

第一章 緒論

本研究為探究國中輔導人員角色壓力、個人輔導自我效能與職業倦怠狀況之關係，擬以角色壓力、自我效能之理論，探討形成輔導人員職業倦怠之個人內在特質，希望根據研究結果，提供輔導人員自省之方向，及具體改善之道。本章將分別就研究動機與目的、研究問題與假設以及名詞釋義進行討論。

第一節 研究動機與目的

為了健全整個教育體制，輔導工作的推廣已經成為目前教育工作中不可或缺的一環。自民國五十七年實施九年國民教育，正式將輔導工作列入課程標準，全面開始推展，慢慢地學校輔導工作受到了重視，然而，許多問題也隨之而來。學校輔導工作雖是視為一項專業性的工作，並由學校的輔導人員來負責全校性輔導工作的推展與預防，但輔導的成效卻不盡理想，探究其原因包括：制度問題、經費不足、人力不足、輔導觀念未能充分溝通、輔導人員的專業能力不足等(呂祝義，1998)。

近年來，教育改革如火如荼的展開，民國八十八年教育部推展「建立學生輔導新體制—教學、訓導、輔導三合一整合方案」，到民國九十二年全面實施，造成學校輔導室頻於應付專案、評鑑等事務；輔導工作流於形式化，專業功能仍未發揮(教育部訓委會，2004)。此外，九年一貫的教改政策讓原來「輔導活動」課程變成「綜合活動」領域，結合了童軍及家政，不再單獨成科，教學更是佔據學生輔導的時間。這些衝擊都造成輔導人員在專業的角色扮演上深受影響，且在輔導工作的推展上更是遇上了困難。再者，民國九十二年五月二十六日，立法院給輔導人員投下了一顆炸彈，立法院一讀通過了「國民教育法第十條修正案」，不但刪除國民中小學設置各處室之組織條文，對輔導教師的設置亦未予明定。此一政策不僅不利學生輔導工作的落實，同時也給學校輔導工作帶來不利的衝擊(林清文，2003)。原來已備受質疑之學校輔導工作，其地位更是岌岌可危。回顧我國學校輔導工作發展的歷史軌跡，不難發現政府的決策、法令，往往是影響學校輔導工作發展的重要因素。而學校輔導工作之發展也勢必牽動著輔導人員所扮演之角色，以及該角色所需承受之壓力。

由許多文獻中得知，目前輔導人員的工作壓力中以角色壓力為多，包括角色衝突、專業人手不足、專業技術欠缺而造成過度的負荷，學校輔導人員通常身兼教師與諮商員的雙重角色，更同時具有教學、行政、諮詢、協調等多重責任，面對不同的對象更有著不同的期望，這些原因也都使得輔導人員面臨了許多的角色不明確與困境(吳正勝，1983；韓楷樺聖，1986；劉淑慧，1988；許維素，1998)，而角色模糊則進一步增加輔導人員之職業倦怠(Sears & Navin,1983)。當個人長期承受工作上的壓力，又無法有效地調整現實與理想的差距，就會覺得倍感挫折，而逐漸形成職業倦怠(burnout)的情形。一旦形成對職業的倦怠，繼而會影響其工作表現及成效，甚至會影響到個人的生活層面(鄭麗芬，1993)。此種現象對於身為助人工作者的輔導人員來說，不但使輔導工作的成效低落，更會讓當事人或學生的權益有所損害，亦造成輔導人員工作滿意度與高流失率(游肇賢，2003；鄭德芳，1999)。許多國外研究同樣也指出長期角色壓力源是預測職業倦怠的重要因素。且事實上，角色壓力與職業倦怠的關係是最被廣泛探討的(Cordes & Dougherty, 1993)，故本研究欲進一步了解國中輔導人員在角色壓力與職業倦怠之關係。

綜合國內外對於職業倦怠的研究多以專業的助人者為對象居多，如：教師、社工師、護理人員...等。國內對於職業倦怠的研究也多以一般學校教師為對象，但針對學校輔導人員僅有劉淑慧（1987）在研究中將輔導人員與一般人員的職業倦怠情形分別作調查；和鄭麗芬（1993）探討工作環境對職業倦怠的影響；以及賴姿璇（2004）探討國民小學輔導人員角色壓力、控制信念、因應方式與職業倦怠之關係三篇。同時，國外許多對職業倦怠的研究將重點從外在因素著手，探討許多造成職業倦怠的背景因素、環境因素等。然而，面臨同樣的壓力環境之下，並不是每個人都會產生職業倦怠的現象。壓力雖是工作、職業上的困局，但同時也是成長的動力。即便在許多輔導人員萌生退意時，仍可以看到不少人員在教育、輔導工作上，抱持著滿懷的服務熱忱，不斷地發展其專業知能，竭盡所能的付出心力。當然，影響輔導人員工作狀況的原因有許多，但是追根究柢，同處在這變動的大環境中，是什麼讓學校輔導人員的工作表現與態度如此地截然不同？是否這些所謂的影響輔導人員工作狀況的因素，受到其個人的內在特質或動機所影響呢？對於這些外在環境與人的因素在個體心理歷程

中，是經過何種方式被解讀，進而其本身免於壓力所帶來的痛苦？這同樣也是令研究者感到好奇的部分。

因此，Schmitz (2001)認為有些教師面臨職業倦怠，然而有些則非常地投入在其工作崗位上。面對這樣的不同，個人本身的自我效能(self-efficacy)是可以加以解釋的。本研究根據 Bandura (1977) 提出「自我效能(self-efficacy)」的概念。自我效能(self-efficacy)是指個人對於自己能完成任務，獲致成功的一種信念(belief)，而此種信念會影響一個人對其行為作一指示與判斷(Bandura, 1997)。一個人知覺到自己有高度的效能，不僅會減低恐懼和自我抑制的行為，還會透過對成功的期待，提高自己應付問題的努力程度，以及個人面對障礙和痛苦時的忍耐程度。

從許多國內外的研究可以發現自我效能理論應用在諮商師自我效能的研究不多，以往對於自我效能的研究關注的焦點多是集中在教師，運用於諮商的情形也大多關心個案的效能預期為主，反觀對於諮商師或助人者本身的研究則是較缺乏。Larson 和 Daniels (1998) 將 Bandura 自我效能的概念運用在訓練輔導人員的研究上，並發展出所謂的「諮商員訓練之社會認知模式(Social Cognitive Model of Counselor Training, SCMCT)」認為「輔導自我效能(counseling self-efficacy)」的信念是有效諮商行動的主要決定因素。Urbani 和 Smith (2002) 以正在學習諮商的學生為研究對象，發現接受諮商技巧訓練的學生其在諮商歷程與諮商自我效能兩方面的表現，明顯高於未接受該訓練的學生。Snyder 和 Campbell (1982) 也提及：自我效能是自我概念的一部分，且對正在受訓的諮商師如何評估其諮商表現有直接的影響。由此可知，輔導自我效能會影響輔導人員從事輔導工作時的表現，在目前這個重視輔導工作成效之際，提昇與訓練學校輔導人員的輔導自我效能將有助於學校輔導工作的推展。

另外，Larson (1998) 也認為高度諮商自我效能的受訓輔導人員在諮商的歷程中會採取較好的問題解決技巧、較低焦慮、及最後能創造環境改變以及促使個體有良好的適應。換言之，具有高度輔導自我效能的輔導人員在從事輔導工作時，會對自己所處的情境加以評估與考量，進而會採取行動以因應環境的需要，以求得更新的問題解決方法，且不輕言放棄。在角色認定混亂、角色期待衝突之環境中，若學校輔導人員本身不知道如何決定自己應該做的事、不了解自己行動背後的原因、不知道如何與其他教

育職場的人員溝通時，別人則將會取而代之。如此，學校輔導人員也將會不斷在這惡性循環中繼續受困著。所以，探討國中輔導人員在面臨種種角色困境與壓力的同時，其個人內在之輔導自我效能感的發揮，主動依據專業的知識，向他人清楚界定表達角色的內容、具體表現角色的功能、成功地推行輔導工作，促使他人用專業的標準來評價學校輔導人員的角色，如此是否有助於減低角色壓力所帶來之困境？因此，本研究欲了解與釐清角色壓力與專業自我效能之關係。

自我效能在心理學上不是一個新名詞，但論及職業倦怠時，卻很少與自我效能這個概念有連結。Leiter(1990)曾建議透過「自我效能」這個主題的探討，能為職業倦怠帶出新的價值與方向（引自 Schaufeli 等人，1993）Perrewé（2002）的研究指出個體擁有較低的自我效能感對於其未來表現之評估認定是較無價值的。低輔導效能之輔導人員無法在系統中有較多的掌控感，當從事輔導工作時遇到了挫折與困難，傾向認為自己無法發揮較多的堅持，最後終會放棄。劉淑慧（1987）也認為：當學校輔導人員的專業效能不易發揮時，就不容易獲得欣賞、支持與回饋，而導致成就感不高或難以證明自我感。學校輔導人員輔導效能之低落，亦會帶來種種的不愉快與無力感。這樣的無力感與負向情緒容易讓輔導人員從工作崗位中退出。故本研究亦欲了解輔導自我效能與職業倦怠之間如何產生關係。

此外，亦希望藉由不同背景背項的國中輔導人員，探討其在面臨角色壓力、輔導自我效能與職業倦怠中各層面之差異情形，以對輔導人員工作之現況有更深入的了解，同時也關心三者的關係以加深對輔導人員職怠倦怠之重視。最後，提出具體建議，以作為學校單位與教育行政主管機關、國民中學輔導人員及未來研究之參考，有助協助輔導人員將此困境、危機轉換成為輔導工作之契機。

綜合上述所提，本研究之目的如下：

- 一、了解不同背景變項的國中輔導人員，其角色壓力、輔導自我效能各層面之差異情形。
- 二、了解國中輔導人員角色壓力、輔導自我效能與職業倦怠三者之關係。
- 三、根據研究結果，提出具體建議，以作為未來相關研究、師資培育機構與學校服務單位的參考。

第二節 研究問題與假設

壹、研究問題

根據上述研究目的，本研究擬欲探討之問題為下列：

- 一、不同背景變項的國中輔導人員，在角色壓力、輔導自我效能各層面是否有差異？
- 二、國中輔導人員角色壓力與輔導自我效能之關係為何？
- 三、國中輔導人員角色壓力與職業倦怠之關係為何？
- 四、國中輔導人員輔導自我效能與職業倦怠之關係為何？

貳、研究假設

根據上述研究問題，本研究提出之研究假設如下：

假設一、不同背景變項之國中輔導人員其角色壓力有顯著差異。

- 1-1 不同性別之國中輔導人員其角色壓力有顯著差異。
- 1-2 不同年齡之國中輔導人員其角色壓力有顯著差異。
- 1-3 不同婚姻狀況之國中輔導人員其角色壓力有顯著差異。
- 1-4 不同學歷之國中輔導人員其角色壓力有顯著差異。
- 1-5 不同教育背景之國中輔導人員其角色壓力有顯著差異。
- 1-6 不同職稱之國中輔導人員其角色壓力有顯著差異。
- 1-7 不同輔導工作年資之國中輔導人員其角色壓力有顯著差異。
- 1-8 不同學校規模之國中輔導人員其角色壓力有顯著差異。

假設二、不同背景變項之國中輔導人員其輔導自我效能有顯著差異。

- 2-1 不同性別之國中輔導人員其輔導自我效能有顯著差異。
- 2-2 不同年齡之國中輔導人員其輔導自我效能有顯著差異。
- 2-3 不同婚姻狀況之國中輔導人員其輔導自我效能有顯著差異。
- 2-4 不同學歷之國中輔導人員其輔導自我效能有顯著差異。
- 2-5 不同教育背景之國中輔導人員其輔導自我效能有顯著差異。
- 2-6 不同職稱之國中輔導人員其輔導自我效能有顯著差異。
- 2-7 不同輔導工作年資之國中輔導人員其輔導自我效能有顯著差異。
- 2-8 不同學校規模之國中輔導人員其輔導自我效能有顯著差異。

假設三、不同角色壓力之國中輔導人員其職業倦怠感有顯著差異。

3-1 不同性別之國中輔導人員其職業倦怠感有顯著差異。

3-2 不同年齡之國中輔導人員其職業倦怠感有顯著差異。

3-3 不同婚姻狀況之國中輔導人員其職業倦怠感有顯著差異。

3-4 不同學歷之國中輔導人員其職業倦怠感有顯著差異。

3-5 不同教育背景之國中輔導人員其職業倦怠感有顯著差異。

3-6 不同職稱之國中輔導人員其職業倦怠感有顯著差異。

3-7 不同輔導工作年資之國中輔導人員其職業倦怠感有顯著差異。

3-8 不同學校規模之國中輔導人員其職業倦怠感有顯著差異。

假設四、國中輔導人員之角色壓力各分量表之線性組合分數與輔導自我效能各分量表之線性組合分數有顯著相關。

假設五、國中輔導人員之角色壓力各分量表之線性組合分數與職業倦怠各分量表之線性組合分數有顯著相關。

假設六、國中輔導人員之輔導自我效能各分量表之線性組合分數與職業倦怠各分量表之線性組合分數有顯著相關。

第三節 名詞釋義

壹、國中輔導人員

係指九十四學年度服務於台北市、台北縣、桃園縣等三縣市之公立國民中學輔導處(室)內，實際參與執行輔導工作之輔導人員，包括輔導主任、輔導、資料組長以及輔導專任教師等人。

貳、角色壓力

本研究所指的「角色壓力」之定義為：外在的角色期望或要求不明確、不一致或太多時，導致個人感到無法順利完成角色任務而造成的心理負荷。角色壓力的測量是參考國內外各學者在測量角色壓力時所採用的問卷，並根據文獻探討有關輔導教師工作內容及角色加以修改編製而成。量表共分四個層面，包括：1.角色（量）過度負荷；2.角色（質）過度負荷；3.角色衝突；4.角色模糊。各層面的分數得分愈高，表示知覺到該層面的壓力愈大，反之則愈少。

參、輔導自我效能

本研究所認為「輔導自我效能」即是：輔導人員相信自己具備專業能力，且相信透過此專業能力能克服與改善外在限制的環境，而從事有效的輔導工作。同時也能相信與學校的師生、家長維持良好的互動關係，並認為輔導工作能對全校師生、家長等產生良好之助益。而在本研究中，為了使文句通順，故常將「輔導自我效能」與「輔導效能知覺」交換使用。輔導自我效能的高低是指研究者根據文獻加以修改編製而成「輔導人員自我效能量表」上得分的高低。

本研究中，輔導自我效能又包含下列幾個層面：

一、諮商技巧與歷程的效能：輔導人員對於自己具有諮商技巧的能力，以及將其有效運用在諮商歷程並了解個案問題之信念。本研究以受試者在「輔導技巧與歷程的效能」分量表上所得之分數來代表。分數愈高，表示受試者對自己運用各種輔導技巧處理個案問題能力的信心愈高。

二、自我覺察的效能：輔導人員對整個諮商過程中，自己對自身的狀態之覺察。本研究以受試者在「自我覺察的效能」分量表上所得之分數來代表。分數愈高，表示受試者對自己在諮商歷程中能時時對自己狀況覺察的信心愈高。

三、學校系統中人際關係效能：輔導人員相信自己能與學校之導師、行政人員、學生與家長有良好和諧的人際關係之信念。本研究以受試者在「人際關係的效能」分量表上所得之分數來代表。分數愈高，表示受試者學校中與他人建立良好人際關係之信心愈高。

四、輔導工作推行的效能：輔導人員對於自己是否能夠有效推行各項輔導工作能力的信念。本研究以受試者在「輔導工作推行的效能」分量表上所得之分數來代表。分數愈高，表示受試者對自己有能力推行輔導工作的信心愈高。

五、輔導工作助益的效能：肯定輔導工作的重要與價值，也相信輔導工作能對師生、家長等有所助益之信念。本研究以受試者在「輔導工作助益的效能」分量表上所得之分數來代表。分數愈高，表示受試者愈能肯定輔導工作的助益。

肆、職業倦怠

「職業倦怠」為國中輔導人員因無法應付工作壓力或無適當的因應策略，而產生個人身體、心理的負向情緒經驗，進而逐漸影響輔導人員對輔導工作失去熱忱。本研究以係以劉淑慧（1987）所編「助人工作者職業倦怠量表」為主，並根據國中輔導人員實際工作經驗與內容加以修訂而成「國中輔導人員職業倦怠量表」。

本量表的測量包括了「工作情緒」、「工作價值」、「工作表現」及「工作投入」四個面向。一、工作情緒：此部分之得分高，表示在工作中感受到挫折、沮喪、無力。二、工作價值：此部分之得分高，表示對工作價值持負向態度。不但認為自己在工作上無法有良好的結果，且認為工作本身缺乏意義。三、工作表現：此部分之得分高，表示工作上沒有個人的理想、方向，傾向用負面的方式來對待當事人。四、工作投入：此部分之得分高，表示身心疲累，一心想休息，無意振作。此四個部份涵蓋了職業倦怠症狀中的情緒、認知及行為三個層面。量表得分愈高，表示職業倦怠的情形嚴重；反之，則職業倦怠的情形少。