

## 關於本期

本電子報發行之目標，主要在於提供關於高等教育及成人階段的特殊教育的相關訊息，以期能提升大專校院階段師生及社會大眾對於高等教育及成人階段特殊教育之知能。本期電子報邀請到中興大學諮商心理師暨全球職涯發展師 GCDF 謝文軒老師，與建國科技大學資源教室白植佳老師，從兩名專業人員角度出發，分享與探討目前對大專身心障礙學生的生涯輔導。此外，本期也邀請中山附醫精神科林佩怡臨床心理師分享從臨床心理師觀點輔導大學生歷程，藉由珍貴的實務經驗分享，讓各校及社會大眾更加了解成人階段的身心障礙者。本期的特教宣導為教育部為關注聽障（損）學生接受線上教學時的學習需求，特別製作參考具體措施及師生指引，期以維護全體學生之學習權益。

### 本期內容

- 諮商心理師與資源教師的對話框-聊聊大專身心障礙學生的生涯輔導(下)
- 「傾聽」與「安適感」—讓我練習著不過度干預你的成熟蛻變：從臨床心理師觀點分享大學生輔導歷程
- 特教宣導~防疫不停學，教育部關注聽障（損）學生線上學習權益協助學校落實身心障礙學生適性教育

# 諮商心理師與資源教師的對話框-聊聊大專身心障礙學生的生涯輔導(下)

謝文軒 諮商心理師/全球職涯發展師

白植佳 資源教室老師



(圖一)



(圖二)

撰文者：謝文軒(圖一)

畢業學校：國立彰化師範大學輔導與諮商系、國立嘉義大學輔導與諮商所

現為：國立中興大學諮商心理師、國立空中大學兼任講師、志本快樂協進會心理顧問、全球職涯發展師 GCDF

(圖二)

撰文者：白植佳(圖二)

畢業於：朝陽科技大學 社會工作系

曾任：財團法人迎曦教育基金會 社工員

現為：建國科技大學資源教室 輔導人員

## 導讀

在實務工作中，不同的專業都會有其擅長及限制之處，而到底該如何合作及互動才能有效達到輔導最大成效，是很需要透過溝通及互相了解才能開啟合作之路。下面將以諮商心理師及資源教師的角度，分別對於部分生涯相關議題提出討論及分享，並提出建議以供參考。

## 參、諮商心理師與資源教室老師的對話框

一、目前碰到的生涯輔導議題有那些？

(一)我的職場怎麼跟別人的不一樣：對於職場概念的缺乏，影響個人的規劃

資源教師：

在工作過程中，發現特殊教育學生對職業概念普遍薄弱，並容易對職場有過度美好想像。在實際協助學生準備就業時，往往聽到學生反應說：「我不知道怎麼寫自傳？」、「履歷表是什麼？」、「上班



時間這麼早唷！我可以不要這麼早上班嗎？」、「我無法自己去上班地方耶，該怎麼辦？」、「我不知道自己未來要做什麼工作耶！」等問題。從這些提問中，我們可以發現看似基本的應徵工作能力，像是自傳履歷製作、交通能力等，卻是學生在應徵工作時最容易忽略的絆腳石，導致連應徵工作的第一步都寸步難行，令人相當擔憂。另外對於學校生活及工作場域的差異性，也是學生較無法體會的事情。

此外倘若能順利進入職場，學生馬上會面臨的另一大挑戰，便是在職場所需的「軟實力」。由於在學習過程中，特殊教育學生能獲得許多資源的協助，但這些立意良善的協助有時反而成了協助學生成長的雙面刃：有部分學生會因為資源的豐富，造成習慣被動的等待資源，而忽略掉主動去學習社會互動技巧，也沒有從日常生活去累積、訓練、養成這些就業所需的軟性技巧，包括：人際溝通能力、解決問題能力、溝通協調能力等等，但這些軟性技能卻是可以促進他們與職場互動並能持續就業的重要一環，以至於許多學生在辛苦應徵到工作之後，卻因為無法適應環境，只得再重新應徵、重新去嘗試適應另一個環境。

#### 諮商心理師：

在過去與特殊教育學生進行生涯輔導時，發現到學生對於職場的實際狀況及對自我的認知有相當的落差，尤其是針對已經在選擇未來就業方向的高年級學生而言更是如此。很多時候，學生在提到自己想要從事的工作方向時，對於工作的想像不外乎都是：「這工作很輕鬆啊，只要坐著就能賺錢。」、「之前有聽過別同學說這工作缺很多人啊，反正到時我做得不開心就離職啊。」、「我想成為健身教練，反正只要知道器材怎麼使用就好了。」諸如此類的言語，透露出學生對於工作環境的不瞭解，也能理解到他們對於未來發展的期待及規劃，與目前在學的狀況雷同，都認為資源是充足且會主動過來供自己使用，造成學生對於爭取機會或進步的動力也較為薄弱。

此外，關於準備相關應徵資料時，就如同上文所言，學生們因為較少機會去探索自己的未來志向，在選擇大學科系時，也多半是由家長代為選擇，或是學生依據自己的想像，認為這門科系較為輕鬆或是容易賺錢進而做出選擇。而這樣的方式就影響到學生在準備自傳、簡歷等相關資料時，也不了解如何撰寫及呈現個人能力。雖然輔導時可以感受到學生的茫然及無奈，但在時間有限的心理輔導，僅有期望透過與系上、資源教室、家長等其他系統的合作，盡可能提供更多的資源協助。

### (二)望子成龍是好還是壞？父母的期待是助力亦是阻力。

#### 資源教師：

就讀大學到底是為了學生生涯發展，還是是家長的期待？這個無解題在許多學生身上都能看得到。從升學與否，到就讀哪一個科系，我們往往看到的都是家長一手包辦學生的發展方向，學生本人卻沒參與在決策過程當中，有時候就會看到學生懵懵懂懂的進來大學，然而這個階段並非自己期待，甚至非能力所及的。

從服務經驗中看到許多學生跌跌撞撞的念完大學四年，但專業能力與職場所需還有一段差距，與外面的應徵者比較時一目了然，使其在應徵本科系工作時連連碰壁。但家長對於大學文憑的光環錯誤期待，對於勞務型或是低技術性類型工作，也拒絕學生先行就業，先求有再求好，而讓學生陷入了找不到家長期望的工作、有工作卻不能做的窘境。

#### 諮商心理師：

目前在輔導過程中會發現到，學生常會對於工作的期待有所堅持，而這樣的堅持多半都是由於家長灌輸的觀念所影響，但這樣的觀念是否正確與適合，就打了個大問號。曾有一位就讀理工科系的學生在生涯輔導時談到，未來希望能當一位作家，因為是可以在家工作，而且不用與人互動就可以賺大錢的。而晤談之後發現，學生會有這樣的觀念，是因為父母曾經向學生說：「因為你跟一般人不太一樣，所以盡量不要跟別人互動，但未來一定要賺大錢，不要辜負了我們對你的栽培。」而這樣的話語

在學生心中就慢慢轉變成一個不可質疑的思考架構，使學生覺得非當一位作家不可，而忽略自己的專業跟職涯興趣方向。

望子成龍、望女成鳳絕對是每一個家長都會有的期待，但未來的發展形貌不應該由家長一手繪製出來，更應該是視學生的狀況，給予其足夠的空間及時間，探索出最適合自己的方向，成為專屬自己的人中之龍。身為助人工作者，與家長的溝通就變成另一個必要時需要進行工作的方向與努力目標。

(三)走出校園舒適圈，才發現職涯的高牆：給他魚吃，更要教他釣魚。

#### 資源教師：

校園所提供的支持服務、課程彈性評量，調整環境接納標準來協助特殊教育學生，確實建立友善校園，但忽略了社會職場上的限制跟需要克服的問題。在服務經驗中，有一位選擇性緘默的學生，在就學期間，師長及同學包容其症狀，並理解為「文靜」或是「內向」，人際互動上也能跟特定的同學對象有互動、完成每學期的分組報告，並能獨立完成課程、交辦作業，校園中適應看似漸入佳境。然而在畢業進行轉銜協助，轉介到勞工處之後，才發現校園的包容並非等於外在社會能以同樣角度對待他，而過去的方便也使他忽略了人際互動能力的培養，而這些種種都在轉換環境後一一轉變成在工作時遇到的困難，影響到他工作媒合、職業訓練課程以及自我認知的態度，最後只能先轉介至臨床心理師進行諮商。

此外，在特教鑑定及身心障礙手冊兩種制度中，有一部分學生僅持有特教鑑定證明，適用於教育階段以學習障礙為最多，而這些學生需進入主流就業市場後，不僅專業能力及軟性的工作技巧都需要多加訓練，因為沒有身心障礙者身分，勞政或社政能提供的就業資源相對來說更加稀少，造成在面臨畢業後生涯的時候更茫然及挫折。

#### 諮商心理師：

為了協助特教學生能夠順利畢業，在學校方面進行協助時往往會希望能給予更多的資源來幫助個案達到最低目標，以避免傷害其就學能力，甚至自尊。然而這樣的方便就如何植佳老師所說，校園的包容跟現實社會完全不同，進而讓畢業後回來尋求協助的學生也時有耳聞。曾經與一位資源教室轉介來的個案進行人際能力訓練，發現到他在過去以來因為無法與別人進行有效的溝通，所以在課業每次遇到問題時就跟資源教室尋求協助，而學校方面也盡力配合，以多元的方式評分或是降低其及格標準。看似順利的學習歷程在個案進入到碩士班之後，因為每個人的論文題目都大不相同，指導教授也不可能像過去的老師一樣逐步指導個案該如何完成個人的實驗，造成個案面對自己的學業無所適從。

從這樣的例子便發現到，為了維護每位學生的就學權，學校提供相當多的協助，但如果能在提供這樣的協助之餘，也同時要求學生提升個人所需要的軟性能力，例如：解決問題能力、人際溝通能力等，筆者認為才是最根本能促使其未來就業可能性的重要因素。但現今的資源或是相關規定是否能做到如此，則是需要依照各校狀況來進行討論與規劃的。

## 二、目前提供的生涯輔導方式

#### 資源教師：

資源教室的服務項目包含：生活輔導、特教宣導、生涯輔導、助理人員申請、課業加強服務、輔具申請……等各項相關服務。而生涯輔導一環，可以分成兩大方面：

- (一)建構職場概念：提供的方式多以辦理就業、生涯探索等講座及就業服務站或企業機構參訪職場體驗，讓學生多一點機會掌握相關就業資訊和職場樣貌。
- (二)訓練職場軟性技巧：透過辦理相關的工作坊，從人際議題、情感議題、溝通技巧，以及自傳及履歷撰寫技巧、面試技巧……等各式主題，讓學生有更多機會能培養相關能力。



### 諮商心理師：

在心理輔導方面，目前大部分的個案來源都還是仰賴資源教室轉介，主動前來尋求生涯輔導協助的特殊教育學生則佔少數，一部分的原因可能是因為校內也有生涯發展中心等相關類型的協助單位，所以不一定會交由心理師進行輔導；此外，也有可能是因為資源教師的協助能暫時滿足學生的期待，就沒有想再進一步的進行深度心理輔導導致。

而在輔導過程中，通常會視學生年級及生涯準備狀況的差異，給予不同的協助。如果是對大一、大二的學生，通常他們不知道自己為什麼要選擇目前就讀科系，或是對於生涯發展方向毫無頭緒，自己所做的生涯輔導大致包括：

- (一)探索學生生涯興趣：透過生涯測驗、生涯卡等方式，協助學生了解個人生涯發展興趣。
- (二)釐清科系選擇動機：釐清學生目前科系選擇的原因，並結合生涯興趣、個人能力等因素共同討論未來發展方向。
- (三)訂定學習生涯目標：協助學生制定短、中、長期的目標，讓學生能有計畫性的發展個人的專業與生涯能力。
- (四)討論過程中可能發生的困難：訂定完目標之後也去討論在這樣的目標下可能會遇到的風險，又如何尋找資源以解決問題。
- (五)實際執行並討論成效：讓學生實際執行，並討論過程中的感受以及遇到的情形，可以適時修改方向。並可透過資源教師、系上老師、家長等各系統的連結，讓學生能有規劃的增強個人就業能力。

而大三、大四的高年級學生在輔導過程中，則較常碰到快畢業了不確定自己未來發展方向、對於工作場域的不瞭解、不知道如何準備應徵工作等議題。而提供的協助大致包含了：

- (一)瞭解目前的生涯規劃程度及困難：瞭解個案目前對於自我生涯規劃的方向及準備程度，並釐清確認現在遇到了什麼困難。
- (二)自我狀況的符合程度：瞭解個案目前著準備狀況是否符合其自我所預期的情形。
- (三)對於未來工作的理解：個案對於未來的工作內容理解是否正確？自己目前的狀況是否可以符合工作需求？可以透過家庭作業的方式，請個案回家上網找尋相關資料。一方面讓個案能更具現實感的瞭解想從事工作內容，另一方面也能幫助個案有方向的準備相關應徵資料。
- (四)應徵工作議題討論：在瞭解工作需求後，能與個案討論自傳撰寫、簡歷、目前準備情形等。
- (五)資料檢視和面試演練：邀請學生嘗試製作資料，與資源教師或在晤談過程中與心理師進行討論，並能透過實際的演練，練習口語表達能力及面試技巧。

### 三、不同背景的學生在輔導上的差異

#### 資源教師：

如果從年級區分的話，通常低年級學生仍將生涯議題定調於畢業與否、課業是否及格等，而高年級的學生開始多了許多實習課程，慢慢開始有職場的概念，另外，因為專業能力不足，常常在實習課程上以及畢業專題等相關的課程都需要資源教室協助進行評分上的彈性調整，雖然如期修業完成，但對於專業能力養成有限。

如果從障礙類別區分，可以分成生理障別和心智障礙兩類型討論。在生理障別上，如聽覺障礙的學生來說，若能從小有訓練口語能力的機會，在校園適應或是未來就業都會相對優勢，甚至專業能力可以與一般人無異。反觀慣用手語而缺乏口語表達能力的學生，常常落入溝通能力的限制，進而限縮未來就業的發展機會。而像是肢體障礙學生主要是在交通能力及生活自理能力上的差異性，影響進入

職場的就業選擇，但相對的在認知及專業知能上便具備優勢，通常在職務上只要能由公司願意協助進行調整或配合，便可以大幅降低障礙的影響。

心智障礙類的學生則在社交技巧及專業能力都需要相關的訓練及探索的機會，也因為不同的障礙特質在問題呈現面向也不同，例如：透過搭乘大眾交通工具的訓練機會，智能障礙學生漸漸的可以獨立完成，只是在時間、忘記路線的記憶上需要多一點提醒。而自閉症學生則是可以時間準時，記住路線，但只能固定模式，無法彈性的視環境狀況進行調整，面對搭車過程的不確定因素及變化無法因應成其最大障礙。障礙所帶來的需求又會跟成長背景緊密關聯，一樣障別、一樣程度，但能力仍有落差，從早期療育和家庭教育，及過往的求學經驗都是環環相扣影響能力、態度的養成及社會技巧的訓練，這些都是進入職場相當重要的因素。

在職涯探索階段，有部分特教生因障礙特質侷限可以認識的領域；但學習障礙學生若能克服障礙限制，包括：閱讀、書寫、語言、算術等不同障礙，透過各種方式，例如：運用生涯性向測驗，輔以協助改變閱讀方式或書寫方式，使其能完成測驗內容，亦可以得到完整且可信的測驗結果。此外，學習障礙學生因未領有身心障礙手冊，未來無法銜接社福資源，因此在大專階段的生涯輔導便相對重要。

#### 諮商心理師：

在進行個別諮商時，學生的獨特性本就是相當重要的一部分，唯有尊重每個孩子的獨一無二，才能從他的角度出發，提供最適切的服務。筆者嘗試從幾方面補充植佳老師上述部分，以及在與身心障礙學生晤談經驗中認為重要的部分：

- (一) 年級差異：除了上述提過因為年級的差異，所需要的諮商服務不盡相同之外，也會注意個案目前的身心發展階段、生涯準備程度等是否符合他的年級，來調整諮商目標。之前曾有即將畢業的學生前來進行生涯諮商，但其主要因素在於對科系的不瞭解，以至於未來發展的不確定性。但因為諮商時間不足，學生也已經大四，因此在諮商目標的設定上也會做調整。
- (二) 家庭狀況差異：學生的家庭狀況是否能提供足夠的支持及協助，也是進行生涯輔導過程中會注意的因素之一。有些學生提到的未來目標會需要繼續進修，甚至提到希望能出國留學，但礙於這些都必須是家庭經濟做考量，因此如何把學生的目標與其現實狀況具體連結，提供給學生更實際的參考，也是心理師會進行的評估因素之一。
- (三) 障別差異：不同障別的學生，其發展的方向也會受到影響。像是目前自己在接到自閉症的學生尋求生涯輔導時，而在晤談的方向上，除了協助訂定可行的生涯發展方向等協助之外，也會視其障別的影響，進而協助學生加強其他能力，像：人際互動能力、語言溝通能力等等。

如上所述，每個學生都有自己獨一無二之處，因此不論是否是特殊教育學生，我們都需要視學生狀況，在晤談過程中做出調整。而對於協助資源教室的學生時，便也要將其身心狀況也納入考量之中，而不論是與資源教師或是系上教師，都會是能幫助我們能更加瞭解學生背景資料的資源。

#### 四、資源教師及諮商心理師的限制

##### 資源教師：

資源教室工作範圍仍以生活輔導及課程調整的協助為主，但很多時候像滅火隊一樣，都是在發現問題之後才能協助處理表層的問題，但許多問題或障礙類別，如聽障生的口語發展、咬字不清、無法流暢表達等情形，在進入到大學階段後，就算大專院校的資源教室資源充足，所能提供的幫助幅度已然有限。此外，像是智能障礙的學生在專業課程的學習有限，許多綜合職能科學生於高中階段時完全沒有英文課程，但在進入大學卻是必修，目前通常會請任課老師以彈性評量的方式協助學生能通過考試，但實質能力的養成便有所限制。

除了課程學習外，社會化不足的狀況也讓校園適應變得困難：人際界線、人際議題、情感議題、



表達及溝通技巧...等問題，雖然容易結合各式輔導活動，但因為障別不同及程度上的差異，講師帶領方向或內容需經過多重考量與設計，若採用細緻化的輔導活動，便有人數上的限制；而推廣式或預防性的輔導活動雖然能讓多人參與，但成效性便大打折扣。如何在有效性跟經費的使用上達成平衡實屬困難。

資源教室工作範圍仍在生活輔導以及課程調整的協助，對於內在衝突甚至家庭動力影響仍協助的有限。在縱觀學生的需求及現況有時會被特教需求限制，但特教需求僅在校園學習，與社會連接容易產生落差。

#### 諮商心理師：

諮商心理師的工作內容主要還是針對學生個別的心理需求供服務，且因為通常有次數及時間上的限制，如果學生需要的是長時間的協助便有較多的限制。舉例而言：如有即將畢業的學生前來提到對於目前發展方向的不瞭解，但對於目前自身狀況探索也有限之下，較難提供短期的心理諮詢服務。此外，如果是因為自身的學習狀況或因身心障礙所導致的生活困境，心理輔導協助有時也會備受限制。

在晤談過程中有時會不確定每位學生的障別及對其生涯歷程的影響，因而在晤談碰到障礙時，會需要花費較多時間去了解學生無法做到的因素是由於身心障礙還是心理因素，而在缺乏特教相關訓練的前提下，在與學生晤談上便容易碰到瓶頸。

### 五、彼此需要什麼協助？

#### 資源教師：

發現特殊教育學生不一定會因為障礙所致而影響學習，但常常有學習困難或是問題的總會發現其內在動力低或是受家庭的動力所影響。因資源教室輔導人員多重角色以及需面對的角色多元，學生、家長、導師，深入的心理輔導及諮商亦需要資源的連結。然而在活動帶領及設計，成員的障別及需求及限制限制，都是合作上重要的關鍵，提供必要的資訊及學生障礙特質有利於諮商師活動設計及規劃。

#### 諮商心理師：

過去在與特殊教育學生晤談的過程中，往往會有部分是與一般學生不同，而希望能與資源教師有較多合作及協助的部分：

- (一) 個案資訊的提供：在與身心障礙個案晤談時，會希望能先透過資源教師的資訊提供，讓我們更清楚知道個案的現況以及症狀的影響，避免個案如果在認知或表達上有落差時，無法清楚理解如何提供協助。此外因為在諮商過程中，個案的非語言訊息表達也能提供相當多的資訊，因此若能事先釐清症狀及實際個案想表達的訊息之間差異，能更加確認個案目前情形。
- (二) 個案系上的聯繫：個案在處理生涯議題，有時會需要與系上的老師合作、提供協助。如果可以於每學期開 ISP 會議或是個案會議時共同前往或是協助詢問，較能避免倫理議題的產生。
- (三) 家長的溝通協調：個案在晤談過程中如果有議題視與家庭系統相關時，如果並非危機或需通報議題，會需要資源教師協助與家長溝通討論。

上述皆為自己在接案過程中，有與資源教師合作過且認為重要的部分，但因每校的狀況不同，因此也需要雙方彼此溝通配合，並非只能做這些事情，或是必須做這些互動。

### 六、輔導建議及想法

#### 資源教師：

目前資源教室服務對於特殊教育學生的協助政策大部分重心仍放在校內適應及協助學生能順利

畢業為主。也因應身心障礙學生進入大專校院人數逐年增加，學生狀況需求也越趨多元，讓資源教室老師的業務更加繁重，服務的質量之間也難以達到平衡。

從現實層面而言，學生的生涯轉銜部分需要更多質與量的協助，甚至長時間的訓練及觀察、增加職場實際體驗，才能對學生生涯輔導上有實質的幫助。以彰化縣目前服務為例，皆需要學生畢業後才進行轉銜，而在職業重建的專業評估下，發現學生有一些社會技巧亦可以在學校期間培養，或是需要的校內資源(如諮商輔導)，但因為學生已畢業，若這時才發現以為時已晚。若能提早與勞政相關資源連結，可以將資源整合提供給學生。

#### 諮商心理師：

如植佳老師所說，目前各校資源教室在協助特殊教育學生的輔導中，因資源有限的情形，焦點就會優先放在協助學生進行校內適應為主。而與學生未來有關的生涯發展及輔導，則容易被排在後段、視情況看是否能有機會處理。而有鑒於此情況下，筆者參考 Defillippi & Arthur(1994)生涯能力的發展模型，並統整校內包括各系所任課老師、導師、資源教師、生/職涯發展中心人員、學校社工師、心理師、學生家長等不同系統的合作及配合方式，希望能對身心障礙學生會有更實質的生涯輔導效能。其建議包括：

- (一) 瞭解並提升個人自我信念：透過資源教師、心理師等角色，瞭解學生目前自我探索過程是否清楚、生涯規劃程度等各方面情形。此外，學生自我生涯動機、生涯價值觀是否清楚?自我認同程度與自我信念又是如何?這些資訊皆可藉由個別晤談中的口頭探問、牌卡、生涯測驗等方式進行瞭解，也可透過團體輔導或是工作坊的各式活動進行了解。
- (二) 專業能力及職能的培養方式：因應學生未來發展需求，導師或是任課老師能針對學生未來發展所需要的專業技能及知識作完善的評估及訓練，若有所落差，可透過系上及資源教室共同合作，在課餘時間透過聘請學業輔導員、或是系上的課輔老師等類似的方式，加強學生專業職能，並使學生能藉機更清楚其職業工作所需的認知能力與培養環境適應力。
- (三) 探索個人社會資源：可透過資源教師或心理師協助，依照每位學生所具備之社會資源、人際支持、家庭協助等各方面的生涯網絡的連結情形，也就是個人在其生涯發展過程中所擁有的社會資源狀況為基準，與學生進行生涯規劃的準備及討論。另外，也可運用相關人際資源，增加學生對於未來環境適應、人際衝突解決、建立關係等重要工作軟實力的培訓，並定期舉辦相關工作坊，提供學生在受控制的環境下，能有實際應用所學的機會，並藉此拓展學生的社交網絡。

相信在不同機構中會因為資源及設定差異而有不同做法及看法，因此本建議可因為配合單位及實施人員進行調整，旨在能使學生擁有更完善的準備去迎向自己的未來。

#### 肆、結語

生涯輔導是一輩子的功課，並非專屬哪一階段的學子或成人才能進行，而是從計畫到實踐的一系列過程中不斷循環的。每一階段的進行方式，也將影響著下一階段的生涯歷程，因為這樣的特性，生涯歷程才會如此備受重視。在整體輔導過程中，除了上述文中所提到學生的專業能力及軟實力的培養相當重要之外，在「邁出規劃實踐的步伐」及「保持執行的動力」，更是整體規劃過程中的根本。因此，如何釐清學生個人的自我信念，亦是在生涯輔導中扮演著成敗關鍵的重要角色。

透過上述兩方不同專業之間的分享，以及現今實務現場情形，筆者整理出以下結論：

- (一) 學生對於目前工作職場現況與學校就學的認知差異，造成其畢業後進入就業市場的不適應。
- (二) 除了學校的協助之外，家長更是在協助學生生涯中的重要因素。如能與家長有清楚的說明及分工，對於學生在生涯輔導能有更完整的協助。
- (三) 目前大多學校對於身心障礙學生的專業能力都有提供部份協助，對關於類似人際交往能力的軟



實力也是相當重要的部分。

(四) 尊重學生的個別差異，並在評估之後，透過多元資源在有限時間內提供最適切的協助。

對於一般的大學生來說，就讀大學的目標不外是培養足夠的專業能力及專業態度，來面對未來進入現實的社會職場中，而輔導老師便以此目標協助學生規劃生涯輔導的基本架構，並藉由提升多元能力以實踐生涯計畫，進而以個人的社會資源協助並鞏固其發展。但對於大學階段的特殊教育學生，在實務現場便會發現到在輔導過程中，即便資源教室的服務相當多元或校園環境友善，但礙於一些因素，使得身心障礙學生在進行規劃上無法突破。其中包含了：

- (一) 部分特殊教育學生在學校遇到問題時，往往選擇忽略或逃避，即便資源教室有相當的資源，但學生逃避的態度往往會錯過使用資源時機或機會，服務內容也從輔導轉變成補救。
- (二) 學生一旦選擇沉默、甚至逃避解決問題，這樣的因應態度加上學校配合狀況而採用彈性評量的友善環境，更加容易養成學生被動等待服務的態度。
- (三) 「軟實力」應該學些什麼？差異性不僅是症狀影響，學生是否有進行早期療育、父母態度是否能接受、學生個人目標等因素，都會影響著其發展的向度及程度，也影響著學校能提供的內容。
- (四) 學會說出自己遇到了什麼問題，對於部分特殊教育學生而言，有時比擁有解決問題的能力來的更加重要。然而很多時候學生往往避而不談自己的需求，使得資源及協助無法精確地解決學生問題。
- (五) 特殊教育學生在進到大專階段時，人際互動及社交技巧等能力通常都已經有基本的模式，深受其家庭與過去求學的經驗影響，使其在大學階段要改變或調整的空間相當有限。若未能清楚就讀大學的目的或為符合父母期待選擇科系，容易造成學生不只在專業能力提升有限，更因著有限的人際能力發展而限縮未來機會。

如何能活用學校資源及專業人力的協助，使學生在短短的大學四年之間，培養出足夠的生涯能力，是生涯輔導的重要目標。在目前的體制下依然有許多可以努力的部分，也希望藉由本文的討論，透過不同專業地分享，能對彼此的輔導範圍及限制有更進一步的瞭解，一方面從中知道彼此能如何配合工作，另一方面也透過討論知道彼此限制，不因為輔導中的挫折而造成輔導者自我的懷疑與評價，讓我們能擁有最好的狀態，持續為需要的學生服務。

文獻探討：

- 吳武典(2014)。臺灣特殊教育綜論(三)：挑戰與展望。特殊教育季刊，132, 1-8。
- 王志袁、劉念琪(2005)。員工關係活動與員工工作滿意度之關聯。論文發表於第十一屆企業人力資源管理實務專題研究成果發表會，桃園。
- 朱錦鳳、段亞新(2002)。大學生身心適應調查表之編製及學生困擾分析。測驗統計年刊，10, 1-38。
- 余禮娟(2001)。身心障礙社會福利機構智能障礙就業青年自我決策之研究。中華民國特殊教研究學會2001年刊，353。
- 林坤燦(2007)。大專校院身心障礙學生特殊教育服務需求調查報告。教育部特殊教育小組。取自 <http://nrr.spc.ntnu.edu.tw/downs/archive.php?class=102>
- 林坤燦、羅清水、邱瀟瑩(2008)。臺灣地區大專校院身心障礙學生休退學現況調查研究。東臺灣特殊教育學報。10, 1-19。
- 林幸台(2004)。身心障礙者生涯發展與轉銜服務，九十三年生涯輔導人員進階204課程培訓營學習手冊，99-109。台北：行政院青年輔導委員會
- 邱麗家(2005)。內部稽核人員人格特質、工作特性與工作滿意度關係之研究—以成就動機為中介變項。未出版之碩士論文，國立中山大學人力資源管理研究所，高雄。
- 陳麗如(2014)。就業傾向之大專離校身心障礙學生就業轉銜需求滿足與就業力之探究。教育研究學報，48(1)，45-66。
- 何玉林、蔡桂芳(2015)。大專校院身心障礙畢業生就業狀況、工作滿意度與就業困難之研究。東臺灣特殊教育學報，17，85-104。
- 徐永昌(2000)。企業願景、企業文化、員工生涯發展與組織承諾之關係研究——以臺灣製造業為例。未出版之碩士論文。國立成功大學企業管理學所，台南。
- 徐其力(2008)。員工生涯能力與組織生涯管理對員工生涯成功之影響研究。未出版之博士論文。國立彰化師範大學工業教育與技術學系，彰化。
- 教育部(2013b)。《特殊教育統計年報》。臺北：編者。
- 教育部編(2011)。台灣特殊教育百年史話。台北市：著者。
- 陳音音(2016)。探討智能障礙大學生就業準備之研究，未出版之碩士。論文國立臺灣師範大學復健諮商研究所，台北。
- 黃春枝(1999)。政大學生學校生活適應及其相關因素之研究。訓育研究，38(4)，56-70。
- 董事基金會(2008)。大學生主觀壓力源與憂鬱情緒之相關性調查。取自：<https://www.jtf.org.tw/psyche/melancholia/survey.asp?This=69&Page=1>
- Ans D. V., Sara D. H., Beatrice I. J. M. (2011). Competency development and career success: The mediating role of employability. *Journal of Vocational Behavior*, 79,(2011), 438-447.
- Beatrice I. J., Annet H., Evangelia D., & Claudia M. (2009). Age effects on the employability—career success relationship. *Journal of Vocational Behavior*, 1-9.
- Beveridge, Craddock, Liesener, Stapleton, & Hershenson.(2002). INCOME: A framework for Conceptualizing the career development of Persons with disabilities. *Rehabilitation counseling bulletin*, 45(4), 195-206.
- Eby, L. T. , Butts , M. , & Lockwood, A. (2003) . Predictors of success in the era of the boundaryless career. *Journal of Organizational Behavior* , 24 ( 6) , 689 -708 .
- Gattiker & Larwood(1988). Subjective career success: A study of managers and support personnel. *Journal of Business and Psychology*, 1, 78-94.



- Hall, D. T. (1996). Protean career of the 21st century. *Academy of Management Executive* , 10(4) , 8 -16 .
- London , M. , & Stumpf , S. A. (1983). Effects of candidate characteristics on management promotion decisions : An experimental study. *Personnel Psychology* , 36 ,241 -259.
- Luft P. & Koch L.C. (2005) Career Development: Theories for Transition Planning. In: Flexer R.W., Simmons T. J., Luft P. & Baer R. M. (Eds.) *Transition Planning for Secondary Students with Disabilities*, 83-108. New Jersey: Pearson Education.
- Morrow, C. P. (1983). Concept Redundancy in organizational research: The use of work commitment. *The Academy of Management Review*, 8(3), 86-500.
- Timothy A. J., John D. K. (2007). Personality and Career Success. *Journal of Applied Psychology*, Vol 84(3), Jun 1999, 416-427

「傾聽」與「安適感」—讓我練習著不過度干預你的成熟蛻變

：從臨床心理師觀點分享大學生輔導歷程

撰文者：中山附醫精神科 林佩怡臨床心理師



(圖三)

撰文者：林佩怡(圖三)

畢業學校：高雄醫學大學心理系畢業、中正大學臨床心理研究所畢業

曾任：台中慈濟醫院神經內科臨床心理師

現為：中山醫學大學附設醫院精神科臨床心理師

在從事助人工作這行業的八年多以來，服務過小至3歲的孩子，年長至82歲的長輩，過程中總是不斷地在鍛鍊自己的心智，因為現實生活中，自己已是為人母、為人妻子、為人子女等眾多角色的結合體，生命發展也已經快到不惑之年，所以面對個案時，著實很難不與自己的現實生活或過去的自己做連結，因而容易不小心就落入急著想勸說、期待快點有進展或是想用過來人的經驗提醒個案的圈套裡，導致更看不清個案內在的核心問題。因此，我時常在輔導治療工作中如履薄冰地提醒自己要更宏觀的觀點看待個案的問題，不輕易地過度涉入、臆測與以偏概全，在治療室中能更加同理、真誠一致與正向關懷，致力於擔任支持與涵容的角色，話雖如此但實行起來確實需要幾番的掙扎與糾結。

在這段助人工作歷程中，幾段與大學生一起的工作經驗尤為深刻，就艾瑞克森(Erickson)心理



社會發展理論來看，大學生階段剛從自我認同與角色混淆的發展危機進入到親密關係的建立與社會疏離的危機因應，根據發展心理學的角度來看，這個年齡層有其辛苦的部分，再加上多數人第一次離開原生家庭、要到外地獨立適應生活也幾乎是發生在大學時期，一下子生活上有這麼多重的變化，要適應的新事物是如此多，對大學生們來說都會是值得興奮期待的挑戰嗎？

也許我是幸運的助人工作者，在陪伴這些大學生個案中，除了見證他們的成長蛻變以外，我也感到自己的不同，在治療室中我雖然扮演的是主要引導者、需要兼容並蓄的涵容者，但這些才剛成年，努力成熟的準成人們卻也在治療室中包容許多我的過度臆測、過於主觀的建議、焦慮地想要引導或教導但忘了好好傾聽的錯失，他們依然如此信任我，透過他們的回饋，讓我逐漸去看見治療室中自己的過度焦慮、害怕所導致無法安適地與個案共處的弱項，更無法好好傾聽他們內在的聲音，真感謝他們的信賴、等待與包容，讓我有機會修正自己，也讓我能有機會見證他們的蛻變與成長！感謝他們讓我深切體悟到，療癒過程的重要關鍵—莫過於「傾聽」和治療師本身的「安適感」。

接下來就透過幾個輔導治療經驗來分享助人工作過程中的心路歷程，由於重點在於治療師自我的成長與反思，因此個案的真實訊息都會遮蔽或小作修改(可能改了性別、家人成員的組成、性別或是年齡)。

### **第一段成長故事—想要絕對公平與踏入群體生活的亞斯伯格症：**

目前的診斷學來說已經沒有亞斯伯格症這樣的名稱，這類型的個案是屬於自閉症光譜疾患的一環，有時的他們是充滿熱情、期待能融入群體，學了多年的溝通技巧但在實際溝通上還是不免讓人覺得哪裡怪怪的，連個案自己都覺得怪怪的…

「每一次團體報告全部都是我做的，他們做得很爛，應該要練習長進一點，不是推給我做！」、「做報告不是就該做到最好嗎？這不是好的學習態度！」一個男大生如是說。上大學後許多團體報告，個案總想自己一個人一組就好，但又知道這樣很奇怪而不得和別人同組，可是做報告「不應該複製貼上，那是侵犯智慧權」—這是個案堅持的道德規範與原則，也因此常會去指責同組同學做出來的報告缺失，看著個案生氣、睡眠不足、沒日沒夜地趕著這麼多份量的報告，幾乎每一堂課的團體報告都是個案親力親為完成，我和他的母親一樣心疼地告訴他：「要不要試著和同組同學溝通？或是試著接納他人的成品？」，某次個案氣憤地說「我就不會溝通，為什麼要一直逼我去溝通...」。

「你這樣把報告全攬在身上一定有你的道理，你願意談談這麼生氣的原因嗎？」我如是說，於是個案告訴我他不排斥做報告，但他氣的是不公平這件事情，只有他一個人做而為什麼大家跟他同分，當我放下我的焦急與心疼，突然更能看見他的核心困境，我們逐步討論向老師爭取一個人一組的可能性；個案一個人一組地完成報告，公平地獲得只屬於他自己的成績，也大幅降低和同學們因理念不合起衝突的機會，下課後反而偶爾還能跟同學們一起吃個飯再回家，和同學的關係雖然不夠深入緊密，但至少不交惡、還能分享電腦遊戲心得。

自閉症光譜類群的個案們並不一定非得事事都要符合社會期待、也不需要總要他們改變執著的原則，當治療師多一點「傾聽」與「安適感」時，才能發現他們有彈性的契機，後續也會有成長與蛻變的機會。

### **第二段成長故事—愛情果實如此甜美，卻也教人生不如死：**

常言道：大學必修三學分—愛情、課業、社團，愛情和充實自我成就的課業、建立未來人脈與培養興趣的社團同等重要！

看著個案手上滿滿的割疤、紅腫的雙眼夾帶著數天沒辦法睡的黑眼圈。這女孩子才華洋溢、口條清晰、眉清目秀，我確實忍不住像她家人、像她姊姊一樣以心疼她與過來人的經驗說著：「那個劈腿男不值得你為他這樣等候與付出啊！」，只見個案每一次頭越來越低、回應的聲音越來越小聲：「我姊

也是這樣跟我說的…」。

「我很抱歉，我太心疼你了，只知道替你抱不平，但卻忽略了你一定傷得很痛，才會用這種方式對待自己。」我說完後，個案瞪大眼看著我，接著就嚎啕大哭——「我只想要有人愛我，小時候當我這樣割傷自己後，全部的人就會愛我了」，當我放下我的焦急與心疼，突然更能看見她的核心困境，後續，我們花了時間一起重溫這段愛情的美好與傷害，想像著未來再次複製幸福的可能性，出乎意料地，我們還花了更多時間討論從小到大與家人的互動關係，才發現生命真正的糾結不在於愛情，而是親情。

我一樣發現，當治療師多一點「傾聽」與「安適感」時，才能發現她欠缺的是那份從小到大安穩的愛——那個本是成全他們成長與蛻變的養分。

### 第三段成長故事—揍了爸爸又怎樣！

家中的姊姊溫順又聽話、學業成績好，弟弟活潑外向、不愛念書，由於姊姊的聽話懂事而順理成章獲得家中大部分的資源，弟弟多半只能用吵鬧方式獲得，再加上弟弟在校諸多叛逆行為，父親從小便以打罵的方式糾正。18歲後以黑馬之姿考上國立大學，弟弟想跟姊姊一樣順理成章獲得一隻蘋果最新版的手機，但事與願違，父親卻只肯給一隻 HTC，原本只是想跟父親好好談一談的，但卻沒想到互相大打出手…

「揍了那個爛人又怎麼樣！他先說話不算話，我只是在爭取我應得的！」個案如是說。每一次的療程總在氣憤的情況下結束，眼看著治療次數越來越多，但個案情緒始終高張、與父親的衝突、關係僵化的問題始終沒改善，當時身為治療者的我也忍不住焦急，再加上為人母的角色在治療過程中的反移情，我小心翼翼且每一次認真詳細地和個案討論著「如何用適當的方式爭取自己想要的，而不是用打的？」，每一次治療我都會先確認個案是否又和父親大打出手，實際上我擔心的是個案又因為和父親打架而被抓到警察局，也心疼這個認真想努力向上的孩子是否會一時衝動而做了不可挽回的事情。

「你每個禮拜千里迢迢跑來找心理師老師談一個小時，絕對不遲到也不放鴿子，這一個小時裡談的全部都是爸爸，你有發現嗎？」、「爸爸在你生命中肯定占很重要的角色，你是在向他追討跟姊姊一樣的愛與認同，對嗎？」，我這樣說了之後，個案頓時沉默、眼眶泛紅、大吐一口氣、緊繃的肩膀也鬆懈開了。「老師，你知道嗎？我一點都沒有要殺他，我只是要爭取我要的，我也不知道為什麼會打他，但警察跟他都認為我未來一定會變成殺人犯，我真的不是這樣的人！」，當我放下我的焦急與心疼，突然更能看見他的核心困境，因為我過度焦急想盡快改變個案使用暴力的習慣，也過度臆測他是容易衝動使用暴力的人，治療會談過程中常急著想監督與引導他，促使無法好好地傾聽他把話說完，當治療師多一點「傾聽」與「安適感」時，才能發現那個滿是傷痕的個案——從小只凝望最愛的那個人，卻連看也不看自己一眼，這可是何等的傷心與失落呢？

從事這個行業之始，容易陷入治療師就是個案的救世主這個迷思中，要竭盡所能地讓個案成長與改變，治療中十分在意療效與個案的進步，甚至天真地覺得只要治療師夠努力，個案一定會成長，後來漸漸地發現成長蛻變的形式不該由治療師決定與干涉，唯有放下治療師的過度引導，學會放慢「傾聽」，放下治療師的焦慮，提升和個案一起工作的「安適感」，信任他們自會長成自己生命的主人。

「當你聽一個人說話的時候，當時的情緒狀態很重要。當你生氣的時候，你之所以聽，也許是為了反擊。當你感覺受傷的時候，你之所以聽，可能是想找到理由保護自己，卻又忍不住怪罪自己。只有當你平靜的時候，比較有可能專注地，一心一意僅僅是想了解對方話中的涵義。」(洪仲清，2016)從事臨床助人工作多年且出過多本暢銷書的學長如是說，對應我這幾年助人工作過程的有感而發，有著不約而同的相似感，我想應絕非偶然。而心理治療大師 Irvin D. Yalom(2002)在他的暢銷書中也提到



「給治療師治療的秘訣，就是每次會談都要寫筆記，在兩個病人間為自己留點時間，而最重要的，是一顆真誠的心」，顯見在進行治療會談前，治療師確實需要花點時間整理自己的思緒，提升自己的安適感，那顆最真誠的心才不至於被過度的焦急憂慮所掩蓋，也能更確實好好地「傾聽」。

我非常樂於和大學生們一起進行輔導與療癒自我的工作，主要是因為大學階段的孩子相較於未成年的孩童來說，其口語表達、內在表露通常都已發展到一定的程度，對話自然更能深入與對等，再加上又因為是成人早期、涉世未深，尚未有經歷過度深化的社會化歷程、內在仍保有足夠可調整的彈性空間，表達也十分真誠不畏懼，在輔導的過程中除了能用成熟的語言彼此對話以外，還能時時刻刻感受到大學生個案們給我的真心且不具社會化的回饋，療癒過程中也許不只是我幫助了他們，他們也逐步成就了 my 蛻變，這是我覺得與服務其他年齡層個案最不同且珍貴之處。

#### 參考文獻

洪仲清 (2016)。我想傾聽你。臺北市：遠流。

易之新(譯)(2003)。生命的禮物—給心理治療師的 85 則備忘錄。臺北市：心理工坊。(Irvin D. Yalom, 2002)

## 特教宣導~

### 防疫不停學，教育部關注聽障（損）學生線上學習權益 協助學校落實身心障礙學生適性教育

教育部因應學校線上教學需要及發展其多元化教學模式，提供線上教學規劃及實施便利包，以及為關注聽障（損）學生接受線上教學時的學習需求，特別製作參考具體措施及師生指引，期以維護全體學生之學習權益。

學校依特殊教育法第 28 條及第 30 條之 1 規定，平時應就身心障礙學生的學習需求訂定個別化教育計畫（IEP）或支持計畫（ISP），提供特教資源或調整學習（教學、評量）方式，以落實適性教育精神。為利學校採行線上教學時，能夠關注聽障（損）學生的學習需求，調整融入原有的特教資源，教育部除由聽覺障礙教育輔具中心免費借用相關教育輔具與技術諮詢、由特殊教育中心提供學生需求規劃因應措施的專業諮詢之外，也在教育部教育雲的「線上教學便利包」內，提供「大專校院採取非現場教學模式保障聽覺障礙學生學習權益具體措施」及「聽損學生接受線上教學參考指引(師生版)」，供各校及師生參考。

聽障（損）學生接受線上教學需求，主要歸納為優先考量錄製教學影片採非同步教學模式，並融入字幕、圖卡、手語、聽打等特教資源；錄製時避免背景聲音干擾，並協助學生直接接取視訊設備的聲音訊息；另外，教師於課堂上亦盡量避免遮掩嘴形以保留其視覺訊息，師生互動也可配合文字訊息溝通或課後非即時通訊方式進行等等。同時，同學亦可向各校資源教室尋求協助，申請安排聽打員、助理員或手語翻譯員幫助學習。

更多參考措施可以參考「教育雲：線上教學便利包」有關聽障（損）學生實施線上教學注意事項。

資料來源：

教育部全球資訊網

[https://www.edu.tw/News\\_Content.aspx?n=9E7AC85F1954DDA8&s=289296DC2C231EDA](https://www.edu.tw/News_Content.aspx?n=9E7AC85F1954DDA8&s=289296DC2C231EDA)

中小學網站：<https://learning.cloud.edu.tw/onlinelearning/#k12>。

大專校院網站：<https://learning.cloud.edu.tw/onlinelearning/#university>。