

## 第五章 討論

本章旨在根據研究之結果與發現，做進一步探討與分析。本章共分成六節：第一節為瞭解不同背景變項之國中輔導人員在角色壓力各層面之差異。第二節為討論不同背景變項之國中輔導人員在輔導自我效能各層面之差異情形。第三節為探討不同背景變項之國中輔導人員在職業倦怠各層面上之差異比較。第四節為探討國中輔導人員角色壓力與輔導自我效能之關係研究。第五節討論國中輔導人員角色壓力與職業倦怠之關係。最後，則是探討國中輔導人員在輔導自我效能與職業倦怠上之關係。

### 第一節 不同背景變項之國中輔導教師在角色壓力之差異情形

從國民中學輔導人員的性別、年齡、婚姻狀況、學歷、教育背景、職稱、輔導工作年資、學校規模等八個背景變項在「角色壓力」上的分析結果各有不同。經綜合整理之後，如表5-1-1 所示。

#### 壹、性別與角色壓力

不同性別之國中輔導人員在「角色壓力整體」未達到.05的顯著差異且分量表之 $\Lambda$ 值也未達.05之顯著差異，故本研究結果不支持研究假設1-1：不同性別之國中輔導人員其角色壓力有顯著差異。此一結果與王秋絨（1981）、黃隆民（1985）、廖貴鋒（1986）、韓楷樞（1987）、李麗素（2005）的研究亦有相同的發現。此可能的結果為現代性別平等的觀念愈趨重視，在職場上對待男性與女性不論是工作的性質或要求均強調公平、平等。因此，在國中服務之輔導人員不因性別不同而感受到不同的角色壓力。

#### 貳、年齡與角色壓力

不同年齡國中輔導人員在角色壓力整體上之分析達.001 顯著差異，且在「角色(質)過度負荷」、「角色衝突」、「角色模糊」三個分量表上達到達.0125 之顯著差異。故本研究結果支持假設 1-2：不同年齡之國中輔導人員其角色壓力有顯著差異。研究顯示：「21-30 歲」的輔導人員在「角色壓力整體層面」、「質的角色負荷」、「角色衝突分層面」、「角色模糊分層面」上的得分皆顯著高於「41 歲以上」之輔導人員。「31-40 歲」的輔導人員在「角色壓力整體」與「角色模糊」上高於「41 歲以上」之輔

導人員。由此可見，年齡愈大，在角色壓力的感受則愈低，進一步推測可能的原因為年齡越大者，在工作上已得心應手，且生命經驗豐富，故不論在角色模糊、衝突或整體之角色壓力程度較小。另外，年齡愈輕之輔導人員由於剛從學校畢業，帶著較多自己的理想與抱負欲在職場上一展長才，但理想與現實終究有落差，面對事情的因應能力較不足，且對多人的期待無法找到平衡，進而導致較高的角色壓力。

表5-1-1 國中輔導人員背景變項在角色壓力之差異考驗之綜合摘要表

變項名稱	整體角色壓力	角色(量)負荷	角色(質)負荷	角色衝突	角色模糊
性別	(1)男 (2)女				
年齡	(1)21-30歲 (2)31-40歲 (3)41歲以上	G1,2 > G3	G1 > G3	G1 > G3	G1,2 > G3
婚姻	(1)未婚 (2)已婚	G1 > G2		G1 > G2	G1 > G2
學歷	(1)學士 (2)碩博士				
教育背景	(1)本科系 (2)相關科系 (3)輔研所40學分班 (4)非相關科系				
職稱	(1)輔導主任 (2)輔導組長 (3)資料組長 (4)輔導教師	G2 > G1,4	G2 > G1,3,4	G2 > G1	G2,3,4 > G1
輔導年資	(1)3年以下 (2)3-5年 (3)6-10年 (4)11年以上	G1,2,3 > G4	G1,2 > G4		
學校規模	(1)15班以下 (2)16-30班 (3)31-45班 (4)46-60班 (5)61班以上				

### 參、婚姻狀況與角色壓力

不同婚姻狀況國中輔導人員在角色壓力整體上之分析達.01 顯著差異，且在「角色衝突」、「角色模糊」二個分量表上達到.0125之顯著差異。

故本研究結果部分支持假設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。研究顯示：未婚輔導人員在「角色壓力整體」、「角色衝突」、「角色模糊」感受到的壓力高於已婚輔導人員，此結果與王青祥(1985)、周立勳(1986)、廖貴鋒(1986)、郭騰淵(1991)與董秀珍(2002)、韓繼成(2003)的研究結果相同。其可能原因為已婚輔導人員本身須扮演的角色較未婚輔導人員為多，如此在角色的定位的拿捏上就可能較未婚輔導人員來得適當。

#### 肆、學歷與角色壓力

不同學歷之國中輔導人員在「角色壓力整體」未達到.05的顯著差異且分量表之 $\Lambda$ 值未達.05的顯著差異，故本研究結果不支持研究假設1-4：不同學歷之國中輔導人員其角色壓力有顯著差異。此結果與王秋絨(1981)、鄭世仁(1984)、黃隆民(1984)、韓楷樞(1987)、郭騰淵(1991)、黃建安(2004)的研究結果相同。推測可能之原因為：目前進修管道多元，因此不同學歷之輔導人員在工作崗位上所遇到的角色壓力，可以透過自我進修或是其他管道來增加自己因應壓力之能力與成長。

#### 伍、教育背景與角色壓力

不同教育背景之國中輔導人員在角色壓力之各層面 $\Lambda$ 值達.05的顯著差異，故本研究結果部分支持假設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。然而，因透過事後比較發現各層面之F值並未達.0125之顯著差異，尚無法比較出哪一組教育背景在角色壓力各層面的差異。

#### 陸、職務與角色壓力

不同職務國中輔導人員在角色壓力整體上之分析達.001顯著差異，且在「角色(量)過度負荷」、「角色(質)過度負荷」、「角色模糊」三個分量表上達到.0125之顯著差異。故本研究結果支持假設1-6：不同職務之國中輔導人員其角色壓力有顯著差異。從研究顯示來看：「輔導組長」之職務在「角色壓力整體」、「角色(量)(質)負荷」、「角色模糊」得分最高。而「輔導主任」此一職務所承受之角色壓力最低。此結果與王青祥(1986)、王秋絨(1981)、黃隆民(1985)、陳姚真(1988)、郭騰淵(1991)、

謝承慶（2001）等人之研究結果相似。推測可能之原因為：輔導組長是推動全校輔導工作執行與負責之主要窗口，因此工作負荷大於其他職務，且其工作內容通常需要直接或間接處理學生問題、面對學生師生與家長有關，因此，會有較高的角色壓力、角色模糊之感受。而輔導主任因為有較多的資源且工作事務清楚、明確，在角色模糊與其他角色壓力上的感受均較小。

## 柒、輔導工作年資與角色壓力

不同輔導工作年資國中輔導人員在角色壓力整體上之分析達.05 顯著差異，且在「角色(質)過度負荷」分量表上達到達.0125 之顯著差異。故本研究結果部分支持假設 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。從本研究顯示可以發現：輔導工作年資在「3 年以下」、「3-5 年」與「6-10 年」之輔導人員其在「角色壓力整體」得分高於工作「11 年以上」之輔導人員。且輔導年資在「3 年以下」與「3-5 年」之輔導人員在「角色(質)過度負荷」上高於「11 年以上」之輔導人員。由此可見，輔導工作年資淺之輔導人員其角色壓力感受較大，尤其在工作上有能力不足之感覺。此結果也與許多研究有一致之發現（王青祥，1985；郭騰淵 1991；董秀珍，2002；韓繼成，2003；黃建安 2004）。推測其原因可能為：輔導年資愈多的輔導人員隨著年資之增長，其所面對之狀況及工作經驗也慢慢增加，對於自己工作上應付各種事務遊刃有餘；相對地，工作年資少之輔導人員在處理事情與應對方式上仍有很大的學習空間，因此，在角色壓力的感受上也愈深。

## 捌、學校規模與角色壓力

不同學校規模之國中輔導人員在「角色壓力整體」未達到.05 的顯著差異且分量表之  $\Delta$  值也未達.05 的顯著差異，故本研究結果不支持研究假設 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。此研究之結果與 Schwab（1980）、王秋絨（1981）、林瑞錫（2002）、韓繼成（2003）、黃建安（2004）等研究相似。推測可能之原因為：依不同學校規模大小會增置適當之學校輔導人員，但從樣本蒐集之資料來看，並非每所學校均按照「十六班以上者，每十五班上增設輔導教師一名」此一原則來設置學校輔導人員。因此，學校規模大小與從事輔導工作之人力未成比例，也影響

了不同學校規模之輔導人員在角色壓力之感受沒有達到顯著之差異。

從以上的結果得知：年齡小、未婚、擔任輔導組長以及輔導工作年資 5 年以下的國中人員角色壓力是最高的。推測其原因為：剛從學校畢業、年紀較輕、年資淺的輔導人員進入職場，也許就擔任負責推行輔導工作的重責大任，對於輔導工作有許多的理想與熱忱，然而，現實與理想是有落差的。如何去面對自己不同角色期待的落差、別人的期待、眾多繁雜的輔導工作事務與學生問題等實際輔導工作，是需要經驗累積與時間去摸索與學習的。此外，在「角色(量)過度負荷」分層面上，僅有「職稱」此一變項達到顯著，因此，可以發現當職務不同時，對於該角色所承擔的工作量負荷才有顯著之不同。

## 第二節 不同背景變項之國中輔導人員在輔導自我效能之差異情形

從國民中學輔導人員的性別、年齡、婚姻狀況、學歷、教育背景、職稱、輔導工作年資、學校規模等八個背景變項在「輔導自我效能」上的分析結果，經綜合整理之後，如表5-2-1所示。

表5-2-1 國中輔導人員背景變項在輔導自我效能之差異考驗之綜合摘要表

變項名稱	整體輔導自我效能	技巧歷程	自我覺察	人際關係	輔導工作推行	輔導工作助益
性別	(1)男 (2)女 G1 > G2				G1 > G2	
年齡	(1)21-30歲 (2)31-40歲 (3)41歲以上 G3 > G2 > G1	G3 > G1		G3 > G1,2	G3 > G1,2	
婚姻	(1)未婚 (2)已婚 G2 > G1	G2 > G1		G2 > G1	G2 > G1	
學歷	(1)學士 (2)碩博士 G2 > G1				G2 > G1	
教育背景	(1)本科系 (2)相關科系 (3)輔研所40學分班 (4)非相關科系 G3 > G1,4	G1,2,3 > G4	G2 > G4	G3,4 > G1	G3 > G1	
職稱	(1)輔導主任 (2)輔導組長 (3)資料組長 (4)輔導教師 G1 > G2,3,4	G1,2,4 > G3		G1 > G3,4	G1 > G2 > G3,4	G1 > G4
輔導年資	(1)3年以下 (2)3-5年 (3)6-10年 (4)11年以上 G4 > G1,3	G4 > G1				
學校規模	(1)15班以下 (2)16-30班 (3)31-45班 (4)46-60班 (5)61班以上					

綜合以上分析，就研究所得結果分別討論如下：

## 壹、性別與輔導自我效能

不同性別之國中輔導人員在「輔導自我效能整體」和「輔導工作推行效能」分量表上皆達到顯著差異，故本研究結果部分支持研究假設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，在「輔導工作推行效能」則是男性得分高於女性。此一結果與Ashton 與 Webb（1986）、鄭如安（1993）的研究有相同的發現。戴嘉南（1994）曾研究我國學校輔導工作人力之現況發現，在性別與輔導工作性質上，女性任教輔導有關科目高於男性，而男性從事輔導有關之行政工作則多於女性。因此，男女性在從事輔導工作之性質不同，男性輔導人員較多從事輔導行政工作之業務，而輔導行政業務多與學校輔導觀念初級預防有關，故此部分有可能造成男女性在輔導工作推行效能上之得分達到顯著的原因。

## 貳、年齡與輔導自我效能

不同年齡國中輔導人員在輔導自我效能整體上之分析達.001 顯著差異，且在「技巧與歷程效能」、「人際關係效能」、「輔導工作推行效能」三個分量表上達到.01 之顯著差異。故本研究結果支持假設 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。從研究中顯示：「41 歲以上」之輔導人員在「輔導自我效能整體層面」及「技巧與歷程效能」、「人際關係效能」、「輔導工作推行效能」上的得分皆顯著高於「22-30 歲」的輔導人員。由此可知，年齡大比年齡輕的輔導人員在輔導自我效能之得分愈高。此一結果與 Thomas（1996）及鄭如安（1993）之研究相同。而根據結果推測可能的原因為隨著年齡的增長，不斷地累積相關經驗，因此不論在輔導技巧或與學校同仁、家長及學生的輔導上自然有自己的一套想法，自然在輔導工作的推動容易獲得較多的肯定。

## 參、婚姻狀況與輔導自我效能

不同婚姻狀況國中輔導人員在「輔導自我效能整體」上之分析達.001 顯著差異，而在「技巧與歷程效能」、「人際關係效能」、「輔導工作推行效能」三個分量表上達到.01之顯著差異。故本研究結果支持假設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。從研究可知：「已婚」輔導人員在達到顯著的幾個層面上得分皆高於「未婚」之輔導人

員。此結果與鄭如安（1993）的研究結果相同，而其可能原因為已婚之輔導人員在生活經驗所接觸人、事、物較廣，故在諮商歷程中以及人際關係的處理因應上也較未婚之輔導人員豐富。且相較之下在學校中同事彼此間關係的處理較圓融，自然在推行輔導工作上則能感到得心應手。

#### 肆、學歷與輔導自我效能

不同學歷之國中輔導人員在「輔導工作推行效能」上達到.01 的顯著差異，故本研究結果部分支持研究假設 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。從研究中顯示，碩博士學歷之輔導人員高於學士學歷的輔導人員。此結果與國外的研究相符合，認為諮商師的學歷與輔導自我效能是有關的(Larson et al, 1992；Friedlander & Snyder, 1983)。當所受的教育程度愈高，對專業的訓練愈紮實，相對地自我效能感也會提升，推動輔導工作也更具信心。

#### 伍、教育背景與輔導自我效能

不同教育背景之國中輔導人員在輔導自我效能整體上之分析達.01 顯著差異，且在「技巧與歷程效能」、「自我覺察效能」、「人際關係效能」、「輔導工作推行效能」四個分量表上分別達到.01 之顯著差異。故本研究結果支持假設 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。然而，有趣的是，「輔研所四十學分班」之輔導人員在「輔導自我效能整體」、「技巧與歷程效能」、「輔導工作推行效能」、「人際關係效能」上得分都高於其他三組教育背景之輔導人員；而在「輔導工作推行效能」之得分高於「本科系」之輔導人員。輔研所四十學分班的輔導人員大部分是從事教育實務工作一段時間後，再進修受訓專業之輔導知能。因此，研究者推測「年齡」可能會是干擾此一結果之原因。為了探討這樣的結果，進一步以「年齡」及「教育背景」做為觀察之依據，從觀察值摘要可以發現：在 28 位「輔研所四十學分班」之輔導人員當中，有 25 位輔導人員分佈在「41 歲以上」之年齡層當中，可見在「輔研所四十學分班」之輔導人員當中，年齡大者所佔比率較高；而在「本科系」之輔導人員則有 86% 分佈在年齡「21-30 歲」與「31-40 歲」之中。

因此，研究者推測「年齡」之因素會進一步干擾「教育背景」在「輔



導工作推行效能」此一變項之解釋與影響，同時此一結果亦呼應了前述「年齡」在「輔導工作推行效能」之差異情形。

## 陸、職務與輔導自我效能

不同職務國中輔導人員在輔導自我效能整體上之分析達.001 顯著差異，且在四個分量表上分別達到.01 之顯著差異。故本研究結果支持假設 2-6：不同職務之國中輔導人員其輔導自我效能有顯著差異。從研究顯示可以發現：「輔導主任」之職務在「輔導自我效能整體」及四個分量表上之得分最高，尤其在「輔導工作之推行效能」上的得分更是高於其他四種職務之輔導人員。此研究結果與 Sutton 等人（1995）及鄭如安（1993）的發現相似，認為所擔任的職務愈高，其自我效能愈高。分析可能之原因為：擔任主任需要較多的工作經驗與資歷，且在各處室之間有一定的人際關係，因此，在推展輔導工作上較其他職務之輔導人員順手。另外，在諮商技巧與歷程效能上，可以發現主任、輔導組長與輔導老師的得分大於資料組長。推測此一差異乃為：此三種職務都與學生問題困擾直接相關，而資料組的工作內容則多為提供學生間接服務、訊息之提供，與學生資料之管理，對於學生問題的處理則不像其他職務以學生問題為最主要、優先之工作項目。

## 柒、輔導工作年資與輔導自我效能

不同輔導工作年資國中輔導人員在「輔導自我效能整體」及「諮商技巧與歷程效能分量表」上之分析達.05 及.01 之顯著差異。故本研究結果部分支持假設 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。從本研究結果可以發現：輔導工作年資愈久之輔導人員，其整體輔導自我效能則愈高，特別在「諮商技巧與歷程」上的效能達到顯著差異。因此，本結果與大部分國外之研究結果（Sipps et al., 1998；Larson et al., 1992）以及國內研究（鄭如安，1993；戴玉錦，2004）相似。可以發現的是工作經驗對輔導人員之專業能力來說是非常重要的。經驗的累積與從每次接案經驗中的學習與覺察，能幫助輔導人員在與個案工作時，對個案概念化的形成及諮商情境發生的一切有更好的因應。這些實際接案的經驗累積是足以影響一個助人者其專業自我效能之提升，獲得更多信心與學習。

## 捌、學校規模與輔導自我效能

不同學校規模之國中輔導人員在「輔導自我效能四個分量表」之  $\Delta$  值達.05 的顯著差異，故本研究結果部分支持假設 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。然而，因透過事後比較發現各層面之 F 值並未達.01 之顯著差異，尚無法比較出哪一組學校規模在輔導自我效能各層面的差異。

從以上的結果得知：男性、年齡 41 歲以上、已婚、輔研所四十學分班、擔任輔導主任以及輔導經驗 11 年以上的國中人員的輔導自我效能得分是最高。研究者推測其原因可能為：隨著人生經驗之累積及參加專業之訓練，且所擔任之職務愈高，不論在與處理學生問題、推行輔導工作、及與工作上其他同事之關係上皆可以較得心應手，相對地對於輔導工作的價值則會更加以肯定。另外，在「自我覺察效能」分層面僅有「教育背景」此個人變項達到顯著差異，而在「輔導工作助益效能」分層面上，只有不同「職稱」之輔導人員達到差異。因此，這可能也說明了從事輔導工作之輔導人員對於本身在諮商過程中的自我覺察程度以及對輔導工作之價值都有一致認同及肯定，故在個人背景變項中未能達到顯著差異。

### 第三節 不同背景變項之國中輔導人員在職業倦怠感之差異情形

從國民中學輔導人員的性別、年齡、婚姻狀況、學歷、教育背景、職稱、輔導工作年資、學校規模等八個背景變項在「職業倦怠」上的分析結果，經綜合整理之後，如表5-3-1 所示。

表5-3-1 國中輔導人員背景變項在職業倦怠之差異考驗之綜合摘要表

變項名稱	整體職業倦怠	工作情緒	工作價值	工作表現	工作投入
性別	(1)男 (2)女				
年齡	(1)23-30歲 (2)33-40歲 (3)41歲以上	G1>G2>G3	G1>G2>G3	G1>G2,3	G1>G2>G3
婚姻	(1)未婚 (2)已婚	G1>G2	G1>G2	G1>G2	G1>G2
學歷	(1)學士 (2)碩博士				
教育背景	(1)本科系 (2)相關科系 (3)輔研所40 學分班 (4)非相關科系	G1>G3,4	G1>G3,4		G1>G3,4
職稱	(1)輔導主任 (2)輔導組長 (3)資料組長 (4)輔導教師	G2,3>G1,4	G2>G1	G3>G1	G3>G1
輔導年資	(1)3年以下 (2)3-5年 (3)6-10年 (4)11年以上				
學校規模	(1)15班以下 (2)16-30班 (3)33-45班 (4)46-60班 (5)61班以上				

綜合以上分析，就研究所得結果分別討論如下：

#### 壹、性別與職業倦怠

不同性別之國中輔導人員在「職業倦怠整體」未達到.05的顯著差異且分量表之 $\Lambda$ 值也未達.05之顯著差異，故本研究結果不支持研究假設3-1：不

同性別之國中輔導人員其職業倦怠有顯著差異。此一結果與郭生玉(1987)、呂秀華(1997)、黃吉三(1992)、林勝結(1992)、郭耀輝(2004)的研究亦有相同的發現。此可能的結果為輔導是門助人的工作，在工作上時常是「施」多於「受」，不論男女性均負擔同樣的情緒、認知與低成就感之倦怠。亦可能如顏耀南(2002)所指出：性別與職業倦怠之關係，尚有仲介變數存在，而不是單一性別就足以論斷。

## 貳、年齡與職業倦怠

不同年齡國中輔導人員在職業倦怠整體上之分析達.001 顯著差異，且在四個分量表上亦達到顯著差異。故本研究結果支持假設3-2：不同年齡之國中輔導人員其職業倦怠有顯著差異。從研究中可發現：「23-30歲」的輔導人員在「職業倦怠整體層面」、「工作情緒分層面」、「工作投入分層面」上的得分顯著高於「33-40歲」，且「33-40歲」之輔導人員得分也高於「41歲以上」之輔導人員。「23-30歲」的輔導人員在「工作價值」與「工作表現」上的倦怠感高於「33-40歲」與「41歲以上」之輔導人員。由此可見，年齡愈大，在職業倦怠的感受則愈低；而年紀愈輕，在工作情感上所承受之感受就強烈。此結果與國內許多學者之看法相同（李垣武，1988；周立勳，1986；劉淑慧，1988；林炎旦，1995；濮世緯，1998；劉妙真，2004）。進一步推測可能的原因為：年齡輕者在工作上之經驗尚不足，且較難因應各種工作之壓力，而容易有挫折情緒。另外，年齡愈輕之輔導人員由於剛從學校畢業，懷著較多自己的理想與抱負欲在職場上一展長才，但事與願違，且對多人的期待無法找到平衡，對自己的定位與責任也尚未進一步釐清，故容易導致較高的職業倦怠。而Keener(1986)認為年紀較大的學校輔導人員比較能從社會支持與人際關係的團體中得到幫助，而減少工作倦怠，提高工作的滿足感。

## 參、婚姻狀況與職業倦怠

不同婚姻狀況國中輔導人員在職業倦怠整體上之分析達.001 顯著差異，且在四個分量表上亦達到顯著差異。故本研究結果支持假設3-3：不同婚姻狀況之國中輔導人員其職業倦怠有顯著差異。從研究中顯示：未婚輔導人員在「職業倦怠整體」及四個分層面感受到的壓力均高於已婚輔導人員，此結果與廖貴峰(1986)、周立勳(1986)、黃吉三(1992)、林炎旦

(1995)、陳榮茂(2002)、郭志純(2003)的研究結果相同。研究者推測其可能原因為：已婚輔導人員能從伴侶與家庭得到較多的支持，而降低工作上所帶來之負面感受與倦怠。

## 肆、學歷與職業倦怠

不同學歷之國中輔導人員在「職業倦怠整體」未達到.05的顯著差異且分量表之 $\Delta$ 值未達.05的顯著差異，故本研究結果不支持研究假設3-4：不同學歷之國中輔導人員其職業倦怠有顯著差異。此一結果亦與部分研究相同(林勝結，1992；鄭麗芬，1993；濮世緯，1998)。顏耀南(2002)的研究亦指出學歷與職業倦怠關係並不密切。推測可能之原因為：目前進修管道多元且豐富，個人可透過不同的進修方式彌補自己在專業知識上之不足，時常參加工作坊、研討會，反而不容易讓輔導人員產生倦怠之現象。

## 伍、教育背景與職業倦怠

不同教育背景之國中輔導人員在職業倦怠之整體達到.05之顯著差異，且在「工作情緒」與「工作投入」層面達到統計上之顯著差異。故本研究結果部分支持假設3-5：不同教育背景之國中輔導人員其職業倦怠有顯著差異。從研究中顯示：在「工作情緒」與「工作投入」之倦怠感上，「本科系」之輔導人員的得分高於「輔研所40學分班」與「非相關科系」，表示「本科系」畢業之輔導人員感受較強烈之職業倦怠感。研究者推測可能之原因為：「本科系」畢業之輔導人員因接受較多專業訓練，除了對自己本身有較多的自我期許，外界與學校他人也對其有較高的期待。過高的期許反而無法讓本科系之輔導人員之能力無法施展開來，進而從環境中得到相對的回應。因此，較易在情感上產生倦怠，也影響了日後繼續投入於輔導工作中。

## 陸、職務與職業倦怠

不同職務國中輔導人員在職業倦怠整體上之分析達.01顯著差異，且在四個分量表上達到統計上之顯著差異。故本研究結果支持假設3-6：不同職務之國中輔導人員其職業倦怠有顯著差異。此研究結果與李垣武(1988)、廖貴峰(1986)相似。從研究顯示來看：「輔導主任」之職務在「職業倦怠整體」及各層面所承受之職業倦怠最低。輔導組長在「工作

情緒」的倦怠感受較高，而資料組長在「工作價值」與「工作表現」上之倦怠感受較高。推測可能之原因為：擔任輔導主任此一職務需要較多相關工作經驗，且擁有較多行政資源，在面對工作上的困境與挫折時運用經驗與資源較其他職務豐富，相對在職業倦怠之產生也較小。輔導組長是學校輔導工作主要推動者與執行者，通常直接面對各界的壓力與因應學生的問題，此一工作內容容易導致較高的情緒挫敗之感受。而有趣的是，資料組長在工作價值與工作表現的倦怠感均較輔導主任為高，此似乎呼應了其此一職務之工作內容是與學生輔導工作間接相關的。

## 柒、輔導工作年資與職業倦怠

不同輔導工作年資國中輔導人員在職業倦怠整體上之分析未達.05 顯著差異，然在「職業倦怠分層面」之 $\Lambda$ 值達到.05之顯著差異，故本研究結果部分支持假設3-7：不同輔導工作年資之國中輔導人員其職業倦怠有顯著差異。唯事後比較之 F值未能達到.0125之顯著差異，因此未能進一步比較出哪一分組之輔導年資在職業倦怠分層面之差異。但從各組平均數得分大約可看出：輔導工作經驗11年以上輔導人員，在職業倦怠各層面之感受則愈小。此結果與林炎旦（1995）、何郁玲（1998）、王嬋媚（2004）、劉妙真（2004）相同。研究者推測原因可能為：輔導年資愈高的輔導人員隨著工作經驗的增加，也較有能力因應工作上所帶來之挫折，並將挫折轉換為學習經驗，調適較好；而輔導經驗較少之輔導人員對於工作性質與內容尚處在瞭解與熟習階段，在處理事情與面對挫折之因應仍有很大的學習空間，因此，在職業倦怠的感受上也愈強烈。

另一個值得注意的地方即是：從整個工作年資來看，工作經驗在6-10年的輔導人員在職業倦怠各層面得分較高，再者為工作年資3年以下之輔導人員，年資愈高則職業倦怠得分愈低。可以發現的是職業倦怠之現象是個流動的歷程，隨著輔導人員工作經驗與時間不同而有所變動。此亦間接呼應了Miller（1981）、Mead（1980）兩學者所提出職業倦怠之歷程。助人工作者在生涯中有兩個容易產生職業倦怠的關鍵時間，一是在剛開始的第一、二年，另一個時間點則是在三、四十歲時，大概在進入工作世界第十年左右（引自劉淑慧，1988）。故在輔導人員生涯發展的過程中，此兩個時間點容易面臨到職業倦怠之感受，值得有關單位及輔導人員本身加以關

注。

## 捌、學校規模與職業倦怠

不同學校規模之國中輔導人員在「職業倦怠整體」未達到.05的顯著差異且分量表之 $\Lambda$ 值也未達.05的顯著差異，故本研究結果不支持研究假設3-8：不同學校規模之國中輔導人員其職業倦怠有顯著差異。因此，不管學校規模大小，輔導人員的職業倦怠未有顯著不同。此研究之結果與周立勳（1986）、林勝結（1992）、鄭麗芬（1993）、黃吉三（1992）等研究相似。推測可能之原因為：輔導工作近年來受到重視，因此各級學校積極推展輔導工作之業務，不同層級學校之輔導人員都有其應負責的工作內容。學校規模愈大，學生與輔導人員也成正比，每位輔導人員均負擔同樣多的輔導工作業務與壓力，自然亦會因工作產生倦怠。所以，並不因學校規模大小，輔導人員之職業倦怠感即有差異。

從以上的結果可以發現：年齡輕、未婚、本科系畢業、擔任輔導組長或資料組長者的國中輔導人員職業倦怠是最高的。推測其原因為：剛從本科系畢業之輔導人員不論是他人或自己都對自己有一定的正向期待。然而，輔導工作的推行與成效並非一朝一夕可見，很難從短時間看到的成果。因此，面對這些落差，若輔導人員自身的人際支持系統與因應能力不夠，則容易覺得對自己這份工作價值感到懷疑，減少對工作的熱忱與投入，自然而然在工作上的表現較難以有好的表現。

## 第四節 國中輔導人員角色壓力與輔導自我效能之相關

從表 4-4-2 可以發現，國中輔導人員角色壓力與輔導自我效能的各層面間具有二組典型相關存在。第一組典型相關結構分析結果顯示，國中輔導人員之角色壓力與輔導自我效能之間有相關存在。當角色壓力之「角色(質)過度負荷」、「角色衝突」與「角色模糊」得分愈高時，其在輔導自我效能之五個層面「諮商歷程與技巧效能」、「自我覺察效能」、「人際關係效能」、「輔導工作助益效能」、「輔導工作推行效能」之得分則愈低。亦即國中輔導人員所感受到的角色壓力愈高，則認為自己在從事輔導工作的種種效能感愈低。而第二組典型相關發現：國中輔導人員在「角色(量)過度負荷」、「角色衝突」的得分愈高，「人際關係效能」之得分則愈低。此兩組典型相關之結果支持本研究假設四：「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。」茲將典型相關結果整理成輔導人員角色壓力與輔導自我效能之典型相關結構圖（圖 5-4-1、圖 5-4-2）。

### 一、第一組典型相關結構圖

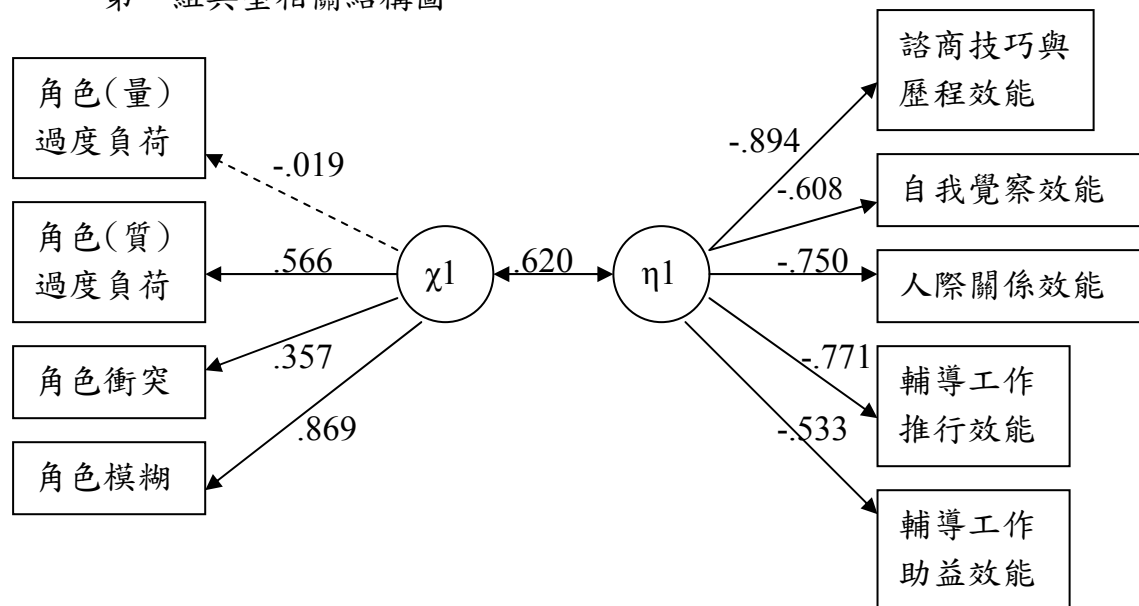


圖 5-4-1 國中輔導人員角色壓力與輔導自我效能之典型相關結構圖（一）

註：此結構圖中的粗黑線代表典型變項負荷量  $> .30$ ；「+」「-」表示關係方向性

從第一組典型相關來看：無論國中輔導人員在角色(量)的負荷是否超過其所能承受之壓力，當其因輔導專業能力不足、在各角色間感受到衝



突、以及無法明確地瞭解該角色所處之定位或角色不明確時，則容易認為自己在執行與推展實際輔導工作都較不具信心且對他人無助益的。反之亦然，當國中輔導人員清楚地知道自己在該角色上的定位，且有能力履行該角色所負擔之工作，並主動界定自己的角色定位，減少他人對該角色不一致的期待時，其較能認定輔導工作是有價值的、對他人有所助益、輔導工作是受到肯定的，且自己也有能力處理學生的問題以及因應人際關係帶來等議題。

Gecas (1989) 指出當個體擁有較高的自我效能感，不僅知覺到自己是具有控制感的，且同樣擁有較高的動機去尋求掌握。可見當個體對環境中能控制掌握的部分愈多，則較能採取主動的姿態，積極地有所做為，而不是成為被動聽從他人意見，消極地被決定自己在環境中的定位。若進一步參照各變項之因素負荷值，在此典型相關結構中角色壓力各面向以「角色模糊」和五個輔導自我效能「諮商歷程與技巧」、「自我覺察」、「人際關係」、「輔導工作推行」、「輔導工作助益」的數值最高。這顯示國中輔導人員認為自己角色不夠明確、對自己所負責之職責與權力缺乏明確的指引或授權時，則容易認為自己缺乏輔導自我效能。Gist 和 Mitchell(1992)的研究也顯示人們愈相信自己表現的結果是不可控制時(例如在高角色模糊與角色衝突的情境下)，其自我效能則愈低。由此可知，輔導人員若處在模糊與不確定的角色下，對於工作缺乏明確的指引，在環境中不可控制的部分增多，只能消極地聽從他人的指示，而無法有效主動對工作有更多的作為與想法，甚至會影響其輔導效能之展現，對於學校輔導工作亦有所損害。因此，國中輔導人員擁有較高的輔導自我效能，會引發對其環境尋求較高的掌握度。在諮商歷程中較能了解與處理個案之問題，並對自我的狀況能有所覺察，在學校的場域中能與學生、老師、家長建立關係，主動詢求協助並善用資源來推行輔導工作，亦認同且影響他人對輔導工作之認同與助益。這種相信自己可以做的信心，且展開對學校環境有較多的掌握感，激發其面臨學校環境中眾多的期許或不一致的訊息時，有更多動力主動建立他人對自己角色合理的期待與認知，如此則減少角色衝突與模糊之困境，進一步了解自己能與不能，有效對自己工作範圍內該做的工作有一定程度之認知。

除此之外，從許多文獻(呂祝義，1998；林萬義，2004；林家興，2002；

戴嘉南，1998；吳正勝，1992）均可發現：輔導工作量大且輔導人員人力不足的情況是目前輔導工作之困境，面臨沉重的教學與行政的負擔，使得輔導人員無法專心於輔導工作。然而，從本研究中可以發現的是，輔導人員工作超過其負荷量並不是影響輔導自我效能之主要因素，而主要輔導人員所面臨的處境則是在於「非不為也，不能也」上。若一味地只增添輔導人員、充足輔導人力並不能改善輔導人員專業效能之問題，亦無法提昇輔導工作之成效，而輔導工作的困境也將會一直存在著。當輔導人員認為自己的專業能力無法負荷目前的工作需要，且又處在一個模糊不清的位置，而無法主動界定自己之角色定位，導致期待間的落差與衝突時，又如何要學校輔導人員在這個位置上發揮其專業之效能呢？因此，輔導人員輔導自我效能的建立是存在更根本的問題上，這基本的問題則是要回到輔導人員的角色定位。角色定位則包涵了角色模糊不清、角色衝突及角色專業能力不足等議題。若要改善輔導人員的專業效能，提昇輔導工作的成效，則須從輔導人員自身角色定位與提昇輔導專業能力著手。當輔導人員瞭解自己在這個角色上擁有多少權限以及所賦予之責任愈清楚明確，瞭解自己「能」與「不能」的限制，進一步掌握學校生態系統，主動界定自己的角色定位（吳姿瑩，2006；彭若梅，2005；許維素，1998），同時亦不斷充實自己專業的能力足以因應目前學校與學生的問題時，輔導專業之效能才能夠發揮。

## 二、第二組典型相關結構圖

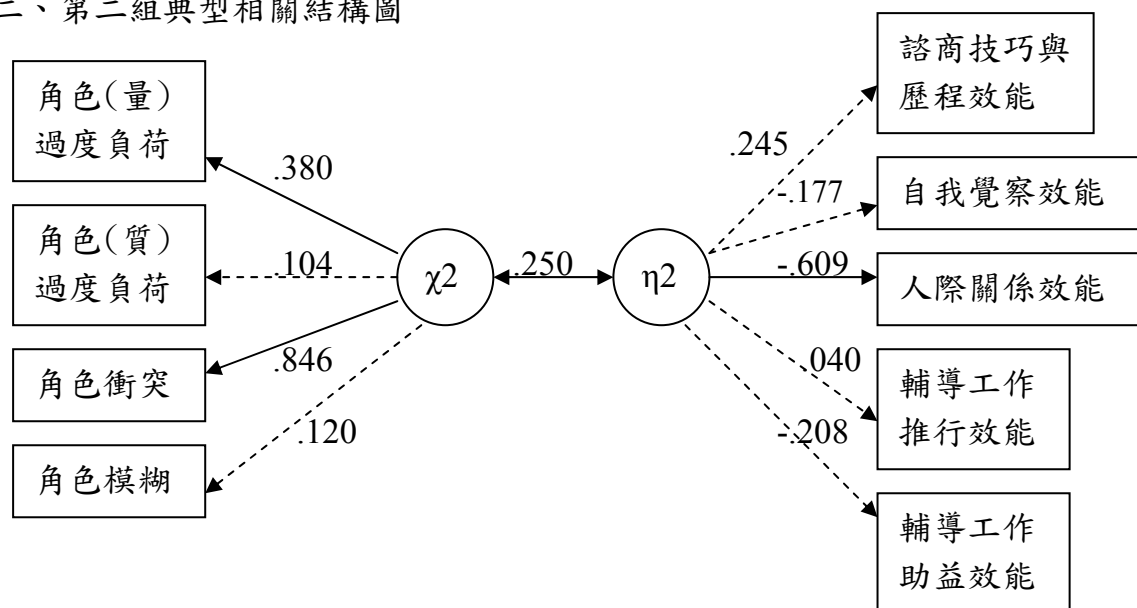


圖5-4-2 國中輔導人員角色壓力與輔導自我效能之典型相關結構圖（二）

註：此結構圖中的粗黑線代表典型變項負荷量 > .30；「+」「-」表示關係方向性

接著，就第二組典型相關可發現：認為自己有較高的人際關係效能感，在同事、家長、學生之間能維持良好的關係之輔導人員，則感受到較少工作負荷量及角色衝突所帶來壓力。因此，「人際關係效能」高低影響輔導人員如何看待自己工作負荷與衝突。王秋絨（1981）的研究指出，教師與校長、其他行政主管及同事之間的關係愈好，教師的角色衝突愈小。而鄭如安(1993)的研究結果也發現：當輔導人員獲得上司與同事的支持以及社區家長的支持，讓輔導人員感受到自己所付出的心力得到回饋，會提升個人的成就感與工作態度。張佩娟（2004）也認為：校長、輔導主任的支持是影響輔導教師角色實踐的重要關鍵。學校輔導工作是繁複且瑣碎的，學校輔導人員每天所要面對的行政、教學、與層出不窮的學生問題已超出其體力所能負荷的（林家興，2002）。因此，輔導人員處在工作量大且同時承擔學校輔導工作重責大任時，若能擁有較多的資源與人際關係系統，獲得學校的校長、教師、其他人員及家長的肯定與支持，則有助減少輔導人員在從事繁雜輔導工作時的壓力與衝突之感覺。

此外，從 Kahn et al(1964)提出的角色中介模式中，亦可發現「人際關係因素」被視為一種影響角色互動的重要關鍵。其人際互動是指來自組織中的正式結構、非正式的互動又及成員的共同經驗所形成，包括了彼此間的互動頻率、溝通型態、親密度及回饋和參與的程度。人際關係因素不但影響角色賦予者對角色接受者的角色期望，且角色接受者也因與角色傳遞者的關係而有不同的壓力知覺與反應。換句話說，學校系統中的行政人員、教師、家長、學生對學校輔導人員的角色期待影響著輔導人員如何看待自己的角色定位（許維素，1998）。然而，輔導人員與學校組織中他人的「人際關係」，更是影響著其如何知覺自己所感受到的角色壓力與衝突。當學校系統中不同的人員對輔導人員有不一致的期待或錯誤的期待，容易讓輔導人員本身產生角色衝突之現象。擁有較高的人際關係效能，能讓輔導人員主動建立他人對其合理的角色期待與認知，減少輔導人員自身的角色衝突。彭若梅（2005）的研究指出：輔導人員若能和導師坦誠地溝通，讓其對輔導工作有清楚的概念，並主動說明自己的限制，能有效建立導師對輔導成效合理的期待，減少彼此錯誤的認知與角色衝突。Thompson（1991）則強調學校輔導工作須要主動向學校行政人員、教師、家長說明輔導的意義，引導其主動參與。

過去，學校輔導工作常以被動的角色出現校園，輔導功能亦較以諮商為主，後果是窄化了學校輔導的專業發展。在未來的學校輔導工作發展趨勢下，學校輔導人員應以主動的角色出現校園，主導推動學校輔導工作，扮演學校、家庭與社區的聯絡者，因此「協調」(coordination)的角色便格外的重要。而在人力物力有限的學校環境中，學校輔導教師更需廣結善緣，與學校導師、行政人員、家長等建立合作夥伴之關係，善用輔導人員具備之專業知識與各種輔導介入的相關訊息，提供專業的諮詢以協助家長、教師共同達到輔導工作的目的(蕭文，1999)。

所以，因應輔導人員需要能納進更多的資源與人力，本身與學校同事建立起良好的人際關係則是不可或缺之能力。當輔導人員了解自己的定位，且擁有較高的人際關係效能，能知覺到上司、同事、家長及學生對輔導工作的支持，且與之保持良好的人際互動。人際關係與公共形象之成功，可以減少彼此間不當的錯誤期待與認知，幫助推展輔導工作，亦能減緩角色衝突與工作負荷量所帶來的壓力(許維素，1998)。

## 第五節 國中輔導人員角色壓力與職業倦怠之相關

從表 4-5-1 可以發現：國中輔導人員角色壓力與職業倦怠的各層面間具有二組典型相關存在。第一組典型相關結構分析結果顯示：國中輔導人員之角色壓力與職業倦怠之間有正相關存在。當角色壓力的四個層面得分愈高時，在「工作情緒」、「工作價值」、「工作表現」與「工作投入」四個層面之職業倦怠感得分相對也愈高。亦即國中輔導人員所感受到的角色壓力愈高，則愈容易產生職業倦怠之現象。而第二組典型相關得知：只在「角色(量)過度負荷」的得分高之國中輔導人員，其「工作表現」倦怠感之得分則較低。此兩組典型相關之結果支持本研究假設五：「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。」茲將典型相關結果整理成輔導人員角色壓力與職業倦怠之典型相關結構圖（圖 5-5-1、圖 5-5-2）。

### 一、第一組典型相關結構圖

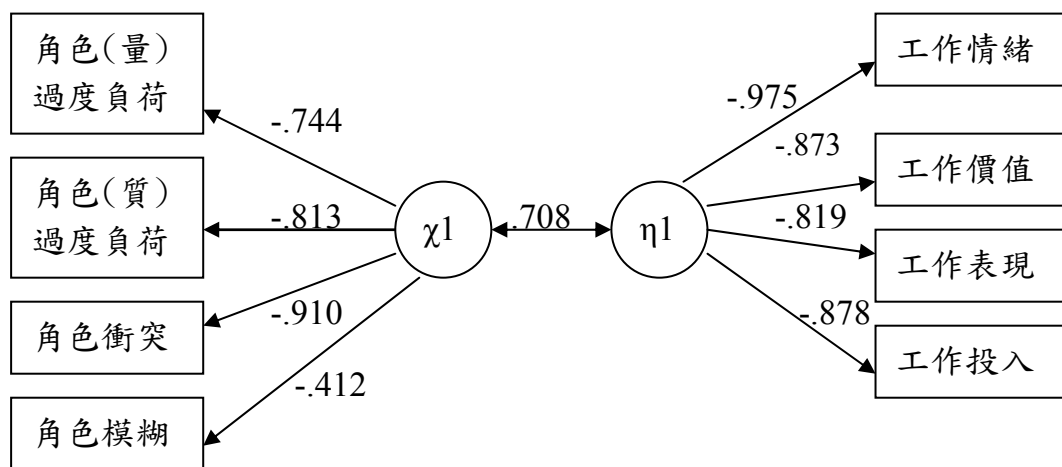


圖5-5-1 國中輔導人員角色壓力與職業倦怠之典型相關結構圖（一）

註：此結構圖中的粗黑線代表典型變項負荷量 > .30；「+」「-」表示關係方向性

從第一組典型相關來看：輔導人員之角色壓力愈高，則愈容易產生職業倦怠感。此研究結果與 Peiró (2001) 所提出的論點相呼應。當個人感受到角色模糊、角色衝突與角色負荷過重，會影響其在組織中失去公平、互惠的原則，因此，這可能是導致職業倦怠的先決條件。彭若梅 (2005) 從九年一貫教改制度來看學校輔導人員之衝擊與因應中指出：在九年一貫課

程實施之前，學校輔導人員的困境包涵：輔導人員資格不一，導致專業性不足；缺乏督導系統，工作難以獲得成效。此外，輔導人員角色認定困難，輔導人員時常處在同一時間負擔多個角色之衝突與不確定之下；最後，則是輔導人力不足，教學、行政工作繁重。沉重的工作負擔讓輔導人員無法專心於輔導工作。

而九年一貫課程實施之後，國中輔導人員不但未因教育改革減輕原本之困境，反而讓輔導人員扛下更多角色的包袱與重擔。這些困境除了加重原本之工作負荷外，童軍、家政的課程導致輔導人員教學效能低落，角色衝突更鉅，輔導人員同是綜合老師，輔導的專業性式微，最後更是新舊困境惡化了輔導生態。

在這樣的學校環境中，輔導人員之工作負荷量大，讓其不勝負荷，輔導人員的心身疲累是可以預知的。而在多重課程與多重角色身分下的衝突與不確定感，使得輔導人員時常接獲到不一致的訊息與期待，家長、導師對學生，與學生本身的改變意願相違背時所造成的壓力與心理緊張、不快，容易讓輔導人員缺乏動機與投入。Thompson (1991) 認為學校輔導人員其工作在試圖解決家長、學生、教師間的衝突，這本身就是一種具有壓力且挑戰的工作。而輔導人員處在人力與專業能力的不足，缺乏督導體系之情況下，無法在諮商情境中對學生問題產生有效之處理與適當之因應，更會影響輔導人員本身的表現、自我的評價與個人之成就(劉淑慧，1988；鄭麗芬，1993)。輔導工作本身之成效並非一朝一夕可以預見的，而是需要長期才可以證明其有效性。在不容易見到成效與他人期待助人者能迅速改善問題之壓力下，造成輔導人員認為自己的工作無價值，使得一心急於逃離這樣的環境中或者讓自己無心於輔導工作之輔導人員大有人在。當初懷著助人的心態來到這樣的環境，卻因為環境中的種種因素造成之角色的壓力與困境，最後導致職業倦怠，而成為輔導工作上的逃兵。這樣的情況下，輔導人員的職業倦怠讓輔導工作之成效更不容易發揮，相對地也折損了許多輔導人員想要努力在助人工作上一展長才的機會。

反之，當學校輔導人員能完成角色任務，發揮角色之功能，才足以達成輔導工作之專業目的，進而在學校環境中獲得工作滿足感，帶動更多的投入。而更多的投入亦有助於輔導人員主動澄清與建立自己適切的角色定

位。因此，可以發現學校輔導人員角色壓力與職業倦怠感之關係是密不可分的。影響輔導人員職業倦怠感的原因很多，若從角色定位不清、角色衝突及負荷過重所形成之壓力著手，或許可能改善輔導人員職業倦怠之情形。

## 二、第二組典型相關結構圖

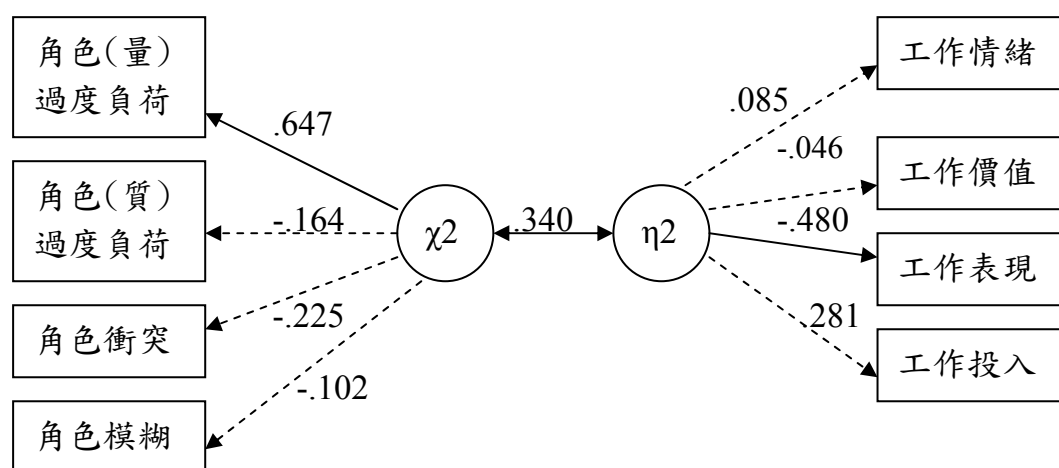


圖5-5-2 國中輔導人員角色壓力與職業倦怠之典型相關結構圖（二）

註：此結構圖中的粗黑線代表典型變項負荷量  $> .30$ ；「+」「-」表示關係方向性

除了第一組典型相關可以反應大部分國中輔導人員在角色壓力與職業倦怠感之關係外，可發現國中輔導人員在角色壓力與職業倦怠感上還有第二組典型相關存在。從圖 5-5-2 可知，第二組典型相關之關係為：「角色(量)負荷」愈高，「工作表現」之倦怠感則愈低。當國中輔導人員知覺到角色(量)過度負荷壓力時，則傾向認為自己不容易在「工作表現」上出現倦怠感。第二組典型相關的結果是表示，在排除第一組典型相關之情形後，有部分國中輔導人員之相關情形，而這也反應了國中學校環境中少部分輔導人員在從事輔導工作時的狀況。

這組典型相關結果是個有趣的發現，在負擔沉重的輔導工作壓力下，輔導人員反而不感受到「工作表現」上職業倦怠。這突顯了在輔導工作崗位的之輔導人員並非每位對學校輔導工作都感到沉重與失望的，依然有部分輔導人員認為輔導工作量是個沉重的負荷，但在其工作崗位仍是積極、樂觀且充滿著熱忱的。懷著這樣的熱情與信心，讓其在輔導工作上樂此不疲、愈挫愈勇的。他們對輔導工作是有信心、有方向，且持正向積極的態度，也不容易用負向的態度來對待當事人或學生。學校輔導工作是份助

人的職業，進到這樣的工作中莫非是懷著一股對人的相信與期待，即使在面對環境中有著許多的困境、挫折，依然可以堅持自己的理想，不對輔導工作產生畏縮或對學生失去耐性。

然而，是什麼原因讓這一群輔導人員能積極主動在工作崗位付出且不屈不撓呢？從許維素(1998)訪談四位高中輔導教師專業角色發展之研究指出：受訪者面對角色困境，其難能可貴之處在於主動突破困境的意願，並能由實際工作中反思自己的角色，了解學校環境及自己的定位，而後採進行動，除了順應環境外，進一步創造新需求、利用機會，不輕言放棄。在其主動突破之行動策略上，均可發現四位受訪者流露出一種共同的特點，即是一種高度專業自我效能感。繁瑣的工作負荷量對其來說雖然是一種壓力，但這樣的壓力卻也讓具有高度效能之輔導人員可以發揮工作能力的地方，讓其覺得有機會實現其專業之處。因此，相對地在面對學生或是學校系統中的他人，仍然是可以找到輔導工作可以施力之處，而不容易用消極放棄的態度來因應。此外，除了專業自我效能可以試著解釋角色壓力與職業倦怠之關係外，國外亦有學者認為角色壓力與職業倦怠之間仍存有調節變項，而變項包含著個體有效因應壓力策略(coping strategies)，個體採取不同因應策略，能減緩壓力與職業倦怠之間的程度；或是個體本身所擁有的社會與環境的支持亦能調節個體之抗壓性；而有研究則強調個體本身的內在特質如：忍受度(hardiness)、制握信念(locus of control)等(引自 Mearns & Cain, 2003)。因此，研究者推測這組典型相關反應出角色壓力與職業倦怠之間尚存有其他調節之變項，是否專業效能之發揮是讓輔導人員突破困局，化阻力為助力，而不容易在工作上缺乏表現之重要影響因素，尚待後續研究進一步加以驗證。

分別從這兩種典型相關來看，大部分的輔導人員認為自己的角色壓力與職業倦怠感是有關係的，角色壓力愈大，則容易產生職業倦怠之現象。然而，另有少部分的輔導人員在感受繁重輔導工作壓力之下，依然堅持理想在工作崗位上，對輔導工作是抱持著樂觀、熱忱的態度。也許國中輔導人員在辛苦不被看到以及找不到自己定位的情況下，仍然有一批不斷為理想而堅持的輔導人員，他們的努力為輔導工作展現一絲曙光與希望。



## 第六節 國中輔導人員輔導自我效能與職業倦怠之相關

從表 4-6-1 可以發現：國中輔導人員輔導自我效能與職業倦怠的各層面間具有二組典型相關存在。第一組典型相關結構分析結果顯示：國中輔導人員之輔導自我效能與職業倦怠之間有負相關存在。當輔導自我效能的五個層面得分愈高時，在「工作情緒」、「工作價值」、「工作表現」與「工作投入」四個層面之職業倦怠感得分相對則愈低。亦即國中輔導人員認為自己的輔導自我效能愈高，則愈不容易產生職業倦怠之現象。而第二組典型相關得知：在「自我覺察效能」、「輔導工作助益效能」得分低、「人際關係效能」得分高之國中輔導人員，其「工作價值」倦怠感之得分也會較高。此兩組典型相關之結果支持本研究假設六：「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。」茲將典型相關結果整理成輔導人員輔導自我效能與職業倦怠之典型相關結構圖（圖 5-6-1、圖 5-6-2）。

### 一、第一組典型相關結構圖

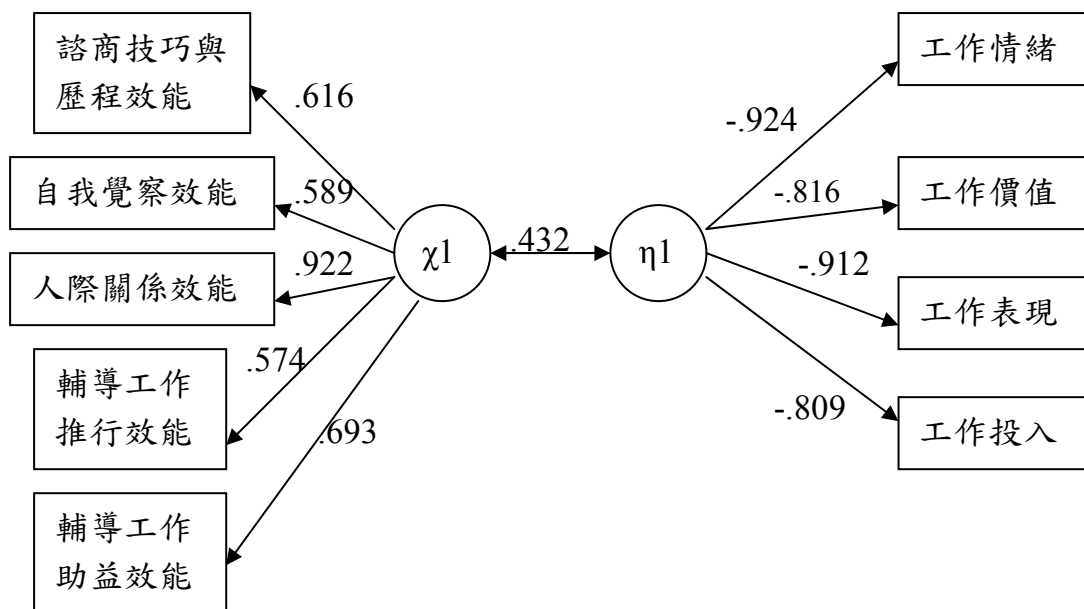


圖5-6-1 國中輔導人員輔導自我效能與職業倦怠之典型相關結構圖（一）

註：此結構圖中的粗黑線代表典型變項負荷量  $>.30$ ；「+」「-」表示關係方向性

從第一組典型相關來看：輔導人員之輔導自我效能愈高，則愈不容易

產生職業倦怠感之現象。此結果與國外許多研究相符（Kumarakulasingam,2002；Yuan,2001；Thomas,1996；Larson & Daniels,1998）。

若進一步參照各變項之因素負荷值，在此典型相關結構中相較於其他效能感而言，以「人際關係效能」與職業倦怠各分層面之數值最高，這顯示了人際關係效能在國中輔導人員職業倦怠上扮演了極重要之角色。愈覺得自己在學校系統中的人際關係愈好，則較不容易出現職業倦怠感之情形。學校輔導工作是份充分與「人」在一起的工作，因此，與人之間的關係是特別被看重的。蕭文（1995）曾提及透過消費者導向，學校輔導人員了解服務對象之需求，將有助輔導工作公共形象之建立，協助輔導人員輔導工作之推展。從關係的建立到了解需求，進一步需求的滿足，這些都須要輔導人員與其他老師展開多向合作之關係。上從輔導人員與校長、各處室行政人員、導師、其他教師、甚至包括與同辦公室的輔導人員，下至家長、學生之關係都算是關係中重要的一環，輔導工作要推展的順利與這些人之關係是不可忽視的。也正因為輔導工作是與人之關係有高度複雜性，輔導人員如何在系統中維持與他人關係以及如何在關係中找到定位變得格外地辛苦且重要。當輔導人員能贏得學校中其他人員的信任與發展良好的關係，在推展各種業務及各項資源的流通與結合就不會成為輔導人員一個人孤軍奮戰的局面。

許維素（1998）透過訪問四位具有經驗且有口碑之輔導教師，了解其專業角色認同的過程，其發現：當輔導人員在學校系統中遇到了困境時，為了突破困境時常會採取一些行動策略。包括：拓展校內知名度，和全校師生建立關係。主動和老師、行政人員積極地溝通、建立關係、提供諮詢，並在與學校他人合作的過程中，亦有效化解衝突的人際問題；此外，個案輔導的深化亦是輔導工作重要的憑藉。輔導人員透過自己在專業諮商技巧的表現，與個案建立良好之關係，並對個案問題困擾有完整之處遇計劃，讓個案從中獲益並學習與適應環境之能力。當輔導人員在此方面具有勝任之能力才足以拓展輔導工作，並加深他人對輔導專業之肯定。

進一步探究這些行動策略背後的支持力量，都是來自於輔導人員自己個人與環境的資源。如專業能力、過去累積之經驗、自我覺察與調適的能

力、以及對專業深度的認同與意義感等。當遇到挫折或面臨困惑時，輔導人員自身的覺察與對輔導工作的堅持及肯定，願意主動去面對與處理問題讓，讓其決定再繼續投注心力於輔導工作上。這些動力與資源均有助其在情緒與心態上做調適與因應，進而減少負向情緒之影響，並有效協助其過渡困境。因此，當國中輔導人員在個案輔導、自我覺察、與學校人員之人際關係、以及輔導工作的推行與價值上，都可以肯定自己的專業表現，即使遇到困境也會展現較多的堅持與肯定，不輕易在輔導崗位中退出，如此一來將感受到較少因工作所帶來的負向情緒、挫折，且認為自己的工作是有價值、有意義的，同時也能積極投入輔導工作中。而相對地，個體擁有較低的自我效能感對於其未來表現之評估也認定是無價值的(引自 Perrewé, 2002)，故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)指出：當學校輔導人員的專業效能不易發揮時，也就不容易獲得欣賞、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。不僅面對學校系統中的他人不知如何因應與溝通，對自己從事之輔導工作亦無法感受到有價值。

綜合來說，讓資深的輔導人員能在其工作崗位上不斷地投入、付出，並認同輔導的專業。這一路走來除了是自我角色認同整合的歷程外，同時也可以看到歷程中有許多輔導自我效能之展現。這樣高度的自我效能促進輔導人員主動處理問題，也相信自己的努力終會有所成，進而帶動成長與改變(林思妙，1993)。可見提升輔導人員對工作的投入、表現、減少負向的情緒經驗，並在限制的環境中要創造出不同，讓輔導工作發揮作用，從其「輔導自我效能」這幾個方面著手將會是可行之道。

## 二、第二組典型相關結構圖

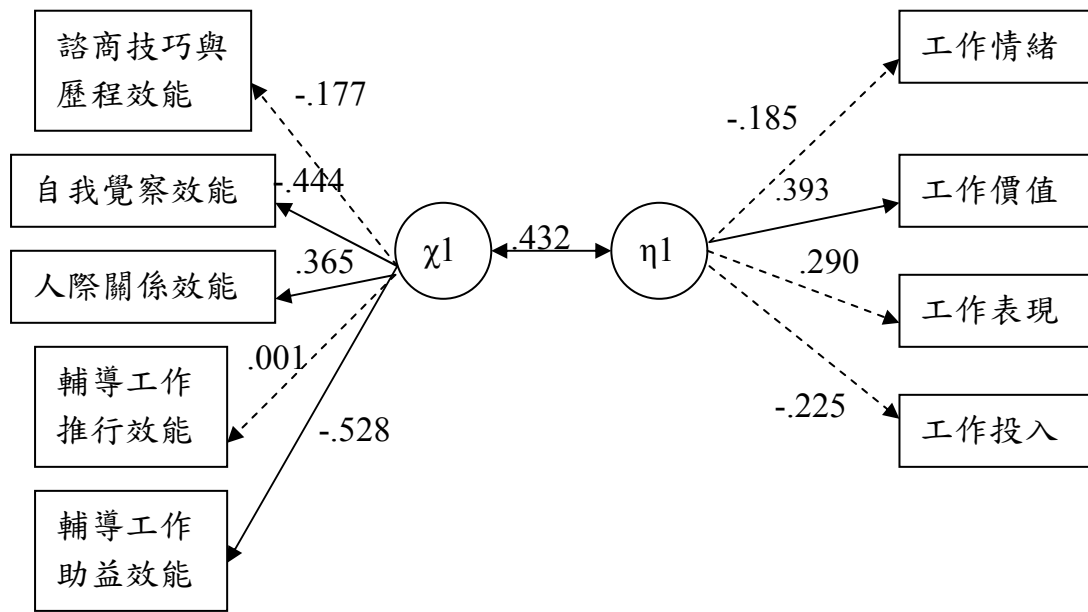


圖5-6-2 國中輔導人員輔導自我效能與職業倦怠之典型相關結構圖（二）

註：此結構圖中的粗黑線代表典型變項負荷量  $> .30$ ；「+」「-」表示關係方向性

除了第一組典型相關可以反應大部分國中輔導人員在輔導自我效能與職業倦怠感之關係外，可發現國中輔導人員在輔導自我效能與職業倦怠感上尚有第二組典型相關存在。從第二組典型相關來看：國中輔導人員在「自我覺察效能」、「輔導工作助益效能」愈高、「人際關係效能」愈低，則在「工作價值」之倦怠感較低。這意味著有少部分的輔導人員，儘管認為自己與週遭的同事、教師、家長等人際關係不甚滿意，而無法建立有效的合作模式，但只要其認為自己在諮商過程中對自己具有高度的覺察力，且認為自己所從事之輔導工作是有價值、有意義的，則在較不容易在自己的工作上產生無價值且無前途的倦怠感。反之，當國中輔導人員認為自己所做的輔導工作是沒有意義的，在諮商過程中對自我的狀態亦無所覺察，即使自認擁有再好的人際關係，也會感受到自己的工作無價值且無意義的，不能從工作上得到心裡的滿足感。

這一組典型相關很特別的地方在於，「人際關係效能」在排除第一組典型相關的受試者後，仍是主要相關變項之一（因素負荷值達 3.65），是值得注意之處。研究者推測第二組典型相關的「人際關係效能」與第一組典型相關的「人際關係效能」可能代表著不完全相同之意義。「人際關係效

能」在輔導人員從事輔導工作中扮演著了很微妙之不同角色：一是良好的人際關係可以彼此建立適當的期待，進一步建立合作的關係，並支持與配合輔導工作之推展；二是良好的人際關係卻反而成了校長、導師、各處室之附屬品，一味滿足他人不當的需求與期待，維持假象的和諧。第一組典型相關之「人際關係效能」比較傾向前者之情形；而第二組典型相關之「人際關係效能」則較傾向於後者之情形。

對少部分之國中輔導人員來說，學校系統中人際關係的經營與維持或許不是建立自己工作價值的必要條件。反而，當輔導人員能從實際的工作中獲得成就感，並在輔導諮商的過程中不斷地進行反思與自我檢討，釐清自己的期待與價值觀，肯定輔導工作之意義，如此才是輔導人員獲得工作價值感之來源。這樣的價值感進一步也帶動輔導人員更多的投入，以及對輔導工作有更多的認同與肯定。許維素（1998）也提及當輔導教師對自己專業認同感增加，不僅會肯定輔導工作的意義，分享成功的經驗，往往能進一步帶動對輔導工作上更多的投入與滿意度。

雖然輔導工作的人際關係與公共形象對輔導工作來說是不容忽視的，但對輔導人員來說，要讓大眾接受與肯定輔導工作之前，要先能反觀自我，並從自身做起。當自己先肯定自己所從事之輔導工作的價值，且相信輔導工作的成效與意義，在遇到挫折困境時能時常自我覺察與反思，對自我的情緒有更多覺察與接納，如此一來也能讓學校系統中其他人員願意相信輔導工作的價值，對輔導工作才有可能持正向的態度。可見，輔導人員自己對輔導工作助益持肯定的態度，及在諮商過中自我覺察反省都會影響著其是否能積極地行動與願意付出，面對困境時是否願意突破與不斷地成長，更影響著其輔導工作的推動與成效。反之，若輔導人員一味地順應他人的期待，不斷地向外求，但對自己的定位、輔導工作的價值找不到可以施力之處，即使建立良好的人際關係，與各處室及他人之間維持表象之和諧，面對困難不能從中檢討與反思，長久下來則無法從工作中獲得價值感與意義感，同時也會迷失了輔導工作之方向。

分別從這兩種典型相關來看，大部分的輔導人員認為自己的輔導自我效能與職業倦怠感是有關係的，輔導自我效能愈高，則愈不容易產生職業倦怠之現象。然而，另仍有少部分的輔導人員即使在人際關係效能上不如

預期，但其對輔導工作的認同與價值，以及透過本身自我的覺察與反思，亦能在工作上找到價值時並堅定自己的理想，而不退縮。