

論國小教師情緒管理

陳信豪

南臺科技大學教育領導與評鑑研究所助理教授

余奕斌

臺南市左鎮區左鎮國民小學級任教師

南臺科技大學教育領導與評鑑研究所研究生

一、前言

隨著社會的發展、教改的實施，教師從過去的單一教育者轉變為兼具教育者、輔導者、管教者及學習者等多重角色（吳清山、王令宜，2017）。新時代教師的功能與角色，受到大環境的衝擊與質疑，加上普羅大眾對教育主體性的覺醒，如今社會環境的氛圍，對教師已造成相當大的工作壓力。

在教改政策推陳出新、家長及學生意識抬頭的環境下，社會給予教師愈來愈多的責任，現今教師的工作在各方面都充滿難度與挑戰，學生的輔導與管教問題、親師生之間的衝突、為配合教育政策及教育環境的變化，許多教師出現對於教育工作的挫敗感及倦怠感（黃明一、蔡佩玲、陳棟樑，2018），教師宜增進自我情緒管理能力，以維持並提升教學工作效能、生活品質及身心狀態的平衡與健康。

媒體報導教師情緒管理不當的消息時有所聞，如中時電子報：「教師課堂情緒失控狠踹男童嚇壞學生，教育局表示已將該師調離導師職務，並召開考績委員會對該師記過嚴懲...」（譚宇哲，2019）；中央通訊社：「國小老師情緒失控反鎖30名學生，甚至涉嫌勒傷協助處理事件的老師，教育局表示已完成調查報告並進入不適任教師輔導階段，學校近期將依規定召開教評會討論該師聘任案...」（黃旭昇，2019）。教師情緒管理不當，不僅傷害學童身心健康，影響學童學習權益及成效，更經常發展為教師受到懲處，並進入不適任教師輔導階段，甚至教師遭到學校解聘，可見教師情緒管理是很受重視的議題。

在教育現場中，許多的不良情緒源自於實際狀況與期待有所落差；當教師面臨事件所展現的情緒反應，也會直接影響孩子的學習與班級氣氛，故教師的正面情緒對孩子的學習影響甚大，溫暖且有安全感的學習環境，能夠增進學習成效；若孩子感受到教師的負面情緒，內心亦會焦慮煩躁，進而影響學習成效與行為表現（顏嘉璟，2018）。

二、教師情緒管理之意涵

個體能覺察與接納自我真實的情緒，是情緒管理的第一步；情緒無是非對錯，它代表個體真實的感受，不應被忽略、壓抑或任由發展（李選，2003）。情

緒智力由學者 Mayer 與 Salovey（1997）提出完整的理論基礎，為情緒智力提出新的定義：情緒智力包含正確覺察、評估與表達情緒之能力；產生有裨益於思考之能力；瞭解情緒和運用情緒知識之能力；反省性調節情緒，促進情緒智力成長之能力等四項能力。情緒管理一詞源自於「情緒智力」的運用（陳羚芝譯，2001），亦即個體能認知、管理與運用情緒，是使生活更為美好的能力（黃惠惠，2002）。

Goleman 在 1995 年出版《情緒智力》（《Emotional Intelligence》，EI，俗稱「EQ」）一書，使這個心理學名詞引起前所未有的轟動，加上傳播媒體的演繹，EQ 幾乎成為全世界一切人、事、物成功的靈丹妙藥。Goleman 整合了 Mayer 與 Salovey 的情緒智力理論，在書中主張：情緒智力是一種能持續自我控制、自我激勵的能力，也包括了自我覺察與人際關係的管理能力（張美惠譯，2006）。

因此，教師情緒管理意指教師在校園生活中，能覺察並管理自我與他人之情緒，透過不斷的評估刺激情境與調適個體信念，因應情境研擬策略並做出正確的抉擇與合宜的反應，激勵自我與他人並維持正向、積極之思考，以提升自我工作效能，並營造與維持良好之人際互動關係。綜合相關研究與文獻之探討，及參酌筆者實務工作經驗，歸納出教師情緒管理之範疇，大致可分為以下四個面向：

（一）情緒覺察

教師能透過生理或心理狀態的改變，正確地覺察自己或他人真正的情緒，認清情緒對自我思考或行為上的影響力，更能掌握引發該情緒的緣由以及後續可能產生的結果。

（二）情緒表達

教師能透過語言及非語言等媒介，來清楚表達自己和理解他人的情緒感受，並且能同理與關懷他人的情緒表現。

（三）情緒調適

教師能運用正面的情緒調適策略，來紓解並轉化自己與他人所產生的負面情緒，以維持身心狀態的平衡並促進良好人際關係。

（四）情緒運用

教師能以彈性的計畫，運用正向與創造性的思考或轉移注意力的方式，適當的轉化並運用情緒，激勵自己或他人，努力導引為良性的人際互動。

三、教師情緒管理對教育之重要性

教師屬於情緒勞動者，當其在沈重的情緒負荷下，會影響其身心健康狀態、言行與決策，使工作效能及生活品質降低（李選，2003）。教師的情緒管理對班級經營效能有正向影響，教師若能有效的做好情緒管理，將有助於班級經營及教學效能的提升，教師站在教育工作的第一線，學生的學習是否有成效，與教師情緒管理有密切的關係（張振成，1998）。

教師有良好的情緒管理，才有穩固的親、師、生關係及良好的班級經營效能，學生才能有良好的學習成效，教師情緒管理成為能否讓教師順利進行教學工作、達成教育目標的關鍵因素（吳麗媚，2011）。教師本身的情緒管理就是情緒教育的最佳教材，也是最不容忽視的潛在課程之一；反之，若教師未能做好情緒管理，導致情緒失控，不但影響學生的學習效果，也會影響學生身心之健全發展（林詩怡，2011）。十二年國民基本教育本於全人教育的精神，國小教育是國民教育的基礎，是學童型塑良好品格素養的重要時期；國小教師更是學生的學習楷模，其情緒管理應建立良好的身教典範，教師若能對於自我情緒管理得宜，教學必定能夠順利且學生也能專心學習（陳佳雯，2012），進而提升學習成效及陶冶良好品格；因此情緒管理是優秀教師必備的能力之一（陳啟榮，2010）。

根據國內相關研究（吳依依，2019；劉千榕，2017；羅思僑，2019）指出，教師情緒管理能力影響著班級經營的效能，亦即教師的情緒管理能力愈好，其班級經營的效能愈佳。情緒管理能力較佳的教師，不但能成為學生情緒管理的楷模，更能有良好的工作表現及有效達成教學目標。教師在面臨不斷革新的教育環境與體制、學生偏差的行為及意識高漲的家長，該如何面對這些壓力所產生的負面情緒，進而做好情緒管理，是身為教師急需關注的議題（李秀璋、張志銘，2016）。

四、對教師情緒管理之建議

綜合以上之探討，教師做好情緒管理十分重要，根據筆者探討相關文獻及實務工作經驗，提出相關建議供教師個人、學校行政單位及教育行政主管機關等之參考，以期提升教師情緒管理能力。

（一）教師個人

1. 情緒停看聽：當覺察自我情緒高張時，先暫停情緒反應與做決定，深呼吸和放鬆肌肉是保持冷靜最簡單的方法；接著暫時離開該情境，喝杯水或是做些伸展活動轉移注意力；最後經過自我省思與評估後再做決定。
2. 養成正向思考及運用正向語言的習慣：平時應以積極樂觀的態度進行正向思

考，培養運用正向語言與他人溝通、互動的習慣。

3. 聆聽紓壓音樂：聆聽紓壓音樂能有助於身心放鬆、舒緩壓力、表達情感、產生創造力與增強記憶力、改善人際溝通、引發愉悅的正向知覺，提升生活應變能力與品質（林燕如、周桂如、張佳琪，2011）。
4. 培養休閒活動及運動習慣：教師透過培養休閒活動及運動習慣，避免過度專注於教學相關之情緒與壓力，以轉移注意力並調節情緒與壓力，增進自我身心健康。
5. 維持良好人際關係：良好的人際關係能提升教師情緒管理能力，教師平時應用心經營人際網絡，維持良好的人際互動，當有負面情緒的時候，能向家人、同事及好友訴說，以得到心理的慰藉與支持。

(二) 學校行政單位

1. 組織教師成長社群：組織教師成長社群，促進教師情緒管理經驗交流與精進溝通技巧，分享情緒管理策略，以提升教師情緒管理能力。
2. 營造友善教學氛圍並提供學校行政資源：行政人員應與教師有良好的溝通管道，避免賦予教師教學以外的工作，如需教師支援行政工作應尊重教師個人意願；當教師需要行政服務與協助時，學校行政單位應主動提供教師行政支持。
3. 建立輔導教師機制：透過資深有經驗的教師同儕輔導，與資淺教師分享情緒管理之技巧與策略，加強教師之間的情緒管理經驗交流與傳承。

(三) 教育行政主管機關

1. 情緒管理議題融入師資培育課程：師資培育機構提供教師職前情緒管理課程，以培養並強化新時代教師情緒管理素養。
2. 辦理情緒管理研習課程與活動：教師在職進修應辦理系統化之教師情緒管理研習課程與活動，聘請專家、學者進行專題演講與研討；透過研習課程與活動激勵教師自我情緒管理省思，增進教師正向情緒與積極樂觀之態度，以提升教師情緒管理相關知能。
3. 設置教師心理諮商專責機構：教師如果在教學工作中遇到問題或困難而產生情緒困擾時，能透過教師心理諮詢機構得到完善的心理諮商服務與專業支持，避免教師產生負面情緒而影響其教學工作。

五、結語

國小學童是國家未來的主人翁，在他們學習的歷程中，教師扮演著最關鍵的角色，是直接影響學生學習成效的主要人物，有快樂的老師，學生才能快樂學習。班級經營是學校教育的基礎，而教師的情緒管理能力更會影響教學品質，教師能夠妥善管理自我情緒，才能提升班級經營效能，順利達成教育目標。

現今教育現場所關心的議題，大多聚焦在學生及其學習成效，對於和學生朝夕相處的國小教師，所關心的議題也大多著墨於教師專業成長及教學效能。教師的情緒管理關係著班級經營的成敗，因此重視並強化教師的情緒管理能力，使其在面對教學工作的種種挑戰時，依然能具備為人師表應有之涵養與風範，並致力於提升班級經營及教學效能。教師情緒管理是教育行政主管機關、學校行政單位及教師本身所應積極重視的議題。

參考文獻

- 吳依依（2019）。**臺東縣國小教師情緒管理與班級經營關係之研究**（未出版之碩士論文）。國立臺東大學，臺東縣。
- 吳清山、王令宜（2017）。教師專業標準的理論與應用。**學校行政雙月刊**，108，98-118。
- 吳麗媚（2011）。**教師情緒管理與師生關係之敘事研究：一位教師的自我省思**（未出版之碩士論文）。國立屏東師範學院，屏東縣。
- 李秀璋、張志銘（2016）。桃園市國小教師工作壓力、情緒管理與休閒調適策略之關係運動與遊憩研究。**運動與遊憩研究**，10（4），98-117。
- 李選（2003）。**情緒護理**。臺北市：五南。
- 林詩怡（2011）。**澎湖縣國小教師時間管理與情緒管理之研究**（未出版之碩士論文）。國立臺北教育大學，臺北市。
- 林燕如、周桂如、張佳琪（2011）。音樂治療於台灣老人之應用。**新臺北護理期刊**，13（1），53-62。
- 張美惠（譯）（2006）。**EQ－為什麼EQ比IQ更重要**（原作者：Daniel Goleman）。臺北市：時報文化。

- 張美雲、劉千榕（2017）。幼兒園教師情緒管理與班級經營之研究。《幼兒教育研究期刊》，18，1-27。
- 張振成（1999）。談教師的情緒管理。《教育實習輔導季刊》，4（3），1-5。
- 陳佳雯（2012）。教師情緒管理之探討。《教育研究論壇》，3（2），127-140。
- 陳啟榮（2010）。優秀教師必備的十項能力。《國教新知》，57（4），32-39。
- 陳羚芝（譯）（2001）。培養快樂的情緒智商（原作者：Daniel Chabot）。臺北市：木棉。
- 黃旭昇（2019）。國小老師情緒失控鎖門上課 校方將開教評會審議。2019年12月4日，取自中央通訊社 <https://www.cna.com.tw/news/ahel/201912040330.aspx>
- 黃明一、蔡佩玲、陳棟樑（2018）。國中小新進教師逆境商數、情緒管理與工作績效關係之研究。《兩岸職業教育論叢》，2（1），40-49。
- 黃惠惠（2002）。情緒與壓力管理。臺北市：張老師文化。
- 顏嘉璟（2018）。特教教師情緒管理教學經驗談。《臺灣教育評論月刊》，7，90-93。
- 羅思遙（2019）。高雄市國民小學教師情緒管理、人際溝通能力與班級經營關係之研究（未出版之碩士論文）。國立屏東大學，屏東縣。
- 譚宇哲（2019）。師課堂失控狠踹男童嚇壞學生 遭記過調職。2019年3月28日，取自中時電子報<https://www.chinatimes.com/realtimenews/20190328006093-260402?chdtv>
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? In P. Salovey, & D. J. Sluyter (Eds.). *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications*. NY: Basic Books.

