

南 華 大 學

生 死 學 系 碩 士 班

碩 士 學 位 論 文

私立高中職輔導教師與諮商心理師、社會工作師  
之跨專業合作經驗探討

**The Cross-professional Cooperation Experiences between Private  
Senior High School Guidance Counselor , Counseling Psychologists and  
Social Workers**

指導教授：陳增穎博士  
研究生：劉貞妙

中華民國106年12月20日

南 華 大 學

生 死 學 系 碩 士 班

碩 士 學 位 論 文

私立高中職輔導教師與諮商心理師、社會工作師  
之跨專業合作經驗探討

研究生： 劉貞妙

(請學生親筆簽名)

經考試合格特此證明

口試委員： 曾嬰瑾

李燕蕙

陳增穎

指導教授： 陳增穎

系主任(所長)： 詹俊龍

口試日期：中華民國 106 年 12 月 20 日

## 謝誌

研究所的學習生涯將告一段落，這段學習的歷程充滿歡笑與挑戰。回想這段求學過程，由衷感謝一路陪伴我、支持我、鼓勵我的師長、好友、家人及同事，因為有你們的協助，才有今日的成果。

首先要感謝我的指導教授陳增穎博士，感謝她督促我寫論文，感謝她鼓勵我參加海外研討會，讓我有機會與來自二岸四地的學者進行學術交流並增廣見聞，開闊自己的國際視野。其次，要感謝兩位口試委員，曾嫻瑾博士及李燕蕙博士，於口試時提出許多寶貴的建議，為論文提供不同面向的思考及修正方向，使論文能更加完整，能獲得三位博士的指導，在此表達我最深的謝意。

論文可以順利完成，一定要感謝願意接受我訪談的研究參與者、謝謝我的好同學、好朋友及學長。謝謝輔導處好伙伴對我在職進修的支持與體恤。感謝秀麗老師、品儀老師、雅茹護理師總在我最需要協助時，適時幫助我。讓我不再慌張、手足無措。

感謝我的大姐，她是我強而有力的後盾。她是我心靈的導師，謝謝她一直默默在我身邊陪伴、鼓勵我、支持我。謝謝二姐亭鈴協助英文摘要之修改。謝謝家人的支持與包容！

最後，就讓我用這份小小的成果與所有協助過我的人共同分享。感謝您們的付出！

劉貞妙謹誌

## 中文摘要

「學生輔導法」於民國103年頒布，希望透過諮商心理及社會工作師進入校園，能適時提供青少年及其家庭與學校輔導工作專業的協助與服務，期望學校的三級輔導工作能夠更加健全及完善。研究者目前擔任高職輔導教師，看見自己在輔導專業的限制，欲探討私立高中職學校輔導教師與諮商心理師、社會工作師的跨專業合作經驗，了解其合作現況、跨專業合作對學校輔導工作的影響，以及私立高中職輔導教師對跨專業合作之期待與建議。

本研究採質性研究之半結構式深度訪談進行。以臺中市私立高中職學校輔導教師（包含輔導處室行政人員、專任輔導教師）為研究對象，共訪談五位。以主題分析法進行歸納、統整、分析訪談內容，呈現實際的輔導工作現場資料並建構歸納式結論。

研究發現結果如下：

一、學校輔導工作現況：

（一）輔導教師的學、經歷不相同。（二）不相同的學、經歷對輔導工作有所助益。（三）輔導教師負責的業務可分：行政工作、教學工作、輔導工作。（四）最喜歡的工作業務最喜歡的工作業務因人而異。（五）最耗費時間的工作業務是個別諮商與輔導。（六）學校輔導成員編制會因班級數而有所不同。（七）各校依「學生輔導法」規定，進行三級輔導。

二、跨專業合作現況：

（一）輔導教師與諮商心理師及社工師進行合作，可分直接與間接合作。（二）尋求協助個案類型：（1）尋求諮商心理師協助的個案類型多元且複雜。（2）尋求社會工作師協助的個案類型屬法定通報個案。（三）輔導教師與諮商心理師有固定的合作時間，與社工師合作時間較彈性。（四）輔導教師與諮商心理師及社工師進行合作，各有不同角色。（五）溝通方式會依個案情況及時效性而有所不同。

（1）溝通方式為使用電話、email、line、面對面（六）與諮商心理師的專業合作感受大都為肯定、持正面看法。

三、跨專業合作對學校輔導工作的幫助：

（一）與諮商心理師合作後的助益：（1）可減輕輔導教師負擔的工作量、壓力。（2）增進輔導教師提升自身的輔導專業知能。（3）促進家長意願與學校進行合作。（4）專業信任感提升。（二）與社會工作師合作後的助益：（1）連結整合資源。

#### 四、跨專業合作所遇之困境：

- (一) 與社工師進行專業合作所遇之困境：(1) 個案條件不合法條規定，無法受理。
- (2) 無法與社工取得同步的溝通及不清楚個案處置措施。
- (二) 社工師求助事項：(1) 社工師需要輔導教師帶學生至警察局。

#### 五、對跨專業合作的期待：

- (一) 對諮商心理及社會工作師的期待：
  - (1) 瞭解學校需求。(2) 提供校內督導。(3) 參與個案研討會議。(4) 提供小團體及團體督導服務。(5) 協助初級預防。(6) 加強溝通及討論。
- (二) 制度上的期待：
  - (1) 提供更多的經費聘請諮商心理師。(2) 延長諮商心理師提供專業服務的時間及次數。(3) 補足諮商心理及社會工作師的缺額。



**關鍵詞：**社會工作師、跨專業合作、輔導教師、諮商心理師

## Abstract

The Student Guidance Law ( Act)was promulgated in Republic of China, Taiwan in 2014. It was expected that psychological counselors and social workers enter campuses to provide more professional assistance for adolescents, their families and school counseling service in a timely manner .It was also expected that the three-level counseling work could be more complete and perfect.

The researcher is a national vocational guidance counselor, who found that some limitations in her professional counseling. and wants to explore the professional cooperation experiences between the senior high school counselors, psychological counselors and social workers. to understand the current situation of the cooperation, the impact of cross-professional cooperation on school counseling works, and the expectations and suggestions of the cross-professional cooperation experiences from professional counselors in private senior high school.

The qualitative research with semi-structured depth in interview was used in the study.

The interviewees were five counselor teachers form private senior high schools and vocational high schools in Taichung, With theme analysis, collecting interviewees' opinions, to find the results;

1. The current situation of school counseling:
  - (a) Counselor teachers have different degrees and experiences.
  - (b) The different degrees and experience can help different counseling works.
  - (c) The responsible businessof the counselor teachers are including - administrative work, teaching work, counseling work.
  - (d) Every counselor teacher has different responsiblebusiness.
  - (e) The most time-consuming work is individual consultationand counseling.
  - (f) The number of school counseling staff members depending on the number of classes.
  - (g) The Student Guidance Law and the Three-level counseling should be followed by every school .
2. The situation. of cross-professional cooperation:
  - (a) Counselor teachers, psychological counselors and social workers work together, and the work can be divided into direct and indirect cooperation.
  - (b) The type of seeking assistance cases:
    1. The assistance cases who need the psychological counselor helps are multiple

and complex.

2. The assistance case who need social worker help belong to statutory notification.
  - (c) Counselor teachers and psychological counselors have a fixed time, and it can be more flexible with social workers.
  - (d) When counselor teachers, psychological counselors and social workers work together, they can play their own profession.
  - (e) The mode of communication will depend on the situation and timeliness of the case.
    - (1) We can use telephone interview, e-mail, line, and talking face to face to communicate.
  - (f) The result of cooperation with psychological counselors is mostly affirmative and positive.
3. The advantages of cross-professional cooperation:
  - (a) The advantages of cooperation with psychological counselors
    - (1) It can reduce the workload and the pressure of counselor teachers.
    - (2) It can promote the counselor teachers to enhance their own counseling expertise.
    - (3) It can promote parents willing to work with the counselor teachers in school.
    - (4) The professional trust will be increased.
  - (b) The advantage of cooperation with social workers:  
Linking the integration of resources
4. The predicament of cross-professional cooperation:
  - (a) The predicament of cross-professional cooperation with social workers.
    1. The case can't be accepted for not meeting the line of the law.
    2. It is hard to get the synchronized communication with social workers and its also hard to understand the disposal measures.
  - (b) The thing that social workers need for help:
    1. Social workers will have to ask the counselor teachers to take the student to the police station.
5. The expectations for cross-professional cooperation:
  - (a) The expectations for counselor teachers and psychological counselors
    1. Understand what the school needs
    2. Provide in- school supervision

3. Participate in the case study meeting
  4. Provide the service to the small group and the group supervision
  5. Assist primary prevention
  6. Strengthen the communication and discussion
- (b) The expectations for the counseling system
1. Provide more funds to hire more psychological counselors
  2. Extend frequency and time of the professional service of the psychological counselors
  3. Fill the vacancies of psychological counselors and social workers



**Keywords: Counseling Psychologist , Counselor , Cross-professional Cooperation , Social Worker**

# 目錄

中文摘要 .....	I
Abstract .....	III
目錄 .....	VI
表目錄 .....	VIII
<b>第一章 緒論 .....</b>	<b>1</b>
第一節 研究背景與動機.....	1
第二節 研究目的與問題.....	4
第三節 名詞界定.....	4
<b>第二章 文獻探討 .....</b>	<b>6</b>
第一節 學校輔導工作.....	6
第二節 學校輔導工作中之跨專業合作.....	14
第三節 臺灣跨專業合作現況.....	21
<b>第三章 研究方法 .....</b>	<b>27</b>
第一節 研究取向與設計.....	27
第二節 研究場域與研究參與者.....	29
第三節 研究工具.....	31
第四節 研究流程.....	32
第五節 資料處理與分析.....	34
第六節 研究的嚴謹度.....	37
第七節 研究倫理.....	39
<b>第四章 研究結果與討論 .....</b>	<b>40</b>

第一節 學校輔導工作現況.....	40
第二節 跨專業合作現況.....	47
第三節 跨專業合作對學校輔導工作的影響.....	53
第四節 對跨專業合作的期待.....	57
<b>第五章 研究結論與建議 .....</b>	<b>60</b>
第一節 研究結論.....	60
第二節 研究建議.....	65
第三節 <b>研究限制與未來研究建議</b> .....	69
第四節 研究反思 .....	71
<b>參考文獻 .....</b>	<b>74</b>
<b>附錄 .....</b>	<b>80</b>
附錄一 訪談大綱.....	80
附錄二 研究參與邀請函.....	81
附錄三 受訪同意書.....	82

## 表目錄

表 1 正式研究參與者基本資料.....	30
表 2 研究參與者的初步分析.....	35
表 3 意義單元編碼與命名.....	35
表 4 意義單元群聚過程舉例.....	35
表 5 次主題歸納過程舉例.....	36
表 6 主題歸納過程舉例.....	36
表 7 輔導教師的經歷對輔導工作的助益.....	40
表 8 輔導教師負責的工作業務.....	42
表 9 各校輔導處室成員編制.....	45
表 10 高中職輔導教師與諮商心理師的跨專業合作.....	47
表 11 輔導教師與社工師的合作.....	50
表 12 跨專業合作對學校輔導工作的幫助.....	53
表 13 與社工師進行跨專業合作所遇之困境.....	54
表 14 跨專業合作的期待與建議.....	57

# 第一章 緒論

本章分為三節，分別說明第一節研究背景與動機；第二節研究目的與問題；第三節重要名詞釋義。上述內容分結論述如下：

## 第一節 研究背景與動機

### 壹、研究背景與動機

民國 106 年 3 月 9 日，我在網路「今日新聞」看到這則新聞，標題如下：「17 歲少年賣毒品咖啡包新穎創意販毒」。高雄市一名年僅 17 歲的黃姓少年，利用創意包裝販售毒品，遭到警方盤查，警方搜出少年身上做成咖啡包的創意毒品。

警方在少年身上搜出 K 他命及十包毒咖啡粉包，共計 14 公克待販售的毒品。少年高中輟學，與家人互動鮮少，且誤交損友，因此染上毒癮，甚至開始販售毒品。

當時他在友人機車後座卻未戴安全帽，因此遭到警方攔查；因此搜刮出毒品，隨後被帶回警局偵辦。少年的姑姑及叔叔趕到警局時相當無奈，僅表示會配合警方調查，少年目前已依毒品罪嫌送。

看到這則新聞，我內心有許多的感慨。我是這樣想的：如果少年還在學校有導師的關心及輔導教師的協助，亦或有其他專業輔導人員的介入，也許這名少年會有不同的人生。

教育部於民國 100 年依據「國民教育法」及「國民小學國民中學及直轄市縣（市）政府置專任專業輔導人員辦法」於台灣各縣市成立學生輔導諮商中心，目的在於招聘諮商心理師、臨床心理師與社會工作師等輔導人員，以健全國民中小學之三級輔導機制。其後，大量專業輔導人員進駐校園協助推動學校輔導工作。專業人員在校園中於個案進行諮商或輔導工作時，要能與學校輔導系統共同合作以協助案主是相當重要的（王麗斐、杜淑芬，2009；王麗斐、杜淑芬、趙淑美，2008；陳錦如，2007；趙淑美、王麗斐，楊國如，2006；鄭如安、謝宜瑩，2011）。

教育部於 103 年 11 月 12 日公佈「學生輔導法」，依據「學生輔導法」第四條規定，高級中等以下學校主管機關應設學生輔導諮商中心，（1）提供學生心理評估、輔導諮商及資源轉介服務。（2）支援學校輔導嚴重適應困難及行為偏差之學生。（3）支援學校嚴重個案之轉介服務、轉銜服務及協調與整合社區諮商及輔導資源等，由此可知學校

輔導工作受到很大的重視。

### 動機一：看見專業中的限制

我曾經是一位幼保科教師、也是一位國文科老師。現在則是一位國立高職輔導教師。在私校擔任專任教師及導師期間，發覺學校有許多弱勢家庭學生（例如：隔代教養、單親、新住民等）在輔導的過程中深感自己的輔導知能不足，我無法及時提供服務，覺得自己應該要再增進輔導相關知能；所以我利用假日時間進修「中等教師輔導科第二專長」希望可以將所學的輔導相關知能用在學生身上。

在輔導學生的過程中我發現許多原本認為是學生個人問題，再經進一步的瞭解後才知道原來學生背後還有許多因素造成問題的發生，這些原因有的是家庭因素，有些是社會因素。因此，這讓我瞭解到青少年所遇到的困難、問題，不單純是個人所造成，我還必須得去瞭解那些隱含在背後、深度影響青少年的因素。

當我看見學生問題背後的許多現象，我反思我的生命經驗。在我大三時我面臨了一個重大選擇，我考上了師資培育中心之中等教育學程及幼教學程。我必須在兩者之間做一個選擇。我是要讀中等教育學程？還是幼兒教育學程？不管是哪一個選擇，它將有可能影響自己往後的未來。茫然不知所措的我，找大姐協助。她是一名社會工作師，經由她的協助讓我順利做出決定。這是我與社工師的第一次接觸經驗。

在我的生命經驗中，還有一個觸發我思考的家庭經驗。我的叔叔與嬸嬸離婚後，兩人各自嫁娶、另組家庭，留下二個兒子與一個女兒給爺爺、奶奶照顧。叔叔對孩子不聞不問。孩子們隨著歲月的增長、漸漸長大變成青少年。學校老師時常打電話來關心小孩的就學、課業與同儕人際互動。這時，我才意會、意識到現在的青少年面臨的問題及問題成因，較以往多且有越來越複雜的趨勢。我是他們的親戚，同時也是一位輔導老師，具有雙重關係。藉由這個真實的案例，我開始思考，若是站在「親戚」的角度和站在「輔導老師」的角度，我可以提供什麼樣的協助？我發覺在親戚的角色上，我會因為私人感情使得自己的情緒反應變大且因其問題牽涉的層面較廣、較複雜，協助的效果可能會受到影響，而輔導老師的能力及所做也有限，單純的提供諮商服務並不能完全改變或解決他們所面臨到的困境，這可能還需要其他單位，如：學校導師、社工師等其他專業輔導人員共同協助、合作來幫助需要的孩子。

日子就怎麼過去，幾年後叔叔因詐欺罪而有案在身，真是屋漏偏逢連夜雨，叔叔本人也再一次離婚且已中風。他的意識清醒，無法言語且生活自理需要靠人協助，大多時

間就是躺在床上。家中頓時失去經濟支柱，警察也常常親自登門拜訪，確認是否為假中風並拍照佐證。

在這個真實的案例中，除了學校導師、輔導教師的協助輔導外，社工師也提供相關的資源與幫助。當資源進入的多，堂弟及其家庭就有機會接觸更多資源，可以在不同專業人員的協助下獲得幫助。

專業輔導人員各有所長。諮商心理師，偏向提供個人心理層面的服務，在面對社會問題及家庭時可能無法給予適當的幫助。社會工作師偏向連結社會資源等相關服務，其專業培訓養成不一，是否能依個案的需求提供服務？這對助人工作而言，將會是限制。如何突破專業上的限制困境，對個案提供更全面、周到的幫助是刻不容緩，必須探討的議題。

### **動機二：跨專業合作中各角色的差異**

在跨專業合作中，社工師、諮商心理師的角色多元，可以提供個案不同層面的協助。諮商心理師、社會工作師各有所長；會由不同的專業角色、觀點提供個案協助。諮商心理師、社會工作師應如何進行溝通、協調才能有良好的效果，值得我們去探討。在台灣的學校輔導工作裡，輔導教師較社會工作師、諮商心理師早進入校園提供專業服務，輔導教師與社會工作師、諮商心理師可能很難避免在專業能力上會出現被比較的情形。在跨專業合作中，彼此若能清楚其角色差異，經由溝通、協調、互助，有助合作的進行。

刑志彬與許育光（2014）針對學校心理師服務實務與模式建構進行初探發現，在學校輔導工作中，諮商心理師的定位模糊，需花更多時間摸索其角色定位。從研究發現專業輔導人員在輔導工作中的角色模糊且定位與分工的不清，這會讓校內教師不太瞭解且未必認同輔導人員的工作，這對輔導工作的進行與推動會產生影響。

游淑華、姜兆眉（2011）在「家庭暴力暨性侵害防治中心」發現社工師與諮商心理師在合作過程中，存在競爭與合作關係，二者在專業上有重疊也有差異，專業角色有些相似，但不可取而代之。跨專業的合作並沒有想像中的容易。若角色定位不明確，可能會造成資源浪費、工作重疊或無法有效利用。

輔導教師與專業輔導人員的角色相似，但也有所差異，倘若未能釐清在學校輔導工作中的角色及定位不清，恐將對青少年與專業輔導人員造成負面影響。

## 第二節 研究目的與問題

基於上述研究動機，本研究的目的如下：

- 一、高中職輔導教師與諮商師、社工師在跨專業合作之現況探討。
- 二、高中職輔導教師與諮商師、社工師的跨專業合作對學校輔導工作的影響。
- 三、探討高中職輔導教師對跨專業合作之期待與建議。

根據研究目的，本研究擬探討下列問題：

- 一、高中職輔導教師與諮商師、社工師在跨專業合作上的現況為何？
- 二、高中職輔導教師與諮商師、社工師在跨專業合作對學校輔導工作的影響為何？
- 三、高中職輔導教師與諮商師、社工師對跨專業合作的期待與建議為何？

## 第三節 名詞界定

### 一、學校輔導工作

本研究所指學校輔導工作為中等學校之輔導工作，在中等教育中扮演重要角色。依「學生輔導法」規定，學校應視學生身心狀況及需求，提供發展性輔導、介入性輔導或處遇性輔導之三級輔導。發展性輔導目標為針對全校學生之心理健康、社會適應、適性發展而實施生活輔導、學習輔導及生涯輔導相關措施稱之。介入性輔導目標為早期發現高關懷學生並早期介入輔導。處遇性輔導目標有二，一是針對偏差行為及嚴重適應困難之學生整合專業輔導人力、社政資源及醫療，進行專業輔導、諮商及治療；二指在學生問題發生之後，進行危機處理與善後處理，並預防問題再次發生。

### 二、輔導工作團隊

林家興與洪雅琴（2002）認為臺灣專業輔導人員（counseling professional）可分為三類，包含輔導教師（counselor）、諮商心理師（psychologist）及社會工作師（social worker）。這三類專業輔導人員由不同大專院校及相關科系培養，彼此各有不同的專長，且為助人工作者，同時也為心理衛生專業人員。本研究將中等學校輔導工作團隊分成兩類，一為中等學校之輔導教師與導師及教師所組成；諮商心理師與社工師，分別以專案及外聘模式提供專業服務。本研究將以台中市私立高中職學校為主要研究場域，輔導教師、諮商心理師、社會工作師、跨專業合作專業名詞定義如下。

### 三、輔導教師

依據「學生輔導法」第3條之規定，輔導教師係指符合高級中等以下學校輔導教師

資格，依法令任用於高級中等以下學校從事學生輔導工作者。本研究所指輔導教師為目前服務於台中市私立高中職之輔導組長、專任輔導教師。

#### 四、諮商心理師

依據「學生輔導法」第3條之規定，諮商心理師係指具有諮商心理師證書，由主管機關或學校依法進用，從事學生輔導工作者。

#### 五、社會工作師

依據「學生輔導法」第3條之規定，社會工作師係指具有社會工作師證書，由主管機關或學校依法進用，從事學生輔導工作者。

#### 六、跨專業合作

校園事件與學生問題日異嚴重且為多元及複雜，單憑靠輔導教師單打獨鬥的力量不容易有效處理學生及其家庭問題。在學校輔導工作中由諮商心理師、社會工作師或臨床心理師提供專業服務來協助學校輔導工作順利進行，在台灣已經成為趨勢。例如：諮商心理師提供心理層面的諮商、心理衡鑑等服務；社會工作師則提供家庭訪視、評估及連結個案及家庭所需資源等服務，本著以個案為中心，各專業輔導人員彼此分工合作對個案提供所需的協助，以達成輔導目標，此種合作經驗稱為「跨專業合作」(陳思瑜,2015)。

## 第二章 文獻探討

本章將依研究目的，將討論有關學校輔導工作團隊人員、工作內容與跨專業合作之文獻，相關文獻分三個部分：一、學校輔導工作；二、學校輔導工作中之跨專業合作；三、臺灣跨專業合作現況等。

### 第一節 學校輔導工作

本節將針對學校輔導做清楚而明確的定義並說明學校輔導工作之意涵、學校輔導工作團隊、臺灣學校輔導的發展，期望可以對學校輔導工作有更進一步的認識及瞭解。

#### 一、學校輔導的定義

依據國外學者Jones（1970）的定義，輔導乃為「某人給予另一個人的協助，使他明智的抉擇與適應，解決問題」。根據學者吳武典（1980）認為學校輔導是學校輔導專業人員協助學生自我瞭解、使其能適應環境、發揮潛能、培養自我決定能力及增進良好人際關係。國內學者吳武典（1997）綜合眾多學者說法，將輔導定義為：「輔導人員根據某種信念，協助學生進行自我瞭解及發展。在教育中，輔導是一種情操（精神）、思想（信念），更是一種行動（服務）。」

#### 二、臺灣學校輔導工作的發展

早期的台灣輔導工作受到西方教育思潮的影響及演變、國家經濟發展及政治改變而有不同的發展階段。國內學者溫怡梅、陳德華(1989)將臺灣輔導的發展分為三個時期，分別為輔導學之起源期(民初-民43)，輔導學之試驗期(民43-民56)及發展期(民57 開始)。根據學者陳秉華（2005）臺灣國中小學輔導工作可分三個時期，分別為：學校輔導之萌芽期(民40-民56)，學校輔導體制建立期(民57-民80)及學校輔導推動發展期(民81-民91)。本研究依目前學校現況認為學校輔導工作可分為下列五個時期，說明如下：

（一）萌芽期：民國57 年開始之前。

國內學者（戴嘉南，1993；吳武典，1991）我國學校輔導工作之演進可追溯至民國6年「中華職業教育社」鼓吹設立職業教育課程，民國43年蔣建白博士推動僑生輔導工作，民國47年學者宗亮東、陳梅生、柯維俊等人編著「國民學校指導活動的理論與實際」出版，開始帶動新輔導教育氣息（張植珊、吳正勝，1999），民國四十九年教育部指定國立華僑中學及省立台北第二女中（今中山女中）進行實驗，展開輔導實驗與試辦工

作。民國51年起政府推動「中等學校輔導工作實驗計畫」至54年止，共計有37所學校被指定為實驗學校（張植珊、吳正勝，1999；張德聰，2005；吳武典，1991），54年政府聘請UNESCO 專家來華協助職業輔導計畫，56年著手為實施九年國民教育作準備，國民中學課程標準設置「指導活動」科。這個階段的學校輔導工作仍在摸索、成長與發展中，在理論上的傳播及人員養成、實驗及研究與推廣服務上不遺餘力，為我國的輔導制度建立發展雛型並為因應實施九年國民教育做準備（溫怡梅、陳德華，1989；劉焜輝，2003）。民國57年國立臺灣師範大學成立教育心理系（77年起改名為教育心理與輔導學系）培養中等學校輔導教師，民國60年，籌設臺灣省立教育學院（78年起改制為「國立彰化師範大學」）創輔導學系]（吳芝儀，2005；張植珊、吳正勝，1999）。64年修訂國小課程標準將「指導活動」改名為「輔導活動」，至此學校實施輔導工作開始有法令依據（吳芝儀，2005；張植珊、吳正勝，1999）。

（二）發現期：民國57年開始。

臺灣在民國 57 年開始實施九年國民教育。同年公佈實施「國民中學指導活動課程標準」，在國民中學設「輔導工作推行委員會」，聘請輔導老師兼任「執行秘書」並負責規劃全校性推動輔導工作。民國64年教育部頒定「國民小學課程標準」並增列「國民小學輔導活動實施要領」及編定教師手冊，課程融入各種教學情境及實施活動（何金針、陳秉華，2007）。

在高中方面：民國60年修訂「高級中學課程標準」並在總綱中增列輔導工作及實施，民國61年頒定「高級中等學校指導工作實施要點及活動綱要」，民國62年公佈「高中學生評量及輔導實施方案」作為各校推動輔導工作之依據（吳武典，1990），63年頒訂「高級中學輔導工作實施方案」選定五十多所高中進行試辦工作。

在大專校院方面：民國65年，設置輔導中心或心理衛生中心，重點工作在協助學生心理調適、選課、交友、婚姻選擇等工作（何金針、陳秉華，2007）。

（三）法制期：民國68年開始。

民國68年公布「國民教育法」，明定中小學輔導室設置資料組、輔導組與特殊教育組，民國68年公布「國民教育法」，第 10條規定「國民小學及國民中學應設輔導室或輔導教師。國民小學應設輔導室或輔導人員；國民中學應設輔導室。輔導室置主任一人，由校長遴選具有專業知能之教師聘兼之，並置輔導人員若干人，辦理學生輔導事宜。」學校輔導人員於民國68年開始進入學校編制內且也有法源的依據，這是輔導工作的重要

時刻。民國 71年公布「國民教育」法實行細則」。在國民教育法的施行下，學校輔導工作的能見度變高且制度範圍較之前全面。輔導制度已開始建立，但執行效果卻不進理想。林萬億與黃韻如（2010）發現輔導人員國民小學及國民中學與組織編制上有許多問題，在此等情況下引發輔導人力及其制度的討論。民國73年修正「高級中學學生輔導辦法」，規定高中設專任輔導人員，輔導人員不需要授課、專責辦理輔導工作並限定於3年內完成（吳武典，1990）。

在高職方面：民國73年修正頒「職業學校法規」，第36條「職業學校就學生能力、性向及興趣，輔導其適當發展，包括生活輔導、學業輔導、就業輔導」，第37條規定「學校設置輔導工作委員會，聘請各處室主任及有關老師為委員。輔導工作委員會置專任輔導老師，以每十五班置一人為原則，由校長聘具有專業知能之教師充任之，並由校長就輔導教師聘一人為主任輔導教師，負責規劃協調全校學生輔導工作」（何金針、陳秉華，2007）。高中職有專任輔導教師之編制，所以高中職一直是三級學校中較能實施心理諮商工作且較能達成專業化目標的層級（鍾思嘉，2003）。

在大專校院方面：民國69年公佈大專校院學生輔導中心納入正式編制，民國71年教育部委託國立台灣師範大學、政治大學、台灣教育學院及高雄師範學院成立四處輔導諮詢中心，負起北、中、南三區大專校院學生輔導工作的諮詢任務，協助專業輔導工作的發展及服務品質的提升。各層級的學校其學生輔導工作，透過政府立法及有明文規定，各級學校校長應聘請專業人員推展學生心理、情緒、交友、人際、生涯等問題之解決與輔導工作（何金針、陳秉華，2007）。

#### （四）整合期

欲提升學校輔導工作之績效，必須整合專業人員有計畫的長期規劃，提供專業服務，此階段實施四年輔導計劃，六年青少年輔導工作計劃，推動朝陽方案、璞玉專案、攜手計畫、春暉專案、認輔制度、「國中技藝教育班」、「生命教育」、「兩性平等教育」等計畫。在推動十二項教育改革行動方案中「建立學生輔導新體制：教學、訓導、輔導三合一整合實驗方案」，目的在引導輔導工作之三級預防並配合學校行政組織彈性調整與運作，激勵老師參與學校輔導工作，並結合社區資源建構學校網絡，為學生規劃更周延的學校輔導工作，自民國86年分別於中小學、高中職及大校院實施教訓輔三合一。配合此方案教育部並於同年訂頒「國民中學設置專業人員試辦要點」，授權給地方政府教育主管機關對外甄選具有輔導和社會工作專長的「專業輔導人員」，入駐校園內

幫忙處理學生適應、偏差行為或中途輟學等問題（吳芝儀，2005；林萬億，2004）。

### （五）挑戰期

民國 87 學年度教育部試辦「教學、訓導、輔導三合一的學生輔導新體制」，著重預防重於治療的教育理念，鼓勵全校教職員參與並整合社區資源並於 92 學年度全面推展。立法院於 100 年 1 月 12 日通過「國民教育法」修正案，明確規定未來輔導教師朝向專職實缺聘任，規定 24 班以上之國小、國中應設專任輔導教師，直轄縣市政府與 55 班以上國中小學校須設置專任專業輔導人員。自 100 年 8 月開始，各縣（市）成立輔導諮商中心，結合學校輔導人員增置計畫，希望可以促進不同專業人員之合作及資源連結整合，支援學校學生輔導與諮商工作，建立輔導專業團隊，健全學校三級輔導體制，提升輔導工作成效（教育部，2013）。

民國 103 年公布「學生輔導法」，對輔導工作的實施要領及輔導組織的編制與員額有更進一步的說明，期望在輔導相關條件配合之下，可以讓輔導工作更有效率。台灣輔導制度看似完善規劃在真正執行上是否有落差，是我們必須關切的議題。

## 三、學校輔導工作團隊

學校是一個社會體系，亦是個大團體。各部門的自主性與分工都相當高，若各次體系無法團隊合作，易各自為政，亦無法帶動團體運作（林萬億、黃韻如，2010）。團隊合作在學校輔導工作中是重要工作方式，Brill（1976）認為團隊工作是一群各有所長的人，有共同目標，透過溝通、合作提供專業服務來幫助學生。

本研究探討高中職學校的輔導教師與專業輔導人員（含心理師與社工師）的定義與工作內容。

### （一）專任輔導教師

依據高級中等法第 20 條規定，高級中等學校應設處（室），置專任輔導教師，由校長遴聘具有輔導專業知能之教師擔任之。高級中等學校輔導處（室）置主任一人，由校長於專任輔導教師中遴聘一人兼任之。依據學生輔導法第 3 條規定，輔導教師指符合高級中等以下學校輔導教師資格，依法令任用於高級中等以下學校從事學生輔導工作者稱之。依據學生輔導法第 9 條規定，學校應由專責單位或專責人員推動學生輔導工作，掌理學生資料蒐集、處理及利用，學生智力、性向、人格等測驗之實施，學生興趣成就及志願之調查、輔導及諮商之進行等事項。依據學生輔導法第 12 條高級中等以下學校之輔導教師，並應負責執行介入性輔導措施。

依據學生輔導法第 10 條規定，高級中等以下學校專任輔導教師員額編制如下：高級中等學校十二班以下者，置一人，十三班以上者，每十二班增置一人。學校屬跨學制者，其專任輔導教師之員額編制，應依各學制規定分別設置。目前輔導教師的工作內容可分為生活輔導、學習輔導、生涯輔導等三大類，針對對象問題之程度，分成發展性、介入性或處遇性輔導，由輔導教師給予對象協助（林萬億，2012）。

## （二）專任專業輔導人員

依據「學生輔導法」第3條規定，具有臨床心理師、諮商心理師或社會工作師證書，由主管機關或學校依法進用，從事學生輔導工作者稱之。

又依據「高級中等以下學校及各該主管機關專業輔導人員設置辦法」第 2 條高級中等以下學校（以下簡稱學校）及各該主管機關應依學生輔導法第十一條第一項、第二項、國民教育法第十條第六項、第七項及兒童及少年福利與權益保障法第八十條第一項規定，聘用具臨床心理師、諮商心理師或社會工作師證書之人員，擔任專任專業輔導人員、專任輔導人員或社會工作人員。

專任專業輔導人員分兩類，一是心理師，二是社工師，依照「高級中等以下學校及各該主管機關專業輔導人員設置辦法」第 9 條規定，專業輔導人員服務對象為學校具正式學籍之學生，及二歲以上就讀幼兒園之幼兒。專任專業輔導人員服務內容為：

（1）學生及幼兒學習權益之維護及學習適應之促進。（2）學生及幼兒與其家庭、社會環境之評估及協助。（3）學生及幼兒之心理評估、輔導諮商及資源轉介服務。（4）教育人員、教保服務人員、父母、監護人或其他實際照顧學生與幼兒之人，其輔導學生與幼兒之專業諮詢及協助。（5）學校及幼兒園輔導諮詢服務之提供。（6）其他由學校主管機關指派與學生及幼兒輔導或兒童少年保護相關之工作。

從法規中，我們只看到法條規訂其工作內容，並沒有將心理師與社工師的工作內容，做清楚明確的規定與畫分。這對輔導工作將會產生負面影響（魏琬蓉，2012；陳錦如，2007）。

諮商心理師與社工師均是專業輔導人員其專業養成背景不同，以下將分別說明進入學校輔導體系之背景及其工作內容。

## （三）諮商心理師

專業輔導人員駐進校園提供專業協助是台灣近年來新趨勢，為強化學校輔導工作之實施，民國86年教育部公佈「立學生輔導新體制—教學、訓導、輔導三合一整合實驗方

案」，全國多所學校以三種模式（全面學校式、個別學校式、特定主題式）試辦推廣。配合此方案教育部並於同年訂頒「國民中學設置專業人員試辦要點」，授權給地方政府教育主管機關對外甄選具有輔導和社會工作專長的「專業輔導人員」，入駐校園內幫忙處理學生適應、偏差行為或中輟學等問題（吳芝儀，2005；林萬億，2004）。諮商心理師與臨床心理師開始在體制內進入學校輔導工作中。87年，臺中縣政府推行「臺中縣國中小學專業輔導人員」專案；88年，臺北縣成立「臺北縣國民中學試辦 專業輔導人員推動小組」；臺北市政府教育局於93年試辦「諮商心理師國小校園駐區服務方案」，事後評估此方案發現成效良好，且使用過此方案的學校輔導人員、教師與家長對此方案有高達八成的滿意度（王麗斐、杜淑芬、趙曉美，2008），此方案為諮商心理師駐校提供專業服務奠定好基礎。

諮商心理師服務內容為：（1）學生及幼兒學習權益之維護及學習適應之促進。（2）學生及幼兒與其家庭、社會環境之評估及協助。（3）學生及幼兒之心理評估、輔導諮商及資源轉介服務。（4）教育人員、教保服務人員、父母、監護人或其他實際照顧學生與幼兒之人，其輔導學生與幼兒之專業諮詢及協助。（5）學校及幼兒園輔導諮詢服務之提供。（6）其他由學校主管機關指派與學生及幼兒輔導或兒童少年保護相關之工作。

由此可歸納出其諮商心理師將針對學生進行評估及以個別狀況並與學生周遭他人工作，藉由心理師所提供之心理專業知識的介入與處遇，協助學生可以獲得適切的發展，以達教育目的。

學生輔導法第3條：專業輔導人員是指具有臨床心理師、諮商心理師或社會工作師證書，由主管機關或學校依法進用，從事學生輔導工作者。依教育部（2012）出版之學生輔導諮商中心工作資源參考手冊歸納諮商心理師與臨床心理師之差異：臨床心理師偏重心理疾病之衡鑑，諮商心理師著重諮商與諮詢；在直接服務個案上的用詞上臨床心理師多使用「心理治療」而諮商心理師則為「心理諮商」。由此可知諮商心理師與臨床心理師的工作內容差不多、大同小異，在其專業上提供不同程度的專業服務。

#### （四）社工師

財團法人臺灣兒童暨家扶基金會（CCF）於民國 66 年起參考香港學校社會工作的方法及內容擬定計畫，開始推行以「學校社會工作」為名的服務方案（林萬億，2012），從此台灣開始將社工服務推展至學校。民國 86 年試辦「國民中學試辦置專業輔導人員實施計畫」，87 年，臺中縣政府推行「臺中縣國中小學專業輔導人員」專案；88 年，

臺北縣成立「臺北縣國民中學試辦專業輔導人員推動小組」至此開始自行聘用社工師。88年12月，新竹市招募「專業輔導人員」。98年1月，臺北市自編預算重擬「臺北市各級學校社會工作方案」，以駐校模式進行實施（臺灣學校社會工作協會，2014）。99年桃園八德國中爆發霸凌事件促使政府重視促成國民教育法修正案，使得專任專業輔導人員有法源依據可以進駐學校，對學校輔導工作而言是一個重要時刻。

學校社會工作運用社會工作理論與方法來協助學校與學生讓學生可以面對自我與迎接未來。依照「高級中等以下學校及各該主管機關專業輔導人員設置辦法」第9條規定，諮商心理師的工作內容同社工師。專任專業輔導人員服務內容為：（1）學生及幼兒學習權益之維護及學習適應之促進。（2）學生及幼兒與其家庭、社會環境之評估及協助。（3）學生及幼兒之心理評估、輔導諮商及資源轉介服務。（4）教育人員、教保服務人員、父母、監護人或其他實際照顧學生與幼兒之人，其輔導學生與幼兒之專業諮詢及協助。（5）學校及幼兒園輔導諮詢服務之提供。（6）其他由學校主管機關指派與學生及幼兒輔導或兒童少年保護相關之工作。

社工師在面對不同學生問題時，會因應各個學生不同的需求而扮演不同角色，其角色是多元的（林萬億，2012），社工師提供學生及其家庭直接服務，提供會談、諮商，為學校輔導教師及教師諮詢者，協助擬定個案輔導策略，個案及家庭資源的連接與整合，協助轉介學生至合適的機構安置等。

由上述文獻可以得知，學校輔導工作已經朝向團隊合作的方式進行且為一個必然的趨勢。諮商心理師及社工師透過其專業提供學校輔導工作不同的服務，成立團隊的目的是為了解決問題並使之更具人性、有效率及符合教育宗旨，目前專業輔導人員的工作規劃下，並沒有明確區分各專業的差異。引進社工師進駐校園提供專案服務都遭遇同樣的困境：在林家興（2002）與翁毓秀（2002）的評估研究中發現，專業輔導人員、學校社會工作師與輔導教師之間容易產生混淆，學校人員不清楚輔導專業人員的工作內涵，造成專業輔導人員與輔導教師在工作職責及角色之間多所重疊，彼此的職責範圍無法完全清楚區分。

林萬億（2012）認為學校輔導工作在團體合作的過程當中，難免會遭遇到權力、權威受到威脅的時候，或者需要退讓一步進行妥協，因此在學校體制下，這些專業需要明確分工，大家各司其職且職責界定劃分詳細，就可避免位階上的不平等所帶來的權力威脅、可以避免影響專業人員的合作。若分工清楚則可避免工作重疊且加速資源有效利用

讓學校輔導工作運作更流暢。其他專業輔導人員進駐校園前事先要對學校的生態環境其文化有所了解，且不同專業在進行合作時須先建立了解及信任、分工合作共識與互動模式（張麗鳳，2005）。



## 第二節 學校輔導工作中之跨專業合作

### 一、跨專業合作之定義

根據 Andrews (1990) 跨專業合作乃為不同的專業以協調問題解決方式達成其共同目標。Bruner (1991) 認為跨專業合作為有效的人際歷程，為了促進無法由一種單一專業所完成之目標。Gardner (1994)「跨專業合作」是各個機構間存有共同的目標及在資源整合的前提之下，連結非專業與專業之相關系統共同進行工作，提供多元的協助。

周容瑜 (2010) 認為定義跨專業合作是不同專業間為了達成共同目的而彼此合作的過程。

綜合上述跨專業合作之定義，跨專業合作其內涵如下：

1. 跨專業合作為一個歷程，非一種結果。
2. 跨專業合作之成員來自不同的學科或不同專業領域。
3. 跨專業合作必須有共識且是為了達成某個共同目標或結果。
4. 跨專業合作必須藉由彼此互助合作，才能共同完成目標。

Bronstein (2002) 歸納過去文獻認為跨專業合作有五個要素，分別為：共同目標、互相信賴、彈性、創造專業間合作活動及反省，說明如下：

1. 共同目標 (Collective ownership of goals)：參與此次跨專業合作之專業人員可以承擔並分享共同責任，為達成其共同目標，專業人員會為自己的部分做負責。
2. 互相信賴 (Interdependence)：在專業互動的過程當中，各專業可以互相彼此信賴其他專業人員來完成他們的任務及目標，為達此一信賴，各專業人員須清楚明瞭各自的角色並使用其角色。
3. 彈性 (Flexibility)：當各專業遇到意見不相同和角色更動時，其專業人員可以達到有效的協調。
4. 創造專業間合作活動 (Newly created professional activities)：是指創造可以達到更大效益的合作、方案及組織，此效益是透過各專業進行合作而達到極大值。
5. 歷程反省 (Reflection on process)：各專業在合作的過程中，會注意彼此的工作過程，其中包含思考及討論其工作關係與過程，希望可以增強彼此之合作關係及效益。

由跨專業合作的定義來看輔導教師與諮商心理師、社會工作師在學校之互之情形，在面對多元且複雜的學生問題，單憑輔導教師的力量及單一專業是不夠的，因此需要透過專

業輔導人員進行跨專業合作的方式共同協助學生。可視輔導教師與諮商心理師、社會工作師進行的跨專業合作為一個動態的歷程，成員來自不同的專業領域，以個案為中心並提供專業服務以協助個案獲取最大福祉之目的而共同工作。

## 二、跨專業合作發展

### (一) 國外跨專業合作發展

美國的諮商及社會工作領域發展較臺灣早且成熟，因此扮演著領頭羊及開路先鋒之角色。美國學校社會工作自 1906 年起，源自對弱勢學生之關懷，訪問教師因此開始催化及誕生，增進學生在校適應及關心學生之福祉(Allen-Meares, 1999)為其主要工作。此時教育體系已注意到社會工作對適應不良學生所提供之協助，也慢慢地瞭解家庭、學校及社區的聯繫是必須且重要的。這個時期的社會工作者以訪問教師之角色，經由家庭及學校的合作增進學生之適應。美國於 1930 年代開始進入專業化時期，隨著美國戰後之經濟復甦，學校體系中的諮商人員及社會工作者日益增加，並在此時建立其專業組織且獲得主流社會工作認同，建構學校社會工作為一門專業技術並持續發展。1970 年代因對身心障礙學生的服務而獲得重視，相關法案的制定也讓學校社會工作有更穩固的基礎且也開始意識到與其他專業人員進行跨專業合作。1990 年代進行教育改革，促使學校輔導與學校社工有更多的接觸機會及其交流。美國在政治、經濟及社會等外在環境因素之影響下，促使社會工作者得以進入校園並與學校輔導教師進行合作，為學校社會工作開展新局面。

隨著美國社會變遷，在 1960 年代之諮商領域中發現需要透過跨專業合作來因應日漸複雜的教育服務及解決身心障礙學生在校園中所遭遇到的困境( Mostert,1996)，跨專業合作由特教領域中開始發展。在諮商領域中發覺兒童的心理健康有低齡化及日漸嚴重的現象及趨勢，學校輔導人員為處理這個現象，會將這類學生轉介至社區心理衛生資源，其後續評估及研究發現中得知，這些罹患心理問題而被轉介至社區心理衛生中心接受幫助的青少年或兒童中，有近一半的學生提早終止其服務，或參與一次至兩次後就中斷協助。終止這些青少年或兒童使用這項服務的因素有如：財務困難、交通問題、家人不便陪同、缺乏兒童心理健康之專業人員、汙名化心理疾病等，因上述原因而停止服務實在可惜，為了減少此障礙及提升服務偏差行為與適應不良的學生的效能，「擴大學校心理健康(Expanded School Mental Health)」或「以學校為基地的心理健康服務方案(School-Based Mental Health Services)」之兒童與青少年心理健康服務方案因此因

運而生 (Brown, 2006; Rones & Hoagwood, 2000; Weist, Ambrose, & Lewis, 2006; Weist, Myers, Hastings, Ghuman, & Han, 1999)。

採學校為基地的方式，聘請專業輔導人員（包括諮商心理師、社會工作師、心理學家或其他人員）進入學校提供專業服務，例如協助學校加強宣導二、三級輔導與對有特殊需求之學生進行心理健康服務及提供適且的資源，使得心理健康服務可以廣泛被利用與推廣。根據美國實際執行方案的學校為例，其研究發現引進心理健康專業人員入校並建立服務追蹤系統，可以有效協助患有情緒及心理適應的青少年及兒童解決問題，跨專業的合作進駐校園也可以減少對疾病的汙名化，並可以快速的使用健康照顧相關資源，至此「擴大學校心理健康」的服務越受重視且開始看見此服務的進步 (Waxman, Weist & Benson, 1999; Brown, 2006)。

進行跨專業合作可以帶來許多協助且從中可以看見跨專業合作的優勢，各專業人員同時提供服務，如何與之建立其合作系統與訂立介入計畫以提供長期服務是進行跨專業合作時所會面臨到的難題，因進行跨專業合作會帶來許多問題，如：責任、保密原則、工作角色的衝突、使用空間等 (Brown, 2006; Meyers & Swerdlik, 2003)，實際實行跨專業合作並不如想像中容易，然而學校輔導教師與學校心理師卻相當期待可以有更頻繁的合作，以強化其心理健康服務 (Guess, Gillen & Woitaszewski, 2006)，由國外實際的經驗中可以發現，進行跨專業合作已經成為趨勢，在合作的歷程中會遇到困難，但各專業依舊期待可以進行更多的合作且找出最佳的合作模式且更有效能的提供服務。

## (二) 國外跨專業合作模式

跨專業合作在美國實施多年，1997 年美國學校諮商人員協會 (ASCA) 制定「全國標準學校諮商計畫 (The National Standards for School Counseling Programs)」(Campbell & Dahir, 1997)，ASCA 於 2005 年發展全國合作模式 (The ASCA National Model)，美國依計劃推動諮商心理師與學校教職員進行合作且有清楚詳細的規範諮商心理師可提供的協助，透過其合作可以幫助學生成長。在全國合作模式中著重對學生的直接服務，也重視間接服務的提供，協助家長、導師及教育人員等，提供更全面周詳的照顧；在社會工作領域隨著專業人員逐漸增加，專業組織發展日漸蓬勃，美國社會工作人員協會 (NASW) 於 1978 年提出學校社會工作服務準則 (NASW Standards for School Social Work Services)，促使社會工作師與學校之間的合作有更明確之規範。

專業輔導人員進入學校場域提供專業服務時，也帶出了其合作模式之討論。進行跨專業合作有其不同的合作模式，可分為：多專業團隊（multi-disciplinary team）整合模式、專業間團隊（inter-disciplinary team）整合模式及跨專業團隊（trans-disciplinary team）整合模式三種（Bondurant & Luciano,1994，Orelve & Sobsey, 1996），以下說明：

#### 1.多專業（multi-disciplinary team）團隊整合模式：

由專業人員各自為個案進行評估及提供專業服務，各專業人員負責自屬於的專業目標，對於個案問題，不同專業人員間彼此共同討論或彼此合作情形很有限，造成專業人員並不瞭解彼此專業之協助內容。此模式缺點為缺乏專業間的整合協調，治療內容可能會重複或有衝突，讓個案及家長處在各種協助中而茫然不知所措。

#### 2.專業間（inter-disciplinary team）團隊整合模式：

由專業團隊成員各自為個案進行評估與提供所需之協助，在提供所需協助前，會和家長進行討論及協助，專業團隊成員將由會議中取得共識並透過此過程瞭解其他專業團隊成員為個案所訂定之目標。此模式之專業團隊成員彼此分工又可合作。此模式真正執行時，專業團隊成員易各自傳遞相關訊息給個案與家人，恐怕無法達到很好的協調且耗費較多時間討論。

#### 3.跨專業（trans-disciplinary team）團隊整合模式：

此模式為團隊中一名成員將擔任主要服務提供者，其餘的團隊成員則須釋放直接治療的角色給其他人員，此種模式是以個案為中心之治療模式，團隊成員共同評估觀察個案及進行溝通。

不同跨專業合作模式都有其優、缺點，從國外之合作經驗中可得知因進行跨專業合作使心理衛生獲得許多協助及影響，各個專業由原本獨立工作至現今與許多團隊進行合作，在實際執行的過程中可發現其合作所遭受的限制及困難，Walsh、Brabeck 和 Howard(1999)整理其合作時所遇到之困難幾點如下：相信單一專業、跨專業合作訓練不足、專業文化不相同等，其困境也影響其合作之發展。

Hornby 和 Atkins（2000）指出，要能有效的與其他專業進行合作，必須要具備下列能力（1）相對於其他專業，可以描述自己的角色和責任；（2）可以知道並尊重其他專業的角色責任和能力；（3）可以因應不確定性和模糊性；（4）提升不同專業的個案研討和會議；（5）與其他專業一起面對衝突；（6）和其他專業一起評估、計畫和提供服務。

Pollard (2008) 認為提升專業合作之重要因子有：有效的人際和溝通技巧、能覺察到其他的專業角色，並能夠在決策歷程中對不同專業觀點的差異表現出尊重和做出調整。

由國外如何提升專業之文獻中可得知，在進行合作之過程中能清楚明瞭各專業之工作角色及其責任、增進專業合作機會、尊重差異及進行有效溝通等，這些均可提升跨專業合作，若能突破合作困境，可以讓跨專業合作效能加倍。

### (三) 臺灣跨專業合作發展

臺灣校園事件頻繁且學生問題多元、複雜，導致輔導需求增加。中等學校的三級輔導工作正面臨能否因應及承擔學生輔導需求之挑戰。

根據王麗斐與杜淑芬 (2009) 的研究指出，兒童所遭受的問題會受到他所處的生態系統所影響，當兒童發生問題，可以從生態系統之心理衛生介入，國外的跨專業合作發展較台灣早且發展較完整，因此台灣要發展屬於自己且合適的合作模式。

(王麗斐, 2008) 在生態系統的概念之下，各種社會系統互動所產生的問題必須藉由在社會系統的介入來獲得解決 (謝璟婷, 2007)，生態系統之系統層級可分為四個：微視系統 (microsystem)、中介系統 (mesosystem)、外部系統 (exosystem) 以及鉅視系統 (macrosystem) (王麗斐, 2008; 林勝義, 2003; 林萬億、黃韻如, 2005; 黃松溝, 2005; 黃韻如, 2003; 劉佩榕, 2003; 謝璟婷, 2007; 簡秀芬, 2002; Bronfenbrenner, 1977; Ceci, 2006; Forrest 等人, 2008; Heflinger & Christens, 2006)。生態系統觀點跳脫之前的學校輔導工作框架，認為學生問題來自不同社會系統間互動的結果，可藉由不同層級的社會系統介入解決其問題且可以營造符合學生發展的環境 (刑志彬, 2009)。美國跨專業合作發展的時間較台灣早且成熟，臺灣也需要發展適合需求的合作方式。

民國 100 年「國民教育法」第 10 條修法後教育部推動各縣 (市) 設立學生輔導諮商中心。民國 103 年公佈「學生輔導法」，民國 103 年公佈「高級中等學校學生輔導諮商工作小組設置要點」，民國 103 年由國立中興高級中學做為總召學校，自民國 103 年起，以國立中興高級中學為總召學校，並由新竹女中、彰化高中、嘉義女中、花蓮女中為 4 個分區中心；另外設宜蘭高中、基隆高中、陽明高中、新竹女中、苗栗農工、豐原高商、臺中家商、彰化高中、中興高中、斗六家商、嘉義女中、臺南一中、曾文家商、鳳山商工、屏東女中、臺東高中、花蓮女中、澎湖海事學校、金門高中、馬祖

高中等 20 個高級中等學校為駐點服務學校，共同協助推動學生輔導諮商中心之建置及運作（教育部，2017）。民國 104 年「教育部國民及學前教育學生輔導諮商中心」揭牌。民國 104 年國教署引入專業輔導人員協助學校三級輔導處遇能力且連結各縣（市）政府學生輔導諮商中心之資源，落實學生輔導工作。

教育部於民國 103 年 11 月 12 日公布「學生輔導法」第 11 條，高級中等以下學校將視實際需要置專任專業輔導人員及義務輔導人員若干人，跨專業合作已然成為趨勢。

學校輔導工作是否能發揮成效，有賴團隊人員彼此合作（李麗日、李麗年、翁慧圓譯，2006），進行跨專業合作會影響學校輔導工作效能。王麗斐等人（2008）研究：諮商心理師與學校輔導室進行跨專業合作並整合資源，其效果是加成的。

由之前的研究可發現跨專業合作有助於學校輔導工作運作，目前研究較偏國小及國中階段之跨專業合作。執行「學生輔導法」、「高級中等以下學校及各該主管機關專業輔導人員設置辦法」、「高級中等學生輔導辦法」資料並不完備，仍待搜集，因此值得探究與做進一步的瞭解。

#### （四）臺灣跨專業合作模式

民國 100 年「國民教育法」第 10 條修法後教育部推動各縣（市）設立學生輔導諮商中心並引入專業輔導人員進入中心提供學校協助。（陳思瑜，2015）各縣市政府運作模式不同，可分為兩種型態：第一是駐校專業輔導人員、第二為學生心理輔導諮商中心專業輔導人員。按照臺灣學校社會工作協會（2014）專任專業輔導人員的配置可分：分區駐校模式、輔導諮商中心與駐校並行模式、輔導諮商中心模式。因各縣市諮商中心有同之規劃與配置，以至有不同的合作模式，且法條並沒有明確規定諮商心理師與社會工作師所占之人員比例，以致各縣市專業輔導人員的配置有差異，各縣市發展不一。許多縣市沒有辦法聘足夠專任專業輔導人員，結果不如預期且有落差（林萬億，2014）。林萬億（2014）認為專任專業輔導人員配置模式所遇到之困境有：各縣市專任專業人員配置不一、輔導諮商中心專業輔導人員與駐校專業輔導人員之分工問題等，這些困境需要突破與決解並期望能找到合適的跨專業合作模式。

民國 103 年公佈「學生輔導法」，為建置高級中等學校三級輔導機制，有效處理教育現場發生的各類問題，國教署引入專業輔導人員強化學校三級輔導處遇能力且連結各縣（市）政府學生輔導諮商中心之資源，落實學生輔導工作。民國 103 年由國立中興高級中學做為總召學校，將全台高級中等學校分成 4 個分區中心，北區輔導中心學

校為新竹女中、中區輔導中心學校是彰化高中、南區輔導中心學校為嘉義女中、東區輔導中心學校在花蓮女中；在分區中心底下設置學校輔導組及心理諮商組。另外設宜蘭高中、基隆高中、陽明高中、新竹女中、苗栗農工、豐原高商、臺中家商、彰化高中、中興高中、斗六家商、嘉義女中、臺南一中、曾文家商、鳳山商工。、屏東女中、臺東高中、花蓮女中、澎湖海事學校、金門高中、馬祖高中等 20 個高級中等學校為駐點服務學校，共同協助推動學生輔導諮商中心之建置及運作。

民國 106 年教育部學生輔導諮商中心將全台高級中等學校分成 4 個分區中心，北區輔導中心學校為新竹女中、中區輔導中心學校是彰化高中、南區輔導中心學校為嘉義女中、東區輔導中心學校在花蓮女中；在分區中心底下設置研究發展組、諮商輔導組及行政規劃與管理組並設置 18 區駐點服務學校，分別為陽明高中、新竹女中、基隆高中、金門高中、馬祖高中、中興高中、苗栗農工、彰化高中、斗六家商、鳳山商工、嘉義女中、屏東女中、澎湖海事學校、臺南一中、曾文家商、宜蘭高中、花蓮女中、臺東高中，協助學生輔導諮商中心的建置與運作。

全台有 22 個地方學生輔導諮商中心，分別為臺北市學生輔導諮商中心、新北市學生輔導諮商中心、桃園市學生輔導諮商中心、台中市學生輔導諮商中心、台南市學生輔導諮商中心、高雄市學生輔導諮商中心、基隆市學生輔導諮商中心、新竹市學生輔導諮商中心、嘉義市學生輔導諮商中心、新竹縣學生輔導諮商中心、苗栗縣學生輔導諮商中心、彰化縣學生輔導諮商中心、南投縣學生輔導諮商中心、雲林縣學生輔導諮商中心、嘉義縣學生輔導諮商中心、屏東縣學生輔導諮商中心、宜蘭縣學生輔導諮商中心、花蓮縣學生輔導諮商中心、台東縣學生輔導諮商中心、澎湖縣學生輔導諮商中心、金門縣學生輔導諮商中心、連江縣學生輔導諮商中心（教育部，2017）。

## 第三節 臺灣跨專業合作現況

### 一、專業工作角色與內容

從之前的文獻探討中可得知台灣在民國五、六零年代開始建置輔導室，學校有輔導人員。時代在改變學生問題也越來越多多元且複雜，「學生輔導法」、「高級中等以下學校及各該主管機關專業輔導人員設置辦法」的修訂對學校輔導工作有極大的助益。莊靜（2014）指出專業輔導人員認為進行跨專業合作有其必要，但實際上的合作並不多，這反映目前的專業合作還有很大的努力與進步空間，本研究就目前跨專業合作之分工進行說明。

#### （一）學校輔導教師工作

高級中等以下學校學生輔導工作已逐漸發展成為「以學生為主體」的三級輔導WISER模式，強化學校系統內外推動三級輔導工作時的分工合作。WISER學校三級輔導工作中，W是初級發展性輔導工作，包含有全校性（Whole school）、做得到及雙方得利（Workable and mutual benefit）與智慧性（Wisdom）之概念，代表學校輔導工作將由校長領航，學校全體教職員工參與及推動全校性的輔導工作。二級介入性輔導工作以ISE代表，強調個別化介入（Individualized intervention）、系統合作（System collaboration）及效能評估（Evaluation）等三個原則，主要執行單位是輔導室（處）。至三級處遇性輔導工作的核心概念R則是指資源的引入與整（Resource integration），主要執行單位在校內是輔導室（處），在校外則是外部輔導資源，如縣（市）層級的輔導諮商中心、醫療院所、心衛中心等。（王麗斐、杜淑芬、羅明華、楊國如、卓瑛、謝曜任，2013）。

根據學「學生輔導法」第 12條規定，高級中等以下學校之輔導教師，並應負責執行介入性輔導措施。依據「學生輔導法」第 6條規定，學校應視學生身心狀況及需求，提供發展性輔導、介入性輔導或處遇性輔導之三級輔導。介入性輔導乃是針對發展性輔導仍無法有效滿足其需求或適應欠佳、重複發生問題行為，或遭受重大創傷經驗等學生，依其個別化需求訂定輔導方案或計畫，提供諮詢、個別諮商及小團體輔導等措施，並提供評估轉介機制，進行個案管理及輔導。

輔導教師在目前的跨專業合作裡扮演「資訊提供者」的角色，他可運用對學校生態系統瞭解之優勢進行篩選個案及協助專業輔導人員瞭解個案以及學校系統的工作並協助處理行政聯繫與協調事宜（王麗斐、杜淑芬，2009）。

## （二）諮商心理師之工作

根據「高級中等以下學校及各該主管機關專業輔導人員設置辦法」第 9 條規定，其業務範圍包含：（1）學生及幼兒學習權益之維護及學習適應之促進。（2）學生及幼兒與其家庭、社會環境之評估及協助。（3）學生及幼兒之心理評估、輔導諮商及資源轉介服務。（4）教育人員、教保服務人員、父母、監護人或其他實際照顧學生與幼兒之人，其輔導學生與幼兒之專業諮詢及協助。（5）學校及幼兒園輔導諮詢服務之提供。

（6）其他由學校主管機關指派與學生及幼兒輔導或兒童少年保護相關之工作。

依據「學生輔導法」第 12 條規定，學校及主管機關所置專業輔導人員，負責執行處遇性輔導措施，並協助發展性及介入性輔導措施。

經由上述可歸納出，諮商心理師會針對學生個別狀況及其所處環境進行評估，並與學生周遭他人進行工作，藉由心理專業知識的介入與處遇，協助學生可以在所處的環境中得到適切發展。諮商心理師在跨專業的角色上屬於提供需要的學生諮商、評估等直接服務以及他們的生態系統提供諮詢的間接服務（王麗斐、杜淑芬，2009；陳錦如，2007）。

## （三）社工師之工作

社工師之工作內容跟諮商心理師是一樣的，均依據「高級中等以下學校及各該主管機關專業輔導人員設置辦法」第 9 條規定。舉凡學生若涉及兒童及少年福利與權益保障法、家庭暴力防治法、兒童及少年性剝削防止條例、性侵害犯罪防治法及身心障礙者保護法等，需介入保護、學生與其家庭都是社會工作師服務的範圍。又依據「學生輔導法」第 12 條規定，學校及主管機關所置專業輔導人員，負責執行處遇性輔導措施，並協助發展性及介入性輔導措施。社會工作師之工作內容以二級與三級預防為主，期望可以落實三級輔導制度，強調危機個案之直接服務並提供資源聯繫，建構區域性青少年福利資源網（吳英璋、徐堅璽，2003）。社工師在學校輔導工作中為學生、家長及社區的聯繫者，擔任協調及聯繫的角色。

從上述工作職掌可發現，各專業都有其專長且宜各司其職提供學生、家長專業服務。但從目前跨專業合作現況發現學校輔導人員之工作職責無法完整切割及劃分，以致專業輔導人員在工作時會出現工作重疊或混淆之狀況（吳英璋、徐堅璽，2003；林萬億，

2014) 或混淆諮商心理師與社工師的角色，無法有效發揮工作策略（林家興、洪雅琴，2002；胡宜中，2012），且「高級中等以下學校及各該主管機關專業輔導人員設置辦法」對於專業輔導人員之職務內容描述為大方向，分工並未劃分明確，專業輔導人員可能無所適從。在進行跨專業合作時，輔導教師宜與專業輔導人員做明確分工，這是迫切急需處理的問題。

## 二、進行跨專業合作之優點

### （一）確實執行三級輔導工作

專業輔導人員尚未進入學校提供協助時，輔導教師的工作內容有授課、輔導與諮商、輔導行政、資源連結整合與諮詢等工作，在缺乏輔導人力的情況下，對輔導教師而言，要負擔沉重的輔導工作是輔導教師很大的負擔（王仁宏，2003；吳英璋、徐堅璽，2003；林郁倫、陳婉真、林耀盛、王鍾和，2014；許育光，2013；陳秀樺，2013），輔導教師能否扛起如此重責大任，著實讓人擔憂。輔導教師的聘任標準為相關科系畢業，並修有教育學分的老師，然而師資的養成訓練背景不一，輔導教師的專業能力易受到質疑（王仁宏，2003）。

專業輔導人員進入校園提供專業協助後，輔導教師與諮商心理師的工作內容差異並不大，最主要的差別在於提供諮商之專業度，專業輔導人員的專業訓練較輔導教師嚴謹，輔導教師有機會改善專業能力不足的困境（王麗斐、趙曉美，2005）。專業輔導人員進入學校後可以協助校方三級輔導工作的進行與推動且分擔輔導教師的工作量及減輕其壓力，在三級輔導工作的規劃與執行上其成效顯著，並強化心理衛生及健康的預防工作。

### （二）強化資源的連結與整合

專業輔導人員進入校園協助學校輔導工作，促使其專業合作，學校獲得的資源越來越豐沛，學校輔導工作引入生態諮商的概念，有助個案及其重要他人進入諮商服務的準備，相關研究發現「與家長合作」是促使個案諮商成功的因素之一（Vanderbleek, 2004），因此若能整合校內及校外資源，對個案將會產生正面影響。

在學校輔導工作中，輔導教師發揮中介系統之功能（王麗斐、杜淑芬，2009；黃之盈，2012），建置個案管理並與學校輔導團隊進行專業分工，依個案狀況及需求召開個案研討會議，使諮商心理師與社會工作師可以接觸並服務個案，彼此進行討論並提供合適的服務，共同協助篩選個案將其轉介給專業輔導人員或認輔教師，輔導教師可以提

供專業輔導人員在學校行政工作上之協助，使資源可以連結與整合，透過這樣的整合可以使輔導之成效獲得加成。

諮商心理師、社會工作師各有所長；會由不同的專業角色、觀點提供個案協助。社工師對社福系統有全面的認識及瞭解，懂得連結整合社會資源，諮商心理師則是可以透過心理衡鑑，建議必須的社會資源，引入校外資源，協助個案得到更適切的資源協助(王麗斐、杜淑芬，2009；吳英璋、徐堅璽，2003)。輔導教師與專業輔導人員透過跨專業合作可以連結與整合資源，幫助個案並使學校輔導工作能順利進行。

### (三) 專業諮詢服務之提供

進行跨專業合作不僅是提供個案外在及內在之復原，也提供不同工作方式及思考，能增進團隊輔導效能也可以互相補強其專業功能(陳富娟、陳志賢、溫雅惠，2012；陳意文，2000；黃錦敦，2006；簡秀芬，2002)。專業輔導人員提供諮詢服務，讓輔導教師、導師、或家長獲得專業協助。諮詢服務乃指專業輔導人員不須一定要親自輔導學生，他是提供個案之直接輔導者諮詢服務，屬間接服務。若專業輔導人員可以藉由學生的重要他人來進行協助，讓他有能力可以幫助學生，使整個生態系統達到平衡，以長遠來看，輔導人員使用諮詢服務所產生的效益，應會大於自己所提供的直接服務(方惠生、戴嘉南，2008；吳英璋、徐堅璽，2003)。因為如此，學校輔導工作很重視專業輔導人員提供導師、行政人員或家長的專業諮詢服務(趙曉美、王麗斐，2007)。

專業輔導人員進入學校後，協助校方確實落實三級輔導工作的進行並強化資源的整合，使資源更充沛且提升輔導教師的專業知能，使個案及學校獲益良多。其輔導成效也較之前容易被看見，備受大家肯定。

## 三、跨專業合作之困境

依據 Paavola 等學者(1996)認為若專業輔導人員彼此對其角色定位不明瞭且有不同認知或缺乏共識時，很容易引發專業角色混淆之問題，臺灣目前也有類似的狀況(林萬億，2014)。對於臺灣之前進行跨專業合作經驗中歸納以下困境，說明如下：

### (一) 對各專業有不同的期待，使其在輔導工作上有所為難

專業輔導人員接案時會遇到與學校期待所有落差，輔導教師期望專業輔導人員可以將可諮商的時段填滿，然而專業輔導人員則是希望可預留時間做必要之討論及聯繫(王麗斐、杜淑芬，2009；刑志彬、許育光，2014)，校方期待專業輔導人員可以在提供專

門服務的時間上發揮最大的效能卻疏忽專業輔導人員是否可以承擔如此的工作負荷？在有限的時間內這樣的安排是否恰當？

專業輔導人員具有專業證照，對學校而言，「證照」代表專業是保證及信任感，對輔導教師或家長來說具月暈效應與不可質疑性（林郁倫、陳婉真、林耀盛、王鍾和，2014），學校及家長對專業輔導人員容易產生過度之期待，認為專業輔導人員有能力處理棘手的個案，將專業證照之能力無限擴張到所有的能力上。由此可知，學校對於專業輔導人員之能力及工作期待，和實際專業輔導人員所能提供的有落差，也讓專業輔導人員感到為難。

## （二）專業輔導人員對學校場域瞭解不完全，對服務成效有所影響

依據國內學者在探究國小駐校心理師有效諮商策略時中發現，在培訓國內諮商心理師之養成環境中不利培養能從事國小服務之駐校心理師，因提供全職實習機構多以醫院及大專院校為主，國中小的數量少（王麗斐、杜淑芬、趙曉美，2008），所以專業輔導人員對學校場域瞭解不完全，會對服務的成效造成影響，如果可以在培育專業輔導人員時，有機會可以增開培訓與兒童及青少年相關的專業知能課程，又能提供具督導之國中小諮商實務實習機會，會有利於培育能勝任國中小諮商專業服務之專長且能明瞭學校文化及其工作特性，有助專業輔導人員在處理問題時，具關鍵影響力（刑志彬、許育光，2014；董國光，2011）。

## （三）專業輔導人員之分工不明確，工作易重疊、以致資源分散

專業輔導人員進入校園提供專業服務，使學校輔導工作運作順暢且也讓輔導人力得以舒緩，但因工作性質相似，易使學校教師混淆，在工作職務分配上根據「高級中等以下學校及各該主管機關專業輔導人員設置辦法」第9條規定，其業務範圍包含：

（1）學生及幼兒學習權益之維護及學習適應之促進。（2）學生及幼兒與其家庭、社會環境之評估及協助。（3）學生及幼兒之心理評估、輔導諮商及資源轉介服務。（4）教育人員、教保服務人員、父母、監護人或其他實際照顧學生與幼兒之人，其輔導學生與幼兒之專業諮詢及協助。（5）學校及幼兒園輔導諮詢服務之提供。（6）其他由學校主管機關指派與學生及幼兒輔導或兒童少年保護相關之工作。

有此可得知，對於各專業所負責之業務與分工合作方式並沒有訂定明確且的界定及劃分造成學生問題的成因複雜且考量的層面廣，專業輔導人員無法清楚切割負責之工作業務，導致在分工上有模糊地帶及重疊狀況，使得輔導人員在進行合作上要花時間釐

清各專業之工作內容，在其過程中需要許多的協調及磨合，若無適當的分工則會分散輔導資源，對輔導資源而言也是一種浪費（刑志彬、許育光，2014）。

專業輔導人員進入學校提供專業服務，即為學校輔導工作團隊一員。各專業各有所長，專業人員在進行跨專業合作的過程中，透過彼此的討論，共同解決個案及其家庭問題。輔導教師在三級輔導工作中主要負責「發展性輔導」與「介入性輔導」，「處遇性輔導」則由專業輔導人員負責，各專業間透過專業合作並分工清楚則有助學校輔導工作的推動與進行。



## 第三章 研究方法

本章擬定研究方法探討高中職輔導教師對諮商心理師、社會工作師進行跨專業合作的看法與經驗。本章分六節，分別說明第一節研究取向與設計、第二節研究場域與研究參與者、第三節研究工具、第四節研究流程、第五節資料處理與分析、第六節研究的嚴謹度、第七節研究倫理，說明如下：

### 第一節 研究取向與設計

本研究以私立高中職輔導教師之角度出發，主要探討學校輔導工作中與諮商心理師、社工師進行跨專業合作的現況及其困境，對其合作的期待與建議，期望能找到更好、適合彼此的合作方式，本研究重視私立高中職輔導教師的認知與實務經驗。關注焦點為人在不同情境及在社會脈絡下所表現之經驗與解釋（胡幼慧，2008）。

#### 一、質性研究取向的選擇

社會科學研究典範以質性研究及量化研究為主流研究法，兩者各有不同優點與分析資料的邏輯。二者適用於不同的研究問題與情境。研究方法的選定將依其研究的目的而決定。

以人為導向的研究工作是質化研究（吳芝儀、李奉儒譯，1995），同時也為瞭解某一群人的觀點或某種現象的一種「理解」歷程（Merriam，1998），將依研究者所選之議題，做實地田野並將對其資料進行分析及範疇，使研究能呈現周詳的結果。質化研究關注情境與人在交互作用下的各種關係，期望瞭解人在社會脈絡及其情境中所表現之解釋與經驗（胡幼慧，2008），它是一種歸納研究，它的特性是發掘及解釋較深入而無法用數據呈現、表達的資訊，與量化研究相比較，質化研究可以更深入進行探究與呈現其事實（徐宗國譯，2005）。

本研究以私立高中職輔導教師的角度做為出發點，旨在探討私立高中職學校之輔導工作與諮商心理師、社工師進行跨專業合作的現況與困境，瞭解高中職輔導教師對跨專業合作之期待及建議，期望彼此能找到更好且合適的合作方式。此研究重視高中職輔導教師的認知及其經驗。由於「學生輔導法」於103年進行公佈，相關報告及資料尚未完備，其執行成效仍處於初步探索階段，目前主要研究場域以國民小學、國民中學為主，多數研究大多以專業輔導人員的角度來進行書寫，相較之下，輔導教師則較少。在學校輔導工作團隊中，輔導教師為中介角色，扮演穿針引線的角色。輔導教師與諮商心理師、

社工師之跨專業合作頻繁，期望透過探索瞭解目前合作現況並建立描述，瞭解私立高中職輔導教師對與諮商心理師、社工師進行跨專業合作的看法及經驗，以瞭解目前跨專業合作之現況與所遭遇到之困境、問題。私立高中職輔導教師對於學校輔導工作中與諮商心理師、社工師對合作具有之個人感受及主觀經驗，將呈現差異性，若要深入探究跨專業合作經驗之看法、感受及過程，恐較難使用問卷調查或用數字來獲得到豐富寶貴資料，本研究將以質化研究為研究取向，期望從中能獲得豐富、有意的資料。

## 二、研究方法的選取

質性研究有三種蒐集資料的方法，分別是：直接觀察、深度訪談與書面文件，深度訪談可以讓研究者去探索、觀察人們的內在世界（吳芝儀、李奉儒譯，1995），以說故事的方式進行訪談，可建構其經驗及瞭解他人情況，可追尋其感覺、認知、詮釋、經驗與文化意義（楊長苓，2000）。本研究旨在探討私立高中職輔導教師在學校輔導工作中與諮商心理師、社工師的跨專業合作經驗，期望透過訪談的方式讓研究者進入研究參與者的所屬的場域，讓研究參與者可以用自己的語言或自身的故事來表達自身主觀經驗及其感受。

深度訪談可分為二種方式，一為半結構式訪談另一個為無結構式訪談（潘淑滿，2003）。本研究期望瞭解「學生輔導法」公佈後，私立高中職輔導教師與諮商心理師、社工師所進行的跨專業合作現況與經驗。因此將用半結構方式進行訪談。訪談前會列訪談大綱，會對研究參與者進行訪談，期望能與研究參與者建立信任、友善關係，讓研究參與者可以卸下心防讓訪談者追問其感興趣的問題及內容且可蒐集更多研究參與者想瞭解、感興趣的資料，以瞭解私立高中職輔導教師與諮商心理師、社工師進行跨專業合作的經驗及其看法。

## 第二節 研究場域與研究參與者

### 一、研究場域

「學生輔導法」第四條規定，各級主管機關為執行學生輔導行政工作，應指定學生輔導專責單位或專責人員，辦理各項學生輔導工作之規劃及執行事項。礙於時間及可接近性之關係，本研究將選定台中市私立高中職做為研究場域。

### 二、研究參與者

本研究期望對私立高中職輔導教師與諮商心理師、社工師其跨專業合作現況進行瞭解，在取樣上將以台中市現職私立高中職輔導教師為主，研究參與者的選取是依有願意並可以提供資訊為首要選取對象，研究者將邀請有合作意願且願意提供跨專業合作經驗與看法之現職台中市私立高中職輔導教師為研究參與者。

本研究選取參與者之標準：

- 1.台中市現職私立高中職學校輔導教師，輔導教師包含：輔導組長、專任輔導教師。
- 2.具有（單一或二者皆有）與諮商心理師、社工師進行跨專業合作經驗。
- 3.願意分享與諮商心理師、社工師（單一或二者皆有）進行跨專業合作經驗及感受的研究參與者。

#### （一）前導性研究參與者

本研究以台中市現職私立高中職學校輔導教師為訪談對象，以研究者熟識且願意協助的輔導教師為訪談對象，事先經電話、電子郵件或 LINE 通訊軟體進行詢問。研究者會跟參與者說明本研究的目的，待同意後將進行錄音及轉騰寫逐字稿並分析內容。研究者會跟參與者選訂日期進行訪談，瞭解私立高中職輔導教師對於與諮商心理師、社工師進行跨專業合作經驗及感受、看法，透過此次的訪談，檢核訪談大綱是否需要進行修改。

### 三、正式研究參與者

本研究將邀請五位研究參與者進行訪談，其基本資料如表 1。透過研究者同學及同事推薦找尋符合資格條件之受訪者，再以電話或電子郵件或 LINE 通訊軟體進行詢問。了解受訪意願後，會將訪談大綱寄給研究參與者；待同意後將進行錄音及騰寫逐字稿及分析。研究者擇日將與研究參與者進行一對一半結構式訪談，期望能瞭解私立高中職輔導教師對於與諮商心理師或社工師的跨專業合作經驗與看法。

表 1 正式研究參與者基本資料

受訪者	受訪者 A	受訪者 B	受訪者 C	受訪者 D	受訪者 E
性別	女	女	女	女	女
輔導教師	5	2	12	4	3
工作年資					
學歷背景	幼保所	輔導諮商系	幼保所	輔導諮商所	國文教學所
職位	輔導組長	輔導教師	輔導教師	輔導教師	輔導教師
與心理師 合作經驗	有	無	有	有	有
與社會師 合作經驗	有	有	有	有	有
訪談次數	1	1	1	1	1

#### 四、研究者的背景

研究者為訪談者，目前就讀南華大學生死所（生死教育與諮商組）碩士學位學程。有國中綜合活動科與高中輔導科、生涯規劃、國文科、幼保科合格證。在學期間已修畢輔導與諮商相關課程。曾任私立高職認輔教師 3 年、專任輔導教師 1 年，國立代理輔導教師 5 年。研究者在教育現場發現有越來越多的專業輔導人員進入學校，專業輔導人員各依所長提供個案不同的協助，進而引起想瞭解在私立高中職場域裡的輔導教師是如何看待心理師與社工師的進入，也想瞭解對其合作的看法與經驗並期望輔導教師可以提出寶貴建議，對高中職學校輔導工作有所助益。

## 第三節 研究工具

本研究以訪談大綱作為主要的研究工具。

### 一、訪談大綱

本研究將用半結構方式進行深入訪談並蒐集資料，訪談前會依據研究問題及目的來設計訪談大綱。在訪談過程中，訪談者會依研究參與者當下反應及狀況，對訪談問題或問題順序進行彈性調整。本研究訪談大綱，分五個部分，分別是：「學校輔導工作概況」、「跨專業合作經驗」、「跨專業合作之影響及差異」、「跨專業合作所遇之困境」、「對跨專業合作之期待、建議」。詳見附錄一。其內容如下所述：

#### （一）學校輔導工作概況

研究者期望透過此次的訪談瞭解五位輔導教師的學、經歷背景與目前負責哪些輔導工作業務，那項工作業務最耗費時間；除了對研究參與者有基本的認識與瞭解外，再由其負責的輔導工作業務切入，了解目前該校輔導工作執行概況，瞭解在學校輔導工作中，輔導教師扮演的角色及其工作職掌。並期望可以蒐集更多學校三級輔導工作運作的現況。

#### （二）跨專業合作方式與經驗

輔導教師與諮商心理師或社工師的跨專業合作經驗是本研究探究的重點，透過訪談可以瞭解輔導老師如何與之接觸、溝通並進行合作。

#### （三）跨專業合作之影響及差異

研究者期望經由這部分探究輔導教師在與諮商心理師或社工師進行合作後，對學校輔導工作產生哪些影響及改變，由此知曉輔導教師對諮商心理師、社工師進行跨專業合作的看法及感受。

#### （四）跨專業合作所遇之困境

諮商心理師、社工師為專業輔導人員與輔導教師同屬學校輔導工作團隊一員。本研究欲探究輔導教師與諮商心理師、社工師在實際進行跨專業合作上是否有遭遇到困難？期望透過輔導教師自身其合作經驗，發覺目前所遭遇之困境。

#### （五）對跨專業合作之期待、建議

輔導教師與諮商心理師、社工師對於彼此合作的進行方式及溝通模式應有所期待，期望進一步深入瞭解輔導教師對其跨專業合作的期待與建議並找到更合適的合作方式。

## 第四節 研究流程

本研究為質性研究法，以深度訪談進行蒐集資料、整理與分析。研究者先自行閱讀相關文獻後並與指導教授進行討論，形成初步訪談大綱後再進行前導研究，再將前導研究之結果修正為正式研究，經訪談後將資料做更進一步的分析，形成研究結果與討論。

### 一、文獻的回顧及討論

確定研究主題、訂定訪談大綱，為此階段的要點。訪談大綱，如附錄一。研究者會找尋符合此次研究場域及有訪談意願的輔導教師，告知相關資訊及「邀請函」其內容如附錄二，若輔導教師同意進行訪談，將與老師另訂訪談的時間與地點並簽署「受訪同意書」，如附錄三。研究者在訪談前會先將訪談大綱提供給研究參與者參考，並告知研究目的及將進行訪談錄音。

### 二、前導性研究

研究者在訪談前會事先透過通訊軟體或寄 email 等方式，將訪談大綱提供給研究參與者參考；在訪談前亦會跟研究參與者做簡單自我介紹並說明研究目的及簽署「受訪同意書」，並對研究參與者說明訪談大綱中題意不明白的地方。待簽署同意書後就進行訪談，本研究為半結構式進行訪談，重點在瞭解私立高中職輔導教師其服務的學校輔導工作現況、輔導教師與諮商心理師、社工師的合作經驗等，訪談時間大約一個小時。研究者事先將練習如何進行訪談及增進訪談技巧。事後再將訪談錄音檔轉騰寫為逐字稿，並與指導教授討論再進行研究大綱的修正以為確定之正式訪談大綱。

### 三、正式研究

確定訪談大綱後，即可進入正式研究階段。本研究招募五位研究參與者。依參與者方便的時間及地點進行訪談，在訪談時會對研究倫理進行相關說明、解釋，待簽寫同意書後就進行正式訪談。訪談過程如下說明：

#### （一）訪談前之確認

1. 感謝研究參與者願意並撥空接受訪談，如邀請函及同意書所述。本研究在探討私立高中職學校輔導教師與諮商心理師、社工師進行跨專業合作的經驗，研究者會再次詢問研究參與者對其主題是否有疑惑。
2. 訪談前，會請研究參與者檢視及確認研究同意書，對內容有疑問可提出。若無問題即可簽署同意書。

3. 在訪談過程中，研究者將會進行錄音並作將來分析資料用。若研究參與者在訪談過程中有提及相關學校或區域時，在資料分析上將會匿名處理。
4. 在訪談過程中，若研究參與者需要休息或身體不舒服可隨時告知。

## （二）進行正式訪談

研究者會依訪談大綱提列的問題進行提問，在過程中，為了獲得研究參與者更多且深入的寶貴經驗，研究者會在訪談過程中對研究參與者進行提問並確認其回應，期待研究參與者可以具體詳細的描述自己對於與諮商心理師、社工師進行跨專業合作的看法、感受與經驗。

## 四、轉為逐字稿及內容分析

訪談後會將訪談錄音檔轉成逐字稿並進行必要的編碼與分類，亦會根據訪談內容進行分析。在分析過程中研究者將與指導教授進行討論，期望可以用更廣闊的視野及角度看待這份逐字稿，並對此產生更深入的瞭解。

## 五、研究結果與討論

「整理和分析資料」依研究的目的對原始資料進行條理化及系統化，再使用集中和濃縮的方式將其資料反映並呈現出來（陳向明，2002）。研究者將進行反覆閱讀逐字稿並刪除其贅字，精簡訪談語句及標記其重點。

研究者將對有意義的單元（如句子或某個完整段落及詞句等）進行編碼及形成概念，本研究的代碼如下所示：第一碼將以大寫英文字母表示為研究參與者，例如本次研究參與者的代號為A，第二碼數字代表第N次所進行的訪談，第三至第五碼則為談話內容序碼且將依段落進行編碼。

例如:A-1-011，代表A老師第一次訪談稿中的第11段對話。再群聚概念形成類別並統整「核心類別」形成主軸。待分析及統整資料後將進行報告撰寫。

## 第五節 資料處理與分析

研究者將對訪談資料進行整理及分析，期望本研究分析的過程能被瞭解。

### 一、訪談過程

本研究採半結構式進行深度訪談。本研究以主題分析進行研究，對受訪者將採取開放的態度。

### 二、資料整理

研究者將訪談過程將錄音並將其內容轉騰寫成逐字稿。為使分析順利進行，研究者將訪談內容進行編號，說明如下：

- (一) 將以英文字母（A、B、C、…）表示為研究參與者。
- (二) 字母後的第一位數字（1、2）為受訪者進行第1次或第2次訪談。
- (三) 字母後二至四位數字為研究參與者該次受訪中之段落順序，如：007表示第七段談話。
- (四) 字母後第五位數字為該段落中有數個有意義單元，將以數字來區分，如A-1-002-1，為第二段中的第一個意義編碼。

依上述四個編碼原則進行逐字稿的編碼工作。若出現A-1-012-4的編碼即代表研究參與者A在第一次訪談時說的第12段對話中的第4個意義編碼。

### 三、資料分析方式

本研究將以高淑清（2008）所提出之「主題分析法」進行資料分析。主題分析法為開放編碼。本研究將以「整體-部分-整體」的詮釋循環圈概念進出文本，主題分析法可分四個階段，說明如下：

#### (一) 進行逐字稿騰寫與檢核

研究者除了將訪談錄音檔轉騰寫成逐字稿外並要與指導教授依研究者之訪談技巧及訪談感受與經驗來評估是否需要進行第二次訪談；藉由這樣的方式來檢視及掌握訪談技巧及內容豐富，再來回檢視訪談資料及進行省思。瞭解訪談資料是否達到飽和。

#### (二) 研究參與者必須反覆閱讀逐字稿並對其產生印象

藉由反覆閱讀逐字稿，研究者將會對參與研究者的有整體的印象並且能理解其經驗。初步分析如表2所示。

表 2 研究參與者的初步分析

編號	逐字稿	初步分析
A-1-025-2	我是105學年度開始與心理師合作。 一個學期有10次的合作機會。 時間為隔周三早上8：00-11：00。1次3小時。	心理師在校服務時間固定

### (三) 顯示與主題有關的意義單元並給予命名

研究者要繼續閱讀逐字稿並找出與標示出研究主題及現象有關的之意義單元且將進行開放式編碼。開放式編碼及命名範例如表3所示。

表 3 意義單元編碼與命名

編號	逐字稿	初步分析
A-1-048-2	希望學校可以提供更多的經費聘請心理師	挹注經費

### (四) 進行初步歸類及命名

繼續閱讀逐字稿及找出相關主題進行結合再歸類及命名。其意義單元群聚的過程如表4所示。

表4意義單元群聚過程舉例

逐字稿編碼	原文	意義單元
B-1-048-1	我會希望社工師在評估個案狀況時， 可以與輔導教師一同討論，也可以考慮學校 立場，一同以一個較適合的方式處理。	溝通方式

### (五) 歸納次主題

進行初步歸類與命名後，再繼續反覆閱讀，並將相關歸類結合在一起，歸納次主題，其過程舉例如表5。

表 5 次主題歸納過程舉例

逐字稿編碼	意義單元	歸類命名	次主題
A-1-049-4	希望延長心理師提供專業服務的時間及次數	對專業輔導人員的期待	對制度的期待

#### (六) 萃取核心主題

歸納次主題後，要不斷思考及檢視與相關主題的關聯性並萃取其核心主題，核心主題歸納過程舉例如表6所示。

表 6 主題歸納過程舉例

逐字稿編碼	意義單元	歸類命名	次主題	核心主題
B-1-047-2	增加心理師駐校時間	對專業輔導人員	對制度的期待	對跨專業合作的期待



## 第六節 研究的嚴謹度

二十世紀的科學被實證科學主導，因此有了可信及有效的測量，成為方法判定的重要一環。實證與質性研究主義分別屬於不同的科學體系，研究內容的嚴謹及客觀仍是質性研究者要處理的部份。Maxwell（1996）：在處理信、效度威脅方面，量化與質化研究有極大差異。量化研究者事先會試圖設計並進行控制，以處理研究者事先以預料或非預料之信度及效度威脅。質化研究者很少由對照、抽樣、統計操控等策略中，取得特定之信、效度，在開始進行研究後，會運用蒐集獲得而來的證據來排除信度及效度威脅。為提升研究之信度與效度，研究者將使用以下策略：

### 一、信度方面

質化研究可分為外在信度與內在信度。質化研究之信度乃是指與研究者互動形式、資料紀錄、資料分析、以及資料中是研究參與者與意義的一致性（王文科，1990）。外在信度為獨立的研究者在類似或相同情境中，可以發現相同現象之程度。內在信度則為其他研究者在相同的構念下其蒐集而來的資料可以吻合且為一致性（孫敏芝，1996）。

#### （一）外在信度

本研究為增加外在信度的做法內含：研究參與者、研究者角色、蒐集資料與分析策略，說明如下：

1. 研究參與者：已在研究對象章節中，描述選取標準。
2. 研究者角色：自己就是研究者要隨時提醒自己保持中立且要和研究參與者建立信任及良好互動關係。
3. 資料蒐集與分析：在「資料處理與分析」的章節中已做描述及說明實際作法。研究者進行資料分析時會保持客觀及參考訪談相關紀錄。

#### （二）內在信度

降低內在信度的方法有：研究參與者、低推論描述、以機械紀錄資料等（王文科，1990）。本研究提高內在信度的方式為：

1. 研究參與者：研究參與者將自己的經驗及感受、看法如實表達，研究者會在訪談的過程中與研究參與者進行確認，以提高其可信度。
2. 低推論描述：研究結果將引用實際得來的原始資料進行其陳述，不會做過度的推論。
3. 機械紀錄資料：訪談過程中，研究者將全程錄音事後並轉寫逐字稿呈現訪談內容；以

真實方式呈現訪談內容完整性。

## 二、效度方面

質化研究效度可分外在和內在效度。外在效度指建立質化研究的「可比較性」與「可轉換性」；內在效度乃為真實呈現研究所做的觀察或測量結果，亦為研究發現的正確性（孫敏芝，1996）。

### （一）外在效度

影響外在效度因素有：選樣效應；情境效應、歷史效應及構念效應（王文科，1990）。為提高本研究的外在效度，其做法如下：

1. 選樣效應：參與本研究的輔導教師資格包含輔導組長、專任輔導教師；其教學年資有超過十年以上之資深教師及初任一、二年之教師；教師的培育背景包含輔導相關科系畢或修畢輔導相關學分、取得輔導科教師合格證者。
2. 構念效應：構念清晰，越能提高外在效度，本研究將輔導教師、心理諮商師、社工師等名詞解釋定義做清楚界定。

### （二）內在效度

增加本研究之內在效度策略有：田野研究、參與者之語言、長期蒐集資料、觀察者效應、受試者的流亡與否等（王文科，1990），本研究策略說明如下：

1. 參與者之語言：訪談時使用研究參與者聽懂得語言做描述，交談時避免使用專業術語，其望透過這種方式獲得參與研究者真實的經驗。
2. 受試者的流失：進行此研究之研究參與者全程參與，未流失。

## 第七節 研究倫理

### 一、知後同意：

先以電子郵件聯繫或書面邀請函向參與者進行說明，經參與者同意後再簽署同意書並進行訪談及錄音。

### 二、資料蒐集：

本研究將以錄音方式進行資料蒐集，在過程中，將以代號或匿名方式處理，去除可識別資訊。

### 三、資料處理

研究資料將由研究者本人進行處理，相關資料將妥善保管。

### 四、研究者的態度

研究者會提醒自己要以開放且尊重的態度來聆聽研究參與者之看法、感受與經驗，減少自身主觀評斷及預設立場。

### 五、研究參與邀請函

本研究經由研究邀請函與訪談同意書來協助研究參與者能明瞭研究目的及研究論理等，在訪談前會以書面邀請函說明研究目的、訪談所需時間及保密原則，如附錄二、附錄三。

## 第四章 研究結果與討論

本研究旨在探討私立高中職輔導教師與諮商心理師、社工師進行跨專業合作的現況並瞭解對學校輔導工作的影響、困境及輔導教師對其跨專業合作之期待及建議。

本研究採質性研究之深度訪談進行搜集資料，分別與五位研究參與者進行個別訪談。由研究者分別依本研究之研究目的進行整理及分析資料。一、學校輔導工作現況；二、進行跨專業之現況；三、跨專業合作對學校輔導工作的影響；四、對跨專業合作之期待與建議。

### 第一節 學校輔導工作現況

#### 一、學校輔導工作現況

本節針對「輔導教師的工作概況」、「學校輔導成員編制與三級輔導運作概況」進行其結果之呈現及論述。

##### (一) 輔導教師的工作概況

研究者依訪談內容，整理出輔導教師的學、經歷及對工作的助益、輔導教師負責的工作現況。如表 7 所示，依序呈現並論述其研究發現。

表 7 輔導教師的經歷對輔導工作的助益

對輔導工作	
的助益	輔導較重諮商技巧、幼保重人文關懷及個案觀察。兩者可以相輔相成。
	認輔教師的經歷，可以增進個案關係建立及瞭解學校的輔導生態。
	擔任團體 Leader，可增進帶領高中生團體及瞭解團體的帶領歷程。
	我的學歷背景，有助與跟社區做資源整合
	輔導諮商專業知能可解決學生問題
	輔導諮商專業知能增強與家長溝通技巧
	輔導諮商專業知能可以助人及自助

輔導教師的工作現況可分為二大部分，一是輔導教師的學、經歷背景，二是學、經歷對輔導工作的助益，說明如下：

### 1. 輔導教師的學歷部分

輔導教師都為輔導相關科系畢業或有輔導科教師證。五位輔導教師的學歷為大學及研究所畢業。研究發現有的輔導教師大學是輔導相關科系畢，研究所改唸幼保所。研究發現輔導教師大都對輔導工作充滿熱忱、積極進修輔導相關知能並有第二專長的輔導教師合科證且轉擔任輔導工作。

我是兒童青少年福利學系畢業，科技大學幼兒保育所畢〈C1-001-1〉

我的最高學歷是國語文教學碩士，會踏入輔導的領域是因為曾經在師大修習過輔導初階 20 學分，之後覺得輔導對於教學及班級經營非常有幫助，所以在選擇第二專長時就選擇輔導專長〈E1-001-1〉

### 2. 輔導教師的經歷部分

輔導教師的輔導工作資歷及職務不一。研究發現有的輔導教師原為導師，拿到第二專長輔導科教師證後轉任輔導處室擔任輔導教師一職。有的輔導教師則是本科生畢業後直接擔任輔導教師。另有輔導教師曾擔任國中輔導教師及高職輔導教師。

我曾在世界展望會擔任社工 5 年、在醫院精神科擔任社工 2 年並在高中擔任輔導教師 12 年〈C1-002-2〉

我曾在高職輔導室擔任輔導室幹事 8 年、在國中代理輔導教師 1 年及在高中擔任輔導教師 3 年〈D1-002-2〉

### 3. 學、經歷對輔導工作的助益

研究發現輔導教師認為自己的教育培訓過程及自身工作經歷對輔導工作呈現多元化的助益，有利學校輔導工作順利運作且輔導老師會不定期參加研習及持續進修。

擔任認輔教師使我更加了解如何與個案建立關係，也更加了解學校的輔導生態。藉由擔任團體 Leader，實際了解如何帶領高中生團體，有助於在學校輔導工作中，更加了解團體的帶領歷程。〈B1-003-3〉

我的兒童青少年福利學系背景有助我跟社區做資源整合〈C1-003-3〉

## (二) 輔導教師的工作現況

輔導教師負責的工作業務現況可分為五大部分，第一是行政業務工作，第二是教學工作，第三輔導業務，第四瞭解輔導教師最喜歡的工作業務，第五瞭解輔導教師覺得最耗費時間的業務，如表 8 所示，分別進行以下說明：

表 8 輔導教師負責的工作業務

輔導教師的行政業務有	校內、外獎助學金申請 生涯輔導（包含升學及就業） 認輔業務 學生輔導資料建立、保管、運用及更新 承辦性別平等教育 承辦家暴防治 承辦兒少保護教育 彙整各種興趣或性向測驗等 輔導室相關刊物的編輯 高風險關懷調查相關事宜 生命教育活動推展（如：憂鬱自傷 3 級輔導、情緒教育） 家庭教育活動推展（如：新住民小團體、親職教育、親師座談等） 濟弱扶貧的助學專案
授課科目	生涯規劃、人際溝通
輔導工作內容	個別諮商與輔導 帶小團體 提供導師諮詢服務、提供家長諮詢服務 提供學生諮詢服務
最喜歡的工作業務	生涯輔導 個別諮商 生命教育活動推展 家庭教育宣導暨活動推展
最耗費時間的工作業務	個別諮商

## 1.行政業務工作

經由訪問內容得知，輔導教師負責的工作業務依各校輔導處人員的編制及相關規定而有不同的業務分配。

我負責的行政工作為校內、外獎助學金申請、生涯輔導（包含升學及就業）、認輔業務等〈A1-004-4〉

我的行政業務包括：學生輔導資料建立、保管、運用及更新、承辦認輔教師相關工作、承辦性別平等教育、承辦家暴防治與兒少保護教育、彙整各種興趣或性向測驗、輔導室相關刊物的編輯、高風險關懷調查相關事宜〈B1-004-4〉

## 2.教學工作

學校輔導工作包含生活輔導、學習輔導、生涯輔導。研究發現：輔導教師的授課大都為「生涯規劃」或「人際溝通」等課程。經由訪問內容得知，輔導教師認為從事教學工作可以增進彼此的認識與瞭解、建立信任關係並且可以瞭解學生的想法及感受。

我有上「生涯規劃」及「人際溝通」課程。〈D1-005-5〉

我上「生涯規劃」。我最喜歡跟學生談生涯，因為看到學生對於未來的期待與憧憬，就覺得人生充滿希望！〈E1-005-5〉

## 3.輔導工作

經由訪問內容得知，在輔導工作的劃分上依各校輔導處室規定及安排。輔導教師負責的輔導工作內容有個別諮商與輔導、帶小團體、提供導師、家長與學生諮詢服務。在個別諮商與輔導的部分有的學校輔導處室採用年級做劃分、有些採用科系或輔導教師授課的班級做區分，再由輔導老師分工進行輔導。

我的輔導工作是個別諮商與輔導、帶小團體，還有提供家長與學生諮詢服務。

〈A1-006-6〉

個別諮商與輔導、帶小團體、提供導師、家長與學生諮詢服務。〈C1-006-6〉

## 4.最喜歡的工作業務

研究者經訪問內容發現，輔導教師最喜歡的工作業務會依個人主觀經驗、觀感及喜好而有所不同，但都與幫助學生的成長及了解學生有關。

我最喜歡的工作業務是個案諮商。諮商是用生命影響生命的工作，透過諮商可以更加了解個案的生命故事，以理解的眼光去陪伴個案，陪伴孩子走過生命的一段路。

〈B1-007-7〉

我也喜歡生命教育活動推展，我覺得可以讓學生看到生命不同的視野、對自己也有不同的看法。〈C1-008-7〉

我最喜歡家庭教育宣導暨活動推展。家庭教育很重要，有很多個案是家庭失功能，如家庭教育宣導及推展做的好，可能會幫助到很多學生。〈D1-007-7〉

#### 5. 最耗費時間的工作業務

研究者經由訪問內容發現，輔導教師一致認為最耗費時間的工作業務是個別諮商與輔導。原因是遇到急迫、即時馬上要處理的個案，就要將手邊的工作暫時放下且晤談後續仍有很多事情要處理，所以是最耗費時間及精力的業務。

我曾有一個需固定、長期性晤談的情緒困擾個案，其情緒不穩，我要隨時放下手邊工作進行個別諮商。晤談工作會壓縮我處理行政或其他業務的時間。〈A1-011-8〉

諮商晤談不是離開諮商室就結束的事情，即使只有50分鐘的晤談，但後續還需要打個案記錄，擬訂相關諮商計畫，並與導師聯繫學生狀況，必要時還需要與家長或是引進社工、心理師等相關資源，是一個很需要時間與耐心以及專業知能的工作。

〈B1-015-8〉

#### (三) 小結

輔導教師都為輔導相關科系畢業或有輔導科教師合格證其輔導工作資歷及擔任的職務不一，輔導教師認為自己的教育養成過程及自身工作經歷對輔導工作有所助益，會持續不斷的參與研習及進修。各校輔導教師負責的行政工作內容不同，輔導教師授課「生涯規劃」或「人際溝通」課程。輔導教師負責的輔導工作內容有個別諮商與輔導、帶小團體、提供導師、家長與學生諮詢服務。輔導教師最喜歡的工作業務會依個人主觀經驗、觀感而有所不同，輔導教師一致認為最耗費時間的工作業務是個別諮商與輔導。

#### (四) 學校輔導成員編制與三級輔導的運作概況

研究者依訪談內容，整理出輔導教師所服務之學校輔導成員編制情形及三級輔導運作現況。如表 9 所示，呈現並論述其研究發現。

表 9 各校輔導處室成員編制

受訪者 A	1 名主任、2 名組長、1 名輔導教師
受訪者 B	1 名主任、3 名輔導教師、1 名行政人員
受訪者 C	1 名主任、2 名組長、1 名輔導教師
受訪者 D	1 名主任、3 名輔導教師、1 名幹事、1 名特殊教育老師
受訪者 E	1 名主任、2 名輔導教師、1 名特殊教育老師

##### 1. 學校輔導成員編制現況

學校輔導工作業務會依各校學生數、班級數而影響其輔導處室人員的編制，各校輔導處室的人員編制亦不相同，其他處室會協助輔導工作的進行與推行。

我們學校學生總人數 2289 人全校班級數共 52 班。目前輔導室成員為 1 名輔導主任，3 名輔導教師以及 1 名行政人員，輔導教師處理課程教學、行政業務與個案晤談，主任也會進行個案晤談的部分。學校學務處、教官室、教務處也都協助輔導工作的推行。  
(B1-016)

我們學校學生總人數 3078 人全校班級數共 73 班。目前輔導室成員為 1 名輔導主任，3 名輔導教師，1 名幹事、1 位特教輔導員。(D1-010)

##### 2. 各校三級輔導運作情形

依 學生輔導法 第 6 條規定，學校應視學生身心狀況及需求，提供發展性、介入性或處遇性之三級輔導。研究者依訪談內容發現，各校輔導教師在一級預防時均著重導師的協助且會辦相關輔導知能講座及課程實施。各校輔導教師在二級預防會進行個別諮商、尋求認輔教師協助、辦理小團體並與專業輔導人員進行跨專業合作。在三級預防部分，各校輔導教師會先進行個別諮商及評估，覺得個案問題需轉介會整合專業輔導人力、醫療及社政資源進行專案輔導、諮商及治療。

在一級輔導的部分，由導師協助。(A1-012-9)

在一級輔導的部分，全校性的講座、或是課程的實施都有推動，我們也十分致力於提

升導師的輔導知能，讓導師在一級輔導上可以充分發揮功能，學校也推動認輔教師的業務，希望全員都能是輔導人力。〈B1-017〉

二級輔導的部分導師轉介個案給輔導室、我們會進行個別諮商、辦理小團體、與專案輔導人員進行合作，如心理師，我們會將棘手、難處理的個案轉介給心理師，由他提供更專業的服務（如心理衡鑑、心理治療）。〈A1-014〉

二級輔導的部分則由輔導室推動，接受個案轉介、辦理小團體等〈B1-018〉

二級輔導的部分認輔教師及輔導老師。〈D1-012〉

三級輔導的部分：經由審慎評估及與個案超過4次以上晤談後，才會將個案轉介給諮商中心。〈A1-014〉

三級輔導的部分則是經由審慎評估後，會將個案轉介給諮商中心，但截至目前尚未有這樣的案例。〈B1-019〉

三級輔導的部分：經輔導教師評估及與個案晤談後，覺得需要才會請心理師協助。〈D1-013〉

## (五)小結

學生總人數及班級數會影響輔導處室人員的編制且各校輔導處室的人員編制不相同，其他處室會協助輔導工作的推行與進行。輔導教師在一級預防時均著重導師的協助且會辦相關輔導知能講座及課程實施。在二級預防會進行個別諮商、辦理小團體並與專業輔導人員進行專業合作。在三級預防輔導教師會進行個別諮商及評估，覺得個案問題需轉介會整合專業輔導人力、醫療及社政資源進行專案輔導、諮商及治療。

## 第二節 跨專業合作現況

本節呈現受訪者與各專業合作現況，針對「輔導教師與諮商心理師的跨專業合作」、「輔導教師與社工師的跨專業合作」進行研究結果之呈現與論述。

### 一、輔導教師與諮商心理師的跨專業合作

輔導教師與諮商心理師的跨專業合作現況，將依訪談內容，整理出三大主題分別為合作內容、尋求協助的個案類型、合作時間、合作角色與專業合作感受，如表 10 所示，呈現並論述其研究發現。

表 10 高中職輔導教師與諮商心理師的跨專業合作

跨專業合作內容	直接服務	諮商心理師晤談輔導教師轉介個案
		諮商心理師進行團體諮商
	間接服務	諮商心理師可提供輔導教師督導
		諮商心理師提供輔導教師諮詢
尋求協助的個案類型		受性侵害又為罕見疾病的個案、 精神疾患（思覺失調症）、 情緒障礙、行為偏差、自傷、 家暴、自傷、高風險家庭
跨專業合作時間		輔導教師與諮商心理師有固定的專業合作時間
		諮商心理師為輔導教師的督導
跨專業合作角色		諮商心理師為輔導教師的後援
跨專業合作方式		電話、email、line、面對面
跨專業合作感受		很不錯。相處融洽、很好溝通、可以信任。有心理師的支援很安心。提供支持，有效能。

## （一）跨專業合作內容

輔導教師與諮商心理師的跨專業合作可分為兩部分，一是諮商心理師提供直接服務，二是提供間接服務，說明如下：

### 1.直接服務

(1)輔導教師會將棘手、嚴重而輔導教師無法處理的個案轉介給諮商心理師，由諮商心理師與個案進行晤談，輔導教師認為諮商心理師可以更專業的處理學生自身議題。

覺得棘手、難處理的個案就由心理師進行評估及提供更專業的服務與協助。〈A1-015〉

個人能力不足或覺得嚴重、不好處理需要心理師進行評估如有創傷經驗、自傷或傷害他人之個案將轉介給心理師，由他提供更專業的服務。〈C1-018〉

特殊個案如：高關懷，輔導老師會請心理師進行評估，請他提供更專業的服務。

〈D1-014〉

(2)各校對諮商心理師有不同的要求及期待。諮商心理師除了提供個別諮商外，學校外聘諮商心理師會依學校輔導處的要求或安排，依不同的議題、不同的目的，進行團體諮商服務。

心理師會提供個別諮商及帶小團體。在 105 學年度上學期帶過「低學習成就」小團體。

105 學年度下學期帶過「情緒管理」小團體。〈A1-021〉

105 學年度開始與心理師進行專案合作。因學校校車發生車禍，學生有創傷反應，心理師提供安心服務。心理師提供個別諮商、小團體專業服務。〈C1-020〉

### 2.間接服務

(1)諮商心理師提供輔導教師督導、諮詢及建議，協助輔導教師，使其輔導工作能順利完成。

我當她是督導。我們會互相討論及溝通。她是一個很好的諮詢者、一個很好的資源。

〈A1-036-1〉

諮商心理師是督導。是資源。可以相互合作、討論。〈D1-035〉

## （二）尋求協助的個案類型

經由輔導教師評估後，覺得個案問題較複雜且自身能力有限，就會請求專業輔導人員提供專業服務進行協助。尋求協助的個案類型呈現多元化，專業輔導人員的進駐協助，可以讓個案得到適切的資源及支持，對個案及其家庭、全校輔導工作的運作更為順暢。

尋求協助的個案類型如：精神疾患類型，如思覺失調症、家暴、自傷、高風險家庭等〈B1-022〉

情緒障礙、行為偏差、自傷，覺得有需要諮商心裡師銜鑑及更深層的心理治療的個案就會轉介。〈D1-016〉

複雜以及難以處理或比較嚴重需要治療的個案就會轉介至校外的單位。〈E1-012〉

### (三) 跨專業合作時間

1. 輔導教師與諮商心理師有固定的合作時間，可以在固定的時間內提供專業服務。

一個學期有 10 次的合作機會。時間為隔周三早上 8:00-11:00。1 次 3 小時。〈A1-025-2〉

### (四) 跨專業合作中的角色

1. 諮商心理師為輔導教師的後援及督導，可以協助輔導教師處理個案及家庭問題，能使學校三級輔導體制更加完備。

我當她是督導。我們會互相討論及溝通。她是一個很好的諮詢者、一個很好的資源。〈A1-036-1〉

諮商心裡師是督導。是資源。可以相互合作、討論。〈D1-035〉

遇到比較難處理的個案時只要想到有心理師的支援我就會很安心，有時候不用轉介，我也會打電話尋求諮詢，從中獲得不少因應的對策，對我幫助很大。〈E1-037-1〉

### (五) 跨專業合作方式

1. 為了讓個案獲得更好的協助，輔導教師與諮商心理師在進行溝通時，溝通方式會依個案情況及時效性而有所不同。

如果是馬上、及時的事就會使用電話。一般性、事項告知就使用 LINE。

文件的部分，如個案轉介單、晤談紀錄就使用加密 EMAIL；及諮商心理師到校時，直接、面對面互相討論。〈A1-031-1〉

因為工作的關係以及時間的限制，我在轉介個案後除了以 E-mail 寄資料給心理師之外，我還會用電話和他溝通。〈E1-029-1〉

### (六) 跨專業合作感受

研究發現輔導教師與諮商心理師的專業合作感受大都為肯定、持正面看法。覺得諮商心理師好相處、很好溝通、值得信任。對諮商心理師的支援感到很安心且是輔導教師強而有利的後盾。與諮商心理師進行合作可以為個案及其家庭、輔導教師與校方帶來三贏。

我覺得很好、很不錯。很肯定。專業合作是利大於弊。跟心理師相處的很融洽、很好溝通，可以信任。〈A1-047〉

覺得與單打獨鬥做比較，專業合作的方式可以提供支持。是一加一大於二，有效能。〈C1-044〉

遇到比較難處理的個案時只要想到有心理師的支援我就會很安心，有時候不用轉介我也會打電話尋求諮詢，從中獲得不少因應的對策，都對我幫助很大。〈E1-037-1〉

## (七)小結

輔導教師與諮商心理師的跨專業合作可分為直接及間接服務，諮商心理師可協助輔導教師處理較棘手、困難的個案且個案的類型呈現多元及複雜。在合作時間上，有固定的合作時間，可以在時間內提供專業服務。輔導教師與諮商心理師的溝通方式會依個案情況及時效性而有所不同。在合作關係上諮商心理師扮演督導與後援及督導角色，是輔導教師強而有利的後盾。與諮商心理師的合作感受持正向、肯定看法，覺得諮商心理師可以協助輔導教師處理個案深層心理問題，讓學校輔導工作更能發揮其功能。

## 二、輔導教師與社工師的跨專業合作

輔導教師與社工師的跨專業合作現況，分三大主題為合作內容、合作時間及合作角色，如表 11 所示並呈現及論述研究發現。

表 11 輔導教師與社工師的合作

跨專業合作內容	直接服務	.社工師會晤談輔導教師轉介的個案
	間接服務	社工師會與輔導教師一起討論個案問題 社工師會連結與整合個案所需資源 社工師提供輔導教師諮詢服務
法定通報的個案類型		性侵害事件、兒少保護事件、高風險事件、家庭暴力事件。
跨專業合作時間		有需要才會與社工師進行聯繫
跨專業合作角色		社工師扮演資源提供者之角色

## (一)跨專業合作內容

### 1.直接服務

#### (1)社工師會晤談輔導教師轉介的個案

輔導老師進行晤談及法定通報後，社工師會以直接晤談的方式來協助個案並評估及連結個案所需資源。

由通報內容進行派案，並由主責社工師評估處遇措施，也會到校晤談學生，或是與輔導教師了解學生平日狀況。〈B1-022〉

在法定通報後一直都有與社工師進行專業合作。社工師重個案訪視、瞭解個案目前狀況，評估是否可接案？可以提供什麼服務？社工師會跟輔導老師做說明〈C1-024〉

### 2. 間接服務

#### (1)社工師會與輔導教師一起討論個案

輔導教師請社工師協助處理個案，輔導教師關心個案目前狀況會與社工師保持聯繫，社工師也會與輔導教師共同討論個案，彼此都可以瞭解個案問題及資訊分享並能給予適時協助。

在每次社工晤談結束後，我都會詢問社工孩子目前的身心狀況，也會告知孩子在上課時的表現以及導師對孩子日常生活表現的看法，一同去評估孩子的狀況。

〈B1-025-1〉

#### (2) 社工師會連結與整合個案資源

社工師較輔導老師更清楚資源連結與整合，輔導教師如果無法協助適切的資源給學生時會請社工師幫忙、社工師便可提供相關資源及資訊。

個案的家長誤信朋友、遭朋友欺騙，將居住的房屋賣出。爸爸入監。與社工師合作，社工師協助申請相關補助。〈D1-025-1〉

#### (3) 社工師可提供輔導教師諮詢

當輔導教師在輔導工作上遭遇到困難時，輔導教師可以與社工師進行討論且可提升輔導教師的專業知能。

社工師是一個很好的伙伴。她提供輔導老師支持及資源。個案可以獲得協助與幫忙。〈C1-037〉

## (二) 法定通報的個案類型

輔導教師經專業評估後，會依照「教育部及主管機關」所訂定、公告各項處遇 SOP

資訊進行行政處遇之通報。輔導教師最常使用的通報系統為「社政通報- 關懷 e 起來」：家暴/性侵害/兒少保護/高風險及「衛政通報-心衛中心：自殺」。輔導教師並會依個案狀況分別進行「法定通報」及教官負責之「校安通報」。

評估後覺得需要社工師協助，才會與縣政府或其他機構之社工師進行聯繫、合作。〈A1-016〉

進行法定通報後，會去電告之個案狀況以及需配合協助事項。〈B1-022〉

法定通報（高關懷、性平）後會與社工師專業合作。〈D1-016〉

### （三）跨專業合作時間

#### 1. 社工師沒有固定時間來校提供個案服務

輔導教師與社工師在合作上，大多沒有固定的時間。社工師最常使用電話與輔導教師進行連絡，經溝通後社工師會自行安排時間到校提供必要的服務。社工師也會不定期約談或訪視個案。

法定通報時，社工師會來電詢問是否可到校與學生晤談〈B1-020〉

### （四）跨專業合作中的角色

#### （1）社工師為資源提供者

社工師的角色像資源提供者，他可以提供輔導教師與個案相關的資源，也可以連結整合資源讓個案及學校獲得需要的協助。

社工師扮演的角色較像是連結外界資源、評估系統〈B1-028〉

社工師在資源整合部份做的比我們更廣、更深。社工師比輔導老師有更多的機會取得資源，並針對個案的需要進行個案服務。〈C1-027-1〉

社工師是一個很好的伙伴。她提供輔導老師支持及資源。個案可以獲得適且的協助與幫忙。〈C1-037〉

### （五）小結

輔導教師與社工師的合作分為直接服務與間接服務，社工師會以直接晤談的方式進行評估及適切連結個案所需資源。在間接服務上，社工師會與輔導教師共同討論個案，雙方都可瞭解個案問題並提供資訊分享。輔導教師最常使用的通報系統為「社政通報 - 關懷 e 起來」：家暴/性侵害/兒少保護/高風險及「衛政通報-心衛中心：自殺」。社工師會協助輔導教師資源引入及整合所需資源，讓學校資源更豐富有利學校及個案。在合作時間上，社工師服務的時間較彈性，社工師會不定期約談或訪視個案。其角色為資源提供者，提供輔導教師與個案相關的資源、也可以連結整合資源讓個案獲得需要的協助。

### 第三節 跨專業合作對學校輔導工作的影響

本節呈現私立高中職輔導教師與諮商師、社工師進行跨專業合作對學校輔導工作帶來的影響。針對「跨專業合作對學校輔導工作的幫助」、「跨專業合作所遇之困境」進行研究結果之呈現與論述。

專業輔導人員進入校園，對學校輔導工作帶來許多正面的協助。如表 12 所示，分別依敘說明。

表 12 跨專業合作對學校輔導工作的幫助

與諮商心理師合作後的助益	減輕輔導教師的工作量、壓力
	增進輔導教師專業知能
	促進家長願意與學校進行合作
	專業信任感提升
與社工師合作後的助益	連結整合資源

#### 一、與諮商心理師合作後的助益

##### (一)減輕輔導教師負擔的工作量、壓力

諮商心理師的進駐會減輕輔導教師的工作量及負擔、使輔導教師的壓力得以舒解。心理師是督導。是資源。可以相互合作、討論。她可以提供更專業的服務，分擔工作量與減輕我的壓力。〈D1-030〉

##### (二) 增進輔導教師專業知能

諮商心理師的進駐與合作，使雙方能教學相長並能協助輔導教師提升自身的輔導專業知能。

我覺得：她的進入，提供我們很多的協助，也幫助到學生。我自己本身也獲的更多的專業成長。〈A1-041〉

比較難處理的個案時只要想到有心理師的支援我就會很安心，有時候不用轉介我也會打電話尋求諮詢，從中獲得不少因應的對策，都對我幫助很大。〈E1-045-1〉

##### (三) 促進家長願意與學校進行合作

諮商心理師進入學校後，經諮商心理師提供專業服務後；家長願意信任諮商心理師的專業與學校的合作意願及配合度與較之前提高不少。

經諮商心理師評估後，諮商心理師提供輔導老師相關佐證資料讓輔導老師與家長溝通時更有說服力，也較能配合。〈D1-031〉

#### (四) 專業信任感提升

除了有基本的專業諮商知能外，諮商心理師更有很紮實的一年實習經驗，與輔導教師比，更顯專業。學校導師、行政人員與學生家長更能信任諮商心理師的專業，對學校輔導工作及輔導教師的專業信任有所提升。

曾有個案因家庭問題及有自我傷害傾向轉介給諮商心理師，有進行個案諮商及家庭會談。個案諮商 8 次，個案情緒穩定與家長相處模式也有改善。〈C1-030〉

### 二、與社工師合作後的助益

#### 連結整合資源

社工師會將資源連結與整合，帶入更多豐沛的資源進入學校及提供適切的資源給個案，讓學校輔導工作運作更順暢及完整。

### 三、綜合結論

諮商心理師進駐後，緩和輔導教師的壓力及減輕其工作量並使輔導教師獲得輔導專業知能的提昇且經諮商心理師提供專業服務後；家長信任其專業與合作意願。配合度及專業信任感較之前提升。社工師則會將資源連結與整合，提供適切的資源給個案。

### 四、跨專業合作所遇之困境

對於與專業輔導人員進行跨專業合作所遇之困境，可分為二部分。一是與社工師進行跨專業合作所遇之困境，二為專業輔導人員對輔導教師的求助。如表 13 所示，說明如下。

表 13 與社工師進行跨專業合作所遇之困境

與社工師進行跨專業合作 所遇之困境	社工師評估後，因不符合條件、法條，無法受理、接案 無法與社工取得同步的溝通及不清楚個案處置措施
社工師求助事項	社工師需要輔導教師協助帶個案至警察局

#### (一) 與社工師進行跨專業合作所遇之困境

##### 1. 個案條件不合法條，無法受理條件

輔導老師轉介個案後，由社工師進行專業評估，社工師跟輔導老師說：個案條件不符合相關法規、法條規定，無法受理、無法接案。這樣的結果對於個案及輔導老師而言真是不幸的消息。原本期盼社工師可以為個案及其家庭提供適切的資源整合及連接。因個案不符合相關條件而無法受理，實屬遺憾。輔導老師又說：「相類似的個案，其他社工師受理，為什麼這個個案卻不受理？怎麼會差這麼多？因社工師而有所差異嗎？要看社工師是否俱有熱忱嗎？」

社工評估後，說個案不符合條件、法條，無法受理。輔導老師要自己處理個案問題。要看遇到什麼樣的社工。有的情形相似卻可以受理。看社工是否有熱忱。當我知道社工說不行的時候，我心情很不好、覺得很無奈，有生氣及惋惜的感覺。對學生感觉很抱歉，以為透過社工可以帶來更多的協助。〈D1-044〉

## 2. 無法與社工取得同步的溝通及不清楚個案處置措施

研究發現有輔導老師與社工師進行跨專業合作時，社工師沒有充分與輔導老師進行溝通且資訊不同步，導致輔導老師不清楚個案的處置情形，因此遭受家長反彈及抗議，覺得困擾。

不清楚「家庭暴力暨侵害防治中心」內部的接案機制，且社工的處置措施並沒有和學校輔導系統充分溝通，造成資訊不同步，有時家長強烈的反彈會造成學校教師的困擾。家長打電話或來學校抗議社工對孩子的安置，讓我覺得很無奈又覺得難堪。〈B1-044〉

### (二) 社工師求助事項

#### 1. 社工師需要輔導教師帶學生至警察局

研究發現有社工師會請求輔導老師帶個案至警察局。原因如下：個案熟悉且信任輔導老師，社工師對為個案而言是一位陌生人。輔導老師可以提供個案陪伴及給予安全感，有利筆錄的進行且輔導教師的接送可以讓社工節省交通往來時間，可以讓社工師更為彈性、靈活運用時間。社工師也可以藉此與輔導老師進行溝通及討論。

請輔導教師協助帶個案去警察局。〈D1-047〉

### (三) 小結

輔導老師轉介個案，經社工師進行專業評估後，社工師會說：該個案不符合相關法規條件，無法受理、無法接案。然而有些條件相似的個案其他社工師會受理，不同的社工，經評估後有其不同的結果。有輔導老師與社工師進行專業合作時，社工師沒有充分

與輔導老師進行溝通且資訊不同步，導致輔導老師不清楚個案的處置情形，因此遭受家長反彈，頗為困擾。社工師求助事項為請輔導老師帶個案至警察局。原因為輔導老師可以陪伴個案及給予安全感、讓社工節省交通時間且可藉此與輔導老師進行溝通及討論。



## 第四節 對跨專業合作的期待

本節針對「跨專業合作之期待」進行研究結果之呈現與論述。

輔導教師對於跨專業合作的期待，可分為二。一是對諮商心理師、社工師的期待，二為對制度的期待。如表 14 所示，說明如下。

表 14 跨專業合作的期待與建議

對諮商心理師、社工師的期待	瞭解學校需求 提供校內督導 參與個案研討會議 提供小團體及團體督導服務 可以協助增強初級預防工作 加強溝通及討論
制度上的期待	提供更多的經費聘請諮商心理師 延長諮商心理師提供專業服務的時間及次數

### 一、對諮商心理師、社工師的期待

#### (一) 瞭解學校需求的瞭解

輔導教師期待與諮商心理師、社工師進行跨專業合作，期望諮商心理師、社工師能明瞭學校需求及適應學校的校風、文化並對青少年相關議題有所了解，如此才能知曉學生需求。

她要適應我們學校的文化、風氣。〈A1-043-1〉、她要比我花更多的時間來瞭解學生的狀況。〈A1-044-1〉

#### (二) 提供校內督導

諮商心理師、社工師入校提供專業服務對學校輔導工作帶來許多正面的影響。當輔導教師在工作過程中遭遇問題或困境時，會需要督導協助。因此輔導教師希望諮商心理師、社工師能扮演督導的角色並提供並專業協助，期望透過諮商心理師、社工師之合作能讓學校輔導工作運作順利並發揮功能。

我當她是督導。我們會互相討論及溝通。她是一個很好的諮詢者、一個很好的資源。〈A1-036-1〉

諮商心理師是督導。是資源。可以相互合作、討論。〈D1-035〉

### (三) 參與個案研討會議

輔導教師視個案特殊狀況及需求召開個案研討會議，期望專業輔導人員能參與會議。輔導教師期望在會議中專業輔導人員的出席可以提供及協助學校及個案。

希望可以跟諮商心理師合作，請他參與個案研討會議。〈A1-050-1〉

### (四) 提供小團體及團體督導服務

參與此次研究的研究參與者為現職台中市私立高中職輔導教師，經訪談得知有私立學校另外編列經費聘請諮商心理師入校提供專業服務。因信賴及肯定其專業能力，期望專業輔導人員可以提供更多元的服務，讓個案及學校都能獲得協助。

可以提供輔導老師團體督導。〈C1-041-1〉

心理師可以提供小團體服務。〈D1-045〉

### (五) 可以協助增強初級預防工作，提升導師敏覺度及增進導師輔導知能

依據「學生輔導法」第12條規定，學校輔導教師應負責執行介入性輔導措施。輔導教師除了期望諮商心理師、社工師能為其督導外，也期待諮商心理師、社工師能協助學校做初級預防工作，透過各式各樣的方式與導師進行合作，增進導師輔導知能及提升導師們的觀察度及敏覺度，能及時發覺學生異狀並給予處置或轉給輔導老師處理。確實做好初級預防工作可減少個案量的產生及降低、減少學生進入介入性或處遇性輔導的需求並能減輕輔導教師從事個案諮商輔導工作。因此，輔導教師會很期待諮商心理師、社工師可以協助輔導老師從事初級預防工作。

除了請心理師協助個別諮商及帶小團體外，額外再另付費請他長期擔任本校輔導知能研習講座講師及帶情緒小團體。〈A1-040〉

### (六) 加強溝通及討論

多數時候輔導教師對於跨專業合作是十分期待的，但有些情況特殊的個案，無法與社工取得同步的溝通，在進行法定通報時，會有許多的擔心，也會思考通報到底可以帶給個案什麼樣的幫助？因此在與專業輔導人員進行合作時，會期待可以與之溝通及討論，讓個案可以獲得幫助而輔導教師也能提供必要的協助。

我會希望社工師在評估個案狀況時，可以與輔導教師一同討論，也可以考慮學校立場，一同以一個較適合的方式處理。〈B1-045〉

## 二、對制度的期待

### （一）增設經費並補足人力，提供專業服務

經訪談得知輔導教師會依個案需求及狀況進行個案轉介，其諮商心理師為國教署的輔導計畫分區派駐在學校的輔導資源，她們尚需協助區域內各級學校的諮商業務。輔導教師期望不要因為經費及計劃的因素，終止其合作。訪談發現，有些私立學校會另外編列經費、聘請諮商心理師入校提供專業服務。然而一旦若無法獲得支持及繼續給予經費，恐將中止與專業輔導人員的合作。因此，輔導教師會期望持續獲得經費並補足人力，期望透過合作讓個案及學校都能獲得協助。

我負責的個案從 104 學年度開始與專業心理師合作，這些心理師是國教署的輔導計畫派駐在豐原高商的輔導資源，她們需要協助區域內各級學校的諮商業務也與精神科醫生合作並接受學校轉介的個案。缺點是駐點心理師面對的學校太多，所以可以分給我們的時間太少。希望國教署不要因為經費或計劃的因素，終止合作。〈E1-025〉

## 三、綜合結果

輔導教師期待有更多的經費可以聘請更多的諮商心理師入校提供學生更專業的服務並與諮商心理師針對個案做個案會議討論。也希望諮商心理師可以延長其服務的時間及次數、提供小團體、擔任團體督導，希望透過講座方式增強師生輔導知能。

# 第五章 研究結論與建議

## 第一節 研究結論

隨著社會變遷及科技日異發達，臺灣青少年的身心健康及偏差行為、犯罪率有逐漸升高且偏向複雜及低齡的現象，學生問題越顯多元、複雜且有越來越嚴重的趨向。這顯示出學校輔導工作需要專業輔導人員進入並進行專業合作，一起協助解決學生問題。

教育部於 103 年 11 月 12 日日公佈「學生輔導法」、105 年 3 月 21 日修正「高級中等以下學校及該主管機關專業輔導人員設置辦法」，此等顯示政府重視學校輔導工作。與專業輔導人員進行專業合作有法源依據且必須落實執行。然而在高中職的學校是如何與專業輔導人員進行跨專業合作？跨專業合作的現況又是怎樣？跨專業合作對學校輔導工作的影響有那些？高中職的輔導教師又對跨專業合作有何期待？

本研究為半結構式，針對台中市現職私立高中職輔導教師進行深度訪談，想從輔導教師與專業輔導人員進行跨專業合作的經驗中，了解跨專業合作的現況及合作方式、工作內容，更進一步瞭解透過其合作對學校輔導工作的影響與期待，以供未來在實務建議及修正上可個參考的憑據。

本節呈現本研究的發現依序為學校輔導工作現況、輔導教師與專業輔導人員合作現況，其合作對學校輔導工作的影響及對跨專業合作的期待。

### 一、學校輔導工作現況

#### （一）輔導教師的學、經歷不相同

五位輔導教師的學歷為大學及研究所畢業。研究發現有的輔導教師大學是輔導相關科系畢，研究所改轉讀幼兒保育所。輔導教師的輔導工作資歷及擔任職務不相同。研究發現有的輔導教師原為導師，拿到第二專長輔導科教師證後轉任輔導處室擔任輔導教師一職。有的輔導教師則是本科生畢業後直接擔任輔導教師，另有輔導教師曾擔任國中及高職輔導教師經歷。

#### （二）不相同的學、經歷對輔導工作有所助益

輔導教師認為自己的教育養成過程及自身工作經歷對輔導工作呈現多元化助益，有利學校輔導工作進行且輔導老師會參加研習及進修。

### （三）輔導教師的工作內容可分行政、教學、輔導

輔導教師負責的行政業務會依各校輔導處人員的編制及相關規定而有不同的行政業務分配。各校輔導教師負責的行政工作內容不相同，輔導教師教授「生涯規劃」或「人際溝通」課程。輔導教師的輔導工作內容為個別諮商與輔導、帶小團體、提供導師、家長與學生諮詢服務。

### （四）最喜歡的工作業務因人而異

有的輔導教師喜歡從事個別諮商與輔導。有的輔導教師喜歡從事「家庭教育宣導」。最喜歡的工作業務會因輔導教師個人主觀經驗及喜好，做不同的選項。最喜歡的工作業務因人而異、因人不同。

### （五）最耗費時間的工作業務是個別諮商與輔導

輔導教師一致認為最耗費時間的工作業務是個別諮商與輔導。當輔導教師一旦遇到急迫、需要即時處理的個案，就要將手邊的工作暫時放下且唔談後續仍有很多事情要處理，輔導教師認為是最耗費時間及精力的業務。個別諮商與輔導的業務還會壓縮輔導老師處理其他工作的時間。

### （六）學校輔導成員編制會因班級數而有所不同

學校每年都要招生，各校招生的情況不盡相同。各校科系成班的人數也不一。學校輔導工作業務會依各校學生數、班級數而影響其輔導處室人員的編制，各校輔導處室的人員編制亦不相同。

### （七）各校依「學生輔導法」規定，進行三級輔導

在一級預防時，輔導教師著重導師的協助且會辦相關輔導知能講座及課程實施。在二級預防時會進行個別諮商、尋求認輔教師協助、辦理小團體並與專業輔導人員進行專業合作。在三級預防部分，輔導教師會先進行個別諮商及評估，覺得個案需轉介將會整合專業輔導人力、醫療及社政資源進行專案輔導、諮商及治療。

## 二、跨專業合作現況

### （一）輔導教師與諮商心理師及社工師合作，內容可分直接與間接服務

諮商心理師及社工師都會以直接服務的方式來協助輔導教師處理棘手、嚴重的個案。學校外聘諮商心理師會依學校輔導處的要求或安排，依不同的議題、不同的目的，進行團體諮商服務。諮商心理師及社工師在間接服務為提供督導及諮詢。諮商心理師提供心理治療及衡鑑，社工師可連結整合資源。

### （二）輔導教師與諮商心理師及社工師進行合作，各有不同的合作方式

諮商心理師來校的時間是固定的。諮商心理師會在固定的時間提供專業服務；社工師的服務時間較為彈性，經輔導老師評估後覺得有需要才會與社工師聯絡，社工師就會自行安排可以來校的時間，提供必要服務。輔導教師會依個案需求與諮商心理師或社工師進行合作。

### （三）尋求諮商心理師協助的個案類型呈現多元及複雜問題

經輔導教師評估後，覺得個案問題較為複雜且自身能力有限，就會請求專業輔導人員提供專業服務進行協助。個案類型有：受性侵害又為罕見疾病的個案、精神疾患類型、家暴、自傷、高風險家庭、情緒障礙、行為偏差、自傷等呈現多元及複雜型態。有了專業輔導人員的協助，個案可以獲得心理治療並得到相關資源及支持，對個案及其家庭、學校輔導工作進行更順暢、完整。

### （四）諮商心理師及社工師在跨專業合作中各有不同的角色

輔導教師在合作中會提供個案目前狀況及相關的資訊給專業輔導人員，在合作中做為雙方及家長的聯絡窗口並整合各專業對個案或家庭的協助。專業輔導人員為督導、諮詢的角色，協助輔導老師處理學校輔導工作。在進行合作中諮商心理師偏重提供個案心理層面及衡鑑服務。社工師則是扮演連結整合資源給個案及家庭的角色。

### （五）溝通方式會依個案情況及時效性而有所不同

輔導教師與諮商心理師在進行溝通時，溝通方式會依個案情況及時效性而有所不同。溝通方式為使用電話、LINE、EMAIL、直接面對面溝通。輔導教師與社工師最常使用電話進行連絡及溝通。社工師至校協助晤談個案後，通常會直接面對面與輔導老師進行溝通及討論。

## （六）與諮商心理師的合作感受大都持肯定、正面看法

輔導教師對諮商心理師的合作感受持正向、肯定的看法。輔導教師覺得諮商心理師很好相處、好溝通、值得信任，合作愉快。對諮商心理師的支援及陪伴感到安心。諮商心理師的進駐可以協助輔導教師處理個案自身問題，為個案及其家庭與校方帶來三贏局面。

## （七）與社工師進行合作都為法定通報個案

輔導教師最常使用的通報系統為「社政通報 - 關懷 e 起來」：家暴/性侵害/兒少保護/高風險及「衛政通報-心衛中心：自殺」。社工師會協助輔導教師將個案及其家庭所需資源引入並做整合，讓學校有更多豐富的資源有利個案及其家庭與學校。

## 三、跨專業合作對學校輔導工作的幫助

### （一）與諮商心理師合作後的助益

諮商心理師進駐學校後，可以緩和輔導教師的壓力及減輕其工作量並增進輔導教師的輔導知能，亦可獲得家長信任，促進家長合作意願及參與。

### （二）與社工師合作後的助益

社工師協助資源連結與整合，帶入更多豐富的資源進入學校及提供適切的資源給個案。

## 四、跨專業合作所遇之困境

### （一）與社工師進行合作所遇之困境

社工師進行專業評估後，跟輔導老師說：個案不符合相關法規規定、其條件資格不符合，無法受理、無法接案。輔導教師將自己處理個案問題。

有輔導老師與社工師進行合作時，社工師與輔導老師的溝通不充分且獲得的資訊不同步，以致輔導老師不清楚個案的處置狀況，有時會遭受家長反彈，造成學校教師困擾。

### （二）社工師求助事項

有社工師請求輔導教師協助，帶學生至警察局進行筆錄。個案熟悉且信任輔導老師，輔導老師的陪伴可以給予個案安全感，有利筆錄的進行且因輔導教師的接送可以讓社工師節省交通往返時間亦可藉此與輔導老師進行溝通及討論。

## 五、對跨專業合作的期待

### （一）對諮商心理師與社工師的期待

輔導教師期望諮商心理師、社工師能瞭解學校需求及適應學校文化，希望諮商心理師、社工師能扮演督導的角色，亦能參與個案研討會議與相關人員共同商討及協助增強初級預防工作。在評估個案時，可以與輔導教師一同討論並考量學校立場，共同找出較適宜的方式處理或將安置的狀況告知校方。輔導老師期望透過跨專業合作能讓學校輔導工作運作順利並發揮功能。

### （二）對制度的期待

輔導教師期盼持續獲得經費；能與之繼續合作。期盼可以依法規規定補足專業輔導人員的缺額並與諮商心理師、社工師進行長期性的合作，透過合作讓個案、其家庭與校方都能獲得協助，以利輔導工作的運作更順暢、發揮其功能。



## 第二節 研究建議

依研究結果與發現，分別提出三項建議，一是專任輔導教師層面的建議、二為合作層面的建議、三是高中職層面（機制）的建議，說明如下：

### 一、專任輔導教師層面的建議

#### （一）增進並提升輔導教師的專業素養

理想中的輔導老師需具備有專業輔導諮商、行政、教學、協調與整合資源、擬訂計畫（申請經費及補助款）、訓練與督導（如從事志工、社區服務）等能力，從訪談內容中得知研究參與者會自覺其輔導專業知能可能有不足以提供個案協助的地方且俗話說：計畫永遠趕不上變化的。靠山，山會倒。路不轉，人要轉。依靠專業輔導人員的協助並非長久之計，輔導教師必須有所體認。人應該要自立自強。因此，最根本的解決之道就是輔導教師必須增進及提升輔導專業知能。輔導教師可以參加專業輔導團體、協會或組群組定期與輔導伙伴舉行研討、閱讀相關書籍、期刊，有固定且信任的督導提供支持與協助持續不斷的進修，這都可以提昇輔導教師的專業輔導知能。唯有提昇自己的專業知能才能協助個案及其家庭並使學校輔導工作能順利運作及發揮功能。

#### （二）學校輔導工作宜連結整合在地資源並給予回饋

學校輔導工作不是閉關自守關起門來自己做輔導工作的。與在地資源的連結整合上，學校輔導工作需結合在地資源與之建立合作信任關係並適時對當地社區做適當的回饋。不同教育層級的學校其輔導工作重點及資源特色均不同，因此輔導老師應該對學校及在地社區之文化、擁有資源及特色瞭若指掌。輔導處室人員除了提供學生的生活、學習、生涯輔導外，也要不定期配合學校行政單位舉辦如校園危機處理、親職教育、心理衛生教育宣導，若可能取得家長及在地社區人士的瞭解及進行合作，才能發揮最大的輔導功能。

#### （三）輔導教師的授課科目依教師專長進行教學工作

教務處通常會依教師的專長來進行排課。輔導教師通常教授「生涯規劃」或「人際溝通」、「生命教育」、「性平教育」課程。依規定每一門科目都有它的專業且需要有該科的教師合格證，這樣授課才符合規定。然而輔導教師的專長是否有被忽視？或者教師是否具備該科的教師合格證？基於排課及專業考量，需由輔導教師提出自己的意見才不會讓學生及教師專業受到輕忽，影響到自身及學生學習的受教權益。

## 二、合作層面的建議

### (一) 設置輔導教師與諮商心理師、社工師的共同溝通聯繫管道

經訪談內容得知，輔導教師通常分別與諮商心理師或社工師進行合作。三者因時間的關係，很難找到共同的時間來進行面對面的溝通及討論。研究發現輔導教師單一與諮商心理師或社工師做聯絡，如果三者可以建置共同的LINE群組，就可以解決三者無法一起參與討論的問題及增進對彼此工作的瞭解且對個案也會有更全面的瞭解；三方可以更效率的進行溝通及討論。

### (二) 增加諮商心理師、社工師之協助，進行初級預防工作

依據「學生輔導法」第12條規定，學校及主管機關所置專業輔導人員，負責執行處遇性輔導措施，並協助發展性及介入性輔導措施。專業輔導人員在初級發展性輔導工作的職掌分二點，第一是提供教師與家長輔導專業諮詢與協助。第二則是協助宣導教師心理、壓力調適、情緒管理、性侵、家暴、精神疾患等議題相關知能。可以透過講座、心理測驗、影片觀賞、角色扮演等方式進行宣導。預防勝於治療，做好初級預防工作可以減少進入二、三級的需求並可提升教師與學生的輔導知能。因此增加諮商心理師或社工師進行初級預防工作並加重其比例，有其必要性。此舉亦可強化學校三級輔導工作的推展。

### (三) 增加諮商心理師與社工師從事間接服務之工作

輔導教師為學校輔導工作主要執行者。本研究發現輔導教師在輔導專業知能上自覺不足，因此需與諮商心理師、社工師進行合作。研究發現諮商心理師、社工師以督導、諮詢的方式提供輔導老師間接服務。輔導教師不能過度依賴專業輔導人員的直接服務，增加專業輔導人員的間接服務可以間接協助輔導教師處理個案及家庭問題並增進其專業知能；因此必須實行。

### 三、高中職層面（機制）的建議

#### （一）增設經費，專款專用

研究發現，有些私立學校會編列經費、聘請諮商心理師入校提供專業服務。有的輔導老師則是使用國教署輔導計畫分區派駐在學校的輔導資源，一旦無法獲得校方支持並給予經費或計畫終止，恐將停止與其合作。因此，輔導教師會期盼繼續獲得經費並透過合作讓個案及學校都能獲得幫助。

#### （二）補足輔導教師缺額

台灣教育正面臨少子女化危機，學校為求生存或考量其他因素，通常都會在人員編制上做管制。從研究發現各校輔導教師的人員編制並沒有完全照學生輔導法之規定執行，人力有短缺、不足的現象。為學生及其他輔導教師著想，宜補足其缺額。

#### （三）依特殊學生總人數，依法設立特殊教育班者、編制特殊教育老師名額及設置特殊教育業務組。

經訪得知，每所學校都會有特殊學生。研究發現在輔導處室人員編列上可以看到有些輔導處室有編制特殊教育教師，有些則無。校方有依規定設立特殊教育班、補足特殊教育教師人員缺額、教師助理員及特教學生助理人員並設置特殊教育業務組？站在學生及家長的立場，應該以學生的受教權益為優先，學校是否有忽視或犧牲特殊學生的權益？教育為百年大計、教育為良心志業，從事教育工作者應依法、依規定辦理各項業務，讓每位學生都可以適性發展及學習。

#### （四）補滿專業輔導人員缺額

由訪談內容得知，各校並沒有按照規定補足專業輔導人員名額。因此校方需要使用外聘的方式填補對其需求。一旦補足專業輔導人員後，專業輔導人員可能單一長久提供專業服務且其工作壓力將可以獲得減輕、提升服務品質，亦可讓學校輔導工作的運作更為流暢且更能發揮功能。

#### （五）編「高級中等學校學生輔導諮商工作資源參考手冊」，供教師參考使用

國小已有「國民小學學校輔導工作參考手冊」、國中也有「國民中學學校輔導工作參考手冊」。「學生輔導法」已於民國 103 年 11 月 12 日公布，到目前為止，研究者並未看到高中職學校有「高級中等學校學生輔導諮商工作資源參考手冊」。如果相關

單位可以著手進行彙編，讓教師有手冊可以參考使用，相信對輔導教師而言是一大助力，有利輔導工作的推動及運作。

#### （六）設定完備督導制度及督導平台

從訪談內容得知輔導教師需要諮商心理師、社工師提供督導的協助。輔導教師需要的督導需求可分諮商專業、行政、教學三個層面。目前國教署在輔導教師之督導這部份採用「團體督導」及「輔導教師提個案與討論」方式進行督導服務。然而全國有一百多所的公私立高中職，每一所學校的輔導教師其工作量都超過負荷，就算輔導教師有心想參與這樣持續性的研習，礙於工作及時間關係可能也是有心無力、無法參與。因此若能設定完備督導制度及設置一個可以供輔導教師接受諮詢督導的平台或許可以解決輔導老師的需要及問題。督導制度有較以往受到關注且有些許改善，但在執行上還不夠全面，需要再繼續推展。

#### （七）邀鄰近大專院校具輔導相關背景之教授，擔任專家督導並進行交流

各校可以與鄰近的大專院校進行合作及交流。可聘請鄰近大專院校具社工、心理、輔導與諮商等相關背景的學者擔任專家督導一職，提供輔導教師專業協助。

## 第三節 研究限制與未來研究建議

### 一、研究限制

#### (一) 研究場域的限制

研究者以台中市研究場域，無法擴及到其他地區，研究的推論上應考慮此一限制。

本研究為半結構式進行一對一方深度訪談。

#### (二) 研究方法的限制

本研究為半結構式進行深度訪談，在訪談時可能會受限研究者的訪談技巧及能力或是研究參與者回應不夠開放，恐遺漏關鍵性的資料，如：受訪輔導教師大多肯定跨專業合作帶來的正面影響及優點，然而在訪談過程中較少談論與專業輔導人員進行跨專業合作時所遭遇到的困難、輔導教師的情緒感受、如何與專業輔導人員共同解決困境。

#### (三) 研究觀點的限制

本研究以私立高中職輔導教師的觀點對專業輔導人員進行跨專業合作經驗討論，這種方式只能了解輔導教師對跨專業合作經驗的看法、感受、期待，例如在研究建議中提到設置輔導教師與諮商心理師、社工師共同的LINE群組，方便彼此聯絡及溝通。然而諮商心理師、社工師是否覺得這個建議可行？會不會覺得下班了還在工作？生活是否有受到影響？然而輔導教師的觀點也只是跨專業合作中的一部分，無法完整呈現跨專業合作之整體。

#### (四) 研究推論的限制

本研究以現職台中市私立高中職輔導教師，輔導教師包含：輔導組長、專任輔導教師為主，無法擴及到國立高中職輔導教師及國中小輔導教師，研究的推論上應考慮此一限制。

### 二、未來研究建議

如上述研究限制所言，本研究對未來跨專業合作提出下幾點建議：

#### (一) 增加研究參與者樣本數

本研究有五位參與研究者，以半結構式深度訪談進行資料蒐集，研究發現輔導教師較少談論與專業輔導人員進行跨專業合作時所遭遇到的困難或如何共同解決困境。為增加資料的參考價值及為增加資料豐富，建議未來可以再增加更多的樣本數，可以從訪談內容中獲得更多有意義、有價值、有貢獻的研究發現及結果。

## （二）研究方法可增加問卷調查的使用，宜利訪談時可加深問題之探究

本研究以半結構式深度訪談進行資料蒐集，在瞭解輔導教師的基本資料項目可以使用問卷調查以節省訪談時間。輔導教師的直接與間接服務有個別諮商、團體諮商、班級輔導、全校性宣導、信件、輔導刊物、相關心理測驗、提供學生、家長、學校教職員工諮詢服務、網路輔導資訊服務、提供升學及就業資訊及模擬面試、學生輔導增能訓練或家長及教師的輔導知能研習、個案轉介輔導、個案追蹤、輔導輔導股長訓練等。透過問卷調查方式快速勾選，研究者可能快速瞭解各校輔導工作進行方式並增對感興趣的項目及進行方式做更進一步的瞭解及分析其差異。

## （三）增加諮商心理師、社工師之觀點進行探討

本研究以輔導教師的觀點進行討論，倘若能加入並綜合心理師、社工師對跨專業合作的經驗及意見，可使得跨專業合作的探討更顯精緻及完整，並可以從中看到對彼此的需求及期待。

## （四）以不同區域及對象進行探討

本研究的場域及對象為台中市私立高中職輔導教師，其他國立及他縣市私立高中職輔導教師其合作模式（專案、駐校、分區、駐點）不相同，輔導教師與專業輔導人員在合作上也會有所差異。各種合作模式都值得更進一步探討，未來可深入了解國立及他縣市私立高中職之跨專業合作的差異，成為以後執行及修正的參考依據。

## （五）以不同教育養成背景的輔導教師進行探討

本研究參與研究者其教育養成訓練有輔導相關科系畢業及擁有教師第二專長輔導科合格證的教師。不同教育背景的輔導教師在推動學校輔導工作的過程及實施方式是否有所不同？其專業評估及個案處遇的處置是否有差異？在輔導工作上所遭遇的問題及困境是否一樣？與其他專業輔導人員的「跨專業合作經驗」、「跨專業合作之影響及差異」、「跨專業合作所遇之困境」、「對跨專業合作之期待」、「對跨專業合作之建議」上有何差異？可做進一步的探究。

## 第四節 研究反思

我本身就是一位在高職任教的輔導教師，一開始會想要做這個題目是因為教育部已於民國 100 年依據「國民教育法」及「國民小學國民中學及直轄市縣（市）政府置專任專業輔導人員辦法」於台灣各縣市成立學生輔導諮商中心，目的在於招聘諮商心理師、臨床心理師與社會工作師等輔導人員協助學校輔導工作，以健全國民中小學之三級輔導機制。

教育部又於 103 年 11 月 12 日公佈「學生輔導法」及於 105 年 3 月 21 日修正「高級中等以下學校及各該主管機關專業輔導人員設置辦法」。我很好奇、很想知道在教育現場的高中職任教的輔導老師如何與專業輔導人員進行跨專業合作？跨專業合作的現況為何？對學校輔導工作帶來甚麼影響？輔導教師對跨專業合作有何期待？基於上述原因促使我想更進一步的探討。

在未探究這個議題之前，我對於專業輔導人員的印象及其工作內容有些許的認識與瞭解。覺得專業輔導人員入校提供專業服務及引入更多資源給個案及家庭對學校輔導工作的運作有很大的助益，輔導老師的內心應該是充滿喜悅、會很期待與專業輔導人員進行合作且彼此又可以教學相長，應該都會舉雙手贊成。

經由五位現職私立高中職輔導教師的深入訪談，讓我實際瞭解私校輔導工作現況、輔導教師工作概況與專業輔導人員進行合作的現況、對專業輔導人員的期待。

研究發現依「高級中等學校教師每週教學節數標準」第 5 條規定：學校輔導處（室）主任及專任輔導教師，專職學生輔導工作，無需擔任課程教學。但因@課程需求而擔任教學時，其每週基本教學節數，輔導處（室）主任比照前條第一項一級單位規定；專任輔導教師比照前條第一項二級單位教學組長之規定。進修部專任輔導教師擔任課程教學者，其每週基本教學節數，比照前條第四項教學組長之規定。

依此法可得知輔導教師可以專職學生輔導工作，無需擔任課程教學。但與輔導教師深入訪談後得知私校輔導教師所要負責的業務繁雜、既要從事教學工作也要協助行政及輔導業務工作且還要負責每年招收新生的重責大任，由於可知從事學校輔導工作並不是一件輕鬆簡單的工作。造就個案問題的因素多元且複雜，不單單是學生本身、更多是來自家庭或社會因素，為了給予個案更好的協助與專業輔導人員進行合作是必須且有法源依據的且有些個案若屬於法定通報，責任通報人員若有疏失、未在時間內進行通報，校方及人員也會受到懲處。由此可知這個工作要承擔很大的責任且壓力很大。如果可以還

真期望學校可以體恤輔導教師依規定讓輔導教師可以專職學生輔導工作或按規定排基本教學節數，不要沒有按照規定執行又不給老師應有的尊重及待遇。

訪談發現多數輔導教師自覺輔導專業知能有所不足且因工作繁重有可能會壓縮及影響輔導教師在專業知能上的學習與精進。學校輔導教師必須有所體認，依靠專業輔導人員的協助並非長久之計，最根本的解決之道就是輔導教師必須增進及提升輔導專業知能，才能協助個案、家庭並使學校輔導工作能順利運轉及發揮功能。因此，鼓勵輔導教師增進並提昇自己的專業知能更顯重要，也期望學校可以同意並鼓勵輔導教師參加輔導專業研習及進修。

本研究以輔導教師的觀點對專業輔導人員進行跨專業合作經驗探討，這種方式只能了解輔導教師的看法，無法瞭解諮商心理師及社工師對跨專業合作經驗有何看法及感受。若能加入瞭解諮商心理師及社工師的觀點將可完整呈現其全貌且可以改善其缺失。

本研究發現進行跨專業合作時專業輔導人員及輔導教師要彼此互相信任及相互溝通，這樣才能提供專業服務給個案及家庭並有助於學校輔導工作的進行，在進行個案處置時，雙方一定要充分溝通、不要認為這樣的處置，對方應該要懂、要知道、這是基本的。若個案處置未告知校方，容易造成學校困擾，容易與個案或家長產生誤解。這樣的結果並不是我們想要且樂於見到。

本研究發現輔導教師沒有與諮商心理師及社工師三方共同進行直接面對面討論及溝通的時間與機會。多數為輔導教師與諮商心理師或輔導教師與社工師進行合作且也未建置溝通管道及平台。日後若能設置三方共同的溝通 LINE 群組聯繫管道，就可以解決三者無法一起面對面參與討論的時間且對個案及其家庭會有更全面的瞭解，亦可增進對彼此工作的瞭解，對學校輔導工作的運作可達事半功倍之效。這當然是輔導教師單方面的想法，專業輔導人員的意願及配合也是很重要的。

由訪談內容得知，有私立學校願意外聘諮商心理師駐校提供專業服務，感覺學校很重視學生、願意提供更多的資源給學生，但其校內輔導教師的缺額仍不願補足。既要馬兒好又不給馬兒吃草。校方的考量及決定，這樣的感受及感慨也只有同業人能同理及明瞭。

研究發現有學校輔導室針對新住民學生提供小團體服務，表示學校有注意及重視新住民學生的需求，願意提供資源給予協助；這部份必須給予學校肯定及鼓勵。其他層級的學校呢？是否有針對新住民學生提供相關的服務？台灣像個大熔爐，可以接納來自世

界各地的人加入這個大家庭。新住民小孩是台灣人，他享有一切應該有的權益，我們更應該給予必要的協助，讓他們可以安心的學習與成長。

本研究發現輔導教師與專業輔導人員的跨專業合作感受持正面、肯定的看法。但與社工師的合作困境及問題未獲得處理，這部份或許是因人而異，值得再觀察及探究。

我曾在私校高職夜校擔任輔導教師，目前在國立高職學校擔任夜校代理輔導教師，透過這次的訪談，我回想自己曾在私校任職的時的情況，覺得私校老師真的很辛苦。例如：老師想出去參加研習但有心無力，因為學校不給你公假、要你自行處理課務，真的要排除萬難才可以去研習。教師進修呢？老師利用假日進修、不影響學校工作，卻要老師簽「切結書」，三年內不可以離職。問題是學校也沒有支付任何老師進修的費用，憑什麼這樣要求老師呢？這樣的作法合理嗎？當你的招生業績與你的年終掛勾，當有一天你想要離開學校，校方還會要求你為學校盡到他認為你應該要做的事，就算不合理你也要接受、要配合。為什麼？因為你不想你的離職證明被寫下『配合度不高』這幾個字。透過這次的訪談，我完全可以理解私校輔導教師的辛勞及所遭受的不平對待。教師能堅守教育的崗位，真的要有相當的教育熱忱支撐著才可以。然而並不是所有的私立學校都不支持、不鼓勵教師從事進修活動，真的要看教師服務學校的教育理念。

透過這次的訪談，我也反問自己。我呢？我與專業輔導人員進行跨專業合作的經驗及感受為何？我沒有與諮商心理師合作的經驗，倒是因「法定通報」常常與社工師進行合作。我們通常以電話進行聯繫及溝通。社工師來校前也會事先告知輔導教師與學生，晤談後也會跟輔導教師進行討論。社政法規我不如社工師清楚與瞭解，但社工師真的是輔導教師的好伙伴、她是一個很好的資源，扮演督導及諮詢的角色、是輔導教師強而有利的後盾。與社工師的合作感受是融洽、良好，愉快的。我很感謝他們提供如此專業的服務。

我比其他輔導教師還幸運的是，我的大姐是一名專職社工師。每當我碰到棘手的個案，她就是我的督導，她提供專業的服務及傾聽我的心聲，她一直陪伴、支持、鼓勵我。

輔導教師與專業輔導人員進行跨專業合作是現今必然的一個趨勢且是一個持續的歷程。這個研究幫助我瞭解私立高中職輔導教師的學校輔導工作現況、如何與專業輔導人員進行跨專業合作及其溝通。

持續提升自己的專業輔導知能是我必須學習的課題，期許自己能持續不斷充實專業輔導知，才能給予學生實質幫助。

## 參考文獻

### 一、中文部分

- 方惠生、戴嘉南（2008）。彰化縣專業諮商人員介入國小校園輔導工作實驗方案評估研究。諮商輔導學報，18，89-121。
- 王仁宏（2003）。從教訓輔三合一談學校輔導體系的建立。學生輔導，85，95-104。
- 王文科（1990）。教育研究法。臺北市：五南。
- 王麗斐、杜淑芬（2009）。臺北市國小輔導人員與諮商心理師之有效跨專業合作研究。教育心理學報，41，295-320。
- 王麗斐、杜淑芬、趙曉美（2008）。國小駐校諮商心理師有效諮商策略之探索性研究。教育心理學報，39（3），413-434。
- 王麗斐、杜淑芬、羅明華、楊國如、卓瑛、謝曜任（2013）。生態合作取向的學校三級輔導體制：WISER 模式介紹。輔導季刊，49（2），1-8。
- 刑志彬、許育光（2014）。學校心理師服務實務與模式建構出探：困境因應與專業發展期待分析。中華輔導與諮商學報，39，117-149。
- 吳武典（1997）。輔導原理。臺北市：心理。
- 吳武典（主編）（1980）。學校輔導工作。臺北市：心理。
- 吳芝儀、李奉儒（譯）（1995）。質的評鑑與研究（原作者：M. Q. Patton）。臺北市：桂冠。（原著出版年：1990）
- 吳英璋、徐堅璽（2003）。校園中輔導專業人員之角色功能－淺談國中輔導教師、心理師與社工師在教改潮流下之合作基礎。學生輔導，85，3-17。
- 何今針、陳稟華（2007）。臺灣學校輔導人員專業化之研究。稻江學報，12，166-183。
- 李麗日、李麗年、翁慧圓（譯）（2006）。學校社會工作－有效的服務技巧與干預方式（原作者：D. R. Dupper）。臺北市：五南。（原著出版年：2002）
- 邱珍琬（2015）。圖解輔導原理與實務。台北市：五南。
- 林家興、洪雅琴（2002）。學校人員對國中輔導工作及專業輔導人員試辦方案之評估研究。教育心理學報，32（2），103-120。
- 林萬億（2012）。學校社會工作實務。高雄市：巨流。
- 林萬億（2014）。學校輔導團隊的建置與跨專業團隊合作。取自 <http://ppt.cc/BfcsF>
- 林萬億、黃韻如（2010）。學校輔導團隊工作：學校社會工作師、輔導教師與心理師的

- 合作。臺北市：五南。
- 胡幼慧（2008）。質性研究理論、方法及本土女性研究實例。高雄市：巨流。
- 徐宗國（譯）（2005）。質性研究概論。高雄市：巨流。
- 胡宜中（2012）。學校社會工作人員參與學生輔導工作之實務策略。教育心理學報，43（4），833-854。
- 張麗鳳（2006）。我國中小學輔導工作的回顧與前瞻。現代教育論壇，15，17-35。
- 莊靜（2014）。學校諮商心理師與社工師之跨專業合作經驗研究（未出版之碩士論文）。國立臺南大學，臺南市。
- 孫敏芝（1996）。國小教室生活面貌探討：質化研究經驗之旅。載於質的教育研究：方法與實例。臺北市：漢文書局。
- 高淑清（2008）。質性研究的十八堂課：揚帆再訪之旅。高雄：麗文文化。
- 教育部（2013）。教育部補助各直轄市、縣（市）政府辦理輔導人力成效評估~ 打造「輔導黃金三角」守護孩子幸福未來。取自 <http://ppt.cc/m29wN>
- 教育部（2017）。學生輔導諮商中心簡介。取自 <http://163.22.41.8/>
- 教育部（2017）。學生輔導法。取自 <http://edu.law.moe.gov.tw/LawContentDetails.aspx?id=GL001380&KeywordHL=>
- 教育部（2017）。高級中等以下學校及各該主管機關專業輔導人員設置辦法。取自 <http://edu.law.moe.gov.tw/LawContentDetails.aspx?id=GL001380&KeywordHL=>
- 教育部（2017）。高級中等法。取自 <http://edu.law.moe.gov.tw/LawContentDetails.aspx?id=GL001380&KeywordHL=>
- 陳向明（2002）。社會科學質的研究。臺北市：五南。
- 陳秀樺（2013）。國小輔導教師工作壓力、工作倦怠與督導需求之相關研究（未出版之碩士論文）。市立臺北教育大學，臺北市。
- 陳意文（2000）。社會工作的個案管理者與諮商輔導者合作經驗之初探~以輔導受虐兒童的案件為例（未出版之碩士論文）。私立文化大學，臺北市。

- 陳錦如 (2007)。國小駐校諮商心理師角色功能之探究 (未出版之碩士論文)。市立臺北教育大學，臺北市。
- 陳思瑜 (2015)。國中輔導教師與專任專業輔導人員跨專業合作經驗探討-以新北市北區為例。(未出版之碩士論文)。國立政治大學，臺北市。
- 游淑華、姜兆眉 (2011)。諮商心理與社會工作在「家庭暴力暨性侵害防治中心」的跨專業合作經驗－從社工觀點反思諮商心理專業。中華輔導學報，30，24-53。
- 黃之盈 (2012)。諮商心理師進入校園的準備。諮商與輔導，322，16-20。
- 黃錦敦 (2006)。受虐兒童之社區諮商模式初探。諮商與輔導，241，16-20。
- 董國光 (2011)。學校社工師融入學校輔導團對策略之探討。社區發展季刊，135，120-132。
- 臺灣學校社會工作協會 (2014)。2014 年臺灣學校社會工作學術與實務研討會計畫書。取自 <http://ppt.cc/3tgQt>
- 吳芝儀 (2005)。我國中小學校輔導與諮商工作的現況與挑戰，教育研究月刊，134，23-40。
- 陳秉華 (2005，9 月)。我國中小學校輔導與諮商工作的現況和挑戰。載於嘉義大學主辦之「現代教育論壇：第一屆中小學輔導與諮商學術研討會」嘉義縣。
- 溫怡梅、陳德華(1989)。輔導學的歷史與發展。載於吳武典等著：輔導員原理(頁 45-72)。臺北市：心理。
- 劉焜輝 (2003)。回到學校輔導工作是向上提升還是向下沉淪。載於劉焜輝等著：學校輔導工作的多元面貌 (頁 1-90)。台北市：天馬。
- 趙曉美、王麗斐 (2007)。臺北市國民小學輔導業務專業性之調查研究。台北市 立教育大學學報，38 (1)，67-92。
- 楊長苓 (2000)。質性研究工作方系列：訪談法 (1)。婦女與兩性研究通訊，56，2-7。
- 潘淑滿 (2003)。質性研究－理論與應用。臺北市：心理出版社。
- 吳東彥 (2013)。如何以個案概念化為基礎推動學校輔導系統合作。輔導與諮商。
- 趙曉美、王麗斐 (2007) 臺北市國民小學輔導業務專業性之調查研究。台北市 立教育大學學報，38 (1) 67-92。
- 魏琬蓉 (2012) 國民中學增置輔導教師措施之探究 (未出版之碩士論文) 私立東海學，臺中市。

簡秀芬（2002）。駐校社工師與輔導教師在學校體系角色分工之探討-以臺北市模式為例（未出版之碩士論文）。私立靜宜大學，臺中市。

鍾思嘉（2003）大家談---心理師法與學校輔導工作座談會。學生輔導。85 期。

今日新聞。（2017 年 3 月 9 日）。取自 <https://tw.news.yahoo.com/17歲少年賣毒品咖啡包-新穎創意販毒-045915448.html>。



## 二、外文部分

- Allen-Meares, P. (1999). The contribution of social workers to schooling- revisited. In R. Constable, S. McDonald, & J. P. Flynn (Eds.), *School social work: Practice, policy, and research perspectives* (pp.24-32). Chicago, IL: Lyceum.
- Andrews, A. B. (1990). Interdisciplinary and interorganizational collaboration. In A. Minahan (Ed.), *Encyclopedia of social work* (p175-188). Washington, DC: NASW
- Brill, N. I. (1976). *Team work: Working together in human service*. New York, NY: J. B. Lippincott Co.
- Brown, M. B. (2006). School-based health centers: Implications for counselors. *Journal of Counseling and Development*, 84, 187-191.
- Bronstein, L. R. (2002). Index of interdisciplinary collaboration. *Social Work Research*, 26(2), 113-123.
- Bruner, C. (1991). *Ten questions and answers to help policy makers improve children's services*. Washington, DC: Education and Human Services Consortium.
- Campbell, C.A., & Dahir, C. A. (1997). *Sharing the vision: The national standards for school counseling programs*. Alexandria, VA: American School Counselor Association Press.
- Gardner, S. (1994). *Beyond collaboration to results: The future of services to children for the families*. Fullerton, CA: California State University.
- Guess, P. E., Gillen, M. C., & Woitaszewski, S. (2006). Implications for collaboration: An investigation with school counselors and school psychologists. *Journal of School Counseling*, 4(24). Retrieve from <http://www.jsc.montana.edu/articles/v4n24.pdf>.
- Hornby, S., & Atkins, J. (2000). *Collaborative care: Interprofessional, interagency and interpersonal*. Oxford, England: Blackwell.
- Jones, A. J. (1970). *Principles of guidance*. New York, NY: McGraw-Hill Book Company.
- Meyers, A.B. & Swerdlik, M.E. (2003). School-based health centers: Opportunities and challenges for school psychologists. *Psychology in the Schools*, 40(3), 253-264.
- Mostert, M. P. (1996). Interprofessional collaboration in schools: Benefits and barriers in practice. *Preventing School Failure*, 40(3), 135-38.
- Merriam, S. B. (1998). *Qualitative research and case study applications in education*.

San Francisco, CA: Jossey-Bass Publisher.

- Paavola, J. C., Carey, K., Cobb, C., Illback, R. J., Joseph, H. M., Routh, D. K., & Torruella, A. (1996). Interdisciplinary school practice: Implications of the service integration movement for psychologists. *Professional Psychology: Research & Practice*, 21, 34-40.
- Pollard, K. C. (2008). Non-formal learning and interprofessional collaboration in health and social care: The influence of the quality of staff interaction on student learning about collaborative behavior in practice placements. *Learning in Health and Social Care*, 7(1), 12-26.
- Walsh, M. E., Brabeck, M. M., & Howard, K. A. (1999). Interprofessional collaboration in children's services: Toward a theoretical perspective. *Children's Services: Social Policy, Research and Practice*, 2(4), 183-208.
- Weist, M. D., Ambrose, M. G., & Lewis, C. P. (2006). Expanded school mental health: Collaborative community-school example. *Children & Schools*, 28(1), 45-50.
- Weist, M. D., Myers, C. P., Hastings, E., Ghuman, H., & Han, Y. L. (1999). Psychosocial functioning of youth receiving mental health services in the schools versus community mental health centers. *Community Mental Health Journal*, 35, 69-81.

# 附錄

## 附錄一 訪談大綱

### 一、工作概況

- (一) 請問您的學、經歷背景？您的學經歷對工作有何助益？
- (二) 請談談您負責的工作業務有哪些？
- (三) 你最喜歡哪項工作業務？為什麼？
- (四) 你覺得那項工作業務最耗費你的時間？為什麼？
- (五) 請問您服務學校之輔導工作概況為何？三級輔導如何運作？

### 二、與心理師、社工師之跨專業合作經驗

- (一) 什麼情況下會與專業輔導人員（心理師、社工師）接觸？
- (二) 什麼類型的個案，會請求專業輔導人員（心理師、社工師）協助？
- (三) 何時開始與專業輔導人員（心理師、社工師）跨專業合作？他們的工作型態為何？工作內容為何？
- (四) 您覺得您與專業輔導人員（心理師、社工師）的跨專業合作中，你們各自的角色為何？在專業上有何差異？
- (五) 您如何與專業輔導人員（心理師、社工師）進行溝通？方式有哪些？
- (六) 截止目前為止，與專業輔導人員（心理師、社工師）的跨專業合作經驗為何？請舉出具體的例子。

### 三、跨專業合作之影響及差異

- (一) 與專業輔導人員合作帶來的影響是什麼？您覺得跨專業合作有何優、缺點？

### 四、跨專業合作所遇之困境

- (一) 跨專業合作是否有遭遇困境？
- (二) 專業輔導人員（心理師、社工師）專業輔導人員是否有跟你求助過？為什麼事？
- (三) 你們如何同心協力解決目前困境？

### 五、對跨專業合作之期待

- (一) 請您說說，你對目前專業合作的感受？

### 六、對跨專業合作之建議

- (一) 請問您對於目前學校輔導中跨專業合作有何建議？

## 附錄二 研究參與邀請函

親愛的受訪者您好：

我是南華大學生死所生死教育與諮商組二年級研究生劉貞妙，我對學校輔導工作中跨專業合作議題想當有興趣，想深入瞭解跨專業合作之經驗。我的論文研究題目是【私立高中職輔導教師與諮商心理師、社工師跨專業合作經驗探討】

此研究目的是希望藉由您的參與，以學校輔導教師之角度來探究，輔導教師與心理師、社工師目前合作狀況及其歷程。期望透過這此研究，瞭解學生輔導法通過後，學校輔導教師與諮商心理師、社工師的合作現況，並探究跨專業合作對於學校輔導的影響，期望對於學校輔導工作跨專業合作的建構與發展有所幫助。

基於上述研究目的，誠摯邀請您參與此研究，若您具備以下資格：目前任職於台中市私立高中職學校並擔任輔導主任、輔導組長、專任輔導教師都歡迎您參與本研究。本研究為半結構式訪談，約需一個小時，將提供您訪談大綱，在訪談過程中將全程錄音，所有錄音檔案，將轉謄形成逐字稿並進行內容分析錄音檔案以及逐字稿僅作為研究之用在完成報告後將銷毀。關於匿名處理部分，參與訪談的老師，為避免有可能被辨認出身分，其個人背景資料（如：性別、年齡、服務學校）將以匿名方式呈現，以保障您的權益及維護研究倫理

最後，非常誠摯地邀請您的參與本研究，您的參與將對本研究及增進學校輔導中專業合作有十分重大的意義。若您對研究有任何疑問，歡迎您與我聯絡，我的連絡方式為 E-mail：

手機：                    期待您的協助。

祝平安順心

南華大學生死所生死教育與諮商組 劉貞妙敬邀

### 附錄三 受訪同意書

我自願參加此次訪談，我已被告知這項研究的目的。我明瞭我會藉著參與訪談的方式，來參與這個研究計畫。在訪談過程中，我可以拒絕回答任何問題，且可以根據我的意願中斷或終止這個訪談。

我已經被告知這個訪談約需一個小時的時間。我瞭解我的回答將被保密，資料僅供研究人員使用，且不會有任何真實姓名出現在任何研究報告中。透過這個訪談所蒐集到的資料，將以統整的方式做呈現，未經過我本人允許，絕不會從資料中被辨識出我的真實身分。我可以向研究者要求寄一份訪問田野筆記備份給我，做為開始分析前對資料進行相關修正或補充說明之用。

受訪者姓名（正楷）

受訪者簽名：

日期：

指導老師：陳增穎，南華大學生死所副教授

指導學生：劉貞妙，南華大學生死所生死教育與諮商組

E-mail：

電話：