



教育部輔導計畫叢書

# 與情緒共舞

教師的情緒管理



多元的情緒管理實務技巧讓您成為情緒管理高手！




# 與情緒共舞

## — 教師的情緒管理

【部長序】	3
【導讀】	5
<b>第一章 序曲響起—老師為什麼抓狂</b>	7
壹、老師為何情緒耗竭	7
貳、為什麼他們可以樂在工作中	9
參、有效的情緒管理是調節壓力的妙方	11
<b>第二章 開場華爾滋—情緒知多少</b>	12
壹、情緒是什麼	12
貳、情緒影響力	19
<b>第三章 暖身探戈 - 教師情緒的律動</b>	22
壹、教師本身方面	23
貳、學校方面	27
參、家長方面	30
肆、社會方面	32
伍、教育改革	33





## 第四章 曼妙圓舞曲—情緒管理策略 35

壹、覺察情緒 37

貳、接納情緒 47

參、表達情緒 58

## 第五章 歡樂恰恰—打造好心情 69

壹、正確的看法情緒 71

貳、建立正向的自動化內在語言 72

參、提昇有效溝通的能力 74

肆、不期待生命中的重要他人“為你”改變 75

伍、培養休閒興趣 76

陸、相信幽默的力量，培養幽默感 76

柒、學習適當的自我抒解情緒方法 77

捌、適度的運動 79

玖、用愛為重要他人的“情緒專戶”存款 79

拾、社會支持體系 81

## 第六章 舞會終曲 84

附錄一：肌肉放鬆訓練 86

參考書目 91





# 以愛為圓心，專業為半徑，畫出友善校園希望的同心圓

## 【部長序】

在現行價值多元且變遷快速的社會中，帶好每一個學生，為我們的孩子「營造一個友善的校園」，是教育重要施政目標。基於教育對開創國家未來的關鍵影響，國家應該重視孩子的人格、態度與建立正確價值觀，並培養孩子面對與解決問題的能力。

教師專業的提倡，不僅是教育界自我提升的願景，也負有社會的期許。教師需要不斷的充實專業輔導知能，以協助班級內注意力不足／衝動過動、情緒困擾、人際互動上有困難的亞斯伯格症、自閉症孩子。針對網路沈迷、中輟生甚至性騷擾、性侵害等個案，也需要教師秉持專業的敏銳度，發現孩子的困難，進行輔導、陪伴與轉介，以接受進一步的協助。

教育是國家的根本，輔導是教育的核心，教育人員的輔導知能，應隨著時代不斷提升。如同國立臺灣師範大學前校長劉真先生主張：「教師必須接受嚴格的專業訓練，方可成為良師。」、「做為一個教育工作者，永遠不能忘記：要教育別人，先教育自己！因為：教育就是奉獻！」基此，教師應秉持教育熱忱，持續透過閱讀專業書籍或參與各類研習進修，增進自己的專業輔導能力，培育優質的下一代。

適逢中華民國 100 年之此刻，經過多時的籌備、規劃、編輯與多次的會議討論，教育部特別針對當前學生輔導工作最重要的議題，推出輔導叢書系列電子書：1. 班級經營達人—國中導師手冊。2. 得意的每一天—國小導師手冊。3. 與情緒共舞—教師的情緒管理。4. 你好，我也好—教師溝通技巧。5. 攜手護青春—國中輔導案例彙編。6. 攜手迎向藍天—國小輔導案例彙編。7. 返璞歸真·重現風華—中輟復學輔導。8. 現實與虛幻—網路沉迷輔導。9. 報乎你知—教育人



員對「性侵害或性騷擾」的基本認知。每本書的撰寫都是具教育實務經驗的校長、主任、教師們，以案例方式呈現教育現場教師可能遭遇的實際狀況，提出供教師參考運用之具體因應策略，是教育現場在輔導與管教及班級經營、親師溝通上最具實用的輔導叢書電子書。

這套輔導叢書電子書能順利完成，要特別感謝新北市政府教育局鼎力協助，新店國小吳淑芳校長以其對輔導工作的經驗與熱忱，邀集具輔導專業的編輯委員們：林素琴校長、邱香蘭校長、徐淑芬校長、張孟熙校長、張宗義校長、張寶丹校長、許淑貞校長、許麗伶校長、陳秋月校長、劉菊珍校長、魏素鄉校長、羅美雲校長、羅珮瑜校長等多位校長及洪麗遠主任、陳榮正教師，共同精選出教學現場迫切需要之九大議題進行編輯，相信這套電子書對第一線的教育工作者有相當助益。更要感謝國立臺北教育大學曾端真教授、梁培勇教授及國立臺灣大學陳淑惠教授、國立臺中教育大學羅明華教授在百忙當中擔任諮詢指導，透過會議與作者群們專業對話，指導寫出適合現場教師閱讀的輔導參考用書。

美國歷史學家亨利·亞當斯（H. Adams）曾說：「教師的影響力無遠弗屆，他永遠不知道這影響力遠至何處。」教師的一句話通常會影響孩子的一輩子，甚至可幫助孩子找到人生的目標。期許每位教師都是孩子生命中的貴人，**「用專業，給孩子一個成功的支點；以熱情，點燃孩子生命中的亮點。」**盼望每位教師都能**「以愛為圓心，專業為半徑，畫出友善校園希望的同心圓。」**讓每個孩子都能健康成長，快樂有效的學習。

教育部部長

吳清基 謹誌

民國 100 年 4 月



# 與情緒共舞

## － 教師情緒管理



### 【導讀】

在師資培育階段，較著重教學專業的養成，缺少情緒管理的技巧與訓練。然而，由於社會新價值、新思維不斷衝擊校園，讓教師承受前所未有的挑戰與壓力。許多充滿愛心、熱忱與使命感的教師，在不勝負荷的情況下，常發生令人惋惜的情緒失控事件，不僅對教師、學生及社會大眾造成負面的影響，嚴重者則須面對棘手的法律問題。

許多人認為成熟理性的教師，會有情緒嗎？該有情緒嗎？其實情緒是人人與生俱來的，不僅無好、壞之分，也無須忽視、壓抑、排斥或控制它，而是需要以主動積極的態度去面對它與處理它。本書主要以情緒小故事切入，透過深入淺出的分析，讓教師瞭解情緒管理的重要、理解情緒的內涵與影響情緒的因素，也特別提出情緒管理的策略及打造好心情的方法，以情緒管理實務技巧協助教師成為情緒管理高手。

第一章「老師為什麼抓狂」，說明教師情緒管理的問題，及情緒管理的重要性。





第二章「情緒知多少」，介紹情緒的定義、性質、內涵，以及情緒對個人生理、心理、人際、學習與工作的影響。

第三章「教師情緒的律動」，強調教師情緒會受到本身、學校、家長、社會及教育改革等因素的影響。

第四章「情緒管理策略」，強調有效的情緒管理可以從覺察情緒、接納情緒及表達情緒三項策略著手。除了說明實施內涵及要領之外，也提供情緒管理的實作技巧供讀者練習。

第五章「打造好心情」，提出減輕壓力、處理壓力、增強適應能力及強化個人之社會支持體系等十幾種打造好心情的妙方，讓教師儲備優雅的好心情。

第六章「結語」，強調有效的管理情緒，方能樂在工作。

有效的情緒管理，不僅可以減低壓力、化解衝突、提高情緒EQ與增進服務熱忱。同時，教師情緒管理的能力，也可以潛移默化的影響學生，使人人成為情緒管理高手，讓愛與友善充滿校園。





## 第一章 序曲響起

# 老師為什麼抓狂



因為學童間不當的玩笑，狠心教師狂甩小二男童九巴掌，震驚社會；老師罵小一學生白目、叫學生自掌嘴巴，遭家長錄音爆料，喧騰一時；一位被公認超有耐心的老師，班上有二位學生每天一進教室就開始打架，讓老師疲於奔命，常為處理他們的問題忙得焦頭爛額，經歷了一天的折磨，這位老師每天放學之後都會癱在椅子上放聲大哭，直到調任到另一所學校，才終止了這個惡夢。（許芳菊，2010a，2010b）

……老師到底怎麼了？

## 壹、老師為何情緒耗竭？

近年來，老師因為情緒失控所產生的不當管教事件，不斷躍上媒體，當看到這些老師一個個暴露在鎂光燈下懺悔道歉，不禁讓人憂心老師的教育熱忱是否也因此而受到影響？

就讀某明星小學二年級的男學童，因為跟班上同學玩耍，互摸生殖器，結果被男導師狠甩九個巴掌，還強行拉扯他的耳





朵到廁所揍他，結果造成男童整張臉紅腫、掌痕清楚可見。男童母親控訴老師的暴行，讓自己的孩子心靈受創，半夜驚醒嚇得尿床，讓她好心疼，接下來，老師及學校須面對民代、媒體記者、家長說明會等一連串不堪的道歉、說明場合……，老師被停職、記大過、接受調查等。（引自陳璟民，2010）

有位樂隊指導老師，在操場上指導樂隊練習，突然，一名為了搶球的學生，不慎闖進演練中的樂隊。這位惱怒的老師，拿著鼓棒就丟往這位撿球的學生腦袋，痛得這位學生當場抱頭痛哭。接下來，就是老師一連串夢魘的開始，寫不完的報告，跑不完向法院，家長索取高額賠償金又談不攏，透過民代、家長會長再三溝通協調，好不容易才把這段風波擺平。這位被公認教學認真、嚴謹的資深教師，卻早已遍體鱗傷、心灰意冷，在事件平息之後，提早辦理退休走人了。（改自蕭福松，2007）

幾年前某國小教師因為工作、同事相處等壓力燒炭自殺造成教育界的遺憾，教師工作壓力大，如果在學校、家庭方面無法調適，壓力沒有宣洩的缺口，出現躁鬱、憂鬱的情況也會影響教學和師生互動，所以，如何關注教師的心理狀態，提昇教師情緒管理的能力，是值得探索的議題。

上述案例，都涉及到教師情緒管理問題，與教師的工作壓力及社會期望有密切關係，有不少教師在教書生涯感到情緒耗盡，尤其是年輕、未婚、任教年資較淺、兼任導師者，感到更多的情緒耗盡，或成就感偏低，這些感受將直接衝擊到教師的教學效能。



世界各國紛紛立法禁止體罰，臺灣亦明文立法禁止體罰，老師應該體認到，體罰是違法的行為，更可能傷害無辜的孩子。當媒體上不斷上演教師情緒失控所衍生的新聞事件時，我們更應該深思，是什麼原因讓老師抓狂？當老師的負面形象不斷在媒體上被渲染，對學生將產生什麼樣的影響？發生這些不幸事件的老師，往往是認真教學的老師，然而，為何會發生不當體罰事件呢？因為老師也是人，難免有情緒失控的時候，禁絕體罰絕不能僅仰賴法令，設法提升老師的情緒管理能力，才能有效避免體罰事件一再發生。



## 貳、為什麼他們可以樂在工作中？

政大詹志禹等（2004）曾採訪七位受學生、同儕、社會肯定、不同階段別、不同地區、不同教學領域的老師，從他們的個案故事，分析他們快樂的秘訣，包括：



- 一、擁有健康身體。
- 二、擁有教學理想，具工作自主性，追求解決問題、創新改變；沉醉於思考、探究和教學工作當中，獲得一種忘我的感覺。
- 三、擁有好奇、求知、開放、接觸多元領域的心靈。從獲得新知、開展新視野以及成長進步的感覺中獲得快樂。
- 四、擁有一個積極、友善、相互信任的專業社群，從互相支持、分享交流的互動歷程當中，獲得愉悅感。
- 五、努力協助學生快樂學習，從師生互動中相互感染快樂的氣氛。
- 六、創造機會讓學生展現潛能，從學生的成長歷程中獲得教師的成就感與自我實現。
- 七、創造安身立命的哲學，掌握生命教育的意義。與自我、學生、他人或甚至是大自然，維持一種尊重、和諧、關懷、理解的關係。

同樣是教師，有很多教師視教書為畏途，把工作當做苦差事，但也有許多教師樂在其中，數十年的熱情始終如一，從工作中亦獲致很大的樂趣與成就感，其中，教師的情緒管理深深的影響教師對工作的態度與觀感。





## 參、有效的情緒管理是調節壓力的妙方

教師的情緒管理不應只是消極的處理師生衝突後所產生的負面情緒，更應正視正面情緒所帶來的效果，例如教師樂觀、幽默及同理心等，教師情緒都具有積極的效果，因此，教師若能有良好的情緒管理，以正向情緒進行教學，學生也能從潛移默化中學習到情緒管理的能力。

有效的情緒管理，是抑制衝動化解衝突的無形推手，是承受壓力調節情緒的良藥妙方，身為教育人員，應學會有效的情緒管理，以正向情緒待人接物，讓自己樂在工作中，增進服務熱忱，同時讓學生從教師的身教、言教中學習情緒管理的能力，本書將引導讀者從情緒管理的重要，認識什麼是情緒？再談影響教師情緒的因素，接著介紹情緒管理的策略，最後提供打造好心情的方法，期待老師的情緒管理能力能夠提升，讓校園多些愛心與關懷，建立愛與友善的校園。



## 第二章 開場華爾滋

# 情緒知多少



陳老師班上三個頑皮的孩子，在校園的玫瑰花園裡撒野。平日悉心維護花園的工友在辦公室裡看到了，火大地說：「我要出去好好教訓這些小鬼，竟然把我心愛的玫瑰花都弄斷了。」

「何必你去呢？」輔導主任聽到了，對工友說：「我去說好了！」

輔導主任走到班上，小聲的叫孩子到走廊，對他們說：「那些花有刺，又剛噴了殺蟲劑，工友伯伯怕你們被刺到，會發生危險。他正緊張得不得了了呢！」

### 壹、情緒是什麼？

每個人都會有情緒，但是表現方式卻大不相同。同樣的事件，有些人可能會感到開心，有些人會感到生氣，還有些人可能無動於衷，沒有任何的情緒反應。到底，情緒是什麼呢？有好或壞之分嗎？為什麼有些情緒來得急、去得快？但有些情緒卻一直盤據心中，遲遲無法散去呢？又為什麼有些人會被認為



是情緒穩定或情緒不穩定的人呢？情緒起起伏伏就像舞蹈一樣，時而輕柔優雅，時而澎湃激昂，對於想探索情緒的學習者，節拍分明的華爾滋易懂易學，就讓我們隨著穩定的節奏，一步步地擁抱情緒翩翩起舞吧！

生活中，鬧情緒、情緒化、無法管理情緒等字眼，總讓我們認為情緒不能太直接表露，或是必須將所有的情緒控制住，才是成熟的表現。然而，我們真的誤會它了！情緒的存在有其必要性，它是一個內建的警示燈，告訴我們外在情境所釋放的訊息，幫助我們能夠正確因應這些不同的情境。例如：恐懼可以幫助我們覺知危險，尋找生存策略；憤怒、尷尬和愛等情緒可以在我們與他人交流時，瞭解自己內心真正的感受，進而維護自己的權益或分享彼此情誼；而嫉妒、恨意、焦慮等情緒，則可以成為引發行為的動機，引導我們採取多元的行動。試想：若是我們遭受喪親之痛，卻不感到傷心；被外星人攻擊，也不覺得恐懼；得到諾貝爾獎，心裡卻生氣了三天，那似乎也太不合乎常理了。

情緒是一種複雜的心理歷程，其定義也隨著不同的觀點而有差異。根據《張氏心理學辭典》（張春興，1991）的定義：「情緒是受到某種刺激所引起的身心激動狀態，此狀態包含複雜的情感性反應，與生理的變化，包括生理、心理、認知及行為反應等四個層面。」所以，情緒本身是中性的，上述故事中，不論是工友先生或是輔導主任，都只是表現出花被弄斷這件事所引起的身心狀態。知名作家，也是《EQ》一書（Goleman, 1995/1996）的作者—丹尼爾·高曼，將情緒分為憤怒、悲傷、



恐懼、驚訝、厭惡、羞恥、快樂、愛等八類（詳見表 2-1），這些情緒都有其功能。

表 2-1 八種情緒類別

- （一）憤怒：生氣、不平、煩躁、敵意、恨意等。
- （二）悲傷：憂傷、寂寞、憂鬱、沮喪、絕望等。
- （三）恐懼：焦慮、緊張、憂心、疑慮、慌亂、警覺等。
- （四）驚訝：震驚、訝異、驚喜、嘆為觀止等。
- （五）厭惡：輕視、輕蔑、譏諷、排拒等。
- （六）羞恥：愧疚、尷尬、懊悔、恥辱等。
- （七）快樂：滿足、幸福、愉悅、驕傲、興奮、狂喜等。
- （八）愛：友善、和善、親密、信賴、寵愛、癡戀等。

有些人可能會誤認生氣、憤怒、哀傷等情緒是不好的，甚至被教導要隱藏這些情緒。事實上，所有的情緒都是必要的，也沒有優劣之分，但是其出現的情境與表現強度是否恰當，以及情緒之後帶出的行為是否具有侵略性、攻擊性，則會影響其他人對於該情緒的接受度。因此，情緒並沒有對錯，我們常說的「情緒問題」、「情緒困擾」，並不是情緒有問題，而是情緒表達出了問題。一個情緒穩定的人，並不是一個壓抑情緒、完全不表達情緒的木頭人，也不是一個放縱情緒、表現自我中心的狂人，而是能夠覺察、接納、調整情緒，並適當地表達情緒的人。





## 一、情緒的性質

至今已有多數學說被提出來討論為什麼人類會有情緒反應，卻仍然沒有任何一套學說可以圓滿說明所有情緒現象。因為情緒反應是一種非常複雜的心理歷程，也非常主觀，所以每個人的情緒差異性很大。張春興（1991）認為：情緒是由刺激所引發的，這些刺激可能是心理因素，也可能是由外在因素所引起的。因此，我們大致可將情緒的性質歸納如下：

### （一）情緒是由刺激所引發的

情緒不會無緣無故產生，必有引發的刺激。通常指的是個體因受到某種刺激所產生的身心激動狀態，這種身心激動狀態同時伴隨著令個體感到愉悅或不舒服的感受，看似無相關的事件，也可能是造成情緒反應的刺激。就如同上述故事中讓工友先生生氣的原因，除了心愛的花被折壞了以外，發生次數、肚子餓、頭痛、工作壓力、和鄰居吵架等事情，也會間接影響到他情緒所表現的強度。也許花園之前也曾被破壞過，不過當時他心情很好，所以沒有計較。不過這次他正為了某事煩心，又發現花園被破壞，憤怒的情緒才爆發。

### （二）情緒是一種複雜的心理歷程

情緒並非固定不變，而會隨著我們身心的成長與發展、對情境的知覺能力，以及個人的經驗與應變行為而改變。陸正一（1998）曾說：「情緒是一個非常複雜的組合，在英文的語源及字源中，『情緒』與『動機』有著相同的拉丁字源，有移動





性的意義，移動性也意謂著不固定性。」

上述的故事中，輔導主任的情緒反應與工友先生過去的吼叫罵人的經驗也許很不一樣，我們可以推測，工友先生聽到輔導主任的話後，情緒一定會產生變化，與一開始的反應不同。

### （三）情緒是一種主觀的經驗

刺激事件所引發的情緒，往往與個人過去的經驗和個人對於該事件的認知評估有關，而這些認知是非常主觀的。我們常常會在安慰他人時潑對方冷水，忽略對方的情緒或降低其強度，這都無法達到安慰的效果。假使輔導主任看到工友先生很火大，卻冷冷地對他說：「這點小事有什麼好生氣的？不要生氣啦！」我想，工友先生的怒氣可能不容易消去，甚至有可能不滿輔導主任的態度，而遷怒於他人。

雖然我們可以感受到情緒，但卻不容易自我控制，也不容易分辨情緒。一般人早期所養成的情緒習慣，將會嵌入個體腦部的神經網路基本架構中，日後也不易改變。所以早期良好的情緒管理經驗是很重要的，可幫助我們成為一個能適時適當表達情緒的EQ高手。





## 二、辨識情緒

俗話說：「女人心，海底針。」或是：「翻臉比翻書還快。」甚至有人認為情緒總是糾結在一塊兒，剪不斷，理還亂。情緒不僅是個抽象概念，且複雜多變，若是我們想要成為情緒表達適切的EQ高手，首先一定要能夠察覺、辨識自己的情緒。我們可以簡單地從情緒的來源、方向及結果來辨別（黃惠惠，2002；蔡秀玲、楊智馨，2007）：

### （一）情緒的來源：

情緒可以分為基本情緒（或稱原始情緒）、衍生情緒（或稱次級情緒）、工具性情緒，以及習得的不適應情緒，詳述如下：

1. **基本情緒**：指不用學習就能表達的情緒，如：前述八種情緒中的憤怒、悲傷、恐懼、驚訝、厭惡、羞恥、快樂和愛等，或是中國《禮記·禮運篇》所指的喜、怒、哀、懼、愛、惡、欲七種情緒，這些情緒是跨文化及具有普遍性的。
2. **衍生情緒**：指由基本情緒結合、衍生出來的複雜情緒。如：學生出現問題行為時，身為教師的我們無法妥善處理時，可能產生憂心的、沮喪的情緒，但常常表現出來的卻是生氣與煩躁，用生氣或處罰學生來掩飾自己的無力與受傷。
3. **工具性情緒**：此類情緒是為了影響別人或達到某種目的而產生的情緒表達策略。如：小孩利用哭泣來博取同情，使他人同意自己的要求；顧客利用發怒來控制店家，使自己的需求被滿足。



4. 習得的不適應情緒：是指個人持續使用過去所需要，但是現在已經不適用的情緒，通常是因為童年經驗或過去創傷造成的。例如：小時候受到小狗驚嚇，直到長大，只要看到毛茸茸的物品就會害怕。

### （二）情緒的方向：

如同之前所言，情緒本身並沒有正負優劣之別，只是為了方便區別各種情緒的方向。個人會依該情緒對自身的利害關係，產生愉悅或厭惡的感覺，而將之分為正向情緒與負向情緒。前者有期待、興奮、快樂和愛……等，後者有憤怒、悲傷、恐懼、驚訝、厭惡和羞恥……等。學者們普遍認為，假使運用得當，不論正、負向情緒對個人的成長皆能有助益；反之，則會造成傷害。「愈挫愈勇」及「因愛生恨」，應該就是這兩句話的最佳例證了。

### （三）情緒的結果：

由情緒所導致的身心狀態，可看出該狀態是理性的情緒反應或是非理性的情緒反應。合理的情緒反應應該是先將有關的情緒訊息經過理性分析後，再做情緒的表現。那些未經思考即發的情緒，往往缺乏理智的分析與判斷，此類的情緒往往是直接的、原始的、以及衝動的。

看完了上述簡要的說明，您對情緒瞭解了多少呢？情緒的重要性在於，它除了會影響個人，也會影響我們和他人的關係。因此，接下來要介紹的是不容小覷的情緒影響力。



## 貳、情緒影響力

我們一生都在不斷地經歷情緒，有些令人感到愉快，有些令人感到難受。這些情緒對我們的身心健康、學習和工作表現，以及人際關係都有影響（黃惠惠，2002；蔡秀玲、楊智馨，2007）。讓我們一同來探究情緒的影響力：

### 一、情緒對生理健康的影響

情緒會激發個體的身體反應，如：快樂的情緒使人充滿活力、幸福促使食慾增加、喜樂能讓肌肉放鬆、生氣使血壓升高、擔憂引發胃痛、緊張造成腹瀉……等，可見情緒攸關我們的身體健康。醫學界已證實，情緒的確會直接影響人類的免疫系統，長期處於負向情緒，又無法適當的抒發，使心理的痛苦轉為身體的疾病，這些疾病雖然有生理症狀，但卻不是由生理因素引起，而是由心理因素造成，也就是所謂的「心身症」（心身性疾病）。

### 二、情緒對心理健康的影響

既然情緒是一種心理波動，又隨時與我們同在，所以也不難理解情緒為何會對我們的心理健康造成影響了。波動性的情緒起伏，能讓某些人感到多采多姿，卻會



讓另一些人覺得承受不住。持續性的高漲情緒，可能會使我們有快要爆炸的感覺，不管是快要氣炸了，還是興奮到胸口快炸開了，如果長期受到情緒的干擾，又沒有尋求協助，還有可能誘發憂鬱症、躁鬱症等精神疾病。

### 三、情緒影響學習和工作表現

個體的情緒、認知和行為並非獨立運作，而是有密切關聯的。一般而言，正向情緒較容易帶出正向的學習和工作表現，而沉溺在負向情緒中則會讓我們產生消極的態度。然而，適當的負向情緒有時反而能促使正向的學習或工作表現，如：焦慮、妒忌、懊悔、不平等情緒，能使我們決定要更加努力表現，所以工作成效也相對提升了。而過度輕鬆愉快的情緒，反而容易形成自我感覺良好的鬆懈態度。

### 四、情緒與人際關係

最後，情緒不但會影響自己，還會「傳染」給週遭的人，當我們開心時，身邊的人也會跟著心情愉快，當我們面露凶光時，則會使其他人退避三舍，Goleman (1996/1997) 稱之為「情緒感染」及「同步效應」。「情緒感染」指出大腦中的杏仁核，受到他人或是電影那類非真實世界人物的情緒表現和動作刺激，讓我們直覺地、快速地產生類似情緒；「同步效應」則會讓我們與他人產生情緒共鳴，而有心靈契合、翩翩起舞的感受，而且可以促進人際關係。





過度的情緒包裝，不但會誤導我們對外在刺激的的判斷，影響我們的身心健康，也會使我們與他人的溝通受阻，影響工作表現與人際關係。當我們瞭解情緒的產生方式與性質，也知道情緒和情緒表達的差異後，可以試著辨別自己的情緒，利用上述的概念抽絲剝繭，還原真正的情緒面貌。



## 第三章 暖身探戈

# 教師情緒的律動



「氣死了，我們班的小銘簡直就不把我放在眼裡，我要他罰站，他竟然當著全班學生的面，不把我的話當一回事，還跟我頂嘴，簡直被氣炸了！」、「我們班的家長真可惡，居然在我上課的時候直接衝到班上來，找其他學生算帳，真不給我面子，也嚇到其他學生了，怎麼會有這麼不可理喻的家長！」、「年輕的小蜜老師接近午休時間就開始緊張，因為學校辦理班際整潔秩序競賽，偏偏她帶的班問題學生特別多，環境整潔做不好，幾個調皮鬼，常會在午休時間作怪，讓他們班老是敬陪末座，讓她覺得壓力好大……。」

上述的場景，對於教育工作者一定不陌生，校園裡的親師、師生衝突事件層出不窮。教師的壓力常來自學生、家長、行政等多方面，面對越來越複雜的教育環境，教師工作責任重大又充滿壓力，除了要不斷提升教學專業能力之外，更需要學會照顧好自己的身心健康，懂得抒解情緒壓力，進而有效管理情緒，才能在教育生涯中安身立命，重新找到工作的價值。



情緒如影隨形的陪伴在我們的日常生活中，與我們的生活作息有著密切的關係，對於從事教學工作的教師而言，每天面對著來自各種不同型態家庭的眾多學生，及在教學場域中的各種突發狀況，難免會產生各種不同的情緒。一旦情緒產生波動時，個人會表現愉快、氣憤、悲傷、焦慮、或失望等各種不同的內在感受，假如負面情緒常出現而且持續不斷，就會對個人產生負面的影響，像是影響身心健康、人際關係或日常生活等，也會影響教師面對學生的應對態度。

我們在探討教師情緒管理的有效策略之前，應該先瞭解影響教師情緒的因素而加以防範，以協助教師能掌握自己的情緒，促進良好的人際互動及教學效能。

## 壹、教師本身方面

### 一、人格特質

身心疲累缺乏朝氣活力的教師，怎能期待他帶給學生快樂的學習環境；而擁有健康身心、好奇、求知、開放的教師，可以延伸生活視野接觸多元領域的心靈，可以更從容的迎接教學上的各種挑戰。

具備教學理想及服務熱忱的老師，散發生命的光與熱，在面對學生時也能以更開闊包容的心看待問題，不易被校園的各種問題激怒，而導致情緒失控，對學生產生負面的影響。

很多為人師表者，在學習及成長過程中往往具有學業表現





上的優勢，也較少失敗的經驗，而為了維持完美的形象，常弄得心力交瘁，久而久之容易失去專業自信心及服務熱忱，沉淪在痛苦的深淵中。

大部分情緒失控的老師，都是因為學生的行為與其價值觀有衝突。很多老師不能體認自己的價值觀不是唯一的標準，因此無法從不同的角度去處理學生的不當行為，而產生不當的管教；有的老師求好心切，對於行為偏差學生的要求過於嚴格，或冷嘲熱諷，或容易被學生激怒而大發脾氣，但也正因為為了維持明星老師的形象與口碑，在恨鐵不成鋼、拉不下面子的情形下，導致情緒失控，引發師生衝突等狀況。



## 二、角色期待

教師在情緒上缺乏支持系統。傳統校園中，在有限的時間與空間下，缺乏磨練人際關係的溝通能力與技巧的機制，平常對教師情緒上的關心、支援很缺乏，老師常陷於閉門造車、孤軍奮鬥的困境。





因應不同場合，教師需扮演多重角色，家庭中為人子女、為人父母或另一半等，在每個場域中，面對不同的人需轉換不同的角色功能。當他站到講台上時，雖扮演著教師的角色，但很難自學校以外的日常生活瑣事中完全抽離，教學是一件很耗費心力的工作，教師工作壓力大，如果學校、家庭工作無法調適，出現躁鬱、憂鬱的情況也會影響教學和管教學生，而導致情緒失控的狀況。

### 三、專業需求

對於專業成長，校園常出現極為明顯的差異情形。教師的行為，若不因應社會變遷及教育潮流，抱持終身學習的態度，隨時充實自己的專業知能，一旦環境變動，實施新的制度都將對這樣的教師產生莫大的恐慌，無法表現應有的變通性與適應性。

能隨著教育趨勢調整自己的心態，積極專業成長、與時俱進的教師，可從獲得新知、開展新視野以及成長進步的感覺中獲得快樂，多接觸不同領域的活動，延伸生活的觸角，不斷省思自己的價值觀，較能以更開放及多元的立場，來看待在教學上所遇到的問題，也培養出專業能力與自信心。樂於終身學習的教師較能做好心理調適，準備迎接各種挑戰，遇到問題也能正向思考、創新改變，從問題解決的過程中找到成就感，樂觀進取的心態也會感染給每天相處的學生。



#### 四、成長經驗

家庭是孩子第一個學習的場所，父母親的教養方式、親子關係，或是家庭成員的互動模式，都與個人的情緒發展、情緒表達的方式有關。

教師所表現出來的情緒表達方式也受到原生家庭教養態度及成長經驗的影響，從原生家庭中看到家人對情緒的處理方式，會從模仿、內化過程學習情緒表達的態度與方式；如果是在民主開放的家庭成長，便能培養出良好的溝通表達能力；如果是在一個壓抑感情、權威的家庭，很可能成為情緒上的沉默者，無法學習適度的情緒表達方式及抒解壓力。

教師在成長過程中，原生家庭對於事件發生的態度和處理經驗，將在潛移默化中形塑個人對事件的看法和信念，也影響情緒表達的方式。





## 貳、學校方面

### 一、教學環境

校園環境文化的友善與否，會影響教師工作的情緒。學校領導者的領導方式，與同仁的溝通協調方式，常左右教師的心情，作風開明、具人文關懷的校長、主任，可以讓教師們如沐春風；若遇到行事風格強悍、權威不易溝通、要求嚴苛的行政主管，則容易產生壓力，長期累積壓力，精神緊繃，無適當方法發洩，則容易導致情緒障礙，影響教師的情緒。

老師除教學以外，還得兼辦行政業務，參加各種研習進修，應付上級的考核。在教室裡，得批改作業、排解糾紛、維護學生安全、收取各項費用、協助申請補助、留意學生的表現、防範意外事件等。總之，老師恨不得有三頭六臂，來處理一大堆繁雜的教學工作及行政事務，這也容易造成心理壓力，帶來情緒困擾。如果本身未能察覺，予以適時的抒解，日積月累結果，一旦遭遇突來刺激，就極可能因一時氣憤或情緒失控，鑄下難以彌補的錯誤。

### 二、學生行為

中小學教師面對的是一群身心發展尚未成熟的學生，其壓力與挑戰遠比其他各級學校教師來得大。由於少子化的趨勢及社會風氣負面的影響，現在校園中的學生問題越來越複雜，加上「教師輔導與管教學生辦法」限制體罰，若不能運用有效的



輔導方法來處理學生問題，將引發教師的挫敗。教師工作負擔沉重，還要面對適應欠佳或行為偏差學生的輔導與管教，常充滿無力感。

國、高中的升學主義瀰漫校園，加上社會的功利主義，導致排行榜文化應運而生，外在環境經常以排名來檢視教師的教學績效，不僅對教師產生壓力，也影響教師對於學生管教的態度。

補習教育風氣盛行，網路媒體資訊發達，學校教師不再是學生接受新知的唯一來源，師生互動也受到衝擊。加上臺灣社會走向多元開放之際，迷失脫序的社會風氣影響，讓教師在管教學生方面遭遇到莫大的困境，也面臨更大的挑戰。在學校工作場域中，即使被引發情緒波動，教師仍必須費心的控制情緒，以免情緒影響工作，破壞在學生心中的形象。





### 三、行政文化

由於教學工作係在與人互動中產生，在學校系統中，教師除了面對學生，還必須面對行政單位的要求，其人際情緒的負荷頗高，也是教師情緒管理上的一大挑戰。

學校雖然設有行政處室專責行政工作，但因編制上的不足，尤其是中小學教師，在教學之餘，又得配合繁雜的學校行政工作，例如：收繳各項費用、資料簿冊填報、各類競賽活動的學生選拔與指導、又得同時兼顧班級經營的問題等，難免影響情緒。

基本上學校是一個科層體制明確的組織，雖然近年來，隨著教育改革的開放，行政人員多抱持著行政服務教學的態度，但面對行政的要求與期待，還是難免有壓力；學校組織中有行政系統及教學系統，兩者在目標取向、知識需求及政策的決定過程有其立場上的差異，以往是行政凌駕教學，但隨著時代的變遷，校園倫理的解構，教師的專業自主權日漸高漲，也衍生不少校園衝突對立的情形。

### 四、同儕互動

校園中的人際互動，除了接觸學生之外，也要接觸到不同人格特質的同事。如果是志趣相投的同事，可以提升工作職場上的生活品質與樂趣；但若遇到剛愎自用、不好溝通的同事，往往會因此影響工作情緒。

校園裡教師孤軍奮鬥的情形普遍存在，究其原因，有的是



因為教師的完美主義作祟，放不下身段或不好意思開口求援；有的則是求助無門，不知如何運用教學及輔導網絡資源，或對學校行政沒信心，認為不可能得到具體的幫助，只好自求多福，遇到導火線隨即可能引爆校園衝突事件，上演情緒失控的畫面。



## 參、家長方面

### 一、專業尊嚴的挑戰

以前教師地位崇高，現代教師的專業性卻受到質疑，尤其是中小學的教師，因為家長教育程度、經濟收入提高，人人都有受教育的經驗，覺得人人都可以教學生，家長的社交、人際網絡、生活領域、見識比教師廣闊，因此，教師的專業尊嚴經常受到質疑與挑戰。



## 二、教育認知的落差

社會價值體系的快速變遷，家長參與學校教育意識抬頭，過度干預學校教育，教師與家長對於教育認知上的落差，加上「教師輔導與管教學生辦法」的限制，讓教師動輒得咎，校園親師衝突事件不斷；不當管教引發媒體追逐報導，校園體罰是外在顯現的問題，但其背後更隱藏著教師情緒管理失控的危機，很多教師因此而變得集體退縮、冷漠，不再負起管教責任，面對家長更是避之唯恐不及。

## 三、親職功能的兩極化

少子化趨勢下，每個孩子都是寶，所以，家長期待孩子在學校受到老師的關愛與照顧，孩子對老師及同學的感受與批評，往往左右家長對老師的觀感，也讓教師在班級經營與輔導管教學生方面的壓力倍增。

另有不少家長常抱持著將孩子送到學校，一切就交給學校負責了，對於孩子的學習態度及生活教育也置之不理，學校辦理親職教育經常充滿無力感。因為，參加者往往是平常就關心子女教育的家長，而最迫切需要增進親職教育功能的家長，卻往往忙於生計或對子女教育的漠視，以各種藉口逃避參與，所以，親職教育反而拉大親子互動及家庭教育功能上的差距。





## 肆、社會方面

### 一、失衡的社會期待

幾乎所有的情緒經驗皆反應出人類的本質及社會文化的脈絡，而社會文化正扮演著規範情緒、使其合宜的關鍵角色（蔡秀玲、楊智馨，2007）。在現代強調多元智慧、愛的教育、維護學生人權的社會氛圍下，古代尊師重道的觀念，已變得淡薄。老師不再具有崇高地位，任何糾正學生不當言行的管教，都可能引來學生的反擊、家長的抗爭、民代的施壓、上級的究責、媒體的大幅報導、甚至法院的判刑，真的是動輒得咎，造成校園中人心惶惶的不安局面。

隨著社會變遷的衝擊，教師社會地位不再像以往是備受尊崇的行業，社會各界對於教師的尊重已大不如昔，但對於教師的期望卻比以往還殷切，仍然抱著高道德標準來檢視教師的言行舉止及形象，無形中帶給教師們更大的壓力，也易導致情緒上的問題。

### 二、適應困難與社會脫節

校園環境是較封閉的系統，當教師面對外在環境不斷變遷時，可能因為自己的學識程度、專業知能、工作態度等無法隨著調整成長，與社會逐漸脫節而無法符應社會要求時，會慢慢孤立自己於社會之外，產生適應困難的現象。



### 三、媒體的壓力

家長及校外人士面對學校教師不同的教育理念或不當的行為動輒以訴諸媒體要求學校或教師妥協，讓不少教師經常擺盪在媒體殺傷力與教學目標之間，無所適從，因而備感威脅，產生負面的壓力情緒。

## 伍、教育改革

### 一、教改變遷快速

教育改革的腳步加快，讓學校教育波濤洶湧，隨著社會的快速變遷，各項新興議題紛紛被要求融入領域教學，在各專家學者本位的堅持及有限的領域教學時間排擠下，讓第一線擔任教學的教師措手不及。真正影響改革成敗的關鍵是第一線的教師之教學動機及意願，教育行政單位高度期待教師迅速增能、專業成長，但政策不夠明確具體的情況下，讓校園中瀰漫著動盪不安的氛圍，面對整個教育環境生態的改變，教師的壓力越來越大。

### 二、配套措施不周延

教育行政單位要求教師配合教育政策時，往往未能及時關懷教學輔導與教師情緒調適的問題，未能提供完善有效的支持系統及配套措施，以協助教師建立良好的溝通技巧、適當的情緒表達、提升教學熱忱等。所以，教師如何破繭而出、釋放情



緒壓力，不將情緒轉嫁到學生身上，找到情緒的出口，打造好心情，實為教育人員應積極努力的課題。

面對教師情緒管理不佳、校園不當管教等事件，我們需要有更多的省思與改變。教師的心理衛生、適當的情緒表達將成為學生潛在學習的素材，除了具有導正學生言行的功能之外，也成為學生情緒管理的學習典範。營造校園友善氣氛、創造親師互相尊重、合作的環境，提升老師本身的專業能力、以期增進教師有效情緒管理的策略是當前最迫切的課題。





## 第四章 曼妙圓舞曲

# 情緒管理策略



悲傷在你心中割得越深，你便能容納更多的快樂。

當你快樂時，深察你的內心吧。

你將發現，只有那曾使你悲傷的，正給你快樂。

當你悲傷時，再深察你的內心吧。

你將明白，事實上正為曾使你快樂的事物哭泣。

——紀伯倫（引自蔡秀玲、揚智馨，2007）

你怎樣處理你的情緒呢？一個「成熟、理性、有教養」的老師可以有情緒嗎？有些人認為情緒是非理性的，為了避免表現出情緒，經常提醒自己「不要表現出情緒」、「我的情緒是穩定的」、「我的情緒不應該被發現」。有些人則是對負面情緒感到害怕、擔心，因此，極力壓抑、逃避負向情緒，經常告訴自己「我不該心情不好」、「有負向情緒，心理是不健康的」、「不可以覺得孤單，同事會可憐我」、「我不應該被激怒，生氣代表是我是一個不能控制情緒的人」。因此，當情緒出現的時候，選擇以「忽略、漠視、壓抑、逃避、否認、排斥、控制……」等方式處理它。如果經常漠視情緒，不僅會失去感受情緒的能



力，也會影響個人的心情，或是因情緒失控做出後悔莫及的舉動，更可能因為長期壓抑情緒，讓生理與心理都產生疾病。

情緒沒有好壞，所以沒有必要刻意去逃避它、排斥它，而是需要以更積極的方式面對它、處理它。即使我們一味地逃避或控制負面情緒，仍然無法杜絕負面情緒的產生，只會讓自己失去感受與反應真正情緒的能力而已。如果我們經常壓抑自己的情緒，就會累積緊張與壓力，反而限制了我們感受快樂的能力。有效管理情緒的方法，絕不是壓抑或控制，而是要打開心，用心靈的鏡子真實地透視情緒的存在，除了要能清楚自己當下的感受，也要開放地覺察各種情緒，進而學習接納情緒，允許情緒的存在，然後認清引發情緒的原因，再找出妥適的方法加以表達或抒解。情緒管理的方法，可以歸納出三個要領（黃惠惠，2002；蔡秀玲、楊智馨，2007）：

### 一、覺察情緒：

情緒無所不在，也沒有好壞之分，只要是真實的感受，就要學習正視它、接受它。只有將注意力由外在轉回自己，以認清情緒、知道感受，才有機會掌握情緒，為自己的情緒負責，而不會被情緒左右。

### 二、接納情緒：

接納自我的情緒，瞭解情緒也是自我的一部份，積極找出引發情緒的原因，分辨理性與非理性的想法，改變內在的想法，才能深入瞭解情緒的來龍去脈，找出管理情緒的方法。





### 三、表達情緒：

在適當的時機，以具體清楚的方式，適切地表達情緒，不僅可以使個人因情緒抒解而變得更開放與真誠，也可以促進自我身心健康，人與人之間更加瞭解，對於促進人際關係也有助益。

「覺察情緒」、「接納情緒」與「表達情緒」是一個整體而且是密不可分的。透過一些分析與練習的技巧，將會發現：原來迷濛的情緒，是可以被感覺、描述、接納、理解、表達與改變的。接下來，將透過一些例子與練習來說明這三項要領，只要掌握此三要領，便能瞭解自身的情緒反應與真實的內在想法，原來自我與情緒的互動可以是簡單、歡愉與自由的，就如同跳著圓舞曲，輕鬆徜徉舞池。

## 壹、覺察情緒

博文老師愈接近教室，心情就愈忐忑不安，因為他不知道今天在教室裡又會發生什麼大事。過動的小傑昨天把佳宜的墨汁打翻，佳宜的媽媽在電話裡興師問罪，讓他無法招架。班上還有很多問題學生和家長，常會莫名其妙地出些怪招和難題，他的心總是不安地砰砰跳。有時覺得好悶呀！久而久之，連走進教室的力氣都沒有了。

上述的故事，常以各種面貌在教室上演。博文老師經常覺得悶悶的，卻因為忙碌沒有花時間認真地覺察情緒，這些「悶悶的感覺」是擔心？生氣？緊張？慌亂？還是沮喪？……他的



心經常砰砰地跳，是情緒引起的嗎？愛面子的他甚至認為「男子漢哪有什麼情緒啊！？……」許多人像博文老師一樣，經常帶著一團「不清楚的感覺」，日復一日麻木地過日子。久而久之，感受力遲鈍了，情緒迷濛了，生理與心理的疾病出現了。其實混沌與複雜的情緒是可以覺察的，接下來的描述與練習，將會帶領我們一步一步「揭開情緒的面紗」，並有效地「增進情緒覺察力」。

### 一、揭開情緒的面紗

情緒管理的第一步，就是要認識自己的情緒。如果連自己的情緒是什麼都不了解，就無法去調節與管理自己的情緒了。情緒就像瞬息萬變的天氣一樣，時而艷陽高照，時而烏雲密布，時而輕風送爽，時而狂風暴雨。由於環境中存在著各種引發情緒的事件，因此，可能在一天當中經歷到歡喜、寂寞、焦躁、消沉、愉悅……等不同的情緒。但是，現代人步調太快、壓力過大，忙碌的你，可曾停下腳步來觀照自己的情緒呢？

覺察情緒的能力很重要嗎？在強調績效管理的現代，許多人的價值觀逐漸被外在的環境物化了，像是「如果為學校贏得獎盃，可以獲得同仁的肯定」、「只要家長不找麻煩，我就可以快樂教書到退休」、「學生如果考不好，又不是我一個人的錯，家長也有責任啊！」較重視外在環境的變化、在意別人的評價，卻很少重視自己內心真實的感受。因此，當有人問起：「你現在有甚麼情緒？」很多人是用大腦在想：「我應該有什麼情緒？」並不是用心在感受。如此一來，我們的對情緒的覺察力就會逐漸降低了。





把注意力從外在轉回自己，提升情緒覺察力。當一個人「眉飛色舞、笑得像一朵美麗的花！」面對內在的感受，就察覺到此時自己正處於快樂；發現自己「唇乾舌燥、直冒冷汗」此時自己正感到害怕……。想要培養情緒的覺察力，要下功夫練習，經常把注意力從外界拉回來轉向自己的內在。例如，在當下的情緒中，將自己跳脫出來，集中注意力，從「引發情緒的事件、生理的變化及心理的感受等」，不斷的問自己，此時此刻內在的感受是什麼？情緒是什麼？久而久之，就愈來愈能瞭解自己的情緒了。

混沌的情緒，要如何辨別呢？有時候我們只是感到悶悶的、不舒服、有點煩躁……。至於那個不舒服是什麼，卻不太清楚，這個時候我們就要像偵探家一樣，試著問自己：「這不舒服是生氣、悲傷、低落、害怕還是氣餒……」、「如果是接近生氣的情緒，是覺得焦躁、厭煩還是憎惡？」、「如果是悲傷這一類的情緒，是覺得沮喪、消沉還是苦悶？」像這樣一步一步覺察情緒的面貌，就可以將模糊的情緒分析清楚，才能進一步加以處理情緒。

情緒並不單純，複雜的情緒要如何釐清呢？有些情緒被隱藏起來，卻以另一種情緒表達，或是同時混合好幾種情緒，就很難釐清到底是哪一種情緒困擾著我們。Teyber (1992；引自蔡秀玲、楊智馨，2007) 提出兩種常見的複雜情緒組型：一、「生氣—悲傷—羞恥」的情緒組型，因為感受「悲傷」的情緒比較痛苦，又由於表達出自己很悲傷會有「羞恥、丟臉」的感覺，所以用「生氣」的情緒來表現；二、「悲傷—生氣—罪惡」的情緒組型，這種人常用「悲傷」來避免「生氣」，為了避免人





際衝突及內心罪惡感，許多人是不願意表達「生氣」，反而用「悲傷」來隱藏「生氣」。因此，若能經常保持開放機敏的心，揭開一層層的情緒面紗，就比較能找到複雜情緒的根源。

## 二、增進情緒覺察力

情緒無所不在，卻又摸不著、看不到，我們真的可以知道它的存在嗎？如果可以藉助一些方法來探索、來覺察，將會發現，情緒原來也是可以被經驗、被感受、被描述的。

### （一）情緒字彙大補帖

許多人知道自己有情緒，卻不知道該如何描述情緒，因此認識情緒字彙是相當重要的一件事。

#### 表 4-1【情緒字彙大補帖】

1. 可以觀看電視、電影或欣賞音樂等，將感受到的情緒參考以下的【情緒字彙】圈出來，以增加你對情緒的覺察力。

憤怒：生氣、不平、煩躁、敵意、恨意……………等。

悲傷：憂傷、寂寞、憂鬱、沮喪、絕望……………等。

恐懼：焦慮、緊張、憂心、疑慮、慌亂、警覺……………等。

驚訝：震驚、訝異、驚喜、嘆為觀止……………等。

厭惡：輕視、輕蔑、譏諷、排拒……………等。

羞恥：愧疚、尷尬、懊悔、恥辱……………等。

快樂：滿足、幸福、愉悅、驕傲、興奮、狂喜……………等。

愛：友善、和善、親密、信賴、寵愛、癡戀……………等。

### 2. 情緒說說看

找一位夥伴討論上述觀察到的情緒事件及引發的情緒。

例如：當奧運金牌選手衝向終點的那一刻，全場歡聲雷動，他的臉上洋溢著……………。



## (二) 認識情緒臉譜

一個人的表情，常常可以透露出他的心情是歡喜、憂傷、生氣或者是害怕，可以試著將自己一天中經歷到的情緒，用臉譜或是色彩來描繪你的心情。

表 4-2【認識情緒臉譜】

1. 下面有 8 個情緒臉譜，可以將 8 種情緒臉譜與引發的情緒事件連連看，以確定情緒和表情的相關性。
2. 也可以找家人或知心好友，聊一聊平日生活中，有哪些事件會引發這 8 種情緒臉譜。



● 感冒了，學生貼心地問候，覺得很溫暖。



● 夜深人靜，消防車呼嘯而過，心中怦怦地跳。



● 一再叮嚀，學生的作業還是錯字連篇，真是火冒三丈。



● 對於水患中受難的民眾，心有戚戚焉。



● 出門前，女兒祝我生日快樂，給我一個甜甜的擁抱。



● 由於心直口快，不小心說出令同事難堪的話。



● 排隊是禮貌，對於插隊買票的民眾很反感。



● 在 300 件教案設計中脫穎而出榮獲特優，專業受到肯定。



### （三）照亮情緒暗角

當我們覺得好像有情緒，有時會為了逃避情緒帶來的焦慮感，會自動化的逃避，擁抱暫時的平靜與安全，彷彿一切都未發生。或是覺得胸口好像有一顆大石頭壓著，悶得喘不過氣來，卻不知道情緒的真實面貌。可以將這些「悶悶的、有點煩、有點慌、很雀躍、很歡喜……」的感覺寫下來，試著去說說看或寫寫看這些混沌不清的感覺。

表 4-3【照亮情緒暗角】

1. 日常生活中，許多事件會造成模糊的感受，卻又無法理解究竟是哪一種情緒。下列的例子，將「引發情緒的事件」、「模糊的感覺」、「身體的反應」、「情緒的分析」、「擔心引發的後果」等記錄下來，對於理解情緒有很大的助益。
2. 你也可以試著寫寫看或說說看，將生活中像是「悶悶的、有點煩、有點慌、雀躍……」等混沌不清的感覺，試著分析看看，將有助於瞭解情緒的真實面貌。

事件的來源	模糊的感覺	身體的反應	情緒的分析	擔心可能引發的後果
學生在走廊奔跑擦撞，撞斷門牙，家長來學校與師問罪。	悶悶的	肩膀緊緊的、呼吸困難	苦惱、憤怒、害怕、焦慮	會不會影響考核？會不會訴訟？……



#### (四) 情緒面對面

日常生活中，人與人之間經常因為角色、價值觀、工作方式的的不同，而在互動的過程中引發各種情緒，這些情緒會透過各種形式呈現。如果我們能深度地感受與分析這些語言及非語言的訊息，對於提升情緒覺察力，也有很大的助益。

表 4-4【情緒面對面】

事件：當學生沒有完成回家功課，還編造一些藉口時，……

因應方式：

- (1)  我會找學生私下聊一聊，瞭解他學習的困境。
- (2)  我會約家長談一談，瞭解家庭功能，協助家長如何指導回家功課。
- (3)  我會求助學校行政支援，轉介給輔導老師進行個案輔導。
- (4)  我會多閱讀相關班級經營、學習輔導與心理輔導的書籍，精進專業用專業的教育愛來協助他。
- (5) 其他：\_\_\_\_\_

感覺或想法：

- (1)  我會很生氣，覺得他根本沒把老師的話放在心裡，很不尊重我。
- (2)  我會很焦慮，覺得他是不是哪裡出了問題，為什麼無法完成作業？
- (3)  我會很憂心，覺得家長沒有盡到教養的責任，孩子的未來要怎麼辦
- (4)  我會很沮喪，是不是他不瞭解我對他的愛與期望。
- (5) 其他：\_\_\_\_\_



### (五) 情緒放大鏡

一些引發情緒的事件，常常會激起生理的反應、心理的反應與行為的反應，只是我們經常忽略，沒有發現它的樣貌。現在就讓我們仔細的檢視這些事件、反應與情緒，逐一記錄下來，就可以發現情緒的來龍去脈。

表 4-5【情緒放大鏡】

1. 思考一下，就你一天的生活當中，經常出現的情緒是什麼，寫下引發情緒的事件，並紀錄這些情緒發生的時候，在生理反應、語言表達及非口語行為，會有哪些變化？請填寫於下表。
2. 也可以找一位夥伴討論及分享，發現有何意義與感想。

引發的事件	出現的情緒	生理反應	語言表達	非口語行為
女兒送我生日禮物	幸福	眉開眼笑	「女兒，我愛你！」	走過去擁抱女兒



## （六）掀起情緒蓋頭來

有時候，我們會隱藏某些情緒，卻用另一種情緒表達，或是同時混合許多種情緒，就很難覺察到真正的情緒是什麼，現在就以 Teyber (1992；引自蔡秀玲、楊智馨，2007) 提出兩種常見的複雜情緒組型：「生氣—悲傷—羞恥」及「悲傷—生氣—罪惡」來覺察真正的情緒。

表 4-6【掀起情緒蓋頭來】

### 1. 認識情緒組型：

- (1) 「生氣—悲傷—羞恥」：真正的情緒是「悲傷」，因為覺得羞恥，所以表現出來的是「生氣」。
- (2) 「悲傷—生氣—罪惡」：真正的情緒是「生氣」，因為覺得有罪惡感，或怕破壞人際關係，所以表現出來的是「悲傷」。

2. 下面有兩個例子，請你分辨一下，真正的情緒是什麼？  
在□打V。

- (1) 生氣      悲傷

案例：美惠淚眼婆娑的向婷怡訴苦，昨天放學的時候為了處理學生的紛爭而延誤去接小孩，被公婆數落了一頓。家人真的無法體諒一位職業婦女－學校與家庭工作兩頭燒的處境有多辛苦，只會處處挑剔她的不是。美惠深怕和公婆說道理會引起家庭紛爭，讓自己烙下不孝的罪名，也會讓先生兩面為難，只好忍氣吞聲，心情愈來愈低落。



(2) □生氣 □悲傷

案例：俊傑焦躁的望著時鐘，已經深夜 2 點了，就讀高一的玉瑄參加跨年晚會還未返家。社會新聞每天充斥著綁架、交通意外等事件，他心裡十分焦急。玉瑄從小就很聽父親的話，最近好像有點叛逆，不把俊傑的話放在心上，讓俊傑的自尊心很受傷。隨著時間一分一秒過去，俊傑的腦海裡不斷反覆著不幸的畫面……「叮咚」門鈴響了，玉瑄進門的同時，俊傑甩了她一巴掌……





## 貳、接納情緒

老師氣沖沖走入辦公室，告知輔導主任：「這個學生很糟糕，常常沒請假未上學，都要我反覆連絡，明明聯絡簿上也寫過『請假要事先告知老師』，卻還是一樣沒請假！更氣的是，隔天問小朋友為什麼沒上學？她竟然說爸爸帶她去烤肉，氣不氣人？」

### 一、接納如影隨形的情緒

上述的例子經常發生在我們的工作環境中，老師常為了學生和家長而情緒起伏。情緒的出現一定有它的原因，也有它的功能。不管是正向或負向，快樂或悲傷，都反應我們的身心狀態及某種特殊需求。如果任由情緒恣意發洩，除了出一口氣外，是既傷心又傷身，卻對問題並無助益，反而可能因情緒的渲染引發更複雜的情況。有時我們也會擔心情緒的出現是否會引發別人對我有不好的觀感，或害怕事情倒向自己不願面對的一邊……，於是，選擇了逃避、壓抑或否定情緒的存在。

但是，要管理好我們的情緒，首先一定要接納它源自於自己的一部份，當然是和自己在一起，這樣才能直接面對自己的情緒，感受自己情緒的高低起伏、轉折變化，也才能做出正確的因應之道，做自己情緒的好主人。

我們的情緒無時無刻在轉變，需要不時的關照和覺察，覺察情緒的狀態，才能讓人、情緒、環境平衡和諧的相處。但有時情緒一來，如排山倒海，需要藉助一些方法緩和，才能做更適當的處理。以下介紹一些小秘方，有助於緩和自己的情緒哦！





### （一）找適當的人傾訴

情緒來時有人可以傾訴，能抒發、撫慰、緩和穩定心中的情緒。所以平時如果能做好個人的支持系統，將會對自己的情緒出口有莫大的幫助！但不只是發洩或道人長短哦！重要的是要說出自己真正的感受和想法，並深入探索自己內心的需求，透過敘說，漸漸釐清自己的問題和困惑，這才是傾訴的最大功效呢！

### （二）提升自己對身體的覺察

多數人的情緒無法掌控，是對自己情緒的覺察力並不高。常把大部分的注意力放在外界的環境或刺激上，反而忽略自己身體發出的訊息，自然對情緒模糊不清，任其擺佈。我們要訓練自己常把注意力放在自己身上，隨時注意身體的變化，及內心對各種情況的感受，清楚情緒對應的人事物，才能掌握情緒變化的脈絡。例如：注意到胃的緊縮，是覺察到內心的氣憤；注意到腸胃的便秘，是覺察到內心的壓力焦慮；注意到自己口乾舌燥、表達結巴，覺察到內心的害怕……等。身體的直接反應告訴我們內心情緒的訊息，可別輕易忽略它的存在。

### （三）轉移注意力

當情緒高張時，做任何的反應或處理都相當的危險。不妨暫時離開情緒的源頭刺激，轉移自己的注意力到別的事情上，緩和一下做更理性的處理。例如：消耗體力的運動、做家事……，或找令自己愉快的事情，享受片刻的清靜，像喝咖啡、看場電





影……等，都可以讓自己儲備良好的情緒能量之後，再面對問題做更好的處理。所以，平日就要觀看自己，做什麼事會讓自己心情愉快，以備不時之需唷！

下面提供了一些快樂的小妙方，藉以轉移注意力來引導情緒，試著做做看，你可以從中找到適合自己的方法哦！

### 表 4-7【偵探大搜尋－找尋快樂心情的小偏方】

這是一些讓人可以感到快樂或心情振作的方法，請把適合你自己的方法勾選出來！

- |   |                                    |
|---|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 停下腳步吹吹風        | <input type="checkbox"/> 到大自然走走    |
| <input type="checkbox"/> 聽一首喜歡的音樂       | <input type="checkbox"/> 看場電影      |
| <input type="checkbox"/> 找好朋友喝杯咖啡       | <input type="checkbox"/> 倒退走路100公尺 |
| <input type="checkbox"/> 下廚做道自己喜歡吃的菜    | <input type="checkbox"/> 上館子吃頓飯    |
| <input type="checkbox"/> 購物             | <input type="checkbox"/> 逛街        |
| <input type="checkbox"/> 寫下能讓自己快樂的小偏方~~ |                                    |



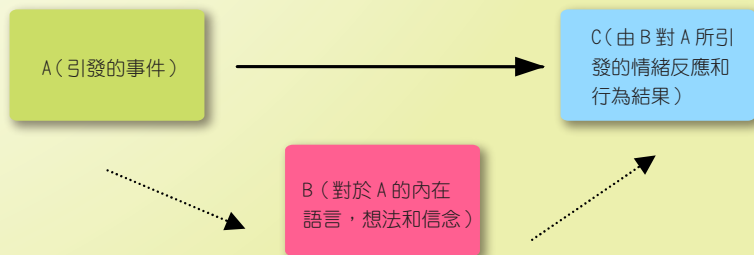
## 二、改變內在想法，任性變理情

志工媽媽反應班上小朋友秩序難掌控，常在說故事時自行走動、上廁所，甚至出言不遜，對志工媽媽不禮貌，導師一聽，怒氣沖天，走入教室大發雷霆，一一訓斥之後，要求學生寫反省日記，並向志工媽媽道歉……

### （一）情緒理論 A - B - C

可想而知，這位導師承受許多壓力。她內在語言的聲音是：孩子反應不良，表示我教得不好，對志工媽媽不禮貌，把我的面子都丟盡了，我要怎麼教這群孩子，怎麼老是犯錯？我實在對自己有強烈的挫敗感。所以，表現在外的是一連串的忿怒和懲罰。心理學家 Allbert Ellis (1962；引自吳麗娟，1989、侯智惠，1996) 發展出一套理性—情緒理論，簡稱 A - B - C 理論，用來引導情緒正向的解決問題。這套理論認為影響情緒的根本是我們對事件的看法和信念，並非事件本身，所以，改變想法就能改變我們對事件引發的情緒。上述例子的內在語言就是教師對事件的自我看法和信念，才衍伸出對學生的種種要求。如果她的看法是：孩子的不禮貌是不是對故事沒興趣？那麼可能會用更客觀的詢問來找出原因，尋求更合理的方式來解決。

以下，針對理情 A - B - C 理論，再多做說明。





換句話說，單純的 A（事件），如果 B 的信念看法不同，就會引導出不同的 C（情緒和行為）。所以，B（信念）才是情緒行為的主宰。讓我們利用下面的例子練習，來更熟悉三者之間的關係。

表 4-8【理情 A－B－C，情緒知我心】

在下面的例子中，請找出 A（事件）、B（信念）、C（情緒和行為），並在文字下面畫直線標示出來。

1. 某導師覺得該班學生送到輔導處輔導無效，因為導師覺得學生一樣不交作業、拗脾氣、愛吵架……等，所以，要求取消輔導處所有輔導資源（含團輔及個輔）。
2. 剛升上五年級的小明害怕上學，出現心因性嘔吐、肚子痛，家長認為老師太嚴格，罰寫太多，就到教務處申訴，想要轉換班級。

參考答案：

1. 某導師覺得該班學生送到輔導處輔導無效，因為導師覺得學生一樣

↓  
B

不交作業、拗脾氣、愛吵架……等，所以要求取消輔導處所有輔導資源

↓  
A

↓  
C

（含團輔及個輔）。

2. 剛升上五年級的小明害怕上學，出現心因性嘔吐、肚子痛，家長認為老師

↓  
A

太嚴格，罰寫太多，就到教務處申訴，想要轉換班級。

↓  
B

↓  
C



接下來，仔細探索我們內心的信念，將會發現不同的 B（信念），會產生不同的 C（情緒和行為）。

表 4-9【情緒知我心－換我做做看】

在下面的 A（事件）中，試著勾選出與自己相近的 B（信念）及可能的 C（情緒和行為），嘗試幾種不同的想法，可能會導致不同的結果反應。並試著寫出一組自己的 B（信念）和 C（情緒和行為）。

A（事件）：在學年的鼓吹和擁簇之下，你代表學年老師參加「性別平等教育工作坊」，並要在結束之後對全校老師發表心得報告……

B1：我怎麼這麼倒楣？  
就我代表參加？  
實在很不想去。

C1：當天藉故請假。

B2：慘了！要花時間去  
研習，還要準備心  
得分享，時間浪費  
在此，真不值得。

C2：簽個到就閃人，去做  
自己的事。

B3：性平教育非常重要  
，我要利用這次機  
會好好推展。

C3：把握這次機會，全程  
認真參與研習，收穫  
滿滿再分享給其他老  
師。

B4：學年老師真不夠意  
思，把這種差事去  
給我。

C4：被逼著參加研習，有  
去就好，心得有做就  
好。

B5：

C5：



## （二）分辨理性與非理性想法

經過上述的練習，明白想法信念多麼影響我們對事件的情緒及反應，理性與非理性想法之間更要仔細釐清，好讓我們在理性想法引導下做出正確、有智慧的行為。以下分述「非理性信念」及分辨理性與非理性想法的秘訣供各位參考。

表 4-10【非理性信念】

由理性情緒大師 Allbert Ellis (1962；引自吳麗娟，1989、侯智惠，1996) 提出對人們影響甚大的 11 種非理性信念。

1. 一個人應該被周圍的人喜歡和稱讚，尤其是生活中重要的他人。
2. 一個人必須能力十足，各方面都有成就，這樣才有價值。
3. 邪惡可憎的人及壞人，都應該受到責罵與懲罰。
4. 當事情不如意的時候，是很可怕也很悲慘的。
5. 不幸福、不快樂是由於外在因素所造成的，個人無法控制。
6. 我們必須非常關心危險可怕的事情，而且必須時時刻刻憂慮，並注意它可能再次發生。
7. 面對困難和責任很不容易，倒不如用逃避較省事。
8. 一個人應該要依靠別人，並且需要找一個比自己強的人來依靠。
9. 過去的經驗，決定了現在，而且是永遠無法改變的。
10. 我們應該要關心他人的問題，也要為他人的問題而感到悲傷難過。
11. 人生中的每個問題，都有一個正確而完美的答案，一旦得不到答案就會痛苦。



看了上述非理性信念之後，可以歸納出原則，做一個比較，讓我們更清楚造成非理性信念的原因。

表 4-11【非理性公式比較圖】

原來的情況	扭曲的情況
想要、期望的…… 有困難…… 可能…… 有時…… 有些…… 可惜、遺憾 我在……事情做不好 我煩惱 好像…… 到目前為止…… 許多人有此說法	一定要、應該要…… 毫無辦法或希望…… 一定…… 總是…… 全部…… 完美、糟糕 我整個人失敗，一無是處 它使我煩惱 確實…… 永遠…… 這種說法一定正確
特性：彈性、多元的、符合邏輯、合理性、客觀化、就事論事、促進目標達成……	特性：絕對的、極端的、不合邏輯、誇張性、個人化、以偏概全、阻礙目標達成……

(資料來源：黃慧慧，2002)

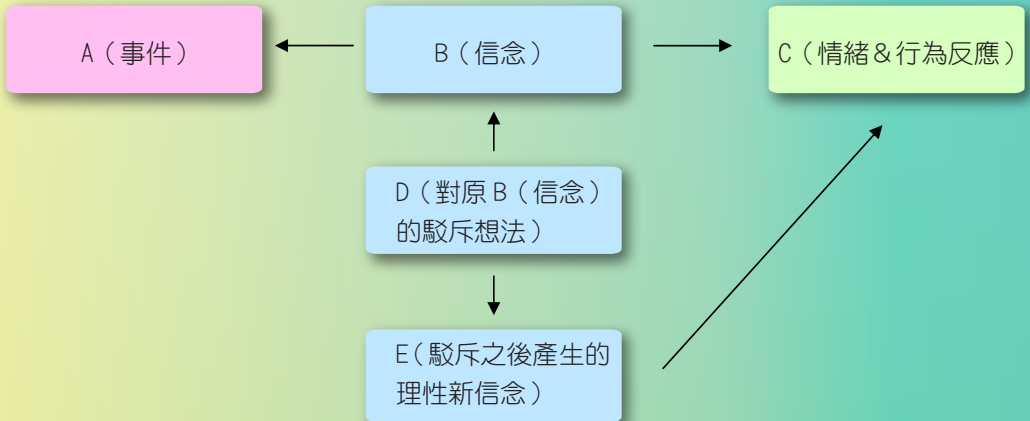


讓我們再回前表 4-10，看看框起來的關鍵字，是造成非理性想法的主因哦！它符合了扭曲情況的特性呢！

### （三）情緒信念 PK 賽（駁斥）

了解理性和非理性想法之間的關係後，要如何把非理性想法導正為理性想法，進而做出正確的情緒反應更顯重要！常常在事發當時，理性與非理性信念互相爭執，彼此拉扯，讓人很難做正確反應。在此，要藉助對非理性信念的質疑與駁斥，讓理性信念深植內心，PK 獲勝。

在駁斥非理性信念的過程中，A－B－C 理論推演成 A－B－C－D－E 理論。





讓我們再用以下的例子來做練習，建立更合理的信念。

表 4-12【建立合理的信念三部曲】

A（事件）

校長巡堂，路過小玲老師教室，看見走廊上有一團垃圾，把垃圾撿起來並丟進教室的垃圾桶，不發一語就走了……

C（情緒&行為反應）

下課時，小玲獨自坐在教室裡哭泣……

**一部曲：**以上事件，請勾選出你可能產生的 B（信念）：

- 完蛋了，竟然讓校長撿垃圾，考績會得乙。
- 教室整潔都做不好，班級經營也一定一蹋糊塗。
- 當老師當成這樣，真是一無是處。
- \_\_\_\_\_

**二部曲：**針對上述的 B（信念），請勾選出你可能產生的 D（駁斥）：

- 我很擔心這會影響成績考核，但這是我主觀的認為，校長不一定會在考核會呈現這個事件。
- 走廊上有垃圾，並不代表教室整潔做不好，教室整潔做不好，也不一定表示班級經營一團糟。
- 我擔心老師的形象因此而不好，但我真的無法忍受走廊上有垃圾嗎？
- \_\_\_\_\_



**三部曲：**針對上述的D（駁斥），請勾選可能建立的E（理性信念）

- 考績是考核委員會的決議，應該會全方位來做考核。
- 教室整潔只是班級經營的一部份，也可以找出我的班級經營特色。
- 當老師還有很多長處，隨時改進缺點，讓自己保持在進步中比較重要。
- \_\_\_\_\_

經過質疑駁斥的過程，小玲可能有不同的C（情緒&行為反應），不會再獨自哭泣，而是努力找出班級經營的特色，讓自己不斷的進步……。

情緒是我們的一部份，接納它的存在，也同時釋放情緒所帶來的壓力。在面對情緒時，選擇面對它、接受它、並藉著認知改變，駁斥內心非理性想法，建立正向合理的思考，自然心情就會轉變。和自己的情緒共舞，快樂自在的渡過教師生涯。



## 參、表達情緒

情緒不是東西 也不是南北  
它是自己內心深處另一個本我  
更是真實世界的一面鏡子  
情緒可以是弱水三千 悠然自在  
亦可以是洪水猛獸 排山倒海而來  
但情緒真的不是寧鏡 亦非是菩提 它只是情緒

昔日，教師地位崇高，有天、地、君、親、師之美名，但教師亦是人，也有七情六慾，會受個人、家庭、學校、社區等內外環境引發各種情緒，而正向的情緒能增進教師專業知能的提升與成熟度的增加，讓親師生的情感更上層樓；反之，負面情緒不僅破壞親師生的情誼，也讓教師人際關係不佳，進而影響教學效果與品質。因為「事件的本身沒有意義，是我們的想法和情緒決定它的意義。」所以凡事應多往好處想，以正面積極的態度和想法去處理情緒。

### 一、情緒表達的正向功能

人是有喜、怒、哀、樂，而人生的滋味是酸、甜、苦、辣，正向的人永遠是面對太陽，看不到黑影的，好的情緒表達是「我好、你也好」的思維，亦是「我贏、你也贏」的結果。因之，情緒表達具有下列幾項正向功能（黃惠惠，2002）：



### （一）別人可以更瞭解你

表達我們對自己、他人與環境的感受，別人才有機會了解我們。有時候我們總會抱有一個迷思－對方應該了解我的心情才對；但事實上沒有人會讀心術，沒有人可以真的懂得我們主觀的感受，除非我們表露自己的感受，別人才有機會更了解我們。

「我很喜歡你笑的樣子，讓我的心情像快樂飛舞的蝴蝶！」

「我很喜歡和你做朋友，你總是那麼沒有心機……」

### （二）你可以更瞭解別人

同樣地，我們也可以從別人情緒表達中了解他的心情，情緒的分享是基於互惠的立場，彼此分享感受將可增進彼此的了解。

「跟你認識這麼久了，看你一付無精打彩的樣子，我知道那位家長對你真的是誤會了……」

### （三）情緒得到抒解並且變得更真誠

沒有說出的內心感受常常成為我們心中的負擔，無論是高興、傷心或難過，當我們有機會將那些感受說出來的時候，其實就是一種抒解，而且也讓我們不需掩藏情緒而能真誠地與他人互動。

「那一天很感謝你當我的垃圾筒，讓教學不愉快的事一次倒完，我們兩個真是相見恨晚……」



### （四）讓彼此的關係更牢固

與他人相處時，若要從表面關係進展到更深入的關係，重要的因素之一就在於彼此表露真誠感受的程度；分享真實感受可以拉進彼此的距離，共讓彼此感到親近，使雙方的關係更為牢固。

「我很樂意分擔你教學的憂、分享你成長的樂，因為我們就像穿同一條褲子……」

## 二、情緒表達的方法

我們都知道情緒的表達有三部曲：覺察情緒→接納情緒→表達情緒。而表達情緒的方式亦可分為三大類：壓抑與掩藏情緒、直接呈現情緒、以語言描述情緒；以語言描述情緒的效果最佳。而不知如何恰當的表達情緒是很多人普遍的困擾，不當的情緒表達方式使雙方關係緊張，恰當的表達情緒不但對身心健康有積極的作用，也可以促進人際關係，藉由表達情緒使別人更了解你，你也可以更了解別人，由於情緒得到解放而變得更真誠，有助於與人建立真誠的關係，也使關係更牢固。下面是有關恰當表達情緒的方法（黃惠惠，2002）：

### （一）確定真正的情緒或感受

覺察自己的情緒，並接受且願意去面對它後，要正確辨識真正的情緒是什麼，區分原級（primary）情緒與次級（secondary）情緒。例如：星期一全校大升旗時，全班被臺上的總導護指責，你對某事十分氣憤，但氣憤是因為你覺得羞愧、





失望而引起的。如此，羞愧和失望是「原級情緒」，而氣憤是「次級情緒」，這種區辨對於你處理問題很重要，如果你只處理氣憤之情，而未處理羞愧和失望，可能過些時日，原級情緒仍會再度引發後續情緒，因為真正的源頭並未完全處理之故。

## （二）選擇適當的時機表達

選擇適切的時機表達是很重要的，強烈感受的第一時間常常不是適切的表達時機。

## （三）清楚具體的表達情緒

表達情緒不等於直接發洩 (act out)，這是不負責任的放縱情緒與粗暴的攻擊，不但無效，也會破壞關係；有效表達情緒是以平靜且非批判 (non-judgemental) 的方式，具體清楚的描述 (description) 情感的本質。「小柏同學，我討厭你！受不了你！」這樣的表達常常是兩敗俱傷；如果你說：「小柏同學，你答應我要交作業，結果沒有，使得教務處無法作業抽查，我不喜歡這種行為，我很生氣！」，你的描述是有根據的事實，而非不負責任的指控，也沒有謾罵或攻擊，如果語言表達的同時，又配合恰當的非語言行為，效果會更好。

### 1. 你…訊息 VS 我…訊息

溝通的方式有很多種，訊息傳達的方法與策略更多樣；大多數而言可分為「你…訊息」和「我…訊息」二種：

#### （1）你…訊息

表達是針對自己的感覺來攻擊、責怪對方，是講自己感



覺的責任歸咎於對方，例如：「小英同學，你怎麼搞的？考試這麼粗心大意，想氣死我啊？你看你這是什麼態度，誰受得了你啊！」聽到（你…訊息）時會讓人感覺好像對方指著你的鼻子批評、責怪一樣，相當令人難堪，會讓人反感，也會引起防衛與反擊，結果使彼此關係更惡化。

### （2）我…訊息

而（我…訊息）是為自己的感受或情緒負責的表達方式，不批評、不責怪嘲笑或攻擊對方，只是表達、分享你的感覺。例如：「小英，你最近怎麼了？考試都考得不是很理想，需要老師幫忙妳嗎？」聽到（我…訊息）時的感覺是讓人知道你的感受，我只是在表達自己的看法或是為自己的情緒負責。

現在工商業社會，夫妻和孩子要共進晚餐的機會不多，即使是擔任教育工作的老師也不常見，有時為了學校活動或是學生作業等等，很晚才會回到溫暖的家，共進晚餐的機會只能寄望於週末假日時；若夫妻於不同職場工作時，那更是可遇不可求。下面有一則夫妻共進晚餐的對話，如果有一方無法準時回家吃晚飯，聰明的你會選擇「你…訊息」或「我…訊息」呢？





表 4-13【「你…訊息」或「我…訊息」】

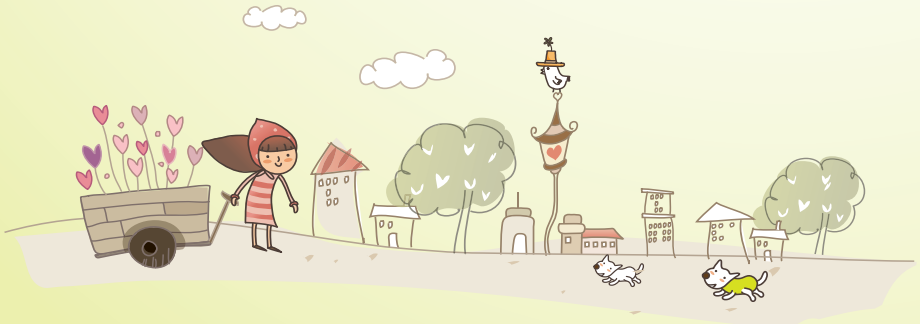
## 夫妻無法共進晚餐

夫妻二人相約週末由太太下廚做飯，先生準時六點回家共享晚餐。然而都已七點，先生仍未回來，太太望著一桌飯菜又失望又生氣，七點半左右，先生終於進門了，此時太太可以有兩種表達方式：

（你…訊息）你還知道要回來阿，都幾點了？你心中還有我嗎？你是故意整我、氣我呀！

（我…訊息）我辛苦精心的做了晚餐，滿懷期待的等你回來共享，但你沒回來，也沒來電話，我很生氣也很失望，因為我覺得不受尊重。

運用「你…訊息」的結果，可能造成夫妻吵架，問題沒獲得解決，彼此的內心世界有更多懷疑與不悅；但若使用「我…訊息」時，先生能體會太太的用心與期待，同時太太也表達了自己的情緒與感受。





另外，現在兒女幾點回家總是父母心中甜蜜的負擔，明明是非常擔心自己兒女的安全，但見了面之後，只出現憤怒與不悅的情緒，因而造成許多親子關係不佳或緊張情形。下面是父女對話情形，你認為哪一種對話是讓人心服口服的呢？是運用「你…訊息」好呢？或是「我…訊息」好呢？

表 4-14【「你…訊息」之表達】

【晚歸的女兒 —— 情景一】（你訊息→你訊息之表達）

爸爸：小晶，你到哪兒去了，你看看時間，現在已經十一點了，你七點以前就該回家吃飯了。你說，你到底做什麼去了，我們以後還能相信你嗎？「你…訊息」

小晶：我才剛進門，你就開始罵人，你就是這樣，永遠都不給別人解釋的機會。「你…訊息」

爸爸：你的藉口我早就聽膩了，我不想聽，你有沒有替別人著想過？有沒有？你只會想到自己。「你…訊息」

小晶：你才是不替別人著想，只會罵人，從來就不肯聽聽我的說法，就算我發生什麼事，你也不會關心！「你…訊息」

爸爸：你有沒有一點禮貌，對長輩大呼小叫，非好好管教你不可，從現在開始，晚上回家後不准再出去，也不准你看電視。「你…訊息」

上述情景一父女之間的溝通幾乎以「你…訊息」為主，充滿著批評、指責的火藥味，只感受到父女之間的負面情緒，完全無法聽到彼此要表達的關心。





表 4-15【「我…訊息」之表達】

【晚歸的女兒 —— 情景二】（我訊息→我訊息之表達）

爸爸：我們一直等到八點多還沒有吃飯，你沒回來，我們擔心死了，深怕會出什麼事。一直到十點多，還沒看到你，我們真是急死了，正打算出去找你呢！「我…訊息」

小晶：真對不起！讓你們著急，我們今天在學校複習下星期段考的功課，我打過一次電話，想告訴你們一聲，可是沒打通，後來就忘記了，真是對不起！「我…訊息」

爸爸：好啦，我們知道事情經過就放心了。很高興知道你曾試著打電話告訴我們，我們只是想讓你知道，你沒回來，我們很著急！「我…訊息」

上述情景二父女之間的溝通幾乎以「我…訊息」為主，每一個人把自己內心的情緒或感受用言語表達出來，而非充滿著敵意或批評的口吻。



表 4-16【你訊息→我訊息之表達】

【晚歸的女兒 —— 情景三】（你訊息→我訊息之表達）

爸爸：小晶，你到哪兒去了，你看看時間，現在已經十一點了，你七點以前就該回家吃飯了，你說，你到底做什麼去了，我們以後還能相信你嗎？「你…訊息」

小晶：我可不可以解釋一下。「我…訊息」

爸爸：說不說還不是一樣，反正你總有一堆理由。「你…訊息」

小晶：爸！我還是希望解釋一下。「我…訊息」

爸爸：還有什麼好說的，事情就是這樣。「你…訊息」

小晶：我有一些話要說，可是卻沒有機會，我覺得很難過，不知道該怎麼辦？「我…訊息」

爸爸：好吧，好吧，你說吧！「我…訊息」

小晶：真對不起！讓你們著急，我們今天留在學校複習下星期段考的功課，我打過一次電話，想告訴你要晚回來，可是沒打通，後來就忘記了，真是對不起！我晚回來讓你們著急了。「我…訊息」

爸爸：或許我錯怪你了，我想，我實在是太擔心，所以才覺得生氣。「我…訊息」

小晶：對不起！「我…訊息」



上述【情景三】父女之間的訊息溝通與表達，剛開始爸爸幾乎以「你…訊息」為主，不停的批評與責怪；但女兒以「我…訊息」為主，讓之間的敵意降低，最後，父女雙方均以「我…訊息」為主，終於化解這一場僵局。

最後，我們自己也做做看，當你遇到都是「你…訊息」時，如何轉換口氣與心情，把它變成是「我…訊息」的模式，加油！

### 表 4-17【你訊息→我訊息之表達】

#### 【情境練習一】

你知不知道你的態度很傷我的心，每次我說話時，你都愛聽不聽，一副心不在焉的樣子，好像你最大，一點也不把我當一回事，你根本不懂得什麼叫尊重……。「你…訊息」

我…訊息： \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_。

#### 【情境練習二】

可不可以請你不要再打模糊仗了，每次問你問題，你都是也許、大概、可能，今天這個問題又是一樣，我真的被你打敗，你說我要怎麼做？我真拿你沒辦法……。「你…訊息」

我…訊息： \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_。



我們常說：「心地再好，脾氣不好，也不算是好人」。因之，人美心要更美，心美了看什麼事情都美，看什麼人都順眼，每一個小朋友都是小菩薩，將來都是不可限量，發揮教師的影響力，讓每個學生該笑就大聲的笑、該哭就哭、該叫就讓他叫，期盼所有師生都有正向的情緒表達。





## 第五章 歡樂恰恰

# 打造好心情



「俊凱，下一節空堂到我教室改作業、我們可以一起聽音樂。」

「秋月，下班後，球場見，待會我左手、左腳都讓你。」

「美雲，幫個忙，我們班小華的爸爸又出招了，給個建議吧！」

「亭儀，下週日麗玲他們揪了一個親子團去採菱角，一起去吧！」

「清一，輔導處辦了一個特殊學生的認識與輔導研習，走！一起去充電。」

預防勝於治療，是一句老生常談卻也十分貼切之說。與其等到情緒失控後造成無法彌補的傷害，不如在平時就利用各種方法儲備心理健康能量，將預防性的觀念引入情緒管理中，因此學習以如何熱情活力的態度與情緒共舞，乃是首要任務。

在教學的現場中，一位教師要承擔來自社會期待、行政單位、家長及適應欠佳學生隨時出現的狀況題，考驗著教師們平常的修為與臨場反應，引起不同類別的情緒反應與強度起伏。若表現的強度與次數都在社會可以接受的範圍內，則可以認定



為合理的情緒表現；但若為莫名過度的不安、焦慮、憤怒、憂鬱、緊張、懊惱就都屬於異常的情緒反應，狹義來說，也就是所謂的心理不健康。曾志朗在為《學習樂觀，樂觀學習》的序文中寫下這樣的一段話：「從身心健康的角度看出去，現代人的特徵是焦慮，而後現代人的特徵是憂鬱。」更發人深省。(Martin Selibman, 1997/2003)

相較於事後投入大量的人力、物力去彌補，預防性的情緒管理，即是我們的當務之急。思考如何「預防破壞性的負面情緒（如：過度的憤怒、焦慮、沮喪及罪惡感）影響我們的日常生活」，能夠引導我們去認識問題的本質，尋求瞭解潛在的可能性，並且運用一些建設性的方式來改變。

國內學者柯永河（1986；1997），曾提出一個著名的心理衛生公式：

$$\text{心理不健康的程度 (B)} = \frac{\text{生活壓力 (P)}}{\{\text{個體適應能力 (E) + 社會支持系統 (S. S)}\}}$$

由此公式推論，想降低心理不健康，進而改善心理健康程度，可從以下三方面著手：

- 一、減輕或是有更佳的方式處理生活壓力。
- 二、增強個人問題解決的因應技巧與適應能力。



### 三、強化個人之社會支持體系：

其意指能夠擁有提供友誼、生活協助、建議、指導或居家照顧的任何人，通常包括父母、子女、配偶、朋友、鄰居與其他親屬等。研究亦指出，社會支持能提供保護、緩解與實際幫助之作用，能讓處於困境者感到安全、放鬆與獲得自信，無形中強化調適能力，避免身心耗竭，有效降低疾病的發生率。

在突發事件發生時，我們常會損耗大量之心理能量去應付，伴之而來的就是異常的破壞性負面情緒。如何讓我們在平時儲備有更多的能量，以應付我們的不時之需，換句話說，讓自己在平時就擁有健康的情緒心理，即如同打了一劑情緒管理的預防針，以預防的觀念導入情緒管理之中，這就是本章所要討論的重點。

鑑此，我們從如何減輕或是尋求更佳的方式處理生活壓力、增強個人的適應能力及強化個人之社會支持體系等向度著眼，提出以下的策略來說明平時我們可以如何儲備能量，打造我們優雅從容的好心情。

### 壹、正確的看待情緒

平常我們會說某一個人很有情緒，感覺上是指這一個人很有“負向”情緒，如此一來，卻也讓“情緒”二個字背負了負面的訊息傳達，導致一般人對情緒二字產生誤解。其實情緒是中性的，不論是正向或負向情緒，均有“正向”的功能，合理





的情緒管理並不等於情緒壓抑，而是視情境選擇情緒、表現情緒、並運用所選擇的情緒，達到自己渴望的結果。只要適時、適地、適量、適切的選擇情緒與表現情緒，即是情緒管理（黃惠惠，2002）。所以，有情緒並不是壞事，每一個人都有七情六欲，想像一下，如果一個人少了情緒裝扮，那豈不成了槁木死灰、行屍走肉。是故，我們要避免的並不是負向情緒的發生，而是應避免長期處於負向情緒之中。

正確的來看，情緒使得人的生活變得豐富、有色彩，在適當的情境下展現合宜的情緒，才是心理的真正健康。

## 貳、建立正向的自動化內在語

在情緒的認知觀點中，Paul Stallard(1997/2005) 指出：負向的想法（自我批評、那是件可怕的事、如果做不好那就完了……），會引起負向情緒（不愉快、焦慮、憂鬱、生氣……），進而產生負向的行為（逃避、放棄、反擊……）。此時當事人如果能停止上述的內在語言，代之以正向的內在自我告知語言，例如：「其實也不過如此」、「假如一定會發生，就讓它發生，它一定會過去的。」我們期待透過正向的自我告知語言建立的想法，引發正向情緒與行為（如圖 5-1），截斷負向情緒循環，進一步建立自動化的認知與行為模式，長期自我訓練下來，當我們真正面臨突發事件時，我們將可立即“自動化”的反應。



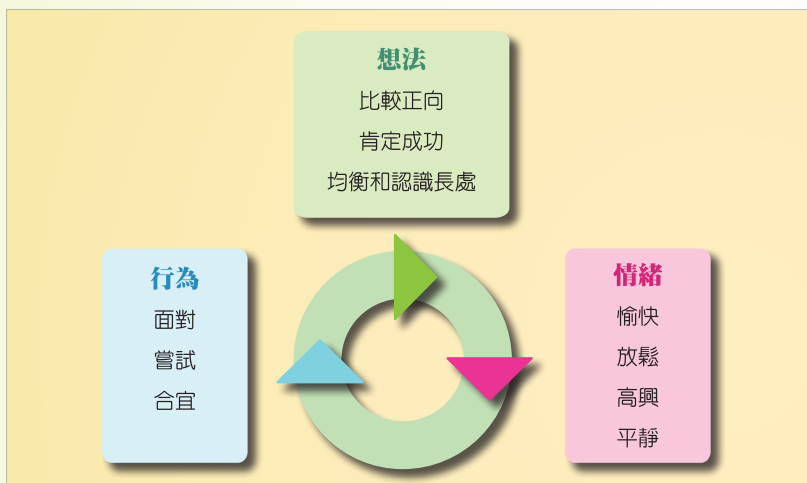


圖 5-1：正向情緒循環 (Paul Stallard, 1997/2005)

另外，情緒調整重要的一環，是轉換我們對事件的負面想法與感受。認知思維可以改變事物的本身，亦即你如何看待問題決定了你會從沮喪中解脫，還是加重沮喪。而自動化的思考並非先天的特質，它可以靠後天的學習而得。練習中斷困擾自己的負面念頭，試著以正向角度看待問題，讓自己具有合理、彈性的信念，並透過練習成為自動化，我們就不容易掉入負向情緒的循環之中。例如：一般人往往將衝突的雙方，看成彼此關係不佳，但從另一角度來看，衝突之所以會產生，是因為我們在乎對方，甚至是相信對方，願意在他的面前毫不遮掩的宣洩情緒，有一種把衝突的對方視為自己人，而非單純的“相敬如賓”。如此將“衝突”視之為別人對自己的相信、願意、提醒，心理自然好過許多。亦即從不同的角度切入，找到正面價值與意義，自可影響我們的情緒與行為。



## 參、提昇有效溝通的能力

教師常需要與家長、同儕及學生溝通，教師本身如何建立一套有效可行的處理方案，創造愉悅的人際互動與親師生的合作關係，首要任務即是有良好的溝通能力，而溝通的原則為“在家長、孩子願意張開耳朵聽我們說之前，讓我們先豎起耳朵、真誠的聽他們說。”其平時練習的方法，可分溝通的前、中、後三個階段去施行：

### 一、溝通前：

在會談前先在腦海裡練習可能的對話，並用心尋找溝通對象值得肯定的任何“小事”，且從正向的言詞著手。例如：謝謝談話的對象“願意”花時間來與我們會談；或是“看見”他的努力，從積極的角度看待每一次的會談。

### 二、溝通進行中：

以平等的態度面對會談者，避免用“先知”或“你應該”的角度去著眼，只要讓對方有不舒服的感覺，他的耳朵自然就關上了。特別在師生間的溝通，其早已存在師與生間的權力不對等關係，此時若仍以命令的方式進行溝通，成效不彰應是可預見的。表現尊重與真誠，注意對方臉部表情、肢體語言，讓對方把話說完，努力了解對方說話的弦外之音，不打岔，順著發問，就能進行一場高品質的溝通。



### 三、溝通後：

審視自己在過程中的表現，對過程中的自我表現恰當的部份給予自我的肯定與鼓勵，對於過程中自己表現有所不當之處，則不用懊惱自己的錯誤決定，但願意認錯與改變修正，不怕失敗，允許自己再試一次。

一個成功的教師，不但要掌握良好的教學法，同時也要具備有效的溝通能力，了解家長與學生的行為背後的真正需求，並尋求解決之道。如此一來，教師的教學生涯將更可如魚得水般的自在與恬適。（註：本次教育部編纂的電子書中，有一本為《教師溝通技巧》之專書，有興趣之讀者可自行參閱。）

### 肆、不期待生命中的重要他人“為你”改變

我們常和生命中的重要他人（如配偶、男女朋友、父母）相處遇到挫敗或瓶頸時，都“期待”他會“為你”改變，而期待總是落空，隨之而來的是更多的失望與沮喪。似乎我們尚無法認清自己「心目中的理想對象」與「現實上的實際對象」的確存在差異，我們最常有的反應是費盡心力改造對方，卻也往往因達不到目的而充滿挫折。Richard(2006/2010) 指出：如果不再要求對方為了達到我們的要求而進行改變時，將會發現自己的要求開始軟化，不滿足感也會消失，更不會輕易責難與論斷對方。如此一來，少了期待造成的落差，多了一些理解的包容，將會增加自我情緒安全的空間。



## 伍、培養休閒興趣

從事自己有興趣的休閒活動，不但具有高度抒解情緒的效果，更能怡情養性使自己處在較平和的狀態，減少被外在刺激引發破壞性情緒發生的機會。休閒是忙碌生活的潤滑劑，更是心靈抒壓的大補帖，其包含了在時間、經濟許可的國、內外旅遊；無需花大錢的野餐踏青、單車縱橫、臥看白雲、笑傲江湖；亦可偷得浮生半日閒，看場電影、來場 SPA、找個人對弈、喝個下午茶。如此一來，自有蓄積能量、充電再出發的契機。

唯須注意的是休閒活動勿過份投入或太過熱衷，傾全力進行某一休閒活動，反而因過度而過勞，此不但無法減壓，反帶來更多的壓力。

## 陸、相信幽默的力量，培養幽默感

社會期許、家長要求、學生難以管教……等，為了應付大大小小的壓力，的確難為現場的每一位教師。而此時幽默將是我們自我解嘲的一種力量。幽默有一種特性，能夠引發喜悅、帶來歡樂，或以愉快的方式娛人。Herb(1996/2003) 指出：運用幽默也可以讓人際間有了潤滑，有了幽默，我們可以學會以笑取代悲傷與沮喪，但要注意讓人難堪的玩笑並不是幽默，任何不滿、反對、衝突，大都可以運用幽默去改變，我們要做的是對事情做趣味的思考。

幽默是一種面對人生輕鬆、樂觀，而且願意接受事實與放





下的態度，幽默也可以使人從難過、沮喪的經驗和情緒之中走出來，教師一句幽默的話語，一個自我消遣的小故事，不但可以化解溝通嚴肅氣氛，亦可以拉進自己與家長、同仁在教育上的認知差距。練習幽默、常常運用幽默，喜歡幽默，我們自然可以發揮出許多不可思議的力量。

## 柒、學習適當的自我抒解情緒方法

情緒水庫如果不適時宣洩，則有潰堤的可能性，故平時就養成有“安全”且“自由”的宣洩管道就顯得格外的重要。其可採用的方法有下列幾種：

### 一、日記：

在沒有人可以傾聽的時候，用日記的形式寫下來，常有冷靜、自省、釋懷的效果，而且寫日記更是一種最不用擔心秘密外洩的方式。在紐約州奧巴尼市政府大廈中有這樣的一句標語“做你自己，沒有一個人比你更有資格。”如何不受傷、不被出賣的扮演自己，在日記中我們可以將內心最真實的感受記錄下來，不用擔心有任何的後遺症。

### 二、聆聽音樂：

在大賣場中，常有成套販售各類抒壓音樂，鋼琴、水晶、大自然系列……等，選一些自己喜歡的音樂類型，高興、沮喪、憤怒、無奈時，泡杯茶（或咖啡），點上精油（或香氛蠟燭），



找個舒服的位子，或坐或臥，或發呆或拾書而讀，讓自己重新回到平靜的心情，享受一個人的寂靜與恬適。

### 三、來個美食饗宴：

學生吵、孩子叫，心情不好、情緒不佳，來一場美食饗宴犒賞自己，偷得浮生半日閒，找家個性小館或富人文的咖啡館，欣賞煮咖啡師傅的認真，享受主廚用心烹調的美食，轉換心情，蓄積能量，就像大力水手落難時來一罐菠菜，神清氣爽、活力十足，或許有相同的感覺吧！但不同的是，我們比卜派有更多的美食選擇，上網、電視、報章雜誌，只要願意，我們可以按圖索驥，找到許多可以犒賞自己的美食之旅。在不變的日子中，來一些小變化，也是一種為我們的情緒心理增進健康的方法。

### 四、感恩與原諒：

感恩會放大好處，原諒則會讓不愉悅的事情過去，當我們不再需要花能量去對付使我們不愉悅之事時，不論對方是否可以感受到我們的善意，自己一定是首要的受益者，學習願意放下，情緒自然可以恢復平穩。

### 五、肌肉放鬆訓練：參見附錄一

採用以上幾種方式，情緒水庫自可有了洩洪出口，心也就跟著恬適，抒解降壓隨之而來。



## 捌、適度的運動

打球、游泳、慢跑、瑜珈、太極……等規律的運動，不但可以促進肌肉放鬆，保持健康，也是抗壓的好方法。專注於體能運動上，不論是耗氧式競技運動，或是強度較低，有節奏感，持續時間較長的有氧運動，皆可讓我們透過奔馳、吼叫、肌肉緊縮、四肢用力，增進我們的心肺功能、肌肉強度，運動後的流汗、全身放鬆，更有助我們把體內的有毒物質排出體外，降低罹癌風險，並使人通體舒暢、備覺愉悅。

## 玖、用愛為重要他人的“情緒專戶”存款

我們在孩子、配偶、父母的身上，都有一個專屬於我們自己才能存款的情緒專戶，我們可以透過相處的各種機會，用“愛”在設置於他們的身上的專屬情緒帳戶中，存入愛的專款。當一個人真正感覺到被愛，愛人者與被愛者的情緒互動也就愈趨於正向循環。如果我們可以持續在這些重要他人的情緒專戶中裝滿愛，我們也就為自己建造了愛的堡壘，自然能在情緒的互動中，立於不敗之地。

那麼該如何用“愛”為重要他人的“情緒專戶”存款？Gary Chapman(1998/2010) 推薦我們可以使用下列五種方式：

### 一、肯定的語言：

人類最深處的需要之一，是被人欣賞與肯定。俗諺：「良





言一句三冬暖，惡語傷人六月寒。」此之謂也，當我們聽到肯定的語言，我們就會被激勵，願意回報。

## 二、精心的時刻：

精心時刻的中心思想是集中注意力與特定的對象同在一起，心無旁騖的和他相處，而不用與人分享。精心時刻的副產品則是提供了一個情緒記憶的銀行，可供我們在未來的日子中，慢慢的提取。和班上的學生輪流來個午餐約會，相信日後會有許多的記憶可供提取。

## 三、接受禮物：

為父母、配偶、孩子、學生買一份他們“需要但無須貴重”的東西，配上富有心意的包裝，找個合適的機會與場合，贈送給他們，您將可以發現受贈者驚喜的表情，其除了接受到禮物之外，更收到了充滿愛的心意。

## 四、服務的行動：

其意指藉著替他人做事，表達我們對他的愛。為孩子準備營養早餐，為學生打飯菜，為配偶洗碗盤……等，這些都是服務的行動，只要願意累積這些小事，自然可以成就滿滿愛的存款。





## 五、身體的接觸：

幫幼兒洗澡後，為其擦乳液或痱子粉；為忙碌了一天的配偶或上一整天課的孩子按摩；摟住受創傷的配偶，讓他倚靠在你的肩等等，適當的身體接觸可以建立一種傳達愛的關係。

情緒具有相互影響的機制，特別是我們身邊的重要他人，更是在情緒方面影響我們甚劇。在人際互動中，我們情緒的聯結與感染甚為密切，所以從重要他人的情緒著手，讓彼此的互動趨於正向，如此一來，產生負向情緒的機會就降低許多。就像俗諺：「在別人身上灑香水，自己也會沾染香氣。」



## 拾、社會支持體系

有人說：「最能表現人類文明的高尚行為就是互相扶持。最能代表人類野蠻的殘暴行為即是摧殘。」

綜合有關學者（蘇彙珺，1998；邱瓊慧，1988）等見解，社會支持系統可以簡單歸類為三種類型：

### 一、情緒性支持：

指給予承受壓力的人安慰、關心，使他感受到安全感及被照顧與關愛。主要來自家人、朋友、鄰居、同事等，提供讚賞、鼓勵、關心……等正向的支持。



## 二、工具性支持：

指直接協助承受壓力的人，解決引起其壓力的問題。例如：受家暴者，由家防中心直接提供協助；出現重大經濟變故，可以直接提供金錢的協助……等。

## 三、資訊性支持：

指提供壓力承受者，有關解除壓力或解決問題的知識、意見或指導。例如生病時，向醫生詢問關於疾病方面的資訊；教師在班級經營上，少了有效的方法，需要別人提供有用的方式……等。

社會支持是對抗壓力很重要的助力，Flanagna(1990；引自黃惠惠，2002)指出：社會支持著重的是關係的“質”，而不是“量”的問題，亦即親友團的量多不多，不是重要的問題，重要的是能不能具有“可發揮支持功能的親友”才是重要的，擁有一位親密又能具信任關係的友人，比有一大群泛泛之交更重要，也更具功能。

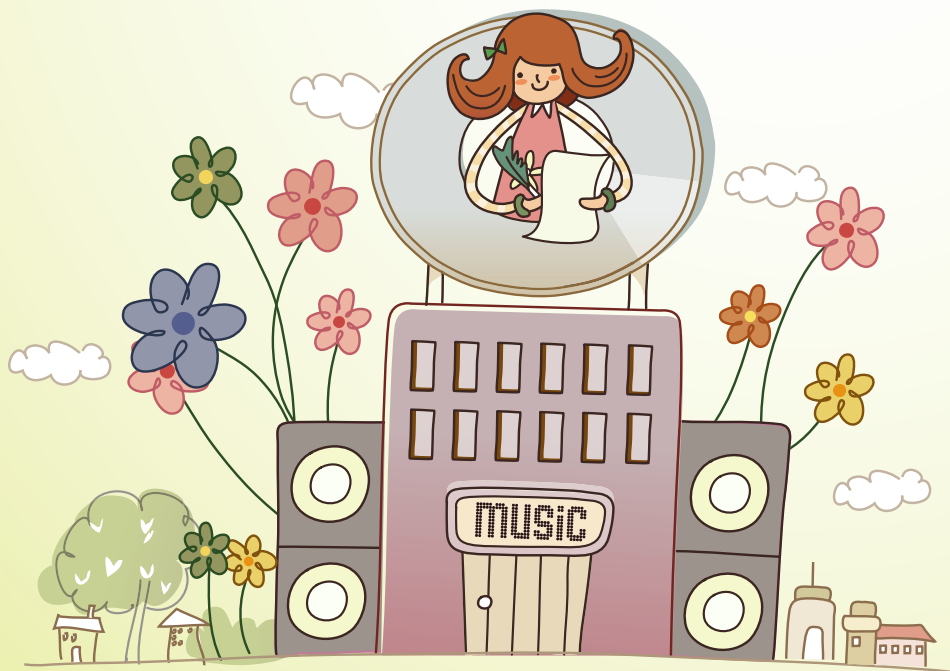
結交一、二位知心好友，可以天南地北的聊心事，無需保留的抒發情緒。有一句俗諺為「說出來就沒事了」，是你需要說，不是別人需要聽。說出來確實是很好的抒壓方法，有人傾聽則效果更佳，所以，有完善的支持系統，擁有可以傾訴的對象是一件重要的事。在危機與壓力發生時，屬於你個人的社會支持系統即可啟動發揮功能，成為對抗壓力的重要資源。





健康的人生需要有高品質的情緒管理，防患未然則是預防的先期概念。在孩子們的生命中，教師擁有上天賦予的重大責任與機會，得以影響孩子的人生是往更好或更壞的方向前進。教師是班級經營中的領航者，而教師的情緒往往也是牽動著整個班級的氛圍，如何讓教師擁有健康的情緒心理進而穩定、及時、恰當的提供孩子們必要的協助，則是教育行政單位的當務之急。

平時培養休閒和運動，學習正向看待每一件事，幽默以對人生中的不順，對無法挽回的事則採放下和原諒，建立自己的社會支持系統，教師情緒健康，學生則跟著受益。



## 第六章 舞會終曲



再完美的 party 也有曲終人散時，舞會雖將結束，但心中美的感受與氛圍已根植於心靈最深處。時代劇變、資訊科技與時俱進，傳統社會道統在新舊之間不斷地在解構與建構，加上少子化、雙薪家庭、單親家庭、隔代教養及新住民子女等複雜因素，教師要有最佳的體力及最好的情緒管理，方能扮好「良師」及「人師」的角色。

孩子生得少，個個都是寶，孩子是父母的「心肝」，學生是老師的「寶貝」。教師在教學生涯中必需面對多元的學生、家長、同事，甚至是不同學校的人、事、物的壓力與干擾，且教師在不同場域、時間，亦扮演著不同的角色：為人妻、為人夫、為人父母、為人子女，也許與原生家庭都有相關。因之，教師要勇敢的面對自己的情緒，情緒本身並無好壞，其喜、怒、哀、樂之情緒表徵，端看個人如何去詮釋與面對，「不因物喜、不因物悲」，去尋找出吹皺一池春水的源由，是自己本身？或是學校、家長、社會、教育改革呢？見招拆招，不要讓自己掉入情緒的泥淖之中，苦了自己，也傷了他人。



良好的情緒管理有三部曲：覺察情緒、接納情緒與表達情緒，每一部曲都是可訓練與學習的，一位優質的教師都是自己最佳情緒的代言人，唯有身、心、靈都健康的老師，方能培育健康身、心、靈的下一代。因此，每一位教師都應有積極、健康、活力、快樂的人生觀，樂活優遊於鬢宇中；所以每位教師都應正確的看待情緒、建立正向的自動化內在語言、提昇親師生有效溝通的能力、不期待生命中的重要他人“為你”改變、培養休閒興趣及幽默感、學習適當的自我抒解情緒方法、適度的運動、用愛為重要他人的“情緒專戶”存款及尋求社會支持體系等，讓自己每天樂於教學、愛於工作，視學生如己出，待親師如兄弟姐妹，學校像個大家庭，充滿著愛與溫暖的情境氛圍，方是學生之福、教育之幸！

做個快樂、幸福的情緒高手，何樂而不為呢？



## 附錄一：肌肉放鬆訓練

(輔英護專，1996；引自黃惠惠，2002)

一、先請聲音柔和的朋友（或自己）將下面這段指導語錄下來。

二、找一個光線適中、通風不錯（如開放冷氣或電扇，不可有噪音干擾活動或冷風直吹身上）、安靜不被打擾的場合，而練習人員穿著寬鬆衣物，可以不穿鞋襪、摘下眼鏡等。

三、練習時，如果有任何不舒服的感覺，請立刻停止，並與有經驗或專業老師聯絡請教。

四、肌肉放鬆指導語如下：

現在我們開始來做肌肉放鬆訓練，請注意聽，然後按照我所說的去做。首先，調整你的坐姿到最舒服的位置。

現在，請你把雙手抬起來，抬到水平的位置。然後用力向前伸直，再用力握緊你的拳頭，繼續用力伸直，繼續用力握緊拳頭，繼續用力，繼續用力，繼續用力，更用力，更用力，更用力，更用力，更用力，更用力。





好，現在請你慢慢放鬆下來，慢慢放鬆下來，把你的雙手慢慢的放到扶手（大腿）上，繼續放鬆，一面放鬆，一面注意你的肌肉，你會發現它慢慢地鬆弛開來了，放鬆開來了，繼續放鬆，繼續放鬆，繼續放鬆，繼續放鬆，繼續放鬆。

好，現在請你用力把眉毛往上揚，把額頭的肌肉用力地拉緊，用力地拉緊，用力地拉緊，繼續用力，繼續用力拉緊，繼續用力，更用力，更用力，更用力……。

好，現在請你慢慢的將它放鬆下來，放鬆下來，繼續放鬆，一面很注意的去感覺你的肌肉，你會發現額頭的肌肉慢慢的放鬆開來，鬆弛開來了，繼續放鬆，繼續放鬆……。

好，現在請你閉起你的眼睛，用力緊閉眼睛，並且把眉頭皺起來，把鼻子也皺起來，把嘴巴也往中間拉緊，繼續用力，繼續用力，繼續用力，繼續用力，繼續用力。

好，請慢慢的把它放鬆開來，放鬆開來，一面放鬆，一面注意的去感覺你的肌肉，你會發現它，慢慢的鬆弛開來了，放鬆開來了，繼續放鬆，繼續放鬆，繼續放鬆，繼續放鬆，繼續放鬆，繼續放鬆，繼續放鬆，放鬆，……。





好，現在請你用力咬緊牙齒，用力咬緊牙齒，用力咬緊牙齒，  
繼續用力，繼續用力，繼續用力，繼續用力，繼續用力。

好，請慢慢的放鬆下來，慢慢的放鬆下來，一面放鬆，一面注意  
感覺你的肌肉，你會發現，嘴巴旁邊的肌肉慢慢的放鬆開來了，  
放鬆開來了，繼續放鬆下來，繼續放鬆，繼續放鬆下去，  
繼續放鬆，繼續放鬆，繼續放鬆，繼續放鬆，繼續放鬆，放鬆，  
放鬆……。

好，現在請你用力張開你的嘴巴，用力張開，張得越大越好，  
再把你的舌頭用力抵住下面的門牙，用力抵住下面的門牙，繼  
續用力，繼續用力，繼續用力，繼續用力，更用力，更用力，  
更用力，更用力，更用力。

好，請慢慢放鬆下來，一面放鬆，一面去感覺你的肌肉，你會  
發現，它慢慢的鬆弛開來了，放鬆開來，繼續放鬆，繼續放鬆，  
繼續放鬆，放鬆，放鬆，放鬆，放鬆，繼續放鬆，繼續放鬆，  
放鬆……。





好，現在請你稍微把身體坐正，然後用力把你的頭向下壓，讓你的下巴能靠到你的胸前，再用力把肩膀向後拉，把胸部挺出來，繼續用力，繼續用力，繼續用力，繼續用力，繼續用力，更用力，更用力，更用力，更用力。

好，請慢慢的放鬆下來，恢復原來的姿勢，慢慢的放鬆下來，你會發現你頭部的、胸部的肌肉都慢慢的放鬆開來了，鬆弛開來了，繼續放鬆，繼續放鬆，繼續放鬆，繼續放鬆，繼續放鬆，繼續放鬆，放鬆，放鬆，放鬆，放鬆，放鬆，繼續放鬆，放鬆……。

好，現在請你將身體坐正，然後用力向後彎腰，把頭部也向後彎，用力向後彎，對了，就是這樣，用力向後彎，繼續用力，繼續用力，繼續用力，繼續用力，繼續用力，更用力，更用力，更用力，更用力。

好，現在請你坐正，然後做兩個深深的深呼吸，做兩個深深的深呼吸，然後慢慢的放鬆下來，恢復原來的姿勢，繼續放鬆下來，放鬆下去，繼續放鬆，繼續放鬆，繼續放鬆，放鬆下去，放鬆下去，放鬆下去，繼續放鬆，繼續放鬆，繼續放鬆，繼續放鬆，放鬆，放鬆，放鬆，放鬆……。



好，現在請你把你的腿，你的腳，以及你的腳趾頭都用力向前伸直，用力向前伸直，繼續用力，繼續用力，繼續用力，更用力，更用力，更用力，更用力。

好，請你慢慢的放鬆下來，慢慢的放鬆下來，繼續放鬆，繼續放鬆，繼續放鬆，繼續放鬆，放鬆，讓你全身的肌肉都放鬆開來，繼續放鬆，放鬆，繼續放鬆，放鬆，繼續放鬆，放鬆，繼續放鬆，放鬆，繼續放鬆，放鬆，放鬆，放鬆，放鬆。





## 參考書目

- 王雲良（譯）（2010）。**愛之語—兩性溝通的雙贏策略**  
（原作者：Gary Chapman）。臺北市：基督中國主日學協會。  
（原著出版年：1998）
- 朱衣（譯）（2010）**別再為小事抓狂 5**  
（原作者：Richard Carlson）。臺北市：時報。  
（原著出版年：2006）
- 全國教師在職進修網電子報。教師的管教認知與情緒管理。蕭福松。  
取自 <http://www2.inservice.edu.tw/EPaper/ep/indexView.aspx?EID=54>。
- 吳麗娟（譯）（1989）。**讓我們更快樂—理性情緒教育課程**  
（原作者：Ellis, A.）。臺北市：心理。  
（原著出版年：1962）
- 邱瓊慧（1988）。**社會支持與國中學生生活壓力及生活適應之研究**  
（未出版之碩士論文）。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 洪蘭（譯）（2003）**學習樂觀，樂觀學習**  
（原作者：Martin Seligman）。臺北市：遠流。  
（原著出版年：1997）
- 侯智惠（譯）（1996）。不要跟自己過不去—簡介情緒 ABC 理論。  
**輔導通訊**，48，24-28（原作者：Ellis, A.）。  
（原著出版年：1962）



柯永河（1986）。**心理衛生**。臺北：大洋。

柯永河（1997）。教師的情緒管理。**學生輔導雙月刊**，51，40-51。

張春興（1991）。**張氏心理學辭典**（第二版）。臺北：東華書局。

張美惠（譯）（1996）。**EQ**（原作者：Golem an, D.）。  
臺北市：時報。（原著出版年：1995）

許芳菊（2010a）。五堂課，找到情緒出口 -- 給老師的EQ課一對策篇。**親子天下**，6，66-68。

許芳菊（2010b）。老師為何會抓狂？ -- 給老師的EQ課一反思篇。  
**親子天下**，6，62-65。

陸正一（1998）。人際溝通 -- 情緒管理與控制。  
**品質管制月刊**，6，22 ~ 28。

陳坤虎、徐麗瑜（譯）（2005）**想得好，感覺棒**  
（原作者：Paul Stallard）。臺北市：揚智。  
（原著出版年：1997）

陳璟民。自由時報電子報。取自 <http://www.libertytimes.com.tw/2010/new/mar/27/today-life1.htm>。

黃惠惠（譯）（2002）。**情緒與壓力管理**（原作者：Flanagna, c.）。  
臺北市：張老師。（原著出版年：1990）





詹志禹等（2004）。教師為什麼快樂？**學生輔導**，95，49-54。

輔英護專（1996）。**壓力與健康手冊**。高雄：輔英護專。  
引自黃惠惠（2002）。**情緒與壓力管理**。臺北市：張老師。

蔡秀玲、楊智馨（譯）（2007）**情緒管理**（第二版）  
（原作者：Teyber, E.）。臺北市：揚智。  
（原著出版年：1992）

蔡順良（日期不詳）。**教師的情緒管理**。取自 [http://vschool.scu.edu.tw/Class02/Content.asp?Data\\_Code=135](http://vschool.scu.edu.tw/Class02/Content.asp?Data_Code=135)

鄭慧玲（譯）（2003）。**幽默就是力量**（原作者：Herb True）。  
臺北市：遠流。（原著出版年：1996）

閻紀宇（譯）（1997）。**SQ: I—You 共融的社會智能**  
（原作者：Goleman, D.）。臺北市：時報。  
（原著出版年：1996）

蘇彙琚（1998）。**社會支持、自我效能與國中學生壓力因應歷程  
中認知評估及因應策略之相關研究**（未出版之碩士論文）。  
國立臺灣師範大學，臺北市。





# 國家圖書館數位出版品書目資訊

## 電子書

題 名：與情緒共舞：教師的情緒管理

集 叢 名：教育部輔導計畫叢書電子書

作 者：吳亭儀等

版 次：初版

檔案內容：10 MB：2D, 彩色

出 版 地：臺北市

出版者及製作者：教育部；教育部訓育委員會

出版日期：2011. 04. 29

I S B N：9789860818369 (PDF)：NT\$300 (全套)

主 題：教師；情緒管理

分 類：521.65

---

著作財產權人：教育部

本書保留所有權利，欲利用本書全部或部分內容者，需徵求著作財產權人同意或書面授權，請逕洽教育部訓育委員會。

其他類型版本說明：本書同時登載於教育部學生輔導資訊網－輔導資源 (<http://www.guide.edu.tw/resource.php>)

---



本編著係採用創用 CC「姓名標示—非商業性—禁止改作 2.5 台灣」授權條款釋出。此授權條款的詳細內容請見：

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/tw/>

此編著請以下列方式引用：《教育部輔導計畫叢書電子書—與情緒共舞：教師的情緒管理》。教育部訓育委員會編印。教育部發行。2011年4月。

網址：<http://www.guide.edu.tw/resource.php>



# 與情緒共舞：教師的情緒管理 · 初版

作者：吳亭儀、施麗玲、曾清一、曾俊凱、陳秋月、羅美雲  
（依姓名筆畫順序排列）

出版者：教育部

地址：10051 臺北市中正區中山南路 5 號

電話：02-77366051

網址：<http://www.edu.tw>

發行單位：教育部訓育委員會

發行人：吳清基

總策劃：羅清水

策劃：傅木龍

統籌：柯今尉

諮詢顧問：梁培勇、陳淑惠、曾端真、羅明華（依姓名筆畫順序排列）

執行統籌：林俞均、呂賴艷

總編輯：歐人豪

執行編輯：吳淑芳

編輯委員：林素琴、邱香蘭、洪麗遠、徐淑芬、張孟熙、張宗義、  
張寶丹、許淑貞、許麗伶、陳秋月、陳榮正、劉菊珍、  
魏素鄉、羅美雲、羅珮瑜（依姓名筆畫順序排列）

出版日期：2011. 04. 29

I S B N：9789860818369 (PDF)

G P N：4710000648

訂價：本套叢書光碟計 NT\$300

設計製作： 宏馬數位科技股份有限公司  
Horma Service Co., Ltd

## 播放資訊

作業系統：Windows XP/Vista /Windows 7

檔案格式：PDF；HTML

使用載具：PC / MAC

播放軟體：PDF Reader；Microsoft IE、Adobe Flash Player