

工作壓力、角色衝突、家庭支持與情緒調適之探索性研究

潘立婷、鄭華清

E-mail: 9901139@mail.dyu.edu.tw

摘要

時代進步、社會變遷，女性投入職場的比例日漸增加；但是，社會上普遍仍將照顧小孩、家庭、服侍公婆的責任交由女性去承擔；所以對於女性教師來說，他們在工作上要付出、對家庭有責任、對於孩子的教養更是要去承擔。

對於她們來說，所需要扮演的角色有教師、有行政、有媳婦、有母親；有多種角色要扮演的她們，在家庭生活上或是工作上的壓力常迫使其放棄工作上的機會。

因此，研究者將以國民中學兼職行政女性教師為例，透過探索性研究的方式，探討國民中學兼職行政女教師所遭遇到的工作壓力、角色衝突、家庭支持與情緒調適之間的關係；並建議有幫助的因應策略，以降低工作壓力、角色的過度負荷、情緒上的調適。

關鍵詞：探索性、工作壓力、角色衝突、家庭支持、情緒調適

目錄

中文摘要	iii
英文摘要	iv
誌謝辭	v
內容目錄	vi
表目錄	viii
圖目錄	ix
第一章 緒論	1
第一節 研究動機	1
第二節 研究目的	3
第三節 研究流程	4
第二章 文獻探討	5
第一節 工作壓力	5
第二節 角色衝突	7
第三節 家庭角色	13
第四節 家庭生命週期	18
第五節 情緒管理之意涵	22
第六節 教師兼任學校行政之關係	34
第三章 研究方法	37
第一節 研究架構	37
第二節 研究方法	39
第三節 研究對象	41
第四節 資料處理與分析	42
第五節 研究的信度與效度	43
第六節 研究倫理	44
第四章 資料分析結果	45
第一節 兼職行政女教師工作壓力的來源及工作壓力的感受情形	45
第二節 兼職行政女教師所扮演的角色數量及角色衝突	51
第三節 兼職行政女教師面對多重角色衝突時的情緒感受	60
第四節 兼職行政女教師解決角色衝突的方法	63
第五節 兼職行政女教師面對衝突及工作壓力時的情緒調適方	

法	68
第六節 小結	76
第五章 結論與建議	77
第一節 主要研究發現	77
第二節 建議	82
第三節 研究限制	84
參考文獻	86
附錄 訪談大綱	102
表目錄	
表 2-1 教師角色衝突相關研究整理表	11
表 2-2 家庭生命週期的劃分	19
表 2-3 情緒定義表	23
表 2-4 情緒分級表	28
表 2-5 國內學者對於教師面對壓力的情緒管理策略	33
表 2-6 國中小教職員額編制標準	34
表 3-1 研究對象基本資料	42
表 4-1 工作壓力來源	45
表 4-2 兼職行政女教師對工作壓力的感受情形	49
表 4-3 兼職行政女性教師扮演角色數量	51
表 4-4 兼職行政女性教師扮演之角色種類	51
表 4-5 兼職行政女性教師角色衝突類型	52
表 4-6 教師與行政角色衝突原因類型	53
表 4-7 兼職行政女教師工作與家庭互相衝突之角色	55
表 4-8 兼職行政女教師的家庭生命週期	56
表 4-9 家庭對於女教師兼任行政職的看法	58
表 4-10 兼職行政女教師面對角色衝突時的情緒感受類型	60
表 4-11 兼職行政女性教師面對行政與教師角色衝突的解決方式	63
表 4-12 兼職行政女性教師在工作角色與家庭角色衝突解決方式	66
表 4-13 兼職行政女教師面對多重角色衝突時的情緒調適方法	69
表 4-14 兼職行政女教師的工作壓力感受情形與因應方式	73
表 4-15 本研究與量化研究結果之差異	76

圖目錄

圖 1-1 研究流程圖	4
圖 2-1 Kopelman工作家庭結果變項架構圖	15
圖 2-2 Higgin工作家庭衝突前置變項與結果變項架構	16
圖 2-3 工作家庭角色衝突來源	17
圖 2-4 情感概念示意圖	23
圖 2-5 情感雙因子結構模型	27
圖 3-1 本研究架構圖	38

參考文獻

一、中文部份王家煌, 潘中道(2002), 當代社會研究法: 質化與量化途徑, 台北: 學富, 87-104。王淑俐(1997), 教師的情緒管理與人際衝突(上), 師友月刊, 356, 17-20。王淑俐(1997), 教師的情緒管理與人際衝突(下), 師友月刊, 357, 33-36。台北市教師研習中心(1988), 台北市國民小學女性教師多重角色調適之研究, 台北: 台北市教師研習中心。江欣霓(2002), 國小教師工作壓力、情緒智慧與身心健康之相關研究, 國立高雄師範大學教育研究所未出版之碩士論文。江文慈(1999), 情緒調整的發展軌跡與模式建構之研究, 國立臺灣師範大學教育學系未出版之博士論文。江文慈(2003), 教育改革中的教師情緒, 師友月刊, 436, 1-5。吳宗立, 林保豐(2003), 國民小學教師工作壓力與組織承諾關係之研究, 國教學報, 15(9), 193-230。吳明順(2002), 國民中學主任工作壓力與因應策略之研究, 國立彰化師範大學教育研究所碩士班未出版之碩士論文。吳榮福(2001), 台南縣國小總務主任工作壓力及其因應策略之研究, 國立台南師範學院國民教

育研究所未出版之碩士論文。李正傑(2001), 雙薪家庭高承諾男性的工作與家庭生活經驗之研究, 國立嘉義大學家庭教育研究所未出版之碩士論文。李美枝(1987), 性別角色面面觀 - 男人與女人的權利暗盤, 台北:聯經出版事業公司。李素菁(2002), 青少年家庭支持與幸福感之相關研究 - 以台中市立國中生為例, 私立靜宜大學青少年兒童福利研究所未出版之碩士論文。李惠茹(2002), 性別的多數、權力的少數 - 以台南市國中女教師的職業選擇與晉遷為例, 國立成功大學政治經濟學研究所未出版之碩士論文。李惠茹, 唐文慧(2004), 性別的多數、權力的少數 - 以台南市國中女教師的職業選擇與晉遷為例, 師大學報, 49(1), 29-52。宋禮彰(2001), 組織變革中國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。周勵志(2003), 教師的身心健康管理, 台灣教育, 621, 15-22。林逸青(1997), 女性教育主管生涯發展障礙及學習需求之研究, 國立高雄師範大學成人教育研究所未出版之碩士論文。邱姮娟(2005), 國民小學教師工作壓力與情緒管理關係之探討, 國立屏東師範學院教育行政研究所未出版之碩士論文。康純怡, 林文郎(2001), 教師工作壓力之探討, 國立台灣體育學院學報, 9, 277-289。胡幼慧, 姚美華(2001), 一些質性方法上的思考, 質性研究理論方法及本土女性研究實例, 台北:巨流出版社。徐一帆(2000), 雙薪家庭中性別、家庭生命週期與家庭教育需求及阻礙之相關研究: 以屏東縣雙薪家庭為例, 國立高雄師範大學成人教育研究所未出版之碩士論文。張春興(1991), 現代心理學, 臺北:東華出版社。張淑雲(2001), 國小教師面對九年一貫課程工作壓力、因應策略與專業成長需求之研究, 國立臺南師範學院教師在職進修輔導教學碩士班未出版之碩士論文。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。許孝麟(2002), 女性校長行政參與歷程之探討 - 以彰化縣國民小學三位女性校長為例, 兩性平等教育學術研討會論文集, (pp. 107-113), 台北:教育部。連雅慧(2002), 人力資源管理的12堂課-組織生涯發展、規劃與管理, 台北:天下遠見, 193-221。郭明德(2004), 教師壓力管理的有效策略, 研習資訊, 21(1), 71-80。梁愛玲(1994), 台北市雙薪家庭家庭休閒與家庭生命週期關係之探討, 國立台灣師範大學家政教育研究所未出版之碩士論文。陳奎熹(2001), 教育社會學, 台北:師大書苑。陳毓茹(2005), 高雄縣市成人宗教態度、家庭支持與幸福感之關係研究, 國立高雄師範大學成人教育研究所未出版之碩士論文。陳貞芳(1996), 花東地區六班國小教師行政工作角色壓力之研究, 國立花蓮師範學院國民教育研究所未出版之碩士論文。陳向明(2002), 社會科學質的研究, 台北:五南出版社。陳青勇(2001), 國民小學兼行政職務教師工作壓力與因應方式之研究, 國立台中師範學院國民教育研究所學校行政碩士學分班未出版之碩士論文。陳豔紅(2001), 國民小學女性主管角色衝突與調適歷程, 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學位班未出版之碩士論文。陳姿勳(2001), 性別、家庭生命週期與婚姻滿意度關係之探討, 國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系未出版之碩士論文。陳清溪(2004), 從教育改革談教師的情緒管理, 研習資訊, 21(2), 30-36。董錦麗(1991), 談教師角色衝突, 國立教育資料館館訊, 8, 71-73。曾華源, 李自強(2002), 社會工作直接服務 - 理論與技巧, 台北:洪葉, 47-78。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。湯鳳花(2004), 國中教師情緒智力、班及經營與教學效能之研究, 國立彰化師範大學教育研究所未出版之碩士論文。黃智慧(2003), 減緩教師工作壓力之行動研究, 國立台中師範學院國民教育研究所未出版之碩士論文。黃馨慧(1996), 家庭生命週期, 收於黃迺毓, 黃馨慧, 蘇雪玉, 唐先梅, 李淑娟編著, 家庭概論, 台北:國立空中大學, 59-80。黃千珊(1999), 家庭生命週期與家庭活動決策歷程之研究 - 以基隆市核心家庭為例, 國立高雄師範大學成人教育研究所未出版之碩士論文。黃景文(2005), 國民小學教師知識管理與情緒管理之研究, 國立臺中師範學院國民教育研究所未出版之碩士論文。詹皓宇(2002), 教師的工作壓力與健康生活之關係, 台灣教育, 618, 58-62。廖居治(1999), 從現代教師壓力看教師情緒管理, 中等教育, 50(1), 29-33。廖翌妙(2002), 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未出版之碩士論文。劉郁梅(2001), 國民小學級任教師之情緒智慧與班級經營效能關係之研究, 國立臺中師範學院國民教育研究所未出版之碩士論文。歐用生(1995), 質的研究, 台北:師大書苑。蔡仕君(1988), 從不同家庭生命週期探討已婚職業婦女之生活滿意度, 私立中國文化大學家政研究所未出版之碩士論文。蔡詩蕙(2001), 家庭生命週期、性別角色態度、自我開放程度與夫妻婚姻滿意度及其差異之研究, 國立成功大學行為醫學研究所未出版之碩士論文。鄭錦霞(2005), 共創家庭與事業的雙贏 - 淺論雙薪家庭, 嘉義大學家庭教育研究所, 網路社會學期刊, 44, 33-40。鄭彩鳳(1990), 高級中等學校校長領導行為取向、教師角色衝突與學校組織氣氛關係之研究, 國立高雄師範大學教育研究所未出版之碩士論文。潘淑滿(2003), 質性研究:理論與應用, 台北:心理出版社。顏淑惠(2000), 國民小學教師情緒管理與教師效能之研究, 台北市立師範學院課程與教學研究所未出版之碩士論文。謝雨生(1982), 家庭生命週期與婦女勞動參與之研究, 國立臺灣大學農業推廣教育研究所未出版之碩士論文。謝承慶(2000), 國小教師工作壓力、社會支持與身心健康之研究, 國立嘉義大學國民教育研究所未出版之碩士論文。謝金青(1991), 國民小學行政兼職教師角色衝突與工作滿意之研究, 國立政治大學教育研究所未出版之碩士論文。謝文全(1995), 教育行政學, 臺北:國立空中大學。羅安琍(1999), 不同家庭生命週期與社經背景婦女之消費行為研究, 國立台灣師範大學家政研究所未出版之碩士論文。饒見維(2004), 情緒涵養, 台北:五南出版社。二、英文文獻Acker, S. (1994). Gendered education: Sociological reflections on women, teaching and feminism. In S. Acker (Ed.), *Creating careers: Women teachers at work* (pp. 105-121). Buckingham, Philadelphia: Open University Press. Anker, R. (1998). *Gender and Jobs: Sex Segregation of Occupations in the World*. Geneva: International Labour Organization. Eduardo, B. A., & Joel, B. C. (2007, October). On the Consumption of Negative Feelings. *Journal of Consumer Research*, 34(3), 283-300. Beatty, S. E., & Ferrell, M. E. (1998). Impulse Buying: Modeling Its Precursors. *Journal of Retailing*, 74(2), 169-191. Biddle, B. J. (1979). *Role theory: expectations, identities, and behaviors*. New York: Academic. Biddle, B. J. (1986). Recent development in role theory. *Annual Review of Sociology*, 12, 67-92. Borg, M. G., & Riding, R. J. (1993). Occupational stress and job satisfaction among school administrators. *Journal of Educational Administration*, 31(1), 4-21. Bagozzi, R. P., Gopinath, M., & Nyer, P. U. (1999). The Role of Emotions in Marketing. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 27 (2), 184-206. Boyar, S. L., Maertz, C. P., Jr. Pearson, A. W., & Keough, S. (2003). Work-family conflict: A model of linkages between work and family domain variables and turnover intentions. *Journal of Managerial Issues*, 15(2), 175-190. Caplan, G. (1974). Support systems. In G. Caplan (Ed.), *Support systems and community mental health* (pp.6-13) New York: Basic Books. Cacioppo, J. T., Gardner, W. L., & Berntson, G. G. (1997). Beyond Bipolar Conceptualizations and Measures: The Case of Attitudes and

Evaluative Space. *Personality and Social Psychology Review*, 1, 3-25.

Carter, B., & Mc Goldrick, M. (1989). Overview the changing family: A framework for family therapy. In B. Carter & M. Mc Goldrick (Eds.), *The changing family cycle: A framework for family therapy* (2nd ed.). New York : Allyn & Bacon.

Carlson, J. G., & Elaine, H. (1992). *Psychology of Emotion*. New York: Harcourt, Brace, Jovanovich.

Dijkhuizen, N. (1988). Toward a sequential model of organizational stress. In C. D. Spielberger, I. G. Sarason & P. B. Defares(Eds.), *Stress and Anxiety*, 11, (pp.19-34). New York: Allyn & Bacon.

Duvall, E. M. (1957). *Family Development*. New York: Lippincott.

Ellis, H. C., & Ashbrook, P. W. (1988). Resource allocation model of the effects of depressed mood states on memory. In K. Fiedler & J. P. Forgas (Eds.), *Affect, Cognition, and Social Behavior*, (pp.25-43). Totonto: Hogrefe.

Frone, M. R., Russell, M., & Copper, M. L. (1992). Antecedents and Outcomes of Work-Family Conflict: Testing a Model of the Work-Family Interface. *Journal of Applied Psychology*, 77(1), 65-78.

Gehrke, N. J. (1982). Teacher ' s role conflicts: a grounded-theory-in- process. *Journal of Teacher Education*, 33(1), 41-46.

Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10(1), 76-88.

Gardner, M. P., & Rook, D. W. (1988). Effects of Impulse Purchases on Consumers ' Affective States. *Advances in Consumer Research*, 15, 127-130.

Groenland, E. A., & Schoormans, J. P. L. (1994). Comparing Mood-Induction and Affective Conditioning as Mechanisms Influencing Product Evaluation and Product Choice. *Psychology & Marketing*, 11(2), 183-197.

Garbarino, E. C., & Edell, J. A. (1997). Cognitive Effort, Affect, and Choice. *Journal of Consumer Research*, 24(2), 147-158.

Higgins, C. A., Duxbury, L. E., & Irving, R. H. (1992). Work-family conflict in the dual-career family. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 51, 51-75.

Hornik, J. (1993). The Role of Affect in Consumers, Temporal Judgment. *Psychology & Marketing*, 10(3), 239-255.

Holbrook, M. B., & Batra, R. (1987). Assessing the Role of emotions as Mediators of Consumer Responses to Advertising. *Journal of Consumer Research*, 14, 404-420.

Hemenover, S. H., & Schimmack, U. (2007). The impact of prior emotional context on mixed feelings of amusement and disgust. *Motivation and Emotion*, 21, 1102-1115.

Jamal, M. (1990). Relationship of job stress and type-a behavior to employees job satisfaction, organizational commitment, psychosomatic health problems, and turnover motivation, *Human Relations*, 43(8), 727-738.

Kahn, R., Quinn, R., Shoek, J., & Wolfe, D. (1964). *Organizational stress: studies in role conflict and ambiguity*. New York: John Willey & Son Inc.

Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., & Rosenthal, R. A. (1964). *Organizational stress: studies in Role Conflict and Ambiguity*. New York: Wiley.

Kelly, G. (1974). *The Psychology of Personal Constructs*. New York: N.W. Norton & Co.

Kopelman, R. E., Greenhaus, J. H., & Connolly, T. F. (1983). A Model of Work, Family, and Interrole Conflict: A Construct Validation Study, *Organizational Behavior and Human Performance*, 32, 198-215.

Kyriacou, C., & Sutcliffe, J. (1978). A model of teacher stress. *Educational Review*, 29, 299-306.

Kyriacou, C., & Sutcliffe, J. (1978). Teacher stress: prevalence, source, and symptoms. *British Journal of Educational Psychology*, 48, 159-167.

Kyriacou, C. (2001). Teacher stress: Direction for future research. *Educational Reviess*, 53(1), 27-35.

Lazarus, R. S. (1991). Progress on a cognitive-motivational-relational theory of emotion. *American Psychologist*, 46, 819-834.

Levenson, R. W. (1994). *Human Emotions: A functional View*. In P. Ekman & R. Davidson (Eds.), *The nature of emotion: Fundamental questions*. New York: Oxford University Press.

Laros, F. J. M., & Steenkamp, J. (2005). Emotions in consumer behavior: a hierarchical approach. *Journal of Business Research*, 58, 1437-1445.

Plutchik, R. (1980). *Emtoion: A Psychoevolutionary Synthesis*. New York: Harper & Row.

Russell, J. A., & Carroll, A. M. (1999). On the bipolarity of positive and negative affect. *Psychological Bulletin*, 125, 3-30.

Russell, J. A. (1980). A Longitudinal Model to Decompose the Effects of an Advertising Stimulus on Family Consumption. *Management Science*, 26, 78-85.

Richins, M. L. (1997). Measuring emotions in the consumption experience. *Journal of Consumer Research*, 24(2), 127-146.

Raghunathan, R., M. T. Pham., & K. P. Corfman. (2006). Informational Properties of Anxiety and Sadness, and Displaced Coping. *Journal of Consumer Research*, 32(4), 596-601.

Schwarz, N., & Clore, G. L. (2006). Feelings and Phenomenal Experiences. In E. T. Higgins & A. Kruglanski (Eds.), *Social Psychology. A Handbook of Basic Principles* (2nd ed., pp. 385-407). New York: Guilford Press.

Sorokin, P. A., Zimmerman, C. C., & Galpin, C. J. (1931). *A Systematic Sourcebook in Rural Sociology*. Minneapolis: University of Minnesota Press.

Sarbin, D. K. (1974). Toward a theory of the role accumulation. *American Sociological Review*, 39, 567-568.

Schachter, S., & Singer, J. E. (1962). Cognitive, social, and physiological. determinants of emotional state. *Psychological Review*, 69, 379-399.

Silver, P. F. (1983). *Educational Administration: Perspectives on Practice and Research*. New York: Harper & Row.

Spencer, D. A. (1994). *Sociology of teaching*. In T. Husen & T. N. Postlethwaite (Eds.), *International encyclopedia of education* (2nd ed., pp. 5607-5614.), Oxford, England: Elsevier Science.

Schwarz, N., & Clore, G. L. (2003). Mood as Information: 20 Years Later. *Psychological Inquiry*, 14, 296-303.

Strahan, E., Spencer, S. J., & Zanna, M. P. (2002). Subliminal priming and persuasion: Striking while the iron is hot. *Journal of Experimental Social Psychology*, 38, 556-568.

Thoits, F. A. (1996). Managing the emotions of others. *Symbolic Interaction*, 19, 85-109.

Tutty, L. M., Rothery, M. A., & Grinnell, R. M. (1996). *Qualitative Research-for Social Workers*. Massachusetts: Allyn & Bacon.

Watson, D., Clark, L. A., & Harkness, A. R. (1994). Structure of personality and their relevance to psychopathology. *Journal of Abnormal Psychology*, 103, 18-31.

Watson, D., & Tellegen, A. (1985). Toward a consensual structure of mood. *Psychological Bulletin*, 98, 219-235.

Winkielman, P., Zajonc, R. B., & Schwarz, N. (1997). Subliminal affective priming resists attributional interventions. *Cognition and Emotion*, 11, 433-465.

Watson, D., Clark, L. A., & Tellegen, A. (1988). Development and Validation of Brief Measures of Positive and Negative Affect: the PANAS Scales. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54, 1063-1070.

Williams, P., & Jennifer, L. A. (2002). Can mixed emotions peacefully coexist? *Journal of Consumer Research*, 28, 636-649.