

108年度南區大專校院學生事務與輔導工作優秀學務人員特輯



熱情，是點燃的信念

Enthusiasm is faith set on fire

教育部南區大專院校
學生事務工作協調中心 編印

108年度南區大專校院
學生事務與輔導工作優秀學務人員特輯

目錄

教育部友善獎校園獎傑出學務人員

國立高雄師範大學	何沛珊	04
輔英科技大學	鍾坤桂	05

教育部友善獎校園獎優秀學務人員

文藻外語大學	簡薇珊	08
國立臺東專科學校	施宏瑋	09
國立成功大學	鄭淑惠	10
國立高雄大學	金慧珠	12
高苑科技大學	李超群	14
正修科技大學	張寒梅	16

南區大專校院學生事務與輔導工作優秀學務人員

美和科技大學	陳慧盈	18
高雄醫學大學	康雅婷	19
國立中山大學	黃思萍	20
義守大學	蔣宗翰	20
中華醫事科技大學	曾俊傑	22
國立中正大學	顏昭芳	24
國立高雄科技大學	王旭文	25
南臺科技大學	賴貞今	26
遠東科技大學	李珀儀	27
嘉南藥理大學	蘇秋如	28
國立臺南藝術大學	涂世賢	29
長榮大學	李家甄	30
吳鳳科技大學	黃俊凱	31
國立嘉義大學	郭佳惠	32
國立臺南大學	高振嘉	34
國立屏東大學	李月雲	35
國立臺東大學	張玲華	36

■南區大專校院學生事務與輔導工作優秀新進學務人員■

國立成功大學	郭昊侖	38
國立中山大學	蕭登倨	39
高雄醫學大學	劉美怡	40
美和科技大學	林美英	41
嘉南藥理大學	張旭欽	42
南華大學	杜武衡	44
稻江科技暨管理學院	賴宏章	46
文藻外語大學	賴泊潔	47
中華醫事科技大學	杜佳玲	49
大仁科技大學	李依靜	50
崇仁醫護管理專科學校	黃薰綠	52
臺南藝術大學	徐博仁	54
高雄科技大學	周宜臻	55
國立高雄大學	徐麗秋	56
義守大學	李珮綺	58
台灣首府大學	張彤筠	60
正修科技大學	林金蓉	62
國立屏東科技大學	蔡佩珊	63
育英醫護管理專科學校	張力臻	64
遠東科技大學	林敏郎	66
國立高雄餐旅大學	張益福	68
和春技術學院	曾雅宜	70
國立屏東大學	陳建靖	72
台南應用科技大學	游慧雯	74
輔英科技大學	潘美雲	76
吳鳳科技大學	曾映瑄	77
國立臺南大學	許瑞玲	78
國立嘉義大學	劉曉華	79
國立臺東大學	徐一騰	80
崑山科技大學	馮懷湘	82
慈惠醫護管理專科學校	林承頡	83
南臺科技大學	呂耀斌	84



教育部友善校園獎 傑出學務人員



何沛珊

國立高雄師範大學
軍訓室 | 軍訓教官

**若每個人都對自己正在做的事充滿熱情，
整個世界的溫度都將因此而改變。**

實務案例

小張曾經是一個藥物濫用的孩子，受困於自己的性向以及擔心同儕、家人的眼光，因而誤觸毒品。在完成春暉小組的輔導後，除持續關懷、輔導、陪伴，也不定期實施尿篩。透過主動關心小張的近況，在陪伴的過程中發掘小張對攝影的熱愛，因此鼓勵他擔任校內活動的攝影志工，並帶領小張投入本校反毒志工服務的行列，鼓勵他建立正向積極的人生觀。陸續協助小張排解與室友間的摩擦、便利商店打工時所遇到的問題、失眠不易入睡的狀況，同時運用多次辦活動及電台受訪的機會建立小張的自信。在兩年的努力下，小張於畢業前順利考取公立大學的研究所，徹底遠離毒品，重新展翅邁向下一段里程，家長對校方的努力深表感謝。這樣的轉變，也就是身為教育從業人員的我們，最大的成就與動力。



鍾坤桂

輔英科技大學
學生事務處 | 專員

重新出發，做自己生命的主角； 抑或停留在原地，做別人的配角。

實務案例

身為輔英健康休閒社指導老師的我，對於教導學生社團以帶兵嚴謹出名，其實認識我的學生都知道，我內心總是愛之深責之切、刀子嘴豆腐心的。我有一位學生名字叫齊豬（化名）今年二技一年級，是一位活潑開朗又愛漂亮的女生；她來自單親家庭且在家中排行老大，下面還有一個同母異父的妹妹，由於繼父目前失去聯繫，全家僅靠媽媽在幫別人打掃及打零工過活。平時媽媽去打工時，妹妹就是由齊豬照顧。窮人的孩子早當家，為了減輕母親的負擔，齊豬從上專一起就半工半讀，在學校餐廳及各處室打工掙錢，而且這孩子非常獨立，心地更是善良，常常在能力之餘參加各項志願服務活動，幫助需要幫助之人；雖然出身如此寒苦，但是她憑藉著一己之力，努力用功讀書，所以常常領取各項獎學金；因為一次偶然機會由於同班好友的引薦，她進入了我輔導的社團 - 健康休閒社，拓展了她更進一步的生命歷練。

她曾經在五專三年級時擔任副隊長，參加第 16 屆「保德信青少年志工菁英獎」遴選，從全國 5,080 位報名者中，經審慎初選、複選及決審階段後，脫穎而出獲得前 30 名之「傑出志工獎」，並於 3 月 13 日在台北喜來登大飯店接受表揚並獲邀接受總統召見。接著在五專四年級暑假時，獨自前往非洲肯亞擔任國際志工服務一個月，在五專畢業那一年還因為品學兼優榮獲學校榮譽畢業生獎，獲得高額獎學金。原本以為今年 8 月過後她就是應屆畢業生了，應該會乖一點（不再出國服務）才對，結果在 6 月底前幾天就傳來她又要出去服

務，這一次的服務地點是印尼婆羅洲，服務天數是 21 天，只不過這次有三個人一起去……天啊又來了，這是我當下的反應。沉澱之後，我想這個孩子早就透過一次又一次的服務過程，領悟了學習獨立生活和認識自己，現在大部份的小孩，從小舒適圈長大，求學、工作都在家附近，住也都住在家裡，所以她清楚地知道，除非離開舒適圈，不然很難成為一個獨立、為自己負責的人，為自己負責不僅僅是工作上的負責，還有一般生活的負責。我跟她說，別把「改變世界」或是「貢獻所長」當作當國際志工的理由，雖然這可能是很多人希望當志工的原因。但是，她跟我說她的願望是學習第一線的國際 NGO 工作。

他們這次的服務計畫架構是到當地小學及社區進行 CPR 緊急心肺復甦術教學，全部採取英文教學，總經費約需 15 萬元左右。因此，我提供了一些英文教材給她們練習，再幫她們跟廠商募得以買一送一之方式的教學安妮兩具（活動完畢後送給當地機構）。活動時間是 108 年 8 月 9 日~30 日共計 21 日，我很驕傲自己教導出來的學生透過社團參與培養軟實力外，更具備溝通表達能力、問題解決能力、終身學習能力、創新創意能力、團隊合作能力、正向態度能力、國際視野能力、時間管理能力等現今學生所欠缺的 8 大能力。預祝她們出隊順利平安回來。



教育部友善校園獎 優秀學務人員



簡薇珊

文藻外語大學
進修部學生事務組 | 約雇人員

請以真心及同理心待人，
相信對方也會感受到溫暖。

實務案例

看著桌上擺放著學生的手作小卡片，彷彿時光又倒轉回到了那一天……。

新學期開學第一天，我接獲消息得知鏡子（化名）同學發生車禍腦部受傷住院，需要協助請長假，這是我第一次知道鏡子同學。

之後，因為這場意外造成的暫時性失憶，對於出院後仍不放棄學業的鏡子來說更需要旁人的協助。對於這特殊狀況，讓我對鏡子也特別留心，每當他至辦公室詢問問題，我都不厭其煩地慢慢講解，甚至一到學雜費減免作業期程，擔心具有低收入戶身分的鏡子忘記來申請，亦主動打電話提醒他記得繳交資料，很順利地一個學期結束，鏡子身體狀況有逐漸好轉，學習狀況亦漸入軌道，隨著與鏡子的熟稔度提昇，碰面時也會關心一下目前學習與生活現況，每年的聖誕節也會收到鏡子親手做的聖誕節小卡，著實倍感溫馨。

在鏡子大三下學期時，因為其父親檢查罹患下齒齦惡性腫瘤，鏡子來找我尋求協助，我輔導鏡子申請教育部學產急難慰問金，並透過申請校內緊急紓困金，以每月生活費補助方式（持續 4 個月），鼓勵他不因家中變故放棄就學。雖然鏡子的求學之路波折，但在導師與同儕的陪伴及關懷下，他依舊保持著積極正向的心態求學，順利完成大學學業，取得學士學位證書。

甚至在鏡子畢業後，要結婚時還特地帶著喜餅回學校跟我分享他的喜悅，我也衷心地祝福他一切幸福順遂！



施宏璋

國立臺東專科學校
學務處課外活動組 | 行政助理

向著逆風的方向，更適合飛翔。
不怕千萬人阻擋，只怕自己投降。

實務案例

課外活動組除舉辦活動及處理社團事務外，有時也需擔當學生抒發及心理諮商的窗口，適時讓精神緊繃、低潮或需要紓壓的學生有個得以喘口氣、暫停一下的小天地。

小草（化名）為本校某科女身障生，自五專一年級就加入我所帶領的服務性社團。由於該科為服務業走向，所以初期在外表及身高上並不突出，且技職實作課程方面也未能有好的表現，且在班級的人際互動上也偶有口角爭執的小草，是諮商中心的常客。好在服務性社團有個特性就是愛聊天，藉由「說」來表達成員內心的感覺，用「聽」的方式來陪伴與並給予建議，讓彼此在溝通上很快地達到水平，清楚明瞭夥伴間的表述方式。有一次社團社課中，小草提到，班上很多同學說：XX 服務社都是在招收「邊緣人」的社團。為此，小草在社團夥伴面前氣到流下淚來，但社團學長姐們卻不以為意，反倒給了她關懷的擁抱與正向的建議。身為該社團的指導老師，我鼓勵她不需要為別人的言語而動怒，因為學習與成就的高低來自積極、樂觀的態度，沒有人可以否定妳的價值，只有妳才知道妳要的是什麼樣的人生。

不久之後小草也成為我課外組的工讀生，起初我以為她是因不想待在班上面對常言語爭執的同學而來，但後來小草說來課外組會讓她心情很輕鬆、喜歡面對人群，重要的是可以學到如何有效率把事做好、把事做漂亮，也讓成就感倍增、增加自己的自信心。學業部份也藉由社團學長姐們的經驗分享與懂得時間利用，使成績突飛猛進維持在該班前三名，人際關係也獲得改善不再有衝突發生。

去年五月中旬的校內社團評鑑，看著她站上舞台侃侃而談向全校師生分享社團經歷時，我不免回想與小草相處四年多來，看著其蛻變、成長及充滿自信的神情，實難想像當初充滿負面能量的她，如今已完全脫胎換骨展現領導才能，或許這也是我未曾意料到的。



鄭淑惠

國立成功大學

學務處心理健康與諮商輔導組 | 助理教授

有幸陪伴學生面對成長的掙扎與揮灑中， 看見勇敢的印記！

實務案例

我與 L 同學晤談前，他的導師已和我連繫，因為他聰明又兼具人文關懷，困惑目前的科系選擇因此打算休學，導師覺得此學生特質非常難得且是這學系的最佳人選，導師連繫我討論要如何留下這學生，正巧他前來心輔組希望諮商。

L 同學讀的是人人搶讀的第一志願，但他了解自己的志向不在那，與家人提出想休學，爆發嚴重的家庭衝突，他的痛苦在於 (1) 如何確定自己的志向 (2) 可否忠於自己的志向，即使家庭反對與老師不捨他休學 (3) 面對嚴重的家庭衝突，該如何因應，不知自己是否有這樣的能耐來面對家人的威脅。(4) 若家人不支持，該如何實踐自己的選擇。(5) 對自己的困惑。與 L 同學展開晤談，不只家人無法接受他休學，系上老師也表示很可惜，這過程 L 同學雖一方面很努力釐清自己，透過去他校旁聽或找專家請教，但面對外界關切，給他很大的壓力，會困惑自己的選擇陷入低潮，幸好和他有很好的信任關係，所以有時他狀況不佳，至少願意求助，趕緊安排晤談陪他整理安頓內在狀態與討論如何因應，在這過程中家人持續的激烈反應、威脅或冷回應，在經歷一年多後，家人終於看見 L 同學不是情緒性地要休學，是個做足評估衡量，也有具體行動去了解與準備自己，是個思考成熟的大人，後來家人戲劇性的放棄反對，默默接受 L 同學從成大休學申請到外國念書。

L 同學在國外有狀況時，會來信討論，我也和他保持連繫陪他走過一些低潮期。在國外這些年，就讀的科系是他有熱情的，他不斷精進專業並累積國際

交流經驗，變得有自信、更勇敢。看著他從大二為自己的志向流淚流汗得奔波探索，還記得他決定休學時，那發亮又堅毅的眼神，今年暑假他將去另個國家就讀碩士，特地來成大找我，他說：「在我大二困頓時，我在你眼中看見了一個那個當下還沒有完全相信的自己，在一個好像全世界包括我自己都還沒有辦法那麼肯定我自己的時候，妳眼中的我，讓我相信我當時可以一直行動。」那天看著他離去的背影，心中跟自己說：「謝謝你，是你教了我勇氣，教了我改變是有可能的！」



金慧珠

國立高雄大學
學務處諮商與職涯發展組 | 輔導員

真正的快樂來自於幫助別人。

實務案例

記得當初要調任學務處諮職組時，每個人都覺得我很有勇氣，因為我沒有諮商背景，也沒有法律基礎，而我接手的主要業務中有專業領域的部分—涉及學生輔導工作及學生申訴，但是我還是勇於接受這個挑戰來到諮職組，來到這裡3年多了，我要說這是一個很有溫度的單位，我對當初的選擇感到慶幸。

在學生輔導工作部分，我負責連線導師生及諮商師，我們組的諮商師給我很大的支持，讓我能夠很快的進入狀況；但是學生申訴案件的處理才是最大的問題，當我懷著戒慎恐懼的心情接下我的第一個案件時，我向當時的學生申訴評議委員會主席、財經法律學系簡玉聰老師，報告申訴案件內容並討論接下來要處理之相關問題，案情討論後，簡老師知道我是第一次承辦學生申訴案件，他就跟我說「不要怕學生申訴，這是讓學生學習民主法治的一個好機會，無論他的申訴是否有理都是一個很好的學習機會，這也是我們能夠幫助學生的一個很好的機會。」就因為這句話，我的心安定下來，不求結果如何，就求過程中能夠顧及每個面向協同事務，然後能讓他們在這個過程中學習看事情的角度。

在這其中陪伴了不少同學完成所提出之學生申訴案件，有申訴成功的、也有被駁回的，但在每一個陪伴的過程中，我很慶幸自己不只是一個按照法規辦理程序的人，而是能夠陪伴同學一起度過這個困難階段的姐姐。曾經有同學因為連續2學期成績不及格學分數達1/2，依學則被處以退學處分，他來到諮職組找我，表示他實因遭遇家中不可抗力之重大變故所致，期盼能比照學則相關條文規定不受連續2學期1/2規定之限制。在這個過程中，除了協助他辦理學

生申訴應進行之繁瑣程序外，亦陪伴傾聽他面臨家中變故、學習壓力、經濟壓力等相關問題，坦白說，就同學的情形，我是心疼的，所以過程中除了安撫其情緒外，亦協助其盡量蒐集有利於自己的資訊提供給委員參考，很慶幸這一個案件的結果是申訴成功了，委員也認同應該再給同學一個就學權益。

另外還有一個個案是因畢業門檻學分數有問題，經系上同意選修通識中心之某課程抵免，或通過語言檢定考試以獲得畢業資格。因此其同步選修通識中心課程及準備語言檢定考試，語言檢定成績公布，確定達到系上免修標準，於學校規定期間辦理通識課程棄選。但該授課老師不同意其棄選，因此提出申訴。在此過程中陪伴同學除了進行應有程序外，並與同學一起與該授課老師溝通協調，並再積極與教務處討論，就保障學生學習權益之原則下，棄選規定修正之可行性，最後這個案件也很順利圓滿解決，申評會最後決議申訴有理由，學生有學習自由權利。另教務處也於教務會議中提案修改棄選規定，通過學生棄選已登錄修習之科目無須授課教師之同意。所以該同學也很順利畢業，並依照其原來規劃出國深造。



李超群

高苑科技大學
學務處生活輔導組 | 宿舍輔導員

無私的熱情與關心， 是學生輔導的不二法門。

實務案例

一、緣起

個人在學校擔任學輔工作近 20 年，有近半時間在高中職校、其餘時間在大學，擔任宿舍輔導員時間為 5 年。輔導的對象均是青少年、或行為偏差的學生，這些對象需要的是關懷、鼓勵、打氣與加油。

二、背景說明

鄭○婷，78 年次、家住彰化縣。鄭生當時就讀本校應用外語系日文組三年級。在校時為住宿生，某日因缺曠過多約談當事人，發現天氣炎熱，但仍穿著外套，與其對談時言詞閃爍，說話斷斷續續，前後無法連結，故請其將外套脫去，赫然發現雙臂都是刀痕，經懇談後才告知因感情因素而自傷，隨即轉介至諮商輔導中心。惟因學期即將結束，且學生須辦理期末離宿返鄉，諮輔中心無法立即處理，乃叮嚀舍監隨時注意該生狀態，至返鄉前仍有發現新生刀痕，並約定暑假期間若有問題可來電告知，暑假結束前來電告知已轉學至嘉義南華大學。南華大學諮商輔導中心及該校舍監，於開學後來電詢問鄭生狀況，目前該生已經畢業就業。

三、輔導經過

發現問題、解決問題，是輔導學生必須秉持的認知，與其說輔導，更貼切地來說偏重諮商，輔導旨在苦口婆心規勸防範於未然，重在事發之前；而諮商在幫當事人解決問題，本人雖然不是專業社工師或輔導老師，藉由約談讓學生有傾訴的對象並適時指引方向。

若當時未質疑學生的言詞，或未要求鄭生脫去外套，必無法發現學生的滿手刀痕，進而讓學生有傾訴的機會，得以舒緩情緒，否則鄭生也許已經不在人世。時間總會讓人成長，面對不同的挑戰，其中的辛苦，如人飲水、冷暖自知。

四、檢討與建議（代結語）

花若盛開蝴蝶自來，人若精彩天自安排。不經一番寒徹骨，哪來梅花撲鼻香？學生狀況林林總總、形形色色，真摯期盼每一個協助過的個案能過得更好，也能在蛻變中成長。潛龍出池中，有朝一日風雲際會上九重。



張寒梅

正修科技大學
學務處校友及職涯發展中心 | 書記

以愛出發，用敬業、樂群、至善處理學務工作。

實務案例

學務工作人員是站在第一線與學生接觸的人，會面對各式各樣的學生，至本校服務以來，承辦業務職涯輔導探索、建置畢業流向調查，就業媒合等就業輔導相關事務，協助原住民族學生之學習與生活輔導工作。原住民族學生個性開朗樂觀、樂天幽默，但是相對的他們也缺少自信及動力，需要更多的耐心，要不停地告訴他們參加各項活動的好處。

雖然我不是諮詢輔導專家，但真誠地對待學生，學生感受得到的，便願意與我成為亦師亦友的關係，一旦學生對師長的信任建立起來，學生們的表現及認真每一學期都逐漸進步。這期間最讓我感動的是：在我去年生日收到原創社學生製作的生日卡，感動於他們的貼心及可愛，讓我心裡暖暖的，這是原先所想像不到的事。

南區大專校院
學生事務與輔導工作
優秀學務人員



陳慧盈

美和科技大學
學務處生輔一組 | 舍監

勇敢走不一樣的路， 才能看到和別人不一樣的風景。

實務案例

107-10-01 致和軒幹部反應，有位台灣學生深夜躲在公廁裡的洗手枱底下，而且將廁所的燈全部關閉，導致半夜起床如廁的越籍生進入廁所時被嚇到。後又發生該名學生夜間喜歡在其他寢室門口唱歌，影響住宿生夜間安寧、另外因不善表達容易和住宿生起衝突、和女住宿生說話時太靠近，讓女住宿生覺得不舒服、還曾將洗碗精放進公用冰箱，想看看住宿生看到洗碗精的反應，針對該名學生的行為請教諮商中心老師，經了解原來是亞斯伯格症小孩。

為了更了解及幫助亞斯伯小孩適應住宿生活，加入由諮商中心發起的亞斯伯小孩個別化支持計劃，與會的有亞斯伯小孩及父母、系主任、導師、諮商中心主任、諮商老師、教官、亞斯伯小孩國中心理輔導老師，這個計劃主要是討論該生在校及住宿的行為表現所衍生出的問題，評估是否適合留在本校就讀。各方經協商之後決定讓亞斯伯小孩繼續留在本校，但會對亞斯伯小孩訂定生活契約，因亞斯伯小孩是需要白紙黑字寫下來，給明確指令的小孩，又因為亞斯伯小孩喜歡美和科技大學，也喜歡住宿生活，所以住宿成為亞斯伯小孩的獎懲項目，如果亞斯伯小孩沒有遵守公約，放學後就必須回高雄家住，依照他對公約的遵守承諾而決定住宿的地方，宿舍部份提出 2 項規範做為公約內容：

- 1、在宿舍晚上 10:30 之後保持安靜，只能在自已寢室及走廊活動。
- 2、在宿舍只和認識的住宿生（同班同學、室友、樓長、老師）聊天慢慢學習交朋友。

除了訂定生活契約，宿舍方面也入寢宣導，向住宿生說明亞斯伯格症小孩行為並無惡意只是因為不善表達、對住宿生充滿好奇、和想引起住宿生注意而產生的行為，希望住宿生能因了解而對其寬容，另外也請同寢室友幫忙注意亞斯伯小孩，有任何不適行為出現即通知幹部及宿舍老師，立即做規勸和安撫，經過半年時間的努力，諮商中心傳來好消息，因亞斯伯小孩行為趨於穩定無需再使用宿舍行為契約約束，這對亞斯伯小孩來說是一大成長和鼓勵。



康雅婷

高雄醫學大學
學務處課外活動組 | 計畫約聘人員

用鼓勵、傾聽與了解來取代責備， 陪伴學生一起成長！

實務案例

我想跟大家分享我在高雄醫學大學這將近四年時間中輔導系學會的過程。起初因為家人癌症的因素，使我離開工作四年的淡江大學課外活動組回到南部家中，因緣際會下來到高雄醫學大學課外活動組服務。說實話，從綜合大學的社團輔導到現在的醫學大學社團輔導，一開始的挫折感真的很大，面對學生社團幹部好像不能像以前那樣陪他們玩社團，但是我堅持相信「社團是對學生很重要的學習」！因此我在 104 學年開始輔導系學會時，由於我從來沒有輔導過系學會這個屬性，所以我希望先從了解他們開始，自從下了這個決定後，我每天花時間和 20 個系學會會長及幹部晤談，聊的內容從系學會活動內容到經營困境都有，最讓我印象深刻的是那時候的運醫系學會會長，他在晤談的過程中和我尋求經營管理的秘訣，畢竟在醫學大學中很少有企業管理的課程，我也運用我於研究所中學習到的管理理論和他進行分享，很值得慶幸的是這位系會長也成功帶領她管理的系學會榮獲校內社團評鑑特優獎！我也在隔年系會長卸任時收到大家感謝的卡片，裡面很讓人感動的文字是「以前我都不太敢進學務處，總覺得學務處是有事情才去的地方，但是現在我很喜歡去學務處找雅婷姐！」有人說在課外活動組工作很辛苦，能滿三年就是很厲害的，現在的我已經邁入第八年，期待自己能夠繼續為南部的社團發展努力！



黃思萍

國立中山大學
學生事務處 | 行政二級組員

對學生熱情、尊重多元性別差異， 是維持我繼續這份工作的動力。

實務案例

學務工作人員是站在第一線與學生接觸的人，尤其是性別平等教育委員會承辦人員，不但會面對各式各樣的學生，也會從中了解學生所面臨的困境，尤其是對於十幾二十幾歲不同性傾向、性別認同或性別特質的大學生來說，往往不知道哪裡有資源或可提供協助的地方，而擔任性別平等業務承辦與學務工作人員，正因為知道是類特殊學生的境遇，所以可以適時的提供幫助。

前二年本校一位大一新生預計進行變性手術，初入校園時正服用荷爾蒙藥物，因服用藥物而導致出現情緒不穩之副作用、人際相處、游泳課時服裝與住宿等問題求助本校諮商心理師，經諮商心理師轉介，被推薦人第一時間與校內諮商心理師一同瞭解學生遇到的困難與諮商心理師共同持續關懷學生，並鼓勵學生加入本校性別友善社，以尋求同儕心理支持。並針對學生游泳課穿著泳衣及住宿問題，主動於本校召開性別平等教育委員會時邀請學生列席參加，與委員們共同討論解決之方案。

由於游泳課為本校畢業門檻，於性平會後與學生所屬相關系所聯繫，簽呈以其它體育課程替代游泳課完成本項學分。並與性別平等教育委員會委員、總務處共同至本校游泳池場勘，研議將原本男、女性分開之浴廁改為無性別浴廁之可行性。住宿問題則參考他校作法，與宿舍服務中心研商，安排學生暫時入住研究生宿舍（2人房），並建議學生邀請其信賴之同學同住，目前學生已完成變性手術仍在本校就學及住宿。

有關多元性別住宿學生住宿之生活品質，持續提案至本校性別平等教育委員會討論與研議，在學務長支持下，規劃一棟宿舍為無性別宿舍，並改善硬體設備如：無性別浴廁、出入口及公共空間增設監視器等，於 106 年 9 月無性別宿舍正式運作。

透過這個案例我體會到，身為性別平等業務承辦與學務工作人員，雖然很多事情執行有其限制與困難，但仍可以運用有限之資源，不怕麻煩的，幫助這類學生，同時讓我在多元性別的範疇裡，看見差異與學習尊重。



蔣宗翰

義守大學
學務處生活輔導組 | 組員

積極面對、認真處理、盡善服務。

實務案例

進入生活輔導組工作已逾 5 年，在接手宿舍業務承辦人前亦曾擔任過宿舍生活輔導老師職務，使自己對宿舍工作的掌握更加全面，更能了解第一線執勤時學生常發生的狀況以及累積豐富的應對能力。

宿舍工作要面對各種類型的學生及家長，故覺察事物的敏銳度以及處理事情的積極度相對更加重要，過去曾遇住宿生身體不適，當下決定盡速協助學生送醫並聯繫家長，經診斷發現為急性盲腸炎並入院治療，獲得家長高度感謝。對於在外讀書的遊子，在校發生任何緊急情形都會讓家長心急如焚，如能及時安撫學生及家長心情，更能使其對校方產生信任感並妥善解決各項問題。

前幾年因應勞基法修法，在安排宿舍生活輔導老師輪值時，為維持宿舍業務進行，仔細研究法規重點，以安排出適當的排班輪值方式，也深刻體會到懂法才能善用法的道理。



曾俊傑

中華醫事科技大學
學生事務處 | 學務創新計畫資訊管理員

用愛心啟發學生智慧，
用情感滋潤學生心靈，
用人文關懷學生，
用耕耘關懷弱勢。

實務案例

財政部公開資訊顯示，2016 年國內 622 萬戶綜合所得稅申報戶中所得最低 5% 的家庭平均申報所得 4.4 萬元，最高所得 5% 的家庭平均申報所得 468.7 萬元，差距高達 106.52 倍，貧富差距擴大的現象亦趨嚴重。這個現象導致了弱勢家庭與「弱勢學生」的數量與日俱增，而本校亦處於此環境中，招收弱勢學生之比例也日漸增多。事實上，政府為協助「弱勢學生」家庭年收入約在後 40% 的大專校院學生，可以申請政府或學校的就學補助，包含弱勢助學金、生活助學金、緊急紓困助學金、住宿優惠、學雜費減免、工讀助學金、學產基金助學金、就學貸款等措施，然而許多支援措施僅能幫助學生度過生活方面的需求，對於「弱勢學生」學業成就無法有效提升的問題，需各級行政同仁與老師共同合作，方可協助這些「弱勢學生」創造未來。

個人在中華醫事科技大學學務處任職並兼任運動健康休閒系教師，於 106 年第 1 學期接獲學生輔導中心通知，四技餐旅管理系學生李○○為資源教室學生，由於在修習管理學課程時無法聽懂教師在課堂中所提相關管理理論，因此造成心內恐懼，學生輔導中心希望敝人能運用專業知能協助該生並輔導其課業。經過第 1 次晤談後發現李生為反應較為遲緩之學生，因此深入了解李生上課過程，發現由於授課教師的課程講授過快導致李生無法理解之狀況後，於

是接下李生該門課程學習輔導的任務，並提供李生有關管理學方面之理論與實務，經過一學期多次輔導與學習之後，李生對於管理知識方面，大致能有效跟上教授之進度，並於該學期課程有傑出的學業成就，由此可見學習輔導在大學學習的重要，特別是「弱勢學生」。

學校輔導工作是基於學生學習成長與發展歷程中的需要，提供協助個體成長、適應，包括「學習、生活與生涯」等方面的輔導與協助，特別是「弱勢學生」在學習的歷程中，由於社經背景的差異與身心因素，可能導致學習成就低，學校方面應針對「弱勢學生」的經濟狀態，訂定補救措施，使「弱勢學生」能依其潛能充分發展。個人認為，學校可以從該類學生入學開始即強化學生各項學習輔導，協助家庭處於較弱勢環境之學生，藉由高等教育學習的過程，提升其各項專業與基本能力，為未來進入職場做準備，獲得更好的機會。



顏昭芳

國立中正大學
學務處生活事務組 | 組員

**傾聽學生心聲，
你才會瞭解他並知道如何幫助他適應環境。**

實務案例

G 同學經性別平等教育委員會提出懲處建議共 2 案各小過 2 次，該生提出銷過申請，惟因涉及同班同學，系所無法安排其服務，需另行安排其他服務單位。因該生畢業在即，正忙於學位論文撰寫，其銷過所需服務時數較多，害怕無法完成銷過及順利畢業，有些焦慮。因銷過以同一單位提供服務機會，方便學生於同一單位服務為優先考量，經詢問學務處各組有無短期需大量服務時數，因業務多無需求且對懲處學生多有誤解與避免事端之思慮，多次協調，協助單位瞭解情況後，由職涯發展中心願意接受其於中心協助文書處理，提供該生服務機會，該生完成輔導中心輔導及 96 小時服務後，順利銷過並如期畢業。



王旭文

國立高雄科技大學
綜合業務處第二組 | 業務助理員

人生總有辦法！

實務案例

本身大學就有認識一些原住民朋友，進到了學校工作也因緣際會地接手了原住民族學生資源中心的業務，剛來上班的第三天就聽說提送教育部原住民族學生資源中心計劃的主管已經準備要退休都請假不會常出現在校園，只留了附近友校原資中心的業務承辦人資料給我，當下其實蠻束手無策的。

當時南區區域原資中心 - 大仁科技大學舉辦了一個交流研習會，第一次參加研習交流會的我超級緊張，簽到的時候看到到場承辦人員都是資深學務人員，也都蠻熱絡地在交談彼此遇到的問題，我只能默默的在旁聆聽做筆記…但很幸運地認識樹德科技大學原資中心的執行秘書，蠻感謝她熱心的帶著我——認識友校承辦人員。

回來學校翻著計畫，看著內容赫然發現計畫內容註記著 11 月前須正式掛牌成立原資中心，突然發現只剩下 3 個月還沒規劃空間布置、沒有認識的部落工作室、不懂原民文化。跟各友校承辦人員蒐集相關資料、排定好行程、上簽呈特請主管同意前往友校參訪及相關部落工作室參觀詢問，很順利的在 10 月 30 日完成了原資中心揭牌儀式。

辦理原資中心相關業務讓我更瞭解臺灣在地原住民文化，一點一滴地從零開始，先是維持社團原住民青年社 - 原班人馬，積極聯繫友校辦理交流活動提升原民同學對自我族群的認同感，以傳統部落群體生活為互助互惠為中心，凝聚原民同學讓彼此建立起聯絡網彼此資訊交流，不論是課業、課外活動、文化交流讓他們尋回自我認同。

更與高雄大學、高雄師範大學及文藻外語大學聯合舉辦「原行共聚 - 跨校樂舞交流」活動，突破學校界線，以樂舞會友，使原住民生藉由舞台的交流，凝聚彼此，連結互助，並推廣原住民文化傳承工作的使命。藉由各校精湛的表演，推動原住民樂舞文化，厚植既有原住民文化基礎，並鼓舞各校原住民學生對原住民文化的熱情，看到各位同學主動自發地籌畫表演內容及型態，真的還蠻感動的，這活動也是我原資中心業務的最後一項工作事項。



賴貞今

南臺科技大學
學務處生活輔導組 | 組員

教導與學習的橋梁是互相體諒與溝通。

實務案例

學生事務處業務與學生息息相關，生活輔導組在於引領學生落實校訓於日常生活，加強良好品格，教導學生從生活中學習敬人愛人的精神。學務人員對學生多以輔導、獎勵代替管教懲處，遇到突發狀況及問題，須能適時應對處理，因此，須具有包容、同理心來幫助學生解決問題，建立起良好的溝通與服務品質。

民國 104 年起至學務處生輔組服務，承辦學生請假、缺曠、獎懲、操行相關業務。承辦的業務雖然很規律化，但面臨學生、家長、導師的抱怨情緒及請求協助，耐心傾聽是必要的，還須經過溝通、鼓勵與協助，學生漸漸學會自我管理體會學務人員的關心，主動去上課或主動請假。家長也漸能體會學務人員的苦心，取得良好的互動。導師也能瞭解生輔組學務推動輔導的用心，鼓勵學生多上課學習。

舉例一：許姓家長帶小孩來生輔組申請假單，講述小孩的個性及家裡管教情形，許姓學生表現內向、排斥上課，透過鼓勵，許姓學生只要主動來生輔組請假就當面給予讚賞及肯定，多次之後許姓學生學會自我管理主動上課也常有笑容。

舉例二：高姓家長每遇小孩有曠課就來電生輔組，抱怨小孩不接電話也不回家每天玩社團等，並要求協助找到小孩補請假等狀況，經多次溝通後，從高姓家長替小孩線上申請假單，進展到高姓學生主動上課及申請假單，今年畢業了，高姓家長也來電感謝生輔組的幫忙。

舉例三：導師輔導班上學生曠課情況，遇到學生搞失連，透過生輔組同仁主動關心建立友誼，從導師帶著學生來生輔組補請假，進步到學生會主動來校上課，或者借用電腦申請假單，沒課時來生輔組聊天，協助生輔組的活動。學生透過生輔組及導師的關心與輔導，鼓勵學生學會自我管理不缺課主動學習，雖然有些困難性，然經由三方面對問題、瞭解問題、解決問題，進而互相獲得學習有所成長。



李珀儀

遠東科技大學
衛生保健組 | 組員

人在喜笑中，心也憂愁；

快樂至極就生愁苦。

箴言第十四章 13 節

實務案例

本人自 103 年從科系轉入衛保組工作的領域以來，深感衛保組工作真的是「修行」與「功德」的工作，同時也很感謝長官支持與信任，讓我秉持著「熱誠與服務，盡職負責做好衛保組工作」，期望建立莘莘學子們更好的身心發展，基於衛保組工作的熱誠感染，經常也會適時地伸出援手給予幫忙。記得大一新生邱同學眼睛長得跟別人不一樣，私下晤談關切之下，瞭解該生因為罕見疾病在高中時發病，家中非常的清寒，一直關心這位邱同學並協助辦理工讀機會、學保理賠、身體狀況協助等。在二年級時突然再次發病就住院一個月，家長之後幫邱同學辦理休學，在休學期間也與家長聯絡，突然有一天六點家長打來告知邱同學病危，在尋問學保相關理賠如何處理，當下邱同學不幸過世了，當時非常的難過，但也要安慰家長，並協助家長辦理學校相關學生保險、急難救助金等相關過程圓滿結束。其實個案很多但留在心裡最美，最後，從事衛保組工作真的是相當辛苦，但是從事衛保組工作期間，接觸多方面的人、事、物，也讓我成長許多。



蘇秋如

嘉南藥理大學
學務處宿舍服務組 | 宿舍輔導員

決定你人生高度的，不是你的才能，
而是你的態度。

實務案例

一、案由：

學生林○○經常在情緒不穩後自我傷害或做出一些違常行為，造成該棟舍長及寢室室友極大困擾。

二、處理情形：

(一) 107 年 10 月底開始林生多次情緒不穩，並拿小刀揮舞作勢自殘或打自己，甚至多次在宿舍大廳哭泣。

(二) 經瞭解林生因近期課業壓力大，擔心畢不了業，又想起已故親人，才有這樣的舉動，並該生狀況向上級及學輔中心回報，並經常安撫該生。

(三) 12 月 21 日室友又發現林生拿走宿舍一樓公布欄的公告，嘴裡唸唸有詞：「拿走這張看你們怎麼辦…」，隨後將圖釘撒在對面房門前地上，並在門上寫不雅文字；並表示該生最近幾天情緒起伏有點大，曾一度在房內大喊不要逼我。

(四) 隨即前往安撫該生，並與家長、導師、系輔導教官說明狀況，與學輔中心人員一同輔導並安撫該生情緒，委婉告知不當行為已對別人造成心理上的傷害及壓力。



涂世賢

國立臺南藝術大學
學務處生活輔導組 | 校聘組員

**對於職掌內之事件處理及事務辦理認真負責，
能感受其服務之熱忱。**

實務案例

107 年 10 月 25 日 01 時 25 分駐警隊接獲通報：在校內某學系館大樓頂樓發現有同學在玩麻將，影響校園安寧及秩序，請到現場處理。值勤駐警到達現場後，發現有 4 位同學在玩麻將，雖然當時在桌面上未發現有金錢，還是違反了校規。案經總務處駐警隊移轉學生事務處生活輔導組（校安中心）處理，理當應依據「本校學生獎懲辦法」懲處，則會有記小過以上的處罰並留下操行上的不良記錄。於是由本人接手處理後，則採取個別瞭解其行為動機模式的方式處理，請每位同學各自完成輔導自述表陳述事件經過，做為事件分析，找出肇因。結果確認原因是出自於個人因「好玩、無聊等因素」，未加以分辨在公、私場所而違反校規，同學欣然接受懲罰，校方也同時也通知家長知悉，並與家長承諾共同來努力教導孩子改過遷善。所以在決定懲處時，也特別採用「服務教育時數 20 小時及 40 小時」代替行政記過懲處，讓犯錯同學知錯能改亦能對學校做出服務，同學接受學校的做法，進而達到雙贏的作為。



李家甄

長榮大學
學務處衛生保健組 | 護理師

**改變靠的不是瞬間，而是時間；
你的努力，正在幫你收集幸運。**

實務案例

本校大一新生南下就讀（第一次離家），因面臨人際關係建立不易（同儕相處上之困難），而出現情緒低落、憂鬱、夜眠差、頻繁出現自傷行為（用刀片割手、吞服過量藥物）。因常出現於衛生保健組接受傷口照護，且情緒明顯低落，經由陪伴、關懷、傾聽、同理後建立信任關係，該生陸續表達所面臨到之困境、就醫情形、交友狀況及自傷行為，發現該生狀況後協助知會導師、轉介諮商中心，並持續提供陪伴、關懷、正向鼓勵。諮商中心協助召開個案討論會邀請家長、醫療團隊、校安人員、生輔組、衛保組等人員，共同討論尋找出對於該生最適宜之安排及醫療處置，持續不斷關懷該生，並建立正確的服藥觀念。

本校二年級轉系生，持續3日皆到衛生保健組要求使用休息室休息，觀其情緒低落、眼神閃爍、手臂多處割傷，建立信任關係後，該生主動分享自己目前課業壓力、就醫狀況、用藥情形、情緒變化、家庭關係及自傷情形。協助轉介諮商中心接受心理輔導，並持續提供陪伴、傾聽同理、引導正向思考，目前自傷頻次已減少，規則返診及服用藥物，課業部分在導師協助下也順利升學到3年級，目前於校內圖書館有一穩定工讀之工作，該生至衛生保健組尋求協助之頻次也減少，偶有藥物上之問題仍會前來尋找護理師協助，分享自己的畫作、心情感受，持續不斷關懷、陪伴。

接獲導師轉介本校大一新生（診斷為注意力不足過動症），出現行為問題（於課堂上出現專注力差、情緒起伏大、會自行離開教室、於課堂中出現不當行為、對異性出現不當之肢體接觸、突然的脫序行為），經由跟妹妹了解該生生活習慣、就學情形、目前用藥情形後，協助轉介諮商中心/資源中心，協助行為訓練，使用該生可理解之方式幫助該生學習上之適應，引導建立正確的兩性觀念，當該生出現正向行為時給予即時的鼓勵及支持，並請家長協助帶該生回原就醫場所進行藥物評估、調整，目前該生行為問題已較減緩，情緒穩定、生活自理能力有增加，與班上同學相處情形尚可，無出現不適當之行為。



黃俊凱

吳鳳科技大學
軍訓室 | 校安輔導員

天底下要教的人太多了，
能教一個，是一個！

實務案例

107 年○月○日本校造型系學生張○○，因在外吸食安非他命遭警察臨檢查獲，經聯繫張同學到校，了解事件經過，張生亦坦承有施用安非他命，並通報教育部校安中心。

依教育部「各級學校特定人員尿液篩檢及輔導作業要點」規定，將張生列入「特定人員」列管，同時學校應組成春暉小組實施輔導，輔導時間三個月。輔導期間，邀請家長到校告知學校輔導情形，家長對於師長們竭心盡力輔導表示感謝，並表示會積極配合學校共同輔導使其走入正途。

經過導師、輔導人員、輔導教官三方共同努力，經過尿液篩檢後，顯示為陰性，並召開春暉小組結案會議，正式解除列管。



郭佳惠

國立嘉義大學
學務處課外活動指導組 | 專案輔導員

勇敢追求創新，創造不同的價值。

實務案例

1. 輔導本校學生會由三校區改制合併：

本校學生會之下分為三校區成員會，各校區有各自的文化及管理方式。以新民校區為例，為管理學院及獸醫學院，獸醫學院是 105 年 7 月成立，故成員會下的成員全為管理學院同學。在 106 學年度開始，新民成員會積極與管理學院、獸醫學院各系連結，提供補助及各項協助。但在 107 年 8 月開始，學生會將取消各校區之聯邦制，對外窗口只有一個嘉大學生會，這不僅在考驗行政人員，也對本校學生成為一種衝擊，更發現學生對於學生會的存在無感。我們需要激發學生對學生自治的瞭解，讓學生們瞭解自身權益及積極參與公共議題，目前第四屆學生會選舉，未在第一次選舉成功，緊接著第一次補選，候選人透過選舉政見懶人包及現場結合視訊直播進行政見發表，期望在補選中得以順利產生學生會代表也基於三校區文化及學生特質不同，學生會的任務。將由單一校區學生會會長，下放權力至三校區，分權負責與回報各校區執行及運作，但經費及預決算由中央統一，實質整合三校區資源。

2. 輔導學生社團展現特色活動，促進學生社團積極參與學校大型活動：

- (1) 本校書法社辦理活動多為靜態展示為主，考慮其特色性質並配合本校畢業典禮活動，協助輔導書法社製作符合畢業祝福語的扇

子，並於畢業典禮展示，雖然成品不如預期，卻可以增加學生領導力及執行力。

(2) 公視有約與本校共同辦理「農村的遠見」放映會，公視的放映內容經考量與本校自然資源保育社相關，為讓放映會更貼近學生，利用學生的角度由社團製作海報，並將海報資訊公告本校農學院相關科系，透過活動讓社團同學體會辦理大型活動的資源運用及如何將活動資訊觸及更多人，使活動能辦理成功，如此可以增加社團的成功經驗。

3. 主動積極發揮危機處理能力：於下班途中發現樓層濃煙瀰漫，現場搜查未發現起火處，緊急通報校安人員及相關單位進行全樓層人員疏散，經與電力公司及校安人員查出於地下室變電箱內電容損壞，造成溫度過高而引起濃煙，確認整個事件處理完畢才離開，本次事件因及時處理，故未造成人員及財物損失。



高振嘉

國立臺南大學
學務處課外活動指導組 | 校聘組員

我愛南大，南大愛我 青春制霸，首選南大 快快樂樂出門，平平安安回家

實務案例

107 年 6 月 21 日下午 4 時許，

豐州校安電話素蘭校安，電話由我接到：「學姐不在位子。」

「振嘉，營繕組李組長通報，文薈樓有人跳樓，趕快！趕快！」

當下，自誠正二樓疾步下樓。

豐州、素蘭學姐及我等同時快步往文薈樓走。

狀況未明，學生還在樓上？還是已經「下來」了？

至文薈樓前，我獨自往文薈樓後方走，繞向後方圍籬下的步道，不時抬頭往上看。再至前左側樓梯逐層而上，至 6 樓教師研究室，幾位老師還向教官打招呼。直至頂樓陽台，走了一圈，未見人等。

在右側樓梯口，素蘭學姐、豐州校安及李組長等已至。

豐州校安：「在上面水塔邊，有同學在安撫。」

走出，探望，見三位學生在水塔上面。

約等一分鐘後。

陽台的我喊著：「同學、教官，我要上去囉！」

有生說：「我們要下來。」

目視這三生緩緩的下樓梯。

幾位同仁陪著主角自六樓往一樓。

二位同學陪著主角於籃球場上座椅，持續安撫著。

素蘭學姐趨前瞭解主角姓名。

與李組長步行回室問起為何知悉，李組長回覆，在紅樓一樓側門處，不經意抬頭巡看上方太陽能板，發現水塔上方有人，嚇死人，速電軍訓室，豐州接到電話。

晚上獲悉，主角是○○大學（他校）學生，患憂鬱症，心情不好，昨日來南大找高中同學，今日真的有點想不開。

這事，真的要謝謝李組長，也要謝謝二位同學。

雲不淡、風不輕，記實這一情事。



李月雲

國立屏東大學
學務處課外活動指導組 | 行政組員

一個小小舉動，可能帶給他人大大幫助。

實務案例

職負責獎助學金承辦，接觸的大多是弱勢學生，協助對象除了學生，還有學生家長，遇到的問題不勝枚舉；常常接到來電詢問獎助學金相關問題，待了解家庭經濟狀況後，提供建議可以申請的項目；辦理獎助學金業務時，會特別留意學生狀況，詢問是否有申請其他相關補助，幫忙轉介相關承辦同仁，給予協助；另少數學生因某些原因無法申請政府弱勢相關證明，但家中經濟確實困難，會特別留意獎助學金申請條件，若有資格較為符合，主動通知學生提出申請；部分學生除了申請校內有公告的獎助學金項目外，會自行積極地尋找校外其他資源，若需學校協助，亦會幫忙審查資料後送出申請；盡其所能地在學生需要時給予支援，幫助他們安心就學。



張玲華

國立臺東大學
學務處課外活動指導組 | 行政助理

**學生事務，
是讓學生學會生活、創造生命價值的所在；
當你付出你的熱心與耐心，
你會感受到學生回饋加倍的熱情與活力！**

實務案例

「寒東送暖・冬天不寒」的活動，開放校內學生自由報名進行服務學習工作，當時校內報名相當熱烈，更不乏許多具弱勢身分之學生報名。此項服務學習活動進行前，除了辦理服務學習說明會外，亦教導學生進入社區後，如何與社區居民進行互動。

活動當日一早，服務學生即在學生餐廳忙碌，製作、包裝健康便當及熱呼呼的麻油雞湯，準備送往建農里及建和里。送餐首站到建農里的老人日托站，學生除了送餐給老人家外，也花時間與老人家聊天、互動。隨後由里長帶領，進入社區——為行動不便、獨居或身心障礙里民送餐。

在活動過程中，本校具低收入戶身分之陳同學，在建農里的家戶送餐過程中，坐在老人家旁與老人家聊得很開心。而他在送餐服務後回饋表示，工作說明會教導他們如何與老人家接近，對他在進行服務時幫助很大，讓他除了可以聽聽老人家說話，也可以透過老人家分享的資訊與之互動，他覺得這樣才能實際將溫暖送到心坎裡。

南區大專校院
學生事務與輔導工作
優秀新進學務人員



郭昊侖

國立成功大學
學務處軍訓室 | 校聘組員

用你的微笑改變世界， 但別讓世界改變了你的微笑。

實務案例

在職業生涯以來，學務工作的業務處理上總是有許多與大學生互動的機會，這也一直都是我認為在學務工作最吸引人及最能創造工作成就感的部分。在進入軍訓室工作的兩年多來，相較於其他單位，軍訓室處理的業務更多的是紛爭與事故，許多緊急且充滿壓力的事件，總是對單位的氣氛與工作環境造成不小的負擔，也因此對校園安全中心與軍職教官們總是充滿了敬意與感謝。除了校安事件之外，軍訓室也承辦了新生訓練與畢業典禮兩項校級的重大典禮，等於是在學生踏入成大的第一刻到畢業離開校園的最後一秒，都與軍訓室息息相關。在過程中我負責的新鮮人成長營業務，與 250 多名的學生一起辦理成功登大人——新鮮人成長營，從一開始接手透過幹部的帶領讓我認識活動的本質與他們想傳達的理念，到第二年逐漸地接受挑戰，想辦法融入學校的期待與給新生的創新想法。每一年的學生團隊都給我帶來很大的感動與驕傲，即使有許多匿名的負面評論，學生團隊也都能正向地看待與消化，努力地透過活動的改進與安排，讓來參與的新生感受到活動的意義與價值，進而一年一年的提升新生訓練的參與率。也因為這些心意的傳達，每年願意投入登大人團隊的學生，從來沒有減少或招生不足的情形，這也是我承辦這項業務以來，一直覺得感激且慶幸的部分。更特別的是，許多參與過登大人活動的學生，在即將畢業的大三大四，也願意再度地投身公共事務、參與畢業典禮的籌畫與辦理，就像是在大學求學階段，很完美地在投身活動辦理的學習過程中畫下美好的開始與結束。也因為這些學生的無私奉獻與團隊的感情凝聚，我一直都覺得這項活動宛若成大的精神象徵——大榕樹一般，因為有一代一代學長姊的紮根努力與付出，才能夠讓新生的嫩芽堅定地在榕樹枝頭成長茂盛，在嫩芽慢慢地因為吸收了成大這片土地上的精華與精神，長成茂密強壯的枝幹後，也成就大榕樹碩大的樹蔭，造福社會與人群。如此真誠的信念傳遞與共好的理念，這也是我在學務工作中體認到最珍貴與最美好的人生價值。



蕭登倨

國立中山大學
學務處生活輔導組 | 一級行政組員

**擇你所愛，愛你所擇；
是擔任學校助理的自我勉勵，
能夠在工作上發揮出最大的熱誠。**

實務案例

某日一早來學校接值班，便接到新法派出所來電，警方在電話中說明因本校光○系碩班學生陳○廷深夜凌晨 3 點報警，指稱同實驗室的同學將他鎖在實驗室外並亂動他的電腦，懷疑他的論文被盜用且被植入不明木馬程式，但警方來校求證了解原委後，覺得陳生的論述前後不一致且講話沒有邏輯，遂請教官前往協助。後來經過本人查證知悉陳生是有情緒障礙的特教生，持續聆聽陳生不斷重複，他所受的委屈與被害的過程，後來請來兩位室友分別詢問，發現並沒有陳生所敘述的事情，但不諱言兩位室友未能夠與身心障礙同學融洽相處是事實，會因為陳生較異於常人的想法與行為，而做出彼此刺激對方的舉動，造成生活上許多摩擦。

此期間本人靠熱誠與耐心不斷輔導陳同學，開導他不須因細故深夜報警並懷疑同研究室同學破壞他的電腦，應以論文寫作為他的生活重心，不要為了此事影響情緒導致論文寫作無法完成最後難以畢業。輔導過程中陳生父親一度也加入調解，最後在與陳生父親懇談後，終於願意和同學和解不再提告。在輔導告一段落後也同時勉勵室友在與身障生相處時，要有些方法才能避免相處上的摩擦，不須隨之起舞作出反應，能多些包容與體諒。畢竟情緒行為障礙生的行為舉止是處於需要治療的狀態，不需過度反應與解讀，自然能夠相安無事。經過本人一番努力終於有了轉機，事情能夠圓滿解決，內心同樣也受到了相當的激勵與感動。



劉美怡

高雄醫學大學
學務處衛生保健組 | 約僱護理師

**擔任醫學大學學生事務之
健康保健與疾病照護的工作，
需先提升自我健康照護相關知能，
進而提供學生最正確、最完善的健康新知與照護能力。**

實務案例

就職第一日即處理一件癲癇發作案例，評估同學狀態確認生命徵象無虞後，由教官協助同學使用椅式擔架前往本校附院急診進行後續檢查，並持續追蹤個案直至完成檢查與治療。

處理完此案例之後，深感自己在校園擔任第一線防護人員，不論是緊急意外事故傷害或是自我疾病引起之意外事故，面對突發性傷害事故首要措施為冷靜評估事故環境並尋求團隊協助、迅速及確實處理個案急救相關措施並進行後送處理，層層環節都必須在平日做好訓練與準備。

急救照護知能提升與創傷照護概念對於擔任校護是非常重要的，身處在醫學大學之內，基本救命術為每位同學必修項目，但遇到緊急事故發生時的處理流程就必須進行完整的情境訓練模式。為提升學生初步醫療照護知能，便在這兩年內協同急救教育推廣社辦理校內外 CPR+AED 的教學活動，及邀請附院急診部醫師開設常見意外事故照護講座，也辦理針對學務人員、校安人員、警衛人員、宿舍管理員與宿舍樓長進行急救知能提升講座；意在全校師生同仁更具有急救照護相關知能，落實急救教育的普及化。



林美英

美和科技大學
學務處生輔一組 | 編審

**用心處理每個學生的小事務，
看到學生的笑容是我的小確幸。**

實務案例

用心處理每個學生的學生事務，乃工作本份。

分享兩案例，第一為帶領慈幼社社員至幼兒園與小朋友玩團康活動，讓慈幼社的社員有跟小朋友相處的經驗；第二個案例為帶領棒球隊隊員參加屏東工業區及客家文化中心舉辦之路跑活動，主要是讓球隊隊員負責開跑暖場活動，讓同學有參與大型活動的經驗及協助學校附近的單位舉辦活動。



張旭欽

嘉南藥理大學
學務處體育室 | 組員

熱心、熱情、熱血， 保持積極愉悅的心情來做好每件事。

實務案例

對一個學管理而非體育專長出身的我，初次投入體育業務常抱持戰戰兢兢的心情去面對，深怕做不好而影響整體業務。但或許也因為非專科出身，反倒更能以多面向的角度來思考來推展辦理業務。

剛接手時馬上就面臨新生盃球賽辦理，因為是第一次，很多細節尚未摸清楚，內心也忐忑不安。以往活動主要直接跟校隊聯繫，但因自己還未熟悉校隊狀況，加上前個職務在課指組，與社團有所接洽，靈機一動就主動聯繫相關運動社團社長或幹部前來交流，除告知剛接手這塊業務需要協助，並透過活動辦理來了解社團需求與建議。當得知可協助承辦全校性活動時，社團幹部亦覺得是個難得機會並有意願協助，也透過討論彙整學生的想法，最後我做出結論：在大原則掌握住的情況下，其它各項細節則授權成員們去調度，在活動前置或過程期間我只要擔任好後勤支援者並給予資源或立即性的協助即可，其它則不插手介入過多，避免讓成員們綁手綁腳受到干擾。最後的結果雖然偶爾出現些許小插曲也未盡完善，但都在可以控制的風險範圍，而實際成果也比預期來得好。

此外運動社團因長期經營各系系隊，多建立自屬的聯繫交流平台，很多須轉知的業務透過平台往往可更有效率地傳遞，不同的運動場所發生狀況也可更即時性地回傳到我這邊來，搭配本校建置的 e 化活動系統，更能明顯地發揮管控成效。這對一開始尚未完全熟悉業務且人力資源有限的我而言，不啻是很棒的即時雨，在此之後各項競賽活動在搭配校隊協助下成效更加明顯，這套模式

也透過隨時修正，讓活動辦理上更加圓滿，也提升成員們的實務經驗，這是當初沒有料想到的。

在後續各項業務的推展，我也偶爾會不走常規，持著差異化的模式來推動自己的業務。如之後的體育志工培訓，打破以往多侷限於運動專業科系學生，主動並鼓勵參與服務性質活動的運動社團前來參加，除了提升專業知能外，也可強化社團活動績效。此外透過這些志工人力資源，對於運動場地的維護與管理，更增添不少的生力軍，也有助於在之後推動教育部體育志工服務計畫內容上呈現更多面向的成果，如社區樂齡銀髮族、身心障礙族群、校外大型體育活動志工等，而夥伴們也在有資源挹注情況下思索新的可能性。

很開心能成為學務家庭的一員，在業務處理經驗仍有許多不足之處，但在主管的支持及同仁協助下得以漸入佳境，也希望未來秉持熱忱的心，讓業務推動更完善。



杜武衡

南華大學
學務處課外活動組 | 組員

**趁還有時間，還有機會，
想追夢，就快去追吧！**

實務案例

【案例】107 學年度學生社團休社案例

本校某創立近 10 年以上的社團，在這學年度經歷併社、內部幹部衝突、社員問題、幹部不斷改選…等多項社團常見問題，而在 107-2 學期時曾一度想要休社，最終與幹部們不斷地探討社團經營方式及問題，從中尋求解決方案，最後取消休社的念頭，決定繼續經營下去。

【處理方式】

從 107 上學期開始，該社團以非常高的頻率來反應社團內部經營問題，剛開始都是某群幹部單方面反應對方哪裡做不對或做不好，而溝通會發生問題，大部分的原因就在於不了解對方對於該事情的看法或所想表達的意思，再隨著自己的猜測而導致誤會。後來我請他們來到課活組的「和平小桌」，在雙方都坐下來後，開始對於自己的看法做表述，結果才發現原來都只是一場誤會，而誤會解開後，大家也回到以前的相處模式。

在 107-2 期末時，社長來反應休社的問題，與社長探討的過程中了解到，主要的問題點在於社員留不下來，導致無法傳承交接。我先引導他們去找尋背後「真正的問題」，也就是社員為什麼選擇不留下來，再來我分享我看到其他社團在帶領社員的方式，他們才發現自己社團的帶領方式跟其他社團是不一樣的，因為原本舊有的帶領方式是在社員加入社團後就立即帶入活動籌備過程，包含每次活動的籌備會議皆要出席，反而讓社員感受到壓力與忙碌，而最後決定改變經營方式，並取消休社，再戰一年。

心得分享

自己也是從社團人出身，畢業後經歷入伍、退伍、找工作，大約半年後進入到課外活動組，起初在輔導同學都會用自己以往經驗告訴他們「你要這樣做」，直接把「100 分」的樣子告訴同學，並要他們完成，而時間久了才知道，每個社團環境、風氣、幹部執行能力都不同，應該要隨著不同的能力給予適當的方向，例如 60 分的社團就先讓他們往 70 分的方向邁進，而 90 分的社團就會給他們更細節的建議讓他們能走到 95 分，就好像小朋友剛開始要先從「爬」、「站」、「走」，循序漸進的方式學習，而不是一開始就教他「跑」。在輔導學生的過程，我會提醒同學「主動」很重要，因為大家已經是大學生，要學會自己照顧自己，當你面對到問題，要學著自己去解決，不知道怎麼解決，就要學會去問，因為「自治」是大學期間非常大的一個價值。同學時常在繳交資料或申請東西上會超過期限，站在遵守時間觀念的立場上，我都不會收，但同學要是在期限前來詢問是否延期，只要原因合理我都會接受，因為同學還想要解決問題，慢慢地會有些同學會來主動討論平時的一些政策或制度，甚至給予一些建議，這就是我希望看到的，由社團人自己處理社團人的事情。

踏入課外領域已將近 4 年半，這是大四的時候給自己定下的一個夢想，也很開心畢業後的第一份工作就是自己想要的！輔導學生的過程自己都不斷地在學習與改變，「杜哥」是同學們對我的稱呼，感覺也時常提醒著我還年輕，還有一顆學生的玩心，也望「課外」這條路能夠走的長長久久，心中的熱血還能夠持續燃燒下去！



賴宏章

稻江科技暨管理學院
學務處生活輔導組 | 宿舍輔導員

防範於未然，能有先期預防， 必能降低災害發生。

實務案例

【事件內容】

107 年 10 月 23 日 1415 時 A 生同學跑至舍監室向值班舍監反映其在校就讀交不到朋友，使其情緒低落，且有自我傷害之念頭。

經值班舍監與其約談後，A 生表示其自 9 月開學後，該班同學大部分都不與其聊天，使其感受到挫折，認為就讀並無意義，且生活下去無趣。另 10 月 24 日與該生同班住宿同學約談，了解其本身個性較為孤僻，自己並不會主動與人交談，只希望別人主動與她交朋友與聊天，且 A 生因個人睡眠習慣較不好，偶會打呼，故造成同寢學生不願與其同住，各造成 A 生心緒遭受打擊而心緒低落。

【處置情形】

- 一、由當日值班舍監與其約談與溝通，指導 A 生人與人相處應彼此相互尊重與互動，自己須主動與他人互動，從而與人交友，而不是要他人主動與其互動才對。
- 二、降低學生負面情緒，運用聊天使他感受到有人關懷，取得學生的信任，使其願意將內心困擾主動與你反映，進而掌握學生情緒反應。
- 三、將學生轉介心輔組輔導：立即通知學生班導師協助處理，並將學生轉介學校心輔中心實施關懷與輔導。

【處置建議】

- 一、請心輔組持續輔導學生，以導正錯誤觀念。
- 二、協請班級導師運用班會與其他時機與同學宣導班級同學互動要領，並透過心輔組辦理相關活動邀請該員學生參加，以增進該生人際關係技巧。



賴泊潔

文藻外語大學
學生事務處 | 專案人員

我們是光，我們是鹽，是調和這世界的。

實務案例

透過文藻國合處與學務處合作，「亞洲天主教大學教宗方濟各志工營」首度在台舉行，共 141 人來自台、日、韓、印，4 個不同國家學員合作，安排學員在 4 個機構服務，特將團隊分為 4 小隊。活動期間，我擔任輔導老師並負責第 2 小隊，共有 34 位志工一同前往屏東潮州孝愛之家，執行為期 4 天的服務體驗。孝愛之家為長者服務，與會的第一天，被服務者與志工們的歡迎會中，機構臨時邀請總主教勉勵志工營的所有夥伴，並請志工同仁協同現場口譯。同仁們推選出來的翻譯志工，因事先沒有任何相關手稿與內容，於是對自己的表現不甚滿意而感到沮喪，待歡迎會結束後，下了台，翻譯志工兩行淚就這樣流下來了。學員與其他夥伴們看到，相繼上前給予翻譯同學安慰與鼓勵。當事人很快地收拾情緒，又快速的回到自己的本位。

避免活動亂了腳步，我等到當天活動結束後，私下傳了訊息給當事人，肯定他在資訊並不齊全的臨時活動下，仍不畏懼接下挑戰的行為，並鼓勵在台上的表現，更認同他在營期間與學員的互動，讓那些異國學員感受到台灣的溫暖與關懷。也提醒他活動中不僅只有個人的單打獨鬥，我們是一個團隊，可透過多人力量完成目標。後續學員也表示，當下也不曉得自己會崩潰，但對他來說，是一個很棒的即時經驗。

4 天服務體驗，主要服務內容為餵長者吃飯、復健、午休時間。我參與活動時，鼓勵所有夥伴與長者積極互動，更提醒他們服務的面向很多，不單單僅限長者服務，每個地方都可獻出我們的一己之力，如午餐後的場復等。更帶領

同學做每日反省與提醒，讓每個人清楚當天扮演的角色，透過每次細心觀察與互動，我與學員共同服務，透過這樣的機會影響團隊每一人，了解彼此需要，走進彼此的生命裡。

除了用心去愛、用雙手服務外，也透過跨文化 (4 個國家)、跨單位 (3 個單位) 合作、以及個人特質協調不同部門的功能，以完成活動目標。在資源有限的狀況下，跨部門的溝通協調不斷地進行，並透過每次的自身參與、觀察了解活動的變化與節奏，以及團隊包容與尊重，讓活動圓滿成功。



杜佳玲

中華醫事科技大學
學務處軍訓室 | 軍訓教官

學生所到之處皆是校園，
盡力提供協助及服務。

實務案例

輔導本校家境清寒學生參加國軍大學儲備軍團 (ROTC)，目前已輔導 107-1 梯次 4 人、107-2 梯次 2 人、108-1 梯次 10 人、108-2 梯次 1 人，共 17 位轉服國軍，其中 1 名女學生林○○於大三時加入 ROTC，因家庭困境及課業實習和 ROTC 訓練而萌生退意，經幫忙協調及協助請領獎學金，林生已於今年自學校順利畢業並於國軍任官，現於裝甲部隊任職。



李依靜

大仁科技大學
學務處課外活動暨服務學習組 | 社團輔導員

讓自己生活多一種可能，

給自己未來多一份驚喜。

人生的道路上，有陽光雨露，也有暴風驟雨，
唯有保持良好心態，才能坦然面對所有。

實務案例

一、案由：

活動籌備執行期間「校園休閒盃羽球錦標賽保證金退還爭議」，主辦單位停辦活動，公告退還日期未盡通知致部分學生未收到訊息，不再願意退還保證金。

二、處理經過：

經學生會接收申訴表，召開協調會協調，送交學生社團輔導委員會提案討論。

三、檢討：

1. 承辦活動若為未舉辦或停辦，本應將賽前收取之所有經費全額退還給報名學員，主辦單位也須盡到通知所有報名參賽者等責任。
2. 站在活動角度若停辦或未舉辦，本應退還賽前所繳交所有金費，並須針對所有報名學員進行通知退費等相關後續作業。
3. 因個人屬性不同，並不是每位都會用手機等通訊資訊，若今為已通知每位報名者退還保證金等資訊則更加妥當，希望能有多通知等舉動。
4. 本案因未達參賽人數故未辦理賽事，也未有補辦或延期等後續處理，應將賽前所繳交之保證金全額退還。

5. 申訴同學需體諒承辦單位之辛勞，應注重禮節、感恩心態且說聲抱歉，相互學習、寬容，一起學習成長。

四、反思：

在經過雙方溝通後，能站在對方的立場著想，衝突也隨之化解。雙方各有不同想法在溝通中未有婉轉或修飾用字遣詞。其實只要運用一些溝通技巧，可以讓彼此在溝通時感到舒坦，也讓過程變得和諧融洽。

學輔工作是一項綿延不斷的挑戰，面對不同的學生，如何貼近他們的角度給予真正需要的幫助，並不是件容易的事情，過程中確實也經歷過不少挫折與自我懷疑。

所幸付出是能看得見回饋的，在與學生互動的過程中，他們的微笑與感謝，我想這就是我在這工作中感受到的價值及繼續下去的動力來源。



黃薰緣

崇仁醫護管理專科學校
學務處學生輔導中心 | 專案專業輔導人員

關閉一扇窗， 一定會有另一扇窗是屬於自己的天地。

實務案例

諮商輔導工作中，當事人有他獨特之處，隨著當事人的腳步，擴充知識、視野，慢慢地貼近當事人，提供有品質的陪伴，更進一步促成他們在心境上或行為上的成長，讓生活更符合自己的期待。這樣的過程對我來說，意味著信念的衝擊和專業知能的挑戰，每一次的諮商不只影響當事人，也影響著我，時時會焦慮自己知能是否足夠、是否能承接當事人的情緒。

在崇仁擔任專案專業輔導人員的這段時間裡，讓我印象最深刻的是一位專四的學生，導師轉介，主訴為情緒議題及自殺意念。他大約 180 幾公分，對他的第一印象是他駝背縮坐在個諮室椅子上，說話有氣無力，對許多事情皆不感興趣，貝克憂鬱量表分數幾近滿分。從小到大求學過程頻頻受挫，覺得自己很糟糕、笨、不認真，爸爸無法接受兒子在課業上的不精進，無法理解認同自己的兒子所就讀的科系，也無法接受兒子的個人特質（認為不陽剛）。

隨著年齡增長、負面的經驗累積，他對自己愈來愈沒有自信，對人也愈來愈不信任。不表露真實想法、狀態，帶著層層面具，認為不要表示意見就不會有衝突，期望自己將一切都做到完美，換得他人的尊重。

在這兩年多的時間裡，聽他說著他的故事，也聽著故事背後的價值信念如何影響著他現在的生活。協助他釐清、建立自我的信念、界線，並與現實資源系統連結，以更真實的樣貌面對自己。在這之中發現，他在學習上有其天生限制，對於文字的書寫、記憶、背誦有其困難，與導師合作了解其過往課業成績後更是發現，他並非不努力、不認真，被當的科目多須需書寫背誦的學理課程，

在實作課程上當事人的表現十分優秀，在當事人同意之下，透過與科主任老師溝通討論，採用較多元的評分方式來處理。

我永遠記得當事人很興奮地告訴我「上學期科目全部 ALL PASS，這是他五年來第一次」、「他要拿到崇仁畢業證書而不是肄業證書」、「不管成績、別人怎麼樣，他都還是他，在業界裡他有他的一番天地」…等這些話語當時他的肢體表情動作。我偶而會想如果有人早點願意聽他說、給予他協助，是不是他這一路就會走得比較順？但即便如此他並沒有放棄，還是很努力地找到自己的一片天，我也期許自己和他一樣，繼續面對挑戰，創造自己想要的生活。



徐博仁

國立臺南藝術大學
生活輔導組 | 校聘助理

宿舍生活輔導工作

是落實學生適應群體社會化學習的關鍵教育。

實務案例

學生宿舍是學生於學習活動之餘，閒暇、休憩、學習與社交的綜合場所，同學於學生宿舍時間是在校期間重要生活學習過程。於學校任職期間因本校地處位置較為偏僻，學生在校活動大多以宿舍活動為主，每位同學離開家庭進入團體生活的第一個過程，即必要遵守宿舍規範。彼此間的團體生活模式，由離開原來生活模式束縛，轉而進入團體生活的自我約束。從生活中彼此間的探索產生各種社群關係的摩擦、互助、交流等過程之中，宿舍輔導人員所面臨宿舍學生行為各種樣態的照顧，取代了原有家庭對子女呵護的功能。除了生活層面，疾病、心理衝突或社交關係緊張的排解與輔導，更需要維護宿舍學生行為常態的輔導工作，在這些宿舍輔導工作中隨時突如其來的生活狀況、點點滴滴都面臨著考驗。

本校學生學制從高中到研究所，年齡層範圍大，多屬藝術素養學生，所表達出的層面較為感性、個性表達鮮明；就輔導層面的運用需適應多樣性的學生特質，宿舍輔導除了要照顧住宿學生生活，更需要時時與家長溝通避免不必要誤解而產生衝突。藉由平時照顧學生在校生活，建立彼此間互信基礎，在輔導的基礎上取代管理間的對立是目前宿舍工作的重點。

宿舍輔導工作實務上承接了學生從家庭生活學習進入社會化的初步行為教育功能，平時處理宿舍生活學生各項需求外，更由外而內形塑學生獨立生活的實務學習環境。認知宿舍輔導工作對於學生的重要，惕勵自己秉持耐心與愛心，時時在宿舍輔導工作中與同學相互學習，在輔導實務中豐厚自我工作涵養，符合學校教育行政支援的需求。



周宜臻

國立高雄科技大學
學生事務處學務長室 | 約用行政助理

生命裡的得失與相連交錯， 都是不一樣的風景。

實務案例

案例一

剛接社團業務時正逢暑假期間面臨學生會瀕臨解散的狀況，對於學生社團學生自治業務還是相當陌生，還好當時有一群學生願意留下來繼續協助我，但由於都是五專一二年級學生，對於學生會和運作都不是很熟悉，因此遇到了許多問題，例如：組織運作、會費運用、溝通技巧、文案書寫等，歷經一學期的跌撞、磨合後，學生會終於在下一學期又能步上正軌。

案例二

承辦學雜費減免時，遇到了一位具有減免資格的學生，在學期間每一個學期都有來申請學雜費減免。然而在某一學期卻遲遲沒有收到該生的申請資料，取得學生的聯繫，學生表示家裡出了一些問題，導致身份被取消，減免的資格也沒有了。由於快到開學日減免申請也將要截止，我先請學生跟家長溝通，另一方面也請諮商輔導組的諮商師留意學生狀況，並著手蒐集校外金額較高之獎學金讓學生申請，所幸翌日學生來電說明已和家長取得共識辦理相關手續，也順利辦理減免。

進入學校服務後從學生成為業務承辦人，不只是身份的轉變，思考模式及眼界也不一樣。承接學生社團時帶領社團幹部一起經營社團，遇到問題想方設法找出改善方案並適時給予鼓勵。透過定期會議關心幹部們的近況，與他們建立良好的互動，拉近彼此之間的距離。每個學生都是來自不同的家庭，個性群性也有所差異，但是不變的是；當我們以關心善意的心與學生交流，他們必能感受且一定會給予回饋。



徐麗秋

國立高雄大學

學務處衛生保健組 | 校聘職業安全衛生護理師

沒有最好的策略，只有最適合的方法。

實務案例

校園緊急傷病處理是我們學務處衛保組主要的業務之一，在每學年度新學期的開始，這個業務總是特別的繁忙，可能是因為新生剛考上機車駕照技術不熟練及對環境的不熟悉，因而導致意外傷害事故的發生。雖然學校在新生週的課程中，教官已經特別叮嚀宣導交通安全及意外傷害防治的注意事項，但仍抵不過他們想要盡快熟悉校園及周遭環境的心態。

如往常的，受傷的同學進來衛保組想要處理傷口，但跟其他單獨受傷的同學有了不同的狀況，進來的是 3 個一起因為車禍受傷的同班同學。詢問了受傷的原因，表示是因為雙載駕駛不慎導致的車禍。因為這 3 位同學傷勢並不嚴重，所以依照流程換藥並衛教傷口護理的注意事項。接下來的 1~2 個禮拜除了假日外，這 3 位同學每天會相約到衛保組換藥處理傷口，在這過程中他們學會了自我照護傷口的能力，也警惕自己騎車要注意交通安全。在每日處理傷口的這段時間，他們慢慢地融入衛保組這個環境，而衛保組也提供了他們衛生保健的服務，如測量身高、體重及視力、血壓、體脂的檢測，讓他們更了解健康保健的概念。之後他們偶爾會利用課餘時間來衛保組幫忙，也默默地成為我們衛保組的志工。雖然他們表示是因為感激衛保組幫他們換藥處理傷口，所以才心甘情願來衛保組當志工，但我們知道他們是懷有感恩及想要服務他人的心才過來的，因此我們非常高興有了這群得來不易的志工夥伴。接下來的日子裡他們跟著其他衛保組志工，積極參與衛保組辦理的活動，包括校園園遊會校園傳染病、職業病的防治宣導、協助畢業典禮的舉行及健促活動的辦理。雖然這

些並不代表他們做了什麼了不起的事，但是他們擁有一顆熱誠的心，犧牲了自己的假期付出心力來服務大家，這些都是值得被尊重與肯定的。而我們也藉此提供同學學習的機會，透過志願助人的過程讓他們學習不同的技能專長，豐富他們的知識和經驗，也讓他們在過程中獲得成就且更懂得團體間彼此的互助合作，學習到許多課堂上學不到的東西，感受平時感受不到的感覺。

來到衛保組已經 2 年 6 個月，和醫院臨床不同的是，這裡面對的不是生老病死的疾病問題，而是提供一群健康的人獲得健康保健的服務。這段時間不僅提升自己的專業素養，也幫助了同學一起學習成長，他們的付出不僅協助學校衛生保健工作的推行，也幫助了他們自己得到經驗及提高自我價值的機會。未來希望衛保組這個環境除了提供傷病處理、健康訊息及健促活動外，還能夠帶給同學們擁有更寬廣的視野，讓他們獲得正確的觀念，也讓他們對未來的人生有著更多的夢想與期許。



李珮綺

義守大學
學務處服務教育組 | 組員

學務人員就是學生的人生輔導員， 輔導與端正學生的觀念與態度。

實務案例

本校服務教育課程單元——認知講座課程為線上學習之中文講座，過去外籍生皆是參與本校國際事務處舉辦之全英語服務學習相關講座，但去年因故停辦，考量一年級外籍新生對中文認知有限，觀看中文講座對外籍生認識服務學習之幫助有限，故與佛光山義工隊合作，辦理英文場次的服務學習訓練活動。外籍生國籍包含馬來西亞、印尼、菲律賓、越南、香港、日本、馬拉威（東非）、諾魯等，除香港以外，都不是以中文為母語，僅能以英文溝通。由於是第一次辦理類似活動，再加上英文只是普通水準的我覺得十分困難，不管是與協辦單位佛光山關於課程與講師的溝通，或者受理外籍生報名、帶領學生到活動會場等。因為沒有相關資料可以參考，只能靠著舉辦其它活動的經驗，一步一步籌劃。

雖舉辦得倉促，僅有短短 8 天的報名時間，靠著各學院與各系所的宣傳，最後活動共 113 人參加。一開始外籍生們到會場時，因為彼此不熟識所以有些害羞，經過幾個自我探索活動後，認識了左鄰右舍，最後玩成一片，在一片好評下順利完成了兩天的課程。

辦理活動的時候一直非常擔心，如果無法與外籍生溝通，沒有人報名或活動過程不順利該怎麼辦？幸好每位來報名的外籍生都十分熱情，也會拉著同是外籍生的同學一起來報名，且願意幫我填寫冗長的報名資料，跟我用簡單的英文對話，聽我慢慢說明。這兩天活動不只讓外籍生們完成他們的課程，也讓他們在剛來到臺灣的第一年結交世界各國的朋友，可以共同在臺灣完成學業。

另外一個外籍生案例，106-2 學期末時有位中美洲貝里斯籍的外籍生因為春季班才入學，不了解服務教育課程制度與應用資訊系統操作，錯過英語講座課程也錯過時數完成證明上傳系統審核的時間，沒有通過課程。當時請學生 107-2 重修時到服務教育組，會再協助學生完成課程。

107-2 學期初便主動聯絡系助理，請系助理通知學生到服務教育組，並協助其完成紙本加簽選課、時數減免作業，並向其說明本學期線上講座觀看方式。因學生的中文能力有限，不擅操作線上講座網頁與本校應用資訊系統，前後學生到組內詢問約五至六次，於現場一步一步重複示範給學生後，學生於學期中完成線上講座觀看與心得撰寫，並通過此課程。

雖英文能力不足以與該生流利溝通，但聽到學生口中的感謝與稱讚很有耐心時，非常有成就感！希望學生在臺灣短短四年的留學經歷裡，可以因為這小小的幫助，留下一個溫暖的回憶。



張彤筠

台灣首府大學
學務處諮商輔導組 | 輔導員

念念不忘，必有回響。

實務案例

由於自身具有諮商心理師的證照，因此當特教生有心理相關議題，包括人際、自我探索、情感、情緒困擾等皆會透過該生輔導員轉介至諮商輔導。針對不同的特教生障別需要有相應的晤談策略，印象深刻的是一位學習障礙的同學，當初因為情緒困擾影響生活作息而前來尋求協助。

學生本身在人際互動上較為內向、不敢表達，對答內容經常是相當簡短或沒有回應，需要耐心引導才能明白該生的想法。因此在晤談中雖然該生具有晤談動機，但也需要依靠不同的媒材協助其探索自己的想法與表達。過程中該生的情緒困擾問題獲得紓解，從負向漩渦中抽離，並協助該生看見自己的優勢，提升其自信心。在情緒平穩的狀態下，探索其情緒困擾的核心問題在於人際議題，並協助其學習適當的人際互動方式，再次鞏固其具有的優勢。

當該生即將畢業之際，主動給每個諮輔組的老師們都寫了一張感謝卡片，在致於我的卡片上特別提及諮商輔導對他的幫助，也會讓他銘記在心，當下看到內容時真的很感動，覺得諮商過程中，除了陪伴外還希望能多帶給他一些因應未來挫折的能力，而該生的回饋讓我知道我們當時一起的努力確實在他身上留下了痕跡，未來在需要用的時候有機會提取運用，幫助自己度過不同的關卡，也在那時感受到諮商輔導的力量和影響力。這個晤談過程不僅治癒了他，也增能了我，這也是輔導工作得以持續的動力，雖然僅僅是陪了學生一段，卻可能在他需要的時候，成為拉他一把、引導他前進的力量。在他自覺陷入黑暗深淵時，溫柔地幫他撥開一點烏雲，引進一絲光線，溫暖的照著。

同時我也在這份工作上感受到特教生的難，除了受到自身障礙的限制，也因著這個拋不去的限制，無時無刻限縮著與他人交流、互動的機會，因此常在特教生身上看到自我價值低落、人際議題等困擾。此階段相應於 Erikson 提出的心理社會發展理論中青少年晚期、成年早期，其發展任務為同儕、親密關係的建立，若發展受阻，可能導致其負向自我價值、與社會疏離等。一旦離開校園，求助的主動性又更低，漸漸成為啃老族、繭居族等令人感到無奈又無力的狀態，一個可能閃閃發亮的機會就這麼埋沒在無聲之中。因此我很慶幸自己在這個位置上，得以盡我所能幫助特教生們，雖然因著不同的障別需要有更多的輔導策略、耐心，以及不停地學習相關輔導知能，但或許便在交會的某個時刻種下希望的種子，就如同我喜歡電影《一代宗師》裡的一句話：「念念不忘，必有回響」。持續堅持，一道微弱的光線可能就照亮了某個角落。



林金蓉

正修科技大學
學務處課外活動組 | 辦事員

心存善念、常懷感恩。

實務案例

自 107 年 4 月轉任至課外活動組，期間協助全校需要救助的同學辦理政府、學校（校內 / 外）、民間等獎助學金、急難救助金之請領，落實轉介機制至民間單位辦理申請補助等事宜。

案例分享：資 * 系潘同學因家人突如其來意外過世，家中只剩潘同學與父親二人相依為命。父親長期臥病榻，無法工作，再則潘同學個性內向靦腆，家住台東，自己支身在高雄租屋就學，因此醫藥費、學費、租屋就學及生活費…等均落在其肩上。經由導師處也得知該生經濟困境，還能正面應對，力求上進，上課均不遲到早退，假日仍四處打工賺取工讀金。因此多花一點小心思並透過持續主動關心葉同學狀況，學期期間協助完成學校（校內 / 外）與民間獎助學金的請領，鼓勵其在學業上追求進步，葉同學為答謝民間機構給予獎助學金，親自至民間機構服務及執行公益活動。葉同學曾表示：學校與民間獎助學金實際照顧社會上需要拉一把的人，自己也全心努力在人生道路堅持這樣的因緣，真正感受到社會是溫暖的，手心能向下是福報，期許自己將來也能成為手心向下拉人一把的人。

身為學務人員，需經過沉着冷靜地與人溝通能力的過程中不斷提升自己，也是「使命感」、「責任感」在驅使著我們，付出及享受學習這一段所賦予的無比成就感與自我成長。因為學務工作就像一畝待開墾的良田，沒有努力耕耘、播種、除草、施肥到收割，永遠無法體會它有多大的貢獻。期盼在努力灌溉下，可以生生不息、源源不斷，凝聚更多正能量，為學務生涯裡譜上悠揚綿長的樂章，植下更多正能量的種子。



蔡佩珊

國立屏東科技大學
學務處課外活動指導組 | 組員

人生，盡力就是最好。

實務案例

我自 105 年 11 月中旬調任至國立屏東科技大學課外活動指導組服務，服務至今 2 年 8 個月，承辦過校內學生會、社團輔導及校內大型活動業務。

105-106 年承辦社團業務時，為加強本校學生會及社團學生參與「全國大專校院學生社團評選」之各項技能，特別邀請台南應用科技大學張同廟老師、樹德科技大學課外活動組陳玟瑜組長，為本校學生社團辦理增能活動，透過本次增能活動，讓本校學生會榮獲技專院校組 - 特優獎及學生社團社會工作志願服務隊，榮獲「技專校院組 - 服務性社團優等獎」之殊榮。

106 年起承辦校內大型活動業務，其中本校的校慶活動與多數學校不同，將校慶活動與校慶運動會分開辦理，校慶活動訂於 11 月中下旬舉辦，校慶運動會訂於每年 3 月下旬辦理，辦理內容也多有變化。如校慶活動時除了有頒獎典禮外，特別辦理園遊會及草地音樂會，園遊會擺攤地點於校內四維路兩側，且園遊會的攤位皆由校內教職員及學生設攤，攤位種類眾多：有在地美食與文創 - 原住民吉拿富石板烤肉與木 / 皮雕飾品、客家肉粽湯圓與花布、全國最美校園明信片；異國美食與文創 - 國際學生印尼、越南、泰國、尼泊爾及蒙古的家鄉美食攤位；園藝農產品展售 - 農園生產系師生總動員有紅藜、香草植物、中草藥、蔬果種子、花卉植栽展示展售等；草地音樂會活動於校內情人坡大草原舉行，音樂會邀請校內學生社團及藝人表演，同時情人坡草地許多來聽音樂會的人員皆在草地野餐，讓人徜徉在大自然的音樂饗宴。

透過辦理社團輔導及校內大型活動業務過程中，看著學生透過競賽及參與各項活動辦理的過程中蛻變、成長，亦或在課餘閒暇時仍會回來辦公室與我們聊天、分享最近的生活及考上研究所之喜悅，這就是繼續為學生付出的動力來源，也是這份工作使我們的精神年齡永遠保持在 20 出頭歲之秘訣。



張力臻

育英醫護管理專科學校
學務處課外活動指導組 | 計畫助理

不輕言放棄、堅持到底， 擇你所愛，愛你所擇。

實務案例

107/09 探索教育 - 認識你我

藉由參與本次活動讓同學彼此了解、培養團隊合作之精神，並拓展人際關係。使同學更加認識對方，並讓彼此學習團隊合作之精神及同儕相處模式，提升師生情感，以利班級經營。

協助學生會辦理全校性活動，並從旁協助設計活動內容、關卡活動、場地規劃及社團幹部與各處室、導師召開會議，使各處室能夠相互配合，讓活動過程更加順利完成。

此次活動為本校年度特色活動，準備時間長達 2 個月，參與的幹部、組員們利用暑假期間到學校練習活動、訓練活動流暢度、製作所需道具、相互培養默契…等。過程中除了犧牲自己的假期外，毅力與熱忱是一大考驗，不僅得在炎熱的天氣裡訓練外，各組人員更需互相磨合、包容，才能得到共識。

本次活動於墾丁青年活動中心舉辦，不僅考驗社團幹部的臨場反應與應變能力，且此次活動需與廠商聯絡溝通，學生們的溝通能力與理解能力也都需展現出來。當雙方溝通上出現問題時，需從旁協助學生與廠商的調解，並召開線上會議提出更動方案、或是活動內容修正提案，場地使用規範…等，都需雙方不斷的溝通與討論。

心得分享：

經過兩個月的訓練，團隊成員們從陌生到熟悉，爭執、激動、妥協到彼此相互配合使活動圓滿完成。在過程中，幹部們從未舉辦規模如此盛大之活

動，雖與師長、廠商溝通方面較為不足，但經個別輔導、團體輔導後，成效漸佳。後期，能夠用條列式的方式提出自己的想法及建議，思緒清晰瞭解自己所辦的活動需要的是什麼，並與廠商達成共識。在設計關卡中，組員們想法很多、很新奇，但經過實際彩排後，發現遊戲效果不佳，或是場地、道具使用上困難，從旁協助組員更換關卡遊戲內容，並且擷取不錯的部分，融入新的遊戲關卡中，讓他們感受到成就感，並且自身的努力不被抹煞掉。

活動為期兩天，在兩天活動中，幹部與組員擔任起小隊輔的身分，不僅需要隨時注意現場發生的狀況外，更需要照顧同組的組員，並且帶動大家一起參與關卡活動，把歡樂氣氛感染大家，把在這兩個月所學，分享給組員。從旁協助關心幹部與團隊成員的狀態，活動中幹部與成員皆隨時緊繃著神經，除了適時給予休息時間、空間外，對幹部及成員信心喊話，希望大家能夠把最好狀態展現出來。師生們不辭辛勞的堅持兩個月，通過大家驗收和回饋給學生們這兩個月來付出努力汗水、淚水，並得到肯定和掌聲。



林敏郎

遠東科技大學
學務處軍訓室 | 校安專員

學務工作，將心比心，用心而已。

實務案例

案例一

106 年 5 月 19 日 (星期五) 本校接獲教育部書函通知後，隨即由值班教官填報校安通報 (序號：11xxxx6) 及通知承辦教官接手後續處理，並將違規學生 (朱生) 納入特定人員名冊管制，後續仍依春暉小組個案輔導辦法處理。

106 年 5 月 22 日 (星期一) 承辦教官向軍訓室主任報告，即通知朱生導師、諮輔中心心理師、系輔導教官與朱生父親準備啟動輔導機制，並確定 5 月 23 日 (星期二) 於學務處會議室召開成立會議。

輔導工作開始之後，每次均會先以電話和學生聯絡，並以話家常的方式將施用毒品的危害之處告知學生，並讓學生與輔導教官約定晤談時間。從起初學生的不願配合，到中期學生可以接受，到最後學生坦然面對，並以實際配合改過的決心，雖然經歷兩次的輔導期間，最後終究是成功完成輔導。

案例二

106 年 12 月 15 日 (星期五) 本校接獲教育部書函通知後，12 月 18 日由承辦教官填報校安通報 (序號：12XXXX4) 開始後續處理，並將違規學生 (王生) 納入特定人員名冊管制。

106 年 12 月 18 日 (星期一) 承辦教官向學務長報告，12/21 通知王生導師、諮輔中心主任及鍾教官與王生母親準備啟動輔導機制 (王生母親無法到場，已填寫委託書)，並確定 12 月 26 日 (星期二) 於學務處會議室召開成立會議。

輔導工作開始之後，每次均會先以電話和學生聯絡，一樣以話家常的方式將施用毒品的危害之處告知學生，並讓學生與輔導教官約定晤談時間。從起初學生的不願意，到最後學生坦然面對，並以實際配合改過的決心，最後終究是成功完成輔導，也完成學業順利畢業離開學校。

心得

學生是需要被重視的，雖然他 / 她犯錯了，但能否讓他 / 她改正過來，處理事情的學務人員很重要。你當下的情緒或言語，都極大可能影響著犯錯學生的心理。因此，當接到這兩起事件時，只有耐著性子，以朋友的角度與口吻出發，在反覆的晤談之下，真真切切讓學生感受到你的用心，自然學生也會用心回應你，所以凡事只有用心而已。



張益福

國立高雄餐旅大學
學務處生活輔導組 | 行政助理

懂得用心傾聽體會，凡事必能盡善盡美。

實務案例

學務工作的核心價值乃是隨時保持著一顆服務熱忱的心，處理學生於生活上的大小事，除了平時執行相關工作以外，還得試著和學生打成一片從中獲得他們的信任，因為對於家庭狀況較不理想或遭逢事故急需協助的孩子，總是難以啟齒或不懂得尋求幫助，若能藉此卸下他們的心房且循序漸進引導訴說出所遭遇的困難，相信對於處理任何問題都會迎刃而解。

記得剛承接學務工作的第一個月時，某日某大學生拿了生活助學金申請資料前來繳交，當下並沒有太多想法直到詳閱申請書裡的家庭狀況自述內容才有了 180 度轉折。因為該生的父親在他國中時離世，導致母親罹患憂鬱症，也嚴重影響到求職能力，自此家裡經濟狀況便一落千丈，使得他從國中起就被迫外出打工貼補家用並過著半工半讀的生活，為了不增添家裡負擔直至現今亦是如此。

一次偶然的私下聊天過後，逐漸拉近彼此距離，該生也由木訥寡言的性格變得能敞開心胸說些心裡話。除了協助此筆補助盡快通過，同時也與學生保持聯繫並予以適當協助，例如校內工讀機會，看到孩子能因為微薄的補助稍稍減輕經濟壓力而在校成績也能維持名列前茅，感到相當欣慰；凡事「不要埋頭苦幹，需要抬頭看看」正是一年多來最大的領悟，因為需要不斷地與時俱進、調整心態及作法好因應處理學生們的各種疑難雜症，畢竟每位孩子都是獨立個體且不可或缺。

相較一般人對於行政單位總是冷冰冰也不怎麼好親近的刻板印象，但我想

這完全不適用於學務方面，因為最具溫度及最接地氣的單位就屬我們了！儘管工作內容既繁瑣又廣泛，所面對到的問題也層出不窮，甚至有時還得吸收許多負面情緒能量，但學務人的使命就是不斷告訴自己必須耐心傾聽問題，以同理心感同身受處境且發揮愛心陪伴學生渡過任何難關，另外和學生也存在著亦師亦友的關係，不只輔佐處理問題，更要和學生一起從中互相學習並精進自我實務經驗及能力。儘管有時過程是極具挑戰性，但只要看見學生的問題——獲得解決，我想這將是最無價的回饋同時也是支撐自己繼續保有赤子之心往前的動力來源。



曾雅宜

和春技術學院
學務處學生輔導中心 | 主任暨資源教室輔導員

感謝學生輔導

這份深具專業又多樣化的工作讓我成長。

實務案例

筆者所服務的學生階段為青少年，這年齡層的學生外在有課業、情感壓力，內心有著纖細敏感的神經，加上科技發達、3C 產品五花八門，在資訊快速流通變化的情況下，更增加平時生活的壓力，讓人與人之間的溝通變得速食而蒼白。在處理學生輔導工作過程中，一個不小心就容易被學生貼上「你不懂我」的標籤，一旦與學生無法取得共鳴，就更遑論之後輔導工作的推展。

在踏入這個領域後，曾接觸到一名學生，因為網路交友問題需要介入性別教育觀念及網路安全交友觀念；其除了具備青少年的張揚特質以外，還伴隨情緒障礙，更是動輒以「我不要你管」、「你可以離我遠一點嗎？」等情緒化的用語，將欲協助他的家屬、輔導人員拒之門外。筆者即使內心已經被學生無情的用語刺到傷痕累累，還是必須耐著性子跟學生溝通所面臨的情況。

透過與學生同理、加上三不五時的關心、以及與家屬建立溝通管道，讓學生感受到被在乎的溫暖，知道輔導人員是真心想幫助他，學生進而逐漸敞開心房願意與輔導人員分享。

在學生總算對輔導人員開啟信任感後，其有事沒事就會來找輔導人員聊天，甚或分享畢業後的生涯規劃。當學生在課堂上情緒發作時，也會自覺地到學輔中心尋求協助。慶幸學生有關心他的家人及同儕，共同形成協助網，幫助學生釐清問題及延續輔導策略，也勉勵自己萬一之後遇到單打獨鬥的個案時，能有相應的智慧去協助他解決問題。

雖然學生截至目前還是無法控制自己的情緒，也仍然會用傷人的話語對待

身邊友善的他人，但經過提醒之後學生能有所克制，或其情緒平緩下來後，也會主動向輔導員道歉。學生的改變是點滴可見的，這未嘗不是學生輔導工作中的醍醐味。

雖然學生的改變需要長時間的磨合及對症下藥，不是一朝一夕之功，有更多的個案尚且可能因為改變不了而徒留遺憾，但身為助人工作者，應該要保持自己的心態「莫忘初衷」，盡自己所能但也不強求結果，才能讓自己在這份工作中走得長遠。

雖然筆者資歷尚淺，在學生事務與輔導工作這個領域還有很多很多要學，希望可以在服務的過程中達到助人與自我實現的理想，也希望能與校園各單位建立良好溝通管道，讓學生輔導工作順利推動。



陳建靖

國立屏東大學
學務處生活輔導組 | 助理員

越是遇到困難，越要用平常心去面對

～莫急、莫慌、莫害怕。

實務案例

那天晚上自己一個人默默地留在辦公室準備過幾天要辦的新生始業輔導資料，看著螢幕上密密麻麻的檔案、桌上堆積如山的文件，還有旁邊會議室疊到門快關不起來的宣導資料，不知道該從何做起，光是一想到就頭皮發麻。心中頓時冒出一個念頭：「為什麼要把自己搞得那麼累呢？照以往的規劃來做不就好了嗎？」是啊！在公家單位服務求的不就是只要蕭規曹隨不要出錯就好了嗎？改變是要做什麼呢？

可是啊！自己也曾經當過新生，每次都是千篇一律的大型集會聽講，台上講得口沫橫飛，台下睡到東倒西歪，多麼無趣的新生訓練。既然我現在有機會可以嘗試做一些改變，何不讓這個活動變得更有意思呢？新生剛到一個陌生的環境，有很多人是初次離家到外面生活，想必心中充滿了許多徬徨恐懼吧？與其讓新生坐在那裡感到無助，不如就讓輔導員透過進行團康遊戲活動的帶領，讓同學之間能盡早熟識，更能夠消除新生心中的恐懼感吧！

對學生有幫助的事，這不也是學務處應該義無反顧去做的嗎？那又有什麼好猶豫的呢？於是我又振作起精神繼續處理眼前這堆積如山的雜事，事情慢慢地做，總是會有做完的時候。然而說要做些改變又談何容易，校內仍有許多人不好看此次的活動，也有許多還沒有準備好的地方，每個單位都希望我們能給他們多一些宣導的時間，可是時間就這麼多，做不到的事就是做不到啊！既然做不到，那就把我目前能做到的事給做好吧！盡量和各單位協調，在不影響別人業務下想盡辦法幫大家做到業務宣導，也因為事先盡量和各單位溝通協調，

不管是場地還是流程，縱使過程中仍然不斷有意外狀況發生，例如新生腳抽筋或是找不到活動地點，但也因為大家的互相幫忙，都能夠即時因應，最後還是能順利進行下去。

神不會給予克服不了的考驗，正當你全神貫注用心面對眼前的難關，身旁的夥伴自然而然就會前來助你一臂之力。也很感謝這群默默付出的輔導員們，白天帶著新生到處跑，晚上還在 LINE 上討論今天哪個環節沒有做好、明天要怎麼改進，事前更提早好幾天就返回學校參加培訓與準備，如此不辭辛勞地付出只為了給學弟妹們一個溫馨的環境，把經驗傳承下去。雖然到最後所有輔導員們都累得說不出話來，自己看了也很不捨，但看到新生們的回饋單上滿滿鼓勵與感謝的話語，我們這段時間再怎麼辛苦也都值得了。



游慧雯

台南應用科技大學
學務處勞作教育組 | 組員

態度決定一切， 為成功找方法，不為失敗找藉口。

實務案例

民國 106 年 7 月 3 日，是我到台南應用科技大學勞作教育組服務的第一天。感謝校長及主管們對我的認同，讓我到此單位負責校園餐廳衛生管理及環境教育相關業務，秉持著對於工作的熱忱及服務學習的心態，全心全意投入於工作，透過創意思考規劃各項吸引學生又具有寓教於樂性質的活動。

在學生事務處勞作教育組的兩年服務時間，打從心底熱愛學務工作，在與學生的溝通過程中，不僅學生在吸收知識且成長，我也藉由學生們的實際行動參與，從他們的身上學習到不一樣的做法。環境在變，時代也在變，學生的想法亦是如此，針對不同個性的學生應該使用不同的教導方式，而身為學務工作人員，唯有更創新的思考方式，走在學生前面，才能夠去輔導學生、引導學生。

在餐廳衛生管理方面，每學期以主題講座的方式來進行，並且以貼近學生日常生活為演講主題。而每一次的滿意度問卷反饋，皆可以發現學生們收穫良多且受用，像是如何消滅自己手上的細菌、了解餐飲衛生需要注意哪些方面、每日蔬果的份量、外食族的餐飲選擇等等，看到學生們在參與活動後能夠有這些想法，對於我說就是最大的肯定，只要有一個人有收穫那麼就是一場成功的活動。

而在推廣環境教育活動方面，透過淨灘活動總是可以得到滿滿的收穫，這個收穫不僅是撿起來的廢棄物和垃圾，還有學生們在這淨灘活動中獲取的知識和成長。從學生一開始的無精打采，到最後臉上掛著笑容提著撿獲的滿滿一袋成果，看著他們做中學，學中做，對我來說就是最大的肯定。

推廣環境教育對於現在生態環境刻不容緩，雖然一開始推行時難免會遇到學生反應說：「為什麼不給餐具、不給吸管了？」但藉由一次次的餐飲講座、海報宣傳或是實際的淨灘活動，學生們的觀念及想法逐漸在轉變，開始會主動自備環保餐具，並且叫大家都要一起準備，這就是學生在活動中的成長。

辦理活動的意義就是希望能夠帶給學生們更多的觀念、知識、價值觀與實際行動，透過活動後學生們的成長與轉變，對身為學務工作人員的我就是最大的肯定、收穫與喜悅了。



潘美雲

輔英科技大學
學務處諮商輔導中心 | 資源教室輔導員

每個人都有自己的步調， 相信自己會找到屬於自己的星星。

實務案例

起初到諮商輔導中心服務時會感到緊張，雖然之前有社工的工作經驗，但學校的行政及資源教室的工作內容對我而言是一個「新」的開始、挑戰，因此心中還是充滿不安的心情。

經歷這段時間的耕耘，我對於資源教室的工作逐漸有一些體會，例如：服務身心障礙學生過程中需要更多的耐心、放慢自己的腳步，因為他們的學習、適應需要更多的時間。雖然有時會因為多次重複的問題讓我失去耐力或失望，但失望的背後也不斷促進我去思考要如何依照每個學生的特質去改變自己的輔導方式。

在輔導學生過程中讓我印象深刻為有位自閉症的學生，因學生對於時間的彈性很少，每次和他會談僅能 10 分鐘。當我還沒完全了解學生的問題，時間一到學生就轉身離開，留下錯愕的我；經過一個學期，我和學生的會談從 10 分鐘增加到 15 分鐘，甚至學生也學習到「等待」，我也懂得如何和學生溝通；且學生也慢慢主動參與資源教室辦理的活動，從活動中他也開始嘗試不敢做的事情，例如：體驗手作紅豆麻糬麵包時，學生因為手部觸覺敏感度高而不敢觸碰麻糬，不斷地重複說「黏黏的」，但經安撫他焦躁不安的情緒後，學生很開心分享他成功完成麵包的製作。

在學務工作 2 年 6 個月過程中，讓我體會到每位學生都有自己的特質、步調，或許他們花的時間比其他人還要多，或許他們的步調慢到會讓旁人感到緊張，或許他們的進步很小，但我相信只要給予機會和時間，讓學生們嘗試去體驗、學習，學生們都能發掘屬於自己的舞台。



曾映瑄

吳鳳科技大學
學務處生活輔導組 | 宿舍輔導員

**努力不一定會有結果，
但不努力一定不會有結果。**

實務案例

資管四 A 陳姓同學為弱勢單親家庭，課業及人際關係上發生不適應情形，加上陳父個人身體狀況不穩定，使陳生的輔導措施愈發困難。陳父長期失業，家庭經濟陷入困頓，僅靠政府微薄補助度日，而陳生礙於痼疾癲癇症狀發生不穩定，無法打工維持個人生計，得知後積極尋找各種救助管道包含校內急難救助金及助學金等，協助陳生安心就學，並順利完成學業。

學生宿舍住宿生餐管系四 C 翁姓同學平時校園內會因不明狀況而暈眩昏倒，例如：有一日宿舍自治會辦理日夜間逃生演練，翁生主動加入協助幫忙，在不明原因情況下發生暈倒及抽搐，立即請其他同學協助攙扶至衛保組休息，也聯繫翁生家長關心翁生近日是否較疲累及其他狀況，輔導翁生期間與衛保組隨時關注翁生每日身體狀況，也提供校方急難慰問金申請及教育部學產基金補助，使翁生及其家人經濟上不致過度擔憂。



許瑞玲

國立臺南大學
學生事務處 | 秘書

人和了，事情就解決了。

實務案例

兩年前從待了 10 年的總務處轉調至學務處工作，兩個單位的工作性質截然不同，服務的對象也不一樣（一個是校內師長、同仁，一個是學生），現任工作除統籌各組、室的資料、經費之外，直向（處內）和橫向（跨處室）的溝通協調也是重要工作之一，以下簡述案例分享：

記得有一回，警分局欲進入校園勘察場地（辦理活動用），當時負責單位主管公出，警衛因而轉請學務處校安人員協助，該校安同仁亦熱心帶領前往場地，並連繫管理人員，警局告知將來文申請借用。隔日來文時，總收發因不清楚前日事件的過程，便將公文分至校安單位，原場地借用單位亦認為警局來校目的是與校園安全相關，雙方（總務、學務單位）對來文內容認知歧異，都認為非承辦該文之單位。

職因已由校安同仁告知事件之來龍去脈，便主動與總務處協調此事，並共同釐清警局來文目的。因協調對象係以往共事已久的同仁，明瞭其處事風格，故能針對問題更精準的溝通，並取得共識，避免掉不必要的誤會，這也是我覺得最開心的事。



劉曉華

國立嘉義大學
學務處民雄校區學務組 | 辦事員

設身處地為他人著想， 用同理心看待學生，解決他們的疑難雜症。

實務案例

本人從事學務工作約 1 年多，遇到各式各樣的學生，面對學生的問題，我總是謹慎、耐心的解說，希望他們可以解惑並得到幫助。就我辦理助學措施業務為例，在某學期初遇到一位學生，她是延畢生又剛復學，家庭是單親家庭。因為颱風引起家中電線走火釀成火災，家境原本就很清寒，此時又雪上加霜，生活面臨困頓。來學校尋求幫助，詢問可否申請弱勢學生助學金，雖然我很想幫助她，但延畢生無法申請，從她言語之間看得出她十分著急無助。透過溝通了解，提供其它助學管道，協助她申請急難慰問金及高教深耕計畫獎助學金，希望多少可幫助她一些。

另儘管學校已有公告各項獎助學金申請的期限，或在每學年開學後舉辦助學措施說明會，但仍有少數學生忙於打工或其他外務，時常錯過申請的時間或不知道要申請。所以如果遇到資格符合的學生，我會主動通知他們，有些獎助學金是一學年度申請一次，一旦錯失申請的機會，就要等到明年了。

因為承辦助學措施相關業務，服務的對象都是經濟弱勢的學生，他們背後都有各自的故事，多數學生必須依靠就學貸款完成學業，還要半工半讀賺取生活費，甚至須負擔家裡經濟。我無法想像大學時期就要承擔如此沉重的負擔和壓力，以致於我辦理獎助學金業務，時時提醒我要用同理心來看待學生，如果他們願意訴說其家庭背景或自身遭遇，我也非常樂意傾聽，了解他們的需要，提供各種助學管道，盡力地協助輔導，適時給予他們經濟支援及精神支柱。我們的付出是不求回報的，少數學生感受到我們的鼓勵，反而更加奮發上進，學業成績更是名列前茅，其實這就是我們的用意，各項助學措施不外乎就是要讓學生安心就學，順利完成學業，真正幫助到學生。

我經常告訴學生要好好用功讀書，學生的本分就是把書讀好，以優秀的表現領取獎學金，而不是一天到晚打工，心思都沒放在課業上，學業一落千丈，這樣反而得不償失。看著輔導過的學生一個一個畢業，邁向另一個階段，貼心的他們會寫小卡片或是邀我一起合照，心裡都感到十分欣慰，很感恩可以藉由工作有機會幫助學生。



徐一騰

國立臺東大學
學務處心理輔導組 | 資源教室輔導員

我們與善的距離，好近。

實務案例

我要說說我第一年踏入學校遇見的孩子阿偉，一位有著重鬱症和強迫症的學生，時常與心裡頭的負面思緒與強迫意念抗戰，發病時僅能躲在宿舍床上，我常要到宿舍去找他，看他有沒有吃有沒有喝；明明自己負荷不了壓力，卻把學分數選得滿滿，不願錯過大學的每一分每一秒，爆炸了，搞得自己更挫折，自責自己。「我不想要和別人不一樣。」、「我覺得活得好累，我不想再這麼活著了。」常常因為一段訊息，讓爸爸連忙自西部驅車來到台東。

對於隱性障礙的孩子們，其實是我們比較難著力的一群。身障的孩子們一路走來，歷經了多少創傷失落與不被理解，有時是我們比較難以體會的；近年來針對全台 404 位身障學生心理健康層面的調查研究結果顯示，有 40.3% 比例需要諮商輔導介入，並有 5% 學生達到精神醫療介入之標準，而這些都造成對於學校適應不良的影響，包含心理健康與社交人際互動等。所以除了基本特教輔導工作、轉介心理諮商外，我們期許自己能成為他們穩定的依附對象陪伴他們，建立資源、教室支持網絡，讓學生們自身力量茁壯。

其實像阿偉這樣的學生，在學校生活最需要的無障礙是「人」，在校園裡頭建構起支持網絡是重要的，我們也針對和他有接觸的老師與同儕營造接納的環境。我們也和阿偉在每學期選課時討論其學分負荷、一天合適的上課時間，以建立合適的作息時間表等，並視情形安排友善室友協助，消除會誘發負向行為的因素，並同步增加正向行為誘發因素。視學生各科學習情況安排課業輔導或學伴協助，並關心其分組情形是否需要調整。追蹤期中成績，讓阿偉清楚瞭

解並決定是否期中終止修習課程等。其實除了上述說的從「環境接納」、「同儕協助」、「選課討論」、「與老師的協調」等，更需要學生對於自己狀態的覺察以及能力的提升。這是一條漫漫長路，而迄今已休學半年的阿偉，最近和我們說他休息好了，有著家人與我們的陪伴，他準備要復學了。

特教輔導工作是場繁雜的跨系統馬拉松，需仰賴各項學務工作的彼此協助，以及校內外各單位的溝通協調與長官的相挺；但透過與學生的相處，卻可以讓繁重的工作變得青春洋溢有趣，套一句學生曾說過的話：「資源教室是我第二個家。」身為助人／教育工作者的我們，相信有著耐心與溫暖的陪伴，可以讓身障生們更加穩定的求學，並在這段過程當中增加自己的心理韌性，不放棄自己，為未來做好準備。我們希望讓每個學生都能開開心心地過完自己最璀璨的大學生活。



馮懷湘

崑山科技大學
學務處生活輔導組 | 校安人員

學生輔導工作是良心事業，
看著學生對未來有更正向的看法時，
是我最大的收穫。

實務案例

105 年 12 月 7 日是我到校服務後第一個參與並帶學生至外校的活動，活動中，有位與社長配合表演的學生，看起來靦腆，但個性卻是唯唯諾諾，與他對話他的答覆都是「嗯」、「啊」、「不知道」，後來的幾次活動，雖然都會與社長配合演出，但看得出來，他好像跟其他社團成員的距離是越拉越遠了。升大二那年，我因為業務需要，帶著老班底去參加校外的宣導活動，發現他已經不像以前的積極參與，但只要是我需要，他都會配合參加，與他深聊了幾次有關未來的規劃，其他社員都很清楚自己未來的發展，只有他毫無方向。我試著從很多面向去輔導並挖掘他的性向，了解他一直習慣於別人對他的安排，也不明白這樣做有何不對，因為他一直在等待別人給他命令，他希望在團體中有表現又不希望太過於醒目，於是我鼓勵他參與我們的活動，參加軍訓室 ROTC 的宣導活動，詢問他對未來從事公職的意願，他說都可以，於是就鼓勵他去參加 ROTC 的入伍，也去陸官看他入伍的生活，在與其家長和入伍長官對話後，對未來的輪廓清晰起來了，也漸漸地關心接下來大三、大四的生活。

在他入伍結束後返校的這兩年期間，已會主動地加入團體的活動、參與社團活動，尤其對將來的軍旅生活充滿了期待。在今年更是頻頻主動的找我尋求經驗談，當我得知他被分發至澎湖戰車營時，就告知他該注意的事項，他總算在 7 月 6 日到新單位報到擔任戰車營戰二連戰車排排長乙職，迄今每晚仍會與我連繫，分享軍中所見及其未來規劃。



林承韻

慈惠醫護管理專科學校
學務處課外活動組 | 組長

期許自己在學輔領域能不忘初心、方得始終。

實務案例

在輔導學生會的過程中，雖然本校學生會成立亦有一段時間，但過去因為學生年齡較輕，且大部分學生多通勤上下學，除了上課時間，課餘時間能夠投入在社團的時間受到很大限制。在本人擔任課外組長時，鼓勵班上同學嘗試競選學生會長，而學生幸運獲選後，卻因為過去並未有太多社團經驗，因此對於如何經營學生會毫無頭緒。因此本人採用循序漸進的方式，先讓會長嘗試籌辦往年曾經舉辦過的活動，例如與校長有約、與學務主任有約座談。從這些活動中先了解辦活動的流程。藉由活動的辦理，學生除了學習到經驗以外也獲得成就感。並了解到學生會與其他社團的不同，與其所需扮演的角色。

隨後也鼓勵學生嘗試發想屬於本校學生會的特色活動。時值耶誕節前夕，因此與同學腦力激盪發想出「耶誕節校園耶誕樹點燈與快閃活動」。除了由學生妝點耶誕樹外，學生也規劃了數場校園快閃活動，由學生於中午時間選擇校園一處地點，並做相關耶誕節主題裝扮後，學生跳舞或演奏樂器，並同時發放糖果給其他師生。同時也邀請了學校師長，如學務主任、課外組長等人做耶誕老人的裝扮一起參與活動。而學校耶誕樹更成了校園打卡熱門景點，成功的吸引學生的目光。不僅讓校園增添了不同的風味，也讓校園的氣氛更為活潑。藉由這些活動的過程，除了活動成功所享受到的成就感外，學生更是學習到如何策劃一個活動，包括發想、規劃、執行與檢討。

在一年的學生會長經歷後，讓本人深刻感受到學生的轉變。學生從一個原本懵懵懂懂、較為被動的態度轉變為較為積極、主動且思考全面的態度。而本人也繼續朝向希望能夠培養出傳承的制度，讓學生能夠將所獲得的心得與成果一點一滴累積與傳遞，藉此能讓本校學生會發展更加完善。在輔導學生的過程也遇到許多困難，由於學生過去並無相關經驗，因此往往需要花更多時間來輔導與協助。但每每看到活動順利完成，心裡也獲得很多的快樂與滿足，這也是讓自己能夠繼續堅持下去的動力。



呂耀斌

南臺科技大學
學務處生活輔導組 | 校安輔導員

很高興能在校園裡陪著學生一起學習、成長。

實務案例

自 94 年轉任軍訓教官，歷經退伍又有機會重回校園服務，心中感到無比開心；手中的業務一直不中斷的是「防制藥物濫用」，此項業務從排斥到接受，最後受到眾人的肯定，這一路走來其中的辛苦只有自己才知道。

大專校院與高中職不同的是，要訓練學生進國中（小）入班反毒宣導，在此不得不提到今年畢業的羅一棠同學，羅同學不僅協助我經營社團，每年的入班宣導更是幫忙張羅招募、訓練。去 (107) 年底，羅同學突然告訴我想回故鄉「金門」入班宣導，這原本是個不可能的任務，但是看到羅生殷切期盼的眼神，讓我不得不幫忙想辦法協助他達成願望。首先考量到金門已有金門大學在反毒入班宣導，接著獲得教育部、連江縣政府教育局以及馬祖高中林柏謙教官的協助下，終於讓羅生等 4 人踏上「反毒外島行」的畢業之旅。

看著學生事後 PO 在南臺紫錐花社臉書上的話「這次反毒外島行雖然不能夠說是做的最好的一場宣導，但是絕對是一場能讓我畢生難忘的旅程了吧。」我知道我已經將反毒種子深深地種在學生心田裡，這也會是讓我在反毒路上努力不懈的原動力。

出 版 者 | 南區大專校院學生事務工作協調聯絡中心
(國立成功大學學生事務處)

地 址 | 70101 台南市大學路 1 號

電 話 | (06)275-7575 #50300

傳 真 | (06)275-3851

電 子 信 箱 | em50300@email.ncku.edu.tw

網 址 | <http://stud.adm.ncku.edu.tw/saf/south>

指 導 機 關 | 教育部學生事務及特殊教育司

發 行 人 | 洪敬富

總 編 輯 | 王詩怡

編 輯 委 員 | 鄭瑞隆 (國立中正大學)

洪煌佳 (國立臺東大學)

周汎濤 (高雄醫學大學)

顏世慧 (樹德科技大學)

林烈利 (正修科技大學)

蔡文彬 (遠東科技大學)

張華城 (南臺科技大學)

柳雅梅 (南華大學)

執 行 編 輯 | 蘇鈴茱、郭昊侖、林慧姿、郭真瑜

美 編 設 計 | 蕭孟恩

製 作 印 刷 | 鼎雅打字印刷社

出 版 年 月 | 民國 108 年 11 月出版