

第一章 緒論

本章主要陳述本研究之研究動機、研究目的、研究問題及名詞釋義，全章共分三節，第一節為研究動機，第二節為研究目的與問題、第三節為名詞釋義。

第一節 研究動機

依據民國 92 年的大學法第十一條規定：「大學得設置學生事務處，掌理心理輔導、生活輔導、課外活動指導、衛生保健及其他輔導事項。」(教育部，2003)。因此，目前國內一般大學的學生事務處(以下簡稱學務處)組織包含了諮商輔導中心(或稱心理輔導組)、生活輔導組、衛生保健組、畢業生輔導組、僑生輔導組、及課外活動組等，由各組分工合作，規劃與執行大學校園內各項輔導工作。雖然民國 94 年大學法再度修訂，已經取消民國 92 年第十一條的規定，與學生事務工作有關的條文不在如此具體規範，而僅於第十四條籠統規範：「大學為達成第一條所定之目的，得設各種行政單位或召開各種會議；行政單位之名稱、會議之任務、職掌、分工、行政主管之資格及其他應遵行事項，於大學組織規程定之。」(法規資料庫，2005)，將組織設定之權力下放給大學，但各大學目前仍然採取前述學務處之組織分工。在此分工合作的行政組織架構之中，大學輔導教師在進行諮商實務工作時，被期待和相關人員合作輔導學生之心理和行為問題，輔導教師的工作內涵已非一對一的助人工作者角色所能含括。加上近年來社會環境遽變，以及

科技發展帶來多元文化的議題，大學生面臨前所未有的壓力與適應挑戰，其心理與行爲問題日益複雜，大學校園三級預防輔導工作亦隨之複雜化。因此，許多國內諮商實務工作者開始思考調整大學輔導教師的工作型態與角色的可能性，呼籲輔導教師發展多元角色：除了諮商輔導的專業角色外，也應增加教育、社會行動及諮詢等角色，以因應大學校園的輔導需求（麥麗蓉，2003）。目前台灣各大學的輔導教師的任用多要求在心理輔導相關科系之碩士以上（許韶玲，2003），然而即使具有完整的諮商輔導碩士以上的專業訓練，大學輔導教師仍需要發展更多的能力來應付個案合作輔導的挑戰，例如危機事件處理時須具備包括個案管理、評估、協調溝通等等更多元化的能力。甚至於輔導教師必須與合作輔導相關人員建立私下良好的關係與溝通管道以博取信任，避免遭受輔導專業的質疑（麥麗蓉、蔡秀玲，2004）。

由於大學生的心理健康問題對大學校園造成全面性的影響，美國大學院校亦調整諮商中心在大學的工作重點以因應大學生問題的變化和挑戰，包括大學生個人的心理異常、嚴重心理問題遽增、以及人口特徵改變，以致人際關係中個人問題危及學生同儕甚至校園工作人員，大學學務處花更多時間處理大學生行爲問題，進而增加大學行政單位對心理健康的重視與合作，將學生心理健康視爲整個大學組織的工作重點（Kitzrow, 2003）。面對大環境和學生問題的改變，美國大學諮商中心除了依循專業的認證標準來實施大學諮商輔導工作（Boyd et al, 2003），也隨時注意大學生的問題變化而調整工作重點和輔導策略（Archer & Cooper, 1998, 1999; Kitzrow,

2003)，其所採用的因應方式是強調大學諮商中心的區辨性功能，提昇諮商中心的專業性和獨特性，增加諮商師專業長處，以解決學生個人心理問題、學業與生涯問題的大幅需求(Shannon, 2001)。

國內大學校園同樣面對學生問題的複雜化與嚴重化，整個大學組織的合作被視為增進學生心理健康必須發展的方向，換言之，諮商輔導中心的輔導教師在以其專業處理學生問題的同時，被期待和校園中的相關人員合作。然而，目前國內大學校園的學生輔導工作並未具有良好的分工與專業制度。因此，諮商輔導中心在與其他單位的工作人員合作輔導學生時，需要面臨更多的組織與工作文化的挑戰。由於大學校園的學生問題相當多元，其中危機個案的處理最容易涉及校園輔導人員的合作，例如麥麗蓉和蔡秀玲(2004)的研究就指出面臨危機個案的處理時，輔導教師面臨合作壓力，包括個案和家長的抗拒、合作人員的指責、以及對輔導中心的質疑等，因此她們建議處理危機個案時輔導教師要具備多元的能力，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，可見危機個案是典型的合作輔導案例。依研究者的觀察，合作輔導人員需要交流彼此所獲得的訊息，協調不同的問題觀點，共同設定輔導目標及處理策略，而合作輔導人員彼此間不同的專業背景和工作文化，也造成輔導教師在和其他相關人員合作時面臨了各種挑戰與困境，這些挑戰包括對輔導角色認知的差異、合作關係的權力與地位、合作輔導的協調與分工等議題(趙祥和、陳秉華，2004)。此外，危機個案類型中以自傷或自殺意圖為最多

數，無論是國內或國外，都普遍存在著青少年自殺的問題，例如衛生署的統計資料顯示，15-24 歲的青少年的十大死因排序中，自殺死亡僅次於意外事故，排名第二，占 10.52%(行政院衛生署，2004)，有學者就指出青少年有自殺意念者，其盛行率高達 20%(柯慧貞等，2002)，劉安真(1992)曾經進行大學生的自殺意念之調查研究，發現高達 23.4%的大學生具有自殺意念，而國外針對大學生的自殺進行研究，亦發現有約有三分之一的大學生有自殺意念，其中約有十分之一曾經自殺(引自許淑瑛、張素凰，2005)，可見自殺個案是重要的個案群，故本研究選擇以自傷個案為例子，探討大學校園個案合作輔導的內涵與架構。

第二節 研究目的與研究問題

本研究主要探討國內大學校園個案合作輔導之內涵，具體而言，本研究的研究目的為：探討大學校園中個案合作輔導的內涵與架構，包括合作流程、合作分工的方式、合作輔導人員的關係、合作輔導人員的角色認知、輔導教師的角色調整、以及大學校園文化對合作輔導的影響。根據這些研究目的，本研究所探討的研究問題如下：

一、在大學校如何對自傷個案進行合作輔導？

1. 自傷個案的問題與性質為何？合作輔導人員的處理與介入會引發個案哪些問題？
2. 個案合作輔導人員包含那些校園工作人員？其合作與分工的方式為何？

3. 合作輔導人員如何進行角色分工？彼此之間的角色任務為何？
4. 大學校園之自傷個案合作輔導流程為何？

二、大學自傷個案合作輔導過程中，合作輔導人員的合作關係為何？

1. 合作輔導人員在合作時面臨哪些不協調的合作關係？
2. 在合作輔導過程中，合作輔導人員如何協調專業和工作角色的合作分工？
3. 在合作輔導過程中，輔導教師如何調整不協調的合作關係？

三、大學輔導教師在自傷個案合作輔導中的角色認知與角色調整為何？

1. 在合作輔導過程中，輔導教師對自己的角色認知是什麼？
2. 在合作輔導過程中，其他合作輔導人員對輔導教師的角色認知是什麼？輔導教師對其他合作輔導人員的角色認知又是什麼？
3. 在合作輔導過程中，輔導教師如何因應角色認知的期待與落差？
4. 在合作輔導過程中，輔導教師進行了哪些角色調整？

四、大學的環境／文化對自傷個案合作輔導的影響因素為何？

1. 大學校園的個案合作輔導是在何種環境／文化之下進行？大

- 學校園有哪些文化現象？有哪些校園風氣？有哪些次文化？
2. 在合作輔導過程中，校園風氣對合作關係及合作過程的影響是什麼？
 3. 在合作輔導過程中，合作輔導人員不同的組織或工作文化對合作關係及過程的影響是什麼？

第三節 名詞釋義

一、大學輔導教師

本研究中的大學輔導教師是指於民國九十三年至九十四年期間在大學諮商中心或輔導中心裡從事諮商輔導工作之輔導人員，其職稱因各校而有不同的稱呼，包括專職輔導教師、諮商師、諮商心理師、系所輔導教師、及全職實習輔導教師等。其資格必須具有諮商心理學、輔導學、臨床心理學、或社會工作等相關科系碩士或以上學歷。

二、自傷個案

本研究的自傷個案是指在大學校園中的學生個案，具有自傷(自殺)意圖或行爲，傷害自己的身心，自傷的意圖包括威脅自殺、情緒低落表達想要結束生命、以及面對失落經驗而厭世等，自傷行爲則包括服用藥物、割腕、跳樓、撞牆等，且這些個案都由輔導中心介入處理，並由相關合作輔導人員共同合作處理；本研究之自傷個案可以是由校園其他單位轉介給輔導中心，也可以是輔導中心原有的諮商個案。

三、個案合作輔導

在本研究中，個案合作輔導是指在大學輔導工作中，透過校園輔導人員的相互合作，共同處理學生個案問題，其合作輔導的人員可以包括導師(教授)、教官、指導教授、行政人員、行政、學術主管或學生等；合作輔導人員透過不同的專業角色進行合作分工，並進一步協調不同的合作關係與觀點，共同設定輔導目標及處理策略，發揮心理諮商、教育輔導及生活輔導的功能。

四、合作輔導流程

在本研究中，合作輔導流程是指大學校園中，個案合作輔導人員在處理自傷個案的流程，它可以是大學校園之「危機(或緊急)個案處理程序」、「特殊個案處理流程」或是「自傷個案處理辦法」，其內涵包括了自傷個案的問題與轉介、問題的評估，處理人員的組成與分工、處理策略的介入與追蹤，以及結案的評估等。

五、合作輔導關係

本研究之合作輔導關係，仍是指大學校園中個案合作輔導人員在進行合作與分工時的關係，包括輔導中心內(即單位內)與校園跨單位之間的合作關係，單位內的合作輔導關係包含輔導教師彼此的關係、輔導教師與主管、行政人員的關係，單位間的合作輔導關係則包含輔導教師與學務長、教官、導師、助教、行政人員等合作輔導人員的關係，其合作輔導關係可能是協調或不協調，協調的合作關係是指合作輔導人員彼此之間可相互合作處理個案，不協調的合作關係則是指合作上的衝突或彼此

之間的認知與期待落差。

六、角色認知

本研究之角色認知是指大學校園中，合作輔導人員彼此之間對合作輔導過程中的各自所扮演的角色期待與落差，其中包括合作輔導人員對輔導教師在合作過程中的專業定位、專業作為的觀點與期待，以及輔導教師對中心主任、學務長、教官、行政人員、及學生等合作輔導人員在合作輔導過程中所扮演的合作、配合的角色觀點。

七、角色調整

本研究所指之角色調整仍是指在大學校園的個案合作輔導過程中，輔導教師面對自傷個案的問題與壓力、不協調的合作輔導關係、以及合作輔導人員的角色認知落差等困境時，在自我、專業、及工作角色所進進行調整與反省。