

學務工作的刻板印象與因應

國立中興大學學生事務長 謝禮丞

從事學生事務工作近 18 年，對於學生事務的傳統工作與創新工作，參與過後，對於「刻板印象」確實有個人深刻的體會與解讀。

任何職位或工作人員都可能會有一般人認為其角色該如何扮演，才符合社會或眾人的期待，這種期待並非完全不正確，但也非完全沒有討論的餘地。各個學校的人員與校園文化不同，不宜一概而論，僅就訪視、評鑑、演講的工作接觸不同大專校院的學輔基層工作主管與夥伴，觀察、交換心得及個人經驗在此短篇幅做概略分享。

從「輔導」兩字的刻板印象談起，「這是學務處的工作」；不須細讀公文內容或發文單位就可以直接分派到學務處或諮商中心，正面解釋，學務處或諮商中心的學生輔導做得出色，讓校內有關學生輔導的相關工作都會聯想到學務處。然而，許多輔導工作是需要橫向單位共同協助完成，或是說，綜整資源將輔導工作做得更到

位。這又是「多一事不如少一事」的心態，反正學務處的同儕都可以搞定就好了，長官與其他處室均依此概念與作法賦予學務同仁更多的任務與期待。

常開玩笑說學務處上面有三個老闆：學務特教司、綜規司與青年署，分別分配不同業務（學務輔導、衛保、職涯與學生會），僑生又有僑委會，國際生的住宿輔導與外語諮商等，學務工作確實相當複雜，也需要許多專業人才。認知與實際操作面常有落差出現，需要不斷溝通與學習，對於同仁們的挫折與委屈，長官需適時伸出援手，但在大專校院的許多長官為教師兼任，任期亦不長，對於業務淵源與政策走向並非完全了解，若有心、有熱忱，狀況不至於太差；然而如果主管之時間與精力無法分擔在行政事務太多比重，業務同仁就較為辛苦。

或有一說，業務同仁應該是基石，不應該讓主管擔負所有期待，事實上，工作量與待遇的比例，真的較難期

待優質的人才能長期深耕一個單位，因此，分工與整合及待遇等措施均自政府至學校應繼續努力的方向。

又，「校園安全」，一直以來，校安中心的定位各校解讀均有些許差異，許多學校認為這是學務處教官室或軍訓室的工作，孰不知有軟體也要有硬體，甚至資訊的介入，這是一個校園與社區警政一起合作的重要工作，校園內活動的不只是教職員工生，校外人士也佔不小的比例，小從道路的不平到大樓的防墜設施等，無法單一學務處即可獨立完成。觀念的溝通，大家願意無私的分工，校園安全方能盡可能有效率地執行，學務、總務、計資中心等密切配合，應該是和諧且友善的校園該有的氛圍。

尚有諸多例子，僅引用上述兩例簡單概述，對於學務處外部甚至內部的刻板印象該如何因應，這是較為頭痛的問題。人的問題或許佔比較多，制度也或許有些不足。不可諱言，一直以來學

生自傷與自殺事件現場，教官與心理師第一時間該扮演的角色就曾經（或仍存在）有不少爭執，事實雙方都不是談判專家，但是穩定學生情緒，重要且必要，卻沒有人有十成的把握，只好選擇退縮，只要不是我的業務或職責就好。有很大的成因是「咎責」與「擔心害怕」，第一線或第一時間沒处理好造成遺憾，都是不可承擔的重。

學校是教育機構，並非醫療或危機處理之專業單位，學務處的「專業人員」亦非如外界期待的身經百戰的個中好手，尤其人的問題變化無窮，很難有完美的處理結果，但也沒有人會故意將事情搞砸，不幸的事發生了，應該有一個團隊一起承擔。個人也沒有特殊有效的方案，只能建議主管對業務與職掌做充分的溝通與理解，盡可能的合理分工與承擔，更重要的是主管要支持與協同解決問題。此外，每個同仁也要善於照顧自己。

各個學校有些制度與人為因素略有不同，一時無法改變別人就調整自己，個人的做法是應用運動照顧自己，運動的好處人人皆知，但如何進行與如何持續是主要學習的重點之一，只要找到適

合自己的運動，騎自行車與跑步是目前常做的運動，沒太多空閒時，大約半小時到一小時應該也調得出來，自行車可融入上下班的交通及週末的短旅行；跑步距離可長可短，流汗是重點，更重要的事可以舒壓兼健身，對於複雜的學務工作，在體力與精神或身心健康上確實有不小助益。當然，也會有人認為運動難以執行與入門，學習也是要一些付出，正確不受傷的觀念與知識十分重要，一旦有了正確的動作、有恆心地去執行與正確飲食及適度睡眠，讓我們的工作較有效率，也較有能力因應身心方面的負荷。

最後，學務工作的刻板印象，希望成為改進的動力而不是阻力，調整心態、勤於溝通去面對內外的刻板印象。更重要的是，我們要建立助人工作者要學會先照顧好自己之觀念並努力執行，讓友善校園的目標更為接近。篇幅不長，但衷心祝福所有學務夥伴們，面對日新月異的學務工作與挑戰，大家一起加油向前邁進！也期望政府政策可以更加支持學生事務的工作人員，並協調、挹注更多的資源協助學務工作之精進。

