

國小特殊班教師與普通班教師工作壓力 及其調適策略之研究

吳俊容、傅秀媚

壹、緣起

近年來，爲因應二十一世紀的挑戰，國內正如火如荼地進行教育改革，課程改革也是這一波教育改革的重要一環，特別是從九十學年度起實施之「九年一貫課程」。爲此，不管是課程的統整、教材的編選、教學的多元和評量的改進，教師們或多或少都感覺到「變」和「新」的壓力。再以特殊教育而言，我國於民國七十三年頒布『特殊教育法』，並於民國八十六年修正公布；民國七十六年頒布『特殊教育法施行細則』，並於民國八十七年修正發布，確保所有身心障礙兒童的教育權利，使特殊教育的推展更爲落實。由於法令規章漸趨充實，體制規模日漸完備，顯而易見，不但特殊教育教師的需求量逐漸增加，同時對特殊教育服務品質的要求也向上提升，特殊教育教師面對此一趨勢，所承受的工作壓力如何，實有加以探討的必要。

因此，目前國小特殊班教師與普通班教師所面臨的工作壓力究竟有多大？面臨哪些工作壓力？以及特殊班教師與普通班教師在面臨工作壓力時採取的調適方式爲何？並進一步分析特殊班教師與普通班教師的壓力來源？學校及教育行政機關如何發揮功能？以協助教師減輕工作壓力，紓解心理倦怠，經由軟、硬體的協助，做好壓力的調適工作，就成爲本研究的重要目的。

貳、相關文獻

有關文獻之探討共分爲四部分：

(一)壓力的定義及其相關理論：

學者們對壓力的定義，主要如下：

- 1.壓力是身體爲了滿足需要所產生的一種非特定的反應(Selye,1976)。
- 2.壓力是個體知覺環境的要求具有威脅性而引發生理及心理緊張的狀態；簡單

的說，也就是個體被脅迫處理任何情況(Kaplan & Stein,1984)。

- 3.壓力(Stress)是任何引起身體及情緒不愉快反應之事件(俞筱鈞譯，民 73)。
- 4.壓力是個人在面對具有威脅性之刺激情境中，一時無法消除脫離困境時的一種被壓迫的感受(張春興，民 84)。
- 5.壓力係指個體對於周遭的環境改變或要求，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，內心所產生消極性與負面的情感(黃義良，民 88)。
- 6.壓力為個體與環境中的交互作用，認為刺激情境對個體產生威脅性時，而個體在面對刺激情境時，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，就會演變成為個人的生活或工作的壓力(林昭男，民 90)。

學者們對壓力理論模式的看法，大致而言是分成「生物心理社會」(Biopsychosocial)模式，「個人—環境相適」(Person-environment Fit)模式及「壓力循環」(Stress cycle)模式。綜合歸納以上不同的壓力理論模式，可得到以下的結論(引自郭峰偉，民 89)：

- 1.在長期的壓力下，如果沒有得到紓解，就可能會產生倦怠，進而使個體產生嚴重的身心疾病。
- 2.環境是壓力的重要因素。
- 3.雖然學者們提出不同的壓力理論模式，基本上影響力的因素不外乎社會、工作情境、個人等因素，及生理生物與心理社會兩方面。
- 4.壓力刺激是多向度的，不是僅有單一人格特質所能解釋的，亦可由不同因素交互作用所產生。

(二)教師工作壓力理論探討：

學者 Tellenback、Brenner 及 Lofgren(1983)提出教師工作壓力理論模式，如圖 2-3 所示：

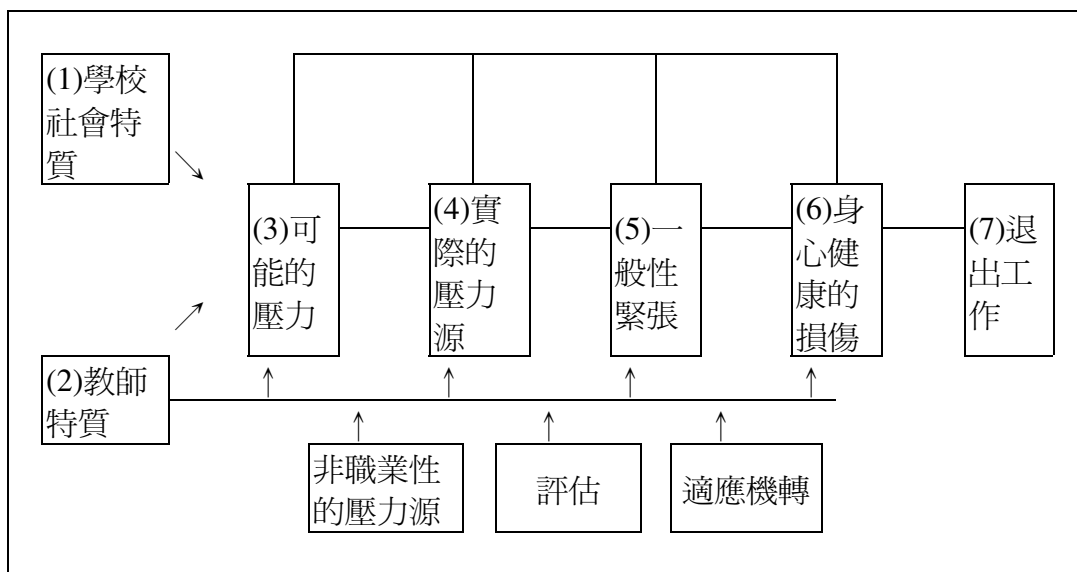


圖 2-3 Tellenback et al.(1983)教師工作壓力模式
(引自蔡先口，民 74，頁 20)

依據上述理論模式，可了解到：

1. 教師工作壓力的來源是多源的，是教師個人特質、學校情境因素、非職業壓力源交互影響的結果(程一民，民 85)。
2. 持續的工作壓力會造成身心疾病與對工作產生不良的影響。此種壓力造成的影響即屬於工作倦怠(burnout)的現象(郭生玉，民 78。)
3. 教師採取的調適策略若能發揮良好的效果，應可減輕實際的壓力源。

(三)特殊教育教師工作壓力的來源：

Block(1980)認為教室的經營常給教師帶來心理上的壓力，且導致挫折和痛苦。Zebel 和 Zebel(1983)也指出特殊教育教師之工作壓力以國中階段為最大，而年紀較大之教師具有較佳之因應方式，所以壓力較小，至於能獲得同仁之支援者，有較高的成就感。

Strassmeier(1992)對 716 位任教於智能不足班級之教師所作的調查結果指出，12%的教師感到壓力大、傾向疲憊不堪，他們通常教育水準較高、覺得無力感、具負向態度、對現實不滿意、向於和同事辯論。Pullis(1992)的研究，以 244 位行為異常班的老師為對象，結果指出學校的因素、照顧的爭議和工作負載過重的變項，比直接和學生接觸更令教師感受到壓力之存在，壓力使他們在課外仍感覺到疲憊、挫折和負擔。

Minner 和 Lepich(1993)以職業壓力問卷調查 165 位初任特殊教育的教師，結果顯示鄉下教師的壓力顯著高於城市的教師，女性教師的壓力也高於男性教師。Russell 和 Wiley(1993)對 154 位鄉下地區擔任智能不足、學習障礙和情緒障礙的教師進行問卷調查，發現其壓力程度在三者間沒有顯著差異，而對於學校管理、班級類型以及工作滿意度三方面，也沒顯著差異。

Sires 和 Tonnsen(1993)之研究指出，特殊教育教師經常感到挫折，因為教師的書面作業負荷過載，對於學生的進步有不實際的期待，缺乏成就感，需經常接觸有困難的學生，被同事孤立；而校長若要求合理的書面作業，學校中安置特殊教育班級，提供一般教師和特殊教育教師一起活動之機會，將有助於其壓力之紓解。

Cummings(1994)探討特教教師工作壓力和滿意度的問題，以問卷調查 292 名教師，結果在都市中的各類特殊教育班的教師，以及中小學特教班教師，在工作壓力和工作滿意度方面，均沒有顯著差異。Littrell(1994)調查了 385 位特教班教師及 313 位普通班教師，發現校長的支持風格可顯著的預測教師的工作滿意度。

至於國內有關的研究，蔡崇建(民 74)指出工作壓力重是導致特殊教育教師高異動率的因素之一。而張瑞芬(民 78)認為整體而言，特殊教育教師的工作壓力感受適中，然而感受到「高壓力」的教師亦確實存在。

杞昭安(民 85)對師範校院特殊教育學系大五學生有關工作壓力之研究結果顯示，其在壓力量表得分平均數比一般國中啓智班教師的平均數為高。同時亦指出大五學生把時間投入教材的準備，相對地沒有時間處理學生的個別問題，而特殊班學生個別差異大，更令其捉襟見肘。因此，他們有必要加入學校之教學研討小組(或成長團體)，結交一些熱心同仁，以減輕壓力。

綜合學者對特殊教育教師壓力來源的調查結果，可得知這些壓力來源可分為五個主要因素(張瑞芬，民 78)：

- 1.管教學生的壓力：教師主要的職責就是教學，因此主要的壓力來源正來自管理學生及教育學生，例如：學生的紀律和行爲問題、個別差異太大、訓練學生的困難及學生的學習動機…等。教師付出心血，學生的進步卻不明顯，以及師生間互動和回饋關係不佳，都會使教師缺乏成就感而減損信心，並造成教師在教學及管理上的壓力。此外，如果班級學生人數太多而使教師難以全面顧及，亦會使教師在管教學生方面產生無力感。
- 2.工作條件的壓力：指工作環境所提供的條件所造成的工作壓力。特殊教育教

- 師需要特別的教材、教具和設備，以便充實個別化教學，如能提供有效的教材和教具，則可增進對特殊學生的服務品質(Johnson,Gold & Vickers,1982)。此外，特殊兒童由於其個別障礙種類與程度所產生的特殊需要，因此在空間設計上的需求也不同於一般兒童，教師必須費心安排；而環境中可供運用的資源不足、其他教師對自己的職責不盡責(Wheeler,Reilly & Donahue,1982)、學校氣氛及同事間的互動關係不佳、工作分配不均、沒有很好的前途或晉昇機會、缺乏進修管道和溝通管道、缺乏參與決策機會、工作待遇與工作職責不相稱(Fimian,1986)等，都是給特殊教育教師帶來壓力的重要因素。
- 3.時間運用的壓力：兼辦行政工作及缺乏充分的時間使教師沒有機會參加座談會，或者當有疑問時也沒有額外的時間與負責人溝通。由於工作報告太多，缺乏足夠的時間來準備一天的工作(Fimian,1986)，工作時數超時(Bensky et al,1980)，休息時間不足(Fass,1984)，以及許多非教學的額外工作，使教師經常忙得焦頭爛額、身心疲憊。
 - 4.社會支持的壓力：在特殊教育的領域中，普遍缺乏工作回饋(Fass,1984)，往往令特殊教育教師失去動力。除行政方面支持不足外，漠不關心以及過度依賴的家長、普通班教師不接納殘障兒童(Johnson et al.,1982)、其他人員不瞭解特殊學生和特殊班的教學計畫(Cook & Leffingwell,1982)等，均可能對特殊教育教師形成很大的工作壓力。
 - 5.角色的壓力：角色期望是最能預測工作壓力的因素之一，明確的角色期望與工作壓力呈負相關(Bensky et al.,1980)，也就是說角色界定愈明確，工作壓力愈輕。而目前在特殊教育的領域中，普遍來說教師的工作職責劃分不清、他人對特殊教育教師的期望不一致、教育理想與實際情況有差距、教師自覺專業能力不足難以處理問題…等，均是特殊教育教師工作壓力的重要來源。即角色不明確、角色不一致、角色衝突、角色負荷，使特殊教育教師無法順利完成角色任務，增加工作壓力感受。

(四)教師工作壓力的調適策略：

本研究所稱之「調適策略」，係採用「認知評估」與「互動」學派之因應理論來解釋國小特殊班與普通班教師，覺知個體與環境互動的關係時，為獲得良好的適應而採取的處理方式，亦即國小特殊班與普通班教師在面對行政工作與教學工作之工作壓力時，所採取的處理或解決方法的行為方式。國小特殊班與普通班教師所採取的調適策略可分為二大類(張瑞芬，民 78)：

- 1.直接的行動：包括準備抵禦傷害、攻擊、避免和漠不關心。
- 2.緩和的方式：包括生理取向和心理防衛，前者如依藉外物和放鬆煩惱；後者則有認同替代、壓抑、否認、反向作用、投射和理性作用等。

參、研究設計

一、樣本母群體

本研究係採樣本研究方式，選取樣本的母群體為任職於中部地區(台中縣、台中市、彰化縣、南投縣)公立國民小學特殊班與普通班的專任教師。樣本學校乃以全國特殊教育資訊網(特殊班部分)及各縣市教育局九十學年度之統計登錄資料(普通班部分)為依據。

(一)特殊班教師部分：

中部地區國小之特殊班(含啓智、啓聰、資源班、巡迴輔導班等)共計有 274 班，以每班教師編制 2.0 人計，推估教師數為 548 人(如表 1)。

表 1 中部地區公立國民小學特殊班級分配表

	班級數	教師數
台中縣	106	212
台中市	54	108
彰化縣	64	128
南投縣	50	100
合 計	274	548

(二)普通班教師部分

台中縣、台中市、彰化縣、南投縣的公立國民小學普通班合計共 11,035 班，以每班教師編制 1.5 人計，推估母群體約有 16,551 人。如表 2 所示：

表 2 中部地區公立國民小學普通班級分配表

	班級數	教師數
台中縣	4311	6466
台中市	2666	3999
彰化縣	3469	5203
南投縣	589	883
合 計	11035	16551

二、研究樣本

本研究對象係以台中縣、台中市、彰化縣、南投縣公立國民小學的特殊班與普通班教師為抽樣的範圍。茲分述其取樣的方法如下：

(一)特殊班教師部分

由於特殊班教師母群體人數不是很多，研究者經與指導教授討論後，決定以簡單隨機抽樣的方式先抽取約 2/3 已成立特殊班的學校，被抽取該校之特殊班教師均為樣本，計得樣本數 328 人(表 3)。

表 3 中部地區成立特殊班學校數及樣本分配表

	學校數	抽取的學校數	樣本數
台中縣	54	30	111
台中市	26	17	88
彰化縣	42	22	91
南投縣	21	17	38
合計	143	86	328

(二)普通班教師部分

在普通班教師的部分，取樣方式是先採比例分層抽樣(王文科，民 88)，按學校規模比例(1 至 24 班屬小型學校，25 至 48 班為中型學校，49 班以上為大型學校)，四縣市總計共抽取 35 所學校(表 4、5)；再以簡單隨機抽樣方式抽取各縣市的學校樣本，並依所抽取之學校規模的大小，在小型學校抽取 6 位教師，中型學校抽取 15 位教師，大型學校抽取 30 位教師為樣本。樣本人數共計為 363 位。

表 4 中部地區國民小學數目一覽表

	小型學校 1-24 班	中型學校 25-48 班	大型學校 49 班以上	合計
台中縣	55	48	15	118
台中市	6	21	27	54
彰化縣	132	31	12	175
南投縣	138	12	5	155
合計	331	112	59	502

表 5 抽取之樣本學校數一覽表

	小型學校	中型學校	大型學校	合計
	1-24 班	25-48 班	49 班以上	
台中縣	3	4	1	9
台中市	0	2	1	3
彰化縣	10	2	1	12
南投縣	10	1	0	11
合 計	23	9	3	35

各縣市問卷發出及回收之數量如表 6 所示：

表 6 四縣市問卷發出及回收數量統計表

縣市別	特 殊 班				普 通 班			
	取樣 學校	回收 學校	取樣 人數	回收 人數	取樣 學校	回收 學校	取樣 人數	回收 人數
台中縣	30	27	111	85	9	8	108	82
台中市	17	17	88	70	3	3	60	50
彰化縣	22	20	91	70	12	11	120	90
南投縣	17	15	38	35	11	7	75	56
合 計	86	79	328	262	35	28	363	276
收回率	77.86%							
可用率	75.11%							

三、教師樣本基本資料

本研究所得有效樣本合計 519 人，依其背景變項列出人數及百分比，如表 7 所示。

表 7 樣本的基本資料統計表

項 目	組 別	人 數	百 分 比
任 教 類 別	1.特教班	252	48.6%
	2.普通班	267	51.4%
教育對象類別	1.啓智班	140	55.6%
	2.啓仁班	0	0 %
	3.啓聰班	49	19.4%
	4.啓明班	0	0 %
	5.資源班	47	18.7%
	6.巡迴輔導	16	6.3%
性 別	1.男	120	23.1%
	2.女	399	76.9%
年 齡	1.20-30 歲	132	25.4%
	2.31-40 歲	219	42.2%
	3.41-50 歲	123	23.7%
	4.51-60 歲	38	7.3%
	5.61 歲以上	7	1.4%
婚 姻 狀 況	1.未婚	156	30.1%
	2.已婚	358	68.9%
	3.其他	5	1%
任 教 年 資	1.2 年內	97	18.7%
	2.3-10 年	159	30.6%
	3.11-20 年	154	29.7%
	4.21-30 年	85	16.4%
	5.31 年以上	24	4.6%
最 高 學 歷	1.研究所(含四十學分班)	46	8.9%
	2.師大、師院	264	50.7%
	3.師專、師範	99	19.1%
	4.師資班	86	16.5%
	5.其他	24	4.8%
學 校 規 模 (普通班樣本 數)	1.小型學校	138	38.0%
	2.中型學校	135	37.2%
	3.大型學校	90	24.8%

項 目	組 別	人 數	百 分 比
自覺學校行政 支持程度	1.高	203	39.1%
	2.中	286	55.1%
	3.低	30	5.8%
任 教 理 由	1.所學相符	102	19.6%
	2.興趣理想	194	37.3%
	3.工作穩定	115	22.2%
	4.公費分發	70	13.4%
	5.遷調方便	7	1.3%
	6.學校主管指派	14	2.7%
	7.其他	17	3.5%
合 計		519	

本研究依據張瑞芬(民 78)所編製之「特殊教育教師工作感受問卷」予以修訂；張瑞芬現任教於加拿大溫哥華慈濟人文學校，研究者輾轉以電子郵件與其連絡、請益，並取得張老師之「問卷使用同意書」。本問卷可評量特殊班與普通班教師的五項壓力因素，包括管教學生的壓力、工作條件的壓力、時間運用的壓力、社會支持的壓力及角色的壓力，並依據此五種壓力因素編製第二部分題項。此外，再參考黃義良(民 88)之「國小兼任行政教師的工作感受與調適問卷」和經由研究者與專任教師實際晤談所得，加以編製問卷第三部分題項。

四、問卷的性質與內容

(一)工作壓力感受部分

研究者考慮特殊班與普通班教師的教學性質，將問卷的評量內容分為五個因素(引自張瑞芬，民 78)：

- 1.管教學生的壓力。
- 2.工作條件的壓力。
- 3.時間運用的壓力。
- 4.社會支持的壓力。
- 5.角色的壓力。

(二)壓力調適部分

- 1.個人壓力調適方式部分：

本研究採用 Lazarus(1976)所提出的觀點，認為因應壓力的方式可分為二

大類：

(1)直接的行動(direct action)：包括四種方式，準備抵禦傷害(preparing against harm)、攻擊(aggression)、避免(avoidance)和漠不關心(inaction or apathy)。

(2)緩和的方式(palliative techniques)：包括生理取向(physical techniques)和心理防衛(mental techniques)。

2.期望學校提供調適部分：

在組織取向的工作調適方面，旨在減少壓力來源。依據組織內壓力來源的不同，可將其分為個人、組織和個人、組織互動三種策略。黃義良(民 88)將學校調適策略歸類成以下四項因素：(1)提供休閒聯誼；(2)輔導諮商；(3)專業協助；以及(4)行政支援與福利。

研究者總計寄出 691 份問卷，回收 538 份，回收率 77.86%；剔除無效問卷計 19 份，有效問卷合計 519 份，問卷可用率 75.11%。

肆、研究結果

(一) 特殊班及普通班教師在工作壓力之感受

本研究結果顯示：特殊班教師的壓力感受是在輕微(midly)到中等(moderately)之間；在各層面的壓力中，以「管教學生的壓力」感受最高，其次為「時間運用的壓力」。這種現象可以反映出特殊班教師在管教學生問題上感受到較沈重的工作壓力，另外在時間方面亦普遍感到繁忙與不敷使用。

對特殊班教師而言，「學生的個別差異太大」為特殊班教師最大的壓力來源。排名在前十項的工作壓力題項中，以教學困擾和支持系統的困擾為主。由於學生的個別差異太大，同時有些學生伴有其他精神或情緒上的問題，以致於特殊班教師在教具準備、教材教法的運用、行為處理等方面均使教師感到壓力和困擾。此外，社會大眾對特殊教育的缺乏認識，以致教育理想與實際間產生落差，無形中更添增特殊班教師的工作壓力。

就普通班教師而言，其壓力感受接近中等程度，在各層面的壓力中則以「時間運用的壓力」感受最高，其次為「角色的壓力」；其中「許多額外的工作(例如：合作社、社教活動及比賽…等)，妨礙教學工作」為普通班教師最大的壓力來源，顯示出教育行政機關或學校過多的活動及比賽影響到普通班教師的正常教學及對學生的行為處理。此外，在教師專業及角色的調適上亦感壓力，而

此情形是否與目前教育改革的步伐太快，以及九年一貫新課程的實施有關，值得再深入探討研究。

特殊班教師及普通班教師感受到的壓力程度較高的前十項如表 8、表 9 所示：

表 8 特殊班教師工作壓力感受排序表

排序	題號	內 容	平均數
1	第 13 題	學生的個別差異太大。	2.09
2	第 10 題	有些學生伴有其他問題(例如：焦慮、恐慌、緊張等情緒問題)非教師專業所能處理。	1.94
3	第 30 題	社會大眾對特殊教育缺乏認識。	1.93
4	第 14 題	教育理想與實際差異太大。	1.91
5	第 2 題	必須費心思製作教具。	1.89
6	第 9 題	學生行動安全問題難以預料和處理。	1.86
7	第 6 題	忙於設計適用的教材教法。	1.85
8	第 7 題	在學校中沒有足夠的時間休息。	1.85
9	第 22 題	處理學生的行為問題，常有挫折感或無力感。	1.81
10	第 29 題	教育主管單位及學校對特殊教育支持的度不夠。	1.80

註： 0：毫無壓力 1：輕微壓力 2：有些壓力 3：強烈壓力 4：極大壓力

表 9 普通班教師工作壓力感受排序表

排序	題號	內 容	平均數
1	第 16 題	許多額外的工作(例如：合作社、社教活動及比賽…)等)，妨礙教學工作。	2.21
2	第 8 題	沒有足夠時間處理學生個別問題。	2.19
3	第 14 題	教育理想與實際差異太大。	2.12
4	第 13 題	學生的個別差異太大。	2.11
5	第 9 題	學生行動安全問題難以預料和處理。	2.09
6	第 7 題	在學校中沒有足夠的時間休息。	2.04
7	第 10 題	有些學生伴有其他問題(例如：焦慮、恐慌、緊張等情緒問題)非教師專業所能處理。	2.03
8	第 17 題	家長過度依賴與要求。	2.00
9	第 22 題	處理學生的行為問題，常有挫折感或無力感。	1.93
10	第 20 題	行政單位與學校主管並不了解教師的困難。	1.92

註： 0：毫無壓力 1：輕微壓力 2：有些壓力 3：強烈壓力 4：極大壓力

(二) 特殊班及普通班教師面對工作壓力之調適策略

特殊班及普通班教師最常使用的調適策略均是「事前擬好計畫，以免挫折」之方式；此策略需經過思考，清楚瞭解壓力來源所在，符合 Lazarus & Folkman(1984)提出之壓力處理模式，亦即承認問題並辨別壓力來源，以便對無法避免的來源做認知重組，或是對可以避免的壓力來源有所行動。

學者 Kyriacou(1987)提出良好的社會支持有助減低工作壓力感受，然而本研究調查結果顯示國小特殊班及普通班教師在「和學校行政人員談一談」、「請教有關的專業人員」方式的使用頻率並不高，足見在使用社會支持的調適策略上並不普遍。

隨著全面週休二日的實施，休閒娛樂亦成爲減輕工作壓力的方式之一，如：「看電影、電視」、「聽聽音樂」、「閱讀書報或雜誌」，均是日常生活中常見的靜態休閒活動。據本研究調查結果顯示，「靜態的休閒活動」比「動態的活動」(如去渡假、避開壓力源、運動、到街上公園走走)更爲教師們所經常採用，而且均排名前十項之內，顯示出學校單位可充實圖書、視聽娛樂等休閒設備，應可有效降低教師的壓力感受程度。

無論是特殊班或普通班教師，在個人壓力調適策略方面有下列共同的特徵：

- 1.使用頻率高的調適方式，同樣具有良好的使用效果。
- 2.使用效果最佳的調適方式均是「事前擬好計畫，以免挫折」之因應途徑，由於此種策略經由認知的判斷尋找出壓力源，再擬定方案以直接行動減除壓力，爲國小特殊班及普通班教師最普遍採用且最有效的方式。
- 3.同時列於使用效果前十項之內的調適策略有「事前擬好計畫，以免挫折」、「閱讀書報或雜誌」、「運動」、「聽聽音樂」、「從別的角度來看這件事」、「聽聽親朋好友意見」、「查詢有關的書籍文章」及「向家人或朋友訴苦」等。表示前述這八種調適途徑不但較常被特殊班及普通班教師使用，且對減低壓力感受之效果不錯。
- 4.「直接的行動」和「緩和的方式」兩種策略對特殊班及普通班教師而言均有其使用價值。

特殊班教師及普通班教師使用調適策略的頻率分析如下(表 10、表 11)：

表 10 特殊班教師使用調適策略頻率排序表

排序	題號	內 容	平均數
1	第 3 題	事前擬好計畫，以免挫折。	1.58
2	第 5 題	聽聽音樂。	1.47
3	第 23 題	針對問題尋求解決之道。	1.46
4	第 2 題	看電影、電視。	1.38
5	第 11 題	閱讀書報或雜誌。	1.37
6	第 25 題	從別的角度來看這件事。	1.32
7	第 1 題	運動。	1.26
8	第 17 題	查詢有關的書籍文章。	1.24
9	第 19 題	聽聽親朋好友意見。	1.22
10	第 14 題	向家人朋友訴苦。	1.21

註： 0：未曾使用 1：偶而使用 2：經常使用

表 11 普通班教師使用調適策略頻率排序表

排序	題號	內 容	平均數
1	第 3 題	事前擬好計畫，以免挫折。	1.64
2	第 23 題	針對問題尋求解決之道。	1.52
3	第 11 題	閱讀書報或雜誌。	1.51
4	第 5 題	聽聽音樂。	1.47
5	第 25 題	從別的角度來看這件事。	1.41
6	第 19 題	聽聽親朋好友意見。	1.39
7	第 2 題	看電影、電視。	1.34
8	第 17 題	查詢有關的書籍文章。	1.33
9	第 14 題	向家人朋友訴苦。	1.32
10	第 6 題	發展嗜好。	1.31

註： 0：未曾使用 1：偶而使用 2：經常使用

(三) 特殊班教師與普通班教師期望學校單位提供調適策略之分析

特殊班教師在各期望學校提供調適策略的因素層面中，以「行政支援與福利」期望程度最高，其次為「提供專業協助」；而期望學校提供調適方式以減

低工作壓力的前二名均和「電腦設備」有關，即「我希望在學校有自己的電腦來處理或儲存我的工作資料」、「我的教學檔案經由電腦的協助，將可以更有效率」。足見電腦除可應用在個別化教學之外，其他如學生「IEP」的建檔運用、輔導資料、教學檔案等，均可使特殊班教師工作更有效率，並能有效減輕部份工作壓力。

而普通班教師亦最期望學校提供「行政支援與福利」和「專業協助」的調適策略，此與特殊班教師之期望相同。唯排名第一的題項是「學校減少辦理一些不必要的活動，我的工作壓力會減輕一些」，足見對普通班教師而言，教學以外的活動或比賽，乃是普通班教師最大的壓力來源，而減少不必要的活動，讓普通班教師能專心於班級的經營與學生的管理，是最能減輕普通班教師壓力的有效方式。

整體而言，特殊班教師與普通班教師均希望學校教育是以教學為主，而行政工作最主要的目的是用來支援教學，而不是增加教學的負擔。同時在教學設備上，若能普及電腦的設置，藉由資訊電腦化，使教師教學更有效率，資料檔案的儲存與運用更為方便，便能減低特殊班教師與普通班教師在「時間運用」壓力上的感受程度。

特殊班教師與普通班教師期望學校提供調適方式排序及分析詳見表 12、表 13、表 14、表 15。

表 12 特殊班教師期望學校提供調適方式排序表

排序	題號	內 容	平均數
1	第 12 題	我希望在學校有自己的電腦來處理或儲存我的工作資料。	3.01
2	第 5 題	我的教學檔案經由電腦的協助，將可以更有效率。	2.98
3	第 13 題	學校中如有一位善於開導我的資深同仁，我會去找他聊聊。	2.90
4	第 3 題	參加休閒活動，我的壓力情緒會獲得舒緩。	2.79
5	第 6 題	我希望教育當局為我的教學或業務，舉辦更多的相關研習。	2.79

註 0：很不符合 1：不符合 2：部分符合 3：符合 4：很符合

表 13 特殊班教師期望學校提供調適方式分析表

因 素 題 項	平均數	標準差	分量表		
			平均數	標準差	單 題 平均數
提供休閒聯誼					
2.我希望學校能為我多辦一些休閒活動， 以紓解工作壓力。	2.40	1.04			
3.參加休閒活動，我的壓力情緒會獲得舒 緩。	2.79	0.91			
9.學校中若有設置休息室，我會想去與同 仁喝茶、聊天。	2.59	0.99	13.03	3.72	2.61
10.如果學校中播放電影或聆聽音樂，我會 想要參加。	2.61	1.05			
17.對於學校舉辦的自強活動或聯誼活動， 我有意願參加。	2.63	0.93			
輔導諮商					
8.學校中有關教育或行政的書籍與雜誌， 我會想要去看看。	2.59	0.93			
13.學校中如有一位善於開導我的資深同 仁，我會去找他聊聊。	2.90	0.92	10.82	2.85	2.71
15.我希望在工作遇到瓶頸時，學校能提供 詢問的對象。	2.77	0.93			
16.我希望教育機關能夠設立一個專門輔導 工作壓力的機構。	2.56	0.93			
提供專業協助					
6.我希望教育當局為我的教學或業務，舉 辦更多的相關研習。	2.79	0.95			
7.在學校的行政措施上，我希望得到學校 明確的指示，或能說明工作的具體目標。	2.78	0.83	8.33	2.29	2.78
11.我希望上級設立一個支持系統的單位， 可以供我詢問並解決各種問題。	2.76	1.01			

行政支援與福利

1.當上課時數減少時，會使我的壓力感受 可以減輕一些。	2.76	1.08			
4.增加幹事編制，我的行政工作可以減少 一些。	2.44	1.13			
5.我的教學檔案經由電腦的協助，將可以 更有效率。	2.98	0.84	13.96	3.34	2.79
12.我希望在學校有自己的電腦來處理或儲 存我的工作資料。	3.01	0.97			
14.學校減少辦理一些不必要的活動，我的 工作壓力會減輕一些。	2.77	1.09			

註： 0：很不符合 1：不符合 2：部分符合 3：符合 4：很符合

表 14 普通班教師期望學校提供調適方式排序表

排序	題號	內 容	平均數
1	第 14 題	學校減少辦理一些不必要的活動，我的工作壓力會減輕一些。	3.35
2	第 12 題	我希望在學校有自己的電腦來處理或儲存我的工作資料。	3.33
3	第 13 題	學校中如有一位善於開導我的資深同仁，我會去找他聊聊。	3.19
4	第 15 題	我希望在工作遇到瓶頸時，學校能提供詢問的對象。	3.15
5	第 7 題	在學校的行政措施上，我希望得到學校明確的指示，或能說明工作的具體目標。	3.13

註： 0：很不符合 1：不符合 2：部分符合 3：符合 4：很符合

表 15 普通班教師期望學校提供調適方式分析表

因 素 題 項	平均數	標準差	分 量 表		
			平均數	標準差	單 題 平均數
提供休閒聯誼					
2.我希望學校能為我多辦一些休閒活動，以紓解工作壓力。	2.69	1.01			
3.參加休閒活動，我的壓力情緒會獲得舒緩。	3.00	0.85	14.29	3.47	2.86
9.學校中若有設置休息室，我會想去與同仁喝茶、聊天。	2.81	0.95			
10.如果學校中播放電影或聆聽音樂，我會想要參加。	2.87	0.88			
17.對於學校舉辦的自強活動或聯誼活動，我有意願參加。	2.93	0.94			
輔導諮商					
8.學校中有關教育或行政的書籍與雜誌，我會想要去看看。	2.75	0.88			
13.學校中如有一位善於開導我的資深同仁，我會去找他聊聊	3.19	0.80	12.10	2.62	3.03
15.我希望在工作遇到瓶頸時，學校能提供詢問的對象。	3.15	0.84			
16.我希望教育機關能夠設立一個專門輔導工作壓力的機構。	3.02	0.91			
提供專業協助					
6.我希望教育當局為我的教學或業務，舉辦更多的相關研習。	3.03	1.96			
7.在學校的行政措施上，我希望得到學校明確的指示，或能說明工作的具體目標。	3.13	0.77	9.25	2.56	3.08
11.我希望上級設立一個支持系統的單位可以供我詢問並解決各種問題。	3.09	0.83			

行政支援與福利

1.當上課時數減少時，會使我的壓力感受 可以減輕一些。	3.12	0.81			
4.增加幹事編制，我的行政工作可以減少 一些。	2.94	1.02			
5.我的教學檔案經由電腦的協助，將可以 更有效率。	3.10	0.78	15.84	2.72	3.17
12.我希望在學校有自己的電腦來處理或 儲存我的工作資料。	3.33	0.82			
14.學校減少辦理一些不必要的活動，我的 工作壓力會減輕一些。	3.35	0.79			

註： 0：很不符合 1：不符合 2：部分符合 3：符合 4：很符合

伍、建議

(一)對行政機關的建議

1.減少非教學之工作

由本研究發現：「時間運用的壓力」是特殊班與普通班教師在工作上的主要壓力源。許多額外的工作如合作社的經營、合唱及舞蹈比賽的指導、社教活動或體育競賽等均會影響到教師正常教學的時間。行政及學校單位應慎重考慮一些活動及比賽對教師教學的影響，重新評估其必要性，並給學校或教師參加的自主權，應能適時減少教師因處理非教學性工作所佔用的教學時間；對特殊班教師而言，更可有時間處理學生間個別差異的問題。

2.增進教師專業知能

雖然兩類別教師的工作壓力屬中下程度，但是在「提供專業協助」上，均是特殊班與普通班教師共同的期望需求。因此，在上級設立一個支持系統的單位來供教師諮詢及解決教師困難，並針對教師的教學或業務辦理相關研習以促進專業成長，應是刻不容緩。

(二)對教師的建議

1.由於社會支持的壓力是特殊班教師主要的壓力來源之一，因此增進良好的人際關係是必要的，因為良好的人際關係使教師無論在資源的取得或交流均較

- 能得心應手。此外，應設法與有關的教育人員分工合作，互相切磋；如果特殊教育教師獨力奮鬥，不但工作負荷增加，在心理上也容易感到無助。
- 2.有效組織並運用時間，計畫或安排事情順序，使教師胸有成竹，且可避免非必要的忙碌與挫折，增加辦事效率。
 - 3.注重休閒生活。若能培養正當嗜好，較具專長，將可增進教師的自尊與自信，有助減低自我壓力。
 - 4.面對工作壓力時，應先辨明來源所在，才能正確解決困難。在這過程中，可以配合某些緩和方式使用，例如閱讀書報雜誌、運動、到郊外走走等等，然而面對問題才是關鍵，唯有清楚瞭解自己並接受自己，才能自我肯定，有所成長。
 - 5.本研究結果顯示，「從別的角度來看這件事」的因應方式具有良好效果，因此面對無可避免的壓力時，試著思考情境的積極面，以便改變這些情境對人的影響及效果。
 - 6.尋求家人、同事在情感上的支持：透過家人、同事的支持以獲得親密需求的滿足與心理上的歸屬感，有助於協助陷於危機的個人免於壓力的傷害。
 - 7.尋求民間或專業組織的協助：透過民間及專業組織的協助，可以得到解決困難的建議和對其行為的回饋，有助於增進個人因應的能力。民間組織如：啓智協會、自閉症協會、肢體傷殘自強協會等；教育專業組織如：教師會、教學研究會、巡迴輔導團等組織。由於專業組織成員背景相近，可交換彼此的工作經驗與專業資訊，有助於工作問題的解決。心理諮詢輔導的專業組織如：張老師、心理衛生機構、生命線等組織，透過與專業人員協談的過程，亦有助於紓解教師心理的壓力。
 - 8.與社區家長保持良好的公共關係：平時若能與社區家長經常保持聯繫，使教師本身的教學理念能得到良性的溝通，則有助於建立良好的公共關係，且在必要時，亦可獲得家長在人力、物力、財力上所提供實質的支持幫助。

參考書目

壹、中文部分

- 杞昭安(民85)。師範院校特殊教育學系大五學生工作滿意，工作壓力及其因應方式之研究。**特殊教育學報**，**11**，109-141。
- 林昭男(民90)。國小初任主任工作壓力與因應策略之研究。國立高雄師範大學

- 工業科技教育學系碩士論文(未出版)。
- 俞筱鈞編譯，Powell, D.原著(民 73)。適應心理學。台北市：中國文化大學出版部。
- 張瑞芬(民 78)。特殊教育教師工作壓力及其因應方式之研究。國立臺灣教育學院特殊教育研究所碩士論文(未出版)。
- 張春興(民 84)。普通心理學。台北：東華書局。
- 郭生玉(民 78)。教師工作壓力與工作心厭關係之研究。教育心理學報，22，131-146。
- 郭峰偉(民 89)。國中教師工作壓力與教師效能關係之研究。國立成功大學教育研究所碩士論文(未出版)。
- 程一民(民 85)。國民小學教師工作壓力及其因應方式之研究。台北市立師範學院教育研究所碩士論文(未出版)。
- 黃義良(民 88)。國小兼任行政工作教師的工作壓力與調適方法之研究。屏東市：國立屏東師範學院國民教育研究所(未出版)。
- 蔡先口(民 74)。國中教師工作壓力和專業態度及其相關因素之探討。國立台灣師範大學輔導研究所碩士論文。
- 蔡崇建(民 74)。特殊教育教師異動狀況及其相關因素之探討。國立台灣師範大學輔導研究所碩士論文。

貳、英文部分

- Benskey, J. M., Shaw, S. F., Gouse, A. S., Bates, H., Dixon, B. & Bean, W. E. (1980). Public law 94-142 and stress: A problem for educators. **Exceptional Children**, 47(1), 24-30.
- Block, A. M. (1980). **The battered teacher**. Washington, DC: National Education Association.
- Cook, J. M. & Leffingwell, R. J. (1982). Stress and remediation techniques for special educators. **Exceptional Children**, 49(1), 54-59.
- Cummings, E. A. (1994). **Stress and Job satisfaction among special education teachers in urban districts in Texas (burnout)**. University of North Texas.
- Fass, L. A. (1984a). **Stress producing factors and their effects on learning disabilities specialists, regular educators, and other special educators**. (ERIC Document Reproduction Service NO. ED 249706).
- Fimian, M. J. (1986). Social support and occupational stress in special education.

- Exceptional Children**, 52(5), 436-442.
- Johnson, A. B., Gold, V. & Vickers, L. L. (1982). Stress and teachers of the learning disabled, behavior disordered, and educable mentally retarded. **Psychology in the Schools**, 19, 552-557.
- Kaplan, P., & Stein, J. (1984). **Psychology of Adjustment**. Wadsworth Publishing Company.
- Kyriacou, C. (1987) Teacher Stress and Burnout: An International Review. **Educational Research**, 29(2), 146-152.
- Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984). **Stress appraisal coping**. New York: Springer Publishing Company.
- Littrell, P. C. (1994). The effects of principal support on special and general educators' stress, job satisfaction, school commitment, health, and intent to stay in teaching. **Remedial and Special Education**, 15(5), 297-310.
- Minner, S., & Lepich, J. (1993). The occupational stress of first-year urban and rural special education teachers. **Urban Special Education Quarterly**, 12(3), 33-35.
- Pullis, M. (1992). An analysis of the occupational stress of teachers of the behaviorally disordered: Sources, effects, and strategies for coping. **Behavioral Disorders**, 17(3), 191-201.
- Russell, T., & Wiley, S. (1993). Occupational stress levels among rural teachers in the areas of mental retardation, learning disabilities, and emotional conflict. **Rural Special Education Quarterly**, 12(2), 30-40.
- Selye, H. (1976). **The Stress of Life**. New York: McGraw Hill.
- Sires, C. & Tonnsen, S. (1993). Special education: A challenge for principals. **NASSP Bulletin**, 77(550), 8-11.
- Strassmeier, W. (1992). Stress among teacher of children with mental handicaps. **International Journal of Rehabilitation Research**, 15(3), 235-239.
- Wheeler, L. J., Reilly, T. F., & Donahue, C. (1983). **Stress and coping: A comparison of regular and special educators**. (ERIC Document Reproduction Service NO. ED280223) .
- Zebel, R. & Zebel, M. (1983). Factors in burnout among teachers of exceptional children. **Exceptional Children**, 49(3), 261-263.