

大家一起  
撐起

學生

大專校院個案  
管理實務

王佳玲 總校閱

王淑芳、姚淑文、王佳玲  
暨東吳大學健康暨諮商中心  
諮商心理師群共同編著



H-EDU

購書請至：<https://www.angle.com.tw/Book.asp?BKID=15880>



元照出版

搶先試閱版

購書請至：<https://www.angle.com.tw/Book.asp?BKID=15880>



元照出版

搶先試閱版

# 大家一起撐起學生 大專校院個案管理實務

總校閱

王佳玲

編 著

王淑芳、姚淑文、王佳玲

暨

東吳大學健康暨諮商中心諮商心理師群

朱嘉琦、江玲承、林巧嫻、吳郁儒、郭婕妤

張哲雅、黃冷秀、黃美淇、楊睿騏、謝貞莉

(按姓氏筆劃順序排列)

高等教育文化事業公司

購書請至：<https://www.angle.com.tw/Book.asp?BKID=15880>



元照出版

搶先試閱版

購書請至：<https://www.angle.com.tw/Book.asp?BKID=15880>



元照出版

校長序

搶先試閱版

近年，社會結構和文化型態嬗遞變化，不少學生面臨心靈與情緒的議題，各界對於校園輔導工作的重視與日俱增，而輔導工作內容益趨多元且充滿挑戰。輔導人員除了協助學生的議題外，更需要在學校系統與社會資源裡，找尋支持與合作，來幫助學生適應校園生活。而該怎麼做？如何做？這是所有大專校院輔導人員所面臨的議題。

民國109年，東吳大學《身心健康促進學刊》問世，這是全國第一本由大學校院輔導單位（學校輔導中心）召集諮商心理師共同撰寫的專業刊物，內文著重以學生為中心的工作模式從新生身心適應測驗，來了解數據、分析，及高關懷學生進入諮商中心個案管理的模式。今年，健康暨諮商中心以輔導實務專書的形式出版《大家一起撐起學生：大專校院個案管理實務》，書中從輔導人員的視角，環視在個案管理中遇到的各種處境。特別將校園輔導工作擬化為音樂曲式，以奏鳴練習比喻輔導工作與校內各單位之間的溝通與聯繫；協奏之間來說明學校與校外資源的引入和專業合作；合唱彩排則表達學生與原生家庭之間的關係。希望能讓讀者了解校園輔導工作中所遇到的各種面向與情境，提供東吳經驗作為參考。

購書請至：<https://www.angle.com.tw/Book.asp?BKID=15880>

東吳大學自102學年度開始，將心理諮商中心與衛生保健組合併成為現在的健康暨諮商中心，共同照顧校園師生身心健康。諮商輔導人數逐年增加，每學年輔導人數皆超過1,100位以上，直到今日，112學年度累積的輔導人數已超過2萬5千名學生。在這裡，2萬5千人只是一個統計數字，但是在這10個年度輔導工作的樂章中，各個都是獨立的音符，經由奏鳴練習、協奏和合唱彩排，由各種資源和系統的面向撐起學生，交織成樂曲。

期待《大家一起撐起學生：大專校院個案管理實務》一書的出版，能為校園輔導人員提供一些經驗與參考，也願所有的音符都能譜出平安的樂章。

東吳大學校長

潘華大

購書請至：<https://www.angle.com.tw/Book.asp?BKID=15880>



元照出版

學務長序

搶先試閱版

「感激一路以來老師在我生命低谷時接住了我！」

我想以本校健康暨諮商中心王佳玲主任過去所輔導學生的卡片，作為這篇序的開場與標題！大學校內心理諮商工作挑戰很高，除了與時間賽跑，積極縮短排隊等待諮商的時間；不定時危機個案的處理，更讓諮商團隊隨時處在備戰狀態！但相信經由細心的輔導陪伴，當學生順利畢業、就業時，一切的艱辛都值得了！

面對如此巨大的挑戰，東吳大學健康暨諮商中心（簡稱：健諮中心）的心理諮商團隊，不是孤軍奮戰，而是以「個案管理」的模式，串接校內各單位（包含校安中心、住宿中心、德育中心、群美中心、學生所屬學系、國際與兩岸學術交流事務處、教務處、總務處等），聯繫校外可以協助的資源（校外醫療、諮商機構、社工人員等），當然不可少的是聯繫個案同學的家庭，大家組成一個網絡，一起來「撐起學生」。

《大家一起撐起學生：大專校院個案管理實務》這本書是由東吳大學心理諮商團隊的心理師們，於忙碌的工作之餘，在國立臺北教育大學心理與諮商學系洪莉竹教授的指導下，所共同完成的工作實錄與心得研析，書中有工作模式與實務案例分享。相信這樣的經驗與心得紀錄，可以在同行間拋磚引玉地引起對話激盪與經驗交



購書請至：<https://www.angle.com.tw/Book.asp?BKID=15880>

流；也可以讓關心校園心理諮商工作的朋友們，了解校園心理師工作的實況。

「這些改變與成長，都是過去老師一路以來的陪伴和滋養，讓我得以成為更好的自己」，「看了人生第一場大雪，漫天雪飛舞我只想著，活著真好！世界原來好大，我還有許多美好沒有體驗，原來走下去真的會有不一樣的風景」，學生送給佳玲主任卡片的話語多麼感人！讓學生勇敢的走下去，體驗人生的美好，這正是校園心理諮商工作的價值所在！

東吳健諮中心這一年來也建置Podcast：「Super礙逗的笑容」，讓資源教室同學與大家分享生命故事，我想以這個頻道的「臺呼」作為本文的結尾：「我有Super礙逗的笑容，因為生命值得擁有！」美好的生命，等著大家來探索！



Podcast：  
Super 礙逗的笑容

東吳大學學務長

林三欽

2024.1.15 凌晨



購書請至：<https://www.angle.com.tw/Book.asp?BKID=15880>



元照出版 謝誌

搶先試閱版

「我們出書吧！」

這句話，牽起了這本書與大家的緣分。

在一場例行的工作會議中，林三欽學務長說，我們出書吧！將經驗分享出去讓更多人知道。甫任新職，尚未有餘，更何況是出書，如此神聖又陌生的責任，惴惴於心。

感謝洪莉竹老師（國立臺北教育大學心理與諮商學系教授）自民國94年起迄今，陸續在專業輔導上給我們團隊很大支持與督導，看著我們一步一步的成長、改變甚至遇到困難時的處境。老師願意成為我們最大的支柱，以團體督導形式帶領我們團隊從心情分享、專業對話到分享輔導正向經驗，一個一個實務現場的故事串接著這本書的書名及架構。

感謝葉安華主任（中原大學學生事務處諮商中心主任）。我們都在學輔生涯的路途上，相伴相知。成書過程中，闡述東吳經驗固然重要，萃取東吳經驗的適用性才是這本書的價值所在。因此，隱匿特定的校園背景後，在同樣處遇的情況下，得以適用，使經驗有所發揮。安華主任不吝提供許多校際間的情況，經驗分享，提供客觀的視角協助我們撰寫的內容更符合不同之大專校院實務內容，謝謝安華主任，是一路上並肩的夥伴。

購書請至：<https://www.angle.com.tw/Book.asp?BKID=15880>

感謝王淑芳總務長，也是諮商中心的前前主任。您在人生最寶貴的歲月裡，帶著健諮中心奮力向前，開創新的工作機制，凝聚大家的共識。那時候的健諮中心就像學齡般的孩童，需要身邊的大人教導、規範許多事物，建立制度，無論是諮商作業平台或是個案管理制度辦法，都是您一手牽著諮商中心一手指引著方向，讓健諮中心擁有載負東吳學子的能量。

感謝姚淑文局長，亦是健諮中心的前主任。健諮中心遇到您時，已經是能獨當一面，風華正茂的高中生。這時的健諮中心已經有屬於自己的工作模式，然而成長，需要開闊的視野和多元的思想，您一直在健諮中心的身邊，帶著我們去認識其他的單位，建立合作與支持；認識外面的世界，引入資源，豐沛我們，讓諮商中心在您的引導之下，變得成熟穩重。除了乘載東吳學子之外，更能提供適切且全方面的照顧。

感謝潘維大校長，一路上對於健諮中心的肯定與支持，更尊重健諮中心在專業上的評估與判斷。如果沒有學刊的種子，就沒有現在與這本書的緣分。

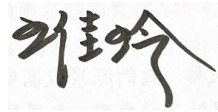
感謝林三欽學務長，您的一句話，從學刊成為專書；您的牽成，讓專書得以問世。

感謝健諮中心的所有專任夥伴，在輔導業務外，付出自己的時間撰寫、編輯，讓東吳經驗化做文字呈現。更感謝長期支援健諮中心的所有兼任心理師夥伴與合作的醫療單位，讓我們的東吳經驗更顯厚實與珍貴。

購書請至：<https://www.angle.com.tw/Book.asp?BKID=15880>

今天的你並非由你一個人造成，這本書是眾人的願力、能力和心力一起成就的，何德何能如我，竟蒙大任，謹代表健諮中心，大家一起撐起學生。

東吳大學健康暨諮商中心主任



2024.01.30

購書請至：<https://www.angle.com.tw/Book.asp?BKID=15880>



元照出版

搶先試閱版

購書請至：<https://www.angle.com.tw/Book.asp?BKID=15880>



元照出版

# 目錄

搶先試閱版

校長序	潘維大
學務長序	林三欽
謝誌	王佳玲

## 第一部 回首來時路

### 第1章 草創：披荊斬棘，確立系諮商制度

王淑芳

一、臨危受命，奮勇向前.....	4
二、釐清保密原則，建立互信合作.....	6
三、整合資源，建構系諮商個案管理制度.....	8
四、分析輔導數據，爭取學系認同.....	10
五、自逆境破繭而出，榮耀歸於團隊.....	11

### 第2章 深化：因地制宜，推進全員輔導

姚淑文

一、社工跨界心理，活化優勢開啟合作.....	16
二、首創全方位輔導，不分彼此全校總動員.....	17
三、深化個案管理制度，描摹高關懷學生圖像.....	19
四、臨危不懼扭轉頹勢，化險為夷解決問題.....	21
五、付諸行動力求實踐，成功自然水到渠成.....	23

購書請至：<https://www.angle.com.tw/Book.asp?BKID=15880>

### 第3章 傳承：根植本土，聚焦經驗 王佳玲 搶先試閱版

- 一、發展系諮商心理師制度，穩定專業輔導人力 ..... 28
- 二、新生普測連結系諮商心理師及導師，  
推進全員輔導..... 29
- 三、秉持個案管理概念，透過資料視覺化分析  
潛在輔導議題..... 30
- 四、萬物皆有裂痕，那是光照進來的契機..... 31

### 第4章 東吳諮商個案管理工作模式初探 王佳玲

- 一、前 言 ..... 33
- 二、文獻探討 ..... 34
- 三、大專校院高關懷學生個案管理工作現況 ..... 38
- 四、東吳大學高關懷個案管理模式之運用 ..... 40
- 五、結論與建議 ..... 52

## 第二部 團隊進行式

### 前言 樂章的誕生 ..... 61

### 第1章 奏鳴練習：大專校院內部組織合響

- 第一節 校內系統合作的對象 ..... 70
- 第二節 校內系統合作的工作內涵 ..... 72
  - 一、健康暨諮商中心團隊 ..... 72
  - 二、學務處各單位 ..... 79

購書請至：<https://www.angle.com.tw/Book.asp?BKID=15880>

三、學系及校內行政單位 ..... 86  
四、整合各單位合作 ..... 94

第三節 實務場域的困境 ..... 98

- 一、面對系統的焦慮和負向情緒 ..... 98
- 二、轉介者對系諮商角色期待的落差 ..... 100
- 三、對學生狀況理解接納程度不一 ..... 102
- 四、高關懷學生的特性常增加系統合作的困難度 ..... 103

第四節 因應困境的（N+1）種心法 ..... 104

- 一、溝通、溝通、再溝通 ..... 104
- 二、展現熱忱和願意合作的態度 ..... 105
- 三、累積效能，以實績贏得尊重 ..... 106
- 四、賦能合作對象，請求支援 ..... 106
- 五、等待，並感謝與尊重對方的想法感受與決定 ..... 107
- 六、請求主管的加持與協助 ..... 108
- 七、同儕諮詢與經驗傳承 ..... 109
- 八、不可或缺的基石：自我照顧 ..... 109

第五節 願意陪伴學生，是共同的信念 ..... 113

## 第2章 協奏之間：大專校院與外部組織

第一節 需要的時間點，就是開啟合作的契機 ..... 118

第二節 引入資源：搭橋的任務與角色 ..... 123

第三節 校外系統合作常遇到的困難 ..... 129

- 一、合作界限的拿捏常很需要經驗 ..... 129
- 二、合作關係的持續與穩固常有變數 ..... 131
- 三、通報與否，常是難解的習題 ..... 132



元照出版 搶先試閱版

第四節 一群人，走得遠.....	133
一、相信自己的專業.....	134
二、相信其他系統的專業.....	134
三、不評價而積極的態度.....	134
四、合理的期待與建立界限.....	135
五、知道有所為、有所不為.....	135

### 第3章 合唱彩排：與家庭系統溝通

第一節 牽起與家庭工作的時機.....	145
第二節 與家庭工作的甘苦談.....	147
一、學生常擔心與家長聯繫.....	148
二、合作前需鬆綁家庭成員擔心遭受指責.....	149
三、家庭成員對身心議題了解與接納程度.....	150
四、家庭成員的反應與方式是重要的合作因子.....	152
五、在合作模式前，需經歷混亂和摸索的歷程.....	154
六、釐清工作職責與系統介入意願.....	156
七、看重學生身心安頓的價值.....	156
八、形成穩固且值得的同盟關係.....	157
九、心理師身處家庭系統中的自我覺察.....	158
第三節 與家庭系統工作的自我關照.....	161
一、以善意的眼光，看待家庭系統的變化.....	161
二、透過團隊經驗討論，以多元視角跳脫框架.....	162
三、拓展與理解成長的意涵.....	163
四、防護網的工作者更需定期自我照顧.....	164

## 第4章 變奏：危機中的快與慢 搶先試閱版

第一節 秋——伴隨日常發生的無常 .....	169
◎不只是日常 .....	169
第二節 冬——在靜謐中思索前行 .....	170
一、你的離開，我的覺察 .....	171
二、評估與跨單位合作 .....	172
三、多一份「允許」的自我關照 .....	173
第三節 春——起起伏伏，陰晴不定 .....	176
一、與家庭合作的無力與積極 .....	177
二、在變動中尋找安定 .....	178
第四節 夏——畢業季，告別青春的跳躍與重生 .....	179
一、危機評估與處遇、系統合作 .....	180
二、不捨、為難與遺憾 .....	181
三、復原之路 .....	182

## 附 錄

一、東吳大學學生「自殺／自傷」 危機通報處理四級作業表 .....	185
二、東吳大學「校園學生憂鬱與 自我傷害三級預防」工作計畫 .....	187
三、東吳大學校園人為災害——人員自傷 （自殺）危機處理程序 .....	205

購書請至：<https://www.angle.com.tw/Book.asp?BKID=15880>



元照出版

搶先試閱版

購書請至：<https://www.angle.com.tw/Book.asp?BKID=15880>



元照出版

搶先試閱版

## 第一部

# 回首來時路

- 第 1 章 草創：披荊斬棘，確立系諮商制度
- 第 2 章 深化：因地制宜，推進全員輔導
- 第 3 章 傳承：根植本土，聚焦經驗
- 第 4 章 東吳諮商個案管理工作模式初探

購書請至：<https://www.angle.com.tw/Book.asp?BKID=15880>



元照出版

搶先試閱版

## 草創：披荊斬棘， 確立系諮商制度

文/王淑芳 東吳大學總務長  
(95/7/6至101/7/31擔任諮商中心主任)

民國95年，東吳大學心理諮商中心（現為：健康暨諮商中心）遇到一個難題，諮商中心<sup>1</sup>內部負責的資源教室業務（身心障礙學生輔導）因評鑑未通過，遭限期在3個月內接受主管機關補評，而當時的中心主任因多重原因決定離職。面對內外交迫的困境，當時的校長與學務長在6月時，徵詢時任學生住宿組組長（現為：學生住宿中心）的我，希望我轉調至心理諮商中心擔任主管，初聞此訊，當然難以接受，也不敢貿然嘗試。畢竟學生住宿輔導與心理諮商工作，在輔導專業的程度上是截然不同的，雖然個人過去在學校向來樂於接受輪調挑戰，但如此一個強調高度專業的輔導單位，怎麼也不可能會出現在個人的職涯規劃中。

<sup>1</sup> 102學年度東吳大學心理諮商中心與衛生保健組因應組織改組，方整併更名為「健康暨諮商中心」。本篇依據王淑芳總務長於民國95年至101年任職本中心主任時的組織架構，以「心理諮商中心」或「諮商中心」書寫之，特此說明。

購書請至：<https://www.angle.com.tw/Book.asp?BKID=15880>

#### 4 大家一起撐起學生——大專校院個案管理實務

### 一、臨危受命，奮勇向前

搶先試閱版

面對我的疑惑與猶豫，校長及學務長完全沒有給我退卻的空間。學務長提到學務處在新學期馬上需要面對資源教室補評鑑的壓力，希望我顧全大局；校長則識破我內心對於個人未具心理諮商專業的自我懷疑，他說：「現階段的諮商中心團隊領導人，需要的是資源整合與管理專業，如同一家醫院的院長，未必是醫生來負責」。就這樣，我帶著鋼盔在同年7月，臨危受命同時先兼兩單位主管，8月就正式轉任至心理諮商中心，揹負著長官們的高度期許及評鑑不容失敗的使命，戰戰兢兢、亦步亦趨地開展了我在諮商中心的職涯路程。

進入諮商中心後，完全沒有學習準備期，直接進入備戰狀態，首要任務當然是9月份即將重新接受評鑑的資源教室輔導工作。這些身心障礙學生在哪裡？需求是什麼？被歸屬在心理諮商中心的業務範疇，有什麼使命？應該給予什麼發展工作？其次，則是釐清諮商中心的校園定位？諮商心理師在校園心理衛生及學生輔導中扮演的積極性角色是什麼？當時的校園時空背景，學生入學條件較為寬鬆，學生人數龐大，背景也愈發多樣化，需要諮商的人數與危機個案持續增加，位於教學現場第一線的學系導師輔導壓力累增，期待心理專業人力幫忙介入的聲音愈來愈多，全面性、系統性的輔導制度變革已刻不容緩！那我的第一步，到底該從何處著手呢？

正當思緒紛雜時，回想起在學生住宿組階段，宿舍輔



導員在宿舍櫃台面對住宿生當場自我傷害的措手不及與慌亂經驗，由於該生是諮商中心的長期輔導個案，出現異常言行已有一段時間，宿舍輔導員將問題轉介給諮商心理師，但想進一步了解學生問題，得到的回應總是個資要「保密」！當時的宿舍輔導人員對諮商師不願意提供輔導資訊共享，時有抱怨，為什麼學生都已經有高度自傷風險了，諮商人員還要守密，讓第一線的工作人員自力救濟忙於接招。事實上，學生需求個案愈來愈多，心理諮商專業人力甚為不足，如何讓第一線的輔導人員也能夠增加專業處理知能，加強單位之間的合作與協力，建立一套學生個案問題處理機制共識等等，真的是刻不容緩。那麼學校當下的個案管理制度完善嗎？

是以，我開始審視現行的制度作法，卻發現當時心理諮商中心採行一種比較保守的工作模式，面對來主動求助或轉介進入的學生，心理師會給予高度保密，定期給予晤談，透過諮商過程從內在心理動力，來促進個案改變。所有學生的輔導資料，都屬於極機密文件，包括資源教室的身心障礙類別學生，除了心理師或輔導老師之外，排除所有人的資訊取得，包括學系或導師。以至於學校所有的單位，面對個案學生都處於被動的狀態，無法掌握學生狀況，一旦學生出現危機，第一線不免雞飛狗跳。因此，我在思考如何在尊重保密原則的情況下，建立一個大家可以一起工作的機制，讓相關單位也能夠適時掌握學生狀況介入協助？

## 6 大家一起撐起學生——大專校院個案管理實務

### 二、釐清保密原則，建立互信合作

中心同事們都具有心理師證照或具社工背景，唯獨擔任主管的我，同事們對我難免不放心，當我要調閱輔導檔案，翻看列管危機學生名冊時，卻被要求不能查看學生個案紀錄及個案內容，因為我並未具備心理諮商師資格，這情形以如今的學校輔導工作模式來看，或許聽聞不可置信，但足見學校當時輔導專業人員心態上的本位與排他。

我藏起內心的受傷情緒，耐心地跟同事們交換意見：過去單位主管是心理師，但現在主管是我，心理師們如果在個案處置上發生錯誤，從而後續衍生的行政責任，我這位不具心理諮商師資格的主管可以免責嗎？答案很明顯。而心理師處理每件棘手個案，只須憑一己之力就能搞定，無須其他資源或他人相助？面對處在教學現場的助教、導師、教師們，是不是可以給予輔導教育訓練，讓更多師長與心理師攜手壯大輔導能量？當工作團隊面對一個非專業背景的諮商主管，心理師們能否打開主觀的大門，向上影響，幫助主管融入專業領域，接納成為團隊一員？或許現今仍有大專校院也跟我一樣面臨同樣的窘境，但以當時的年代，個人應該是第一個以非輔導專業，卻投身諮商中心的行政主管，壓力實在不小。

「保密」是心理師最重視的原則之一，基於當事人的隱私權，諮商師有責任為個案保守諮商祕密。但團隊系統運作，必定要多人一起合作，當內部資訊隱密，如何要求目標方向一致？我努力自修各種輔導諮商專業書籍，希望

在諮商倫理中找到可以依循的建議，可惜，來自組織內部成員倫理分工這麼實務性的案例，課本上並沒有答案。某次大專校院輔導主管研習，臺灣師範大學林家興教授的一席話，帶給我啟發。他鼓勵我「身處在這個專業的工作領域，首重服務熱情與使命感，缺乏這兩樣，即使再專業，也很難幫助學生，陪他走過漫長且艱辛的道路。」其次「進入專業團隊，身為主管，當然要尊重且相信專業，但更要思考如何整合諮商輔導工作，讓輔導工作各司其職，專業分工、互補有無。」林教授舉例說：「病人的病歷，也屬於保密資料。病歷由醫師開立，而在病歷室整理檔案資料的同仁，他們是醫師嗎？當然不是！這些人員也經手病人的病歷，但同樣負有保密的責任，團隊所有的人都需要恪遵保密義務的，而不是只有醫生，這就是所謂的諮商倫理。」林教授的鼓勵，強化了我的信心，讓我更有自信地持續跟同事們進行內部溝通與制度改革。

自己過去多年的行政歷練，首要強調的是團隊合作精神，跨部門跨層級分工合作，心理師不能因為不放心而不敢放手，反而要積極對外推廣，主動辦理各種輔導工作研習活動，建構縱向橫向串接的輔導網絡。同事們一起在教育部推動校園學生自我傷害三級預防原則指導下，根據東吳校園的學生狀況與行政運作文化，重新定位保密程度原則，訂定東吳學生的「自殺自傷及生理傷病」危機通報處理四級作業表，讓各系助教、導師、宿舍輔導員、社團老師、教官等各行政人員與諮商中心有個共同的作業依循標準，一般同仁因為理解輔導的脈絡架構，能更清楚並尊重

## 8 大家一起撐起學生——大專校院個案管理實務

配合諮商人員的專業建議，團隊彼此也清楚當學生出現危機風險，在那個層級就必須打破保密規定，彼此增加互信，大家共同參與和分工合作，用行動撐起校園每位學生，這是我當時很重要的工作突破。

再者，我自知身為主管，在專業領域上很難可以幫助到同事們，故積極推動同儕督導及專家督導，期望心理師們持續進修，以公假的方式定期接受專業的支持與協助，甚至也因此反過來幫助主管一起學習新知。在那段期間，我非常努力自修補足專業的不足，不時把問題疑惑或學習心得跟同事們交流，夥伴們感受到我的努力，漸漸的獲得大家的認同。之後，我嘗試建構許多諮商格式化表單、推動大一學生普測、建立「系諮商」<sup>2</sup>心理師制度、帶領大家走出諮商室進入學系等，就像倒吃甘蔗般，漸入佳境。

### 三、整合資源，建構系諮商個案管理制度

與中心同仁有輔導共識後，我開始著手推動校內輔導資源整合，我鼓勵專任心理師應該走出諮商室，不要被動等待個案求助，走進班級，與學系一起，主動掌握導師們的需要是什麼，去理解學生在校園內會遇到的狀況，包括校園文化、學系脈絡與同儕狀態，從不同的脈絡來理解個案是重要的。

---

<sup>2</sup> 本書為貼近東吳大學長期的工作團隊樣貌，全書以「系諮商心理師」（簡稱「系諮商」）指稱以專任心理師身分執行個案管理業務的職稱，而不以個案管理師代替之，特此說明。

在中心內部的人力配置上，初期我籌劃「專業分工」，讓每位專任心理師擔任「系諮商」，有各自負責的院系師生對象，工作重點放在該院系文化的掌握、學生的需要，與主動關心列管關懷對象。此時，我也爭取擴增兼任諮商心理師與實習心理師加入團隊陣容，來共同協助校園內不同態樣的個案。透過此制度，兼任諮商心理師主力協助個別心理諮商工作，而專任諮商心理師著重在校園內輔導資源介入或整合，藉著這樣的分工架構，諮商中心內部經常可以看見專任與兼任心理師持續的對話，共同討論個案，增進橫向輔導機制，也因此系諮商心理師的角色任務，樣貌逐漸成形。

工欲善其事，必先利其器，當團隊組織持續成長，輔導業務愈來愈多元繁雜時，行政人力不足成為困擾，許多學生資訊無法同步更新，讓工作效率經常事倍工半。此時由於輔導工作逐漸獲得學系導師們的認同與支持，工作績效持續展現，很順利地向學校爭取到專任行政人力及資訊系統人力加入，在內部運作業務分工上，輔導行政庶務有專人幫忙，資訊系統人員建構諮商作業平台，後續輔導工作得以順利進行。

隨著人員的制度執行一段時日後，我發現當專任輔導人力流動後，制度又需要再重新教育與訓練，長期累積是不符合效益的，於是，我便著手進行第二階段的改革「個案管理制度辦法化」，透過與團隊夥伴的腦力激盪，制定許多不同的表單文件，例如：個案初談表、危機通報表、個案自我評估表、結案評估表等，落實輔導工作的標準作

購書請至：<https://www.angle.com.tw/Book.asp?BKID=15880>

## 10 大家一起撐起學生——大專校院個案管理實務

業程序，並將諮商輔導工作數據化。也透過統計量化工作讓校園裡更清楚諮商中心的業務量以及需要承擔的心理壓力。

透過表單資料的建構，每學期滾動檢討修正，才驚覺原來校園輔導的諮商個案量，竟已經高達上千筆，面對輔導諮商量持續增加的情況，我和團隊們每周一早晨定期召開內部會議，彼此投注了許多時間在意見溝通與交流討論，讓大家充分了解自己在諮商中心扮演著哪一個角色，各司其職、分工合作、尊重專業，時至今日這個傳統還持續延續著。因為，建立並維持良好的合作習慣，是提升團隊士氣和推動專案成功的動力。

### 四、分析輔導數據，爭取學系認同

為了更全面關懷每一位新生的進入校園的適應情況，並且能讓諮商輔導人員掌握學生的身心困擾，我們透過朱錦鳳老師編撰的「大學生身心適應調查表」中的十大困擾面向了解學生狀況，推動「大一新生普測」。希冀藉由諮商中心的數據分析，推動到各個學系以及導師，共同來協助學生的適應與發展。而在推動新生普測的第一年，是充滿挑戰的。但我告訴我的團隊，推動政策的過程，正反兩派的聲音，都是我們可以學習的契機。我們不能因為少數人的反對聲音放棄多數人的權益，每個政策，講究的是效益最大化，諸多的挑戰與疑問，只要恪遵專業倫理，困難都可以來逐一克服與釐清。透過真誠與行動——拜訪學

系，讓學系主任、導師們更清楚的知道諮商中心的角色定位，充分掌握學系的個案，建立彼此間的信任感。

於是，我便帶領著我的諮商團隊，帶著學生輔導統計資料和諮商團隊分析的成果報告拜訪校內每一個學系主任，提升普測合作意願。與學系取得共識後，也透過參加學系每一場導師會議，由系諮商親自報告學系學生身心狀況，讓學系導師們了解諮商中心輔導人員的專業能力，而導師也能透過班級統計資料，更了解所屬學生的困擾特質，導師未來在第一線與學生對話時，就能有更多不同的切入點，關懷學生、協助學生解決問題。

在越來越多的諮商輔導的數據量化後，學校也更願意投入了更多的人力、挹注經費以及提撥空間資源，我們的諮商中心的工作團隊，也獲得校內行政單位或學術單位的肯定，同仁也獲得愈多的工作成就感；但外人眼中，這光鮮亮麗的外表下，諮商中心團隊，其實也遭遇過許多令人不捨的個案，縱然是身經百戰的我，當看到團隊夥伴那落寞的眼神、無助的神情，蹲坐蜷縮於辦公室一隅時，是令人揪心百感交集的。看著夥伴眼眶泛著淚水，壓抑內心澎湃的情緒，面對每項挑戰的心路歷程，是不為人知，唯有親身經歷，歷經革命情誼，才能感受的心境。

## 五、自逆境破繭而出，榮耀歸於團隊

在諮商中心團隊的努力不懈下，我們與行政單位、學系、導師漸漸建立良好互動，合作日漸頻繁，校園系統間



## 12 大家一起撐起學生——大專校院個案管理實務

合作網絡交流也更加深化。民國97年之後，因學生獎懲委員會會議中需要「導正輔導」之學生件數增加，在當時的時空背景，諮商中心該如何協助輔導，也是一大挑戰。於是，我們從逆境中突破界限，草創許多配套措施與制度，後續更是創全國各校先例，舉辦大專校院「校園強制輔導個案實務工作」研討會。

而另一個校園定位的議題，或許現今仍有學校存疑，心理諮商中心需要隸屬一級單位，亦或二級單位？我曾捫心自問，一級或者二級，其實並沒有太大的差別，而是我們的角色定位是否能取得學校的認同，以及是否能夠真正發揮功效。我也期勉每一位身為諮商團隊的領導者，擁有更寬廣的眼界，以及助人的信念和熱忱，更無須妄自菲薄。因為，只要願意走出諮商室，勇於實踐校園輔導工作領頭羊的角色，必能透過此「善」的信念，傳遞到校園的每一位師生，溫暖手心。

尊重專業，是我領導團隊一貫的風格，我們深諳校園的輔導工作，不單只有仰賴諮商中心，而是需要更多單位的同仁共同參與，也感謝潘維大校長歷年來對諮商中心的支持與肯定。如今，我們諮商中心團隊，更是一群無私且富有使命感，大家各司其職、克盡己職，發揮最大的功能。從一個輔導者的角色，到如今成為教育者的角色，不斷地學習提升、不斷地模擬嘗試，落實校園全員輔導的精神，讓全員輔導的種子，深植在校園每一個角落，形成善的循環。

這些年來，我們諸多的努力，縱然過程中艱辛困苦，

購書請至：<https://www.angle.com.tw/Book.asp?BKID=15880>

第一部 第1章 草創：披荊斬棘，確立系諮商制度 13

但其最終目的只有一個，那就是我們衷心企盼，在校園的每一位學生，不僅只有諮商中心需要去關懷，而是學系、教學現場、行政同仁可以協助關懷；諮商中心的一雙手能撐住一位學生，但我們希望校園中，可以加入更多的雙手，幫忙我們撐起更多需要被關心的學生。此刻，學校的諮商中心，已取得相當不錯的佳績，更是許多學校學習的榜樣，這一切的殊榮，都要歸功於我的團隊。

購書請至：<https://www.angle.com.tw/Book.asp?BKID=15880>

國家圖書館出版品預行編目資料

搶先試閱版

大家一起撐起學生：大專校院個案管理實務／王淑芳，姚淑文，  
王佳玲，東吳大學健康暨諮商中心諮商心理師群編著.-- 初版.  
-- 臺北市：高等教育文化，2024.03  
面；公分  
ISBN 978-986-266-218-2（平裝）  
1.CST：學校輔導 2.CST：心理諮商 3.CST：高等教育  
525.64 113001765

# 大家一起撐起學生

## 大專校院個案管理實務

54WHB01901

總校閱 王佳玲  
編著 王淑芳、姚淑文、王佳玲  
暨東吳大學健康暨諮商中心諮商心理師群  
朱嘉琦、江玲承、林巧嫻、吳郁儒、郭婕妤  
張哲雅、黃泠秀、黃美淇、楊睿騏、謝貞莉  
（按姓氏筆劃順序排列）  
協力撰稿 張詒智  
出版 高等教育文化事業股份有限公司  
地址 臺北市100館前路12號10樓  
電話 (02)2388-5899 傳真 (02)2389-2500  
網址 <http://www.edubook.com.tw>  
總經銷 元照出版有限公司 <http://www.angle.com.tw>  
電話 (02)2375-6688 傳真 (02)2331-8496  
郵撥 19246890 元照出版有限公司

登記證 局版北市業字第390號 ISBN 978-986-266-218-2  
出版日期 2024年3月初版一刷  
定價 新臺幣380元

本書之文字、圖形、設計均係著作權所有，若有抄襲、模仿、冒用情事，依法追究。  
如有缺頁、破損、裝訂錯誤，請寄回本公司調換。

購書請至：<https://www.angle.com.tw/Book.asp?BKID=15880>



元照出版

搶先試閱版

# 大家一起 撐起學生



## 本書特色

本書為全國第一本由大專校院心理師群所執筆的個案管理實務書籍，藉由東吳大學健康暨諮商中心心理師團隊的視角，淬鍊寶貴的工作經驗所完成的實務分享，試圖呈現「當心理師遇上個案管理」的工作樣貌。

不論是心理師個人內在的系統平衡或與外在的系統資源連結，本書期待透過經驗的梳理與文字的紀錄，幫助「想要接觸、害怕接觸、尚未接觸或正剛開始接觸」大專校院個案管理的心理專業人員，認識個案管理領域中會觸及的系統工作內涵。

本書同時是一本傳承之書，藉由資深心理師的描述，傳承個案管理的經驗與內隱知識，讓初次接觸此領域的新手心理師可以有所依循，使得大專校院的個案管理工作，不只是一棒接一棒的接力賽，更是跨越時空的團體賽，大家一起撐起學生。



54WHB01901

ISBN 978-986-266-218-2



9 789862 662182

定價：380元



高教粉絲團



高等教育出版

### 元照出版公司

地址：臺北市館前路28號7樓

電話：(02)2375-6688

網址：www.angle.com.tw