

教師情緒勞務與工作倦怠關係研究之後設分析

蘇玲慧

摘要

近年來教師情緒勞務與工作倦怠之探究，在教育領域中有逐漸增加的趨勢，本研究彙整國內教師情緒勞務與工作倦怠之實證研究，使用後設分析方法，資料蒐集從 2005 年至 2018 年，可作為研究探討之相關文獻共計 23 篇，探討教師情緒勞務與工作倦怠之關係。研究發現教師情緒勞務與工作倦怠之效果值具有顯著關係，同時採用學校層級、研究地區、樣本人數、男性教師比例等，作為調節變項，最後提出建議供後續研究之參考。

關鍵字：教師情緒勞務、工作倦怠、後設分析

A Meta-analysis of the Relationship between Teachers' Emotional Labor and Job Burnout

Ling-Hui Su

Abstract

In recent years, there is an increasing number of studies which investigate teachers' emotional labor and job burnout in the area of education. This study collects 23 studies of this topic from 2005 to 2018 and aims to investigate the relationship between teachers' emotional labor and job burnout. The results show that there is a significant relationship between the effect sizes of teachers' emotional labor and job burnout. The analysis also adopts school levels, areas, sample size, the percentage of male teachers as the moderators. The study ends by providing suggestions for future research.

Keywords: teachers' emotional labor, job burnout, meta-analysis

壹、緒論

全球各地有愈來愈多的教師出現嚴重的工作壓力，研究指出教學是具有高度壓力的工作，教師的壓力被視為普遍存在的問題（Chan, 2007; Reese, 2004），近年來社會大眾對於教師的能力要求趨向多元，教師必須要隨著大環境的變化而調適其作為，方能扮演好傳道、授業、解惑之優良教師，面對當前教育情境，教師無可避免的承受著極大的工作壓力（蔡金田、毛睿翎，2014）。《親子天下》雜誌曾針對全國上萬名國中小教師進行調查，發現教師們有著高度的自我期許，但是卻出現低士氣的矛盾現象，年資五到十年左右的中堅教師，在教學現場卻是士氣最低落的一群，此外，國中教師對學生沮喪、對教學成果失望、師生關係緊張的壓力和負面情緒都明顯的遠大於國小教師（陳雅慧，2010）。由此觀之，教師的工作壓力成為普遍的現象，而教師的情緒與工作壓力問題，更是亟需關注的部分。

Hargreaves（1998）指出教師在工作中與人互動時，對於情緒調整所付出的心力，教學需要進行大量的情緒勞務（Brotheridge & Grandey, 2002）。教師在為人師表的期許之下，自然而然地投入許多的心力，在教學的專業工作之外，仍須自我要求與控制，形成勞務負荷的形式，長期的情緒勞務負荷，使教師的真實感受到與組織要求的情緒之間出現異化（self-alienation）的現象，長久以來導致工作倦怠，使教師產生個人的情緒耗竭（吳宗祐、鄭伯壘，2003）。教師在與學生、家長互動時，容易產生情緒表現、情緒壓抑或情緒偽裝之情形，主要是受到社會形象的影響，因此教師必須表達多種不同的情緒，情緒轉換呈現多樣性，除了控制自己的情緒，更要產生理性的情緒，因此情緒勞務負荷頗大（江文慈，2009；楊家瑜，2013；Zembylas, 2005）。然而，有研究認為教師雖是情緒勞務者，但對於情緒的控制有所不同，教師的情緒控制有別於其他的情緒勞務工作者，教師基於教學專業，較可以自發性的管理情緒（Kimura, 2010），綜上所述，對於教師情緒勞務之問題值得探究。

對教師而言，在學校不僅是授課，課後還需進行備課、處理學生課後的問題、家長之間的溝通等，教師對於這樣特殊的工作性質，若無適當的心理與情緒調適，容易造成心理負擔（余民寧、許嘉家、陳柏霖，2010），教學被視為是充滿壓力的場景，教師的工作倦怠問題值得重視（Bataineh & Alsagheer, 2012），有鑑於此應該要正視工作倦怠對於教師的影響。國內近年來關注教師情緒勞務與工作倦怠兩者之間的研究有逐漸增加的趨勢，然而對於教師情緒勞務與工作倦怠關係研究的後設分析，目前仍付之闕如，因此本研究透過後設分析方法，彙整兩者之間關係的相關研究，了解教師情緒勞務與工作倦怠之間的關聯性，希冀給予後續研究之參考。

貳、文獻探討

一、教師情緒勞務之意涵

情緒勞務 (emotional labor) 之概念最早由 Hochschild (1983) 提出完整的定義，此理論的根源與社會學、組織行為學、心理學有關，係指與顧客高度接觸的工作者，必須在工作時刻意壓抑或是表現出某種特定情感，以符合工作場所與雇主的期待 (孫淑柔、呂綉婷, 2008; Grandey, Diefendorff, & Rupp, 2013)。

情緒勞務的研究，可以分為兩種類型：以工作性質為主及以員工為焦點的研究，以工作性質作為探討的方法，優先考量與情緒勞務有關的工作特質，如：與工作相關的互動中所需的情緒表達規則、顧客互動頻率、種類、持續時間和強度等；以員工為焦點的研究方法，則是強調當員工表現情緒勞務時，其情緒調節過程和內部狀態，主要為強調如何管理情緒等 (Brotheridge & Grandey, 2002; Çukur, 2009; Kruml & Geddes, 2000)。

情緒勞務由早期著重在私人服務產業的重要性，近年來逐漸被應用於公部門專業人員的探討，例如：教師、進修教育之教師、學習機構的工作人員等 (Forrester, 2005; Koster, 2011; Robson & Bailey, 2009)。以「顧客導向」為主的行業，從業人員通常具有較高的情緒勞務負荷，隨著教育改革的演變，學生及家長亦被視為顧客，教師在工作中，亦需要盡可能表現正向情緒 (楊家瑜, 2013)，Winograd (2003) 指出教師教學需要各種不同的情緒表現，包括：展現工作熱情、避免極端的情緒表現、冷靜地處理學生狀況等。

Hochschild (1983) 對於情緒勞務的分類，主要有基本的情緒表達、表層的情緒控制、深層的情緒偽裝。就教師的基本情緒表達而言，學校可能會提醒教師對學生不要表達出憤怒的情緒，無論學生表現多麼糟糕，這種對教師的期待就是一種負向的情緒表達；而正向的情緒表達可能要求老師要微笑，對焦慮的學生展現出平和的口氣，而忽略教師本身自己當下的情緒狀態。教師為了遵守基本的情緒表達，會進行各種情緒演出——包括表層及深層的情緒。表層的情緒控制指的是教師刻意壓抑情緒，以表現出較符合預期的情緒反應，例如：教師可能隱藏自己在教學上的無聊感受。深層的情緒偽裝涉及認知上的改變，讓教師內心所感受到的情緒與表達出的情緒之間可以平衡，例如：學生的表現不理想，教師一開始感受到挫折，但教師會因為想到學生家中處境不佳，而轉變感到同情 (Brown, Horner, Kerr, & Scanlon, 2014; Grandey, Diefendorff, & Rupp, 2013)；教師受到社會文化期許的影響，對於在處理學生的問題、面臨學生的家長時，都被賦予應該具有同理心、給予尊重、平靜地接受建議等規範，這些都可被視為教師情緒勞務的指標 (Liu, 2012)。

由此觀之，教師情緒勞務在教學中顯而易見，教師的工作表現與情緒勞務之間具有密切

的關係（李安明、黃芳銘、呂晶晶，2012；邱欣怡，2008；Xu, 2012）。教學工作需要較高度的情緒勞務行為，教師也普遍處在情緒耗竭的風險當中（Tösten & Sahin, 2017），個人的正向或負向情緒對於情緒勞務皆有影響，以教師的工作場域而言，愈多的負面情緒，則會連帶影響教師的情緒勞務負荷（楊家瑜，2013；Bono & Vey, 2005）。教育組織應該發展動機性研究，以便減少負面情緒勞務行為（Basım, Beğenirbaş ve Can Yalçın, 2013）。因此，教師情緒勞務定義為教育人員於工作中為展現符合期待之印象工作，隱藏或控制個人情緒所造成的工作負荷（張乃文，2005）。

衡諸國內的研究，多數採用 Morris 與 Feldman（1996）對於情緒勞務之論點，將情緒勞務負荷分為五個構面，敘述如下（林尚平，2000；張乃文，2005）：

（一）基本的情緒表達：

為 Hochschild（1983）對情緒勞務的基本定義範疇，屬於情緒勞務工作者所具備之基本特徵，例如展現合宜的情緒狀態。

（二）表層的情緒控制：

指教育人員對自己的情緒進行較低程度的控制，且這些情緒任務比較不會對工作者的內在真實情感產生衝擊。

（三）深層的情緒偽裝：

指教育人員執行情緒任務時，對個人內心情感產生衝擊或違背的失調程度。

（四）情緒多樣性程度：

指教育人員是否必須依不同場合、不同情境及不同背景身分的人表現出不同的情緒反應，或是在工作中必須表現出一種以上的情緒狀態。

（五）互動程度：

指教育人員與學生、家長及同仁接觸的頻率、互動的存續期間及工作上是否須與上述人員進行面對面或以聲音來溝通。

二、工作倦怠之意涵

Freudenberger（1974）提出工作倦怠的概念，係為個人對於能力、精力或身體其他資源的消耗過度，造成精疲力竭、身心匱乏與個人成就感降低的綜合症狀（邱欣怡，2008；Lee & Ashforth, 1990）。教師在教學工作感到的倦怠，被視為類似一般工作職場的工作倦怠，工作倦怠被視為是長期壓力下的結果（Kim, Lee, & Kim, 2009; Talmor, Reiter, & Feigin, 2005）。

影響教師工作倦怠的因素頗多，包含：工作負荷過重、缺乏學校管理階層或家長的支持、對升遷及薪資前景的低滿意度、學生的學系與紀律問題、缺乏專業認可，以及教師角色的壓力（Bataineh & Alsagheer, 2012; Kokkinos, 2007; Platsidou & Agalotis, 2008）。Talmor 等人（2005）辨識出幾個工作倦怠的訊號，認為教師工作倦怠的外在表現，通常是極端的憤怒、焦慮、沮喪、疲勞、罪惡感、身心失調以及情緒崩潰等反應。而相關研究指出良好條件的工作環境，對於組織的忠誠度與工作滿意都有正向的影響，負向的工作環境以及對工作有負向情緒與教師的壓力之間有負相關（Cenkseven-Önder & Sari, 2009; Mauno, Kinnunen, & Ruokolainen, 2006）。

情感是教學的核心，好的教學必須充滿著正向情感（Hargreaves, 1998），教師對於教導學生必須帶著正向的情緒，才能有助於教學；然而，工作倦怠會造成教師對於學生出現負面的態度，導致教師失去理想、動力以及目標（Schamer & Jackson, 1996）。Hoffman、Palladino 與 Barnett（2007）研究指出，當教師感受到情緒或身體上的疲倦，容易造成對學生有負面與低度的期待，減少教學參與及對學生的關懷。由此觀之，教師的工作倦怠不僅是教師本身的影響，對於學生亦造成影響。

關於工作倦怠的量表，諸多研究採用 Maslach 與 Jackson（1981）所編製的量表為藍本，工作倦怠主要分成三個構面如下（邱欣怡，2008；張乃文，2005；陳信憲、許銘珊，2011）：

（一）情緒耗竭（emotional exhaustion）：

係指工作者在與他人的互動過程中，被要求賦予過多的情緒，造成情緒過度延展（overextended）與耗盡，形成其心理與生理上的疲倦。

（二）去人性化（depersonalization）：

係指工作者對所服務對象逐漸失去耐性，以消極與冷漠的態度待之，呈現出冷漠及情感隔離。

（三）低個人成就感（reduced personal accomplishment）：

係為工作者對整體工作失去動力，無法肯定自己工作的意義和價值，對於工作勝任感與成就感產生大幅降低的現象。

三、教師情緒勞務與工作倦怠之相關研究

觀諸教師情緒勞務與工作倦怠關聯之相關研究均指出，情緒勞務與工作倦怠有其關聯，研究指出工作量的增加會導致情緒勞務需求的提高，而長期處在情緒勞務的影響下，容易產生工作倦怠（Grandey, 2000; Ogbonna & Harris, 2004）。李新民、陳蜜桃（2006）的研究指出

教師情緒勞務對工作倦怠的影響，情緒勞務的知覺與付出的心力愈大，工作倦怠感就愈強烈。情緒勞務與工作倦怠有高度相關，情緒勞務中的表層演出，與工作倦怠的去人性化有正向的關聯（Näring, Briët, & Brouwers, 2006）。Brotheridge 與 Grandey（2002）認為表層的情緒控制是內心感受與外在所表達的情緒不一致，當工作者長期處於這種不真實的狀態，會產生真實感受與外在表現不相同的分離，如此的分離容易導致壓力，此工作者產生倦怠感與情緒耗竭。然而亦有研究指出教師情緒勞務與工作倦怠呈現低度的關聯，如張乃文（2005）研究發現教師情緒勞務與工作倦怠呈現低度負相關，而李昱憲（2008）研究卻指出情緒勞務與工作倦怠呈現低度正相關的情形，綜上所述，教師情緒勞務與工作倦怠確有其關聯性，然而研究的關聯程度卻各有不同，因此本研究希冀彙整歷年研究，進而了解教師情緒勞務與工作倦怠的關聯情形。

四、國內目前的後設研究類型分析

從國內的後設分析研究可以發現，後設分析的類型可分為以議題導向為主的分析、以探討議題的關聯度分析。以議題導向為主的後設分析，通常使用單一個議題或研究變項進行後設分析，例如：王秋錡（2018）的研究為「我國中學生數學能力相關因素之後設分析」；林志慎（2017）的研究「臺灣非學校型態實驗教育質性後設分析之研究」，以上兩篇分別是量化研究與質性研究的後設分析，兩者皆是以蒐集單一個議題為研究方向，綜整其相關研究進行後設分析。

另一種類型是議題的關聯度分析，通常有兩者或兩者以上的議題或是變項，在量化的研究中，通常以相關係數呈現，例如：林芳誼（2017）的研究「校長正向領導與學校效能關係之後設分析」，即是探討正向領導與學校效能之間的關係；黃義良、林怡又（2016）的研究「學校內部行銷、教師滿意度與學校效能關聯之探討：後設分析結合結構方程式模型之驗證」，是探討三個變項之間的關聯，同時輔以結構方程式模型進行檢驗。本研究為探討情緒勞務與工作倦怠之關係，屬於議題的關聯度分析。

參、研究設計與實施

一、研究樣本

本研究分析教師情緒勞務與工作倦怠之間的關係，蒐集的方法為透過國家圖書館的臺灣博碩士論文系統、師範校院聯合學位論文、華藝線上圖書館等資料庫系統進行檢索，資料搜尋的關鍵詞為「情緒勞務與工作倦怠」、「情緒勞務負荷與工作倦怠」、「情緒勞務與職業倦怠」

等組合進行檢索，研究者發現從 2005 年起，始有探討教師情緒勞務與工作倦怠感之相關研究，因此將碩士、博士論文搜尋範圍界定為 2005 年 1 月起至 2018 年 7 月底止。

二、樣本篩選標準

本研究以博碩士學位論文為主，係考量研究報告可以獲得較為完整及詳細的原始數據，樣本選用與排除標準如下：

- (一) 學位論文必須是實徵性研究，以便將研究數據透過公式轉換。
- (二) 研究資料必須提供充足的數據，如：信度、樣本數、皮爾森積差相關係數等。論文若在數值提供上不完整，則予以刪除。
- (三) 國家圖書館無提供電子全文，則採用全國文獻傳遞系統（NDDS）索取紙本資料，若能無法透過其他管道取得全文者，則刪除之。

三、資料編碼與評分者信度

本研究針對符合篩選標準的 23 篇研究論文，對各篇研究之作者、出版年、研究對象、研究地區、樣本數、皮爾森積差相關係數等，進行編碼，為求研究過程的可靠性，研究者請一位了解 Comprehensive Meta-analysis 2.0 軟體操作的博士研究生協助，在各自完成編碼之後，互相確認彼此編碼結果的一致性，編碼一致性達 80% 以上，對於有異議之處，再重新以討論、確認資料的方式進行檢視，以便執行後續的研究分析。

四、資料處理與分析

本研究係使用 Comprehensive Meta-analysis 2.0 之後設分析統計軟體，分別登錄相關係數、樣本數、相關方向等資料，由於所蒐集的各研究數據皆以相關係數 r 呈現，因此必須先將相關係數轉換為 Fisher's Z ，轉換公式如下：

$$(一) \text{ 相關係數轉為 Fisher's } Z^{ES_{z_r}} = 0.5 \times \log_e \left(\frac{1 + ES_r}{1 - ES_r} \right)$$

$$(二) \text{ 計算平均效應量 } \overline{ES} = \frac{\sum (w_i ES_i)}{\sum w_i}, \text{ } w_i \text{ 是指個別研究之 Fisher's } Z \text{ 值所乘的權數}$$

$$(三) \text{ Fisher's } Z \text{ 的標準誤公式: } SE_{z_r} = \frac{1}{\sqrt{n-3}}$$

$$(四) 95\% \text{ 信賴區間 } Lower = \overline{ES} - Z_{(1-\alpha)} \times SE_{\overline{ES}}, Upper = \overline{ES} + Z_{(1-\alpha)} \times SE_{\overline{ES}}$$

五、效應量之判斷標準

本研究的效應量判別標準，採用 Cohen (1988) 的效應量標準，當 r 為 .10 以下時，為小效應量； r 在 .30 時，為中效應量； r 超過 .50 以上，則為大效應量。而 Higgins、Thompson、Deeks 與 Altman (2003) 提及 I^2 值是推論相關係數變異量大小的指標，表示所能測量到的實質變異量， I^2 值愈大表示有實質的意義去推論影響變異量的因素， I^2 值的標準可以區分為三類：25% 為低解釋變異量；50% 為中等解釋變異量；75% 為高解釋變異量。

肆、研究結果與討論

一、描述性統計與效果值分析

教師情緒勞務與工作倦怠之描述性統計分析（表 1），研究的樣本數為 7694 人，可知在學校層級部分，研究國小的有 14 篇，研究國中的有 4 篇，研究高中職有 4 篇，另外，陳宛汝（2018）的研究則涵蓋國小與國中。就研究地區觀之，研究同一個縣市的有 17 篇，非同一個縣市有 6 篇；相關係數介於 -.390~.480 之間；男性教師比例為 18.6%~65.2%。

表 1

教師情緒勞務與工作倦怠相關研究之描述性分析

| 編號 | 研究者（年代） | 研究變項 | 學校層級 | 研究地區 | 樣本數 | 相關係數 | 男性教師比例 (%) |
|----|---------------|---------------------|------|-------------------|-----|-------|------------|
| 01 | 張乃文（2005） | 情緒勞務負荷、工作倦怠 | 國小 | 台北縣 | 667 | -.140 | 33.9 |
| 02 | 李麗君（2007） | 情緒勞務負荷、職業倦怠 | 國中 | 台北市 | 145 | -.190 | 31.7 |
| 03 | 林上隱（2008） | 情緒勞務、工作倦怠、情緒智力 | 高中職 | 桃園縣 | 308 | -.178 | 51.3 |
| 04 | 邱欣怡（2008） | 情緒勞務、工作倦怠、工作投入、社會支持 | 國小 | 桃園縣 | 604 | -.319 | 30.5 |
| 05 | 顏國樑、李昱憲（2008） | 情緒勞務、工作倦怠 | 國小 | 台中市 | 531 | .129 | 40.9 |
| 06 | 謝中平（2009） | 情緒勞務負荷、社會支持、工作倦怠 | 國小 | 台中市 | 236 | -.179 | 28.4 |
| 07 | 林郁真（2010） | 情緒勞務、工作倦怠 | 國小 | 雲林縣 嘉義縣 嘉義市 | 185 | -.240 | 27.6 |
| 08 | 莊曉萍（2012） | 工作倦怠、人格特質、情緒勞務 | 高中職 | 桃園縣 | 240 | -.273 | 33.8 |
| 09 | 鄭惟心（2012） | 情緒勞務、工作滿意度、工作倦怠 | 國中 | 台中市 | 535 | -.183 | 28.0 |

（續下頁）

| 編號 | 研究者 (年代) | 研究變項 | 學校層級 | 研究地區 | 樣本數 | 相關係數 | 男性教師比例 (%) |
|----|------------|-------------------------|----------|--------------------------|-----|-------|------------|
| 10 | 王琇民 (2013) | 情緒勞務、工作倦怠、情緒勞務認同 | 國小 | 基隆市 台北市 新北市 桃園縣 | 230 | .100 | 29.1 |
| 11 | 吳淑雯 (2013) | 情緒勞務、工作倦怠 | 國小 | 宜蘭縣 | 265 | -.370 | 36.2 |
| 12 | 簡浩雲 (2013) | 工作壓力、情緒勞務、工作倦怠 | 國中 | 基隆市 | 69 | .140 | 65.2 |
| 13 | 林孟萱 (2014) | 情緒勞務、工作倦怠 | 國小 | 高雄市 | 556 | -.316 | 29.3 |
| 14 | 陳怡婷 (2015) | 情緒勞務、工作幸福感、工作倦怠 | 國小 | 雲林縣 嘉義縣市 台南市 | 384 | -.167 | 32.6 |
| 15 | 呂珮瑄 (2016) | 情緒勞務、因應策略自我韌性、工作滿意、工作倦怠 | 國小 | 新北市 | 566 | -.110 | 36.8 |
| 16 | 洪于涵 (2016) | 情緒勞務、工作倦怠、教師自我效能、人格特質 | 高中 | 台北市 | 152 | .190 | 41.5 |
| 17 | 朱家煦 (2017) | 情緒勞務、工作壓力、職業倦怠 | 國中 | 台北市 嘉義縣 | 315 | .202 | 28.6 |
| 18 | 吳秋樺 (2017) | 情緒勞務、工作倦怠、因應策略 | 國小 | 台中市 | 282 | -.385 | 23.8 |
| 19 | 葉珈吟 (2017) | 情緒勞務、工作倦怠、社會支持 | 國小 | 全台灣 | 469 | -.150 | 32.0 |
| 20 | 蘇育民 (2017) | 情緒勞務、工作壓力、工作倦怠 | 高中職 | 台中市 | 210 | .278 | 53.3 |
| 21 | 徐佳婷 (2018) | 情緒勞務、自我慈悲、工作倦怠 | 國小 | 台北市等 16 縣市 | 296 | -.110 | 未呈現 |
| 22 | 陳宛汝 (2018) | 情緒勞務、工作倦怠、社會支持 | 國小 國中 | 南投縣 | 164 | .480 | 20.6 |
| 23 | 黃曄茹 (2018) | 情緒勞務、職務倦怠、因應策略 | 國小 | 台中市 | 285 | -.390 | 18.6 |

資料來源：研究者整理

本研究之整體效果量，如表 2 所示，依文獻篩選投入 23 篇探討教師情緒勞務與工作倦怠關係的整體效果，在固定模式方面，效果值為 $r=-0.135$ ，其 95%信賴區間介於-0.158~-0.113 之間，而隨機模式方面，效果值為 $r=-0.101$ ，其 95%信賴區間介於-0.191~-0.010 之間，無論在固定模式或是隨機模式，信賴區間皆不包含 0，同時估計所得之效果值轉換 Z 值為-11.661 進行顯著性考驗，達 $p<.001$ 顯著水準，表示教師情緒勞務與工作倦怠具有負向顯著關係。就同質性檢定而言，結果顯示同質性考驗結果 Q 值為 326.211，達到統計顯著水準，表示還有其他變項可能影響教師情緒勞務與工作倦怠的關係， I^2 值為 93.562，代表模式中所得之平均效果值可以解釋 93.562%的變異，故可知研究結果具有異質性，可以進一步探討調節變項。

表 2

教師情緒勞務與工作倦怠之後設分析

| | 研究數 | N | 效應量 | 95%信賴區間 | | Z 值 | 同質性考驗 | |
|------|-----|------|--------|---------|--------|------------|------------|----------------|
| | | | | 下限 | 上限 | | Q 值 | I ² |
| 固定效果 | 23 | 7694 | -0.135 | -0.158 | -0.113 | -11.661*** | 326.211*** | 93.562 |
| 隨機效果 | 23 | 7694 | -0.101 | -0.191 | -0.010 | -2.169** | | |

*** $p < .001$ ** $p < .01$

二、學校層級之調節效果

以學校層級觀之，所蒐集的 23 篇文獻中，由於陳宛汝（2018）此篇的研究則涵蓋國小與國中，因此未納入分析。其餘 22 篇文獻，分為「國小」組及「國中及高中職」組，由表 3 可知不同學校層級在教師情緒勞務與工作倦怠之調節效果，「國小」組之 $r = -0.184$ ，「國中及高中職」組之 $r = -0.044$ ，亦屬於負相關且為中效果值。

就效應量而言，「國小」組之效果值高於「國中及高中職」組，即在國小層級之教師情緒勞務與工作倦怠關聯之強度較國中及高中職層級為高，而 Q_w 值介於 84.931~140.979 之間，皆達 $p < .05$ 之顯著水準，表示組內並非同質，可再探討影響各組變異的調節變項。

表 3

不同學校層級在教師情緒勞務與工作倦怠關係之調節效果

| 學校層級 | 研究數 | N | 效應量 | 95%信賴區間 | | Q_w |
|--------------------|-----|------|--------|---------|--------|------------|
| | | | | 下限 | 上限 | |
| 國小 | 14 | 5556 | -0.184 | -0.210 | -0.159 | 140.979*** |
| 國中、高中職 | 8 | 1974 | -0.044 | -0.088 | 0.000 | 84.931** |
| $Q_B = 100.488***$ | | | | | | |

*** $p < .001$ ** $p < .01$

三、研究地區之調節效果

就研究地區而言，主要分為兩組，分別為「同一縣市」組及「非同一縣市」組，由表 4 可知不同研究地區之調節效果，「同一縣市」組之 $r = -0.156$ ，「非同一縣市」組之 $r = -0.067$ ，兩組皆屬於負相關，「同一縣市」組為中效果值，「非同一縣市」組為小效果值。

從效應量來看，「同一縣市」組之效果值高於「非同一縣市」組，即在同一縣市組之教師情緒勞務與工作倦怠關聯之強度較非同一縣市組為高，而 Q_w 值介於 42.943~272.044 之間，皆達 $p < .01$ 之顯著水準，表示組內並非同質，可再探討影響各組變異的調節變項。

表 4

不同研究地區在教師情緒勞務與工作倦怠關係之調節效果

| 研究地區 | 研究數 | N | 效應量 | 95%信賴區間 | | Qw |
|---------------------------|-----|------|--------|---------|--------|------------|
| | | | | 下限 | 上限 | |
| 同一縣市 | 17 | 5815 | -0.156 | -0.181 | -0.131 | 272.044*** |
| 非同一縣市 | 6 | 1879 | -0.067 | -0.112 | -0.022 | 42.943*** |
| Q _B = 11.411** | | | | | | |

*** $p < .001$ ** $p < .01$

四、樣本人數之調節效果

以樣本人數而言，研究者將文獻的樣本人數分為兩組，分別為「300 人以上」組及「299 人以下」組，由表 5 可知樣本人數之調節效果，「300 人以上」組之 $r = -0.140$ ，「299 人以下」組之 $r = -0.124$ ，屬於負相關且為中效果值。

就效應量而言，「300 人以上」組之效果值高於「299 人以下」組，即樣本人數在 300 人以上時，其教師情緒勞務與工作倦怠相關性更高於研究人數為 299 人以下之研究， Q_w 值介於 119.130~206.824 之間，皆達 $p < .001$ 之顯著水準，表示組內並非同質，可再探討影響各組變異的調節變項。

表 5

樣本人數對教師情緒勞務與工作倦怠關係之調節效果

| 樣本人數 | 研究數 | N | 效應量 | 95%信賴區間 | | Qw |
|-----------------------|-----|------|--------|---------|--------|------------|
| | | | | 下限 | 上限 | |
| 300 人以上 | 10 | 4935 | -0.140 | -0.167 | -0.112 | 119.130*** |
| 299 人以下 | 13 | 2759 | -0.124 | -0.161 | -0.087 | 206.824*** |
| Q _B = .443 | | | | | | |

*** $p < .001$

五、男性教師比例之調節效果

就男性教師比例而言，徐佳婷（2018）未呈現男性教師比例，此篇不納入分析。將 22 篇文獻的男性教師比例分為兩組，分別為「30.0%以上」組及「29.9%以下」組，由表 6 可知男性教師比例之調節效果，「30.0%以上」組之 $r = -0.125$ ，「29.9%以下」組之 $r = -0.153$ ，屬於負相關且為中效果值。

就效應量而言，「29.9%以下」組之效果值高於「30.0%以上」組，即男性教師比例在 29.9% 以下時，其教師情緒勞務與工作倦怠相關性更高於研究人數為 30.0% 以上之研究， Q_w 值介於 140.977~183.860 之間，皆達 $p < .001$ 之顯著水準，表示組內並非同質，可再探討影響各組變異的調節變項。

表 6

男性教師比例對教師情緒勞務與工作倦怠關係之調節效果

| 樣本人數 | 研究數 | N | 效應量 | 95%信賴區間 | | Qw |
|------------------------|-----|------|--------|---------|--------|------------|
| | | | | 下限 | 上限 | |
| 30.0%以上 | 13 | 4610 | -0.125 | -0.153 | -0.096 | 140.977*** |
| 29.9%以下 | 9 | 2788 | -0.153 | -0.189 | -0.116 | 183.860*** |
| Q _B = 1.560 | | | | | | |

*** $p < .001$

六、出版偏誤檢驗

在出版偏誤檢驗的部分，本研究使用 Comprehensive Meta-analysis 2.0 軟體中所提供的 Fail-safe N 值來進行檢驗，Fail-safe N 值為 582，表示需要 582 篇才可能推翻本研究的結果，而此 Fail-safe N 值亦大於容忍門檻（tolerance level） $5k+10$ ，23 篇文獻的容忍門檻為 125，同時在後設分析漏斗圖來呈現，從圖中可以發現圖 1 的效果值呈現左右對稱，顯示無出版偏差現象。

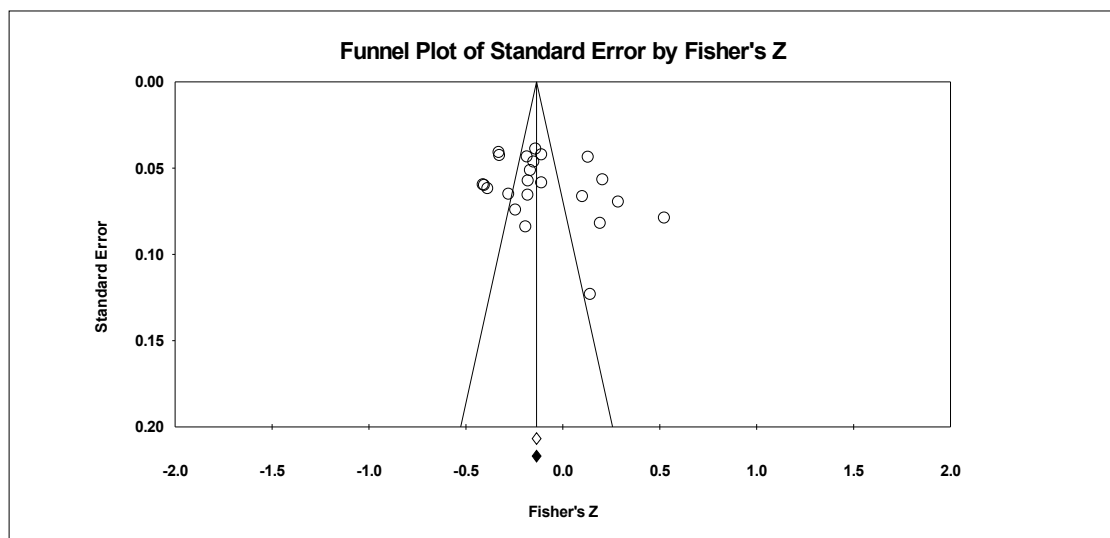


圖 1 後設分析漏斗圖

伍、結論與建議

一、結論

（一）教師情緒勞務與工作倦怠具有負向的顯著關係

由研究結果發現教師情緒勞務與工作倦怠的整合分析情形，兩者呈現負相關的結果，顯示當教師的情緒勞務雖然很高，然卻不會直接影響其工作倦怠，由此觀之，教師這個行業有

其特殊性，社會賦予教師的社會責任與高度的期盼，讓教師的工作倦怠被隱藏，因此，教師的情緒勞務對於工作倦怠並非正向的影響。

（二）不同學校層級、不同研究地區對於教師情緒勞務與工作倦怠關係具有調節效果

本研究結果發現不同學校層級與不同研究地區具有調節效果，在學校層級的部分，「國小」組之效果值高於「國中及高中職」組；在研究地區部分，「同一縣市」組之效果值高於「非同一縣市」組，而樣本人數、男性教師比例對於教師情緒勞務與工作倦怠則無顯著調節效果。

二、建議

（一）學校應減少教師行政量與建立諮詢輔導機制

教師在學校除了教學之外，還必須處理眾多繁雜之事，而身兼行政職的教師更必須面對與承受各種人事物的壓力，因此學校應進行行政減量，行政要做有意義於學生的事；同時，學校可以設置教師的專業諮詢平台，當教師面臨壓力或情緒時，可以給教師適時的支援及情緒抒發的窗口。

（二）提升教師的情緒涵養

學校可以運用進修課程或工作坊，安排情緒管理的相關課程，讓教師學習情緒管理及釋放壓力的方法，減輕情緒勞務對於教師身心上的壓力，使教師可以透過情緒管理的課程學習，了解自我的情緒，緩和教師的情緒勞務負荷。

（三）運用教學輔導教師制度

教師可以使用教學經驗分享與傳承，適時運用教學輔導教師制度，透過彼此之間的互相交流，減緩新手教師對於教學上的壓力與衝擊所產生的倦怠感，或是教師之間藉由協同合作的教學方式，形成彼此相互支持的成長團體，減輕工作負擔。

（四）教師情緒勞務與工作倦怠各層面分析

本研究主要針對教師情緒勞務與工作倦怠兩者之間的關係，作整體性的後設分析探討，而未將教師情緒勞務與工作倦怠的各層面內涵納入統計分析，建議後續研究者若對此議題感興趣，不妨深入探究。此外，亦可探討中介變項對於教師情緒勞務與工作倦怠之影響。

參考文獻

(*為列入後設分析之文獻)

- 王秋錡 (2018)。我國中學生數學能力相關因素之後設分析 (未出版之博士論文)。國立臺北科技大學，臺北。
- *王琇民 (2013)。國民小學教師情緒勞務與工作倦怠之相關研究-以情緒勞務認同為調節變項 (未出版之碩士論文)。臺北市立教育大學，臺北。
- *朱家煦 (2017)。國民中學班級導師情緒勞務、工作壓力與職業倦怠之相關研究 (未出版之碩士論文)。國立中正大學，嘉義。
- 江文慈 (2009)。「和顏悅色」與「忍氣吞聲」的背後：國小教師情緒勞動的心理歷程分析。
教育心理學報，**40** (4)，553-576。
- 余民寧、許嘉家、陳柏霖 (2010)。中小學教師工作時數與憂鬱的關係：主觀幸福感的觀點。
教育心理學報，**42** (2)，229-252。
- 吳宗祐、鄭伯壘 (2003)。組織情緒研究之回顧與前瞻。**應用心理研究**，**19**，137-173。
- *吳秋樺 (2017)。國民小學課後照顧教師的情緒勞務、工作倦怠及因應策略之研究 (未出版之碩士論文)。中華大學，新竹。
- *吳淑雯 (2013)。宜蘭縣溪北地區國小教師情緒勞務與工作倦怠關係之研究 (未出版之碩士論文)。佛光大學，宜蘭。
- *呂珮瑄 (2016)。新北市國小教師的情緒勞務、因應策略、自我韌性與工作滿意、工作倦怠之相關研究 (未出版之碩士論文)。臺北市立大學，臺北。
- 李安明、黃芳銘、呂晶晶 (2012)。「國民小學教育人員情緒勞務量表」之發展與編製。**測驗學刊**，**59** (3)，451-486。
- 李新民、陳密桃 (2006)。幼兒教師的情緒勞務因素結構及其對工作倦怠之影響。**高雄師大學報**，**20**，67-89。
- *李麗君 (2007)。國民中學教育人員情緒勞務負荷與職業倦怠相關之研究—以台北市公立國民中學為例 (未出版之碩士論文)。國立臺灣科技大學，臺北。
- *林上隱 (2008)。高中職教育人員情緒勞務與工作倦怠關係之研究—以情緒智力為調節變項 (未出版之碩士論文)。中原大學，桃園。
- 林志慎 (2017)。臺灣非學校型態實驗教育質性後設分析之研究 (未出版之博士論文)。國立彰化師範大學，彰化。
- *林孟萱 (2014)。高雄市國小教師情緒勞務與工作倦怠關係之研究 (未出版之碩士論文)。國立屏東教育大學，屏東。

林尚平（2000）。組織情緒勞務負擔量表之發展。**中山管理評論**，8（3），427-447。

林芳誼（2017）。校長正向領導與學校效能關係之後設分析（未出版之碩士論文）。國立政治大學，臺北。

*林郁真（2010）。國小特教教師情緒勞務與工作倦怠關係之研究（未出版之碩士論文）。國立嘉義大學，嘉義。

*邱欣怡（2008）。國民小學教師情緒勞務與工作倦怠之關係研究—以工作投入、社會支持為調節變項（未出版之碩士論文）。國立新竹教育大學，新竹。

*洪于涵（2015）。情緒勞務與工作倦怠之關係：以教師自我效能與人格特質為調節變項（未出版之碩士論文）。國立臺灣大學，臺北。

孫淑柔、呂綉婷（2008）。從情緒勞務與工作壓力談特教教師之情緒管理。**台東特教**，27，12-16。

*徐佳婷（2018）。國小專任輔導教師情緒勞務、自我慈悲與工作倦怠之相關研究（未出版之碩士論文）。國立臺灣師範大學，臺北。

*張乃文（2005）。臺北縣國小教育人員情緒勞務負荷與工作倦怠關係之研究（未出版之碩士論文）。輔仁大學，新北市。

*莊曉萍（2012）。工作倦怠、人格特質與情緒勞務之相關性研究—以桃園縣公、私立高中職教師為例（未出版之碩士論文）。中原大學，桃園。

*陳宛汝（2018）。南投縣公立國民中小學輔導教師情緒勞務對工作倦怠之影響-以社會支持為調節變項（未出版之碩士論文）。國立暨南國際大學，南投。

*陳怡婷（2015）。國小教師情緒勞務對工作幸福感之影響—以工作倦怠為中介變項（未出版之碩士論文）。南臺科技大學，臺南。

陳信憲、許銘珊（2011）。大專校院教師情緒勞務與工作倦怠之相關研究。**高雄師大學報**，30，1-15。

陳雅慧（2010）。誰讓老師的熱情消失了？**親子天下**，16，58-64。

*黃瑋茹（2018）。臺中市國民小學兼任行政教師的情緒勞務、職務倦怠及因應策略之研究（未出版之碩士論文）。靜宜大學，臺中。

黃義良、林怡又（2016）。學校內部行銷、教師滿意度與學校效能關聯之探討：後設分析結合結構方程式模型之驗證。**彰化師大教育學報**，28，25-52。

楊家瑜（2013）。國小代理教師情緒勞務之研究。**臺中教育大學學報**，27（1），39-55。

*葉珈吟（2017）。國小級任教師情緒勞務與工作倦怠之相關研究：社會支持的調節效果（未出版之碩士論文）。國立交通大學，新竹。

蔡金田、毛睿翎 (2014)。國民小學教師工作壓力與生活品質關係之研究—以南投縣國民小學為例。《慈濟大學教育研究學刊》，11，31-75。

*鄭惟心 (2012)。臺中市公立國中導師情緒勞務、工作滿意度與工作倦怠之相關研究 (未出版之碩士論文)。國立彰化師範大學，彰化。

*謝中平 (2009)。國民小學教育人員情緒勞務負荷、社會支持與工作倦怠關係之研究—以台中市公立國民小學為例 (未出版之碩士論文)。國立彰化師範大學，彰化。

*簡浩雲 (2013)。國民中學處室主任工作壓力、情緒勞務與工作倦怠關係之研究 (未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北。

*顏國樑、李昱憲 (2008)。情緒勞務與工作倦怠內涵與相關研究分析及其對國民小學行政的啟示。《學校行政》，57，1-36。

*蘇育民 (2017)。情緒勞務、工作壓力與工作倦怠之研究—以高中職教師為例 (未出版之碩士論文)。亞洲大學，臺中。

Basım, H. N., Beğenirbaş, M., & Can, Y. R. (2013). Effects of teacher personalities on emotional exhaustion: Mediating role of emotional labor. *Educational Sciences: Theory & Practice*, 13(3), 1488-1496.

Bataineh, O., & Alsagheer, A. (2012). An investigation of social support and burnout among special education teachers in the United Arab Emirates. *International Journal of Special Education*, 27(2), 5-13.

Bono, J. E., & Vey, M. A. (2005). Toward understanding emotional management at work: A quantitative review of emotional labor research. In C. E. J. Hartel, W. J. Zerbe, & N. M. Ashkanasy (Eds.), *Emotions in organizational behavior* (pp. 213-233). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.

Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of "people work". *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39.

Brown, E. L., Horner, C. G., Kerr, M. M., & Scanlon, C. L. (2014). United States teachers' emotional labor and professional identities. *KEDI Journal of Educational Policy*, 11(2), 205-225.

Cenkseven-Önder, F., & Sari, M. (2009). The quality of school life and burnout as predictors of subjective well-being among teachers. *Educational Sciences: Theory and Practice*, 9(3), 1223-1235.

Chan, D. (2007). Burnout, self-efficacy, and successful intelligence among Chinese prospective and in-service school teachers in Hong Kong. *Educational Psychology*, 27(1), 33-49.

- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2nd ed.). Hillsdale, NJ: Lawrence Earlbaum Associates.
- Çukur, C. Ş. (2009). The development of the teacher emotional labor scale (TELS): Validity and reliability. *Educational Sciences: Theory & Practice*, 9(2), 559-574.
- Forrester, G. (2005). All in a day's work: Primary teachers 'performing' and 'caring'. *Gender and Education* 17(3), 271-287.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.
- Grandey, A. A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.
- Grandey, A. A., Diefendorff, J. M., & Rupp, D. E. (2013). Bringing emotional labor into focus: A review and integration of three research lenses. In A. A. Grandey, J. M. Dieffendorff, & D. E. Rupp (Eds.), *Emotional labor in the 21st century: Diverse perspectives on emotion regulation at work* (pp. 3-28). New York, NY: Routledge.
- Hargreaves, A. (1998). The emotional practice of teaching. *Teaching and Teacher Education*, 14(8), 835-854.
- Higgins, J. P., Thompson, S. G., Deeks, J. J., & Altman, D. G. (2003). Measuring inconsistency in meta-analyses. *British Medical Journal*, 327(7414), 557-560.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Hoffman, S., Palladino, J. M., & Barnett, J. (2007). Compassion Fatigue as a theoretical framework to help understand burnout among special education teachers. *Journal of Ethnographic & Qualitative Research*, 2, 15-22.
- Kim, M. Y., Lee, J. Y., & Kim, J. (2009). Relationships among burnout, social support, and negative mood regulation expectancies of elementary school teachers in Korea. *Asia Pacific Education Review*, 10(4), 475-482.
- Kimura, Y. (2010). Expressing emotions in teaching: Inducement, suppression, and disclosure as caring profession. *Educational Studies in Japan: International Yearbook*, 5, 63-78.
- Kokkinos, C. M. (2007). Job stressors, personality and burnout in primary school teachers. *British Journal of Educational Psychology*, 77(1), 229-243.
- Koster, S. (2011). The self-managed heart: Teaching gender and doing emotional labour in a higher education institution. *Pedagogy, Culture & Society*, 19(1), 61-77.

- Kruml, S. M., & Geddes, D. (2000). Exploring the dimensions of emotional labor: The heart of Hochschild's work. *Management Communication Quarterly*, 14, 8-49.
- Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1990). On the meaning of Maslach's three dimensions of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 75(6), 743-747.
- Liu, Y. C. (2012). Discussion on teachers' emotional display rules. *Journal of Zhejiang Normal University: Social Sciences*, 63, 6-11.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Mauno, S., Kinnunen, U., & Ruokolainen, M. (2006). Exploring work-and organization-based resources as moderators between work-family conflict, well-being, and job attitudes. *Work & Stress*, 20(3), 210-233.
- Näring, G., Briët, M., & Brouwers, A. (2006). Beyond demand-control: Emotional labor and symptoms of burnout in teachers. *Work & Stress*, 20(4), 303-315.
- Ogbonna, E., & Harris, L. C. (2004). Work intensification and emotional labour among UK university lecturers: An exploratory study. *Organization Studies*, 25(7), 1185-1203.
- Platsidou, M., & Agaliotis, I. (2008). Burnout, job satisfaction and instructional assignment-related sources of stress in Greek special education teachers. *International Journal of Disability, Development and Education*, 55(1), 61-76.
- Reese, R. (2004). The bottom line: Strategies for reducing teacher stress-and protecting your investment in new teachers. *American School Board Journal*, 26-27.
- Robson, J., & Bailey, B. (2009). 'Bowling from the heart': An investigation into discourses of professionalism and the work of caring for students in further education. *British Educational Research Journal*, 35(1), 99-117.
- Schamer, L., & Jackson, M. (1996). Coping with stress: Common sense about teacher burnout. *Education Canada*, 36(2), 28-31.
- Talmor, R., Reiter, S., & Feigin, N. (2005). Factors relating to regular education teacher burnout in inclusive education. *European Journal of Special Needs Education*, 20(2), 215-229.
- Tösten, R., & Sahin, Çigdem Ç. (2017). Examining the teachers' emotional labor behavior. *Journal of Education and Training Studies*, 5(10), 18-27.
- Troman, G. (2000). Teacher stress in the low-trust society. *British Journal of Sociology of Education*, 21(3), 331-353.

- Winograd, K. (2003). The functions of teacher emotions: The Good, the bad, and the ugly. *Teachers College Record*, 105(9), 1641-1673.
- Xu, Y. X. (2012). *Studies on emotional labor strategy of secondary school teachers and its relationship with teaching efficacy and job burnout*. Master's Thesis, Wuhan: Hubei University
- Zembylas, M. (2003). Emotions and teacher identity: A poststructural perspective. *Teachers and Teaching: Theory & Practice*, 9(3), 213-238.
- Zembylas, M. (2005). *Teaching with emotion: A postmodern enactment*. Greenwich, CT: Information Age.