

## 輔導員的應有態度

林瑞昌



**現職：**台北縣大成國小校長，並擔任台北縣綜合活動領域輔導團研究員、國北師院國教系兼任講師。

**學歷：**目前於國北師院教育政策與管理研究所博士班進修中。

**經歷：**曾任台北縣綜合活動領域輔導團召集人、國立教育資料館媒體委員、台北縣政府教育局輔導員、國小教師、主任等。

**專長：**領域為綜合活動領域課程、校長領導、兒童發展等。曾參與多項研究案。

**刊登在教育類期刊的著作：**有「社會變遷與師生關係」、「五育均衡的榮譽制度」、「三階段的教師成長模式」、「活化兒童生命力」、「從尊重與關懷的角度看原住民學生學校適應問題」、「為本位課程覓源頭」、「大成國小環境教育政策—品格與環境教育的大融合」、「綜合活動在學校本位課程中的定位與運作」、「大成國小課程改革的使命與道路」等。



# 輔導員的應有態度

林瑞昌

台北縣大成國小校長

## 一、前言

輔導員是兼具教育及輔導專業的人員，工作屬性在將自己的專業與人分享，幫助第一線教師做好教學工作，促成學生的學習發展及國家課程與教學政策的推展。在強調教師專業自主的時代，每所學校及每一位教師都有自身的教育經營理念及方法，教師多少也具備一些教育的專業及輔導知能，要對這樣的對象進行輔導，是一項很大的挑戰。輔導員的專業能力是否被教師接受？所運用的輔導策略是否合宜？都是要思考的問題及面對的挑戰。再者，各縣市目前的輔導員，都有其教師的本職，輔導工作屬兼任性質，以部份時間到各校進行巡迴輔導、課程與教學支援，以及經營個人的專業成長、行動研究等任務；這些對本職工作就很吃力的輔導員而言，是一種很大的壓力，面對這龐大工作壓力，輔導員該如何調整自己？兼顧兩方面的工作？教育是百年大計，輔導員若能發揮大的影響力，對於國家整體的教育品質，是一種很強的助力。因此，輔導員也是一種具有道德使命的工作。

總之，輔導員的工作性質，是專業、助人、部份時間、具有道德使命、有挑戰性的，與受輔導的教師之間具平等關係。在這樣的工作性質下，輔導員應該要有怎樣的工作態度，才能真正幫助自己及他人、在這條路上順利前進？是本文主要探討的焦點。

## 二、輔導員的應有態度

筆者八十九、九十學年度借調教育局，承辦英語教學業務，與台北縣英語教學輔導團有合作的經驗；九十一學年度有緣擔任台北縣綜合活動領域輔導團召集人的工作，親眼目睹輔導員的工作態度。他們除了具備專業能力及學習意願外，對工作的執著、服務的熱忱，以及輔導團隊的認同度，都是令人非常敬佩及感動的。與他們共事，有一股積極、正向的力量。從他們身上，讓我對輔導員工作態度有很深的體會。

態度(attitude)為何？對輔導員行為及輔導效果的影響力為何？從學理來看，態度是個體對人、對事、對周圍的世界所持有的一種具有持久性與一致性的傾向。是

一種內在心理歷程，也是人格的一部份。態度包含認知、情感、行為三種成份；認知是個體對於對象的想法，如事實、知識與信念；情感是個體對於對象的所有情緒以及情感方面的評價；行為是個體對於態度對象的行為傾向，三者之間是互相影響的。(張春興，1991)因此，探討輔導員的態度，要從其人格特質著手。輔導員態度的對象，除了教師外，對於教育專業、輔導工作的態度，都會影響輔導員任務的執行，也是值得著墨的一部份。態度的認知、情感及行動三部份，用在輔導員的態度上；輔導員對於教師的看法、了解、對於教育的信念；對教師、教學工作的感覺，以及對他們的行動等，都屬於態度的一部份。

根據上述的內容分析，以下分成「輔導員的人格特質」、「對於教育專業的態度」、「對於輔導工作的態度」、「對於教師的態度」等四部份來說明：身為一位輔導員，應該具有的態度內涵。

### (一) 正向人格做為輔導態度的基礎

輔導員的工作，需要不斷與人接觸，行為舉止受到許多人關注，怎樣的人格特質有助於工作推展？參考馮觀富(1997)的觀點，將一般輔導員被期望的人格特質整理如下：

#### 1. 對輔導員的工作感到興趣

輔導員的主要工作之一，在協助教師解決問題，但教師及教育的問題很複雜，並不容易處理及解決。且輔導員本身有自己的本職工作，輔導工作是一種額外付出；認同這份工作，才能做得愉快。如果能把付出當成一種興趣，熱愛幫助人、熱愛教育工作，也就是在認知、情感及行動上，都對輔導員的工作表示正向支持，將會成爲一個快樂的輔導員。

#### 2. 身心成熟、情緒穩定

輔導員服務的對象是教師，在教師群中不乏經驗豐富或學歷較高者，且有些教師並非自願接受輔導。輔導的基礎在受輔導者有輔導的需求，但輔導員所面對的對象，不一定認爲本身有被輔導的需要。因此，現場會看到有些教師接受度低，或反而以質疑的態度面對輔導員。遇到這樣的狀態，輔導員應該以身心成熟及穩定情緒的態度面對，理解受輔導教師的心情及工作的辛勞，以專業涵養說服教師，才能得到教師的尊重。

#### 3. 對人真誠、對事敏感

在強調學校為本、教育自主的時代中，每個學校及教師面對的問題不同。身為輔導員雖然接受到一些新訊息，也有一些成功的經驗，但這些經驗並不一定能直接轉移給教師。且輔導員採用巡迴輔導方式，與教師不一定熟悉，在輔導過程中不容易被教師接納。但人是有感情的，輔導員需要以尊重的態度、真誠的心面對教師，與教師建立良好、互信的關係，才能談進一步的輔導。其次，對於輔導學校問題結構內涵、整體教育走向要有敏感度，才能洞察學校問題之所在、理解教師所面對的問題，並提出合適之建議。

#### 4.強韌的活動力及持續力

輔導團是任務編組，與學校之間並沒有隸屬關係，在短時間的輔導過程中，若沒有強韌的活動力，很難帶動現場氣氛，吸引教師的注意力，使輔導效果打折。且在輔導過程中面對挫折是常有的事，以強韌的態度，勇於面對問題、積極解決問題，才能讓輔導工作繼續下去。活動力及持續力的基礎，則是建立在個人的專業能力，以及對輔導領域的了解及信心上，自己有信心才能說服教師產生信心。

#### 5.喜歡分享，勇於面對挑戰

輔導是一種分享的工作，在分享的過程中會得到許多鼓勵，但難免也會有一些挑戰，特別是面對具有經驗的教師，挑戰性又比一般人員大。擔任輔導員需將分享做為個人價值的一部份，樂於與別人分享。面對現場教師五花八門的問題，以謙虛的態度、分享的精神，站在專業的立場幫助老師成長，軟化教師的心。並隨時接受挑戰，與教師一起面對問題、解決問題。

### (二) 自許為專業人員，具有專業的信念及風範

我國近幾年積極推動教育改革，教育在不斷進步及成長中，教師工作的重要性及專業自主空間，也逐漸受到重視。輔導員做為教師的協助者，是專業人員中的專業人員，更應自許為專業者，以專業的信念及信心執行工作。專業信念及信心的來源，是不斷的成長及學習，努力吸收新知，並在付出中驗證所學。輔導員雖然需要花費一些時間做助人工作，但也因工作關係，有更多機會與教育行政單位、學術界、各校優良教師接觸。更比一般教師有較多機會獲得教育上的新潮流、新理念，以及各校的優良案例。只要有心學習，輔導員是可以走在時代前端。面對專業自主的教師，輔導員要透過服務及專

業產出，建立個人的專業形象，讓教師產生信心，心服於您。並透過幫助教師的過程，驗證及提昇自己的專業能力。

在專業的風範上，首先自己要能帶頭做。也就是對於自己要推銷出去的教育理念或教學策略，先在自己的職場中實踐，再將所得到的良好經驗與教師分享。將自己認為好的，可以做得成功的經驗與教師分享，是一種具有道德、價值的行為；如果將自己認為好，卻沒有經過驗證的內容，強力推銷給教師，造成教師的誤用，其實是一種不道德的行為。其次，面對教師，要能不藏私，將所學、所得真誠的傳達給他人。輔導員因為職責的關係，得到許多教育資訊，也被認定需要推展這些教育理念，若輔導員只將這些訊息留在自己身上，其實也是一種未盡職責的做法。所以，不藏私、盡量分享是身為輔導團員的職責，也是一種風範。

### (三) 視輔導工作為榮耀，以服務為人生觀

輔導員除了具有專業能力外，在情意方面，還要有服務的熱忱，將服務做為人生價值觀的一部份，把擔任輔導員當做一件光榮的事，這樣的價值觀將成為工作的動力。輔導員的工作是非常辛苦的，投入很多時間及精力，但不一定得到對等的回饋，有時尚會面臨一些挫折或遭到排斥；在執行工作時，有時也會影響到本職的工作，班級學生家長是否能接受？服務學校校長、主任或同事也不一定能體會及支持這份辛勞，有時更會影響到家庭的生活。在這樣的困境下，如果沒有將服務做為重要的信念，會支持不下去的。因此，要先調整自己，將輔導工作視為一種榮耀，面對任何問題才能樂觀以對。

除了服務的熱忱外，要透過不斷自我反省、自我對話，反省自己的輔導價值觀，並思考是否認同及熱愛輔導員這份職務。想想自己為什麼要參加輔導團？輔導團的工作內容是否符合自己的個性？對於工作的信心有多少？期待從輔導工作中獲得什麼？若覺得自己認同輔導工作，熱愛輔導工作，則擔任輔導員將讓自己的生命更加發亮，否則是在浪費自己的生命。

### (四) 視教師為夥伴，彼此建立共信關係

在強調學校本位的同時，每個學校的文化、特色、教師特性、周遭環境等都不同，很難有一體適用的方法用在每一所學校。面對這種狀況，輔導員不能以示範、教導的心態進行輔導，應該從協助者的角度，深入瞭解學校的問題及需求，運用雙方同意的輔導策略，比較可能被學校所接受，達到一些

輔導效果。若冒然以指導者的立場，要求學校改變，將得不到學校的認同，也就無法達到輔導的效果及用意。

面對教師也是一樣，輔導團的運作採巡迴方式，與教師接觸的時間很短，在短時間要能深入了解教師，得到教師的認同並給予合適的建議，確實不是一件容易的事。因此，要更加尊重教師，盡量從教師的角度，了解他們的問題及需求，與他們一同面對問題、尋求解決之道。千萬不能以指導者的態度進行評論，或要求教師進行改變。輔導員本職是教師，被認同的角色也是教師(更具有專業的教師)，做為教師的夥伴、與教師建立共信關係，是進入輔導的重要因素。

### 三、結語—輔導是價值實踐的過程

態度是人格的一部份，受個人價值觀影響。因此，一位輔導員對於輔導的態度，可以說是價值觀實踐的過程。在輔導的過程中，不管在認知、情感或行動上，都受個人價值之影響。輔導員所協助的對象，是教育第一線上的教師，教師工作的重要性無庸置疑，輔導員的工作更顯示出道德的使命。面對這樣的道德使命，輔導員最重要的態度，要不斷反省自己的價值系統。個人所信仰的教育理念為何？所認同的課程及教學想法為何？所認為輔導員的角色價值為何？在輔導的過程中，個人所抱持的態度及價值為何？進行輔導後，對教師的影響為何？這些問題，都應該要深入思考。

輔導員的工作雖是一項任務，需要無私的付出。但也是一種責任，輔導員在進行輔導工作時，無法避免個人價值的進入。因此在態度上，不斷省思自己的價值正當性，是輔導工作是否具有價值的重要基礎。

### 參考書目

張春興(1991)。張氏心理學辭典。台北：東華。

馮觀富(1997)。輔導原理與實務。台北：心理。

