



澳門大學

University of Macau

教育學院

Faculty of Education

學校輔導專業碩士論文

Thesis of Master in School Counseling

澳門高等院校輔導員於校園危機處理經驗之探討

A Study of Macao University Counselors' Experiences in Campus

Crisis Intervention

研究生：梁靜敏

Submitted By : Leong Cheng Man

指導教授：林建榮 助理教授

Supervisor : Lam Kin Wing Assistant Professor

目 錄

目錄.....	II
致謝.....	IV
中文摘要.....	V
ABSTRACT.....	VI
第一章 緒論.....	1
第一節 研究背景與動機.....	1
第二節 研究目的.....	2
第三節 研究問題.....	2
第四節 名詞解釋.....	3
第二章 文獻探討.....	5
第一節 「校園危機」定義與特性.....	5
第二節 校園常見的危機類型.....	6
第三節 輔導員在危機處理時的角色.....	8
第四節 校園危機處理相關研究.....	10
第三章 研究方法.....	15
第一節 研究對象.....	15
第二節 研究工具.....	16
第三節 研究程序.....	18
第四節 研究資料的整理與分析.....	22
第五節 研究的信度和效度.....	25
第六節 研究倫理.....	27
第四章 研究結果.....	28
第一節 澳門高等院校輔導員過往曾處理過的校園危機事件類型.....	28
第二節 輔導員在危機事件中的角色.....	29

第三節 輔導員在處理校園危機事件面臨之挑戰.....	35
第四節 輔導員在危機事件中的反思.....	46
第五章 研究討論與建議.....	50
第一節 研究討論.....	50
第二節 研究結果建議.....	60
第三節 研究限制.....	62
第四節 研究建議.....	63
參考文獻.....	65
中文部分.....	65
英文部分.....	69
附錄.....	71
附錄一 研究邀請函.....	71
附錄二 研究參與同意書.....	73
附錄三 參與者個人資料.....	74
附錄四 訪談大綱.....	75
附錄五 研究效度檢驗函.....	76
表次.....	
表一 研究參與者的基本資料.....	16
表二 研究流程圖.....	18
表三 概念化與命名之示例.....	24
表四 資料類別化與命名之示例.....	25
表五 主要類別、概念、資料編碼之示例.....	25
表六 受訪者曾處理過的危機事件類別.....	28

致 謝

四年的學習隨著論文答辯的通過終於結束了，在這四年的日子中，再次體驗大學生活的苦與樂，對於已放下書本多年的我而言，當中百感交集的感覺，相信只有當事人才能體會。在過程中，我得到最大的體會是“堅持”與“放棄”雖然只是一個決定，但背後卻包涵著很多的掙扎，相信有不少和我一樣的在職學生，亦曾經歷過此一掙扎，當下的決定，真的需要很大的勇氣。

在四年的學習生涯中，首先要感謝傳授知識予我的老師們，金樹人老師、林建榮老師、施達明老師、吳麗娟老師、林世華老師等等，感謝您們把所學的知識毫不保留地傳授予我們。特別要感謝我的指導老師林建榮助理教授，在實習的日子中給了我很大的支持，對我的論文指導亦不離不棄。再來要感謝陪伴著我一起學習、成長的同學們，有了您們的相伴，即使在艱苦的學習中，也不再感到孤單。

在此，要感謝接受我訪談的四位受訪者，感謝您們把寶貴的經驗與我分享，沒有您們的參與，我的論文是不可能完成的。

最後，要感謝我的家人以及身邊多位的好友，沒有您們的幫忙、支持與鼓勵，我相信我是沒有辦法完成這個課程的。

中文摘要

本研究旨在探討澳門高等院校輔導員於校園危機事件中角色定位，以及了解現況下輔導員面對的困境（挑戰）。

本研究採用質性研究法中的半結構式訪談方式，邀請了 4 位在澳門高等院校從事心理輔導工作的輔導員（社工），作一個深度的訪談。透過受訪者描述其於危機處理時的一些經歷，了解澳門高等院校輔導員過往曾處理過的校園危機事件類型、輔導員於危機處理時專業角色的定位，以及在處理校園危機時面對的困境。

研究結果發現澳門高等院校輔導員於校園危機事件中，正扮演著協調員、陪伴者（保鏢）、心理輔導者、建議者以及其他與輔導專業較不相關的角色（例如：報警、疏散人群）。而現況下，輔導員正面臨的困境為：(1) 專業角色未能凸顯，造成他人對輔導員角色的誤解；(2) 專業功能發揮不足；(3) 專業培訓不足，只能靠經驗累積、與同業交流以及透過督導來學習；(4) 資源／支援不足、各部門的配合度不夠；(5) 缺乏危機管理的機制。

在危機事件中，輔導員會對自己不斷反思，反思在工作上可以提昇的地方，亦會對自己專業素能、壓力和情緒、以及不足的地方作出反思。在反思的過程中，輔導員亦會接受自己的不足以及提出改善的方法。

關鍵字：校園危機、危機處理、輔導員角色

ABSTRACT

This study was conducted to explore the roles and functions of the university counselors in Macao, and to provide an understanding of the difficulties (challenges) encountered by these counselors.

The methodology used in this study was semi-structured interview in qualitative research. Four counselors (social workers) from the universities in Macao had been invited to participate in one-to-one in-depth interviews, in which the respondents were asked to describe their experiences in crisis intervention. From the interviews, the researcher was able to understand the types of crisis that had been handled by the counselors; the counselors' roles as well as the difficulties confronting them in crisis intervention.

As revealed in the results of this study, the roles played by the university counselors in Macao include the coordinator, companion(bodyguard), psychological counselor, and advisor, in addition to other roles irrelevant to the counseling profession (such as the person to call the police for help, or to evacuate the students from their dormitory in a critical incident). Under the current circumstances, the difficulties confronting the university counselors in Macao are: (1) General misunderstanding of the counselor's role due to the lack of emphasis on their professional role; (2) Inadequate professional

(counseling-related) functionality; (3) Lack of relevant training in crisis intervention; thus, counselors can only learn by experience gained from work, and/or from colleagues, supervisors and counselors in other universities; (4) Lack of resources/support and cooperation/coordination among the faculty and staff to better assist the counselors during a critical incident; and (5) Lack of an overall crisis management system.

It was also found in this study that during a critical incident, ongoing reflection was undertaken by the university counselors in various aspects such as performance enhancement, professional capacity, stress and emotions, as well as other deficiencies. In the course of reflection, the counselors were able to accept their inadequacies and find proper ways to improve.

Keywords: Campus crisis, Crisis management, Role of the counselor