

第一章 緒論

第一節 研究背景

隨著社會的多元化，以及家庭成員、友伴同儕與社區環境等多面向的交互影響，青少年的校園問題由原本單純的抽煙、考試作弊等偏差行為，演變為較嚴重的犯罪行為，如：毒品濫用、販賣盜版光碟等；而幫派進入校園，以及幾起駭人聽聞的暴力事件等議題不斷被媒體大肆渲染，青少年校園問題日益複雜已成為令人憂心的社會問題。

以青少年犯罪為例，近十年青少年犯罪人口佔總犯罪人口數的五分之一至四分之一間（楊瑞珠，1998），犯罪量不斷的增加與質的複雜化，是不容否認的事實，而且犯罪的年齡層不斷降低，亦是一項隱憂；因為兒童與青少年多為就學階段學生，國中高年級、高中學生便是少年犯罪的主要人口群（引自陳玫伶，2001）。

學校教育被認為具有解決、預防學生問題的功能，但是現行教育的政策、升學主義的掛帥，反而使得學業表現不盡理想的學生無法適應，成為中輟的高危險群。彭懷真等（1995）的研究即發現，國中少年的輟學行為與學業壓力大、師生關係不良、同學關係不佳相關，此觀點亦在許多研究當中得到證實（吳美枝，2001；楊宗憲，2001）；而趙碧華（1996）、法務部（1997）與鄧煌發（2001）研究認為兒童、青少年的中輟行為即為犯罪的前兆，輔導青少年逃學的行為是預防青少年犯罪的必然措施。然而，教育體系本身的輔導制度，卻因為學校輔導老師的素質參差不齊、人力不足，與經費、時間的限制，以及學校對社會資源與政策法令不熟悉，導致學校輔導體制未健全，輔導功能無法充分發揮（沙依仁，1993；劉焜輝，1997）。

有鑑於青少年問題的嚴重性與急迫性，以及原有學校輔導制度不夠理想，教育部在八十六學年起，依據「國民中學試辦專業輔導人員實施計畫」，晉用台灣省、台北市、高雄市之專業輔導人員共四十九名，推展為期兩年的試辦計畫，希望能夠加強輔導行為偏差及適應困難學生，並推展學校輔導工作（教育部，1999）；台中縣於八十七年至八十八年間亦招募四十位專業輔導人員，從事學校輔導工作；此外，省市試辦計畫屆滿後，台北縣招募十三名社會工作與臨床心理人員；台北市與新竹市也在八十八年十二月招聘專業輔導人員投入學生輔導工作事宜（台中縣政府，2000；台北市政府，2000；台北縣政府，1998；新竹市政府，2003），資料整理為表 1-1。這些人力與財力的投入，提供學校教師專業輔導知能

及專業諮詢，並結合社區資源，整合學校與家庭層面，服務內容包括個案處遇、資源連結、親職教育與轉介、諮詢等。

表 1-1 各縣市專業輔導人員計畫整理表

| 各縣市計畫 | 辦理期間 | 工作人員 | 行政配合單位 | 服務模式 |
|-------|--------------------------|---|-----------------|---|
| 台北市計畫 | 86/08-88/08 | 學校社會工作人員 4 名、 臨床心理員 4 名 | 台北市教育局 二科 | 1.學校社會工作 2.學校心理工作 |
| | 89/01 迄今 | 學校社會工作人員 12 名 | 台北市教育局 二科 | 1.駐校社工 (1)試辦學校 (2)非試辦學校 2.機構社工 |
| 高雄市計畫 | 86/08-88/08 | 工作人員 12 名 | 高雄市教育局 | 專任輔導教師與 社工員兩人一校 |
| 台灣省計畫 | 87/02-89/02 延長至 89/12 | 工作人員 29 名 | 台灣省教育廳 | 北、中、南三區 21 所學校試辦 |
| 台中縣計畫 | 87/07-91/02 | 87/07 招聘工作人員 20 名 88/07 再聘工作人員 20 名 90/01 再聘工作人員 14 名 | 台中縣教育局 學務管理課 | 1.重點學校 2.巡迴輔導 |
| 台北縣計畫 | 88/08 迄今 | 學校社會工作人員、臨床心 理人員共 13 名 | 台北縣教育局 特殊教育課 | 工作人員分駐所 學校，每人另支援 兩所責任學校 |
| 新竹市計畫 | 88/12 迄今 | 工作人員 5 名 | 新竹市教育局 學務管理課 | 巡迴輔導 |

資料來源：台中縣政府，2000；台北市政府，2000；台北縣政府，1998；新竹市政府，2003；研究者整理。

雖然各縣市推動的計畫中稱服務提供者為「專業輔導人員」，僅北縣、北市與新竹市明確以「學校社會工作人員」為其職稱，但是考量專業輔導人員的工作內涵後發現，輔導人員的服務對象包含學生、家長、同學、老師、社區等，工作方法多以個案、團體、社區等方式，且實際從事輔導工作者多以社會工作、青少年兒童福利等相關科系畢業生為主（陳玫伶，2001）。林勝義（1988）認為學校輔導人員受過社會工作專業經驗，以社工理論與方法提供服務者，即是廣義的學校社會工作。也就是說，現階段各縣市政府推動的專業輔導計畫係從事學校社會工作相關業務的推展。

各縣市陸續以「專業輔導人員」或「學校社會工作」名義進駐校園推動學校社會工作迄今已逾五年，我國的學校社會工作有逐漸發展的趨勢，相關領域的探討有其研究的價值，尤其各方案逐漸正名為「學校社會工作」，顯示學校社會工作的確發揮其功能，專業性受到重視。但是各縣市的計畫卻因為經費或政治等因素陸續停辦，推展學校社會工作的風潮似乎又逐漸消退中，目前僅剩台北縣市與新竹市的方案仍在執行。

隨著「責信時代 (age of accountability)」觀念的普及，服務方案的提供者必須向社會大眾與案主等證實其服務的效率與成效，證明所提供的服務妥善運用資源、具有實際效果、能夠滿足服務對象的需求 (江一聖，1999；黃源協，1999)；林家興 (1999) 曾對台灣省、台北市、高雄市計畫進行調查，台北縣市的學校社會工作方案亦逐年進行評估工作，並於全國性研討會發表成果報告，但是「新竹市學校社會工作人員輔導方案」執行至今四年有餘，卻未曾進行該方案全面性的評估。「新竹市學校社會工作人員輔導方案」歷經政黨輪替之後仍持續辦理，引進社會工作專業人力進入學校從事相關服務，在學校社會工作日漸式微的現在，實屬難得；為證明「新竹市學校社會工作人員輔導方案」的存在有其必要性，並改良方案使之更臻完善，基於責信的概念，以評估方式檢視該方案實在刻不容緩。

第二節 研究動機

李麗日(2000)認為我國學校社會工作的定義與實施模型未有共識、學校社工人員的專業地位與形象未受認可、學校社工與學校輔導工作混淆等因素,使得我國學校社會工作的發展始終停留在開創階段;但是研究者認為,教育部及各縣市政府以「專業輔導人員」或「學校社會工作人員」之名義推行學校社會工作迄今逾四年,我國學校社會工作制度已有雛形,有其研究的價值。只是針對「學校社會工作」的研究相當缺乏,目前僅林家興(1999)、王靜惠(1999)、李麗日(2000)與陳玫伶(2001)曾就我國現階段的學校社會工作制度與相關方案進行探討,蔡依君(2003)則研究學校社會工作員從事中輟處遇時面臨的衝突;這些研究當中只有林家興「國民中學試辦專業輔導人員實施成效及可行推廣模式評估」從事方案評估,且其研究對象皆已停辦,目前的台北市計畫為省市計畫停辦後,由地方自行辦理的學校社會工作方案。

台北市、高雄市與台灣省的計畫雖然被評估為具成效性的(林家興,1999),卻因為經費不足而在試辦兩年後停辦,台中縣的計畫則於九十一年二月因為新舊縣長的交替而宣告終止,目前僅剩下八十九年重新辦理的台北市計畫以及台北縣與新竹市的計畫尚在執行;其中台北縣、市陸續辦理各年度的成果研討會,反觀新竹市的方案,雖歷經政黨輪替持續執行,卻未曾進行任何相關的實證性研究。

「新竹市學校社會工作人員輔導方案」執行迄今四年有餘,市府、學校社工員和接受服務的學校漸漸對於方案的有效性與必要性提出了質疑,社工員提供的服務是否滿足受服務對象的需求?真的有必要投入額外的人力從事學校輔導業務嗎?這些年來社工員到底做了什麼?此方案是否有助於新竹市青少年問題的解決?

此外,青少年議題、學校社會工作一直是研究者的興趣領域,且研究者曾在九十年七月至九月期間於台中縣政府教育局專業輔導中心從事實習工作,對於相關方案的推行狀況、執行成效與發展有著極高興趣;且研究者具備中等教育合格教師資格,檢定輔導科,在進入校園從事輔導工作時,仍不忘社會工作的啓迪教育,且因為自己同時具備輔導教師與社會工作的專業背景,對於台灣學校社會工作能否與既有的輔導制度共同協助青少年適應環境,有強烈的使命。目前僅剩下台北縣市與新竹市仍從事學校社會工作相關方案的推展,台北縣市陸續辦理方案評估工作並舉辦研討會進行經驗分享,僅新竹市的方案持續四年卻未見實證性探討,實為可惜。

基於上述原因,研究者選擇「新竹市學校社會工作人員輔導方案」進行研究,

想瞭解以下問題：方案是否如計畫預期方式進行？學校社會工作人員提供了哪些服務？對於方案所提供的服務內容是否滿意？服務有無滿足其需求？方案到底有沒有成效？以及方案推行時有哪些困難？如果方案繼續推展，該如何修正會更符合案主需求？達到案主的最佳利益。本研究的目的不僅在於證實「新竹市學校社會工作人員輔導方案」的成效表現，更是想瞭解四年多以來，方案是否符合案主需求、其執行程度、實施困難等，另外，希望透過實證研究的方式，為本方案尋求可能的改善與發展空間。

由 Stufflebeam 所提出的 CIPP 評估模式是背景 (context)、輸入 (input)、過程 (process) 及成果 (product) 四種評估的縮寫 (Stufflebeam & Shinkfield, 1985；引自江啓昱，1993)，多被使用於教育評鑑，該評估模式分別由四個向度評鑑評估對象，其內涵即包含上述研究者想瞭解的所有概念，是一個較為全面性的評估方式；若用於社會工作相關方案的評估，不僅對於方案的「成效」有所檢視，更針對案主需求、服務的輸入與過程進行整體性評估，其評估的目的在於改良 (improve) 方案，而非證明 (prove) 其有效性，正符合本研究的精神；由教育方案的評估方法演變而來的 CIPP 評估模式，不啻為社會工作相關方案評估的一個新選擇。

研究者欲以資料蒐集的方式對「新竹市學校社會工作人員輔導方案」的計畫內容進行瞭解，以 CIPP 評估模式的觀點評估該方案的內容，包括方案包含哪些內容，所提供的服務是否滿足案主需求、執行過程的狀況與成效，希冀透過該方案的評估成果之呈現，肯定其服務品質與方案目標的有效達成，或是對於不足的部分予以具體建議；針對該計畫進行評估工作、提出相關建議，亦可做為其他縣市方案的改進方向或是未來學校社會工作方案設計、執行時之參考。

第三節 研究目的

綜合以上所述，本研究欲針對以下問題進行瞭解：

- 一、新竹市學校輔導工作有哪些迫切性需求？
- 二、新竹市學校社會工作人員實際從事哪些服務？服務對象包含哪些？
- 三、服務對象如何評價社工員所提供的服務？
- 四、這些服務是不是符合服務對象的需求？
- 五、「新竹市學校社會工作人員輔導方案」是否達成預期的目標？
- 六、「新竹市學校社會工作人員輔導方案」具體成效如何？
- 七、「新竹市學校社會工作人員輔導方案」在執行方面有哪些困難？改善狀況如何？如何解決？

本研究期望經由實證性研究得到上述問題的解答，對於「新竹市學校社會工作人員輔導方案」能有全面性的回顧與評鑑，具體說明研究目的如下：

- 一、瞭解「新竹市學校社會工作人員輔導方案」的執行內容。
- 二、檢視「新竹市學校社會工作人員輔導方案」是否滿足服務接受者需求與期待。
- 三、檢視「新竹市學校社會工作人員輔導方案」是否達成預期目標。
- 四、瞭解「新竹市學校社會工作人員輔導方案」執行時的困難。

由於對「新竹市學校社會工作人員輔導方案」尚未有相關評估工作，研究者希望本研究達成的預期成果如下：

- 一、依據研究結果，對「新竹市學校社會工作人員輔導方案」的教育主管單位提出行政制度上的建議。
- 二、依據研究結果，對「新竹市學校社會工作人員輔導方案」的學校社會工作人員提出實務執行上的建議。
- 三、以「新竹市學校社會工作人員輔導方案」的經驗，提出對學校社會工作的方案設計、執行與評估之建議，做為日後相關方案之參考。

第二章 文獻探討

第一節 學校社會工作的內涵

壹、學校社會工作的起源

學校社會工作的發展始於廿世紀初期，1906 年美國紐約市低社經地區的社區服務中心（Hartley house）首先雇用兩名社工員走訪鄰近的學校與家庭，針對案主兒童的環境進行了解，而後波士頓婦女教育協會在學校設置訪問教師（visiting teacher），專作學生家訪工作，同年 Hartford 亦在社區中提供訪問教師的服務（Allen-Mears, 1988；林勝義，1996；馮燕，2000）。此為學校社工的濫觴；林勝義（1988）稱此階段為「訪問教師時期」，該時期的發展奠定了學校社工的基礎。

受到強制教育運動與心理衛生運動的影響，1920 年代學校社會工作的工作方法著重於情緒困擾學生的診斷與處遇，社工員以個案處遇為其工作方式，主要從事青少年犯罪的預防（林勝義，1988）。1930 年開始，則由消極的治療轉變為培養健康快樂兒童的積極措施，此外，工作的範圍亦拓展至非弱勢的地區（馮燕，2000）。

學校社會工作逐漸成為學校制度的一環是在 1940 至 1950 年代，。而 1955 年，全美學校社會工作員協會（AASSW）與其他六個社工協會合併成全美社工協會（NASW）。

在 1960 年代，學校的輔導工作趨於團隊工作之方式，學校社會工作的服務領域包含學校政策制定的參與、學生權利的維護和學校教育活動的支持，並開始使用社會團體工作方法；1970 年開始，學校社工著重社會體系的改變，1975 年通過殘障兒童教育法案（Education for All Handicapped Children Act），被認為是一項極具意義的公共教育政策；另外，受到當時社會運動的影響，社工員亦開始採倡導行動，使學生權益成為社會大眾注意的焦點；證照制度的創設也是 1970 年代一個重要的里程碑（林勝義，1988）。

美國學校社會工作的歷史演進，由最初社區機構從事的訪問教師開始拓展，逐漸專業化與制度化，成為學校制度的一部份；其工作方法亦包含個案、團體、社區與倡導等，不僅僅處理學生本身的問題，更積極爭取學生權益，學校社會工作經由數十年的努力，已然成為學校輔導體系中重要的一項專業。

貳、學校社會工作的意義

依據美國社會工作人員協會（National Association of Social Work，簡稱NASW）的解釋，學校社會工作是「運用社會工作的理論與方法以實現學校的主要目標。學校的主要目標是為學生提供教與學的場所，使學生能為現在居住的世界與未來可能面對的世界準備他自己（引自馮燕，2000）。」

「社會工作辭典」對於學校社會工作的說明如下：「學校社會工作的服務對象包括全體學生、少數在學習和適應上有困難的學生也包含在內；方法是社會個案工作與社會團體工作並重，並兼顧社區工作方法；另外，也提供對老師的諮詢服務，並促進學校行政之統整。」換言之，學校社工的服務對象包括學校、教師、學生家長、學生與社區；其工作面向應包含：（一）與學生家庭的關係及服務；（二）老師與學校人員的關係及服務；（三）其他學校人員的服務；（四）社區服務；（五）行政與專業任務。

香港社會福利署定義學校社會工作是「一項支持性服務，其透過社會工作的原則與方法，協助成長上及學校生活適應上遭遇困難的學生，使其發揮所長，以達成自我認識、發展潛能、學習與人相處等教育目標。」

Constable（1999a）提出學校社會工作目的在於協助青少年尊重人的價值、需要，以及潛在的能力，並幫助青少年運用其潛能，藉以適性的發展。

馮燕（2000）認為學校社工的目標是幫助兒童完全的發展他們的社會、情緒及智力的能力，變成更有能力及負責任的公民；目的則是協助學生與教師面對日益複雜的教育體系與社會，並藉由媒介的角色，使學生的心理、社會、教育需求被滿足，促進其潛能的發展，使學校的功能與目標得以完成。

林勝義（1988）指出學校社會工作的目的：協助處於不利地位的學生，以實現教育機會均等；協助學生與學校—家庭—社區的良好關係，以增進教育的功能；協助學生獲得實用的知能，以適應現代生活之需要；協助學生獲得適應變化的能力，以便繼續學習；促進學生社會化人格的發展。

沙依仁（1993）認為學校社會工作的服務對象包含：（一）全體學生：包括少數表現及適應欠佳的學生在內，使他們能端正行為、發展潛能；（二）校長及教職員工：學校社會工作員必須向學校校長及同事說明其即將舉辦的項目以獲得支持與協助，並提供諮商服務；（三）學生家長：學校社會工作者需與家長溝通或提供諮商等服務。

綜合上述，研究者認為，學校社會工作即是具備社會工作知能的社工員在學

校領域所提供的專業服務，工作方法包含了個案工作、團體工作與社區工作，服務對象則以學生為主體，擴展至與學生有關的家庭、學校與社區；而學校社會工作的目標是協助學生適應生活，開發運用其潛力，使之適性發展與社會化，並達成教育的功能與目標。

參、學校社會工作的生態系統觀點

一、學校社會工作的理論基礎

Greenwood 認為判別是否達成專業的條件當中，理論知識體系是其中一項標準（李增祿，1996）。Allen-Mears（1986）採生態觀點（ecological perspective）做為學校社會工作的理論基礎（王明仁、曾鈺惠，1998），國內多位學者亦認為生態系統觀點是當前處理學校社會工作領域最有效的方法（李麗日，2000；馮燕，2000；林勝義，2003）。

生態觀點源自於 Bronfenbrenner 生物生態學的理论架構，其強調生物個體與環境間的關係，著重個人與環境間的互動。1970 年之後，社會生態學被引用到學校社會工作實務之中，Allen-Mears 等人（2000）即以生態觀點來論述個體與生態環境之關係，認為生態環境包含以下四種系統及其要素所組成，如圖 2-1：

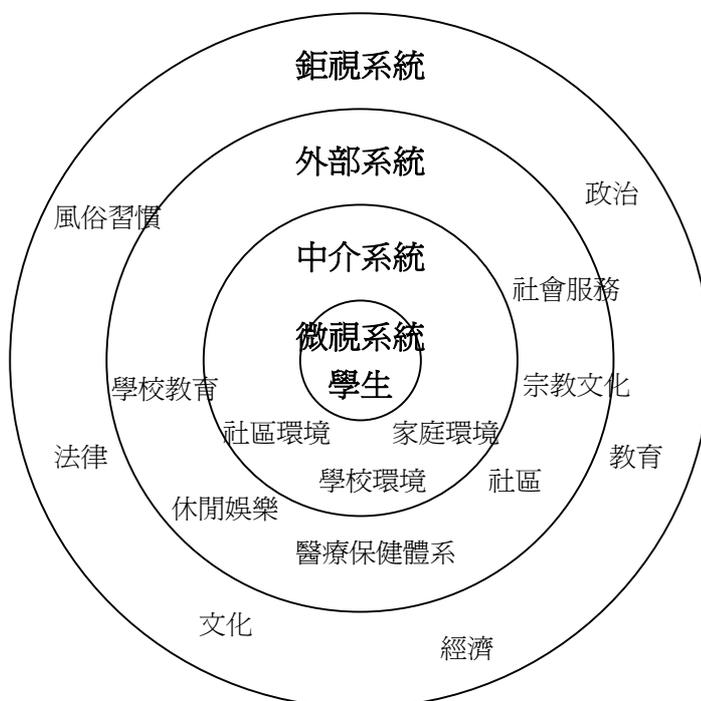


圖 2-1 生態系統中的各項要素

資料來源：修改自王明仁等，1988；馮燕，1999；林勝義，2003。

- (一) 微視系統 (micro-system)：與學生個人成長最有關係的部分，直接影響個人發展，且與個人交流最直接，所以影響力最大。
- (二) 中介系統 (meso-system)：指的是微視系統間的互動關係，能協助個體在微視系統中發展；中介系統越發達，越有助於個人的發展。
- (三) 外部系統 (exo-system)：是指未直接參與運作，但是對個體有影響的系統。
- (四) 鉅視系統 (macro-system)：大環境中有關經濟、文化、教育等系統，雖未直接影響個體，卻是外部系統、中介系統與微視系統的基礎。

生態觀點在處理學生問題方面，強調個人與環境間的相互關係，也就是說，診斷學生的問題時，不僅限於學生本身，其家庭、學校、社區的影響亦是關鍵；處遇時不僅針對微視系統的個人予以協助，更要透過其他系統的結合以有效解決學生的適應、行為問題。所以，以生態系統理論做為理論背景的學校社會工作，即是要協助學校發展成爲一個開放的生態系統，藉由各種活動的安排來建立學校、家庭、社區相互連結的生態環境。

換言之，學校社會工作的生態觀點是以學生爲服務對象，由系統平衡的角度診斷與解決問題，而學校社會工作人員的任務，即是將各環節加以整合，以促進社會變遷，使生態系統中的各個次系統得以發揮正向的刺激，進一步由巨視、中介、外部與微視等面向來解決問題（李麗日，1999）。

二、台灣學校生態體系現況

(一) 學校的組織體系

學校的組織體系相當複雜，以台灣目前的狀況而言，組織層次有國小、國中、高中（職）、專科、大學及獨立學院等；「新竹市學校社會工作人員輔導方案」所從事的學校社會工作服務，主要推行於市內國中小學，但是根據工作人員所陳述，實際服務以國民中學爲主。

依據「國民教育法」規定，國民中學設校長一人，並視其規模大小，酌設教務處、訓導處、總務處、輔導室、人事及主計單位；學校組織體系各有其執掌任務，以下擇要說明各單位與學校社會工作的關係：

1. 校長

校長的職責是綜理校務，在學校的組織當中，校長是學校的領

導中心。校長對於學校社會工作而言，其角色為策劃者、協調者、督導者與評鑑者（林勝義，1998）；也就是說，學校社會工作方案，必須依照校長的核示去辦理，經由校長在行政上的協調，並且督導、評鑑學校社會工作的實施。Hancock（1982）曾指出，在學校組織當中，社會工作的相關方案都必須贏得校長的支持，絕不可低估其影響力。林勝義（2003）則認為，校長對於學校社會工作的重視程度，將影響工作人員的去留、經費與場所等行政支持，所以校長是學校社會工作能否在學校組織裡存在與發展的決定性因素之一。

2. 教務處

教務處掌理各學科課程安排、教學實施、學籍管理、成績考查、教學設備、教學研究等。以學校社會工作人員最常接觸的中輟個案為例，協助學生辦理復學或轉學的程序，涉及註冊組的學籍管理，復學後的學習安排，也需要與教學組、設備組協調。

3. 訓導處

或稱「學生事務處」；主要與輔導室配合實施生活輔導事項。就學生行為方面，舉凡曠課、校園暴力、藥物濫用、意外事件等等，都屬於訓導處的業務範圍，學校社會工作人員對於偏差行為或適應困難學生的處遇時，必然涉及訓導處的業務。另外，班級導師的安排亦由訓導處負責，與學生第一線接觸的導師，行政上隸屬訓導處。

4. 總務處

總務處掌理學校文書、事務、出納等業務，對於學校社會工作有支援的功能，包括簽發公文、場地借用、協助學生辦理助學貸款等事項，都需要總務單位提供相關資源（林勝義，2003）。

5. 輔導室

根據國民教育法施行細則，國民中學輔導室的工作職責包括：學生資料蒐集與分析、學生智力、性向、人格等測驗的實施、學生興趣、成就與志願之調查、學生諮商輔導、親職教育等。

在台灣，駐校社會工作人員通常配屬於輔導室，與學校既有的輔導成員形成輔導團隊，共同為學生提供服務。事實上，學校社會工作本為學校輔導工作的一環（林勝義，2003；官珍寧，1983），學校社工員與輔導室的關係之密切，不言而喻。

此外，學校另有人事單位與會計單位，兩者皆為學校組織體系的一

部份；「新竹市學校社會工作人員輔導方案」設計之初，五位社工員分別隸屬五所中心學校，即由各校人事單位負責人員招聘等工作；而相關活動經費的支用則需經過會計單位的認可。

（二）與學校社會工作相關的議題—因教育體制或教育人員而產生的價值衝突

學校社會工作人員進入校園，就如同一個專業進入另一項專業去運作，無論其養成背景、價值觀、問題認知與形式作風上都會有所差異，彼此間產生衝突亦在所難免（蔡依君，2003）。林家興（1999）的研究針對學校教師與行政人員的座談，以及駐校社會工作人員在學校組織體系工作的經驗，可以發現學校教育人員與學校社會工作人員文化上的差異，說明如下：

1. 教育工作重團體紀律，社會工作則重個別需求；
2. 教育工作重理想，社會工作重實際；
3. 教育工作重權威，社會工作重自主；
4. 教育工作重教師評量，社會工作重共同評量；
5. 教育工作重學業成就，社會工作重多面向改變。

李麗日（2000）與黃如足（2000）亦發現，社會工作教育中強調的創新、倡導、改變等觀點，與教育體系的保守、僵化、制式的作風，形成背道而馳的情形。所以在學生問題的處遇上，社會工作所重視的案主自決、個別差異，與學校管理學生的權威、紀律原則，常有相互衝突、抵觸的情形發生。

學生處在學校的環境之中，學校社會工作人員也於學校組織當中工作，如果學校組織的文化對學生有不利的影響，社會工作者基於維護學生的權益，必然直接介入學校的組織體系中。然而，介入前亦需全面瞭解組織結構的特性，適當的結合學校相關單位與人員，始能共同促進學生與學校兩者的改變（林勝義，2003）。

肆、學校社會工作的功能與角色定位

一、學校社會工作的功能

Constable（1999b）提出學校社會工作的功能在於利用學校社工員的專業技能協助學校達成其根本目標與任務。

李麗日（2000）的研究訪問六十三位具有學校社會工作實務經驗者，提出學校社會工作應具備下列七項功能：

- （一）環境促變：社工員應能扮演倡導、催化的角色，藉由對大環境結構面的影響，達到本質上的改善。也就是說，社工員得以由教育體制外的觀點檢視學校體制內的不合宜現象，藉由干預處遇，以維護學生權益，使教育功能得以發揮。
- （二）資源統整：資源的統整包含資源的開發、連結、轉介等。藉由資源統整的功能之發揮，學校社工員將成爲資源管理的角色，扮演學校、社區、社政、社福單位的橋樑。
- （三）溝通協調：社工員具備協調、談判等能力，擔任協調者的角色與功能。
- （四）觀念倡導：以社會工作的專業知能提供學校老師、家長不同的理念與作法，達到觀念宣導的目的。
- （五）學生輔導：支援學校輔導工作是學校社會工作人員最直接的業務。雖然學校社會工作在理論基礎、目標、服務內涵與學校輔導工作並不一致，但是各縣市學校社會工作相關計畫皆提到「提升輔導效能」等目標，新竹市方案更提出「增加學校輔導工作績效」爲其目的。所以，學生的輔導工作一直被視爲學校社會工作的主要功能。
- （六）家庭協助：家庭協助的部分，常由學校社會工作人員的資源整合、溝通協調的能力，運用更多資源來協助學生的家庭。
- （七）補足校外社工員之不足：社會工作人員支援，可使社政單位與民間社福單位社工員追蹤輔導的工作得以持續。

此七項功能經由專家學者的勾選與加權，依次選出了「資源統整」、「溝通協調」、「家庭協助」、「觀念倡導」、「學生輔導」等五項。

李文朗（1996）提出學校社會工作應有的五項功能爲：

- （一）輔導：包含心理輔導、教育輔導與職業輔導，學校社工員的重要角色即是幫助學生發展個別的能力，朝各方面發展。
- （二）諮詢：學校社工員必須扮演「老師的老師」的角色，以社會工作方法協助教師引導啓發學生。
- （三）溝通：學校社工員可提供學校行政的潤滑作用。
- （四）公關：也就是學校與社區的公共關係可透過學校社工員密切結合，將學校成果介紹至社區，同時將社區的需求反映給學校。

(五) 促變：學校社工員應輔助青少年發揮潛能，維護其權益。

綜合上述，學校社會工作的功能包含直接服務的「家庭協助」、「學生輔導」、「溝通協調」、「諮詢服務」，亦包括間接服務的「觀念倡導」、「環境促變」與「資源統整」等功能。

二、學校社會工作的角色定位

(一) 學校社會工作的角色

Zastrow (1996) 則認為學校社會工作人員的角色如下 (張英陣、彭淑華、鄭麗珍譯, 1998) :

1. 使能者 (enable) : 協助學生或家長澄清問題、共同尋求因應策略，提升個人獲家庭解決問題的能力。
2. 仲介者 (broker) : 協助學生或家長與其所需要的資源相連結。
3. 倡導者 (advocator) 倡導或檢討修訂相關政策或服務輸送流程，以維持案主權益。
4. 行動者 (activist) : 運用具體行動訴求制度上的改變。
5. 調解者 (mediator) : 對於不同需求的案主群，如特殊學生與家長，可扮演居中協調者。
6. 協商者 (negotiator) : 學校社會工作人員常代表學生或其家庭與其他個人組織進行協商，以為案主尋求最佳利益。
7. 教育者 (educator) : 學校社會工作人員提供有關學生之相關訊息，教導相關人員認識並因應問題之技巧與策略，瞭解資源的分佈與運用等。
8. 促發者 (initiator) : 根據社會發展與變遷趨勢，促使相關人員重視學生及家庭的需求，並擬計畫因應。
9. 協調者 (coordinator) : 協調相關服務機構或組織之服務，避免服務之重疊或不足。
10. 研究者 (researcher) : 從事相關研究工作，以提高服務效能。
11. 團體促進者 (group facilitator) : 學校社會工作人員可擔任學校專業團隊之領導者，負責有關方案之規劃、聯絡、推動、評估等過程，學校社會工作人員亦可在案主群所組成之團體或教師團體中擔任領導者，促進團體的改變或成員的成長。
12. 演講者 (public speaker) : 對案主群或相關專業團體、組織發表演說，以倡導服務理念、建立大眾對社會工作的正確認知、提

供正確的處遇作法與認知等。

(二) 學校社會工作與輔導、臨床心理工作的比較與角色區別

廣義的學校輔導工作指的是「將得之於行爲學科的原理原則實際運用在學校情境中之專業」；此項專業的人員統稱學校輔導員，事實上涵蓋了學校諮商員、學校心理學家、學校社工員（官珍寧，1983），而本研究所謂的學校輔導工作是指由學校輔導教師所提供的輔導服務（guidance services），是狹義的輔導工作；在原有的教育體制中，輔導工作若要加入其他的專業從事服務，其工作內容與角色定位必須加以澄清與定義，避免產生角色衝突的問題。

一般而言，學校輔導工作與學校社會工作不會被混淆，是因為通常前者指的是師範院校輔導系（所）畢業之輔導教師在學校從事的輔導工作，而學校社會工作則是受過社會工作專業經驗，以社工理論與方法（林勝義，1988）於學校體制之外為學校提供服務者。

但是，若以提供服務的人員之專業養成背景，以及組織編制系統兩項作為區分兩者的標準，似乎過於狹隘與偏頗。另外，根據陳玫伶（2001）的研究發現，即使是從事學校社會工作的社工員本身，亦有半數以上認為自己從事的是輔導工作，其專業角色認同有待釐清。

比較學校社會工作與學校輔導工作，在理論部分，雖然兩者有部分的諮商理論重疊，我們可以發現前者因由社會工作發展而來，對於案主（學生）問題的診斷，多以生態系統理論為考量，不僅採微視觀點，亦考慮案主系統的巨視觀點，重視社會情境中的個人行為；而學校輔導工作的服務對象主要為學生，即使談及家庭、學校，亦由微視觀點處遇，較少考慮外部系統因素的影響。比較輔導學系與社會工作的課程，亦可發現前者較偏重諮商理論、輔導原理、個人的問題與診斷，而後者則多有社會學、人類行為與社會環境、社會資源的運用等，不過社會工作與師範院校的輔導系所，皆強調實習的重要性。

再就兩者的服務對象區別，學校社會工作服務的對象包含學生、家庭、學校、社區與老師等，而輔導老師則重視學生本身的行為適應，即使以系統理論診斷學生問題，僅止於中介系統與外部系統的學校環境與學校教育，較少關心社會歷史脈絡中的學生個人，所以其服務對象雖包含學生、家長、教師，卻未有系統的連結，大部分是個別諮商、處遇，目的是讓學生能夠適應學校生活。

另外，學校心理工作的服務對象為特殊學生，對於精神疾病與心理失常的學生提供診斷、治療的服務。

茲將學校社會工作、學校輔導工作、學校心理工作三種專業的區別，分述如下：

表 2-1 學校社會工作、學校輔導工作與學校心理工作差異表

| 分類 區別標準 | 學校社會工作 | 學校輔導工作 | 學校心理工作 |
|------------|---------------------|----------|---------------------|
| 理論基礎 | 社會工作原理 | 諮商理論 | 臨床心理學、精神醫學 |
| 基本觀點 | 社會工作觀點 | 教育觀點 | 心理觀點 |
| 工作取向 | 發展取向 | 問題取向 | 診治取向 |
| 服務對象 | 學生、家長、教師、 學校、社區等 | 學生或團體 | 個別學生 (心理失常、精神病患) |
| 工作方法 | 個案、團體、社區 | 面談、勸告、諮商 | 測驗、診斷、治療 |
| 專業人員 | 學校社會工作師(員) | 學校輔導人員 | 臨床心理學家、 精神科醫師 |

資料來源：整理自翁慧圓，1994；林勝義譯，1984；張德聰，2000。

廣義的學校輔導工作專業人員包含學校社會工作、學校輔導工作與學校心理工作，就其理論基礎、工作取向與工作方法等方面而言，三者的專業角色是有差異的；但是，其主要的服務對象皆為學生，工作目標都在協助學生健全發展，因此三者應為交互支援的專業，以提供學生更完善的專業服務，增益學校輔導工作的效能。

第二節 我國學校社會工作的發展

壹、我國學校社會工作的起源

根據國民教育法第十條及職業學校歸成第三十七條、社會工作師法第十二條、特殊教育法第二十二條、少年不良行爲及虞犯預防辦法、中途輟學學生通報及復學輔導方案等，對於運用學校社會工作協助校園處理問題與輔導學生皆有解釋或明確訂定（鄭瑞隆，2000）。但是，我國學校社會工作到底從何時開始發展，卻因為對「學校社會工作」之界定的不同而有所差異，學者林勝義（2003）採「學校社會工作即是將社會工作的專業運用於教育領域」的觀點，將發展過程整理如下：

民國五十七年開始實施九年國民義務教育，國民中學增加「輔導活動」的課程，社會工作科系之畢業生受聘擔任相關課程的教師，社會工作學界修訂大學課程以因應需求。五十八年至六十一年間，政府機關與民間團體相繼舉行社會工作教學相關學術研討會，學者紛紛倡議在學校體制內設置學校社會工作員，協助解決學生的適應問題。民國六十二年，教育部明訂「學校社會工作」列爲大專院校社會系與社工系的選修課程，培育學校社會工作的人才；此爲「學界倡議時期」。

「民間推展時期」指的是中華兒童福利基金會（CCF，現改爲財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會）自民國六十五年起推展的學校社會工作服務方案。陳玫伶（2001）認爲提及我國學校社會工作的發展便不可忽視 CCF 的努力，因爲民國六十六年即有八個家庭扶助中心與縣市政府及國民中小學合作，派任一至二名社工員到校服務，爲民間團體之一大創舉。可惜的是，CCF 雖在六十七年至七十一年間以學校社會工作方式處理學生不適應行爲，提供個案及團體、親職教育、營隊等服務，但是在實施的第五年因經費不足而陸續停辦（王明仁等，1998）。民國八十二年，CCF 重新推出「學校社會工作方案」，在經費上先後獲得教育部與維他露公司的專款補助，八十四年則響應「教育部輔導工作六年計畫」繼續推行，並於八十五年與省教育廳及各縣市政府推動中輟學生「安學方案」，致力於中輟生的復學或就業。

CCF 從事學校社會工作方案時期之間，民國六十八年，教育部公布「特殊學校教師登記辦法」，第十三條規定：特殊學校得聘用受過專門訓練，並或有學士以上學位之社會工作人員、語言訓練人員、教育輔導與心理諮商人員，以及各類特殊學生所需之養護與訓練人員爲教師……。顯示政府肯定在特殊學校設置學校社工員的必要性。

民國七十年立法委員在總質詢時要求行政院在各級學校設立專任學校社工員，協助學生心理適應，以減少青少年行為問題。民國八十三年，行政院核定「建立社會教育網絡及輔導體系計畫」，其中一項計畫是在學校及社教機構設置「社會教育工作群」，其實就是學校社會工作的運用。民國八十四年頒佈「兒童及少年性交易防制條例」，第十四條規定應設置專門安置從事性交易之兒童或青少年之中途學校，應聘社工、心理、特殊教育等專業人員提供服務。

事實上，從事學校社會工作的民間團體除了 CCF 以外，人本教育文教基金會、群園基金會、台灣愛鄰協會等社會福利專業團體亦提供了學校社會工作的相關服務，但是考量其工作內涵、模式與「新竹市學校社會工作人員輔導方案」並不相同，研究者決定以性質相近的各縣市學校社會工作或專業輔導人員計畫做為比較。

貳、各縣市學校社會工作相關方案內容與分析

我國現階段的專業輔導人員計畫最初是依據「國民中學試辦專業輔導人員實施計畫」，由台灣省、台北市與高雄市聘用四十九名專業輔導員開始。台中縣、台北縣與新竹市跟進，招募社會工作等相關人員，進行學生輔導工作。以下就各縣市的推行狀況、工作人員工作內容、督導方式，以及方案的成效與困境逐一介紹，並針對現階段仍在實施的方案加以比較、分析。

一、台北市計畫的介紹

民國八十六年教育部訂定「國民中學試辦專業輔導人員實施計畫」，預計於省市試辦兩年。當時台北市招募八名專職工作者，並分為學校社會工作與學校心理工作兩組，期望以不同專業人力提升輔導效能。試辦兩年期滿後，教育部無意續辦，致使學校社會工作的推行暫時終止。

直到八十八年研議籌備「台北市各級學校社會工作試辦方案」，在翌年招聘十二名工作人員，重新開始學校社會工作的推展，將服務人員正名為「學校社會工作員」，並建立督導制度，以期提供學生、學校、社區、家長更具專業的服務，至九十一年更增加至十四名社工投入此專業服務。此服務方案的實施模式分為駐校社工模式與專案委託模式，前者是由試辦學校遴選社工員進駐學校輔導室，推行學校社會工作，同時引進相關社會資源，處理派駐學校之學生個案與所屬行政區其他學校之轉介個案；後者則是教育局專案委託民間社福團體協助處理非試辦學校的個案工作，並為駐校社工的個案處遇之後送單位（台北市政府，2002）。其計畫模式見圖 2-2。

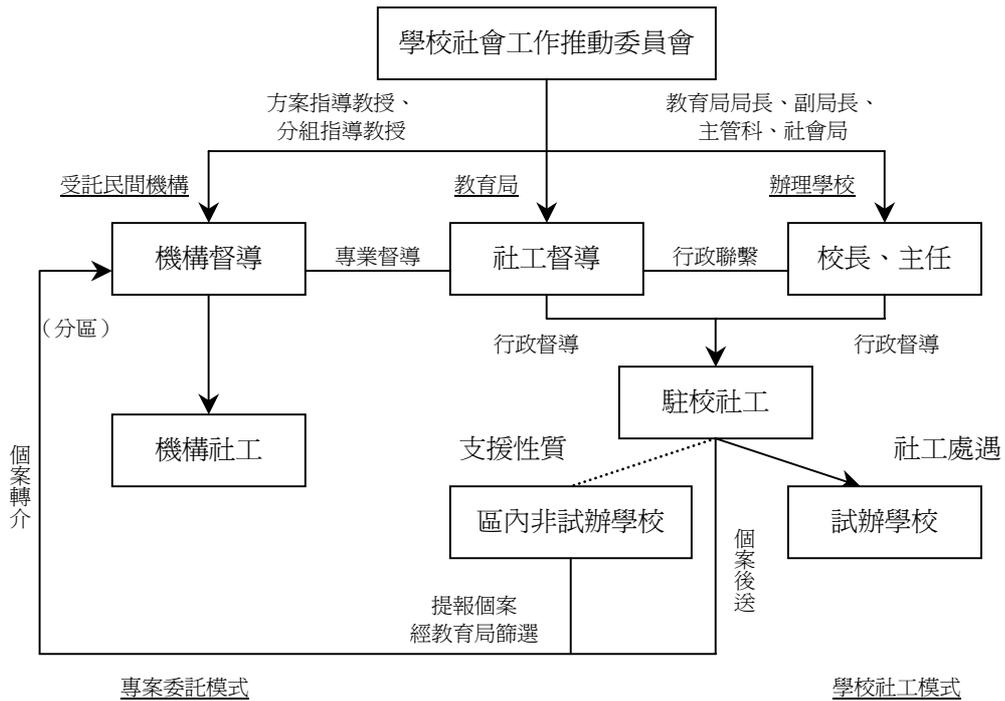


圖 2-2 台北市計畫工作模式

資料來源：台北市政府，2002。

(一) 工作人員的進用：依據「台北市各級學校九十一年度社會工作方案進用駐校社工師（員）甄選須知」，辦理學校甄試的要點如下：

1. 報名資格：中華民國國民，年齡在四十一歲以下，男性需役畢或免除兵役，並在國內外大專（學）以上社會工作系（組、所）畢業，或具有社會工作師證照。
2. 甄選方式：分初試、複試兩階段，初試為筆試，內容則為社會工作專業科目；複試為口試，內容包含社會工作專業知能、實務工作經驗及教育理念。
3. 錄取名額：各辦理學校一名，合計十二名。
4. 待遇：依「行政院暨所屬各級機關聘用人員注意事項」辦理，即支領約聘僱人員待遇。

(二) 工作內容

駐校社工師（員）的工作執掌包括：學生就學相關權益之保障；學生及其家庭、社會環境問題之評估與處遇；協助處理社會福利法規所定

之保護性服務；學區內社會資源之發掘、整合、運用及轉介；提供學校教職員工專業諮詢及協助；提供家長及社區居民專業諮詢及協助；舉辦、參與區域性個案研討會；其他教育局及學校交辦事項；於方案結束時提出報告。

（三）督導方式

台北市的試辦方案當中，督導制度的設置是很重要的一部份，其中包括專業督導與行政督導兩類，經由指導教授與資深實務工作者、業務相關人員的參與，充實學校社會工作員的理論概念與實務經驗。

（四）實施績效與困境

台北市的方案在各級學校中各有其工作重點，高中職的部分是情緒管理、親子關係及學校適應等問題的介入與輔導，國中是中輟生復學相關業務，國小的重點則是情緒管理。年度的評鑑結果顯示，各級學校的重點工作大多達成預期目標，其中，高中職組對於社區資源整合已具成效，國中組則在原有體制中加入社會工作專業後，學生求助的意願增加，國小組的個案輟學比例明顯減少，情緒管理、家庭功能失調、保護性個案亦獲得協助；至於受委託的機構分區支援學校處理相關問題，合作情況良好（台北市政府，2001）。

目前方案的困境分為兩個部分：一是駐校社工師行政上設於輔導主任或輔導組長之下，對於行政協調及學生個案之聯繫，常有不易使力的狀況；二是社工師與教職員對於個案輔導的意見常有不一致，形成社工師執行業務上的困難（馮燕、林家興，2001）。

二、高雄市計畫的介紹

高雄市的專業輔導人員計畫亦是八十六年開始推行兩年的試辦計畫，但是計畫內容與台北市並不全然一致。高雄市的計畫中，每校設置具有教師資格的專任輔導教師以及專業輔導人員各一名，所以參與試辦的六所國中皆有兩名輔導人力相互配合。高雄市計畫成果的績效評估提出：專業輔導人員具有高度專業素養及正向積極的人格特質，且提供學生、教職員及家長專業多員的諮商服務，同時妥善整合社會資源，並提供學校各處室相關之資源（林家興，1999）。

即使高雄市專業輔導人員計畫的成效深獲學校教師與學生的好評，但是隨著省市「國民中學試辦專業輔導人員實施計畫」試辦結束，高雄市的專業

輔導人員計畫未能持續，亦宣告終止。

三、台灣省計畫的介紹

台灣省依據「國民中學試辦專業輔導人員實施計畫」於八十八年招聘專業輔導人員三十四人，扣除未報到或離職者，同年五月共有二十一名在職者，分別分配於北、中、南三區的二十一所學校，其工作內容包括：針對嚴重行為偏差或適應困難學生的需要，進行個案診治、輔導與專案研究，並參與校內或校際聯合個案研討會；同時協助鑑定學生行為困擾之原因，研擬服務策略，以提供教師諮詢、諮商、轉介等服務；並結合學區義工辦理幹部培訓，以有效支援輔導工作等（引自陳玫伶，2001）。

台灣省的計畫因為實施範圍遍布全省各縣市，實務工作因應各縣市及各校的差異而有所不同。該計畫最後受限於經費不足，在兩年期限屆滿後停擺。

四、台中縣計畫的介紹

台中縣計畫的推動起源於八十六年的縣市長選舉之承諾，當時台中縣縣長候選人廖永來與財團法人人本教育文教基金會簽訂名為「邁向教育改革模範—跨世紀政府民間合作計畫」的教改合約，其中第六項「新政府將實現專業社工進入校園，結合輔導系統，成立校園支持系統，以因應社會變遷，處理青少年各種問題」（台中縣政府，2001）。所以台中縣計畫在初期是人本基金會進行專業督導與帶領，直至八十八年專案合作暫告段落，由縣府教育局學管課接續規劃與運行（陳玫伶，2001）。

台中縣「國民中小學專業輔導員輔導工作實施計畫」的工作目標與工作內容基本上與省市計畫並無太大的差異，不過在九二一震災之後，縣內國小以下學齡孤兒輔導亦為工作重點之一。

不過台中縣依據其行政區劃分為四區，初期全體輔導人員分區巡迴各國中小學，但是巡迴的模式未能深入與學校進行合作，因而衍生出角色定位、觀念落差等問題，於是除了地域的行政劃分外，又將工作模式分為重點學校與巡迴輔導兩種，且不斷增加重點學校數量。另外，為便於行政之管理，九十年增設督導一名及副督導四名，協助專案業務之推行。

台中縣的計畫在九十一年二月因政黨輪替，改為「張姊姊服務專線」，雖仍為中輟生提供服務，但其內容與性質已不盡相同。台中縣計畫實施四年有餘，卻未曾進行相關的評估工作。

五、台北縣計畫的介紹

台北縣為宣導學校社會工作的正確理念，完整建構學生三級輔導架構，並加強輔導行為偏差及適應困難學生，試辦設置專業輔導人員，透過以學校為中心，建構區域性青少年福利資源網絡，以滿足學生全人發展需求，並以社工專業提供學校師生及家長專業諮詢（台北縣政府，2001）。其組織架構如圖 2-3：

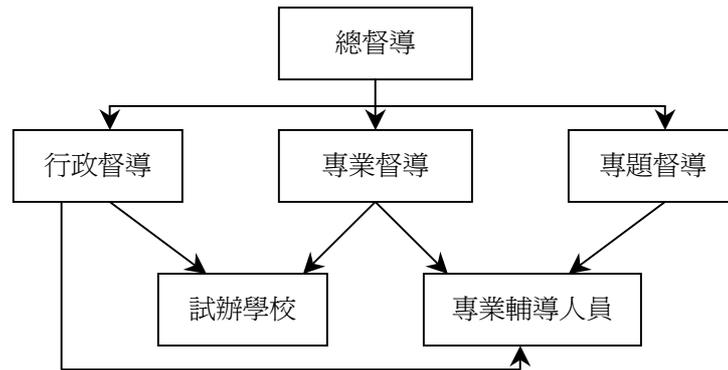


圖 2-3 台北縣計畫工作模式

資料來源：台北縣政府，2001。

（一）工作人員的進用：

1. 報名資格：國內外大學、獨立學院社會工作系（組）、研究所或相關科系、研究所畢業者，或社會工作專門技術人員高考及格者。
2. 錄取名額：十六名。
3. 待遇：依「行政院暨所屬各級機關聘用人員注意事項」辦理，以契約訂定之。

（二）工作內容

學校社會工作人員的主要工作內容包括：學生就學相關權益之保障；學生及其家庭、社會環境問題之評估與處置；社會資源之整合與運用；參與學校輔導工作之推展；其他上級交辦事項。

（三）督導方式

北縣督導小組的總督導由林萬億副縣長兼任；專業督導由總督導兼任；專題督導依工作需求聘請相關領域專家學者，進行專題討論；行政督導由教育局及推動小組兼任。所以在台北縣的方案當中，採取專業與

行政並行的督導制度，曾運用專業督導、專題督導、同儕督導、行政督導等多元方式進行督導工作。

（四） 實施績效與困境

依據台北縣政府所提出的成果報告，其方案的成效在於社會工作專業的理念與作法加強了學校、家庭與社區的連結，特別是社會資源的引用，增進了輔導功能；此外，保護性個案的處理、中輟生輔導、社區資源建構及危機事件的處理，都有明確成果（黃韻如，2001）。

在推動方案的過程中所遭遇的困境如下：學校中推廣社會工作概念與釐清學校社會工作人員角色定位不易；難以招募具備專業知識與工作經驗的社會工作人才；副縣長直接督導學校社會工作人員，導致學校與社會工作人員無法坦誠相處，亦影響專業督導會議的形式與專業度；學校社會工作人員計畫的落實有困難；行政督導不能完全解決學校社工人員所遭遇的行政問題（沈慶盈，2001）。

六、新竹市計畫的介紹

新竹市計畫的緣起與台中縣相同，為民國八十六年市長候選人蔡仁堅與人本教育文教基金會簽訂之教改合約，蔡仁堅當選後，於民國八十八年依據「新竹市立國民中學試辦設置專業輔導人員計畫」辦理專業輔導人員甄選，共招募五位駐校專業輔導員從事學校社會工作的服務（新竹市政府，1999）。八十九年新竹市計畫將工作員的職稱改為「學校社會工作人員」，方案名稱則為「新竹市學校社會工作人員輔導方案」。當時的社工員由各中心學校招聘，社工員行政上隸屬中心學校，直至九十一年二月，學校社工員改由市府教育局聘任。

與台中縣計畫不同的是，新竹市的計畫雖也歷經首長政黨輪替，方案仍持續進行中，且計畫辦理方案評估，考核執行成效，並逐年修改方案內容，以期更符合學校需求。

（一） 工作人員的進用：共進用五名學校社會工作人員。

（二） 工作內容

依據「九十一學年度新竹市學校社會工作人員輔導方案成果報告」，新竹市學校社會工作人員的工作執掌包括：新竹市政府指派之各項輔導專案工作；受理巡迴輔導區內學校轉介之嚴重偏差行為及適應困

難學生，進行個案評估及輔導、專案研究與設計，提供學生適性生涯規劃及情緒疏導等輔導團體策略；社會資源之發掘、整合、運用及轉介；提供學校、教師及家長諮詢服務；參與巡迴輔導區學校所辦理之校內或校際個案研討會，協助處理其他有關學生輔導事宜；協助中輟生復學輔導事宜；其他有關本市學生輔導事宜；提出工作成效報告。

（三）督導方式

1. 行政督導組：教育局局長、副局長、學務管理課課長及相關業務人員組成，定期召開督導會報。
2. 專業督導組：專業督導、諮詢教授，聘請學者專家擔任，定期召開社會工作人員團隊督導會議，瞭解工作推展情形，並協助解決困難問題。

（四）實施績效與困境

學校社會工作人員於各校執行業務的情形，以個案量最多，團體及社區的工作依學校需求而提供；在中輟生的問題方面，以學習問題、逃學、逃家居多，一般個案則是以抽煙、師生關係、暴力行為佔大部分（新竹市政府，2002）。

目前新竹市方案的實施困境如下（胡中宜，2001）：

1. 督導方面：目前以外聘諮詢委員進行個案督導及方案設計督導，如何在不同單位體制及專業權威中調和，是一大難題。
2. 資源方面：桃竹苗地區資源先天不足，社會工作人員皆反應學校導師轉介學生後，常陷於人力不足疲於奔命，或是感於服務後送系統不足。
3. 學校社會工作人員角色認知方面：學校社會工作人員常會發生角色錯置或角色模糊的現象。
4. 學校社會工作人員的在職訓練待加強。

七、各縣市計畫比較分析

研究者以下分別就各縣市專業輔導計畫的辦理方式、工作模式與工作人員職稱進行比較：

- （一）方式：分為教育部「國民中學試辦設置專業輔導人員計畫」（中央）與縣市政府自編預算推動的學校社會工作（地方）（林萬億、黃伶

蕙，2002)。

(二) 工作模式：分為駐校、巡迴，以及兩者配合辦理。

(三) 工作人員職稱：有社會工作人員、專業輔導人員、心理師、輔導老師等。

表 2-2 各縣市計畫比較表

| 比較面向 各縣市計畫名稱 | 辦理方式 | | 工作模式 | | | 工作人員職稱 | | | |
|-----------------------|------|----|------|----|-------|--------|------|------|------|
| | 中央 | 地方 | 駐校 | 巡迴 | 駐校、巡迴 | 專業輔導 | 學校社工 | 臨床心理 | 輔導老師 |
| 台北市國民中學試辦設置專業輔導人員實施計畫 | √ | | √ | | | | √ | √ | |
| 高雄市國民中學試辦設置專業輔導人員實施計畫 | √ | | √ | | | √ | | | √ |
| 台灣省國民中學試辦設置專業輔導人員實施計畫 | √ | | √ | | | √ | | | |
| 台中縣國民中小學專業輔導員輔導工作實施計畫 | | √ | | | √ | √ | | | |
| ◎ 台北縣國民中學設置專業輔導人員計畫 | | √ | | | √ | √ | | | |
| ◎ 新竹市學校社會工作人員輔導方案 | | √ | | √ | | | √ | | |
| ◎ 台北市各級學校社會工作試辦方案 | | √ | | | √ | | √ | | |

備註：有◎記號者為目前仍在執行之計畫方案。

資料來源：研究者整理。

各縣市的計畫因為經費與政治等因素陸續停辦，目前僅剩台北縣市、新竹市的計畫仍在執行。這三個計畫皆由「試辦計畫」逐漸轉變為「正式方案」，且工作人員的職稱也陸續由「專業輔導人員」明訂為「學校社會工作師(員)」，除了新竹市仍維持五名社工員，台北縣市所招聘的社工逐年增加中，顯示學校社會工作的專業逐漸受到肯定與重視。但是三者的社工員並非正式編制人員，新竹市的學校社工員甚至為約僱人員，直至九十三年三名資深社會工作人員轉為約聘人員、另二名維持約僱人員，社會工作進入教育體系，其專業發展仍有相當大的進步成長空間。

參、國內學校社會工作相關研究

為進一步對國內的學校社會工作的發展有全面性瞭解，研究者整理目前相關的研究做為本研究的參考依據，整理如表 2-3，整合此五項研究的發現與建議，有幾個共同點值得注意：

- 一、**目前學校社會工作有推行之必要**：王靜惠（1999）、林家興（1999）與李麗日（2000）的研究皆指出當前學校社會工作的確有立即推動之必要，同時亦肯定學校社會工作之成效，建議將其制度化，並一致認為「駐校模式」為最佳服務方式。
- 二、**清楚定義工作者的角色定位**：如前所述，各縣市計畫的工作人員名稱不一，角色定位與輔導人員無法區分，研究結果建議正名為「學校社會工作」將有助於釐清專業角色；王靜惠（1999）、林家興（1999）認為應建立學校社會工作的專業證照制度，陳玫伶（2001）則建議成立相關專業團體。
- 三、**應落實專業督導制度**：此五項研究一致強調學校社會工作中的專業督導之重要，建議落實推動行政督導與專業督導制度，以利督導功能的發揮。
- 四、**工作人員的職前訓練**：聘任具有社會工作專業背景的工作員從事學校社工相關服務是必要的，學校社工員的聘任必須建立基本的資格要求。王靜惠（1999）、李麗日（2000）、陳玫伶（2001）、蔡依君（2003）等研究均指出加強職前訓練，讓社工員在心理與專業知能上有充分準備，將使之更能勝任學校社會工作的專業任務。

綜合上述研究發現，我國的學校社會工作正逐步推動當中，服務成效已經逐漸被社會大眾所認可，但是這些研究同時指出目前專業督導制度不足、角色定位不清、與學校輔導工作混淆等困境需要突破。此外，王靜惠（1999）與陳玫伶（2001）的研究建議進行單一方案之評估研究、或定期對實務內涵進行評估工作，將有助於服務績效的展現，使學校社會工作的專業成效被認同。

表 2-3 學校社會工作相關研究摘要

| 研究主題 | 研究者 | 研究時間 | 研究對象 | 研究方法 | 研究發現 | 實務建議 | 對未來研究建議 |
|------------------------------------|-----|---------------|--|-------------------------------|--|---|--|
| 我國學校社會工作實施之探討： CCF、台北市、台中縣之推展經驗 | 王靜惠 | 1998 -1999/7 | 台北市試辦計畫及台中縣計畫之相關人員 1. 專業輔導員 9 名、督導 2 名 2. 學校校長、主任及老師 15 名 3. 計畫負責人 3 名、社區機構 1 名 | 深度訪談 | ◎實務內涵有四項特色： 1. 生態系統觀點的應用取向； 2. 由傳統一臨床模式到社會互動模型的發展； 3. 個案工作為主的服務內涵； 4. 學校社工與輔導的雙重角色。 ◎實施過程困難 1. 學校輔導功能不彰； 2. 學校社會工作專業未獲認同； 3. 專業督導不足； 4. 教育體制的限制。 | ◎初期階段 1. 尋求有意願的學校進行合作； 2. 提供駐校式服務； 3. 學校社會工作名稱與實務內涵的明確； 4. 各校兩名學校社工員； 5. 職前訓練的加強； 6. 專業督導制度的建立； 7. 評估方案成效； 8. 學校社會工作的倡導。 ◎長期發展 1. 提升學校輔導人員專業功能； 2. 發展國小與國中輔導連結； 3. 學校社會工作制度化； 4. 專業養成的培訓； 5. 成立學校社會工作的組織； 6. 證照制度的建立。 | 1. 進行單一方案之評估研究 2. 擴大研究對象與範圍 |
| 國民中學試辦專業輔導人員實施成效 及可行推廣模式評估 | 林家興 | 1998 -1999/11 | 台灣省、台北市、高雄市試辦計畫之相關人員 1. 專業輔導人員 36 名 2. 學校校長、主任 30 名 3. 輔導教師與導師 24 名 | 1. 文件分析 2. 問卷調查 3. 焦點團體 | 1. 台北市、高雄市成效優於台灣省，城鄉間有所差異； 2. 角色定位不夠清楚不利輔導工作執行與專業功能的發揮； 3. 接受合格督導者較能處理角色定位問題、得行政配合、釐清工作執掌及發揮專業輔導功能； 4. 試辦學校人員肯定方案成效； 5. 試辦方案應繼續辦理。 | ◎立即可行建議 1. 繼續辦理專業輔導人員方案； 2. 釐清專業輔導人員的職稱，使角色定位更為明確； 3. 統一規範最低專業與行政督導的資格與時數； 4. 專業輔導人員的安排以駐校為原則。 ◎長期建議 1. 建立專業輔導人員證照制度； 2. 協調相關部會提撥專業輔導人員的員額與經費； 3. 逐年增加試辦學校，逐年由國中擴充到小學及高中。 | |
| 我國國中、國小學校社會工作制度建 構之探究 | 李麗日 | 1999 -2000/7 | 1. 縣市政府督導及社工員 43 名 2. 專業輔導人員 10 名 3. 家扶社工員 10 名 4. 專家學者 15 名 | 1. 深度訪談 2. 德爾法 | 1. 學校社會工作有立即推動的必要； 2. 學校對社工員的接納度越來越好； 3. 未來的困難在於制度面建立； 4. 學校社工應突顯專業功能； 5. 視學校個別狀況區分學校社工與學校輔導二大不同專業； 6. 推行模式以設置於教育體系內及駐校方式最被接受； 7. 其他包括制度面向的準備及制度內容的建構和推動等。 | ◎制度建構的建議 1. 以「教育局聘任學校社工師模式」及「學校社工師納入學校編制模式」為考量； 2. 正名為「學校社工師」； 3. 區隔學校社工師及輔導老師或其他專業人員； 4. 學校社工師之聘任予以統一並建立基本資格要求； 5. 督導體制應同步推動； 6. 建立員額配置的標準。 ◎制度推動的建議 1. 制度推動與教改結合； 2. 成立統籌規劃小組來推動； 3. 以學校為中心的合作模式為發展方向，建立網絡體系； 4. 以傳媒提升對學校社會工作的認識； 5. 大專院校應增加學校社會工作師資、科目及實習機會； 6. 師資養成開設學校社工課程。 | 1. 增加對教育、輔導對象之研究，以增加不同體系專業人員看法； 2. 要以真正從事學校社會工作者為對象以建立本土化之制度。 |

| | | | | | | | |
|---------------------------------------|------------|---------------------|---|-------------|--|---|---|
| <p>台灣學校社會工作之專業實踐及其影響因素</p> | <p>陳玫伶</p> | <p>2000 -2001/6</p> | <p>各縣市計畫之專業輔導人員共計 91 人</p> | <p>問卷調查</p> | <p>◎台灣學校社會工作運作現況：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 教育主管單位與服務學校無法充分發揮行政管理之全職； 2. 工作人員對預算之滿足偏低； 3. 服務學校之情感支持高，但對實務功能瞭解不足； 4. 專業訓練及專業支持普遍不足； 5. 同儕支持與同儕回饋程度高； 6. 專業認同仍有待釐清。 <p>◎學校社會工作專業實踐及其影響因素：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 生態系統應用於個案系統之評估極高，但應用於社區的介入偏低； 2. 運用一般傳統式學校社工方法偏高，而社工專業方法之運用有待提升； 3. 最常對個案直接系統提供服務，對外部系統的接觸則不足； 4. 基本倫理與價值之實踐高，而實務配合倫理較少被實踐； 5. 多扮演聯絡整合之角色，卻少扮演政策影響角色。 | <p>◎對實務工作者：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 加強運用生態系統於社區系統、學校家庭系統的介入； 2. 調整傳統式一般工作方法之運用，以學校社會工作方法展現成效； 3. 提升與外部系統、家庭社區系統之聯繫； 4. 落實學校社會工作中實務配合之倫理； 5. 持續扮演聯絡整合角色，掌握發揮政策影響契機； 6. 提升同儕間之支持與回饋； 7. 為自我專業訓練與成長負責； 8. 釐清對學校社會工作專業之認同。 <p>◎對教育主管單位及服務學校：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 釐清角色定位並正名為「學校社會工作」； 2. 加強教育主管單位及服務學校之行政管理； 3. 落實督導制度； 4. 加強專業訓練與教育； 5. 建構同儕支持之團對運作模式； 6. 結合學術單位進行定期績效評估； 7. 專業人才之慎選； 8. 建立學校社會工作之專業團體； 9. 倡導各縣市政府積極比照推行。 | |
| <p>中輟服務過程學校社會工作人員面臨的衝突、困境與處遇方式之探討</p> | <p>蔡依君</p> | <p>2002 -2003/6</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 各縣市計畫之學校社會工作人員 2. 從事中輟服務之民間社會福利機構之社工員 | <p>深度訪談</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. 社工員參與中輟生服務的模式有：學校社工編制、專案委託、外展服務及隸屬行政單位； 2. 學生中輟因素包括：學習因素、家庭因素、學校因素、社會誘因及偏差行為； 3. 社工員價值多元、彈性，其功能為：心理支持、觀念教育、資源協調及生活使能等角色； 4. 社工員的服務衝突包括：中輟生所處環境無法提供適當支持和協助、社工員無法滿足中輟生與其環境成員的需求、中輟生個人價值觀與行為、中輟服務資源不均與不足等所產生的衝突； 5. 社工員因衝突所面對的服務困境包括：結構制度困境與服務決策困境； 6. 社工員解決服務困境的方式有：以中輟生為主要處遇目標、以中輟生所處環境進行干預、自我調適。 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 社工員從事中輟服務應有充足準備； 2. 建構完善之督導系統； 3. 建構完善資源網絡連結系統； 4. 在學校中設置學校社工員； 5. 重視社工員在中輟服務中的專業累積。 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 擴大研究區域、受訪對象； 2. 增進研究者訪談能力； 3. 驗證研究提出的討論。 |

資料來源：研究者製表，整理自王靜惠（1999）、林家興（1999）、李麗日（2000）、陳玫伶（2001）、蔡依君（2003）。

第三節 方案評估的內涵

壹、方案評估的發展

二次世界大戰以後，學術界認為客觀、實務的研究才能認清問題的本質，有效的解決問題，所以五〇年代開始針對心理治療與青少年犯罪防治相關的評估研究；六〇年代之後，社會福利服務相關人員發現，評估的結果可應用到社會政策的發展與修正，各項方案計畫的評估工作便更加的蓬勃發展；七〇年代許多人從事貧窮、兒童虐待方面的分析與防治工作，並針對相關方案進行成果評估；而八〇年代之後，社會工作機構更是進入所謂的「責信時代」，方案評估日益受到重視（江一聖，1999；黃源協，1999；簡春安、鄒平儀，1998）。其中簡春安、鄒平儀（1998）認為，經濟因素是造成方案評估受到重視的一大因素，因為當經濟不景氣的時候，每一分錢的使用最好都要獲得最大的效益，否則將形成資源浪費，所以方案的評估工作勢在必行；此外，消費者意識逐漸抬頭，受服務的對象或納稅人有權瞭解各項公共服務是否必要與有效，皆必須透過評估分析來考驗收費的合理性。也就是說，一個專業考慮到其專業形象，確保其服務的品質，需仰賴方案的評估來證明方案的有效性與必要性，藉以獲得社會大眾的信賴與支持。

貳、方案評估的定義

評量方案責信的方法有許多，包括過程責信、會計年度責信、法律責信、服務輸送等。其中績效評估以效率、品質和效益三個觀點去評量服務方案，是最具有普遍性與全面性的評量方法（趙善如譯，1999）。

其中，效率指的是服務方案輸出（output）和輸入（input）的比例；而品質的部分，則是品質輸出與輸入的比，有責信的服務方案應致力於提高該比例；效益係指成果和輸出的比例（黃源協，1999）。所以，績效評估就是服務方案的效率、品質和效益的資料蒐集；只是效率的追求有時並不符合社會服務方案推廣的精神（趙善如譯，1999）。

Kettner、Moroney & Martin（高迪理譯，1999）將方案視為一個系統，方案計畫之構成應包含輸入（inputs）、運作過程（throughputs）、輸出（outputs）與成果（outcomes）等四個要素。

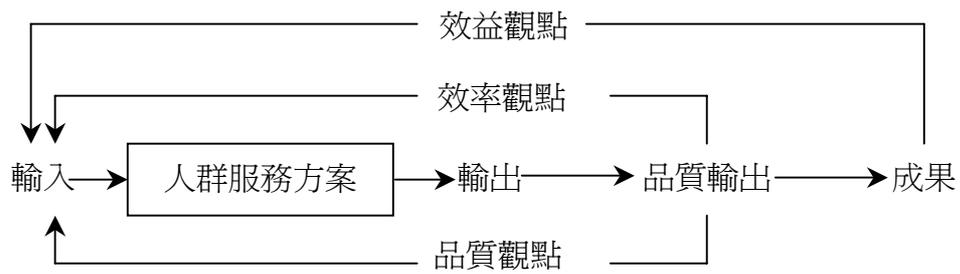


圖 2-4 擴大的系統模式與績效評量

資料來源：引自趙善如譯，1999。

在社會服務方案當中，輸入包含了五個次要素：案主群、工作人員、物質資源、設施與設備器材；運作過程指的是服務提供的過程，在方案服務過程中運用人員與其他資源來協助案主，使其完成服務（輸出），並解決他們的問題（成果），所以運作過程的構成要素包含服務的定義、服務工作項目、干預的方法等；而輸出則是案主所完成的服務，如何界定、何時界定，視方案內容與性質而定；成果的評估在社會服務中非常受到重視，指的是方案開始與結束之間，案主的生活狀況品質是否改善（高迪理譯，1999），也就是說，案主是否成為想要達成的狀態，或是移除了其不想要的狀態（宋家慧，2001）。

參、方案評估的重要性

方案的評估即是對於方案在解決或降低問題時的效應所從事的系統性探究（高迪理譯，1999）；其目的在於經由科學思考、方法、測量和分析，瞭解方案成功或失敗的訊息，做為管理、決策的依據，最重要的，是提升服務方案的效率、效益與品質，也就是增進案主的利益。

Posavac & Carey（1996）提出方案評估的理由如下（引自黃源協，1999；劉素芬，2001）：

- 一、將資源提供給真正需要的人：若方案計畫者未經過仔細的評估診斷，即提供案主其預測的所需服務；然而這樣的方案設計很可能造成所提供的服務與案主潛在需求有嚴重誤差。
- 二、確認所計畫的方案確實提供服務：透過方案評估，可以進行監督，確保方案已聘僱所需的人員、提供服務、案主獲得服務。
- 三、檢驗整體結果：方案的設計與執行預期會帶來成效，方案的評估協助管理者檢視服務方案的具體成效與結果。

四、決定何種服務成效最佳：人群服務方案以各種方法提供服務，方案評估有助於管理者瞭解各方案間的成效與結果，得以選擇最適當的方案。

五、選擇最能滿足需要的服務類型：方案評估協助管理者比較方案間的效益，將有限的資源分配至最需要的人身上。

六、提供資訊以維持及增進服務品質：方案的執行應能有益於服務接受者，管理者若能發展適當的評估方法，確保服務輸送的順利，便能維持或改善方案的品質。

七、小心非預期的效應：評估的另一項重要性在於協助管理者注意解決問題時所製造的非預期效應，減少因方案而造成的負效果。

研究者認為方案評估的功能與意義主要在於確保服務的提供是案主的需求，且方案提供合理可行的策略以滿足案主，另外瞭解方案的執行狀況，確定方案確實提供案主所需的服務，最後檢視案主是否因為方案提供的服務而改善其狀態，若方案成功解決案主的問題，則持續發展方案，為案主服務，若無法達到預期成效，應該修正方案以維護案主權益，確保服務的品質與效果，然而過程當中也應注意非預期效應帶來的負面效果。

肆、方案評估的類型

一個服務方案的評估，根據其目的、任務、對象與性質的不同，有不同的評估方法；整理相關文獻發現，目前學者對於方案評估的看法與分類各有差異。一般針對服務方案的績效評估類型主要分為兩種：一是形成性評估（formative evaluation），一為總結性評估（summative evaluation）（簡春安、鄒平儀，1998；高迪理譯，1999；江一聖，1999）。前者的目的在於改進正在執行中的服務方案；後者則是在服務方案的結束階段或是針對服務結果進行評估（簡春安、鄒平儀，1998；宋家慧，2001）。

馮燕（1993）提出社會福利計畫的規劃過程，其實指的是一個發展社會福利計畫的評估過程，其最後的產出便是經過評估的社會福利計畫，此過程即為形成性評估；計畫執行後，對於整體計畫的影響與效果（impact）做完整的評估，稱為總結性評估。所以形成性評估與總結性評估皆為社會福利計畫形成過程的一部份，前者發生較早，目的在於對設計中的計畫進行評估修正，使其更臻完善；後者則是該計畫執行結束後對於計畫目標的達成與否所進行的評估工作，也就是評斷其成果與影響。

以下就兩者的差異，分述如下：

形成性評估：這是一種過程的評鑑模式，該模式著重正在進行中的社會福利服務或活動，以及該服務或活動如何影響結果。所以評鑑的對象是服務方案為主，重點在於對方案的控管，而非檢視成果，具有監督功能；其目的為提出改進方案的意見，協助方案的推展和改善（江一聖，1999）。

總結性評估：較關心社會服務方案的產出（outcome）和成效（effectiveness）。此種評估的設計是為檢視方案的成果和目標被達成的程度，亦即方案的相對成功與失敗率（高迪理譯，1999）。

由上述可知，形成性評估與總結性評估皆是社會福利方案發展的一部份，且相同重要。兩者差別在於時間發生的先後，以及評估的目的；形成性評估是在計畫執行過程中所進行的評估工作，目的是提供計畫修正的方向，使計畫更符合實際需求與狀況，總結性評估則是計畫結束之後對計畫成果進行的評估工作，也就是瞭解方案有無達成目標、方案對受服務者的影響為何。

另外依據評估的內容，學者分別將社會服務方案的類別區分如下：

Kettner、Moroney & Martin 提出下列四種評估類別（高迪理譯，1999）：

- 一、效力評估：效力評估（effort evaluation）關注的焦點在於服務活動的數量，也就是評估方案究竟提供了何種服務，以及有多少的服務量（高迪理譯，1999）。所以效力的評估反應了服務運作的過程。
- 二、成果評估：方案評估中最常見的就是成果評估（outcomes evaluation）（簡春安、鄒平儀，1998）；其檢視一個方案執行之後所達成的結果，也就是確認方案成果的達成與否。
- 三、適切性評估：整體表現適切性之評估（adequacy of performance evaluation）有時也被稱為影響效應評估（impact evaluation）；其目的在於檢視服務方案是否滿足案主需求（高迪理譯，1999）。
- 四、成本—效率／成本—效益評估：成本—效率評估（cost- efficiency evaluation）重視提供方案所服務的單位成本；成本—效益評估（cost-effectiveness）則偏重達成某結果的總成本（高迪理譯，1999）。

Posavac 和 Carey（1996）則提出評估的種類有需求評估、過程評估、成果評估與效率評估，分別說明如下：

- 一、需求評估：即是針對服務接受者所面臨的問題進行資料蒐集，藉以瞭解其未被滿足的需求，或是對於方案的期待，最為方案設計的依據。

二、過程評估：一旦方案開始執行，評估的重點即為記錄方案執行的內容；所謂的過程評估指的是「檢查並測量方案進行的每個步驟與細節，以及它如何造成相關因素的變化（簡春安、鄒平儀，1998）」。

三、成果評估：重點在於檢視方案有沒有效果，也就是目標的達成程度。所謂效果（outcomes），也就是方案所要達成的目標（Babbie, 1991）或是案主生活品質或特定行為改變與提升的情況。效果的測量，分為短期：處遇後立即可見的改變；以及長期：一段時間的追蹤，觀察與測量到的改變持續性（Kettner 和 Martin, 1993）。

四、效率評估：此評估方法檢視方案成本與效益的問題，假設一個服務方案被證實具有高度的成效，但是考量其投入的資源花費卻過於龐大，則可能不是一個最佳的選擇方案。

Posavac 和 Carey 說明這四種評估類型有其邏輯順序，首先，若無適當測量服務接受者的需求，則無法合理的設計服務方案；其次，方案缺乏有效執行，便不能預期方案達到良好的成效；再者，方案如果沒有成效可言，更無須理會效率的問題（引自劉素芬，2001）。

雖然方案評估的分類有許多種，但是針對上述評估類別加以分析可以發現以下幾點：「需求評估」是一個方案設計之初，針對受服務對象的需求與期待所進行的評估工作，而所謂的「效力評估」，欲檢視的是服務輸送過程，也就是「過程評估」的內涵；「需求評估」與「過程評估」兩者皆為服務方案設計、執行、發展中所從事的評估，目的在檢驗方案的必要性與執行內容，是方案設計、修正的依據，此為「形成性評估」的範疇。而「成果評估」與「整體表現適切性之評估」著重在方案是否達成預設目標，以及是否滿足案主需求，與「成本—效益評估」檢視達成效果所使用的總成本，皆為方案執行結束之後，針對其效果、影響、價值，所進行的評估，屬於「總結性評估」的範疇。

此外，若以評估者的身份來區分，則可分為內部評估與外部評估（趙碧華、朱美珍編譯，1995）：

一、內部評估：方案的評估者受雇於被評估的機構，他們便是「內部評估者」。內部的評估有幾項優點：（1）是對於執行方案的組織、方案內容有較為詳細、精確的瞭解；（2）對於研究設計與方法在可行性與實際障礙均較敏感；（3）容易獲得方案人員的信任，獲得較好的合作與回饋；（4）有助於往後的研究與評估的持續進行。當然，內部評估也會因為評估者對於方案的承諾，評估結果可能較不客觀。

二、外部評估：係由機構外的人員對於方案或計畫進行的評估工作。外部評估的優點即是可以維持評估的中立與客觀性、避免研究「邊際人」角色地位不一致的困擾（劉素芬，2001）。其限制可能是評估者與方案人員的關係疏離，資訊取得不易。

本研究當中，研究者非「新竹市學校社會工作人員輔導方案」的工作人員，亦不受新竹市教育局委託進行評估工作，故屬「外部評估」；另外，採用的 CIPP 評估模式兼具了「形成性評估」與「總結性評估」的內涵，將針對受訪者的需求、方案設計的內容、執行過程與成果四部分進行評估，在下一節中分析說明。

第四節 CIPP 評估模式

壹、CIPP 評估模式的起源與發展

在 1960 年的時候，美國國會通過「初等及中等教育法案（America's Elementary and Secondary Education Act, ESEA）」，提供全美國各學區數十億美元的補助款，目的是改善文化不利學生的教育，以及提升初等及中等教育的品質；這個法案同時要求教育人員評鑑受該法案所補助的方案，如果無法提出評鑑計畫，也就無法取得補助。但是當時的教育評鑑方式並不符合需求，因為傳統以目標達成程度做為評估標準的方法，只能在方案結束後提出報告，無法即時協助工作人員發現並解決問題；而且學生的需求是多元的，沒有一項共同的目標可以反應其發展與需求；再者，技術方面亦無符合文化不利學生的測驗標準，所做出的成果評估，未能真正說明他們的改變；另外，Stufflebeam 在訪問方案相關人員後發現，同一份方案活動卻因為不同的學校或老師而進行的內容並不一致，教師對於如何實施方案感到困惑，甚至不瞭解實施計畫內容，如此蒐集而來的結果資料，並沒有意義。於是 Stufflebeam 等人逐漸發展出一套適當的評估模式（Stufflebeam & Shinkfield, 1985）。

Stufflebeam 認為評估的意義不應只在於確定目標有無達成，評估應該要有助於方案的管理和改進，以提供有用的資訊做為改善的方向，也就是說，Stufflebeam 重新定義評估為「一個提供有用資訊以作決定的過程」。Stufflebeam 提出，進行方案評估應先確定決定的種類，以便擬定適當的策略。Stufflebeam 等人認為最先應決定方案設計的實施部分，例如：如何使教師們進入狀況、如何爭取社區支持、如何安排學生所需的交通等等，這些決定稱為「實施性決定（implementation decision）」；為了瞭解運作上會發生的哪些問題，並尋求方法解決，從事評估工作的人員持續觀察方案活動。另外，因為此項補助是以年度為週期，年度結算時，必須決定該方案繼續或終止、補助金額增加或減少，Stufflebeam 認為應由「裁決性決定（recycling decision）」釐清方案的結果，並發展實施一套評定量表。

這也就是說，Stufflebeam 所提出的評估方式包含兩個重要的部分，一為「過程評估（process evaluation）」，用以引導方案的實施；另一則為「成果評估（product evaluation）」，用來裁決方案的成效。其中，成果評估是傳統的評估方式，而過程評估則是新的一項嘗試。

後來，有人提出此一評估途徑忽略對目標（goals）的評估，因為目標的選擇顯示方案的希望與企圖，是一項主要的決定，Stufflebeam 認為方案目標的設定不應只由文獻發展而來，更需要對學生的需求做系統化的評估研究，協助教育人員

選擇理想的目標，這種選擇理想目標的決定，稱為「計畫性決定（planning decision）」，而這種決定需要靠「背景評估（context evaluation）」來提供資訊。

不過，Stufflebeam 等人又考慮到，到底應採取何種方法來達成目標與需求，這類的決定為「結構性決定（structuring decision）」，並建議採用「輸入評估（input evaluation）」來提供訊息，藉以確定和評估方案設計有別於其他可能方案的優點。

經由這些過程的演變發展，Stufflebeam 所提出的評估模式基本架構大致完成，即是以背景評估確定方案目標，以輸入評估協助修正方案計畫，以過程評估指導實施策略，以成果評估協助決定方案的有效性與必要性。Howard Merriman 集合上述評估方式的第一個字母方便記憶，成就了 CIPP 評估模式的名稱與基本架構（江啓昱，1993）。

貳、CIPP 評估模式的意義與內涵

所謂 CIPP 評估是背景(context)、輸入(input)、過程(process)及成果(product)四種評估的縮寫。它是 1965 年美國通過「初等及中等教育法案（America's Elementary and Secondary Education Act，ESEA）」時，聯邦政府要求所有接受該法案補助的方案，皆須使用的評估方法。其架構為以背景評鑑（context evaluation）來幫助目標的選定，以輸入（input evaluation）來幫助研究計劃的修正，以過程評鑑（process evaluation）來引導方案的實施，以成果評鑑（product evaluation）來提供考核性決定的參考（黃光雄，1989）。

CIPP 評估模式經過美國「全國評估委員會（National Study Committee on Evaluation）」的擴展，以及 Stufflebeam 與 Shinkfield（1985）的修訂，進一步提出「評估」的定義為「評估是一種劃定、獲取，和提供描述性與判斷性資訊，以便指導作決定、符合績效責任的需求，及增進對研究現象瞭解的過程。這些資訊要涉及某些受評對象的目標、設計、實施和影響的價值與優點」。這個定義說明了 CIPP 模式中的重要觀念，包括：指出評估的目的有三，一是指導作決定，是最重要的目的；二是提供記錄以為績效責任之用；三是增進對研究對象的瞭解。此一定義也指出評估不應是一個事件，而是一個過程（江啓昱，1993）。

在 CIPP 的評估模式當中，包括四項評估種類，包括：背景評估、輸入評估、過程評估與成果評估；表 2-4 分別由評估的目標、方法和功用等三方面，說明此四種評估的基本意義。

表 2-4 CIPP 評估模式中四種類型的評估

| | 背景評估 | 輸入評估 | 過程評估 | 成果評估 |
|---------------|--|--|---|--|
| 目標 | 界定機構背景； 確認對象及其需求，確認達成這些需求的機會； 依據需求來診斷問題並評斷所擬定的目標是否能滿足所評估的需求。 | 評估及確認下列各項：系統的各種能力、數種可替代的方案實施策略，實施策略的設計、預算及進度。 | 確認或預測程序設計或實施上的缺點；記錄及判斷程序上的各種事件及活動。 | 蒐集對結果的描述及判斷；將其與目標以及背景、輸入、及過程之訊息相互聯繫；解釋其價值及意義。 |
| 方法 | 使用系統分析、調查、文獻探討、聽證會、晤談、診斷測驗、以及德懷術 | 將現有的人力及物質資源，解決策略及程序設計列出清單，並分析其適切、有效及合算的程度；利用文獻探討，訪視成功的類似方案，建議小組以及小型試驗室等方法。 | 追蹤活動中可能有的障礙，並對非預期中之障礙保持警覺，描述真正的過程；與方案工作人員不斷交往，並觀察他們的活動。 | 將結果的標準賦予操作性之定義，並加以測量；蒐集與方案有關之各種人員對結果的評斷；從質與量的分析。 |
| 在變革過程中與作決定的關係 | 用於決定方案實施的場所、目標與方針；提供判斷決定的一種基礎。 | 用於選擇下列各項：支持的來源、解決策略以及程序設計；提供評斷方案實施狀況的基礎。 | 用於實施並改善方案的設計及程序；提供一份真正過程的記錄，以便日後用以解釋結果。 | 用於決定繼續、中止、修正某項變革活動，或調整其重點；呈現一份清楚的效果記錄。(包括正面與負面、預期的與非預定的效果) |

資料來源：Stufflebeam & Shinkfield, 1985；江啓昱（1993）；黃光雄編，（1989）。

參、CIPP 評估模式應用於社會服務方案

由上述文獻發現，CIPP 評估模式為教育領域所使用的評估方式，社會服務

相關方案極少使用該評估模式，研究者決定以 CIPP 評估模式來評估「新竹市學校社會工作人員輔導方案」，基於以下四個理由：

- 一、評估模式的考量：為落實評估的理念，教育學者或是行政學者針對政策或計畫方案發展出各種不同的評估模式，其中最主要的包括：目標導向、強調輸入的判斷導向、強調成果的判斷導向、決策導向與自然探究等五種模式（Popham, 1988）。目標導向僅止於對計畫目標的達成程度進行比較與認識，此類研究結果對於方案改善的作用不大，且其資訊範圍過窄，不足以建構出評量方案價值的基礎（黃晶瑩，1996）；強調輸入與成果的判斷模式則是傳統評估模式，因其只重視計畫的前後兩端，無視於計畫執行階段的過程，另一方面，兩者所強調的事前標準設定無法因應計畫執行而進行調整，因此為計畫方案的改進之貢獻有限；自然式評斷模式（Naturalistic models）乃強調運用參與式的觀察、深度訪談、個案研究、內容分析與歷史回溯等方式，重視質的資料蒐集，此種模式容易淪為較為主觀的判斷。相較而言，決策導向的評估模式（Decision-facilitation models）中的 CIPP 評估模式結合背景、輸入、過程與成果四項連慣性的評估，為一項周全的評估模式。
- 二、評估的對象皆為方案：無論是教育方案或是社會工作的方案，兩者同樣強調「需求評估」的重要性，前者重視的是教育方案施行對象（通常是學生）的先備條件，也就是他的能力、資源，對該教學內容的需求程度，而後者則重視服務對象的需求、對方案的期待、系統的問題；另外，兩者服務輸送的過程，皆有以下的基本要素，即是服務的輸入、過程、輸出與結果，所以，教育方案與社會服務方案的內涵相仿，以教育方案的評估方法用於社會服務方案是可行的。



圖 2-5 服務方案輸送的概念圖

- 三、視 CIPP 評估模式為觀點，非特定評估方式：CIPP 評估模式的內涵包含背景評估、輸入評估、過程評估與成果評估，不僅對方案成效有所考驗，亦針對服務輸送的整體過程做一全面性的評估分析，兼具了形成性評估與總結性評估的特點，尤其 CIPP 評估模式凸顯評估的目的在於「改良」，而非「證明」（江啓昱，1993），符合本研究的研究目的與精神。事實上，雖然使用 CIPP 評估模式在社會福利方案中看似創新，實際上

進行評估的內涵包含了既有的需求評估、效力評估、整體表現適切性之評估、成果評估等，研究者之所以選用 CIPP 評估模式，採用的是其全面性的觀點，而非使用一個全新的技巧方法針對學校社會工作方案進行評估研究。

四、專家學者認為以 CIPP 評估模式評估學校社會工作相關方案有其優勢：林家興受教育部委託，針對台灣省市的國民中學試辦專業輔導人員計畫實施成效及可行推廣模式評估研究，使用的即是 CIPP 評估模式，該研究報告的評審委員亦認同此評估方式適合對相關方案進行評估研究。

五、CIPP 評估模式的優點：

評估人員在蒐集資料後，需做三種評估：(一) 輸入評估：對現有人力與物力做一評估，以確認方案是否按預計目標實施。(二) 過程評估：對方案實施過程之評估，目的在確定實施過程中是否對產出有所貢獻。(三) 輸出評估：對輸入與實施過程交互作用之結果的評估，目的在確定方案是否達成預期目標。所以如果實施 CIPP 途徑，其所得到的資訊，將可助於解答以下問題（黃光雄，1989）：

- (一) 有哪些需求？是否普遍而重要？方案的目標反映這些需求的程度如何（可由關於背景的資訊來解決）？
- (二) 採用哪項包括程序、人員，以及預算的計劃，以便符合需求？除此之外還有那些替代性計劃？為何選擇目前這種？此計劃在需求方面合理、可能成功且合算嗎（由關於輸入的資訊來解決）？
- (三) 這方案計劃執行的程度如何？為何需要修正？基於什麼理由（由關於過程的資訊來解決）？
- (四) 產生那些正面的與負面的，預定的與始料未及的結果？與方案有關的各種人員對結果的價值與優點作何判斷？方案實施對象的受益程度如何（由關於成果的資訊來解決）？

由上述可知，透過方案相關資料的蒐集，包括對品質、需求、需要與成本等指標進行一系列的評估工作，所獲得的背景評估、輸入評估、過程評估與成果評估等訊息，將有助於檢驗該方案的整體服務內涵。

上述具體的測量指標如下：

- (一) 輸入

Kettner、Moroney & Martin (高迪理譯, 1999) 方案系統的輸入包含案主群、工作人員、物質資源、設施、設備器材等。由於該方案並非機構式的服務, 機構內的物質資源、設施與設備器材並非考慮的重點, 但是, 學校社會工作人員在各校的資源運用則是服務輸入的一大要素。

(二) 運作過程

運作過程指的是服務提供者與服務接受者之間的服務輸送活動, 構成要素包含服務的定義、服務工作項目、干預的方法等。

(三) 輸出

輸出的要素是指案主完成的服務, 研究的指標即是案主接受方案的服務內涵與次數。

(四) 結果

結果指的是案主接受服務之後改變的情形, 也就是方案是否達成其預設目標。

根據 CIPP 的評估模式, 評估者得以透過資料蒐集方式進行輸入評估、過程評估與輸出評估, 其中, 所謂的輸出評估指的便是方案的成效, 也就是成果評估; 此外, CIPP 的評估模式亦注重背景評估, 希望瞭解受服務對象對於方案是否真的有普遍需求, 方案設計的目標是否真的滿足這些需求; 需求評估應該在方案設計之初進行, 做為方案設計的依據, 但是部分社會福利方案可能因為政治或其他因素, 並沒有完整的需求評估便開始執行, 所以在進行方案評估的時候, 檢視此方案的設計是不是真的符合案主的需要, 也是重要的。

肆、使用 CIPP 評估模式的限制

研究者採用 CIPP 評估模式做為本研究的基礎架構有上述幾項原因, 不過, 採用 CIPP 評估模式也有以下幾點限制值得注意(江啓昱, 1993; 游進年, 1999):

一、無法擺脫傳統實證分析的評估取向:

CIPP 評估模式判斷評估對象價值與優點的標準, 均與實用主義的相對價值觀與變異價值觀有密切關係, 且就其需求評估的觀點而言, 主張理想與實際間有差距就有需求, 為滿足此需求, 不是調整實際表現以符合理想, 就

是修正理想以符合實際狀況，此一觀點，即是一種互相調適以求生長、改善和進步的歷程，與實用主義的價值觀並無差異。

這種實用主義的價值，用於方案評估，兼顧內外價值及判斷價值等級的優點，但是這種強調知識功用及工具價值的取向，卻使真理淪為實用的真理、工具的真理，評估的結果對某些人而言或許有用，卻不一定為真，也就是說，符合案主需求的方案也許有用，但是不一定具有價值。

本研究使用 CIPP 評估模式為獲得訊息的方法，主要想瞭解「新竹市學校社會工作人員輔導方案」執行的狀況與困難、有無滿足案主需求，以及是否達成預期目標，判斷此方案的價值與意義，並非本研究的目的，若要針對方案作價值判斷，其標準應由受訪者或決策者主觀認定，研究者僅誠實呈現資訊以供參考。

二、評估服務對象易局限於行政權威運作者：

以教育方案為例，CIPP 評估模式所服務的評估對象包括有學生、家長、教師和政策制訂群體，但是其決策導向的評估目的，顯然主要的服務對象為權威的決定者，例如：學校董事會、研究中心主任或是管理人員、校長等。若是太過以決策者為評估的服務對象，致使評估者為決策者的決定做辯護，使評估結果產生偏差。

本研究如前文所述，研究者不受新竹市政府委託進行方案評估，為一「外部評估」，研究所呈現的結果不為決策者的決定辯護，不受 CIPP 評估模式此點限制影響。

三、評估資訊的取得與運作方式易形成價值中立現象：

CIPP 評估模式主張評估者與作決定者之間應充分溝通，兩者關係是相輔相成的，但是資訊的取得被認定是專業技術性的工作，只需評估者獨立進行；而 CIPP 評估模式也認為，評估者不必實際參與決定，僅需協助決定者在決定過程中作決定，顯然將評估者與作決定者加以二分。

這種二分的結果將導致評估者在決策者的價值判斷過程中，只充當其眼睛與耳朵，評估者僅為資訊的提供者，易造成價值與事實二分，使得評估工作只重視實然層面，忽略應然層面，形成價值中立的評估結果。

此部分限制如前文所述，此方案的價值判斷標準，並非本研究的研究目的，研究者的角色在於提供訊息做為參考之用，不作任何價值意義評斷，的

確是會造成價值中立的結果，不過即使使用其他的評估模式與方式，也難避免此一問題的產生。

四、決策導向過程中，作決定不是一個終止的過程，評估者不作決策的角色易造成決策合理性的限制：

因為作決定不是一個終止的過程，應是和各種政策形成團體成員不斷磋商、不終止的歷程，以供決策者持續地重新評估和修正所作的決定，因此評估不只是作決定而已，而是要經由提出新問題、刺激新辯論，以及解釋問題的複雜性，來參與並協助方案容納更多的意見。所以，如果以 CIPP 評估模式的觀點，將評估者與作決定者角色劃分清楚，前者僅作資訊提供，將使其角色功能限定於評估專業技術方面，在促進決定的合理性方面有很大的限制。

本研究的研究者為外部評估者，其角色功能本來就有所限制，研究結果僅供新竹市政府參考，對於決策並無實質層面的影響，所以關於 CIPP 評估模式的決策導向合理性限制，本為此研究的限制之一。

五、四種評估類型同時實施的可行性與適用性問題：

許多評估與研究證明 CIPP 評估模式是一個有用的邏輯架構，也是一個系統的評估途徑，可以做為方案的發展和實施方案評估之用。然而，全程使用 CIPP 評估卻可能遭遇一些問題，例如：如何做適時的決定？如何確認相關資訊？如何以有用的形式來報告資訊？如何使評估的結果對機構的決定產生最大的影響等等。想要完全遵循 CIPP 評估模式的評估步驟進行方案評估，是相當費時、費力與昂貴的工作，需要運用相當多的資源和努力，也要花許多時間於評估活動上才能滿足眾多的資訊需求。

事實上，Stufflebeam 並未堅持任何方案評估均要進行背景、輸入、過程與成果四種評估歷程，而是主張評估者依據當時的情況採用適宜的評估種類，也就是不必進行全程的評估，評估者使用 CIPP 評估模式時可根據其理論架構作必要的修正，以建立適當的評估策略。

本研究依據研究目的與文獻探討選擇 CIPP 評估模式做為此方案評估的基礎，評估過程中的各種考量與取捨，將在第三章當中說明。

第三章 研究方法

第一節 研究方法的選擇

本研究針對「新竹市學校社會工作人員輔導方案」進行評估，依據研究目的與文獻探討，研究者採用 CIPP 評估模式，針對該方案的背景、服務的輸入、過程與成果進行全面性的考核評估。為求評估內容的完整，採用多元評估方式進行資料蒐集，使用的方法包括深度訪談法、焦點團體法與問卷調查法。

以下針對「深度訪談法」、「焦點團體法」與「問卷調查法」的特點簡介如下，並說明本研究使用該方法蒐集資料的原因：

壹、深度訪談法

「深度訪談法」相較於問卷調查而言，前者具有更大的靈活性以及對意義進行瞭解的空間，因為問卷通常使用研究者的語言，向受訪者詢問自己認為重要的問題，而訪談可以直接詢問受訪者對問題的看法，用自己的語言及概念表達自己的觀點看法，如果訪談結構開放，研究者可以讓受訪者透過講故事或舉例的方式，更生動的描述要表達的意思（陳向明，2002）。

本研究深度訪談的對象為學校的校長或輔導主任，研究者想要瞭解的部分著重在「背景評估」當中，學校對輔導工作的需求，以及對「新竹市學校社會工作人員輔導方案」的「成果評估」；「背景評估」部分重視的是受訪者的主觀感受與經驗，「成果評估」則想瞭解方案執行後對學校的實質幫助、預期與非預期效應，如果單純使用問卷方式進行資料蒐集，恐怕會喪失許多寶貴的個人意見，且答案將流於制式化。因此本研究採用深度訪談的方式，蒐集相關訊息，以增加研究內容的完整性、活潑性與豐富性。

貳、焦點團體法

質的研究中，訪談可以分為個別訪談和集體訪談兩種形式，後者指的是一到兩個研究者同時對一群人進行訪談，透過群體成員相互間的互動對研究的問題進行探討，「焦點團體訪談」便是一種最常見的集體訪談形式（陳向明，2002）；焦點團體是一種意見整合的團體討論技巧，經常使用於跟研究主題相關的當事人，它是透過研究者的引導以使意見領袖代表得以針對主題進行充分討論（郭靜晃，2001）。由於參與者是一個群體，研究者可以充分利用群體成員間的互動關係對問題進行比較深入的探討，大家相互補充、糾正，討論的內容往往比個別訪談更

具有深度與廣度（陳向明，2002）。

本研究使用焦點團體法的對象為「新竹市學校社會工作人員輔導方案」的工作人員，探討的主題是工作的執行狀況與遭遇的困難，希望透過「焦點團體訪談」的研究設計，使成員在討論的互動過程中相互激發想法與感受，豐富並深化本研究的內容；尤其在「過程評估」中，最重要是瞭解工作人員在執行過程當中所遭遇的困境，「成果評估」則想瞭解其對方案制度修正方向的想法，牽涉個人經驗與價值觀感，透過焦點團體的設計，得以讓成員們充分討論，相互交流，也可以讓研究者觀察到過程中所有成員的非語言訊息，這些對於研究都是重要的資訊。

參、問卷調查法

調查研究是以直接向受訪者問問題的方式，直接從團體中的個人獲取資料的方法，其蒐集的方式，可以是和受訪者面對面的會談，或是透過電話、郵寄等方法；一般而言，調查研究法的主題是瞭解現象為何，及「對現象的描述」；其中，郵寄問卷有省時、省錢、保有受訪者隱私等優點（簡春安、鄒平儀，1998）。

本研究使用問卷調查法的對象為學校人員，探討的主題在於學校人員對方案的瞭解程度、對方案預設目標的需求度、對方案的滿意度、對方案的目標達成肯定度，以及對方案持續辦理的支持度等，希望透過自編問卷的研究設計，藉由普查方式獲得受訪者的看法。

茲將上述研究方法與本研究的研究內容製表說明如表 3-1。

表 3-1 研究方法示意表

| 評估模式 | 評估內容 | 評估方法 | 備註 |
|-----------------|--|--------------------|-----------|
| 背景評估 Context | 1. 服務對象有何普遍需求 | ➤ 深度訪談法 | 質化 |
| | 2. 方案目標能否滿足其需求 | ➤ 深度訪談法 ➤ 問卷調查法 | 質化、 量化 |
| | 3. 還有什麼需求未被滿足 | ➤ 深度訪談法 | 質化 |
| 輸入評估 Input | 4. 可能替代方案—學校本身資源 | ➤ 深度訪談法 | 質化 |
| | 5. 方案的設計 5-1 案主群 5-2 工作人員 5-3 設施、設備器材 5-4 工作內容 | (引用新竹市政府資料) | 質化 |

| | | | |
|-----------------|--|---|----------|
| 過程評估 Process | 6. 實際執行狀況 6-1 實際受服務對象 6-2 工作人員（人數、專業背景） 6-3 設施、設備器材 6-4 實際工作內容 | <ul style="list-style-type: none"> ➤ 焦點團體法 ➤ 深度訪談法 | 質化 |
| | 7. 執行過程中的障礙 | <ul style="list-style-type: none"> ➤ 深度訪談法 ➤ 焦點團體法 | 質化 |
| 成果評估 Product | 8. 預期與非預期成效 | <ul style="list-style-type: none"> ➤ 深度訪談法 ➤ 焦點團體法 ➤ 問卷調查法 | 質化 量化 |
| | 9. 服務對象滿意度、支持度 | <ul style="list-style-type: none"> ➤ 問卷調查法 ➤ 深度訪談法 | 量化 質化 |
| | 10. 方案修正方向 | <ul style="list-style-type: none"> ➤ 深度訪談法 ➤ 焦點團體法 ➤ 問卷調查法 | 質化 |

第二節 資料蒐集的方法

壹、深度訪談

一、訪談對象的選取

本研究的深度訪談，採用立意選樣，「新竹市學校社會工作人員輔導方案」主要工作重點在於國中部分，所以將以新竹市部分國中的校長與輔導主任為主要研究對象。選取新竹市十三所國民中學中對「新竹市學校社會工作人員輔導方案」較為熟悉，且願意配合的校長與輔導主任。該方案執行迄今逾四年，新竹市國民中學的人事已有變動，有的調校、退休，或是調離行政職位，最後僅找到五位有意願接受訪談的對象，但是其中一位因為已退休，難以聯繫，最後沒有取得其寶貴意見。所以本研究最終訪談對象四名，其中一名校長，三名曾任或現任的輔導主任。

本研究訪談的對象僅有四位，若針對其特質與基本資料予以分析，將使受訪者身份曝光，有違研究倫理，所以此部分予以簡略。

二、導引式的質性訪談

研究者將訪談時所要涵蓋的主題，事先以綱要方式預備妥當，在實際訪談時，依據當時的情境決定問題的次序及詳細的字句，這種方式有助於研究者系統的整理，整個訪談結果顯得較有邏輯性（簡春安、鄒平儀，1998）。

三、訪談實施過程

實際的訪談進程序，首先透過電話聯繫，向受訪者說明本研究之研究目的、訪談內容與方式，徵求其同意後，約定時間、地點進行訪談工作；在進行正式訪談之前，以傳真或 E-mail 的方式寄送研究目的與訪談大綱，以供受訪者參考與準備。四位受訪者皆選擇其服務的學校為訪談地點，研究者至學校進行訪談時，再度說明訪談進行的方式與錄音的必要，確定受訪者同意後，簽署研究同意書（如附件一）後，開始進行訪談工作；平均訪談時間為六十分鐘，訪談過程中，研究者得視受訪者的陳述內容予以彈性調整題項順序，並斟酌增減訪談時間，以確保資料的有效性與豐富、深入；訪談結束後表達感謝之意。

貳、焦點團體

一、參與人員

現任「新竹市學校社會工作人員輔導方案」之學校社工員四名，以及一位離職社工員，另外亦邀請從事方案相關工作的替代役男二名參與討論。

因為參與焦點團體的成員僅五位，且個別的年齡、工作年資與職稱等基本資料不盡相同，若是予以分析比對，容易比對出其身份，所以關於參與人員的特質不予分析。

二、結構式開放的團體訪談

研究者依據文獻探討與研究目的設計焦點團體的大綱，將訪問的內容、題目與順序做好規劃，所有的焦點團體參與者都按照此順序來回答，因為每個成員都被問到相同的問題，其答案資料都是完整，有利研究者事後的組織、分析（簡春安、鄒平儀，1998）。

三、焦點團體實施過程

實際的焦點團體進程序，首先與「新竹市學校社會工作人員輔導方案」的社工督導員取得聯繫，徵求其同意後敲定焦點團體時間、地點進行資料蒐集。在進行焦點團體之前，以 E-mail 方式寄送焦點團體座談大綱，請社工督導員轉交其他社會工作人員，以供其參考與準備。研究者與參與成員進行焦點團體前，說明錄音的必要性，確定所有成員同意後簽署研究同意書（格式同附件一），開始進行焦點團體；實際焦點團體座談時間是一小時五十分鐘；座談結束後研究者對參與成員表達由衷謝意。

參、問卷調查

一、研究對象的選取

（一）學校輔導行政相關人員：包括校長、輔導主任、輔導組長、輔導教師、資料組長……等等，這些人是學校社會工作人員在服務學生過程中最常接觸的學校人員，由他們來評價「新竹市學校社會工作人員輔導方案」成效及工作人員的工作表現，比較適合。

（二）受服務學生之導師：「新竹市學校社會工作人員輔導方案」的主要服務對象為中輟或是中輟之虞的學生，這群學生的特質即是就學狀況不穩定，能夠找到的學生量可能無法控制，加上以學生做為研究對象有標籤的考量，基於研究倫理上的限制，研究者決定調查訪問案主的導師，因為他們是教育部在八十七年提出的「教學、訓導、輔導三合一整合實驗方案」當中，與學生第一線接觸

的預防人員，是學生在學校當中接觸最為頻繁的人，由他們來評量學生接受服務前後的改變，有其正當性與合理性。

二、問卷發放過程

研究者先以電話聯繫各國中輔導主任，說明本研究的研究目的及研究方法，徵求其同意後，告知本研究的受訪對象為個案的導師，請求行政上的支援配合。電話確認後，依據輔導主任要求，以郵寄或親自到校等方式發放問卷。郵寄問卷附回郵信封，另外隨信附上簡單說明，提醒輔導室問卷發放對象及回收時間，並表達感激之意；研究者親自到校發放問卷亦附上相同說明予輔導主任或相關人員，若輔導室無法配合轉交問卷，則請輔導室提供教師名單，由研究者逐一將問卷交由受訪者填寫，一一說明研究目的與受訪者意見的重要性，告知問卷回收方式與期限，請求其配合填寫。

三、問卷回收狀況

本研究總計發出 143 份問卷，共回收 92 份，其中 2 份因回覆的問卷中遺漏值過多，屬無效問卷，所以最後有效問卷 90 份，回收率 62.94%。

四、受訪者基本特質

茲就有效問卷的填答者進行基本資料的分析，結果如表 3-2。

表 3-2 問卷調查受訪者基本特質

| 變項名稱 | 受訪者基本資料 | |
|-------------|---------|---------|
| | 人數 | 百分比 (%) |
| 工作職稱 | | |
| T1 輔導室人員 | 54 | 60.0 |
| T2 校長 | 4 | 4.4 |
| T3 導師 | 29 | 32.2 |
| T4 其他 | 3 | 3.3 |
| 教育背景 | | |
| B1 輔導相關科系 | 25 | 27.8 |
| B2 社會工作相關科系 | 4 | 4.4 |
| B3 其他 | 61 | 67.8 |

| 變項名稱 | 人數 | 百分比 (%) |
|--------------------|----|---------|
| 與社會工作者的接觸頻率 | | |
| F1 從未接觸 | 6 | 6.7 |
| F2 很少 | 8 | 8.9 |
| F3 偶爾 | 43 | 47.8 |
| F4 非常頻繁 | 33 | 36.7 |

90 位受訪者當中，工作職稱為輔導室人員者（輔導主任、輔導組長、資料組長、輔導老師與其他相關行政人員）有 54 人（60.0%）；校長 4 人（4.4%）；導師有 29 位，佔所有填答者的 32.2%；其他（學務處人員）3 名（3.3%）。

教育背景的部分，受訪者畢業於輔導相關科系者 25 位，佔所有填答者 27.8%；其他科系 61 名（67.8%）；具社會工作相關科系背景僅有 4 人（4.4%）。

受訪者中，有 6 位從未與該校的學校社會工作員接觸，佔 6.7%；答「偶爾」的受訪者有 43 人（47.8%），佔最多的比例；非常頻繁者，亦有 33 位（36.7%）。

第三節 研究工具

本研究依據研究目的、文獻探討，自編深度訪談大綱、焦點團體座談大綱與問卷調查表。本研究採多元評估方式，各種評估方法所使用的研究工具與 CIPP 評估的評估內容說明如下。

壹、深度訪談大綱（如附件二）

- 一、 背景評估：第一、二、三題。
- 二、 輸入評估：第四題。
- 三、 過程評估：第五、六、七、八、十三題。
- 四、 成果評估：第九、十、十一、十二題。

貳、焦點團體座談大綱（如附件三）

- 一、 過程評估：第一、二、三、四、五、六、八題。
- 二、 成果評估：第七、九題。

參、問卷調查表（如附件四）

問卷調查的部分是以成果評鑑為主，背景評鑑為輔，以五個面向進行問卷的設計，所有的問題皆以「同意」、「不同意」區分態度上的差異：

- 一、 背景評估：對方案的需求，問卷第二大題 10~20 題。
- 二、 成果評估：
 - （一） 對方案的瞭解，問卷第二大題 1~9 題。
 - （二） 對方案的滿意度，問卷第四大題 21~24 題。
 - （三） 對方案成效的肯定度，問卷第四大題 25~42 題。
 - （四） 對方案的支持度，問卷第四大題 43~47 題。
 - （五） 對方案的建議：問卷第三大題。

第四節 資料分析

壹、深度訪談法、焦點團體法

深度訪談與焦點團體所蒐集的資料屬於質性研究，先將訪談進行過程的錄音帶整理成逐字稿，也就是將口述的資料轉化為書面資料，做為研究分析之原始資料，然後針對原始資料進行質性分析的工作。本研究參考簡春安、鄒平儀（1998）所提出的分析步驟進行分析：

表 3-3 質性訪談資料分析步驟

| 分析步驟 | 詳細內容 | 本研究的應用 |
|---------------|--|--|
| 一、研究目的的再確認 | 研究者在分析資料前確認研究目的，對於分析的程序、步驟、問題及限制都應詳細交代。 | 研究者依據研究目的與文獻探討，確定以 CIPP 評估的架構做為研究結果呈現的主軸。 |
| 二、分析前完成準備工作 | 進行資料分析前，蒐集來的資料尚須花費工夫先行整理。 | <ol style="list-style-type: none">1. 訪談結束後，請具有社會工作背景的協助者整理訪談逐字稿，將錄音的資料轉為文字檔案，並備份存檔；2. 將各次訪談結果的文字檔以 A4 大小紙張列印；3. 依據題次將受訪者的答案分類、編碼；4. 詳讀各題、各受訪者的回答。 |
| 三、各題目的特質分析 | 歸納分析分類整理過的原始資料，將各受訪者表達的概念依據主題賦予意義。 | 採跨個案分析，將同一題目，各受訪者的答案內容集中後，針對相同的概念特質給予一個概念化的名稱。 |
| 四、集合主要特質作歸納分析 | 在同一個主題中，每個個案都會呈現出一些不同的特質，並非每個特質都需要詳細探討，先將常出現的予以分析。 | <ol style="list-style-type: none">1. 將每題出現的概念做簡單統計，對於重複出現的概念加以處理分析，不常出現但有意義的概念予以保留紀錄；2. 將題目打散，把不同題目但 |

| | | |
|----------------------|---------------------------------------|--|
| | | 同一個情境脈絡的答案重複檢驗，尋找可能的新概念或是重複出現的觀點。 |
| 五、提出印證特質、組型、概念及架構之證據 | 研究者清楚呈現其邏輯思考架構，將受訪者的話列出，在質性研究中有重要的意義。 | 當概念與架構建立後，研究者將受訪者所說的話詳列於概念標題之後，印證概念。 |
| 六、第二變項、甚至第三變項的考慮 | 必要的時候考慮其他可能的變項，思考的層次愈加提高，理念的發展上也愈加深入。 | 注意可能影響概念呈現差異的其他變項。 |
| 七、整體的建構 | 質性研究並非針對某個變項做深度研究而已，重要的是報告須以整體的概念呈現。 | 整體研究報告以整體的觀點呈現，本研究依據 CIPP 的理論架構組織所有概念結果。 |

貳、問卷調查法

問卷資料系屬名義變項與次序變項，所以統計方法採敘述統計的次數分配、百分比等，另外依據研究者的研究問題，進行統計分析。研究問題如下：

- 一、研究對象對於方案的瞭解程度、需求程度、滿意度、支持度與肯定度。
- 二、研究對象的「工作職稱」對於方案的瞭解程度有無影響。
- 三、研究對象「與社會工作者接觸的頻率」是否影響其對方案的瞭解程度。

第五節 研究考量與取捨

基於研究方法與時間限制等因素的考量，本研究對於評估的內容有所取捨，說明如下：

在背景評估的部分，主要是對環境的界定與描述，包含方案的受服務對象之背景及要求的認知，以確認出可能滿足需求的方式，亦即對現實環境及存在問題進行認識瞭解，然後對案主的需要所建立的方案進行評估，視其能否符合案主需求與期待。針對「新竹市學校社會工作人員輔導方案」的背景評估部分，為避免資料過於龐大無法處理，且基於研究者能力限制的考量，本研究將評估的內容設定於學校人員對學校社會工作方案的需求與期待，以及方案目前的目標設定是否符合其需求等兩方面著手，至於新竹市的政經環境等背景與的部分，將予以省略不討論。另外，根據文獻探討，此方案的初始為前市長蔡仁堅於競選期間與人本基金會簽定的教改合約，並於當選後履行的承諾，在歷經首長的異動之後，本方案仍繼續執行且不斷修正，當初決策的考量本是研究者想要瞭解的，但是考慮相關人士與脈絡資料可能缺乏難以蒐集，所以最後決定以現階段狀況為本研究背景評估的內容。

而輸入評估的部分主要在資源運用的確定上，對方案的人力、物力、軟硬體等項目進行評估。在人力部分，可能因為人員的異動而流失資料，且由於該方案並非機構式的服務，物質資源、設施與設備器材並非考慮的重點；而研究者欲評估的是方案整體，所以也不考慮服務提供者的個人特質。

此外，此方案推行迄今逾四年，其中歷經數次的方案修正，在文獻資料有限及研究者進行研究的時間配合考量之下，將評估的時間點設定在資料蒐集的期限之內，也就是九十三年三至五月，評估的內容主要為九十二年度的方案；八十九年、九十年與九十一年資料做為過去執行狀況的佐證。



第四章 研究發現

本研究依據第三章的研究方法所收集的資料，經由彙整、分析之後，有以下
的研究發現；配合 CIPP 評估模式的理論架構，分別將研究發現以背景評估、輸
入評估、過程評估與成果評估四個部分呈現。

第一節 背景評估

在「背景評估」的部分，研究者針對深度訪談的受訪者所提出的輔導工作需
求，以及對方案的期待進行資料的整理與分析，另外，以問卷調查的方式針對學
校人員進行方案需求與期待的調查，本研究得到以下的研究發現。

壹、學校輔導工作的普遍需求（當前輔導困境）

一、輔導專業人力的不足

國中專任教師的教學工作，一週排定約 20~24 節（小時）的課程，從
事學生輔導得抵 4 小時，所以輔導教師每週的授課約有 16~20 小時；加上要
與學生的上課時間配合，輔導教師能與學生約談的時間非常有限，輔導主任
與組長的行政業務更佔據大部分的辦公時間，實際能夠從事輔導工作的時數
亦不多。所以，缺乏專職的輔導人力是目前國民中學輔導工作當中最大的困
境。此種訴求十分明確：

我們一直覺得說人力不夠，像個案都是需要一對一嘛，不可能說像十個
個案集中來談，不可能嘛，而且我們學校比較小，我們主任的節數要上
十四節都有課，那變成說又要教學又要做行政，那感覺上變成說輔導的
時間不夠，人力也不夠，我們組長上的節數更多，他要上十六節。(A)

以國中來說，輔導處的業務量越來越多，那越來越多是因為，以前是青
少年輔導計畫，現在叫訓輔工作計畫，那這個工作量、活動越來越多，
那我們有時候就會因為活動又要辦，時間一天只有這麼多，我們能夠分
給學生的時間相對的會變成比較少，有時候因為辦一個大型活動的話，
一個新竹市的大型活動，就會連續忙了至少兩三個禮拜，那兩三個個禮
拜，說真的，很難靜下心來去跟孩子好好談，通常要跟孩子好好談的話，
妳一定需要一個安靜的心境和環境，可是這個在那樣的時段裡面我們都
很缺乏……我們的輔導教師，三位輔導教師，課都不少，都是十六節課，

那十六節的話，空堂的時間呢，又得要改作業，那學生他能夠配合的時間也很有限，所以我們幾乎都用中午的時間，或者是說，學生的空白課程，還是甚至於班會，這些課程。那這樣子的話，算一算一個禮拜沒有多少時間，沒有幾節課可以用。尤其是，就是說如果有一個完全沒有課業的，專任的這樣一個輔導老師，當有任何突發狀況，這個老師可以隨時支援，因為曾經發現就是說，我有課，我要去上課，可是偏偏有學生真的有臨時狀況，非處理不可，那我到底要上課，還是我要來處理這個孩子的情緒？兩難嘛，因為妳不去上課，很多的學生在那邊等著，等於犧牲了一堆學生的權益，可是這個孩子他的情緒妳不即時處理，過掉這個時間，可能就失去了那個處理的機制，所以往往遇到這樣的情況，我們會陷於兩難，那就找，看這個時候有誰可以替代，即時來，趕快做一個處理。(B)

我們學校在八十八年是屬於大型學校，學生幾乎將近有三千個，長期以來我們輔導室的輔導專業人員本來就缺乏……畢竟老師的輔導工作都是兼職的，老師本來是教書方面，一方面就是說沒有時間，心有餘而力不足……輔導教師，他本身的授課時數還是很多，有十六節課……那我們最欠缺的就是專職的輔導人員，尤其中輟生這方面。(C)

二、輔導相關專業能力不足夠

當前國中輔導教師並不全然為輔導相關科系的畢業生，主任、組長與教師等，多為其他類科的教師兼任，其輔導專業背景的缺乏造成了能力之不足，亦為輔導工作中的一大困境。另外，由於學生問題的複雜與多元，即使有學校有輔導人力，也無法解決學生的心理與精神疾病，仍須專業的心理諮商師或心理醫師診斷治療，這類的問題日益嚴重；新竹市目前由新竹女中配合辦理心理諮商師的服務，國民中學輔導室可轉介嚴重情緒困擾的學生到新竹女中或是醫院進行諮商。但是就學校的觀點而言，如果不是在學校中設置的專職人力，對於學校、學生與家長都非常不便。

那個時候就是說我們覺得我們自己的專業上專業人員的專業不夠，像當時我還沒當主任時輔導室裡只有我們主任有輔導學分，後來他退休了，我那時候是資料組組長兼主任，我自己本身的輔導學分沒有修滿，我的資料組組長也沒有輔導學分，我們的輔導專任教師也沒有輔導學分，那我們只是憑著一股熱誠，還有那種教學經驗在做學生輔導工作而已。(A)

其實輔導室最需要的，我是覺得心理諮商師，對，因為有些個案，他確

實不是我們輔導老師可以處理的，需要心理師來做進一步的諮商，那這個部分，如果我們都要把個案轉借到醫院去，可能時間都拖滿久的，而且對個案來說不是很方便。(B)

譬如說我們(學校)利用一筆經費聘請兩位心理諮商師，對不僅學生，也有老師，也給支援。(C)

一般來講，因為學校的輔導工作都是由輔導個案老師來負責，那我們學校一直都沒有有一個比較專業的輔導老師，可能因為我們學校編制的問題……因為我們沒有這個人力，我們學校好像沒有很正式這麼專業的輔導人員，甚至連輔導科系的他們都在教國文，所以那個地方都是非專業去負責，然後他們都在摸索。因為學校輔導都是大學輔導系畢業的嘛，這樣而已，有的像我們一樣幾乎目前都是都沒有，我們只有特教老師是特教，那有的輔導老師是他有兩個專長他都不喜歡輔導，他們就去教國文，那被叫去當輔導組長的，他也很辛苦啊……今年這幾個中輟生比較就像我剛跟你講的，他們是屬於比較第三級不是說一般的那種初級的問題，是屬於三級輔導體甚至於需要心理醫師的，她(社工員)可能沒有這樣的專業，所以去當然也就是無功而返啦，家長就跟他講說在家就好了，小孩子沒弄丟就好，他可能也該講的話都講了，可能沒辦法觸到他的內心，像○○(學生)那個，我跟他講說可能壓力很大，後來不敢來學校就會哭，那他三年級幾乎都不能來學校就在家裡，然後我覺得他真的是一個嚴重的精神疾病，這應該不是社工人員的能力範圍……(D)

三、社區資源連結的困難

由於教師的養成教育較少接觸社會資源運用的相關課程，對於學生所需要的資源非常陌生，無法提供適當的社區資源給學生，如能藉助其他的專業人力進行資源整合的工作，將有助於輔導工作的順利推展。

就是我們覺得輔導的東西應該要有社區的結合，因為我們的學區蠻近的比較複雜，我們發現到孩子的問題來自於家庭、社區，那我們會想到說透過一些人然後來跟社區互動，然後來輔導那個家庭，不是只有幫助那個孩子而已，他的整個家庭也需要我們去救他，變成是這樣，那我們當時是很多個案裡面我們還要幫他爸爸找工作，這樣的事情很多。(A)

……如果是只有我們自己學校老師，自己去努力的話，我們可能需要花很多心力去打聽(社會資源)，可能打聽到的，不是很適合這個孩子，

時間上就會拖延好久……(B)

社工部分一般從事社會工作有關親子教育、孩子的輔導、孩子的心理諮商師等等，小團輔大團輔的技巧，我們還是需要外界的資源、社會支援。

(C)

貳、學校人員對方案的期待（具體目標）

一、增加專任專業輔導人力，投入學校輔導工作

專任輔導人力的缺乏是目前新竹市國中最普遍的困境，所以對於「新竹市學校社會工作人員輔導方案」的實施，學校的期待主要就是希望有一名專職的輔導人力介入處理學生輔導問題，以改善當前輔導人力欠缺的窘境。

就是說我們希望說外來的專業輔導人員可以增加我們的人力，然後跟孩子做比較深入的輔導，那我們希望說他後續可以幫我們帶一些團體，小團體，再來就是做一些社區的聯絡、追蹤中輟生。(A)

我是覺得，如果能夠像有些高中的部分，就是專任的輔導教師，能夠，輔導室能夠成為諮商中心，行政的一些瑣碎的辦理業務部分，有另外的行政來做，專任輔導教師就專門做這些認輔工作，這樣子的話會比較，我覺得工作上會比較順利之外，我覺得也會，嗯，對孩子比較好，還有就是說，在專業上我是覺得劃分的會比較清楚一點，不要說，我既是一個認輔老師，我又要做很多的行政工作。(B)

二、引進心理諮商師或精神科醫師等專業資源進入校園，提供對學生與教師的服務

學校輔導教師的輔導專業背景之不足，亦造成學生輔導無法確實落實，尤其近來學生問題日漸複雜與困難，除了需要社會工作的專業進入學校體系之外，若能增加心理諮商的專業人力，將使輔導更具效果。

因為很多的一些日常生活的瑣瑣碎碎的事情不斷的發生，可能我們很需要一些，比較即時的一些，立即的處理，這樣子的話，不必再等到個案下一次跟心理師見面的時候再做一個處理，所以我們會覺得說，如果學校裡面有這樣一個心理諮商師，甚至有一些個案，就是當還沒有轉介出去的時候，學校裡面有一個諮商師，可以我們先做一個初步的溝通，馬上就對這一個孩子有一些幫助，也不會說，讓孩子他的事情就懸在那

裡，或者是說更惡化這樣，那心理諮商師是很需要的。(B)

像社工員來我們學校服務，如果能搭配心理諮商師是更好的。(C)

就像我剛才講的那兩個學生，就是說不要把孩子帶去醫院，可不可以把醫生帶來跟他談，因為進醫院一般來講學生就會排斥，那如果我們社工可以作一個橋樑，然後不管是醫生還是什麼願意到學校來，不著痕跡的談話，就不是只跟你談，就醫生來，然後找幾個學生去，然後那個學生就不會被就是說針對我這個有問題的……那兩個學生就是家長排斥，那如果說就是能不著痕跡的去談，那不是很好嘛，問題是沒這種人，一定要帶去什麼省新竹女中，這樣子就比較會被孩子排斥、家長排斥，因為家長一般都不敢面對那個現實，他們都覺得說這樣子很丟臉，觀念就還沒有這麼開放。(心理諮商、精神科醫師) 這種專業非常有需要。(D)

三、借重社會工作社區資源連結的長才，將學校輔導工作功能發揮更完善

社會工作專業對學校來說或許是一個新的領域，但是方案經過這些年的推展，學校漸漸發現社會工作的資源連結功能，對學生輔導室很有幫助，尤其是中輟生服務，更需要接觸相關資源，所以社會工作的介入輔導更顯得重要。

社工的介入的話，我覺得在社會資源的運用，會更充分的發揮。(B)

學校忽然有一些事情，需要專業人員來協助的，可能透過社工人員包括聯絡家暴、聯絡社會局、少年隊的啊、教育中心的啊，像是我們社會資源的機構，取得橫向的聯繫，這樣對學校來講是有助益的。(C)

四、中輟問題的減緩

學生中輟所衍生的問題，一直被視為是嚴重的教育問題與社會問題，過去中輟問題被認為是教育體系應處理的事情，但是教育體系本身的輔導制度，卻因為學校輔導老師的素質參差不齊、人力不足，與經費、時間的限制，以及學校對社會資源與政策法令不熟悉，導致學校輔導體制未健全，輔導功能無法充分發揮，對於中輟生問題，仍須透過社會工作專業協助處理。

那時候我們校長認為這是很重要的業務，校長也有這個績效的，中輟是很重要的東西，那我們校長也希望將中輟生變成是重大業務。(A)

第一個希望降低中輟率，提高復學率，然後三方面是希望落實追蹤輔

導。(C)

參、方案目標能否符合學校人員的期待與需求

研究者將「新竹市學校社會工作人員輔導方案」的工作目標與學校社會工作的目標比較對照並結合，發展自編問卷，針對學校人員進行調查，目的為瞭解這些目標是否符合學校人員對方案的期待與需求，分析之後得到以下結果：

表 4-1 受訪者對方案（學校社會工作人員）的需求與期待次數分配表

| | 對方案的需求與期待 | |
|-------------------------------------|-----------|-----------|
| | 人數 (%) | |
| | 同意 | 不同意 |
| 1. 學校社會工作人員應該要能夠主動發現個案。 | 54 (60.0) | 36 (40.0) |
| 2. 學校社會工作人員能夠掌握學生的問題與需求是重要的。 | 84 (93.3) | 6 (6.7) |
| 3. 學校社會工作人員使用適當資源輔導學生是重要的。 | 87 (96.7) | 3 (3.3) |
| 4. 學校社會工作人員發展社會資源網絡是重要的。 | 85 (94.4) | 5 (5.6) |
| 5. 學校社會工作人員應該要能夠協助學生認識自我。 | 77 (85.6) | 13 (14.4) |
| 6. 學校社會工作人員應該要幫助學生發展潛能。 | 74 (82.2) | 16 (17.8) |
| 7. 學校社會工作人員應該要幫助學生發展健全人格。 | 78 (86.7) | 12 (13.3) |
| 8. 學校社會工作人員應該要協助學校和社區建立良好互動。 | 81 (90.0) | 9 (10.0) |
| 9. 學校社會工作人員應該要協助學校和家庭建立良好互動。 | 87 (96.7) | 3 (3.3) |
| 10. 學校社會工作人員應該要滿足學生全人發展的需求。 | 69 (76.7) | 21 (23.3) |
| 11. 我期待「新竹市學校社會工作人員輔導方案」能夠改善學校生態體質。 | 78 (86.7) | 12 (13.3) |

表 4-1 說明問卷調查的部分，受訪者對方案的期待與需求，超過六成的受訪者認同該方案的目標設定，尤其在「學校社會工作人員應該要能使用適當資源輔導學生」這一題，90 個受訪者當中，有 87 位（96.7%）認為重要，另有 94.4% 的人覺得「學校社會工作者應該要發展社會資源網絡」，顯示絕大多數的受訪者認為學校社會工作的方案應該提供社會資源的發現、運用與整合等服務，這一點發現與深度訪談的結果是相同的。另外，也有超過 95% 的受訪者期待學校社會工作方案協助學校與家庭建立良好互動，學校社工員成為兩者間的溝通管道。

綜合上述「背景評估」的研究發現，學校人員對方案的期待有以下幾點：第一，增加專業專職的輔導人力，提供學生更立即、更完善的輔導服務；第二，加

入心理諮商師或心理醫師等相關專業，提供特殊學生較為專業的心理諮商、心理治療服務；第三，學校社會工作人員發揮其專業功能，提供學校與學生社會資源的連結、整合、運用等服務；第四，減緩中輟問題的發生。

第二節 輸入評估

在「輸入評估」的部分，第一部份由研究者針對深度訪談中，受訪者提出的學校其他資源、實施策略與成效進行整理分析，瞭解除了接受「新竹市學校社會工作人員輔導方案」所提供的服務以外，學校如何運用其既有資源推展學校輔導工作；第二部分則針對「新竹市學校社會工作人員輔導方案」的方案內容進行整理，瞭解該方案所提供的人力、物力與資源等與方案輸入相關的內涵，以及方案預設的案主群。

壹、學校輔導工作的實施策略與成效或困難（學校既有資源）

在方案執行前，各校運用其既有資源從事學生輔導工作，其策略方法與實施成效、困難詳述如下：

一、校園內施行教師認輔制度

一般學校皆有進行教師認輔工作，所謂認輔工作，即是導師是導生當然的輔導教師，對班級中所有學生從事初級預防的輔導工作，針對行為偏差或是情緒困擾的學生部分，由學校內願意擔任輔導工作的教師提出擔任輔導教師的申請，另外有的學校會讓學生挑選喜歡的老師擔任自己的輔導教師，然後進行配對，從事一對一的輔導工作，以避免學生的抗拒。

認輔就比較早，認輔制度的時候我們的導師也幫我們認輔，有的是自己班，有的是學生，因為我們是給學生自己選，你想給哪個老師輔導，所以我們是這樣的方式，我們校內的老師自己來想辦法，那我們老師也不多，小學校人情味比較重，拜託一下啦這個方式。(A)

那譬如，這個孩子認為這個學校中有哪個老師可以跟他對談，比較深入的，那我們會去找那位老師來當他的輔導教師，是孩子主動提出，不是我們，當然我們的老師都蠻熱忱的，也很願意幫忙。(C)

不過認輔工作必須教師有意願且有配合，因為一般教師的授課時數多，認輔工作是額外的工作負擔，不是所有的教師都有意願擔任，要能與學生成功配對的可能性不高，此為認輔方式的第一個困難，另一個考慮的因素則是認輔制度雖然可以稍微舒緩學校輔導人力的不足，在專業部分卻沒辦法控制輔導品質與成效，因為一般教師的輔導知能不一定充足，且在社會資源的運用部分也沒有辦法如同學校社會工作者一般發揮功能，所以大多數認輔教師的輔導對象仍為一般性的個案，屬於初級或二級的輔導，特殊學生或是

特殊狀況的處遇部分，亦需轉介其他具有專業知能的輔導教師或學校社工員。

二、校園內試辦資源式中途班

這類型班級的課程設計多半針對學習意願低落的學生而設計，將這類的學生集合一起上課，課程內容不是學科的教學，而是一般實作性課程，目的為引發學生上學的意願，並透過鼓勵等正向增強方式激勵學生配合。

那我是覺得，以前的技藝班，其實用意是滿好的，學那個，就是理論性的課程我實在是學不下去，我去學一些操作的，總可以吧，其實這些孩子妳給他做操作課程的，他做得很起勁、很好……我曾經試著就是把這一群集中起來，給他們另類的課程，像我說的操作的課程，其實像我安排了烘焙課、烹飪課、工藝，另外還有，就是像美工的，植物栽培的，就是屬於比較操作的課程，他們都很起勁。(B)

那比較具體的就像，我們，主要在暑假期間，我們都會建議學校建立一套就是高危險群學生的那一個統整，那包含各班導師提的，一年級生二年級，就會把一些高危險群學生名單，送到我們輔導室來，然後我們會開一個叫做建輔會，建立安置輔導委員會，那成員包括導師啦、輔導人員還有教、訓各處室的人員，來判斷哪些孩子需要進一步的輔導，然後鑑定通過以後，我們學校也設置了兩個部門，一個叫支援性的中途班，一個叫做小團輔班，接受高危險群，小團輔班接收的不是中輟生，那支援性的中途班是有中輟過的學生，那這兩個部分你要開始去分析，他的原因，那要因應、援引策略啦，要對症下藥，然後問題是家庭部分佔比較多呢，還是個人問題佔比較多，還是社會因素佔比較多，那分析評估以後，然後再針對孩子的個別需要，然後去對症下藥，一方面是我們支援性中途班，也有上層補助經費，那裡面我們有提供一些鐘點費，來提供心理諮商治療，大概是這樣子。(C)

那我們把他找回來，就跟他講說去學一些他有興趣的，比如說打電腦，老師就幫他講出來，去幫忙做那些事，結果他覺得說彈性的這種課程，讓他覺得說學校並沒有這麼無聊。然後我們也預定說你不用全部都去班上沒關係，可以跟他契約跟他談好，本來一個禮拜 35 小時嘛，就跟他講好，你就什麼時間都在輔導室，什麼時間去教室，然後就說尊重他，讓他慢慢去接受。(D)

學校試辦此類型中途班需要人力的支持，因為課程設計、帶領、班級管理都是一般教學以外的工作，且因為這類型學生需要更多的時間精力去管理，一樣需要教師的大力配合，加上從事資源式中途班必須教務、訓導與輔導室相互支援，並非每個學校的各處室皆願意配合辦理，為特殊學生量身訂做的資源式中途班在校園內要長久辦理或是成為常態性班級似乎有困難。另外，類似傳統技藝班的課程設計對於目前升學導向的大環境目標來說，無法獲得校長與家長的認同，所以這類型的課程設計仍須社區與家長的支持始能發揮其功能。以下為一位受訪者的陳述，說明資源式中途班的實施困境。

問題是面臨現實的一個升學的問題的話，家長都不同意，比較無法去接受這樣一個安排，目前以現在的那個制度，也沒有所謂的技藝班，只有技藝教育學程，那就是還在原班上課，那些所有的學科他還是一樣要上，但是只有那個空白課程或是彈性課程可以出來，等於是 he 比別人的負擔更重，那對他來說，沒有什麼很大的作用……可是問題是我們沒有很多的人力長期這樣去為他們做這種課程，因為這無形中就是多了一班，多了一班的話，我們沒有那麼多人力，短時間，大家熬一熬可以，可是長期以來，沒辦法配合……這樣通常就是要整個學校的資源能夠整合，比較難，因為訓導處畢竟也有他的業務，那全部有人力去投入的話，說真的會有困難。(B)

三、將中輟學生轉介至中途學校就讀

由財團法人向陽基金會辦理的向陽學園，提供多元教育的課程讓中輟或中輟之虞的國中青少年在學齡中取得國中文憑，是目前新竹地區的中途學校，部分學校的中輟生經由學校轉介在該學園就讀。不過也有學校輔導人員發現曾於向陽學園就讀的孩子回到學校仍難以適應一般教學環境，無法回歸主流，另外，行為惡化的情形也時有所聞，不見得適用於每個中輟生。

我們跟向陽學園，有合作過，這個孩子目前有在既有的體制下去求學，那我們提出具體的建議給家長，孩子帶他去參觀向陽學園，或者統一就去向陽學園就讀，學籍還是在我們這邊，成功的案例有五六個。向陽學院是以前的廖部長（註：前法務部長廖正豪），他結合民間企業、科學園區，他們贊助一些資源，然後所成立的，目的就是輔導青少年，那它一成立的時候，我們市府都跟他積極合作，教育單位、所有的國中都知道。(C)

可是向陽這樣的一個（機構），變成我們這樣一個孩子出去以後，又會

有一個問題，他去到那邊，他幾乎就回不來，為什麼，因為他原來的班上，他幾乎沒辦法融入，這又是一個生活上的一個適應困難。然後那邊呢，還會出現一個問題，就是行為問題大家都在一起，好像沒有變好的也有，也有變壞的，因為就變成說互相感染，所以這也是一個問題。(B)

四、學校自行引進志願服務人員參與學生輔導工作

部分學校在「新竹市學校社會工作人員輔導方案」實施以前即開始自行引進志工從事學生輔導工作，這部分的人力來自學生社團、退休教員或是民間團體，是目前學校除了社工員以外的輔導人力資源，補充其人力不足的部分，但是一般性的學生社團可以提供的服務侷限於表達關懷、課業輔導等，專業的心理輔導等工作仍須專業人員的投入。

我們會有清大的學生，他們來做一個比較粗淺的一些輔導，就是比如說學業上、生活上有一些適應上的困難的孩子，那我們會安排清大的這些大哥哥大姊姊，每個禮拜來跟他們，等於是做一個輔導，其實課業方面也好，生活方面也好，甚至於這些小孩子有些什麼樣的壓力啊、心事啊，無法抒解啊，這些大哥哥大姊姊來的時候，跟他們聊一聊，有時候他情況就改變了；這是一個資源。另外一個資源就是，我們還有一些義工，呢，我們的義工，就是義工媽媽、義工爸爸，像目前今年有九位義工媽媽、義工爸爸在幫忙認輔。那這有的，比方說這當中有一些是警察，他特地請假，每一週的一個小時，還有退休的老師，也有別的學校退休的老師，也有本校退休的老師，那也有是我們自己裡面的，讀書會的媽媽，因為她也對這一方面，很有興趣，而且很熱心來參加，大概這之前的幾年是這個樣子。那我們今年又新增加了新竹師院的社團進來，但是，他們比較屬於諮商輔導相關科系的，新竹師院的是他們自己來，打電話來跟我們溝通，說我們需不需要這樣的一個輔導志工，那他們願意提供這樣的資源，那當然，我們是樂意接受啦，所以今年又增加了新竹師院的。

(B)

貳、方案設計內容

本研究依據「新竹市學校社會工作人員輔導方案」的計畫內容，與焦點團體的討論過程，整理該方案的「案主群」、「工作人員」、「設施與設備器材」、「工作內容」等。

一、案主群

依據「新竹市學校社會工作人員輔導方案」，工作人員的工作執掌包括：「受理巡迴輔導區內學校轉介之嚴重偏差行為及適應困難學生，進行個案評估及輔導、專案研究與設計，提供學生適性生涯規劃及情緒疏導等輔導團體策略」、「協助中輟生復學輔導事宜」；在執行方法中的團體工作部分，認定工作人員應針對「中輟之虞學生、中輟復學生與行為偏差及適應困難學生定期辦理團體輔導」；也就是說，方案所提及的服務對象，包括「嚴重偏差行為」、「適應困難」及「中輟復學生」、「中輟之虞學生」(新竹市政府，2003)。

另外，工作執掌中也提出工作人員應「提供學校、教師及家長諮詢、諮商服務」，其服務對象更幫含了與學生相關的中介系統與外部系統，包含「學校人員」與「家長」等。

綜合上述，「新竹市學校社會工作人員輔導方案」所服務的對象包含「嚴重偏差行為」、「適應困難」及「中輟生」、「中輟復學生」、「中輟之虞學生」等類型學生，及學生家長與學校人員。

二、工作人員編制(人數、甄選條件)

目前參與「新竹市學校社會工作人員輔導方案」的工作人員包括方案設計中的五位學校社會工作人員與替代役男兩名。以下分別說明他們的資格、甄選與訓練情形。

(一) 學校社會工作人員

1. 人員編制

「新竹市學校社會工作人員輔導方案」的學校社會工作人員一共五名，九十三年以前全為約僱人員，今年的編制改為三名約聘人員，兩名約僱人員，仍保持五位工作者，其中一名約聘人員職稱為「社工督導員」，辦理與其他社會工作人員相關的行政與督導工作。目前一位約聘社會工作人員離職，剩下四位工作人員負責主要的學校社會工作。

2. 報考資格

「新竹市學校社會工作人員輔導方案」學校社會工作人員的報考資格部分，依據焦點團體中成員所提出，方案開始執行時甄選人員僅

要求大學畢業，具有社會工作或輔導相關背景得以加分，但是後來經歷人員的流動，再招募時「社會工作相關背景」則為必要條件。

我有看到簡章，至少它會要求是心理啊、輔導相關，或者是你曾經去受過這樣訓練的人，倒好像沒有規定說一定要心理系畢業還是什麼什麼這樣子，只要有沾上邊的就可以來。(乙)

因為我記得我那一次的考試的時候它大概是放了三個條件，第一個大概就是剛剛同仁說的就是你是什麼心理輔導社工相關科系的人，然後第二個大概就是你有接受過類似輔導的訓練，然後第三個它其實就是單純的大學畢業，所以我印象中我們那一次雖然跟前兩次的招募比起來，我們那一次報名的人多一點。(甲)

可能只有妳那一次是比較鬆的，我們其他的都有社工背景，社工啦、輔導心理啦社會教育，大概都是這樣子。(丙)

3. 目前在職人員甄選情形與教育背景

(1) 甄選情形

目前在職的工作人員多半由網路或親友得知「新竹市學校社會工作人員輔導方案」招募工作員，也有從學校公告獲得相關訊息；報名時需附上個人對學校社會工作的看法，經由口試篩選，決定錄取對象，口試委員逐年不同，包括教育局局長、國中校長、社會局社工督導、社工督導員、社工教師、家扶中心主任等。

我那個時候是朋友透過網路上面看到這樣的訊息，然後告訴我，我再透過電話跟負責承辦的學校聯繫，然後確定它的一個報名方式，那我那一次的招募它主要是用口試的方式進行，那我那時候的口試人員，一個是當時的局長，兩個是國中校長。(甲)

大致上一樣，但是就是說我的對象方式（註：口試人員）那時候是以我去的那個學校的校長跟其他校長為主，大概差別在這邊。(丙)

我最清楚知道是，在四月的時候，我是先透過我姊姊知道的，那後來在五月吧，大概五月的時候我看到網站上有發佈，還有我們學校有張貼招募的公告，然後那我那時候我們

在面試過程當中，面試的人是○○（同仁），還有一個社會局的社工督導，然後還有一個社工的教授，現在是實踐大學的社工系教授……在當中有寫一個關於對於學校社工的了解的報告，大概是一個 paper，寄那個資料的時候要附在上面。（戊）

那我的話，我是透過我同學知道說新竹市有在招募這個，然後那個因為當初是有學姊在新竹工作所以才知道，三月份的時候就知道有這個訊息，那之後就是，我們直接就是寫那個什麼報名，然後也是採取口試，就跟她差不多。（丁）

我知道是因為我伯母跟我講有這個方案，但當初它不是社工人員，是那個輔導人員的，然後她就叫我來考試，那我口試的那時候也是教育局的局長，然後還有社會局裡面的督導，然後那時候比較不一樣的是家扶中心的主任，也是那個評審委員之一，還有一個校長，就是承辦單位的校長。（乙）

（2）教育背景

目前擔任「新竹市學校社會工作人員輔導方案」的工作人員皆為社會工作系畢業。

（3）職前訓練

目前在職的社會工作人員沒有接受完善的職前訓練；資深者依據其工作經驗在工作中與學校討論，相互協調出工作模式，後期的社工人員則由資深社工員帶領或參加研習，瞭解未來工作的方式。

那個時候其實只有比較明確知道說，你可能要負責哪幾個學校，然後至於要做什麼，是因為我的前一份工作跟這個工作性質很類似，所以我自己心裡面大概比較有底說，我可能要做哪些事情，但是比較多還是跟學校輔導主任澄清，到底要做什麼部分，那時候比較明確的應該是中輟是一定會做，那其它的部分，就變成看各學校，因學校而異。（甲）

就是透過這幾位社工帶，因為我們是七月份進來的，然後那時候剛好是暑假期間，那就是大家的時間就比較空一點，那我們比較有很多共同的機會，還有就是參加一些相關研習，

然後可能在一些討論當中，他們就會告訴我們一些我們可以做些什麼，然後怎麼做。(丁)

(4) 督導制度：

分爲行政督導與專業督導兩部分：

行政督導由教育局局長、副局長、學務管理課課長及相關業務人員負責，其工作執掌包含：規劃辦理學校校長及輔導主任方案說明會，提供學校社工輔導相關資訊與諮詢；規劃辦理社工人員團隊職前訓練；辦理專案委託方案；重要事項研議及解決；定期召開督導會報；辦理社會工作人員招考；規劃辦理學校社會工作輔導成效評估。

專業督導聘請學者專家擔任，工作執掌包含：參與督導會報及重要事項研議；定期召開社工人員團隊督導會議，了解工作推展情形，並協助解決困難問題；評估考核學校社會工作輔導執行成效。

(二) 替代役男

1. 人員編制

九十年二月起「新竹市學校社會工作人員輔導方案」專案委託新竹家扶中心負責四所國中與全市所有小學的中輟生追蹤輔導，而九十一年度未委託家扶中心，其負責學校的中輟輔導工作改由兩名替代役男負責。社工員說明替代役參與「新竹市學校社會工作人員輔導方案」的緣起：

那其實也是因為，應該是教育部那邊跟軍訓處大概有達成一個默契，然後就是撥一批教育替代役在協助做中輟追蹤，所以應該也是兩年多前吧，他們開始有（參與），那個時候其實是他們教官主動帶著替代役來拜訪教育局，然後表示說其實是可以做一些中輟的這個部分的協助，那因為當時我們已經有學校社工，所以我們考量到儘量不要讓人力有一些重疊，大家重覆做，所以那時候我們的方式是可能就是他們替代役男跟我們社工人員作一些搭配，包括說可能協助我們share 部分的學生追蹤，那當我們如果真的有同仁異動的時候，其實就是協助他們做一些人力上暫時的補充這樣子。(甲)

2. 替代役資格與職前訓練情形

參與「新竹市學校社會工作人員輔導方案」的替代役為具備教師資格的役男，在服役之前於中興新村接受輔導相關課程，內容包括中輟生與青少年心理方面的資訊。

我們在一開始在中興新村的時候我們就上過一些課程，那些課程比較廣泛的課程……（己）

就是有相關中輟生的一些課程。（庚）

然後有輔導的，也有上那個青少年的心理方面的。（己）

我們是有教師證的（替代役）就會上這些課程，然後我們有分國小跟國中部，那如果是國中的部分就是去學校輔導中輟生，如果是國小的部分他們去學校可能就是去支援上課、行政這樣子。

三、設施、設備器材

學校社工員大部分的工作地點在其負責的學校，學校多半會提供必要的硬體設備讓社工員使用，例如：辦公空間、電腦等，在輔導工作上必須使用的設備，如：諮商室與團體輔導室等，學校社工員也都和一般學校輔導老師具有相同的使用權。

我們所有學校人員可以用的，她都可以用，包括電腦，包括硬體設備方面的，凡是我們同仁可以使用的，她都可以使用，包括圖書的借閱，都跟我們下面的老師都一樣。包括諮商室、團輔室這個當然都是，都是一定的，這是必備的條件。我們裡面有一個位子，空的，現在一個空的就是她的位子。（B）

我是一定會給社工員一個固定的位置……那電腦都有連線，她也方便。（C）

其實大概你所負責的幾個學校，大部分都有給社工留空的座位，那當然那個位子可能不見得是你專屬用的，就是可能是你過去的時候你就可以用那個位置，像我最早的時候是去○○、○○跟○○（學校），那時候其實都有固定的位置，那一開始的時候其實○○的位置會比較克難一點，它其實是一個電腦桌這樣子，它不是正式的辦公桌，但是○○跟○○就是固定的辦公桌，那後來區域調整之後，其他的幾個學校也幾乎有

固定的辦公桌，那個時候唯一我遇過沒有辦公桌的學校是○○，它因為當時輔導室空間比較擁擠，所以那個時候比較沒有社工人員的座位，就變成如果我們去要坐的話可能要坐在諮商空間裡，他其實沒有特別的座位可以使用……（甲）

那軟硬體的話，基本上，大致上都可以給予，就是說有供給啦，不過可能不見得是說有固定是屬於你的，但是大致上就是說你都可以使用，或者說你可以獲得就對了。（丙）

但是，反倒是學校社會工作員的行政隸屬回到教育局之後，在教育局內五人沒有固定的辦公空間。

反而我們是回歸教育局之後其實我們沒有自己的辦公桌，對，我們是幾個社工共用一張半的，最早還有兩張桌子後來就被濃縮到大概現在只剩一張桌子，然後變成每次回去其實是同仁要看當下那個課裡面有誰今天剛好出差不在的，那個位子就大家先暫坐暫用，所以目前這個部份是還在克服當中。（甲）

四、工作內容

依據「九十一年新竹市學校社會工作人員輔導方案成果報告」，工作人員的職掌與工作內容說明如下（新竹市政府，2003）：

（一）工作執掌

1. 新竹市政府指派之各項輔導專案工作。
2. 受理巡迴輔導區內學校轉介之嚴重偏差行為及適應困難學生，進行個案評估及輔導、專案研究與設計，提供學生適性生涯規劃及情緒疏導等輔導團體策略。
3. 社會資源之發掘、整合、運用及轉介。
4. 提供學校、教師及家長諮詢服務。
5. 參與巡迴輔導區學校所辦理之校內或校際個案研討會，協助處理其他有關學生輔導事宜。
6. 協助中輟生復學輔導事宜。
7. 其他有關新竹市學生輔導事宜。
8. 提出工作成效報告。

（二）工作內容

工作內容包含「個案工作」、「團體工作」、「社區工作」三項，說明如下：

1. 個案工作

- (1) 採「個案管理」模式，評估個案問題需求，提供協助與資源轉介。
- (2) 中輟生追蹤輔導，進行家訪，協助復學手續。
- (3) 對已復學中輟生，協助適應學校生活，避免再度輟學。
- (4) 針對有中輟之虞或嚴重偏差行為及適應困難學生，實施個別輔導及相關的處遇措施，使之遵守常規，穩定就學。
- (5) 不定期辦理個案研討會。

個案工作的部分，「新竹市學校社會工作人員輔導方案」的方案設計將重點放在學生的個案處遇，對於家庭（家長）部分的處遇僅在於使用家訪的方式與其接觸。

2. 團體工作

對中輟之虞學生、中輟生復學學生與行為偏差及適應困難學生，由學校社工員與學校相關人員定期辦理人際、情緒等團體輔導。

3. 社區工作

社區工作的部分，「新竹市學校社會工作人員輔導方案」著重在社會資源的發掘、整合與運用，未強調學校社工員必須針對各校的社區狀況進行瞭解，並從事相關的學校社區工作。

- (1) 社會資源的發掘與整合：開發並結合醫療、社政、警政、司法、教育、心理諮商等專業，擴大資源網絡。
- (2) 社會資源運用：建立社會福利專業團體資料，評估個案需求，結合適當資源，提供完整性的服務，促進社會資源發揮最大效益。

在「輸入評估」的部分，針對學校既有的輔導資源進行分析，發現部分學校使用教師認輔制度與引進志願服務人員補充輔導人力，或是籌設資源式的中輟班、轉介中途學校等方式為中輟或中輟復學生提供服務；但是前者要考慮補充的輔導人力之意願與能力，仍無法完全取代目前學校社會工作人員的功能，中途班設置則視學校教務、訓導與輔導的配合度，以及家長、社區的支持度，目前亦無法全面實施；轉介中途學校的學生有成功案例，但是行為狀況沒有改善，或是仍

無法回歸主流的學生亦時有所聞。

另外，目前從事「新竹市學校社會工作人員輔導方案」輔導業務的人員包括學校社會工作員四名、替代役男兩名，前者具備社會工作專業知能，後者則有教師資格，受過青少年輔導相關訓練，補充社工員人力不足的部分。社工員使用的設備包含學校提供的軟硬體等，主要工作內容為個案工作、團體工作與社區工作等。

第三節 過程評估

在「過程評估」的部分，本研究主要針對方案執行程度與實施障礙進行資料的分析整理。

壹、方案執行程度

此部分針對「輸入評估」中的方案設計內容與實際執行相互比較，主要由工作執掌與工作內容來分析其執行程度。

依據新竹市學校社會工作人員的實際工作狀況來看，一般以「個案工作」為主，「團體工作」的部分視學校需求與工作員意願而有所差異，「社區工作」則由各社會工作員分別依據各校情形，陸續建立社區資源網絡。參與焦點團體的學校社會工作人員說明他們大致的工作現況：

那整個看起來我覺得工作裡面還是以個案工作佔多數，那團體工作的部份比較是因應學校個別上的需求，再來舉辦團體輔導的東西，那社區的部份是在我們社工員工作，其實這幾年我們都陸陸續續在建立我們自己的那個社區資源的網絡，包括跟各個資源的聯結這樣子，那我們大概從去年（九十二年）開始有引進部分新竹市的輔導志工單位的志工，引入學校裡面協助學校做政府工作，這是我們大概去年開始的。（甲）

以下就其「個案工作」、「團體工作」、「社區工作」等部分予以分析整理其工作執行狀況，另外說明教師諮詢與實際督導情形，以及學校人員對方案的瞭解程度：

一、個案工作的執行情形

（一）個案類型與個案量

新竹市學校社會工作人員在學校接觸的個案，以中輟或中輟之虞的學生為最多，其次為行為偏差、人際關係、情緒困擾或情感問題的個案，或是牽涉性侵害、家暴的部分需要轉介，有時候會接學校交辦的一般性與臨時性個案。

中輟生她也會去追，或是曾經中輟的她也會去輔導……像有時候中輟生的話她會自己去追蹤，那有些個案我們也會請她一起去做家庭訪問……第一大類是中輟或是曾經中輟，再來就是抽煙的、情緒困擾，後來開的是人際關係的，常跟她聊天的都是，就是我們有一些邊緣之

人，然後又有人際不好的，還有就是像我剛剛講的性侵害案件的、暴力的，就會定期去關懷他。(A)

中輟的部分，當然有一些例外的啦，就是憑著主任跟他們的交情有時候不錯嘛，我會請他協助，譬如臨時出現的偏差的孩子啊，我臨時抽不到一些輔導的人員，那你是跟他晤談一下啦，那結果狀況跟我講一下這樣子。(C)

我們學校最多的就是中輟生啦，那抽煙那個就還好啦，因為我們的學生其實蠻可愛蠻單純的，他們就是不喜歡讀書，那家長對他們的期望可能就不是那樣，學生他們就覺得說沒興趣啊、懶散、無所謂，可能就這樣子啦，沒有什麼企圖心，對自己沒有什麼期望，以我們的學生他在訪談時大概都是這一類的……一般的工作一方面是偏差行為或情緒困擾都有，因為有些學生他有中輟傾向可是他並沒有中輟，應該是說在學校比較有情緒困擾或者是反社會行為等等這些的話，就是會請她輔導幾個人。(D)

工作人員對自己接觸個案的類型，大致上也認為是以中輟或中輟之餘、中輟復學輔導為主，偶爾支援學校臨時個案或是家暴、性侵害等保護性個案。

然後是到後來可能有一些就是常常那種蹺課的，就是三天兩頭沒來，但是沒有到中輟那個邊緣的，他可能就是會請我去做……(丁)

因為其實我們會去考量到學校的輔導人力，小學校輔導人力很少，那就變成說有時候我去那邊的角色好像變成輔導老師，那有幫他們接一些一般性的個案，對，就除了中輟之外還有接一般性個案……像我們其實多少也有接觸到一些家暴的學生，那這方面學校也是會轉介給我們，大概就是這樣。(戊)

若以「新竹市學校社會工作人員輔導方案」的各年度成果報告來看，其統計的個案類型在八十九學年度(八十九年八月至九十年七月)分為「一般生」與「中輟生」的個案類型，製表並補充說明如下(表4-2)：

表 4-2 八十九學年度個案類型統計表

| 時間 個案類型 | 89/8 ~ 90/1 | | 90/2~ 90/7 | |
|------------|-------------|--------|------------|--------|
| | 一般個案 | 26 | 16.35% | 44 |
| 中輟個案 | 133 | 83.65% | 113 | 71.97% |
| 合計 | 159 | 100% | 157 | 100% |

資料來源：整理自新竹市政府，2001。

八十九年八月新竹市政府依據當時的「新竹市學校工作人員輔導方案」，並配合會計年度與學校的學年度學期劃分，將工作人員的輔導工作實施區分為上下學期，方便統計整理；九十年二月時修正該方案，為避免社會資源的重疊造成資源浪費，專案委託新竹市家庭扶助中心負責四所國中與所有國小的中輟生之追蹤輔導，而上表中的個案統計量僅「新竹市學校工作人員輔導方案」五位社工員所接觸輔導的個案，家扶中心追蹤輔導的部分不列表計算。

由表 4-2 來看，學校社會工作人員在學校輔導的個案分為中輟個案與一般個案，前者包含中輟與中輟復學，其中近半數學生學習意願低落、經常性逃學、逃家。一般性的個案當中，其問題行為則以抽煙、師生衝突及暴力行為等為主（新竹市政府，2001）。

九十年八月之後，以整學年度為單位進行個案統計分析，其個案類型，主要仍是以中輟為主，另外尚有一般性個案及臨時個案，一般性個案是指「評估後列入處遇計劃的在校個案」，臨時個案則是「臨時突發、校園危機事件處理或尚在評估中的個案」，三者的分類與個數如表 4-3：

表 4-3 九十學年度個案類型統計表

| 時間 個案類型 | 90/8 ~ 91/7 | |
|------------|-------------|--------|
| | 一般個案 | 81 |
| 臨時個案 | 58 | 18.83% |
| 中輟個案 | 169 | 54.87% |
| 合計 | 308 | 100% |

資料來源：整理自新竹市政府，2002。

中輟與中輟復學生的主要問題為偏差行爲、逃家、親職功能不彰，以及學校適應不良等四項居多；一般個案以人際關係、偏差行爲、逃家等問題為主；臨時個案則以人際關係、情緒困擾為最（新竹市政府，2002）。

九十一學年度的成果報告沒有交代一般與臨時個案的統計次數，僅以中輟生的中輟原因為主要分析內容，且將國小中輟個案部分列入統計，如表 4-4：

表 4-4 九十一學年度中輟個案統計表

| 時間 個案類型 | 91 / 8 ~ 92 / 7 | |
|------------|-----------------|--------|
| 國中中輟個案 | 178 | 85.17% |
| 國小中輟個案 | 31 | 14.83% |
| 合計 | 209 | 100% |

資料來源：整理自新竹市政府，2003。

在九十一學年度的成果報告中顯示，中輟與中輟復學生的主要問題仍為偏差行爲、逃家、親職功能不彰等（新竹市政府，2003）。

（二）個案工作情形

新竹市學校社會工作人員的輔導工作以個案為主，學校輔導室方面大致清楚社會工作人員到校的時間與工作人員時間與行程的安排，社工人員依據學校需求，提交各月的統計表讓輔導室瞭解該校個案處遇狀況。另外，在學年度結束的時候，五位社會工作人員將其統計資料彙整，編寫成果報告。

輔導室談及社工員的工作執行狀況如下：

對學生來講他是用另外一種角度來，當一個像大姊姊一樣的角色，用另外一個方式來輔導他，不是說每天看到學校老師……再來中輟生她也會去追，或是曾經中輟的她也會去輔導，然後她都會跟我講她的工作怎樣，他們那時候就發展出來有一個報表，可能是一個星期記錄一次，然後這個報表她會拿給我們看，比方說今天追蹤的這個中輟生是誰、做的怎樣，或是家訪，這幾個社工他們自己發展出依照他們所學的放在學校來做這樣子，我們不會去做這種月報表周報表，上課都來不及了，這個部分我們覺得蠻有專業的，原來社會工作是蠻有計劃性的……像她那時候，他們都叫她老師，她就會說我是什麼老師，我是

你們的輔導老師，你有什麼問題可以來找我。有的孩子的話，有來我們這邊的孩子，像有時候個案會來我們這邊講講話，或者是有些孩子他就是比較喜歡來這裡，可能沒什麼朋友，人緣較差的他就會來這邊找老師，他會主動過來說他是哪一班的，是誰這樣子，那像中輟的話我們會寫單子請他到輔導室來，然後我們就會跟他講說這是我們的輔導老師，可能會常常找你來聊聊天，那你有什麼事可以來找她，她可以幫你……她蠻能夠跟他們聊天的，能接受他們的想法，她跟我們老師不一樣，她從來沒對任何一個孩子大小聲，我們可能會比較大聲說啊，你怎樣怎樣，可是她從來沒有說對小孩子以小孩子來說就是罵他們，她蠻能夠接受他們的。(A)

像來我們這邊，每個禮拜四一早，跟我們一樣，上班時間到，到下午下班時間，這中間，所有，嗯，我們學校裡面她處理的個案，她都在這一天當中不斷在進行，但是她沒有來的時間，我們有任何有關於她處理的個案的問題，都是用電話聯繫，那她來這邊，如果說遇到需要出去，出去追，去找孩子的，她就隨時可以，就是跟我們講一下她現在就是去找某某人，要去誰家裡去，她就可以去，就登記一個外出就出去了，那，如果小孩子需要跟她會談的，那我們就把小孩子找過來，事先她會先跟我們約好，下禮拜我會跟某某人、那個孩子要談話，時段是在什麼時候，那她會先跟孩子約好，那到時候時間到，我們會先注意那個孩子有沒有來，所以整天她就會都在這邊，除非她要去做家庭訪問，或是去找孩子，這樣子。(B)

……家訪，現在有時候我私底下有要求，我會要求他每月中輟學生的控制，這個月新生方案有幾個，復學的有幾個，孩子的名字我跟她問個記錄，有時候我都要看一下，這樣讓我比較能夠掌握……她會去跟學生約談，然後家訪，然後去協尋，就是去找回來……(C)

在處遇方式的部分，大致上以處遇對象區分，一般分為個案、家長、教師與其他，個案部分包括：在校個案會談、案家個案會談、其他場所會談、電話訪談、同儕會談；家長部分包括：家庭訪視、電話訪談、在校會談、親子聯合會談；老師部分包括：電話訪視、討論、師生聯合會談、親師聯合會談；其他部分則有：其他對象聯繫、機構聯繫等（新竹市政府，2002）。各年度的處遇記錄整理如下：

表 4-5 各年度個案處遇方式人次統計表

| 年度 處遇對象 | 八十九 | 九十 | 九十一 |
|------------|------|------|------|
| 個案 | 952 | 1804 | 1293 |
| 家長 | 412 | 661 | 583 |
| 老師 | 781 | 697 | 807 |
| 其他 | 275 | 429 | 388 |
| 合計 | 2420 | 3591 | 3071 |

資料來源：整理自新竹市政府，2001~2003。

二、團體工作部分的執行情形

團體工作的部分視學校需求與社會工作人員個人意願進行配合辦理。輔導室說明社工員在團體工作方面的參與情形：

比方說開小團體，她也蠻願意的，她就每週固定有一個團體來帶領……

我們帶團體是早就已經編好預算，我們在上個學期就會先編好下學期我們有小團體，可以預算兩個或三個，我們就從這當中撥，我們就先寫計劃，預計十二次，然後講師費、資料費啦或是什麼茶水費啦，只要校長同意我們就可以用。(A)

團體的服務有，我們前一位社工有幫我們做小團體的輔導，就是跟我們另外校內的一位老師，輔導老師，兩個人一起帶一個小團體……是我們跟她問說，我們有這個小團體輔導，請妳，願不願意，她願意。那今年這個也是，我們的社工大概就是來這邊，除了個案之外，就是做小團體輔導，那小團體輔導也是，就是她每個禮拜四的，來的時間，中午，就是中午她休息的時間，那我們剛好是，小孩子剛好中午可以做小團體輔導……就是我們輔導老師跟她兩個人一起討論，兩個人一起帶，兩個人一起先，學期初先想，兩個人共同設計，然後一起帶。(B)

依據各年度的成果報告，團體的部分皆以學生為對象，且全數為成長團體，內容多以人際關係或是情緒管理為主題。

表 4-6 各年度團體工作實施狀況

| 年度 | 團體名稱 | 性質 | 實施次數 | 參加人數 | 學校 |
|-----|------------|------------|-------|------|------|
| 八十九 | 小天使支持團體 | 國一青少年成長團體 | 15 | 6 | 三民國中 |
| | 頑皮世界成長團體 | 國一二青少年成長團體 | 7 | 11 | 光武國中 |
| | 情緒困擾小團體 | 國一二青少年成長團體 | 4 | 5 | 南華國中 |
| | 富禮國中自我成長團體 | 國一二青少年成長團體 | 6 | 10 | 富禮國中 |
| 九十 | 關將首的喜怒哀樂 | 國二青少年成長團體 | 4 | 6 | 南華國中 |
| | 情緒解壓站 | 國一青少年成長團體 | 5 | 3 | 南華國中 |
| | 人際超人氣 | 國二青少年成長團體 | 8 | 10 | 建華國中 |
| 九十一 | 人際 E 世代 | 國一青少年成長團體 | (未註明) | | 建華國中 |
| | 心境傳說 | 國中青少年成長團體 | (未註明) | | 光武國中 |

資料來源：新竹市政府，2001～2003。

三、社區工作的執行情形

(一) 社會資源連結部分

引進社會資源輔導學生是學校過去較少使用的方式，學校社會工作人員所運用、整合的社會資源，學校輔導室以及工作人員舉例說明其執行狀況；比較常使用的資源有：家扶中心、少年隊、觀護人、社會局，或是一些民間青少年機構，譬如：藍天家園、向陽學園等等。

像她，因為她是社工員，她在社會局那邊可以找到的，比如說，像我講的之前那位孩子，她就是給他介紹到桃園的，呃，希伯崙，那個庇護工廠這樣子的，那後來這個孩子不習慣，他又回來，回來之後，嗯，然後她也幫他找了那個，呃，就是～原來有那個，家庭扶

助中心，嗯，家扶那邊的一個救助，那另外我們有孩子有家境有困難的，也是她幫他找那個家扶中心的，一個月三千塊這樣一個愛心捐款。那另外是，她比較會透過社會局那邊去尋找說孩子有什麼工作機會……就是詢問一下，幫他看一看工作場合適不適合這樣……她是會從警察那邊去瞭解孩子現在的這個，比方說像我們有中輟生失蹤找不到，那會透過警察、警政單位去幫忙尋找，尋找這個孩子，這樣子，那她倒是有沒有用警察這些力量來約束孩子。(B)

因為學生家境的關係，有請他申請社會局的那種中低收入戶的部份有協助過，然後也有他可能還不符合這個部份的條件，所以有請他去申請家扶中心的經扶那個部份，然後再來其實最近會比較多的可能是陪同學生出庭，對，他們如果需要少年法庭那個部份，對，那其實如果我們知道孩子有觀護的部份，我們通常也會主動跟保護管束這個部分，我們也會主動跟他觀護人做一個聯繫……之前有聽過社工同仁有用過慈濟的資源，就是協助學生家裡面做一些清潔環境的部份……還有像那個藍天(學園)，新竹縣有個藍天，社會局也算大宗啦，然後其實裡面也會有學生因為法律被判可能進入那個少年之家的也有……就是有幾個當地的團體，還有得勝者，得勝者其實在新竹市做了蠻多我覺得算是輔導預防的工作啦。(甲)

醫療啊，還有精神科的那個部份……還有一個青少年輔導的一些社會團體，像新竹當地的話有一個懷之，全稱我就忘了，什麼類似青少年關懷中心還是什麼，然後像生命線、張老師、天主教社服中心邊緣青少年什麼的……(乙)

其他外縣市的中途學校……(丙)

那就配合少年隊啊，請少年隊去幫我們找人哪……像秀才國中啊……得勝者好像到學校去上一些生命教育的課程……(戊)

根據「新竹市學校社會工作人員輔導方案」九十一年度的成果報告，「社區工作」部份，以加強學校連結、運用社會資源為主，學校社工員拜會新竹區相關之社福機構，並整理社會資源一覽表提供各校參考，在校服務的同時，亦扮演資源轉介的角色，促使各校與各單位合作(新竹市政府，2003)。其中較常接觸的機構與合作關係列表如表 4-7，表 4-8 則是與中輟相關的資源網絡。

表 4-7 社會資源網絡合作機構表

| 機構性質 | 機構名稱 | 合作情形 |
|------|-------------------|---|
| 社政單位 | 家庭暴力暨性侵害防治中心 | ◎性侵害及家庭暴力之通報 ◎受性侵害學生之輔導與安置 |
| | 社會局 | ◎諮詢有關經濟扶助、家庭暴力、少年保護、性交易防治等議題 |
| | 強迫入學委員會 | ◎中輟生之追蹤輔導 |
| 社福單位 | 家扶中心 | ◎學生及家庭之經濟補助 ◎青少年輔導資訊交流 |
| 司法單位 | 調查官、保護官 | ◎討論個案 ◎提供個案就學情況等訊息 |
| 警政單位 | 轄區分局、派出所 | ◎中輟生協尋 |
| | 少年隊 | ◎中輟生協尋 |
| 安置機構 | 向陽基金會 | ◎轉介學生 ◎訪視 ◎青少年輔導資訊交流 |
| 教育單位 | 新竹師範學院 心理輔導系教師 | ◎督導、諮詢（個案研討） |
| | 玄奘大學 社會福利系教師 | ◎督導、諮詢（方案規劃） |
| | 玄奘大學應心系 | ◎督導玄奘大學實習生（培英、南華）： (1)增進個案晤談技巧 (2)瞭解青少年問題 (3)督導討論會 |

資料來源：整理自新竹市政府，2003。

表 4-8 中輟學生輔導網路

| 合作方式 | 合作單位 |
|------|--|
| 方案服務 | 1.新竹市政府教育局 2.新竹市政府民政局 3.新竹市政府社會局 4.新竹市北區強迫入學委員會 |

| | |
|----------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> 5.新竹市東區強迫入學委員會 6.新竹市香山區強迫入學委員會 |
| 司法預防及矯治 | <ul style="list-style-type: none"> 1.新竹市地方法院少年法庭 2.新竹市少年監獄 3.財團法人台灣更生保護會新竹分會 4.台灣新竹地方法院觀護人室 |
| 失蹤協尋 | <ul style="list-style-type: none"> 1.新竹市警察局 2.新竹市警察局第一分局 3.新竹市警察局第二分局 4.新竹市警察局第三分局 5.新竹市警察局分局各派出所 6.新竹市少年隊 |
| 追蹤輔導 | <ul style="list-style-type: none"> 1.新竹市政府社會局 2.新竹市各強迫入學委員會 3.各校輔導室 4.新竹市校外輔導委員會 5.新竹市家庭扶助中心 6.新竹市政府教育局學校社工員 7.新竹市少年輔導委員會 |
| 心理輔導 | <ul style="list-style-type: none"> 1.新竹市生命線 2.新竹市立文化中心家庭教育服務中心 3.財團法人中國青少年輔導基金會（張老師）新竹分會 4.天主教新竹社會服務中心 5.新竹女中心理衛生中心 6.新竹市家暴暨性侵害防治中心 7.各校輔導室 8.人本教育基金會新竹分會 |
| 醫療服務 | <ul style="list-style-type: none"> 1.新竹市各公私立醫院 2.新竹市衛生局 |
| 經濟扶助 | <ul style="list-style-type: none"> 1.新竹市家扶中心 2.慈濟功德會新竹分會 |
| 就業服務 | <ul style="list-style-type: none"> 1.台灣省政府勞工處台北區國民就業服務中心新竹就業服務 |

| | |
|------|--|
| 就學服務 | 1.新竹市政府教育局學管課 2.新竹市北、東、香山區強迫入學委員會 3.各校教務處 |
| 中途安置 | 1.新竹市警察局 2.新竹市家庭扶助中心 3.新竹市私立仁愛兒童之家 4.天主教德蘭兒童中心 5.藍天家園 6.內政部少年之家 7.各校資源資源式中途班 8.向陽學園 |

資料來源：整理自新竹市政府，2003。

(二) 社區資源連結部分

為因應學校對於輔導人力的需求，以及社會工作人員的人力不足等問題，從九十年開始引用大專輔導志工來協助定期的學生認輔工作，社會工作人員辦理志工的面談、職前訓練、督導及評估工作等，訓練大專志工人員投入學校輔導工作，藉以舒緩社工人員人力與時間不足的限制（新竹市政府，2002）。

在九十二年度方面，學校社工員結合資源，與新竹師院少輔社同學及新竹張老師中心合作，以個案輔導方式協助學校輔導偏行學生；至九十二年六月共約服務學生四十餘人（新竹市政府，2003）。

四、教師諮詢服務的執行狀況

教師諮詢為學校社會工作人員的工作執掌之一，其實際執行狀況如下：

她變成一個諮詢的對象，對老師來講是一個諮詢的對象……所以我就會跟老師講說我們的社工什麼時候來，你們有學生輔導個案的什麼問題，你們可以來跟社工討論，那我們覺得○○（社工員）很積極的地方就是她會知道學生有什麼問題，她自己會找老師來討論，他不是被動坐在那邊等，所以她跟學校老師都很熟悉，這是小學校有的好處……然後有什麼問題大家都會很想要去請教她，所以當時他們都會問說○○在不在，星期幾會來這樣子，有時候我們會留言給○○就說某某老師找她，然後○○來時就會去找他。(A)

老師會主動找他(社工員),尋求協助……甚至中輟學生的問題,老師會主動跟社工來討論。(C)

比較有趣的現象是：學校部分會認為學校社工員行政回歸教育局之後，因為社工員與學校的關係不同，致使教師不願意將學生的問題坦露太多讓外人知道，教師諮詢的部分會式微；但是就社工員的認知，卻認為反倒是行政上不屬於學校可以讓教師諮詢的功能較為凸顯。

那現在社工員知道事情,想跟老師談,老師也不願意啊,認為你是客人,我幹嘛讓你知道這麼多,以前是在我們學校體制內的,那不一樣,老師會主動跟他去談這個問題,共同解決孩子的問題,那社工員也積極的投入,那社工員某方面,孩子復學以後的適應狀況,在班級上的適應問題,那也要尋求導師的協助,那在體制內,老師把你當作一家子也比較會願意,那現在是客人的話,那差別太大了,可能就有一點排斥。(C)

我自己覺得比較不一樣的是回歸到局裏面之後,然後去學校那個諮詢的部份會比較被突顯,然後如果之前隸屬在學校的話可能,她就把你當作是學校的一員,可能就是工作是用分派的,然後比較少討論的部份,如果討論的話可能是討論單一個案的狀況,那後來變成隸屬在局裡之後去學校,他除了那個中輟生會找你討論之外,他可能有相關的業務,我自己碰到的可能比如說學校想要辦中途班,他的課程要怎麼安排啊,或者是它現在有一些教育優先區啊等等,相關輔導業務的可能他都會向你就是問一些。(乙)

五、督導狀況

根據「新竹市學校社會工作人員輔導方案」的內容,其設定組織編制包含行政督導與專業督導,前者由教育局局長、副局長、學務管理課課長及相關業務人員擔任,後者聘任專家學者數名。根據社工人員的反應,因為教育局學務管理課的行政部分予以經費上的支持,所以目前外聘了兩位大專教師擔任專業督導,從事團體督導工作,但是在行政的部分卻沒有實質上的行政督導予以協助。

其實教育局裡面我覺得看起來好像還算支持,我們有一些督導的安排,所以對於我們邀請外聘老師來做團督的這個部份,其實他在經費上是給予支持,就是支付終點費那個部份。(甲)

一直以來我一直覺得其實這個方案只是教育局推行的諸多方案的其中

一個小小方案而已，然後恰巧是剛好我們課長其實對我們也很信任也很支持，那在我們有反應有某一些困難的時候，他當然是會想辦法幫我們做一些處理，但是其他的部份我覺得可能都要靠社工人員自己去想辦法去克服，然後在督導的部份，像剛剛同仁講的，因為他編列了一些經費給我們請專業的督導，那另外在行政的督導，我自己是覺得在局裏面可能比較沒有那麼直接的給我們一些什麼支持與督導……（乙）

我個人認為教育局對學校社工的部份還是比較參循就是一般的行政單位，不管是上對下或者是說行政的模式在運作，那當然行政配合的部份，我覺得還有很大的進步空間，就是說，也不是說進步，就是說最起碼我們不管是說學校社工員這樣子的一個體制或者是說軟硬體，或者是說內容的部份，都還有可以改善的地方。（丙）

六、學校教職員對方案的瞭解程度

本研究針對學校人員進行問卷調查，目的為瞭解學校人員對「新竹市學校社會工作人員輔導方案」的認識與瞭解程度，分析結果如下：

表 4-9 受訪者對方案的瞭解狀況次數分配表

| | 對方案的瞭解狀況 | |
|--|-----------|-----------|
| | 人數 (%) | |
| | 同意 | 不同意 |
| 1. 我原先就知道有一個名為「新竹市學校社會工作人員輔導方案」的方案正在執行中。 | 62 (68.9) | 28 (31.1) |
| 2. 我知道這個方案提供了學校社會工作的專業服務。 | 76 (84.4) | 14 (15.6) |
| 3. 我知道本校中有一名學校社會工作人員負責相關業務。 | 82 (91.1) | 8 (8.9) |
| 4. 我知道我的學生當中有人正在接受學校社會工作人員的輔導。 | 82 (91.1) | 8 (8.9) |
| 5. 當我在處理學生輔導問題上有困難時，我不知道可以找誰。 | 16 (17.8) | 74 (82.2) |
| 6. 我能區分「學校社會工作」與「學校輔導工作」的差異。 | 59 (65.6) | 31 (34.4) |
| 7. 我知道班級中有適應不良或行為偏差的學生可以轉介學校社會工作人員。 | 86 (95.6) | 4 (4.4) |
| 8. 我完全瞭解學校社會工作人員所提供的服務。 | 41 (45.6) | 49 (54.4) |
| 9. 我完全瞭解「新竹市學校社會工作人員輔導方案」的方案內容。 | 30 (33.3) | 60 (66.7) |

註：第五題為反向題。

表 4-9 說明受訪者對於「新竹市學校社會工作人員輔導方案」目前執行情形

的瞭解狀況，90 位受訪者中有 86 人（95.6%）知道可以將班級中的適應不良或行為偏差的學生轉介學校社會工作人員，但是對於學校社會工作人員所提供的服務，有超過一半的受訪者（49 人，佔 54.4%）並非全然瞭解，至於不瞭解方案內容者更高達 60 人（66.7%）。由此可知，多數的學校人員知道校園內有一名學校社會工作人員從事輔導相關工作，但是對其工作的實質內容，以及方案的執行情形並不清楚。

如果將上述瞭解程度九題加總，並與「受訪者職稱」進行 F 檢定，藉以分析不同職稱的受訪者對方案的瞭解程度是否有差異性存在，製表並說明如下：

表 4-10 受訪者職位與對方案瞭解之狀況

| 變項名稱 | 瞭解程度 | |
|------------|-------|----------|
| | 平均數 | Scheff'e |
| 職稱 | | |
| T1 輔導室相關人員 | 16.15 | |
| T2 校長 | 17.00 | |
| T3 導師 | 14.21 | T3<T1 |
| T4 其他 | 16.67 | T3<T2 |
| F=10.423* | | |

*p<.05

註：其他為學務處行政人員。

表 4-10 說明受訪者的職位與瞭解程度間的關係，其中導師的瞭解程度明顯比校長、輔導人員低，換句話說，導師比校長、輔導室人員不瞭解方案的執行狀況。

另外，將受訪者對方案瞭解程度的加總分數和「與社工人員的接觸頻率」進行 F 檢定，分析受訪者與社工人員接觸的頻率是否影響其對方案的瞭解程度，如表 4-11：

表 4-11 受訪者和社工人員的接觸頻率與對方案瞭解的狀況

| 變項名稱 | 瞭解程度 | |
|------------------|-------|----------|
| | 平均數 | Scheff'e |
| 與社工人員接觸頻率 | | |
| F1 從未接觸 | 13.67 | |
| F2 很少 | 13.63 | F4>F1 |
| F3 偶爾 | 15.30 | F4>F2 |
| F4 非常頻繁 | 16.76 | F4>F3 |
| F=13.719* | | |

*p<.05

表 4-11 說明受訪者與社工員接觸的頻率較高者，對方案的瞭解程度越高。

貳、方案執行的實施障礙

此部分探討「新竹市學校社會工作人員輔導方案」執行迄今，學校與工作人員在工作執行時所遭遇的困境與難處。經研究發現以下幾點實施障礙：

一、學生輔導的立即性不足

因為依照目前的制度，學校社會工作人員不是常駐在學校的編制，以學校的立場與觀點，認為社會工作人員在處遇學生問題的主動性與立即性不足，尤其面對就學狀況不穩定的中輟與中輟之虞的學生，可能常面臨學生到校，學校社會工作人員當天的值班安排卻不在該校，等到學校社會工作人員有時間處理時，該生又輟學了。

要她們主動去發掘個案，似乎是不可能，尤其是以目前這種情況，她不是天天進駐在這個學校裡面的，她是一個禮拜才來一次、一天。基本上她會先發現到，就是從網路上發現中輟通報，學校裡面有哪些中輟，她會先去瞭解之後，幫我們先去追。中輟的部分比較能夠做到主動發現的部分，學校裡面的這些適應困難的、偏差的，那些就沒辦法……（B）

現在的狀況，就是我講的，五位社工人員編制到教育局，往往造成現在到學校的時間，只能三個半天……就是說當學校發生學生要處理的話，可能在時間的因應上，可能會比較慢一點，就是說比較立即的效果不能產生，然後社工員跟孩子的互動性也比較少……那她的時間，花在中輟生的時間那個立即性、時間性就比較少……都是中輟問題，那其實以前比較不一樣，以前我的要求是這樣，不是發生了才做，有些兩天沒來的，我就要求她去追了，那是要達到預防的策略，那現在她的工作就便成是事後，就是已經發生中輟才是她的事情，那以前在學校不是發生了才是你的事情，事先的預防，妳就要跟我們站在同一陣線，找出來……現在還沒到中輟，那時候我們就要作一個預防，就是要去問一下，問為什麼沒來還是怎樣……那這樣成效很差。現在比較困難的就是說，譬如今天學校報中輟，我剛剛講的，她禮拜一半天、禮拜二半天禮拜四半天，那今天萬一禮拜三早上報中輟，那導師報中輟，那中輟已經發生了，那我可能要立即等於是去找孩子，但是她禮拜四才來，那今天禮拜三我可能用電話通知她，因為她可能在別的學校，她可能也在處理別學校的問題，所以就變成說這個立即性的效果，還又要當面跟她談孩子的問題

拉，比較想要多瞭解孩子的問題啊，那可能就會有所延宕。(C)

不只是學校部分感覺到這個問題，社會工作人員也有人反應非駐校的情形下，學生輔導的立即性不足，以及會談時間上與學生到校時間不能配合，對於和學生關係的建立有所影響。

我覺得我是針對我自己，我覺得我個人的部分我是覺得時間不太夠用，雖然就是因為大家都分布……就是每天都要跑不同學校，講實在話，如果那一天學生，譬如說妳今天到那個學校，然後學生今天沒有來，可是問題是你明後天你也不可能再去追她，變成就是說兩個禮拜然後再去看他一次，然後也不一定又再看的到，就是我就會覺得那個時間上不能常常待在學校的話，我不能常常去找他或去跟他會談，我覺得這是一個很困難的地方，我發現這樣子關係的建立不會很深，這是有一種困難，因為他有時候會時輟時復，又不來學校的話。(戊)

二、社會工作人員對學校的認同感與歸屬感不足

目前學校社會工作人員是採巡迴方式，需同時兼顧二至三所學國中（不含國小），每週駐校的時間並不長久，對學校社會工作人員來說，除了在學生輔導方面有所影響，在心理上也有一種需要不斷適應各校文化的困擾。

今天她等於是局裡面派來幫助學校的，跟我們以前她直接在辦公室坐著，她今天薪水是說納歸到學校裡面，薪水由學校發的，這樣她就變成是歸屬於學校，比較有認同感，那她這份認同感，她就會投注比較多的心力，那現在就是在教育局裡，隸屬好幾個學校，就好像督學一樣，到處看看，那這個有差。(C)

我個人是比較重歸屬感的一個人啦，我比較期待的是能夠固定待在一個學校，然後可以支援其他的學校，那這我們之前有討論，如果當你待在一個學校的時候，當然學校可能會不願意放你走，去支援其他學校或怎麼樣，可是我覺得這都是可以溝通協調的啦，可是我覺得如果我們的角色，如果要待在學校的話，期待是可以跟老師，可能像一個老師的工作一樣，因為我覺得就我的心理的層面來說，我這個人是業務員，我是比較重歸屬感的一個人啦，我覺得如果沒有這個東西的話，有時候我會覺得做這個工作會蠻累的，因為每天要跑不同的學校，嗯，而且，反正有時候會覺得，會覺得，欸，不知道，有時候會去覺察自己的，自己因為每天這樣子跑，然後這個，講實在話做這個工作還可以做多久，因為我

覺得每個人個別差異不一樣啦，至少我個人是這樣子覺得，那我是很期待就是說要做的話，那我就可以好好的待在一個學校這樣子做，那感覺我會覺得自己的工作有點就是每個地方都去沾邊，可是不一定每個地方都顧的好，我有這種感覺啦，然後每天都一直會去，有時候你到一個學校你馬上要融入那個學校的情境，我覺得好像變成我們的工作好像螞蟻一樣，適應能力要很強，感覺，真的我覺得到那個適應能力要很強，因為你今天要到這個學校，你就要馬上融入這個學校的學生、中輟的學生還有老師，到下一個你又馬上變不同的，所以變成說其實是好像也是我們在適應學校那種感覺，所以希望歸屬感的方面可以加強，對啊，所以我覺得我比較我期待的是這樣子啊，不然有時候我也會去省查，就是去省查我自己這個工作我到底可以做多久。(戊)

三、學校教師對社會工作人員的認識與認同度不足

同樣是因為巡迴的原因，學校社工員行政上回歸教育局之後，對學校而言，比較像是「長官」的角色，許多校園內的事情變得不願意對社工員坦露；不過這個部分的差異僅表現在曾為中心學校的學校人員身上，過去沒有社工員駐校的學校，完全感覺不出行政隸屬學校與隸屬教育局對他們的影響。另外，由於非駐校的關係，除非是個案的導師，與社工員有實際接觸過的以外，一般學校老師多數不認識社工員，更別說是主動提出教師諮詢的問題。

那我後來也沒有做輔導工作，我就帶技藝班，然後接導師，這三四年的情況都不了解，那不了解是很危險的，我以一般教師的角色來看，我知道有這種人，我竟然不了解他們做了什麼，這是很危險的，這表示他們的存在越來越式微，最後可能就沒有了。(A)

因為他在學校時間只有三個半天，所以就變成沒有認同感，就變成客人，那差異性很大，差異性，以前在我們學校還沒有回歸到教育局以前，老師會主動找他，尋求協助，現在不是，現在變成老師認為學校沒有社工員一樣，沒有這個編配，那因為以前薪水學校付的，那老師對他都很熱絡，就是我班上這樣啊……甚至中輟學生的問題，老師會主動跟社工來討論，那現在不是，變成我們兼職的輔導人員，去跟社工員作聯繫，那差異性很大，那現在社工員知道事情，想跟老師談，老師也不願意啊，認為你是客人，我幹嘛讓你知道這麼多，哪以前是在我們學校體制內的，那不一樣，老師會主動跟他去談這個問題，共同解決孩子的問題，那社工員也積極的投入，那社工員某方面，孩子復學以後的適應狀況，

在班級上的適應問題，那也要尋求導師的協助，那在體制內，老師把你當作一家子也比較會願意，那現在是客人的話，那差別太大了，可能就有一點排斥……那是一個不好的策略啦，因為畢竟孩子復學的狀況，最直接關係的第一線就是老師，接納度怎麼樣，今天老師接納度不強，妳社工員再有能力動也是沒辦法。以前是我們體制內的話，學校會議我們一定當面介紹，那就獲得大家的親切感，那現在沒有啦，現在只能介紹說，我們局裡面有派一個社工員，到學校來服務三個半天，學生有問題，那大部分老師有問題，一定都不會找她，一定透過我們兼職的人員，就不一樣。(C)

連我們同事也有感覺啊，同事也覺得說，現在○○(社工員)回來怎麼好像長官啊，她和我們同事不是同儕關係，甚至跟校長方面也變成她是教育局的人了，變成層級在我們上面了。(D)

四、社會工作人員與學校體制的衝突與問題

學校社會工作人員與學校教師或行政人員的角色地位不一樣，對於學生處遇的態度與方式也不盡相同，前者多半給予個案尊重與接納，後者因為班級經營與校園安全管理等問題則容易排斥抗拒中輟學生復學，兩者之間的衝突往往造成學生權益的受損。

這個復學的動作，她們，社工員一定也會遭受到挫折，因為你孩子復學，復學學校都有一套程序嘛，那有時候是卡在別處室，有時候卡在老師，所以她們也蠻挫折的，那往往又會造成孩子的中輟……譬如今天孩子在這邊已經兩個禮拜，他還進不了教室，這個孩子是等判刑，一直中輟……(C)

我碰過那個訓導人員的一些回應，我不曉得那叫做，譬如說指桑罵槐啦之類的，然後甚至導師啊，是當著學生的面就講說，你不能這樣，因為老師要求你，妳就很討厭老師，但是這個阿姨給你糖吃，輔導室給你糖吃你就很愛去輔導室。(乙)

妳這樣子講也是有啦，老師都會覺得說我們都常常在扮白臉，對啊，所以讓他們有點就是予取予求這樣子的感覺。(戊)

五、學校社會工作人員需要持續再訓練

這是由學校人員所提出，他認為學校社會工作人員應該持續加強訓練，

包括對國中學生的認識瞭解，以及班級經營等議題，都應該有所成長，始能應付學校輔導工作的挑戰。

我覺得她們的談話技巧都夠，可是她們不夠了解國中生，她們可能在學校都是接觸大學的對象，國中生他們的個性可能比較不清楚，她們也沒有帶過班，所以她們在輔導時是比較以她們的輔導方式，一般的輔導方式來進行，有的老師會認為說你被孩子耍的團團轉，他不可能會改變的，他跟你講的話不可能，你不要太相信，我們認為說社工很好欺騙，社工很天真，社工沒經驗小女生……她們應該了解班級管理，就會知道一個老師他的困難是什麼，她才會覺得老師的建議是什麼，才會接受你的建議，他才不會覺得你太天真，因為你連聯絡簿都沒改過，所以她們在這部分可能還要再加強，她要去學老師的角色是什麼，她所面對的這個被輔導的學生是什麼樣的情形，什麼樣的年齡層。(A)

六、方案的不確定性，制度的不明確

「新竹市學校社會工作人員輔導方案」為新竹市教育局執行的方案之一，並非體制內的正式編制，社會工作人員目前是三位約聘，兩位為約僱人員，工作人員的流動率偏高、工作熱忱不足，學校單位認為與制度未保障其工作福利有關；方案逐年修改，工作人員的工作模式、行政隸屬有所變動，對學校而言，令人無所適從。

我一直覺得這個方案沒有形成，你懂我的意思嗎？我覺得它一直在修改，今年這樣然後明年○○（社工員）又跟我說這樣，下一年度開始○○又跟我說這樣，所以我覺得說這個方案沒有一個什麼明確的路，所以從我把他們考進來到現在我一直覺得說到底是算什麼……到後來內容一直不斷的在改變，辦公的地點也一直不斷的在改變，服務的學校也一直不斷的在改變，這就讓我有一些焦慮出來……我只想要知道說他們是否會繼續？(A)

然而對他們而言的話，我也認為對他們不太公平，因為第一個他們不是專職，他們只是一個臨時的業務人員，對他們的未來也沒有保障……比較負面的，就是我講的，往往也不是他本身引起的，往往都是體制引起的，譬如今天，都是約僱人員，約僱人員有約僱人員服務的熱忱跟心態，跟這個專職的心態絕對不一樣，所以要跟孩子相處、博感情，這是要有感情投入，理性的判斷，這個所花的時間，跟那個兼職的絕對不一樣，所以今天學校單位，納入教育體系變成正式的，那我想這個狀況可能不

一樣，所以就是說沒有給他們一個安定的環境，那我想在這方面功效有時候就會有一點打折……因為他們約聘人員，都是編制在市府，納編置在市府的話，都要透過議會來審定嘛，那今天如果說市政府不編預算了，他們的延續工作就不接上了，那對他們來講也沒有保障……（C）

那如何讓社工人員能夠比較穩定，因為這樣他在工作方面的效能會更高……（D）

在「過程評估」部分，研究者針對方案的執行程度與目前實施困境進行分析，經由研究發現，個案工作的部分，執行狀況大致符合方案的設計，服務的對象除了中輟與中輟之虞學生、中輟復學生以及生活適應不良與行為偏差的學生，尚包含人際關係與情緒困擾的學生，另外，處遇學生問題時，亦接觸其家長與教師；團體部分則視學校需求與社工員個人意願，多針對情緒困擾與人際關係部分從事成長團體的活動設計與帶領；社區工作部分，學校社工員連結了各類型機構，形成輔導資源網絡，包括與社政、司法、警政、教育、社福等相關領域的機構合作，使學校社會工作的資源連結功能得以全面發揮；教師諮詢的功能，以及引進志願服務人員等服務逐漸發展中；督導的部分，專業督導制度目前尚稱完善，且落實進行，但是行政督導的部分，社工員表示沒有感受到實質上的幫助；而多數的學校人員對方案的瞭解程度並不十分清楚。

此外，研究者亦針對目前執行當中的實施障礙進行分析，研究發現目前的實施困境包括：學校社工員對學生輔導的立即性不夠、學校人員對社工員的認識與認同偏低、社工員對學校的認同與歸屬感不足等；方案制度的不確定造成工作人員的流動，還有社工員輔導知能不足應付學生輔導工作，以及社工員與學校人員的衝突等問題都影響了學校輔導工作的推展，是目前學校與社工員在方案執行時的實施障礙。

第四節 成果評估

在「成果評估」的部分，本研究依據學校社會工作人員的服務對象，分為四個方向進行分析，分別為：方案對學校、教師、學生與家長的幫助；除了檢視方案執行後對服務對象的實質幫助之外，亦提出非預期效果，也評估服務對象對方案的滿意度以及支持度，另外，由受訪者對方案的修正提出建議。

壹、對學校的幫助

方案對學校的幫助部分，本研究分為兩方面陳述，首先是方案的設計與執行是不是符合學校的期待與需求，也就是方案執行迄今，能否解決背景評估當中，受訪者所提出的學校輔導工作之困境；第二則是由問卷調查的方式，確定方案預設的目標符合學校人員的需要。

一、是否滿足學校對方案的期待與需求

根據「背景評估」所得到的資料，學校對於輔導工作的需求，最主要是希望有充足的人力投入學生輔導工作，以減輕其龐大的教學及業務負擔，尤其是中輟、中輟之虞、中輟復學學生追蹤輔導的部分，是當前學生問題的最大宗，如果有專職的輔導人員協助處理相關事宜，將有助學校輔導績效的提升。另外，由於學校對於社會資源的認識不足，也期待學校社會工作人員不僅提供人力上的支援，更能運用、整合各項資源，補充學校現有輔導人力與能力之不足。

(一) 增加輔導人力、減輕輔導工作負擔

「增加輔導人力」是學校輔導工作方面最主要的需求，「新竹市學校社會工作輔導方案」提供五名社工員投入學校輔導工作，雖然人數不多，但是這些人力對學校輔導工作來說，是一大支持，減輕他們的工作負擔，更是立即、明顯的成效。

小團體以前我們都自己想到就做，每次活動我們就排一下，然後做完之後我們都不曉得說好不好、有什麼用，然後○○（社工員）幫我們做小團體，我們就完全信任她，我們認為說她幫我們做一定會很好，因為他們社工人員就是學這個的，那我們又減輕一個工作負擔……（A）

我覺得也有很大的收穫，那對於學校的輔導工作人員來說，它減輕

了我們一點點的負擔…… (B)

正面的貢獻當然很多，譬如我剛講的輔導人員的不足，第一個他就補足了嘛…… (C)

她對學校的輔導工作有很大的幫助，因為她等於就是多了一個人力…… (D)

(二) 運用、整合社會資源，補足學校輔導工作之不足

社會資源的整合運用部分，是「新竹市學校社會工作輔導方案」執行之後，學校對於社會工作進入教育體系所能扮演的角色與功能一個新的體認。以往學校僅能利用學校本身的資源對學生提供服務，學校社會工作人員投入學校輔導工作，引進其他適當的社會資源，與其他機構做橫向連結，這部分的成果，學校亦非常肯定

還有像性侵害的案件他們就會跟市政府的社會局，有關性侵害的社工去跟他談……還有說像其他學校，比方說像○○（其他學校）她也有跑的話，她就會將幾個學校輔導室作聯合，透過她可以幫我們穿針引線。(A)

比方說我們現在社工，他去到家庭去訪問的時候，那因為他們在這一方面，對於整個社區的一些資源他們比較熟悉，比較掌握得到，所以當他們去到家庭去訪問完畢之後，有些什麼資源可以引用，可以直接對個案有幫助的，他們就會直接去接洽；像我們有個案，嗯，爸爸媽媽，沒有給他住，那爺爺奶奶那邊，好像爺爺也不是很能夠接納這個孩子，所以這個孩子在外面流浪，那社工介入的時候，我們就會發現到，她能夠幫這個孩子即時的安頓，比如說她幫他去找庇護工廠，讓他有他住的地方，有一個比較安定的生活場所……因為她對於整個社區的一些環境會比較瞭解，她出去家訪，比我們出去家訪，來得更，呃，她比較，因為她知道這是一個怎麼樣的一個社區的環境，去的時候甚至於，如果我們去，我們可能無法一下子就能夠找到這個地方，這個地方如果人不在了，我們也不知道哪裡去找這個孩子，那她去，她會，甚至於她可以從旁邊去打聽、去問，那她就可以瞭解到這個孩子他的家裡是怎樣……那我們還得要覺得說，我自己一個人去那個地方，方便嗎？還會考慮到那個地方的環境，適不適合去？那但是她，就很清楚，那是一個怎麼樣的環境，我，適合在什麼時候去？我，去了適不適合，這些她都很清楚，所

以有時候就會變成，她帶著我們的輔導老師，或者是導師，一起出去，等於是她協助我們，所以她對於社區的一個掌握，比我們更清楚。(B)

(三) 減緩中輟問題

一般針對中輟學生問題的減緩與否，傾向使用中輟率或中輟復學率來判斷；不過，學校輔導人員與學校社會工作人員皆認為學生願不願意、能不能夠回到學校就學，影響的因素非常多元；學生輔導工作原是一項長期的歷程，所謂問題的改善，不見得是立即的、顯而易見的，即使學生真的回到學校、穩定就學，亦不能夠完全歸因於社會工作人員的功勞或是該方案的成效；所以中輟率或中輟復學率實不能夠做為「新竹市學校社會工作人員輔導方案」有無「減緩中輟問題」的唯一指標。

那譬如說，像如果說，中輟在外面，她即使去找回來了，她能夠讓孩子願意進到校園來，其實就是一個改變，就是一個幫助，至於在校園內，能夠待多久，這個，我想任何人都沒有把握……即使是我們自己下去輔導，也是很難去，而且有時候他留下來了，也不見得是真的有改善，說真的，有時候你會覺得挫折感很深，就是你輔導了老半天，到最後又回到原點。其實我們都能夠理解說，嗯，無論是誰，包括社工員，大家都不是神。(B)

我想那個中輟，不管是中輟學生都好或者是復學學生都好，我覺得那個很難一定說是社工的功勞或是什麼人的功勞，我覺得那一定是綜合很多，包括他的家長、包括學生本身、包括學校老師、包括我們社工、包括很多有曾經介入的一些資源，我覺得這是一個共同大家努力的結果。(甲)

在中輟學生相關問題的處遇上，「協尋、協助復學」是學校較為肯定的具體成果。

像中輟的話走出去家訪覺得自己好危險，然後○○他們會自己去家訪，有時候他們會兩個人一組，他們兩個社工一起去，我們就會覺得說好好喔，這樣自己就不用去找中輟生了，對於幫助我們追蹤中輟生的業務真的是一個很大的助力，因為那是我們所有業務之內最棘手的……(A)

那社工員最明顯的事項就是協尋，把孩子找回來，這種是最明顯

的，一般學校如果報中輟的話，他們也很積極要把孩子找回來，這部分我們相當肯定，就是說，很用心啊，要把孩子，一定要找回來……（C）

根據九十學年度的成果報告，學校社會工作人員處遇中輟生的部分，處遇結果如下：當年度國中中輟生 169 人當中，經追蹤輔導而復學者共計 102 人，復學率達 60.36%；九十一學年度國中中輟生 178 人，復學者 128 人，復學率為 71.91%。將中輟復學學生與中輟追蹤輔導學生的處遇結果分別製表並說明如下：

表 4-12 中輟復學生處遇狀況

| 學年度 處遇結果 | 九十年 人數 (%) | | 九十一年 人數 (%) | |
|---------------|---------------|--------|----------------|--------|
| | 復學後回歸原班就讀 | 66 | 64.70% | 95 |
| 復學後至夜補校就讀 | 10 | 9.80% | 2 | 1.56% |
| 復學後選修資源式中途班就讀 | 4 | 3.92% | 1 | 0.78% |
| 轉學 | 16 | 15.69% | 18 | 14.06% |
| 轉介機構 | 6 | 5.88% | 12 | 9.38% |
| 合計 | 102 | 100% | 128 | 100% |

備註：八十九學年度未統計。

資料來源：新竹市政府，2002～2003。

表 4-13 中輟學生追蹤輔導處遇狀況

| 學年度 處遇結果 | 九十年 | | 九十一年 | |
|-------------|--------|--------|--------|--------|
| | 持續追蹤輔導 | 35 | 52.24% | 24 |
| 警方協尋 | 18 | 26.87% | 10 | 20.00% |
| 安置機構 | 7 | 10.45% | 0 | 0.00% |
| 逾齡結案 | 7 | 10.45% | 16 | 32.00% |
| 合計 | 67 | 100% | 50 | 100% |

備註：八十九學年度未統計。

資料來源：新竹市政府，2002～2003。

在中輟追蹤輔導的部分，「持續追蹤輔導」由社工員持續追蹤輔導以掌握中輟生最新動向並勸導其復學；「警方協尋」部分是指學生因個人或家庭因素行蹤不明，轉由警政協尋中；「機構安置」指的是學生因

觸法行為被安置於少年觀護所或是少年之家等機構；「逾齡結案」則是依據「國民中小學中途輟學生通報辦法」第七條，年滿 16 歲的學生予以結案，此部分學生暫無復學意願，多進入職場。

二、方案預設目標部分

問卷調查的部分，關於受訪者對於「新竹市學校社會工作人員輔導方案」目標達成程度的看法，整理如表 4-14：

表 4-14 受訪者對方案目標達成的肯定度次數分配表

| | 對方案目標達成的看法 | | |
|-----------------------------------|------------|-----------|-----------|
| | 人數 (%) | | |
| | 同意 | 不同意 | 不清楚 |
| 1. 學校社會工作人員確實能夠主動發現個案。 | 29 (34.5) | 36 (42.9) | 19 (22.6) |
| 2. 學校社會工作人員確實掌握了學生的問題與需求。 | 48 (57.1) | 19 (22.6) | 17 (20.2) |
| 3. 學校社會工作人員在服務過程中，使用適當資源輔導學生。 | 54 (64.3) | 10 (11.9) | 20 (23.8) |
| 4. 學校社會工作人員確實發展社會資源網絡。 | 47 (56.0) | 9 (10.7) | 28 (33.3) |
| 5. 學生接受學校社會工作人員的服務後，更加認識自我。 | 43 (51.2) | 12 (14.3) | 29 (34.5) |
| 6. 學生接受學校社會工作人員的服務後，發展個人潛能。 | 34 (40.5) | 13 (15.5) | 37 (44.0) |
| 7. 學生接受學校社會工作人員的服務後，發展健全人格。 | 34 (40.5) | 11 (13.1) | 39 (46.4) |
| 8. 學校社會工作人員提供的服務的確滿足了學生全人發展的需求。 | 33 (39.3) | 16 (19.0) | 35 (41.7) |
| 9. 學生接受學校社會工作人員的服務後，比較能夠適應學校生活。 | 57 (67.9) | 10 (11.9) | 17 (20.2) |
| 10. 學生接受學校社會工作人員的服務後，減少偏差行為。 | 57 (67.9) | 13 (15.5) | 14 (15.6) |
| 11. 學生接受學校社會工作人員的服務後，輟學的狀況有改善。 | 56 (66.7) | 13 (15.5) | 15 (17.9) |
| 12. 學校社會工作人員的介入，的確協助學校和社區建立良好互動。 | 37 (44.0) | 12 (14.3) | 35 (41.7) |
| 13. 學校社會工作人員的介入，的確協助學校和家庭建立良好互動。 | 49 (58.3) | 13 (15.5) | 22 (26.2) |
| 14. 「新竹市學校社會工作人員輔導方案」確實改善了學校生態體質。 | 32 (38.1) | 13 (15.5) | 39 (46.4) |
| 15. 學校社會工作人員協助我與學生溝通。 | 51 (60.7) | 17 (20.2) | 16 (19.0) |
| 16. 學校社會工作人員協助我與家長溝通。 | 42 (50.0) | 23 (27.4) | 19 (22.6) |
| 17. 學校社會工作人員能夠有效解決我在輔導工作中的問題。 | 54 (64.3) | 13 (15.5) | 17 (20.2) |
| 18. 學校社會工作人員提升了本校的輔導績效。 | 59 (70.2) | 6 (7.1) | 19 (22.6) |

註：因為未曾與社工接觸者不需回答此部分問題，所以各題總人數為 84 人。

表 4-14 說明受訪者對方案目標達成的肯定度，在 84 份有效問卷中，超

過七成的受訪者（59 人，佔 70.2%）認為學校社會工作人員的確提升了該校的輔導績效，是最被肯定的成果；另外，社工員使用資源輔導學生的部分也深受讚賞，共有 54 名受訪者（64.3%）覺得他們所運用的資源是適當合宜的；學生接受社工員輔導之後的行為改變亦有六成以上的受訪者肯定，包括認同他們的生活適應、偏差行為與輟學狀況都有顯著的改善。但是卻有 36 人（42.9%）認為目前學校社工員沒有發揮「主動發現個案」的功能，不過，「主動發現個案」在受訪者對方的需求與期待中也是較不被重視的部分（見表 4-1）。

貳、對教師的幫助

一、「傾聽」老師的心聲

對教師的幫助部分，學校社會工作人員提供的真誠、傾聽，常讓教師感覺情緒上有所抒發，不僅學校人原有這個反應，社工員也發現了自己對老師的傾聽與情緒支持對他們是有幫助的。

她（社工員）對老師也是一樣，她就聽你講，其實有時候老師是發洩一下，然後她就會跟那個老師說，好，她會再跟那個孩子談一談，那我們就會覺得說好多了，好像那個責任有人幫你分擔起來。（A）

其實像這種部分我反而覺得那個當下比較是老師的需求比較大，（戊點頭：對對對對對……）老師可能需要有個人聽他發發牢騷，讓人家知道說他有多辛苦他多為難這樣，反而那個方向我會覺得其實學生需要談的狀況其實不多……然後就發現說，這樣的一個人的出現可能對學校，無形中啦，我覺得他們可能老師也覺得有一個可以吐苦水的管道，甚至我也包括訓導人員我也曾經遇過，他可能就霹哩啪啦就吐一堆他的東西，對，所以我會覺得，至少我覺得這個在當中好像扮演，至少是在在老師之間、行政人員之間，我覺得好像扮演一個傾聽者的角色，不見得你真的可以提供他們什麼樣的資訊，但是我覺得可以適時的扮演傾聽者，因為就老師他們而言，他們有時候會覺得跟組長講或主任講，他們會擔心這樣的訊息會對他們在學校裡面的角色立場會有不利的影響或什麼，那某些時候他們就會覺得妳好像比較像是一個外人，跟這個體制沒有，跟他們校園文化沒有太大關聯的時候，他覺得跟你講，他反而覺得可能是一個比較安全的狀況。（甲）

二、增加關於法令的說明

教師對於法令不熟悉的部分，社會工作人員適時的解說對他們來說是很需要的。

像有時候我們對法令不太懂時，她會幫我們輔導…… (A)

我覺得學校的老師大部分其實有蠻多都不太去知道一些法規上面的東西，我就會覺得就是工作以來，好像對我們自己本身還滿重要的一個地方，因為有時候我們自己不知道這些東西，那些老師更不知道。我現在就會覺得說法規來說的話，似乎好像是一個對學校老師來講滿有幫助的一個東西。(戊)

三、提供諮詢和意見

「新竹市學校社會工作人員輔導方案」推行至今逾四年，經由這些年的努力，教師漸漸接受社會工作專業的介入，對於學生問題處遇有疑慮時，也會主動與社會工作人員討論，學校社工員也逐漸發展其對教師諮詢的功能。

對老師的話，她（社工員）的角度會跟我們不一樣，因為她沒有教育的背景，所以她提出來的看法覺得蠻不錯的，就是我們都沒有想到的方面……像我們會覺得說我們專業沒有辦法時我們就會問她，她覺得可以我們就覺得可以，應該就OK了。(A)

那社工員就比較真正瞭解問題的癥結所在，再去跟導師做溝通，可能比較會找到事情的一些解決的方法，知道這個孩子問題的癥結在哪裡，這樣子，有時候就是會，會稍微澄清一下一些迷思啦。(B)

那透過幾年下來，可能他們也有其他班級的學生是怎麼樣，可能怎麼處理，然後你就會開始發現會有學校老師，也許走廊上遇到，或是你剛好去找他談事情的時候，妳就會開始聽他她也許跟你吐吐苦水，他也許跟你問某一個孩子，比如說他可能需要經濟援助，或是什麼樣的問題，你就會開始發現那樣的諮詢的東西開始出來了…… (甲)

四、倡導輔導與社會工作的觀念

學校社會工作人員進入教育體系從事社會工作專業服務，雖然某些時候在處遇學生問題方面，難免有衝突發生，但是社會工作人員的介入，的確讓一般教師發現另一個專業的狀況，經由討論與澄清，也逐漸讓教師感受學生輔導

與學校社會工作的重要，以及可以帶給他們及學生的幫助。

對整個計劃來講我們認為就是說應該是我們輔導工作的一大進步，我們開始去重視專業和社工員其實很重要，不是說隨便去輔導就好了，我那時候的想法是這樣……能夠讓一般的教師能夠接觸到這個社工，讓大家感覺到社工跟輔導的重要性。(A)

間接的她專注於處理中輟生這個向度上，間接的會喚醒老師對中輟生的嚴重性，引起大家普遍的重視，然後也可以潛移默化一些人員對中輟生的看法，我想正面是相當的多。(C)

五、成為教師與學生和家長溝通的管道

學校社會工作人員因為角色與導師不同，對學生而言是比較能夠接近的對象，做為老師-學生或老師-家長的溝通橋樑，可以發揮所長。

導師的部分，就是，她從導師那邊瞭解到小孩子，其實她都是一直做一個溝通的橋樑，因為有時候，導師有時候也，雖然說跟小孩子很接近，可是呢，比較無法深入瞭解到小孩子內心在想什麼，那社工有時候跟他談或聊的話，比較能夠瞭解一些小孩子呢，在導師面前沒有呈現出來的那一面，甚至他在外面，他有一些什麼樣的狀況，他跟社工，一方面，他不會認為她是一個對我有掌握分數的這樣一個權威的一個人物，所以他會對她比較有信賴感，比較有安全感，他會比較敢把一些真相透露出來，那社工員就比較真正瞭解問題的癥結所在，再去跟導師做溝通，可能比較會找到事情的一些解決的方法。知道這個孩子問題的癥結在哪裡，這樣子，有時候就是會，會稍微澄清一下一些迷思啦，這就是她在角色的扮演上跟導師不同，所以會有一些互補的作用……等於是她是學校-家長-學生之間的一個溝通的橋樑，也是一個，就是其實他也是一個，就是扮演一個輔導人員的角色。(B)

我另外是覺得，社工跟其他學校現有人員比較不一樣的，其實是我們對待個案的態度跟方式其實是不同的，比如我覺得我們做的是比較尊重個案比較接納個案，甚至於家長等等，那學校的人員可能還是會是一個指導者、是一個教師的角度去跟他們互動，所以中間我覺得社工其實可以彌補就是學校跟個案之間的一些可能中間會有一些衝突的部份，那社工在裡面比較可以發揮……(乙)

另外，透過問卷調查的方式得到的發現與深度訪談、焦點團體的結果是

相同的，也就是學校人員肯定學校社工員成為教師與家長或學生的溝通管道。

表 4-15 受訪者對學校社工員成為教師-學生或教師-家長溝通管道的肯定度
次數分配表

| | 對社工員成為與學生或家長的溝通管道的看法 | | |
|----------------------|----------------------|-----------|-----------|
| | 人數 (%) | | |
| | 同意 | 不同意 | 不清楚 |
| 1. 學校社會工作人員協助我與學生溝通。 | 51 (60.7) | 17 (20.2) | 16 (19.0) |
| 2. 學校社會工作人員協助我與家長溝通。 | 42 (50.0) | 23 (27.4) | 19 (22.6) |

註：1.因為未曾與社工接觸者不需回答此部分問題，所以各題總人數為 84 人。

2.節錄自表 4-14。

表 4-15 說明超過五成的受訪者認為學校社工員的確成為教師與學生或教師與家長的溝通管道。在與學生的互動部分，有 51 人（60.7%）同意學校社工員確實協助教師與學生的溝通；與家長互動的部分，同意人數較少，但是也有 42 人（50.0%）認為學校社工員在此部分的確提供協助。

參、對學生的幫助

一、傾聽與關心陪伴

學校社會工作人員對於學生最大的幫助，也在於提供一個傾聽者的角色，讓學生得以抒發情緒，感覺有人願意關心他。

她對他們就是傾聽，她蠻能夠跟他們聊天的，能接受他們的想法，她跟我們老師不一樣，她從來沒對任何一個孩子大小聲，我們可能會比較大聲說啊你怎樣怎樣，可是她從來沒有說對小孩子以小孩子來說就是罵他們，她蠻能夠接受他們的，他們認為說她是媽媽或是姊姊，他們覺得跟她談話是安心的、很愉快的。(A)

對學生的話，像我就說那個孩子他本身，因為他是輟學很久了，那他在外面，也沒有什麼人可以關心他，所以他幾乎把這個社工當成他最可以說話的、傾訴的，覺得最關心他的一個人，他有什麼困難，有些什麼事的話，都是社工幫他安排，所以有些話，他比較敢直接表達的，就是對社工。(B)

我覺得可能提供一些關心吧……甲

……或者是說成長過程的一個陪伴好了。丙

學生的部份的話，我覺得就是陪伴……或是一些抒發也好。丁

二、改善學生偏差行爲

學生接受學校社會工作人員的輔導之後，最顯著的成效是展外在行爲的改變。

還有就是說，對學生的一個行爲的一些改善嘛……對於學生的一個，一些外在行爲的一個改變呢，會有減緩的一個作用，就是他不會，惡化得那麼快……B

或是他們有什麼感情上的問題，造成他會有什麼中輟的現象，比如說不想來學校上課等等之類的一些偏差行爲，那我覺得就是可能在我們跟他的一個過程當中可以獲得一些改善……丁

在問卷部分亦得到相同的結果，表 4-16 即是調查受訪者認為學生接受社工員服務後的行爲改善狀況。

表 4-16 受訪者對學生接受社工人員輔導後行爲改善的肯定度次數分配表

| | 對學生接受社工員輔導後行爲改善的看法 | | |
|-------------------------------|--------------------|-----------|-----------|
| | 人數 (%) | | |
| | 同意 | 不同意 | 不清楚 |
| 1. 學生接受學校社會工作人員的服務後，減少偏差行爲。 | 57 (67.9) | 13 (15.5) | 14 (15.6) |
| 2. 學生接受學校社會工作人員的服務後，輟學的狀況有改善。 | 56 (66.7) | 13 (15.5) | 15 (17.9) |

註：1.因為未曾與社工接觸者不需回答此部分問題，所以各題總人數為 84 人。

2.節錄自表 4-14。

表 4-16 說明受訪者對於學生接受學校社工員的服務後行爲改善程度的看法。超過六成五的受訪者認為學生接受學校社工員的輔導之後，的確減少了偏差行爲，或是中輟的狀況有所改善，兩者的比例非常接近。

三、澄清學生偏差價值

學校社會工作人員提到對於學生的幫助，也表現在價值觀的澄清上，對

於學生較為偏差的價值予以導正。

學生比較偏差價值觀的一個矯正啦，我不知道算不算矯正啦，澄清好了……（丙）

然後再來就是澄清他們一些觀念上的問題……（丁）

四、協尋中輟生與協助復學

如前文所述，輔導的成效或許不是非常立即可以看到成果，尤其在中輟的部分，牽涉了與學生有關的各系統間的問題，即使真的回到學校，也很難說是特定人士的功勞，但是社會工作人員在中輟部分最大的成效，表現在學生的協尋與復學的協助。

那譬如說，像如果說，中輟在外面，她即使去找回來了，她能夠讓孩子願意進到校園來，其實就是一個改變，就是一個幫助，至於在校園內，能夠待多久，這個，我想任何人都沒有把握。（B）

那也有些是，有發生明顯的改變，因為社工員介入以後，她積極的關心，瞭解她孩子的狀況，然後馬上通知我們輔導人員，我們輔導人員也會介入，那大家一起關心，也有很成功的個案；一個孩子本來，家裡有狀況的，那經常中輟中輟，那從半年來，我知道的從一開學，上學期九月份到現在快一年了，從來沒有沒有曠過課，而且對學習都沒有興趣，現在是在教室裡學習，我們跟老師取得聯繫，她喜歡學習她興趣的就好，像這樣，有空就來我們輔導室，來這邊，跟我們聊天，做做手工藝，那個女孩子改變最大，本來都在火車站、街頭，那我想這也是個成功的案例，那我想大家共同來關心她。（C）

五、提供社會資源

學生有經濟上的困難與需求，學校社工員則提供工作機會給予學生，舒緩其經濟壓力。

因為，像我就說那個孩子，他的爸爸、媽媽、爺爺、奶奶都不理他了的話，他沒有經濟來源，白天他需要自己去打工，那她會幫他去尋找一些工作機會，就是詢問一下，幫他看一看工作場合適不適合這樣……（B）

肆、對家庭（家長）的幫助

一、工作找尋、家境改善

對於學生家庭經濟上的困難，社工人員尋找社會資源予以協助，最主要的幫助即是家境上的改善。

……（告訴家長）找工作很困難，你可以找哪些機構試試看這樣。（A）

比如說，像我說提供他這個社會資源的一個協助的話，那家境就，至少困境會稍微抒解一下。（B）

二、說明法規讓家長瞭解

家長對於法規較不明白的地方，透過學校社會工作人員的說明，可以讓家長瞭解規定與其因應方式，尤其在復學或是觸法事件等相關規定部分，可以減少家長與學生的疑慮。

另外就是說，家長有些對於，比如說家長對於有一些關於法規的規定什麼不是很清楚的，她可以說明給家長，讓家長能夠更清楚。（B）

特別像有一些觸法學生，他在面對司法部份的時候，如果你在之前有機會先跟他做一些討論的話，其實是可以幫助學生跟家長在那個當中他們應該怎麼去面對司法這件事情。（甲）

三、提供資訊和意見

社工員對家長的主要幫助包括有：對家長的訊息與意見提供。

對家長，家長會來學校的比較少，她（社工員）對家長會跟他講說，你孩子怎樣，你要怎麼做這樣子……家訪的時候也是這樣，她會先問看看為什麼會這樣，你孩子的問題應該怎麼辦，然後你還是應該讓他來學校。

（A）

然後提供一些資訊，包括說可能接觸當中會知道有些老師或家長或是學生其實對於學生上學這件事情，有的訊息不是很清楚，有的家長會以為說他中輟了他可能就回不了學校或是什麼，就是有一些訊息讓他不清楚，或是他覺得需要一些資源不清楚的時候，我們適時的一些解釋解說，我覺得那個應該是對他們有幫助的。（甲）

伍、非預期的結果

一、對學校造成衝擊，促使學校去面對校園內的各種學生狀況

非預期的結果部分，學校社會工作人員自己認為自己的角色迫使學校去面對內部原有的弊病，譬如不想通報或是不希望中輟生回到校園等。因為學校社會工作的介入，使學校必須誠實面對校園內的各種狀況，而不再是關起門的祕密。

我想到的是會對學校老師或是對校長，會有一些衝擊吧，那比方說我曾經處理過一個學校的，就是我很明確知道那個小朋友可能是受到家暴這個部分是需要做通報，可是當下是學校的主管是不想去碰這一塊的，他甚至說我可不可以假裝不知道，那我那當下其實我覺得我給他的一個衝擊是，我可能就會跟他明白說這個是法的規定，那如果不做到可能要罰多少錢怎麼樣，其實透過這樣講，校長話才開始，那個話才開始軟，就說，那你要跟家長說清楚啊，這個是學校『不得不』做的啊什麼什麼的，其實那個當下那個氣氛我覺得其實就可能不是那麼 ok 啦，那我相信當然像我們當下可能也楞住，沒想到會把它搬出來這樣子，會覺得難免會有這樣的衝擊啦。(甲)

我覺得像妳的那個『不得不』似乎是講到那個社工出現給學校的一個影響的一個很貼切的三個字啊。變成說社工的出現學校『不得不去』看中輟生，其實中輟生是不是適合回到學校，這也許是要另外討論的；但是因為有了這個方案以後，好像教育局這邊會一直很希望學校都把中輟生找回學校，但是中輟生回來了，那學校要怎麼去安置這些人，這個部份對學校來說其實是另外一個問題的產生，甚至於對校園安全也有一些影響，這樣子。(乙)

二、與學校人員的衝突使學校社會工作人員發現彼此的角色衝突並試圖解決

因為角色的差異，學校老師與學校社會工作人員對於學生的處遇有不一樣的想法和期待，難免有衝突的發生，這部分學校輔導人員也有深刻的感觸，因為在他們的學生輔導過程亦會面臨相同的難處。但是這樣的衝突不見得全是負面的影響，它亦促使老師與學校社工去面對並澄清彼此觀點的差異，或是透過在與學校其他處室討論的過程，發揮學校社會工作溝通協調的能力。

有的老師會認為說你被孩子耍的團團轉，他不可能會改變的，他跟你講的話不可能，你不要太相信，我們認為說社工很好欺騙，社工很天真，

社工是沒經驗的小女生…… (A)

訓導跟輔導，本來就是不一樣，可是，有時候，學校裡面訓導人員有時候也會有一種迷思，覺得說，怎麼都是我們訓導處在管，你們輔導室都不管，甚至於有些孩子他會覺得說，他就會去外面去，跟其他人講說，輔導室某某人是我的靠山，這當然，小孩子會有這樣一個感覺是因為我們輔導他一定要跟他建立關係，可是你跟他建立關係的話，他會誤以為妳就是他的靠山。(B)

這個復學的動作，他們，社工員一定也會遭受到挫折，因為你孩子復學，復學學校都有一套程序嘛，那有時候是卡在別處室，有時候卡在老師，所以他們也蠻挫折的，那往往又會造成孩子的中輟…… (C)

就是剛剛提到說對校園對安全的一些影響，那我自己想到說就是因為最近有個學生他回到學校了，那但是大概是覺得他不適合，老師們覺得他不應該回到教室裡面，那原因就是因為怕會影響到安全之類的，然後就等於我會覺得說就可能授課的老師、導師，就會變的跟學校的行政單位會有一些摩擦之類的這樣子。那因為我是剛好跟那個主任討論到這樣的問題，那他就適時有給我一些督導，因為我自己沒有處在那個教育的現場，沒有在教室裡面上課，然後他就會跟我提到說我不懂可能就沒有經歷過這些，那我不知道說老師的為難可能在哪，因為可能就是會有一些衝突這些部分，可是其實我覺得如果去嘗試，慢慢的去解決它，這應該看起來也不算是負面的影響。(丁)

我碰過那個訓導人員的一些回應，我不曉得那叫做，譬如說指桑罵槐啦之類的，然後甚至導師啊，是當著學生的面就講說，你不能這樣，因為老師要求你，妳就很討厭老師，但是這個阿姨給你糖吃，輔導室給你糖吃你就很愛去輔導室，這樣子。我覺得這個部份其實當下對我們有點衝擊，但是我可以想見說，當一個老師或是訓導人員碰到學生這樣子的一個反應的話，可能他們也是會有一些衝擊。(乙)

妳這樣子講也是有啦，老師都會覺得說我們都常常在扮白臉，所以讓他們(學生)有點就是予取予求這樣子的感覺。(戊)

陸、整體評價(學校人員對方案或是學校社工員的滿意度)

在對方案的整體評價方面，受訪者皆肯定社工人員的用心與方案的具體成

效。

可能○○（社工員）她是蠻好的一個人，她不只是社工員，有點像救世主那種感覺，她什麼都會願意幫你，然後她會覺得說你們有困難的話，我都會幫你們想想辦法的感覺，所以我想到的都是正面的。（A）

我們可以看得出來，她很盡心、很盡力，她有盡力要讓這個孩子能夠留在學校裡面，總是說對孩子的幫助，多多少少都有一點，但是不敢說太大；即使是我們自己下去輔導，也是很難去，而且有時候他留下來了，也不見得是真的有改善，說真的，有時候你會覺得挫折感很深，就是你輔導了老半天，到最後又回到原點。其實我們都能夠理解說，嗯，無論是誰，包括社工員，大家都不是神，但是我們可以感受到她有盡力……我是覺得這個方案本身，我很肯定它……因為包括外面追蹤中輟生的這個部分，就減輕了我們很大的一個負擔，再加上跟家長的聯絡，還有就是尋找社會資源這些，都提供了很大的幫助。（B）

一開始設置的話確實對學校、孩子，尤其一些高危險群的學生，確實受到助益的作用，畢竟她們一方面她是專業、二方面她是專職，她可以作家訪的工作，把實際的問題挖掘出來，然後給予比較正確的一個輔導方式，效果有很大的呈現……我們學校到目前總共社工員進來的有兩位，兩位家長或孩子有認為說對她有不好的沒有，反而是很喜歡，感動她精神的多啦，大部分都是正向的，沒有負向的我聽到的是這樣子，老師普遍的反映也很好。（C）

社工員本身亦可透過與學校人員的互動或是學校人員正向的回饋瞭解自己的工作被肯定。

如果是比較針對學校來說的話啦，其實以我們大概負責的學校裡面，我們的進去他們都是覺得還滿覺得蠻不錯的啦，大部分的評價應該都還不錯，我們跟學校、老師，至少輔導室的互動關係其實都滿強的，我覺得都還算滿不錯啦，對啊，有東西也會分我們一份還不錯，哈哈。對啊，今天就有一個老師就有跟我提到說，其實他很期待學校也可以有一個叫做社工室的地方，對啊，那時候我聽到就覺得還蠻安慰的，因為他會覺得說，他會覺得其實真的要學校的輔導室那個 sense 還滿夠的時候，他就會覺得其實社工這一塊真的滿需要的，他這樣提的時候我也有點嚇一大跳。（戊）

另外，在問卷調查的部分，研究者蒐集受訪者對學校社會工作人員服務的滿意度，將結果製表並分析如下：

表 4-17 受訪者對學校社工員服務的滿意度次數分配表

| | 對學校社工員服務的滿意度 | | |
|--------------------------------------|--------------|----------|-----------|
| | 人數 (%) | | |
| | 同意 | 不同意 | 不清楚 |
| 1. 我對於學校社會工作人員所提供的 服務內容 感到滿意。 | 53 (63.1) | 9 (10.7) | 22 (26.2) |
| 2. 我對於學校社會工作人員的 服務態度 感到滿意。 | 71 (84.5) | 3 (3.6) | 10 (11.9) |
| 3. 我對於學校社會工作人員的 專業能力 感到滿意。 | 57 (67.9) | 7 (8.3) | 20 (23.8) |
| 4. 我對於學校社會工作人員的 整體工作表現 感到滿意。 | 55 (65.5) | 7 (8.3) | 22 (26.2) |

註：因為未曾與社工接觸者不需回答此部分問題，所以各題總人數為 84 人。

表 4-17 說明超過六成的受訪者對學校社工員所提供的服務感到滿意，無論是其服務內容、服務態度、專業能力與整體工作表現等部分，學校社工員的表現都獲得多數人所讚許，其中，服務態度良好更是有目共睹的優點，共有 71 名受訪者（84.5%）感到滿意。

柒、方案是否繼續

一、受訪者對方案持續辦理的支持度

此為問卷調查的部分，調查受訪者對方案持續發展的支持度，製表說明結果如下：

表 4-18 受訪者對方案的支持度次數分配表

| | 對方案目標達成度的看法 | | |
|-------------------------------------|-------------|---------|----------|
| | 人數 (%) | | |
| | 同意 | 不同意 | 不清楚 |
| 1. 如果在輔導工作上有需要，我會尋求學校社會工作人員的協助。 | 72 (85.7) | 3 (3.6) | 9 (10.7) |
| 2. 學校社會工作人員應該繼續為本校提供服務。 | 78 (92.9) | 0 (0.0) | 6 (7.1) |
| 3. 我支持「新竹市學校社會工作人員輔導方案」繼續辦理。 | 77 (91.7) | 1 (1.2) | 6 (7.1) |
| 4. 我希望能多瞭解學校社會工作人員所提供的服務。 | 80 (95.2) | 2 (2.4) | 2 (2.4) |
| 5. 我想要更進一步瞭解「新竹市學校社會工作人員輔導方案」對我的幫助。 | 77 (91.7) | 3 (3.6) | 4 (4.8) |

註：因為未曾與社工接觸者不需回答此部分問題，所以各題總人數為 84 人。

表 4-18 說明受訪者對方案的支持度。在 84 份有效問卷中，超過八成五

的受訪者（72 人，佔 85.7%）未來在輔導工作上有需要，會尋求學校社工員的協助；另外，超過九成的受訪者認為「新竹市學校社會工作人員輔導方案」應該持續辦理、學校社工員應該繼續為該校提供服務。更有九成五的受訪者希望可以對學校社工員所提供的服務多點瞭解。

二、方案修正改善方向

（一）將心理諮商師的專業納入方案中

在「背景評估」的分析中，接受深度訪談的學校人員不約而同提出心理諮商師對學校輔導的必要性，顯示目前新竹市國中學生的確有這部分的需求尚待解決；不但是學校提出這樣的觀點，學校社會工作人員亦於焦點團體中表達相同的看法，更凸顯了心理諮商師在當前學生輔導工作上的重要性。

心理諮商師嘛，每校能夠配一位，如果說真的很困難的情況下，是不是就是像目前學校社工進駐學校的那個制度，我們目前是三四所學校，大概三所學校配一位社工，所以沒有每天來，那如果說可以的話，從最初一個禮拜來一次，至少，就是我們知道，禮拜四，社工會來，那禮拜五，心理諮商師會來，這樣我們有些平常遇到的一些狀況、一些問題，還是說有孩子要轉介的話，我們就可以即時做一個處理，不必說天天，不要說我們專任啦，喔，只要他一個禮拜來一次，那我們至少有希望。(B)

我覺得是心理的部份吧，可能社工有一些，處理的那個深度也許跟那個心理的角度也會不太一樣。(乙)

所以其實搭配如果說有機會納入心理師這樣的角色的話，我比較會想說其實是可以透過制度面去規範。舉個例子，比方說，嗯，1500 個人有一個社工的話，那可能比如說 2000 人或 2500 人有一個心理師，就是類似一個這樣子的一個規範可能做一個層級上，因為我覺得會需要到心理師那樣的層級的，就實務上來講的確沒那麼多，所以它是不是可以，甚至是把這群人也許有個集中辦公室或是什麼樣的方式，對，等於說類似像一個責任區或怎麼樣，社工人員有社工人員的責任區，心理師也有他的責任區，對，那看怎麼輪調。因為新竹市，嗯，我知道目前新竹市在新竹女中他有一個心理衛生中心，那他其實是有請精神科醫師在那邊，算是協助學校過濾一些心理衛生這方面有問題

的學生，可是我知道他那個要排進去好像都不是很容易，因為他其實好像很難預約樣子，對，我常常聽到他們一預約就是很久以後的，所以看起來新竹市其實是有這個需求，可是好像沒辦法增加那個時段或是什麼的感覺，對，那就變成說其實這一塊聽起來是有那個需求，那因為我們之前有一次會議的機會，有聽到台北縣它們就有提說，他們某一個學校，他自己就邀請心理醫師、精神科醫師到學校協助做一個駐診過濾的過程，就他的說法他其實每個禮拜他都會篩出三個是需要門診就醫的學生，對，那那個聽起來那個這樣的需求是很大的，所以甚至有一些中大型的學校如果有這個需求的話，甚至我覺得一個學校有一個心理師可能都不為過，在比較那種中大型的學校。(甲)

(二) 配置常駐人力

關於人員配置的問題，學校表達希望學校社會工作人員常駐於同一所學校，專門負責中輟或其他輔導業務，這樣可以真正舒緩學校輔導人力上的不足，並改善當前社會工作人員非駐校時輔導立即性不夠的部分。學校社會工作人員的部分則提出「一校一社工」的理想，但是考慮到公平性與人力不足等問題，所以態度上傾向以學校的規模或是中輟人數來決定配置的社工人數，每一位學校社會工作人員有專職負責的學校，然後支援其他小型國中或國小。

這方案要修正的話，他應該是要只要負責某一個學校，而不是兩三個學校，如果說要給他很多學校的話就必須要哪一些部分是主要的，比方說中輟生是你主要的工作，那其他的輔導安排就請其他的輔導老師來做，這樣可以比較專精一點。(A)

我是覺得，當然，如果能夠常駐更好。(B)

會比較想要讓學校社工類似像學校校護那樣的角色，他有機會是可以常駐在某一所學校，不會因為學校規模大小，而好像這個角色就不見了或是怎麼樣，那當然如果說搭配到說依照學校人數來搭配社工的話，說不定有一些比較中大型的學校還有機會可以有兩個到三個社工，那個或者是可以更好的。(甲)

我也是覺得說可能一校一社工是理想的，而且我自己覺得說有的學校真的是規模太迷你了，那如果說真的是配置到一個人的話，我覺得其實也是，說真的有這麼必要嗎？所以我會覺得說可能是以班級的數目

或是人數來做一個考量，我覺得這是一個還滿不錯的啦，不然像說有的時候像有同事他分了兩個或三個，大部分都是三個嘛，那有時突然個案多了起來的時候，那真的是會覺得沒有辦法負荷，所以我覺得用學校人數或是班級數做一個設立的標準，這樣子還蠻不錯的。(丁)

關於學校社會工作人員的人力配置問題，在問卷調查的部分，許多填答者亦表示他們的期待，在 90 份的有效問卷中，認為「需增加學校社會工作人數」、「增加到校服務時間」或是直接點出「希望學校社會工作人員固定駐校」者，共有 15 位，顯示學校的人員也看見了目前學校社會工作人員人力不足的問題，也期待駐校方式對學校、學生輔導較有幫助。以下節錄數位填答者的建議：

社工需增編（至少一校一人）。(22)

目前限於人力以巡迴方式到校，若能安排每校至少乙名社工常駐，將對學校輔導學生工作助益更大。(24)

增加社工人員，盼能每校固定一名。(25)

學校社會工作人員人數並不多，一人須負責一區的多校，個案量可能會超出負荷量，應增加人員，減少個案量的集中分配。(44)

增加人員比例及駐校時間增加。(76)

我們很希望每個學校能夠有一位社工是固定每天來學校幫助孩子們（駐校）。(88)

(三) 建立完善的學校社會工作制度，保障學校社會工作人員福利

在「過程評估」的部分，學校人員與社工人員皆提及制度上的不確定性造成社會工作人員的流動，並影響與學生關係的建立，進而影響輔導成效。所以在對於方案修正的建議上，受訪者認為應將學校社會工作予以制度化，也就是將「學校社會工作方案」「社會工作人員」納入正式編制當中。如此，不僅對個人工作有保障，在工作職稱上能保有其專業性，且工作人員的穩定對於輔導工作亦有較大的幫助。

現在的社工員透過考試到公家單位，到一些社會機構工作，在教育單位還沒有，我們基層希望教育局那邊能統籌，把社工納入到，部分社工取得教育證照的考試，納入我們教育的體系，這是我們基層一個

很大的願望……說實在的，今天社工的系統，不要只走社會這條路線，我們教育單位急需社工人員，一小部分把他透過考試，把他納入學校體系……那我是認為要證照，社工證照，現在我們社工證照大部分都在社會局，那我是認為說其實第一線是在學校，不要把社工的定位那麼窄，其實他也可以說按照中小學的編制，予以正式化，譬如63班以上學校就正式編制一位正式的社工老師，那這個社工老師的職掌，學校絕對可以訂出一個……你今天要透過正式人員，畢竟粥少僧多嘛，所以要透過正式的國家考試，那正是國家考試以後取得的資格，那我想這個認同度很高，他比較會積極的投入。(C)

我只是覺得說就像社工人員的福利不是很明確，這一點使我們那個社工的前景受到影響，因為大家會認為說這個沒什麼程度這樣，可能要想說怎麼把他們的福利關照好，他們才會全心的投入，我覺得社工人員在目前的社會裡他是一個很重要的角色，但是他沒有受到相當的重視，沒有去好好的給他立法或是給這些人一個好的編制，恐怕這個心態也會影響他們的工作情緒。(D)

因為我們的編制是一直處於不明確的狀態，我記得我在第二年要接第三年的時候，就是會一直有很，譬如說不被認同啊，或者是說沒有歸屬的那一種感覺，我覺得那個部份對於一個工作人員的心理是有很大的壓力的，那如果在這個部份可以更穩定更明確或是有很明確的一個升遷的辦法制度的話，我覺得這樣會更好。(乙)

無論學校人員或是社會工作人員對於「學校社會工作方案」的制度化皆有所期待，相同的觀點在問卷調查的部分亦得到增強，以下為問卷調查中的填答者回覆建議部分：

按學校規模組織大小給予社會工作人員正式編制。(87)

(四) 規範工作內容，凸顯學校社會工作與輔導工作的差異

對於工作內容部分，學校社會工作人員認為不應只侷限在中輟生或中輟復學生的追蹤輔導方面，在中輟的預防方面，或是拓展其他特殊個案，甚至在教師諮詢部分都應有所發揮，發展其他的功能，同樣的觀點也在深度訪談、問卷調查中得到呼應。

我們處理個案當然不是只有中輟這一塊，那可能當然包括家暴、性侵、甚至一些情緒障礙、甚至精神疾病、心理衛生障礙學生，其實我

覺得那也都是我們的服務對象，反而我會覺得要比較突顯是其實那一塊的東西也是社工可以協助的……（甲）

我們大概應該是比較跟輔導室的話應該是透過一個三級輔導制度，因為像就是有些學生的話，其實老師都會做認輔，那中輟這一塊一定是屬於我們，那如果有一般其他比較有行為偏差的小孩子，那後來老師如果告知我們的時候，其實我覺得剛開始的時候都會笨笨的，就會說好，答應老師接，可是現在就會變的比較聰明，就會知道就是說要怎麼樣去跟老師做討論，然後討論了之後才跟老師作一個澄清就是說，如果他本來其實有認輔老師，那認輔老師跟他討論覺得說他還可以繼續追這個學生，對他的行為上面還可以繼續掌握的話，那我們會跟那個輔導老師做討論，然後還是繼續由他做，大概就是會用這個。（戊）

那大宗的就是中輟嘛，預防中輟生事故的、追蹤的，那可以由他來掌握，我想是比較好……（C）

主動發現問題、協助學校解決問題；協助中輟生生涯發展；協助校園飲食男女交往的情緒管理問題。（26）

希望加強學生情緒方面的輔導。（33）

事前的防範比事後的補救來得即時。（40）

社工人員要有權、有責提升教師相關知能。（84）

（五）建立學校社會工作人員職前訓練、在職進修與督導的機制

經由焦點團體的討論發現：目前在職的資深學校社會工作人員最開始是由學校負責招募、聘任，沒有所謂的職前訓練，工作內容的部分也在正式上任後才逐一的與學校人員澄清、溝通與協調，也沒有一個完善的督導制度。直到九十學年才開始聘任社會工作領域的專業督導，至九十一年再加入心理輔導系的專業督導從事個案研討相關督導。可是在行政督導的部分，就社會工作人員的經驗而言，學校部分或是教育局沒有實質上的督導與幫助，但是這部分他們其實是有需求的，包括學校人員也看到了相關的問題。

我們也要站在她的立場來想，她畢竟也是人，她也會有焦慮，後來發現○○（社工員）也會煩，她也蠻需要一個諮詢的，她雖然被人家諮詢，但是她上面也需要一個督導，所以變成說這個體系還不是很完

整，她接受太多期待，然後她自己能力夠不夠也是一個問題，他們都是大學一畢業沒有什麼工作經驗，但是學校輔導工作大家都是第一次，所以我會建議就是說應該要有一個體系有一個指導，有一些教授可以讓他們去問，然後可以讓他們去進修。(A)

我覺得我們從一進來就是也沒有很完整的一些訓練，然後進來之後好像除了我們的督導以外，好像沒有其他的在幫助我們的一些課程，那我會覺得可能在實務上有一些困難，就很難去改善……我甚至有另外一個期待，我不曉得這樣合不合理，我甚至希望說局裏面至少是有某一個承辦人，他也許大致上瞭解社會工作在做什麼，那他可能又同時有教育的背景，那他在這個部份比較容易給我們一些指導或方向，因為我知道後來台北本來有社工，後來他變成教育局的承辦人，我就在揣測說那樣子的狀況會不會有很多可能兩個體系不同的一些觀點，或者是有一些落差的部份，就是因為這樣可以做一些平衡……(乙)

(六) 工作手冊的制訂

「新竹市學校社會工作人員輔導方案」執行至今四年有餘，學校社工員在工作執行上卻沒有一個參考的依據，經過數年的工作累積，工作人員開始覺得有必要進行工作手冊的編寫，不但平時工作時的可以參照，在人員交接的時候，也可以清楚交代，對於工作手冊的內容，工作人員有以下的討論：

目前我們好像並沒有工作手冊，但是有在考慮，未來希望可以產生這樣的一個工作手冊……應該說從一開始就沒有，對，那是透過這幾年工作的累積，其實大家會覺得好像，有需要有這麼一份，這樣一個工作手冊，至少人員在交接的時候，其實根據那個手冊，其實會比較清楚要做些什麼事情……(內容部分)包括在面對市政府裡面有一些行政程序上面，包括怎麼報到，要完成哪些手續，那萬一你要離職要哪些手續，那甚至說有一些差勤的部分怎麼處理，就是其實這些部分大概是一些比較實務上跟工作人員比較相關的一些行政事項，可能也會需要，如果我們要來做這個工作手冊的話，可能也需要放進去，因為它有些部分還滿繁瑣的，所以大家只要是一陣子沒去處理，其實是很容易忘記的。(甲)

那就我的瞭解是，在教育體系裡面其實他並不知道有所謂的社工人員的工作手冊這樣子的東西，或者是說，這個工作應該要怎麼做，你的

職責有什麼，你的角色應該怎麼定位的，這個對他們來講都是比較生疏的部分，那我們後來其實在工作以後才會慢慢的去凸顯這些，比如說工作手冊等等這些東西的重要性，然後才會變成是說要靠我們幾個工作同仁，然後去爭取，然後或者是說去設計這樣子的內容。那我自己是覺得，如果，嗯工作手冊的部分，也許是要對這整個方案作一些介紹，然後再來可能要針對比較 detail，譬如說，你工作責任區啊，或者是工作的內容，你的職責，然後包括那個比較細項的，比如說個案啊，要怎麼處理，或者是有相關表格的填寫等等，我覺得這個可能都要在裡面都要有一些陳述。(乙)

像我們去年七月一直到九月的時候，有去訂定了蠻多的，比如說那個中輟流程的通報的那個流程，然後復學的流程，然後還有那個我們有修改了我們新竹市學校工作的九十三年度的方案，那這些我覺得都是還不錯的就是我們有去做，因為我們會覺得說每個學校的那個對口單位都不一樣，然後我們很期待，如果可以透過這樣子我們自己定出來然後上面也同意通過這樣子的一個方式，然後一些流程，然後可以當作我們一個工作的一個，算是一個有一個依據可以參考，還有像是一些，比如說一些危機事件或家暴性侵害的一些流程，我們那時候好像多少有訂了一些，因為那時候因為要研習的需要，我們有定了精神疾病、性侵害還有家暴這三個處理的流程，那可能這些都可以放在我們的工作手冊上。(戊)

綜合以上的討論，歸納社工人員想要的工作手冊內容包含以下幾部分：第一，方案的介紹：說明方案的目的、目標與工作人員責任區分配、角色定位、工作執掌等；第二，行政方面的手續：包括報到、離職與差勤等；第三，細部工作執行的說明：包含各種個案通報處理流程或是相關表格的填寫等。如果有這些部分，將來新進人員可以更快瞭解其工作方式，對其工作更能勝任。

(七) 發展學校社會工作方案的評估方法

工作人員認同績效評估對其工作的重要性，且成效評估工作本屬於方案計畫的一部份，所以工作員也討論了評估的內容與方式。

我覺得我希望就是工作人員可以接受考評，可以接受上級的考評，像我們剛講了很多都是一直覺得我們自己做了什麼什麼什麼，也許對學校、對個案是很好的，但是講多了也都是嘴巴講一講，或自己講一講，

旁邊的人講一講，我覺得這個講久了沒有其他的回應講久會心虛，所以其實如果可以透過一個很正式很制度化的考評的話，也許可以更增強它的說服性。(乙)

最近這幾年我們大概每年都會製作我們自己的成果報告這樣子，那會把它當成某一個績效呈給長官看，可是那感覺好像沒有特別針對我們的績效在做評估或是考核之類的……其實我覺得，如果最好的我覺得可以類似像各地家暴中心，我知道內政部它們其實每年都會對各地家暴中心做一個評鑑考核，那我覺得目前的限制其實也是並不是所有縣市都有舉辦學校社工，所以其實如果是可以透過一個更上級的單位，做這樣子的一個考評的話，比較說哪一個地方做的好，好在哪裡，那我覺得那個反而是可以比較良性的刺激學校社工更進步，可是看起來那個又是目前的另外一種限制，並不是所有縣市都有這樣的一個工作，所以反而會透過比如說有機會參予一些教育部的一些相關的訪視會議的時候，就會聽起來，就會覺得好像目前是只要有學校社工的幾個縣市，就是他們好像就會覺得這個就是你的特色，然後好像聽起來不管你怎麼做，人家會覺得你好像做的不錯，對，然後我覺得那個裡面其實裡面會有盲點，是不是真的這麼不錯，還是說其實它裡面是有一些待改進的部份。(甲)

其實我覺得不是只有我們想了解什麼，我覺得應該是上面(主管)想了解我們要的是什麼，因為我覺得他們有時候會比較是看數字的東西，那跟我們的需求就比較不一樣啊，我們比較會想說有一個過程論，有結果論當然是很好啊，可是他們會比較重視的是結果論哪，比如說中輟率又攀高的時候，就會問為什麼中輟率又這麼高之類的，可是用這種東西來衡量，然後同仁又要寫一個報告來解釋說因為怎麼樣因為怎麼樣，所以我覺得這個績效評估，我們之前在暑假的時候我們也有討論到，其實不是只有我們五個人坐下來討論就會得到的東西，對，因為還必需要那個比如說承辦的人或是課長，對，他們來跟我們一起討論說，這個評估需要包含哪一些內容，他們需要的是什麼……可以往學校來著手啊，其實如果可以針對學校的比如說哪一個處室，比如說跟我們最密切的輔導組啊，那輔導室他們輔導主任、輔導組長還有老師，如果他們認為新竹市全部四十所國中小學，他們那個可能也可以當做我們自己的一個績效評估，如果他們認為，對，你學校社工是對他們學校是有幫助必須存在，因為我相信學校推的動力應該是

蠻大的，那我覺得這個可能也可以當作我們一個績效評估，學校對於我們的評鑑哪，他覺得我們有存在的需要的話，那我想到的是這一點，如果我們自己喔，總不能評鑑報告上說我們有成長什麼的。(戊)

我是覺得說假如從管理的角度上來說的話，績效評估這個部份要從實質上面，不管是說復學率啊這上面來，基本上我可以認同，因為其實管理本來就是這麼一回事，那但是就是說從可能我們的工作是比較屬於，我覺得用，嗯，假如說從研究的上面的話，我是覺得說從質性這個部份可能會比較好……我個人是對於這個部份，我可以認同就是說，要自我績效評估，但是就是說對於我們的工作性質這個部份，我不太清楚怎麼做會比較恰當，那以前也沒有做過這樣子的。(丙)

綜合上述，工作人員對於評鑑不但不排斥，而且也提出了許多想法進行討論，工作人員同意中輟率或中輟復學率是評估的一項指標，但是她們更傾向以質的方法去評估其工作價值，比如說，過程評估與個案研討等方式；至於評估者，可以是上級主管或是學校人員，也有工作員提到社工員的自我績效評估，由社工員評估自己的工作執行狀況與成效。無論是哪一種方式進行考核，都應該是制度化的評估工作，藉以確保學校社會工作服務的品質與成果，促使方案與工作員的進步。

關於評鑑的辦理方式，有社會工作員提到應由上一級的單位(教育部)針對各縣市的學校社會工作進行評估考核，但是因為由於僅有台北縣市與新竹市執行相關方案，其餘縣市並無類似方案，無法參照內政部針對各縣市的家暴中心所進行的評估工作一般，辦理全國性評鑑。不過，雖然無法與其他縣市相互比較，「新竹市學校社會工作人員輔導方案」的工作人員仍積極參與台北縣市所辦理的成果發表，提出新竹市的經驗與成果，並且進行經驗的交流，或是搭配相關會議提出成果分享。

在「成果評估」的部分，「新竹市學校社會工作人員輔導方案」對學校而言，其主要幫助在於滿足學校對方案的需求與期待，也就是說，社會工作人員的介入，的確舒緩了學校輔導人力不足的困境；且社工員發揮其運用、整合社會資源的功能；並減緩中輟問題的發生等。對於教師的幫助方面，主要在於傾聽教師的心聲、提供法規與其他資訊的說明服務、倡導輔導與社工的觀點，最重要的，是社會工作員的確成為教師與學生或教師與家長之間的溝通橋樑。至於對學生的幫助方面，中輟生協尋與復學協助、傾聽與陪伴、偏差觀念澄清、偏差行為的改善，

都是社會工作員主要的工作成效，在社會資源的提供方面，亦獲得多數受訪者的讚許。社工員對家長的主要幫助在於意見資訊的提供、法令規定的說明、社會資源的引用等。

非預期的成果方面，學校社工員進入校園中提供服務，促使學校去面對校園內的各種學生狀況，且在服務過程中發現自己角色與教師角色的衝突，在面對衝突時不斷檢視自己並試圖解決。

至於受訪者對方案的滿意度與支持度部分，大多數的受訪者皆滿意學校社工員所提供的服務，且支持方案持續辦理；在方案的建議上，工作者與受訪者皆提供了意見，包括：方案的工作人員應納入心理諮商相關專業、各校配置專職人力、建立完善的社會工作制度以保障工作員的福利、將社工人員的工作內容予以規範、落實工作員的職前訓練及督導制度、制訂工作手冊，以及建立績效評估的機制。

第五章 研究結論與建議

第一節 研究結論

茲將本研究之研究結果製表並說明如下：

表 5-1 研究結論

| 評估模式 | 評估內容 | 本研究之研究結論 |
|-----------------|--|--|
| 背景評估 Context | 1. 學校輔導工作的普遍需求 | 1-1 增加專任專業輔導人力 1-2 引進心理諮商師或精神醫師 1-3 借重社會工作社會資源連結長才 1-4 減緩學生中輟問題 |
| | 2. 方案目標能否滿足其需求 | 2-1 超過六成的受訪者認同「新竹市學校社會工作人員輔導方案」的目標設定 2-2 絕大多數的受訪者認為學校社會工作的方案應該提供社會資源的發現、運用與整合等服務 2-3 九成的受訪者期待學校社會工作方案協助學校與社區及家庭建立良好互動 |
| | 3. 還有什麼需求未被滿足 | 3-1 心理諮商師與心理醫師的進駐 |
| 輸入評估 Input | 4. 可能替代方案—學校本身資源 | 4-1 校園內實施教師認輔制度 4-2 校園內試辦資源式中途班 4-3 將中輟學生轉介至中途學校就讀 4-4 學校自行引進志願服務人員參與學生輔導工作 |
| | 5. 方案的設計 5-1 案主群 5-2 工作人員編制 5-3 設施、設備器材 5-4 工作內容 | 5-1 「嚴重偏差行為」、「適應困難」、「中輟生」、「中輟復學生」、「中輟之虞學生」等類型學生，及學生家長與學校人員 5-2 學校工作人員五名、替代役兩名 5-3 辦公地點為各校及新竹市教育局學務管理課 5-4 個案、團體、社區（社會資源連結與運用） |

| | | |
|--|--|---|
| <p>過程評估</p> <p>Process</p> | <p>6. 實際執行狀況</p> <p>6-1 實際受服務對象</p> <p>6-2 工作人員（人數、專業背景、職前訓練、在職訓練與督導狀況）</p> <p>6-3 設施、設備器材</p> <p>6-4 實際工作內容</p> | <p>6-1 以中輟或有中輟之虞的學生為主，其次為行為偏差、人際關係、情緒困擾或情感問題的個案，或是牽涉性侵害、家暴的部分需要轉介，有時候會接學校交辦的一般性與臨時性個案</p> <p>6-2 目前學校社工員四名（一名已離職），皆為社會工作系畢業；替代役兩名，具有中等教師證；無具體職前與在職訓練；專業督導尚稱完善，行政督導則未落實</p> <p>6-3-1 學校社工員在各校多半可使用必要的軟硬體設備</p> <p>6-3-2 學校社工員在教育局中沒有獨立的辦公空間</p> <p>6-4-1 個案部分：執行狀況多元</p> <p>6-4-2 團體部分：以學生為對象，主題多為人際關係或是情緒管理為主</p> <p>6-4-3 社區部分：引進社會資源連結與運用（學校）社區資源</p> |
| | <p>7. 執行過程中的障礙</p> | <p>7-1 學生輔導的立即性不足</p> <p>7-2 學校社工員對學校的認同感與歸屬感不足</p> <p>7-3 學校教師對學校社工員的認識與認同度不足</p> <p>7-4 學校社工員與學校體制的衝突與問題</p> <p>7-5 學校社工員需要持續再訓練</p> <p>7-6 方案的不確定性與制度的不明確</p> |
| <p>成果評估</p> <p>Product</p> | <p>8. 預期與非預期成效</p> | <p>8-1 預期成效：滿足學校對方案的需求，對教師、學生與家長有實質幫助</p> <p>8-2 非預期結果：促使學校面對校園內的學生狀況，當學校社工員與學校人員的衝突時，使社工員發現工作性質的差異並試圖解決</p> |

| | | |
|--|----------------|--|
| | 9. 服務對象滿意度、支持度 | <p>9-1 超過六成的受訪者滿意學校社工員提供的服務，在其服務態度部分更有八成四的受訪者感到滿意</p> <p>9-2 超過九成的受訪者認為「新竹市學校社會工作人員輔導方案」應該持續辦理</p> |
| | 10. 方案修正方向 | <p>10-1 將心理諮商師與精神科醫師的專業納入方案</p> <p>10-2 配置常駐的學校社會工作人力</p> <p>10-3 建立完善的學校社會工作制度，保障學校社工員之福利</p> <p>10-4 規範學校社工員工作內容</p> <p>10-5 建立學校社工員的職前訓練、在職進修與督導機制</p> <p>10-6 訂定學校社工員的工作手冊</p> <p>10-7 發展學校社會工作方案的評估方法</p> |

壹、背景評估

經由研究發現，當前新竹市學校輔導相關人員普遍認為輔導專業人力的不足是學校輔導的一大困境；另外，學校輔導教師的專業能力不足，無法提供學生深度心理諮商等服務，亦為推動學校輔導工作的阻礙；此外，社會資源的運用是學校輔導的普遍需求，卻因為教師未曾接受相關訓練而少有接觸、運用、整合社會資源的能力，此部分是學校輔導工作順利推展上的不足。

此方案預設目標大致符合案主需求，大多數的受訪者認為學校社會工作的方案應該提供社會資源的發現、運用與整合等服務，另有九成的受訪者期待學校社會工作方案協助學校與社區及家庭建立良好互動。

貳、輸入評估

大部分學校在「新竹市學校社會工作人員輔導方案」執行之前，各校皆在學校內推行「教師認輔制度」，運用校內教師人力資源補足輔導專任教師之不足，或是引用志工人員從事學生輔導相關工作，亦有學校輔導室自行評估、執行類似「中途班」的校內方案；但是，「認輔制度」的推展，增加了校內教師的工作量，是額外的負擔，且一般教師的輔導知能能否符合學生需求，仍須評估，再者，中途班的設置雖然解決了中輟或中輟之虞學生復學的學習銜接問題，但是學校的人

力不足與各單位的支持程度不同，也對該制度的成效造成影響。而「新竹市學校社會工作人員輔導方案」引用了五位學校社會工作人員進入學校體系從事學生輔導工作，這些人力的投入的確抒解了學校人力缺乏的困境，其專業背景能符合學生輔導的需求，且在「中途班」的設置與課程安排上亦提供了相當的人力與意見。

另外，目前從事「新竹市學校社會工作人員輔導方案」輔導業務的人員包括學校社會工作員四名、替代役男兩名，前者具備社會工作專業知能，後者則有教師資格，受過青少年輔導相關訓練，補充社工員人力不足的部分。社工員使用的設備包含學校提供的軟硬體等，主要工作內容為個案工作、團體工作與社區工作等。

參、過程評估

「新竹市學校社會工作人員輔導方案」執行至今四年多，目前的實施困境包括：對學生輔導的立即性不足、學校社會工作人員對學校的認同感不足，還有學校教師對學校社會工作人員或是該方案的瞭解不夠等；另外，學校人員與學校社會工作員的角色衝突亦是學校社會工作員在執行工作時的一大挑戰。此方案為一臨時性方案，工作人員皆為約聘僱人員，方案的不穩定，其工作升遷管道之不確定，都造成了學校社會工作人員的認同不足與流動，此為落實學校社會工作的阻力。

肆、成果評估

整體而言，學校對於「新竹市學校社會工作人員輔導方案」是相當推崇的，尤其此方案確實充實了學校輔導人力、減低中輟率、提升中輟復學率，大部分學校人員肯定學校社會工作人員的用心與方案的成效。在對於教師的具體幫助部分，學校社會工作人員扮演了傾聽者、意見提供者、觀念倡導者、與學生或家長溝通協調者等角色；在對於學生的具體協助部分，則提供了關心陪伴、行為改善、價值澄清、中輟復學協助與提供社會資源的功能；對於家長的主要幫助部分，也扮演意見資訊、社會資源提供者的角色。

至於受訪者對方案的滿意度與支持度部分，大多數的受訪者皆滿意學校社工員所提供的服務，尤其是對社工員的服務態度更是推崇，且支持方案持續辦理；對方案的建議方面，工作者與受訪者皆提供了意見，包括：應增加心理諮商相關專業人力或引進相關資源、各校配置專職社會工作人力、建立完善的社會工作制度以保障工作員的福利、將社工人員的工作內容予以規範、落實工作員的職前訓

練及督導制度、制訂工作手冊，以及建立績效評估的機制。

第二節 研究討論

壹、「新竹市學校社會工作人員輔導方案」目前設計與執行狀況是否侷限學校社會工作人員的角色？

方案中詳列學校社會工作人員的工作執掌包含嚴重行為偏差與適應困難的學生之輔導工作，而中輟生的追蹤、復學輔導等，是實際服務過程中的最主要的內容，這幾個部分都屬於「學生輔導」的範疇，其他部分的功能，如：教師諮詢、溝通協調等微視層面，或是倡導、環境促變等鉅視層面的功能卻未被凸顯。學校社會工作人員應思量其角色定位是否在於學校輔導工作的協助而已，生態系統理論當中，學生是主要的服務對象，但是家庭、社區與學校，甚至整個社會大環境都是影響學生能否適應生活、運用潛力、完成教育目標的因素；依據研究發現，新竹市學校社會工作人員在學校期間多以學生為主要接觸對象，方式多為一對一個案處遇，其他如家庭、社區、學校人員等部分的處遇卻明顯偏少，在人力有限的情形之下，如何將人力發揮最大的角色功能，應是未來學校社會工作方案思考的方向。

貳、會不會因為師資培育的多元而喪失學校社會工作的專業性？

在「新竹市學校社會工作人員輔導方案」的方案內容當中，其中一項目標的設定，即是期待學校社會工作人員「充實學校輔導人力資源」，在此一部份，亦獲得學校人員的強烈認同，多數人認為，社會工作人員的加入，的確是減輕了部分學校輔導工作的負擔。

但是如果學校社會工作的存在，只是為彌補學校輔導工作之不足，是不是表示學校社工僅為一補充性的設置？依據廣義的輔導觀點，輔導本應包含相關的專業，即輔導人力包括學校社會工作、學校心理治療師與學校諮商員，因為不同的專業背景可提供學生所需的服務，其實可以讓輔導工作更臻完善；但是三者的角色難免因為所運用的知識與技術有相當高的相似性、工作劃分不易而產生角色定義的重疊。

隨著師資培育的多元化，使得許多社會工作系所的學生進入了輔導教育的體系，成為所謂的輔導教師，在這樣的發展之下，許多輔導教師其實具備了社會工作相關的養成教育，於是提供的不單單是輔導系畢業的老師能提供的諮商服務，還包括社會資源轉介、媒合等服務。那麼，學校社會工作還有存在的必要嗎？當學校輔導工作的師資來源日益豐富，學校輔導功能因為社會工作畢業生的投入得

以充分發揮，學校社會工作便喪失了其發展空間；如果學校社會工作人員走不出「輔導的補充人力」的角色，或是如前文所述，無法彰顯其專業角色功能與輔導工作的差異，極可能隨時被取代，那麼未來學校社會工作的推展，令人憂心。

參、學校人員對學校社會工作方案的瞭解是否影響對方案的滿意度並產生不合理期待？

在研究發現當中，學校人員對方案與學校社工員的滿意度與支持度頗高，但是對於既有人力無法長期駐校服務似乎也有意見。根據背景評估，學校輔導工作最大的困境在於專業人力的缺乏，一旦有專業社工人員進駐協助輔導工作，學校接受度必然很高，對於補充人力的需求自然傾向多多益善，卻忽略了學校社會工作員不盡然是為了補充學校輔導工作不足而設置，如果僅將社工員視為學生輔導的人力資源，僅將所謂的問題學生轉介社工員，不但是侷限了社工員其他的角色功能，更大大減低了社工員投入輔導工作之後可能發揮的績效。

肆、學校教師與學校社會工作人員如何在價值差異中維護學生的權益，是值得思考的課題

因為班級經營與管理的考量，教師對學生問題的價值觀點及角色功能，與學校社會工作人員有不一致的地方，尤其在中輟問題的處遇上，更有顯然的差異，因為教師必須透過社會化的過程使每一個學生皆符合社會期待與規範，以達成教育的目的，而中輟生或是偏差行為的學生，對教師的衝擊與造成的壓力，不言而喻。學校社會工作人員必須瞭解的是，教師在中輟服務過程中的影響是不容忽視的，如何在價值差異中維護學生的權益，是必要學習的課題。

伍、全程使用 CIPP 評估模式於社會工作方案評估的可行性仍須思考

CIPP 評估模式是由教育方案的評估工作發展而來，運用於社會服務方案或許是一種創新的作法，但是，檢視 CIPP 評估模式的評估內容與方式，發現背景評估與輸入評估部分其實就是所謂的需求評估，目的是瞭解服務接受者對方案的需求，以及方案所提供的服務；過程評估與社會福利方案中的過程評估是相同的概念；而成果評估亦是檢驗方案的成效，屬於總結性評估的範疇。

研究者認為，使用 CIPP 評估模式於社會工作相關方案有其合理性，且以全面性的觀點檢視方案，兼顧形成性評估與總結性評估的優點；只是同時進行四種評估工作，顧及研究廣度但是影響研究深度。另外，背景評估、輸入評估、過程

評估與成果評估有邏輯上的順序，應是先由背景評估證實受服務對象的需求，確定需求或方案目標的優先順序之後，擬定適當的方案計畫，再針對方案進行輸入評估工作，最後再從事過程與成果的評估；同時進行四項的評估工作，恐怕四個部分的評估結果流於片面陳述，缺乏整體性的思考貫穿方案的評估工作，使背景評估、輸入評估、過程評估與成果評估自成一局，無法前後對照，給予更精確的建議。

綜合而言，研究者認為 CIPP 評估模式是一項值得發展的評估方式，無論在教育方案或是社會工作方案，都有具全面性觀點的優勢，但是在評估工作的實務層面來看，仍須顧及方案發展的邏輯性，應逐步進行各項的評估工作，始能將 CIPP 評估模式的優點發揮到極限。

第三節 研究建議

本研究基於研究發現，主要以 C(context)、I(inputs)、P(process)、P(product) 四個面向所蒐集到的資訊，針對「新竹市學校社會工作人員輔導方案」提出數點建議，做為方案未來執行改進的方向，或是其他學校社會工作相關方案的設計之參考：

壹、背景部分（學校對方案的期待與需求）

一、增加心理諮商師或精神科醫師等專業人員進入學校服務

當前學校輔導與學校社會工作的人力投入，尚不足以應付學生問題的多元與複雜，尤其近來學生在精神疾病方面的問題增多，建議整合新竹地區心理衛生相關資源，引進心理諮商師或是精神科醫師等專業人力，能夠到校進行駐診服務，為學生提供較深層的心理諮商或精神診斷服務，以期學生輔導工作更臻完善。

二、學校社會工作員持續發揮資源連結的功能，並發掘整合多元資源

學校社會工作員在資源連結運用等功能上的展現，是學校人員所期待並予以大力推崇的，社工員應持續運用既有社會資源，並發展其他可能的新資源，以提供學生與學校更完整的服務。另外，各校的社區資源是一項具有發展潛力的資源來源，可以藉由成立義工媽媽等相關團體，整合各校的社區資源，不但可以抒解人力不足等問題，亦可引進物力、財務等其他資源為學校提供協助。

貳、輸入部分（方案輸入的內容）

一、將學校社會工作方案制度化

方案制度的不確定性造成工作人員的流動率大、對工作的認同感不足，以及學校對社會工作專業的認同不足，都是影響工作成效的因素，尤其學生輔導工作需要長期的關係建立，工作人員的流動將對學生有不利的影響，教師諮詢、資源整合連結等相關服務亦無法徹底發揮。所以建議新竹市將「新竹市學校社會工作人員輔導方案」訂定為體制內的制度，將工作人員的職稱訂定明確，確保工作人員的專業性被肯定，以利學生輔導工作的推行。

二、案主群與工作內容的設定應彰顯社工不同於輔導的功能角色

前文提及目前新竹市的學校社工員工作內容以個案工作為主，學生為主要的接觸對象，建議多舉辦團體工作，將嚴重性低、同質性高的服務對象作團體處遇。另外，亦可以針對學校教職員進行團體工作，發揮其倡導、溝通協調、教育等其他未被彰顯的功能。

三、工作人員部分

（一）增加學校社會工作人員人數

雖然目前「新竹市學校社會工作人員輔導方案」的推展，的確稍微舒緩了學校輔導人力缺乏的困境，但是五名工作人員要擔負新竹市四十所國中小學的輔導業務，不僅學校社會工作人員自覺無法擔負龐大的個案量，學校人員亦能感同身受其工作壓力；學校社會工作人員的人力與時間不足，影響學生輔導的立即性與深度。建議「新竹市學校社會工作人員輔導方案」可以增加工作人員的人數，以學校的需求、配合度與學生人數、班級數做為評估標準，每校設置一至二名學校社工員，將可減輕工作人員負擔，並有助於學生輔導。

（二）建立學校社會工作人員的職前訓練、在職訓練等機制

社會工作專業進入到學校體系之中，因為養成背景的差異，造成一些歧見與衝突，將不利學生輔導工作的推動，比方說社工人員對中輟生的協尋與復學服務，卻因學校的校園安全考量或是教師個人價值判斷等因素而有所阻礙，有時候是起因於兩者對問題的認知不同而產生的衝突，若是學校社會工作人員在投入工作之前，可以針對校園的行政與生態多一點認識與瞭解，將更能理解學校與教師的困難，在溝通協調的時候，也可考量到學校的立場，找出更適合學生、更有利學校的輔導方式。

此外，青少年問題日漸複雜，學校社會工作人員應隨時掌握學生的需求以提供更有效的服務，所以增加青少年的輔導知能與瞭解青少年次文化是非常重要的，瞭解學生問題的成因與可能解決的資源，學校社會工作人員投入學生輔導工作會更加順手。

參、過程部分（方案實施困境的改善）

一、落實學校社會工作人員的行政督導與專業督導

目前「新竹市學校社會工作人員輔導方案」設有行政督導與專業督導，前者由教育局辦理業務，但是就實際執行層面來說，行政督導的部分似乎不足以解決社會工作人員推展工作時在行政部分的困難，此部分有待加強；此外，督導的部分除了採此兩種方式，建議可再加入同儕督導等方式，讓學校社會工作人員得以於互動過程中相互學習與支持。

二、訂定學校社會工作人員工作手冊

「新竹市學校社會工作人員輔導方案」最早由承辦學校行政人員負責撰寫計畫、編定預算，對於學校社會工作人員的實際工作內容與程序，以及其他相關行政流程，並無明文規定；依據焦點團體所蒐集的資料，工作人員依照先前相關的工作經驗，或是透過工作人員自行討論之後，逐漸發展新竹市學校社會工作的工作模式、工作表格與相關工作流程，並且逐年修訂中，只是目前尚未有工作手冊的編定。建議「新竹市學校社會工作人員輔導方案」將工作模式予以文字化，除了可以讓工作人員在工作過程中有依循的標準，在歷經人員流動時，也有一個參考交接的依據；建議工作手冊的內容應包括：各種行政手續、個案通報流程、相關紀錄表格填寫、工作人員責任區劃分……等等。

肆、成果部分

方案評估的目的在於使用科學方法、測量和分析，以瞭解方案成功或失敗的訊息，做為管理、決策的依據，最重要的，是提升服務方案的效率、效益與品質，也就是增進案主的利益，「新竹市學校社會工作人員輔導方案」的方案設計符合此概念，將績效評估視為一項重要的行政工作，但是除了每學年由社工員提出的成果報告以外，一直沒有其他實證性研究來證實其服務的必要與有效性；學校社會工作方案需要接受定期評估，確認方案的確提供服務、檢驗服務成效，以確保服務品質，並注意非預期效應帶來的影響，所以建議學校社會工作方案發展適當的評估方式，定期進行評估工作。

伍、其他建議

一、師資培育增加「學校社會工作」相關課程

師資培育多元之後，增加了教師來源的豐富性，許多不同的專業進入到學校從事教職；但是，無論師範院校或是一般大學校系的畢業教師，也都沒

有社會工作相關的知識背景，對學校社會工作所能提供的專業服務並不清楚，無形中在學生問題的處遇上減少了許多資源的應用。本研究建議師資培育的養成教育中，加入「學校社會工作」相關課程，讓修習教育學程的準教師們對於學校社會工作有初步的認識，未來從事教職時，更能學以致用，與學校社會工作人員一起為學生提供服務，而非一味的排斥，喪失合作的契機

二、社會工作的養成教育設立學校社會工作學程

一般社會工作系所畢業之社工員投入學校社會工作前，不盡然修習過相關領域的課程，也許只是個人興趣、意願等因素，相關的養成教育卻付之闕如，可能只有一兩門學校社會工作概論或是青少年領域課程，要在幾學分的課程中習得所有學校社會工作的理論與實務幾乎不可能。建議在社會工作系所開設的學校社會工作課程中，除了理論部分的介紹，更需要實際從事學校社會工作的工作員之經驗分享，讓學生在投入學校社會工作之前，對校園生態、青少年等議題有初步認識，而非僅在「做中學」，上任後逐步澄清、協調，喪失專業性；更建議對學校社會工作有興趣的學生可以選擇相關機構從事社會工作實習，早一步對實務工作有所接觸，將來從事相關工作更能勝任。

三、對學校人員的建議

（一）多參與學校社會工作人員所舉辦之研習活動

另外針對目前在職的學校人員，建議參與學校社會工作的相關研習活動，尤其是與學生第一線接觸的導師們，對於「新竹市學校社會工作人員輔導方案」的瞭解程度普遍低於校長與輔導人員。導師是中輟學生能否回到校園的主要因素之一，如果對方案的瞭解與接受度不高，足以影響學校社會工作人員在學校推行的輔導任務，也就減低該方案在學生輔導方面的成效。另外，研究者在研究過程中，曾與輔導室以外的其他行政人員討論發現，除非有行政業務上的必要接觸，一般學校人員甚至完全不知道校園內有學校社會工作人員的進駐。所以建議學校人員多參與學校社工員所舉辦的活動，以加深對方案的認識與發展和學校社工員合作的模式。

（二）減低對「評估」工作的排斥感

評估的目的是為了改善方案，使之更符合受服務者的需求，一旦受服務者對「評估」工作有所排斥，將大大減低評估的效能。建議學校教

師勇於表達意見，將有助「新竹市學校社會工作人員輔導方案」的修正與推展。

第四節 研究限制與未來研究建議

研究者針對研究過程中所遭遇的問題與困境，提出本研究之研究限制，並對未來研究提出建議方向，以做為將來對學校社會工作或是方案評估研究相關議題有興趣之研究者做為研究設計的參考。

壹、研究限制

一、研究者本身的限制

研究者第一次從事方案評估研究，且採用不同於傳統社會工作方案評估的 CIPP 評估模式，對於研究設計的考量層次不夠深入；此外，使用深度訪談與焦點團體等資料蒐集方法，在訪談經驗與技巧上尚嫌生澀，未能在訪談過程中針對受訪者的經驗進行深入的探究，影響了研究的深度與廣度；再者，研究者雖在台中縣教育局的專業輔導中心擔任過實習生以及曾任中學輔導實習教師，卻因為沒有長時間的學校社會工作實務經驗與學校輔導行政經歷，對於研究議題的敏感度稍嫌不足。

二、研究對象的限制

學校教師因為其教學工作量過大，對於額外的行政工作協助，本來支持度與配合度便不高，再加上學校擔任輔導行政工作的人員考量其角色，不便發表負面意見，即使研究者一再表示本研究為獨立研究，不受新竹市政府所委託，且訪談資料將以匿名方式進行分析，仍不願意配合、拒絕受訪，於是蒐集到的訊息偏向肯定與支持方案的執行，基層、真實的意見反而無法充分表達，喪失了研究的真實性，也缺乏方案修正的方向與依據，這是最為可惜的部分。另外，由於近幾年歷經新竹市國民中學的人事變動，方案初執行時的相關行政人員職位有所異動，或適逢校長、主任退休，研究者能夠找到的人員有限，在深度訪談的部分，只有四名訪談對象接受訪問，雖然四位受訪者的意見觀點已出現重複性，但資料的豐富性、充足性較為不足。

貳、未來研究方向與建議

「新竹市學校社會工作人員輔導方案」執行迄今四年有餘，此為第一次進行的評估研究，基於上述的研究限制，本研究的研究結果屬於初探性的研究報告。針對「新竹市學校社會工作人員輔導方案」未來評估方向或學校社會工作相關方案的評估工作，本研究提出以下幾點建議：

一、增進研究者研究能力

建議欲從事相關評估研究的研究者，在進行研究之前，能夠充實評估研究的意義內涵與方法；研究過程中，不斷透過與指導教授、同儕等人充分的分享、討論及溝通，增加研究工具的信效度；進行資料分析時，提醒自己避免主觀經驗對研究結果造成不當的干擾。

二、評估內容部分

研究者建議未來對於「新竹市學校社會工作人員輔導方案」進行評估工作時，可以針對背景、輸入、過程，與成果分別做更深層的評估研究，亦可以方案輸入與過程中的個案、團體、教師諮詢、社區資源整合運用等各項服務內容為主題進行考評。

三、評估方法部分

除了 CIPP 評估模式的觀點來評估考核相關方案，亦可採用其他的評估方式進行實證性評估，比如：全面品質管理（Total Quality Management）的觀點，或是從效益等面向去評斷相關方案的可行性與必要性。

四、研究對象部分

本研究是以受服務對象對方案進行評估，建議未來學校社會工作人員可以針對其服務績效進行自我評估，因為社會工作人員對自我服務績效審慎的加以評估，是確保服務品質、保障案主權益的第一步，更是社會工作人員對專業的承諾、尋求專業認同的方法。

五、建立例行性的評估工作

為因應責信時代的來臨，建議將「新竹市學校社會工作人員輔導方案」的評估工作予以制度化，亦即定期、全面的進行考評，以證明該方案的有效性與必要性。本研究僅拋磚引玉，期待「新竹市學校社會工作人員輔導方案」每年度得以進行評估研究工作，讓方案評估成為此方案的一部份。

參考書目

中文部分

- 王明仁等 (1998)。 學校社會工作理論與實務。台中：中華兒童福利基金會。
- 王靜惠 (1999)。 我國學校社會工作實施之探討：CCF、台北市、台中縣之推行經驗。南投：國立暨南國際大學社會政策與社會工作研究所碩士論文。
- 台中縣政府 (2001)。 台中縣教育局專業輔導人員八十九年度下學期期末成果報告。台中縣政府。
- 台北市政府 (2000)。 台北市各級學校社會工作試辦方案成果報告。台北市政府。
- 台北市政府 (2002)。 台北市各級學校九十一年度社會工作方案成果研討會。台北市政府。
- 台北縣政府 (2001)。 台北縣國民中學試辦設置專業輔導人員計畫成果研討會手冊。台北縣政府。
- 江一聖 (1999)。社會工作服務成效評鑑議題之初探。 社區發展季刊，88，268-294。
- 江啟昱 (1993)。 CIPP 評鑑模式之研究。台北：國立台灣師範大學教育研究所碩士論文。
- 吳美枝 (2001)。 中輟學生問題與輔導之行動研究。嘉義：國立中正大學犯罪防治研究所碩士論文。
- 宋家慧 (2001)。 危機邊緣少年自我效能團體工作方案之績效評估研究。台中：東海大學社會工作學系碩士論文。
- 李文朗 (1996)。教育體系與學校社會工作的推展。 社區發展季刊，76，237-243。
- 李增祿 (1996)。社會工作之本質與理論。李增祿編著。 社會工作概論 (增訂二版) (pp. 39- 63)。台北：巨流。

- 李麗日 (2001)。我國國中、國小學校社會工作制度建構之研究。台中：東海大學社會工作社會工作研究所博士論文。
- 沙依仁 (1993)。學校社會工作教育的新趨勢。社區發展季刊，61，90-98。
- 沈慶盈 (2001)。台北縣學校社會工作方案之規劃、推動與成效初探。載於台北縣國民中學設置專業輔導人員計畫成果研討會手冊 (pp. 73- 102)。台北縣政府。
- 官珍寧 (1983)。學校輔導專業人員的角色與道德守則。吳武典編著，學校輔導工作 (pp. 185- 208)。台北：張老師。
- 林家興 (1999)。國民中學試辦專業輔導人員實施成效及可行推廣模式評估。教育部訓委會委託。
- 林勝義 (1988)。學校社會工作。台北：巨流。
- 林勝義 (2003)。學校社會工作服務。台北：學富。
- 林勝義譯 (1984)。學校社會工作。台北：楓城。
- 林萬億、黃玲蕙 (2002)。台灣學校社會工作的過去、現在及未來。九二一震災災後重建地區兒童保護與學校社會工作研討會。台中：內政部兒童局。
- 法務部 (1997)。犯罪狀況及其分析。台北：法務部。
- 胡中宜 (2001)。結構與整合觀點：一個支解的台灣學校社會工作現象。載於台北縣國民中學設置專業輔導人員計畫成果研討會手冊 (pp. 103- 126)。台北縣政府。
- 翁慧圓等 (1994)。學校社會工作理論、比較、實務。中華兒童福利基金會編著，學校社會工作與兒童保護。台中：中華兒童福利基金會。
- 財團法人人本教育文教基金會 <http://hef.yam.org.tw/index01.htm>
- 高迪理譯 (1999)。服務方案之設計與管理。台北：揚智。

- 張英陣、彭淑華、鄭麗珍譯（199）。社會福利與社會工作。台北：洪葉。
- 張德聰（2000）。輔導之基本概念。劉焜輝編，輔導原理與實務（pp. 1-35）。台北：三民。
- 教育部（1999）。教育部青少年輔導計畫傳承訓輔展新翼—八十七學年度成果專輯。台北：教育部。
- 郭靜晃（2001）。中途輟學青少年之現況分析及輔導。台北：洪葉。
- 陳向明（2002）。社會科學質的研究。台北：五南。
- 陳政伶（2001）。台灣學校社會工作之專業實踐及其影響因素。南投：國立暨南國際大學社會政策與社會工作研究所碩士論文。
- 陳善報、陳政伶（2001）。台中縣學校社會工作之發展現況與檢討。載於台北縣國民中學設置專業輔導人員成果研討會手冊（pp. 1-11）。台北縣政府。
- 彭懷真（1996）。社會工作管理。李增祿編著。社會工作概論（增訂二版）（pp. 277-287）。台北：巨流。
- 彭懷真、彭駕駢、翁慧圓（1995）。發展中途輟學青少年福利服務支持網絡研究方案。內政部委託研究。
- 游家政（1994）。國民小學後設評鑑標準之研究。台北：國立台灣師範大學教育研究所博士論文。
- 游進年（1998）。CIPP 模式在臺灣省國民中學訓輔工作評鑑應用之研究—以宜蘭縣為例。台北：國立台灣師範大學教育研究所博士論文。
- 馮燕（1993）。社會福利計畫評估。行政績效評估專論選輯（二）（pp.31-40）。台北：行政院研究發展考核委員會。
- 馮燕（1999）。托育服務的社會福利定位—生態系統觀點的分析。社會工作學刊，5, 1-35。
- 馮燕（2000）。學生教育權的保護與學校社會工作。八十九年台北市各級學校社

會工作試辦方案成果報告。台北市政府教育局。

馮燕、林家興 (2001)。台北市各級學校社會工作試辦方案方案評估研究。台北市教育局委託。

黃光雄 (1989)。教育評鑑的模式。台北：師大書苑。

黃汝足 (2000) 台北縣國民中學試辦設置專業輔導人員計畫工作經驗分享。載於 台北縣國民中學設置專業輔導人員成果研討會手冊 (pp. 27-36)。台北縣政府。

黃晶瑩 (1996)。農業推廣人員職前訓練考評研究。農林學報，45 (1)， 9-22。

黃源協 (1999)。社會工作管理。台北：揚智。

新竹市政府 (1999)。新竹市立國民中學試辦設置專業輔導人員甄選簡章。新竹市政府。

新竹市政府 (2000)。新竹市立國民中學試辦設置專業輔導人員工作經驗分享。新竹市政府。

新竹市政府 (2001)。八十九學年度新竹市學校社會工作人員輔導方案成果報告。新竹市政府。

新竹市政府 (2002)。九十學年度新竹市學校社會工作人員輔導方案成果報告。新竹市政府。

新竹市政府 (2003)。九十一學年度新竹市學校社會工作人員輔導方案成果報告。新竹市政府。

楊宗憲 (2001)。心理特質與環境因素對國中生中途輟學及犯罪行為之影響。桃園：國立中央警察大學犯罪防治研究所碩士論文。

楊瑞珠 (1998)。從高危險行為之初期徵候看中輟生的辨識與輔導。中華兒童福利基金會編著，中途輟學問題與對策 (pp. 163- 206)。台中：中華兒童福利基金會。

- 趙善如譯 (1999)。 社會服務方案績效的評量：方法與技術。台北：亞太。
- 趙碧華 (1996)。少年逃學、逃家行為的推力與拉力——一項抑制理論的實證研究。
東吳社會工作學報 2, 273-304。
- 趙碧華、朱美珍編譯 (1995)。 研究方法—社會工作暨人文科學領域的運用。台北：雙葉。
- 劉素芬 (2001)。 老人居家照顧服務方案評估—以紅心字會為例。南投：國立暨南國際大學社會政策與社會工作研究所碩士論文。
- 劉焜輝 (1997)。 輔導原理與實務。台北：三民。
- 蔡依君 (2003)。 中輟服務過程學校社會工作人員面臨的衝突、困境與處遇方式之探討。台中：私立東海大學社會工作學系碩士論文。
- 鄭瑞隆 (2000)。學校社會工作處理中輟問題之探討。 犯罪學期刊, 2, 212-223。
- 鄧煌發 (2001)。 國中生輟學成因及其與偏差行為相關性之研究。桃園：國立中央警察大學犯罪防治研究所博士論文。
- 簡春安、鄒平儀 (1998)。 社會工作研究法。台北：巨流。

英文部分

Allen-Mears, P. (1988). Contribution of social workers to schooling. *Urban Education*, 22, 410- 412.

Bbbbie, E. (1991). The practice of social research. California: Wadsworth, Inc.

Constable, R. (1999a). Theoretical perspectives in school social work. School social work- practice, policy, and research perspectives, 3- 23. Chicago: Lyceum Books, Inc.

Constable, R. (1999b). Developing and defining the school social worker's role. School. School social work- practice, policy, and research perspectives, 207- 217. Chicago: Lyceum Books, Inc.

Germain, C. B. (1999). An Ecological Perspective on Social Work in Schools. School social work- practice, policy, and research perspectives, 33- 44. Chicago: Lyceum Books, Inc.

Hancock, B. L. (1982) School social work. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

Kettner, P. M., Martin, L. L. (1993) Performance, accountability, and purchase of service contracting. Administration in Social Work. 17(1), 61- 79.

Popham, W. J. (1988).Educational Evaluation. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

Stufflebeam, D. L. & Shinkfield, A. G. (1985). Systematic Evaluation. Boston: Kluwer- Nijhoff.

附件一、研究同意書

本人經過東海大學社會工作學系碩士班研究生古孟平的說明之後，同意參與其碩士論文「以 CIPP 評估模式評估新竹市學校社會工作人員輔導方案」之研究計畫，接受其研究訪談，訪談中得以全程錄音。另外，同意在匿名的情況之下，由其針對訪談的內容進行彙整與分析，並將研究結果提供未來學校社會工作相關領域實務之參考，以利學校社會工作相關方案的改進與推展。

同意人：

聯絡電話：

服務單位：

中華民國 年 月 日

附件二、深度訪談大綱

- 一、新竹市在民國八十八年十二月時開始推動一個名為「新竹市立國民中學試辦設置專業輔導人員計畫」，請問校長（主任），您認為（或請您回憶當時情形），在沒有這個計畫之前，學校輔導方面有哪些迫切需求？有哪些問題與困境？
- 二、依據這些需求，您認為有哪些具體的目標？其中哪幾項是您認為最急迫的？
- 三、您是何時知道這個方案？如何得知？您當時知道有這一個方案協助處理學校輔導工作時，您有什麼感覺與期待？
- 四、學校本身曾做過什麼努力來改善您剛剛所題的問題（例如：認輔制度或其他資源）？除了方案所提供的服務，您認為有什麼方法可以改善這些問題？
- 五、能否談一談學校社會工作人員在 貴校的服務情形？包括何時到校？到校後處理哪些業務？就您所知，他的工作內容有哪些？使用哪些方法輔導學生？
- 六、學校對社會工作人員的角色期待如何？學生或同事如何稱呼他？與一般的輔導教師有何不同？
- 七、就您所知，社會工作人員曾在服務過程中使用什麼社會資源？與哪些機構接觸？
- 八、學校與社會工作人員的行政配合有哪些？社會工作人員在 貴校可使用的資源有哪些？有無固定辦公空間？他對諮商室與團體輔導室的使用情形？經費預算的使用？
- 九、社會工作人員在學校主要的接觸對象，主要的個案類型？他對他們的主要幫助？請舉例說明他們的改變。學生與學校社工員接觸之後，他們行為上的改變？
- 十、這個方案的執行，就您所觀察，對學校輔導工作有什麼影響？包括正面貢獻與負面效果。
- 十一、您個人如何評價這個方案？
- 十二、此方案有沒有繼續執行的必要？為什麼？
- 十三、在配合執行的部分，學校方面有什麼困難待解決？
- 十四、您個人對這個方案有什麼建議？包括對教育體系、社福體系、政策或方案設計、學校及社會工作人員等各方面。

附件三、焦點團體大綱

- 一、學校社會工作人員的招募甄選方式，你是透過何種管道知道此方案的招募訊息。
- 二、在投入此方案的工作之前，你是否接受過職前訓練，其內容與方式為何；在職訓練的施行狀況又是如何。
- 三、此方案執行之中，是否有工作人員的工作手冊，工作手冊中，學校社會工作人員的職稱、工作執掌、角色定位。
- 四、學校社會工作人員在學校的工作狀況、工作內容與工作方法，以及角色執行狀況。
- 五、**學校**對學校社會工作人員推動此方案有關的行政配合與督導狀況，以及軟硬體的配合。
- 六、**教育局**對學校社會工作人員推動此方案有關的行政配合與督導狀況，以及軟硬體的配合。
- 七、請說明學校社會工作人員績效評估機制，包括有何標準、如何進行，以及過去的評估結果。
- 八、工作執行時的困難。
- 九、對該方案的建議，包括對教育體系、社福體系、政策或方案、學校及學校社會工作員等各方面。

附件四、「新竹市學校社會工作人員輔導方案」評估調查表

老師您好：

我是東海大學社會工作碩士班三年級的學生，目前正在進行一項「新竹市學校社會工作人員輔導方案」的評估研究，希望您能協助完成以下的問卷。問卷的內容是想探討您對於該方案的瞭解程度、滿意度、肯定度與支持度。問卷採不記名方式進行，您回答的資料僅作學術用途，請將您的想法依序填答，您寶貴的經驗與意見，不僅可以協助我完成碩士論文，亦將做為將來學校社會工作發展的參考依據，謝謝您的配合，本人由衷感激。如有任何疑問，歡迎與我聯繫：5619752、0912-229559。

東海大學社會工作系碩士班
指導教授 彭懷真 副教授

本問卷共分四大題，請依照指示逐題作答，不要遺漏，謝謝。

第一大題 填答者基本資料（請依據實際狀況，在內打√，或是在空白欄填寫補充資料。）

請問 您的工作職稱： 1.輔導主任； 2.輔導組長； 3.輔導老師；
 4.導師； 5.其他 _____（請詳填）

請問 您的教育背景： 1.輔導相關科系（請詳填系名）_____；
 2.社會工作相關科系（請詳填系名）_____；
 3.其他（請詳填系名）_____。

請問 您是否曾與 貴校的學校社會工作人員接觸？

- 1.從來沒有（請直接跳答第二大題）；
 2.曾經有接觸（請續答下一題，並依序填答下面的問題）。

請問 您與 貴校學校社會工作人員接觸的頻率 1.非常頻繁； 2.偶爾； 3.很少。

第二大題 此部分的問題是想瞭解 您對該方案的認識與需求，請仔細閱讀每一小題的內容，若 您不同意該題陳述，請在後方圈選 ①，同意則圈選 ②。

| | 不同意 | 同意 |
|--|-----|----|
| 1. 我原先就知道有一個名為「新竹市學校社會工作人員輔導方案」的方案正在執行中。 | 1 | 2 |
| 2. 我知道這個方案提供了學校社會工作的專業服務。 | 1 | 2 |
| 3. 我知道本校中有一名學校社會工作人員負責相關業務。 | 1 | 2 |
| 4. 我知道我的學生當中有人正在接受學校社會工作人員的輔導。 | 1 | 2 |
| 5. 當我在處理學生輔導問題上有困難時，我不知道可以找誰。 | 1 | 2 |
| 6. 我能區分「學校社會工作」與「學校輔導工作」的差異。 | 1 | 2 |
| 7. 我知道班級中有適應不良或行為偏差的學生可以轉介學校社會工作人員。 | 1 | 2 |
| 8. 我完全瞭解學校社會工作人員所提供的服務。 | 1 | 2 |
| 9. 我完全瞭解「新竹市學校社會工作人員輔導方案」的方案內容。 | 1 | 2 |
| 10. 我認為學校社會工作員應該要能夠主動發現個案。 | 1 | 2 |
| 11. 我認為學校社會工作員能夠掌握學生的問題與需求是重要的。 | 1 | 2 |
| 12. 我認為學校社會工作員使用適當資源輔導學生是重要的。 | 1 | 2 |
| 13. 我認為學校社會工作員發展社會資源網絡是重要的。 | 1 | 2 |
| 14. 我認為學校社會工作員應該要能夠協助學生認識自我。 | 1 | 2 |
| 15. 我認為學校社會工作員應該要幫助學生發展潛能。 | 1 | 2 |
| 16. 我認為學校社會工作員應該要幫助學生發展健全人格。 | 1 | 2 |
| 17. 我認為學校社會工作員應該要協助學校和社區建立良好互動。 | 1 | 2 |
| 18. 我認為學校社會工作員應該要協助學校和家庭建立良好互動。 | 1 | 2 |
| 19. 我認為學校社會工作員應該要滿足學生全人發展的需求。 | 1 | 2 |
| 20. 我期待「新竹市學校社會工作人員輔導方案」能夠改善學校生態體質。 | 1 | 2 |

第三大題 請寫下您對「新竹市學校社會工作人員輔導方案」的建議。

(如果 您未曾與貴校學校社會工作員接觸，請結束這份問卷，並交給 貴校輔導室，謝謝您；如果 您曾經與其接觸，請續答第四大題。)

第四大題 此部分的問題是想瞭解 您與學校社會工作人員接觸之後，對於其服務滿意度、肯定度與支持度，請仔細閱讀每一小題的內容，若 您不同意該題陳述，請在後方圈選 ①，同意圈選 ②，如有不清楚或不瞭解，則圈選 ③。

| | 不同意 | 同意 | 不清楚／不瞭解 |
|--|-----|----|---------|
| 21. 我對於學校社會工作人員所提供的 服務內容 感到滿意。 | 1 | 2 | 3 |
| 22. 我對於學校社會工作人員的 服務態度 感到滿意。 | 1 | 2 | 3 |
| 23. 我對於學校社會工作人員的 專業能力 感到滿意。 | 1 | 2 | 3 |
| 24. 我對於學校社會工作人員的 整體工作表現 感到滿意。 | 1 | 2 | 3 |
| 25. 學校社會工作人員確實能夠 主動發現個案 。 | 1 | 2 | 3 |
| 26. 學校社會工作人員確實 掌握了學生的問題與需求 。 | 1 | 2 | 3 |
| 27. 學校社會工作人員在服務過程中， 使用適當資源輔導學生 。 | 1 | 2 | 3 |
| 28. 學校社會工作人員確實 發展社會資源網絡 。 | 1 | 2 | 3 |
| 29. 學生接受學校社會工作人員的服務後，更加認識自我 。 | 1 | 2 | 3 |
| 30. 學生接受學校社會工作人員的服務後，發展個人潛能 。 | 1 | 2 | 3 |
| 31. 學生接受學校社會工作人員的服務後，發展健全人格 。 | 1 | 2 | 3 |
| 32. 學校社會工作人員提供的服務的 確滿足了學生全人發展的需求 。 | 1 | 2 | 3 |
| 33. 學生接受學校社會工作人員的服務後，比較能夠適應學校生活 。 | 1 | 2 | 3 |
| 34. 學生接受學校社會工作人員的服務後，減少偏差行爲 。 | 1 | 2 | 3 |
| 35. 學生接受學校社會工作人員的服務後，輟學的狀況有改善 。 | 1 | 2 | 3 |
| 36. 學校社會工作人員的介入，的確 協助學校和社區建立良好互動 。 | 1 | 2 | 3 |
| 37. 學校社會工作人員的介入，的確 協助學校和家庭建立良好互動 。 | 1 | 2 | 3 |
| 38. 「新竹市學校社會工作人員輔導方案」確實 改善了學校生態體質 。 | 1 | 2 | 3 |
| 39. 學校社會工作人員 協助我與學生溝通 。 | 1 | 2 | 3 |
| 40. 學校社會工作人員 協助我與家長溝通 。 | 1 | 2 | 3 |
| 41. 學校社會工作人員能夠 有效解決我在輔導工作中的問題 。 | 1 | 2 | 3 |
| 42. 學校社會工作人員 提升了本校的輔導績效 。 | 1 | 2 | 3 |
| 43. 如果在輔導工作上有需要，我會尋求學校社會工作人員的協助。 | 1 | 2 | 3 |
| 44. 學校社會工作人員應該繼續為本校提供服務。 | 1 | 2 | 3 |
| 45. 我支持「新竹市學校社會工作人員輔導方案」繼續辦理。 | 1 | 2 | 3 |
| 46. 我希望能多瞭解學校社會工作人員所提供的服務。 | 1 | 2 | 3 |
| 47. 我想要更進一步瞭解「新竹市學校社會工作人員輔導方案」對我的幫助。 | 1 | 2 | 3 |

填寫完畢，請將問卷交給 貴校輔導室～無限感激。