

國小教師的情緒管理、人際關係與學校績效的關聯性

蕭淑華*
陳奇成**

摘 要

本研究是探討彰化小學教師的情緒管理、人際關係與學校績效的關聯性。本研究是由立意抽樣的方式進行，問卷調查有 340 份，有效問卷為 316 份，問卷回收率為 92.9%。本研究的統計方法包含：描述性統計分析、T-檢定、變異數分析、皮爾遜相關係數分析，與簡單迴歸分析。主要的研究結果有：教師的情緒管理在不同的年齡、性別、任教年資、班級規模及婚姻狀況有顯著的差異；教師的情緒管理對學校績效有正向的影響；教師的人際關係對學校績效顯示有正向的影響。

關鍵詞：情緒管理、人際關係、學校績效

*康寧大學 企業管理學系 副教授 (通訊作者)

**康寧大學 企業管理學系 碩士生

電子郵件：shuhua@g.ukn.edu.tw

收稿日期：2015.10.18

修改日期：2016.03.29

接受日期：2016.05.15

The Association among Emotional Management, Interpersonal Intelligence, and Efficiency of School for primary school teachers

Shu-Hua Hsiao*

Chi-Cheng Chen**

Abstract

The study is to discuss the association among emotional management, interpersonal intelligence and efficiency of school for elementary school teachers in Changhua. This study is conducted by means of purposive sampling, with 340 questionnaires distributed. 316 valid questionnaires were collected and the response rate was 92.9%. Statistical methods include: Descriptive Statistics, T Test, ANOVA, Pearson product-moment correlation, and simple regression analysis. The main research findings include: In terms of emotional management, there is a distinct difference among teachers, who differ in “age”, “gender”, “years of teaching experience”, “class size” and “marital status”. The emotional management of teachers reveals a positive effect on efficiency of school. The interpersonal intelligence of teachers reveals a positive effect on efficiency of school.

Key words: emotional management, interpersonal intelligence, efficiency of school

* Associate Professor, Department of Business Administration, University of Kang Ning (correspondence author)

** Graduate Student, Department of Business Administration, University of Kang Ning

壹、緒論

一、研究背景與動機

現代教師所擔負的責任比以往更艱鉅，面對各式各樣的學生問題—如上課秩序混亂、缺乏學習興趣、行為偏差，甚至打架鬧事等；若加上親師溝通不良及遇上寵溺孩子、非理性家長的無理取鬧，情況更雪上加霜，這些因素也直接或間接影響教師情緒與人際關係，進而影響其教學效能（陳佳雯，2012）。若教師能運用有效管理情緒的方法，適度的調適自己的情緒，改變自己的負面想法，藉由適當的方法表達或紓解情緒，就較能產生正向的力量，提升教學效能；面對繁忙的教學工作及級務處理時即能理性面對，使過程減少師生衝突；平時與家長也能和諧有效地溝通互動，故教師情緒管理對於學生的學習、人際關係、與學校績效實具有重大的影響力，此為本研究動機之一。

一位深具附加價值的教師，必須在教學過程中，能運用各種較易被學生所接納吸收的教學方式來呈現學習內容，以獲取較優質教學效能的施教者（吳清基，1989）。雖然優質的師生關係並非是影響學生學習成效的充要條件，但是不良的師生關係卻會直接導致學生嚴重的低成就（李咏吟、單文經，1995）。因此教師如能擁有較佳的情緒管理，讓學生抱著愉悅的心情到校，在平和理性的學習氣氛中，自可激發其學習動機，間接亦可提升其學習績效，此為本研究動機之二。

國內研究以情緒管理、人際關係、與學校效能為研究主題之相關論文，目前付之闕如，本研究在此研究領域筆路藍縷、以啟山林。盼本研究拋磚引玉，期盼未來研究能擴大深度與廣度，包含研究對象與學校規模，此亦為本研究動機之三。

二、研究目的

基於研究動機，本研究旨在探討國小教

師情緒管理、人際關係與學校績效之關係，並瞭解不同背景變項（如性別、年齡、任教年資等）的教師對情緒管理、人際關係與學校績效之差異性，故彙整本研究目的如下：

- （一）瞭解教師的情緒管理、人際關係與學校績效之現況。
- （二）探討不同背景變項之教師在情緒管理、人際關係與學校績效的差異性。
- （三）探討情緒管理、人際關係與學校績效之相關性與相互之影響。
- （四）研究結果作為日後提升學校辦學績效的建議與參考。

貳、文獻探討

一、情緒管理

Arnold（1960）對情緒管理（Emotional management, EM）定義為：情緒控制即情緒管理，人們藉由合理的判斷與決策來解決情緒困境或減輕情緒影響程度；Folkman（1983）認為情緒管理是指個體在認知、行為上的調適，當其面對危機時，採取適切策略以減輕不適的感受。近期國內研究如石春蘭（2014）指出情緒管理是教師在面對環境的變遷與需求時，知覺舊經驗已無法處理目前狀況而產生緊張、焦慮、威脅和懊惱等感受，進而引發工作思考、情緒和行為調適的一連串歷程。1995年美國心理學家 Daniel Goleman 之著書提及「情緒智慧」(Emotional Intelligence, EI) 觀念，相關的近似詞如情緒商數（Emotional Quotient, EQ）亦逐漸受到重視。1995年 Goleman 認為情緒智力定義應包含自我控制、熱情、堅持不懈及自我激勵的能力。為了界定情緒管理的意涵，茲將國內外學者對於情緒管理的相關研究，對於情緒管理的不同解釋與定義歸納整理如下：

表 1 情緒管理定義

學者	年代	定義
Plutchick	1984	對刺激所產生的連續性反應，其歷程包括認知評估、主觀感受、自律神經的喚起與激化等行動。
Mayer & Gaschke	1988	對於心情經驗的監控、評鑑、處理的認知歷程。
Slaoverly & Mayer	1990	藉由瞭解自己及他人的情緒、使用適切的語言或文字表達情緒的概念，更進一步使用策略處理自己和他人的情緒，以解決問題或做成決定。
Lazarus	1991	當面對危機產生負面情緒時，為了保持身心和諧、減輕不適應感受，而在認知與行為的調適上所採取的方法。
Ellis	1992	行為反應與知覺統整後的複雜狀況，它是一種「認知—知覺」的狀態。
Weisinger	1998	管理情緒意指了解情緒並運用情緒有效處理各種情境。
Zembylas	2002	情緒與情境的相互適當對應，情境導引將使個體逐漸趨向社會規範。
張春興	1989	個體對情緒變化時的自我控制能力，能在情緒表達時適度運用理性處理情境。
鐘偉晉	2009	對自己與他人的情緒狀態有清楚的認知，並透過適當方式以處理負面情緒，並對處理的過程與結果予以反省。

本研究列出以教師為研究對象的情緒管理相關研究成果如表 2，可知國內關於教師情緒管理的相關研究，發現個人背景變項會影響情緒管理。

表 2 情緒管理相關研究

作者	結果
朱怡親 (2013)	南市國小教師整體情緒管理能力屬於中上。資深教師之情緒覺察優於資淺教師。博碩士教師顯著高於大學畢業之教師。行政年資深的高於一般教師。
洪筱棻 (2013)	高雄市國小教師普遍具有正向良好的情緒管理。尤其 49 班以上學校之國小教師具有積極的情緒管理能力。

表 2 情緒管理相關研究 (續)

作者	結果
孫志瑋 (2014)	桃園縣國小教師之情緒管理會因個人背景資料的不同而有差異。教師情緒管理能力越高，對工作壓力之感受程度越輕。
宋曼君 (2014)	桃園縣國中學社會領域教師在整體情緒管理及其分層面有顯著差異，情緒管理能力高者，其班級經營效能較佳。

二、人際關係理論

人際關係乃是人與人間互動時所發生的關係，活動中彼此為了尋求滿足各種需求而建構出的這些心理互動關係，即是人際關係（許惠珠，1996）。個體從出生起就處於人際互動關係中，最早從與母親的接觸中，體驗並建立人際關係的經驗。爾後隨著歲月累積，與周遭人群相處之中體驗和他人相處的感受，進而建立及發展自己的人際關係（林欽榮，2001）。對於人際關係的定義，國內外專家學者有許多看法，茲將人際關係相關研究定義歸納整理如表3：

表3 人際關係定義

學者	年代	定義
Heider	1958	少數人，通常指兩個人或三個人之間的關係。
Schutz.	1973	兩個或兩個以上的人，為了達成某種目的的交互作用。
Duck & Sants	1983	人與人之間持續互動的歷程。
Levinger	1986	人際關係是兩個或兩個以上的人，為了某種目的之交互作用。
Heider	1958	少數人，通常指兩個人或三個人之間的關係。
Brammer	1993	人與人之間互相交往、交互影響的一種狀態，它是一種社會影響的歷程。
謝明宏	2010	可分成靜態與動態兩觀點，靜態人際關係是指人與人之間的關係，就動態人際關係指人與人之間的交互作用。

表3 人際關係定義 (續)

學者	年代	定義
王姿婷	2012	互動雙方在連續的、有意義的交流過程中，其交往互動的狀態。
鄭佐賢	2014	個體與他人間相互連結以滿足對生存、安全、歸屬、自尊等心理需求，此關係將影響在面對人際互動時，所產生的行為。

本研究認為人際關係是長期與他人相處的形式，彼此間透過語言、思想、肢體等管道溝通不同的價值觀、情緒、看法、行為或產生情感、思想的心理互動歷程或為某些社會目的而產生的一種依存關係。同時藉由人際關係的維持及修正持續彼此的關係。教師因為職業特性單純，且一般教師的生活圈也較狹隘，所接觸的人多為：學校外的朋友、學校同事、家人、學生及家長等。故在本研究設計國民小學教師人際關係量表時，將人際關係因素區分為「朋友關係」、「家庭關係」、「師生關係」、「親師關係」等四層面，作為編製國民小學教師人際關係量表的依據，相關研究如表4，從國內關於教師情緒管理的相關研究發現：教師的個人背景變項會影響其情緒管理的程度。

表4 人際關係相關研究

作者	結果
余雅芳 (2008)	台中縣市教師人際關係現況大致良好。不同背景及學校所在地在人際關係表現有差異。
陳麗貞 (2009)	高雄市國小教師人際關係表現良好，以「朋友關係」最佳。
劉麗萍 (2013)	雲林縣小學教師的人際關係表現良好。
鄭佐賢 (2014)	臺中市高中教師之人際關係呈中上程度。男性教師在人際關係合作度上表現優於女性。
曾婉如 (2014)	桃園市國小教師之人際關係達中上。背景對於人際關係具有顯著影響假設為部分成立。
呂愛敏 (2014)	公立教保服務人員之工作職場人際關係表現良好，其中以合作度表現最佳，而在親密度上較為不足。

三、學校績效理論

近年來在教育體系中有關效能及品質的概念愈來愈受到關注，學校如何結合校內教職員在行政、教學之組織動能，與社區、家長提供各類資源的輔助下，為學生建構出友善且效能的學習環境，使學生可以充分運用學習知識面對未來挑戰，亦是當前教育的發展趨勢。對於學校績效的定義，國內外專家學者有許多看法，茲將學校績效相關研究的定義整理如表5：

表5 學校績效的意義

研究者	年代	學校績效的意義
Purkey & Simth	1983	包含校長的領導、學校組織氣氛、課程與教學、學校文化與價值等方面。
Reid Hopkins & Holly	1987	包括學校領導、學校管理、學校氣氛、教師與教學課程、學生學習閱讀，照顧學生、學校建築等面向。
Levine & Lezotte	1990	在生產性的學校氣氛中，適切監督學生學習、傑出領導、家長積極參與及對學生有高度的期望等綜合效能。
Scheerens	1992	經由教育方法或過程，達成目標的程度。
Chapman	1993	包括辦學目標與成績、客觀目的的達成、評鑑目標的標準等。
吳培源	1994	學校目標與其實際成效之間的相符程度，它是由許多因素所組成。
吳清山	2003	學校在學生學習成效、校長領導、學校氣氛、學校文化、教學策略及社區家長支持等達成程度。
吳百祿	2004	學校在各方面的績效，包括學校組織氣氛、校長的經營領導、學校文化和價值、課程發展理念和目標、學校與社區的互動、教職員的專業成長、親師生關係與溝通、學生的學習成就、教學評量的結果等。
吳忠正	2015	領導者運用其領導策略，透過各種有效之途徑，從外在環境獲取必要資源，並整合組織中靜態、心態、動態、生態個層面，經由組織運作，達成學校目標並滿足師生需求，且增進組織之發展。

表5 學校績效的意義 (續)

研究者	年代	學校績效的意義
陳宏圖	2015	即學校為達成預定目標，藉由行政支援、教師教學、學校氣氛之形塑、家長與社區支援，提供優質之學習環境與教學品質，激發學生潛能，使其在各方面均具有優異表現。

表6 學校績效相關研究

作者	結果
劉佩如 (2014)	臺北市國民小學學校效能整體表現為中度偏高，其中以「教師教學品質」表現最佳。而且不同「性別」、「學校規模」、「學校校齡」之教師，在學校效能認知上具有顯著性差異
陳宏圖 (2015)	新北市在學校效能上整體表現良好，其中以教師教學品質層面表現較佳，唯對學生學習態度、課業表現與常規行為表現上則有待提升。
洪經綸 (2010)	臺北縣小型學的學校效能良好。其中以「學校領導行為」為最佳，不同性別教師在學校效能具顯著差異，且女性校長優於男性校長
魏美怡 (2015)	宜蘭縣國民小學學校效能之現況屬中上程度。不同背景變項的國民小學教師在學校效能上，因不同性別、服務年資、擔任職務、學校規模而有顯著性差異。
葉宸汝 (2015)	彰化縣國民小學學校效能整體表現良好，在各層面中以校園整體環境表現最佳，學校社區關係表現則相對較低。不同背景變項之國民小學教師在學校效能上之表現多數具有顯著差異存在。
鍾孟君 (2015)	臺中市國民小學其學校效能表現屬中上程度，其中以教師專業表現得分最高。不同性別、最高學歷、擔任職務與學校規模的教師其所知覺之學校效能具有顯著差異。

由上述學校效能的相關研究發現：教師的個人背景變項會影響其學校效能。擔任職務或任教科目，教師的學校效能情形均傾向中上的正向程度(劉佩如，2014等)。國內研究以情緒管理與學校效能之相關論文，其量甚為稀少。綜合前述國內外學者有關學校效能之定義(吳清山，2003；葉佳文，2005；吳遠志，2011)，本研究認為學校效能是指一所學校在各方面均能有良好的績效，包括學生學習成就、校長領導、學校氣氛、學校文化

與價值、教學技巧與策略、教師專業成長及社區家長支持等，因而能夠達成學校所預定的目標。

四、其他相關研究

相關研究得知情緒管理能有效預測學校效能，兩者間呈現正向相關，而且情緒管理可以有效預測學校效能。汪珣(2007、2008)認為中彰投國小校長在情緒管理及學校效能上沒有顯著差異；校長「情緒的因應」可以有效預測學校效能，桃園縣中學校長「情緒的調適」能力最能預測其學校效能表現。黃品璵(2013)研究結果發現臺南市國民小學級任教師情緒管理與班級經營效能均具中上程度表現；蕭淑華、孫銀苓(2012)認為情緒管理對工作滿意度有顯著影響；陳佳雯(2012)證實為教師情緒管理能減少與學生間的衝突，激發學生的學習興趣、有效學習，教師愈能提升教學效能；林雪惠；潘靖瑛(2012)建議教師應善用領導行為及情緒管理知能，以提升經營效能；陳文泰、洪新來、施進義(2013)與曾永清、林安邦、謝明宏(2012)證實人際關係與正向管教有顯著正相關。

參、研究方法

一、研究架構

本研究主要以國小教師的角度探討三構面之關係。教師的個人背景變項可能會影響其情緒管理、人際關係與學校效能的發揮程度。此情緒管理因素包含「自我情緒認知」、「自我情緒掌控」、「他人情緒認知」、「自我激勵」與「人際關係調適」等五個向度；人際關係則從「朋友關係」、「家庭關係」、「師生關係」、「親師關係」等層面探討；而學校效能將從「行政規劃管理」、「教師教學品質」、「學生學習表現」及「家長社區支持」等面向做評比。依據相關探討提出的研究架構如圖1所示。

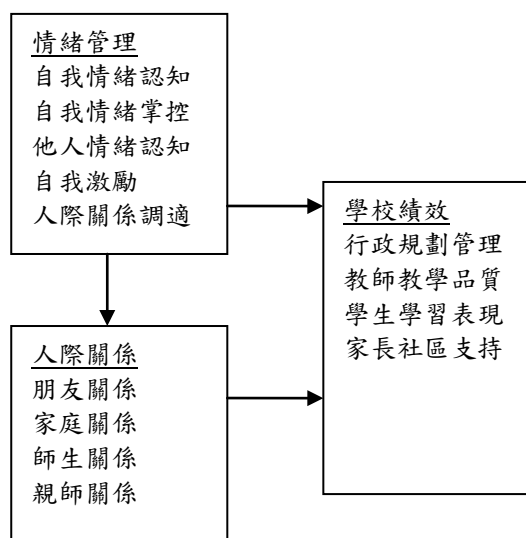


圖 1 研究架構圖

二、研究對象

本研究對象為彰化市等國小教師（不包含實習教師及代理教師），採用立意抽樣法與問卷方式進行。總計發出問卷數份，回收 120 份，無效樣本 18 份，共得 340 份有效問卷，有效問卷 316 份，回收率為 92.9%。本問卷參考文獻建構「國民小學教師情緒管理、人際關係與學校績效之關聯性調查問卷」，內容包含「基本資料」、「國民小學教師情緒管理量表」、「國民小學教師人際關係量表」、「國民小學學校績能量表」等四部分。除了基本資料外，量表採用李克特(Likert)五點量表，意見依「非常的同意」、「同意」、「中立意見」、「有點不同意」、「非常不同意」，分別給予 5、4、3、2、1 分。

預試問卷經整理後，採用項目分析、探索性因素分析等檢驗，求得各題的相關係數及決斷值(CR)後篩選題目後成正式問卷，結果共分為「情緒管理量表」18 題、「人際關係量表」20 題、「學校效能量表」15 題，合計為 53 題，亦經由量表編製、以及信度和效度檢測通過（參閱表 7）。

表 7 量表題項分佈

量表	構面	題數
情緒管理	自我情緒認知	4
	自我情緒掌控	3
	他人情緒認知	4
	自我激勵	3
	人際關係調適	4
人際關係	朋友關係	5
	家庭關係	6
	師生關係	5
	親師關係	4
學校效能	行政規劃管理	3
	教師教學品質	5
	學生學習表現	4
	家長社區支持	3

三、研究假設與統計分析

根據文獻探討及本研究目的而建構假設如表 8，對不同背景變項（年齡、性別、任教年資、學歷、擔任職務、班級規模、婚姻狀況）分別檢測在情緒管理、人際關係、學校效能是否有顯著的差異，進而推論三者之關係與影響情況。

本研究使用統計方法包含因素分析、敘述性統計、信度分析、T 檢定、ANOVA、相關分析、與迴歸分析。統計分析採用 SPSS 進行正式問卷的資料分析與處理分述如下：

1. 以次數分配表和百分比等敘述性統計法呈現教師背景變項之分布。
2. 以平均數、標準差說明教師之情緒管理、人際關係與學校效能之分布。
3. 以獨立樣本 t 檢定、單因子變異數分析進行不同背景變項在情緒管理、人際關係與學校效能上是否具顯著的差異。
4. 以皮爾森積差相關探討情緒管理、人際關係與學校效能上之相關情形。
5. 以迴歸分析進行分析教師在情緒管理、人際關係對學校效能之預測力。

表 9 顯示信度檢定表－信度依據 Cronbach alpha 係數表示，越大表示信度越

高。在探索性的研究中，只要信度達到 0.7 屬於可接受範圍（表 9）。

表 8 研究假設表

假設	假設內容
H1	不同背景變項之國小教師的情緒管理在不同個人背景變項上有顯著差異。
H2	不同背景變項之國小教師的人際關係在不同個人背景變項上有顯著差異。
H3	不同背景變項之國小教師的學校效能在不同個人背景變項上有顯著差異。
H4	小學教師的情緒管理對學校績效有顯著的影響。
H5	小學教師的人際關係對於學校績效有顯著的影響

表 9 信度檢定表

α 係數值	可信程度的參考範圍
$\alpha \leq 0.3$	不可信
$0.3 < \alpha \leq 0.4$	初步研究，勉強可信
$0.4 < \alpha \leq 0.5$	稍微可信
$0.5 < \alpha \leq 0.7$	可信
$0.7 < \alpha \leq 0.9$	很可信
$0.9 < \alpha$	十分可信

肆、研究結果與分析

一、構面的信度與效度分析

表 10 為樣本分析，說明 41 至 50 歲之教師，計有 150 人，佔 47.5% 為最多；女性教師共 233 人，佔有效樣本的 73.7%；任教學資以 11 至 20 年人數最多，計有 169 人，佔 53.5%；最高學歷以研究所以上(含四十學分班)人數最多，計有 182 人，佔 57.6%；擔任職務以級任教師人數最多，計有 166 人，佔 52.5%；班級規模以 25-48 班者人數最多；已

婚者人數最多，計有 251 人，佔 79.4%。

表 10 樣本分析

背景項目	類別	人數	百分比
年齡	21 至 30 歲	29	9.2%
	31 至 40 歲	115	36.4%
	41 至 50 歲	150	47.5%
	51 歲以上	22	7.0%
性別	男性	83	26.3%
	女性	233	73.7%
任教學資	5 年以下	37	11.7%
	6 至 10 年	35	11.1%
	11 至 20 年	169	53.5%
	21 年以上	75	23.7%
最高學歷	研究所以上	182	57.6%
	師大或師院畢業	91	28.8%
	一般大學	42	13.3%
	專科(含以下)	1	0.3%
擔任職務	主任或組長	111	35.1%
	級任教師	166	52.5%
	科任教師	39	12.3%
班級規模	24 班以下	65	20.6%
	25 - 48 班	129	40.8%
	49 班以上	122	38.6%
婚姻狀況	已婚	251	79.4%
	未婚	65	20.6%

信度表示問卷量表的一致性程度，本研究以 Cronbach's α 係數表示。而效度(validity)則為一個測驗能夠測出其預測的目標程度，測驗的正確性與真實性。由表 11 之信度分析表中，三大構面之信度最高 0.950、最低 0.727，表示信度達到「很可信」標準以上。

表 11 構面信度表

構面/ 信度	子構面	題數	信度
A情緒 管理 0.884	自我情緒認知	4	.872
	自我情緒掌控	3	.867
	他人情緒認知	4	.828
	自我激勵	3	.855

表 11 構面信度表 (續)

構面/ 信度	子構面	題數	信度
B 人際 關係 0.947	人際關係調適	4	.915
	朋友關係	5	.882
	家庭關係	6	.950
	師生關係	5	.895
	親師關係	4	.953
C 學校 效能 0.845	行政規劃管理	3	.727
	教師教學品質	5	.776
	學生學習表現	4	.729
	家長社區支持	3	.754

備註：* $p < 0.05$ ，ABC 表三構面代號。

二、描述性統計與樣本分析

描述性統計(表 12)說明情緒管理在「自我情緒認知」、「自我情緒掌控」、「他人情緒認知」、「自我激勵」與「人際關係調適」等五個構面之平均分數依次為 3.81、3.95、3.80、3.88、3.81，標準差依次為 0.93、0.95、0.96、0.96、0.93，顯示五個構面的得分介於「中立意見」與「同意」之間，「自我情緒掌控」的得分最高。人際關係現況平均分數為 3.86 是屬於中間偏高；整體而言學校效能頗高，「教師教學品質」的得分最高，其平均分數為 3.86。

表 12 描述性統計分析

	構面	平均數	標準差
情緒 管理	自我情緒認知	3.81	0.93
	自我情緒掌控	3.95	0.95
	他人情緒認知	3.80	0.96
	自我激勵	3.88	0.96
	人際關係調適	3.81	0.93
人際 關係	整體情緒管理	3.84	0.89
	朋友關係	3.67	1.00
	家庭關係	3.87	0.97
	師生關係	3.90	0.92
	親師關係	3.90	0.94
	整體人際關係	3.86	0.91

表 12 描述性統計分析 (續)

	構面	平均數	標準差
學校 效能	行政規劃管理	3.71	1.02
	教師教學品質	3.86	0.98
	學生學習表現	3.78	0.98
	家長社區支持	3.82	1.00
	整體學校效能	3.80	0.95

三、相關情形

為了解情緒管理、人際關係、學校效能量表之的相關情況以驗證假設檢定皮爾森相關係數，結果顯示三構面間的相關性達顯著水準(表 13)。結果顯示「情緒管理量表」與「人際關係量表」兩者間之皮爾森相關係數達 0.936；「情緒管理量表」與「學校效能量表」兩者間之皮爾森相關係數達 0.622；「人際關係量表」與「學校效能量表」兩者間之皮爾森相關係數達 0.620，顯示 H4 的相關性獲支持。

表 13 皮爾森相關係數

變項名稱	1	2	3
1 情緒管理	1	-	-
2 人際關係	0.936*	1	-
3 學校效能	0.622*	0.620*	1

註：*表顯著水準為 0.05 時相關性顯著。

四、差異性分析

本研究使用獨立樣本 t 檢定或單因子變異數分析，進行分析不同背景變項在「情緒智力」、「成就感」與「組織承諾」之差異檢定。如達顯著水準，再以雪費法(Scheffe Method)進行事後比較。不同背景變項包含性別、年齡、學歷、婚姻狀況、子女、現職年資、工作職稱等項，結果達顯著水準如表 14。就情緒管理整體構面而言例如分析比較年齡其差異情形，不同年齡之國小教師在情緒管理整體構面上「31 至 40 歲」高於「21 至 30 歲」，「41 至 50 歲」高於「21 至 30 歲」，「51 歲以上」高於「21 至 30 歲」；不同性別

之國小教師在情緒管理整體構面上「女性」得分高於「男性」；不同任教年資之國小教師在情緒管理整體構面上「11至20年」高於「5年以下」，「21年以上」高於「5年以下」；不同最高學歷、擔任職務在情緒管理整體構面上沒有顯著差異；班級規模中「25~48班」高於「49班以上」；「已婚」得分高於「未婚」等現象，餘者人際關係與學校效能則參照表15、表16。

綜合以上所述，說明個人背景變項在「情緒管理」、「人際關係」與「學校效能」三大構面之差異情形，並驗證研究假設H1、H2、H3。

表 14 情緒管理差異性分析

構面	F 值	P 值	Scheffe
年齡			
A1	9.59*	0.000	2>1、3>1、4>1
A2	20.16*	0.000	2>1、3>1、4>1
A3	9.96*	0.000	2>1、3>1、4>1
A4	12.54*	0.000	2>1、3>1、4>1
A5	13.92*	0.000	2>1、3>1、4>1
A6	15.55*	0.000	2>1、3>1、4>1
性別			
構面	t 值	P 值	t 檢定
A1	-2.698*	0.007	2>1
A2	-4.171*	0.000	2>1
A3	-3.747*	0.000	2>1
A4	-4.824*	0.000	2>1
A5	-5.907*	0.000	2>1
A6	-5.033*	0.000	2>1
年資			
構面	F 值	P 值	Scheffe
A1	8.625*	0.000	3>1、4>1
A2	16.442*	0.000	2>1、3>1、4>1
A3	9.449*	0.000	3>1、4>1、4>2
A4	11.790*	0.000	3>1、4>1
A5	11.006*	0.000	2>1、3>1、4>1
A6	13.626*	0.000	3>1、4>1
婚姻			
構面	t 值	P 值	t 檢定
A1	17.549*	0.000	1>2
A2	28.062*	0.000	1>2
A3	22.500*	0.000	1>2
A4	25.598*	0.000	1>2
A5	25.638*	0.000	1>2
A6	33.001*	0.000	1>2

表 15 人際關係差異性分析

構面	F 值	P 值	Scheffe
年齡			
B1	14.015*	0.000	2>1、3>1、4>1
B2	15.088*	0.000	2>1、3>1、4>1
B3	16.202*	0.000	2>1、3>1、4>1
B4	15.676*	0.000	2>1、3>1、4>1
B5	17.081*	0.000	2>1、3>1、4>1
性別			
構面	t 值	P 值	t 檢定
B1	-3.795*	0.000	2>1
B2	-1.599	0.111	—
B3	-3.527*	0.000	2>1
B4	-4.150*	0.000	2>1
B5	-2.924*	0.004	2>1
年資			
構面	F 值	P 值	Scheffe
B1	11.706*	0.000	3>1、4>1、4>2
B2	14.526*	0.000	2>1、3>1、4>1
B3	15.130*	0.000	2>1、3>1、4>1
B4	13.843*	0.000	3>1、4>1
B5	15.820*	0.000	2>1、3>1、4>1、4>2
規模			
構面	F 值	P 值	Scheffe
B1	2.698	0.069	—
B2	5.720*	0.004	2>3
B3	5.408*	0.005	2>1、2>3
B4	3.692*	0.026	2>3
B5	5.165*	0.006	2>3
婚姻			
構面	t 值	P 值	t 檢定
B1	24.780*	0.000	1>2
B2	34.595*	0.000	1>2
B3	31.536*	0.000	1>2
B4	27.988*	0.000	1>2
B5	39.613*	0.000	1>2

表 16 學校效能差異性分析

構面	F 值	P 值	Scheffe
年齡			
B1	5.179*	0.002	2>1、3>1
B2	5.091*	0.002	2>1、3>1
B3	4.416*	0.005	2>1、3>1
B4	5.312*	0.001	2>1、3>1
B5	5.357*	0.001	2>1、3>1
性別			
構面	t 值	P 值	t 檢定
B1	-6.023*	0.000	2>1
B2	-4.698*	0.000	2>1

表 16 學校效能差異性分析 (續)

構面	t 值	P 值	t 檢定
B3	-5.487*	0.000	2 > 1
B4	-5.247*	0.000	2 > 1
B5	-5.568*	0.000	2 > 1
年資			
構面	F 值	P 值	Scheffe
B1	3.550*	0.015	4 > 1
B2	5.178*	0.002	3 > 1、4 > 1
B3	3.904*	0.009	4 > 1
B4	4.353*	0.005	3 > 1、4 > 1
B5	4.623*	0.004	3 > 1、4 > 1
規模			
構面	F 值	P 值	Scheffe
B1	322.899*	0.000	2 > 1、3 > 1
B2	610.554*	0.000	2 > 1、3 > 1
B3	566.450*	0.000	2 > 1、3 > 1
B4	527.811*	0.000	2 > 1、3 > 1
B5	805.687*	0.000	2 > 1、3 > 1
婚姻			
構面	t 值	P 值	t 檢定
B1	13.592*	0.000	1 > 2
B2	15.474*	0.000	1 > 2
B3	10.720*	0.000	1 > 2
B4	14.708*	0.000	1 > 2
B5	15.531*	0.000	1 > 2

五、迴歸分析

為了探討情緒管理、人際關係與學校效能之關係的影響而進行迴歸分析。為了避免變項間的高度相關而導致線性重合問題，本研究先進行各變項的相關分析，結果 VIF 值為 1.000 小於 10，情緒管理可以有效解釋學校效能 38.5% 的變異量，整體模式 F 值為 197.944，P = 0.000 < 0.05，達到統計上顯著水準（表 17）；在探討教師人際關係對其學校效能之影響情況，結果整體模式的 F 值為 208.336，P = 0.000 < 0.05，達到統計上顯著水準，故人際關係對學校效能具正向顯著影響。在檢定教師的情緒管理與人際關係對學校效能的整體模式 F 值為 103.509，P = 0.000 < 0.05，達到顯著水準，顯示情緒管理與人際關係對學校效能具正向顯著影響，即情緒管理與人際關係愈高，則其學校效能亦提高，H5 獲支持。此外，本研究利用 sobel test

檢測人際關係是否具中介效果。以人際關係為依變數，情緒管理為自變數，得迴歸係數為 0.665、F = 48.467、p = 0.000 < 0.05 達顯著水準。進一步計算 Z 值 = 2.906，絕對值大於 1.96，且 0.368 < 0.754，故人際關係的中介效果顯著。

表 17 迴歸分析表

1. 情緒管理與學校效能之迴歸分析表 (調整後的 R 平方 = 0.090, F 值 = .639, p 值 = 0.000)			
變數	係數	t	P
Constant	0.388	1.120	0.071
情緒管理	0.754	14.071*	0.000
2. 人際關係與學校效能之迴歸分析表 (調整後的 R 平方 = 0.397, F 值 = 208.336*, p 值 = 0.000)			
Constant	0.388	1.813	0.071
人際關係	0.754	13.985*	0.000
3. 情緒管理、人際關係、學校效能之迴歸分析表 (調整後的 R 平方 = 0.394, F 值 = 103.509*, p 值 = 0.000)			
Constant	0.216	0.976	0.330
情緒管理	0.368	2.433*	0.016
人際關係	0.434	2.727*	0.007

伍、結論與建議

在彙整成果後進行結論及建議，並提供後續學者從事相關研究之參考。本研究假設驗證結果如表 18 所示，H1、H2、H3 的差異性分析結果為「部分支持」，主要由於個體背景因素較多元，不同背景對情緒管理、人際關係、學校效能之檢定難以一致，其餘 H4、H5 皆「獲得支持」，依據本研究結果，歸納以下結論：

一、國小教師情緒管理、人際關係與學校效能的現況，呈現中等偏高的情形。其中以「自我情緒掌控」為最高，其次為「自我激勵」、「自我情緒認知」、「人際關係調適」，最後則為「他人情緒認知」。顯示教師碰到問題和壓力時，會適宜的調節情緒，理性以對；在人際關係現況呈現中等偏高的情形，其中

以「親師關係」為最高，其次為「師生關係」、「家庭關係」，最後則為「朋友關係」，顯示彰化市國小教師能專注投入教學工作，發揮所長，爭取家長支持與學生的認同，以維持和諧正向的人際關係；教師在學校效能呈現中等偏高的情形，其中以「教師教學品質」為最高，其次為「家長社區支持」、「學生學習表現」，最後則為「行政規劃管理」。顯示彰化市國小教師能用心於班級經營，提升教學品質，培育學生優異的學習表現，以爭取家長及社區的認同與支持，在工作上會自我要求並追求完美，並能勝任及完成學校所交付之任務。

二、不同背景變項之國小教師的情緒管理、人際關係與學校效能表現有顯著差異。國小教師中女性、年齡較長、任教年資較深、已婚且任教於班級規模 25-48 班的教師，在整體情緒管理相對較高；教師中女性、年齡較長、任教年資較深、已婚且任教於班級規模 25-48 班的教師，在整體人際關係相對較高；國小教師中女性、年齡較長、任教年資較深、已婚且任教於班級規模 25-48 班的教師，在整體學校效能上相對較高。

三、情緒管理與學校效能及人際關係與學校效能，有正向的預測作用。

(一)國小教師的情緒管理對於學校效能有正向的預測作用，換言從自我情緒認知、自我情緒掌控、他人情緒認知、自我激勵與人際關係調適等部分的情緒管理程度，可以得知其學校效能的表現。在自我情緒認知、自我情緒掌控、他人情緒認知、自我激勵與人際關係調適等部分的情緒管理程度愈高，其學校效能的表現就會愈高。

(二)國小教師的人際關係對學校效能有正向的預測作用，從朋友關係、家庭關係、師生關係與親師關係等部分可以得知其學校效能的表現。教師在朋友關係、家庭關係、師生關係與親師關係等部分的人際關係的程

度愈高，則其學校效能表現就會愈高。

表 18 研究假設綜合整理

假設	假設內容	結果
H1	不同背景變項之國小教師的情緒管理在不同個人背景變項上有顯著差異。	部分支持
H2	不同背景變項之國小教師的人際關係在不同個人背景變項上有顯著差異。	部分支持
H3	不同背景變項之國小教師的學校效能在不同個人背景變項上有顯著差異。	部分支持
H4	小學教師的情緒管理、人際關係、學校效能有顯著的相關性。	獲得支持
H5	教師的情緒管理、人際關係對於學校效能具顯著的預測作用	獲得支持

每個人皆會面臨情緒起伏波動，只要因應得宜可藉此抒發並增益身心健康（吳宗立，2001）。依據本研究的結論，分別對教育行政機關、學校、國小教師提出建議。

對教育行政機關的建議：1.發展小班小校學校特色，以提升小校學校績效，在面對少子化衝擊時，招生人數銳減，唯有針對學校社區及當地資源，規劃與發展出學校辦學特色，取代裁校併校之政策，才能再造小校之辦學活力。

對學校的建議針對男性情緒管理與人際關係較低的教師給予輔導與協助，學校效能「行政規劃管理」的得分較低，因此學校行政主事者，應透過校務會議及各種正式或非正式溝通管道，加強行政規劃管理，規劃學校願景及學校特色；對國小教師的建議，善用「同理心」思維，強化「他人情緒認知」的能力。

參考文獻

中文部分

王姿婷（2012）。人際關係及情緒管理與導師幸福感關係之研究-以桃園縣國民中學

- 為例 (碩士論文)。國立政治大學，臺北市。
- 石春蘭 (2014)。宜蘭縣國小教師情緒管理、教學效能與身心健康關係之研究 (碩士論文)。佛光大學，宜蘭縣。
- 余雅芳 (2008)。台中縣市完全中學教師人際關係與工作滿意度之相關研究 (碩士論文)。國立臺中教育大學，臺中市。
- 吳百祿 (2004)。學校領導：願景、領導與管理。高雄市：高雄復文書局。
- 吳宗立 (2001)。創造贏家的教師情緒管理。國教天地，146，44-48。
- 吳培源 (1994)。臺灣省高級中學校長領導型態、學校氣氛與學校效能關係之研究 (碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 吳清山 (2003)。學校效能研究：理念與應用。臺灣教育，619，2-13。
- 吳清基 (1989)。教師與進修。臺北市：師大書苑。
- 吳遠志 (2011)。國民小學教師知覺卓越校長領導風格與學校效能關係之研究 (碩士論文)。國立臺北教育大學，臺北市。
- 呂愛敏 (2014)。幼托整合後高雄市公立教保服務人員工作職場人際關係之探究 (碩士論文)。國立屏東大學，屏東縣。
- 宋曼君 (2014)。桃園縣國民中學社會領域教師情緒管理與班級經營效能之研究 (碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 李咏吟、單文經 (1995)。教學原理。臺北市：遠流出版社。
- 汪珣 (2007)。中彰投四縣市國民小學校長情緒管理與學校效能相關研究 (碩士論文)。國立臺中教育大學，臺北市。
- 林雪惠、潘靖瑛 (2012)。教師人格特質、情緒管理、領導行為與班級經營效能相關性之統合分析。教育與多元文化研究，6，23-5。
- 林欽榮 (2001)。人際關係與溝通。臺北市：揚智文化。
- 洪經綸 (2010)。校長溝通行為與學校效能關係之研究---以臺北縣小型國民小學為例 (碩士論文)。國立臺北教育大學，臺北市。
- 洪筱棻 (2013)。高雄市國民小學教師情緒管理、逆境商數與教學效能關係之研。國立屏東教育大學，屏東縣。
- 孫志瑋 (2014)。國小教師情緒管理與工作壓力之相關研究-以桃園縣國民小學教師為例。健行科技大學，桃園市。
- 張春興 (1989)。張氏心理學辭典。臺北市：東華。
- 許惠珠 (1996)。人際關係。臺北市：華杏。
- 陳文泰、洪新來、施進義 (2013)。高高屏地區國小教師休閒參與與人際關係之研究。屏東教大運動科學學刊，8，47-54。
- 陳宏圖 (2015)。新北市國民小學學校組織再造與學校效能關係之研究 (碩士論文)。國立臺北教育大學，臺北市。
- 陳佳雯 (2012)。教師情緒管理之探討。教育研究論壇，3(2)，127-140。
- 陳麗貞 (2009)。高雄市國小教師自我概念與人際關係之研究 (碩士論文)。國立屏東教育大學，屏東縣。
- 曾永清、林安邦、謝明宏 (2012)。國中教師人際關係與正向管教相關性之研究。學生事務，51(3)，1-22。
- 曾婉如 (2014)。桃園市國小教師人格特質、人際關係對幸福感之影響 (碩士論文)。大葉大學，彰化縣。
- 黃品璽 (2013)。臺南市國民小學級任教師樂觀信念、情緒管理與班級經營效能關係之研究。教育研究論壇 4(2)，133-158。
- 葉佳文 (2005)。有效能的學校經營—成功的校長領導。學校行政雙月刊，40，30-46。

葉宸汝 (2015)。教師知覺校長道德領導與學校效能之研究—以彰化縣國民小學為例 (碩士論文)。康寧大學，臺南市。

劉佩如 (2014)。臺北市國民小學校長創新領導與學校效能關係之研究(未出版之碩士論文)。臺北市立大學，臺北市。

劉麗萍 (2013)。國小教師使用 Facebook 於人際關係之研究—以雲林縣為例 (碩士論文)。康寧大學，臺南市。

鄭佐賢 (2014)。高中教師人際關係與幸福感關係之研究-以臺中市為例(未出版之碩士論文)。中臺科技大學，臺中市。

鄭新輝 (2011)。整合性學校績效管理系統與關鍵績效指標之應用。教育研究月刊，209，39-53。

蕭淑華、孫銀苓 (2012)。工作壓力、情緒管理與工作滿意度之研究-以幼教師為例。創新發展期刊，1(2)，80-94。

謝明宏 (2010)。新北市國中教師人際關係與正向管教之相關研究 (碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。

鍾孟君 (2015)。臺中市國民小學教師心理契約與學校效能之相關研究(未出版之碩士論文)。中臺科技大學，臺中市。

魏美怡 (2015)。宜蘭縣國民小學學校組織氣氛與學校效能關係之研究。佛光大學，宜蘭縣。

鐘偉晉 (2008)。國中教師情緒管理與幸福感之研究 (碩士論文)。臺北市立教育大學，臺北市。

英文部分

Arnold, M. B. (1960). *Emotion and personality*. New York: Columbia University Press.

Brammer, L. M. (1993). *The Helping Relationship: Process and Skill*. New York: Allyn & Bacon.

Chapman, J. (1993). Leadership, management,

and the effectiveness of school. *Journal of Educational Administration*, 31(4), 4-18.

Duck, S. & Sants, H. K. A. (1983). On the origin of the speciousness: are personal relationships really interpersonal states? *Journal of Social and Clinical Psychology*, 12(4), 27-41.

Ellis, A. (1992). Group rational - emotive and cognitive-behavior therapy. *International Journal of Group Psychology*, 42(1), 63-80.

Folkman, S. (1983). Personal control and stress and coping processes: atheistically analysis. *Journal of Personality and Social Psychology*, 46(1), 839-852.

Heider, F. (1958). *The psychology of interpersonal relations*. New York: Norton.

Levinger, G. (1986). *Attraction in relationship: a new look at interpersonal attraction*. New York: Pearson Allyn & Bacon.

Lazarus, R. S. (1991). *Emotion and adaptation*. New York: Oxford University Press.

Levine, D. U. & Lezotte, L. W. (1990). Unusually effective school. *Madison: National Center for Effective Schools Research and Development*.

Mayer, J. D. & Gaschke, Y. N. (1988). The experience and meta-experience of mood. *Journal of Personality and Social Psychology*, 55(1), 102-111.

Purkey, S. C. & Smith, M. S. (1983). Effective school: a review. *The Elementary School Journal*, 83(4), 427-452.

Plutchik, R. (1984). *General psychology evolutionary theory*. New York: McGraw-Hill.

Reid, K., Hopkins, D. & Holly, P. (1987). Towards the effective school: the problems

and some solution. *Oxford: Basil Blackwell.*

Schutz, W. (1973). The interpersonal underworld. *California: Science and Behavior Books.*

Salovey, P. & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence, imagination, cognition and personality. *Journal of Personality and Social Psychology*, 29(1), 185-211.

Scheernes, J. (1992). *Effective schooling research, theory, and practice.* New York: Cassell.

Weisinger, H. D. (1998). *Emotional intelligence at work.* San Angelo: Jones-Basov.

Zembylas, M. (2002). Structures of feeling in curriculum and teaching: theorizing the emotional rules. *Educational theory*, 52(2), 187-208.

