
從教育改革談教師的情緒管理

陳清溪/國立教育研究院籌備處主任秘書

壹、前言

台灣社會近來發生很多不幸的事件，有些是家庭經濟問題而自殺、有些是男女感情糾紛或婚姻不睦殺傷對方、有些是青少年爭風吃醋或為小摩擦導致殺人事件，在在說明很多人在生活上，因為缺乏情緒能力（EQ），不會處理感情問題、人際關係、生命難題、情緒困擾等壓力，而造成自己或別人的遺憾。

國內教育最大的缺失就是偏重智能的學習，學生為升學變成考試的機器，忽略情意的培養，學生遇到情感問題不知如何處理，無法控制自己的情緒，做出錯誤的言行。因此，如何培養學生做好情緒管理是重要的工作，唯有從平常的教學活動中循序漸進推動，情緒教育才有可能成功。而負責情緒教育的教師，本身的情緒管理，亦是值得加以重視。

自行政院教育改革審議委員會於八十五年十二月提出《教育改革總諮議報告書》以來，迄今已七年多，而《教育改革行動方案》經行政院核定距今亦已逾五年；多年來，教育部陸續啟動艱辛的教改工作，如臨深淵地實踐教育創新的藍圖。例如：國民中小學九年一貫課程的實施、師資培育的多元化、教科書一綱多本、校園民主開放等改革措施，均影響校園生態，教師的工作環境亦跟著改

變，所面臨的問題比以前複雜，造成教師工作壓力、職業倦怠等現象，提早退休情形比以往嚴重，因此，教師如何做好情緒管理，以適應教育改革的環境變遷值得加以探討。

貳、情緒管理的重要性

情緒人人都有，卻是個看不透、摸不清、不容易懂的東西，對它存有一些似是而非的迷思（myth）。例如：認為情緒都是不愉快的；負面的情緒帶來負面的影響，正面的情緒帶來正面的影響；情緒是不好的，不要表現出來；情緒管理的目的是把情緒壓抑下來；情緒不能壓抑，要盡情發洩出來。人類除了基本情緒是與生俱來的，而複雜或衍生的情緒以及情緒的表達方式都是學習而來的。因此經由學習與教育的過程來改變或管理情緒，可見情緒教育的重要性。

情緒的表現是先天固有的能力，而情緒的管理則是後天學得的技巧，管理技巧越高明，行為目標越是容易達成，因為情緒管理是內在省察的功夫，也是人際交往的技巧。人類的智能是因應生存、發展的需要而具備的，越能夠統合多元的智能就越有成功的機會，越能夠平衡多元的智能就越使生活過得自在。而情緒管理的功夫正是統合多元智能的關鍵，正是平衡多元智能的密碼。情



緒平靜時，理智就能充分發揮思考的能力；情緒愉快的時候，藝術創作的的能力就可以充分地展現；情緒昂揚的時候，生理機能也會隨之達到顛峰（陳正榮，1998）。可見情緒教育太重要了。

參、「情緒」的意義

情緒一詞的含義在於，情緒是情感；是與身體各部位的變化有關的身體狀態；是明顯的或細微的行為，它發生在特定的情境中（安宗昇、韋喬治等譯）。張氏心理學辭典將情緒定義為：指由某種刺激（外在的刺激或內在的心理狀態）所引起的個體自覺的心理失衡狀態。失衡的心理狀態涵蓋極為複雜的情感性反應；喜、怒、哀、懼、愛、惡、欲七情之說，即指出情緒的複雜性。情緒狀態下，除個體會有主觀感受之外，在身體上亦隨之會有生理變化（如憤怒或恐懼時會心跳加速）（張春興，1995）。

情緒是指由個體周遭環境的外在刺激或本身內在身心狀況所引起的個體自覺的心理失衡狀態或主觀的激動狀態；此種狀態的發展過程包括個體對這些內、外刺激的認知評估，生理上的反應，心理上的主觀感受與反應，及因情緒而產生的行為衝動及外顯行為。情緒是複雜的心理歷程，有時顯現於外，有時隱藏於內，並且變化多端，但情緒也有一些共同的特性，其特性如下：情緒是由刺激引發的；基本情緒是與生俱來，但表達方式卻是學習而來；情緒是主觀的經驗，

具有獨特性的個別差異；情緒受社會文化因素的影響；情緒受家庭的影響。情緒的表現是先天固有的能力。情緒包括感官、知覺、個人經驗、信念、生理反應以及目的（產生情緒想要達到的目標）。情緒使生命豐富而有意義，也帶來悲哀與衝動，情緒賦予人生不同的甜美與痛苦，情緒可能很美好、有助益，也可能很不悅，甚至悲痛（賴惠辛譯，1996）。

情緒是生理上所給予的感覺，它就像其它感官（聽覺、觸覺、嗅覺）一樣，是我們瞭解自我與外面世界關係的一種方式，因此它對人類要在群體中存活也就顯得特別重要。情緒在這些感官中是獨特的，因為它不僅只對行為定位有關係，也對認知（cognition）的定位有關係（徐瑞珠譯，1992）。

情緒永遠都不是問題也絕非障礙本身。所有的情緒都是我們的老師，是我們最親密，最值得信任的朋友，任何情緒的出現，不管是正面或負面都是為了幫我們而存在。情緒是一切生命背後的推動力，它帶給我們行動的力量及能量；情緒協助我們去達成與人溝通的目的；不要把情緒當成問題，透過與情緒的親密互動，不再害怕情緒、恐懼情緒，將情緒分成正面或負面，不再與情緒為敵，試圖去管理、控制或壓抑情緒（許添盛，2003）。

肆、教育改革與工作壓力

台灣教育改革正如火如荼進行中，各種教育政策的實施，均影響數百萬的教師及學生，在教育的轉型過程中，部分的教師既焦慮又徬徨茫然，甚至是不知所措的鬱卒。因此，大家強調心靈改革，如何促進教師的心理衛生、做好情緒管理就顯得很重要。建立樂觀積極的人生態度是重要的，學習樂觀是重要的課題。所謂樂觀是指面臨挫折時仍能堅信情勢必會好轉，也就是說樂觀的人認為失敗是可改變的，因為當前的不幸不是永遠的、普遍的，也不是個人的無能所引起的，這種樂觀是讓困境的人不至於流於冷漠、無力感、沮喪的一種心態，這樣的心態會使一時受挫的人願意積極地擬定下一步計畫，相信一時的挫折是可補救的，這種自信心的提升，才能使結果反敗為勝。

教改十年，順著開放、多元、鬆綁的方向前進，師資培育、教材開放、多元入學、教師甄選等多元性的改變一一出現。這些改變從課程的改變到制度、行政組織、教師、教材、教學與評量的變革，可說是全盤翻新，雖然學校的權力增加了，但責任也跟著加重，增加的工作當然落在校長及教師身上，壓力也就隨之而來。這樣的轉變方向當然是對的，但是配套措施、緩衝疏導、政策協調等都做得不夠，往往使多元的教改徒增亂象，而其正面效益卻未能彰顯，增加教師的工作壓力。在教育改革的各項措施中，對國中小教師最大的衝擊就是九年一貫課程的實施，教師要設計學校本位課程、撰寫總體計畫、學習單、設計彈性課程、編寫各年段

能力指標、成績單的計算複雜、安排校外參觀，活動課程多，班親會家長參與多，介入也就多，這些都增加教師的工作負擔，形成一股壓力，若教師的能力足以控制情境，應付自如，自然能順利排除壓力，轉變為正面的效能，否則，出現負面情緒、工作無力感、職業倦怠，最後就選擇退休一途或敷衍應付。

伍、工作壓力與情緒管理

工作與情緒有著密切的關係，正如空中小姐要服務好乘客，收帳人員要向客戶收取帳款，如何做好服務工作，完成任務，考驗著當事人的情緒管理能力，因此，維持適當人際關係及感情是情緒發展的重要因素。教師的服務對象是學生，家長亦會關心子女的教育而與教師保持密切關係。因此，教師的工作壓力除了學生的學習成果、行為表現之外，家長的壓力亦是其中之一。因此教師如何掌握工作情境，化解一切困難是重要的。教育行政機關、學校應提供行政支持、資源，做教師的後盾，加強教師專業成長，提升教師專業能力。

教師為使他們的人格適合公眾接觸的工作，而主動管理他們的情感。教育行政機關、學校的規則深深地進入教師的工作情境，但教師也以同樣的程度來掙扎、抗拒它，要管理情緒也就得主動地去嘗試改變已存在的情緒狀態。而時代變遷快速，學生問題日益複雜，數量也更多，常見的學生問題



大約有：（一）學習興趣低落，上課秩序紊亂。（二）不服管教、出言不遜或行為不敬。（三）出入不當場所、打架滋事。（四）家庭教育鬆散，以及父母對子女的不良影響。（五）受傳播媒體影響，瘋狂崇拜偶像及盲目模仿流行。這些問題行為不僅令老師疲於奔命，情緒也受之影響。教師若能順利解決這些問題，壓力自然解決，情緒不受影響，教學工作順利，效果亦跟著提升。

陸、教師如何做好情緒管理， 做情緒的主人

為什麼老師會不快樂？會有氣無處發洩？會跟自己生悶氣呢？歸納言之，可能有下列原因：（一）悲觀的心態（二）專業知能不足（三）因受挫而灰心（四）教師次級文化的影響（五）教育制度或政策的箝制（六）師生關係的短暫及疏離（王淑俐，1998）。

人的情緒是很容易受到感染的，例如在醫院的嬰兒室中，當一個嬰兒哭時，會帶動其他的嬰兒哭；在一個會議室中，當有人咳嗽時，就會有人跟著咳嗽；古人亦說「人飢己飢、人溺己溺」的同理心。心理學上很有名的「暴民行為」也是個情緒感染的現象，群眾中某個人先呼喊出某些煽動性的口號，他的情緒會急速感染旁邊的人，形成集體感情，使智慧、理性降低，最後做出損人不利己的行為出來。人類生而有與人接觸的慾望，這是最基本的社會行為，人如果在團體

中成為「局外人」或被「邊緣化」，將會給自己帶來失落的惆悵感覺。研究發現每個人都在做與他人完全一致的動作時，參與者會有高度的喜悅感，而且越是簡單重複性的動作越能引發大腦中快樂的機制。

教師要管理自己的情緒，培養快樂的習慣，就應該建立樂觀奮鬥的人生哲學。樂觀的人在心態上應常懷感謝的心，能夠知足惜福，「比上不足，比下有餘」，不鑽牛角尖，以免墜入痛苦深淵，多看事物美好的一面，對學生永不放棄，關心學生優勢的能力，發揮他的潛能，相信命運操之在我。在表現上，能經常保持微笑、常自我打氣、多角度去思考事情、對人世間足夠的讚美。能欣賞自己、維持健康充沛活力、追求成功塑造形象，發揮潛能改善缺失，獻身工作享受人生（王淑俐，1992）。

人們控制和管理情緒表達的能力有所不同。管理情緒的策略有下列幾種，可供教師參考（李鈺華、許湘翎譯，2003）：

（一）管理引發的事件

最直接與最明顯管理情緒的方法，就是處理引發情緒的事件或情境，常用的技巧有：「避免其情況發生」、「眼不見為淨」，「用具體的方法去改變它」，「不要只是擔心，要快點採取行動」這就是所謂的「問題焦點的因應方式」（problem-focused coping）。如果你可以處理的話，你當然要去做。然而有時候，你對當時的情況失去了控制（你無法面質某人，如果他根本不在場），或你的情緒已干擾了你應變的能力（你是太

生氣了，而無法有效地面質某人），那麼，你可得先管理你的情緒，而非當時的情況了，當然，你可以兩者皆行。

（二）改變我們衡量情緒引發事件的想法
用不同角度思考事情，可以改變我們的感受。管理我們對引發事情的注意力，或是對此事的感受。若你轉移焦點而分心，這些事件就不會繼續引發你的情緒了。轉移注意力是一項常被使用的策略，只要不被過度使用，或變成長期的逃避。人們可以使用將注意力放在閱讀、看電視，或看電影上，以管理生氣的情緒。

（三）當情況不甚確定時，蒐集足夠的資訊，讓自己更熟悉狀況

像學生蒐集考古題、找老師談，或事先察看考場。對於比較不重要的事，情緒可以試著經由降低其重要性來達到管理。另一種策略就是在所意欲的方向去引導思考，通常是朝向正面、樂觀的思考，有時也可能是負面、悲觀的思考，或做最壞打算的策略。

（四）處理令人不舒服的情境，其策略就是從情況中找出幽默。

（五）管理你的生理反應

經由運動、放鬆、勞動、睡覺、洗澡、吃藥（包括咖啡因和酒精）、吃東西、齋戒、抽煙、咀嚼（鉛筆、指甲，或煙草），或自我或他人導向的觸摸（像玩弄自己的頭髮，或給別人一個安慰的擁抱），來改變你自己或他人的生理反應。這些策略可以安撫我們的情緒。

（六）社會與反社會策略

管理情緒常常藉由和他人來往，以逃避他們或和他們互動等方式，來產生希冀的情緒，這些方法並不是隨著情緒歷程的成分呈直線排列的；社交情境是複雜得足以牽涉到好幾種成分在內。

（七）情緒性的行動和反應

情緒不給你時間去思考，如果你面對一隻大灰熊而遲疑，你可能就在劫難逃。當深思熟慮或遲疑不決會有致命的影響時，他提供了快速的動作，情緒是可以幫助生存的。情緒的適當反應是經過準備與訓練的。

綜上所述，學習如何當情緒的主人是很重要的。面對知識經濟時代，要培養具競爭力的國民，教師所負的責任較以往增加很多，教師如何恰當地表達情緒、有效情緒紓解與如何面對他人的情緒，都是重要的課題，現分別敘述之。

一、恰當的表達情緒

一味的壓抑自己的情緒，不把情緒表達出來，積壓太多而爆發出來，傷己也傷人；或者是不當的情緒表達方式常使雙方關係緊張甚至破裂也是損己損人。

二、要有調適的心理準備

瞭解自己壓力的來源，憂慮恐懼的事情是什麼，調整心態，產生正面的想法，積極面對問題，把時間、注意力放在該做的事情，深呼吸並放鬆自己，專注於正在發生的事情，一次只處理一種問題，讓一切能在自己的掌控中。



三、永遠保持信心

樂觀主義者認為相信即看見，只要確信某種信念，對於困難便會想辦法解決，保持對自己的信心，對情境的掌控將操之在己。自我改變是很辛苦的，但缺乏自信也是徒勞無功。如何保持信心，應該找出自己的力量，留意自己的進步，不要期待十全十美，要拿一百分，接受自己的挫折、犯錯，期待正面的結果，培養幽默感，生活中遇到挫折時使用一下幽默感，當你可以嘲笑自己的錯誤時，你的情緒就改變了。

四、學習樂觀的精神

悲觀的人的特徵是，他相信壞事都是他自己的錯，會毀掉他的一切，會持續很久。樂觀的人在遇到同樣的厄運時，會認為現在的失敗是暫時性的，每個失敗都有他的原因，不是自己的錯，可能是環境、壞運或其他人為帶來的後果。這兩種思考的習慣會帶來不同的後果。教師在發現自己是悲觀的想法時，有兩種方法去改變它，第一是想辦法轉移你自己的注意力，去想些別的事；第二個方法是去反駁它。長期來說反駁比較有效，因為有效的反駁後，以前那個念頭就比較不會出現，遇到同樣的情境時就不會再沮喪（洪蘭譯，2001）。因此，教師在面對教學情境中所遭遇的問題，學生的學習、行為問題時，若能採取樂觀的想法，必能產生正向的力量，擬定解決的辦法，有助於情緒的正常發展。

五、天天創造好心情

教師每天面對繁瑣的教學及行政事務，不如意之事常有，因此培養好心情，對工作士氣的提升是有幫助的。放鬆是創造力最偉大的鬥士之一，當你遭遇困境、無法解決困難，又要面對艱難且辛苦的一天時，會陷入惡劣的情緒，覺得世界為何不消失或自己乾脆死掉算了，你會更著急、更緊張、吃不下、睡不著，竭盡心思解決問題。此時該做的事是放鬆、深吸幾口氣、甚或去從事放鬆身心的愉快活動，例如運動、登山、騎腳踏車等；其次，你必須從事一種自我調查及自我覺察，瞭解一天之中心情較佳的段刻，然後集中注意力在好心情時刻，然後一再地擴大及延長好心情。

柒、結語

教育改革是長期、永續發展的工作，教育政策不斷推陳出新，整個社會環境及潮流不斷改變，大眾傳播媒體的發達，資訊網路的突飛猛進，學生接受資訊的管道多元，這些改變對教師造成一股工作壓力，做好情緒管理，保持樂觀的心情，積極學習，是重要的課題。教師唯有加強進修，不斷充實自我，才能接受未來的挑戰。

參考資料

- 王淑俐（1992）。心中有藍天----讓你我的情緒更清新。台北：師大書苑。
- 王淑俐（1998）。怎樣教書不生氣。台北：師大書苑。
- 安宗昇、韋喬治等譯（1987）。情緒心裡學。（K.T.Strongman,原著The Psychology of Emotion Second Edition）。台北：五洲。
- 李鈺華、許湘翎譯（2003）。情緒溝通。（Sally Planalp原著Communicating emotion :social , moral , and cultural processes）。台北：洪葉文化。
- 洪蘭譯（2001）。學習樂觀、樂觀學習。（Martin E.P.Seligman原著Learned Optimism）。台北：遠流。
- 徐瑞珠譯（1992）。情緒管理的探索。（Arlie Russel Hochschild原著The managed heart:commercialization of human feeling）。台北：桂冠。
- 張春興（1995）。張氏心理學辭典。台北：東華書局。
- 許添盛（2003）。許醫師諮商現場。台北：遠流。
- 陳正榮（1998）。情緒管理72．歷史人物的情緒語言奧祕。台北：遠流。
- 黃惠惠（2003）。情緒與壓力管理。台北：張老師文化。
- 賴惠辛譯（1996）。做情緒的主人。（Gary D.Mckay&Don Dinkmeyer原著How you feel is up to you:the power of emotional choice）。台北：雅音出版公司。