

國立臺灣師範大學公民教育與活動領導學系

碩士論文

Department of Civic Education and Leadership

College of Education

National Taiwan Normal University

Master's Thesis

大學學生宿舍管理與輔導人員工作經驗之研究－

以東吳大學為例

Research on the Work Experience of University Student

Dormitory Management and Counseling Personnel- A

Case Study of Soochow University

陳伊君

Chen, Yi- Chun

指導教授：劉若蘭博士

Advisor: Liu, Ruo- Lan, Ph. D.

中華民國 113 年 7 月

July 2024

摘要

本研究以東吳大學為例，以質性研究方法探討大學學生宿舍輔導員的工作經驗。研究對象為東吳大學 5 位現職宿舍輔導員，運用半結構式與深度訪談，以研究參與者事後檢核、同儕檢核以及厚實敘寫，強化研究信實度。研究結果如下：

一、本研究發現宿舍輔導員行政事務經驗與須具備之專業能力，內容包含：

（一）共通性的例行工作事項；（二）各自的行政業務。

二、本研究發現宿舍輔導員意外事件處理經驗與須具備之專業能力，內容包

含：（一）宿舍內的高關懷個案：當宿舍輔導員擁有高度的責任感，卻無法平衡專業與生活及身心健康，並且缺乏諮詢與助人技巧時，容易加劇宿舍輔導員過勞的情況。宿舍輔導員的相關教育訓練與實務經驗須雙管齊下，提升專業能力；（二）校外宿舍的外患—與社區鄰居共處：如何融入當地社區、與社區建立友好關係並化解衝突、鼓勵學生成為有責任感的公民，促進公共利益並展現大學的社會責任；選用有宿舍輔導與管理經驗的人員擔任校外宿舍輔導員可能較為合適；（三）宿舍重大危機處理需要整合其他資源：大型的宿舍危機事件考驗學生事務處對於校園危機處理、協調合作、衝突處理、決策能力等綜合學生事務專業能力之展現。

三、本研究發現宿舍輔導員學生輔導經驗與須具備之專業能力，內容包含：

（一）住宿生生活輔導：住宿生知道宿舍輔導員的存在、宿舍的輔導與管理並非全然的角色衝突、宿舍輔導員須具備多元文化能力；（二）學生宿舍自治團體與宿舍同儕團體輔導：宿舍輔導員與宿舍學生自治團體教學相長，能者為師；面臨學生樣態不同，須多加觀察並調整領導方式；當宿舍同儕幹部比宿舍輔導員還資深，是助力也是阻力。

四、本研究發現宿舍輔導員推動活動方案經驗與須具備之專業能力，內容包

含：(一) 營造正向團體動力並支持學生展現創意：宿舍輔導員應用領導能力促進師生良好的互動，進而產生正向的團體動力推動宿舍活動方案的觀察與反思；(二) 推動宿舍活動方案的觀察與反思：宿舍輔導員應用領導能力及反思能力，於宿舍活動方案創造學生於團體中互助之學習機會、提升對於宿舍的認同感，滿足學生的學習需求。

五、本研究發現宿舍輔導員的自我價值認同與挑戰，內容包含：(一) 從學生的回饋中肯定自我；(二) 從經驗傳承中肯定自我；(三) 拿捏家庭與學務工作的平衡；(四) 宿舍輔導員的專業能力養成很重要。

基於研究結果，建議包含：(一) 發展宿舍輔導員督導制度，確保宿舍輔導員工作品質與經驗傳承；(二) 建立宿舍輔導員夥伴關係，定期交流工作經驗，深化學生事務專業能力；(三) 學校單位定期舉辦專門針對宿舍輔導員之專業培訓；(四) 政府單位鼓勵分享學生宿舍管理與輔導工作之成果，倡導宿舍教育功能發展，提升我國大學教育品質。

關鍵字：大學學生宿舍、宿舍輔導員、學生事務專業能力

Abstract

This study uses Soochow University as a case example and employs qualitative research methods to explore the work experiences of university residence hall counselors. The subjects of the study were five current residence hall counselors at Soochow University. Semi-structured and in-depth interviews were conducted, and the study employed member checks, peer reviews, and thick description to enhance research validity. The findings are as follows:

1. The study found that the administrative experience of residence hall counselors and the professional competencies required include: (a) common routine tasks; and (b) individual administrative duties.
2. The study identified the experience of handling unexpected incidents and the required professional competencies, which include: (a) High-care cases within the dormitory: When residence hall counselors have a high sense of responsibility but cannot balance their professional duties with personal life and well-being, and lack counseling and helping skills, it can exacerbate counselor burnout. Relevant education and practical experience are necessary to enhance professional abilities; (b) External issues with off-campus dormitories—coexisting with community neighbors: How to integrate into the local community, establish friendly relationships, resolve conflicts, encourage students to become responsible citizens, promote public interests, and demonstrate the university's social responsibility. Selecting individuals with experience in dormitory counseling and management might be more suitable for off-campus residence counselor roles; (c) Handling major dormitory crises requires integrating other resources: Major dormitory crises test the Student Affairs Office's ability to handle campus crises, coordinate cooperation, manage conflicts, and demonstrate comprehensive student affairs professional competencies.
3. The study found that the experience of student counseling by residence hall counselors and the required professional competencies include: (a) Guidance for resident students: Resident students need to be aware of the presence of residence hall counselors, recognize that counseling and management roles in

the dormitory are not entirely conflicting, and counselors should possess multicultural competencies; (b) Counseling for student dormitory self-governance groups and peer groups: Residence hall counselors and student self-governance groups learn from each other, with the more capable ones serving as mentors. Facing different student types requires observation and adjustment of leadership styles. When peer leaders in the dormitory are more experienced than the residence hall counselors, it can be both an advantage and a challenge.

4. The study identified the experience of promoting activity programs by residence hall counselors and the required professional competencies, which include: (a) Creating positive group dynamics and supporting students' creativity: Residence hall counselors should use leadership skills to foster good interactions between teachers and students, thus generating positive group dynamics to drive dormitory activity programs and reflection; (b) Observing and reflecting on promoting dormitory activity programs: Residence hall counselors should apply leadership and reflective skills to create opportunities for students to assist each other in the group, enhance their sense of belonging to the dormitory, and meet students' learning needs.
5. The study found that self-value recognition and challenges for residence hall counselors include: (a) Affirming oneself through student feedback; (b) Affirming oneself through experience inheritance; (c) Balancing family and work responsibilities; (d) The importance of developing professional competencies for residence hall counselors.

Based on the research results, the following recommendations are made: (a) Develop a supervisory system for residence hall counselors to ensure work quality and experience transfer; (b) Establish partnerships among residence hall counselors, regularly exchange work experiences, and deepen student affairs professional competencies; (c) Schools should regularly hold professional training specifically for residence hall counselors; (d) Government agencies should encourage the sharing of results in student dormitory management and counseling, advocate the development of dormitory education functions, and enhance the quality of higher education in the country.

Keywords: University student dormitories, residence hall counselors, student affairs professional competencies



目次

第一章 緒論	1
第一節 研究背景與動機.....	1
第二節 研究目的與問題.....	6
第三節 相關名詞釋義.....	7
第四節 研究範圍與限制.....	8
第二章 文獻探討	9
第一節 大學學生宿舍教育功能.....	9
第二節 高等教育學務人員的專業能力.....	14
第三節 大學學生宿舍輔導與管理人員工作之相關概念與研究.....	21
第四節 東吳大學宿舍輔導與管理方式的演變脈絡.....	27
第三章 研究方法與設計	29
第一節 研究方法.....	29
第二節 研究對象.....	31
第三節 研究實施流程.....	38
第四節 研究工具與資料分析.....	40
第五節 研究信實度.....	43
第六節 研究倫理.....	45
第四章 研究結果與討論	47
第一節 宿舍輔導員執行宿舍行政事務工作經驗.....	47
第二節 宿舍輔導員處理宿舍意外事件的工作經驗.....	51
第三節 宿舍輔導員學生輔導工作經驗.....	66
第四節 宿舍輔導員推動宿舍活動方案的工作經驗.....	77
第五節 宿舍輔導員的自我價值認同與挑戰.....	82
第五章 結論與建議	86
第一節 結論.....	86

第二節 建議.....	87
-------------	----

表 次

表 2-2-1 高等教育學務人員專業能力指標.....	16
表 2-3-1 國內大學學生宿舍輔導與管理人員相關研究整理.....	24
表 3-2-1 研究參與者基本資料.....	33

圖 次

圖 2-3-1 大學宿舍輔導與管理的層次.....	21
圖 2-4-1 東吳大學宿舍輔導與管理方式的演變脈絡.....	28
圖 3-1-1 研究概念圖.....	30
圖 3-2-1 東吳大學學生住宿中心組織架構圖.....	32
圖 3-3-1 本研究實施流程圖.....	39

參考文獻

參考文獻	90
------------	----

附錄

附錄一、學生方案與輔導實施準則與自我評量表	94
附錄二、訪談大綱	101
附錄三、訪談同意書	102
附錄四、訪談逐字稿（範例）	103

第一章 緒論

第一節 研究背景與動機

壹、研究背景

一、面對高教環境變化，學務人員責無旁貸

目前台灣的高等教育，主要是依循新自由主義的思想，也就是透過市場自由競爭以提升教育品質。然因學校數量增加太快、少子化影響嚴峻，市場化的機制形成無法收拾的局面（張碧如，2023）。面對全球化及少子化之高等教育經營挑戰，如何提升大學教育品質與學生學習成果（張雪梅，2009），以回應社會對於高等教育的期待與要求，是高等教育機構應著力的重點。

大專校院的學生背景、家庭結構、社會環境、國家政策，甚至全球發展均持續改變中。學生事務人員不論擔任任何種職務角色，或是服務於何種學務功能組別或學校類型，都必須持續關注學生事務與學生發展理論的新應用、體察學校與學生關係的變化、提升評估與評量的技術及方法，以及社會問題及生活方式改變的認識，才能適時回應及滿足各種學生群體的學習及發展需求（陳新霖，2018）。面對台灣高等教育環境的種種變化，乃至全球發展的趨勢，即使許多議題與困境懸而未決，學生事務人員都身處於洪流之中，必須時刻思考自己的角色與責任能如何為持續提升大學教育品質而努力。

二、大學學生宿舍影響學生學習發展

2020 年台積電創辦人張忠謀曾受邀到中正大學演講，他認為宿舍生活非常重要，怎麼培養年輕人作為來的領袖，就是透過宿舍生活。張忠謀在這場演講中如

此陳述自己的成長經歷（吳佩旻、盧智芳，2020）：

如果當年我是去一個普通美國大學，我相信大一學生的興趣，大部分侷限於運動和社交上。哈佛學生卻有許多不同興趣，我的室友之中，有對音樂有修養，而且預備學音樂的同學，可以和我一起去聽交響樂，觀歌劇；有學建築或藝術的同學，和我一起逛波士頓的博物館；有學政治的同學，常常找我討論今後中共的趨勢；有學物理的高材生，可以指點我物理、數學上的疑難。…他並引述作家海明威稱巴黎生活為一段「可帶走的盛宴」，「我在哈佛這一年，對我來說，也是『可帶走的盛宴』，到現在都帶著它。」

英國的蘭卡斯特大學管理學院（LUMS）學者 Durrani 與 Sohaib（2009）認為，世界頂尖大學如牛津、劍橋、哈佛與耶魯等大學，都十分強調住宿學習制度（Residential College Model），重視非正式學習、同儕學習等學習模式降低學生中輟率並提升師生互動關係（引自洪崇淵，2013）。

張忠謀並不是唯一一位在成長歷程中受惠於大學學校宿舍經驗的個案，他就讀的哈佛大學所強調的住宿學習亦非是該機構的專屬權利。美國於 1980 年代便有許多實證研究指出學生宿舍具備重要的教育功能性。黃玉（1999）整理美國的重要研究瞭解，Pascarella 與 Terenzini（1991）回顧 1970 至 1990 共 20 年間發表的 2,600 篇相關研究，經過嚴謹的分析後，宿舍的教育功能更獲得支持與確信。從前述資訊可以得知，大學學生宿舍具有不可忽視的教育功能，理應可促進學生學習發展。

三、大學學生宿舍須有專業人員負起教育的責任

大學學生宿舍具有不可忽視的教育功能，但如果在經營管理上未盡心，使得

基本的設施及基本的學生需求都無法滿足，以及在輔導上未能採正確的作法，則學生宿舍並不會依然具有教育功能，反之會產生負面的結果（張雪梅，2004）。

國內多數大專校院學生宿舍已經脫離由教官管理宿舍的型態，並且成立專責處理學生宿舍事務與議題的單位，如住宿組、住宿服務中心、宿舍管理中心、住宿輔導組、住宿服務組、宿舍服務組、書院與住宿服務組等（洪于庭，2021）。當學生宿舍有專門的人員負責時，便是發揮學生宿舍教育功能的重要開端。然而，如同學者張雪梅（2004）所述，經營管理未盡心、輔導作法不正確，學生宿舍可能產生負面結果。可以確信的是，專責單位、專業人員之於大學學生宿舍是十分重要且必要的存在，接著，研究者將以具備 25 年學生宿舍管理與輔導經驗的東吳大學為例，進一步探究大學學生宿舍的管理與輔導人員工作經驗與學生事務專業能力、學生學習發展的影響。

貳、研究動機

一、研究者期許理論與實務經驗的結合

研究者服務於東吳大學學生住宿中心已邁入第 10 年，其中有 8 年擔任宿舍輔導員的工作經驗。在前人的努力下，東吳大學於民國 87 年率先成立專責單位處理學生宿舍及學生賃居相關事務，工作任務強調「宿舍是支持學生學習、幫助學生發展的重要場所；善用學生力量，發揮同儕影響，以『做中學』培養各種能力。」（引自東吳大學學生住宿中心網站）可以說是國內大專校院將學生宿舍定位為「重要教育場域」的先驅。在研究者重返校園進修學生事務研究前，經常依循著前輩們傳承下來的學生宿舍教育方案，依樣畫葫蘆地執行，卻發現許多做法已無法應付現在學生的興趣、需求，亦因花費大量時間多工處理各式繁瑣的宿舍事務，忙得暈頭轉向，美好的理論與願景似乎離埋頭苦幹的實務工作者好遠好遠...

當家人、朋友們認為你的工作是「舍監」時，研究者心中便有一股不甘心油然而生：「宿舍輔導員，並非只是一位負責點名、門禁管制、熄燈的行政庶務人員！」因而燃起了研究者期許自己能進入研究所，系統性地學習學生事務相關理論、尋覓所有因實務現場而產生的疑問之解答，並思索如何將理論與實務經驗結合的意念。透過探討東吳大學宿舍輔導員的工作經驗，挖掘蘊藏於實務工作經驗中的重要價值：他們展現了何種學生事務人員的專業能力、學生宿舍的教育功能如何得以彰顯、他們的成就與挫敗又是什麼。希冀這份研究能為擔任「宿舍輔導員」這個角色的學生事務工作者帶來自信與認同，進一步深化學生宿舍輔導與管理工作的專業度，共同提升我國大學教育的品質。

二、國內缺乏與大學宿舍輔導人員相關研究

綜觀我國內對於大學宿舍輔導與管理相關的研究，多數為住宿服務品質與滿意度相關（廖千淳，2004；鄧光芬，2009；洪于庭，2021）、學生自治組織或宿舍同儕幹部角色認同相關（王淑芳，2005；張孟華，2011；周易行，2011；彭家賢，2015；）、大學宿舍經驗對學生心理社會發展之影響（盧瑞麟，2004）、大學學生宿舍人際問題及處理方式研究（王介汶，2010）等。

不乏有多篇廣泛針對「大學校院學生事務人員工作情形」的研究，如工作輪調與工作投入關係（紀明德，2010）、工作壓力與工作倦怠（呂純怡，2009）、工作滿意度（林裕富，2015）、組織學習與工作效能（李育枝，2011）、公民疲勞（林慧庭，2021）、組織創新氣氛（徐惠珍，2018）、終身學習素養與自我效能（陳碧蓮，2013）等，然而學生事務人員包含許多不同性質的組別、職務、位階，截至 2023 年止，國內僅兩篇針對「宿舍管理人員」的研究（王鉉蓉，2012；呂碧華，2014），王鉉蓉（2011）以問卷調查法探討宿舍管理員的工作動機與組織承諾、呂碧華（2014）以訪談法探討宿舍管理人員之人力資源管理，共同指向宿舍輔導與管理人員存在的重要性與必要性。有鑑於此，本研究關注的大

學學生第一線實務工作者－宿舍管理與輔導之工作經驗，期許從學生事務的觀點探索到更多元、豐富的訊息，共同為我國的學生事務工作持續朝向專業化、細緻化、本土化而努力。



第二節 研究目的與問題

壹、研究目的

本研究以東吳大學為例：

- 一、探究大學學生宿舍輔導員的工作經驗與專業能力之展現。
- 二、歸納研究結果，提供大學學生宿舍管理與輔導工作之建議。

貳、研究問題

- 一、大學學生宿舍輔導員的工作經驗為何？
- 二、大學學生宿舍輔導員的工作經驗展現何種專業能力？



第三節 相關名詞釋義

壹、大學學生宿舍

本研究之研究對象為東吳大學的宿舍輔導員。研究中的「大學學生宿舍」係指東吳大學提供給該校學士與碩博士學生所居住之宿舍，包含校園內的自有校舍，稱作「校內宿舍」；以及向其他機構承租而來之校園外的建物，稱作「校外宿舍」。

貳、宿舍輔導員

本研究之「宿舍輔導員」係指任職於東吳大學學生事務處學生住宿中心，負責從事學生宿舍管理與輔導業務，為學校正式職員。宿舍輔導員與一般教職員上、下班時間不同，採取輪班制度：其日間班的工作地點在學生住宿中心辦公室，晚、夜間班則需到學生宿舍裡值勤。每棟宿舍配有 1~2 位專職的宿舍輔導員，學校提供每位宿舍輔導員 1 間專屬的宿舍輔導員室。

參、宿舍同儕幹部

東吳大學學生住宿中心運用大量的宿舍同儕幹部協助管理學生宿舍，是該校學生宿舍之特色。「宿舍同儕幹部」包含兼具服務學習與工讀性質之「伏石蕨」團隊，以及宿舍內的學生自治組織：公共類社團－「生活勵進會」。宿舍輔導員負責督導、培訓伏石蕨團隊；輔導生活勵進會。

第四節 研究範圍與限制

壹、研究範圍

東吳大學為我國率先成立學生宿舍專責單位之大學，是國內學生事務發展史上重要的里程碑之一。該校為每一棟學生宿舍聘用專職人員－宿舍輔導員，並建立、培養龐大的宿舍同儕幹部團隊，作為其學生宿舍管理與輔導之模式，運行已逾 25 年，體制相對成熟且具有特色。

因此，本研究選擇現任職於東吳大學的宿舍輔導員為研究對象，扣除研究者本人，現職宿舍輔導員共有 5 位，其中 2 位為校外宿舍輔導員、3 位為校內宿舍輔導員。

貳、研究限制

本研究僅以東吳大學學生住宿中心宿舍輔導員為探討對象，採取質性研究方法，以深度訪談方式進行，對於其他大專校院學生宿舍輔導與管理人員之工作經驗，無法透過本研究得知。

質性研究有其限制性，研究者是研究參與者在工作職場上的前輩，故研究參與者的回應可能有所保留，因而影響論文研究結果的準確程度，對此研究者已獲得主管充分的理解與支持，本研究過程與成果皆不影響研究參與者在工作上的評價，研究者亦於訪談前充分地向研究參與者說明研究計畫並遵守研究倫理，所幸研究參與者均樂於參與本研究。此外，研究者同為宿舍輔導員，優勢為能迅速理解研究參與者所提供的訊息並且有所共感，然而，亦可能因此存有盲點，須於研究過程中有意識地處理自己的角色，何時應該置身事外、何時應涉入其中。

第二章 文獻探討

本章節共分為四小節，第一節為大學學生宿舍教育功能，第二節為高等教育學生事務人員的專業能力與工作指引，第三節為大學宿舍輔導與管理人員工作之相關概念與研究，第四節為東吳大學宿舍輔導與管理方式的演變脈絡。

第一節 大學學生宿舍教育功能

本節針對大學學生宿舍的教育功能相關研究進行瞭解，以「學生事務工作模式的轉變」及「大學學生宿舍教育功能」兩點分述如下：

壹、學生事務工作模式的轉變

在二十一世紀全球化的浪潮下，我國高等教育與學生事務工作的使命追隨著歐美高等教育的潮流走向專業化的發展。美國的學生事務工作模式長期以往一直是我國學習與參考的標竿，而美國學生事務發展經歷幾個不同理念的階段，由父母權責模式（in loco parentis model）到醫護模式（medical model），到服務模式（service model），到學生發展模式（student development model）。父母權責模式係指學生事務工作人員如同「代替父母」角色，重視學生生活管理，糾正大學生的行為向糾正小孩一樣；醫護模式期，學生事務人員如同具有權威的醫生護理人員，認為自己永遠是對的，重視學生「生病」的個案或是特殊的學生問題；服務模式期，學生事務工作像「加油站」，設法滿足任何一種學生求助的需求。在1960年代後，美國學生發展理論漸趨形成，從此以往，學生發展模式幾乎為所有的學生事務工作人員所採納（Eddy & Siegel, 1980；引自張雪梅，1996）。

1994年美國學院人事協會（American College Personnel Association [ACPA], 1994）大力提倡「學習」為個人發展的核心，強調結合課內與課外、學生事務與學術事務，共同促進學生學習，此一「學生學習」模式已成為今日美國學生事務

工作的新典範。以學生學習為核心的學生事務，強調其工作應具備下列特徵：

一、學生事務方案與服務的主要目標在於增進學生學習與個人發展；二、分配資源以鼓勵學生學習和個人成長；三、學生專業人員與學校其他單位和人員，共同致力於學生學習和個人成長；四、學生事務處應包含學生、環境、教學和學習過程的專家；五、學生事務政策與方案的釐定，奠基於學生學習的研究與學校特定的評估資料（引自楊昌裕，2013）。

我國於解嚴後，在民主、自由與多元化的發展下，國內大學學生事務目標已由傳統強調管理訓誡的「代替父母地位」，走向「學生服務」與「學生發展」的方向（黃玉，2001）。教育部於2004年正式公布「高等教育學生事務工作發展願景目標與策略規劃報告」，明確指出新世紀學務工作願景應以：一、積極建立具有核心價值之校園文化；二、發揮學務工作組織功能；三、營造優質學習環境；四、促進學生全人發展（教育部訓育委員會，2004）。

2010年由國立臺灣師範大學公民教育與活動領導學系聯合中華學生事務學會、中華學生社團教育學會、臺灣高等教育學會、公民與道德教育學會，於「高等教育與學生事務」國際學術研討會中共同發表「學生成功學習」宣言：一、學生成功學習的意涵：認知上更有深度、能反思、具有批判力，具有人道關懷與公民責任、更自我瞭解、自主、自信、有目標，懂得與人互動相處即能運用所學於工作與生活中的有識之士；二、促進學生成功學習的挑戰：（一）銳不可擋的全球化挑戰（二）經營困境影響學校發展目標與策略（三）工作繁重卻缺乏資源的學務單位（四）缺乏關心與研究的學生學習發展議題；三、呼籲學校訂出適切的願景與使命並為「促進學生成功學習」檢討修訂目標及策略；四、提供六種幫助學務人員促進學生成功學習的方法；五、訂定學生學習發展成果指標；六、透過成果評量與評鑑，提升學務工作的品質；七、學生成功學習宣言：（一）呼籲：各校皆應有清楚的政策與發展方向，確保學生學習成功。（二）提倡：各校皆應積極運用各種學習方法，提升學生各項能力與心理社會成熟度。（三）堅持：各

校皆應訂定學生學習發展成果指標、落實成果評量與評鑑。(四)期望：各校每位學生都能擁有良好的校園經驗，獲得理想的學術及個人學習發展成果(張雪梅、李育齊、陳新霖、葉昌智、盧新怡，2010)。

大學學生宿舍的管理與輔導工作亦隨著我國學生事務工作模式與願景的變化，各校發展出各式不同的樣態，許多大學將原隸屬於「生活輔導組」的學生宿舍輔導與管理業務獨立出來，例如：1996年國立台灣大學成立「學生住宿服務組」，成為全國大專院校第一個專為學生住宿服務成立的單位，1998年東吳大學成立「學生住宿組」。2008年起，陸續有大學結合校內資源與住宿設施，將學習融入住宿生活，成立書院(張雅雯，2011)。此外，國內也開始有了針對學生宿舍方案、學生自治組織、同儕服務組織、學生住宿滿意度等相關研究。

貳、大學學生宿舍具備教育功能

Blimling 與 Miltenberger (1990) 指出，學生宿舍若無教育的理念，則與旅店的經營沒有不同。所謂宿舍的教育功能，是指在以學生為導向的人際環境中，發展彼此關懷，有助學習，具共同感之環境及創造各種有助個人成長發展的機會(引自張雪梅，1999)。

美國學生事務主要專業團體 ACPA (American College Personnel Association) 於 1994 年發表「The Student Learning Imperative for student affairs」，呼籲學生事務工作應於課外環境中(如社會、宿舍)促進學生學習，而 Pascarella 與 Terenzini (1991) 亦提到，宿舍是學生在課餘花費最多時間的場所，應該有目的的加以規劃，以發揮整合學生課業學習與課外經驗的功能(引自黃玉，2004)。我國學生事務工作隨著高等教育環境的變遷，使得學生事務工作開始朝向專業的發展，學生事務工作不再強調紀律與保護，而是注重學生需求、權利、提供學生服務及促進學生學習發展為目標(黃玉，2004)，學生宿舍將不再只是提供床位和居住管理問題，而應重視其教育功能。英國的蘭卡斯特大學管理學院(LUMS)學者

Durrani 與 Sohaib (2009) 認為，世界頂尖大學如牛津、劍橋、哈佛與耶魯等大學，都十分強調住宿學習制度 (Residential College Model)，重視非正式學習、同儕學習等學習模式降低學生中輟率並提升師生互動關係 (洪崇淵，2013)。

美國學者的實證研究清楚指出，學生宿舍對大學教育具有不容忽視的重要性：Chickering (1974) 發現住校學生比起不住校的學生，在課業學習或個人自我的發展、投入校園的積極程度都佔優勢。Astin (1977) 指出完成大學學業的最重要環境因素即是大一新生住學校宿舍。綜合有關學生宿舍的其它研究，尚可以歸納下列數點發現來說明、支持宿舍的教育功能：一、住學校宿舍學生的情緒問題較少，個人自尊較佳 (Lundgren & Schwab, 1977)；二、住學校宿舍學生更有企圖追求更高的學問 (Moos & Lee, 1979)；三、住學校宿舍學生較少發生和家人衝突問題 (Lundgren & Schwab, 1977)；四、住學校宿舍學生在個人價值觀上有較大的改變 (Nelson, 1971)；五、依住學校宿舍學生的自評結果，他們自認在了解自己、發展人際技巧、自信心及自主自律方面明顯增加 (Pascarella & Terenzini, 1980)；六、住校學生在政治和社會方面的態度和價值比通車生，不論在對於權威、教條、人道主義、公民態度、宗教信仰、男女平權及道德良知的發展上都較佳。(Pascarella & Terenzini, 1981；引自張雪梅，2004) 在 Pascarella 與 Terenzini (1991) 分析 1970 至 1990 共 20 年間發表的 2,600 篇為相關研究，經過嚴謹的分析後，宿舍的教育功能更獲得支持與確信 (引自黃玉，1999)。

我國針對大規模地調查大學學生宿舍住宿經驗相關研究並不多，但研究結果大致與前段國外之研究結果相符：張雪梅 (1994) 抽樣調查全國 51 所大學院校，共 3,853 位住學校宿舍學生的住宿經驗，發現學生相當肯定宿舍的教育功能：有助於發展自主自律的性格、增進社交能力、有助於生活適應、情緒更穩定、增進課業學習、有助發展健全統整的人格、有助於自我了解、自我接納、有助於價值觀的建立與形成。張雪梅 (1999) 研究大學教育對學生的衝擊情況，共調查二十所大學院校 2,836 名學生，比較住宿生、租屋或住親戚家、住自己家這

三類學生，發現對於大學教育目標的期待程度最高、對於學校環境的感受更為正向、非學術投入方面表現最優，皆是住在學校宿舍的學生，可說學校宿舍對大學教育功能的達成有一定的影響力，因為對大學教育目標的期待，對學校環境的滿意程度，及是否積極參與校內的活動，都會直接或間接的影響學生的學習情況。

許多學者進一步指出，宿舍教育性方案與活動決定學生宿舍的教育功能。

(Blimling & Miltenberger, 1990; Pascarella & Terenzini, 1991; 引自黃玉, 2004)

Morrill & Hurst (1980) 提出宿舍方案設計的 3 個層次：一、矯正性方案；二、預防性方案；三、發展性方案。Hurst & Jacobson (1985) 建議設計宿舍方案之前，需了解方案可能失敗之處，進而提出方案可能失敗的理由 (Schuh, 1996; 引自黃玉, 2004)。

大學學生宿舍具有不可忽視的教育功能，但如果在經營管理上未盡心，使得基本的設施及基本的學生需求都無法滿足，以及在輔導上未能採正確的作法，則學生宿舍並不會依然具有教育功能，反之會產生負面的結果 (張雪梅, 2004)。如果大學的宿舍服務僅是安全管理，那麼大學只是繼續作為囤積式教育的幫兇，失去大學教育的理想性及應有的責任 (許恆嘉、王崇名, 2013)。

參、小結

基於上述可知，我國高等教育與學生事務工作的目標追隨著歐美高等教育的潮流走向專業化的發展，漸趨脫離了「代替父母」的模式，走向「學生服務、學生學習」的典範，更在 2010 年高等教育與學生事務國際學術研討會中以「學生成功學習宣言」宣告學生事務工作應以「促進學生成功學習」為願景。屬於學生事務工作範疇內的學生宿舍管理與輔導工作也需往新典範的方向發展，根據張雪梅 (2004)、黃玉 (1999) 整理美國有關大學學生宿舍的實證研究，肯定了學生宿舍的教育功能；張雪梅 (1994) 針對我國大學學生宿舍的大規模調查研究，亦得到與國外研究大致相符的結果，學生宿舍絕非僅是一個求地利之便的休憩處而

已。然而，學生宿舍並非僅是存在、有安全管理便會產生正向的學習效果，是否用心經營、採取正確的輔導方式、有無宿舍教育方案決定了學生宿舍的教育功能。因此，本研究透過東吳大學學生宿舍輔導員的工作經驗，探究作為學生宿舍經營、管理與輔導的角色，他們做了什麼、沒做什麼，這些工作又是如何影響學生學習發展。

第二節 高等教育學務人員的專業能力

本節針對「我國高等教育學務人員專業能力」及「大學學生宿舍方案與輔導實施準則與自我評量指引」闡述如下：

壹、我國高等教育學生事務工作人員之專業能力

學生事務工作是否需要專業訓練才能擔任？或者學務工作人員是否需要特殊的資格與特質，才能完成其使命、任務？要回答此問題須從學務人員的專業知能、專業倫理及工作認同（忠誠）度來探討（張雪梅，2011）。隨著時代變遷，大學生的需求變得更多、更複雜時，學生事務組織的專業能力是非常關鍵的問題（Kuk& Hughes, 2003；引自陳新霖，2014）。

我國對於學務工作專業化、提升工作品質與績效有所期待，相較美國深厚的學生事務發展史、有許多高等教育相關組織與學會、在大量的實證研究下產出學務工作專業能力標準，對於學務工作的執行、學務人員的聘用以及促進學生學習發展能有所依歸且有具體可努力的方向，我國學生事務針對學務人員專業知能相關研究量能較少，但學者們未曾放棄耕耘，黃玉（2004）在教育部委託下，與研究團隊共同針對新生定向輔導方案、學生宿舍方案與輔導、校園活動、學生司法事務、成果評估與方案評鑑等五大項目發展出高等教育「學生事務工作實施準則與自我評量指引」（黃玉、劉若蘭、劉杏元、林至善、柯志堂、楊昌裕，2004），

於本節第二個部分針對學生宿舍方案進行探討；李育齊（2009）提出針對大學校院學生事務中階主管經營能力與專業發展需求之研究；而後陳新霖（2014）建構出本土化之高等教育學務人員專業能力指標。

陳新霖（2014）透過歸納分析美國高等教育學生事務相關重要文獻、報告書及實證研究，以 ACPA（2007）以及 ACPA 與 NASPA（2010）所發表之專業能力報告書之專業能力項目為基礎，形成我國高等教育學務人員專業能力指標建構初稿，再透過焦點團體、二回合德懷術專家意見調查建構出我國高等教育學務人員十個專業能力面向：一、諮詢與助人技巧；二、資訊蒐集與分析應用；三、多元文化能力；四、人力與組織資源管理；五、領導能力；六、學務工作價值理解；七、法規／政策與治理；八、專業倫理；九、學生學習與發展促進；十、個人素養，及 82 項指標（表 2-2-1），並且依此編列「高等教育學務人員專業能力指標調查問卷」進行全國 149 所大學校院 780 名學務人員之實證調查，經統計分析發現：一、學務人員知覺最重要的專業能力面向前三項為諮詢與助人技巧、個人素養、多元文化能力；最不重要三項則為學生學習與發展促進、學務工作價值理解、領導能力；二、學務人員知覺最符合的專業能力面向前三項為個人素養、諮詢與助人技巧、專業倫理；最不符合（最不具備）的專業能力面向為學生學習與發展促進、法規／政策與治理、領導能力；三、我國對於十個面向之專業能力重要程度認知不因學務人員的學歷、性別、服務組別、學校區域及組織人力而有所差異，然而，因現職（中階主管或一般學務人員）、教育背景、學校類型不同而有顯著差異。四、我國對於十個面向之專業能力符合程度不因學務人員的輪調經驗、學校區域、組織人力而有所差異，然而，因現職、學歷、性別、教育背景、組別、年資、學校類型不同而有顯著差異。陳新霖（2014）認為根據上述實證研究調查之結果，我國高等教育之學生事務尚未真正進入以「學生學習」典範階段，學務人員知覺「重要」的項目與實際「符合」的程度有落差，須強化與提升相關專業能力。

表 2-2-1

高等教育學務人員專業能力指標

面向	專業能力項目與指標
諮詢與助人技巧	A1 危機處理 A1-1 能協助他人適當的處理校園危機事件。
	A2 助人技巧 A2-1 具備基本的溝通技巧（例如：積極傾聽、引導反思與瞭解非口語訊息）。 A2-2 能協助他人針對問題找到適當的解決策略。 A2-3 清楚自己的能力範圍，並能適時尋求外部資源。
	A3 學務工作倡導 A3-1 能對學生需宣導各項學務資源及活動資訊。 A3-2 能鼓勵學生投入各類學務活動方案（例如：社團活動或心理健康系列活動）。
	A4 協調合作 A4-1 能與他人融洽合作共同協助學生。
面向	專業能力項目與指標
資訊蒐集與分析應用	B1 資訊蒐集 B1-1 能用適切的科技與方法為學校相關單位蒐集評量的資訊。 B1-2 能有系統的完整保存所有重要的學務活動資料，以利經驗傳承。
	B2 資訊分析應用 B2-1 能對他人說明學務工作調查的目的與過程。 B2-2 能正確分析評量與資訊蒐集的及果並運用於學務工作中。 B2-3 活動方案之規劃與預期成效能符合學校的辦學目標。
	B3 資訊品質評估 B3-1 能評估所蒐集之資訊（例如：學生參與活動後的學習成效）的可靠程度。
	B4 評量與資訊保密 B4-1 對有敏感性的評量與資訊蒐集結果能適當的保密。
多元文化能力	C1 尊重差異 C1-1 與人互動時能覺察自己與他人價值觀的異同並能尊重差異。
	C2 多元觀點 C2-1 做決策時能敏銳察覺校園中的多元觀點。 C2-2 具多元文化意識，並能尊重多元觀點不與人爭論。
	C3 社會正義 C3-1 了解社會正義的內涵及其對個人的影響。
	C4 避免偏見 C4-1 能客觀公正的評論且不會有偏見或差別待遇。
	C5 建構多元環境 C5-1 具備建構多元文化校園環境的知能。
	C6 參與及行動 C6-1 能主動參與提升多元文化之能的專業發展活動（例如：參加研討會或講座）。
	C7 結構與系統的覺察 C7-1 能覺察可能會影響校園文化的各種因素（例如：政策、實務工作）。
人力與組	D1 夥伴關係 D1-1 能透過夥伴關係的建立以達成組織目標。
	D2 危機管理 D2-1 能遵守危機事件處理的標準作業流程。 D2-2 能遵守校園特殊事件處理的規定。
	D3 永續發展 D3-1 能因應社會變遷將永續發展元素融入學務工作中。
	D4 招聘與人員雇用

組織 資源 管 理	D4-1 瞭解學校及學務處聘僱人員的政策。 D4-2 能清楚新招聘之同仁需負擔的工作職掌。
	D5 督導與評量 D5-1 能覺察學校的政策運作和員工督導評量的關係。 D5-2 能瞭解學務工作的督導技巧。 D5-3 能運用策略激勵同仁。
	D6 衝突處理 D6-1 能運用策略有效的處理校園衝突或爭議事件。
	D7 資源管理 D7-1 具備基本的人力資源（例如：甄才、培訓）、財務及設備管理知能。 D7-2 能利用資訊以決定資源如何分配。 D7-3 了解業務推展所需設備及應用技術。 D7-4 了解募款及爭取計畫經費的重要性。
	面向 專業能力項目與指標
領 導 能 力	E1 團隊建立 E1-1 清楚團隊工作與團隊建立的基本要素。
	E2 師生關係 E2-1 清楚如何促進師生的良好互動。
	E3 決策能力 E3-1 清楚不同的決策會對學務工作永續發展產生影響。 E3-2 能利用多元資訊（事實或數據）來做決策，並能說明決策的過程。
	E4 個人發展 E4-1 能說明自己擔任領導者的優勢與劣勢。
	E5 社群營造與領導 E5-1 了解校園社群營造的基本原則與必要性。 E5-2 在不同工作情境中能應用不同的領導模式。
	E6 對學校的認識 E6-1 清楚校園文化的內涵。 E6-2 能指出學校及學務處的願景與使命。
	E7 組織變革 E7-1 了解學校的組織結構與組織變革過程。
學 務 工 作 價 值 理 解	F1 哲理基礎 F1-1 能了解學務工作存在的本質及對學務人員的影響。
	F2 學務價值 F2-1 能清楚學生事務與高等教育在促進公共利益所扮演的角色。 F2-2 能以身作則成為有責任感的公民。 F2-3 能鼓勵學生成為有責任感的公民。
	F3 專業學會 F3-1 了解專業學會（例如：學生事務學會、中華學生社團教育學會）的角色與重要性並積極參與。 F3-2 清楚學務專業出版品（例如：學生事務季刊、諮商與輔導月刊等）的目的及應用於工作中的重要性。
法 規 、 政 策 與	G1 內部法規與政策 G1-1 熟知自己所屬單位的法規與政策並能適時修正。
	G2 外部法規與政策 G2-1 了解相關法律（例如：個資法）對校園政策發展的影響。 G2-2 了解會影響學務工作的外部政策（例如：教育部友善校園計畫）。 G2-3 清楚相關法律對於大專校院教職員工生權益的影響。
	G3 法律議題 G3-1 清楚社會大眾對高等教育相關法律議題的爭議點。
	G4 法律責任 G4-1 推動學務工作前能預先評估可能產生的法律風險（例如：個資料法、大法官

治 理	684 號解釋令) G4-2 對於可能產生法律爭議的是向，能尋求主管或法律顧問協助。
	G5 校務治理 G5-1 能了解校務治理的運作體系與方式。
專 業 倫 理	H1 個人倫理 H1-1 能理解倫理、信念與價值觀對個人決策的影響。 H1-2 能知道自己的行為是否符合專業倫理。
	H2 倫理引導 H2-1 能舉辦宣導校園倫理的相關活動。 H2-2 助人時是否需要保密都能依循助人倫理規範。
	H3 協助他人具倫理意識 H3-1 能協助他人在決策時意識到倫理議題。
面 向	專業能力項目與指標
學 生 學 習 與 發 展 促 進	I1 學生發展理論 I1-1 了解影響大學生發展的相關理論（例如：心理社會發展理論、環境論等）。
	I2 應用理論到實務 I2-1 能將各種大學生發展的相關理論應用於實務工作中。
	I3 教導與學習 I3-1 了解不同的學習理論與模式如何提升學習成效。 I3-2 能設計有助提升學生學習成效的方案。 I3-3 能設計有助提升學生學習成效的評量方法。
個 人 素 養	J1 信念與承諾 J1-1 清楚從事學生事務工作應有的信念。 J1-2 願意投入學務工作並做出承諾。
	J2 責任感 J2-1 清楚自己的工作責任，並對自己的優勢與限制持續反思與評價。
	J3 專業與生活平衡 J3-1 能在學務工作與個人生活中取得平衡。
	J4 人格特質 J4-1 能了解自己的人格特質。 J4-2 能以正向態度積極與他人合作。
	J5 身心健康 J5-1 知道身心健康是一種廣義的概念，包含情緒、身體、人際關係、靈性的發展。 J5-2 知道身心健康的重要性並能適時尋求資源協助。
	J6 規劃能力 J6-1 能設定有意義的個人工作目標。 J6-2 了解學校及學務處的發展規劃（如中長程發展計畫），以訂定學務工作方向。 J6-3 清楚如何透過資源分配已完成學務工作的目標及任務。
	J7 反思能力 J7-1 能反思個人的專業能力及個人對於學務工作發展的影響。

（資料來源：陳新霖，2014）

貳、學生宿舍方案與輔導實施準則與自我評量指引

學務工作欲走向專業化，提升績效以促進學生學習與全人發展，除建立學生事務理論、提供專業教育外，參考先進國家的經驗，「學生事務工作實施標準與

指導原則（準則）」（The Book of Professional Standards for Higher Education—Standards and Guidelines）與「學生事務工作實施自我評量指引」（Self-Assessment Guide）的建立亦非常重要（Miller, 2003；引自黃玉，2004）。黃玉（2004）及其研究團隊在資源有限的限制下，考量我國學務工作之迫切性與必要性，在美國CAS（Council for Advancement of Standards in Higher Education）於2003年第三版「高等教育專業標準與指導原則」及「自我評量指引」的二十九個實務工作項目及一個碩士準備教育的專業準則中，優先選擇與我國學務工作最重要的五個工作項目：新生定向輔導方案（Orientation Programs）、學生宿舍方案與輔導（Housing and Residential Life Programs）、校園活動（Campus Activities）、學生獎懲與申訴制度（Judicial Programs）及成果評估與方案評鑑（Outcomes Assessment and Program Evaluation），以邀集國內五方面的專家及實務工作者以焦點座談方式修訂並建構我國「高等教育學生事務工作實施準則與自我評量指引」（黃玉、劉若蘭、劉杏元、林至善、柯志堂、楊昌裕，2004）。

學生宿舍方案與輔導實施準則與自我評量表共分為十三個項目：一、任務（Mission）二、方案（Program）三、領導（Leadership）四、組織與管理（Organization and Management）五、人力資源（Human Resources）六、財務資源（Financial Resources）七、設備（Finance, Technology and Equipment）八、法律責任（Legal Responsibility）九、平等機會（Equal Opportunity, Access）十、與校園及社區關係（Campus and Community）；十一、多元（Diversity）十二、倫理（Ethics）十三、評估與評鑑（Assessment and Evaluation），每個項目下設數個指標作為具體可判斷的內容。此量表（附錄一）旨在協助負責宿舍業務或方案計畫的學務人員，進行自我評量以協助發現現況之優、缺點，並作為規劃改進之參考。該量表有建議進行自我評量之程序，同時也保有依據實際狀況可以彈性調整增刪題目之可能性。CAS特別強調這些準則主要是提供各校作方案發展、自我調整、自我評量及人員訓練之用，而非為了認證（Miller, 2003）。

參、小結

綜合上述，隨著時代變遷，大學生的需求變得多元且複雜，學生事務工作必須更加專業。美國高等教育與學生事務相關組織、協會持續研究、建構學生事務人員的專業能力，使學務工作的品質、學務人員的聘用以及回應學生事務工作願景，皆能有具體可遵循的方向。陳新霖（2014）整理、歸納美國有關學生事務專業能力之相關文獻研究，建構我國高等教育學生事務專業能力指標共 10 個面向、82 項指標。在教育部委託下，黃玉（2004）與研究團隊參考美國 CAS 於 2003 年第三版「高等教育專業標準與指導原則」及「自我評量指引」，透過草案試評及邀集專家進行焦點座談，修訂、建構出我國高等教育學生宿舍方案與輔導實施準則與自我評量，供國內大專校院負責學生宿舍的單位參考使用。

本研究將參考「高等教育高等教育學務人員專業能力指標」與「學生宿舍方案與輔導實施準則與自我評量指引」做為分析訪談資料使用，以瞭解宿舍輔導員的工作經驗與學生事務專業能力之內涵為何。

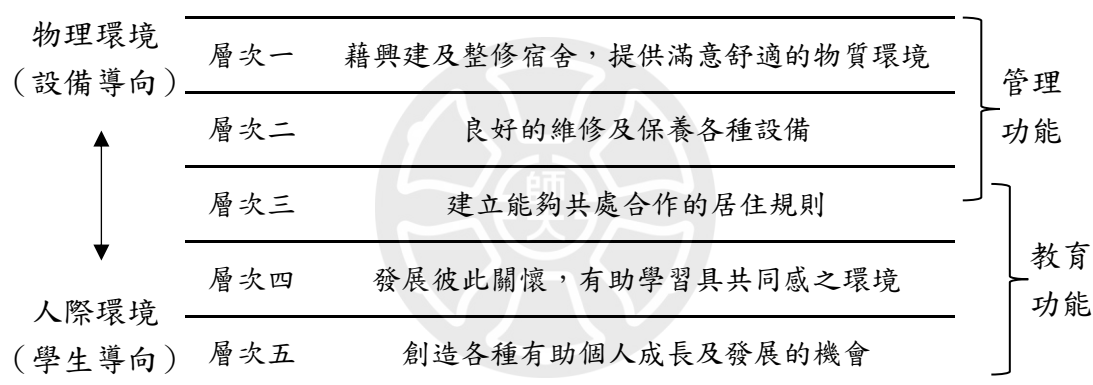
第三節 大學學生宿舍輔導與管理人員工作之相關概念 與研究

壹、大學學生宿舍輔導與管理工作之意涵

Piker 與 Decoster (1971) 指出宿舍的五個管理及輔導的層次如下 (引自張雪梅, 1995)：

圖 2-3-1

大學宿舍輔導與管理的層次



(資料來源：Piker& Decoster, 1971；引自張雪梅，1995)

宿舍的輔導與管理是有層次性的，輔導指的是教育功能，偏重人際環境，以學生為導向；管理指的是管理功能，偏重物理環境，以設備為導向，每個階段都代表著學生的某種需求，前面層次會影響後面層次的滿足。

張雪梅 (2004) 指出宿舍內的輔導人員是構成理想宿舍環境的重要條件之一，他們必須是具有輔導知能的專家或教育人員，而非只是懂得技術層面如管理熄燈門禁的管理人員。必須要求輔導人員有能力引導協助住宿學生，因此挑選、訓練具良好溝通能力，對大學教育目標有清楚認識，且由具關心學生特質的人擔任宿舍輔導人員，確保宿舍能發揮教育功能。

王鉉蓉（2011）指出宿舍管理員除了行政、生活管理的角色外，更需要學習寫活動企劃案、辦理活動及輔導學生。

呂碧華（2014）調查發現我國北區各大專校院在宿舍管理與輔導工作「因校制宜」，人力編制、業務範圍、職稱分歧不一，有負責業務統整與規劃的「行政人員」，也有派駐並專責管理學生宿舍的「宿舍管理人員」。雖各校在宿舍輔導與管理人員的編制、職稱不一，但可歸納出五項宿舍管理人員負責業務（呂碧華，2014）：一、規劃宿舍管理政策：綜合整理學校宿舍現況與資訊，規劃與擬定宿舍政策與工作重點。二、從事學生事務溝通：學生宿舍自治會與同儕團體輔導，住宿生之生活管理與輔導。三、處理宿舍意外事件：協調處理學生宿舍緊急事件，學生宿舍管理與安全維護。四、推動宿舍活動方案：學生宿舍各項生活、學習與教育方案之規劃與執行，教育部相關補助計畫之申請與執行。五、執行宿舍行政事務：人事與財務管理，資訊系統管理，設備維護與修繕，綜合行政業務。

貳、大學學生宿舍輔導與管理人員相關研究

我國早期大學學生宿舍多由教官扮演積極管理的角色，主要執行學生違反住宿規則之處分，如記過、扣點、退宿、通知家長等事務，生活輔導面向則著重在保護學生（張雪梅，1994）。隨著我國高等教育環境轉變、教官退出校園政策推行、宿舍教育功能漸趨受到重視等種種因素，我國許多大學宿舍已不再由教官負責，改由宿舍管理員、宿舍輔導員、宿舍導師...等角色管理學生宿舍，各校組織、人員編制不一，部分學校因應學生宿舍輔導與管理人力不足、專業知能尚不完備，故改以組織學生同儕團隊模式共同參與宿舍管理以推動教育輔導活動方案（王淑芳，2005）。

王鉉蓉（2011）調查統計 2010 年全國 163 所大專校院中，專職負責宿舍業務的宿舍管理員共有 723 位，僅有 33 所學校設立學生住宿組（或宿輔組），12 所學校有專職住宿組組長。洪于庭（2021）調查統計 2020 年全國 152 所大專校

院，其中負責學生宿舍業務的行政單位，有 49 所學校成立住宿組、住宿服務中心、宿舍管理中心、住宿輔導組、住宿服務組、宿舍服務組、書院與住宿服務組等住宿專業單位，其餘則是由生活輔導組、軍訓室、課外活動組、學務處等單位負責學生宿舍業務。足見國內有越來越多大專校院成立專責單位處理學生宿舍的議題。

國內針對大學學生宿舍輔導與管理人員的研究僅 3 篇：張雪梅、馮永生（1994）在我國大學院校學生宿舍輔導規劃研究中，將宿舍輔導與管理工作人員納入研究對象，發現輔導與管理工作容易產生「角色衝突」之情況、公私立學校人員編制不同、應增加宿舍專責人員並強化宿舍輔導的專業訓練。王鉉蓉（2011）指出宿舍管理員工作繁雜、牽涉學生人身和財產安全，且需要輪值，應增加宿舍管理員的人力與配置合理的工作時數；宿舍管理員除了行政、生活管理的角色外，更需要學習寫活動企劃案、辦理活動及輔導學生，建議透過相關課程或研討會，提升宿舍管理員的輔導專業能力，並且資深的宿舍管理員若能妥善規劃及傳承經驗，必能提升宿舍輔導工作的專業及品質；應提升宿舍管理員對學校及工作的認同感。呂碧華（2014）從人力資源管理觀點探討北區大專校院學生宿舍管理人員，發現研究對象一致同意宿舍管理人員具管理與輔導雙重角色與功能；建議宿舍專責單位對於激勵機制的建立仍待加強，才能有效穩定宿舍人力；因應學生宿舍職務困難且繁雜，建議從組織人力工作的劃分、相關單位資源的合作、訂定明確的宿舍規範到積極安排培訓計畫等，全面提升宿舍管理人員的能力與素質，朝向更健全的行政管理制度建立，提供更優質工作環境，避免宿舍管理人員因過大壓力去職，造成人力高流動與業務無法持續推展之問題；應增進宿舍管理人員專業輔導能力與技巧，促進住宿生學習發展的成效。

表 2-3-1

國內大學學生宿舍輔導與管理人員相關研究整理

研究者	研究主題	研究對象	研究方法	研究發現
張雪梅、 馮永生 (1994)	我國大學 院校學生 宿舍輔導 規劃研究	全國 51 所大學院 校住宿生 及宿舍輔 導與管理 工作人員	資料文獻 分析法、 問卷調查 法、座談 調查法、 參觀訪問 法	1. 公立學校缺舍監編制，值夜人員不足，管理不易。 2. 教官要輔導又要執行懲處角色衝突。 3. 宿舍應有足夠專職師長或教官；應聘專職人員，加強宿舍輔導的專業訓練。 4. 應提高舍監位階，明確律定工作性質。 5. 重視資深訓輔人員的經驗與心得；注意訓輔人員與學生對宿舍輔導看法之差異。
王鉉蓉 (2011)	學生宿舍 管理員工 作動機與 組織承諾 關係研究 —以北區 大學校院 為例	北區大學 校院專職 宿舍管理 員 238 位	問卷調查 法	1. 工作動機顯著影響因素：婚姻狀況。 2. 組織承諾顯著影響因素：服務年資、教育程度、薪資。 3. 建議增加宿舍管理員人力；提升宿舍管理員的輔導知能；提升宿舍管理員對學校及工作的認同感。
呂碧華 (2014)	北區大專 校院學生 宿舍管理 人員人力 資源管理 之探討	宿舍管理 人員 8 位 及主管 7 位	深度訪談 法	1. 各校「因校制宜」，人力編制、業務範圍、職稱分歧不一。 2. 宿舍專責單位肯定宿舍管理人員具管理與輔導雙重角色與功能。 3. 宿舍人力資源管理： (1) 人力羅致：偏重經歷與人格特質，而非科系與學歷。 (2) 人力安置：主管認為人力配置可維持基本運作，宿

舍管理人員認為工作量甚大；溝通機制已建立，激勵部分有待推動與強化；學生宿舍業務複雜，應建立更健全的行政管理制度。

(3) 人力發展：加強輔導與服務能力培訓；宿舍管理員不完全認同訓練及課程有助於未來生涯規劃。

(4) 人力維護：未落實與達成考評目的。

除了上述直接針對「大學學生宿舍輔導與管理人員」為數不多的幾篇研究之外，還可以從其他有關於大學學生宿舍的相關研究中窺見有關「宿舍輔導人員」的重要資訊：王介汶（2010）在大學宿舍人際問題及處理方式研究中發現，學生對於宿舍輔導人員的角色不大了解，甚至有同學不知道自己的學校是否有宿舍輔導員、宿舍輔導老師；另，輔導人員處理宿舍人際問題的專業度亦被同學質疑，建議學校應該提升宿舍輔導人員的專業素質。張孟華（2011）在大學學生宿舍自治組織幹部暨同儕輔導員角色與實踐之研究中，建議學校應強化宿舍自治組織與宿舍同儕輔導制度的功能，重視他們的服務與學習經驗，給予支持與協助。洪于庭（2021）在住宿生對於自治幹部服務品質、生活學習方案與環境知覺之關係研究中，建議學校若能強化宿舍自治幹部服務品質，可增進住宿生人際互動關係。

當學生在宿舍裡遇到困難時，他們對宿舍輔導員的介入與協調衝突功能有所期待；當同樣身為「學生」的宿舍自治組織或宿舍同儕服務組織，在執行宿舍行政事項、辦理宿舍活動、營造宿舍學習氣氛等過程中遇到困境時，學校裡的「誰」應該給予支持與協助？答案仍是宿舍輔導與管理人員。王淑芳、黃玉（2006）指出學生宿舍輔導人員應察覺並且重視自己在促進學生學習與發展上的價值與責任，調整個人對於住宿功能的刻板印象，讓學生宿舍不僅是提供住的地

方，而是重要的教育場所，學生宿舍輔導人員也非一般庶務行政工作管理者，更是一名教育工作者（引自洪于庭，2021）。

參、小結

學生宿舍的輔導與管理具有不同層次：「輔導」偏重人際環境，以學生為導向；「管理」偏重物理環境，以設備為導向，每個層次皆代表著學生的某種需求，不同層次間的功能亦相互影響。負責學生宿舍的學務人員不能僅是懂得技術層面的管理，更應具備輔導學生的角色功能。綜觀國內針對宿舍輔導與管理人員相關研究甚少，呂碧華（2014）從人力資源管理觀點、王鉉蓉（2011）從工作動機與組織承諾關係之角度，皆發現學生宿舍輔導與管理工作是複雜且講求專業的，並且建議應增加學生宿舍管理人力、強化相關知能之專業訓練；從大學學生宿舍相關議題及宿舍同儕組織相關研究中，亦發現學生對於宿舍輔導人員有所期待。因此，本研究以學生事務的觀點，瞭解東吳大學宿舍輔導員的實務工作經驗。

第四節 東吳大學宿舍輔導與管理方式的演變脈絡

二十世紀初，中國第一所民辦大學正是東吳大學，以「Unto a Full-grown Man」為校訓強調學生人格的陶冶。1949 年國民政府遷台、1951~1961 年在台復校，歷經成長與蛻變期增購校地、興建校舍，奠定校園的樣貌（東吳大學校史官網）。

東吳大學最早的學生宿舍於民國 49 年興建，到民國 71 年學校共有 3 棟女生宿舍、1 棟男生宿舍，最初的學生宿舍管理採舍監（伯伯、媽媽）制度，由教官值勤、監督，當時住宿生須配合升旗、鋪床單、內務檢查等事務，屬於權威式管理、軍事化管教的階段；民國 76 年後隨著解嚴，教官退出學生宿舍的管理、廢除鋪床、升旗與內務檢查制度，而後陸續建立宿舍輔導員制度、制定宿舍手冊、更新寢具床組、加裝緊急求救鈕與刷卡監視系統，民國 87 年於學生事務處下成立宿舍專責單位—學生住宿組，並於學生事務會議修訂通過「東吳大學宿舍輔導及管理辦法」，協助宿舍生活勵進會行學生自治活動、提供校外租賃生租屋訊息，為制度快速轉變時期。

學生住宿組成立後，在硬體設備面不惜縮減部分床位空間，陸續於宿舍內增建簡易廚房、自修室、研討室、電腦室、交誼廳等公共空間；在輔導規劃面則是改革宿舍床位分配方式—強調「挑戰與支持」兼具，新生寢室內必須有 2~3 種不同科系的學生；組織宿舍同儕團隊—伏石蕨，參與管理宿舍並協助推動宿舍教育方案。除了住宿生之外，租賃生也是學生住宿組關心的對象，並建立東吳大學的校外租賃服務模式，持續推動「台北市北區大學生租屋合作組織」計畫，屬於蓬勃發展時期。

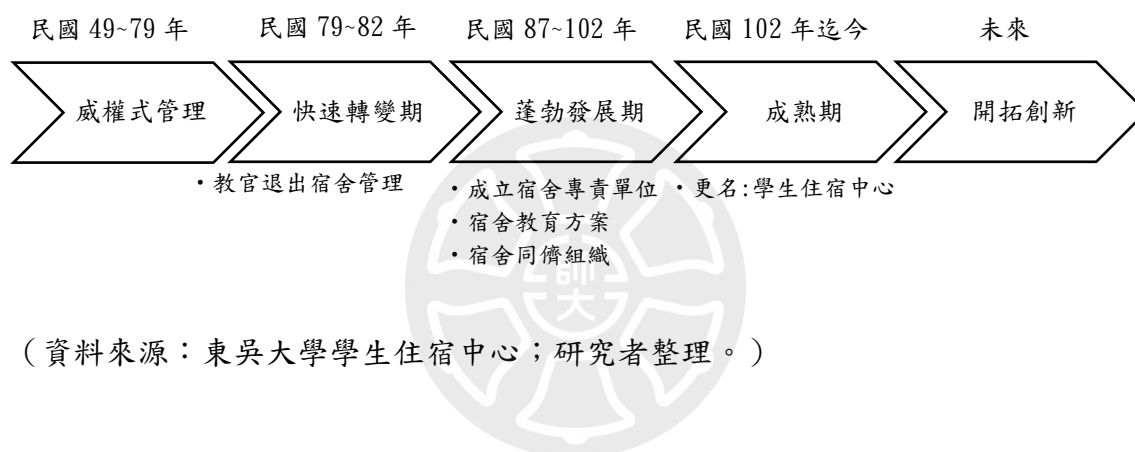
因住宿床位不足，從民國 91 年開始迄今，東吳大學對民間、國立台北大學、中華電信、幼華高中、台糖公司等機構承租大型建物並改造為學生宿舍使

用。民國 102 年隨著學生事務處組織變革，學生住宿組則更名為「學生住宿中心」，進入成熟期，肩負開拓與創新之責。

民國 112 年東吳大學與台灣糖業股份有限公司（簡稱台糖）合作，台糖依據東吳大學學生宿舍環境需求於台北市萬華區建造一棟全新的宿舍，再由東吳大學承租之，開創全台首例企業展現社會責任而打造的學生宿舍。迄今屬於本校所屬建物之學生宿舍共 3 棟、承租校外宿舍共 2 棟，112 學年度可供約 2000 個床位。

圖 2-4-1

東吳大學宿舍輔導與管理方式的演變脈絡



（資料來源：東吳大學學生住宿中心；研究者整理。）

第三章 研究方法與設計

本研究旨在了解大學學生宿舍輔導員的工作經驗，進而探討、分析宿舍輔導員從中展現何種學生事務專業能力、如何使學生宿舍發揮教育功能、宿舍輔導員體制在實務工作面的情況。考量東吳大學自成立學生宿舍專責單位後，運行宿舍輔導員及宿舍同儕團隊制度已逾 25 年，體制相對成熟且具有特色，故選定該校宿舍輔導員為研究對象，透過深度訪談，歸納分析上述欲探討的內容。以下分別說明研究取向及概念、研究對象、研究參與者選取、實施流程、資料整理與分析、研究信實度、研究倫理等相關研究設計。

第一節 研究方法

壹、採取質性研究為研究方法

宏觀學生事務工作千頭萬緒、複雜異常，微觀學生宿舍輔導與管理工作更是如此。以東吳大學為例，每一位宿舍輔導員每年須面對三百多位學生及其家長，執行例行性的宿舍方案、處理突發性的緊急狀況、輔導學生個人議題、協調團體生活衝突、監管硬體設備修繕情況、跨單位協調爭取資源…。而東吳大學的宿舍輔導員住在學生宿舍裡，從辦公室返回輔導員寢室就像是從一個辦公室移動到另一個辦公室，生活與工作密不可分。上述僅是宿舍輔導員工作樣態的冰山一角，換言之，宿舍輔導員的工作性質特殊、工作經驗多元且複雜，非以量化資料所呈現的數據結果可以看見其樣貌與價值。

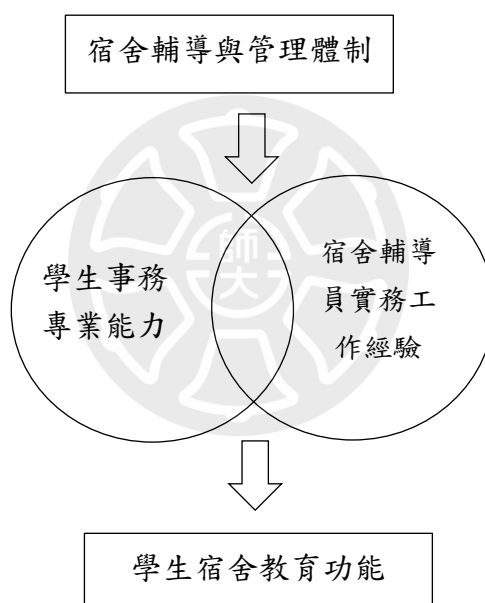
其次，目前國內各大專校院因學校規模、學校任務、組織編制等因素，學生宿舍的輔導與管理角色因校制宜、各有特色，研究者傾向以質性研究深度訪談的方式了解特定學校宿舍輔導員的工作經驗，研究結果雖無法推論至其他學校，但研究者深信可為我國學生事務—大學學生宿舍輔導與管理工作帶來有意義的訊

息。

貳、研究概念

本研究透過半結構式訪談，以前述之相關理論與研究為基礎，了解研究參與者的工作經驗，並探究其擔任宿舍輔導員之實務工作經驗與高等教育學生事務專業能力的關聯性，如何影響學生宿舍教育功能，以及他們如何看待宿舍輔導與管理體制。

圖 3-1-1
研究概念圖



第二節 研究對象

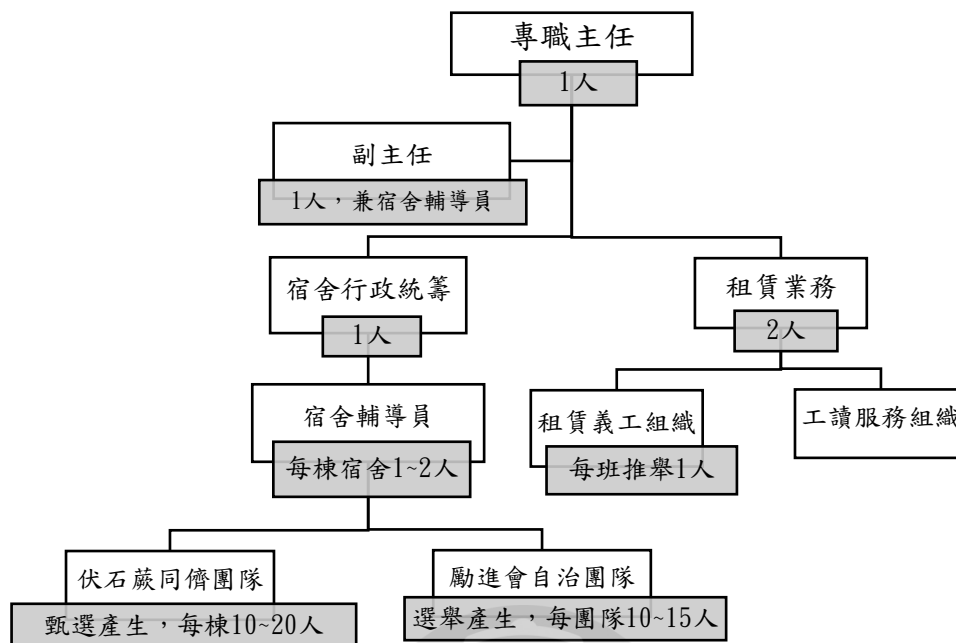
東吳大學是我國大專校院第一所成立學生宿舍專責單位之學校，為國內學生事務發展史上重要的里程碑之一。該校為每一棟學生宿舍聘用專職人員－宿舍輔導員，並建立、培養龐大的宿舍同儕幹部團隊，作為其學生宿舍管理與輔導之模式，該體制運行已逾 25 年，工作模式相對成熟且十分具有特色。因此，本研究選擇現任職於東吳大學的宿舍輔導員為研究對象，以下說明東吳大學學生住宿中心組織架構、宿舍輔導員工作內容，以及研究對象之背景資料：

壹、東吳大學學生住宿中心組織架構

東吳大學學生住宿中心以支持學生學習、幫助學生發展、讓學生可以「安住居，樂學業」為使命，以「同儕成長」、「宿舍輔導」、「租賃服務」為三大策略為學生提供服務。該單位設有 1 位專職主任、1 位副主任（兼任宿舍輔導員）、1 位宿舍統籌行政人員、2 位租賃業務行政人員，每棟宿舍配置 1~2 位宿舍輔導員共 6 位（包含副主任），宿舍輔導員需帶領宿舍同儕幹部：每棟宿舍皆有規劃有宿舍同儕幹部服務組織－伏石蕨，總共有 5 個團隊、約 80 位學生，其中有 3 棟歷史較悠久的校內宿舍設有學生自治組織－勵進會，總共有 3 個團隊、約 45 位學生。每位宿舍輔導員約負責 300~400 位住宿生，每位宿舍同儕幹部平均負責照顧 20 位左右住宿生。

圖 3-2-1

東吳大學學生住宿中心組織架構圖



資料來源：東吳大學學生住宿中心官網；研究者整理。

貳、宿舍輔導員工作的特殊性

宿舍輔導員因其特殊的工作任務，與一般學校教職員早上 8 點半打卡上班、下午 5 點半打卡下班之模式不同，依據符合勞動基準法之工作時數採取「輪班制度」：白天須至學生住宿中心辦公室上班，處理宿舍行政事務，例如：與總務處聯繫處理宿舍修繕事務、與學系或健康暨諮商中心合作處理宿舍高關懷個案，或規劃並執行所屬行政業務；晚上則到宿舍值勤，協助住宿生處理宿舍生活的困擾、與宿舍同儕工讀團隊－伏石蕨及學生自治組織－勵進會開會討論宿舍近況、策劃宿舍服務學習活動等。因宿舍輔導員住在宿舍裡面，故有許多與住宿生及宿舍同儕幹部的非正式互動，每棟宿舍的宿舍同儕幹部團隊亦隨著宿舍輔導員的領導模式、個人特質不同，而展現出不同的次文化。

由於宿舍輔導員工作性質特殊，東吳大學多採用畢業校友擔任宿舍輔導員，

他們多半曾有擔任過宿舍同儕幹部或住過學校宿舍的經驗，優點是較容易理解宿舍輔導員的工作模式、對於學校的認同感較高。宿舍同儕幹部即將畢業之際便是學校招攬宿舍輔導員的絕佳時機，因此宿舍輔導員經常是一畢業就進入學務處學生住宿中心工作，因年紀與住宿生相仿或者本身就是校友的緣故，與住宿生之間經常以「學長姐、學弟妹」互稱。然而，即使擁有宿舍同儕幹部組織這個「人力資料庫」，並非每一次的宿舍輔導員招聘都可以順利進行。近年東吳大學嘗試採用非校友或無宿舍相關經驗的人擔任宿舍輔導員，結果皆不盡理想，短則 1 日、長則 1 個月便紛紛離職，找到合適的人成為宿舍輔導員有其難度，培養專業的宿舍輔導員更是不容易。

參、研究參與者背景資料

前述東吳大學學生住宿中心組織架構中的「宿舍輔導員」為本研究之研究對象。為蒐集多元且豐富的研究資料，以探討宿舍輔導員的工作經驗與影響力，本研究訪談對象為扣除研究者本人後，所有現正任職於東吳大學之宿舍輔導員共 5 名，研究參與者之基本資料與訪談摘要如下：

表 3-2-1

研究參與者基本資料

研究參與者	生理性別	婚姻狀況	宿舍同儕幹部經歷	學經歷	宿舍輔導員年資（截至 113 年 5 月）	訪談時間
A	女	未婚	4 年	東吳大學日本語文學系畢業	3 年 9 個月	2024 年 4 月 28 日
B	女	未婚	5 年	東吳大學日本語文學系畢業	10 年 9 個月	2024 年 4 月 28 日
C	女	未婚	無	東吳大學日本語文學系畢	4 年 5 個月	2024 年 4 月 30

				業、曾任職於 某系助教 2 年		日
D	女	未婚	3.5 年	東吳大學哲學 系畢業	1 年 9 個月	2024 年 5 月 3 日
E	男	已婚	無	東吳大學商用 數學系畢業、 曾任職於某私 立大學學務處 課指組 12 年	10 個月	2024 年 6 月 14 日

資料來源：研究者自行整理

一、研究參與者 A

研究參與者 A 為東吳大學校友，一畢業即進入東吳大學學生住宿中心擔任宿舍輔導員，迄今（113 年 5 月）宿舍輔導員年資為 3 年 9 個月。

研究參與者 A 於大學時期，曾有擔任 4 年宿舍同儕幹部的經歷。研究參與者 A 認為以前自己參與學校活動時總希望能感到開心，因此現在他帶領宿舍同儕幹部辦理宿舍活動時，也希望能夠為學生創造愉快的活動參與經驗。

研究參與者 A 認為「宿舍輔導員」就字面上而言，相較傳統的舍監多了輔導學生的工作任務，並且須更主動、積極關懷住宿生，拉近與學生之間的距離。

研究參與者 A 認為宿舍輔導員是一份需要體力的工作，因為須經常配合學生的課業與作息。研究參與者 A 從學生轉變為宿舍輔導員的前兩年並未察覺此事，工作進入第 3 年則是感到體力有些跟不上大學生了。

研究參與者 A 認為認識不一樣的人、與人互動交流是一件有趣的事情，而宿舍輔導員的工作有許多機會使他能發揮自身喜愛與人互動的特質。

二、研究參與者 B

研究參與者 B 為東吳大學校友，曾有擔任 5 年宿舍同儕幹部的經歷，一畢業即進入東吳大學學生住宿中心擔任宿舍輔導員，迄今（113 年 5 月）宿舍輔導員年資為 10 年 9 個月，為組織內最資深的宿舍輔導員。

研究參與者 B 將自己的宿舍輔導員歷程分為「校內宿舍輔導員時期」與「校外宿舍輔導員時期」。研究參與者 B 擔任校內宿舍輔導員時，經歷了第 1~3 年工作使他感到痛苦的時期、第 4~6 年漸漸開始感受到工作帶來的成就感、第 7 年擔任校外宿舍輔導員，則是意識到宿舍輔導員生活模式需要調整的轉捩點，並且期許自己在宿舍輔導員的工作上能有新的突破。

研究參與者 B 經歷了宿舍輔導員從工時很長、值夜津貼微薄，到宿舍輔導員排班制度與值夜津貼獲得改善的過程。

研究參與者 B 經歷了幾位不同領導風格、工作背景的主管，擁有宿舍輔導員背景的主管較能感同身受宿舍輔導員工作上的疲憊感與需求，並適切地給予協助；無宿舍管理與輔導經驗的主管，有因無學務工作經驗而無法給予研究參與者 B 明確的工作方向；另外，也有雖然無宿舍管理與輔導經驗，但擁有 30 年學務工作經驗的主管，他看到宿舍輔導員人力招聘不易的問題，因而積極為宿舍輔導員爭取更合適的工作津貼與工作資源、簡化工作內容以減輕宿舍輔導員的工作負擔，研究參與者 B 認為一方面很感謝薪資報酬的提升，另一方面則憂心不斷刪減、簡化的宿舍方案是否衝擊東吳宿舍的獨特性。

三、研究參與者 C

研究參與者 C 為東吳大學校友，無住宿經驗、未曾擔任過宿舍輔導員，在擔

任宿舍輔導員之前曾任 2 年東吳大學某系助教。因學校人事異動成為宿舍輔導員，迄今（113 年 5 月）宿舍輔導員年資為 4 年 5 個月。

研究參與者 C 認為自己的個性偏向安逸穩定、逆來順受，熟悉環境與事物後便能長久地待下去，工作上不喜歡有太多的變動，但如職務上有必須要調整的情況，他也會接受安排。

研究參與者 C 認為宿舍輔導員的工作內容多樣化，從很大的事情到芝麻小的事情都有，無論是外人或自己看待這份工作皆感到有點辛苦，但研究參與者 C 認為這是他可以勝任的工作。

研究參與者 C 認為宿舍輔導員須對服務學生抱有積極和熱情的心態，並且能夠願意為此付出。

曾經目睹住宿生自傷現場的研究參與者 C，在事件發生後仍心有餘悸，反思宿舍輔導員因處理意外事件而產生的創傷經驗是否能被專業人士幫助。

四、研究參與者 D

研究參與者 D 為東吳大學校友，曾有擔任 3.5 年宿舍同儕幹部的經歷，一畢業即進入東吳大學學生住宿中心擔任宿舍輔導員，迄今（113 年 5 月）宿舍輔導員年資為 1 年 9 個月。

研究參與者 D 先是擔任 1 年校外宿舍輔導員，經歷了負責關閉該棟校外宿舍，將之歸還給房東的過程。此外，擔任校外宿舍輔導員期間，研究參與者 D 與鄰居交手的經驗使他印象深刻。

研究參與者 D 現在為校內宿舍輔導員，他非常重視且喜歡與宿舍同儕幹部互動，花了不少時間與宿舍同儕幹部培養感情。

五、研究參與者 E

研究參與者 E 為東吳大學校友，沒有擔任宿舍同儕幹部的經歷。曾在其他私立大學工作 14 年的經歷，其中 12 年在學生事務處課外活動指導組服務。研究參與者 E 到東吳大學學生住宿中心工作迄今（113 年 5 月），宿舍輔導員年資為 9 個月。

研究參與者 E 是東吳大學學生住宿中心史上第一位已婚的現任宿舍輔導員，對此，研究參與者 E 認為恰巧他住在鄰近學生宿舍的教職員宿舍中，才有辦法兼顧家庭與宿舍輔導員的工作。

研究參與者 E 認為目前工作和家庭的時間切割地很明確，也因此少了許多投注在學生輔導工作上的時間，現階段研究參與者 E 認為自己在宿舍輔導員這份工作上尚未達到他對於學生事務工作的「理想值」。

第三節 研究實施流程

壹、研究前準備工作

研究者本身長期耕耘於學生宿舍輔導與管理工作，透過修習學生事務研究所相關課程、閱讀國內外相關文獻，反思研究者本身的工作經驗，形成本研究的主體概念。

貳、擬定訪談大綱

本研究採用半結構式的深度訪談法（In-depth interview）。研究者參考相關文獻擬定初稿，與指導教授討論後進行修正，最後成為正式訪談大綱。訪談提綱將作為訪談時的主軸，以維持研究品質、確保達成研究目的。

參、研究參與者的邀請

本研究邀請 112 學年度現職 5 位宿舍輔導員作為研究對象，研究者在決定研究主題前便與單位主管說明研究動機與目的並獲得支持，因研究者本身即是宿舍輔導員，且與研究參與者關係良好，研究參與者皆表達十分樂意參與此研究計畫。正式邀請研究參與者時將說明本研究的性質、個人權益、研究進程序、訪談進行方式與保密原則，並於訪談前寄訪談大綱、訪談同意書給研究參與者，使之先了解訪談內容，訪談前簽屬訪談同意書，正式成為本研究之研究參與者。

肆、正式訪談

本研究採用半結構式（semi-open interview）、深度訪談法（In-depth interview）進行訪談，讓受訪者有較大的彈性空間說出自身的主觀感受。訪談提

網將作為訪談時的主軸，以維持研究品質、確保達成研究目的。經研究參與者同意後，訪談過程全程錄音，訪談問題的順序與用詞將是訪談過程的實際情境靈活調整，使研究參與者能感到自在、安全、被接納與同理的情境下，表達真實的經驗、感受與想法。

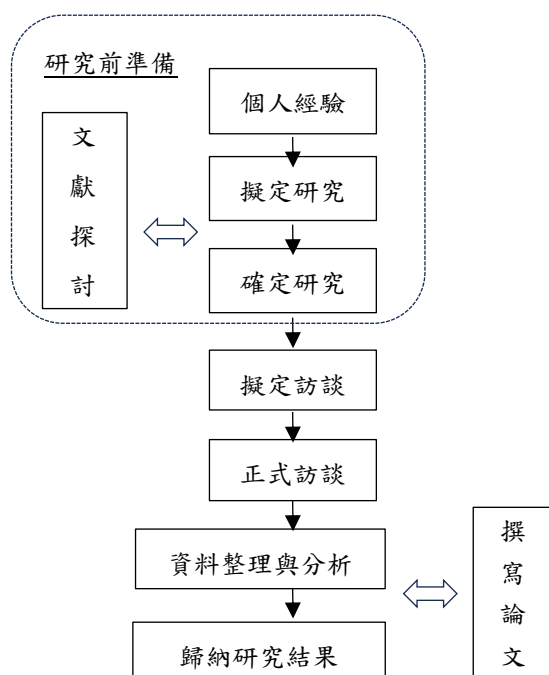
伍、資料整理與分析

每次訪談結束後，將訪談內容謄寫逐字稿，謄寫完畢後重複審核內容。為避免解讀錯誤，整理完畢的逐字稿交由研究參與者核對內容是否符合研究參與者想表達的訊息，確認無誤後，再針對主題、要素等進行歸納、整理與分析。

陸、歸納研究結果，撰寫研究報告

經分析、歸納資料後，主題與概念漸趨明朗時，便著手進行研究報告撰寫。隨著資料分析、對照相關文獻，以及研究者自我的省思，反覆閱讀資料、確認資料蒐集是否達到飽和、是否需蒐集更多資料、來回不斷修正研究報告，最終提出研究結果與建議。本研究的實施流程圖如下：

圖 3-3-1
本研究實施流程圖



第四節 研究工具與資料分析

本研究採用半結構式的深度訪談法（In-depth interview）作為收集資料的方法，透過研究參與者陳述取得其擔任宿舍輔導員的工作經驗。研究者將以口頭方式向研究參與者提出訪談邀請：說明本研究的性質、個人權益、研究進程序、訪談進行方式與保密原則，或研究參與者同意後約定進行實地訪談的時間與地點，於正式訪談前寄訪談大綱、訪談同意書、行前提醒等資訊給研究參與者，使之先了解訪談內容。訪談前再次說明及確認其意願，並簽屬訪談同意書，正式成為本研究之研究參與者。本研究將依據訪談大綱、訪談逐字稿進行收集和研究。

壹、研究資料收集

一、訪談大綱

半結構式訪談所準備的訪談大綱主要為訪談主軸的提示，本研究之訪談大綱（如附錄二）依據研究問題與文獻探討的結果所擬定。

二、訪談同意書

訪談同意書（如附錄三）以正式的書面文件徵求受訪者的同意，以示尊重。藉由研究者先行以口頭方式徵求研究參與者同意受訪後，研究者將於訪談前 3~5 日將訪談大綱及訪談同意書寄給研究參與者，內容概述本研究主題、資料蒐集方式與研究倫理等事項，正式受訪時將再次口頭說明、確定受訪意願及確保一切遵循研究倫理，並簽署訪談同意書。

三、訪談逐字稿

每次訪談結束後，研究者運用「cSubtitleAI 人工智慧」軟體輔助，將訪談錄音檔內容轉錄成逐字稿，再重新修訂語音辨識錯誤之處，作為訪談逐字稿的紀錄，以利後續資料分析使用。

四、資料整理

質性資料的整理與分析可視為是研究者的一種加工過程，亦即是通過一定的分析手段將資料「打散」、「重組」與「濃縮」的一個過程（陳向明，2002）。研究者將上述訪談逐字稿按照訪談順序編碼。基於研究倫理，以英文字母代替研究參與者之真實姓名，以保障個人資料與隱私。

訪談資料的編碼方式：第一碼為研究參與者的代碼；第二碼到第八碼表示訪談日期；第九碼到第十一碼為訪談稿段落。例如：「A1130428001」表示為研究參與者 A，於民國 113 年 04 月 28 日進行訪談，訪談第一段落之談話內容。

貳、資料分析

本研究採以下步驟逐步分析訪談資料：

一、開放性編碼（open coding）

開放性編碼是一種對現象做命名和分類的分析方式，使主題能夠從既深且厚的資料中浮出來（林淑馨，2012）。研究者將從文本中找出關鍵字、關鍵事件或主題，從旁加以註記。

二、主線編碼（axial coding）

主線編碼主要的工作是在回顧與檢視出符碼，組織概念或主題，並標示出分

析時關鍵概念的主軸，搜尋具有群聚特性的類別或概念，增強證據與概念間的關聯性（林淑馨，2012）。

三、選擇性編碼（selective coding）

資料分析最後一個階段，研究者開始選擇可以彰顯研究主題的主軸概念，作為研究問題詮釋的根據（林淑馨，2012）。將所有訪談資料之要素歸納完成後，進一步比較，並將屬性相似的要素歸類為次類別，再將次類別整合為類別，最後發展核心主題。

三、進行信實度檢核

本研究以研究參與者事後檢核、同儕檢核以及厚實敘寫進行信實度檢核。



第五節 研究信實度

「信實度」(trustworthiness)，其意概為「能被相信的程度」。此詞彙於 1985 年時，由建構主義學者 Lincoln 和 Guba 提出來做為質性研究之品質規準（鈕文英，2015）。研究者運用潘慧玲（2004）所整理介紹的建立質性研究信實度之法，其中三種方式分別為「參與者檢核」、「同儕審視」、「厚實敘寫」來建立本研究之研究信實度：

壹、研究參與者檢核

研究者親自進行訪談，並依訪談錄音檔謄寫逐字稿。研究者將透過反覆閱讀逐字稿確認內容正確性，接著邀請研究參與者進一步檢視文字稿是否如實呈現研究參與者的原始說法。如有任何偏差或疏失則立即修正，並再次重複確認動作，確保研究者所蒐集的資料內容忠於研究參與者的真實想法與感受，提高「反映實際」的純度。

貳、同儕檢核

同儕檢核主要是邀請研究的外部人員，通常是研究者的同儕，針對過程中研究者所使用的方法、所做的資料分析與詮釋，提出問題，讓研究者得以誠實面對自己與研究（潘慧玲，2004）。研究者在進行資料分析時，邀請同儕針對研究者資料分析提出意見與討論。藉此方法避免研究者落入自身主觀經驗影響，對於資料分析有偏頗的情況發生。

參、厚實敘寫

研究者對於田野所做的厚實敘寫，將有助於讀者了解研究結果是否具有轉移

應用性，意即研究情境與人事描述得愈清楚，愈有助於讀者掌握其他情境是否具有共同特徵，可將此研究發現應用於他處（潘慧玲，2004）。本研究將藉此方法盡可能地清楚描述研究參與者之經驗。



第六節 研究倫理

當論及進行研究時之倫理議題，其中最重要的核心價值便是「誠實」；惟有落實合於道德界線的科學研究，才能永續維繫研究者和社會大眾間的「互信」關係。本研究將秉持誠實與隱私原則、保密與隱私原則，及尊重合乎情境倫理原則進行研究。

壹、誠實與隱私原則

本研究將以口頭及書面方式向研究參與者說明本研究之動機、目的與問題，徵得研究參與者同意後提供訪談大綱，使之了解訪談內容。正式訪談前簽屬訪談同意書才開始進行訪談及錄音。蒐集資料過程，研究者將專注於訪談紀錄與互動，秉持「多聽少說、不隨便發表個人想法」之原則，將實際聽聞內容詳實地記錄下來。

貳、保密與隱私原則

正式訪談前，研究者將以口頭及書面方式說明訪談內容的保密措施，包含：研究參與者的身分以英文字母取代真實姓名、訪談的錄音資料及逐字稿僅研究者及該研究參與者本人會接觸、分析資料時避免透露出研究參與者的身分、由研究者自行保管研究資料，避免資料外流。

參、尊重合乎情境倫理原則

考量研究者為多數研究參與者在工作職場的前輩，言語與行為具有一定程度的影響力，且研究參與者可能顧慮訪談內容影響其工作評價而無法如實回應。研

究者於決定研究主題時，便主動向單位主管溝通並獲得正面的支持與鼓勵。研究者於進入正式訪談前，將以真誠的態度向研究參與者表明本研究的動機與目的，讓研究參與者清楚知道此訪談無關乎任何工作評價，澄清訪談的目的並非是職場的考核。為使研究參與者能在更有安全感地環境下參與訪談，本研究之訪談地點以研究參與者到達便利、具隱密性、不受打擾且能感到放鬆的場地作為訪談地點。此外，研究者於訪談過程中將避免不當引導或打斷談話，並關照研究參與者的狀態，如碰觸到敏感話題，以尊重其不回答的決定。



第四章 研究結果與討論

本章將東吳大學 5 位現任宿舍輔導員工作經驗之訪談資料，運用陳新霖（2014）建構出我國高等教育學生事務人員專業能力之指標與內涵，作為訪談資料的類別－內容分析，並從宿舍輔導員的工作經驗中反思、討論學生事務人員專業能力之展現。

第一節 宿舍輔導員執行宿舍行政事務工作經驗

壹、看似沒什麼卻耗時費力的行政事務工作

宿舍輔導員的行政工作分為「共通性的例行工作事項」以及「各自的行政業務」。共通性的例行事項如研究參與者 A、C、D 都有提到的一確認宿舍修繕、住宿生反映事項、批閱宿舍櫃台班表、檢視宿舍同儕幹部寢訪（寢室訪問）的內容、督導宿舍同儕幹部工作狀況等：

確認公文啊，或者修繕啊等等的這種文書面的事情，然後再看可能有沒有學生的事情要處理，然後櫃檯的事情等等。（C1130430001）

那個（寢室訪問）時間上的安排跟那個時間上的宣導，有沒有、有沒有可以宣導到想要宣導的事情，這樣。然後，或是跟活動是不是可以搭配上。（C1130430006）

我在改那個他們班表的時候，發現說好像大家的標準不一致的時候，我就會再跟他們討論說「欸，那這個標準原本長怎麼樣？要改成這樣嗎？」這樣子。（D1130503004）

研究參與者 A 為了協助住宿生盡快解決宿舍內的修繕問題，他和宿舍同儕幹

部會學習簡易修繕，不僅讓住宿生感受好，且滿足宿舍基本硬體設備的功能有助協助其學業學習：

像是你要去修門鎖啊、換燈管，就是我們從現在就會開始培養學生幹部去處理這些...因為等修繕大哥來還是需要一點時間，那如果你現在就可以處理掉的話，就是同學就使用上面不會那麼不方便，那感受也會，就、就是我們可以即時把它處理完，他感受也比較好。(A1130428048)

如果你幫他解決，就是他讓他的學業可以、可能他今天就可以在那裡正常唸書。(A1130428050)

除了共通性的例行行政事務工作之外，每位宿舍輔導員都有專屬於自己的行政工作業務，例如研究參與者 B 負責床位分配與住宿費業務、研究參與者 A 負責宿舍滿意度調查、辦理宿舍新生晚會活動：

我一開始就接床位分配，對，就是比較純行政類的。然後那個床位又是一個都不能出錯，對，所以很挫折，然後又要算住宿費。(B1130428003)

已經接近我快要做期末的滿意度的分享了，然後我就來想說，哦，就規劃一下自己現在手邊業務。(A1130428002)

那個晚會的部分，籌備期在暑假，就是歡迎新生的一個晚會。
(A1130428028)

研究參與者 C 列舉完宿舍輔導員瑣碎的行政事務工作後，表達將其敘述出來看似沒什麼，但每一件事情都要花費時間與心力：

好像講起來就是這樣，但實際做可能就是不一樣的感覺，這個用敘述的可能就是、大概一整天的事情是這樣，但實際每一件事情可能就要花一些心力。(C1130430002)

研究者從「看似沒什麼卻費時耗力的行政事務工作中」發現：研究參與者 C 判斷宿舍同儕幹部的寢室訪問內容是否搭配上學校要宣導的事項及活動，展現了「高等教育學生事務人員專業能力」(陳新霖，2014)中「諮詢與助人技巧能力面向—學務工作倡導能力」：能對學生需宣導各項學務資源及活動資訊；研究參與者 D 透過批閱宿舍櫃台班表發現宿舍同儕幹部工作處理的標準不一致，進而向幹部提出確認與討論，涉及「高等教育學生事務人員專業能力」(陳新霖，2014)中「領導能力面向—決策能力」：能利用多元資訊(事實或數據)來做決策，並能說明決策的過程。

研究參與者 A 為了使住宿生居住於宿舍的感受良好，不因宿舍基本設備問題而阻礙其學業學習的需求，習得簡易修繕技能以即時為住宿生排除設備問題。體現了 Piker 與 Decoster (1971) 五個宿舍輔導與管理的不同層次，促進學生學習與發展的基本條件之觀點。

貳、被行政事務工作擊垮的憧憬與幻想

研究參與者 B 帶著 5 年宿舍同儕幹部經驗，滿懷憧憬且有自信地成為宿舍輔導員，原以為自己會像學長姐一樣厲害，卻因行政事務工作能力不足而大大受挫：

一開始接輔導員這個工作，我、我對它有一些憧憬跟幻想，因為以前在宿舍擔任幹部，也當了 5 年嘛，然後會覺得，畢業馬上有工作是一件非常好的事情，然後也會覺得自己的能力，欸還不錯，當輔導員應該可以

勝任，但是進來之後馬上就非常地挫折，就是那些，可能要具備的一些行政能力，或者是，跟學長姊們的應對跟我想的有落差。對，然後我覺得前期比較就是辦、辦公室的行政業務很重之外，因為我一開始就接床位分配，對，就是比較純行政類的。然後那個床位又是一個都不能出錯。對，所以很挫折，然後又要算住宿費，可是我也不是專精，什麼會計這些。對，所以我覺得那時候壓力很大。(B1130428002-003)

剛成為宿舍輔導員的研究參與者 B 沒有住宿費收支成本的概念、宿舍床位分配等能力，而這些能力幾乎無法從研究參與者 B 資深的宿舍同儕幹部經驗或者其大學主修的專業中獲得。研究參與者 B 在工作初期顯然缺乏「高等教育學生事務人員專業能力」(陳新霖，2014)中「人力與組織資源面向－資源管理」：具備財務管理能力、決定資源如何分配、瞭解業務推展所需技術。



第二節 宿舍輔導員處理宿舍意外事件的工作經驗

呂碧華(2014) 指出宿舍輔導員其中一項工作內容為「處理宿舍意外事件」：協調處理學生宿舍緊急事件，學生宿舍管理與安全維護。研究者將宿舍輔導員相關工作經驗整理、歸納為三大點討論：(一) 宿舍內的高關懷個案 (二) 校外宿舍的外患—與社區鄰居共處 (三) 宿舍重大危機處理需要整合其他資源。

壹、宿舍內的高關懷個案

我國教育部《學生轉銜輔導及服務辦法》第 3 條第一款針對「高關懷學生」定義：指在校期間曾接受介入性輔導或處遇性輔導之學生。

在學生宿舍裡，宿舍輔導員經常是處理高關懷個案的第一線人員。在本研究的訪談中，許多令宿舍輔導員印象深刻的工作經驗便是處理高關懷學生的突發狀況。

一、貼近生命消逝的邊緣所帶來的衝擊與恐懼

研究參與者 B 曾經協助某宿舍輔導員陪同一位多重人格之高關懷個案生返鄉休養，研究參與者 B 親眼目睹學生人格轉換的過程，因而感到毛骨悚然、危險與害怕：

平常對那個個案的感覺是，他是一個很活潑的、很活潑然後...就是...相處起來還不錯的就是女生這樣子，但是真的有一次他發病，然後我跟另外一個輔導員陪他回老家的時候，就是在那個搭車的過程中，他就突然人格轉換了。對，然後是親眼看到這個畫面，我真的就是毛骨悚然。因為他真的神情，整個就是變了一個樣子，然後。你，你是會有感覺到危

險的，對，雖然、雖然主要負責人不是我，可是我在旁邊看我都會覺得很害怕（B1130428051）

研究參與者 B 第一次面對有自傷行為的高關懷個案時，感到十分衝擊：

他很不舒服的話，他就必須要做...自傷的行為，對可能是訂書機或者就是他就是捶牆捶到流血等等的。對，然後也會有很坦誠地告訴我，他就是有不斷有想死的念頭。啊我覺得這個對我衝擊很大，就第一個是我真的沒有看過有人在我面前弄出傷。（B1130428064）

研究參與者 B 處理過度換氣、一度沒有呼吸的高關懷個案，第一次感受到生命在自己面前消失的感覺，縱使如此仍然要冷靜地指揮現場：

他後來應該是復學之後就換到我的宿舍，他相對的情況已經比較好轉，但是他可能還是有伴、伴隨一些生理上的，例如說會過度換氣等等的，那我第一次處理到，也是他過度換氣一度就是真的沒有呼吸。對，然後我也是第一次覺得好像生命在我眼前不見的那種感覺，對，那當下他的室友也是一直在旁邊哭，對，所以你要、你要非常冷靜的就是，就叫室友先讓開啊，就是你要先處理個案，然後你要交代幹部，欸就是處理現場，然後安撫室友等等的。（B1130428052）

研究參與者 C 曾有幾次處理住宿生自傷的事件，其中一次高關懷個案在研究參與者 C 的面前自傷，滿地鮮血的場景對研究參與者 C 非常衝擊：

就是最激烈的一次，對啊，就自傷，然後就是地上整個都是（血）了這樣，然後第一時間趕到就...反正就是都很沒辦法靠近這樣，很多人來...好像不太需要細節敘述這個事情，然後就印象深刻是、這是第一線趕

到，然後就看到那個場面、場景這樣，對，然後他（住宿生）也就是情緒都非常不好，所以你沒辦法多跟他做什麼事情...（C1130430017）

研究參與者 A 初次陪同高關懷個案踏入精神科醫院就發生在 Covid-19 盛行期間。在與一般醫院急診室截然不同的氛圍、週遭有其他具攻擊性的病患、處於 Covid-19 高確診風險之環境下，多重的壓力另研究參與者 A 感到害怕卻還是得陪伴個案：

那個環境會讓你覺得就是那裡很可怕...真的是我第一次去，因為不像一般的醫院，可能就是會有很多家屬或者是病人，可是在那個醫院的環境是我覺得好像真的要被關起來的感覺...（A1130428012）

因為他們好像是精神醫院，就是蠻多...然後那時候在等待的時候還有其他的也是可能是情緒管理或什麼有狀況的病患也有進來，然後那時候也是被嚇到，然後那時候又是一個就是那種、那個新冠肺炎很嚴重的時候，然後反正就是篩一篩就那個病患者，因為他、他可能有點攻擊性，然後他就是在你旁邊，然後後來發現他確診（A1130428012）

研究參與者 A 認為面對宿舍高關懷個案是一個大挑戰，他擔心會不會因自己的疏漏，導致高關懷個案失去生命：

有幾次是遇到也是跟情緒有關的，然後我就覺得就是，這真的是蠻大的一個挑戰，就是，就是順利的是你有救到他，你有成功幫他渡過那段難關，但是如果不順利的時候，我會覺得很恐怖，就是會擔心說你自己是不是哪裡做不好的時候，然後導致就是這個學生從你面前就不見了的感覺，就是那個緊張感是在的。（A1130428018）

綜觀研究參與者 A、B、C 在第一線處理宿舍高關懷個案之突發事件時，縱使場面混亂、面臨生命在面前消逝的衝擊與恐懼，仍共同展現了「高等教育學生事務人員專業能力」（陳新霖，2014）中「諮詢與助人技巧面相－危機處理」：能適當地處理校園危機事件、「個人素養面相－責任感」：清楚自己的工作責任，勇於面對宿舍意外事件－高關懷個案所帶來的挑戰。

二、傻傻地投入去做，能量被消耗殆盡

研究參與者 A 因處理情緒不穩定的高關懷個案，自己也受到個案情緒的影響：處理就是學生情緒的部分，然後自己就是...可能現在的思考，比較會受這個影響。（A1130428009）

研究參與者 B 從過陪伴個案的經驗中，感到自己的能量耗盡。獨自整理自己的工作狀態讓研究參與者 B 感到非常辛苦：

雖然我們不是專業的諮商，可是必須要陪著個案聽他講他的情緒。那我覺得那個是真的很耗能的，對，你當下當然是可以去做出一個付當然該有的反應陪伴他安慰他，然後讓他情緒和緩了之後，他可能可以休息了，但是你自己回到房間之後，你必須要整理這些東西。對，我覺得非常的辛苦。

（B1130428054）

曾經在資深前輩的提醒下，研究參與者 B 曾與另一位看起來能量耗盡的宿舍輔導員，共同處理高關懷個案的突發事件：

那個時候其實方式比較、資深的學長很擔心就是一個人沒有辦法，所以那時候我特別跟主任報告，那我們就是一起去、一起有個協助吧，對，而且看得出來那個輔導員非常的耗能了。（B1130428057）

研究參與者 B 回想起初任宿舍輔導員時，在夜間須獨自面對高關懷個案生時，選擇與之共處一室渡過夜晚，只求學生安全無生命之憂：

那時候就是我一開始講的新任輔導員會把所有、所有的責任都放在自己身上，會覺得我好像應該要好好的回應他，我必須要把他從那個不好的狀態拉起來，可是我們並沒有評估說我們的量能夠不夠。對，我覺得就是傻傻的，就是這樣子投入去做，然後，就是對，也是、也是非常耗能狀態，然後甚至會有、有一次是他在我房間過夜，就是他風險真的很高的時候...只是因為我真的壓力太大我覺得我必須要讓她在我房間過夜，我才能安心。對，那同學也、也是 OK 的，所以就是我睡床上、她打地舖，然後起來發現「啊，她還好好的」對，我覺得現在想我會覺得這個處理很荒謬，但是我覺得在新人的過程。你只會想著怎麼樣去讓他可以，不要出事就好，對。(B1130428055-056)

上述研究參與者 A、B 處理宿舍高關懷個案意外事件的工作經驗顯示，當宿舍輔導員僅具備「高等教育學生事務人員專業能力」(陳新霖，2014)中「個人素養面向－責任感」，但卻在「個人素養面向－專業與生活平衡、身心健康」項目較弱，且「諮詢與助人技巧面向－助人技巧」這項專業知能不足，這樣的條件下構成研究參與者 B 所述「傻傻地投入去做」，陷入不健康的工作狀態，加劇宿舍輔導員過勞 (Burn out) 的情況。

三、實務經驗與教育訓練雙管齊下，提升諮商與助人技巧

研究參與者 A 曾擔心自己因無心理輔導、諮商等相關專業背景，而無法勝宿舍輔導員工作：一開始覺得可能要一些專業知識，就是比如說什麼心理輔導。真的會擔心說自己，就是因為我、我也沒有什麼就是心理系的那種什麼諮商的的背

景或什麼的（A1130428041）。研究參與者 B 在陪伴高關懷個案的經驗中，曾不知道應該如何適切地回應有自殺意念的學生：他說他、他要、他想要死，那我要怎麼回應這件事情？（B1130428064）

研究參與者 A、B、C 皆提到他們會參與學校所提供的教育訓練，以提升自己對於諮詢與助人技巧的知識：

學校有可能比如說也會有一些教育訓練啊，或者是健康諮商中心，他們可能會辦一些類似的講座，那其實也都會去參加這樣（A1130428051）

然而，研究參與者 A、C 認為學校提供的教育訓練的內容和宿舍實務面上的操作仍有落差，對此研究參與者 A 選擇自主尋找相關知識；研究參與者 C 認為需要強化面對身心狀況的學生之應對技巧：

因為他們舉辦可能會比較是大眾，那因為你今天遇到實務上面可能，
嗯，是這樣的狀況，但可能會依據你實務遇到了再去尋找一些東西...
（A1130428051）

需要多增進一點這個的知識...要關心到什麼地步嘛，什麼可以講、什麼不能講這樣，然後要怎麼去講才不會刺激到他，然後、然後有些話可能不能直接說，要透過其他人這種...。（C1130430029）

研究參與者 C 反思學校課程教育訓練所學到的知識，必須歷經真實的實務經驗後可能才會真正理解，然後再加以應用：

應該是要有實務經驗，可能真的要歷經一些才會大概反過來很想到說，
哦，課程上有什麼事情，再應用上去。這樣就好像上了很多課，可能一

時之間不太能實際用上。(C1130430030)

研究參與者 A 從實務經驗中發現一旦意識到學生需要專業人員的協助時，便應該轉介給學校專業的部門處理，宿舍輔導員負責「協助專業人員」蒐集第一線資訊：

真的是就是只能把這些東西交給學校專業的部門去處理，這樣就是負責轉介，然後跟協助專業人員，因為你是第一線在宿舍會處理到的人，那你可能就是去幫他們蒐集他們要的資訊。(A1130428042)

研究參與者 A 認為「蒐集個案第一線資訊」其實具有一定的難度，亦伴隨著緊張與壓力，深怕自己漏掉什麼重要資訊，又或者難以從學生提供的眾多資訊中整理、釐清與分析狀況：

他可能其實在跟你求救，那你可能哪個訊息沒有接收到，或者是你覺得那訊息看似不重要的，可是那其實是很重要的一個訊息之類的，可能漏掉的感覺，對，就會有一點緊張。他可能也是真的講很多，但是你要去把那些東西再釐清，然後或者是，再就是同時也是跟健諮那邊回報說，今天學生狀況是什麼的時候，我覺得要去整理跟分析，就是我有一點小難度。(A1130428019-020)

研究參與者 A、B 從與學校諮商心理師互動的過程中，學習到觀察高關懷個案狀況的要點：

有時候健諮老師也會問，哎，那他今天狀況怎麼樣啊，或者什麼的，就會問一些資訊，然後你就會覺得說「欸，這部分像是我沒有留意到」之類的，對，但是也是一個學習...原來健諮老師，他們會看這些東西，那

你可以、就是下一次的時候，你可以就是試著去觀察這部分。

(A1130428021)

我覺得經驗也是、經驗也是吧！就是遇過、遇過很多，然後知道，可能我們每次處理完其實都會跟健諮老師聯繫嘛，那健諮的老師也會告訴我們一些應對的方式。(B1130428069)

隨著處理高關懷個案的實務經驗越來越多，研究參與者 B 反思就連諮商心理師這樣的專業人員都需要下班，宿舍輔導員何嘗不需要呢？研究參與者 B 意識到自己的身心健康狀況也是重要的，學習與個案切割、設下防線，而非毫無保留的照顧他們：

我覺得漸漸透過這些也知道說，其實跟學生要做一些切割，對，就是不能完全不設防。因為我後來自己有在想，那，學校健諮也都是固定的時間上、下班，如果真的出、出事情的話，聯繫不到他們的時候。對，那、那、那諮商師也是、也是這樣子繼續上下班啊。那為什麼宿舍輔導員是必需要...我覺得我以前有點毫不保留的在輔導、照顧這些學生，所以他們講的每一句話我都會相信，可是後續遇到了幾個比較特別的可能戲劇性人格，然後有意識到說：欸，我真的有被騙了（笑）。

(B1130428069)

研究參與者 C 認為他曾因處理高關懷個案自傷之意外事件，看過強烈的現場畫面之後，像是見過大風大浪，以後可能比較不會這麼慌張：

其實自傷這個可能之前有處理過，但是沒有這麼強烈的這樣子的畫面。可能我之後如果遇到這樣的話，我...應該可以大概、比較沒有那麼慌張

感這樣。因為我現在就有知道、就感覺...也不能這樣講，大風大浪都看過。(C1130430019)

研究參與者 B 認為除了親身經歷之外，可以透過瞭解其他棟宿舍曾經發生的事件作為參考。當宿舍輔導員看過許多宿舍高關懷個案意外事件，面對這樣的意外事件壓力就不會這麼大：

的確是看過個案多了，相對的，你壓力就不會這麼大，因為有的時候可能不是你這一棟宿舍發生，可能是別的棟宿舍發生的。(B1130428026)

根據呂碧華（2014）的調查，宿舍輔導與管理人員在人力羅致部分偏重經歷與人格特質，而非科系與學歷。沒有心理輔導、諮商相關專業背景出身的宿舍輔導員，須從大量的實務經驗與教育訓練中，提升諮商與助人技巧。

從研究參與者 A、B、C 處理高關懷學生意外事件的工作經驗中，宿舍輔導員須應用大量「諮詢與助人技巧」處理危機事件，如積極傾聽學生、瞭解非口語訊息、判斷並引導轉介專業人員、跨單位共同合作協助學生等，亦須建立「學生事務工作的個人素養」，如責任感、身心健康、專業與生活的平衡。上述「高等教育學生事務人員專業能力」（陳新霖，2014）缺一不可，且需要持續性地精進相關知能，並透過實務經驗得以融會貫通相關知識，雙向往返的學習促進宿舍輔導員變得更加專業。

貳、宿舍的外患－與社區鄰居共處

在東吳大學校園內的自有學生宿舍一稱作「校內宿舍」、在校園外所承租的學生宿舍一稱作「校外宿舍」，其中研究參與者 B、D 皆擔任過校內、外宿舍輔導員。從研究參與者 B 的陳述中可以瞭解到校外宿舍輔導員所要面對的工作內容有

別於校內宿舍，宿舍的管理與輔導不限於宿舍硬體設備管理、住宿生的輔導，更包含與外部人士打交道，像是房東、社區鄰居：

剛好那個時候校外要成立宿舍，那我覺得我在、我在輔導員的經驗已經足夠了，那可能校外宿舍要跟房東或者是鄰居打交道等等，我覺得是我沒有處理過的領域，那我也想要挑戰看看。(B1130428033)

相較於資深的研究參與者 B，研究參與者 D 則是一入職就接下校外宿舍輔導員的任務，有兩件與鄰居交手的經驗使研究參與者 D 印象深刻，而研究參與者 B 對於應該由誰擔任校外宿舍輔導員也有所心得。

一、令人頭痛的不只是學生，還有鄰居

研究參與者 D 曾遇到鄰居向學校投訴住宿生經常逗留於他的私人土地抽菸，並且認為學校應負起學生行為輔導管教的責任。研究參與者 D 意識到學生無視學校的宣導，形成持續遭到鄰居投訴、向學生宣導無效的循環，使研究參與者 D 很頭痛：

有鄰居投訴說就是我們的學生會在他的那個、他的地那邊抽菸啊，或是在那邊逗留，然後就一直跟我們投訴這件事情，然後我就覺得很頭痛。那個時候我自己的想法是覺得說就是，第一個同學就是要跑過去，不是我可以管的，對啊，我們宣導也沒用啊，第二就是那是你的地欸，也就是你要付那個管理費給我嗎？啊，這是自己的內心想法啦！那就是後面，就是還是要去處理。(D1130503009)

好像我們的宣傳方式不是很有用...就不想看、不想、不想理我們出的公告，因為可能對他們來說沒有這麼強的約束力，就是被抓到，也不會怎

麼樣。(D1130503013)

面對鄰居頻繁的投訴，研究參與者 D 必須積極解決問題，他所採取的方式是在值夜時間去現場「站崗」，試圖勸導學生勿於鄰居的私人土地上逗留：

在他投訴比較頻繁的時候，我就會去，在晚上、那個時候去樓下，然後在那邊，因為像站崗（笑）就在那邊、就是看有沒有同學就是跑過來，或者嘗試想要進入這個地方...好像沒有叫我這樣做，只是我覺得好像如果不這樣做的話，好像也沒有辦法去讓同學不要跑去那個地方...啊那是我那時候可以想到的方式...對，然後想說可能我有值夜或是我也在宿舍，那就我可以在那邊看。(D1130503010)

最後，研究參與者 D 透過向自己的朋友諮詢該如何解決這樣屢遭鄰居投訴的問題，並與鄰居溝通請他將自己的私人土地圍起來，這起鄰居投訴事件才落幕：

D：...就是可能就多問一些其他人看有什麼方式。

研究者：其他人是指說其他輔導員嗎？還是？

D：欸，我自己的朋友（笑）這樣子，對。啊後面就是有想到說，那就請屋主自己把地就是圍起來，對，然後面就、就沒這個問題了。

(D1130503011)

我就覺得說他就是跟我們反映之後他自己也可以有一些作為，不用說是要我們去要求學生，因為我們也沒辦法完完全全讓學生按照我們的想法做。

(D1130503013)

第二起研究參與者 D 與鄰居交手的事件，起源於宿舍同儕幹部向研究參與者 D 反映宿舍垃圾場出現「特別的垃圾」，經過研究參與者 D 調閱監視器發現有一

位阿伯不定期出現，將私人垃圾丟棄在宿舍的垃圾場。為此，研究參與者 D 再次展現他「蹲點埋伏」的耐心，並當機立斷報警處理，才破獲此案：

我們幹部跟我反映說就是發現好像我們垃圾場有出現一些看起來不會是住宿生使用的東西，就是一些看起來像小朋友的玩具，什麼玩具車子那種小朋友坐在那邊，可以踩那一種。然後後面就是我調監視器，然後就發現好像有一個奇怪的人會在一早，然後提著可能一些垃圾，然後就跑到我們這邊來就丟這樣子。(D1130503014)

我在調監視器的時候就掌握一些他的特徵，然後就發現就是他！然後就把他攔住...他就跟我說一些跟我講一些鬼扯的話，說什麼啊就是我們是跟北大，我是北大人啊，有跟就是我們有、就跟東吳有合作...我就是覺得如果沒有立刻的，就是有其他的，讓阿伯覺得不敢來丟垃圾，這些這個什麼一些權力，一些、一些權威的話，他可能就是跑過來，所以我就那時候就是、就是直接報警...然後就是警察就是跟阿伯講...我在想說會不會是阿伯比較怕警察，我覺得好像就是稍微老一輩的人，對於警察都好像會有一些些的敬畏感嗎？對，所以那時候才想說，那就直接找警察幫忙，我覺得按照我一個看起來可能沒有那麼像輔導員，甚至像學生的人直接跟阿伯講，阿伯是可能過個年還會來丟垃圾。(D1130503015)

二、誰適合擔任校外宿舍輔導員

研究參與者 B 認為校內宿舍與校外宿舍面對意外事件的差別是，校內宿舍有其他兩位宿舍輔導員可以支援，而校外宿舍必須獨自解決問題。研究參與者 B 提到目前其中一棟校外宿舍有 2 位宿舍輔導員，另一棟則只有 1 位宿舍輔導員，他認為缺乏相關經驗的宿舍輔導員相較不適合擔任校外宿舍輔導員：

我覺得校內宿舍它就是有地利之便，如果真的有什麼狀況，其實其他兩棟輔導員可以支援，但是校外很常你就是要獨立運作，特別是晚上真的發生什麼事情，可能你打電話也不一定有人理的時候，啊對如果他（指新人）是到○（校外宿舍）有另外一個輔導員，我就覺得相對比較好，可是像△（另一棟校外宿舍）現在也只有一個輔導員，我會覺得新人過去真的很辛苦，如果他又沒有過去宿舍相關的經驗，我覺得他有可能撐不久。

（B1130428041）

不只是東吳大學，我國北部許多學校因校舍不足必須向外尋覓土地或大型建物，加以改建為學生宿舍，以解決學生住宿的需求。而這些校外宿舍如何融入當地社區、與社區建立友好關係並化解衝突，展現大學的社會責任，似乎是較少被討論的議題。

從研究參與者 D 處理與鄰居的投訴事件，發現學生無視宣導、管不了學生於校外的行為，促使研究者思考「高等教育學生事務人員專業能力」（陳新霖，2014）中「學務工作價值與理解」如何能夠在這樣的事件中實踐？宿舍輔導員是否清楚「學生事務在促進公共利益所扮演的角色」為何？面對「鼓勵學生成為有責任感的公民」一事，似乎也較停留在「管不動」的無奈之中。

參、宿舍重大危機處理需要整合其他資源

東吳大學學生宿舍用水遭到汙染，不只有學生喝完水後上吐下瀉，甚至還有人裝水後還發現有紅線蟲，校方經過檢驗後，確認水塔和蓄水池用水遭到汙染，初步研判是蓄水池牆壁有裂縫，滲入地下水導致，已經派員更換水塔，全面停止宿舍供水，一共有 297 位住宿學生受影響（東森網路新聞，2019）。

研究參與者 B 講到令人印象深刻的工作經驗，其中一件便是發生在 2019 年的「東吳宿舍水源污染事件」：反正就是水質被污染了，那時候真的是風聲鶴唳，真的很可怕，就是大家都非常害怕。(B1130428109)

研究參與者 B 回顧當時檢討水源污染事件，發現在事件爆發前其實早有跡象，然而因該棟宿舍同儕幹部、輔導員對於同一時間有多起住宿生上吐下瀉情況的敏感度較低，以致反應過來時已成為一件重大的意外事件：

有住宿生開始就是有、有那段時間應該是有去就醫，可能有上吐下瀉之類的，然後最後幾個串起來才發現就是，其實早期就有一些跡象，但是當時可能那一棟宿舍敏感度沒有那麼高，沒有把它串起來。所以才導致後面去追查的時候發現，誒，其實早就可以被處理了，但我們就是有點速度有點慢了。(B1130428109)

研究參與者 B 一邊支援水污染的宿舍，例如：逐間寢室送水、安撫住宿生、協助該棟宿舍輔導員紀錄事件，一邊要處理自己所負責的宿舍事務，為此感到分身乏術：

那時候應該是有被叫過去，除了要安撫住生的情緒，好像有學校有討論的一些補償措施，然後也要開說明會。對，那個時候我應該是有協助去送水，然後跟進去寢室跟同學面對面，說明學校的處理方式。對，然後可能協助那一棟宿舍輔導員整理一些個案的狀況，協助他把那個事件排序清楚。(B1130428110)

那時候處理的時候真的很累，因為自己宿舍也會有事情，你也有自己的業務要處理。對，然後可是可能常常就是要過去支援...我覺得在工作上沒有辦法一直無止境地去協助其他人(B1130428111)

一件大型的宿舍意外事件所考驗的不單單是一位宿舍輔導員的專業能力，更是整個宿舍專責單位，甚至是學務處對於校園危機處理、協調合作、衝突處理、決策能力等，綜合「高等教育學生事務人員專業能力」（陳新霖，2014）的展現。在現今少子化的時代下，處理失當恐損及校譽，進而影響招生成效，不得不更加重視之。



第三節 宿舍輔導員學生輔導工作經驗

東吳大學學生住宿中心使用學生同儕團體共同管理宿舍的工作模式，屬該校學生宿舍之特色。本章節將學生輔導對象分為「住宿生生活輔導」及「學生宿舍自治團體與同儕團體輔導」兩個學生族群進行探討。

壹、住宿生生活輔導

一、把握在住宿生面前「出場」的機會

研究參與者 A 認為宿舍輔導員是關懷輔導學生的角色，是溫暖的、而非直板板地處理工作的感覺，對於認識許多學生 A 感到開心。他會在室長大會、自己居住的樓層、宿舍櫃台等場合或地點露臉，想辦法讓住宿生知道宿舍輔導員的存在。研究參與者 A 認為住宿生要先知道學校有哪些資源，才有進一步善用資源的可能，因此他把握各式可以「出場」的機會，主動地出現在住宿生面前，讓住宿生有機會認識宿舍輔導員：

我自己對輔導員的定義是，他多了很多的溫度，就是他不是一個直板板地處理工作的那種感覺，而是他是在關懷輔導學生的、的一個角色。就是...認識很多學生...我覺得其實也是一件蠻開心的事情...所以當他們今天如果真的是有需要協助的時候，我覺得他們也會更願意的提出來。有些人可能他會因為他跟櫃臺不熟，或者是跟輔導員不熟，就是他變成他可能就會不知道這個資源，可是今天他如果知道的話，他可能就會更善用這個資源，所以他會更願意跟你講。(A1130428037)

通常都會在室長大會...更露臉讓他們（此指住宿生）知道。我覺得我可

能就是對於我住的那個樓層的學生比較熟悉，對，那我偶爾可能也會在櫃檯，就是看一下狀況，然後露個臉，讓他們認識一下「欸這個是輔導員」如果他們在宿舍有什麼事情的時候，他是可以跟我們、請求協助的資源。櫃檯（此指值班的宿舍同儕幹部）可能剛好不在的時候，你就是那個出場的機會（A1130428038）

二、經常於下班時間被住宿生「攔截」

住宿生經常在研究參與者 D 休假時「攔截」他，希望宿舍輔導員可以立即為他們解決問題。面對住宿生突然找上門來，研究參與者 D 需要判斷事情的急迫性，並且引導、教育住宿生如何與他約定時間討論事情：

那一天晚上我沒值夜，而且他們在一個很奇妙的時間來找我，就是晚上 12 點多來找我，那時候才剛洗完澡，我就包著我的頭，然後拿著我的就是盥洗用具，然後再走回去看，怎麼會有 3 個人站在我的房門前？他們就說我就想跟我講一些就是寢室的事情...有跟他們提醒說，其實就是如果你以後你們有就是相關問題，或是後、後續有要再找我講話也可以先來跟我約時間，就是這樣子的話，我也可以就是好好的幫你們處理...對他們，他們就是也有聽進去了這樣...有時候那個狀態真的不適合，可能我正要出門，或是那時候是我休息時間，對啊，通常解決方式是跟他們約時間這樣子。（D1130503033-034）

三、從違規事件中與住宿生建立關係

研究參與者 C 因為處理住宿生於宿舍內的違規事件，進而認識住宿生，之後

走在路上遇到該位住宿生就會打招呼：

住宿生可能有一種是走在路上會打招呼的，但這個打招呼的起源可能是一些有些違規，然後認識了...反正就是有因為一些事情，然後有記憶點，可能就會打招呼。(C1130430024)

四、住宿生不同的成長背景與價值觀帶來衝擊

因某位住宿生的領養人阿婆，因一直聯繫不上學生，故試圖透過研究參與者E找到該名住宿生。研究參與者E藉此契機關懷該住宿生與領養人阿婆之間的關係，原先試圖想引導住宿生理解領養人阿婆對他的擔憂，卻發現該住宿生一點也不想面對領養人。研究參與者E不能理解該住宿生竟沒有「做人基本道義」，直到研究參與者E將此案與主管討論後，才反思該住宿生的成長背景很可能導致他現在有這樣的表現：

因為我一開始原本跟○（個案）談的時候，是希望就是說，即使可能、也許他跟阿婆之間的關係...因為我覺得老人家確實會有代溝的關係，或者是說可能跟長輩相處上，長輩有時候可能就是比較囉嗦...可是另外一個角度就是他畢竟也是照顧他、滿足或者為他付出蠻多，就是畢竟一個非親非故的人，然後為他付出這麼久的時間，那我覺得就是做人的基本道義，好像應該還是要有一點點就是，我覺得要有一點基本的道義在，然後可是感覺他就是真的很不想去面對這件事情，然後後來就感受到他不想面對那些事情之後，我就覺得就是好，也沒關係，就是他、這他的，他的想法跟他的選擇，我也、我也不好多說什麼，那只是、只是在那個當下對我來說是有一點，就是應該說也許是小衝擊，或者也許是不

理解，就說哎怎麼就是會有這樣的狀態。(E1130614002)

然後那時候聽學姐（此指主管）就說對他（此指個案）來說，就是他有這樣的想法，好像也蠻合理和正常的，對，後來反思一下就覺得，好像也許、確實是啦，或者是說就是可能就那一句話就是「未經他人苦，莫勸他人善」之類的。(E1130614002)

五、綜合討論

綜合上述研究參與者 A、C、D、E 於各式不同的住宿生輔導情境中，研究者有以下發現：

從研究參與者 A、D 輔導住宿生的工作經驗中，研究參與者 A 把握各種可以讓住宿生認識他的機會，希望住宿生能在遇到困難的時候想起有宿舍輔導員這項學校資源可以幫助他；研究參與者 D 則是不分上、下班時間，經常被住宿生攔截，希望宿舍輔導員可以為他們解決難題。對比王介汶（2010）的研究發現「學生對於宿舍輔導人員的角色不大了解，甚至不知道自己的學校是否有宿舍輔導員」，研究參與者 A、D 的宿舍不太符合這樣的描述。

研究參與者 C 透過處裡住宿生的違規狀況，進而認識住宿生，走在路上還會跟他們打招呼。呼應張雪梅、馮永生（1994）研究發現與建議「輔導與管理工作容易產生『角色衝突』之情況，建議宿舍應聘專職人員，加強宿舍輔導的專業訓練。」透過聘任專職宿舍輔導人員，並且給予專業訓練後，輔導與管理並非全然是衝突的，亦可能從中建立良好的師生關係。

研究參與者 E 在輔導住宿生的過程中，遇到與自身價值觀衝突的個案，即便感到訝異與不理解，在與主管交流及自我反思後，採取尊重住宿生選擇面對個人

議題的方式。從此事件顯示宿舍輔導員應該要具備「高等教育學生事務人員專業能力」(陳新霖, 2014) 中「多元文化能力面向—尊重差異」的能力：與人互動時能覺察自己與他人價值觀的異同並能尊重差異，才能適當地處理宿舍內各式學生的狀況。

貳、學生宿舍自治團體與同儕團體輔導

一、教學相長，能者為師

在擔任宿舍輔導員之前毫無相關經驗的研究參與者 C，回想起其中一件印象深刻的工作經驗，便是入職不到一週就以社團輔導老師的身分參加宿舍勵進會的檔案評鑑活動：

入職不到一個禮拜我就去參加，我們○勵進會的校內的檔、檔案評鑑...

其實那時候也...可能還不太知道幹嘛，有點害怕跟緊張。

(C1130430014)

僅有擔任伏石蕨宿舍同儕幹部經驗的研究參與者 B，對於要成為勵進會的輔導老師而感到慌張：

我一開始接校內輔導員，其實我也有點慌張，因為我完全沒有參與過勵進會的東西，可是我現在卻變成他們輔導老師。(B1130428095)。

研究參與者 B 對於自己要成為宿舍內學生自治團體—勵進會的輔導老師，採取虛心向學生討教、學習的方式起步：

你自己要多問，然後我覺得你自己要有這個心理準備，你要輔導他們，

你自己要去學習，對我覺得比較是前一兩年都比較是在跟勵進會學習的狀態。(B1130428098)

我會去看他們的檔案，然後跟法規，對然後，但我前期不太，我、我只會要求說，就是他們的一些對住宿生的承諾，或者是像每個月的財務報表這些，就是要定期的出。我第一年大概只能做到這樣，然後跟他們可能有問題找我討論的時候，就是，如果我不確定我不會馬上回，但我回過頭再去問其他人，確定我才回。然後到了第二年，是一個非常有自治概念的會長，然後我覺得那個時候的交手，我覺得其實我從他身上學到蠻多的。(B1130428099-102)

我也會從就是住宿中心的小勵幹訓，然後暑假的暑假培訓裡面給勵進會的課程，就是從他們、因為從那個勵進會課程，可能之前有幾屆會找一些之前的擔任過正副會長的回來做經驗分享。我覺得這也是非常好的學習的方式。(B1130428103)

研究參與者 B 摸索出與學生自治團體的合作方式—先聽他們說什麼、不急著給評價：

跟這些學生互動，去了解他們的想法，然後我會先試著聽他們講，不會馬上給我的任何的評價。對，我覺得這個是比較有助於我在跟自治、自治社團在合作的時候，我覺得是蠻好的方式。(B1130428104)

隨著研究參與者 B 越來越資深，越來越少住宿生願意投入公共事務，漸漸地宿舍勵進會正、副會長半推半就產生，相對的也較無想法與學生自治的經驗。此時的研究參與者 B 覺得自己真正的「轉變」成一位輔導老師，可以「教他們」：

後面幾屆就是，我覺得公共事務就是比較少人願意投入，所以正副會長可能就是真的越來越可能是沒有相關經驗，對，但他們也許當小廝的時候就，半推半就上來選了。所以我反而比較能夠去轉換我自己的身份，我真的可以變、變成一個輔導老師...由我的角度去告訴他們可以留意什麼，我變成是那個可以去教他們的人。(B1130428106)

二、學生跟我想像的不一樣

研究參與者 B 說他剛到一棟宿舍擔任宿舍輔導員時，他會先觀察那棟宿舍同儕幹部團隊的風格、文化，不急著做調整：

我剛到○（某校內宿舍）的時候，我自己也是先觀察一下團隊怎麼做，因為每棟宿舍可能都有他們的內規，或者是他們自己的風格，對那當時我是以在○（某校外宿舍）當完助理長，然後換到校內當輔導員，嗯，那我自己是就是先觀察看看。對，也沒有想要做什麼調整。

(B1130428044)

研究參與者 E 發現他在東吳大學遇到的宿舍同儕幹部，和以前在別的學校帶的社團學生很不一樣。以前帶的社團學生即便接下社長的意願不高，但當接下這個任務之後至少會願意試著做做看，然而今年他遇到的宿舍同儕幹部對於接下職務後沒有責任感、不願有所作為：

跟我印象中的東吳學生很不一樣，或者說或是甚至跟我就是認、對我認知的學生很不一樣，因為其實在○（某私立綜合大學）的社團就有些人，他可能是臨時被上一屆社長就指派就說「好，那你就是下一屆社長！」然後他什麼都不知道的情況下，或者他也許意願可能也許也沒有

到很高，他就接了那個社長，可是他接了那個社長之後，他至少會覺得「我既然接了這個職務，那我會想要試著做做看，或者想要做好它，然後我會去想要去學習，或想要去瞭解，或者是想要尋求幫助」對，然後可是...就他們沒有（苦笑），就讓我覺得很訝異，就是、就是怎麼會，就是、就是你願意接這件事情，然後可是卻沒有想要，就是應該說，就我不能理解說在怎麼樣的情況下，他們會就對這個東西這麼的...看淡或者是說是就是感覺，我覺得可能叫做責任感或者是責任心啊，就是、就、就是怎麼就是答應接這個東西，可是卻沒有...（E1130614010）

三、當宿舍同儕幹部比宿舍輔導員還資深，是助力也是阻力

研究參與者 B 以一位資深的宿舍輔導員的視角，他認為沒有宿舍管理相關經驗的人擔任宿舍輔導員，可能會遇到該棟宿舍同儕幹部比宿舍輔導員還要熟悉宿舍事務的狀況，宿舍同儕幹部的經驗不一定成為助力，反倒可能會成為宿舍輔導員工作上的挑戰：

如果你沒有這些相關經歷，即便你住過宿舍好了...你就是要去熟讀一些法規，可是還是有很多實務上的，可能你底下帶領的幹部們都比你熟悉。對，啊我會覺得那個會非常的辛苦。（B1130428043）

即便研究參與者 E 擁有在他校資深的學務工作經驗，在初擔任宿舍輔導員 9 個月中，便遇到前述研究參與者 B 所說的挑戰。在宿舍裡面，宿舍同儕幹部都比研究參與者 E 更資深，宿舍同儕幹部經常直覺性地認為「我才是正確的」：

應該說我覺得對於今年的伏（伏石蕨）來說，我覺得也不一定是學生特質的問題，因為也許可能跟他們就是以經驗也比較多的關係，對，或者

說他們的資歷跟我比較來說，就是他們資歷也比較深的關係，對，所以就是、就是我跟他們講什麼，他們很就是多數的直覺會、會先去就是、就是應該說他們會覺得他們認為的是正確的，或者認為是對的。

(E1130614021)

對此狀況，研究參與者 E 認為是必經的過渡期，經判斷情勢後選擇不與現任宿舍同儕幹部有強硬的磨合，以免更糟的狀況發生：

我知道這會是個必須經過的過渡期...就是如果比較強硬的去處理這件事情的話...就是他們就會帶著助理離開。我覺得這、這、這是極度高機率會發生的事情，對，然後，所以我會覺得不會不能做這件事情，只是我會覺得就是似乎也沒有必要到、做到這件事情。(E1130614023)

四、像朋友一樣的師生關係

研究參與者 D 很在意與宿舍同儕幹部之間的關係，擔心宿舍同儕幹部是否會排斥他這位宿舍輔導員。因此，他平常會花時間在宿舍櫃台跟幹部聊天，以建立他和宿舍同儕幹部良好的關係。研究參與者 D 表達他樂於與宿舍同儕幹部互動，對於這段師生關係的期待是「像朋友一樣」：

其實我那時候都不管是剛到○宿舍還是剛到○宿舍，我都蠻擔心跟幹部的就是，就是他們會不會很排斥這個輔導員，對畢竟可能不熟，或是覺得還是什麼磁場不合，就是不接受這個輔導員，那都是非常擔心的，對那、但其實我發現我不管是到○宿舍還是到○宿舍，我覺得可能我運氣蠻好的，我的幹部都對我挺友善的。(D1130503019)

我發現我們的幹部其實蠻喜歡在櫃檯聊天的，對。那就是會可能花一些時間去跟他們聊聊天，這樣就我覺得促進一些彼此關係可能對我就是在帶這個團隊會比較有幫助。(D1130503001)

其實我覺得我跟他們互動，我是很開心啊...覺得就是，把他們當朋友嗎？就是可以、就是畢竟也是要共事一年的，就是有一群就是宿舍的朋友嘛。(D1130503008)

五、綜合討論

綜合上述研究參與者 B、C、D、E 各式不同的住宿生輔導情境中，研究者有以下發現：

從研究參與者 B 擔任勵進會社團輔導老師的歷程中，看見他從意識到自己缺乏學生自治團體參與與帶領的經驗後，透過閱讀勵進會社團檔案、熟悉勵進會法規、不恥下問並且持續向勵進會幹部學習，最終成為有自信的勵進會社團輔導老師，並在學生參與公共事務漸趨式微的時刻，肩負起教學、扶持宿舍學生自治團體運作的責任。

研究參與者 B 很清楚自己擔任領導者的優勢與劣勢，並且透過持續學習扭轉「缺乏學生自治社團參與與輔導經驗」之劣勢；研究參與者 D 以「像朋友一樣」為目標建立良好的師生關係，並且樂在其中；研究參與者 E 在不同校園、不同工作情境中採取不同的領導模式，綜合評估現況後，選擇採取不引發衝突的磨合方式領導團隊。

綜上所述，研究參與者 B 在輔導宿舍勵進會的過程中展現了教學相長的價值，也體現了「高等教育學生事務人員專業能力」(陳新霖，2014)中「個人素

養面向」的反思能力：反思個人的專業能力及對於學務工作發展的影響。研究參與者 B、D、E 皆具備「高等教育學生事務人員專業能力」(陳新霖，2014) 中的「領導能力」，當宿舍輔導員具備領導能力，能促使宿舍同儕幹部團隊發揮其功能與影響力，使住宿生受益之外，亦為宿舍同儕幹部帶來學習成長的機會。



第四節 宿舍輔導員推動宿舍活動方案的工作經驗

Piker 與 Decoster (1971) 所指出宿舍的五個管理及輔導的層次中，層次三～五為具有教育功能之人際環境互動導向，包含建立共處合作的規則、發展彼此關懷、有助於學習、具共感之環境，以及創造有助於個人成長及發展的機會。本章節探討宿舍輔導員推動宿舍活動方案的工作經驗。

壹、營造正向團體動力並支持學生展現創意

一、活絡團隊氣氛，引導學生表達想法

研究參與者 A 負責籌辦宿舍新生晚會，是一個大型的宿舍新生定向輔導活動，需要用整個暑假的時間去籌備。研究參與者 A 覺得活動的難度在於要學生騰出籌備的時間，然後在有限的時間裡成功辦理活動，同時希望學生可以跑活動跑得開心：

那個晚會的部分籌備期在暑假，就是歡迎新生的一個晚會這樣，同時我們也要有把宿舍的規定跟他們（此指住宿新生）說這樣，對，然後因為它是一個蠻大型的活動，可能就是暑假就有蠻多時間都要花在這個上面，對那其實辦這個活動很難的東西，因為學生他們真的是時間蠻難敲的，然後很、很想要他們撥出的這個時間可以真的有好好地達成那個我們想要的成果，對，不希望花他們的時間，他們跑不快樂，然後最後成果不好。(A1130428028)

研究參與者 A 會透過和學生的閒聊營造好的籌備氣氛，想辦法讓學生變熟、從過程中引導學生展現活潑熱情的一面，並且能夠講出自己的想法：

就是把一個小小觸發點給他之類的，就是開始引導他...因為他開始可能也不太敢，或者是他跟其他組員沒有那麼熟，嗯，那這時候你可能就是把他們變熟啊，或者是讓他可以就是有這個時機可以講出他自己的想法什麼的。可能從一些、大家可能閒聊時候的一些廢話，就是讓他們可以把那個活動氣氛、籌備氣氛好一點，讓他們更願意就是從平常的互動上面，引出他們的那個活潑熱情的那一面。(A1130428035)

二、重視學生的創意與想法

研究參與者 A 認為自己不是有特別多活動點子的人，因此他很重視學生所提出的創意與想法，並且接納學生去展現該世代流行的次文化。研究參與者 A 負責引導學生去思考並解決籌備過程的挑戰：

他們可能就會提出個想法，但這時候你可能就要幫他們去想說那可能會遇到什麼樣的問題...比如說我可能會擔心他們提出來的這個東西，會不會我們人力夠不夠啊？或者是他們會不會覺得太累或什麼，我們沒有用什麼其他方式來克服解決這樣，然後就是會跟他們就是籌備團隊一起討論這樣...我覺得因為學生他們會有比較多點子啊...因為我覺得我自己本身不是一個點子特別多的人...所以還蠻看重他們提出來很多，很有創意啊，或者是創新。啊然後現在可能學生們之間流行的是什麼樣的東西，然後他們提出來之後我就覺得很好。(A1130428031-A032)

綜上所述，研究參與者 A 在推動宿舍活動方案的過程中，展現了「高等教育學生事務人員專業能力」(陳新霖，2014)中「領導能力面向—團隊建立、師生關係、個人發展」等能力：透過團隊氣氛營造、抓準契機引導學生發表想法，並

支持學生的創意與流行文化，以促進師生良好的互動，進而產生正向的團體動力。

貳、推動宿舍活動方案的觀察與反思

一、學生在團體中的互助行為令人感動

研究參與者 A 看到學生願意一起努力的過程中找尋開心的事物，即使開會開得很晚、很累，還是有學生願意在把自己的事情做好之餘，再去幫助團隊裡面的其他成員，研究參與者 A 認為看到學生互助的行為讓他很感動：

雖然大家都做一件很累的事情，但是他們就會找一些蠻好的樂趣嘛，就是平凡中找開心的事情，就是我覺得蠻有趣的，然後因為像有時候帶他們可能會很晚，還要開會什麼的...有些同學是他們很願意去，他自己做好之後...他會去幫其他組，可能就我覺得我可以幫你，啊然後我可能就是哎，我覺得這個東西加進去好像也蠻好笑的啊，什麼的就他願意出來擔任這個角色，我就覺得就是蠻開心跟感動，就是有還是有很多很棒特質的學生，就是他是願意去跟大家一起互動的。(A1130428033-034)

二、從眾多的活動經驗中長出對宿舍的認同感

研究參與者 B 回想起自己在擔任宿舍同儕幹部時，團隊的榮譽感、良好的工作氛圍都讓他覺得宿舍像家一樣。他回憶當時學生住宿中心辦了很多活動，身處其中便感受得到被帶領，以及用心投入在活動之中，這些都影響著他對宿舍的認同，並且持續延伸到成為宿舍輔導員：

在當幹部的時候覺得那個團隊的榮譽感，或者是工作的氛圍是非常好的，然後的確也會覺得在宿舍很像在家的感覺，不一定是當時的輔導員有做什麼營造，可是我覺得是整體的團隊氣氛，或者是那時候住宿中心辦了很多活動吧，然後你是身在裡面，不管是籌備也好，或者是只是當一般的工作人員，我覺得很用心在每一個環節上，當然也有一些不是這麼認同的活動...有人願意去做帶領，我覺得這是一件非常重要的事情。

(B1130428094)

研究參與者 B 對於工作組織的認同感來自於其擔任宿舍同儕幹部時，曾參與許多宿舍活動，因為投入而產生認同，而這份認同感又持續影響著研究參與者 B 以宿舍輔導員的身份在學生住宿中心深耕。

三、複製貼上的宿舍活動少了感動

研究參與者 B 認為現在宿舍活動方案簡化、模板化，或者是直接取消的結果是失去感動、少了典範學習、流失了因共患難所建立起來的信任感。當宿舍活動方案流於形式，讓人感覺無意義時，學生便不會感興趣：

我們可能做了一些業務上的調整，你把什麼活動簡單化啦，或者是這個東西就砍掉不要，可是我覺得過往在這些很累的過程中，其實是可以去建立一些輔導員跟幹部的信任感也好，或者是你在這中間過程中，你看到學長姐（此指宿舍輔導員）提出的一些想法，我覺得會有點心生嚮往會覺得「欸，這個學長姐好厲害，我想跟他學習」，但今天所有都模板化了之後，這些可能會有一些感動就、就不在了。(B1130428121)

當你一直在複製貼上的時候，我覺得漸漸的當初不管是辦這些活動，或

者是，做這些事情就會變得沒有意義，然後就更吸引不到學生來。

(B1130428087)

四、綜合討論

研究參與者 A 在推動宿舍活動方案的過程看到學生在團體中展現互助的行為；以及，研究參與者 B 回顧自己從擔任宿舍同儕幹部到成為宿舍輔導員的過程，對於宿舍的認同感從眾多的宿舍活動中萌芽、茁壯，皆呼應 Piker 與 Decoster (1971) 宿舍管理與輔導層次三～五之具有教育功能之人際互動導向，滿足住宿學生的學習需求。

從研究參與者 B 分享近 10~15 年學生住宿中心在宿舍活動方案上的變化，並陳述自己對於宿舍活動方案對學生學習發展、社群營造的看法，展現了「高等教育學生事務人員專業能力」(陳新霖，2014) 中「個人素養面向—反思能力」：反思個人對於學務工作發展的影響，以及「領導能力面向—組織變革、社群營造與領導能力」：瞭解校園社群營造的必要性。

第五節 宿舍輔導員的自我價值認同與挑戰

壹、從學生的回饋中肯定自己

研究參與者 A 提到曾經陪同一起去精神科醫院就醫的高關懷學生，後來順利考上研究所，該學生再次回到宿舍拜訪室友時，遇到研究參與者 A 並且還記得宿舍輔導員曾在他狀況不好的時候陪伴他：

他後來是有順利考到研究所，然後就是也是蠻好的學校...然後他又再回宿舍，他好像就突然找他室友，室友那時候其實也蠻關懷他的，我覺得是有支持，也有幫助到他。他還記得我是誰，就、就這樣真的就覺得，哦，原來在他不好的時候，還是有記得有人是陪著他一起的，就是那種感覺蠻好的（A1130428016）

研究參與者 B 原本是因為需要宿舍輔導員的工作收入，努力撐住這份工作帶給他的壓力。然而，當他看到宿舍同儕幹部的成長、高關懷學生從沒有生存意念到可以順利畢業，讓研究參與者 B 找到宿舍輔導員工作的成就感與自己的價值：

可以讓我撐過前 3 年，真的都是這邊的薪水，對我需要這份薪水，我必須要去支撐我的家庭等等的。但是走到後來我覺得開始找到這份工作的成就感，我看到學生的成長，不管是我帶的幹部或者是這些個案是可以從本來是沒有什麼生存意念，變成他可以念到大學畢業，我覺得這是我看到我的價值，然後我很開心有這件事情。（B1130428047）

曾經由研究參與者 B 陪同返鄉休養、復學後又一度因換氣過度差點失去意識

的高關懷個案在離開宿舍前，主動寫感謝信給研究參與者 B 並且擁抱他，學生的回饋讓研究參與者 B 非常有成就感：

最印象深刻也是因為，最後他要離開宿舍前，他就是寫信給我的人。

對，然後他甚至主動跟我要了一個擁抱，他說：「很感謝東吳，然後也很謝謝健諮跟宿舍這邊幫了他很多，他真的覺得，如果不是我們這群人，就是他就是覺得他這條命是救不回來的」，然後我覺得這件事情是讓我非常有成就感的。(B1130428055)

貳、從經驗傳承中展現自我價值

研究參與者 B 發現擔任宿舍輔導員並沒有想像中這麼容易，並且充滿挫敗感，直到被主管慰留時，發現自己的能力開始受到肯定。研究參與者 B 從能夠與其他宿舍輔導員分享工作經驗中展現出自我的價值：

中間一度有想要提離職，可是你開始會被慰留，然後開始其他輔導員可能會尋求一些經驗上的協助。對，然後你的能力有被肯定之後，我覺得我才好像真的覺得自己變成辦公室很重要的一員。(B1130428080)

參、拿捏家庭與學務工作的平衡

相較其他宿舍輔導員，研究參與者 E 認為他花在學生身上的時間較少，也未達到自己心中的「理想值」，要做好這份工作就是得投入大量的時間，研究參與者 E 尚在拿捏家庭與學務工作的平衡：

因為就沒有辦法像○（某所私立綜合大學）那時候，就是我可以帶著小

朋友，然後帶著他們一起跟著學生一起處理事情。對啊，然後、然後就、就會變成就是其實相對的花、花在學生的時間其實是...我覺得是相對比較少，就對我個人而言，我覺得就、就是應該說「理想值」有點少，然後再加上就是跟其他輔導員比，就是、就是、就是每個人，其實因為大家就是真的比較長時間在宿舍，所以就跟我比起來，我覺得是有落差的。對，然後我會覺得就是、就是這個我還在拿捏啦！就是有時候覺得好像就是如果要把這些工作真的做到很好的話，就是真的要像就是其他輔導員一樣，就是這樣子大量時間的投入，對。(E1130614026)

透過上述研究參與者 E 的分享，研究者反思東吳大學宿舍輔導員工作的特殊性，是否只適合單身未婚的人員呢？宿舍輔導員可能因個人生涯規劃而有「保存期限」？如此一來，宿舍輔導員的人力問題、如何在短時間內培育出足夠專業的宿舍輔導員，皆是此工作型態下必然遇到的挑戰。

肆、宿舍輔導員的專業能力養成很重要

研究參與者 B 認為宿舍輔導員的培訓是很重要的：

與其說怎樣的人適合，我覺得倒不如是住宿中心能不能真的把輔導員的那個訓練或者是經驗真的是好好的、做好了。(B1130428120)

我真的覺得輔導員的培訓是非常重要的，不管是個案的交流或者是團隊經驗的交流，就是蠻希望有機會可以定期讓輔導員有這些職能的培訓。對，因為我們自己在這裡面，我們比較知道需要什麼，但是如果你可能其他學校的授課，你當然也可以去、去上多去多去了解，可是可能沒有辦法這麼切中，我們需要的東西。(B1130428123-124)

學校提供的教育訓練顯然無法滿足宿舍輔導員在實務工作上的需求，研究參與者 B 希望能夠定期的進行專門為宿舍輔導員規劃的職能培訓，以提升宿舍輔導員的專業度。



第五章 結論與建議

本研究透過半結構式與深度訪談，並以質性研究方法分析，旨在了解東吳大學宿舍輔導員的工作經驗，本章節依據研究目的，歸納出三項結論如下：

第一節 結論

本研究透過訪談東吳大學 5 位宿舍輔導員，依據研究目的，將宿舍輔導員工作經驗歸納出五大主題，結論如下：

壹、宿舍輔導員行政事務經驗與須具備之專業能力

有關宿舍輔導員行政事務經驗與須具備之專業能力，內容包含：(一)看似沒什麼卻耗時費力的行政事務工作；(二)被行政事務工作擊垮的憧憬與幻想。

貳、宿舍輔導員意外事件處理經驗與須具備之專業能力

有關宿舍輔導員意外事件處理經驗與須具備之專業能力，內容包含：(一)宿舍內的高關懷個案；(二)校外宿舍的外患—與社區鄰居共處；(三)宿舍重大危機處理需要整合其他資源。

參、宿舍輔導員學生輔導經驗與須具備之專業能力

宿舍輔導員在學生輔導經驗與須具備之專業能力，內容包含：(一)住宿生生活輔導；(二)學生宿舍自治團體與宿舍同儕團體輔導。

肆、宿舍輔導員推動活動方案經驗與須具備之專業能力

宿舍輔導員推動宿舍活動方案經驗與須具備之專業能力，內容包含：(一)營造正向團體動力並支持學生展現創意；(二)宿舍輔導員推動宿舍活動方案的觀

察與反思。

伍、宿舍輔導員的自我價值與挑戰

宿舍輔導員從自身的工作經驗中所發現的價值與挑戰，內容包含：（一）從學生的回饋中肯定自己；（二）從經驗傳承中展現自我價值；（三）拿捏家庭與學務工作的平衡；（四）宿舍輔導員的專業能力養成很重要。

第二節 建議

壹、對大學學生宿舍輔導員實務工作建議

一、發展督導制度

本研究發現宿舍輔導員的培育與經驗傳承不容易且較無系統性，建議宿舍輔導員除了積極參與學校教育訓練課程之外，學生宿舍專責單位可安排資深宿舍輔導員擔任新進宿舍輔導員的督導，透過督導模式使新進人員能夠更清楚如何判斷宿舍各式狀況因應方式，並理解決策背後的考量。

新進宿舍輔導員在面對宿舍的突發事件中感到挫折、不知所措皆是必然的過程，而督導制度除了可以協助新進人員有效率地從做中學，亦可協助學校確保宿舍突發事件處理完善的控制點。

二、建立互惠合作的宿舍輔導員夥伴關係

本研究發現每位宿舍輔導員會遇到各式不同事件、個案情況，如能透過建立宿舍輔導員的夥伴關係，定期交流學生輔導、個案處理、活動策畫等經驗，不僅能從彼此的經驗中學習，宿舍輔導員亦可透過整理、分享個人工作經驗中再次反

思，並且更了解個人的優勢與限制，進而深化學生事務工作的專業能力。

貳、對政府與學校單位的建議

一、提供資源定期舉行宿舍輔導員之專業培訓

本研究發現宿舍輔導員對於針對宿舍輔導員的專業培訓有所期待，建議學生宿舍專責單位正視宿舍輔導員提升專業能力之需求，提供相關資源進行定期且系統性的培訓。

二、鼓勵分享宿舍管理與輔導工作之成果

研究者對於我國政府於民國 108 年推動「新宿舍運動」，鼓勵大專校院改善學生宿舍空間規劃設計、減輕弱勢學生租金壓力等計畫表示肯定。然而，物理環境的改善僅達到宿舍管理層面的基本要件，若要促進學生於宿舍中學習發展，應同步倡導宿舍教育功能的發展，包含鼓勵大專校院設置專職的宿舍管理與輔導人員，並強化宿舍管理與輔導人員工作的專業能力。建議政府單位或學生事務學會應鼓勵設有學生宿舍專責單位的大專校院分享宿舍管理與輔導的工作成果，並規劃相關獎項或經費補助予以肯定，進而提升我國大學教育的品質。

參、對未來研究的建議

一、研究對象方面

本研究以東吳大學的宿舍輔導員為研究對象，聚焦在特定學校宿舍輔導員的工作經驗之研究，研究結果適合學校行政人員編制中有宿舍輔導員或宿舍管理與輔導專職人員之大專校院參考。我國大學學生宿舍管理與輔導方式各有千秋，建

議未來可以探討不同型態的宿舍管理與輔導工作經驗之異同，或從住宿學生角度研究宿舍管理與輔導工作對於學生學習發展之影響。

二、研究方法方面

本研究採質性研究方法，探究特定學校宿舍輔導員的工作經驗之研究。研究者發現宿舍輔導員這個角色在學生事務工作中確有其獨特性，未來可針對全國大學學生宿舍輔導與管理人員實施工作經驗調查之量化研究，應對於我國的學生事務工作持續朝向專業化、細緻化、本土化有所助益。



參考文獻

中文部分

- 王鉉蓉 (2011)。學生宿舍管理員工作動機與組織承諾關係研究-以北區大學校院為例〔未出版之碩士論文〕。國立臺灣師範大學。
- 王淑芳 (2005)。東吳大學學生宿舍同儕輔導制度實施成效之研究〔未出版之碩士論文〕。國立臺灣師範大學。
- 王介汶 (2010)。大學學生宿舍內人際問題及處理方式研究：以台北地區大學為例〔未出版之碩士論文〕。國立臺灣師範大學。
- 呂碧華 (2014)。北區大專校院學生宿舍管理人員「人力資源管理」之探討〔未出版之碩士論文〕。國立臺北大學。
- 呂純怡 (2009)。大學校院學生事務人員工作壓力與工作倦怠之研究〔未出版之碩士論文〕。國立臺灣師範大學。
- 李育齊 (2009)。大學校院學生事務中階主管經營能力與專業發展需求之研究：以北區大學校院為例〔未出版之碩士論文〕。國立臺灣師範大學。
- 李育枝 (2011)。大學校院學生事務人員組織學習與工作效能之研究〔未出版之碩士論文〕。國立臺灣師範大學。
- 吳佩旻、盧智芳 (2020 年 7 月 17 日)。張忠謀曝當年挫折：股東客戶都覺得我做得好，卻仍被迫離職。天下雜誌。<https://www.cw.com.tw/article/5101183>
- 周易行 (2011)。大學宿舍同儕輔導方案研究：一所國立大學之新生及同儕輔導員的觀點〔未出版之碩士論文〕。國立臺灣師範大學。
- 林裕富 (2015)。大學校院學生事務人員的工作特性、人格特質、工作壓力與工作滿意度研究-以中區大專校院為例〔未出版之碩士論文〕。育達科技大學。
- 林慧庭 (2021)。北區大學校院學生事務人員公民疲勞之研究。〔未出版之碩士論文〕。國立臺灣師範大學。
- 林淑馨 (2012)。質性研究：理論與實務。高雄市：巨流圖書。
- 東森網路新聞 (2019)。東吳宿舍水驚見紅線蟲！多名學生上吐下瀉。
<https://news.ebc.net.tw/news/living/162330>
- 洪崇淵 (2013)。住宿學習制度之分析：以英國劍橋大學為例。載於陳幼慧（主編），通識最前線：博雅與書院教育人才培育圖像（頁 303-324）。政大出版社。

- 紀明德 (2010)。大學校院學生事務人員工作輪調與工作投入關係之研究〔未出版之碩士論文〕。國立臺灣師範大學。
- 徐惠珍 (2017)。北區大學校院學生事務組織創新氣氛之研究〔未出版之碩士論文〕。國立臺灣師範大學。
- 許恆嘉、王崇名 (2013)。博雅教育與住宿學習：以東海大學的創校傳統為例。載於陳幼慧 (主編)，*通識最前線：博雅與書院教育人才培育圖像* (頁 249-270)。政大出版社。
- 陳新霖 (2018)。我國學生事務人員對學務專業能力重要程度之知覺差異研究。*學生事務與輔導*，57(2)，44-61。
- 陳新霖 (2014)。高等教育學務人員專業能力指標建構與實證調查研究= *The construction and empirical research of professional competency indicators for student affairs practitioners in higher education*〔未出版之博士論文〕。國立臺灣師範大學。
- 陳碧蓮 (2013)。北區國立大學學務人員終身學習素養與自我效能關係之研究。〔未出版之碩士論文〕。國立臺灣師範大學。
- 陳向明 (2022)。社會科學質的研究。臺北市：五南。
- 黃玉 (1999)。Students Involvement and Involving College--The Theory and Implementation。公民訓育學報，8，606-622。
- 黃玉、劉若蘭、劉杏元、林至善、柯志堂、楊昌裕 (2004)。高等教育「學生事務工作實施準則與自我評量指引」之研究---新生定向輔導方案、學生宿舍方案與輔導、校園活動、學生司法事務、成果評估與方案評鑑審查後修訂報告書 (頁 51-81)。教育部。
- 張雪梅 (1995)。大學院校學生宿舍之輔導與規劃。*訓育研究*，33 (3)，53-58。
- 張雪梅 (1996)。學生發展-學生事務工作的理論與實踐。臺北市：張老師文化事業股份有限公司。
- 張雪梅 (2004)。學校宿舍的角色功能及其和潛在課程，教育品質的關係。載於林至善 (主編)，*高等教育潛在課程* (頁 145-170)。台北市：東吳大學。
- 張雪梅 (2009)。序言：大學生的學習歷程與高教品質。載於張雪梅、彭森明 (主編)，*臺灣大學生的學習歷程與表現* (頁 1-23)。臺北市：國立臺灣師範大學教育評鑑與發展研究中心。
- 張雪梅、李育齊、陳新霖、葉昌智、盧新怡 (2010)。學生成功宣言。載於張雪梅、劉若蘭 (主編)，*2011「高等教育與學生事務」* (頁 161-167)。臺北市：

- 國立臺灣師範大學公民教育與活動領導學系。
- 張雅雯 (2011)。我國大學書院制度課程設計之研究—以二所大學為例〔未出版碩士論文〕。淡江大學。
- 張碧如 (2023)。臺灣高等教育市場化、公共化後的再思考。臺灣教育評論月刊, 12 (1), 頁 87-91。http://www.ater.org.tw/journal/article/12-1/topic/12.pdf
- 張孟華 (2011)。大學學生宿舍自治組織幹部暨同儕輔導員角色認同與實踐之研究〔未出版之碩士論文〕。國立臺灣師範大學。
- 彭家賢 (2016)。華梵大學宿舍生活學習小太陽同儕輔導制度方案研究〔未出版之碩士論文〕。華梵大學。
- 鈕文英 (2015)。研究方法與論文寫作。臺北市：雙葉書廊。
- 楊昌裕 (2013)。學生事務工作的目的與職能。載於張雪梅 (主編), 中學生事務的理論與實務 (頁 20-29)。高等教育出版。
- 廖千淳 (2004)。我國北部地區大學宿舍社會氣氛與學生住宿滿意度之研究〔未出版之碩士論文〕。國立臺灣師範大學。
- 鄧光芬 (2009)。學生住宿滿意度調查研究—以某大學宿舍為例〔未出版之碩士論文〕。高苑科技大學。
- 潘慧玲 (2004)。教育研究方法論：觀點與方法。臺北市：心理。
- 盧瑞麟 (2004)。大學宿舍經驗對學生心理社會發展的影響。〔未出版之碩士論文〕。國立臺灣師範大學。

西文部分

- ACPA. (2007). *Professional competencies: A report of the steering committee on professional competencies*. Washington, DC: Author.
- ACPA& NASPA. (2010). *ACPA/NASPA professional competency areas for student affairs practitioners*. Washington, DC: Author.
- Blimling, G. S., & Miltenberger, L. J. (1990). *The resident assistant working with college student in residence halls*. Dubuque, Iowa: Kendall / Hunt Publishing Company.
- Chickering A. W. (1974) *Commuting versus resident students: Overcoming the educational inequities of living off campus*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

- Ernest T. Pascarella, Patrick T. Terenzini (1991). *How college affects students : findings and insights from twenty years of research / Ernest T. Pascarella, Patrick T. Terenzini ; foreword by Kenneth A. Feldman*. San Francisco : Jossey-Bass.
- Kuk, L., & Hughes, B. (2003). *Bridging the gap for new professionals*. Retrieved October 16, 2012, from <http://www.colostate.edu/Depts/SAHE/JOURNAL2/2003/KukHughes.htm>
- Lundgren D. C., Schwab M. R. (1977). Perceived appraisals by others, self-esteem, and anxiety. *Journal of Psychology* 97: 205–213.
- Moos, R. H. (1979). *Evaluating educational environment: Procedures, measures, finding, and Policy implications*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Miller, T. K. (Ed.). (2003). *CAS The book of professional standards for higher education (3rd major revision)*. Washington, DC: Council for the Advancement of Standard in Higher Education.
- Morrill, W. H., & Hurst, J. C. (1980). *Dimensions of intervention for student development*. New York: John Wiley.

附錄一

學生宿舍方案與輔導實施準則與自我評量表		
項目	題號	題目
項目一： 任務 (MISSION)	1	宿舍的任務與目標有明確的書面陳述。
	2	定期檢討宿舍的任務與目標。
	3	經常宣導宿舍的任務與目標，讓師生瞭解並支持宿舍的教育功能。
	4	宿舍的任務與目標是學校整體教育目標的一部份。
	5	宿舍能達成各種協助學生發展的教育方案和服務的任務
	6	宿舍有良善的設施。
	7	宿舍有適當的管理
	8	宿舍有健康的膳食服務。
	9	宿舍能鼓勵學生個人與團體發展及學習的社群
	10	宿舍是一個乾淨、吸引人、維護良好、舒適便利、健康安全且價位合理的居住場所。
	11	能確保宿舍活動方案的所有面向都能有系統的、有效率的管理和運作。
	12	宿舍提供的膳食設施及相關服務能有效地符合學校及宿舍的任務目標。
項目	題號	題目
項目二： 方案 (PROGRAM)	1	宿舍的方案
		(1)是有目的的
		(2)是奠基在協助學生學習及發展的理論與知識上。
		(3)能隨著社會環境的變遷，反應多元背景學生的發展需求。
		(4)能回應個別學生的特殊需求。
	2	宿舍方案必須以全人教育為目標，促進學生學習及發展，包括：
		(1)促進智能成長。
		(2)提昇有效溝通的能力。
		(3)促進真實的自我評價。
		(4)提昇自尊。
		(5)協助價值澄清。
		(6)提昇領導能力。
		(7)幫助適當的生涯選擇。
		(8)促進身體健康。
		(9)協助建立有意義的人際關係。
		(10)培養獨立與合作的工作能力。
		(11)建立對社會的責任感。
		(12)追求滿意的生活型態。
		(13)培養具備欣賞美的事物與對多元文化的鑑賞能力。
		(14)幫助建立實現個人目標的自我期許。
	3	宿舍的方案提供.....
		(1)學生個人與團體學習與發展的機會
		(2)高品質、營養且價格合理的膳食服務

學生宿舍方案與輔導實施準則與自我評量表		
項目	題號	題目
項目三： 領導 (LEADERSHIP)	1	有專責的宿舍主管。
	2	主管的職級適當，足以完成宿舍任務所需的條件。
	3	主管的任用有考慮以下條件：
		(1)相關學歷背景。
		(2)相關工作經驗。
		(3)個人特質與素養。
		(4)相關專業證照。
	4	學校對宿舍主管有明確的績效責任期待與公平的考核制度。
	5	宿舍主管擁有合宜的行政資源及運用分配的權力。
	6	宿舍主管：
		(1)為組織提出願景。
		(2)建立實踐倫理的行為規範。
		(3)為組織招募遴選適當合格的成員。
		(4)督導並促進成員的發展。
		(5)帶領成員規劃活動方案與服務措施。
		(6)有效控管預算。
		(7)確保宿舍或方案的評估與評量過程與程序順利運作並能掌握時效。
		(8)能與部屬和上司有效溝通。
		(9)增進成員和校內其他單位相關同仁協同合作。
		(10)促進成員與校外人士協同合作。
		(11)主管瞭解阻礙宿舍工作目標達成的個人、組織或環境因素。
		(12)主管能因應學校或學生的需求改變，並掌握學校事務的優先次序，改善活動方案與服務措施。
項目四： 組織與管理 (ORGANIZATION AND MANAGEMENT)	1	有適切的中長程發展計畫。
	2	能有效管理宿舍活動方案計畫。
	3	所擬定的工作策略和作業程序是可達成的。
	4	成員的工作分配是公平適當的。
	5	有明確且書面化的工作職掌或流程表。
	6	有明確且書面化的工作說明或流程圖。
	7	宿舍可以有效管理，包括：
		(1)清楚明確的工作授權。
		(2)有效的溝通策略。
		(3)系統化的決策程序。
		(4)有效解決衝突及危機的程序。
		(5)能適時針對環境的變化與學生需求的改變做出有效回應。
		(6)有良好的績效考核與監督機制。
		(7)有定期檢視政策與作業程序的管道。
		(8)有適當的人事獎懲制度。
	8	有效行政管理的内容包含
		(1) 建立周延有效的政策計畫。
		(2) 合適的人員組織。
		(3) 良好的設備維護與物品管理制度。
		(4) 健全的採購制度。

		(5) 完善的契約訂定。
		(6) 縝密預算與財政控管。
		(7) 便捷的資訊系統建構。
項目	題號	題目
項目五： 人力資源 (HUMAN RESOURCE S)	1	宿舍配置有合適且充足的專職輔導人員。
	2	宿舍配置有適當的技術及行政庶務人員。
	3	針對宿舍組織的工作成員，建立有
		(1)人員遴選計畫。
		(2)人員培訓計畫。
		(3)人員考核評量制度。
	4	提供宿舍成員進修相關專業教育領域的機會。
	5	宿舍專職輔導人員擁有相關領域的學位或具備相當的教育訓練與經驗背景。
	6	負責技術與行政庶務執行的人員，具備有：
		(1)合宜的接待與應變處理能力。
		(2)熟稔的機件操作與水電維護能力。
		(3)環境維護與行政文件記錄能力。
	7	宿舍學生助理、同儕學生輔導員、學生自治幹部、工讀生或學生志工
		(1)是經過慎重挑選的。
		(2)有施以專業的工作訓練及督導。
		(3)有建立工作考核制度。
	8	當宿舍學生助理、同儕學生輔導員、學生自治幹部、工讀生或學生志工的知識和技巧時不足時，有做適度的調整，學生成員充分瞭解何時應該提出轉介。
	9	工作成員的薪資待遇、福利與職級，和學校中其他相關機構或校外相似單位的職位相稱。
	10	學生工作成員的報酬合理公平。
	11	有適當的學生志工培訓、認可及獎勵肯定制度。
	12	雇用的宿舍成員能顧及宿舍學生的多元背景。
	13	工作成員的聘僱與升遷制度公正平等。
	14	賦予工作成員達成指派任務所需的各項人力資源。
	15	有健全的職工申訴管道與制度。
	16	所有工作成員充分瞭解並支持宿舍工作的任務、目標及教育哲學觀。

學生宿舍方案與輔導實施準則與自我評量表		
項目	題號	題目
項目六： 財務資源 (FINANCIAL RESOURCES)	1	財務資源充分，足以達成宿舍工作的任務與目標。
	2	有明確的經費使用辦法及使用的優先順序。
	3	宿舍經費使用符合專款專用原則，均係使用在支持改善宿舍設備或推動宿舍的活動方案上。
	4	宿舍經費使用能適當提供...
		(1)建物持續性的維護與保養。
		(2)設備的修繕及更新。
		(3)規劃教育性的方案活動及學生服務。
	5	有透明詳實的財務報告，定期進行預算控管與使用分析說明。
	6	當需要提高住宿費用時，有公開宿舍費用的收費計算方式及預算使用情形，開放學生討論，瞭解學生意見。
項目七： 設備 (FINANCE, TECHNOLOGY AND EQUIPMENT)	7	學生自治組織所收取的會費；或透過活動方案中所收取的費用，有明確合理的支用制度，並接受學校的監督與管理。
	1	宿舍有足夠的設施來支持工作任務與目的。
	2	宿舍的設施設備符合法規、健康與安全的條件。
	3	宿舍提供適當且功能足夠的公共活動空間有：包括有
		(1)圖書室
		(2)自修區
		(3)電腦室
		(4)工作室
		(5)團體晤談室
		(6)會議室
		(7)娛樂交誼廳
		(8)運動室
		(9)廚房
		(10)洗衣、曬衣區
	4	學生的寢室區域有：
		(1)適當的居住人數
		(2)合宜的空間大小
		(3)明亮的採光
		(3)兼顧隱私與互動的空間設計
		(4)合乎人性的家具設備
		(5)溫馨的規劃布置
	5	宿舍內公開張貼有一目了然的位置地圖，清楚的標示各個功能空間的位置與行進路線
	6	宿舍所有的盥洗區域及公共領域至少有每日清掃，並定期安排有各區域清掃工作。
	7	宿舍外的街道、停車場、花園庭園等地面也有清掃及維護，並隨時注意安全檢查與維護。
	8	宿舍的建築符合建築法規的相關規定，並每年定期進行專業的檢查維護

	9	針對所有消防與安全防護設備如：滅火器、緩降梯、逃生梯、緊急照明燈、各項感熱探知器、監視錄影系統、廣播系統等安全設備有定期維護與更新檢查，符合公共安全規定。
	10	所有的宿舍設施與設備，是：
		(1)方便使用的
		(2)吸引人的
		(3)價格合理的
		(4)設計適當的
		(5)良好維護的
		(6)乾淨的
		(7)舒適的
		(8)安全的
	11	宿舍透過教育方案的推動，建立學生對環境設備的共同維護責任與推廣資源廢棄物回收教育。
	12	宿舍工作計劃包含必要的新宿舍興建規劃與大型建物的定期更新計畫：
		(1)新的建築方案反映現在及未來住宿生的需求。
		(2)新宿舍的興建與學校的任務目標一致。
		(3)針對宿舍設備的大型整修與維護，明確訂定有器物使用年限及汰舊更新的時程，建立適時調整及定期更新硬體設施的制度。
項目	題號	題目
項目八： 法律責任 (LEGAL RESPONSI BILITY)	1	宿舍成員熟悉並遵守宿舍業務或服務有關的法律和規定。
	2	宿舍成員能夠得到所需的法律意見，以實踐所指定的責任。
	3	宿舍成員對學生權利事務有充分瞭解，在執行宿舍公務時能同時尊重學生人權與隱私。
	4	宿舍規範的制定
		(1)符合大學法及學校相關規定
		(2)有學生共同參與
		(3)定期進行檢討修訂
	5	宿舍透過教育方案的推動，建立居住者對環境規範的權利、責任與義務的充分瞭解。
	6	學校以定期和有系統的方式，知會所有工作成員和學生有關意外或改變的法律、規範義務和潛在的責任。
	7	一旦發生行政疏失造成學生權益或成員權益受損，會進行具體補救措施。

學生宿舍方案與輔導實施準則與自我評量表		
項目	題號	題目
項目九：平等機會	1	宿舍成員確實在公平、公正、平等的基礎上，提供服務和活動方案。
	2	宿舍的服務與活動方案是開放的、容易參與的。
	3	活動方案實施方式和服務的時間，考慮到多元學生的需求。
	4	宿舍的各項服務或方案不應年齡、身心障礙、性別、國籍、族群、宗教、性傾向等而有差別待遇。
	5	對於弱勢或有特殊需求的學生或工作成員，宿舍有更積極的協助服務或行動方案。
項目	題號	題目
項目十一：多元	1	宿舍的方案計劃能促進宿舍和校內外相關機構的有效合作關係。
	2	宿舍成員和學校單位中負責學生獎懲、諮商服務、生涯規劃、衛生保健、課外活動、校園安全、課業指導、各學系、校園郵件、電話服務、園藝服務、總務支援、會計預算、電算中心及餐廳供應....等單位，經常聯繫互動定期溝通。
	3	鼓勵教師們參與宿舍的工作坊、演講、座談會或聯誼活動等，建立教師對宿舍的專業協助和聯合輔導的夥伴關係。
	4	宿舍安排有固定時間讓教師進駐宿舍，透過主動的、定期的、方便參與的活動方案，支援宿舍推展協助學生學習的目標。
	5	宿舍成員與其他各學校宿舍執行單位、社區鄰居與地方人士、警政消防單位、相關公益基金會、宿舍委外協助的相關廠商等，維持良好支援與合作關係。
	6	針對宿舍位置所處附近鄰居及地方人士如里、鄰長、管理委員....等，有密切良好的溝通與互動，共同維護社區環境，避免衝突與相互干擾。
	7	宿舍舉辦有活動方案促進學生融入社區，或鼓勵學生參與社區活動，建立宿舍與社區和諧發展的共識。
	8	針對學生問題現況，與學生家長維持經常的、必要的互動與聯繫。
	9	宿舍舉辦有家長活動方案，讓學生家長充分認識宿舍環境功能、宿舍工作任務與目標及宿舍成員...等。
	10	宿舍是強調欣賞與尊重個別差異的教育環境。
	11	宿舍透過下列途徑促進多元文化教育經驗：
		(1)開放的溝通和持續的活動宣導。
		(2)加深學生對自己文化和傳統的瞭解。
		(3)教導尊重人與人之間不同的個別差異。
		(4)教導欣賞認識不同文化的歷史和內涵。
	12	工作成員在執行宿舍計畫與推行宿舍方案時，充分瞭解並尊重服務對象不同的特質、文化背景和需求。

學生宿舍方案與輔導實施準則與自我評量表		
項目	題號	題目
項目十二：倫理(ETHICS)	1	在宿舍工作中可能涉及的倫理議題，有書面化文件，並定期檢視、修正及補充。
	2	宿舍成員對所有的資訊和紀錄都予以保密。除非因為法律有豁免或基於法律傳喚所需，宿舍保存的學生個人通訊和紀錄資訊，不會在沒有當事人的同意下，提供給非學校單位的第三者。
	3	學生個人檔案資料，建立保存年限制度，定期銷毀，保護學生隱私。
	4	在使用科技技術，如安全監視錄影、生理建檔刷卡、發行個人智慧型資料卡...；或進行以人為對象的研究、或研究資料中涉及個人隱私時，都特別遵守倫理原則。
	5	遇到緊急狀況，涉及學生個人或他人安全時，宿舍成員會對適當的人員反映或預警有關資訊。
	6	宿舍成員公正、客觀，與公平的對待處理的所有人、事、物，避免與學生或其他人員有私人衝突。
	7	宿舍成員不涉及任何形式的騷擾，不製造恐嚇、對立或攻擊性的校園氣氛。
	8	使用學校經費時，用途正當，符合規定與核銷程序。
	9	宿舍公物不做私人目的使用。
	10	宿舍成員行事過程掌握主動迴避個人利益原則。
	11	宿舍成員輔導學生時，在職權、專長和能力範圍限制內行使責任，一旦超出能力所及限制時，會適時將需要協助的人轉介。
	12	當同仁有違倫理的行為時，成員會運用適當的方式提出勸說或指正。
項目	題號	題目
項目十三：評估與評鑑 (ASSESSMENT AND EVALUATION)	1	定期執行系統性的評估與評鑑，以瞭解任務目標的達成程度。
		(1)運用質化的評估與評鑑方法。
		(2)運用量化的評估與評鑑方法。
	2	評估與評鑑內容與主題，是針對不同對象、不同需求及各種層面，確保所獲得評鑑資料的客觀性和完整性。
	3	評估與評鑑參考所參考的資料來源，包括住宿學生、宿舍工作成員、校內外參與者的意見和反應。
	4	每一個活動方案完成後，均實施回饋調查，並將所得資料建立檔案，以為參考改進依據。
	5	評估與評鑑結果，積極運用為修正和改進宿舍工作及方案的參考。
	6	評估與評鑑結果，作為工作成員績效表現的依據。

附錄二、訪談大綱

一、 基本資料：性別、學經歷、婚姻狀況、擔任宿舍輔導員年資。

二、 訪談大綱

1. 請談談擔任宿舍輔導員以來，平日工作的點滴。
2. 宿舍輔導員的工作經驗中，印象特別深刻的事情為何。
3. 請談談自己對於擔任宿舍輔導員的想法、感受。
4. 對未來宿舍輔導員的工作有何期待。



附錄三、訪談同意書

本研究旨在關注大學學生第一線實務工作者－宿舍管理與輔導之工作經驗，期許從學生事務的觀點探索到更多元、豐富的訊息，共同為我國的學生事務工作持續朝向專業化、細緻化、本土化而努力。

以下為參與研究的方式：

- 一、研究採半結構式、深度訪談，時間約 1~1.5 小時。研究者將依據實際訪談情況彈性調整訪談時間的長度與次數，以確保資料蒐集的完整性。
- 二、訪談過程將全程錄音，研究者將訪談內容轉騰為逐字稿後提供研究參與者確認、校正，以確保訪談資料之正確性。
- 三、訪談過程遵守研究倫理與保密原則，受訪者採取匿名方式呈現，所有錄音檔案、逐字稿以及您所提供的資料，未經研究參與者的同意絕不隨意公開或與他人談論。
- 四、研究參與者可以隨時提出疑問、討論研究之細節，也有權利隨時終止訪談或退出本研究。

本人_____同意成為「大學學生宿舍管理與輔導人員工作經驗之研究－以東吳大學為例」之研究參與者，我同意在閱讀上述參與研究方式，以及經研究者說明研究目的、研究方法與過程後，和研究者進行宿舍輔導員工作經驗的訪談。

研究參與者簽章：_____

研究者簽章：_____

民國_____年_____月_____日

附錄四、訪談逐字稿（範例）

【受訪者B，6/10 第一次編碼、摘要；6/23、6/25 重新閱讀並省思】

訪談時間：2024 年 4 月 28 日(週日)下午 3 點，約 1 小時 11 分鐘。

訪談地點：辦公室裡的晤談室（經受訪者同意決定之地點）

受訪者代號：B

宿舍輔導員年資：10 年 9 個月

逐字稿初稿使用軟體：cSubtitle AI 線上快速準確語音轉文字

逐字稿校訂：研究者親自校訂。

逐字稿	發現事件與視框		
	譯碼	摘要	省思
研究者：首先，先來回顧一下擔任多久的宿舍輔導員，10 年吧，是嗎？ B：10 年。 研究者：我們來算一下，現在 113 年算 5 月，因為現在已經 4 月底了。差不多 10 年 9 個月。 B：10 年 9 個月哦？我以為是要滿 10 年，哦～（聲音高昂，驚訝貌）好哦！ 研究者：所以其實已經超過 10 年，即將邁入（第 11 年）啦。 B：對對對， <u>即將邁入 11 年，哎呀，好可怕。</u> 研究者：很可怕嗎？可以分享一下可怕的點是什麼？ B：可怕的點… 就是 <u>沒想過會在這裡這麼久啊</u>	B1130428001	沒想到自己擔任宿舍輔導員已經超過 10 年，覺得很可怕。	和 B 同時期成為宿舍輔導員的我，回顧自己擔任宿舍輔導員的年資也會覺得不可思議，怎麼一頭栽入這份工作就是 10 年了呢？這 10 年裡面經歷了哪些、我們為什麼可以在宿舍輔導員這個工作上深耕？這是一份可以做為志業的工作嗎？宿舍輔導員的工作是否有年紀、性別、婚姻狀況的限制？

B：可怕的點… 就是沒想過會在這裡這麼久啊，然後跟… 應該說… 嗯…一開始接輔導員這個工作，我、我對它有一些<u>憧憬跟幻想</u>，因為以前在宿舍擔任幹部，也當了5年嘛，然後會覺得，畢業馬上有工作是一件非常好的事情，然後也會<u>覺得自己的能力，欸還不錯，當輔導員應該可以勝任，但是進來之後馬上就非常地挫折</u>，就是那些，可能要具備的一些<u>行政能力，或者是，跟…痾學長姊們的應對</u>跟我想的有落差。對，然後我覺得<u>前期比較就是辦、辦公室的行政業務很重之外，因為我一開始就接床位分配，對，就是比較純行政類的。然後那個床位又是一個都不能出錯。對，所以很挫折，然後又要算住宿費，可是我也不是專精</u>(聲音加大、強調)，什麼會計這些。對，所以我覺得那時候<u>壓力很大</u>，再加上又去、<u>直接在柚芳接輔導員，那帶領的幹部又是… 痾可能幾個月前我還跟他一起跑活動，幾個月後變成他的輔導員，我要去帶領他。對，我覺得這是有… 有、有蠻大的困難的</u>，我自己覺得。 研究者：嗯嗯，對你剛好提到說在成為宿舍輔導員之前，對它是有憧憬跟幻想，這個部分可以多說一點嗎？ B：我覺得應該是感覺，痾<u>以前看到的輔導員就是… 每一個能</u>	B1130428002	對於宿舍輔導員這份工作懷抱 <u>憧憬與幻想</u> ，開始工作後幻想破滅，感到非常地挫折。	從B是學生幹部時期的視角，宿舍輔導員曾是她的Role model。
	B1130428003	行政工作如一個床位也不能排錯的「床位分配業務」、沒有會計專業卻要計算「住宿費」，壓力和挫折感很大。	從學生幹部變成宿舍輔導員會面臨「角色轉換」的困境，原本一起共事的同儕變成主管。
	B1130428004	要擔任年紀相仿的宿舍幹部的輔導員，覺得困難。	從學生幹部的視角出發，原本以為自己可以勝任宿舍輔導員這份工作，但實際進入職場工作，發現以前所看到的宿舍輔導員工作僅是冰山一角，像是「分配床位」、「計算宿舍成本」、「與前輩應對進退（熟悉職場文化）」等事務，使B感到巨大的壓力與挫敗感。
	B1130428005	學生時期覺得宿舍輔導員(學長姐)很厲害，幻想自己也會變得這麼厲害嗎？實際工作後幻想破滅。	從B的分享中，也將我拉

力都很強，對，就是在輔導面，或者是在辦公室看到的時候會覺得就輔導員好像很厲害，學長姐很厲害，嗯，對，所以我會、會有一點憧憬會覺得說，哎，<u>我以後也可以變成這麼厲害嗎？但竟然馬上被打破（笑聲）</u>對對。 研究者：嗯，好，我們這邊好像要澄清一下那個<u>學長姐是指誰？</u> B：就是<u>以前的輔導員們。</u>			回 10 年前初入職場的畫面，與 B 不同的是我對宿舍輔導員的工作倒沒有所謂的「憧憬」，宿舍輔導員對於還是學生幹部時期的我確實是一個權威的角色，實際工作之後反而讓我重新思考一個好的宿舍輔導員真的是以前我所經歷過的那個樣子嗎？我認為一位優秀的宿舍輔導員應該長什麼樣子呢？學校賦予宿舍輔導員的工作任務是什麼呢？
研究者：好，那接下來就是要請你分享一下，就是<u>擔任宿舍輔導員的日常點滴</u>長什麼模樣？ B：日常點滴哦？哦… 就白天	B1130428006	宿舍輔導員白天在學校辦公室處理行政業務。	B 擔任過校內宿舍、校外宿舍輔導員，對 B 而言兩者工作模式是不同

就是，<u>白天就是按照班表上班</u>嘛，<u>會到辦公室處理行政的業務</u>，然後… 痾<u>下班之後可能休息幾個小時，在宿舍有值夜就要回去值班</u>。那值班的話，我自己是比較… 痾固定可能… 這、這邊應該<u>要拆成2個部份來說，因為我覺得我在柚芳，就是在校內宿舍，跟在校外宿舍的模式是不一樣的</u>。先講在柚芳的模式好了好，在柚芳的模式，因為那個時候我還是新人，所以每天都在加班，然後有時候瞎加班，也不知道自己在加班（聲音加重）什麼，但就是有一個壓力是你一定要在辦公室，<u>感覺就是要把一些行政的東西處理完，可是你可能也不知道自己哪裡處理得不好，但可能交出去之後會被退。對、然後你就會自己亂弄。</u>然後因為也是在校內宿舍，所以就是… 痾回到宿舍，時間很快，所以你那時候也不會想著要往外跑，你就是在辦公室一直待待待，阿！<u>待到快值夜，好，你就上去（宿舍），對、又換了一個地方工作。</u>我覺得那時候的<u>工時非常的長</u>，對，然後回到宿舍之後，可能… 痾<u>宿舍幹部辦活動，然後去輔導嘛，然後團隊的管理或者住宿生個案的處理，對… 然後再來就改班表，大概會是做這些。</u>	B1130428007	宿舍輔導員晚上在宿舍值夜，輔導宿舍幹部辦活動、宿舍幹部團隊管理、處理住宿生個案狀況、改班表。	的，主因是地域關係間接影響宿舍輔導員的上、下班界線模糊：校內宿舍時期－在辦公室加班到值夜時間，再走回校內宿舍值夜。校外宿舍一下班後須通勤回校外宿舍，通勤返宿成為了一個明確的下班界線。
	B1130428008	新人時期每天在辦公室「瞎加班」，不知道自己在做什麼，感覺要把一些行政工作處理完，卻也不知道自己做的是否正確。	
	B1130428009	校內宿和校外宿舍的工作模式不一樣。	

研究者：天哪，<u>那時候工時有多長？</u> B：<u>我不敢算，這很可怕，以前還有什麼 8 點半值日生？（工時）真的很長。</u> 研究者：所以從早上 8 點半… B：我記得應該有… 因為<u>我們的薪資結構有調整過，然後在調整之前，我記得○（已離職的宿舍輔導員）好像有算過我們一天好像有至少超過 14 個小時吧！</u>對。 研究者：回憶一下，你是新人時期的時候，如果是<u>早上 8 點半，嗯，你就上班。然後那一天晚上還有值夜。</u> B：<u>9 點。</u> 研究者：9 點一定要回來宿舍，但是事實上中間你也沒有休息，除了吃飯時間，你一直都在辦公室。然後上去 9 點，晚上 9 點再上去繼續做你剛剛說的那些事務，這樣子幾點才會休息？ B：我覺得… 因為那時候（宿舍）櫃檯是 12 點下班，所以<u>你真的想要休息，我覺得一定是 12 點之後，可是也不會這麼快，因為你可能還會整理一下今天自己的狀態。</u>然後…<u>我在○（B 曾負責的校內宿舍），應該平均都是 2 點過後才睡。</u> 研究者：然後隔天早上… B：可能有早班。對。	B1130428010	宿舍輔導員工時長，在尚未調整工作制度之前，一天工時曾超過 14 小時。	宿舍輔導員工時長不僅是職場文化的問題，工作制度也應該調整。所幸從__年
	B1130428011	初期在校內宿舍任職宿舍輔導員，平均凌晨 2 點才會睡覺，隔天早上若有早班，甚至擔任值日生的話，早上 8 點半就要到辦公室上班。	(待確認)開始，在現任主管的爭取下宿舍輔導員的排班制度、值夜津貼獲得改善，也符合勞基法規定。
	B1130428012	宿舍輔導員處理完值夜的工作後，休息之前還須整理一下自己的狀態。	B 說到宿舍輔導員處理完值夜的工作後需整理一下自己的狀態才會休息。回想我初期的宿舍輔導員生活，有時是疲憊到「斷片式」地睡著，有時像 B 所說需要「整理」自己的狀態，畢竟腦子都還處於一個工作模式。