

# 一名輔導教師在疫情停課下的線上輔導之經驗與省思

羅珮文

臺北市萬華區老松國小

國立臺北教育大學生命教育碩士班

## 一、前言

因應特殊傳染性肺炎，教育部依照疫情指揮中心指示，於民國 110 年 05 月 19 日星期三，全國高級中等以下學校學生，停止到校改採居家線上學習，進行停課不停學之政策，直至學期結束民國 110 年 07 月 02 日星期五，總計停課三十三天（教育部國民及學前教育署，2021a、2021b）。

教育部（2020）為因應停課之情況，於 108 學年度第二學期陸續安排線上教學之教師研習，學校也依文辦理三到六年級學童，停課居家學習之教學與預演，教導學生如何使用酷客雲 ono 系統，有的教師也會因教學習慣與需要教導學生使用 Google meet 或微軟 Teams 系統。

## 二、學區背景與外部資源

筆者所在的學校地處萬華區，因學區緊鄰疫情嚴峻區域，以及因疫情所新增設的剝皮寮篩檢站，臺北市有四所學校比全國停止到校上課提前兩天，民國 110 年 05 月 17 日星期一便開始停課，筆者的學校乃是率先停課的四所學校之一（臺北市政府教育局，2021）。

## 三、進行線上視訊輔導之歷程

### （一）篩選需要受輔學生

篩選出需要輔導的學生，主要是從原有的二、三級輔導名單中進行，加入可能會受到疫情影響的初級高風險學生，這些受疫情影響的學生，大多是因為家庭的支持系統不足，造成學生可能會需要讀留在家、交由親戚照顧、有經濟議題，或者是在復課後有中輟風險之學生。

### （二）評估學生是否適合視訊輔導

資訊課時三到六年級的學生會學習登入與操作 Google 以及酷課雲平台。因疫情嚴峻期間，家長居家辦公與手足線上學習，同時需要使用電腦或者平板。需要受輔的學生，考量到學生的資訊能力以及家中能否有足夠的資訊設備與空間來作為晤談的使用，是視訊輔導所要列為考量的重要因素。

## 四、停課期間的視訊輔導策略—以一對高關懷兄妹為例

### （一）家庭概況與學生議題

#### 1. 經濟

本次疫情衝擊到許多家庭的經濟狀況，而萬華區首當其衝，雇者會有所擔心，而要求其自主居家管理或者因疫情而讓收入有所銳減。在學期初申請安心就學的家庭，其身份為中低收入戶、年收入三十萬以下等等社福身份，能享有政府與大多數民間團體的補助與物資。

該家庭雖為單親家庭，但沒有任何社福身份，生活上的確會有急難之需要。

#### 2. 家庭衝突

謝明燕（2021）針對停課期間孩子關注的事件，提到有親子衝突、父母吵架與手足爭執等。停課後，人與人的密切相處與對於疫情的未知與不安，會讓家庭內的人際衝突變多。

案例中的兄妹則是被家長託付給祖父母照顧，同時家中尚有其他年幼親戚，總計兩位祖父母、五位孫子輩同住在兩房一廳的住所，因家中人口多處在同一空間，個案表示彼此生活空間、學習生活容易受到影響與干擾。

#### 3. 家長/其他家人參與輔導

進行視訊輔導時，因地點是在家中進行，個案會有比較多的突發狀況，是當有第三人突然加入輔導會談時該如何處理，案例出現的情況如下：

- (1) 資訊設備的狀況：家裡沒有多出資訊設備，而兩位手足皆需要輔導。
- (2) 空間的狀況：在進行視訊輔導時，因家人共居一室，會有其他家人出現影響談話的品質。該家庭遇到則是出現年幼的親戚，會一直想找學生說話、遊玩，或者有其他家人在客廳吃飯、看電視等。

#### 4. 線上學習的生活輔導

本校在 110 年 05 月 17 日星期一便開始停課，假日收到通知時，沒有充裕的時間可以因應。在視訊輔導關懷學生近況時，常有學生與家長反應手邊沒有課本或作業簿本，而無法順利完成在家的自主學習。

該家庭除了上述情況外，兩位學童皆為臺北市鑑輔會所鑑定之特殊生，還出現學生無法順利操作視訊平台，而未出席課堂、未交作業的情況。

## （二）輔導處遇策略

### 1. 與導師、特教老師合作與協助

#### （1）了解學生近況

開始視訊輔導前，會向導師了解家庭的近況，包括是否有準時參加視訊直播課程、作業繳交的情況、家長是否有反應家中有經濟議題需要幫忙，以及停課後在家學習，是否有家長可以照顧、三餐如何處理等等。該家庭因為融合特教生的身份，還有與特教老師事前聯繫。

#### （2）配合班級使用學生熟悉的視訊教學平台

事前了解平常導師所使用的視訊教學平台，在準備視訊輔導的備課時，同時練習操作，例如螢幕分享、教導學生開啟視訊鏡頭等。

#### （3）事後轉知輔導摘要，後續請導師持續追蹤關懷

在視訊輔導結束後，會將本次輔導內容摘要利用通訊軟體 Line 傳給導師，除了讓導師知道本次服務的內容外，還可以進行討論與微調，與導師相互配合，使導師能持續關懷與追蹤個案的生活與學習情況。

### 2. 資源連結與生活輔導

面對有經濟議題之家庭，筆者先辨識家庭的需要，再由輔導室同仁共同協助申請物資與急難救助金，適時與學區內的非營利的民間機構合作，讓一些沒有社福身份之家庭，也可以有申請急難救助金與物資的機會。

在輔導會談時，筆者設計自我照顧相關的生活輔導，教導學生規劃一天的生活、維持三餐飲食正常，以及跟疫情相關的衛教宣導，叮嚀學生外出購物時需要注意的事項。

### 3. 以繪本為媒材

在諮商中使用繪本的優點，是利用隱喻故事邀請案主進入它的世界，沉浸在其世界觀，並鼓勵案主用自己的方式來幫助主角解決問題（楊淑涵，2013）。

筆者透過繪本幫助學生換位思考，了解家長需要外出工作的辛苦，同理學生和手足時間在家的情況，疏通情緒，促進學生與家人的友好相處。

### 4. 學生輪流談話、邀請學生製造適合談話的環境

案例中兩位學生皆需要接受輔導，但是家中必須要共用器材，筆者安排一段比較長的時間，讓兩位學生輪流各別接受視訊輔導。當其他年幼親戚因為好奇而

參與視訊輔導，當此狀況剛出現時，邀請其一同參與，使其明白這是一節學校的課程，藉此減少好奇，再請他們先離開，把時間留給老師與受輔學生。若當學生在客廳進行談話時，可邀請學生移動至房間內，專心與筆者談話。

## 5. 系統合作

當視訊輔導的過程中，發現學生有其他需要協助的地方，例如不知道如何進入平台、忘記帳號密碼、不會線上繳交作業、需要到校領取物品等，筆者會事後轉知校內人員，系統共同合作來協助學生學習。

## 五、線上視訊輔導運作的省思與建議

### (一) 省思

過去未曾發生過在學期中停課，故沒有所謂的指引手冊，筆者在執行輔導工作上，一切需藉由多年輔導經驗以及與輔導室處室討論，研議適合的服務方案。在準備上，筆者需要花費比以前還多的時間在網路上尋找資料，設計適合學生的課程、熟悉視訊平台。

執行視訊輔導的期間，居家辦公的型態沒有明確的上下班時間界線，筆者時常會覺得工作時數比以往來的長，有的時候下班後還需要與家長、學校人員溝通協調，討論學生的狀況，難免會覺得心情上被侵擾。

### (二) 建議

#### 1. 平時掌握學生與家庭概況

平時掌握聯繫學生與家長的方式，在執行視訊輔導時，建議可以至少有一至兩個備用的聯繫方式，好處是避免在輔導時學生沒有即時上線，其他聯繫方式有家電、家長手機、學生臉書、學校 e-mail 等等。第二，平時掌握家庭概況，了解家長工作型態，是否可以在視訊輔導提供協助，也初步評估該家庭，是否受到疫情影響而有經濟議題。

#### 2. 持續學習的心理彈性

學習不同視訊平台的操作，與依疫情變化設計會談簡報時，時常保持彈性、接受變化，把自己調整成好的狀態來因應各種變化。

### 3. 個人界線與自我覺察的重要

是否要讓家長學生加自己的 Line 帳號、加臉書等，可以思考所帶來效益是否值得，建議依照不同案家，可以有不同的處理方式，適當的界線可以幫助輔導人員自我照顧與覺察。

有的時候學生身上會複數個議題待處理，如何照顧學生的需要，建議輔導人員時常保持覺察與同理，方能夠提供學生真正需要的服務。

### 參考文獻

- 教育部（2021/5/28）。**臺教授國部字第 1090013527 號函**。因應嚴重特殊傳染性肺炎疫情國民中小學及教保服務機構停課與課業學習及成績評量實施原則。
- 教育部國民及學前教育署（2021/5/18）。**臺教國署國字第 1100062040 號函**。有關全國高級中等以下學校學生於 110 年 5 月 19 日（星期三）至 5 月 28 日（星期五）因應疫情停止到校改採居家線上學習一案，詳如說明。
- 教育部國民及學前教育署（2021/6/7）。**臺教國署國字第 1100071376 號函**。有關全國高級中等以下學校因應疫情延長學生停止到校上課，採居家線上學習期間至 110 年 7 月 2 日（星期五）一案，詳如說明。
- 臺北市政府教育局（2021/5/16）。**因應雙北第三級警戒，臺北市國九、高三學生自 5/17 起停課；鄰近萬華警戒區 4 所小學停課 1 週【教育局新聞稿】**。取自 [https://www.doe.gov.taipei/News\\_Content.aspx?n=0F560782595DACFC&sms=72544237BBE4C5F6&s=3AC62C2C62BADA27&fbclid=IwAR1YY\\_ihroIEnonoeeo2zvd43qNnnBaUfFnpXCFq9S6pC4k2ah\\_XZTbjh8E](https://www.doe.gov.taipei/News_Content.aspx?n=0F560782595DACFC&sms=72544237BBE4C5F6&s=3AC62C2C62BADA27&fbclid=IwAR1YY_ihroIEnonoeeo2zvd43qNnnBaUfFnpXCFq9S6pC4k2ah_XZTbjh8E)
- 楊淑涵（2013）。「繪本」在個別諮商上的應用。**諮商與輔導**，331，37-41。
- 謝明燕（2021）。疫情改變輔導方式。**諮商與輔導**，428，60-61。

