

## 教師諮詢商師與輔導支持系統： 提供的支援足夠了嗎？

文◎專發部 蔡淑遠

近年來，隨著教育現場的挑戰急劇增多，教師的身心健康成為社會廣泛關注的焦點。教師的健康問題直接影響學生的學習成效及整體教學環境，新北市教師諮詢與輔導支持系統（以下亦簡稱教師支持系統），旨在為教師提供心理健康諮詢與支援服務，但目前是否能夠真正提供足夠的支持，來幫助新北市的教師應對工作壓力與心理負擔呢？目前顯然存在相當大的進步空間，亟待進一步提升，才能更臻完善！

### 一、教師諮詢與輔導支持系統是雇主為員工提供必要的福利

首先，我們必須認識到，教師諮詢與輔導支持這個系統的設立（依據教師法第33條）目的是為了提升教師的心理健康與工作效率，幫助老師在面對工作與生活壓力時，能夠有一個安全的途徑來釋放壓力、尋求專業輔導。

這個福利體現了政府（作為雇主）對教師的關懷，當教師們有心理支援時，他們能夠更好地管理內在狀態，維持身體平衡，在充滿壓力的教學環境中先提升教學品質，促使他們專注於學生的學習與發展，進一步提升教育的整體績效。

健康的教師不僅能有效面對教學中的挑戰，還能在與家長、學生的溝通中，保持良好的情緒狀態和應對能力，所以教師身心平衡蘊含著對教育成果必然的影響。

### 二、教育部今年追加投入經費，重視廣大教師身心健康

為了因應日益增長的教師壓力，教育部作為中央主管機關，必須提供更充足的資源補助。因此，國教署積極研議修訂「教育部國民及學前教育署補助各直轄市、縣（市）政府辦理教師諮商輔導支持服務要點」，除將教保服務人員納入該要點適用對象外，並對於地方政府補助上限額度，從113年度起將從現行的補助總金額650萬元提高至6,000萬元，也請各直轄市及縣市政府教育局處共同支應經費，擴大教師諮商輔導支持服務資源量能（資料來源：教育部全球資訊網即時新聞1120719）。教育部113年度在教師諮詢與輔導支持系統上投入了大量資源，追

**113年度新北市教師支持方案**  
心理諮商/諮詢服務

報名表單

**服務對象**  
新北市政府主管之高級中等以下學校(含幼兒園)專任教師及代理教師；校長、運動教練、教保員及助理教保員準用本辦法。

**服務提供者**  
由國立臺北教育大學心健中心結合新北在地心理諮商所組成專業團隊提供諮商/諮詢服務，遵循專業倫理，維護當事人福祉，保護當事人隱私。

**服務內容**  
生活遇到挑戰、心煩意亂或無助時，我們都可以陪伴你一起經歷。透過實體/視訊的一對一談話，協助緩和情緒與壓力，並討論自我照顧方式，提供求助資源與管道。

**聯絡我們**  
02-27321104#86001  
國立臺北教育大學心健中心  
芳蘭心理諮商所  
psycsupport@mail.ntue.edu.tw

國北心健/芳蘭諮商  
NTUE PsychHealth Fang Lang Counseling

加的資金今年相較於去年提升了約十倍，投入更多資源的結果，對整個教育環境應得以產生正面影響，但反觀新北市政府是否也有跟上步調，補足新北市教師諮商輔導所需的資源呢？答案並沒有！令人失望的是，新北市教師支持系統113年度與112年度的經費編列原地踏步，並沒有提高。

### 三、新北市教師工作壓力持續增加，需求不斷上升

儘管新北市教育局兩年多來透過國北師心健中心芳蘭諮商所設置系統，提供老師可以申請諮商與輔導的服務，但新北市教師面臨的工作壓力有增無減，學生的管教、親師的溝通、行政工作的瑣碎繁重……，這些壓力集中在一起，使他們身心俱疲。特別是在都會區，由於學生數量龐大且家庭背景複雜，教師經常需要花費大量時間與精力來滿足家長的需求，處理學生的心理問題，以及參與學校外部的行政事務。壓力造成教師的心理健康失去平衡，也直接影響他們的教學表現。

除此之外，諮商輔導支持也常會因為資源不足發生連連塞案的情形，部分合作的院所無法接受老師的申請，或縮減諮商服務的次數，造成老師們迫於無奈，只能自費尋求其他系統的協助，這都不應是各直轄市及縣市政府教育局處作為教師諮商輔導支持服務的重要推手，能夠袖手旁觀的事。

### 四、系統資源不足，能夠申請的次數縮減且部分院所常見塞案

新北市的教師支持系統，近一年來出現了申請人數過多，教師無法順利申請到所需輔導服務的現象。以去年112年度為例，8月底服務人次急劇飽和，導致系統因申請量過大而提前關閉，許多教師無法獲得所需的幫助；113年度3到5月分開放申請後，塞案的情形時有所聞；且輔導支援的覆蓋率顯然與實際需求之間存在著巨大的落差，都會區雖然合作的院所占大多數，但是每個院所分配到的服務時數不符實際需求，導致許多教師在需要時，也無法及時獲得支援，這也增加了教師的心理壓力。

我們驚嘆現場老師對這個系統存在的肯定與積極申請的意願！投注系統的資源不足，肯定對系統的服務品質、確保教師心理健康以及學生的學習成果都會遭受負面影響，不能等閒視之。

### 五、需要提高基礎與人力資源投入，維護教師身心健康

在供不應求的困境中，我們提出需要更多的經費與人力資源投入，以確保教師支持系統能夠有效執行，並真正滿足教師的需求，此外還需要更長期堅持與教師會合作，才能補強系統的涵蓋面，並確保教師能夠長期、穩定地享受這項福利；甚至可以於教師會設置專業的諮商師和心理輔導人員專線，協助老師對於教學現場疑難的諮詢，務實的先協助老師解決工作條件的問題，落實維護教師心理健康的初期預防，此外提升系統的服務效率，簡化系統的申請流程也很重要。

教師的身體健康、心理保健影響他們的個人生活與教學表現，也直接關係到學生的學習效果，校園的氛圍，更是整個教育生態系統的重要關鍵。因此，支援教師的身體健康，不僅是為了減輕他們的工作壓力，更是為了創造一個健康的教育環境，讓學生在快樂、支持性的動力中學習和成長。「教師支持系統」在老師心理狀態失去平衡時，無疑是接住老師、提升教師工作效率與心理健康的重要機制，經費完整投入是目前必須積極的舉措，但對於新北市這樣需求量龐大的行政區而言，仍未能完全解決問題，我們期盼未來能夠看到多元向度與人力資源的投入，並且貫穿改善服務流程，讓教師能夠在面臨壓力時及時獲得幫助，促進親師生間之間的正向互動，最終實現提升教育整體品質的目標。

## 《參考資料》

### 1. 教師法第33條 第4款

高級中等以下學校各主管機關應建立教師諮商輔導支持體系，協助教師諮商輔導；其辦法由各該主管機關定之。

### 2. 教育部全球資訊網即時新聞1120719【教育部大幅提高補助地方政府教師諮商輔導支持服務經費 並納入教保服務人員】

[https://www.edu.tw/News\\_Content.aspx?n=9E7AC85F1954DDA8&s=A7BA818491E04AA5](https://www.edu.tw/News_Content.aspx?n=9E7AC85F1954DDA8&s=A7BA818491E04AA5)

### 3. 新北市教師支持系統文宣

113年 新北市教師支持方案

----- 合作心理諮商所資訊 -----

**大安區 芳蘭心理諮商所**  
地點 | 臺北市大安區和平東路二段134-18號  
電話 | 02-27321104#86002

**板橋區 小宅心理諮商所**  
地點 | 新北市板橋區介壽街84巷3號2樓  
LINE ID | @bqhouse

**三重區 點心語心理諮商所**  
地點 | 新北市三重區中央南路95巷25號2樓  
LINE ID | @heart2019

國北心健/芳蘭諮商  
NTUE PsychHealth Fang Lang Counseling

113年 新北市教師支持方案

----- 合作心理諮商所資訊 -----

**淡水區 沐心心理諮商所**  
地點 | 新北市淡水區淡金路63號9樓  
電話 | 0920-921-011

**新店區 芸光心理諮商所**  
地點 | 新北市新店區北新路一段337號2樓  
電話 | 02-2914-3527

**中和區 蛹之生心理諮商所** 新北中和館  
地點 | 新北市中和區中安街178巷18弄25號  
電話 | 0908-620-620

國北心健/芳蘭諮商  
NTUE PsychHealth Fang Lang Counseling