

# 特殊教育教師工作壓力與工作滿意度之探究

張雅菁

國立彰化師範大學特殊教育研究所學生

## 摘要

本文統整特殊教育教師工作壓力及工作滿意度相關文獻後，將教師工作壓力來源及工作滿意度來源加以整理歸納各分成四個向度。另外，針對不同的背景變項對工作壓力及工作滿意度是否有顯著差異也做了相關統整，期能提供後續研究之有用資訊。

**關鍵詞：**工作壓力、工作滿意度、特殊教育教師

## 壹、前言

特殊教育學生由於身心狀況特殊，學習效果欠佳，所以任教於特殊教育教師較易承受工作壓力和感到工作倦怠（何東墀，1989）。郭盈吟（2017）歸納美國賓州大學在2016年公布的研究簡報指出46%的教師認為自己每天的壓力都很大，且已快要與壓力最大的護士、醫生相當（[https://www.theatlantic.com/education/archive/2016/10/the-disproportionate-stress-plaguing-merican-teachers/503219/?fbclid=IwAR1moXS\\_YplNkq3uZfpAHhqRrYbmYB3aClSYvKtuCNqkA3O0BhGCKiJQIH8](https://www.theatlantic.com/education/archive/2016/10/the-disproportionate-stress-plaguing-merican-teachers/503219/?fbclid=IwAR1moXS_YplNkq3uZfpAHhqRrYbmYB3aClSYvKtuCNqkA3O0BhGCKiJQIH8)）。

國內外對於教師工作壓力已有許多探討，但近年來，少子化衝擊、教育政策的變動、社會氛圍的改變等，教師工作角色面臨新的挑戰，故教師工作壓力之研究，值得再次探討。

過去幾年來多變的教改政策，以及在108學年度推行的十二年國教課綱，還有從106年政府發布公教人員年金改革方案，陸續推動各種改革，教師面對整個社會及教育環境的改變，對於工作滿意度已不如以往（林俊

瑩，2010）。原本令人羨慕的鐵飯碗工作，在教師對於自己工作滿意度的產生變化之下，已不負往日的炙手可熱了。隨著教育部逐步推動「發展小班教學精神」、「十二年國教」、「學校特色教育」……等一連串的政策，教師們在「課程統整」、「教材編寫」、「教學創新」、「管教學生」及「親師溝通」等方面，明顯的感覺到「變」和「新」的壓力（陳郁為，2018）。

從相關研究得知特殊教育教師工作滿意度的高低會直接影響到特殊需求學生的學習成效，若欲確保特殊教育教師的教學品質與行政效率、正向與積極的工作士氣，則特殊教育教師的工作滿意度仍是值得關切的指標。

筆者曾在不同縣市服務，有些縣市大多為中小型學校，教師的編制上，一間學校可能只有一位特殊教育教師，而這位教師必須一肩扛起全部的責任，因此，在工作壓力上會更大。目前筆者於國立特殊教育學校服務，在教師編制上、工作負荷及先前教學經驗差異極大，因此本篇文章想探究中部地區特殊教育教師工作壓力與工作滿意度間之差異，藉此提供後續研究者相關資訊。

## 貳、工作壓力探討

### 一、工作壓力的定義

Kyriacou (2001) 指出教師壓力 (teacher stress) 來自於教師在某些工作方面有不愉快、消極的情緒，例如：憤怒、焦慮、緊張、挫敗或沮喪等的經驗，並在其研究中整理出教師的工作壓力來自於：缺乏教學動機、維持紀律、時間壓力和工作量、對變革、他人的評價、處理人際、自尊與教師地位、學校行政和管理、角色衝突和模糊與不佳的工作環境等。

### 二、工作壓力的基礎

Kyriacou 和 Sutcliffe (1978) 是教師工作壓力研究的先驅者，他們首先提出教師工作壓力模式，認為教師工作壓力是教師從事與教學有關工作時，對工作的負面反應（如沮喪、挫折、憤怒、困擾等）。

Kyriacou 與 Sutcliffe (1978) 在統整其他工作壓力理論後，提出教師工作壓力模式包含六項內涵：

(一)可能的壓力來源：包含物理的或生理的壓力源。

(二)經過個人認知評估：針對可能的壓力

源，教師評估對個人自尊與安全的威脅。

(三)實際的壓力源：個體無法適應環境的壓力要求，且該壓力已威脅到個人自尊與安全。

(四)適應機轉：評估壓力情境與反應以降低壓力源對心理的威脅。

(五)產生教師壓力反應：因實際壓力源造成日後生理、心理及行為之壓力反應。

(六)長期影響成為慢性壓力症狀：當壓力源長期持續影響教師，將造成慢性壓力之症狀。

對於教師而言，良好的管教技巧、工作環境與工作管理能力更顯重要，當個人能力不足或外在環境條件不利時，將有可能造成教師有較大的工作壓力產生。工作壓力是多向度的壓力建構而成，教師的人格特質、職業態度、評估壓力與適應機轉等的能力，會影響教師在對工作壓力時的知覺與感受程度。

### 三、工作壓力的來源

從相關文獻研究中發現，各研究者對特殊教育教師工作壓力之界定不一，其中並參雜有研究目的與對象不同等因素，因此，對工作壓力所涵蓋之向度亦迥然不同，分別說明如後：

表 1

工作壓力來源

研究者 (年份)	研究對象	工作壓力來源
吳宗達 (2004)	國小資源班教師	工作負擔、教學管理、人際關係、溝通協調、專業成長、實施個別化教育計畫
李碧瑤 (2005)	彰化縣國中教師	工作負荷、教育政策、行政支持、人際關係、專業知能、內在衝突
鄭媛文與任麗華 (2005)	國小資源班教師	管教學生、工作條件、時間運用、社會支持、角色壓力
呂美玲 (2007)	臺北市國中教師	工作負荷、行政支持、學生行為、人際關係、變革適應
林家鈺 (2008)	桃園縣國中教師	工作負荷、學校行政、個人發展、學生行為、人際關係
張健群 (2008)	新竹縣、臺中市、嘉義縣、臺東縣國中教師	工作負荷、學生學習與行為、專業知能、人際關係、變革適應

資料來源：筆者自行整理

依據表 1，教師工作壓力的來源很廣泛，筆者將教師工作壓力的來源分成四個向度，分述如下：

(一)工作負荷：在質或量方面的過多或過少均會形成工作壓力的來源。包含行政工作、親師溝通、時間運用等因素。

(二)角色壓力：在不同的角色定位之間存在的壓力。如：角色不明確、角色衝突等因素。

(三)人際關係：包含教師與同事間、教師與學生之間以及親師關係等。

(四)工作能力：包含教學技能、管教與輔導學生的能力、專業進修、專業知能等。

## 參、工作滿意度探討

### 一、工作滿意度的定義

Hoppock 在 1935 年首度提出工作滿意度 (job satisfaction)，Hoppock 認為工作滿意度就是成員心理與生理兩者對環境因素的滿意感受 (謝文全，2007)。

### 二、工作滿意度的基礎

有關工作滿意度之理論根據教育的心理學基礎，探究動機和情緒對個體之影響，茲就相關學者的理論整理如下 (王以仁、陳芳玲、林本喬，2005；張春興，1996；張春興，2009；黃德祥，1995；秦夢群、鄭文淵，2016；謝文全，2016；Markin, Cooper & Cox, 2002；Zimbardo & Gerrig, 1997)：

#### (一)需求層次理論 (hierarchy of need theory)

人本主義心理學之父 Maslow 於 1945 年提出，對於學習與教學有兩點主張：學生與生俱來內發的學習成長潛力；教師不僅是教學生知識，更要為學生建立良好的學習環境，使其自行學習。最常為後人引述的論點在於將人類之需求分為五等，各種需求依其對人之重要程度有先後順序，並分為五等需

求，由低而高分述如下：

#### 1.基本生理需求 (basic physiological needs)

對食物、水、氧氣、休息、性表達及從緊張中解放出來的需求。

#### 2.安全需求 (safety needs)

對安全、舒適、寧靜及免於恐懼之自由的需求。

#### 3.社會需求 (social needs)

又稱為愛與隸屬的需求 (belongingness and love needs)，對隸屬、親近、愛人與被愛的需求。

#### 4.自尊需求 (esteem needs)

對自信、價值感及自尊並獲得他人的尊重勝任能力的需求。分為自我尊重與受他人的尊重兩種。

#### 5.自我實現需求 (self-actualization needs)

發揮潛能並擁有意義目標的需求。是 Maslow 需求階層的最高階層。

#### (二)激勵保健理論 (motivation-hygiene theory)

又稱為雙因子理論 (Two-factor Theory)，Herzberg 在 1959 年提出，其認為個體在組織中有兩種不同類型的需求：

#### 1.保健因素 (hygiene factors)

這些因素是與工作只有間接關係，或外於工作本身的，故又稱為外在因素 (extrinsic factors)。若這些因素不足時，個體就會感到不滿意。

#### 2.激勵因素 (motivators)

這些因素都是與工作有直接關係或隱含於工作之中的，故又稱為內在因素 (intrinsic factors)。上述因素若存在，可提高個體的滿意度。反之，若這些因素不存在的話，並不一定會導致個體感到不滿意。

## 三、工作滿意度的來源

相關文獻研究中，各研究者對特殊教育教師工作滿意度界定不一、研究目的與對象

不同等因素，對工作滿意度所涵蓋之向度亦迥然不同，說明如後：

表 2  
工作滿意度來源

研究者（年份）	研究對象	工作滿意度來源
何東墀（1989）	國中特教班教師	教學工作、學校環境、行政督導、工作報酬、教師角色、工作多樣性
林素卿（2005）	國小特教教師	教學工作、學校環境、行政督導、工作報酬、教師角色、工作多樣性
蕭金土（2004）	國小特教教師	工作報酬、學校行政、同事關係、進修狀況、教學工作、工作環境
鄭媛文與任麗華（2005）	國小資源班教師	教學工作、教學環境、行政支持、工作報酬、人際關係、教學興趣規劃
黃素珍（2005）	國小特教教師	學校行政、工作環境、教學工作、人際關係、進修狀況、工作報酬
查憶華（2010）	國小特教教師	學校行政、教學工作、工作報酬、工作環境、人際關係、進修狀況
吳慧君（2011）	國小特教教師	工作本身、學校環境、薪資福利、人際關係、進修狀況

資料來源：筆者自行整理

依據表2，教師工作滿意度的來源很廣泛，筆者將教師工作滿意度的來源分成四個向度，分述如下：

(一)工作環境：對於工作情境中的物理、心理和社會環境方面的感受程度。包含教學資源、相關經費、教學資源等因素。

(二)工作回饋：對於教學工作方面的感受程度。包含工作本身、興趣規劃、學生回饋等因素。

(三)進修狀況：對於進一步的研究學習的感

受程度。包含工作報酬、薪資福利、生涯發展、研習活動等因素。

(四)行政支持：涵蓋學校相關行政單位提供的支援狀況。

## 肆、工作壓力與工作滿意度探討

### 一、工作壓力相關研究

以下針對影響工作壓力之個人背景整理如表3：

表 3  
影響工作壓力之背景統計表

研究者（年份）	研究對象	性別	年資	職務	教育程度	任教班別	學校規模	學校地區
何東墀（1989）	國中特教班	×	×	—	—	—	—	×
何東墀、張瑞芬（1990）	國中小特教班	×	×	—	×	—	—	—

研究者（年份）	研究對象	性別	年資	職務	教育程度	任教班別	學校規模	學校地區
吳宗達（2004）	國小資源班	×	×	—	×	—	×	×
李淑靜、王明泉、吳永怡（2009）	國中小資源班	×	×	—	×	—	×	×
李榮妹（2004）	國小資源班	×	×	—	×	—	√	×
周俊良、李新民、許籃憶（2005）	學前特殊教育教師	—	×	—	×	×	—	×
林素卿（2005）	國小特殊教育教師	×	√	—	×	√	—	—
林忻慧（2008）	國中小特教班教師		×	×	√			
侯依廷（2014）	國小特殊教育教師	√	×	—	×	×	×	×
單雅蘭（2014）	特殊教育學校教師	×	×	×				
詹美春（2002）	國小特殊教育教師	×	×	—	×	√	—	√
莊惠伊（2005）			√					
蘇郁雅（2012）	國中特殊教育教師	×	√	×				
鄭媛文、任麗華（2005）	國小資源班	×	×	—	×	—	—	√
蕭國倉（2003）	國小特殊教育教師	×	√	—	√	×		×
劉秀鈴（2011）	國中特殊教育教師	×	×	√	√			
劉姿娟（2014）	高中職資源班教師	×	√	√				

註：「√」表示達顯著差異；「×」表示無差異；「—」表示該研究未將該變項列入。

依據表 3 可以發現：

(一)研究對象：

國小特教班居多。

(二)背景變項：

多數研究指出不同性別、不同工作年資、不同學歷及不同學校地區之教師在工作壓力感受程度上並無明顯差異，少數研究則指出這些變項在工作壓力感受程度有差異。可見這些變項是否具有顯著差異仍未有定論，值得繼續深入研究。

在職務、任教班別和學校規模方面，有些研究指出有差異，有些研究則否，但多數研究則沒有將這些變項納入。但，根據筆者帶班經驗及曾經在不同縣市服務之經驗，認為這幾個變項仍值得納入參考，進一步了解其差異。

## 二、工作滿意度相關研究

以下針對影響工作壓力之個人背景整理如表 4：

表 4

影響工作滿意度之背景統計表

研究者（年份）	研究對象	性別	年資	職務	教育程度	任教班別	學校規模	學校地區
何東墀（1989）	國中特教班	×	×	—	—	—	—	×
吳慧君（2011）	國小特殊教育教師	×	×	—	×	×	—	√
林俊瑩、林玟秀、 陳佑任（2013）	學前教師	×	√	—	×	—	—	—
林素卿（2005）	國小特殊教育教師	√	×	—	×	√	—	—
林清標（2004）	國小資源班	×	×	—	×	—	—	—
查億華（2010）	國小特殊教育教師	×	√	—	×	×	—	×
黃素珍（2005）	國小教師	×	√	—	×	—	—	×
鄭媛文、任麗華 （2005）	國小資源班	√	×	—	√	—	×	—
賴明莉（2002）	國小資源班	—	×	—	×	—	×	√
蕭金土（2004）	國小特教班	√	√	—	√	—	—	—

註：「√」表示達顯著差異；「×

特殊教育教師，研究工作壓力與工作滿意度在不同性別與社會角色定位之影響，發現「工作壓力」與「工作滿意度」並無顯著相關。Littrell 等人（1994）針對385位特殊教育教師與313位一般教師之研究發現「工作壓力」與「工作滿意度」呈現負相關。

上述相關研究中，有些研究顯示工作壓力與工作滿意度具有顯著之負相關（何東墀，1989；林素卿，2005；鄭媛文與任麗華，2005；Litterll 等人，1994）；但亦有研究顯示工作壓力與工作滿意度並無顯著相關（Eichinger, 2000）。

綜合上述工作壓力與工作滿意度之相關研究，工作壓力與工作滿意度多數研究未有定論，仍值得深入研究。

## 伍、結語

綜合上述工作壓力與工作滿意度之相關研究，工作壓力與工作滿意度多數研究未有定論，在時空背景的差異下，工作壓力與工作滿意度間的關係，仍值得繼續研究。

因此筆者統整相關文獻後，將影響工作壓力之來源大致分成工作負荷、角色壓力、人際關係及工作能力，將影響工作滿意度之來源分成工作環境、工作回饋、進修狀況及行政支持，提供給後續研究者參考。

依據相關研究發現工作壓力與工作滿意度的研究對象以國小特教班教師居多。在相關背景因素中，以工作壓力而言，可以發現多數研究在性別、年資、教育程度及學校地區都無顯著差異，但，有些研究卻發現有差異，在工作滿意度研究中的性別及年資也有相同狀況。有些研究在職務、任教班別及學校規模中發現有顯著差異，大多數研究卻沒有納入考量，在工作滿意度的研究中也可以看到這個現象，筆者是特教教師，且曾經在

不同縣市服務過，根據以往的經驗，認為這幾點仍有參考價值、仍值得日後深入研究。以上提供後續研究者參考，希望能有所幫助。

## 參考文獻

- 王以仁、陳芳玲、林本喬（2005）。**教師心理衛生（二版）**。臺北市：心理。
- 何東墀（1989）。國民中學益智班教師工作滿意、工作壓力與工作倦怠之調查研究。**特殊教育學報**，4，1-67。
- 吳宗達（2004）。國民小學身心障礙資源班教師工作壓力與工作倦怠之研究（未出版碩士論文）。國立彰化師範大學，彰化縣。
- 吳慧君（2011）。屏東縣國小特殊教育教師對學校組織文化的知覺與工作滿意度之調查研究（未出版碩士論文）。國立屏東教育大學，屏東縣。
- 吳岱樺（2010）。工作壓力對離職經驗與工作態度之影響研究。**文大商管學報**，15（2），137-166。
- 李淑靜、王明泉、吳永怡（2009）。花蓮縣國小資源班教師人格特質與工作壓力之研究。**東臺灣特殊教育學報**，11，101-128。
- 李榮妹（2004）。國民小學資源班教師工作壓力及因應策略之研究（未出版碩士論文）。國立彰化師範大學，彰化縣。
- 李碧瑤（2005）。國民中學教師工作壓力與因應策略關係之研究-以彰化縣為例（未出版碩士論文）。國立彰化師範大學，彰化市。
- 林俊瑩（2010）。工作滿意度、組織承諾與離職意圖：中小學教師與其他職業之比較。**教育實踐與研究**，23（1），1-30。
- 林忻慧（2008）。國中小學特教班教師工作壓力與教學效能之研究（未出版碩士論文）。國立臺東大學，臺東縣。
- 林素卿（2005）。高雄市國小特殊教育教師工作滿意與工作壓力之長期調查研究（未出版碩士論文）。國立東華大學，花蓮縣。
- 林俊瑩、林玟秀、陳佑任（2013）。學前教師特教

- 工作勝任感與工作滿意度的影響機制：學歷、年資與專業訓練的作用。**教育研究與發展期刊**，9(1)，117-142。
- 林清標（2004）。桃竹苗地區國民小學身心障礙資源班教師工作滿意與專業角色實踐關係之研究（未出版碩士論文）。國立彰化師範大學，彰化縣。
- 林家鈺（2008）。桃園縣國中教師工作壓力與自覺身心健康之相關研究（未出版碩士論文）。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 周俊良、李新民、許藍憶（2005）。學前階段特殊教育教師因應策略與工作壓力之相關研究。**特殊教育學報**，21，79-102。
- 侯依廷（2014）。雲嘉南地區國小特殊教育教師教學效能、工作壓力與工作滿意度之相關研究（未出版碩士論文）。國立嘉義大學，嘉義縣。
- 秦夢群、鄭文淵（2016）。圖解教育行政理論。臺北市：五南。
- 查憶華（2010）。臺中縣市身心障礙特殊教育教師情緒勞務與工作滿意度相關之研究（未出版之碩士論文）。私立中臺科技大學，臺中市。
- 郭盈吟（2017）。臺北市國中教師工作壓力、情緒智慧與壓力因應之關係研究-以普教教師及特教教師為例。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 張春興（1996）。教育心理學：三化取向的理論與實踐（二版）。臺北市：東華。
- 張春興（2009）。現代心理學：現代人研究自身問題的科學。臺北市：東華。
- 張健群（2008）。國中教師工作壓力、休閒運動參與與身心健康之研究（未出版碩士論文）。國立嘉義大學，嘉義市。
- 莊惠伊（2005）。臺灣地區特殊教育學校教師工作壓力與因應策略之研究（未出版碩士論文）。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 陳郁為（2018）。國民小學教師時間管理與工作滿意度關係之研究。國立臺中教育大學，臺中市。
- 黃德祥（1995）。教育的心理學基礎。載於王文科等主編，**教育概論**（頁169-207）。臺北市：五南。
- 黃素珍（2005）。國民小學一般教師、特殊教育資源優類教師與特殊教育障礙類工作滿意度之研究（未出版碩士論文）。國立彰化師範大學，彰化縣。
- 單雅蘭（2014）。特殊教育學校教師情緒管理與工作壓力之研究（未出版碩士論文）。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 詹美春（2002）。國小特殊教育教師工作壓力及因應方式之研究（未出版碩士論文）。國立臺中教育大學，臺中市。
- 劉秀鈴（2011）。桃園縣國民中學資源班教師工作壓力與因應策略之研究（未出版碩士論文）。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 劉姿娟（2014）。高中職身心障礙資源班教師工作壓力及因應策略之研究（未出版碩士論文）。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 鄭媛文、任麗華（2005）。桃園縣國小資源班教師工作壓力與工作滿意度相關之研究。**國民教育研究集刊**，14，205-233。
- 蕭國倉（2003）。國民小學特殊教育教師工作價值觀與工作壓力相關之研究（未出版碩士論文）。國立彰化師範大學，彰化縣。
- 蕭金土（2004）。國民小學校長領導與特殊教育教師工作滿意之研究。**特殊教育學報**，19，157-180。
- 賴明莉（2002）。國小身心障礙資源班教師工作滿意之研究（未出版碩士論文）。國立彰化師範大學，彰化縣。
- 謝文全（2007）。**教育行政學**（三版）。臺北市：高等教育。
- Eichinger, J. (2000). Job stress and satisfaction among special education teachers: Effects of gender and social role orientation. *International Journal of Disability, Development and Education*, 47(4), 397-412.



- Kyriacou, C., & Sutcliffe, J. (1978). A model of teacher stress. *Educational Studies*, 4(1), 1-6.
- Littrell, P. C., Billingsley, B. S., & Cross, L. H. (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.
- Markin, P., Cooper, C., & Cox, C. (2002)。組織和心理契約（王新超譯）。臺北市：五南。（原著出版於1996）。
- Sousa, D. A. (1998). Brain research can help principals reform secondary schools. *National association of secondary school principals, NASSP Bulletin*, 82(598), 21-28.
- Zimbardo, P. G., & Gerrig, R. J. (1997)。心理學導論（游恆山譯）。臺北市：五南。（原著出版於1996）。

-----  
(上接第 14 頁)

## 二、英文部分

- Dufour, R., & Eaker, R. (1998). *Professional learning communities at work: Best practices for enhancing student achievement*. Bloomington, IN: National Educational Service.
- Lave, J., & Wenger, E. (1991). *Situated learning: Legitimate peripheral participation*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Robb, L. (2000). *Redefining staff development: A collaborative model for teachers and administrators*. Portsmouth, NH: Heinemann.
- Van Driel, J. H., Beijaard, D., & Verloop, N. (2001). Professional development and reform in science education: The role of teachers' practical knowledge. *Journal of Research in Science Teaching*, 38(2), 137-158.

