

技術型高中專業教師角色壓力及工作倦怠關係之研究：情緒勞務的調節效果

廖錦文^{*}、王常晉^{**}、江耀宗^{***}、陳宣煉^{****}

摘要

本研究旨在探討技術型高中專業教師角色壓力、情緒勞務及工作倦怠之關係。為達研究之目的，本研究透過34所技術型高中學校、485名專業教師的問卷調查，並使用描述性統計分析、驗證性因素分析、階層迴歸分析等統計方法進行資料分析及本研究假設之驗證。研究結果顯示，技術型高中教師的角色壓力及情緒勞務正向影響工作倦怠。此外，技術型高中教師的情緒勞務愈高，會顯著強化角色壓力對工作倦怠的影響，說明情緒勞務在角色壓力與工作倦怠之關係間具調節效果。

關鍵詞：工作倦怠、技術型高中專業教師、角色壓力、情緒勞務

* 廖錦文：國立彰化師範大學工業教育與技術學系教授
** 王常晉：國立彰化師範大學工業教育與技術學系博士班研究生
*** 江耀宗：國立彰化師範大學工業教育與技術學系博士班研究生
**** 陳宣煉：國立彰化師範大學工業教育與技術學系博士



壹、前言

受到大環境影響，技職教育與產業銜接出現嚴重落差，特別是身處技職領域、教授專業及實用技能學科為主的技術型高中專業教師，為了因應新課綱的推行及貼近實務所需，除須調整原有的教學內容，還需不斷精進自身的技術，甚至到業界的現場實習，種種變化都帶給技職體系師資偌大的衝擊與挑戰。加上包括12年國民基本教育、校務評鑑、教師專業評鑑、家長及社區參與學校教育事務等一系列的教改方案，都讓參與執行工作的學校教師感受到前所未有的壓力（戴文雄與許焯楨，2014）。此外，不同於一般科目教師，在《技職教育法》第26條的規範下，專業科目或技術科目教師每任教滿六年，應至與技職校院合作機構或與任教領域有關之產業，進行至少半年以上與專業或技術有關之研習或研究。新課綱及新法實施後是否會對技術型高中專業教師產生額外的負荷及壓力，為本研究之首要動機。

技術型高中過去為產業培育大量的基礎技術人力，但現今絕大部分的學生卻以升學為目標，連帶影響了教師的教學理念與方針，在實務面及升學面的考量亦時常受到家長及學校的關切。然而，技職教育不僅需要理論面的知識，更應重視務實致用的技能傳授。此外，學生生涯輔導、課業輔導以及行政工作等業務皆須由教師來負擔，面對如此沉重的工作壓力，不僅要控制自我的情緒，更需要調整情緒，以產生符合多重面向需求的情緒（賴英娟、巫博瀚與張盈霏，2008），也因此產生情緒的勞務。目前臺灣情緒勞務之研究主要集中於國小教師或幼教教師（陳信憲與許銘珊，2011），部分對象為中等教育之教師，然尚未有僅針對技術型高中專業教師進行研究之文獻可參酌，顯示技術型高中專業教師方面之文獻仍待充實，因此，探討技術型高中專業教師之情緒勞務，為本研究之動機二。

在少子女化所產生的招生壓力下，許多私立技術型高中教師必須到上游學校招生，未達應有之招生額度甚至還須扣薪，除了模糊教學本業，也對其身心造成龐大負擔，加上新課綱及新法等政策初行的陣痛期，預料將提高教師的壓力，進而致生工作上的倦怠。而12年國民基本教育等政策實施後，不管在學校經營管理、教材教法與課程或班級經營等各方面，均讓基層教師的工作壓力日益增加，身心長期承受壓力與情緒之耗竭，教師容易感到挫折而產生工作倦怠感（羅志成與賴東榮，2011）。因此，對於技術型高中專業教師工作倦怠之成因進行瞭解並預防，為本研究之動機三。

國內外雖已有許多教師角色壓力與其工作倦怠關係之研究，然而，針對在其關係間是否存在與個人情緒相關調節因子之研究卻相對缺乏。12年國民基本教育及《技職教育法》等重大政策實施後，特別是在技術型高中課綱部分產生劇烈變動，像是技能領域的劃分以及對於教師實務技能及業界研習的要求，皆可能對教師產生衝擊與壓力，若技術型高中專業教師無法調適而對其工作產生倦怠時，除了會衍生病情緒問題，還可能影響課堂教學的表現，對學生的學習產生絕對的負面效果。因此，本研究將針對技術型高中專業教師在適應教育改革期間是否對其角色上產生壓力，甚至工作倦怠，進而影響其工作表現，進行探討。此外，技術型高中專業教師情緒勞務的負荷情形及其在角色壓力與工作倦怠關係間之調節效果，亦為本研究所欲探討之重點議題。

貳、文獻探討與假設推論

一、角色壓力之意涵

角色包含個人在團體中因其地位或身分而表現的特定行為模式 (Biddle & Thomas, 1966; Hoy & Miskel, 1987)，以及他人對特定身分地位者之期望或評估的標準 (Reitman, 1971; Ritzer, 1977; Sarbin, 1968) 等兩種意涵。身分地位不同，所接受之行為規範亦不相同 (郭為藩, 1971)，當個人扮演的角色較多時，便承受較多的壓力及角色特定的壓力源，而工作壓力過重對個人所產生的首要影響，就是產生工作倦怠 (黃寶園, 2009)。Travers與Cooper (1996) 認為教師的角色壓力源自於對教育目標的不確定性。Beehr與Glazer (2005) 亦提到角色壓力會出現在當外在環境影響個體達成角色期望能力的同時。Sutton (1984) 則指出，當教師的角色與期望不明確時，為了應付所有的期望，將使其負擔過重而造成壓力。但不論是諮商人員、教師或是警察，同樣都面臨著各種壓力，且都影響著個人的生活，甚至產生工作倦怠的感受 (Brewer & McMahan, 2003)。Nwimo與Onwunaka (2015) 認為，教師的角色壓力是其工作倦怠的重要指標。在技職教育環境劇烈變動之際，技術型高中專業教師可能會對工作情境中之角色期望訊息感到不明確，或對其扮演的多重角色產生衝突，或因能力不足以負荷沉重的工作量，致使自身心理不平衡而產生壓力，甚至對於工作產生倦怠。

Pithers (1995) 研究指出，教師工作壓力來源眾多，包括工作負荷、人際關係互動、不良班級規則、資源缺乏、班級經營、教師角色模糊、角色衝突以及專業認

同等。其中，角色衝突是以一種標準化的觀點來評判角色的適當性，當個人行為表現與期望不一致或不相容時，即產生角色衝突，是個體感受到壓力、不滿意與缺乏績效的感覺；而角色模糊則是個體對角色期望缺乏明確性的認知（Rizzo, House, & Lirtzman, 1970）。Kahn（1980）將角色負荷從角色衝突中區分出來，認為角色負荷過重是因必須在限時內完成許多工作卻無法完成，所引發量的過度負荷。在角色壓力測量方面，一些研究者指出，角色壓力可透過角色負荷、角色模糊及角色衝突等三個層面進行探討及衡量（Kim & Stoner, 2008; Rhoades & Eisenberger, 2002）。其中有許多研究皆採用Rizzo等人（1970）所發展之量表進行角色壓力之測量（Boyd, Lewin, & Sager, 2009; Hennington, Janz, & Poston, 2011; Karatepe, Yavas, Babakus, & Avci, 2006; Kim, Murrmann, & Lee, 2009; Lankau, Carlson, & Nielson, 2006; Lewin & Sager, 2009）。部分則是參考Kahn的觀點將角色負荷納入其研究範疇中（Kim & Mor Barak, 2015; Shupe, Wambaugh, & Bramble, 2015）。據此，本研究參考上述研究之觀點，以角色負荷、角色模糊與角色衝突做為技術型高中專業教師角色壓力之衡量，其中，角色負荷指的是技術型高中專業教師應在時間內完成包含教師、導師、行政等許多工作但卻無法達成；角色模糊則是教師對自己在學校中的角色期望缺乏明確的理解與認識；而角色衝突是指教師同時扮演多重角色，而角色間出現相互矛盾或與自身價值系統不一致的狀況時，將致使教師產生心理不平衡的感覺。

二、情緒勞務之意涵

情緒勞務係指個體管理自我的情緒以符合大眾要求，表達出適當的面部表情以及肢體語言（Hochschild, 1983）。情緒勞務的工作者必須符合三種特徵：一是工作者必須與顧客有高度的面對面或聲音對聲音的接觸；二是工作者必須在顧客面前展現出特定的情緒狀態；三是組織可採用監督或訓練的方式，對工作者的情緒活動作某種程度的控制（Hochschild, 1983; Wharton, 1993）。教師主要的工作是教學與輔導學生、與家長溝通協調等任務，而上述之任務都需要與學生及家長面對面或有聲音的接觸；再者，教師對於表現優良的學生大多會給予口頭讚賞、鼓勵，對於行為偏差的學生則採用嚴厲的表情與語氣給予指正；第三，雖然學校不會將教師的情緒列為考評之一，或採取監控來控制老師的情緒，但學校領導者仍希望教師們能符合大家所賦予的角色期望，因此當教師在內心有所不滿時，仍應管控自己的情緒（賴英娟等人，2008；Winograd, 2003），以上說明了教師的確是符合情緒勞務者的特

徵。

在Hochschild (1979) 提出情緒勞務之概念後，許多學者皆針對情緒勞務提出不同的觀點。某些學者側重個體對於情緒改變所付出的心力，Morris與Feldman (1996) 認為，情緒勞務是在人際互動過程中，個體努力、計劃與控制以表達出組織所要求之情緒。吳宗祐 (2003) 指出，情緒勞務是個體在自身狀況與工作環境的交互作用下，基於工作上所需的情緒調節而付出的心力。在教育領域上，情緒勞務則是教師根據其職業規範之信念與期望，對自我情緒之管控及表現做出努力的過程 (Yin & Lee, 2012)。亦有學者強調情緒的調節及採取，Goodwin、Groth與Frenkel (2011) 認為，情緒勞務是員工在工作時，用來因應真實或不符期望情緒之間的展現所採用的一套認知與行為的規範。黃敦群、紀乃文、張雅婷與郭洧岑 (2014) 也有相似的看法，認為情緒勞務係指員工為符合組織對情緒的要求，對情緒所做的調整與管理，且包括表層演出與深層演出兩種情緒調節策略。由此可知，情緒勞務包含情緒的管理與展現，以符合組織或工作上的要求 (Glomb & Tews, 2004)。當教師缺乏情緒管理，往往造成其情緒勞務的累積，而教師於教學過程中及師生互動中，最容易產生情緒問題及情緒勞務增加，嚴重者更可能造成情緒的耗竭。魏麗敏與洪福源 (2006) 指出，師生衝突往往是導致教師產生負面情緒的因素，因此不能隨意表達不悅的神情。由上述文獻可知，學者對於情緒勞務的看法雖有所不同，但實際上差異不大，皆包含個體與工作環境的互動，以及自我情緒的管控與表現。

情緒勞務的衡量最初是來自於Hochschild (1983) 認為員工展現情緒勞務的兩種方式：一為表層演出，另一則為深層演出。其中，表層演出係指工作者以偽裝的方式展現其外在的情緒，實際上其內在的真實感受並沒有改變；深層演出則是指工作者嘗試改變自身內在感受，以符合組織規範之外在情緒表達要求。目前已有許多研究採用表層演出及深層演出做為情緒勞務之衡量構面 (陳信憲與許銘珊, 2011; Çukur, 2009; Goodwin et al., 2011; Hochschild, 1983; Kruml & Geddes, 2000)。Diefendorff、Croyle與Gosserand (2005) 研究結果顯示，當內心感受與所呈現出的情緒反應一致時為自然表達 (expression of naturally felt emotion)，此應與表層演出及深層演出有所區別，其研究結果和Ashforth與Humphrey (1993) 所提出之真情流露 (genuine) 概念相同。後續亦有一些研究加入此構面進行教師情緒勞務之衡量 (Cheung, Tang, & Tang, 2011; Diefendorff et al., 2005; Yin, 2012; Yin, Lee, Zhang, & Jin, 2013; Zhang & Zhu, 2008)，並有不錯之信效度 (Yin, 2012)。沈碩彬 (2014) 以高中職教師為研究對象，並探討情緒勞務表層演出、深層演出、真情流露、規範

與多樣性等層面，其中前三項以學生為焦點，後兩項以工作為焦點。據此，本研究將以表層演出、深層演出與自然表達做為技術型高中專業教師情緒勞務之衡量。其中，當技術型高中專業教師傾向不改變其內在真實感受，以偽裝自身情緒方式呈現外在之情緒，此時為表層演出；而教師嘗試改變內在真實感受，以符應環境所需之外在情緒，則為深層演出；若教師內在感受與組織所要求之情緒達一致時，則可自然表現出自我的情緒而無須壓抑。

三、工作倦怠之意涵

工作倦怠 (job burnout) 為Freudenberger (1974) 首先提出的名詞，主要描述專業工作者在工作環境所引發身心情緒耗竭的現象。Hobfoll (1989) 則認為，工作倦怠為個人在面對工作負荷量時所產生的心力耗損。而倦怠是指個體承受了長時間的工作壓力和挫折下所造成的心理及生理反應綜合結果 (Maslach & Jackson, 1986)。若教師在教學過程中無法克服來自工作相關的壓力，長期累積下來將導致工作倦怠的產生 (Betoret, 2006)。由此可知，工作倦怠包含了個體本身、工作環境及工作量等面向之互動，且需經一段時間累積才致使其發生。Smith與Nelson (1983) 認為，工作倦怠會對機構和工作者造成高成本的影響，通常是降低職業倫理、曠職、高流動率及家庭問題。對教師而言，工作倦怠將可能影響其教學品質，以及導致其工作滿意度低落及疏離，對其生理及心理健康產生負向的影響，甚至離職 (Chan, 2003; Lee & Ashforth, 1996)。產生工作倦怠的教師可能會對學生過度嚴格，有負面且低度期望，在生理和心理層面上感到耗竭，進而對教學低度投入及對學生低度關心，產生孤立感及失去控制感，並與其他教師、甚至工作性質格格不入 (Luthans, 2002)。而工作倦怠除會造成教師情緒和身體健康不良，在教學上帶給學生的承諾與教學品質亦較差，可能會傾向給予學生較少的資訊，以及較少的讚美與互動 (Salami, 2011)。技術型高中強調技能的傳授，而技能的學習著重於指導者經驗的分享與傳遞，若技術型高中專業教師因其工作上所產生的倦怠而不願將所學傾囊相授，學生將無法學習到應有的知識與技能。

關於工作倦怠的測量，以Maslach與Jackson (1981) 提出的MBI (Maslach Burnout Inventory) 量表為多數研究者所採用 (洪瑞斌, 2013; 黃寶園, 2009)，後續更被翻譯成不同語言之版本 (Dion & Tessier, 1994; Fernet, Guay, Senécal, & Austin, 2012; Lim & Eo, 2014)，並因應不同對象或適用性而發展出MBI-GS (MBI-

General Survey)、MBI-ES (MBI-Educators Survey) 等量表 (Leiter & Schaufeli, 1996; Maslach, Jackson, & Schwab, 1996)。Aloe、Shisler、Norris、Nickerson與Rinker (2014) 以後設分析 (meta-analysis) 進行研究，在其研究所選取的19篇期刊論文中，皆採用MBI量表進行工作倦怠的測量。量表中包含情緒耗竭、乏人格化及降低個人成就感等三個構面，情緒耗竭指的是情感資源過度消耗；乏人格化則是用冷漠及疏遠的態度對待旁人；降低個人成就感是指工作能力與勝任感下降的感受。Wang、Hall與Rahimi (2015) 採用MBI量表，並以情緒耗竭、乏人格化及降低個人成就感做為教師工作倦怠的測量。Košir、Tement、Licardo與Habe (2015) 則是採用MBI-ES量表，與其他研究不同之處在於僅採用情緒耗竭及乏人格化兩構面，而未採用缺乏個人成就感做為工作倦怠的衡量構面，但在研究中並未交代不納入該構面的原因。此外，有文獻指出，降低個人成就感構面在意涵上與自我效能等個人特質較為接近，並認為情緒耗竭與乏人格化為工作倦怠的核心構面 (de Rijk, Le Blanc, Schaufeli, & de Jonge, 1998)。考量變數測量上的獨立性與同質性，本研究參考de Rijk等人及Košir等人之觀點，以情緒耗竭與乏人格化做為技術型高中專業教師工作倦怠之衡量。其中，情緒耗竭是指技術型高中專業教師的情感資源過度消耗；乏人格化則是教師用冷漠及疏遠的態度對待包含同事、學生等旁人。

四、角色壓力對工作倦怠之影響

Foqarty、Singh、Rhoads與Moore (2000) 認為，倦怠為壓力源的累積效用，壓力源在個別的狀態或許相當低，但其累積作用卻可能超過個人資源，並藉由工作倦怠對工作造成負面影響。工作倦怠通常是在工作中感受到巨大的壓力所致，因此有研究指出，工作壓力中的角色壓力與工作倦怠間存在顯著且正向的關係 (García-Izquierdo & Ríos-Rísquez, 2012)。

Sethi、Barrier與King (1999) 研究發現，角色模糊、角色衝突與工作倦怠中的情緒耗竭具正向相關。Kirk-Brown與Wallace (2004) 以諮商人員為對象進行研究，結果顯示工作情境中的角色衝突是工作倦怠的顯著預測變項。Lopez、Bolano、Narino與Pol (2010) 以中等學校教師為研究對象，發現其壓力與工作倦怠之間具有顯著的正向關係。綜合上述文獻，本研究推論出研究假設1。

假設1：技術型高中專業教師角色壓力對其工作倦怠具有顯著正向影響。

五、情緒勞務對工作倦怠之影響

綜觀國內外相關文獻，都已驗證情緒勞務與工作倦怠呈正向相關，說明情緒勞務是造成工作倦怠的重要因素（李新民與陳蜜桃，2006；洪瑞斌，2013；陳信憲與許銘珊，2011；陳欽雨、呂博裕與李星儀，2014；Brotheridge & Grandey, 2002; Grandey, 2003; Leung, Chan, & Chen, 2011; Morris & Feldman, 1996; Panagopoulou, Montgomery, & Benosa, 2006）。

Brotheridge與Grandey（2002）研究指出，表層演出與工作倦怠中的情緒耗竭存在顯著正相關，亦即工作者採用表層演出較容易感到情緒的枯竭。類似的結果在Kim（2008）、Carlson、Ferguson、Hunter與Whitten（2012）以及Mikolajczak、Menil與Luminet（2007）等人之研究中也得到驗證。在呂珮珊（2009）研究結果中顯示技術型高中教師的工作倦怠受到表層演出的正向影響。綜合上述文獻，本研究推論出研究假設2。

假設2：技術型高中專業教師情緒勞務對其工作倦怠具有顯著正向影響。

六、角色壓力對工作倦怠的影響——情緒勞務的調節效果

情緒勞務是一種心力的付出，係指個體在自身狀況與工作環境的交互作用下，基於工作上所需的情緒調節而付出的心力（吳宗祐，2003）。一般社會文化賦予教師形象即為不能任意表達負面的情緒，久而久之，教師的情緒往往被壓抑與忽視（魏麗敏與洪福源，2006）。換言之，當教師必須調節自我情緒以符合外界期望時，即產生情緒勞務。

許多研究皆已驗證情緒勞務正向影響工作倦怠（李新民與陳蜜桃，2006；洪瑞斌，2013；陳信憲與許銘珊，2011；陳欽雨等人，2014；Brotheridge & Grandey, 2002; Grandey, 2003; Leung et al., 2011; Morris & Feldman, 1996; Panagopoulou et al., 2006）。有研究進一步指出，表層演出與工作倦怠中的情緒耗竭存在顯著正相關（Brotheridge & Grandey, 2002; Carlson et al., 2012; Goodwin et al., 2011; Kim, 2008; Mikolajczak et al., 2007）；深層演出與情緒耗竭則呈現負相關（鄔佩君、陳彰儀與吳宗祐，2005）。然而，部分研究結果顯示深層演出與情緒耗竭有正向關係（陳信憲與許銘珊，2011），或無顯著相關（Goodwin et al., 2011; Kim, 2008; Mikolajczak et al., 2007）。由此可知，深層演出與工作倦怠之間的關係並未有一致

性之研究結果。此外，就深層演出與乏人格化的關係而言，當第一線人員愈傾向採用深層演出的情緒勞務，愈會展現出表裡一致的情緒，並願意貼近客戶的需求，較不易產生乏人格化的現象（吳宗祐，2003）。

綜合上述，技術型高中專業教師日積月累的情緒勞務負荷若無法轉換自身的心境，或是得不到適時的抒發，將可能導致其壓力的累積。此外，角色壓力及情緒勞務皆顯著影響工作倦怠。綜合上述文獻，本研究推論出研究假設3。

假設3：技術型高中專業教師情緒勞務在其角色壓力與工作倦怠關係中具有調節效果。

參、研究方法

一、研究架構

本研究旨在探討「技術型高中專業教師角色壓力、情緒勞務及工作倦怠」的相關議題，並探討情緒勞務在角色壓力與工作倦怠關係間之調節效果。本研究係以相關文獻及理論探討為基礎，探討研究架構三個變項之間的關係，包含角色壓力、情緒勞務與工作倦怠等三個變項。在角色壓力變項上，包括角色負荷、角色模糊與角色衝突等三個構面；在情緒勞務變項上，包含表層演出、深層演出與自然表達等三個構面；在工作倦怠變項上，包含情緒耗竭與乏人格化等兩個構面。依據以上各相關文獻及實證研究探討後，提出本研究理論架構如圖1所示。

二、研究對象

本研究以臺灣地區17,045位技術型高中教師為研究母群（教育部統計處，2015），分別以預試問卷與正式問卷兩階段進行調查，預試階段選取142名願意配合本研究預試問卷調查之教師進行施測；正式問卷則由臺灣地區137所技術型高中隨機抽出37所學校、586名專業教師進行正式問卷施測。

三、研究工具

本研究採問卷調查法，研究工具乃根據國內外與本研究相關之文獻資料進行探討，並參考多位學者之間卷編擬而成。問卷之題項內容係整理、歸納自相關文獻而得，並參考相關領域專家之意見進行文句調整，隨後進行預試及信、效度分析，方

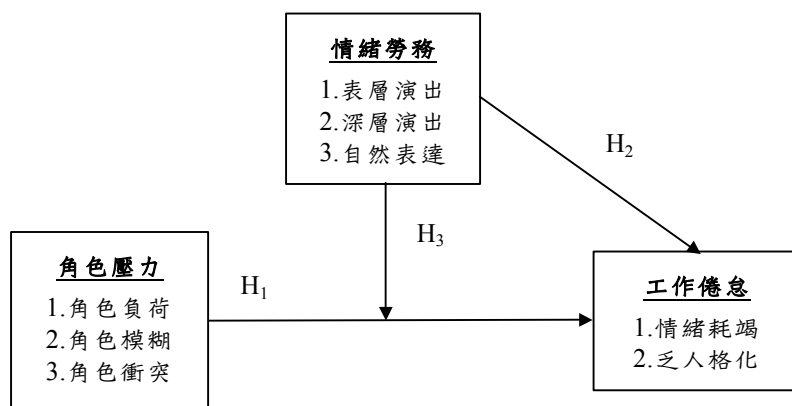


圖 1 研究架構

確認問卷構面與題項。而為偵測本研究問卷是否有共同方法變異（common method variance）之同源偏差現象，故依據Podsakoff與Organ（1986）之觀點，採用Harman單因子測試法事後分析檢驗，將問卷所有題項一併進行因素分析。檢驗結果顯示，本研究問卷在未轉軸（unrotated）情況下，抽出七個特徵值大於1之因子，而第一個因子之解釋變異量為32.919%低於50%之規範，說明本研究問卷應無明顯之同源偏誤問題。

本研究問卷除了填答者之「基本資料」，尚包含「角色壓力量表」、「情緒勞務量表」及「工作倦怠量表」等三個量表。其中，「角色壓力量表」用以測量教師對角色壓力之感受程度；「情緒勞務量表」用以探究教師對情緒勞務之感受程度；「工作倦怠量表」用以測量教師對工作倦怠之感受程度。問項皆採李克特五點尺度（Likert scales），分別是非常不同意、不同意、無意見、同意、非常同意，依序給予1、2、3、4、5分，分數愈高代表受測者愈接近題目所描述的狀況。

（一）角色壓力量表

角色壓力係指與工作相關的因素與教師互動下，改變了個人生理、心理狀況，迫使教師身心偏離正常運作的一種情境。本研究參考Rizzo等人（1970）及Kahn（1980）的觀點，以「角色負荷」、「角色模糊」及「角色衝突」等三個因素為衡量構面。

本量表以項目分析、相關分析及探索性因素分析做為刪題之依據，其中，第1題與量表總分相關為.225，呈低度相關，第9、10、14題之因素負荷量低於.5，而

於正式問卷發放時予以剔除，刪題後之累積解釋變異量為61.056%，因素負荷量則介於.584至.876，各分量表Cronbach's α 係數介於.777至.798之間，總量表Cronbach's α 係數則為.814，顯示量表的信度良好。信度分析結果顯示，「角色負荷」、「角色模糊」及「角色衝突」等分量表及總量表的內部一致性信度頗佳。

(二) 情緒勞務量表

情緒勞務係指教師進行自我情緒的管理，以符合大眾要求而表達出適當合適的臉部表情與肢體語言。本研究參考Yin (2012) 的觀點，以「表層演出」、「深層演出」及「自然表達」等三個因素為衡量構面。

本量表以項目分析、相關分析及探索性因素分析做為刪題之依據，其中，第1、2題因CR值未達顯著，第6、10題之因素負荷量低於.5，而於正式問卷發放時予以剔除，刪題後之累積解釋變異量為71.405%，因素負荷量則介於.724至.875，各分量表Cronbach's α 係數介於.740至.780之間，總量表Cronbach's α 係數則為.793，顯示量表的信度良好。信度分析結果顯示，「表層演出」、「深層演出」及「自然表達」等分量表及總量表的內部一致性信度頗佳。

(三) 工作倦怠量表

工作倦怠係指教師在面對工作情境時，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、心理的衝突，而對其行政工作感到疲乏厭倦，缺乏熱忱與成就感的知覺。本研究參考Maslach與Jackson (1981) 的觀點，以「情緒耗竭」、「乏人格化」等兩個因素為衡量構面。

本量表以項目分析、相關分析及探索性因素分析做為刪題之依據，其中，第8題之因素負荷量低於.5，而於正式問卷發放時予以剔除，其累積解釋變異量為62.768%，因素負荷量介於.613至.794，各分量表Cronbach's α 係數為.743及.908，總量表Cronbach's α 係數則為.912，顯示量表的信度良好。信度分析結果顯示，「情緒耗竭」及「乏人格化」兩分量表及總量表的內部一致性信度均具有可靠性。

四、研究實施

本研究以臺灣地區137所技術型高中學校專業教師為研究對象，並透過分層隨機抽樣方式進行問卷施測。預試問卷於2014年11月28日進行寄送，並於2015年1月4日回收完畢，總計發放173份問卷，有效回收問卷數142份。正式問卷則於2015年1

月10日寄送至北部9所、中部13所、南部11所及東部4所共計37所技術型高中學校，並於2015年3月6日回收完畢，每所學校配額25份，總計發放586份問卷，扣除三所學校未寄回及其他無效問卷，有效回收問卷485份。為避免填答者之防衛心態，問卷皆採匿名方式進行施測，問卷寄出後，隨後以郵件回收、電話或電子郵件寄發方式，進行確認或問卷催收。

五、資料處理與分析

本研究問卷調查資料回收後，隨後將資料進行編碼建檔，並檢視樣本填答狀況，剔除填答不完整或具明顯一致性的無效問卷，再以SPSS與AMOS進行統計分析工作，茲將本研究所採用的統計分析方法敘述如下：

(一) 描述性統計分析：主要是對樣本對象的性別、年資、學歷、婚姻狀況、學校隸屬、學校地區、職務及是否兼任行政工作等資料內容，以及對個別變數及因素採用敘述性統計分析之方法，進行次數、百分比等統計分析，以瞭解樣本內容結構。此外，本研究另針對各變項之平均數、標準差，並進行變項之相關性檢定，以說明問卷填答情況。

(二) 驗證性因素分析：於正式問卷回收並完成編碼後，接著進行驗證性因素分析，確立各研究工具之模式適配度，並採用 χ^2/df 、CFI、GFI、AGFI、RMSEA、SRMR等指標，考驗研究工具之模式適配度。

(三) 階層迴歸分析：本研究以階層迴歸探討自變項對依變項的影響程度，並探討情緒勞務在角色壓力與工作倦怠關係間之調節效果。

肆、研究結果與討論

一、教師樣本分析

本研究以技術型高中專業教師為研究對象，實得有效教師樣本485人。茲以次數分配(N)及百分比(%)等統計方法分析分述如下。

本研究回收樣本中，男性有317人(占65.4%)；女性有168人(占34.6%)。年資未滿五年的教師有75人(占15.5%)；五年以上，未滿10年的有84人(占17.3%)；10年以上，未滿15年的有80人(占16.5%)；15年以上，未滿20年的有66人(占13.6%)；20年以上的有180人(占37.1%)。學歷為大學(含專科)的有149

人（占30.7%）；碩士以上的有336人（占69.3%）。已婚的有365人（75.3%）；未婚的有120人（占24.7%）。任職於公立學校的有360人（占74.2%）；私立學校的有125人（占25.8%）。學校位於北區的有86人（占17.7%）；位於中區的有212人（占43.7%）；位於南區的有142人（占29.3%）；位於東區的有45人（占9.3%）。正式教師有461人（占95.1%）；代理教師有24人（占4.9%）。兼任行政工作的教師有130人（占26.8%）；無兼任行政工作的教師有355人（占73.2%）。

表 1 教師樣本背景資料分析 (n = 485)

項目	組別	次數	百分比 (%)
性別	男性	317	65.4
	女性	168	34.6
年資	未滿五年	75	15.5
	五年以上，未滿10年	84	17.3
	10年以上，未滿15年	80	16.5
	15年以上，未滿20年	66	13.6
	20年以上	180	37.1
學歷	大學（含專科）	149	30.7
	碩士以上	336	69.3
婚姻狀況	已婚	365	75.3
	單身	120	24.7
學校隸屬	公立	360	74.2
	私立	125	25.8
學校地區	北部	86	17.7
	中部	212	43.7
	南部	142	29.3
	東部	45	9.3
職務	正式教師	461	95.1
	代理教師	24	4.9
兼任行政工作	有	130	26.8
	無	355	73.2

二、描述性統計

本研究各變項得分平均數介於2.86與3.44之間，如表2所示，顯示技術型高中

專業教師對角色壓力、情緒勞務及工作倦怠之知覺呈現普通至略高之程度。其中，情緒勞務之平均得分最高，角色壓力次之，工作倦怠最低。顯示技術型高中專業教師在面對學校工作時的確存在情緒勞務及角色壓力等問題，但尚未產生嚴重的工作倦怠。此外，角色壓力、情緒勞務與工作倦怠之間的相關係數介於.286與.619之間，顯示技術型高中專業教師之角色壓力、情緒勞務與工作倦怠之間存在有正向關聯性。

表 2 各變項描述統計與相關係數

	平均數	標準差	角色壓力	情緒勞務	工作倦怠
角色壓力	3.34	.71	1	.340**	.619**
情緒勞務	3.44	.43	.340**	1	.286**
工作倦怠	2.86	.81	.619**	.286**	1

** $p < .01$.

三、驗證性因素分析

為檢測本研究量表是否具有理想之內部適合度及收斂效度（convergent validity），進而以組成信度（composite reliability, CR）及平均變異抽取（average variance extracted, AVE）做為評量依據。在組成信度方面，角色壓力量表介於.74與.81之間；情緒勞務量表介於.81與.86之間；工作倦怠量表介於.82與.93之間，皆大於.6的標準值（Fornell & Larcker, 1981）。變異抽取部分，角色壓力量表介於.51與.57之間；情緒勞務量表介於.60與.67之間；工作倦怠量表介於.54與.65之間，皆大於.5的標準值（Fornell & Larcker, 1981），由此可說明本研究各量表具有良好之收斂效度。而在整體適配度指標中， χ^2/df 介於2.68至4.52之間，CFI介於.96至.98之間，GFI介於.93至.97之間，AGFI介於.89至.95之間，RMSEA介於.06至.09之間，SRMR介於.039至.043之間，大部分皆達標，說明本量表達可接受之模式適配度，本量表之驗證性因素分析摘要如表3所示。

四、階層迴歸分析

本研究採階層迴歸分析分別探討角色壓力對工作倦怠的影響、情緒勞務對工作

表 3 驗證性因素分析摘要

名稱	構面	組成 信度	變異 抽取	χ^2/df	CFI	GFI	AGFI	RMSEA	SRMR
角色 壓力	角色負荷	.81	.53	4.17	.96	.95	.91	.08	.043
	角色模糊	.80	.57						
	角色衝突	.74	.51						
情緒 勞務	表層演出	.82	.60	2.68	.98	.97	.95	.06	.041
	深層演出	.81	.57						
	自然表達	.86	.67						
工作 倦怠	情緒耗竭	.93	.65	4.52	.98	.93	.89	.09	.039
	乏人格化	.82	.54						
建議標準		>.6	>.5	<5	>.9	>.9	>.8	<.1	<.08

倦怠的影響，以及情緒勞務在角色壓力與工作倦怠之間的調節效果。此外，為了避免其他無關變項干擾自變項與依變項間之關係，本研究將性別、年資、學歷、婚姻狀況、學校隸屬、學校地區、職務及是否兼任行政工作做為控制變項，並以虛擬變項來代表。經轉換的類別變項，具有K個水準，然而，僅有K-1個水準進入迴歸方程式中進行分析。當執行階層迴歸分析時，依變項放入工作倦怠，而自變項的第一層為控制變項，第二層除控制變項外，另加入角色壓力，第三層除控制變項、角色壓力，再加入情緒勞務，第四層則為控制變項、角色壓力、情緒勞務、角色壓力與情緒勞務之交乘項。以一次加入一組自變數的方式，每加一組自變項便進行一次迴歸分析，同時計算加入該組自變數增加之 R^2 (ΔR^2)，並檢驗 ΔR^2 之顯著性。

(一) 角色壓力對工作倦怠之影響

角色壓力對工作倦怠之影響如表4所示，在控制了性別、年資、學歷、婚姻狀態、學校隸屬、學校地區、職務及有無兼任行政工作等背景變項後，由模式二可知，角色壓力對工作倦怠之標準化 β 係數為.629，達顯著水準 ($p < .001$)， ΔR^2 為.364，且達顯著水準 ($p < .001$)，顯示控制了無關變項後，角色壓力正向影響工作倦怠，假設1獲得支持。

(二) 情緒勞務對工作倦怠之影響

情緒勞務對工作倦怠之影響如表4所示，在控制了性別、年資、學歷、婚姻狀態、學校隸屬、學校地區、職務及有無兼任行政工作等背景變項及角色壓力後，由

表 4 角色壓力、情緒勞務與工作倦怠之階層迴歸分析

變項	工作倦怠			
	模式1	模式2	模式3	模式4
控制變項				
性別	.071	-.034	-.035	-.036
未滿五年	.011	.009	.004	.005
五年以上，未滿10年	.069	.075	.072	.071
10年以上，未滿15年	-.010	-.014	-.014	-.010
15年以上，未滿20年	-.031	-.031	-.031	-.027
學歷	-.049	-.034	-.033	-.023
婚姻	-.099	-.083	-.079	-.077
學校隸屬	-.191***	-.101**	-.103**	-.103**
北部	-.167*	-.044	-.035	-.028
中部	-.131	-.090	-.083	-.069
南部	-.106	-.028	-.016	-.009
職務	.090	-.002	.001	-.003
兼任行政工作	-.080	-.096**	-.095**	-.094**
直接效果				
角色壓力		.629***	.602***	.604***
情緒勞務			.077*	.086*
交互效果				
角色壓力×情緒勞務				.091**
F值	2.477**	14.893***	14.064***	13.428***
R ²	.067	.431	.436	.444
Adj R ²	.041	.414	.418	.425
ΔF	2.581**	300.554***	4.230*	6.762**
ΔR ²	.067	.364	.005	.008

* $p < .05$. ** $p < .01$. *** $p < .001$.

模式三可知，情緒勞務對工作倦怠之標準化β係數為.077達顯著水準 ($p < .05$)， ΔR^2 為.005且達顯著水準 ($p < .05$)，顯示控制了無關變項後，情緒勞務正向影響工作倦怠，假設2獲得支持。

(三) 情緒勞務在角色壓力對工作倦怠關係間之調節效果

在控制了性別、年資、學歷、婚姻狀態、學校隸屬、學校地區、職務及有無兼任行政工作等背景變項及角色壓力、情緒勞務後 (如表4所示)，角色壓力與情緒勞

務之交乘項對工作倦怠之標準化 β 係數為.091達顯著水準 ($p < .01$)， ΔR^2 為.008且達顯著水準 ($p < .01$)，顯示控制了無關變項後，情緒勞務在角色壓力與工作倦怠間具調節效果。

此外，為進一步呈現情緒勞務在角色壓力與工作倦怠關係間之調節效果，本研究以角色壓力為自變項 (X)，情緒勞務為調節變項 (M)，工作倦怠為依變項 (Y)，得到迴歸方程式如：

$$\text{工作倦怠 (Y)} = .431 + .58\text{角色壓力 (X)} + .086\text{情緒勞務 (M)} + .067\text{角色壓力} \times \text{情緒勞務 (X*M)}$$

同時取正、負兩倍標準差以放大斜率，凸顯其調節效果，計算結果如表5所示，最後以所得數值繪製出如圖2之調節效果圖。由圖2可知，高情緒勞務或低情緒勞務皆會在角色壓力影響工作倦怠的過程中產生正向影響，其中，高情緒勞務迴歸方程式之斜率較陡，故在角色壓力影響工作倦怠的正向關係上較強。因此，當技術型高中專業教師知覺的角色壓力愈高時，高情緒勞務者的工作倦怠知覺會比低情緒勞務者來得高；而技術型高中教師知覺的角色壓力低時，雖然低情緒勞務者的工作倦怠知覺高於高情緒勞務者，但差異並不明顯。顯示情緒勞務在角色壓力影響工作倦怠的過程中，具有顯著的正向調節效果，假設3獲得支持。

表 5 迴歸方程式計算結果

高低分組	低角色壓力	高角色壓力
低情緒勞務	-.633	1.151
高情緒勞務	-.825	2.031

五、綜合討論

從調查分析中發現，技術型高中專業教師的角色壓力愈高，工作倦怠亦愈高，證明工作壓力中的角色壓力與工作倦怠間存在顯著且正向的關係 (García-Izquierdo & Ríos-Rísquez, 2012)，亦與Lopez等人 (2010) 針對中等學校教師之研究結果一致，顯示技術型高中專業教師之角色壓力對其工作倦怠有顯著正向影響。說明當技術型高中專業教師無法負荷龐大的工作量時，可能會造成其生理、心理的不適，進而影響其教學表現。教師若過於重視學生家長與學校長官、同仁的期望而無法跳脫

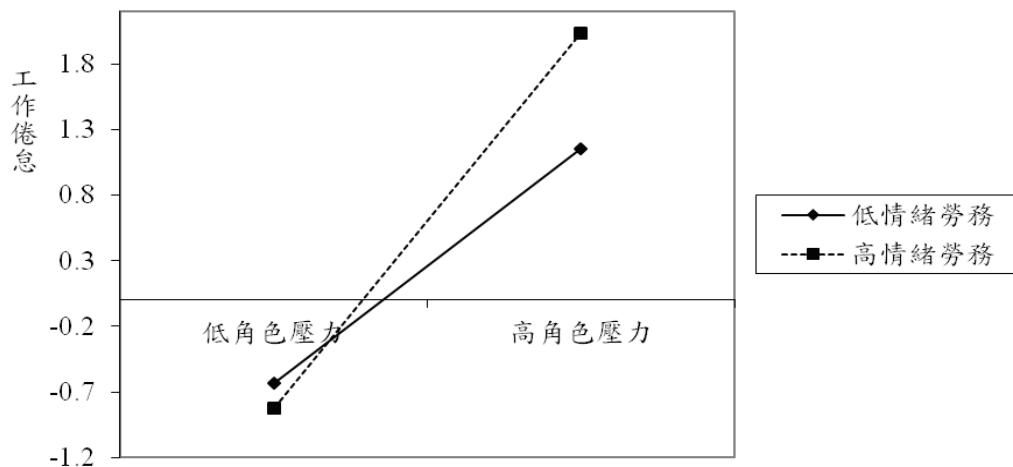


圖 2 情緒勞務對角色壓力影響工作倦怠之調節效果

出來，迷失了自己原有的腳步與方向，便可能會表現出無所適從與慌亂感。教師的角色壓力除了可能會耗盡一位教師的教學熱忱，也可能表現出對學生、學校等外在事務的漠不關心，甚至產生不如歸去的想法。

Leung等人（2011）研究指出，較高的情緒勞務負荷往往也會造成情緒耗竭，是工作倦怠之重要成因。此與本研究結果一致，技術型高中專業教師的情緒勞務愈高，工作倦怠亦愈高。說明在面對學生時，不管是消極的假裝、扮演，或是積極地改變自己的心境，技術型高中專業教師都會將自己的情緒轉化為為人師表所應該要呈現的樣子。此外，本研究亦發現，情緒勞務在角色壓力與工作倦怠關係間具有調節效果，亦即技術型高中專業教師的情緒勞務愈高，會顯著強化角色壓力對工作倦怠的影響。而在外界所賦予的社會期望下，教師對外只能呈現出情緒控管良好而非時常暴怒的形象，更將造成情緒勞務的積累。教師角色所帶來的有形、無形壓力皆會正向影響工作倦怠發生，但若同時考慮情緒勞務的效應，則將產生更強烈的工作倦怠感。

伍、結論與建議

一、結論

根據本研究目的、各項研究假設之考驗結果及主要研究發現做進一步之歸納、探討並提出結論，茲將本研究之結論敘述如下：

（一）技術型高中專業教師角色壓力對其工作倦怠具有正向影響

本研究結果發現，角色壓力對工作倦怠有正向解釋力，此一結果顯示技術型高中專業教師的角色壓力愈高，其工作倦怠亦愈高。換言之，在教學、行政等多重角色間產生矛盾與衝突時，會加深技術型高中專業教師壓力的形成與影響，長期下來將使其工作倦怠感升高。

（二）技術型高中專業教師情緒勞務對工作倦怠具有正向影響

本研究結果發現，情緒勞務對工作倦怠有正向解釋力，此一結果顯示技術型高中專業教師的情緒勞務愈高，其工作倦怠亦愈高。換言之，不管是採消極的方式，壓抑真實情感，強迫自己改變外在情緒，或是調整真實情感以符合情境之所需，皆會造成技術型高中專業教師情緒勞務負荷的增加，進而加深其工作倦怠的產生。

（三）技術型高中專業教師情緒勞務對其角色壓力與工作倦怠具有調節作用

本研究結果發現，情緒勞務在角色壓力與工作倦怠關係間具有調節效果，此一結果顯示技術型高中專業教師的情緒勞務愈高，角色壓力對工作倦怠的影響亦愈強。換言之，當技術型高中專業教師的角色壓力愈高時，若其情緒勞務之負荷愈高，將使其產生更高的工作倦怠感。

二、建議

根據本研究之發現與結論，研究者擬從教師、學校領導者、教育行政單位及後續研究提出建議，以做為教師、學校、教育行政單位及後續研究者之參考，茲分別敘述如下：

（一）對教師之建議

1. 教師應做好壓力管理，並運用群體的力量，化阻力為助力

在現今的教學環境及社會氛圍下，技術型高中專業教師在教學上必須理論實務並重，不僅壓力繁重，而且也容易造成工作倦怠，建議教師可參與教學專業學習社群，互相交流、分享個人的教學實務經驗，集結眾人的智慧與力量，與團隊成員凝聚共識並發揮團隊綜效，化阻力為助力，為學生的學習協同合作，使學生獲得更佳的學習成效。

2. 教師應適時紓解工作導致的情緒問題

身處教育環境中，教師每天都要面對來自不同家庭的學生及教學場域中的各種狀況，繁重的工作負荷，再加上來自學生、家長及行政等不同面向的壓力，使得教師可能在情緒及工作上產生倦怠感，降低教師教學品質。為能提供有效教學，教師除需不斷提升自身的教學專業能力，更需注意自己的身心健康，有效管理情緒，成為情緒的主人，進而降低工作倦怠感，才能投注更多心力在教學上，鞏固教學品質。

(二) 對學校領導者之建議

1. 主動關心並協助教師改善教學工作上累積的壓力

依據研究結果可知，技術型高中專業教師角色壓力會增強倦怠感的生成，建議學校領導者在進行組織任務分配時，應盡可能考量公平性，並提供充分的行政支援，減少教師的工作負荷，建立教師互助交流的平台，鼓勵分享及討論技術教學上所遭遇的問題及經驗，並適時地給予教師掌聲與喝采。

2. 做好溝通工作，增進彼此情緒理解，營造優質組織氣氛

在組織變革的過程中，難免會造成學校成員間的關係緊張，為避免成員間的負面情緒感染，建議學校領導者重視對話態度的重要性，創造互惠互信的學校文化，強化溝通，促進成員的情緒理解，以縮短彼此的情緒距離，並可安排積極性情緒覺知的教師專業成長工作坊，轉化疏離或對立的團體情緒張力，舒緩教師的情緒。

(三) 對教育行政單位之建議

1. 健全體制與法令，降低教師負擔

教育行政單位推展技術型高中相關的各項方案時，應有周詳的規劃、有效的溝通，研擬完整的配套方案及有效的因應策略，健全行政體制與法令，建立組織支援系統，協助技術型高中專業教師循序漸進地完成改革工作的推動，降低其在改革過程中可能遭遇的壓力負擔，使教育政策發揮其應有的效果。

2. 持續舉辦教師情緒及壓力管理相關研習

依據研究結果可知，技術型高中專業教師對角色壓力及情緒勞務之知覺程度略高，顯示教育行政單位應對於教師情緒及壓力議題持續關注，並辦理相關研習活動，以及經常性的案例宣導，提供教師情緒及壓力管理的良方，讓教師能自我檢視、瞭解並掌控自己的情緒，減少對於教學工作的倦怠。

（四）對後續研究之建議

本研究主要探究技術型高中專業教師角色壓力對工作倦怠之影響，除本研究之變項外，尚有許多因素待未來相關領域之研究者進行探討，以下針對本研究之不足，提供後續研究參考及建議。

1. 質量兼採之研究策略

本研究係以問卷調查進行資料蒐集，建議後續研究可兼採訪談研究等不同類型之研究方法，質量並重，使研究主題更加豐富與深入。

2. 納入其他相關研究變項

本研究以情緒勞務做為角色壓力對工作倦怠之調節變項，然而，影響工作倦怠的因素甚多，諸如組織的工作家庭政策、工作家庭平衡、心理資本等變項，亦相當值得深入探討。因此，建議後續研究可將不同變項納入考慮，使整體架構更加完整，進而使理論之解釋與應用更具完整性。

3. 考量跨層次研究設計

組織層級構念與個體層級構念之互動會產生脈絡效果及跨層級交互作用，而工作倦怠之成因除了個體層級的角色壓力、情緒勞務，亦包含校長領導、組織氣氛等組織層級變項。因此，建議後續研究可考量以階層線性模式（hierarchical linear modeling, HLM）進行研究設計。

參考文獻

- 吳宗祐 (2003)。工作中的情緒勞動：概念發展、相關變項分析、心理歷程議題探討 (未出版博士論文)。國立臺灣大學，臺北。
- 【Wu, T.-Y. (2003). *Emotional labor at work: Development of concept, analysis of related variables, and exploration of psychological process issues* (Unpublished doctoral dissertation). National Taiwan University, Taipei, Taiwan.】
- 呂珮珊 (2009)。高職教師情緒勞動與工作倦怠之相關研究：以社會認知理論為分析觀點 (未出版博士論文)。國立彰化師範大學，彰化。
- 【Lu, P.-S. (2009). *A study of teachers' emotional labor and burnout in vocational high school: The social cognitive theory perspective* (Unpublished doctoral dissertation). National Changhua University of Education, Changhua, Taiwan.】
- 李新民與陳蜜桃 (2006)。幼兒教師的情緒勞務因素結構及其對工作倦怠之影響。高雄師大學報：教育與社會科學類，20，67-90。
- 【Lee, H.-M., & Chen, M.-T. (2006). The factorial structure of preschool teachers' emotional labor and its influence on job burnout. *Kaohsiung Normal University Journal: Education and Social Sciences*, 20, 67-90.】
- 沈碩彬 (2014)。高中職教師心理資本、工作價值觀、情緒勞務與學校生活適應之徑路模式探析 (未出版博士論文)。國立高雄師範大學，高雄。
- 【Shen, S.-P. (2014). *A study on the path model among teachers' psychological capital, work values, emotional labor, and school life adjustment in high schools and vocational schools* (Unpublished doctoral dissertation). National Kaohsiung Normal University, Kaohsiung, Taiwan.】
- 洪瑞斌 (2013)。職業倦怠研究在台灣之回顧與前瞻。人力資源管理學報，13 (3)，107-140。
- 【Hung, J.-P. (2013). Studies on burnout in Taiwan: A critical review. *Journal of Human Resource Management*, 13(3), 107-140.】
- 教育部統計處 (2015)。高中職教師數。擷取自 <https://stats.moe.gov.tw/qframe.aspx?qno=MQAzADMA0>
- 【Department of Statistics, Ministry of Education. (2015). *Number of high school teachers*. Retrieved from <https://stats.moe.gov.tw/qframe.aspx?qno=MQAzADMA0>】

郭為藩 (1971)。角色理論在教育學上之意義。國立臺灣師範大學教育研究所集刊，13，5-27。

【Kuo, W.-F. (1971). Role theory and its implications on pedagogy. *Bulletin of Graduate Institute of Education Taiwan Normal University*, 13, 5-27.】

陳信憲與許銘珊 (2011)。大專校院教師情緒勞務與工作倦怠之相關研究。高雄師大學報：自然科學與科技類，30，1-15。

【Chen, H.-H., & Hsu, M.-S. (2011). The study of relationship between the faculty's emotional labor and job burnout in the university. *Kaohsiung Normal University Journal: Sciences and Technology*, 30, 1-15.】

陳欽雨、呂博裕與李星儀 (2014)。情緒勞務、工作壓力與工作倦怠之關係：以幽默感為調節變項。中小企業發展季刊，33，33-68。

【Chen, C.-Y., Leu, B.-Y., & Li, H.-Y. (2014). The relationships among emotional labor, job stress, and job burnout: The moderating effect of the sense of humor. *Journal for SME Development*, 33, 33-68.】

黃敦群、紀乃文、張雅婷與郭洧岑 (2014)。情緒勞動的前因、後果與潛在干擾變數：統合分析法之探討。人力資源管理學報，14 (3)，93-134。

【Huang, T.-C., Chi, N.-W., Chang, Y.-T., & Kuo, W.-T. (2014). Antecedents, consequences, and potential moderators of emotional labor: A meta-analytic investigation. *Journal of Human Resource Management*, 14(3), 93-134.】

黃寶園 (2009)。工作壓力對工作滿足、職業倦怠影響之研究：統合分析取向。教育心理學報，40 (3)，439-462。

【Huang, B.-Y. (2009). Impact of job stress on job satisfaction and burnout: A meta-analysis. *Bulletin of Educational Psychology*, 40(3), 439-462.】

鄔佩君、陳彰儀與吳宗祐 (2005)。華人企業服務人員情緒勞動方式的前置因素與其結果之關係：以銀行行員為例。教育與心理研究，28 (4)，693-719。

【Wu, P.-C., Chen, C.-I., & Wu, T.-Y. (2005). Antecedents and consequences of emotional labor of the front-line service employees in Chinese enterprises: Based on the examples of the bank clerks. *Journal of Education & Psychology*, 28(4), 693-719.】

賴英娟、巫博瀚與張盈霏 (2008)。教師情緒勞務的概念分析與理論應用。研習資訊，25 (4)，123-130。

【Lai, Y.-C., Wu, P.-H., & Chang, Y.-F. (2008). The concept analysis and theoretical application

- of teachers' emotional labor. *Inservice Education Bulletin*, 25(4), 123-130.】
- 戴文雄與許焯楨 (2014)。教師工作壓力對組織承諾影響之研究：以家庭親善政策知覺為調節變項。教育政策論壇，17 (2)，139-170。
- 【Tai, W.-S., & Shu, Y.-J. (2014). The research for the effect of teacher's work stress on organizational commitment: Perception of family friendly policies (FFPs) as a moderator. *Educational Policy Forum*, 17(2), 139-170.】
- 魏麗敏與洪福源 (2006)。師生衝突與教師情緒管理。教育研究月刊，150，14-24。
- 【Wei, L.-M., & Hong, F.-Y. (2006). Teacher-student conflict and emotional management for teacher. *Journal of Education Research*, 150, 14-24.】
- 羅志成與賴東榮 (2011)。國立高中職教師工作倦怠感、情緒智慧與教師效能關聯性之研究。技職教育期刊，4，51-67。
- 【Lo, C.-C., & Lai, D.-R. (2011). The study on the relationship among job burnout, emotional intelligence, and teacher efficacy of national senior high and vocational high schools' teachers. *Journal of Technology and Vocational Education*, 4, 51-67.】
- Aloe, A. M., Shisler, S. M., Norris, B. D., Nickerson, A. B., & Rinker, T. W. (2014). A multivariate meta-analysis of student misbehavior and teacher burnout. *Educational Research Review*, 12, 30-44.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
- Beehr, T. A., & Glazer, S. (2005). Organizational role stress. In J. Barling, E. K. Kelloway, & M. R. Frone (Eds.), *Handbook of work stress* (pp. 7-34). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Betoret, F. D. (2006). Stressors, self-efficacy, coping resources, and burnout among secondary school teachers in Spain. *Educational Psychology*, 26(4), 519-539.
- Biddle, B. J., & Thomas, E. J. (1966). *Role theory: Concepts and research*. New York, NY: John Wiley.
- Boyd, N. G., Lewin, J. E., & Sager, J. K. (2009). A model of stress and coping and their influence on individual and organizational outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 75(2), 197-211.
- Brewer, E. W., & McMahan, J. (2003). Job stress and burnout among industrial and technical teacher educators. *Journal of Vocational Education Research*, 28(2), 1-17.
- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of "people work". *Journal of Vocational Behavior*, 60(1), 17-39.

- Carlson, D., Ferguson, M., Huntera, E., & Whitten, D. (2012). Abusive supervision and work-family conflict: The path through emotional labor and burnout. *The Leadership Quarterly*, 23(5), 849-859.
- Chan, D. W. (2003). Hardiness and its role in the stress-burnout relationship among prospective Chinese teachers in Hong Kong. *Teaching and Teacher Education*, 19, 381-395.
- Cheung, F., Tang, C., & Tang, S. (2011). Psychological capital as a moderator between emotional labor, burnout, and job satisfaction among school teachers in China. *International Journal of Stress Management*, 18, 348-371.
- Çukur, C. S. (2009). The development of the teacher emotional labor scale (TELS): Validity and reliability. *Educational Sciences: Theory and Practice*, 9, 559-574.
- de Rijk, A. E., Le Blanc, P. M., Schaufeli, W. B., & de Jonge, J. (1998). Active coping and need for control as moderators of the job demand-control model: Effects on burnout. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 71(1), 1-18.
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., & Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66, 339-357.
- Dion, G., & Tessier, R. (1994). Validation and translation of the burnout inventory of Maslach and Jackson. *Canadian Journal of Behavior Science*, 26, 210-227.
- Fernet, C., Guay, F., Senécal, C., & Austin, S. (2012). Predicting intraindividual changes in teacher burnout: The role of perceived school environment and motivational factors. *Teaching and Teacher Education*, 28(4), 514-525.
- Foqarty, T. J., Singh, J., Rhoads, G. K., & Moore, R. K. (2000). Antecedents and consequences of burnout in accounting: Beyond the role stress model. *Behavioral Research in Accounting*, 12, 31-67.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variable and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18, 39-50.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30, 159-165.
- García-Izquierdo, M., & Ríos-Rísquez, M. I. (2012). The relationship between psychosocial job stress and burnout in emergency departments: An exploratory study. *Nursing Outlook*, 60(5), 322-329.
- Glomb, T. M., & Tews, M. J. (2004). Emotional labor: A conceptualization and scale development. *Journal of Vocational Behavior*, 64, 1-23.

- Goodwin, R. E., Groth, M., & Frenkel, S. J. (2011). Relationships between emotional labor, job performance, and turnover. *Journal of Vocational Behavior, 79*, 538-548.
- Grandey, A. (2003). When “the show must go on”: Surface and deep acting as predictors of emotional exhaustion and service delivery. *Academy of Management Journal, 46*(1), 86-96.
- Hennington, A., Janz, B., & Poston, R. (2011). I’m just burned out: Understanding information system compatibility with personal values and role-based stress in a nursing context. *Computers in Human Behavior, 27*(3), 1238-1248.
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist, 44*(3), 513-524.
- Hochschild, A. R. (1979). Emotion work, feeling rules, and social structure. *American Journal of Sociology, 85*, 551-575.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart*. Berkeley: University of California Press.
- Hoy, W. K., & Miskel, C. G. (1987). *Educational administration: Theory, research and practice* (3rd ed.). New York, NY: Random House.
- Kahn, R. L. (1980). *Conflict, ambiguity, and overload: Three elements in job stress*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Karatepe, O. M., Yavas, U., Babakus, E., & Avci, T. (2006). Does gender moderate the effects of role stress in frontline service jobs? *Journal of Business Research, 59*(10-11), 1087-1093.
- Kim, A., & Mor Barak, M. E. (2015). The mediating roles of leader–member exchange and perceived organizational support in the role stress–turnover intention relationship among child welfare workers: A longitudinal analysis. *Children and Youth Services Review, 52*, 135-143.
- Kim, B. P., Murrmann, S. K., & Lee, G. (2009). Moderating effects of gender and organizational level between role stress and job satisfaction among hotel employees. *International Journal of Hospitality Management, 28*(4), 612-619.
- Kim, H. J. (2008). Hotel service providers’ emotional labor: The antecedents and effects on burnout. *International Journal of Hospitality Management, 27*(2), 151-161.
- Kim, H., & Stoner, M. (2008). Burnout and turnover intention among social workers: Effects of role stress, job autonomy and social support. *Administration in Social Work, 32*(3), 5-25.
- Kirk-Brown, A., & Wallace, D. (2004). Predicting burnout and job satisfaction in workplace counselors: The influence of role stressors, Job challenge, and organizational knowledge.

- Journal of Employment Counseling*, 41(1), 29-42.
- Košir, K., Tement, S., Licardo, M., & Habe, K. (2015). Two sides of the same coin? The role of rumination and reflection in elementary school teachers' classroom stress and burnout. *Teaching and Teacher Education*, 47, 131-141.
- Kruml, S. M., & Geddes, D. (2000). Exploring the dimensions of emotional labor: The hearth of Hochschild's work. *Management Communication Quarterly*, 14, 8-49.
- Lankau, M. J., Carlson, D. S., & Nielson, T. R. (2006). The mediating influence of role stressors in the relationship between mentoring and job attitudes. *Journal of Vocational Behavior*, 68, 308-322.
- Lee, R. T., & Ashforth, B. T. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81(2), 123-133.
- Leiter, M. P., & Schaufeli, W. B. (1996). Consistency of the burnout construct across occupations. *Anxiety, Stress and Coping: An International Journal*, 9, 229-243.
- Leung, M. Y., Chan, Y. S. I., & Chen, D. (2011). Structural linear relationships between job stress, burnout, physiological stress, and performance of construction project managers. *Engineering, Construction and Architectural Management*, 18(3), 312-328.
- Lewin, J. E., & Sager, J. K. (2009). An investigation of the influence of coping resources in salespersons' emotional exhaustion. *Industrial Marketing Management*, 38(7), 798-805.
- Lim, S., & Eo, S. (2014). The mediating roles of collective teacher efficacy in the relations of teachers' perceptions of school organizational climate to their burnout. *Teaching and Teacher Education*, 44, 138-147.
- Lopez, J., Bolano, C. C., Narino, M. J. S., & Pol, E. V. (2010). Exploring stress, burnout, and job dissatisfaction in secondary school teachers. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 10(1), 107-123.
- Luthans, F. (2002). *Organizational behavior* (9th ed.). New York, NY: McGraw-Hill.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). *Maslach burnout inventory manual*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1986). *Maslach burnout inventory manual* (2nd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Schwab, R. L. (1996). *Maslach burnout inventory manual* (3rd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

- Mikolajczak, M., Menil, C., & Luminet, O. (2007). Explaining the protective effect of trait emotional intelligence regarding occupational stress: Exploration of emotional labour processes. *Journal of Research in Personality, 41*(5), 1107-1117.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review, 21*(4), 986-1010.
- Nwimo, I. O., & Onwunaka, C. (2015). Stress among secondary school teachers in Ebonyi state, Nigeria: Suggested interventions in the worksite milieu. *Journal of Education and Practice, 6*(26), 93-100.
- Panagopoulou, E., Montgomery, A., & Benosa, A. (2006). Burnout in internal medicine physicians: Differences between residents and specialists. *European Journal of Internal Medicine, 17*(3), 195-200.
- Pithers, R. T. (1995). Teacher stress research: Problems and progress. *British Journal of Educational Psychology, 65*, 387-392.
- Podsakoff, P. M., & Organ, D. W. (1986). Self-reports in organizational research: Problems and prospects. *Journal of Management, 12*(4), 531-544.
- Reitman, S. M. (1971). Role. In D. L. Bills (Ed.), *Interaction of the social sciences* (Vol. 13, pp. 546-558). New York, NY: MacMillan & the Free Press.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology, 87*(4), 698-714.
- Ritzer, G. (1977). *Working: Conflict and change*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, S. I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly, 15*(2), 150-163.
- Salami, S. O. (2011). Job stress and burnout among lecturers: Personality and social support as moderators. *Asian Social Science, 7*(5), 110-121.
- Sarbin, T. R. (1968). *Role, in international encyclopedia of the social sciences*. New York, NY: Macmillan & Free Press.
- Sethi, V., Barrier, T., & King R. C. (1999). An examination of the correlates of burnout in information systems professionals. *Information Resources Management Journal, 12*(3), 5-13.
- Shupe, E. I., Wambaugh, S. K., & Bramble, R. J. (2015). Role-related stress experienced by academic librarians. *The Journal of Academic Librarianship, 41*(3), 264-269.

- Smith, N. M., & Nelson, V. C. (1983). Helping may be harmful: The implications of burnout for the special librarian. *Special Libraries*, 74(1), 14-19.
- Sutton, R. I. (1984). Job stress among primary and secondary school teachers: Its relationship to ill-being. *Work and Occupations*, 11(1), 7-28.
- Travers, C. J., & Cooper, C. L. (1996). *Teachers under pressure: Stress in the teaching profession*. New York, NY: Routledge.
- Wang, H., Hall, N. C., & Rahimi, S. (2015). Self-efficacy and causal attributions in teachers: Effects on burnout, job satisfaction, illness, and quitting intentions. *Teaching and Teacher Education*, 47, 120-130.
- Wharton, A. S. (1993). The affective consequences of service work: Managing emotions on the job. *Work and Occupations*, 20(2), 205-232.
- Winograd, K. (2003). The functions of teacher emotions: The good, the bad and the ugly. *Teachers College Record*, 105(9), 1641-1674.
- Yin, H. B. (2012). Adaptation and validation of the teacher emotional labour strategy scale in China. *Educational Psychology*, 32, 451-465.
- Yin, H. B., & Lee, J. C.-K. (2012). Be passionate, but be rational as well: Emotional rules for Chinese teachers' work. *Teaching and Teacher Education*, 28, 56-65.
- Yin, H., Lee, J. C. K., Zhang, Z., & Jin, Y. (2013). Exploring the relationship among teachers' emotional intelligence, emotional labor strategies and teaching satisfaction. *Teaching and Teacher Education*, 35, 137-145.
- Zhang, Q., & Zhu, W. (2008). Exploring emotion in teaching: Emotional labor, burnout, and satisfaction in Chinese higher education. *Communication Education*, 57(1), 105-122.

2016年11月03日收件

2017年07月18日修改

2017年07月19日接受

A Study of the Relationship between Skill-based Senior High School Professional Teachers' Role Stress and Job Burnout: The Moderating Effect of Emotional Labor

Chin-Wen Liao* Chang-Chin Wang** Yao-Tsung Chiang***
Hsuan-Lien Chen****

Abstract

This study aimed to investigate the relationships among role stress, emotional labor and job burnout for skill-based senior high school professional teachers. A questionnaire survey was conducted and 485 valid questionnaires were collected from the professional teachers in 34 different skill-based senior high schools. Data was examined by descriptive statistics, confirmatory factor analysis, and hierarchical regression analysis to verify the hypothesis of this study. The findings suggested that skill-based senior high school professional teachers' role stress and emotional labor influence job burnout positively. Furthermore, role stress can significantly influence job burnout through the moderating effect of emotional labor.

Keywords: job burnout, skill-based senior high school professional teachers, role stress, emotional labor

* Chin-Wen Liao: Professor, Department of Industrial Education and Technology, National Changhua University of Education

** Chang-Chin Wang: Doctoral Student, Department of Industrial Education and Technology, National Changhua University of Education

*** Yao-Tsung Chiang: Doctoral Student, Department of Industrial Education and Technology, National Changhua University of Education

**** Hsuan-Lien Chen: Doctor, Department of Industrial Education and Technology, National Changhua University of Education