

國立臺灣師範大學教育心理與輔導學系  
教育心理學報，2011，43 卷，1 期，51-76 頁

# 大專校院輔導教師工作現況 與專業知能需求之研究\*

許雅惠

文藻外語學院

吳甦樂教育中心

本研究旨在探討大專校院輔導教師之工作現況與專業知能需求。採深度訪談與問卷調查法，共計 10 位大專校院輔導教師參與深度訪談，77 位大專校院輔導教師參與問卷調查。研究結果如下：(一)受訪者認為大專校院輔導教師須具備心理師、教師、諮詢者、溝通協調者、倡導者，以及學校心理學家等角色；(二)訪談與問卷調查結果共同呈現之大專校院輔導教師知覺之主要工作困境為：缺乏制度化督導、工作知能不足，與工作角色定位不清；(三)受訪之大專校院輔導教師認為工作中所須具備之核心專業知能包含：諮商專業知能、學校輔導行政、自我成長知能，以及危機處理能力等面向。問卷調查結果發現「危機處理能力」、「自我覺察能力」、「進行生涯諮商能力」、「溝通協調能力」，以及「促進案主表達、探索與改變之技能」為大專校院輔導教師主要須具備之核心專業能力。依研究結果，對諮商實務工作提出建議。

**關鍵詞：**大專校院輔導教師、工作現況、專業知能需求

我國自民國 65 年教育部頒布「專科以上學校設置學生輔導委員會暨學生輔導中心實施要點」之後，諮商輔導工作於各大專校院逐漸開展，各大專校院普遍設立學生輔導中心(何福田，1990)。回顧大專校院輔導工作 30 年的歷史，可以看到大專校院在輔導工作之轉變與發展，包含輔導人力的增加、輔導專業人力漸漸取代非專業人力，以及輔導業務的多元化等(許韶玲，2003)。但是在這些變動中，仍可發現全國各大專校院之輔導中心在其組織定位上有所差異，大專校院校園中期待輔導教師所扮演的角色功能與輔導教師自身的角色定位亦有所落差(蕭文，2001)，此可能造成大專校院輔導教師在輔導工作推展上的困境。而目前大專校院輔導工作，因輔導業務的多元化與服務對象多樣化(許韶玲，2003)，以及校園問題日益嚴重(趙祥和、陳秉華，2004)，在實際工

\* 本研究的經費來源係獲國科會補助，研究計畫編號 97-2410-H-160-013；

通訊方式：95022@mail.wtuc.edu.tw。

作現況與所須之專業知能可能呈現豐富的樣貌，因此若能對此深入探究，應能有助於大專校院輔導工作之推展。

## 一、大專校院學校輔導工作

宋湘玲、林幸台、鄭熙彥與謝麗紅（2000）認為學校輔導工作應涵蓋的內容為：個別評量與研究、團體諮商與個別諮商服務、定向服務、教育、職業與社會方面的資料服務、生涯輔導、就業安置服務，與畢業生追蹤服務。美國學校諮商學家 Baker（1996）認為，一個綜合而完整的學校輔導工作應包含下列八項功能：諮商服務、教學服務、諮詢服務、轉介服務、資訊服務、安置服務、測驗服務，以及績效服務。美國學校諮商師學會（American School Counselor Association [ASCA]，1999）認為，一個專業的學校諮商師應該要花至少 70% 的工作時間從事學生直接服務。由上述對於學校輔導工作之論述中可知，學校輔導工作大致可分為心理衛生教育與預防，以及心理諮商等兩大部分。

關於大專校院輔導中心之角色定位與功能之論述，Boyd 等人（2003）認為大專校院輔導中心須扮演的角色為：學生生活適應問題、職業發展問題與心理困擾之諮商或心理治療、協助學生自我認同與學習技能之預防性角色，以及提升學生健康成長與發展之諮詢。而大專校院輔導中心之功能包含個別及團體諮商、危機介入與緊急狀況處理、諮詢介入、轉介學生需求之相關資源、從事提升服務品質的相關研究、對於所推行的方案進行評鑑，以及提供諮商師教育訓練等。Dworkin 與 Lyddon（1991）認為大專校院輔導中心的定位須考慮的原則為：大學重要的角色為促進學生的心理發展與幸福，而輔導中心扮演關鍵的因素；大專校院輔導中心之重要任務包含提供補救服務、諮商、諮詢、危機介入與教育訓練，同時，大專校院輔導中心不以提供長期個別諮商為目標，而傾向進行短期諮商。

修慧蘭（2008）分析北區大學諮商輔導中心之服務現況，將大學輔導中心之工作區分為個別諮商、團體諮商、心理衛生推廣服務等項目，其中個別諮商服務每一年約提供 1000 人次，團體諮商服務每一年約提供 418 人次，而心理衛生推廣服務每一年約提供 3754 人次。研究者以網路查詢各大專校院輔導中心之服務項目，並予以歸納整理出大專校院輔導中心之服務項目大致包含個別諮商、團體諮商、班級輔導、心理測驗、心理衛生教育推廣與諮詢服務等。綜上所述，大專校院輔導中心除進行諮商外，也須具備教育、研究與訓練的功能。

## 二、大專校院輔導教師須具備之專業知能

洪莉竹（2005）綜合相關文獻提出學校輔導人員須具備諮商專業知能、規劃組織能力、瞭解學校系統與結構，以及溝通協調能力。Boyd 等人（2003）認為大專校院輔導人員需具備之專業知能包含有：心理衡鑑、人格理論、變態心理學、人類發展、學習理論、諮商理論等知能；從事督導與諮商師教育訓練之知能；方案發展知能、諮詢知能，及對於處在不同社會文化環境脈絡之成人與青少年評估與理解之知能；與不同對象有效溝通之知能等。學校輔導工作一方面須融入校園文化，另一方面也須挑戰校園文化（賈紅鶯，2004），因此學校組織對輔導中心定位之不同，可能會影響其工作項目，進而對於輔導教師所需具備專業知能之期待產生影響。

檢視目前國內各大專校院輔導中心，其行政位階多隸屬於學務處以下之二級單位，因此學務長本人對於諮商輔導工作的理念與認知，即可能會影響輔導中心之運作，當學務處對輔導中心之角色設定為行政管理，或是辦理活動促進師生關係為本時，則可能間接影響輔導中心在校園推展活動之深度與廣度（管貴貞、歐陽儀，2006）。綜上所述，對於國內大專校院輔導教師工作中所需具備之專業知能深入理解，有助於諮商教育訓練機構與實務工作機構接軌，而使所培育之諮商心理師能更符合就業市場的需求。

### 三、大專校院輔導教師工作困境

林萬億、黃韻如（2004）指出，一般人對於學校輔導工作已有更多的認識，但對於輔導運作方式與輔導對象等輔導內涵仍存在許多誤解，因此可能造成輔導教師在工作推展上產生困難。麥麗蓉（2003）指出，國內大專校院輔導工作推展上可能遭遇的困境包含：大專校院校園中在輔導工作之推展上，未能建立良好的輔導共識、大專校院輔導教師所受之專業訓練常侷限於諮商師角色，而較缺乏其他延伸性角色的專業訓練，以及大專校院輔導教師於校園中所被聘任之職級，未能考慮其專業性。從上述的陳述中可知，目前台灣地區從事學校輔導工作者可能會面臨到角色定位不清、工作內涵不明確，以及工作知能不足等工作困境。

林家興（2002）的研究中發現，學校輔導人員如果花太多時間從事非輔導專業工作，未能學以致用，不僅影響學生輔導工作的實施，也會挫敗輔導人員工作士氣。由上述研究發現，可進一步思考的是大專校院校園內普遍存在之權力位階概念為從事研究、教學、輔導工作之教師居於較高位階，而執行行政服務工作之職員則處於較低的位階，輔導教師之工作項目包含諮商輔導與行政工作，但大多以職員體系聘任，且常屬於學校正式編制外之約聘人員，在此權力結構下，可能讓輔導教師在自身之角色定位與工作內涵上曖昧不明，因而造成輔導工作運作與推展的困境。

賴念華（2006）提出大專校院輔導中心在專任輔導老師之編制上可以專業諮商員聘任，每 1000 至 1500 名學生配置一名專業諮商員；林家興（2005）指出將大專校院專任輔導教師以教師或研究人員聘任時，可保障其升等機會，也較能獲得學校師生的重視。心理師法通過後，在大專校院輔導中心任職之專任輔導教師常將學校登記為心理師執業單位，而心理師為專門職業與技術人員，因此若能將大專校院輔導教師以專任之專業人員聘用，同時有其獨特之升遷管道，是否可使大專校院輔導教師之角色功能有更清楚之定位，此為重要且亟需關注的議題。

Bishop（1990）分析 1990 年代美國大學諮商中心所遭遇的難題包含：危機個案逐年增加、大學生面臨的壓力比過去增加、生涯抉擇歷程變得複雜而充滿挑戰、學生族群日益複雜，以及學生退學率及休學率增加等。Hodges（2001）指出，21 世紀的大學諮商工作應提供不同種族、文化，以及性取向等多元化服務，以因應大學校園之需求。反觀國內大學校園中，雖然不似美國有如此多元的種族，然而大學中逐年增加的休學率（教育部，2008）、面對精神疾病、人格疾患等危機個案的處理，以及社會環境變遷下生涯議題的挑戰，均可能造成大專校院輔導教師之工作壓力。另外，國內大學生對於尋求專業人員的協助普遍感到陌生與不自在，而減低求助之意願（許韶玲，2003），因此在國內大專校院輔導工作之推展上，也會增加其挑戰性。

回顧國內相關研究，國內許多研究已開始關注於大專校院輔導中心之服務項目與定位（交通大學諮商中心，2001；修慧蘭，2008；許韶玲，2003），但上述之研究場域大多侷限在北部地區，且多僅針對書面資料進行量化統計，而未能對於實際工作現況加以探究。另外，有學者從個人經

驗出發，探究大專校院輔導教師之工作困境（麥麗蓉、王明智、吳健豪、李文玟，2006；溫錦真，2006），迄今仍較少學者針對台灣地區大專校院輔導教師之工作全貌進行探究。

因此，本研究擬透過問卷調查與深度訪談的方式，全面而整體的對於目前大專校院輔導工作加以理解，依此方向，本研究主要目的為：1. 了解大專校院輔導教師之角色定位、工作運作依據、工作項目、工作困境等工作現況；2. 了解大專校院輔導教師所須具備之核心專業能力，透過上述之了解，期能提供大專校院輔導中心輔導工作推展之參考，以使其工作更加落實專業化，而保障服務案主之權益。再者，也期望能提供諮商教育訓練機構參考，使其所培育之諮商心理師能更符合就業市場之需求。

## 研究方法

本研究旨在探討國內大專校院輔導工作現況，並了解大專校院輔導教師所須具備之專業知能。本研究採混合方法設計（mixed methods designs, Tashakkori & Teddlie, 2003，引自鈕文英，2006），以先質性後量化的研究設計，由質性研究所形成的概念作為後續量化研究工具的發展。研究者先針對大專校院輔導教師進行個別深度訪談，以瞭解目前國內各大專校院輔導工作現況與專業知能需求，再依據訪談結果編製調查問卷，以蒐集研究資料。現茲就研究對象、研究工具，及研究程序說明如下。

### 一、研究對象

本研究分別以問卷調查與訪談法進行研究資料收集，現分就參與訪談及參與問卷調查之研究對象分述如下：

#### （一）參與訪談之研究對象

研究者採立意取樣邀請參與訪談之研究對象，為確保研究參與者具備專業訓練背景與豐富的工作經驗以能提供適切而豐富之資訊，設定參與訪談之研究對象其任職大專校院輔導中心年資須達 5 年以上，且須具備諮商心理師或臨床心理師專業證照。研究者持續進行深度訪談，直至資料飽和及重複為止。參與訪談之研究對象共計 10 人，其基本資料如表 1。參與訪談之研究對象以女性居多，工作地點平均分配於北、中、南三地，工作年資以 8-10 年者最多，聘任職稱包含正式職員、約聘人員，及專任研究人員，且均具心理師證照。

#### （二）參與問卷調查之研究對象

本研究寄發問卷方式採叢集隨機取樣，抽取全國北中南 55 所大專校院輔導中心，之後每校各寄發 5 份問卷，共寄發 275 份問卷，所回收之有效研究共計 77 份，基本資料如表 2。由表 2 可知，研究對象以女性居多（89.6%）；學歷分配上以碩士最多（45.5%）；就讀科系以諮商輔導相關系所較多（48.1%）；服務單位以私立大專校院居多（68.8%），所屬單位編制上多屬二級單位（77.9%）；工作年資以 5-10 年者最多數（61.0%）；具心理師執照者有 27 人（35.1%）。

表 1 參與訪談研究對象基本資料表

項目	類別	人次
性別	男	3
	女	7
工作地點	北	3
	中	3
	南	4
工作年資	5-7 年	2
	8-10 年	7
	11-13 年	1
服務單位	國立大專校院	4
	私立大專校院	6
職稱	正式職員	7
	約聘人員	2
	專任研究人員	1
證照	諮商心理師	9
	臨床心理師	1

表 2 參與問卷調查研究對象基本資料一覽表

項目	類別	人數(人)	百分比(%)
性別	男	8	10.4
	女	69	89.6
	合計	77	100.0
學歷	學士	26	33.8
	碩士進修	9	11.7
	碩士	35	45.5
	博士	7	9.1
	合計	77	100.0
畢業系所	諮商輔導相關系所	37	48.1
	社會工作相關系所	14	18.2
	其他	26	33.8
	合計	77	100.0

表 2 (續)

項目	類別	人數(人)	百分比(%)
服務單位	國立大專校院	24	31.2
	私立大專校院	53	68.8
	合計	77	100.0
所屬單位編制	一級單位	17	22.1
	二級單位	60	77.9
	合計	77	100.0
職稱	專任輔導教師	64	83.1
	中心/組主任	13	16.9
	合計	77	100.0
工作年資	2-5 年	18	23.4
	5-10 年	47	61.0
	10 年以上	12	15.6
	合計	77	100.0
心理師證照	具備	27	35.1
	不具備，但有考照資格	26	33.8
	不具備	24	31.2
	合計	77	100.0

## 二、研究工具

### (一) 訪談大綱

本研究乃欲從大專校院輔導教師的角度探討目前大專校院輔導教師工作現況與專業知能需求，希望能以全面而整體的視野對於大專校院輔導工作現場進行理解。訪談大綱內容如下。

1. 您認為大專校院輔導教師主要工作內涵為何？您在這些工作內涵中主要之運作依據為何？
2. 您認為大專校院輔導教師在校園中應扮演的角色與發揮的功能為何？
3. 在您的工作經驗中，曾經遭遇的困境為何？
4. 您認為大專校院輔導教師所需具備之專業知能為何？原因為何？

### (二) 問卷調查表

本研究所使用之調查問卷係由研究者依據相關文獻及訪談結果初步編訂，而後經 3 位諮商輔導專家加以審核編訂而成，此 3 位輔導專家均為諮商輔導博士且曾/現任大專校院輔導中心輔導教師或主任。問卷調查表共分為三大部分：第一部分為基本資料，包含性別、學歷、畢業系所、服務單位、所屬單位編制、職稱、工作年資，以及是否具有心理師專業證照等個人背景資料；第二部份為工作現況調查，包含大專校院輔導中心之工作項目、大專校院輔導教師所遭遇之工作困境等；第三部份為專業需求調查，包含大專校院輔導教師所須具備之專業能力。在第二部份與第三部份

中關於輔導中心之工作項目、輔導教師所遭遇之工作困境，以及輔導教師所須具備之專業能力等，均以複選題的方式勾選，同時每一題項之後，會有一開放性填寫的部份，以供填答者填寫未表列於選項之項目。

### 三、研究程序

#### （一）邀請研究對象進行訪談

本研究透過研究邀請函發送與電話聯繫的方式，邀請願意接受訪談之輔導教師。

#### （二）進行訪談預試

先以一位受訪者進行訪談預試，訪談後詢問受訪者意見，以作為正式訪談大綱修正之依據。預試後訪談大綱之修正包含：將訪談順序加以修正，先詢問目前工作現況，之後再訪談專業知能、對於大專校院輔導教師之工作內涵由受訪者自身修正至整體大專校院輔導教師的狀況，以及加入大專校院輔導教師在校園中應扮演的角色或發揮的功能之題綱。

#### （三）正式進行訪談

本研究之訪談均由研究者擔任，研究者曾受諮商輔導相關專業訓練，並具諮商心理師證照，且曾擔任輔導中心專任輔導教師與主任，對於大專校院輔導工作有長期的投入，同時研究者具備質性研究訪談之經驗。本研究共計邀請 10 位受訪者進行正式訪談。訪談時全程錄音，平均每位受訪者訪談時間約為 1.5 小時，依據訪談大綱進行半結構式訪談。

#### （四）訪談資料處理

##### 1. 資料整理

研究者將所收集到的訪談資料謄寫成逐字稿，並將逐字稿的對話錄加以編碼，第一碼為受訪者之代號，第 2-4 碼為當次訪談對話出現之順序，例如 A053 即代表受訪者 A 於訪談中所陳述之第 53 句話。

##### 2. 資料分析

本研究之質性資料分析係採用質性研究的發現取向。分析時，研究者與一位協同分析者首先反覆閱讀所有文本內容，待有一通盤瞭解後，再找出每份逐字稿與研究主題相關且有意義的敘述，予以劃記、斷句並進行摘述，從摘述之文句中初步分析歸類，發現個別主題，並進而形成每位受訪者描述文。將所有描述文做進一步比較與歸類，並重新組織與群聚相關的個別主題，以產生共同主題。

#### （五）邀請研究對象填寫調查問卷

本研究將研究邀請函與調查問卷，發送至各大專校院輔導中心以招募研究對象，同時再透過電話或是電子郵件進行邀請，以提高調查問卷之回收率。

#### （六）回收問卷整理統計

共計回收 96 份問卷，刪除廢卷後得到有效問卷 77 份。將有效問卷編碼後，依次將資料輸入電腦，以進行統計分析。統計方法使用統計套裝軟體 SPSS 第 12 版進行單選題與複選題之人次與百分比的描述性統計分析。

## 四、信、效度檢核

研究者邀請 1 位協同分析者共同進行訪談資料的歸類分析，本研究之協同分析者為諮商輔導博士，具大專校院輔導工作與質性研究分析經驗。研究者與協同分析者先就預試所蒐集資料各自獨立進行分析，協同分析的部份包含逐字稿段落之選取、意義單元之標記，以及主題之歸類等，對於分析不一致處會加以討論，以形成共識，待雙方資料分析一致性達 .80 後始由研究者與協同分析者共同進行正式研究資料分析。正式研究資料分析一致性達 .84。最後，研究者將分析完成後的資料交予參與訪談之研究對象進行檢核，並請他們對於不符合之處寫下修正意見，僅 1 位參與訪談之研究對象針對工作困境分析之一點進行修正。

## 結果與討論

### 一、大專校院輔導教師之工作現況

統整 10 位大專校院輔導教師訪談之質性資料，以及 77 份對於大專校院輔導教師之間卷調查統計資料，以了解大專校院輔導教師目前在大學校園中之角色定位、工作運作依據、工作項目，與工作中所遭遇之困境等工作現況，現將結果分述如下。

#### (一) 角色定位

綜合 10 位受訪者之工作經驗，發現大專校院輔導教師認為在大學校園中不能只單純地扮演心理師的角色，還需具備教師、諮詢者、溝通協調者、倡導者，以及學校心理學家等角色，各角色間彈性的調整才能使學校輔導工作更順利推展。

##### 1. 心理師

大多數的受訪者認為大專校院輔導教師最重要的角色是心理師，同時也覺得此角色應佔工作時間最多的比重。

「諮商心理師的角色是最重要的，也是我們存在最大的價值。(C011)」

「心理師的角色應該是比重最重，同時佔去最多工作時間的角色。(H008)」

##### 2. 教師

受訪者認為在大學校園中，輔導教師要具備教育者的角色與功能，尤其在輔導行政工作上，常須以教師的角色與學生互動。另外，受訪者也提及若是身兼學校授課教師或是擔任志工團的指導老師，則教師的角色更為濃厚。

「我覺得在學校工作，一定要有老師的角色，在跟他們互動中，就常常需要用教導的方式，所以不要排斥這個角色。(B054)」

「免不了需要有老師的角色在，尤其在一些輔導行政工作上，跟學生互動，你就是很單純是師生關係了。(D033)」

「像我帶中心的志工團，就常常要教他們一些事情，就是教育者的角色了。(F050)」

### 3. 諮詢者

受訪者提及在大學校園中，輔導教師須扮演的另一重要角色即為諮詢者的角色，常須對學校老師以及學生家長進行諮詢。另外，也有受訪者提到大專校院輔導教師在一些攸關學生權益的會議中，須扮演諮詢者的角色，扮演好諮詢者的角色，有利專業形象之塑造。

「我覺得諮詢者是常常用到的角色，而且是關係著你在學校專業度提升的角色，所以諮詢相關的訓練很重要。(C019)」

「常常是需要接受老師啊、家長啊的諮詢，例如一些精神疾病的相關常識，或者是該如何跟有精神症狀的孩子相處。(I025)」

### 4. 協調者

從訪談資料中發現，受訪者認為協調者的角色是輔導教師在輔導工作運作中重要的角色，有受訪者以社工師的概念詮釋大專校院輔導教師，認為大專校院輔導教師需要能整合內外資源，才能真正做對個案有助益的諮商輔導，因此跟其他相關單位或人員之溝通協調就顯得很重要，尤其當個案處於危機狀態時顯得更為重要。

「我覺得就是需要能獨立去整合一些資源，跟這個個案相關的人或單位去做溝通協調，而不是躲在諮商室，或是等著別人來告訴你或給你些什麼。(A021)」

「它是輔導成效的核心角色，就是你是不是能去做有效的溝通協調，這很重要，但是似乎新進人員都比較缺乏這樣的能力。(G017)」

### 5. 倡導者

部分受訪者提及，大專校院輔導教師須負起倡導諮商專業工作內涵的角色，因為有些大專校院組織內的人員對於諮商專業仍感到陌生，或者甚至是不信任，因此需要利用各種管道讓他們了解專業工作內涵。

「我想是倡導者的角色吧，讓老師、學生，或是學校各層級的主管去知道這個專業內涵，去取得他們對這個專業的信任，我覺得這很重要，但是也很困難。(E053)」

「要讓人家知道它是什麼，它是如何運作才能達到成效，還有它的成效如何呈現，這些都很重要，這才可以讓諮商輔導工作在學校生根。(J021)」

### 6. 學校心理學家

有受訪者提到因為國內尚無學校心理學家進駐校園的制度，所以輔導教師在某部分須扮演這樣的角色，即為去評估、診斷，及預測學校學生可能面臨之問題，並根據評估、診斷結果，計畫性的進行有效介入。

「就像是學校心理學家的角色一樣，要去評估預測，要會下診斷，然後推一些活動，而不是消耗預算例行公事，所以研究能力就很重要，就像是我們常聽到的科學家-實務者工作模式，這不

是口號。(A015)」

## (二) 工作運作依據

由訪談資料分析結果發現，許多受訪之大專校院輔導老師會以心理衛生三級預防的概念來做為工作運作之架構，而也有受訪者提及在大專校院進行輔導工作，有些須依據教育部所訂定的訓輔工作預算編列項目來調整其工作內涵，有時教育部在不同時期會有不同的主要推動的項目，就須依此去進行調整。另外，有受訪者認為大學校園諮商輔導工作的推展，須依學校的性質加以思考，以能彰顯學校輔導工作的特色。綜合 10 位受訪者對於大專校院輔導教師工作運作依據的觀點包含：以三級預防的觀點作為工作運作之主要架構、須依學校特色思考輔導工作的推展，以及外在行政要求影響主要工作內涵等，現分別說明如下。

### 1. 以三級預防的觀點作為工作運作之主要架構

大部分的受訪者會以心理衛生三級預防的概念來作為工作內涵的主要架構，在初級預防中受訪者主要提及的工作內涵包含辦理各項心理衛生教育活動，以及全校性的心理測驗施測；而二級預防則為個別諮商，以及召開個案會議；三級預防的部分包含危機個案的處理，和精神醫療資源之轉介等，而大多數的受訪者均認為處理危機個案雖然不是例行性的工作項目，但是若有危機事件發生，往往須投入所有的工作時間去處理，因此其他例行性的事務就必須以加班等方式完成。受訪者也提到，除了上述的工作項目外，處理行政庶務也是大專校院輔導教師很主要的工作內涵。

「除了三級預防的工作外，行政庶務的處理也會佔掉很多的時間，像是經費核銷啦、學生領取刊物啦，甚至是辦理補救教學，這些都會落到你頭上，然後就要花時間去做。(G030)」

### 2. 須依學校特色思考輔導工作的推展

受訪者認為在工作中需要依據學校性質與所欲發展的特色，思考主要工作內涵，有些工作項目有完成即可，有些工作需要讓它更精緻化。

「工作的類別很多，你不可能什麼都精通，所以要去思考優先順序，什麼是要花最多時間心力的，這個部分也要跟學校的發展特色目標串連。(B052)」

### 3. 外在行政要求影響主要工作內涵

許多受訪者均提及主要的工作內涵會隨教育部或學校的政策而有所改變，例如目前各大專校院常推動的教學卓越計畫，或是承接教育部的專案計畫等，而面對這些外在的行政要求，須能保持彈性與開放的態度做工作內涵之調整。

「工作的複雜度變得比較高，有時是需要承辦一些教學卓越計畫的項目，有時候是標了教育部的案子。(G058)」

「學校對中心的期待是什麼，或者是說它怎麼看待中心在學校這個組織的位置，常常就會影響工作的項目，有時候換了校長，在工作分配上就會不一樣。(H054)」

## (三) 工作項目

### 1. 大專校院輔導教師所知覺之主要工作項目

問卷調查結果分析可知，大專校院輔導教師所知覺之主要工作項目前六項為「個別諮商」（100%）、「與其他輔導工作團隊協調聯繫」（75.3%）、「處理行政庶務」（70.1%）、「心理測驗施測與解釋」（61.0%），以及「家長諮詢」（57.1%）與「參加學校相關會議」（57.1%）。而最少認為之主要工作項目則為「擔任諮商心理師督導」（6.5%）以及「進行諮商輔導相關議題研究」（6.5%）（如表 3）。由上述研究結果可知，大專校院輔導教師所知覺之主要工作項目多聚焦於直接服務與輔導行政。而擔任諮商心理師督導為大專校院輔導教師較少知覺之主要工作項目，可能可反應目前大專校院輔導中心普遍未能建構督導制度有關（王文秀、徐西森、連廷嘉，2006）。

表 3 大專校院輔導教師之主要工作項目

工作項目	人數	百分比
個別諮商	77	100
與其他輔導工作團隊協調聯繫	58	75.3
處理行政庶務	54	70.1
心理測驗施測與解釋	47	61
家長諮詢	44	57.1
參加學校相關會議	44	57.1
教職員諮詢	40	51.9
班級輔導	40	51.9
心理衛生一級推廣活動辦理	40	46.8
召開個案會議	36	41.6
團體諮商	32	37.7
擔任實習諮商師督導	29	36.4
帶領學生志工團體	28	35.1
心理文宣編輯	27	31.2
擔任心理衛生講座演講者	24	28.6
教學工作	22	26
社區心理衛生工作之推展	20	21.9
親職教育	12	15.6
進行諮商輔導相關議題研究	5	6.5
擔任諮商心理師督導	5	6.5

重於諮商專業課程，所以對於進入大學校園諮商輔導中心工作的角色認同也偏向是心理師角色。而從受訪者經驗發現，他們認為工作內涵最大的差距是關於行政庶務的比重較高，以及進行個別諮商時須同時對於案主所處的生態系統工作。

「剛開始進入學校工作真的受到很大的衝擊，以前的訓練好像不夠應付，或者是說以前太重視所謂的諮商專業，所以不太了解學校的生態是怎樣。(A042)」

「例如說行政工作的量啦，雖然之前有實習，但是好像也沒有強調或是被要求這個部分，所以就很難適應，或是很抗拒這個部分 (J048)」

「我覺得除了行政工作的量外，還有一個是很不一樣的，就是做個諮的方式，以前接受訓練的時候就是很重視個諮很細微的反應，但是真正到學校做，就會發覺個案外在的系統也很重要，甚至有時要花更多時間做這個。(H045)」

#### (四) 工作困境

##### 1. 訪談結果呈現之工作困境

由訪談資料分析結果發現，許多受訪之大專校院輔導教師所提及的工作困境包含缺乏制度化的督導、學校行政組織對輔導中心功能的不當期待、輔導教師在大專校園之角色定位不清、與主管在專業溝通上有困難、危機個案處理無法有效整合校內外資源、訓練機構所提供之專業知能不足，以及工作負荷量過於沉重等，現分別說明如下。

##### (1) 缺乏制度化的督導

受訪者提及缺乏督導制度，常讓他們必須在工作中自行摸索，尤其是遇到危機個案時，會讓自己承受極大的壓力。因此他們常常以同儕督導或是自行找尋督導的方式獲得支援，只是這樣的因應方式，還是常感到不足，同時因為非在制度內，所以也會造成額外的負擔。

「做諮商沒有督導，真的是會造成很大的壓力，尤其是危機案，你都不知道怎麼做比較好了，沒有指引的感覺。(E073)」

「沒有完善的督導制度，算是很大的工作困境吧，所以只好找同事商量，或是自己找督導，但是就要花自己的時間、自己的錢，也是很大的負擔，而且又不是編制內的，就覺得支持比較短暫。(F066)」

##### (2) 學校行政組織對於輔導中心功能的不當期待

綜合訪談資料發現，受訪者所提及工作中很大的困境來自於學校行政組織對於輔導中心功能的不當期待。受訪者認為學校行政主管，常將一些外界的要求或期許加諸於輔導中心，或是當一些事務加上輔導兩個字，好像就必須由輔導中心負責或主導。

「比較大的困境是來自於學校對輔導中心功能的無限擴大，好像只要是”輔導”，就要由輔導中心負責，但是這個很奇怪，有些內涵可能是就輔組或是教務處去辦理比較好。(A074)」

「有時候轉介來了，學校方面可能礙於家長或其他有力人士，然後就要輔導中心可以具體作出他們要的成效，但是諮商不是這樣子的啊，這樣常常發生下來，就會覺得無力。(G069)」

##### (3) 輔導教師在大專校園之角色定位不清

輔導教師在大專校園中的角色定位不清，也是受訪者所提及之困境之一，輔導教師通常為學校的職員體系，但是在工作執掌上，又與職員有所區隔，因此工作運作中就不知道用何種角色與其他處室進行溝通。

「我們是職員體系，或者甚至很多人是約聘人員，所以在位置上很難拿捏，例如說跟老師溝通，他會覺得你就是職員，而你好像又必須給他一些專業的建議，所以很奇怪，跟其他處室也差

不多有這樣的情況。(B061)」

#### (4) 與主管在專業溝通上有困難

受訪者提及在工作上的困境有時來自於與主管在專業溝通上的困難，輔導中心的主管包含中心主任與學務長，而若主管的專業背景不是學生事務或是諮商輔導背景，往往較無法深刻理解輔導工作之內涵與運作方式，因此會讓輔導教師覺得在心理衛生推展工作或是案主處理方式等無法得到主管有效的引導，或者造成彼此溝通的困難。另外也有受訪者提及主管雖具諮商輔導背景，但是不具行政管理概念，也會造成溝通困境。

「我覺得主任或甚至是學務長不是專業背景，有時在工作的運作上會造成溝通障礙，他沒有這樣的概念，所以就無法給一些指令或甚至是扯你後腿。(D055)」

「我們主管雖然具備諮商輔導背景，但是他沒有行政管理的概念，所以在處理個案時，你就會覺得他是以心理師的角度跟你說話，權責劃分不清，甚至要我以他的取向去思考個案。(E077)」

「很少有學學生事務的人當學務長，而也不是輔導中心主任都是諮商輔導背景的，所以有時他們就比較沒有這樣的概念，他們以為去開開會，參加幾場演講就懂了，這會造成溝通上很大的困難。(J067)」

#### (5) 危機個案處理無法有效整合校內外資源

受訪者提及在危機個案處理上無法有效整合校內外資源，而造成工作上的困境。危機個案處理常須校內外其他的人員或是學校其他單位合作，但是可能會遭遇因彼此的立場不同而無法配合，或是彼此的處理方式差距甚大，因此造成危機處理成效不彰。

「我覺得就是各單位不同調，或甚至是家長也不配合，那資源就沒有辦法統整，就會造成很大的困難。(B071)」

「可能單位的層級是二級單位，所以有些是要一級單位配合時，就好像沒有辦法這麼有效的運作了。(I064)」

#### (6) 訓練機構所提供之專業知能不足

有受訪者提及之前在接受諮商輔導教育訓練時，關於大學輔導工作之知能較為不足，因此也造成在工作中缺乏先備知識。

「之前在學校的時候，可能就用實習課來給一些在學校進行輔導的知識，用討論或是經驗分享的方式，但是卻比較缺乏一個系統化的教授，所以也讓自己在進入工作場域時，明顯感覺缺乏先備知識。(E082)」

#### (7) 工作負荷量過於沉重

大部分的受訪者均提及工作負荷量過於沉重的困境，主要原因來自於人員配置不足，而學校行政主管因為是以一般行政單位的眼光看待輔導中心，因此對於輔導中心人力的需求無法有良好的理解。

「當你說中心這個禮拜接了 30 人次的個案，他們就會用很粗的概念去看這 30 人次，所以他們就不會感覺輔導中心需要這麼多人做什麼。(C064)」

「當我們要人力時，他們要求量化、要求數據，我就在想他們要不要來輔導中心工作一個禮拜看看。(E075)」

## 2. 問卷調查結果呈現之工作困境

問卷調查結果分析可知，參與研究之大專校院輔導教師在其工作中所知覺到的主要工作困境以「缺乏專業督導支持與協助」最多（67.1%），其次依序為「工作知能不足」（41.4%），與「工作角色定位不清」（31.4%）。（如表 4）

表 4 大專校院輔導教師主要工作困境

工作項目	人數	百分比
缺乏專業督導支持與協助	47	67.1
工作知能不足	29	41.4
工作角色定位不清	22	31.4
與主管溝通不良	13	18.6
缺乏生涯願景	13	18.6
工作負擔過重	12	17.1
工作壓力過大	11	15.7
與其他單位人員溝通不良	8	11.4

## 二、大專校院輔導教師所須具備之核心專業能力

綜合 10 位受訪者之經驗發現，受訪者認為大專校院輔導教師所須具備之核心專業能力包含：諮商專業知能、學校輔導行政、自我成長知能，以及危機處理能力等核心專業能力（如表 5），現將每一核心專業能力之內涵分別說明如下。

### （一）諮商專業知能

受訪者認為大專校院輔導教師須具備諮商專業知能之核心專業能力內涵包含：諮商技術、心理衡鑑知能、諮詢技巧、大學生常見發展性議題與輔導介入策略知能，以及諮商專業倫理。

#### 1. 諮商技術

受訪者提到諮商技術是大專校院輔導教師須具備的基本能力，有良好的諮商技巧才可以與案主有好的互動，並能促進案主的改變。

「諮商技術是最基本的吧，雖然看似很容易，但是沒有它就沒辦法跟個案互動，或者也談不上成效。(A091)」

表 5 大專校院輔導教師核心專業能力一覽表

核心專業能力	內涵
諮商專業知能	諮商技術；心理衡鑑知能；諮詢技巧；大學生常見發展性議題輔導介入策略知能；諮商專業倫理知能
學校輔導行政	學校組織文化的評估與了解能力；學校整體學生心理議題特色評估、診斷與介入能力；行政溝通協調與資源整合能力；學校相關法規與法律知能；心理衛生教育活動企劃與推廣知能；輔導專業形象行銷知能
自我成長知能	自我覺察能力；個人學習力；壓力調適與情緒管理能力；個人生涯規劃能力
危機處理能力	不同類型危機處理原則與方式；高危險群學生辨識能力；危機處理之行政程序；危機處理之個人調適因應能力

## 2. 心理衡鑑知能

受訪者認為大專校院輔導教師須具備心理測驗施測與解釋的知能，尤其是大專校院常用之心理測驗更須加以熟悉，同時能具備以各項工具評估與診斷學生問題之能力。

「要能以多種工具去對學生問題進行評估與診斷。(A099)」

「一些常用的測驗要會施測，也要會判讀與解釋，這很重要。(F094)」

## 3. 諮詢技巧

大多數受訪者認為諮詢技巧是在大專校院諮商輔導中心常會使用到的專業知能，因為常須面對老師、學生家長，或是學校職員之諮詢，良好的諮詢技巧，可幫助輔導教師專業形象之建立，但他們普遍認為這個部分在之前的教育訓練較為缺乏。

「諮詢吧，對老師、家長、職員，或其他的人，常常在接受他們的諮詢。(H097)」

「諮詢是很重要的知能，但是過去較少被關注在這個部分給訓練，所以就要自己邊摸索邊做。(J101)」

## 4. 大學生常見發展性議題輔導介入策略知能

受訪者提到大學生常見的發展性議題包含有生涯、性別、人際關係，與學習等，對於大學生常見的發展性議題輔導介入策略知能的了解，是大專校院輔導教師須具備的專業能力。

「需要對於大學生這個階段常會碰到的困擾有一個基本的了解，同時也知道怎麼介入。(C097)」

## 5. 諮商專業倫理知能

受訪者認為在大學校園進行輔導工作須具備諮商專業倫理知能，尤其對於諮商專業倫理的運用，須考量處於學校場域情境中，做何種倫理判斷會最適切。

「我覺得倫理還是很重要的，但是需要會用，而且要知道在學校怎麼用。(E101)」

## (二) 學校輔導行政

受訪者認為大專校院輔導教師須具備學校輔導行政之核心專業能力內涵包含：學校組織文化的了解與評估能力、學校整體學生心理議題特色評估、診斷與介入能力、行政溝通協調與資源整合能力、學校相關法規與法律知能、心理衛生教育活動企劃與推廣知能，以及輔導專業形象行銷知能。

### 1. 學校組織文化的評估與了解能力

受訪者認為大專校院輔導教師要能具備對於學校組織文化評估與了解的能力，在進行輔導工作時才能有鉅觀的視野。

「對於學校組織文化的評估，還有了解這很重要，有了這樣的知能，才可以對整個學校工作，因為有些可能不是學生的問題，而是學校文化造成的。(F100)」

### 2. 學校整體學生心理議題特色評估、診斷與介入能力

受訪者認為對於學校整體學生心理議題特色之評估、診斷，與介入的能力，是大專校院輔導教師須具備的能力，大專校院輔導教師須有敏銳觀察力辨識學校學生在心理議題所呈現之特色，並能以鉅視的學校觀點進行介入。

「我覺得很重要，但是很難要求每一位輔導老師都有的，就是對於學校（學生）整體問題的評估診斷，我們是對學校（學生）整體工作，然後知道問題所在之後，就可以去想一些介入方式。(E110)」

### 3. 行政溝通協調與資源整合能力

大部分受訪者均提及溝通協調能力是大專校院輔導教師所須具備之核心專業能力，個別諮商或心理衛生教育推廣活動若能與其他單位配合，則可達到資源整合。大專校院諮商輔導中心常為案主所召開之個案會議則須融合溝通協調與資源整合之能力。

「如果有溝通協調能力，那跟其他單位做配合，就不會是在推這個活動，而是整個學校輔導中心推這個，其他單位以其他方式介入，這樣才可以達到效果。(A104)」

「在做個案時，這個應該就很重要吧，有時不是諮商就有效，是要其他單位加起來幫忙，你就要去溝通，就像透過召開個案會議。(C109)」

### 4. 學校相關法規與法律知能

受訪者認為輔導教師在大專校院從事輔導工作須具備學校相關法規以及輔導工作相關之法律知能。

「需要具備學校法規，例如說是多少學分或多少小時曠課會被退學，或者是我們在做輔導時會用到的法律，例如家暴的、性侵的等等，這樣才能於法有據，或者是才能有比較好的判斷。(D097)」

### 5. 心理衛生教育活動企劃與推廣知能

受訪者認為大專校院輔導教師需要有良好的心理衛生教育活動企劃與推廣知能，包含企劃書的撰寫、推廣的方式等，同時也須熟知經費運用原則。

「一級推廣活動也是很重要的，包括經費啦、活動設計啦等等這些活動企劃書的撰寫，還有你要怎麼推才可以達到效果。(I105)」

### 6. 輔導專業形象行銷知能

受訪者認為輔導專業形象的行銷知能，是大專校院輔導教師須具備之知能，懂得包裝與行銷專業角色的形象，有利於輔導工作的推展與運作。

「我想要讓人家覺得你是一個專業人士，從外表到溝通應對，都很重要，當學校其他人認同你的專業形象，在各方面就很容易施展開了。(H114)」

## (三) 自我成長知能

### 1. 自我覺察能力

受訪者提到要從事諮商輔導專業工作，自身就必須是良好的工具，因此要提升自我覺察的能力，才能使個人處於較好的狀態工作。

「在受訓的過程中，就常被強調說要檢視自己啊，而我覺得出來工作了也一樣，以人為工具時，就要有好的自我覺察，才能在好的狀態下工作。(C110)」

### 2. 個人學習力

受訪者認為從事諮商輔導專業工作，很重要的是個人要保持持續不斷的學習意願與學習能力，包含自學能力、知識運用於實務工作能力等。

「對於一個諮商工作者學習力是很重要的，就像是他去參加完工作坊回來，他可不可以將所學到的東西用在個案身上。(B112)」

### 3. 壓力調適與情緒管理能力

受訪者提到在學校從事諮商輔導工作常會面臨極大的壓力與挑戰，所以具備良好的壓力調適與情緒管理能力，才能免於耗竭。同時，良好的情緒管理可以讓輔導教師維持穩定的情緒狀態下工作。

「在學校做輔導，有時是碰到危機案，有時候是突然有一個很不熟悉的業務要你承接，這都會產生很大的壓力，所以壓力調適跟情緒管理就很重要，不然較很容易 burn out。(I118)」

### 4. 個人生涯規劃能力

受訪者認為大專校院輔導教師須具備個人生涯規劃能力，對於工作、休閒，與家庭等面向須加以規劃。

「要做好的生涯規劃，是否有進修計畫，或者是說希望能在工作中有哪些進展，然後休閒的安排，或是家庭生活等，都是需要作規劃。(A121)」

#### (四) 危機處理能力

##### 1. 不同類型危機處理原則與方式

大專校院輔導教師須具備大學校園中常見的危機事件之危機處理原則與方式，例如自殺或自傷事件、性侵害性騷擾事件，以及家暴事件等。

「在學校中很常處理到的危機案，像是自殺、自傷，性侵害、性騷擾，或者是家暴的，這些各有不同的處理原則，或者一些法條，這都需要很熟悉才行。(E126)」

##### 2. 高危險群學生辨識能力

受訪者認為處於危機狀態的學生，剛開始可能並不會有外顯之行爲表現，因此大專校院輔導教師對於高危險群學生的辨識能力與敏感度，可有助於危機之預防與及時的處理。

「對於所接觸的學生要具備基本的敏感度，辨識處在危機狀況下的個案是很重要的專業能力，因為他（案主）可能不會說，或者甚至說的是其他的不重要的，你要是就放他走了，就錯失良機。(J128)」

##### 3. 危機處理之行政程序

受訪者認為危機處理行政程序之熟悉決定危機事件處理成功與否，大專校院輔導教師須具備危機處理之行政程序知能，包含教育部訂定之行政程序，與校內自訂之行政程序。

「危機發生的時候，除了你的諮商專業，還蠻重要的是要能熟悉行政處理程序，照著程序走，才能有完整的處理。(F119)」

##### 4. 危機處理之個人調適因應能力

受訪者認為危機處理過程中，大專校院輔導教師個人狀態的調適因應能力也是極為重要的部分，良好而有效的調適因應能力，有助於危機處理之成效。

「在危機中要能夠去彈性的調整自己的狀態，有一些因應能力的產生，才不會一遇到危機案，自己也變成處在危機中。(D132)」

#### (五) 問卷調查結果呈現之大專校院輔導教師須具備核心專業能力

問卷調查結果分析可知，參與研究之大專校院輔導教師認為工作中所須具備之核心專業能力為「危機處理能力」(96.1%)、「自我覺察能力」(88.3%)、「進行生涯諮商能力」(83.1%)、「溝通協調能力」(81.8%)，以及「促進案主表達、探索與改變之技能」(80.5%)。而最少認為是主要須具備之專業能力為「擔任諮商督導能力」(18.2%)，以及「進行個案研究的能力」(35.1%) (如表6)。

表 6 大專院校輔導教師須具備之核心專業能力

主要專業能力	人數	百分比
危機處理能力	74	96.1
自我覺察的能力	68	88.3
進行生涯諮商之能力	64	83.1
溝通協調能力	63	81.8
促進案主表達，探索與改變技能	62	80.5
施行與解釋心理測驗之能力	61	79.2
與案主互動技能	60	77.9
進行團體諮商的能力	57	74.0
諮商專業倫理判斷的能力	54	70.1
了解與運用諮商理論之能力	53	68.8
評量諮商成效之技能	50	64.9
規劃並執行心理衛生推廣活動之能力	50	64.9
有系統蒐集案主資料之技能	49	63.6
了解與運用團體動力的能力	49	63.6
形成對案主問題假設之技能	47	61.0
執行諮商策略之技能	46	59.7
處理學校行政庶務之能力	41	53.2
了解並運用學校心理學的能力	39	50.6
詮釋與定位個人角色的能力	38	49.4
發展個人諮商風格的能力	36	46.8
編撰與書寫心理文宣之能力	33	42.9
了解並分析學校組織文化的能力	31	40.3
進行個案研究的能力	27	35.1
擔任諮商督導的能力	14	18.2

### 三、討論

本研究主要以深度訪談與問卷調查的方式，了解大專院校輔導教師工作現況與專業知能需求，以下就研究發現加以討論。

### (一) 大專校院輔導教師之角色定位

從 10 位受訪者對於大專校院輔導教師角色定位之陳述中，發現在大學校園從事輔導工作須扮演多元的角色，而心理師只是眾多角色之一，同時所接觸的單位與所服務的對象，並非侷限於學生，此與美國學校諮商師協會將學校輔導人員視為是「在各教育層級學校中，負責組織及支持多樣化輔導方案的實行、協助創造與組織方案及提供合適介入的合格專業教育工作者，而學生、老師、家長、行政人員皆在服務範疇內」(ASCA, 2003) 可相呼應。而 Thompson (1991) 也提出學校輔導人員應有兩者基本角色導向：一是行政角色導向，致力於各種輔導方案計畫的推動與實施；二是輔導角色導向，協助案主促進個人發展與心理健康。賴念華 (2006) 提出大專校院諮商輔導中心須扮演預防推廣、提供諮商及心理治療，與協助創造良好學習環境等角色，因此要在大學校園中擔任輔導教師的工作，對於各種角色之知能，應是重要具備的能力，如此方能提供良好之輔導服務品質。

另外，從學校組織的觀點來看大專校院輔導教師之角色定位，研究發現大專校院輔導教師常知覺之工作困境為在學校的角色定位不清，大多數受訪者在學校所處的編制為職員體系，但所從事的工作又與一般職員有所差異，因此會感到自身的角色定位模糊，研究也發現大專校院輔導教師其工作項目兼具了專業的諮商工作與輔導相關行政工作，因此在角色定位上純然的被視為是心理師，或是以學校行政人員看待，均可能較不適切。麥麗蓉 (2003) 指出大專校院輔導工作之困境即為諮商輔導工作者多半處於學校制度的邊緣，使得其定位不清且本身的專業也常被看輕，林家興 (2005) 則認為大專校院輔導教師若採取教師或研究人員編制時，則有升等的機會，因而較容易受到學校師生重視。

由上述相關論述中，可進一步思考目前大專校院輔導中心人員之編制，自心理師法通過後，各大專校院輔導中心在專任人力聘任上，漸漸要求須具備心理師證照，由此也可顯現學校組織對於輔導中心專任人力專業化之需求。因此各大專校院在輔導教師的編制上，若能在現行學校組織中的教師與職員兩大體系，另外考量大專校院輔導教師之特殊工作屬性，而能有另一體系之編制，例如以專門職業技術人員聘任，同時在工作任務、薪資與升遷管道上做不同之規劃，應能增加大專校院輔導教師角色定位的確定性。

### (二) 大專校院輔導教師之督導制度

研究發現大專校院輔導教師所知覺之主要工作困境以「缺乏專業督導支持與協助」(67.1%) 佔最多數，而訪談資料中也發現「缺乏制度化的督導」是受訪者所覺知之工作困境之一，此研究結果反應出大專校院輔導教師接受督導的需求。在美國絕大多數的州均要求諮商師若要取得證照，在訓練期間及執業後均需要接受合格的督導所提供的督導 (Borders, Cashwell, & Rotter, 1995)。

而國內心理師法通過後，要求準諮商師在諮商實習期間需接受專業督導，但對於已取得證照而進入工作場域工作之諮商師則無相關的規範。王文秀、徐西森與連廷嘉 (2006) 的研究發現大多數的諮商輔導機構未編制專任督導，同時未編列督導經費預算的機構高於有編列督導經費預算的機構，而有編列者其預算額度也偏少。而面對大專校院輔導教師對於接受專業督導的需求，以及經費預算限制之現況，或可思考是否於輔導中心編制兼任督導，採定期督導方式，以解決目前督導制度闕如之困境。

### (三) 大專校院輔導教師工作現況與期待之落差

本研究發現，參與問卷調查之大專校院輔導教師其在學校實際工作中，主要工作項目依序為「個別諮商」(100%)、「與其他輔導工作團隊協調聯繫」(75.3%)，和「處理行政庶務」(70.1%)，

而參與訪談之大專校院輔導教師認為實際工作內涵與理想中的工作內涵有所落差，最大的差距是關於行政庶務的比重較高。由研究發現可進一步思考的是造成此一落差的現象，是輔導教師對於自身專業認同的偏誤，抑或是學校組織對於輔導教師工作的定位的不清導致。

麥麗蓉、王明智、吳建豪與李文玟（2006）的研究中指出，大學輔導工作者常認同「只有在諮商室中的接案工作，才稱得上是專業」，然而這樣的認定，可能造成大學輔導工作者的絆腳石，對於個別諮商、心理衛生推廣活動、義工培訓與帶領、輔導行政及行政資源的配合與爭取等，均應視為學校輔導工作之專業內涵。溫錦真（2006）的研究也發現，大專校院輔導人員對專業角色的認知可能對於輔導工作造成困境，例如認為辦活動是做行政，而個別諮商與團體諮商才是專業。林家興（2006）則認為大學諮商中心最優先之工作應為個別諮商、團體輔導與心理測驗等直接服務，而行政工作則是以支援直接服務為考量。自心理師通過後，目前大專校院新聘任之輔導教師被要求須具備心理師證照，如何對於未來選擇大專校院作為工作場域的心理師，給予正確而清楚之專業認同，相信是心理師培訓機構須重視且須加強的課題。

#### （四）大專校院輔導教師之養成教育訓練

參與問卷調查之大專校院輔導教師有 41.4% 所覺知之工作困境為工作知能不足，而參與訪談之受訪者也提及「訓練機構所提供之專業知能不足」為目前主要工作困境，由以上研究發現可知，部份大專校院輔導教師在進入大學校園場域工作時，對於學校輔導工作之相關知能可能較為缺乏，然而所缺乏專業知能的向度值得進一步加以探究。林家興、洪雅琴（2001）與林家興、洪雅琴（2002）的研究中均發現，學校輔導人員肯定專業輔導人員應接受定期進修，有助於提升和確保專業服務的品質。因此，值得加以思考的是大專校院輔導教師在學校輔導工作相關知能之培訓上是否較為短缺。另一方面，在林家興、謝昀蓁與孫正大（2008）的研究中發現國內諮商心理師有 78.9% 是以學校為主要執業場所，因此對於諮商心理師之學校輔導工作相關知能之培訓更顯重要。

心理師法對於心理師接受繼續教育之規定中，將繼續教育課程分為專業課程、專業倫理，以及專業法規等三個向度（心理師法全文，2002），而並未特別針對在大專校院場域工作之諮商心理師有特定之在職訓練課程的要求。研究者查閱 97 學年度上學期國內諮商輔導相關系所碩士層級以上開設的課程發現，大部份學校所開設與學校輔導工作相關知能的課程均置於諮商實習課程之中，對於學校輔導工作相關議題之討論可能僅為課程之一小部份，僅少數的課程對於學校輔導工作有完整的探討，例如：國立台北教育大學所開設的「學校心理學」課程與國立政治大學所開設之「學校輔導研究」課程，但後者也偏向對於中小學學校輔導工作之探討，因此國內目前對於在職諮商心理師之繼續教育，以及學校訓練機構對於諮商心理師之培訓，可能對於學校輔導工作相關知能訓練較為缺乏，如何落實對於大專校院輔導教師之培訓，以提升其專業效能，相信是重要且亟須關注的議題。

另外，研究發現大專校院輔導教師普遍認為危機處理能力是主要須具備之專業能力，目前大學校園中學生問題普遍複雜化與嚴重化（趙祥和，2006），因此危機個案的處理成為大學輔導中心之重要工作，大專校院輔導教師在面對危機個案時往往承受極大的壓力，麥麗蓉、蔡秀玲（2004）根據研究發現建議大專校院輔導教師在危機處理上要具備多元的能力，包括專業評估與判斷能力、專業諮商技巧、溝通與協調能力、領導與管理能力，以及壓力調適能力，此與研究發現在危機處理專業知能之內涵可相呼應。

## 結論與建議

### 一、結論

#### (一) 大專校院輔導教師工作現況

1. 大專校院輔導教師須具備心理師、教師、諮詢者、溝通協調者、倡導者，以及學校心理學家等角色，各角色間彈性的調整才能使學校輔導工作更順利推展。
2. 大專校院輔導教師在輔導工作運作會以三級預防的觀點作為工作運作之主要架構，並依學校特色思考輔導工作的推展方式與內涵，同時也認為一些外在行政要求會影響主要工作內涵。
3. 大專校院輔導教師認為所預期之工作內涵、方式與實際運作有所落差，最大的落差為行政庶務比重較高，以及進行個別諮商時須增加對案主所處生態系統工作。
4. 受訪之大專校院輔導教師所提及的工作困境包含：缺乏制度化的督導、學校行政組織對輔導中心功能的不當期待、輔導教師在大專校園之角色定位不清、與主管在專業溝通上有困難、危機個案處理無法有效整合校內外資源、訓練機構所提供之專業知能不足，以及工作負荷量過於沉重。問卷調查結果發現大專校院輔導教師所知覺之主要工作困境為「缺乏專業督導支持與協助」(67.1%)、「工作知能不足」(41.4%)，與「工作角色定位不清」(31.4%)。

#### (二) 大專校院輔導教師所須具備之核心專業知能

1. 受訪者認為大專校院輔導教師所須具備之核心專業知能包含：諮商專業知能、學校輔導行政、自我成長知能，以及危機處理能力。其中諮商專業知能包含：諮商技術、心理衡鑑知能、諮詢技巧、大學生常見發展性議題與輔導介入策略知能，以及諮商專業倫理；學校輔導行政知能包含：學校組織文化的了解與評估能力、學校整體學生心理議題特色評估、診斷與介入能力、行政溝通協調與資源整合能力、學校相關法規與法律知能、心理衛生教育活動企劃與推廣知能，與輔導專業形象行銷知能；自我成長知能包含：自我覺察能力；個人學習力；壓力調適與情緒管理能力；個人生涯規劃能力；危機處理能力包含：不同類型之危機處理原則與方式；高危險群學生辨識能力；危機處理之行政程序；危機處理之個人調適因應能力。
2. 問卷調查結果發現大專校院輔導教師認為工作中須具備之主要核心專業能力為「危機處理能力」(96.1%)、「自我覺察能力」(88.3%)、「進行生涯諮商能力」(83.1%)、「溝通協調能力」(81.8%)，以及「促進案主表達、探索與改變之技能」(80.5%)。

### 二、建議

#### (一) 對諮商實務之建議

1. 本研究發現大專校院輔導教師認為所預期之工作內涵、方式與實際運作有所落差，最大的落差為行政庶務比重較高，建議欲以大專校院為服務場域之準諮商師可在專業養成階段宜

增加大專校院輔導中心之實習機會，同時在實習課程中具體訂定輔導行政實習之內涵，並增加其實習比重。

2. 研究結果顯示大專校院輔導教師普遍存在之主要工作困境為「缺乏專業督導的支持與協助」，建議大專校院輔導教師可以同儕督導形式，提升專業能力與獲得心理支持，而各大專校院也可於經費預算編列中增列輔導教師接受個別督導之預算。
3. 研究發現大專校院輔導教師常面臨之工作困境為「工作知能不足」，建議可積極參與繼續教育課程，以提升專業能力，同時諮商教育訓練機構與各大專校院輔導中心也可依研究發現輔導教師所須具備之核心專業能力設計一套完整課程，以供欲以大專校院輔導中心為工作場域之準諮商心理師與新進輔導教師教育訓練之用。

## (二) 對後續研究之建議

根據本研究結果、限制，提出對於後續研究建議如下：

1. 本研究僅以靜態觀點針對大專校院輔導教師之工作現況與專業知能需求進行探究，建議未來研究可以歷程的觀點，對於大專校院輔導教師之工作適應歷程加以探討，以增進對於大專校院輔導教師工作狀況更完整之了解。
2. 參與本研究問卷調查之大專校院輔導教師為 77 人，未來研究應提高問卷調查參與人數，以使研究結果更能反應大專校院輔導工作現況。
3. 本研究單就輔導教師觀點探討大專校院輔導工作現況與專業知能需求，而大專校院輔導工作的推展須考量學校組織文化的觀點，建議未來研究可以學生或學校其他人員的觀點對大專校院輔導中心應具備之功能進行探討。

## 參考文獻

- 王文秀、徐西森、連廷嘉（2006）：我國大學校院與社會輔導機構諮商督導工作實施現況及其人員專業知覺之探討研究。中華輔導學報，19，1-40。
- 心理師法全文（2002）：心理師法全文。取自國立暨南國際大學諮商研究所網站：  
<http://www.coun.ncnu.edu.tw/law%20of%20counselor.htm>，2009年9月24日。
- 交通大學諮商中心（2001）：輔導中心體系與人力編制調查報告。北區大專校院輔導工作協調諮詢中心主辦「九十年北區大學校院學生在校心理適應與輔導研討會」宣讀之論文（新竹）。
- 何福田（1990）：大專院校訓輔體制之研究。教育部訓育委員會委託研究報告（計劃編號：0790021672）。
- 宋湘玲、林幸台、鄭熙彥、謝麗紅（2000）：學校輔導工作理論與實施。彰化：品高。
- 林萬億、黃韻如（2004）：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。台北：五南。
- 林家興、謝昀蓁、孫正大（2008）：諮商心理師執業現況調查研究。中華輔導與諮商學報，23，117-145。
- 林家興（2006）：大學諮商中心直接服務的績效評估。載於林家興（主編）：大學諮商輔導工作實務（238）。台北：心理。

- 林家興 (2005): **心理師執業之路**。台北: 心理。
- 林家興 (2002): 中學輔導教師與專業輔導人員工作內容的時間分析。**教育心理學報**, **33**(2), 23-40。
- 林家興、洪雅琴 (2002): 專業輔導人員參與國中輔導工作的概況與成效。**教育心理學報**, **34**(1), 83-102。
- 林家興、洪雅琴 (2001): 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。
- 洪莉竹 (2005): 創造學校輔導人員的專業定位-專業學校諮商師的角色與功能。**教育研究學刊**, **134**, 11-22。
- 修慧蘭 (2008): 北區大學輔導諮商中心的人力與服務現況分析及未來可努力的方向。**輔導季刊**, **44**(2), 38-47。
- 許韶玲 (2003): 從全國大學校院輔導中心名稱的調查研究中檢視輔導中心名稱的定位。**輔導季刊**, **39**(1), 1-11。
- 麥麗蓉、王明智、吳建豪、李文玫 (2006): 大學輔導工作者在心理師法衝擊下的醒思與行動。**應用心理研究**, **30**, 89-124。
- 麥麗蓉、蔡秀玲 (2004): 諮商員在大學校園中危機處理經驗之初探研究。**中華輔導學報**, **15**, 97-120。
- 麥麗蓉 (2003): 為大學校園輔導工作找出路-一個強調輔導工作者專業主體性大學校園輔導工作模式初探。**輔導季刊**, **39**(1), 12-18。
- 教育部 (2008): **93-96 學年度教育部全國中輟統計數據分析**。台北: 教育部。
- 溫錦真 (2006): 逃離、反思與回歸前的想望: 一位退位大學學生輔導中心組長的實踐行動之反思與再前進。**應用心理研究**, **30**, 125-154。
- 鈕文英 (2006): **教育研究方法論文寫作**。台北: 雙葉。
- 賈紅鶯 (2004): 第四篇高中輔導工作: 第一章校園輔導工作的文化舞曲。載於劉焜輝、洪莉竹、周麗玉、賈紅鶯、李玉嬋 (主編): **學校輔導工作的多元面貌** (228-241)。台北: 天馬。
- 趙祥和 (2006): **大學自我傷害個案合作輔導之研究**。國立台灣師範大學教育心理與輔導學系博士論文。
- 趙祥和、陳秉華 (2004): 發展大學輔導教師在校園合作輔導個案的工作架構。**彰化師大輔導學報**, **26**(2), 17-36。
- 管貴貞、歐陽儀 (2006): **學校組織、校園文化與學生輔導工作**。載於林家興 (主編): **大學諮商輔導工作實務** (185-196)。台北: 心理。
- 賴念華 (2006): 一個理想的大學中心經營模式。載於林家興 (主編): **大學諮商輔導工作實務** (214-216)。台北: 心理。
- 蕭文 (2001): **我國大學教育諮商體系之建構**。北區大專校院輔導工作協調諮詢中心主辦「九十年北區大學校院學生在校心理適應與輔導研討會」宣讀之論文 (新竹)。

- American School Counselor Association (1999). *Role statement*. Alexandria, VA: Author.
- American School Counselor Association (2003). The ASCA national model: A framework for School counseling programs. *Professional School Counseling*, 6(3), 1096-2409.
- Baker, S. B. (1996). *School counseling for the twenty-first century*. New York, NY: Macmillan.
- Bishop, J. B. (1990). The university counseling center: An agenda for 1990s. *Journal of Counseling and Development*, 68, 408-413.
- Borders, L. D., Cashwell, C. S., & Rotter, J. C. (1995). Supervision of counselor licensure applicants: A comparative study. *Counseling Education and Supervision*, 35, 54-69.
- Boyd, V., Hattauer, E., Brandel, I.W., Buckles, N., Davidshofer, C., Deakin, S., Erskine, C., Hurley, C., Locher, L., Piorkowski, G., & Simono, R. B. (2003). Accreditation Standards for university and college counseling centers. *Journal of Counseling and Development*, 81, 168-177.
- Dworkin, D. S., & Lyddon, W. J. (1991). Managing demands on counseling services: The Colorado state university experiences. *Journal of Counseling and Development*, 68, 402-407.
- Hodges, S. (2001). University counseling center at the twenty-first century: Looking forward, looking back. *Journal of College Counseling*, 4, 161-173.
- Thompson, R. (1991). *School counseling renewal: Strategies for the twenty-first century*. Muncie, IN.: Accelerated Development.

收稿日期：2009年09月11日  
一稿修訂日期：2009年09月28日  
二稿修訂日期：2010年01月07日  
三稿修訂日期：2010年03月18日  
三稿修訂日期：2010年04月19日  
接受刊登日期：2010年04月19日

Bulletin of Educational Psychology, 2011, 43(1), 51-76

National Taiwan Normal University, Taipei, Taiwan, R.O.C.

## **A Study on College Counselors' Work Status and Needs for Professional Competences**

Ya-Hui Hsu

General Education Center

Wenzao Ursuline College of Languages

Using in-depth interview and a survey study, the current study was attempted to explore college counselors' current work status and professional competences needed to be a college counselor. Ten college counselors participated in the in-depth interview, and 77 college counselors participated in the survey research. The findings of the study are as follows: (a) College counselors are expected to play multiple roles, including being counselors, teachers, consultants, coordinators, initiators, and school psychologists; (b) Challenges that most college counselors are facing include lack of supervision, lack professional competence needed to college students, and the ambiguity of the role they have to carry; (c) The core professional competencies an effective college counselor needs include: counseling competence, school administration competence, competence for self growth and competence for crisis management. Data collected with the survey questionnaire show competences in crisis management, self awareness, career counseling, communicating and coordinating competence, and skills to promote clients' expression, exploration, and change are the most fundamental competences needed for effective counseling. Implications and application of the research finding in counseling are also discussed.

**KEY WORDS:** college counselors, current work status, the need for professional competence