

# The Moderating Effect of Coping Strategies on the Relationship between Role Conflict and Job Burnout : 以國小兼任行政

蔡蕙蘭、邱雅萍

E-mail: 352610@mail.dyu.edu.tw

## ABSTRACT

This study investigated role conflict and job burnout among teachers assuming an administrative position in elementary schools and also examined the moderating effect of coping strategies on the relationship between role conflict and job burnout. The subjects were full-time teachers holding an administrative position in public elementary schools in Taoyuan County during the academic year of 2011. Data were collected using a questionnaire survey. 226 valid responses were obtained, with a valid response rate of 94%. The responses were analyzed using methods including mean, standard deviation, Cronbach ' s alpha, factor analysis, and regression analysis to test the proposed hypotheses. Based on the analysis results, this study proposed the following conclusions:

1. Role conflict was partial significantly and positively related to job burnout.
2. Coping strategies did not moderate the relationship between role conflict and job burnout.

Keywords : role conflict、 coping strategies、 job burnout

## Table of Contents

### 內容目錄

中文摘要	iii
英文摘要	iv
誌謝辭	v
內容目錄	iv
表目錄	viii
圖目錄	x
第一章 緒論	1
第一節 研究背景與動機	1
第二節 研究目的	4
第二章 文獻探討	5
第一節 角色衝突相關理論與研究	5
第二節 因應策略相關理論與研究	16
第三節 教師工作倦怠相關理論與研究	22
第三章 研究方法	33
第一節 研究架構	33
第二節 研究假設	35
第三節 研究變數與操作型定義	38
第四節 抽樣設計與資料收集	44
第五節 資料分析方法	45
第四章 實證分析	46
第一節 樣本資料特性	46
第二節 問卷之信效度分析	51
第三節 相關分析	59
第四節 角色衝突對工作倦怠之迴歸分析	61
第五節 因應策略之干擾效果	68
第五章 結論與建議	74
第一節 結論	74
第二節 建議	80
參考文獻	84

表目錄

表 2-1 角色定義資料彙整表 6  
表 2-2 兼任行政職務教師壓力因應策略彙整表20  
表 2-3 教師工作倦怠之定義彙整表 23  
表 3-1 角色衝突之衡量指標 39  
表 3-2 因應策略之衡量指標 41  
表 3-3 工作倦怠之衡量指標 43  
表3-4 桃園縣公立國民小學之兼任行政職務組長教師統計表 44  
表 4-1 性別資料統計表 46  
表 4-2 年齡資料統計表 47  
表4-3 婚姻資料統計表 47  
表 4-4 最高學歷資料統計表 48  
表 4-5 擔任職務資料統計表 48  
表 4-6 擔任教職年資資料統計表 49  
表 4-7 兼任行政工作年資資料統計表 49  
表 4-8 學校規模資料統計表 50  
表 4-9 角色衝突因素分析 54  
表 4-10 因應策略因素分析 55  
表 4-11 工作倦怠因素分析 56  
表 4-12 角色衝突之信度分析一覽表 57  
表 4-13 因應策略之信度分析一覽表 58  
表 4-14 工作倦怠之信度分析一覽表 58  
表 4-15 研究變項相關係數 60  
表 4-16 角色衝突對情緒耗竭之迴歸分析 63  
表 4-19 因應策略對角色衝突與情緒耗竭間之干擾效果表 69  
表 4-20 因應策略對角色衝突與專業效能低落間之干擾效果表71  
表 4-21 因應策略對角色衝突與譏誚態度間之干擾效果表 73  
表 5-1 角色衝突對工作倦怠關係驗證表 75  
表 5-2 因應策略對角色衝突與工作倦怠的干擾效果 76

圖目錄

圖 2-1 Kyriacou & Sutcliffe (1978)的教師壓力理?模式16  
圖 2-2 Iwanicki(1983)負向壓力模式理論 27  
圖 2-3 工作倦怠的結構模型 30  
圖 3-1 觀念性架構圖 34

REFERENCES

一、中文部份丁一顧、林瑜一、張德銳(2007), 國民小學教學有困難教師教學輔導策略之研究, 教育行政與評鑑學刊, 3, 19-44。王嬋媚(2004), 高中職轉型為綜合高中組織變革、教師角色壓力與工作倦怠相關之研究 以社會支持為干擾變項, 國立中山大學人力資源管理研究所碩士在職專班碩士論文。江坤鈺(2001), 國民小學校長?政管?角色、工作壓?及其因應策?之研究, 國?中正大學教育學研究所未出版之碩士?文。吳宗立(1993), 國民中學組織結構、教師社會支持與職業倦怠關係之研究, 國立政治大學教育研究所未出版之碩士論文。吳宗立(1996), 國中學校行政人員工作壓力與因應策略之研究, 國教學報, 8, 99-13, 吳明順(2002), 國民中學主任工作壓力與因應策略之研究, 彰化師範大學教育研究所未出版之碩士論文。吳清山(1992), 學校?政, 台?市:心?出版社。宋禮彰(2002), 組織變革中國民小學行政人員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未出版之碩士論文。李秀穗(2003), 大專院校體育室主管的工作壓力因應方式與職業倦怠關係之研究, 國立體育學院體育研究所未出版之碩士論文。李坤崇、歐慧敏(2000), 統整課程理念與實務, 台北市:心理。李怡芬(2007), 國小教務主任工作壓力與因應策略之研究:以桃竹苗地區為例, 臺北市立教育大學教育行政與評鑑研究所未出版之碩士論文。李青芬、李雅婷、趙慕芬(2001), 組織行為學(Organizational Behavior), 台北:華泰。李晉男(2002), 台南科學工業園區高科技研發人員工作壓力、因應方式與職業倦怠關係研究, 國立高雄師範大學工業科技教育學系未出版之碩士論文。杜昌霖(2005), 行政工作壓力、壓力因應方式與職業倦怠關係之研究-以高雄市國民小學主任暨組長為例, 國立屏東師範學院教育行政研究所未出版之碩士論文。周元璋(2003), 彰化縣國民小學兼任行政職務教師工作壓力與因應方式之研究, 國立臺中師範學院國民教育研究所未出版

之碩士論文。周立勳(1986), 國小教師工作壓力、控制信念與職業倦怠關係之研究, 國立高雄師範大學教育研究所碩士論文。周芯茹(2010), 性保險業務員多重角色、角色衝突與幸?感之相關研究, 世新大學社會心?學系碩士?文。林克泓(2008), 臺北市國民小學兼任行政工作教師工作壓力與工作倦怠之研究, 臺北市立教育大學教育行政與評鑑研究所教育行政碩士班未出版之碩士論文。林元吉(1990), 角色壓力源、焦崩對組織承諾的影響 - 兩岸資訊從業人員之比較研究, 國立中央大學資訊管理研系碩士班碩士論文。林炎旦(1995), 國民小學教師教學厭倦、成因、及其因應策?之研究, 國立嘉義師院國民教育研究學報, 1, 57-84。林純文(1996), 國民小學組織氣候、教師工作壓力及其因應方式之研究, 國立屏東師範學院教育研究所未出版之碩士論文。林清江(1996), 教育理念與教育發展, 台北:五南。林惠文(2007), 已婚國小女性教師角色衝突之研究, 國立新竹教育大學人資處社會學系未出版之碩士論文。邱義烜(2002), 國民小學教師知覺九年一貫課程實施工作壓力與因應策略之研究, 國立台中師範學院國民教育研究所碩士?文。邱欣怡(2008), 國民小學教師情緒勞務與工作倦怠之關係研究:以工作投入、社會支持為調節變項, 國立新竹教育大學教育心理與諮商學系輔導教學士班未出版之碩士論文。洪莉云(2004), 教改下國小教師人本角色與權威角色衝突, 南華大學社會教育學研究所未出版之碩士論文。紀翠?(2002), 國小兼任?政教師制握信?、工作特性與工作壓?關係之研究, 國?台南師範學院碩士?文。涂燕玲(2003), 國民小學教師角色衝突之研究, 屏東師範學院國民教育研究所未出版之碩士論文。康思平(2001), 國民中學行政兼職教師角色衝突與工作士氣關係之研究, 國立高雄師範大學教育研究所未出版之碩士論文。張育成(2009), 臺?市國民小學教師兼任行政職務者工作壓力與因應策略之研究, 國?臺?教育大學教育政策與管理研究所碩士?文。張明輝(2003), 學校行政專業角色的新思維, 中等學校行政革新學術研討會手冊, 1-9, 臺北市。張春興(1998), 張氏心理學辭典, 台北市:東華。張鈿富、王世英、葉兆祺(2007), 美、日、德、法英國國家教育政策分析, 教育資料集刊, 36, 121-152。張美惠譯(1996), Daniel Goleman著, E Q。台北:時報出版社。張德銳(1995), 教育?臺?, 臺?:五南。張曉春(1983), 專業人員工作疲乏研究模式 - 以社會工作人員為例(上), 思與言, 21 卷, 第1期, 66-79。張翼丞(2010), 臺中市國小教師情緒智慧、自我效能與職業倦怠之相關研究, 逢甲大學公共政策研究所碩士學位論文。莊淑灣(2005), 中部地區國民小學主任工作壓力與因應方式之研究, 國立台中師範學院國民教育學系碩士論文。莊慧美(1998), 國小女性教師在工作、家庭、及進修角色之衝突及適應歷程分析之研究, 國立屏東師範學院國民教育研究所未出版之碩士論文。許寶源(1996), 國民小學教師角色衝突與學校認同關係之研究, 國立師範大學社會教育學系研究所未出版之碩士論文。郭丁熒(1995), 我國有關「國小教師角色」研究的回顧與分析, 教育研究資訊, 3(6), 87-10, 郭生玉(1987), 教師工作心厭與背景因素關係之研究, 教育心理學報, 20, 37-54。郭為藩(1971), 角色理論及其在教育學上意義, 國立台灣師範大學教育研究所集刊, 13, 15-27。郭耀輝(2003), 國民小學教師工作壓力與職業倦怠關係之研究, 國立屏東師範學院國民教育研究所碩士論文, 屏東市。郭騰淵(1991), 國中教師工作價值觀、角色壓力與工作投入關係之研究, 國立高雄師範大學教育研究所未出版之碩士論文。陳奎熹(2001), 教育社會學, 台北:五南。陳榮茂(2002), 國民小學教師工作壓力與工作倦怠關係之研究, 國立台中師範學院進修暨推廣部國民教育研究所學校行政碩士論文。陳釗文(2005), 公立國民中學兼任行政職務教師角色衝突及因應策略之研究-以台中縣為例, 銘傳大學教育研究所碩士在職專班。陳慶盛(2004), 國民小學教務主任工作壓力與因應策略之研究, 國立高雄師範大學教育學系未出版之碩士論文。陳鴻銘(1995), 國民小學教師之角色衝突及其因應策略研究, 國立台北師範學院初等教育研究所未出版之碩士論文。陳惠錦(2006), 國民小學總務事務及總務主任角色衝突之研究, 高雄師範大學成人教育研究所未出版之碩士論文。游肇賢(2003), 國中兼任行政工作教師角色衝突與工作滿意之調查研究, 國立高雄師範大學教育學系未出版之碩士論文。程一民(1996), 國民小學教師工作壓?與因應方式之研究, 台?市?師範學院國民教育研究碩士?文。董錦?(1991), 談教師角色衝突, 國立教育資料館館訊, 8, 71-71。馮莉雅(1997), 國中教師角色衝突、專業成長與其教師效能感關係之研究, 國立高雄師範大學教育研究所未出版之碩士論文。黃三吉(1992), 臺北市國民小學組織結構與教師工作倦怠關之研究, 國立政治大學教育研究所碩士論文。黃昆輝(1995), 教育行政學(第二版), 台北市:東華。黃深振(2005), 國民小學主任工作壓力與職業倦怠關係之研究-以高雄縣為例, 國立臺東大學教育研究所未出版之碩士論文。黃富微(2007), 澎湖縣國民小學總務主任工作壓力與工作倦怠相關之研究, 國立台南大學教育學系課程與教學研究所未出版之碩士論文。黃隆民(1985), 國民中學教師角色衝突與工作滿意之關係, 國立台灣師範大學教育研究所未出版之碩士論文。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之碩士論文。楊潔欣(2004), 壽險業內勤人員工作?調、自我調控學習與工作滿意之關係研究, 國?高雄師範大學成人教育研究所未出版之碩士論。廖貴峰(1986), 國中教師角色衝突、角色不明確與工作倦怠之研究, 國立台灣師範大學教育研究所未出版之碩士論文。歐素雯(2005), 文化局行政人員角色衝突、工作壓力與職業倦怠關係之研究, 高雄師範大學文教行政碩士班未出版之碩士論文。潘淑珍(2009), 幼兒教師工作壓力與工作倦怠之研究, 靜宜大學青少年兒童福利研究所未出版之碩士論文。潘慶輝(1995), 從教師法談教師的角色與角色衝突, 北縣教育, 10, 25-31。蔡明霞(2008), 臺?市?國民中學兼任?政職務之教師其角色衝突與幸?感之相關研究, 國?台灣師範大學工業教育學系碩士?文。蔡金田(1998), 國民小學啟智班教師工作壓力與職業倦怠關係之研究, 國立嘉義師院國民教育研究所, 國民教育研究學報, 6(6), 69-87。蔡淑娟(1990), 影響成人教育工作人員工作倦怠之相關因素研究, 國立台灣師範大學社會教育研究所未出版之碩士論文。蔡樹勳(2001), 桃園縣國民小學總務主任工作壓力、因應方式與職業倦怠關係之研究, 國立新竹師範學院學校行政研究所未出版之碩士論文。鄭永祥(2005), 國小兼任行政職務教師工作價值觀、角色衝突與工作投入關係之研究, 國立屏東師範學院教育行政研究所未出版之碩士論文。謝?青(1992), 國民小學?政兼職教師角色衝突與工作滿意程?之研究, 國?台灣師範大學教育研究所未出版之碩士?文。顏耀南(2001), 教師職業倦怠相關變項之後設分析研究, 國立中正大學教育研究所碩士論文。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未出版之碩士論文。蘇伊文(1993), 教師職業倦怠研究的回顧與前瞻, 國立台中師院初等教育研究集刊, 1, 105-120。蘇彩玉(2011), 國小兼任行政工作教師角色壓力與因應策略之研究, 國立屏東教育大學社會發展學系社會科教學碩士班。二、英文部分Ammondson, P. (2000). Job burnout. Society of Management, 74(3), 11-12. Barnett, R. C., & Baruch, G. K. (1985). Women ' s involvement in multiple roles and psychological distress. Journal of Personality and Social Psychology, 49(1), 135-145. Biddle, B. J. (1970). Role conflicts perceived by teacher in four English-speaking countries. Comparative Education Review, 14(1), 31. Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of

research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18, 621-656.

Fisher, C. d. & Gitelson, R. (1983). A meta-analysis of the role conflict and ambiguity. *Journal of Applied Psychology*, 68, 326-333.

Folkman, S. & Lazarus, R. S. (1984). *Stress, Appraisal and Coping*. New York: Springer Pub. Co.

Freudenberge, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issue*, 3, 159-165.

Grace, G. B. (1972). *Role Conflict and the Teacher*. London: Routledge & Kegan Paul.

Hall, D. A. (1972). A model of coping with role conflict: the role behavior of college educated women. *Administrative Science Quarterly*, 17 (4) , 71-486.

Hellesoy, O. Gronhaug, K. & Kvitastein, O. (2000). Burnout: conceptual issues and empirical findings from a new research setting. *Scandinavian Journal of Management*, 16, 233-247.

Herman, J.B., & Gyllstrom, K.K.(1997). Working men and women : Inter and intra-role conflict. *Psychology of Women Quarterly*, 10, 319-334.

Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart*. Berkely, CA: University of California Press.

Iwanicki, E. F. (1983). Toward understanding and alleviating teacher burnout. *Theory into Practice*, 12, 27-32.

Kyriacou & Sutcliffe. (1978). Teacher stress: Prevalence, sources, and symptoms. *British Journal Educational Psychology*, 48(2), 159-167.

Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. New York: Springer.

Leiter, M. P. & Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment of burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 9, 297-308.

Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981). *Maslach Burnout Inventory: Manual*. Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.

Maslach, C. & Leiter, M. P. (1997). *The truth about burnout*. San Francisco, CA: Jossey-Bass Publishers.

Maslach, C. Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review Psychology*, 52, 397-422.

Maslach, C. Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). *Maslach burnout inventory manual (3rd ed)*. Palo Alto: Consulting Psychologists Press.

McCubbin, H., & Dab, B. B. (1985). *Marriage and family: Individuals and life cycles*. New York: John Wiley and Sons.

Pines, A., & Maslach, C. (1978). Characteristics of staff burnout in mental health settings. *Hospital and Community Psychiatry*, 29(4), 233-237.

Rizzo, J. R., House, R. J. & Litzman S. I. (1970), Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Service Quarterly*. 15, 150-163.

Robbins, S. P. (1993). *Organizational behavior : Concepts, controversies, and application (6th ed.)*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Vansell, M., Brief, A. P. & Schuler, R. S. (1981). Role conflict and role ambiguity: Interaction of the literature and directions for future research. *Human Relations*, 34(1), 43-71.