

國立臺灣師範大學教育心理與輔導學系  
教育心理學報，民95，37卷，4期，345—365頁

# 臺北市諮商心理師國小校園服務方案 之實施評估\*

趙曉美

臺北市立體育學院  
師資培育中心

王麗斐

國立臺灣師範大學  
教育心理與輔導學系

楊國如

臺北市士林區  
雨聲國民小學

本研究主要目的為評估臺北市「諮商心理師國小校園駐區服務方案」之實施成效。研究採取「多重向度評量 (multi-dimensional assessment)」策略，分別透過文件分析、問卷調查與焦點團體訪談進行。研究對象包括受輔兒童、諮商心理師與督導、輔導室主任、受輔兒童帶領人員等。研究結果顯示：(1) 本方案的實施成效包括「有效協助兒童」、「紓解教師壓力，增進輔導知能」、「協助學校輔導室發揮功能」、以及「提供家長具體而有效的引導」。(2) 成功的關鍵因素為「對方案的宣導與了解」、「將兒童生態系統納入諮商工作」、「諮商心理師體制外立場與專業品質」、「形成分工合作的團隊」、以及「專業督導的安排」。(3) 阻礙的關鍵因素有：「不易取得家長同意書」、「諮商次數與時段的限制」與「陪同者安排的困難」。(4) 建議「持續且常態性」辦理本方案，並對未來實施提供部份修正建議。最後，本研究依據研究結果，對實務與未來研究提出相關建議，以供未來提升國小兒童輔導諮商效能之參考。

**關鍵詞：**兒童諮商、國小、諮商心理師、學校輔導工作

隨著社會的急速變遷，在校學生所面臨的問題不斷增加，國小輔導室所需處理的學童問題種類也有日趨繁複的現象。除輕微的學習適應問題、生活習慣不良外，越來越多的國小輔導人員常需處理較嚴重的人際衝突、外向性違規行為、注意力缺陷症、情緒障礙、兒童受虐、性侵害、甚至「自我傷害、自殘、自殺」等等較複雜的適應性與危機性議題 (王麗斐, 民91a)。臺北市政府教育局曾針對家庭功能不足之適應欠佳國小學童於校園中所獲得的照顧現象調查，結果發現逾三分之一的學童未接受到必要的輔導協助 (趙曉美、潘淑芬, 民92)。民國93年，教育部針對「學校憂鬱症傾向學生推估及預防策略」研究指出，十至十八歲的學生當中，有8.66%的學生曾罹患重度憂鬱症、高達14.41%的

\* 本研究係依據臺北市政府教育局委託研究「臺北市試辦諮商心理師國小校園駐區服務方案成效評估」之部分資料，經重新分析改寫而成。本文第一與第二位作者對本文具同等貢獻。若對本文有任何指教與回饋，歡迎來信與通訊作者王麗斐教授聯繫，住址為臺北市大安區106和平東路一段162號國立臺灣師範大學教育心理與輔導學系，Email：lfiwang@ntnu.edu.tw。研究期間承施博惠科長、施燕萍專員、陳婷鈺股長、張文宏校長、向芳誼主任的行政支持與協助，以及研究助理杜淑芬小姐、楊筑甯小姐、林彥伶小姐、潘淑芬小姐在訪談工作與資料分析上的協助，特致謝忱。

學生曾有過自殺念頭，實際進行過自殺行為者也有3.04%（陳為堅，民93）。上述這些現象除凸顯了兒童、青少年的心理困境日趨嚴重、未獲得適當的照顧外，也彰顯現行國小輔導的功能有待積極加強。因此，許多學者專家提出呼籲，希望透過各種管道加強學生諮商工作，強化國小輔導專業功能，並藉由及早介入處理，減少未來社會成本的浪費（王麗斐，民91b；林美珠，民89）。

輔導工作在台灣推展數十年，國小輔導工作是起步最慢，也是最被忽略的一環（王文秀，民88；王麗斐，民91a；林美珠，民89）。雖然國民小學設立輔導室已逾二十年，然就現況而言，學校輔導室之組織編制以及輔導人員的培育、任用等，均與目前國小輔導的需求相去甚遠（王麗斐，民91b；林家興，民91）。特別是隨著高危險群學生比例的增加，越來越多學者建議宜積極加強國小輔導教師的危機處理能力以及對治療性輔導工作相關知能的培養（王麗斐，民91b；Green & Keys, 2001; Keys, Bemak, & Lockhart, 1998）。例如，Green與Keys提出「心理與多重系統生態並重（psychological and systems-ecological perspective）」的觀點，來因應高危險群學生的輔導工作。他們認為從事學童諮商工作時，應逐漸從過去只重視學童本身議題之輔導，進而擴展到對學童所處脈絡環境之處遇。因此，在目前國小輔導人員專業性不足、且學童問題日趨嚴重與複雜的情況下，恐怕有必要積極尋求其他出路，好讓有心理困擾的學童獲得適當的幫助。

在學校進行學生輔導過程中，有效的運用社會資源，並加強與社會資源的整合，一直是學校輔導工作所重視的處遇策略之一。在過去十餘年中，主管學生輔導工作的教育部與教育廳局，曾陸續試辦過「國民中學試辦設置專業輔導人員方案」、「臺北市各級學校社會工作試辦方案」等。林家興、洪雅琴（民90）曾針對「國民中學試辦設置專業輔導人員方案」進行專題研究。結果顯示，多數試辦學校的相關人員（專業輔導人員、學校行政人員、以及輔導教師）對這些方案均給予正面的肯定，表示增加校外專業人力有助於解決當今學校輔導工作的困境。研究也發現，輔導專業人員的輔導專業學歷與輔導相關實務經驗愈豐富者，若再加上專業督導、職前與在職訓練等優勢條件下，對實施成效的助益更大。不過研究也指出：當專業人員的專業定位不清楚、不知道如何與學校行政系統合作時，其所能發揮的效能就明顯受限（林家興、洪雅琴，民90；徐堅璽、吳英璋，民92；翁毓秀、王文瑛，民91；馮燕、林家興，民90）。整體而言，上述這些實驗性計畫，為當今學校輔導因專業性不足尋找另類出路，不過同時也凸顯若欲引進外來的輔導專業人力，有必要建立明確的角色定位、溝通管道與合作模式，才能真正提升學校輔導工作的效能。

民國90年國內諮商心理師證照誕生，在社會日趨重視諮商輔導專業化的條件下，國內諮商的專業水準不但快速提升、且有人才日漸豐富化的現象，因此基於國小校園的需要，若能善加結合與運用此一專業資源，引進諮商心理師參與國小的兒童諮商輔導工作，並參考過去社工師或專業輔導人員進駐校園相關經驗，將是值得嘗試的策略。爰此，臺北市政府教育局於93年10月至12月期間，乃根據現況所需，試辦諮商心理師進駐國小校園實驗性方案（臺北市政府教育局，民93），企圖為該市國小輔導工作瓶頸，找出新的因應策略。

由於此一實驗性方案，係為國內首次將諮商心理師有計畫的引入國小校園，為瞭解其實施成效，以做為未來推動國小輔導工作專業化之參考，本研究特對此方案進行整體性評估。

綜上所述，本研究之目的有三：

- （一）調查「諮商心理師國小校園駐區服務方案」的使用情況。
- （二）分析「諮商心理師國小校園駐區服務方案」的成效及其關鍵因素。
- （三）探究對於未來實施諮商心理師國小校園服務方案之建議。

## 方 法

為使對本方案之評估層面周延且具深度性，本研究透過「多重向度評量 (multi-dimensional assessment)」策略 (Heppner, Kivlighan, & Wampold, 1999)，採用文件分析、問卷調查以及焦點團體訪談三種研究路徑，分別對參與本方案之各研究對象進行調查與訪談，以達全面而周延的多重角度評估。茲分別就研究設計、研究對象、研究工具與實施程序以及資料分析說明如下。

### 一、研究設計

本研究的目的為評估「諮商心理師國小校園駐區服務方案」的成效。首先進行文件分析，係透過各駐區諮商心理師於晤談後，所記錄之「諮商心理師服務學生統計表」資料分析而得。其內容包括晤談學童之性別、晤談對象、診斷類別、初診或複診、以及諮商項目，作為瞭解「諮商心理師國小校園駐區服務方案」之實施情況，以回答研究目的一。其次，透過二種參與對象 (受輔兒童、輔導室主任) 之調查問卷，以及對參與本方案之受輔兒童、諮商心理師與督導、駐區學校輔導室主任、受輔兒童陪同人員 (以下簡稱陪同者) 進行24場焦點團體訪談，瞭解參與本計畫之相關人員對此方案之效能及其關鍵因素的觀點，以達成本研究之目的二。最後，整理分析所有研究參與者對此方案未來實施之建議，以說明本研究之目的三。整體而言，本研究之研究架構如圖1所示：

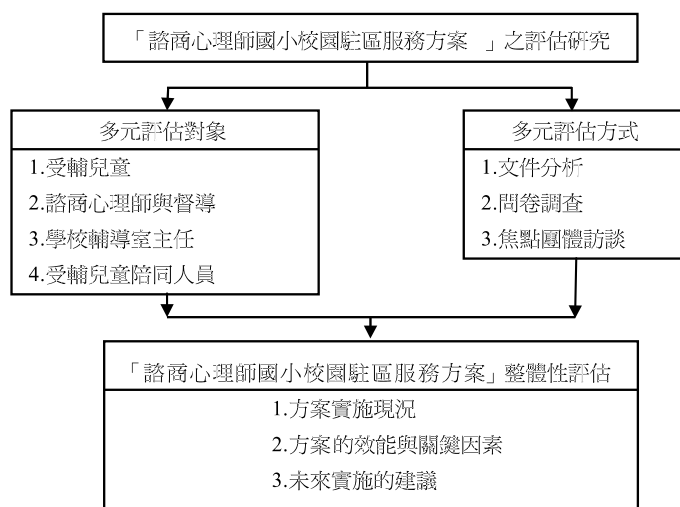


圖1 本研究架構圖

### 二、研究對象

#### (一) 問卷調查之研究參與者

由於受輔兒童是本方案最直接的參與者，因此本研究特設計「兒童晤談感受量表」，以了解受輔兒童接受諮商晤談的真實感受；此外，國小輔導室主任是執行「諮商心理師國小校園駐區服務方案」的核心人物，因此亦透過調查問卷，了解輔導室主任對於此方案之實施成效。

#### 1. 受輔兒童

本研究邀請131名曾接受駐區諮商心理師晤談的受輔兒童，於晤談後兩個月內填答「兒童晤談感受量表」。共計獲得自願填答之受輔兒童93名 (回收率為70.99%)，其中男76名、女17名；低年級11名，中年級34名，高年級47名，未填答其就讀年級者一名；年齡最小者6歲2個月，最大者14歲1個

月，平均年齡10.14歲。

## 2. 輔導室主任

本研究共邀得132位輔導室主任自願參與本研究（共發出問卷149份，回收132份，回收率為88.59%），其中男59名、女73名；年齡最長者65歲、最年輕者27歲，平均45.50歲；擔任教學年資最資深者40年、最資淺者2年，平均22.72年；擔任輔導主任年資最資深者18年，最資淺者5個月，平均2.92年；從事輔導工作總年資最長者27年5個月、最短期5個月，平均4.42年。

## (二) 焦點團體訪談之研究參與者

為評估「諮商心理師國小校園駐區服務方案」之整體效能，本研究特別針對參與本方案各類人員進行24場次的焦點團體訪談，研究參與者共計126人。包括受輔兒童八場（共27人，其中男18名，女9名；低年級2名，中年級10名，高年級15名）、諮商心理師與督導二場（共10人，其中男1名，女9名）、駐區學校輔導室主任二場（共12人，其中男6名，女6名）、以及陪同者12場（共77人，其中男15名，女62名；學校教職員74名，家長3名）。

## 三、研究工具與實施程序

本研究工具包括「諮商心理師國小校園駐區服務方案」實施計畫、「兒童晤談感受量表」、「方案效能評估問卷」、「焦點團體訪談大綱」（有「受輔兒童」、「諮商心理師與督導」、「駐區學校輔導室主任」、「陪同者」四份訪談大綱）以及受訪人員同意書。茲分別說明各項研究工具之內容以及實施程序如下：

### (一) 「諮商心理師國小校園駐區服務」實驗性方案之實施內容

本方案之目的在透過專業的心理諮商服務，協助學校輔導適應欠佳之學童，並提供個案教師與家長心理衛生諮詢，以符合當今國小校園之輔導需求。

#### 1. 實施方式

將臺北市之國小依行政區劃分為十二區，在各區設立一中心學校，聘任具證照資格之諮商心理師為該行政區各校適應欠佳學童提供心理諮商服務。各駐區中心學校每週排定兩個半天的時間由諮商心理師提供諮商服務。本案共聘請13位諮商心理師，同時聘請六位專家學者擔任駐區諮商心理師之督導，協助諮商心理師，並確保個案服務品質。

#### 2. 實施程序

本方案之實施目的在強化與補足現行國小輔導室專業人力不足，以突破工作瓶頸而設計。實施時，服務範疇將限制於目前學校輔導專業人力較為不足之次級與三級輔導工作內涵，並強調事前的個案篩選、評估與彼此功能的互補與分工。在執行程序上，由學校教師或輔導室人員發現校內具有較嚴重適應欠佳之兒童（即學校輔導人員有困難處置或超過學校輔導人員專業能力之學童問題），透過填寫知會單以及個案申請表，將受輔兒童相關資料交給駐區學校，經駐區諮商心理師診斷、發展適當的介入處理計畫執行之，必要時則透過整合輔導室人員、相關教師以及家長等資源分工合作。基於倫理原則以及重視與家長和學校教師之合作，申請前，需徵得家長同意；晤談時，由申請學校相關人員或家長陪同受輔兒童至駐區學校進行晤談，晤談次數以五次為原則。受輔兒童個案資料需被妥善保管、確實執行保密工作，以維護專業倫理。

#### 3. 實施前的準備—瞭解與雙向溝通

有鑑於過去輔導專業人員或社工師進駐校園的方案，最大的困境之一在於他們與學校輔導人員對彼此的專業定位與角色認識不清，導致在合作上的困難而影響工作效能（林家興、洪雅琴，民90；馮燕、林家興，民90；翁毓秀、王文瑛，民91），因此在本方案進行之前，特安排諮商心理師的職前研習，邀請資深具豐富國小輔導經驗之人員向諮商心理師說明國小輔導現況以及校園生態特性，以協

助諮商心理師在進入國小校園時，能更快適應並懂得運用學校生態資源協助學童；同時，本方案亦辦理學校輔導室主任、組長的說明會，讓學校輔導室人員瞭解自身在此方案的角色功能，同時也增進他們對諮商心理師的工作專長與特性的了解，以協助雙方的合作與諮商專業效能的發揮。

### （二）兒童晤談感受量表

以曾接受諮商心理師晤談服務的受輔兒童為對象，於晤談結案兩個月內評量，了解他們對於與諮商心理師晤談的感受與經驗。本量表共包括三部分：第一部分為基本資料，包含性別、年級、年齡、與晤談次數。第二部分為「晤談過程評量」，題目係摘譯自 Session Evaluation Questionnaire (Stiles, Gordon, & Lani, 2002; SEQ-Form V) 中的第一部份「晤談過程感受」量表，共 11 題。在與原作者討論後，考量兒童特性，改以李克特式 5 點量尺計分。翻譯過程除進行反覆翻譯 (back translation) 外，亦重視兒童閱讀與理解能力，選擇適合兒童閱讀與表達能力之辭彙、加註注音，再邀請三位 (分屬低、中、高年級) 小朋友進行預試、進行文字修訂潤飾後定稿。經驗證性因素分析考驗，結果未能支持原量表之「深度性」與「順暢性」的兩向度架構，因此本研究於資料分析時，不採分量表分數、僅以總分進行考驗。量表得分愈高者，表示對於談話過程傾向於正向的感覺；得分愈低，表示對於晤談愈傾向於負向的感覺。至於全量表之內部一致性係數為 .78，顯示本量表的內部一致性信度尚佳。第三部分則為「受輔兒童晤談經驗量表」，用以評估受輔兒童和諮商心理師晤談的整體經驗，係由研究者自編，共計 10 題，請兒童就其個人的真實想法判斷各項有關諮商經驗陳述的符合度 (如：和諮商心理師談話後，我感到更有信心解決我的困難)。計分採李克特式 4 點量尺，包括「非常正確」(4 分)、「正確」(3 分)、「不正確」(2 分)、「非常不正確」(1 分) 四個選項。得分愈高，表示該項陳述愈符合其狀況；得分愈低，則表示愈不符合其經驗。量表編製時，曾邀請三位具國小教學與輔導經驗的教師進行內容效度檢核，結果顯示此量表具良好的內容效度；若以前述之「晤談過程感受」為效標，兩者相關達 .60 ( $p < .001$ )，顯示本量表具有良好之效標關聯效度；內部一致性考驗係數為 .92，顯示本量表的內部一致性信度良好。

### （三）方案效能評估問卷

為了解國小輔導室主任對此方案實施成效之觀點，本研究特別設計「方案效能評估問卷」。此問卷內容包括二部分，第一部分為基本資料，包含性別、年齡、服務行政區、服務年資、以及學校參與本方案之情形；第二部分為對於「諮商心理師國小校園駐區服務方案」的成效評估。

### （四）焦點團體訪談大綱與同意書

為評估不同的對象 (包括受輔兒童、諮商心理師與督導、駐區學校輔導室主任、陪同者) 對此方案實施現況與功能的觀點，本研究透過焦點團體訪談的方式蒐集資料，分別設計適合各類研究對象之半結構訪談大綱。訪談重點主要為了解他們對本方案實施成效、成功關鍵因素與阻礙因素之看法，並邀請他們對未來實施此方案提出建議。在訪談過程中，除由研究者擔任部份場次之焦點團體主持人，並聘請對國小輔導事務理解、了解本方案、且具質化研究背景者，擔任部份場次之「焦點團體主持人」。評估進行前，受聘之「焦點團體主持人」接受訪談前訓練，以達訪談程序之標準化與精確化。訪談進行時，訪談員向研究對象說明訪談目的、進行方式、時間、地點、錄音以及逐字稿等相關權利義務，在獲得他們的同意後，開始進行訪談。

## 四、資料分析

### （一）量化資料部分

本研究之量化資料係指「諮商心理師服務學生統計表」與問卷調查之資料，經電腦輸入後，利用統計套裝軟體 SPSS for Windows 10.0 版進行分析。資料結果以描述統計呈現研究對象各背景變項之人數、百分比、平均數與標準差，並進一步以單因子變異數分析、Scheffé 事後考驗等進行交叉分析，

統計顯著水準採  $\alpha = .05$  為標準。

## (二) 質化資料部分

本研究之質化資料，係指焦點團體訪談錄音資料。本研究在資料分析前，先將錄音資料轉謄為逐字稿，由本文的兩位作者（具有輔導研究所碩士以上學歷、國小輔導背景，且曾從事多年輔導實務工作）組成資料分析小組，進行主題類別、核心概念與分類架構的分析，兩人資料分析結果的一致性達到96.99%，不一致的部分則再反覆進行討論，達資料共識為止。最後交由另一位作者（對於方法學較為熟悉）進行把關檢核工作。研究結果係為三人共識之結果，共抽取了351個有意義的單元訊息（meaning unit）。最後，再依據分類架構每個類別的次數依其屬性呈現研究的結果。本研究之資料編碼方式為：每個訊息以五碼表示，第一碼為英文代碼，代表身分類別（A為受輔兒童、B為諮商心理師與督導、C為駐區學校輔導室主任、D為陪同者），第2-3碼為焦點團體場次代碼（受輔兒童為01-08、諮商心理師與督導為01-02、駐區學校輔導室主任為01-02、陪同者為01-12），第4-5碼為各場次有意義單元訊息之流水號。

## 結 果

本章主要在呈現本方案成效評估結果的分析，共分為三部分：第一部分為「諮商心理師國小校園駐區服務方案」使用情況；第二部分為「諮商心理師國小校園駐區服務方案」的效能評估，包括本方案的成效、成功關鍵因素與阻礙因素；第三部分為對於未來實施諮商心理師國小校園服務方案之建議。

### 一、「諮商心理師國小校園駐區服務方案」使用情況

「諮商心理師國小校園駐區服務方案」係從民國93年10月至該年12月底執行，計實施三個月。方案使用情況，茲說明如下：

#### (一) 諮商心理師服務對象及人數統計

此方案試辦期間，諮商心理師所服務的對象包括兒童、學校教師以及家長，晤談總次數為820人次。其中以「兒童」為主要的服務對象，有131名兒童接受諮商心理師的晤談服務，晤談次數最少者為一次，最多者高達12次，晤談人次計有518人次（包括男386人次、女124人次、未填答者8人次；低年級95人次，中年級192人次，高年級231人次），占總晤談人次的63.17%；其次是學校教師與諮商心理師之晤談，計有156人次，占總晤談人次的19.02%；家長與諮商心理師之晤談，計有146人次，占總晤談總人次的17.80%。

若以131位受輔兒童進行分析，諮商心理師與每一位受輔兒童及其相關人員晤談的平均人次為6.26人次，其中與受輔兒童本人進行諮商約有四次（ $M = 3.95$ ），與教職員及學生家長則分別進行一次以上的晤談。本方案之執行期間共計十二週，依據每一駐區每週安排諮商心理師兩個半天的專業晤談時間、每個半天以晤談三個個案為原則的規劃，在此三個月期間，十二個駐區學校的諮商心理師共約可提供864人次進行諮商晤談。本方案實際服務人次累計820人次，使用率高達九成五（94.91%）。

整體而言，諮商心理師國小校園駐區服務方案之使用率相當高，顯示其設置目的十分符合臺北市國小校園的輔導需求。他們主要晤談對象雖為學童，但實際執行時，亦包含對該校教師與家長的諮詢工作。

#### (二) 受輔兒童問題類型

分析131名受輔兒童之問題類型（每位受輔兒童的問題類型不限於一類），結果發現，受輔兒童的問題類型很廣，出現次數最多的前七項，依序為：「情緒困擾與障礙」（36人次）、「外向性適應欠佳行為問題」（30人次）、「內向性適應欠佳行為問題」（23人次）、「人際關係困擾」（22人次）、「學習適應問題」（21人次）、「親職教育問題」（15人次）與「注意力缺陷過動症」（13人次），合計

160人次，約占所有求助問題的八成（78.05%）。顯示此實驗方案之實施內涵與其原先設計目的相符，主要在處理學生次級與三級輔導議題。

## 二、對「諮商心理師國小校園駐區服務方案」的整體效能評估

本研究透過問卷調查與焦點團體訪談兩種途徑，進行「諮商心理師國小校園駐區服務方案」之整體效能評估。以下針對各類參與本方案之相關人員，就方案的成效、成功關鍵因素與阻礙因素進行評估分析。

### （一）「諮商心理師國小校園駐區服務方案」的成效

#### 1. 兒童的觀點

就受輔兒童的諮商晤談經驗而言，受輔兒童和諮商心理師晤談過程之感覺，總平均值<sup>1</sup>為3.59（ $SD = .77$ ），表示兒童對於晤談傾向於正向的感覺。其中單題平均值大於總平均值（ $M \geq 3.59$ ）者依序有「好的」（ $M = 3.98$ ， $SD = 1.27$ ）、「愉快的」（ $M = 3.98$ ， $SD = 1.23$ ）、「順利的」（ $M = 3.86$ ， $SD = 1.25$ ）、「舒服的」（ $M = 3.76$ ， $SD = 1.30$ ）、「有用的」（ $M = 3.63$ ， $SD = 1.43$ ）、「容易的」（ $M = 3.61$ ， $SD = 1.38$ ）、「充實的」（ $M = 3.60$ ， $SD = 1.25$ ），顯示受輔兒童在諮商晤談中的經驗較傾向愉快、舒服、有用與充實。

至於受輔兒童的諮商晤談經驗總平均值<sup>2</sup>為3.25（ $SD = .68$ ），表示受輔兒童認為與諮商心理師談話的經驗多屬於正向經驗。其中以「我覺得輔導老師很關心我」（ $M = 3.53$ ， $SD = .58$ ）、「我覺得輔導老師願意和我一起解決我的困難」（ $M = 3.40$ ， $SD = .83$ ）、「和輔導老師談話讓我覺得很安全」（ $M = 3.31$ ， $SD = .84$ ）、「我覺得諮商老師是一位有辦法幫助我的人」（ $M = 3.28$ ， $SD = .92$ ）的得分高居前四名。

整體觀之，受輔兒童對本方案之諮商經驗持正面肯定的態度，他們與諮商心理師的互動經驗是正向的，諮商心理師提供了兒童被關心、協助解決困難、感到安全感的正向諮商經驗。

再進一步歸納整理八場受輔兒童焦點團體訪談所得之資料，受輔兒童認為和諮商心理師晤談對自己的幫助如表1。

表1 受輔兒童認為和諮商心理師晤談對自己的幫助

晤談對自己的幫助	場次	屬性
1. 改變自己的缺點	5	典型的
2. 增加信心、更喜歡自己	4	典型的
3. 上課更專心、功課進步	2	少數的
4. 增進人際關係	2	少數的
5. 學會解決問題	2	少數的
6. 不知道	2	少數的

註：為顯示該類別的代表性意義，本研究採用共識質化研究（consensual qualitative research；Hill, Thompson, & Williams, 1997）的建議，以「全體的」代表該類別可應用到所有的焦點團體；「典型的」代表該類別可應用到二分之一（含）以上的焦點團體；「少數的」代表該類別可應用到低於二分之一以下的焦點團體。以8場受輔兒童焦點團體訪談資料進行分析。「全體的」代表該類別場次為8場；「典型的」代表該類別場次為4至7場；「少數的」代表該類別場次為2-3場。只有1場次的類別則不列入。

<sup>1</sup> 對於和諮商心理師晤談過程感覺的評估，計分時，採Likert scale五分量尺，得分愈高者，表示對於晤談愈傾向於正向的感覺；得分愈低，表示對於晤談愈傾向於負向的感覺。

<sup>2</sup> 對於諮商晤談經驗的評估，計分時，採Likert scale四分量尺，分別以1分代表「非常不正確」，2分代表「不正確」，3分代表「正確」，4分代表「非常正確」。

研究發現，受輔兒童對於諮商心理師輔導介入的功能，以「改變自己的缺點」之觀點為最多，例如，受輔兒童在焦點團體中表示：「自己改善了。不會那麼愛打人了，幾乎沒有再打人 (A0210)。」、「……已經不會上學遲到，而且回家會幫媽媽的忙…… (A0417)。」；其次為「增加信心、更喜歡自己」，例如，有受輔兒童表示：「會因為 (諮商) 老師的鼓勵而覺得自己很棒，有力氣繼續努力 (A0416)。」此外，也有少數的受輔兒童焦點團體提及「上課更專心、功課進步」、「增進人際關係」、「學會解決問題」等等改變，不過也有兩個焦點團體的受輔兒童表示不知收穫為何。此結果顯示大多數的受輔兒童能透過此方案獲得幫助，並能具體說出其進步，但也有少數受輔兒童無法具體表達其經驗。

2. 成人的觀點

根據問卷調查之結果，國小輔導室主任認為「諮商心理師國小校園駐區服務方案」所能發揮的效能，總平均值<sup>3</sup>為4.14 ( $SD = .80$ )，代表輔導室主任對於本方案之成效相當肯定，且這些目標與本方案原始設定之目的相契合。

研究進一步分析發現，國小輔導室主任認為本方案的成效，依序為「協助學校輔導室處理難度較高的個案」( $M = 4.52, SD = .81$ )、「提升輔導室個案處理的專業效能」( $M = 4.22, SD = .95$ )、「幫助個案學生的學習與學校適應」( $M = 4.17, SD = .84$ )、「增進輔導室人員個案管理的專業知能」( $M = 4.08, SD = 1.05$ )、「提高學生家長處理其子女問題的能力」( $M = 3.94, SD = .94$ )、「提高班級教師個案輔導的能力」( $M = 3.92, SD = 1.03$ )。其中以「協助學校輔導室處理難度較高的個案」與「提升輔導室個案處理的專業效能」的同意度最高 ( $M_s \geq 4.22$ )，代表本方案最能有效的協助輔導室處理難度較高的個案，並提升國小輔導室的專業效能。

再進一步歸納整理諮商心理師與督導 (2場)、駐區學校輔導室主任 (2場)、陪同者 (12場) 共計16場焦點團體訪談所得之資料，本方案之效能如表2。

表2 「諮商心理師國小校園駐區服務方案」所發揮之效能

方案的功能	項目	對象			屬性
		諮商 心理師 與督導	駐區 輔導室 主任	陪同者	
有效協助兒童	1. 兒童喜歡與諮商師晤談，情緒較穩定，有正向影響	✓	✓	✓	全體的
	2. 協助受輔兒童對自己的問題有認知、了解如何幫助自己		✓	✓	
紓解教師壓力，增進輔導知能	1. 減低教師壓力，紓解情緒		✓	✓	全體的
	2. 協助教師澄清觀念，有具體的輔導方向	✓	✓	✓	
	3. 增進教師輔導知能與技巧	✓	✓	✓	
協助輔導室發揮效能，建立專業形象	1. 協助輔導室做二、三級的輔導	✓	✓	✓	全體的
	2. 提升輔導室人員的輔導知能	✓	✓	✓	
	3. 增加師生及家長對輔導室的信任與肯定		✓	✓	
提供家長具體而有效的引導	1. 提供家長具體的建議，易被接受	✓	✓	✓	全體的
	2. 協助家長澄清觀念，了解如何處理孩子問題		✓	✓	
	3. 改善家長對孩子的態度，增進親子關係			✓	

註：以諮商心理師與督導、駐區學校輔導室主任以及陪同者三類人員焦點團體訪談資料進行分析。「全體的」代表該類別為三類人員的看法；「典型的」代表該類別為二類人員的看法；「少數的」代表該類別僅為一類人員的看法。

<sup>3</sup> 對於效能的評估，計分時，採Likert scale 五分量尺，分別以1分代表「完全不同意 (0%)」，2分代表「少部分同意 (25%)」，3分代表「普通 (50%)」，4分代表「大部分同意 (75%)」，5分代表「完全同意 (100%)」。



本方案之成效包括「有效協助兒童」、「紓解教師壓力，增進輔導知能」、「協助學校輔導室發揮效能，建立專業形象」、以及「提供家長具體而有效的引導」等四方面。此四項皆為「全體的」屬性，顯示這些效能的發揮為此三類研究參與者一致認同的觀點。

#### (1) 有效協助兒童

在「有效協助兒童」方面，包括「兒童喜歡與諮商師晤談，情緒較穩定，有正向影響」與「協助受輔兒童對自己的問題有認知，了解如何幫助自己」兩方面的成效。其中關於「兒童喜歡與諮商師晤談，情緒較穩定，有正向影響」，督導、輔導室主任與陪同者均表達出他們對兒童的轉變較有感覺，認為諮商心理師對兒童產生了正向的影響。例如，駐區輔導室主任指出：「諮商心理師的成效很好，小朋友談過一次之後，都很喜歡再來談（C0119）。」；也有陪同者（含教師與家長）的焦點團體訪談提出：「諮商後，學生有顯著的改變，有變得比較快樂的，有變得比較開朗的，也有變得比較大方、容易接納其他同學（D0716）。」；至於「協助受輔兒童對自己的問題有認知、了解如何幫助自己」，有陪同者在焦點團體訪談中表示：「個案在諮商過程中感覺需要被重視，對自己行為帶給同學困擾亦有認知，……對諮商師的建議信服（D0205）。」、「諮商師進入學校可以讓學生釐清老師為什麼會發脾氣？同學為什麼不喜歡我？可以覺悟到：我哪裡是不對的？哪裡是需要修正的（D0532）？」

#### (2) 紓解教師壓力、增進輔導知能

在「紓解教師壓力、增進輔導知能」方面，包括「減低教師壓力，紓解情緒」、「協助教師澄清觀念，有具體的輔導方向」與「增進教師輔導知能與技巧」三方面的成效。研究發現透過諮商心理師所提供的諮詢服務及個案討論會，不但幫助兒童也有助於教師紓解壓力、釐清觀念，並且增進了輔導技巧與策略。例如，陪同者在焦點團體中表示：「我覺得我也需要諮商，因為我也蠻挫折的，從諮商師那邊讓我覺得比較能夠對這個孩子釋懷……（D0516）。」、「在這過程中，我的收穫比學生還要大，跟諮商師討論過後，我自己輔導的方向會比較明確……，感到輕鬆很多（D1219）。」；督導在焦點團體中指出：「學校對她（諮商心理師）非常滿意，每次談完後學校老師都覺得很有成長，因為諮商師給他們一個看孩子不一樣的眼光（B0278）。」駐區輔導室主任也認為：「諮商師不但讓困難學童的輔導有幫助，而且也對學校輔導工作與教師輔導知能的提升助益甚多（C0203）。」

#### (3) 協助輔導室發揮效能、建立專業形象

在「協助學校輔導室發揮功能」方面，研究發現其成效主要在「協助輔導室做二、三級的輔導」、「提升輔導室人員的輔導知能」、「增加師生及家長對輔導室的信任與肯定」三方面，有助於輔導室專業形象的建立。例如，駐區輔導室主任強調：「（此方案）能使教訓輔三合一的策略更加切合，提升輔導室的次級功能（C0216）。」；陪同者也表示：「輔導室以往對於學生的輔導，比較偏向於初級、次級的支持，……，對於問題較嚴重的學生，其成效有限。有諮商師的協助，正可以彌補這部分的不足，也讓學校老師比較相信孩子送到輔導室是可以得到適當的輔導（D0717）。」、「有專業人員幫助輔導工作，讓孩子、家長及校內教師都有更大的支撐及專業協助。更能建立輔導室專業輔導形象，在處理輔導問題時更易推動（D0607）。」

#### (4) 提供家長具體而有效的引導

在「提供家長具體而有效的引導」方面，包括「提供家長具體的建議，易被接受」、「協助家長澄清觀念，了解如何處理孩子問題」、「改善家長對孩子的態度，增進親子關係」三方面的成效。例如，陪同者在焦點團體中提到：「家長的不安可藉由諮商師的諮商，心境上比較放心。學生家長可以更了解自己孩子的狀況，也更能知道如何面對及處理孩子的問題（D0930）。」、「透過諮商，我（家長）和孩子的行為都改變了。諮商過程中，諮商師安排我和孩子互動，如今孩子會和我分享在學校發生的事，心情開朗多了（D0827）。」；諮商心理師也同意：「諮商師本身角色介入具備正面的功

能。如有諮商師轉介個案至醫療診斷，家長較能同意 (B0124)。」

這些研究結果顯示，此方案諮商心理師能充分發揮輔導專業的角色與功能，除運用各種策略及方式來直接協助學童外，也對教師及家長提供諮詢的服務，協助教師及家長成長，提升了學校輔導室的功能。整體而言，本方案的實施能夠透過專業的心理諮商服務，有效的強化與補足現行國小輔導室專業人力不足，協助學校輔導適應欠佳之學童，並提供個案教師與家長心理衛生諮詢，相當符合當初設計之目的。

(二) 有助於本方案發揮效能的成功關鍵因素

經由問卷調查以及焦點團體訪談資料的整理，本研究發現有助於本方案發揮效能的關鍵因素，主要包括了「對方案的宣導與了解」、「將兒童生態系統納入諮商工作」、「諮商心理師體制外立場，易發揮專家與可信賴的專業功能」、「形成分工合作的團隊」、以及「專業督導的安排」等等，分析結果如表3，茲分述如下：

表3 有助於「諮商心理師國小校園駐區服務方案」發揮效能的關鍵因素

正向因素	項目	對象			屬性
		諮商 心理師 與督導	駐區 輔導室 主任	陪同者	
對方案的宣導與了解	1. 教育局辦理說明會並以公文轉知	✓	✓	✓	全體的
	2. 學校透過會議或演講向教師及家長說明	✓	✓	✓	
	3. 透過大眾傳播媒體宣導		✓	✓	
將兒童生態系統納入 諮商工作	1. 安排與教師及家長晤談	✓	✓	✓	全體的
諮商心理師體制外的 立場與專業品質	1. 諮商師意見較易取得教師及家長採納	✓	✓	✓	全體的
	2. 客觀中立第三者，專業獲信任	✓	✓	✓	
形成分工合作的團隊	1. 與家長、教師及輔導人員共同工作	✓	✓	✓	全體的
	2. 諮商心理師提供學校後續輔導策略	✓	✓	✓	
	3. 陪同者穩定受輔兒童情緒，願意接受諮商			✓	
專業督導的安排	1. 能協助諮商心理師有效掌握諮商重點	✓			少數的
	2. 建立合作的概念，學會與學校系統合作	✓			

註：以諮商心理師與督導、駐區學校輔導室主任以及陪同者三類人員焦點團體訪談資料進行分析。「全體的」代表該類別為三類人員的看法；「典型的」代表該類別為二類人員的看法；「少數的」代表該類別僅為一類人員的看法。

(1) 對方案的宣導與了解

各類人員均認為協助相關人員了解本方案之目的、內涵與使用方式，是促使各校運用本方案的必要條件。例如，陪同者的焦點團體指出：「教育局多次以公文發布訊息，並且舉辦分區說明會，充分說明與溝通，幫助各校充分了解本計畫 (D0702)」；此外，部分焦點團體成員表示學校透過教師朝會、家長委員會、親職教育座談會向教師與學生家長宣導，並邀請諮商心理師蒞校說明，均有助於方案推動。例如，陪同者就表示：「輔導室於教師朝會宣導計畫，班上學生確實需要專業協助，所以提出 (D0201)」。

除了焦點團體的資料凸顯「對方案的宣導與了解」的價值外，在問卷調查國小輔導室主任對於本

方案之了解度<sup>4</sup>的結果發現，「已提出個案」、「曾與駐區學校聯繫但未安排個案晤談」、與「未提出個案」三種類型學校，其對於本方案之目的、服務流程、如何運用、以及應配合事項的了解度有所差異 ( $F_s(2,129) \geq 316, p < .05$ )。「已提出個案學校」對於本方案之目的 ( $M = 4.64, SD = .66$ )、服務流程 ( $M = 4.50, SD = .67$ )、如何運用 ( $M = 4.48, SD = .80$ ) 以及應配合事項 ( $M = 4.55, SD = .92$ ) 的了解，均優於「未提出個案學校」(目的  $M = 4.18, SD = .90$ ；服務流程  $M = 4.13, SD = 1.01$ ；如何運用  $M = 4.02, SD = 1.00$ ；應配合事項  $M = 4.09, SD = 1.00$ )，顯示對本方案之目的、服務流程、如何運用以及應配合事項的了解度愈高者，愈可能運用此方案。

#### (2) 諮商心理師體制外與專業的立場，易發揮專家與可信賴的專業功能

研究結果顯示：諮商心理師與督導、駐區輔導室主任、陪同者焦點團體均一致指出，諮商心理師的體制外立場，易發揮專家與可信賴的專業功能。例如，駐區輔導室主任指出：「諮商心理師本身不是學校的一員，……諮商師的建議較能讓學校老師與家長所接受，…有很多話我都說過，但諮商師說了，效果就不一樣 (C0217)」；陪同者也認為：「家長還是相信專業，老師沒有辦法說服家長的，藉由諮商師的諮商後，再向家長客觀的陳述，家長比較容易接受其意見 (D0715)」。<sup>4</sup>這樣的觀點也獲得諮商心理師的認同，一位曾經在學校擔任過輔導教師的諮商師即表示：「諮商心理師不在學校的系統中，可形成一個客觀的第三者，比較客觀從系統來看問題，定位上也比較容易 (B0142)」整體而言，諮商心理師除了本身的專業素養與證照背景外，他們身為學校系統外的客觀第三者立場，除有助於他們專心擔任諮商輔導工作，對其專業功能的發揮有加成的正向功效。

#### (3) 將兒童生態系統納入諮商工作

各類人員均認為在與受輔兒童進行諮商工作時，其周遭的生態體系是影響兒童行為表現的關鍵因素，因此，諮商心理師在進行兒童諮商工作時，除直接提供兒童諮商服務外，亦儘可能安排與教師及家長晤談。諮商心理師指出：「對低年級的兒童而言，環境因素影響很大，與其直接和個案工作，不如從周遭系統下手。……跟家長或老師談，增強其角色功能，會比較有著力點 (B0102)」；駐區輔導室主任亦認為：「小孩子的問題和成人不一樣，可能源於家庭或師生之間的關係或家長和老師的關係，諮商師需要作不同的介入。有時會花時間直接在家長或老師身上 (C0107)」也有陪同者表示：「個案的行為是因為老師或家長不當心態所導致的，老師、家長能參加晤談，所以效果很好 (D0828)」；某位督導也指出：「……我所督導的一位諮商師表示，其實她和小孩談的次數非常少，大部份都跟老師談跟家長談，發現可以談到效果 (B0276)」。

#### (4) 諮商心理師與學校輔導人員形成分工合作的團隊

另一個被所有研究參與對象共同認定有助於方案發揮成效的關鍵因素，為諮商心理師與學校輔導人員形成分工合作的團隊的作法。受訪的諮商心理師即指出，能夠得到家長或級任教師的協助與共同合作，是他們個案諮商之所以能成功的重要關鍵因素之一。例如，在諮商心理師的焦點座談中多次提到：「較多的成功經驗是和教師合作的經驗 (B0113)」在此合作的歷程中，諮商心理師扮演諮商專業的角色，不但對兒童個案提供深度心理諮商的服務，同時也對家長、級任教師與相關人員提供諮詢的服務，提出後續輔導的策略與建議，讓家長、教師與學校輔導人員有所依循；而輔導室人員則扮演個案管理、資源整合與後續追蹤輔導之角色，充分發揮團隊合作的效能。例如，駐區輔導室主任表示：「諮商師會和主任、科任及級任老師對談，很有助益。加上諮商師很主動，即使只有談一兩次，仍會協助後續的處理 (C0125)」；而諮商心理師則表示：「每次晤談完諮商師跟輔導室 (或導師) 討論，讓輔導室及導師得以知道孩子終將回到他們身上，也清楚自己可以著力的點 (B0116)」。

研究也發現，陪同者發揮了穩定學生情緒的功能，有助於降低受輔兒童對於諮商的抗拒，進而願

<sup>4</sup> 計分時，採 Likert scale 五分量尺，分別以 1 分代表「非常不了解 (0%)」，2 分代表「不了解 (25%)」，3 分代表「普通 (50%)」，4 分代表「了解 (75%)」，5 分代表「非常了解 (100%)」。

意接受諮商。陪同者在焦點團體中就指出：「……由於級任老師在初次帶領學生時，多以溫和的態度，並且陪同前往，有助於學生接受諮商（D1005）。」總之，諮商心理師與學校輔導人員透過共同工作、提供後續輔導策略、陪同者有效穩定受輔兒童的情緒等等，形成良好的溝通與分工合作機制，是此方案能成功的另一個重要關鍵因素。

#### （5）專業督導的安排

此外，研究發現雖然「專業督導的安排」屬性「少數的」關鍵因素，但多次在諮商心理師的焦點團體中被提及，因此特別納入討論。本方案在設計之初，為提升諮商效能、確保個案服務品質，聘請了六位專家學者擔任駐區諮商心理師之諮詢與督導。諮商心理師在焦點團體訪談中，多次明確指出此項安排，對於其了解國小校園生態，掌握進行兒童諮商的重點、發揮諮商專業效能，有著關鍵性的幫助。例如：諮商心理師在焦點團體中指出：「督導對諮商師而言，如同背後有人加以支持（B0139）。」、「督導的存在很有其必要性，可以使諮商師知道著力點在哪裡（B0125）。」、「督導在焦點團體中則指出：「教他們的合作概念很有幫助，就是她（諮商心理師）進到學校系統當中要學會與學校系統合作，懂得運用學校資源（B0275）。」

整體而言，本方案之執行能獲致相當好的成效，其成功的關鍵因素包括了對方案的宣導與了解、將兒童生態系統納入、諮商心理師體制外立場、諮商心理師與學校形成分工與合作的團隊、陪同者有效穩定受輔兒童的情緒、以及專業督導的安排等等。由此顯示，此方案之所以受到高度的肯定，不單僅是仰賴諮商心理師的專業效能發揮，也需透過有效的宣導、生態系統的分工合作與督導的協助，方能克竟其功。

#### （三）阻礙本方案實施成效之關鍵因素

就前所述，本方案的實施發揮了預期的成效，惟在執行過程中，仍有一些阻礙因素有待克服，以便能服務更多有需要的兒童，並更進一步提高輔導的效能。根據問卷調查之結果，國小輔導室主任認為實施「諮商心理師國小校園駐區服務方案」時，執行困難度<sup>5</sup>最高的前四項依序為：「學生家長同意書的取得」（ $M = 3.05$ ， $SD = 1.19$ ）、「家長對個案後續輔導的合作性」（ $M = 2.83$ ， $SD = 1.10$ ）、「帶領學童前往駐區學校人員的安排」（ $M = 2.70$ ， $SD = 1.32$ ）、「兒童接受晤談的意願」（ $M = 2.60$ ， $SD = 1.10$ ）。對於執行難度最高的「學生家長同意書的取得」似乎與前述「曾與駐區學校聯繫、但從未安排個案晤談」的首要原因一致，顯示無法取得家長合作是影響此方案進行的首要阻礙因素。不過可喜的是，這些阻礙因素除「學生家長同意書的取得」的平均數大於3（困難度約為五成）外，其餘均低於3，亦代表推動此方案雖會有一些困難，但難度並不高。

再歸納整體諮商心理師與督導、駐區學校輔導室主任、陪同者等各類人員的焦點團體訪談對於本方案實施阻礙因素之看法，結果如表4。

<sup>5</sup> 對於困難度的評分，計分時，採Likert scale 五分量尺，分別以1分代表「完全沒有困難（0%）」，2分代表「少有一些困難（25%）」，3分代表「普通（50%）」，4分代表「有相當程度的困難（75%）」，5分代表「困難大到難以克服（100%）」。

表4 「諮商心理師國小校園駐區服務方案」執行的阻礙因素

執行困難	項目	對象			屬性
		諮商 心理師 與督導	駐區 輔導室 主任	陪同者	
不易取得家長同意書， 且未能強制其參與輔導過程	1. 家長擔心孩子被貼標籤，不願同意	✓	✓	✓	全體的
	2. 家長對「諮商」意涵不了解而不接受			✓	
	3. 未能強制家長參與，效果有限			✓	
諮商次數與時段的 限制	1. 諮商次數有限，影響諮商進行	✓	✓	✓	全體的
	2. 諮商時段相同，影響學生課業	✓	✓	✓	
陪同者安排的困難	1. 人力不足，影響課務或行政工作		✓	✓	典型的
	2. 陪同者無法深入了解受輔兒童的問題		✓	✓	
	3. 交通往返時間、車資及安全問題			✓	

研究結果發現，「不易取得家長同意書，且未能強制其參與輔導過程」與「諮商次數與時段的限制」，是共同所經驗到的阻礙因素，其中「不易取得家長同意書，且未能強制其參與輔導過程」，與問卷調查結果之最困難項目：「學生家長同意書的取得」與「家長對個案後續輔導的合作性」相一致；其次，有兩類研究對象共同經驗到的困難為「陪同者安排的困難」為「典型的」屬性，與問卷調查結果亦相符合。茲綜合說明如下：

(1) 不易取得家長同意書，阻礙學童接受輔導

根據諮商專業倫理，安排兒童與諮商心理師進行諮商晤談，需先取得家長的同意書。在各類人員焦點團體訪談均指出「家長同意書取得不易」，顯示此為各校在執行本方案時所遭遇到的共同問題。例如，駐區輔導室主任在焦點團體訪談中就指出：「很多家長不願意簽署知後同意書，認為自己的孩子接受諮商是丟臉的 (C0205)。」、「家長怕被貼標籤而不同意孩子接受諮商 (D0705)」；也有陪同者在焦點團體中表示：「我覺得比較困難的地方是，怎麼開口跟家長溝通。他們對於心理諮商與輔導這兩個名詞不是那麼了解，通常他們會覺得是自己的小孩有很嚴重的問題，才需要做這個部分的指導 (D0503)」；或「邀家長參加諮商，常因請假不易而無法出席 (D0709)」、「對於不能配合的家長，沒有約束及強制力，家長沒來，成效有限 (D1004)」。因此，無法順利取得家長同意書以及對於家長無強制力，被視為影響兒童接受諮商輔導的機會與成效的首要阻礙因素。

(2) 諮商次數有限，且無法選擇諮商時段

各類人員的焦點團體訪談皆指出，本方案對於諮商晤談次數的限制，降低學校提出個案的意願，也增加諮商心理師進行個案輔導的困難度，是「全體的」共同觀點。例如，諮商心理師在焦點團體中表示：「因為時間短，需要考慮在有限的次數中，將焦點放在哪一部分，……感覺很有壓力 (B0101)」，「原本的用意是『資源共享』及避免學校過度的依賴，但結果好像在實際情況中會有點綁手綁腳的 (B0130)」；陪同者亦提出：「因試辦時間過短，受諮商學生常在四到五次諮商後即結束，其實問題尚未確實解決 (D0713)」。另一方面，各類人員的焦點團體訪談亦都提出，本方案諮商心理師所提供的諮商晤談服務，均安排在每週某一段固定時間進行晤談，學生若用固定時間持續接受輔導，往往會耽誤某一科目的課業學習權利，亦為執行本方案的阻礙。例如，某位輔導室主任在焦點團體中指出：「都使用同一時間談話，如果來談的次數多，學生就會錯失同一門課。……有些老師或家長就會不願意 (C0115)」；陪同者也認為：「學生因固定時間接受諮商，沒有上的都是

同一門課，對該科的學習影響頗大 (D0708)。」。因此，有限的諮商次數與諮商時段，成了各校運用本方案時的阻礙因素。

(3) 陪同人員的安排，受到人力不足與交通不便的影響

本方案係採取諮商心理師駐區服務方式，除中心學校外，各校受輔兒童需由陪同者帶領至駐區學校接受諮商晤談服務。本研究結果顯示，本方案執行時的另一個「典型的」阻礙因素為學校的陪同人力不足，部分學校因而不推薦兒童接受諮商。陪同者指出：「學校人手不足，撥出人力陪著孩子接受諮商常影響課務或行政工作，小型學校情況更是嚴重 (D0707)。」、駐區輔導室主任亦指出：「外校不踴躍，人力不足是很大的原因 (C0104)。」；此外，陪同者也指出：「個案接受輔導之時間，級任老師因課務關係無法配合，由輔導室人員帶領，……比較無法深入個案的問題 (D1104)。」；因此，交通往返耗時、兒童安全的確保與車資無法順利核銷等等問題，造成了各校執行本方案的困擾。

### 三、對未來實施諮商心理師國小校園服務方案之建議

經由前述本方案成效與關鍵因素的分析，顯示本方案發揮了一定程度的效能，但同時也面臨了一些執行上的困難。為使未來方案的實施能更加順利，且發揮更佳的效能，歸納整理各類人員（諮商心理師與督導、駐區輔導室主任、陪同者）16場焦點團體訪談資料，對於此方案的規劃與設計以及方案的落實兩方面，以不同參與的層面，提出對未來繼續實施諮商心理師提供國小諮商專業服務的建議，結果如表5。

表5 對未來實施諮商心理師國小校園服務方案之建議

建議	項目	對象			屬性
		諮商 心理師 與督導	駐區 輔導室 主任	陪同者	
方案的落實					
持續且常態性辦理	常態性辦理，方案具延續性	✓	✓	✓	全體的
加強方案宣導工作	宣傳方式多樣化		✓	✓	全體的
	擴大宣導對象	✓	✓		
方案的規劃與設計					
研擬無法取得家長 同意書之因應策略	公權力介入，減少因家長不同意，而無法協助有需要之學童	✓	✓	✓	全體的
增加諮商次數與時 段	增加受輔兒童諮商次數	✓	✓	✓	全體的
	增加諮商時段及可選擇性		✓	✓	
	安排在非上課時間進行諮商	✓		✓	
服務方式多元化	採駐區方式服務，縮小駐區		✓	✓	典型的
	巡迴各校直接提供諮商服務		✓	✓	
	提供電話諮詢服務		✓		
	採取駐校服務			✓	

註：以諮商心理師與督導、駐區學校輔導室主任以及陪同者三類人員焦點團體訪談資料進行分析。「全體的」代表該類別為三類人員的看法；「典型的」代表該類別為二類人員的看法；「少數的」代表該類別僅為一類人員的看法。

### (一) 落實方案的具體作法

方案落實方面主要包括「常態性辦理本方案」與「加強方案宣導工作」，茲分述如下：

#### 1. 常態性的辦理「諮商心理師國小校園駐區服務方案」

經本研究結果顯示，「諮商心理師國小校園駐區服務方案」的實施深受相關參與人員的肯定，因此建議未來能以長期而穩定的狀態繼續辦理此方案。誠如陪同者建議：「本方案的效能是受肯定的，未來絕對有繼續常態性推動的必要（D0109）。」、「我們對這項資源也是抱著肯定的想法，它的幫助是全面性的，導師、家長或是學校輔導人員，都有幫助。希望教育局能繼續積極推動，讓更多人受惠（D1109）。」；督導在焦點團體中則指出：「……既然成果如此受肯定，我們就要將這個方案假設為一定要做的事情，不管中央有沒有補助，我們就是要做，……這樣比較有延續性。……，才有辦法建立可信任的諮商關係（B0284）。」；駐區輔導室主任也建議：「即使日後政府無經費，可將成果讓家長知道，爭取家長會之經費補助（C0108）。」

#### 2. 加強對於「諮商心理師國小校園駐區服務方案」的宣導工作

各類人員均建議「加強宣傳、且宣傳方式要多樣化」，例如某駐區輔導室主任認為：「……應加強廣告宣傳，如使用電視媒體或文宣資料，大眾能瞭解諮商的本質，並進一步願意透過諮商師來協助兒童（C0214）。」；陪同者建議：「教育局可將本方案所能提供的服務加以整合，……建置於教育局資源網站，並提供相關表格，當老師或家長有需要時，隨時可下載使用（D0804）。」「書面說明會更清楚些，以提供給家長建議和老師較明確的訊息（D0813）。」。同時，研究參與者也建議要「擴大宣導對象」，對老師與家長、甚至社會大眾加強宣導，讓大家對於諮商心理師的工作內容有更進一步的了解。

### (二) 未來方案的規劃與設計的修正建議

在未來方案的規劃與設計方面，主要包括了「研擬無法取得家長同意書的因應策略」、「增加諮商服務次數與時段」、以及「服務方式多元化」等，茲分述如下：

#### 1. 研擬無法取得家長同意書的因應策略

依據本方案執行之規定，為學童申請與諮商心理師進行專業晤談需要取得家長同意書。本研究中各類人員均建議，在無法取得家長同意、但學童仍需專業諮商協助時，應透過立法或公權力介入的方式，以落實對於兒童適應困難的有效協助。例如，陪同者指出：「對家庭結構瓦解或父母管教明顯疏失的個案，家長常拒絕接受諮商。……如何運用公權力強制家長參與接受協助，對學生輔導才會收到最大效益（D0210）。」；諮商心理師也建議：「拿不到家長同意書，但是個案真的需要幫助，……未來是否能運用公權力介入處理之（B0136）？」這些建議，都是以兒童的最高福祉為出發點，因此應積極研擬因應策略或規劃替代方案，好讓所有需要諮商輔導服務的兒童，接受到必要的專業協助。

#### 2. 增加諮商晤談次數與服務時段

在「增加諮商晤談次數與服務時段」方面，大致有三方面的建議，其中包括「增加受輔兒童諮商次數」、「增加諮商時段及可選擇性」與「安排在非上課時間進行諮商」等。

在晤談次數方面，本方案為能讓更多的兒童享有資源，並避免學校對於諮商心理師產生依賴，原先設計將諮商次數限定為「最多提供五次晤談為原則，如需延長，需由督導同意後始可增加晤談次數」，但可能由於宣導不足或是各自解讀不同，有部分個案相關人員誤以為僅有五次的晤談，因此提出「增加諮商時段」的建議。本研究中各類人員均表示如此短暫的時間，不利於本方案所欲服務之較嚴重適應欠佳、需接受長期諮商協助之兒童，這樣的限制也造成部分學校選擇放棄而未提出個案。例如，陪同者在焦點團體訪談中建議：「整個諮商流程需延長，可能才會有較好的成效（D0207）。」；諮商心理師也認為：「……次數限制是大原則，如果個案真有需要，可和督導討論後延長之。如此可以顧及個案的福祉，也可以避免學校過度依賴諮商師的情況（B0130）。」此一建議

其實與原設計概念相同，但卻未被執行單位理解而形成誤解。由於諮商次數的多寡與限制，會影響學校教師判斷是否轉介以及諮商心理師介入計畫的規劃，因此未來在執行時，宜清楚說明晤談次數原則，減少誤解，以有助於學校人員與諮商心理師的執行。

在諮商時段的安排方面，研究發現，本方案執行至中期以後，各行政區諮商心理師服務的時段幾乎排滿，尚有部分個案因受限於時間量不足，而無法安排諮商心理師與兒童晤談。例如，駐區學校輔導室主任表示：「各校都陸陸續續送case過來。不過太過踴躍，有很多個案排不進去，反而駐區學校的個案變成候補（C0101）。」因此，駐區輔導室主任與陪同者均建議應多開設幾個諮商時段，一方面讓受輔兒童有選擇的彈性，同時可以使更多學童受惠。誠如某位駐區輔導室主任的建議：「兩個駐區心理師的時段不應排在同一時間，應分開較好，能使更多需要諮商的孩子有時間可以選擇（C0207）。」

### 3. 提供多元化的服務方式

本方案之設計係採駐區方式進行，非駐區學校需安排陪同者帶領兒童至駐區學校接受諮商晤談服務。經歸納整理焦點團體訪談資料結果顯示，諮商心理師服務的方式，除了採取駐區方式外，也建議諮商心理師能到各校巡迴服務、提供電話諮詢服務，或是設置駐校心理師。例如，陪同者建議：「希望諮商心理師能輪流巡迴到各校去，這樣受惠的不只是孩子，還有家長，還有老師（D1126）。」

綜上所述，「諮商心理師國小校園駐區服務方案」的實施成效深受肯定，方案參與相關人員建議此方案能常態性的永續執行，以落實對國小兒童照顧。同時要加強方案的宣導，讓社會大眾了解諮商心理師的服務內涵與效能，進而樂於運用。未來有關續辦此方案，對於家長無意願者，宜積極研擬有效因應策略因應，或是發展其他替代方案，讓兒童享有被積極輔導的權利；雖在有限的經費下，仍宜逐年增加諮商心理師服務的時間量，提高與每位受輔兒童諮商的次數並保持適度彈性，以符合個別兒童所需，滿足國小校園對外在諮商專業協助的需求；採駐區與巡迴方式服務國小校園，以利專業角色的發揮。

## 討 論 與 建 議

### 一、「諮商心理師國小校園駐區服務方案」能符合當今國小輔導工作需求，值得推廣

根據本研究結果發現：「諮商心理師國小校園駐區服務方案」的整體使用率高達九成五，此現象代表國小輔導室對此一方案的需求性非常高。究其原因很可能與當今小學輔導工作中，次級與三級的學生輔導問題日趨嚴重有關（王麗斐，民91a；王麗斐、趙曉美與楊國如，民94；陳為堅，民93；趙曉美、潘淑芬，民92）。在目前絕大多數國小輔導人員並不具備相對應程度的諮商輔導專業知能下，引入諮商心理師來協助國小校園處理次級與三級學童問題輔導，將是非常符合當今國小校園需求的作法。

特別是本研究發現，諮商心理師所提供的服務獲得高度滿意與肯定，與過去國小輔導室個案多為被動、抗拒、不喜歡的情況（王麗斐、王文秀與羅明華，民87）很不相同。諮商心理師駐校服務方案，不但能提供受輔兒童正向的經驗，且能有效的協助國小輔導室進行難度較高的個案輔導工作。因此為有效因應當今國小輔導工作困境，有效協助國小校園處理次級與三級學童問題輔導，實應積極推廣本方案。

### 二、建構具「生態觀」的諮商概念與合作架構，並持續進行研究

本研究發現與受輔兒童進行諮商工作時，若能將學童周遭的重要他人（如教師與家長）納入服務



或合作對象，是個案諮商之所以能成功的重要關鍵因素。這樣的研究發現與近期學者所主張的「生態觀」(ecological perspectives)的諮商概念不謀而合(Green & Keys, 2001; Keys, et al., 1998; 王麗斐, 民91a)。隨著社會急遽的變遷，以及學童問題的複雜性日增，對國小學童的諮商工作，有必要由過去只針對學童提供直接服務，逐漸擴展至重視對學童周遭環境的生態處遇(王麗斐, 民91b; Green & Keys, 2001; Keys, et al., 1998; Paisley & McMahon, 2001)。因此，建議未來進行國小學童諮商輔導工作時，宜採取「生態觀」的工作模式，將兒童周遭重要他人(如家長與老師)一併納入工作或合作對象。

此外，西方文獻也顯示：輔導人員與教師、家長建立並維持合作關係，為提供學生有關學業、生涯發展、以及社會與情緒需求最佳服務的必要條件(Bemak, 2000; Clark & Amatea, 2004)。本研究發現，結合學校體制內的輔導人員與駐區諮商心理師的互補分工合作模式，比僅單一方面(學校輔導室或諮商心理師)進行諮商輔導的效果都更加良好，特別是當問題成因與其生態系統(如父母、教師)有關的棘手兒童適應問題，效果更加理想。在此合作的歷程中，諮商心理師扮演諮商專業的角色，同時對兒童個案提供深度心理諮商的服務，以及對家長、教師與相關人員提供諮詢與指導的服務；而輔導室則扮演個案管理、資源整合與後續追蹤輔導的樞紐角色，整合國小校園內的生態(如家長、級任教師、學校輔導人員等)資源，一起協助受輔兒童。這樣的互補式的分工合作模式，為本研究的重要發現之一。不過由於此一發現係屬初步研究結果，若要落實實施、發揮成效，仍需未來研究與實際執行中繼續評估與修正，方能建構出更有效能、且具體可行的工作模式。

### 三、有效引入「諮商心理師」專業人力，協助國小校園突破輔導困境

學者林美珠(民89)的研究發現，國小校園最被需要的個案輔導工作，並非「與學童進行個別諮商」，而是「與教師、家長討論如何輔導該學童」。在王麗斐(民91a)探究資深國小輔導人員的輔導工作經驗時也發現，與家長教師的工作、特別是與教師進行諮詢工作，是現行國小輔導工作中，最具挑戰、也是最不知如何因應的工作。究其原因多與輔導人員與教師有「同事」情誼有關。學者余德慧(民80)指出，在涉及人與人之間在行使權力時，國人為了保持和諧、顧慮到情份，常不直接表達對他人的負向感覺。學者黃光國(民92)亦指出，國人在與「有關係」的對象(如同事、認識的家長)互動時，如何「做人情」、不傷「面子」，有時比「就事論事」的專業表達更加重要。本研究中某位駐區輔導室主任就表示：「有些話教師並不方便告訴家長、老師。透過諮商師，可以比較客觀、有效的傳達(C0133)」。這些結果顯示出國人的「人情」與「面子」問題，對學校輔導人員於校內進行個案輔導、與教師和家長溝通時，產生了一定程度的干擾與困難。

這樣的難題，在本研究中意外找到出路。研究結果發現，諮商心理師校園外的專家角色，對突破現行校園內輔導工作中「人情關係」的困境是有助益的。惟此係屬本研究初步之發現，是否真如本研究發現所指稱的「諮商心理師的體制外角色」較能發揮專業效能，抑或仍有其他關鍵因素(例如專業程度、年齡或經驗因素)影響，十分值得未來研究繼續深究。不過不管真實關鍵原因為何，從本研究發現，將「諮商心理師」引入國小校園的作法，對協助國小輔導室進行難度較高的適應欠佳個案輔導工作以及突破過去學校輔導專業困境，皆有極為良好的成效，十分值得未來持續推廣。

另一方面，研究中也發現，諮商心理師與國小校園的專業合作，涉及諮商心理師的角色與定位問題，必要清楚確立。有關對於諮商心理師的稱呼問題，建議未來再進行此類方案時直接採取「諮商心理師」之專業稱呼，一則有利其角色定位，再則也讓諮商心理師與學校輔導室人員之角色與工作內涵能更有效而清楚的區隔。

#### 四、未來實施與研究的建議

綜合歸納本方案評估所得之結果，分別提出對於未來繼續實施「諮商心理師國小校園駐區服務方案」以及未來研究的建議，以供教育當局決策之參考。茲分述如下：

##### (一) 對未來繼續實施「諮商心理師國小校園駐區服務方案」的建議

###### 1. 穩定而長期的實施諮商心理師校園服務方案

經本研究發現，「諮商心理師國小校園駐區服務方案」的實施成效深受肯定，不僅建議臺北市政府教育主管當局宜續辦此一方案，亦建議全國各縣市政府教育局，可考慮積極引進諮商心理師，以提供國小校園必要的諮商專業服務。此外，在未來執行時，應加強對於方案的宣導工作，針對諮商心理師與督導服務的專業品質、工作性質與內涵等等加以明確規範，編製「諮商心理師國小校園駐區服務工作手冊」，詳列本方案之執行目標與流程、學校輔導室的立場與配合事項、諮商師的角色定位與功能、雙方合作機制、以及相關「Q&A」的說明，提高「諮商心理師國小校園服務方案」工作內容的一致性，永續且常態性執行，為國小學童的心理健康與學習適應提供最佳的照顧。

###### 2. 對於無法取得家長同意書卻仍有受輔需求之兒童，宜積極研擬因應策略

本研究中許多學校的輔導人員都表示家長同意書的取得有其困難度，致使需要協助之學童個案無法獲得適當的專業協助。建議未來實施時能積極研擬有效策略因應，在學童需要專業諮商協助、但無法取得父母同意的情況下，仍有其他方式讓學校具有積極輔導之權利，例如透過立法或公權力介入的方式，或是關於家長同意書的部分能有其他替代方案，以真正落實對於適應困難兒童的協助。

###### 3. 建構職前訓練、在職講習與專業督導機制，協助諮商心理師快速發揮效能

根據本研究發現，諮商心理師對學校了解程度，對其能否有效執行國小校園諮商業務具有相當大的影響力。建議在諮商心理師進入學校工作之前，能事先安排會談與職前訓練，以協助他們了解與掌握親師互動系統，以及教師與學校系統互動之微妙性，有效的認識在學校系統工作的特性。另外，本方案中督導機制對諮商心理師瞭解國小校園文化、整合學校相關資源，提升兒童諮商工作效能，發揮關鍵影響力。因此，未來在實施本方案時，可透過職前訓練、在職講習與督導機制，協助諮商心理師在學校系統中的快速定位與專業功能發揮。

##### (二) 對於未來研究的建議

###### 1. 持續探索兒童對於接受諮商晤談的觀點與感受，發展有效兒童諮商模式

為建構兒童諮商理論與實務，廣泛蒐集兒童接受諮商晤談相關經驗是相當有必要的。目前國內對於兒童接受諮商晤談經驗方面的相關實徵研究較少，本研究試圖透過自編「兒童晤談感受量表」以及「焦點團體訪談」，初步探索兒童在此歷程中的經驗與建議。但如何能更有效的了解兒童的諮商晤談經驗，仍值得未來研究透過各式不同研究方法與角度進一步探討與累積研究成果。

未來研究可更深入的探究兒童對於接受諮商晤談的觀點與經驗，一方面以兒童為核心的發展出可遵循之引導模式，同時協助教師與學校輔導人員瞭解，如何讓兒童理解需接受諮商晤談的原因，讓本方案的服務對象更能正向且積極參與諮商過程，將有助於其問題的處理；同時，持續研發適用於不同年齡層兒童之諮商晤談經驗評估工具，亦有助於了解更多有關兒童接受諮商晤談的真實經驗感受，進而發展出有效的兒童諮商模式。

###### 2. 研究輔導室與相關專業領域之專業分工與合作機制，有效形成合作團隊

本研究發現，所有研究參與對象共同認定諮商心理師與學校輔導人員形成分工合作團隊的作法，是有助於本方案發揮成效的關鍵因素。目前國小輔導工作日趨多元複雜，十分需要輔導各相關專業領域之協助。除有賴於諮商心理師的專業投入外，亦需增加與特殊教育、社會工作以及精神醫療專業人員的分工合作。然而各領域雖有其特有之專業背景及專長功能，亦有一些重疊與曖昧不明之處。若欲

形成有效能之專業團隊，除須強化輔導室人員個案管理之輔導知能外，亦應在結合各專業資源時，清楚規劃彼此的角色定位與分工機制，使各項資源能恰如其分的整合運用於國小校園之中。由於這樣的議題複雜而多元，牽涉各個專業領域的權限，需要透過客觀、嚴謹、有系列的研究歷程來探究，因此建議政府相關主管當局能透過嚴謹的研究與實務的推動，確立各相關專業領域間的分工合作機制，以有效達成既定之目標。

整體而言，「諮商心理師國小校園駐區服務方案」初步建構了具「生態觀」的諮商概念與合作架構，協助國小校園突破輔導困境，實施成效深獲肯定，因此，建議教育主管當局能長期且穩定的辦理此方案；對於家長無意願者，積極研擬有效因應策略或發展其他替代方案。同時，透過諮商心理師的職前訓練、在職講習與專業督導機制，協助其有效瞭解校園文化，快速發揮效能；持續進行研究評估，探索瞭解兒童對於接受諮商晤談的經驗與成效，以發展有效兒童諮商模式；確立各輔導相關專業領域間之分工與合作機制等，都是未來繼續實施此方案有待努力的課題。

### 參 考 文 獻

- 王文秀（民88）：國小輔導相關人員對學校輔導工作者角色知覺與角色衝突之研究。中華輔導學報，7期，1-30頁。
- 王麗斐（民91a）：國小個案處理工作內涵之研究：實務經驗與未來方向。臺北：學富文化。
- 王麗斐（民91b）：建構國小輔導工作的未來。輔導季刊，38期，1-7頁。
- 王麗斐、王文秀、羅明華（民87）：當諮商新手遇見兒童個案：一個探索性的研究。中華輔導學報，6期，60-88頁。
- 王麗斐、趙曉美、楊國如（民94）：國小輔導室外在諮商輔導專業協助需求之調查。論文發表於中國輔導學會主辦之「中國輔導學會2005年年會暨國際學術研討會：關懷新弱勢族群與建立諮商與輔導的多元視角」（臺北）。
- 余德慧（民80）：中國社會的人際苦痛及其分析。載於楊中芳、高尚仁（合編）：中國人·中國心——人格與社會篇（頁291-362）。臺北：遠流。
- 林美珠（民89）：國小輔導工作實施需要、現況與困境之研究。中華輔導學報，8期，51-76頁。
- 林家興（民91）：校際學生諮商中心試辦方案—協助情緒困擾與行為偏差學生的另類模式。學生輔導，80期，144-153頁。
- 林家興、洪雅琴（民90）：學校人員對國中輔導工作及專業輔導人員試辦方案之評估研究。教育心理學報，32卷，2期，103-120頁。
- 徐堅璽、吳英璋（民92）：校園中輔導專業人員之角色功能--淺談國中輔導教師、心理師與社工師在教改潮流下之合作基礎。學生輔導，85期，8-21頁。
- 翁毓秀、王文瑛（民91）：臺北市各級學校九十學年度社會工作試辦方案評估研究。臺北：臺北市政府教育局。
- 陳為堅（民93）：學校憂鬱傾向學生推估及預防策略之研究。臺北：教育部委託研究報告。
- 黃光國（民92）：中國人的權力遊戲。臺北：巨流。
- 馮燕、林家興（民90）：臺北市八十九年各級學校社會工作試辦方案評估研究。臺北：臺北市政府教育局。
- 臺北市政府教育局（民93）：臺北市國民小學九十三年度駐區兒童晤談專業人員實施計畫。民國93年10月4日北市教國字第09337622400號函。
- 趙曉美、潘淑芬（民92）：臺北市國民小學家庭功能不足之適應欠佳兒童調查分析報告。臺北：臺

北市政府教育局。

- Bemak, F. (2000). Transforming the role of the counselor to provide leadership in educational reform through collaboration. *Professional School Counseling, 3*, 323-331.
- Clark, M. A., & Amatea, E. (2004). Teacher perceptions and expectations of school counselor contributions: Implications for program planning and training. *Professional School Counseling, 18*(2), 132-140.
- Green, A., & Keys, S. G. (2001). Expanding the development school paradigm: Meeting the need of the 21st century student. *Professional School Counseling, 5*, 84-95.
- Heppner, P. P., Kivlighan, D. M., & Wampold, B. E. (1999). *Research design in counseling (2nd ed.)*. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.
- Hill, C. E., Thompson, B. J., & Williams, E. N. (1997). A guide to conducting consensual qualitative research. *The Counseling Psychologist, 25*, 517-572.
- Keys, S. G., Bemak, F., & Lockhart, E. (1998). Transforming school counseling to serve the mental health needs of at-risk youth. *Journal of Counseling & Development, 76*, 381-388.
- Paisley, P. O., & McMahon, G. (2001). School counseling for the 21st century: Challenges and opportunities. *Professional School Counseling, 5*, 106-115.
- Stiles, W. B., Gordon, L. E., & Lani, J. A. (2002). Session evaluation and the session evaluation questionnaire. In G. S. Tryon (Ed.), *Counseling based on process research: Applying what we know* (pp. 325-343). Boston, MA: Allyn & Bacon.

收 稿 日 期：2006年01月09日

一稿修訂日期：2006年03月16日

接受刊登日期：2006年03月16日

Bulletin of Educational Psychology, 2006, 37(4), 345-365

National Taiwan Normal University, Taipei, Taiwan, R.O.C.

## **Program Evaluation of Counseling Psychology Services in Elementary Schools**

**HSIAO-MEI CHAO**

Center of Teacher Education  
Taipei Physical Education College

**LI-FEI WANG**

Department of Educational  
Psychology and Counseling  
National Taiwan Normal University

**KUO-RU YANG**

Taipei Municipal Yusheng  
Elementary School

The purpose of this investigation is to evaluate the implementation of the Project of Residential Counseling Psychology Services in Elementary Schools in Taipei. Data were collected through document analysis, questionnaires, as well as focus group interviews. Participants were child clients, their counseling psychologists, parents and teachers, and school counselors. Results revealed that the project was beneficial to child clients, teachers, parents and even school counseling centers. The successful key factors were thorough-preparation, ecological perspectives, trustworthiness, team-work, and supervision. Barriers of the project included parental resistance, limitation in times and scheduling of counseling sessions, and inconvenience in escort arrangements. All participants unanimously recommended that the project be extended and run continuously. Based on these findings, suggestions for further research as well as implementation are discussed.

**KEY WORDS: child counseling, elementary school, counseling psychologist, school counseling**