

# 臺灣大專校院輔導與諮商工作之挑戰與展望

陳斐娟\*

國立雲林科技大學技術及職業教育研究所

本文旨在探討臺灣大專校院諮商輔導工作歷經超過60年之發展，輔導工作現況、挑戰與展望。本文採文獻分析法與文件分析，以《學生輔導法》為依歸，依三級輔導機制、輔導組織定位與資源人力配置，以及績效評估與自我改善機制等三面向探討，並提出如下展望：（1）大專校院諮輔單位之專業形象與組織定位、角色功能宜再定義與明確化；（2）建立校園生態系統合作模式，型塑正向輔導氛圍，共同推動三級輔導工作；（3）建立資料庫或大數據平台，以利掌握現況資訊及趨勢脈動。（4）在績效展現部分，宜結合校務研究建立證據導向與持續改善機制之校本輔導工作特色與品保系統；（5）發展嚴謹、具公信力之諮商輔導認證機制；（6）為因應與日俱增之輔導工作需求與挑戰負荷，宜提升區域平台之功能，確保輔導工作品質與效能；（7）網路及後疫情時代宜善用科技，使諮商輔導工作與時俱進。

**關鍵詞：**大專校院、諮商輔導、專輔人員。

\* 通訊作者：陳斐娟，email：chenfj@gmail.yuntech.edu.tw。

DOI: 10.53106/172851862024010069001

## 壹、緒論

《學生輔導法》於2014年正式施行，臺灣成為亞洲第一個制定學校輔導體制專法的國家，顯現對輔導工作的重視與期許。自此，學校輔導工作邁入法制化（王川玉、葉一舵，2017；劉仲成，2016）。大專校院於1970年代陸續成立學生輔導中心或心理衛生中心（教育部，1976），其後因社會環境變遷，學生問題層出不窮，學校輔導工作的重要性與日俱增（許韶玲，2003）。以今日情況觀之，輔導工作之重要性更是備受關注。大專校院輔導工作在過去數十年的發展下，已奠立一定的基礎，《學生輔導法》實施後強化了學校輔導組織、人事與實務運作之相關機制；在當前學生輔導法修法之際，深入省察並展望大專校院諮商輔導工作是必要的。

本文採文獻分析與文件分析，透過蒐集大專輔導工作發展相關文獻，與教育部及相關學術團體官方網站之法規及政策文件、重要會議資料與相關報導等，以梳理大專輔導工作的發展及意義，並聚焦於現況與挑戰，進一步提出未來之展望。

## 貳、臺灣大專校院輔導工作之發展

自1962年起教育部與教育廳陸續實施學校輔導工作計畫與實驗方案。此時許多大專校院，包括臺灣大學、政治大學、高雄師範大學等開始設立輔導專責單位，此可謂大專輔導工作之濫觴（教育部，2020a）。之後教育部於1976年函發「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」與「專科以上學校設置學生心理衛生中心實施要點」（教育部，1976），指出在協助學生解決心理困擾，維護或增進心理健康的目標下，各校得參酌實施，大專校院學生輔導工作於焉開展。自1991至1997年教育部推動輔導工作六年計畫，且自1998至2003年教育部建立學生輔導新體制 教學、訓導、輔導三合一整合實驗方案等（葉一舵，2013），不論在制度內涵之研擬與實驗推動或資源投入等，都對國內輔導工作產生關鍵性影響。就大專校院而言，強調教務、訓導（學務）與輔導在三級預防輔導工作之角色與合作，與現今《學生輔導法》強調系統合作概念相似。

值得一提的是1994年公布實施之《大學法》第11條明定大學應設置之單位包含學生事務處，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。學生事務處首度出現了「心理輔導」職責，這應該也是後來多數大專校院之諮輔單位隸屬於學務處之緣由。另教育部於2005年發布「大專校院學生事務工作協調聯絡中心及

輔導工作協調諮詢中心實施要點」，將全國大專校院的學生諮商或輔導中心劃分為四區，由各區輔導工作協調諮詢中心（簡稱「輔諮中心」）統籌規劃區內輔導工作之整體配合事項，期使各校能發揮輔導工作之最大效能。事實上，行政院於1982年核定「加強青少年輔導工作實施要點」，設立「學校青年輔導諮商中心」，提供大專校院學生輔導工作諮詢輔導服務，協助輔導工作之推展（金樹人，1982），此即為目前四區輔諮中心之前身。此一制度持續發展至今，其運作乃由教育部指定之召集學校與區內諮輔主管遴選出八位工作小組委員共同研商該區輔導工作之重要事宜，召集學校則扮演區內學校與教育部之行政溝通協調聯繫平臺角色，及時支持回應區內學校之諮詢與輔導協助需求外，並視當前新興輔導議題之需求等辦理增能研習與提供督導資源，在支持、賦權、諮詢與資源提供上發揮重要功能（中區大專校院輔導工作協調諮詢中心，2021）。

大專校院輔導工作雖已在1976年教育部頒定的要點下推展有年，惟基於尊重大學自主之精神，該要點也已於2013年廢止（教育部，2013a，2013b）。也就是說過去除《大學法》中學生事務處所掌理的業務曾提及「心理輔導」外，有關大專輔導工作之推動一直以來並未明確法制化，各校在人力、經費與空間等資源爭取上皆遭遇極大困難。2014年發布之《學生輔導法》除明訂學生輔導需有專責單位或專責人員外，對學校學生輔導工作組織、工作內涵、人力編制與職責，設備與資源、專業增能，以及系統合作機制等提供明確的法源基礎。

其後，教育部陸續發布「教育部補助大專校院設置專輔人員要點」（教育部，2014）、「教育部補助各公私立大專校院增購學生輔導工作場地設備實施計畫」（教育部，2017），以及2015年《學生轉銜輔導及服務辦法》，並於2018年首度依《學生輔導法》進行大專輔導工作評鑑（教育部，2018），《學生輔導法》成為大專校院推動輔導工作之根本大法，除健全學生輔導制度與體系，也深化大專輔導工作之推動。近年來大專校園諮商需求攀升，諮商等待人次增加已成為大專之普遍現象。在2020年接連數起大專校園學生自殺事件後，校園諮輔資源有待提升之呼聲隨之而起（許維庭、王荷琇，2021）。教育部也因此補助各大專校院辦理「校園心理健康促進計畫」（教育部，2020c），以及增加聘用兼任輔導人員計畫（教育部，2020d），以紓解燃眉之急。

從校園自殺事件頻傳，乃至太魯閣火車事故隨之頒布之「0402鐵路事故學生關懷與輔導作為說明」（教育部，2021），以及嚴重特殊傳染性肺炎疫情改變大學生活與學習型態等皆可顯現除常態性的諮商工作外，學校因應突發事件所衍生之諮商需求亦

可能成為「常態」，因此，大專諮商輔導工作如何與時俱進回應即時需求之挑戰日增。

## 參、臺灣大專校院輔導工作現況與挑戰

欲展望臺灣大專校院輔導工作，就必須回歸《學生輔導法》的脈絡，進行大專校院輔導工作的觀察分析，並檢視其所面對的困境與挑戰，本節分就「學生輔導工作內涵—三級輔導機制」、「輔導組織、定位與資源人力配置」，以及「績效評估與自我改善機制」等面向逐一就現況、挑戰與解決方向之思考加以闡釋。

### 一、學生輔導工作內涵—三級輔導機制

#### （一）發展性輔導工作

發展性輔導工作並不僅限於各校目前諮輔單位之業務，包含生活、生涯與學習輔導等面向，與系所、導師、學務處各組、教務處、生涯或職涯輔導等單位皆多所關聯。同時，《學生輔導法》規範學校各行政單位皆具推動與執行三級輔導相關措施之責，因此，教務單位所推動之提升學習效能、增進學校適應之學習輔導活動，學務單位所推動之促進學生身心發展活動皆屬發展性輔導。

《學生輔導法》所述之發展性輔導工作定義中有關生活、學習及生涯輔導為一般教師在教學外所應協助者，以促進學生心理健康、社會適應及適性發展。因此，導師仍為大專輔導工作的第一線，授課教師亦然，同時在介入性及處遇性輔導工作上亦須發揮協助功能。然提及大專校院的輔導工作，一直以來被認知為諮輔單位的全責（吳尚軒，2022），因此發展性輔導工作，多半被視為是諮輔單位的任務，或甚至是亮點。不論是生命教育、性別平等教育、情感教育、網路成癮、藥物濫用、生涯輔導、學習輔導、心理健康促進等議題之計畫案申請與執行多由諮輔單位負責，有些學校則可能透過學務長整合其下之相關單位共同推動。計畫撰寫、方案執行、成果彙編、經費核銷等，相對地削弱了諮商輔導中心在介入性與處遇性等二、三級輔導工作的能量。但就學校觀點而言，計畫案對學校設備資源、經費挹注甚或學校聲望等極具效益，然欲達此目的需集眾人之力，方能事半功倍。

教育部在2018年對全國大專校院進行輔導工作評鑑，當時部分學校並未有學生輔導工作委員會之設置，或因多數諮輔單位屬學務處下之二級單位，因此，其相關工作計畫與經費多於學生事務會議討論，未有足以統籌全校資源共同推動之機制。因此訪

視意見中呈現「建議學校成立學生輔導工作委員會，並提高委員會層級，由校長擔任主任委員」之意見（社團法人台灣評鑑協會，2018）；另設有學生輔導工作委員會或類似功能機制之大專校院，多仍呈現學生輔導工作委員會議時由諮輔單位向全體委員報告其工作，少見整合校內其他單位之校本三級輔導工作全貌<sup>1</sup>，如何統整學校相關行政與教學單位之資源，訂定全校三級輔導工作計畫，落實檢討之，實需改變過往校園中對「輔導」工作之認知與思維。

綜上所述，大專校院若要統整校內各單位資源共同推動三級輔導工作，則學生輔導工作委員會或類此功能之機制是可凝聚全校力量共同為之的重要關鍵。

## （二）介入性輔導工作

除依《學生輔導法》所述專科以上的專輔人員負責介入性輔導工作，當中包含建立與執行個案篩選與評估機制、提供個別諮商與諮詢、提供介入性小團體輔導或班級輔導、建立與實施介入性輔導之成效評估機制、評估其他專業資源介入之需求及轉介機制等，是介入性輔導工作從規劃、執行到成效評估缺一不可的範疇。工作內涵除個案協助外，還包含與個案之重要他人（導師、校內師長、家長等）之溝通、諮詢與合作機制的建立與實施，必要時召開個案會議等（教育部，2018），同時個案管理亦是近年來介入性輔導工作特別強調的環節。另2007年教育部訂定「教育部推動校園學生憂鬱與自我傷害三級預防工作計畫」（教育部，2022a），「大一新生高關懷篩檢與追蹤」為每學年開學後諮輔單位的重點工作之一。篩檢後對高關懷個案的追蹤輔導除專輔人員外，可藉由導師或授課教師協助，這也是教師協助介入性輔導工作的一部分。目前各大專校院之直接服務仍以個別諮商為主，然伴侶諮商或家庭諮商等漸漸因個案之多樣性及需求應運而生。具諮商需求的學生增加，連帶使等候名單的個案數量攀升是近年大專校院的普遍現象。甚至實務上曾出現需等候一個月方能進入諮商者（聯合報，2021），已有愈來愈多的大專校院對於個別諮商採取諸如八次、六次之諮商次數限制（孫惠妮，2020；聯合報，2021）。而此需求甚殷之挑戰在國外的諮商工作亦然（Hersch et al., 2022; Schreier et al., 2021; Shefet, 2018; Vonk & Thyer, 1999）。

根據美國大專校院諮商中心主管學會（Association for University and College Counseling Center Directors, AUCCCD）2020年度報告顯示54.4%的諮商中心沒有晤談次數之限制，45.1%有彈性之次數限制，但可有例外，只有0.5%是無例外之嚴格次數

<sup>1</sup> 引自個人工作紀錄（2022年12月26日）

限制，其中25.9%的中心限制12次，22.4%的次數限制為10次，21.0%提供七次或更少的晤談次數，且個案從預約到臨床晤談之平均等候時間為七天（Gorman et al., 2020）。美國自1950到1960年代開始探究諮商次數與成果之關係，直至1990年代有關長、短期諮商次數之爭議仍存在（Draper et al., 2002）。Howard等人於1986年的研究發現50%的個案在八次晤談後改善，甚至有15%的個案在接案會談和第一次晤談間有所改善（引自Draper et al., 2002）。Draper等人（2002）以接受10次或更少次數的全國高教諮商個案進行的研究發現次數有限之諮商中度有效；亦有嘗試以四到六次之焦點解決短期諮商進行者（Sağar, 2021）。諮商的哲學從問題的探索轉變為降低次數亦能有效地協助當事人解決問題為目標（Rakich & Martinez, 2021）。Hodges（2001）在探討邁向21世紀後美國大學諮商中心的轉變與因應時，亦提及諮商服務納入保險後出現諮商次數與治療方法的限制。Vonk與Thyer（1999）指出隨著大學預算之緊縮，經費運用競爭更形激烈，因此，績效展現壓力加大，個案和同仁（staff）亦關心諮商服務品質，尤其是廣為運用的短期，非特定諮商有效性之評估，亦為諮商中心整體方案評估之一環；其研究指出短期諮商（4-20次）對嚴重困擾者仍具有有效性。Minami等人（2009）研究指出接案會談後至少接受一次諮商之效果和重鬱症者之治療效果相當，且個案若在該中心接受兩次或以上之治療其後之改善情況比控制組佳。

國內外皆面臨個案諮商需求殷切之壓力，傳統的諮商服務模式在近年的大專校院面臨挑戰，個案之困擾議題究竟需追本溯源，亦或著重眼下問題解決即可，是大專介入性輔導工作目標需重新定位的時刻，如何根據個案需求界定諮商目標與任務、大專校院適用理論取向與協助策略，是當今大專校院諮商需求日殷下須多重實務探討，方能發展出符合當事人福祉之學校本位輔導工作模式。

臺灣自1999年的921大地震起，諮商專業面臨巨大挑戰，重大天災之災後心理重建，包含急性壓力症候群及創傷後壓力症候群之認識與處遇，乃是在前所未有的災難發生後，驚覺必須快速回應社會對專業之需求，不斷增能因應。許多在國外行之多年的治療模式也大規模被應用在臺灣（蕭文，2018），其後又歷經嚴重急性呼吸道症候群（SARS）、莫拉克風災、八仙塵暴、0206南臺灣大地震，以及校園自殺事件頻傳等，在在都考驗學校系統的危機處遇與專輔人員對個案需求的理解與協助知能。而2020年突如其來的嚴重特殊傳染性肺炎疫情，對長期以面對面提供服務的諮商輔導專業更是產生巨大衝擊（教育部，2020b），過去在校園中一直無法執行的通訊諮商亦被正視，相關的規範在2020年7月29日通過，但實務執行面仍有待專業人員共同努力（黃雅鈴，2020）；2021年5月起因疫情三級警戒全面實施線上教學後，通訊諮商之

迫切性與挑戰再起，至2022年5月止已有30多所大專校院通過通訊諮商之申請（衛生福利部心理健康司，2022），大專校園的通訊諮商議題方興未艾。

隨著社會多元化的迅速發展，個案的背景勢必會更為複雜多樣（王翊涵，2020；江守峻等人，2020），Francis與Horn（2016）曾指出21世紀諮商的趨勢是對暴力、創傷，以及危機的處理。諮商專業必須主動準備和回應創傷和悲劇的受難者，如何與時俱進因應個案需求之演變，例如近年在大專校院常出現之網路親密友誼的發展、親密關係與暴力傷害、性別認同與性傾向、憂鬱與焦慮等議題，提供適切協助是為專業人員之一大挑戰（田秀蘭、金樹人，2018；田瑋茵、施香如，2016；李宜蓉，2020；謝文宜，2016；Fish et al., 2018）。此外2020年下旬接連出現的自殺事件，令社會震驚，同時更引發對大學生心理健康議題之關注，主管機關亦鼓勵各校能以統整性觀點提出心理健康促進計畫申請（教育部，2020c），並於2022年修訂自我傷害三級預防計畫（教育部，2022b）及生命教育推動方案（教育部，2022c）。自殺與自傷危機事件之預防與處理一直以來都是大專校園的挑戰，也是各校系統合作效能之考驗（陳莉榛等人，2013）。以上在在皆顯示大專校院專輔人員強化對多元議題之理解與文化敏感度、覺察能力，提升跨專業合作專業知能的重要性。

### （三）處遇性輔導

處遇性輔導包含建立與實施高關懷學生轉銜輔導、校外輔導資源網絡合作、處遇性或危機個案評估與追蹤輔導等機制、跨專業的個案會議、校園危機事件處理及落實危機個案管理機制等；特別強調運用內外部各類專業資源以因應適應困難、行為偏差或重大違規行為等學生之特殊需求，包含家長的合作與協助機制（教育部，2018）。

早期之三級預防多著重對嚴重情緒困擾或精神疾患學生轉介精神醫療資源，提供必要之協助；但以目前的處遇性輔導觀之，行為偏差、重大違規者皆被歸類於其中，如何透過個案管理，協調校內外單位，提供專業見解及連結資源共同協助成為工作重點。近年部份大專校院聘用社工師專責個案管理，若學校未聘有社工師則由心理師擔任其所屬學院或系所之個案管理者，其最大挑戰為需長期協助者所耗費的時間心力，以及處遇性個案常常也是危機個案，以生態系統觀其問題，需連結哪些資源，並且動態的掌握其危機變化，對專輔人員不諱為一壓力源，也更加考驗學校資源連結與系統內外部合作機制之效能。

過去不論是在縣市政府學生輔導諮商中心（李佩珊、方惠生，2022；游以安、姜兆眉，2017）或機構場域（吳富娟等人，2012；游淑華、姜兆眉，2011）對於心理師

與社工師之系統合作皆有所探討，如何從自身專業角色理解他方，並對合作經驗有所覺察與省思是關切重點。在三級輔導體制上與學生輔導有關的重要角色（心理師、社工師、導師）如何合作（教育部，2019b），亦成為大專輔導工作的議題。心理師與社工師的合作協調確實至為重要（陳志賢、徐西森，2016；蕭文、陳怡芬，2014），尤其在處遇性輔導工作上，不同專業角色的分工合作更有助於輔導工作的推動。因此在大專場域中對於不同專業角色，心理師與社工師之共同專業職能，以及各自擅長或較為不足之專業職能進行盤點，使心理師與社工師得以分工合作，並能結合導師在個案協助的角色等是大專諮商輔導單位主管在面對專業合作、任務分工，以讓各自發揮所長，以及系統合作的挑戰（邱淑卿，2019）。過去有關學生輔導法修法之報導中曾提及社工師及心理師的心結浮上檯面一說（馮靖惠，2022），也說明專業間相互理解與對話之重要性。

## 二、輔導組織、定位與資源人力配置

依《學生輔導法》第9條所述「學校應由專責單位或專責人員推動學生輔導工作」，大專校院在1976年教育部頒定的要點下多已有輔導工作專責單位之設置。為進一步了解目前大專校院諮商輔導業務單位之組織名稱分類，並分析其工作內涵與角色功能，研究者以教育部（2019a）資料進行比對後發現諮商輔導單位（以下簡稱「諮輔單位」）之名稱計57種之多，加以歸類分析後分別以「學生輔導中心（組）」（29%）、「諮商輔導中心（組）」（17%）、「諮商中心」（8%）命名者為大宗，以「身心健康中心」命名者占3%，名稱中涵蓋健康或衛生保健之概念者約占8.9%，以「諮商輔導暨職涯發展中心」命名者占2.4%，名稱中涵蓋職涯輔導之概念者約占7.1%，「其他」，如諮商與特教資源中心（組）等約占1.2%；諮商輔導暨校友服務（聯絡）中心占1.2%。另外，從組織名稱可一窺其服務對象和被賦予之任務。例如，以學生輔導諮商或學生發展為名者，很清楚地揭示其所界定之服務對象為「學生」，此一界定與《學生輔導法》定義之服務對象為「學生」一致，這類的組織名稱約占42%，而以「諮商輔導中心」稱之者，則其所服務之對象除學生外，可能尚涵蓋教職員工，另即使組織名稱未明確標示也不表示未涵蓋職涯輔導等任務，部分專輔人員須肩負就業博覽會和畢業生流向調查等行政業務（吳尚軒，2022）。

近年也有越來越多學校基於組織再造與扁平化、人力、經費等考量，將衛生教育（衛生保健）組等與生理健康有關的業務與諮商輔導業務整併於同一單位，而命名為「身心健康中心」；也有極少數學校為反映對身心障礙學生的重視，直接命名為「諮

商與特教資源中心」。也就是說，特殊教育、職涯或就業輔導，甚或衛生教育亦常出現在諮輔單位的工作內涵中，尤其是除了設有特殊教育系所或中心的學校，其餘幾乎都將特殊教育工作涵蓋在諮輔單位的業務中。

諮輔單位命名的歧異隱含著任務與功能的多元與差異，比對許韶玲（2003）研究當時133所大專校院諮輔單位的名稱有21種之多，目前則有57種之多。觀諸這近20年的變化，顯現出各大專校院諮商輔導工作之多元與差異。諮輔單位的名稱中標示服務對象以「學生」為主者減少了（從64%降至42%），名稱中涵蓋「諮商」者增加了（從29%升至54%），這可能與2020年《心理師法》通過，強調諮商之專業性，有別於過往廣泛的以「輔導」稱之有關（名稱涵蓋輔導二字者從80%降至67%）。服務對象涵蓋教職員工則與《學生輔導法》所界定之對象為學生並未一致，但也反應出此專責單位被期許肩負全校教職員工生身心健康之責。此服務對象多元的現象是否可能排擠學生之諮商輔導需求，不無疑慮；更關鍵的是專輔人員和學校同仁的雙重角色關係所衍伸之倫理問題和對諮商輔導效能的影響。

就組織定位而言，多數諮輔單位為二級行政單位，專輔人員時有反映須支援學務處各單位活動，如畢業典禮、校慶或其他單位之研習活動等。太多時間從事非諮商輔導專業工作除影響輔導工作之推動，亦打擊專業人員士氣（林家興，2002）。因此，也有呼籲提高諮輔單位之層級有其必要性（陳志賢、徐西森，2016；許維寧，2022）。

《學生輔導法》明訂每1200名學生至少應設置專輔人員一名，且應於2017年底完成前述人力之配置。經過多年之努力，各大專校院之專輔人力透過主管機關之「補助大專校院專兼任輔導人力計畫」引導下，大多已能達標。依陳斐娟等人（2022）的研究亦顯示增加專輔人員後對校園輔導工作產生之正向影響略述如下：輔導工作更具主動性、服務更細緻、增進跨單位合作、處理危機個案之人力較充裕、提升輔導質與量、增加學校之資源、專業多元化、專輔人員支持之提升及深廣化等，對校園心理健康之效益值得重視。

近年有關校園心理健康議題之重要性，以及有關學生等候諮商時間過久之現象，引發《學生輔導法》所標示之每1,200位學生至少應置專輔人力一名之基準似有檢討必要之呼聲（陳斐娟等人，2022）。大專校院專輔人力之配置在整體校務發展看似小議題，實則應以大專校院學生發展需求與心理健康所面對之挑戰加以考量。教育部長於2022年10月20日立法院接受教育及文化委員會審查預算質詢時承諾專科以上專輔人員調整為900比1（許維寧，2022），同時教育部（2023a）在有關「113年度補助大專

校院聘用專兼任專業輔導人力計畫」中，亦已提供調降師生比至1:900之補助選項等引導性作為。

然諮輔單位常因人力增加而被賦予更多業務，或將原有行政人力調離，都使得專輔人力未能聚焦於法規所規範之介入性與處遇性輔導，衝擊諮商輔導工作之推動（陳斐娟等人，2018）。過去幾年對此現象之關注常出現在媒體報導中，人力增加相對也增加其他業務，導致專輔人員無法專注於心理諮商；或是必須申請計畫案等，也使得人力相對不足（黃婕，2019），因辦理心理健康活動、公文、經費核銷等行政工作，有專輔人員每周只能擠出七小時進行個別諮商。除學生諮商需求增加外，裁減原有行政人力，使專輔人員還需肩負其他任務，有心理師反映其行政與個案輔導業務比例為7:3，能與學生晤談的時間相當有限（李佳穎，2020），對學生直接服務延緩的原因來自於服務量大且經常兼任行政工作，亦受到各方檢討（李佩珊、方惠生，2022）。過去也有學校在主管機關所進行的輔導工作評鑑中被認為專業人力行政化；行政負荷導致未能充分發揮專輔人員之角色功能（聯合報，2021）。

從上述各校專輔人員角色功能差距大的現象觀之，大學諮商服務的生師比具體應該多少很難有一致的標準，除了角色功能之明確定義外，尚須斟酌城鄉差距、學校規模與特性、突發的危機性質與種類等，未來可以委託專業學術團體建立實證模型找出影響較為顯著的因素與權重，並據以計算各地各校需求的諮商服務生師比；同時此實證模型並非一勞永逸，還須逐年加入新的數據後驗證模型的適配度，如此一來生師比的數據將更有說服力。若某些大學校園有突發性諮商需求時，除了就近大學諮商人力之相互支援外，或可與公會等合作，透過常態的區域專業人力資源系統之建置，得以在短時間內有足夠的人力提供服務，這也是主管機關未來可以考慮的權宜措施。此外，常被提及的專業輔導人力的直接服務和其它工作之比例又是如何較適切亦有類似情況，都值得透過學術探究提供各方參考。

許韶玲（2003）曾提及諮輔單位的定位牽動著專業發展及服務推展，因此，學生輔導專責單位名稱的重新思考與行政定位是協助建立專業形象、界定專業工作對象與內涵、提升專業人員專業認同，乃至於擺脫過往大眾對諮商輔導負面刻板意象的重要角度。以今日觀之，諮輔專責單位在學校的組織定位、專輔人員能量之投注重點，以及專業界限如何拿捏之挑戰依舊在。學校須思考與規劃諮輔工作的中長程目標，以發展學校促進與維護學生身心健康之特色作為。

### 三、績效評估與自我改善機制

諮商輔導工作的核心內涵在於協助當事人解決其所面臨之心理困擾，協助當事人恢復或培養問題解決之能力，為高勞力密集工作，既耗時又耗神。又礙於保密等專業倫理，諮商室內的事情是不能向外人道之的。因此，一般人不見得能理解「諮商輔導」究竟在做什麼，覺得充滿神秘感。又當父母或師長等須要詢問學生個案之情況，不能得到詳細資訊時，也會覺得不解與失望。

大專校院學生輔導工作最大挑戰之一在於輔導人員的專業知能能否滿足工作所需，以及如何適切地對內外部重要關係人展現成效（鍾蔚起，2020）。美國在1970、1980年代即因對績效評估的迷思而出現績效評估不足的現象，因此呼籲需加強之。事實上，績效評估之概念在美國的學校輔導工作中也一直被看重。1980年代美國經濟衰退，學校輔導工作的經費和支持日減，學校輔導教師亦必須向大眾說明其服務的價值，換言之，學校輔導工作者亦須具備行銷的理念和做法（林清文，2007）。然有關大學諮商的研究多探討例如諮商歷程、劑量反應關係等各種議題，但對所提供處遇之整體有效性評估的實證研究卻屈指可數（Minami et al., 2009）。Lenz（2022）曾指出諮商員的訓練提供一獨特基礎，使其能以生態系統觀來概念化其促進個體、團體或社區長期發展之計畫，此概念能否運用於看待諮商輔導單位在組織中之角色與發展，或可做為績效展現之思考角度。

學校諮輔單位主管之觀念與溝通協調能力，校長或學務長對績效指標之看法、能否支持輔導工作而願意挹注資源推動之，皆是影響輔導成效之關鍵（溫錦真，2006；Likisa & Tura, 2020）。國內諮輔單位主管或專業輔導工作者傾向於認為學校理應支持輔導工作，對如何拿出數據說服確實較缺乏資訊（陳斐娟等人，2022），證據導向的輔導實務取向為需努力方向。孫頌賢等人（2018）認為採取證據導向實踐的原則更能滿足輔導工作者之實務需求。因此，若能針對三級輔導工作相關面向長期蒐集實證資料、發掘問題、進行分析，據以解決相關問題，並進一步輔以品保系統發展證據導向（evidence-driven）的績效評估概念與持續改善機制，則更能凸顯學校輔導工作特色。

以上種種皆可窺見，在講求績效責任（accountability）之今日，成效評估與績效展現已成為衡量組織運作效能之重要指標，諮輔單位亦無法迴避此議題。不可否認的學校輔導工作一直面臨著以量化績效思維理解學校輔導工作成效之考驗（劉仲成，2016）。尤其在增置專業人力後，快速展現績效地發揮功能更是學校輔導工作被期待

的使命（王麗斐等人，2018），在方興未艾、講究運用大數據作為大學校務管理基礎之趨勢下，輔導工作應該如何結合大學校務研究的概念具體評估其成效？諮商輔導工作的績效指標究竟如何訂定？如何對輔導人力與工作效能進行成效評估？輔導績效如何統整、簡易地讓校內同仁理解，並獲得重視與支持？以上諸多問題在面臨少子女化挑戰的大專校院更是一大難題。

### 肆、臺灣大專校院輔導與諮商工作之展望

根據上述大專校院輔導諮商工作之現況與挑戰，研究者歸納當前大專輔導工作可以三維度觀之：（1）諮輔工作內涵更具多樣性；（2）服務方式多元（例如：個別諮商、伴侶諮商、通訊諮商等）；（3）常態性之諮商需求外，突發性需求更常出現。因此針對大專輔導工作提出如下展望：

#### 一、分工整合，建立校園生態系統合作模式，型塑正向輔導氛圍，共同推動三級輔導工作

學校輔導工作系統合作模式之建立與推展是深化大專校院三級輔導工作的關鍵。以生態合作取向的學校三輔導體制WISER理論角度來看（王麗斐，2022；王麗斐等人，2013），如何在《學生輔導法》的架構下，全校能認知「輔導工作，人人有責」，並非只由專輔人員或單一行政單位為之，尤其是發展性輔導工作，須全校系統合作，善盡各自職責方能克盡全功。因此，透過學生輔導工作委員會持續不斷地對話溝通，形成最適切的系統合作之全員輔導工作模式，共同落實三級輔導。不失為一可努力之機制。

介入性與處遇性輔導為專輔人員之主要職責，但系統合作模式與能力亦需不斷檢視與強化。Ferriero（2014）研究強調諮商服務功能已發揮到極限的狀態下仍然無法滿足學生與時俱進的需求時，宜跳脫以諮商中心為微觀系統的角色，可以試圖改變學校其他微觀系統來共同支持學生的發展；或是將諮商中心視為外系統共同促進學生發展。Glass（2020）的研究進一步發展出四個層次的創新架構來協大學諮商中心深化服務功能，值得參考。期能跳脫只將諮商室內的晤談視為專業，其餘皆被認為非專業之思維對輔導工作效能及當事人福祉可能帶來的限縮影響。以互為主體之一級預防輔導模式，合作與充權是大專校院專業深耕的方向（溫錦真，2006）。專輔人員以生態合作觀，更具能量地持續與學校同仁積極溝通合作，增進他人理解與合理期待，避

免「個人化」觀點對諮商輔導工作所產生的侷限，創造正向輔導氛圍，面對挑戰與扭轉困境（王麗斐等人，2018；刑志彬等人，2020；何金針、陳秉華，2007；湯顯賀，2021）。

在大學場域如何提升危機處理與系統合作，甚至是跨領域合作能力往往成為會議及專業研習之重點，在大專輔導主任群組亦常有討論。以危機事件處理為例，長期以來大專校院諮輔單位被期待扮演重要的角色，「跨單位合作遭踢皮球，或通報個案被當災星」（吳尚軒，2022）成為專輔人員系統合作挫折來源之一。檢視校園危機事件各單位之分工合作機制，理解不同專業在危機事件之處遇皆不可或缺，而能回歸教育與助人工作初衷—「關懷學生福祉」，多元專業之磨合、對話、增進理解、倡議與合作，實為落實《學生輔導法》之重要課題。近來部分大學開始實施之「心理假」何嘗不是需系統合作，共同協助學生連結所需資源，以達舒緩壓力，增進適應之目標（中央社，2023）。

誠如美國大專校院諮商中心主管學會（AUCCCD）針對大學輔導工作之白皮書強調沒有任何一種組織結構是最佳的，需視校園需求與資源而定，同時不論組織結構如何，其所倡議的是合作照護模式（collaborative model）（Mitchell et al., 2019），以生態系統觀出發之具在地情感與守望相助的「村落式」輔導理念，強化與系所及三級預防輔導單位的聯繫與合作（甯國興，2014），方才是為以學生為主體之輔導工作觀。於2019年頒布之「國立臺灣師範大學全方位學生輔導辦法」即標示發展性輔導工作為全校共同為之的精神，該辦法在介入性與處遇性輔導亦明確說明分工合作模式。

因此，各校需以全校之視角共同思考如何推動促進學生心理健康之發展性輔導工作，以及回應日益增加之介入性與處遇性輔導需求。例如：透過危機事件處遇不斷檢視三級輔導合作機制，持續修正調整；抑或以校園心理健康促進計畫之全員推動模式的建立作為基礎，當可達成分工整合，建立校園生態系統合作模式，共同推動三級輔導工作之目標，而此等方向皆須由學生輔導工作委員會之主任委員，即校長領軍主導之。

## 二、諮商輔導專責單位與人員之專業形象、組織定位與專業角色功能宜再定義與明確化

《學生輔導法》所明定之專責單位在各校之角色定位和功能究竟為何？前述之挑戰中呈現名稱多樣性與功能多元化現象中，以諮商為名者漸增，反映出諮商專業被強調，也凸顯介入性輔導之主責角色，因此，不再僅以「輔導」稱之。然功能與任務多

元化情況下，如何讓專責單位之專業度更被看重，同時專責單位要能充分發揮推動學生輔導工作之功能，以現況多為學務處下二級單位實有其困難，理想的學校輔導工作模式為何是值得思考的。以過去大專校院推動性別平等教育工作經驗觀之，實需能統整教務、學務等發展性輔導工作功能者，讓諮輔單位更聚焦於介入性與處遇性輔導工作。

國際諮商服務協會（The International Association of Counseling Services, IACS）調查顯示專職輔導人員每週個別諮商時數約占每週工作時數60%，其他直接服務約占12.5%，其餘參與會議、臨床記錄、個案聯繫開發等間接服務時間約為27.5%（Gallagher, 2014）。國內林家興（2014）曾對心理師執業現況等進行調查，研究發現：不分執登場域，專職諮商心理師的實務工作占31.29%，行政工作占59.72%，教學工作占5.23%，研究工作則占3.76%，但實務和行政工作之標準差分別為9.17和10.68，顯見其中差異極大。另就執登於學校和其他機構者之實務與行政工作加以分析，發現學校機構的諮商心理師行政工作較實務工作多，但此處之學校不僅限於大專校院，因此，此結果未能充分說明大專校院狀況。另陳斐娟等人（2022）針對2016年「教育部105補助大專校院聘用專兼任專輔人員計畫執行成效自評表」進行分析發現，專輔人員之個別諮商時數占15.46%，除此之外的工作內容則受限於當時之問卷設計，無法看出工作內涵之全貌。另該調查中當年度教育部補助之專任諮商心理師從事之工作內容中，勾選「諮商、心理衛生推廣、輔導行政等八項以外的「其他」者，占28%，但依舊無法了解其他內容所指為何。

Francis與Horn（2016）針對美國大學校園心理健康與諮商服務的綜整研究發現，學生諮輔單位中平均61%的工作人員專責執行直接諮商服務，平均22%的工作人員用於培訓、督導、諮詢和外展服務。以此標準檢視國內部分大專校院專輔人員之工作內涵與時間運用恐有落差，國內各大專校院諮輔單位內的人力結構與任務分工是今日變化與挑戰皆大的大學校園須及時了解與因應的。

為達成維護學生身心健康與全人發展之目標須有效強化專輔人員之角色定位與專業性，以確保學校輔導工作的品質與效能（林淑華、吳芝儀，2017）。在《學生輔導法》通過之前，咸認為諮商中心若要能提供更多個別諮商服務則增加人力勢在必行，同時在增加輔導人力後，初級預防工作也能達到一定水準（修慧蘭，2008），目前在《學生輔導法》對專輔人員之介入性與處遇性工作角色界定下，專輔人員如何定義其所謂「協助發展性輔導工作」甚為重要。在增補人力的契機下，人員分工應更為明確，三級輔導工作可以更為深入與多樣化。重新檢視大專校院的三級輔導工作內涵，

並使系統內外的人更理解此專業，強化諮輔單位的專業形象，從而發揮專輔人員之介入性與處遇性角色功能，是仍需持續努力的方向。

王麗斐等人（2018）指出學校輔導人員亦為教育人員，亦須要思考學校輔導工作如何讓輔導成為學校教育的助力。因此，在全職實習與職前應提供因地制宜的訓練與實務教育，以使專輔人員在不同校園文化中更貼近學校輔導工作的實務現場，更能理解學生需求，在學校體制及文化中持續成長，避免削足適履的遺憾。專輔人員可透過所學諮商理論或技術來解決自身面對之問題，將實務實踐行動轉化為知識，使「實務工作者是實踐場中的介入者，亦是熱情學術的探究者」（溫錦真，2006，頁149）。Francis 與 Horn（2016）指出美國更強調「預防方案」（prevention programs）、「倡議與系統改善」（advocacy and systemic improvements），諮商員不只是直接服務的提供者，可藉由為地方需求發聲（local-level needs），進行倡議的努力而實踐專業理念（溫錦真，2006；Lenz, 2022），類此角色功能之發揮可透過統整實務經驗之觀察於諮商輔導工作委員會議等機制達成目標，其目的仍為健全三級輔導工作體制。

我國心理師的養成教育與訓練著重在專業能力養成，也就是以諮商理論為核心之學習，鮮少論及不同工作場域之特性、工作內涵與角色定位、以生態系統觀看待人在組織中如何扮演工作者的角色，甚或如何定義與輔導有關之行政角色與專業工作推動之關聯性等，也就是個人之專業認同與更清楚理解大專校院輔導工作之特性，亦有助於專業人力之穩定。《學生輔導法》推動超過九年，大專校院透過不斷倡議三級輔導之系統合作、全員努力理念多時，校園中對發展性、介入性與處遇性輔導概念已漸熟悉，時值《學生輔導法》修法之際（教育部，2023b），宜沿用此三級輔導用語與概念，除強化專輔人員之角色定位與專業性，充分落實介入性與處遇性輔導功能外，專輔人員能清楚認知與界定專業角色之內涵，在個別諮商外，能認可與輔導工作推動或個案協助有關之輔導行政，以及促進學生心理健康、減低問題行為發生之發展性輔導工作在落實學生輔導法三級輔導工作上之專業意義，透過時時檢視其「界限拿捏」與「人在組織中」的視野，使專業角色更被理解，與其他單位形成良好合作關係，落實「協助發展性輔導工作之功能」，將有助於輔導工作之推動（陳斐娟等人，2022）。

另學校諮輔專責單位須對員工提供心理諮商服務是否影響學生受益權值得進一步探究。而有關雙重角色之倫理議題解決之道為將員工協助方案中涉及教職員工之心理諮商服務，委由外部之專業機構負責，當可使界限更清晰，以維護員工心理健康。

### 三、結合校務研究（Institutional Research, IR）建立具學校本位特色、證據導向與持續改善機制之校本輔導工作特色與品保系統

近年多起校園學生自殺事件，使得大專校院學生心理健康議題更被關注，也使得社會上對於諮輔單位之功能與績效期待日益殷切（許維庭、王荷琇，2021）。

學校輔導諮商工作評鑑（evaluation）和成效評估之意義在於以科學方法蒐集輔導工作實施的客觀資料，除評估績效外，也能發現問題，作為有關當局決策之依據。但其主要困難也所在多有，包含：（1）輔導工作為不易客觀量化的高度屬人工作；（2）如僅看重外在資源條件，如人員資格、人力、設備與經費等，忽略輔導結果的評量，則不易說明輔導工作的實質效果；（3）輔導工作乃無法立即見效的長期性工作，若評鑑短時間產能，則評鑑結果無法具信度；（4）如何將質性內涵為主的輔導工作以文字或數字方式呈現，對實務工作者而言極具挑戰（鍾蔚起，2020）。

輔導工作長期以來的挑戰是難以量化其成果，一般主要呈現者為晤談人數／人次，危機個案管理人數變化、個案晤談感受等，但以此量化數字呈現績效確實有其困難處（陳斐娟等人，2022），例如：晤談人數或人次之增加究竟具正面或負面意義，意味著具輔導需求學生能善用資源？或是具心理困擾的學生增加？晤談感受佳是否意味著問題得到解決？究竟用何角度呈現諮商輔導工作成果？參酌國外經驗，以Francis和Horn（2016，頁2，頁11-12）的統整性研究結果為例顯示：將接受諮商的學生與對照組比較，接受諮商的學生自陳有較高的學業、社會及情緒適應，以及較可能在學業上堅持，或在六年內畢業。另以AUCCCD針對477位諮商中心主管進行調查之2020年度報告中有關諮商服務效應（counseling service impact）亦顯示：諮商服務能協助學生更參與學習、持續留在學校。該調查更進一步指出：有67.9%的個案表達諮商服務對他們的學業表現有幫助，且64.3%的個案表示諮商服務協助他們能繼續留在學校（Gorman et al., 2020）。

約克大學（York University）（2016）曾針對學生之心理健康議題組成工作團體進行對策分析，提出心理疾病／健康是學生缺席或輟學的原因，尤其是重大壓力、焦慮或憂鬱等（Barnes & Noble College Insights, 2019）。McAleavey等人（2012）建議大學諮商中心能透過更嚴謹的評估，提供更有效能及證據導向之資訊，以展現臨床工作效能及訓練需求，這些都是值得參考的角度。

綜合上述，以臺灣大專校院近年來面對少子女化的挑戰，招生與如何協助學生穩定就學成為學校發展之重要目標，諮商工作在此議題亦扮演協助角色，只是過去較少

以此角度蒐集資訊。因此，除個案晤談及個案管理之人次、人數，以及晤談感受外，了解當事人認為諮商服務對其學習之助益情形亦是可切入之角度。若想進一步蒐集系統性資料，例如與學習成就之關聯性等，則需透過IR研究進一步以各校之細部資料，多角度進行分析，形成證據導向的輔導工作與持續改善機制，此對協助學校管理者等了解諮商專業亦有所助益。

然評鑑指標不僅止於量化，單以量化數字評斷績效可能導致數字升或降的績效壓力，過度追求績效，落入數字至上之迷思，而忽視諮商輔導工作本質上對人的關注，以及高困擾或危機個案需投注之心力亦不盡相同，非單一數據可反映。因此應把握的原則如下：避免單一觀點，同時各校之質性特色呈現亦應被鼓勵，以及從逐年進步改善，亦即借用管理學戴明循環式品質管理PDCA（計畫Plan、執行Do、檢核Check、改進行動Action）之概念，以有效持續改善與提升品質之概念加以展現等（陳清煌等人，2021）。換言之，各校諮商輔導工作願景之型塑，以及願景下所採行的推動策略，據此形成評量檢核方法，從中發現持續進展與待努力方向，以此形成校本特色輔導工作，朝向評鑑成為輔導工作助力的方向努力。陳志賢、徐西森（2016）在「落實學生輔導法之輔導評鑑指標研究」中亦指出，學校輔導工作應強化人員訓練、精進工作績效及發展特色差異，若能以各校之主客觀條件與學生輔導需求進行分析，發展與推動學校輔導工作特色，此即學校本位輔導概念之落實。

因此，諮輔單位宜結合各大專校院近年如火如荼進行的校務研究，積極建構一個系統化的大學輔導品保系統，針對三級輔導工作相關面向長期蒐集資料、發掘問題、進行分析、提出解決方案、再評估方案實施後的成效，進而作為後續決策之依據（曾元顯，2016）。各校的輔導資源非常有限，面對日益增加的個別諮商需求，如果能夠透過IR建構證據導向之「滿足學生發展需求與具備學校特色」之輔導工作模式，應是值得努力的方向。

#### **四、發展出嚴謹、具備公信力之臺灣諮商輔導認證機制，認證範疇包含諮商督導、各級學校整體輔導工作（或專責單位）之評鑑、諮商實習機構評鑑等業務**

我國目前是透過主管機關之大學校務評鑑，以及依據《學生輔導法》規範之「輔導訪視評鑑」（教育部，2018）進行大專校院輔導工作之績效評估，但也引發諸如評分者一致性等之疑義。其後教育部委託專家學者進行「大專校院諮輔單位評鑑指標研修」，期待能發展出真正反映各校諮輔工作成效之指標（鍾蔚起，2020）。目前以「增能」與建立專業回饋支持機制，而非「證明」為導向之理念進行評鑑工作（鍾蔚

起，2023），對大專輔導工作應可發揮引導協助之效。然委員之多重身分與角色（例如：現任各校輔導中心主任或學務長等）仍為可能困境之一。未來四年內各大專校院皆完成一次評鑑後，在持續維持輔導工作品質之目標下，或可經由專業學術團體主導，在系統性評鑑（Stufflebeam & Shinkfield, 2007）的基礎下比照工程及科技教育認證（Institute of Engineering Education Taiwan, IEET）之認證方式（中華工程教育學會，2023），發展立場超然之認證機制，認證範疇包含諮商督導、學校整體輔導工作（或專責單位）之評鑑、諮商實習機構評鑑等，當可以獨立專業之角度檢視各大專校院是否能夠確實推動校本特色之三級工作與驗證成效。長遠來看亦可研議與國際接軌之可能性，相信對大專輔導工作之推展將具積極助益。

惟諮商輔導認證機制確實需要有相關的配套措施，才能避免花費更多時間在認證上之負面效應。其中最主要的是諮商輔導資料庫（資訊系統）的建立（可與後述五結合）。未來主管機關或可與專業學術團體合作，發展認證指標與規準、所需實證資料等欄位，這些認證規準與實證資料應為各大專諮商輔導單位常態進行中的業務。需要配合的項目具體而言：（1）發展一套全國性的認證指標、規準、第一線專輔人員需鍵入系統各欄位的資訊；（2）高度資安等級的資訊系統與雲端資料庫；（3）認證單位可以週期性的檢視系統內各諮輔單位的運作概況與成果，無須另行準備；（4）責成接受委託進行認證單位訂定認證作業細則或準則。綜而言之，未來諮輔工作的評鑑或認證乃由委員自行下載或擷取受評單位雲端資料庫內的資料加以評核，使不同階段的認證程序都是證據導向的評核結果、若需補充質性特色資料等，再另行提供。如此一來，只要平日鍵入系統的資料夠完整，認證過程也就無須特別花費時間準備資料。

#### **五、公部門或是學術團體宜研議建立資料庫或大數據平台，定期蒐集全國性大專校院諮商輔導資料之必要性，以利掌握現況資訊及趨勢脈動，深化與精進諮商輔導工作**

隨著時代快速變遷，大專輔導工作的變化與挑戰亦與日俱增。現況中大專諮輔單位主管常透過全國諮輔單位主管群組，甚或教育部在需蒐集各大專校院輔導工作基本資訊時（例如：專輔人員人數與證照類型、學生求助問題類型等），乃透過四區輔諮中心或直接向各校進行調查，往往耗時較久，或學校需在不同時間於不同管道重覆填寫類似資料，造成行政負荷。甚至於各大專校院諮輔單位主管為業務推動之需常常在全國輔導主管群組進行各項各校資料蒐集調查（例如：專輔人員薪資、專輔人員數與

個案量、諮輔單位的業務內容是否涵蓋導師業務、員工輔導與學生申訴等)<sup>2</sup>，因此，不論是透過主管機關或相關專業學術團體，建置一全國性的資料庫平台，讓各大專校院諮輔單位可以定期登錄輔導相關基本資料，方便分析與運用以了解大專輔導工作現況，並作為研議積極改善或協助策略之基礎。至於是否因此產生學校輔導諮商工作中心化（centralization）的潛在問題，或能否減少重複蒐集資料的行政負擔等皆可在研議階段邀請相關人員提供意見，在能蒙其利而避其害的情況下方才實施；除此之外也可以比照國外之做法，由專業團體規劃與執行全國性的大規模調查，俾能瞭解大學諮商工作的實際內涵與長期動態變化情形（Gallagher, 2014; LeViness et al., 2017; LeViness et al., 2018）。

在大數據的時代，透過系統性資料的蒐集分析，當可發現我國大專校院諮商輔導工作有意義的資訊，掌握輔導工作之動態，即時回應現象所反映之需求，更能據此深化與精進大專校院輔導諮商工作。

#### **六、因應與日俱增之輔導工作需求與挑戰負荷，宜提升區域平台之功能，開創對話交流與及時支援回應機制，確保學校輔導工作的品質與效能**

輔導工作負荷日增，更需尋求更有效能的工作方法與策略，以因應挑戰，提昇工作效能。大專院校各校組織架構及人力配置均有所差異，目前大專校院輔導工作因應突發狀況之機率大增，因此，有一整合統籌機制能及時因應事件，主動出擊提供協助成為此階段大專輔導工作的精進之道。

目前四區輔諮中心為委託之任務型組織，除諮詢、溝通協調、協助專業增能與問題解決外，並協助教育部輔導工作相關資訊蒐集與問題即時回應，以行政協助居多，但對突發狀況之及時支援與回應功能則受限於其成員為現職輔導主管，肩負該校輔導工作重責，有時難免捉襟見肘、有難以全心全力投入之虞。因此，若能重新檢視目前之四區輔諮中心設置要點與機制，以目前的四區輔諮中心為基礎，得編制專人協助推動專業實務工作，除常態性任務外，可協助各校或區內成立輔導實務專業社群，針對困難個案或新興議題提供實務分享供各校參考，再配合各校校園文化，發展適切的輔導策略，當更能回應學校輔導工作之需求；甚至對區內或全國大專校院輔導工作現況進行系統性調查分析研究，可提供證據導向之資訊以厚實輔導工作基礎，貼近大專實務現場需求的研究，除共構出具參考價值與實用意義的知識與工作知能，更重要的是此區域中心學校能在各校危機事件處遇中扮演積極協助，及時提供專業諮詢及專業人

<sup>2</sup> 引自全國大專校院輔導主任組長line群組（2022年9月15日）

力行動支援的角色，如此當可舒緩各校因突發或危機事件之人力或知能不足之困境，成為外部系統合作之重要資源。

### 七、因應後疫情時代，未來宜善用科技使諮商輔導工作與時俱進

科技日新月異，變化飛快，當前大專校院輔導工作對象多屬網路世代，被視為數位原住民（digital natives），社交媒體的使用等這類科技生活對心理健康和適應之正負面影響過去亦多所探討，尤其和大學生的焦慮及憂鬱有關者（Crump, 2015; Lattie et al., 2019）。這幾年受疫情影響，學生在網路世界時間更長，如何避免負向效應並善用科技以更貼近學生之方式提供諮商服務之挑戰已然出現。後疫情時代的諮商服務成為當今關注之焦點，不只是疫情對大學生帶來有關疫情本身、學校、情緒與家庭相關層面之困擾（趙姿婷，2021；謝明燕，2021）；通訊諮商在大專校院之應用仍有需突破之困境，國內外皆然（葉寶玲等人，2021；Savarese et al., 2020）。因此，面對與日俱增的諮商需求，除增聘專業人力外，結合以科技為基礎或其他類型的新方法，以交大為例，學生透過聊天機器人填答身心量表，若超過15分就會自動發送通知由系所心理師主動提供協助（聯合報，2021）。或是大學諮商中心面對等候諮商名單之壓力，提供等候學生正念行動應用程式APP（Application），研究初步發現可改善等候諮商服務學生的心理健康狀態（Levin et al., 2022），或發展整合的學生心理健康與福祉網站資源，幫助學生找到符合需求之資源（University of York, 2016），以及透過科技協助解決人力不足與心理健康資源傳送速度的問題（Aguilera, 2015）。因此，如何善用科技使諮商發揮更大效能，是網路時代可運用之利器。

美國心理學會（American Psychological Association, APA）主席在1972年的年會中提到「輔導是反映社會的需求而逐步形成的」（引自蕭文，2018，頁386），過去一連串的變化與重要事件讓大專輔導工作發展至今，以現今大專校院輔導工作觀之，如何以更宏觀的視野理解學生在大時代巨流下所面對的挑戰，與時俱進的回應社會變化、學校發展、學生需求，充分發揮功能是所有正在推動與關心大專輔導工作者共同的挑戰與使命！

## 參考文獻

- 大學法（1994年1月5日）：全國法規資料庫。[University Act (1994). *Laws & Regulations Database of The Republic of China (Taiwan)*. <https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=H0030001>]
- 中央社（2023年4月4日）：緩解學生壓力 台師大增每學期5天心理假。聯合新聞網。[CNA (2023, April 4). *To relieve student stress, NTNU has increased psychological leave to 5 days per semester*. United Daily News. [https://udn.com/news/story/6928/7076551?from=udn-catebreaknews\\_ch2](https://udn.com/news/story/6928/7076551?from=udn-catebreaknews_ch2)]
- 中區大專校院輔導工作協調諮詢中心（2021）：中區大專校院輔導工作協調諮詢中心成果報告。未出版。[Coordinating Centers for Student Counseling in Institutions of Central District (2021). *The report of coordinating centers for student counseling in institutions of central district*. Unpublished.]
- 中華工程教育學會（2023）：何謂認證。中華工程教育學會（IEET）。[IEET(2023). *What is certification*. IEET. <https://www.ieet.org.tw/Pages/ArtMDoc.aspx?dirid=10>]
- 心理師法（2020年1月15日）：全國法規資料庫。[Psychologist Act (2020). *Laws & Regulations Database of The Republic of China (Taiwan)*. <https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=L0020098>]
- 王川玉、葉一舵（2017）：台灣學校輔導工作的新進展及其關鍵事件。學生事務與輔導，**56**（2），13-27。[Wang, C. Y., & Ye, Y. D. (2017). New progress of school guidance and counseling work and related critical events in Taiwan. *Student Affairs and Guidance Counseling*, 56(2), 13-27. <https://doi.org/10.6506/SAGC.2017.5602.03>]
- 王翊涵（2020）：諮商心理師多元文化諮商的實踐探究：以新住民女性諮商為例。中華輔導與諮商學報，**58**，127-159。[Wang, Y. H. (2020). Exploring multicultural counseling practice experiences of counseling psychologists: The case of female new immigrant clients. *Chinese Journal of Guidance and Counseling*, 58, 127-159. <https://doi.org/10.3966/172851862020050058004>]
- 王麗斐（2022）：WISER模式於大專輔導工作之應用。載於教育部（主編），**111**大專校院輔導工作參考手冊應用研習（2-10頁），國立臺北教育大學。[Wang, L. F. (2022). Application of WISER model in college counseling work. In Ministry of Education (Eds.), *111 University & college counseling work reference manual application study* (pp.2-10). National Taipei University of Education.]
- 王麗斐、李佩珊、趙容嬋，柯金尉（2018）：臺灣輔導的基石：學校輔導工作六十年的回顧與展望。載於蕭文、田秀蘭（主編），**臺灣輔導一甲子**（3-8頁）。心

- 理。[Wang, L. F., Lee, P. S., Chao, J. C., & Ko, C. W. (2018). The cornerstone of counseling in Taiwan: Retrospect and prospect of 60 years of school counseling. In W. Hsiao, & H. L. Tien (Eds.), *Sixty years of counseling in Taiwan* (pp.3-8). Psychological.]
- 王麗斐、杜淑芬、羅明華、楊國如、卓瑛、謝曜任（2013）：生態合作取向的學校三級輔導體制：WISER模式介紹。輔導季刊，49（2），4-11。[Wang, L. F., Tu, S. F., Lo, M. H. Yang, G. Y., Zhuo, Y., & Xie, Y. R. (2013). Ecological cooperation-oriented school three-level guidance system: introduction of the WISER model. *Guidance Quarterly*, 49(2), 4-11]
- 田秀蘭、金樹人（2018）：諮商心理學在台灣。載於蕭文、田秀蘭（主編），臺灣輔導一甲子（391-444頁）。心理。[Tien, H. L., & Jin, S. R. (2018). Counseling psychology in Taiwan. In W. Hsiao, & H. L. Tien (Eds.), *Sixty years of counseling in Taiwan* (pp.391-444). Psychological.]
- 田瑋茵、施香如（2016）：女大學生網路親密友誼之發展歷程。中華輔導與諮商學報，47，27-57。[Tien, W. Y., & Shih, H. H. (2016). The developmental process of college female students' intimate friendships in cyberspace. *Chinese Journal of Guidance and Counseling*, 47, 27-57. <https://doi.org/10.3966/172851862016120047003>]
- 刑志彬、陳思帆、黃勇智（2020）：系統合作告訴學校心理師什麼：從典範、模式與經驗的對話。輔導季刊，56（4），11-20。[Hsing C. P., Chen S. F., & Huang, Y. C. (2020). What does systems collaboration talk to school psychologist? From paragons, models and experiences. *Guidance Quarterly*, 56(4), 11-20.]
- 江守峻、陳婉真、陳羽柔、洪逸珊、彭秀玲（2020）：與心理師跨專業合作在輔導教師角色壓力與工作滿意度的中介角色。中華輔導與諮商學報，57，121-148。[Chiang, S. C., Chen, W. C., Chen, Y. J., Hung, Y. J., & Peng, H. L. (2020). Psychologist's interdisciplinary collaborations as a mediator between role stress and job satisfaction in school counselors. *Chinese Journal of Guidance and Counseling*, 57, 121-148. <https://doi.org/10.3966/172851862020010057005>]
- 何金針、陳秉華（2007）：臺灣學校輔導人員專業化之研究。稻江學報，2（2），166-183。[Ho, C. C., & Chen, P. H. (2007). A study for professionalization of school counselors in Taiwan. *Journal of Toko University*, 2(2), 166-183.]
- 吳尚軒（2022年11月4日）：心靈捕手的憂愁1》月薪5萬5就到頂、還被要求外語諮商大學留不住人、學生心理師年年換人。新新聞。[Wu, S. H. (2022, November 4). *The sorrow of good will hunting 1》The monthly salary is only RMB 55,000, and he is also required to consult in foreign languages. The university cannot retain people, and*

- the student psychologists substitute every year*. The Journalist. <https://new7.storm.mg/article/4591577>
- 吳富娟、陳志賢、溫雅惠（2012）：心理師與社工師跨專業合作經驗之研究。現代桃花源學刊，創刊號，33-52。[Wu, F. C., Chen, C. H., & Wen, Y. H. (2012). A study of the cooperative counseling experience between the psychological counselor and the social worker. *Modern Taohuayuan Journal*, 1, 33-52.]
- 李佩珊、方惠生（2022）：我國學校專輔人員制度25年的回顧與展望。教育研究集刊，68（1），1-31。[Lee, P. S., & Fang, H. H. (2022). Review and prospects of the system of professional mental health specialists in Taiwan. *Bulletin of Educational Research*, 68(1), 1-31. <https://doi.org/10.53106/102887082022036801001>]
- 李佳穎（2020年11月25日）：諮商人力達標，學生卻等不到的兩大癥結。今周刊。[Lee, J. Y. (2020, November 25). *There are two sticking points with the consuling manpower reaching the standard, but students are not getting service*. *Businesstodays*. <https://www.businesstoday.com.tw/article/category/183027/post/202011250013/>]
- 李宜蓉（2020年10月24日）：成為自己的代價：談大學生的分化（論文發表）。台灣輔導與諮商學會2020年會暨學術研討會，臺北，臺灣。[Lee, Y. J. (2020, October 24). *The cost of being yourself: Talk about the differentiation of college students* [Symposium]. Taiwan Guidance and Counseling Association 2020 annual conference and academic seminar, Taipei, Taiwan.]
- 林家興（2002）：中學輔導教師與專輔人員工作內容的時間分析。教育心理學報，33（2），23-40。[Lin, C. H. (2002). Time analysis of work activities by guidance teachers and professional counselors in secondary schools. *Bulletin of Educational Psychology*, 33(2), 23-40. <https://doi.org/10.6251/BEP.20010611>]
- 林家興（2014）：台灣諮商心理師執業現況與執業意見之調查研究。教育心理學報，45（3），279-302。[Lin, C. H. (2014). Practice and opinion survey of counseling psychologists in Taiwan. *Bulletin of Educational Psychology*, 45(3), 279-302. <https://doi.org/10.6251/BEP.20130227>]
- 林淑華、吳芝儀（2017）：美國學校輔導師發展史及對台灣學校輔導工作之啟示。輔導季刊，53（2），48-59。[Lin, S. H., & Wu, C. Y. (2017). The historical perspective on school guidance and counseling in the USA and application to contemporary school guidance in Taiwan. *Guidance Quarterly*, 53(2), 48-59.]
- 林清文（2007）：學校輔導。雙葉書廊。[Lin, C. W. (2007). *School counseling*. Yeh Yeh Book Gollery]
- 社團法人台灣評鑑協會（2018）：全國大專校院輔導工作評鑑結果報告。未出版。

- [Taiwan Assessment and Evaluation Association (TWAEA). (2018). *The report on evaluation results of nationwide university & college counseling work*. Unpublished.]
- 金樹人（1982）：從學校青年輔導諮商中心的設立談大專校院輔導工作的推行。測驗與輔導，51，808-811。[Jin, S. R. (1982). Talking about the transition promote of the college counseling work from the establishment of the school youth counseling consulting business center. *Test & Guidance*, 51, 808-811.]
- 邱淑卿（2019年10月18日）：輔導工作中三師運作模式。108年度第二次四區學生輔導工作協調諮詢中心工作小組委員會議，高雄，臺灣。[Qiu, S. Q. (2019, October 18). *The operating model of the three types of professionals in counseling work*. 108 second four-regional student counseling coordination and consultation center committee member meeting. Kaohsiung, Taiwan.]
- 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。[Hsiu, H. L. (2008). Analysis of the current manpower and service situation of the North District University Counseling Center and directions for the future efforts. *Guidance Quarterly*, 44(2), 38-47.]
- 孫惠妮（2020年4月29日）：N校園一每學期諮商6次，諮商主任：可協商增加。新聞人。[Sun, H. N. (2020). *N campus-6 counseling per semester, consultation director: can be increased through consultation*. Newsman. <https://www.newspeople.com.tw/nshu-200429-01/>]
- 孫頌賢、劉淑慧、王智弘、夏允中（2018）：證據導向實踐的諮商專業發展。中華輔導與諮商學報，52，1-18。[Sun, S. H., Liu, S. H., Wang, C. H., & Shiah, Y. J. (2018). Counseling professional development of evidence-based practice. *Chinese Journal of Guidance and Counseling*, 52, 1-18. <https://doi.org/10.3966/172851862018080052001>]
- 國立臺灣師範大學全方位學生輔導辦法（2019年11月20日）：國立臺灣師範大學學生輔導中心。[National Taiwan Normal University Comprehensive Student Guidance Act (2019). *National Taiwan Normal University Student Counseling Center*. [https://counseling.sa.ntnu.edu.tw/wp-admin/admin-ajax.php?juwpfisadmin=false&action=wpfd&task=file.download&wpfd\\_category\\_id=342&wpfd\\_file\\_id=5446&token=&preview=1](https://counseling.sa.ntnu.edu.tw/wp-admin/admin-ajax.php?juwpfisadmin=false&action=wpfd&task=file.download&wpfd_category_id=342&wpfd_file_id=5446&token=&preview=1)]
- 教育部（1976）：大專院校設置學生輔導中心或心理衛生中心實施要點。臺（65）訓字第2484四七號函，教育部。[Ministry of Education (1976). *Guidelines for setting up student counseling centers or mental health centers in colleges and universities*. According to the official document (code: 24847). Ministry of Education.]
- 教育部（2005年4月18日）：大專校院學生事務工作協調聯絡中心及輔導工作協調諮詢中心實施要點。[Ministry of Education (2005, April 18). *Guidelines for the*

*establishment of coordinating centers for student affairs and student counseling in institutions of higher education*. <https://edu.law.moe.gov.tw/LawContent.aspx?id=FL035226>]

教育部（2013a年9月13日）：教育部廢止「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」及「專科以上學校設置學生心理衛生中心實施要點」函（臺教學（三）字第1020131800號函），教育部。[Ministry of Education (2013a). *Abolish "Implementation guideline for setting up student counseling committees and student counseling centers in institutions of higher education" & "Implementation guideline for implementation of setting up student mental health centers in institutions of higher education"*. According to the official document (code: 1020131800). Ministry of Education. <https://edu.law.moe.gov.tw/LawContentSource.aspx?id=GL001181#lawmenu>]

教育部（2013b年9月13日）：教育部廢止「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」及「專科以上學校設置學生心理衛生中心實施要點」續辦說明（臺教學（三）字第1020142046號函），教育部。[Ministry of Education (2013b). *Instruction of abolish "Implementation guideline for setting up student counseling committees and student counseling centers in institutions of higher education" & "Implementation guideline for implementation of setting up student mental health centers in institutions of higher education"*. According to the official document (code: 1020142046). Ministry of Education. <https://inner.law.moe.gov.tw/LawContentSearch.aspx?id=GL001180>]

教育部（2014）：教育部補助大專校院設置專輔人員要點（臺教學（三）字第1020131800號函），教育部。[Ministry of Education (2014). *Key points for the Ministry of Education to subsidize colleges and universities to set up professional guidance counselors*. According to the official document (code: 1020131800). Ministry of Education. <https://edu.law.moe.gov.tw/LawContentHistory.aspx?hid=2245&id=GL001375>]

教育部（2017年11月27日）：教育部補助各公私立大專校院增購學生輔導工作場地設備實施計畫。[Ministry of Education (2017, November 27). *The Ministry of Education subsidizes public and private colleges and universities to purchase additional student guidance workplaces and equipment implementation plan*. [https://depart.moe.edu.tw/ed2800/News\\_Content.aspx?n=4DEB1751B213CAA3&sms=2B7F1AE4AC63A181&s=C6A12DD71A42D55E](https://depart.moe.edu.tw/ed2800/News_Content.aspx?n=4DEB1751B213CAA3&sms=2B7F1AE4AC63A181&s=C6A12DD71A42D55E)]

教育部（2018）：教育部107年度推動公私立大專校院輔導工作自評及訪視檢核工作

- 函（臺教學（三）字第1070037605號），教育部。[Ministry of Education. (2018). *The Ministry of Education's 107-year letter to promote the self-evaluation and inspection of the higher education institutions guidance work*. According to the official document (code: 1070037605). Ministry of Education.]
- 教育部（2019a）：教育部108學年度學務與輔導主管通訊錄，教育部。[Ministry of Education. (2019a). *The Ministry of Education's 108 academic year student affairs and counseling director's address book*. Ministry of Education.]
- 教育部（2019b年8月29-30日）：教育部業務政策說明—推動大專校院學生輔導工作。108年全國大專校院諮商輔導主任（組長）會議，新北市，臺灣。[Ministry of Education. (2019b, August 29-30). *Policy statement of the Ministry of Education - promote the counseling work of college students*. 108 National conference of counseling directors of colleges and universities, New Taipei City, Taiwan.]
- 教育部（2020a）：大專校院學校輔導工作參考手冊，教育部。[Ministry of Education. (2020a). *Reference manual for school counseling in colleges and universities*. Ministry of Education. <https://www.cdway.com.tw/gov/edu/case01/book4/index.html>]
- 教育部（2020b年5月8日）：實務交流論壇（中區各校因應嚴重特殊傳染性肺炎之諮商應變措施）。109年中區大專校院全體輔導主任（組長）會議，臺中，臺灣。[Ministry of Education. (2020b, May 8). *Practical communicate forum (counseling and contingency measures for schools in central district in response to COVID-19)*. 2020 conference of counseling directors of colleges and universities, Taichung, Taiwan.]
- 教育部（2020c）：教育部補助各大專校院辦理「校園心理健康促進計畫」函（臺教學（三）字第1090179602號），教育部。[Ministry of Education (2020c). *The Ministry of Education subsidizes universities and colleges to implement the "Campus Mental Health Promotion Plan" letter*. According to the official document (code: 1090179602). Ministry of Education.]
- 教育部（2020d）：教育部補助各大專校院聘用兼任輔導人員計畫函（臺教學（三）字第1090179602號），教育部。[Ministry of Education (2020d). *Letter of the Ministry of Education's plan to subsidize the employment of part-time professional counselors in colleges and universities*. According to the official document (code: 1090179602). Ministry of Education.]
- 教育部（2021）：檢送「0402鐵路事故」學生關懷與輔導作為說明函（臺教學（三）字第1100047710號），教育部。[Ministry of Education (2021). *Submit "0402 Railway Accident" student care and counseling as a letter of explanation*. According to the official document (code: 1100047710). Ministry of Education.]

- 教育部（2022a年6月2日）：教育部推動校園學生自我傷害三級預防工作計畫。  
[Ministry of Education (2022a, June 2). *The Ministry of Education promotes the three-level prevention work plan for self-injury among campus students*. <https://ws.moe.edu.tw/001/Upload/10/refile/8755/84549/dd1cef1c-8fa7-4ce6-9a85-f1183554d2c1.pdf>]
- 教育部（2022b）：檢送「校園學生自我傷害三級預防工作計畫計畫」函（臺教學（三）字第1112803155號），教育部。[Ministry of Education (2022b). *Submit the "Three Level Prevention Work Plan for Campus Student Self-Injury" letter*. According to the official document (code: 1112803155). Ministry of Education.].
- 教育部（2022c）：檢送「教育部推動生命教育方案」函（臺教學（二）字第1112804009A號），教育部。[Ministry of Education (2022c). *Submit the "Ministry of Education's Plan to Promote Life Education" letter*. According to the official document (code: 1112804009). Ministry of Education.].
- 教育部（2023a）：檢送「教育部113年度補助大專校院聘用專兼任專業輔導人力計畫」函（臺教學（一）字第1122804224號），教育部。[Ministry of Education (2023a). *Submit the "Ministry of Education Subsidizes Colleges and Universities to Recruit Full-time and Part-time Professional Guidance Counselors Plans in 113." letter*. According to the official document (code: 1122804224). Ministry of Education.].
- 教育部（2023b年1月14日）：學生輔導法修法說明。諮商心理師公會全國聯合會第五屆第二次會員代表大會，臺中，臺灣。[Ministry of Education. (2023b). *Explanation on the amendment to the student guidance and counseling Act. Briefing in the 2nd meeting of the 5th member congress*. Taiwan Counseling Psychologist Union, Taichung, Taiwan]
- 許維庭、王荷琇（2021年2月19日）：N專題—學生諮商需求攀升，校園心輔資源供不應求。新聞人。[Hsu, W. T., & Wang, H. X. (2021, February 19) *Theme N: The demand for student guidance is rising, but the supply of campus psychological guidance assistance resources is insufficient*. Newsman. <https://www.newspeople.com.tw/npro-210219-02/>]
- 許維寧（2022年10月20日）：學生不幸事件通報數5年飆升8倍 立委要教育部提總體檢。聯合新聞網。[Hsu, W. T. (2022, October 20) *The number of reports of student unfortunate incidents has increased eightfold in five years*. Legislators require the Ministry of Education to conduct a general inspection. United Daily News. <https://udn.com/news/story/6885/6700771>]
- 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。[Hsu, S. L. (2003). Examine the position of the

- name of the counseling center from the survey and research on the name of the counseling center of colleges and universities across the country. *Guidance Quarterly*, 39(1), 1-11.]
- 陳志賢、徐西森（2016）：落實《學生輔導法》之輔導評鑑指標探究。教育研究月刊，264，21-36。[Chen, C. H., & Shu, S. S. (2016). A study of school counseling evaluation indicators based on student guidance and counseling act. *Journal of Education Research*, 264, 21-36. <https://doi.org/10.3966/168063602016040264002>]
- 陳清煌、黃秀媚、饒達欽（2021）：技專校院第三週期認可校務評鑑結果後設分析。技術及職業教育學報，8（3），65-94。[Chen, C. H., Huang, H. M., & Rau, D. C. (2021). Meta-Analysis of the outcomes about the third period accredited systems of schools evaluation of the technological universities and colleges. *Journal of Technological and Vocational Education*, 8(3), 65-94.]
- 陳莉榛、胡延薇、張雅惠（2013）：大專校院自殺/自傷危機處理之探討：以臺灣北區四所私立大學為例。中華輔導與諮商學報，38，149-182。[Chen, L. C., Hu, Y. W., & Chang, Y. H. (2013). An investigation of crisis management for suicide/self-injury: The experiences of four private universities in northern Taiwan. *Chinese Journal of Guidance and Counseling*, 38, 149-182.]
- 陳斐娟、何凱維、陳易芬（2018）：105年度教育部補助公私立大專校院聘用專兼任專輔人員成效評估研究計畫結案報告。教育部委託報告。未出版。[Chen, F. J., Ho, K. W., & Chen, Y. F. (2018). *The Ministry of Education's 2016 annual final report on the effectiveness evaluation research plan for the employment of full-time and part-time professional guidance counselors subsidized by the Ministry of Education in public and private colleges and universities*. Ministry of Education. Unpublished.]
- 陳斐娟、陳易芬、何凱維（2022）：專輔人力對大專輔導工作影響之初探研究。中華輔導與諮商學報，63，111-146。[Chen, F. C., Chen, Y. F., & Ho, K. W. (2022). Preliminary study on the influence of professional guidance counselors manpower increase on the college counseling work. *Chinese Journal of Guidance and Counseling*, 63, 111-146. <https://doi.org/10.53106/172851862022010063004>]
- 曾元顯（2016）：校務研究資料庫的建構與分析運用，當代教育研究季刊，24（1），107-134。[Tseng, Y.-H. (2016). Development and application of databases for institutional research and analysis. *Contemporary Educational Research Quarterly*, 24(1), 107-134. <https://doi.org/10.6151/CERQ.2016.2401.04>]
- 游以安、姜兆眉（2017）：助人專業合作的鏡映與省思：從社工師觀點看諮商心理師於學校輔導場域的專業實踐。輔導與諮商學報，38（2），53-73。[Yu, Y. A., &

- Chiang, C. M. (2017). Reflections on professional collaboration: Social workers' perspectives of counseling psychologists' practice in the field of school guidance. *The Journal of Guidance & Counseling*, 38(2), 53-73.]
- 游淑華、姜兆眉（2011）：諮商心理與社會工作在「家庭暴力暨性侵害防治中心」的跨專業合作經驗—從社工觀點反思諮商心理專業。中華輔導與諮商學報，30，24-53。[Yu, S. H., & Chiang, C. M. (2011). The experience of interdisciplinary cooperation in the "Taiwanese domestic violence and sexual abuse prevention center" between the professions of counseling and social work-Reflection on the counseling profession from the perspectives of social workers. *Chinese Journal of Guidance and Counseling*, 30, 24-53. <https://doi.org/10.7082/CJGC.201108.0024>]
- 湯顯賀（2021年5月7日）：學輔人員資源網絡合作。110年度中區大專校院全體輔導主任（組長）會議，臺中，臺灣。[Tang, H. H. (2021, May 7). *Support and resource network cooperation of student counseling*. The 2021 annual meeting of all guidance directors of colleges and universities in Central District, Taichung, Taiwan.]
- 甯國興（2014）：假如大學校園像是個友善的村落：談大學校園輔導工作的發展與經營理念。輔仁民生學誌，20（2），1-16。[Ning, K. S. (2014). Friendly village: On development and management philosophy of college campus counseling. *Fu Jen Journal of Human Ecology*, 20(2), 1-16.]
- 馮靖惠（2022年12月15日）：學輔法爭議／從醫學到社工有階級意識？社工vs.心理師的心結浮出檯面。聯合報。[Feng, J. H. (2022, December 15). *Controversy over student guidance and counseling act / From medicine to social work, is there class consciousness? The knot between social workers vs. professional guidance counselors comes to light*. United Daily News. [https://vip.udn.com/vip/story/122865/6839981?from=vipudn\\_\\_newest\\_cate](https://vip.udn.com/vip/story/122865/6839981?from=vipudn__newest_cate)]
- 黃雅羚（2020）：走進通訊諮商「空間」—倫理該如何擺放（論文發表）。台灣輔導與諮商學會2020年會暨學術研討會，臺北，臺灣。[Hung, Y.-L. (2020). *Entering the "space" of online counseling—How to place counseling ethics* [Symposium]. In Taiwan Guidance and Counseling Association 2020 annual conference academic seminar, Taipei, Taiwan]
- 黃婕（2019年11月14日）：大學心理諮商需求增，人員短缺問題待改善。政大大學報。[Huang, J. (2019, November 14). *Demand for counseling in universities increases, but staff shortage problem needs to be improved*. NCCU Uonline News. <https://unews.nccu.edu.tw/unews/f-%E5%A4%A7%E5%AD%B8%E5%BF%83%E7%90%86%E8%AB%AE%E5%95%86%E9%9C%80%E6%B1%82%E5%A2%9E%E3%80%80%E>

- 6%A0%A1%E5%9C%92%E8%AB%AE%E5%95%86%E7%92%B0%E5%A2%83%E5%BE%85%E6%94%B9%E5%96%84/]
- 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。[Wen, C. C. (2006). To escape, to reflect, and to return: A college Counselor's reelection on action. *Research in Applied Psychology*, 30, 125-154.]
- 葉一舵（2013）：臺灣學校輔導發展史。心理。[Ye, Y. D. (2013). *History of school counseling in Taiwan*. Psychological.]
- 葉寶玲、蔡佳蓉、簡文英（2021）：COVID-19疫情期間諮商心理師的通訊諮商經驗。教育實踐與研究，34（3），121-164。[Yeh, P. L., Tsai, C. J., & Chien, W. Y. (2021). Tele-counseling experiences of counselors during the COVID-19 pandemic. *Research Article*, 34(3), 121-164.]
- 趙姿婷（2021）：疫情下大專校院導師輔導工作的因應之道—以通訊方式為例。諮商與輔導，430，34-36。[Chao, T. T. (2021). Coping with the tutoring work of colleges and universities under the epidemic situation—Taking the communication method as an example. *Counseling & Guidance*, 430, 34-36.]
- 劉仲成（2016）：《學生輔導法》的立法過程與內涵及其影響。教育研究月刊，264，4-20。[Liu, C. C. (2016). The legislative procedure and content analyzing of the student guidance and counseling act, and the impacts of the act on student guidance and counseling work. *Journal of Education Research*, 264, 4-20. <https://doi.org/10.3966/168063602016040264001>]
- 衛生福利部心理健康司（2022）：各縣市心理師執行通訊心理諮商業務核准機構網址。[Ministry of Health and Welfare (2022). *Approval institutions for professional counselors in various counties and cities to perform communication psychological counseling services*. <https://dep.mohw.gov.tw/DOMHAOH/cp-358-61706-107.html>]
- 學生輔導法（2014年11月12日）：全國法規資料庫。[Student Guidance and Counseling Act (2014, November 12). *Laws & Regulations Database of The Republic of China (Taiwan)*. <https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=H0070058>]
- 學生轉銜輔導及服務辦法（2015年12月8日）：全國法規資料庫。[Student Transfer Guidance and Service Measures (2015, December 8). *Laws & Regulations Database of The Republic of China (Taiwan)*. <https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=H0070067>]
- 蕭文（2018）：社會流動中的臺灣諮商專業。載於蕭文、田秀蘭（主編），臺灣輔導一甲子（371-390頁）。心理。[Hsiao, W. (2018). Taiwanese counseling program in

- social mobility. In W. Hsiao, & H. L. Tien (Eds.), *Sixty years of counseling in Taiwan* (pp.371-390). Psychological.]
- 蕭文、陳怡芬（2014）：諮商社工人運用諮商與社工專業的合作處遇之假設模式。諮商與輔導，**338**，53-59。[Hsiao, W., & Chen, Y. F. (2014). Hypothetical models of counseling and social work professional cooperative therapy used by counseling social workers. *Counseling & Guidance*, 338, 53-59.]
- 聯合報（2021年3月8日）：校園心理安全網，漏洞解析。聯合報。[United Daily News (2021, March 8). *Campus psychological safety network, vulnerability analysis*. United Daily News. [https://udn.com/newmedia/2021/teenage\\_depression\\_problem/](https://udn.com/newmedia/2021/teenage_depression_problem/)]
- 謝文宜（2016）：台灣同志伴侶的分手調適 生命歷程的觀點。中華輔導與諮商學報，**47**，113-143。[Shieh, W. Y. (2016). A study of break-up adjustment in Taiwan same-sex couples: A life course perspective. *Chinese Journal of Guidance and Counseling*, 47, 113-143. <https://doi.org/10.3966/172851862016120047006>]
- 謝明燕（2021）：疫情改變輔導模式。諮商與輔導，**428**，60-61。[Hsieh, M. Y. (2021). Epidemic change counseling model. *Counseling & Guidance*, 428, 60-61.]
- 鍾蔚起（2020）：大專校院學生輔導工作評鑑指標效標建構與運用研究計畫期末報告。未出版。[Chung, W. C. (2020). *The research project on the construction and application of the evaluation index of the student guidance work in colleges and universities*. Unpublished.]
- 鍾蔚起（2023年5月19日）：輔導評鑑試評結果分析及書面審查資料之準備要領（會議報告）。112年度中區大專校院全體輔導主任（組長）會議，臺中，臺灣。[Chung, W. C. (2023, May 19). *Analysis of Counselling Pilot Evaluation Results and Guideline for Preparing Written Review Documents* (Meeting Report). 2023 conference of counseling directors of colleges and universities in central district, Taichung, Taiwan.]
- Aguilera, A. (2015). Digital technology and mental health interventions: Opportunities and challenges. *ARBOR*, 191(771), 1-10. <https://doi.org/10.3989/arbor.2015.771n1012>
- Barnes & Noble College Insights. (2019, August). *Mental health and well-being on campus: How we better care for the whole student*. <https://go.pardot.com/l/814533/2020-11-09/7qwnj>
- Crump, N. (2015). *Digital natives: The nature of technology on college student mental health* (master's thesis, James Madison University), JMU Scholarly Commons. <https://commons.lib.jmu.edu/edspec201019/4>
- Draper, M. R., Jennings, J., Baron, A., & Baker, O. E. (2002). Time-limited counseling

- outcome in a Nationwide college counseling center sample. *Journal of College Counseling*, 5(1), 26-38. <https://doi.org/10.1002/j.2161-1882.2002.tb00204.x>
- Ferriero, J. R. (2014). *Outreach practices of a small college counseling center: A comprehensive model to serve the college community* (doctoral dissertation, University of Massachusetts Amherst), ScholarWorks@UMass Amherst. [https://scholarworks.umass.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1089&context=dissertations\\_2](https://scholarworks.umass.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1089&context=dissertations_2)
- Fish, M., Russoniello, C., & Clemmons-James, D. M. (2018). The use of biofeedback in college counseling. *Journal of College Counseling* 21(3), 274-288. <https://doi.org/10.1002/jocc.12109>
- Francis, P. C., & Horn, A. S. (2016, February). *Research brief: College counseling and student success*. Midwest Higher Education Compact. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED566750.pdf>
- Gallagher, R. P. (2014). *National survey of college counseling centers 2014*. American College Counseling Association. The International Association of Counseling Services. [https://d-scholarship.pitt.edu/28178/1/survey\\_2014.pdf](https://d-scholarship.pitt.edu/28178/1/survey_2014.pdf)
- Glass, G. D. (2020). College counseling center outreach: An organizing framework. *Journal of College Student Psychotherapy*, 34(4), 271-286. <https://doi.org/10.1080/87568225.2019.1596773>
- Gorman, K. S., Burns, C., Chin, C., Fitzpatrick, N. Y., Koenig, L., LeViness, P., & Sokolowski, K. (2020). *Annual survey: 2020 reporting period: July 1, 2019 through June 30, 2020*. Association for University and College Counseling Center Directors. <https://www.aucccd.org/assets/documents/Survey/2019-2020%20Annual%20Report%20FINAL%20March-2021.pdf>
- Hersch, E., Cohen, K. A., Saklecha, A., Williams, K. D. A., Tan, Y., & Lattie, E. G. (2022). Remote-Delivered services during COVID-19: A mixed-methods survey of college counseling center clinicians. *Journal of American College Health*, 8, 1-9. <https://doi.org/10.1080/07448481.2022.2038178>
- Hodges, S. (2001). University counseling center at the twenty-first century: Looking forward, looking back. *Journal of College Counseling*, 4, 161-173.
- Lattie, E. G., Lipson, S. K., & Eisenberg, D. (2019). Technology and college student mental health: Challenges and opportunities. *Frontiers in Psychiatry*, 10, 1-5. <https://doi.org/10.3389/fpsy.2019.00246>
- Lenz, A. S. (2022). Counseling program evaluation: A key pathway through implementation, improvement, and social change. *Counseling Outcome Research and Evaluation*, 13(1),

- 1-2. <https://doi.org/10.1080/21501378.2022.2029411>
- Levin, M. E., Hicks, E. T., & Krafft, J. (2022). Pilot evaluation of the stop, breathe & think mindfulness app for student clients on a college counseling center waitlist. *Journal of American College Health*, 70(1), 165-173. <https://doi.org/10.1080/07448481.2020.1728281>
- LeViness, P., Bershad, C., & Gorman, K. (2017). *The association for university and college counseling center directors annual survey – Public version 2017*. Association for University and College Counseling Center Directors. <https://www.aucccd.org/assets/documents/Governance/2017%20aucccd%20survey-public-apr26.pdf>
- LeViness, P., Bershad, C., Gorman, K., Braun .L., & Murray, T. (2018). *The association for university and college counseling center directors annual survey – Public Version 2018*. Association for University and College Counseling Center Directors. <https://www.aucccd.org/assets/documents/Survey/2018%20AUCCCD%20Survey-Public-June%2012-FINAL.pdf>
- Likisa, K. D., & Tura, J. A. (2020). The status of guidance and counseling service in ethiopian science and technology universities. *Ethiopian Journal of Sciences and Sustainable Development*, 7(2), 50-63. <https://doi.org/10.20372/ejssdastu:v7.i2.2020.166>
- McAleavey, A. A., Nordberg, S. S., Jeffrey, A., Hayes, J. A., Castonguay, L. G., Locke, B. D., & Lockard, A. J. (2012). Clinical validity of the counseling center assessment of psychological symptoms-62 (CCAPS-62): Further evaluation and clinical applications. *Journal of Counseling Psychology*, 59(4), 595-590. <https://doi.org/10.1037/a0029855>
- Minami, T., Davies, D. R., Tierney, S. C., Bettmann, J. E., McAward, S. M., Averill, L. A., Huebner, L. A., & Weitzman, L. M., Benbrook, A. R., Serlin, R. C., & Wampold, B. E. (2009). Preliminary evidence on the effectiveness of psychological treatments delivered at a university counseling center. *Journal of Counseling Psychology*, 56(2), 309-320. <https://doi.org/10.1037/a0015398>
- Mitchell, S. L., Oakley, D. R., & Dunkle, J. H. (2019) White paper: A multidimensional understanding of effective university and college counseling center organizational structures. *Journal of College Student Psychotherapy*, 33(2), 89-106. <https://doi.org/10.1080/87568225.2019.1578941>
- Rakich, S. S., & Martinez, D. R. (2021). *Solution-focused brief counseling in schools: An alternative approach to problem-solving and counseling*. Research Anthology on Rehabilitation Practices and Therapy. <https://doi.org/10.4018/978-1-7998-3432-8.ch007>
- Sağar, M. E. (2021). Intervention for social anxiety among university students with a

- solution-focused group counseling program. *International Journal of Progressive Education*, 17(3), 316-326. <https://doi.org/10.29329/ijpe.2021.346.20>
- Savarese, G., Curcio, L., D'Elia, D., Fasano, O., & Pecoraro, N. (2020). Online university counselling services and psychological problems among italian students in lockdown due to Covid-19. *Healthcare*, 29(8), 440-456. <https://doi.org/10.3390/healthcare8040440>
- Schreier, B. A., Anderson, C. L., Galligan, P. K., Greenbaum, B., Corkery, J., Schnelle, T., Gates, C., Hong, J. E., & Kivlighan, D. K. (2023). Embedded therapists: Who do they serve? How are they funded? And where are they Housed? A foundational survey of emerging models. *Journal of College Student Psychotherapy*, 37(2), 144-154. <https://doi.org/10.1080/87568225.2021.1913686>
- Shefet, O. M. (2018). Ultra-brief, immediate, and resurgent: A college counseling paradigm realignment. *Journal of College Student Psychotherapy*, 32(4), 291-311. <https://doi.org/10.1080/87568225.2017.1401790>
- Stufflebeam, D. L., & Shinkfield, A. J. (2007). *Evaluation theory, models, and applications*. Jossey-Bass.
- University of York. (2016, March). *Student mental ill-health group: Report to the vice-chancellor*. <https://www.york.ac.uk/media/studenthome/features/2016/Student%20Mental%20Ill-health%20Task%20Group%20Report%20Mar%20202016.pdf>
- Vonk, M. E., & Thyer, B. A. (1999). Evaluating the effectiveness of short-term treatment at a university counseling center. *Journal of Clinical Psychology*, 55(9), 1095-1106. [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1097-4679\(199909\)55:9<1095::AID-JCLP7>3.0.CO;2-A](https://doi.org/10.1002/(SICI)1097-4679(199909)55:9<1095::AID-JCLP7>3.0.CO;2-A)

收件日期：110年07月25日

一審日期：111年01月11日

二審日期：111年06月17日

三審日期：112年03月14日

通過日期：112年05月06日

## **Guidance and Counseling in Colleges and Universities in Taiwan: Challenges and Perspectives**

Fei-Chuan Chen\*

National Yunlin University of Science and Technology

This study aimed to explore the development, implications, challenges, and prospects of counseling work at Taiwan's colleges and universities for more than 60 years. This study employed the literature analysis and document analysis methods to explore the current situation and challenges from three aspects of counseling, namely organizational position and manpower allocation, three levels of guidance and counseling and transition mechanism, and performance evaluation and self-improvement mechanism. It anticipated the following prospects: redefine and clarify the professional image and organizational position and role and function of guidance and counseling units in colleges and universities. Additionally, according to the comprehensive professional definition and by integrating the division of work, a campus ecological system based on a cooperation model should be established, fostering a positive counseling image and collectively promoting the three levels of guidance and counseling. It is recommended that government or academic organizations establish a database or big data platform to acquire current information and trends to expand and improve guidance and counseling work. Regarding performance, it is advisable to incorporate institutional research to establish an evidence-oriented and continuous improvement mechanism for school-based counseling characteristics and quality assurance systems and develop an authentic and rigorous guidance and counseling credential-awarded mechanism. Guidance and counseling professional associations should promote effectiveness evaluation, performance presentation, and counseling work quality assurance system of each school, broadening the implications and scope of colleges and universities' counseling. Simultaneously, to cope with the ever-increasing needs and challenges of counseling, it is advisable to enhance the functions of the regional platform to ensure the quality and effectiveness of counseling work. Guidance and counseling in the post-epidemic era should be integrated with emerging technologies to

---

\* Corresponding author: Fei-Chuan Chen. e-mail: [chenfj@gmail.yuntech.edu.tw](mailto:chenfj@gmail.yuntech.edu.tw).  
doi: 10.53106/172851862024010069001

develop technological consultation work that can align with current trends.

**Keywords:** Colleges and universities, guidance and counseling, professional counselors.