



# 新竹市學校社會工作 制度發展及未來展望

馮文盈

## 壹、前言

專業輔導人力的設置這十來年一直不斷的被討論，目前由縣市政府自籌經費在教育局（處）以聘用社會工作人員來協助學校輔導工作有臺北市，新北市，新竹市外，其他縣市則運用不同的方式來協助處理校園內學生問題，例如臺中縣（目前臺中縣市合併）的張姐姐專線、新竹縣的專業輔導人員等等；不同縣市面臨環境變遷快速，網際網路的普及以及多元資訊的充斥，校園內的兒童青少年問題，非單一學習問題、生活適應、個人人格、人際相處或性別等相關議題，學生的偏差行為日益複雜且嚴重，包括家庭暴力、兒童虐待、兒童性侵害、作檯陪酒、性交易、藥物濫用等等問題，非單靠學校教師或輔導專業所能解決及因應現今複雜而多元的學生問題，相關法令的更迭及更臻完備，也使得教育環境面臨需要更多資源的協助與幫忙，故專業人力的引進與運用也成為各縣市政府讓校園內學生能獲得妥適照顧的重

要輔導策略。

去年未校園霸凌事件頻傳，校園內外的暴力行為、霸凌事件導致校園輔導人力及資源不足的困窘再度被討論，也突顯出校園霸凌議題對於學校生態的衝擊，在媒體新聞的推波助瀾下，校園霸凌事件防制與輔導機制的建置，來協助輔導偏差行為學生已刻不容緩；目前除已聘用社會工作專業人力的縣市外，其他縣市政府多半已設置諮商中心或鐘點諮商師、心理師的方式來提供學生心理諮商服務，在今（100）年1月份立法院三讀通過國民教育法第10條修正案，教育部期待透過補助各縣市成立學生輔導諮商中心，促使跨專業的輔導人力整合，故未來如何讓跨專業的輔導人力資源彼此分工合作，形成學校輔導團隊強而有力的支援，是我關心及想討論的，也藉由提供個人在學校社會工作實務工作多年的個人淺見，與關心此議題者思考學校專業輔導人力未來的走向。

## 貳、新竹市學校社會工作方案的發展

### 一、發展歷程

新竹市學校社會工作方案開始於1999年12月，剛開始時稱為專業輔導人員，由南華國中協助辦理人員招考及簽約事宜，5名專業輔導人員分別與5所中心學校（光華、培英、香山、南華、內湖）簽約，當時以「駐校模式」實施，服務範圍將本市十三所市立中學分為五個責任區，人員駐站在1所中心學校，並支援鄰近學校。主要目的在於：(一)提供社會工作專業服務，充實學校輔導人力資源，增益學校輔導工作績效，舒緩青少年問題。(二)主動發現個案進行評估、輔導，引入治療資源以預防及加強輔導嚴重行為偏差及適應困難學生，以發展其健全人格。(三)協助學校與社區、家庭建立良性互動關係，建構社會資源網絡，以滿足學生全人發展之需求。(四)改善校園生態體質，建構學校社會工作服務模式。(新竹市政府教育局，2000)

2000年8月參酌其他縣市方案內容訂出「新竹市學校社會工作人員輔導方案」，在此方案中正式將「專業輔導人員」定位為「學校社會工作人員」(以下簡稱學校社工員)，2001年2月為平衡社工員間因學校班級規模落差所造的工作負荷差異，經局協調重新調整社工員責任區並修正原計

畫。2004年8月曾修訂為「九十三學年度新竹市學校社會工作人員輔導方案」，至2006年2月迄今修訂為「新竹市學校社會工作人員方案」。(新竹市政府教育局，2007)

自2003年1月起學校社工員由原本和5所中心學校簽約改為直接與市府簽約，身分隸屬則由隸屬5所學校轉而隸屬市政府，學校社工員服務對象由原本13所市立中學，配合新增服務小學區域，重新考量學校社工員在學校服務平均學生量及距離因素，全市劃分五大責任區改為「分區巡迴模式」，分別由5名社工員負責。2003年3月因人員異動，同年6月辦理社工員招考並因應新增1所小學，微調責任學校，此時期開始由駐校模式發展為巡迴各校的模式，為因應回歸市府所產生社工人員的相關行政工作，委派1名資深社工員兼辦相關行政工作。2003年下半年將3位資深學校社工員改聘約聘員職稱，2004年1月起比照社會局職位設計擢昇1位資深社工員(年資累計超過五年)擔任社工督導員(新竹市政府教育局，2004)，並將社工員人員聘任由約僱改為約聘，故至2005年1月起新竹市學校社工人員方案之人員編制為1名約聘社工督導員，4名約聘社工員。(新竹市政府教育局，2007)

新竹市學校社會工作制度發展，整理如表1：

表 1：新竹市學校社工制度檢史

時 期	階 段	員 額	工 作 型 態
5 校簽約辦理時期	建制前階段 88.12-91.12	5 人	5 人駐站於 5 所學校，支援鄰近學校提供服務
市政府統籌辦理時期	播種階段 92.01-92.12	5 人	5 人分區巡迴模式，巡迴 13 所國中，26 所國小
	紮根階段 93.01-95.08	5 人	1.93 年 1 月設置社工督導員 1 人，兼辦行政業務 2.5 人巡迴 15 所國中，26 所國小
	發展階段 95.09 迄今	5 人	1.95 年 9 月社工督導員 1 人負責中輟相關行政業務 2.學校社工採區域責任制，4 名社工員負責巡迴 15 所國中，28 所國小（99.02 新增 1 所國小）

## 二、學校社會工作人員工作模式的運作

### (一)工作型態

新竹市學校社會工作人員方案工作模式初起為駐校模式，支援鄰近學校，學校社工員分組負責學校中輟追蹤輔導工作，此階段新竹市國民中小學中輟追蹤輔導工作委託新竹家扶中心辦理，致與學校社工員工作部分重疊，2001 年 2 月依據修正之「新竹市學校社會工作人員輔導方案」，為充分運用社會資源，避免資源重疊造成人力資源浪費，專案委託家扶中心負責新竹市 4 所國中及全新竹市國小之中輟追蹤輔導，餘 9 所中學、國中由學校社工員負責（臺北縣政府教育局，2001）。

2003 年 1 月起學校社工員改為分區巡迴模式，將新竹市全市劃分五大責任區，

由 5 名社工員服務新竹市 13 市立中學並擴及 26 所小學。每名社工員每周固定安排一至兩天至各巡迴責任區之國中學校提供服務，國民小學中輟個案由社工員主動與學校聯繫提供服務外，其他個案由學校轉介給學校社工員提供相關協助，學校社工員透過與巡迴責任區學校建立良好的互動關係與合作的模式，針對所轄之服務責任區學校之需求，提供相關社區資源的連結與整合，以達到區域內資源合作的目的。

主要工作方式以社會工作三大方法提供以下服務：

1.個案工作：主要提供的服務對象為以下

(1)中輟之虞、中輟學生共同協助追蹤、復學輔導；

(2)危機個案：指個案本身具有特殊性及對於環境的壓力無法做適當調適，或有家庭遭遇重大事件，或遇心理或情緒上嚴

重困擾，導致案主有立即性的危險和衝突，或影響就學需要緊急的處理與介入；

(3)違反社會福利法規的保護性個案之危機介入，與協助依法通報及後續追蹤等屬於三級輔導之學生；

(4)協助舉家躲債學生辦理免遷戶籍轉學；在新竹市學校社工員早期的個案服務經驗以第一類中輟之虞、中輟學生為最大宗之服務。

2.團體工作：主要評估個別學校需求規劃辦理小團體方案，歷年來辦理過偏差行為青少年團體、青少年成長團體、性別議題團體等等。

3.方案工作：由社工督導員統籌教育部友善校園項下之中輟業務之規劃工作，擬定年度推動方案計畫，包括社會工作人員專業督導及成果發表、社工專線諮詢服務、校園關懷與安全守護等通報宣導、建置高關懷青少年名冊及輔導議題宣導以及其他社會工作相關行政工作。

## (二) 區域配置與調整

本方案初起以學校中輟學生數及辦理資源式中途班之 5 所學校作為派駐社會工作人員之考量，而配置與調整則因應整個方案之運作情形作為參酌，2006 年修訂「新竹市學校社會工作人員方案」後區域配置則因應新設學校及人事的異動，包括考量個案服務品質之因素，作了重新調整：將資深社工員負責局內相關專案計畫，社工督導員則統籌負責行政規劃及督導相關事務，全市國民中小學則調整由 4 名學校社工員負責。目前由 4 名社工員負

責新竹市 15 所市立中學及 29 所小學，主要依新竹市行政區劃分巡迴責任區學校，以利未來國中小學生的銜接輔導及方案活動的推展。

## 三、學校社會工作人員聘用分析

專業團隊的成敗及工作績效，除了必須對團隊定位及工作目標有明確認知及方向、行政體系及督導體系全力支持的後盾外，最基本且重要的則是團隊成員的專業素質，是否足以完成專案目標及任務（臺北縣政府教育局，2001）。

從學校社工人員聘用的專業背景異動情形來看本方案在人力的組織及編制：

### (一) 專業背景分析

學校社會工作人員在編制有限的情形下，目前僅五名員額的編制，其中專業背景以社會工作學系最多為 3 名，心理相關科系 2 名（應用心理系 1 名），目前在職社會工作員職前工作經驗，以零到一年為最多有 3 名，一年以上未滿二年 1 名，五年以上未滿六年 1 名，其中 1 名有教育工作經驗三年以上，學歷以大學畢業為主共計 5 名。

### (二) 異動情形分析

從 1999 年 12 月起，本專案曾經異動的人員共計有 8 名，針對離職原因分析，因為繼續就學而離職有 3 名，私人因素離職的有 5 名（1 名為轉職）。

### (三) 薪資福利

社會工作人員及督導其薪資依專業資格係依「行政院暨所屬各級機關聘用人員注意事項－聘用人員比照分類職位公務人員俸點支給酬勞標準」，以契約訂定，1999年12月聘用初起，核定標準為學校社會工作人員以相當第五職等約僱聘用，自2004年1月份起陸續以專案簽核方式，將學校社會工作人員以相當第六職等聘用，並採計公立機構及政府立案之私立社會福利機構專職作年資，依年資逐年調升。同年1月起比照社會局職位設計擢昇1位資深社工員（年資累計超過五年）擔任社工督導員，社工督導員之編制與學校社工員均以六職等聘用。

#### 四、督導制度

在講究組織責信的時代，這種行政或管理功能的重要性日增。它可說是一種提供品質控制的功能，除了減少工作環境對員工產生的負面影響，也是一種對工作上缺乏訓練和經驗的工作者，提供必要的行政上的支持或協助，並對工作者因人性的缺失、盲點，以及弱點等可能對工作造成的影響，進行必要的督導管理，以確保工作者所提供的服務符合機構的標準。所有的督導有責任確保被督導者所提供的服務是適切的，且符合倫理標準（黃源協，1999：393）。新竹市學校社會工作方案發展過程，督導的模式亦隨組織架構有所調整分述如下：

##### （一）行政督導

方案運作之初行政督導由教育局局

長、副局長、課長及相關業務承辦人對於學校社會工作的實務運作提供必要的行政支持或協助，2004年行政督導組設置區域行政顧問，遴聘2位資深校長充任之，負責方案協調工作；另外，各校校長擔任教育行政督導，協助全體社工員之行政協調事項，並設置專任督導員負責組內督導事宜，統籌辦理學校社工員相關業務（胡中宜，2006）。

##### （二）專業督導

為強化社工員臨床工作之執行能力，提高服務之功效，透過督導的幫助改善社工者的能力，使工作有效進行，並幫助社工者專業成長和發展。遴聘社工背景諮詢委員乙位，負責方案討論與個案處理諮詢委員乙位，另乙位諮商背景之諮詢委員，負責社工員之精微諮商與會談技巧之訓練，另自2004年起設置專任督導員乙名，負責政策擬定、工作與專業督導、協調聯繫等任務（胡中宜，2006），藉此提升學校社工員於面臨學生問題處遇或學校合作上的難題能獲得更及時的支持性、教育性功能，而專任督導員也扮演對教育處內外、上下、同儕之間的溝通與協調，及協助推展社會工作專業人員方案制度的運作。

##### （三）同儕督導

2003年起工作模式改為巡迴模式後，全體社工員調至教育處上班，由於工作地點之便，即自2003年8月定期輔以同儕團體督導，透過正式或非正式會議形式，社工員聚在一起形成一個分享討論的

團體，對彼此的工作、角色、案主系統及工作環境等有共同的認知和體驗，共同解決問題並互相提供資訊知識及相關經驗的交流，並澄清彼此的觀念或尋求同儕意見，以利進行下一步的處遇工作，或突破某些處遇的瓶頸，以幫受督導者成長，並提高服務品質。(新竹市社工方案成果報告，2004)

## 五、學校社會工作人員角色定位

學校社會工作專業人員參與學校輔導系統，主要目標並非取代原有輔導系統或教師既有的輔導功能，而是以科技整合的觀點，藉由社會工作專業觀點的介入，並發揮社會工作專業整合跨專業資源的功能，包含醫療、社政、司法、心理衛生等，增強輔導系統對家庭、社區系統介入的專業能力，而達到「整合校內資源，落實三級輔導制度」的目標。也因此學校社會工作人員主要的角色定位在於，整合校內的輔導資源，依個案問題複雜性，落實三級輔導制度，主責個案介入處遇的焦點在於支持原有學校系統運作不足，以期影響「學校—家庭—社區」主要系統間之運作關係，促使個案、家庭、學校、社區有正向的衝擊及發展(黃汝足，2000)。

學校社會工作有別於其他領域，如社會局體系，醫療體系等系統下的社會工作者，學校社會工作是融入教育的文化脈絡進入學校領域，故對學校社工而言，具有「教育人的優勢」，也具有「社區人的資源」，因學校社工可以在學校場域就近接觸孩子，幫助需要協助的學生及家庭，以穩

定兒童青少年的身心發展及就學適應；同時學校社工也掌握熟悉社區資源，將社區正式及非正式資源引進校園，成為社區及學校間橋樑的角色，進而嘉惠學生家庭及學校系統內的教育工作者，豐富校園內的支持資源系統，共同建構友善的校園環境(臺北市教育局，2010)。

社工者在校園內的角色在於學生權益的辯護者，教師的諮詢者，學校制度變遷的媒介，需求評估者，資源的連結者，聯繫協調者，方案的宣導者，服務提供者，推動者，評估與轉介者，倡導者，規劃者，資源開發者，組織者，諮詢者，調停仲裁者，倡護者，社區處遇工作者(黃韻如，2004；朱中正等，2005，臺北市教育局，2010)。

在新竹市的學校社工方案運作的過程也看到這樣的優勢與獨特角色，從歷年成果資料分析發現新竹市早期的學校社工員努力在校園扮演學校資訊、資源的提供者，社政單位溝通協調者，網絡資源的媒合者等角色，由駐校支援模式轉變成巡迴模式後，學校社會工作人員不停在巡迴責任區的學校進行個案處遇，較難有分配時間來發展各區域學校需求的相關方案計畫，但也因應新竹地區學校數少，學校社工員在工作過程中運用資源連結者、倡導者的角色，逐漸發展校園對於社會福利法規保護下的兒童、少年保護及中輟、高關懷、自我傷害等類型議題的關注，運用宣導方式進而提昇教師對於是類學生的辨識能力與敏感度，並增強一級輔導的能力，並在服務的過程瞭解一線教師的需求，提

供導師、輔導教師諮詢服務；透過辦理輔導志工的培訓，來協助及充實學校輔導人力資源，並視資源不足之學校來調整提供志工人力資源，且因應個別學生狀況與需求，來促使學校與各單位合作。

從新竹市的經驗發現，學校社工員以個別個案的輔導處遇到協助將福利資源引入，也因新竹市區域之特性，使學校社工員能以全市輔導的資源網絡系統來看學校需求面，作為方案計畫的規劃者與推動者，以建立一個緊密及完整之輔導網絡系統，來協助及增益學校輔導工作，並促使學校與家庭、社區建立良性互動關係，舒緩及預防校園內青少年問題的嚴重性。

一路走來，學校社工員從教育系統的外來者，初入學校體系時的角色模糊，以及各自專業目標上出現的工作衝突，至今已使各系統間逐漸認識瞭解進而共同合作，並獲得學校的認同及肯定，若學校社會工作人員異動或更迭時，將導致人力不穩定，也連帶影響經驗傳承的不易；然學校社工員的角色與任務並非萬能，即使學校或家庭等單位認為學校社工員擔負起解決令人頭痛的學生問題，但在實際服務過程往往難以完全滿足及符合學校、家庭與社區的期待與需求。

## 六、方案成效討論

新竹市學校社會工作方案已經實施近十二年的服務，除歷年透過成果報告或辦理成果研討會方式呈現，目前僅有古孟平（2004）碩士論文以「以 CIPP 模式評估新竹市學校社會工作人員輔導方案」及新

竹市專業督導諮詢教授胡中宜（2006）所作「新竹市學校社會工作方案之績效評估」，在實施模式的討論中，制度造成實務執行的困境，根據古孟平（2004：83～86）的說法認為主因係編制僅 5 人，無法長期駐校服務所引發出來的問題。一是學生輔導的立即性不足：因為依照目前的制度，學校社工員不是常駐在學校的編制，以學校的立場與觀點，認為社工人員在處遇學生問題的主動性與立即性不足，尤其面對就學狀況不穩定的中輟與中輟之虞的學生，可能面臨學生到校，社工人員卻不在該校，和學生關係的建立有所限制。二是學校社工員對學校的歸屬感不足：目前採巡迴方式，須同時兼顧各校，心理上需要不斷適應各校文化的困擾。三是教師對社工的認識與認同度不足：學校社工員行政上回歸教育局之後，對學校而言，比較像是「長官」的角色，許多校園事情變得不願意坦露；不過，非駐點之學校，除非是個案的導師，與社工員有實際接觸過的以外，一般老師多數不認識社工員，更別說是主動提出教師諮詢。

截至目前為止，「駐校模式」或「巡迴模式」這個議題仍然持續的討論中，駐校模式的優點是容易融入學校、與各處室關係容易建立、學生關係較密切，能深入學校體系，但缺點是無法普遍的支援他校提供服務。分區巡迴模式的優點則是可以兼顧不同學校，實施範圍較大；但是缺點則是蜻蜓點水、處遇中斷、未能早期發現個案、需要適應環境、學校狀況導致區域負擔不均等（胡中宜，2006），但從過去研究

(臺北市政府教育局, 2010) 指出駐站學校如果不配合, 學校社工有可能陷入多重困境, 在學校體系運作中難以發揮專業功能。這項困境來源有二: 一是社工員本身因素; 二是學校之輔導團隊。新進社工員若無法清楚在學校輔導團隊中扮演的職業角色, 則駐校模式將難以發揮真正效益。例如有些學校要求社工員執行過多行政事務且佔據太多時間, 導致其服務成效大打折扣, 因此, 學校的行政主管對於專業輔導人力資源是否能妥適運用, 將是影響專業輔導人力進入校園的成效與成敗。

為了解決上述巡迴模式所造成的困境, 在 2005 年的一次諮詢會議中曾針對此一議題進行內部討論及與教授進行討論, 經過詳細的對話與激辯後, 取得共識, 係可以發展出一種不同的「巡迴方式」, 援引臺北縣的服務經驗, 除在一所學校駐站服務外, 支援鄰近他校轉介之學生個案, 以使人力資源被充分的運用, 將此概念修正為 5 位工作者在各自的區域中評估各校的需求, 原則上仍選擇重點發展學校作密集性的服務, 其他學校則依學校社工的年度計畫與轄區各級學校的需求作「主動性地」提供服務, 優點是社工不會拘泥必須滿足所有學校的需求, 而是服務過程中評估學校的需要, 除每周固定安排至巡迴責任區學校服務, 也視各校轉介個案量或危機個案之處理而調配到校服務時間 (胡中宜, 2006)。

由於新竹市的地理面積跟其他縣市比較起來幅員相較較小, 國民中小學學校數 44 所, 除古孟平 (2004)、胡中宜 (2006)

對於新竹市學校社工制度方案的績效評估外, 以個人在新竹市服務之經驗來看學校社工制度在新竹市的發展, 主要具有的優勢有:

1. 市府長官的支持: 肯定學校社工員在中輟生的追蹤輔導工作的努力與成效, 透過建立中輟網絡成員的合作, 運用各項資源, 協助中輟學生返校復學, 以及中輟輔導等相關業務的推動, 並參與全市中輟輔導業務的規劃與統籌。

2. 學校的配合與接受度提高: 學校肯定學校社會工作人員對於中輟及中輟之虞學生提供相關追蹤及復學輔導, 並協助校園內兒少保護個案的處遇, 連結相關社政、警政、衛生、司法等資源, 共同協助學校轉介之個案, 建立互助合作之夥伴關係。

3. 教育宣導的功能發揮: 逐年規劃安排有關社會福利法規通報責任、高關懷兒童青少年辨識及校園安全守護相關議題的年度宣導計畫, 讓學校教師瞭解相關法令規範之通報職責及通報意義, 對於兒童少年保護議題的辨識與後續輔導協助, 進而營造一個安全友善的學習環境。

4. 學校社工員專業背景訓練紮實與持續在職教育訓練: 5 位學校社工員均為大學社會工作、心理相關科系畢業, 經過理論、實習訓練, 注重學理理論與實務結合, 且透過相關在職訓練與督導機制, 持續推展學校社工制度及提昇個案服務的品質與成效, 來保障服務對象之相關權益, 目前學校社工員人力穩定, 使得學校社會工作經驗得以持續推展。

5.專業督導制度的建立與執行：專業督導由長期外聘學者專家包括諮商及社會工作專業諮詢委員定期召開學校社工員團隊的督導會議，提供專業指導及諮詢的角色，協助了解工作推展情形，解決困難問題，以及評估考核學校社會工作輔導執行成效，加上內部擢昇社工督導員乙職，使學校社工制度的推展更為穩定，且建立行政及社工員間的溝通協調機制。

6.結合社區相關網絡資源、運用社區志工人力，協助建立輔導網絡：建立新竹市中輟輔導網絡，並視交通不便、資源不足之學校調配培訓之高關懷輔導志工，引進人力資源以協助各區域學校的需求，進而解決輔導人力及資源不足之問題。

但學校社工制度建立的過程相對也面臨發展上的限制：

1.人力有限，無法完全符合學校、家庭與社區的期待與需求：學校社工員的角色與任務並非萬能，但學校或家庭等單位認為學校社工員能解決令人頭痛的學生，故期待將個案均轉介由學校社工員協助處理，導致三級學生輔導系統難以落實，期待未來更多專業輔導人力的投入，能獲得抒解。

2.學校對於社工人員角色定位不清：學校社工員與輔導人員的角色與期待常會混淆，學校校長、教職人員仍無法清楚劃分與定位學校社工員的角色與任務，由於角色認知不足，需要多加溝通協調。

3.學校系統較為謹慎，使學校社工員面臨與學校系統工作及學生權益保障的兩難：學校社工員為了保障學生權益，必須

在學校教育系統中倡導與溝通協調，化解學校對學生的負向看法並避免學生被標籤化，但有時礙於學校社工員權力有限，或學校期待以不同方式來處理學生問題例如：轉換學習環境以達到學生問題的改善，但過程中可能影響學生就學的相關權益，也使學校社工員面臨學校與學生或家長期待不同的工作兩難。

4.家庭支持系統不易建立：目前服務的個案常面臨複雜的家庭問題，學校社工員介入家庭進行改變，部分家長排斥或難以改變，往往導致家庭處遇效果有限，必須不斷的持續工作經營與家長的關係。

5.社區環境複雜不易改變：部分個案常流連於網咖或參與宮廟活動，青少年缺乏正當休閒娛樂，加上犯罪誘惑與社會價值開放，中輟學生容易陷入社會陷阱，如：煙毒、藥癮、網路援交等虞犯行為的產生。

## 參、學校輔導團隊的建立與分工合作

### 一、學校輔導人力的增置

依 100 年 1 月 12 日修正之國民教育法第 10 條，國民小學及國民中學得視實際需要，另設置專任專業輔導人員，其班級數達 55 班以上學校，至少設專任專業輔導人員 1 人，直轄市、縣（市）政府應置專任專業輔導人員，視實際需要統籌調派之；新竹市國民中小學學校班級數達 55 班以上共計有 8 所學校，新竹市所屬國民中小學學校數共計 44 所，應設置專業輔導人力 3 人，故全市應設置 11 位專業輔導人力。

## 二、多元輔導團隊的分工與合作

針對校園中日益嚴重的學生問題，教育部以三級預防的觀念，鼓勵所有學校教師參與輔導學生的工作，適度分擔訓輔人員輔導學生的重擔，同時結合社區輔導資源，像是社工人員、心理治療人員、醫療衛生人員、警政人員、民間團體等，以發展健全的學生輔導網絡。簡單來說，初級預防是針對一般學生及適應困難學生進行一般輔導，二級預防是針對瀕臨偏差行為邊緣的學生提供較專業的輔導諮商，三級預防則針對嚴重偏差行為及嚴重適應困難的學生進行專業的矯治諮商以及身心復健

(林萬億，2008)。

因學校社會工作、學校心理工作及學校諮商輔導工作所依循的知識基礎不同，工作取向、工作模式及涉及層面亦有所區別，制度設計上，三者角色具有差異，輔導教師工作強調預防取向，涉及教育、輔導與生涯規劃，對象包含個人與班級；學校諮商人員強調問題解決取向，涉及晤談與諮商，對象包含個人與小團體；社會工作的取向則強調發展，涉及社會與文化層面，服務對象較廣(胡中宜，2010)。這個觀點林勝義(2007)在其「學校社會工作理念及實務」一書中，曾將三者專業之區隔歸納如表三。

表 3：學校社會工作、學校心理工作與學校諮商輔導工作專業之區隔

	學校心理工作	學校諮商輔導工作	學校社會工作
知識基礎	心理學	諮商與輔導	社會工作
工作取向	治療心理困擾	解決問題	發展社會功能
工作方法	診斷/測驗/治療	晤談/諮商/輔導	個案(管理)/團體/社區工作
涉及層面	心理及情緒適應	學習及生涯輔導	人與環境媒合
對象範疇	個人	個人或小團體	學生/家庭/學校/社區
專業資格	教育心理專業	具備諮商輔導專業	具備社會工作專業

資料來源：林勝義，2007：53

學校現有輔導體系提供的是學生心理層次的個人服務，當學生問題來自於家庭或社區問題時，學校輔導系統往往陷入困境，目前校園內的輔導老師仍以授予一定時數的課程為主，在授課與學生問題的處遇上常陷入時間調配兩難，且學生問題複雜到超過輔導老師負荷程度，且學校輔導

人員的專業訓練忽略社會層面，主要以解決學生個人之問題，故較難結合學校與社會的資源來提供學生與家庭適切的服務及支持，加上部分輔導人員的輔導專業不足，導致學校輔導功能不彰；從目前已執行學校社會工作制度之縣市成果報告中個案類型比率可以看到學校社會工作員為何

需要進入教育體系，不論是臺北縣（現新北市）、臺北市、新竹市、臺中縣（現臺中市），都可以發現中輟、保護性個案、家庭問題、心理衛生、嚴重行為偏差、校園衝突、偶發事件等個案為大宗（林萬億，2005；朱中正，2005；潘美玲，2005；郭孝儀，2005；林美妙、劉貞芳，2005），可見校園內學生問題的多元與複雜性；故依照校園內學生於兒童、青少年發展階段可能遭遇的困擾或危險，各種專業人員的角

色依一級、二級、三級預防的學生輔導工作概念做以下區分如表四，進而言之，各種專業角色在處理學生不同的問題面向是彼此互相支援協助，而非單兵作業，密切的溝通聯繫協調，組織成一個緊密且互助的輔導網絡，才能穩穩接住每個高關懷學生背後的困擾行為、情緒或心理困境以及危險狀態，期望透過各專業輔導人員進入校園輔導團隊，建立跨專業合作的模式，讓每個孩子都能平安快樂的成長。

表 4：三級預防之各專業人員對於學生問題處理類型及其角色

	一級預防	二級預防	三級預防
主要處遇人口群	學生一般性問題	學生偏差行為問題	學生在家庭、學校或其本身有較嚴重之問題
問題類型	情緒困擾、學業問題、人際關係等	打架、翹課、偷竊等	家庭暴力、性侵害、師生衝突、中輟等
導師	統籌輔導	支援輔導	支援輔導
輔導教師	輔助輔導	統籌輔導	輔助輔導
諮商心理師	支援輔導	輔助輔導	統籌輔導
社會工作師（員）	支援輔導	輔助輔導	統籌輔導

是以在新竹市校園內發生學生有遭受疏忽、家庭暴力、性侵害、性騷擾或有從事性交易事件時來看，學校教育人員與學校社工員及社政單位社工員之合作方式如下：教育人員於知悉後依法須通報當地之社會處（局），社會處之社會工作員（師）則會進行法定通報案件之評估、處遇及後續追蹤等工作。此時教育處之學校社工員（師）則主要著眼於學生在校之生活適應、學習適應，以促使受害學生能穩定就

學。然因輔導教師或學校社工員（師）與學生較為熟悉，在法定通報案件之介入處遇中，可視案情狀況，於前端先行向個案及個案家長介紹社政單位可能會有的後續作為，或於初次陪同個案及個案家長，以減低其焦慮或抗拒心理，使社政單位能夠順利提供個案後續之保護服務。若學校教育人員對於社政單位提供個案之後續保護服務產生疑慮，學校社工員（師）也從中扮演與學校及社政單位溝通協調的角色，

以達到個案於就學期間獲得最妥適之安排與協助。

100 年度國民教育法的修法，讓各專業輔導人力進入到教育領域內提供學生輔導服務的機制有了法規的依據，故未來在各專業工作者之工作內涵及如何分工也更顯重要，從新竹市目前現行專業工作人員工作主軸狀況整理如表五，希望學生輔導團隊中的各個專業人員的介入，各司其職，來因應校園內各類需高關懷學生的不同需要來提供高關懷學生及其家庭、學校、社區適切的服務。學校社工員扮演著學校與外界之間溝通的「橋梁」角色，對內建構與校方共同合作的模式、對外則連結可提供協助的社會資源（胡中宜，

2008）。學校社工員參與學生輔導工作的三級輔導工作，在初級的「發展與預防階段」中，扮演「規劃者」參與學校輔導方案的規劃；「諮詢者」，提供專業諮詢與協助教師進修；「整合與開發資源者」。在二級的「輔導與諮商階段」，扮演「需求評估者」，評估不適應學生需求狀況；「服務提供者」，協助學生、家長與老師面對問題；「溝通協調者」，引入外界資源，作為各系統的溝通橋樑。在三級的「處遇與治療階段」，扮演「資源開發者」，開發與建立資源網絡；「評估與轉介者」，提供學生服務計畫並轉介適當資源；「個案管理者」，追蹤與監管服務計畫進行，確認服務項目與成效（胡中宜，2010）。

表 5：各專業工作人員工作主軸

	工作主軸
輔導教師 (專任輔導教師)	1. 輔導活動科教學。 2. 二級預防個案之輔導工作。
學校社會工作人員 (師)	1. 協助處理個案在校就學適應不良所衍生之種種困擾等，發展個案之社會功能。 2. 提供教師諮詢、家長諮詢等。 3. 視個案之需求引進社會資源加以協助，並主動強化橫向聯繫之工作，為資源媒合統整者。 4. 以生態觀點的問題處遇模式將服務範圍擴大到個案之老師、家長、家庭和社區。
社會處社會工作人員 (師)	1. 進行法定通報案件（家暴、性侵害、性騷擾、性交易等）之評估處遇及後續追蹤服務。 2. 為資源給予者。
諮商師	1. 協助個案之心理諮商。 2. 提供個案心理或行為問題的評量式衡鑑工作和提供教師諮詢服務。
臨床心理師	1. 協助個案之心理治療。 2. 提供個案心理或行為問題的評量式衡鑑及治療工作和提供教師諮詢服務。

## 肆、未來展望及建議

目前各縣市在建置及專業諮商心理人員參與學生輔導工作等方案時，考量各地資源狀況而有因地制宜之方式，例如在教育部 100 年度各縣市政府設置學生輔導諮商中心研討會中新北市政府教育局分享學校輔導團隊含「輔導教師減課」、「心理師簽約鐘點聘任模式」、「市政府聘任學校社工專業人員分區駐站學校」；新竹市政府分享其學校社會工作建置及專業諮商心理人員參與學生輔導工作方案；臺北市政府則建立學生諮商中心，運用駐區心理師與學校形成分工合作的團隊等；宜蘭縣則採用派駐（巡迴）模式及常設（中心駐點）模式積極協助學校三級輔導工作，以「駐點學校」模式逐漸擴展諮商理念，並積極落實學校三級輔導工作。

在新竹市的輔導支援系統：(一)建置國民中小學學生心理諮商中心，採用分區駐點學校提供心理諮商服務，(二)學校社會工作服務以巡迴模式，依新竹市三行政區域由學校社工員每人每週巡迴責任區 3-4 所學校，並提供責任區內 6~8 所國小兒少保護或高危機個案轉介之個案。新竹市的輔導支援系統是少數縣市同時擁有學校社會工作及學生心理諮商服務，但仍有資源供需不足及各專業人員間角色定位與橫向協調聯繫之困難，包括與資源網絡單位合作間的角色期待與溝通管道，尤其與社政單位或民間社福團體等資源運作過程，跨專業工作導致資源重疊、資源如何整合或由誰擔任個案管理者等，均是面對

100 年度國民中小學開始設置專任專業輔導人員將面臨輔導機制整合的議題，綜合新竹市學校社會工作的發展經驗與學校輔導團隊分工合作的討論，本文提出未來專任專業輔導人員設置的建議如下：

### 一、建立以學生需求為導向的專業團隊服務整合模式

因應學生問題的多元且複雜，應以學生需求為導向建置各專業輔導人員，來推動學生輔導工作，加強輔導嚴重心理與行為偏差及適應困難學生，同時促進學生心理健康，預防學生認知、情緒及行為問題與適應困難之產生，並提供學校教師與學生家長專業諮詢服務，有效統整及結合專業團隊資源，形成相關專業資源合作的機制，建構完善之學校輔導團隊工作模式，來提供校園內學生問題的處理與因應。

### 二、學校輔導團隊明定角色分工與工作權責

學校輔導團隊應明確釐清各專業人員彼此間的角色及工作分工，確實落實並健全三級輔導制度，避免資源重疊及人力的浪費。在三級輔導分工下，加強導師輔導知能，強化辨識高關懷群學生，第一線老師能及早發現學生問題，提供學生關懷輔導，以避免學生問題或行為偏差逐漸嚴重，若學生問題變得較為複雜，需要不同的輔導人力資源投入，則透過轉介輔導處，由輔導教師提供協助或轉介駐校或巡迴模式的學校社工員（師）或諮商中心心理師等不同專業人員的介入協助輔導，以

達到一級預防教育與宣導工作、二級預防發現處置工作及三級預防輔導介入工作之概念。

### 三、建構專業輔導人員的督導系統

學校社工員（師）在服務過程中面臨學生、家長、教師、教育行政人員及其他專業人員的不同目標利益，或是專業人員間訓練背景、價值判斷、專業立場差異，端賴建立穩定的督導制度，故為增進各專業工作者的工作的穩定性及經驗的傳承，建立完善的職前、在職訓練與督導制度，使專業輔導人員獲得更多元能力來因應校園生態中複雜的學生問題，並因建置督導系統得以獲得支持，以減低人事的流動，讓輔導團隊合作的機制得以穩定發展。

### 四、定期評估實施模式成效與建構評估指標

依國民中學國民小學及直轄市縣(市)政府設置專任輔導人員辦法，先充實各學校專任輔導教師員額，55班以上之大型學校以設置社工師或諮商師一名，以駐校模式提供服務，並以鄰近區域學校互為支援人力，55班以下學校由縣市層級設置之社工師或心理師以巡迴區域模式提供服務；小校則可由若干學校設置學校社會工作人員，以巡迴模式提供服務，以使所有轄區內學校均可獲得學校社會工作人員之服務。依其專業統籌調派為原則，並定期針對專業輔導人力實施的模式進行成效評估，以利作為規劃符合整體需求之模式，並建構相關個案評估的指標，成為未來專業輔導

人員專業對話與評估的依據。

### 五、留用現有專業人力，讓經驗得以傳承

目前推展學校社會工作專業人員制度的縣市（臺北市、新北市、新竹縣市），均已發展出在地化的經驗，現任的學校社工員發展出來不管駐校模式、巡迴模式、駐區模式均與學校輔導團隊建立合作的伙伴關係，並已連結在地化的福利資源網絡，故如何讓原有的專業人力資源得以持續留用，轉任至福利制度較為完善的教育部補助方案內的人力，也成為既有的學校社會工作者持續參與推動專業輔導人力發展的一大動力。

在推動專業輔導人員參與國民中小學學生輔導工作方案校際互助合作，整合區域之人力與相關資源，組成更綿密之輔導網絡，期待透過此次國民教育法的修法，讓各專業輔導人力資源，形成跨專業的輔導團隊工作模式，讓心理諮商專業成為校園心理議題的評估與治療的中介平臺，社會工作專業成為社區資源整合的窗口，共同發展出以學校為基礎的社會問題預防功能與及時處遇的模式，並連結學校與家庭、社區、孩子間的關係，提供協助孩子與家庭在其生活環境中創造許多有效的支持系統與問題解決的方法。期待透過整合專業輔導人力資源協助高危險群學生，使社會工作與教育系統形成專業又堅強的團隊，讓校園內的學生權益都能獲得保障且能健康的成長茁壯，能快樂且有尊嚴的學習，而需要獲得協助的學生也能獲得更妥

適的照顧。

(本文作者馮文盈現為新竹市政府教育處  
社工督導)

## 📖 參考文獻

- 胡中宜(2006)。新竹市學校社會工作方案之績效評估。社區發展季刊：114期。308-323頁。
- 胡中宜(2008)。學校社會工作參與各級學校輔導工作之實施形態與成效分析。教育心理學報：39(2)，149-171頁。
- 林家興(1999)。國民中學試辦專業輔導人員實施成效及可行推廣模式評估。教育部委託研究。
- 古孟平(2004)。以 CIPP 模式評估新竹市學校社會工作人員輔導方案。東海大學社會工作研究碩士論文。
- 黃韻如(2006)。臺灣中輟高風險學生社會工作干預之研究。國立濟南國際大學社會政策與社會工作學系博士論文。
- 林萬億、黃韻如(2004)。學校輔導團隊工作。臺北：五南。
- 林勝義(2007)。學校社會工作服務。臺北：學富。
- 黃源協(1999)。社會工作管理。臺北：揚智。
- 胡中宜(2010)。臺灣學校社會工作發展趨勢：本土實踐經驗的反思。臺北市學校社會工作成果發表與研討會會議手冊。臺北市政府。21-42頁。
- 黃汝足(2000)。臺北縣國民中學試辦設置專業輔導人員計畫工作經驗分享。臺北縣國民中學試辦設置專業輔導人員計畫成果研討會手冊。臺北縣政府。
- 林萬億(2008)。學生事務與輔導工作團隊之運作。臺北縣學生事務與輔導團隊研討會手冊。臺北縣政府。6-33頁。
- 林美妙、劉貞芳(2005)。臺中縣專業輔導人員之工作現況報告。新竹市學校社會工作成果研討會會議手冊。新竹市政府。79-94頁。
- 潘美玲(2005)。「臺北市各級學校社會工作方案」工作報告。新竹市學校社會工作成果研討會會議手冊。新竹市政府。51-74頁。
- 郭孝儀(2005)。新竹市學校社會工作年度成果報告。新竹市學校社會工作成果研討會會議手冊。新竹市政府。11-20頁。
- 朱中正、黃俊凱等(2005)。臺北縣學校社會工作新紀元。臺北縣學校社會工作成果發表與研討會會議手冊。臺北縣政府。19-32頁。

- 林萬億（2005）。學校社會工作的發展。新竹市學校社會工作成果研討會會議手冊。新竹市政府。23-47 頁。
- 新竹市政府教育局（2004）。93 學年度新竹市學校社會工作人員輔導方案成果報告。
- 新竹市政府教育局（2006）。新竹市學校社會工作成果研討會會議手冊。新竹市政府。
- 新竹市政府教育局（2007）。新竹市學校社會工作成果研討會會議手冊。新竹市政府。
- 臺北縣政府教育局（2001）。臺北縣學校社會工作成果發表與研討會會議手冊。臺北縣政府。
- 臺北縣政府教育局（2003）。臺北縣學校社會工作成果發表與研討會會議手冊。臺北縣政府。
- 臺北市政府教育局（2002）。臺北市各級學校九十一年度社會工作方案成果研討會會議手冊。臺北市政府。
- 臺北市政府教育局（2010）。臺北市學校社會工作成果發表與研討會會議手冊。臺北市政府。
- 高雄市政府教育局（2011）。教育部 100 年度各縣市政府設置學生輔導諮商中心工作研討會會議手冊。高雄市政府。