

第二章 文獻探討

根據研究動機及目的，本章擬探討有關工作壓力與因應策略之相關研究，以作為本研究之理論基礎及依據，本章共分為三個章節來探討計有第一節工作壓力與因應策略、第二節教師工作壓力與因應策略相關研究及第三節特殊教育教師工作壓力相關研究。

第一節 工作壓力與因應策略

壹、工作壓力的定義與來源

在探討工作壓力之前，必須針對壓力的定義作一釐清，因為工作壓力的理論與模式大多由壓力的相關研究延伸而來(吳明順，民 91)。

一、壓力的定義

「壓力」一詞源於物理學，意指在物體上施加的任何外力。心理學家 Canon 首先將壓力的概念引進心理學，他認為個體面臨壓力時會產生強烈的情緒藉以適應生活(Canon, 1932)。爾後他的學生 Selye 進一步探討壓力對人類行為的影響，將「壓力」應用至社會科學的領域中，他指出壓力是身體為了滿足需要所產生的一種非特定(non-specific)的反應，所謂的非特定包含個體面對問題時所作的任何調適(Selye, 1956)。之後「壓力」一詞逐漸成為各學術領域如生物學、醫學、心理學、社會學、人類學等之重要概念(周立勳，民 75)。其後壓力一詞廣泛的被

引用，茲將國內外學者對於壓力之定義彙整後臚列如表 1-1-1 壓力的定義。

表 1-1-1 壓力的定義

年份	學者	壓力的定義	模式類型
1956	Selye	壓力是對任何要求所產生的一種非預期反應。亦即個人面對刺激時為重新恢復正常狀況所做的反應，不論該刺激是否超過個人負荷程度，凡有此反應，即表示正處於壓力之下。	反應型模式
1960	Arnold	壓力是任何妨礙正常功能運作的情境。	交互作用模式
1966	Lazarus	壓力是一種普遍存在於動物和人類的現象，它產生強烈及苦惱的經驗，且明顯的對行為有極大的影響。	反應型模式
1970	McGrath	壓力是個人與環境交互作用下，使個體必須面臨某種要求、束縛所產生的心理感受。	交互作用模式
1976	Cooper & Marshall	壓力是表示環境因子，衝擊個人的直接影響及個人對壓力源的反應等現象。	交互作用模式
1977	Monet & Lazarus	壓力是外在環境的要求、內在要求，或者這兩者的結合超過個體組織或社會系統的適應資源所導致的狀態。	交互作用模式

(續上頁)

年份	學者	壓力的定義	模式類型
1978	Cox	壓力是存在於個體所知覺的環境需求與所知覺的反應能力之間的不平衡。	交互作用模式
1979	Burchfield	壓力是任何引起心理穩定歷程改變的事物。	刺激型模式
1980	Burke & Weir	壓力是一種發生在個體身上的內外負向刺激。	刺激型模式
1980	Ivanceich & Mattson	壓力是一種適應反應，此種反應是以個人特質和心理歷程為中介。	反應型模式
1981	Pearlin	壓力並非壓力來源單獨作用，而是混合其他生活事件與自我概念的結果。	交互作用模式
1984	Lazarus & Folkman	壓力是當個人評鑑這個事件，對他造成負荷或不是其他資源所能應付，且危及身心健康時，便會有壓力感。壓力不僅是一種刺激，也是一種反應。	交互作用模式
1984	Kaplan & Stein	壓力是一種由個體知覺環境的要求具有感脅性，而引發生理及心理緊張的狀態；即個體被迫去處理的情況。	反應型模式
1997	Greenberg & Baron	壓力是指個體面對外界壓力源時，情緒、認知和生理三方面交互作用所產生的一種反應模式。	交互作用模式

(續上頁)

年份	學者	壓力的定義	模式類型
民 75	林幸台	壓力不僅與個人生理反應有關且涉及心理的反應，尤其是個人對該情境的認知及投入程度更具重要性。	交互作用模式
民 75	周立勳	壓力是個體面對外界要求或特定事件的刺激時身心適應的反應，而此種反應是以個人過去的經驗、人格特質或心理認知歷程為媒介。	交互作用模式
民 85	邱憲義	壓力是知覺情境有礙其表現，所產生的負向情感，而影響其生理與心理狀況。	反應型模式
民 85	林純文	個體面對外界的要求或特定事件的刺激時所做的身心適應的反應；而此種反應是以個人過去的經驗、人格特質或心理認知歷程為媒介。	反應型模式
民 85	程一民	當個體面對刺激事件時，個人評估此一關係對他造成負荷或個人資源無法應付，且危及個人福祉及身心健康時的反應，此反應以個人特質、經驗與認知歷程為媒介。	反應型模式
民 86	葉龍源	壓力係以個體面對內外環境之期望或要求時，為順應此期望要求，而在生理與心理上產生的一種特殊反應結果，亦即壓力乃是個人與環境交互作用的結果。	交互作用模式

(續上頁)

年份	學者	壓力的定義	模式類型
民 87	林秀靜	壓力為個體面對外界的要求或特定事件的刺激時，經認知評估後，所做的身心適應的反應。	反應 型模 式
民 88	黃義良	個體對周遭環境的改變或要求，知覺到具有威脅性、壓迫性，經由個人特質與心理為中介歷程後，內心所產生消極與負面的情感。	反應 型模 式
民 88	葉兆祺	壓力是個體面對環境要求時，造成環境、心理、生理三方面的失衡狀態。	交互 作用 模 式
民 90	陳青勇	壓力是環境的刺激與個體交互作用的結果。	交互 作用 模 式
民 90	張郁芬	壓力是當個體面對外在環境刺激時，依據其人格特質、認知歷程或過去經驗，加以評估其與環境的關係，是否會造成過度負荷或個人資源無法應付的情況。	交互 作用 模 式
民 90	莊中興	壓力是個體預期未來可能發生的不安，或對威脅有所知覺，因而對有機體產生刺激、警告或使其活動。	反應 型模 式
民 91	詹美春	壓力是由外在環境的刺激，經由個體主觀的評估後所產生的反應。	反應 型模 式
民 92	李思儀	壓力是個人與環境互動的結果。	交互 作用 模 式

(續上頁)

年份	學者	壓力的定義	模式類型
民 92	蕭國倉	環境的要求超過個人負荷量，進而造成威脅感，改變個人正常的身心狀況。	刺激 型模 式

二、壓力模式

對於壓力的定義由於切入的角度及重點的差異而有所不同，大致可歸納為下述三種基本模式(Ivancevich & Matteson, 1980):

(一)「刺激」型模式—

此模式指出壓力是一種環境的刺激，將壓力視為自變項；著重於分析壓力源，但容易忽略個體對壓力容忍度的個別差異，缺乏對壓力歷程整體的了解。此模式如圖 1-1-1 壓力的刺激型模式所示。

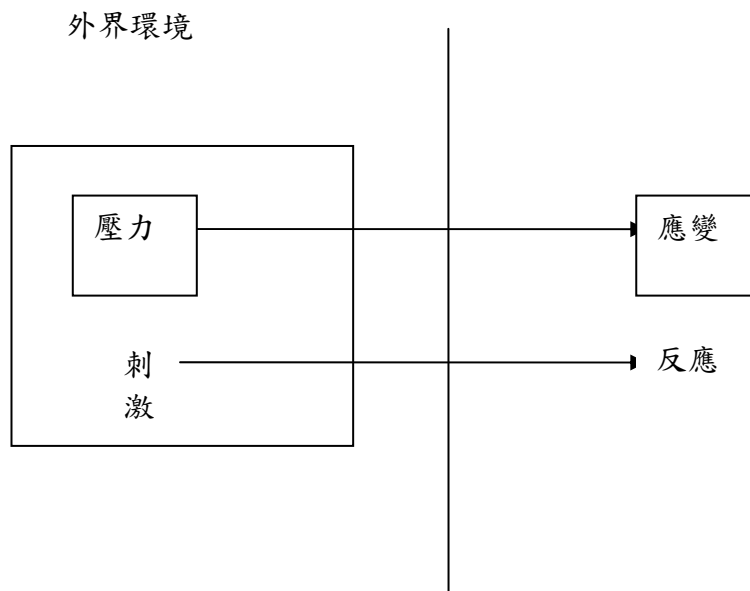


圖 1-1-1 壓力的刺激型模式

資料來源：Ivancevich & Matteson, 1980, P.6

(二)「反應」型模式—

將壓力視為是一種面臨刺激時所產生的種種反應，是依變項，此模式如圖 1-1-2 所示，主要以 Selye 為代表人物，他認為不同的壓力源皆會引發壓力的反應(程一民，民 85)。Selye 以壓力源代表刺激，壓力代表反應，個體在面臨刺激時經歷三個階段的防衛機轉，稱為「一般適應症候群」(General Adaption Syndrome 簡稱為 G.A.S)：

1. 警覺反應期(The stage of alarm reaction)：

此階段又分為二個部份，首先為震驚期，個體在面臨無法預期的有害刺激時，身體會採取自發性的立即反應，如呼吸急促、心跳加快、肌肉張力喪失；之後為反擊期，個體便會採取積極的防衛姿態，此時腎上腺激素分泌增加。

2. 抗拒期(The stage of resistance)：

當長久面臨壓力時，個體的抵抗力也隨之增強，若經歷第一階段後壓力仍然存在，則個體會全力的抵抗壓力，直至其消失為止，則生理功能大致會恢復正常狀態。

3. 耗竭期(The stage of exhaustion)：

倘若個體長久面臨壓力，但由於適應力有限，個體消耗

過多能量仍無法解除壓力時，將導致個體身心的耗竭，產生疾病甚至面臨死亡。

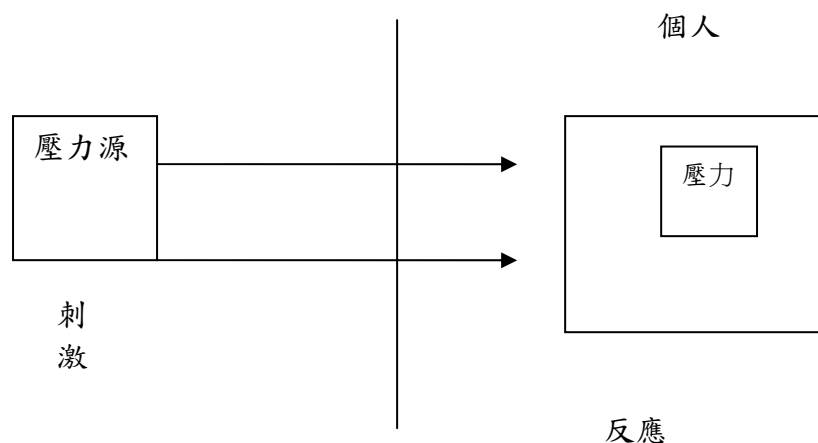


圖 1-1-2 壓力的反應型模式

資料來源：Ivancevich & Matteson, 1980, P. 7

(三)「刺激—反應」交互作用模式—

認為壓力是個體面臨刺激時，個體與環境交互作用的結果，將壓力視為中介變項，此模式如圖 1-1-3 壓力的交互作用模式所示。Lazarus 和 Folkman(1984)認為壓力不僅是一種刺激亦是一種反應，所謂的壓力是個體覺知無法應付環境刺激時，個體對環境需求的負荷超過身心適應的程度，此模式兼顧了環境與個體二個重要因素對於壓力的影響力。

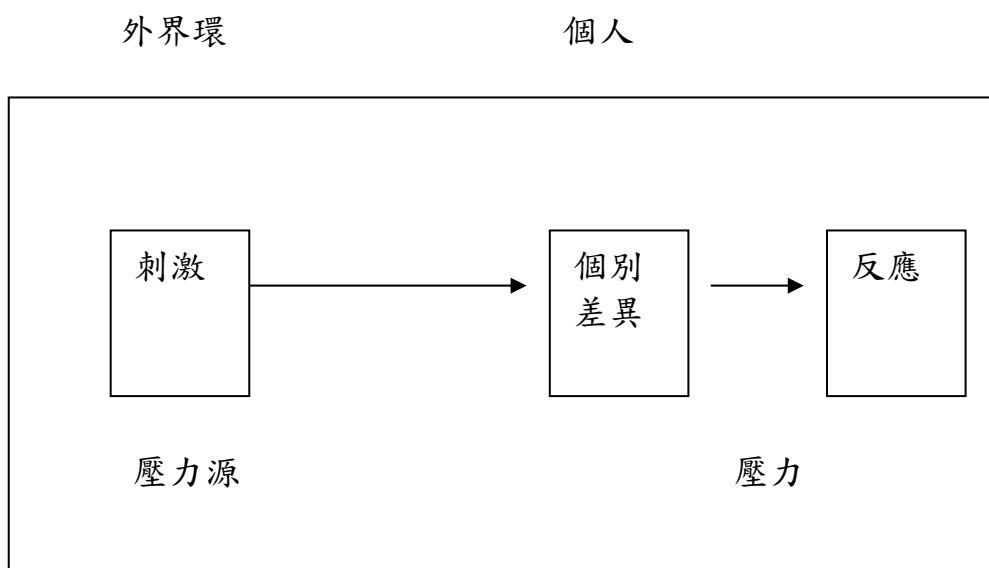


圖 1-1-3 壓力的交互作用模式
 資料來源：Ivancevich & Matteson, 1980, P.8

綜上所述，雖然對壓力的定義各有不同，但皆不可忽視壓力對個人與環境的影響力，包含壓力來源與個體對壓力的反應。但此反應可能受環境、偶發事件及個體本身的認知、情緒所造成之差異性。在研究特殊教育學校教師的工作壓力時，教師本身的認知及個別差異，以及環境刺激二者的影響力，皆是本研究所要深入探討的重要向度。即便刺激具有威脅性，但倘若個體不認知其存在，則無法定義為壓力；亦或著個體確知其具有威脅性，但若其能力足以克服時，亦不構成壓力。因此本研究擬將壓力視為是個體與環境的交互作用，進一步探討壓力對於二者之關係。

三、壓力的作用與影響

Selye 將壓力的作用分為四類：過度壓力 (overstress)、過低壓力 (understress)、優壓力 (eustress)、劣壓力 (distress)。

(一)過度壓力：當壓力超過個體所能負荷之最大限度時。

(二)過低壓力：壓力是可承受或不會造成負擔者。

(三)優壓：屬於正向的壓力，可以激發潛能，使個體更為進步。

(四)劣壓力：個體適應不良，影響身心健康。

Selye 認為面對這四種壓力時，應維持均衡的態度，避免長期面臨過度的壓力，亦不必畏懼不愉快的壓力，並非所有壓力皆有害，適量的壓力能使個人從中獲益。

貳、工作壓力的理論與模式

一、工作壓力的理論

工作壓力的定義是從壓力的定義所衍生而來，泛指個體在工作環境中面臨之壓力。各家學者所提出的工作壓力定義，不外乎著重於工作環境中所伴隨而來之各種壓力。蕭國倉(民 92)綜合文獻後提出工作壓力是指在工作環境中，超過個人負荷量的要求，進而造成威脅感，產生緊張、焦慮、挫折、壓迫或或苦惱的反應。此說法與林秀靜(民 87)認為個體由其工作，感受到緊張、焦慮等不愉快的負面情緒為其工作壓力不謀而合。

但 Beehr 和 Newman(1978)綜合文獻後指出(轉引自李榮妹，民 93)，要探討工作壓力要從三方面來研究：

1. 個人特質—會引起壓力或疾病的原因。

2. 環境特質—與壓力成因果關係。
3. 個人與環境的交互作用所造成的壓力。

是故在探討工作壓力時個人與環境以及交互作用的影響皆是不可忽視的重要環節。

二、工作壓力模式

有關工作壓力的理論探討，目前形成三個主要的模式：

(一) 生物心理社會性模式(Biopsychosocial model)

Williams(1969)提出生物心理社會性模式，他指出當環境事件發生的時候，腦部會以整體組織的方式傳送「發動訊息」到身體各個器官。在傳送的過程中，腦部對事件的解釋以及傳送訊息的方式，可能受到個人人格與遺傳性格的影響及調適，因此同樣的刺激亦可能會有不同的個人反應。若有些反應經過長時間的累積，可能會引發心血管等生理上的疾病。

(二) 個人—環境適配理論模式(Person-Environment Fit model)

French 與 Kahn 於 1962 年提出以適配(Fit)的觀點來探討個人與情境之間的互動關係。所謂的適配分為二種：

1. 客觀適配：即客觀的個人與客觀的環境之間的因應關係。
2. 主觀適配：主觀的個人與環境的適配情形，二者相配時個人會採用「防衛機制」以減低壓力。

個人與環境的適配程度決定了壓力的大小，因此當客觀

情境的要求遠超過個人知覺能滿足這些要求的能力時，或者是個人主觀認為無法滿足這些要求會產生嚴重後果時，都會產生壓力。

(三)壓力循環模式(The stress cycle model)

Gmelch 於 1988 年提出壓力循環模式，此模式包含四個階段並且為一循環。

1. 壓力來源：除了指一般的刺激，亦包含對個人的特殊要求所導致的工作壓力。如期望、工作負荷、人際關係等。
2. 個人覺知：個人於生理及心理上對壓力的反應程度。
3. 因應反應：當個人覺知無法應付壓力來源而產生壓力時，會經由評估依照個人的不同特性，如社會的、身體的、環境的、管理態度等，採行不同的因應措施。
4. 結果：個人長期處於壓力下無法解除，造成生理或心理上的疾病。

綜上所述，本研究將進一步針對個人變項、背景變項對工作壓力之影響作深入之探討，並將工作壓力視為工作環境所產生之負面情緒，採用壓力的刺激—反應交互作用模式的觀點，來探討工作環境中面臨之壓力與個體之間的關係。

參、因應策略之探討

一、因應策略之定義

因應(Coping)一詞往往令人難以理解其真正的意義，常與其他類似的概念，如克服(mastery)、防衛(defence)、適應(adaptation)等相混淆(Pearlin & Schooler, 1978)。Lazarus(1966)指出凡是對環境或內在要求的所有反應都可稱為適應，但是因應是特別針對個人對壓力或情緒上的處理方式及過程。

Lazarus 和 Folkman(1984)指出因應是指經由認知與行為的方式以控制超乎個人所能負荷之要求。Weiten(1986)認為因應是個體努力克服、減少或忍耐所有加諸於身上的要求。而 Auerbach 和 Gramling(1998)更進一步提出因應策略是經常使用於處理壓力情境與減低壓力的思考與行為。

二、壓力因應之模式

Lazarus 和 Folkman(1984)將壓力與因應視為認知評估的動態過程，如圖 1-1-4，主要分為五個部份：

(一)可能發生的壓力事件：包含生活中會影響個人的重大事件、日常困擾等。

(二)初級評估：判斷事件是否具有威脅性的歷程，通常會

自問：「我有麻煩嗎？」，初級評估後會形成三種判斷：

1. 無關的：對個體不具威脅，甚至不感受其存在的事件，生活中的大小事件占了絕大多數。
2. 正向的：個體評估為挑戰，能化為原動力，推動個體成長與進步。
3. 壓力的：判斷為具威脅性，對個體造成壓力。

- (三)次級評估：評估其所擁有的資源與可採取的因應策略，通常會自問：「我能做些什麼？」，為一對壓力事件所做的反應過程。
- (四)再評估：個體考量可行之因應策略後，對壓力事件對個人的意義做再一次的評估。
- (五)適應：若再評估後認為因應得當，則壓力減輕或解除，得到適應；反之則造成身心壓力，產生疾病甚至死亡。

三、綜上所述可獲得以下的結論：

- (一)因應的概念易與其他概念混淆，但是因應的本質跳脫不了解除或減輕個體感受到壓力與不適的範疇。
- (二)因應不是單獨存在的，而是伴隨刺激事件所來的，因此在探討因應時不能不由整體事件的脈絡與關係來作研究。
- (三)本研究視因應為一動態的歷程，是個體面臨壓力或感到威脅時，為減低或解除不適所採取的任何方法，而更進一步將因應策略界定為個體面臨工作壓力時所採取的方法。

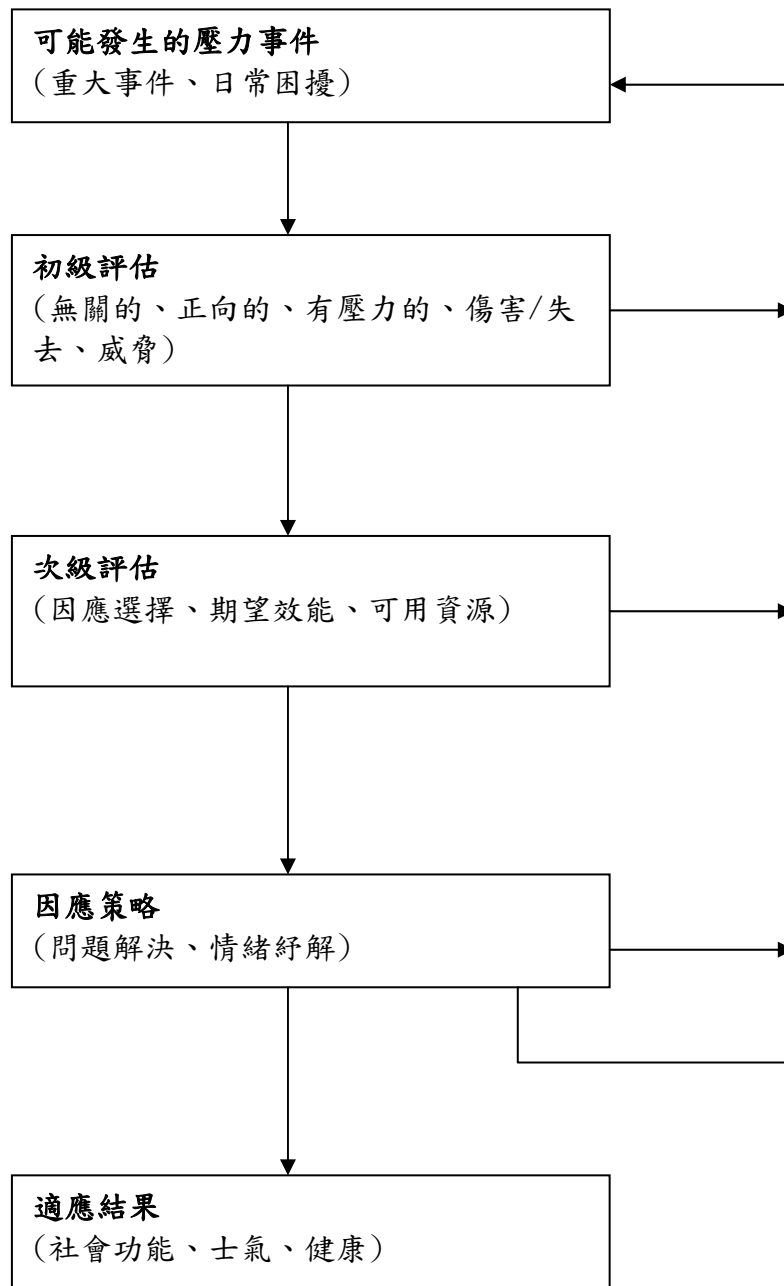


圖 1-1-4 壓力因應模式
 資料來源：修改自蔡純姿(民 87)，54 頁。

第二節 教師工作壓力與因應策略相關研究

上一節探討完工作壓力與因應策略的定義、模式與重要理論後，本節將繼續針對工作壓力與因應策略的相關研究作進一步更深入的了解，以強化本研究之理論依據及建構本研究之架構。

壹、工作壓力源之探討

近年來隨著社會快速的變遷與進步，教育的整體大環境與以往有很大的不同(詹美春，民 91)，究竟教師工作壓力的來源為何，值得進一步深入的探究。針對國內外學者對工作壓力源之研究整理後臚列如表 1-2-1 工作壓力源之定義。

根據國內外學者對工作壓力來源之分析後，總結本研究的工作壓力感受來源分為五個向度：

- (一)人際關係：包含同事關係、角色扮演與家長溝通。
- (二)專業知能：有關在職進修與專業知識。
- (三)工作負荷：包含工作份量、工作難易度、工作時數及時間壓力。
- (四)學生問題：有關行為問題、障礙程度、學生人數與學生表現。
- (五)組織運作：包含學校政策、社區參與、研習安排及行政效率。

表 1-2-1 工作壓力源之定義

年份	研究者	工作壓力來源
1986	Fimian	<p>與特教教師有關的六個因素是：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 專業壓力源 2. 專業困擾 3. 訓練和動機 4. 情緒表現 5. 行為的表現 6. 生理的勞累。
1989	Trendal	<p>國小、國中和特殊學校教師的工作壓力提出工作壓力來源有：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 缺乏時間 2. 班級太大 3. 教學工作負荷 4. 學生不良行為。
1999	Abel & Sewell	<p>教師工作壓力來源為：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 學生問題行為 2. 不良的工作環境 3. 進修管道不順暢。
2000	Troman	<p>教師的工作壓力來源有：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 教師無法與學生建立良好的信任關係 2. 教師無法有效與家長建立連絡管道 3. 無法取得在職進修管道 4. 家庭生活與工作無法兼顧 5. 無法獲得上位者的認可。

(續上頁)

年份	研究者	工作壓力來源
2001	Kyriacou	綜合文獻後提出教師壓力的主要來源有： 1. 學生缺乏動機 2. 進修問題 3. 時間壓力與工作負荷 4. 因應改變 5. 別人對自己的評價 6. 與同事關係 7. 自我評價與地位 8. 管理與經營 9. 角色衝突和不明確 10. 不良的工作環境。
民 77	林玟玟	以台北市國中教師為研究對象，發現工作壓力來源有： 1. 學生不良行為 2. 工作負荷 3. 人際困擾。
民 78	蔡璧煌	研究台北市國中小教師的工作壓力來源有： 1. 工作負荷 2. 行政環境 3. 參照團體 4. 專業發展。
民 79	郭生玉	研究國小、國中、高中教師的工作壓力來源為： 1. 與學校行政人員的關係 2. 學生不良行為 3. 學生學習方面 4. 工作負荷 5. 角色方面 6. 教師專業發展。

(續上頁)

年份	研究者	工作壓力來源
民 79	謝琇玲	研究高雄縣市國中教師工作壓力，其來源有： 1. 角色方面 2. 工作負荷 3. 時間分配 4. 教學方面。
民 85	林純文	研究台灣地區國小教師工作壓力，其來源有：1. 人際關係 2. 工作負荷 3. 學生行為 4. 專業知能 5. 時間支配。
民 87	蔡金田	研究國小啟智班教師工作壓力來源，發現有：1. 工作過度負荷 2. 行政上的支持不夠 3. 專業不適任感。
民 89	葉兆琪	研究國民小學實習教師工作壓力，指出其工作壓力為： 1. 人際關係 2. 工作負荷 3. 角色壓力 4. 進修成長 5. 班級教學。
民 89	黃義良	研究國小兼任行政工作之教師工作壓力主要來源有： 1. 工作負荷 2. 同事關係 3. 專業知能 4. 時間壓力。

(續上頁)

年份	研究者	工作壓力來源
民 89	王秀慧	研究高職教師的工作壓力，主要來源為： 1. 人際關係 2. 學生行為 3. 工作負荷 4. 專業知能 5. 角色期待。
民 90	莊中興	研究高職特教班教師的工作壓力，將壓力源分成： 1. 工作負荷 2. 專業職責 3. 學生問題 4. 家長問題 5. 在職進修。
民 91	廖光榮	研究中四縣市 40 歲以上國民中學教師之工作壓力、因應策略及退休態度，發現教師工作壓力來源有： 1. 學生行為 2. 專業不適任感 3. 班級教學 4. 行政影響；5. 工作負荷。
民 91	詹美春	研究國小特教老師，將工作壓力分為： 1. 社會支持 2. 工作條件 3. 時間運用 4. 角色壓力 5. 管教學生。

(續上頁)

年份	研究者	工作壓力來源
民 92	蕭國倉	教師的工作壓力乃指教師實際從事教學工作後，考慮與工作有關各層面時，產生的一種心理與生理的情意取向的程度，包含對人際壓力、專業知能壓力、工作負荷壓力、時間壓力、適應變革壓力、自我期許壓力等六個層面的感受情形。
民 93	沈儀芳	教師壓力來源分成五個層面： 1. 工作負荷 2. 行政支持 3. 學生問題 4. 人際關係 5. 專業知能。
民 93	李榮妹	資源班教師工作壓力來源有： 1. 行政支持 2. 專業知能 3. 同事關係 4. 工作負荷 5. 角色壓力。

貳、教師工作壓力模式

有關教師工作壓力之模式主要分為下列三個重要的教師工作壓力模式，分述如下：

一、Kyriacou 和 Sutcliffe 壓力概念模式

此模式由 Kyriacou 和 Sutcliffe (1978b)於 1978 年提出，Kyriacou 和 Sutcliffe 認為教師工作壓力是教師從事與教學有關的工作時，對工作表現出負面之情緒，如圖

1-2-1Kyriacou 和 Sutcliffe 教師壓力概念模式。此模式

包含以下幾個重點：

1. 可能的壓力源包含物理與心理因素。
2. 可能的壓力源與實際的壓力源二者的是不同層面的概念，前者具主觀性，後者是客觀存在的現象。
3. 可能的潛在壓力源經過教師評估後發展為實際的壓力源。
4. 教師對壓力的反應受其個人特質，如背景變項、人格、需要、適應能力、信念、態度、價值系統等之影響。
4. 如果教師的工作壓力持續存在的話，可能會造成慢性壓力症狀。
5. 屬於非職業性的壓力源亦是可能的壓力來源。

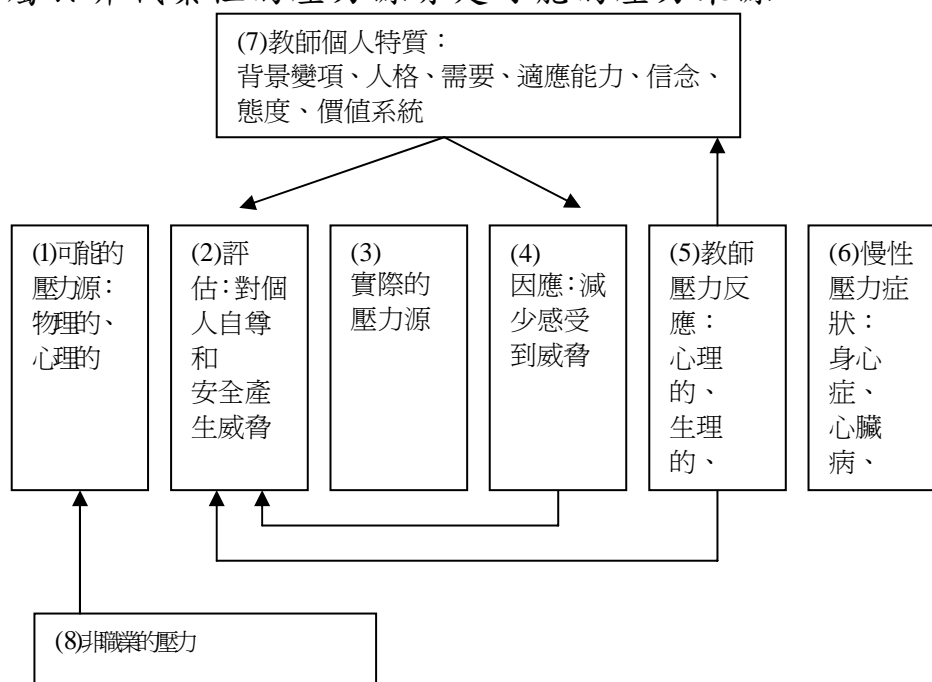


圖 1-2-1 Kyriacou 和 Sutcliffe 教師壓力概念模式

資料來源：Kyriacou & Sutcliffe, 1978, p. 1-6.

二、Moracco 和 Mcfadden 的教師工作壓力模式

Moracco 和 Mcfadden (1982) 參考了 Kyriacou & Sutcliffe 的理論後，提出修正後的教師工作壓力模式，如下圖 2-2-2 Moracco 和 Mcfadden 教師壓力模式。

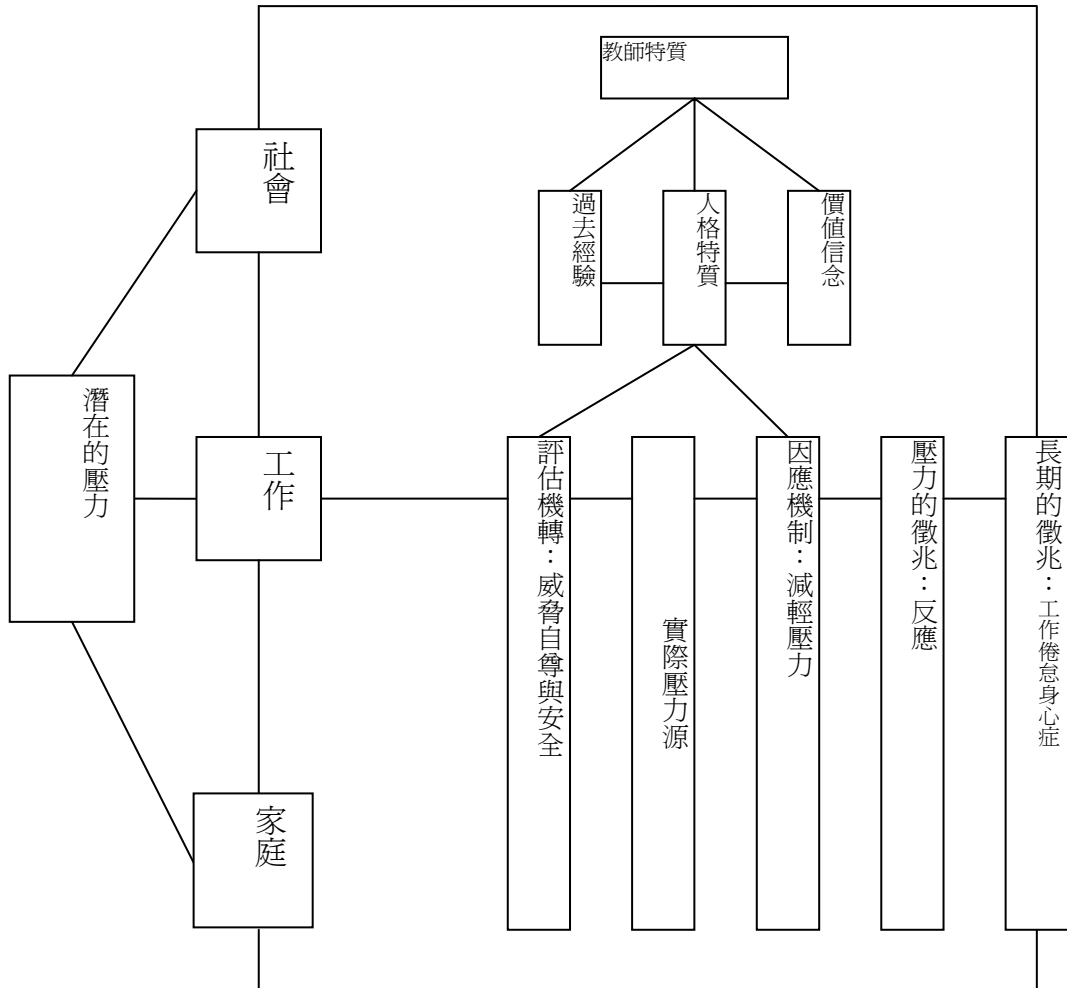


圖 1-2-2 Moracco 和 Mcfadden 教師壓力模式
資料來源：Moracco & Mcfadden, 1982, p. 550

由圖 1-2-2 Moracco 和 Mcfadden 教師壓力模式中可看出：

1. 潛在的壓力源來自於社會、工作和家庭三方面。如整體大環境社會價值觀的改變、學校中的工作負荷、角色期望、家庭的婚姻狀況、子女問題等相互作用下所交織而成的教師工作壓力。
2. 這些潛在的壓力源在評估過後，對教師的自尊或安全有所威脅時，才會成為實際的壓力來源。
3. 評估的過程受教師特質如過去經驗、人格特質與價值信念的影響，而決定要如何作因應。
4. 若所採取的因應策略無法發生效果則會顯現出壓力的徵兆。
5. 若壓力持續過久將導致工作倦怠與身心疾病。

三、Tellenback、Brenner 及 Lofgren 的教師工作壓力模式

Tellenback、Brenner 及 Lofgren (1983) 同樣也是修改了 Kyriacou 和 Sutcliffe 的教師工作壓力模式，並直接指出「學校鄰近區域之特質」對壓力源的影響。學生所處地區特性的不同將會影響學校的班級人數、規模大小、校長領導風格、學校組織氣氛，造成不同學校的社會特質，而這些特質皆可能會造成教師的工作壓力來源，如圖 1-2-3 Tellenback、Brenner 及 Lofgren 的教師工作壓力模式所示。

綜合上述學者所提出之教師工作壓力模式，獲得以下的結論：

- (一) 教師的壓力源是多樣化，且有時非單一事件所造成的工作壓力。

- (二)對於教師而言，環境中存在著許多潛藏的壓力源，如來自家庭、社會、工作等，雖然看似與工作壓力無直接之關係，但實際上諸多因素皆會造成教師感受到工作壓力，因此不可忽視這些潛在因子的影響。
- (三)個人對壓力的感受、評估與因應會隨其個人人格特質、情緒、認知而有個別差異；換言之，即使是身處於相同的環境中，個體對工作壓力的反應亦有可能有所不同。
- (四)對壓力的評估與因應策略會決定是否能有效地減少壓力，若個人無法解除壓力或長期處於高壓力的狀態中，會產生較大的壓力徵候。

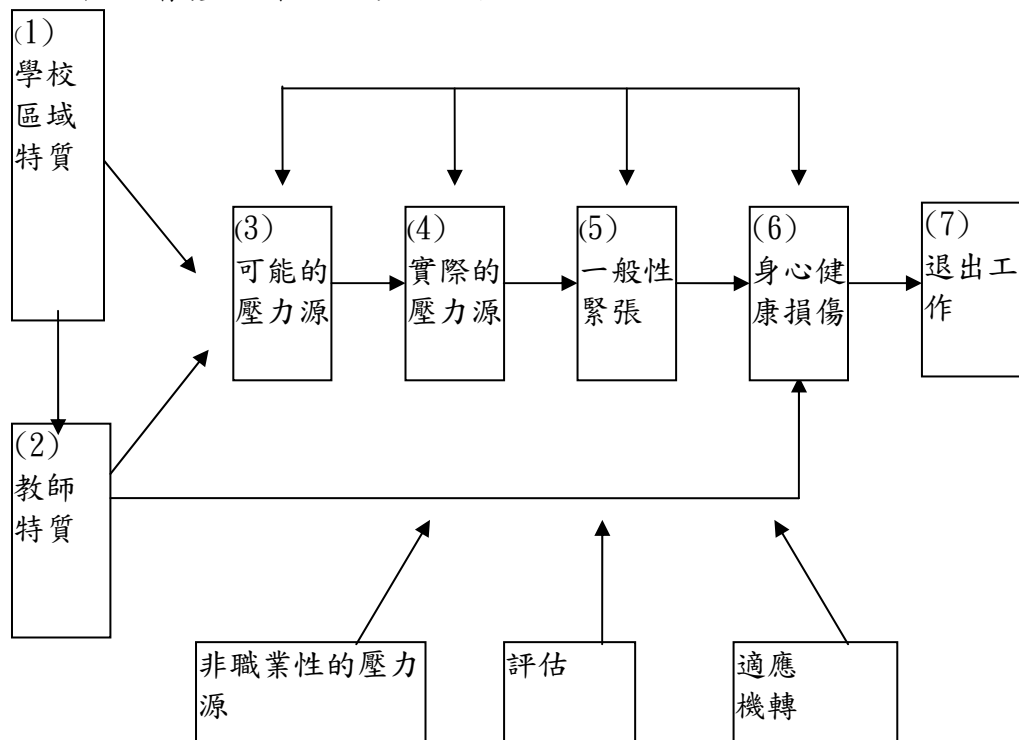


圖 1-2-3 Tellenback、Brenner 及 Lofgren 的教師工作壓力模式

資料來源：Tellenback、Brenner & Lofgren, 1983, p. 20

參、個人背景變項對工作壓力的影響

一、性別與工作壓力

Kyriacou 和 Sutcliffe (1979)的調查結果指出男性教師在行政和文書工作上感受到較大壓力；Chaplain (1995)研究國小教師後發現在專業關懷方面，女性教師所感受到的壓力大於男性教師；在學生行為方面，男性教師所受到的壓力大於女性教師。McCormick (1997)研究後也發現男女教師工作壓力感受具有明顯差異。Moracco 和 Mcfadden (1982)認為女性教師在工作負荷上的壓力較大。國內學者部份，何東墀(民 78)針對國中益智班教師的研究發現益智班女性教師的工作壓力除「時間壓力」外，其餘在學生行為、工作條件、學校氣氛、社會環境上比男性教師的壓力大。林純文(民 85)認為女性教師在時間分配及專業知能上的壓力顯著高於男教師。陳聖芳(民 88)針對台東地區國小教師研究後發現女性教師在同事緊張關係的壓力較男性教師高；男性教師在師長緊張關係的壓力較女性教師高。李明宗(民 89)研究發現男性教師對於校長的領導行為壓力感受大於女性教師；男性教師在行政與文書工作上壓力感受大於女性教師；女性教師在同事關係工作壓力感受大於男性教師。黃義良(民 89)認為男性教師在整體工作壓力上大於女性教師。然而也有學者研究發現性別對工作壓力感受無明顯差異者，如 Russel (1987) 、Kyriacou & Partt(1978)、林思妙(民 82)、吳宗立(民 85)、陳貞芳(民 85)、葉龍源(民 87)、張麗琪(民 89)、葉兆祺(民 89)及邱

義烜(民 91)等。

綜合以上之研究後我們得知—有關於性別對於工作壓力的影響與不同性別對於工作壓力的感受是否有所差異，國內外學者的研究並無定論，值得作進一步的探討。

二、年齡與工作壓力

蔡璧煌(民 78)認為在行政環境、專業發展上 35 歲以上的教師的壓力較大。李明宗(民 89)指出年齡較大的教師其工作壓力感受越明顯。何東墀(民 77)研究後發現除了學生行為的壓力外，其餘在工作負荷、時間壓力、學校氣氛、社會環境及全量表上年齡愈輕的教師，其感受的工作壓力愈大。林純文(民 85)發現服務「1-5 年」的教師在學生行為、專業知能上的工作壓力高於服務「21 年以上」。陳聖芳(民 88)認為年齡輕的教師對同事關係及行政支持度工作壓力大。張瑞芬(民 78)研究後則發現不同年齡組別之特殊教育教師在工作壓力總分及各因素上所感受的壓力沒有顯著差異。葉龍源(民 86)也指出教師工作壓力並不會因年齡的不同而有所差異。林秀靜(民 87)認為教師工作壓力並不受年齡影響。

綜上所述，年齡對於工作壓力的影響是否存在以及不同的年齡層對於工作壓力的感受為何，是值得作深入的研究的一個變項。

三、婚姻狀況與工作壓力

張進上(民 79)指出在專業不適任感方面的壓力，已婚教

師小於未婚教師。程一民(民 85)認為未婚教師比已婚教師感受較多的工作壓力。林純文(民 85)表示在工作負荷、學生行為、時間支配、專業知能四層面的工作壓力，未婚的教師均顯著高於已婚有子女的教師。葉龍源(民 86)研究後發現未婚教師比已婚教師感受較多的工作壓力。蔡璧煌(民 78)指出在行政環境及專業發展的壓力上，已婚又沒有小孩的教師高於未婚及已婚教師。

而 Russel (1987)、劉焜輝(民 73)、邱義烜(民 91)等人研究則發現已婚和未婚教師在工作壓力上並無明顯差異。

根據以上的研究後我們可以發現，婚姻狀況對於工作壓力的影響並無一致性的結論，宜將此部份納入研究中，作更進一步的探究。

四、教學年資與工作壓力

Chaplain (1995)指出教學年資較淺的教師，容易在專業關懷方面感受到壓力；有教學經驗的教師，易在專業任務上感受到壓力。McCormick(1997)提出教師教學年資的不同，其個人對工作壓力的感受也不同。何東墀(民 77)研究益智班教師後發現，工作壓力會因特教年資而有不一致的現象。張瑞芬(民 78)研究發現不同特教年資之特殊教育教師，在工作壓力上沒有顯著差異。蔡璧煌(民 78)認為不同年資的教師工作壓力無顯著差異。陳貞芳(民 85)指出行政工作引起之壓力與年資無關。吳宗立(民 85)認為不同年資的教師工作壓力無顯著差異。葉龍源(民 86)提出教師工作壓力並不會因服務年資不同而有所差異。陳聖芳(民 87)研

究發現教師工作壓力會因服務年資不同而有所差異。謝琇玲(民 79)提出年資對教師工作壓力各變項因素的感受程度沒有顯著差異。林秀靜(民 87)認為在工作負荷方面，教學年資在「滿 5 年至 10 年」，國中資優班教師工作壓力受教學年資影響感受到較大的工作壓力。李明宗(民 89)提出服務年資對教師工作壓力各變項因素的感受程度沒有顯著差異。

教學年資代表著從事教學工作的時間，與因為工作所帶來的種種壓力有著密不可分的關係。但是究竟教學年資的不同是否會影響工作壓力的感受，從以上各個學者的研究中仍無法獲得明確的答案。

五、任教地區與工作壓力

林幸台(民 75)指出鄉村地區及規模較小學校的輔導人員在經濟設備、專業知能上感受較大的壓力。郭生玉(民 76)發現，郊區和鄉村的教師在工作壓力上大於市區教師。周立勳(民 75)表示任教於市區或市郊學校的教師，其班級教學的壓力大於鄉、鎮區的教師。張進上(民 79)提出在班級教學與行政支持方面的壓力，服務於市區和市郊的教師大於服務於鄉鎮的教師。林純文(民 85)與程一民(民 85)均指出在班級教學上，郊區和市區的教師壓力大於鄉村教師。

究竟隨著社會結構快速變遷的今日，任教地區的不同是否會造成工作壓力的差異，從以上研究中難以獲得一致的結論，應再作進一步的探討。

六、學校規模與工作壓力

江鴻鈞(民 84)、吳宗立(民 85)認為學校規模大小對工作壓力無顯著差異。陳聖芳(民 88)則認為學校規模愈大，其相關資源也愈豐富，可以獲得較多的協助與支援，而學校規模較小者，相對地教學資源較貧乏常帶來許多的不便，進而造成工作上的壓力。

學校規模是否會造成工作壓力的差異，究竟規模大的學校即代表資源豐富，可以減輕工作壓力，亦或著是小規模的學校人事上較為簡單，反而能形成氣氛較佳的工作環境，減少工作壓力等的論點能夠成立，從以上學者的研究中仍無法確知，值得再作進一步的研究。

七、專業背景與工作壓力

張進上(民 79)指出在專業適任感上，師專畢業的壓力小於大學畢業者；班級教學上，研究所畢業比師範、師專與大學畢業者壓力較小。劉淑慧(民 76)表示教育程度較高者，如研究所以上，可能因對專業有較深入的探討和瞭解，其期望較可能符合現實，也較有能力達成期望。教育程度低者，因未曾受專業教育，可能較無過高期望；教育程度居中者，如大學，反而可能持過高期望，增加工作壓力，造成工作倦怠。張瑞芬(民 78)研究後則發現工作壓力不受學歷的影響。

綜合上述，專業背景對於工作壓力所造成的影響以及差異性，目前的研究尚無明確的結果，宜再針對此部份作

更深入的探究。

從國內外之文獻中可獲知各變項對教師工作壓力之影響結果尚無定論，可能由於研究樣本、研究程序、研究方法之差異而有所不同，值得進一步作深入之探討。因此本研究擬針對性別、年齡、婚姻狀況、教學年資、任教地區、學校規模、專業背景等變項對特殊教育學校教師工作壓力之影響作進一步之研究。

肆、因應策略之相關研究探討

國內外學者對於因應策略之向度分析整理後臚列如表 1-2-2 因應策略之向度分析。

表 1-2-2 因應策略之向度分析

年份	研究者	因應策略
1966	Lazarus	直接的行為和緩和的行動
1982	Wheeler, Reilly & Donahue	消極地承受壓力、與信任的人交談、採取替代性活動、放鬆技術、運動
1984	Lazarus & Folkman	直接因應與間接因應
1985	Kyriacou & Partt	和他人討論、保持沈默、區分事情的緊急程度、避免直接抗爭、禱告、預作準備、下班後好好休息
1986	Dewe	對待學生前後一致、建立教室常規、擬定完善計畫、有幽默感、客觀地思考事情
1988	Jusitice	以因應矩陣說明因應方式分為直接行動、間接行動、抑制行動
1997	Wisnewki & Gargoilo	情緒發洩、個人調適、建立自信心

年份	研究者	因應策略
1999	Abel & Sewell	善用時間、建立良好的工作環境、主動與人溝通、掌握問題關鍵
2000	Troman	增進師生溝通、辦理師生聯誼活動、自我肯定
民 78	林幸台	傾訴、增進專業知能、改變工作方法
民 78	何東墀	直接的行動與緩和的方式
民 78	張瑞芬	針對問題尋求解決之道、理出問題癥結、參加藝文活動、聽聽音樂、事前擬好計畫以免挫折、安排事情的先後順序、從別的角度看事情、查詢相關的書籍文章、一笑置之或幽默、看電影或電視
民 85	杞昭安	聽聽音樂、一個人好好靜靜、針對問題尋求解決之道、理出問題癥結、從別的角度來看這件事、設法說服別人接納自己的意見
民 85	林純文	邏輯分析、尋求支持、問題解決、情緒調適、情緒渲洩
民 85	程一民	解決問題、暫時擱置、改變、逃避
民 87	葉龍源	解決問題、理性思考、延宕逃避、自我調整、尋求解決
民 88	葉兆祺	解決問題、自我調適、延宕處理、社會支持、逃避策略
民 88	黃義良	尋求協助、情緒調適、情緒發洩、問題解決
民 90	陳青勇	解決問題、理性分析、消極逃避、尋求支持、情緒調適
民 91	吳俊容	直接的行動和緩和的方式

年份	研究者	因應策略
民 92	李勝彰	理性分析、問題解決、自我調適、尋求支持、延宕逃避
民 93	李榮妹	理性思考、問題解決、尋求支持、情緒調適

總結上述相關文獻後，本研究擬將因應策略可分成以下四個層面：

- (一)問題解決：當面臨問題時，會針對問題，主動積極的多方面收集資訊，謀求解決之道，以化解工作壓力。
- (二)理性思考：遇到問題時會以各種角度，多面向的思考以了解問題所在，釐清事情始末。
- (三)尋求支持：當工作遇到問題時會多方尋求他人之意見與支持的力量，找尋情感的慰藉。
- (四)情緒調適：當感受到工作壓力時，嘗試各種方式在情緒獲得調適或者宣洩。

第三節 特殊教育教師工作壓力相關研究

經過第一節對相關定義與理論的釐清，第二節細部深入探討相關重要之研究後，本節將針對特殊教育領域有關教師之工作壓力相關研究作聚焦式的文獻整理，以充實本研究之理論依據及鞏固本研究之整體架構。

壹、特殊教育的展望

特殊教育近年來不論是法令制度上或特教師資來源上皆有顯著的轉變與進步。就法令制度面來看，除了各項有關身心障礙者福利、特殊教育法及其子法皆經過多次編修，為接受特殊教育服務的學生提供法令上的保障外，其中特殊教育法施行細則第二十一條更明定每二年應舉辦一次特殊教育評鑑，為特殊教育的品質作把關。特教師資來源上合格的特教師資比例逐年增高，對特教專業素養之要求亦逐漸增高。由此而知特教老師承受著轉變所帶來的壓力是不容忽視。

特殊學校的組織，從早期的慈善機構性質，到 80 年代台灣出現了多所現代化的特殊教育學校(陳致福，民 91)，但隨著社會的變遷及回歸主流的思潮下，特殊教育學校的安置型態如何在這股潮流下生存，特殊學校在面臨生育年齡逐年下降及招生對象障礙程度趨向重度的情形下，對身在其中的特殊學校教師所帶來的衝擊與壓力影響可想而知。

國立台灣師範大學學生輔導中心於民國七十三年調查國中一般教師壓力，曾呼籲教師工作壓力應受重視(廖榮

啟，民 91)，此後國內針對教師工作壓力所作之研究蓬勃發展。而究竟特殊教育教師與普通班教師的工作壓力感受是否有所不同，Male 和 May 於 1996 年針對特殊教育學校教師的一項研究中指出，有 80%的教師認為這份工作所帶來的壓力很大，而有 50%的教師甚至考慮離開。

Cummings (1994)則提出一般教師與特殊教育教師的工作壓力感受並無明顯差異。吳俊容和傅秀媚(民 91)針對特教班與普通班教師工作壓力的研究中發現，普通班教師的壓力感受接近中等程度，而特教班教師的壓力感受則是輕微到中等程度，也有研究發現特殊教育教師的工作壓力比一般教師有較高的疲憊情緒及較低的成就感(Beck & Gargiulo, 1993; Murphy, 1986; Weiskopf, 1980)，由此可知究竟同樣身為教師的特殊教育教師其壓力感受與其他一般教師是否有所差異，目前並無定論。

貳、特殊教育教師工作壓力

國內外學者針對特殊教育教師的工作壓力來源的研究，整理後臚列如下表 1-2-3 特殊教育教師的工作壓力來源。

表 1-2-3 特殊教育教師的工作壓力來源

年份	研究者	工作壓力來源
1986	Fimian	<ol style="list-style-type: none"> 1. 工作負荷量過重； 2. 缺少晉升機會； 3. 薪水不高； 4. 意見不受重視； 5. 處理學生的違規行為； 6. 學生缺乏學習動機。
1998	Shea	<ol style="list-style-type: none"> 1. 文書工作過多； 2. 學生人數太多； 3. 薪水太少； 4. 不受行政上的支持； 5. 和其他同事較少交流 6. 角色衝突； 7. 學生行為問題； 8. 工作無力感； 9. 個別化教育計畫工作過多。
民 74	蔡崇建	<ol style="list-style-type: none"> 1. 工作負荷過重； 2. 缺乏成就感； 3. 教師必須隨時和學生在一起； 4. 課程結構彈性大； 5. 人際關係； 6. 在職進修； 7. 角色不明確。

(續上頁)

年份	研究者	工作壓力來源
民 84	梁偉岳	1. 教學的壓力； 2. 行政的壓力； 3. 人際關係的壓力； 4. 環境的壓力； 5. 現實與期望的落差； 6. 結業學校所給的壓力； 7. 生活改變的壓力； 8. 啟智班教師角色所帶來的壓力； 9. 進修的壓力。
民 85	杞昭安	1. 學生行為； 2. 工作條件； 3. 時間的壓力； 4. 學校氣氛； 5. 社會環境。
民 87	蔡金田	1. 工作過度負荷； 2. 行政上支持不夠； 3. 專業不適任感。
民 90	莊中興	1. 工作負荷； 2. 專業職責； 3. 學生問題； 4. 家長問題； 5. 在職進修。
民 91	吳俊容	1. 管教學生； 2. 工作條件； 3. 時間運用； 4. 社會支持； 5. 角色壓力。

(續上頁)

年份	研究者	工作壓力來源
民 91	詹春美	1. 管教學生； 2. 工作條件； 3. 時間運用； 4. 社會支持； 5. 角色壓力。
民 92	蕭國倉	1. 人際壓力； 2. 專業知能壓力； 3. 工作負荷； 4. 時間壓力； 5. 適應變革； 6. 自我期許壓力；
民 93	李榮妹	1. 工作負荷； 2. 專業知能； 3. 角色壓力； 4. 行政支持； 5. 同事關係。

根據文獻探討及相關研究後可以歸納出特殊教育教師的工作壓力來源大致可以分成以下五個向度：

一、人際關係

特殊教育教師除了教學本身的工作外，也常需要與同事之關討論學生學習狀況與召開相關之協調會議，在現今著重團隊合作的年代，特殊教育也進入強調專業團隊運作與整合的趨勢下，特殊教育教師已不似從前只要將班級的學生帶好，而更要與同事、家長多方面溝通以獲得對學生更有利的資源協助。再者，就教師本身的人際互動來說，良好的人際關係對人格的發展以及情緒皆有影響，人不能離群索居，因此人與人的互動是否良好，對於壓力的感受具

關聯性。因此本研究將人際關係納入工作壓力的向度中，期盼能經由深入的研究與進一步的探討，更清楚地了解特殊教育學校教師對人際關係方面之壓力感受。

二、專業知能

在這個知識取得愈來愈快速的年代，教師的教學工作如果不隨著時代的進步而日益成長的話，將會無法勝任教學工作，身為特殊教育的教師亦然，甚或由於醫學的進步，學生的障礙類別以及障礙程度有加重的趨勢，如果光靠師資養成教育所賦予之相關專業知識，恐無法勝任與解決教學上的問題。因此在相關專業知能上的成長與取得，即成為如何成為一位優秀教師的課題中不可或缺的一環。

三、工作負荷

特殊教育教師在工作崗位上努力地扮演好自己的角色，每天要處理大大小小工作上的問題，如：教材準備、完成上級交付的事項、處理學生的突發狀況、作書面的資料整理以及評鑑工作…等，但是如何在有限的時間下作妥善的時間管理與規畫，避免因工作負荷量過重而產生負面的情緒，造成工作上的壓力是本研究所要探討的一環。

四、學生問題

身為特殊教育教師，在班級常要處理學生的行為問題，而學生的障礙程度以及學生人數問題，亦是影響特殊教育教師工作上最重要的部份，能否將學生帶好，直接關係著教師對於工作壓力的感受。

五、組織運作

良好的學校制度與組織規畫，有效率的行政運作，以及與社區的關係及互動，都能協助教師提高教學之效能，因此本研究擬從組織運作的角度來找尋組織運作對特殊教育學校教師的影響。

綜合本章節之相關研究與文獻之探討後，本研究擬將工作壓力分為五個向度——人際關係、專業知能、工作負荷、學生問題、組織運作；因應策略分為四個層面——問題解決、理性思考、尋求支持、情緒調適；從個人背景變項——性別、年齡、婚姻狀況、教學年資、任教地區、學校規模、專業背景這七個變項中來探討特殊教育學校教師工作壓力與因應策略之相關。