

學校教育與輔導人員

(摘要) 周初分

輔導是對個人各種幫助的一種教育過程，在學校教育的歷程中佔有極重要的地位。輔導也是一種專門學問，學校教育配搭上輔導人員的辛勤工作，便可有效的達成預期的教育目標。因此在學校教育的歷程中不能沒有輔導人員，否則？教育效果將會大打折扣，更不易達成預期的教育目標。所以在學校教育的歷程中，「輔導人員」、「教學人員」、「行政人員」三者是要相提並論的，而且缺一不可，均有其相關的重要性，此乃為不爭之事實。當然在學校教育體系中，最先露面的教育人員是「教學人員」（教師），其次是「學校行政人員」，然後才是「輔導人員」。如果說「教學」、「行政」和「輔導」是學校教育架構中的三種勢力，那麼「輔導」顯然是最後誕生的「第三勢力」。當前兩者都已經獲得相當確定的專業地位時，輔導人員卻仍掙扎在坎坷的專業化道路上，他一方面要尋求自我認定 (self-identity)，一方面又要尋求外在的認可 (external recognition) 包括社會的公認與法律的地位。自我認定的追尋涉及輔導人員的角色功能及專業教育問題，外在認可的追尋涉及輔導人員的聘用與證書問題，而前者為後者的基礎。

一、輔導人員的認定

所謂學校輔導人員 (school guidance personnel) 指的是在學校情境裏，應用輔導理論與技術從事學生服務工作的專業人員而言。一般教師雖然是學生輔導工作的基本人員，但由於輔導專業化的呼聲日高，加上一般教師所受的輔導訓練並不夠，因此，自一九六〇年以來，在美國學校中輔導人員與一般教師的角色區分，愈來愈明顯。然而，用以指稱輔導人員的名詞卻很不統一，往往不同的名詞具有不同的涵義。

最通用的名詞是「學校諮商員」(school counselor) 國內習譯為「學校輔導員」，意為以諮商服務為主要工作的輔導人員。阿寶克(D.S. Arbuckle)則認為現代學校教育人員中，學校諮商員與學校心理學家都可以看作是「諮商心理學家」(counseling psychologist)

。另一個常用的名詞是「諮商教師」(teacher-counselor)，意為身為教師而兼飾諮商員的角色。我國國中的「指導教師」，高中及小學的「輔導教師」，殆與此一名詞雷同，意義也相近。

目前我國可算是輔導工作的「開發中國家」，距「已開發」還有一段距離，美國「學生人事工作」的概念，在我國尚不切實際。即使「輔導專家」的觀念，要全盤搬進學校，也窒礙難行——要讓學校心理學家與學校社會工作者在我國學校中出現，恐在相當遙遠的將來。何況我們不一定要完全走美國的模式。因此，本文所說的「學校輔導人員」乃指狹義的學校輔

導員，即美國的「學校諮商員」而言，法定的名稱是「指導教師」或「輔導教師」。此種人員是目前我國學校中「唯一的」輔導專業人員，也是美國學校中「主要的」輔導專業人員。

二、輔導人員的功能

輔導是一種協助，協助個人作明智的抉擇與適應。因此，一般認為輔導人員具有三種功能：(一)幫助學生順利渡過各個發展階段，以達於成熟與自立；(二)幫助學生對於其生活目標作明智的抉擇與計畫；(三)幫助學生解決生活上的危機與困難。

卡米柯與喀爾文二氏(L. Carmical and L. Calvin)曾研究學校輔導員對其角色功能的看法，他們發現被輔導員列為最重要的五個功能是：(一)提供學生機會談出他們的問題；(二)與有鬆學可能的學生商談；(三)與學生商談關於學業失敗的問題；(四)藉諮商評鑑學生的潛能與限制；(五)與學生商談學習困難問題。

事實上，輔導人員的功能不止上述五端，且往往因論者觀點不同而有不同的說法。最近，史亨啓與霍秦二氏(V.L. Stintzi and W.R. Hutcheon)討論學校輔導員的多重角色，分別從輔導員本身、學生、教師、行政人員及學區社會人士的觀點，分析所知覺的學校輔導員角色。結果如下：

(一)輔導員對輔導員的看法：(1)他是夾在中間地位的顧問；(2)他不能同時是行政者又是輔導員；(3)他不應是一個訓導員；(4)他必須能在諮商中談到學生、父母與教職員；(5)他應是一個聽眾，有自信地參與討論；(6)他應真誠無欺；(7)他應積極參與社區活動；(8)他應積極安排學生的計畫、學習與特殊編班措施。

(二)學生對輔導員的看法：(1)他應是事業輔導與職業機會的資料來源；(2)他應以開放的態度討論社會性與個人性的問題；(3)他不應是一個訓導員，但應對訓導問題提供意見；(4)他應具有真誠與統整的品質，足以讓學生信服；(5)他應允許學生作他們自己的決定；(6)他應能引導新同學；(7)他應促使學校採取「公開」的政策。

(三)教師對輔導員的看法：(1)他應支持教師的觀點和決定；(2)他應主持個案研究；(3)他應作為訓導問題與行政人員訓練的諮商顧問；(4)他應在做決定之前與教師商量；(5)他不應有獨特的職位；(6)他應參與學校視導工作；(7)他應對學生實施諮商；(8)他應參與學生的學習時間安排及特殊編班措施。

(四)行政人員對輔導員的看法：(1)他應與行政人員保持距離；(2)他的主要功能是與學生諮商——個別諮商與團體諮商；(3)他應能與家長談話；(4)他應積極參與特殊安置措施中的個別計畫與學習計畫；(5)他應保持與學生的正式或非正式的接觸；(6)他應徵詢家長意見。

(五)學區人士對輔導員的看法：(1)他不擔任行政工作；(2)他不參與懲罰性工作；(3)他鼓勵對學生、教職員和家長採取「公開」政策；(4)學生與教職員都了瞭他所能提供的服務類型；(5)他鼓勵每一學生每一學期至少與他會談一次。

就上述結果而言，輔導員予人的影像是相當「可愛的」，然而實際上輔導員發揮的角色

功能是否盡如這些影像，相當值得懷疑。譬如大家都認為輔導人員應與行政工作（特別是訓導工作）避免有何瓜葛，但實際上輔導人員往往兼有行政職務，甚至在我國還有訓導主任兼指導活動執行秘書的前例。可見這些影像與其說是事實影像，不如說是理想影像。

輔導人員實際扮演的角色或擔任的職務尚視其所服務的學校性質而定。

三、有效輔導人員的條件

如何才能成爲一個有效的輔導人員？就形式上看，似乎很單純：他應該有適當的經驗和背景。例如美國中小學的輔導員，一般而言須具備三個條件：碩士以上學位，有教學經驗，爲該州所認可。其實，符合這些條件的「合格」輔導員，未必是「有效」的輔導員。一個輔導員具有碩士或碩士以上學位，可能表示他已具備相當的輔導「知識」，而不能保證他具有輔導員的「品質」；一個輔導員是否需以具備教學經驗爲先決條件，也愈來愈受到懷疑，許多研究報告指出教學經驗與成功的輔導之間並無顯著相關。

因此，從實質上探討一個有效輔導員所應具備的條件，尤其是他所應具備的「品質」，實具有更大的重要性。在這方面，過去許多研究使用評量的方法與「篩選」的技術，意圖找出有效輔導員的「人格型態」，結果所獲不多。根據智力因素作爲區分有效輔導員與無效輔導員的準據，也歸於失敗。大家的注意已逐漸轉向態度與技巧的因素，例如賈克遜與湯姆遜二氏(M. Jackson and C.L. Thompson)的研究便指出：有效輔導員與無效輔導員間的區別不在認知的變通性與曖昧的容受力，而在對自我、對當事人、對諮商一事有較積極的態度。這些因素並非從標準測驗上可以看得出來的。因此，近年美國大學紛紛採用「面談」方法考驗那些學生可以接受輔導專業訓練，以補測驗結果之不足。卡考夫(R.R. Carkhuff)更建議以情境測驗的方式，讓應徵者試行扮演一下輔導員的角色。

羅傑斯(Carl Rogers)以其三十餘年從事心理治療與諮商的親身體驗，認爲一個有效的諮商員應具備同理心(empathy)、真誠(genuineness)與無條件的積極關注(unconditional positive regard)等品質，他也以躬親履行這些品質而贏得包括批評其理論者在內的各方人士的無比崇敬。

卡考夫繼羅傑斯之後，根據與其同事伯任生(B. Berenson)與拓拉斯(C. Truax)共同研究的結果，發現了其他有利諮商情境的特質。其主要者有八項：同理心(empathy)、尊重(respect)、溫暖(warmth)、真誠(genuineness)、自我坦誠(self-disclosure)、具體(concreteness)、對質(confrontation)、立即性(immediacy)。

史措普(H.H. Strupp)則列舉溫暖、接納、同理心、力圖了解、自發性和連接有關變項等，作爲有效心理治療的關鍵。

韋伯斯特(C.L. Webster)從當事人的觀點，列舉了六項有效諮商的特質：同理心、立即性、具體性、尊重、真誠、對質。

以上各氏列舉的特質，可說大同小異。最近，貝爾金(G.S. Belkin)又將以上類別與品

質根據「了解他人」、「人我交往」與「了解自己」，歸為三大類：

(一)了解他人：包括開放性(open-mindedness)、敏感性、同理心、客觀性等三項。

(二)人我交往：包括真誠性、不專斷、積極關注、溝通技巧等四項。

(三)了解自己：包括安全感、信任感、諮商勇氣等三項。

以上是從人格的動力性觀點談輔導人員的品質，特別強調態度因素，這也是人文主義諮商心理學者所看重的。茲再從能力本位的觀點，討論比較認知性的條件。

美國學校輔導員協會(ASCA)認為一個輔導員要成功地進行諮商、評量、諮詢、社會聯繫等工作，必須具備十項能力：(1)了解我們文化中影響個人發展的教育、社會與心理因素；(2)了解批發式教育的目的、潛力與限制及其與輔導的關係；(3)了解學生、教師、行政人員間發生衝突的基本原因；(4)了解教師的角色與功能及師生關係；(5)了解諮商理論與方法；(6)了解學生評量的工具與方法並有能力作解釋與應用；(7)了解和應用團體輔導方法；(8)了解教育與職業資料並幫助學生了解和應用；(9)了解如何應用有效的資源與機會以幫助學生解決特殊困難問題；(10)了解其他學生人事服務機構並協同達成任務。

雷恩(C.G. Wrenn)在為美國學校輔導委員會(屬於美國人事與輔導協會)撰寫的報告書中，建議輔導人員在這變遷迅速的社會中要做下列事項：(1)要不斷更新輔導技術與知識；(2)要研究最新的社會及行為科學，強化科際整合的背景；(3)要利用假期旅行並研究他種文化；(4)要在專家協助下學習諮商的態度與技巧；(5)要從諮商過程中或專業性協助中，學習更了解自己，使自己成為心理健康的人；(6)要把握輔導的目標：輔導主要是發展性的與預防性的，而不是矯治性的；(7)要用自我審查與討論的方法了解自己的人生觀與價值觀；(8)要學會使用電腦與數學機和編序教材；(9)要尋求有深度的人生意義；(10)要以從事輔導工作為榮，以從事輔導工作為樂。

綜合以上兩種代表學術團體意見的報告，可知在認知與技能方面，一個輔導員應具備的條件，不外下列六方面：(1)熟稔與諮商直接有關的知識；(2)能夠實施輔導計畫並與有關人士溝通意見；(3)充分了解學校環境的特殊性；(4)要能自我覺知並願意接受新知，尋求自我成長與改變；(5)能夠應用最新技術與工具於輔導過程中；(6)有正確的人生觀與價值觀。

四、應重視輔導人員

(一)學校輔導人員應擺脫行政角色(特別是訓導人員角色與庶務人員角色)，把他的大部分時間放在諮商服務與諮詢服務。這種角色必須規定清楚，並讓全校同仁和學生了解。學校行政當局要發揮輔導人員的角色功能，便不應指派他做一些足以妨碍其基本角色的工作。

(二)確立導師的基本輔導責任。他雖然不是輔導專業人員，但應在輔導教師協助下，推行第一線的學生輔導工作，以減輕輔導教師的負擔，使其能對更需輔導的學生，付出較多的心力。藉導師的積極支持與合作，可以創造一個有輔導氣氛的學校。

(三)輔導人員的培育，品質應重於形式，氣質陶冶重於技術演練。聯考方式可能拉不到具

有輔導品質的人材，須以面談為輔；面談不合者，宜輔導使之轉系，以免誤人誤己。必要時，以一段時間為觀察嘗試期，期滿復驗，進行篩選。

(四)多籌設輔導研究所，以便培養較高層輔導人才，並舉辦在職輔導教師進修，藉以逐步提高所有現職輔導人員素質。即不但以之作為培育新人材的大本營，並以之作為輔導學術研究中心及在職輔導人員進修中心。

(五)取消一切短期的輔導人員「職前訓練」，代以長期規劃的「輔導人員教育」及「輔導人員在職進修」。使輔導人員養成系統一元化。其基本觀念是：每位教師都有輔導的責任，但並非每位教師都可以成為「輔導教師」——把「輔導教師」留給真正受過專業輔導教育的人。

(六)加強輔導人員的實習經驗。實習方式應兼採實驗室實習、校內實習及校外實習（實地實習）等方式，循序漸進，並應由視導人員切實視導與考核。角色扮演、錄影錄音回饋等技術，均應充分利用。

(七)規定「輔導員的自知訓練」為必修課程，透過測驗、會談、團體諮商、錄影錄音、自我評鑑等方式，以了解自己的特點、優點、缺點及諮商風格等。此種訓練仍應由視導人員協助行之。視導人員本身須是良好的諮商員，能夠提供必要的回饋。

(八)分析輔導人員應具備的素質（知識、經驗、態度、技能等），並以之編製訓練課程，以科學化的程序加以訓練。評鑑性的研究應與訓練同時進行，以便考驗其有效性及發現可能的問題。

(九)為使所知與所行互相配合，職前教育模式與實地應用模式之間的差距應藉各種研討方式加以彌補。輔導人員的在職自我進修（如閱讀輔導書刊、參加輔導學會活動、舉行觀摩會、校內研討會等）、視導人員的實地考察訪問與商談及電話解答問題等，都是可行的辦法。

總之，輔導工作是充滿挑戰性的工作，輔導人員的教育是一種持續的教育，不但職前要學習，在職時也要學習；不但要接受專家學者的督導，更要時時自我訓練。輔導人員跟受輔人員一樣，要不斷尋求自我認定與自我實現。輔導專業化迄今仍只是個口號，原因不全在制度；輔導學術的更求發展，輔導人員的粹勵精進，才是使口號變成事實的最重要保證。

School Education and Guidance Counselor

(Abstract)

Chow Chu-fen

Guidance service is an educational process of the perfect development in an individual. In school, it plays an important role. Guidance is a specialized study itself. Having the cooperation of Guidance service, school education can achieve its prospective goal sufficiently. Without it, the efficacy of education will be incomplete and the educational goal might be hard-set in prospect. Therefore, in school education, the equivalent significance of "counselor", "educator" and "administrator" is indisputable.