

國中輔導人員慈悲疲倦之初探

文 黃傳永 助理教授

國立台北護理健康大學生死與健康心理諮商系

謝昀謙 研究生

國立台北護理健康大學生死與健康心理諮商系

壹、前言

本文為國中專輔教師慈悲疲倦之初探。國中專輔教師為學校專業助人者，工作內容包括個案輔導、行政合作、班級課程等，由於工作項目眾多，往往壓力過重而不自知。慈悲疲倦為與創傷個案工作者的職業危害；由於長時間暴露於他人創傷（或痛苦）中，反覆傾聽創傷事件的細節，助人者的同理能力下降，認知和身體上也會出現變化。為避免慈悲疲倦的產生，許多研究轉向避免慈悲疲倦產生的可能，發現自我照顧是有效減少慈悲疲倦發生的方式。本文透過蒐集與閱讀相關文獻，整理出慈

悲疲倦的成因及對助人者之影響、專任輔導教師之工作內容、進而蒐集國內外自我照顧之分類及方式，以期對於國中專輔教師慈悲疲倦的產生有更清楚之了解，亦能運用有效自我照顧的方法，減少慈悲疲倦之發生。

貳、慈悲疲倦 (compassion fatigue)

「慈悲」是「深切知曉或意識他人的痛苦，並希望解除對方的痛苦」(Radley & Figley, 2007)。「慈悲疲倦 (compassion fatigue)」則被定義為因情感上的強烈痛苦，所引發深切

的生理、情感和精神上的疲憊 (Karen Alkema, Jeremy M. Linton, Randall Davies. 2008)。它被認為是長時間暴露在他人痛苦中的結果，聽取他人經歷的創傷事件，在工作場所缺乏情感上的支持，且沒有足夠的自我照顧所可能造成的身心狀況 (Radley & Figley, 2007)。

慈悲疲倦最早是在 1992 年由學者 Joinson 描述醫護人員在處理緊急事務時被拖垮的感受。爾後的研究漸漸有人在醫療場域關注到這個情況，而此種狀況也被視為是那些與創傷受害者工作的獨特職業危害 (Deville, Wright, & Varker, 2009)。近年來的研究顯示，如同 911 事件、校園槍擊事件、救災等等的危機狀況中，慈悲疲倦會出現在負責救援的急救人員、警消隊員和醫護人員身上 (Boscarino, Figley & Adams, 2004)，這些照顧他人的助人工作者時常暴露在慈悲疲倦的風險，Nolen (2011) 補充說，照顧者可能會經驗到自己面對創傷事件時，同理他人的能力下降。換言之，慈悲疲倦可能是突然被觸發，但也可能是漸漸地、由於創傷事件的細節而產生 (Mathieu, 2007)，在不斷地複述事件後，個人的思考與回應開始產生變化 (Howell, 2012)，而這些變化可能發生在一個或數個事件之後 (Mathieu, 2007)，

若長期處於慈悲疲倦的狀況，則可能會影響到助人工作者身心各方面。就認知而言，有研究指出慈悲疲倦會導致助人工作者較多負面思考，也會影響到行為的反應，像是悲傷、迴避或退縮及疏遠人群，而在情感的部分則會產生情感耗竭、情感麻木、煩躁不安、易怒、焦慮；身體症狀則是包括食慾下降和疲憊感、睡眠品質下降等等 (Howell, 2012; Sabo, 2011) 此外，慈悲疲倦亦會影響到助人工作者同理心的表達 (Karen Alkema, Jeremy M. Linton, Randall Davies, 2008)。



雖然過去對於慈悲疲倦的研究大多是針對護理人員，但對於身處於第一線的學校輔導教師而言，其實面對的是和護理人員相似的情境。也因此，開始有研究指出，輔導人員亦會出現在面對個案時受到如專業耗竭或慈悲疲倦的負面影響 (Figley, 1995, Lawson, Venart, Hazier, & Kottler, 2007; Pines & Maslach, 1978)。

長期以來，人們觀察到輔導人員本身的同理、同情心與關懷等素質，可能會讓輔導員在面對個案時受到如專業耗竭或慈悲疲倦的負面影響 (Figley, 1995, Lawson, Venart, Hazier, & Kottler, 2007; Pines & Maslach, 1978)。專業耗竭通常開始時較輕微，且是長期跟工作有關的問題，然而慈悲疲倦，則是更為聚焦暴露在替代性創傷中的結果 (Stamm, 2007)。任何專業領域都可能會出現專業耗竭，但慈悲疲倦卻是與特定的助人專業工作才會產生的情況，特別是與傾聽個案創傷事件的歷程有關 (Karen Alkema, Jeremy

M. Linton, Randall Davies, 2008)。面對創傷個案時，助人者往往需要協助個案的創傷後壓力症候群，協助他們講出創傷事件，並提供安全的環境讓他們感受自己的無助、憤怒、並釋放恐懼。而此種工作特性若稍不留意又極容易造成二次創傷壓力 (STS)，或是輔導員二次創傷後壓力症候群 (STSD)，專業耗竭的成因、慈悲疲倦的中心症狀，及創傷後壓力症候群是很相似的，它們包括了事件重現，惡夢，和強迫性思考。值得注意的是關於慈悲疲倦的相關研究很少，而且慈悲疲倦往往會以一種身心耗竭、反移情、工作者的不滿，而被忽略掉此種助人工作者可能產生的問題 (Figley, 1995)。

參、國中輔導教師慈悲疲倦之可能

王麗斐 (2013) 在國民中學學校輔導工作參考手冊中提出 WISER 三級輔導工作模式，將輔導工作分為初級發展性輔導、二級介入性輔導、三級處遇



性輔導；而專輔教師以二級介入性輔導工作為主要任務，而其他工作如教學、發展性輔導、教師諮詢、親職教育、個案及團體輔導，三級個案的輔導與跨專業合作等亦是專輔教師的工作內容。從上述輔導工作內涵可以看得出來國中專輔教師在校園中扮演一個相當重要的角色，一方面要面對直接服務的學生，更無法迴避學生所處生態系統中的家長、教師、行政主管甚至於跨心理專業人員連繫的重要角色。

首先，國中專輔老師由於負責校園中各項輔導工作之守門員，因此除了主責之二級介入性個案之外，往往也會在輔導過程中才發現輔導個案內在不為人知的創傷經驗。專輔教師自然無法避免會碰觸到創傷個案，在傾聽個案覆述創傷性事件而間接經歷創傷，而此過程很可能就會因著個案內在的痛苦而引發專輔教師因情感上的負面感受甚至引發生理、情感和精神上的影響而不自知。

其次，從輔導的工作項目來看，國中輔導教師要負責課程教學、班級輔

導、親職教育、適性輔導、生涯輔導、性平教育及事件輔導、校園危機處理、校園霸凌事件的預防及輔導等等；而以接觸的對象來分，國中專輔教師會接觸學生、導師、一般教師、學校行政人員、學生家長、社工、心理師、甚至警察、精神科醫師等等。可知國中專輔教師的工作相當繁重，且不是單打獨鬥可以完成，時常必須與系統合作，若是在合作的過程中遇到溝通不良或誤解輔導價值，更是難以執行輔導工作形成沉重壓力。最後則是國中專輔教師需長期定點駐校，在時間上或個案量上均有一定的要求、限制與責任，若同時不只一位個案有創傷經驗，專輔教師在處理時之心理負荷就會加倍，若個案的創傷經驗剛好引起輔導老師的反移情，則更容易產生慈悲疲倦的反應。此種種背景、過程和醫護人員所面臨之境況相當類似。

因此，身為國中專輔教師若不注意自我身心之狀態，極有可能產生慈悲疲憊而不自知，只覺得身心疲憊，情感耗竭、進而可能導致工作的效能並打亂原本的生活方式。若外在環境的支持



度不足（如同事間的相互支持、上級長官的肯定等等），則可能加重其負面影響。

肆、國中輔導教師因應慈悲疲倦之方式

統整以上可知，慈悲疲倦是專業助人者在面對創傷個案時，極易產生的。主要乃是由於反覆傾聽有關受創個案的細節，並感知個案的情緒，因此產生身心疲倦、同理心減少、甚至替代性創傷等症狀。而在許多研究中也發現，自我照顧是可以有效減少二次創傷後壓力發展成二次創傷後壓力症候群的可能性。在過往的研究之中也對於助人者的自我照顧著墨甚多。不過，其研究之對象仍是以心理師為主，相對於國中專輔教師目前仍未見探討。但吾等亦可從上述文獻得知，國中專輔教師如同其他專業助人者，有極大一部分需承接受創個案之內在經歷，除此之外，國中專輔教師還

有另一方面的挑戰，亦即在學校系統中工作，更多了要面對備課、個案輔導、團體輔導、系統合作、行政事務的處理等，若沒有覺察到自我照顧之重要，極有可能產生如慈悲疲倦或專業耗竭的狀況。

根據諮商的核心倫理原則，心理師有責任不造成傷害、利益他人、並在他們的職業上追求卓越（美國諮商協會 ACA,2005; 美國心理健康諮商協會,2010）。但另一方面，Coster &Schwebel(1997) 發現，心理衛生專業人員很容易受到替代性創傷、藥物濫用、關係困難和憂鬱症之困擾，以致於減損助人者在協助個案時的治療效果。Skovholt(2003) 認為助人者要在照顧他人與自我照顧中取得平衡，是一件兩難的事。而文中所述之慈悲疲倦、專業耗竭甚至替代性創傷，亦為助人者缺乏自我照顧之結果。助人者在開始展開專業訓練時，往往也會對自

己的角色帶有一定程度的理想主義，且帶著不切實際的期待 (Thompson, F Heather; Frick, Melodie H; Trice-Black, Shannon,2011)，往往期許自己有十足的能力利益他人，也因此容易忽略自身的需求。許多假定認為若能讓個案勇於改變，且感激輔導者的努力時，辛勤的工作和努力就是有意義的 (Leiter, 1991)，然而，個案經常帶著複雜及不容易被整理的問題而來，這會讓助人工作者降低自己的工作效能感，因此自我覺察及自我照顧就相當重要。

黃政昌 (2003) 將心理師的自我照顧分成生理的健康、情緒的健康、繼續教育、成長與發展四個角度；張吟慈 (2008) 則定義諮商心理師的自我照顧有生理、心理、靈性、人際及專業等五個方面。國外的文獻也肯定助人者的預防性自我照顧相當重要，而將其分成社會，情感，認知，身體，精神和專業六個方向 (O'Halloran, Theresa M;

Linton, Jeremy M,2000)。此外，亦有研究針對實習心理師的自我照顧提出以下幾項具體作法，其中包括了人際支持、健康飲食或運動，閱讀，冥想，看電影等較個人化的活動 (Thompson, F Heather; Frick, Melodie H; Trice-Black, Shannon, 2011)。此外，維持督導和個人支持系統 (Perlman, 1999)，利用個案匯報，監控 PTSD 個案的工作量，並專注在個案的韌性與優勢上 (Iliffe & Steed, 2000)。都是在過往研究中建議可以增進助人工作者在面對創傷個案時，維持他們在心理與生理上的健康的實際方法。

而在輔導教師自我照顧部分，國內有研究指出輔導教師在「靈性」方面的自我照顧最佳，依序是「專業」、「心理」、「人際」，而「生理」方面的自我照顧則最不足 (江艾穎,2014)。教育部 (2013) 也對輔導教師的自我照顧提出一些建議，在專業自我照顧方面

包括：營造溫馨支持的夥伴關係、建立具功能且彈性的角色界線、建立校內外的資源網路、認識自己的能力與限制、學習適時轉化心態、以及熟悉相關法律及倫理規範；在個人自我照顧方面有：

1. 注意專業耗竭的警訊（如：缺乏同理心、社會互動減少、社會孤立）；
2. 針對專業風險做評估，覺察是否深陷困境或因害怕而忽略自己的問題；
3. 減壓策略（尋求諮商與督導、擁有人際及情緒支持系統、尋找適合自己的紓壓方法等等）。

加拿大心理學家，也是慈悲疲倦的專家 Francoise Mathieu，在她的網站 Workshops for the Helping Professions 中也提出 12 種助人者自我照顧的方法：

1. 檢視你的生活—檢視生活中組成的各個部份（如家庭、工作、朋友等），有甚麼東西讓自己太過緊繃？或者可以調整哪些部分；
2. 開始蒐集自我照顧的方法—可以跟三五好友聚餐約會，了解他們如何自我照顧，即使是純聊天，都可能激盪出適合自己的方式。也可在工作場合舉辦腦力激盪大賽，寫在白板上，或者在員工會議時利用少許時間輪流分享一個自我照顧的方法。
3. 每天花一點時間在自己身上—可以獨處，或做一點自己喜歡的事；
4. 適時放下責任，懂得求助；
5. 離開工作場域，就讓自己轉換心情—從工作場域離

開，可以換上不同的衣服，或在途中慢慢靜心，慢慢將自己的角色調回來；

6. 學習劃清界線—懂得表達自己的拒絕和期待；
7. 過濾在生活中的創傷事件—助人者往往在工作時，承接了很多創傷事件，生活中也有許多負面消息（暴力新聞、電影等），因此可以透過覺察，跟不必要的負面消息保持距離。
8. 學習更多有關慈悲疲倦與替代性創傷的知識；
9. 參加督導或同儕支持團體；
10. 經常參加專業訓練或工作坊；
11. 不要讓工作變成生活的全部—在工作以外，為自己安排休閒活動；
12. 做運動。

伍、結語

在本文中，筆者以慈悲疲倦的角度出發，看待其對國中專輔教師工作壓力之影響。由於專輔教師身為助人者，長期以助人為優先，在面對個案時的同理心相當足夠。然而面對創傷個案時，隨著個案在創傷經驗及情緒中來回擺盪，慈悲疲倦極可能因此產生。而身為專業助人者，常被期待是冷靜、溫暖及包容的，也會自我要求在工作時理性及專業；若經常面對創傷個案，處於高情緒負荷的情境中，時常會忽略自我照顧，甚至不自覺有慈悲疲倦的狀態產生。尤其在台灣華人文化之中，輔導教師似乎更被賦予一種特殊的形象，不斷被教育樂於助人與自制的重要，輔導教師往往

遇到專業工作上之挑戰時也大多不易外顯及尋求協助。因此，在社會角色期待與自我照顧之間的平衡就顯得相當重要。若輔導教師能夠深化自我覺察，相

對而言，亦較容易在壓力產生時，運用上述相關文獻所建議的各種自我照顧的方式讓情況不致惡化，避免慈悲疲倦或替代性創傷的出現。

參考文獻

- 王昭惠 (2010)。助人者看不見的傷口：心理助人者替代性創傷形成歷程之初探。(未出版之碩士論文)。國立交通大學，新竹市。
- 江艾穎 (2014)。國中專任輔導教師自我照顧、輔導自我效能與受督需求之研究。(未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，台北市。
- 宋宥賢 (2014)。國民中學專任輔導教師人格特質、工作壓力與工作滿意度之研究。(未出版之碩士論文)。國立政治大學，台北市。
- 李琇婷、呂旭亞 (2009)。悲傷剝奪概念簡介：談諮商師的悲傷剝奪經驗。台灣心理諮商季刊，47,23-30。
- 林綺雲 (2005)。社會文化與悲傷反應。生死學研究第二期，P107-127。台北市。
- 張佩娟 (2004)。國中輔導教師社會支持與其輔導角色實踐相關之研究。(未出版之碩士論文)。國立高雄師範大學，高雄市。
- 張臻萍 (2009)。國中輔導教師與導師溝通與衝突之經驗的探究。(未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，台北市。
- 教育部 (2012)。教育部補助直轄市縣(市)政府增置國中小教師實施要點。台北，教育部。
- 教育部 (2013)。國民中學學校輔導工作參考手冊電子書。台北，教育部。
- 許雅惠 (2009)。醫院病房護理人員慈悲疲倦、慈悲滿足與靈性健康間的關係探討。(未出版之碩士論文)。輔仁大學，新北市。
- 曾木利 (2015)。臺灣中部地區國民中學專任輔導教師人格特質、社會支持與工作壓力相關研究。(未出版之碩士論文)。國立彰化師範大學，彰化市。
- 黃麗君 (2006)。國中輔導教師工作壓力、社會支持與職業倦怠之研究。(未出版之碩士論文)。國立彰化師範大學，彰化市。
- 葉建君 (2010)。資深諮商心理師自我照顧經驗之探討—從全人健康觀點。(未出版之碩士論文)。國立暨南國際大學，南投縣。
- 董秀珍 (2002)。國小教師工作價值觀、角色壓力與工作投入關係之研究。(未出版之碩士論文)。國立高雄師範大學，高雄市。
- 廖翌妙 (2002)。國小教師壓力事件、因應方式與情緒經驗之研究。(未出版之碩士論文)。國立屏東師範學院，屏東縣。
- 藍瑋瑄 (2010)。全職實習諮商心理師成就動機、自我照顧與全職實習經驗滿意度之研究。(未出版之碩士論文)。國立臺北教育大學，台北市。
- Antonia Papastylianou, Maria Kaila, Michael Polychronopoulos (2009). Teachers' burnout, depression, role ambiguity and conflict. Soc Psychol Educ, 12:295 - 314
- Charles R. Figley, Ph.D. (2003). Re: Gift From Within - PTSD Resources for Survivors and Caregivers [Web blog message]. Retrieved from <http://www.giftfromwithin.org/html/What-is-Compassion-Fatigue-Dr-Charles-Figley.html>
- Francoise Mathieu, MEd., CCC. (2007). Re: Transforming Compassion Fatigue into Compassion Satisfaction: Top 12 Self-Care Tips for Helpers [Web blog message]. Retrieved from <http://home.cogeco.ca/~cmc/resourcesandlinks.html>
- Janice A. Aloii (2011). A Theoretical Study of the Hidden Wounds of War: Disenfranchised Grief and the Impact on Nursing Practice. American Nursing Journal, 135, 40-47.
- Karen Alkema, Jeremy M. Linton & Randall Davies. (2008). A Study of the Relationship Between Self-Care, Compassion Satisfaction, Compassion Fatigue, and Burnout Among Hospice Professionals. Journal of Social Work in End-of-Life & Palliative Care Vol 4-2
- Jennifer R. Day and Ruth A. Anderson. (2011). Compassion Fatigue: An Application of the Concept to Informal Caregivers of Family Members with Dementia. Nursing Research and Practice volume 2011, Article ID 408024, 10 pages
- Jonathan Lent, Robert C. Schwartz (2012). The Impact of Work Setting, Demographic Characteristics, and Personality Factors Related to Burnout Among Professional Counselors. Journal of Mental Health Counseling, 34-4, 355-372.
- Kevin Wilkerson (2009). An Examination of Burnout Among School Counselors Guided by Stress-Strain-Coping Theory. Journal of Counselor & Developmental Journal, 87(2), 105-115.
- Maiden, Jeanne (2014). COMPASSION FATIGUE IN CORRECTIONS. American Jails/May/June 2014, Vol. 28 Issue 2, p35
- O'Halloran, Theresa M; Linton, Jeremy M (2000). Stress on the job: Self-care resources for counselors. Journal of Mental Health Counseling, 22-4, 354-364
- Richards, Kelly C; Campenni, C Estelle; Muse-Burke, Janet L (2010). Self-care and Well-being in Mental Health Professionals: The Mediating Effects of Self-awareness and Mindfulness. Journal of Mental Health Counseling, 32-3, 247-264.
- Susan Mortell (2015). Assisting Clients With Disenfranchised Grief: The Role of a Mental Health Nurse. Journal of Psychosocial Nursing and Mental Health Services 53(4):52-7
- Theresa M. O'Halloran, Jeremy M. Linton (Oct 2000). Stress on the job: Self-care Resources For Counselor. Journal of Mental Health Counseling, vol 22, 354-364
- Thompson, F Heather; Frick, Melodie H; Trice-Black, Shannon (2011). Counselor-in-Training Perceptions of Supervision Practices Related to Self-Care and Burnout. The Professional Counselor
- Thompson, Isabel A; Amatea, Ellen S; Thompson, Eric S (2014). Personal and Contextual Predictors of Mental Health Counselors' Compassion Fatigue and Burnout. Journal of Mental Health Counseling, Vol. 36, No. 1

台灣最美歐式墓園

天品山莊

Taiwan's most beautiful European-style cemetery



三鶯交流道約13分鐘即可到達天品山莊

出發地	距離 / 公里	車程
台北市	28	30 分鐘
中和	14	
桃園	18	可達
中壢	25	三鶯交流道
新竹	49	

捷運頂埔站 4 號出口乘車前往僅需 15 分鐘

園址：新北市三峽區添福里添福13-21號

24H服務專線：(02)2672-8822

24小時生命禮儀諮詢與服務，主內最優惠五萬元起

我為他們的緣故，自己分別為聖，叫他們也因真理成聖。
And for their sakes I sanctify myself, that they themselves also may be sanctified in truth.