

國民小學專任輔導教師工作倦怠之探究

陳珮甄

國立嘉義大學輔導與諮商學系研究生
臺南市新營國小專輔教師

一、前言

現今臺灣社會在順應整個世界地球村的潮流下，除了資訊內容以爆發式的成長以外，家庭結構、教育環境模式也跟著面臨巨大改變轉型，2024 年教育部也順應此潮流，修訂「學校訂定教師輔導與管教學生辦法注意事項」，在此環境潮流的變動之下，兒童的情緒困擾反應及心理健康狀態也隨之變得多元複雜（林汶慧，2020），而專輔教師的工作也更複雜與艱辛。

根據內政部網站的社會福利統計的保護服務案件統計，2023 年截至 10 月 2 日兒童少年保護通報處理情形的統計，共有 47,862 件，其中由教育人員通報的次數就佔 23,686 件，幾乎占了一半的通報件數，並且位在警察、醫事人員、社工人員之前，位居兒童少年保護通報人之首，顯示教育人員肩負兒童保護防線守門員的重要性。

國小階段是孩子成長發展中一個重要的里程，也是培養良好人格的關鍵時期，為積極協助孩子順利發展，適時發展性預防與介入性輔導是必要的，此要借重於學校輔導工作的專業，方能提供孩子最適切的協助（陳怡君、郭丁熒，2020）。

為了建置更完善輔導的機制，教育部在 2011 年依據「國民教育法」第十條修正案，明定國中小學專任輔導教師與專業輔導人員的編制，並於民國 101 至 105 學年度之間，由中大型學校開始逐步增置專任輔導教師，以解決一直以來校園輔導人員不足的困境。除了國民教育法的修正外，立法院更在民國 103 年 10 月 28 日三讀通過「學生輔導法」，明文規定國中小及高中職各級學校每校至少設置一名專任輔導教師，國民小學 24 班以下者，置一位專任輔導教師，25 班以上者，每 24 班增置一位專任輔導教師（林汶慧，2020）。

綜上所述可知，在校園裡專任輔導教師的角色越來越受重視也被賦予期待，同時也需要處理最棘手的學生相關議題，專輔教師自然會累積許多工作壓力，甚至可能進而導致工作倦怠。

二、工作倦怠的意義與內涵

世界衛生組織（World Health Organization, 簡稱 WHO）在 2019 年 5 月，首度將工作倦怠納入「國際疾病分類編碼」（ICD），把它視為一種心理健康問題。ICD 疾病分類編碼亦為醫療診斷、保險公司界定疾病時的參考之一（林庭安，

2023）。世界衛生組織將工作倦怠定義為——長期處於工作壓力，卻無法成功處理的一種症候群。世界衛生組織認為工作倦怠有以下三個特徵：能量耗盡、精疲力竭，對工作有消極或憤世嫉俗之感以及工作能力下降（陳怡君，2019）。

工作倦怠（burn-out）一詞最早是由專門治療藥癮的精神科醫師Freudenberger（1974）提出。Freudenberger（1975）定義工作倦怠為「個案在工作上投注心力，但未能從中獲得預期回饋，從而導致生理疲乏與心理挫折的狀態」。Maslach 與 Jackson（1986）研究發現有較多情緒勞務性質的行業，由於需要長時間承接與接收服務對象的抱怨、無力感等負面情緒，長久下來容易造成情緒耗竭、個體感受到的工作意義感下降；並將工作倦怠定義為「在以人為服務對象的職業領域中，個體的一種情感耗竭、去人性化和個人成就感降低的症狀。」（林庭安，2023）

國立臺灣大學心理系教授吳宗祐解釋當個體發覺自己沒有力氣面對一天的工作，人們不會任由情形惡化，會自我防衛，即開始對工作或人保持冷漠，就是所謂的「去人性化」。他表示人際互動的工作是要關注人的需求，但產生職業倦怠後，為了保護自己而抽離，「這樣反而失去與人互動的本質。」如果情況持續惡化，就會逐漸產生「成就感低落」，認為自己沒有價值，陷入「我完蛋了」、「我沒辦法」等無力感之中（林庭安，2023）。

劉宛菁（2022）以國中專任輔導教師為研究對象，因此將工作倦怠定義為國中專任輔導教師在從事輔導工作時，因長期工作壓力累積，且未能獲得期望中的成就感或回饋，而產生身心俱疲的現象。陳乃綾（2023）的研究指出，不論是工作倦怠、學習倦怠抑或是運動倦怠，原因皆為長期的壓力所導致，而倦怠現象則皆有提到造成生理、心理耗損以及失去成就感。

徐佳婷（2018）歸納出工作倦怠有三項特點：1. 個體與工作環境中長期壓力負荷大，產生身體、心理的耗損；2. 個體對工作的期望與目標與現實工作狀態下的差異，漸漸削弱正向與積極的態度；3. 工作倦怠影響個人在工作中專業功能的發揮，可能危及服務對象與組織的福祉。

本研究定義工作倦怠為國小專任輔導教師長期對自身能力、經歷及資源的過度要求，在長期工作壓力下感到精疲力竭，導致其不能有效的化解工作中的壓力，從而產生心理負面症狀，包括遇到困難、失望、身心不適、功能失調以及適應不良等（賴香齊，2022）。

三、背景變項對工作倦怠之影響

（一）性別

徐佳婷（2018）與劉宛菁（2022）的研究顯示，不同性別的國中、小專輔

人員在工作倦怠上皆未達顯著差異，表示國中、小專輔人員男性與女性在工作倦怠上的主觀感受並無顯著差異。

（二）最高學歷

徐佳婷（2018）的研究發現不同最高學歷的國小專輔，在工作倦怠上無顯著差異；然而，劉宛菁（2022）的研究發現不同最高學歷的國中專輔，在工作倦怠上達顯著差異。研究者推論最高學歷為大學之國中專輔因從事輔導工作時，可能因為專業支持與受專業訓練的機會較少，所以僅能仰賴經驗累積與自行摸索的方式因應輔導工作的壓力，容易擔心自己在輔導工作上表現不佳，故而容易有較高的工作倦怠感（劉宛菁，2022）。

（三）學校規模

徐佳婷（2018）與劉宛菁（2022）的研究顯示，不同學校規模的國中、小專輔人員在工作倦怠上皆未達顯著差異，表示不同學校規模的國中、小專輔人員在工作倦怠上的主觀感受並無顯著差異。

（四）婚姻狀態

徐佳婷（2018）的研究發現不同婚姻狀態之國小專輔，在工作倦怠上無顯著差異；然而，劉宛菁（2022）的研究發現不同婚姻狀態之國中專輔，在工作倦怠上達顯著差異。研究顯示未婚的國中專輔工作倦怠感明顯高於已婚者，研究者推論由於已婚國中專輔相較於未婚國中專輔有較為穩定之社會支持，因此在工作倦怠的感受上較低（劉宛菁，2022）。

（五）服務區域

徐佳婷（2018）與劉宛菁（2022）的研究顯示，不同服務區域的國中、小專輔人員在工作倦怠上皆未達顯著差異，表示坐落於台灣北部、中部、南部、東部以及外島的國中、小專輔人員在工作倦怠上的主觀感受並無顯著差異。

（六）年資

徐佳婷（2018）與劉宛菁（2022）的研究顯示，不同年資的國中、小專輔人員在工作倦怠上皆未達顯著差異；然而，韓楷樑、林裕堯（2015）的研究顯示不同年資之國小輔導人員，在工作倦怠上達顯著差異。研究者推論因輔導個案多為行為偏差或情緒管理不良者，且從事輔導工作人員需進行教師諮詢、家長諮詢等情緒勞務較高之工作內容，如果又得不到系統的支持與應有的專業協助，長期累積下來，輔導工作人員的工作滿意度與成就感低落，進而導致較高

的工作倦怠感（韓楷樑、林裕堯，2015）。

（七）年齡

劉宛菁（2022）的研究顯示，不同年齡的國中專輔人員在工作倦怠上達顯著差異，「30 歲以下」、「31-40 歲」的國中專輔工作倦怠感皆明顯高於「41-50 歲」。研究者推論由於 41-50 歲的國中專輔通常在整體工作年資上較高，工作經驗豐富且熟悉工作業務，並且已度過對於工作的迷茫期，且由於生活歷練經驗相對較多，對於自己的能力與限制有較清楚的認識，在工作表現上較為穩定，因此在職業倦怠的感受上較低。

（八）本科系與相關科系畢業與否

韓楷樑、林裕堯（2015）的研究顯示，不同科系畢業之國小輔導人員在工作倦怠上達顯著差異，非本科系與相關科系畢業者工作倦怠感明顯高於本科系與相關科系畢業者。研究者推論因輔導工作有其專業性，面對複雜且棘手的學生問題，非輔導相關科系畢業之輔導人員較缺乏相關專業知能，也較無專業督導的協助與其他支援的管道，故而容易有較高的工作倦怠感。

（九）每周平均接案數

徐佳婷（2018）的研究顯示，每周平均接案數不同的國小專輔人員在工作倦怠上未達顯著差異，表示每周平均接案數不同之國小專輔人員在工作倦怠上的主觀感受並無顯著差異。

四、結論：學校行政單位提供專輔教師降低工作倦怠之策略

Leung 與 Lee（2006）發現獲得上司支持、能與同事發展出良好關係的教師，其離職的傾向極低；顏耀南（2001）認為社會支持系統有六項基本功能：1. 傾聽；2. 技術上的支持；3. 技術上的挑戰；4. 情緒上的支持；5. 情緒上的挑戰；6. 共享社會現實，支持系統則包括家人、親戚、朋友、同事等。Hansen 與 Sullivan（2003）也表示提供教師社會性及組織性的支持是降低工作倦怠重要的策略。由上可見，來自同事與上司的社會支持可以有效降低教師的工作倦怠。因此，本文最後建議學校行政單位必須給予專輔教師情緒支持，提供專輔教師需要的各項資源與支援，才能有效降低其工作倦怠感。

參考文獻

■ 林汶慧（2020）。國小專任輔導教師的工作壓力與輔導自我效能之相關研究（碩士論文），國立臺南大學。取自：臺灣博碩士論文知識加值系統，<https://hdl.handle.net/11296/3rt85m>

- 林庭安（2023）。人們最「職業倦怠」的時代來了！為何上班族這麼累？4 面向檢核自己、同事的狀態。**經理人**。取自：<https://www.managertoday.com.tw/articles/view/65829>。
- 徐佳婷（2018）。國小專任輔導教師情緒勞務、自我慈悲與工作倦怠之相關研究（碩士論文），國立臺灣師範大學。取自：臺灣博碩士論文知識加值系統，<https://hdl.handle.net/11296/ajv26f>。
- 陳乃綾（2023）。在職生角色衝突與倦怠之關聯性 - 工作價值觀與自我控制之調節（碩士論文），國立嘉義大學。取自：臺灣博碩士論文知識加值系統，<https://hdl.handle.net/11296/brg7sk>。
- 陳怡君（2019）。WHO 認定「工作倦怠」是造成心理疾病的原因！3 大特徵，你也有嗎？**經理人**。取自：<https://www.managertoday.com.tw/articles/view/57731>
- 陳怡君、郭丁瑩（2020）。國民小學專任輔導教師情緒勞務與輔導自我效能關係之研究。**教育學誌**，43，163-210。取自：<https://www-airitilibrary-com.libproxy.ncyu.edu.tw:8443/Article/Detail?DocID=20713126-202005-202005060014-202005060014-163-210>
- 劉宛菁（2022）。國中專輔教師輔導自我效能、情緒調節策略與職業倦怠之相關研究（碩士論文），國立臺灣師範大學。取自：臺灣博碩士論文知識加值系統。<https://hdl.handle.net/11296/2c93hb>。
- 賴香齊（2022）。國小專任輔導教師工作壓力、生命意義感與職業倦怠關係之研究（碩士論文），國立屏東大學。取自：臺灣博碩士論文知識加值系統。<https://hdl.handle.net/11296/ra7g57>。
- 韓楷樑、林裕堯（2015）。國小輔導人員生命意義感、生涯自我效能與職業倦怠關係及其中介效果之研究。**諮商心理與復健諮商學報**，28，119-161。取自：<https://doi-org.libproxy.ncyu.edu.tw:8443/10.6308/JCPRC.28.05>
- 顏耀南（2001）。教師職業倦怠相關變項之後設分析研究（碩士論文），國立中正大學。
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30, 159-165.

- Freudenberger, H. J. (1975). The staff burnout syndrome in alternative institutions. *Psychotherapy: Theory, Research and Practice*, 12, 73-82. <https://doi.org/10.1037/h0086411>
- Hansen, J. C. & Sullivan, B. A. (2003). Assessment of workplace stress. In J. Wall & G. R. Walz (Eds.), *Measuring up: Assessment issues for teachers, information and administrators* (pp.611-622). Greensboro, NC: CAPS Press. <https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>
- Leung, D. Y. P., & Lee, W. W. S. (2006). Predicting intention to quit among Chinese teachers: Differential predictability of the components of burnout. *Anxiety, Stress, & Coping*, 19 (2), 129-141.
- Maslach, C., & Jackson. S. E.(1986).Maslach burnout inventory(2nd ed). Consulting Psychologists Press.

