

「WISER-2.0模式」介入性輔導 納入品管「PDCA循環」概念之 個案管理工作評估分析

A Theoretical Analysis on Integrating the Quality Control of "PDCA cycle" in Assessing the Case Management on the Interventional Counseling Level of the WISER 2.0 Mode

郭儀強¹

Chee-Peng, Mason Seng¹

摘要

本文係自理論觀點，探究學校三級輔導「WISER-2.0模式」之介入性輔導納入品管「PDCA循環」階段核心概念，運用於個案管理系統。本文以「WISER-2.0模式」之介入性輔導概念為基礎，加入品管「PDCA循環」概念，將二者理論架構結合，並應用至個案管理工作。首先，文獻探討部分著重於整理和歸納兩者之概念及其定義，接續強調二者互依契合的永續評估關係，可視為全面相容、交叉互補的結合架構。本文採質性方法，從內容分析和比較研究，發現兩者理論觀點有機會結合，在輔導工作方案前、中、後段之主軸脈絡，納入實務科學檢驗性分析和評估。文末提出研究結論，以檢證此一結合型架構，在輔導教師應用品管「PDCA循環」階段概念介入性輔導工作實務上具可行性；此外，「WISER-2.0模式」與品管「PDCA循環」可以結合運用在介入性輔導工作實務，其歷程評估主軸相互呼應，兩者之整合型框架均利用了不同科學管理的知識概念，提升輔導成果績效。最後，筆者說明四項實務應用的原則：（1）強調長遠眼光，提倡定期追蹤；（2）遵循科學管理方法，建立一套個案管理歷程運作標準化作業；（3）以個別化介入訂定輔導方案，確實執行與考核為依據，強調學生福祉為導向；以及（4）清楚劃分工作責任歸屬，確立角色與行政管理工作的定位。

關鍵詞：品管「PDCA循環」階段、個案管理、結合型架構、輔導成果績效、學校三級輔導「WISER-2.0模式」之介入性輔導

¹淡江大學教育領導與科技管理 博士
通訊作者：郭儀強，Email：masonkuo70@gmail.com



壹、前言

自媒體報導得知，近年來犯罪年齡逐漸降低，引發各界輿論，矛頭大多指向學校教育失能。臺灣社會因少子化趨勢，學校教育理念，推向「零體罰，禁止打罵式教育」，以維護學生人格發展；另在家庭組織結構方面，雙親因經濟壓力，工作忙碌，導致隔代教養情形普遍，而長輩易過度溺愛及放縱孩子，造成家庭教育功能喪失。校園青少年問題，日趨嚴重，層出不窮（趙祥和、陳秉華，2004），學生問題狀況不僅需轉介二、三級輔導（Walker & Shinn, 2002），甚至引入外部專業資源，給予進一步協助。

為了提升個案輔導品質，教育部將學校輔導法制化並確立了本土之WISER三級輔導運作模式，其中之「W」代表初級發展性輔導工作核心概念，以全校性原則（Whole school principle）、智慧性原則（Working smart principle），以及雙贏原則（Win-win principle）之3個W原則；「ISE」代表二級介入性輔導工作核心概念，分別為重視個別化介入（I：Individualized intervention）、系統合作（S：System collaboration）和持續性評估（E：On-going evaluation）等核心原則；「R」代表三級處遇性輔導工作核心概念，係指須整合校園內外之多元資源（R：Resource integration）。該模式依據《國民教育法》第十條修法（教育部，2011），其相關推動工作廣受重視，2014年《學生輔導法》立法通過，明確各級學校輔導之編制、運作與組織化，輔導教師所扮演的關鍵角色；而後，於2017年教育部國教署為瞭解學生輔導概況，啟用個案管理系統，以蒐集各校個別諮商工作成果及統計資訊；教育部也於2020

年依據「WISER-2.0模式」建置介入性輔導工作，強調「持續性評估」工作原則，提供輔導教師一套標準化指標以進行輔導工作成效評估（教育部，2020）。

本研究試圖將「品管PDCA循環」四階段核心概念，其中之「P」代表計畫（Plan）、「D」代表執行（Do）、「D」代表檢查（Check）及「C」代表行動（Act）等階段，持續循環不停之科學程序，應用於「WISER-2.0」之介入性輔導工作，進行概念整合與評估，並提出相關建議。目前相關學術研究數量尚不多見。張家宜（2009）曾指出PDCA的手法主要是強調「持續改善」機制，以達成追求客戶滿意的卓越品質；因實用性高，後來廣泛應用於工商職場上，例如企業運作、部門經營管理，甚至個人時間管理，以提升工作效率與績效，或是解決生活所面臨之問題。惟輔導教育之介入性個案管理工作方面，少有學者以PDCA循環理論進行探究。因此，期待能透過本研究之探討，為繁複的介入性輔導之個案管理工作，發展出有效之執行方針。

針對上述狀況與內容，臚列本研究之目的如下：

（一）提供輔導教師運用品管「PDCA循環」管理觀點，進行輔導歷程評估，落實優質個案輔導工作品質。

（二）檢視PDCA循環品管系統理論結合「WISER-2.0模式」之介入性輔導工作架構流程，並提出相關建議，以提升未來國中學校個案輔導管理工作品質。

本研究以理論框架回答下列研究問題：

（一）輔導教師應用品管「PDCA循環」階段概念進行個案輔導工作之可行性。

（二）品管「PDCA循環」系統理論是否可結合「WISER-2.0模式」之介入性



輔導工作，以促進未來學校個案輔導工作品質。

貳、文獻探討

一、「WISER-2.0模式」三級輔導運作模式和相關概念

校園輔導教育工作之推動，原引入西方學校心理學之三級預防模式，由McWhirter等人（1998）提出，即：初級預防以「輔導」、次級預防以「諮商」、及三級預防以「心理治療、精神醫療」為主，開始分工與資源運用，接著教育部於2013年建置本土化且融合生態系統合作取向之「WISER」三級輔導工作模式，經由王麗斐和其工作團編製「國民中學輔導工作參考手冊」（王麗斐等人，2013），兩者之基本輔導工作規劃步驟，即：籌備、計畫、試驗，執行。而2020年教育部延伸發展「WISER-2.0模式」，建構以「學生為中心」，依據《學生輔導法》加入了個案輔導工作，各項輔導會議規範等相關事項（教育部，2020）。ISE代表介入性輔導工作核心概念，所謂「介入性輔導」是依學生輔導法第6條第2項規定，係指「針對經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」（引用全國法規資料庫，2014）。此為本研究理論架構，特別詳細說明於後。整體而言，WISER模式提供輔導老師如何掌握know-how策略內涵，並強調系統合作，因應個案需求，使輔導工作團隊效能提升，發揮更大輔導效益。

至於介入性輔導工作，是銜接發展

性輔導工作服務，此階段核心原則為「ISE」。本研究在此特別以2020年的「WISER-2.0模式」之介入性輔導工作，納入「PDCA循環」概念；將兩者結合；展出和創建操作型定義，來加以說明其成效評估之三大構面：（1）歷程評估指標，包括：「計畫（P）」、「執行（D）」、「查核（C）」與「行動（A）」，是針對輔導措施過程不斷地進行評估和修正；（2）方案設計有關執行前、中、後評估，係指是否依照原定策略、掌握工作原則與評估影響因子，說明方案執行前的評估指標，「計畫（P; Plan）」介入評估指標之「需求評估」、「可能性評估」；方案執行中評估指標，「執行（D; Do）」即「過程評估」、「形成評估」；方案執行後的評估指標，「查核（C; Check）」結果後之「成效評估」、「影響評估」；（3）「行動（A; Act）」之轉回評估，係指若發現個案身心狀態好轉後，適時考慮結案，轉回發展性輔導工作；反之，則轉介處遇性輔導工作（教育部，2020）。

二、PDCA循環模式相關核心概念

美國戴明博士（W. Edwards Deming）於1950年至日本講習時，創立的管理理念，即稱為戴明循環分別為「設計」、「生產」、「銷售」和「研究」等四個階段，爾後日本人將其中的管理觀念與功能結合，改為品管「PDCA循環」階段理論；Deming（1986）提出品管「PDCA循環」階段係指為進行一項任務前，須擬定「計畫（Plan）」。品管「PDCA循環」階段係指為進行一項任務前，須先擬定「計畫（Plan）」，採目標管理，其要領為訂定目標、透過計畫決定目標達成之方法、評估目標是否達基準



，通常被視為績效策略的一種（孫志麟，2006）。接續「執行（Do）」，依據計畫設計具體和可行性之方法、方案和布局策略；且為了能夠確實完成執行，必須納入「查核（Check）」，依據先前擬定的評估基準，主要是在查核結果是否與原訂計畫相符，也就是將預訂目標值與實績相對照。若符合原計畫就採取擬定下個工作準備「行動（Act）」，不相符或與原計畫有落差，即應採取緊急對策、解決不良率或彌補落差，爾後再進行另個PDCA循環（McLaughlin & Snyder, 1992），設法防止相同的問題重複發生（李佩珊等人，2017）。P、D、C、A四個過程不是運行一次就完成，而是要周而復始地進行一連串追求改善之行動（Moen & Norman, 2010），它反映了品質管理活動的規律，這四個階段彼此緊密相扣且周而復始的。

孫志麟（2006）研究發現可參酌能力本位、PDCA循環和人力資源發展等其模式，作為方案設計的框架，建構合宜的培訓。孫志麟進一步的指出PDCA模式特徵，即：以績效管理為核心、各階段相輔相成、主張動態培訓過程和強調持續改進與發展。陳葉香（2011）表示，以PDCA循環專案方式，藉以改善工作流程，達成更優質的管理目標。陳木金（2012）指出品管核心是透過各種管理策略和原則、控管團隊中的各項人、事、物，以維持品質，提高顧客滿意度，使組織得以永續生存及發展。李佩珊等人（2017）之研究發現和建議，可應用戴明循環觀點來建構中小學初任輔導人員職前培訓機制，因為過去的培訓方案設計上，少有進行需求評估及明確之目標設定，所以在執行上往往會混合不同性質之對象，再加上缺乏培訓效果及課程規劃之檢核，導致無法強化系統合作及學用落差等問題。國外亦有研究指出，

可透過PDCA循環開發新的教育活動形式和方法，在不同問題間建立新的聯繫，瞭解其流程、創新技術形式和專業服務，且反覆修訂單元設計方案，進而提高整個教育系統的成果（Larina, 2015）。George等人（2018）指出可透過PDCA循環之持續改善機制，加強目標管理和教育品質及保證，從教育領域之現有方法，提出其系統和機構之整合模型。

綜上所述學者專家之論述，國內外相關之實施案例和推廣經驗，整理和歸納出品管「PDCA循環」四個階段可具體化為八個步驟，詳細說明如圖1，欲求工作上更加條理化、系統化、圖像化和科學化。

參、研究方法

研究概念架構係將「WISER-2.0模式」之介入性輔導工作評估結合品管「PDCA循環」四個階段納入輔導工作原則，並設計輔導工作程序，於介入前、執行中，及查核結果等不同階段，進行歷程成效評估（教育部，2020）。而上述輔導工作方案之成效評估共有七大指標，包含：「需求評估」、「可能性評估」、「過程評估」、「形成評估」、「成效評估」、「影響評估」與「轉回評估」。

本研究結合「PDCA循環」及「WISER-2.0模式」，發展出操作型定義四大構面。進行核心概念理論結合和分析，檢視輔導措施是否有效達成預訂的目標，合宜調整及修正策略，初步探究學校輔導個案管理品質。

本文採質性方法，從「WISER-2.0模式」和品管「PDCA循環」的內容分析和比較研究，發現兩者理論觀點有機會結合，在輔導工作方案前、中、後段之主軸脈絡，納入實務科學檢驗性分析和評

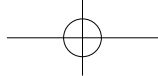
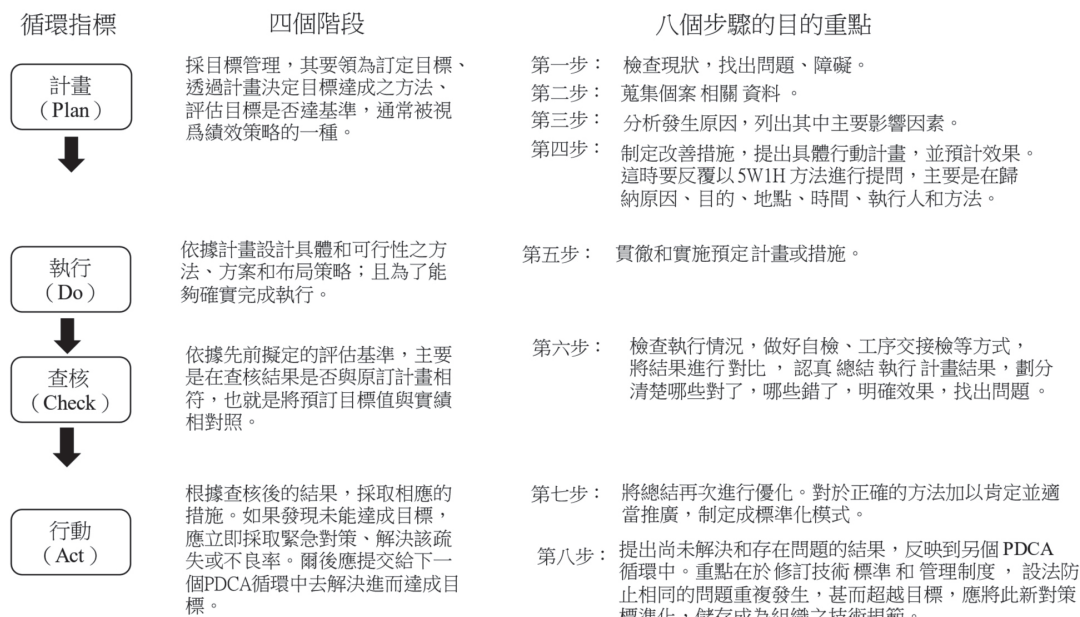


圖1
品管「PDCA循環」四個階段概念之八個具體操作步驟



估，歸納個案資料並從中找出多元性，接續再透過辨識與科學流程控管和外部資源協調，以避免重要的隱性資料流失，深入探究個案日前輔導現況並進行外顯行為狀態之歷程評估。

就Franzosi (2017) 指出內容分析法 (Content Analysis) 是一種質性資料之分析過程，有效推論與解析研究資料及內容之程序，並具客觀的且系統的表述內容之研究技術。本研究操作型定義透過歸納 (Inductive Approach) 方式進行分析，此程序使資料能嚴謹且有效的呈現及應用。根據學者Lasswell於1952年所提內容分析的六個因素 (5W1H，即What、Why、Where、When、Who & How) 之傳播模式，以訊息之來源、內容、接受者、傳播技巧、效果及傳播理由等內容，解讀被研究之事物與內容所包含的意義。緊接著說明比較研究法則是根據一定的標準，將相關之研究目標並列進行考察，對比其中之異同，建構出特定關係

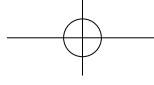
，亦即對事物之不同面向或性質進行比較，發展出規律之科學方法。另比較教育科學化的學者Bereday (1964) 指出，其方法論的假定即以歸納法為主，過程通常具有敘述、解釋、並列及比較等四個階段。本研究方法操作型定義透過運用品管「PDCA循環」進行輔導歷程評估系統敘述，以建構客觀及正確之瞭解。

本文實際操作步驟，說明如下：

(一) 依內容分析法，進行釐清「WISER-2.0模式」與品管「PDCA循環」之理論概念分析，並說明其內容、操作型定義、各項指標與影響因子。

(二) 採比較研究法，說明兩者架構與相關流程。

(三) 將「WISER-2.0模式」介入性輔導工作之成效評估，納入品管「PDCA循環」四個階段工作流程原則，並以「描述性敘述」，綜述介入前、執行中、查核結果，及轉回等不同階段之歷程評估，以獲得研究成果。



肆、結果與結論

一、研究結果

依上述各研究文獻指出，悉知品管「PDCA循環」階段是一持續動態過程，是一種透過有系統性，邏輯性與規劃性之改善作業以達具體效益，且稱為改善及解決問題成功因子，而其概念為一種專案推進的理念，並將意識轉化為實踐過程與步驟（李佩珊等人，2017），以科學方法分析並可運用於學校輔導工作上。簡言之，輔導教師不論執行何種措施，都可使用PDCA循環，持續改進、調整與修正的歷程，以確保個案管理工作品質。

本研究透過理論觀點分析，將學校三級輔導工作「WISER-2.0模式」結合品管「PDCA循環」理論。依品管「PDCA循環」階段和納入「WISER-2.0模式」之介入性輔導工作原則設計於不同階段進行歷程評估，檢視各項輔導措施是否符合，係指「計畫（P）」介入前之評估指標即：「需求評估」和「可行性評估」；「執行（D）」方案中之「過程評估」和「形成評估」；「查核（C）」結果後之「成效評估」和「影響評估」；以及「行動（A）」轉向之「轉回評估」等七大指標，進行核心概念理論分析。

（一）計畫（Plan）階段：界定個案問題行為

依據個案問題評估，訂定具體輔導目標（Goal）、規劃介入性輔導措施（Plan）、執行5W1H（如圖3所示）、諮商次數預算（Budget）和成效評估指標等。此階段亦稱為計畫介入前評估，包含了「需求評估」和「可行性評估」。「需求評估」係指次級介入性輔導個案調

查和篩選等方式，了解其問題行為樣態之現狀調查、發生原因和背景分析，決定輔導措施（教育部，2020；Eng & Jevne, 1989）。「可行性評估」係指輔導方案可能產生的結果或成效，其歷程包括資源投入與運用、執行人員規劃、分析可用策略效益等（教育部，2020）。

根據個案研究要求和輔導方針，本研究列出品管「PDCA循環」八步驟流程，如圖2。首先在「計畫（Plan）」階段的四個步驟，結合「需求評估」和「可行性評估」指標，具體說明學校輔導個案管理操作方式如下（如圖2和圖3）：

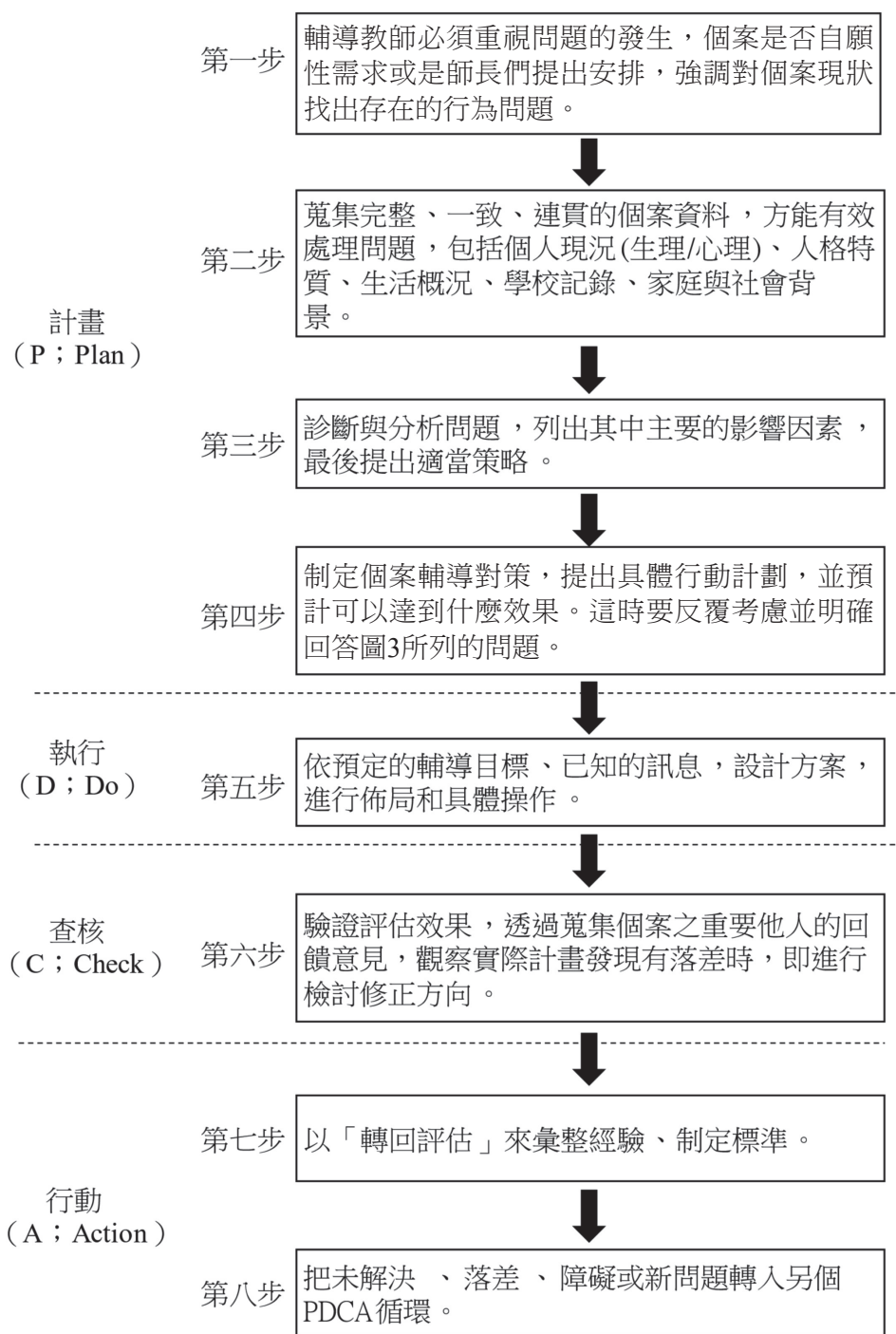
另製作5W1H指標說明（如圖3），將界定指標之問題內容具體化及步驟化，並歸納問題真相分析（陳李綢，2005）、影響因素、支持系統發現、事發時間分析、執行與管理和方法運用等項目（Han et al., 2013）。

本「計畫（P）」階段，強調同步以「WISER-2.0模式」之介入性輔導工作歷程評估指標呈現有效性和適配度之輔導資訊，提升學校輔導工作效能，詳如表1的具體操作說明。

（二）執行（Do）階段：進行輔導策略與實施

此「執行（Do）」階段的第五步（說明如圖2）為進行輔導措施，依預定的輔導目標、已知的訊息，設計介入方案，進行佈局和具體操作。期間記錄輔導表現和成果、歷程省思等相關資訊，以利後續檢核工作。此階段亦稱為執行方案中，其包含「過程評估」和「形成評估」。教育部（2020）指出，有關「過程評估」係指個案所提供之即時回饋與反應感受進行測量，檢視方案執行過程，確保工作能夠按原訂目標計畫進度實施與預期效益持續進行。其方式是透過團體紀錄、個案晤談紀錄、滿意度調查、團體成員回饋、問卷施

圖2
品管「PDCA循環」階段的八步驟流程圖



測、活動紀錄等方法，蒐集相關資訊和數據等項目建檔。另外，「形成評估」係指調整介入措施以達成預期目標方案執行，

藉由檢核歷程與回饋機制來強化方案之設計，以提高方案成效（教育部，2020）。在「問題行為」診斷與分析後（陳

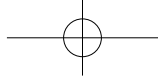


圖3
5W1H指標說明

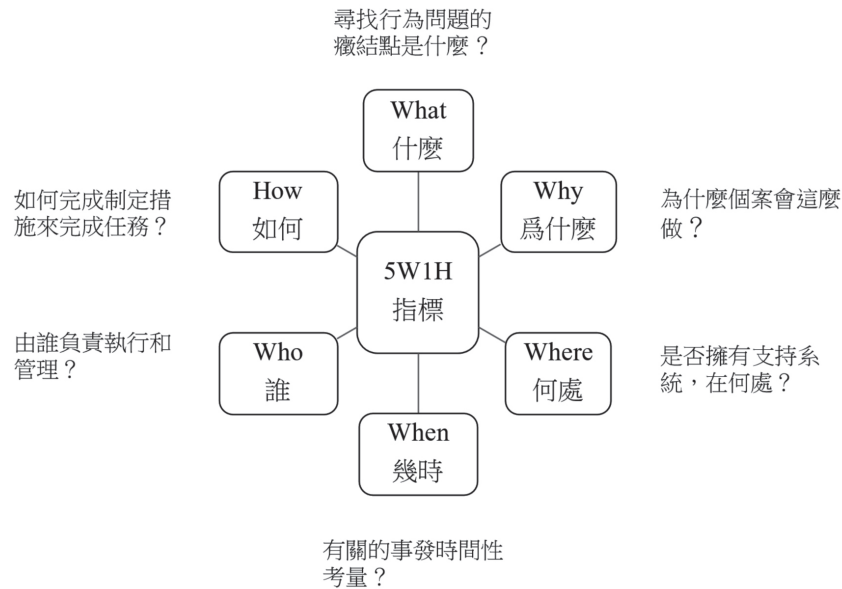


表1
「計畫 (P)」階段與「WISER-2.0模式」之介入性輔導工作結合具體操作說明

PDCA循環 四個階段	WISER-2.0模式 歷程評估指標	具體操作說明
計畫 (Plan)	需求評估	輔導教師會評估目標對象之問題樣態、蒐集行為觀察資料，及輔導需求，決定形成輔導介入計畫，提供輔導措施，詳細內容請參考圖2「計畫 (P)」階段的第一步至第四步。
	可行性評估	初步形成對於個案問題的概念化，並依據輔導目標設計方案計畫。根據個案輔導需求，進行指派至個別諮商、小團體輔導或系統合作介入重要諮商輔導策略（詳細內容請參考圖3）。

李綢，2005），本「執行 (D)」階段強調同步以「WISER-2.0模式」之介入性輔導工作的輔導老師開始執行輔導策略與方法，如：個別晤談或團體諮商，詳如表2，具體操作說明。

（三）查核 (Check) 階段：進行檢查個案管理結果

制定「查核 (Check)」階段的第六步來說明檢查驗證、評估效果，透過蒐集個案之重要他人的溝通回饋意見，把

成功的經驗加以肯定，並予回轉發展性輔導。若經觀察發現與實際執行計畫有落差時，即進行檢討修正方向，說明如圖2。此階段亦稱為查核結果後，包含「成效評估」和「影響評估」。

教育部（2020）提及，有關「成效評估」係指判斷方案預期目標的達成效益程度、評估是否繼續執行的必要性或研究方向回轉。透過對個案之師長、同儕、家長或重要他人等其他支持系統者



表2

「執行（D）」階段與「WISER-2.0模式」之介入性輔導工作結合同體操作說明

PDCA循環 四個階段	WISER-2.0模式 歷程評估指標	具體操作說明
執行 (Do)	過程評估	<ol style="list-style-type: none"> 1.在進行個案過程評估時，輔導教師會與個案直接晤談、蒐集資料，說明知後同意讓個案清楚瞭解諮商的架構，如：預計諮商的期程、時間、晤談方式等。 2.強調保密協定（自殺、他殺、自傷、他傷）保密例外原則，輔導教師與個案討論可以保密的範圍，需要再更具體與仔細，此是為了學生的最佳福祉。 3.必要時，得選擇適當的心理測驗或其他之評量工具，協助個案進行心理評估。 4.輔導教師會安排與其他重要他人（家長、家庭成員、導師、任課教師、同學）會見，並蒐集問題來源和問題解決策略的看法。在必要時會進行家訪，以了解個案的多元文化家庭背景及其不同價值觀。

進行訪談、家庭訪問、滿意度調查、回饋問卷前後比較、個案研究、行動研究等方式，評估方案目標達成情形，即個案整體改變程度、受益對象、非預期行為表現成效等。教育部（2020）同時也提出「影響評估」係指結案後持續追蹤個案之正向行為表現情形，其目的在於了解由方案帶來的成效是否延續性或延伸的後續影響。

本研究「查核（C）」階段的第六步驟結合了「WISER-2.0模式」之介入性輔導工作之「成效評估」和「影響評估」概念型定義後，明輔導老師會確認個案管理實施是否有效、是否符合預期結果，將對收集到的證據總結分析，並進行比對，檢視是否達到預定的目標和提出結論，詳如表3的具體操作說明。

**（四）行動（Action）步驟：總結和分
析評估，按照輔導目標要求改善
根據檢查結果，制定「行動（Action
）」階段之兩大步驟，採取修正輔導策**

略並選擇最適當的介入措施，以提升未來輔導工作品質。對已被證明的輔導成效，進行工作標準化，制成技術標準與管理制度，作為未來的執行和推廣參考，此亦為第七步之重點；反之，第八步重點於將未解決、落差、障礙或新出現之問題轉入下一個PDCA循環，周而復始地解決、提升輔導成效，說明如圖2。此階段亦稱為行動轉向，包含了「轉回評估」和轉介處遇性輔導。

第七步：以「轉回評估」彙整經驗、制定標準。「轉回評估」係指個案在介入性輔導一段時間後，若其適應狀況已明顯改善，趨於良好，輔導老師即可考慮結案，轉回發展性輔導，只要定期追蹤其轉回後之適應情形即可，並由班導師及任課教師持續關心（教育部，2020）。學者李宗派（2003）曾指出，可使用一種結構性之評估工具來衡量案主之身心健康狀況、日常功能行為表現（認知、情意、技能）、財務、社會和環境方面，以及支持系統之需要程度。

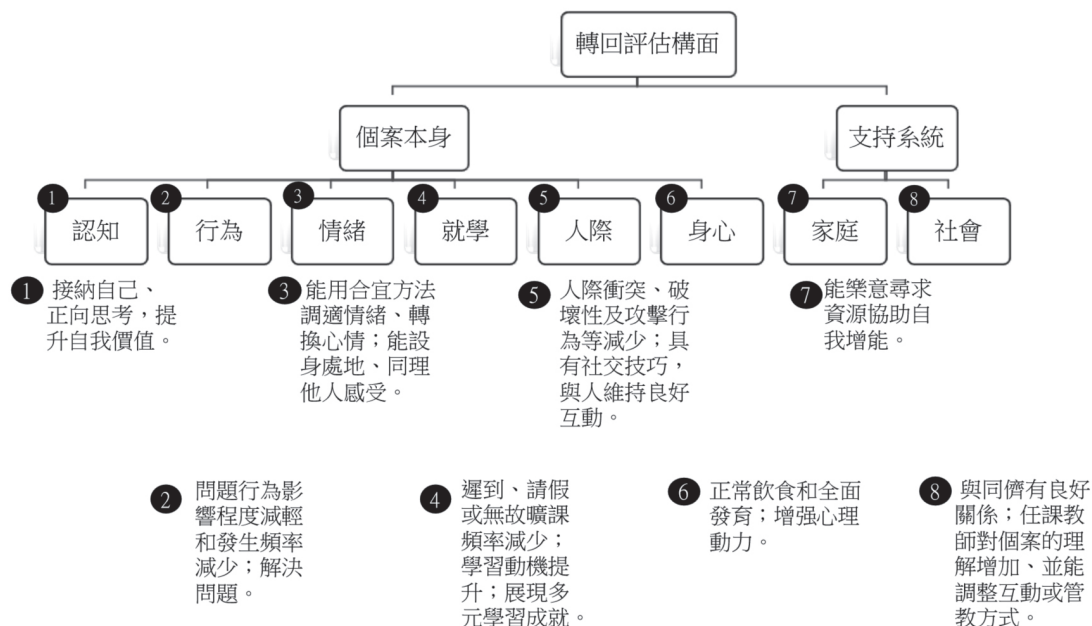
表3

「查核 (C)」階段與「WISER-2.0模式」之介入性輔導工作結合具體操作說明

PDCA循環 四個階段	WISER-2.0模式 歷程評估指標	具體操作說明
查核 (Check)	成效評估	輔導教師向導師瞭解個案經過輔導後的在校適應情形和行為表現，並／或請家長觀察其在家的生活狀況，進行輔導前後改變程度比較和評估方案目標達成情形。藉方案預期目標的達成程度判斷方案是否有效、是否需要長期諮商、結案轉回導師、或者引進其它資源介入。
	影響評估	一旦輔導教師評估後認為個案困擾已獲得緩解，則可以適時安排「轉回」發展性輔導，並邀請導師和個案重要他人，持續觀察和追蹤個案之正向行為表現情形一段時間，其目的在於了解此次的諮商帶來的成效是否具延續性或其它後續影響。

圖4

轉回評估構面之適應狀況說明



輔導老師可從八個面向（如：認知、行為、情緒、就學、人際、身心、家庭和社會方面等）之評估，形成一個具體的假設概念圖像，做為未來個案管理「轉回評估」構面檢核指標，說明如圖4。

第八步：把未解決、落差、障礙或

新問題轉入另個PDCA循環，即：轉介處遇性輔導。轉介處遇性輔導係指若實施介入性輔導措施一段時間後，評估問題未見改善或發現個案更嚴重適應困難，就轉介進行處遇性輔導，引入校外專業資源共同協助（王麗斐等人，2013）。



本研究「行動」階段的第七步驟結合了「轉回評估」指標，指出輔導老師可從八個面向指標之評估做為未來個案管理；而第八步驟結合了轉介處遇性輔導，廣義而言，當結果不如預期時，將嚴格確認是否按照計畫實施個案管理對策；若是，則代表對策失敗，應重新規劃其他最佳方案（進行另個PDCA循環）。不過，協助的方向必須針對不斷的PDCA確定後的結果，才能對症下藥，具體操作說明詳如表4。

二、研究結論

綜合上述國內外專家學者之論述，歸納品管「PDCA循環」階段在「WISER-2.0模式」之介入性輔導工作結合運用在個案管理具體策略獲得下實務應

用原則，即：

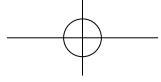
（一）強調長遠眼光，而不是尋求快速解決方案，提倡定期追蹤、協調及檢測

輔導服務效果。一個循環終止，解決一些問題，再判斷是否要轉回「發展性輔導」；反之，未解決的問題則進入下一個循環，使輔導教師據以進行適切的決定，是否要轉介「處遇性輔導」並整合外部資源。與Deming（1986）研究結論相符，提及方案執行要有永續經營、定期追蹤為目標，不可只強調短期結果。與孫志麟（2006）、張家宜（2009）、李佩珊等人（2017）研究一致，表示在每項方案的執行需持續改進、調整與修正的歷程，且經由「規劃」、「試行」、「檢討」、「行動」及建構正式

表4

「行動（A）」階段與「WISER-2.0模式」之介入性輔導工作結合具體操作說明

PDCA循環 四個階段	WISER-2.0模式 歷程評估指標	具體操作說明
行動 (Action)	轉回評估	<p>經由個案會議進行討論，輔導教師確認結案，晤談紀錄和「結案通知單」將送往輔導處存檔，正式結案。詳細內容請參考「行動（A）」階段的第七步，進行檢定。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.當個案的狀況明顯改善後，可以結案或「轉回」發展性輔導。輔導老師應定期追蹤個案「轉回」的適應情況和行為表現，並建議參考圖4所示之指標，觀察個案相關狀況，如：「本身負向行為減少，態度觀念正向和自我價值增加」、「情緒困擾降低，有能力解決問題和勇於面對生活」或「個案家庭和社會支持系統趨於良好和穩定維持」等之改善情形。但輔導教師仍需後續追蹤，以維持個案管理成效。 2.至於狀況未改善之個案，則「轉介」接受處遇性輔導。轉介前，輔導教師必須先與家長溝通，說明有關轉介之目的並取得同意。 3.轉介前，需針對個案需求進一步評估校外資源系統之優勢與限制，以決定安排合適轉介單位或機構。詳細內容請參考「行動（A）」階段的第八步。



「擴散推廣」。

（二）遵循科學管理方法和作業流程， 建立一套個案運作程序

透過標準化作業流程和運作程序，即：輔導歷程評估規劃、晤談時程安排、指定負責輔導教師、資源分配和整合、結案及追蹤並編纂手冊；與李佩珊等人（2017）認同個案管理工作可視為一種操作「系統」和指定「程序」，是透過有系統性、邏輯性與規劃性之改善作業以先後順序完成預訂目標達成具體效益，而其概念是將意識轉化為實踐過程與步驟，和本研究結果正相符。

（三）以個別化介入訂定輔導方案， 確實執行與考核為依據，強調學生 福祉為導向出發

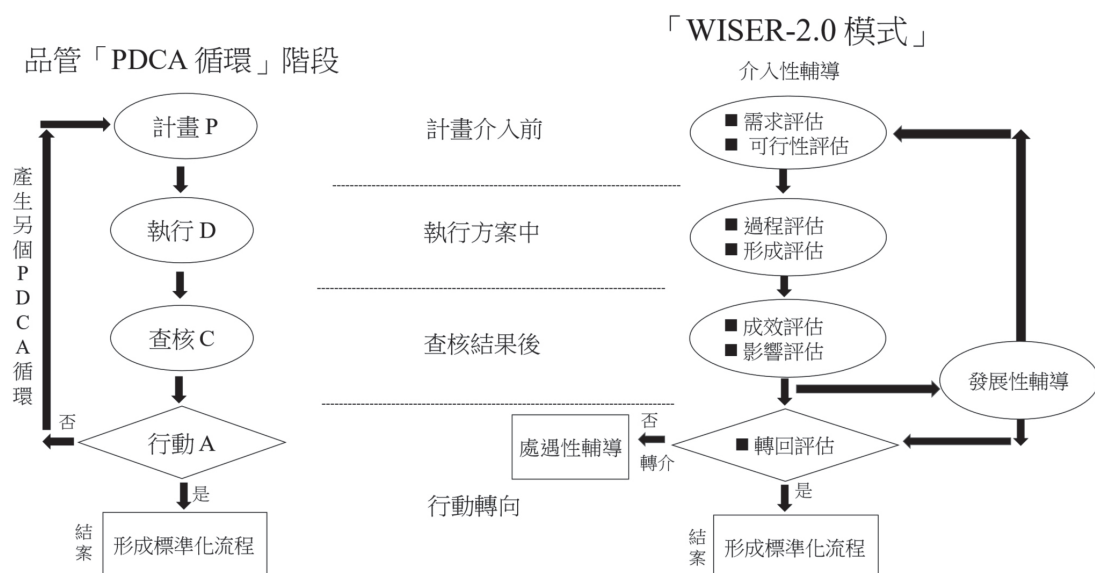
輔導教師以蒐集回來的資訊依其獨特之生理、心理、精神與社會情況，製

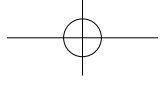
定解決問題的方案以滿足所需，並充分掌握師長及重要他人之意見，明確地為個案設定目標，以提升個案管理服務滿意度。此與張瑛等人譯（1999/2005）、王麗斐等人（2013）研究結論相符，表示個案管理是迎合案身心健康需求，並透過溝通去尋求可利用的資源，協調不同選擇與服務，檢測品質，提升個管成效，間接提高受輔學生、輔導教師和系統之滿意度（Eng & Jevne, 1989）。

（四）清楚劃分工作責任歸屬，確立角 色與行政管理工作定位

依據輔導教師工作職掌表明分工，方能於作業流程中進行檢核、控管與評鑑工作，以落實個管品質回饋評核機制。這和陳木金（2012）研究提及品管核心是透過各種分工管理策略、控管團隊中的各項人、事、物，以維持品質正相符。

圖5
品管「PDCA循環」階段和「WISER-2.0模式」之介入性輔導工作流程結合





伍、總結

經廣泛回顧相關文獻，建立一個「WISER-2.0模式」之介入性輔導工作和「品管PDCA循環」階段兼容的結合型框架，分析探討一個以學生為本的個案管理工作，其流程說明如圖5，盼能提供一個改善輔導個案管理工作品質的架構，推動以品管為核心的行政管理策略，找出優質科學程序以啟發個案管理效能，作為輔導教師日後工作之參考。

透過介入性輔導之個案管理工作，本研究發現基本上「WISER-2.0模式」之介入性輔導工作的歷程評估主軸能與品管「PDCA循環」各階段相互呼應，兩者之整合型框架均利用了不同科學領域的知識概念，提升輔導成果績效。介入性輔導個案管理工作實施計畫間存有接續性特質，前一階段任務完成的紮實和完整度，會影響下一階段任務的推展，透過任務逐步的延伸，讓輔導教師知覺個管的完整服務輸送，兩者都旨在創造一種新轉型行政文化，且強化系統合作，將個案管理工作發展至標準化機制，有實質正面助益，確實可行性，雖然效益程度仍需持續評估，未來亦需更多研究針對該框架進行實證測試。介入性輔導個案管理工作之倡導具有獨特性、選擇性，以增進個案管理評估方案之做法和成效，因此，整合型框架視角更能有效地實施多項績效改進策略，更為全面、更具競爭力、更少混淆和重疊。

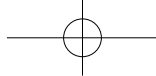
鑑於介入性輔導個案管理工作是一個受眾多因素影響的複雜過程，本研究嘗試在以「學生為本」的《學生輔導法》及本土輔導架構「WISER-2.0模式」之介入性輔導工作，融入品管「PDCA循環」階段之概念，為難以標準化之個案管理工作，發展並彙整出一套優質作業程

序及評估指標，供輔導教師運用於實務操作。本研究之整合架構兼顧科學管理評估與階段性標準流程，彰顯個案管理工作動態歷程調整與修正之重要性，以促進未來學校輔導工作品質。依結合型個案管理工作模式，輔導教師可設計各階段指標性檢查表格等其它個案評估報告，進而編成訓練手冊，逐步加以修改至標準化，使國內更多輔導教師於實務上運用與參考。

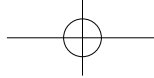
綜合而言，「WISER-2.0模式」之介入性輔導工作與品管「PDCA循環」階段結合為框架是透過嚴謹的邏輯推理和連貫的理論探討，因此具備堅實的理論基礎。推動此架構模式，不僅使輔導教師對案主有正面的影響，亦具有理論化、操作化、具體化和明確化等優點；可輔導老師認識到不同理論之間也存有其共同性方法和多樣可能性效果，並將各種有效的策略應用於個案管理工作過程。盼教育部學生輔導諮詢會能夠重視和肯定此整合模式，並鼓勵各直轄市、縣（市）政府加以推動，以利提高個案管理工作成效。

參考文獻

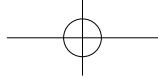
- 王麗斐、杜淑芬、羅明華、楊國如、卓瑛、謝曜任（2013）。生態合作取向的學校三級輔導體制：WISER模式介紹。《輔導季刊》，49（2），4-11。
◦ <https://dx.doi.org/10.29742/GQ>
- 全國法規資料庫（2014）。教育部一學生輔導法。<https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=>



- H0070058
- 宋宥賢（2016）。臺灣校園專任輔導教師角色職責構建與專業定位促進之探究。新社會政策，46，115-124。
◦ <https://dx.doi.org/10.29752/NST>
- 李宗派（2003）。探討個案管理概念與實務過程。社區發展季刊，104，307-320。
- 李佩珊、宋宥賢、王麗斐、洪瑞兒（2017）。建構中小學初任輔導人員職前培訓機制：戴明循環觀點之應用。教育實踐與研究，30（2），1-38。
- 洪珍琬（2015）。輔導原理與實務。五南。
- 孫志麟（2006）。行動的呼喚：實習輔導教師的培育。國立臺北教育大學學報，19（2），83-110。
- 教育部（2011）。教育部補助增置國小輔導教師實施要點。教育部。
◦ <http://edu.law.moe.gov.tw/LawContent.aspx>
- 教育部（2020）。國民中學學校輔導工作參考手冊（第二版）。教育部。
◦ <http://www.cdway.com.tw/gov/>
- edu.case01/book2/index.html
- 陳木金（2012）。優質學校行政管理新取向的核心技術探討（論文發表）。2012「優質典範學校—行政管理優質」研討會，台北。
- 陳李綢（2005）。個案研究：理論與實務。心理。
- 陳葉香（2011）。PDCA循環在醫院食品安全質量管理中的應用。中國醫藥科學雜誌，1（24），141-142。
- 張家宜（2009）。從國家品質獎獲獎經驗談如何建構完備的自我改善機制。評鑑雙月刊，21，26-30。
◦ <https://dx.doi.org/10.6445/EB.200909.0008>
- 趙祥和、陳秉華（2004）。發展大學輔導教師在校園合作輔導個案的工作架構。彰化師大輔導學報，26（2），17-36。
◦ <https://dx.doi.org/10.7040/gj.200412.0017>
- 謝曜任（2013）。從WISER模式談專任輔教師的角色與功能。輔導季刊，49（3），25-28。
◦ <https://dx.doi.org/10.29742/GQ>
- Bereday, G. (1964). *Comparative method in education*. Holt, Rinehart & Winston.



- Deming, W. E. (1986). *Out of the crisis*. Massachusetts Institute of Technology Press.
- Eng, A. C., & Jevne, R. F. (1989). A case management approach to school counselling. *Canadian Journal of Counselling, 23*(2), 201-207.
- Franzosi, R. (2017). Content analysis. In W. Ruth & F. Bernhard (Ed.), *Handbook of Language and Politics* (pp.153-168). Routledge.
- George, B. C., Victoria, P. D., & Monica, L. (2018). Quality in education—approaches and frameworks. *Economic Sciences Series, 18*(2), 199-204.
- Han, S., Lee, K., Lee, D., & Lee, G. (2013). Counseling dialog system with 5W1H extraction. *SIGDIAL Conference*. <https://aclanthology.org/W13-4054.pdf>
- Larina, L. N. (2015). Practical application of total quality management system to education of international students. International conference for international education and cross-cultural communication. Problems and solutions (IECC-2015). *Procedia-Social and Behavioral Sciences, 215*, 9-13. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.11.566>
- McWhirter, J. J., McWhirter, B. T., McWhirter, A. M., & McWhirter, E. H. (1998). *At-risk youth: A comprehensive response* (2nd ed.). Brooks/Cole.
- McLaughlin, G. W., & Snyder, J. K. (1992). *Plan-Do-Check-Act and the management of institutional research*. AIR 1992 Annual Forum Paper. (ERIC Document Reproduction Service No. ED349855).
- Moen, R. D., & Norman, C. L. (2010). Circling back: Clearing up myths about the Deming cycle and seeing how it keeps evolving. *Quality Progress, 43*(11), 22-28.
- Suzanne, K. P. (2005)。個案管理（張瑛等人，譯）。五南。（原著出版於1999年）
- Walker, H. M., & Shinn, M. R. (2002). Structuring school-based interventions to achieve integrated primary, secondary, and tertiary prevention goals for safe and



effective schools. In M. Shinn, H. Walker,
& G. Stoner (Eds.), *Interventions for
academic and behavior problems II* (pp.

1-26). National Association of School
Psychologists.

