

第二章 文獻探討

第一節 國民中學總務主任的工作內容與特性

教育部民國六十八年公布「國民教育法」，其中第十條揭示總務處的組織：「國民中學及中學，視規模大小，酌設教務處、訓導處、總務處或教導處、……」。民國七十一年七月七日公布的「國民教育法施行細則」，對總務行政的組織有了詳細的規定。國民中學總務處置總務主任一人；主持全校總務事宜，其下設文書組、出納組及庶務組三組織。

一、國民中學總務主任職掌

謝文全（民85）指出：國民中學的總務主任有下列的重要職掌：文書、出納、會計、營繕工程、財物採購、財產管理、工友管理、校園維護、修繕。為使學校行政工作職責劃分明確，有效達到各處室專責分工、通力合作之目的。各縣市政府頒布了國民中學各處室業務明細表。今就苗栗縣政民國六十四年頒布之國民中學各處室業務明細表中總務主任部份介紹如下：

- 1、審核擬定各項總務工作計劃
- 2、督導各項總務業務之實施
- 3、綜理總務處各組業務之分配
- 4、總務處人員之勤惰考核
- 5、總務處與其他處室間的業務協調

二、總務主任的工作特性

科技日新月異，總務行政工作面臨的是高效率、高科技、高投資報酬率的時空考驗，以前不必做的，可能現在非作不可，過去不做不錯的，今天不做，可能就會大錯，因此總務處的工作必須洞察總務行政的一些特性，以避免不必要的錯誤與困擾。特將總務行政工作的特性，分成下列三項來說明：

(一)、法律性：

蔡保田(民80)指出總務工作係學校行政中最為繁雜之項目，總務工作人員常因無知或禁不起利誘而誤蹈法網。其項目有：

- 1、貪污。
- 2、挪用公款或學生代辦費。
- 3、工程採購、浮報、收回扣等。
- 4、各種意外事故，如運動器材破舊、實驗室與工場之操作意外等。

吳清山(民83)則將總務工作較常遇到的刑事責任，分為四大項：

- 1、貪污：包括侵佔公務及工程回扣，賄賂、圖利罪等。
- 2、瀆職：如對於職務上發給之各項物品，明知應發給而不發，或故意扣留者；或有廢弛職務釀成災患者；或有洩漏國防以外之秘密者。
- 3、侵佔罪：總務人員挪用經收支款項或侵佔經管之公務者。
- 4、偽造、變造文書罪：各類證書、文件之偽造、變造或盜用公印。

蔡樹勳(民90)認為總務主任為學校行政人員依法令執行公務，屬於刑法之公務員。因此，以公務員身份為犯罪構成要件的相關刑事責任，同樣適用於學校行政人員。

鄭彩鳳(民87)指出總務行政與法律之相關條文：

- 1、賄賂：包括違背職務受賄或不違背職位受賄及準受賄罪，均觸犯刑法(121條、122條、123條)。

- 2、侵佔：包括普通侵佔、公務公益及業務上之侵佔罪，均觸犯刑法（335 條、336 條）。
- 3、公務員圖利罪（刑法131 條）。
- 4、偽造盜用公印或公文罪（刑法218 條）。
- 5、廢弛職務釀成災害罪（刑法130 條）。

吳榮福（民91）歸納總務工作方面較常遇見的刑事責任為：

1. 貪污罪：主要為三大類：(1)是侵佔公款、公物及工程回扣(2)是賄賂罪(3)是圖利罪。
2. 瀆職罪：學校行政人員職責所在應發給之款項、物品而不發，或故意拘留者；或有廢弛職務而釀成災害者；或有洩漏國防以外之機密者。
3. 侵佔罪：總務人員挪用經收支款項或侵佔經管之公物者。
4. 偽造、變造文書罪：各類證書、文件之偽造、變造或盜用公印者。

守法、不違法僅是消極的態度，總務行政工作者應在法的規範下，主動思考、積極負責，此乃總務行政的最高境界！

（二）、專業性

蔡英士（民80）指出：隨著經濟發展、科技發達及學校與設備的更替加速，總務工作越來越專業及重要。李文玉（民83）分析總務工作專業化的重要條件之一，就是要接受專業訓練，才能具有專業的知能與修養。總務處之工作要項，性質相當複雜，均須專業的訓練，才得以勝任。

蔡樹勳（民90）認為，新的建築設計、建築材料、電腦設備、與事物機器，都須要最新的科技資訊及商業情報。因此總務主任必需經常進修，蒐集各方資訊，學習各種新知，然後配合自己所具備的教育專業背景，才能接受總務工作的挑戰，發揮總務行政的功能。

目前國內的學校行政體系中，缺乏專業的督導系統，尤其總務工作並未受到合理的重視，只見教學、訓育與輔導的改革研討不斷舉辦，關於總務工作的管理改進、總務專業知能的提升，始終缺乏關注。

三、複雜性：

張錦波（民81）認為總務部門的執掌內，往往規定一項「其他不屬於任何部門的其他工作事項，都由總務處執行」的條文。總務部門具有此項工作執掌，確實對當今變化激烈，資訊快速的現代環境，增加了組織應變能力的措施，而從事總務工作的同仁，應當切實認清此一任務的重要性，對任何惡劣的環境都須適切的應對，確保任務確實達成，這也是今後總務主任應有的工作重點。熊銳智（民86）也認為國民小學總務行政工作範圍不定及工作權責不明，總務人員地位無法提高，是許多教師視總務行政工作為畏途的主因。

學校的行政工作有一定的分工職掌，但仍有許多界定未明確的事務，通常亦由總務主任來處理，而且現行編制下的總務處，經常是除了總務主任與三個組長及工友，並無其他人力資源，導致總務主任經常必須凡事躬親，無論是勞心勞力的工作，都須總務主任的參與、處理。

第二節壓力與因應的概念

Ivacevich & Matteson(1980)將壓力的歷程分為五個階段，分別為壓力的來源、壓力的反應、壓力的因應、壓力的結果、及回饋。當個人與環境互動產生壓力來源，經認知評估，為減輕身心所感受到不衡的感覺，從認知及行為採取因應策略，以下茲就壓力與因應策略之定義，擇其要者分述如次。

一、壓力的定義

「壓力」(stress)一詞源於拉丁文的「stringere」，意思是「拉緊」或「緊拉」(Cooper, 1977)。在早期「壓力」一詞是使用在物理學與工程學方面，係指將充分的力量用到一種物體或系統上，使其扭曲變形(宋禮彰，民91)。

Walter Cannon 在1932年是首位把壓力的概念應用在心理學及醫學上的(黃惠惠，民91)。而壓力研究發展至今，國內外學者對壓力有著不同的定義與看法，茲將各家學者對壓力之定義，擇其要者分述如次。

1. Selye(1956)他從醫學的角度研究人類對於危險訊號因應的問題，尤其當個體遇到壓力發生時，體內就會產生化學變化。
2. Lazarus (1966)認為壓力是一種普遍存在動物和人類的現象，他產生強烈及苦惱的經驗，且明顯的對行為有極大的影響。
3. Lazarus & Folkman(1984)將壓力定義為個體對其本身與環境間之關係知覺及評估後，必須付出其所有的資源，甚至超出其所有的資源，並且危及其幸福的情況。
4. 張春興(民78)認為壓力是指個體生理或心理感受到威脅時的一種緊張狀態。此種狀態，使人在情緒上產生不愉快甚至痛苦的感受。

5. 井敏珠(民81)認為壓力是人與環境的互動作用，個人對其本身與環境中的特殊情境之關係，產生主觀知覺，加以評估後，情境要求超出其資源、能力的情況。
6. 程一民(民85)認為壓力是當個體面對刺激事件時，個人評估此一關係對他造成負荷或個人資源無法應付，且危及個人的福祉、身心健康時之反應，此反應以個人特質、經驗與認知歷程為媒介。
7. 葉龍源(民87)認為壓力係以個體面對外在環境之期望或要求時，為順應此期望要求，而在生理與心理上產生一種特殊反應結果，此特殊反應結果可能是預期的、緊張的、不愉快的，或是壓迫感的、痛苦的與威脅的，亦即壓力乃是個人與環境交互作用的結果。
8. 黃惠惠(民91)認為壓力是個體對於其來自內外需求或特定事件的刺激，所引起身心不舒服或緊張的反應狀態。
9. 謝菊英(民91)將壓力定義為個體面對外界的要求或特定事件刺激時所做的身心的調適或反應，此種反應是以過去的個人經驗、人格特質、心理之歷程為中介變項。
10. Dubrin 認為壓力是肇因於對知覺的威脅無法應付而形成的心理及生理現象(金安娜譯，民91)。

綜合上述文獻，本研究對於壓力的定義如下：壓力乃是個人與環境的交互作用結果，個體在面對某種情境下，身心所感受到不安定、威脅的、壓迫的感覺，因而引起生理上和情緒上的反應，經認知評估後，個人的經驗和能力無法克服困境，即構成壓力。

二、工作壓力的定義

「工作壓力」乃是從壓力定義衍生而出，凡因工作有關的因素而引起的壓力，都可稱為工作壓力(引自吳宗立，民85)。因此，它必

須具備三個條件，第一，它是外在環境的要求與個人內在的能力與需求交互作用下，產生的差異與不平衡狀態。第二，他已經造成個體身心狀況脫離正常功能而引起主觀不愉快感覺的心理反應。第三，這些工作壓力反應，必須因工作有關的因素而引起（謝琇玲，民79）。茲將各家學者對工作壓力之定義，擇其要者分述如次。

1. Margolis 和Kroes (1974) 認為工作壓力係工作的條件和工作者的特徵交互作用，因而干擾了個人心理的和生理的平衡狀態。
2. 單小琳 (民77) 認為工作壓力為工作環境的特性，提供一種對個體的脅迫而產生的現象。
3. 井敏珠 (民81) 認為工作壓力乃是工作環境的特性，對個體產生生理及心理的特殊要求，所造成的結果。
4. 葉龍源 (民87) 工作係個體與環境交互作用下，致使生理與心理產生不平衡的狀態。
5. 鄭淑娟 (民92) 認為「工作壓力」係指當個體與工作環境產生交互作用時，知覺到有威脅性及壓迫感，並且內心隨之產生消極、無助等負面情感。
6. 黃淑嫻 (民93) 認為「工作壓力」係指個體在工作環境中，與周遭人、事、物的互動過程，如行政、教學、自主性、同事、家長及學生關係方面，個人在心理或生理上無法適應，所引起的緊張狀態程度。

綜合上述文獻，研究者將工作壓力定義為：個體在工作環境中，對潛在的工作情境因素或要求，經認知評估後，認為有威脅或有礙工作表現，所產生的生理及心理不平衡的狀態。經由個人特質與心理為中介歷程後，產生負面的情感反應或行為。

三、總務主任工作壓力的定義

國內、外針對國民中學教師兼任總務主任的工作壓力研究並不多見，而現行國中總務主任一職係由教師兼任，同樣具備教師身分，故，研究者以為，藉著探討教師於學校情境中的工作壓力，將有助於總務主任工作壓力來源之釐清與界定。茲將國內研究對總務主任工作壓力之定義，擇其要者分述如次。

1. 蔡澍勳（民90）認為工作壓力是指國小總務主任在從事總務工作時，對潛在的工作情境因素或要求時，評估為威脅或有礙工作的表現，而產生負面、消極的情感反應。
2. 吳榮福（民91）認為工作壓力是指總務主任與兼任行政工作環境有關的各種因素交互作用後，產生具有威脅性、壓迫性的身、心知覺，經由個人特質與心理為中介歷程後，產生消極性與負面的情感。
3. 陳恆山（民91）認為工作壓力層面的困擾一係指總務人員在工作過程當中須面對的壓力，如操守被疑、不慎觸法、災害危險、進度落後、工作量大、經費不足、易得罪人、延誤下班等各種困擾。

由於現行國中總務主任係由教師兼任，總務主任除了主任壓力外也必然承教師壓力，故，本研究將總務主任的工作壓力定義為：教師兼任總務主任在學校現場從事總務工作及教學工作時，對潛在的工作情境因素或要求，經認知評估後，認為有威脅或有礙工作表現，所產生的生理及心理不平衡的狀態。經由個人特質與心理為中介歷程後，產生負面的情感反應或行為。本研究中總務主任的工作壓力，即以此為定義。

四、因應策略的定義

何謂因應(coping)? 有的人說因應就是克服; 也有人則說因應就是防衛、適應等心理學名詞, 由此可知一般人對因應的意義眾說紛紜, 故我們必須將其意義加以界定。綜合國內外學者對壓力因應一詞的定義, 茲列舉敘述如下:

1. Lazarus (1976)認為壓力因應是個人在行動上和內心上的努力, 以處理環境任何內在的要求或衝突, 而這些要求和衝突是足以對個人資源構成負荷的。
2. Billings 與Moos(1984)認為壓力因應是指介於壓力事件與適應結果之間的主要因素, 個人針對特定事件所作出之行為反應。
3. Folkman(1985)認為壓力因應是一種動態的歷程, 涵蓋認知、行動、評價與內外行動等步驟, 是一種過程取向。
4. Weiten(1986)認為因應是指努力克服、減輕或忍受加諸於我們的要求。
5. 井敏珠(民81)認為因應是個體在面對壓力情境時為避免焦慮或受傷害所做的反應。這些行為多循著個人認知的一套原則, 此即因應策略。
6. 程一民(民85)認為因應是當個體面臨超過本身所擁有資源的內外情境或問題時, 為緩衝或避免產生壓力、焦慮、威脅或其他身心疾病, 努力去處理情境或問題之動力歷程。
7. Auerbach 與Gramling (1998)認為因應策略指經常使用於處理壓力情境與減低我們的壓力的思考與行動。
8. 葉龍源(民87)認為因應是當個體面對內外情境之要求、問題與衝突時, 為緩衝、避免產生壓力、威脅、焦慮或是其他身心疾病, 努力選擇因應之道, 去面對及處理情境或問題的行為方式。

9. 蔡澍勳（民90）認為因應是在工作情境中遇到困擾或壓力事件時，個人於內在認知、情緒和行動上所作的努力或回應，目的在減緩焦慮並解決困難。
10. 吳榮福（民91）認為因應是面對內、外在情境之要求、問題或衝突時，所做的紓緩情緒和減輕壓力的過程與採取之策略，是一種認知、反應歷程。
11. 鄭淑娟（民92）認為因應是係指校長在其工作崗位上，面對過大的壓力情境時或壓力未造成其負向影響之前，所應用各種紓解方式或技巧，以使達至壓力平衡，工作順利進行。
12. 黃淑榕（民93）認為因應是當遭遇到困擾或壓力事件時，個人內在認知、情緒及外在行動上所做調適的努力情形。

綜觀國內外學者對壓力因應的定義，本研究可得出以下結論：因應是個體面對壓力事件時，為避免焦慮或受傷害，所做的紓緩情緒和減輕壓力的過程與採取之策略，是一種認知、反應歷程。

第三節工作壓力與因應策略理論

一、工作壓力相關理論

閱讀相關文獻，發現國內外學者對於工作壓力的研究，有採生物學觀點的、有採社會學或心理學觀點。茲整理分述如下：

(一)、生物學的觀點

可分為生物精神醫學(biological psychiatry)及一般系統理論(general system theory)兩種：

1. 生物精神醫學

此學說又可分為神經生理學(neurophysiology)與生物化學(biochemistry)兩派。神經生理學派主張工作壓力係導因於神經生理因素，腦中的下視丘及邊緣系統負責處理意識層面的情緒變化，當壓力發生時，能控制自主神經系統並促進神經內分泌系統發揮功能，以便採取緊急反應。此類緊急反應被稱之為抵抗或逃避反應(fight or flight reaction) (Canon, 1929)或警戒反應(alarm reaction) (Selye, 1979)。若壓力源持續發生而不終止，則個體經歷將到警戒期、抵抗期及耗竭期三個階段，此三個階段統稱為「一般適應症候群」(general adaptation syndrome, GAS)，而終將導致病徵(Selye, 1979)。

依生物精神學派理論的看法，將初期壓力視為生物適應環境的緊急反應期。不僅可以提高意識層的敏銳度，還可想出解決方案，如抵抗或逃避等。因此，精神學派對於壓力並非抱持悲觀想法。

生物化學(biochemistry)派主張工作壓力係導因於生物化學因素，認為神經元之間並不連接，其間隙傳導端賴化學傳遞物，即神經傳導物質(neurotransmitters)作用。若此神經傳導物質異常，則

將導致精神疾病的發生，而情緒的傳導是透過單胺類(monoamines)來作用。目前已知有好幾種精神疾病與單胺類失調有關(Coyle, 1986; Sacher, 1990)。此學派比較傾向於病理醫學角度，認為工作壓力與個人先天生理因素有關，其解決或舒緩壓力方式，唯有依靠化學藥物或物理治療方式，方得以解除。

2. 一般系統論

系統又有次系統及多元因素兩個主要概念(Owens, 1981)。次系統概念係指在一個整體系統中各個元素之間，由於彼此的性質及功能相同，自然又構成若干次系統，其彼此經常交互作用，相互依存。多元因素概念係指某種組織的問題或事件發生，背後的原因並不單純，往往很複雜，所以，某一社會問題的發生，並不能歸諸於某一特定因素。Carrol(1980)曾據此觀點，視倦怠為生態功能失調(ecological dysfunction)，當個人產生職業倦怠的徵兆時，表示生態功能失調，化解倦怠的策略若僅針對個人是不夠的，必須從整個生態系統來分析。Silver(1983)認為，當輸入過多或太少，速率太快或太慢時，就會造成不平衡的狀態，若過度不平衡，則會導致個體瓦解。系統理論學者認為，工作壓力的產生，歸因於組織系統與個體系統的失調，欲解除工作壓力，需從整個生態系統來分析，單一方面的處理是不夠的，此派強調雙方面或多元管道的調整，以維持一平衡穩定狀態。

綜合上述生物學理論的觀點，對於工作壓力的啟示，可歸納為下列三點：

一、壓力初期的發生，是生物適應環境的警戒期，可促進生物對環境意識的敏銳度，並產生許多解決方案的自主能力，如抵抗或逃避等，皆為個體適應環境因應之道。但壓力若持續不斷，或過大，超出負荷，則將使身體功能逐漸耗竭，身心交瘁致病。因之，如

何將壓力初期之因應方式，善加處理，使壓力化阻力為工作助力，則是值得研究的問題。

二、某些壓力症狀如精神官能症患者，可以借用藥物治療或物理療法，紓解或減緩工作壓力，則可提供職場的上班族，另一個解除壓力的管道。

三、個人工作壓力的產生與組織系統的互動，有者密切的關係，諸如：環境設備、管理制度、激勵方式、領導模式以及升遷管道等等諸多因素，在在都牽動著個人知覺組織的壓力與個人期待的壓力。因此，解決工作壓力的問題，不能單一方面考量，需要整體評估，規劃及各種配套措施。

(二)、心理學觀點

可分為激發論(arousal theory)、精神分析論(psychoanalysis)、行為論(behaviorsim)及認知論(cognitive theory)四種觀點。

1. 激發論

此理論的基本假設有三：(1)實體刺激會影響個體的生理及心理的喚起水準。(2)刺激對個體喚起水準的影響是強度、意義及複雜度等變項的作用。(3)若達到正常的喚起水準，則個體對環境的感受將更敏銳，並能以有效的方法處理之。而多少壓力才算適當則是因人而異的，有人習慣於較大量的壓力，有人則否。故是否為適當壓力區，必須依個人的主觀判斷(Lazarus & Folkman, 1984； Levo & Biggs, 1989)。

換言之，激發論學派視壓力為刺激，能對個體產生「喚起水準」，而每個人的「喚起水準」不盡相同，因之，對壓力的承受度亦不相同。此則提供相關單位重視的問題是，壓力的承受度因人而異，壓力的因

應方式，亦因人而異；因此，在研究總務主任工作時，當考量到不同背景人員的面對壓力的不同感受與因應方式的差異情形。

2. 精神分析論

又可分為失落反應(reaction to loss)、氣憤的內化作用(indignant adduction)、自戀傷痕(narcissistic scar)及誇大幻想(delusion of grandeur)等四種觀點。分段說明如下：

- (1). 失落反應：係指不論發生的是何種性質的失落(失去所愛、失去地位、失去朋友精神上的支持)，憂鬱的個人因當時情境喚起對童年時期失落所發生的恐懼(得不到雙親的關愛)而反應強烈。因此，在工作表現上不受肯定，或遭受質疑時，產生失落或抗拒的心理反應。
- (2). 氣憤的內化作用：係指因害怕失去依附者的支持，會習慣性的壓抑敵視作用，而將憤怒內化並責怪自己(White & Watt, 1981)。表現於工作反應，則是不自主的加重工作量，力求表現，以求外界的認同。
- (3). 自戀傷痕：係指個人過份重視自我形象而不能由之獲得滿足的一種心理障礙。無法面對現實環境的挑戰，只是一昧的怨天尤人，無法克服壓力，呈現退縮現象。
- (4). 誇大幻想：係指妄自誇大個人的身份、地位及才能等以炫耀自己，藉以引人注意(張春興，1989)。Fischer(1983)即曾以自戀傷痕及誇大幻想來解釋職業倦怠的現象。他認為若工作未能達成理想，自尊心降低而產生冷嘲熱諷、憤世嫉俗、憤怒及陰沉的症狀，即是自戀傷痕。而某些職業倦怠者在遭遇挫折時，仍不合常理的工作，就是為了鞏固其誇大幻想。對壓力的因應，有可能表現出自虐式的工作狂，或以語言暴力攻擊旁人，或以冷漠方式待人處

事等消極負面的方式。工作常好高騖遠，給人以不切實際的感覺。綜合上述精神分析論對壓力來源的論述歸納如下：

- (1)一般人工作不受肯定時，即表現出失落、沮喪或抗拒的心理反應。
- (2)一般人因害怕失去依附，而不自主的加重工作，力求表現，以求外界支持。
- (3)有「自戀傷痕與誇大幻想」的工作者，在工作遭遇挫折時，易表現出憤世嫉俗、對人冷嘲熱諷等激烈反應，徒使壓力來源加劇。

3. 行為論

分為經驗觀(experience theme)及負效經驗觀(negative experience theme)等兩種看法。

- (1). 經驗觀：係指個人過去對工作、壓力源及壓力情境的經驗，可以減輕壓力的影響(McGrath, 1970)。
- (2). 負效經驗觀：係指正面的經驗固然可以減輕壓力，但失敗經驗的本身就會產生壓力(McGrath, 1970)。而負效經驗主要有二：一為缺乏增強作用，一為學得無助感(learned helplessness)。前者係指在生活經驗中若懲多獎少且比例懸殊的話，則個人既不能由生活經驗中獲得快樂，更無從由之建立自信心與自尊心，且無從經由增強作用學習到應付困境的能力(Lewinsohn, Hoberman, Teri & Hautziner, 1986)。後者則指個人經痛苦折磨而養成一種絕望心態，縱使脫離苦難的機會擺在眼前，個人也鼓不起勇氣去嘗試解除困難。惟學得無助感的學習過程，除制約學習的外在因素外，也含有認知學習的成分。行為論以「經驗觀」為主軸，對工作壓力影響呈現兩極現象：一是：「正向或成功」的經驗有助於減輕壓力，如老馬識途、駕輕就熟。對工作是助力而非阻力。但亦安於現狀，缺乏冒險進取精神。二是：「失敗或負面」的經驗，有如夢魘，揮

之不去，如考試失敗者，常害怕考試，無法以競爭方式建立信心或自尊心。

4. 認知論

分為學得無助感(learned helpless) 與認知評價論(cognitive-appraisal theory)兩種觀點。

(1). 學得無助感：其解釋有二，一則視無助感為適應生活中的態度，多半只表現在生活中的負面經驗，因此，當事人傾向於特別誇大失敗後的痛苦，對生活中成功的經驗則予以忽視(Beck, 1976)。另一則採自我歸因論 (self-attribution theory)的觀點來解釋，將學得無助感解釋為當事人的不當歸因所致。

(2). 認知評價論：認為情緒的產生或情緒狀態的變化，並非起源於客觀的刺激，而是決定於個人對刺激情境的認識而作認知解釋。

Lazarus 及Folkman(1984)表示，壓力與因應方式都是認知評價的過程，此過程包括初級評價、次級評價及再評價三個階段。因此，事件本身並無威脅感，須經個人初級評價後才會產生壓力感受，再經次級評價，考慮採取因應方式，若仍產生威脅感之情緒反應，則終將生病。認知論認為工作壓力，來自於個體與環境的互動過程中，認知與評價的結果，對於各種形成壓力的威脅，會採取經驗模式或焦點問題模式，理性分析評估之後，再選擇適當的因應方式，其中含有現實考量的社會層面，以及自我價值的道德層面。如認命接受或自我防衛。

綜合歸納上述心理學各家觀點，對壓力來源與壓力因應的啟示如下：

(1)人有被支持與肯定的需求，工作若不被肯定，極易產生壓力，其壓力反應可能會力求表現，以獲得肯定讚美，此壓力具有正向增

強作用；反之，則表現灰心、沮喪，甚至憤世嫉俗等負面效果，徒增壓力負荷。

(2)人的行為有被制約的情形，若是成功經驗，則有助於化解壓力，反之負向經驗則學得無助感，導致壓力加重，其因應方式可能依循往例，維持現狀，或退卻逃避，缺乏信心。

(3)人們壓力的來源，是認知與評估的結果，包含社會規範與個人價值觀的交互作用，選擇最佳方案，即是方式。如接受現實或抗拒、自我防衛。

二、壓力因應理論

研究者綜合國內外的相關文獻，整理壓力因應的相關理論、壓力管理的策略，茲分述如下：

(一)、壓力認知評估因應理論

陳青勇(民90)指出壓力認知評估因應理論。如圖2-3-1所示。此模式是由Lazarus 和Folkman 於1984年所提出。此模式認為壓力認知與因應都是動態過程，尤其是認知評估是一切因應的基礎，而評估經歷三各階段：初級評估、次級評估、再評估。茲說明如下：

1. 初級評估(primary appraisal)：個體評估壓力情境對個體的意義及威脅程度，經初級評估，個體會產生認知預期，以影響情緒及行為。
2. 次級評估(secondary appraisal)：經初級評估後，個體知覺壓力程度後，則考慮如何面對壓力情境，即評估內、外在資源及選用因應方式。
3. 再評估(reappraisal)：當個體考慮可行之因應方式之後再將壓力情境對個體的意義做一評估，此時可能改變原先對壓力情境的判

斷，修正次級評估所選擇的因應方式。此理論模式如圖2-1所示。

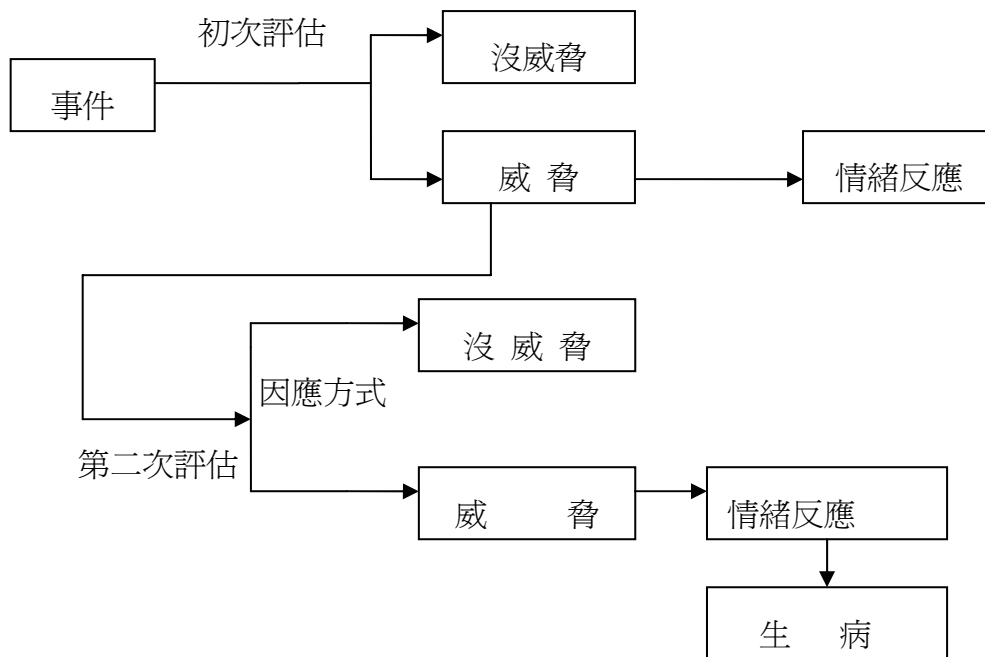


圖 2-1 Lazarus 壓力因應認知模式

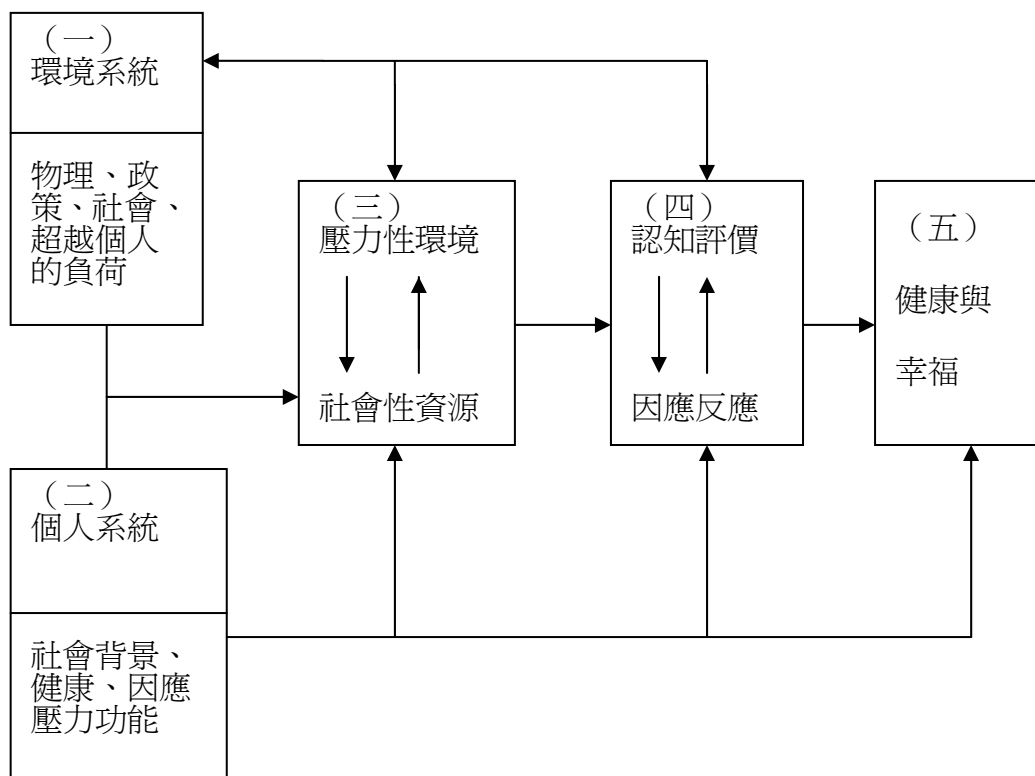
在壓力與調適的交互作用模式中，個人與環境要求失衡時產生壓力，個人會採取評估方式。先進行「初次評估」：對事件、情境或外在要求的評鑑或壓力反應。之後，個人根據初次評估進行「第二次評估」：評估個人資源的獲得與否，而採取適應壓力的反應，這些反應亦會影響評估及壓力源。因此可知，壓力產生時，個人會採取認知評估，初次評估與二次評估會影響個人對壓力反應與適應反應，因而可化解壓力所導致的不適感。

(二)、互動因應理論

Lazarus 與Folkman (1988) 也提出互動因應理論，認為壓力的因應行為是個體與環境互動過程中的一種結果，亦即壓力事件的环境系統因素與個體系統因素都會影響因應策略。(轉引自宋禮彰，民91，頁113)，此量表提出八種因應策略，作為壓力因應之參考。此八種策略為：

1. 面對問題：如爭取想要的、試圖改變對方。
2. 疏遠：如當做什麼事都沒發生。
3. 自我控制：隱藏自己感情不為人知。
4. 尋求社會支持：如找對事件有影響力的人幫忙、讓別人了解與支持。
5. 接受責任：如自省。
6. 逃避：如藉喝酒、抽煙使自己好過些。
7. 有計劃的解決問題：如擬一計劃並遵行。
8. 正向再評估：如尋找新的信念。在互動的情況下，若個體認知能力高，則採行「面對問題」的因應策略，反之，則選擇「逃避」的因應策略。

除了Lazarus 與Folkman(1988)提出互動因應理論外，Moss於1992年也強調個體與環境的互動，如圖2-2



(三)MCT 的壓力管理模式

MCT 管理是一種壓力的管理，M 乃是自己的心(Mind)，C是溝通(Communication)，T 是時間(Time)三者結合起來(吳榮福，民91；鄭彩鳳，民87)。

1. 心理管理：心理管理是注視自己，進一步了解自己的方法，能夠了解自己，便能使心情平靜，才能改變因應環境的方法（鄭彩鳳，民87）。亦即增強自我力量，減少不合理性的自我陳訴，學習理性及合邏輯的思考方式，並發揮內在資源（吳榮福，民91）。
2. 溝通管理：就溝通而言，如果不掌握正確的訊息或是想表達內心的感受，卻說不出來，人際關係便將轉惡，此時產生的不安和恐懼，即是壓力的困擾。因此應該改變自己的人際溝通模式、多結交好朋友，建立支持網，所以溝通管理是消除壓力的直接方法(郭碧吟，民78；鄭彩鳳，民87)。
3. 時間管理：時間可分成自己的時間與他人的時間二種，前者是自己能夠自動自發管理時間的立場；後者是自己的時間被別人利用，即為時間之敵，若能抵住此敵人，就可擁有更多自己使用的時間。因此作好生涯規劃以及長期短期生活規劃，適度安排每日的工作量，作有益身心的休閒活動，獲得充分運動和休息，並透過有效時間管理策略，來解決壓力困擾，進而提升外在的工作績效及內在的生活品質。(吳榮福，民91；黃淑麗，民91；鄭彩鳳，民87)。

從MCT 的壓力管理模式中可歸納出面對壓力時所採取的三種調適之道(黃義良，民88)：

- (1)沖淡壓力：在面對壓力情境時，改變自己對情境知覺和想法；在人際關係上，改變自己的態度及處理方式；有效運用防衛機轉。

- (2)放鬆情緒：主動與值得信賴的人交談，將心中的垃圾清出；透過身心鬆弛訓練，達到精神和肌肉的放鬆；充分運動和休息。
- (3)自我檢驗及管理：了解自己、了解問題；給自己合理的期望；熟知自己的專長；認定自我的生命方向；作好計畫，專注投入工作；改善生活方式；結交朋友，建立資源網。

探討上述三種壓力因應理論的模式，Lazarus 與Folkman壓力認知評估因應理論，認為壓力因應與認知都是動態過程，尤其是認知評估是一切因應的基礎；互動因應理論，認為壓力的因應行為是個體與環境互動過程中的一種結果，亦即壓力事件的環境系統因素與個體系統因素都會影響因應策略。MCT 管理是一種將自己的心理，溝通，時間三者結合起來的模式。本研究採上述三種壓力模式的觀點，認為當壓力產生時，個人會透過認知及行為採去因應策略，並尋求社會支持以化解壓力所導致的不適感。

第四節總務主任工作壓力之相關研究

有關總務主任的工作壓力之研究並不多見，且總務主任的工作壓力除了總務行政工作所帶來的壓力外，還兼負了一般教師的壓力，所以，總務主任要比一般教師面對更加多元的壓力層面（葉龍源，民87）。

一、總務主任的工作壓力來源之探究

閱讀文獻，國內針對總務主任工作壓力來源的研究並不多，由於總務主任一職係教師兼任，總務主任壓力來源中，必然有部份教師壓力，所以探討教師個人的工作壓力來源，就從總務主任與教師的工作壓力來探討，將有助於總務主任工作壓力來源的釐清與界定。以下分別就學者研究來探討總務主任工作壓力的可能來源：

1. Barber (1982) 調查佛羅里達州，二百零柒名公立學校行政人員發現，其壓力問題為：學生管教、能力要求、法令、報告、專業地位。
2. 劉焜輝 (民73) 認為教師的壓力主要來自四個方面，分別為學生、學校行政人員、學校環境與教師本身四個方面。
3. Greenberg(1995) 認為職業方面引起的壓力源有：(1) 面對不清楚的工作目標時 (2) 周圍的人對他的要求矛盾時 (3) 工作量太多或太少時 (4) 無法參與影響他們的決策時 (5) 對其他工作者的專業發展必須負責任時。
4. 葉龍源 (民87) 指出國小主任的工作壓力主要來自 (1) 人際關係 (2) 行政負荷 (3) 專業知能 (4) 來自上級壓力
5. 吳錦隆(民90)指出國中訓導主任的工作壓力主要來自學生管理壓力、時間壓力、社區家長壓力。
6. 江誌坤 (民90)指出台灣地省公私立國民小學校長的工作壓力主要

來自(1)上級壓力(2)地方上壓力(3)教職員的壓力(4)一般行政負荷(5)學生的管教問題(6)內在衝突。

7. 陳蓮妃(民92)指出國中訓導主任工作壓力主要來自(1)工作負荷(2)學生管教(3)人際關係(4)專業知能(5)社區家長問題。

8. 李勝彰(民92)指出國中教師工作壓力主要來自(1)班級教學(2)學生行為(3)工作負荷(4)行政支持(5)專業不適感等五種因素。

9. 蔡澍勳(民90)指出國小總務主任的工作壓力主要來自(1)人際關係(2)行政負荷(3)專業知能(4)來自上級壓力(5)角色衝突。

10. 吳榮福(民91)指出國小總務主任的工作壓力主要來自(1)人際關係(2)行政負荷(3)專業知能(4)來自上級壓力。

11. 陳恆山(民91)指出國中總務人員的工作壓力主要來自(1)工作負荷(2)行政運作(3)人際關係(4)專業知能。

茲將學校行政人員的工作壓力來源彙整如表2-1：

表2-1學校行政人員的工作壓力來源彙整表

| 學者 年 代 壓 力 源 | Barber | Greenberg | 葉龍源 | 吳錦隆 | 江誌坤 | 陳蓮妃 | 李勝彰 | 蔡澍勳 | 吳榮福 | 陳恆山 | 計次 |
|-----------------------------|--------|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|
| | 1982 | 1995 | 民87 | 民90 | 民90 | 民92 | 民92 | 民90 | 民91 | 民91 | |
| 人際關係 | | * | * | | * | * | | * | * | * | 8 |
| 行政負荷 | | * | * | | * | * | * | * | * | * | 8 |
| 專業知能 | * | * | * | | | * | * | * | * | * | 8 |
| 來自上級壓力 | * | | * | | * | | | * | * | * | 7 |
| 學生管教 | * | | | * | * | * | * | | | | 5 |
| 角色衝突 | | | | | * | | | * | | | 3 |
| 社區家長問題 | | | | * | | * | | | | | 3 |
| 參與決策 | | * | | | | | | | | | 2 |
| 時間壓力 | | | | * | | | | | | | 1 |

前項列表，還有些壓力源，例如：工作本身的特性、工作關係、組織結構與氣氛…等等，因出現次數太少，所以不列入表中。

上述文獻分析中發現：有主任與教師等工作壓力來源約可歸納為：人際關係、工作負荷、學生行為、教學方面、專業知能、上級壓力、決策參與和時間壓力等面向。這些壓力源常使教師在工作情境中感受到強度不等的壓力。

基於總務主任之角色需求與參酌上述的壓力源分析，本研究將國中總務主任的工作壓力源歸納為下列四層面：

- 一、人際關係層面：指行政工作推展上、教學層面、現實生活上與同事、家長、社區人士或學生間的合作、協調與融洽氣氛的互動關係，所感受到的壓力負荷。
- 二、行政負荷層面：指行政責任、工作計劃與推展、經費籌措、工作能力、時間管理、角色扮演等，所感受到的壓力負荷。
- 三、專業知能層面：指行政政策、專業法令、專業知識、學校行政上、校務上、決策參與的自主權、決定權，所感受到的壓力負荷。
- 四、上級層面：為達成上級的規定或要求，如：行政限制、督導與考評、交辦事項等，所感受到的壓力負荷。

二、個人背景變項與工作壓力之關係探究

基於總務主任工作壓力相關研究有限，乃擴大範圍，將有關教師、兼職行政教師的工作壓力研究中，個人背景變項與工作壓力較有關係的部分，如性別、年齡、年資、婚姻、學校所在地、學校規模等方面納入探討。

(一) 性別與工作壓力之研究分析

在性別方面，是否影響工作壓力，國內外學者不盡相同。Kriacou 與Sutcliffe(1978)的問卷調查分析教師自陳的壓力，結果指出：男性教師在行政方面和文書方面的工作壓力較女性教師大。Moracco 與McFadden (1984)的研究指出女教師在同事關係與工作負荷上壓力較大。鄧柑謀(民80)與程一民(民85)的研究在男教師工作負荷及人際關係方面，均認為男教師工作壓力較大。黃義良(民88)研究發現，國小兼任行政的男性教師工作壓力大於女性。蔡樹勳(民90)的研究發現，女性總務主任知覺到工作壓力大於男性。吳榮福(民91)的研究發現，女性總務主任感受到的「行政負荷」與「整體工作壓力」較男性總務主任沉重。陳恆山(2002)的研究發現，女性國中總務人員高於男性。

但有些研究指出性別因素不會影響教師工作壓力。Kyriacou & Partt(1985)、Friesen & Williams(1985)、Russell, (1987)、蔡璧煌(民78)、鄧柑謀(民80)的研究指出性別因素不會影響教師工作壓力。陳貞芳(民85)、張麗琪(民89)、陳青勇(民90)、宋禮彰(民91)等人的研究結果指出在性別方面，主任工作壓力沒有顯著差異。陳蓮妃(民92)的研究指出男女訓導主任工作壓力無顯著差異存在。

綜合上述研究發現，可知性別因素對教師工作壓力上的影響似乎無一定的定論。單就蔡樹勳與吳榮福的研究發現，女性總務主任感受到的「行政負荷」與「整體工作壓力」較男性總務主任沉重。但就國中總務主任工作壓力而言是否有差異？值得研究。茲將性別與工作壓力之研究分析彙整如表2-2：

表2-2 性別與工作壓力之研究分析彙整表

| 是否顯著差異 | 研究者 | 著作年代 | 研究對象 | 工作壓力 |
|--------|----------------------|------|--------|--------------------------|
| 有 | Kriacou Sutcliffe | 1978 | 教師 | 在「行政方面」、「文書方面」層面上，是女大於男 |
| | Moracco McFadden | 1984 | 教師 | 在與「同事關係」與「工作負荷」層面上是女大於男 |
| | 鄧柑謀 | 民80 | 國中訓輔人員 | 在「工作負荷」、「人際關係」層面上，是男大於女 |
| | 程一民 | 民85 | 國小教師 | 在「工作負荷」、「人際關係」層面上，是男大於女 |
| | 黃義良 | 民88 | 國小行政人員 | 在整體層面上，是男大於女 |
| | 蔡樹勳 | 民90 | 國小總務主任 | 在整體層面上，是女大於男 |
| | 吳榮福 | 民91 | 國小總務主任 | 在「行政負荷」與「整體工作壓力」層面上，女大於男 |
| | 陳恆山 | 民91 | 國中總務人員 | 在「上級的互動」層面上，女性高於男性。 |

(二) 年齡與工作壓力之研究分析

蔡璧煌(民78)認為在行政環境專業發展上，35歲以下的教師壓力較大。鄧柑謀(民80)認為年齡越輕者，在決策參與上壓力較高。林純文(民85)等人的研究發現：年齡較大的教師感受的角色衝突較小。陳青勇(民90)指出，31至40歲之國小兼行政職務教師，其專業知能方面的工作壓力，顯著高於51歲以上之國小兼行政職務教師。蔡樹勳(民90)的研究發現，50歲以上總務主任工作壓力感受最大。吳榮福(民91)的研究發現，各年齡層中以「31-40歲」的總務主任感受到的部

分工作壓力較大。陳恆山民(民91)的研究發現，國中總務人員30歲以下的總務人員工作壓力高於其他年齡。35歲以下及36歲至49歲的國中主任，在「與上級互動」、「廠商來往」、「同事交誼」、「教師需求」、「學生破壞」、「人際關係」方面，其工作壓力顯著大於50歲以上的主任。

綜合上述研究發現，可知年齡因素對教師工作壓力似乎有影響。單就蔡樹勳與吳榮福的研究發現，各年齡層中以「31-40歲」及50歲以上的國小總務主任工作壓力感受最大。但就國中總務主任工作壓力而言是否有差異？值得研究。茲將年齡別與工作壓力之研究分析彙整如表2-3：

表2-3 年齡與工作壓力之研究分析彙整表

| 是否顯著差異 | 研究者 | 著作年代 | 研究對象 | 工作壓力 |
|--------|-----|------|-----------|---|
| 有 | 蔡璧煌 | 民78 | 國小教師 | 在「行政環境專業發展」上，35歲以下的教師壓力較大 |
| | 鄧柑謀 | 民80 | 國中訓輔人員 | 在「決策參與」層面上，年齡越輕者，壓力較高 |
| | 陳青勇 | 民90 | 國小兼行政職務教師 | 在「專業知能」上，31至40歲顯著高於51歲 |
| | 蔡樹勳 | 民90 | 國小總務主任 | 50歲以上總務主任工作壓力感受最大 |
| | 吳榮福 | 民91 | 國小總務主任 | 31-40歲的總務主任感受到的工作壓力較大。 |
| | 陳恆山 | 民91 | 國中總務人員 | 30歲以下的總務主任工作壓力高於其他年齡。35歲以下及36歲至49歲的國中主任，在「與上級互動」、「廠商來往」、「同事交誼」、「教 |

| | | | | |
|--|--|--|--|---------------------------|
| | | | | 師需求」、、「人際關係」方面，於50歲以上的主任。 |
|--|--|--|--|---------------------------|

(三) 年資與工作壓力之研究分析

Harris(1985)認為工作負荷方面，年資越久者，壓力的感受越大；而DeFrank 與Stroup (1989)及我國之鄧柑謀(民80)的研究則認為在同事關係上，年資越久者，壓力的感受也越大。陳青勇(民90)的研究發現，在工作負荷方面，年資深者比年資淺者所受的壓力大，在專業知能方面，年資淺者比年資深者所受的壓力大。蔡樹勳(民90)的研究發現，10年以上總務主任年資工作壓力感受最大。吳榮福(民91)的研究發現，在「專業智能」層面：「任總務主任年資未滿1年」的總務主任感受到的壓力顯著高於「任總務主任年資滿6-10年」的總務主任。陳蓮妃(民92)的研究指出年資在「未滿一年」之訓導主任在「專業知能」上的工作壓力高於「三年以上」之訓導主任。陳恆山(民91)的研究發現，國中總務人員服務年資5年以下者以「與同事互動」、「廠商往來」、「學生破壞」、「缺乏支援」、「人際關係」感受壓力較大。6-15年者在「與長官互動」、「教師需求」、「人際關係」壓力較大。6-25年者以「工作量大」、「進度落後」、「耽誤下班時間」感受最深。

綜合上述研究發現，可知年資因素對教師工作壓力似乎有一定的影響。單就蔡樹勳與吳榮福的研究發現，10年以上總務主任年資工作壓力感受最大。在「專業智能」層面：年資未滿1年的總務主任感受到的壓力顯著高於年資滿6-10年的總務主任。但就國中總務主任工作壓力而言是否有差異？值得研究。茲將年資與工作壓力之研究分析彙整如表2-4：

表2-4 年資與工作壓力之研究分析彙整表

| 是否顯著差異 | 研究者 | 著作年代 | 研究對象 | 工作壓力 |
|--------|--------|------|-----------|---|
| 有 | Harris | 1985 | 教師 | 在「工作負荷」方面，年資越久者，壓力的感受越大 |
| | 陳青勇 | 民90 | 國小兼行政職務教師 | 在「工作負荷」方面，年資深者比年資淺者所受的壓力大，「在專業知能」方面，年資淺者比年資深者所受的壓力大。 |
| | 蔡樹勳 | 民90 | 國小總務主任 | 10年以上總務主任年資工作壓力感受最大 |
| | 吳榮福 | 民91 | 國小總務主任 | 在「專業智能」方面：總務主任年資未滿1年的壓力顯著高於6-10年的總務主任。 |
| | 陳恆山 | 民91 | 國中總務人員 | 服務年資5年以下者以「與同事互動」、「廠商往來」、「學生破壞」、「缺乏支援」、「人際關係」感受壓力較大。6-15年者在「與長官互動」、「教師需求」、「人際關係」壓力較大。6-25年者以「工作量大」、「進度落後」、「耽誤下班時間」感受最深。 |

(四) 婚姻狀況與工作壓力之研究分析

張進上(民79)的研究發現，國中教師未婚教師在專業不適任感的壓力顯著高於已婚教師。謝琇玲(民79)的研究發現，國中已婚的教師在時間支配的壓力顯著高於未婚教師。林純文(民85)的研究發現，國中教師未婚教師在工作負荷、時間支配、專業知能、整體工作

壓力顯著高於已婚且有子女的教師。黃義良（民88）的研究發現在工作負荷、專業知能的壓力、已婚教師大於未婚者。吳榮福（民91）的研究發現，未婚總務主任所感受到的工作壓力，在「人際關係」、「上級壓力」與「整體工作壓力」等層面皆高於已婚。

但是Russell（1987）、等人卻認為婚姻狀況不會影響教師工作壓力。程一民（民85）、葉龍源（民87）、吳錦隆（民90）、陳蓮妃（民92）發現在整體工作壓力上已婚者與未婚者並無顯著性差異。

綜合上述研究發現，可知婚姻因素對教師工作壓力上的影響似乎無一定的定論。單就吳榮福的研究發現，未婚總務主任所感受到的工作壓力，在「人際關係」、「上級壓力」與「整體工作壓力」等層面皆高於已婚。但就國中總務主任工作壓力而言是否有差異？值得研究。茲將婚姻與工作壓力之研究分析彙整如表2-5：

表2-5 婚姻與工作壓力之研究分析彙整表

| 是否顯著差異 | 研究者 | 著作年代 | 研究對象 | 工作壓力 |
|--------|-----|------|--------|--|
| 有 | 張進上 | 民79 | 國小教師 | 在專業不適任感的壓力上，未婚教師顯著高於已婚教師。 |
| | 謝琇玲 | 民79 | 國中教師 | 在時間支配的壓力上，已婚的教師顯著高於未婚教師。 |
| | 林純文 | 民85 | 國中教師 | 在工作負荷、時間支配、專業知能、整體工作壓力上，未婚教師顯著高於已婚 |
| | 黃義良 | 民88 | 國小行政人員 | 在工作負荷、專業知能的壓力上，已婚教師大於未婚者。 |
| | 吳榮福 | 民91 | 國小總務主任 | 在人際關係、上級壓力與整體工作壓力等層面上，未婚總務主任所感受到的工作壓力，皆高於已婚。 |
| | 吳錦隆 | 民90 | 國中訓導主任 | 在整體工作壓力上已婚者與未婚者並無顯著性差異。 |
| | 陳蓮妃 | 民92 | 國中訓導主任 | 在整體工作壓力上已婚者與未婚者並無顯著性差異。 |

(五) 教育背景與工作壓力之研究分析

蔡先口(民74)研究認為師範院校背景的教師比其他組別的壓力為大。張進上(民79)的國中教師工作壓力調查與輔導研究結果中顯示：在不同的學歷背景中，研究所畢業者之班級教學壓力小於師範、師專或大學畢業之教師；而在專業不適任感方面，大學畢業者壓力大

於師專、師範畢業者。葉龍源（民87）發現，在人際關係上，研究所及一般大學畢業之國小主任工作壓力顯著高於師範院校畢業。蔡樹勳（民90）的研究發現，一般大學畢業之國小總務主任工作壓力顯著高於師範院校畢業者。

但是謝琇玲（民79）、林純文（民85）、程一民（民85）、黃義良（民88）、陳青勇（民90）、宋禮彰（91）、劉天惠（民91）等人的研究卻發現，不同教育程度的教師的工作壓力無顯著差異。

綜合上述研究發現，可知教育程度因素對教師工作壓力上的影響似乎無一定的定論。單就蔡樹勳（民90）的研究發現，一般大學畢業之國小總務主任工作壓力顯著高於師範院校畢業者。但就國中總務主任工作壓力而言是否有差異？值得研究。茲將教育程度與工作壓力之研究分析彙整如表2-6：

表2-6 教育程度與工作壓力之研究分析彙整表

| 是否顯著差異 | 研究者 | 著作年代 | 研究對象 | 工作壓力 |
|--------|-----|------|--------|--|
| 有 | 蔡先口 | 民74 | 國中教師 | 師範院校背景的教師比其他組別的壓力為大。 |
| | 張進上 | 民79 | 國中教師 | 研究所畢業者之班級教學壓力小於師範、師專或大學畢業之教師；而在專業不適任感方面，大學畢業者大於師專、師範畢業者。 |
| | 葉龍源 | 民87 | 國小主任 | 在人際關係上，研究所及一般大學畢業之國小主任工作壓力顯著高於師範院校畢業。 |
| | 蔡樹勳 | 民90 | 國小總務主任 | 一般大學畢業之國小總務主任工作壓力顯著高於師範院校畢業者。 |

(六) 學校地區與工作壓力之研究分析

郭生玉(民76)的研究卻發現，在工作壓力方面，郊區和鄉村的教師大於市區教師。張進上(民79)則發現，在班級教學與行政支持方面的壓力，服務於市區和市郊的教師大於鄉鎮服務的教師。林純文(民85)、程一民(民85)的研究也指出在班級教學上的壓力，服務於市區和市郊的教師大於鄉鎮服務的教師。蔡樹勳(民90)的研究發現，任教鄉鎮地區的國小總務主任工作壓力較大。

但是Moracco &McFadden(1984)的研究指出高、國中、小教師及特教教師壓力不受任教地區影響。謝琇玲(民79)的研究發現，國中教師工作壓力無差異，學校地區與工作壓力無相關，鄧柑謀(民80)、葉龍源(民87)、蔡孟珍(民90)則發現不同地區任教教師的工作壓力無顯著差異。吳榮福(民91)的研究發現，不同任教地區的國中總務主任感受到的工作壓力並無差異。陳蓮妃(民92)的研究發現國中訓導主任對工作壓力的感受並沒有因為服務地區的不同而有顯著差異。

綜合上述研究發現，可知學校地區因素對教師工作壓力上的影響似乎無一定的定論。單就國小總務主任而言，蔡樹勳的研究發現，任教鄉鎮地區的國小總務主任工作壓力較大。而吳榮福的研究發現，不同任教地區的國小總務主任感受到的工作壓力並無差異。但就國中總務主任工作壓力而言是否有差異？值得研究。茲將學校地區與工作壓力之研究分析彙整如表2-7：

表2-7 學校地區與工作壓力之研究分析彙整表

| 是否顯著差異 | 研究者 | 著作年代 | 研究對象 | 壓力因應策略 |
|--------|-----|------|--------|---|
| 有 | 郭泰平 | 民90 | 國中教師 | 在使用邏輯思考的因應策略上，特偏地區教師高於一般地區和偏遠地區教師。在使用尋求支持的因應策略偏遠地區教師高於一般地區教師。 |
| | 陳青勇 | 民90 | 國小行政人員 | 不同學校地區的國小兼行政職務教師，在因應策略的使用上有顯著差異。 |
| | 李勝彰 | 民92 | 國中教師 | 不同服務地區的國中教師，在「整體因應策略」上有顯著的差異。 |
| | 黃義良 | 民88 | 國小行政人員 | 教師在因應策略的使用，不同學校地區教師並無顯著差異。 |
| | 宋禮彰 | 民91 | 國小行政人員 | 教師在因應策略的使用，不同學校地區教師並無顯著差異。 |
| | 吳榮福 | 民91 | 國小總務主任 | 不同學校所在地的國小總務主任，在壓力因應策略各層面的使用上並無差異。 |

(七) 學校規模與工作壓力之研究分析

在國中行政人員方面，吳宗立(民85)研究認為不同學校規模，其行政人員工作壓力達顯著差異，並且顯示中型學校行政人員大於大型學校。黃義良(民88)發現，13班至24班兼任行政工作教師的工作壓力最大。郭峰偉(民89)發現，學校規模愈大，教師感受壓力

愈大。陳青勇（民90）發現，在上級要求上，12 班級以下小型學校之國小兼行政職務教師的壓力較大，在校務參與上，37班以上大型學校者壓力較大。蔡樹勳（民90）的研究發現，13-24班總務主任工作壓力最大。但是吳榮福（民91）的研究卻發現，不同學校班級數的國小總務主任，感受到的工作壓力並無差異。

綜合上述研究發現，可知學校規模因素對教師工作壓力上的影響似乎無一定的定論。單就蔡樹勳的研究發現，13-24班總務主任工作壓力最大。但就國中總務主任工作壓力而言是否有差異？值得研究。茲將學校規模與工作壓力之研究分析彙整如表2-8：

表2-8 學校規模與工作壓力之研究分析彙整表

| 是否顯著差異 | 研究者 | 著作年代 | 研究對象 | 工作壓力 |
|--------|-----|------|--------|---|
| 有 | 吳宗立 | 民85 | 國中行政人員 | 中型學校行政人員大於大型學校 |
| | 黃義良 | 民88 | 國小行政人員 | 13 班至24 班兼任行政工作教師的工作壓力最大。 |
| | 郭峰偉 | 民89 | 國中教師 | 學校規模愈大，教師感受壓力愈大。 |
| | 陳青勇 | 民90 | 國小行政人員 | 12 班級以下小型學校之國小兼行政職務教師的壓力較大，在校務參與上，37 班以上大型學校壓力較大。 |
| | 蔡樹勳 | 民90 | 國小總務主任 | 13-24班總務主任工作壓力最大。 |

綜合上述探討可知：

1. 有關一般教師工作壓力的研究，研究者多以性別、年齡、年資、婚姻狀況、教育背景、學校地區、學校規模等變項，加以探討。國民中學總務主任係由一般教師兼任，故本研究亦以此變項，加以討論。

2. 國內外教師工作壓力的研究在相同的變項，未必有相同的結論。究其原因，或因研究者研究內涵之差異、或因教育政策之更迭、或因研究對象所在地區、民情、及價值觀不同，或因時空背景而導致不同的研究結果。國民中學總務主任的工作壓力的研究與上述的個人變項相關如何？值得進一步研究、探討。

第五節總務主任工作壓力與因應策略的相關研究

一、壓力因應策略層面之相關研究

自從Lazarus (1966) 由認知理論觀點提出因應概念之後，就有不少學者研究人類在心理壓力情境下的因應策略。由於教師工作性質異於其他行業人員，教師需面對學生、家長、社區人士、上級行政單位等多方面人員，接受較高標準的要求、挑戰、考評，在高度工作壓力下，採行的因應策略為何？有待進一步探討。茲就國內外學者研究壓力因應策略所得，加以分析探討。

1. Cockburn(1996)研究發現教師最常用的因應策略有六種，依序為：享受於工作中、作可紓解壓力的活動（如運動）、聽音樂、設定符合事實的目標、同一時間只關心一件事、閱讀有關壓力書籍。
2. Brehm (1998) 研究發現最常用的 因應或情感因應：包含與朋友聊天、散步、聽音樂。
3. Lazarus 與Folkman (1988) 提出八種因應策略，作為壓力因應之參考。此八種策略為：面對問題、疏遠、自我控制、尋求社會支持、接受責任、逃避、有計劃的解決問題、正向再評估。
4. Auerbach 與Graming (1998) 研究發現最常用的因應策略有(1)問題解決傾向策略：含面對策略、有計劃解決問題、尋求社會支持等層面。(2)情感傾向策略：含超越、自我控制、接受責任、逃離、避免。
5. 葉龍源(民87)研究國小主任，當面對工作壓力時，其因應策略為：(1)解決問題。(2)理性思考。(3)延宕逃避。(4)自我調整(5)尋求解決。

6. Collins 與Mowbray (1999) 研究發現最常用的因應策略有
- (1)積極策略：指問題解決、尋求幫助等。
 - (2)中立策略：指內在感情的調解或接受等。
 - (3)消極策略：指逃避或情感上躲避等。
7. 黃義良 (民88) 研究台南縣國小兼行政工作教師，當面對工作壓力時，其因應策略為：(1)尋求協助。(2)情緒調適。(3)情緒發洩。
(4)問題解決。
8. 陳青勇 (民90) 台中縣國小兼行政職務教師，當面對工作壓力時，其因應策略為：(1)理性分析。(2)解決問題。(3)尋求支持。(4)情緒調適。
9. 蔡孟珍 (民90) 研究高雄縣、市、屏東縣國小教師，當面對工作壓力時，其因應策略為：(1)邏輯分析。(2)問題解決。(3)尋求支持。
10. 宋禮彰 (民91) 研究中四縣市國小行政人員，當面對工作壓力時，其因應策略為：(1)理性思考。(2)解決問題(3)延宕處理。(4)尋求支持。(5)自我調適。
11. 李勝彰 (民92) 研究國中教師，當面對工作壓力時，其因應策略為：(1) 解決問題。(2) 理性分析。(3) 延宕逃避。(4)自我調整。
(5)尋求支持。
12. 蔡澍勳 (民90) 指出國小總務主任，當面對工作壓力時，其因應策略為：(1) 解決問題。(2) 邏輯思考。(3) 尋求支持。(4) 情緒調適。(5) 情緒逃離。
13. 吳榮福 (民91) 研究台南縣國小總務主任，當面對工作壓力時，其因應策略為：(1) 解決問題。(2) 邏輯思考。(3) 尋求支持。
(4) 情緒調適。

茲將學校行政人員的壓力因應策略彙整如2-9：

表2-9 學校行政人員的壓力因應策略彙整表

| 因 應 策 略 | 學 者 | C o c k b u r n | B r e h m | L a z a r u s | A u e r b a c h | 葉 龍 源 | 黃 義 良 | 陳 青 勇 | 蔡 孟 珍 | 宋 禮 彰 | 李 勝 彰 | 蔡 澍 勳 | 吳 榮 福 | 計 次 |
|------------------|--------|--------------------------------------|-----------------------|---------------------------------|--------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------|
| | 年 代 | 19 96 | 19 98 | 19 98 | 19 98 | 民 87 | 民 88 | 民 90 | 民 90 | 民 91 | 民 92 | 民 90 | 民 91 | |
| 解決問題 | | | * | * | * | * | * | * | * | * | * | * | * | 11 |
| 邏輯思考 | | | | | | * | | * | * | * | * | * | * | 7 |
| 尋求支持 | | | | * | * | * | * | * | * | * | * | * | * | 10 |
| 情緒調適 | | | * | * | | | * | * | | | * | * | * | 7 |
| 延宕逃避 | | | | * | | * | | | | * | * | | | 4 |
| 情緒逃離 | | | | | * | | | | | | | * | | 2 |
| 情緒發洩 | | | | | | | * | | | | | | | 1 |
| 自我調整 | | | | | | * | | | | | | | | 1 |
| 享受於工作中 | | * | | | | | | | | | | | | 1 |
| 作解壓活動 | | * | | | | | | | | | | | | 1 |

前項列表，還有些壓力因應策略源，例如：聽音樂、設定符合事實的目標、同一時間只關心一件事、閱讀有關壓力書籍…等等，因出現次數太少，所以不列入表中。

基於總務主任之角色需求與參酌上述的實徵研究，本研究將國中總務主任的工作壓力因應策略歸納為下列四層面：

一、解決問題：當問題來臨時，會針對問題，主動積極、多方搜集資訊，謀求解決之道，化解可能帶來的工作壓力。

二、邏輯思考：遇到問題，以各種角度，多面向的思考，以了解問題真象，謀求解決之道。

三、尋求支持：當工作遇到問題時，會多方尋求別人的意見、與支持的力量，或尋求情感上的慰藉，以減少工作壓力的困擾。

四、情緒調適：當感受到工作壓力時，嘗試各種方式，讓自己在心理上得到舒解與調適，或者讓情緒得以宣洩，藉以減輕工作壓力的感受。

二、個人背景變項與因應策略之關係探究

本研究所探討的壓力因應策略是指在國民中學的工作環境下，總務主任面臨工作壓力時其所使用的因應策略而言，基於有關之研究並不多見且總務主任是由教師兼任之故，因此，在探討壓力因應策略時，主要是以教師或兼職行政工作之教師其壓力因應策略之相關研究做為主要參考依據，藉此，使有關總務主任的壓力因應策略得以充分討論與界定。

(一) 性別與教師因應策略的研究

Etzion (1984) 發現，女性教師採用暫時擱置、逃避策略顯著高於男性教師。葉龍源 (民87) 研究發現，國中主任在「尋求支持」層面上，女性顯著高於男性。宋禮彰(民91)研究發現，不同性別的國民小學行政人員在在整體壓力因應及解決問題、理性思考、尋求支持、自我調適等壓力因應四個層面，女性的行政人員壓力因應顯著差異皆高於男性的行政人員。

但是Folkman & Lazarus (1980)、Billings & Moons (1984) 的研究卻發現，男女性別在壓力因應上並無顯著的差異。Shinn, et al(1984)的研究，認為不同性別的教師使用調適的方式並無不同(引

自林純文，民85)。陳青勇（民90）的研究發現，男女兩性在壓力的因應策略上並無顯著差異。吳榮福（民91）的研究發現，不同性別的國小總務主任，壓力因應策略並無差異。李勝彰（民92）研究發現，男女教師教在「整體因應策略」上無顯著的差異。

綜合上述研究發現，可知性別在教師因應策略的差異似乎無一定的定論。單就吳榮福的研究發現，不同性別的國小總務主任，壓力因應策略並無差異。但就國中總務主任工作壓力因應而言是否有差異？值得研究。茲將性別與教師因應策略的研究分析彙整如表2-10：

表2-10 性別與教師因應策略的研究分析彙整表

| 是否顯著差異 | 研究者 | 著作年代 | 研究對象 | 壓力因應策略 |
|--------|--------|------|--------|---|
| 有 | Etzion | 1984 | 教師 | 在「暫時擱置、逃避策略」層面上，女性教師顯著高於男性教師。 |
| | 葉龍源 | 民87 | 國小主任 | 在「尋求支持」層面上，女性顯著高於男性。 |
| | 宋禮彰 | 民91 | 國小行政人員 | 在整體壓力因應及解決問題、理性思考、尋求支持、自我調適等壓力因應四個層面，女性的行政人員壓力因應顯著差異皆高於男性的行政人員。 |

（二）年齡與教師因應策略的研究

Benz（1987）研究指出，年長教師較年輕教師更能運用因應策略與技巧。陳鴻銘（民84）的研究也發現，年長的教師較常使用協商與順應的策略。吳榮福（民91）的研究發現，不同年齡的國中總務主任在壓力因應策略各層面的使用上有差異。在「情緒調適」層面，

「31-40 歲」的總務主任其使用狀況顯著高於「41-50 歲」的總務主任。

但是葉龍源（民87）研究卻發現，國中主任的年齡與使用因應策略的頻率無顯著差異。李勝彰（民92）研究發現，不同年齡的國中教師，其整體因應策略未達顯著差異。

綜合上述研究發現，可知年齡在教師因應策略的差異似乎無一定的定論。單就吳榮福的研究發現，吳榮福（民91）的研究發現，在「情緒調適」層面，「31-40 歲」的總務主任其使用狀況顯著高於「41-50 歲」的總務主任。但就國中總務主任工作壓力因應而言是否有差異？值得研究。茲將年齡與教師因應策略的研究分析彙整如表 2-11：

表2-11 年齡與教師因應策略的研究分析彙整表

| 是否顯著差異 | 研究者 | 著作年代 | 研究對象 | 壓力因應策略 |
|--------|------|------|--------|--------------------------------|
| | Benz | 1987 | 教師 | 年長教師較年輕教師更能運用因應策略與技巧。 |
| | 陳鴻銘 | 民84 | 國小教師 | 年長的教師較常使用協商與順應的策略。 |
| | 吳榮福 | 民91 | 國小總務主任 | 在「情緒調適」層面，31-40歲的總務主任高於「41-50歲 |

（三）年資與教師因應策略的研究

林思妙（民82）、曾吉雄（民89）的研究發現，服務年資愈高，因應策略愈佳。林純文（民85）的研究認為：服務21年以上的教師在「邏輯分析」、「問題解決」方面大於服務1-5年的教師。

但是謝琇玲（民79）與葉龍源（民87）的研究，均認為不同服務年資的教師使用調適的方式並無不同。吳榮福（民91）的研究發現，

不同總務主任年資的國小總務主任，壓力因應策略的使用並無差異。

綜合上述研究發現，可知年資在教師因應策略的差異似乎無一定的定論。單就吳榮福的研究發現，不同性別的國小總務主任，壓力因應策略並無差異。但就國中總務主任工作壓力因應而言是否有差異？值得研究。茲將年資與教師因應策略的研究分析彙整如表2-12：

表2-12 年資與教師因應策略的研究分析彙整表

| 是否顯著差異 | 研究者 | 著作年代 | 研究對象 | 壓力因應策略 |
|--------|-----|------|------|-----------------------------------|
| 有 | 林思妙 | 民82 | 國中教師 | 服務年資愈高，因應策略愈佳 |
| | 曾吉雄 | 民89 | 國小教師 | 服務年資愈高，因應策略愈佳 |
| | 林純文 | 民85 | 國小教師 | 在邏輯分析、問題解決方面，21年以上的教師大於服務1-5年的教師。 |

(四) 婚姻與教師因應策略的研究

林純文(民85)的研究認為：已婚的教師在「邏輯分析」、「問題解決」與「情緒調適」方面的策略運用大於未婚教師。吳宗立(民85)的研究在「情緒調適」方面也有相同看法。張麗琪(民89)發現，未婚導師較多使用逃避策略。

但是謝琇玲(民79)研究發現，不同婚姻狀況的教師使用調適的方式並無不同。陳青勇(民90)、Richard 與Krieshok(1989)研究發現，不同婚姻狀況的教師，在因應策略的使用並無顯著差異。吳榮福(民91)的研究發現，不同婚姻狀況的國小總務主任，壓力因應策略的使用情況並無差異。

綜合上述研究發現，可知婚姻在教師因應策略的差異似乎無一定的定論。單就吳榮福的研究發現，不同婚姻狀況的國小總務主任，

壓力因應策略的使用情況並無差異。但就國中總務主任工作壓力因應而言是否有差異？值得研究。茲將婚姻與教師因應策略的研究分析彙整如表2-13：

表2-13 年資與教師因應策略的研究分析彙整表

| 是否顯著差異 | 研究者 | 著作年代 | 研究對象 | 因應策略 |
|--------|-----|------|--------|-------------------------------------|
| 有 | 林純文 | 民85 | 國小教師 | 在邏輯分析、問題解決與情緒調適方面的策略運用，已婚的教師大於未婚教師。 |
| | 吳宗立 | 民85 | 國中行政人員 | 在情緒調適方面，已婚的教師大於未婚教師。 |
| | 張麗琪 | 民89 | 國中導師 | 未婚導師較多使用逃避策略。 |

(五) 教育背景與教師因應策略的研究

林純文（民85）的研究認為，「師範學院或師範大學」的教師在「尋求支持」方面大於「師專或師範」的教師。張麗琪（民89）發現，研究所畢業導師比師範院校畢業導師較多使用「問題解決」及「內在調適」的因應策略。陳青勇（民90）發現，在理性分析、尋求支持的因應策略使用上，師範院校與大學畢業之國小兼行政職務教師顯著高於研究所畢業者。宋禮彰（民91）研究發現，不同學歷的國小行政人員在理性思考的壓力因應層面上達顯著差異，其中以研究所顯著高於師範院校及一般大學。

但是張進上（民79）、謝琇玲（民79）、程一民（民85）與葉龍源（民87）等人的研究，均認為不同教育背景的教師使用因應的方式並無不同。吳榮福（民91）的研究發現，不同教育背景的國小總務主任，在壓力因應策略各層面的使用上無差異。李勝彰（民92）研究

發現，不同學歷的國中教師，其整體因應策略未達顯著水準。

綜合上述研究發現，可知教育背景在教師因應策略的差異似乎無一定的定論。單就吳榮福（民91）的研究發現，不同教育背景的國小總務主任，在壓力因應策略各層面的使用上無差異。但就國中總務主任工作壓力因應而言是否有差異？值得研究。茲將教育背景與教師因應策略的研究分析彙整如表2-14：

表2-14 教育背景與教師因應策略的研究分析彙整表

| 是否顯著差異 | 研究者 | 著作年代 | 研究對象 | 工作壓力 |
|--------|-----|------|-----------|---|
| 有 | 林純文 | 民85 | 國小教師 | 在尋求支持方面，師範學院或師範大學的教師大於師專或師範的教師。 |
| | 張麗琪 | 民89 | 國中導師 | 在使用問題解決及內在調適的因應策略上，研究所畢業比師範院校畢業導師多 |
| | 陳青勇 | 民90 | 國小兼行政職務教師 | 在理性分析、尋求支持的因應策略使用上，師範院校與大學畢業之國小兼行政職務教師顯著高於研究所畢業者。 |
| | 宋禮彰 | 民91 | 國小行政人員 | 在理性思考的壓力因應層面上，研究所顯著高於師範院校及一般大學。 |

（六）不同學校地區與教師因應策略的研究

郭泰平（民90）發現，特偏地區教師使用邏輯思考的因應策略高於一般地區和偏遠地區教師。而偏遠地區教師使用尋求支持的因應策略高於一般地區教師。陳青勇（民90）研究發現，不同學校地區的國小兼行政職務教師，在因應策略的使用上有顯著差異。李勝

彰（民92）研究發現，不同服務地區的國中教師，在「整體因應策略」上有顯著的差異。

但是吳宗立（民85）、林純文（民85）、程一民（民85）、葉龍源（民87）的研究則發現，不同服務學校地區的教師，在因應方式的使用上，並無顯著的差異。而黃義良（民88）、宋禮彰（民91）的研究發現，教師在因應策略的使用上，不同學校地區教師並無顯著差異。吳榮福（民91）研究發現，不同學校所在地的國小總務主任，在壓力因應策略各層面的使用上並無差異。

綜合上述研究發現，可知不同學校地區在教師因應策略的差異似乎無一定的定論。單就吳榮福的研究發現，不同學校所在地的國小總務主任，在壓力因應策略各層面的使用上並無差異。但就國中總務主任工作壓力因應而言是否有差異？值得研究。茲將不同學校地區與教師因應策略的研究分析彙整如表2-15：

表2-15 不同學校地區與教師因應策略的研究分析彙整表

| 是否顯著差異 | 研究者 | 著作年代 | 研究對象 | 壓力因應策略 |
|--------|-----|------|--------|---|
| 有 | 郭泰平 | 民90 | 國中教師 | 在使用邏輯思考的因應策略上，特偏地區教師高於一般地區和偏遠地區教師。在使用尋求支持的因應策略偏遠地區教師高於一般地區教師。 |
| | 陳青勇 | 民90 | 國小行政人員 | 不同學校地區的國小兼行政職務教師，在因應策略的使用上有顯著差異。 |
| | 李勝彰 | 民92 | 國中教師 | 不同服務地區的國中教師，在「整體因應策略」上有顯著的差異。 |

（七）不同學校規模與教師因應策略的研究

吳宗立（民85）發現，在尋求支持、邏輯思考的因應策略使用上，不同學校規模的行政人員有顯著的差異。蔡孟珍（民90）發現，13 - 36班學校教師使用因應策略較高。郭泰平（民90）發現，19 - 40班學校教師使用問題解決的因應策略高於18 班以下學校教師。李勝彰（民92）研究發現，不同學校規模的國中教師，在面對壓力時，採「整體因應策略」上有顯著的差異。

但是葉龍源（民87）、蔡純姿（民87）、曾吉雄（民89）的研究卻發現，教師在因應策略的使用，不因學校規模的大小而有差異。宋禮彰（民91）研究發現，不同學校規模的國小行政人員在整體壓力因應方式及解決問題、理性思考、情緒調適、尋求支持等四個壓力因應層面，沒有顯著差異存在。吳榮福（民91）研究發現，不同學校規模的國小總務主任，壓力因應策略的使用上並無差異。

綜合上述研究發現，可知不同學校規模在教師因應策略的差異似乎無一定的定論。單就吳榮福的研究發現，不同學校規模的國小總務主任，壓力因應策略的使用上並無差異。但就國中總務主任工作壓力因應而言是否有差異？值得研究。茲將不同學校規模與教師因應策略的研究分析彙整如表2-16：

表2-16 不同學校規模與教師因應策略的研究分析彙整表

| 是否顯著差異 | 研究者 | 著作年代 | 研究對象 | 壓力因應策略 |
|--------|-----|------|--------|---|
| 有 | 吳宗立 | 民85 | 國中行政人員 | 在尋求支持、邏輯思考的因應策略使用上，不同學校規模的行政人員有顯著的差異。 |
| | 蔡孟珍 | 民90 | 國小教師 | 13 - 36班學校教師使用因應策略較高。 |
| | 郭泰平 | 民90 | 國中教師 | 在使用問題解決的因應策略上，19 - 40班學校教師高於18 班以下學校教師。 |
| | 李勝彰 | 民92 | 國中教師 | 不同學校規模的國中教師，在面對壓力時，採「整體因應策略」上有顯著的差異。 |
| | 宋禮彰 | 民91 | 國小行政人員 | 不同學校規模的國小行政人員在整體壓力因應方式及解決問題、理性思考、情緒調適、尋求支持等四個壓力因應層面，沒有顯著差異存在。 |

綜合上述研究發現，就教師工作壓力因應而言，在不同層面壓力因應上，不同學校規模各有不同。在兼任行政工作方面，吳宗立發現，在尋求支持、邏輯思考的因應策略使用上，不同學校規模的行政人員有顯著的差異。單就吳榮福的研究發現，吳榮福（民91）研究發現，不同學校規模的國小總務主任，壓力因應策略的使用上並無差異。但就國中總務主任工作壓力因應而言，不同學校規模是否有差

異？值得研究。

綜合上述探討可知：

1. 有關一般教師工作壓力與因應策略的研究，研究者多以性別、年齡、年資、婚姻狀況、教育背景、學校地區、學校規模等變項，加以探討。國民中學總務主任係由一般教師兼任，故本研究亦以此變項，加以討論。
2. 國內外教師工作壓力與因應策略的研究在相同的變項，未必有相同的結論。究其原因，或因研究者研究內涵之差異、或因教育政策之更迭、或因研究對象所在地區、民情、及價值觀不同，或因時空背景而導致不同的研究結果。國民中學總務主任的工作壓力的研究與上述的個人變項相關如何？值得進一步研究、探討。