

## \* 師資培育文獻回顧 \*

## 芬蘭教師倦怠歷程分析—以教師與工作環境適配度為例

楊雅妃

(國立臺灣師範大學教育學系碩士)

本文旨在探討導致教師倦怠、挑戰教師工作幸福感的關鍵事件為何？其次，在此些事件中，教師如何覺知教師本身及其教學工作環境的關係。本研究共訪談 68 位芬蘭綜合學校<sup>1</sup>教師，透過質性資料的分析以釐清本研究目的。研究結果指出，造成教師倦怠的工作情境與成因異質性相當高，即便是同一所學校亦然。

教師工作雖擁有穩定的工作報酬，教師也能從中獲得滿足感與成就感。然而，與其他白領工作或服務業相較之下，教師卻也承受高於平均值的壓力與倦怠感。近年來探討教師「倦怠」(burnout) 成因與面向的文獻益加豐富，然鮮少學者探究教師產生倦怠感的過程。是故，作者欲探討影響芬蘭綜合學校教師工作幸福感與產生倦怠感的事件為本研究目的一；再者，在此些事件中，教師又如何覺知其自身與教學工作情境的關係 (teacher—working-environment fit) 為本研究目的二。

## 一、理論架構

倦怠感實為工作壓力的延伸，是一種漸進累積的過程。倦怠感可分成三個面向：

- (一) 情緒耗竭 (exhaustion)：缺乏活力、持續地情緒緊繃與疲勞。
- (二) 犬儒主義 (cynicism)：以疏離、苛刻的態度處理親師生與同僚的關係，並對組織缺乏忠誠度。
- (三) 專業不足 (professional inadequacy)：無法勝任工作的無力感。

陸續有不同學者透過實徵資料試圖建立此三個變項的因果模式，雖然研究結果不盡相同，但可確定情緒耗竭、犬儒主義、專業不足皆與工作倦怠有直接或間接的因果關係。

<sup>1</sup> 此文所指綜合學校 (comprehensive school) 為芬蘭 1-9 年級的綜合學校，不同於我國所泛指的高中、職綜合中學。

## 二、名詞解釋

### (一) 教師倦怠

由於教師長期處於高壓力低支持的工作情境中，經常需要處理錯綜複雜的親師生問題，因此教師情緒常處於緊繃的狀態。久之，教師倦怠不僅影響教師個人的教學動機、健康與成就感外，也會左右學生的學習狀況。因此教師倦怠的現象是教育研究者必須正視的議題。

### (二) 教師與工作環境適配度

從文獻可知，教師倦怠的產生同時受教師工作環境與教師個人因素交互影響所致。前者如緊湊的教學步調、缺乏行政支持與個人自主性受限；後者如神經質或內向者都可能導致教師倦怠感油然而生。所以，教師與其工作環境適配度的高低，將會影響倦怠感產生的可能性。易言之，教師與工作環境適配度越高，倦怠感產生可能性越低，反之亦然。

一般而言，即使是不同性質的工作環境，多可分析出「工作要求」、「工作資源」兩個類項，做為檢視教師與工作環境適配度的模式之一。前者是指要求受雇者投入工作的努力程度，其可能造成壓力的形成；後者則是可協助受雇者完成工作目標、減緩工作壓力及促進個人成長的支持系統。兩者關係的消長，即會影響教師與工作環境適配度的高低。質言之，高要求低資源的工作環境，教師亟可能產生倦怠感。

不管如何，學校本是一個多元、動態，甚至是矛盾的工作情境。因此研究者不應將教師工作環境化約為單一變項，而需留意其造成教師倦怠的因素來源甚多，不只是校際間的差異，單一學校內教學情境亦相當分歧。是故，本研究欲探究芬蘭的綜合學校中，造成教師負擔並影響師境適配度的事件為何，以了解教師倦怠形成的歷程。

### (三) 芬蘭綜合學校

芬蘭這國家沒有私立學校系統、沒有分流制度，也沒有學雜費。國家規定屆滿7歲的孩子皆須參加9年的義務教育，國家除擔負教育的責任外，也包含孩子健康照護。在綜合學校任教的每一名教師都必須擁有碩士學位，教師依授課對象的不同，所取得碩士資格也會有些差異。



### 三、研究方法

作者為了能更加理解影響教師工作幸福感及教師倦怠感形成的原因與歷程，提出以下三個研究問題：

- (一) 什麼樣的事件會讓教師倍感壓力？
- (二) 什麼樣的情境或事件會讓老師產生情緒耗竭、犬儒主義和不適任感等工作倦怠的特徵？
- (三) 在事件中，教師如何覺知自身與工作環境的適配度？

作者也提出幾個預設的先決條件：

- (一) 單一學校內，產生教師倦怠感的情境仍是相當多元。
- (二) 影響教師覺知自身與工作環境的適配度的事件是關係和動態的。
- (三) 教師倦怠感是積累、漸進的結果。

本研究採半結構式訪談，主要針對「教師教學專業的發展」和「學校社群的發展」兩主題進行訪談。目的是希望獲知學校教育改革中教師工作的樣貌，以進一步分析影響與挑戰教師工作幸福感與形成倦怠感的經驗與情境。本研究之研究參與者來自 9 所大小規模不等、地理位置遍布全國的學校。根據開放式問卷回答的情形，一共徵詢 68 位綜合學校教師接受訪談，其中女教師 42 位、男教師 26 位，其平均年齡為 44.6 歲。作者每一次訪談約進行 60-90 分鐘，皆錄音存檔並繕打成逐字稿以供分析。

本文是以詮釋學的角度分析訪談資料，重視理論與實徵資料反覆對話的特性，以掌握資料編碼類目與理論的連結性。同時運用同儕檢核、參與者檢核和團體檢核，以確保本研究資料之信實度。本研究為了解教師倦怠的現象，將關於情緒耗竭、犬儒主義、專業不足、缺乏歸屬感等相關的負面工作情緒，分類至「負荷」項目；然後作者再將「負荷」項目區分為 2 個子項：1. 犬儒主義與疏離感；2. 專業不足與挫敗感。其次，作者將環境中影響工作負荷的因素分成 4 個階層性的類別：學生、家長、專業社群和學校體系。藉此釐清教師如何知覺個人與工作環境的適配度。進而綜合教師個人因素與工作環境因素發展出四種適配度的可能性，再以卡方檢定檢證之：

1. 個人 (-) 環境 (+): 個人資源與能力受到限制。
2. 個人 (+) 環境 (-): 不合理的工作環境。
3. 個人 (+) 環境 (+): 個人能力、投注心力與環境相互契合。
4. 個人 (-) 環境 (-): 個人能力受到限制、工作環境要求也不盡合理。

#### 四、研究結果

作者為了解教教師工作倦怠感的產生歷程。根據交叉分析表發現，教師與專業社群、教師與學生的互動經驗是教師產生倦怠感的主要來源。其一，教師認為同僚間低落的工作氣氛、破壞性的摩擦和缺乏行政領導與支持，最容易讓他們產生犬儒主義和疏離的態度。其二，班級經營、學生學習表現不佳和師生關係不睦等師生互動問題，則是教師產生工作不適任感與挫敗感的主要因素。

其次，作者亦對於教師在產生倦怠感的經驗中，又是如何覺知自身與工作環境的適配度。大體而言，教師多感到其自身與工作環境適配度不佳。而教師多將適配度不佳的原因歸咎於高度要求的工作環境，而非個人的能力或資源不足。如班級規模、學生的偏差行為、過度干涉的家長以及缺乏團隊精神的專業社群等，其中又以造成犬儒主義和疏離感比例較高。此外，同時覺得個人能力與工作環境皆受限者，是以學校體系為主要的經驗情境。例如外部的績效課責或地區學校網絡重構的過程中，教師個人深感無力。不過，即便教師遭遇困難的處境，在與學生、家長和專業社群互動過程中，仍有正向的師境適配度。由此可知，教師的工作環境是具有多元、動態與複雜的特性。

綜言之，教師認為與學生、家長、專業社群以及學校互動過程中，一直存在著難以解決的問題，是讓教師感到沈重負荷的主要原因。但即便如此，教師對於自身和工作環境適配度仍能抱持積極的看法。因此，本文即點出教師倦怠原因的複雜性，以及教師工作情境的多元性。

#### 五、研究建議與省思

根據本研究結果，作者提出以下幾項建議：

- (一) 為提升教師生涯的專業發展，必然考慮教師工作環境的複雜與動態的特性。因此，教師專業社群需協助教師辨識會影響教師工作幸福感之可能因素，







進而規劃因應策略。

- (二) 應重視不同社會情境在教師倦怠產生時所扮演的角色。
- (三) 造成教師倦怠與減緩教師倦怠是累積性的過程，因此可試圖透過提供多元、平行的工作情境，以減低教師倦怠感形成的可能性。
- (四) 了解教師在投入工作的同時，如何一併規劃其生涯發展。

其次，作者亦提出幾點省思，供其他研究者參考：

- (一) 需留意研究者焦點在於教師倦怠感產生的過程與成因，而非目前誰正處於倦怠的狀態中。
- (二) 縱貫性資料的應用，或許得以協助研究者更了解倦怠感的發展歷程。
- (三) 本研究場域僅設定於芬蘭的 68 所綜合學校，因此仍需留意研究結果推論的代表性。
- (四) 本研究成果可供未來教師生涯相關研究參考。

#### 導讀文章

Kirsi Pyhältö, Janne Pietarinen, Katariina Salmela-Aro (2011). Teacher — working-environment fit as a framework for burnout experienced by Finnish teachers. *Teaching and Teacher Education*, 27, 1101–1110.

#### 本文引注格式 (APA)

楊雅妃 (2012, 4 月)。芬蘭教師倦怠歷程分析—以教師與工作環境適配度為例。

**臺灣師資培育電子報**，29。檢索日期，取自 <https://tted.cher.ntnu.edu.tw/?p=474>

(註：「檢索日期」請依實際檢索日更改為 XXXX 年 X 月 X 日)