

合作諮詢模式

【進階課程】

國立臺北護理健康大學嬰幼兒保育系
柯雅齡

因為有特幼兒，普班老師要...



- 面對孩子學習和行為的問題
 - 他的問題到底是什麼？
 - 我怎麼教他？
- 面對自己教學的困境
 - 沒時間幫助他？
 - 不知道該怎麼教他？
 - 怎麼處理干擾行為？
 - 照顧他，就忽略了其他孩子
 - 不知道怎麼寫IEP？
- 面對「不同的」家長
 - 不面對現實的家長？
 - 難溝通的家長？

WHY：為何要合作...

特幼生多就讀普通班

- * 特教巡輔教師是普班教師主要的支援人力
- * 園內特教班老師也協助普班教師
(提供諮詢服務)

特幼生的需求多元

除教育服務外，另依需要連結社政和醫療服務資源

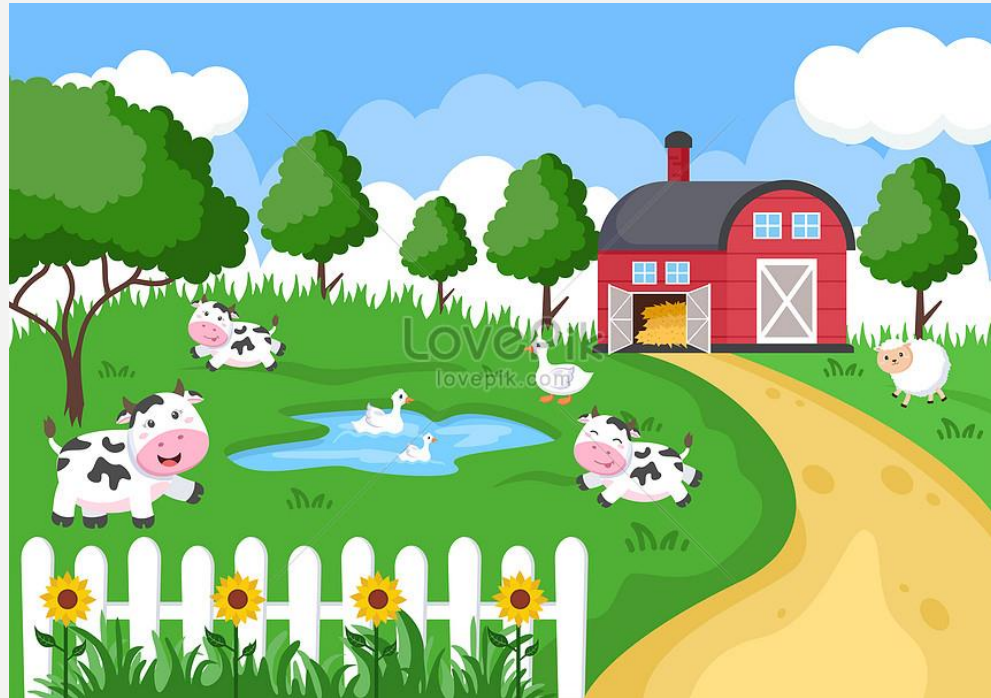
特教教師的角色需要改變

合作模式需要改變

特殊教育支援服務與專業團隊設置及實施辦法(第4條)

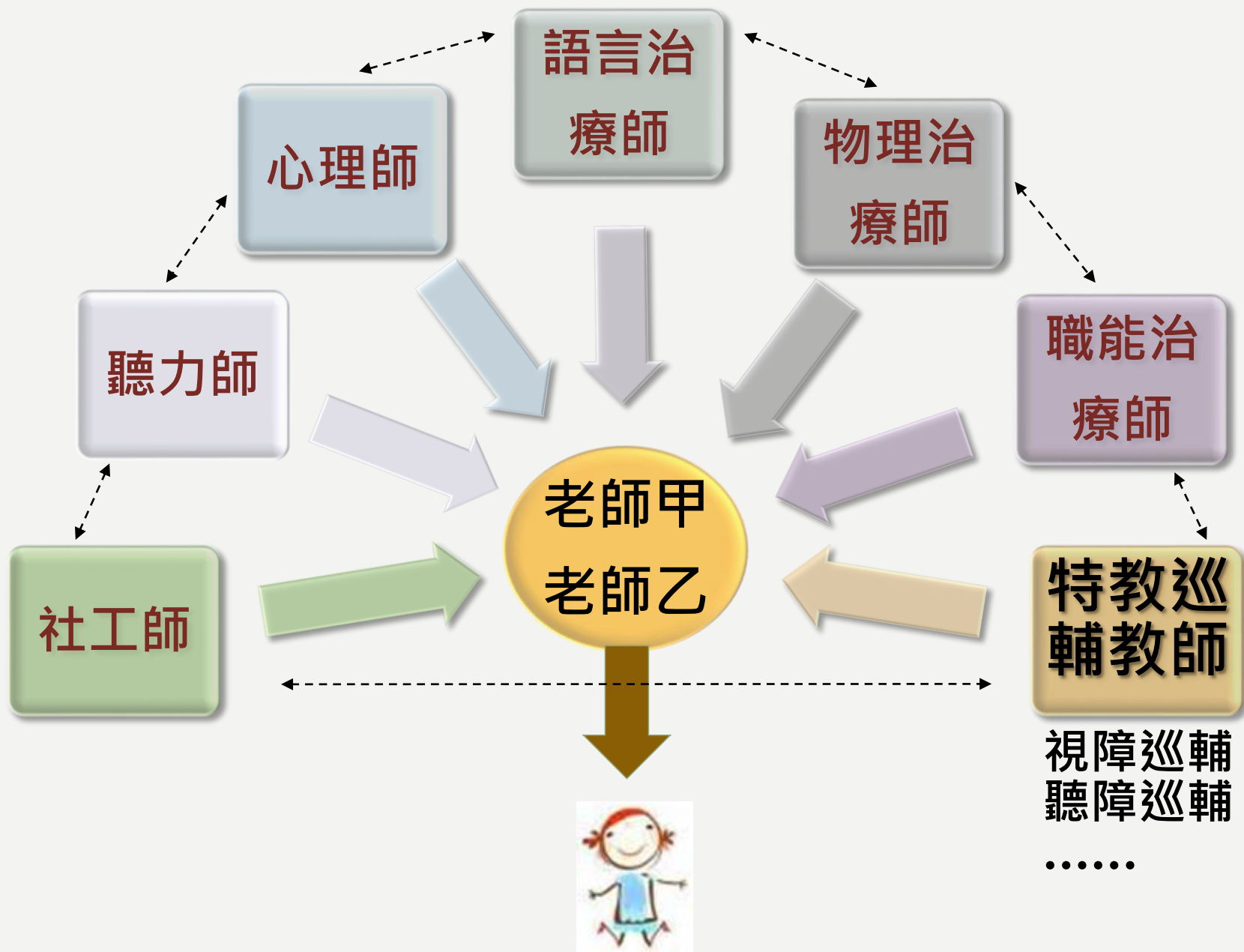
- 各級學校對於身心障礙學生之評量、教學及輔導工作，應以**專業團隊合作**進行為原則，並得視需要結合衛生醫療、教育、社會工作、獨立生活、職業重建相關等專業人員，共同提供學習、生活、心理、復健訓練、職業輔導評量及轉銜輔導與服務等協助。
- 前項專業團隊，以由特殊教育教師、普通教育教師、特殊教育相關專業人員及學校行政人員等**共同參與**為原則，並得依學生之需要彈性調整之。

WHO : 與誰合作？



特殊教育支援服務與專業團隊設置及實施辦法(第4條)

- 前項所稱特殊教育相關專業人員，指醫師、物理治療師、職能治療師、臨床心理師、諮商心理師、語言治療師、聽力師、社會工作師及職業輔導、定向行動等專業人員。



HOW：團隊如何合作？



有呀~我們都有一起合作
將事情完成

是「分工」還是「合作」
嗎？

有「分工」但有「合作」
嗎？

特殊教育支援服務與專業團隊設置及實施辦法(第5條)

- 專業團隊之合作方式及運作程序如下：
 - 一、由專業團隊成員共同先就個案討論後再進行個案評估，或由各專業團隊成員分別實施個案評估後再共同進行個案討論，做成評估結果。
 - 二、專業團隊依前款評估結果，確定教育及相關支持服務之重點及目標，完成個別化教育計畫之擬訂。
 - 三、個別化教育計畫經核定後，由專業團隊執行及追蹤。

幼兒能力評估



擬定IEP



執行及評量IEP

實際情況....

特教巡輔老師

- 對幼教課綱和教學現場不熟悉
- 抽離教學
- 特教專業不精...

普通班老師

- 難接納特殊孩子
- 缺乏特教知能
- 不配合巡輔老師
-

- 用直接治療抽離服務
- 不熟悉學校文化和運作
-

治療師

特教巡輔老師入園



治療師入園



這樣是合作？



專家諮詢...

最傳統的諮詢模式

實際困難



★無法執行個別教學，額外負擔

★巡輔教師、治療師策略很班級中很難實施

★

執行者、被諮詢者

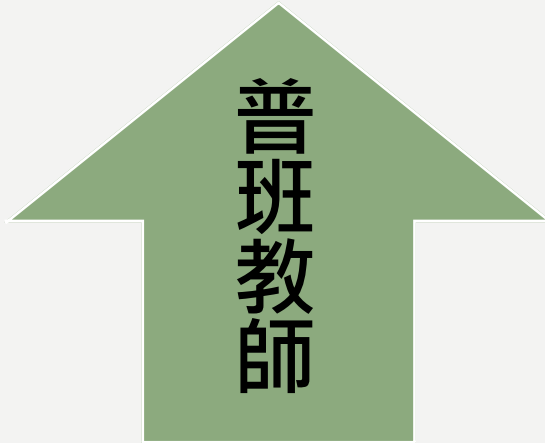
★用巴正位

★班級教師覺得特教生就是巡輔教師或治療師的

★被期待直接教導家長



專家諮詢



- ◆與不同專業的人合作意願不高
- ◆被動接受安排與指導
- ◆執行專家給的建議有困難

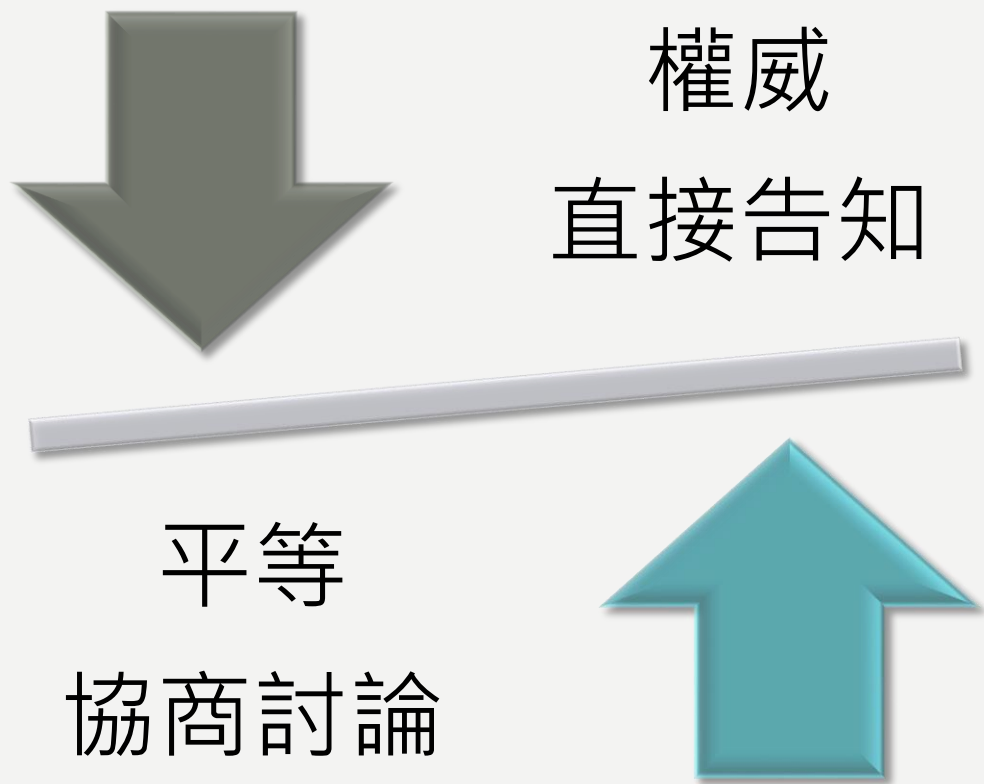


- ◆還執著於傳統的教學角色
- ◆企圖以「特教」專業改變普班老師
- ◆特教老師不見得知道一般課程或班級運作

國外研究發現...

- 特教教師接受扮演支持者的角色，但普教教師卻不易接受，雙方角色模糊、時有衝突
 - 特教老師在班級內顯得被動，而角色地位低（如教師助理）
 - 只有少數特教老師和班級老師能做到合作規劃和教學
- (Ferguson & Adams, 1982)

解決問題的方法？



合作諮詢

最佳的諮詢模式



合作諮詢模式

- 不同專業領域的人員雖各有專業知能，但在團隊中以合作解決特殊兒童的問題為共同的目標
- 針對認定的問題，大家以**平等的、和議的、協商通過的方式**進行討論，得出最佳的解決方法（非個人可做到的）
- 合作諮詢是一種**互動式的溝通**，特別強調**人際溝通、互動和問題解決技巧**

(Idol, Paolucci-Whitcomb, & Nevin, 1986, 1994)

合作諮詢

- 諮詢者**針對被諮詢者提出個案的問題**，雙方充分交換意見和討論後，找出解決問題最佳的對策。被諮詢者執行後，雙方再共同檢討效果 (Detter, Dyck, & Thurston, 2002)
- 團隊成員貢獻自己的專業知能，共同合作解決問題。因專業的差異，對個案問題會有不同的看法，大家必須**尊重彼此的專業**，這是合作諮詢關係中最重要的一環 (Vandercook & York, 1990)

合作諮詢模式之重要性

能夠在轉介前的歷程就嘗試解決幼兒的行為或學習問題。

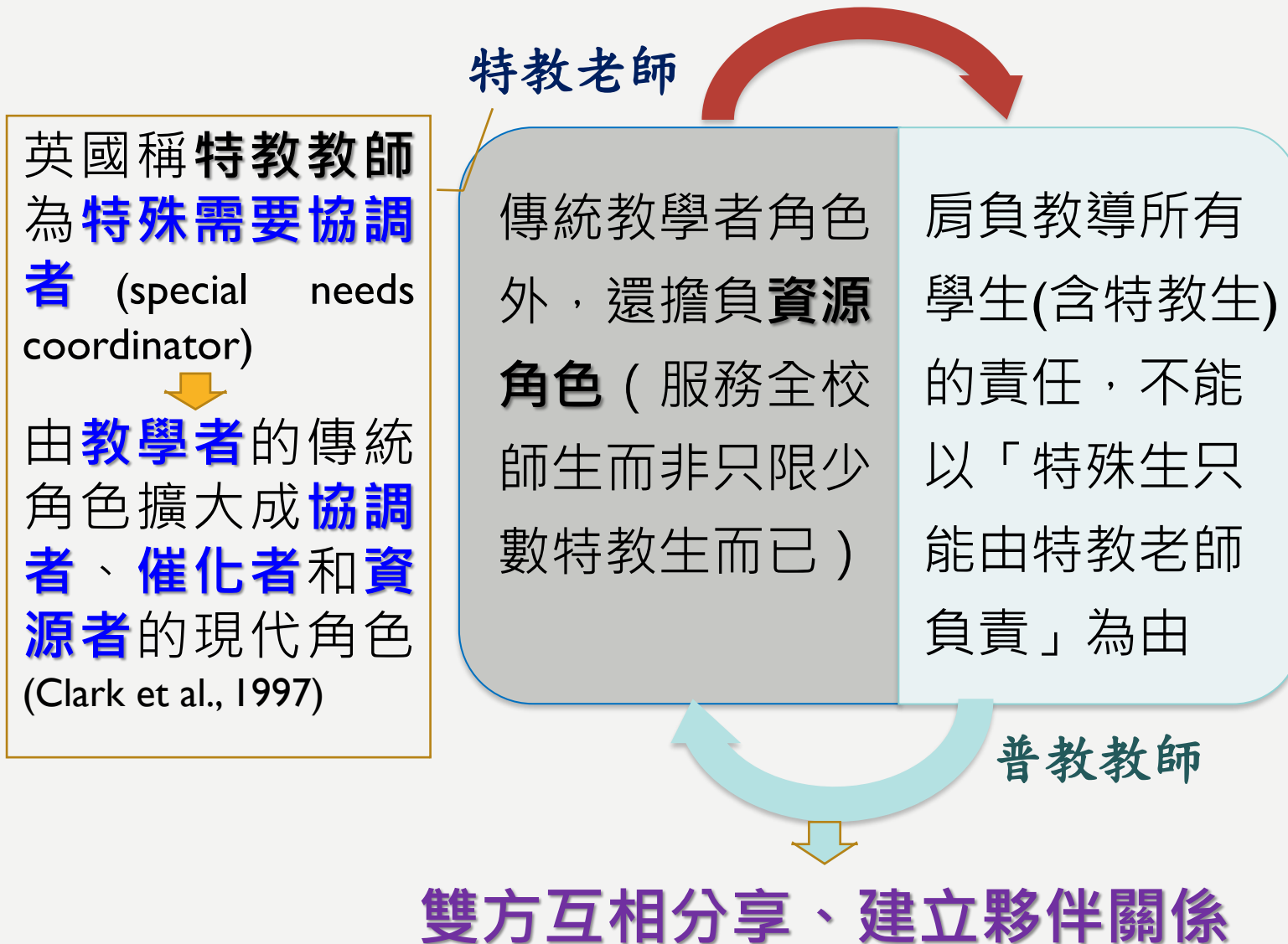
團隊成員願意進行合作，並透過持續的互動、溝通、修正，以幼兒的學習為最大利益做為考量，才能真正落實融合教育的精神。



在自然情境下提供特殊需求幼兒個別化的專業服務，透過合作諮詢模式，減少融合情境中特殊需求幼兒在學習及行為上的問題。

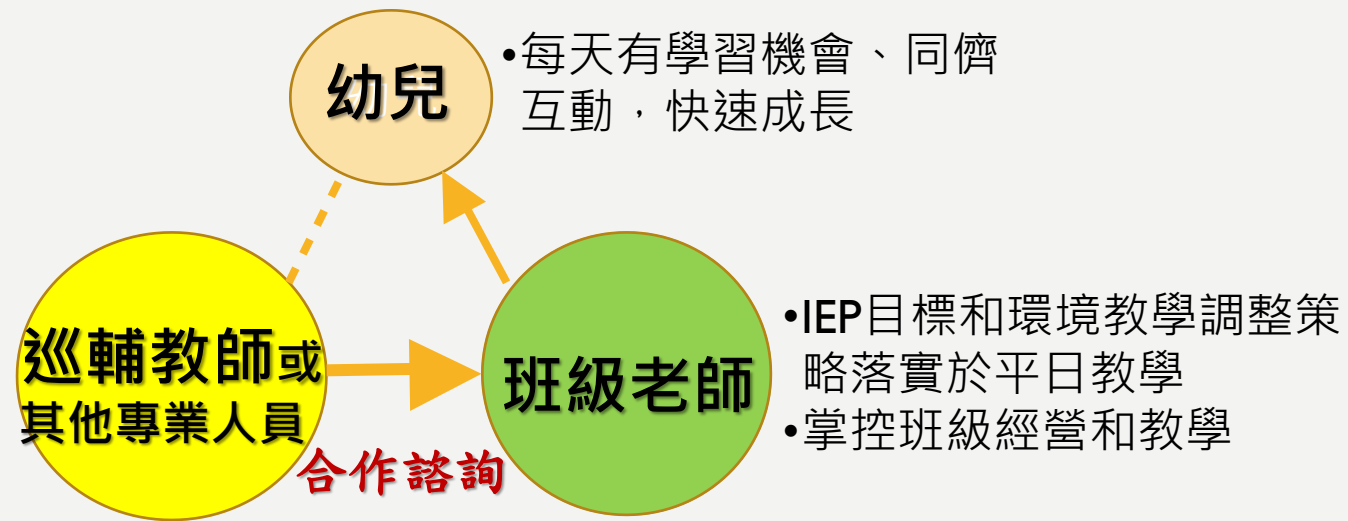
透過合作歷程，教師不必單打獨鬥，能夠從中學習到不同專業領域的知識，班級教師能學習到特殊教育的專業知能，進行提升教導及解決特殊需求幼兒問題的能力。

合作諮詢強調老師角色的改變...



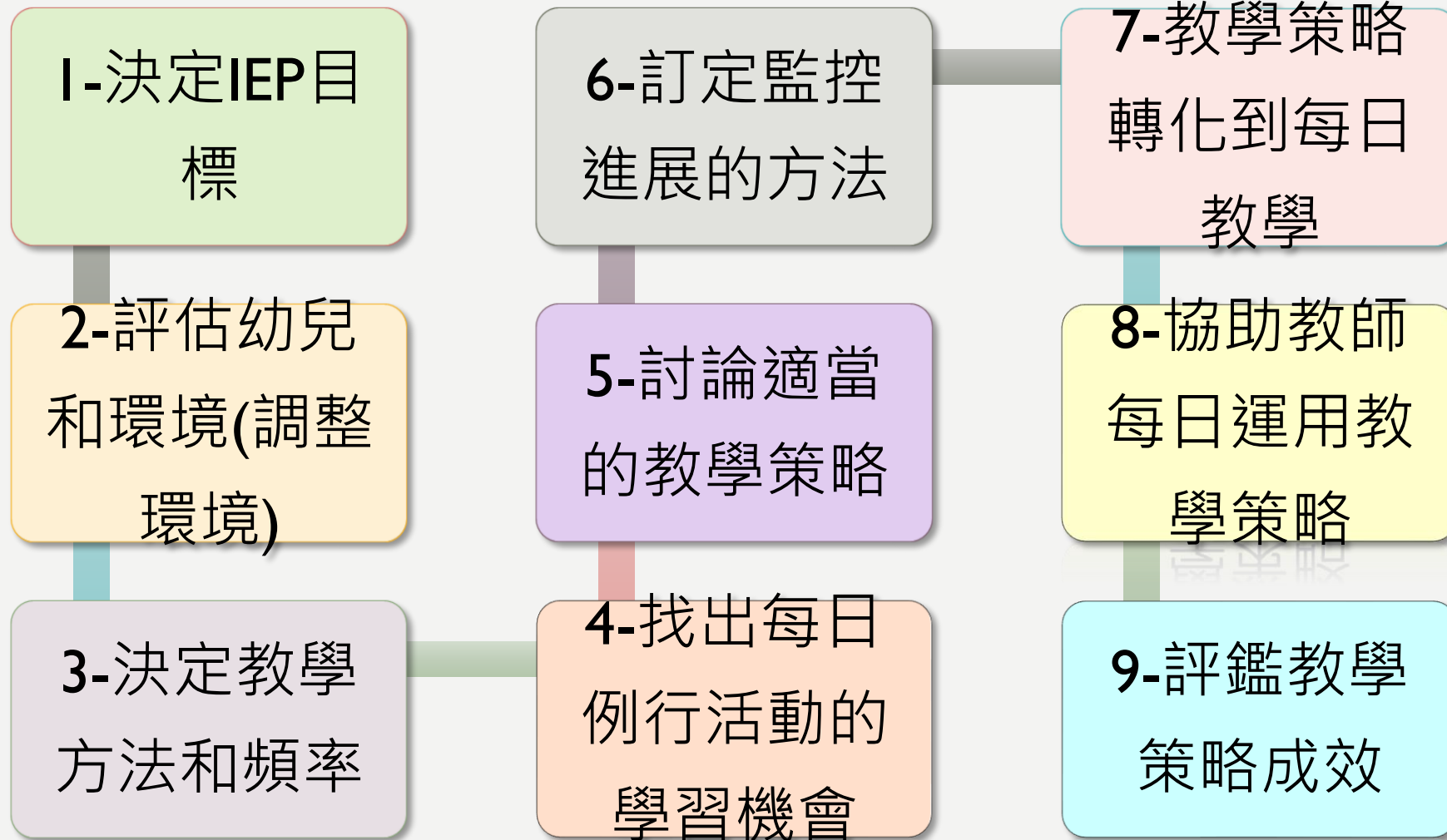
學前巡輔教師合作諮詢服務模式 (MCINERNEY, DINNEBEIL, 2012)

- 巡輔教師協助班級教師在多元學習和例行活動中進行個別化教學
- 巡輔教師採「間接」介入模式，主要協助班級教師或家長（非進行特幼兒直接教學）
- 班級老師因獲得支持而更能掌控班級經營和教學，讓IEP目標和環境教學調整策略落實在平日教學中，特幼兒有大量學習機會



巡輔教師在諮詢過程的九步驟

(MCINERNEY和DINNEBEIL, 2012)



合作諮詢—問題解決的步驟

瞭解關切的問題、確定問題

找出各種可能的解決對策(腦力激盪、集思廣益)

評估每種解決對策可能的優缺點和具體做法、選擇最好的

規劃執行的細節(如時間、參與者、詳細做法)、確實執行

檢視執行的效果

持續追蹤

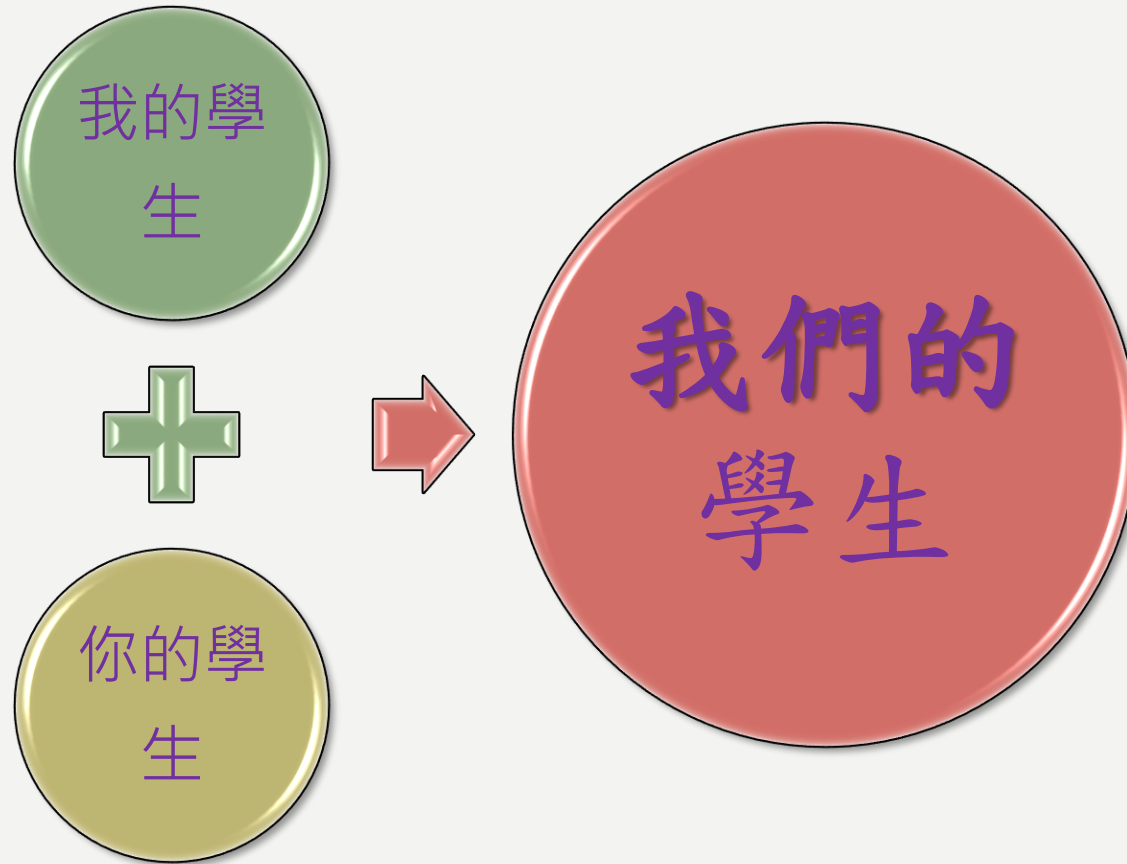
巡輔教師或治療師入園流程

- 晤談：了解該名最近的學習情況，教師輔導歷程中遇到的困難。
- 觀察：實際了解幼兒在自然情境中的學習情況/與同儕互動情況/與教師互動情況。
- 示範：跟著作息，調整教學方式、技巧示範等。
- 共識：與幼兒園教保人員討論確認輔導策略。

合作諮詢—問題解決策略

- 諮詢前，先準備好可能需要的資料、列出問題
- 心胸開放地與老師接觸
- 針對老師的問題，先問老師的觀察
- 不要等對方主動，不要期望對方有熱誠
- 不要要求很快有所有的答案
- 抽絲剝繭釐清問題，不要一下有太多頭緒
- 避免用太多專有名詞
- 以正向思考面對老師，提供正面說詞
- 會解釋評估結果給老師或家長
- 和老師保持聯繫

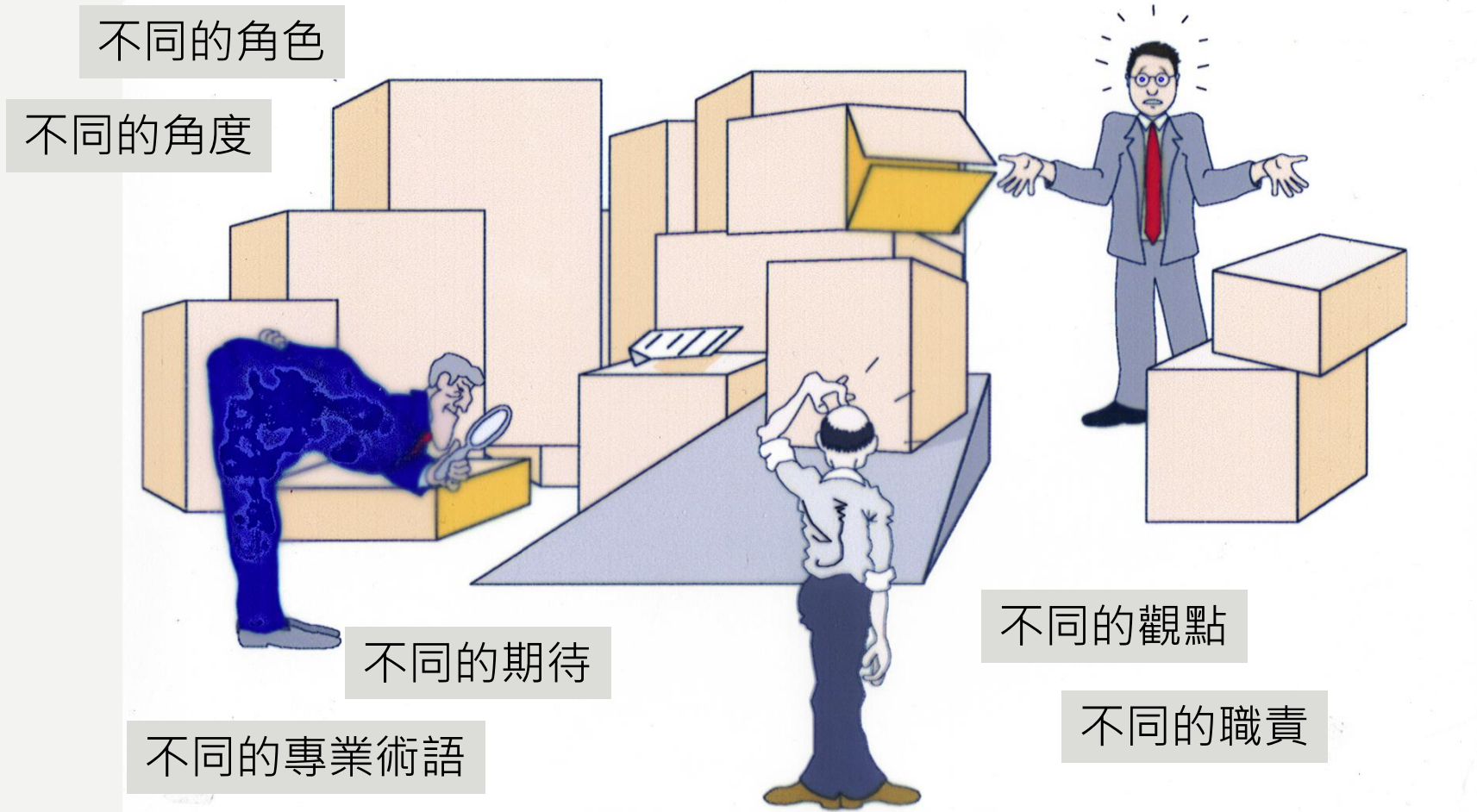
合作諮詢-彼此在問題解決的角色



合作解決教學的問題...

諮詢者需要良好的**溝通能力**和**專業知能**

人和人之間的合作本就困難，
何況要老師和**不同的人**合作…



不同的專業訓練背景、工作環境、工作方式、專業文化

合作諮詢時要有良好的互動和溝通...

- 瞭解專業間的差異
 - 不同的專業訓練背景、工作環境、工作方式、專業文化 (幼教vs.特教觀點、幼教課綱vs.特教課綱、團體教學vs.個別化教學)
 - 互相瞭解、互相接納、互相欣賞
- 分享彼此的專業
 - 互補 (美勞作品 vs. 感覺刺激 vs. 行為改變)
 - 釋放專業→發揮專業 (願意接、接得住)

合作諮詢時要有良好的互動和溝通...

- 瞭解彼此的期待
 - 普教老師期待：特師或治療師做就好、要有立即效果、提供具體可行的策略或活動、示範做法、提供專業資訊、說聽得懂的用詞
 - 巡輔老師或治療師期待：班級老師要配合、提供平日觀察結果、能入班、能有溝通討論機會
- 善用溝通的技巧
 - 非指導式的溝通，而是雙向溝通（交換分享意見、討論、澄清、調整或修改）

合作諮詢時要有良好的互動和溝通...

- 經營良好的關係
 - 平等夥伴的關係
- 加強衝突管理的技巧
 - 正向思考面對衝突
 - 和緩態度坦然說明、尊重理解對方

諮詢者要有良好的溝通技巧...

- 敏銳觀察 (情感層面--辨識感覺、反映情緒)
- **開放**心胸、**同理**感受 (認知層面--排除成見、刻板想法或偏見)
- 溝通從傾聽開始...專注**傾聽**對方的意見和想法 (無預設立場、意識型態或過早下判斷)
- 尊重對方、平等參與
- 有**意義**、有功能的溝通
 - 確認與澄清問題、延伸想法、避免回答是否問題...

(Friend & Cook, 2003)

因**需要**而結合，因**合作**而達到效果！

敞開心懷、相互學習、完全互動、
協商溝通！

