

# 情緒管理課程對提昇教育學程學生情緒智慧之 成效研究

張學善

靜宜大學

## 摘 要

本研究的主要目的在發展一套適用於未來教師—教育學程學生的情緒管理課程，並進一步探討此課程對於提昇教育學程學生情緒智慧之成效如何？本研究採不等組前後測設計，樣本取自教育學程的學生，進行十二週的 EQ 實驗課程，以「情緒智慧量表」為主要的研究工具，同時輔以「課程回饋表」及「情緒日誌」做為質化資料的依據。

研究結果發現：本情緒管理課程對教育學程學生除了在情緒管理分量表上未達顯著差異外，在情緒自我覺察、自我激勵、覺察他人情緒以及人際關係四個分量表及情緒智慧總分上皆達顯著差異。於質化資料中亦顯示參與者於此實驗課程後的正向影響與改變。

最後，根據研究結果修正課程，並針對學校教育、輔導工作及未來研究提出具體建議。

關鍵詞：情緒智慧、情緒管理課程

---

張學善 係靜宜大學師資培育中心副教授兼主任

E-mail: hschang@pu.edu.tw

## 壹、緒論

### 一、研究動機與目的

自從一九九五年美國心理學家 Daniel Goleman 所著的「情緒智慧」一書問世後，「情緒智慧」(Emotional Intelligence, EI) 及其近似詞「情緒商數」(Emotional Quotient, EQ) 的觀念立刻受到各界的重視，並掀起探究風潮，其之所以成爲全球矚目的焦點，乃是因爲其打破了傳統認爲智力 (Intelligence Quotient, IQ) 是預測未來成就唯一指標的觀念，而認爲情緒智慧才是決定人生成就的重要因素。Goleman(1995)在其所著的「情緒智慧」一書中就指出人生成就至多只有百分之二十歸諸於 IQ，而百分之八十則受 EQ 所影響。

有多位學者研究指出，個人 EQ 的高低直接影響其工作表現。例如，Cooper(1997)研究情緒智慧的應用時發現，情緒智慧有助於作最佳的決策，且能令人有滿意又成功的生活，同時強調重視情緒智慧，將可節省時間，且更能擴充機會，並能將此能量專注的應用於獲得更好的結果。Maier(1999)的研究亦提出「情緒智慧」對個人工作上的影響，包括能增加個人領導與影響他人的能力，並成爲一個具備創造力，且具遠見的策略決定者與有效能的合作者。提出多元智慧觀點的學者 Gardner(1983)曾指出未來社會所看重的將不再是人們能否有效處理數理邏輯工作的能力，而是其能否有效處理「人」的能力。

此外，亦有許多研究指出，個人所經驗的情緒不僅影響其工作效能，同時亦影響著個人的身心健康與人際關係 (林榮春, 1998; 黃素菲, 1997; Salovey, Hsee, & Mayer, 1993; Rebecca, 1999)。Pool(1997)在研究情緒健康中指出，情緒健康將能有效預測學業成就、工作、婚姻及身體健康等層面，所以建議應將情緒智慧五項層面：情緒自我覺察能力、

情緒管理、自我激勵、同理心及社交技巧納入學校教育中。

然而，在國內社會與教育長期重智育而輕情意的主流價值下，造就了「高 IQ 卻低 EQ」的教育產物，以致有受過高等教育的人，爲了課業競爭、感情受挫，而下毒殘害他人；有學生受不了課業壓力或無法處理感情事件而走上絕路；有父母無法因應失業壓力或夫妻失和，帶著孩子同歸於盡；有青少年一言不合而大打出手；亦有爲人師表者因一時情緒失控而使學生身心受創。這些犯下大錯、自傷或傷人者或許成因極爲複雜，但似乎都無法脫離一時情緒失控而喪失理智的因素。當此 EQ 概念蔚爲風潮之際，也許正是我們好好思考如何落實情意教育的時候了。

近年來教育改革的必要性已成爲社會的共識，然而，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」(饒見維, 1996)。教育改革除了要提昇教師的專業知識與能力外，教師情意方面的成長與發展亦不容忽視。一般而言，老師同時扮演傳道、授業與解惑的角色，就已讓老師感到責任重大，再加上現今價值多元化，師生關係淡薄，家長難與教師合作，學生問題複雜化等，班級經營更行困難，在在都讓老師倍感壓力，同時教改的衝擊，亦令教師感到壓力沉重。根據一項問卷調查結果顯示，北市約有 27% 的教師面臨潛在性憂鬱症危機，另外壓力負荷量已達臨界點的教師有 20% (聯合報, 2001)。有研究指出教師若無法適應這些壓力，易產生暴躁、沮喪、焦慮等情緒反應，且可能表現出對工作缺乏熱忱、對學生失去關心、對教學厭倦以及考慮轉業等想法 (郭生玉, 1995; Friedman, 1991)。由此可知，教師的情緒管理不單影響其身心健康，同時亦影響其教學效能。

此外，教師在教室內的情緒表現，將成爲學生情緒反應模式的示範。因爲教師本身的情緒管理就是情緒教育的活教材，教師身

教所發揮潛在課程之境教功能，大於學校正式課程所預期的效果。所以，無論從教育改革的觀點著手，或是情緒教育的落實而言，提昇教師本身的情緒智慧都是刻不容緩的重點工作。

然而，國內有關教師情緒智慧的研究，多著重於教師情緒智慧的調查及其與其他主題的相關探討，例如：教師情緒智慧與班級經營效能的關係（劉郁梅，2001）；教師情緒智慧與社會支持、工作滿意度的關係（闕美華，2000）；教師情緒智慧與教師效能之關係（顏淑惠，1999）以及國中校長情緒管理能力的調查研究（倪靜貴，1997）。至於提昇情緒智慧的研究，則多以國小兒童為其研究對象（王海婕，1998；徐大偉，2000；劉春男，2001），對於針對教師提昇其情緒智慧的研究則相當闕如，僅見方紫薇（1993）針對國中教師氣憤情緒的管理策略探討。因此，本研究即以提昇教師本身的情緒智慧為探討重點。

教師是教育工作的第一線，教師本身的情緒智慧小則影響其生活滿意，大則影響教學品質，如果在成為教師前就能增強其情緒智慧，使其未來面對教職生活中的種種挑戰，仍能扮演好教師的角色，如此方能達到教師言教身教的正向功能，然而目前國內師資培育或在職進修機構，卻不見針對教師情緒管理的課程規劃。在 Goleman 第二本著作「Working with Emotional Intelligence」中所強調的「只要方法得當，任何情緒智慧特質都可以培養出來」（李瑞玲等人譯，1998）。因此，本研究擬針對未來的教師—教育學程學生，發展一套有效的情緒管理課程，並將之付諸實行，檢討成效，以期能培育兼具高 IQ 與高 EQ 的健康教師。

因此，本研究的目的為：

1. 透過文獻整理與專家座談，規劃與發展提昇教師情緒智慧之情緒管理課程。
2. 探討此情緒管理課程對提昇教育學程

學生情緒智慧之成效如何？

3. 根據情緒管理課程實施結果，重新檢討與修正提昇教師情緒智慧之教育課程，以提供師資培育機構與教育工作者參考應用。

## 二、研究重要性

教師的情緒智慧影響其身心健康、師生互動與教學品質，然而研究者檢視國內教育改革、師資培育或在職進修機構，卻不見針對教師情緒管理的課程規劃，對於提昇教師情緒智慧的研究亦不多見。因此，若能整合相關領域之文獻資料與專業人士，研擬出一套系統、嚴謹的情緒管理方案，並在實際執行後進行成效評估，再據以修正提昇教師情緒智慧之教育課程，使其能成為師資培育機構及教育工作者對於提昇教師情緒智慧的一套有效可行的教育訓練參考模式，當對增進教師身心健康與教學效能有所貢獻。

## 三、研究限制

- (一) 本研究之取樣為本校修習國民小學教育學程的學生，其研究本身外在效度不佳，因此，研究結果不宜推論至所有的未來教師，只能作為他校實施情緒管理課程的參考。
- (二) 研究者本身同時為授課教師，除了可以有效執行研究理念及內容外，亦方便蒐集學生上課資訊以及課程檢討，唯課程回饋表之資料是否會有學生因為擔心授課教師的分數，而傾向呈現正向的資料？因此，在研究結果的解釋上宜考量此一限制。

## 貳、研究方法

本研究旨在根據 Goleman(1995)所提出的情緒智慧理論為概念基礎，並整合相關領域之文獻資料與專家學者的意見，發展一套有效提昇教師情緒智慧之教育方案，並在實

施課程後，以質量並行的方式評估其成效，藉以深入探討情緒管理課程的內涵，以及此種教育訓練的成效。簡述研究方法、研究工具、研究對象、實施程序、資料處理及 EQ 實驗課程如下：

### 一、研究方法

為達到研究目的，本研究透過文獻分析法及 Delphi 法以規劃及發展提昇教師情緒智慧之情緒管理課程，接著以實驗法來實際實施課程，最後以調查法及質的研究法來蒐集及分析量化和質化的資料，以探討此情緒管理課程對提昇教育學程學生情緒智慧之成效如何？茲將各種研究方法簡述如下：

- (一)文獻分析法：用以搜集國內外有關情緒教育、情緒智慧及情緒管理的相關研究著作與書籍文獻，將有關提昇教師情緒智慧之情緒管理課程的內容與範疇作有系統的概念分析，藉以發展出適合職前教師情緒管理課程的內容與範疇。
- (二)Delphi 法：此法是一種使專家們的意見經由結構化的溝程序，以獲得一致結果的方法，其目的在獲取專家們的基本共識，以尋求對特定事項的一致意見，既可收集思廣益之效，亦可維持專家們獨立判斷品質。本研究邀請諮商輔導、教育、心理等相關領域的專家學者六位，就情緒管理課程的架構、內涵與實施方式進行結構化的溝通。
- (三)實驗法：實驗研究的目的是在於將研發的情緒管理課程施於學習者，透過學習者的表現，反映此課程的效益。本研究針對研究對象進行情緒管理的實驗課程，並與控制組(未接受任何情緒管理相關課程者)對照，以探究此訓練課程在提昇情緒智慧上的效益與適切性。本研究採不等組前後測實驗設計，其實驗模式如下：

	前測	實驗處理	後測
實驗組	O1	X	O2
控制組	O3		O4

- (四)調查法：本研究採情緒智慧量表對研究對象在情緒管理課程實施前後進行評量，以了解研究對象在情緒智慧上的現況與接受課程後的情形，以探討情緒管理課程的成效。
- (五)質的研究法：本研究從參與者的現場中來搜集資料，也就是從接受情緒管理課程者的主觀感受來了解此訓練課程帶給研究對象的影響為何？藉以探討此課程的成效。本研究中的每位參與者在研究期間必需撰寫「課程回饋表」及「情緒週誌」以記錄每週當中個人對課程的心得感受，以及當週印象最深刻的情緒事件、個人感受、反應方式以及結果如何？此方法之主要目的乃在量化數據外，補充以質的資料，以期能搜集到更周延有關課程成效與回饋意見的相關訊息。

### 二、研究工具

本研究所使用的工具包括蒐集量化資料的「情緒智慧量表」、蒐集質化資料的「情緒日誌」和「課程回饋表」，以及研究者本身三部份。茲簡要說明如下：

- (一)「情緒智慧量表」：本研究所採用的調查工具為吳淑敏（1999）在研究大學生的情緒智慧時所編製「情緒智慧量表」，該量表主要是根據 Goleman 於一九九五年對情緒智慧的界定所涵蓋的五種能力為編製架構。這五種能力分別為情緒自我覺察力、情緒管理、情緒激勵、同理心及人際關係管理。根據這五種能力，並參酌國內外有關測量工具的內容，形成本量表之初稿，再經由專家審查及預試修正後，最後的正式量表共五十五題（見附錄一）。

本量表之信度考驗，採用 Cronbach  $\alpha$  係數考驗量表之內部一致性，所得各層面之內部一致性  $\alpha$  係數介於.67 至.80 之間，而總量表之信度係數高達.82。另外效度考驗則以高登人格測驗兩項與情緒智慧有關分數「情緒穩定性」與「社會性」為效標，結果得相關係數  $r = .49$ ，達顯著水準，由此可見本量表具有良好之信度與效度。關於量表的型式，採五點量表，正向題依「完成不符合」至「完全符合」程度分別給予一分至五分，而反向題則反之，總分越高者，表示情緒智慧越高。研究者已徵得吳淑敏的同意，使用此份量表作為測量研究對象情緒智慧的工具。

(二)「情緒週誌」：本研究之情緒週誌為研究者參考相關資料，並配合本研究對象設計而成，其內容包括記錄每天的情緒狀態及當週印象最深刻的情緒事件、個人感受、反應方式以及結果如何？藉以幫助成員覺察自我的情緒及省思自我情緒的處理與影響，同時亦提供研究者對於課程成效的資料參考。

(三)「課程回饋表」：本研究之課程回饋表乃研究者針對課程目標及內容設計而成，包括 1.課程內容部份：配合課程目標以五點量表呈現；以及 2.心得與感想部份：分別有對於今日的課程我的學習與收穫是、今日的課程令我印象最深刻的是以及我對今日課程的心得感想與建議三題，以開放式方式填寫。課程回饋表包括十二次的單元回饋表及一次的總回饋表，在每一次的課程結束後填寫，以期能搜集到更周延有關課程成效與回饋意見的相關訊息。

(四)「研究者本身」：在本研究中研究者同時扮演課程設計者、課程實施者及資料整理者三種角色，研究者本身的專業訓練及經驗將會對研究結果有所影響，因此宜對研究者之相關背景經驗做一說明。研究者在學期間曾修習方案設計與評

估、團體輔導、團體動力以及質的研究法等課程，在大學院校任教已十一年（四年兼任、七年專任），曾授情緒管理、班級經營、教材教法等課程，並長期參與小團體輔導之方案設計與領導者、班級團體輔導及座談以及人際關係、生涯規劃及情緒管理等工作坊的帶領，對於團體方案設計及實施、大學生教學以及質性資料整理具備相當的專業訓練與實際經驗。

### 三、研究對象

本研究以研究者所服務學校之國民小學教育學程的學生為研究母群，原本計畫招募八十位對提昇情緒智慧之情緒管理課程有興趣，但未曾接觸或參與相關主題訓練的學生為研究對象，隨機將其中四十名分派至實驗組，接受本研究之訓練課程，另外四十名為控制組，進行期間並不施予情緒管理相關訓練，待實驗結束後再施予情緒管理課程。但實際上本課程招募了七十七位同學，同時配合其選課需求將其分派至實驗組與控制組，最後實驗組共有四十五位成員，控制組有三十二位。

### 四、實施程序

#### (一)文獻分析

廣泛搜集國內外相關文獻加以整理分析，作為本研究建構情緒管理課程的架構、內涵與實施方式的參考依據，擬規劃十二週的課程，每週一次，每次兩小時的訓練課程。

#### (二)專家座談

針對前述文獻分析所發展出來的情緒管理訓練課程，邀集國內諮商輔導、教育、心理等相關領域的專家學者六人，以 Delphi 法就情緒管理課程的架構、內涵與實施方式等之適切性提供意見。依據 Delphi 專家群之意見進行課程之修正，以做為正式實施情緒管理課程之內容。

#### (三)前測並實施情緒管理課程

在實施情緒管理課程之前，先對實驗組與控制組之研究對象進行「情緒智慧量表」的施測，以了解研究對象在情緒智慧上的現況，並作為未來實驗課程結束後對照實驗成效的資料。而後進行為其十二週，每周一次，每次兩小時的情緒管理訓練課程，並請參與者每週做「情緒週誌」的記錄及「課程回饋表」填寫。

#### (四)後測及評估資料的搜集

十二週的課程結束後，再對實驗組與控制組之研究對象進行「情緒智慧量表」的施測，並對實驗組研究對象進行其他評估資料，包括「情緒週誌」及「課程回饋表」的搜集。

#### 五、資料處理與課程修正

本研究之資料處理同時採用量化與質化的方式進行資料分析，其中量化部份以共變數分析（ANCOVA）分析研究對象在「情緒智慧量表」上前後測分數的差異情形。質化部分則以分析「課程回饋」為主，以質的研究中「開放編碼」（open coding）的方式，就每一週課程、每一研究對象的記錄進行分析、歸類，以了解課程帶給研究參與者的影響，並和量化結果進行三角校正。

資料分析完畢後，針對研究結果，提出

課程修正意見，俾使建立一套更臻完整與適切的提昇情緒智慧的情緒管理課程。

#### 六、情緒管理課程介紹

本研究所指的「情緒管理課程」，係以 Goleman(1995)所提出的情緒智慧理論為概念基礎，並整合相關領域之文獻資料與專家學者的意見，同時融合了研究者個人的專業訓練與教學經驗，所發展出的一套提昇教師情緒智慧的教育方案。

此課程之進行方式以活動為主、講授為輔，讓參與成員藉由概念引導、活動體悟、分享討論，學會覺察、瞭解、處理自我的情緒，進而覺察、瞭解、處理他人的情緒，以提昇其情緒智慧。

本課程針對情緒智慧的五大內涵而設計，共有十二單元，其中第一單元為概念介紹，第二~三單元在培養認識自我情緒的能力，第四~六單元在培養妥善管理自我情緒的能力，第七~八則在培養自我激勵的能力，第九~十單元為培養認識他人情緒的能力，第十一~十二單元在培養人際關係的能力。各單元的教學活動設計見附錄四，活動表單見附錄五。此處僅將各單元的課程目標及主要活動呈現於表 2-1。

表 2-1 情緒管理課程之單元名稱、目標及活動一覽表

週次	Goleman 之情緒智慧內涵	單元名稱	單元目標	單元活動
一	概念介紹	情緒智慧知多少？	1.協助學生認識情緒的意義及其影響 2.協助學生認識 EQ 的意義、內涵與重要性 3.介紹高 EQ 教師的特質	*人形圖 *EQ 小測驗
二	認識自我情緒的能力	認識情緒	1.協助學生認識情緒的種類 2.培養學生分辨不同情緒反應的能力 3.了解引發情緒的事件 4.了解相同事件每人反應不同表達方式亦不同	*心靈沉澱 *情緒大搜查 *情緒猜一猜 *情緒臉譜 *情緒聯環串
三	認識自我情緒的能力	傾聽自我	1.培養學生覺察自我情緒的能力 2.協助學生辨識自我的各種情緒反應 3.協助學生了解引發情緒的事件及自己表達情緒的方式	*感覺自我的情緒 *心的聲音 *心情點播站 *幫自己心情取名字 *傾聽自我的聲音

四	妥善管理自我情緒的能力	情緒 A-B-C	1.協助學生了解事件 A、想法 B 與情緒 C 之關聯 2.協助學生區辨 A、B、C 3.協助學生分辨理性信念&非理性信念 4.培養學生覺察自己之分非理性信念 5.學習以理性信念替代非理性信念	*聽故事、說心情 *A-B-C 之介紹 *我會怎麼想？ *自我情緒 ABC
五	妥善管理自我情緒的能力	如何處理負向情緒	1.了解自己及他人負向情緒的處理方法 2.學習有效的負向情緒的處理方法	*我的情緒妙方 *急凍任務 *征服 blue *情緒寶典
六	妥善管理自我情緒的能力	快樂處方箋	1.增進對自我情緒及表達方式的反省 2.學習將情緒管理方法運用於生活中 3.讓學生認識「自我內在語言」的意義，並自我激勵	*情緒停看聽 *我的正向內言
七	自我激勵的能力	自我檢視與激勵	1.協助學生檢視自我之激勵能力 2.協助學生分析並了解阻礙自我達成目標之內在因素 3.協助學生培養克制衝動，延後滿足的能力 4.協助學生了解時間管理的方式	*自我激勵檢視 *與成功有約
八	自我激勵的能力	目標設定與行動計劃	1.協助學生學習激勵自我達成目標的方式 2.強化學生付諸行動的能量	*夢想體檢表 *踏出成功的第一步
九	認識他人情緒的能力	傾聽他人	1.協助學生增進覺察他人的能力 2.培養學生積極傾聽的行為 3.增進學生認知他人情緒的能力	*情緒溫度計 *敏感度訓練 *情緒小柯南 *猜猜我是誰？
十	認識他人情緒的能力	將心比心	1.了解同理心之意義及內涵 2.學習同理心之技巧 3.將同理心應用於生活中	*瞎子走路 *同理心練習
十一	人際關係的能力	人際溝通的藝術	1.協助學生了解有效溝通的原則 2.協助學生了解我訊息的意義與應用 3.增進人際溝通的能力	*默契大考驗 *我訊息練習
十二	人際關係的能力	你好，我也好	1.增進學生衝突處理的能力 2.了解讚美在社會技巧與人際溝通的重要性 3.知道受人歡迎的特質，並能檢視自我，學習如何增進 4.協助學生建立”你好，我也好”之人際關係	*人際智慧王 *讚美練習

### 參、研究結果與討論

本章主要重點在探討情緒管理課程的實施成效如何？除了以量化的資料呈現實驗組與控制組在情緒智慧量表上得分的差異，以瞭解 EQ 課程的成效外，同時分析每

一次課程進行後，成員所填之單元回饋表及課程總回饋表，期以質量並行的方式進行評估，藉以深入探討情緒管理課程的內涵，以及此種教育訓練的成效，最後根據研究結果加以討論並修正課程。全章共分為三部份：情緒管理課程對教育學程學生情緒智慧的影響；研究參與者對情緒管理課程的意見反應

分析以及情緒管理課程的檢討與修正。

### 一、情緒管理課程對教育學程學生情緒智慧的影響

本節主要目的在探討實驗組與控制組之受試者在情緒智慧量表上得分的差異情形，藉以了解本情緒管理課程的實驗效果。本研究以實驗處理（組別為實驗組與控制組）為自變項，「情緒智慧量表」的前測分數為共變量，並以後測分數（分為五個層面的分數及總分）為依變項，進行單因子共變數分析，以探討本實驗課程對教育學程學生情緒智慧的影響。

為合乎共變數分析的基本假定，本研究在進行所有共變數分析之前，皆先進行「組內迴歸係數同質性考驗」，結果顯示迴歸係數具同質性，合乎共變數分析的基本假設。受試在五個分量表及總分的「迴歸係數同質性考驗」摘要表見附錄六。

以下分別呈現實驗組與控制組之受試者

在「情緒智慧量表」總分及五個分量表分數上的差異情形。

#### (一)情緒智慧總分方面

實驗組與控制組受試者在『EQ 量表』總分的前後測得分之平均數和標準差，如表 3-1-1 所示。

在進行共變數分析之前，先進行「迴歸係數同質性考驗」，結果發現 F 值為 1.47 ( $P>.05$ )，表示各組組內迴歸線平行，合乎共變數分析的基本假定，於是進行單因子共變數分析，結果呈現於表 3-1-2。

由共變數分析摘要表顯示，實驗組與控制組的受試者之統計結果達顯著水準 ( $F=21.292, P<.001$ )，表示此兩組受試者於實驗處理後，在情緒智慧總分上有達顯著的差異。

#### (二)自我覺察方面

實驗組與控制組受試者在『EQ 量表』中自我覺察部份的前後測得分之平均數和標準差，如表 3-1-3 所示。

表 3-1-1 實驗組與控制組在情緒智慧總分前後測之平均數與標準差

	實驗組		控制組	
	M	SD	M	SD
前測	196.43	14.23	195.37	16.29
後測	207.64	13.69	195.89	16.21

表 3-1-2 實驗組與控制組在情緒智慧總分後測之共變數分析摘要表

變異來源	SS	df	MS	F 檢定
組間（實驗方法）	2299.14	1	2299.14	21.292***
組內（誤差）	7990.67	74	107.982	

表 3-1-3 實驗組與控制組在自我覺察前後測之平均數與標準差

	實驗組		控制組	
	M	SD	M	SD
前測	41.64	3.01	41.43	3.40
後測	44.31	3.17	41.31	4.34

在進行共變數分析之前，先進行「迴歸係數同質性考驗」，結果發現 F 值為 .006 ( $P>.05$ )，表示各組組內迴歸線平行，合乎共變數分析的基本假定，於是進行單因子共變數分析，結果呈現於表 3-1-4。

由共變數分析摘要表顯示，實驗組與控制組的受試者之統計結果達顯著水準 ( $F=14.92, P<.001$ )，表示此兩組受試者於實驗處理後，在自我覺察部份有顯著的差異。

(三)情緒管理方面

實驗組與控制組受試者在『EQ 量表』中情緒管理部份得分之平均數和標準差，如表 3-1-5 所示。

在進行共變數分析之前，先進行「迴歸係數同質性考驗」，結果發現 F 值為 .002 ( $P>.05$ )，表示各組組內迴歸線平行，合乎共變數分析的基本假定，於是進行單因子共變數分析，結果呈現於表 3-1-6。

由上表中顯示，實驗組與控制組的受試者之統計結果未達顯著水準 ( $F=1.829, P>.05$ )，表示此兩組受試者於實驗處理後，在情緒管理部份沒有顯著的差異。

(四)自我激勵方面

實驗組與控制組受試者在『EQ 量表』中自我激勵部份的前後測得分之平均數和標準差，如表 3-1-7 所示。

表 3-1-4 實驗組與控制組在自我覺察後測之共變數分析摘要表

變異來源	SS	df	MS	F 檢定
組間 (實驗方法)	156.69	1	156.69	14.92***
組內 (誤差)	776.92	74	10.49	

表 3-1-5 實驗組與控制組在情緒管理之平均數與標準差

	實驗組		控制組	
	M	SD	M	SD
前測	30.29	4.67	31.76	4.86
後測	31.76	4.86	31.40	4.51

表 3-1-6 實驗組與控制組在情緒管理後測之共變數分析摘要表

變異來源	SS	df	MS	F 檢定
組間 (實驗方法)	21.21	1	21.21	1.829
組內 (誤差)	858.43	74	11.60	

表 3-1-7 實驗組與控制組在自我激勵前後測之平均數與標準差

	實驗組		控制組	
	M	SD	M	SD
前測	39.10	5.02	38.43	5.00
後測	41.69	4.55	38.80	5.00

在進行共變數分析之前，先進行「迴歸係數同質性考驗」，結果發現  $F$  值為 1.95 ( $P>.05$ )，表示各組組內迴歸線平行，合乎共變數分析的基本假定，於是進行單因子共變數分析，結果呈現於表 3-1-8。

由共變數分析摘要表顯示，實驗組與控制組的受試者之統計結果達顯著水準 ( $F=11.20, P<.001$ )，表示此兩組受試者於實驗處理後，在自我激勵部份有達顯著的差異。

#### (五)同理心方面

實驗組與控制組受試者在『EQ 量表』中同理心部份的前後測得分之平均數和標準差，如表 3-1-9 所示。

在進行共變數分析之前，先進行「迴歸係數同質性考驗」，結果發現  $F$  值為 3.25

( $P>.05$ )，表示各組組內迴歸線平行，合乎共變數分析的基本假定，於是進行單因子共變數分析，結果呈現於表 3-1-10。

由共變數分析摘要表顯示，實驗組與控制組的受試者之統計結果達顯著水準 ( $F=7.605, P<.05$ )，表示此兩組受試者於實驗處理後，在同理心部份有達顯著的差異。

#### (六)人際關係管理方面

實驗組與控制組受試者在『EQ 量表』中人際關係部份的前後測得分之平均數和標準差，如表 3-1-11 所示。

在進行共變數分析之前，先進行「迴歸係數同質性考驗」，結果發現  $F$  值為 1.54 ( $P>.05$ )，表示各組組內迴歸線平行，合乎共變數分析的基本假定，於是進行單因子共變數分析，結果呈現於表 3-1-12。

表 3-1-8 實驗組與控制組在自我激勵後測之共變數分析摘要表

變異來源	SS	df	MS	F 檢定
組間 (實驗方法)	110.57	1	110.57	11.20***
組內 (誤差)	730.35	74	9.87	

表 3-1-9 實驗組與控制組在同理心前後測之平均數與標準差

	實驗組		控制組	
	M	SD	M	SD
前測	44.88	4.35	44.71	4.25
後測	46.62	4.27	44.34	4.61

表 3-1-10 實驗組與控制組在同理心後測之共變數分析摘要表

變異來源	SS	df	MS	F 檢定
組間 (實驗方法)	89.603	1	89.603	7.605**
組內 (誤差)	871.84	74	11.782	

表 3-1-11 實驗組與控制組在人際關係前後測之平均數與標準差

	實驗組		控制組	
	M	SD	M	SD
前測	40.52	5.29	39.51	5.10
後測	43.26	5.81	40.03	4.83

表 3-1-12 實驗組與控制組在人際關係後測之共變數分析摘要表

變異來源	SS	df	MS	F 檢定
組間 (實驗方法)	122.932	1	122.932	9.34***
組內 (誤差)	973.994	74	13.162	

由上表顯示，實驗組與控制組的受試者之統計結果達顯著水準 ( $F=9.34, P<.001$ )，表示此兩組受試者於實驗處理後，在人際關係部份有達顯著的差異。

本研究中之情緒智慧，係指受試者在「情緒智慧量表」上的總分，分數愈高代表其情緒智慧愈高，其中又包含「情緒自我覺察」、「情緒管理」、「自我激勵」、「同理心」及「人際關係管理」等五個分量表。從上述的研究結果來看，受試者在接受 EQ 課程的實驗處理後，在「情緒智慧量表」總分、「情緒自我覺察」、「自我激勵」、「同理心」及「人際關係管理」等分量表的得分上有顯著差異，顯示 EQ 課程對情緒智慧的提昇有顯著效果，此結果和曾嬪妍 (1998) 及劉春男 (2001) 以國小學童為對象之研究結果一致。

然而在「情緒管理」分量表的得分上，雖前後測分數有正向改變的趨勢，然仍未達顯著差異，究其可能原因有三：一是對於自我情緒的處理與掌握其困難度本來就較另外四種情緒智慧能力難，從上述情緒管理分量表的前後測平均數遠低於其他四項分量表的前後測平均數可窺知，所以產生顯著改變的機會相對困難許多；第二，自我情緒的處理與掌握其不僅需要認知上的學習，更需要長時間經驗的累積、潛移默化，方能發揮作用，從整理成員回饋表中學習與收穫部份發現：成員對於理念性的課程內容（如：學習有效的負向情緒處理方法）有二十五位成員自陳有此收穫，但對於實際應用的能力（如：在生氣情緒時，如何妥善處理）則僅有一位提及有此收穫，由此可見，EQ 課程對於成員認知上改變較易看見成效，而在情意與實踐上則可能需要更多的時間與經驗，才能顯現功能；另外，亦有可能是在這個主題上的課

程設計未能充分發揮功能，從表 3-2-1 成員對課程內容的學習程度中發現：學習程度最低的兩個單元，單元四及單元九，其中單元四即是屬於「情緒管理」此向度上，因此，未來課程宜針對此一現象做進一步的探究與修訂。

整體而言，本研究所設計之 EQ 實驗課程對於未來教師--教育學程學生情緒智慧的提昇有幫助，對於 Goleman 第二本著作「Working with Emotional Intelligence」中所強調的「只要方法得當，任何情緒智慧特質都可以培養出來」(李瑞玲譯，1998) 再一次得到驗證。

## 二、研究參與者對情緒管理課程的意見反應分析

本節主要是分析實驗組成員對實驗課程的回饋意見，以瞭解情緒管理課程的運作情形及其對受試者的影響，作為改進課程教學及檢討成效的參考。其中回饋意見包括了在課程進行其間，每個單元結束後成員所填寫的單元回饋表，共計十二次，以及課程結束後成員所填寫的總回饋表。研究者針對每位成員各十三份的回饋意見進行分析，除了若干以五點量表作答的題項進行平均數與標準差的統計分析外，開放性的問句皆採開放編碼 (open coding) 的方式進行資料的分析與整理。資料呈現共分為學習與收穫、課程中印象最深刻的部份、EQ 課程對個人的影響、課程前後個人的改變、促使改變的機轉以及對課程的總回饋與建議等六部份，分別說明如下：

### (一) 學習與收穫

此部份的資料包括了單元回饋表中課程內容部份與心得感想中的第一題”對於今日

的課程我的學習與收穫是…”兩個部份，其中課程內容部份是以五點量表作答，統計結果呈現實驗組成員在各單元回饋表中對於EQ課程內容學習程度平均數為4.14到4.41，總平均數為4.23，學習程度的百分比為85%。進一步分析各題項，發現除了第四單元的”我能以理性的想法來取代非理性的想法”平均數為3.68外，其餘的題項平均數皆在4以上，顯示實驗組成員對此實驗課程有良好的學習效果，惟在理性想法替代非理性想法的學習上仍需加強。

心得感想部份是以開放式作答，研究者以開放編碼方式分析，由於隨著單元重點的不同，其所陳述的內容亦隨之不同，資料整理後發現成員在各單元的學習與收穫大致與研究者所設計的課程重點相符，同時，對照各單元的學習目標也都出現在多數成員所表達的學習內容中。由此顯現，不論從量化資料與質化資料都可以看出此課程帶給參與者的學習與收穫，雙重印證了EQ課程的成效。

#### (二)課程中印象最深刻的部份

此部份的資料包括了單元回饋表中心得感想的第二題”今日的課程令我印象最深刻的是…”，經由開放編碼的方式整理實驗組成員所陳述之課程中印象最深刻的部份，各單元呈現8到13種不同的類別，為避免資料過於繁瑣，研究者僅將每單元中有五位成員以上（含五位）陳述的類別做整理與討論。資料整理後發現在各單元中令成員印象深刻的部份，除了幾項是一些概念的介紹（如脾氣好≠EQ高、想法→行為→習慣→個性→命運、自我語言的介紹）外，其餘多為活動性質，與課程內容相對照，發現所有的動態活動全部上榜，其中成員填寫次數最多的三項均為動態活動（如”瞎子走路”、“語言的鑽石”、“情緒猜一猜”），由此可見，”活動”較易引發學生的注意與興趣，因此，如能多設計符合目標的活動，當能為學習氣氛與學習成效的提昇有加分的作用。

#### (三)EQ課程對個人的影響

此部份的資料來自EQ課程總回饋表中的第二題”此課程對你個人的影響為何？”，研究者以開放編碼的方式，將實驗組成員在總回饋表中所陳述之EQ課程對個人的影響部份加以分析、比較、歸納，最後共分為八大類別，十九個項目。分別是：1.認識自我情緒部份：包括會主動覺察自我情緒、對自我情緒更加了解以及會反省自我情緒的來龍去脈等三個項目；2.妥善管理自我的情緒部份：包括會適當表達自己的情緒、會適當處理自己的情緒以及改變負向情緒的解決方式等三項；3.自我激勵部份：包括會自我激勵及會使用正向語言等兩項；4.認識他人情緒部份：包括會主動覺察他人情緒與較了解與接納他人的情緒兩項；5.人際關係部份：包括多使用我訊息來表達、衝突減少以及人際關係變圓融等三項；6.自我了解部份：除了前述更認識自我情緒外，有六位成員表示更了解自己的個性，如發掘了自我的優點、弱處等；7.自我改變部份：包括自我個性的改變、與他人互動方式改變以及對事情的看法改變等三項以及8.其他部份：包括工作更有效率以及推廣所學。

綜合言之，從開放編碼中所整理出EQ課程對成員的八大類別的影響，其中的五個類別：自我情緒的認識、自我情緒的管理、自我激勵、認知他人的情緒與人際關係正好和Goleman（1995）所提出EQ的五項內涵符合，由此可知此EQ課程對成員在EQ的各項內涵上均產生了影響，EQ課程的成效不難預期。至於另外的三類影響：自我認識、自我改變與其他，雖不在EQ的主要內涵裡，但是自我與EQ的五個層面皆息息相關，透過課程增進了對自我的瞭解，促成了自我改變，同時還能應用與推廣所學，可以說是此課程的附加效果。

惟在自我情緒的管理上和情緒智慧量表的結果不太符合，從量表中情緒管理部份未達顯著（見表3-1-6），但在影響上分別有十五、二十一及七位成員表達會適當表達自己

的情緒、較會處理自己的情緒及改變負向情緒的解決方式，究其原因可能是如前所述：EQ 課程對於成員認知上改變較易看見成效，而在情意與實踐上則可能需要更多的時間與經驗，才能顯現功能，所以，成員在回饋表中反應良好，但在量的資料上卻無法顯示其改變效果；亦有可能是雖然有許多成員表達了在自我情緒的管理上有所進步，但仍許多成員未做此表達，以致整體的分數並沒有顯著差異。

#### (四)課程前後個人的改變

此部份的資料來自 EQ 課程總回饋表中第三題”課程前後個人是否有所改變？改變了什麼？促使此改變的機轉是？”的前半部。在四十四份回饋表中，除了兩份表示”沒多大感覺有改變”（S015）以及”改變的不多”（S030）外，其餘的四十二位皆表示了有改變，研究者以開放編碼的方式，將成員在總回饋表中所陳述之改變部份加以分析、比較、歸納，最後共分為三大類別，十三個項目。分別是：1.自我情緒管理部份：包括了更加認識與表達自我情緒、改變過往情緒處理方法、較會處理與掌握自我的情緒等三項；2.人際關係部份：包括了較會覺察與體諒他人情緒、改變過去處理他人情緒方式、人際關係變好了等三項；3.自我成長部份：包括了更為認識自己、個性更為成熟圓融、看事情角度多元化、較願意分享、更多正向語言與想法、善用溝通表達技巧、困擾自我療癒等七項。

整體而言，EQ 課程對參與者產生了許多正向的改變，包括自我情緒管理的能力提升、人際關係變好以及促使自我成長等，這些內容大部份是為本課程的學習目標，由此可見 EQ 課程的成效。此外，亦有成員表示

EQ 課程讓自己原有的情緒困擾解決了，這項改變原本不在課程預期中，可能是成員經由課程的練習與啟發，更能覺察與省思自己的情緒困擾，進而達到自我療癒的功效。

#### (五)促使改變的機轉

此部份的資料來自 EQ 課程總回饋表中第三題”課程前後個人是否有所改變？改變了什麼？促使此改變的機轉是？”的後半部。大部份的成員都表示一學期 EQ 課程的陶冶造成了自己的改變，針對改變機轉有具體說明的，在四十四份回饋表中只有十份，研究者將此十份資料加以分析、比較、歸納，最後共分為四大類別，分別是 1.課程內容；2.情緒週誌的撰寫；3.成員相互間的分享以及 4.老師的身教與自我分享。

由上述內容可以看到課程內容是最主要促使成員產生改變的重要因素，無論是課程中的一個概念，或是介紹的小技巧，還是經由演練中體會，都可以使成員產生不同程度的改變；另外，成員間的分享與情緒日誌的撰寫亦可達到改變功效，如同 Yalom（1995）所提及成員間的支持、學習與宣洩皆可成為團體中的治療因素一般。值得一提的是，有三位成員提及了老師的身教對其造成的影響，說明了教師在教室內的情緒表現，將成為學生情緒反應模式的示範，因為，教師本身的情緒管理就是情緒教育的活教材，所以，加強老師本身情緒管理的能力，應是師培機構不可忽視的重要工作。

#### (六)對課程的總回饋與建議

##### 1.對課程的回饋部份

此部份的資料來自 EQ 課程總回饋中的最後四個題項，此四題項皆以五點量表作答，茲將其平均數及標準差之統計結果列於表 3-2-4。

表 3-2-4 實驗組成員對 EQ 課程總回饋之平均數及標準差

題 項	平均數	標準差
1.整體而言，你對課程內容的滿意度。	4.57	0.5
2.整體而言，你對進行方式的滿意度。	4.55	0.58
3.整體而言，你對撰寫情緒日誌的適合程度。	4.36	0.61
4.整體而言，此課程對你在情緒管理上的幫助程度。	4.32	0.55

由表 3-2-4 中可以看到成員對課程內容以及進行方式的滿意程度相當高，在五點量表中平均數皆超過了 4.5（分別為 4.57 與 4.55），同時，對撰寫情緒日誌的適合程度平均數為 4.36，以及對課程在個人情緒管理上的幫助程度平均數為 4.32。由此可以看出實驗組成員對此 EQ 課程，無論在課程內容、進行方式、情緒日誌的撰寫以及對個人情緒管理上的幫助上都持高度肯定的態度。

#### 2.對課程的建議部份

此部份的資料則來自單元回饋表中心得感想部份的第三題”我對今日的課程之心得感想與建議是…”以及總回饋中最後三個題項的建議部份。茲以總回饋中的三個題項為架構，說明如後：

##### (1)課程內容部份

大多數的成員表示課程內容豐富、生活化以及非常實用有幫助。建議部份有四位成員表示”可以再增加教師 EQ 的案例”；有一位成員表示”如能對情緒產生的當下該如何處理，再詳加說明更好”；以及有一位成員表示”想知道當下學生「惹」到你時，該如何處理才是對雙方都好？”。

##### (2)進行方式部份

幾乎所有成員都表達了以活動進行的肯定，以及對成員間討論、分享與互動的喜好。建議部份有四位成員表示”宜再多些時間進行活動”；亦有四位成員表示”人數太多，分享時間變少了”；以及有六位成員反應”內容豐富，可惜時間不足，以致課程有些趕”；另有兩位成員表示”人數太多，宜限制，如此較易達到學習目標”；有三位成員表示”宜讓每位同學都能分享自己的想

法”；以及有三位表示”大團體互動較少，若能設計組間活動，可認識他組同學”。綜觀以上建議幾乎都以時間不夠、人數太多、未能充分分享為主要訴求。

##### (3)撰寫情緒日誌部份

有二十七位成員表達了個人在撰寫情緒日誌的收穫，包括幫忙自己沉澱與整理情緒；反省回顧自己的情緒狀況，更加的瞭解自己；讓自己的情緒找到出口；更加覺察自己的情緒，情緒更能有效掌握；以及能穩定及宣洩自己的心情等。至於建議部份，有兩位成員表達”可以改為較簡易的形式”；以及有一位表示”可將格子放大，便於多記錄一些內容”外，其他多表示”有時沒什麼特別的情緒反應，不知該寫些什麼？”（有八位）。

至於單元回饋表有關建議部份，經研究者分析與整理每位成員各十二份回饋表中有提及建議的內容，將三位（含）以上所提的建議呈現於後：多一些討論時間（八人）、成員間多一些互動與討論（六人）、教材豐富，希望多一些時間呈現（六人）、可多用活動方式進行課程（四人）、希望每人都有發表機會（四人）多一些活動表單填寫時間，不然填不完全（三人）、上課來不及抄寫，希望老師將教材 copy 或 e-mail 給學生（三人）、以及多增加小組討論的機會（三人）等。其建議內容和總回饋表所呈現的大致相同，都強調了多一些時間呈現與討論以及多一點成員間的互動與發表等。

整體而言，成員對課程內容、進行方式與情緒日誌的撰寫多表正向肯定的態度，對於部份的建議，如增加教師情緒管理的內容

及多一些的時間討論與互動等，研究者宜審慎檢討，並納入 EQ 課程修改的依據。

### 三、情緒管理課程的檢討與修正

本研究之情緒管理課程係根據 Goleman (1995) 所提出的情緒智慧理論為概念基礎，並整合相關領域之文獻資料與專家學者的意見，所發展出一套提昇教師情緒智慧的教育方案，經過十二週的實驗教學後，無論從量化資料--「情緒智慧量表」的得分結果，或是質化資料--成員回饋意見，都可以看到成員對此課程的高度肯定，顯示此 EQ 課程的成效。惟難免有若干缺失，需要加以檢討與修正，以期建立一套更臻完整與適切的提昇情緒智慧的情緒管理課程。研究者針對情緒智慧量表的結果、成員所填寫之回饋表、情緒日誌，以及研究者本身的反省札記，整理出對此 EQ 課程的檢討與修正，依課程內容、實施方式與其他三方面分別說明如下：

#### (一)課程內容方面

##### 1.宜增加教師情緒管理的內容與案例

本課程原本的設計是以 Goleman (1995) 情緒管理的五大內涵為架構，以自我情緒管理出發，輔以教師情緒管理的例子做說明，期能從學習自我情緒管理後，再進一步應用於教師職場中。然從成員的回饋建議中提及期望再多增加教師情緒管理的部份，顯示成員所學之 EQ 概念與職場應用間可能存在若干落差，研究者宜多補充教師情緒管理的內涵與實例，期使課程內容與名稱更為符合。

##### 2.宜增加情境演練內容

本課程對於情境演練部份只有兩個單元實施，分別是第六單元一生氣情緒的處理與第十單元一同理心的演練，然在實際實施的過程中，可能由於成員人數過多，使得未能充分演練與分享，學習效果自然受到影響。此外，從研究結果中顯示 EQ 課程對於成員認知上改變較容易，而在情意與實踐上則可能需要更多的時間與經驗，所以，研究者宜強化 EQ 情境演練部份，期使成員較易將所

學之知識轉化成行動。

##### 3.對於理情治療法的概念宜再加強

本課程的第四單元為情緒 ABC，主要在介紹理情治療法中的主要概念，從成員的回饋中表示學到很多新的概念，讓自己看事情的角度多元化，甚至瞭解自己是如何的被非理性想法所困擾，然在實際授課過程發現，多數成員可以理解此理論的核心概念，但是對於進一步駁斥非理性想法，以及以理性替代非理性想法的部份則有其困難。研究者了解要在一次兩小時的課程讓成員將一個理論完整學習，乃不可能的任務，然研究者仍宜針對成員較有困難處，如理性與非理性想法的分辨與替代上更多的說明、實例與練習，當能對成員之學習有所幫助。

##### 4.表單的設計宜再精簡

本課程在每個單元的實施上都有若干表單的設計，需要個人或小組來完成，然在實施過程中發現，可能由於成員人數過多，或是表單設計太多，以致於若干表單沒有使用，或是填寫後沒有充足的討論與分享，使得表單的填寫未能發揮應有的功能。未來在課程設計上，研究者宜針對此次課程實施的檢討，對課程表單加以取捨，使得課程中的所有內容皆能發揮其功效。

##### 5.情緒週誌宜繼續

本課程的設計中要求每位成員皆需填寫情緒週誌(每日記錄)，雖然有少部份的成員反應沒有太多的情緒可記錄，且每日填寫有壓力，但多數成員都表示情緒週誌的撰寫，對自己的幫助非常大，包括去整理、反省自己的情緒，更能瞭解、處理與掌控自我情緒，同時，亦有成員表示情緒週誌的撰寫，可為其情緒的出口，對困擾情緒的抒發與療癒有一定的功效。由成員的回饋得知，撰寫情緒週誌亦可幫助此 EQ 課程目標的達成。

#### (二)實施方式方面

##### 1.以活動方式進行佳，惟亦要注意講授與討論的時間

本課程的進行多以小組活動為主，成員

對於活動性課程表現高度喜愛與肯定，惟在課程實施過程中，或因時間的關係，或因人數的關係，使得活動後之討論與分享未能盡興，以及講師的引導與說明亦時有在倉促中完成，然活動僅是課程的工具，活動後的省思與體悟，才是課程的重點所在。所以，研究者宜針對此部份加以修正，或減少課程內容，或降低修課人數，以期較能達到課程目標與提昇學習品質。

#### 2.以小組進行佳，惟亦要注意大團體的互動

本課程的人數有四十五人，共分為六組，大部份的課程以小組方式進行，所以，小組間的互動、討論，乃至於情感都相當良好，但對於他組的成員則較為陌生，有許多成員即表示期望能多認識與瞭解班上同學，以能得到更多元的分享與收穫。因此，研究者宜設計能與他組成員交流分享的機會，並增加大團體活動的課程，以期此 EQ 課程的進行更多樣化，同時，亦更能滿足成員的需求。

#### 3.要設計暖身活動

本課程的原本設計並未安排暖身活動，但在後來課程實施過程中發現，小組間的團體動力非常好，但在進行大團體活動時，則覺得動力不足，以致有些內容需花較多的時間進行，同時團體氣氛亦覺低沉。此外，從成員的回饋中亦得知，許多成員期望能認識與瞭解自己小組以外的成員，因此，研究者認為如能在課程開始時便設計若干讓所有成員熟識的暖身活動，當能解決上述的困境。

#### (三)其他方面

##### 1.人數宜嚴格限制

本課程以活動性的設計為主，不同於一般的講授性課程，活動性課程中成員的討論、分享與體悟扮演重要角色，人數的多寡，將決定成員是否能深入互動與充分體悟，進而影響到課程目標的達成。本課程由於是學校新開之選修課，實難拒絕同學修課的意願，不過，為考量學習效果與上課品質，修

課人數以二十到三十人為佳。

##### 2.單元回饋表宜在課堂上完成

本課程的進行或由於課程內容太多，或由於修課人數太多，以致於時間的掌控未能得宜，因而所有的單元回饋表皆是在課後完成，以致部份成員的回饋內容可能不全或是失真，成為本實驗的一大遺憾。所以，日後再進行此課程時，對於時間的掌控當更為嚴格。

##### 3.活動表單宜整理成冊

本課程的所有表單皆是在上課時陸續發出，如此雖可避免成員遺失或忘記帶，但每次傳發表單耗費時間，且零散難保存，因此，若能將所有上課表單裝訂成冊，在學期初即發給成員，既可節約上課時間，又可以讓成員對此課程有一完整記錄。

## 肆、結論與建議

本研究的主要目的在發展一套適用於未來教師—教育學程學生的情緒管理課程，並進一步探討此課程對於提昇教育學程學生情緒智慧之成效如何？本章針對研究結果提出結論及建議，分別說明如後：

### 一、結論

#### (一)情緒管理課程對教育學程學生情緒智慧的影響

- 1.本情緒管理課程對教育學程學生情緒智慧的提昇有顯著效果。
- 2.本情緒管理課程對教育學程學生自我覺察的提昇有顯著效果。
- 3.本情緒管理課程對教育學程學生情緒管理的提昇沒有顯著效果。
- 4.本情緒管理課程對教育學程學生自我激勵的提昇有顯著效果。
- 5.本情緒管理課程對教育學程學生同理心的提昇有顯著效果。
- 6.本情緒管理課程對教育學程學生人際關係管理的提昇有顯著效果。

由上可知，情緒智慧量表總分及五個分量表分數上的差異情形，除了情緒管理分量表之得分未達顯著差異外，其餘五項分數皆達顯著差異，顯示本情緒管理課程對教育學程學生在情緒自我覺察方面、自我激勵方面、覺察他人情緒方面人際關係方面以及整體情緒智慧方面皆產生了正面的效果。惟情緒管理方面雖未達顯著差異，但實驗組在課程前後之平均數仍有進步（前測 30.29，後測 31.76）顯示此實驗課程對受試學生在情緒管理上仍有幫助。整體而言，本情緒管理課程對教育學程學生情緒智慧的提昇上是有正面效果的。

## (二)研究參與者對情緒管理課程的意見反應分析

### 1.學習與收穫

實驗組成員在各單元回饋表中對於 EQ 課程內容學習程度平均數為 4.14 到 4.41，總平均數為 4.23，學習程度的百分比為 85%；質化資料中亦發現，成員自陳的學習與收穫大致與研究者設計的課程重點相符。由此顯現，不論從量化資料與質化資料都可以看出此課程帶給參與者的學習與收穫，雙重印證了 EQ 課程的成效。

### 2.課程中印象最深刻的部份

在本研究中發現令成員印象深刻的部份，除了幾項是一些概念的介紹外，其餘多為活動性質，尤以動態活動最令成員印象深刻。由此可見，”活動”較易引發學生的注意與興趣，因此，如能多設計符合目標的活動，當能為學習氣氛與學習成效的提昇有加分的作用。

### 3.EQ 課程對個人的影響

經由開放編碼的方式整理實驗組成員所陳述之 EQ 課程對個人的影響部份，共分為八大類別，十九個項目。分別是（1）認識自我情緒部份：會主動覺察自我情緒、對自我情緒更加了解、會反省自我情緒的來龍去脈；（2）妥善管理自我的情緒部份：會適當表達自己的情緒、會適當處處理自己的情

緒、改變負向情緒的解決方式；（3）自我激勵部份：會自我激勵、會使用正向語言；（4）認識他人的情緒部份：會主動覺察他人情緒、較了解與接納他人的情緒；（5）人際關係部份：多使用我訊息來表達、衝突減少、人際關係變圓融；（6）自我了解部份：更認識自我情緒與自我個性；（7）自我改變部份：自我個性的改變、與他人互動方式改變、對事情的看法改變；（8）其他部份：工作更有效率、推廣所學。

### 4.課程前後個人的改變

經由開放編碼的方式整理實驗組成員所陳述之 EQ 課程前後個人的改變部份，共分為三大類別，十三個項目。分別是（1）自我情緒管理部份：更加認識與表達自我情緒、改變過往情緒處理方法、較會處理與掌握自我的情緒；（2）人際關係部份：較會覺察與體諒他人情緒、改變過去處理他人情緒方式、人際關係變好了；（3）自我成長部份：更為認識自己、個性更為成熟圓融、看事情角度多元化、較願意分享、更多正向語言與想法、善用溝通表達技巧、困擾自我療癒。

### 5.促使改變的機轉

經由開放編碼的方式整理實驗組成員所陳述之促使個人改變的機轉部份，共分為四三大類別，分別是（1）課程內容；（2）情緒週誌的撰寫；（3）成員相互間的分享；（4）老師的身教與自我分享。

### 6.對課程的總回饋與建議

在對課程回饋部份：實驗組成員對整體課程內容的滿意度在五點量表中平均數為 4.57，對進行方式的滿意度在五點量表中平均數為 4.55，對撰寫情緒日誌的適合程度在五點量表中平均數為 4.36，對課程在個人情緒管理上的幫助程度在五點量表中平均數為 4.32。

在對課程建議部份：則以多一些時間呈現與討論以及多一點成員間的互動與發表兩類型最多。

(三)本研究已發展出一套適用於提昇教育學

程學生情緒智慧的情緒管理課程，並依研究結果、成員回饋及課程實施過程中研究者之自我反省，將課程內容與實施方式等做適度的修正，以期建立一套更臻完整與適切的提昇情緒智慧的情緒管理課程。

## 二、建議

### (一)對學校教育及輔導工作上的建議

#### 1.師資培育機構宜增設教師情緒管理課程，並加強在職教師情緒管理的知能。

從本研究的結果發現：此情緒管理課程對於提昇未來教師--教育學程學生的情緒智慧有顯著成效，而教師本身的情緒管理不單影響其身心健康，更影響其教學效能，同時，教師在教室內的情緒表現，亦將成爲學生情緒反應模式的示範。所以，如能在師資培育機構增設教師情緒管理課程，以提昇未來教師的情緒管理能力，同時加強在職教師情緒管理的知能，當對增進教師身心健康與提昇教學品質有所貢獻。

#### 2.大學院校宜開授情緒教育相關課程

在本研究中成員的回饋發現：此情緒管理課程對於成員的幫助很大，讓其更認識自我、人際關係提昇以及情緒困擾自我療癒等，而此課程所帶來的正面影響不單是成爲教師所必需，亦是「成爲一個人」所需要的。然而，國內社會與教育長期重智育而輕情意，造就了「高 IQ 卻低 EQ」的教育產物，以致有受過高等教育的人，爲了課業競爭、感情受挫，而下毒殘害他人；有學生受不了課業壓力或無法處理感情事件而走上絕路等。因此，若能廣開情緒教育相關課程，並將其納入在正規教育中，當能減少上述的社會悲劇，同時達到全人教育的目標。

#### 3.學校輔導中心宜重視學生情緒方面的困擾，並辦理情緒管理相關之團體及工作坊

本研究的參與者爲對 EQ 課程有興趣之教育學程學生，然在本課程實施過程中常有

成員反應其非學程同學的情緒問題，期待研究者協助，同時從成員的情緒日誌中亦發現有部份成員正面臨情緒困擾，需要課程以外的進一步幫忙。由此可知，有若干比例的潛在個案是需要學校老師及輔導中心關注的。因此，學校輔導中心若能重視學生情緒方面的困擾，並辦理情緒管理相關之團體及工作坊，當能對學生情緒問題的解決與預防上發揮功效。

### (二)對未來研究的建議

#### 1.在研究變項上

本研究僅探討情緒管理課程對學程學生情緒智慧的影響，其自變項爲實驗處理，依變項爲情緒智慧。在未來研究上，自變項可考慮探討不同性別、院別、人格類型（如內、外向等），依變項可納入自我概念、學業成就及生活適應等。

#### 2.在研究樣本上

本研究的樣本爲教育學程的學生。在未來研究上，可針對正式教師，甚至一般學生以及低 EQ 的學生做一探討，另外，在樣本人數上亦可考量小樣本，以比較其不同的實驗成效。

#### 3.在研究方法上

本課程是以正式課程的前十二週爲此實驗課程。在未來研究上，可考量較密集性的工作坊型態，檢驗其效果如何？以及，在成員的選取上可增加篩選工作，以避免成員「天花板效應」的產生。

#### 4.在實驗課程設計上

針對本實驗課程的檢討，建議未來課程在課程內容方面：宜增加教師情緒管理的內容與案例、增加情境演練內容、對於理情治療法的概念要注意加強、要撰寫情緒週誌以及表單設計要精簡；在課程實施方面：以活動方式進行佳，但要注意講授與討論的時間、以小組進行佳，亦要注意大團體的互動、要設計暖身活動；以及，人數宜嚴格限制、單元回饋表宜在課堂上完成以及活動表單宜整理成冊。

## 參考書目

### 一、中文部分

- 王海捷 (1998)。情緒管理策略對國小高攻擊兒童攻擊行為、情緒困擾及生活適應之效果研究。國立嘉義師範學國民教育研究所未出版碩士論文。
- 方紫薇 (1993)。國中教師氣憤情緒相關因素分析暨氣憤情緒管理策略成效之研究。國立台灣師範大學教育心理與輔導研究所博士論文。
- 吳淑敏 (1999)。大學生情緒智慧之研究。義守大學學報，6，361-372。
- 李瑞玲、張美惠、黃慧真譯 (1998)。Goleman, D. 原著。EQ II：工作EQ。台北市：時報
- 林榮春(1998)。靜坐對企業員工情緒管理與人際關係之影響。國立政治大學企業管理學系未出版博士論文。
- 倪靜貴 (1997)。國民中學校長情緒管理之研究。國立台灣師範大學教育研究所未出版碩士論文。
- 徐大偉 (2000)。國小學生生氣情緒及生氣情緒管理團體方案成效之研究。國立高雄師範大學教育系博士論文。
- 郭生玉 (1995)。教師的工作壓力對工作心厭的影響。測驗與輔導，130，2664-2666。
- 黃素菲 (1997)。情緒的本質、功能及處遇。學生輔導通訊，51，74-79。
- 曾娉妍 (1998)。情緒教育課程對提昇國小兒童情緒智慧效果之研究。台中師範學院國民教育研究所碩士論文。
- 劉春男 (2001)。情緒管理團體輔導對國小兒童輔導效果之研究。台南師範學院國民教育研究所碩士論文。
- 劉郁梅 (2001)。國民小學級任教師之情緒智慧與班級經營效能關係之研究。台中師範學院國民教育研究所碩士論文。
- 聯合報 (2001)。二成七的教師有憂鬱症狀。
- 闕美華 (2000)。國中小學教師情緒智慧、社

會支持、與工作滿意度之關係研究。國立彰化師範大學教育研究所未出版碩士論文。

- 顏淑惠 (1999)。國民小學教師情緒管理與自我效能之相關研究。台北市立師範學院未出版碩士論文。
- 饒見維 (1996)。教師專業發展理論與實務。台北：五南。

### 二、英文部分

- Cooper, R. K. (1997). Applying emotional intelligence in the workplace. *Training and Development*, 51(12), 31-38.
- Friedman, I. A.(1991). High- and low- burnout schools: School culture aspects of teacher burnout. *Journal of Education Research*, 84,325-333.
- Gardner, H. (1983). *Frame of mind*. New York: Basic Books .
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. New York: Bantam Books.
- Maier, M.(1999). Move over technology-make room for emotions. *TMA Journal*, 19,34-36.
- Pool,C.R. (1997) .Up with emotion health. *Educational Leadership*,54 (8) ,12-14.
- Rebecca, A. (1999). Emotional intelligence in organizations : A conceptualization. *Genetic , Social & General Psychology Monographs*, 125,209-224.
- Salovey, P., Hsee, C. K., & Mayer, J. D. (1993). Emotional intelligence and the self-regulation of affect . In D. M Wengner, & J. W. Pennebaker (Eds.), *Handbook of mental control:Century psychology series* (pp.258- 277). New Jersey: Prentice -Hall.
- Yalom,I.D. (1995) . *The theory and practice of group psychotherapy* (4<sup>th</sup> ed.) . New York : Basic Books.
- (限於篇幅，所有附錄省略，意者請洽作者)

# Effects of Emotional Management Program on the Future Teachers' Emotional Intelligence

Hsueh-Shan Chang  
Providence University

## Abstract

The purpose of this research is to develop an effective “emotional management program(EMP)” for the on-teach-training students, the future teachers. The program is also to be practiced and evaluated to see how the program will affect the emotional intelligence (EI) of those future teachers. This research is to use an EI scale to conduct a pre-test before practice and a post-test after practice. The participants are all chosen from the on-teach-training students. 12 weeks' emotional management program are to be practiced. The EI scale as the primary instrument and the feedbacks and weekly journals from all the participants for each course are also collected and used for quality analysis.

The results are found that four sub scales, including self-awareness, self-motivation, empathy, and interpersonal relationship and the total score of EI have shown significant difference, except that the emotional management sub scale which does not reach significant difference. The results from quality data are also shown that the participants have the positive change after the training course is taken.

Finally, the program will be refined based on the results. And, more, a practical suggestion will be provided for (1) education organization, (2) counseling activity in school, and (3) future researches.

**Keywords :** Emotional intelligence 、 Emotional management program

---