

# 特教教師角色壓力與因應策略

陳聰貞

臺北市實踐國民中學教師

國立臺北科技大學技術及職業教育研究所研究生

## 摘要

從小到大各個年齡層都有各自要面對的壓力，壓力就像是個隱形殺手，隨著社會的變遷而變得更加劇烈，實在不容忽視。老師面臨世紀的教育改革，其所承受的壓力較其他職業，恐有過之而無不及。尤其特殊教育教師誠如其名是如此「特殊」，應該如何扮演好自己的角色及面對壓力時做好心理調適工作，是值得特教教師所省思的。本研究旨在探討特教教師角色壓力與因應策略，蒐集與彙整國內外相關文獻資料，進行歸納、分析與探討，做為本研究之理論基礎，最後再針對學校人力資源管理尋求有效的因應策略，盼能提供特教教師未來紓解壓力之參考。

**關鍵字：**特教教師、角色壓力、因應策略

## 1. 前言

二十一世紀是知識經濟的時代，人才首重培育。日本品管圈（Quality Control Circle, QCC）之父石川馨(Kaoru Ishikawa)曾言：「品質始於教育，也終於教育」，他認為人力品質能否提昇是影響品質成敗的絕對關鍵（引自田育昆，2007）。雖然同樣都是從事教學工作，但與一般教師不同的是，特教教師所面對的學生，其個別差異甚大，學習能力普遍遲緩，學習動機薄弱，並常伴隨問題行為。在教學時，特教教師不但須自編教材，同時還得為每位學生設計課程及執行個別化教育計畫。在這樣一個學生差異性極大、工作量繁重、教材資源不足的教學環境裡，特教教師所覺知或感受的教師情緒勞務與普通班教師應有所不同（林惠芬，2003）。特教教師的工作可說是勞心又勞力，不但需展現出專業的服務熱忱，甚至常需壓抑真實感受以表現良好的情緒狀態。因此，特教教師所面臨的角色壓力（role stress），值得我們來了解與探討，並進一步提出因應策略，讓國中特教教師的角色扮演更為合宜。

研究者有實務上研究的興趣，欲瞭解特殊教育教師，在面對資訊世紀與新法令修訂後的壓力狀況，以及探討角色壓力之因應策略，提供給特教教師、教育行政機構及師資培育機構參考。

## 2. 文獻探討

本段落共分為三小節，首先探討角色壓力的相關意涵與理論，其次說明特教教師角色壓力的來源，最後提出特教教師角色壓力與因應策略之相關研究，內容分述如下：

## 2.1 角色壓力的相關意涵與理論

角色理論 (role theory) 是現代社會科學研究的一個重要領域，而每一個人都在社會結構中，事實上都扮演著多重的角色，因此常面對著不同的角色期望，而產生了不同類型或不同程度的角色壓力 (魏國贈，2008)。

### (1) 角色壓力的定義

Kahn、Wolfe、Quinn、Snoek 和 Rosenthal (1964) 將角色壓力定義為客觀事實的角色壓力及主觀經驗的角色壓力兩種形態。客觀事實的角色壓力是指組織中的社會與環境特質確實具有某些不利角色活動的因素，而造成了不良的角色特性；而主觀的角色壓力則指個人對客觀的角色背景，經由心理認知、個人經驗及個人人格特質等中介歷程，所產生的一種負面反應。茲將國內外研究者對角色壓力的定義歸納，如表一所示：

表一 國內外研究者對角色壓力的定義表格

年份	學者	角色壓力之定義
1978	Harday 和 Conway	角色壓力是由於外在力量擾亂了內在體系的穩定性，而使個體在所處的社會結構中，無法表現適當角色行為的一種狀況。
1981	王秋絨	認為角色壓力是指居於某一地位者，無法完成該地位應有的權利與義務的困難狀態。關於角色壓力的意義，可由生理的、個人特質的、適應的、社會化的、及社會體系的等五個觀點說明。
1990	梁瑞安	角色壓力係指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的心理負荷。
2003	馮鎮城	角色壓力是個體對客觀的角色背景，經由心理認知、個人經驗及個人人格特質等中介歷程所產生的一種負面反應。
2006	李清波	角色壓力係個體面對組織內外部成員對其角色的期望無法有效達成，以致個人身心產生不平衡的狀態。
2008	魏國贈	角色壓力是指角色扮演者，面對內、外部成員對其角色期望不明確、過多、不一致；或個體內在因素、覺知無法適當扮演多重角色行為時，所產生之行為及心理負擔。

資料來源：研究者自行彙整

綜合上述國內外學者的看法，研究者歸納角色壓力是指個體在其所處的社會情境下，扮演各種角色時，受到外在力量的影響，經由個體心理認知，而無法適當表現角色行為時，所產生的一種負面反應。

## (2) 角色壓力的內涵

關於角色壓力的分類，學者的見解並不一致，在角色壓力的內涵方面，角色模糊、角色衝突、角色過度負荷及角色能力不足，則確為大部份學者共同認可的觀點，因此，分別就其內涵探討如下：

### a. 角色模糊 (role ambiguity)

角色模糊是指角色訊息本身含糊不清，個體無法確切瞭解自身的職責或權利範圍的狀況，缺乏對角色期望、達成角色期望的方法及角色績效的結果等三種訊息的程度。另外，角色模糊亦指個體面對他人角色期望不一致的混淆情況，因為角色期望訊息含糊不清與不確定性，使個體無法獲得清晰的角色期望，並缺乏對角色的工作目標、程序、範圍及權責等確切認識，因而感到困擾與壓力並產生無所適從的負面反應。這樣的情形包括權責劃分不清、角色任務不清楚與角色期望訊息模糊等。

### b. 角色衝突 (role conflict)

角色衝突是指個體同時扮演多重角色，而這些角色各有不同、甚至相反的角色規範與期望。當他人的角色期望與個體的角色扮演不一致，或與個體的人格特質產生矛盾，引發個體的困擾與壓力，以致個體無法調適自己來完成所有角色期望而產生不和諧現象。這些現象可能包括角色行為、角色期望人格價值與不同角色間的衝突。

### c. 角色過度負荷 (role overload)

角色過度負荷是指個體由於受限於時間或精力，無法同時滿足所有角色期望的現象。個體被要求的角色行為過多、角色任務要求過高，導致無法在一定的時間內完成，超出心理與生理上所能負荷的程度，因而感到困擾與壓力的情形，主要包括工作量太大、要求太高等。

### d. 角色能力不足 (role incompetence)

角色能力不足係指角色要求水準太高，超過個人能力所能承擔的範圍角色接收者個人能力、技術及知識範圍達不到角色傳遞者的要求，所形成的一種壓力現象，可用工作困難的程度加以評量。

綜合上述，不論是角色模糊、角色衝突、角色過度負荷或是角色能力不足，是指角色扮演者在其所處的社會體系中，由於社會結構的不平衡或組織體系的改變，而無法成功地行使其角色的狀態。本質上，四者皆源自於角色期望所形成的外在壓力，但其內涵並不完全相同。

## (3) 角色壓力的理論及模式

Kahn 等人 (1964) 首先提出研究組織成員角色壓力的理論架構—角色中介模式 (role of episode model)，為有關角色壓力的研究奠下了理論

基礎。之後Van sell、Brief 與 Schuler (1981)對此一模式修正提出角色衝突互動模式。另外，Hoy 與 Miskel (1987)也根據 Getzel與 Guba (1957)的社會系統理論觀點，提出了學校社會系統修正模式，並據以發展出角色衝突的起源模式。

Kahn等人 (1964) 的「角色中介模式」對角色賦予者、角色接受者與影響因素等三者之間的互動情形說明詳盡，但對非正式組織及外在環境的因素並未列入考慮；而Hoy 與 Miskel (1987)等人所提出的社會系統修正模式及角色衝突起源模式對角色衝突的來源有詳細的說明，不過對於衝突的產生過程及互動情形則未加以說明，若將兩者的理論融合，則能對角色壓力的內涵有全面的瞭解。

## 2.2 特教教師角色壓力的來源

教師角色壓力的來源，並非只是單純因素所致，可能來自多種因素交互作用形成。Austin (2005)指出超過40%的教師有過壓力嚴重症狀的經驗，源自於過度工作負荷的壓迫和家長或學生的謾罵而承受過多的壓力。曾熒婷 (2007) 的研究指出壓力的來源不外乎來自內在與外在兩方面，內在層面指個人內在心理因素的衝突；外在層面主要是由人事關係因素所造成。故教師角色壓力來源應該涵蓋社會環境、人際關係、工作負荷、班級教學、學生行為、行政支持、組織氣氛以及時間管理壓迫或專業發展等層面。徐欣郁、徐易男 (2005) 指出特教教師實際從事教學活動，時常會面對許多壓力與挫折，歸納如下：

### (1)學生的個別差異

特教教師所面臨的是個別差異頗大的身心障礙學生，學生行為問題難以處理，尤其是重度及多重障礙學生經常伴隨著不良適應的行為及嚴重情緒障礙，如哭鬧、攻擊他人；或其他行為問題，如自閉症學生伴隨有自傷、重複刻板的行為動作、強迫症等，缺乏專業治療師或助理教師協助，非教師專業所能一一處理，教師人員編制及人力資源明顯不足。

### (2)課程教材編製難度高

特教教師面對學生的個別差異及獨特的教育需求，必須花費許多時間編寫教材、製作教具，適合學生的教材不易取得是工作上一大壓力。特教教師不能像普通班教師一樣倚賴教科書教學，且由書商提供現成的教材、教具可資運用；特教教師必須自行編輯、發展課程、教材、製作教具輔具及作業單，其責任不可說不重，壓力不可說不大 (呂綉婷，2008)。

### (3)工作負荷過重有增無減

特教教師除了平日教學外，還需負責學生的能力評估、教育診斷與評量、個別化教育計畫(Individualized Education Program, IEP)的擬定與執行檢討、認輔學生行為的管理與課業輔導、家長與普通班教師的諮詢服務、還

有繁忙的特教業務（如：特教宣導、個案研討會、親師座談會、特教推行委員會會議、課程研討會、溝通協調與資源整合等）與定期的特殊教育評鑑，其壓力更形沈重，因師資人力的短缺，教師的工作負擔有增無減。

#### (4) 家長的需求

在身心障礙學生家長的殷切期望下，家長團體及家長們積極參與，甚至於干預校務行政，家長們不斷要求並極力爭取應有的權利與福利，若執行結果不如預期，會對教師或學校不滿，在班級經營和人際互動均會導致許多負面的影響（黃志雄，2005），故家長對特教教師所造成的壓力是與日俱增的。

#### (5) 行政及相關支援不足

因學校行政的考量，特殊教育在學校中普遍而言仍長期處於弱勢，面臨升學的強大壓力下，對特教的關愛眼神就少了許多。學校行政相關支援不足，特教教師難免會有孤軍奮戰的挫折感（呂綉婷，2008）。

#### (6) 角色定位不明確

特教教師常身兼數職如高級祿母、物理治療師、職能治療師、語言治療師等多種身分，因助理教師的編制嚴重不足這些都使得特教教師經常出現角色衝突的情形，壓力也因而倍增。

#### (7) 對特教觀念的落差

學校同事對於特教業務不甚瞭解，覺得教特教班學生人數少，很輕鬆很好教，許多普通班老師以為特教只要有「愛心」、「耐心」即可，部分老師有時反而會以一種輕蔑的語氣嘲笑，至特教班教學形同在「養老」，也會使得特教教師工作士氣低落（徐欣郁、徐易男，2005）。格標題必須置於表格上方且置中。

### 2.3 特教教師角色壓力及因應策略的相關研究

壓力具有正負二面的效應，對壓力的因應方式足以決定壓力對個體工作和健康所造成之負面影響。Folkman (1986) 等人也認為「因應是介於壓力事件與適應結果之間的主要因素。」近年來學者專家不斷探討人類化解壓力之道，尤其教師面對教育變革的重大壓力，藉由壓力因應相關理論之文獻探討，期能獲得有助於化解其面對教育變革所產生之工作壓力的各種有效方式。

生活在二十一世紀高都市化、工業化、資訊化的社會裡，壓力似乎是每個人在日常生活中共有的經驗，壓力因應得當，將會使人表現得更好，但是處理不當，嚴重的會使人生病甚至死亡。所以生活在現代的人們，不但要認識壓力所帶來的後果，更需學習因應的方式。

調適是個人在面對壓力時，為減輕壓力時所帶來的焦慮、威脅而從認

知行為上所做改變的歷程。當個體面對壓力時，會選擇不同的因應之道，以減低或除掉壓力的來源。當個體有足夠的調適資源時，能緩衝壓力的效果，進而維持個人身心健康、幸福、工作滿意，而因應策略則是為達成目的所相對應採取的步驟及方式。以下係國內外研究者對教師壓力因應策略之研究，如表二：

表二 國內外研究者對教師壓力因應策略彙整表格

年份	學者	壓力調適策略內涵
1986	Dewe	1.理性工作取向 2.採取較保守的教育方式 3.尋求同事支持 4.透徹理解事情情緒調適 5.適度投入 6.嘗試隔離情境
1996	杞昭安	1.聽聽音樂 2.一個人好好靜一靜 3.針對問題尋求解決之道 4.理出問題癥結 5.從別的角度來看這件事 6.設法說服別人接納自己的意見
2001	吳俊容	1.個人方面：直接的行動、緩和的方式 2.期望學校提供：休閒聯誼、輔導諮商、專業協助 3.行政之資源與福利、其他
2002	詹美春	1.從不同角度來看這件事情 2.和有經驗的同事共商對策 3.上網搜尋相關資源 4.查詢有關書籍文章 5.閱讀書報或雜誌
2003	廖翊妙	1.理性處理 2.尋求支持 3.轉移注意力 4.情緒壓抑 5.情緒宣洩
2005	杜昌霖	1.解決問題 2.尋求支持 3.暫時擱置 4.逃避、避免

資料來源：研究者自行彙整

綜合有關因應策略研究文獻後，從表二可知，因應策略的內涵是多方面的；因應是個人在面對壓力時，為減輕壓力時所帶來的焦慮、威脅而從認知行為上所做改變的歷程。當個體面對壓力時，會選擇不同的因應之道，以減低或除掉壓力的來源；當個體有足夠的因應資源時，能緩衝壓力的效果，進而維持個人身心健康、幸福、工作滿意，而因應策略則是為達成目的所相對應採取的步驟及方式。

### 3. 特教教師角色壓力與因應之道

「因應」乃是針對壓力情境而發，當個體面臨刺激情境或問題情境時，個體為了符合目前環境的壓力要求，主動修改其心理認知或變遷其具體行為，藉使其壓力結構得以產生質的改變與量的削減之心理歷程（黃義良，1999）。在工作職場上，有些人面對壓力因應得宜，如魚得水，有的人卻消極逃避，痛不欲生，學習適切的壓力管理和因應，並非要消除所有的壓

力，而是學習有效紓解壓力的方式。教育行政機關與學校方面、教師應尋求有效的因應策略，說明如下：

### **3.1 教育行政機關與學校方面**

#### **(1) 學校的人力資源管理**

學校的人力資源一向由人事部門所掌管，而其職掌只是近似資料管理，當學校運作時，應設定該校的人力計畫。行政人員與教師的比例，學生與教師比例，以及包括學生家長在內可能的人員參與和素質成長，配合計畫應有適當的人力資源管理，落實教師員額編制。

#### **(2) 落實人力資源管理**

人力資源管理功能在學校行政環境中其實一直被分散地被運用，但未經整合有一系統的運作。因此我們可以看到普遍的學校行政現況，學校人力資源不但沒有隨時間的累積而增加其價值，甚至可以看到它通常是往下降的。學校若能將對的人在對的時間，安排在對的位置做對的事，則能充分地擁有人力資源。策略性地運用學校人力資源，能促進學校組織的革新與發展。

### **3.2 教師個人方面**

研究者認為要減緩教師角色壓力，可行的策略有問題解決、理性思考、尋求支持、自我調適、時間管理等策略。茲說明如下：

#### **(1) 問題解決策略**

面對壓力情境時，會找出壓力源，主動積極尋找解決問題的方法，並付諸行動，以解決問題。問題解決不但是直接處理壓力情況的策略，更可以建立信心、增強能力感和統制感。

#### **(2) 理性分析策略**

減少不理性的想法、改變自己對成功與失敗的信念等、反向思考、建立健全的個人人生哲學、抱持樂觀進取的人生觀、運用自我肯定與自我指導等認知策略。

#### **(3) 尋求支持策略**

社會支持對身體健康為有利的影響，也可減緩壓力衝擊所引起的心理困擾，尋求支持是因應工作壓力的有效策略。當工作遇到困境時，可尋找家人、好朋友和同事或上司等，傾訴並尋求支持的力量或精神的慰藉。

#### **(4) 自我調適策略**

要有均衡的飲食習慣，做適度的運動，合宜的休息，良好的休閒活動，培養興趣，可調解並緩和自己的生活步調。

#### **(5) 時間管理策略**

時間管理是壓力管理的關鍵策略，要妥善安排生活。一般人經驗到的

日常壓力，大多來自於同時間要執行太多計畫，因而常常感覺到時間的壓迫，應懂得取捨並勇於說不；未能有效地利用時間；或者是拖延，拖延應做的事，長期拖延下來，更會導致失望、失敗感、焦慮，並且增加壓力。

#### 4. 結語

教育是百年大計，投入教育需要有一股勇氣也需要一份衝勁、一份堅持和一份期待。教師行業如同其他行業一般，會有壓力和倦怠感的產生，我們除了要瞭解其原因、特徵以及探討如何因應之外，最重要的當然必須靠教師本身的努力調適、和有關單位的積極配合，才能有效改善這些情況。特教教師所扮演的角色是多元的，特教教師有時會將過多的壓力放在自己身上，過多或太少的壓力對工作皆有不良影響，適度的壓力才是最有助於工作的。

因此，建議特教教師除了扮演好自己應有的角色外，面對壓力時適時找出減壓之道，做好情緒的自我管理、對生活追求有方向有目標、工作與休閒並重、瞭解並接納自己、從工作中取得樂趣，願與家人同事分享喜怒哀樂，因為我們都相信教育工作會愈來愈好，會愈來愈有希望。若人力資源管理系統能夠與學校發展方向及政策密切結合，使校園成為一學習型組織，於達成組織目標的同時，亦能滿足教師或行政人員個人的生涯發展。

#### 參考文獻

1. 王秋絨（1981），國民中學組織環境對教師角色壓力的影響。國立台灣師範大學教育研究所碩士論文，未出版，臺北。
2. 田育昆（2007），國民小學教師情緒勞務與組織承諾關係之研究-以桃竹苗四縣市為例。國立新竹教育大學教育學系碩士班碩士學位論文，未出版，新竹。
3. 朱子君、朱如君（無日期），現代學校行政與人力資源管理。2009年12月28日，取自：<http://vschool.scu.edu.tw/tsubj/tsj003.htm>
4. 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之研究。輔仁大學教育領導與發展研究所碩士論文，未出版，臺北。
5. 吳俊容（2002），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。國立臺中師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，臺中。
6. 呂綉婷（2008），從情緒勞務與工作壓力談特教教師之情緒管理。台東特教，第二十七期，12-16頁。
7. 杞昭安（1996），師範學院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，第十一期，109-141頁。
8. 林惠芬（2003），啟智教育教師效能及其相關因素之研究。特殊教育學報，第十七期，39-61頁。
9. 徐欣郁、徐易男（2005），談身心障礙班特教教師的角色壓力與心理調適。特教通訊，第三十三期，39-44頁。

10. 祝道松、盧正宗、游怡婷(2008)，領導型態、審計結構與審計人員角色壓力對工作滿意度關係之研究。會計與公司治理，第一卷，第五期，1-32頁。
11. 梁瑞安(1990)，國小教師組織溝通、角色壓力與組織承諾關係之研究。國立高雄師範大學教育研究所碩士論文，未出版，高雄。
12. 廖翊妙(2003)，國小教師壓力事件因應方式與情緒經驗之研究。國立屏東師範學院教育心理與輔導研究所碩士論文，未出版，屏東。
13. 曾嫻婷(2007)，國小融合班教師工作壓力與因應策略之調查研究。國立台東大學特殊教育研究所碩士學位論文，未出版，台東。
14. 馮鎮城(2003)，高職轉型為綜合高中其職業類科教師角色壓力與調適之研究。國立高雄師範大學輔導研究所輔導教學碩士班碩士論文，未出版，高雄。
15. 黃志雄(2005)，特殊教育教師的壓力調適與成長團體之研究。特殊教育與復健學報，第十三期，121-148頁。
16. 黃義良(1999)，國小兼任行政工作教師的工作壓力與調適方式之研究。國立屏東師範學院國民教育研究所未出版碩士論文，未出版，屏東。
17. 詹美春(2003)，國小特殊教育教師工作壓力及因應方式之研究。國立臺中師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，臺中。
18. 魏國贈(2008)，高雄縣國小教師兼任行政工作角色壓力與滿意度之研究。國立屏東教育大學教育行政研究所碩士學位論文，未出版，屏東。
19. Hardy, M. E., & Conway, M. E.(1978).*Role theory: perspectives for health professionals*. New York: Appleton-Century-Corfts.
20. Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D.,& Rosenthal, R. A.(1964). *Organizational stress: study in role conflict and role ambiguity.*: New York: John Wiley.
21. Van Sell, M., Brief, A. P., & Schuler, R. S.(1981).Role conflict and role ambiguity: Integration of the literature and direction for research. *Human Rotation* 34, 43-71.