

# 專業輔導人力對大專校院輔導工作影響之 初探研究\*

陳斐娟

陳易芬

何凱維\*\*

國立雲林科技大學  
技術及職業教育研究所

國立台中教育大學  
諮商與應用心理學系

國立雲林科技大學  
技術及職業教育研究所

《學生輔導法》明定專科以上學校專業輔導人員比例，並自106年起由中央主管機關每五年進行檢討。為此，本研究以105年度獲教育部補助之公私立大專校院聘用專兼任專業輔導人員計畫共122校回覆教育部之「教育部補助大專校院聘用專兼任輔導專業人員計畫執行成效自評表」資料進行分析；同時邀請40位大專校院諮商輔導主管、學務長參與焦點團體座談，另對3位大專校院正副校長進行個別深度訪談，初探大專校院增聘專兼任專業輔導人員成效，以及對學校諮商輔導工作之影響。本研究結果如下：（1）122校聘任合計490位專任專業輔導人員，其中以諮商心理師415位為最多，專任專業輔導人員服務時數除個別諮商外，其餘定義為行政服務則占84.53%；兼任專業輔導人員則以個別諮商、測驗施解測及團體／班級輔導為主。（2）增加專業輔導人員後之影響如下：對輔導工作更具主動性、服務更細緻、跨單位合作、有較充裕人力處理危機個案、提升輔導量與質、增加學校資源、專業多元化、增加對專業輔導人員支持及深廣化輔導工作等。本研究根據上述發現與結論，據以提出輔導實務面、政策面與未來研究相關建議，以落實專業輔導人力資源之運用。

**關鍵詞：**大專校院輔導工作、專業輔導人員。

\* 本研究資料來源為「105年度教育部補助公私立大專校院聘用專兼任專業輔導人員成效評估研究計畫」，該計畫由教育部學生事務及特殊教育司委託執行。作者感謝教育部學生事務及特殊教育司提供資料協助，同時感謝編審委員提供豐富寶貴之意見，使本文更加嚴謹與完整，謹此誌謝。

\*\* 通訊作者：何凱維，email: hokaiwei0927@gmail.com。

## 壹、緒論

因應2014年《學生輔導法》的立法，教育部公告實施「補助大專校院設置專業輔導人員要點」，透過預算編列補助各公私立大專校院聘用專兼任專業輔導人員（以下簡稱專輔人員），增進各校聘用專輔人員（臨床心理師、諮商心理師及社會工作師）參與校園諮商輔導工作。公共政策的評估是政策規劃與執行的後續階段，對於公共政策的執行過程與產出結果，進行系統性資料蒐集與分析，除了判斷該政策與方案的執行現況，以及達成預期目標的程度，也作為後續執行、修正與終結的基礎（吳定，2003）。因此在推動此項重要輔導政策的過程中，檢視專輔人員的增加對於大專校院輔導工作的人力配置、組織變革、對學校輔導工作影響、成效助益，以及未來可行作為等都對於大專校院輔導工作的推動有著重要的影響。

為瞭解增聘專輔人員對提昇大專學生心理健康與適應能力之影響，本研究針對105年度獲教育部補助之公私立大專校院聘任專業輔導人力（以下簡稱專輔人力）執行情形、成效與影響進行分析，藉以探究各校輔導單位增聘專輔人力後的實際影響與助益，以及對於專輔人力與補助計畫之推動建議，以提供教育部及各大專校院未來推展與制定相關輔導工作措施與政策之參考。

### 一、大學生心理健康議題與重要性

臺灣大學生在升學的過程，往往面臨極大心理壓力與挫折感。此階段面對課業、愛情、身心健康、就業等發展與抉擇之考驗。邦諾公司大學調查（Barnes & Noble College Insights, 2019）公布大學生心理健康狀況調查研究指出，美國Z世代（generation Z）在進入大學後承受許多壓力，包括學業表現、自我期許、他人期望、政治環境、財務問題及社交焦慮等都是現今美國大學生的壓力來源。衛生福利部統計處2020年所公佈的台灣地區主要死因分析，就不同年齡層之死亡人口而言，24歲以下自殺死亡人口較前一年上升了24.3%，並已連兩年上升（衛生福利部統計處，2020）。教育部校安通報（2016）事件統計顯示，自2005至2015年十年間，每年校園學生死亡人數平均為823人。林綺雲（2014）指出學生的自我傷害與自殺防治是重要的校園生命教育課題；英國約克大學（University of York）2016年針對學生心理健康現況評估報告指出，自2013至2016四年間診斷罹患憂鬱症等心理健康困擾的人數以及使用心理諮詢服務的學生人數都有明顯上升成長的趨勢（University of York, 2016）。蔡明昌與曾素秋（2021）針對大學生對於生命重大事件的歸因研究中呼籲，應更重視

大學生在生命重大事件失敗挫折情境下所產生的無力感。顯見不論台灣或歐美國家大學生均經歷社會心理的轉變及人際關係等生活壓力，導致身心症狀、無價值感等憂鬱情緒，顯示大學生的生活出現嚴重問題，也進而影響其身心健康。

校園輔導工作能順利並有效運作，有賴於建立流暢的求助網絡或關係網絡。當學生出現困擾時願意求助，且讓他們感受到求助是有效的，涉及對專輔人員及諮商輔導專業品質的信任。同時大專輔導工作所面對之挑戰與日俱增，其所需處理的不僅只是諮商室中的晤談，個案管理與系統合作網絡之建置亦成為近年各校工作重點之一，建立校園完善求助網絡，包括人際關係網絡，以及學校組織的系統合作網絡是當務之急。以此多元而複雜的工作內涵與模式觀之，必須有足夠輔導人力方能克盡全功，以達成《學生輔導法》「促進與維護學生身心健康及全人發展，並健全學生輔導工作」之目標。

## 二、大專校院諮商輔導單位組織現況與挑戰

近年在《學生輔導法》的落實要求下，大學生心理健康議題與大專校院專責輔導單位逐漸受到重視。就大專輔導專責單位而言，目前隸屬學務處下之二級單位者共有150所（教育部，2019a），顯示多數大專校院的諮商輔導中心（組）編制於二級行政單位，其人力普遍包含主任（組長）、專輔人員、行政人員、工讀生及其他特殊性人力，例如義務輔導老師、輔導志工等。因諮商輔導中心（組）多屬二級單位，代表其需和學務處內其他單位共同協調分配資源，因此在資源運用、業務推動和人員聘用上較不具獨立性。

目前各大專校院多已設置諮商輔導專責單位，其名稱因業務屬性而有不同，其中又以標示「學生輔導」、「諮商」或「諮商輔導」為多，例如學生輔導中心、諮商中心、諮商輔導中心及學生諮商中心（教育部，2016），從輔導單位名稱顯示各校在《學生輔導法》、《心理師法》等法令規範下已更重視諮商輔導專業性發展，然從單位組織名稱中也不難發覺各校除了以『學生』為主要服務對象的「學生輔導（諮商）中心（組）」外，還有以『全校教職員工生』為服務範圍的「諮商輔導中心（組）」，另外近年來部分大專校院將輔導單位與其他單位進行業務及組織整併或調整，包含整合衛生保健業務如「身心健康暨諮商中心」；與職涯輔導、就業輔導等業務整合如「職涯暨諮商輔導中心」、「諮商與就業輔導中心」等；或將相關業務合併至輔導單位如「諮商輔導暨校友服務中心」（教育部，2019a），因此，專輔人員的角色與專業性被突顯之同時，也面臨輔導業務、輔導角色更加多元的挑戰。

綜上所述，大專校院在學生輔導工作推動上，隨著《學生輔導法》的實施，以及面對更為複雜多元的學生心理健康議題，專輔人員的人力需求和運用更為重要。各校雖然在面對輔導工作態度上轉趨重視，但因少子女化的衝擊、學校人事組織精簡等趨勢下，各校對於專輔人員的聘用，以及諮商輔導單位的角色功能仍有不同考量；以教育部（2019b）資料顯示全國大專校院中仍有超過1/5學校未達《學生輔導法》專業人力比的配置規定；以實務現場觀之，部分大專校院因少子女化生源壓力及校內人事縮減現象頻仍，同時又要面對依循法令制度而來的評鑑指標（例如：專輔人力比例），學校對於人力的考量就因此有所變化，例如在不同單位均有人力需求時，先考量是否有相關人力配置之法令規範；此外透過組織整併、業務調整方式讓增加人力之單位得以在單位內相互支援或承擔不同業務，進而滿足單位人力要求指標與業務執行的平衡，此現象亦顯示部分學校對於諮商輔導單位，以及專輔人員角色功能仍有待釐清的問題。

### 三、大專校院專輔人員工作內涵、人力需求與挑戰

宋宥賢等人（2018）研究發現學校專輔教師在工作內涵上包含學校輔導行政、輔導工作計畫撰寫、執行、評鑑、個案評估診斷與處遇、危機事件介入處遇、親師諮詢、團體輔導活動、生涯輔導、生命教育推展及學校輔導行政工作紀錄等。專輔人員在職務內容涵蓋心理衛生推廣預防教育，心理諮商輔導、緊急危機處遇及輔導行政管理等，顯見在學生輔導法三級輔導機制與概念下專輔人員的多元角色與功能。

隨著社會漸趨開放與價值多元，學生問題多樣性與嚴重化，更需借重專輔人員協助學生心理困境。2002年《心理師法》通過，奠定了諮商輔導專業化與證照化的制度。2014年《學生輔導法》通過，更突顯學校輔導人力問題；法規明定學校需由學生輔導專責單位或專責人員，規劃執行辦理各項學生輔導工作，其中第6條明訂「學校應視學生身心狀況及需求，提供發展性輔導、介入性輔導或處遇性輔導之三級輔導」。簡信男與李立旻（2017）整理2007年至2016年各公私立大學依據「教育部補助私立大專校院學生事務與輔導創新工作專業人員要點」及「教育部推動國立大專校院學生事務與輔導創新工作專業人力要點」學生事務與輔導創新工作人力遞補情形，其中公私立大學遞補輔導人員數逐年增加，自2007年遞補23位增加至2016年遞補135位輔導人員；據教育部大專校院校務資訊公開平臺資訊顯示專兼任專輔人員數從105學年度至108學年度亦呈現逐年增加趨勢，106學年度更是105學年度的2.2倍，如表1所示，顯見在《學生輔導法》及教育部補助專輔人力的政策引導下，對各大專校院輔導

人力產生之影響。

表1

105學年度至108學年度專兼任輔導人員數

學年度	專任輔導人員數 (單位：人)	兼任輔導人員數 (單位：人)
105	688	892
106	1,563	1,770
107	1,705	1,881
108	1,752	1,953

註：教育部大專校院校務資訊公開平臺，研究者自行整理。

然而，校園中專輔人力雖逐步增加，但因應社會變遷及學生所面臨的壓力更甚以往、學生問題漸趨複雜、危機個案逐年增加，大專校院輔導工作也更加充滿挑戰。溫錦貞與林美珠（2014）以大學諮商中心對於危機個案介入的研究發現，因日趨複雜嚴重的大學生心理健康問題，諮商中心的服務除了傳統的發展性輔導工作外，更需加強臨床診斷與危機處理的工作。據美國大學諮商中心主任協會（The Association for University and College Counseling Center Directors, AUCCCD）2018年的統計，大學生的焦慮問題仍是大學諮商中心最關注議題，其次是抑鬱、壓力、特殊關係、家庭、自殺意念、睡眠障礙、人際關係、心理健康及新環境適應等問題。顯見不論國內外學校諮商輔導單位在自傷自殺、精神疾患等與日遽增的危機個案處理，可能使專輔人員的工作壓力漸增。因此，在《學生輔導法》實施後，教育部積極編列經費補助各校聘任專兼任專輔人員之政策，是否有助於大專校院諮商輔導工作之推動，以及成效究竟為何，是本研究亟欲探究的。

#### 四、大專校院專輔人員人力資源運用

《學生輔導法》實施後，依其專輔人力配置基準來看，各大專校院普遍呈現不足的現象，教育部為協助大專校院依《學生輔導法》第十一條第五項規定聘用專輔人員，健全學校三級輔導體制，在2014年10月29日公佈實施「教育部補助大專校院設置專業輔導人員要點」，依法補助各大專校院專任或兼任專輔人員。在該補助要點支持下，不論是專任抑或兼任專輔人力的增加也影響了現有及新增人力的運用。游以安與姜兆眉（2017）研究指出校園內不同專業背景專輔人員角色權責難以劃分，也意識到

未來專輔人員在學校系統中專業位置的挪移與變動之挑戰；江守峻等人（2020）研究指出輔導教師的角色壓力對其與專業人員（心理師、社工師）跨專業合作中具有顯著負向的影響，亦會影響其工作滿意度。專輔人員面臨校園中不同的工作關係、多重角色、專業角色和專業認知的差異等困境現象，更凸顯各校在專輔人員增加後亦恐將面臨專業人力角色任務與運用的議題。

大專校院專輔人員依《學生輔導法》執行發展性、介入性及處遇性輔導工作，負責關懷學生身心發展之重要工作，各校應依法聘用，並定期瞭解人員工作狀況、評估工作績效，以充分有效運用專輔人力，達到聘任專業人力之目標。因此本研究希冀探討自103年教育部訂定「教育部補助大專校院設置專業輔導人員要點」，以落實與回應《學生輔導法》對於大專校院專輔人力之要求，各校在增聘相關專輔人力後對學生輔導工作之變革及其影響與成效。本研究之目的有二，一為瞭解各校獲教育部經費補助前後輔導人力運用情形；其次為瞭解各校增聘人力後對學校輔導工作的實際影響與助益。

## 貳、研究方法

### 一、研究對象

包括：（1）輔導單位：教育部105年度專款補助聘用專兼任專輔人員之122所學校諮商（學生）輔導中心（組）；（2）學校行政主管：除量化問卷外，考量大專校院屬性與學校規模、地理區域等之平衡，共辦理五場焦點團體座談，參與對象包含公私立大專校院諮商輔導單位主管，以及學務長，就專兼任專輔人員之運用與成效等議題進行焦點團體座談，每場次以8-10人為原則，五場參與者共計40人次，第一場至第四場焦點團體訪談邀請諮商輔導主管參與討論，第五場焦點團體訪談則邀請各區學務長參與，從不同角色觀點豐富研究資料之蒐集。焦點團體參與者基本資料分析如表2。為蒐集更多元的觀點，本研究也邀請三位曾任學務長、教務長、主任秘書之學校主管，包含二位校長及一位副校長參與，進行半結構式一對一深度訪談，由研究者前往受訪者學校進行訪談，每位訪談時間約1至2小時，參與者基本資料如表3。

表2  
焦點團體參與者基本資料

項目	類別	人數
性別	男	14
	女	26
職稱	輔導組長（主任）	31
	學生事務長	9
學校屬性	國立大專校院	15
	私立大專校院	25（含2專科學校）
學校區域	北一區	11
	北二區	9
	中區	8
	南區	12
學校學生人數	3,600-6,000人	6
	6,001-8,400人	7
	8,401-10,800人	7
	10,801-13,200人	7
	13,201-15,600人	6
	15,601-16,800人	4
	16,801以上	3

註：學校區域分類以教育部大專校院輔導工作協調諮詢中心區域分類。

表3  
個別訪談參與者基本資料

項目	類別	人數
性別	男	2
	女	1
職稱	校長	2
	副校長	1
學校區域	北區	1
	中區	1
	南區	1
學校屬性	國立大專校院	1
	私立技專校院	2
學校學生人數	8,401-10,800人	2
	10,801人以上	1

## 二、研究工具

### (一) 文件分析

本研究分析122所大專校院填寫之「教育部補助大專校院聘用專兼任專業輔導人員計畫執行成效自評表」（以下簡稱「自評表」），此係「104年度教育部補助公私立大專校院聘用專兼任專業輔導人員成效評估研究計畫案」所發展之工具，教育部於105年度沿用該工具蒐集各校相關資料，各校自評表主要內容包括：學校基本資料、輔導人力配置、學校輔導個案問題性質、補助情形、經費、服務量之變化及滿意度等，由各校針對其執行情形進行填答或勾選；另自評表中有三題開放式問句，分別為「貴單位在增加人力後，輔導或諮商服務項目上有何改變或創新服務，請說明之」、「除個別諮商服務外，在其他輔導服務方面的成效如何，請具體說明（如團體諮商、個案管理、院系輔導、心理測驗、心理衛生推廣、繼續教育訓練及督導、與其他處室的互動等等）」及「整體而言，對學生的具體助益為何」。

### (二) 焦點團體座談與深度訪談大綱

本研究以半結構式訪談大綱進行焦點團體座談與個別訪談，以更深入瞭解增聘專輔人員對各校輔導工作推動之變革與影響。討論題綱依據研究目的設計，藉以引發參與人員討論動機，並進一步補足現有問卷所蒐集資料之限制。

座談題綱內容為：（1）貴校105年度及106年度增聘專兼任專輔人員的情形，以及主要的職責與工作內涵為何？（2）貴校105年度及106年度獲教育部經費補助前後，輔導人力配置、組織與輔導工作之變革。（3）貴校聘用專兼任專輔人員，整體而言對學生輔導工作產生的影響為何？如何呈現增聘人力之成效？（4）校內其他單位對於諮商輔導中心增聘專兼任專輔人力的看法？以及增聘人力對於諮商中心與校內其他單位合作的影響？（5）對教育部補助專兼任專輔人力政策，以及學生輔導法有關專輔人力配置相關規範的想法與建議。

焦點團體座談及個別訪談之主持人由研究者一擔任，研究團隊所有成員均擔任大專校院諮商輔導單位主管多年，並具教學、學生輔導實務經驗，對大專校院諮商輔導工作相當瞭解。座談或訪談皆聚焦於各校獲得教育部補助專兼任專輔人員前後，對學校學生輔導工作之影響與變化，透過開放尊重的對話氣氛，使參與者盡情發言。同時基於研究倫理，在訪談前，徵求參與者同意，簽署同意書後全程錄音，訪談完畢後謄錄成逐字稿，以掌握資料的確實性。

### 三、研究資料處理與分析

#### (一) 資料整理

本研究採量化及質性分析方式進行，由「自評表」之內容進行量化分析，另就各校自評表開放性問句之質性資料，以及焦點團體座談、個別訪談逐字稿，採用「內容分析」、「類屬分析」作為質性資料的分析主題，並將資料分析結果予以概念化，以獲得不同學校所回應內容間之重要價值性，尤其是聘任之專兼任專輔人員執行三級輔導工作成效，以取得本研究多元角度資料。

本研究之質性資料有自評表開放式問題、焦點團體座談、個別訪談之資料，自評表學校採取流水號編碼（例如：S001即為流水號編號001自評表資料）；焦點團體則依訪談場次、參與者及發言序等標示，第一碼為場次編碼，五場次焦點團體編碼分別為A、B、C、D、E；第二碼為參與者代號，以該場次參與人員依序編碼：1、2……等；第三碼為發言序號順序，以參與人員第幾次發言依序編碼：01、02……等。例如「A1-01」，係指第一場焦點團體座談第一位發言者的第一段話。三位深度訪談參與者之第一碼為F、G、H，第二至三碼則依其訪談對話之段落加以編碼。

#### (二) 資料分析

本研究量化資料乃就「各校執行成效自評表」資料，以統計軟體SPSS 21.0版進行描述性統計分析，藉以清楚呈現各校專輔人力分配及運用情形，並輔以變異數分析進行部份資料之差異比較，用以瞭解不同補助類型學校輔導單位主管之滿意度。

質性資料分析以共同屬性配合相關文獻資料加以分析（Glesne & Peshkin, 1992）：首先是針對原始質性資料進行選擇、聚焦、簡化的過程；其次將相同概念聚集於一起，進行「聚斂（convergence）」過程，使同一類屬資料具有內部同質性與一致性；之後將相同概念的叢集發展出同一類屬，並對此進行命名，同時亦注重外部的異質性，讓不同範疇的類屬能呈現明顯的差異，並持續蒐集文獻資料與質性資料進行歸納整理與比較分析，協助研究者進行質性資料分析時補充不足之處。研究團隊針對質性資料分析即採此聚斂的過程，從中分析與尋找意義單元，並進行分類與群聚相關的意義單元，進而形成共同的主題。例如：「是心理師比較所不及的。團隊裡面有社工、有諮商心理師又有臨床心理師這樣的一個組合，是一個功能蠻好的運作方式。」（A8-02）進行分類為「增聘專輔人力後人力運用情形」，並群聚其中相關意義包含「促進輔導工作系統合作」與共同主題「建立跨專業輔導團隊」。

### （三）資料檢核

為提高質性資料信賴度，除透過前述資料之分析方式外，本研究強調對於研究方法及資料分析的完整性，研究者引證研究對象自我陳述的第一手資料，作為研究中引證的實例，藉以輔助研究資料分析，亦增加研究之嚴謹性。另針對相同問題參酌不同單位受訪者之陳述及邀集研究團隊和相關領域專家一同對研究分析結果進行分析討論。

## 參、研究結果與討論

本研究針對122所獲補助之大專校院聘任專兼任專輔人員計畫執行情形、成效及影響進行資料分析，以質量並陳方式探究大專校院在增聘專輔人員後對於學校輔導工作、學生及專輔人員實際影響、成效與助益，藉以回應本研究之研究問題，茲將結果分述如下：

### 一、輔導單位增聘專輔人力後人力運用情形

#### （一）充實輔導單位人力資源與輔導人力專業化

何金針與陳秉華（2007）指出我國學校輔導工作隨國家經濟發展，政治環境改變，教育思潮演進，社會心理發展需求等經歷不同發展階段；而在《社會工作師法》、《心理師法》通過後，確認助人工作邁向專業證照化。本研究顯示105年度122所大專校院獲教育部專兼任專輔人員計畫補助，以104學年度全國共計158所大專校院（教育部統計處，2016）來看，補助比例達77.2%，藉此各校輔導單位輔導人力更確實獲得支持，也更具專業性。

#### 1. 充實輔導人力資源

增聘人力後對學校輔導工作最直接的影響即在於人力增加是無庸置疑的，依據105年度各類補助情形區分，獲專兼任專輔人員補助及專任專輔人員補助學校合計83校，共增聘96名專任專輔人員，平均一校增聘1.2位專任專輔人員；而獲專兼任專輔人員及兼任專輔人員補助學校合計76校，共增加聘任兼任人員194人，平均一校增聘2.6位兼任專輔人員。依此，各計畫補助學校所獲補助人員將可投入學校輔導工作，介入性及處遇性輔導工作能有實質人力挹注，亦直接增加協助發展性輔導工作之第一線執行人力。各補助類型增聘人力情形如下表所示。

表4

各類補助及增聘專兼任專輔人員數

補助情形	北一區	北二區	中區	南區	合計
補助情形（單位：校）					
專兼任／專任	19	18	15	31	83
專兼任／兼任	23	21	14	18	76
增聘專業人員（單位：人）					
專任人員合計	21	20	19	36	96
兼任人員合計	56	37	45	56	194

對大專校院輔導專責單位來說，補助專兼任專輔人力計畫是一項透過教育部經費挹注，能向學校爭取部分配合款，使能符合《學生輔導法》對專輔人力規範，可快速增加輔導單位之人力資源的途徑：

「兼任對個諮工作蠻有幫忙，……專任部分因剛好轉銜工作新加進來。……我們希望多做一些紮根的工作，專任進來後，分擔了原本兩位心理師的一些行政工作，還有個管的工作，……這個制度是蠻好的。」（A3-01）

「我們是兩個校區，距離有點遠。……補助的專兼任對我來說非常有幫助，之前是一位專任心理師兩邊跑。兼任是聘兩位，也是兩校區各一位，對我們幫助很大。……成效真的很高。人力上真的幫忙很大。」（C1-01）

「我們現在9個專任，……這9個在教育部計畫裡面就補助了5個，……但是這個（人力）給我的（配合款經費）壓力很大……」（E7-01）

## 2. 輔導人力與制度之專業化

以本研究122所大專校院獲補助之專輔人力，連同學校既有專輔人員運用情形來看，主要多配置在諮商輔導組（中心）與資源教室，其中諮商或輔導組（中心）之專輔人員最多，共410人，當中諮商心理師有360人。顯示因本補助計畫中主管機關教育部已詳細指示「是由主管機關或學校依法進用，從事學生輔導工作者，且實際執行介入性輔導及處遇性輔導服務之全職人員」，促使各校在此政策引導下已多能將專輔人力運用於輔導實務專責單位，也因這些人力資源的挹注，而更有助於例如院心理師等各種制度之推動，強化輔導工作專業性。

「增加2名專任輔導人力後，每學院設置至少一名學院心理師。」（S035）

「明確建立本校院諮商心理師制度，使得各學院學生獲得更專一之服務。」（S100）

「朝向完備一院一心理師制度，增加人力後可使各院系有其專屬的專任心理師……導師在接觸輔導學生的過程中有疑慮可即時諮詢院系心理師。」

(S101)

綜合上述，顯見各校在輔導人力增加及專業性提高後，更具有能量在輔導工作上制度化，也進一步促進初級發展性輔導工作，以及在介入性輔導工作中能建立院系專輔人力，加強與導師合作，對於個案能給予適當的處遇，這些輔導工作現場的轉變呈現輔導人力增加後對於各校的實質意義。然而在增加人力的同時學校可能面對人事經費提升、專輔人員角色任務的期待等問題，也考驗各校對輔導工作的理念與資源投注意願。以下為122所獲補助學校105年之全校專任輔導人力配置情形，參見表5。

表5

本研究122所獲補助學校105年之全校專任輔導人力配置情形

項目	諮商或輔導組 (中心)	職涯組 (中心)	資源教室/ 特教中心	其他(例如 國際處等)	合計
諮商心理師	360	7	39	9	415
臨床心理師	18	0	0	0	18
社會工作師	32	1	19	5	57
合計	410	8	58	14	490

Chien (2007) 對臺灣大專校院的心理輔導中心評估發現，輔導中心工作人員資格、人力分配及工作量是各校學生輔導中心面臨的主要問題；依表5觀之105年度獲教育部人力補助之122校，包含依計畫新聘及原有專任專輔人員共計490人，平均每校約有4.02名專任專輔人員，相較104年度獲補助之93校，各校合計351名專任專輔人員，平均每校約3.77名專輔人員(田秀蘭，2016)，專任專輔人員數及各校平均人數均增加，顯示在專輔人力補助計畫的政策引導與經費助益下，確實提升各校增聘專任專輔人員意願與人數，解決輔導單位長期面臨人力不足的困境。

然從各校的量化資料亦呈現，部分學校專輔人員角色、任務已不單僅在諮商輔導單位中，包含職涯、資源教室，甚至其他外部單位也運用專輔人力的專業角色；由質性資料顯示部分學校諮商輔導單位專輔人力因考量業務及輔導對象屬性，也同時支援校內不同單位，有部分學校透過諮商輔導與職涯發展、就業輔導等單位合併方式運用專輔人力。

「因為我們是諮商與就業合在一起，……資源教室也是我們。……我們所有的諮商人力通通都要去支援就業輔導……。那既然是屬於要增加人力，那職涯人力是不是可以把他抽出一個，……就職涯人力抽出來後就由諮商（人力）來輔導。」（C7-01）

「其實我們人數……總共有15個專任，然後我們有特別負責譬如國際處有專門的，大陸處有負責的，然後還有職涯發展有兩位，各處都有散落。」（C10-01）

「我是三合一，就是諮商輔導、資源教室……加上職涯發展，所以像就業博覽會，甚至就業的事情都是我們……」（D5-01）

「有些學校是生涯輔導跟心理輔導放在一起，有些學校身心靈一起做的，就是把衛保放進來，那這個部分就又不一樣的情況。」（H1-04）

「我們現在連生活輔導都是請社工師，有專業那一塊，教官就處理緊急的交通事故這些就好了。」（E8-01）

「我們等於職涯輔導也在他們（諮輔中心）上面。」（E5-01）

綜上所述可以發現有關專輔人力的法令規範與補助，雖提供了諮商輔導單位人力增補機會，但部分學校對於專輔人力角色功能及運用更為多元現象，實有待釐清其專業角色、工作任務及管理單位等問題。

## （二）促進輔導工作系統合作與建立跨專業輔導團隊

從質性資料來看，增聘專輔人員後對輔導單位最直接的影響即在於人力資源充足，並進而增加跨專業間合作，型塑輔導人力團隊化。

### 1. 促進輔導工作之內外部系統合作

增加人力後輔導單位有更多能量可提供教職員、家長有關學生輔導或親職諮詢服務，協助個案資源連結，建立更完善的個案管理及危機處遇機制，增進與導師、家長的溝通聯繫，能更有效以系統觀的工作模式協助個案，增進系統合作，強化校內各處室的資源連結。

「服務對象擴及學生家長，提供親職諮詢服務，增進系統合作的機會。」（S026）

「發展個案管理暨心理諮商整合模式，危機或特殊案件之個案，一位專任心理師擔任個案管理員，可協助個案資源連結。」（S045）

「增加人力後在推動院個管的制度上可更完善，並能夠更有效的運用系統工

作協助個案。」(S116)

「個管細緻程度就會比較高……例如就會連結，像個案有狀況，連結不管是內部、校內還是校外的資源，我覺得這個在連結上面蠻好。」(A8-02)

「一起合作這樣子，現在導師遇到學生(輔導議題)，就不是直接推給我們，會來諮詢一下心理師……，導師自己的問卷裡也發現，在輔導資源系統，他們覺得是有被支持到的。這的確是增加人力後，這兩年的一個改變。」(A7-01)

## 2. 建立跨專業輔導團隊

利用新聘人力之機會，透過不同專業背景人員各自的優勢組合，增強輔導效能。部分參與焦點團體主管認為社工師的強項在資源連結與個案管理，一個團隊能有各種不同訓練背景的專輔人員組合將有助於提升輔導成效。

「我覺得社工在這個部分(系統連結、個案管理)，的確是心理師比較所不及的。團隊裡面有社工、有諮商心理師又有臨床心理師這樣的一個組合，是一個功能蠻好的運作方式。」(A8-02)

「新增專任輔導人力之護理專業背景、海外留學經驗及英語諮商能力大大拓展本中心服務學生之多元角度，更能貼近大學生之需求。」(S001)

「增聘臨床心理師，就他們轉介的時候就for他們的專業，然後他們hold住，或是他們敏感第一個時刻，……因為是個管轉過去個諮的，那個管就可以跟兼任去做一個合作，相對的一些問題會比較在一定的管控程度。」(C6-01)

「第一個是今年我們學校有社工師，而且因為有個管需求，所以這個(人力)解決了我們很多問題。另一個就是轉銜，轉銜是心理師專門去弄的。」(A2-01)

王川玉與葉一舵(2017)指出《學生輔導法》促進了臺灣學校輔導工作的新進展，強化學生輔導組織的專業化，界定專輔人員資格及專業地位，也增進了學校輔導人力資源。本研究結果也顯示補助專輔人員能直接補足輔導單位內缺乏之人力資源，不同專業屬性助人工作者的聘任也能形成跨專業團隊，讓不同優勢與專業訓練背景的人員組合強化輔導功能，更逐步建立諮商輔導單位在學校組織中的專業性、團隊性及系統化的合作；其合作模式依本研究發現部分學校以專業分工方式進行，由社工師擔任個案管理、系統資源連結角色，心理師則為個案諮商心理議題處遇角色。游以安與

姜兆眉（2017）認為諮商心理師較擅長個案內在心理議題分析與概念化，而社工師則以系統觀點開發與連結資源，在學校輔導專業合作上增加溝通與互動，相互協力可提升輔導效能。因此專業人力的增加也進一步促使不同專業輔導團隊系統合作模式建立之可能性。

### 3. 影響輔導單位原有行政人力之配置

教育部補助專兼任專輔人員計畫要點中明訂，補助專輔人員之經費不能影響原專輔人員之聘用，但學校在整體規劃校內各單位人力運用時，也出現因專輔人力的增聘，而影響單位內既有輔導行政人力之配置，例如被抽調至其他單位。

「……人力增加後，有些單位其實是……跟我們合作是越來越密切，可是有些單位是在覬覦我們的人力。」（B5-01）

「我們增加了一專一兼……在我們學校，他認為你增加兩名人力，所以就將現有的行政人員，……一個業務助理，一個行政助理，本來是專辦整個諮商輔導的行政工作，……就把兩個人力抽到別的處室。……就變成工作要給其他的專業人員做。」（B6-01）

「之後他們也很多的想法，就是說：『那你們既然是屬於增加人力，那我們的職涯人力是不是可以把它抽出一個』，職涯人力抽出來後就由諮商人力來補，反正就是全部都聘諮商人力。」（C4-01）

「學校出現到一個招生的困境，學生人數在下降，所以那個行政人力就會有遇缺不補的狀態，去年的暑假他竟然把我們一個行政人員抽調走了，那是一個很大的困境。」（D1-01）

諮商輔導單位因為教育部的人力補助，原本專職的行政人力與業務助理被抽調至其它單位的情況亦時有所聞，造成行政業務多要由專輔人員共同分擔，對單位及專輔人員來說，是一個很大的衝擊與困境，也形成專任專輔人員行政工作時數比例偏高的情形。

Gallagher（2011）於國際諮商服務協會（The International Association of Counseling Services, IACS）的調查顯示專職輔導人員每週工作中一對一個別諮商時數平均為24小時，佔工作時數約60%，其他直接服務約佔12.5%，其餘27.5%的工作時數則是參與會議、臨床記錄、個案聯繫開發等間接服務工作。

表6

105年度補助之專兼任專輔人員服務總時數

	個諮時數	個諮比例	行政時數	行政比例
專任專輔人員	22,882	15.46%	125,084	84.53%
兼任專輔人員	18,659	90.31%	2,002	9.68%

相較之下，本研究調查專任輔導人員個別諮商時數如表6所示，占15.46%，除此之外的所有工作皆被歸類為行政，依此歸類方式行政時數偏高。個別諮商時數約為國外之1/4，顯示可能是國內各大專校院領導者多視諮商輔導工作為一般的行政單位，同時因輔導行政與學務工作息息相關，也易造成各校對於諮商輔導與學務工作之混淆，欠缺對於諮商服務專業化的認知。林家興（2002）曾指出對於學校輔導工作的負面影響在於，如果輔導人員在非專業的輔導工作上耗費太多時間，會影響輔導工作推動，並使輔導人員感到挫折。從研究資料也反應一般學校的工作生態，專任專輔人員多進行輔導行政或個管工作，並搭配部分時數的個別諮商；兼任專輔人員則以個別諮商或團體輔導服務為主。因此，如何更聚焦地依《學生輔導法》之三級輔導工作內涵，使專輔人員之角色定位更清晰，發揮其介入性與處遇性專業角色功能；並透過適切行政人力之支援，或與其他單位系統合作，互蒙其利地盡可能減少行政負荷是大專校院輔導工作推動待努力之方向。

## 二、增聘專輔人力後對學校輔導工作的實際影響

### （一）落實發展性、介入性、處遇性三級輔導工作

依據《學生輔導法》規定，大專校院專輔人員負責執行介入性、處遇性輔導工作，並協助發展性輔導工作，本研究顯示專任專輔人員的職掌幾乎囊括了諮商輔導單位的所有工作項目，包括了初級預防之心理衛生方案、次級介入，以及危機處理與個案管理工作；兼任專輔人員則以介入性個別諮商及施測解測為主。

依表7及表8分析105年度計畫補助增聘之專兼任專輔人員運用情形，可以發現「個別諮商」、「心理衛生推廣」、「心測施測及解釋」與「輔導行政」仍是各類學校專任專輔人員主要工作項目，另資料中因社會工作師仍為少數，60%學校的專任社會工作師負責個案管理工作，顯示在大專輔導實務現場，各校依據其需求而進行不同分工，形成有些學校的社會工作師肩負個別諮商、團體諮商等工作，也有學校的諮商心理師肩負個案管理工作的現象；焦點團體中研究參與者提到的社工師負責個案管理、心理師負責心理諮商之不同專業任務分工模式不全然是所有學校之運作模式。

表7

105年度補助之專任專輔人員（不同專業別）工作項目統計

工作項目	專任諮商心理師 ( <i>n</i> = 89)	專任臨床心理師 ( <i>n</i> = 2)	專任社會工作師 ( <i>n</i> = 5)
個別諮商	100%	100%	100%
團體／班級輔導	94.3%	100%	100%
個案管理／院系輔導	87.6%	50%	60%
心理衛生推廣	100%	100%	60%
輔導行政	97.7%	100%	100%
心測施測及解釋	97.7%	100%	80%
志工帶領	37.0%	0%	40%
專業訓練／研討	79.7%	50%	60%
其他	28.0%	0%	20%

註：單位：人

表8

105年度補助之兼任專輔人員（不同專業別）工作項目統計

工作項目	兼任諮商心理師 ( <i>n</i> = 159)	兼任臨床心理師 ( <i>n</i> = 30)	兼任社會工作師 ( <i>n</i> = 5)
個別諮商	99.3%	100%	100%
團體／班級輔導	19.4%	13.3%	40%
個案管理／院系輔導	2.5%	0%	0%
心理衛生推廣	21.3%	26.6%	40%
輔導行政	10.0%	13.3%	40%
心測施測及解釋	50.3%	46.6%	60%
志工帶領	0%	0%	0%
專業訓練／研討	17.6%	13.3%	40%
其他	18.2%	26.6%	0%

註：單位：人

另各校專任專輔人員工作內容中諮商心理師有28%、社工師有20%為「其他」，其具體內涵為何亦值得未來深入探討分析，以理解大專校院專輔人員工作之全貌；而在兼任諮商心理師中有2.5%工作項目包含「個案管理」，兼任社會工作師中40%工作項目包含「輔導行政」，雖顯示各校在不同專業背景人力運用之差異，但本研究亦發現各校對於「個案管理」、「輔導行政」的內涵定義不盡相同，可能影響量化資料的

填答。總而言之，學校須進一步重視專兼任專輔人員的工作內涵與比例，讓專輔人力的運用能同時符合學校需求、輔導實務現況，以及主管機關對人力補助之要旨。對大專校院而言，符合校本特色與各相關法規規範之最適輔導工作模式是值得繼續探究的。

質性資料中亦可發現增加專任專輔人員後，擴充原有諮商輔導單位間接服務內涵，例如增加初級預防輔導工作的廣度，建立院系輔導分工，以及加強個案管理強度等。

「原本我們活動也非常多，因為我們希望多做一些扎根的工作，這個專任進來之後，他也分擔了原本兩位心理師的一些行政工作，還有個管的工作這樣子。」(A3-01)

「我們現在就是一個學院一個，要去落實院心理師，不是只有在二三級部份，連一級也要。所以心理師也要主動打電話去院辦公室，然後去尋求合作，那這個合作就是聚焦在心理衛生相關的活動。」(B7-01)

「在人力的工作項目，其實像個案管理其實是很廣泛，我們做了很多，像包括召開個案管理會議，這個就是連結系統。」(C6-01)

增聘專輔人力後對學校輔導工作的實際助益如下：

### 1. 深化與紮實輔導工作

對許多學校而言，以諮商輔導單位既有人力要執行多元輔導工作，往往顯得吃力，教育部的人力與經費挹注，對於學校有很大助益，不論是專案的執行或轉銜工作等等，輔導工作可以更紮實與深入。這補助計畫也顯示教育部對於輔導工作的重視，也使諮商輔導中心有立場去與學校溝通。

「第一線班輔……以前頂多做到新生班級，做所謂的測驗，但我們現在可以做到不同年級，那這些學生其實就比較樂於來跟我們談。」(B9-02)

「專兼任的心理師人力到學校來之後，讓我們在處理危機個案的深度會比較深，執行一些專案計畫時候，也會覺得比較能夠好好的去執行。……因為包括轉銜這個工作，又有專案計畫要執行在原來的人力上其實是有困難。因為有人力挹注進來，我們的人力正好可以分成三個學院，每個學院也都能有自己的院諮商師的一個制度。」(D1-01)

「結合大一身心調查與心衛講座，至全校各系施測班級推廣學輔中心服務資源，藉此協助新生適應及融入大學生活。」(S001)

陳若璋與王沂釗（2015）指出當前大專校園危機個案類型呈現多樣性，更考驗大學諮商中心對於危機個案的處理能力。而根據本研究質性訪談資料發現各校諮商輔導單位在增加專輔人力後，更能深化輔導工作的推動，更具備採取分學院輔導的人力與能量。校園輔導工作不論是發展性輔導工作，抑或是介入性及處遇性輔導均能藉由人力的增加而更拓展，尤其在危機個案輔導工作能更深化。

## 2. 各校可依實務需求進行專業分工

各校學生輔導需求不盡相同，專業分工亦因之不同，由表7的量化資料呈現，並非所有學校社會工作師均負責個管工作，亦有專任心理師或兼任心理師負責執行個管業務，透過質性資料亦可發現，各校在人力增加後依據實務現況，運用不同專業背景輔導人員之情形：

「院系心理師接緊急班，然後有個案管理。」（A5-01）

「在我們的個管就會分兩大類，一類就是總個管，這總個管我就讓社工師來做，五個院心理就是院個管。那剛剛提到的資教，就讓所有的資教老師，讓他們去做資教生的個管，那個諮商就是到這邊來，所以不會有雙重角色的問題。」（A6-01）

「我們的心理師是有分區做個管，……所以他有時候會自己跳下去接，但當他跳下去接的時候，他是個管又是心理師。」（A10-01）

「聘任專、兼任心理師在不同校區定時定點服務，讓有需要的同學不需等待，也不需要耽誤上課時間，……增加同學到輔導中心求助意願。」（S078）

「心理師兼辦個案管理工作，每周排案、聯繫導師與家長，必要時整合校外資源，系統性的幫助學生解決困擾問題。」（S044）

學校輔導工作推動受到校園文化、環境，甚至學生人數等因素影響，由質性資料中可發現學校會因各校輔導環境、現況對不同專業背景之專輔人員採不同分工方式；游以安與姜兆眉（2017）研究指出之校園內不同專業背景專輔人員角色權責及其在系統中專業位置挪移改變之挑戰仍方興未艾。

### （二）提升個案服務量、輔導服務需求及品質

人員增加前後個別諮商服務量的變化亦為本研究亟欲探究之問題。研究發現105年度122校在增加人力前每位專輔人員個別諮商服務平均人次為156.8人次，增加人力後平均人次為153.37人次，在增加人力後各校專輔人員平均接案量有些微減少之現

象，顯示本計畫之補助應可稍稍減少每位專輔人員個案量的壓力。雖然每位專輔人員的接案負荷稍微舒緩，但並不代表整體接案量或整體諮商服務比例有明顯降低，整個單位的年度整體服務量仍須視各校的專輔人力多寡而定，也就是個別諮商人次之消長情形在各校仍有差異，依本研究統計受補助之122校，105年度共計增加96位專任專輔人員、194位兼任專輔人員，總計增加290位專兼任輔導人力，每位輔導人員個別諮商服務平均人次僅下降3.4人次，因此就整體而言，隨著人力的挹注，各校在整體服務總人次上是隨之增加的。

表9

專輔人力增加前後每校每位輔導人員個別諮商服務平均人次

年度	項目	平均人次	學校數
105	增加前每校每位輔導人員平均個別諮商服務量	156.80	122
	增加後每校每位輔導人員平均個別諮商服務量	153.37	122

由焦點團體訪談紀錄亦可發現，專輔人員的增加也促進組織之輔導氛圍，增進諮商輔導服務量。所增聘之專輔人員雖然多是剛畢業不久，較缺乏經驗，但是對工作投入，辦理相關心理衛生推廣活動，吸引學生參加，所以諮商輔導的服務量也呈現成長等正向的回饋。

質性資料中亦可發現藉由專輔人力的增加，大大提升各校在個別諮商個案服務量，亦增進校內學生使用相關諮商輔導服務的需求。

### 1. 諮商輔導個案量增加

因專輔人力增加直接影響了輔導單位整體個別諮商服務量，個別諮商輔導人次、人數均有所提升。

「我們同期人次是三百多人次，從去年八月一號我們增聘人力到現在這一週，……我們報出去的資料已經七百多人次了，一倍以上。」(B5-01)

「現在學生狀況可能越來越多所以轉介個案也越多，主動求助個案也越多，所以其實確實好像人力增加，人數也有增加。」(C3-01)

「可同時對多個班級進行團體施測，以及同時段可安排兩個個案進行個別諮商。」(S039)

「增加辦理班級心理衛生活動及生命教育專題演講及夜間心理諮商服務時段。」(S049)

## 2. 擴充諮商輔導需求

專輔人力的增加除相對增加個別諮商服務量外，也增進校園對於諮商輔導工作的接觸與認識，突顯校內師生對於諮商輔導的需求，增進校園對於諮商輔導與心理健康的重視。

「開始意識到學校可以幫他，所以真的是開發市場，現在連學生職場上的問題都跑回來找我，就是他們知道有這個協助的資源，這個等待人數的增加是正面的。」(B3-01)

「學生也比較願意來，然後我還發現我們原先一個學期三百多人次，到上個禮拜然後我們統計出來是倍增。」(B9-02)

「他們就著重在三級預防，……很多同學來參加，他們就對心理師的印象很好，諮商輔導的業務量就一直增加，所以我們補助的人越來越多，但是我們的平均服務量也一直在成長。」(E9-01)

「所以量真的很高，我是說感覺個案有點接不完，就是說大家對輔導也開始重視，因為教育部重視也相對提高大家對這個預警，……被重視的好處就是大家會開始一直丟個案，現在連休退轉學的學生都變成高關懷，……當然就是人力上真的是幫忙很大。」(C1-01)

「然後要補足在宿舍區的輔導，……那我們學校是晚上有個諮，幾乎每天到九點，因為我們就是晚上方便學生。」(H-08)

## 3. 提升諮商輔導品質

當人力充足之後，輔導工作可以由被動化為主動，作法更細緻，而且可以更朝向預防努力，且與導師的合作品質更好。當學生有問題時，導師知道專輔人員是可以求助諮詢的對象。導師對學生的關懷提高，也使學生與老師對輔導工作的滿意度提升。

「人多了我們要做的更細緻，以前人少的時候你是被動處理，人增加到一定程度的時候，你是即時處理。那我們再思考有沒有辦法做局部預防？」(A4-01)

「這兩年因為有人力的配置，確實我們發現我們跟院裡面的導師合作，那個品質是提升。」(A7-01)

「更全面及鎮密地進行後續高關懷學生二次篩檢工作，使學生潛在的心理需求，有機會被接觸與了解，更加快速處理學生立即性的問題。」(S068)

而在增聘輔導人力後關於個案等待的變化，研究顯示等候服務個案量方面，在人力增加後120校（2校經研究團隊與該校確認其所填答內容及定義不同故未納入計算）等候個別諮商由857.02人下降為788.80人。由增加前平均7.14人下降為6.57人，平均等待微幅下降0.57人，雖幾乎為持平狀態；但確實可以發現本計畫補助之人力，反映在對學生的直接服務上，使得等待接受諮商人數些微下降。

表10  
專輔人力增加前後等待個別諮商平均人數

年度	項目	總人數	平均數
105	增加人力前等待個別諮商量	857.02	7.14
	增加人力後等待個別諮商量	788.80	6.57

「那個等待名單可以長到很長的一段，因為這個人力進來幾乎頂多兩個禮拜就可以排進來了，這一方面是正向來看解決學生的問題。」（A2-02）

「增加人力我想對於個諮等待量的消化一定有幫助，因為我們的量很大。」（C4-01）

在分析增加專輔人力前後等待接受個別諮商平均人數過程中，研究者發現各校對於「等待接受個別諮商」定義有所不同，造成填答數字落差極大。整體而言，表10統計呈現微幅下降。然依據焦點團體中部分學校反映，增加專輔人員後，隨著晤談需求之提升、空間限制等因素有些學校個案等待時間反而增加，有些學校則因人員增加而能更迅速與接觸個案，降低等待時間。為使學生的問題能更即時獲得輔導與協助，各校應更努力縮短學生等待時間，然學生諮商輔導需求及輔導單位之負荷量仍須學校及教育主管機關共同協助。

### （三）輔導單位主管對增加專輔人力政策有感

各校對輔導人力補助後的滿意度調查之填答對象為各校輔導單位主管，針對增加人力後對於個別諮商服務的改善情形進行填答，問卷共5題，採6點量表，均為正向題目，加總後分數越高代表滿意度越高，分析如表11。

表11

學校主管對專輔人力補助計畫類型之滿意度變異數分析摘要

	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>F</i> 檢定	事後比較
專兼任補助 (A)	37	27.54	2.545	5.453**	A > C
專任補助 (B)	46	26.93	4.707		B > C
兼任補助 (C)	39	24.15	6.381		

註：\*\*  $p < .01$

表11顯示同時獲專兼任專輔人員補助的學校主管，對諮商服務改進情形較為滿意，其滿意度顯著高於僅獲兼任專輔人員補助之學校；此外僅獲專任專輔人員補助之學校滿意度亦顯著高於僅獲兼任補助之學校，顯示諮商輔導單位主管在增加專任專輔人員之穩定人力後，具較高的滿意度，專任人力的穩定度對諮商服務品質而言十分重要，較能同時發揮與兼顧其諮商輔導與輔導行政工作效能，促進介入性與處遇性輔導工作之落實。

目前各校聘任專任專輔人員多屬非正式編制人員，其穩定性堪慮。學生問題狀況日趨複雜，若能聘用編制內專任專輔人員較能以足夠經驗與時間專注處理高關懷及危機個案，在回應之即時性上較有效率。介入性諮商輔導工作，仰賴兼任專輔人力者多，但兼任之聘用方式對學生輔導工作之穩定性、品質與績效亦須多加考量。

綜合言之，就主管觀點而言，專任人力仍為專責單位推動輔導工作的基礎，能掌握整體學生輔導工作的全貌，不論是危機個案的管理、志工帶領、發展性輔導的心理衛生推廣活動、介入性及處遇性的諮商，或是專業訓練、研討皆涵蓋其中。

#### (四) 專輔人力之挑戰

本研究由量化資料及四區諮商輔導主管焦點團體質性資料中可發現以輔導主管角度觀之，專輔人力增加後對校園輔導工作的推動具正向影響；但在人力增加對輔導工作推動有所助益，輔導主管普遍也肯定專輔人力增加政策的情況下，為何仍有部分學校未申請人力補助計畫，以及仍有學校專輔人員師生比仍未符合《學生輔導法》之規範？本研究希冀由各校負責學生輔導工作一級行政單位學生事務長，以及肩負校務推動的正副校長之訪談資料，試圖探究專業人力規範所面對之挑戰。

依據學生事務長及校長、副校長訪談資料顯示，專輔人力的增加並非單僅涉及學生輔導工作，就行政角度須要考量整體學務人力運用與行政績效等責任，就整體校務發展更須考量人事成本、學生結構及學校運作等因素。因此面對教育主管機關推動專輔人力補助政策的同時，專輔人力也面臨績效管理及學校環境變遷的挑戰。

### 1. 心理師專業角色堅持影響主管對人力配置之看法

各校專輔人力以諮商心理師為主，心理師的養成教育及專業訓練使其對於自我職業角色知覺與任務有堅持的界限，但在校園環境與文化中，輔導工作的推展需要透過與不同單位、人員合作，輔導主管及學務長焦點團體中提及心理師較缺乏彈性、過度強調專業角色界限也影響了其他人對心理師在職場中角色的看法。

「……既然他們用心理師這個角色，有這樣子的功能，拿了這樣的薪水，但是在這個位子上他們覺得不能做這件事情，在我聽起來我覺得怪怪的。」  
(A8-01)

「我覺得現在的心理師主動性跟熱心不夠，跟人的互動非常的冷，……你不要把自己想成是醫院的治療師，……我們覺得現在心理師的養成教育，我覺得有一些問題，界限非常清楚，我不能適應。」(D7-02)

「因為你們很專業，但也是致命傷，……一個學務長在看問題的時候，就會有一個問題出來，如果我們要做行政工作的時候，稍微會推，因為就會說我做我的專業，因為我有個案要接，這恐怕是一個挑戰。」(E11-01)

### 2. 輔導績效較難量化呈現

績效管理已儼然是當前大專校院管考行政單位的重要指標之一，然而輔導工作重視個案隱私，及其較難用傳統的績效指標來衡量的特性，造成學校雖然瞭解專輔人力很重要，但卻常出現缺乏具體有力的績效呈現工作重要性與迫切性之困境。

「我自己都覺得很難量化了，……可是就是一定要評，所以我想很難做績效，因為這種東西是心理層面，輔導幾個成功，那很難講，……，有時候講那種東西很空泛。」(E11-01)

「這個很難，你看他們每次給我的資料就是個案數，個案人次、晤談人次，告訴我是逐年增加，諮商服務人次增加，到底是好事還是壞事？(笑)」  
(G-27)

「這個績效呈現，我也問過學務長，績效是什麼？……做這個事情只是一個process，那你的outcome是什麼？……這我們要思考啊！KPI要怎麼呈現？比

方，有多少人晤談之後，轉系成功了？或者是說他更清楚了，認為他應該要留在這個系裡面。」（G-30）

### 3. 學生人數不確定性高，影響人力聘任

對私立大專校院而言，人力的增聘更易受到學校財務的影響，在少子女化趨勢下，各校對於學生人數的預估更為謹慎，因此對於人事聘用上也漸趨保守。

「因為少子女化，其實對於科技大學，尤其又在南部，影響是大的，……我們今年要提的補助，在申請的時候就被會計擋了，因為配合款是高的。」（E9-01）

「就是說因為私校，我們的董事會是公益董事，這個大家都知道你學雜費沒有漲，可是老師的薪水在提高……補助也沒有增加……經費有困難要省著用，而且要看學生的人數。」（F-08）

「現在大家對於聘人都很審慎，不光職員，包括老師也是一樣，因為那個少子女化衝擊，大環境變化非常快。」（G-15）

### 4. 輔導人力師生比的規定缺乏彈性

依據《學生輔導法》之規定，專科以上學校專輔人員比例為1200:1，以學生人數為基準，並無其他條件彈性，因此對於不同屬性、學生特性等的學校而言，也增加專輔人力增聘的限制與挑戰。

「這是要分級距的，你一萬人的學校跟三千跟一萬五、兩萬，那個複雜度絕對不一樣。」（E10-01）

「政策方面也會考慮到有一些浮動的因素，就是也要弄一些彈性。」（F-11）

「從另外一個角度……因為輔導工作是應該要全員動員，就會這樣想校安需要人，衛保也需要人，軍訓也需要人，這邊卡得很緊的話……所以在規範上考慮要全盤。」（F-13）

「諮輔就是諮輔，不可以跨，像這個我們也覺得彈性太低了。」（F-14）

「1200要一個，等於是用學生總數去算，但是有沒有可能未來就是說按照學生不同的屬性，像我們學校的規模……夜間部的規模差不多接近七千人，……但是進修部學生的需求，……當然問題屬性也不太一樣，所以我覺得這兩個比例上來講，可不可能不要用全校1200這樣算。」（G-02）

「如果教育部有一個比較彈性，……比如5000人以下他需要多少人？那上面

再往上的時候，是去看這個學校的輔導量，一年接的輔導案件，然後再去看他的人力不足，去給她。」（H-04）

以往校內行政主管對諮商輔導業務或輔導人員的功能多聚焦在處理「有問題」的學生之觀點，從調查與訪談結果亦可發現校內主管對專輔人力運用的期待與誤解，造成專輔人力被視為輔導行政人員，或安置於非諮商輔導單位，或期待配合主管行政工作推動，亦顯示仍須持續增進學校主管對於輔導工作內涵與專輔人力運用的瞭解。面對多元化的校園議題及輔導專業的成效挑戰，專輔人員面臨「人在組織中」如何增加更多對話、增進對專業理解的校內「系統合作」模式，創造發揮專業效能工作環境之挑戰。

綜上所述，增聘專輔人力後對學校輔導工作的實際影響、成效助益與挑戰，最顯著的變化即在於人力增加對於輔導工作內涵、服務量與品質的深化與提升；本研究發現105年度獲補助學校，平均分別增聘1.2位專任專輔人員與2.6位兼任專輔人員，增加人力後雖然每位心理師個別諮商服務平均人次較增加人力前微幅減少，然從平均等待人次幾乎沒有減少，可以發現個別諮商服務平均人次的變化應受學生整體總人數下降所致。而部分輔導單位甚至因人力的增加而擴增與深化不同的輔導服務業務，例如對休退學生的追蹤、輔導等。國外學者亦指出若是將諮商的可取得性提高，可以降低大學的退學情形，尤其可以鼓勵弱勢的低社經階層學生完成大學學業（Doyle, 2009; Long & Kurlaender, 2009），對於弱勢學生的學習有相當大的助益。因此各大專校院中對於弱勢學生的助學與輔導工作，除透過各類獎助學金的經濟支持外，藉由專輔人員的增加亦可強化導致退學之相關因素的心理諮商服務，進而提升弱勢學生未來的競爭力與促進社會流動。值得一提的是，這也可視為輔導績效展現的一個面向。

整體而言，各校對增聘專輔人員持正向肯定。在輔導工作上，不但能強化輔導工作的主動性，也提升與內外單位之系統合作，面對危機個案時也有較充裕的人力來協助。在初級預防部分能較深化與精緻化輔導工作，讓學生發現學校提供更好的輔導資源，專輔人員投入學校輔導工作，有助於輔導工作推廣。在面對學生介入性及處遇性輔導方面，在增加人力後，不論是專任或兼任，均有機會提供更為符合學生需求的團體輔導或其他類型服務，同時在個案管理與危機處理等亦能更細緻與深入協助；在人力的運用上，專輔人員也需面對專業角色的界限與彈性、輔導績效展現、學校生源壓力，以及法規標準缺乏彈性等而有不同聲音的挑戰。

## 肆、研究結論與建議

### 一、研究結論

依據大專校院校務資訊公開平台資訊顯示，105年度全國大專校院（含普通大學、技專校院）專任專輔人員共688人，兼任專輔人員共892人，顯見在《學生輔導法》等相關法令的規範下，各校已逐步落實輔導人力的要求，且在經歷了104年度至105年度的人力補助，更多專業人力投入校園輔導工作，逐漸展現輔導工作推動成效。依據上述研究發現，本研究結論如下：

#### （一）專輔人力配置，促進學生輔導工作之推動

（1）105年度獲補助之122所大專校院，合計共聘有490位專任專輔人員，其中以諮商心理師415位為最多。而前述人力係透過教育部補助聘用者，專任專輔人員共計96名、兼任專輔人員194名，顯見透過經費補助及政策引導實質提升學校專兼任專輔人員人力配置。

（2）各校專任專輔人員工作項目涵蓋發展性、介入性及處遇性輔導工作外，並兼顧輔導行政工作，兼任專輔人員以執行介入性及處遇性輔導工作為主，專任專輔人員服務時數以個別諮商外的工作居多，平均更接近85%，顯示各校多運用專任人員於執行初級預防或危機處理、輔導行政等業務，部分學校在增加專任專輔人員人力後，原有行政人力被調至他處，因此，輔導單位行政負荷仍重。在學生問題日趨複雜與難度增加的情形下，需進一步瞭解專輔人員之工作內涵和時間配置比例。如何平衡專任專輔人員在介入性及處遇性輔導工作，以及其他輔導行政工作負荷也是未來學生輔導工作能否落實的挑戰。

（3）105年度平均每校約有4.02名專任專輔人員，相較104年度獲補助學校平均每校約3.77名專輔人員，專任專輔人員人數及各校平均專輔人員數均增加，增聘人員後對輔導單位的影響，除人力較充足外，也透過不同優勢的人員組合使輔導功能增強，顯示在教育補助計畫引導與經費的支持下，各校專輔人員的量與質均有所提升，也引導各校逐步符合法令規範，然而各校輔導人力若僅依賴教育部之經費補助亦非長遠之計，各校仍應持續檢視與留意輔導人力師生比，並編列相關經費支持人力之聘用。同時《學生輔導法》所定義之專輔人員諮商心理師、臨床心理師與社工師在大專校院中之角色任務、分工合作模式仍有待各校發展。

## （二）專輔人力補助具正向效益，促進學生輔導工作專業化進展

（1）105年度獲補助學校平均一校增聘1.2位專任人員；及2.6位兼任人員；人力增加前後每校每位輔導人員平均個別諮商數降低3.43人，顯示在增加人力後，可稍減每位專輔人員個別諮商個案量的負荷；而平均等待也微降0.57人，顯示人力的增加能更即時回應諮商需求。增聘專輔人員讓輔導工作更為細緻，且主動性提高，創新與豐富輔導工作內容，也提升學生來談與使用輔導資源的意願；在學生來談意願提升的同時，也因人力的增加能稍降專輔人員之工作負荷；且有更充足人力處理危機個案，降低學生突發狀況；也讓個案管理更為細緻，提升與校內外其他資源的連結及跨單位合作，專業人員可以互相支援與支持，進一步深化與廣化輔導工作的推動。因此，本研究發現專業人力的補助效益讓輔導人員能作為學校教職員工生的後盾，使更多人得到支持，能放心尋求協助及相互照顧，促進整體校園之友善氛圍，而達預防效果，形成正向的效益與循環。

（2）專輔人力的挑戰來自於學校高層行政主管期待專輔人員對於自我角色任務能適度保持彈性，在學校系統中能與其他單位及人員有更多互動、分工與合作；輔導工作很難以傳統的績效指標呈現，影響各校對輔導工作人力與物力的投入；少子女化的衝擊導致學生來源的不確定性，因此學校在人力聘用上相對保守；以及主管機關人力補助政策是否持續補助，均影響各校對於專輔人力政策持續投入資源之意願。

## 二、研究限制

本研究之限制如下：

（1）本研究文件分析資料來源為各校填寫回覆教育部105年度聘用專兼任專業輔導人員計畫執行成效自評表，內容乃延續104年度計畫成效評估之相關表件，資料來源有其限制。

（2）本研究問卷內容對專兼任人員「服務時數」僅區分「個別諮商」及「行政工作」兩類，分類過於簡化的結果也導致較難真實呈現出各校專兼任專輔人員更為細緻的工作內涵與時間配置情形。

（3）本研究質性資料來源之一為各校自評表中開放式問題之回應內容，填答者心向與資料豐富度不一，因此在質性資料之分析上可能有其限制。

（4）本研究焦點訪談聚焦於增聘專輔人力對各校之影響，故焦點訪談人員以輔導單位主管、副校長及校長為研究對象，缺乏專輔人員之參與，較難呈現第一線輔導人員之意見。

### 三、研究建議

綜合上述研究結論，提出對於未來運用專輔人力於大專校院輔導工作之實務與政策，以及後續研究之建議。

#### (一) 輔導實務工作之建議

##### 1. 適切平衡專輔人員在三級輔導工作之角色功能

專兼任專輔人員的增加雖稍減人員的個案負荷量，然專任專輔人員的個別諮商時數僅占15%，專任專輔人員自覺處理個別諮商外的工作比例高，相對較少時間進行介入性與處遇性輔導工作。因此，宜權衡學生輔導需求，發揮專輔人員專業角色功能，並且結合各相關教學行政單位系統合作，共同推動發展性輔導工作，以落實學生輔導法之精神。

##### 2. 發展最適專業合作工作模式

專輔人員可透過跨單位的系統合作共同協助學生，也讓諮商輔導專業內涵更被理解。同時各校宜就諮商心理師、臨床心理師與社工師在校園之角色任務、分工與合作模式持續滾動修正，以使分工整合，發揮最大輔導效能。

##### 3. 持續溝通對話對輔導工作之理解與願景

研究發現學校輔導主管對於專輔人力增加有感，然輔導工作成效較難以量化指標呈現，因此輔導人員的工作績效展現不易，或難以被學校行政管理階層看見；研究亦發現校長、副校長及學務長等對專業人力增加之思維與人力運用有不同期待。建議可針對學校行政管理階層加強對於《學生輔導法》及心理諮商輔導工作之認識與瞭解，降低彼此對於角色、工作期待的落差，提升輔導效能。

##### 4. 提升專輔人力之穩定性

研究發現增聘專輔人力確實有助各校輔導工作推動與落實，然各校專輔人力之聘用仍仰賴補助政策的穩定，補助計畫一年一期，實為人力穩定之不確定因子，也降低其在校深化紮根的意願。建議學校應固定編列專輔人力之預算，提升輔導人力穩定性，也才能更健全輔導體制，落實學生輔導工作。

#### (二) 政策之建議

(1) 對於專科以上學校專輔人員比例宜重新考量：本研究發現各校對專輔人員生師比有不同意見，其中學生人數、學生結構或校園學生問題的差異，都對適切之專輔人員數產生影響，因此在專輔人力政策的延續上，建議主管機關應對大專校院專輔

人力進行評估檢討，以能更精確建構符合大專校院現況之專輔人員生師比。此外對於專輔人員之任務內涵與運用範圍除回歸各專業法規外，亦可持續蒐集各大專校院人力運用現況與效益，作為未來檢討修正補助要點之參考。

(2) 人事成本是各校考量人力政策相當重要的因素之一，建議在政策的延續上，主管機關對於各校的補助應持續推動，並持續檢討評估經費的穩定性及補助標準、比例，在降低學校經費壓力的同時能兼顧學校責任義務，引導學校持續投入經費於專輔人力之聘用。

### (三) 後續研究之建議

(1) 本研究係針對105年度獲補助聘用專輔人員之學校，進行學校輔導工作影響的探索性研究，受限於填答人員對問卷題目定義不同，部分學校對問卷回應資料差異大，期間教育部雖已有部分調整，但仍建議宜對目前「預約後未能立即接受個別諮商服務」之計算方式，能有更精確的定義與計算基準，以利後續研究深入瞭解增加專輔人力前後個案等待的變化情形及整體輔導工作之效益。

(2) 建議未來可進一步針對第一線專輔人員進行增聘專輔人力之影響探究，將可由不同角度探討此一政策對學生輔導工作之影響。

(3) 本研究因問卷限制無法更為詳細明確分類各項輔導工作內涵及不同專業背景人員之角色分工，建議未來可針對專輔人員進行大專校院專任專輔人員的工作內涵分析，另明確化輔導行政工作之定義，以增進其專業展現。此外，對於校園中跨單位、跨系統合作模式、不同專業背景之專輔人員等進行深入探究，以建構更為完善之大專校院輔導工作推動模式；另本研究對象均為獲教育部補助之學校，建議未來可進一步針對若未獲補助，學校之因應策略與作法，以更深入瞭解輔導工作推動現況。

## 參考文獻

- 王川玉、葉一舵（2017）：臺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, Y. C., & 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%5D>]
- 田秀蘭（2016）：104年度教育部補助公私立大專校院聘用專兼任專業輔導人員成效評估研究計畫結案報告。教育部委託報告。未出版。[Tien, H. L. (2017). *In 2015, the Ministry of Education subsidized public colleges and universities to hire full-time and part-time professional counselors to evaluate the effectiveness of the research project*. Ministry of Education. Unpublished.]
- 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. S., & 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. <http://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。[He, J. Z., & Chen, P. H. (2007). Research on the professionalization of school counselors in Taiwan. *Journal of Toko University*, 2(2), 166-183.]
- 吳定（2003）：公共政策。空大。[Wu, D. (2003). *Public policy*. National Open University Publication Center.]
- 宋宥賢、李佩珊、張聖杰（2018）：初任國民中小學專任輔導教師職前培訓方案的參與經驗與需求評估之初探研究。《中華輔導與諮商學報》，51，217-262。[Sung, Y. H., Lee, P. S., & Chang, S. C. (2018). The perspectives of novice school counselors in Taiwan elementary and secondary schools for pre-service training programs. *Chinese Journal of Guidance and Counseling*, 51, 217-262. <http://doi.org/10.3966/172851862018040051007>]
- 林家興（2002）：中學輔導教師與專業輔導人員工作內容的時間分析。《教育心理學報》，33（2），23-40。[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. <http://doi.org/10.6251/BEP.20010611>]
- 林綺雲（2014）：校園生命教育與學生自我傷害防治的省思。《學生事務與輔導》，53（2），1-7。[Lin, C. Y. (2014). Reflections on campus life education and the

- prevention of students' self-harm. *Student Affairs and Guidance Counseling*, 53(2), 1-7. <http://doi.org/10.6506/SAGC.2014.5302.01>
- 教育部（2016）：全國大專校院組織層級及輔導單位全銜資料。教育部。[Ministry of Education. (2016). *National data of the organization level and full title of counseling unit of colleges and universities*. Ministry of Education.]
- 教育部（2019a）：大專校院學校輔導工作參考手冊。教育部。[Ministry of Education. (2019). *Reference manual for college counseling work*. Ministry of Education.]
- 教育部（2019b）：108年全國大專校院諮商輔導主任（組長）會議會議手冊。教育部。[Ministry of Education. (2019b). *Handbook for the 108 national conference of counseling directors (group leaders) of colleges and universities*. Ministry of Education.]
- 教育部校園安全暨災害防救通報處理中心（2016）：教育部104年各級學校校園安全及災害事件分析報告。教育部。[Campus Security Report Center, M. O. E. (2016). *Analysis report on campus safety and disaster events of schools at all levels in 2015*. Ministry of Education. <https://csrc.edu.tw/Mobile/MobileFileManager/downloadFile?fileSno=658>]
- 教育部統計處（2016）：大專校院校數及規模概況。教育統計簡訊，第55號。[Department of Statistics, M. O. E. (2016). *Overview of the number and scale of colleges and universities*. Education Statistics Newsletter, No. 55. <http://stats.moe.gov.tw/files/brief/%E5%A4%A7%E5%B0%88%E6%A0%A1%E9%99%A2%E6%A0%A1%E6%95%B8%E5%8F%8A%E8%A6%8F%E6%A8%A1%E6%A6%82%E6%B3%81.pdf>]
- 陳若璋、王沂釗（2015）：大學諮商中心實務工作者面對危機個案處遇狀態之探討。慈濟大學人文社會科學學刊，18，1-33。[Roda, C., & Wang, Y. C. (2015). Crisis intervention in university counseling center: The context and practitioners' capacities of delivering crisis-oriented services. *Tzu-Chi University Journal of the Humanities and Social Science*, 18, 1-33. [http://doi.org/10.29650/TCUJHSS.201506\\_\(18\).0001](http://doi.org/10.29650/TCUJHSS.201506_(18).0001)]
- 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 and Counseling*, 38(2), 53-73.]
- 溫錦貞、林美珠（2014）：大學生的心理健康危機與危機介入之探討：以一所綜合大學諮商中心為例。臺灣諮商心理學報，2（2），1-29。[Wen, C. C., & Lin, M. J.]

- (2014). A study of mental health crisis and crisis intervention for college students in a university counseling center. *Journal of Taiwan Counseling Psychology, 2*(2), 1-29.]
- 蔡明昌、曾素秋（2021）：大學生對生命重大事件成敗歸因之研究。中華輔導與諮商學報，60，1-36。[Tsai, M. C., & Ceng, S. C. (2021). A study on the attribution of success or failure toward major life events among college students in Taiwan. *Chinese Journal of Guidance and Counseling, 60*, 1-36. <http://doi.org/10.3966/172851862021010060001>]
- 衛生福利部統計處（2020）：108年死因統計結果分析。[Ministry of Health and Welfare (2020). *Analysis of statistics of death causes in 2019*. Ministry of Health and Welfare. <https://dep.mohw.gov.tw/DOS/lp-5069-113-xCat-y108.html>]
- 簡信男、李立旻（2017）：大專校院校安人力的現況與發展初探。學生事務與輔導，56（3），12-24。[Chien, H. N., & Lee, L. M. (2017). The current situation and development of the security personnel manpower in universities. *Student Affairs and Guidance Counseling, 56*(3), 12-24. <http://doi.org/10.6506/SAGC.2017.5603.03>]
- Barnes & Noble College Insights. (2019, October 13). *Mental health and well-being on campus: How we better care for the whole student*. [https://cdn2.hubspot.net/hubfs/3315274/BNC\\_Mental\\_Health\\_Report.pdf?utm\\_campaign=Mental%20Health%20%26%20Wellness&utm\\_source=hs\\_automation&utm\\_medium=landingpage&utm\\_content=75544231&\\_hsenc=p2ANqtz--jR2EP2-MKpGU5IYFWGdRR3dwBPnDBUjygGF13yeJoOTr1xxosqepxARzADDhb\\_2Lp2jPl4dn\\_AIOAI7JVLX-oQm0KXA&\\_hsmi=75544231](https://cdn2.hubspot.net/hubfs/3315274/BNC_Mental_Health_Report.pdf?utm_campaign=Mental%20Health%20%26%20Wellness&utm_source=hs_automation&utm_medium=landingpage&utm_content=75544231&_hsenc=p2ANqtz--jR2EP2-MKpGU5IYFWGdRR3dwBPnDBUjygGF13yeJoOTr1xxosqepxARzADDhb_2Lp2jPl4dn_AIOAI7JVLX-oQm0KXA&_hsmi=75544231)
- Chien, L. (2007). *Evaluation research on the university and college counseling centers of Taiwan-Using the accreditation standard of the IACS* (Unpublished doctoral dissertation). National Taiwan University.
- Doyle, W. (2009). The effect of community college enrollment on bachelor's degree completion. *Economics of Education Review, 28*(2), 199-206. <http://doi.org/10.1016/j.econedurev.2008.01.006>
- Gallagher, R. P. (2011). *National survey of counseling center directors 2011*. The International Association of Counseling Services, Inc. [http://d-scholarship.pitt.edu/28174/1/survey\\_2011.pdf](http://d-scholarship.pitt.edu/28174/1/survey_2011.pdf)
- Glesne, C., & Peshkin, A. (1992). *Becoming qualitative researchers: An introduction*. Longman Publishing Group.
- Long, B., & Kurlaender, M. (2009). Do community colleges provide a viable pathway to a Baccalaureate degree? *Educational Evaluation and Policy Analysis, 31*(1), 30-53. <http://>

doi.org/10.3102/0162373708327756

The Association for University and College Counseling Center Directors (2018). *Annual Survey-Public Version 2018*. <https://www.aucccd.org/assets/documents/Survey/2018%20AUCCCD%20Survey-Public-June%2012-FINAL.pdf>

University of York (2016). *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%202016.pdf>

收件日期：109年08月26日

一審日期：110年01月12日

二審日期：110年07月09日

三審日期：110年08月29日

通過日期：110年11月29日

## Preliminary Study on the Influence of Professional Guidance Counselors Manpower Increase on the College Counseling Work

Fei-Chuan Chen

Yih-Fen Chen

Kai-Wei Ho\*

National Yunlin University  
of Science and Technology

National Taichung  
University of Education

National Yunlin University  
of Science and Technology

After the "Student Guidance and Counseling Act" was enacted in 2014 in Taiwan, the Ministry of Education has provided funding to subsidize public and private colleges and universities for hiring full-time and part-time professional guidance counselors (Clinical Psychologist, Counseling Psychologist, & Social worker) to provide mental health service to students. In the process of promoting this important educational policy, it is important to assess how the increase of professional staff has impacted manpower allocation, organizational changes, school counseling work and effectiveness, and future feasible actions for college counseling work. The purpose of the study was to explore the effectiveness of the recruitment of full-time and part-time counselors in colleges and universities, as well as the impact of school counseling. The data were derived from responses of 122 public and private colleges and universities to the Ministry of Education's self-evaluation forms. In addition, 40 college counseling center directors and deans of Student Affairs were invited to participate in focus group discussion. Also, presidents and vice presidents of three colleges and universities were interviewed individually in depth to examine the effectiveness of full-time and part-time professional guidance counselors, and their impact on college counseling. The research findings are:

(1) The 122 schools employed totally 490 full-time professional guidance counselors, of which 415 are counseling psychologists. The service time of full-time professional counselors was 84.53% spending in the administrative services, except the individual counseling. Part-time professional counselors focused on individual counseling, test interpretation, and group/class counseling.

(2) The quantity and quality of professional guidance counselors in each school have improved, which has also prompted each school gradually to comply with the law. However, it is not a long-term solution for each

---

\* Corresponding author: Kai-Wei Ho, email: [hokaiwei0927@gmail.com](mailto:hokaiwei0927@gmail.com)  
doi: 10.53106/172851862022010063004

school to rely solely on funding from the Ministry of Education. Schools should continue to review and pay attention to the counselor-to-student ratio, and allocate resources to support recruitment of counselors. In addition, the roles and tasks of different counseling professionals, as well as the mode of division of labor and cooperation, still need to be continuously examined by each school.

(3) The impact of the increasing number of professional guidance counselors is as follows: more initiative in counseling work, and more practical in counseling services, cross-unit cooperation, adequate counselors to deal with crisis cases, improving the quantity and quality of counseling work, enriching school resources and professional diversity, and deepening and broadening the counseling work, etc.

(4) One of the challenges for professional guidance counselors comes from the expectations of the school's senior supervisors. The senior officials of the school expected that professional guidance counselors may maintain flexibility in their roles and tasks, and have more interaction and cooperation with personnel from different units in the school system.

(5) The impact of low birth rate has led to uncertainty in the source of enrollment. Therefore, schools are relatively conservative in hiring professional guidance counselors. Whether or not the funding subsidy policy continues will affect the willingness of schools to continue the employment policy of professional guidance counselors.

Based on the above findings, this study proposed suggestions for counseling practice, policy, and future research. Recommendations for policy and future research:

- (1) Survey the needs of students and enhance the role and function of professional counselors.
- (2) The role, tasks, division of labor, and cooperation between different mental health professionals (Clinical Psychologist, Counseling Psychologist, & Social worker) should be continuously assessed in order to improve the effectiveness of professional guidance counselors.
- (3) Improve the understanding of the senior supervisors in the school about professional guidance counseling.
- (4) Maintain the stability of funding subsidies and human resources policies.
- (5) The Ministry of Education should continue to support the professional guidance counseling in universities to meet the needs of students.

**Keywords:** College counseling work, professional guidance counselors.