

學生心理衛生之
輔導資源量能探討與解方尋求



議題手冊

教育部青年發展署

110年青年好政系列 - Let's Talk

民國 111 年 3 月 05 日

目錄

壹、計畫緣起	2
貳、活動流程	4
參、團隊介紹	5
肆、講師介紹	6
伍、審議民主簡介	7
陸、議題背景資料	9
一. 校園輔導機制	
二. 三級輔導制度的困境	
三. 大專院校輔導量能探討	
柒、大專院校輔導系統 探討與對策	17 26
捌、劇本與議題簡要整理	35
附錄：筆記欄	38

壹、計畫緣起

近年來，臺灣因精神疾患就醫人數增高，各大專院校更是頻頻傳出學生自殺事件，在2019年全國自殺防治中心計畫期末成果報告中自殺通報人數，在15-24歲的年齡層就占了22.6%(位居第三名)，但這僅僅是有就醫的數據，背後未就醫黑數我們無從得知。2021年監察院發佈「青少年自殺防治策略及作為等情案」，內容提及青少年族群自殺死亡率連續20年攀升，也揭露學生自殺身亡個案近7成未曾接觸校內輔導資源，由此可知學生的需求與學校的輔導資源間有一定程度上的落差。

然而，憂鬱人口的數量增多的現況也反應在大學的輔導諮商現場，每學年大學諮商人數都是需求大於供給，也經常發生預約不到或是需要排到很久之後才能晤談的狀況，可見心理健康問題著實是我們必須一起面對的狀況。除此之外，憂鬱人數、需要諮商人數、意圖自殺人數逐年升高，但學校的學生輔導中心在面對增加的需求量時，卻無法適當因應，出現了供給面不堪負荷的現象。

事實上，為了有效應對上述情況，教育部辦理補助方案，鼓勵學校申請經費來增聘輔導人員，但校內專業輔導人員流動率高，在學生憂鬱狀況越發嚴重的今日，輔導室人力依舊是處在吃不消的狀況，且在目前的三級制度現況下，專業輔導人員的定位和界線劃分上也不夠清楚明白，在制度層面以及落實方面就會存在一定程度的落差。

重心啟動在此次計劃中採用審議民主的願景工作坊，在經過擁有豐富大專院校學生輔導經驗的老師演講授課後，帶動參與者釐清議題、形成並聚焦問題，同時探討現有制度的規劃與實際施行間落差的因素，並嘗試在顧及各方難處後尋求解方。期望能藉此找出具體改善之道，以創造更完善的輔導資源體制，改善目前的困境。

貳、活動流程

時間	流程	地點	進行方式
09:00~09:20	報到	會議廳	
09:20~09:30	開場	會議廳	主持人自介，各負責人及講師自我介紹，簡單分享今日Talk流程。
09:30~11:00	議題分享交流	會議廳	講師授課。(含10min的休息時間)
11:00~12:00	Talk進行(I上半部)	會議廳	討論劇本、釐清劇本之中的議題、問題意識。
12:00~13:00	午餐	會議廳	
13:00~14:00	Talk(I下半部)	會議廳	形成初步對於議題的願景。
14:00~14:40	Talk(I)	會議廳	各組報告願景，並進行各願景的交流整合。
14:40~15:00	茶點時間	會議廳	交流與休息
15:00~16:00	Talk(II)	會議廳	各組就既有的集體願景，形塑成各組的好點子。
16:00~16:15	Talk(II)	會議廳	接續討論或寫點子海報。
16:15~17:15	Talk(III)	會議廳	各組點子亮相
17:15~17:25	Talk(III)	會議廳	點子決選
17:25~18:00	Talk(III)	會議廳	好點子亮相與總結

參、團隊介紹

重心啟動是一群關注心理衛生相關議題的大學生，三位夥伴來自心理相關科系，作為就讀心理專業、有意成為助人工作者的學生，熟悉基礎心理學領域相關知識，對於現行學生輔導體制及觀念有些許想法，以及其應該被重新審視之處，意欲透過自身的力量推動全體意識的提升，以學生的視角作為出發點，提供關心學生心理衛生議題的各個領域來自各方的觀點，也因此將學生輔導量能作為此次心理衛生議題的主軸。

另外兩位夥伴分別來自交通大學及臺灣大學，這兩位夥伴深具法律知識及審議式民主經驗，透過過去相關審議式民主經驗提供此次願景工作坊更多審議議題的觀念及多元性

五位夥伴致力於將學生輔導體制的問題於社會意識中提升，願以跨領域合作為心理衛生議題帶來更多交流。

肆、講師介紹



許凱傑老師

講師會帶領大家了解目前輔導制度的介紹以及分析，希望能為我們對於大專院校輔導制度的優劣有更多了解！

相關經歷：

- 淡江大學諮商職涯暨學習發展輔導中心 主任
- 北一區大專校院輔導工作協調諮詢中心 工作小組委員
- 諮商心理師全聯會 職業委員會 組員
- 第五屆新北市諮商心理師公會常務理事
- 第六屆新北市諮商心理師公會理事

審議式民主（deliberative democracy），從英文的名字可以更直觀的了解其背後的含義。deliberative意思是深思熟慮，故兩個詞組合在一起可以初步理解為深思熟慮後的民主，而非單純投票來決定公共事務。審議式民主透過不同立場或意見的人交流，輔以辯論、推理，始得出大家都可接受的意見。審議民主主要是糾正過度依賴投票形成多數人的喜好，剝奪少數人發表意見的機會的缺點，是除了代議民主以及直接民主外在近代所興起的民主形式。此種民主增加了公民參與公共政策形成的機會，培養公民思辨能力，進而形塑出整體參與政策決定的氛圍，而不再只是透過投票來草草決定。審議式民主不僅能提高決策的正當性，也可提高決策的品質，更能從本質上解決立場或價值觀不同所引起的衝突。

常見的審議模式有：參與式預算、願景工作坊、公民會議、公民咖啡館等...。參與式預算主要是由人民來決定一部分的預算的優先使用順序；願景工作坊則是透過與會者的討論構築對於某議題於未來的理想樣態；公民會議則是要求與會者須提前準備背景知識並與當天會場裡的專業人士溝通，將討論出來的共識整合成一份報告。公民咖啡館則是分成數桌輪流換桌討論。

本次團隊所使用的審議式民主的模式為願景工作坊，顧名思義就是透過集體的討論來構築出共同的願景。主辦團隊會提供與會者兩套劇本，讓各位分組去進行討論。每套劇本都將展現未來的狀況，使得與會者可以快速投入議題並進入討論狀態。透過不同背景經驗的與會者們不斷的知識交流碰撞下，最後產出集體的願景。在確立好共同願景後，會請各組想出3~5個點子來協助願景的建構。

接著將透過各位用貼貼紙的方式去黏在可行的點子上，再整理出認同度較高的幾個點子作為產出，形成本次的行動方案。本次活動共有兩套劇本，會依照填寫報名表單的志願分發。我們團隊希望藉由劇本的形式，讓與會公民能夠產生促進社會上對大專院校的諮商輔導現況有更好的改善方式。

一、校園輔導機制

在臺灣現有的制度下，學生輔導法是在面對一個個下墜的生命，首當其衝的法律制度。《學生輔導法》於2014年頒布，而其中所訂定的三級輔導制度是目前全國各級學校處理學生心理健康層面問題，所遵循的法律制度。三級輔導制度採用WISER2.0模式，以「發展性輔導」、「介入性輔導」、「處遇性輔導」等三階段去承接每一個青年學子，我們針對大專院校目前三級輔導制度做一些探討。

介入性輔導(ISE)

個別化介入、系統合作、持續性評估
經發展性輔導仍無法有效協助之學生，提供個別化需求訂定輔導方針並評估轉介機制，進行個案管理及輔導。

發展性輔導(W)

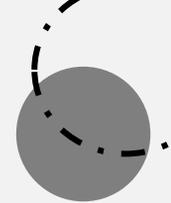
訂定學校輔導計畫
實施生活輔導及生涯輔導等措施。

處遇性輔導(R)

資源整合
經發展性及介入性輔導仍無法有效協助之學生，結合跨領域專業服務。

至少80%的參與者受益

(大專院校學校輔導工作參考手冊)



學校就如同小型社會般，學生有著不同的需求，各單位也有不同的專業與角色，如同社會上的各行各業，各有其專業與被重視的部分，看似不同但彼此之間卻又是緊密連結。了解各處室組織架構，及其工作職掌與輔導工作的相關性，能幫助專業輔導人員運用和連結各類輔導資源。

WISER2.0三級輔導工作模式該架構立基於學校三級輔導體制中，但WISER更強調輔導工作間的累積關係，也藉此達到補位與合作效果，若缺乏任何一個層級，都無法落實學校輔導工作的成效。

W是代表發展性輔導工作，包含全校性(Whole school principle)、智慧性(Working smart principle)、雙贏(Win-win principle)，發展性輔導工作應由全校所有教職員推動及執行相關措施，且有效的規劃使得輔導制度能夠關注和照顧到至少80%參與學生的需要。

介入性輔導則為ISE，強調個別介入(individualised intervention)、系統合作(System collaboration)與效能評估(Evaluation)三原則，由輔導中心為主要執行單位。而處遇性輔導代表的R(Resource intergration)則需要引入與整合資源，透過內外部之機構單位，協助學生輔導服務。

發展性輔導

希望促進學生心理健康、社會適應及適性發展，協助學生了解與認識自己。針對全校學生，訂定學校輔導工作計畫，實施生活輔導、學習輔導及生涯輔導相關措施。

• 把關人：學校全體教職人員

- 1) 平日主動關心、並提供學生問題諮詢與班級經營難題解惑。
- 2) 提供諮商輔導中心(組)空間給導師作為師生晤談或與家長晤談的場所。
- 3) 諮商輔導中心(組)的相關心理測驗結果，在不影響隱私與保密的原則下，提供導師做為了解學生與規劃班級活動參考。

• 校園舉辦發展性輔導的活動

- 1) 全校專題講座
- 2) 班級輔導或座談
- 3) 自殺防治守門人訓練
- 4) 徵文、海報、微電影、攝影等創作比賽
- 5) 心理衛生活動

介入性輔導

針對發展性輔導仍無法有效滿足其需求，或適應欠佳、重複發生問題行為，或遭受重大創傷經驗等學生，依其個別化需求訂定輔導方案或計畫，提供諮詢、個別諮商及小團體輔導等措施，並提供評估轉介機制，進行個案管理及輔導。

• 把關人：學校輔導室

- 1) 高關懷學生篩檢與危機個案管理
- 2) 諮詢
- 3) 個別諮商
- 4) 小團體輔導

• 三項工作原則

- 1) 個別化介入原則(I)：針對受輔學生施予個別化的介入策略，並運用諮商輔導專業評估其核心議題。這些介入策略包括個別諮商、小團體輔導，以及與教師、家長的諮詢等工作。
- 2) 系統合作原則(S)：在進行學生輔導的同時，適時納入其生態系統中的重要他人，共同合作協助其適應與成長，這些重要他人包括家長、導師、系辦公室、授課教師，以及校內各處室與行政系統等。
- 3) 持續性評估(E)：在輔導過程中需進行持續評估，以瞭解介入性輔導策略能否有效達成預期目標。持續性評估可採用多種方法多種管道進行，例如：諮商歷程的進展、問題行為的減少、適應行為的增加等指標。此外，諮商過程中，若發現問題不僅未改善、甚至惡化，則考慮轉介。

處遇性輔導

針對介入性輔導仍無法有效協助，或嚴重適應困難、行為偏差，或重大違規行為等學生，配合其特殊需求，結合心理治療、社會工作、家庭輔導、職能治療、法律服務、精神醫療等各類專業服務。

• 把關人：學生輔導諮商中心

以學校輔導室為基礎，進行校外資源的整合，如：學生輔導諮商中心專業輔導人員、精神科醫師、諮商心理師、社工師

至於校內則有校安中心、諮商輔導中心、住宿組、國際事務處、系所、學生事務處、教務處、秘書室，會針對學生發生的事情進行處理。

• 需要面對的個案

- 1) 自殺未遂
- 2) 自殺已遂
- 3) 家暴及性侵案
- 4) 親密關係暴力
- 5) 精神疾病

在大專院校的學生輔導工作上，校內各單位的連結與整合之合作關係，有其所能參照之辦法，如在《大專院校學校輔導工作參考手冊》有其架構可做為組織運行之參考。

輔導層級	目標	年度輔導工作計畫	各行政與教學單位	三級學生輔導工作計畫之訂定與推動
發展性輔導	為促進學生心理健康、社會適應及適性發展，針對全校學生，訂定學校輔導工作計畫，實施生活輔導、學習輔導及生涯輔導相關措施。	校園心理衛生推廣工作	宿舍輔導組	自殺守門人訓練、輔導知能活動
			通識教育中心	性別教育課程、生命教育主題週、專題講座
			圖書館	電影欣賞、好書共讀、各項展質
			各學院/系所	導師制度之推動、班級座談、輔導股長培訓
			課外指導組	透過校慶、社團博覽會推廣及宣傳輔導理念
			學生社團	諮商輔導單位之志工團
			國際事務處	境外生相關工作坊與活動
			校友會	校友回娘家、返校座談
			教務處、教學資源中心	學習、學涯輔導活動
			就業輔導組	就業博覽會、職涯諮詢
		資訊中心	輔導音訊系統與網站維護	
		總務處	校內場地使用與設備借用	
		輔導知能研習	導師業務主責單位或各系所	導師輔導知能研習
			人事室	教職員輔導知能研習
			資訊中心	資訊系統諮詢
		一般諮詢服務	總務處	校內場地使用與設備借用
			全校教職員	全校性輔導諮詢服務
培訓與招募志工或輔導股長、志願輔導老師	課外指導組	諮商輔導單位之志工團		
	服務學習組	結合服務學習之課程與活動		
	學生自治組織			
	各系所	志願輔導老師之推薦與業務推動		

輔導層級	目標	年度輔導工作計畫	各行政與教學單位	三級學生輔導工作計畫之訂定與推動
介入性輔導	針對經前款發展性輔導仍無法有效滿足其需求，或適應欠佳、重複發生問題行為，或遭受重大創傷經驗等學生，依其個別化需求訂定輔導方案或計畫，提供諮詢、個別諮商及小團體輔導等措施，並提供評估轉介機制，進行個案管理及輔導。	大一新生身心健康普測、高關懷輔導工作	各學院/系所 教官、導師 學務處—生輔組 學務處—衛保組 學務處—宿舍輔導組 教務處 校安中心	協助新生普測相關事宜 協助高關懷篩檢、追蹤輔導、轉介協助個案管理追蹤輔導
		個案諮詢服務	全校教職員	提供特殊個案諮詢服務，共同協助個案諮商輔導工作
		個別/團體諮商與輔導	教官、校安中心 學務處—生輔組 學務處—衛保組 學務處—宿舍輔導組 國際事務處 教務處 各學院/系所 導師 就業輔導組	協助學生申請輔導（例如：違規學生、特殊境遇、境外生、休退學） 建立與實施溝通、諮詢與合作機制
		心理測驗 施策與解釋	各學院/系所 導師 就業輔導組 教務處	協助學生申請輔導

輔導層級	目標	年度輔導工作計畫	各行政與教學單位	三級學生輔導工作計畫之訂定與推動
處遇性輔導	針對經前款介入性輔導仍無法有效協助，或嚴重適應困難、行為偏差，或重大違規行為等學生，配合其特殊需求，結合心理治療、社會工作、家庭輔導、職能治療、法律服務、精神醫療等各類專業服務。	校園危機通報與輔導	校安中心	協助處理學生危機事件及後續相關事宜
			學務處—衛保組 學務處—宿舍輔導組	緊急生理狀況處理與包紮 宿舍安全與生活協助對外媒體說明與溝通
		校園其他相關通報或機制啟動	秘書/公關室 各學院/系所 導師、教官	受輔學生相關事務聯繫與協助/共同關懷與輔導危機個案
		轉銜輔導	各類委員會、教官、校安中心 教務處 學務處 資訊中心 導師	依法規或倫理規定執行需通報之事件及提供適度協助 依轉銜辦法提供協助
校內外資源連結	警政系統 社政系統 法政系統 精神醫療衛生系統	受輔學生轉介相關合作資源		

二、三級輔導制度的困境

我國立法院在2021年三月時，針對當前校園心理輔導機制所面臨的困境，給出三大建議，以便改善校園輔導機制目前之狀況。包含：加強學生心理健康教育、調高專業輔導人員之薪資並以專職聘任、強化專業輔導人員之配置。而其所建議也反映出了三級輔導制度已不夠符合目前世代所需，需要在進行近一步的探討與調整。

在三級制度中，第一級發展性輔導中的學校教職員是與學生的距離較近且互動最為頻繁，且能夠快速得知學生狀況或是獲取線索的對象，但當教師無法承接住學生的問題，又或者是根本沒有承接學生的問題時，這些問題便會帶到第二級。第二級的學校輔導室通常是針對學生的狀況去做適當的評估或給予其所需要的支援。然而，當個案狀況並沒有好轉，則需更進一步地轉介到第三級，以更加專業且嚴謹的方式去處理。的確，三級輔導制度看似有著完善的階段分工，但實際上，在這樣的制度下依舊存在著不同的困難使得成效無法順利彰顯，以下也會分別討論各級制度內的問題。

第一級輔導階段

一級輔導階段在實務接近學生的層面會碰到許多窒礙難行，不論是活動是否適用學生，抑或是教師是否能夠發揮其作用協助學生有適當的發展，在過往的教育經驗中都有反映出一些問題，例如：許多教授在過去，主要是針對研究領域去做培訓，而鮮少有碰觸心理輔導的相關經驗，在進入校園後當上導師，始終很難去承接住每一個有困難的學生，這也同時導致一級輔導的作業內容完完全全落在二級的輔導機關上頭。

除了教師對於心理輔導相關經驗的不足以外，有些老師在價值觀層面覺得自己能夠解決學生的問題，導致沒有妥善評估學生的現況，可能造成沒有辦法針對學生的病灶做出適當的協助與處理。

郁雲龍（2011）探討國中學校系統中，導師、輔導教師、訓導人員與學校社工對中輟之虞學生的合作經驗與困難，其中提到輔導教師與導師形成雙方合作困難，是因對彼此的負向經驗所致。雖然此篇論文是針對國中中輟生的研究，但它也十足的反應一級輔導機制在各個教職員中對於輔導人員的不當期待以及教職員與輔導人員之間彼此資訊未能有效連結；在大專院校的教育環境中，許雅惠（2011）之《大專校院輔導教師工作現況與專業知能需求之研究》中，也提及學校行政組織對於輔導中心功能有期待；事實上與國中學校系統中所發現的癥結不適當的也有些相似之處，在雙方彼此資訊和資源上無法建立正向連結、且彼此工作負荷量大上並不能兼顧所有學生。

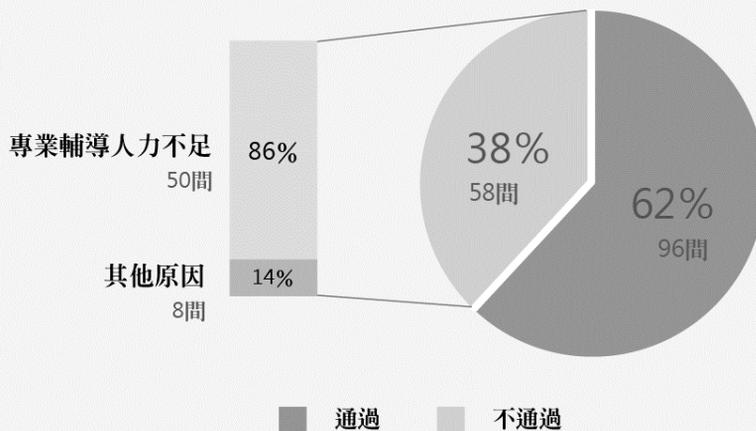
另外，目前一級輔導制度中發展性輔導的講座、工作坊等等的活動，主要權責的處室大多還是落在學生輔導中心的業務範圍中，這樣也導致學校的專業輔導人員除了要面對來自上級的壓力，還需要去做申請經費，舉辦活動，再做成果與核銷，這些繁雜的行政工作，這樣的行政專責處理以及同時還須兼顧輔導，也會大大消耗專業人員的人力。

第二級輔導階段

人力面

學生輔導法第11條第5點規定大專院校每一千二百名學生，要配至少一位專業輔導人員，然而根據高教評鑑中心108年度3月所公布的「107年度公私立大專校院推動學生輔導工作評鑑」，全台有57校評鑑結果不合格，人力共缺113人。

107年度公私立大專校院推動學生輔導工作評鑑



(107年度公私立大專校院推動學生輔導工作評鑑通過比例圖) 資料整理/黃婕 圖表製作/陳子瑜、黃宥綺、姜期儒

在2020年 11月(民109年)，臺大接連發生四起學生自殺案，後續各個大學皆有學生自殺的狀況發生；到了2021年(民110年)，學生輔導工作評鑑僅剩4間未通過評鑑，但於「1:1200」的規範下，心輔人力依舊無法負荷。也於2021年的報導中，陽明交大、臺大、臺師大皆表示：「雖輔導人員已合乎法律規定，但心輔人員的壓力還是很大，這其中的原因包含，學生狀況比過去複雜、輔導人力吃不消」。



大專院校的學生輔導系統與其所反映出的現況仍然存在不足之處

薪資面：

加上專業專業輔導人員在薪資上也存有偏低、天花板的問題

一、在某些學校僅給專業輔導人員28000元薪資，薪資的水準並沒有與其學歷相呼應

二、在普遍的大專院校工作之專業輔導人員(以諮商心理師為例)，起薪扣掉勞健保大約拿四萬初或是三萬八左右，但十年過後薪水也是差不多。對於專業輔導人員來說，到外面做治療或是做兼任的工作、接工作坊，都還比較容易領到較高的薪水。

輔導事務也須仰賴兼任輔導人員，但兼任不負責個案管理，只有排到時段時會來學校，無法完全取代專任。輔導人員也存在頻繁流動的問題，根本原因與薪資、行政工作量、學校是否重視心輔專業有關。頻繁流動對於學生並不是一件好事，因為心理諮商需要對心理師產生相當程度的信任與親近感，才能開始有效合作、練習，進而改善學生現狀況，達到有效的諮商。

而在個案管理上，個案管理師的責任上存在系統上的混亂，重心啟動團隊在訪問第三級處遇性輔導中的心理師也有向我們提及，有些大專院校的個案管理師並不一定是心理師，而是導師作為個案管理師的角色；而在端傳媒《校園前線諮商心理師內心話》之相關報導中，也有一線的心理師提及專業輔導人員在諮商輔導上不應與個案管理混為一談，因為對於學生而言又或者是輔導人員都會產生，角色的混亂，個案管理師就如護理師的角色一樣是對於個案照顧、追蹤，而非醫治的角色。

學生輔導中心除了需要落實二級輔導中的個案管理，甚至舉辦在一級輔導中的心理健康活動，還要跑許多行政程序，在人力層面的消耗以及人力內部對於工作品質，無論薪資或專責上的問題是我們清楚可見的，也由此可知「人力問題」及「權責問題」是目前我們可以看到在三級輔導制度中需要被重新討論以及改善的一環。

【補充：兼任專業輔導人員的工作樣態】

1) 個案的安排

當個案來尋求諮商的時候，首先會依照學院，透過系統或是人工方式分配到對應的專任心理師之後，專任心理師會依照學生來談的議題，以及評估問題的嚴重程度，分配到適切的專任或兼任心理師來進行諮商。如果無法媒合到兼任的時間，或者是學生危急程度較高的情況之下，通常會由專任來諮商服務。

2) 薪資

由於各學校校內金錢資源的分配方式不同，也會間接導致每間學校的諮商心理師人數都不太一樣。當資源足夠時，也能夠聘任更多的兼任心理師服務個案，在這樣的情況之下，這導致了每間學的兼任心理師人數會有所差異，有些可能有數十位兼任心理師，有些學校可能只有個位數，這就會導致學生能受到的輔導資源都不同。而各校唯一共同的情況為，目前《學生輔導法》規定專任心理師與學生人數需要符合 1:1200，因此各校的專任心理師數量，會依照校內學生的數量而定。在資源分配不同的情況之下，除了心理師的數量影響之外，其實學生也會因資源的限制而影響諮商的次數。

3) 教育部給予之補助

教育部對於專業輔導人員專業輔導人員有規定，兼任人力補助額度，乃以學生人數區分如下：

- a) 學生人數未滿1萬人者：最高補助新臺幣 10 萬元（折算聘用兼任專業輔導人員一名）。
- b) 學生人數1萬人以上，未滿2萬人者：最高補助新臺幣 20萬元（折算聘用兼任專業輔導人員2名）。
- c) 學生人數2萬人以上者：最高補助新臺幣 30 萬元（折算聘用兼任專業輔導人員 3名）。

申請方案	補助項目	最高補助經費	計畫之審查重點	備註
專任專業輔導人員	「專任」專業輔導人員	1、學生人數未滿一萬人者：最高補助三人。 2、學生人數一萬人以上，未滿二萬人者：最高補助五人。 3、學生人數二萬人以上者：最高補助七人為原則。上述，除服務地區為離島地區者，每人每年最高補助新臺幣四十八萬元外，每人每年最高補助新臺幣四十萬元。	1、計畫之具體及完整性(佔50%) 2、學校自籌經費佔本部補助經費之比例需≥50% (佔50%)	1、本部補助之經費僅為「薪資及年終獎金」，且除服務地區為離島地區者，每人每年最高補助新臺幣48萬元外，每人每年最高補助新臺幣40萬元。 2、薪資及年終獎金不足部分或其他需用各類費用(如勞保費、健保費、勞工退休金、加班費、值勤費、其他津貼等)，請各校依相關法令之規定編列於自籌項目。
兼任專業輔導人員	「兼任」專業輔導人員之鐘點費	1、學生人數未滿一萬人者：最高補助新臺幣二十萬元。 2、學生人數一萬人以上，未滿二萬人者：最高補助新臺幣四十萬元。 3、學生人數二萬人以上者：最高補助新臺幣六十萬元。	1、計畫之具體及完整性(40%) 2、學校現有專兼任輔導人力之配置(30%) 3、本計畫學校自籌經費之比例(30%)	1、本部補助之經費僅為「鐘點費」，並不包含相關勞健保費用，有關此類費用則請各校依相關法令之規定編列於自籌項目。以學校所訂支給標準給付，並以每小時新臺幣800元為上限。 2、學校現有專兼任輔導人力之配置其計算方式為：學生總人數(以本部統計處公布之最新資料為準)/專任專業輔導人數+合計兼任專業人員服務時數後可折抵之人力(每576小時即可折抵為1名人力)。

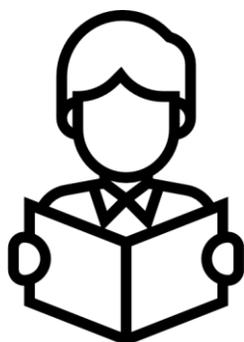
第三級輔導階段

當學生需要三級制度的幫助的時候，通常會需要多方管道進行協調與合作，由各縣市政府教育局處的輔諮中心負責，專業輔導人員、社工師去拉出對重大創傷、急需資源弱勢學生的最後一張心理安全網。在進入第三級輔導時，第一級以及第二級的教師、專業輔導人員會面對生命議題更為複雜的個案。二級與三級的分界在此，也變得需要更加倚靠個人能力的判斷，這也造成了個案該何去何從的窘境。因為可能會存在三級輔導機制的專業輔導人員不覺得通報的個案有嚴重到需要啟動三級輔導，這樣的決定打回去二級的時候，往往會造成二級以下的人員更大的反彈；又或者是，學校端認為能夠處理棘手的個案，輔諮中心的負責人就需要尊重校方的決定。輔諮中心在處理輔導一事的角色定位就會十分尷尬，這也是之前臺南輔諮中心事件所反映出來的問題。不開案，學校可能覺得中心推卸責任，可能會面臨檢舉；有時則是校方不夠信任輔諮中心，學校可能會對於中心有所意見。然而，輔諮中心還有面臨人員流動率高的問題，輔諮中心的工作性質是「任務編組」，專輔人員永遠只會是約聘人員。除了少數的地方政府可以有晉級的機會，許多的專輔人員無論工作多久，薪水都不會增加，加上工作本身又困難，年資到達一定年資的專輔人員自然會選擇待遇更好的工作另尋出路。

在第三級的輔導體制中，我們可以看見輔諮中心的問題，不僅僅框限在如何處理個案的能力，還需要面對的是在「權責」上如何釐清、界定彼此的責任，抑或者學校與資源上協調的問題。

當三級輔導制度被層層剝開檢視時，會發現事情遠遠沒有想象的簡單。不論是在第一級，教師對於心理經驗的缺乏、輔導中心與老師端價值觀差異使得轉接不順利；第二級所發生的學生輔導中心內專業輔導人員數量不足、行政業務繁重、薪資、兼任輔導人員流動率高等人力問題，又或是從二級轉介到第三級的過程中，專業輔導人員對輔諮中心、輔諮中心對校方等立場相抵觸的尷尬情況，從此些問題都能看出三級輔導制度仍有改善的空間。雖說問題的存在已被意識到，但若是要解決所將面臨的困境恐更加龐大，因為這將牽扯到不同立場族群對自身的坦護衍伸出的對立、高額的經費該從何而生.....因此，還有極大的空間令人反思。

柒、大專院校輔導系統探討



學生

根據衛福部統計，107年到109年，15歲到24歲青少年，自殺死亡人數從193人升至257人，足足增加了33.2%，曾有自殺企圖者更是上升62.9%，但其中僅有一成向輔導老師或專業輔導人員求助，多達四分之三的青少年表示不會告訴家長或老師。在國內「大學生對諮商服務的知覺暨影響求助意願因素之探討」研究中也發現在學生的求助態度上，會因個人對求助抱持負向看法時，會不願意向專業求助。

國內大學生大多依循

「逃避-自行調適-找朋友-找心理專業」路徑處理心理困擾

這也呈現出當所有資源都耗盡的時候，青少年不一定會去尋找心理治療。雖然很多人需要心理治療的幫忙，但是求助的比率還是偏低，進而產生服務落差(service gap)的現象。在國外也可以看到服務落差的案例發生，在挪威的一個全國性的調查研究，調查有焦慮症與憂鬱症時的求助行為，發現有焦慮症狀狀況的人，只有25%有尋求專業協助；而被診斷的憂鬱症，只有13%的人尋求專業協助；而在日本1168位國、高中生，瞭解他們的求助行為，在這些樣本當中，有39%的人曾經有過心理健康知識，但是只有10%是求助於心理諮商師，朋友或是學校同學是這些青少年第一時間主要求助對象。

在青少年求助心理諮商中，面臨去與不去的抉擇問題，有促進與阻礙因子的進退造成青少年對於求助心理諮商有不一樣的選擇。

促進的因子

- 1) 對於心理治療有正向經驗
- 2) 個人對於特殊症狀的瞭解程度，越熟悉則越容易求助
- 3) 社會網絡(周圍重要他人)鼓勵與支持會增加求助行為
- 4) 對心理疾病概念越好，求助態度則越正向積極

阻礙的因子

- 1) 對心理治療的過程中，感到實質的害怕，害怕要去說心理內在的痛苦情緒且不希望心理治療的過程再次經歷痛苦的感覺
- 2) 太強的個人主義
- 3) 低的人際依賴
- 4) 不喜歡自我揭露
- 5) 傾向隱藏痛苦與負向的個人資訊
- 6) 知覺到社會污名化
- 7) 自我污名化
- 8) 低教育水準
- 9) 治療費用太高
- 10) 對於社區心理衛生單位的不了解
- 11) 少數民族的特殊身份
- 12) 想要去隱藏壓力或是個人的隱私
- 13) 自尊越高，求助態度越負向

在相關研究論文以及《大專院校學校輔導工作參考手冊》中有針對學生使用諮商現況給予意見，能夠使得學生在使用學校的諮商服務更有動力去接受，以下為相關建議：

1) 針對青少年本身與同儕間去加強對憂鬱的認知，對於心理諮商的正向認識，並針對現行的課綱提倡的素養教育來規劃，製作成改善憂鬱一系列的課程。

2) 在大專校院學校輔導參考手冊中，有建議校園中可以藉由透過培訓學生成為輔導志工，使得輔導資源的連結上能更為密切。因為由學生自身參與輔導志工將對於自身團體及周遭氛圍有較直接的了解，能夠給予輔導中心額外的、不同視角的資訊，且經過輔導中心完整的訓練後，學生輔導志工能成為有力的同儕支持，藉此延伸校內輔導網絡。

3) 未來學校預防、推廣時能透過可強化大學生的自我信心，減低大學生求助心理諮商時形成自我污名的感受以及增加預期揭露(在諮商室自我揭露所達到的效果)後可以獲得更多的效益，進而可以增加求助態度。

4) 一般人未能正確認知諮商輔導一事因此，也可讓專業輔導教師入班進行心理諮商的課程分享，一方面可以改變學生對輔導的負面迷思，建立以正確認知及心態；另外，輔導單位亦應行銷並強化其單位積極正向的資源形象，邀請學生擔任輔導單位志工，促進學生自我瞭解與成長、並分享輔導單位的認知，以扭轉學生對輔導室的負面印象，進而提升學生的求助意願。

綜上所述，減少學生對求助的負面態度、提高學生周遭環境的支持度與了解諮商輔導資源、優化諮商輔導的價值及與學生之間的親近感……，是有助於改善學生將求助專業諮商輔導擺在最後順位的窘境。雖然了解改善的方法，但當要做出實際行動時，依舊會有阻礙，而且除了改變學生的價值觀之外，外力的介入也是不可或缺的。



專業輔導人員

目前需要學校心理輔導資源的學生愈來愈多，但各級學校都面臨人力不足的困境。以大專校院為例，每1200名學生僅配置1名專業輔導人員，學生平均需等待1個月的時間才排得到諮商。且專業輔導人員工作量龐大，但薪資並不高，價值嚴重被貶低。

*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。

再者，部分學校為節省成本不願另聘行政人員，導致專業輔導人員除了個案諮商還要處理行政事務。在〈大專校院輔導教師工作現況與專業知能需求之研究〉(2011)中，大專校院輔導人員知覺其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%）。由上述研究結果可知，大專校院輔導人員所知覺主要工作項目多聚焦於直接服務與輔導行政。目前大專校院輔導人員所面臨的工作困境可能涵蓋學校行政組織對輔導中心功能的不當期待、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、工作負荷量過於沉重，以及薪資不高等。

1) 學校行政組織對於輔導中心功能的不當期待

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。

2) 與主管在專業溝通上有困難

學生輔導中心的主管包含中心主任，有些學校也包含學務長，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，因此會讓輔導人員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。另外也有些輔導教師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。

註：

有些學校的學生輔導中心屬於二級機關，上級除了輔導中心主任，還包括學務長、校長。

3) 危機個案處理無法有效整合校內外資源

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。

4) 工作負荷量過於沉重

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。且身為大專院校的專業輔導人員也須具備學校輔導行政之核心專業能力，內各包含：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等。

也就是說，專任輔導人員需要舉辦一二級預防的講座與工作坊、準備評鑑需要的相關資料、透過系統安排學生的諮商需求，同時，專任心理師也必然要輔導一定數量的學生，另外，還包含了輔導校或者協助轉介校內的其他同仁老師。

面對如此大負荷量的工作，兼任輔導人員的存在確實分擔了許多諮商的工作，但由於兼任輔導人員主要透過系統安排接案輔導學生；而當個案來尋求諮商的時候，無法媒合到兼任的時間，或者是學生危急程度較高的情況之下，通常還是會由專任來諮商服務。而在此情況下，專任輔導人員的工作量依舊是難以負荷。

5) 薪資不高

《學生輔導法》第9條第1項規定略以，學校應由專責單位或專責人員推動學生輔導工作，惟前揭規定未具強制性，因此，學校未必會遵守。依據110年學生輔導法規定，政府於《教育部補助大專校院設置專業輔導人員要點》中補助大專院校之專業輔導人員一年40萬，兼職專業輔導人員一小時1000，但一間超過2萬人的學校卻只能補助最多五位，其他專業輔導人員的費用都必須由校方親自籌措，這導致了只有少部分的專業輔導人員能領到補助，而其他的薪資條件就會更差一些，就算有教育部補助，校園內的待遇也還是遠比外界差，一般業界行情心理諮商一小時約2000起跳，由於薪資低、工作量大，大專院校的專業輔導人員流動率極高，一般而言，有2年經歷就算資深，長此以往，不僅經驗無法傳承，亦無法與學生建立長期關係。

而在2021年（民110年）立法院的校園心理輔導機制之研析中為了改善上述之狀況，也有給予幾項建議作為之後修繕制度之參考。在人員不足之處，除了在107年首度舉行學生輔導工作評鑑，大專校院通過率不到5成，反映出專業輔導人員的人力不足以外，教育部每年編列預算補助大專院校進行心理輔導相關事務，把關各大專院校心理輔導量能的「學生輔導工作評鑑」卻不是常態性，導致無法滾動式檢討。

教育部學生事務及特殊教育司表示，當年評鑑後已辦理補助方案，鼓勵學校申請經費來增聘員額，核定補助141校增303名專任人力。109年教育部也積極協助各校增加人力，至今只剩不到5所學校未達標，未來將每5年檢討1次人力。惟《學生輔導法》雖有規定應配置專業輔導人員，但即便補足法定人員，也無法負擔學生需求。建議修正《學生輔導法》增加各級學校專業輔導人員之配置。且為了使專業輔導人員留任，建議調高其薪資，並以專職聘任，對於違反專責單位或專責人員辦理學生輔導工作之學校訂定罰則，俾使專業輔導人員獲得合理之報酬及減低其工作負荷。



劇本一：

提升大專院校心理輔導之量能及輔導專責事務之品質

由於近年來需要學校心理輔導資源的學生愈來愈多，大專院校的專業輔導人員與學生比提升至1:800，使得專業輔導人員可以更著重於協助學校輔導學生之事務，以處理學生端對於專業輔導人員的需求不足，還需要排隊等候的現象。

與此同時學校端的輔導辦法因盡其完善，在發展性輔導的制度責任下，輔導人員身為校內行政人員之一，處理部分行政業務，如：舉辦心理健康活動上，需要準備活動的籌辦、人員邀請、經費擬定到實際辦理甚至是後續的實施成果……等等，但輔導人員最主要的重點是執行諮商工作；對此，學校清楚界定輔導中心的工作業務，其調整輔導中心工作架構，額外增設了專門辦理促進學生心理健康、社會適應及適性發展的輔導人員小組，讓負責諮商的輔導人員能夠全心投入學生的諮商輔導，以提供學生輔導品質佳的協助而非將時間與心力耗費在繁瑣的業務上。

此外，在大專院校的輔導業務上，學校或教育部制定了關於個管師的相關法規，明確規定任職個管師的資格條件、業務範疇及輔導系統失效應承擔的責任，避免承擔個管師的角色定位不清、對自身重要任務警惕性低，進而影響學生的求助態度，成為學生進入諮商協助的阻礙因子。

劇本二：

增進專業輔導人員、學生和教職員在輔導系統上的落實

輔導人員

專業輔導人員的輔導晤談服務上，學校制定晤談次數的辦法，原則上以輔導人員評估上有需要對其個案進行下一次的晤談，必須將輔導人員及個案的需求視為第一考量進行安排，以協助學生個案在心理健康發展上能夠達到更為完整的狀態。

在大專院校專業輔導人員的聘用上，學校甚或是教育部給予專業心理師一定程度的工作穩定。專業輔導人員之所以會流動的主因之一為想擁有更佳的工作待遇，對此，教育部致力於提升整體輔導人員的待遇且盡可能地減少薪資差異，使得流動率降低，讓諮商關係更能得以延續，並避免單單提高輔導人員的薪資補助卻由於不同學校間薪資落差依舊存在，而較無法在流動率上產生效益。

學生

當學生進入學校輔導系統時，在開始與專業輔導人員進行諮商前，諮商中心與學生端必須先對負責自身的輔導人員身份有充分了解，包括其為兼任或是專任，若是兼任那麼是否有自身心理師離開學校的可能性，而當上述狀況發生的備案為何，在學生知情同意之下所得到的輔導品質也將有所提升。

教職員：

學校的教師於發展性輔導的責任上，過往的規定為教師每學期需參加至少兩小時的輔導研習，對於沒有輔導背景的教師來說，這樣的程度是無法習得足夠的知識去應對有輔導需求學生甚或是突發狀況，何況在過往大專院校中導生關係通常較為疏離。對於第一級輔導無法彰顯效果的情況，大專院校制定如臺灣大學關懷導師的制度辦法去補足，在形同雙導師制度中的關懷導師專責學生生活、情緒關懷，同時教育部提供一定的協助配套措施，以此落實功能不全的發展性輔導。

此次活動的討論議題再次幫與會公民快速整理如下，可作為參考；如果有相關議題手冊之探討內容並沒有列在下方，公民也可在討論時，多多提出自己的想法，促進更好的討論效果，以下：

(1) 學生

- 如何增進求助態度
- 如何使諮商關係更為延續



(2) 專業輔導人員

- 薪資不高
- 輔導工作業務責任沉重
- 人力不足

在橫向資源連結與縱向資源連結上，如何做的更加完善

(3) 第三方又或者更多方對於上述之內容的價值衝突

附錄：筆記欄

學生心理衛生之

輔導資源量能探討與解方尋求