

第一章 緒論

本研究旨在瞭解臺北縣市公立國民中學訓導主任的工作壓力與其職業倦怠之關係，並根據研究結果提出具體建議，供教育主管機關爾後研擬相關計畫與政策之參考。本章共分為四節，第一節為研究動機與目的；第二節為研究問題與假設；第三節重要名詞釋義及最後一節為研究範圍與限制。茲論述如下。

第一節 研究動機與目的

壹、研究動機

本研究者為臺北市國中教師，經歷教職已逾十二年，一路走來，親身感受到當前環境對教育制度的巨大影響；發現目前學生與家長對學校的要求及態度和過去大相逕庭，讓現今的教師對教學工作存有極大的壓力與不安。國民中學的學生正值青春狂飆期，在課業上面臨轉更重的負擔，在生活上又充滿了無限的好奇與衝動；在這段人生的黃金時期，可塑性極高，但在成長上卻暗藏許多不確定因素，原本就是個相當不容易教導的階段。再加上目前社會型態急遽轉變、傳統倫理及道德觀念備受挑戰，而民主法治精神又未臻完善，因此社會問題漸趨複雜，帶給青少年相當大的衝擊與影響。根據觀察，在九十三學年度期間臺北縣市國民中小學校園體罰事件狀況頻傳，傳播媒體頻頻以大篇幅報導，讓「零體罰」的教育政策受到諸多關注也引起多方的質疑。在人本教育基金會（2005）與家長的高度關切下，臺北市教育局在當時迅速作出回應，重申全臺北市

公立國民中小學貫徹「零體罰」的政策，並要求全校老師簽署「零體罰切結書」，重要內容包括爾後如有老師體罰學生經查證屬實者，一律以記大過處分之。當時研究者正擔任國中訓導主任職務，眼見老師們對此份措辭強烈的文件，紛紛表示震驚與挫折。因為，學生、家長、學者、社會人士與教師，對所謂體罰的認知上有極大的落差，要迎合各界期許，又要面對民主、自由、多元的時代潮流，班級經營與行政運作頓時變得更行複雜。訓導工作直接面對學生與家長，又須引領教師的班級經營，更是面臨嚴峻的考驗。因為不少社會人士仍要求對學校和教師延續過去的嚴格管理模式，然而法令又明文規定不得以任何方式限制學生的自由發展，因此造成訓導工作相當程度的困擾。訓導主任不只要直接面對學生、家長與老師，並須隨時協調各類衝突，處理校園危機，還要肩負重建校園倫理、維護校園和諧與安寧的責任，所承受的壓力之重可想而知。

壓力(stress)，在今日的社會，幾乎已成為我們生活的一部分，對個人有積極與消極的影響。在諸多有關壓力研究之文獻中，可以清楚的發現：壓力對個人身心健康及工作效率是有密切的關係，即適度的壓力可促使自己的動機、能力與潛能得以激發成長，增進適應環境的能力，又能預防疾病發生。反之，若壓力過重或長期累積，而超過了所能負荷的程度，則會帶來負面的影響，如生理上的頭痛、失眠、疲憊，心理方面的焦慮憂鬱症、易生怒氣及敵意等，最後導致工作效率差，職業倦怠等現象。訓導主任接受校長任命，負責學校訓導工作的推動，對於學校訓導工作成效影響甚鉅。在學校同時扮演單位主管角色、幕僚輔助角色、計畫執行角色、溝通協調角色、安全維護角色、德育活動推展角色、體育活動推展角色及群育活動推展角色(吳清山，2000)。經研究者參與全市性的訓導主

任會議中發現，各校訓導主任感覺「工作輕鬆、勝任愉快」者比率不高，大部份的感覺為「工作繁瑣，校園突發狀況多，有處理不完的學生、家長問題，長時間的工作下來感覺心力交瘁...等」。研究者曾任訓導主任深感訓導工作是國中教育的重點工作，對於建立理想的全人教育，具有莫大的影響，訓導主任如工作意願低落，工作負擔又大，此一現象將嚴重地影響學校訓導工作經驗的傳承與訓導業務的推展。因此，研究者希望透過本研究了解臺北縣市公立國中訓導主任之工作壓力感受程度如何？此乃研究動機之一。

大多數人認為國中訓導主任是吃力不討好之工作，再基於近年來校園『零體罰』事件的衝擊效應，與品德教育日趨低落的教育環境，家長們只看重孩子的學業成績，輕忽學生生活教育與道德教育，如此的情況更是讓訓導工作陷入困境，整個校園的訓導工作幾乎均由訓導處的同仁一肩扛下，因此訓導主任的工作負擔與壓力更為吃重，因此，各級學校常面臨開學時，仍然聘請不到訓導主任的窘境，各縣市均時有所聞。再從每年度的訓導主任會議資料中，亦可發現各校新人倍出，有些做不到一年半載就鞠躬下任，或是更換至別處室擔任主任，其職務更換率遠高於其他處室（教務、總務、輔導等）主任。以研究者服務學校所屬之臺北市為例，根據臺北市九十一至九十五學年度高、國中組長以上人員通訊錄顯示，五年之中訓導主任職務異動更換率高達八成五，五年當中均未更換之學校在 69 所當中佔 8 所，約為 12%，有兩所學校年年更換約佔 3%，五年內更換一次者有 16 所，約佔 23%；更換二次有 29 所，約佔 42%；更換三次有 14 所，約佔 20%（見附錄一）。而臺北縣亦遭遇同樣的問題。如果訓導工作再遭到不當的規範，人員再承擔不當的角色期望與時時面對教育環境的不合理及家長觀念與態度上的偏差要

求，這將都成為訓導主任在推動訓導工作上的阻礙(陳新轉，1996；李明華 1998)。因此，國中訓導主任，每日都要面對繁多雜碎的業務，及承受來自多方面的工作壓力，例如校長要求、家長期待、政策執行、工作負荷、人際關係、決策參與、工作肯定、專業知能等工作壓力(鄧柑謀，1991)，以及學生行為輔導管理、行政事務協調配合、個人家庭因素、順應社會變遷因素等之工作困擾(楊志能，1994)，不難發現訓導主任工作之內涵層面廣泛，以及所需承受巨大之工作壓力。在民國 90 年，由董氏基金會與高雄長庚醫院精神科合作的一項問卷調查，委託臺北市教師會針對臺北市五十多所國中、小老師進行抽樣調查，發出 1100 份問卷，有效回收問卷 917 份(董孟郎，2001)。調查結果顯示，臺北市約有二成八的老師面臨潛在性憂鬱症危機，且在壓力太大的情況下，有許多老師選擇退休(大原健士郎，2005)。在這知識經濟時代，教師這個行業，面臨教改壓力，網咖亂象，師生關係改變...等因素影響，使教師承受更甚以往的責任，甚至導致有些教師患了社會不適應症(葉卉軒，2001)。依據國外文獻探討專業人員因工作壓力過大而造成職業倦怠的相關研究，如 Dunham (1984) 和 Schultz (1977) 認為壓力可能導致挫折與焦慮、情緒耗竭、工作不滿足、有計畫的缺勤和有意離職，嚴重時可能導致心因性的疾病，這樣的教育職場的發展趨勢常讓研究者感到心力俱疲，在行政工作有增無減，一般教師協助行政的心態大不如前的大環境下，更是讓兼辦行政人員興起不如歸去的念頭。因此，在首善之都的臺北縣市國中訓導主任在上述所指之不利因素的環境中，其職業倦怠感受如何？此乃本研究動機之二。

儘管如此，亦有學校的訓導主任，十年如一日，堅持工作崗位，鬥志高昂地持續服務，不免令人稱奇。為何同樣的訓導主任職務，

有人適應良好如魚得水，有人卻感如坐針氈，難以適應。有感於近年來國內探討教育專業人員工作壓力與職業倦怠之研究如雨後春筍般的出現，儘管國內有關各類教師工作壓力與職業倦怠的實證性研究十分蓬勃，其數量不下百篇，但針對於國中訓導主任的相關之研究則付之闕如（李清波，2006；陳蓮妃，2003；吳錦隆，2001；李明華，1998；黃德慶，1986），而這並不表示國中訓導主任就沒有職業倦怠的問題。因此，研究者冀望經由本對臺北縣市公立國民中學訓導主任的工作壓力與職業倦怠關係的深入研究分析，歸納研究結果，提出具體建議，俾供教育行政主管機關、校長及訓導主任參考，以提升國中訓導主任工作之績效，此乃本研究動機之三。

貳、研究目的

基於以上研究動機，本研究的目的如下：

- 一、了解臺北縣市公立國民中學訓導主任工作壓力的現況。
- 二、了解臺北縣市公立國民中學訓導主任職業倦怠的現況。
- 三、了解不同背景變項的臺北縣市公立國民中學訓導主任工作壓力的差異情形。
- 四、了解不同背景變項的臺北縣市公立國民中學訓導主任職業倦怠的差異情形。
- 五、探討臺北縣市公立國民中學訓導主任工作壓力與職業倦怠的關係。
- 六、歸納研究結果，提出具體建議，供教育主管機關與學校行政首長及訓導主任個人之參考。

第二節 研究問題與假設

壹、研究問題

為達上述的研究目的，本研究探討下列有關問題：

- 一、臺北縣市公立國民中學訓導主任所感受的工作壓力現況情形為何？
- 二、臺北縣市公立國民中學訓導主任所感受的職業倦怠程度情形為何？
- 三、不同個人背景(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)變項的臺北縣市公立國民中學訓導主任對工作壓力的差異情形為何？
- 四、不同個人背景變項的臺北縣市公立國民中學訓導主任對職業倦怠的差異情形為何？
- 五、臺北縣市公立國民中學訓導主任之工作壓力與職業倦怠的相關情形為何？

貳、研究假設

根據上述待答問題，本研究提出下列研究假設：

- 一、臺北縣市公立國民中學訓導主任之工作壓力，因其個人背景因素而有顯著差異。
 - 1-1 臺北縣市公立國民中學訓導主任之工作壓力，因性別不同而有顯著差異。
 - 1-2 臺北縣市公立國民中學訓導主任之工作壓力，因年齡不同而有顯著差異。
 - 1-3 臺北縣市公立國民中學訓導主任之工作壓力，因婚姻狀況（有無與10歲以下子女同住）不同而有顯著差異。

1-4 臺北縣市公立國民中學訓導主任之工作壓力，因訓導主任年資不同而有顯著差異。

1-5 臺北縣市公立國民中學訓導主任之工作壓力，因學歷不同而有顯著差異。

1-6 臺北縣市公立國民中學訓導主任之工作壓力，因學校規模不同而有顯著差異。

二、臺北縣市公立國民中學訓導主任之職業倦怠，因個人背景因素而有顯著差異。

2-1 臺北縣市公立國民中學訓導主任之職業倦怠，因性別不同而有顯著差異。

2-2 臺北縣市公立國民中學訓導主任之職業倦怠，因年齡不同而有顯著差異。

2-3 臺北縣市公立國民中學訓導主任之職業倦怠，因婚姻狀況（有無與10歲以下子女同住）不同而有顯著差異。

2-4 臺北縣市公立國民中學訓導主任之職業倦怠，因訓導主任年資不同而有顯著差異。

2-5 臺北縣市公立國民中學訓導主任之職業倦怠，因學歷不同而有顯著差異。

2-6 臺北縣市公立國民中學訓導主任之職業倦怠，因學校規模不同而有顯著差異。

三、臺北縣市公立國民中學訓導主任之工作壓力與職業倦怠有顯著相關。

第三節 重要名詞釋義

壹、國民中學訓導主任

教育部自 2002 年全面實施教訓輔三合一制度，建議學校將訓導處更名為學生事務處（簡稱學務處），而學務主任即為訓導主任，本研究仍依據 2004 年修正通過之國民教育法稱為訓導處。本研究所稱之國民中學訓導主任，係指公立國民中學訓導主任，除依據 2004 年修正通過之國民教育法第十條規定，由校長就專任教師中聘兼之，並報直轄市或縣（市）主管教育行政機關核備者，併包含前述學務主任，另依國民教育法實行細則第十四條設置教導處者，其教導主任亦包含在內。不論教導主任、學務主任，均為本研究所稱之為訓導主任。

貳、工作壓力

「工作壓力」係指教師兼任訓導主任在工作環境與情境互動歷程中，所需面對訓導行政工作、學生事務、親師衝突、多重角色扮演及社區與家長期望等工作負荷時，如個人無法適應或有效管理個人情緒時，進而影響到心理、生理與認知上的不平衡或壓迫的感受或緊張的狀態，就為其工作壓力。本研究將工作壓力分為六個層面：1.工作負荷；2.學生管教；3.上級壓力；4.專業知能；5.人際關係；6.社區家長問題。分別敘述如下：

- 一、工作負荷：係指訓導主任對於行政、教學等工作所產生的壓力，包括工作量、工作時間的壓力。
- 二、學生管教：係指訓導主任對學生行為之管理問題感到心理與生理方面所須負擔的壓力，甚至無法承受。

- 三、上級壓力：係指訓導主任對對於上級所交辦或執行能力較無法勝任，所導致的壓力。
- 四、專業知能：係指訓導主任對專業成長發展的機會、措施上所感受到缺少專業知能的壓力。
- 五、人際關係：係指訓導主任在工作中與上司、同事、部屬之間的關係；依得分高低來了解到上司、同事的支持與協助程度，做為人際關係好壞參考之數據。
- 六、社區家長問題：係指訓導主任對社區不良場所影響學生行為及家長不能配合學校的教導而產生的壓力。

參、職業倦怠

職業倦怠係指教師兼任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。本研究將職業倦怠分為三個層面。

一、情緒耗竭（emotional exhaustion）

係指教師兼任訓導主任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）

係指教師兼任訓導主任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）

係指教師兼任訓導主任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。

第四節 研究範圍與限制

本研究的主題為「臺北縣市公立國民中學訓導主任工作壓力與職業倦怠關係之研究」，依據上述之研究目的與研究問題，將研究範圍與研究限制分述如下。

壹、研究範圍

本研究之範圍，依「研究地區」、「研究對象」、「研究內容」三方面分別加以說明。

一、研究地區

係以臺北縣、臺北市為範圍，臺北市公立國中69所（公立國中59所、完全中學10所），臺北縣公立國中77所（公立國中65所、完全中學12所），共計146所（附錄三）。

二、研究對象

研究對象為臺北縣市公立國民中學訓導主任，為擴大研究樣本數，係以現任與曾任訓導主任為問卷調查對象，訪談對象範圍亦包括曾任與現任訓導主任，因私立與公立國中學校背景與規範均不同，故私立學校訓導主任不納入研究對象。

三、研究內容

本研究旨在探討臺北縣市公立國中訓導主任知覺工作壓力的情形和感受職業倦怠的程度，並藉以分析其相關性。所謂工作壓力

是指訓導主任在訓導工作相關層面上所知覺到的壓力情形，從六個方面做探討：1.工作負荷；2.學生管教；3.上級壓力；4.專業知能；5.人際關係；6.社區家長問題。職業倦怠則是以訓導主任在工作上所感受到的身心倦怠程度為範圍，從三個面項做探討：1.情緒耗竭；2.去人性化；3.低成就感。至於背景變項方面，本研究僅探討訓導主任的性別、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、學校規模等變項，其他變項則不在本研究探討的範圍之內。

貳、研究限制

因主、客觀之條件，本研究受到一些研究上的限制，茲分述於下：

一、就研究變項而言

因受限於人力物力的限制，本研究在參酌相關研究後，在依研究所欲了解的變項上去取捨，僅以國中訓導主任之性別、年齡、婚姻狀況—針對有無與10歲以下子女同住（對於有無與10歲以下之子女同住做劃分，主要是因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，會受有無與10歲以下之子女共同居住，將影響各依變項分析的結果較大）、訓導主任年資、學歷、學校規模等方面為研究重點，以探討臺北縣市國中訓導主任所感受到的工作壓力與職業倦怠的程度，但在研究的廣度及深度方面，較無法顧及樣本的個別特殊因素。

二、就研究問卷而言

本研究採問卷調查研究，問卷填答均由個人主觀判斷所獲，與

真實表現可能有所差異。此外，填答者對於問卷题目的解釋與本研究
研究者認知有所差異時，或填答時有所保留，可能均會導致測量上的
誤差。

三、就研究內容而言

國中訓導主任的工作壓力來源以及所感受職業倦怠的層面相
當廣泛，本研究在工作壓力方面僅從「工作負荷」、「學生管教」、
「上級壓力」、「專業知能」、「人際關係」、「社區家長問題」、
等六個因素去探討，而職業倦怠亦僅從「情緒耗竭」、「去人性化」、
「低成就感」等三個層面去分析，無法兼顧所有層面，如角色衝突、
組織目標不明確、生理層面等。

四、就研究方法而言

本研究採文獻分析及問卷調查法，以了解當前臺北縣市公立國
中訓導主任知覺工作壓力和感受職業倦怠的程度。問卷內容包括三
部分，第一部份為基本資料；第二部分為工作壓力問卷；第三部分
為職業倦怠問卷。因礙於填答者對填答時受工作或情緒上等因素影
響而造成問卷分析之誤差，故輔以訪談。礙於時間、人力與物力的
限制，只挑選臺北縣市共6位現任與曾任（內含2位候用校長）訓導
主任協助訪談，以了解研究對象在工作壓力與職業倦怠的內在感
受，以補問卷調查之不足。