

與心理師跨專業合作在輔導教師 角色壓力與工作滿意度的中介角色*

江守峻

政治大學
輔導與諮商
碩士學位學程

陳婉真

政治大學
教育學院

陳羽柔

政治大學
輔導與諮商
碩士學位學程

洪逸珊

政治大學
社會實踐
辦公室

彭秀玲**

中山醫學大學
心理學系

近年來隨著學生心理困擾複雜度逐年增高的趨勢，學校輔導的重要性備受關注，雖校園心理服務在制度上已引進心理師，形成輔導教師與心理師的跨專業合作模式，但輔導教師本身的角色壓力仍重，其工作滿意度更是學生輔導工作穩定發展的重要因素。因此，本研究旨在探討輔導教師的角色壓力、工作滿意度與跨專業合作的關係，除了輔導教師原有的角色壓力會直接影響工作滿意度之外，當校園心理服務增加了跨專業合作後，是否在角色壓力與工作滿意度間扮演中介角色。本研究針對曾與心理師合作至少半年以上的國中專任輔導教師進行調查研究，依據台灣北中南東四區之各縣市國民中學進行分層叢集抽樣，去除無效樣本後共485人，之後採用結構方程模式進行模式檢驗，並用拔靴法（bootstrapping）檢驗中介效果。研究結果發現：（1）輔導教師的角色壓力對跨專業合作有顯著地直接負向效果，且跨專業合作對工作滿意度有顯著地直接正向效果。（2）跨專業合作在角色壓力與工作滿意度之間扮演著部分中介變項的角色，角色壓力一部分會直接降低工作滿意度，另一部分則會先透過降低與心理師的跨專業合作，再影響其工作滿意度。最後，依據研究結果，針對學校輔導現場與未來研究方向提出相關建議。

關鍵詞：工作滿意度、心理師、角色壓力、跨專業合作、輔導教師。

* 感謝科技部提供經費來源MOST 105-2410-H-004-079-SSS。

** 通訊作者：彭秀玲，email: phl@csmu.edu.tw。

DOI: 10.3966/172851862020010057005

壹、緒論

隨著教育制度改革與社會變遷，輔導教育現場面臨的困境日益複雜。輔導教師身為學校輔導第一線的專業人員，要處理的學生問題不僅是輕微的人際困擾或適應問題，更大的比例是高風險的危機狀況，例如：霸凌、中輟、家庭暴力、受虐、性侵害、自我傷害、自殺、精神疾病等事件。隨著校園兒童與青少年的心理健康議題日趨複雜化的情況下，主責學校輔導工作的輔導老師，除了身兼教學和行政職責，尚須負擔二級、三級的專業輔導工作，讓輔導老師超出所能負擔之範圍，以至於對輔導工作感到挫敗，對體制內的改革也感到力不從心（林家興、洪雅琴，2001）。

輔導教師對於自身工作的滿意度，是影響學校輔導工作成效與穩定度的重要關鍵。滿意度係指個體在生理或心理的動機促動下之行為，在達成追求目標時所產生的一種內在慾望實現的心理感受（張春興，1989）；由此定義延伸到教師的工作滿意度，係指教師對於目前的工作職務與工作內容具有生理與心理的滿足感受，因而具有積極情感導向的程度（吳清基，1980；Hoppock, 1935；Judge, Heller, & Mount, 2002；Li, Pérez-Díaz, Mao, & Petrides, 2018；O'Brien et al., 2019；Richards, Levesque-Bristol, Templin, & Graber, 2016）。輔導教師若能對整體的輔導工作環境有正向的感覺和評價，將可提高自身的輔導效能與專業承諾（劉福鎔、林清文，2008；Borg & Riding, 1991；Kocman & Weber, 2018；Kovacs, Stiglbauer, Batinic, & Gnamb, 2018；Skaalvik & Skaalvik, 2017），並有助於學校輔導工作的穩定發展，提供更佳的學生輔導品質。

然而，研究發現輔導教師的角色壓力與工作滿意度卻有負向的顯著相關（Rayle, 2006；Richards et al., 2016；Starnaman & Miller, 1992；Yu, Wang, Zhai, Dai, & Yang, 2015）。亦即：輔導教師的角色壓力愈大，其工作滿意度愈低；反之亦然。以時間的向度來分析，過去的輔導教師因為人力不足與身兼數職，經常會面對角色模糊的困境；現在的輔導教師雖然已有比較明確的規範，然而面對學校不同成員、學生家長以及學生個案分別的期待，輔導教師依舊可能處於高度的角色壓力當中，再加上日益複雜的學生心理困擾，使得輔導教師出現工作負荷量過高的情況（方惠生、戴嘉南，2008；王麗斐、趙曉美，2005；林郁倫、陳婉真、林耀盛、王鍾和，2014；趙曉美、王麗斐、楊國如，2006；Bliese, Edwards, & Sonnentag, 2017；Culbreth, Scarborough, Banks Johnson, & Solomon, 2005；Kirk-Brown & Wallace, 2004），這些情況都可能對輔導教師的工作滿意度產生負向影響。

基於上述學校輔導工作之困境，與心理師的跨專業合作成為目前新興推動的方向。國內於1997年起開始實行「國民中學試辦專業輔導人員方案」，使具臨床心理師背景之心理專業人員與社會工作師進駐學校，此為輔導教師與駐校心理師跨專業合作的開始。2002年開始採行精神科醫師駐點方案，2004年台北市進一步納入諮商心理師駐區服務方案（林家興，2005；林勝義，2003；黃君瑜、王欽毅、徐堅璽、柯書林、王智璿，2009）。從2010年起，台灣各縣市皆設立學生輔導諮商中心。但是學校輔導工作的跨專業整合尚在磨合階段，時至今日仍不斷修正合作模式、相關規範與處理細則。陳婉真、江守峻、邱郁涵、彭秀玲與洪雅鳳（2018）以分層叢集抽樣進行調查結果顯示：輔導教師與心理師的跨專業合作現況可分為三個層面，分別是合作支持、專業協助以及學校融入；多數質性研究亦深入討論實務場域真實呈現的合作現況、合作關係以及合作模式，並對於如何提升跨專業合作之有效性給予重要的建議（方惠生、戴嘉南，2008；王麗斐、杜淑芬、趙曉美，2008；形志彬、許育光，2014；林郁倫等人，2014；林家興、洪雅琴，2002；趙文滔、陳德茂，2017；鄭如安、葉宣瑩，2011；賴焯棠，2008）。因此，心理師進入學校輔導工作服務之輔導模式與達成有效跨專業合作的正向因素，均已進行初步的建構。

心理師進駐校園的立意，在於能夠改善校園輔導工作的困境，讓日益複雜化與低齡化的學生心理健康問題，得到妥適的照顧。然而，過去研究文獻中尚未仔細討論、卻是研究者非常關注的是：輔導教師與心理師的跨專業合作現狀，對於輔導教師工作滿意度的影響會是什麼影響？另外，輔導教師原有的角色壓力除了會直接影響工作滿意度；增加了跨專業合作後，跨專業合作現況是否成為輔導教師的角色壓力與工作滿意度之間的中介因子呢？因此，本研究的焦點有二：第一、與心理師的跨專業合作是否提升輔導教師的工作滿意度，以及第二、與心理師的跨專業合作是否為輔導教師角色壓力與工作滿意度的中介變項。

貳、文獻探討

一、輔導教師工作滿意度的意涵

吳清基（1989）曾對我國的教師工作滿意度進行全面的調查，結果顯示教師的工作滿意度與其教學熱忱、服務精神以及情意價值導向具有高度的關聯，顯示教師的工作滿意度確實會直接影響其投入教學工作的態度、認知以及情感程度。由此可推論，

工作滿意度對於輔導教師應具有相同的重要性，後續的相關研究顯示輔導教師的工作滿意度內涵包括專業成長、人際關係、成就發展、工作條件、工作酬賞以及社會讚許（Bane, 2005; Judge et al., 2002; Li et al., 2018; O'Brien et al., 2019）。

關於輔導教師的工作滿意度情形，研究指出國中輔導教師未能對於目前工作具有高度滿意，亦即輔導教師自身的工作滿意度普遍不佳（Baggerly & Osborn, 2006; DeMato & Curcio, 2004; Rayle, 2006; Skaalvik & Skaalvik, 2017）。過去研究顯示，影響國中輔導教師工作滿意度的主要原因有下列四項（王麗斐、杜淑芬，2009；林家興、洪雅琴，2002；陳惠雯、王曉薇、韓昌宏、彭瑞連、張雅苓，2006）：（1）身兼數職造成的角色困境。傳統的輔導教師身兼教職、輔導以及行政三個身分，可能出現角色衝突與角色模糊的困境。（2）輔導人力匱乏衍生的工作負荷過高。過去的學校輔導室經常處於專業人力編制不足的窘境，因此輔導教師經常是工作量過高、忙到分身乏術。（3）校園輔導生態轉變萌發的工作本質困境。隨著社會急遽變遷造成學生問題的複雜化與低齡化，輔導教師面對的學生心理困擾日趨嚴重，可能超過輔導教師原先訓練的專業能力。（4）輔導工作在學校組織中的地位低落。在升學為第一優先的台灣教育文化氛圍，輔導工作在校園依舊是被輕忽的，不僅大部分的學生不重視輔導課程，若無特殊校園事件的發生，如校園霸凌、學生中輟或自我傷害，教師或行政長官亦未必能夠正視輔導之重要性。整體而言，上述的情況均可能與輔導教師的角色壓力有關，且對工作滿意度有重要的影響。

二、輔導教師角色壓力對工作滿意度的意義

（一）角色壓力的意涵

角色壓力係指因外在環境的期待，影響個體原有內在系統的穩定平衡，使其無法表現出適當的社會行為（Hardy & Conway, 1978）。後續研究顯示，輔導教師角色壓力的意涵包括：角色衝突、角色模糊、角色工作量與質的過度負荷（劉福鎔、林清文，2008；Culbreth et al., 2005; Kirk-Brown & Wallace, 2004; Lin & Ling, 2018; Rayle, 2006; Richards et al., 2016）。

輔導教師常被期待要滿足個案利益、社會福祉、學校機構等不同方面的需求，被迫面對專業角色上的衝突與抉擇，這種角色衝突不只是角色間的競爭，還包括對角色不一致的認知，使得輔導教師仍有較多的角色衝突（陳惠雯等人，2006；Richards et al., 2016）。例如專任輔導教師是以進行二級輔導工作為主，當輔導教師同時面對學生、學生導師以及學生家長時，會因為不同對象對於輔導教師期待之差異，造成自身

角色的衝突。另外，輔導教師經常被要求處理專業程度較高的次級、有時甚至是三級的輔導專業工作，在學生心理健康問題日益複雜的情況下，這些專業需求加重了輔導教師的角色負荷量；這種角色負荷過重，除了是指被賦予的角色要求過多超過其工作負荷量，也可能是角色被要求的水準過高，已經超過個人能力的心理負擔（王麗斐、杜淑芬，2009；趙曉美等人，2006）。

不過，關於角色模糊的部分，過去輔導教師的角色模糊乃導因傳統的輔導教師常要身兼教職、輔導或行政職，且輔導教師的角色與學校或其他教師期待的不一致所致。近年來輔導教師的定位愈來愈清晰，相關政策不僅將輔導教師區分為專輔與兼輔，並要求輔導組長與輔導主任不進行直接輔導工作，明確規範輔導工作項目與範圍，以減輕輔導教師角色模糊的壓力（劉福鎔、林清文，2008）。因此，過去研究中角色模糊的概念較不適用於當今輔導教師的角色壓力。

（二）角色壓力對工作滿意度的相關研究

當輔導教師面臨較大的角色壓力，無論是角色衝突或角色負荷過重，都可能因挫折而出現較強的工作倦怠與較低的工作滿意度，也可能因此無法順利完成角色賦予的任務，因此輔導教師的角色壓力對其工作滿意度會有顯著的負面影響（劉福鎔、林清文，2008；Rayle, 2006; Richards et al., 2016; Starnaman & Miller, 1992; Um & Harrison, 1998; Yu et al., 2015）。當輔導教師背負著來自於學生、導師、家長以及學校行政人員不同且不一致的期待時，過度複雜且負荷過重的職責與角色，導致無法順利完成任務，就容易被矮化為專業能力不足，而遭到學校其他教師質疑的態度，出現「輔導是無效的、較輕鬆的、比教學不重要的」等等不合理的評價（林郁倫等人，2014）。輔導教師因角色壓力產生挫折，而出現工作倦怠、情緒耗竭與無力感，對於自身的專業能力、自我認同感與自我實現感到不滿意，對於輔導教師這個職位的角色定位與權力也感到不滿意，使其無法從工作中獲得心理的滿足感（陳惠雯等人，2006；劉福鎔、林清文，2008；Riisgaard, Nexøe, Le, Søndergaard, & Ledderer, 2016）。總結來說，輔導教師的角色壓力確實是影響工作滿意度的關鍵因素，角色壓力愈高、工作滿意度則愈低。

三、輔導教師的跨專業合作在角色壓力對工作滿意度的意義

（一）跨專業合作的意涵

隨著輔導教師與心理師的合作愈來愈緊密，雙方的合作需跨越彼此專業領域的藩籬，形成互助合作的分工關係（王麗斐、趙容嬋，2017；Waxman, Weist, & Benson,

1999)。學校輔導的跨專業合作係指學校輔導中不同專業人員的參與，包含輔導教師、心理師、社工師與其他參與輔導工作的人員，上述專業人員各有專長、且以學生個案為中心，彼此能夠在充分溝通下，提供個案不同層面的協助，藉由分工合作進行資源整合，以達成輔導目標（Dollarhide, Smith, & Lemberger, 2007; Guess, Gillen, & Woitaszewski, 2006）。然而，由於心理師與輔導教師的專業重疊度最高，因此容易出現角色定位不清、引發專業角色的混淆與主導性競爭的問題。

國內研究顯示以生態諮商模式為基礎最能發揮良好的跨專業合作模式（王麗斐、杜淑芬，2009；王麗斐等人，2008；王麗斐等人，2013）。這些研究奠基於生態系統觀點的跨專業合作，並配合國內三級輔導系統，發展出WISER三級輔導模式，是國內目前跨專業合作最具代表性的模式。其中W是指初級發展性輔導工作，以全校性（W = Whole school）、做得到與雙方得利（W = Workable and mutual benefit），以及智慧性（W = Wisdom）為原則；二級介入性輔導工作則以ISE代表，強調要把握個別化介入（I = Individualized intervention）、系統合作（S = System collaboration）和效能評估（E = on-going Evaluation）等三個原則；至於R則是指三級處遇性輔導，核心概念是資源的引入與整合（R = Resource integration）。然而三級輔導制度不只是劃分工作範圍，更重要的層面是平衡雙方的合作關係，以及整合彼此對於專業心理服務的期待，後續研究顯示從輔導教師觀點下的跨專業合作可以包含三個層面。第一，情感支持的提供。指輔導教師與心理師之間的情感交流、溝通與連結等，獲得專業工作上的同理與支持力量；第二，專業能力的協助。指輔導教師知覺心理師在輔導工作上的專業協助，例如協助進行導師諮詢或家長諮詢，以及接手處理高風險個案；第三，學校輔導工作的融入。指輔導教師知覺心理師對輔導團隊產生的連結與歸屬感等融入程度，包含輔導教師與心理師之間的合作關係，以及心理師融入校園生態文化的狀況等（陳婉真等人，2018）。

（二）角色壓力對跨專業合作的相關研究

輔導教師在教學與行政的雙重負擔下，難以因應越來越多元化的學生心理健康問題，因而有了與心理師跨領域合作的契機。然而，在輔導教師深陷角色壓力的困境，工作負荷超過其角色負擔，導致無法順利完成工作，又容易被矮化為專業能力不足而輔導功能不彰的教師；而且面對從事相同學生輔導工作，卻具有專業證照之心理師，無論是諮商或臨床心理師證照，似乎均帶給輔導教師比較大的壓力，意味著輔導教師可能須將輔導專業上的決定權讓渡給更具專業的心理師（林郁倫等人，2014）。

在這樣的情形下，輔導教師或許能從跨專業合作上獲得專業能力的協助，但亦可能在情感上容易會產生排拒的心理狀態，影響到輔導教師與心理師的溝通與合作默契，讓心理師融入校園生態文化變得困難。原本立意良善的分工合作可能變成了專業切割，甚至產出互相爭奪主導性的競爭關係，對跨專業合作產生負面的影響（王麗斐、杜淑芬，2009；Paavola et al., 1996; Waxman et al., 1999），因此原先角色壓力較大的輔導教師，可能不利於跨專業合作的進行。由於過往沒有相關研究直接探討角色壓力對於跨專業合作的影響，本研究將檢視究竟輔導教師的角色壓力是否會對跨專業合作產生負面影響。

（三）跨專業合作對工作滿意度的相關研究

在跨專業合作中，心理師的介入能有效提供專業上的協助，對於學生個案的危機處理、心理評估、賦能正向行為等處置均有其成效；輔導教師也能透過轉介二、三級的高風險個案，減輕其工作的負荷；此外輔導老師亦可以從心理師得到諮商專業資訊的提供，彼此討論與激盪，獲得同理與被支持的正向感覺（方惠生、戴嘉南，2008；王麗斐等人，2008）。當心理師以「心理專業人員」進入學校與輔導室合作，也能讓輔導室的專業形象提升，促使輔導工作在教育環境中的地位被省思，讓輔導教師的工作被看見與被重視（林家興、洪雅琴，2002；趙曉美等人，2006）。若輔導教師與心理師可以有效地跨專業合作，能使輔導教師的工作負擔與壓力減輕，亦能在專業上有所成長，並獲得情感上的支持，且知覺輔導工作是被重視的，輔導教師對於工作會擁有更多正向的情感，提升工作的滿意度（王麗斐、杜淑芬，2009；杜淑芬、王淑玲，2014；林郁倫等人，2014）。因此，與心理師的跨專業合作對於輔導教師的工作滿意度應具有正面效果，跨專業合作愈佳、輔導教師的工作滿意度也愈佳。

（四）跨專業合作的中介角色

由上述文獻可以推論，輔導教師原有的角色壓力可能對跨專業合作有負面的影響，而跨專業合作對於輔導教師的工作滿意度有正面的影響。從工作滿意度有關的壓力-張力-成果模式（the stress strain outcome model, SSO model）（Islam et al., 2018; Koeske & Koeske, 1993; Um & Harrison, 1998）來看，雖然與心理師的跨專業合作，對於輔導教師應是一件好事、在於減輕輔導教師的負擔，但是當個體原先的角色壓力已經過高的時候，好事亦會形成壓力，反而不利於輔導教師的工作滿意度。因此，輔導教師的角色壓力可能會直接影響工作滿意度，亦可能透過與心理師的跨專業合作，間接影響其工作滿意度。

參、研究方法

一、研究對象

本研究採分層叢集抽樣，依據台灣的四個區域：北、中、南、東之各縣市國民中學進行抽樣，以學校比例為比例抽樣，第一層為縣市別、第二層為行政區域，研究對象為曾與心理師合作至少半年以上的國中專任輔導教師。研究者確認各縣市的抽樣人數後，透過人際網路找到各縣市的聯絡負責人，再由各負責人邀請該縣市地區的輔導教師填寫問卷，將問卷與50元便利商店禮券作為研究酬金發放給有意願填寫之輔導教師，並附上回郵信封由輔導教師自行寄回。研究者共寄出600份問卷，回收501份問卷，刪除重複填答或跳答之無效問卷16份，整理後有效問卷共計485份，故正式研究對象為485位國中輔導教師。其中男性82人（16.9%）、女性403人（83.1%），其中北區174人、中區141人、南區136人、東區34人。依據教育部資料顯示，2016年底各縣市公立國中的輔導教師總人數為1109人，北區454人、中區322人、南區244人、東區89人。本研究蒐集之總樣本數，已占母群比例約為44%，因此，本研究對象在台灣國中輔導教師的母群中，具有相當程度的代表性。

二、研究工具

（一）角色壓力

本研究之輔導教師角色壓力係修改自王婉玲（2006）所發展之「國中輔導人員之角色壓力量表」，此量表適合用於測量輔導教師的角色壓力，已獲得原作者之同意使用。本研究以直接斜交轉軸法進行探索性因素分析，共抽取出三個因素，包含角色（量）過荷、角色（質）過荷與角色衝突，此結果與文獻評閱相同，未有角色模糊此一分量表：角色（量）過荷代表專業角色所承擔的工作數量過多，例如「學生待處理的問題多到讓我喘不過氣來」，角色（質）過荷代表專業角色所承擔的工作繁重，例如「我負責的工作愈來愈複雜愈困難，角色衝突代表專業角色所面臨的工作衝突，例如「我從兩人或多人那裡，接到相衝突的工作要求」，研究者刪除其中因素負荷量過低之題目（小於.4），整理後量表共計11題，總解釋變異量為60.49%，角色（量）過荷4題、角色（質）過荷4題與角色衝突3題。總量表Cronbach's α 值為.85，三個分量表的 α 值為.81、.74、.70，量表與分量表的信度皆高於.70以上，顯示量表具有可接受的內部一致性。最後，計分方式採Likert五點量表，選項1~5分代表「非常不同意」、「不同意」、「一般」、「同意」、「非常同意」，得分愈高代表輔導教師所

知覺的角色壓力程度愈高。驗證性因素分析（Confirmatory Factor Analysis, CFA）結果顯示，RMSEA之值為 .084；CFI、IFI之值為 .92，大於 .90以上之標準；各題的標準化係數介於 .56 ~ .83，以上結果顯示量表具有可接受的適配程度。

（二）跨專業合作

本研究之跨專業合作係使用陳婉真等人（2018）所發展之「輔導教師與心理師跨專業合作現況量表」，作為輔導教師對於與心理師跨專業合作現況之測量工具。該量表共計17題，包含三個分量表：「合作支持」6題（例如「我認為心理師能提供我工作上的情緒支持」）；「專業協助」6題（例如「心理師能促進個案的正向改變」）；「學校融入」5題（例如「心理師能夠融入輔導室」）。計分方式為Likert五點量表，選項1~5分代表「非常不同意」、「不同意」、「一般」、「同意」、「非常同意」，得分愈高代表輔導教師知覺與心理師跨專業合作愈佳。為了確保量表有良好的品質，本研究以CFA檢視各題是否具有可接受的信效度，探索性因素分析（Exploratory Factor Analysis, EFA）與CFA皆指出本量表有良好效度，無須刪修。信度分析顯示，總量表Cronbach's α 值為 .92，三個分量表的 α 值為 .81、.76、.81，量表與分量表的信度皆高於.75以上，顯示量表具有良好的內部一致性。CFA顯示，所有參數皆達顯著水準，以及無負的誤差變異；RMSEA之值為 .076，小於 .80之標準，為合理適配；CFI、IFI之值為 .91，大於 .90以上之標準，以上結果顯示跨專業合作具有可接受的適配程度。

（三）工作滿意度

本研究之輔導教師工作滿意度係修改自劉福鎔與林清文（2008）所發展之「高中職輔導教師工作滿意度量表」，其題目適合用於測量輔導教師的工作滿意度，已獲得原作者之同意使用。本研究以直接斜交轉軸法進行探索性因素分析，共抽取出三個因素，包含「專業成長」（例如「在工作中獲得進修的機會」）、「人際關係」（例如「輔導教師間對輔導專業議題的討論」）與「成就發展」（例如「在工作中獲得成就感」）三個分量表。研究者刪除其中因素負荷量過低之題目（小於 .4），整理後量表共計10題，總解釋變異量為61.90%，專業成長3題、人際關係4題、成就發展3題。計分方式採Likert五點量表，選項1~5分代表「非常不滿意」、「不滿意」、「一般」、「滿意」、「非常滿意」，得分愈高代表輔導教師所知覺的工作滿意度程度愈高。信度分析顯示，總量表的Cronbach's α 值為 .86，三個分量表的 α 值為 .70、.75、.78，量表與分量表的信度皆高於 .70以上，顯示量表具有可接受的內部一

致性。CFA結果顯示，RMSEA之值為.078，小於.08之標準，為合理適配；CFI、IFI之值為.91與.92；各題的標準化係數介於.65～.85，以上結果顯示工作滿意度具有可接受的適配程度。

三、資料分析

初步分析的描述統計和相關分析，採用SPSS 21版。進階分析使用AMOS 21版進行結構方程模式（Structural Equation Model, SEM），包含測量模式之基本、整體與內在適配度考驗，以及結構模式中各潛在變項之間的理論關係與中介效果。SEM估計法是採用最大概似估計法（maximum likelihood estimation, MLE），並以拔靴法（bootstrap method）作為中介效果的主要檢定方法。

肆、結果與討論

一、描述性統計

三個觀察變項：角色壓力、跨專業合作與工作滿意度之初步分析結果，如表一所示。輔導教師在各變項平均得分顯示：在角色壓力之「角色（量）過荷」平均得分較高（ $M = 3.22$ ），「角色衝突」平均得分次之（ $M = 2.82$ ），「角色（質）過荷」平均得分最末（ $M = 2.76$ ）。在跨專業合作之「專業協助」平均得分較高（ $M = 4.00$ ），「合作支持」平均得分次之（ $M = 3.65$ ），「學校融入」平均得分最末（ $M = 2.89$ ），可知輔導教師知覺與心理師的跨專業合作中，心理師的「專業協助」程度較高、「合作支持」也有相當程度，但心理師的「學校融入」程度較低。在工作滿意度之「人際關係」平均得分較高（ $M = 4.69$ ），「成就發展」平均得分次之（ $M = 3.70$ ），「專業成長」平均得分最末（ $M = 3.62$ ）。

另外，在常態分配方面，Kline（1993）認為偏態係數絕對值大於3，峰度係數絕對值大於10，便代表極端分配。由表一可知，本研究之測量變項的偏態係數介於-.44～.08、峰度係數介於-.53～1.25，皆符合其標準，代表樣本資料符合常態分配。最後，測量變項之皮爾森積相關分析結果如表一所示，顯示輔導教師之角色壓力與跨專業合作、工作滿意度為負相關，跨專業合作與工作滿意度則為正相關。

表一 角色壓力、跨專業合作與工作滿意度之相關係數矩陣與各變項之描述性統計

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.角色（量） 過荷	1								
2.角色（質） 過荷	.41**	1							
3.角色衝突	.56**	.48**	1						
4.合作支持	-.02	-.06	-.10*	1					
5.專業協助	-.11*	-.04	-.14**	.76**	1				
6.學校融入	-.07	-.10*	-.15**	.71**	.74**	1			
7.專業成長	-.18**	-.32**	-.39**	.27**	.25**	.32**	1		
8.成就發展	-.18**	-.15**	-.26**	.30**	.21**	.22**	.55**	1	
9.人際關係	-.18**	-.17**	-.40**	.28**	.31**	.36**	.61**	.57**	1
平均數	3.22	2.76	2.82	3.65	4.00	2.89	3.62	3.70	4.69
<i>SD</i>	.74	.77	.74	.59	.54	.55	.69	.63	.87
偏態	.08	.17	.14	-.22	-.44	-.04	-.27	-.18	-.24
峰度	-.53	-.16	-.17	.46	1.25	.36	.22	-.11	.50

註：* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$

二、測量模式

Anderson 和 Gerbing (1988) 認為，應先檢驗測量模式已具有可接受的模式適配程度，即確認測量變項之驗證性因素分析，再進入結構模式之討論。本研究在估計方法上使用最大概似法估計法 (maximum likelihood estimation)，以下分別討論研究模型的基本模式適配度、整體模式適配度以及內在結構適配度。

(一) 基本模式適配度考驗

Bagozzi 和 Yi (1988) 建議，基本模式適配度之指標應包含四者：(1) 無負的誤差變異數。(2) 誤差變異數達顯著水準。(3) 所有標準化係數之絕對值未接近1。(4) 因素負荷量應介於 .50 ~ .95 之間。分析結果顯示，模式中沒有負的誤差變異數；且皆達 .01 以上的顯著水準；沒有標準化係數接近1；因素負荷量介於 .55 至 .90，符合大於 .50 與小於 .95 之範圍標準。上述四項結果顯示，本模式具可接受之基本模式適配度。

(二) 整體模式適配度考驗

根據表二結果顯示，整體模式的卡方值（Chi-square）為71.04，且達統計顯著水準（ $p < .01$ ），代表模式與觀察資料不適配。但因卡方值易受樣本大小所影響，故應參考其他適配度指標（陳柏霖、洪兆祥、余民寧，2014）。在絕對適配度指標方面，RMSEA值為.064，符合小於.08的良好適配，SRMR值為.04，符合小於.05的標準，GFI值為.97，符合大於.90的標準。在相對適配度指標方面，CFI、IFI值為.98，皆符合大於.90的標準，NFI值為.96，符合大於.90的標準。在精簡適配度指標方面，PCFI、PNFI值為.65、.64，皆符合大於.50的標準。綜合上述各項適配度指標之檢定結果，本測量模式符合Bagozzi和Yi（1988）、陳柏霖、洪兆祥與余民寧（2014）所建議的整體模式適配度標準。

表二 測量模式之適配度指標與檢驗

適配度指標	理想數值	本研究模式	適配與否
卡方值（Chi-square）	不顯著	71.04，顯著	否
CMIN/DF	1~3	2.96	是
絕對適配指標			
RMSEA	<.05（優良） <.08（良好） <.10（普通）	.064	是
SRMR	<.05	.04	是
GFI	>.90	.97	是
相對適配指標			
CFI	>.90	.98	是
NFI	>.90	.96	是
IFI	>.90	.98	是
精簡適配指標			
PCFI	>.50	.65	是
PNFI	>.50	.64	是

(三) 內在模式適配度考驗

關於內在結構適配度，Fornell 和 Larcker (1981) 建議所有的標準化因素負荷量應大於0.5且達顯著水準，平均變異抽取量 (average variance extracted, AVE) 建議應大於0.5，組合信度 (composite reliability, CR) 建議應大於0.7。根據表三結果顯示，各測量變項的標準化因素負荷量介於 .55 ~ .90，且皆達顯著 ($p < .001$)；三個潛在變項角色壓力、跨專業合作與工作滿意度之AVE值依序為 .50、.74、.57，符合大於0.5之標準；角色壓力、跨專業合作與工作滿意度之CR值依序為 .74、.90、.80，符合大於0.7之標準。綜合上述，本研究測量模式之內在模式適配度符合Fornell 和 Larcker提出之三項檢驗標準。

總結來說，測量模式的結果顯示，本研究理論模型不論是在基本適配度、整體適配度與內在適配度，皆符合學者所建議之各項標準，模式應有可接受的適配程度，故可接續進行結構模式之考驗，以瞭解變項之間的影响關係與中介效果。

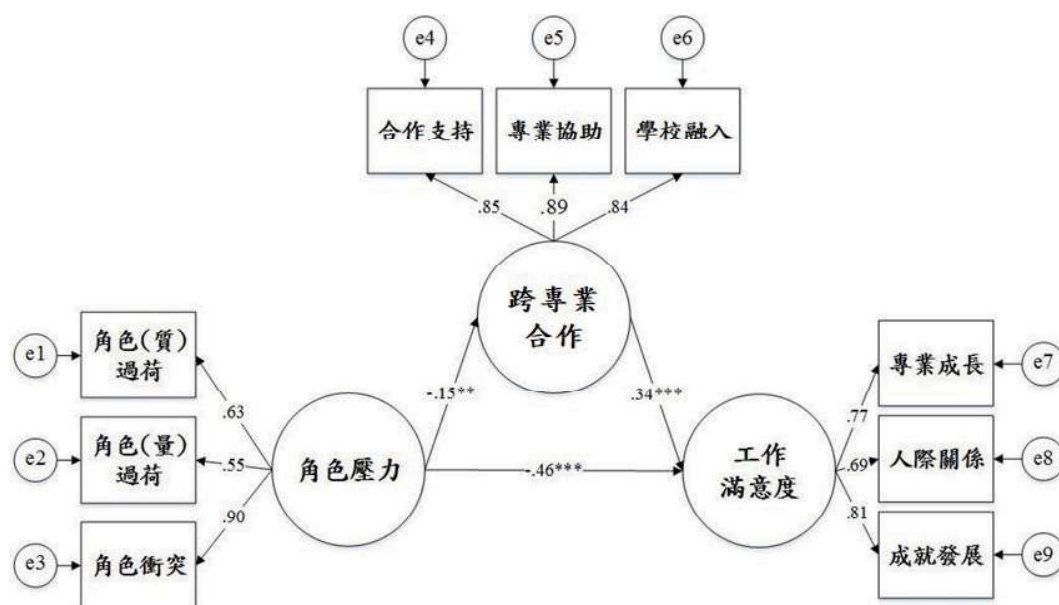
表二 測量模式之適配度指標與檢驗

潛在變項	測量變項	標準化係數	t值	平均變異抽取量 (AVE)	組合信度 (CR)
角色壓力	角色(量)過荷	.63	--	.50	.74
	角色(質)過荷	.55	10.01		
	角色衝突	.90	10.90		
跨專業合作	合作支持	.85	--	.74	.90
	專業協助	.89	23.36		
	學校融入	.84	22.12		
工作滿意度	專業成長	.77	--	.57	.80
	成就發展	.69	13.83		
	人際關係	.81	15.33		

三、結構模式與中介效果檢驗

(一) 結構模式

本研究透過角色壓力、跨專業合作與工作滿意度三個潛在變項，對潛在變項工作滿意度之影響關係進行結構模式檢定，並檢驗跨專業合作是否作為角色壓力與工作滿意度之間的中介變項。結果顯示，本結構模式具有良好的適配程度（RMSEA = .064、SRMR = .04、GFI = .98、CFI = .97、NFI = .98、PCFI = .64、PNFI = .63）。圖一為完整結構模式，所有參數皆為標準化係數。由圖一可知，輔導教師角色壓力為負向地影響跨專業合作，代表輔導教師所知覺的角色壓力愈高，會導致輔導教師與心理師的跨專業合作顯著地降低。再者，輔導教師與心理師的跨專業合作為正向地影響輔導教師之工作滿意度，亦即輔導教師知覺與心理師之跨專業合作，會導致其工作滿意度顯著地提升。最後，輔導教師之角色壓力為負向地影響工作滿意度，也就是輔導教師所知覺之角色壓力愈高，會導致其工作滿意度顯著地下降。



圖一 角色壓力、跨專業合作與工作滿意度之完整結構模式

註：** $p < .01$; *** $p < .001$

(二) 中介效果

中介分析採拔靴法 (bootstrap) 進行，拔靴法是藉由重覆取樣 (resampling) 的方式，求取直接效果 (direct effect)、間接效果 (indirect effect) 與整體效果 (total effect) 的信賴區間，以檢驗中介效果是否存在 (Shrout & Bolger, 2002)。根據中央極限定理，樣本平均數的抽樣分配必為常態，所以拔靴法在即使樣本違反常態分配時，對於檢驗中介效果依然具有強韌性，故被視為考驗中介效果較佳的選擇 (陳柏霖等人, 2014; Preacher & Hayes, 2004)。Shrout 和 Bolger (2002) 建議，如果在 5000 次重複抽樣後，效果值在 95% 信賴區間 (95% CI) 不包含 0，便代表效果值達到顯著水準 ($p < .05$)。因此，中介效果有三種情形：(1) 當間接效果的 95% CI 包含 0，是為未達顯著水準，代表中介效果不存在。(2) 間接效果的 95% CI 不包含 0，是達顯著水準，同時直接效果的 95% CI 不包含 0，也達顯著水準，表示為部分中介效果 (partial mediation)。(3) 間接效果的 95% CI 不包含 0，是達顯著水準，同時直接效果的 95% CI 包含 0，未達顯著水準，則代表為完全中介效果 (complete mediation) (MacKinnon & Luecken, 2008)。

中介分析結果如表四所示。角色壓力透過跨專業合作對工作滿意度之間接效果為 -.05，其 95% CI 介於 -.09 ~ -.01 之間，並沒有包含 0，代表著中介效果達顯著水準 ($p < .05$)。進一步判斷跨專業合作所扮演的中介角色，由於角色壓力對工作滿意度的直接效果達顯著水準 ($p < .05$)，代表跨專業合作在角色壓力與工作滿意度之間係扮演著部分中介的角色。

表四 角色壓力、跨專業合作與工作滿意度之效果檢驗

自變項		依變項					
		跨專業合作			工作滿意度		
		效果值	95%	CI	效果值	95%	CI
角色壓力	直接效果	-.15	-.26	~ -.04	-.46	-.55	~ -.35
	間接效果				-.05	-.09	~ -.01
	整體效果	-.15	-.26	~ -.04	-.51	-.61	~ -.40
跨專業合作	直接效果				.34	-.24	~ -.45
	間接效果						
	整體效果				.34	-.24	~ -.45

註：所有效果均達 .05 之顯著水準

整體來說，本研究所建構之測量模式良好，各項因素負荷量與信效度指標（AVE、CR）皆符合CFA之標準，且整體模式適配度亦在可接受範圍，因此可用以探討輔導教師與心理師角色壓力、跨專業合作與工作滿意度之關係。結構模式之結果顯示下列幾點：

（1）輔導教師角色壓力對工作滿意度有直接的負向效果

本研究結果與過去發現一致，輔導教師的角色壓力對工作滿意度有顯著地負向效果（劉福鎔、林清文，2008；Fresko, Kfir, & Nasser, 1997; Starnaman & Miller, 1992），說明輔導教師若承受愈多的角色壓力，便會愈降低其工作滿意度。

（2）輔導教師與心理師的跨專業合作對其工作滿意度有正向效果

接著，輔導教師與心理師的跨專業合作對輔導教師工作滿意度之關係亦達顯著，與過去研究發現，跨專業合作有利於輔導教師獲得被支持的感受、讓輔導教師的專業形象提升，以及提供輔導教師情感與專業支持等結果相同（方惠生、戴嘉南，2008；王麗斐、杜淑芬，2009；林郁倫等人，2014；林家興、洪雅琴，2002），顯示跨專業合作的確會帶來提升輔導教師工作滿意度之正向意義。

另外，過去研究多採用質性研究來說明與心理師的跨專業合作對於輔導教師有所助益（方惠生、戴嘉南，2008；王麗斐、杜淑芬，2009；杜淑芬、王淑玲，2014；林郁倫等人，2014），但結果是否可推論至多數輔導教師則尚待量化資料予以佐證。因此，本研究在文獻回顧後，進一步假設跨專業合作對工作滿意度會有所影響，結果指出輔導教師與心理師的跨專業合作確實對於工作滿意度有顯著地正向效果，代表輔導教師與心理師的合作情形愈良好，可提升輔導教師自身的工作滿意度，有利於增進輔導教師對於輔導工作的認同與投入。

（3）輔導教師與心理師的跨專業合作為角色壓力與工作滿意度的中介因子

最後，本研究發現輔導教師的角色壓力一方面會直接地降低其工作滿意度，另一方面則會透過降低與心理師的跨專業合作，進而間接地降低工作滿意度，顯示輔導教師與心理師的跨專業合作，在輔導教師角色壓力與工作滿意度之間的關係為一中介變項。因此，不僅應設法提升輔導教師與心理師的跨專業合作，亦需重視輔導教師原有的角色壓力開始，才能確實達到增進輔導教師工作滿意度與促進輔導教師與心理師跨專業合作之雙重目的。

從本研究結果可以看出：輔導教師原本工作上的角色壓力，會降低其與心理師跨專業合作的良好程度。過去研究顯示輔導教師的角色衝突包括角色間的競爭與對角色

不一致的認知（陳惠雯等人，2006；Richards et al., 2016），當輔導教師的角色衝突較高時，面對與心理師的跨專業合作，可能更易將心理師知覺為外來的協助者，而且會擔憂外來的專業協助是否會讓自身的角色定位變得更不穩定；於是，合作中的專業協助與學校融入的層面，或許因輔導教師的過高壓力而降低合作的進展。由於過往少有研究指出輔導教師與心理師之間的跨專業合作情形，是否會受到輔導教師本身承載的壓力所影響，忽略了輔導教師的主體狀態。不過關於這項研究結果，由於角色壓力透過跨專業合作對於工作滿意度的間接效果雖達顯著、但效果值僅有 .05，跨專業合作對於兩變項的中介影響力仍需謹慎地評估。因此，未來研究可特別針對角色衝突較高的輔導教師進行訪談，深入理解其對於與心理師跨專業合作的內在擔憂與情緒。

整體而言，若能降低輔導教師原先的角色壓力，便有助於增進輔導教師與心理師的跨專業合作情形，並間接透過跨專業合作提高輔導教師的工作滿意度。因此，除了從各面向強化輔導教師與心理師的跨專業合作，也應著重於降低輔導教師的角色壓力，以達到有效地提高跨專業合作與工作滿意度之目的。

伍、結論與建議

一、結論

（一）跨專業合作對工作滿意度具有直接影響

本研究藉由輔導教師與心理師的跨專業合作，探討其對於輔導教師工作滿意度之影響，結果顯示跨專業合作對工作滿意度有顯著地直接正向效果，亦即跨專業合作程度愈佳、輔導教師的工作滿意度也會隨之提高。

（二）角色壓力對跨專業合作具有直接影響

本研究結果指出，討論輔導教師與心理師的跨專業合作時，不應只檢視雙方跨專業合作是否能為學校輔導工作帶來良好成效，也應重視輔導教師的角色壓力對於跨專業合作之潛在影響性。更具體來說，當輔導教師面臨沉重的角色壓力，包括：（1）滿足各方需求（學生、家長與校方等）的角色衝突；（2）被賦予過多工作負荷量的角色（量）過荷；（3）學生輔導專業化的角色（質）過荷，上述三種壓力皆會對輔導教師與心理師的跨專業合作產生不良之負面影響，進而導致跨專業合作的下降。

(三) 角色壓力會直接影響工作滿意度，也會透過跨專業合作對工作滿意度產生間接影響

本研究結果顯示輔導教師的角色壓力不僅會直接影響其工作滿意度，也會透過跨專業合作對工作滿意度有間接影響。也就是說，輔導教師與心理師的跨專業合作在輔導教師角色壓力與工作滿意度之間扮演著部分中介的角色，亦即角色壓力會先降低跨專業合作成效，再透過跨專業合作降低工作滿意度。不過，相對於直接效果，角色壓力透過跨專業合作對於工作滿意度的間接效果值偏低，僅有 .05。

二、建議

(一) 對教育現場的建議

對於學校輔導現場的建議主要有三點。

1. 正視輔導教師的角色壓力，以及其對於跨專業合作與工作滿意度的負面影響。

本研究結果明確地指出要增加輔導教師的跨專業合作現況與工作滿意度，一定先正視他們原本已經存在的角色壓力；不然，當輔導教師原先對自己的專業角色定位已經感到矛盾與衝突，跨專業合作的協助美意反倒是雪上加霜，不但無法增進輔導教師的專業能力與情緒感受到被支持，反而因潛在的專業競爭可能會增加輔導教師的不安與焦慮，讓輔導工作更有壓力。因此，在實務的教育現場，首要的任務在於降低輔導教師的角色壓力，才不致於讓原有的角色壓力形成一道難以突破的阻礙。

2. 提升輔導教師與心理師的跨專業合作。

在成功降低輔導教師的角色壓力之前提下，接下來要思考如何提升跨專業合作，才能有效促進輔導教師的工作滿意度。輔導教師與心理師的跨專業合作，能夠提升學校輔導工作的專業度，增進青少年學生在發展階段的心理健康，是國家心理資本重要的軟實力培植。依目前的現況分析，輔導教師所知覺到的心理師學校融入部分是最低的，因此如何透過讓心理師更能理解與適應學校文化，是未來可努力的方向。

3. 從角色壓力著手，尊重系統合作的重要性，增加輔導教師的工作滿意度。

在學生問題日益嚴重化的學校輔導現場，光靠輔導教師的力量恐怕難以獨自處理，如何做好系統合作的工作，包括與校內其他教師、專業輔導人員或是家長的合作，均是不可或缺的面向。因此，輔導教師在輔導專業能力與團隊合作能力兩方面均不可偏廢，才能有效處理學生的問題行為與心理困擾。本研究結果亦顯示輔導教師的角色壓力對其工作滿意度的重要性，同時我們也要尊重現今輔導現場中系統合作工作

的重要性，所以先處理好輔導教師的角色壓力，有助於跨專業合作的滿意度，進而才能增加輔導教師的工作滿意度，讓輔導教師不但能夠在輔導工作中獲得自我滿意感、更能專心致力於輔導工作之精進。

（二）未來研究的建議

本研究初步探究輔導教師與心理師的跨專業合作在角色壓力與工作滿意度之間的關係，並使用三個研究變項作為探討主軸，理解跨專業合作在角色壓力與工作滿意度的中介角色。不過，由於回收率僅80%，流失的樣本略多，使有效樣本比例和原母群體比例之間有所差異，可能影響本研究樣本之代表性，未來學者可再驗證，或是納入其他研究變項來探討跨專業合作之影響層面，例如輔導教師的工作效能、輔導知能與學生輔導成效等，藉以檢視跨專業合作在各層面上的影響與意義。再者，未來研究亦可討論其他可能影響跨專業合作的相關因素，並瞭解這些因素是否也會透過跨專業合作影響輔導教師的工作滿意度，例如：跨專業系統合作中的阻礙因素包括缺乏合作意識、立場差異或是學校制度與文化的限制等等（趙文滔、陳德茂，2017），都是值得進一步探討的變項。另外，輔導教師除了會與心理師有跨專業合作的情形，也會與其他相關人員（如社會工作師、精神科醫師、導師、行政人員）形成不同的跨專業合作，所以未來研究可以根據合作對象的不同，編擬或參考相關量表測量輔導教師在不同對象上的跨專業合作情形，深化學術上與實務上對於跨專業合作的瞭解與改善方向。此外，儘管透過拔靴法之檢定，發現角色壓力會透過跨專業合作影響工作滿意度，然其效果量有偏低之虞，顯示或許仍存在著其他中介變項值得後續學者加以探索。最後，本研究顯示對於輔導教師而言，與心理師的跨專業合作是其角色壓力與工作滿意度的中介因素；那麼，對於心理師而言，與輔導教師的跨專業合作是否亦為其角色壓力與工作滿意度的中介因素，亦是後續研究可探討的方向。

參考文獻

- 方惠生、戴嘉南（2008）：彰化縣專業諮商人員介入國小校園輔導工作實驗方案評估研究。諮商輔導學報：高師輔導所刊，18，89-121。[Fang, H. S. & Tai, C. N. (2008). A program evaluation of professional counselors' invention in elementary schools in Chung-hua. *Journal of Counseling & Guidance*, 18, 89-121. doi: 10.6308/JCG.18.04]
- 王婉玲（2006）：國中輔導人員角色壓力、輔導自我效能與職業倦怠之關係研究。國立臺灣師範大學教育心理與輔導學系碩士論文，未出版，臺北。[Wang, W. L.

- (2006). *The relationship of role stress, counseling self-efficacy, and burnout among junior high school counselors*. Unpublished master's thesis. National Taiwan Normal University, Taipei, Taiwan.]
- 王麗斐、杜淑芬（2009）：臺北市國小輔導人員與諮商心理師之有效跨專業合作研究。教育心理學報，41（S），295-320。[Wang, L., & Tu, S. (2009). The effectiveness of interprofessional collaboration between elementary school counselors and counseling psychologists in Taipei city. *Bulletin of Educational Psychology, 41*(S), 295-320. doi: 10.6251/BEP.20090402]
- 王麗斐、趙容嬋（2017）：生態合作取向之WISER三級輔導工作模式。專業輔導期刊，1（1），27-35。[Wang, L., & Chao, J. (2017). The ecological-collaborative WISER three-stage of school counselling model. *Journal of Counselling Profession, 1*(1), 27-35.]
- 王麗斐、趙曉美（2005）：小學輔導專業發展的困境與出路。教育研究月刊，134，42-53。[Wang, L., & Chao, H. (2005). The difficulties and resolutions in professional development of elementary counseling. *Journal of Education Research, 134*, 42-53.]
- 王麗斐、杜淑芬、趙曉美（2008）：國小駐校諮商心理師有效諮商策略之探索性研究。教育心理學報，39（3），413-434。[Wang, L., Tu, S., & Chao, H. (2008). An exploratory investigation of effective counseling strategies for counseling psychologists working in elementary schools. *Bulletin of Educational Psychology, 39*(3), 413-434. doi: 10.6251/BEP.20070808]
- 王麗斐、杜淑芬、羅明華、楊國如、卓瑛、謝曜任（2013）：生態合作取向的學校三級輔導體制：WISER模式介紹。輔導季刊，49（2），4-11。[Wang, L., Tu, S., Lo, M., Yang, K., Zhuo, Y., & Hsieh, Y. (2013). The ecological-collaborative three-stage of school counselling model: The WISER model. *Guidance Quarterly, 49*(2), 4-11.]
- 吳清基（1989）：教育與行政。臺北：師大書苑。[Wu, C. J. (1989). *Education and administration*. Taipei: Normal University Bookstore.]
- 吳清基（1980）：國民中學組織結構與教師工作滿意之關係。教育研究集刊，22（6），377-483。[Wu, C. J. (1980). The organization structure and teachers' job satisfaction in the junior high schools. *Bulletin of Educational Research, 22*(6), 377-483.]
- 形色彬、許育光（2014）：學校心理師服務實務與模式建構初探：困境因應與專業發展期待分析。中華輔導與諮商學報，39，117-149。[Hsing, C. P., & Hsu, Y. K. (2014). Preliminary exploration for the practice essence and service model of the school psychologist: Analysis through the difficulties copying and profession expectation.

- Chinese Journal of Guidance and Counseling*, 39, 117-149. doi: 10.7082/CJGC]
- 杜淑芬、王淑玲（2014）：學校輔導教師與外部諮商心理師的團隊合作。諮商與輔導，337，4-7。[Tu, S. F., & Wang, S. L. (2014). The team collaboration between school counselors and external counseling psychologist. *Counseling and Guidance*, 337, 4-7.]
- 林郁倫、陳婉真、林耀盛、王鍾和（2014）：心理師校園駐區服務的困境、需求與挑戰：由台北市國中輔導人員之觀點。輔導與諮商學報，36（1），37-64。[Lin, Y. L., Chen, W. C., Lin, Y. S., & Wang, Z. H. (2014). Difficulties, needs, and challenges of school-based mental health services: A perspective of junior high school counselors in Taipei. *The Archive of Guidance & Counseling*, 36(1), 37-64.]
- 林家興（2005）：心理師駐校模式的探討。學生輔導，92（3），22-33。[Lin, C. H. (2005). The exploration of community-based services in psychologist. *Student Guidance*, 92(3), 22-33.]
- 林家興、洪雅琴（2001）：學校人員對國中輔導工作及專業輔導人員試辦方案之評估研究。教育心理學報，32（2），103-120。[Lin, C. H., & Hung, Y. C. (2001). School personnel's perceptions of guidance services and professional counselor pilot project in junior high schools in Taiwan. *Bulletin of Educational Psychology*, 32(2), 103-120. doi: 10.6251/BEP.20010104]
- 林家興、洪雅琴（2002）：專業輔導人員參與國中輔導工作的概況與成效。教育心理學報，34（1），83-102。[Lin, C. H., & Hung, Y. C. (2002). Professional counselors as guidance service providers in junior high schools in Taiwan. *Bulletin of Educational Psychology*, 34(1), 83-102. doi: 10.6251/BEP.20020618.5]
- 林勝義（2003）：學校社會工作服務。臺北：學富。[Lin, S. Y. (2003). *The service of school social work*. Taipei, Taiwan: Pro-Ed Publishing Company.]
- 張春興（1989）：張春興心理學辭典。臺北：東華。[Chang, C. X. (1989). *The Chang's dictionary of psychology*. Taipei, Taiwan: Tung Hua Book Co.]
- 陳柏霖、洪兆祥、余民寧（2014）：大學生心理資本與憂鬱之關係：以情緒幸福感為中介變項。教育研究月刊，10（4），23-46。[Chen, P. L., Hung, C. H., & Yu, M. N. (2014). Emotional well-being as a mediator between the relationship of psychological capital and depression in Taiwan college students. *Journal of Educational Research and Development*, 10(4), 23-46. doi: 10.3966/181665042014121004002]
- 陳婉真、江守峻、邱郁涵、彭秀玲、洪雅鳳（2018）：「輔導教師與心理師的跨專業合作量表」之編製研究：輔導教師的觀點。測驗學刊，65（4），341-365。[Chen, W. C., Chiang, S. C., Chiu, Y. H., Peng, H. L., & Hung, Y. F. (2018). The

- development of collaboration situation and expectation between school counselor and school psychologist scale. *Psychological Testing*, 65(4), 341-365. doi: 10.6814/THE.NCCU.MPCG.003.2018.F01]
- 陳惠雯、王曉薇、韓昌宏、彭瑞連、張雅苓（2006）：從中小學輔導工作的挫敗看專業證照助人工作者駐校模式的救濟：走一條尋回專業的路。應用心理研究，**30**，155-179。[Chen, H. W., Wang, X. W., Han, C. H., Peng, R. L., & Chang, Y. L. (2006). From the setback of counseling work in elementary/ secondary schools to psychologists' act: Finding our way back to professionalism. *Research in Applied Psychology*, 30, 155-179.]
- 黃君瑜、王欽毅、徐堅璽、柯書林、王智璿（2009）：臨床心理學在學校的應用。應用心理研究，**41**，93-108。[Huang, C. Y., Wang, C. Y., Ke, S. L., Hsu, C. H., & Wang, C. H. (2009). The application of clinical psychology in school settings. *Research in Applied Psychology*, 41, 93-108.]
- 趙文滔、陳德茂（2017）：中小學輔導教師在跨專業系統合作中的挑戰：可能遭遇的困境、阻礙合作的因素以及如何克服。應用心理研究，**67**，119-179。[Chao, W., & Chan, T. M. (2017). Interdisciplinary systemic collaboration in student counseling: Challenges, contexts, and possible solutions. *Research in Applied Psychology*, 67, 119-179. doi: 10.3966/156092512017120067005]
- 趙曉美、王麗斐、楊國如（2006）：臺北市諮商心理師國小校園服務方案之實施評估。教育心理學報，**37**（4），345-365。[Chao, H. M., Wang, L. F., & Yang, K. R. (2006). Program evaluation of counseling psychology services in elementary schools. *Bulletin of Educational Psychology*, 37(4), 345-365. doi: 10.6251/BEP.20060316]
- 劉福鎔、林清文（2008）：高中職輔導教師知覺角色壓力、工作滿意度和專業承諾之關係研究。中華輔導與諮商學報，**23**，213-248。[Liu, F. J., & Lin, C. W. (2008). The relation of perceived job stress, job satisfaction and professional commitment in senior high and vocational school counselors. *Chinese Journal of Guidance and Counseling*, 23, 213-248. doi: 10.7082/CJGC.200803.0213]
- 鄭如安、葉宣瑩（2011）：高雄市駐校心理師服務現況與困境之分析研究。美和學報，**30**（2），15-40。[Cheng, J. A., & Yen, S. Y. (2011). An analysis study on the current service situation and difficulties faced by the counseling psychologists working in the Kaohsiung elementary schools. *Journal of Meiho University*, 30(2), 15-40.]
- 賴忻棠（2008）：臺北縣國民中學心理師進駐學校方案實施成效之評估。國立臺灣師範大學教育學系在職進修碩士論文，未出版，臺北。[Lai, S. T. (2008). *A case study on the evaluation on the program for psychologists' assistance with students*

- counseling in junior high schools in Taipei county*. Unpublished master's thesis. National Taiwan Normal University, Taipei, Taiwan.]
- Anderson, J. C., & Gerbing, D. W. (1988). Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach. *Psychological Bulletin*, *103*(3), 411-423. doi: 10.1037//0033-2909.103.3.411
- Baggerly, J., & Osborn, D. (2006). School counselors' career satisfaction and commitment: Correlates and predictors. *Professional School Counseling*, *9*(3), 197-205. doi: 10.1177/2156759X0500900304
- Bagozzi, R. P., & Yi, Y. (1988). On the evaluation of structural equation models. *Journal of the Academy of Marketing Science*, *16*(1), 74-94. doi: 10.1177/009207038801600107
- Bane, T. Y. (2005). The importance and implications of job satisfaction for professional school counselors. *Virginia Counselors Journal*, *28*, 47.
- Bliese, P. D., Edwards, J. R., & Sonnentag, S. (2017). Stress and well-being at work: A century of empirical trends reflecting theoretical and societal influences. *Journal of Applied Psychology*, *102*(3), 389-402. doi: 10.1037/apl0000109
- Borg, M. G., & Riding, R. J. (1991). Occupational stress and satisfaction in teaching. *British Educational Research Journal*, *17*(3), 263-281. doi: 10.1080/0141192910170306
- Culbreth, J. R., Scarborough, J. L., Banks Johnson, A., & Solomon, S. (2005). Role stress among practicing school counselors. *Counselor Education and Supervision*, *45*(1), 58-71. doi: 10.1002/j.1556-6978.2005.tb00130.x
- DeMato, D. S., & Curcio, C. C. (2004). Job satisfaction of elementary school counselors: A new look. *Professional School Counseling*, *7*(4), 236-245.
- Dollarhide, C. T., Smith, A. T., & Lemberger, M. E. (2007). Critical incidents in the development of supportive principals: Facilitating school counselor-principal relationships. *Professional School Counseling*, *10*(4), 360-369. doi: 2156759X0701000409
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, *18*, 39-50. doi: 10.2307/3151312
- Fresko, B., Kfir, D., & Nasser, F. (1997). Predicting teacher commitment. *Teaching and Teacher Education*, *13*(4), 429-438. doi: 10.1016/S0742-051X(96)00037-6
- Guess, P. E., Gillen, M. C., & Woitaszewski, S. E. (2006). Implications for collaboration: An investigation with school counselors and school psychologists. *Journal of School Counseling*, *4*(24), 1-25. Retrieved from <http://www.jsc.montana.edu/articles/v4n24.pdf>

- Hardy, M. E. & Conway, M. E. (1978). *Role theory: Perspective for health professionals*. New York, NY: Appleton-Century-Corfts. doi: 10.1177/019394597900100314
- Hoppock, R. (1935). *Job satisfaction*. Oxford, England: Harper. doi: 10.1037/h0093408
- Islam, N., Mavengere, N., Ahlfors, U. R., Ruohonen, M., Serenko, A., & Palvia, P. (2018). *A stress-strain-outcome model of job satisfaction: The moderating role of professional self-efficacy*. Paper presented at the Twenty-fourth Americas Conference on Information Systems, New Orleans. Retrieved from: [http:// repository.itelkom-pwt.ac.id/4566/1/A%20Stress-Strain-Outcome%20Model%20of%20Job%20Satisfaction_%20The%20Moderating.pdf](http://repository.itelkom-pwt.ac.id/4566/1/A%20Stress-Strain-Outcome%20Model%20of%20Job%20Satisfaction_%20The%20Moderating.pdf).
- Judge, T. A., Heller, D., & Mount, M. K. (2002). Five-factor model of personality and job satisfaction: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology, 87*(3), 530-541. doi: 10.1037//0021-9010.87.3.530
- Kirk-Brown, A., & Wallace, D. (2004). Predicting burnout and job satisfaction in workplace counselors: The influence of role stressors, job challenge, and organizational knowledge. *Journal of Employment Counseling, 41*(1), 29-37. doi: 10.1002/j.2161-1920.2004.tb00875.x
- Kline, P. (1993). *The handbook of psychological testing*. London, England: Routledge. doi: 10.1192/S0007125000181462
- Kocman, A., & Weber, G. (2018). Job satisfaction, quality of work life and work motivation in employees with intellectual disability: A systematic review. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities, 31*(1), 1-22. doi: 10.1111/jar.12319
- Koeske, G. F., & Koeske, R. D. (1993). A preliminary test of a stress-strain-outcome model for reconceptualizing the burnout phenomenon. *Journal of Social Service Research, 17*(3-4), 107-135. doi: 10.1300/J079v17n03_06
- Kovacs, C., Stiglbauer, B., Batinic, B., & Gnambs, T. (2018). Exploring different forms of job (dis)satisfaction and their relationship with well being, motivation and performance. *Applied Psychology: An International Review, 67*(3), 523-556. doi: 10.1111/apps.12128
- Li, M., Pérez-Díaz, P. A., Mao, Y., & Petrides, K. V. (2018). A multilevel model of teachers' job performance: Understanding the effects of trait emotional intelligence, job satisfaction, and organizational trust. *Frontiers in Psychology, 9*: 2420. doi: 10.3389/fpsyg.2018.02420
- Lin, M., & Ling, Q. (2018). Is role stress always harmful? Differentiating role overload and role ambiguity in the challenge-hindrances stressors framework. *Tourism Management, 68*, 355-366. doi: 10.1016/j.tourman.2018.04.007

- MacKinnon, D. P., & Luecken, L. J. (2008). How and for whom? Mediation and moderation in health psychology. *Health Psychology, 27*(2S), 99. doi: 10.1037/0278-6133.27.2(Suppl.).S99
- O'Brien, W. H., Goetz, P. W., McCarren, H., Delaney, E., Morrison, W. F., Watford, T. S., & Hora, A. (2019). Job satisfaction among mental health workers: Associations with respiratory sinus reactivity to, and recovery from exposure to mental stress. *Journal of Psychophysiology, 33*(1), 32-38. doi: 10.1027/0269-8803/a000203
- Paavola, J. C., Carey, K., Cobb, C., Illback, R. J., Joseph, H. M., Jr., Routh, D. K., & Torruella, A. (1996). Interdisciplinary school practice: Implications of the service integration movement for psychologists. *Professional Psychology: Research and Practice, 27*(1), 34-40. doi: 10.1037/0735-7028.27.1.34
- Preacher, K. J., & Hayes, A. F. (2004). SPSS and SAS procedures for estimating indirect effects in simple mediation models. *Behavior Research Methods, Instruments, & Computers, 36*(4), 717-731. doi: 10.3758/BF03206553
- Rayle, A. (2006). Do school counselors matter? Mattering as a moderator between job stress and job satisfaction. *Professional School Counseling, 9*(3), 206-215. doi: 10.5330/prsc.9.3.w23j476w45727537
- Richards, K. A. R., Levesque-Bristol, C., Templin, T. J., & Graber, K. C. (2016). The impact of resilience on role stressors and burnout in elementary and secondary teachers. *Social Psychology of Education, 19*(3), 511-536. doi: 10.1007/s11218-016-9346-x
- Riisgaard, H., Nexøe, J., Le, J. V., Søndergaard, J., & Ledderer, L. (2016). Relations between task delegation and job satisfaction in general practice: A systematic literature review. *BMC Family Practice, 17*(1), 168. doi: 10.1186/s12875-016-0565-1
- Shrout, P. E., & Bolger, N. (2002). Mediation in experimental and nonexperimental studies: New procedures and recommendations. *Psychological Methods, 7*, 422-445. doi: 10.1037//1082-989X.7.4.422
- Skaalvik, E. M., & Skaalvik, S. (2017). Motivated for teaching? Associations with school goal structure, teacher self-efficacy, job satisfaction and emotional exhaustion. *Teaching and Teacher Education, 67*, 152-160. doi: 10.1016/j.tate.2017.06.006
- Starnaman, S. M., & Miller, K. I. (1992). A test of a causal model of communication and burnout in the teaching profession. *Communication Education, 41*(1), 40-53. doi: 10.1080/03634529209378869
- Um, M. Y., & Harrison, D. F. (1998). Role stressors, burnout, mediators, and job satisfaction: A stress-strain-outcome model and an empirical test. *Social Work Research, 22*(2), 100-

115. doi: 10.1093/swr/22.2.100

Waxman, R. P., Weist, M. D., & Benson, D. M. (1999). Toward collaboration in the growing education - mental health interface. *Clinical Psychology Review, 19*(2), 239-253. doi: 10.1016/S0272-7358(98)00072-5

Yu, X., Wang, P., Zhai, X., Dai, H., & Yang, Q. (2015). The effect of work stress on job burnout among teachers: The mediating role of self-efficacy. *Social Indicators Research, 122*(3), 701-708. doi: 10.1007/s11205-014-0716-5

收件日期：108年05月09日

一審日期：108年07月11日

二審日期：108年10月11日

通過日期：108年11月02日

Psychologist's Interdisciplinary Collaborations as a Mediator between Role Stress and Job Satisfaction in School Counselors

Shou-Chun Chiang¹ Wan-Chen Chen¹ Yu-Jou Chen¹
Yi-Shan Hung¹ Hsiu-Ling Peng^{2*}

¹National Cheng-Chi University

²Chung Shan Medical University

With the complexity of students' mental issues increasing rapidly during recent years, school guidance counselors are increasingly important and emphasized. However, we still have no research that explores the impact that having psychologists in schools has on school counselors. In this study, we explored the impact of having psychologists in schools on the level of job satisfaction of school counselors. Our research examined the relationships between role stress and job satisfaction of school counselors as well as the mediator role of interdisciplinary collaboration among school counselors and psychologists derived from the 2011 policy that brought psychologists into schools. In the analysis, we applied cluster-stratified sampling to divide Taiwan into four areas: Northern, Middle, Southern, and Eastern areas. We then conducted surveys according to the proportion of the number of schools in the four areas. The first class is county, and the second class is administration area. The participants were junior high school counselors who had worked with psychologists before, and we surveyed 485 school counselors in total. The data analysis included primary and advanced levels - in the primary level, we used descriptive statistics and Pearson's correlation analysis. In the advanced level, we applied structural equation modeling to examine measurement model and structural model. After the model fit was confirmed, we conducted the mediation effects by using the bootstrapping method. This study showed the following results: (1) Among factors in role stress, the score of the score of role conflict was the highest impacting factor, followed by role overload (quality), with role overload (quantity) being the least impacting factor; among factors in interdisciplinary collaboration, the score of professional assistance was the highest impacting factor, followed by collaborative support, with school immersion being the least impacting factor; among factors in job satisfaction,

* Corresponding author: Hsiu-Ling Peng, e-mail: phl@csmu.edu.tw.
doi: 10.3966/172851862020010057005

the score of achievement development was the highest impacting factor, followed by professional growth, with interpersonal relationship being the least impacting factor. (2) On the measurement model, the results indicated that the research model fit our data, RMSEA = .064, SRMR = .04, GFI = .97, CFI = .98, IFI = .98, NFI = .96, PCFI = .65, and PNFI = .64. (3) The role stress of school counselors had a significantly negative effect on interdisciplinary collaboration. Also, interdisciplinary collaboration had a significantly positive effect on job satisfaction. (4) interdisciplinary collaboration plays a mediator role between role stress and job satisfaction. On one hand, role stress directly decreases job satisfaction. On the other hand, role stress first negatively associated with interdisciplinary collaboration, which in turn positively associated with job satisfaction. Finally, we suggested that schools should pay more attention to school counselors' role stress and the potential negative impact of interdisciplinary collaboration on their job satisfaction. When school counselors are already under heavy role stress, working with psychologists could turn out to be a negative collaboration, instead of helping school counselors increase their job satisfaction. Additionally, we found out that psychologists tend to provide professional assistance but the level of immersion in schools scored the lowest in regards to collaboration. Thus, we believe that school immersion is important for psychologists who wish to work in the area of school guidance. Future research could add other independent measures into the model to examine the influence of interdisciplinary collaboration between school counselors and psychologists, such as work efficiency, guidance efficiency, or student guidance outcomes. In addition, researchers can also discuss the negative sides of interdisciplinary collaboration, including lack of collaboration awareness, role difference, or school system limitations. Finally, future research could benefit from applying the interdisciplinary collaboration scale on different professionals, particularly social workers, psychiatrists, homeroom teachers, or even administrative officers in order to understand their collaboration impact with school counselors.

Keywords: Interdisciplinary collaborations, job satisfaction, psychologist, role stress, school counselors.