

第一章 緒論

本章共分為研究動機、研究目的、名詞定義共三節，茲分項敘述於次。

第一節、研究動機

近年來，由於國際化、金融化、資訊化、與政治民主化，經濟自由化和社會多元化的結果，使得全球及國內的環境變得愈加地複雜，學校之教育與行政運作正面臨許多轉型期的挑戰（黃淑卿，民91）。在教育改革中，如何掌握改變的契機，再創新機，近年來有許多重大政策與方案，如「九年一貫課程」與「教訓輔三合一」的推行對輔導人員的角色定位、專業能力與學校輔導工作範圍產生根本上的重大影響，而《心理師法》的通過也需重新審視不同領域的助人者在法律上明確的工作範疇，使恭逢其盛的國中輔導界生力軍-輔導科實習教師無疑面對許多挑戰。在現今瞬息萬變、知識爆炸、競爭激烈的環境中，實習教師行為必須隨環境做適度的改變與有效的因應。尤其各校的教師錄取競爭也愈來愈激烈，需提升競爭優勢、工作效率與服務品質。與以往制度相比，面對的學校輔導工作與諮商方向大不相同，也產生不同的認知感覺、情緒壓力，甚至生涯抉擇也會有變化，在在影響輔導自我效能與輔導成效的發揮，依研究者現為國中輔導教師身份融入於此場闖指導實習教師的經驗有深刻的感受，想運用企業界常用多源回饋模式-360度回饋法之背景因素與動機統整如下：

壹、結構方面

輔導科實習教師未來需要專業化，若經組織精簡或調配快速化，常歸屬於不同處室，與特定主管互動會減少，主管也許較屬於管理職，單獨較不願意面對問題，對專業技術的輔導科實習教師較無法提供有效的回饋，尤其傳統評量系統因制度缺少機會觀察個人表現，光由單一來源無法提供充分的描述而不實用。除了提昇輔導科實習教師行政參與概念外，便是專

業授權回饋相互改善，由團隊同伴回饋較會去督促，對於實習教師屬於年長、婦女、少數民族也會較有法律上的保障，可在職業發展方面公平誠實提供特殊質、量化的資訊，且匿名性前提比面對面評估更促進內省。

貳、文化方面

360 度回饋法強調讓輔導科實習教師參與決策過程和組織價值觀目標，屬於團隊基礎制，這種授權過程提供適當可信的獎賞與賦予表現的認同，經證實較具有激勵性、報酬性。且可對學生或家長，無論是教學或諮商服務，對外對內，都能提供資訊良好溝通促成持續性品質改善。若經組織再造，也可改善現有學校輔導工作程序獲取優勢，區分於其他同性質學校顯揚於社會的主要價值；個人則是工作表現上的知識、技術、能力。如同自我超越、改善心智模式、建立共同願景、團隊學習、系統思考機制愈佳，則學校組織文化「推」的力量愈強；且象徵性活動、共同行為模式、基本假定認同度愈佳，「拉」的力量愈強(楊春生，民 90)。由此觀看輔導科實習教師現行困擾與希冀達成輔導自我效能成長上運用，並期待未來不只能成為建構學校輔導網絡的整合者，展望輔導新體制下「輔導教師」的角色與重新定位(李慧賢，民 92)，更能朝學校輔導專業化的方向邁進。

參、教育研究方面

可是教育制度長久追隨潮流，實際符合使用者，包括教師、學生、家長期望的卻很少，以往常缺乏科學方法嚴謹性是因為輔導教師多為實務工作者，帶領著輔導科實習教師成長，缺乏機會和心理學家、諮商專業者創造性的互動，且面對學校輔導工作方案中很多為應急以解決問題的情形，較少利用漸增或累積策略，和無足夠時間分析既有知識或發展的理論基礎(Muchinsky, 1993)。希冀藉由逐漸累積的心理學知識(Nowack, 1993)知行合一，以深厚科學基礎為目標，整理 360 度回饋法相關文獻構築充實內容，應用於浩瀚的教育領域。雖然學校可能認為 360 度回饋法沒有強力結構站得住腳，形成了 Moses、Hollenbeck(1993)所提的一時之選，但人類行為受許多因素影響，為複雜多面向，需觀察信效度穩定性，是否能實務上展現

其應有功能的考量以修正，並評量後續向度的影響，盼望能承先啟後，運用新的研究方法奠定良好改善方向。

新世紀的來臨充滿複雜性、強烈競爭力與快速改變(Kanter, 1989)，美國勞工部就提前顯示重大轉變：1. 為人工智慧、專家系統時代，2. 中階管理者為協調主持非做決策，3. 暫時性工作增加，4. 不斷自我發展與管理，5. 女性就業人口與高齡化增加(引自郭芳煜，民76)。和「組織重整再造」、「學習性組織」等概念都提醒現在是講求自我效能、發揮專業成效為主的時代。聯合國國際教科文組織(UNESCO)在 1996 年的《學習：財富蘊藏其中》一書提出基本的學習，包括：學習認知層面，需了解生活世界、發展專業能力、對教育的認知等；學習做事層面，有與未來工作相適、增進團隊工作、問題解決及創新的能力等；學習與人相處層面，認識自己、發現他人、與之建立良好關係；學習發展層面，有教師人格、道德、職涯發展及自我實現(蕭慧津，民90) 以之探討國中輔導科實習教師的專業效能學習與發展情形，為需收集強調速度、品質與數量的資訊；價值觀趨向個人導向；和注重教師甄選、尋求支援系統、瞭解衝擊性教育議題等輔導工作型態，因此 360 度回饋無疑是最佳選擇與時代之所趨。然而相關研究裡，重點置於發展與執行(London, Wohlers, & Gallagher, 1990)、如何使回饋有效(DeNisi & Kluger, 2000)、成員對回饋的態度反應(Bernardin, Dahmus, & Redmon, 1993)，及 360 度回饋的評量正確性與有效性(Harris, & Schaubroeck, 1988; Chang, 1999)。亦有探討多元來源間，如自評與他評的一致性(London & Wohlers, 1991)，和與工作表現或效能的關係(范傑倫，民 90；劉岡憬，民 87；Atwater & Yammaro, 1992, 1997; Chang, 1999)，卻少有研究輔導科實習教師在接受 360 度回饋後是否有正向信念或行為改變，亦即探討 360 度回饋是否能達到促進輔導科實習教師發展目的(Walker & Smither, 1999)，是否可增進輔導自我效能的發揮，此議題正是學術與實務工作者最關心與最主要研究重點。本研究即符合時代趨勢，運用最新技術 360 度回饋法探索攸關教育界中輔導科實習教師自我效能需求、評估與推廣，希望能深入剖析，獲取在專業領域方面的運用。

第二節、研究目的

基於上述的研究動機，本研究之主要目的，在探討國民中學輔導活動科實習教師輔導自我效能發展現況，並應用多源回饋 360 度回饋法評估其輔導自我效能之可行性。具體而言，本研究之研究目的有下列四項：

- 壹、瞭解目前輔導科實習教師之實習內容現況與實習滿意度的一般情形？
- 貳、探討輔導科實習教師輔導自我效能現況與評估？
- 參、比較不同背景變項（個人與學校基本資料）的輔導科實習教師，其輔導自我效能的差異情形？
- 肆、探索 360 度回饋法應用於輔導科實習教師自我效能之可行性？並比較 360 度回饋法與現行師資培育實習制度評估輔導科實習教師自我效能方法的差異性？
- 伍、根據理論探討與實徵性研究，提出具體建議，以供學校及相關主管行政機關參考？

第三節、名詞定義

為使本研究探討重要變項定義更明確，茲將本研究中的重要名詞及研究變項概念界定說明如下：

壹、360 度回饋法

「360度回饋」(360-degree feedback)，亦稱多評量者回饋、多源評估法、團隊評量(360-degreefeedback.com) 由包含受評者自己在內的多位評量者來進行評鑑(Tornow, 1993)，回饋來源除了受評者的直屬主管外，同時也讓同事，學生甚至是家長等都能有機會提供不同但相關的資訊，進行全方位評量，涵蓋面廣好比圓周一般，因此稱之。此種方法取自於企業界人力資源管理的運用，原理在於優勢建立與劣勢修補。本研究中集聚輔導科實習教師相關實習工作性質之人員(包含自己；和直屬主管-實習指導教授、校長、主任、組長、實習輔導教師、導師(行政)實習指導教師等；同事-同單位或他單位教師、幹事、工友、實習教師等；及學生等)等，並在評量之後給予回饋(張裕隆,1997)，提供輔導科實習教師培養輔導自我效能、發展專業知能和養成態度習慣與特殊行為技巧。

貳、輔導科實習教師

本研究的研究對象為九十三學年度(93.7.1~94.6.30)在國民中學實習，經由國內資格檢定之合格相關科系綜合活動科-輔導活動主科實習教師，本研究中稱為「輔導科實習教師」，其他課程、第二專長、輔導專業相關實習助理人員，如職員、社工、志工等不列入考慮。

參、自我效能

「自我效能」(self-efficacy)，簡稱S-E，是一種信念，意指一個人在特殊情境中對自己完成某項或某些任務的能力的自信心，指個人對自己從事某種工作所具能力、及對該工作可能做到地步的主觀評價(張春興，民81；

Bandura, 1977)。在本研究中所探討的輔導活動科實習教師在實習過程中所感受的輔導自我效能，是運用輔導專業知識與技能履行學校賦與的工作職責與功能時，自信能達到的一種主觀判斷和預期，即輔導活動科實習教師對執行自己的工作執掌時其自信和掌控程度(Bandura, 1997)。本研究參考鄭如安(民82)編製的「國小輔導人員輔導自我效能問卷」，由研究者改編而成的「輔導自我效能狀況調查問卷」，包括輔導技巧信念、輔導過程信念、輔導推展信念、輔導工作價值信念、輔導工作能力信念等五大類，作為輔導自我效能之指標，以受試者在量表之所得分數來代表，分數越高，表示受試在各因素層面對自己的信心越高。茲說明如下：1. 輔導技巧的效能：指輔導活動科實習教師對於各種輔導技巧運用之信念。2. 輔導過程的效能：指輔導活動科實習教師對輔導過程中的問題處置之信念。3. 輔導推展的效能：指輔導活動科實習教師對輔導工作推展的能力信念。4. 輔導工作價值的效能：指輔導活動科實習教師對於自信本身所從事的輔導工作能對學生、老師及家長有所助益。5. 輔導工作能力的效能：指輔導活動科實習教師本身對自己輔導工作能力肯定的信念。