

## Ms. Q之9——諮商輔導的品質管理

專題報導

學務處諮商輔導組為了同學們的心理健康，依據TQM規劃出完整的「諮商輔導」流程，讓我們一起來看看吧！

問：近幾年來，諮輔組為了能夠因應同學們對情緒管理、生涯規劃及人際關係等問題的重視，不僅時常舉辦相關活動，並逐年增加諮商輔導人員，為同學們解決各種疑難雜症，請問這也是依循TQM的流程而規劃出來的嗎？

Ms. Q答：是的！為了讓同學們充分運用學務處提供的「諮商輔導」服務，學務處依據PDCA流程規劃如下：

P (Plan) ——依據學校的教育理念，擬訂落實三級預防諮商輔導工作計畫，(1) 無所不在：建立校園危機處理標準流程、設立24小時求助信箱、辦理各項心理衛生教育推廣活動；(2) 面面俱到：大一新生高關懷群篩檢、個案追蹤輔導與管理、整合校園與社區資源；(3) 永不放棄：特殊個案協調會、危機個案處理、心理減壓團體（如團體工作坊）；D (Do) ——(1) 無所不在：若同學長期處於情緒低潮的狀態，只要上諮輔組網站登入「心理健康操」填寫資料與問題，將會有專業諮詢老師針對你的問題提出適當的建議；(2) 面面俱到：以大一新生高關懷群篩檢為例，諮輔組將會透過各種測驗歸類出高關懷群，結合導師制度針對學生在生活適應及學業輔導上多加關懷；(3) 永不放棄：結合二一預警制度，請導師與學生約談其二一的原因，並與大一新生高關懷群作交叉比對，視個案情況加以輔導；C (Check) ——針對個別諮商滿意度及各項心理衛生推廣活動回饋表進行分析；A (Action) ——依據分析結果修訂「三急預防諮商輔導工作計畫」，並將改進方案納入TQM會議，進行追蹤列管改善執行情形。

各位同學若是有什麼煩惱，別忘了尋求諮輔組的諮商輔導服務唷！（王育瑄整理）