

談身心障礙班特教教師的 角色壓力與心理調適

徐欣郁

彰化師範大學特殊教育學系碩士班學生

徐易男

高雄縣政府教育局課員

壹、前言

特殊教育教師正如其名是如此「特殊」，在我們尚未給學生標籤之前，似乎這個社會已經給了我們特教教師一個大標記，特教教師如何扮演好自己的角色及面對壓力時作好心理調適工作，是值得特殊教育工作者省思之處。本文即從特教教師角色與壓力的相關研究談起，並論及壓力相關理論，最後再提出心理調適的建議之道，盼能提供給特教工作者參考。

貳、特教教師的告白與特教教師角色壓力之相關研究

一、特教教師的告白

當特教教師面對特殊學生時，遇到的問題往往不只是教學上的挑戰，還有更深層的心理負擔，筆者從相關文獻中找出以下幾段特教教師的告白，依稀可看出一些問題：

「一接資源班我到處去參觀，甚至一有研習，幾乎不論路途的遠近，只要時間允可必參加。然而一場研習大多七、八十位甚至上百人，教授大都口述按照講義逐條講述，

至多放個投影片，或偶而一、二次放錄影帶，這些研習講授內容既不能滿足我們個別需求，而且聽得一頭霧水，回到學校還是不知道怎麼教。教授和老師都是升學主義智育掛帥下的優勢者，換句話說，都是會讀書的一群，很難同理心智障和學障的困境，理論與實務差距很大，轉化需要相當的時間智慧，這調適的過程中很痛苦。」（黃金華，2000）

「當我走在學校社區的巷道裡，會有不少的小朋友用好奇的眼光看著我，然後以驚訝的語氣向同伴訴說他的發現：「你看！啟智班的老師啊！」眼神中流露出天真的稚氣。身旁的玩伴便如同發現大新聞似的宣傳著：「伊就是白癡班的老師哦！」他們的眼光就會一直盯著我看，而我只能向他們笑一笑，然後一股莫名的感傷卻從心底不停的湧出。」（蕭朱亮，1992）

「學校其他的老師就會覺得教這種特教班很輕鬆，常常就會看到我們沒事，就會覺得這種班很好教，他們算算一個老師只要教三個小朋友就好了。」（林千惠，2000）

由上述三段特教班教師的告白可看出，特教教師要如何轉化與調適理論與實務的差距，特教教師面對外界的異樣眼光時採取何種態度、特教教師是不是真的比較「輕鬆」、特教教師又是如何看待自己。要真正瞭解特教老師，不能不探究上述幾個問題。

二、相關研究

至於特教教師角色與壓力的相關研究，筆者可整理如下：

(一)張瑞芬(1989)調查555位特教教師，發現特教教師的壓力主要來源包括：學生的個別差異大、社會大眾的態度、需要自己製作教具、家長的依賴等。

(二)何東墀(1989)就國中啓智班教師的工作壓力作研究，結果發現：1.國中啓智教師感受最大的壓力是「社會環境」的壓力，其次為「學生行爲」的壓力，感受最小的壓力是「時間」的壓力；2.國中女性啓智班教師在工作壓力全量表的感受略高於男性；3.就任教理由而言，「興趣理想」者在工作壓力問卷量表上感受的壓力最小，而「所學相符」所感受之工作壓力則較大。

(三)杞昭安(1996)發現特教系實習教師的壓力主要在教學或處理學生行爲之問題，此與林家宇(1992)及何華國(1993)就教師生涯之研究結果雷同，生手教師的壓力主要來自教學或輔導學生。而資深優良特殊教師在面對壓力時，較能以「生涯定位及規劃」及「調整工作內容」的方式來因應。

(四)李思儀(2003)以台灣地區二十二縣市(含北、高二市)之公立國民中學特殊教育組長487人為研究對象，採用問卷調查法，研究結果發現國民中學特殊教育組長的工作壓力，在五個構面中，以「工作負荷」的壓力

感受最高，其次依序為「專業知能」、「內在衝突」、「人際處理」、「決策參與」。

由上述幾個相關研究可知，特教教師的工作壓力方面的感受，其實是由多重因素互相影響而成，而非導因於單一因素。表面上看來是特教老師個人的問題，但同時暗含了制度上或結構上的問題。

參、壓力相關理論

談到特教教師的壓力，首先應對壓力理論作相關闡述。其實「壓力」(stress)一詞，原為物理學之用語，用以表示物體受到外力作用所產生的一種抗力(引自陳佳琪，2001)。Selye首先將「壓力」一詞引進社會科學領域中，並將其界定為：個體對任何需求所產生的一種非特殊化(nonspecific)反應。所謂非特殊化，即以生物學的觀點而言，是指雖然不同的壓力刺激會引起特殊的生理反應，但是，這些生理反應具有引發個體恢復正常狀態之需求的共同性質(引自蔡嘉慧，1998)。在此論點之後，出現了許多不同的觀點來界定壓力。茲介紹與壓力理論有關的二種模式：

(一)刺激導向模式：

以刺激導向來定義壓力的學者，通常將壓力視為一種刺激，強調造成壓力的壓力源(stressor)。Holmes and Rahe(1967)即認為壓力是個體遇到外界事件而失去平衡時，其為了恢復原有適應狀態所需花費的精神和體力的總量。Brown(1974)認為壓力是指對個體具有威脅意味，或直接威脅其維生功能，或妨礙應變能力的事件，但這些事件並非對所有人造成相同的結果。Kanner, Coyne, & Lazarus(1981)指出壓力是一種刺激或事件，

其能使個體失去原有的平衡狀態，並激發個體內在的適應過程，以恢復原有的平衡狀態，此刺激或事件不管為真實存在或僅是個人的想像，都可稱之為壓力。

由上可知，採此觀點的學者認為壓力是一種心理社會的要求，這些要求通常為一些重要、且會引起個體緊張的生活事件，其包括內在事件，如飢餓、冷、熱、性等等；外在事件，如離婚、爭吵、車禍等等（魏俊華，1998），亦即，此一模式將壓力視為「一組原因」（a set of cause），而非症候群。因此刺激導向模式在於辨明各種情境的刺激，強調壓力來源的重要性。雖然，刺激導向模式可針對壓力的來源做出清楚的界定，然而卻無法說明在不同壓力下，個體身心反應的相似性。

（二）反應導向模式

採此模式觀點的學者視壓力為一種反應，主張壓力是個人對內外情境事件的生理或心理反應。壓力是身體在各種要求下所產生的非特殊化反應(nonspecific response)。亦即，不論壓力來源是生理的(如冷、熱)、心理的(如失去自尊)、社會的(如失業)、哲學的(如人生目的)，個體在面對壓力來源時，為了保護自己免於受到環境的威脅，皆可能產生相似的生理反應以適應壓力，此謂之「一般適應症候群」(General Adaptive Syndrome)。Selye 將壓力的適應過程分為三階段，說明如下（引自鄭照順，1997）：

1. 警覺反應期(stage of alarm reaction)：

此階段又可分為二部份：

(1) 震驚期(shock phase)：

為個體對壓力來源最初與立即的反應，通常會出現心跳加速、體溫和

血壓降低等反應。

(2) 反震驚期(counter shock phase)：

個體對外界刺激作反彈，並激起防衛的本能，此時腎上腺皮質擴大，且腎上腺激素的分泌增加。

2. 抗拒期(stage of resistance)：

個體適應壓力源，而使徵候改善或消失，然而同時減少了對其他刺激的因應能力。

3. 耗竭期 (stage of exhaustion)：

由於個體的適應及抵抗能力有限，若無法有效適應壓力，或壓力持續出現，一旦抵抗能力消耗殆盡，則個體可能生病，甚至死亡。

由上可知，刺激導向理論著重壓力的來源，反應導向理論則重視個體身體的反應，外界刺激與個體內在反應若未能調和，則易生壓力。對教師而言，調適不旅輕則產生職業倦怠 (burnout)、士氣低落，重則會導致心理疾患，不可忽視之。

肆、特教教師的壓力來源

特教教師的壓力來源甚廣，可由上述研究結果可看出，而特教教師實際從事教學活動時，常會面對許多壓力與挫折，茲依特教教師現場之工作經驗與觀察可以臚列以下七點：

一、學生的個別差異：

特教教師所面對的是個別差異頗大的學生，不但具有個別間的差異，更具有個體內的差異，教師在安排課程與教學方法甚至是教材教具製作時比普通班教師需要花費更多的時間與精力，而呼應個別差異所生的個別化教育計畫 (IEP) 撰寫與修改更是使特教教

師面臨極大的工作壓力。當面臨學生長時間進步有限的情況下，特教教師教學成就感日益低落，滿懷雄心壯志亦被消耗殆盡，最後造成特教教師不斷出走，例如許多教師美其名是去修第二專長，實際上卻往普通班移動，似乎自己也不願在教師領域的非主流中。

二、家長的要求：

家長對特教教師所造成的壓力是與日俱增的，在身心障礙者家長團體及家長參與 (parents participation) 的理念推動下，家長們不斷要求學校做到如企業般的績效責任 (accountability)，但教師執行往往結果並不如預期般令人滿意，亦使得家長對教師或學校充滿抱怨。

三、學校行政的衝突

學校行政有其考量，特殊教育在學校中普遍而言仍長期屬於弱勢，在學校領導者面臨升學的強大壓力下，對特教的關愛眼神就少了許多。如此亦造成了特教行政工作推動上的困難。

四、繁忙的特教業務

特教相關會議（例如IEP會議、檢討會、特教推行委員會議、親師座談會、個案研討會）眾多、公文繁重、研習一堆、課程與教學的壓力，若以行政學中公平理論 (equity theory) 視之，特教教師在拿自己工作內容對照普通班老師的工作情況後，更是深感不平與負擔沉重。

五、同事觀念的落差

學校同事對於特教業務不甚瞭解，許多普通班老師僅以為特教只要有「愛心」、「耐

心」即可，部分老師有時反而以一種輕蔑的語氣嘲笑，例如「養老」、「輕鬆」甚至還有人認為特教教久了會變笨，以後娶不到老婆、甚至嫁不出去，也一再使得特教工作者工作士氣低落。

六、理念的破滅

學校所學的特殊教育理念與教育現場實務有落差，使得許多特教教師理想幻滅，必須屈就於現實面。再加上有時同事間因教學所產生的摩擦與衝突，更使得特教工作的推展產生挫折。

七、特教評鑑的壓力

依特殊教育法施行細則第二十一條規定，主管教育行政機關至少每二年辦理評鑑一次，特教評鑑彷彿已經成為特教教師工作成敗的關鍵考驗，評鑑前夜以繼日的整理資料，只為呈現最好的一面，表現不佳還會淪為待改進，改天再來看一次，學校面子也掛不住，因此評鑑工作讓特教教師壓力更形沈重。

伍、調適之道

面對壓力，自然應有其解壓之道。根據 Selye 的主張，一般人面臨壓力，總會經歷三個時期，即震驚期、抗拒期及衰竭平緩期，特教教師如何自我調適在職場上面對的角色與壓力是必須的工作，茲針對上述七點壓力提出以下幾點調適方法提供給特教工作者參考：

一、配合學生需求，降低自我的要求：

當教師自我要求設限過高時，在不能順利達成的情況下，往往會導致挫折，因此特教教師可適當調整對學生的要求，設計更符

合學生程度的教材，採用工作分析法(task analysis)，一步一步慢慢來，挫折才不會這麼大。

二、做好親師溝通工作：

對於學生的表現，適時與學生家長保持聯繫，不論是利用聯絡簿、電子郵件、電話、座談會等均可使家長充分得知學生在校學得什麼，家長在家中要如何配合學校教師的教學，如此方能事半功倍，也才能減低家長的疑慮。

三、與學校各行政單位溝通協調

特教教師有空時到各處室與各行政人員進行非正式溝通(informal communication)，讓學校行政人員瞭解特教工作在做什麼，適時推動特教理念，並可配合訓導處、教務處安排特殊教育相關的教師進修、演講活動。

四、擬訂工作計畫，有效處理公文

關於特教業務，於學期初擬訂工作計畫，按計畫進行；公文處理則應衡量輕重緩急，可常上縣政府教育局網站查看相關資訊，提早作業，如此可避免公文大量來襲所造成的措手不及。

五、以身作則並提供普通班教師研習機會

針對普通班教師對特教教師的誤解，除特教教師本身應秉持特教教師的專業素養外，應適時提供普通班教師適當的研習機會，並時常進行交流，參與學校活動，使普通班教師改變他們對特教教師的態度。

六、不斷在職進修：

特教教師應時時參加特教研習，若有能

力可參加學分班或學位班進修，瞭解特教理論的真正內涵與時代趨勢，並由研習進修中激盪出火花，而將解決之道實際運用在教學情境之中。

七、平時即準備評鑑

評鑑的準備可於平時即開始著手，可先以評鑑評鑑指標作基礎，瞭解評鑑所必備的內容有哪些？平時業務有涉及時，即可事先歸檔準備，此外相機為必備工具，可將平時上課、開會過程照相存證，並置入評鑑資料中，如此可使評鑑前的壓力較為減輕。

陸、結語

特教教師所扮演的角色是多元的，特教教師有時會將過多的壓力放在自己身上，有時會造成工作效率與士氣的低落，根據葉杜二氏法則，過多與太少的壓力對工作成效皆不佳，適中的壓力是最有助於工作的。

張春興、林清山（1979）曾指出教師在面對許多心理衝突下，自尋心理健康之法有四點，分別是：

- 1.從愛的教育中獲得自我實現。
- 2.從教學效率中得到成就感。
- 3.面對現實化解衝突和挫折。
- 4.在不斷進修中提高價值感。

相信這四點同樣適用在特教教師身上，因此，建議特教教師扮演好自己應有的角色，面對壓力時適時找出減壓之道，做好情緒的自我控制、對生活追求有方向有目標、工作與休閒並重、了解並接納自己、從工作中獲取樂趣，願與同事家人分享喜怒哀樂，別忘了，適時退一步看，你所看到的會完美。

參考文獻：

- 杞昭安（1994）。師範校院特殊教育學系大五學生工作滿意、工作壓力及其因應方式之研究。**特殊教育學報**，11，109-141。
- 何東墀（1989）。國民中學啓智班教師工作滿意、工作壓力與工作倦怠之調查研究。**特殊教育學報**，4，1-67。
- 何華國（民82）。資深啓智教育教師生涯發展之研究。**特殊教育與復健學報**，3，153-178。
- 沈慧萍（2003）。過去／現在／未來的交會——一位國中特殊班老師生命史研究。國立中正大學教育學研究所未出版之碩士論文。
- 林千惠（2000）。特殊離職傾向之啓智教育教師特質分析。**第五屆特殊教育課程與教學研討會論文集**，195-219。國立彰化師範大學特殊教育中心。
- 林家宇（1992）。資深優良特殊教育教師生涯歷程及其相關因素之研究。國立彰化師範大學特殊教育研究所未出版之碩士論文。
- 陳佳琪（2001）。青少年生活壓力、家庭氣氛與偏差行為之關係研究。國立彰化師範大學教育研究所未出版之碩士論文。
- 張春興、林清山（1979）。**教育心理學**。台北：東華書局。
- 張瑞芬（1989）。特殊教育教師工作壓力及其因應方式之研究。國立台灣教育學院特殊教育研究所未出版之碩士論文。
- 黃金華（2000）。一位資源班老師告白。**特殊教育季刊**，76，39-40。
- 鄭照順（1997）。高壓力青少年所知覺的家庭、社會支持及其因應效能之研究。國立

高雄師範大學教育學系未出版之博士論文。

- 蔡嘉慧（1998）。國中生之社會支持、生活壓力與憂鬱傾向之相關研究。國立高雄師範大學教育學系未出版之碩士論文。
- 蕭朱亮（1992）。一個啓智班老師的希望。**特殊教育文選**，87-89。國立高雄師範大學特殊教育中心。
- 魏俊華（1998）。國中聽覺障礙學生心理壓力、因應方式與生活適應之研究。國立彰化師範大學特殊教育學系未出版之博士論文。
- Brown, N. J. (1983). An analysis of stress factors as perceived by elementary teacher. *Disertation Abstracts International*, 44, 27-28.
- Holmes, T. H., & Rahe, R. H. (1967). The social readjustment rating scale. *Journal of Psychosomatic Research*, 11, 313-318.
- Kanner, A. D., Coyne, J. C., & Lazarus, R. S. (1981). Comparison of two modes of stress measurement: Daily hassels and uplifts versus life events. *Journal of Behavior Medicine*, 4, 1-37.

