

## 壹、緒論

### 一、研究背景與動機

聯合國世界衛生組織（World Health Organization, WHO）已將憂鬱症、愛滋病、癌症並稱為二十一世紀三大疾病，資料顯示，每年約有 1 億 2,100 萬人受到憂鬱症影響，其中約有 15% 的憂鬱症患者死於自殺，而自殺患者大多數是在年輕時就結束生命（教育部訓育委員會，2005）。衛生福利部國民健康署（2013）統計顯示，臺灣 2013 年有 174 位 15 到 24 歲青少年自殺身亡，從 2006 年到 2013 年，15 到 24 歲青少年自殺案件通報從 3,606 件逐年上升到 3,813 件，以自殺原因分析，「情感及人際關係」高居每年自殺原因首位，而且人次及比率皆有逐年上升之趨勢，其背後蘊含著青少年在情緒管理與壓力調控能力上，需要積極被關注與重視。面對此一問題，培養大學生情緒管理能力以發揮事前預防重於事後處理的功能，受到極大的關注。

目前大學生情緒管理教學的相關研究多集中在情緒管理課程、情緒團體學習及同儕團體輔導等教學設計上（江承曉，2008；張學善，2004；張瓊珠、簡秀芬、林宜美，2009），多採用面對面的教學，尚無運用 e-Learning 輔助情緒管理學習之研究，探討資訊融入教學的設計是否有助於提升大學生的學習成效為本研究的研究動機之一。

行動學習（mobile learning）著重在運用行動載具及網路科技建構無所不在（ubiquitous）的學習環境，整合傳統數位學習的網路教學平台教材資源與活動設計，透過智慧型手機等行動載具，提供學習者進行個人及群組進行室內及戶外行動學習（Leung & Chan, 2003）。行動學習的教學設計能夠滿足學習者主動取得知識、滿足情境學習需求、促進學習者的體驗反思學習、提供即時互動學習及達成教學內容的整體性等學習特質。Goleman（1995）認為情緒智商（Emotional Quotient, EQ）可作為個人在面對壓力環境時的有效因應因子，EQ 不只是情緒及智力本身，還應包含動機、特質及社會功能等，如個人內省、人際關係、適應力、壓力管理及一般情緒。因此，情緒管理的學習需要透過日常生活的觀察、反思、體驗和行動，方能落實覺察自我的情緒、管理自我的情緒、認知他人的情緒、處理人際關係及自我激勵等能力，由於課堂無法提供情境體驗活動，若能運用多媒體行動學習系統，透過智慧型手機使大學生在生活情境中方便隨時進行學習及資料的存取和情境體驗，是否能更有效地滿足大學生的學習需求，此為本研究的研究動機之二。

由於教育改革所帶動的課程與教學典範的轉移，使得學習評量重心也從過去針對學習內容及學習心智的評量，轉為促進學生學習，最終目標在培養學生成為自我改進、自我反思的自主學習者（Earl, 2002）。一位有效能的教師必須利用「形成性評量」（formative assessment）不斷地在教學過程中給予學生回饋，並且持續地監控和評量學習者或學習群組的表現狀況，

以瞭解學生目前的學習情形以及課程單元與學生的日常生活連結狀況，同時，培養學習者「自我評量」(self-assessment) 的能力，使他們可以隨時評量自己的學習狀況，進而提升學習效益 (Bransford, Brown, & Cocking, 2000)。大學生在運用 e-Learning 系統輔助情緒管理反思學習歷程中，採用固定配分比例的形成性評量方式，已無法因應學生動態的學習進度與生活情境的觀察與反思歷程，因此，採用多層級模糊推論系統，由教師調整模糊集合或模糊規則，以決定學生在 Facebook (FB) 上的討論和反思歷程配分和成績，是否有助於形成性學習評量之依據學生的探索式反思進度彈性評分需求，為本研究的研究動機之三。

## 二、研究目的

基於以上研究背景與動機，本研究的研究目的主要在於運用多媒體行動學習系統及運用模糊規則設計的反思歷程計分，進行大學生情緒管理學習之實驗設計，一方面探討其對大學生情緒管理學習成效之影響，另一方面從大學生的觀點瞭解其對此一實驗設計的滿意度和反思學習評量成效。研究目的如下：

- (一) 探討大學生運用多媒體行動學習融入教學對情緒管理學習成效之影響。
- (二) 瞭解大學生使用多媒體行動學習系統進行情緒管理學習之滿意度。
- (三) 分析大學生對情緒管理反思學習評量之成效。

## 貳、文獻探討

### 一、情緒管理的歷程與相關研究

Salovey、Mayery 與 Caruso (1999) 提出情緒管理三個主要概念架構為：正確的評估與表達、情緒的調整和情緒的運用，認為情緒管理的歷程具備四項要素：澄清與認定情緒，瞭解自己和他人感受的能力；激發情緒的產生，以促進思考的能力；瞭解及分析情緒，並運用情緒知識；管理、反省與他人互動的情緒能力。Goleman (1995) 認為 EQ 可協助個人有效的因應壓力，情緒管理學習內涵應包括：覺察自我的情緒、管理自我的情緒、認知他人的情緒、處理人際關係及自我激勵等層面。Salovey 等人指出在管理情緒時，需先對情緒做覺察、評估、思考，再運用情緒知識表達並加以反省，以促進管理自己及同理他人情緒的能力。良好的情緒管理能力需具備正確的評估、覺察與表達自己與他人情緒的部分，並能妥善地調整與管理自我的情緒，且不斷自我激勵，與人建立良性有效的溝通，幫助自己與他人化解情緒困擾與情緒失控的問題，以成為 1 位優良的情緒管理者。

我國大學生情緒管理現況的相關研究顯示：大學生的憂鬱傾向與 EQ 之間呈現顯著負相關，有三成以上大學生有明顯憂鬱傾向，部分學生有自殺意念傾向，「人際關係」是影響大學生感覺到心情好與不好的最主要因素 (王春展，2004)。有三分之一的大專生平均壓力分數落