

行政院國家科學委員會補助專題研究計畫成果報告

國中教師在師生互動中情緒調適之研究

計畫類別：√個別型計畫 整合型計畫

計畫編號：NSC90 - 2413 - H - 009 - 001 -

執行期間： 90 年 8 月 1 日至 91 年 7 月 31 日

計畫主持人：方紫薇

共同主持人：

本成果報告包括以下應繳交之附件：

赴國外出差或研習心得報告一份

赴大陸地區出差或研習心得報告一份

出席國際學術會議心得報告及發表之論文各一份

國際合作研究計畫國外研究報告書一份

執行單位：國立交通大學教育研究所

中 華 民 國 91 年 10 月 27 日

行政院國家科學委員會專題研究計畫成果報告

國中教師在師生互動中情緒調適之研究

The study of junior high school teachers emotion-regulation in the interaction between teachers and students

計畫編號：NSC 91-2413-H-009-001

執行期限：90年8月1日至91年7月31日

主持人：方紫薇 國立交通大學教育研究所

計畫參與人員：專任助理 唐瑛蔓

中文摘要

本研究主要是想探討 1. 師生互動中所產生之不同情緒，其所使用之調適策略之不同效果。2. 了解不同情緒調適目的，其所使用之不同策略在效果上之差異。3. 探討在解決問題的不同階段，其所用的情緒調適策略及效果為何。4. 本研究是請參與研究之教師進行師生互動情緒事件記錄及行動研究，並進行半結構之深度訪談，再將此兩部份之資料進行質的分析，以有助於對教師情緒管理歷程及能力之了解，並作為協助教師全人發展及在職進修之參考。

關鍵詞：國中教師、師生互動、情緒管理、調適策略、行動研究、質的分析

Abstract

This research was mainly focus on the following aspects: 1. To study the divergence of the regulation strategies in emotion responding to the different events occurring between teacher and students. 2. To study the aims and the effect while teachers applying different regulation strategies towards the events. 3. To study the difference of regulation strategies applied by the teachers in solving the problems at different stages. 4. To study the differences of the effect among the

teacher-recognized regulating-strategies, spontaneous responding regulation strategies, and the regulating-strategies learned from the emotional-management workshop, when the teachers on the events apply them.

Conducting a semi-structure in-depth interview to teacher has performed this research. Teachers were been asked to write the emotion-occurrence logs. The data was processed through qualitative analysis. The analyzed result should help us understand more about emotional management procedures expressed from teachers. It also will be a good advice to assist these teachers in their whole-person development and a good reference for their on-job continuing-education program for these teachers.

Keywords: Junior high school teachers, interaction between teacher and student, Emotional-management, regulation strategies, action research, qualitative analysis.

一、研究動機與目的

(一) 教師是教育改革之關鍵

近年來教育改革的必要性已成為社會的共識，提升教育品質是未來國家競爭力的關鍵，而影響教育品質的關鍵，不是只有改善課程 改變制度或擴充更多先進的硬體設備而已，其最重要的主角其實是

教師，教師是教育的核心，是改變的源頭。饒見維(民 85) 指出教育改革的主體與動力在於「教師」，教育品質的關鍵也在於「教師」。如果我們沒有把教師置於核心焦點，任何有關教育改革與教育品質的探討都流於空談。因此，影響教育品質的因素固然很多，但是我們可以肯定的是：影響教育品質的關鍵乃是在學校裡實際負責教學任務的「教師」。

(二) 國中教師之心理健康值得重視

許多的研究已指出教師是一種有壓力且高度易心力耗竭的專業，尤其是年輕的老師 (Burke & Greenglass, 1995; Fimian & Blanton, 1987; Russell, Altmaier, & VanVelzen, 1987)。教師的壓力源包括學生行為不良，角色之模糊及衝突，缺乏資源及工作負荷重(Totterdell & Parkinson, 1999)。尤其現在教師的工作充滿了許多不確定性，如學生的多樣化個別差異，學生的成長亦是不斷變化的；知識與科技的進展、社會政經情勢的變動；加上近年來教育制度和政策的變動，以及課程的變動...等，這些變動與不確定帶給教師莫大的壓力、焦慮和挑戰。加上國內中等學校常常班級人數眾多，班級經營困難，師生關係漸淡薄，家長忙於生計難與教師配合，卻又賦予教師更高之期望....等，使教師常承受更多壓力。

近年來學界開始重視教師心理衛生及教師工作壓力，如李玉嬋(民 81) 曾整理國內外教師工作壓力來源的實証研究結果，發現學生不良行為及常規訓練，學生之學習，工作負荷量大，組織中的人際關係...等，易造成教師之壓力及倦怠感。亦有國內學者之研究發現任教年資越淺者，越容易有工作心厭現象(林思妙, 民 84; 郭生玉, 民 76; 廖貴鋒, 民 75); 且郭生玉 (民 81) 比較國小、國中及高

中教師之工作心厭情形，結果發現國中教師最容易產生工作心厭。另有研究指出國中女性教師比男性教師有較高之情緒耗竭及低成就感 (范熾文, 民 82)。教師的工作心厭一旦產生，會表現出對學生失去關心，代之以冷漠的態度。造成無助感、暴躁和沮喪等情緒。並且有消極的自我觀念、缺乏信心與價值感，對自己或他人常容易生氣(郭生玉, 民 83; 劉焜輝, 民 73)。而教師這些情緒又影響其教師效能(徐蓓蓓, 民 72; 廖鳳池, 民 76)。

總之,國中階段之教師承受制度、政策的變動以及課程的變動與不確定帶來的壓力、焦慮和挑戰,還得面對正處身心遽變、情緒不穩定易有情緒困擾的青少年,教師自己之心情是充滿緊張、焦慮、與困惑,其自身之壓力相當大,情緒易有波動,此時若不能對其情緒進行自我調適,怎麼有可能協助同是情緒不穩之青少年。因此,值得重視其心理健康,以減低教師之心力耗竭。

(三)協助教師之情緒管理可以促進其發揮「人師」之功能

教育所關心的不是只有傳授各學科的知識和技能而已，更重要的是如何涵養完整的人。教師身兼「經師」和「人師」的雙重角色，優良的教育不只是讓學生增進知能，更要幫助學生在人格上、價值觀、道德上的品質能夠提昇。

近年來又值情緒智商之觀念掀起風潮，社會及家長普遍希望教師能重視情緒教育，教導學生察覺、調適、表達、及運用情緒之能力。然而教師本身也是人，在教育改革中，一味強調提升教師之教學知能，常忽略了教師情意方面之成長與發展，其實要提升其教學知能，同時亦需要協助教師身心均能平衡，甚至更激發其活力、創造力，使其能與專

業知識相互為用，而達到「全人」的發展；故倡導教育品質之提升時，同時亦要重視教師情意、自我心理及人格之成長；當教師情緒管理能力提升後，他們才能更有效的協助其學生增進情緒智商，進而能在身心平衡下發揮學習之效果。

筆者在民國 88 年曾對初任教師進行其情緒管理歷程之研究，研究結果發現國中初任教師造成其情緒波動大的事件，大多是因學生而起，佔 69%，最易令初任教師產生強烈情緒之事件，主要是教師因為覺不被學生尊重，其次是學生違反規定。初任教師所記錄之情緒事件中，其中生氣情緒事件最多，共 51 件佔 69%，其次是無力感，有 9 件佔 12%。在情緒管理之自我效能上，大部分教師在當時之因應上常覺得難以掌握，不是壓抑就是非理性的表達，事後常常後悔及尋求社會支持。筆者認為這是因新任教師對教學、班級經營及學校文化不熟悉之故，但亦有學者認為是在教師之養成教育中忽視這方面之訓練及準備之故，因此初任教師在情緒事件之當時常會無法面對及熟練的解決，若其在預備教育中即有成功之經驗就可減低此現象 (Adalbjarnardottir & Selman, 1997; Parkinson & Totterdell, 1999)。因此筆者乃想進一步了解教師在使用情緒管理策略上，其背後之目的、方式及效果及探討情緒事件記錄及行動研究在情緒管理上之效果。

(四) 情緒調適及管理之內涵

過去之研究有指出人們用各種認知及行為之策略來增進其情緒，認知策略包括想快樂的事、分心之想法、積極想法及問題解決。行為策略包括從事快樂、有活力或分心之活動、發洩情緒、尋求社會支持。Parkinson & Totterdell(1999)

讓參與研究者將 162 個情感調整策略用卡片排序法及用階層的群集分析，得到下列結果。投入策略(Engagement)是針對現在之情緒努力加以合理化、再評估、社會支持及宣洩。轉移策略(Diversion)則包括努力的轉移現在之情緒，如愉快或放鬆活動，主動或建設性活動、認知分心及逃避等。

綜覽文獻後，筆者將有效調適情緒的策略歸類如下：

- 1.放鬆策略：以深呼吸、散步、運動等活動來減少情緒的激起。
- 2.分心策略：透過聽音樂、看書、看電視與從事一些自己喜歡的事來轉移注意力。
- 3.認知策略：以幽默感、重新解釋事件、想快樂的事、分心之想法、積極想法、同理心及問題解決等。
- 4.社會策略：尋求別人的協助、安慰。

(六) 最常用的情緒調適策略及其效果

Thayer, Newman & McClain (1994) 的研究之發現人們最常用之情緒調整策略包括社會支持及認知技巧(積極正向之思考),運動是最有效的自我調整方法。Parkinson and Totterdell(1996)之研究發現參與者評定投入策略(如問題解決)比分心策略(快樂的活動)還要有效,而分心策略又比逃避策略有效。而一般人最常用的還是投入策略高於分心及逃避策略。依 Salo(1995)之研究則是問題解決及社會支持是教師最常用的因應策略。

值得注意的是，上述的有效的情緒調整策略，並非任何情況皆有效，必須視情況而定。也須視其情緒之對象及其調整情緒之目的而定，以生氣情緒為例，生氣是一種高激發狀態的負向情緒，有人當時想讓自己冷靜下來，但對不同對

象或事件可能的用分心策略即可，但有人須同時用一連串的認知及行為策略才能冷靜下來，而有人則不只要冷靜而已，也想讓自己調整為較愉快的心情，則其所用的策略就不同了。亦即每一種情緒都具有其獨特的激發型態，不同情緒可能須要不同的情緒調整策略，而且其想調整的目的不同，如是要降溫、要增強、要轉化成另一種情緒、要維持此情緒...等，不一樣的目的是，其使用之策略定當不一樣。國外這方面之研究才剛開始，而國內則尚未有人進行探討，因此筆者認為值得探討教師在與學生互動產生不同情緒時，其所使用的情緒調整策略有那些？不同情緒其所使用的策略在細節上有否不同？其目的為何？（冷靜下來？快樂起來、更有活力....？）這些策略的效果為何？

情緒調適策略有些是暫時性的，有些則可帶動問題之解決，而問題解決了相對的情緒就不致於累積，情緒調適與問題解決相互為用，因此研究者乃想進一步探討在問題解決的不同階段，所使用之策略有何不同，其效果又有何差異？經由這些深入且較細緻的探究及分析，也許可以提供教師們在監控及調整自己情緒時能更精確的配合自己的目的，在不同階段使用較有效果之策略，不致於胡亂嘗試仍掌握不到竅門。

由於情緒管理能力及過程是相當個人取向的，而過去情緒自我調整策略之研究大多是基於參與者主觀判斷其不同策略之效果，這是在認知上的自陳報告，但筆者在探討情緒管理的歷程中，常看到當事人認知上皆知道要怎麼做，但在實際狀況下卻又是一樣，因為情緒之產生具有相當的社會情境脈絡因素，為了比較主觀認知與實際工作情境下情緒自我調整策略的有效性。研究者認為量化的資料易簡化了豐富情緒經驗之資

料，因此研究者擬採質的方式進行研究，以期對國中教師之情緒管理有較多元且詳細之了解。

總而言之，教師是教育改革之主體與動力，有必要關心教師之身心健康及全人發展；而國中教師面對身心遽變，情緒不穩之青少年，更需要懂得善用其情緒調適及管理之能力，才有可能協助其所任教的學生之情緒問題，因此研究者認為在重視情意教育之現代社會，亦應對教師之情緒管理及調適加以重視及深入了解。因此本研究之目的為：

- (一) 教師在師生互動中所產生之不同情緒，其所使用之調適策略之不同效果。
- (二) 了解不同情緒調適目的，其所使用之不同策略在效果上之差異。
- (三) 探討在解決問題的不同階段，其所使用的情緒調適策略及效果為何。
- (四) 探討教師所認知的調適策略與實際使用之調適策略及情緒管理工作坊後內化之調適策略，三者有效果上有何差異。

二、研究方法

(一)、研究對象

邀請 14 位新竹縣市之國中老師有志願參與行動研究者參加，並接受半結構訪談，但後來只有 7 位參與工作坊。

(二)、研究工具

半結構式訪談大綱

進行的訪談重點為：1.情緒之察覺—生理線索及外在線索 2.情緒之評估—對情境事件外在及內在訊息之詮釋 3.情緒之調適—(1)當時(2)事後(3)再面對三階段所使用之策略，其目的及效果。4.情緒之表達—如何選擇或創造個人可以掌握的方式及情境來表達，即其表達時之口語與非口語表達為何？

事件紀錄

請參與教師就其教學中與學生互動之情緒事件加以記錄。以做為行動研究、分享、反省、激盪之內容之基礎。

(三)、研究步驟

1.準備階段：

編擬半結構深入訪談大綱，由研究助理擔任訪員，先進行訪談訓練與討論然後進行邀請樣本之工作。2.聯繫協調：訪談大綱編定及樣本選取後，即與選定之樣本進行聯繫，約定訪問時間地點。3.訪談：聯繫後，由訪員親自拜訪進行訪談，每一位訪談約進行一至二小時，以蒐集深入詳細之資料。4.逐字稿謄寫後再與受訪者參與討論，以確定訪談結果可否代表其個人之經驗。5.資料整理：將訪談內容整理分析、編碼後，加以歸類彙整

三、研究結果與討論

在訪談中發現師生互動中，教師最多談起的是令其生氣之情緒事件，常是在班級經營，學生說話干擾上課、頂嘴、未達老師之要求等事件令其生氣。教師在當場最常採用的是語言之大聲斥責或板著臉讓學生知道老師生氣了，亦有教師因氣極了，而拿物品發洩，在當場之互動歷程上可以看到教師在指責或訓斥時，學生若頂嘴或更反抗，會引起教師更大的怒氣，但基本上可以看到教師大多有一定程度之情緒掌控，亦即當時若無法處理皆會暫時壓抑，以免失控。在本研究中並未有老師述及肢體攻擊，可能與面對面訪談有關，亦有可能是教師本身亦不願自己失控。

在事後階段教師們最常用的情緒調適方法是尋求社會支持，尤其是覺自己很沒辦法解決時、對自己之做法不肯定及想尋求更多資訊時，在尋求社會支持之效果上亦有幾種不同之效果，有人想要情緒能有一出口，有人是想得到支持及安慰，有的是想得到解決辦法之意見，有人想得到更多資訊。至於社會支持效果程度上，較好的是在與別人談後，認知上產生新的看法及找到比較好之解決方法，若純粹抱怨的效果較差。這和 Salo(1995)之研究結果是一致的。

教師們亦常用認知策略，即問題解決

法或換個正向之想法，另外，下班後常用的是分心策略及放鬆策略，但由教師之評估中發現放鬆及分心策略效果比較短暫，若師生互動事件較嚴重的，常常仍須找到解決方法或對學生有新的看法才能較有效果，此結果與 Parkinson & Totterdell(1996)之研究一致。

本研究採用的情緒事件紀錄表讓教師作為分享、反省、激盪之基礎，教師對此作法之回饋相當正向，大多數的老師皆肯定在紀錄時，自己的情緒就有抒發效果，情緒就會平穩、沈澱下來，寫下來後對整個歷程有較清楚的概念，同時發現自己比較能跳脫或抽離來看，也比較釐清了自己當時心理真正的感覺、根本的原因，及較會由另一個角度看事情，並進行反省，這有助於其後面再回去與學生溝通時，更清楚其要如何表達。

在三天的工作坊後，教師之回饋亦是相當正向的，如其較會由更多元的角度看事情，較能察覺自己之情緒線索，而不致讓情緒淹沒，有人覺工作坊中因彼此很真誠的互動，讓原本被工作忙碌紛紛擾擾蓋住的智慧能再浮現，且因彼此之關心、信任、互相回饋中，可以洗掉一些情緒垃圾，而使自己心靈有釋放、充電，可以再接受新的東西之感覺，也發現工作坊中因要彼此去表達，所以在表達情緒上有比較進步，當情緒能表達出來，又有人能接納及幫助釐清，自己之心情也不一樣了，讓老師們原先的壓力所造成之煩躁減輕不少。

計畫成果自評

本研究原本有 14 位老師願意參與，依原訂計劃訪談及請其紀錄情緒事件，但後來因教師們工作忙碌，且九年一貫推行令老師們須忙於研習及開會，且工作坊又無法利用上班時間，只能利用假日，有許多老師因有家庭或參與研習故無法參與工作坊，因此只有 7 位參與，在三天內參與老師非

常投入之分享、反省、激盪效果相當不錯，唯參與人數太少，是本研究執行之憾。

參考文獻

李玉嬋(民 81). 實習教師效能訓練與同儕支持小團體輔導在團體歷程、治療因素及效果之比較。國立台灣師範大學教育心理與輔導研究所碩士論文。未出版。

林思妙(民 84). 從認知評估、因應方式看國中教師的工作壓力歷程。測驗與輔導,130 期,2672-2674。

徐蓓蓓(民 72). 教師個人特質、師生口語互動與學生對教師行為知覺、學生學業成就之關係。國立台灣師範大學教育心理與輔導研究所碩士論文。未出版。

范熾文(民 82). 國民中學組織結構與教師工作之倦怠關係之研究。國立台灣師範大學教育研究所 碩士論文。未出版。

郭生玉(民 76). 教師工作心厭與背景因素關係之研究。教育心理學報, 第 20 期, 頁 37-54。

郭生玉(民 81). 國小、國中與高中教師工作心厭之比較研究。教育心理學報, 第 25 期, 頁 67-69。

郭生玉(民 84). 教師的工作壓力對工作心厭的影響。測驗與輔導, 第 130 期, 頁 2664-2666。

陳惠邦(民 87). 教育行動研究。台北：師大書苑。

陳美玉(民 85). 教師專業實踐理論與應用。台北：師大書苑。

廖貴鋒(民 75). 國中教師角色衝突、角色不明確與工作倦怠之研究。國立台灣師範大學教育研究所碩士論文。未出版。

廖鳳池(民 76). 認知性自我管理團體諮商對師範生情緒適應效果之研究。國立台灣師範大學教育心理與輔導

研究所碩士論文。未出版。

劉焜輝(民 73). 台北市國民中學教師學校壓力狀況調查研究。國立台灣師範大學學生輔導中心研究報告。未出版。

饒見維(民 85). 教師專業發展---理論與實務。台北：五南圖書出版公司。

Adalbjarnardottir,S. & Selman,R.L. (1997).”I feel I have received a new vision:” an analysis of teachers “ professional development as they work with students on interpersonal issues. Teaching and Teacher Education, 13, pp.409-428.

Burke, R. J., & Greenglass, E. (1995). A longitudinal study of psychological burnout in teachers. Human Relations, 48, 187-202.

Elliott,J.(1991).Action research for educational change. Milton Keynes:Open University Press.

Fimian, M. J., & Blanton, L. P. (1987). Stress, burnout, and role problems among teacher trainees and first-year teachers. Journal of Occupational Behaviour, 8, 157-165.

Parkinson, B., & Totterdell, P. (1996). Deliberate affect-regulation strategies : Preliminary data concerning reported effectiveness and frequency of use. In N. H. Frijda (Ed.), Proceedings of the Ninth Meeting of the International Society for Research on Emotions (pp. 401-405). Storrs, CT : ISRE.

Russell, D. W., Altmaier, E., & Van Velzen, D. (1987). Job-related stress, social support, and burnout among classroom teachers. Journal of Applied Psychology , 72, 269-274.

Salo, K. (1995). Teacher stress and coping

- over an autumn term in Finland. Work and Stress, 9, 55-66.
- Salovey, P., Mayer, J. D., (1990). Emotional intelligence. Imagination, Cognition, and personality, 9, 185-221.
- Thayer, R. E., Newman, J. R., & McClain, T. M. (1994). Self-regulation of mood : Strategies for changing a bad mood, raising energy, and reducing tension. Journal of Personality and Social Psychology, 67, 910-925.
- Thompson, R.A.(1994).Emotion regulation: A theme in search of definition.In N.A.Fox(Ed.),The development of emotion regulation: Biological and behavioral considerations (pp25-52), Rorchester .New York:University of Rorchester Press.
- Thompson, R.A.,Flood, M. F. ,& Lundquist, L. (1995). Emotional regulation:Its relations to attachment and developmental psychopathology. In D. Cicchetti & S.L. Toth (Eds.), Emotion, cognition, and representation(pp.261-300). Rorchester .New York:University of Rorchester Press.
- Totterdell, P. & Parkinson, B. (1999) Use and effectiveness of Self-regulation Strategies for improving mood in a group of trainee teachers. Journal of Occupational Health Psychology V(4) No.3, 219-232.