

國小輔導相關人員對學校輔導工作者角色知覺 與角色衝突之研究

王文秀

國立新竹師範學院國民教育研究所

摘要

本研究旨在透過問卷調查，了解國小輔導相關人員對輔導工作者角色之知覺及對輔導工作內涵看法之一致性，與輔導工作者之角色衝突情形。

訪談包含四校共廿位之學生、家長、行政人員、一般教師及輔導工作者。問卷調查含上述訪談五類人員共1844位。研究工具含訪談大綱、研究者編製之「國小輔導工作角色問卷」，內含輔導人員版的角色衝突。主要研究結果為：1. 研究參與者在問卷52題之輔導工作中，至少有40題均認為是輔導室之主要工作。輔導工作涵蓋的層面極廣，幾乎與兒童學業、生活、人際有關之範圍，均被認可是輔導室主要工作，這些工作所蘊含之輔導人員角色相當多樣化，如諮詢者、行政人員、授課者、特教工作者、提供資訊者、實施心理測驗者、資料管理者或諮商者均屬之。2. 研究參與者對學校輔導工作應涵蓋內容之看法均相當一致。3. 輔導人員之衝突普遍不高，僅對花在授課與實際輔導工作的時間分配有較高之衝突感。其所知覺之衝突程度，不因性別或畢業科系而有差異。4. 輔導人員與行政人員僅對心靈受創的兒童提供支持與關懷之看法有顯著差異，但二者均肯定其為主要工作。二類人員均傾向將一些工作視為主要工作，例如「教導兒童了解自己的身心發展變化並引導其自我接納」、「協助家長了解子女並改善與子女之互動方式」與「對畢業生或中途離校生進行追蹤輔導」，但教師認為這些是次要工作。5. 不同背景之受試者對各項輔導工作是否是輔導室「主要工作」或「次要工作」等之看法略有差異。6. 所有女性在諸多輔導工作上，均較男性傾向認為是主要工作。7. 五年級學童較六年級學童缺乏對輔導工作之相關概念。

本研究除整理及討論研究之發現外，並提出未來輔導實務及研究建議。

關鍵字：角色知覺、角色衝突、國小輔導工作

緒 論

一、研究背景

我國學校輔導工作開始於民國五十九年政府推動九年國民義務教育，在各國民中學成立輔導室，由執行秘書負責規畫與推動相關業務，迄今已近卅年，雖然國內各級學校及社會人士逐漸認清並肯定學校輔導工作推動之重要，但是無可諱言，目前國小輔導工作之推動離理想之境尚有一大段距離，如許多國小輔導主任統一被譏稱為「涼主任」，工作性質可有可無，常做一些別的處室不願承辦之業務，如編校刊、負責營養午餐等，或以為如辦慶生會、設置信箱或提供針線服務即是稱職地做好輔導工作。擔任輔導主任一職或輔導老師者，可能是不適任教師或等著屆齡退休或自覺被校長不公平地指派或是準備考主任或校長者，如此生態下所推行之輔導工作，常有誤導之憾（如以為提供針線服務等為輔導之主軸），進而讓學校之導師、行政人員或學生及其家長，不是對輔導工作茫然無所知，即是有所誤解，長久以往對輔導工作之推動自是一大阻力。

造成這些令人憂心現象之原因相當錯綜複雜，亦非一朝一日形成，舉其大者如輔導人員聘用辦法不符專業化之精神、輔導室之編制不盡合理（國小廿四班以下得不設輔導室）、一般人士對輔導人員之角色與功能完全不清楚或是有不切實際之期待、甚至輔導人員本身對自己之角色與功能亦相當模糊；這些現象應在諮商員訓練階段，無論在課程規畫或實務經驗之加強即予以重視及因應。

二、研究目的

為了解國內目前國小輔導工作之推動情形，本研究期望針對全省小學之行政人員、教師、家長、學生與輔導工作者本身，瞭解他們對輔導工作者之角色知覺與期待，以及對輔導工作應涵蓋內容之看法。再者，輔導工作者本身之看法是否與這些人一致？其本身對自己扮演之角色是否會有衝突感？具體言之，本研究之目的如下：

- (一)探討國小輔導相關人員對學校輔導工作者之角色知覺情形。
- (二)探討國小輔導工作者對輔導工作感受之衝突情形。
- (三)比較國小輔導相關人員與輔導工作者對學校輔導工作者之角色知覺差異情形。

(四)探討國小輔導相關人員與輔導工作者對學校輔導工作內涵之看法。

三、待答問題與研究假設

為達到研究目的，本研究之待答問題與研究假設分述如下：

(一)待答問題

- 1.國小輔導相關人員對學校輔導工作者之角色知覺情形各是如何？
- 2.國小輔導工作者對輔導工作感受之衝突情形如何？
- 3.國小輔導相關人員與輔導工作者對學校輔導工作者之角色知覺是否有所差異？
- 4.國小輔導相關人員對學校輔導工作內涵之看法是否一致？

(二)研究假設

- 1.國小輔導相關人員對學校輔導工作者之角色知覺有所差異。
- 2.國小輔導工作者對輔導工作感受之衝突情形有所差異。
- 3.國小輔導相關人員與輔導工作者對學校輔導工作者之角色知覺有所差異。

四、名詞界定

為便於瞭解本研究，茲將與研究有關之重要名詞界定如下：

(一)國小輔導相關人員

本研究所指之國小輔導相關人員係指針對全省國民小學為母群，約2500多所（教育部統計處，87年9月），依分層隨機取樣之方式，全省依各縣市學校總數選取10%的學校為輔導人員、行政人員和一般教師的問卷施測樣本學校，23縣市共251校；再依學校之規模大小分配各校問卷份數。

其中輔導人員是指在校負責輔導相關業務之老師（小校亦可能由擔任其他職位者兼任，如教導主任等）；行政人員包含校長室、教務處、訓導處、總務處、教導處等處室之行政人員；一般教師包含科任老師與級任導師；兒童係指高年級學生；至於家長則指全校兒童之父母。

(二)輔導工作者之角色知覺

本研究所指之「輔導工作者之角色知覺」，係指研究參與者在研究者所編製「國小輔導工作角色問卷」之填答情形，填答方式係根據題目所問之五十二題與國小輔導工作有關之工作項目，一一說明該工作是輔導室之「主要工作」、「次

要工作」、「協辦工作」、「非相關工作」或「不知道」。

(三) 輔導工作者之角色衝突

本研究所指之「輔導工作者之角色衝突」，係指由目前擔任國小輔導工作者填答由研究者所編製「國小輔導工作角色問卷」有關角色衝突之部份，問卷共十八題，得分愈高，表示衝突情形愈強。

五、文獻探討

(一) 小學輔導工作之重點

「美國學校諮商學會 (American School Counselor Association, ASCA, 1990)」所界定的學校諮商工作者，係指有拿到證照，在學校與學生、家長、教師或社區中之其他人士一起工作者；其主要任務乃在提供一系列之專業服務，以促進學生之社交技巧、個人性、教育性與生涯方面之發展、提昇一般教師之輔導專業知能、對家長及其他教師提供諮詢服務，以及提供個別諮商與團體諮商等直接服務。此定義所揭櫫的是學校諮商工作者之專業性及在學校所提供直接服務之多樣性。

不論各級學校，整體之輔導工作目標均包括 (陳秉華、程玲玲，民81)：1. 預防推廣與發展；2. 諮商與輔導；3. 充實一般教師輔導知能；4. 親職教育；5. 研究發展；6. 行政協調；以及7. 運用及配合社區資源。若以小學而言，由於小學生之身心發展特性，更強調預防性與發展性之工作任務，協助學生增進自我覺察與人際溝通之知識與技巧，以及做決定之技巧 (Coll & Freeman, 1997; Miller, 1989; Myrick, 1989; Paisley & Benshoff, 1996; Paisley & Peace, 1995; Starr, 1996)。除此之外，一些學者尚強調如生涯發展之重要性 (Freeman, 1994)、以及協助學生充分適應其生存環境並發揮其潛能 (Ginter, Scalise, & Presse, 1990)。

這些輔導工作之推動，有助於整體提昇學校諮商之品質、提出有效服務之證據、以及提昇專業形象，進而達到績效責任制 (accountability) 的要求 (Fairchild, 1994; Fairchild & Seeley, 1993)。

Feller (1994) 統整許多文獻，提出一套完整的學校輔導及諮商計畫，要兼顧四大重點，即是輔導活動課程、個別化之處遇與計畫、提供適當地服務以及整個體系之支持。整體言之，小學輔導工作應是較偏向發展性與預防性，要能針對學生之自我概念、人際關係、溝通技巧、學習習慣與態度、問題解決與問題解決

之能力，以及針對特殊適應不佳學生提出有效之諮商策略；對家長及教師則要提供諮詢之角色；並要能有評估與評量之能力，以整體提升績效責任。由此可看出學校諮商員所要扮演的是更積極主動以及更多樣之角色。

(二)小學輔導工作者之角色、功能及其衝突

所謂「角色」是指某一特定的個體在某情境或地位中，被期待呈現的行為之一套準則，與其有關之概念如「角色曖昧 (role ambiguity)」與「角色衝突 (role conflict)」(Worchel, Cooper, & Goethals, 1991)，前者是指個體不確定在某些情境下，自己應扮演何種角色或如何行動；後者則是指個體之內在衝突感，衝突可能來自於同一個角色但被賦予不同的期許和要求，或是一個人同時肩負多種角色而產生之混亂或衝突感。如Schmidt (1984) 提到影響學校諮商專業性之因素包括諮商員之角色、學校是重視發展性或治療性、諮商員之行政負擔、在職訓練、證照制度、督導情形與績效責任制等，這些均可能造成輔導人員之角色衝突。

由Tennyson, Miller, Skovholt, 與Williams (1989a, 1989b) 參與ACA「學校諮商之工作小組」整理出來的報告可看出學校諮商工作之所以充滿威脅性與危險性，主要是因為缺乏一套清楚的工作任務 (mission) 與自我認同感 (identity)。換言之，除了一般人常認為的學校諮商工作者工時長、工作量大與工資低等因素之外 (Coll & Freeman, 1997; Samis, Allan & Echols, 1993)，學校諮商工作者對自己，以及一般人士對其角色認定之混淆不清，可能是讓學校諮商工作者最難維持專業形象的主要因素之一。

以小學輔導工作者言之，由於輔導室之成立是晚近幾年之事，輔導老師除了多半非輔導本科系出身，因而無所適從之外，多半還兼其他行政職務或擔任級任或科任之工作，如此更易形成角色之混淆與功能之未能發揮。事實上學校輔導工作的實施成效有賴輔導人員角色內涵之釐清 (黃正鵠，民83；Cunanan & Maddy-Bernstein, 1994)，而國內直到近年才逐漸有學者致力於釐清有關之角色與功能 (蕭文，民85)。

若要化解輔導人員之角色衝突，須先釐清有關角色之內涵。以小學輔導工作者之角色及功能而言，由於學校輔導工作之日趨專業性，Ediger (1991) 整理出學校輔導工作者應具備之知能例如生涯教育課程、有效之溝通技巧、團體諮商、自我覺察與瞭解、評量、協助中輟生、學習困難之學生以及提供學生相關資訊等。Hardesty與Dillard (1994) 比較中學與小學輔導工作者之角色，發現小學輔

導工作者扮演較多諮詢/協調之角色、較少行政工作、與學生家庭、社區或教師之互動較多。

有鑑於學校諮商工作之多樣性，1987年美國諮商與發展學會，即現在之美國諮商學會（American Counseling Association, ACA）之委員成立一個「學校諮商之工作小組」，其主要之任務在研擬學校諮商所關切之焦點議題，並嘗試針對這些議題提出解決或建議之道。其所歸納學校諮商員之三大責任即是諮商、諮詢與協調（Dickinson & Bradshaw, 1992）。

以國內而言，就教育部頒佈之「國民小學輔導活動實施要領」中所指「國小輔導工作不另定科目，亦不列時間...」等規定而言，輔導工作之執行人員包括全校上自校長，下至全體行政人員、全體教師與職員，此理念相當正確，但是在目前與未來各行各業均走向專業分工之趨勢下，學校輔導工作仍應各司其職，否則易有疊床架屋或互相推諉之現象。

另外，依照「國民教育施行細則」第十二項第三條所指「輔導室得設輔導、資料二組，設有特殊班級三班以上者，得增設特殊教育組」，然而睽諸目前情形，符合編制上質與量要求之輔導人員之學校，仍屬有限（李咏吟等，民81），如王麗斐（民88）之調查研究發現目前從事國小輔導工作者，不到20%係輔導本科系畢業者。此現象或可部份說明國小輔導工作目前遭遇困境的原因。

以小學輔導工作之內涵來看，有許多學者強調學校輔導工作者之主要角色應發揮在個別諮商、團體諮商與諮詢，亦即包含對學生直接與間接之服務（Biggers, 1977; Bonebrake & Borgers, 1984; Carroll, 1993; Starr, 1996; Umansky & Holloway, 1984）；Rotter（1990）則是依照Counseling for Accreditation of Counseling and Related Educational Programs（CACREP, 1988）之要求，將學校諮商工作分成六大領域：組織與行政、諮商/諮詢/協調、評估、安置/追蹤/轉介、方案計畫/管理/評量、以及專業倫理/成長/發展。蕭文（民85）在規畫各層級輔導工作者之工作內涵時，提出國小層級輔導教師之工作內涵包含輔導行政、公共關係、研究發展、諮詢、心理衛生教育、輔導活動課程教學、測驗與評估、生涯發展與輔導、以及個別/團體諮商等。這些工作內涵大致涵蓋學校輔導工作之範疇，但是依國情及各地區之特色，甚至受輔導工作者本身或輔導相關人士之理念影響，各校可能有不同之發展重點。

由於小學諮商工作者角色之多元性、複雜性與沈重性，這些人士無可避免會

有來自其上司、同事、家長、學生或一般社會人士之角色期待，而致產生角色之衝突。Coll與Rice（1993）認為角色與功能愈分歧與複雜，愈容易形成角色之衝突，影響所及，工作效能、工作滿意度與對工作之承諾感自然會降低（Beehr, Walsh, & Taber, 1976），Madak和Gieni（1991）更認為角色界定不清會造成溝通不良、服務性質重疊、不適當之評量、以及工作目標模糊等。長久以往，不但易形成「專業枯竭症候群（burnout syndrome）」，亦會影響其他教師或行政人員等對此專業工作之觀感（Corey, 1986; Ginter, Scalise, & Presse, 1990; Van Sell, Brief, & Schuler, 1981）。

（三）小學輔導工作者角色知覺之有關研究

歷來有許多學者不斷強調學校輔導工作者要能時時檢視自己所扮演角色有哪些？是否與學校目標一致？以及與他人看法之一致或不一致情形（Wilgus & Shelley, 1988）。有關小學輔導工作者之角色研究，大致分為探討學校輔導工作者的角色與功能，以及這些角色與功能與廣義的學校輔導工作者，或是其專業認定間的關係（Coll & Freeman, 1997）。其次是「理想的（工作時間應如何分配）」與「實際的（工作時間確實之分配方式）」角色間之差距或一致程度；或是比較不同層級學校，如小學與中學輔導工作者之角色與功能（如Coll & Freeman, 1997; Hardesty & Dillard, 1994）以及角色衝突（如Kameen, Robinson, & Rotter, 1985）；或是比較不同背景之人士，如一般教師、校長、行政人員與家長等，對學校輔導工作者的角色與功能之看法是否有所不同（Huffman, 1993; Miller, 1989）。

如Fairchild（1994）之研究是針對143位一至六年級小學生與十位教師，探討他們對學校輔導工作之瞭解與滿意程度，Ginter, Scalise和Presse（1990）亦是以313位國小一般教師為對象探討其對輔導教師之知覺，結果發現他們普遍同意輔導工作者所扮演的助人者及諮詢者之角色。

Bonebrake和Borgers（1984）以問卷調查之方式探討184位中小學校長及212位學校諮商員對15項學校主要工作（如個別諮商、教師諮詢、學生評估、家長諮詢、以及對輔導之評量等）及4個次級領域（涵蓋諮商、諮詢、協調與問題）之理想諮商員角色的看法。結果發現不論是在主要工作或次級領域之看法均頗一致，均認為諮商工作應是重點，而教師諮詢與家長諮詢亦為重心。較有差異的是校長較傾向認為學校諮商員在管教學生、督導與時間安排等三方面較有困擾。研

究者建議學校諮商員要能列出相關工之作優先順序，才不致顧此失彼。

由ASCA（1990）及Furlong, Atkinson與Janoff（1979）等之歸納看來，小學輔導工作者所謂「理想的」角色及功能是發揮在個別諮商、團體諮商與諮詢，如Hardesty與Dillard（1994）比較國小、國中與高中不同層級之學校諮商員所從事之工作，發現小學層級者所發揮之諮詢/協調功能較多，與家長、教師或社區有較多接觸之機會；行政功能較少，其次才是協助父母、改變機構之運作方式、對學生做評估與診斷，以及進行轉介。

上述研究多半發現不同人士對小學輔導工作者有的角色知覺與期待大致一致，然而有鑑於學校特性、輔導相關人員對輔導之理念有所分歧，或是學生之不同需求，有一些研究則是發現輔導人員與其他相關人員對輔導工作之看法並不一致，甚至造成輔導人員本身之衝突感受。

例如Kameen, Robinson與Rotter（1985）；Morse與Russell（1988）以及Coll及Freeman（1997）之類似研究，均發現小學輔導工作者在評量與諮詢功能上，有明顯的角色衝突，而且這些輔導工作者所從事的，較多是別人賦予，如擔任代課老師、負責午餐或遊樂器材之提供，以及擔負行政之角色等，而非自己認定之專業角色；另外，相較於其他層級之輔導工作者，小學輔導工作者有較多之資源與結構衝突（如需做非分內應做之事、硬體與軟體資源之配合不足），以及角色負荷過重或來自家長或校長或一般教師不一致之指示（Parr, 1991）。

爲了避免小學輔導工作者之太多內憂外患，在小學輔導工作者之師資培育機構方面，應加強培養準諮商師之專業技巧，如諮詢、發展性輔導、預防及評量等專業能力（Coll & Freeman, 1997）；多充實其實務經驗，如兒童虐待、藥物濫用、自殺防治及生涯諮商等，至於與輔導工作無直接關連之業務應減至最低。

以不同背景人士對小學輔導工作者之看法而言，Miller（1989）比較Minnesota州小學校長、教師及家長各193位，依照輔導工作之五大領域，發展性/生涯輔導、諮詢、諮商、評量，以及輔導方案之發展與執行等，分別評估對小學生「很有幫助」、「沒有需要」、或是「不確定」，結果發現三方面之人士對問卷所列之28項工作性質，大部份均覺得很有幫助，只有少數會與學校心理學家或社工人員功能重疊者，持較保留之態度；此結果與Bergin, Miller, Bergin和Koch（1990）針對135位小學生及其教師、家長，評估對學校輔導工作之看法頗一致，即多半持正向肯定之態度。但是這兩篇研究未能同時比較小學輔導工作者自身之

看法為其不足之處。

另一篇探討不同人士對小學輔導工作者之角色知覺與比較的研究 (Wilgus & Shelley, 1988)，係邀請七位小學輔導工作者及他們學校之行政人員，就國小輔導工作之十五大項目分別排序，說明其看法。之前研究者已針對這七位小學輔導工作者，以十五分鐘為一單位，記錄他們每天所從事之工作性質。就一般教師言之，他們認為小學輔導工作者實際發揮之功能依次是個別諮商、團體諮商、家長諮詢與個別心理測驗；應發揮的功能，前三項與實際發揮之功能相同，但第四項則為與教師之諮詢；但是與諮商員實際之工作時間相較，時間最多的是花在個別諮商，此點與Madak和Gieni (1991) 之研究發現一致，其次依次是「其他（如負責午餐、課外活動、交通車、行政或代課等）」、與教師之諮詢以及開會等。由此結果可看出學校輔導工作者一方面要確定自己本身角色之定位，一方面要利用各種機會與管道，宣導輔導工作之概念，如此方能發揮其應有之功能。

而如Huffman (1993) 以263位學生、111位家長、43位教師、以及8位行政人員（總數425位）為調查對象，填答The Role of Counselor Survey (ROCS)。結果得知教師與行政人員，相較於學生和家長，對輔導工作者有較佳之觀感；雖然如此，教師傾向將輔導教師視為行政人員，認為輔導人員常常交付許多與行政有關之業務給他們；至於家長和學生，亦將輔導人員定位在行政角色而非心理輔導角色。另外如Schalesky (1993) 之研究則是比較更多層面人士，如教師、學生、家長、行政人員、諮商員教育訓練者、學校董事會、以及企業界人士等，對於輔導人員應發揮之功能的探討，結果發現諮商員教育訓練者與諮商員本身對諮商與諮詢之功能較其他人士肯定。

至於家長之看法，Paulson與Edwards (1997) 以「概念圖 (concept-mapping)」之方式探討25位家長對國小輔導工作者之角色期待，家長期待輔導人員多花時間在提供支持、轉介、教育及提供資訊等方面之服務，雙方並能發展互惠共榮之關係。

若以輔導工作者本身而言，Carroll (1993) 以95位小學輔導工作者為對象，分成兩組受試分別回答「實際之角色與訓練背景」，以及「理想之角色與訓練背景」的問卷。結果發現受試者對於諮詢者、協調者與諮商員之角色期待較一致；但是理想上雖然認為進行小團體或對一般教師進行在職訓練，或是進行轉介等工作頗重要，卻受限於職前訓練之不足而無法發揮應有之功能。

由上述諸多研究結果看來，不同背景之人士普遍支持學校輔導工作之重要性，至於對輔導人員之看法，除了個別諮商、團體諮商與諮詢較一致外，其他則頗分歧；另外，這些輔導人員普遍感受到來自學校行政或家長期許，以及工作負擔沈重之壓力。

就國內而言，黃德祥（民81）針對199所國小輔導與非輔導相關人士進行之問卷調查，發現國小輔導主任認為在實際輔導活動各項工作上所花之時間，以「擔任教學工作」為最多，其次是「個案輔導」、「學業輔導」、「資料蒐集與建檔」等。非輔導相關人士對輔導活動各項工作大致支持且能多方參與，但是家長與一般教師所期望於輔導室之協助則不盡相同；至於學生，雖然對輔導室大致持肯定之看法，但仍未能實際去主動求助。

廖瑞銘（民81）另一篇調查並訪談國小輔導活動人力、物力、資源及內容之研究，發現輔導室人手不足，輔導人員實際從事專業輔導工作之時間約只佔總工作時數之三分之一，半數左右之輔導工作得藉由義工家長與學生來推動。

由國內之少數幾篇研究看來，部份結果與國外研究結果一致，但是輔導人員面臨人力、時間及資源之不足，似乎更甚於美國之情形，至於國內國小輔導工作之內涵究竟為何，亦乏統整之探討，本研究即依文獻探討與實際之狀況，進行問卷調查，以瞭解國小輔導工作之普遍推展情形。

研究方法

一、研究參與者

本研究主要以問卷調查之方式進行。研究參與者係依Lambert（1994）所主張的評估來源，由學生、家長、行政人員、一般教師及輔導工作者五方面調查對輔導工作者角色之知覺，以及對輔導工作內涵之看法。

抽樣方式係以全省國民小學為母群，約2500多所（教育部統計處，87年9月），依分層隨機取樣之方式，全省依各縣市學校總數選取10%的學校為輔導人員、行政人員和一般教師的問卷施測樣本學校，23縣市共251校；再依學校之規模大小分配各校問卷份數。

各版本24班以下發出1份、25-48班發出3份和49班以上發出5份。亦即輔導人

員、行政人員和一般教師各509份，合計三類共1527份；同時依各縣市學校總數選取2.5%的學校為家長和兒童的問卷施測樣本學校，共抽取64校（不與上述輔導人員版之251校重複）。每校商請其輔導主任隨機邀請10位家長和10位兒童（不必一定是同一對親子）進行問卷施測，計家長和兒童各640份，共1280份。抽樣時顧及智、仁、勇等不同規模之學校類型，其中大型學校約110所（班級數在49以上者），中型學校約84所（班級數介於25-48者），小型學校約110所（班級數在24班以下者），所抽出的樣本與母群體十分接近。本研究不包括特殊班級。為了確保學生有閱讀及回答問卷之能力，以抽取中、高年級之班級為主。

抽樣之受試者及問卷回收情形如表一。共剔除26份無效問卷，如空白未作答和明顯胡亂劃記者。由回收情形看來，兒童之回收率最高（74.84%），行政人員的最低（59.92%），五個版本之總平均回收率為65.69%。以抽樣學校總數而言，家長與兒童版平均之回收學校數為81.25%，輔導人員、行政人員及教師版平均之回收學校數為76.89%，總校數之平均回收率為77.77%。回收情形大致良好。

表一
本研究參與者之抽樣及問卷回收情形

版 本	抽樣樣本總數	有效樣本數	百分比%
輔導人員	509	312	61.23
行政人員	509	305	59.92
一般教師	509	307	60.31
家長	640	441	68.91
兒童	640	479	74.84
總 計	2807	1844	65.69

版 本	抽樣學校總數	有效學校數	百分比%
輔導、行政和教師	251	193	76.89%
家長和兒童	64	52	81.25%
總 計	315	245	77.77%

二、研究工具

研究者所編製之「國小輔導工作角色問卷」，在題目之選取方面，最初參考文獻及與本計畫之其他子計畫研究者共同討論，擬定訪談大綱，針對台灣本島

北、中、南、東四個地區各一所學校進行訪談。訪談之內容整理後成為問卷編擬之重要依據。各校接受訪談之對象包括學生、家長、行政人員、一般教師及輔導工作者五種人士，共計訪談廿人，以瞭解不同背景人士對該校輔導工作者之角色與期待。

除此之外，研究者並參考Schalesky（1993）所編之「諮商員角色與功能問卷（The Counselor Roles and Functions Questionnaire）」，以及Stickel（1992）編製之「諮商員角色量表（The Counselor Role Inventory, CRI）」加以自編。

「國小輔導工作角色問卷」乃由學生、家長、行政人員、一般教師及輔導工作者五種人士分別填答。作答方式係詢問填答者認為各項題目（如#2「主動發現有學習困難的學童」）屬於輔導工作範圍的程度各是多少，包含「主要工作」、「次要工作」、「協辦工作」、「非相關工作」或「不知道」。

各版本基本資料共通處為皆為匿名以及詢問填答者性別、年齡，其餘則依各版本之不同而有所差異。如輔導人員版問及教學工作年資、職稱、擔任輔導工作年資、學歷與專業訓練背景。行政人員另含行政職務；一般教師另問及目前擔任職務；家長則瞭解其職業類別、教育程度及子女就讀年級；以兒童版言之，則問到對學校「有無設置輔導室」之瞭解情形以作為分析資料之參照標準。

本量表之效度係將各題題目視為名義類別變項，將各題回答為「主要工作者」歸為「1」，與回答其他選項者歸為「0」，以因素分析之方式考驗之，共抽出11項因素，前三項因素佔總變異量52.6%，細究各題之因素負荷量，共44題之因素集中在因素一，顯示其共同因素；再以本研究所延聘之八位專家意見，做為編題及修題之參考（八位專家之專長各在小學輔導工作及測驗之編製等領域），最後保留52題。

五份研究問卷的內容大致相同，但是依照填答者之角色與身份，在措辭、人稱及基本資料之問題均有所不同；每份問卷填答時間約十至十五分鐘。待成人量表編製好之後，針對兒童之版本，為顧及兒童閱讀之理解力及答題之動機，將題目在不失原意之情況下，改以較淺顯易懂之敘述（如#5「對心靈受創的兒童提供支持與關懷」，修改為「安慰心裡很難過的小朋友」），並在版面設計上將字體放大，並輔以較活潑之電腦字體以及許多輕鬆之卡通或漫畫圖案。題數由原來之五十二題減為五十題（去除#22「推廣表揚兒童良好品德事蹟」及#24「研究兒童之需求及校園特殊現象（如自傷行為、校園性騷擾等）」）。而答題方式亦簡化為讓兒

童回答各項工作「是」或「不是」或「不知道」為輔導老師應該做的。

整體觀之，本研究所涵蓋之輔導人員角色知覺以及工作內涵，包括個別諮商、團體諮商、諮詢、評量、輔導活動課、行政等內涵以及初級預防、次級預防、治療、使命感、其他業務與效能評估等層次，至於範圍則涉及兒童之學習、生活、人際、心靈等。

就輔導工作者本身，除了上述之「國小輔導工作角色問卷」，另一部分係參考Coll & Freeman (1997) 所編製之「角色問卷 (Role Questionnaire, RQ)」加以自編，探討其是否有角色曖昧、角色不一致或角色衝突等三種現象之存在。作答方式係以Likert四點量表之方式進行，每位受試者針對學校諮商員所扮演之角色及發揮之功能，依照自己知覺衝突之程度，分別說明是「都不會衝突」、「不太有衝突」、「偶而會衝突」、「非常有衝突」或「此題不適用」。

量表共十八題，Cronbach (為.88，因素分析結果以主成份分析，最大變異法，不設定因素量之方式，得出Eigen value大於1者有四個因素，佔總變異量59.7%，但是適合實際歸類的僅有三個因素。就各題之因素分析來看，除了#3 (「我對花在資料管理 (建檔) 與實際輔導工作的時間分配」，第三因素)、#12 (「我對輔導工作應著重在發展性、預防性或治療性」，第二因素) 與#18 (「我對輔導人員為個案保密的原則與限制」，第二因素)，其餘十五題均屬第一因素。由因素分析之結果觀之，本量表可謂是測量同一個因素，即命名為衝突因素，至於第3、12及18題，由於係由訪談及文獻探討所得，認為會造成輔導人員衝突之因素之一，故最後仍保留，整份量表共十八題。

三、研究程序

研究者先蒐集全省各小學之名單及相關資料，再依分層隨機之取樣方式確定受試者名單。研究訪談部份係於八十七年十一月份連繫受訪者並分別進行，共抽取北、中、南、東區共四所學校，先透過該校輔導主任聯繫合乎條件之受訪者，徵得其書面或口頭同意再開始訪談。針對輔導人員之訪談所花的時間最多，約在90至120分鐘之間，家長及兒童較短，約30分鐘。所有訪談均是一對一的方式，由研究者或研究助理進行之。訪談結束後將訪談內容騰成逐字稿，再加以綜合分析。

至於「國小輔導工作角色問卷」，係針對隨機取樣之學校同時發出，除學生

部份是以團體施測方式進行，由導師或輔導主任協助施測，其餘均採個別分送與填答之方式進行個別填答；而「角色衝突問卷」則是附在「國小輔導工作角色問卷」之最後一頁，直接由被抽樣學校之輔導人員填寫。研究者備妥一份說明書及問卷，原則上是以郵寄附回郵信封之匿名方式進行調查。四週之後若未接到回函，再發第二次催函與問卷。

四、資料分析

本研究之問卷調查以平均數、標準差考驗、卡方考驗及ANOVA進行研究假設之諸項考驗。

結果與討論

一、研究參與者之基本資料分析

所有參與本研究之五種版本之人數頗為平均，平均年齡及教學年資均以一般教師較年輕，行政人員較長；輔導人員擔任目前職位之平均時間約三年；除了行政人員，其餘均是女多於男，上述這些現象頗能反映小學（或教育界）之真實狀況，即擔任行政職務者多半為男性、年紀較大且教學年資較多。班級數雖然是全然隨機取樣，但是家長及兒童版所反映的是勇類（或小型學校）之比例偏高（這亦反映真實情況），而小型學校原本即無輔導室或輔導主任之編制，因此研究結果之推論性宜多加保留；其餘基本資料之分布均頗平均，符合常態分配之原則。

以學校工作者之專業訓練背景而言，大部分為輔導相關科系（即教育、社工、臨床、心理和護理等在求學階段有接受輔導理念課程者），約60%以上。值得注意的是輔導人員本身僅有53位（17.0%）的人為輔導本科系畢業，此比例雖然略高於行政人員或一般教師，但離輔導工作專業化之理想相去甚遠。大多數為師範學院畢業，至於家長之學位則普遍是國中、高中、職及專科。

二、國小輔導相關人員對學校輔導工作者之角色知覺情形

由於輔導工作是西方引進之概念，早年在國內推動時是由國中開始，不論輔

導組織架構或角色、工作內涵，均歷經三、四十年之涵融，配合時代潮流及政治、經濟、社會之脈動而有所興革；但是對小學階段之輔導工作，則幾乎無任何理論或概念之引導，僅是仿效國中之規模，而未能真正思考國小之輔導工作究竟應以何為主軸，組織架構或輔導人員之角色或功能究應如何，推動數年下來仍未能有清楚之輪廓。有鑑於此，本研究即針對目前國小輔導室常在推動之各項工作，探討不同人對其之知覺是否一致。

就研究參與者在「國小輔導工作角色問卷」五十二題之填答情形來看，輔導人員認為是「主要工作」的有41/52題，行政人員與一般教師均有40/52題，家長有45/52題，再以兒童來看，認為是輔導老師工作的則有48/50題。亦即大多數的人均認為輔導工作應該涵蓋的層面相當廣，如兒童之學業、生活、人際、改善行為偏差、兩性教育、運用社區資源、親職教育、教師輔導知能、出版刊物、協助心靈創傷之復健、協助兒童自我瞭解、特殊兒童之鑑定、安置與輔導、上輔導活動課、進行小團體輔導、處理危機事件及進行追蹤輔導等。這些工作項目大致符合如CACREP（1988）或蕭文（民85）所整理之項目；亦即相當廣泛，大致上與ACES（1990）、Bonebrake & Borgers（1984）、Ginter, Scalise, & Presse（1990）、Furlong, Atkinson, & Janoff（1979）與Miller（1989）之研究結果相符，即受試者多半肯定學校輔導工作之多樣性。

由這些主要工作觀之，雖然範圍廣泛，輔導人員均可透過個別諮商（如兒童之學業、生活、人際、改善行為偏差、協助心靈創傷之復健、協助兒童自我瞭解）、團體諮商（如兩性教育、上輔導活動課、進行小團體輔導、協助兒童自我瞭解）、或諮詢（如運用社區資源、親職教育、教師輔導知能）等方式著力，以彰顯輔導之功能。

普遍均排除在輔導主要工作之外的項目如「為兒童縫補衣物、出借愛心傘、衛生紙、銅板或電話卡等」（但輔導人員及行政人員均認為是次要工作）、進行補救教學、調解兒童之間之人際糾紛、推廣表揚兒童良好品德事蹟、協助建立對流行事物做價值判斷之準則、負責上下學之安全、營養午餐、勸導老師之不當管教方式、化解師生、親師或同事間之衝突、針對節慶安排全校性之慶祝活動、以及協助實習及代課老師適應學校環境。

細究這些普遍不認為是主要輔導工作者，其性質如借針線之雜項服務（任何人或任何處室均可從事，且可靠兒童本身完成）；或是分屬導師（如進行補救教

學、調解兒童之間之人際糾紛)、訓導處(如推廣表揚兒童良好品德事蹟、負責上下學之安全)、總務處(如營養午餐)或甚至校長(如化解師生、親師或同事間之衝突)之職責。有一些看法則有待斟酌,如除了家長,其餘人士均認為辦全校學生之榮譽卡是輔導室之主要工作,事實上,輔導工作雖在教育之架構之下,亦普遍期望兒童之行事準則符合社會規範,但是輔導室是否要承擔辦理榮譽卡之業務,有待商榷。

以家長及兒童之填答情形來看,家長在大多數題項認為是「主要工作」之百分比均較學校人員為低(如提供心理測驗,學校人員均佔80%以上,家長為57.1%)。兒童之反映異於成人的包括認為絕大多數均是輔導老師之工作,以及贊成之比率均頗高。

此現象似乎反映家長及兒童對輔導室可發揮功能之認識較不清楚,此推論主要是研究者在編製問卷之前之訪談所發現,受訪之家長不是高估即是低估輔導室之功能,亦即有的家長對輔導是寄予厚望(如同Paulson與Edwards(1997)所得之結果),期望能彌補各處室功能之不足;另有家長則是一問三不知,表示自小即對輔導室相當陌生,因此對這類家長填答結果之推論要謹慎。另外,此點雖要顧及所抽取之樣本偏向小型學校,本身即無輔導室編制,但即便如此,為了讓兒童、家長、一般教師與行政人員更加瞭解、接受並且善於運用輔導之相關資源,輔導工作者在推廣(做公關)之業務上宜加強正確宣導。

綜而言之,雖然研究參與者對輔導工作的看法相當一致,仍對一些工作項目有分歧之看法。若由本研究結果看來,似乎有助於國內輔導工作之推動,但是映照現況,卻又非然。值得進一步深究的是這些工作是否應有輕重緩急之分?若顧及各學校之編制與輔導工作者之專業程度,是否要考慮這些工作應該要如何推動才能在質與量上面均見其功?此乃後續研究之努力方向。

三、國小輔導相關人員對學校輔導工作內涵之看法一致情形

呈上所述,五種版本之研究參與者大致上對學校輔導工作內涵之看法均相當一致,亦即普遍認可問卷所列至少四十項之工作為輔導室之主要工作,此結果與其中稍有不同例如「為兒童縫補衣物、出借愛心傘、衛生紙、銅板或電話卡等」,輔導人員及行政人員均認為是次要工作,而一般教師、家長,甚至兒童均認為是協辦或非相關之工作;補救教學之業務、調解人際糾紛、協助建立對流行

事物做價值判斷之準則、化解師生、親師或同事間之衝突，只有家長及兒童認為之主要工作，其餘三類人士均認為是次要工作。

在表揚優良品德方面，輔導人員與行政人員認為是次要工作，其餘三類人士則認為是主要工作；勸導教師之不當管教方式，只有家長及兒童認為之次要工作，其餘三類人士均認為是協辦工作。至於教師與其他人士意見不同的是「與家長共同連繫、共同關心兒童之身心發展」，以及「協助家長瞭解子女並改善對子女之互動模式」，只有教師認為是次要工作，其餘均同意是主要工作。至於行政人員則是在安排全校性之慶祝活動方面，認為是次要工作，但是其他人士則普遍認為是協辦工作，而訓練義工家長，亦只有行政人員認為是次要工作，其餘則傾向認為是主要工作。

由這些結果看來，較可看出的是在一些工作，如「與家長共同連繫、共同關心兒童之身心發展」，以及「協助家長瞭解子女並改善對子女之互動模式」，由於教師認為是次要工作，可推測的是這些是導師認為應是導師之主要工作，輔導室僅居次要之角色，應是必要時提供諮詢。

四、國小輔導工作者對輔導工作感受之衝突情形

在272位填答「輔導人員角色衝突問卷」之輔導人員中，所看到的是輔導人員之衝突情形普遍不高，平均數在1.76至2.83之間（每題最高為四分）。最有衝突的是#2「我對花在授課與實際輔導工作的時間分配」，衝突最小的則是#18「我對輔導人員為個案保密之原則與限制」。

換言之，大多數之輔導人員，如Furlong（1979）之結果所知，並非極端處在嚴重之各種角色或功能或理念或時間管理之衝突，充其量是反映在授課與進行輔導工作之時間無法協調，此結果與黃德祥（民81）之結果相符，即國小輔導主任認為在實際輔導活動各項工作上所花之時間，以「擔任教學工作」為最多，原本輔導主任一般授課一週四至八節，若在小型學校，限於師資不足，可能要授更多課，加上備課及批閱作業、考卷所花之時間，更是不容忽視。

若就此結果來審視目前國小輔導工作之情形，值得高興的是大多數的輔導工作者並未如Parr（1991）所言，身處不同角色間之衝突。究竟其原因是因為不太花時間、心力推動輔導工作，以致絲毫不衝突？或是已具備圓融之態度及精熟之時間管理原則，因而處事游刃有餘，絲毫不見窘態？限於本研究之設計（問卷調

查)無法清楚得知,有待進一步探究。

本研究之參與者普遍認為最不衝突的是「對個案保密的原則與限制」,這對許多諮商工作者而言常是衝突之來源(Tompkins & Mehring, 1993),但對本研究之參與者而言,之所以不具衝突性,由研究者歷年來與國小輔導工作者之經驗推測,可能因為不知其所牽涉之嚴重性或棘手性,甚至根本未具備此方面之知能,故毫不以為是衝突;另有可能是在處理兒童虐待個案時,較有經驗之學校已熟知整個處理流程,的確會進到保密之責任,故不致會有衝突。

五、國小輔導相關人員對學校輔導工作者之角色知覺差異情形

為了解國小輔導相關人員對學校輔導工作者之角色知覺是否有所差異,本研究針對全體之研究參與者,探討其對學校輔導工作者應扮演哪些角色、輔導室應發揮何種功能?等方面加以探討。其次針對不同版本之參與者,探討其不同背景是否對輔導工作者之角色知覺亦有所差異。

(一)不同性質輔導相關人員對學校輔導工作者之角色知覺差異情形

由於針對不同性質輔導相關人員,以卡方考驗探討其對學校輔導工作者之角色知覺差異均達 $p < .001$ 之顯著水準,亦即不同版本之填答者,其看法之間有所不同;為進一步檢測是哪些背景之填答者較有差異,故以四種成人之四個版本兩兩加以比較。

就輔導人員與教師的看法而言,在#20 (χ^2 為14.5, $p < .01$)、#33 (χ^2 為10.228, $p < .05$)與#49 (χ^2 為14.524, $p < .01$)等三題有達到顯著差異。進一步來看,較多的輔導人員(75.2%)比一般教師(63.2%)認為「教導兒童了解自己的身心發展變化並引導其自我接納」是主要工作,頗多教師(28.3%)同意是次要工作(輔導人員是16.7%)。同樣的,輔導人員(49.0%)傾向將「協助家長了解子女並改善與子女之互動方式」認為是主要工作,而較多教師(40.7%)則認為應是次要工作。此外,較多輔導人員(64.0%,相對於教師之51.1%)贊成「對畢業生或中途離校生進行追蹤輔導」。此結果如前所述,在部份工作上,教師傾向是輔導人員為輔助之角色,輔導人員或許可調整自己之角色,以提供資訊及諮詢服務為主,而非事必躬親。

以輔導人員與行政人員的看法而言,僅有#5「對心靈受創的兒童提供支持與關懷」達.01之顯著差異(χ^2 為11.604),細究其百分比,有95.8%之輔導人員認

為應是主要工作，而行政人員僅有88.8%認為是主要，10.2%為次要工作，不過由百分比看來，事實上二者均肯定係為輔導室之主要工作。

再就輔導人員與家長的看法觀之，只有#21除外，其餘51題，二者之看法均達顯著。由各題之百分比看來，主要之差異為輔導人員認為是主要工作之項目，其百分比與家長的不同，例如#2「主動發現有學習困難的兒童」，輔導人員有27.4%認為是主要，23.1%認為是次要；但是家長則有39.5%認為是主要，14.4%認為是次要工作。

若以行政人員和一般教師看法而言，分別在#1 (χ^2 為23.466, $p < .001$)、#10 (χ^2 為11.78, $p < .05$)、#32 (χ^2 為10.38, $p < .05$)、#33 (χ^2 為9.44, $p < .05$)、#37 (χ^2 為9.76, $p < .05$)與#49 (χ^2 為11.59, $p < .05$)等題有達顯著差異。再由雙方在各題的百分比來看，行政人員認為#1「為兒童縫補衣服、出借愛心傘、衛生紙、銅板或電話卡等」是主要工作與非相關工作均是(10.6%)、次要工作(43.7%)與協辦工作(33.8%)；一般教師較集中在次要(36.9%)與協辦工作(38.9%)。

在#10「針對特殊兒童進行家庭訪視」方面，雙方較有歧見的是行政人員除了認為是主要工作(66.0%)之外，其次是次要工作(26.7%)，而教師除了同樣認為是主要工作(64.6%)之外，認為是次要工作者較少(21.3%)，較多認為是協辦(13.1%)。而就#32「與家長保持聯繫，共同關心兒童之身心發展」，教師傾向認為是次要工作(39.7%)，行政人員則認為應是主要工作(46.9%)。其次類似的看法亦可見於#33「協助家長瞭解子女並改善與子女之互動模式」，行政人員認為應是主要工作(48.0%)，而教師傾向認為是次要工作(40.7%)。

至於#37「建立與管理全校學生的基本資料」，雙方之看法差異不大，只是行政人員較認可是主要或次要工作，而教師傾向是協辦。而以#49「對畢業生或中途離校學生進行追蹤輔導」，行政人員認為是主要或次要(共佔91.1%)高於教師認為是主要或次要工作者(共佔88.2%)。

若是探討行政人員與家長以及教師與家長之看法是否有所差異，則可看出除了#2教師與家長之看法無差異(χ^2 為9.08, $p > .05$)，其餘各題均有顯著差異。

綜合以上之結果可看出，輔導相關人員之看法大多數頗一致，針對少數不同者，有的只是百分比高低之差異，但均認為是主要或次要工作；有的則的確因為角色不同而有差異。

(二)不同背景學校輔導工作者之角色知覺有所差異

爲進一步了解單就輔導人員而言，其對輔導工作應涵蓋內容之看法，是否會因其個人背景、如性別、專業訓練背景或職稱而有所不同，故以卡方考驗加以分析。

以輔導人員之性別而言，在角色知覺之看法差異有達顯著差異者爲#4、#7、#8、#10、#11、#17、#19、#21、#24、#28、#36、#40、#45、#46、#47、#49，細究其差異（如#4「提供兒童課業輔導」，多半均是女性輔導工作者較主張該項工作是主要或次要（分佔39.5%與35.9%），而男性較傾向認爲是次要或協辦（分佔52.2%與23.3%）。

在專業訓練背景方面，輔導本科系或相關科系或非相關科系者，在角色知覺之看法差異有達顯著差異者爲#1、#10、#37、#42。由達顯著差異之四題看來，#1之提供針線等服務，雖然絕大多數均視其爲「非主要工作」，但是輔導本科系者反較傾向將其視爲次要（53.8%），而輔導相關科系或非相關科系反較傾向視之爲次要或協辦。以#10之家庭訪視而言，輔導相關科系或非相關科系視爲主要工作者之比例（分別爲69.7%；68.2%）高於輔導本科系視爲主要者（47.2%）。再以#37（建立與管理全校學生資料）來看則相反，輔導本科系視爲主要者（66.0%）高於輔導相關科系或非相關科系者（分別爲44.6%；58.4%）。另一個情況見諸於#42，即輔導本科系視辦理全校性活動或慶生會爲主要者（5.7%）低於輔導相關科系或非相關科系者（分別爲14.1%；8.2%），但是視爲次要與協辦者則是由輔導本科系者較可凸顯。

由輔導人員對輔導工作之知覺來看，輔導人員當中，本科系者並不認爲辦全校性活動或進行家庭訪視爲主要工作；相對地，建立學生資料則認爲是責無旁貸之事。

(三)不同背景行政人員之角色知覺有所差異

若就行政人員而言，其對輔導工作應涵蓋內容之看法，是否會因其個人背景、如性別或專業訓練背景而有所不同。以行政人員之性別而言，在角色知覺之看法差異有達顯著差異者爲#5、#8-10、#18、#40、#44、#48，其差異情形如前述之輔導人員版，即女性普遍較認可各項工作爲輔導室之主要工作（如#5，對心靈受創之小朋友提供協助，女性爲97.8%，男性爲81.3%）；在專業訓練背景方面，輔導本科系或相關科系或非相關科系者，在角色知覺之看法差異有達顯著差

異者為#26、#29、#44，較值得一提的是如#26，整合校內外資源，輔導本科系者較遲肯定態度（65%認為是主要工作，其次為相關科系者之55.4%及非相關科系之43.2%）。

四不同背景一般教師之角色知覺有所差異

至於一般教師，以其性別而言，在角色知覺之看法差異有達顯著差異者為#2、#3、#5、#11、#15、#18、#19、#20、#27、#35、#40，若就各題進一步分析，仍如前面輔導人員及行政人員所發現，女性教師對各項輔導工作認為是主要工作者均多於男性教師，如#2「主動發現有學習困難的兒童」，女性教師有67.3%認為是主要工作，男性教師僅有55.3%；僅有一題例外的是男性教師較認可#35「出版輔導相關文宣刊物」為58.8%，女性則較低（僅有52.5%）；在專業訓練背景方面，輔導本科系或相關科系或非相關科系者，在角色知覺之看法差異有達顯著差異者僅有#38「將輔導相關資料作成報表以呈現輔導成效」，即非相關科系（60.3%）與相關科系者（59.2%）均較輔導本科系者（48.5%）同意是主要工作。

五不同背景家長之角色知覺有所差異

再就家長觀之，以家長之教育程度而言，在角色知覺之看法差異絕大多數有達顯著差異，未達者為#3、#4、#12、#14-16、#21、#24、#25、#30、#32-34、#37、#38、#40-42、#48、#51-52，若視其差異性，多半是高中、高職與國中學歷之家長較認可各輔導工作之重要性，不過由於填答問卷家長之學歷分布較集中於高中、高職與國中，而碩士以上人數較少，這些因素或許會影響卡方考驗之結果解釋。

至於在性別方面，則僅有#7、#20、#27、#43有達顯著差異，其差異情形亦是女性較認可是主要工作，如#20「協助兒童了解自己的身心發展變化，並引導其自我接納」，亦是女性（59.7%）高於男性（50.8%）。

六不同背景兒童之角色知覺有所差異

最後以兒童之觀點來看輔導工作，本研究以卡方考驗不同性別、年級與「知道或不知道輔導室」者，對輔導工作應涵蓋內容之看法，是否有所不同。

以兒童之性別而言，在角色知覺之看法有達顯著差異者為#4、#13、#21、#27、#35、#43、#46、#48；在年級方面，則有#3、#32、#40、#44-46與#48有達顯著差異；至於「知道或不知道輔導室」者，在#2、#3、#5、#8、#15-17、

#22、#32、#37、#43-46、#48、#50等題之看法有顯著差異。

若以性別來看，女學生對所列之輔導工作性質表示「不知道」是否為輔導室工作者均較男生高，且幾乎高一倍，如#4「幫小朋友做課業補救教學」，女生不知者佔16.3%，男生則為9.1%，至於知道且認可是輔導室之工作者，雙方在有達顯著差異之八題中，各佔四題。若以年級論之，很明顯的差異是五年級學生較多人（如#3「幫小朋友解決學習困難」，7.6%）表示不知道是否為輔導工作，若以知道者而言，六年級生（86.8%）均高於女生（77.2%）。

六、國小輔導工作者對輔導工作感受之衝突情形

國小輔導工作者在執行輔導相關工作時，常面臨許多來自外界或個人內在，對輔導人員角色、功能及相關業務之衝突。本研究即在探討不同性別或專業訓練背景之輔導人員對輔導工作感受之衝突是否有所差異，由變異數分析之摘要表得知輔導人員所知覺之衝突程度，除了#11與#18，不因其性別有所差異，至於不同畢業科系者之衝突程度亦無差異。

結論與建議

一、結論

本研究為了解國小輔導相關人員對輔導工作者角色之知覺及對輔導工作內涵看法之一致性，與輔導工作者之角色衝突情形，以訪談及問卷調查之方式進行探討。

（一）本研究之主要研究結果為：

1. 研究參與者在問卷52題之輔導工作中，至少有40題均認為是輔導室之主要工作。輔導工作涵蓋的層面極廣，幾乎與兒童學業、生活、人際有關之範圍，以及牽涉到教師、家長諮詢或評估、轉介等工作，均被認可是輔導室主要工作。
2. 研究參與者對學校輔導工作內涵看法大致上均相當一致。
3. 輔導人員之衝突普遍不高，僅對花在授課與實際輔導工作的時間分配有較高之衝突感。其所知覺之衝突程度，不因性別或畢業科系而有差異。

- 4.輔導人員與行政人員僅對心靈受創的兒童提供支持與關懷之看法有顯著差異，但二類人士均肯定其為主要工作。二類人員均傾向將一些工作視為主要工作，例如「教導兒童了解自己的身心發展變化並引導其自我接納」、「協助家長了解子女並改善與子女之互動方式」與「對畢業生或中途離校生進行追蹤輔導」，但教師則認為這些是次要工作。
- 5.所有女性在諸多輔導工作上，均較男性傾向認為是主要工作。
- 6.五年級學童較六年級學童缺乏對輔導工作之相關概念。
- 7.以兒童而言，對各項輔導工作，女生表示「不知道」是否為輔導室之工作者之比例高於男生。

(二)建議

綜合本研究之主要發現，本研究針對國小輔導實務工作、師資訓練機構及未來研究方向提出建議。

- 1.國小行政人員及一般教師對於哪些是輔導室之主要工作項目，其看法與輔導人員大致一致，家長及兒童普遍亦認可輔導室各項工作之重要性，但是由研究結果發現，家長及兒童對輔導室之概念較缺乏，未來國小輔導工作者仍須加強宣導有關輔導之正確概念。尤其兒童應是輔導工作之直接受惠者，更應知道並懂得利用這些資源。
- 2.有部份工作（如與小朋友切身相關之補救教學）是一般教師認為「非輔導室之主要工作」，輔導人員宜就其有限之精力與時間，配合兒童特殊之發展性需求做最適當之運用，例如一方面全力進行預防、推廣之工作，一方面加強輔導專業（如個別諮商、團體諮商或諮詢）之功能，以便和導師或行政人員之功能有所區隔。在從事這些專業工作時，更須有專業督導之輔助。
- 3.未來師資訓練機構宜加強對輔導人員預防、推廣能力以及專業諮商能力並駕齊驅加以訓練，對各項輔導相關工作均讓在校學生普遍瞭解其理念、工作內涵、以及進行方式，更要訓練學生學習判斷並做決定，以免屆時顧此失彼。此外，對於非輔導本科系，但是未來要為人師之在校學生，亦應提供相關課程（如輔導原理或輔導見習課），以便瞭解輔導之相關概念，不但能自助，亦能幫助未來學生，並能更加適切地與輔導室配合。
- 4.本研究之特色雖是同時比較五類人員之知覺，但是囿於調查研究法之限

制，不易進一步探討這些參與者之主觀感受或實際比較其輔導理念與該效輔導工作實施成效之間的差異。未來研究可考慮以較少樣本，由研究人員實際進入國小輔導室之「現象場」，進行觀察或訪談；另外在問卷之內容上，可以進一步縮小輔導之業務，由研究參與者進而評定各項工作之重要性、幫助性或可行性，再比較不同人之看法。



參考文獻

- 王麗斐（民88）國小輔導師資培育模式之研究(-)：國小輔導師資培育現況之調查研究。（行政院國科會專題研究計畫，編號88-2418-H-142-001-F19）
- 李咏吟、吳淑禎、鄭翠娟、李孟文、林進財（民81）國民小學輔導單位組織及員額編制調查研究。教育部輔導工作六年計畫研究報告。
- 陳秉華、程玲玲（民81）學校輔導人員工作綱領之分析研究。教育部輔導工作六年計畫。
- 教育部統計處（民87）教育統計年鑑。教育部。
- 黃正鵠（民83）精準式輔導專業人力在職進修管理作業系統之研究。教育部輔導工作六年計畫。
- 黃德祥（民81）國民小學輔導課程實施現況之研究。教育部輔導工作六年計畫專案研究論文集。
- 廖瑞銘（民81）國民小學學生輔導活動現況研究。教育部輔導工作六年計畫專案研究論文集。
- 蕭文（民85）我國學校輔導及專業諮商人員工作層級與資格檢核標準之規畫研究。教育部輔導工作六年計畫研究報告。
- American School Counselor Association (1990). Role statement: The school counselor. Alexandria, VA: Author.
- Beehr, T. A., Walsh, J. T., & Taber, T. D. (1976). Relationship of stress to individually and organizationally valued states: Higher order needs as moderator. Journal of Applied Psychology, 61, 15-21.
- Bergin, J. J., Miller, S. E., Bergin, J. W., & Koch, R. E. (1990). The effects of a comprehensive guidance model on a rural school's counseling program. Elementary School Guidance and Counseling, 25, 37-45.
- Biggers, J. L. (1977). The elementary school counselor in Texas: A nine-year follow-up. Elementary School Guidance and Counseling, 12, 15-19.
- Bonebrake, C. r., & Borgers, S. B. (1984). Counselor role as perceived by counselors and principals. Elementary School Guidance and Counseling, 18, 194-198.
- Carroll, B. W. (1993). Perceived roles and preparation experiences of elementary

- counselors: Suggestions for change. Elementary School Guidance and Counseling, 27, 216-227.
- Coll, K. M., & Freeman, B. (1997). Role conflict among elementary school counselors: A national comparison with middle and secondary school counselors. Elementary School Guidance and Counseling, 31, 251-261.
- Coll, K. M., & Rice, R. L. (1993). Role conflict among community college counselors. Community College Review, 21, 58-67.
- Corey, G. (1986). Theory and practice of counseling and psychotherapy (3rd ed.). Monterey, CA: Brooks/Cole.
- Council for Accreditation of Counseling and Related Education Programs (1988, 1992, 1994). CACREP accreditation Standards and Procedures Manual. Alexandria, VA: Author.
- Cunanan, E.S., & Maddy-Bernstein, C. (1994). The role of school counselor. (ERIC No. ED379557).
- Dickinson, D. J., & Bradshaw, S. P. (1992). Multiplying effectiveness: Combining consultation with counseling. School Counselor, 40 (2), 118-124.
- Ediger, M. (1991). Functions of the school counselor. ED335625.
- Fairchild, T. N. (1994). Evaluation of counseling services: Accountability in a rural elementary school. Elementary School Guidance and Counseling, 29, 28-37.
- Fairchild, T. N., & Seeley, T. J. (1993). Student evaluation of counseling services: Accountability in a rural junior-senior high school. Manuscript submitted for publication.
- Feller, R. (1994). School counselor role in planning and integrating basic skill. ED378462.
- Freeman, B. (1994). Importance of the National Career Development Guidelines to school counselors. The Career Development Quarterly, 42, 224-228.
- Furlong, M. J., Atkinson, D. R., & Janoff, D. S. (1979). Elementary school counselors' perceptions of their actual and ideal roles. Elementary School Guidance and Counseling, 40, 4-11.
- Ginter, E. J., Scalise, J. J., & Presse, N. (1990). The elementary school counselor's

- role: Perceptions of teachers. The School Counselor, 38, 19-23.
- Hardesty, P. H., & Dillard, J. M. (1994). The role of elementary school counselors compared with their middle and secondary school counterparts. Elementary and Middle School Guidance, 29, 83-91.
- Huffman, J. L. (1993). Perceptions of the Role of Middle School Counselors. Paper presented at the Annual Meeting of the Southeastern Psychological Association (39th, Atlanta, GA, March 24-27, 1993).
- Kameen, M. C., Robinson, E. H., & Rotter, J. C. (1985). Coordination activities: A study of perceptions of elementary and middle school counselors. Elementary School Guidance and Counseling, 20, 97-104.
- Lambert, M. (1994). Use of psychological tests for outcome assessment. In M. E. Maruish (Ed.). The use of psychological testing for treatment planning and outcome assessment. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Madak, P. R., & Gieni, C. L. (1991). Half-time elementary school counselors: Teachers' expectations of role versus actual activities. Canadian Journal of Counselling, 25 (3), 317-330.
- Miller, G. D. (1989). What roles and functions do elementary school counselors have? Elementary School Guidance and Counseling, 24, 77-86.
- Morse, C. L., & Russell, T. (1988). How elementary counselors see their role: An empirical study. Elementary School Guidance and Counseling, 23, 54-61.
- Myrick, R. D. (1989). Developmental guidance: Practical considerations. Elementary School Guidance and Counseling, 24, 14-20.
- Paisley, P. O., & Benschhoff, J. M. (1996). Applying developmental principles to practice: Training issues for the professional development of school counselors. Elementary School Guidance and Counseling, 30, 163-169.
- Paisley, P. O., & Peace, S. D. (1995). Developmental principles: A framework for school counseling programs. Elementary School Guidance and Counseling, 30, 85-93.
- Parr, G. (1991). Dilemmas in the workplace of elementary school counselors: Coping strategies. Elementary School Guidance and Counseling, 25, 220-226.

- Paulson, B. L., & Edwards, M. H. (1997). Parent expectations of an elementary school counsellor: A concept-mapping approach. Canadian Journal of Counselling, 31 (1), 67-81.
- Rotter, J. C. (1990). Elementary school counselor preparation: Past, present, and future. Elementary School Guidance and Counseling, 24, 180-188.
- Samis, K., Allan, J., & Echols, F. (1993). Elementary school counselors' perceptions of their current and ideal role with parents and families. Canadian Journal of Counseling, 27 (4), 249-262.
- Schalesky, D. E. (1993). A Local Study of the Roles and Functions of the Secondary School Counselor. Master's Thesis, Fort Hays State University.
- Schmidt, J. J. (1984). School counseling: Professional directions for the future. School Counselor, 31 (4), 385-392.
- Starr, M. F. (1996). Comprehensive guidance and systematic educational and career planning: Why a K-12 approach? Journal of Career Development, 23 (1), 9-22.
- Stickel, S. A. (1992). Role perceptions of the rural school counselor: A factor analysis. Paper presented at the Annual Meeting of the Eastern Educational Research Association (Hilton Head, SC, March 3-7, 1992).
- Tennyson, W. W., Miller, G. D., Skovholt, T. M., & Williams, R. C. (1989a). How they view their role: A survey of counselors in different secondary schools. Journal of Counseling and Development, 67, 399-404.
- Tennyson, W. W., Miller, G. D., Skovholt, T. M., & Williams, R. C. (1989b). Secondary school counselors: What do they do? What is important? The School Counselor, 36, 253-259.
- Tompkins, L., & Mehring, T. (1993). Client privacy and the school counselor: Privilege, ethics, and employer policies. School Counselor, 40 (5), 335-342.
- Umansky, D. L., & Holloway, E. L. (1984). The counselor as consultant: From model to practice. The School Counselor, 31, 329-338.
- Van Sell, M., Brief, A. P., & Schuler, R. S. (1981). Role conflict and role ambiguity: Integration of the literature and direction for future research. Human Relations, 34 (1), 43-71.

- Wilgus, E. & Shelley, V. (1988). The role of the elementary-school counselor: Teacher perceptions, expectations, and actual functions. The School Counselor, 35, 259-266.
- Worchel, S., Cooper, J., & Goethals, G. R. (1991). Understanding social psychology (5th ed.). CA: Pacific Grove.



The study of school counselor's role perception and role conflict

Wen-Hsiu Wang

National Hsinchu Teachers College

Abstract

The purposes of the study are 1) to examine the role perceptions of administrators, teachers, school counselors, parents as well as students of elementary schools toward school counselors; 2) to examine the role conflict among school counselors; 3) to compare the perceptions among different research participants regarding the roles and functions of school counselors.

The research participants included administrators, teachers, school counselors, parents as well as students of elementary schools (N=1844). The Role Questionnaire designed by the researcher, which included the role conflict of school counselors, were administered and analyzed. The major findings were:

1. Among 52 roles indicated by the Role Questionnaire, most of the participants agreed that there were at least 40 roles which were the primary roles that school counselors should play.
2. Most of the perceptions of the participants were quite consistent.
3. In general, the school counselors, disregard their sex or professional background, did not have much sense of conflict while performing their roles.
4. There was discrepancy between the perceptions of school counselors and administrators regarding how to support and take care of traumatized children.
5. Almost all the female participants, whatever their background were, had more positive attitude in the roles and functions of school counselors.
6. The fifth grade students had less clear idea about the counseling or guidance.

Key Words: Role perception, Role conflict, Elementary school counseling