

# 協助執行「中途輟學學生」通報及復學輔導工作之質性研究—以新竹縣「教育服務役中輟輔導役男」為例

彭煥章<sup>1</sup>、彭銘君<sup>2</sup>

<sup>1</sup> 沙坑國民小學校長

<sup>2</sup> 沙坑國民小學教導主任

## 摘要

本研究旨在探討新竹縣中輟輔導替代役男協助執行中途輟學學生通報及復學輔導工作內容、成效及對未來生涯發展可能的助益。

本研究以訪談法進行質性研究，採取立意取樣方式，邀請分派至新竹縣各國中，負責中輟輔導業務之役男7人及有中輟輔導役男學校之役男管理人(輔導主任)8人，合計15人為對象。其所得主要研究結果，歸納如下：

- 一、中輟輔導役男具有中教證，事先知道會被分派到學校負責中輟生輔導工作；對工作內容持有高度的使命感且認為對社會有所貢獻，較能發揮所學專長；應具備摩托車駕照、愛心、耐心、容忍力、毅力以及諮商輔導相關能力。
- 二、中輟輔導役男平日的工作內容以輔導室中輟輔導業務為主，還要支援協助其他處室交代之工作。對於中輟個案輔導專長的發揮及輔導業務的實習與操作，可從中學到不少經驗。
- 三、中輟輔導役男將就學經驗適當運用於中輟生輔導，達工作成效；協助學校及地方政府處理學生中輟輔導成效卓著。在執行中輟輔導業務中，遭遇強迫入學委員會效力不彰、輔導資源及人力不足、家庭功能失彰，家長無力管教等困境與挑戰，需要各方資源共同協助處理。
- 四、中輟輔導役男在協助學校與地方政府協尋輔導中輟生時，角色定位為助人工作者、輔導老師、協助執行公權力的輔助角色。應增進中輟輔導

役男之本職學能、以有效執行協尋輔導中輟生之任務；地方政府、學校要支援中輟輔導役男執行協尋輔導中輟生之工作，讓役男們無後顧之憂。

五、工作歷練對於輔導資料的判讀更精確、抗壓性與耐力增強，於退伍後在職場及對未來生涯發展將有很大的助益。

**關鍵詞：**中途輟學學生、中輟生通報、中輟生復學輔導、教育服務役中輟輔導役男

# Assist in the Implementation of "Drop-Out Students," Reporting and Return to School Counseling of Action Research - to Hsinchu County "Alternative Service Draftees of Education for Assisting Dropout Students," of Case

Huan Chang Peng<sup>1</sup> Ming Jun Peng<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Shakeng Elementary School Principal

<sup>2</sup> Shakeng Elementary School Teaches director

## Abstract

In this study, Hsinchu County alternative service draftees for assisting dropout students reporting and return to school counseling work, effectiveness and possible future career development help. The main purpose: to understand Hsinchu County dropouts and alternative service draftees for assisting dropouts .Duty work content; on the prevention of school dropouts,Hsinchu County alternative service draftees for assisting dropout students, management, planning and work life experiences on the future vision for career.

This study conducted interviews to take purposive sampling,We inviting Hsinchu County dropouts counseling draftees and school dropouts counseling draftees manager (Counseling director), Total 15 man-made objects. The main findings obtained, summarized as follows:

First, dropouts counseling draftees with the teaching certificate and assigned to

the school for dropouts counseling; They having strong sense of mission and contribute to society on the work, learned to play more expertise; should have Motorcycle driver's license, love, patience, tolerance, strength, perseverance, and counseling related to capacity.

Second, dropout counseling draftees work mainly in counseling counseling room services and supporting to help other offices works. counseling expertise to play a business practice and operation, can learn a lot of experience.

Third, school dropout counseling draftees will be applied experience of appropriate counseling dropouts, to help schools and local governments have proved effective in dealing with student dropouts counseling. In the counseling execution period, the face validity of compulsory school committee's poor counseling resources and manpower shortage, family dysfunction parents unable to discipline and other problems and challenges which need to be resources and assist the treatment.

Fourth, dropouts counseling draftees to help schools and local governments seeking for counseling for dropouts, the role as helping workers, counseling teachers, to assist the implementation of public power supporting role. Local governments, schools should to support dropout counseling draftees for counseling dropouts works, so that they had no worries. Fifth, work experience and counseling information for more accurate interpretation, compressive strength and endurance increased, the ex-post in the workplace and career development in the future there will be a great help.

**Keywords: dropout student, reporting and return to school counseling, alternative service draftees of education for assis**

## 緒論

### 一、研究背景與動機

本縣背山面海，擁有尖石、五峰兩個原住民鄉，居民除本省籍外，另有閩、客、外省及原住民等許多不同族群，且外籍配偶人口亦不在少數；學生家長中約有半數以上是農工等勞動階層的工作者，必須付出許多勞力以求糊口謀生，相對的在管教子女方面較無心力及時間付出，再加上原住民地區幅員廣大，有些家長本身學經歷背景不高，是以學生中有許多家庭的學習環境不良，導致學生學習困難無以突破，造成學生中輟（新竹縣政府，2008）。

中輟生因長期在外，受到外在社會化影響而致回校學習適應困難，若能提供一良好且多元性活動課程予以妥善安置，使其受到教師們之關注，於活動課程中找到自我，再配合自己的興趣學習，並藉此習得一技之長，避免長期中輟；本縣在中輟復學輔導組織運作中，搭配中輟輔導役男之人力，協助導師輔導關懷班級中瀕臨中輟及中途輟學學生，協助減輕導師「班級經營」之辛苦。以下歸納整理中輟輔導替代役男功能：

#### （一）中輟輔導替代役男協助執行「中途輟學學生」通報及復學輔導工作

由於中輟生問題成因複雜，中輟生對青少年的影響深遠，學校針對中輟生復學輔導工作面臨諸多之問題及輔導人力極度缺乏等困境。依中輟生輔導替代役男服勤須知內容，教育部欲藉由中輟輔導替代役男之投入，適時提供支援與協助，以有效協助與輔導中輟生復學，降低中輟人數，其資格為國內具有國中教師證及畢業於大學（心理、社工、社會、教育、輔導、諮商、兒童福利等相關科系）之役男。

#### （二）中輟輔導替代役男適時給予協助新竹縣中輟生預防、復學及安置工作

新竹縣96年度為全國輔導中輟學生有功縣市表揚名單中，中輟比率降低最多的縣市。97年底中輟學生人數為43人，較以往動則100多人情形，顯著降低很多，其歸因在於各校對於中輟防治、復學與安置輔導成效良好；各校中輟輔導替代役男適時給予協助，才能發揮功效。依據教育部97年7月底的統計資料顯示，全國尚中輟人數為1498人，相較前三年同期的中輟人數均已逐年降低，新竹縣亦名列十個縣市顯著改善地區之一。而新竹縣近年來教育滿意度在全國中名列前茅，教育品質大為提升，縣府極力向中央爭取鉅額經費，補助學校改善課程、教學、輔導，並補助每位學生學費及免費營養午餐，以利營造溫馨、友善、快樂的校園，讓每個學生皆能獲得最好的輔導與鼓

勵，而學校亦積極推動防治與追蹤輔導中輟生，成效顯著，以致有此佳績，誠為可喜可賀。

- (三) 結合社會資源，規畫、運用、管理中輟輔導替代役男，有效防制中輟發生
- 大體而言，中輟問題種因於家庭，顯現於學校，惡化於社會，中途輟學的輔導有其複雜性與挑戰性，非一朝一夕可圓滿解決，更非單方面所能克竟全功，在「適性發展重於預防」、「預防教育重於治療」的理念下，家庭、學校、社會皆責無旁貸，需共同結合政府及民間的資源與力量，發揮家庭、學校及社會的教育功能，讓中輟生在無障礙的環境中成長，重拾信心和自我，進而發展健全人格，開創美好的未來（鄭永金，2009）。

新竹縣幅員廣大，五峰、尖石地區原住民學生中輟比率又偏高，而全縣中輟輔導替代役男總共只有8位，是否能適時提供支援與協助，以有效協助與輔導中輟生復學，降低中輟人數呢？中輟輔導工作歷練對中輟輔導替代役男未來生涯發展是否有幫助？本研究擬從新竹縣中輟輔導替代役男及役男管理人訪談及工作資料中，了解中輟輔導替代役男平日執勤工作內容、以及對新竹縣中輟輔導替代役男之運用、管理，規劃之願景，作為未來中輟防治工作修正的方向。

## 二、研究目的

根據上述研究背景與動機，本研究的目的如下：

1. 瞭解新竹縣中輟輔導替代役男與中輟生結緣緣由。
2. 瞭解新竹縣中輟輔導替代役男執勤工作內容。
3. 瞭解中輟輔導替代役男對新竹縣中輟生預防、復學及安置工作助益。
4. 瞭解中輟輔導替代役男對新竹縣中輟輔導替代役男之運用、管理，規劃之建議。
5. 瞭解中輟輔導工作歷練對中輟輔導替代役男未來生涯發展可能的幫助。

## 三、名詞解釋

### (一) 中途輟學學生

本研究所稱之中途輟學學生（以下簡稱中輟生）包含下列四類：

1. 第一類：未經請假未到校上課達三日以上之學生。
2. 第二類：學期開學未到校註冊達三日以上之學生（含新生未入學）。
3. 第三類：轉學時未向轉入學校報到達三日以上之學生。

#### 4. 第四類：其他原因失學者。

##### (二) 中輟生通報

教育部（2003）依據「強迫入學條例」及「兒童及少年性交易防制條例」，訂頒「國民中小學中途輟學學生通報及復學輔導辦法」，其中規定國民小學及國民中學發現學生有未經請假、不明原因未到校上課達三日以上者，或轉學生未向轉入學校報到者，列為中輟生，應立即填具通報單通報直轄市、縣（市）政府，並報請鄉（鎮、市、區）強迫入學委員會執行強迫入學事宜，稱為中輟生通報。

##### (三) 中輟生復學輔導

國民小學、國民中學對中輟生應依強迫入學條例第九條至第十五條之規定辦理，並積極輔導其復學；施予適當之課後照顧；配合學校認輔制度優先列為認輔對象；對不適應一般學校常態教育課程者，設資源式中途班或慈輝班等多元型態中介教育設施，提供適性教育課程，避免學生再度中輟。

##### (四) 教育服務役中輟輔導役男

在教育服務役中，具有中等教師合格證且分派於中小學或教育行政機關，擔任協助中輟生復學輔導及相關業務工作之執行者，稱之為「教育服務役中輟輔導役男」（以下簡稱中輟輔導役男）。這些中輟輔導役男分佈在台灣各縣市鄉鎮及偏遠山區之學校或教育單位，在服役期間所負責的任務就是協助地方學校及社會單位輔導、協尋中途輟學學生，認輔有中輟之虞即將瀕臨輟學之學生。

## 文獻探討

### 一、關於中輟輔導役男的相關概念

#### (一) 教育服務役的內涵

教育服務役役男以分發至各公立國中、小學為主，並以離島、山地、偏遠地區為優先。以擔任校園警衛、巡邏等安全維護及教育輔助工作為主要勤務，另結合其專長，協助教育行政、環境維護等工作，以協助解決基層學校缺乏人力之問題。因此教育服務役役男在平衡城鄉教育差距、輔助身心障礙學生職能教育、協助中輟生復學輔導，以及維護校園安全等方面，累積可觀成果，成效備受讚譽，已成為校園

重要生力軍，國民中、小學師長倚重的對象。

教育服務役役男自分發各級學校服務以來，深獲學生家長及學校師長之肯定，為使役男能充分發揮所長，貢獻校園、服務學子。教育部將持續檢討替代役役男之甄選、運用及管理事宜，並廣納各界卓見，俾能精益求精，有效提高人役男服勤管理（教育服務役資訊網，2005）。

## （二）中輟輔導役男工作內容

依據教育服務役資訊網（2009）學生軍訓處協助「中途輟學學生通報及復學輔導方案」實施計畫之規定，各縣市學生校外生活輔導委員會（以下簡稱校外會）所屬軍訓人員及中輟輔導役男其工作內容為：

### 1. 協助執行中輟生協尋與通報工作：

- （1）配合校外會對網咖、撞球場、電玩店等處所加強聯巡。
- （2）配合地區警分局，執行春風專案。以泡沫紅茶店、PUB、KTV為巡查重點。
- （3）校外會與中輟輔導資源中心學校共同合作，納編中輟輔導役男、教師參與校外會聯巡與春風專案工作，以延伸中輟生協尋範圍，有效掌握輔導先機。

### 2. 配合執行教育宣導活動：

- （1）校外會督導所屬軍訓人員及中輟輔導役男，配合學校相關單位辦理中輟輔導與法治教育宣導活動，期望透過同儕的影響，導正中輟學生或主動提供中輟學生資訊。
- （2）校外會結合社區及其他社會公益團體，辦理活潑、多元之中輟輔導或法治教育，使一般民眾及家長能瞭解學生接受義務教育之權利與義務。
- （3）校外會鼓勵及培養學識與表達俱佳之軍訓人員及中輟輔導役男，加入縣市政府成立「中輟學生通報及復學輔導宣導團」之行列，以擴大宣導效果。

## （三）中輟輔導役男應具備條件

中輟輔導役男在執行輔導工作時，所扮演的角色是廣義的輔導人員之一。輔導人員要具備多方知識以通盤瞭解受輔導者的生活和問題所在；以誠信、開放、同理、客觀、尊重的態度與受輔導者建立親密、信任的關係；懂得變通來協助受輔導者發展；還須具備專業品格

與道德。彭金鑾（2006）指出，中輟學生輔導的困難度極具複雜性，經常容易讓役男陷入紛亂、倦怠的工作情境中。因此，役男應具有充足的職前訓練基礎（對中輟學生人口群的瞭解、對所參與中輟輔導之方案的瞭解以及相關法規的熟稔運用、對良好關係建立的認知、對中輟生輔導資源網絡連結的瞭解與運用）、建構完善之中輟輔導專業督導系統與資源網絡連結系統，在擔任輔導工作前心理及專業知能上有一個充足的準備工作，才能在中輟學生輔導的過程中能夠勝任。

## 二、中輟生防治的相關概念

### （一）中輟生形成原因

張紉（2002）根據過去的許多研究發現，整理出影響學生中輟的因素主要有四大類：學生個人特質、家庭因素、學校因素、社會因素等。學生中輟往往是多重因素交互作用下的結果，近年來，「個人因素」已逐漸成為中輟主要原因，根據新竹縣2008年國民中小學中輟學生輟學原因統計分析，發現國中、小輟學人數原因，計歸類家庭、個人、學校與社會及其他因素等五大類，其中以個人因素234人佔全部381人61.4%最多，家庭因素76人佔19.9%次之，另因社會因素47人佔12.3%、學校因素者24人佔6.3%再次之，其中因個人因素中輟者，多半與上述家庭、學校、社會脫離不了關係，尤其國小部分輟學生輟學原因，半數以上係家庭原因所致（總計38人，佔全部49人77.6%），顯然國小中輟生的發生，家庭佔有絕對因素。在比率最高的個人因素中「生活作息不正常」196人佔（51.44%）是縣內學生中輟的最主要原因，遠比對學校生活不感興趣、考試壓力重，或家庭因素更具影響力。

### （二）中輟高危險群學生的辨識

中輟學生問題錯綜複雜，瀕臨中輟的高危險學生多半有跡可循，根據新竹縣中輟防治資源手冊（新竹縣政府，2008）所蒐集資料顯示，主要可能包含下列徵兆：生活作息不正常、學習成就及自我形象雙低落、師生關係緊張、同儕關係複雜、家庭關係疏離或遭逢變故、常出入不良場所等。

### （三）中輟之虞的預防

為提供溫馨、安全、適性的學習環境，給予學生個別教育輔導計畫，減少中輟的發生；協助教師克服非學校因素所造成的中輟，新竹

縣友善校園輔導團中輟輔導小組成員於2008年蒐羅了以下策略供參考：

1. 規劃多元型態課程及教學活動。
2. 結合民間資源辦理有益學生身心健康之社團活動。
3. 辦理法律常識講座或參訪法院、中途之家、誠正中學等活動，建立學生「知法守法」，以免因一時糊塗無知而誤蹈法網。
4. 辦理中輟之虞高危險群學生成長團體或親子成長團體。
5. 規劃教師研習，培養全體教師皆具有輔導理念與能力，引導教師善盡輔導學生責任。
6. 策勵教師實施高效能的教學，幫助學生獲得人性化及滿意的學習。
7. 運用輔導的觀念及態度，實施訓育及生活教育。
8. 加強學生心理輔導及諮詢服務工作。
9. 辦理中輟之虞學生課業輔導活動。
10. 發現學生缺課或逃課，導師立即與家長密切聯繫，並請輔導室、訓導處協助處理。
11. 對可能中輟的學生做家庭訪問或班親會請家長到校，溝通教育問題。
12. 對中輟之虞學生安排其任課老師或其喜歡的老師擔任認輔老師，以避免學生中輟。
13. 落實認輔制度，鼓勵教師認輔適應困難、行為偏差或中輟復學學生，協助學生順利成長發展。
14. 邀請民間愛心團體協助辦理學生認輔及輔導工作。
15. 申辦高關懷課程及社區生活營為有中輟之虞的學生開辦另類適性課程。
16. 邀請退休教師或有愛心之家長或社區人士擔任認輔教師，協助中輟復學輔導或預防行為偏差學生中輟輔導。
17. 辦理親職教育與義工制度，充分利用社會資源與社區家長共同合作。
18. 每學期舉辦班親會，使學生與家長、家長和老師有良好的溝通管道避免學生不適應學校生活而輟學。
19. 舉辦社區家長成長營，結合社區資源辦理中輟預防宣導工作。
20. 時輟時復學生之預防措施為：加強與家長密切聯繫、改進教學加強訓輔、積極推展認輔制度、使學生接受多元化的適性課程（新竹縣

政府，2008)。

### 三、新竹縣中輟輔導役男之中輟輔導執行情形

#### (一) 組織規劃

1. 教育處邀集有關單位成立工作執行小組，由處長擔任主任委員，負責工作之規劃、執行、檢討改進、研發及輔導等工作（如圖2-1）。

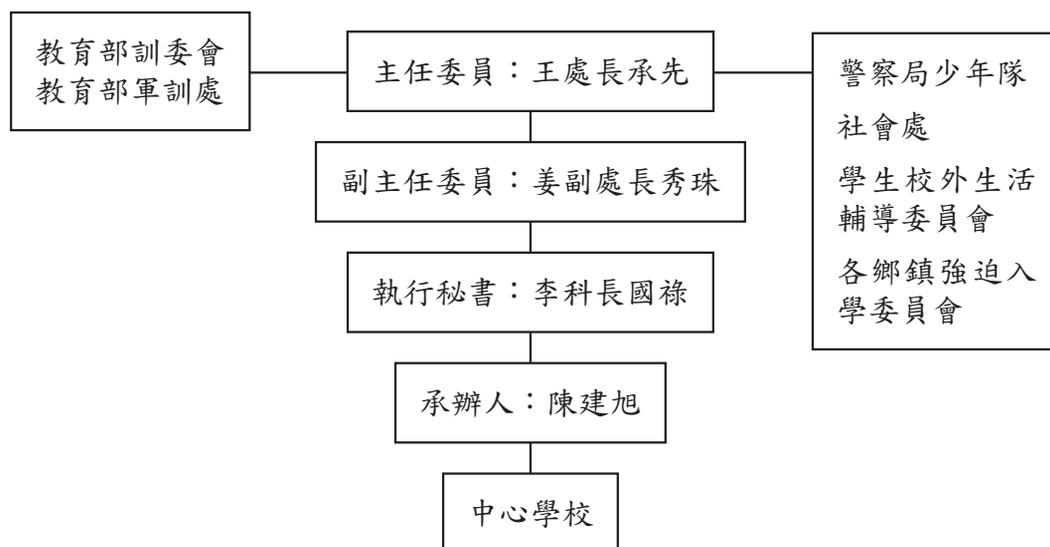


圖 2-1 教育服務役役男協助中輟生輔導工作組織圖

#### 2. 任務編組

以新竹縣地域特性劃分中輟輔導分區，由教育處統籌規劃，全縣公私立國民中學及分部（共計33所）分五大區，由總中心學校統籌負責全縣各區役男輔導支援工作—

- (1) 新豐國中：總中心學校（人力資源分配、中輟資料彙整）。
- (2) 博愛國中--竹北區（11所）：竹北、鳳岡、仁愛、六家、博愛、新埔、照門、寶山、莒光分部、私立義民中學國中部。
- (3) 中正國中--湖口區（7所）：新湖、中正、新豐、忠孝、精華、湖口中學國中部、私立忠信高中國中部。
- (4) 竹東國中--竹東區（9所）：竹東、二重、自強、芎林、富光、關西、石光、員東、私立東泰高中國中部。
- (5) 尖石國中--尖石區（3所）：尖石、橫山、華山國中。
- (6) 五峰國中--五峰區（3所）：五峰、北埔、峨眉國中。

## (二) 中輟輔導役男協尋中輟學生成效

由於校外會軍訓同仁及負責中輟生輔導役男，已能掌握地區中輟生特性及其可能流連處所，新竹縣在校外會、學校及各單位共同努力下，學生中輟人數從2006年底之81人，減至2007年底之52人，再減至2008年底之44人，再減至2009年9月中之20人。期間，雖然每年4、5月中輟人數會略微上升，但在各方積極配合努力下，中輟人數逐年下降。其歸因在於各校對於中輟防治、復學與安置輔導成效良好；各校中輟輔導替代役男適時給予協助，才能發揮功效。一般而言，中輟輔導役男均充滿愛心及熱誠，且與中輟生之年齡較為接近，普遍較受中輟生之接納與親近，因此中輟輔導役男的加入，確實已為中輟生輔導工作注入一股新的活力。

## 研究方法

### 一、研究流程

根據上述之研究目的，本研究之流程如下（如圖3-1）

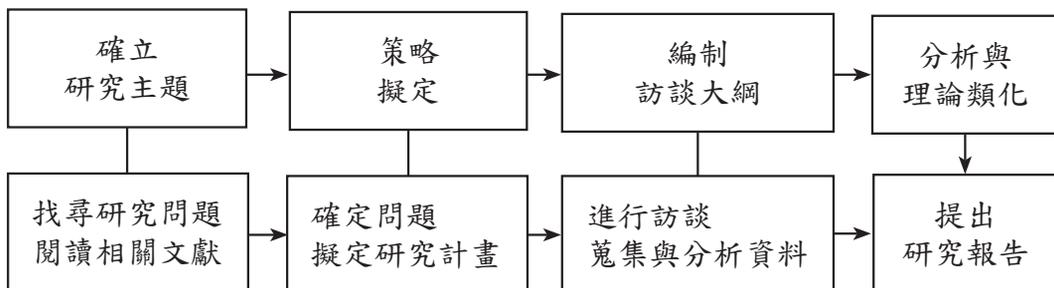


圖 3-1 質性研究的實施流程圖

### 二、研究對象

#### (一) 受訪者的選取 (participants)

本研究以中輟生輔導替代役男及各校役男之管理人（輔導主任）為對象，發出邀請參加訪談函給受訪中輟生輔導替代役男及有中輟輔導役男學校之役男管理人（輔導主任），並獲得同意成為本研究之受訪者。

#### (二) 受訪者基本資料

1. 在學校協助執行中輟復學與協尋業務至少三個月以上之役男與役男管理人。

## 2. 具有接受訪談意願。

本研究採取立意取樣，對象以分派至新竹縣國中，負責中輟輔導業務之役男7人及有中輟輔導役男學校之役男管理人（輔導主任）8人，合計15人）。在選取研究對象之前，研究者先徵得研究對象的同意，告知研究主題與目的，再尊重研究對象的意願，說明相關的倫理議題，以避免對於研究對象產生傷害。

### 三、研究工具

#### （一）研究者角色

本研究中研究者即是訪談員、訪談逐字稿的謄錄者、資料分析者。研究者畢業於國立體育學院體育研究所，主修運動教育組，修習過「運動教育研究法」、「質的研究法」等方法學，對於訪談法具備了相當程度的概念。且於研究所期間修習「體育課程研究」、「體育教學研究」等課程，這些都間接或直接影響研究者的理念、判斷、思維與研究方法，使研究者更能了解研究對象如何詮釋對中輟生業務執行的看法與中輟生防治之成效。

#### （二）其他成員

本研究邀請國立體育學院體育研究所博士班畢業，目前擔任新竹教育大學人力資源教育處學程組許建民教授，以及新竹教育大學博士班畢業、任教於南和國小之林仁煥校長，擔任研究之諮詢人員；本校教導主任、總務主任以及在國中執教多年、負責中輟學生協尋工作之彭煥賢主任，擔任協同研究之工作，協助資料的分析與討論，以檢核分析內容的可靠性，並透過多次討論以減少概念差異而得較高一致性。

#### （三）尋求協同夥伴

針對研擬出之策略，透過友善校園輔導團團員專業成長研習中，尋求協同夥伴的協助，以減少行動阻力，增加助力：

1. 國中編配有中輟生輔導替代役男學校之校長、主任。
2. 校外會中輟生輔導替代役男督導及管理幹部。
3. 新竹縣政府教育處學管科。

#### （四）訪談

本研究採用一般性訪談導引法（general interview guide approach），針對所欲探討之主題，參閱相關文獻，依據研究目的與問題先設計訪談大綱；採自然且半開放式的訪談方式，在訪談過程中使

用錄音筆錄音，並將訪談經驗與內容整理成一個摘要，以作為下次訪談時之參考依據。接著，依據訪談大綱進行多次的個別深入訪談，期能將焦點集中於研究主題之上，以得到所欲探求之內容。

#### (五) 訪談大綱

本研究共有二份訪談大綱，分別針對替代役管理人（輔導主任）、中輟輔導役男之訪談。以半結構性訪問（semi-structured interview）進行，內容主要參考彭金鑾（2005）以「教育服務役役男協助學校及地方政府處理學生中輟問題之探討－以苗栗縣為例」之質性訪談資料、「質的研究與評鑑」（吳芝儀、李鳳儒譯1985）一書之有關內容，與筆者本身擔任友善校園輔導團員負責規劃執行中輟預防高關懷課程計畫工作已有五年多之經驗，依據研究目的及待答問題、參考文獻分析中所探討對中輟生輔導替代役男的工作內容及改善策略等，編製成訪談大綱。

#### (六) 訪談札記

訪談過程中，研究者隨時紀錄研究對象之非口語訊息，並於該次訪談結束後登錄在訪談札記上，作為資料分析的參考。

### 四、資料蒐集與分析

本研究的資料蒐集策略主要是文獻分析和訪談法。首先依據相關文獻歸納出中輟輔導替代役男工作事項，其次再對新竹縣中輟輔導替代役男（7人）及役男管理人（8人）共15人進行訪談。

(一) 訪談資料：訪談資料記錄替代役管理人（輔導主任）、中輟輔導役男編號。「T1」即表示對中輟輔導替代役男編號1號所做的訪談記錄資料；「F1」即表示對替代役管理人（輔導主任）編號1號所做的訪談記錄資料。

(二) 研究者省思札記紀錄：「省20090825」即表示2009年8月25日研究者的省思札記記錄資料（如表3-1）。

表3-1 資料編碼的意義一覽表

編碼	代表意義
T1	表示對中輟輔導替代役男編號1號所做的訪談記錄資料
F1	表示對替代役管理人（輔導主任）編號1號所做的訪談記錄資料
省20090825	表示2009年8月25日研究者的省思札記

(三) 資料整理（訪談逐字稿的整理與段落化）

1. 由協同研究老師謄打訪談逐字稿。
2. 再聽錄音帶，並註明聲音表情的表達，並由兩位協同研究老師相互校對逐字稿，其後再由研究員校對一次。
3. 將訪談員的問答部分排除，只保留被訪者敘述部分。
4. 依受訪者敘述一段內容，按照其意義、事件、觀點、主題斷開成一個段落，每個段落可能涵蓋一個以上的句子。
5. 將每個段落中受訪者所敘述的「我」改為「他」，並將相關代名詞補註上具體的對象人名。對於語意不清、未完成語意或訪談問題加以註明，以使更易了解。
6. 對於每一個段落，在其前附註一個編碼，依被訪者代號，訪談次數、對話序、切割段落序作為編碼依據。

## 五、信效度檢驗

研究者於分析資料內容期間，不斷反覆進行檢視及修正資料，以提高本研究之效度。為讓研究者的偏見降至最低，並使資料有完整及正確的敘述，運用多元對象的訪談記錄，並將逐字稿完成後讓被訪談者看過及各項實施計畫等文史資料的收集，以達到三角檢證的目的。

## 結果分析與討論

### 一、中輟輔導役男與中輟生結緣緣由

#### (一) 中輟輔導役男事先知道會被分派到學校負責中輟生輔導工作

「知道。因為我是專長申請的」(T3)、「服役前已知道是中輟生協尋輔導的工作」(T6)。在訪談中了解到中輟輔導役男是以專長申請，所以服役前已知道自己是負責中輟生協尋輔導的工作，他們具有中等教師合格證，已經在學校單位實習完畢。根據T5「在澄清湖專訓時，所教授的專業科目也只是一些諮商輔導技巧與概念的課程，以及對中輟生這個族群的瞭解，對學校的工作內容並沒有太多的說明」說明，如果在專訓的課程安排時，就能把中輟生的辨識、通報、協尋輔導、復學安置、組織、資源與法規等各項內容先行讓中輟輔導役男認識了解，在進入校園協助中輟工作時，應該較容易上手。

#### (二) 當初會想服“教育服務役-中輟生協尋輔導”的原因：對工作內容持有高度的使命感且認為對社會有所貢獻，較能發揮所學專長

訪談中輟輔導役男得知，不管其服役時間長短，或服勤處所的不

同，均一致對其工作內容持有高度的使命感且認為對社會有所貢獻，較能發揮所學專長。「希望能為國中小學生盡一份心力，對他們的校園生活做精神上與知識上的支持；使輟學的學生能在校園中得到更友善的對待」(T1)。中輟輔導役男具有中等教師合格證且分派於中小學或教育行政機關，擔任協助中輟生復學輔導及相關業務工作之執行，在理論學理上已具備相關先備知識，本身對於輔導助人工作懷有一份憧憬，能在出社會之前到學校實習、歷練，確實能增長自己的經驗與人脈。

(三) 目前負責之中輟生輔導工作，與役男先前就學科系大部分有相關

中輟輔導役男具有中等教師合格證，7位中輟輔導役男中有6位在大學就讀科系中與輔導、心理及社會有相關，其餘1位為數學系，雖無相關，但其認為「在學校內服役，對以後教書比較有幫助」(T2)的心態加入中輟生輔導的行列。

(四) 中輟輔導役男應具備摩托車駕照、愛心、耐心、容忍力、毅力以及諮商輔導相關能力

「同理心、耐心、創新、決心」(T5)。「溫暖接納的能力、能傾聽學生的能力」(T6)。根據訪談資料分析，本縣中輟輔導役男在專業訓練上已具備輔導人員知能，在技能上懂得晤談、傾聽、問題解決等方法和技術，在品格上具有穩定的情緒、同情、熱誠、服務等特質；還須具備專業品格與道德觀念一致，在執行中輟學生輔導工作上才可得心應手、遊刃有餘。中輟輔導役男須具備摩托車駕照是因為在協尋中輟生時，常要離開學校到學生家裡、網咖及學校附近做外展服務，如果不會騎車或未具備駕照，則無法協助執行此項工作。

(五) 中輟輔導役男具有中教證，有豐富的學識理論基礎與學校實務實習經驗

「持有中教證的役男，需要再培養其他基本條件」(T1)，中輟輔導役男認為擔任中輟輔導役男工作未必一定要持有中等教師證，重點在於是否具有輔導經驗、是否具備對教育及對人的了解及理念、是否會適當對待學生的方式及歷練才是重要。中輟輔導役男的角色定位為助人工作者、輔導老師、協助執行公權力的輔助角色，加入中輟輔導的工作也是對學校生態環境的一種瞭解途徑，也是一種教育熱忱的展現，除了能發揮「即學即用」的最大效益外，更可藉此與未來工作接

軌或連接。

## 二、中輟輔導役男執勤工作內容

### (一) 中輟輔導役男平日上課時間一天的工作內容以輔導室的中輟輔導業務為主

「協助輔導室業務」(T4)、「協助中輟及中輟之虞學生追蹤、協尋及輔導」(F5)。中輟輔導役男平日上課時間一天的工作內容，原則上以輔導室的中輟輔導業務為主，諸如協助輔導室業務、中輟個案家訪與輔導、會議資料整理與上下學交通導護，在輔導主任與組長的帶領下，對於中輟個案輔導專長的發揮以及輔導業務的實習與操作，確實可從中學到不少經驗。

### (二) 中輟輔導役男除平日固定工作內容外，還要支援協助其他處室交待之工作

「開關校門工作」(T1)、「做導護」(T2)、「搬運桌椅、窗簾及器材書籍，打掃環境，粉刷校園」(T4)、「校園綠化-澆花、送公文及報紙文件」(T5)。中輟輔導役男除平日固定工作內容外，別處室工作支援或額外負擔學校的其他工作是司空見慣，甚至工友、廚工所做的工作都要協助去做，確實是辛苦。

部分學校未依規定適當編排中輟輔導役男勤務內容、臨時交辦事項太多、執勤時間太長影響就寢時間等因素均會影響中輟輔導役男工作之滿意度。依據役男服勤管理要點：「指派他類直接勤務或其他勤務者，每週不得超過十小時」。學校單位應主動向役男講清楚、說明白，讓其瞭解指派事項，若有超過時間或於假日要求加班則適時給予鼓勵獎賞或慰勞、榮譽假等，使其心服口服，樂意為學校多付一份心力。

## 三、中輟輔導役男對本縣中輟學生輔導之助益

### (一) 中輟輔導役男將就學經驗適當運用於中輟生輔導，達工作成效

中輟輔導役男由於與學生年紀相近容易與中輟學生建立信任關係，成為中輟學生與行政體系中間溝通之橋樑；中輟輔導役男的投入能協助教師了解學生的需求及學生的背景，進而以友善的態度面對學生；預防危機事件的發生（自殺、校園毒品問題、校園暴力事件、霸凌事件）；以及學生危機事件的介入（自殺、喪親、吸毒、霸凌、暴力事件）。

「扮演老師與學生間的某種橋樑」(T1)、「親近學生去瞭解他們的

問題，不會給他們有一種高高在上的距離感」(T5)。訪談役男管理人結果，得知中輟輔導役男具機動且靈活性，能以年輕的優勢，較接近學生的語言與生活方式，大部分能將就學經驗適當運用於實際中輟生輔導中，與中輟學生建立信任關係，掌握中輟學生行蹤；成為中輟學生與行政體系中間溝通之橋樑；在學校訓輔人員嚴重的人力不足，且中輟輔導役男在未賦予管教權及協調權情形下，扮演老師與學生間的橋樑，透過信任建立與訊息傳達，扮演其「彌補」、「分擔」或「替代」的功能。

(二) 中輟輔導役男協助學校及地方政府處理學生中輟輔導成效卓著

「中輟生人數及中輟生占所有學生人數之比例逐年下降」(T1)、「提供相關資源協助，並協助其思考與自身相關之生涯」(T7)。由訪談資瞭可知中輟輔導役男提供很靈活的多元性協助。依據教育部97年7月底的統計資料顯示，全國尚中輟人數為1498人，相較前三年同期的中輟人數均已逐年降低，新竹縣亦名列十個縣市顯著改善地區之一。全縣中輟學生人數從95年度100多人，顯著下降到目前98年度9月份的20人。期間的成果，是所有教育工作夥伴共同努力的成果，當然中輟輔導役男也盡了很大的力量，他們的努力與辛勞是有目共睹、不可抹煞的。

(三) 在執行中輟輔導業務中，遭遇強迫入學委員會效力不彰、輔導資源及人力不足、家庭功能失彰，家長無力管教等困境與挑戰

「學生多住在後山，前往探視困難」(T2)、「強迫入學委員會效力不彰」(T4)、「家庭功能不彰、隔代教養問題、親職教育需加強、家長與學校不能配合」(F6)。訪談中輟輔導役男與役男管理人結果，均認為在協助中輟復學輔導時，遭遇挫折是在所難免，況且輔導工作無法立即見效，但是個人處理的態度是很重要的，只要能秉持積極、樂觀、熱誠的心再加上尋求其他社會資源、必能衝破難關，達成任務。許多遭遇到的問題不是個人能力足以克服，需要各方資源共同協助處理。至於勤務太多、讓役男單獨執行外展家訪工作、其他處室借用中輟役男執行非相關中輟業務則請負責勤務學校透過相關公文會簽，提醒其他處室主任役男需專才專用來加以改進。

(四) 在執行中輟輔導業務時，尋求多方資源協助克服遭遇之困境與挑戰

針對中輟輔導役男本身須規劃辦理相關專業知能進修及研討，以

協助解決其所遇到的困境。「役男之服勤處所或主管機關應有專業督導之編制，役男至少一星期一次與督導討論之機會。學校應居中充分做好溝通協調，讓老師與役男之間的合作密切以達更大的成效」(T7)。

校外會針對全縣教育服務役男規畫了一系列的研習暨公益活動，每半年至少一次，採分區方式辦理。藉研習之工作經驗分享，強化管理幹部領導統御能力，增進役男服務工作效率；同時安排知性文化之旅與掃街等社區服務聯繫役男彼此情誼、建立良好人際關係；另培養關懷鄉土、熱心公益情操，以落實「愛心、服務、責任及紀律」等四大信念。

- (五) 中輟輔導役男須在相關人員陪同下，共同執行中輟業務，以減低在協助處理中輟生個案時安全上的顧慮

「中輟生個案的家庭訪問時，竟然只讓役男獨自出訪」(T3)、「有些地點藏有潛在危險性，如此時無導師或相關老師陪同，更顯得勢單力薄」(T7)。歸納訪談內容可知中輟輔導役男有時會單獨執行勤務或陪同學校輔導人員到學生家裡、網咖及其附近找尋在外逗留的學生，因此必須具備摩托車駕照，以方便到學校附近作協尋工作，騎摩托車、家訪、網咖、檳榔攤等處處都潛藏著危機，可能有安全上的顧慮，因此學校在請中輟輔導役男協助執行工作時，務必要有相關人員陪同，勿讓其單獨執行；且未定位之生手(中輟輔導役男)處理校內棘手個案，學校輔導人員將有明顯失職之嫌。

- (六) 整合警政、社服機構或其他相關輔導機關，對於中輟生輔導協助有很大的功效

「少年隊、世界展望會、博幼基金會」(T1)、「警政單位與社福機構」(T3)、「社會處、少年隊、兒童福利聯盟」(T6)。歸納訪談內容可知整合警政單位、社服機構或其他相關輔導機關如：少年隊、家扶中心、世界展望會、博幼基金會、至善基金會、世界展望會、社工單位心理諮商師及兒童福利聯盟等機構，對於中輟生輔導協助有很大的功效。當處遇結果無法改善的困境時，役男可以請求協助使用的社區資源；抑或是役男陷入工作盲點、無力感時，專業督導系統可以提供必要的專業指導及情緒支持。這是役男提供中輟生輔導服務過程中應該具備的歷程，也是建構中輟生輔導服務資源連結系統的重點。而役男也必須對每一個步驟、流程、系統，有清楚、具體的了解，必要時才能作靈活應變的運用。中輟輔導役男在役期結束前，未結案之個案

能透過研討會討論，順利將個案轉介或交由其他輔導人員銜接處理。

- (七) 中輟輔導役男在協助執行中輟輔導工作時，需隨時提醒其改進缺失以增強其正面功能

從訪談役男管理人對於中輟輔導役男的工作內容中，所得到的負面缺失如：「中午需回宿舍休息、沒有交通工具無法進行家訪、不能獨立作業主動較弱、服務熱忱不夠等」(F1)、「輔導知能尚須加強、服務熱忱不夠」(F6)。中輟輔導役男雖然是大學畢業，但在此養尊處優的世代，很多還是拒絕長大、由父母照顧、呵護的青年，役男管理人好像在照顧一個小大人。對於役男的管理，須事先約法三章、交待清楚，中午休息沒有人叫他，可以睡一下午，只好以小人之心度君子之腹，請其時間到就必須到辦公室簽到，否則依獎懲辦法處理或取消其福利，才能隨時提醒改進缺失以增強其正面功能。

#### 四、中輟輔導役男對新竹縣中輟役男之運用、管理，規劃之願景

- (一) 中輟輔導役男在協助學校與地方政府協尋輔導中輟生時，角色定位為助人工作者、輔導老師、協助執行公權力的輔助角色

「役男應該只能負擔輔助性勤務」(T3)、「協助公務員執行公權力的輔助角色」(T4)。根據訪談資料可知中輟輔導役男在協助學校與地方政府協尋輔導中輟生時，角色之定位常模糊不清，讓役男在從事工作時無法有不確定感，容易有侷促不安的感受。因此學校單位在看待中輟輔導役男時，應秉持教育部替代役教育服務役役男服勤管理要點，所列之役男勤務派遣原則規定：役男勤務之指派須注意輔助性原則，即非以自己名義行使公權力，無獨任或決定之權限，並受該管公務員之指揮、監督、管理、從事助手之勤務工作。讓中輟輔導役男生力軍在輔導主任、輔導組長的帶領下，將自己角色定位為助人工作者、輔導老師、協助執行公權力的輔助角色，發揮輔導專才、陪伴中輟學生走一段人生的路。

- (二) 在協助執行中輟輔導方面，中輟輔導役男扮演的是心理支持、觀念教育、資源協調及生活陪伴者的角色，與學校輔導教師、一般教師之角色及工作內涵有所區分

「我們的角色比較沒那麼嚴肅」(T4)、「中輟役男在輔導工作上化被動為主動」(T7)。歸納訪談意見可知中輟輔導役男在對中輟輔導服

務的價值觀上，呈現出趨於一致性與彈性的專業價值取向；認為協助執行中輟輔導方面，「扮演的是心理支持、觀念教育、資源協調及生活陪伴者的角色」；與學校輔導教師、一般教師之角色及工作內涵有所區分。中輟輔導役男在輔導主任、輔導組長的帶領下，與輔導老師、級任導師相互配合下，互相支援協助，發揮輔導專才、陪伴中輟學生走一段人生的路。「中輟輔導役男的工作須在柔性與堅持之間不斷的做轉換；中輟輔導役男的角色比較沒那麼嚴肅，可以用較輕鬆的方式與學生建立良好亦師亦友關係，以增強他們的學習動機與就學意願」。

(三) 增進中輟輔導役男之本職學能、以有效執行協尋輔導中輟生之任務

「聘請傑出的心理輔導人員在役男每月研習中傳授輔導的專業知識與實務心得；亦敦請資深警員傳授協尋學生的要訣與危機處理方式」(T1)、「參加中輟研討會議」(T6)。由訪談資料可知分派至新竹縣之中輟輔導役男，個個很有上進心，會「利用閒暇時間閱讀輔導諮商相關資訊以增加專業知能」，同時期盼在縣府規畫的研習中能「增加輔導的專業知識與實務演練，聘請資深警員傳授協尋學生的要訣與危機處理方式」，讓中輟輔導役男能在「做中學」、個案研討中找出工作的盲點。主管業務機關及學校應給予協助增進中輟輔導役男之本職學能、以有效執行協尋輔導中輟生之任務。

(四) 地方政府、學校要支援中輟輔導役男執行協尋輔導中輟生之工作，讓役男們無後顧之憂

歸納「地方政府應與學校、社工機構結合」(T3)、「提供中輟替代役男輔導溝通平台，及規畫各項中輟替代役男教育訓練活動」(F8)訪談資料，了解中輟輔導役男「需要給予精神上、物質上-榮譽假、獎狀的增強鼓勵；經費提撥購買機車以利交通行程；交通費補助不足須再增加；對於棘手個案的外展服務，請社工人員及學校人員陪同處理」。

## 五、中輟輔導工作歷練對未來生涯發展可能的助益

(一) 工作歷練對退伍後在職場及對未來生涯發展將有很大的幫助

「輔導資料的判讀更精確」(T1)、「抗壓性、耐力增強」(T3)。凡走過必留下痕跡，在訪談中輟輔導役男中，自覺學校中輟輔導工作歷練將對退伍後在職場及對未來生涯發展有很大的幫助：對於輔導資料的判讀更精確、抗壓性與耐力增強、學校甚至是教育處人脈的建立、

體會對於他人的關愛，以及一份對自我的責任感等，都是親身經歷才會有的收獲。

(二) 工作歷練增進役男同理心、輔導能力

「待人處事、服從性、服務熱忱、做事能力」(F6)、「增添一份工作歷練的能力，在工作態度上能多一份體諒，有助工作順利」(F8)。在訪談替代役管理人的資料中，得知各校替代役管理人對於替代役男的用心投入均感讚佩，認為中輟學生的社會經歷是很多學生沒有經歷過的，了解這些中輟學生的心理歷程，未來在從事教育工作時會多一份體諒、增加輔導能力、對人際間的應對進退、工作事務的完成、工作壓力的調適等都將會有一定的幫助；役畢後參加教甄或日後心諮師之證照考試均會有莫大的助益。

六、中輟輔導役男對本縣中輟役男之運用、管理，規劃之建議

(一) 落實專長專用、充實個案研討內容、給予役男更多協助

歸納建議內容如下：「落實專長專用(T1)、避免過度支援別處室工作或額外負擔學校的其他工作(T5)、充實個案研討內容(T2)、給予役男更多協助，交通補助費金額能比照鄰近縣市如桃園縣辦理(T4)等。

(二) 對於教育處、校外會、學校等役男管理單位及中輟輔導役男本身，在業務執行、生活照顧及管理方式建議

1. 替代役管理人對於教育處，在業務執行、生活照顧及管理方式建議：歸納建議，均對中輟輔導役男的加入給予肯定，「感謝教育處、校外會等單位對於役男的管理與核配」(F4)、「希望優先撥補給中輟比例偏高或落實中輟役男工作的學校，方能確實協助各校解決實際遇到的問題」(F3)。
2. 中輟輔導役男對於服勤學校，在業務執行、生活照顧及管理方式建議：  
「務必落實專長專用」(T1)、「希望補勤的時間能夠多點」(T4)、「應該注意到環境是否能讓役男在下勤後能夠獲得充分之休息，並關注到役男的心理健康」(T7)。
3. 中輟輔導役男及役男管理人對於校外會建議：  
「對於校外會無微不至的照顧與關心非常感動」(T6)、「希望校外會

- 要做為役男強大的後盾」(T7)、「希望校外會詳細調查學校對役男的運用方式」(T3)、「能落實申訴管道，遇有役男申訴能先瞭解、查證；在維護役男權益同時、應多讓役男有成長與奉獻的機會」(F6)、「應加強獎懲制度建立，強化管理幹部的權限」(F2)等多項建議。
4. 中輟輔導役男及役男管理人對於學弟或未來將執行中輟輔導役男之學弟建議：
- 「希望增加交通補助費」(T4)、「多徵求處室主任的行政及專業上的督導還有學校教師的指導」(T6)、「具備輔導工作的熱忱、清楚明白自己應盡的義務、能主動積極，不恥下問」(T7)、「有不符規定的要求應及時反應管幹協助解決」(F5)、「不要太斤斤計較」(F6)、「多方增加歷練機會」(F6)、「盡量試試看，花得心思愈多，獲得愈多」(F7)等值得執行中輟輔導役男參考。

## 結論與省思

### 一、結論

#### (一) 中輟輔導役男與中輟生結緣緣由

1. 中輟輔導役男是以專長申請，服役前已知道自己是負責中輟生協尋輔導的工作，他們具有中等教師合格證，有豐富的學識理論基礎與學校實務實習經驗。
2. 中輟輔導役男當初會想服“教育服務役-中輟生協尋輔導”的原因是對工作內容持有高度的使命感且認為對社會有所貢獻，較能發揮所學專長。
3. 目前負責之中輟生輔導工作，與役男先前就學科系大部分有相關。
4. 中輟輔導役男應具備摩托車駕照、愛心、耐心、容忍力、毅力以及諮商輔導相關能力。

#### (二) 中輟輔導役男執勤工作內容

1. 中輟輔導役男平日上課時間一天的工作內容以輔導室的中輟輔導業務為主。
2. 中輟輔導役男除平日固定工作內容外，還要支援協助其他處室交待之工作。

(三) 中輟輔導役男對本縣中輟學生輔導之助益

1. 中輟輔導役男將就學經驗適當運用於實際中輟生輔導中，達工作成效。
2. 中輟輔導役男協助學校及地方政府處理學生中輟輔導成效卓著。
3. 在執行中輟輔導業務中，遭遇強迫入學委員會效力不彰、輔導資源及人力不足、家庭功能失彰，家長無力管教等困境與挑戰，需要各方資源共同協助處理。
4. 在執行中輟輔導業務時，尋求多方資源協助克服遭遇之困境與挑戰。
5. 中輟輔導役男須在相關人員陪同下，共同執行中輟業務，以減低在協助處理中輟生個案時安全上的顧慮。
6. 整合警政單位、社服機構或其他相關輔導機關，對於中輟生輔導協助有很大的功效。
7. 中輟輔導役男在協助執行中輟輔導工作時，需隨時提醒其改進缺失以增強其正面功能。

(四) 中輟輔導役男對新竹縣中輟役男之運用、管理，規劃之願景

1. 中輟輔導役男在協助學校與地方政府協尋輔導中輟生時，角色定位為助人工作、輔導老師、協助執行公權力的輔助角色。
2. 在協助執行中輟輔導方面，中輟輔導役男扮演的是心理支持、觀念教育、資源協調及生活陪伴者的角色，與學校輔導教師、一般教師之角色及工作內涵有所區分。
3. 增進中輟輔導役男之本職學能、以有效執行協尋輔導中輟生之任務。
4. 地方政府、學校要支援中輟輔導役男執行協尋輔導中輟生之工作，讓役男們無後顧之憂。

(五) 中輟輔導工作歷練對未來生涯發展可能的助益

1. 工作歷練對退伍後在職場及對未來生涯發展將有很大的幫助：對於輔導資料的判讀更精確、抗壓性與耐力增強、學校甚至是教育處人脈的建立、體會對於他人的關愛，以及一份對自我的責任感等，都是親身經歷才會有的收獲。
2. 中輟學生的社會經歷是很多學生沒有經歷過的，了解這些中輟學生的心理歷程，未來在從事教育工作時會多一分體諒、增加輔導能力、對人際間的應對進退、工作事務的完成、工作壓力的調適等都將會有一定的幫助；役畢後參加教甄或日後心諮師之證照考試均會有莫大的助益。

3. 中輟輔導役男對本縣中輟役男之運用、管理，規劃之建議：落實專長專用，避免過度支援別處室工作或額外負擔學校的其他工作；充實個案研討內容；給予役男更多協助，交通補助費金額能比照鄰近縣市如桃園縣辦理；役男跟聯絡處或校外會的連結太過薄弱，且自身的權力太小。
4. 對於教育處、校外會、學校等役男管理單位及中輟輔導役男本身，在業務執行、生活照顧及管理方式建議：
  - (1) 替代役管理人對於教育處，在業務執行、生活照顧及管理方式建議：均對中輟輔導役男的加入給予肯定，感謝教育處、校外會等單位對於役男的管理與核配，同時希望優先撥補給中輟比例偏高或落實中輟役男工作的學校，方能確實協助各校解決實際遇到的問題。
  - (2) 中輟輔導役男對於服勤學校在業務執行、生活照顧及管理方式建議：有2位役男覺得服勤學校對其照顧有佳；1位役男對於學校提供之住宿環境覺得不好，夏天每晚都被熱醒，對體力跟健康來講是一大負擔；1位役男希望學校能夠提供午休時間讓其休息。
  - (3) 中輟輔導役男及役男管理人對於校外會建議：役男對於校外會無微不至的照顧與關心非常感動；希望校外會要做為役男強大的後盾；希望校外會詳細調查學校對役男的運用方式；能落實申訴管道，遇有役男申訴能先瞭解、查證；在維護役男權益同時、應多讓役男有成長與奉獻的機會；應加強獎懲制度建立，強化管理幹部的權限等多項建議。
  - (4) 中輟輔導役男及役男管理人對於學弟或未來將執行中輟輔導役男之學弟建議，希望增加交通補助費、多徵求處室主任的行政及專業上的督導還有學校教師的指導、具備輔導工作的熱忱、清楚明白自己應盡的義務、能主動積極，不恥下問、有不符規定的要求應及時反應管幹協助解決、不要太斤斤計較、多方增加歷練機會、盡量試試看，花得心思愈多，獲得愈多等值得執行中輟輔導役男參考。

中輟問題種因於家庭，顯現於學校，惡化於社會，中途輟學的輔導有其複雜性與挑戰性，非一朝一夕可圓滿解決。教育部欲藉由中輟輔導役男之投入，適時提供支援與協助，以有效協助與輔導中輟生復學，降低中輟人數，

新竹縣中輟輔導替代役男一年約有8位分派至本縣，本縣96年度為全國輔導中輟學生有功縣市表揚名單中，中輟比率降低最多的縣市。中輟學生人數從95年底之118人、96年底之81人、降至97年底之43人以及98年9月底之20人，顯著降低很多，其歸因在於各校對於中輟防治、復學與安置輔導成效良好；各校中輟輔導役男適時給予協助，才能發揮功效。

對於中輟輔導役男們的努力、自我上進心我們應給予掌聲，對於工作環境、工作內容、所遇困境應協助改進，加強辦理本職學能之成長進修，讓這些協助執行中輟生通報及復學輔導工作生力軍在工作場合能更加適任，能在工作中成長、學習，甚至對未來生涯發展能增加很大的助益。

## 二、建議

針對研究發現與討論提出建議，提供相關單位及中輟輔導役男在面對相關議題上能夠有一些實務經驗的學習及參考，作為未來中輟防治工作修正的方向。

### (一) 對於教育處建議

1. 提供摩托車等代步工具，便於中輟輔導役男作協尋工作。
2. 增加經費編列，做為差旅費及安全保險用。

### (二) 對於服勤學校建議

1. 對於中輟輔導役男的運用應依據教育部替代役教育服務役役男服勤管理要點務必落實專才專用，避免讓役男本人單獨執行家庭訪問等外展服務。
2. 服勤學校對於役男居住之環境，應注意到環境是否能讓役男在下勤後能夠獲得充分之休息，並關注到役男的心理健康。
3. 加強學校行政、專業上的督導及教師對中輟輔導役男的指導，可以對中輟學生狀況有更正確的瞭解，也對於學生的處遇及介入能有更正確的方法及態度。

### (三) 對於校外會建議

1. 強化管理幹部的權限，使之成為學校與役男間交涉勤務比例問題的橋樑。
2. 校外會要做為役男更強大的後盾，如學校無法回應役男之相關問題或反應，校外會要能協助役男做更妥善之處理。
3. 提供中輟輔導役男充足的職前訓練基礎、其對所參與中輟輔導之方案的瞭解以及相關法規的熟稔運用與心理建設，以便能順利協助中

輟輔導業務工作。

4. 持續辦理績優役男暨管理幹部表揚，給與用心投入役男公開獎賞。

#### (四) 對於中輟輔導役男建議

1. 如果在這短短一年的服役期間，能投入心力去輔導中輟學生，就將會是人生中最豐碩一段日子，因為中輟學生的社會經歷是很多學生沒有經歷過的，了解這些中輟學生的心理歷程，在未來從事教育工作有一定的幫助。
2. 主動、積極、學習正面思考、常請教他人、有不符規定的要求應及時反應管幹協助解決。
3. 機會是給有心的人，能把服役當做挑戰學習與磨練，就會是具有軟實力面對社會競爭的受益人。
4. 良好關係的建立及不批判的態度是與學校老師加強專業合作、伙伴關係的機制，如何加強自己的應對進退、如何協助學校工作而不流於斤斤計較、敷衍塞責或是工作過勞等，將是學校沒有教而能在工作現場所學的到社會大學理論與實務。

#### (五) 對於研究對象的建議

1. 增加校外會幹部質性訪談，以了解其對中輟輔導役男工作執行的看法。
2. 增加學校社工人員質性訪談，以了解其對中輟輔導役男工作執行的看法。
3. 增加中輟復學及中輟之虞個案學生質性訪談，以了解其對中輟輔導役男工作執行的看法。

## 參考文獻

### 一、中文部分

- 王中叶(2005)。工作特性、領導行為與役男服勤工作滿足關聯性之研究 - 以台南縣教育服務役為例。義守大學：管理研究所碩士論文，未出版，台南縣。
- 王樹德(2007)。教育服務役役男服勤滿意度之調查研究-以新竹地區為例。玄奘大學：公共事務管理學系碩士論文，未出版，新竹市。
- 呂理銓(2003)。桃竹苗地區國民小學教育服務役者工作壓力與因應策略之研究。國立新竹教育大學：學校行政碩士論文，未出版，新竹市。
- 李榮泰(2009)。教育替代役男組織認同與組織公民行為之研究-以桃竹苗地區為例。台北市立教育大學：教育行政與評鑑研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 林瑞斌(2007)。彰化縣教育服務役人力資源管理與執行成效之研究。逢甲大學：公共政策所碩士論文，未出版，台中市。
- 吳芝儀、李奉儒(1985)譯(M.Q.Patton原著)。質的研究與評鑑。臺北：桂冠。
- 孫海珍(2008)。人格特質及人力資源管理策略對工作滿意度之影響—以新竹市教育服務役為例。國立清華大學：高階經營管理在職專班碩士論文，未出版，新竹市。
- 章逸創(2006)。台東縣教育服務役人力運用管理之研究。國立台東大學：區域政策與發展研究所碩士論文，未出版，台東縣。
- 陳新民(2002)。我國兵役史上最大變革—替代役的前瞻與檢討。國家政策論壇，2(5)。
- 陳勇助(2005)。教育服務役男工作投入、經驗學習與生涯自我效能關係之研究。國立高雄師範大學：成人教育研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 陳功德(2007)。另類金馬獎：連江縣中小學教育服務役人力資源運用對學校效能之影響。銘傳大學：公共事務管理學系在職專班碩士論文，未出版，台北市。
- 陳姝娟(2009)。我國替代役服勤單位對役男服務滿意度之研究-以教育服務役為例國立彰化師範大學：工業教育與技術學系碩士論文，未出版，彰化縣。

- 張 紉(2002)。工作者對於中輟問題與預防認知之探究—以台北市青少年中途輟學預防服務系統為例，**國立政治大學社會學報**，33期，頁57-90。
- 張清星(2008)。教育服務役與校務運作成效之關係—以新竹市民富國小為例。玄奘大學：公共事務管理學系碩士論文，未出版，新竹市。
- 張松明(2008)。教育服務役男對工作環境知覺與工作投入關係之研究。國立中山大學：高階公共政策研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 教育部(1999)。國民教育法。台北：教育部。
- (2002a)。中途輟學學生通報及復學輔導方案。台北：教育部。
- (2002b)。國民中小學中途輟學學生通報及復學輔導辦法。台北：教育部。
- (2002c)。中輟生通報、追蹤輔導工作計劃。台北：教育部。
- (2003)。強迫入學條例。台北：教育部。
- (2004a)。強迫入學條例施行細則。台北：教育部。
- (2004b)。教育部軍訓處協助執行中輟學生通報及復學輔導方案實施計畫。台北：教育部。
- 彭金鑾(2006)。教育服務役役男協助學校及地方政府處理學生中輟問題之探討—以苗栗縣為例。開南管理學院：公共事務管理學系碩士論文，未出版，桃園市。
- 新竹縣政府(2008)。新竹縣中輟防治資源手冊。新竹：新竹縣政府。
- 鄭永金(2009)。新竹縣中輟防治資源手冊-序。新竹縣中輟防治資源手冊，1。
- 賴信佑(2008)。教育服務役役男人格特質與工作績效關係之研究。亞洲大學：經營管理學系碩士論文，未出版，台中縣。
- 謝正文(2007)。台東縣山地原住民鄉國民中小學教育服務役人力的運用與管理。國立台東大學：區域政策與發展研究所碩士論文，未出版，台東縣。

## 二、英文部分

Cohen, L, & Manion, L. (1989) .*Research methods in education*. (3rd).  
New York; Routledge.

Dewey, J. (1938). *Experience and Education*. New York: Touchstone.

## 三、網站

內政部役政署資訊網(2009)。〈內政部役政署沿革〉，[http://www.nca.gov.tw/\(2009.4.10\)](http://www.nca.gov.tw/(2009.4.10))。

新竹縣中輟資源中心資訊網(2009)。〈中輟生復學輔導組織〉，  
(2009.4.20)。 <http://dyna2.nc.hcc.edu.tw/dyna/menu/index.php?account=hs2122>

教育服務役資訊網（2005）。〈教育服務役簡介〉，[http://maseduc.moe.gov.tw/introduction.htm\(2009.5.3\)](http://maseduc.moe.gov.tw/introduction.htm(2009.5.3))。

教育服務役資訊網（2005）。〈教育部軍訓處協助執行「中途輟學學生通報及復學輔導」實施計畫〉，<http://maseduc.moe.gov.tw/相關法規匣/中途輟學學生計畫.htm>（2009.5.2）。

高雄市教師會教育政策中心（2009）。〈國民中小學中途輟學學生通報及復學輔導辦法〉，<http://perc.kta.org.tw/drop-outs/data3.htm>（2009.4.2）。

教育部訓委會（2005）。〈中輟生統計數據〉，<http://www.edu.tw/EDUWEB/Web/DISPL/index.htm>（2005.5.2）。

教育服務役資訊網（2009）。〈教育部替代役役男服勤管理要點〉，  
<http://maseduc.moe.gov.tw/regulation.htm>（2009.4.12）。