

東海大學行政管理暨政策學系第三部門在職專班  
碩士論文

國小教師與新住民家長互動中的  
工作壓力與工作滿意度之研究

研究生：陳律妤

指導教授：柯義龍 副教授

中 華 民 國 一 〇 四 年 六 月

## 摘要

本研究的主旨在探討臺中市公立國民小學教師與新住民家長互動中的工作壓力與工作滿意度相關性之研究，透過問卷的研究分析，以瞭解國民小學教師工作壓力、工作滿意度之現況、比較不同背景因素之教師工作壓力與工作滿意之差異情形，並瞭解國小教師與新住民家長互動中之工作壓力與工作滿意度兩者之相關情形。本研究採問卷調查法，針對臺中市神岡區公立國民小學教師共計 200 人寄發調查問卷，回收有效問卷 163 份，有效問卷回收率 81.5%，所得資料以統計軟體 SPSS 執行，並以描述性統計、獨立樣本 t 檢定、單因子變異數分析、皮爾森積差相關分析等統計方法進行資料分析。本研究結果如下：壹、教師與新住民家長互動中的工作壓力感受屬於「中等程度」。貳、教師與新住民家長互動中的工作滿意感受屬於「中等程度」。參、不同性別教師在工作壓力與工作滿意具有顯著差異的存在。肆、教師與新住民家長互動中在工作壓力與工作滿意具顯著負相關。最後，依據以上的研究發現分別提出建議，以供教育主管機關、學校及未來研究者參考。

關鍵詞：親師關係、新住民家長、工作壓力、工作滿意度

## ABSTRACT

The purpose of this study was to investigate the relation between job stress and job satisfaction of elementary school teachers and their interaction with new immigrant parents in Taichung City. This research conducted a questionnaire in order to understand the job stress and job satisfaction correlation of elementary school teachers, and the difference of job stress and job satisfaction of different background teachers.

This study used questionnaires, with a total of 200 teachers who were working at elementary schools in Shengang District of Taichung City. There were 163 valid questionnaires were recovered, the effective response rate 81.5%, the resulting data to perform statistical software SPSS, and descriptive statistics, independent sample t-test, one-way ANOVA, Pearson correlation methods for analysis, Pearson correlation methods for analysis. This study found the following:

One, job stress of teachers in interaction with new immigrant parents feelings of belonging to "moderate."

Two, job satisfaction of teachers in interaction with newimmigrant parents feelings of belonging to "moderate."

Three, different gender of teachers has significant difference in job stress and job satisfaction.

Four, job stress and job satisfaction of elementary school teachers and their interaction with new immigrant parents have significant negative correlation.

Finally, based on the above findings we made recommendations to the competent authority for educational, schools and future researchers.

Keywords: parent-teacher relationship; new immigrant parents; job stress; job satisfaction

## 目 錄

第一章 緒論 .....	1
第一節 研究背景與動機 .....	1
第二節 研究目的與問題 .....	6
第三節 研究範圍與流程 .....	7
第四節 名詞釋義 .....	9
第二章 文獻探討 .....	11
第一節 新住民之意涵、新住民子女教育現況與相關研究 .....	11
第二節 工作壓力之意涵、理論與相關研究 .....	29
第三節 工作滿意度之意涵、理論與相關研究 .....	50
第三章 研究方法 .....	77
第一節 研究架構 .....	77
第二節 研究假設 .....	79
第三節 研究工具 .....	80
第四節 資料處理與分析 .....	85
第四章 研究結果分析與討論 .....	87
第一節 描述性統計分析 .....	87
第二節 國小教師與新住民家長互動的工作壓力與工作滿意現況分析 .....	90
第三節 不同背景變項之教師與新住民家長互動的工作壓力之差異分析 .....	92
第四節 不同背景變項之教師與新住民家長互動的工作滿意之差異分析 .....	100
第五節 教師與新住民家長互動的工作壓力與工作滿意進行相關分析 .....	108
第五章 結論與建議 .....	113
第一節 結論 .....	113
第二節 建議 .....	117

參考文獻 .....	121
附錄 .....	127
附錄一 103 學年度臺中市各行政區新住民子女就讀國小學生數 .....	127
附錄二 國小教師與新住民家長互動的工作壓力與工作滿意預試問卷 .....	128
附錄三 國小教師與新住民家長互動中的工作壓力與工作滿意度問卷 .....	134

# 表目次

表 1	我國人與外籍人士結婚統計 .....	13
表 2	我國各縣市新移民人口數 .....	14
表 3	我國近幾年嬰兒出生及生母原屬國籍彙整表 .....	15
表 4	親師溝通的定義 .....	20
表 5	新住民家長親師溝通之相關研究 .....	25
表 6	壓力的定義 .....	30
表 7	工作壓力的定義 .....	34
表 8	教師工作壓力的定義 .....	38
表 9	教師工作壓力模式之分析比較 .....	45
表 10	教師工作壓力源之研究 .....	46
表 11	工作滿意度定義 .....	51
表 12	影響教師工作滿意因素 .....	62
表 13	國內對教師工作滿意相關之研究彙整表 .....	65
表 14	工作滿意度之個人背景變項彙整表 .....	72
表 15	工作壓力量表項目分析表 .....	82
表 16	工作滿意量表項目分析表 .....	83
表 17	國小教師與新住民家長互動中的工作壓力問卷信度分析 .....	84
表 18	國小教師與新住民家長互動中的工作滿意問卷信度分析 .....	85
表 19	施測樣本分析摘要表 .....	88
表 20	國小教師與新住民家長互動中的工作壓力之現況分析摘要表 .....	90
表 21	國小教師與新住民家長互動中的工作滿意之現況分析摘要表 .....	91
表 22	不同性別的國民小學教師在工作壓力之差異分析摘要表 .....	92
表 23	不同年齡的國民小學教師在工作壓力之差異分析摘要表 .....	94
表 24	不同婚姻狀況的國民小學教師在工作壓力之差異分析摘要表 .....	95

表 25	不同教育程度的國民小學教師在工作壓力之差異分析摘要表 .....	96
表 26	不同服務年資的國民小學教師在工作壓力之差異分析摘要表 .....	98
表 27	不同職務的國民小學教師在工作壓力之差異分析摘要表 .....	99
表 28	不同性別的國民小學教師在工作滿意之差異分析摘要表 .....	101
表 29	不同年齡的國民小學教師在工作滿意之差異分析摘要表 .....	102
表 30	不同婚姻狀況的國民小學教師在工作滿意之差異分析摘要表 .....	103
表 31	不同教育程度的國民小學教師在工作滿意之差異分析摘要表 .....	104
表 32	不同服務年資的國民小學教師在工作滿意之差異分析摘要表 .....	106
表 33	不同職務的國民小學教師在工作滿意之差異分析摘要表 .....	107
表 34	教師整體工作壓力與整體工作滿意相關係數摘要表 .....	108
表 35	教師工作壓力與工作滿意各構面相關係數摘要表 .....	109

## 圖目次

圖 1	研究流程圖 .....	9
圖 2	Kyriacou & Sutcliffe (1978)教師工作壓力模式.....	42
圖 3	Moracco & McFadden (1982)教師工作壓力模式 .....	43
圖 4	Tellenback, Brenner & Lofgren (1983)教師工作壓力模式.....	44
圖 5	研究架構 .....	78



# 第一章 緒論

本研究旨在探討國民小學教師與新住民家長親師互動所面臨之工作壓力與工作滿意之情形。本章節共分為四節：第一節研究背景與動機；第二節研究問題與目的；第三節研究範圍與流程；第四節名詞釋義。

## 第一節 研究背景與動機

國家以人才為本，教育是人才培育的搖籃，對於提高國民教育水準，促進國家建設發展，增進國家競爭力之影響至深且鉅。國民教育係教育之基石，為國家培養國民基本能力，提升國家競爭力的關鍵。因此，我國政府相當重視國民教育之推行，提升國民教育品質是關鍵策略。國民小學教育是國民義務教育的基礎，學校的成員主要由學生、教育人員、行政人員所組成，學校為了提升教學品質、追求卓越，除了在校務規劃、行政單位的協助與軟硬體設備等資源適當的運用外，學校教師亦扮演著不可或缺的重要角色。國民小學教師是家長與學校之間主要的聯繫橋梁，教師與家長之間有良好的互動及溝通，有助學校整體的發展，學校在校務推行上，能夠知道學生與家長的需求，改善學校環境與設施，進而提高學生的學習興趣，增加學習成效，以學生受惠為最優先考量。隨著「少子化」時代的來臨，家長更重視孩子的身心健康，並關心孩子在學校的行為，而家長想要瞭解孩子在校的表現，會積極參與學校事務的活動，例如：學校舉辦親職教育講座、親師座談會等。透過親師之間的互動，讓家長可以學習教養孩子的態度與方法、瞭解兒童發展的知識及家庭環境對孩子影響的重要性；教師亦能曉得孩子在家的行為與其家庭結構，讓孩子在良好的環境中學習成長，使家庭教育與學校教育相輔相成發揮最大功效。在親師頻繁的互動關係中，學校若能重視教師的工作壓力與工作滿意，有助於教師向心力的凝

聚，促使其在工作上有所表現，提升教學品質，充分發揮個人的專業才能。因此，教師在工作情境中的身心狀況是學校主管需要重視與關注的議題。

近年來臺灣跨國婚姻的盛行，對人口結構與家庭型態產生重大變化，造成新住民及新住民子女人口數日益增加，人口數甚至超越原住民族成為我國重要的族群之一。根據中華民國內政部入出國移民署的外籍配偶人數與大陸地區（含港澳）配偶人數統計資料截至 2015 年 2 月底止，外籍配偶人數與大陸地區（含港澳）配偶人數為 499,764 人；2014 年結婚對數為 149,287 對，跨國婚姻的對數為 19,710 對，占當年總結婚對數 13.2%，由此顯示出我國和新住民結婚人數具有極高的比例。依據教育部統計處資料顯示，103 學年度就讀國中小人數為 2,055,932 人，其中新移民子女就讀國中小人數為 211,455 人（就讀國中人數為 64,568 人、就讀國小人數為 146,877 人）；比較 102 學年度新移民子女就讀國中小人數為 210,728 人，103 學年新移民子女就讀國中小人數增加 1,167 人。因此，新住民子女就讀國中小人數呈現持續增加現象，近十年來，新住民子女就讀國中小人數從 4.6 萬人成長至 21.1 萬人，平均每十位學生即有一位為新住民子女。在我國出生率不斷下降，新生兒人口數逐年減少的今日，新住民子女出生數反而不斷增加，新住民子女就學人數增加，造成新住民學生人數比率上升。新住民學生人數增加，使得教師與新住民家長互動的機率也逐漸提高。新住民家長普遍因為社經地位不高、語言隔閡、文化差異等因素，造成新住民家長與教師互動關係容易產生衝突。由於語言文化的隔閡，讓新住民家長難以擔任協助子女適應與發展的角色。因此，新住民家長親師關係與新住民學生的教育問題成為目前教師在教學上需要關注與重視之課題。

研究者在學校教育體系擔任 6 年人事人員，為貫徹與推行以顧客為導向的人事服務，對於員工關懷照顧等新興人事服務業務項目，具有高度探究之興趣，例如推動員工協助方案( Employee Assistance Programs , EAPs )。人事人員必須以同理心及關懷的態度，提供主動積極的服務，傾聽與反映同仁心聲，以獲得同仁的信賴及認同，營造友善和諧的組織氛圍。人事人員在組織中扮演多重性的角色，是人事政策及法制的推動者，也是機關首長的諮詢者，是機關成員的服務者，也是服務機關組

織的變革者（林水波、任可怡，1998：3-9）。因此，人事單位秉持依法行政，善盡幕僚職責，與教務、學務、總務、輔導等處室，同樣扮演支援學校教育工作之責任。就研究者本身在學校人事服務的實務中，發現教師在面對新住民家長及行政處室的互動過程中，教師與新住民家庭的家長容易因為語言、文化及經濟等因素造成溝通上的困難。再者，學校為提升行政效率要求教師在面對相關業務時，必須即時處理，進而導致教師在面對家長與學校雙方所施予的壓力，造成教師對工作的不滿意度及留任意願。有鑑於此，引發研究者探討國小教師與新住民家長互動中的工作壓力與工作滿意度，期盼能將研究結果提供學校主管及教師，作為降低教師工作壓力並提高教師工作滿意度之建議。根據研究者在學校服務之工作實務經驗，歸納本研究動機如下：

#### 一、新住民家長特殊文化背景因素對教師工作壓力的影響

Steer (1994)指出壓力是指在身體或情緒上對環境所存在威脅的反應。工作壓力將造成生理上、心理上及行為上的各種症狀變化（李明書，1994）。工作壓力不僅影響員工個人的身心健康與工作延宕，也會降低組織的績效與增加員工流動率。教師在學校的工作環境中，無法有效因應各項威脅與挑戰，容易造成心理與生理的負面反應，工作壓力亦隨之升高。研究者在實際與教師的互動中，發現教育環境的變遷下，新住民特殊文化背景等因素，造成教師在面對新住民家長的期盼及學生的學習行為，教師所扮演愈來愈多元化，這些因素往往帶給教師相當大的壓力。

隨著新住民子女人數的日益增加，關於新住民子女教養問題是目前在教育上需要加以關注的議題。從新住民家長親師互動中，發現到新住民常常因為文字語言上的隔閡，與教師溝通時無法掌握重點或誤解對方的原意，或是在親子聯絡簿上擔心無法清楚表達自己的想法而選擇不回應，造成親師之間互動溝通不良，教師感受到工作壓力變大而產生負面的情緒反應，降低教師教學動機與意願。新住民家長因為經濟弱勢，有時候無法為子女準備教學用具，讓教師認為家長忽視或漠不關心子女在校學習及生活適應等問題。另外，因為文化上的差異，造成新住民子女在認知、

觀念與語言上可能產生溝通障礙或適應不良等現象，產生自卑、缺乏自信或偏差行為，教師處理學生問題並給予關懷與協助，此為教師的工作壓力來源。

綜上所述，新住民家長可能忙於工作，疏於對子女管教，不重視家庭教育與善盡父母職責，並將子女教養問題推給學校，造成教師心理上承受相當大的壓力。教師除了教學、學生問題、班級經營及與家長之間互動等工作，還需要花費許多心思在新住民子女身上，關心其學習成就及學校適應等問題，造成教師工作業務量過度負荷的情形，產生很大的工作壓力。由於教師身為第一線的教育人員，工作壓力研究具有重要的意涵。因此，瞭解教師與新住民家長互動中真實工作壓力情形及探究其工作壓力現況，此乃本研究的動機之一。

## 二、如何提升教師與新住民家長互動的工作滿意度

Locke(1976)工作滿意係員工與工作環境契合度的一項指標，藉以評鑑工作本身及過去員工工作經歷的愉悅與滿意程度(劉祥得、翁興利，2007)。工作滿意是工作者對工作本身的一種情緒、情意或評價上的整體反應(吳濟華、陳協勝，2001)。因此，當學校能重視教師的工作滿意度，有助於教師提升教學品質，強化向心力的凝聚，改善學校組織氣氛，進而更願意為學校貢獻心與投入，故工作滿意度在人力資源管理上具有指標性的意義。

新住民因為家庭經濟弱勢，家長忙於工作賺錢占大多數的時間，對於子女的管教方式較為放任，比較不重視子女的學業成就、家庭環境教育等問題。對於管教態度不同，使得教師對家長消極的態度，對工作感到不滿意之情形。另一方面，教師對新住民存有偏頗的刻板印象，認為新住民子女文化素養不足、學習成就低落等問題，教師比較不願意多花時間指導新住民子女，對於教導新住民子女而產生工作不滿意的現象。然而，新住民家長因為社經地位低落及文化背景不同，對國民小學教師相當尊重，願意主動詢問教師有關子女教養的態度與方式，傾聽教師意見並積極回應，增強教師與家長溝通程度，進而提升教師的工作滿意度。因此，教師工作滿意度越高時，對工作投入的程度也會越高，教學效果也更佳。反之，教師的工作滿意度低落，工作熱忱度降低，容易產生負面的情緒反應。

由於教師工作滿意度研究具有重要的意涵，工作不滿意情形不僅會降低個人愉悅的正向情緒、生活品質、工作成就及個人專業知能，更會影響教學效果、行政績效與留任意願等問題與弊病。假設學校能夠給予教師充分發揮個人才能的機會，校內行政單位也能給予支持與協助，使其感受到相當的愉悅情緒並提升工作滿意度，在工作上有所表現，進而在教學品質與行政推展有顯著成效。因此，瞭解教師與新住民家長互動中的真實工作滿意情形及探究其工作滿意之理論，此乃本研究的動機之二。

### 三、教師與新住民家長互動關係的工作壓力與工作滿意度之研究深感興趣

新住民子女的出生數不斷增加，造成新住民子女就學人數增加，使得新住民子女成為我國教育人口中的新族群，其在教育層面上所帶來問題是不容忽視的，所以教師必須重視與關懷新住民學生的學習與行為表現。因此，教師透過親師溝通，瞭解新住民學生在家學習困境，進而尋找解決方法，幫助學生學習成長。

教師與新住民家長互動關係中，往往會因為新住民家長的溝通障礙、文化隔閡、教養態度等因素不同，而影響其工作壓力與工作滿意度。由於工作壓力與工作滿意兩者之間有顯著關係，教師與新住民家長互動中，因為溝通互動不良、彼此不尊重的態度等，而感到工作壓力不斷增加，情緒低落，產生無法勝任工作知覺，並降低其工作滿意的情形。相反地，教師與新住民家長互動中，如果溝通互動良好、彼此相互尊重、具有同理心、意見可以達成共識時，教師感到心情愉悅，工作壓力能減輕，增加工作意願，進而提升工作滿意度。

研究者深感教師與新住民家長互動相關研究之重要性，特別聚焦於教師與新住民家長互動關係為研究。本研究期盼透過教師與新住民家長之間溝通、互動與協調的過程中，探討教師在面對新住民家長所衍生工作壓力與工作滿意關係之相關研究，作為教師工作壓力及工作滿意相關議題的延伸，此乃本研究的動機之三。

## 第二節 研究目的與問題

根據上述研究背景與動機，本研究主要在探討國民小學教師與新住民家長互動之工作滿意情形，期能將研究結果提供學校主管及學校教師提高教師工作滿意度，降低教師工作壓力，有效解決教師與家長互動之問題，並提供具體建議以供相關單位之參考。本研究目的與問題，分述如下：

### 一、研究目的

- (一) 瞭解國民小學教師與新住民家長互動中工作壓力之現況。
- (二) 瞭解國民小學教師與新住民家長互動中工作滿意之現況。
- (三) 探討不同背景變項國民小學教師與新住民家長互動中的工作壓力之差異情形。
- (四) 探討不同背景變項國民小學教師與新住民家長互動中的工作滿意之差異情形。
- (五) 探討國小教師與新住民家長互動中工作壓力與工作滿意之相關情形。
- (六) 根據研究結果，提出具體建議，供教育主管機關、學校及未來相關研究參考。

### 二、研究目的

- (一) 國民小學教師與新住民家長互動中的工作壓力為何？
- (二) 國民小學教師與新住民家長互動中的工作滿意為何？
- (三) 探討不同背景變項的國民小學教師與新住民家長互動中的工作壓力有何差異？
- (四) 探討不同背景變項的國民小學教師與新住民家長互動中的工作滿意有何差異？
- (五) 國民小學教師與新住民家長親師互動中，教師的工作壓力及工作滿意有何相關性？

### 第三節 研究範圍與流程

#### 一、研究範圍

##### (一) 研究對象

根據教育部統計，103 學年度新移民子女就讀縣市人數排序，國小累計前 60% 人數，主要依序分布於新北市、桃園市、高雄市、臺中市、臺南市、臺北市等 6 個縣市。整體而言，國中小新移民子女主要集中分布在都會區縣市。本研究是以臺中市神岡地區的國民小學教師為研究對象，係因神岡地區國小學生人數為 3,426 人，新住民學生人數為 458 人，佔國小學生總人數的 13.37%，顯示新住民學生在臺中市神岡地區佔有極高比例。再者，臺中市是我國第三大都市，神岡地區新住民學生數所佔比例為全臺中市各行政區第 8 名（附錄一），使研究者想要探討臺中市神岡地區的國民小學教師與新住民家長互動關係中，教師的工作壓力及工作滿意度的現況，希冀透過新住民親師互動之研究觀點，作為日後相關單位參考之依據。

##### (二) 研究內容

本研究之內容，主要探討國小教師與新住民家長互動中的工作壓力與工作滿意度之關係，所探討的變項如下：

1. 背景因素：包括性別、年齡、婚姻狀況、服務年資、教育程度、擔任職務等變項。
2. 工作壓力：包括工作負荷的壓力、時間分配的壓力、溝通協調的壓力、專業知能的壓力、學生問題的壓力等變項。
3. 工作滿意：包括行政支持、新住民子女學習、學校活動參與度、多元文化認同、溝通聯繫、教養觀念等層面工作滿意因素。

## 二、研究流程

本研究流程可分為下列各步驟，如圖 1 所示：

### （一）確立研究主題

藉由工作領域上對教師的瞭解與觀察，以國民小學教師為研究對象，確定探討國民小學教師與新住民家長互動中的工作壓力與工作滿意度之主題，並設定研究範圍與對象。

### （二）文獻探討與整理

針對研究主題蒐集有關工作壓力與工作滿意之相關研究文獻資料，經由閱讀分析、整理歸納後，作為本研究立論基礎及研究參考。

### （三）確定研究方法與建立研究架構

研究主題確定後，透過文獻蒐集及分析相關實證研究，採用問卷調查法作為研究方法，依研究背景與動機、研究目的與方法，擬定研究架構，設計研究架構。

### （四）問卷設計與前測

依據相關文獻探討、研究方向及架構，進行問卷設計、預試並確定施測的對象範圍。

### （五）正式問卷施測

正式問卷編制完成後，以臺中市神岡地區國民小學教師為研究對象，進行問卷調查與回收工作。

### （六）資料統計與分析

問卷回收後，將問卷登錄於電腦進行編碼，透過 SPSS 統計分析工具，進行問卷資料統計、分析與解釋。

### （七）結論與建議

將分析所得結果，提出結論與建議，以供學校主管及教師提高教師工作滿意度，降低教師工作壓力，有效解決教師與家長互動之問題，並提供具體建議以供相關單位之參考。



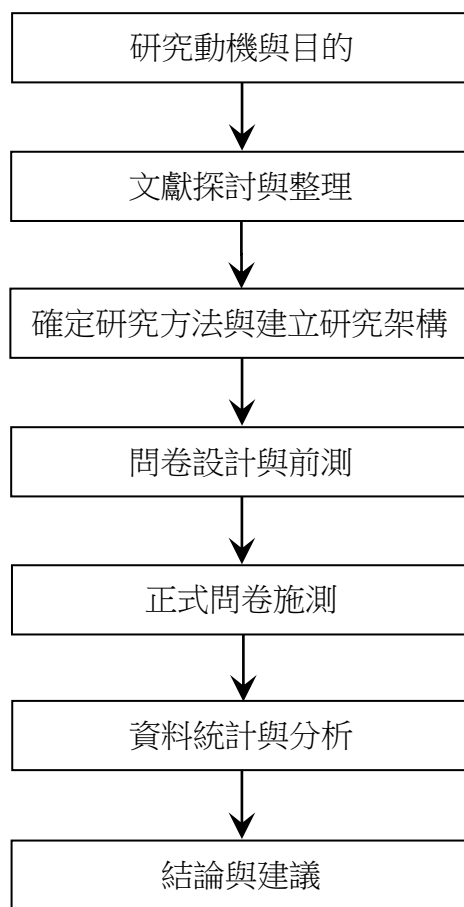


圖 1 研究流程圖

#### 第四節 名詞釋義

本研究旨在探討教師面對新住民家長之工作滿意與工作壓力，茲就相關重要名詞，即「國民小學教師」、「新住民」、「員工協助方案」、「工作壓力」、「工作滿意」說明及界定如下。

## 一、國民小學教師

國民小學教師依國民教育法及教育人員任用條例係指校長、主任、教師。本研究指的國民小學教師，係指教師兼主任、教師兼組長、級任教師與科任教師為研究對象，不包含校長。

## 二、新住民

「新住民」女性係指透過婚姻關係而定居到臺灣之中國大陸、東南亞地區或其他國籍的女子，早期對於新住民女性一般稱為「大陸新娘」或「外籍新娘」，這是帶有貶義與歧視性的用詞，目前多以「新住民」或「新移民」稱之。內政部 2007 年 10 月 1 日內授移字第 0960946753 號函，將新住民子女定義為「子女出生時，其父或母一方為居住臺灣地區設有戶籍國民，另一方為非居住臺灣地區設有戶籍國民」。

## 三、員工協助方案( Employee Assistance Programs )

員工協助方案是近年來企業組織針對各種會妨礙員工工作與情緒之個人、工作及家庭問題預防及處理的整體解決方法。臺中市政府所屬各機關學校員工協助方案實施計畫第二點：「落實人性關懷，增進同仁生理、心理健康，並協助解決其所遭遇的問題。發現並協助同仁解決可能影響工作效能之相關問題，使其能以健康的身心投入工作，提升其工作士氣及服務效能。藉由多樣化的協助性措施，建立溫馨關懷的工作環境，營造互動良好之組織文化，提升組織競爭力。」

## 四、工作壓力

工作壓力係指個人能力無法因應工作的要求，或環境不能提供足夠的資源以滿足個人需要，以致個人在心理所產生無法適應的現象。本研究係指教師與新住民家長互動及溝通過程中，面對家長對其教學理念與行政效能等要求，超出個人能力或經驗範圍，無法處理而造成生理或心理異常的情緒反應。

## 五、工作滿意

工作滿意是指工作者在心理上和生理上，對工作環境與工作本身的滿意感覺，也就是員工對工作情感的主觀感受(Hoppock, 1935)。本研究探討教師的工作滿意度，係強調教師面對新住民家長時，對工作本身所產生之一種主觀的情感反應。

## 第二章 文獻探討

本研究主要探討新住民家長親師互動中影響教師的工作壓力與工作滿意度，研究者蒐集與本研究主題有關的理論與實證研究，作為本研究的理論基礎與研究架構之依據。本章文獻探討共分為三節，第一節新住民之意涵、新住民子女教育現況及相關研究，第二節工作壓力之意涵、理論與相關研究，第三節工作滿意度之意涵、理論與相關研究，茲就上述各節進行探討。

### 第一節 新住民之意涵、新住民子女教育現況與相關研究

#### 一、新住民之意涵

我國於 1993 年至 2003 年間三波推動南向政策，對於與東南亞國家實質關係之發展，有顯著的影響。由於東南亞資源豐富、人口眾多且具地緣鄰近性之條件，政府因而鼓勵臺商踴躍前往開拓市場。此外，在我國政府大陸政策逐漸開放，兩岸經貿交流日益頻繁，且我國對外投資有明顯轉移大陸趨勢之情況下，為避免對大陸過於經濟依賴，我政府試圖以南向政策減輕我對大陸之經濟依賴（黃奎博、周容卉，2014：61）。政府鼓勵國內廠商前往東南亞地區投資設廠，使得國內資金大量外移與外籍勞工引進，造成國內許多失業問題，甚至衝擊臺灣男性擇偶的空間。近年來，臺灣女性的教育程度提高，經濟上獨立自主，使得女性選擇另一半的條件必須學識專長、職業階層和工作收入與自己相當或是高於自己，導致臺灣男性擇偶更加困難。在婚姻仲介行業的興起，許多社經地位較差的男性轉而向外尋找合適的伴侶，使得我國男性與中國大陸、東南亞籍女子通婚的情形日益顯著。隨著跨國婚姻的盛行，造成臺灣人口結構與家庭型態的改變，甚至衍生出新住民與其子女的生活適應及教育等問題。

臺灣的新住民女性係指透過婚姻關係而定居到臺灣之中國大陸、東南亞地區或其他國籍的女子，早期對於新住民女性一般稱為「大陸新娘」或「外籍新娘」。台灣社會以「外籍新娘」、「大陸新娘」一詞指稱跨海婚姻婦女，「外籍」表示非我籍或我族，並帶著對於經濟發展較台灣落後的東南亞國家的歧視意味；「新娘」則表示一種狀態，似乎也意味著這一群人士不被認同為永久居民的「自己人」，其中隱含著歧視與刻意區分他者與我者的不同等問題。2003 年以後，政府部門各種輔導措施普遍以「外籍配偶」稱之，較無性別歧視及污名化等問題。「新移民」女性是外籍新娘自己選出最理想的稱呼，2005 年教育部主辦全國社會教育行政工作研討會中，在外籍配偶教育活動的討論上，有人對外籍配偶名詞不統一請求釋疑，由於新移民是比較能接受的名稱，因此改用「新移民」於官方文書，但政府主辦相關照顧輔導政策，仍多以「外籍與大陸配偶」稱之。翁毓秀(2006)表示，近年來，國人為避免造成對外籍配偶與大陸配偶的有色眼光與歧視的態度，漸漸稱外籍配偶與大陸配偶為「外籍配偶」，而稱台灣男士與外籍配偶組成家庭為「外籍配偶家庭」。一般而言，國內常將「外籍與大陸配偶」、「外籍配偶」與「新住民」三個名詞等併用（王秀燕，2007：84-85）。

## 二、新住民的現況

根據中華民國內政部入出國移民署的資料截至 2015 年 2 月底止，外籍配偶人數與大陸地區（含港澳）配偶人數為 499,764 人。從我國人與外籍人士結婚統計資料，如表 2-10 所示，2014 年結婚對數為 149,287 對，跨國婚姻的對數為 19,710 對，占當年總結婚對數的 13.2%。我國近十年來，跨國婚姻的對數占當年度總結婚對數的 13% 以上，由此顯示出我國和新住民結婚人數具有極高的比例。近十年我國人與外籍人士結婚統計如表 1 所示：

表 1 我國人與外籍人士結婚統計

年別	結婚對數	中外結婚對數					
		合計		大陸地區	港澳地區	東南亞地區	其他國籍
		對數	百分比				
2005	141,140	28,427	20.14	14,258	361	11,454	2,354
2006	142,669	23,930	16.77	13,964	442	6,950	2,574
2007	135,041	24,700	18.29	14,721	425	6,952	2,602
2008	154,866	21,729	14.03	12,274	498	6,009	2,948
2009	117,099	21,914	18.71	12,796	498	5,696	2,924
2010	138,819	21,501	15.49	12,807	525	5,212	2,957
2011	165,327	21,516	13.01	12,800	663	4,887	3,166
2012	143,384	20,600	14.37	12,034	679	4,784	3,103
2013	147,637	19,492	13.20	10,829	713	4,823	3,127
2014	149,287	19,701	13.20	10,044	942	5,466	3,249

資料來源：中華民國內政部入出國移民署(2015)。外籍配偶人數與大陸地區(含港澳)配偶人數統計。

2015年4月23日，取自 <http://www.immigration.gov.tw/ct.asp?xItem=1293989&ctNode=29699&mp=1>。

根據內政部戶政司資料顯示，截至 2015 年 2 月底，全國共有 499,746 位新住民，其中前六名縣市為新北市、高雄市、臺北市、桃園市、臺中市、台南市。雖然新北市和桃園市的總人口差異為 190 萬人，但是居住於桃園市的新住民人口比例為全國第一。根據表 2 所示，全國各縣市新住民的分佈非常平均，臺灣社會已逐漸多元化，新住民及其子女日益增多，是不爭的事實，對於新住民所產生的影響不容小覷，各縣市必須重視新住民及其子女的相關問題。

表 2 我國各縣市新移民人口數

排名	縣市	總人口數	新移民人口數	新住民佔人口數百分比
1	新北市	3,967,419	95,871	2.42%
2	高雄市	2,779,527	58,352	2.10%
3	臺北市	2,705,113	56,303	2.08%
4	桃園市	2,065,966	54,394	2.63%
5	臺中市	2,723,479	52,014	1.90%
6	臺南市	1,884,863	31,677	1.68%
7	彰化縣	1,291,053	21,267	1.65%
8	屏東縣	846,650	18,280	2.16%
9	雲林縣	704,241	15,124	2.15%
10	苗栗縣	567,004	13,180	2.32%
11	新竹縣	537,978	12,518	2.33%
12	嘉義縣	523,835	12,344	2.36%
13	南投縣	513,696	10,047	1.96%
14	基隆市	372,956	9,838	2.64%
15	新竹市	432,366	9,838	2.28%
16	花蓮縣	333,070	7,966	2.39%
17	宜蘭縣	458,490	7,804	1.70%

表 2 我國各縣市新移民人口數（續）

18	嘉義市	270,875	4,702	1.74%
19	臺東縣	224,092	4,048	1.81%
20	金門縣	128,477	2,391	1.86%
21	澎湖縣	101,850	1,782	1.75%
22	連江縣	12,534	558	4.45%

資料來源：研究者整理自內政部戶政司(2015)。縣市外裔、外籍與大陸配偶人數。2015年4月23日，

取自 [http://www.ris.gov.tw/zh\\_TW/346](http://www.ris.gov.tw/zh_TW/346)。

根據內政部戶政司資料，研究者將我國近幾年嬰兒生出及生母原屬國籍，資整理如表 3 示：

表 3 我國近幾年嬰兒出生及生母原屬國籍彙整表

年別	嬰兒出生數	生母國籍		生母非本國籍比率
		本國	大陸港澳地區及其他國籍	
2003	227,070	196,722	30,348	13.37%
2004	216,419	187,753	28,666	13.25%
2005	205,854	179,345	26,509	12.88%
2006	204,459	180,556	23,903	11.69%
2007	204,414	183,509	20,905	10.23%
2008	198,733	179,647	19,086	9.6%
2009	191,310	174,698	9,612	5.03%
2010	166,886	152,363	14,523	8.7%
2011	196,627	181,230	15,397	7.83%

表 3 我國近幾年嬰兒出生及生母原屬國籍彙整表（續）

2012	229,481	212,186	17,295	7.54%
2013	199,113	185,194	13,919	6.99%
2014	210,383	196,545	13,838	6.58%

資料來源：研究者整理自內政部戶政司(2015)。嬰兒出生數按婚生、非婚生、無依兒童及生母、生父原屬國籍分。2015年4月23日，取自 [http://www.ris.gov.tw/zh\\_TW/346](http://www.ris.gov.tw/zh_TW/346)。

根據上述資料發現，近十年移入台灣之新住民人數有逐年下降之情況，但是每年移入之新住民人數平均為 2 萬人，近年來我國面臨少子化問題的同時，新住民子女出生率仍占一定比率，使得新住民子女所占比率越來越高，其所帶來的影響仍不容小覷。端看全國各縣市新移民所占比例差距均小於 1%，各縣市新移民人數差距甚小。由此可知，政府必須重視新住民及其子女的相關問題，提出相關政策與計畫以解決或改善新住民及其子女可能所產生的問題。

依據教育部統計處統計資料顯示，截至 2015 年 1 月底，新移民子女就讀國中小人數為 211,455 人，占全國就讀國中小學生數為 2,055,932 人之 10.29%，平均每 10 位國中小學生中即有 1 位是新住民子女。以縣市觀察 103 學年國小新移民子女分布情形，經排序結果顯示，累計前 60% 依序集中於新北市 2 萬 5,730 人(17.52%)、桃園市 1 萬 6,679 人(11.36%)、高雄市 1 萬 5,359 人(10.46%)、臺中市 1 萬 5,269 人(10.40%)、臺南市 1 萬 93 人(6.87%)、臺北市 9,569 人(6.51 %)等 6 個直轄市。整體而言，新住民子女就讀國中小人數主要集中分布在人口密集的都會區縣市，但是各縣市新住民人數分布平均，新住民子女可能因教養環境因素導致學習困難等問題的產生，政府瞭解並協助改善其教育問題是刻不容緩的議題。



### 三、新住民的教育

家庭教育是一切教育之始，在自然不拘任何形式與方法的情況下進行，健全人格的養成，家庭占重要地位，兒童家庭教育的成效全係於父母的育兒知能。父母須具備豐富的教養知能，才能符合新世代的需求。此外「母職」一職被視為女性天職，母親更是個人社會化過程中最重要的「他人」，母親對於兒童的發展及學習能力具有關鍵性的影響，母子間關係的調適更是對個人人際關係有深遠的影響。因此，母親角色常被定義為一個必須負有照顧、養育、服務與安撫孩童等相關責任的社會角色（蔣金菊，2005：18）。新住民女性離開原生家庭，因為婚姻關係而到臺灣居住，其子女的出生讓新住民的生活更有歸屬感，增強其適應在臺灣的生活。然而新住民及其子女在教育問題可能面臨的困境，茲說明如下：

#### （一）家庭經濟概況

社經地位是影響新住民女發展與學習的重要因素。而家庭經濟弱勢的惡性循環，其影響層面不單是生活上的問題，更影響孩子人格發展及未來的教育（黃立婷，2006：15）。臺灣男性透過中介尋找跨國婚姻新住民女性為結婚對象，其家庭或個人狀況，以低社經地位、年紀較大或身心障礙等等，希望透過仲介主要尋找到一位年輕女性能夠傳宗接代、侍奉公婆、協助照顧家庭及程遠，甚至共同賺錢養家。根據呂美紅(2011)研究發現，新住民家庭收入愈高，其生活適應愈好，所以新住民女性多半期待嫁來臺灣後，能夠得到好的照顧。新住民女性因就業限制與困難，在未能分擔或是改善家庭經濟下，使得新住民家庭經濟仍屬偏低的族群（楊小梅，2014：14）。

由於家庭經濟的因素，新住民女性必須到外面工作分擔家計，造成新住民女性長時間在外工作，與其子女互動時間減少，使得新住民子女在學習上遇到困難時，因父母親外出工作不在，無法得到父母親的協助與支持。

#### （二）語言能力的侷限

新住民女性因婚姻來到陌生的臺灣，首先面對的是語言溝通的問題。林譏萍(2003)針對新住民在其原居地華語能力調查，結果發現新住民在原居地

所使用的語言如下：一般國語占 37.0%、部會說任何華語占 42%、閩南語占 14.2%、客家語占 2.2%、廣東話占 1.3%、潮州話占 0.9%、廈門話占 0.3%、其他為 1.9%，其中說國語及其他華語者大多數為大陸港澳的女性，表示其他國籍的女性在來臺灣之前大部分部會說國語或是閩南語。即使在來臺灣之前，學會來簡單的詞彙與對話，但是來到臺灣之後，還是無法與家人溝通，以至於不敢獨自出門，與外界產生隔離，所以，語言的障礙是新住民在臺灣生活適應困難的問題，也是導致新住民女性被孤立的主因。在許多新住民研究指出，在跨國婚姻中，語言是所有面對的主要難題，同時，也會影響到新住民女性與夫家的相處關係及與子女的互動關係，造成親子間的疏離，甚至影響子女的學習與發展（楊小梅，2014：14）。

因此，大多數新住民女性並沒有雙語的優勢，反而因為害怕使用母語對孩子在學習上產生困擾，新住民女性國語不好的情形下，又不使用母語教學，反而減少孩子學習語言的練習機會與對象，進而影響到孩子語言方面的正常發展。

### （三）文化隔閡

由於仲介婚姻，讓東南亞國家被臺灣一般社會大眾視為「低等文化」，也由於生活方式與文化習俗的差異，新住民女性容易與夫家相處產生衝突或是不適應。除了語言所造成溝通與人際關係問題外，其文化的差異，對新住民女性而言，必須面對隔閡、誤會與衝突；在生活上，飲食文化、風俗習慣、氣候、生活環境以及宗教信仰不同；在婚姻上，原生家庭以及成長背景的差異，造成夫妻、婆媳以及母親角色扮演上的互動模式不同（楊小梅，2014：14）。

由於每個國家有不同的文化背景，在跨國的婚姻中常隱含著文化隔閡問題，然而，就大多數的新移民女性而言，來台後常被迫要接受台灣的文化，有時連家人對新住民所帶來的文化觀念都會有所排擠。因此，新住民女性在

文化認同上，感受到心理上及行為上的衝突，容易產生負面的情緒甚至影響到親子間互動。

#### (四) 教養觀念的不同

因為文化背景的差異，新住民對教養子女的觀念與方式也會有所不同，容易與家人產生意見不一致的情形。楊國樞(1995)指出，父母的教養態度會影響子女的生活適應，當父母採取積極的教養態度或行為（如：愛護、關懷、獎勵與親子認同）時，有利於子女的生活適應；若採取消極性的教養態度或行為（如拒絕、嚴格、溺愛、忽視、權威、控制、矛盾、分歧與懲罰），則不利於子女的生活適應。新住民家長可能忙於工作，疏於對子女管教，不重視家庭教育與善盡父母職責，對子女採取放任態度，或是將教育子女的責任完全交給老師（馬菊雲，2001）。

因此，新住民面臨子女教養的問題時，必須先尋求與家人對子女教養問題的觀念、態度或行為的一致，以避免產生衝突，甚至不同的教養態度與觀念，將不利子女的學習成長。此外，家庭生活的經驗對個體的人格與行為發展具有重大的影響，而父母的角色與功能關係到子女的成長，新住民家長避免因工作、語言問題而降低親子之間的溝通互動，這可能會影響其子女未來的適應發展與人際關係等。

#### (五) 學校生活適應低落

有關新住民子女學校生活適應的研究結果顯示，新住民子女的學校生活適應情形普遍低於本國及家庭子女。歸納新住民子女在學校適應方面的問題後發現，新住民女性因為不瞭解臺灣學校制度與社會期待、親師溝通困難、學校教師對於新住民家庭及其子女教養的對應不足。另外，新住民子女的整體學習表現弱勢，身心障礙及特殊教育需求的比例也偏高（王崔榕，2011：20）。

由於一般人對新住民子女的刻板印象與標籤化，認為新住民子女語言能力較差、學習成就低落、發展較遲緩等，然而其學習低落原因可能是學習資

源不足或家人缺乏正確教養知識等，社會大眾應該尊重新住民並包容多元文化。

綜上所述，新住民家庭在臺灣普遍存著社會評價不高、社經地位低落、家庭教育功能無法發揮等現象。新住民必須負責家庭經濟收入與擔負照顧孩子的責任，因在外面工作而壓縮與子女互動的時間，在子女的教養態度傾向放任方式，對孩子可能產生不良的影響。

#### 四、教師與新住家長之互動

##### (一) 親師溝通的意涵

家長與教師是親師合作的主體，建立家長與教師之間良好的互動關係，是非常重要的。在合作得過程中，親師透過溝通，增進彼此的瞭解、信任，家長與教師的合作，才會有相輔相成的效果。親師溝通係指教師與家長雙方意見交流協調的過程，關於親師溝通的意義，茲整理如表 4 所示：

表 4 親師溝通的定義

研究者	年代	定義
吳春助、林淑女	1992	讓教師能瞭解學生家庭狀況，以有效輔導學生。家長瞭解子女在校的表現情形，以便有效的指導其子女。進而使家長瞭解學校的教育措施，澄清定改進親師雙方的教育觀念，並予以支持，使教師家長雙方的意見，互相協調合作，建立良好的關係，共同發現學生在校學習、行為及適應等方面的困難原因，並給予有效的解決。
陳仕宗	1997	教師與家長間交換訊息的歷程，藉以建立共識、協調行動、集思廣益或滿足要求，進而達成學生快樂成長、有效學習的目標。

表 4 親師溝通的定義（續）

趙聖秋	1998	學校教師與家長利用各種溝通聯繫的方式（如會談、電話、書信等），將個人意見、想法、情感或態度等訊息傳達給對方的雙向互動過程。
涂怡如	2000	教師與家長間的相互溝通交流的歷程，探討學生的生活常規、行為態度、學習訊息、個性發展、成就表現。在民主的溝通情境中，匯集教師與家長的教育理念、管教方式、溝通策略，整合雙方彼此的意見，以建立共識，並提出明確具體問題解決的方針。
吳宗立	2002	親師互動的歷程，是情感、訊息、意見的交流，目的在於增進親師彼此的瞭解與共識、協助學生學習成長。
陳靜音	2002	親師雙方面對面透過正式或非正式的方式，共同針對孩子的教育問題交換意見，取得共識的意思。
陳嘉芬	2003	教師與父母針對兒童的課業學習、身心發展、品格行為各方面進行意見交流，相互提供訊息，使父母、教師能完全瞭解學生的情況。
郭素文	2004	學校教師與家長，雙方運用各種溝通聯繫的方式（如親師會談、電話、書信等），將個人意見、想法、態度等訊息傳達給對方的雙向互動過程。
楊嫻薰	2008	教師與家長在各種溝通情境下，所進行的訊息交流與互動，目的在使彼此達成教育共識，以促進學生學習成長。

資料來源：姜政光(2008)。高雄市國民小學教師對親師衝突知覺與親師溝通效能關係之研究。高雄師範大學教育學系碩士論文，頁 35-36。

由上述整理資料發現，親師溝通互動的最主要目的是希望幫助孩子學習成長階段更順遂，在親師互動的過程中，教師及家長整合雙方的意見，形成共識並提出解決問題的方針，達成學生快樂成長、有效學習的目標。

## （二）教師與新住民親師溝通之困境

親師溝通互動的過程中，不同的溝通對象會引起不同的溝通問題，有時也會因為一些個人背景因素造成溝通上的障礙。由於新住民家長與一般家長的背景不同，新住民家長可能因語言及文化隔閡的問題，造成新住民家長親師溝通上出現獨特性的困境，茲將教師與新住民親師溝通之困境分述如下：

1. 經濟壓力：普遍上新住民家長的社經地位不高，處於經濟上的弱勢。  
新住民家長礙於經濟因素或忙於工作，常常無法幫孩子準備教具或多花心思協助孩子的學習成長。教師想要和新住民家長溝通討論時，新住民家長常常會選擇迴避和教師聯繫互動，造成親師溝通的困境。
2. 時間不足：新住民家長因為家事或工作關係佔據了許多時間，教師在學校必需負責教學、行政與處理班級學生問題等，造成彼此時間上難以配合無法面對面溝通，教師只能透過聯絡簿或電話簡短溝通。
3. 語言、文化差異：東南亞或其他國籍的新住民家長，因為語言或文化的差異使得親師雙方在語言表達及文化理解上產生差異，無法掌握重點或誤解對方的原意而降低彼此溝通的意願，語言與文化的隔閡造成新住民家長與教師溝通的困境。
4. 養觀念差異：新住民家長對於孩子的教養、管教等觀念不同，讓教師認為新住民家長忽視或漠不關心子女在校學習及生活適應等問題，使得雙方無法相互理解，獲得解決問題的共識。
5. 心理壓力：新住民家長因語言及文化隔閡等因素，造成新住民子女在認知、觀念與語言上可能產生溝通障礙或適應不良等現象，讓新住民

家長心理上產生挫敗。而教師與新住民家長無法透過溝通解決問題時，也會產生心理壓力，造成溝通的困境。

### (三) 教師與新住民親師溝通之策略

新住民家長在親師溝通過程中，因身分之特殊造成其溝通上的困難，教師應盡力排除、化解，確保溝通順暢，其因應策略分別說明如下（吳美瑤，2011：12-15）：

#### 1. 溝通態度方面

- (1) 新住民家長受限語言及文化，在親師溝通方面多採取被動的態度。教師應以主動的態度來引導被動，讓家長瞭解教師對孩子的用心及付出，並讓家長知道參與對學生成長及學習的重要性。
- (2) 針對家長所表達的想法及需求，教師應專心聆聽、以真誠親切、誠懇的態度來應對，使家長能夠不畏溝通，說出自己的想法。此外，教師應尊重家長期其他家庭成員，避免刻板印象或歧視，彼此建立互相尊重、互相信任的溝通線及情境。
- (3) 教師與新住民家長溝通時，彼此的情緒與態度會互相影響。因此，保持冷靜而理性的態度對談，做好情緒管理，使溝通能夠順利進行。

#### 2. 溝通能力方面

- (1) 新住民人口不斷增加，教師應提升多元文化素養，以確保面對不同國籍的家長能有正確的了解與態度。
- (2) 教師輔導相關知能的提升，能夠使教師對於人際知覺、人際溝通的拿捏得更準確，對師生及親師之間均有所助益。
- (3) 教師溝通技巧的充實最能直接反映在溝通過程中，如先寒暄表示關心孩子及家長，再說明欲溝通的內容。溝通技巧包括接納與反應傾聽、和平理智的態度表達立場、因勢利導、提供具體方案能夠使家長配合。

### 3. 溝通途徑方面

- (1) 教師應盡量使用各種管道與家長聯繫，把握機會建立親師之間的信任及溝通的安全感。親師溝通應多使雙向溝通，讓彼此的意見能夠及時交流，避免僅止於單向的溝通。
- (2) 教師可透過孩子傳達聯絡事項，但需注意是否能準確傳達育溝通內容。
- (3) 教師也可透過其他家長協調親師間互動的問題，製造家長間良性互動，不僅對親師溝通有助益，亦可拉近家長之間的距離，對新住民家長而言，可增加社會支持性。

### 4. 溝通時間方面

- (1) 教師應於平時及建立良好的親師合作關係，定期與家長聯繫了解孩子的狀況。
- (2) 當孩子出現學習上的狀況或行為異常時，教師應把握時機立即與家長聯繫，以免時間越久，孩子的情況越嚴重。
- (3) 孩子有良好表現時，教師也應告知家長並給予鼓勵，建立良好親師關係。
- (4) 教師應把握均等原則，平均分配時間與每位孩子的家長進行溝通聯繫。

綜合上述，新住民家長因語言、文化隔閡的情況下，與教師溝通時會面臨阻礙或壓力，若無家人或社會的支持與協助，對自身與孩子的發展均有不力的影響。因此，教師若能在親師溝通的過程中，給予新住民家長溫暖與尊重，運用是當的溝通技巧引導新住民家長表達想法，並且掌握溝通時機與管道，對於親師關係的經營與意見的交流將有所幫助。



#### (四) 新住民家長親師溝通之相關研究

茲就新住民家長親師溝通相關之研究結果，彙整如表 5 所示：

表 5 新住民家長親師溝通之相關研究

研究者	年代	研究主題	研究結果
李怡慧	2004	東南亞籍配偶 子女同儕關係 類型及其相關 因素初探	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 家庭狀況以隔代教養較多。</li><li>2. 老師對多元文化課程不熟悉，並認為不要對這群學童「標籤化」。</li><li>3. 親師互動不多、親師互動的內容以孩子的課業和行為表現為主，對家庭狀況不熟悉。</li></ol>
黃雅芳	2005	新移民女性親 師互動與子女 學校生活感受 之探究	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 親師普遍認為個別面談與已電話溝通聯繫最為有效。實際溝通上，新移民女性與教師雙方選擇最常使用的聯繫方式皆以聯絡簿為主，其次為電話溝通。</li><li>2. 在新移民女性參與學校的阻礙原因上，普遍認為有下列三個因素：過於忙碌沒有足夠的時間、擔心語言不佳而無法溝通、沒有足夠的參與能力。</li></ol>
蔣金橘	2005	新移民女性家 長參與及其子 女學校生活適 應之研究：以 屏東縣曙光國 小為例	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 新移民女性多為家中主要的子女照顧者，同樣來自異鄉的姊妹們彼此相互協助，分享生活點滴。</li><li>2. 新移民女性均參加過識字教育，在語言溝通無礙，半讀寫中文能力依然不足，需要不斷進修。</li></ol>

表 5 新住民家長親師溝通之相關研究（續）

洪淑麗	2006	國小教師知覺與外籍配偶家長親師互動及其子女學校生活適應之相關研究	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 教師知覺國小教師與外籍配偶家長親師互動情形良好，其中以親師互動之多元文化素養最佳，外籍配偶家長之親師互動情形較差。</li> <li>2. 整體親師互動會因教師性別、參與多元文化進修研習不同而有所差異。</li> </ol>
張媛婷	2007	三位新移民母親參與身心障礙子女教育之研究	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 新移民媽媽們用心教養子女，但其教養能力備受質疑。</li> <li>2. 新移民媽媽積極參與學校活動，但語言、文化、親師關係或有限話題等因素，難以真正融入。</li> <li>3. 家人或教師的支持，讓新移民媽媽在子女教養上獲得成長的力量。</li> </ol>
張錦霞	2008	臺北縣國小教師與新住民親師溝通的困境與因應策略	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 國小教師與新住民親師溝通的整體困境屬於中低程度，以因「溝通者異國學習背景的差異」所造成的困境得分最高。</li> <li>2. 不同背景變項的國小教師在親師溝通困境上沒有顯著差異。</li> <li>3. 國小教師與新住民家長溝通困境所採用的因應策略有顯著差異且有顯著的低度正相關性。</li> </ol>

表 5 新住民家長親師溝通之相關研究（續）

蕭如芬	2008	東南亞裔新移民女性家長參與及其子女學校生活適應之關聯	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 新移民母親參與子女學校活動頻率偏低，皆以國於忙碌，沒有時間為主要困境，且擔心語言不佳而無法溝通。</li> <li>2. 新移民母親知覺教師傳遞訊息較本地母親少，新移民母親認為口與溝通方式較有效，但實際上卻常用聯絡簿。</li> <li>3. 新移民母親相當注重子女的家庭規矩，然在課業督導較本地母親少。</li> <li>4. 在協助子女作業時，新移民與本地母親所遇困境相似，沒有時間與看不懂作業為主要因素。</li> </ol>
林珺婷	2009	新移民女性家長參與國小子女教育之研究－以嘉義縣一所學校為例	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 新移民女性家長與學校老師溝通的管道，主要透過參加班親會、學校活動、非正式的到校場合與電話聯繫。</li> <li>2. 新移民女性溝通困境包含：受到國與能力不足的影響、生活忙碌、與老師溝通的時間無法配合、心理的緊張情緒、擔心打擾老師的生活、不敢與老師接觸、活動參與會因受到家庭經濟或時間無法配合等限制，導致無法出席活動。</li> <li>3. 老師採取問題導向的聯絡方式，較少聯絡子女表現良好的家長，導致親師關係較為疏離。</li> </ol>
歐淑宜	2009	新住民母親對孩子學習期望之探討	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 新住民母親會利用接送時段與老師直接討論孩子的情形。</li> <li>2. 新住民家長因能力、經濟的限制，無法全程參與孩子的學習。</li> </ol>

表 5 新住民家長親師溝通之相關研究（續）

黃巧如	2010	國小教師與東南亞新移民女性家長親師溝通現況之調查－以嘉義縣為例	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 在親師溝通狀況方面顯示，教師與新移民女性家長親師溝通並無大礙。聯絡簿是教師與新移民女性家長溝通最主要的聯繫工具，顯示教師仍習慣以聯絡簿為主要聯絡工具。</li> <li>2. 在親師溝通困境之關聯性分析，顯示小學校在教師在親師溝通上比大學校有良好的互動。新移民女性家長如果越能常與老師互動則溝通上就越順利：透過教師溝通多元化則與家長間的溝通就會更加順暢，另外教師多元文化的認知學習確實可以促進雙方的溝通。</li> </ol>
詹宜珮	2010	東南亞新移民女性生活現況，子女教養情況與親師溝通之研究－以桃園縣快樂國小四位新移民女性為例	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 東南亞新移民女性與教師的溝通方式以打電話為主。</li> <li>2. 東南亞新移民女性與教師的溝通內涵以健康照護為主。</li> <li>3. 除非學生有個別問題，東南亞新移民女性與教師不會進行溝通。</li> <li>4. 動態的活動較能增進親師面對溝通的機會。</li> <li>5. 有禮、客氣為東南亞新移民女性的溝通態度。</li> <li>6. 在溝通頻率上，低年級的東南亞新移民女性家長與中、高年級的東南亞新移民女性有差異。</li> </ol>

資料來源：林美琪(2011)，屏東縣國小教師新住民家長親師溝通及相關問題之研究。國立屏東教育大學社會發展學系社會科教學碩士班碩士論文，頁 42-45。

由上述整理資料發現，在教師與新移民家長的互動過程中，即使新移民家長想要積極參與學校活動，卻礙於語言、文化、時間無法配合等因素而降低新住民家長的學校參與度。近年來新住民學生數不斷增加，面對不同語言及文化背景的家長及學生，教師應該強化本身的多元文化素養。本研究以國小教師為研究對象，運用工作壓力與工作滿意之相關研究理論，希望透過教師與新住民家長互動關係中，瞭解國小教師的工作壓力與工作滿意度之情況。

## 第二節 工作壓力之意涵、理論與相關研究

本章節歸納相關文獻，從工作壓力之意涵、相關理論與教師工作壓力之探討，以作為國民小學教師的工作壓力之立論基礎。

### 一、壓力之意涵

Cartwright & Cooper (1997)指出「壓力」( stress )字源出自於「stringere」，其原義是指「拉緊」或「擴張延伸」，意味著擴展生理和心理的資源來配合有機體的要求。Cannon Watler 是最早以科學方式發表身體對壓力反應的學者，是第一位對壓力做有系統探討的學者。他於 1932 年提出人們在生理變化與其所受壓力之間具有關聯性，並從精神醫學的角度探討，認為壓力與各種疾病有關（陳慶寧，2012：9）。Cannon (1932)是第一位將壓力的概念應用於心理學及醫學上，用來描述個體強烈情緒影響生理功能。Selye (1956)運用科學方法來驗證壓力，其主要探討的是壓力對人類行為的影響，他認為壓力是有機體在面對外在威脅或病源時的抗拒所反應之結果，並且認為不論是正面或負面的事件，其所引起的壓力反應都可能有益或有害（楊新興，2013：20）。

對壓力的定義，因為界定、對象有所差異而產生不同的解釋，見解相當歧異。茲將壓力的定義整理如表 6 所示：

表 6 壓力的定義

研究者	年代	定義
Selye	1956	身體為滿足需要所產生的一種非特定性生理反應。
McGrath	1970	在需求和反應能力之間存在的一種平衡。
Ivancevich	1975	個人為了適應周圍環境變化的一種反應。
Cox	1978	個體受到外在刺激而覺知與環境互動間反應能力的不平衡。
Fineman	1979	壓力是經歷高度焦慮的一種心理狀態。
Kaplan & Stein	1984	個人知覺到環境的要求具有威脅性而引起生理與心理緊張的情緒。
Martens	1987	個人知覺自我能力與環境要求間的不平衡狀態。
Albertson & Kagan	1987	由個人知覺到環境的威脅而喚起生理及心理的緊張之高負荷狀態。
Steers	1988	壓力是個體面對環境特質之威脅狀態所產生的反應。
Hipps & Halpib	1992	壓力是個體無法因應某個要求而導致的結果。
蔡先口	1985	個體對於職務上的期許和職責，產生負面情感而感到困擾、威脅。
林幸台	1986	壓力不僅與生理有關，也涉及心理反應，尤其是個人的認知與投入。
周立勳	1986	個體面對外界要求或刺激時的身心適應反應。
江鴻鈞	1995	壓力是個人生理與心理反應所產生的一種刺激，更是個人與環境交互作用的結果。
張春興	1995	個體生理和心理上感受到威脅時的一種緊張狀態。
林純文	1996	個體面對外界要求或特定刺激時所做的身心適應反應。

表 6 壓力的定義（續）

程一民	1996	當個體面對刺激事件時，個人評估此一關係對他造成的負荷或個人資源無法應付，且危及個人福祉時身心健康的反應。
葉龍源	1998	個體面對外在環境的期望或要求時，為順應期望要求，而在生理與心理上產生的一種反應結果。
黃義良	1999	個體對周遭環境的改變或要求，知覺到具有威脅性、壓迫性，經由個人特質或心理為中介歷程後，內心所產生消極性負面情感。
葉兆祺	1999	個體面對環境要求時，造成環境、生理、心理三方面的失衡狀態。
張郁芬	2001	個體面對外在環境刺激時，依據人格特質、認知歷程過去經驗，加以評估其與環境的關係，是否會造成過度負荷或個人無法應付的情況。
吳榮福	2002	壓力事一種個人刺激與反應之間的交互關係；當個人的環境中具有威脅性的刺激出現時，經認知後假如他的能力與經驗無法克服困難，即構成壓力。
謝菊英	2002	個體面對外界的要求或刺激時產生的身心調適或反應。此種反應是以過去的個人經驗、人格特質、心理歷程為中介變項。
林銘科	2003	個體面對內外環境需求，依據其人格特質、舊經驗或信念系統經認知評估後知覺到能力與資源無法滿足需求，而產生生理或心理反應不平衡的現象。

表 6 壓力的定義（續）

陳蓮妃	2003	個體生存於環境之中，隨時接受環境的刺激，對環境產生反應，而個體認知與壓力經驗的不同，決定壓力的程度與存在與否。
郭耀輝	2004	個人與外在環境互動過程中，受到外界刺激或內在需求的影響，生心理產生緊張或感受威脅反應，必須重新調適的現象。
許時逞	2009	個體為因應環境之變化時，在個體與環境交互作用下，影響個人在認知、心理與生理上的不協調與威脅，即產生壓力。
張健群	2009	個體面臨外在環境刺激時，依個人的人格特質與認知經驗，對外在刺激加以評估，是否會造成過度負荷與身心健康失衡的情況，而採取因應的行為。
陳慶寧	2012	個體面對內在心理與外在環境壓力源時，由於個人處理及調適能力無法應變，而致身體出現疾病或心理上的挫折與焦慮等反應。

資料來源：吳晨好(2006)。台北縣國小教師工作壓力與工作滿意之研究。臺北市立教育大學社會科教育研究所碩士論文，頁 9-10；陳慶寧(2012)。臺北市國小教師工作壓力與休閒滿意度之關係研究。臺北市立教育大學心理與諮商教學碩士學位班碩士論文，頁 13-17。



由於研究壓力的文獻相當多，學者對於壓力定義，因所持觀點的差異而有不同的見解，至今仍無一致的看法。Ivancevich & Matteson (1980)曾將壓力的定義歸納為三大類型，分別簡述如下（陳慶寧，2012：12）：

#### （一）刺激型定義

此派學者認為壓力是由外在環境的刺激所引起，外來的壓力會造成個人的壓力反應，故將壓力視為一種刺激。壓力源是客觀存在於外在刺激的知覺，此知覺會使個人感到生理或心理的不舒適，而壓力如果超過個人所能忍受的程度時，則會造成身心上的傷害，不過，每個人對壓力的忍受程度各不相同，這和每個人的人格因素及其他相關背景因素不同有關。

#### （二）反應型定義

此派的研究者主張壓力是對壓力源的反應，並認為壓力是生理反應系統的一種設計，以保護自身免於受到環境的壓迫，而心理、社會、文化、生物和環境的刺激，可能會誘發個體產生壓力的反應，而個體在受到壓力源刺激時，所引發的特殊生理及心理反應，即是反應壓力存在的訊號，身體會產生適應性的反應，並重新回復正常狀態。

#### （三）互動型定義

此派學者將壓力視為是個體知覺與其外在環境之間互動的結果，重視壓力在個別差異中，知覺和認知特質所扮演的角色。認為壓力不僅是一種刺激，亦是一種反應，在個人與環境互動關係，每一個人對壓力的認知及經驗狀況有所不同，對壓力的反應也會有所差異。

綜合以上的文獻發現，對壓力的定義可分為客觀的壓力源、個人的反應及個人與環境互動，其中互動型定義較普遍被接受，以完整的概念來說明個體對壓力的認知與反應，顧及個體之間的差異性，強調個人與環境的互動關係。因此，壓力是發生於當事人在認知經驗上受到威脅時的一種反應狀態，而引發內在身體上、認知上、行為上與情緒上的連鎖反應，致使個人情緒上產生不愉快甚至痛苦的感受。

## 二、工作壓力意涵

「工作壓力」( job stress )乃是自「壓力」一詞衍生而來，因為工作所引起的壓力都可稱為工作壓力。工作壓力係指個體在工作場域中，受到工作內容或工作環境等因素影響，而造成個體生理及心理上的負擔，引起不愉快的情緒狀態，均稱為工作壓力。其實工作壓力所產生之影響並不一定完全是負面的，只有壓力在過高或過低時，才會造成負向的結果，而適度的工作壓力的確有助於良好工作的表現。

由於學者對於壓力概念不一致，對工作壓力的定義也有所不同的看法。茲將工作壓力的定義整理如表 7：

表 7 工作壓力的定義

研究者	年代	定義
French, Roger & Cobb	1974	工作壓力是個體能力與外部環境所允許及工作要求間的差距。
Caplan	1975	工作壓力是工作環境性質對個體產生威脅的任何現象，它可能是超過其負擔的要求或無力滿足其需要的匱乏狀態。
Cooper & Marshall	1976	外部環境與個體產生衝突，而直接影響個體對壓力源反應的現象。
Manfred	1979	工作壓力是工作者適應環境要求能力失衡的一種現象。
Luthans	1982	是工作者在工作者環境中，無力面對刺激事件作適當反應的結果。
Dworetsky	1985	是一種複雜的知覺狀態，包含意識的經驗、內在明顯的生理反應，並可促使或抑制個體的外顯行為。
Beehr	1990	工作壓力是指在工作場域中，任何會形成員工經歷不舒服感的因素。

表 7 工作壓力的定義（續）

Pithers	1995	指出工作壓力的造成來源於外在工作要求、本身所扮演的角色、大量工作與期望等所引起的負面情緒。
侯望倫	1984	工作環境的特性對於工作人員產生特別生理或心理上的要求所形成的結果。
蕭伍桐	1988	當個體面對一種機會、限制和需求不確定的環境時所引發的壓力。
趙傑夫	1988	工作壓力是個人能力無法因應工作的要求，或環境不能供給足夠的資源以滿足個人需要，以致個人在心理上產生偏離正常狀態的現象。
繆敏志	1993	指在工作有關的因素及工作者相互影響下，改變個體心理及生理狀態的結果。
李明書	1994	指工作相關特性因素與個體產生相互作用，以致個體產生調適性反應的一種情形，個體若無力控制這些情境因素所造成的負面後果，便會產生工作壓力。
陸洛	1997	工作者與職場環境的特殊性關係中產生工作壓力，而對個人福祉形成不良的後果。
陳聖芳	1999	在工作情境中，超越個人負荷量的要求，進而形成威脅感，產生焦慮、挫折、壓迫、緊張、急迫或煩惱的反應。
王秀慧	2000	個體經過自己認知感受的過程，對其工作情境進行評估後，發現情境中一些超過其自身的能耐與經驗之負荷所形成的反應，是一種在與工作相關的因素及工作者相互作用下，影響心理與生理狀態的結果。

表 7 工作壓力的定義（續）

林立曼	2000	工作壓力是個人在於工作場所內外所遭受與工作結果相關的機會、威脅、優勢、劣勢等，而影響個人生理及心理的調適狀態，其結果可能是正面或負面的情形。
田蘊祥	2003	個人在工作場域，所遭遇與工作有關的種種內外在事情，致個人在身心上感到不舒服，希望能夠藉由自身的力量或外在的協助，恢復原先的平靜狀態。
林月娜	2004	是由於角色、工作、職務在推動工作之知覺感受。
吳清山、林天佑	2005	指個體於工作環境中，精神與身體對內在和外在事務的一種生理與心理感受，而這種感受會導致個人心理不舒服或有壓迫反應。
莊淑灣、呂錘卿	2005	個人主觀感受到工作要求或是實際工作負荷量超越他的能力，致使個人身心失衡，因而產生威脅、挫折或無力的知覺。
洪文章	2005	個體無法承受所面對的工作環境需求及變化，形成身心感受到威脅，以致產生挫折、焦慮、壓迫、緊張及苦惱的負面情緒反應，而感覺與自我期許不符的感受，最後影響工作績效的一種現象。
黃紹峯	2007	指個體與工作環境的互動過程，是為了因應環境中長官要求與角色期望，在認知、心理及生理上出現無力控制的狀態，因而產生擔心、焦慮、緊張及無法勝任工作的挫折感。
楊豐佳	2010	認為工作壓力是指個人因工作的內容或工作環境亦或人的因素所引起的緊張，而使個人知覺到不愉快或負面情緒的一種情形。

表 7 工作壓力的定義（續）

林晏鈴、張宛菁	2010	工作者的能力和經驗無法與工作配合，或工作上的環境因素，引起個人經歷不舒服的知覺，導致身心失衡，產生緊張、挫折焦慮、厭惡、潛在傷害的反應。
張澤君	2010	個體因工作環境上無法調適的一連串過程所形成的一些不舒服的生理反應。
陳宥蓁、徐明儀、尹裕君、林麗英、張淑真	2012	當工作者的資源或能力無法應付工作上的要求或個人需求時，所產生不利身體與情緒的反應，工作壓力將會致使不良的健康，甚至造成傷害。

資料來源：李建鋒(2014)。職務輪調認知與工作壓力相關性之研究-以臺中市政府中小學人事人員為例。東海大學公共事務碩士專班碩士論文，頁 37-40。

綜合上述對工作壓力的闡述，本研究將工作壓力定義為個人在工作情境中，因無法處理或承受某些特殊要求，生理、心理感受到威脅，產生緊張、焦慮、挫折的情緒反應，甚至影響工作績效。

### 三、教師工作壓力之定義

Kyriacou 與 Sutcliffe (1978)認為教師工作壓力是指由教師的工作而產生之負向情感（如生氣或沮喪）的反應症狀；亦即教師從事教育工作時，所感受到的壓力，並將其產生威脅、挫折或無力的感受（莊淑灣、呂錘卿，2005）。因此，教師工作壓力為教師在和學校情境的互動中，在教學、行政、以及學生和家長及同事的關係方面所產生個人無法適應的情感。即教師在面對工作情境中來自工作、行政、人際關係及專業生涯等方面的刺激時，經由個人對這些刺激做認知評價後，所產生的生理、心理或行為方面的負向反應（曾雅祺，2010：10-11）。

以下整理國內外研究者對教師工作壓力的定義，如表 8 所示：

表 8 教師工作壓力的定義

研究者	年代	定義
Kyriacou & Sutcliffe	1978	教師從事與教學有關工作時，對工作的負面感受（如沮喪、緊張、挫折、憤怒等）。
Needle	1980	教師工作壓力源自於教師的需求、價值觀、期望與職業的報酬或工作要求，以及教師滿足這些需求能力兩方面之間的差距。
Moracco & McFadden	1982	教師工作壓力係指當教師的幸福與自尊受到威脅時，使其心理的平衡產生改變的影響。
Pithers	1995	教師工作壓力來自於外在工作要求、本身參與角色、工作與期望，而引發的負面情緒。
Kyriacou & Chien	2004	臺灣教師工作壓力起因於他們在工作方面不愉快的消極情感。
Pearson & Moomaw	2005	教師壓力是因工作方面引起，導致如憤怒般的不愉快情感，及緊張、焦躁、挫折、憂慮、沮喪等情緒。
張明麗	1991	教師在教學過程中，因工作情境所引起不愉快的負面情緒。
張郁芬	2001	教師在從事教學工作時，對潛在的工作情境因素或要求評估為威脅或有礙工作表現，而產生負面的情感反應，這些負面情感，限於個人知覺，包括情緒及行為等層面。
詹春美	2002	教師對學校工作的主觀感受，從人、事、物所知覺的感受，如緊張、困擾、挫折、沮喪、憤怒等。
李玟玲	2003	教師在從事與教學活動有關的工作時，面對潛在的工作情境因素或威脅性的要求時，個人無法適應而產生負向情緒感受與緊張狀態。

表 8 教師工作壓力的定義（續）

吳宗立、林保豐	2003	教師對於自身週遭的工作環境改變或要求，知覺到具有威脅性、壓迫性，經由個人特質與心理為中介歷程後，內心所產生消極性與負面的情感。
鄭全利	2003	教師在和學校情境的互動中，在教學、行政、以及學生和家長及同事的關係方面所產生個人無法適應的情感。
吳宗達	2004	教師在學校的工作環境中，在教學、行政、輔導工作及角色扮演等方面，個人內在知覺與外在環境失衡，造成心理、生理與認知上的壓迫狀態，並產生負面的情緒及行為反應。
洪朱璋	2004	教師評估工作情境具有威脅性，因無法適應或有礙工作表現，所產生負面情緒反應。
莊淑灣、呂錘卿	2005	教師從事教育工作時，所感受到的壓力，並將其定義為個人主觀知覺到工作要求或實際工作負荷量超過他的能力，導致其身心失衡，而產生威脅、挫折或無力的感受。
鄭媛文	2005	教師在學校工作環境中，與人、事、物互動過程中所產生的負面情感。
吳晨好	2006	教師在執行學校教育工作時，所產生負面的、不舒服感受。
蔡朝現	2008	教師從事教育行為時，在面對迫切的問題或無力解決的問題時，所引起的緊張或產生的負面情緒或行為反應。
許時暉	2009	教師在從事教學工作時，因環境的要求超過個體的資源，導致個體無法適應，而產生生理或心理的負面情緒與緊張狀態。

表 8 教師工作壓力的定義（續）

張健群	2009	教師在從事教學工作時，對潛在的工作環境因素，感到威脅或有礙工作表現，而產生的負面情感反應，這些負面情感限於個人知覺，包括情緒及行為層面。
-----	------	--

資料來源：曾雅祺(2000)。高雄市國小教師工作壓力與工作滿意度之研究。國立屏東師範學院國民教育學系碩士論文，頁 11-12；梁寶苓(2011)。臺中市國小兼任行政職務教師工作壓力與復原力之關係研究。國立臺中教育大學教育學系教育行政與管理碩士在職專班碩士論文，頁 20；陳慶寧(2012)。臺北市國小教師工作壓力與休閒滿意度之關係研究。臺北市立教育大學心理與諮商教學碩士學位班碩士論文，25。

綜上所述，本研究將教師工作壓力定義為教師在學校工作的環境中，在教學、行政、以及和學生、家長、同事間互動關係等，因無法適應所產生消極的情緒或是負面的感受，並影響其工作表現，造成生理與心理的負面情緒或不平衡狀態。

#### 四、教師工作壓力的理論模式

教師工作壓力的模式概念是源自於工作壓力的研究，而教師工作壓力的研究範疇在教師壓力情境與反應，外在客觀環境或事件所產生的刺激，構成了壓力情境（梁寶苓，2011：28）。根據教師工作壓力所提出的理論模式，其內容與教師個人特質、工作環境等因素有關，茲將理論模式整理如下：

##### （一）Kyriacou 與 Sutcliffe 的教師工作壓力模式

Kyriacou 與 Sutcliffe (1978)被公認是針對教師工作壓力研究的始祖。他們認為教師工作壓力是指由教師的工作而產生之負向情感（如憤怒、生氣、緊張、挫折、情緒耗竭、焦慮或沮喪）的反應症狀；亦即教師的職業壓力，是教師因職務上所賦予的要求、期許和職責所感受到的壓力，此種壓力是教師在面對教學工作。對潛在的工作情境因素或要求評估為威脅或有礙工作的



表現時所產生的負面情感反應。亦即教師工作壓力為教師在和學校情境的互動中，在教學、行政、以及學生和家長及同事的關係方面所產生個人無法適應的情感（陳慶寧，2012：27）。

Kyriacou 與 Sutcliffe (1978)統合其他有關工作壓力的理論後，提出教師工作壓力的研究模式，如圖 2。教師工作壓力的產生過程：

1. 可能的壓力源。
2. 經過個人的認知評估。
3. 經過評估成為實際的壓力源。
4. 透過適應機轉。
5. 產生之壓力反應。
6. 長期影響造成慢性壓力症狀。
7. 說明個人特質對解釋壓力的重要性。

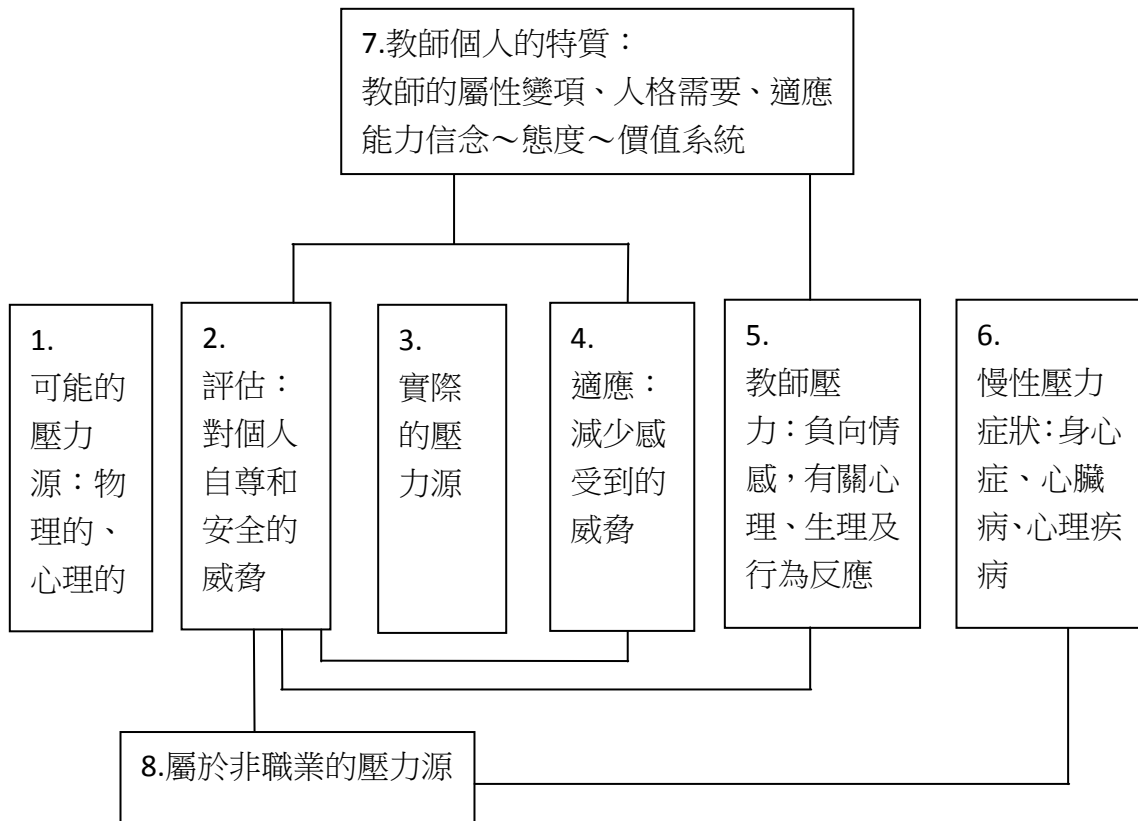


圖 2 Kyriacou & Sutcliffe (1978)教師工作壓力模式

資料來源：Kyriacou & Sutcliffe (1978). A model of teacher stress. *Education Studies*,4, p.1-6.

從圖 2 得知，來自物理或心理的可能壓力源，經過評估認為具有威脅性，便會成為實際的壓力源；為了降低威脅而啟動適應機轉，產生心理、生理和行為上的反應，若因應策略無效，壓力持續影響，則導致身心失衡等慢性壓力症狀出現。此模式明確指出：自主評估的結果和適應機制的作用與教師個人特質息息相關。舉凡性別、年齡、教學經驗等個人屬性變項以及教師人格特質、適應能力、信念態度與價值系統，都會影響教師對工作壓力的感受與因應方式（梁寶苓，2012：29）。

## (二) Moracco 與 McFadden 的教師工作壓力模式

Moracco 與 McFadden (1982)參考 Kyriacou 與 Sutcliffe 的教師工作壓力模式，提出綜合性的教師工作壓力模式，如圖 3。本模式說明學校內外的社會環境，是教師潛在的壓力來源，包括社會（如：課程目標、社區水準）、工作（工作負荷、教師角色衝突）及家庭（婚姻狀況、子女問題）等三方面，都會構成不同程度的工作壓力，只有在教師評估可能或已經威脅個人自尊或幸福時，才會形成教師感受的實際工作壓力。教師以其個人特質（包括舊經驗、人格特質及價值系統等）來評估潛在壓力源的影響，產生適應機能，不論評估的結果正確與否，假如處理不當，都會影響日後的行為反應，更會產生壓力症狀甚至引發長期壓力症候的身心疾病（吳晨好，2006：19-20）。

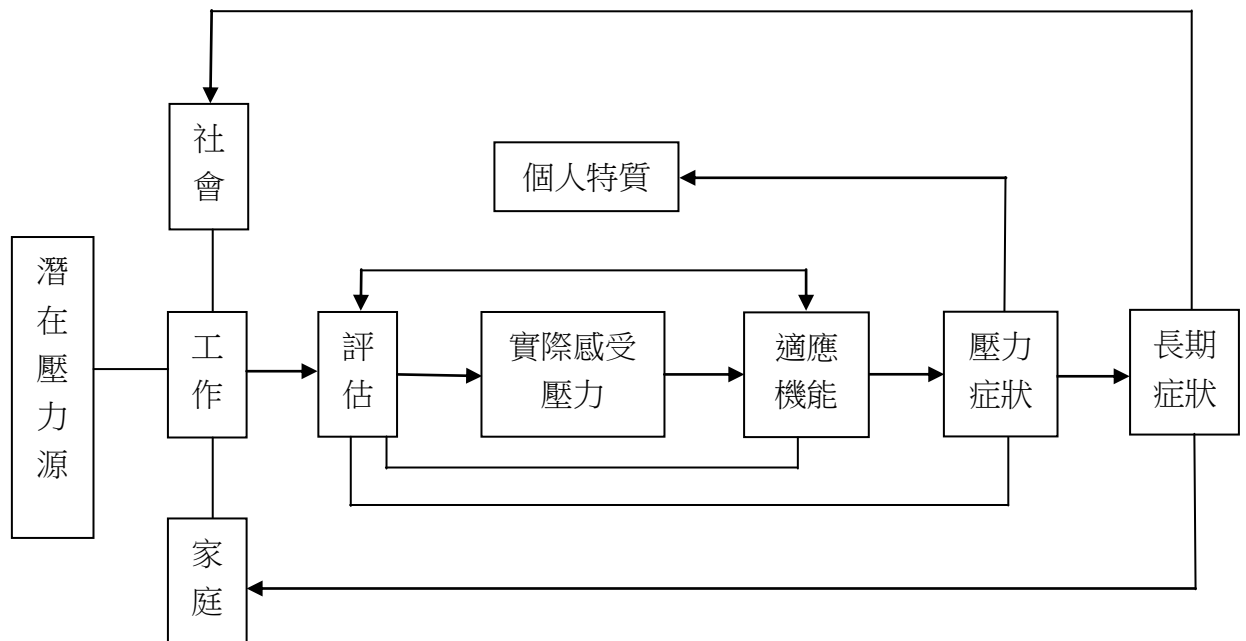


圖 3 Moracco & McFadden (1982)教師工作壓力模式

資料來源：Moracco & McFadden (1982). The counselor's role in reducing teacher stress. *Personnel and Guidance Journal*, 61, p.550.

### (三) Tellenback, Brenner 與 Lofgren 的教師工作壓力模式

Tellenback , Brenner 與 Lofgren (1983) 修正 Kyriacou 與 Sutcliffe 的教師工作壓力模式，如圖 4 所示，認為學校社會特質和教師本人的特質，都是造成教師工作壓力的主要來源，這是一種從刺激到反應的過程。這個模式的特點在於指出「學校社會特質」對教師壓力源的影響，所謂學校社會特質乃是指學校組織氣氛、校長領導風格、學校所在地、學校規模大小、教師與學生的關係、教師與家長間的關係等，這些因素都會造成教師的壓力。此規模包含三個部份：1.學校社會特質所導致壓力源與教師壓力反應；2.教師特質的影響；3.個人的非職業性壓力源、評估及適應機轉與壓力之間的關係（吳晨好，2006：20-21）。

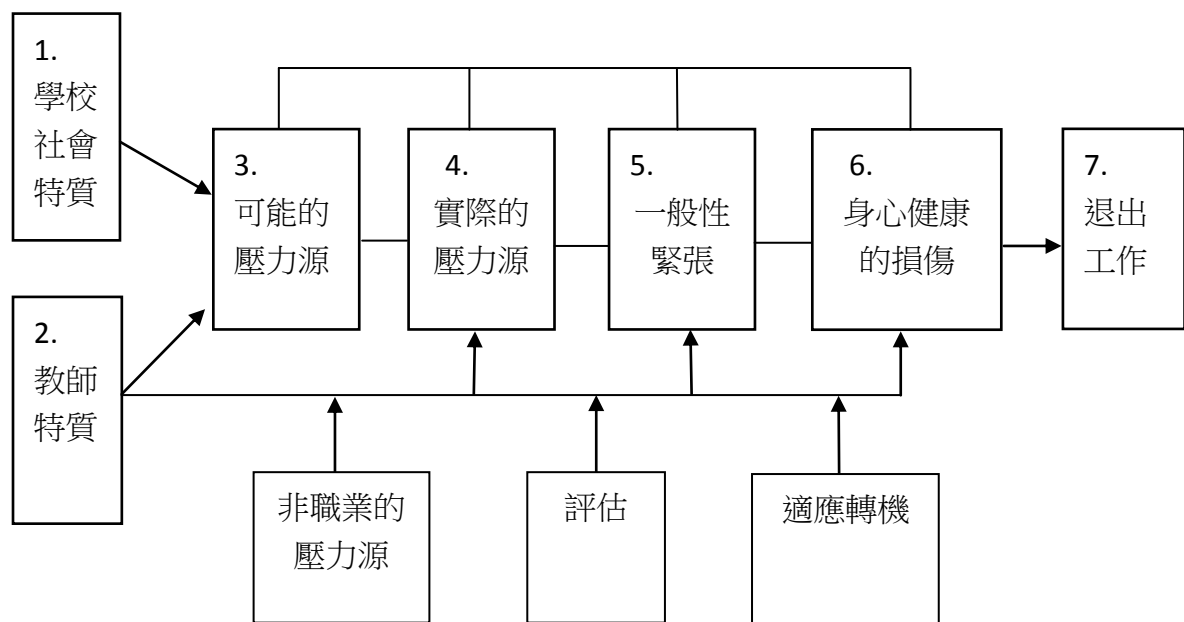


圖 4 Tellenback, Brenner & Lofgren (1983)教師工作壓力模式

資料來源：Tellenback, Brenner. & Lofgren, H. (1983). Teacher stress: exploratory model building, *Journal of Occupational Psychology*, 56, p. 20. °

從上述三個教師工作壓力模式所得知，Kyriacou 與 Sutcliff 是研究教師工作壓力模式的先驅，其主張為教師工作壓力相關研究所依據的理論基礎，茲將上述三種教師工作壓力模式作分析比較，如表 9 所示：

表 9 教師工作壓力模式之分析比較

研究者	年代	理論
Kyriacou & Sutcliffe	1978	壓力是來自於環境的要求，這種要求可能是他人所施加的壓力，也可能是來自於自己本身的壓力。
Moracc & McFadde	1982	壓力源是潛在的。來自於社會、工作、家庭等潛在壓力，都會構成不同程度的工作壓力，當教師評估其可能威脅自身幸福或尊嚴時，才會形成實際上的工作壓力。
Tellenback , Brenner & Lofgren	1983	工作環境因素、社會與個人特質，都是造成教師工作壓力的主要來源。

資料來源：吳晨好(2006)。台北縣國小教師工作壓力與工作滿意之研究。臺北市立教育大學社會科教育研究所碩士論文，頁 21。

茲將上述三種教師工作壓力模式整理如下（吳晨好，2006：22）：

1. 教師會知覺到工作壓力是受許多內外因素的影響，非單一因素而成。
2. 教師工作壓力的來源是多面向的，而壓力的形成是教師個人特質、工作情境因素等互相影響的結果。
3. 個人特質在知覺、評估、因應工作壓力方面，扮演重要角色，即使是在相同環境，對工作壓力的反應也會因個人特質差異而有所不同。
4. 持續的工作壓力會造成身心疾病及對工作產生不良的影響。

## 五、教師工作壓力源之相關研究

教師工作壓力源 (stressors)即教師壓力情境,這些壓力源會使得教師因其本身不同的個人特質而感受到不同程度的壓力。合理的壓力是促使進步的原動力,但長期持續的壓力,將導致身心疾病及影響工作效率,所以有必要將教師的工作壓力源來做進一步的探討。為瞭解教師工作壓力如何產生,茲將教師工作壓力源之相關研究整理如表 10 所示:

表 10 教師工作壓力源之研究

研究者	年代	研究對象	教師工作壓力來源
Kyriacou & Sutcliffe	1978	英國綜合中學 257 名教師	1.學生不良行為 2.工作環境不佳 3.時間壓力 4.學校風氣不佳
Cichon & Koff	1978	芝加哥小學教師	1.學生常規與暴力 2.行政管理與衝突 3.專業工作與表現 4.教學功能與成就
Clark	1980	美國喬治亞州中學教師	1.工作條件的不足 2.校長與教師的專業
Moracco	1981	小學、中學、高中與特殊學校教師	1.行政支持 2.經濟安全感 3.教導學生 4.工作負荷 5.教師人際關係
Dunham	1982	歸納國小校長報告	1.家長行為 2.學生個別問題 3.同事行為 4.地方董事會的壓力 5.教師聯盟的活動 6.經濟削減 7.大眾傳播媒體的壓力
Raschke	1985	美國 300 名教師	1.缺乏時間完成工作 2.學生紀律 3.非教學性職責 4.學生態度 5.教導不同能力的學生

表 10 教師工作壓力源之研究（續）

Leffel	1988	美國德州小學教師	1.行政工作 2.學生行為 3.時間壓力 4.家庭責任 5.評鑑系統 6.學生家長
Borg & Riding	1991	小學教師	1.學生行為 2.工作環境 3.同事關係 4.時間壓力
Hipps	1991	美國中小學教師	1.工作負荷 2.人際關係 3.薪資與報酬
Chaplain	1995	英國中小學教師	1.教學專業 2.學生行為與態度 3.工作任務
Solo	1995	歐洲教師	1.學生問題 2.工作內容 3.社區與家長 4.個人因素
Kyriacou & Chien	2001	臺灣教師	1.學生管教 2.家長教育理念的出入 3.校長的管理風格 4.社會大眾的輿論 5.政府多變的教師政策
Montgomery & Rupp	2005	加拿大教師	1.學生行為 2.學校組織 3.同僚關係 4.工作負荷 5.政府當局與個人生涯
蔡先口	1985	調查臺北市國中教師壓力	1.與學校行政人員的關係 2.學生成績 3.角色衝突 4.工作負荷 5.學生偏差行為 6.教師的專業發展
周立勳	1986	南部地區國小教師	1.班級教學 2.行政支持 3.工作負荷量 4.學生行為 5.專業的不適任感
林玟玟	1987	臺北市國中教師	1.學生不良行為 2.行政環境 3.人際困擾
蔡璧煌	1989	臺北市國中小教師	1.工作負荷 2.行政環境 3.參照團體 4.專業發展

表 10 教師工作壓力源之研究（續）

郭生玉	1990	國小、國中、高中 教師	1.與學校行政人員的關係 2.學生成績 3.學生不良行為 4.工作負荷 5.角色方面 6.教師專業發展
程一民	1996	臺北縣國小教師	1.工作負荷 2.行政支持 3.學生學習 4.個人發展 5.人際關係 6.違反教育原理
林純文	1996	臺灣國小教師	1.人際關係 2.工作負荷 3.學生行為 4.專業知能 5.時間支配
蔡金田	1998	國小啟智班教師	1.工作過度負荷 2.行政支持不足 3.專業不適任感
陳聖芳	1999	臺東縣國小教師	1.同事緊張關係 2.行政不支持 3.工作負荷 4.缺乏工作外在報酬 5.師生家長緊張關係
黃義良	2000	國小兼任行政工 作教師	1.工作負荷 2.同事關係 3.專業知能 4.時間支配
王秀慧	2000	高職教師	1.人際關係 2.學生行為 3.工作負荷 4.專業知能 5.角色期待
葉兆琪	2000	實習教師	1.人際關係 2.工作負荷 3.角色壓力 4.進修成長 5.班級教學
莊中興	2001	高職特教班教師	1.工作負荷 2.專業職責 3.學生問題 4.家長問題 5.在職進修
廖光榮	2000	中部四縣市 40 歲 以上之國中教師	1.學生行為 2.專業不適任感 3.班級教學 4.行政影響 5.工作負荷
林昭男	2001	國小初任主任	1.工作負荷 2.人際關係 3.專業知能 4.內在衝突 5.變革適應



表 10 教師工作壓力源之研究（續）

林保豐	2002	高高屏教師	1.工作負荷 2.人際關係 3.專業知能 4.時間支配 5.變革壓力 6.自我期許
江欣霓	2002	高雄市國小教師	1.行政支持 2.工作負荷 3.人際關係 4.學生教學 5.個人發展 6.違反教育原理
鄭全利	2003	屏東縣國小資深 教師	1.工作負荷 2.人際關係 3.專業知能 4.學生行為 5.家長壓力 6.教師自我壓力
邱姮娟	2005	屏東縣國小教師	1.行政支持 2.工作負荷 3.人際關係 4.變革壓力
黃瑋苓	2005	台南縣融合教育 班教師	1.工作負荷 2.專業知能 3.學生行為 4.學生行為 5.角色壓力 6.社會支持
張芳毓	2007	桃園縣國小及任 教師	1.工作負荷 2.人際關係 3.專業知能 4.學生行為 5.學校環境 6.課程教學

資料來源：吳晨好(2006)。台北縣國小教師工作壓力與工作滿意之研究。臺北市立教育大學社會科教育研究所碩士論文，頁 23-25；曾雅祺(2000)。高雄市國小教師工作壓力與工作滿意度之研究。國立屏東師範學院國民教育學系碩士論文，頁 20。

歸納教師工作壓力源之研究，發現教師工作壓力層面多元，其中「工作負荷」、「人際關係」、「專業知能」、「行政支持」、「時間分配」及「學生行為」是普遍存在的壓力源。然而，相關壓力源之研究也提到「家長問題」，可見在教師與家長之間頻繁互動過程中，所產生的家長問題逐漸成為教師工作壓力的來源之一。因此，本研究以「新住民家長」為中介變項，探究「工作負荷」、「時間分配」、「溝通協調」、「專業知能」及「學生問題」等壓力源來如何影響國小教師與新住民家長互動中的工作壓力之情形。

### 第三節 工作滿意度之意涵、理論與相關研究

本節主要在探討工作滿意度之意涵、相關理論與教師工作滿意度之相關研究，以作為國民小學教師與新住民家長互動中的工作滿意度之立論基礎。

#### 一、工作滿意度之意涵

工作滿意度的觀念起源於十九世紀末工商企業之科學管理時期。科學管理之父 Taylor 首倡以科學方法從事工作及進行管理，以按件計酬來提升績效及激發員工作效率。而 1927 年 Mayo 及其同事於美國芝加哥西方電氣公司( Western Electric Company )共同進行著名的霍桑實驗(Hawthorne Experiment, 1927-1935)，發現工作人員的態度、工作參與、團體凝聚力和心因因素，才是決定工作人員工作滿意與生產力的主要因素 (黃雪娥，2013：31)。

繼霍桑實驗之後，1935 年 Hoppock 在美國賓夕法尼亞州進行了一項工作滿意度研究，他在《工作滿意度》( job satisfaction )一書中首先提出工作滿意度之基礎概念。他認為工作滿意是指工作者在其心理與生理兩層面對環境因素之滿意感受，亦即工作者對整體工作環境的主觀反應，這種感受是否滿意將取決於在特定工作環境中預期獲得價值與實際獲得價值之間的差距，其差距越大，則工作滿意度越低；反之，差距越小，則滿意度就越高。當時 Hoppock 得到了和霍桑實驗一樣的研究結果：對工作情形的知覺態度，比工作的客觀現實條件更為重要 (游淑琴，2014：11)。

自從 Hoppock (1935)提出了工作滿意度的概念後，成為許多學者進行不同領域研究之主題，因此對工作滿意出現許多不同定義，茲整理如表 11 所示：

表 11 工作滿意度定義

研究者	年代	定義
Hoppock	1935	工作者之心理及生理兩方面對環境因素的滿意感受度，為工作者對工作情感的主觀感受。
Maslow	1943	工作者隨著自己之需求層次由低而高，其滿意程度之反應。
Vroom	1964	工作滿意是指員工在組織中之情緒反應與對於在組織中所扮演角色的感覺。
Smith, Kendell & Hulin	1969	工作者依據自我參考架構，對於工作自我詮釋後的結果。
Porter & Lawler	1973	工作滿意度是指個人在工作環境中實際獲得報酬與他所認為應該獲得報酬的差距。
Dessler	1978	個人自工作經驗中，所獲得的一種需求滿意程度。
Baron	1983	個人對工作所持的一種情感、信任及行為態度的表現。
Wheless	1984	個人對工作環境中不同層面的情緒反應。
Steer & Black	1994	指對於工作及工作經驗評價產生愉快的或積極的情緒狀態。
Robbins	2001	工作滿意的定義為員工認為從工作中應得到的報償與其實際報償之間的差距。
鄒浮安	1982	個人所期望的滿意程度與實際所得的滿意程度之差距總和。
吳靜吉	1990	工作者認為期望獲得滿足和實際獲得滿足程度差距之總和。
謝金青	1992	指工作者對其工作整體的歷程或結果上的一種主觀的價值判斷，是屬於感覺、態度或情意的反應。

表 11 工作滿意度定義（續）

林海清	1994	教師工作滿意度是指教師對於教學工作上在各方面評估的一種態度表現。
李明書	1994	指個人對於工作內外環境因素或個人需求滿意情形的感覺和態度
許士軍	1995	工作滿意是工作者對於其工作所具有的感覺或情感反應，而從此種感覺取決於自特定工作環境中所實際獲得與其預期應獲得價值之差距。
林佳芬	1999	認為工作滿意是指教師對其工作報酬與預期之間的差距，亦是對教學工作整體上的一種感受與反應。
閻自安	1999	工作者對其整體工作環境所產生之情意反應。
吳濟華、陳協勝	2001	工作滿意是工作者對其工作本身的一種情緒、情意或評價上之整體反應；其重點在工作者對其工作有關環境所抱持的一種態度，及工作者對其全部工作角色之情感性反應。
賴怡卉	2003	指個人對於其工作所產生的感受、評價與情感反應的程度，若保持正面情意取向，則表示滿意，若持反面情意取向則表示不滿意。
謝月香	2003	教育工作人員對其現任職務之態度、情意反應或對工作歷程所具有之整體性感覺及主觀價值判斷。
黃培文	2004	工作滿意定義為個人對於工作所抱持之一般性總體態度。
吳清山、林天祐	2005	個人覺得工作過程、內容與情境符合自己心意之程度。

表 11 工作滿意度定義（續）

曾詠郎	2006	教師對報酬資源、晉升機會與進修制度、領導行為、政策與行政、工作本身與個人心理滿足等層面表現出情意取向之滿意程度。
張春興	2007	工作滿意度係指個人或多數員工對所任工作感到滿意之程度。而工作滿意度與工作地點、工作時間及升遷機會有關。
劉祥得、翁興利	2007	員工與工作環境中互動之結果，透過參與、員工可以從工作環境中，獲得其想要的包含目標實踐、任務遂行等。
王明仁	2008	工作滿意度係指個人對所有生理、心理與環境因素的總體滿足感受，是工作者對工作環境之主觀反應。
吳政達	2009	工作滿意度是部屬對於工作滿意與快樂程度之全面性測量，即個人對其工作之滿足知覺程度或對工作中各構面的價值判斷與主觀意識，是一種總體性架構，用來指出工作中所存在的滿意或不滿意。
盧心雨	2010	工作滿意乃是工作者對於工作之正面感覺，而此種感覺取決於工作者預期與獲得成果的差距。
李雯智	2010	工作滿意為個體由於生理、心理等多方面的需求獲得滿足，進而對工作產生一種整體性的正向、愉悅情緒感受。
石家宜、謝秀宏、吳和堂	2011	工作滿意度是指透過心理的感覺、感受或反應後，對工作是否滿意的程度，或對工作之一種特殊情感，或是一般性態度之評價。

資料來源：吳晨好(2006)。台北縣國小教師工作壓力與工作滿意之研究。臺北市立教育大學社會科教育研究所碩士論文，頁 40-41；游淑琴(2014)。工作滿意度與離職傾向相關性之研究-以臺中市立國民小學人事人員為例。東海大學公共事務碩士專班碩士論文，頁 12-13。

歸納上述學者工作滿意之定義，可發現工作滿意是涵蓋層面相當廣泛且尚無定論的一種概念。綜和上述學者的定義，大致上可從整體綜合性定義、參考架構定義、期望差距定義、分層多面性定義等四個不同的方向來探討，資分別說明如下（吳晨好，2006：41-42）：

（一）整體綜合性定義( overall satisfaction )

此定義是工作滿意最傳統的定義，將工作滿意做一般性的解釋，認為工作滿意是一個單純的概念，並未涉及工作滿意的各層面、形成過程和原因等，其重點在於工作者對工作本身與工作環境相關因素所抱持的一種整體性、一般性的態度或看法。前述 Hoppock(1935)、Vroom(1964)等學者的定義即屬於此。

（二）參考架構定義( frame of reference )

此定義是研究者根據參考架構針對工作的特徵做出主觀解釋所得的結果，又被稱之為「構面性定義」，其重點在於探討工作者對於工作構面的情感反應。Smith & Kendall 於 1969 年提出工作本身、升遷、薪水、上司、工作夥伴等五構面，而目前國內有關工作滿意的研究多數採此類型定義。

（三）期望差距定義( expectation discrepancy )

此定義認為工作滿意是視工作者預期獲得的滿足與實際獲得滿足的差距而定；差距越小，則滿意度越高，反之則越低。Robbins (2001)的定義即屬此類。

（四）分層多面性定義( multiple frame )

此定義認為工作滿意是多種層面，工作滿意的程度視工作者對工作各層面的滿意度高低而定，工作滿意層面的種類目前尚無一致說法，大致包括工作本身、薪資福利、工作環境、主管領導、人際關係等。Smith(1969)的定義即屬此類。

因此，本研究對工作滿意的定義係採用「分層多面性定義」，係指教師對工作本身、人際關係互動中，對工作產生一種整體性的正向、愉悅之情緒感受，則表示滿意；若為負向情緒，則表示不滿意。

## 二、工作滿意度的理論

一般探討工作滿意的理論，都是從動機理論來探討的，動機（或稱激勵）一詞源自於拉丁文 *movere*，意思是移動（to move），最基本的動機區分為內在動機和外在動機。內在動機是認知和人文主義的觀點，根據 Deci 和 Porac 定義內在動機：「一個活動如果沒有明顯的外部獎賞就可以說是內在動機的活動；換言之獎賞是在活動本身」。而外在動機是行為主義的觀點，提供獎賞和懲罰混合的方式以引起組織生活中人們的動機（駱仁，2006：27）。

有關工作滿意度之相關理論有很多，不同的專家學者所強調的重點與研究角度不同，對工作滿意都略顯有所不同。因此，僅就有關本研究內容及方向之主要理論，茲分析如下：

### （一）需要層次理論( Needs Hierarchy Theory )

Maslow 在 1954 年提出需要層次理論，認為每個人的需求都是由多種不同層次與性質的需求所組成，人類在滿足了低層次的需求後，才會追求較高層次的需求。從動機的觀點來看，Maslow 的需求理論認為雖然沒有一種需求可以完全被滿足，但一個已充分滿足的需求即不再具有實質的激勵效果（林財丁，2003：82）。因此，Maslow 將人的需求層次作了以下的區分，由低至高分別為：

1. 生理的需求( *Physiological need* )：係指維持生命的基本需求，包括空氣、食物、衣服、庇護和其他身體上的需求。
2. 安全需求( *Safety need* )：追求生命、經濟和心理等方面的安心與穩定，有保障以及免於身體和情緒受到傷害的需求。
3. 社會的需求 ( *Social need* )：又稱隸屬與愛的需求，屬於情感上的需求，包括感情、隸屬感、友誼等需求。

4. 尊重的需求( **Esteem need** )：包含內在的尊重（自尊心、自主、成就感）及外在的尊重（身分地位、認同、受重視），即自我尊重與他人尊重的需求。
5. 自我實現的需求( **Self-actualization need** )：個人充分發揮自我潛能，達成其人生目標，實現自我理想的一種需求。

這五種需求雖有高低層次的區分，但層次之間並沒有分隔，反而有重疊之處。若將需求層次理論運用於國民小學教師工作上，學校主管或上級單位必須使教師感受到工作特性與個人需求密切配合，滿足教師的需求並提升教師的工作滿意度，才能留住優秀的教師。

## (二) 生存、關係、成長理論( **Existence, Relatedness, and Growth Theory, ERG** )

**ERG** 理論是由 **Alderfer** (1972)所倡導，因 **Maslow** 的需求理論有其限制，即其需求的界線無法明確劃分，特定順序的假設亦不能適用於每一個人，所以 **Alderfer** 將 **Maslow** 的需要層次理論為藍本並加以修訂後，將人類的需求層次分為三種需求即生存需求、關係需求、成長需求。**ERG** 理論主張層次之間並非排斥，而是可同時進行的；同時也認為如上層需求不能滿足，則個人會對其下面的需求尋找更大的滿意度。

**Alderfer** 認為需求的滿足不一定按順序由低而高漸升，個人能同時追求不同層次的需求，各種需求也可能同時存在，且都有激勵作用，他也認為需求的層次可上可下，是因追求滿意的成功或挫折而改變。需求層次理論具有「滿足－前進」的過程，即當人們滿足其較低層次的需求之後，就會進而追求較高層次的需求。但 **ERG** 理論則另具有「挫折－退縮」的過程，即當人們追求某一層次需求挫折時，其會轉而追求較低層次的需求。故「滿足－前進」、「挫折－退縮」就成為 **ERG** 理論的基本前提（陳忠正，2006：30）。

此理論的三大需求說明如下（林品薰，2014：42）：

1. 生存需求( **Existence needs** )：即指所有維持生活的生理與物質的條件以及工作的物理條件，這種需求的性質與馬斯洛的生理需求類似。



2. 關係需求( **Relatedness needs** )：是指家人、朋友、同事等個人工作環境中的社會關係與人際互動關係，相當於 Maslow 的安全、社會及某些尊重的需求。

3. 成長需求( **Growth needs** )：包括個人努力追求成長、發揮創造力或潛能以實現理想和抱負，這種需求的性質類似 Maslow 的自我實現和部分的尊重需求。

ERG 理論以三個假設為依據，每一層的需求愈不滿足，則慾望愈大。例如生存的需求（薪資）愈缺乏滿足，則對此需求的慾望愈大。層次愈低的需求愈滿足，則對較高層次需求的慾望愈大。例如生存的需求（薪資）已充分滿足時，對關係的需求（人際關係）就會產生高度的期望。較高層次的需求愈不滿足，則對較低層次的需求愈產生期望（即產生需求挫折現象）。

### (三) 激勵保健理論( **Motivation Hierarchy Theory** )

激勵保健理論乃由 Herzberg, Mausner & Snyderman 在 1959 年所提出，認為影響工作滿意的因素分別為「激勵因素」( **motivating** )和「保健因素」( **hygiene factor** ) ( Lunenbrug & Ornstein, 2000 )。前者乃是對於工作本身有直接關係的因素，如成就感、認同感、工作本身的挑戰、對工作的責任感和升遷等，若是能得到滿足將有助於提高工作績效；後者則和工作無直接關係的環境因素，如組織政策與管理、視導、工作環境、人際關係等，只會減輕不滿意的程度，以及不能增進積極的工作態度或績效。因此，該理論又稱為二因子理論( **Two Factors Theory** )。

Herzberg 指出人類的動機與滿足感是由兩組因素來控制，而非傳統上所認為的只有一組因素，而激勵和保健因素是分屬兩種不同層面，並非一線之兩端，因而，消除了使個人不滿足的保健因素，並不代表因之能激勵個人，而產生滿足感（余景達，2002：50）。

Herzberg 認為影響工作滿意的因素傾向內在心理感受，又稱為「內在因素」，這些因素與工作者有直接的關係；而影響工作不滿意的因素傾向外在

物理環境，又稱為「外在因素」，這些因素與工作者僅有間接的關係。內在因素的滿意將有助於提高工作績效，而外在因素的滿意僅能減輕不滿意的程度，不能增進工作績效。因此，保健因素的存在僅是減少工作不滿意的消極條件，相反的激勵因素的存在才是強化工作滿意的積極條件（吳晨好，2006：45-46）。

#### （四）公平理論( Equity Theory )

公平理論亦稱為社會比較理論（social comparison theory），由 Adams 於 1963 年所提出，認為工作滿意度取決於工作者對於工作上的投入（如時間、經驗、金錢、教育、資格、技術、努力等）與產出或報酬（如地位、薪資、升遷、榮譽、福利等）之間平衡的感受，此種感受會將自己的付出與所得和他人做比較。若感受到自己在工作的投入與產出比率，和別人相當時，則員工會感到「滿意」。反之，則會感到「不滿意」。如果不相當或是同事所得比自己多，工作者就會試著去謀求平衡。因而，公平理論所謂「公平」或「不公平」的感受，乃是個人主觀的觀感所致（余景達，2002：51）。

公平理論提到個體不僅關心自己投入工作所得的報酬，同時也關切他人的「投入所得比」與自己相互比較的結果。當人們感到自己的付出和所得的比率和別人的並不平等時，就會產生緊張的壓力；而當人們試圖得到公平與公正的待遇時，此種壓力會變成激勵作用的驅力。因此，當員工感到不公平時，可能會有下列五種反應（林財丁，2003：93）：

1. 扭曲自己或他人的付出或所得比率。
2. 改換行為方式，誘使別人改變其付出或所得。
3. 改換行為方式，改變自己的付出或所得。
4. 改換參考比較的對象。
5. 離開他們的工作崗位。

公平理論不僅是關心自己獲得多少報酬，同時也關心自己和別人相比較之結果。公平理論的最大貢獻即在使人了解到產生動機過程的重要性，其論點實為後來期望理論的先驅。

#### (五) 期望理論( Expectancy Theory )

期望理論由 Vroom 於 1964 年提出，認為人們對於工作力求努力的表現成果，會期待得到一些回饋或報酬，其假設為組織成員對於工作具有期待、個人行為是意識選擇的結果、成員想從組織中得到不同的報酬（如教好的薪水、工作保障、成就感和挑戰等）以及成員個人將有不同選擇以獲得樂觀的結果( Lunenbrug & Ornstein, 2000 )。後來經過其他學者修正後，又稱為誘力、工具價值、期望理論( Valence, Instrumentality, Expectancy Theory ; VIE )或是價值理論( Value Theory )，認為工作者的行為是經過思考和判斷的程序，建立在誘力、期望和工具價值等三個基本概念上，並由動機、選擇行為的方式和結果的達成來影響工作滿意與否（余景達，2002：52）。

期望理論的基本概念說明如下（吳晨好，2006：45）：

1. 期望 (expectancy)：指個人的努力會獲得成功的信念，也是對行動產生某種特定結果可能性的看法。
2. 誘力 (valence)：指報酬對個人吸引程度的大小。
3. 工具價值 (instrumentality)：指知覺到做好工作與獲得報酬之間的關係。

期望理論根據的是成本效益原則，行為本身有時不是目的，而是達成個人目標或滿足的方法。此理論認為人們都有目標存在，而且認為這些目標具有價值意義。所以個人追求的目標與實際獲得回饋，決定了個人對工作的滿意程度。

#### (六) 差距理論( Discrepany Theory )

秦夢群(1999)指出，此理論以 Porter、Edward 等人為代表，其精神與 Vroom 的期望理論極為相似，差距理論認為：人在工作上的動機、熱忱與滿足是基

於，個人對所期待報酬的評量，與個人在努力之後能夠確實獲得所期待報酬的機率。換言之，工作滿意的程度是依照個人「預期獲得」與「實際獲得」兩者之間的差距多寡而定。「預期獲得」與「實際獲得」兩者間的差距大則感到不滿意，差距小則感到滿意(林怡靜，2007：57)。因此，差距理論認為工作滿意取決於個人對於「預期」與「實際」所得之工作報酬的差距大小而定。

從上述六種動機理論得知，需要層次理論、ERG 理論及雙因子理論說明當個體的需求層級越高時，學校主管及上級單位除了訂定明確的目標外，同時也要採取激勵措施，重視教師的心理需求和反應。而公平理論、期望理論及差距理論都是以工作「預期所得的報酬」與「實際獲得的報酬」之差距，作為未來努力的指標，若感受到自己在工作的投入與實計獲得報酬差距越小表示工作滿意度越高，代表著教師在工作上所付出的努力越多；反之，則會感到「不滿意」。本研究以需要層次理論、ERG 理論、雙因子理論、公平理論、期望理論及差距理論作為研究基礎，以探討國民小學教師與新住民家長互動中的工作滿意度。

### 三、影響教師工作滿意之因素

工作滿意是包括許多心理因素與環境因素交互影響所產生的一種心理狀態，是多元因素造成的結果。研究者因研究層面多重而廣泛，就不同的研究對象、方法及不同的背景、理論依據的影響，所考慮的研究層面自然有所差異。在許多研究當中可發現，工作滿意的情形，關係著學校教育的成效，為提升教師工作滿意度，須深入探討影響教師工作滿意度的內、外在因素，使教師達到有效教學，而影響個人工作滿意度的因素甚多，惟多以個人因素與工作環境等兩大面向來探討，茲將國內外研究者對於影響教師工作滿意因素看法敘述如下（林品薰，2014：45-46）：

#### （一）Fournet, Distefano & Pryer (1966)將影響工作滿意的因素分為兩大類

1. 個人性因素：包括年齡、教育程度、智力、性別及職業水準等。
2. 工作特性因素：包括組織及管理、上司的監督、社會環境、溝通、工作安全、工作之單調性及薪資等。

(二) Herzberg (1966)認為影響工作滿意的因素可分為兩大類

1. 內在激勵因素：如工作、工作者本身之變項等。
2. 外在維持因素：如人際關係、工作環境、組織政策、薪資等。

(三) Wernimount (1972)以系統分析的觀點，將影響一般工作滿意的因素分為兩大類

1. 外在環境因素：包括組織政策、工作環境、薪資待遇、職位升遷、政策執程序、領到能力及人際關係。
2. 內在環境因素：包括成就感、責任感、進步感、公平感、工作穩定性、職權、能力運用、社會地位等。

(四) Lock (1973)整理過去學者研究的結果，影響工作滿意的因素可分為兩大類

1. 工作事件：包括工作本身（如工作量、工作彈性、成就感等）、工作報酬（如升遷、薪水、責任等）、工作環境（如社會及物質環境、工作條件等）。
2. 行為者：包括行為者本身、公司內外的其他人，而工作滿意即是工作事件與行為者互動作用的結果。

(五) Seashore & Taber (1975)則將影響工作滿意的因素區分為

1. 個人變項：如人格特質、能力、知覺、期望、人口統計特徵等。
2. 環境變項：如職業性質、政經環境、組織環境等。

(六) Farrell (1978)認為影響工作滿意的因素可區分為

1. 工作者本身因素：如教育背景、工作經驗、工作動機等。
2. 工作特性：如溝通、薪資、升遷機會、邊際利益等。

(七) Robbins (1989)則認為會影響工作滿意的因素為

1. 對心智有挑戰性的工作內涵：如挑戰性適中，員工會感到快樂與滿意。
2. 公平待遇：如薪資能根據工作要求、個人才能水準，以及社會行情訂定，員工會感到合理滿意。

3. 支持性的工作環境：包括個人的舒適感及執行工作的便利性與無危險性等。
4. 支持性的同僚：如直屬上司能瞭解及友善對待，獎勵良好表現，同事間相處融洽。
5. 性格與工作的搭配：如能與特長正好符合工作要求，則較能勝任愉快，也較能夠由工作中獲得滿足感。

(八) 國內外有關教師工作滿意度研究，認為影響教師工作滿意度的因素整理如表 12 所示：

表 12 影響教師工作滿意因素

研究者	年代	影響工作滿意的因素
Sergiovanni & Carver	1980	認為會影響工作滿意的因素：1.責任 2.成就 3.認可 影響工作不滿意的因素：1.學校政策與行政 2.師生關係 3.同事關係 4.上級領導
Galloway et al	1985	1.學校行政 2.工作情境 3.學生態度與進展 4.同事互動 5.社會讚賞 6.專業自主
Lester	1987	1.督導 2.同事 3.工作環境 4.薪水 5.責任 6.工作本身 7.進修 8.遷 9.安全感 10 表揚
Rinehart & Short	1993	1.工作投入 2.工作環境 3.工作動機 4.士氣 5.學校結構
張碧娟	1978	1.責任 2.升遷 3.環境 4.待遇 5.人際關係 6.學校行政 7.工作本身

表 12 影響教師工作滿意因素（續）

陳鏡潭	1994	1.工作本身 2.學校行政 3.學校環境 4.教學要求 5.家長壓力 6.學生表現 7.晉升 8.工作報酬
楊妙芬	1997	1.學校措施 2.學生表現 3.同儕關係 4.工作報酬 5.教學表現 6.工作負荷 7.受敬重 8.成就感
陳聖芳	1999	1.負面工作經驗 2.教學興趣規劃 3.認同學校工作環境
林佳芬	1999	1.薪資福利 2.升遷進修 3.工作本身 4.工作環境 5.同事關係 6.行政領導 7.資深地位
林雍智	2000	1.薪水 2.升遷 3.安全 4.視導 5.工作條件 6.工作夥伴 7.成就感
閻自安	2000	1.行政管理 2.工作本身 3.校長領導 4.同僚關係
辛俊德	2002	1.工作本身 2.學校行政 3.薪資福利 4.進修升遷 5.學校環境 6.人際關係
陳傳宗	2001	1.校長領導 2.工作本身 3.工作環境 4.社會地位 5.人際關係
潘安堂	2001	1.薪資福利 2.升遷進修 3.工作本身 4.工作環境 5.同事關係 6.行政領導
賴怡卉	2003	1.行政管理 2.工作本身 3.校長領導 4.同僚關係
蘇維新	2003	1.行政管理 2.工作本身 3.校長領導 4.同僚關係

資料來源：吳晨好(2006)。台北縣國小教師工作壓力與工作滿意之研究。臺北市立教育大學社會科教育研究所碩士論文，頁 49-50。

綜上所述，可以瞭解影響工作滿意之因素，主要分為個人因素與環境因素兩大類。由文獻的探討可以得知影響工作滿意之因素是複雜且多面向的，研究者僅就有關的影響因素做探討。本研究有關影響教師工作滿意的個人背景因素包括性別、年齡、婚姻狀況、服務年資、教育程度、行政職務等；而影響教師工作滿意的環境因素則有學校所在地、學校規模、教學設備環境、學校組織氛圍、親師互動等，在兩者的交互影響下產生工作滿意或工作不滿意的感受，進而對教師個人本身、教學活動、班級經營、學生行為管理及親師互動產生影響。本研究歸納影響教師工作滿意之因素以行政支持、新住民子女學習問題、學校活動參與度、多元文化認同、溝通協調、教養觀念作為研究國民小學教師與新住民家長互動中的工作滿意度的研究架構，茲說明如下：

#### (一) 行政支持

指教師與新住民家長互動中，對於學校行政人員領導管理所知覺的滿意程度，包括與上級主管的互動關係、接納意見程度、對教師的授權與給予教師的協助與支持。

#### (二) 新住民子女學習問題

指教師在輔導或協助新住民子女課業等問題，對其工作擔任的職務、工作內容及工作責任是否能發揮所長、是否具成就感、工作量是否能負荷、是否符合個人興趣與工作的熱忱等個人知覺的滿意程度。

#### (三) 家長參與

指教師在校處理新住民子女的學習或行為問題時，對於新住民家長參加學校活動與事務、班級事務所知覺得滿意程度。由於，新住民家長參與愈高，有助於教師瞭解新住民學生與其家庭狀況，提升教師工作滿意度，新住民家長亦能瞭解子女在校學習與行為。

#### (四) 多元文化認同

教師與新住民家長的文化背景不同，彼此在互動中面對多元文化能夠相互尊重與認同，彼此互動良好，教師對新住民家長所知覺的滿意程度。



#### (五) 溝通聯繫

指教師與新住民家長之間的人際關係互動與聯繫方面的滿意程度，新住民親師溝通互動良好，有助於建立合作夥伴關係，幫助新住民學生在校學習與成長。

#### (六) 教養觀念

指新住民家長向教師請教子女教養觀念時，認同教師對於子女的教養態度與觀念，教師對於新住民家長的支持程度所知覺的滿意度。

### 四、教師工作滿意之相關研究

國內對教師工作滿意相關之研究結果，整理如表 13 所示：

表 13 國內對教師工作滿意相關之研究彙整表

研究者	年代	研究主題	研究對象	研究結果
韓繼成	2002	國民中學訓導人員角色壓力，人格特質與工作滿意度的關係之研究	國中訓導人員	不同「婚姻、年齡、教學年資、兼行政年資、職位」的訓導人員其工作滿意度有顯著差異；不同性別、學校地區、學校規模的訓導人員其工作滿意度沒有顯著差異。
林義豐	2005	台南縣國小學校行政服務品質與教師工作滿意度之研究	台南縣國小教師	不同性別、職務、學校地區、學校規模之教師工作滿意度有顯著差異，但服務年資、教育程度則無顯著差異。
黃金茂	2005	國小校長溝通行為與學校組織氣氛及教師工作滿意度關係之研究	屏東縣國小教師	教師工作滿意度因教師的性別、學歷、年資、擔任職務、學校規模及地區不同，而有顯著差異。

表 13 國內對教師工作滿意相關之研究彙整表（續）

陳立人	2007	屏東縣國小學校組織氣候與教師工作滿意度、家長參與動機之相關研究	屏東縣國小教師	教師個人背景變項影響教師工作滿意度之知覺。
郁文娟	2009	國民中學學校組織氣氛與教師工作滿意度關係之研究－以台中縣為例	台中縣公立國民中學教師	1.國民中學教師工作滿意度屬於中高程度。 2.不同性別、年齡、年資及擔任職務在教師工作滿意度上有差異。
廖育冬	2009	屏東縣小型學校校長課程領導與教師工作滿意度關係之研究	屏東縣46所小型學校，505為教師	1.屏東縣小型學校教師工作滿意度認同程度低。 2.不同服務年資、現任職務、學校地區的小型學校教師在工作滿意知覺有顯著差異。
王詠玄	2010	高雄縣國民小學班級導師角色衝突與工作滿意度之關係	高雄縣國民小學班級導師	1.高雄縣國民小學班級導師經常對工作感到滿意。 2.高雄縣國民小學班級導師對薪資福利的滿意度較低。 3.年齡 51 歲以上、教學年資及導師年資 21 年以上和已婚班級導師有較高的工作滿意度。

表 13 國內對教師工作滿意相關之研究彙整表（續）

方陽昇	2010	國民小學教師資訊素養與工作滿意關係之研究	國小教師	不同「服務年資、學歷、職務及不同工作上使用電腦情形」及不同學校「所在地區及規模」國民小學教師整體在教師工作滿意度達到顯著差異；不同「性別」的國民小學教師在整體教師工作滿意度為未達到顯著差異。
侯嘉萍	2010	國民小學教師情緒勞務與工作滿意度之研究－以臺中市國民小學為例	臺中市國民小學教師	<p>1.國民小學教師情緒勞務與工作滿意度之現況為中高程度，在教師工作滿意度各層面得分最高為人際關係層面。</p> <p>2.國民小學教師因性別、年資、服務年資、教育背景、婚姻關係、職務及學校規模的不同，在教師工作滿意度上有顯著差異。</p>
徐綉玲	2010	程序公平、分配公平與工作滿意度之相關研究－以高雄縣市國小教師為例	高雄縣市國民小學 785 位教師	<p>1.不同背景（性別、年齡、婚姻狀況、職務、服務年資、學校規模、所在區域）的高雄縣市國小教師工作滿意度上有差異。</p> <p>2. 高雄縣市國小教師的工作滿意度以人際關係最滿意；工作本身其次；而以薪資最不滿意。</p>

表 13 國內對教師工作滿意相關之研究彙整表（續）

曾雅祺	2010	高雄市國小教師工作壓力與工作滿意度之研究	高雄市國小教師	高雄市國小教師之工作滿意度屬於中等程度，其心理滿足層面之滿意程度最高；進修與升遷層面之滿足程度最低。
楊麗燕	2010	國小導師工作壓力與工作滿意度之關係研究	國小教師	不同背景變項之國小導師知覺工作滿意度在性別、服務年資、教育程度、婚姻狀況、學校規模、學校所在地等背景變項，無顯著差異。
李怡倩	2011	屏東縣國民小學教師知識管理與工作滿意度之相關研究	屏東縣國小教師	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.屏東縣國小教師工作滿意度知覺普遍良好，其中以教學工作知覺程度較佳。</li> <li>2.女性教師對教學工作及人際關係具有較佳的滿意程度。</li> <li>3.年紀較輕及教育程度為研究所的教師對工作的滿意程度較高。</li> <li>4.資深與學歷為專科學校的教師，普遍有較高的工作滿意程度。</li> <li>5.擔任主任職務教師對工作滿意程度較高。</li> </ol>
林秀如	2011	高雄市國民小學教師工作壓力、情緒管理與工作滿意度關係之研究	高雄市公立國民小學教師	男性、年長、資深、主任、小型學校之國民小學教師工作滿意度較高。

表 13 國內對教師工作滿意相關之研究彙整表（續）

陳玲慧	2001	桃園縣國民小學 學校組織氣氛與 教師工作滿意度 關係之研究	桃園縣 公立國 民小學 教師	1.教師對教師工作滿意度整體及各層面知覺均持正面的肯定。 2.不同性別、年齡、現任職務及最高學歷的教師在教師工作滿意度上有差異。
林惠美	2013	國小教師之工作 價值觀、工作投 入、工作滿意度對 組織公民行為的 影響	國小教 師	個人背景變項對工作滿意度有顯著差異。
高韋樺	2013	偏遠地區特殊教 育教師工作壓 力、工作滿意與離 職傾向關係之研 究	國中、國 小特殊 教育教 師	1.不同背景變項在工作滿意上有顯著差異。 2.不同性別、任職縣市、任教資格、服務年資、擔任職務及在職進修情形沒有顯著差異。
莊毓婷	2013	屏東縣國民小學 校長服務領導與 教師工作滿意度 之研究	屏東縣 國小教 師	1.工作滿意度以工作本身的滿意度最高，而薪資福利的滿意度最低。 2.校長服務領導的表現越佳，則教師工作滿意度的情形也越高。

表 13 國內對教師工作滿意相關之研究彙整表（續）

陳怡婷	2013	屏東縣偏遠地區國民小學教師之工作認同、工作滿意度與學校組織氣氛之關係探討	屏東縣偏遠地區國小教師	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.兼行政教師的工作滿意度較高。</li> <li>2.學校規模小的教師工作滿意度較高。</li> <li>3.年齡較大及服務年資較長的教師對工作報酬的滿意度較高。</li> <li>4.研究所畢業的教師工作滿意度較高。</li> </ol>
陳姿吟	2013	工作特性、學校組織氣氛對工作滿意度之影響	特殊教育教師	不同專業背景、學校級別及特教班級數之特殊教育教師對工作滿意度之看法具有顯著差異。
陳美慧	2013	特殊教育教師自我導向學習傾向與工作滿意度關係之研究	特殊教育教師	教師自我導向學習傾向與工作滿意度具有正相關。
陳瑀薰	2013	桃園縣高中職體育教師工作生活品質與工作滿意度之研究	桃園縣高中職體育教師	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.不同性別、年資、最高學歷在工作滿意度上均無差異。</li> <li>2.年齡變項中，30 歲以下高於 41-50 歲的工作滿意度。</li> <li>3.兼行政教師工作滿意度高於專任教師；專任教師工作滿意度高於教師兼導師。</li> </ol>

表 13 國內對教師工作滿意相關之研究彙整表（續）

張家銘	2013	臺東縣國中教師知覺校長家長式領導與教師組織承諾、工作滿意度之研究	臺東縣國中教師	1.校長仁慈、德行領導風格與教師組織承諾、工作風格、工作滿意度呈現正相關。 2 權威領導風格與價值認同則呈現負相關。 3.組織承諾與工作滿意度間呈現高度相關。
湯艷琳	2013	臺北市私立高中職教師工作壓力、因應方式與工作滿意度之研究	臺北市高中職教師	個人背景變項對工作滿意度有顯著差異。
鄧恒雅	2013	國民小學圖書館閱讀推動教師工作壓力與工作滿意度相關之研究	小學教師	個人背景變項對工作滿意度有顯著差異。
謝孟珂	2013	國民小學特殊教育教師的社會支持與其工作滿意度之關係	小學特殊教育教師	不同性別與不同學校規模有顯著差異，其餘背景變項無顯著差異。

資料來源：陳怡婷(2013)。屏東縣偏遠地區國民小學教師之工作認同、工作滿意度與學校組織氣氛之關係探討。國立屏東教育大學教育行政研究所碩士論文，頁 23-258；林品薰(2014)。工作壓力與工作滿意度相關性之研究-以臺中市國民中小學校人事人員為例。東海大學公共事務碩士專班碩士論文，頁 50-58。

根據表 13 所蒐集與工作滿意度之相關研究，研究者將影響工作滿意度之個人背景因素，茲彙整如表 14 所示：

表 14 工作滿意度之個人背景變項彙整表

研究者	年代	性別	年齡	婚姻	學歷	年資	擔任 職務	學校 規模	學校 地區
韓繼成	2002		◎	◎		◎	◎		
林義豐	2005	◎					◎	◎	◎
黃金茂	2005	◎			◎	◎	◎	◎	◎
陳立人	2007	◎			◎			◎	◎
郁文娟	2009	◎	◎		◎	◎	◎		
廖育冬	2009				◎	◎	◎		◎
王詠玄	2010		◎	◎	◎	◎		◎	
方陽昇	2010				◎	◎		◎	◎
侯嘉萍	2010	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	
徐綉玲	2012	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎



表 14 工作滿意度之個人背景變項彙整表（續）

曾雅祺	2010	◎			◎	◎	◎	◎	
李怡倩	2011		◎		◎	◎	◎		
林秀如	2011	◎	◎		◎	◎	◎	◎	
陳玲慧	2011	◎	◎		◎	◎	◎	◎	◎
高韋樺	2013	◎	◎	◎	◎	◎	◎		
莊毓婷	2013				◎		◎	◎	
陳怡婷	2013		◎		◎		◎	◎	
陳瑀薰	2013		◎				◎		
張家銘	2013		◎			◎	◎	◎	
謝孟珂	2013	◎						◎	
合計		11	12	5	15	14	16	14	7

資料來源：研究者自行整理

如表 14 所示，影響工作滿意度之個人背景因素，可歸納為性別、年齡、婚姻狀況、學歷、年資、擔任職務、學校規模、學校地區，其研究結果分析如下：

(一) 性別在工作滿意上差異情形之分析

林義豐(2005)、黃金茂(2005)、陳立人(2007)、郁文娟(2009)、候嘉萍(2010)、徐綉玲(2010)、曾雅祺(2010)、陳玲慧(2011)、高韋樺(2013)、謝孟珂(2013)研究顯示，不同性別對教師工作滿意度上有顯著差異。林秀如(2011)研究顯示，男性之國民小學教師工作滿意度較高。另外，韓繼成(2002)、方陽昇(2010)、楊麗燕(2010)、陳美慧(2013)、陳瑀薰(2013)研究顯示，不同性別的教師對於教師工作滿意上並無顯著差異。由此可知，性別在工作滿意上的差異並無一致結果。因此，本研究將性別納入討論範圍。

(二) 年齡在工作滿意上差異情形之分析

韓繼成(2002)、郁文娟(2009)、候嘉萍(2010)、徐綉玲(2010)、陳玲慧(2011)、高韋樺(2013)、陳怡婷(2013)、陳瑀薰(2013)、張家銘(2013)研究顯示，不同年齡教師在工作滿意上有顯著差異性。王詠玄 2010 研究發現 51 歲以上之教師工作滿意度較高；李怡倩 2011 研究發現年紀較輕的教師工作滿意度較高；林秀如(2011)研究卻發現年長之國民小學教師工作滿意度較高。另外，楊麗燕(2010)、陳美慧(2013)、謝孟珂(2013)研究顯示，不同年齡層在教師工作滿意上並無顯著差異。由此可知，不同年齡在工作滿意上的差異並無一致結果。因此，本研究將年齡納入探討範圍。

(三) 婚姻狀況在工作滿意上差異情形之分析

韓繼成(2002)、候嘉萍(2010)、徐綉玲(2010)、高韋樺(2013)研究顯示，婚姻狀況對教師工作滿意上有顯著差異。王詠玄(2010)研究發現已婚班級導師工作滿意度較高。另外，楊麗燕(2010)、陳美慧(2013)、謝孟珂(2013)研究顯示，不同年婚姻狀況在教師工作滿意上並無顯著差異。由此可知，不同婚姻狀況在工作滿意上的差異並無一致結果。因此，本研究將婚姻狀況納入探討範圍。

#### (四) 教育程度在工作滿意上差異情形之分析

韓繼成(2002)、黃金茂(2005)、陳立人(2007)、方陽昇(2010)、候嘉萍(2010)、曾雅祺(2010)、陳玲慧(2011)研究顯示，學歷對教師工作滿意上有顯著差異。李怡倩(2011)研究發現，教育程度為研究所與專科的教師其工作滿意度較高。另外，林義豐(2005)、楊麗燕(2010)、陳美慧(2013)、陳瑀薰(2013)、謝孟珂(2013)研究顯示，不同學歷在教師工作滿意上並無顯著差異。由此可知，不同學歷在工作滿意上的差異並無一致結果。因此，本研究將學歷納入探討範圍。

#### (五) 服務年資在工作滿意上差異情形之分析

韓繼成(2002)、黃金茂(2005)、郁文娟(2009)、廖育冬(2009)、方陽昇(2010)、候嘉萍(2010)、徐綉玲(2010)、曾雅祺(2010)、陳玲慧(2011)、高韋樺(2013)研究顯示，年資對教師工作滿意上有顯著差異。王詠玄(2010)研究發現，教學年資與擔任導師年資 21 年以上的教師工作滿意度較高；李怡倩(2011)、林秀如(2011)研究發現資深的教師工作滿意度較高。另外，林義豐(2005)、楊麗燕(2010)、陳美慧(2013)、陳瑀薰(2013)、謝孟珂(2013)研究顯示，服務年資在教師工作滿意上並無顯著差異。由此可知，不同服務年資在工作滿意上的差異並無一致結果。因此，本研究將服務年資納入探討範圍。

#### (六) 擔任職務在工作滿意上差異情形之分析

韓繼成(2002)、林義豐(2005)、黃金茂(2005)、郁文娟(2009)、廖育冬(2009)、方陽昇(2010)、候嘉萍(2010)、徐綉玲(2010)、曾雅祺(2010)、陳玲慧(2011)、高韋樺(2013)、莊毓婷(2013)、陳怡婷(2013)、陳瑀薰(2013)、張家銘(2013)研究顯示，教師擔任不同的職務對其工作滿意有顯著差異。李怡倩(2011)、林秀如(2011)研究發現，教師擔任主任職務其工作滿意度較高。另外，陳美慧(2013)、謝孟珂(2013)研究顯示，不同職務對教師工作滿意上並無顯著差異。由於擔任不同職務在工作滿意上差異並無一致結果。因此，本研究將擔任職務納入探討範圍。

#### (七) 學校規模在工作滿意上差異情形之分析

林義豐(2005)、黃金茂(2005)、陳立人(2007)、王詠玄(2010)、方陽昇(2010)、候嘉萍(2010)、徐綉玲(2010)、曾雅祺(2010)、陳玲慧(2011)、莊毓婷(2013)、陳怡婷(2013)、張家銘(2013)、謝孟珂(2013)研究顯示，學校規模對教師工作滿意有顯著差異。林秀如(2011)研究發現，小型學校的教師其工作滿意度較高。另外，韓繼成(2002)、楊麗燕(2010)、陳美慧(2013)研究顯示，不同學校規模在教師工作滿意上並無顯著差異。由此可知，不同學校規模在工作滿意上的差異並無一致結果。本研究以臺中市神岡地區國小教師為研究對象，神岡地區國小的學校規模皆屬中型規模學校。因此，本研究不將學校規模因素納入探討範圍。

#### (八) 學校地區在工作滿意上差異情形之分析

林義豐(2005)、黃金茂(2005)、陳立人(2007)、廖育冬(2009)、方陽昇(2010)、徐綉玲(2010)、陳玲慧(2011)研究顯示，學校所在地對教師工作滿意有顯著差異。另外，韓繼成(2002)、楊麗燕(2010)、陳美慧(2013)研究顯示，不同學校規模在教師工作滿意上並無顯著差異。由此可知，不同學校所在地對工作滿意上的差異並無一致結果。本研究以臺中市神岡地區國小教師為研究對象，神岡地區國小學校屬於同一行政區域學校。因此，本研究不將學校地區因素納入探討範圍。

歸納上述研究發現，不同的個人背景因素對於工作滿意度之影響情形與強度不一，但是目前仍尚無定論。本研究是以臺中市國民小學教師為研究對象，希望藉由國民小學教師的性別、年齡、婚姻狀況、教育程度、服務年資、擔任職務等個人背景因素來進行研究，故不同之個人背景是否會造成國民小學教師與新住民家長互動中的工作滿意度差異之因素，值得進一步探討研究。

## 第三章 研究方法

本章根據研究動機及研究目的，並配合文獻探討的結果，作為研究架構與研究流程之依據。本章共分為四節，第一節為研究架構；第二節為研究假設；第三節為研究工具；第四節資料處理與分析。

### 第一節 研究架構

#### 壹、研究架構

本研究旨在瞭解國民小學教師與新住民家長互動的現況，並進一步分析國民小學教師與新住民家長互動中的工作壓力與工作滿意度之情形。因此，根據研究動機、目的與相關文獻，利用描述性統計分析來分析樣本的基本特性。首先，進行不同背景變項在工作壓力之獨立樣本 t 檢定及單因子變異數分析(ANOVA) (H1)，以驗證不同背景變項之國民小學教師與新住民家長互動中的工作壓力是否有顯著差異。其次，對不同背景變項在工作滿意進行 t 檢定及單因子變異數分析(ANOVA) (H2)，以驗證不同背景變項之國民小學教師與新住民家長互動中的工作滿意是否有顯著差異。最後，以皮爾森相關係數分析(H3)，以驗證工作壓力與工作滿意是否具有顯著相關。根據上述，設計本研究架構如圖 5 所示。

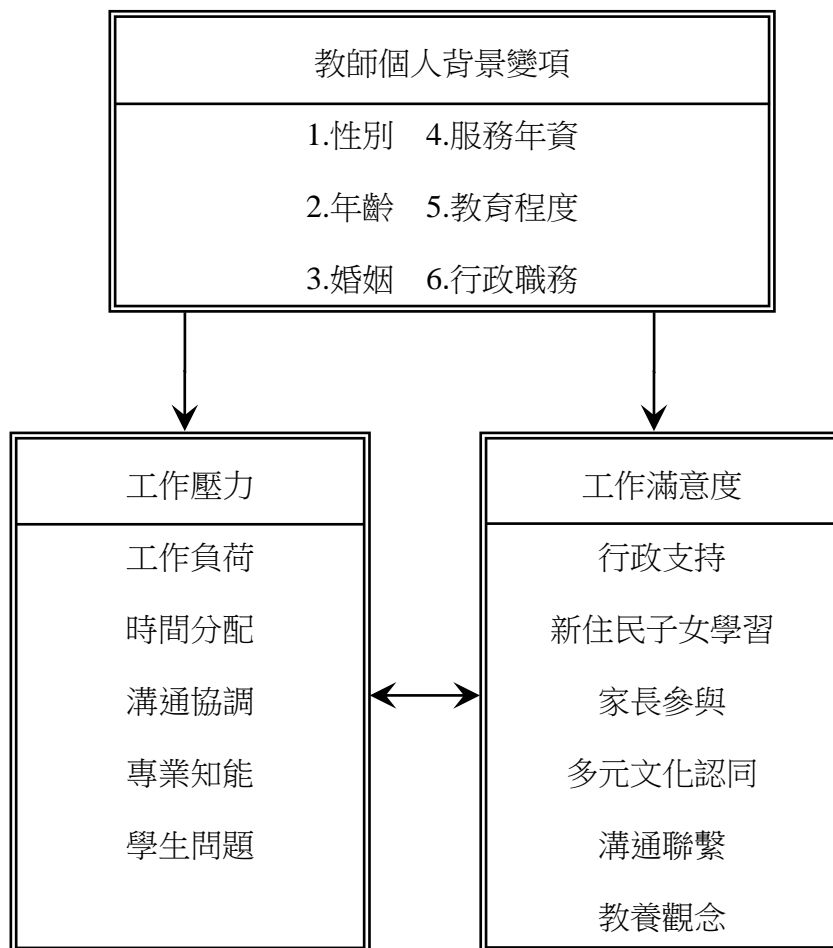


圖 5 研究架構

## 第二節 研究假設

本節根據研究目的、代答問題與研究架構，提出下列的研究假設，茲分述說明如下：

假設一：不同背景變項的國民小學教師與新住民家長互動中之工作壓力具顯著差異。

假設 1-1：不同性別的國民小學教師與新住民家長互動中之工作壓力具顯著差異。

假設 1-2：不同年齡的國民小學教師與新住民家長互動中之工作壓力具顯著差異。

假設 1-3：不同婚姻狀況的國民小學教師與新住民家長互動中之工作壓力具顯著差異。

假設 1-4：不同教育程度的國民小學教師與新住民家長互動中之工作壓力具顯著差異。

假設 1-5：不同服務年資的國民小學教師與新住民家長互動中之工作壓力具顯著差異。

假設 1-6：不同職務的國民小學教師與新住民家長互動中之工作壓力具顯著差異。

假設二：不同背景變項的國民小學教師與新住民家長互動中之工作滿意具顯著差異。

假設 2-1：不同性別的國民小學教師與新住民家長互動中之工作滿意具顯著差異。

假設 2-2：不同年齡的國民小學教師與新住民家長互動中之工作滿意具顯著差異。

假設 2-3：不同婚姻狀況的國民小學教師與新住民家長互動中之工作滿意具顯著差異。

假設 2-4：不同教育程度的國民小學教師與新住民家長互動中之工作滿意具顯著差異。

假設 2-5：不同服務年資的國民小學教師與新住民家長互動中之工作滿意具顯著差異。

假設 2-6：不同職務的國民小學教師與新住民家長互動中之工作滿意具顯著差異。

假設三：國民小學教師與新住民家長互動的工作壓力與工作滿意為負向顯著相關。

### 第三節 研究工具

本研究以 103 學年度臺中市神岡地區之五所公立國民小學教師為研究對象，共抽取二次樣本。第一批樣本作為預試之用，在正式調查之前，選取 20 名國小教師為研究樣本進行預試，預試問卷作為分析量表信、效度之用。第二批正式取樣作為考驗研究假設之用，總計寄發放 230 份問卷進行問卷調查，共獲得有效問卷 163 份。本研究架構以教師的個人背景、工作壓力、工作滿意度為研究變項，而新住民家長為中間變項。根據研究架構，研究者參考相關文獻並依據研究目的編製「國小教師與新住民家長互動中的工作壓力與工作滿意度問卷」為研究工具，問卷之各分量表，採用 Likert 5 點分量表設計，以 1~5 分計分，分別為「非常同意」5 分；「同意」4 分；「普通」3 分；「不同意」2 分；「非常不同意」1 分。由受試者自評，分數越高者代表受試者在該題描述內容傾向越高。

#### 一、問卷編製

##### （一）個人背景

此部分是根據文獻分析及本研究需要而定，分為個人基本資料計有：性別、年齡、婚姻狀況、服務年資、教育程度、擔任職務等 6 題，由受試者直接勾選。

##### （二）工作壓力量表

本研究所使用的「工作壓力量表」係參考相關文獻並制定而成，本量表共分為「工作負荷因素」、「時間分配因素」、「溝通協調因素」、「專業知能因素」、「學生問題因素」等五個構面，共計 22 題。

##### （三）工作滿意度量表

本研究所使用的「工作滿意量表」係參考相關文獻並制定而成，本量表共分為「行政支持因素」、「新住民子女學習因素」、「家長參與度因素」、「多元文化認同因素」、「溝通聯繫因素」、「教養觀念因素」等六個構面，共計 22 題。



## 二、預試問卷之統計分析

本研究量表內容經修改後，在正式施測於受試者之前，共抽取 50 名國小教師進行預測，以作為量表分析、探索因素分析及信度分析之依據。預試問卷分析後，研定問卷量表題目，在編製正式問卷，以作為本研究施測工具。

### (一) 項目分析

本研究採描述性統計量檢驗法項目分析方法，一份品質良好的題項應能反應當事者的不同態度知覺感受，若題項的標準差太小，表示鑑別能力太低，填答結果趨於一致；一個品質不錯的題項，其平均數會趨向量表填答的中間值，如 5 點量表，應趨近於 3。描述性統計量表檢驗法主要透過標準差，平均數統計量做為初步判別題項品質的準則。

本研究以內部一致性效標分析法與相關分析法來篩選題目。內部一致性效標分析法是將受試者在該份量表總得分的高分組（前 25% 得受試者）和低分組（後 25% 的受試者）在每一題得分的平均數之差異顯著性以求取決斷值(composite reliability, CR)。王俊明(1999)指出決斷值至少應達 3 以上為佳。相關分析法進行項目分析為計算各題項與所屬因素總分的簡單積差相關係數，王俊明(1999)指出相關係數至少應達 0.4 以上為佳。本問卷刪除  $CR < 3.0$  及相關係數未達 0.4，從「工作壓力量表」項目分析結果，第 7 題、第 12 題、第 16 題、第 19 題之決斷值低於 3 予以刪除，其於各題項均符合標準，故予以保留。「工作滿意量表」項目分析結果，第 5 題、第 15 題、第 16 題之決斷值低於 3 予以刪除，其於各題項均符合標準，故予以保留。分析結果如表 15 與表 16：

表 15 工作壓力量表項目分析表

構面	題項	決斷值	與總量表相關係數	保留與否
工作負荷	Q1	3.578	.387	是
	Q2	5.123	.612	是
	Q3	6.325	.684	是
時間分配	Q4	4.782	.493	是
	Q5	4.578	.593	是
	Q6	7.243	.775	是
	Q7	2.436	.276	否
溝通協調	Q8	3.921	.451	是
	Q9	6.533	.689	是
	Q10	6.125	.645	是
	Q11	5.431	.584	是
	Q12	2.337	.345	否
	Q13	4.205	.536	是
專業知能	Q14	4.231	.487	是
	Q15	4.712	.412	是
	Q16	2.553	.292	否
	Q17	5.126	.414	是
學生問題	Q18	4.312	.531	是
	Q19	1.446	.173	否
	Q20	7.524	.801	是
	Q21	5.731	.596	是
	Q22	5.387	.589	是

\*p<0.5, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

表 16 工作滿意量表項目分析表

構面	題項	決斷值	與總量表相關係數	保留與否
行政支持	Q1	5.121	.472	是
	Q2	6.351	.531	是
新住民子女 學習	Q3	5.371	.496	是
	Q4	4.569	.451	是
	Q5	2.199	.291	否
	Q6	6.251	.575	是
	Q7	4.712	.431	是
家長參與	Q8	4.621	.410	是
	Q9	4.621	.410	是
	Q10	5.162	.491	是
	Q11	4.412	.411	是
多元文化認同	Q12	4.671	.491	是
	Q13	5.981	.591	是
	Q14	6.131	.791	是
溝通聯繫	Q15	1.997	.196	否
	Q16	2.101	.296	否
	Q17	4.196	.458	是
	Q18	5.132	.569	是
教養觀念	Q19	4.123	.435	是
	Q20	6.589	.786	是
	Q21	5.231	.598	是
	Q22	4.011	.451	是

\*p<0.5, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

## (二) 因素分析

對回收之預試問卷進行項目分析後，先做因素分析之相關係數球形考驗與取樣適當性量數(Kaiser-Meyer-Olkin, KMO)，而 Kaiser (1974)指出 KMO 值須達.80 以上表示良好的，以確定量表是否符合因素分析之條件。本研究所有題項的因素負荷量皆大於.50 且無歸因不明之題目，故不需要刪題。

## (三) 信度分析

本研究採用 Cronbach  $\alpha$  信度分析檢測內部一致性係數之高低，以測量國小教師與新住民家長互動中的工作壓力量表與工作滿意量表之內部一致性。依據 Cronbach (1951)認為 Cronbach  $\alpha$  係數大於 0.7 者為高信度，小於 0.35 者信度過低，則須加以拒絕，以此標準作量表來源之依據。因此， $\alpha$  值愈大，顯示該因素內各題項之間的相關係數愈大，內部一致性愈高。

工作壓力量表以 Cronbach  $\alpha$  係數進行信度考驗，總量表 Cronbach  $\alpha$  係數為.851，其他各個構面之 Cronbach  $\alpha$  係數分別為.749~.841，分析結果如表 17。而工作滿意量表以 Cronbach  $\alpha$  係數進行信度考驗，總量表 Cronbach  $\alpha$  係數為.860，其他各個構面之 Cronbach  $\alpha$  係數介於.759 ~.850，分析結果如表 18。上述資料顯示，不論在總量表或各構面的 Cronbach  $\alpha$  係數其內部一致性高，信度相當良好，具有高的信度。

表 17 國小教師與新住民家長互動中的工作壓力問卷信度分析

構面	題數	Cronbach $\alpha$
工作負荷	3	.812
時間分配	3	.749
溝通協調	5	.841
專業知能	3	.791
學生問題	4	.832
整體		.851

表 18 國小教師與新住民家長互動中的工作滿意問卷信度分析

構面	題數	各因素 Cronbach $\alpha$
行政支持	2	.764
新住民子女學習	4	.786
家長參與	4	.759
多元文化認同	3	.801
溝通聯繫	2	.850
教養觀念	4	.812
整體		.860

#### 第四節 資料處理與分析

本研究回收問卷後，首先進行問卷檢查與整理，剔除無效的問卷後，將有效問卷資料整理進行編碼並輸入電腦建檔。回收的問卷使用 SPSS 22.0 for Windows 統計套裝軟體依序進行各項資料統計處理，以進行研究假設考驗與資料分析。資料分析之方法包括描述性統計分析、獨立樣本 t 檢定、單因子變異數分析、皮爾森積差相關係數分析，茲分述如下：

##### 一、描述性統計分析( Descriptive Statistics Analysis )

描述性統計是將大量資料以數字或圖表的方式加以彙整，以便閱讀數字中所隱含之意義，清楚了解樣本的呈現和分布。本研究利用次數分配、平均數、標準差及百分比來統計問卷樣本的基本特性。

## 二、獨立樣本 t 檢定( Independent-Samples t Test )

獨立樣本 t 檢定主要用以觀察不同變項之兩個組別平均數是否具有顯著差異情形。本研究採用 t 檢定進行分析，以探討國小教師與新住民家長互動中，在工作壓力與工作滿意上是否具顯著差異

## 三、單因子變異數分析( One Way ANOVA Analysis )

本研究以單因子變異數分析探討不同背景性別、年齡、婚姻狀況、服務年資、教育程度、擔任職務之國小教師與新住民家長互動在工作壓力與工作滿意上是否具顯著差異。單因子變異數分析結果若達顯著差異( $P < 0.5$ )，則進一步使用最小顯著差異法( Least Significant Difference )進行事後多重比較，以瞭解各組間的差異情形。

## 四、皮爾森積差相關係數分析( Pearson Product-Moment Correlation )

本研究透過皮爾森積差相關係數來檢驗工作壓力與工作滿意之間的相關程度及顯著水準。

## 第四章 研究結果分析與討論

本章根據前述之研究架構與研究假設，選擇適當的統計方法以對有效樣本進行統計處理及分析，並將分析之結果加以說明與解釋，以驗證本研究之假設是否接受。本研究係採用問卷調查法，以「國小教師與新住民家長互動中的工作壓力與工作滿意度問卷」為研究工具，針對臺中市神岡地區公立國民小學教師進行調查研究，所得資料經處理後，進行統計分析。本章節共分為五節，第一節為進行各項背景變項之描述性統計分析；第二節為國小教師與新住民家長互動的工作壓力與工作滿意現況分析；第三節為不同背景變項之教師與新住民家長互動的工作壓力進行差異分析；第四節為不同背景變項之教師與新住民家長互動的工作滿意之差異分析；第五節為教師與新住民家長互動的工作壓力與工作滿意進行相關分析。

### 第一節 描述性統計分析

#### 一、樣本分佈

本研究以臺中市神岡地區公立國民小學教師為施測對象，發放問卷數合計有 200 份，回收有效問卷 163 份，有效問卷回收率 81.5%，針對回收之有效樣本數進行編碼，並做統計分析。本研究之個人背景資料計六項，包括：性別、年齡、婚姻狀況、服務年資、教育程度、擔任職務，茲將樣本特徵分配整理如表 19 所示。

表 19 施測樣本分析摘要表

變項	類別	人數	百分比%
性別	男	43	26.38%
	女	120	73.62%
年齡	30 歲以下	8	4.91%
	31-40 歲	55	33.74%
	41-50 歲	80	49.08%
	51 歲以上	20	12.27%
婚姻狀況	未婚	21	12.88%
	已婚	142	87.12%
服務年資	5 年以下	8	4.91%
	6-15 年	93	57.06%
	16-25 年	56	34.35%
	26 年以上	6	3.68%
教育程度	師範院校(含師大、師院)	81	49.69%
	一般大學(含教育學程)	23	14.11%
	研究所	59	36.20%
擔任職務	教師兼主任	12	7.36%
	教師兼組長	36	22.09%
	教師兼導師	106	65.03%
	科任教師	9	5.52%

資料來源：研究者自行整理



#### (一) 性別方面

在性別次數統計分析，國小教師女性計有 120 人，佔 73.62%；男性計有 23 人，佔 26.38%，顯示本研究之國小教師性別女性比率多於男性。

#### (二) 年齡方面

在年齡次數統計分析，國小教師 30 歲以下者計有 8 位，佔 4.91%；31-40 歲者計有 55 位，佔 33.74%；41-50 歲者計有 80 位，佔 49.08%；51 歲以上者計有 20 位，佔 12.27%。從統計結果看來，顯示本研究之教師年齡以 41-50 歲居多，其次為 31-40 歲。

#### (三) 婚姻狀況

在婚姻狀況次數統計分析中，國小教師未婚者計有 21 人，佔 12.88%；已婚者計有 142 人，佔 87.12%。本研究結果顯示，已婚的教師人數顯然大於未婚的教師人數。

#### (四) 服務年資

在服務年資次數統計分析中，國小教師服務年資 5 年以下計有 8 人，佔 4.91%；6-15 年計有 93 人，佔 57.06%；16-25 年計有 63 人，佔 34.35%；26 年以上計有 6 人，佔 3.68%。本研究結果顯示，教師服務年資以 6-15 年者居多，高達五成，其次以 16-20 年者。

#### (五) 教育程度

在教育程度次數統計分析中，國小教師最高學歷為師範院校計有 81 人，佔 49.69%；一般大學計有 23 人，佔 14.11%；研究所計有 59 人，佔 36.20%。本研究結果顯示，教師最高學歷以師範院校體系居多，其次為研究所。

#### (六) 擔任職務

在擔任職務次數統計分析中，國小教師兼主任計有 12 人，佔 7.36%；兼組長計有 36 人，佔 22.09 人；兼導師計有 106 人，佔 65.03%；科任教師計有 9 人，佔 5.52%。本研究結果顯示，教師擔任職務以兼導師者居多，其次為教師兼組長。

## 第二節 國小教師與新住民家長互動的工作壓力與工作滿意現況分析

本研究之調查問卷採五點量表，由受試者對「國小教師與新住民家長互動中的工作壓力與工作滿意問卷」量表的問題敘述，以 1 分至 5 分表示其符合程度。根據調查資料統計結果，以瞭解國小教師與新住民家長互動中的工作壓力與工作滿意之現況。

### 一、國小教師與新住民家長互動中的工作壓力之現況分析

本研究將教師工作壓力分為「工作負荷因素」、「時間分配因素」、「溝通協調因素」、「專業知能因素」、「學生問題因素」等五構面，其平均數資料整理如表 20 所示。本研究結果顯示，國小教師與新住民家長互動中的工作壓力，其平均值為 3.89 分，而各因素的工作壓力之平均值也高於 3 分，即國小教師與新住民家長互動中的工作壓力感受上是屬於中等程度。

表 20 國小教師與新住民家長互動中的工作壓力之現況分析摘要表

構面	有效樣本數	平均數	標準差	排序
工作負荷因素	163	3.97	.437	3
時間分配因素	163	3.32	.409	5
溝通協調因素	163	3.75	.431	4
專業知能因素	163	4.14	.432	1
學生問題因素	163	4.13	.353	2
整體的工作壓力	163	3.89	.349	

資料來源：研究者自行整理

## 二、國小教師與新住民家長互動中的工作滿意之現況分析

本研究將教師工作滿意分為「行政支持因素」、「新住民子女學習因素」、「家長參與因素」、「多元文化認同因素」、「溝通聯繫因素」、「教養觀念因素」等六構面，其平均數資料整理如表 21 所示。根據結果顯示，國小教師與新住民家長互動中的工作滿意，其平均值為 4.01 分，依本研究量表設計之中間值 3 分來比較，教師之工作滿意有偏高之情形。而各因素的工作滿意中，「行政支持因素」、「新住民子女學習因素」、「多元文化認同因素」、「溝通聯繫因素」等四構面之平均值也高於 4 分，即國小教師與新住民家長互動中的工作滿意現況是屬於中等程度。

表 21 國小教師與新住民家長互動中的工作滿意之現況分析摘要表

構面	有效樣本數	平均數	標準差	排序
行政支持因素	163	4.03	.383	3
新住民子女學習因素	163	4.00	.291	4
家長參與因素	163	3.75	.381	6
多元文化認同因素	163	4.24	.306	1
溝通聯繫因素	163	4.18	.258	2
教養觀念因素	163	3.89	.393	5
整體的工作滿意	163	4.01	.286	

資料來源：研究者自行整理

### 第三節 不同背景變項之教師與新住民家長互動的工作壓力之差異分析

本節探討不同背景變項（包括性別、年齡、婚姻狀況、服務年資、教育程度、擔任職務）國小教師在工作壓力（包括工作負荷、時間分配、溝通協調、專業知能、學生問題）各構面的差異情形。

一、不同性別的國民小學教師與新住民家長互動中在工作壓力之差異分析。

本研究以教師之性別為自變項，工作壓力各構面因素為依變項，以獨立樣本 t 檢定進行分析，結果如表 22。

表 22 不同性別的國民小學教師在工作壓力之差異分析摘要表

構面	性別	人數	平均數	標準差	t 值
工作負荷	男	43	4.00	.438	1.26
	女	120	3.94	.436	
時間分配	男	43	3.81	.422	2.03*
	女	120	3.69	.436	
溝通協調	男	43	3.45	.398	3.50***
	女	120	3.21	.413	
專業知能	男	43	4.21	.405	2.69**
	女	120	4.08	.449	
學生問題	男	43	4.19	.333	2.27*
	女	120	4.08	.366	

N=163, \*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

依據表 22 所示，不同性別的教師之間其工作壓力，呈現男性教師顯著高於女性教師之情形。其中，除了「工作負荷」構面未達顯著水準外，其他工作壓力構面因素皆達顯著水準。本研究結果顯示，不同性別之國民小學教師與新住民家長互動中在工作壓力具有顯著差異存在，男性教師之工作壓力高於女性教師。推論可能原因是大部分擔任導師為女性教師，女性教師在與新住民家長互動中較不易有所隔閡，新住民家長比較願意與女老師互動，使得女性教師與新住民家長關係較為融洽，女性教師在工作壓力感受程度上低於男性教師。

## 二、不同年齡的國民小學教師與新住民家長互動中在工作壓力之差異分析

本研究比較不同年齡之教師與新住民家長互動中對工作壓力感受之差異情形，以教師的年齡為自變項，工作壓力各構面因素為依變項，以單因子變異數分析進行分析，結果如表 23。

表 23 不同年齡的國民小學教師在工作壓力之差異分析摘要表

構面	年齡組別	人 數	平均 數	標準 差	變異數分析				
					變異 來源	離均差 平方和	自由 度	均方 和	F 值
工作 負荷	30 歲以下	8	3.86	.449	組間	.21	2	.11	.08
	31-40 歲	55	3.91	.436	組內	198.259	160	1.24	
	41-50 歲	80	4.02	.424	全體	198.469	162		
	51 歲以上	20	4.29	.373					
時間 分配	30 歲以下	8	3.63	.445	組間	.98	2	.049	.06
	31-40 歲	55	3.66	.443	組內	133.004	160	.831	
	41-50 歲	80	3.79	.396	全體	133.102	162		
	51 歲以上	20	4.19	.321					
溝通 協調	30 歲以下	8	3.19	.419	組間	1.392	2	.696	.61
	31-40 歲	55	3.25	.404	組內	184.235	160	1.151	
	41-50 歲	80	3.34	.423	全體	185.627	162		
	51 歲以上	20	3.79	.324					
專業 知能	30 歲以下	8	3.95	.453	組間	.551	2	.275	.46
	31-40 歲	55	4.11	.439	組內	94.640	160	.592	
	41-50 歲	80	4.29	.377	全體	95.191	162		
	51 歲以上	20	4.40	.361					
學生 問題	30 歲以下	8	3.99	3.90	組間	.456	2	.228	.25
	31-40 歲	55	4.08	3.59	組內	142.284	160	.889	
	41-50 歲	80	4.24	2.88	全體	142.741	162		
	51 歲以上	20	4.43	2.81					

N=163, \*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

由工作壓力各構面的 F 值得知，不同年齡的教師在工作壓力的 5 個構面之差異皆未達顯著水準。根據表 23 得知，不同年齡的教師在工作壓力「工作負荷」、「時間分配」、「溝通協調」、「專業知能」、「學生問題」構面皆無顯著差異存在。就教師工作壓力整體而言，「30 歲以下」的教師在工作壓感受程度是最低，而「50 歲以下」的教師在工作壓感受程度是最高。本研究結果發現，年齡較大的教師與新住民家長互動中對工作壓力感受顯著高於年齡較小的教師。

### 三、不同婚姻狀況的國民小學教師與新住民家長互動中在工作壓力之差異分析。

本研究以教師之婚姻狀況為自變項，工作壓力各構面因素為依變項，以獨立樣本 t 檢定進行分析，結果如表 24。

表 24 不同婚姻狀況的國民小學教師在工作壓力之差異分析摘要表

構面	婚姻狀況	人數	平均數	標準差	t 值
工作負荷	未婚	21	3.41	1.022	-.296
	已婚	142	3.45	.935	
時間分配	未婚	21	2.41	.853	.713
	已婚	142	2.32	.759	
溝通協調	未婚	21	2.89	1.021	.975
	已婚	142	2.75	.889	
專業知能	未婚	21	4.11	.722	.740
	已婚	142	4.04	.641	
學生問題	未婚	21	3.67	.790	1.525
	已婚	142	3.48	.815	

N=163, \*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

由工作壓力各構面的 t 值可知，不同婚姻狀況之教師在工作壓力各構面之差異均未達顯著水準，顯示不同婚姻狀況的教師在工作壓力各構面均無顯著差異存在。因此，拒絕假設 1-3：「不同婚姻狀況的國民小學教師與新住民家長互動中之工作壓力具顯著差異」之假設。

#### 四、不同教育程度的國民小學教師與新住民家長互動中在工作壓力之差異分析

本研究比較不同教育程度之教師與新住民家長互動中對工作壓力感受之差異情形，以教師的最高學歷為自變項，工作壓力各構面因素為依變項，以單因子變異數分析進行分析，結果如表 25。

表 25 不同教育程度的國民小學教師在工作壓力之差異分析摘要表

構面	教育程度 組別	人 數	平均 數	標準 差	變異數分析				
					變異 來源	離均差 平方和	自由 度	均方 和	F 值
工作 負荷	師範院校	81	3.45	1.037	組間	.741	2	.370	.29
	一般大學	23	3.49	.937	組內	197.728	160	1.236	
	研究所	59	3.34	.879	全體	198.469	162		
時間 分配	師範院校	81	2.29	.818	組間	.964	2	.482	.8
	一般大學	23	2.42	.724	組內	132.138	160		
	研究所	59	2.28	.850	全體	133.102	162		
溝通 協調	師範院校	81	2.89	1.069	組間	1.280	2	.640	.55
	一般大學	23	2.75	.773	組內	184.347	160	1.152	
	研究所	59	2.71	.986	全體	185.627	162		
專業 知能	師範院校	81	4.09	.689	組間	.194	2	.097	.16
	一般大學	23	4.06	.640	組內	94.997	160	.594	
	研究所	59	4.01	.675	全體	95.191	162		
學生 問題	師範院校	81	2.29	.818	組間	1.435	2	.718	.81
	一般大學	23	2.42	.724	組內	141.305	160	.883	
	研究所	59	2.28	.849	全體	142.741	162		

N=163, \*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001



由工作壓力各構面的 F 值可知，不同教育程度的教師在工作壓力「工作負荷」、「時間分配」、「溝通協調」、「專業知能」、「學生問題」構面之差異均未達顯著水準，顯示不同教育程度的教師在工作壓力各構面均無顯著差異存在。因此，拒絕假設 1-4：「不同教育程度的國民小學教師與新住民家長互動中之工作壓力具顯著差異」之假設。

#### 五、不同服務年資的國民小學教師與新住民家長互動中在工作壓力之差異分析

本研究比較不同服務年資之教師與新住民家長互動中對工作壓力感受之差異情形，以教師的服務年資為自變項，工作壓力各構面因素為依變項，以單因子變異數分析進行分析，結果如表 26。

表 26 不同服務年資的國民小學教師在工作壓力之差異分析摘要表

構面	年資組別	人數	平均 數	標準 差	變異數分析				
					變異 來源	離均差 平方和	自由 度	均方 和	F 值
工作 負荷	5 年以下	8	3.43	.896	組間	.385	2	.193	.16
	6-15 年	93	3.43	1.143	組內	198.084	160	1.238	
	16-25 年	56	3.39	1.063	全體	198.469	162		
	26 年以上	6	3.49	.812					
時間 分配	5 年以下	8	2.26	.732	組間	.660	2	.330	.39
	6-15 年	93	2.25	.815	組內	132.442	160	.827	
	16-25 年	56	2.48	.852	全體	133.102	162		
	26 年以上	6	2.36	.756					
溝通 協調	5 年以下	8	2.78	.723	組間	.984	2	.492	.43
	6-15 年	93	2.86	.815	組內	184.634	160	1.154	
	16-25 年	56	2.86	.852	全體	185.627	162		
	26 年以上	6	2.71	.756					
專業 知能	5 年以下	8	4.07	.631	組間	.123	2	.062	.10
	6-15 年	93	4.01	.657	組內	95.068	160	.594	
	16-25 年	56	4.07	.692	全體	95.191	162		
	26 年以上	6	4.06	.712					
學生 問題	5 年以下	8	3.37	.896	組間	.206	2	.103	.12
	6-15 年	93	3.57	1.143	組內	142.535	160	.891	
	16-25 年	56	3.51	1.063	全體	142.741	162		
	26 年以上	6	3.63	.812					

N=163, \*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

由工作壓力各構面的 F 值可知，不同服務年資的教師在工作壓力「工作負荷」、「時間分配」、「溝通協調」、「專業知能」、「學生問題」構面之差異均未達顯著水準，顯示不同服務年資的教師在工作壓力各構面均無顯著差異存在。因此，拒絕假設 1-5：「不同服務年資的國民小學教師與新住民家長互動中之工作壓力具顯著差異」之假設。

## 六、不同職務的國民小學教師與新住民家長互動中在工作壓力之差異分析

本研究比較不同服務年資之教師與新住民家長互動中對工作壓力感受之差異情形，以教師的服務年資為自變項，工作壓力各構面因素為依變項，以單因子變異數分析進行分析，結果如表 27。

表 27 不同職務的國民小學教師在工作壓力之差異分析摘要表

構面	職務組別	人 數	平均 數	標準 差	變異數分析				F 值
					變異 來源	離均差 平方和	自由 度	均方 和	
工作 負荷	教師兼主任	12	3.87	.445	組間	1.730	2	.865	.69
	教師兼組長	36	4.10	.414	組內	196.739	160	1.229	
	教師兼導師	106	3.97	.431	全體	198.469	162		
	科任教師	9	3.99	.438					
時間 分配	教師兼主任	12	3.59	.445	組間	.803	2	.401	.49
	教師兼組長	36	3.85	.413	組內	132.299	160	.827	
	教師兼導師	106	3.78	.433	全體	133.102	162		
	科任教師	9	3.94	.381					
溝通 協調	教師兼主任	12	3.15	.416	組間	1.006	2	.530	.45
	教師兼組長	36	3.42	.414	組內	184.621	160	1.154	
	教師兼導師	106	3.33	.409	全體	185.627	162		
	科任教師	9	3.61	.345					
專業 知能	教師兼主任	12	3.98	.466	組間	.024	2	.012	.02
	教師兼組長	36	4.18	.386	組內	95.168	160	.595	
	教師兼導師	106	4.19	.433	全體	95.191	162		
	科任教師	9	4.39	.334					
學生 問題	教師兼主任	12	4.01	.375	組間	.498	2	.249	.28
	教師兼組長	36	4.22	.338	組內	142.243	160	.889	
	教師兼導師	106	4.13	.339	全體	142.741	162		
	科任教師	9	4.03	.308					

N=163, \*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

由工作壓力各構面的 F 值可知，擔任不同職務的教師在工作壓力「工作負荷」、「時間分配」、「溝通協調」、「專業知能」、「學生問題」構面之差異均未達顯著水準，顯示不同職務的教師在工作壓力各構面均無顯著差異存在。因此，拒絕假設 1-6：「不同職務的國民小學教師與新住民家長互動中之工作壓力具顯著差異」之假設。

#### 第四節 不同背景變項之教師與新住民家長互動的工作滿意之差異分析

本節探討不同背景變項（包括性別、年齡、婚姻狀況、服務年資、教育程度、擔任職務）國小教師在工作滿意（包括行政支持、新住民子女學習、家長參與、多元文化認同、溝通聯繫、教養觀念）各構面的差異情形

##### 一、不同性別的國民小學教師與新住民家長互動中在工作滿意之差異分析

本研究以教師之性別為自變項，工作滿意各構面因素為依變項，以獨立樣本 t 檢定進行分析，結果如表 28。

表 28 不同性別的國民小學教師在工作滿意之差異分析摘要表

構面	性別	人數	平均數	標準差	t 值
行政支持	男	43	4.23	.50	1.53
	女	120	4.31	.47	
新住民子女學習	男	43	4.20	.51	2.13*
	女	120	4.30	.51	
家長參與	男	43	3.90	.68	1.22
	女	120	3.99	.83	
多元文化認同	男	43	4.34	.52	-2.16*
	女	120	4.46	.59	
溝通聯繫	男	43	4.40	.48	1.60
	女	120	4.48	.53	
教養觀念	男	43	4.08	.55	1.22
	女	120	4.19	.59	
整體工作滿意	男	43	4.19	.42	1.67
	女	120	4.25	.45	

N=163, \*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

由工作滿意各構面 t 值得知，不同性別之教師在整體工作滿意上未達顯著差異 (t=1.67, p>.05)。就各構面而言，「新住民子女學習」及「多元文化認同」構面達顯著差異，女性教師顯著高於男性教師。

## 二、不同年齡的國民小學教師與新住民家長互動中在工作滿意之差異分析

本研究比較不同年齡之教師與新住民家長互動中對工作滿意感受之差異情形，以教師的年齡為自變項，工作滿意各構面因素為依變項，以單因子變異數分析進行分析，結果如表 29。

表 29 不同年齡的國民小學教師在工作滿意之差異分析摘要表

構面	年齡組別	人 數	平均 數	標準 差	變異數分析				
					變異 來源	離均差 平方和	自由 度	均方 和	F 值
行政 支持	30 歲以下	8	4.29	.481	組間	.043	2	.022	.03
	31-40 歲	55	4.23	.522	組內	133.26	160	.83	
	41-50 歲	80	4.25	.534	全體	133.69	162		
	51 歲以上	20	4.22	.441					
新住 民子 女學 習	30 歲以下	8	4.26	.451	組間	1.12	2	.56	.63
	31-40 歲	55	4.16	.560	組內	142.40	160	.89	
	41-50 歲	80	4.28	.602	全體	143.52	162		
	51 歲以上	20	4.20	.432					
家長 參與	30 歲以下	8	3.83	.761	組間	2.81	2	1.41	.64
	31-40 歲	55	3.96	.704	組內	286.28	160	1.78	
	41-50 歲	80	4.05	.692	全體	289.09	162		
	51 歲以上	20	3.94	.711					
多元 文化 認同	30 歲以下	8	4.47	.512	組間	1.47	2	0.74	.73
	31-40 歲	55	4.31	.613	組內	163.28	160	1.02	
	41-50 歲	80	4.46	.554	全體	164.75	162		
	51 歲以上	20	4.45	.515					
溝通 聯繫	30 歲以下	8	4.42	.492	組間	.047	2	.02	.02
	31-40 歲	55	4.38	.523	組內	135.29	160	.85	
	41-50 歲	80	4.44	.544	全體	135.76	162		
	51 歲以上	20	4.46	.412					
教養 觀念	30 歲以下	8	3.83	.764	組間	.23	2	.12	.11
	31-40 歲	55	3.96	.702	組內	172.28	160	1.08	
	41-50 歲	80	4.05	.691	全體	172.51	162		
	51 歲以上	20	3.94	.713					

N=163 , \*p<.05, \*\*p<.01 , \*\*\*p<.001

由工作滿意各構面的 F 值得知，不同年齡的教師在工作滿意「行政支持」、「新住民子女學習」、「家長參與」、「多元文化認同」、「溝通聯繫」、「教養觀念」構面之差異均未達顯著水準，顯示不同年齡的教師在工作壓力各構面均無顯著差異存在。因此，拒絕假設 2-2「不同年齡的國民小學教師與新住民家長互動中之工作滿意具顯著差異」之假設。

### 三、不同婚姻狀況的國民小學教師與新住民家長互動中在工作滿意之差異分析

本研究以教師之婚姻狀況為自變項，工作滿意各構面因素為依變項，以獨立樣本 t 檢定進行分析，結果如表 30。

表 30 不同婚姻狀況的國民小學教師在工作滿意之差異分析摘要表

構面	婚姻狀況	人數	平均數	標準差	t 值
行政支持	未婚	21	3.59	.781	-1.82
	已婚	142	3.78	.615	
新住民子女學習	未婚	21	3.51	.683	-7.94
	已婚	142	3.58	.627	
家長參與	未婚	21	2.82	.763	-1.286
	已婚	142	2.96	.647	
多元文化認同	未婚	21	3.93	.544	-4.80
	已婚	142	3.97	.545	
溝通聯繫	未婚	21	3.80	.644	-2.672
	已婚	142	4.02	.494	
教養觀念	未婚	21	2.94	.857	-2.79
	已婚	142	2.98	.830	

N=163, \*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

由工作滿意各構面的 t 值可知，不同婚姻狀況之教師在工作滿意「行政支持」、「新住民子女學習」、「家長參與」、「多元文化認同」、「溝通聯繫」、「教養觀念」構面之差異均未達顯著水準，顯示不同婚姻狀況的教師在工作壓力各構面均無顯著差異存在。因此，拒絕假設 2-3「不同婚姻狀況的國民小學教師與新住民家長互動中之工作滿意具顯著差異」之假設。

#### 四、不同教育程度的國民小學教師與新住民家長互動中在工作滿意之差異分析

本研究比較不同教育程度之教師與新住民家長互動中對工作滿意感受之差異情形，以教師的最高學歷為自變項，工作滿意各構面因素為依變項，以單因子變異數分析進行分析，結果如表 31。

表 31 不同教育程度的國民小學教師在工作滿意之差異分析摘要表

構面	教育程度 組別	人 數	平均 數	標準 差	變異數分析				
					變異 來源	離均差 平方和	自由 度	均方 和	F 值
行政 支持	師範院校	81	4.32	.502	組間	1.45	2	.73	.88
	一般大學	23	4.17	.522	組內	132.24	160	.83	
	研究所	59	4.25	.473	全體	133.69	162		
新住 民子 女學 習	師範院校	81	4.30	.471	組間	1.13	2	.57	.64
	一般大學	23	4.10	.534	組內	142.40	160	.89	
	研究所	59	4.24	.516	全體	143.53	162		
家長 參與	師範院校	81	4.06	.685	組間	4.90	2	1.07	.60
	一般大學	23	3.93	.744	組內	284.19	160	1.78	
	研究所	59	3.84	.732	全體	289.09	162		
多元 文化 認同	師範院校	81	4.41	.562	組間	.55	2	.28	.27
	一般大學	23	4.48	.500	組內	164.20	160	1.03	
	研究所	59	4.40	.562	全體	164.75	162		
溝通 聯繫	師範院校	81	4.46	.464	組間	.33	2	.17	.20
	一般大學	23	4.41	.545	組內	135.43	160	.85	
	研究所	59	4.40	.503	全體	135.76	162		
教養 觀念	師範院校	81	4.13	.572	組間	.32	2	.16	.02
	一般大學	23	4.08	.600	組內	172.19	160	1.07	
	研究所	59	4.11	.537	全體	172.51	162		

N=163，\*p<.05，\*\*p<.01，\*\*\*p<.001



由工作滿意各構面的 F 值得知，不同年齡的教師在工作滿意「行政支持」、「新住民子女學習」、「家長參與」、「多元文化認同」、「溝通聯繫」、「教養觀念」構面之差異均未達顯著水準，顯示不同教育程度的教師在工作壓力各構面均無顯著差異存在。因此，拒絕假設 2-4：「不同教育程度的國民小學教師與新住民家長互動中之工作滿意具顯著差異」之假設。

#### 五、不同服務年資的國民小學教師與新住民家長互動中在工作滿意之差異分析

本研究比較不同服務年資之教師與新住民家長互動中對工作滿意感受之差異情形，以教師的服務年資為自變項，工作滿意各構面因素為依變項，以單因子變異數分析進行分析，結果如表 32。

由工作滿意各構面的 F 值得知，不同服務年資的教師在工作滿意「行政支持」、「新住民子女學習」、「家長參與」、「多元文化認同」、「溝通聯繫」、「教養觀念」構面之差異均未達顯著水準，顯示不同服務年資的教師在工作壓力各構面均無顯著差異存在。因此，拒絕假設 2-5：「不同服務年資的國民小學教師與新住民家長互動中之工作滿意具顯著差異」之假設。

表 32 不同服務年資的國民小學教師在工作滿意之差異分析摘要表

構面	服務年資 組別	人 數	平均 數	標準 差	變異數分析				
					變異 來源	離均差 平方和	自由 度	均方 和	F 值
行政 支持	5 年以下	8	4.16	.455	組間	1.12	2	.56	.67
	6-15 年	93	4.32	.492	組內	132.57	160	.83	
	16-25 年	56	4.20	.433	全體	133.69	162		
	26 年以上	6	4.29	.532					
新住 民子 女學 習	5 年以下	8	4.06	.562	組間	1.67	2	.84	.95
	6-15 年	93	4.25	.555	組內	141.86	160	.88	
	16-25 年	56	4.32	.484	全體	143.53	162		
	26 年以上	6	4.30	.433					
家長 參與	5 年以下	8	4.12	.802	組間	.64	2	.32	.18
	6-15 年	93	3.89	.711	組內	288.45	160	1.80	
	16-25 年	56	3.98	.782	全體	289.09	162		
	26 年以上	6	3.91	.666					
多元 文化 認同	5 年以下	8	4.30	.551	組間	1.64	2	.82	.80
	6-15 年	93	4.41	.563	組內	163.11	160	1.02	
	16-25 年	56	4.37	.565	全體	164.75	162		
	26 年以上	6	4.54	.514					
溝通 聯繫	5 年以下	8	4.29	.485	組間	1.59	2	.80	.95
	6-15 年	93	4.46	.484	組內	134.17	160	.84	
	16-25 年	56	4.40	.511	全體	135.76	162		
	26 年以上	6	4.48	.504					
教養 觀念	5 年以下	8	4.03	.555	組間	1.35	2	.68	.64
	6-15 年	93	4.17	.563	組內	171.16	160	1.07	
	16-25 年	56	4.11	.516	全體	172.51	162		
	26 年以上	6	4.12	.584					

N=163 , \*p<.05, \*\*p<.01 , \*\*\*p<.001

## 六、不同職務的國民小學教師與新住民家長互動中在工作滿意之差異分析

本研究比較不同職務之教師與新住民家長互動中對工作滿意感受之差異情形，以教師的服務年資為自變項，工作滿意各構面因素為依變項，以單因子變異數分析進行分析，結果如表 33。

表 33 不同職務的國民小學教師在工作滿意之差異分析摘要表

構面	職務組別	人數	平均數	標準差	變異數分析				
					變異來源	離均差平方和	自由度	均方和	F 值
行政支持	教師兼主任	12	4.30	.523	組間	1.11	2	.56	.68
	教師兼組長	36	4.19	.492	組內	132.57	160	.83	
	教師兼導師	106	4.29	.522	全體	133.69	162		
	科任教師	9	4.21	.456					
新住民子女學習	教師兼主任	12	4.25	.533	組間	.57	2	.29	.33
	教師兼組長	36	4.20	.483	組內	142.95	160	.89	
	教師兼導師	106	4.25	.532	全體	143.53	162		
	科任教師	9	4.18	.473					
家長參與	教師兼主任	12	3.98	.794	組間	1.72	2	.86	.48
	教師兼組長	36	4.02	.706	組內	287.37	160	1.79	
	教師兼導師	106	3.91	.773	全體	289.09	162		
	科任教師	9	3.87	.604					
多元文化認同	教師兼主任	12	4.18	.633	組間	.15	2	.08	.08
	教師兼組長	36	4.40	.513	組內	164.60	160	1.03	
	教師兼導師	106	4.44	.533	全體	164.75	162		
	科任教師	9	4.44	.534					
溝通聯繫	教師兼主任	12	4.48	.500	組間	1.03	2	.52	.62
	教師兼組長	36	4.39	.466	組內	134.73	160	.84	
	教師兼導師	106	4.44	.484	全體	135.76	162		
	科任教師	9	4.37	.536					
教養觀念	教師兼主任	12	4.22	.593	組間	1.39	2	.69	.65
	教師兼組長	36	4.10	.485	組內	171.12	160	1.06	
	教師兼導師	106	4.13	.605	全體	172.51	162		
	科任教師	9	4.02	.513					

N=163, \*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

由工作滿意各構面的 F 值得知，擔任不同職務的教師在工作滿意「行政支持」、「新住民子女學習」、「家長參與」、「多元文化認同」、「溝通協調」、「教養觀念」構面之差異均未達顯著水準，顯示不同職務的教師在工作壓力各構面均無顯著差異存在。因此，拒絕假設 2-6：「不同職務的國民小學教師與新住民家長互動中之工作滿意具顯著差異」之假設。

## 第五節 教師與新住民家長互動的工作壓力與工作滿意進行相關分析

本節旨在探討國民小學教師與新住民家長互動中工作壓力之各構面（工作負荷、時間分配、溝通協調、專業知能、學生問題）與工作滿意之各構面（行政支持、新住民子女學習、家長參與、多元文化認同、溝通聯繫、教養觀念）的相關情形。茲就兩者相關情形分述如下：

### 一、教師與新住民家長互動整體工作壓力與整體工作滿意進行相關分析

國小教師與新住民家長互動整體工作壓力與整體工作滿意進行相關分析，如表 34 所示。

表 34 教師整體工作壓力與整體工作滿意相關係數摘要表

整體層面	平均數	標準差	工作壓力	工作滿意
工作壓力	3.89	.349	1	-.554***
工作滿意	4.01	.286	-.554***	1

N=163, \*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

由表 34 顯示，教師與新住民家長互動整體工作壓力與整體工作滿意相關係數為 -.554，且達  $p<.001$  顯著水準，呈現負向的顯著相關，表示工作壓力對工作滿意具有負向影響。因此，教師與新住民家長互動的工作壓力愈高則工作滿意愈低；反之，教師與新住民家長互動的工作壓力愈低則工作滿意愈高。

## 二、教師與新住民家長互動工作壓力與工作滿意度進行相關分析

將工作壓力各構面與工作滿意各構面，以皮爾森積差相關分析進行分析，以瞭解兩個構面之間的關係，如表 35。

表 35 教師工作壓力與工作滿意各構面相關係數摘要表

工作滿意	工作壓力				
	工作負荷	時間分配	專業知能	溝通協調	學生問題
行政支持	-.54***	-.054	-.41***	-.60***	-.40***
新住民子女學習	-.56***	-.52***	-.46***	-.58***	-.58***
家長參與	-.53***	-.53***	-.48***	-.50***	-.53***
多元文化認同	-.045	-.041	-.41***	-.54***	-.51***
溝通聯繫	-.47***	-.42***	-.51***	-.51***	-.63***
教養觀念	-.47***	-.48***	-.52***	-.49***	-.51***

N=163, \*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

根據表 35，教師之工作壓力各構面與工作滿意各構面之皮爾森積差相關分析結果，分述如下：

### (一) 就國小教師工作壓力各構面

教師工作壓力之「工作負荷」構面與工作滿意之「行政支持」、「新住民子女學習」、「家長參與」、「溝通聯繫」、「教養觀念」構面均達顯著相關水準，呈現負向顯著相關。因此，教師與新住民家長互動中在工作壓力之「工作負荷」構面所知覺壓力程度愈高，則教師對行政支持、新住民子女學習、家長參與、多元文化認同、溝通聯繫、教養觀念等構面之感受程度越低；反之，則對工作滿意之感受程度愈高。而工作滿意各構面中，以「新住民子女學習」構面對工作壓力之「工作負荷」具有最高的相關性。

教師工作壓力之「時間分配」構面與工作滿意之「新住民子女學習」、「家長參與」、「溝通聯繫」、「教養觀念」構面達顯著相關水準，呈現負向顯著相關。因此，教師與新住民家長互動中在工作壓力之「時間分配」構面所知覺壓力程度愈高，則教師對新住民子女學習、家長參與、溝通聯繫、教養觀念等構面之感受程度越低；反之，則對工作滿意之感受程度愈高。而工作滿意各構面中，以「家長參與」構面對工作壓力之「時間分配」具有最高的相關性。

教師工作壓力之「專業知能」構面與工作滿意之「行政支持」、「新住民子女學習」、「家長參與」、「多元文化認同」、「溝通聯繫」、「教養觀念」構面均達顯著相關水準，且呈現負向顯著相關。因此，教師與新住民家長互動中在工作壓力之「專業知能」構面所知覺壓力程度愈高，則教師對新住民子女學習、家長參與、溝通聯繫、教養觀念等構面之感受程度越低；反之，則對工作滿意之感受程度愈高。而工作滿意各構面中，以「教養觀念」構面對工作壓力之「專業知能」具有最高的相關性。

教師工作壓力之「溝通協調」構面與工作滿意之「行政支持」、「新住民子女學習」、「家長參與」、「多元文化認同」、「溝通聯繫」、「教養觀念」構面均達顯著相關水準，呈現負向顯著相關。因此，教師與新住民家長互動中在工作壓力之「溝通協調」構面所知覺壓力程度愈高，則教師對行政支持、新住民子女學習、家長參與、多元文化認同、溝通聯繫、教養觀念等構面之感受程度越低；反之，則對工作滿意之感受程度愈高。而工作滿意各構面中，以「行政支持」構面對工作壓力之「溝通協調」具有最高的相關性。

教師工作壓力之「學生問題」構面與工作滿意之「行政支持」、「新住民子女學習」、「家長參與」、「多元文化認同」、「溝通聯繫」、「教養觀念」構面均達顯著相關水準，呈現負向顯著相關。因此，教師與新住民家長互動中在工作壓力之「學生問題」構面所知覺壓力程度愈高，則教師對行政支持、新住民子女學習、家長參與、多元文化認同、溝通聯繫、教養觀念等構面之感受程度越低；反之，則

對工作滿意之感受程度愈高。而工作滿意各構面中，以「溝通聯繫」構面對工作壓力之「學生問題」具有最高的相關性。

## (二) 就國小教師工作滿意各構面

教師工作滿意之「行政支持」構面與工作壓力之「工作負荷」、「溝通協調」、「專業知能」、「學生問題」構面均達顯著相關水準，呈現負向顯著相關。因此，教師與新住民家長互動中在工作滿意之「行政支持」構面所知覺滿意程度愈高，則教師對工作負荷、時間分配、溝通協調、專業知能、學生問題等構面之感受程度越低；反之，則對工作壓力之感受程度愈高。

教師工作滿意之「新住民子女學習」構面與工作壓力之「工作負荷」、「時間分配」、「溝通協調」、「專業知能」、「學生問題」構面均達顯著相關水準，呈現負向顯著相關。因此，教師與新住民家長互動中在工作滿意之「新住民子女學習」構面所知覺滿意程度愈高，則教師對工作負荷、時間分配、溝通協調、專業知能、學生問題等構面之感受程度越低；反之，則對工作壓力之感受程度愈高。

教師工作滿意之「家長參與」構面與工作壓力之「工作負荷」、「時間分配」、「溝通協調」、「專業知能」、「學生問題」構面均達顯著相關水準，呈現負向顯著相關。因此，教師與新住民家長互動中在工作滿意之「家長參與」構面所知覺滿意程度愈高，則教師對工作負荷、時間分配、溝通協調、專業知能、學生問題等構面之感受程度越低；反之，則對工作壓力之感受程度愈高。

教師工作滿意之「多元文化認同」構面與工作壓力之「溝通協調」、「專業知能」、「學生問題」構面均達顯著相關水準，呈現負向顯著相關。因此，教師與新住民家長互動中在工作滿意之「多元文化認同」構面所知覺滿意程度愈高，則教師對工作負荷、時間分配、溝通協調、專業知能、學生問題等構面之感受程度越低；反之，則對工作壓力之感受程度愈高。

教師工作滿意之「溝通聯繫」構面與工作壓力之「工作負荷」、「時間分配」、「溝通協調」、「專業知能」、「學生問題」構面均達顯著相關水準，呈現負向顯著相關。因此，教師與新住民家長互動中在工作滿意之「溝通聯繫」構面所知覺滿

意程度愈高，則教師對工作負荷、時間分配、溝通協調、專業知能、學生問題等構面之感受程度越低；反之，則對工作壓力之感受程度愈高。

教師工作滿意之「教養觀念」構面與工作壓力之「工作負荷」、「時間分配」、「溝通協調」、「專業知能」、「學生問題」構面均達顯著相關水準，呈現負向顯著相關。因此，教師與新住民家長互動中在工作滿意之「教養觀念」構面所知覺滿意程度愈高，則教師對工作負荷、時間分配、溝通協調、專業知能、學生問題等構面之感受程度越低；反之，則對工作壓力之感受程度愈高。

綜合上述，教師與新住民家長互動中在工作壓力與工作滿意相關均達顯著水準，呈現負向的顯著相關，表示工作壓力對工作滿意具有負向影響。即教師與新住民家長互動的工作壓力愈高則工作滿意愈低；反之，教師與新住民家長互動的工作壓力愈低則工作滿意愈高。因此，接受本研究假設三：「國民小學教師與新住民家長互動的工作壓力與工作滿意為負向顯著相關」之假設。



## 第五章 結論與建議

本研究旨在探討國小教師與新住民家長互動中的工作壓力與工作滿意度之研究。本研究以臺中市神岡地區公立國民小學 163 位教師為研究對象，以「國小教師與新住民家長互動中的工作壓力與工作滿意度問卷」為研究工具。調查所得資料以 SPSS for Windows 22.0 版軟體進行分析，採描述性統計分析、獨立樣本 t 檢定、單因子變異數分析、皮爾森積差相關係數分析等統計方法加以處理。本章節依據分析的結果，歸納出主要的研究發現，以做成結論，並依據結論提出建議，以供教育主管機關及學校在管理實務上，降低工作壓力、提高工作滿意度之參考，並供後續研究者參考。本章節分為二節：第一節為結論，第二節為建議。

### 第一節 結論

本研究旨在探討國小教師與新住民家長互動中的工作壓力與工作滿意度之關係與現況，經由問卷調查瞭解不同背景國小教師工作壓力與工作滿意度之差異情形、相關性。本節依據研究假設、研究結果分析，歸納研究結論如下：

#### 一、國小教師與新住民家長互動中工作壓力與工作滿意之現況

##### （一）國小教師與新住民家長互動中工作壓力之現況

本研究將國小教師與新住民家互動中工作壓力分為「工作負荷」、「時間分配」、「溝通協調」、「專業知能」、「學生問題」等五個構面，其整體的工作壓力每題平均數為 3.89 分。就工作壓力的各因素中，其平均數均高於 3 分，其中「專業知能」（平均數 4.14）與「學生問題」（平均數 4.13）等兩個構面因素平均數高於 4 分。目前臺中市神岡地區公立國民小學教師與新住民家長互動中的工作壓力感受屬於「中等程度」。

## (二) 國小教師與新住民家長互動中工作滿意之現況

本研究將國小教師與新住民家互動中工作滿意分為「行政支持」、「新住民子女學習」、「家長參與」、「多元文化認同」、「溝通聯繫」、「教養觀念」等六個構面，其整體的工作滿意每題平均數為 4.01 分。就工作滿意的各因素中，其平均數均高於 3 分，其中「行政支持」（平均數 4.03）、「新住民子女學習」（平均數 4.00）、「多元文化認同」（平均數 4.24）、「溝通聯繫」（平均數 4.18）等四個構面因素平均數高於 4 分。目前臺中市神岡地區公立國民小學教師與新住民家長互動中的工作滿意感受屬於「中等程度」。

## 二、不同背景變項的國民小學教師與新住民家長互動中的工作壓力之差異情形

(一) 國小教師之年齡、婚姻狀況、服務年資、教育程度、擔任職務等五項個人背景因素，與工作壓力各構面未達顯著相關。

(二) 不同性別之國小教師與新住民家長互動中的工作壓力具有顯著差異

不同性別之國小教師在工作壓力感受程度上，以「時間分配」、「溝通協調」、「專業知能」、「學生問題」等四個構面有顯著差異存在，呈現男性教師之工作壓力高於女性教師。本研究結果顯示，女性教師在與新住民家長互動中較不易有所隔閡，新住民家長比較願意與女老師互動，使得女性教師與新住民家長關係較為融洽，女性教師在工作壓力感受程度上低於男性教師。

## 三、不同背景變項的國民小學教師與新住民家長互動中的工作滿意之差異情形

(一) 國小教師之年齡、婚姻狀況、服務年資、教育程度、擔任職務等五項個人背景因素，與工作滿意各構面未達顯著相關。

(二) 不同性別之國小教師與新住民家長互動中的工作滿意具有顯著差異

不同性別之國小教師在工作滿意工作滿意分為「行政支持」、「家長參與」、「溝通聯繫」、「教養觀念」等四個構面無差異存在，而在「新住民子女學習」與「多元文化認同」等兩個構面有顯著差異存在。本研究結果顯

示，不同性別之國小教師與新住民家長互動中工作滿意感受程度上，女性教師工作滿意顯著高於男性教師。

#### 四、國小教師與新住民家長互動中工作壓力與工作滿意之相關情形

- (一) 教師工作壓力之「工作負荷」構面與工作滿意之「行政支持」、「新住民子女學習」、「家長參與」、「溝通聯繫」、「教養觀念」構面均達顯著相關水準，呈現負向顯著相關。而工作滿意各構面中，以「新住民子女學習」構面對工作壓力之「工作負荷」具有最高的相關性。
- (二) 教師工作壓力之「時間分配」構面與工作滿意之「新住民子女學習」、「家長參與」、「溝通聯繫」、「教養觀念」構面達顯著相關水準，呈現負向顯著相關。而工作滿意各構面中，以「家長參與」構面對工作壓力之「時間分配」具有最高的相關性。
- (三) 教師工作壓力之「專業知能」構面與工作滿意之「行政支持」、「新住民子女學習」、「家長參與」、「多元文化認同」、「溝通聯繫」、「教養觀念」構面均達顯著相關水準，且呈現負向顯著相關。而工作滿意各構面中，以「教養觀念」構面對工作壓力之「專業知能」具有最高的相關性。
- (四) 教師工作壓力之「溝通協調」構面與工作滿意之「行政支持」、「新住民子女學習」、「家長參與」、「多元文化認同」、「溝通聯繫」、「教養觀念」構面均達顯著相關水準，呈現負向顯著相關。而工作滿意各構面中，以「行政支持」構面對工作壓力之「溝通協調」具有最高的相關性。
- (五) 教師工作壓力之「學生問題」構面與工作滿意之「行政支持」、「新住民子女學習」、「家長參與」、「多元文化認同」、「溝通聯繫」、「教養觀念」構面均達顯著相關水準，呈現負向顯著相關。而工作滿意各構面中，以「溝通聯繫」構面對工作壓力之「學生問題」具有最高的相關性。

- (六) 教師工作滿意之「行政支持」構面與工作壓力之「工作負荷」、「溝通協調」、「專業知能」、「學生問題」構面均達顯著相關水準，呈現負向顯著相關。
- (七) 教師工作滿意之「新住民子女學習」構面與工作壓力之「工作負荷」、「時間分配」、「溝通協調」、「專業知能」、「學生問題」構面均達顯著相關水準，呈現負向顯著相關。
- (八) 教師工作滿意之「家長參與」構面與工作壓力之「工作負荷」、「時間分配」、「溝通協調」、「專業知能」、「學生問題」構面均達顯著相關水準，呈現負向顯著相關。
- (九) 教師工作滿意之「多元文化認同」構面與工作壓力之「工作負荷」、「溝通協調」、「專業知能」、「學生問題」構面均達顯著相關水準，呈現負向顯著相關。
- (十) 教師工作滿意之「溝通聯繫」構面與工作壓力之「工作負荷」、「時間分配」、「溝通協調」、「專業知能」、「學生問題」構面均達顯著相關水準，呈現負向顯著相關。
- (十一) 教師工作滿意之「教養觀念」構面與工作壓力之「工作負荷」、「時間分配」、「溝通協調」、「專業知能」、「學生問題」構面均達顯著相關水準，呈現負向顯著相關。

綜合上述，教師與新住民家長互動中在工作壓力與工作滿意相關均達顯著水準，呈現顯著負向相關，即教師與新住民家長互動中在工作壓力與工作滿意具顯著負相關。本研究結果顯示，教師與新住民家長互動的工作壓力愈高則工作滿意愈低；反之，教師與新住民家長互動的工作壓力愈低則工作滿意愈高。

## 第二節 建議

### 一、對教育主管機關與學校的建議

#### (一) 重視國小教師與新住民家長互動的工作壓力與工作滿意重要性

從研究結果顯示，國小教師與新住民家長互動中，若具有較高工作滿意度，將有助於降低教師工作壓力。從文獻資料發現，適當的工作壓力有助於個人潛能的開發與工作效能的提升，而工作壓力超過個人所能承受的限度，可能造成降低個人的工作效能與留任意願，產生負面的情緒反應，有礙組織正常運作與推展，對組織也會產生負面之影響。因此，主管機關與學校應重視與肯定教師其專業知能，使其充分展現才能的機會。而國小教師與新住民家長互動中若產生衝突時，學校行政同仁應主動出面協助並給予教師支持，將有助於降低教師工作壓力及提高工作滿意度，以留住優秀人才，對提升學校整體運作績效將有正面之效益。

#### (二) 學校推動多元文化教育，學習與尊重多元文化

國小教師與新住民家長因為文化差異，在互動過程中容易造成彼此產生歧見與誤會。建議學校推動多元文化教育，學習與尊重多元文化。對於教師而言，學校舉辦多元文化的教師研習，讓教師透過參加研習能夠理解與包容多元文化。對於學生而言，學校提供學生各種機會包括在課堂教學及課外融入教學等，讓學生瞭解各種不同族群文化內涵，培養學生欣賞其他族群文化的積極態度，尊重與接納不同文化，避免文化衝突。

#### (三) 學校舉辦親職日活動，增進教師與新住民家長互動機會

本研究結果發現，教師與新住民家長互動中工作壓力「專業知能」感受程度最高，而工作滿意「家長參與」為最不滿意，由於新住民的人數不斷增加，新住民子女的教育也成為重要課題，部分新住民子女學習成就低落問題，家長不曉得如何協助子女學習，學校應積極嘗試其他的解決途徑，來幫助新

住民子女的學習。建議學校每學期可以舉辦親職日、班親會、家長教學觀摩日等活動，邀請新住民家長到學校參與活動，除了增進親師交流外，透過親師互動過程中，可以讓彼此瞭解新住民子女平時在校學習情況與其在家的行為表現，教師可以提供關於家庭教育等教養觀念，幫助新住民家長輔導子女學生學習與成長。

## 二、對國小教師的建議

### (一) 教師多元文化的學習與傳承

從相關文獻得知，臺灣是多元文化的社會，隨著新住民子女就學人數比率提高，身為第一線的教育人員應該充實多元文化教育素養並協助學生尊重多元文化。建議教師多元文化教育素養可透過參與研習課程或相關修習學分來充實。教師具有與新住民家長及其子女互動經驗，應將相關經驗傳承與分享給其他教師，教學相長以共同創造優質的教學服務團隊。

### (二) 教師辦理社區學習或校外教學課程，主動邀請新住民家長聯繫互動

雖然學校會舉辦班親會及教學觀摩等活動邀請家長到校參與，一般而言，家長對於這些比較制式化的活動內容其參與意願並不高。因此，教師可以設計社區學習或鄰近學校戶外的教學活動，主動邀請新住民家長一同參與孩子學習課程，透過校外課程活動增進與新住民家長互動聯繫。

### (三) 建立良好溝通管道

教師與新住民家長建立良好的人際關係，增加彼此互動的機會，教師應主動表達對學生與家庭的關心，引導家長表達需求或善用各種溝通管道與家長聯繫，減少時間上的阻礙。因此，新師互動保持良好的溝通管道，可以減少衝突的發生，將有助於教師在教學或班級經營的推展。

### (四) 增進溝通協調技巧

國小教師與新住民家長因個人背景不同，與新住民家長在互動過程中，不可避免因為語言隔閡而產生溝通障礙，故教師必須培養增進的溝通協調能力與技巧，與新住民家長溝通時，秉持真誠與同理心，避免衝突的產生。

### 三、對後續研究者的建議

#### (一) 研究對象方面

本研究僅以臺中市神岡地區公立國民小學教師為施測對象，研究對象的範圍較小，研究結果無法推論至其他縣市及其他地區。建議未來的研究可擴大範圍，若能將其他縣市及地區的國小教師納入研究樣本，所得研究結果將更趨近於所有國小教師的真實反應，研究結果將更具推論性與代表性；或是以國中、國小教師為研究對象，比較教師之間與新住民家長互動之差異情形，更能提高研究結果的推論性與代表性。

#### (二) 研究變項方面

由於限於人力、物力、時間及經費之限制，本研究以工作壓力與工作滿意為研究變項，而個人背景變項僅以性別、年齡、婚姻狀況、服務年資、教育程度、擔任職務等六項，並無法涵括所有相關變項作全面之研究。建議未來研究者在個人背景變項可以增加學校地區、學校規模等變項，也可以再深入瞭解其他相關變項對教師與新住民家長互動中工作壓力與工作滿意之影響，例如：專業成長、理念思維等，以期在後續的研究中獲得更具價值的結果與發現，做為降低工作壓力的因應策略與提高工作滿意的方法。

#### (三) 研究研究方法

本研究以問卷調查法進行研究，透過問卷填答與資料收集並採量化統計分析，受限於受試者在填答時可能因個人知覺或工作情境等因素影響，恐導致研究資料失真，造成研究結果分析的差異。因此，建議未來研究者若能以質量並重的方式進行研究，藉實地觀察與深入訪談，補充量化研究的不足，以質的探究與量的分析相互驗證，使得研究更臻完善與嚴謹。





## 參考文獻

### 一、專書

林財丁、林瑞發 譯(2003)。《組織行為（第七版）》。台中：滄海。

張春興(1989)。《張氏心理學辭典》。臺北：東華。

Cannon Walter (1932). **The wisdom of the body**. New York: Norton.

Cartwright & Cooper(1997). **Managing workplace stress**. London: Sage Publication.

Hoppock, R. (1935). **Job Satisfaction**. New York: Happer and Row.

Locke. (1976). **The Nature and Causes of Job Satisfaciton**. Handbooks of Industrial and Organizational Psychology, Chicago: Rand McNally.

Selye(1956). **The stress of Life**. New York: McGraw-Hill.

### 二、期刊論文

王秀燕(2007)。由社會支持網絡的形成累積外籍配偶社會資本。社區發展季刊，119期，頁 84-102。

王俊明(1999)。問卷與量表的編製及分析方法。體育測驗與評價，頁 139-158。

李明書(1994)。工作壓力及其管理策略之探討。勞工行政，第 74 期，頁 22-28。

吳濟華、陳協勝(2001)。員工工作滿足及離職傾向之關聯因素研究-以中央健康保險局高屏分局為例。公營事業評論，3(3)，頁 91-114。

林水波、任可怡(1998)。人事服務理念之探討—評述全國行政單一窗口化方案。公務人員月刊，19 期，頁 3-9。

莊淑灣、呂鍾卿(2005)。中部地區國民小學主任工作壓力與因應方式之研究。臺中教育大學學報，19 卷 2 期，頁 127-150。

黃奎博、周容卉(2014)。我國「南向政策」之回顧與影響。展望與探索，第 12 卷，第 8 期，頁 61-69。

劉祥得、翁興利(2007)。當前我國公務人員工作滿意度、工作屬性、工作系絡之因果分析。公共行政學報，第 22 期，頁 71-110。

Cronbach, L. J. (1951). **Coefficient alpha and the internal structure of tests.**

Psychometrika, 16, 297-334.

H. Kaiser (1974). **An index of factorial simplicity.** Psychometrika, 39, 31-36.

Kyriacou & Sutcliffe (1978). **A model of teacher stress.** Education Studies, 4, 1-6.

Moracco & McFadden (1982). **The counselor's role in reducing teacher stress.**

Personnel and Guidance Journal, 61, 549-552.

Tellenback, Brenner & Lofgren (1983). **Teacher stress: exploratory model building.**

Journal of Occupational Psychology, 56, 19-33.

### 三、學位論文

王崔榕(2011)。基隆市新住民幼兒家庭文化資本與其學校生活適應之研究。國立臺灣海洋大學教育研究所碩士論文，未出版，基隆。

李建鋒(2014)。職務輪調認知與工作壓力相關性之研究-以臺中市政府中小學人事人員為例。東海大學公共事務碩士專班碩士論文，未出版，台中。

吳晨妤(2006)。台北縣國小教師工作壓力與工作滿意之研究。臺北市立教育大學社會科教育研究所碩士論文，未出版，台北。

吳美瑤(2006)。特殊教育教師與新住民身心障礙生家長親師溝通之研究。國立臺中教育大學特殊教育學系碩士在職專班碩士論文，未出版，台中。

余景達(2002)。國民小學學校本位管理與教師工作滿意關係之研究。臺中師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，台中。

林怡靜(2007)。台北縣國民小學教師參與行政決定與工作滿意之相關研究。國立花蓮教育大學行政與領導研究所碩士論文，未出版，花蓮。

林譏萍(2003)。台灣新興的弱勢學生-外籍新娘子女學校適應現況之研究。國立台東大學教育研究所碩士論文，未出版，台東。

林美琪(2011)。屏東縣國小教師新住民家長親師溝通及相關問題之研究。國立屏東教育大學社會發展學系社會科教學碩士班碩士論文，未出版，屏東。

- 林品薰(2014)。工作壓力與工作滿意度相關性之研究-以臺中市國民中小學校人事人員為例。東海大學公共事務碩士專班碩士論文，未出版，台中。
- 姜政光(2008)。高雄市國民小學教師對親師衝突知覺與親師溝通效能關係之研究。高雄師範大學教育學系碩士論文，未出版，高雄。
- 馬菊雲(2011)。嘉義縣國小高年級新住民子女學校適應之研究。國立嘉義大學國民教育研究所碩士論文，未出版，嘉義。
- 許時逞(2009)。國小教師資訊素養、自我效能與工作壓力之研究。國立嘉義大學國民教育研究所碩士論文，未出版，嘉義。
- 郭耀輝(2004)。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，未出版，屏東。
- 梁寶苓(2011)。臺中市國小兼任行政職務教師工作壓力與復原力之關係研究。國立臺中教育大學教育學系教育行政與管理碩士在職專班碩士論文，未出版，臺中。
- 陳忠正(2006)。人際關係與工作壓力對工作滿意度影響之研究—以高屏地區大學校院行政人員為例。國立高雄師範大學成人教育研究所在職專班碩士論文，未出版，高雄。
- 陳怡如(2009)。國民小學一年級教師工作壓力與工作倦怠之關係研究。國立東華大學教育研究所碩士論文，未出版，台東。
- 陳怡婷(2013)。屏東縣偏遠地區國民小學教師之工作認同、工作滿意度與學校組織氣氛之關係探討。國立屏東教育大學教育行政研究所碩士論文，未出版，屏東。
- 陳蓮妃(2003)。國民中學訓導主任工作壓力與職業倦怠關係之研究。國立高雄師範大學教育學系學校行政碩士班碩士論文，未出版，高雄。
- 陳慶寧(2012)。臺北市國小教師工作壓力與休閒滿意度之關係研究。臺北市立教育大學心理與諮商教學碩士學位班碩士論文，未出版，臺北。
- 曾雅祺(2000)。高雄市國小教師工作壓力與工作滿意度之研究。國立屏東師範學院國民教育學系碩士論文，未出版，屏東。

- 游淑琴(2014)。工作滿意度與離職傾向相關性之研究-以臺中市立國民小學人事人員為例。東海大學公共事務碩士專班碩士論文，未出版，台中。
- 張郁芬 2001。國小教師工作壓力、社會支持與身心健康之研究。國立嘉義大學教育研究所碩士論文，未出版，嘉義。
- 張健群(2009)。國中教師工作壓力、休閒運動參與與身心健康之研究。國立嘉義大學教育學系研究所碩士論文，未出版，嘉義。
- 黃立婷(2006)。新移民社經地位、文化資本、教育期望對子女自我概念與學習適應之關係研究—以台北縣國小中高年級為例。國立台北教育大學，教育政策與管理研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 黃雪娥(2013)。企業定額進用視覺障礙者就業狀況及其工作滿意度之研究。國立臺南大學特殊教育學系碩士論文，未出版，台南。
- 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碩士論文，未出版，屏東。
- 馮觀富(1992)。壓力·失落的危機處理，台北：心理出版。
- 葉兆祺(1999)。國民小學實習教師工作壓力與因應方式之研究。臺中師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，臺中。
- 廖雅靖(2010)。屏東縣國中教師工作滿意度與教師效能感相關研究。國立臺灣師範大學公民教育與活動領導學系，未出版，臺北。
- 楊小梅(2014)。新住民親子互動之研究。國立臺灣師範大學社會教育學系社會教育與文化行政碩士學位班專班碩士論文，未出版，臺北。
- 楊新興(2013)。人格特質、工作特性、組織氣候及工作壓力對組織承諾之影響-台南區太陽能及 LCD 面板等危機產業為例。國立成功大學高機管理碩士在職專班碩士論文，未出版，臺南。
- 蔣金菊(2002)。新移民女性家長參與及其子女學校生活適應之研究：以屏東縣曙光國小為例。國立屏東師範學院教育行政研究所碩士論文，未出版，屏東。

駱仁(2006)。國民小學兼任行政工作教師工作壓力與工作滿意度之研究。國立嘉義大學國民教育研究所碩士論文，未出版，嘉義。

謝菊英(2002)。高屏區國小女性校長工作壓力與社會支持之研究。國立屏東師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，屏東。

#### 四、其他

中華民國內政部移民署(2015)。外籍配偶人數與大陸地區(含港澳)配偶人數統計。

2015年4月23日取自

<http://www.immigration.gov.tw/ct.asp?xItem=1293989&ctNode=29699&mp=1>。

內政部戶政司(2015)。嬰兒出生數按婚生、非婚生、無依兒童及生母、生父原屬國籍分。2015年4月23日取自 [http://www.ris.gov.tw/zh\\_TW/346](http://www.ris.gov.tw/zh_TW/346)。

教育部統計處(2015)。新移民子女就讀國中小人數統計。2015年4月23日，取自

<http://www.edu.tw/pages/detail.aspx?Node=4075&Page=20046&Index=5&WID=31d75a44-efff-4c44-a075-15a9eb7aecdf>。

教育部統計處(2015)。103學年度新移民子女就讀國中小人數分布概況統計。2015年5月23日，取自

<http://www.edu.tw/pages/detail.aspx?Node=1052&Page=20040&wid=31d75a44-efff-4c44-a075-15a9eb7aecdf>

臺中市政府人事處(2015)。臺中市政府所屬各機關學校員工協助方案實施計畫。2015年6月2日，取自

<http://www.personnel.taichung.gov.tw/ct.asp?xItem=1423392&ctNode=6726&mp=114010>。

臺中市政府教育局(2015)。103學年度學生人數統計。2015年4月23日，取自

<http://www.tc.edu.tw/school/student>。



## 附錄

### 附錄一 103 學年度臺中市各行政區新住民子女就讀國小學生數

行政區域	國小學生總計	新住民學生數	新住民學生數佔 國小學生百分比	新住民佔全體 學生比例排名
太平區	9,635	1,269	13.17%	10
北屯區	14,127	1,203	8.52%	22
大里區	12,447	987	7.93%	26
西屯區	11,060	937	8.47%	23
豐原區	10,137	920	9.08%	21
南屯區	13,496	787	5.83%	29
潭子區	6,171	712	11.54%	14
大雅區	6,146	643	10.46%	17
清水區	4,564	610	13.36%	9
東區	4,466	528	11.82%	13
北區	6,205	513	8.27%	25
大甲區	5,394	504	9.34%	20
沙鹿區	5,914	494	8.35%	24
烏日區	3,893	482	12.38%	12
后里區	3,192	478	14.97%	5
東勢區	2,465	473	19.18%	3
西區	7,377	471	6.38%	28
神岡區	3,426	458	13.37%	8
龍井區	3,880	435	11.21%	18
梧棲區	3,502	385	10.99%	19
霧峰區	2,976	371	12.47%	11
大肚區	3,121	360	11.53%	15
南區	5,322	357	6.71%	27
新社區	1,308	315	24.08%	1
外埔區	1,218	174	14.29%	7
石岡區	688	136	19.77%	2
大安區	792	115	14.52%	6
中區	708	81	11.44%	16
和平區	387	71	18.34%	4

資料來源：研究者整理自臺中市政府教育局(2015)。103 學年度學生人數統計。2015 年 4 月 23 日，

取自 <http://www.tc.edu.tw/school/student>。

## 附錄二 國小教師與新住民家長互動的工作壓力與工作滿意預試問卷

敬愛的各位先進，您好：

首先感謝您在百忙之中，撥冗填寫這份問卷。本研究旨在瞭解目前國小教師的工作壓力與工作滿意度的感受情形。本問卷以不記名方式填答，資料僅供學術研究之用，絕不對外公開您的個人資料，請放心填答。

本問卷包括三個部分，請您仔細閱讀說明後，根據您的實際狀況與經驗詳細填答，並懇請您不要遺漏任何題目，再次感謝您的協助與幫忙。

敬 祝

身體健康 萬事如意

東海大學行政暨政策學系第三部門在職專班

指導教授：柯義龍 副教授

研 究 生：陳律好 敬啟

手 機：0922-727721

e - m a i l：luyu322@gmail.com

中華民國 104 年 3 月 17 日

### 第一部分：【基本資料】

填答說明：請依您目前實際狀況，在適當的□內打√。

- 1.性 別： (1) 男  (2) 女
- 2.年 齡： (1) 30 歲以下  (2) 31-40 歲  
 (3) 41-50 歲  (4) 51 歲以上
3. 婚姻狀況： (1) 未婚  (2) 已婚
- 4.服務年資： (1) 5 年以下  (2) 6-15 年  
 (3) 16-25 年  (4) 26 年以上
- 5.教育程度： (1) 師範院校（含師大、師院、師專）  
 (2) 一般大學（含師資班、教育學程）  (3) 研究所
- 6.擔任職務： (1) 教師兼主任  (2) 教師兼組長  
 (3) 教師兼導師  (4) 科任教師



第二部分：【國民小學教師之工作壓力量表】

題 目	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
1. 我覺得要多付出時間督導或加強新住民子女學業問題，超出我的工作負荷。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 我覺得要多花心思處理新住民子女偏差行為，增加我的工作負擔。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 我常因需要應付或處理新住民家長或其子女突發狀況，造成我工作上額外的負擔。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 我會因必須多花時間處理新住民子女相關問題，無時間處理其他業務而感到有壓力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 與新住民家長溝通時，時間上時常無法配合，使我感到有壓力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 新家長對參與學校活動及班級事務配合度不高，讓人感到挫敗、有壓力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 新住民家長比一般家長參與學校活動及班級事務程度更低，而感到有壓力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 新住民家長忽略家庭聯絡簿上的意見或不予回應，使我無所適從而感到有壓力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 新住民家長對於親師溝通，不在意或藉故不出面，令人感到壓力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 新住民家長與老師溝通，無法掌握重點，令人感到困擾有壓力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

題 目	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
11. 新住民家長可能語言問題，無法即時提供資料給學校，讓教師感到困擾。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 新住民家長有疑義直接向上級或其他家長反應，沒有和教師溝通，讓人感到困擾。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 新住民家長語言、文化背景不同，跟教師溝通易產生衝突、誤會，讓人感到有壓力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 新住民家長對老師的教學及管教方式有不同的意見，讓我感到困擾。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. 新住民家長不滿意老師班級經營的理念與方式而有其他意見，讓我感到壓力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. 新住民家長因文化背景不同，對子女教養觀念不願意傾聽與接納老師的意見，而感到有壓力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. 對於子女教養，新住民家長比一般家長仰賴教師協助程度高，而感到有壓力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. 新住民家長認為子女教育問題是學校要負責的，讓人感到有壓力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. 新住民家長因經濟困難，繳交學雜費常會延期，讓教師感到壓力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. 新住民家長經常不幫學生準備教學用具，讓人感到困擾。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

題 目	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
21. 新住民家長無法配合督促學生家庭課業，讓人感到有壓力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. 新住民家長不能協助輔導子女的偏差行為，讓人感到沮喪。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 第三部分：【國民小學教師之工作滿意】

題 目	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
1.與新住民家長互動中，對於校長與行政人員所提供的支持或協助感到滿意。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 與新住民家長溝通出現障礙時，學校行政人員能提供協助。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 對於輔導新住民子女課業問題，能發揮自己的專業知識與能力，讓人感到滿意。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 對於協助經濟弱勢的新住民學生使其得到幫助，在工作中獲得成就讓人感到滿意。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 常常處理新住民家長、子女突發狀況，造成工作上額外的負擔，讓人感到不滿意。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 對於處理新住民子女相關問題而占太多時間，無時間處理其他業務，讓人感到不滿意。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

題 目	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
7. 因新住民家長比起一般家長無暇顧及孩子的課業，教師對學生需要更費心指導與關懷，讓人感到不滿意。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 我會提供教學計畫讓新住民家長瞭解子女在校的學習活動，增加新住民家長參與度。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 新住民家長參與學校活動與班級事務，有助於校務與級務的推展。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 新住民家長因忙於工作，常常無法參與學校活動與班級事務，讓人感到不滿意。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 新住民家長會與教師聯繫，關心子女在學校生活適應情形。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 我能與不同文化背景的新住民家長保持良好的溝通。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 新住民家長因為文化背景不同，尊重教師班級經營及教學理念，讓教師感到滿意。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 因為文化背景不同，新住民家長比一般家長更能體諒教師工作辛勞。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. 新住民家長不與教師溝通意見，直接向校長或其他學校人員反應。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. 新住民家長因為家長之間不當傳話或聽信孩子片面之詞，造成對老師有所誤解。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

題 目	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
17. 新住民比起一般家長居於經濟弱勢，教師透過溝通過程中，瞭解需求並給予協助。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. 若有發現子女的偏差行為，新住民家長會主動與教師溝通聯絡。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. 新住民家長支持教師教學理念與方式。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. 新家長不配合督促子女課業，反而責怪老師教導不力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. 新住民家長會主動請教老師，如何協助子女課業問題。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. 新住民家長會主動請教老師，對子女管教態度與方式。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

問卷填答完畢，辛苦您了！由衷感謝您的協助！

### 附錄三 國小教師與新住民家長互動中的工作壓力與工作滿意度問卷

敬愛的各位先進，您好：

首先感謝您在百忙之中，撥冗填寫這份問卷。本研究旨在瞭解目前國小教師的工作壓力與工作滿意度的感受情形。本問卷以不記名方式填答，資料僅供學術研究之用，絕不對外公開您的個人資料，請放心填答。

本問卷包括三個部分，請您仔細閱讀說明後，根據您的實際狀況與經驗詳細填答，並懇請您不要遺漏任何題目，再次感謝您的協助與幫忙。

敬 祝

身體健康 萬事如意

東海大學行政暨政策學系第三部門在職專班

指導教授：柯義龍 副教授

研 究 生：陳律好 敬啟

手 機：0922-727721

e - m a i l：luyu322@gmail.com

中華民國 104 年 5 月 15 日

#### 第一部分：【基本資料】

填答說明：請依您目前實際狀況，在適當的□內打√。

- 1.性 別： (1) 男                       (2) 女
- 2.年 齡： (1) 30 歲以下               (2) 31-40 歲  
 (3) 41-50 歲                       (4) 51 歲以上
3. 婚姻狀況： (1) 未婚                       (2) 已婚
- 4.服務年資： (1) 5 年以下                       (2) 6-15 年  
 (3) 16-25 年                       (5) 26 年以上
- 5.教育程度： (1) 師範院校（含師大、師院、師專）  
 (2) 一般大學（含師資班、教育學程）               (3) 研究所
- 6.擔任職務： (1) 教師兼主任                       (2) 教師兼組長  
 (3) 教師兼導師                       (4) 科任教師

第二部分：【國民小學教師之工作壓力量表】

題 目	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
1. 我覺得要多付出時間督導或加強新住民子女學業問題，超出我的工作負荷。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 我覺得要多花心思處理新住民子女偏差行為，增加我的工作負擔。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 我常因需要應付或處理新住民家長或其子女突發狀況，造成我工作上額外的負擔。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 我會因必須多花時間處理新住民子女相關問題，無時間處理其他業務而感到有壓力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 與新住民家長溝通時，時間上時常無法配合，使我感到有壓力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 新家長對參與學校活動及班級事務配合度不高，讓人感到挫敗、有壓力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 新住民家長對於親師溝通，不在意或藉故不出面，令人感到壓力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 新住民家長忽略家庭聯絡簿上的意見或不予回應，使我無所適從而感到有壓力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 新住民家長與老師溝通，無法掌握重點，令人感到困擾有壓力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 新住民家長可能語言問題，無法即時提供資料給學校，讓教師感到困擾。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

題 目	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
11. 新住民家長語言、文化背景不同，與教師溝通容易產生衝突、誤會，讓人感到有壓力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 新住民家長對老師的教學及管教方式有不同的意見，讓我感到困擾。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 新住民家長不滿意老師班級經營的理念與方式而有其他意見，讓我感到壓力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 對於子女教養，新住民家長比一般家長仰賴教師協助程度高，而感到有壓力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. 新住民家長認為子女教育問題是學校要負責的，讓人感到有壓力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. 新住民家長經常不幫學生準備教學用具，讓人感到困擾。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. 新住民家長無法配合督促學生家庭課業，讓人感到有壓力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. 新住民家長不能協助輔導子女的偏差行為，讓人感到沮喪。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



### 第三部分：【國民小學教師之工作滿意】

題 目	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
1.與新住民家長互動中，對於校長與行政人員所提供的支持或協助感到滿意。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.與新住民家長溝通出現障礙時，學校行政人員能提供協助。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.對於輔導新住民子女課業問題，能發揮自己的專業知識與能力，讓人感到滿意。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.對於協助經濟弱勢的新住民學生使其得到幫助，在工作中獲得成就讓人感到滿意。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.對於處理新住民子女相關問題而占太多時間，無時間處理其他業務，讓人感到不滿意。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.因新住民家長比起一般家長無暇顧及孩子的課業，教師對學生需要更費心指導與關懷，讓人感到不滿意。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.我會提供教學計畫讓新住民家長瞭解子女在校的學習活動，能增加新住民家長參與度。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.新住民家長參與學校活動與班級事務，有助於校務與級務的推展。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.新住民家長因忙於工作，常常無法參與學校活動與班級事務，讓人感到不滿意。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

題 目	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意
10. 新住民家長會與教師聯繫，關心子女在學校生活適應情形。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 我能與不同文化背景的新住民家長保持良好的溝通。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 新住民家長因為文化背景不同，尊重教師班級經營及教學理念，讓教師感到滿意。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 因為文化背景不同，新住民家長比一般家長更能體諒教師工作辛勞。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 新住民比起一般家長居於經濟弱勢，教師透過溝通過程中，瞭解需求並給予協助。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. 若有發現子女的偏差行為，新住民家長會主動與教師溝通聯絡。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. 新住民家長比較支持教師教學理念與方式，讓人感到滿意。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. 新家長不配合督促子女課業，反而責怪老師教導不力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. 新住民家長會主動請教老師，如何協助子女課業問題。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. 新住民家長會主動請教老師，對子女管教態度與方式。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

問卷填答完畢，辛苦您了！由衷感謝您的協助！