

大學專任諮商心理師的情緒勞務與工作倦怠之關係——以諮商自我效能為中介變項

毛咪¹、林家興²、林烝增^{3*}

¹ 寧波諾丁漢大學大學心理諮詢師

² 國立臺灣師範大學教育心理與輔導學系兼任教授

³ 國立空中大學社會科學系助理教授

摘要

本研究在了解大學專任諮商心理師的情緒勞務與工作倦怠之關係，並探討諮商自我效能在其間的中介效果。本研究以 188 位大學專任諮商心理師為研究對象，使用工具包括「情緒勞務量表」、「諮商自我效能量表」及「工作倦怠量表」，資料整理後進行統計分析包括描述性統計、積差相關、迴歸分析等。研究結果發現大學專任諮商心理師的情緒勞務對工作倦怠具有正向預測效果，不同情緒調節策略對工作倦怠的影響有差異；諮商自我效能在情緒多樣性、情緒表達要求、情緒表層行動、情緒深層行動與工作倦怠之間具有顯著的中介效果。本研究據此進行討論，並提出相關的建議。

關鍵字：大學專任諮商心理師、工作倦怠、中介效果、諮商自我效能、情緒勞務

* 本文通訊作者：林烝增；通訊方式：24701 新北市蘆洲區中正路 172 號 國立空中大學社會科學系
本文根據第一作者在第二作者指導下完成之碩士論文再重新統計與改寫而成，感謝匿名審查者對
本文初稿提供的意見，以及研究對象的參與。

緒論

大學專任諮商心理師的工作係以維持校園學生心理健康，包括服務不同年齡、不同族群、多元文化以及性取向者，也會有精神疾病與危機個案，隨著社會環境快速變遷下，校園諮商心理師工作的壓力也愈來愈高（許雅惠，2011）。Lawson（2007）提出學校諮商心理師不僅要面對學生、家長工作，還要與系統合作，他提出校園危機事件例如性侵、家庭暴力及自殺等，可能提高專任諮商心理師的壓力甚至是替代性創傷。

心理諮商工作除了要面對諸如工作負荷、組織問題、資源不足、缺乏支持等一般性的工作壓力外，還要面對諸多工作壓力，例如個案管理、多重專業之工作團隊、自我能力的不確定感、治療成效……等（Griffiths, 2003）。諮商心理師在大學中可能有多重角色，包括諮商、心理衛生推廣、測驗，也可能包括授課等，長期工作壓力容易影響諮商心理師的個人生活，也可能引發身心症狀的出現，常見的挫折感容易累積為工作倦怠，及影響工作表現（Bryant & Constantine, 2006）。國內研究（廖國鋒等人，2005）發現社會支持與角色壓力源，對於負面情緒以及工作倦怠會有中介效果。國內外有關工作倦怠研究相當多，但多以客服人員、教師、社工師、護理師等對象，少數如藍菊梅等人（2007）發現大專輔導教師之年齡、專業發展程度越高及專業心理需求滿意度越高者，其工作倦怠感越輕微。目前探討諮商心理師的工作倦怠研究較有限。研究者認為大學諮商心理師自身的心理狀態影響其個案服務，需要受到更多的重視與關注。

Brotheridge 和 Grandey（2002）發現情緒勞務可以預測工作倦怠，工作倦怠是助人者最大的隱形殺手，諮商心理師雖被歸為高情緒勞務的專業工作者，但諮商心理師的訓練重視在諮商過程中敏銳情緒感受，諮商心理師也須要透過個案與自己的情緒來工作，除了要覺察和處理當事人的情緒，還需對自己的情緒敏感，既要合宜的回應，也需要適時運用情緒策略來協助當事人。

情緒勞務具有負面影響（李新民、陳蜜桃，2006），但情緒勞務的情緒調節策略也可正向地影響員工（Cheung et al., 2011）。過去研究（陳信憲、許銘珊，2011；劉雅惠，2011）探討情緒勞務與工作倦怠的關係時多從損耗、失調的角度切入，並解釋表層行動容易造成工作倦怠的原因，很少注意深層行動的增能作用。Brotheridge 和 Grandey（2002）定義情緒勞務為：工作焦點的情緒勞務、員工焦點的情緒勞務；情緒調節策略包括表層行動和深層行動，表層行動是指個體為了迎合環境的情況而改變自己外顯的情緒表達，深層行動則是個體改變、調整自己的內在感覺，以配合外在環境。

國內部分，李新民和陳蜜桃（2006）依照 Brotheridge 和 Grandey（2002）的情緒勞務理論模式，發展量表，其向度為：情緒多樣性、情緒表達要求、情緒表層行動、情緒深層行動。諮商心理師對於情緒不是正反二分，不是好與壞，情緒是在不同刺激、脈絡下產生，也有不同屬性與層次，諮商心理師是依照個案的情況給予回應，同時也會對自己在過程中產生的情緒進行管理和調節。研究者認為由表層行動、深層行動、情緒多樣性、情緒表達要求等向度建構成的情緒勞務定義更符合諮商心理師。

對諮商心理師而言，情緒深層行動在諮商工作中常透過情緒來工作，但深層行動有何積極作用，採用不同情緒策略會如何影響諮商心理師的工作倦怠呢？過去文獻發現工作負荷、壓力與自我效能有著密切相關性（Gunduz, 2012），在許多教師工作壓力與倦怠相關研究中，更發現自我效能具有中介效果（Yu et al., 2009）。對於大學專任諮商心理師這樣高情緒勞務負荷工作者，是否也會有此情況呢？這很值得探究，因此研究者以大學專任諮商心理師為研究對象，就其情緒勞務展開調查，並聚焦諮商自我效能對諮商心理師情緒勞務與工作倦怠的中介效果的探討。

本研究欲探究之研究問題如下：

- 一、大學專任諮商心理師的背景是否與其情緒勞務、諮商自我效能與工作倦怠有關？
- 二、大學專任諮商心理師的情緒勞務、諮商自我效能與工作倦怠之關係如何？
- 三、大學專任諮商心理師的諮商自我效能對於情緒勞務、與工作倦怠是否具有中介效果？

研究方法

一、研究對象

本研究為了解網路問卷寄發之可行性，以及檢驗問卷的穩定性並對因素結構加以驗證，以立意抽樣之方式，以全台灣 50 名大學專任諮商心理師為預試樣本，共寄發 50 份網路 google 問卷，回收 49 份有效問卷，回收率為 98%。正式研究對象邀請大學專任諮商心理師參與，有效問卷數共 188 份。受試者的年齡介於 26-57 歲，平均年齡為 34.82 歲（ $SD = 6.84$ ）；男性占 17.6%，女性占 82.4%；碩士學歷者為 96.8%，博士學歷者為 3.2%；於公立學校服務者為 38.8%，於私立學校服務者為 61.2%；北一區占 36.2%，北二區占 23.4%，中區占 20.2%，南區占 20.2%。正式研究對象的背景整理如表 1，其諮商工作年資平均為 6.43 年，從事大學輔導工作的年資平均為 5.81

年，每週平均工作時數為 41.88 小時，其中實務工作時數平均為 13.82 小時，行政工作時數平均為 27.98 小時。

表 1
正式研究對象實務背景摘要表

變項	人數	<i>M</i>	<i>SD</i>	全距
諮商工作年資	188	6.45	6.48	0.5-34
大專諮商工作年資	188	5.82	6.23	0.2-28
工作時數 / 週	188	42.74	4.41	32-60
實務工作時數 / 週	188	14.12	6.62	2-50
行政工作時數 / 週	188	28.58	7.34	10-50

二、研究工具

（一）基本資料表

基本資料表是為了解研究參與者的背景資料及工作情況而編製，共 11 題，內容包括性別、年齡、學歷背景、是否具有諮商心理師執照、諮商工作年資、大學諮商工作年資、是否為大學專任諮商心理師、服務學校是公立或私立、服務學校的區域、平均每週的接案人次、平均每週的工作時間包含實務工作及行政工作時數的分配等。

（二）情緒勞務量表

本量表採用李新民和陳蜜桃（2006）編製的情緒勞務量表，測量研究參與者在工作中投注的情緒心力，其依照 Brotheridge 和 Grandey（2002）所提出的整合工作焦點與員工焦點之情緒勞務理論模式發展。正式量表共有 18 題，本量表採用六點量尺，1 表示完全不同意……6 表示完全同意，以此類推，本量表經項目分析，全部題目的決斷值（CR 值）均達到統計上的顯著水平，除第 9 題外所有題目的 CR 值都大於 3，而第 13 題 CR 值略高於 3，顯示 9 和 13 題的鑑別度較弱。本量表經因素分析的 KMO 值為 .754，Bartlett's 球形檢定卡方值為 410.65（ $df = 153, p < .01$ ）達顯著，四個因素的特徵值均大於 1，累積變異數解釋量為 53.70%，總量表的內部一致性係數為 .839，四個分量表的內部一致性係數介於 .670 至 .873 之間，顯示本量表信度尚可。本量表的分量表與題號如下：

1. 情緒多樣性：包括第 1、2、3、4、5 題；題目內容例如「…必須依照學生的狀況，做出不同的情緒反應」……。

2. 情緒表達要求：包括第 6、7、8、9 題；題目內容例如「…必須耐心傾聽導師或家長的抱怨」……。

3. 情緒表層行動：包括第 10、11、12、13 題；題目內容例如「我會顯現特定的臉部表情，來傳達身為專業人員的個人形象」……。

4. 情緒深層行動：包括第 14、15、16、17、18 題。題目內容包括「我會以發自內心的感受來和學生互動」……。

（三）諮商自我效能量表

本量表採用王寶慧（2007）編製的諮商自我效能量表，測量研究參與者在工作場域的諮商效能感，其參考 Larson 等人（1992）的諮商自我效能量表修編而成。量表共 25 題，包括諮商工作價值效能、個別諮商效能、自我價值覺察效能、諮商工作推行效能、團體諮商效能等五個面向，本量表採用 Likert 五點量尺，從「完全不符合」到「完全符合」，計分方式依序為 1 分到 5 分，得分愈高表示受試者該項效能感愈高。

題號及內涵說明如下：

1. 諮商工作價值效能：第 1 至 4 題（4 題），意指諮商心理師具有諮商工作能對自身、當事人及其他重要他人有所助益的信念。題目內容例如「只要我全心投入，一定可以發揮心理諮商的功效」……。
2. 個別諮商效能：第 5 到 11 題（7 題），意指諮商心理師具有整體諮商發展階段、彼此狀態與互動模式之概念，並能使用諮商技術進行有效諮商的信念。題目內容例如「我擁有足夠的知識與技能去處理個案所呈現的問題」……。
3. 自我價值覺察效能：第 12 到 15 題（4 題），意指諮商心理師能覺察個人議題與價值觀，避免個人主觀因素影響個案。題目內容例如「我可以避免給個案忠告，以免將自己的價值觀強加在個案身上」……。
4. 諮商工作推行效能：第 16 到 19 題（4 題），意指諮商心理師具備有效推行諮商工作，並對個人工作能力具有信心之信念。題目內容例如「我會利用各種集會，向服務對象宣導正確的心理衛生觀念」……。
5. 團體諮商效能：第 20 到 25 題（6 題），意指諮商心理師實施團體諮商時，具有理論基礎與實務技巧，並能有效帶領團體之信念。題目內容例如「我能在適當時機使用策略來促發團體階段的進展」……。總量表的內部一致性係數為 .92，五個分量表的內部一致性係數介於 .68 至 .91 之間。進行因素分析時以主成份分析法抽取因素，並以最大變異法進行直交轉軸，各題項之因素負荷量介於 .312 至 .835 之間，因素間的相關介於 .330 到 .870 之間，本量表的五

個因素共可解釋 64.33% 的總變異量。

(四) 工作倦怠量表

本量表採用黃孟寅(2010)編製的工作倦怠量表,測量研究參與者的工作倦怠現況,係以 Maslach 和 Jackson(1981)的工作倦怠理論為基礎修編而成,該量表包括了「情緒耗竭(emotional exhaustion)」、「去人性化(depersionalization)」、「個人成就感(personal accomplishment)」等因素。工作倦怠總量表的內部一致性係數為 .90,三個分量表的內部一致性係數介於 .781 至 .893 之間。進行因素分析時以主成份分析法抽取因素,並以最大變異法進行直交轉軸,各題項之因素負荷量介於 .419 至 .849 之間,因素間的相關介於 .433 到 .780 之間,本量表的三個因素共可解釋 59.42% 的總變異量。

本量表採用 Likert 八點量尺,從「從未有過」到「非常強烈」,計分方式依序為 0 分到 7 分,其中成就感低落面向的 6 題為反向計分題,得分愈高表示受試者在該領域之工作倦怠感愈強。量表共 19 題,包括情緒耗竭、去人性化和成就感低落等三個面向,題號及內涵說明如下:

1. 情緒耗竭:包括第 1、2、3、5、7、8、12、17 題,共 8 題,係指諮商心理師在工作中耗損情緒資源,感到疲憊不堪、缺乏活力和工作熱情。題目內容例如「工作一整天下來使我感到筋疲力盡」……。
2. 去人性化:包括第 4、10、11、14、15 題,共 5 題,係指諮商心理師在工作中對服務對象和工作環境所產生的負向、冷淡的感覺,對工作採取敷衍了事或疏離冷漠的態度。題目內容例如「從事這份工作以來,我對待人越來越不帶情感」、「我擔心這份工作會使我變得情感冷漠」……。
3. 成就感低落:包括第 6、9、13、16、18、19 題,共 6 題,係指諮商心理師對勝任感和工作成就的降低,不滿意自己的工作表現,認為工作不能發揮自己的才能。題目內容例如「我能有效地處理個案的問題」……。

在本研究中,工作倦怠全量表內部一致性係數為 .905,三個分量表的內部一致性係數分別為 .744、.862 和 .916,各題因素負荷量都在 .4 以上,各構面解釋變異量合計 61.58%,顯示該量表具有良好的信效度。

四、研究程序與資料分析

本研究採用 SPSS 22.0 版進行統計分析,首先使用描述統計分析情緒勞務、諮商自我效能及工作倦怠三個研究變項的平均數和標準差,然後以皮爾遜積差相關分析研究對象的背景變項與情緒勞務、諮商自我效能及工作倦怠間的相關情形,再分

析情緒勞務、諮商自我效能與工作倦怠三者間的相關程度，進一步檢驗諮商自我效能的中介效果是否存在，本研究採用 Hayes（2017）提出的 process macro，利用 Bootstrap（拔靴法），經由多次重複抽樣來估計間接效果的信賴區間，當信賴區間的範圍沒有包含 0，代表間接效果顯著，以瞭解大學專任諮商心理師的諮商自我效能對情緒勞務和工作倦怠之間的中介效果。

研究結果

一、大學專任諮商心理師的實務經驗與其情緒勞務、諮商自我效能與工作倦怠之相關

在表 2 結果中，大學專任諮商心理師之諮商工作年資與諮商自我效能顯著正相關（ $r = .21, p < .01$ ），大專諮商工作年資與諮商自我效能顯著正相關（ $r = .22, p < .01$ ），每週工作時數與諮商自我效能相關不顯著（ $r = -.009, p > .05$ ），每週實務工作時數與諮商自我效能正相關（ $r = .17, p < .05$ ），每週行政工作時數與諮商自我效能相關不顯著（ $r = -.13, p > .05$ ）。

從表 2 顯示，大學專任諮商心理師之諮商工作年資與工作倦怠顯著負相關（ $r = -.32, p < .01$ ），大專諮商工作年資與工作倦怠顯著負相關（ $r = -.32, p < .01$ ），每週工作的時數與工作倦怠相關不顯著（ $r = .11, p > .05$ ），每週實務工作時數與工作倦怠顯著負相關（ $r = -.20, p < .01$ ），每週行政工作時數與工作倦怠顯著正相關（ $r = .21, p < .01$ ）。

表 2
大學專任諮商心理師的實務經驗與各變項之相關矩陣

	1	2	3	4	5	6	7	8
1. 輔導年資	-							
2. 大專輔導年資	.94**	-						
3. 工作時數 / 週	-.01	-.02	-					
4. 實務工作時數 / 週	.17**	.17*	-.09	-				
5. 行政工作時數 / 週	-.15*	-.17*	.76**	-.51**	-			
6. 情緒勞務	-.14	-.13	.23**	-.06	.25**	-		
7. 諮商自我效能	.21**	.22**	-.009	.17*	-.13	.21**	-	
8. 工作倦怠	-.32**	-.32**	.11	-.20**	.21**	.21**	-.38**	-

註：* $p < .05$ ，** $p < .01$

二、大學專任諮商心理師的諮商自我效能與情緒勞務、工作倦怠之相關

(一) 大學專任諮商心理師的自我效能與情緒勞務、工作倦怠之相關分析

大學專任諮商心理師的諮商自我效能與工作倦怠顯著負相關 ($r = -.38, p < .01$)。由表 3 可知，整體諮商自我效能和工作倦怠的各層面均有顯著負相關。諮商自我效能的不同面向和工作倦怠的相關中，除了諮商工作推行效能與情緒耗竭相關不顯著，其它均有顯著負相關，說明大學專任諮商心理師的諮商自我效能越高，其工作倦怠感越低。因此，假設一獲得支持。大學專任諮商心理師的情緒勞務與諮商自我效能顯著正相關 ($r = .21, p < .01$)。由表 3 中，情緒勞務的不同向度均與整體諮商自我效能顯著相關 ($p < .05$)，其中情緒表層行動與整體諮商自我效能為顯著負相關 ($r = -.17, p < .05$)，情緒多樣性、情緒表達要求及情緒深層行動均與整體諮商自我效能顯著正相關 ($p < .05$)。在細項的相關中，情緒深層行動和諮商自我效能的各構面均有顯著正相關，情緒表層行動與個別諮商效能和團體諮商效能顯著負相關，情緒多樣性和諮商工作推行效能顯著正相關，情緒表達要求和諮商工作價值效能及諮商工作推行效能顯著正相關。

表 3
諮商自我效能與工作倦怠、情緒勞務之相關分析

向度	整體 工作 倦怠	情緒 耗竭	去人 性化	成就 感低 落	整體 情緒 勞務	情緒 多樣 性	情緒 表達 要求	情緒 表層 行動	情緒 深層 行動
諮商工作價值效能	-.30**	-.14**	-.31**	-.43**	.22**	.07	.32**	-.11	.31**
個別諮商效能	-.33**	-.18*	-.35**	-.42**	.10	.12	.13	-.24*	.26**
自我價值覺察效能	-.24**	-.12**	-.27**	-.28**	.10	.07	.10	-.09	.17*
諮商工作推行效能	-.20**	-.08	-.20**	-.35**	.33**	.21**	.23**	.05	.37**
團體諮商效能	-.29**	-.17*	-.23**	-.45**	.10	.11	.13	-.16*	.18*
整體諮商自我效能	-.38**	-.19**	-.36**	-.54**	.21**	.15*	.23**	-.17*	.33**

註：* $p < .05$; ** $p < .01$

(二) 大學專任諮商心理師的情緒勞務與工作倦怠之相關分析

大學專任諮商心理師的情緒勞務與工作倦怠顯著正相關 ($r = .21, p < .01$)。由表 4 可知，整體情緒勞務與情緒耗竭和去人性化顯著正相關，與成就感低落相關不顯著。情緒勞務的不同向度與工作倦怠的相關不一致，其中情緒多樣性和整體工作

倦怠顯著正相關，和情緒耗竭及去人性化顯著正相關，與成就感低落相關不顯著。情緒表達要求與整體工作倦怠相關不顯著。兩種情緒勞務策略與工作倦怠的關係方面，情緒表層行動和整體工作倦怠及其各層面顯著正相關，情緒深層行動和整體工作倦怠顯著負相關，與去人性化及成就感低落顯著負相關，與情緒耗竭相關不顯著。

表 4
情緒勞務與工作倦怠之相關分析

向度	整體工作倦怠	情緒耗竭	去人性化	成就感低落
情緒多樣性	.23**	.26**	.17**	.05
情緒表達要求	.05	.10	-.006	-.07
情緒表層行動	.37**	.26**	.41**	.27**
情緒深層行動	-.15*	-.003	-.20**	-.32**
整體情緒勞務	.21**	.26**	.16*	-.01

* $p < .05$; ** $p < .01$

三、大學專任諮商心理師的諮商自我效能對於情緒勞務、與工作倦怠之中介效果分析

表 5 顯示，當控制年資、實務工作時數、行政時數等變項，顯示整體情緒勞務與工作倦怠有正向關係（ $\beta = .7573$ ，信賴區間為 .4514 ~ 1.0631）；諮商自我效能與工作倦怠有負向關係（ $\beta = -.7901$ ，信賴區間為 - 1.1067 ~ - .4748）。檢驗諮商自我效能在整體情緒勞務與工作倦怠之間的中介效果（間接效果），中介效果為 - .0115，利用 Bootstrap 得到的信賴區間為 - .0635 ~ .0293，未達顯著，這表示諮商自我效能在整體情緒勞務與工作倦怠之間並無顯著的中介效果。

表 5

諮商自我效能在整體情緒勞務與工作倦怠間的中介效果摘要表

	諮商自我效能				工作倦怠			
	係數	SE	UCI	LCI	係數	SE	UCI	LCI
控制變項								
年資	.0104	.0040	.0182	.0026	-.0238	.0088	-.0065	-.0411
實務工作時數	.0060	.0043	.0144	-.0025	-.0026	.0093	.0158	-.0210
行政工作時數	-.0017	.0030	.0043	-.0077	.0063	.0066	.0193	-.0067
自變項								
整體情緒勞務	.0350	.0715	.1761	-.1061	.7573	.1550	1.0631	.4514
中介變項								
諮商自我效能					-.7901	.1601	-4.748	-1.1067
	效果	Boot SE	Boot LCI	Boot UCI				
中介效果	-.0115	.0234	-.0635	.0293				

表 6 顯示，當控制年資、實務工作時數、行政時數等變項下，情緒多樣性與工作倦怠有正向關係（ $\beta = .2814$ ，信賴區間為 $.1244 \sim .4384$ ），與諮商自我效能有負面關係（ $\beta = -.8934$ ，信賴區間為 $-1.2263 \sim -.5604$ ）。

檢驗諮商自我效能在情緒多樣性與工作倦怠之間的中介效果（間接效果），中介效果為 $-.0772$ ，利用 Bootstrap 得到的信賴區間為 $-.1387 \sim -.0283$ ，達顯著，顯示諮商自我效能在情緒多樣性與工作倦怠之間具有顯著的中介效果，亦即，情緒多樣性對工作倦怠的預測力， β 值會因諮商自我效能的加入而降低。

表 6

諮商自我效能在情緒多樣性與工作倦怠間的中介效果摘要表

	諮商自我效能				工作倦怠			
	係數	SE	UCI	LCI	係數	SE	UCI	LCI
控制變項								
年資	.0123	.0039	.0200	.0047	-.0248	.0091	-.0069	-.0427
實務工作時數	.0058	.0042	.0140	-.0024	-.0057	.0096	.0132	-.0246
行政工作時數	-.0022	.0029	.0036	-.0081	.0082	.0067	.0215	-.0051
自變項								
情緒多樣性	.1035	.0340	.1706	.0364	.2814	.0796	.4384	.1244
中介變項								
諮商自我效能					-.8934	.1687	-.5604	-1.2263
	效果	Boot SE	Boot LCI	Boot UCI				
	100							
中介效果	-.0772	0.0280	-.1387	-.0283				

表 7 顯示，當控制年資、實務工作時數、行政時數等變項下，情緒表層要求與諮商自我效能有正向關係（ $\beta = .1251$ ，信賴區間為 $-.0436 \sim .2939$ ），而諮商自我效能與工作倦怠有負向關係（ $\beta = -.8279$ ，信賴區間為 $-1.1732 \sim -.4826$ ）。檢驗諮商自我效能對情緒表達要求與工作倦怠之間的中介效果（間接效果），中介效果為 $-.0823$ ，利用 Bootstrap 得到的信賴區間為 $-.1531 \sim -.0276$ ，達顯著，顯示諮商自我效能對情緒表層要求與工作倦怠之間具有顯著的中介效果，亦即，情緒表達要求透過諮商自我效能對工作倦怠進行顯著的負向預測。

表 7
諮商自我效能對情緒表達要求與工作倦怠間的中介效果摘要表

	諮商自我效能				工作倦怠			
	係數	SE	UCI	LCI	係數	SE	UCI	LCI
控制變項								
年資	.0097	.0038	.0172	.0023	-.0320	.0091	-.0141	-.0499
實務工作時數	.0058	.0041	.0139	-.0023	-.0060	.0098	.0134	-.0254
行政工作時數	-.0031	.0029	.0027	-.0089	.0088	.0070	.0226	-.0050
自變項								
情緒表達要求	.1250	.0349	.1939	.0561	.1251	.0855	.2939	-.0436
中介變項								
諮商自我效能					-.8279	.1750	-.4826	-1.1732
	效果	Boot SE	Boot LCI	Boot UCI				
中介效果	-.0823	.0319	-.1531	-.0276				

表 8 顯示，當控制年資、實務工作時數、行政時數等變項下，情緒表層行動與工作倦怠有正向關係（ $\beta = .3115$ ，信賴區間為 $.1611 \sim .4619$ ），而諮商自我效能與工作倦怠有負向關係（ $\beta = -.6821$ ，信賴區間為 $-1.0058 \sim -.3583$ ）。檢驗諮商自我效能對情緒表層行動與工作倦怠之間的中介效果（間接效果），中介效果為 $.0328$ ，利用 Bootstrap 得到的信賴區間為 $.0032 \sim .0660$ ，達顯著，顯示諮商自我效能對情緒表層行動與工作倦怠之間具有顯著的中介效果，亦即，情緒表層行動透過諮商自我效能對工作倦怠進行顯著的正向預測。

表 8

諮商自我效能在情緒表層行動與工作倦怠間的中介效果摘要表

	諮商自我效能				工作倦怠			
	係數	SE	UCI	LCI	係數	SE	UCI	LCI
控制變項								
年資	.0091	.0039	.0168	.0013	-.0278	.0088	-.0104	-.0452
實務工作時數	.0060	.0042	.0144	-.0024	-.0080	.0095	.0107	-.0267
行政工作時數	-.004	.0031	.0057	-.0064	.0042	.0068	.0176	-.0092
自變項								
情緒表層行動	-.0557	.0341	.0116	-.1229	.3115	.0762	.4619	.1611
中介變項								
諮商自我效能					-.6821	.1641	-.3583	-1.0058
	效果	Boot SE	Boot LCI	Boot UCI				
中介效果	.0328	.0158	.0032	.0660				

表 9 顯示，當控制年資、實務工作時數、行政時數等變項下，情緒深層行動與諮商自我效能有負向關係（ $\beta = .0695$, 信賴區間為 $-.1441 \sim -.2832$ ），而諮商自我效能與工作倦怠有負向關係（ $\beta = -.7242$, 信賴區間為 $-1.0796 \sim -.3697$ ）。檢驗諮商自我效能在情緒深層行動與工作倦怠之間的中介效果（間接效果），中介效果為 $.0936$ ，利用 Bootstrap 得到的信賴區間為 $.0344 \sim .1715$ ，達顯著，顯示諮商自我效能在情緒深層行動與工作倦怠之間具有顯著的中介效果，亦即情緒深層行動透過諮商自我效能對工作倦怠進行顯著的正向預測。

表 9

諮商自我效能在情緒深層行動與工作倦怠間的中介效果摘要表

	諮商自我效能				工作倦怠			
	係數	SE	UCI	LCI	係數	SE	UCI	LCI
控制變項								
年資	.0090	.0037	.0163	.0017	-.0324	.0091	-.0144	-.0504
實務工作時數	.0018	.0041	.0099	-.0064	-.0052	.0100	.0146	-.0250
行政工作時數	-.0042	.0029	.0015	-.0100	.0115	.0071	.0255	-.0025
自變項								
情緒深層行動	-.1967	.0420	-.1138	-.2797	.0695	.1083	.2832	-.1441
中介變項								
諮商自我效能					-.7247	.1799	-.3697	-1.0796
	效果	Boot SE	Boot LCI	Boot UCI				
中介效果	.0936	.0351	.0344	.1715				

討論

一、大學諮商心理師年資愈高、諮商自我效能愈高，工作倦怠較低

本研究探討之大學專任諮商心理師的實務經驗包括輔導年資和工作時數及時數分配，結果發現輔導年資與情緒勞務相關不顯著，與諮商自我效能顯著正相關，與工作倦怠顯著負相關。工作時數及分配方面，本研究發現大學專任諮商心理師的工作時數越長，在工作中投入的情緒勞務越多，尤其當行政工作所佔用的時間越多，專任諮商心理師為調節和表達情緒所付出心力也越多。

大學專任諮商心理師從事心理諮商年資越久，其諮商自我效能越高，因為實務工作累積經驗而增進自我覺察、提升晤談技巧和個案概念化能力，更容易體會心理諮商工作的價值，並獲得較高的諮商自我效能，當自身的價值得以展現，會激發更多的工作熱情，減低工作倦怠感。反之，若專任心理師工作中行政作業的比重越高，越容易感到疲憊，耗損其工作熱情，增加對工作的負向感受，導致更強烈的工作倦怠感。可見，從事直接服務相關的實務工作對諮商心理師保持效能感是重要的，如何不被過多的行政時間削弱工作熱情與價值感，對專職校園諮商心理師相當重要。

二、諮商心理師的情緒勞務可預測工作倦怠，諮商自我效能可減低工作倦怠

（一）大學諮商心理師整體情緒勞務愈高，整體工作倦怠愈高

本研究發現情緒勞務與工作倦怠顯著正相關，整體情緒勞務與情緒耗竭和去人性化顯著正相關，也就是整體情緒勞務高，整體工作倦怠愈高，但與成就低落相關未有顯著，表示諮商心理師的工作成就感有其他變項影響與支持，並不一定受到情緒勞務高就低成就感。其中情緒多樣性和整體工作倦怠顯著正相關，和情緒耗竭及去人性化顯著正相關，與成就感低落相關不顯著。諮商心理師的情緒表達要求與整體工作倦怠沒有顯著相關，研究者推估在諮商心理師的養成教育裡多半重視且鼓勵情緒表達與反應，這部分對諮商心理師應是容易的，與是否容易工作倦怠較沒有關聯。

（二）不同情緒調節策略對大學諮商心理師工作倦怠影響有差異

在情緒勞務與工作倦怠的關係部分，研究結果顯示情緒勞務可以顯著預測工作

倦怠，但不同向度的情緒勞務與工作倦怠的關係有差異，對於兩種情緒調節策略對工作倦怠影響的差異，整體而言，大學專任諮商心理師在工作中所投入的情緒心力越多，其耗費的內在資源越多，越容易體驗到工作倦怠的感受。具體來說，專任諮商心理師在回應工作中多樣化的情緒需求時，會損耗大量情緒資源，因而感受到疲累、失去活力，在不同場合與個案、家長、同事、上司的互動，也會使諮商心理師對工作對象和工作環境產生負向感受，有時會流露出疏離和冷漠的態度。當諮商心理師採用表層行動處理工作中的情緒時，除了出現上述情緒耗竭、去人性化的感受，亦會導致工作不適任感和成就感降低。當諮商心理師採用深層行動的情緒調節策略，情況則截然不同，雖然情緒調適和回應依然需要心力的付出，但諮商心理師從真實一致的互動中與個案靠近，增加對服務對象和工作場域的正向感受，並且因為在工作中發揮自己的才能而感受到成就感。

（三）大學諮商心理師的諮商自我效能愈高，工作倦怠愈低

本研究發現諮商自我效能與工作倦怠負相關，諮商自我效能可以顯著預測工作倦怠，當專任諮商心理師的諮商自我效能越高，就越有活力和工作熱情，對工作的態度越積極，也越能從工作中獲得成就感。自我效能高的諮商心理師在遇到費心力的情境時可以展現更多的彈性，遇到挫折時也能展現出良好的復原力，這些都有助於減少工作倦怠的發生。

（四）不同情緒調節策略對大學諮商心理師的諮商自我效能影響有差異

諮商心理師的工作很需要真誠一致，將自己的真實情緒感受，透過行為表現出來與同理當事人，因此諮商心理師有深層行動，使內在感受與外在肢體語言一致，越能與案主建立關係，諮商自我效能越高，這種真實而溫暖的情緒感受與表達能力正是諮商心理師提升諮商工作效能關鍵因素，可見，情緒勞務除了對諮商心理師的工作帶來負向影響，也有不可忽視的正向意義。

（五）大學諮商心理師的情緒深層行動透過諮商自我效能能正向預測工作倦怠

大學專任諮商心理師的諮商自我效能在整體情緒勞務與工作倦怠之間並無顯著的中介效果。但是諮商自我效能在情緒多樣性與工作倦怠之間具有顯著的中介效果，亦即情緒多樣性對工作倦怠的預測力， β 值會因諮商自我效能的加入而降低。諮商自我效能在情緒表達要求與工作倦怠之間具有顯著的中介效果，亦即情緒表達要求透過諮商自我效能對工作倦怠進行顯著的負向預測。諮商自我效能在情緒表層行動與工作倦怠之間具有顯著的中介效果，亦即情緒表層行動透過諮商自我效能對工

作倦怠進行顯著的正向預測。諮商自我效能的情緒深層行動與工作倦怠之間具有顯著的中介效果，亦即情緒深層行動透過諮商自我效能對工作倦怠進行顯著的正向預測。

結論與建議

一、結論

本研究發現大學專任諮商心理師的年資越高，其諮商自我效能越高；行政時數比例越高，易有工作倦怠。情緒勞務與工作倦怠顯著正相關，兩種情緒調節策略對工作倦怠影響有差異，諮商自我效能與工作倦怠之間負相關。情緒表層行動會損害諮商自我效能，而深層行動會提升諮商自我效能。諮商自我效能的情緒多樣性、情緒表達要求、情緒表層行動、情緒深層行動與工作倦怠之間具有顯著的中介效果。

本研究發現情緒調節策略對大專校院專任諮商心理師工作倦怠之不同構面的影響，表層行動更容易造成工作倦怠的原因，深層行動帶來增能作用、深層行動策略發揮積極影響的路徑。若大學專任諮商心理師能諮商自我效能感，就能降低情緒勞務帶來的衝擊，間接緩解工作倦怠的風險。

二、建議

（一）實務方面的建議

1. 鼓勵諮商心理師繼續教育修習情緒與覺察相關課程

本研究發現深層情緒策略可以發揮積極作用，降低工作倦怠，諮商心理師在養成教育與繼續教育中，除了不同專業理論與技術取向課程外，學習情緒調節策略相關主題的訓練，強化自我覺察個人情緒、敏覺他人的情緒與感受之能力，諮商心理師具有深層情緒策略的使用之能力，較能有優質承受情緒勞務的能力。在實務工作中使用情緒深層行動策略有利於個體恢復心理彈性、補充心理資源，而內在情緒感受和外在情緒表達的一致性也有利於提升專任諮商心理師在工作中的效能感，降低工作倦怠的風險。

2. 強化年資較淺的諮商心理師的諮商自我效能評估

諮商自我效能的情緒多樣性、情緒表達要求、情緒表層行動、情緒深層行動與工作倦怠之間具有顯著的中介效果，鼓勵諮商心理師透過教育訓練、督導來強化諮商自我效能。本研究發現大學專任諮商心理師從事心理諮商年資越久，其諮商自我效能越高，諮商自我效能是專任輔導人員應對困境的重要內在資源，能夠有效緩解

情緒勞務等壓力情境帶來的衝擊。諮商心理師對於自己無法自行調節情緒或倦怠，自覺地尋求個人諮商之協助，幫助自己釐清個人內在狀況；若對諮商效能有所不足，亦要勇於尋求督導之專業協助。建議督導者在督導年資較輕的諮商心理師，宜多協助其提升自我效能感。

3. 組織制定諮商心理師的行政與直接服務時數，促進諮商與行政工作之平衡

本研究發現大學專任諮商心理師的工作時數越長，在工作中投入的情緒勞務越多，尤其當行政工作所佔用的時間越多，專任諮商心理師為調節和表達情緒所付出心力也越多，也就是行政時數比例越高，越容易有工作倦怠。組織方面，學校或機關可對專職諮商心理師制定一直接服務與行政工作之時數比例，以避免諮商心理師耗竭在行政庶務中，有助諮商心理師行政與專業工作之平衡。

個人方面，新進諮商心理師對於行政工作與專業工作重視與平衡的價值觀亦需有所認知，專業服務品質依然得架構在平實、例行與基礎的行政工作與系統底下。在學校課程授課老師與實習機構督導亦須傳遞這樣的概念，鼓勵學生在提高專業知能、諮商技術的同時，也能熟悉和接觸未來的執業場域，對工作的內涵、環境及生態系統有更全面的了解，拓展職業認識，發展正確的職業認同。

（二）研究限制與未來研究建議

本研究所使用之情緒勞務量表係採用李新民和陳蜜桃（2006）所翻譯量表，雖有進行預試分析驗證其信效度，解釋變異量 53.7%，可見尚有其他因素影響，加上四個分量表內部一致性有些較低，表示此研究工具的穩定性和代表性仍待提高，可能有些題意描述較不符合諮商心理師的個人要求，可能影響其真實反應程度而有誤差。建議未來研究可以發展更符合諮商心理師需求的情緒勞務量表，或增加訪談等質性資料，增進分析的精確性，甚是建構符合諮商心理師專業工作特性之情緒勞務量表。此外，也建議國內應投入更多研究，發展適合本土化之諮商自我效能量表，並建立國內常模，以適用不同場域諮商心理師，作為評估自我效能之指標。

參考文獻

- 王寶慧（2007）。準諮商心理師的諮商自我效能與生涯承諾之相關研究〔未出版之碩士論文〕。國立高雄師範大學。
- 李新民、陳蜜桃（2006）。幼兒教師的情緒勞務因素結構及其對工作倦怠之影響。**高雄師大學報**，20，67-90。<https://doi.org/10.7060/KNUJ-ES.200606.0067>
- 陳信憲、許銘珊（2011）。大專校院教師情緒勞務與工作倦怠之相關研究。**高雄師大學報**，30，1-15。<https://doi.org/10.7060/KNUJST.201106.0001>

- 許雅惠 (2011)。大專校院輔導教師工作現況與專業知能需求之研究。《教育心理學報》，43 (1)，51-76。https://doi.org/ 10.6251/BEP.20100419
- 黃孟寅 (2010)。諮商心理師專業耗竭與自我照顧之相關研究〔未出版之碩士論文〕。國立暨南國際大學。
- 廖國鋒、鄭美娟、王湧水 (2005)。負面情感作用對社會支持、角色壓力源與工作倦怠影響關係之研究。《人力資源管理學報》，5 (4)，155-180。https://doi.org/ 10.6147/JHRM.2005.0504.05
- 劉雅惠 (2011)。教師工作倦怠之探究。《學校行政》，73，200-221。https://doi.org/ 10.6423/HHHC.201105.0200
- 藍菊梅、戴嘉南、陳筱萍 (2007)。大專輔導教師專業發展程度、專業心理需求滿意度與工作倦怠之相關研究。《諮商輔導學報》，16，95-133。https://doi.org/ 10.6308/JCG.16.04
- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of “people work”. *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39. https://doi.org/10.1006/jvbe.2001.1815
- Bryant, R. M., & Constantine, M. G. (2006). Multiple role balance, job satisfaction, and life satisfaction in women school counselors. *Professional School Counseling*, 9, 197-205. https://www.jstor.org/stable/42732685
- Cheung, F., Tang C. S.K., & Tang, S. (2011). Psychological capital as a moderator between emotional labor, burnout, and job satisfaction among school teachers in China. *International Journal of Stress Management*, 18(4), 348-371.
- Griffiths, S. (2003). *Stress in psychological work*. In M. Dollard, A. Winefield, & H. Winefield (Ed.), *Occupational stress in the service professions* (pp. 359-388). London: Taylor & Francis.
- Gunduz, B. (2012). Self-efficacy and burnout in professional school counselors. *Educational Sciences: Theory & Practice*, 12(3), 1761-1767.
- Hayes, A. F. (2017). *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach*. Guilford publications.
- Larson, L. M., Suzuki, L. A., Gillespie, K. N., Potenza, M. T., Bechtel, M. A., & Toulouse, A. L. (1992). Development and validation of the counseling self-estimate inventory. *Journal of Counseling Psychology*, 39(1), 105-120. https://doi.org/10.1037/0022-0167.39.1.105
- Lawson, G. (2007). Counselor wellness and impairment: A national survey. *Journal of Humanistic Counseling, Education and Development*, 46, 20-34. https://doi.org/10.1002/j.2161-1939.2007.tb00023.x
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2, 99-115. https://doi.org/10.1002/job.4030020205
- Yu, M. C., Lin, C. C., & Hsu, S. Y. (2009). Stressors and burnout: The role of employee

assistance programs and self-efficacy. *Social Behavior & Personality: An International Journal*, 37(3), 365-377. <https://doi.org/10.2224/sbp.2009.37.3.365>

收稿日期：109 年 2 月 19 日

一稿修訂日期：109 年 7 月 31 日

接受刊登日期：111 年 5 月 6 日

Examining the Mediating Effect of Counseling Self-efficacy on the Relation of Emotional Labor and Job Burnout of Full-time College Counseling Psychologists

Mi Mao¹ Chia-Hsin Lin² Cheng-Tseng Lin³

¹ Psychologist, University of Nottingham Ningbo China

² Adjunct professor, Department of Educational Psychology and Counseling, National Taiwan Normal University

³ Assistant professor, Department of Social Science, National Open University

Abstract

This study aimed to understand the relationship between emotional labor and burnout of full-time university counseling psychologists as well as exploring the mediating effect of self-efficacy in this relation. This study focused on 188 full-time university counseling psychologists, utilizing a research questionnaire including the following instruments: School Counselor's Emotional Labor Inventory, Counseling Self-efficacy Inventory, and Burnout Inventory. Data analyses conducted in this study included descriptive statistics, Pearson's correlation coefficients, and Hierarchical regression analysis. The results showed that university counseling psychologists' emotional labor positively predicted their burnout, that different emotional management strategies had differential influences on job burnout, and that counseling self-efficacy had a significant mediating effect for the relations between job burnout and several emotional labor variables, including emotional diversity, emotional expression demand, shallow-layer emotional action, and deep-layer emotional action. Discussions on the findings and relevant suggestions are presented.

Keywords: college counseling psychologists, job burnout, mediating effect, counseling self-efficacy, emotional labor