

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

修慧蘭 (國立政治大學心理系副教授兼心理諮商中心主任)

壹、前言

從民國65年教育部頒布「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」至今已30年，在全國各大專院校中均已普遍設立學生輔導中心或諮商中心，但在各大專院校輔導中心的組織定位上仍有許多待探討的問題。許韶玲(民92)發現全國大學院校輔導中心的名稱有極大的歧異，但也發現目前大學院校輔導中心仍有一些明顯轉變，其中包含輔導人員的專業化、專業人力的增加、輔導業務的多元化等。在各級學校中，大專院校的輔導心理或諮商中心常被認為是較具輔導諮商專業的工作場域，例如工作人員多是專任輔導老師(心理師)、具有心理師證照、在輔導工作的三級工作內涵中，尤其有較多的機會進行二級以上的工作，因此也是心理師法中被明文認可的諮商心理師實習的實習機構。許韶玲(民92)認為目前在大學階段的學生，因發展與成熟所致，其對「諮商」的需要可能要高於對「輔導」的需要，若依此狀態，提升大學諮商輔導中心人員的專業性或專業人力應受到學校或教育主管當局的重視，但各大專院校輔導中心的人力狀況，是否的確符合上

述認知與期待？專業性的存在是一普遍性？還是僅是少數學校的現象？在不同的大學學校屬性中，如公私立、學生總人數多寡等，學生輔導諮商中心的人力與服務狀態是否有其差異性？乃是本篇研究欲了解的問題之一。

目前大家對於學校輔導工作的領域包涵有一級、二級、及三級的心理衛生預防工作是毫無疑問的，或是將此3類工作分成心理衛生教育與預防、諮商與治療兩部分(管貴貞、歐陽儀，民95a)，但各校對於工作重心要放在哪裡，或比率要多少，常會受到不同力量的牽引(要求)而變化。管貴貞、歐陽儀(民95b)認為學校的校風、諮商中心在學校組織中的層級會影響諮商中心的運作，例如人力資源狀態、推展業務的順暢性、活動的風格、個別諮商的人次等；另外研究者亦常聽到的影響因素還有：(1)學校缺乏專業輔導人力，所以較偏重一級預防推廣工作、(2)主管單位較重視工作績效的具體表現，因此必須以辦活動(如演講)呈現量的結果、(3)因校內經費有限，需要向校外機構(如教育部)申請經費補助，而各項補助較常以辦理各種較大型活動為主(例如研討會、工作坊等活動)，因此較偏重辦理一級的推廣活動。

而不同的學校屬性(如公私立)、輔導人力的多寡是否會影響輔導諮商中心在三級工作上的服務比率也是本研究想要了解的問題之一。

由於我國大學的體制可分成公私立、大學或技術學院；也常被提及的是地區的差異，例如雖都是大學，但有南北的差異。為了避免因區域的不同而無法得知現況，或模糊了現況，且因研究者自己身處北部大學，因此本研究依據教育部訓育委員會將全國各大專院校輔導中心的分組劃分方式，只針對北部公立與私立大學(簡稱北一區)的輔導人力、服務內涵等做一探討，且採取二手資料的分析方式，根據教育部主辦94年度全國大專校院諮商輔導主任會議手冊中(教育部，94)，93學年度全國大專校院輔導工作實施概況及特色調查表的資料為分析資料，本資料檔中的資料包括各大學校院的名稱、93學年度各校全體學生人數、輔導人力數目、個別諮商人次、團體諮商人次、心理衛生人次等。即本研究的目的是為探討北區大學的諮商輔導中心現況，包含人力及三級工作的實施狀況等，並了解有哪些學校屬性因素(公私立、學生人數)會影響上述現況，最後依據分析結果提出未來可努力的方向。根據上述目的，本研究欲探討以下問題。

- 1.北區大學輔導諮商中心的現況為何？
 - (1)輔導人力的現況如何？
 - (2)各種不同輔導服務工作項目上的服務量如何？
- 2.北區大學不同學校屬性的輔導人力是否有差異？

(1)公私立學校屬性的輔導人力是否有差異？

(2)不同學校規模(學生人數一萬以上、一萬至5千、5千以下)的輔導人力是否有差異？

3.北區大學不同屬性學校在提供各種不同輔導服務人次的比例(服務人次與全校學生人數的比例)是否有差異？

(1)公私立學校屬性在各種不同輔導服務人次比例(服務人次與全校學生人數的比例)是否有差異？

(2)不同學校規模(學生人數一萬以上、一萬至5千、5千以下)在各種不同輔導服務人次比例上是否有差異？

4.輔導人力與各種不同輔導服務人次是否有相關？

5.根據上述發現提出未來可能的努力方向為何？

貳、研究方法

- 1.研究對象：依據94年度全國大專校院諮商輔導主任會議手冊中，列出的北區41所大學為分析對象。
- 2.研究工具：上述手冊中之資料是指這些學校在「93學年度輔導工作實施概況及特色調查表」中填寫的資料，包含：大專校院的名稱、93學年度各校全體學生人數、輔導人力數目、個別諮商人次、團體諮商人次、心理衛生人次等。
- 3.分析方法：本研究採取t考驗、F

考驗、及 pearson相關等統計方式
分析上述研究問題。

參、研究結果

一、各校輔導諮商中心的現況

表一 北區大學輔導諮商中心人力與服務數量表

	各校輔導人力人數 (n=41)	學生人數 (n=40)	個諮人次 (n=41)	團諮人次 (n=34)	心理衛生人次 (n=40)	二級工作人次 (n=41)
M	14.89	9439.55	999.44	418.85	3754.30	1346.91
SD	9.60	7367.28	896.81	815.51	9036.48	1380.40

從表一可發現，北區41所大學平均輔導人力為14.89人，若以學生人數相比，平均為.0015，表示約每1000個學生有1.5位輔導人力。在各種不同輔導服務的人次上，各校一年平均提供約1000人次的個別諮商、418人次的團體諮商、及3754人次的心理衛生服務。若將個別諮商與團體諮商合併為二級預防工作項目，各校一年則平均進行約1347人次的二級預防工作。由上述結果得知，各校提供的團體諮商人次是較少的。但由標

準差來看，各校在各種輔導服務人次的差異性是頗大的。

二、不同學校屬性的輔導人力差異

由表二得知，公私立學校的輔導人力平均數雖有差異但未達顯著水準($t=-.98, p>.05$)，表示公私立學校的輔導人力是無差異的，但從標準差來看，私立學校的標準差非常大，表示私立學校各校的輔導人力有極大的變化性，但公立學校的變化歧異性則較小。

表二 公私立不同屬性學校的輔導人力表

公私立	學校數	平均數	標準差
1(公立)	22	13.523	5.7331
2(私立)	19	16.474	12.7208

由表三得知，不同學校規模的輔導人力平均數有差異($F=6.96, p<.01$)，且從事後比較結果發現，學生一萬人以上學校的輔導人力顯著高於5千至一萬人、也

顯著高於5千人以下的學校，但5千至一萬人與5千人以下的兩類學校的輔導人力是無差異的。若從標準差來看，學生一萬人以上學校的輔導人力標準差非常

大，表示此類型的16所學校各校的輔導人力有極大的變化性，但其他兩類學校

的輔導人力數目歧異性則較小。

表三 不同規模學校的輔導人力表

	學校數	平均數	標準差
10000人以上	16	21.031	12.2780
5000~10000人	10	11.200	3.3599
5000人以下	14	10.500	4.9575
總和	40	14.888	9.7293

三、不同學校屬性在各種輔導工作項目的服務人次差異

由於各學校的學生總人數差異很大，因此可能是一影響各項工作服務人次多少的重要因素，為了解不同學校在3類輔導工作上的現況，恐不適合直接比較各校在3種工作人次數量上的差異，因此本部分的分析乃以各校在3類輔導工作項目上的服務人次數量除以各校學生總人數所得的比例來進行分析。由表四得

知，公私立學校在個別諮商人次比例的t考驗($t=2.06, p<.05$)、團體諮商人次比例t考驗($t=2.79, p<.01$)，及二級預防工作人次比例上的t考驗($t=3.06, p<.01$)均有差異，但在心理衛生推廣服務人次比例上未達顯著差異，表示公私立學校在提供輔導工作量上的差異，主要在於公立大學比私立大學提供較多的二級心理衛生服務項目，包含與學生的個別諮商及團體諮商。

表四 公私立不同屬性學校在3種輔導工作服務人次比例表

	公私立	學校數	平均數	標準差
個諮比例	1(公立)	21	.1494	.1060
	2(私立)	19	9.248E-02	6.576E-02
團諮比例	1	17	5.864E-02	6.070E-02
	2	16	1.667E-02	1.227E-02
心衛比例	1	20	.3846	.4874
	2	19	.4243	.5498
二級比例	1	17	.2019	.1041
	2	16	.1082	6.901E-02

另外由表五得知，不同學生人數規模學校在個別諮商人次比例的F考驗($F=3.61, p<.05$)及二級預防工作人次比例上F考驗($F=4.80, p<.01$)有差異，但在團體諮商人次及心理衛生推廣服務人次比例上未達顯著差異，且由事後比較得知，學

生人數在5000至10000人的學校在提供個別諮商及二級預防工作量的比例上是三種規模學校中最低的一群，且顯著低於學生人數在5000人以下的學校，而5000人以下的學校提供較高比例的個別諮商及整體二級服務工作。

表五 不同規模學校在三種輔導工作服務人次比例表

	學校規模	學校數	平均數	標準差
個諮比例	10000人以上	16	.1070	6.862E-02
	5000~10000人	10	7.944E-02	5.425E-02
	5000人以下	14	.1706	.1187
團諮比例	10000人以上	16	3.040E-02	3.838E-02
	5000~10000人	7	2.982E-02	4.670E-02
	5000人以下	10	5.684E-02	6.290E-02
心衛比例	10000人以上	16	.3593	.5272
	5000~10000人	9	.4822	.5568
	5000人以下	14	.4046	.4988
二級預防比例	10000人以上	16	.1374	8.442E-02
	5000~10000人	7	.1374	5.373E-02
	5000人以下	10	.2264	.1136

四、輔導人力與各種不同服務人次的相關

由表六得知，各校輔導人力數目與提供的個別諮商、整體二級預防工作的人次上呈現顯著的相關，但與團體諮商及心理衛生推廣服務的人次無顯著相關，表示各校輔導人力愈多，愈能提供

個別諮商的服務，但人力的多寡與提供團體諮商與推廣服務的人次是無關的。從此表中更看到一個有趣的現象，即個別諮商人次與團體諮商人次及和心理衛生推廣人次均有顯著的相關，表示愈能提供較多個別諮商服務的，也愈能提供初級心理衛生推廣服務。

表六 輔導人力與三種不同服務人次的相關表

	輔導人力	個諮人次	團諮人次	心衛推廣人次	二級預防人次
輔導人力	1.000	.409(**)	.212	.290	.350(*)
個諮人次		1.000	.361(*)	.627(**)	.851(**)
團諮人次			1.000	.122	.797(**)
心衛推廣人次				1.000	.477(**)
二級預防人次					1.000

**達.01 (雙尾)顯著水準

*達.05 (雙尾)顯著水準

肆、討論與建議

一、北區大學輔導諮商中心的人力現況與未來努力方向

1. 各校輔導人力狀況需再深入瞭解

由上述結果可發現，雖然各校的輔導人力平均有15位，且以全體學生數目來看，則接近每1000位學生有1.5位輔導人員的比例，此比例似乎符合美國大學諮商中心評鑑標準所提的，約1000位至1500位學生至少一位專任輔導人力(王玉珍，民95)。但從各校填寫此份調查表(即原始資料的填寫)過程得知，各校對於所謂輔導人力的計算標準是不同的，多數學校是將專、兼任輔導老師一起計算，有些學校更將校內認輔老師也計算進去。但一位兼任輔導老師，每周可能只負責3至4小時的值班服務工作，而有些學校的各系認輔老師，可能並無確定的值班時數，而是有學生尋求晤談時，才進行個別晤談，因此上述輔導人力數目可能有誇大各校輔導工作人力的現象。若欲清楚了解北區大學輔導諮商中心輔導工作人力，未來在進行相關調查時，

應區分專任、校外兼任、及校內兼任的性質。且為了解大學院校的輔導人力專業性如何，也需要一併了解這些人員的專業背景(如是否有心理師執照、是否是相關科系畢業等)。

2. 輔導人力與三級預防工作有關

從輔導人力數目與個別諮商及二級預防工作數目的中高度相關來看，有較多的人力(不論是專兼任)，的確能提供較多的二級預防工作數量。因此各校若欲對學生提供二級預防工作，增加輔導老師的人力數量是必備的。本研究雖然發現公私立學校在輔導人力上是無差異的，但公立學校比私立學校明顯提供較多的二級服務工作，此現象的解讀也可能和上述輔導人力的來源屬性有關。本研究曾詢問若干學校在填答教育部此份調查表時，其人力數目如何計算，許多學校都表示是將專任、兼任一起計算，尤其私立學校的輔導人力常又另外包含各系的認輔老師人數，因此雖然發現公私立學校的輔導人力數目無差異，但很可能是因為公立學校的專任輔導人力數目常是高於私立大學的，因此所提供的

二級預防人數較多；但私立學校所包含的系認輔老師能提供的二級預防工作的數量有限，因此就突顯出北部公立大學能提供較高的二級預防工作比例了。

本研究從表六然發現輔導人力與二級預防工作(尤其是個別諮商人次比例)有高的相關，但與一級推廣人數相關低；但有趣的是，二級預防工作的數量與一級預防工作的數量卻有高的相關。本研究認為此現象可能說明出，若學校能聘用較多的輔導人力，的確可提供較多的二級預防工作量，但不一定會提供相對較高人次的推廣服務量，但由於此校能提供較高比例的二級預防工作量，表示該校也能提供一定比例的初級預防工作的服務量，不會因此只偏重在二級預防工作上，而偏廢了一級的心理衛生推廣服務；但相對的，由於輔導人力與一級推廣的服務量無關，因此即使只有較少的輔導人力，該校仍可能提供高的一級預防工作的服務比例，但由於輔導人力較少，因此無法期待該校能提供相當比例的二級預防工作量。本研究上述發現應能整合麥麗蓉(2003)與賴念華(民95)所提的不同觀點，並找出其中的解決之道。麥麗蓉認為校園輔導工作者，不應只侷限在服務有適應困難或情緒困擾的學生，而應以社區諮商模式，更主動積極發展多元的助人方法，更應強調心理衛生預防推廣的重要性，以建構一個健康成長的學習環境。而賴念華認為推廣活動是諮商中心初期階段性的工作目標，當諮商中心廣被接受後即應具焦於二級的服務工作上，以免本末倒置。從本研究發現可以推論若欲發展更具專業性、全面性的心理衛生預防工作，且學

校在人力有限的情形下，聘用較能發揮二級預防工作的諮商專業者仍是適當的，因為此位專業諮商人員應可提供相當比例的二級預防工作，且不會忽略舉辦初級的預防推廣活動，當然此部分的推論仍會受到專業諮商者是否有能力推動多元活動或是其如何看待心理衛生推廣活動的價值而定。因此本研究會建議未來在聘用專業專任諮商人員時，除去符合賴念華(民95)所提的需要具備專業接案經驗、督導經驗、行政協調與溝通能力外，應還須具備活動方案企劃設計的能力，即具備推動心理衛生初級預防工作的能力。另由上述討論亦可了解，若學校希望輔導諮商中心能提供學生較個別的諮商服務(二級預防工作)，增加輔導人力恐是一必然的條件，且增加輔導人力時，初級預防推廣工作也能達到一定水準。

二、不同學校屬性的輔導人力、服務現況與未來努力方向

本研究發現公立學校較私立學校提供較高比例的二級預防工作服務量，也發現學生人數在5000人以下的學校，其所提供的二級預防工作數量比例是三種規模學校中較高的，雖然若以原有各種服務人次數量及輔導人力來看，學生數目10000人以上的學校，其輔導人力的確是較高，提供的二級預防工作人次也是最高的，但此數量與全校學生人數相比後，就不是最高的了；有趣的是，學生人數在5000至10000人中間的學校，其輔導人力與5000人以下學校的人力是相同的，因此提供的二級預防工作數量比例則是最低的。由此發現，本研究認為，

公立學校能服務較高人次的二級預防工作，應該和前述討論的公立學校的專任或專業人力數目較多有關。但學生數目達10000人以上的學校可能的確有學生多，學生的問題也較多的現象，因此會聘用較多的輔導人力，但仍可能受到聘用輔導人力上的某些限制，例如主管不了解為何還需要更多人力？諮商中心也無法提出客觀數據來爭取更多人力資源，因此無法聘用到相對於學生人數的輔導人力，因而無法服務相當人數的二級預防工作量。而學生人數在5000人至10000人之間的學校，相對大型或較小型學校的學生人數言，是聘用最少輔導人力的學校，因此所提供的二級預防數量比例上是最少的；而5000人以下的學校可能較能掌握學生的狀況，也較能提供全校學生較高比例的二級預防工作。由此發現，未來對於5000至10000人規模的學校應特別提醒其注意輔導人力的不足，並對於學生人數在1萬人以上規模較大的學校，應繼續爭取或給予較多輔導人力資源，否則將無法提供相對於學生數目的服務。

三、不同輔導服務項目的參與人次現況與未來努力方向

從三種服務項目的服務人次來看，心理衛生推廣工作的服務量是最大的，其次是個別諮商，而團體諮商的服務人次比例是最少的。以下提出兩項討論與建議：

1. 如何增加學生使用二級預防服務

若以學生人數來看上述的數據，則可發現參予心理衛生推廣教育的人次約佔全體學生的40%，而接受二級預防服

務的人次比例則不到1%。由有40%的學生都曾經接受到各校諮商輔導中心的初級推廣活動言，似乎應對當年度北部41所大學諮商輔導中心在推動心理衛生初級預防工作上的付出給予肯定；但只有不到15%的學生人次接受二級的心理衛生服務，且此數目是人次而非人數，若以一位學生接受2次的晤談言，上述數量要換成人數即需折半，即可能只有約600位學生接受二級預防的個別式服務，若一學生接受3次或6次的晤談，上述數量要換成人數即需打3折，或更低，例如每年各校只有約300人接受個別式的心理衛生服務！因此若以人數比例言，接受此服務的人數與全校學生比例將更少。

若以國內外相關研究或報導言，均一致認為大學校園中學生的學習問題、適應問題、心理疾病問題有增多且複雜化的現象(Hartigan, 2002; 張玉玲, 民95)，因此在此現象的前提下，上述至輔導諮商中心接受二級直接服務的學生人數應仍屬非常少數，尤其在私立大學更是明顯，因此北部大學諮商輔導中心在此部分仍有很大的努力空間。若欲改善或加強此部份，除去上述的增加輔導人力應是一可努力方式外，從修慧蘭、陳嘉鳳(民95)調查政大894位學生為何沒有求助於諮商中心的主觀意見中可發現，很高的比例是因為學生認為自己可以解決問題(68%)、有其他人可以提供協助(65%)，這些數據當然可能顯示出大學生是有自我解決問題的能力且有社會資源，但也各有蠻高比例的學生覺得要和不認識的諮商人員談話的那種陌生感(53%)、及不了解諮商中心能提供哪些協助(43%)，或有20%的學生覺得諮商中心的

便利性不足，當然也有12%的學生是不知道諮商中心在哪，因而沒有到諮商中心尋求直接協助。雖然從本研究分析得知，至少有50%的學生都參與各校諮商中心辦的預防推廣活動，且輔導諮商中心也都透過各種傳播管道，如傳統紙本、海報、電子媒介等傳遞有關輔導中心的服務消息，但看起來還是會有學生沒有記住此訊息，因此未來大學諮商輔導中心若欲更積極的提供較多量的二級服務，讓學生在有需要時能主動想到諮商輔導中心尋求協助，如何更積極的讓同學了解諮商中的功能、服務方式或內容、增加同學對諮商中心的熟悉度、增加使用上的方便性等，均是可努力的方向。例如本校(政治大學)即學習交通大學、中山大學等校的作法，於95學年度開始試行院諮商心理師之制度，派固定諮商心理師主動和各學院建立溝通管道，協助各院辦理特定需要的心理衛生活動，並有3個院在院館提供諮商心理師晤談室，希望以學生的角度出發，以更方便、更接近學生的服務方式，提高學生使用使輔導與心理諮商此一資源，以增加學生心理健康。

2. 如何增加學生參與團體諮商

另外本研究亦發現，在三種輔導服務工作項目中，團體諮商的服務人次比例是最少的。團體諮商相對於個別諮商言，應該是一種可以更經濟、提供更多人諮商服務的工作方式，但常聽到北區大學各輔導中心提及團體不好開，或有參加人數不足開不成的現象，因而近年來，各校較傾向以短期工作坊方式(如2

天的活動)進行團體諮商的服務。且修慧蘭、陳嘉鳳(民95)調查政大學生對於參與個別諮商、團體諮商、講座等各式心理衛生活動的偏好亦發現，學生對於團體諮商的偏好是較低的，此現象的意涵為何？是團體的主題無法吸引到有需要的大學生？我們的大學生對於在其他陌生人面前談論個人議題仍是困難不適應的？輔導中心對於團體諮商的宣導教育仍有待加強？以往研究較針對大學生對於求助於諮商中心或個別諮商的態度的探討，而較少關注於學生對於參與團體諮商的態度，這個現象非常值得相關人員未來深入的了解與探討。

伍、結語

心理衛生的三級預防工作各有其功能與必要性，即使是初級的心理衛生推廣教育工作也應達成其教育目的。因此：如何設計課程或活動方式，以讓參與者獲得心理衛生的知識、讓來進行個別諮商的學生能獲得幫助才是其真正目的。上述資料的呈現只是以各種服務或人力的數量來作為現況的指標，數量的多少恐無法等同於服務或人力的品質，但諮商輔導服務的品質如何，的確是一項較不容易獲得或不容易評估的項目。從本研究目前所獲得的數量指標上言，北部大學輔導諮商中心仍有許多問題待解決，例如輔導人力的不足、所提供的二級預防工作數量仍是有限的，因此未來如何繼續爭取更充裕的輔導人力、加強量的提升、並同時以品質指標來呈現輔導工作績效仍是值得期待與努力的。

參考文獻

- 王玉珍、林家興(民95)。大學諮商中心的組織、設備與人力規劃。載於林家興主編：大學諮商輔導工作實務，頁22-23。台北市：心理出版社
- 管貴貞、歐陽儀(民95a)。大學諮商中心的宗旨與任務。載於林家興主編：大學諮商輔導工作實務，頁08-09。台北市：心理出版社。
- 管貴貞、歐陽儀(民95b)。學校組織、校園文化與學生輔導工作。載於林家興主編：大學諮商輔導工作實務，頁186-187。台北市：心理出版社
- 麥麗蓉(2003)。為大學校園輔導工作找出路——一個強調輔導工作專業者主體性的大學校園輔導工作模式初探。輔導季刊，39(1)，12-18。
- 賴念華(民95)。一個理想的大學諮商中心經營模式。載於林家興主編：大學諮商輔導工作實務，頁211。台北市：心理出版社
- 教育部(民94)。九十四年度全國大專校院諮商輔導主任會議會議手冊。教育部。
- 許韶玲(民92)。大學學生輔導中心的定位與發展，輔導季刊，39，1，1-11。
- 張玉玲(民95)。如何協助罹患心理疾病的大學生。載於林家興主編：大學諮商輔導工作實務，頁149。台北市：心理出版社。
- 修慧蘭、陳嘉鳳(民95)。國立政治大學專任院輔導老師工作內涵需求與評估之研究。國立政治大學。
- Hartigan, S. R. (2002). On the Edge on Campus. U.S. News & World Report, 132, 5, p56.