

## 第五章 結論與建議

本章共分兩節，第一節為結論，第二節為建議。結論部份摘述本研究的主要發現，建議部份則分別就大學輔導工作實務、教育訓練及未來研究等方向提供建議。

### 第一節 結論

本研究的目的是在於探討大學校園個案合作輔導的內涵，包括合作輔導過程中的合作分工、合作關係及挑戰，並提出大學輔導教師的合作輔導認知架構圖。本研究以深度訪談的方式，針對四所公私立大學的合作輔導人員進行資料蒐集，經過分析之後研究結果包括自傷個案的合作輔導流程、合作輔導的關鍵要素、以及輔導教師的合作輔導認知架構圖。以下分別陳述本研究之結論：

#### 一、「危機處理流程」即是自傷個案合作輔導流程

本研究經分析發現自傷案之合作輔導流程可分為七大部份，分別為個案的來源與轉入、輔導中心的評估、成立危機處理小組、召開危機個案處理會議、心理諮商與諮詢、持續關懷與輔導、最後是危機的解除與結案。本研究中的四所大學處理流程大同小異，四所大學的危機處理流程名稱雖異，但內涵相似；危機處理小組的成員也是同中有異，大部份都是以輔導中心的成員為主，和學務處及相關人員共同組成危機處理小組，輔導教師多提供專業危機評估，和校園之外的單位合作則以精神科為主，而個案接受協助的意願也會影響處理之流程。

## 二、自傷個案合作輔導具有六個重要面向

### (一)重要面向一：多元化的問題與轉介

個案的問題共分兩個部分，一部份是個案自己本身帶來的問題，包括情緒問題、感情與人際衝突、人格問題、精神官能症等問題，另一部份是介入處理所衍生的問題，包括反覆行為、抗拒行為、分化行為、投機行為。當大學校園的合作輔導單位接觸到個案時，即會引發組織系統的反應，包括對自傷個案的焦慮不安與投射反應、承受校方與上級的壓力等。一般而言，一旦輔導中心接到自傷個案即會啟動危機處理程序，輔導教師除了要積極投入處理外，也需要透過行政人員支援與協助，合作處理自傷個案。因此，從個案問題的多元性質反映出合作輔導的重要性，而輔導教師除了提供個案的專業評估外，也要評估個案問題所引起的合作輔導關係與張力，並協助合作輔導人員了解和面對個案帶來的影響。

### (二)重要面向二：互補式的合作與分工

自傷個案的合作輔導中，包含輔導中心內與單位間的合作分工。輔導中心的合作人員包括主任、專兼任輔導教師、實習輔導教師及行政人員；合作的方式多透過個案會議、私下隨時討論、回報訊息及督導討論；其角色任務則包含統籌者角色、個管角色、諮商角色、督導角色、教育與諮詢角色、情感支持角色、以及行政支援角色；就輔導教師的角色而言，則負有主要與次要角色任務，主要角色任務指個管角色、諮商角色及督導角色，次要角色任務則為教育與諮詢角色、情感支持角色，故輔導教師彼此之間具有多元性與互補性的角色；其中主管扮演的統籌者角色，位居要津，主管之輔導專業與非專業背景、人事的穩定等皆會影響合作輔導；行政人員在輔導中心定點辦公，除了在個案合作輔導時提供行政支援外，也有助於

彙整各方訊息，故行政人員有必要涉入輔導行政工作，以彌補輔導教師之不足。單位間的合作人員包括學務長、系所導師、助教、同學、教官及相關行政人員，其合作由輔導中心主導，其他人員配合輔助，合作的方式多採個案會議，以及由輔導中心和各單位工作人員的討論；單位間的角色任務則包含統籌決策、心理專業、日常關懷、課業處理、危機處理及同儕輔導；單位間的合作輔導中，輔導中心主導合作輔導的心理專業評估、預測、處理策略與方向，但須由一級主管的學務長扮演統籌決策角色，協調整各單位間的合作。

### (三)重要面向三：角色認知與落差

個案合作輔導中，其角色認知與落差分為兩個部份，一為合作輔導人員對輔導教師角色的認知與落差，另一為輔導教師對其他合作輔導人員的角色認知與落差。有關輔導教師的角色認知與落差部份，包括了合作輔導人員對輔導專業的不了解與誤解、輔導教師的專業形象受到質疑、專業造成的束縛、輔導教師工作角色的認知落差、以及輔導教師的多重角色困境；有關輔導教師對其他合作輔導人員的角色認知與落差，包括主管、教官、導師、行政人員及同學等角色認知落差，其中對主管的角色認知與落差包括領導風格、行事風格、協調與決策能力、輔導專業能力及承擔責任的能力等認知上的落差，對教官角色的認知與落差則包括角色定位不清楚、危機處理的角色認知落差及對個案掌控性的認知落差，對導師的角色認知與落差包括自負主觀、具權力地位、導師無法兼顧學術與輔導角色、輔導專業能力不足、及家長式的關懷學生，對行政人員的角色認知與落差在於工作角色的混淆，對同學角色的認知與落差則包括無法負荷的角色任務、追蹤與回報的認知落差等。合作輔導過程中，輔導教師佔有主導的地位，以專業的角色和其他合作輔導人員合作，因此，輔導教師是整個角色認知與落差的關鍵人物，輔導教師的專

業角色必須予以調整，將輔導專業的內涵，擴大到協助非專業輔導人員的落實合作輔導，並主動了解其他合作輔導人員的背景、特質、能力及需求。

#### (四)重要面向四：合作關係與挑戰

合作輔導的第四個重要面向是合作關係與挑戰，包括單位內(輔導中心)與單位間的合作關係與挑戰。單位內不協調的關係包含輔導教師之間的不協調、以及輔導教師與主管的不協調關係；輔導教師彼此之間的不協調包含四部份，一為競爭與對立，這些競爭與對立是源自於主管的評價引起輔導教師的競爭、輔導教師自主性高難合作、輔導教師不夠開放的態度、以及計較分工，二為輔導教師的專業障礙，包括輔導教師對合作輔導觀點的差異、諮商學派的差異、專業自負與防衛等，三為不良的溝通模式，包括合作輔導時未事先協講、以及互不信任的關係，四為輔導教師彼此之間會以分工逃避責任；而輔導教師與主管不協調的合作關係則包含了對個案專業與非專業處理觀點的差異、主管不了解輔導教師的需求、主管要求回報的方式、以及主管負太多責任。單位內的協調關係則包含兩部份，一為輔導教師形成合作團隊，二為主管的領導與協調；前者包含輔導教師相互支持與分享、具有信任與默契、清楚的專業分工、彼此熟悉與具有交情、以及隨時私下討論，後者則包括主管可承擔處理的責任、能協調輔導教師差異的觀點、以及支持與肯定屬下。單位間的不協調關係包括輔導教師與教官、導師、學務長及行政人員的不協調關係，其中與教官的不協調包含雙方重複跟個案了解問題、教官消極被動、教官強調分攤責任、教官不滿輔導教師的保密限制，與導師的不協調則包含導師不了解輔導中心功能、導師不信任輔導教師的專業能力、導師在校園中具權力地位，與學務長的不協調則包含學務長給予不合宜的指示、學務長無法跟校長溝通，與行政人

員的不協調包含行政人員認為輔導教師人生經驗不足、行政人員質疑輔導的觀點與效果、以及行政人員不滿輔導教師的行政效率；單位間的協調關係包含輔導教師的帶動、及輔導教師與教官、學務長、導師和同學協調的合作關係，其中輔導教師的帶動是提供清楚具體的評估、投入與分工、聯合與流動，而輔導教師與教官的協調包含雙方具有默契及教官主動配合，與學務長的協調關係包含學務長支持輔導工作及整合資源，與導師協調的合作關係包含導師主動投入、導師信任與了解輔導教師的專業，與同學協調的合作關係包含同學主動與意願、同學的特質與能力。因此，從單位內的合作關係來看，輔導教師有必要發展多元的專業觀點，並建立大學校園的輔導專業觀點；從單位間的合作關係來看，除了要釐清各單位的工作職責與分工外，輔導教師則是帶動協調合作關係的重要因素。

#### **(五)重要面向五：輔導教師的角色調整**

合作輔導過程中，輔導教師的調整包含三部份，一為自我調整，二為專業角色調整，三為工作角色調整。輔導教師的自我調整包含情緒調整、自省與察覺個人議題兩種調整，輔導教師在進行情緒調整時，要面對雙重的壓力，一方面要面對自傷個案的焦慮與壓力，另一面方要面對合作關係的壓力，前者是對失去生命的焦慮、以及面對案主操控行為的不滿，後者則是對合作輔導角色認知落差、合作關係的不協調等壓力；輔導教師在進行自省與察覺個人議題的調整則包含對失去生命的不安、輔導教師個人過度涉入的議題、逃避負面情緒、及害怕權威等探索；專業角色調整分為兩部份，包括調整專業與實務的落差、及調整專業表現與形象，前者包括突破侷限於諮商室的會談方式、主動走入校園建立關係、顧及非專業輔導人員的觀點與期待，後者包括擴大輔導專業彈性及強化團隊互補效果；工作角色的調整包含三部份，一為調整工作角色與態度，兼顧

專業與行政、和導師建立真實的關係，二為調整面對權威的態度，三為調整溝通態度與技巧，輔導教師代之以人際取向的工作方式，以柔軟和誠懇的態度溝通，並善用會議表現與諮詢。因此，輔導教師必須具備統整專業與非專業的工作能力，也有擁有真誠的自我覺察與省思能力，才能面對合作輔導過程中的各種實務與合作的挑戰。

#### **(六)重要面向六：環境 / 文化**

大學校園中的個案合作輔導是在特定的文化脈絡下進行，故第六個關鍵性要素為環境 / 文化，包括華人社會取向文化、校園風氣及學校的次文化。華人社會取向文化包含順服權威、家人式的情感、重視人情與關係；校園風氣則包含校園文化與教育理念及重視導師工作；學校次文化共有五種次文化，一為行政文化，包含講求積效及人事精簡工作量增大，二為教授文化，包含具專業自信與不擅於合作等，三為諮商文化，包含重視個體的獨立自主、重視隱私與保密倫理、分享的文化、倫理與尊重、以及工作人員的穩定度等，四為教官文化，包含組織階級嚴密、角色定位不清、重視結果忽略過程及文件化的處理等，五為學生文化，包含向朋友或熟人求助、自認獨立自主、以及缺乏自我認同。因此，輔導教師在合作輔導過程中，無法避免受到環境 / 文化因素的影響，故輔導教師宜善用華人社會取向的文化與合作輔導人員互動，尊重校園各群體的多元次文化，主動投入與參與校園文化的建立。

### **三、輔導教師的個案合作輔導認知架構**

大學自傷個案的合作輔導極為複雜，本研究將前述六個重要面向彙整為輔導教師的個案合作輔導認知架構，提供輔導教師完整的個案合作輔導像。此一認知架構中會因為各自的環境 / 文化脈絡、合

作人員的分工、角色認知的落差、合作關係的協調與不協調，乃至輔導教師的調整等，都會影響各合作輔導的認知架構內涵。1.輔導教師的角色認知會響合作分工：輔導教師越重視專業角色，其分工就越細；輔導教師對專業角色的認知落差，亦即在合作輔導中，輔導教師要負起多少主動的責任，彼此之間並沒有共識，造成個管與諮商分工的不一致；輔導教師的專業分工也會造成合作輔導人員的誤解。2.角色認知影響合作關係：合作輔導人員對輔導角色認知落差會造成不協調的合作關係，輔導教師過於重視專業角色，出現對立、競爭與防衛，而其他合作輔導人員對輔導教師的專業限制有所誤解。3.個案問題、合作分工、角色認知與合作關係影響輔導教師的角色調整：輔導教師在面對個案的問題或處理所衍生的問題時，會透過自我調整、專業督導、及同儕討論等方式，探索個人議題；在合作分工過程中，輔導教師會因應實際狀況調整專業與工作的角色；輔導教師也要突破合作輔導人員的角色認知與落差，改善合作關係。總之，輔導教師的個案合作輔導認知架構中，可以看到個案合作輔導是一個兼顧實務脈絡與專業實踐的過程，也涉及輔導中心與學務處之間的組織合作，輔導教師則是在合作過程中扮演主導性角色。

## 第二節 建議

本節根據研究的結果，分別針對大學輔導實務工作、大學輔導教師的培訓及未來的研究方向提出建議。

### 一、對大學輔導實務工作的建議

研究者根據本研究所結果中的六個個案合作輔導關鍵性要素分

別提供大學輔導實務工作建議，分述如下：

### (一)對「重要面向一：多元化的問題與轉介」的建議

本研究發現自傷個案的問題具有多元的性質，其來源也經由不同的單位或轉介者的轉介，而且合作輔導人員彼此的合作關係也會受到個案問題的影響，因此研究者針對大學輔導實務工作者在處理類似的危機個案時，提供以下建議：

#### 1.輔導中心應迅速提供專業評估、預測與因應方式

輔導中心在接到轉介個案時，應立即召開中心的個案協調會議，分別就個案的問題、單位內的分工、個案合作輔導人力資源進行討論與評估：**(1)個案問題的評估與預測**：輔導教師宜評估個案的心理狀態和危機狀態，除了針對情緒問題、感情與人際、人格問題及精神官能症等不同類型的問題提供不同層面的評估與預測外，也要針對問題的性質提供具體的評估意見，以及提供合作輔導人員具體的因應方法，例如對情緒失控的個案，輔導教師要評估其危機性外，也要顧及周遭相關人員的影響，從導師和同學的角度出發，給予具體的評估說明及協助方案；又如對人格問題的個案，輔導教師要留意個案分化合作輔導人員之外，更要事先做沙盤推演，提供不同的因應方式，教導合作輔導人員具體的應對與處理方式。**(2)輔導中心內部的分工評估**：輔導中心的主管要掌握中心的人力運用狀況、輔導教師的諮商取向、及合作關係，具體評估擔任個案者角色的輔導教師工作量、輔導教師彼此之間的合作關係、輔導教師和個案問題的適配性等，因為自傷個案的合作輔導會面臨較大的壓力，主管有責任事先評估人力資源，妥善分配人力的使用。**(3)相關合作輔導人員的評估**：當個案轉介過來時，輔導中心要立即評估可能的合作輔導人員有那些，且個案問題會對相關合作輔導人員造成何種影響，

特別是處理之後可能衍生的問題，如個案可能反覆不定、抗拒被協助、分化合作輔導人員、博取合作輔導人員的同情等，輔導教師宜向相關合作輔導人員說明個案可能的反應，並提醒合作輔導人員將個案訊息回報輔導中心做完整的評估。

## **2.輔導教師要於平日進行個案問題問題追蹤與分析**

從本研究的自傷個案問題中，輔導中心應針對特殊個案問題進行追蹤與分析：**(1)追蹤、分析與分享**：大學輔導教師可以從平日將有嚴重情緒困擾、具有感情與人際衝突、憂鬱症等類型的個案列管追蹤，事先跟個案相關合作輔導人員建立分享訊息的管道，甚至分析不同類型個案的特性與反應，提供給校園合作輔導人員的在職訓練或個案研討會參考，討論彼此對問題的觀點及處理方式，輔導教師也可以藉由個案資料的分析說明不同類型個案所帶來的影響。**(2)建立長期性的校園學生問題分析資料**：輔導教師應針對校園學生問題進行蒐集與分析，並於各種學生問題預防工作時提供相關人員參考，且進一步蒐集相關合作輔導人員對學生問題的觀點、因應態度、反應、需求等內涵，這些資料的建立，可成為輔導教師和相關合作輔導人員合作時重要的參考指標。

## **(二)對「重要面向二：互補式的合作與分工」的建議**

本研究發現個案合作輔導的重要面向之二就是互補式的合作與分工，這個要素包含了單位內與單位間的合作分工，研究者認為大學輔導實務工作者應分別從輔導中心的團隊和學務處的團隊來思考和運作個案合作輔導：

### **1.從經營輔導中心的團隊合作開始**

本研究的發現中，輔導中心的團隊合作在個案合作輔導中扮演重

要角色，輔導中心的工作人員有必要釐清各自的角色任務與合作關係，並創造同心協力的團隊合作：**(1)個管者與諮商師角色任務的釐清**：輔導中心的輔導教師要如何區分諮商師與個管者的角色任務，這兩個角色要由同一個輔導教師擔任，還是要由不同的輔導教師分別扮演，輔導中心需於日常的討論中取得共識，方能在個案合作輔導時具備合作的信任與默契。不同的輔導教師在合作時則要考量彼此專業取向、專業興趣、合作觀點，並充份交換訊息。**(2)主任要經營分享與合作的氛圍**：中心主任要帶領輔導中心的工作人員一起投入合作輔導的合作，營造一個相互支持與學習成長的空間，鼓勵輔導教師彼此之間在個案處理上合作討論與分享，並從例行性個案的合作中建立合作的默契和信任，其中個案討論會議及私下同儕之間的討論，都可促進輔導教師探索個人情緒與成長議題，輔導教師要主動扮演情感支持角色，有助於形成相互分享的團體感。另外，輔導教師的專業水平較為整齊，具有共同的專業語言，也較容易形成合作的共識。**(3)輔導教師要主動協助非輔導專業的主管**：有些大學的輔導中心主任並未具有輔導專業的背景，輔導教師也要能夠運用自己的專業覺察能力，主動改善彼此的合作關係，協助非輔導專業的主管了解專業的處理方式，甚至協助主管跟其他單位做專業意見溝通。**(4)建立輔導行政制度**：輔導中心應該建立輔導行政工作的制度，訓練原有的行政人員協助處理輔導相關行政業務，包括個案會談的接待與安排、個案轉介的處理、緊急個案訊息的彙整與傳遞、協助聯繫與協調校園資源等，輔導中心只要給予行政人員適當的輔導知能訓練，從平日的實務工作中建立行政人員的專業觀點，行政人員即有能力支援輔導教師在處理危機個案時的相關行政事宜。透過上述這些作法，輔導中心可創造合作團隊的共識，以輔導中心團隊和其他單位合作，避免讓接案的輔導教師單獨面對其他合作單位，以一種組織團隊的方式因應個案問題和合作問題。

## 2.將個案合作輔導放在學務處的組織架構中運作

自傷個案的合作輔導在單位間的合作分工涉及跨單位的協調，國內大學校園組織中，輔導中心亦多設置在學務之下，故個案合作輔導無法避免要放在學務處的組織中運作，研究者對跨單位的合作有以下建議：**(1)個案討論會議是協調合作分工的好方式**：輔導中心在接到自傷個案後，主導個案的評估、預測與處理策略，但需要其他合作輔導人員的協助與配合，這些人員包括了教官、導師、行政人員、助教或同學等，透過個案會議進行協調不失為一個好方法。**(2)輔導教師宜協助學務長統籌決策**：雖然由學務長召開或主持緊急個案處理會議，但輔導主任或輔導教師要主動提供學務長有關個案的專業訊息，並協助學務長運作或協調分工。**(3)輔導教師要顧及非輔導專業人員的背景脈絡**：在單位間的合作中，輔導教師要顧及相關合作輔導人員的非輔導專業背景，以對方可以理解的方式說明個案的狀況及專業觀點的處理方式，並提供具體而清楚的任務，以減少合作輔導人員的焦慮和壓力。**(4)輔導教師是單位間合作的促動者**：當然，輔導教師主動與積極態度則可帶動相關合作人員投入，且輔導教師要進一步整合各合作輔導人員所獲得的訊息和資源，例如導師在系上找到什麼資源、教官在宿舍夜間值班可以協助觀察和關懷個案的生活作息、助教則可協助尋求個案同學的協助等等，都需要由擔任個案管理者的輔導教師主動整合，並回報給主任和學務長。

### (三)對「重要面向三：角色認知與落差」的建議

本研究發現個案合作輔導中的角色認知與落差可分為合作輔導人員對輔導教師角色的認知與落差，以及輔導教師對其他合作輔導人員的角色認知與落差。研究者建議輔導教師應了解這些認知上的落差，並尋求解決之道：

### **1.輔導教師要以非專業輔導人員可以理解的語言說明專業輔導的概念**

輔導教師可透過平日的合作中，向其他相關合作輔導人員說明輔導專業關係的必要性、輔導的效果及保密限制等專業概念，但要傾聽和釐清非輔導專業的合作輔導人員之需求，並適度調整作法，讓合作輔導人員安心，例如保密限制讓輔導教師不方便提供資料給教官，但輔導教師可以提供教官諮詢，甚至事先口頭跟教官說明潛在個案的狀況。輔導教師也可以藉由各種會議報告提供成功的合作輔導個案之處理過程，並從中說明各自的角色功能、諮商師與個管者分工的意義，以及諮商關係的維護。

### **2.輔導教師要兼顧專業與行政的角色**

在個案合作輔導中，雖然輔導教師為了維持諮商關係，會區分專業和行政工作，但在合作過程中，輔導教師要兼顧專業與行政的平衡，因為涉及合作的個案大多屬於危機個案，有其時效性，如果輔導教師過於強調專業與行政的分工，有時反而會延誤處理的時機，也容易造成其他合作輔導人員的誤解，例如擔任個管者的輔導教師忙於處理其他事情時，諮商師也可以協助一些聯絡和會議安排事宜，甚至是協助跟合作輔導人員溝通個案的狀態，這樣不但可以避免延誤處理的時效，還可以讓其他合作輔導人員感受到輔導教師的投入，並帶動相關合作輔導人員。

### **3.輔導教師要能夠主動了解各相關合作輔導人員的特性與需求**

輔導教師要了解各相關合作輔導人員的狀況，例如導師的特質、導師的工作狀況、導師的期待、教官在校園的角色、教官處理個案的方式和期待、主管的行事風格、行政人員的角色、同學的特質與

協助意願等等，輔導教師如果可以在平日事先蒐集和了解這些資訊，才能客觀評估相關合作輔導人員，以免產生不適當的期待，例如，學期的不同時段，導師的忙碌程度也不一樣，在合作時就要考慮其時間壓力，又如正值考季則不宜讓協助同學承擔過多的責任，這些事前了解合作輔導人員的資訊，有助於合作輔導的進展。

#### **4.輔導教師要跟相關合作輔導人員強調角色互補的重要性**

輔導教師除了要加強和其他合作輔導人員溝通輔導專業的概念外，也要跟相關合作輔導人員強調每個角色的重要性和互補性，以取得合作的信任與默契。當各個合作輔導人員認清自己的角色在合作輔導中的重要性時，較易凝聚合作團隊的共識，因此輔導教師一定要清楚每個合作輔導人員在其原單位的角色和工作文化，方能從合作輔導人員的脈絡中給予具體的建議和作為。例如助教在系辦可以透過各種管道協助追蹤和觀察個案，行政人員可以透過安排工讀機會，跟個案建立關係等，換言之，輔導教師就是要從各個合作輔導人員在原單位即有的工作角色任務中，賦予合作輔導人員不同的具體任務，但合作輔導人員彼此之間的目標是一致的

### **(四)對「重要面向四：合作關係與挑戰」的建議**

#### **1.對輔導中心合作關係的建議**

##### **(1)對主管的建議**

A.主管要協調輔導教師之間的差異：由於在合作輔導過程中，在本節第二點「合作與分工」的建議中，研究者已指出主管要經營中心的團隊合作關係，此外，主管要進一步協調輔導教師之間差異的觀點，中心主管甚至要注意調解輔導教師之間合作的衝突關係。

B.主管要承擔處理的責任：由於自傷個案的合作輔導壓力極大，主管要負起處理的成敗責任，讓輔導教師可以安心的處理個案，並要適時給予肯定和支持。由於輔導教師本身的自主性已經很強，主管應避免給予輔導教師個別的評價，應計對團隊給予鼓勵或檢討，可以促進輔導教師的團隊凝聚力，鼓勵輔導教師合作。

C.主管要多聽取輔導教師的意見：特別是由教授兼任的主管要多聽取輔導教師面對學校體制時的困難，避免以教授的立場來看輔導教師，要協助輔導教師面對學校組織上的不平等關係。

## (2)對輔導教師的建議

A.輔導教師要經營彼此的交情：輔導教師彼此之間除了工作上的合作外，工作上可以運用同儕督導的方式交流，亦可以多分享一些工作心情，彼此的關懷和支持，當信任關係建立起來後，方能減少不必要的競爭與防衛。輔導教師從這些分享交流中不但可以了解彼此的個人和工作的狀況，也可以建立情誼，是有效建立合作關係的方式。

B.尋求專業共識：輔導教師對於合作輔導的角色分工、合作輔導的涉入程度、個管者和諮商師的分工界線等，都要針對相同或相異的觀點進行協調，尋求共識，避免一個個案的處理出現兩種專業觀點。即便是彼此的觀點有落差，也要協調出暫時的共識和作法。

## 2.對單位間合作關係的建議

- (1) 對輔導教師的建議：輔導教師在單位間的合作關係中應主動出擊和合作輔導人員建立日常的關係，主動提供諮詢，並帶動合作關係。
- (2) 對「輔導教師和學務長關係」的建議：學務長在合作輔導中應扮演回

報校長的角色，並協助協調單位之間的合作與分工，但是應避免給予輔導教師強勢的建議，要多考慮第一線處理的合作輔導人員之意見，以鼓勵、支持、提供資源的角度取代權威式的指示。

- (3) 對「輔導教師與教官關係」的建議：輔導教師和教官要釐清彼此的角色任務與分工，避免重複詢問個案的問題，如果教官可以主動配合，時常回報訊息給輔導教師，輔導教師也要多主動跟教官合作，方能建立合作的默契。
- (4) 對「輔導教師與導師關係」的建議：如果導師了解輔導教師或輔導中心的功能，則就較會主動尋求輔導教師的協助，所以輔導教師一定要主動接觸導師，和導師交換學生的訊息，並且先準備好要討論或溝通的內容及資料，提供導師在個案合作輔導中的具體可做的事情。
- (5) 對「輔導教師與行政人員關係」的建議：輔導教師要主動邀請行政人員加入合作輔導的團隊，發揮行政專長，以彌補輔導教師行政效率的不足。

## **(五)對「重要面向五：輔導教師的角色調整」的建議**

### **1.輔導教師需須具備高度的自我覺察與專業調整能力**

本研究中輔導教師面對自傷個案的壓力中，會促發輔導教師的個人的成長議題，也要面對合作關係的壓力，因此，輔導教師在調整的過程中，必須具備高度的自我覺察與專業調整的能力。本研究建議大學輔導中心可外聘專業督導，一方面讓輔導教師可以在處理過程中保障諮商專業的品質，一方面也可以提昇輔導教師學習合作輔導的專業能力，因為合作不只是個案的處理，還牽涉許多人際關係的互動、專業與非專業理念的溝通、和權威者的溝通、化解合作關係的衝突、提供合宜的諮詢等等議題，輔導教師需要重新思考自己

原有的諮商專業觀點，並做適度的調整。而輔導中心也可以針對特殊個案的處理進行自我與專業的同儕討論，做系統性的整理，當然，也可以在舉辦跨單位的個案合作輔導檢討會，以改善不協調的合作關係。

## **2.輔導教師宜調整專業與實務的落差**

研究者建議大學輔導教師在合作輔導時應做專業與工作角色之調整：

- (1) 化被動為主動的工作方式：大學輔導教師應突破傳統的諮商工作方式，主動跟合作輔導人員建立關係、走入系所辦公室蒐集導師或助教的訊息與需求、更主動跟個案建立關係、增加更多非正式的會談方式等，也就是擴大輔導專業的彈性，變化專業的原則，輔導教師有必要扮演更多的助人角色，以多元的服務方式落實合作輔導工作。
- (2) 以系統觀點來處理個案問題：由於個案合作輔導涉及各種組織與關係，大學輔導教師應主動將校園的各種人力資源納入合作團隊，並以系統的觀點處理個案的問題，例如運用導師或同學和個案的關係，教導他們做好轉介的工作；又如教官室具有廿四小時的值班服務，輔導教師就可運用教官原有的服務系統，整合在合作輔導團隊中，和教官取得合作的共識，具體協調危機狀況時的處理步驟與分工；輔導教師也要評估不同的個案問題可能對組織或系統造成的影響，包括對系上、同學關係、校園安全、校園的聲譽等，都需要納入個案合作輔導的整體評估與預防。

## **3.輔導教師宜創造和合作輔導人員互動的機會**

由於合作輔導過程中涉及許多合作與人際互動，大學輔導教師需要以更圓融的溝通技巧，尋求相關合作輔導人員的協助，前文所提

及的主動態度及系統觀點，其實就是一種人際取向的工作方式，而輔導教師需要更具體的和相關合作輔導人員互動，才有機會讓合作對象認識輔導中心的功能，甚至感受到輔導教師的專業服務，例如輔導教師可以參與各院、系所的導師會議，提供專業的報告及諮詢，包括提供系上學生的問題分析、最新的心理輔導資訊、成功的合作輔導案例解析、蒐集系上教授對學生的觀點、與導師討論師生聚會的活動等，這樣不但可以增加互動的機會，也較容易建立合作關係與經營專業形象。

## **(六)對「重要面向六：環境／文化」的建議**

### **1.輔導教師可善用華人社會取向的文化**

本研究的發現中，華人的社會取向文化重視順從權威，重視人情與關係，而校園的相關合作輔導人員容易和學生經營家人式的情感，輔導教師應在合作輔導過程中善用這些文化現象：1.和合作輔導人員建立人情和關係：輔導教師可於平日多參與相關處室之聯誼活動，或者多建立私人的關係，或者輔導中心的主管或行政人員亦可多和其他處室的工作人員建立關係，將有助於促進合作輔導關係。2.順從權威：在進行個案合作輔導時輔導教師要注意權威在組織中的意義，個案的危機狀況一定要向主管報告，並請示主管，而且要將處理過程隨時回報主管。3.善用家人式的情感：本研究發現導師或行政人員會跟學生建立家人式的情感，輔導教師可以透過這樣的關係，提供學生個案生活關懷與觀察，但是也要注意導師容易受到學生的操控。

### **2.輔導中心要參與校園風氣的經營**

由於個案合作輔導的合作與分工、合作關係等皆會受到大學校園環境／文化的影響，本研究建議大學輔導教師應投入參與經營校園風氣與文化。大學的學務處是校園文化與價值的創造者，輔導中心應主動參與，將輔導專業和實務的工作經驗提供給學務處或學校制訂教育目標作參考。輔導中心有必要提供人文關懷和個體的成長的理念，傳遞諮商的分享文化、尊重個體、重視成長的理念，主動和校園各種不同群體的接觸，例如跟系上導師、行政單位的行政人員、學務處的教官等建立關係，了解對方在合作輔導學生個案時的需求，也傳達輔導中心的輔導理念與觀點，促進雙方的合作默契與信任關係。因此，輔導教師在校園應該扮演更主動和積極的角色，突破傳統的輔導或諮商工作，參與推動校園的文化與價值觀，才能為輔導中心創造有利的個案合作輔導條件。

### 3.發展契合於大學校園文化和資源的個案合作輔導模式

本研究的發現中，每一所學校都有自己的文化和校園風氣，尤其是校園內各個單位或群體都有其次文化，輔導教師也要有系統的蒐集和了解校園中各個工作群體的特性及需求，以建立契合於校園文化的個案合作輔導模式。本研究發現大學校園的個案合作輔導的流程多依據各校的「危機處理流程」進行，四所大學各有自己的運作方式和資源，例如輔導中心和學務處各單位的關係、學務長的支持程度、導師的投入程度、師生關係與校園風氣等等，都會影響各校合作輔導的進行方式。因此，研究者建議大學校園應該依據各校現有的文化、人力、資源和運作方式，進一步以本研究所提出之「輔導教師的合作輔導認知架構」檢核大學校園合作輔導方式，從合作分工、角色認知與落差、合作關係、輔導教師的調整、環境／文化等關鍵性要素中，探索在這些因素中的優勢與匱乏，再設定改善目標。至於要從那些因素開始切入，則視各校的資源和輔導教師的能

力而定，由於輔導中心是合作輔導的主導單位，輔導教師又是合作輔導人員中的關鍵性角色，肩負輔導專業的責任，更要從中穿針引線，結合相關合作輔導人員的資源，排除合作關係的挑戰。

## 二、對大學輔導教師的培訓建議

本研究發現個案合作輔導之六個重要面向，可提供諮商師訓練課程、實習內容、督導或在職教育訓練作參考。因此，研究者建議以本研究的六個關鍵性要素為做為大學輔導教師的教育課程之設計藍圖，分別就問題與轉介、合作與分工、角色認知與落差、合作關係與挑戰、輔導教師的角色調整、以及環境／文化等六個向度，設計課程內涵，茲分別說明如下：

### (一)「多元化的問題與轉介」的課程內涵

本研究發現合作輔導自傷個案時，輔導教師需要提供專業評估、預測與因應方式，除了評估個案問題外，也要評估校園的各種資源，以及個案問題對組織或合作輔導人員的影響，因此，研究者建議在實習輔導課程中或準諮商師的駐地實習時，可增加「組織人力資源的評估與運用」研討或訓練課程，學習評估組織人力的運用，完整認識校園的組織及運作方式，提昇輔導教師的評估效能。另外，實習輔導教師或在職輔導教師也可增加「研究學生問題」的訓練，可從學生問題調查研究、個案研究等方式著手，讓輔導教師從小型的研究中培養發現輔導實務問題的能力。

### (二)「互補式的合作與分工」的課程內涵

本研究發現互補式的合作與分工中，角色任務與合作方式是合作輔導的關鍵，因此本研究建議，在大學輔導教師的培訓課程中，可讓實習輔導教師扮演不同的角色任務，以增加實習輔導教師的角

色調整能力，例如在某一個個案中扮演諮商師，可是在另一個個案則扮演個管者，以便讓實習輔導教師體驗不同角色的困境；另外，在實習時，也可以事先讓實習輔導教師採訪不同的角色任務，以確實了解角色任務的內涵與困難；針對單位間的合作與分工，研究者建議實習輔導教師應於實習時去採訪學務處各處室對合作輔導的觀點、或者分析不同合作單位的工作方式與次文化，以便充份了解各相關合作輔導人員的背景、特性與需求，督導也要引導被督導者從系統的觀點及資源整合來協助個案。

### (三)「角色認知與落差」的課程內涵

本研究發現合作輔導人員對輔導教師角色認知與落差在於對輔導專業的不了解與誤解，研究者建議可讓實習輔導教師整理重要的輔導專業概念，訓練實習輔導教師以非輔導專業人員可以理解的方式作說明，具體的作法可透過督導或小組討論的方式進行，針對每一類相關合作輔導人進行模擬演練，或者請資深的輔導教師扮演相關合作輔導人員，讓實習輔導教師進行實際的溝通對話，內容可包括合作人員對專業關係的不了解、對專業限制的誤解、對專業能力與效果的質疑，並進一步訓練實習輔導教師反省過度堅持專業方式所造成哪些影響，以及該如何改進與調整。另外，在實習課程的培訓中，也可以訓練實習輔導教師對不同的合作輔導人員進行參與式的觀察紀錄，了解不同的合作輔導人員對輔導教師的角色期待，以訓練實習輔導教師掌握合作輔導人員的角色認知落差內涵。

### (四)「合作關係與挑戰」的課程內涵

#### 1.促進輔導中心合作關係的訓練

本研究發現輔導中心的合作仍以輔導教師為主，其協調的關係多

為建立相互分享與支持，不協調關係則為競爭、防衛、觀點差異、諮商取向不適配、缺乏信任關係，因此，本研究建議輔導中心的在職訓練中，應增加專業與自我兩種成長課程，以促進中心工作人員的合作關係。專業成長的課程內容可設定在不同的諮商取向的學習、個我理論的建構、各種專業方法的研習、特殊個案問題的合作輔導及各種專業與實務的討論；自我成長的課程內容則可設定在人際關係衝突與化解、個人成長議題，這類的成長課程亦可結合專業方法的學習，例如在敘事治療的研討會中，可加入輔導教師生命故事的分享，又如家族治療研習中分享輔導教師的個人的家庭圖等，這些分享不但可以促進彼此的關係，可以培養輔導教師之間分享、支持與回饋的文化。

## 2.促進單位間合作關係的訓練

上文已針對「合作關係」與「角色認知落差」給予輔導教師之培訓建議，亦有助於輔導教師在單位間合作關係，研究者建議諮商師培訓課程中可增加學務工作的知能，方能促進單位間的合作關係。國內諮商師教育在心理師法通過後，各個培育單位對諮商師的培訓課程規劃日益嚴謹，有些諮商研究所將諮商師的培育課程分為家庭與婚姻諮商、學校心理諮商等學程共學習者選擇，目前國內還未有設有大學輔導教師的培育課程，本研究建議諮商師的培育課程中，除了傳統的諮商與心理學專業課程外，應再增加「學生事務與輔導」及「輔導行政與行銷」的課程，由於大學輔導教師的工作領域是大學，其所編制的單位是學務處，因此大學輔導教師必須具備大學教育的理念與目標、學生事務的目標和內涵、以及輔導行政的能力。研究者認為「學生事務與輔導」的課程內涵應包含學務工作的組織運作、學務工作的願景與目標、工作人員職責與任務、校園價值與文化的建立、學務工作的方法與挑戰等，而「輔導行政與行銷」則

應包含大學輔導行政管理與行銷、組織權力與運作、行政關係與溝通、專業形象的經營等內容，為有志於從事大學輔導工作的準諮商師提供基本的知能。

#### (五)「大學輔導教師的角色調整」的課程內涵

由於個案合作輔導過程中，輔導教師要進行自我、專業角色與工作角色的調整，以因應大學輔導工作中的理想與現實的落差、專業方式與實務需求的落差而作的調整，因此本研究建議在諮商師的培訓課程中，可增加「大學輔導工作實務研究」、「大學輔導教師專業定位」、「大學輔導教師的合作輔導策略與溝通技巧」等課程，以提昇準諮商師在畢業之後能夠勝任大學輔導教師面對大學實務需求時的調整能力。

#### (六)「環境／文化」的課程內涵

本研究發現合作輔導過程中，大學校園的合作輔導人員受到華人社會取向文化的影響，傾向對權威和階級順服的合作關係，重視人情與關係的工作方式，以及和學生建立家人式的情感，這些現象是存在於大學校園的文化中，再加上校園中不同群體的次文化，包括了行政文化、教授文化、諮商文化、教官文化及學生文化等，大學校園可說是一個多元文化的場所。因此，本研究建議大學輔導教師的培育課程中，應加入多元文化的課程，學習尊重和接納不同群體的次文化，甚至可開設「華人文化與大學輔導工作」、「大學校園的次文化與輔導」等課程，進一步訓練有志於大學輔導工作的諮商師，學習如何以更多元的角度和開放的態度運用組織的文化資源於個案合作輔導工作中。

### 三、對未來研究方向的建議

本研究是一個探索性的研究，所邀請的研究參與者僅限於近期內有過自傷個案合作輔導經驗的合作輔導人員，而本研究所選擇的四所大學亦各有其特色，每所學校的校園文化與風氣、合作輔導人員的特質、輔導中心和學務處組織運作、主管的特質與風格等，都有相當大的差異性，這些都是影響合作輔導進行的可能因素，有待進一步研究釐清。本研究建議未來整體的研究方向有三：1.可以就本研究發現的六個重要面向，發展「大學個案合作輔導的評估檢核表」，可運用於大學個案合作輔導工作的改進與調整；2.將本研究六個重要面向分別設計成「大學個案合作輔導」的訓練課程，並進行實施效果評估研究。3.以本研究之初步結果，根據各校之校園文化及資源，運用行動研究或個案研究的方法發展屬於各校之個案合作輔導模式。此外，本研究的六個重要面向仍然有其值得進一步研究之價值，本研究提供以下六個研究方向：

### **(一)非危機個案之合作輔導研究**

由於本研究的焦點在於個案合作輔導，而自傷個案只是作為本研究取樣的例子之一，但合作輔導應不僅限於危機個案，非危機性的學生問題也可以進行合作輔導，例如學生之間人際衝突、師生衝突、感情困擾、學習困擾、實驗室研究生合作問題等，都有必要進行合作輔導，而其所涉及的因素又有哪些？都是值得進一步研究的方向。另外，研究者建議亦可以針對大學校園的學生問題進行量化的普查，以了解目前大學生的問題特質與內涵。

### **(二)大學輔導工作組織之研究**

由於合作與分工涉及單位內與單位間的合作，本研究發現輔導中心學務處的組織之下，其合作輔導和學務處有密切的關係，而輔導中心在合作過程中雖然是居於主導地位，但是學務長卻具有實際的

主管權力，所以在和各單位合作時，仍然要由學務長統籌與決策，其風險在於學務長如果不支持輔導工作，那麼輔導中心和各單位的合作與分工將會面臨更大的挑戰，因此本研究建議，未來進一步針對大學校園中的輔導工作組織進行研究，從整體的大學組織中建構輔導中心在校園中的功能、角色、定位。

### **(三)大學輔導教師的專業角色與功能之研究**

本研究發現合作輔導人員對於輔導教師角色的認知與落差，多數是不了解或誤解輔導專業的概念，當然也有合作輔導人員不認同的概念，因此「大學輔導教師的專業角色與功能」是未來值得進一步研究的主題，研究方向可包括相關合作輔導人員對輔導教師的角色認知、輔導教師本身的角色認知、以及彼此之間的期待與落差。

### **(四)個案合作輔導之行動研究**

本研究是以回溯訪談的方式進行資料的蒐集，比較不容易直接觀察到所有合作輔導人員的關係與反應，研究者也難了解個案合作輔導的歷程。因此，研究者建議未來可以透過某一個學校進行行動研究，進一步的深入校園組織脈絡中，由大學輔導教師直接參與研究，從行動中研究個案合作輔導的歷程，可探討的主題包括合作關係的調整與改變、個案會議協調的過程、個案的反應與效果、合作的衝突與調解、合作策略的運用等議題。

### **(五)大學輔導教師專業角色調整歷程之研究**

本研究發現輔導教師在合作輔導過程中，扮演重要的角色，輔導教師一方面展現專業的角色，一方面也要因應非專業輔導人員的溝通與協調，甚至屈就於環境／文化的因素而調整其專業作為，換言之，大學輔導教師如何在大學校園中實踐／發展其專業工作，對於

傳統的諮商理念和觀點應該做何調整，是未來可以進一步研究的方向。

#### **(六)大學輔導教師參與建立校園風氣之研究**

本研究發現合作輔導之環境 / 文化要素包含了華人社會取向文化、校園風氣及學校次文化等內涵，但由於本研究僅選取四所大學，並受限於合作輔導過程中的互動資料，只能了解有限的大學校園之文化內涵，研究者建議可進一步針對「輔導教師參與校園風氣的建立」進行研究，由於輔導教師長期處理學生問題，可運用輔導學生所獲得的經驗，具體提供給學務處參考，因此，輔導中心也可以和學務處合作共同研究校園群體的次文化、校園價值與風氣的營造等議題。