

新竹市 115 年度教師諮商輔導業務實施計畫

壹、前言

隨著社會的發展、教改的實施，教師從過去的單一教育者轉變為兼具教育者、輔導者、管教者及學習者等多重角色。由於社會變遷與網路科技發展，社會展現的多元性、複雜性與多變性，對於教師而言，除了擔負教育者的角色，在面對工作、生活、人際與個人內在等壓力，皆與日俱增，而逐漸重視且投注資源協助教師個人心理健康發展與提升，是一個成熟與進步社會的象徵。

為提供溫馨和善的輔導諮商系統，本市依「高級中等以下學校教師諮商輔導支持體系設立辦法」暨「教育部國民及學前教育署補助地方政府辦理教師諮商輔導支持服務要點」以全人輔導為理念，辦理教師諮商輔導支持服務，協助教師覺察與學習壓力釋放與身心平衡，進而改善心理健康，發展心理支持力量，促進生活、工作、人際與個人內在健全發展，建立更完備的親師生輔助系統，促進教師正向管教、班級經營與有效教學，最終影響與受益的將是我們國家的褶子幼苗及優質的教育園地。

貳、依據

一、教育部國民及學前教育署補助地方政府辦理教師諮商輔導支持服務要點。

二、新竹市高級中等以下學校教師諮商輔導支持體系設立辦法。

參、計畫實施期程：

115年1月1日至115年12月31日止。

肆、實施目的：

一、提供專業心理輔導與諮商資源，透過適切且專業的諮詢、諮商輔導管道，提早發現並預防教師潛在的心理疾病並協處教師不適任之行為。

二、藉由專業諮詢及輔導服務，強化教師對壓力管理的能力，提升因應教

學效能或行政工作之相關議題。

三、藉助心理諮商服務，協助教師減低並排除心理或情緒困擾，提昇心理健康與教學環境適應能力。

四、透過心理健研習及宣導，落實校園初級預防措施，實現輔導在地化，讓教師能獲得心靈紓壓，達到快樂生活、工作與教學之目的。

五、提供支持性團體方案或體驗性工作坊，培養教師面對危機事件之因應，增能教師在面對校園危機事件之身心預備與調適。

參、辦理機關：新竹市政府教育處

肆、組織成員：

一、組織架構：

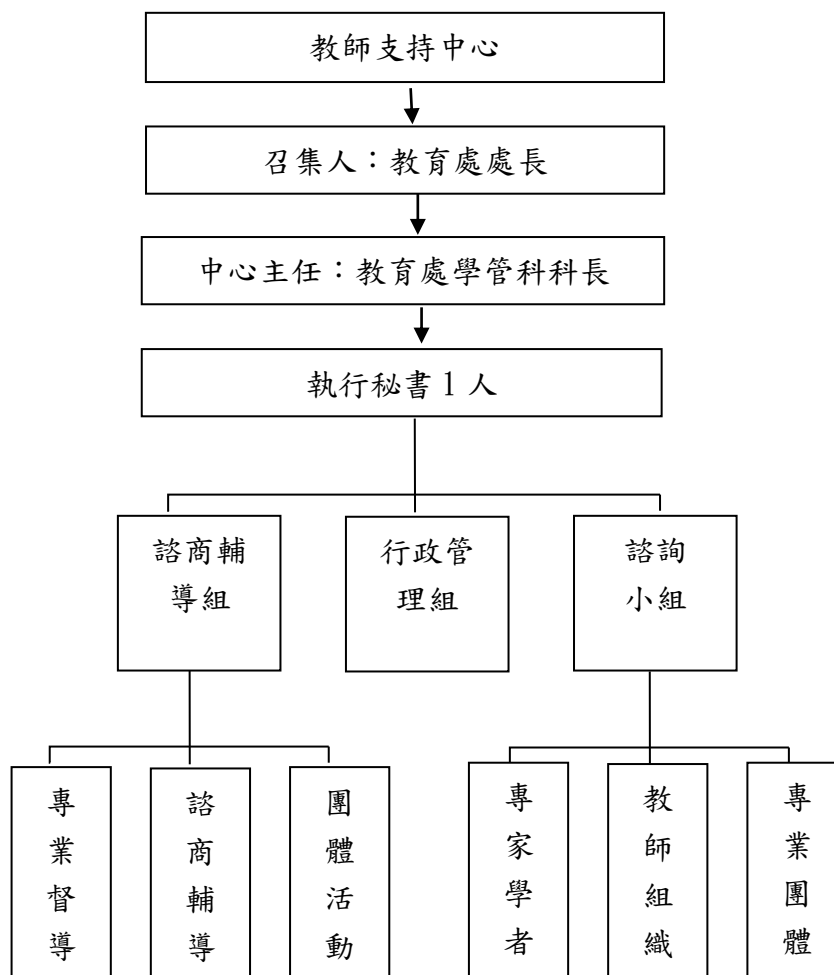


圖 1 教師支持中心組織架構圖

二、人員配置及任務職掌：

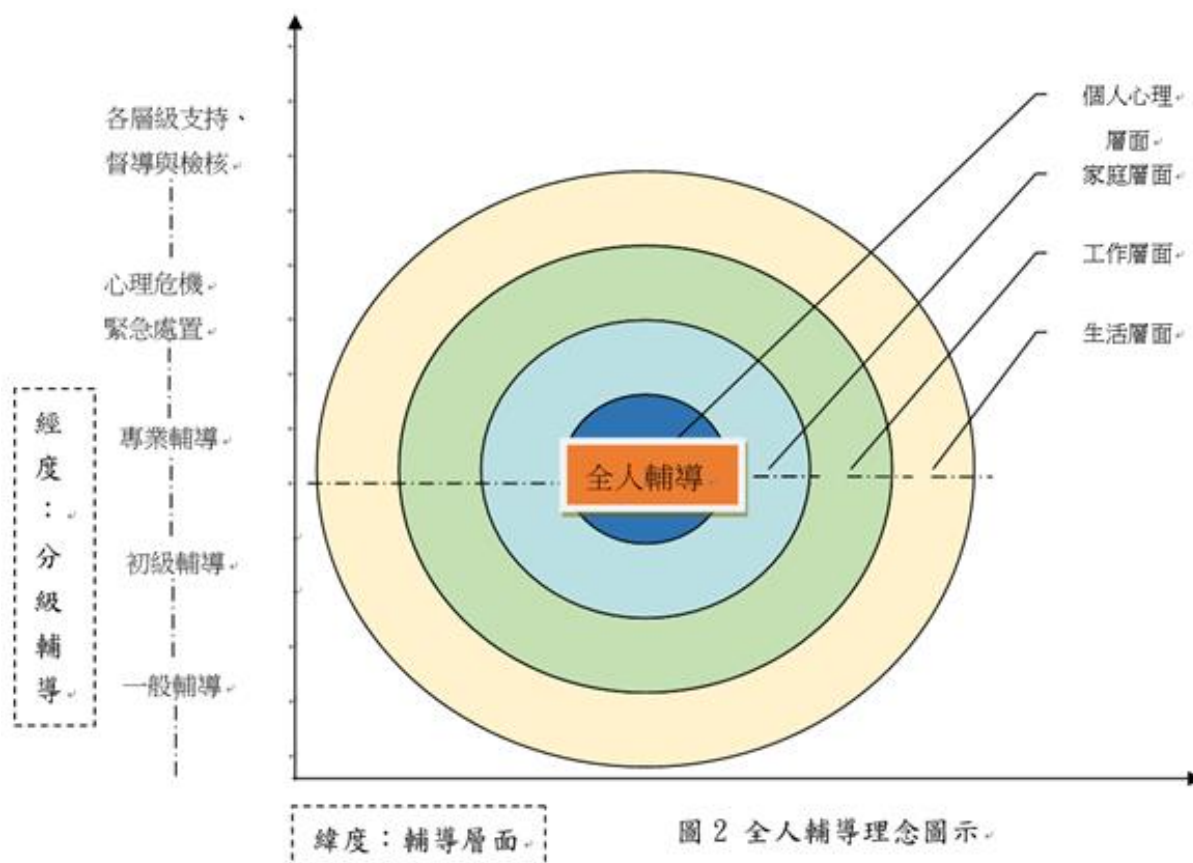
職稱	人員	任務職掌
召集人	教育處處長	督導中心業務
中心主任	教育處學管科 科長	協助督導中心業務 統籌中心行政業務
執行秘書	業務承辦人	統籌綜理中心業務 擬定規劃年度實施計畫
諮詢小組	專家學者/教師 組織/專業團體	提供政策及法規興革之意見 研議教師支持工作發展方向 提供教師支持工作推展策略、方案及計畫 等事項之意見 結合民間資源推動教師支持工作 其他有關推展教師支持工作之諮詢事項
諮商輔導組	中心組長	執行中心各項諮商輔導的事務 辦理諮商輔導個案管理、評估與轉介 建置個案系統資料與資訊管理 執行諮商輔導成效與評估 辦理及維護教師諮商專線
行政管理組	中心行政人員	建置中心服務網際網路平台 規劃及整合運用各項資源 推動教師支持中心各項業務 統籌調派教師支持中心人員 整合內外相關人力資源

伍、辦理模式：

一、核心理念

本教師支持中心以**全人輔導**為理念核心，以經緯度構築全人輔導的面之概念，推展全面性、全人性之諮商輔導支持系統(理念圖如圖2)。以「分級輔導」為經度，以「輔導層面」為緯度，構築規劃細緻、綿密的全人輔導面，協助教師在適切的「分級輔導」中獲得優質成效，

在各「輔導層面」的涵蓋中獲得全人輔導的支持，提升教師健全成長與發展的全人輔導功能。以「分級輔導」為經度：如下二、運作機制之說明；以「輔導層面」為緯度：如下四、服務內容之說明。



二、運作機制：

（一）分級輔導機制

視教師身心狀況及需求，提供分級輔導機制，從一般性輔導協助教師解決最基本生活層面問題；當教師生活各層面逐漸浮現困擾時，可運用團體或工作坊等方式進行初級輔導；教師所面臨的困擾已影響生活層面，則轉介至專業個別輔導；若教師遭遇緊急性危機事件則協助做心理危機緊急處置，最後以各層級督導檢核機制來維持此系統循環策進的成長，期使教師在面臨生活各層面問題或困擾時，獲得最適切的評估及轉介，獲得最適當的輔導資源，提升輔導成效，使教師獲得真正適切的幫助。

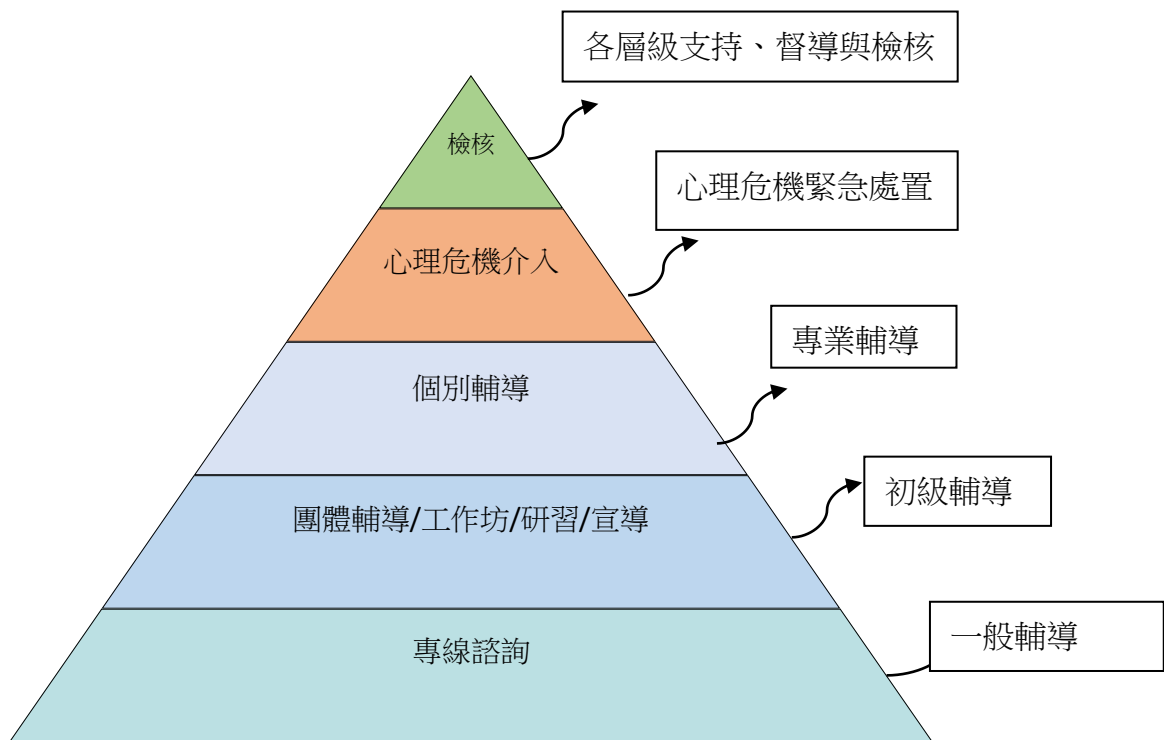


圖 3 教師支持中心運作-分級輔導機制

(二) 以 PDCA 循環督導檢核機制不斷提升品質與效能

以諮詢小組做為本計畫督導檢核之核心單位，每年召開計畫規劃、運作執行、成效評估與檢核策進會議；召開專業輔導人督導會議為專業輔導人品質優化及提升把關，以 PDCA 循環機制維持教師支持中心運作之品質與效能。

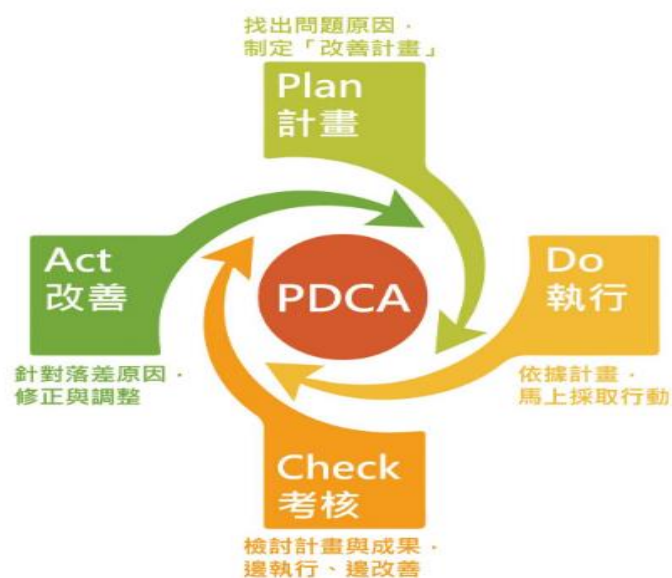


圖 4 PDCA 循環檢核圖(取自台灣農業科技資源運籌管理學會網頁)

(三)教師支持中心召開督導檢核會議如下：

編號	時間	會議主題	主持人	預計成效
1	115/3	諮詢小組期初新計畫說明與安排會議	中心主任	新年度計畫做適切安排，提高執行與運作效率
2	115/5	專業輔導人督導會議-1	中心主任	專業輔導人品質優化及提升
3	115/9	專業輔導人督導會議-2	中心主任	專業輔導人品質優化及提升
4	115/10	諮詢小組期末檢核策進暨下學年度計畫規劃會議	中心主任	1. 年度檢核與檢討策進提升品質與成效 2. 下年度計畫符應需求與缺失改進，以發展更優質計畫

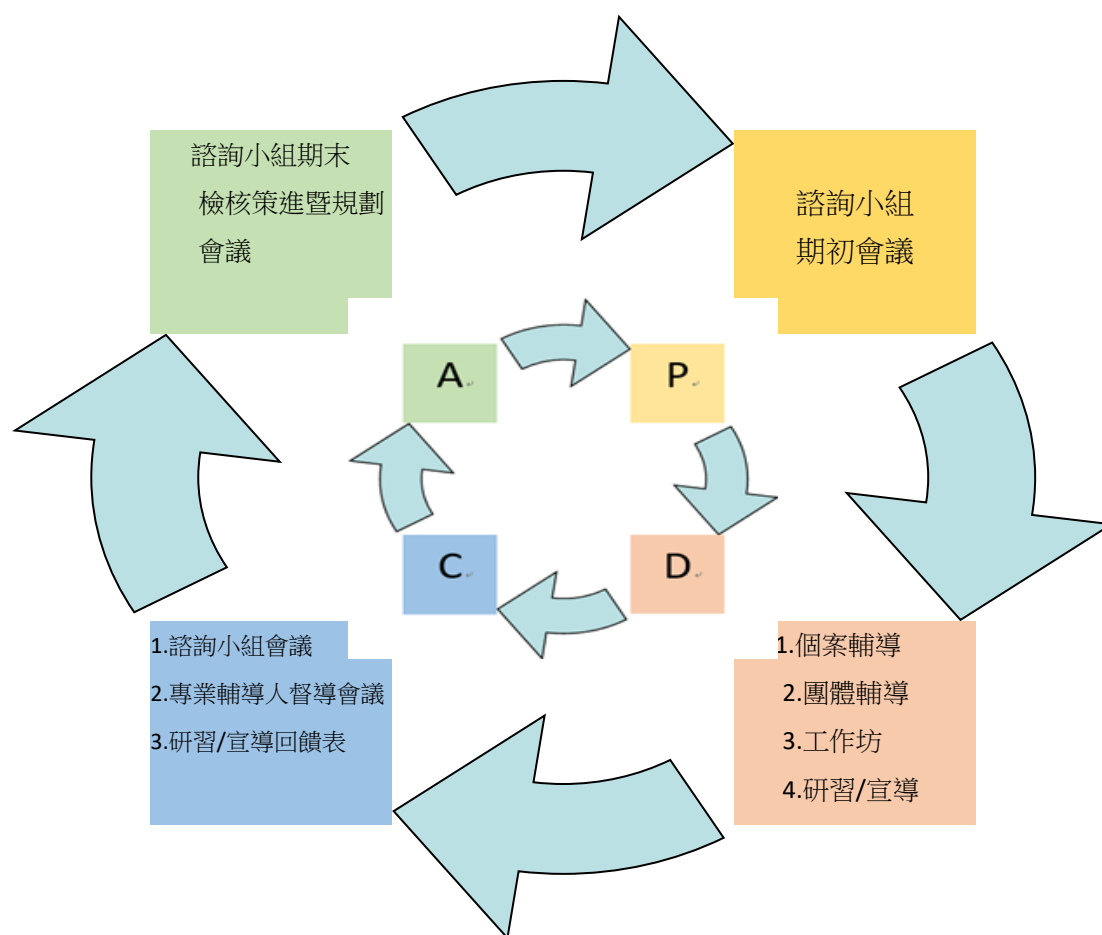


圖 5 教師支持中心 PDCA 循環檢核圖

三、服務對象與範圍：

- (一) 新竹市政府主管之高級中等以下學校專任教師
- (二) 新竹市政府主管之高級中等以下學校代理教師(以其代理期間為限)
- (三) 新竹市政府主管之高級中等以下學校校長
- (四) 不提供支持服務對象
 - 1. 經學校性別平等教育委員會調查屬實之校園性別事件行為人。
 - 2. 經防制校園霸凌因應小組調查屬實之校園霸凌事件行為人。
 - 3. 進入解聘、不續聘或終局停聘處理程序中之教師，應依各該法規規定辦理。

四、服務內容(全人輔導層面)

本中心秉持全人輔導之理念，在各「輔導層面」含蓋中提供全人輔導的服務內容，使教師獲得全人輔導的支持與資源，提升教師健全成長與發展的全人輔導功能。

(一) 個人心理層面

包括自我覺察與探索、自我成長與發展、內在創傷治療、心靈釋壓等。

(二) 生活層面

包括壓力調適、人際議題、情緒管理、生涯發展與規劃各階段重大危機之因應與管理、法律諮詢轉介等。

(三) 工作層面

包括學生輔導與管教、親師溝通、工作適應、工作與生活平衡、生涯規劃、校園危機事件因應調適等。

(四) 家庭層面

包含親子關係、原生家庭、婚姻家庭導致之創傷經驗，致影響現職工作之運行等。

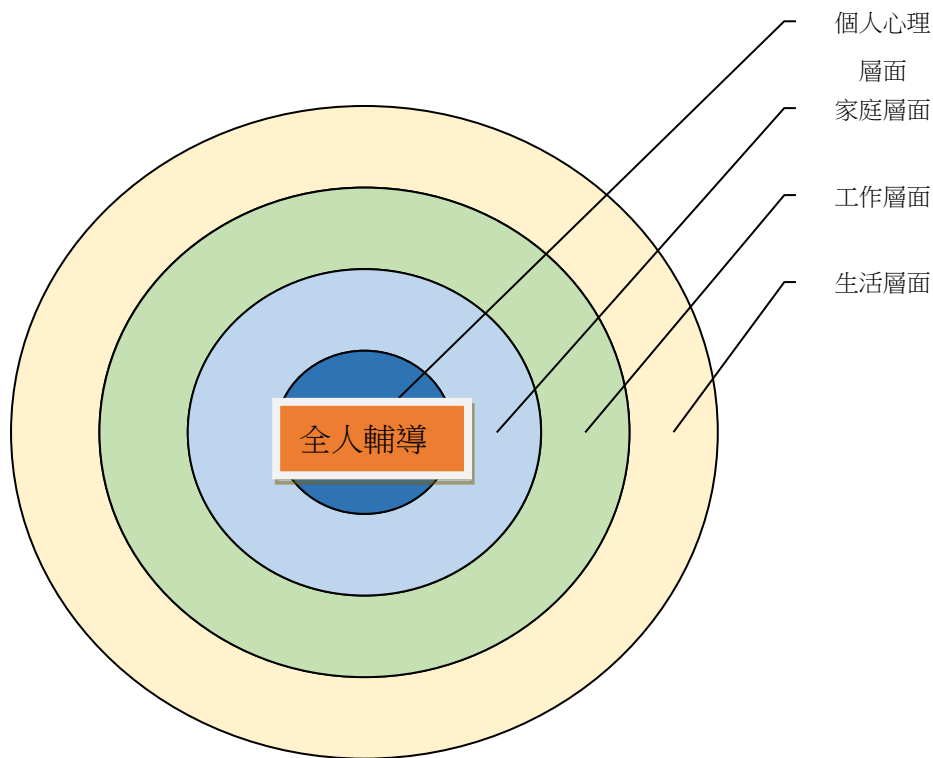


圖 6 全人輔導各層面圖示

五、服務項目

(一) 專業諮詢

1. 諮詢小組：做為本計畫督導檢核之核心單位，每年召開計畫規劃、運作執行、成效評估與檢核策進會議。
2. 專業輔導人督導諮詢：中心專業輔導人員持續性維持專業督導諮詢，為專業輔導人品質優化及提升把關。
3. 專線諮詢
建置及維護教師及教保員諮詢專線，提供教師及教保員因工作適應、輔導與管教學生、親師溝通、生涯規劃、壓力調適、人際關係、情緒管理等議題而產生心理困擾之專業諮詢服務，並以電話協談、個案討論、轉介、提供資訊等方式辦理。

（二）個別諮商輔導

1. 以個別諮商或個別輔導方式，透過關係的建立和對話的方式，協助個案認識其內在衝突、澄清心理的需要、自我覺察與統整，以解決教師及教保員心理困擾，進而協助其找到健康的因應策略，促進教師及教保員增進心理健康。
2. 申請人每人每年限 6 次為限。但有特殊狀況者，經專業人員評估及教師支持中心認定後，得增加最多至 8 次。一般為 6 次，特殊外加 2 次以 4 人為限。

（三）團體諮商或工作坊

1. 團體諮商：

透過不同議題探討，透過團體互動與影響等團體動力，幫助教師及教保員自我覺察及統整，擴充人際與仿效功能，以紓解教師工作壓力，增進教師及教保員心理健康。

2. 工作坊：

以體驗實作方式，開啟個案透過五感實作等體驗，達到紓解教師工作壓力，增進教師及教保員心理健康。

3. 相關說明：

- (1) 由學校或教師為單位，提出特定議題的需求，家諮中心連結該領域之專業人員進行。相關議題如：「輔導知能」、「情緒管理」、「藝術治療」、「健康保健課程」、「心靈芳療」等等。
- (2) 申請人須協助團體/工作坊之召集成員、場地商借、活動進行、紀錄等之行政事宜。
- (3) 同一單位以 1 場次為限，每場次以 3 小時為限。團體諮商人數限制 8-12 人，工作坊人數限制 18-24 人，如必要再依實際狀況進行增減。團體成員採開放或封閉則依團體性質而定。

（四）輔導諮商轉介：

當心理專業人員評估個案需有其他系統支持與協助時，為使其獲得更適切資源，徵得當事人同意後，將其導入其他適切系統，例如醫療系統或是社工系統等。

(五) 心理危機介入：

1. 提供專業心理諮詢、諮商輔導，協助教師因應校園危機帶來之心理衝擊，以安頓教師身心。
2. 因應校園危機事件，非教師個人心理議題，以「支持性講座」為題，採團體方式或專題宣導進行相關減壓與支持團體。

(六) 其他支持服務：

以全人輔導為理念，教師心理健康為核心拓展支持性服務，以多元化主題，多樣化形式，提供教師豐富與適切性之服務。其他支持服務項目如下圖 7 所示。

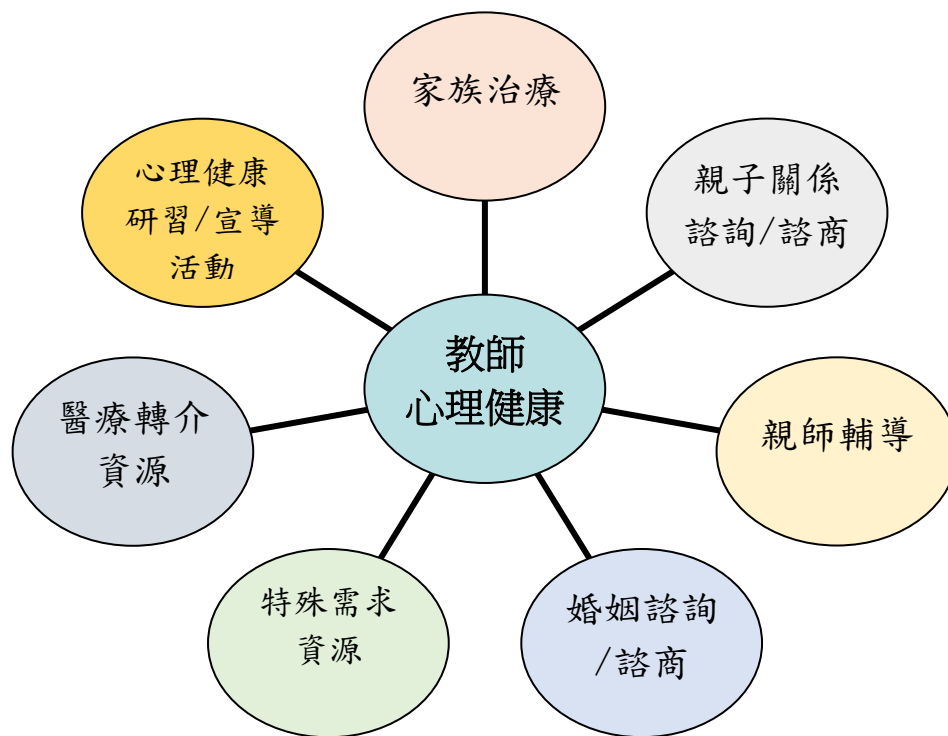


圖 7 其他支持性服務

六、服務原則：

- (一) 接受本方案服務教師應備同意書（由中心行政單位提供），提供服務之專業人員有義務協助教師清楚了解晤談架構。服務期間教師有權利提出終止諮商服務之需求，提供服務之專業人員不得強迫其接受服務。

- (二) 提供服務之專業人員須確實遵照專業倫理規定與法律規範，提供教師所需之服務，以教師福祉為優先考量。
- (三) 服務地點以中心規劃為主，如因場地限制須到中心提供之場地進行，請學校酌給予公假。
- (四) 教師不因接受本方案之服務而影響其工作、陞遷及考績等相關權益，法律另有規定者除外。
- (五) 本方案各項服務之服務申請表及接受服務教師之個人資料一律保密且妥善依規定年限保存，非因司法程序或經當事人書面授權同意，均不得提供給任何單位或他人。
- (六) 本中心對支持服務之教師不提供任何證明書或診斷書。

七、申請流程

(一) 專線諮詢：

由教師支持中心行政管理人員接線，經評估後轉介相關適切資源，包含個案輔導、團體輔導、危機轉介處遇、外部資源轉介等。

(二) 個別諮商輔導：

1. 由教師自行或經學校轉介提出申請，並填寫服務申請表及同意書（中心成立後擬編）後，以電子郵件、傳真或資訊軟體傳至教師支持中心提出申請。
2. 教師支持中心評估開案所需資源，經評估開案後，轉介適當心理服務資源，提供個案諮商、諮詢服務，若需資源轉介，將提供精神醫療、社會資源及法律諮詢等服務及資源轉介。

(三) 團體諮商輔導或工作坊/心理健康研習或宣導：

1. 由教師或學校單位提出申請，並填寫服務申請表（中心成立後擬編）後，以電子郵件、傳真或資訊軟體傳至教師支持中心提出申請。
2. 教師支持中心收案評估開案所需資源，經評估開案後，轉介適當心理服務資源，提供團體或工作坊課程進行服務。

(四) 心理危機介入：直接撥打新竹市教師支持中心電話進行連繫，由

中心主任或本方案承辦人員進行相關危機處遇。

八、合作單位

- (一) 本府所屬學校、機關或機構。
- (二) 其他具諮商輔導相關單位或系、所之大專校院。
- (三) 公、私立醫療機構、心理諮商所或心理治療所。

陸、考評成效管理機制

本計畫以PDCA循環督導檢核機制(p. 5~p. 6)來進行總體計畫之循環檢核，以不斷提升服務品質與工作效能，服務項目考評如下所述。

- 一、定期召開教師諮商輔導支持體系諮詢小組，滾動式修正教師諮商輔導支持服務內容向度。
- 二、定期舉辦合作心理師的專業督導，以確保提供教師諮商與諮詢服務的品質。
- 三、服務後以不記名方式邀請教師填寫回饋表，統整該項服務之滿意度。並參考回饋內容，調整行政流程並優化活動品質，以期更貼近教師之身心靈需求。
- 四、推動教師及教保員接受支持服務相關工作著有績效之人員，應予以獎勵。

五、計畫項目考評成效管理機制表

編號	項目	工作內容	計畫成效管理
1	總計畫	計畫規劃、運作執行	1. 期初及期末召開諮詢小組會議 2. 期末彙整成果資料送教育部國教署查核 3. 相關工作著有績效之人員，應予以獎勵
2	中心服務項目	個別諮商輔導	1. 期初、期末督導會議 2. 個案檢討會議
		團體諮商或工作坊	1. 期初、期末督導會議 2. 回饋表
		輔導諮商轉介	期初、期末督導會議

		心理危機介入	期初、期末督導會議
		心理健康研習/宣導活動	1. 期初、期末督導會議 2. 回饋表

柒、預期效益

- 一、發現並預防教師潛在的心理疾病以及減低教師不適任行為。
- 二、提升教師壓力管理能力，對於學校職場議題、親師溝通、情緒管理、自我管控、教學效能等能力皆相對提升。
- 三、有效減低並排除教師心理或情緒困擾，提升心理健康與適應教育現場轉變的能力，以維持健康良好的工作與生活品質。
- 四、透過心理健研習與宣導，確實落實校園初級預防措施，實現輔導在地化，讓教師能獲得心靈紓壓，達到快樂教學之目的。
- 五、提供支持性團體方案或體驗性工作坊，有效提供教師面對危機事件能力，增能教師在面對校園危機事件之身心預備與調適。
- 六、服務量化指標預期成效如下表：

編號	服務項目	預期成效(KPI)
1	個別諮商輔導	總時數 100 小時，執行率達 100%。
2	團體諮商或工作坊	5 場次 15 小時，執行率達 100%。
3	輔導諮商轉介	心理輔導資源轉介處理率達 100%
4	心理危機介入	心理危機處理率達 100%
5	心理健康研習/宣導活動	5 場次 15 小時，執行率達 100%。
6	專線諮詢	電話諮詢專線接通處理率達 100%