

第一章 緒論

本章共分為四節，第一節為研究動機與目的；第二節為研究待答問題；第三節為名詞釋義；第四節為研究範圍與限制。

第一節 研究動機與目的

壹、研究動機

「男女雙方分手因情緒激動，而大打出手甚至互相傷害」、「因選舉的到來，全國民眾的情緒從激昂、亢奮，直到選舉結束時的落寞甚至得了選後症候群」、「教師一時情緒失控，造成師生間的言語或肢體衝突」、「生活壓力、感情因素造成情緒的低落或是激動，造成無可挽回的悲劇，如：結束生命...等」、「父母親雙方因情緒問題，導致虐兒事件層出不窮」。透過新聞媒體的報導我們可以得知，上述種種事件不斷的重複發生在我們的生活周遭，在在說明了情緒是人性的一部份。根據衛生署在2006年台灣地區歷年死亡數統計結果中得知因自殺身亡的人數，從2003年的3,468人到2006年的4,406人，短短的三年內，自殺身亡的人數暴增了近一千人，且早在2003年自殺已被列為十大主因之一（www.doh.gov.tw）。近年來，不論是家庭、校園、社會上因情緒失控造成的暴力事件也日趨的增多，皆凸顯出人類情緒管理的重要性與必要性。

在二十一世紀事事追求效率且又充滿著競爭、繁忙的社會中，各行各業皆存在著不同的壓力與困境，而不同行業的從業人員面對處理問題時，均需好好調適自我的心態與想法，以正向且積極的態度來面對，才容易衝破困境。我們的情緒每天都在陪伴著我們，影響著我們，但卻很少有人會真正研究過情緒對我們的影響。《一分鐘經理人》作者（Ken

Blanchard) 則直接斷言,「你可以每天只用一分鐘來管理自己的情緒,換來的卻是高效的工作和幸福的人生」。一個時刻保持樂觀情緒的人,才會擁有更加自信的心智,而樂觀的情緒更能夠激發一個人的奮發精神,讓他更加自信面對未來,更加有效的去解決問題(林大有,2006)。

《EQ》一書的作者(Daniel Goleman)指出,從情緒管理的角度分析,樂觀的情緒使人不至於產生無力感、冷漠,做事比較有自信,比較禁得起打擊、挫折。如果在進入社會時就學習控制、管理情緒,積極的培養「樂觀」與「希望」的人格特質,無形中可增加自己的能力,而這也是企業最需要的人格特質之一(林大有,2006)。

學校是陶冶學生情緒生活,教導學生學習控制情緒的地方,而班級更是學校內部跟學生關係最密不可分的部分,教師若能重視情緒管理的身教,時時表現出快樂、活潑的態度,將情緒管理的效益發揮到最大,則學生也會學習教師之風範。

所謂的班級,通常是指由教師和學生所組成的一個團體。教師必須掌握住班級中的人、事、時、地、物等因素,妥善的加以經營,除能促進師生之間良性的互動關係外,更能夠有效的達到教學效益。然而,班級中所談的班級經營除了任課教師之外,我想最重要的一個角色就是導師,學生每天到校後,最常接觸到的就是導師,從早自習、午休、打掃時間、請假等,在在都跟導師有著密不可分的關係,如同台灣的俚語所說到的「龍生龍,鳳生鳳,老鼠的兒子會打洞」,什麼樣的導師就會帶出什麼樣的班級,足以可見導師對班級學生影響有多深遠。我們時常可於電視新聞或是報章雜誌見到師生衝突的事件,甚至只是因為老師一時的情緒失控,口出惡言或是動手打了學生,均是造成無法挽回或是收拾的局面,在師道日漸式微的今日,身為教師在面對不斷革新的教育環境與體制、學生及家長意識的高長,該如何勇於面對情緒,進而管理情緒,是一個值得關注的課題,此即為本研究的動機之一。

二十一世紀是知識經濟時代，教育品質的提升是大家關切的話題，教育改革的實踐者為教師；教育革新的理想與目標的實現也在於教師，因而教師在教改歷程中，扮演著舉足輕重的角色，一位有效能的教師要實現其理想，達到教育目標，基本的要求在於做好學生的經營與班級的管理。研究指出，不管是實習老師或有經驗的老師，一致認為「班級經營」是教學者最感困擾的問題，班級經營能力的培養，是教學成功的首要條件（Tauber, 1995）。

「班級」宛如一個小型的社會，其事務繁雜眾多，學生來自不同家庭，成長環境與背景的不同造成學生差異性頗大，導師在緊湊的教學活動、繁雜的班級事務中，如何傳達情意凝聚眾志，成為亦師亦友的班級領導人物，使班級得以快速步入正常運作的軌道，其正是班級經營的一大展現。而有效的班級經營更是有效教學的必備條件，根據多數的研究得知，班級經營的好壞與班級氣氛、學生學業成就有著密切的關係，近年來透過新聞媒體的報導，可常聽到所謂的「教師難為」，其所指得不外乎是學生常規無法掌握、學生問題無法解決、師親生關係不佳、家長干預教師教學等等問題，成為現今教師的阻力。是故在面臨如此多方的挑戰及壓力下，身為導師該如何有效的運用各種技巧或是策略，將班級經營的效能提到最大，實為重要課題之一，亦是本研究的動機之二。

班級經營是當今學校效能的重要指標之一，也一直是教師們相當頭痛，而又必須面對的問題。教師站在教育工作的第一線，其教學成功與否，與情緒管理有著密切的關係（張振成，1998），在高中職階段的學子，正處於所謂的叛逆期，學生受到教師的身教薰陶影響甚大，老師的一言一舉均受到學生們的關注。一個情緒管理不佳的老師，在學生的眼裡似乎也成了效仿的對象，我們可常聽到學生們說的：「為什麼老師可以無緣無故的生氣，甚至罵人，我就不能生氣？」或是「我又沒有做錯事，老師為何生氣？」等，在在顯示出教師情緒管理的重要性。由此可

知，教師從事教育事業服務，百年樹人，是經師亦是人師，影響學生極為深遠，教師如能首先做好情緒管理，搭配後續的教學技巧，將使教學如魚得水，如此便能充分的享受教學的樂趣，因此，情緒管理對教師不論在班級經營或是教學上影響甚具。然而，國內目前以教師情緒管理為主題研究的對象均為國小教師居多，高中職教師情緒管理為主題的相關研究仍未多見，而探討高級中學導師情緒管理與班級經營效能為主題的研究更是未見，望以此作為研究主題，提供國內高中職教師教學上之參考。

貳、研究目的

根據上述的研究動機，茲將本研究的目的分述如下：

- 一、瞭解高級中學導師情緒管理與其班級經營效能之現況。
- 二、分析不同背景變項之導師情緒管理的能力。
- 三、分析不同背景變項之導師其班級經營的效能。
- 四、探究高級中學導師情緒管理各層面與班級經營效能各層面的關係。
- 五、比較情緒管理能力不同的導師其班級經營效能的差異情形。
- 六、分析高級中學導師情緒管理對其班級經營效能的預測作用。
- 七、綜合研究結果與發現，提出具體建議，以供從事教育者之參考。

第二節 研究待答問題

根據上述的研究動機與目的，本研究主要探討的問題如下：

- 一、高級中學導師情緒管理能力的情形如何？
- 二、高級中學導師班級經營效能的成效如何？
- 三、不同背景變項的高級中學導師在情緒管理上是否有所差異？
- 四、不同背景變項的高級中學導師在班級經營效能的經營上是否有所差異？
- 五、高級中學導師情緒管理各層面與其班級經營效能各層面之相關情形為何？
- 六、導師情緒管理能力的不同，其學生所知覺之班級經營效能是否有有差異？
- 七、高級中學導師情緒管理對班級經營效能之預測力為何？

第三節 名詞釋義

為使本研究所使用的重要名詞意義明確，茲將其定義如下：

壹、高級中學導師

本研究所稱之高級中學導師係指經程序甄選，且於九十六學年度任教於公私立高級中學、公私立高級職業學校、公私立綜合高中之教師，並擔任班級之導師職務，不包含校長、主任、專任教師、實習教師及代課教師。

貳、情緒管理

教師情緒管理在本研究中，係指導師透過情緒的覺察、情緒的表達與情緒的調整，能適切地掌握自己與他人的情緒，從情緒的覺察理解到全然地接受自己與他人的情緒，並合宜的面對、調適及轉化自身的情緒感受及能夠以同理心接納及感受他人的情緒，在班級內師生互動中，共同創造一個正向的情緒空間，進而培養、學習與享受自身的情緒以及與他人情緒的感受。茲將其分為情緒的覺察、情緒的表達與情緒的調整三個層面，分述如下：

1. 情緒的覺察：教師可以透過心理或生理的狀況，來覺察到自身與學生的情緒，並瞭解其情緒的緣由或可能產生的反應。
2. 情緒的表達：教師能夠根據情緒產生時，透過語言或肢體等媒介，適切的表達出與學生之間的情緒互動。
3. 情緒的調整：係指教師能夠控制情緒，進而採取有效的調適策略，掌握及轉化自身與學生相處間的情緒。

本研究之情緒管理是以學生在研究者改編周世娟（2004）所編「教師情緒管理問卷」上的得分高低來表示，在量表中得分越高，表示在學生心目中教師情緒管理能力愈佳；得分低者反之。量表為五點量表，3分為平均值，大於3分則屬中上程度。

參、班級經營效能

班級經營所涉及的人、事、物等相當廣泛，常需要因不同的時、地、人、事、物而異。林進材（2005）指出，班級經營包括班級行政經營、班級環境經營、課程與教學經營、學生偏差行為的因應、班級常規經營、班級氣氛、時間的管理經營、班級訊息的處理等。而班級經營效能係指導師為了達到教育目標，在上述各方面中所做的經營。

本研究將所指的班級經營效能，是以學生在王金樑（2003）所編製「高職導師班級經營策略與班級經營效能問卷」之「班級經營效能量表」部分問卷上得分情形來代表，在量表中得分愈高，表示在學生心目中教師班級經營效能愈高；得分低者反之。此班級經營效能問卷包含五個層面，分別為：

1. 師生互動：教師與學生平日的生活相處，包含教師與家長間的互動。
2. 班級常規：教師如何建立起班級的常規，如何有效的落實常規，讓班級得以更上層樓。
3. 學生輔導：導師對學生的輔導，除了日常生活外，並包含課業、生涯、就業等輔導。
4. 教學管理：導師於授課課堂上，如何有效引發學生的學習動機並有效的管理課堂秩序等效能。
5. 班級氣氛：班級內導師與同學間相處是否融洽、團結一致，營造出屬於該班級的特色。

第四節 研究範圍與限制

壹、研究範圍

一、研究地區

本研究的問卷發放地區為北部地區（包含新竹縣市、桃園縣、台北縣市與基隆市），將北部地區公、私立高中、職學校（含綜合高中，不含五專）依各縣市，採分層抽樣發送問卷。

二、研究對象

研究對象係以九十六學年度任教於北部六縣市公、私立高中職學校（含綜合高中，不含五專）之高級中學教師並擔任導師職務者。

三、研究內容

本研究內容在探究北部地區公、私立高級中學導師情緒管理與班級經營效能之關係包括：

1. 高級中學導師的情緒管理。
2. 高級中學導師的班級經營效能。
3. 高級中學導師的情緒管理與班級經營效能之關係。

貳、研究限制

一、研究樣本

本研究由於人力、時間、經費及考慮學生填答等因素，僅以北部六縣市公私立高級中學導師為其研究對象，未能普及全國高級中學導師。

二、研究方法

本研究以問卷調查法進行量化之研究，受試者在填答問卷時，可能因為其主觀的心理因素、作答情境、文字理解能力甚至是防衛性、偽裝性的反應，而未能輔以實驗、訪談、實際考察及個案研究法

進行研究，致使研究結果可能有測量誤差之存在，推論時須注意此一限制。

三、研究工具

本研究之研究工具「教師情緒管理量表」及「班級經營效能量表」，雖有一定之信度及效度，然而量表中所涵蓋之內容層面之完整性，仍有其限制。

