

第二章 文獻探討

本研究旨在探討臺北縣、市現任公立國中訓導主任（或學務主任）的工作壓力、職業倦怠感受程度及工作壓力與職業倦怠之間的關係。在進行實證研究之前，乃就相關文獻作一探討，歸納整理相關資料以作為本研究之理論基礎。本章共分四節：第一節為國民中學訓導主任工作與角色；第二節為工作壓力理論與相關研究；第三節為職業倦怠理論與相關研究；第四節為工作壓力與職業倦怠的關係及其相關研究。

第一節 國民中學訓導主任工作與角色

壹、訓導工作之緣起與組織

一、緣起

我國訓導工作起源甚早，根據尚書舜典的記載，那時政府就已設置司徒和典樂，以五教和音樂推行倫理教育，夏、商、周三代設鄉學和國學，亦都指在明人倫，西周時，大學即已設有小胥掌糾檢行為執行罰則，類似今日之訓導人員。小學的師保則採教訓合一，教以三德、三行、六藝之儀，內容及於德智體群，但仍以道德教育為中心。到了春秋，孔子開始私人講學，尤其重視倫理、道德教育。至漢武帝採納董仲舒的建議，獨尊儒學，孔孟的倫理道德就成了我國各級教育之主要內涵，其間雖經魏晉南北朝道釋思想的衝擊，仍能維持其主流的地位。唐朝韓愈護儒甚力，強調「文以載道」。宋朱熹在白鹿洞書院設教，則標明「教人明五倫為目的」。唐代以降，書院都強調以訓為教的教訓合一的精神，在學校制度方面，宋太學

已設有學錄、學正各五人，負考校訓導執行學規責任；明朝皆設訓導（每府學設四人，每州學設三人，每縣學設二人），清朝地方學校一沿明制，續有訓導主持學政（府設教授訓導，州設學政訓導，縣設教諭）（王鳳喈，1963）。近代新式教育開始，我國雖摹仿歐洲學制，但仍堅持教師對學生品格陶冶的傳統責任，學校本身依然維持訓導之行政體制（賈馥茗，1983）。

教育部於1973年頒布「國民小學行政組織法」，條文中明定依學校班級數設置各處室之編制。又於1979年5月23日依總統(68)台統(一)義字第2523號令制定公布「國民教育法」，至最近一次於2004年9月1日完成部分條文增訂及修正。「國民教育法增修條文」全文共22條（教育部，2004a），其中第十條明訂：「……國民小學及國民中學，視其規模大小，酌設教務處、訓導處、總務處或教導處、總務處，各設置主任一人及職員若干人。主任由校長就專任教師中聘兼之，職員由校長遴用，均應報直轄市或縣（市）主管機關核備。」，而整個國民教育法的沿革（附錄二），每次修訂均依各時代背景的變遷而調整中小學行政組織結構，修正設置之單位均配合業務所需增設於相關單位。

而2004年修正「國民教育法施行細則」第十七條：國民中小學之行政組織除依本法第十條：國民小學與國民中學班級編制及教職員工員額編制標準（教育部，2004c），及其它相關法令之規定外，得參照下列各款辦理。

（一）六班以下者設教導、總務二處及輔導室。教導處分設教務、訓導二組，必要時得置資訊教師。

（二）七至十二班者設教務、訓導、總務三處及輔導室。教務處分設教學設備、註冊二組，必要時得置資訊教師；訓導處分設

訓育、體育、衛生三組；總務處分設文書、事務二組；輔導室得設輔導、資料二組。

(三) 十三班以上者設教務、訓導、總務三處及輔導室。教務處分設教學、註冊、設備、資訊四組；訓導處分設訓育、生活教育、體育、衛生四組；總務處分設文書、事務、出納三組；輔導室得設輔導、資料二組。

(四) 六十班以上之國民中小學，省(市)主管機關得訂定辦法，充實行政人員。

二、組織

有關訓導處的組織架構，依上述2004年修正「國民教育法施行細則」中第十七條國民中小學行政組織規定編制設置各處室單位辦理。由於學生事務處或訓導處其工作性質皆屬相同，高中均已改用學生事務處，國民中學無硬性規定，亦有許多學校延用舊式稱呼。現今臺北縣市一般公立國民中學學校組織架構圖如2-1圖：

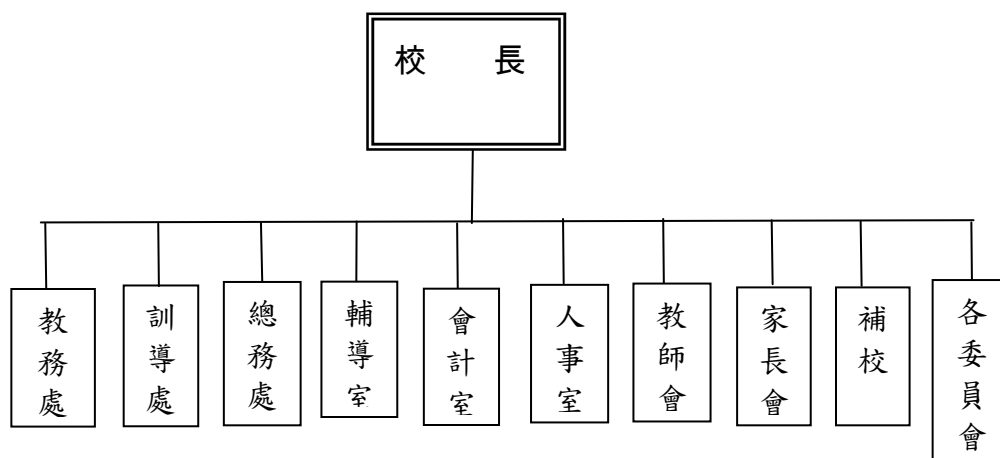


圖2-1 臺北縣市一般國民中學組織架構圖

若就臺北縣市公立國民中學訓導處之組織而言，一般均包括訓育組、生活輔導組、體育組、衛生組、導師室等。其員額編制除了

導師外，有訓導主任、訓育組長、生活輔導組長、體育組長、衛生組長各一員，視學校班級數大小有組長及各組副組長員額編制之不同，此外，尚有訓育組、生活輔導組、體育組、衛生組等之幹事、護士或工友等職工人員。其組織架構圖如2-2圖：

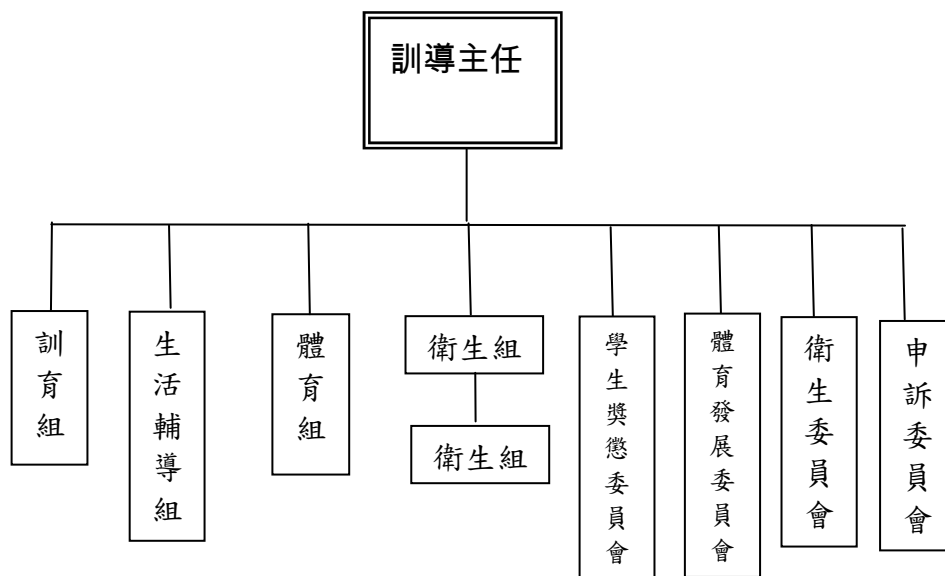


圖2-2 臺北縣市公立國民中學訓導處組織架構圖

貳、訓導處之工作執掌

如前所述依學校班級數之多寡，訓導處組成之組別有其差異，一般除訓導主任外概略分為四組與各項委員會，組別分別為訓育組、生活輔導組、體育組、衛生組，班級數在 13 班以下則只分為教導組與訓導組，以下就訓導主任及各組之工作執掌概述如下：

一、訓導主任

- (一)負責綜理整個訓導處工作業務。
- (二)規劃訓導處年度工作計畫。
- (三)負責編訂訓導處年度預算。
- (四)導師制度之實施與考核。

- (五)編訂訓導處行事曆。
- (六)擬訂訓導發展計畫及偶發事件之防制。
- (七)簽核學生獎懲、學生請假事務。
- (八)綜理學生各種訓導相關活動競賽。
- (九)主持或出席各項有關會議並執行有關訓導之決議案。
- (十)輔導並協助本處各組組長及其他相關同仁辦理或推動其所經管之各項工作。

二、訓育組

- (一)擬定訓育章則及學生生活公約。
- (二)擬定訓育實施與研究計畫。
- (三)分配導師輪值工作。
- (四)辦理新生訓練。
- (五)辦理品德教育各項活動。
- (六)指導並考察學生自治活動。
- (七)會同總務處研究並實施學校環境佈置競賽。
- (八)指導學生課外活動與檢查課外閱讀。
- (九)指導及考察學生參加公共服務。
- (十)規劃學生聯課活動與策劃畢業典禮事宜。
- (十一)策劃及辦理童軍訓練與活動事項。
- (十二)辦理優良學生選拔活動。
- (十三)規劃與製作學校校刊及畢業紀念冊。

三、生活輔導組

- (一)擬定學生管理各種規定及實施辦法。
- (二)訓練及考察學生禮儀及服儀檢查。
- (三)訓練與輔導學生執行校內各項生活常規。

- (四)處理、調查及統計學生之請假及出缺勤狀況。
- (五)處理統計及登記學生之獎懲狀況。
- (六)執行與策劃春暉專案工作。
- (七)執行與指導學生交通安全與校外生活安全教育。
- (八)辦理學生法治教育課程與考察。
- (九)辦理學生懲罰存記暨改過銷過與學生重大偶發事件之處理等。
- (十)辦理學生遺失物件之招領
- (十一)召開各項與學生權益相關之會議（如學生綜合考評會議、獎懲委員會、學生輔導與管教辦法審查會…等）。
- (十二)各類生活輔導組資料建檔與檔案管理。

四、體育組

- (一)擬定體育年度工作計畫並召開體育委員會。
- (二)規劃各年級體育課程內容與進度。
- (三)管理與規劃學校各項代表隊訓練與行政事務。
- (四)籌辦全校運動會與辦理各項體育競賽與班際體育活動。
- (五)管理與維護運動場地及體育設施。
- (六)辦理體適能檢測與配合上級規劃之體育政策活動。
- (七)考察、紀錄及統計學生體育成績與各類運動成績。
- (八)體育用品及器材損耗之報銷。
- (九)各類體育資料建檔與檔案管理。

五、衛生組

- (一)擬訂各種衛生保健章則及實施計畫。
- (二)規劃年度工作計畫與編製衛生預算。
- (三)規劃衛生保健工作及設備。

- (四)辦理學生健康檢查與學生平安保險業務。
- (五)輔導並查考學生飲食清潔及衛生並指導師生衛生保健及營養。
- (六)推行及參加各種環保運動並施行學校資源回收。
- (七)衛生糾察隊之組訓與指導晨間檢查。
- (八)督導學生維護校園環境衛生及美化綠化之工作。
- (九)傷病處理、急救或送醫治療事項。
- (十)衛生保健器材及藥品之使用保管。
- (十一)分析及彙報衛生保健資料。

綜觀上述，可知訓導工作內容繁雜，除提供學生生活上的服務、社團學習的協助和適應與生涯發展的輔導外，其他範疇還包含了學生的生活、自治、活動、學習、生涯、權益及安全等之領域。

參、訓導主任的工作角色

訓導主任為學校訓導部門之主管，須兼承校長之命主持全校之訓導工作，上需負責擬定各項訓導章則、工作計畫，並執行考核，從事相關研究工作，下需領導全校教師員工，推展行政執行校務。而隨著時代風氣的轉變，各年齡層的學生展現爭取校園民主及言論自由的企求，使得傳統校園倫理及秩序受到挑戰，訓育工作從管制的角色轉換為輔導的角色，其定位則傾向於服務及管理的角色，著重一般行政運作，學生生活輔導，常規之維持與安全之維護，此角色，使得學生訓導工作成為被動的支援工作，無法正面且積極有效的協助學生在校園中健全發展，而在校園的功能上也成為配屬的角色，未能受到行政主管、教師甚至學生的重視（張雪梅，1996）。

在業務繁重而又缺乏發展願景的情況下，無怪乎學校訓導工作主管及組員流動率特別大，也使得學校訓導工作者因缺乏實務經驗

傳承及推動工作的意願，促使學校訓導發展遭受到重大瓶頸。究竟訓導工作該如何走下去？其所扮演的角色及定位為何？實為教育主管機關與學校深思的問題。

在配合整個環境的變遷與衡量現今國民中學校園生態現況，訓導人員與主管在角色的扮演上除了隨時的自我調適外，還必須符應時代潮流的發展趨勢，更無法枉顧學校內外相關人士對此職務的角色期望。以下就相關文獻探討中歸納分析出當前國民中學訓導主任所需扮演之角色。

依謝金青（1992）之研究，訓導主任就學校職務上而言至少要扮演四種角色：

- (一) 教學角色
- (二) 行政角色
- (三) 專業角色
- (四) 社會角色

吳清山（2000）之研究，訓導主任在學校同時需扮演下列角色：

- (一) 單位主管角色
- (二) 幕僚輔助角色
- (三) 計畫執行角色
- (四) 溝通協調角色
- (五) 安全維護角色
- (六) 德育活動推動角色
- (七) 體育活動推動角色
- (八) 群育活動推動角色

莊興惠（2000）認為：訓導人員所扮演的角色至少有下列十種：

- (一) 部隊指揮官角色
- (二) 檢察官與司法官角色
- (三) 交通警察的角色
- (四) 情報員的角色
- (五) 系統連絡官的角色
- (六) 危機處理的角色
- (七) 環保工作員的角色
- (八) 活動企劃員的角色
- (九) 心理輔導員的角色
- (十) 馬拉松運動員的角色

林淑芬（2001）就訓導主任所面對的對象分析，訓導主任所扮演之角色可分為下列五種：

- (一) 專任教師的角色
- (四) 溝通協調的角色

(二)人力規劃的角色

(五)幕僚輔助的角色

(三)處室領導的角色

另外在了解美國和我國學生事務（訓導）人員的角色差異發現，我國訓導人員的角色偏重在「行政的角色」。因此，常被視為和學校其他行政部門的人員一樣只扮演學生事務規劃、執行等「消極面」的角色而已。美國的學務（訓導）人員除了扮演「行政的角色」以外，更重視「學生個人的發展」。所以，學生事務工作人員除了應扮演「消極面」的角色以外，還需再額外扮演「學生發展者的角色」、「校園生態管理者」及「諮商員」的積極面角色（李清波，2006）。經研究者歸納彙整出訓導主任之角色應為：1.行政幕僚的角色—各處室主管為校長之行政幕僚，綜理處室業務之推動與提供決策建議；2.計畫執行考核的角色—推動處室業務，為各組活動實施計畫的推手與考核者；3.溝通協調的角色—須經常扮演親師生間溝通與協調的橋樑，爭取三者之間相互合作的關係；4.專業輔導諮商的角色—對於學生在校之人際關係及學習狀況的掌控，訓輔人員須適時給予專業的輔導與諮商，以了解學生生理及心理的特殊狀況；5.學生服務及管理的角色—訓導人員主要針對學生各項德育、體育、群育、美育等事務的推動，更是學生生活常規制定與要求之管理者；6.危機應變處理的角色—訓導主任為學校危機事件處理小組之執行秘書，各項校園突發事件均立即組成應變機制，尋求解決因應之道；7.安全維護的角色—除兼具學生管理之責外，校園內各項安全均須顧全，如師生之教與學的各项安全維護，以及校園各類災害之安全教育等，都須與各處室相互配合及規劃實施的。

從以上各節的文獻探討中，我們可以發現訓導工作包羅萬象，

除了例行性的工作外，舉凡學生民族教育、道德教育、生活教育、體育衛生保健、學生團體活動、生活管理...等與學生相關的幾乎都屬於訓導工作的範疇，而訓導主任又介於校長與教師、教師與家長之間，必須妥善運用人際關係，做為三者之間的橋樑，使大家均能為學校與學生謀求最大的福利，共同為教育工作奉獻一己之力，因此，訓導主任所需扮演的角色是多重且複雜吃重的。

第二節 工作壓力理論與相關研究

本節分別從工作壓力的意義、相關理論、來源因素及相關變項之研究的影響提出探討，並將各研究者所做的相關研究作一歸納統整分析。

壹、工作壓力的概念

壓力 (stress) 最早的概念是源至於工程學與物理學，是涉及物質的能量和抗緊張的能力，也是指某個系統受到外力的作用而扭曲變形，其壓力定義為「單位面積上所受的力」。後來，於 1929 年 Cannon 首次使用「有壓力的生活事件」這個名詞，來研究壓力在不同生理、心理病因上所扮演的角色 (謝菊英，2002)，之後又於 1932 年 Cannon 再從生理學的觀點指出，當身體面臨重大壓力時不是挑戰就是逃避 (fight-or-flight)，自此「壓力」一詞就逐漸成為生物學、心理學、醫學、社會學、人類學等學術領域的重要概念，而在日常生活上也常被廣泛使用，如生活壓力、考試壓力、升學壓力、財務壓力、工作壓力...等。研究者認為壓力是在與環境互動的情境下，對於這環境所需面對的人、事、物，其所造成任何內、外在對於環境與認知所感受到的刺激，而產生的焦慮、不安、壓迫、不悅、

急躁、逃避等個人特殊生理與心理的反應結果稱之。

一、工作壓力的定義

工作壓力 (work stress) 則引申壓力定義的意涵，指個人在工作場域中，所承受來自於工作本身或相關因素所產生的壓力。但因為工作環境的不同，所影響的範圍也不同；即使是同一件工作，對不同人所產生的壓力也不盡相同。故綜觀多位學者的定義，研究者認為工作壓力是從壓力的定義衍生而來，國內、外專家學者有更多精確的定義，詳述如表2-1。

表 2-1 工作壓力定義彙整表

研究者	工作壓力的定義
黃榮真 (1992)	認為工作壓力乃指『因工作相關因素而引發的壓力，促使外部環境的要求與個人內在的能力，產生交互作用上的差異，致使不平衡之狀態發生』。
吳宗立 (1996)	認為凡與工作有關的因素而引起的壓力，均稱為工作壓力。
呂秀華 (1997)	認為工作壓力是由於工作的關係所產生的外在刺激，透過個人知覺的反應所形成的緊張狀態。
葉龍源 (1998)	是個體與環境交互作用下，導致生理與心理產生不平的狀態。
黃義良 (1999)	工作壓力係個體對於自身週遭的工作環境改變或要求，知覺到具有威脅性、壓迫性，經個人特質與心理為中介歷程後，內心所產生消極性與負面的情感反應。
葉兆祺 (1999)	工作壓力是個體面對工作情境時，為因應工作環境要求與自我期望，在生理、心理產生失衡的狀態。

表 2-1 工作壓力定義彙整表(續)

研究者	工作壓力的定義
陳聖芳 (1999)	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、壓迫或苦惱的反應。
林昭男 (2001)	當工作的因素促使個體與環境產生交互作用，而當個體在面對具有威脅性或挑戰性的工作情境時，因為一時無法消除威脅，脫離困境，而產生的一種被壓迫的感受或緊張的狀態。
宋禮彰 (2001)	意指關連到工作、環境所造成情緒上和生理上的負面反應，超過個人負荷量的要求，進而造成威脅感，而產生緊張、焦慮、挫折、壓迫、急迫或苦惱的反應，這些反應會改變個人正常身心狀況，引發消極、無助感，而造成「工作壓力」。
廖光榮 (2001)	認為工作壓力為個人與工作情境交互作用過程中，造成心理、生理與認知上的不平衡或壓迫狀態。
吳明順 (2002)	工作壓力乃是個體感受到工作情境的刺激，使個人和工作環境間產生失衡的現象，因而威脅其認知、生理、心理的平衡時，即產生工作壓力。
陳蓮妃 (2003)	工作壓力是指個體與環境互動歷程中，當個體在面對具有威脅性的工作情境時，因為知覺無法消除威脅、脫離困境而產生的一種被壓迫的感受或緊張的狀態。
何信煒 (2005)	工作壓力為個人與工作情境（領域中的人、事、物）交互作用過程中，造成心理、生理與認知上的不平衡或壓迫狀態。
Beehr & Newman (1978)	認為工作壓力是指個人與環境之間複雜的交互作用改變了個人心理的或生理的狀況以致個人的身心被迫偏離常態的功能。

表 2-1 工作壓力定義彙整表(續)

研究者	工作壓力的定義
Gemlich (1983)	是工作環境中的任何特徵，對個體所造成的一種威脅，包括了生理上及心理上二方面。
Parker & Decotiis (1983)	工作壓力是個體在工作場所中面臨到一些與重要工作結果有關的機會、限制與要求，導致個體失去常態與平衡，而產生一種自我期望不相符合的感覺。
Steers (1988)	是指個體在工作情境，面臨某些工作特性的威脅所引發的反應。
Jamal (1990)	認為工作壓力是個人對於可能威脅其本身之工作環境的反應。

資料來源：研究者自行整理

因此，綜合各家研究壓力的研究，研究者認為「工作壓力」定義為個體與各種工作環境之人、事、物互動時的過程，其過程中產生適應或不適應的問題，此問題結果若是具威脅性的，則會使人面對工作時產生一種被壓迫、焦慮、挫折、急迫、苦惱、緊張甚至不舒服的狀態。而工作壓力的影響並不一定完全是負面的，只有壓力在過高或過低時，才會造成負向的結果，而適度的工作壓力卻有助於良好工作的表現。

二、訓導主任工作壓力的定義

在探討訓導主任工作壓力之前，先就同屬於學校行政同級中之主任工作壓力或角色壓力等相關研究做分析，使其對於訓導主任之工作壓力的定義更能涵蓋周全與貼近實際，其教師兼任其他行政主管職務之工作壓力彙整如表2-2。

表2-2 教師兼任行政主管職務之工作壓力定義的彙整表

研究者	研究對象	兼任行政工作壓力的定義
葉龍源 (1998)	國小主任	指處在工作情境中，個體與環境交互作用下，個體為因應工作環境之要求時，生理與心理產生不平衡狀態，尤其是主任在角色、工作和職務等行政工作推展上之知覺感受為主。
陳瑞成 (1998)	國小輔導主任角色壓力	國小輔導主任角色壓力為在角色期望或要求不明確、不一致或太多時，使個人感到無法順利完成角色任務而造成心理負荷。
吳敏綺 (2000)	國小女性主任	角色壓力指個體在面對外來環境或個體內在的因素，對個體的角色要求或期望太多或不一致時，使個體對於其角色的扮演與角色任務的達成，產生行為與心理上之負擔、或緊張的狀態。
蔡澍勳 (2001)	國小總務主任	在從事學校總務工作時，對潛在的工作情境因素或要求，評估為威脅或有礙於工作表現，而產生負面、消極的情感反應。
林昭男 (2001)	國小初任主任	採人與環境交互作用的動態觀點，認為因工作的因素促使個體與環境產生交互作用，而當個體在面對具有威脅性的工作情境時，因為一時無法消除威脅，脫離困境而產生的一種被壓迫的感受或緊張的狀態。

表2-2 教師兼任行政主管職務之工作壓力定義的彙整表(續)

研究者	研究對象	兼任行政工作壓力的定義
吳榮福 (2002)	國小總務主任	指國小總務主任與兼任行政工作環境有關的各種因素交互作用後，產生具有威脅性、壓迫性的身、心知覺，經由個人特質與心理為中介歷程後，產生消極性與負面的情感。
吳明順 (2002)	國中主任	指行政人員由於角色、工作、職務在推展學校行政工作之知覺感受。
林銘科 (2003)	國小總務主任	係指由於工作的因素所導致的緊張，而使工作者感受到不愉快或負面的情緒。
陳廷楷 (2003)	國小教務主任	九年一貫課程下，其對本身工作所引起的內外壓力，此種個體與外在環境交互作用而產生身心不平衡狀態，常引起不愉悅的感覺，並產生緊張、被壓迫及焦慮不安的狀態。
陳傳宗 (2003)	國小總務主任	係指總務主任在學校系統結構及學校工作情境中，對其扮演教師與行政職務雙重或多重角色的認知所遭遇到的心理壓力。

資料來源：研究者自行整理。

接著針對國內國民中小學教師兼任訓導主任的工作壓力研究文獻，發現並不多見，搜尋結果僅四篇，茲依年代順序列舉如表2-3。

表2-3 訓導主任工作壓力定義彙整表

研究者	研究主題	訓導主任工作壓力的定義
吳錦隆 (2001)	影響國中訓導主任工作壓力與工作適應相關因素之研究	國中訓導主任由於工作的因素所導致的緊張，而使工作者感受到不愉快或負面的情緒。

表2-3 訓導主任工作壓力定義彙整表(續)

研究者	研究主題	訓導主任工作壓力的定義
陳蓮妃 (2003)	國民中學訓導主任工作壓力與職業倦怠關係之研究	國中訓導主任指個體與環境互動歷程中，當個體在面對具有威脅性的工作情境時，因為知覺無法消除威脅、脫離困境而產生的一種被壓迫的感受或緊張的狀態。
李清波 (2006)	國民中學訓導主任角色壓力、人際關係與壓力因應策略	當個體面對組織內外部環境對其角色的期望，無法有效地達成，以致個人身心產生失調或不平衡的狀態。
吳憲銘 (2007)	南投縣國民小學訓導主任工作壓力及因應對策之研究	將工作壓力定義為在工作的情境中，與外在的人、事、物互動時，對於每些要求無法達成任務或個人需求無法獲得滿足，在心理上、生理上產生異於一般教師的正常狀況，使得身心失去平衡的一種現象

資料來源：研究者自行整理

綜合上述各類行政主管工作壓力與訓導主任工作壓力之文獻探討，我們可以發現各處室主任與訓導主任在工作壓力之定義可歸納為下列幾類：

(一) 互動說

如林昭男(2001)、吳榮福(2002)、吳憲銘(2007)、陳蓮妃(2003)及陳廷楷(2003)、葉龍源(1998)等，認為主任工作壓力係由於與環境交互作用而來，如陳蓮妃(2003)便定義為個體與環境互動歷程中，當個體在面對具有威脅性的工作情境時，因為

知覺無法消除威脅、脫離困境而產生的一種被壓迫的感受或緊張的狀態。

(二) 刺激因應說

如林銘科(2003)、蔡澍勳(2001)與吳錦隆(2001)在針對國小總務與國中訓導主任之研究中便主張工作壓力係由於工作的因素所導致的緊張，而使工作者感受到不愉快或負面的情緒。

(三) 角色期望說

如吳敏綺(2000)、吳明順(2002)、李清波(2006)、陳瑞成(1998)、陳傳宗(2003)等，就主張工作壓力係因其角色扮演對自我之期望產生。

彙整以上三種說法，研究者將訓導主任的工作壓力定義為：訓導主任個人與學校訓導工作環境及情境交互作用過程中，其所須面對訓導之行政工作、學生事務、親師衝突、多重角色扮演及社區與上級期望等各層面工作負荷時，個人如無法適應或有效處理而造成工作情緒管理不當，進而影響到心理、生理與認知上的不平衡或壓迫狀態的感受時，就為其工作上的壓力。

貳、教師工作壓力相關理論

本研究對象為國中訓導主任，訓導主任的本職為教師身份。因此本研究以教師工作壓力的理論模式探討，以觀其要。教師工作壓力的研究主要包括兩部分，即教師壓力情境和壓力反應(張瑞芬，1989)。壓力情境是一種刺激，為產生壓力的外在客觀環境或事件；壓力反應是教師因外界刺激所作之調適因應，是一種身體和情緒的症狀。教師工作壓力模式的研究取向，來自於一般壓力的研究模式，茲以下列幾位學者的研究，說明教師的工作壓力理論模式如下：

一、Kyriacou和Sutcliffe 教師工作壓力模式

有關教師工作壓力的理論模式有多種，其中最早提出之學者為Kyriacou和Sutcliffe 在1978年所提出之教師工作壓力模式，他們認為教師的工作壓力來自於環境的要求，這種要求可能來自於他人，也可能是來自於自己。教師工作壓力產生的過程為：可能的壓力源經過教師個人的認知評估後成為實際的壓力源，如果教師能透過良好的壓力的因應策略，則實際的壓力源程度將可減至最小，就不會產生教師的壓力，不然教師的壓力就存在，若教師的壓力持續不斷，將對其生理、心理各方面造成不良影響。此一理論模式可以圖2-3來表示：

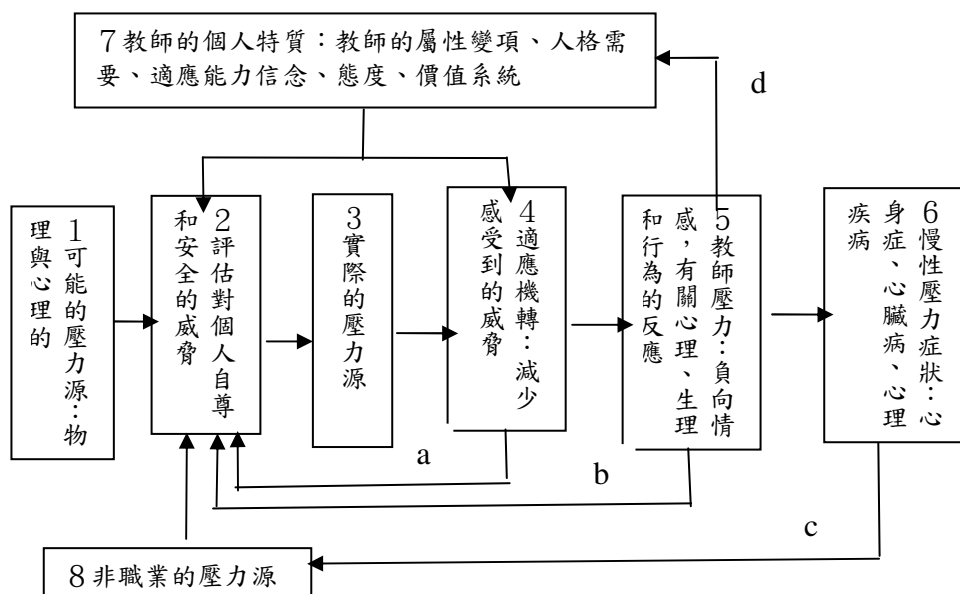


圖2-3 Kyriacou & Sutcliffe(1978) 教師壓力研究模式

資料來源：引自陳蓮妃(2003：16)。

Kyriacou和Sutcliffe (1978) 針對教師的工作壓力提出教師工作壓力的模式如圖2-3，該模式中有四條回饋路線：(a)表示工作壓力源與因應策略的評估關係，若因應策略無法降低事件的發生，則實際壓力源的程度會升高，而被評估成有威脅感如丟臉、自尊受損

等；(b)表示教師知覺到壓力的存在，並可以直接再次被評估；(c)表示因長期累積工作壓力所導致的慢性疾病，可能會變成非工作壓力源；(d)表示過去處理壓力的經驗，將會影響到目前評估的結果。

二、Moracco和McFadden 教師工作理論模式

Moracco和Mcfadden (1982)之後依據Kyriacou & Sutcliffe (1978)的上述模式，採用認知互動的觀點，加以修正後提出綜合性的工作壓力模式，他們認為社會（如社區水準）、工作（如工作負荷）、家庭（如婚姻狀況）等構成教師潛在的壓力來源，在壓力來源是客觀存在的現象，只有教師在主觀評估其可能會威脅到其自身時，才會成為實際的工作壓力，其理論模式可以圖2-4 來表示：

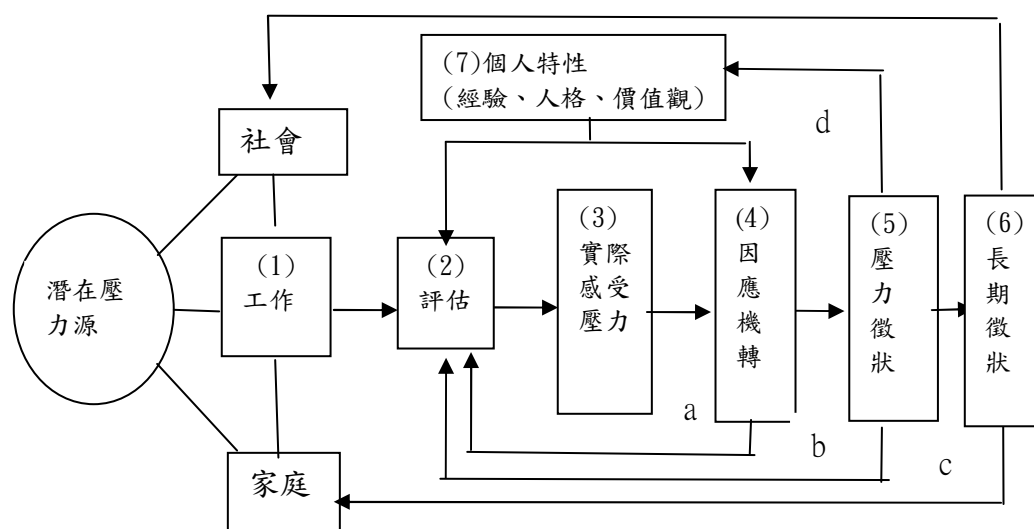


圖2-4 Moracco & Mcfadden 工作壓力模式

資料來源：引自陳蓮妃(2003：18)。

在此模式中，有四條回饋路線：(a)表示壓力與特定因應機轉間的關係，如果因應機轉無法減低壓力事件的發生，則會被評估得更具威脅性；(b)表示當個體具有若干壓力症狀時，易覺知更多壓力事件；(c)表示正處於身心俱疲狀態的個體，會將事件評估得更有壓

力；(d)表示個體過去處理壓力之成功與否的經驗，將影響其對未來的評估與因應。可見（一）社會、工作、家庭是構成個體工作的潛在壓力源。（二）此潛在的工作壓力，經個體的評估後，才會形成實際的工作壓力。所以，由潛在的工作壓力來源發展為實際的工作壓力，係個人主觀評估的結果。（三）評估與因應機轉均受個人特性所影響。（四）倘工作壓力過重或過於持久則會產生如消化性潰瘍、結腸炎，哮喘和其他呼吸系統的毛病以及心理疾病等如倦怠症，正是長期壓力所呈現的一種徵兆（陳蓮妃，2003）。

三、S.Tellenback, S.D.Brenner和H.Lofgren 的教師壓力模式

Tellenback（1983）等人，根據 Kyriacou和Sutcliffe（1978）的教師工作壓力模式加以修正，強調「學校鄰近地區特質」

（neighborhood characteristics）對壓力源的影響。壓力被許多學者認為是「人」與「環境」交互作用的結果（王素芸，1992）。如圖2-5。

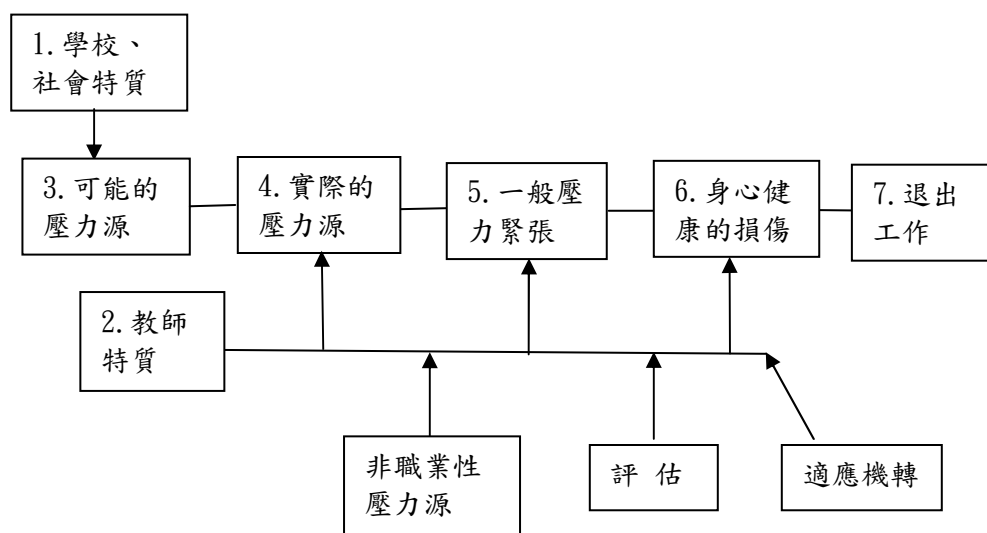


圖2-5 Tellenback ,Brenner & Lofgren (1983)的教師壓力模式

資料來源：引自王素芸(1992：17)。

學校環境中的特性，可能是教師產生壓力的來源，而成為實際的壓力源，以致引起教師的緊張；如果教師本身是屬容易緊張的特質，經過評估，緊張便會不斷出現，此時壓力就會對個體發生身心方面的傷害。壓力的不良作用產生後，若無良好調適，則適應機轉便無法發生功能，個體最後將因無法承受壓力，最後會退出工作場所，以避免身心的傷害。在此「教師的特質」扮演重要的中介角色，職業與非職業的壓力源經由評估而成為壓力的過程中，可以看出心理調適是與減少壓力源一樣重要（邱從益，2004）。

綜合上述各研究教師工作壓力理論的模式得知：其工作壓力理論的模式，不但可以作為從事教師工作壓力研究的理論依據，而良好且有系統的架構，更可以提供發展研究因應教師壓力的策略。而教師工作壓力來源是多向度的，如：物理的、心理的、教師個人特質、學校情境因素、與非職業壓力源的交互影響的結果。教師應在面對不同的壓力時，採取最適當的因應策略，如評估的機轉、適應機能，使得造成壓力反應時，可減輕教師在實際職場的工作壓力，而如果因應的方式不當或不處置，則會因持續的工作壓力，而造成身心疾病與不適應工作的不良影響。故上述三種壓力理論的模式，不僅可作為從事訓導主任工作壓力研究的理論依據，而其中完整、嚴謹且有系統的架構，更有助於發展研究訓導主任工作壓力之因應策略。

叁、訓導主任工作壓力來源探討

國民中學訓導主任的工作，不僅要兼顧教師的職責外，尚需執行學校的訓導行政工作，面對全校師生，要向校長及家長負責。所以，訓導主任工作壓力比一般教師更加多元與複雜，訓導主任所需面對與處理的事務是眾多而繁雜的，相對的工作壓力比一般教師更

加瑣碎，承受的壓力層面更廣。為使本研究更為周延，故整理相關教師工作壓力來源後，再針對有關國民中小學兼任行政工作與處室主任。因此，在探討訓導主任的工作壓力來源之前，先參酌國內外學者針對教師工作壓力來源作探究，綜合國內外學者研究結果發現，教師工作壓力來源是多元的，不同的研究對象而有不同的壓力因素，主要的壓力源依各研究結果發現為：人際關係、工作負荷、學生行為（或態度）、專業知能、行政管理與支持、時間分配、薪資與報酬、工作內容、家長參與、決策參與等均是教師工作壓力的重要來源，其中被研究者論及最多的教師壓力來源大抵可以歸納出是：人際關係、工作負荷、學生行為、教學方面、專業發展。

國中訓導主任負有行政領導、輔導、教學三方面的責任，同時扮演計畫者、預算者、溝通與協調者、訓育的推動者、生活管理與安全維護者、體育與衛生教育督導者、輔導者及教學者等諸多角色，對教師兼任行政事務與擔任處室主任者工作壓力來源的探討，從相關研究中發現其壓力源有：工作（行政）負荷、人際關係、決策參與、工作肯定、專業知能、上級壓力、家長問題、內在衝突、時間壓力、部屬壓力、工作績效、角色期許、心理衝突、表現評估、學生事務、工作環境改變、組織結構、法令等均是教師兼任行政職務者工作壓力的重要來源。由上述的研究結果歸納可知，不同的研究者，亦根據不同的研究目的、對象或方法時，其獲得的工作壓力源也是不同的，可以確定的是，教師兼任行政職務者的工作壓力來源較單純教師的部分更具多方面的因素來源，並非單一因素所造成的。以下就各教師兼任行政之壓力來源作一歸類，其歸類表彙整如表2-4。

表2-4 教師兼任行政及主任職務者工作壓力來源歸類表

研究者	來源歸類	工作負荷	人際關係	決策參與	工作肯定	專業知能	上級壓力	時間壓力	內在衝突	學生問題	角色衝突	角色期許	能力要求	家長問題	變革適應	組織氣氛	專業地位	組織結構	整體壓力	法令
鄧甘謀(1991)		*	*	*	*	*														
葉龍源(1997)		*	*	*			*		*											
黃義良(1999)		*	*			*		*												
林昭男(2001)		*	*			*			*						*					
林淑芬(2001)		*	*			*			*											
陳青勇(2001)		*	*	*		*	*													
吳榮福(2001)		*	*			*	*													
吳明順(2002)		*	*	*		*														
宋禮章(2002)		*	*			*	*		*											*
紀翠玲(2002)		*	*			*		*												*
紀有田(2003)		*	*			*				*	*									
鄭百芬(2003)		*	*	*			*					*								
陳蓮妃(2003)		*	*			*				*			*							
邱從益(2004)		*	*			*	*		*											
陳慶盛(2004)		*	*			*	*		*											
駱仁(2006)		*	*			*	*		*											
吳憲銘(2007)		*	*			*	*		*											
Schultz(1977)		*	*		*						*									
Barber(1982)										*			*				*			*
Cooper(1983)									*		*					*		*		
總人數20人		16	16	5	2	13	7	2	7	3	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1

資料來源：研究者自行整理

依表2-4中歸納被多數研究者論及最多的兼任行政工作事務者的壓力來源是：工作（行政）負荷與人際關係均佔88%最高，專業知能佔72%，上級壓力及內在衝突亦均佔38%，其他各壓力源分別

佔5%~27% 不等。

訓導主任所面對的問題具有全校性，影響層面大於一般教師，其工作壓力來源除上述各研究者論及較多者外，同時再參酌有訓導實務經驗之專家意見，與個人曾擔任此職務的感想，其工作壓力來源應將現今校園生態中之學生行為管教及校外的社區家長期望與要求納入，成為工作壓力來源的主要因素之一。如：在學生方面有學生的暴力行為、學生的違規行為、師生衝突、不良校風等學生管理問題；在社區方面有學生家長間的干預、民代的介入、社區因素等。因此，本研究的工作壓力內涵，各分別為：工作（行政）負荷、人際關係、專業知能、上級壓力、學生（行為）管教、社區家長問題等六個層面。

肆、工作壓力相關變項之研究

從工作壓力定義以及工作壓力的理論模式可以得知壓力會受到個人特質、環境因素的交互作用影響。國內外學者在探討影響教師工作壓力的因素時，主要的相關背景變項多為性別、年資、年齡、人格特質、婚姻狀況及學校規模等因素。近年來國內、外與工作壓力有關的研究不勝枚舉，茲將各相關之研究發現，依性別、年齡、婚姻狀況--有無與10歲以下子女同住、訓導主任年資、學歷、學校規模等分別從個人背景方面及環境背景方面，做一綜合分析討論，以下分別依各變項，進行教師與教師兼行政職務者與工作壓力之相關性，歸納彙整作為研究之參考。

一、個人背景方面

（一）性別

國內各研究者對於性別與教師兼行政者工作壓力之研究，其發現結果彙整如表2-5 所示。

表2-5 性別與教師兼任行政之工作壓力相關研究彙整表

因素	研究者	研究對象	研究發現
與工作壓力無關	吳宗立 (1996)	國中學校行政人員156位	性別對於教師工作上不會有工作壓力的影響
	葉龍源 (1998)	中部國小主任171人	性別對國小主任工作壓力無差異
	林淑芬 (2001)	高職兼任公私立行政教師	不同性別的兼任行政教師，在工作壓力無顯著的不同
	宋禮彰 (2002)	國小兼任行政教師	工作壓力不受性別因素影響
	李黛華 (2002)	各縣市政府教育行政人員及借調教師共365位	性別、婚姻教育程度及擔任職務對其覺知教改工作壓力並無影響
	鄭百芬 (2003)	高中教師兼職行政職務者	不同性別的高中教師兼任行政職務者，並無顯著差異
	陳蓮妃 (2003)	國民中學訓導主任	不同性別的訓導主任，在工作壓力無顯著的差異
	杜昌霖 (2004)	高雄市國小主任、組長	不同性別的主任、組長，在工作壓力無差異
	高國慶 (2005)	全省483所公私立高中職學務主任	不同性別的高中職學務主任，對整體工作壓力上無顯著差異
	李清波 (2006)	國民中學訓導主任	不同性別的訓導主任，其整體壓力感受無顯著差異
吳憲銘 (2007)	南投縣國民小學訓導主任	不同性別的訓導主任，其整體壓力感受無顯著差異	

表2-5 性別與教師兼任行政之工作壓力相關研究彙整表(續)

因素	研究者	研究對象	研究發現
與工作壓力有關	鄧柑謀 (1991)	臺灣南部五縣市 國中訓輔人員	男性在工作負荷的壓力較高，女性在工作情緒倦怠感較高
	謝金青 (1992)	臺北市立國民小學教師兼職行政 641人	男性教師兼職行政比女性兼職有較高的角色衝突
	楊志能 (1994)	國中訓導人員	在工作困擾的壓力上男性大於女性
	葉龍源 (1998)	中部五縣市之公立國民小學主任 427位	女性的主任感受到較大的工作壓力
	黃義良 (1999)	台南縣國小教師 兼任行政406位	在「整體工作壓力」、「人際關係」方面的壓力，男性高於女性
	吳錦隆 (2001)	國民中學訓導主任	女性訓導主任所感受到之壓力小於男性訓導主任
	陳青勇 (2001)	臺中縣立國民小學兼行政職務教師	國小兼任行政職務教師在採用因應壓力方式上，不因性別的不同而有顯著差異
	林昭男 (2001)	國小初任三年內的420位主任	女性的國小初任主任，採取壓力因應策略的頻率高於其他背景的國小初任主任
	吳明順 (2002)	臺灣省中部八縣市之公立國民中學所有主任597位	不同的性別在壓力的因應上有顯著的不同

表2-5 性別與教師兼任行政之工作壓力相關研究彙整表(續)

因素	研究者	研究對象	研究發現
與工作壓力有關	紀翠玲 (2002)	國小兼任行政教師	女性國小兼任行政教師對於「工作負荷」壓力的感受高於男性國小兼任行政教師
	吳榮福 (2002)	臺南縣公立國民小學總務主任127位	女性總務主任感受到的工作壓力顯著高於男性
	邱從益 (2004)	高雄市國民中學兼任行政職務教師	以整體工作壓力而言，女性兼任行政職務教師顯著高於男性
	黃深振 (2005)	高雄縣市國民小學主任	以整體工作壓力感受而言，男性兼任行政高於女性
	駱仁 (2006)	國民小學兼任行政教師	在「整體工作壓力」方面的壓力，男性兼任行政教師高於女性兼任行政教師

資料來源：研究者自行整理

由表中可發現研究結果並不一致，其結果可歸納為三類：1.認為性別與工作壓力無顯著差異，即工作壓力不受性別影響；2.認為女教師之工作壓力大於男教師之工作壓力；3.認為男教師之工作壓力大於女教師之工作壓力。綜合文獻可知，不同性別教師在工作壓力的感受程度，仍有些許的差異。

(二) 年齡

年齡對於教師兼任行政職務者所產生工作壓力的影響程度如何？將國內學者的研究作一統整，於表2-6中呈現。

表2-6 年齡與教師兼任行政之工作壓力相關研究彙整表

因素	研究者	研究對象	研究結論
與工作壓力無關	吳宗立 (1998)	國中兼行政教師	年齡與工作壓力無關
	葉龍源 (1998)	中部國小主任171人	年齡與工作壓力無顯著差異
	林昭男 (2001)	國小初任三年內的420位主任	年齡與工作壓力無顯著差異
	駱仁 (2006)	雲林縣國小教師兼任行政職務575位	不同年齡國小兼任行政教師在整體工作壓力與各分層面無顯著差異
與工作壓力有關	鄧柑謀 (1991)	臺灣南部五縣市國中訓輔人員	年齡較輕者在「專業知能」的壓力較高
	謝金青 (1992)	臺北市立國民小學行政兼職教師641位	30歲以下之行政兼職教師比其他年齡層之行政兼職教師有較高之角色衝突
	江鴻鈞 (1995)	國民小學的374位初任校長	不同年齡之國民小學初任校長，其在工作壓力上有顯著的不同
	陳青勇 (2001)	臺中縣立國民小學兼行政職務教師	實足年齡在31歲至40歲感受到較大的工作壓力
	吳錦隆 (2001)	國民中學訓導主任	不同年齡的訓導主任在社區家長壓力及時間壓力上有顯著差異存在
	林淑芬 (2001)	臺灣省公、私立高級職業學校兼任行政教師374位	不同的年齡兼任目前行政工作年資及職務的兼任行政教師，在工作壓力有顯著的不同

表2-6 年齡與教師兼任行政之工作壓力相關研究彙整表(續)

因素	研究者	研究對象	研究結論
與 工 作 壓 力 有 關	吳榮福 (2002)	臺南縣公立國民小學總務主任127位	「31-40歲」的總務主任其工作壓力感受較強
	吳明順 (2002)	臺灣省中部八縣市公立國民中學主任597位	不同年齡的國民中學主任，在工作壓力有顯著的不同
	李黛華 (2002)	各縣市政府教育行政人員及借調教師共365位	年齡30~39歲之教育行政人員感受較大之教改工作壓力
	邱從益 (2004)	高雄市國民中學兼任行政教師	年齡較輕兼任行政教師者對於工作壓力感受比年齡較長者沉重
	杜昌霖 (2004)	高雄市國小主任、組長	年齡輕的主任與組長工作壓力高於年長的主任會組長
	黃深振 (2005)	高雄縣市國民小學主任	年齡輕的主任工作壓力感受高於年長的主任
	高國慶 (2005)	全省483所公私立高中職學務主任	不同年齡的高中職學務主任，對於40歲以下對於工作壓力感受顯著高於51歲以上
	李清波 (2006)	國民中學訓導主任	不同年齡的國民中學主任，在工作壓力有顯著的差異

資料來源：研究者自行整理

綜合表2-6中的資料，大部分的研究顯示，工作壓力與年齡是有相關性的，而且以30-40歲之間感受工作壓力較大的研究為多。

臺北縣市國民中學訓導主任年齡層的工作壓力感受程度，是否與此大多數的研究相符合，有待進一步研究。

(三) 婚姻狀況

婚姻狀況，本研究針對有無與10歲以下之子女同住兩種狀況，與10歲以下之子女同住做劃分，探討其差異程度，主要考量是因10歲以下子女歸類為中低年級，對於中低年級的小學生大多需要父母親協助處理生活各項所需及課業學習，因此，兼任行政職務之教師，是否會受有無與10歲以下之子女共同居住的影響，成為各變項分析的重點。探討婚姻狀況與教師兼任行政職務對工作壓力的影響之研究數量很多，但針對本限制的研究結果則因研究對象與研究內容而有其差異，以下彙整國內學者的研究發現，如表2-7。

表2-7 婚姻與教師兼任行政之工作壓力相關研究彙整表

因素	研究者	研究對象	研究發現
與 工 作 壓 力 無 關	葉龍源 (1998)	中部國小主任171人	婚姻對整體工作壓力無顯著差異
	林昭男 (2001)	國小初任三年內的420位主任	有無婚姻對工作壓力無顯著差異
	吳錦隆 (2001)	國民中學訓導主任	有無婚姻對工作壓力無顯著差異
	陳蓮妃 (2003)	國中訓導主任	婚姻對整體工作壓力無顯著差異
	李清波 (2006)	國民中學訓導主任	除角色能力外，訓導主任對其不同婚姻狀況無顯著差異
	吳憲銘 (2007)	南投縣國民小學訓導主任	婚姻狀況對工作壓力整體層面無顯著差異

表2-7 婚姻與教師兼任行政之工作壓力相關研究彙整表(續)

因素	研究者	研究對象	研究發現
與 工 作 壓 力 有 關	鄧柑謀 (1991)	臺灣南部五縣市 國中訓輔人員	在工作負荷、及人際關係上的 壓力已婚有子女者高於未婚者
	謝金青 (1992)	臺北市立國民小 學行政兼職教師 641位	1.未婚之行政兼職教師比已婚 之行政兼職教師有較高之角色 衝突 2.未育有子女之行政兼職教師 比育有子女之行政兼職教師有 較高之角色衝突
	楊志能 (1994)	國民中學訓導人 員	整體工作困擾已婚高於未婚者
	黃義良 (1999)	臺南縣國小兼行 政工作教師	整體工作壓力已婚者高於未婚 者
	吳榮福 (2002)	臺南縣公立國民 小學總務主任127 位	未婚總務主任在人際關係、上 級壓力、整體工作壓力的感受 較已婚者強
	杜昌霖 (2004)	高雄市國小主 任、組長	整體工作壓力以未婚高於已婚 者
	邱從益 (2004)	高雄市國民中學 兼任行政教師	不同婚姻狀況的兼任行政教師 在上級壓力、專業能力與行政 負荷及整體工作壓力感受上有 所差異，其未婚者高於已婚者

資料來源：研究者自行整理

由表2-7中可發現研究結果並不一致、非常複雜，除了部分研

究發現婚姻狀況與工作壓力無顯著差異，即工作壓力不僅受婚姻狀況影響外，其還牽涉到已婚、未婚、離婚等因素錯綜複雜，但有無與10歲以下子女同住，是否為影響主因值得進一步研究。

因本研究是以訓導主任為研究對象，在學校擔任行政主管工作者，多半須經過好幾年教學經驗及行政經驗，其均有一定之年齡，才擔任此一職務。經研究者歸納了解，現任職於臺北市士林、北投區各國中訓導主任平均年齡約為42歲，未婚者不到三成，大多均已婚(附錄四)。因此，本研究對於婚姻狀況以針對研究對象家中有無與10歲以下子女同住，對其工作壓力的影響做進一步的探討。

(四) 訓導主任服務年資

因訓導主任工作壓力與服務年資之相關研究篇數有限，訓導主任本身為教師兼任行政工作，故先就教師兼任行政工作探究其工作年資長短是否與工作壓力有關後，再就訓導主任的部分作分析，以下彙整教師兼任行政相關研究如表2-8。

表2-8 服務年資與教師兼任行政之工作壓力相關研究彙整表

因素	研究者	研究對象	研究結論
與 工 作 壓 力 無 關	吳宗立 (1996)	國中學校行政人員156位	行政服務年資不會影響工作壓力
	葉龍源 (1998)	中部國小主任171人	年資對國小主任整體工作壓力無顯著的差異
	林昭男 (2001)	國小初任三年內的420位主任	服務年資與工作壓力無顯著差異
	紀翠玲 (2002)	國小兼任行政教師	不同行政年資對整體工作壓力無顯著的差異
	駱仁 (2006)	雲林縣國小教師兼任行政職務575位	不同服務年資的國小兼任行政教師在整體工作壓力與各分層面無顯著差異

表2-8 服務年資與教師兼任行政之工作壓力相關研究彙整表(續)

因素	研究者	研究對象	研究結論
與 工 作 壓 力 有 關	謝金青 (1992)	臺北市立國民小學行政兼教師641位	教學年資10年以內的行政兼職教師有較高的整體角色衝突與社會角色衝突
	黃義良 (1999)	南縣國小兼行政教師406人	服務總年資6-10年的兼任行政教師所知覺的工作壓力最大
	謝承慶 (2001)	彰化縣國民小學757位擔任行政工作的教師	服務年資對整體角色壓力以及角色壓力各層面，均有顯著差異
	吳榮福 (2002)	臺南縣公立國民小學總務主任127位	「任教年資滿11-20年」的總務主任工作壓力感受較強
	鄭百芬 (2003)	高中教師兼職行政職務者	不同服務年資的高中教師兼任行政職務者，整體工作壓力以服務年資4~5年者整體工作壓力感受較高
	邱從益 (2004)	高雄市國民中學兼任行政教師	不同兼任行政服務年資的教師在專業知能的壓力與行政負荷的壓力感受上有所差異，整體來說以1~5年兼任行政教師高於16年以上之兼任教師
	黃深振 (2005)	高雄縣市國民小學主任	年資較淺的主任工作壓力感受高於年資深的主任
	徐永明 (2006)	桃園縣、新竹縣、新竹市、苗栗縣四縣市國中教師兼任行政職務者494人	不同兼任行政服務年資的教師在整體的工作壓力感受上有所差異

資料來源：研究者自行整理

綜合上述研究結論，一般而言新進行政人員由於對工作環境與行政作業程序較不熟悉，人際關係也剛開始建立，工作習慣需較長時間適應，工作技能也需要一段時間去磨合，因此感受到的壓力相對於資深者可能較高。而服務年資可視為工作經驗的累積，工作是需要經驗的累積。組織中許多工作在行政年資較高者的眼中看來平淡無奇，而對資淺組織成員卻可能是沈重的挑戰，需要經過時間的磨練，方能進入狀況。然而相關的研究指出服務年資可能為影響工作壓力的因素之一，但亦有研究指出不同的工作年資對工作壓力並不會有所影響，故進一步延伸至訓導主任服務年資的研究。針對國內研究者以訓導主任的工作壓力作為探討的論文篇數，經搜尋相關者有五篇可供參考，依其該職務之工作壓力與服務年資的研究結果，提出個人背景變項的看法，作一統整，如表2-9。

表2-9 訓導主任年資與工作壓力之相關研究彙整表

因素	研究者	研究對象、主題	研究結論
與工作壓力無關	高國慶 (2005)	全省483所公私立高中職學務主任	不同年資的高中職學務主任，對整體工作壓力上無顯著差異
		高中職學務主任工作壓力與因應策略之研究	
與工作壓力無關	吳憲銘 (2007)	國民小學訓導主任	不同個人背景變項的國小訓導主任在整體工作壓力感受上，沒有差異
		南投縣國民小學訓導主任工作壓力及因應策略之研究	

表2-9 訓導主任年資與工作壓力之相關研究彙整表(續)

因素	研究者	研究對象、主題	研究結論
與 工 作 壓 力 有 關	吳錦隆 (2001)	國民中學訓導主任	擔任第6年以上的訓導主任 會在內在滿足及工作適應 上比擔任1至3年的訓導主 任有較好的適應
		影響國中訓導主任工 作壓力與工作適應相 關因素之研究	
	陳蓮妃 (2003)	國民中學訓導主任	擔任訓導主任工作未滿一 年者之工作壓力高於三年 以上者。新手缺乏實際的工 作經驗，會受到專業知能不 足的影響
		國民中學訓導主任工 作壓力與職業倦怠關 係之研究	
	李清波 (2006)	國民中學訓導主任	年資未滿一年者壓力顯著 高於4~6年，以及10年以 上者
		國民中學訓導主任角 色壓力人際關係與壓 力因應策略之研究	

資料來源：研究者自行整理

綜合上述兼任行政教師與訓導主任相關研究結果，雖有部分研究會依研究內容與對象，有不同的研究結果，但整體來看以接觸行政或訓導業務時間越長，對整個工作業務的熟悉度越高，面對事件突發狀況及家長反應與學校事務的緊急處置能較充容應對，因此，整體而言擔任訓導主任工作年資長短跟經驗的累積會影響到對工作壓力的感受，但面臨現今法令鬆綁及重視學生各項權益的訓導工作，依據以往的舊經驗與服務年資是否對工作壓力有其正面的關係，值得再做深入的探究。

(五) 學歷

有關教育程度與工作適應之研究，相關教師兼任行政職務之研究發現結論彙整如表2-10。

表2-10 學歷與教師兼任行政之工作壓力相關研究彙整表

因素	研究者	研究對象	研究結論
與 工 作 壓 力 無 關	黃義良 (1999)	臺南縣國小兼任 行政工作教師353 人	學校行政人員工作壓力不因教 育程度而明顯著差異
	陳青勇 (2001)	臺中縣立國民小 學兼任行政務教 師425人	不同教育程度的教師兼任行政 職務者，其工作壓力無顯著差 異
	宋禮彰 (2002)	國小教師兼任行 政人員	研究指出，教師的工作壓力不 因其教育背景，而有顯著差異
	吳榮福 (2002)	臺南縣公立國民 小學總務主任127 位	不同教育背景的國小總務主任 感受到的工作壓力並無差異
	林銘科 (2003)	國小總務主任	教師的工作壓力不因其教育背 景，而有顯著差異
	邱從益 (2004)	高雄市國民中學 兼任行政教師	不同教育背景兼任行政教師在 對整體工作壓力的感受無顯著 差異
	駱 仁 (2006)	雲林縣國小教師 兼任行政職務575 位	不同學歷兼任行政教師在整體 工作壓力上無顯著差異

表2-10 學歷與教師兼任行政之工作壓力相關研究彙整表(續)

因素	研究者	研究對象	研究結論
無 關	李清波 (2006)	國民中學訓導主任	研究結果，訓導主任對壓力的感受不因學歷高低的不同而有顯著的差異
	吳憲銘 (2007)	南投縣國民小學訓導主任	不同教育背景對工作壓力整體層面無顯著差異
與 工 作 壓 力 有 關	江鴻鈞 (1995)	國民小學的374位初任校長	針對國小初任校長的研究中，教育背景會影響人際處理的工作壓力
	葉龍源 (1998)	臺灣中部五縣市國小兼任主任教師	一般大學畢業的主任感受到較大的工作壓力
	紀翠玲 (2001)	國小兼任行政教師	師專、師範畢業的國小兼任行政教師，在整體壓力上低於研究所以及大學、師大、師院畢業的國小兼任行政教師
	吳明順 (2002)	中部八縣市國中主任	不同學歷的國民中學主任，在工作壓力有顯著的不同
	鄭百芬 (2003)	高中教師兼職行政職務者	不同最高學歷的高中教師兼任行政職務者，整體工作壓力以研究所畢業者（博、碩士）的工作壓力感受較高
	黃深振 (2005)	高雄縣市國民小學主任	學歷較高的主任工作壓力感受高於學歷低的主任

資料來源：研究者自行整理

由上表中可發現研究結果並不一致，其結果可歸納為三類：1. 認為兼任行政教師之教育程度與工作壓力感受上無顯著差異，即工作壓力不受教育程度之高低影響；2. 認為兼任行政教師之學歷較低者在工作壓力的感受方面優於學歷較高者；3. 認為兼任行政教師之學歷較高者在工作壓力感受方面優於學歷較低者。上述三種情況依研究對象及研究內容均有不同的結果，故針對臺北縣市訓導主任部分有其再深入探究的必要。

(六) 學校規模

有關學校規模與教師兼任行政之工作壓力的關係研究情形如表2-11。

表2-11 學校規模與教師兼任行政之工作壓力相關研究彙整表

因素	研究者	研究對象	研究結論
與工作壓力無關	葉龍源 (1998)	中部國小主任 171人	國小教師兼主任行政工作的研究，學校規模和工作壓力並無相關
	吳錦隆 (2001)	國民中學訓導主任	訓導主任在工作壓力各向度上與服務不同規模學校上無差異存在
	林昭男 (2001)	國小初任三年內的420位主任	學校規模大小和工作壓力並無相關
	吳榮福 (2002)	臺南縣公立國民小學總務主任 127位	學校班級數不同的國小總務主任感受到的工作壓力並無差異

表2-11 學校規模與教師兼任行政之工作壓力相關研究彙整表(續)

因素	研究者	研究對象	研究結論
與工作壓力無關	林銘科 (2003)	國小總務主任	學校規模和工作壓力並無相關
	杜昌霖 (2004)	高雄市國小主任、組長	不因為學校規模而在工作壓力有顯著差異
	邱從益 (2004)	高雄市國民中學兼任行政教師	不同班級數的兼任行政職務教師在工作壓力各層面及整體工作壓力感受上無顯著差異
	李清波 (2006)	國民中學訓導主任	沒有因為學校規模而在工作壓力有顯著差異
	吳憲銘 (2007)	南投縣國民小學訓導主任	不同學校規模對工作壓力整體層面無顯著差異
與工作壓力有關	江鴻鈞 (1995)	國民小學374位初任校長	班級數不同的國民小學初任校長的，其在工作壓力上有顯著的不同
	吳宗立 (1996)	國中學校行政人員156位	中型學校行政人員工作壓力大於大型學校
	林淑芬 (2001)	高職兼任公私立行政教師374位	不同學校規模的兼任行政教師，在工作壓力感受上有顯著的不同
	吳明順 (2002)	中部八縣市國中主任	不同規模學校的國民中學主任，對於工作壓力有顯著的差異，12班以下的壓力比13班至24班及25班以上規模的大

表2-11 學校規模與教師兼任行政之工作壓力相關研究彙整表(續)

因素	研究者	研究對象	研究結論
與工作壓力有關	紀翠玲 (2002)	國小兼任行政教師	國小兼任行政教師在規模「13-24」班所知覺工作壓力程度高於「25」班以上的國小兼任行政的教師
	鄭百芬 (2003)	高中教師兼職行政職務者	就整體工作壓力而言，學校班級數為41~50班的工作壓力感受較高
	黃深振 (2005)	高雄縣市國民小學主任	學校規模大的主任其工作壓力感受高於學校規模小的主任
	駱仁 (2006)	雲林縣國小教師兼任行政職務 575位	在「上級要求」層面上其工作壓力的感受為13~24班高於12班以下，12班以下又高於25班以上

資料來源：研究者自行整理

由表2-11中可發現研究結果並不一致，大部分認為學校規模與工作壓力無顯著差異，即壓力不受學校規模影響；但亦有研究者認為，學校的規模影響著學校教師與行政的工作壓力，學校班級愈多則學校各項事務處理的工作量就大，雖人力資源較多，但所需面對的人、事、物也多。綜合上述，研究者認為由於擔任行政工作者必須面對全校業務，所以其工作壓力應與學校規模成正相關，是否能驗證在臺北縣市訓導主任身上，則須再藉由進一步的研究來尋求答案。

綜合上述個人變項與工作壓力相關之結論，本研究對工作壓力的概念歸納出二個概念，以做為研究立基之方向。一為：工作壓力的刺激是屬多層面的；二為：工作壓力的來源與個人所處組織環境有密切關係。除了個人工作本身特性之外，其所處之組織結構及相關情境因素均有可能為主要的壓力來源，而不同的工作環境就會有不同的工作壓力源。除了工作環境外，不同的背景變項是否會造成不同的工作壓力，相關研究並沒有一致的結論。可能因相關研究對象、研究方法的不一致而有所不同。因壓力的感受是個人知覺而形成的，個人對壓力的感受會亦可能會受不同的個人性別、年齡、婚姻狀況、服務年資...等個人背景變項的影響，其是否會在工作壓力上產生差異現象，值得本研究繼續進行研究。

第三節 職業倦怠理論與相關研究

職業倦怠 (burnout) 由H. J.Freudenberger (1974) 首次提出以後，相關的研究有如雨後春筍般的不斷出現，尤其在1980年代出現高峰，相關的研究特別多。如以壓力症候群來說明個體在壓力下的反應，初始個體均會努力嘗試去適應，如果個體無法成功的因應，長期下來終導致個體身心耗竭。本節分別從職業倦怠的概念 (職業倦怠的定義、教師職業倦怠的定義等)、倦怠來源因素、相關理論及相關研究的影響提出探討，並將各研究者所做的相關研究作一歸納統整分析。

壹、職業倦怠的概念

近年來隨著科技文明的發展與進步，人們的生活步調日趨忙碌

與緊繃，在緊張與忙碌的日常生活及工作歷程中，生活上的壓力及情緒上的感受會隨著大環境的變動，而呈現出一種身心緊張或調適不當的負面行為，此種身心調適不當的現象即稱之為「職業倦怠感」。在國內的研究中，有關「倦怠」的中文譯名有工作倦怠、職業倦怠、專業倦怠、工作心厭、工作疲乏等，而以「職業倦怠」稱之最多。教師因個人因素、工作環境和其他因素的關係，不能有效地因應和處理工作上的壓力、緊張和焦慮而產生行為、情緒、生理上的症狀以負面的情緒對待他人，最後導致對工作失去熱情和信心甚至逃避、放棄工作。現今，在教改的推波助瀾下，教師的工作壓力已不亞於一般的私人機構，因此，經長期工作壓力所造成的職業倦怠，已漸漸充斥在教學場域中，藉由職業倦怠的定義延伸來探討教師的職業倦怠，以下分別敘述歸納分析。

一、職業倦怠的定義

各行各業均有職業倦怠的情形發生，而國內外專家學者對於此部分，因不同的情境與研究對象，有其不同的結果，也因如此，沒有任何一種職業倦怠的定義是可以視為標準的定義。以下就國內外研究者之定義歸納如表 2-12。

表 2-12 職業倦怠定義彙整表

研究者	職業倦怠的定義
廖貴鋒 (1986)	工作過度負荷而改變工作動機，產生工作疏離，身心交瘁，對工作感到厭倦。
單小琳 (1988)	對工作的一種生、心理的耗竭反映，它來自教學生涯中面臨長期性負面工作壓力過程裏未作成功地調適所產生的結果。

表 2-12 職業倦怠定義彙整表(續)

研究者	職業倦怠的定義
李垣武 (1988)	認為工作倦怠為工作者在工作環境要求下，表現出身體上與心理上疲倦、耗竭、退縮、疏離、失去關心與理想等徵候現象。
黃淑珍 (1988)	教師因個人因素、工作環境、和其他因素的影響，使他對所從事的教學工作無法達成自我、他人和工作機構的要求，因而產生情緒、生理、行為的症狀，不但影響專業功能的發揮，並使教師產生負向改變的現象。
鄭英耀 (1989)	教師職業倦怠感之產生除受制於工作壓力因素外，個人內在之成就需求所形成對工作上壓力的知覺與態度，似乎也成為左右倦怠感發生之重要變項之一。
高強華 (1989)	工作倦怠持續累積的教師壓力所致的一種疲憊無力、心灰意冷、身心交瘁的癥候。倦怠感使人在身體上、情緒上和態度行為表現都有衰竭倦乏的現象。
王俊民 (1990)	將職業倦怠定義為：助人工作者如教師，長期處於工作或環境的壓力下，在與環境互動及因應過程中因過度的負荷逐漸產生負面的生理、情緒、態度與行為的改變。
陳信正 (1991)	教師在生理上、情緒上體驗到精疲力竭的狀態，因而使教師對教學工作表現退縮、疏離及厭倦的負面反應。
蘇伊文 (1993)	教師職業倦怠意指長期遭遇到生理上及情緒上的壓力，而這些壓力來自於教學工作所引起的情緒不快如緊張、挫折、焦慮、生氣和沮喪等。
呂秀華 (1997)	工作倦怠是指因為工作上的問題所導致的工作者心力交瘁、無法付出的情況，這種情況使工作者顯現不健康的身心狀態，也使其對工作的對象、同事與工作本身產生負向的態度。

表 2-12 職業倦怠定義彙整表(續)

研究者	職業倦怠的定義
王瑞安 (1999)	工作倦怠是一種身心交瘁的現象，包括體力、精力、態度上的耗竭，在工作上表現出負向的工作態度，對工作產生疏離、退縮、對服務對象失去關心；就個人而言，可能導致消極的自我概念，甚至否定個人的生活價值，引發生涯發展的危機。
藍采風 (2003)	工作倦怠 (burnout) 的典型徵候包括消極、持續對工作不滿、缺席率高及工作效率低。
Maslach (1981)	職業倦怠常發生於助人專業工作者身上的身心焦疲現象，使其對服務的對象失去關心、同情、尊敬，甚至於一種缺乏人性化的方式對待他們。
Blasé (1982)	認為和工做有關的壓力是職業倦怠的主因，在長期壓力下，個人可能開始從工作中退縮或不願投身於工作，最後導致身體、情緒及態度方面的耗竭。
Maslach & Jackson (1986)	為一種身體上、情感與心理上的耗竭狀態，表現特徵為身體上的耗盡與長期性的疲倦，感覺無助與無望發展，並促使對於工作、生活或其他人產生負面的觀念及態度。
Atkinson (1988)	認為工作倦怠是一個極端持續的處於壓力狀況，工作倦怠的特徵包含有無感情、冷淡、無助和無望，無視於譏笑及儘可能的自私。
Pine & Aronson (1988)	認為職業倦怠是工作者在其工作情境中的情緒長期頭住所導致的生理、情緒及心智耗竭的一種狀態。

資料來源：研究者自行整理

綜合以上學者對於職業倦怠的定義，可歸納如下：(一)因為工作環境上的不適應，感受到工作職場充滿壓力、負荷過重或理想與現實無法配合所造成的不適應。(二)因個人負面的情緒反應，表現在心理與生理層面，影響個人工作上的行為與態度。(三)因感工作品質降低，個人以消極的工作態度面對服務對象，導致工作上的不快樂。而本研究將職業倦怠定義為：在工作場域與情境中因受個人人格特質、工作環境和工作上其他相關人、事、物等因素的影響，如因長期缺乏能力調適工作上各方面的壓力，則將導致個人身體、情緒、心理上的枯竭，進而逐漸對職場與本身工作失去熱忱的現象稱之。

二、教師兼任行政之職業倦怠的意義

延續職業倦怠定義，兼任行政工作之教師職業倦怠的成因概分為個人及環境兩大因素，除此之外，特別對於不能有效地因應教學工作上的壓力和焦慮及無法勝任其所兼任之行政工作事務者，而產生行為、情緒、生理上的症狀感到不適，嚴重者將導致教學品質降低、行政工作情緒低落，甚至放棄兼任行政或教職工作。兼任行政教師職業倦怠的定義常因研究者的觀點差異而有不同的界定，茲將各研究者之定義歸納如表 2-13。

表 2-13 教師兼任行政之職業倦怠定義彙整表

研究者	兼任行政教師之職業倦怠定義內容
郭生玉 (1987、 1989、 1992、1994)	個人無法適應工作或生活的壓力。在長期壓力下，從工作中退縮或不願投身於工作中而導致身體、情緒及態度方面的耗竭，因此影響對學生態度冷漠，工作品質降低。

表 2-13 教師兼任行政之職業倦怠定義彙整表(續)

研究者	兼任行政教師之職業倦怠定義內容
鄧柑謀 (1991)	國民中學訓輔人員基於學校教育目標的要求及個人的價值而過度於追求工作目標，並無法有效的因應。因之而來的工作壓力與挫折，逐漸感受到生理與情緒耗竭，以消極的態度對待學生，以及工作動機與成就感降低等負面的情感反應，進而損害工作表現和身體健康。
鄭麗芬 (1994)	學校輔導人員基於社會或個人價值，而過度追求不切實際的目標。並且無法有效因應，因此而造成的工作壓力與挫折，以致身心耗竭，而呈現種種負向改變的歷程。
濮世緯 (1997)	兼任行政工作教師因個人因素、工作環境和其他因素影響，使他對所從事的教學工作或行政工作無法達成自我、他人和工作機構的要求，因而產生情緒、生理、行為的症狀，不但影響專業功能的發揮，並使教師產生負向改變的現象。
譚宇隆 (1999)	指總務主任因其所從事之總務工作部份所引發的倦怠感，可能出現在生理及情緒上的耗竭，或工作態度及行為上的負面改變。
蔡澍勳 (2001)	國小總務主任因個人因素、工作環境因素、或其他因素的影響，而逐漸感受到生理與情緒的耗竭，以消極的態度對待長官、同事、學生，以及工作動機與成就感降低等負面的情感反應。
顏耀南 (2002)	教師因個人因素，工作環境和其他因素的關係，不能有效地因應和處理工作上的壓力、緊張和焦慮而產生行為、情緒、生理上的症狀以負面的情緒對待他人，最後導致對工作失去熱情和信心甚至逃避、放棄工作終致無成就感可言。

表 2-13 教師兼任行政之職業倦怠定義彙整表(續)

研究者	兼任行政教師之職業倦怠定義內容
李秀穗 (2003)	大專體育室主管基於工作執掌與個人價值，而過度追求工作目標無法有效因應工作壓力及挫折，以致身心耗竭而呈現種種負向的生理、情緒、態度及行為的改變過程。
陳蓮妃 (2003)	國中訓導主任對於工作倦怠乃個體在工作環境中，因工作過度負荷、工作壓力過大或不切實際的工作目標而造成身心力量交瘁，並在個人行為、情緒及生理上產生不良症狀。
杜昌霖 (2004)	國民小學主任暨組長因對於學校工作情境缺乏控制或長期處在過度負荷的工作情境下，以至在心理與生理疲憊的狀態下，無法有效地調適自身的身心狀態，產生不安、挫折以及動機降低，因此對於其服務的對象採取消極的態度。
楊清雄 (2004)	針對高雄縣市大專院校行政人員之職業倦怠定義為行政人員因個人因素、工作環境、或其他因素的影響，而逐漸感受到生理與情緒的耗竭，以消極的態度對待服務對象、長官、同事，以及工作動機與成就感降低等負面反應。
何信煒 (2005)	總務主任在面對工作情境時，無法以積極正面的態度加以因應，導致情緒耗竭、看待事物的觀點趨於負面，甚至引發生理、心理的困擾，而對總務工作感到疲乏厭倦，缺乏熱忱與成就感的過程。

資料來源：研究者自行整理

綜合上述國內各學者對教師兼任行政之職業倦怠所下的定義，本研究將其定義為：在長時間面對多元的教學工作與環境時，配合學校行政事務工作的執行，在教學與行政處理上的工作負擔與時間過度負荷，以及長期缺乏調適工作上壓力的能力，導致身體、情緒、心理、生理上的枯竭而造成工作動機的漸趨薄弱或喪失、厭

倦工作、或者是追求不切實際的目標等因素，逐漸對教職或本身兼任行政工作失去熱忱的現象。

三、訓導主任職業倦怠的意義

閱讀相關文獻發現，國內針對國民中學教師兼任訓導工作的職業倦怠研究並不多見，搜尋結果僅有2篇與訓導人員職業倦怠有關，詳見表2-14。

表2-14 訓導人員職業倦怠定義的相關研究彙整表

研究者	研究對象	研究題目	訓導人員職業倦怠的定義
鄧柑謀 (1991)	南部五縣市國中訓輔人員	國民中學訓輔人員工作壓力、因應策略與職業倦怠關係之研究	國民中學訓輔人員基於學校教育目標的要求及個人的價值而過度於追求工作目標，並無法有效的因應。因之而來的工作壓力與挫折，逐漸感受到生理與情緒耗竭，以消極的態度對待學生，以及工作動機與成就感降低等負面的情感反應，進而損害工作表現和身體健康。
陳蓮妃 (2003)	國民中學訓導主任	國民中學訓導主任工作壓力與職業倦怠關係之研究	針對國中訓導主任所做的倦怠分析，認為職業倦怠係指教師在工作環境中，因工作過度負荷、工作壓力過大造成身心力量交瘁或因教師個人過度追求不切實際的教學或工作目標，而產生挫折，並在個人行為、情緒及生理上產生不良症狀，降低個人工作效率及工作品質。

資料來源：研究者自行整理

本研究綜合上述各研究者的定義，歸納為訓導主任在面對龐雜的訓導工作負擔與情境時，層出不窮的學生問題及親師溝通，長時間的工作負荷，造成心理及生理上的消耗，如又無法獲得上級與同事或家長積極、正面的肯定及鼓勵時，其對工作職場上的態度與因應上，必影響情緒耗竭此部分，對看待各項事物的觀點亦趨於負面，甚至引發職場以外的困擾，進而對訓導工作感到疲乏、厭倦、缺乏熱忱與成就感的過程。

貳、職業倦怠的來源

職業倦怠的來源，歸納相關研究學者所提，若以個人適應的觀點作簡單區分，不外是個人內在因素與外在因素。而學者對教師與兼任行政之職業倦怠的來源，一般多歸納為個人因素、社會因素、學校因素等三大層面（蘇伊文，1993；鄧甘謀，1994；顏耀南，2002；陳蓮妃，2003）。茲將教師與兼任行政這些造成職業倦怠的來源綜合敘述如下：

一、個人因素：

對於性別、年齡、服務年資、教育程度、人格特質、兼任行政職務等，都可能為造成職業倦怠之來源。

二、學校因素：

（一）組織方面：角色衝突、角色不明確、缺乏行政支持與決策參與、不佳的視導、職業流動性小、缺乏回饋或讚賞、缺乏升遷機會、缺乏溝通、行政干預、資源不足、環境不佳等。

（二）教學方面：親師生關係不佳、學生訓導問題、太多的教學檔案與文書工作、教學缺乏安全感、工作負荷太重、工

作時間太長、學生學習意願降低而缺乏教學成就感、班級人數太多等。

(三) 學生方面：學習態度與動機低落、學生暴力、攻擊、恐嚇與破壞行為、對教師權威不尊重等。

三、社會因素：

家長不負責任、家長過度干預、不尊重教師專業、社會不良示範案例、社會過度要求與期望、專業團體缺乏力量、教育主管機關法令不夠明確等。

另外在許多學者研究之中，往往以壓力源來解釋職業倦怠的成因，如郭耀輝在2004年，經由文獻歸納出教師職業倦怠的成因：

一、組織方面：角色衝突、角色不明確、缺乏行政支持與決策參與、不佳的視導、職業流動性小、缺乏回饋或讚賞、缺乏升遷機會、缺乏溝通、行政干預、資源不足、環境不佳等。

二、教學方面：師生關係不佳、學生訓導問題、太多的文書工作、教學缺乏安全感、工作負荷太重、工作時間太長、缺乏教學成就感、班級人數太多等。

三、學生方面：學習動機低落、學生暴力、攻擊、恐嚇與破壞行為、對教師權威不尊重等。其實影響職業倦怠的成因除了壓力源因素之外，個人內在因素、因應壓力的策略亦是影響倦怠重要因素。

張曉春（1983）認為產生職業倦怠的主要因素有三：

一、組織結構因素：在組織結構因素中，角色結構與權力結構最能影響職業倦怠，角色結構指個人在工作情境中，組織對其工作與責任之分配方式，如分配不當便會產生工作壓力，進而形成職業倦怠；權力結構，其對職業倦怠之影響，乃由於

科層組織之客觀情境與無力感，兩者交互作用所致。

二、領導方式與同僚關係：領導方式係指領導者之特質與技能會影響工作者之職業倦怠，如穩定工作情緒、提供回饋訊息等有助於減輕職業倦怠；專斷獨裁則會助長工作者職業倦怠。同僚關係指同僚之間的互動與支持，良性的互動與支持有助於減輕工作壓力與職業倦怠，相反的，若組織結構所存在之壓力妨礙同僚間之支持性互動，將會造成專業孤離（professional isolation）導致工作壓力與心理緊張。

三、個人因素：影響職業倦怠之個人因素，隨著性別、年齡、工作年資、教育程度、擔任職務等而有所不同。

鄭麗芬（1994）認為工作倦怠形成的原因為兩大因素：

一、個人因素：個人資源缺乏補給、人格特質、缺乏支援系統、缺乏同儕回饋。

二、環境因素：

（一）社會環境方面：孤立、人際問題、缺乏適當的因應能力、不切實際的期望與罪惡感、不當歸因。

（二）工作環境方面：工作單調重覆、缺乏升遷機會、工作過渡負荷、工作時間的控制、機構政策、缺乏自主性、薪資問題、角色不明確與當事人的互動情況、決策參與。

由上述歸納得知，教師與兼任行政之職業倦怠的成因是多層面的，本研究為求顧及來源之全面性，如上述所提，再探討以個人適應的觀點作簡單區分，歸納多位相關研究者從個人因素與工作因素來探討。其兩因素分述如下：

一、個人因素：

根據職業倦怠的理論，可知個人因素是造成職業倦怠的重要成因，如個人的特質及個人所擁有的專業知能等，都會影響職業倦怠的產生，以下分別說明：

（一）個人特質

Kyriacou & Sutcliffe (1978) 及 Moracco & Mcfadden (1982) 的壓力理論可知，教師個人特質影響到對工作壓力的評估及因應策略的採用。若個人無法成功的採取因應策略去減低工作壓力的程度，工作上的職業倦怠就有可能發生。因此教師與兼任行政者個人的特質與工作倦怠有著密切的關係。

（二）專業能力

根據 Harrison (1983) 所言，認為工作倦怠與個人能力是否能勝任工作有關。若教師的專業能力無法處理工作上的問題，即預期的目標不能成功達成，就會降低工作者的動機與期望，最後導致職業倦怠。Cassel (1984) 也指出，教師的專業訓練不足，是形成工作倦怠的來源之一。

二、工作因素：

根據 Blase (1982) 提出的教師表現動機理論來看，教師依據學生的需求，應用其努力和教學策略從事教學，以求達成有價值的結果或教學目標。但是教師的努力與教學策略如果無法克服工作有關的壓力來源，長期累積的結果，就產生了所謂的職業倦怠。這些與工作因素有關的壓力來源包括：

（一）教學壓力

比如學生缺乏學習動機、學習態度不佳或拒絕學習，讓原本就不易達成教學目標更令教師感到挫折、沮喪和失望，因此，教學上

的壓力就相對的提高。

（二）訓導問題

這是教師現今最迫切與關心的問題，教師往往需耗費教學中大部分的時間去維持秩序。校園暴力事件頻傳也帶給教師在工作職場上危險的感受，教師與兼任行政者往往會因恐懼和危險而產生工作焦慮與壓力。

（三）工作負荷

教師與兼任行政者因工作過度的影響，使個人沒有足夠的時間與同事作情感上的溝通和紓解，也缺乏來自同事們的支持，長久積壓下來，也較容易導致工作倦怠。

（四）缺乏良好的人際關係

Garland (1981) 研究指出與同事間的人際關係欠佳是導致教師工作倦怠的原因之一。Jackson, Schwab & Schuler (1986) 研究指出缺乏同事的支持與缺乏人性有密切關係 (引自黃三吉, 1992)。

（五）社區家長問題

民主愈趨開放，各種改革聲浪也愈趨澎湃，而社會大眾對於學校、教師的要求日趨繁多，責難也紛沓而至，導致教師感到挫敗而生倦怠。廖貴鋒 (1986) 指出家長對教師的不尊重，極少部分不負責任的家長由於不自覺的身教，促使孩子產生不守規矩的態度，此狀況在現今教育環境中，更是顯而易見；因此，這更是促使現今教師與教師兼任行政產生職業倦怠的主因之一。

歸納上述各種產生因素，教師本身均為獨立自主之個體，而個體需生活在複雜與多變的環境之中，因此，教師與兼任行政之倦怠感的原因並不單純與固定，有時受單一因素影響，有時亦受不同因素的交錯干擾；最終，教師與兼任行政之倦怠感的產生乃是經個人

特質、工作負擔、組織結構與氣氛、社區家長與專業知能等因素的不順暢互動下所形成的。雖各研究者面對不同研究對象與研究變項，在研究結果方面，各學者們都有其不同的論點，特別在兼任行政這部分，雖均為教師兼任，但面對不同的職務背景，所產生倦怠的成因不盡相同，但仍亦有許多相似之處，故這也將提供本研究結果佐證之參考。

參、教師職業倦怠理論模式

一、工作壓力理論

Kyriacou & Sutcliffe (1978) 認為工作壓力是否存在，端視教師個人的認知評估而定，工作壓力一旦存在，而教師又無法採取有效的因應策略，以減低工作壓力程度，將產生工作倦怠。Moracco & McFadden (1982) 提出的工作壓力模式即指出潛在壓力來源是來自於社會、工作、家庭等方面，潛在的壓力源經過教師個人主觀的評估後，才會成為實際的工作壓力，而個人在評估的過程中，會受到個人特性的影響。若是教師在面對實際的工作壓力，採取的因應方式無法發生效果，個人將產生某些壓力徵兆，此時教師就更易於知覺更多壓力事件，若壓力持續長久而皆無法處理妥當，則會形成慢性身心疾病徵候（如潰瘍、高血壓）及職業倦怠現象，在職業倦怠的教師可能會覺察更多事件是具有壓力的，而形成惡性循環。

二、Maslach 和 Jackson 的職業倦怠理論

Maslach和Jackson (1981) 的職業倦怠研究是一般公認在此領域研究最具權威的學者，其認為助人專業工作者為了處理其所服務對象之心理、社交及生理方面的問題，需要耗費許多時間與心思，此種長期持續性的壓力，會導致情緒上的耗竭。在其MBI (Maslach

Burnout Inventory) 手冊中，將職業倦怠定義為個人與工作關係之問題，其包含三個層面，一、情緒耗竭 (emotional exhaustion)；二、去人性化 (depersonalization) 及三、低成就感 (reduced personal accomplishment)，此分類法大都為國內外學者對職業倦怠所使用的研究向度，故本研究亦以這三個層面為主要的向度，說明如下：

- (一) 情緒耗竭 (emotional exhaustion)：係指教師在工作時經常感覺到心理、生理疲憊，情緒上有長期枯竭的感覺，而無法再貢獻自己的心力。
- (二) 去人性化 (depersonalization)：係指教師對學生逐漸失去耐性和愛心，以冷漠嘲諷的態度對待學生。
- (三) 低成就感 (reduced personal accomplishment)：係指教師感到自己的工作能力不足，也無法肯定自己的工作價值、意義，也因此想從工作中退縮。

三、負向壓力模式理論

Iwanicki (1983) 則認為社會、組織和教師教學角色有關行為等因素會影響教師工作倦怠。

- (一) 社會因素：如公立教育已不如以往受到支持，而適齡教育人口的增加，教育經費負擔愈重，但學生的學業成就對教師的心理影響較大。
- (二) 組織因素：如課程是否實際？能否達成教育目標和兼顧學生學習上的需求。
- (三) 教學角色有關行為：如學生訓導問題、行政人員的態度與支持程度、家長的配合等。

Iwanicki (1983) 認為上述的因素，都是負向的工作壓力。

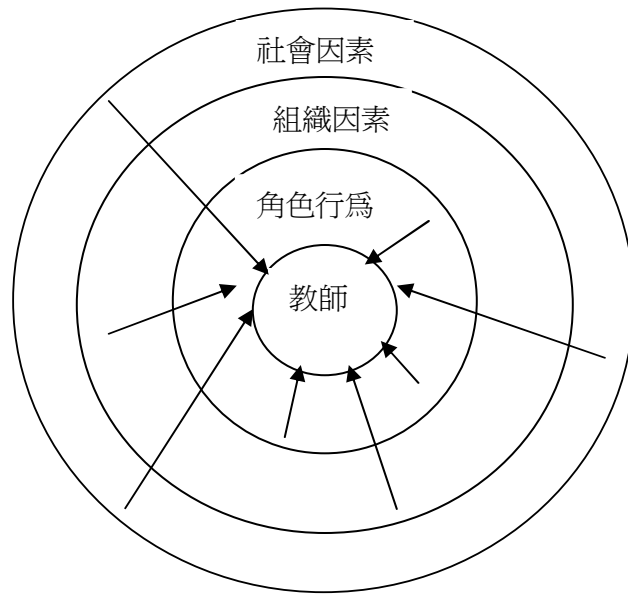


圖2-6 Iwanicki (1983) 教師工作倦怠的負向壓力來源

四、Harrison 的社會勝任模式

Harrison (1983) 指出倦怠感並非從事某些工作的必然結果，而與個人知覺勝任能力有關。所謂社會勝任能力 (Social competence model)，是指個人能力如何與社會環境互動，且影響社會環境。所以助人專業者工作倦怠的產生，主要取決其所知覺社會勝任能力之強弱。

Harrison (1983) 認為工作者能否達成助人的目標受到下列三種因素的影響：

- (一) 工作對象所產生問題嚴重的程度。
- (二) 特定的工作環境資源之障礙。
- (三) 工作者的才能，包括技術、判斷及是否有效的展現自己的能力。

其對社會能力模式的解釋為每個加入助人專業的工作者都具有助人的動機，而工作後，個人所覺察到效果的高低（得到的報

酬)，決定了個人感覺是否勝任或產生工作倦怠的狀況。此一理論最大的優點是強調社會勝任感在工作倦怠中扮演的角色。可是對於工作效能的認定標準，常因人而異，造成許多困擾，實為美中不足之處。

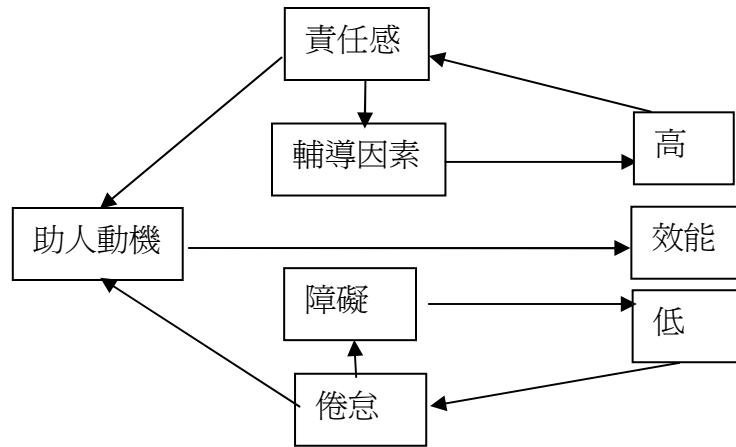


圖2-7 Harrison (1983) 的社會勝任模式

五、H·J·Fisher 的工作疲乏理論

Fisher (1983) 引用弗洛伊德的觀點從心理治療的臨床分析來解說工作疲乏。其認為工作疲乏的人是對工作理想化傾向，這種人的生活中只有工作，工作是絕不可缺少的，每一件事都要親自去做，而且只有在工作中獲得自我尊重感，投入、獻身工作都有過度的跡象。Fisher 認為產生這種現象最根本的是從個別心理學的因素上尋找，因此主張「疲乏」(burnout) 與「耗竭」(wornout) 要加以區分，他認為因環境因素引起的現象只能稱為「耗竭」。雖然研究者也同意環境因素，如缺乏組織的支持，也是引起疲乏的因素，但Fisher 更注意個人心理的體驗。他所指的工作疲乏者是因為過度投入，造成理想的喪失，憤怒、生氣、冷嘲、懷疑，以往高度的自尊貶到低處，原先的理想目標也轉化為只供自我陶醉的對象。當最初追求華麗幻象、不合理的動機，一旦遇上不利的情境，將本

身資源用盡，顯現失望時，就產生了工作疲乏（李恒武，1988）。

肆、教師職業倦怠之相關研究

對職業倦怠之研究資料相當多，但卻以顏耀南（2002）以後設分析（meta-analysis）的方式，特別針對1986年至1991年間國內有關教師職業倦怠的論文進行研究，其研究結果發現下列變項與職業倦怠各層面，皆達顯著相關。其研究變項歸納如下：

- 一、人口統計特徵變項：年齡、性別、婚姻、任教年資、任教地區。
- 二、組織結構變項：專門化、正式化、集中化。
- 三、人格特質變項：內、外控。
- 四、工作壓力變項：工作過度負荷、學生的行為、行政的支持。

依上述所歸納的研究變項可知，教師個人所具有的背景與環境特質，影響其接觸到不同的情境與文化，而有不同的個人經驗，這將影響到教師個人對各種事務的看法和作為，對於職業倦怠的感受自然也會因此而有著不同程度的影響。雖本研究對象為教師兼任訓導主任，為求研究之嚴謹，盡可能蒐集研究對象以教師兼任行政職務者，如篇數有所不足時，再增列研究對象為教師之相關研究。本研究同樣依循國內外多數學者仍以「情緒耗竭」、「去人性化」、「低成就感」等三個層面為職業倦怠研究的向度，以下分別就個人背景變項之性別、年齡、有無與10歲以下子女同住、訓導主任年資、學歷、學校規模等來逐一做探討。

（一）性別與職業倦怠之關係

性別的不同則在人格特質、自我期望、抱負水準等方面皆有差異，直接影響對各種事物的看法和作為，對於職業倦怠程度的知覺

自然也會造成差異，以下彙整相關研究依年代排列如下表2-15分別闡述之。

表2-15 性別與教師或兼任行政之職業倦怠相關研究彙整表

因素	研究者	研究對象	研究結論
與職業倦怠無關	何郁玲 (1998)	中小學教師	性別與職業倦怠無關，不同性別的中小學教師在職業倦怠各層面及整體上並未達顯著差異。
	陳蓮妃 (2003)	國中訓導主任	研究結果性別與職業倦怠無顯著差異
	杜昌霖 (2004)	高雄市國小主任、組長	性別不同對於整體職業倦怠無顯著差異
	黃深振 (2005)	高雄縣市國民小學主任	性別不同對於整體職業倦怠無顯著差異
	何信煒 (2005)	國民小學總務主任	發現不同性別的總務主任對職業倦怠的感受沒有差異
與職業倦怠有關	鄧柑謀 (1991)	臺灣南部五縣市國中訓輔人員	不同性別的國中訓輔人員，在「工作負荷」與「人際關係」兩層面上有顯著差異，男性訓輔人員顯著高於女性訓輔人員
	鄭麗芬 (1994)	國中輔導人員	女性的國中輔導人員的工作倦怠感高於男性，尤其是在「工作情緒」與「工作投入」兩層面
	周立勳 (1999)	南部七縣市68所國小教師	性別與職業倦怠有關，女性教師比男性教師在「情緒耗竭」和「個人成就感」上有較多的感受

表2-15 性別與教師或兼任行政之職業倦怠相關研究彙整表(續)

因素	研究者	研究對象	研究結論
	蔡澍勳 (2001)	桃園縣國民小學總務主任	女性總務主任感受到的職業倦怠顯著高於男性
	楊清雄 (2004)	高雄地區大專院校專任行政人員	研究發現女性在情緒耗竭的職業倦怠感受明顯高於男性，男性在降低專業效能的職業倦怠感受明顯高於女性

資料來源：研究者自行整理

綜合分析歸納各有關性別與職業倦怠之研究後發現：大致上女教師在「情緒耗竭」的程度高於男教師。男女教師在「無人情味」的程度上並無顯著差異。男教師在「個人成就感」高於女教師。其相關研究結果並沒有一致性的結論，故有再研究分析之需要。

(二) 年齡與職業倦怠之關係

年齡對於職業倦怠程度的知覺不知是否會造成顯著差異？以下彙整國內各研究者相關研究，依年代排列如下表2-16 分別闡述之。

表2-16 年齡與教師或兼任行政之職業倦怠相關研究彙整表

因素	研究者	研究對象	研究結論
與職業倦怠無關	黃深振 (2005)	高雄縣市國民小學主任	年齡不同對於國小主任整體職業倦怠無顯著差異
	林銘科 (2003)	國小總務主任	不同年齡的國小總務主任在工作特性知覺上無顯著差異

表2-16 年齡與教師或兼任行政之職業倦怠相關研究彙整表(續)

因素	研究者	研究對象	研究結論
與職業倦怠有關	郭生玉 (1987)	國中教師	年齡與職業倦怠有關30歲以下比45歲以上教師較有「情緒耗竭」，30歲以下比37-40歲易缺乏人性化。年齡輕，易缺乏個人成就感
	李垣武 (1988)	臺灣地區國小教師1065人	年齡與職業倦怠有關，年齡輕，易職業倦怠，但未達顯著水準。年紀較輕教師比年紀較大教師更缺乏個人成就感
與職業倦怠有關	鄭英耀 (1989)	國民中學教師	年齡與職業倦怠有關30歲以下教師在「情緒耗竭」與「無人性化」兩項，無論在倦怠次數或強度均高於其他年齡組教師
	鄧柑謀 (1991)	臺灣南部五縣市國中訓輔人員	年齡與職業倦怠有關，29歲以下訓輔人員在「工作情緒」高於40至49歲間之訓輔人員。29歲以下訓輔人員在「工作投入」高於40至49歲與50歲以上之訓輔人員
	林炎旦 (1995)	臺灣地區國小教師1200	年輕教師教學倦怠感現象高於年長教師
	何郁玲 (1998)	中小學教師	年齡與職業倦怠有關30歲以下的教師，在職業倦怠三層面均高於其他年齡組

表2-16 年齡與教師或兼任行政之職業倦怠相關研究彙整表(續)

因素	研究者	研究對象	研究結論
	楊清雄 (2004)	高雄地區大 學校院專任 行政人員	研究發現年輕的大專校院行政人員 在情緒耗竭及整體職業倦怠顯著高 於年長者
	杜昌霖 (2004)	高雄市國小 主任、組長	年輕主任或組長在整體職業倦怠感 受上高於年長者
	何信煒 (2005)	國民小學總 務主任	不同年齡之主任的知覺有顯著差 異，年輕者比年長者工作倦怠大

資料來源：研究者自行整理

綜合分析歸納年齡與職業倦怠之研究後發現：年齡輕的教師，較易有職業倦怠。年輕教師有嚴重的「情緒耗竭」和「無人性化」，年長教師則缺乏「個人成就感」。

(三) 婚姻狀況與職業倦怠之關係

本研究針對有無與10歲以下之子女同住做為婚姻狀況與職業倦怠之研究重點，以下蒐集各研究中不同婚姻狀況與職業倦怠之關係，雖變項稍有出入但仍能作為研究參考之依據，其各研究結果與說明依年代排列如下表2-17分別闡述。

表2-17 婚姻與教師或兼任行政之職業倦怠的相關研究彙整表

因素	研究者	研究對象	研究結論
與職業倦怠無關	李垣武 (1988)	臺灣地區國 小教師1065 人	婚姻與職業倦怠無關，不同婚姻狀況的國小教師在工作疲乏三層面及整體工作疲乏上的感受程度並沒有顯著差異存在

表2-17 婚姻與教師或兼任行政之職業倦怠的相關研究彙整表(續)

因素	研究者	研究對象	研究結論
與職業倦怠無關	唐文儀 (1998)	花蓮國民小學教師	婚姻與職業倦怠無關，不同婚姻狀況的教師，在工作倦怠的各層面均未達顯著差異
	何信煒 (2005)	國民小學總務主任	婚姻與職業倦怠無顯著差異
與職業倦怠有關	廖貴峰 (1986)	國中教師	未婚教師比已婚教師在情緒耗竭無人情味的感受較高，而在個人成就成的感受較低
	周立勳 (1986)	南部七縣市68所國小教師	婚姻與職業倦怠有關未婚教師倦怠感受較大於已婚教師
	鄭英耀 (1989)	國民中學教師	女教師未婚者在「情緒耗竭」的程度上高於男教師未婚者
	鄧柑謀 (1991)	臺灣南部五縣市國中訓輔人員	未婚者在「工作情緒」上顯著高於已婚有子女者，未婚及已婚無子女者在「工作投入」上顯然高於已婚有子女者
	林炎旦 (1995)	臺灣地區國小教師1200	未婚教師對缺乏人性化、低成就感之感受高於學歷較低（專科）教師
	濮世緯 (1997)	國小教師	婚姻與職業倦怠有關，未婚教師較已婚教師職業倦怠情形嚴重

表2-17 婚姻與教師或兼任行政之職業倦怠的相關研究彙整表(續)

因素	研究者	研究對象	研究結論
與職業倦怠有關	陳榮茂 (2002)	彰化縣國民小學教師	未婚教師比已婚教師在職業倦怠的感受較高
	陳蓮妃 (2003)	國中訓導主任	不同婚姻狀況的國中訓導主任在職業倦怠上皆有顯著差異，未婚者無論在「情緒耗竭」、「低成就感」及「去人性化」等三個層面上皆顯著高於已婚無六歲以下小孩
	杜昌霖 (2004)	高雄市國小主任、組長	不同婚姻狀況的國中訓導主任在職業倦怠上有顯著差異，未婚高於已婚

資料來源：研究者自行整理。

綜合上述分析及歸納結果，多數研究多以已婚或未婚的婚姻狀況與職業倦怠的關係，歸納其研究結果大致為：未婚教師比已婚教師在情緒耗竭與無人情味的感受較高，而在個人成就感的感受則較低。因極少背景項是針對有無與10歲子女同住，其對兼任行政職務工作所造成的倦怠感之相關研究，值得深入探討與分析。

(四) 訓導主任年資與職業倦怠之關係

蒐集相關研究，多以服務年資或所擔任之行政職務來作為研究變項，極少有針對訓導主任不同的服務年資與職業倦怠的關係研究，因訓導主任為教師兼任行政，為求其性質相近較具參考價值，故只歸納兼任行政相關服務年資之研究，雖為不同研究對象及研究方式，分析之間是否有其顯著差異，各研究結果與說明依年代排列如下表2-18。

表2-18 服務年資與兼任行政之職業倦怠的相關研究彙整表

因素	研究者	研究對象	研究結論
與職業倦怠無關	鄧柑謀 (1991)	臺灣南部五縣市國中訓輔人員	任教年資與職業倦怠無關，年資愈高者「工作負荷」「人際關係」上的工作壓力愈高，但與職業倦怠各層面均無顯著差異
	陳蓮妃 (2003)	國中訓導主任	不同擔任訓導主任年資在職業倦怠各層面上並未有顯著差異
	何信煒 (2005)	國中總務主任	在總務行政年資上與職業倦怠無顯著差異
與職業倦怠有關	顏耀南 (2002)	歸納各倦怠相關研究所得	任教年資愈久的教師較不易產生職業倦怠
	蔡澍勳 (2001)	桃園縣國民小學總務主任	行政服務年資與職業倦怠間有顯著相關，10年以上主任年資總務主任職業倦怠感受較大
	楊清雄 (2004)	高雄地區大專學校院專任行政人員	研究發現年資較淺的行政人員在譏諷態度、降低專業效能及整體職業倦怠顯著高於年資較長的行政人員
	杜昌霖 (2004)	高雄市國小主任、組長	行政年資5年以下在整體職業倦怠感受上均高於行政年資16~20年
	黃深振 (2005)	高雄縣市國民小學主任	年資較淺的國小主任整體職業倦怠有較高的感受

資料來源：研究者自行整理

綜合上述各研究結果，主要針對教師兼任行政職務者對服務年資的探究，但本研究是以整體兼任行政職務之年資來做探討，雖未

完全符合但亦有其參考價值，經各研究結果發現，職業倦怠與兼任行政服務年資相關與否各有定見，對於訓導主任所擔任的年資長短對其職業倦怠的感受情形是否會有差異，值得再去深入探討的。

針對國內學者研究訓導人員或主管與職業倦怠之相關研究，經由國家圖書館查詢「訓導主任」、「職業倦怠」結果只搜尋出二篇寶貴的研究，分別為鄧柑謀（1991）及陳蓮妃（2003）。茲詳述說明如下，以作為本研究之參考。

表2-19 訓導主任年資與教師職業倦怠之相關研究彙整表

研究者	研究對象	研究主題	研究結論
鄧柑謀 (1991)	台灣南部 五縣市國 中訓輔人 員	國民中學 訓輔人員 工作壓 力、因應 策略與職 業倦怠關 係之研究	<ol style="list-style-type: none"> 1.以性別來看女性訓輔人員在「工作情緒」程度上高於男性 2.在年齡方面年輕訓輔人員感受職業倦怠程度高於年長 3.婚姻方面未婚或已婚無子女在職業倦息上均高於已婚有子女者 4.任教年資與職業倦怠上無程度上的相關 5.在學區上城市地區訓輔人員之職業倦怠感受高於鄉鎮地區
陳蓮妃 (2003)	各縣市公 立國民中 學訓導 (教導)主 任	國民中學 訓導主任 工作壓力 與職業倦 息關係之 研究	<ol style="list-style-type: none"> 1.訓導主任知覺工作壓力程度為中等程度 2.訓導主任感受職業倦怠程度為輕微程度 3.擔任國中訓導主任職務年資較淺者在專業知能上的壓力較大，但整體來看並無顯著差異 4.國中訓導主任未婚者職業倦怠感較高 5.國中訓導主任知覺工作壓力程度與職業倦怠感受程度有密切的關係

資料來源：研究者自行整理

綜合上述兩篇與訓導人員及主管職業倦怠之相關研究，在參考專家經驗及實際擔任此職務之感受，訓導主任年資的長短對於職業倦怠的影響，應有其正相關，年資較深者其職業倦怠較低，年資較淺則其職業倦怠較高。這應涉及處理學生違規事件與家長面對面溝通、對法令的了解程度及導師在教學帶班上的種種問題的實務處理經驗有關。因此，訓導主任服務年資是否與職業倦怠成正相關，需再作深入研究與探討。

(五) 學歷與職業倦怠之關係

不同的教育背景是否對教師或兼任行政之職業倦怠有不同的影響，以下歸納出不同研究者依不同的職務角色彙整其研究結論，依年代排列如下表2-20別闡述之。

表2-20 學歷與教師或兼任行政之職業倦怠的相關研究彙整表

因素	研究者	研究對象	研究結論
與職業倦怠無關	黃淑珍 (1988)	國中教師	不同背景教師在工作倦怠四方面沒有差異
	林勝結 (1992)	臺灣地區 146 所國民 小學教師	師大師院畢業之國小教師在「情緒耗竭」與「無人情味」的平均得分最高，而「個人成就感」是以一般大專為首，以上在單因子變異數分析後，其差異未達顯著水準
	鄭麗芬 (1994)	國中輔導人員	不論其為本科系或相關科系畢業，其工作倦怠感程度上均無差異
	林銘科 (2003)	國小總務主任	不同教育背景的國小總務主任在工作特性知覺上無顯著差異

表2-20 學歷與教師或兼任行政之職業倦怠的相關研究彙整表(續)

因素	研究者	研究對象	研究結論
無 關	黃深振 (2005)	高雄縣市國 民小學主任	不同教育背景的國小主任對於整體 職業倦怠無顯著差異
	何信煒 (2005)	國中總務主 任	在教育程度上與職業倦怠無顯著差 異
與 職 業 倦 怠 有 關	廖貴峰 (1986)	國中教師	教育背景不同的國中教師、在「情 緒耗竭」、「無人情味」、以及「低成 就感」等三個層面所感受的程度皆 有顯著差異
	李垣武 (1988)	臺灣地區國 小教師1065 人	學歷與職業倦怠有關，不同專業訓 練之國小教師在「情緒耗竭」層面 以師專畢業為最高
	林炎旦 (1995)	臺灣地區國 小教師1200	大學畢業國小教師職業倦怠感高於 專科畢業國小教師
	唐文儀 (1998)	花蓮國民小 學教師	專科程度教師的缺乏人性最高，高 中、職程度缺乏人性最低。大學程 度教師缺乏人性高於專科教師
	蔡澍勳 (2001)	國小總務主 任	以國小總務主任為研究顯示，一般 大學畢業的總務主任職業倦怠感受 較大
	楊清雄 (2004)	高雄地區大 學校院專任 行政人員	研究發現大學教育程度的行政人員 在情緒耗竭層面職業倦怠感受顯著 高於專科教育程度行政人員。

資料來源：研究者自行整理

綜合相關研究指出，較高教育程度的工作者在職業倦怠的感受高於教育程度較低者。至於為何會有這樣的現象，其原因並不是很明確，可能還同時受到其他變項的干擾，例如職業或是職位，也許可能是教育程度較高者必須在工作上承擔更多的責任及壓力，或是教育程度較高者相對的人們對其工作也有較高的期望。因此當人們對他們期望無法時現實會有較多的不愉快感。除了上述外，亦有些研究呈現不同的結果，有待本研究再深入了解。

(六) 學校規模與職業倦怠之關係

不同的學校規模與教師或兼任行政同仁對職業倦怠之感受，各研究結果與說明依年代順序如下表2-21。

表2-21 學校規模與教師或兼任行政之職業倦怠的相關研究彙整表

因素	研究者	研究對象	研究結論
與職業倦怠無關	周立勳 (1986)	南部七縣市68所國小教師	不同規模學校大小並不影響教師職業倦怠的感受。即在不同學校規模任教的國小教師，對職業倦怠的感受無差異
	林勝結 (1992)	臺灣地區146所國民小學教師	在「情緒耗竭」層面的平均得分，以中型學校較高，大型學校次之，小型學校最低，但單因子變異數分析未達顯著水準。即未因學校規模不同而有顯著差異
	鄭麗芬 (1994)	國中輔導人員	不同學校規模的國中輔導人員在工作倦怠的感受程度沒有差異
	濮世緯 (1997)	國小教師	不同學校規模的教師在職業倦怠各層面皆未達顯著水準，即不同學校規模的教師在職業倦怠各層面的感受並沒有顯著差異

表2-21 學校規模與教師或兼任行政之職業倦怠的相關研究彙整表(續)

因素	研究者	研究對象	研究結論
與職業倦怠無關	杜昌霖 (2004)	高雄市國小主任、組長	不同學校規模的教師在職業倦怠各層面皆未達顯著水準
	黃深振 (2005)	高雄縣市國小主任	不同學校規模的國小主任對於整體職業倦怠無顯著差異
	何信煒 (2005)	國民小學總務主任	不同學校規模的教師在職業倦怠各層面皆未達顯著水準
與職業倦怠有關	王俊民 (1990)	北、桃、竹三縣國民中學教師	學校班級數不同在職業倦怠上有顯著差異
	蔡澍勳 (2001)	國小總務主任	研究發現以13-24 班學校規模之總務主任在職業倦怠各層面的感受較大

資料來源：研究者自行整理。

分析歸納各有關不同學校規模與職業倦怠之研究後發現：任教於不同學校規模之教師對工作壓力因素的經驗有部分差異。大型學校教師的壓力經驗比小型學校教師的壓力大。但不同規模學校大小並不影響教師職業倦怠的感受。即在不同學校規模任教的教師，對職業倦怠的感受無差異。

綜觀上述所列，對於教師或兼任行政之性別、年齡、婚姻、訓導主任年資、學歷、學校規模等個人與環境背景因素與職業倦怠的關係，在國內學者對教師職業倦怠的實證性研究彙整分析結果，在性別方面女性教師在「情緒耗竭」程度高於男性教師，這乃傳統社

會的要求女性要更有愛心、細心來對待學生，以致情感的投入較深；在年齡與職業倦怠之研究後發現：年齡輕的教師，較易職業倦怠。年輕教師有嚴重的「情緒耗竭」和「無人性化」年長教師缺乏「個人成就感」。在婚姻狀況方面，幾乎一致發現，未婚教師比已婚教師有較高的職業倦怠感受，概因未婚者除工作外，較無家庭生活的調適，而且一般而言未婚者年紀較輕，工作經驗較不純熟，抱負水準較不切實際，較易有挫折之故，至於有無與10歲以下子女同住，一般而言對此家庭結構之兼任行政者，均有較深的職業倦怠感受；而在訓導主任年資方面，一般而言年資較長者，職業倦怠感較低，此乃累積相當的工作經驗，對工作有相當良好的調適；另外在教育程度方面，因其所擔任之職務有其差異，一般來說學歷高者對於職業倦怠感受較高；在學校規模方面，與其學校規模大小較無相關，因為大規模的學校有大規模的人力與資源，小規模學校雖無同樣的條件，但工作負荷與教學或業務量不同，因此在職業倦怠的感受部分較低，各變項其箇中原因與社會變遷、資訊傳遞之快速變動、價值感受改變....等均有關係，故值得再深入探究。

職業倦怠的發生，是因壓力產生時沒有適當的因應、宣洩或調節而導致的。而倦怠感不是有或無，而是程度上的高或低。教師在職場上除了教學以外，所面對的就是行政上的處理，本研究針對兼任訓導主任的教師之背景因素對職業倦怠的影響程度之差異做一比較。由於上述各學者因取樣的不同，而各有不同的研究發現，但綜觀各學者的研究，大都以「情緒耗竭」、「去人性化」、「低成就感」等三個層面作為職業倦怠研究的向度，因此本研究亦以這三個層面為研究的主要向度來處理。

第四節 工作壓力與職業倦怠的關係及其相關研究

關於工作壓力與職業倦怠的相關研究，國內外已經累積相當多的研究成果，兩者間的關係在許多研究中均指出，工作壓力與職業倦怠有某種程度的關係，亦即工作壓力是造成倦怠的重要因素之一，但是工作壓力並非倦怠的唯一因素，以下依年代順序分別就相關研究結果分別闡述之。

周立勳（1986）研究國小教師發現工作壓力各層面對整體職業倦怠及情緒耗竭、無人性化及個人成就感均有顯著的預測力。

單小琳（1988）研究國中導師發現工作壓力與職業倦怠有顯著正相關。

何東墀（1989）研究國民中學益智班教師發現工作壓力與工作倦怠具有顯著的正相關。

鄧柑謀（1991）研究臺灣南部五縣市國中訓輔人員發現工作壓力與職業倦怠有顯著正相關

呂秀華（1997）在研究國中教師在工作壓力與工作倦怠呈顯著正相關。

蔡澍勳（2001）研究桃園縣國民小學總務主任在工作壓力與職業倦怠各層面間呈現顯著正相關及工作壓力越大，職業倦怠感就越高。

陳榮茂（2002）以研究國民小學教師在工作壓力與工作倦怠之關係，發現國民小學教師在工作壓力與工作倦怠具有典型相關，及工作壓力知覺程度越高，則其所感受的工作倦怠越高。

陳蓮妃（2003）研究發現國民中學訓導主任在工作壓力與職業倦怠整體層面及情緒耗竭、低成就感及去人性化三個層面均成顯著

的正相關。

李秀穗(2003)研究大專院校體育室主管的工作壓力因應方式與職業倦怠關係之研究發現，整體工作壓力及工作壓力各層面與整體職業倦怠及職業倦怠各層面間，除內在衝突未達顯著外，其餘皆呈現正相關。

杜昌霖(2004)研究發現高雄市國民小學的主任暨組長，在行政工作壓力和職業倦怠感受之間有著顯著的相關。

郭耀輝(2004)研究發現國民小學教師，工作壓力的工作負荷的層面對整體職業倦怠、情緒耗竭、缺乏個人成就感兩個層面具有顯著的預測力。

何信煒(2005)研究國民小學總務主任發現工作壓力各層面與工作倦怠各層面間呈現正相關，工作壓力對工作倦怠有中度以上的預測力。

綜合上述相關文獻，雖然可能因不同的研究對象及對工作壓力與職業倦怠的定義不同而稍微有所差異，但不管學者們對於工作壓力與倦怠之關係所持看法為何，大多會指出職業倦怠的發生和個體所面臨的工作壓力有某種程度的關係，意指當工作壓力造成時壓力無法改變或無法調節時，倦怠感才有可能發生。但亦有研究結果發現，對於工作壓力與職業倦怠兩者在某些層面未達顯相關，這驗證著研究的結果會依研究的對象及不同變項，有著不同的研究結果。而本研究是針對臺北縣市國民中學訓導主任之工作壓力與職業倦怠作深入分析與探討，因不同研究區域與教育環境，所呈現多樣性的變數造成不同研究結果的因素，因此本研究值得深入探究工作壓力與職業倦怠兩者間與各變項之相關性的價值。