

# 國中教師社會支持、教師自我效能與工作倦怠相關研究以角色壓力為中介變項

吳煥烘\*      林志丞\*\*

## 摘 要

本研究旨在建立社會支持、角色壓力、自我效能與工作倦怠 SREB (Social support, Role stress, Self-efficacy, Burnout) 理論模式，以驗證國中教師之社會支持、角色壓力、自我效能與工作倦怠之間的直接與間接關係。SREB 模式在參數估計樣本與效度檢驗樣本上皆獲得合適的適配度，研究對象為臺灣地區之公立國中合格教師，採分層隨機抽樣，有效樣本數為 700 份，研究工具包含社會支持、角色壓力、自我效能與工作倦怠等四份量表，所得資料主要以 SPSS12.0 與 AMOS 7.0 兩個統計軟體進行分析，主要研究發現如下：

- 一、角色壓力與自我效能對工作倦怠有顯著的直接影響力。當國中教師知覺角色壓力愈小時、自我效能愈大時，其知覺工作倦怠程度愈低。
- 二、社會支持與角色壓力對自我效能有顯著的直接影響力。當國中教師知覺社會支持愈高時、角色壓力愈小時，其自我效能愈高。
- 三、角色壓力和自我效能能在社會支持與工作倦怠之間有顯著間接影響力，即社會支持程度愈高，角色壓力程度愈小，自我效能程度愈高，工作倦怠的程度愈小。
- 四、社會支持對工作倦怠的直接影響力並不顯著，僅具有顯著的間接影響力。

**關鍵詞：**社會支持、角色壓力、自我效能、工作倦怠

---

\* 本文第一作者（通訊作者）為國立嘉義大學教育學系教授兼院長

\*\* 本文第二作者為嘉義縣立太保國民中學教師

E-mail: whh@mail.ncyu.edu.tw

## 壹、緒論

### 一、研究動機

壓力是普遍存在於現代社會，會造成許多後果，包括工作倦怠，健康不良，頻繁的人事變動，曠工，士氣低落，降低效率跟工作表現（Hannigan, Edwards & Burnard, 2004）。許多學者研究都指出角色壓力與工作倦怠有高度的相關（王婉玲，2006；莊淑昫，2006）。因此，瞭解國中教師角色壓力與工作倦怠現況為本研究動機之一。

社會支持是一個常被列為考慮的重要影響因子。有學者研究指出社會支持與壓力有顯著的負相關（陳筱明，2002；Rahim & Psenicka, 1996; Shen, 2009）；國內研究指出社會支持與職業倦怠有負相關，即社會支持愈低，職業倦怠愈高（黃麗君，2006；Brouwers, Evers & Tomic, 2001; Prins et al., 2007），亦有學者還指出社會支持對工作倦怠具有預測力（吳宗立，1998；郭志純，2003；陳忠強，2004；劉妙真，2004）。Prins 等人（2007）指出缺乏社會支持對工作耗竭中的情緒耗竭及非人性化有直接影響，而且來自上司情緒性支持最能預言工作耗竭。綜合以上，將角色壓力視為社會支持對工作倦怠的中介變項，以探討國中教師社會支持、角色壓力與工作倦怠之直接與間接效果，為本研究動機之二。

自我效能也是影響壓力與工作倦怠的因子之一，Schwarzer 與 Hallum（2008）指出低自我效能的教師壓力感受度大，且容易變成初期的倦怠。莊見智（2004）也指出國小教師之自我效能與工作倦怠不但有顯著差異而且還具有預測力。將角色壓力視為自我效能對工作倦怠的中介變項，即探討國中教師教師自我效能、角色壓力與工作倦怠的直接與間接效果，為本研究動機之三。

Benight 與 Bandura（2004）研究指出社會支持只有在高自我效能個體面對挑戰時才會產生助益的效果，Stetz、Stetz 與 Bliese（2006）也研究指出，社會支持可以減輕壓力的消極效果或惡化壓力的負面影響，需視自我效能高或低。換句話說研究社會支持等相關議題卻沒考慮到自我效能，可能會影響到研究結果，此亦是本研究探討壓力對倦怠之影響，將社會支持與自我效能一起置入研究之原因。國內對社會支持與自我效能以教師研究對象的相關研究並不多，此為本研究動機之四。

因此，依據上述之研究結果，本研究主要為將角色壓力、自我效能視為社會支持與工作倦怠之間的中介變項，以探究國中教師之社會支持、教師自我效能、角色壓力與工作倦怠四個變項之關係，為本研究的動機之五。最後，研究者歸納研究動機之一

至研究動機之五，本研究主要的研究動機為建立國中教師之社會支持、自我效能、角色壓力與工作倦怠四個變項之間，合乎理論基礎的徑路關係，再以實徵資料來考驗本研究建立的徑路關係是否正確。而國內社會支持與工作倦怠之相關研究尚無同時置入角色壓力與自我效能一起進行研究，此乃本研究之價值所在，也是研究者選定同時討論社會支持、自我效能、角色壓力與工作倦怠之原因。

## 二、研究目的

依據上述的研究動機提出研究目的，本研究旨在探討國中教師社會支持、自我效能、角色壓力與工作倦怠之情形。本研究目的的分述如下：

- (一)了解教師社會支持、自我效能、角色壓力與工作倦怠之現況。
- (二)了解教師社會支持、自我效能與角色壓力對工作倦怠之直接影響力。
- (三)了解教師社會支持、角色壓力對自我效能之直接影響力
- (四)了解教師角色壓力對工作倦怠之間接影響力。
- (五)了解教師社會支持對自我效能之直接影響力。
- (六)建構社會支持、自我效能、角色壓力與工作倦怠之理論模式，並使模式具有推論性。

## 三、待答問題

依據上述的研究動機與研究目的，本研究所要探討的問題分述如下：

- (一)教師社會支持、自我效能、角色壓力與工作倦怠之現況為何？
- (二)國中教師社會支持對工作倦怠之直接影響力為何？
- (三)國中教師自我效能對工作倦怠之直接影響力為何？
- (四)國中教師角色壓力對工作倦怠之直接影響力為何？
- (五)國中教師社會支持對角色壓力之直接影響力為何？
- (六)國中教師角色壓力對自我效能之直接影響力為何？
- (七)國中教師之社會支持對自我效能之直接影響力為何？
- (八)國中教師之角色壓力在社會支持與工作倦怠之間是否具有間接影響力？
- (九)國中教師之自我效能在社會支持與工作倦怠之間是否具有間接影響力？
- (十)「角色壓力」、「自我效能」在「社會支持」與「工作倦怠」之間是否有雙中介間接影響力（中介變項有關聯）？

## 國中教師社會支持、教師自我效能與工作倦怠相關研究以角色壓力為中介變項

(十一)「角色壓力」與「自我效能」在「社會支持」與「工作倦怠」之間接影響力是否有顯著差異？

(十二)本研究建構出來的理論模式是否具有推論性？

### 四、重要名詞解釋

#### (一)研究對象

本研究所指的國中教師是指臺灣地區之公立國民中學現任合格的國中級任教師（包括兼職行政工作）。

#### (二)社會支持

社會支持意指個人感受到或實際接受到來自社會關係中他／她人的幫助，社會關係中他／她人包含著正式支持來源（如專業諮詢者、自我成長團體等）與非正式支持來源（家人、朋友、親友、同事等）。本研究編修李聖民（2008）之「社會支持量表」，問卷內之社會支持量表包含行政主管支持、家人支持、學生支持與同事支持，對社會支持的操作性定義意指受試者在量表上的得分，量表總分愈高，表示國中教師所感受到的社會支持愈大；量表總分愈低，表示國中教師所感受到的社會支持愈小。

#### (三)自我效能

本研究編修吳年章（2008）之「教師自我效能感量表」，主要以個人教學效能與一般教學效能二個層面區分，對教師自我效能的操作性定義意指受試者在量表上的得分，量表總分愈高，表示國中教師知覺自我效能愈高，若量表總分愈低，表示國中教師知覺自我效能愈低。

#### (四)角色壓力

本研究稱之「角色壓力」是指國中教師對工作情境中之角色期望訊息感到不明確產生角色模糊、不一致產生角色衝突或能力不足以負荷，以致感到心理困擾與壓力。就操作性定義而言，編修張淑萍（2008）「角色壓力調查問卷」為研究工具，所測得之分數高低為指標，分數越高，表示所知覺的角色壓力越大；分數越低，表示所知覺的角色壓力越小。

#### (五)工作倦怠

本研究所指之「工作倦怠」(job burnout)，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。本研究經取

得原作者同意運用後使用黃麗君（2006）「職業倦怠感問卷」為研究工具，並呈現於情緒耗竭，去人性化及個人成就感低落等三個構面。若得分愈高者代表個人在工作倦怠之感受程度愈嚴重，工作倦怠知覺感受愈大；反之，得分愈低者，則代表個人在工作倦怠之感受程度愈不嚴重，工作倦怠知覺感受愈小。

#### (六)中介變項

中介變項意指介於預測變項與效標變項之間的變項，此變項需具備四項特質：(1) 預測變項能顯著地預測中介變項；(2) 中介變項能顯著地預測效標變項；(3) 預測變項能顯著地預測效標變項；(4) 中介變項被放入迴歸模式中時，若預測變項對效標變項的預測力降低為零，則表示中介變項會產生完全中介的現象；若預測變項對效標變項的預測力只顯著地降低（不等於零），則表示中介變項只部分中介預測變項對效標變項的預測力（Baron & Kenny, 1986）。

## 貳、文獻探討

本文旨在從相關文獻中瞭解教師社會支持、自我效能、角色壓力與工作倦怠的相關研究，以便釐清兩兩之關係及其三者相關。

### 一、社會支持之相關研究

#### (一)社會支持的定義

研究者採用 Guralnick、Hammond、Neville 與 Connor（2008）的定義，將社會支持定義為在網路網絡中從（朋友、專業人士、家庭等）得到支持，包含正式（專業人士、機構）和非正式（朋友、家人）來源的支持。本研究將教師社會支持來源分為來自行政主管、家人、學生與同事之間情感性與工具性支持。

#### (二)社會支持之相關研究

社會支持能減輕壓力（Hauck, Snyder & Cox, 2008; Zhnag & Zhu, 2007）、降低壓力對倦怠影響（Lin, 2009; Vanheule, Declercq, Meganck & Desmet, 2008; Yildirim, 2008; Zhnag & Zhu, 2007）、提高工作表現（Hauck et al., 2008）。而 Glazer（2006）指出東方人比西方人甚少在尋求社會支持，所以知覺社會支持程度較西方人少，似乎可以說明國內研究知覺社會支持程度普遍比國外研究低的原因之一。

## 二、自我效能之相關研究

### (一)自我效能的意義

本研究採用 Gibson 與 Dembo (1984) 的觀點，認為自我效能為教師影響學生學習差異的能力信念。此種能力信念又分為兩個層面：(1) 個人教學自我效能：教師擁有能影響學生學習技巧和能力的信念；(2) 教學自我效能：教師在外在因素（家庭環境、背景）限制之下，還能夠改變學生學習的信念。

### (二)自我效能之相關研究

研究教師自我效能大多以量化為研究工具，在國內 2007 年以後 21 篇研究當中，只有一篇是質性個案研究（林惠珍，2008），其餘均使用量化方法為研究工具。比較特殊的是 Stetz、Stetz 與 Bliese (2006) 對 96 個士兵採取間隔三個月的前後測作比較。

大部分研究指出教師自我效能現況屬於中上程度（黃怡萍，2007）。謝政志（2008）研究指出自我效能在壓力與倦怠之間具有中介效果，而 Chan (2002) 指出自我效能中介效果不存在或極小，Stetz 等人 (2006) 研究以自我效能為干擾變項，自我效能在壓力與倦怠之間的關係值得再進行研究。

## 三、角色壓力之相關研究

### (一)角色壓力的定義

本研究採用施宜伶 (2008) 對「壓力」的定義：定義為個體感受到環境的改變或要求，進而知覺到威脅性，此一變化超出個體所能負荷之程度，而引起生理及心理的緊張狀態。

兩種會對身心健康產生不良影響的主要工作壓力已經被確定了，分別是工作過度負荷與角色的壓力（Miller, Zook & Ellis, 1989; Starnaman & Miller, 1992），工作過度負荷是指工作量超過個體能負荷的範圍；而角色的壓力則是包含角色衝突與角色模糊（Dillon & Tanner, 1995; Miller et al., 1989），角色衝突是指互相矛盾的角色需求，而角色模糊是指對角色需求的不確定（Netemeyer, Maxham & Pullig, 2005），因此本研究認為所謂的會對身心健康產生不良影響的角色壓力其層面應包含工作過度負荷、角色衝突與角色模糊。

### (二)角色壓力之相關研究

魏國贈 (2007) 指出教師知覺角色壓力現況屬於中下程度。亦有研究指出教師知

覺角色壓力屬於中等程度（王嬋媚，2003；余慶暉，2004）。可得知現今教師知覺角色壓力程度不高。

雖然國外定義角色壓力構面只有角色衝突與角色模糊，可能因為國情不同認為教師工作並無過度負荷，而國內定義角色壓力大都將工作過度負荷視為角色壓力層面之一，根據上述歸納研究結果，國內研究將工作過度負荷列為層面之一均有與工作倦怠成顯著相關，因本研究為國內國中教師，考慮國情因素故本研究定義角色壓力包涵角色衝突、角色模糊與工作過度負荷。

#### 四、工作倦怠之相關研究

##### (一)工作倦怠的定義

1976年起 Maslach 則開始進行有關工作倦怠的首度實證研究，自此「工作倦怠」成為一備受矚目的熱門話題。有研究指出教師在服務生涯當中，會經歷許多壓力，導致憂鬱情緒、疲勞、表現欠佳，態度或人格的改變，甚至導致疾病或提早退休（Bakker & Schaufeli, 2000; Vandenberghe & Huberman, 1999）。

本研究認為工作倦怠是個人面臨挫折或無法調適遭遇到壓力，長時間累積下來造成身心與情緒負向，進而對工作失去熱忱，影響到工作行為表現。採用 Maslach（1976）對工作倦怠的分類：情緒耗竭、去人性化與低成就感。

##### (二)工作倦怠之相關研究

國外研究對象有收容所工作者（Baker et al., 2007）、住院醫生（McDonald, 2008; Prins et al., 2007）、急診科護士（Muge, 2009）、學校輔導教師（Yildirim, 2008），由上述研究對象可得知，工作倦怠最容易發生在長期面對人際關係壓力的職業，尤其是需要控制情緒的服務業（Schwarzer & Hallum, 2008）。

部份研究指出教師工作倦怠程度屬於中下程度。亦有少數研究指出教師工作倦怠知覺屬於中上程度。為何研究出來結果不同，值得加以探討。

#### 五、社會支持、自我效能、角色壓力與工作倦怠之相關研究

本研究主要為探究社會支持與自我效能、角色壓力對工作倦怠的影響具有直接效果，故本節先討論其兩兩相關研究再討論其三者之相關研究

##### (一)社會支持與自我效能相關研究

## 國中教師社會支持、教師自我效能與工作倦怠相關研究以角色壓力為中介變項

相關研究指出社會支持與自我效能有顯著正相關（劉威德，1993；Brouwers, Evers & Tomic, 2001; Shen, 2009），而且教師知覺的社會支持可以預測自我效能（邱和仁，2005）。

值得注意的是 Benight 與 Bandura（2004）研究指出社會支持只有在高自我效能個體面對挑戰時才會產生助益的效果，Stetz 等人（2006）也研究指出，社會支持可以減輕壓力的消極效果或惡化壓力的負面影響，需視自我效能高或低判斷。換句話說研究社會支持等相關議題卻沒考慮到自我效能，可能會影響到研究結果，此亦是本研究探討壓力對倦怠之影響，將社會支持與自我效能一起置入研究之原因。因社會支持與自我效能之相關研究過少，故之後討論其三者之間相關只討論社會支持、壓力與倦怠和自我效能、壓力與倦怠之相關。

### (二)社會支持與角色壓力相關研究

有研究指出社會支持與知覺壓力為負相關，即社會支持愈高時，知覺壓力愈低（Lin, 2009; McGilton, McGillis, Hall, Wodchis & Petroz, 2007; Rahim & Psenicka, 1996; Shen, 2009; Thomas & Ganster, 1995），而陳筱明（2002）指出社會支持可以減輕角色壓力、增加組織承諾，並能緩衝角色壓力對組織承諾的負向影響。

特別的是 Stetz 等人（2006）研究指出社會支持不只是減緩知覺壓力程度而已，也可能加速惡化壓力負面效果，至於對知覺壓力而言是正面還是負面的影響，端視自我效能的高低而決定。

### (三)社會支持與工作倦怠相關研究

社會支持與工作倦怠之相關研究結果顯示，社會支持與工作倦怠為負相關，即社會支持愈高時，情緒耗竭情形愈低（黃麗君，2006；Brouwers et al., 2001; Halbesleben & Buckley, 2004; Jacobs & Dodd, 2003; Zhang & Zhu, 2007），而且社會支持對工作倦怠具有顯著的預測力（吳宗立，1998；郭志純，2003；陳忠強，2004；劉妙真，2004；Halbesleben & Buckley, 2006; Prins et al., 2007），即為直接效果。

單小琳（1990）指出支持必須在低倦怠組才會有效果，而在高倦怠狀況下，過度或高頻率的社會支持是一種傷害的反作用影響，支持不是一味減緩降低倦怠程度，值得再進行研究。也有少數研究指出社會支持與工作倦怠無顯著相關（單小琳，1990；Baker et al., 2007; Muge, 2009），至於為什麼有如此差異，尚有待討論。

### (四)自我效能與角色壓力相關研究

自我效能與角色壓力有顯著負相關（吳翠菁，2007；李慧芬，2007；Schwarzer & Hallum, 2008; Shen, 2009; Yu et al., 2009），即高自我效能的教師知覺較低的角色壓力。



Skaalvik (2007) 研究指出高自我效能個體較能適應壓力。由上可知，自我效能與知覺壓力程度有顯著相關。

#### (五)自我效能與工作倦怠相關研究

自我效能與工作倦怠有顯著負相關(邱和仁, 2005; 陳忠強, 2004; 劉威德, 1993; Brouwers et al., 2001; Cheng, 2008; Evers et al., 2002; Friedman, 2003; Sidsel, 2009; Yu et al., 2009), 即自我效能愈低, 工作倦怠的情形就愈嚴重, 且自我效能對倦怠的程度具有顯著預測力(王婉玲, 2006; 何郁玲, 1999; Baker et al., 2007)。Skaalvik (2007) 研究指出高自我效能的個體較能防止出現工作倦怠, 由上可知自我效能與工作倦怠有顯著相關。

#### (六)角色壓力與工作倦怠相關研究

角色壓力與倦怠為顯著相關(莊見智, 2004; 謝政志, 2008; Cheng, 2008; Lin, 2002; Schwarzer & Hallum, 2008; Yu et al., 2009; Zhang & Zhu, 2007), 即個體感受到的角色壓力愈大時, 工作倦怠情形愈高, 而且角色壓力對工作倦怠顯著的預測力(王婉玲, 2006; 莊淑昀, 2006), 即為直接效果。

#### (七)社會支持、角色壓力與工作倦怠相關研究

王嬋媚(2003) 研究指出社會支持與角色壓力可以相互影響且部份層面與工作倦怠有顯著相關, 而且 Zhang 與 Zhu (2007) 也指出主管支持是最有效減輕壓力, 降低情緒耗竭與低成就感程度, 家庭和朋友的 support 是最有效地緩解去人性化。

#### (八)自我效能、角色壓力與工作倦怠相關研究

有研究將自我效能視為角色壓力對工作倦怠之間的中介變項(謝政志, 2008; Yu et al., 2009), 黃智玲(2009) 將自我效能在角色模糊對工作倦怠有干擾效果, 而 Schwarzer 與 Hallum (2008) 將壓力視為自我效能對工作倦怠的中介變項, 自我效能、角色壓力與工作倦怠三者之間的因果關係, 值得加以探討, 本研究暫時將自我效能視為角色壓力對工作倦怠的中介變項, 至於其中因果關係, 待收集後資料進行分析再確認。

#### (九)小結

由文獻分析顯示社會支持可以預測壓力, 社會支持可以預測工作倦怠, 角色壓力可以預測工作倦怠, 故建立合理論基礎的徑路關係為社會支持預測角色壓力、角色壓力預測工作倦怠。

而自我效能與角色壓力有相關, 社會支持可以預測工作倦怠, 角色壓力與工作倦怠之相關研究顯示角色壓力可以預測工作倦怠, 故建立合理論基礎的徑路關係為角色壓力預測自我效能、角色壓力預測工作倦怠。

## 國中教師社會支持、教師自我效能與工作倦怠相關研究以角色壓力為中介變項

社會支持與教師自我效能具有顯著負相關，故建立合理論基礎的徑路關係為探討社會支持預測自我效能，同時以壓力與自我效能來探究社會支持對工作倦怠的影響，是較為適當的研究處理方式。因此，本研究整合上述教師社會支持、自我效能、角色壓力與工作倦怠之理論基礎所形成的徑路關係，以建立國中教師社會支持對工作倦怠的影響，以角色壓力與自我效能為中介變項之研究架構如下圖所示。

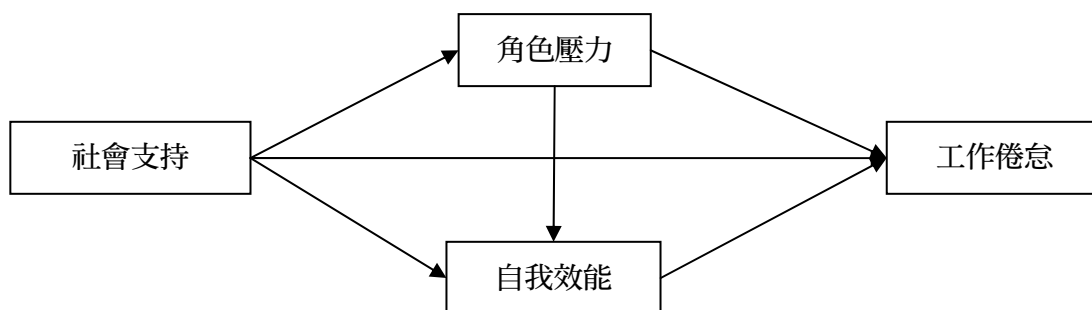


圖 1 社會支持、自我效能、角色壓力與工作倦怠之研究架構圖

## 參、研究設計與實施

### 一、研究對象及抽樣

本研究取的樣本數係根據李茂能（2006）矩陣運算與統計教學模組「MATRIX\_CAI」而求得，本研究樣本數之相關資料有 ALPHA 為 .05、卡方 DF 為 48（SERB 模式總共有 78 個觀察值，30 個參數等待估計）、RMSEA 為 .05、Power 為 .80，故可求得預估之樣本數為 252。基於問卷回收率與問卷分析可能出現無效樣本之考量，研究者估計樣本回收率約為六成，故總共抽取的樣本數為 420 人。本研究為使模式之研究結論具有推論性，乃需進行效度複核（cross-validation），故本研究實際需抽取的樣本數為 840（420×2）人。

本研究樣本之資料來源是採用教育部統計處所公佈九十八學年度我國之縣市別教師數（教育部統計處，2009），在抽樣方面為了確實反應母群體分配之結構，使抽取的樣本具有代表性，故採用分層隨機抽樣法。

## 二、研究工具

### (一)社會支持問卷

本研究之社會支持量表為研究者採用李聖民（2008）「國小級任教師社會支持量表」，僅將兩題原屬於同事支持中的情感性支持修改為工具性支持。將本量表分為四個支持來源：行政主管支持、家人支持、學生支持與同事支持，本研究教師採用「主觀性」的自覺支持，來測量國中教師社會支持的大小。

### (二)角色壓力問卷

本研究之教師角色壓力量表為研究者採用張淑萍（2008）「角色壓力調查問卷」，將原量表中工作過度負荷有 12 題，將因素負荷量最低的後四題刪除，其餘兩構面題目不變，形成本研究角色壓力量表，全量表共十八題。

### (三)自我效能問卷

本研究之教師自我效能量表為研究者採用吳年章（2008）「自我效能量表」。將教師自我效能層面分為個人教學效能與一般教學效能，全量表共十一題。

### (四)工作倦怠問卷

本研究之教師工作倦怠量表為研究者採用黃麗君（2006）之「國民中學輔導教師職業倦怠問卷」，將工作倦怠層面分為情緒耗竭、去人性化以及低成就感，全量表共十五題。

### (五)問卷之預試

項目分析工作主要包含遺漏值檢驗、極端組比較檢驗、內部同質性檢驗與因素分析選題等，以進行各量表之題目篩選。因素分析的方法為採用主軸因素分析，抽取特徵值大於 1 的因素，再利用斜交轉軸並設定其  $\Delta=0$ ，由斜交轉軸後的因素組型矩陣來進行選題，將某一因素上獨特貢獻量較小的題目，予以刪除。

在社會支持部份，獲得特徵值大於 1 的因素共有兩個，分別為「行政支持」、「同事支持」、「家人支持」與「學生支持」，累積的解釋變異量為 72.67%，其特徵值分別為 10.98、1.73、1.38 與 1.18，在以 Cronbach  $\alpha$  考驗量表信度，結果各分量表信度分別為 .86、.91、.86、.85。

在自我效能部份，獲得特徵值大於 1 的因素共有兩個，分別為「一般教學效能」與「個人教學效能」，累積的解釋變異量為 49.59%，其特徵值分別為 2.59 與 1.38，在以 Cronbach  $\alpha$  考驗量表信度，結果各分量表信度分別為 .71、.70。

在角色壓力部份，獲得特徵值大於 1 的因素共有三個，分別為「工作負荷」、「角色模糊」與「角色衝突」，累積的解釋變異量為 55.69%，其特徵值分別為 2.59 與 1.38，在以 Cronbach  $\alpha$  考驗量表信度，結果各分量表信度分為 .86、.85、.74。

在工作倦怠部份，獲得特徵值大於 1 的因素共有三個，分別為「低成就感」、「情緒耗竭」與「去人性化」，累積的解釋變異量為 60.65%，其特徵值分別為 6.70、1.27 與 1.13，在以 Cronbach  $\alpha$  考驗量表信度，結果各分量表信度分別為 .86、.76、.80。

## 肆、研究結果與討論

### 一、社會支持、角色壓力、自我效能與工作倦怠現況

#### (一)國中教師社會支持之現況

行政支持平均數為 3.35，家人支持平均數為 3.30，同事支持平均數為 3.68，學生支持平均數為 3.07，五點量表的中位數為 3，故我國國中教師社會支持為中上程度。

#### (二)國中教師角色壓力之現況

角色模糊平均數為 2.61，角色衝突平均數為 2.92，過度負荷平均數為 3.02，五點量表的中位數為 3，故我國國中教師角色壓力為中下程度。

#### (三)國中教師自我效能之現況

個人教學效能平均數為 3.58，一般教學效能平均數為 3.13，故我國國中教師自我效能為中上程度。

#### (四)國中教師工作倦怠之現況

情緒耗竭平均數為 2.12，去人性化平均數為 1.73，低成就感平均數為 2.03，故我國國中教師工作倦怠尚屬輕微程度。

### 二、SREB 模式之常態分配考驗與不良參數估計值之檢查

本研究使用「參數估計樣本 (350 人)」來進行 SREB 模式之適配度評鑑，在進行適配度評鑑之前，需先進行 SREB 模式之常態分配考驗與不良參數估計值之檢查，茲分別說明如下。

#### (一)常態分配考驗

常態分配考驗之檢驗標準係參考 Kline (2005) 之主張，他指出變項之偏態指數大於 3，即十分地嚴重；變項之峰度指數大於 8，即達關切程度，峰度指數大於 20，即十分地嚴重。由 SREB 模式內各個變項常態分配之考驗結果可知，SREB 模式內各個變項，其偏態指數皆在 1.3 以內，峰度指數皆在 5.0 以內。其中，去人性化的偏態指數偏高，比常態分配更為陡峭，而去人性化的峰度指數、低成就感的峰度指數可能係作答過度趨中之現象，由於仍在合理範圍內，故本研究 SREB 模式內各個變項並未違反 SEM 常配分配之基本假設。

## (二)不良參數估計值之檢查

由於 SREB 模式內各個變項並未違反 SEM 常配分配之基本假設，故接著進一步檢查 SREB 模式內的參數是否為不良參數估計值。本研究檢查不良參數估計值之指標有三項：(1) 標準化係數超過 1 (2) 過大的標準誤 (3) 誤差變異量等於或小於 0。若 SREB 模式內有參數違反不良參數估計值之檢查指標，則代表該參數為不良參數估計值，應予以分析與處理，才能繼續進行 SREB 模式之適配度評鑑。

由 SREB 模式潛在變項對潛在變項之參數估計值可知，在本研究中社會支持對工作倦怠未達顯著差異 ( $p = .863 > \alpha = .05$ )，故之後討論將刪除社會支持對工作倦怠之路徑。刪除社會支持對工作倦怠之後，SREB 模式內沒有參數違反不良參數估計值之指標，故模式內的參數皆是優良的參數估計值，這反應出 SREB 在品質良好。因此，SREB 繼續進行下階段之適配度評鑑。

## 三、SREB 模式之內在結構適配度評鑑

SREB 模式之適配度評鑑主要分為內在結構適配度評鑑與整體模式適配度評鑑。一般適配度評鑑的程序，需先進行內在結構適配度評鑑，且需在內在結構適配度評鑑結果為良好時，才能進行整體模式適配度評鑑。否則需進行模式修正後，才能進行整體模式適配度評鑑。圖 2 為 SREB 模式之徑路圖與未標準化參數估計值與圖 3 為 SREB 模式之徑路圖與標準化參數估計值。

國中教師社會支持、教師自我效能與工作倦怠相關研究以角色壓力為中介變項

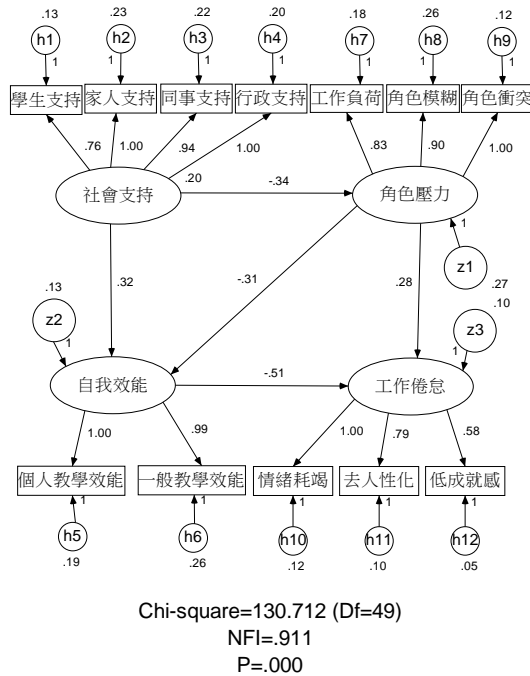


圖 2 SREB 理論模式之徑路圖與未標準化參數估計值

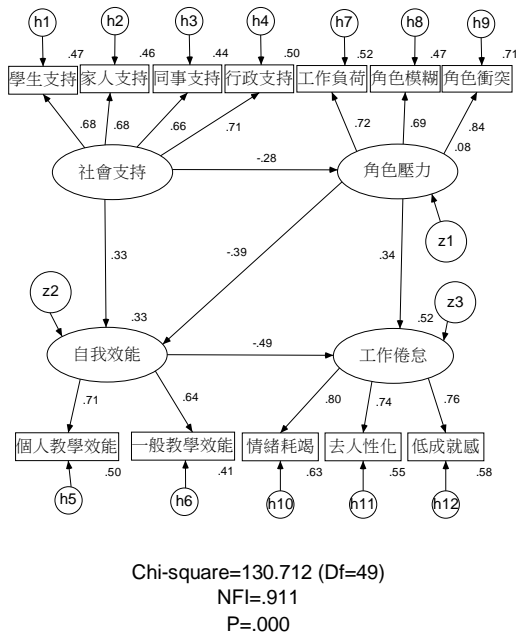


圖 3 SREB 理論模式之徑路圖與標準化參數估計值

### (一)SREB 之測量模式適配度評鑑

SREB 之測量模式適配度評鑑為進行各個測量模式之信、效度考驗，以探究每一個測量模式之潛在變項與觀察變項的內在品質。各研究假設考驗之結果分別說明如下：

#### 1.社會支持量表之建構信度大於 .70 以上。

由圖 3 可知，「學生支持」、「家人支持」、「同事支持」與「行政支持」觀察變項之因素負荷量分別為 .68、.68、.66 與 .71，將因素負荷量輸入李茂能（2006）矩陣運算與統計教學軟體「MATRIX\_CAI」求得「社會支持」潛在變項之建構信度為 .78，其值大於 .70（建構信度良好之標準），平均變異抽取量為 .47，其值小於 .50（潛在變項之測量指標，代表性良好之標準），故「社會支持」潛在變項之建構信度偏低，潛在變項之測量指標的代表性稍差。

#### 2.角色壓力量表之建構信度大於 .70 以上。

由圖 3 可知，「工作負荷」、「角色模糊」與「角色衝突」觀察變項之因素負荷量為 .72、.69 與 .84，將因素負荷量輸入李茂能（2006）矩陣運算與統計教學軟體「MATRIX\_CAI」，求得「角色壓力」潛在變項之建構信度為 .80，其值大於 .70（建構信度良好之標準），平均變異抽取量為 .57，其值大於 .50（潛在變項之測量指標，代表性良好之標準），「角色壓力」潛在變項之建構信度良好，潛在變項之測量指標具有不錯的代表性。

#### 3.自我效能量表之建構信度大於 .70 以上。

由圖 3 可知「個人教學效能」與「一般教學效能」觀察變項之因素負荷量為 .71 與 .64，將因素負荷量輸入李茂能（2006）矩陣運算與統計教學軟體「MATRIX\_CAI」，求得「自我效能」潛在變項之建構信度為 .63，其值小於 .70（建構信度良好之標準），平均變異抽取量為 .46，其值小於 .50（潛在變項之測量指標，代表性良好之標準），但「自我效能」潛在變項對「個人教學效能」與「一般教學效能」觀察變項之解釋變異量離理想值不遠。

#### 4.工作倦怠量表之建構信度大於 .70 以上。

由圖 3 可知，「情緒耗竭」、「去人性化」與「低成就感」觀察變項之因素負荷量為 .80、.74 與 .76，將因素負荷量輸入李茂能（2006）矩陣運算與統計教學軟體「MATRIX\_CAI」，求得「工作倦怠」潛在變項之建構信度為 .81，其值大於 .70（建構信度良好之標準），平均變異抽取量為 .59，其值大於 .50（潛在變項之測量指標，代表性良好之標準），故「工作倦怠」潛在變項之建構信度良好，潛在變項之測量指標具有不錯的代表性。

## (二)SREB 之結構模式適配度評鑑

SREB 之結構模式適配度評鑑主要在考驗 SREB 理論模式所建立的結構徑路關係是否能受到實徵資料的支持，考驗的內容為包含潛在變項與潛在變項之間結構參數的大小與方向性，當各個結構係數達顯著時，代表具有直接效果或間接效果。

由 SREB 模式內各個結構參數之評鑑結果，可考驗研究假設 2-1、2-2、2-3、2-4、2-5、2-6、2-7 與 2-8，各個研究假設考驗之結果，分別說明如下：

### 1.假設 2-1：「社會支持」對「工作倦怠」有顯著直接影響力。

由圖 3 可知，「社會支持」對「工作倦怠」之標準化徑路係數為 .01 ( $p=.863 > \alpha = .05$ )，故假設 2-1：「社會支持」對「工作倦怠」有顯著直接影響力，未獲得支持。本研究結果與單小琳（1990）、Baker 等人（2007）、Muge（2009）之研究結果相同。

### 2.假設 2-2：「自我效能」對「工作倦怠」有顯著直接影響力。

由圖 3 可知，「自我效能」對「工作倦怠」之標準化徑路係數為 -.49 ( $p=.000 < \alpha = .05$ )，故假設 2-2：「自我效能」對「工作倦怠」有顯著直接影響力，獲得支持。意指當教師自我效能愈大時，教師知覺工作倦怠就愈小；當教師自我效能愈小時，教師知覺工作倦怠就愈大。本研究結果與邱和仁（2005）、陳忠強（2004）、劉威德（1993）、Brouwers 等人（2001）、Cheng（2008）、Evers 等人（2002）、Friedman（2003）、Sidsel（2009）、Yu 等人（2009）之研究結果相同。也與 Ashton（1984）「主題統覺測驗」研究結果低自我效能教師對教學感到挫折、沮喪，對學生和工作有負面的態度進而倦怠程度增加相符合。

### 3.假設 2-3：「角色壓力」對「工作倦怠」有顯著直接影響力。

由圖 3 可知，「角色壓力」對「工作倦怠」之標準化徑路係數為 .34 ( $p=.000 < \alpha = .05$ )，故假設 2-3：「角色壓力」對「工作倦怠」有顯著直接影響力，獲得支持。意指當教師知覺角色壓力愈大時，知覺工作倦怠就愈大；當教師知覺角色壓力愈小時，知覺工作倦怠就愈小。本研究結果與莊見智（2004）、謝政志（2008）、Cheng（2008）、J. Lin（2002）、Schwarzer 與 Hallum（2008）、Yu 等人（2009）、Zhang 與 Zhu（2007）之研究結果相同。而 Starnaman 與 Miller（1992）、Miller 等人（1989）指出工作過度負荷與角色的壓力會對身心健康產生不良影響的主要工作壓力與本研究相符合。

### 4.假設 2-4：「社會支持」對「角色壓力」有顯著直接影響力。

由圖 3 可知，「社會支持」對「角色壓力」之標準化徑路係數為 -.28 ( $p=.000 < \alpha = .05$ )，故假設 2-4：「社會支持」對「角色壓力」有顯著直接影響力，獲得支持。意指當教師知覺社會支持愈大時，知覺角色壓力就愈小；當教師知覺社會支持愈小時，知



覺角色壓力就愈大。本研究結果與陳筱明(2002)、Lin(2009)、McGilton 等人(2007)、Rahim 與 Psenicka(1996)、Shen(2009)、Thomas 與 Ganster(1995)之研究結果相同,也跟 House(1981)認為社會支持能減緩壓力,對壓力有直接效果的影響相符合。

#### 5.假設 2-5:「角色壓力」對「自我效能」有顯著直接影響力。

由圖 3 可知,「角色壓力」對「自我效能」之標準化徑路係數為  $-.39$  ( $p=.000 < \alpha = .05$ ),故假設 2-5:「角色壓力」對「自我效能」有顯著直接影響力,獲得支持。意指當教師知覺角色壓力愈大時,自我效能就愈小;當教師知覺角色壓力愈小時,自我效能就愈大。本研究結果與吳翠菁(2007)、李慧芬(2007)、Schwarzer 與 Hallum(2008)、Shen(2009)、Yu 等人(2009)之研究結果相同。

#### 6. 假設 2-6:「社會支持」對「自我效能」有顯著直接影響力。

由圖 3 可知,「社會支持」對「自我效能」之標準化徑路係數為  $.33$  ( $p=.000 < \alpha = .05$ ),故假設 2-6:「社會支持」對「自我效能」有顯著直接影響力,獲得支持。意指當教師知覺社會支持愈大時,自我效能就愈大;當教師知覺社會支持愈小時,自我效能就愈小。本研究結果與邱和仁(2005)、劉威德(1993)、Brouwers 等人(2001)、Shen(2009)之研究結果相同。

#### 7.假設 2-7:「角色壓力」在「社會支持」與「工作倦怠」之間有顯著間接影響力。

「角色壓力」在「社會支持」與「工作倦怠」間間接影響力平均值為  $-.099$ ,就全部馬克夫鍵模擬法(Markov Chain Monte Carlo,簡稱 MCMC)的樣本來看,此值小於 0 的機率為 1,前 1/3 ( $p_1$ )、2/3 ( $p_2$ )與後 1/3 ( $p_3$ )的機率亦等於 1,可見  $p$  值相當穩定;反映出中介效果肯定是負的,而其  $.95$  信賴區間未包含  $0(-.294 \sim -.006)$ ,顯示出中介效果達  $.05$ 。故假設 2-7:「角色壓力」在「社會支持」與「工作倦怠」之間有顯著間接影響力獲得支持。王嬋媚(2003)、Zhang 與 Zhu(2007)研究中指出社會支持與角色壓力可以相互影響且部份層面與工作倦怠有顯著相關,有部份符合,吳麗華(2006)研究指出教師工作壓力為社會支持對身心健康之間的中介變項,與本研究結果符合。

#### 8.假設 2-8:「自我效能」在「社會支持」與「工作倦怠」之間有顯著間接影響力。

「自我效能」在「社會支持」與「工作倦怠」間間接影響力平均值為  $-.161$ ,就全部馬克夫鍵模擬法(Markov Chain Monte Carlo,簡稱 MCMC)的樣本來看,此值小於 0 的機率為 1,前 1/3 ( $p_1$ )、2/3 ( $p_2$ )與後 1/3 ( $p_3$ )的機率亦等於 1,可見  $p$  值相當穩定;反映出中介影響力肯定是負的,而其  $.95$  信賴區間未包含  $0(-.372 \sim -.020)$ ,顯示出中介影響力達  $.05$  水準。故假設 2-8:「自我效能」在「社會支持」與「工作倦怠」

## 國中教師社會支持、教師自我效能與工作倦怠相關研究以角色壓力為中介變項

之間有顯著間接效果獲得支持。Stetz 等人（2006）研究指出，社會支持可以減輕壓力的消極效果或惡化壓力的負面影響，需視自我效能高或低判斷，與本研究符合。

9.假設 2-9「角色壓力」、「自我效能」在「社會支持」與「工作倦怠」之間有顯著雙中介間接影響力（中介變項有關聯）。

「角色壓力」、「自我效能」在「社會支持」與「工作倦怠」間的雙中介間接影響力平均值為  $-.054$ ，就全部馬克夫鏈模擬法（Markov Chain Monte Carlo，簡稱 MCMC）的樣本來看，此值小於 0 的機率為 1，前 1/3（ $p_1$ ）、2/3（ $p_2$ ）與後 1/3（ $p_3$ ）的機率亦等於 1，可見  $p$  值相當穩定；反映出中介效果肯定是負的，而其 .95 信賴區間未包含 0（ $-.159 \sim -.003$ ），顯示出雙中介間接效果達 .05 水準。故假設 2-9：「角色壓力」、「自我效能」在「社會支持」與「工作倦怠」之間有顯著間接影響力獲得支持，與謝政志（2008）、Yu 等人將自我效能視為角色壓力對工作倦怠之間的中介變項有所符合。

10.假設 2-10「角色壓力」與「自我效能」在「社會支持」對「工作倦怠」間接影響力具有顯著差異。

「角色壓力」與「自我效能」在「社會支持」對「工作倦怠」間接影響力差異平均值為  $.061$ ，就全部馬克夫鏈模擬法（Markov Chain Monte Carlo，簡稱 MCMC）的樣本來看，此值小於 0 的機率為  $.165$ ，前 1/3（ $p_1$ ）、2/3（ $p_2$ ）與後 1/3（ $p_3$ ）的機率介於  $.161 \sim .171$  之間，可見  $p$  值相當穩定；而其 .95 信賴區間包含 0（ $-.161 \sim .319$ ），顯示出「角色壓力」與「自我效能」在「社會支持」對「工作倦怠」間接影響力差異未達 .05 水準。故假設 2-10：「角色壓力」與「自我效能」在「社會支持」對「工作倦怠」間接影響力具有差異未獲得支持。謝政志（2008）、Yu 與 Hsu（2009）將自我效能視為角色壓力對工作倦怠之間的中介變項，Stetz 等人（2006）研究指出，社會支持可以減輕壓力的消極效果或惡化壓力的負面影響，需視自我效能高或低判斷，而第二章文獻分析中尚無比較角色壓力與自我效能在社會支持對工作倦怠間接影響力差異，此乃本研究價值所在。

由於 SREB 模式之內在結構適配度評鑑（測量模式適配度評鑑與結構模式適配度評鑑）結果良好，故可繼續進行 SREB 之整體模式適配度評鑑。

### (三)SREB 之整體模式適配度評鑑

SREB 模式之整體模式適配度評鑑結果，指標項目皆達適配指標之既定標準，參數之 MI 值介於  $4.04 \sim 13.15$  之間，MI 值並不大。因此，不需進行模式修正。

#### 四、SREB 理論模式之效度複核

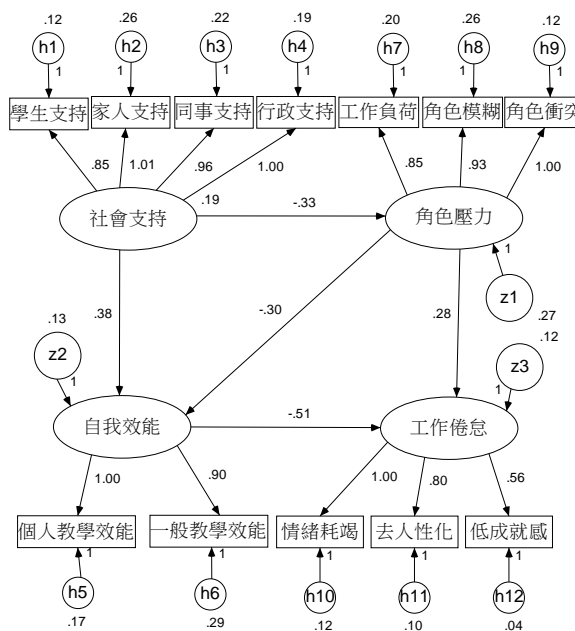
效度複核工作主要為考驗「參數估計樣本」與「效度檢驗樣本」在 SREB 模式上。SREB 模式之穩定性分析結果，依序說明如下。

##### (一)SREB 模式之效度複核

SREB 模式之效度複核工作，主要分為「內在結構模式適配度複核」與「整體模式適配度複核」。

##### 1.SREB 模式之內在結構模式適配度複核

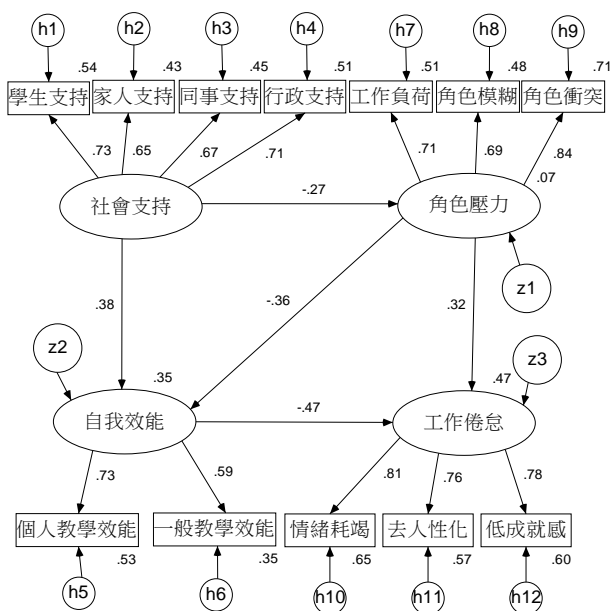
本研究使用 SEM 考驗 SREB 模式，圖 4 為 SREB 模式之徑路圖與未標準化參數估計值、圖 5 為 SREB 模式之徑路圖與標準化參數估計值用以考驗假設 2-10：社會支持、角色壓力、自我效能與工作倦怠 SREB 模式是否具有推論性？



Chi-square=106.947 (Df=49)  
NFI=.927  
P=.000

圖 4 SREB 理論模式之徑路圖與未標準化參數估計值（效度檢驗樣本）

國中教師社會支持、教師自我效能與工作倦怠相關研究以角色壓力為中介變項



Chi-square=106.947 (Df=49)  
NFI=.927  
P=.000

圖5 SREB 理論模式之徑路圖與標準化參數估計值（效度檢驗樣本）

SREB 理論模式在參數估計樣本之參數估計值的範圍為 (-.50~.84)，標準誤的範圍為 (.04~.12)， $p$  值皆小於 .05；效度檢驗樣本之參數估計值的範圍為 (-.48~.84)、標準誤的範圍為 (.04~.12)， $p$  值皆小於 .05。由上可知，SREB 模式在參數估計樣本與效度檢驗樣本所獲得的參數估計值，實質差異並不大，且未限制的參數估計值在不同樣本上，其值皆達統計上之顯著水準 ( $\alpha=.05$ )。

## 2.SREB 之整體模式適配度複核

SREB 模式在「效度檢驗樣本」上的整體模式適配度評鑑指標，除了  $\chi^2$ 、AIC 不盡理想外，其他指標都模式適配判斷符合標準。

### 假設 2-10：社會支持、角色壓力、自我效能與工作倦怠 SREB 模式具有推論性。

「參數估計樣本」與「效度檢驗樣本」之  $\chi^2$  值，實質上的差異並不大，其餘之適配指標的數值，實質上的差異也不大。SREB 模式進行效度複核考驗之結果，「效度檢驗樣本」與「參數估計樣本」在內在結構模式適配度複核所獲得的參數估計值，實質上的差異並不大；在整體模式適配度複核所獲得的適配度評鑑指標，實質上的差異也

不大。因此，假設 2-10：社會支持、角色壓力、自我效能與工作倦怠 SREB 模式具有推論性獲得支持。

## 伍、結論與建議

茲依序將研究結論與建議論述如下。

### 一、研究結論

#### 1. 我國國中教師社會支持與自我效能為中上程度，角色壓力為中下程度，工作倦怠尚屬輕微

##### (1) 我國國中教師社會支持為中上程度

我國國中教師社會支持單題平均數為 3.38，故我國國中教師知覺社會支持程度，屬於中上程度，以同事支持最大，其次依序為行政支持、家人支持與學生支持。

##### (2) 我國國中教師角色壓力為中下程度

我國國中教師角色壓力單題平均數為 2.85，故我國國中教師知覺角色壓力程度，屬於中下程度，以工作負荷感受為最大，其次依序為工作模糊與角色衝突。

##### (3) 我國國中教師自我效能為中上程度

我國國中教師自我效能單題平均數為 3.35，故我國國中教師知覺自我效能程度，屬於中上程度，個人教學效能之平均數大於一般教學效能之平均數。

##### (4) 我國國中教師工作倦怠尚屬輕微

我國國中教師工作倦怠單題平均數為 1.96，故我國國中教師知覺工作倦怠程度尚屬輕微，以情緒耗竭感受為最大，其次依序為低成就感與去人性化。

#### 2. 「社會支持」對「工作倦怠」無直接影響力但有完全中介影響力。

社會支持對工作倦怠之標準化徑路係數為 .01 ( $p = .863 > \alpha = .05$ )，故社會支持對工作倦怠無顯著直接影響力。

#### 3. 「自我效能」對「工作倦怠」有直接影響力。

自我效能對工作倦怠之標準化徑路係數為 -.49 ( $p = .000 < \alpha = .05$ )，自我效能對工作倦怠有直接影響力。當教師自我效能愈大時，教師知覺工作倦怠就愈小；當教師自我效能愈小時，教師知覺工作倦怠就愈大。

**4. 「角色壓力」對「工作倦怠」有直接影響力。**

角色壓力對工作倦怠之標準化徑路係數為  $.34$  ( $p = .000 < \alpha = .05$ )，故角色壓力對工作倦怠有直接影響力。當教師知覺角色壓力愈大時，知覺工作倦怠就愈大。

**5. 「社會支持」對「角色壓力」有直接影響力。**

社會支持對角色壓力之標準化徑路係數為  $-.28$  ( $p = .000 < \alpha = .05$ )，故社會支持對角色壓力有直接影響力，獲得支持。當教師知覺社會支持愈大時，知覺角色壓力就愈小；當教師知覺社會支持愈小時，知覺角色壓力就愈大。

**6. 「角色壓力」對「自我效能」有直接影響力。**

角色壓力對自我效能之標準化徑路係數為  $-.39$  ( $p = .000 < \alpha = .05$ )，故角色壓力對自我效能有直接影響力。當教師知覺角色壓力愈小時，自我效能就愈大。

**7. 「社會支持」對「自我效能」有直接影響力。**

社會支持對自我效能之標準化徑路係數為  $.33$  ( $p = .000 < \alpha = .05$ )，故社會支持對自我效能有直接影響力。當教師知覺社會支持愈大時，自我效能就愈小；當教師知覺社會支持愈小時，自我效能就愈大。

**8. 「角色壓力」在「社會支持」與「工作倦怠」之間有間接影響力。**

角色壓力在社會支持與工作倦怠的間接效果平均值為  $-.099$ ，其  $.95$  信賴區間未包含  $0$  ( $-.294 \sim -.006$ )，顯示出中介效果達  $.05$ 。故國中教師之社會支持對工作倦怠的影響，可經由角色壓力的中介來對工作倦怠產生影響。

**9. 「自我效能」在「社會支持」與「工作倦怠」之間有間接影響力。**

自我效能在社會支持與工作倦怠的間接效果平均值為  $-.161$ ，其  $.95$  信賴區間未包含  $0$  ( $-.372 \sim -.020$ )，顯示出中介效果達  $.05$  水準。故國中教師之社會支持對工作倦怠的影響，可經由自我效能的中介來對工作倦怠產生影響。

**10. 「角色壓力」、「自我效能」在「社會支持」與「工作倦怠」之間有雙中介間接影響力（中介變項有關聯）。**

角色壓力、自我效能在社會支持與工作倦怠的雙中介間接效果平均值為  $-.054$ ，其  $.95$  信賴區間未包含  $0$  ( $-.159 \sim -.003$ )，顯示出雙中介間接效果達  $.05$  水準。故國中教師之社會支持對工作倦怠的影響，可經由角色壓力與自我效能的雙中介來產生影響，由二、八、九、十可知，社會支持對工作倦怠僅具完全中介效果。

**11. 「角色壓力」與「自我效能」在「社會支持」對「工作倦怠」之間接影響力沒有差異。**

角色壓力與自我效能在社會支持對工作倦怠的間接效果差異平均值為  $.061$ ，

其 .95 信賴區間包含 0(-.161~ .319)，故角色壓力與自我效能在社會支持對工作倦怠之間接影響力沒有差異。

## 12.SREB 模式均具有不錯的複核效度

SREB 模式之整體模式適配度評鑑結果，指標項目皆達適配指標之既定標準，此外，SREB 模式內各個參數之 MI 值介於 4.04~13.15 之間，MI 值並不大。故對 SREB 模式進行效度複核。在參數估計樣本與效度檢驗樣本所獲得的參數估計值，實質差異並不大，且未限制的參數估計值在不同樣本上，其值皆達統計上之顯著水準 ( $\alpha=.05$ )，故其模式具有可推論性。

## 二、建議

### 1.實務工作層面之建議

本研究對實務工作層面之各級教育機關（包含教育部、各縣市教育局與學校）與國中教師，提出具體的建議為以下幾個方面：

#### (1) 建立國中教師之社會支持系統

在「面對不合理的家長，學校行政主管會協助我處理」在行政支援方面的平均得分最低，意指行政方面現今給予的關心關懷尚嫌不足，希望行政方面能更支援第一線的教學教師，瞭解其所需。

#### (2) 減輕學校行政或活動對教師教學的干擾

我國國中教師之角色壓力感受，以工作負荷感受為最大，尤其是「我經常在趕教學進度」與「我覺得自己課後休息時間不夠」，故研究者建議國中教師的上級主管們（校長、主任），盡可能別指派非教學以外的工作給教師們。學生瑣碎雜事突發狀況包含學生吵架打架、嬉鬧、上課不守秩序、上課未到校，甚至逃學等後續相關輔導，如能讓具有輔導背景的諮商師定期巡迴各校，增加支援學校的社工人員，讓導師能將高關懷學生轉介至這些專業人員予以輔導，相信教師知覺工作負荷程度將能降低。

#### (3) 教師管教學生權限模糊未清

在角色模糊方面，以「我不清楚教師在管教學生上擁有多少權限」與「我覺得教師在學生管教上定位不明確」平均最高，換言之，在現今教師正向管教辦法中，應該擬定更為具體的問題解決流程，建立起標準作業流程（SOP），教師管教學生的權責應該清楚，避免第一線教師在處理學生問題時膽顫心驚，而大環境影響學生家庭功能失調，單親隔代外配比率增多，且就算是健全家庭，父母親管不動孩子的情形屢屢可見，

多舉辦親職教育活動以增進師親間互動，也同時多些機會讓父母多些關心孩子。

#### **(4) 教師情緒低落時宜轉移注意力或暫時先擱置不理**

在本研究中，我國國中教師之工作倦怠感受，以情緒耗竭感受為最大，而「負向的情緒常影響到我的工作」得分平均最高，本研究建議國中教師覺察自己情緒不佳時，可以先選擇一些自己喜歡的事情來做，或者作一些能讓自己專心投入的事情藉以分散注意力，也可以從事運動將不愉快的心情暫時淡忘掉；或者在覺察自己情緒不佳時，轉移環境來轉變自己的情緒，例如在處理學生問題時情緒低落，可以先暫時擱置不理，在校園內閒逛，給自己一些沈澱心靈的時間，讓自己有重新去組合思考的機會。

### **2. 後續研究者之建議**

茲針對後續研究，在研究樣本、跨文化研究、研究工具方面，分別建議如下。

#### **(1) 研究樣本方面**

本研究礙於研究時間與人力關係，以全國 25 縣市國中教師為研究對象，未以研究對象之背景變項研究社會支持、角色壓力、自我效能與工作倦怠，未來可以特定區域、族群或背景的教師作為調查對象，以了解不同背景者知覺社會支持、角色壓力、自我效能與工作倦怠的關係是否有所差異。

#### **(2) 跨文化研究方面**

本研究主要研究我國國中教師知覺社會支持、角色壓力、自我效能與工作倦怠之關係，未來可針對不同國家、東西方或臺灣海峽兩岸中學教師進行跨文化的研究，將有助於對教師知覺社會支持、角色壓力、自我效能與工作倦怠之研究有更進一步的提昇。

#### **(3) 研究工具方面**

本研究中社會支持並未與工作倦怠有直接顯著影響效果，而吳宗立（1998）、郭志純（2003）、陳忠強（2004）、劉妙真（2004）、Halbesleben 與 Buckley（2006）、Prins 等人（2007）卻研究指出社會支持對工作倦怠具有顯著的預測力，是否因為研究工具或研究對象差異而造成，值得後續研究者再進行研究。



## 參考文獻

### 中文部分

- 王婉玲 (2006)。國中輔導人員角色壓力、輔導自我效能與職業倦怠之關係研究。未出版之碩士論文，國立臺灣師範大學教育心理與輔導學系，臺北。
- 王嬋媚 (2003)。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。未出版之碩士論文，國立中山大學人力資源管理研究所，高雄。
- 余慶暉 (2004)。高職專業教師工作價值觀、角色壓力與學校效能之研究。未出版之碩士論文，高雄師範大學科學教育研究所，高雄。
- 吳年章 (2008)。國民小學教師情緒能力、自我效能與身心健康之相關研究。未出版之碩士論文，國立嘉義大學國民教育研究所，嘉義。
- 吳宗立 (1998)。國民中學組織衝突、外在壓力、行政決策與學校效能關係之研究。未出版之博士論文，國立政治大學教育學系，臺北。
- 吳翠菁 (2007)。國小教師工作價值觀、角色壓力與自我效能感關係之研究。未出版之碩士論文，國立屏東教育大學教育行政研究所，屏東。
- 吳麗華 (2006)。國小級任教師內外控信念與社會支持對身心健康影響之研究：以教師工作壓力為中介變項。未出版之碩士論文，國立嘉義大學教育行政與政策發展研究所，嘉義。
- 李茂能 (2006)。結構方程模式軟體 AMOS 之簡介及其在測驗編製上之應用。臺北：心理出版社。
- 李聖民 (2008)。國民小學工作壓力、社會支持與職業倦怠之關係研究。未出版之碩士論文，國立高雄師範大學教育學系，高雄。
- 李慧芬 (2007)。高雄市國中教師角色壓力、情緒管理與教師效能關係之研究。未出版之碩士論文，高雄師範大學成人教育研究所，高雄。
- 林惠珍 (2008)。國民小學初任教師自我效能之個案研究。未出版之碩士論文，國立臺北教育大學教育政策與管理研究所，臺北。
- 邱和仁 (2005)。高雄縣國小鄉土語言教師教學態度、社會支持與教師自我效能感之相關研究。未出版之碩士論文，國立高雄師範大學教育學系，高雄。

國中教師社會支持、教師自我效能與工作倦怠相關研究以角色壓力為中介變項

- 施宜伶 (2008)。國民小學兼任行政教師知覺校長領導行為、角色壓力與工作滿意度之相關研究。未出版之碩士論文，國立嘉義大學國民教育研究所，嘉義。
- 張淑萍 (2008)。屏東縣國小教師角色壓力與靈性健康關係之研究。未出版之碩士論文，高雄師範大學教育學系，屏東。
- 教育部統計處 (2009)。縣市別教師數。臺北：教育部統計處。線上檢索日期：2010年3月8日。網址：[http://www.edu.tw/files/site\\_content/b0013/location.xls](http://www.edu.tw/files/site_content/b0013/location.xls)
- 莊見智 (2004)。臺北縣國小教師工作壓力、自我效能與職業倦怠感關係之研究。未出版之碩士論文，臺北市立師範學院國民教育研究所，臺北。
- 莊淑昀 (2006)。臺北市中等學校特教教師角色壓力、情緒智能與職業倦怠之相關研究。未出版之碩士論文，臺北市立教育大學心理與諮商學系碩士班，臺北。
- 郭志純 (2003)。國民小學教師工作壓力、社會支持與職業倦怠之研究。未出版之碩士論文，國立嘉義大學國民教育研究所，嘉義。
- 陳忠強 (2004)。運動教練效能、社會支持與身心倦怠之相關研究。未出版之碩士論文，國立體育學院教練研究所，桃園。
- 陳筱明 (2002)。臨床護理教師的角色、角色壓力、社會支持與組織承諾。未出版之碩士論文，國立中山大學人力資源管理研究所，高雄。
- 單小琳 (1990)。教師的社會支持及相關因素之探討。臺北市立師範學院學報，21，123-154。
- 黃怡萍 (2007)。臺中市國民中學教師對教師評鑑與教師自我效能之研究。未出版之碩士論文，東海大學公共事務碩士學程在職進修專班，臺中。
- 黃麗君 (2006)。國中輔導教師工作壓力、社會支持與職業倦怠之研究。未出版之碩士論文，國立彰化師範大學輔導與諮商學系所，彰化。
- 劉妙真 (2004)。幼稚園教師工作壓力、社會支持與職業倦怠之研究。未出版之碩士論文，屏東師範學院國民教育研究所，屏東。
- 劉威德 (1993)。國中教師教學成敗歸因、社會支持與教學自我效能相關之研究。未出版之碩士論文，國立高雄師範大學教育學系，高雄。
- 謝政志 (2008)。國中兼任行政教師角色壓力、自我效能與工作倦怠之研究—以花蓮縣為例。未出版之碩士論文，慈濟大學教育研究所，花蓮。
- 魏國贈 (2007)。高雄縣國小教師兼任行政工作角色壓力與滿意度之研究。未出版之碩士論文，國立屏東教育大學教育行政研究所，屏東。

## 外文部分

- Ashton, P. (1984). Teacher efficacy: A motivational paradigm for effective teacher education. *Journal of Teacher Education*, 35(3), 29.
- Baker, L., O'Brien, K., & Salahuddin, N. (2007). Are shelter workers burned out?: An examination of stress, social support, and coping. *Journal of Family Violence*, 22(6), 465-474.
- Bakker, A. B., & Schaufeli, W. B. (2000). Burnout contagion process among teachers. *Journal of Applied Social Psychology*, 30, 2289-2308.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173-1182.
- Beehr, T. A. (1995). *Psychological stress in the workplace*. London: Routledge.
- Benight, C. D., & Bandura, A. (2004). Social cognitive theory of posttraumatic recovery: The role of perceived self-efficacy. *Behaviour Research and Therapy*, 42, 1129-1148.
- Brouwers, A., Evers, W. J. G. & Tomic, W. (2001). Self-efficacy in eliciting social support and burnout among secondary-school teachers. *Journal of Applied Social Psychology*, 31(7), 1474-1491.
- Chan, D. W. (2002). Stress, self-efficacy, social support, and psychological distress among prospective chinese teachers in hong kong. *Educational Psychology*, 22(5), 557-569.
- Cheng, M. (2008). *Job stress, self-efficacy, burnout, and intention to leave among kindergarten teachers in taiwan*. Unpublished doctoral dissertation, Lynn University, United States -- Florida.
- Dillon, J. F., & Tanner, G. R. (1995). Dimensions of career burnout among educators. *Journalism and Mass Communication Educator*, 50, 4-13.
- Evers, W. J. G., Brouwers, A., & Tomic, W. (2002). Burnout and self-efficacy: A study on teachers' beliefs when implementing an innovative educational system in the netherlands. *British Journal of Educational Psychology*, 72, 227-243.
- Farber, B. A. (1983). *Stress and burnout in human service professions*. New York: Pergamon Press.
- Friedman, I. A. (2003). Self-efficacy and burnout in teaching: The importance of

- interpersonal-relations efficacy. *Social Psychology of Education*, 6, 191-215.
- Gibson, S. & Dembo, M. H. (1984). Teacher efficacy: A construct validation. *Journal of Educational Psychology*, 76(4), 569-582.
- Glazer, S. (2006). Social support across cultures. *International Journal of Intercultural Relations*, 30, 605-622.
- Greenberg, G. & Baron, R. A. (1997). *Behavior in organization*. New York: Prentice-Hall.
- Guralnick, M. J., Hammond, M. A., Neville, B., & Connor, R. T. (2008). The relationship between sources and functions of social support and dimensions of child- and parent-related stress. *Journal of Intellectual Disability Research*, 52(12), 1138-1154.
- Halbesleben, J. R. B. & Buckley, M. R. (2004). Burnout in organizational life. *Journal of Management*, 30, 859-879.
- Halbesleben, J. R. B. & Buckley, M. R. (2006). Social comparison and burnout: The role of relative burnout and received social support. *Anxiety, Stress & Coping*, 19(3), 259-278.
- Hannigan, B., Edwards, D. & Burnard, P. (2004). Stress and stress management in cLinical psychology: Findings from a systematic review. *Journal of Mental Health*, 13(3), 235-245.
- Hauck, E. L., Snyder, L. A. & Cox, L.E. (2008). Workload variability and social support: Effects on stress and performance. *Current Psychology*, 27(2), 112-125.
- House, J. S. (1981). *Work stress and social support*. Philippines: Addison-Wesley Publishing Company.
- Jacobs, S. R. & Dodd, D. K. (2003). Student burnout as a function of personality, social support, and workload. *Journal of College Student Development*, 44(3), 291-303.
- Jeffrey, H. K., Kimberly, T. S., Theresa, M. J.-H. & Laura, L. M. (2006). Emotional social support and job burnout among high-school teachers: Is it all due to dispositional affectivity? *Journal of Organizational Behavior*, 27(6), 793.
- Jex, S. M., Bliese, P. D., Buzzell, S. & Primeau, J. (2001). The impact of self-efficacy on stressorstrain relations: Coping style as an exploratory meChanism. *Journal of Applied Psychology*, 86, 401-409.
- Kline, B. (2005). *Principles and practice of structural equation modeling* (2nd ed.). New York: The Guilford Presws.
- Lin, C. (2006). Culture shock and social support: An investigation of a chinese student

- organization on a us campus. *Journal of Intercultural Communication Research*, 35, 117-137.
- Lin, C.H. (2009). Exploring facets of a social network to explicate the status of social support and its effects on stress. *Social Behavior & Personality: An International Journal*, 37(5), 701-710.
- Lin, J. (2002). *A study on the impact of organizational concerns on the relationship between employee structural stress of role and job burnout*. Unpublished master's thesis, National Defense University, Taipei.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1986). *Maslach burnout inventory* California: Consulting Psychologists Press.
- McDonald, V. (2008). *The impact of stress and social support on burnout*. Unpublished doctoral dissertation, North Carolina State University, United States -- North Carolina.
- McGilton, K. S., McGillis Hall, L., Wodchis, W. P. & Petroz, U. (2007). Supervisory support, job stress, and job satisfaction among long-term care nursing staff. *The Journal of Nursing Administration*, 37(7/8), 366-372.
- Miller, K. (2006). *Organizational communication: Approaches and processes* Belmont, California: Thomson Wadsworth.
- Miller, K., Zook, E. G. & Ellis, B. H. (1989). Occupational differences in the influence of communication on stress and burnout in the workplace. *Management Communication Quarterly*, 3, 166-190.
- Muge, E. K. (2009). Relations among social support, burnout, and experiences of anger: An investigation among emergency nurses. *Nursing Forum*, 44(3), 165-174.
- Netemeyer, R. G., Maxham, J. G. & Pullig, C. (2005). Conflicts in the work-family interface: Links to job stress, customer service, employee performance, and customer purchase intent. *Journal of Marketing*, 69, 130-143.
- Prins, J. T., Hoekstra-Weebers, J.E., Gazendam-Donofrio, S. M., Vandewiel, H.B., Sprangers, F., Jaspers, F. C., et al. (2007). The role of social support in burnout among dutch medical residents. *Psychology, Health & Medicine*, 12(1), 1-6.
- Rahim, M. A. & Psenicka, C. (1996). A structural equations model of stress, locus of control, social support, psychiatric symptoms, and propensity to leave a job. *The Journal of Social Psychology*, 136, 69-84.

- Schaubroeck, J., Lam, S. S. K. & Xie, J. L. (2000). Collective efficacy versus self-efficacy in coping responses to stressors and control: A cross-cultural study. *Journal of Applied Psychology, 85*, 512-525.
- Schaubroeck, J. & Merritt, D. E. (1997). Divergent effects of job control on coping with work stressors: The key role of self-efficacy. *Academy of Management Journal, 40*, 738-754.
- Schwarzer, R. & Hallum, S. (2008). Perceived teacher self-efficacy as a predictor of job stress and burnout: Mediation analyses. *Applied Psychology: An International Review, 57*, 152-171.
- Shen, Y. E. (2009). Relationships between self-efficacy, social support and stress coping strategies in Chinese primary and secondary school teachers. *Stress & Health: Journal of the International Society for the Investigation of Stress, 25*(2), 129-138.
- Sidse, S. (2009). Teacher self-efficacy and teacher burnout: A study of relations. *Teaching and Teacher Education, 11*, 1-11.
- Silvana, N. F., Fennig, S., Keinan, G. & Elizur, A. (1991). Personality characteristics and proneness to burnout: A study among psychiatrists. *Stress Medicine, 7*, 201-205.
- Skaalvik, E. M. (2007). Dimensions of teacher self-efficacy and relations with strain factors, perceived collective teacher efficacy, and teacher burnout. *Journal of Educational Psychology, 99*, 611-625.
- Starnaman, S. M. & Miller, K. I. (1992). A test of a causal model of communication and burnout in the teaching profession. *Communication Education, 41*, 40-53.
- Stetz, T. A., Stetz, M. C. & Bliese, P. D. (2006). The importance of self-efficacy in the moderating effects of social support on stressor-strain relationships. *Work & Stress, 20*(1), 49-59.
- Thomas, L. T. & Ganster, C. D. (1995). Impact of family-supportive work variables on work-family conflict and strain: A control perspective. *Journal of Applied Psychology, 80*, 6-15.
- Turnipseed, D. L. (1988). Burnout among hospice nurses: An empirical assessment. *The Hospice Journal, 3*, 105-119.
- Vandenberghe, R. & Huberman, A. M. (1999). *Understanding and preventing teacher burnout: A sourcebook of international research and practice*. Cambridge: Cambridge

University Press.

- Vanheule, S., Declercq, F., Meganck, R. & Desmet, M. (2008). Burnout, critical incidents and social support in security guards. *Stress & Health: Journal of the International Society for the Investigation of Stress*, 24(2), 137-141.
- Yaniv, G. (1995). Burnout, absenteeism, and the overtime decision. *Journal of Economic Psychology*, 16, 297-309.
- Yildirim, İ. (2008). Relationships between burnout, sources of social support and sociodemographic variables. *Social Behavior & Personality: An International Journal*, 36(5), 603-616.
- Yu, M.C., Lin, C.C. & Hsu, S.Y. (2009). Stressors and burnout: The role of employee assistance programs and self-efficacy. *Social Behavior & Personality: An International Journal*, 37(3), 365-377.
- Zhang, Q. & Zhu, W. (2007). Teacher stress, burnout, and social support in Chinese secondary education. *Human Communication*, 10(4), 487-496.

文稿收件：2010年12月24日

文稿修改：2011年02月20日

接受刊登：2011年03月20日

# The Effect of Social Support on the Junior High School Teacher's Burnout: Role Stress and Self-Efficacy as a Mediator

Huan-Hung Wu\*

Chih-Cheng Lin\*\*

## Abstract

The purpose of this study was to propose the SREB (Social support, Role stress, Self-efficacy, Burnout) model to confirm the direct and indirect relationship between the teacher's social support, role stress, self-efficacy and job burnout. The investigation method was adopted in this study. The 700 valid samples were collected from the junior high school teachers in Taiwan, using stratified random sampling method. Questionnaires used in the study included four scales of social support, role stress, self-efficacy and burnout. The collected data was analyzed by using SPSS 12.0 and AMOS 7.0. The major findings were as follows:

1. Role stress and self-efficacy showed significant direct effects on burnout. Teachers with low role stress and high self-efficacy felt less burnout.
2. Social support and role stress showed significant direct effects on self-efficacy. Teachers with high social support and low role stress felt high self-efficacy.
3. Role stress and self-efficacy had a significant indirect effect on both social support and burnout. Social support can reduce the negative effects of burnout from role stress and self-efficacy.
4. There was full mediation between social support and burnout.

**Keywords:** social support, role stress, self-efficacy, burnout

---

\* Professor, Assistant Professor, National Chiayi University, Taiwan

\*\* Teacher, Taibao Junior High School, Chiayi County, Taiwan  
E-mail: whh@mail.ncyu.edu.tw