

個人冷漠化對香港幼稚園教師的影響

卓惠興

黃國茜

引言

一直以來，學者對於有關如何促進求助（諸如 Spacapan & Oskamp, 1992）及施助（如 Batson, 1991）的研究相當豐富。但是卻忽略一旦有需要幫忙的人士拒絕接受施助，助人者將會如何反應的有關情況論述並不多。羅斯與他的伙伴建議一個模型，幫助我們瞭解助人者被拒絕受施的經驗和反應（Cheuk & Rosen, 1988; Rosen, Mickler, & Spiers, 1986; Rosen, Mickler & Collins, 1987）。本文以該模型及其後的一些研究為基礎，套用於香港幼稚園教師的日常工作中並嘗試探討以下問題：(1)同儕屢次拒絕接受幫忙是否與該幼師「個人冷漠化」相關；(2)家庭的情緒支持是否有助減弱因重覆被拒絕帶來的負面影響。

文獻回顧

羅斯的模型指出，假若助人者曾經期望被助者接受他的施助，一旦被助者拒絕接受幫忙，助人者會因為偏差的期望而產生壓力。被人拒絕是有壓力的，因為對助人者來說，被拒絕對自我認知的用感及對他人的關顧意味負面的含意，這正好對自我構成威脅。該模型也進一步指出被拒絕的助人者會站在一個有利於重拾自我形象的角度，在認知及行為上作出適應。

以上的模型也建議個人因素及情景因素會改動助人者被拒絕後的反應。個人因素包括個人對施助時的自我用看法的差異，以及被拒絕的助人者在處理不愉快經歷時的對策。情景因素則包括認定施助對被助者的有程度，以及與被助者在未來或不久的將來繼續交往的可能性。我們先後從不同的研究中，得到支持該模型的證據。首先是模擬的角色扮演（Rosen, Mickler & Spiers, 1986），後在實驗室內被實驗員的同謀拒絕或接受助人者的幫忙的測試（Cheuk & Rosen, 1992; Cheuk & Rosen, 1993, Cheuk & Rosen, 1996）。

我們相信該模型不單有助了解實驗室內全不知情的助人者的經驗和反應，也有助了解專業的關顧者重覆被當事人拒絕的情況。為了提供證據以支持該模型的外在度，米高勒與羅斯（1994）探討了專業人員被病人拒絕是否引起壓力的情況。在重覆測試香港的中國人樣本，他們的命題再一次得到支持（Cheuk, Wong, Swearse & Rosen, 1997）。卓、黃及羅斯（1994）也測試了另一組別的專業關顧者——課室內的教師，研究的結果支持「被拒絕」與壓力的假設。

透過考察同儕拒絕接受幫忙對澳門幼師「個人冷漠化」帶來的負面影響，助人者被拒絕的反應模型的外在度得以確立。基於與同儕相處出現困難一直被視為是幼師的一

項重要壓力素(例如 Kyriacou & Sutcliff, 1978),被同儕拒絕便成爲一個研究的焦點。本文選取研究幼師,因爲他們較傾向於與同事處理相類同的工作,故有大量機會向遇有困難的同儕提供幫忙,這情況與專門教授某一門學科的中、小學教師有別。

助人者被拒絕會引起個人冷漠化,因爲助人者會對拒絕他人產生負面的評價,也會減弱與拒絕者作伴的意圖。實驗室的研究屢次証明負面評價以及減少聯繫可被視作爲短期的、較非情緒性的「個人冷漠化」的類推。因此,我們的主要假設是被同儕拒絕會導致「個人冷漠化」。

另一方面社群的支持有助減少因拒絕而來的「個人冷漠化」的負面影響的程度。過去二十年來,這方面累積了大量有關社群支持的研究,一些文獻(例如 Bishop, 1994; Shumaker & Browhell, 1984)均指出社群的支持不但可以直接影響人們的心理健康,也可緩衝壓力帶來的負面影響。社群的支持大致可分類爲資訊、情緒及物資性的支持(House, 1981)。在應用於教學的範疇上,資訊性的支持泛指有助處理被同儕或學生拒絕接受施助的資訊。情緒性的支持泛指有助老師處理因拒絕而來的低落情緒的資訊。

有些研究指出不同來源的支持有不同的果。(例如 Constanza, Derlega, & Winstend, 1988; Russell, Altmaier & Van Velzen, 1987)。舉例來說,羅素等人(1987)發現單憑上司的支持,能足以對課室中受壓力的老師起一個主要及緩衝壓力的作用。他們認爲上司的支持能夠提升受壓老師已低貶了的自尊和有治療的作用。

家庭的情緒支持是否有效地減少因重覆被拒絕而帶來個人冷漠化的不良影響,是我們一直所關注的事情。一直以來,從家庭成員或親密的朋友中得到情緒支持被視爲是恰當的,也是這些關係的特色(例如 Argyle & Henderson, 1984)。這些支持有助老師去處理被同儕拒絕接受幫忙而來的低落情緒。隨減弱了的低落情緒,老師可處於較有利的位置去面對被同儕拒絕的經歷。是項研究的另一目的是考察家庭的支持能否改變被拒絕對「個人冷漠化」帶來的負面影響的程度。

研究方法

對象

本研究邀請了十二所位於九龍區幼稚園的教師填寫一份旨在量度學校經驗的問卷。共四十八位幼師回覆了問卷。問卷以中文書寫,量度表是關於認知的拒絕、個人冷漠化以及來自家庭的情緒支持。

量度表

認知的拒絕:爲了量度教師持續被同儕拒絕接受幫忙的程度,根據早前學生拒絕接受幫忙的量度表(Cheuk & Rosen, 1994),我們建立了一個九個項目的量度表。應答者根據被同儕拒絕接受幫忙的程度進行評級,等級由一至十一,一表示非常不切合我的情況,十一代表非常切合我的情況。例子如:較之其他同事,同儕比較不願意向我求助。

個人冷漠化:我們採用了一個有五項題目的版本,用以量度個人冷漠化。內容取材自米高勒及羅斯(1994)的版本。等級由一至十一,一代表非常不切合我的情況,十一代表非常切合我的情況。例子如:我不太在意同事發生了什麼事。

情緒支持：我們用一個有十一個維度的量度表來量度老師從家庭成員得到的情緒支持的程度。(一代表十分小，十一代表十分多)。

研究結果

程度與積分分佈

研究結果顯示「認知的拒絕」的積分的內在一致性屬於是可接受的程度 ($\alpha = 0.72$)。綜合分數的計算方法是倒轉其中四個項目的計分方法，然後計算各個項目的總平均分。積分分佈理想。(平均數 = 4.64，標準差 = 0.92)，值域界乎 2.57 與 7.21 之間。

另一方面，「個人冷漠化」的內在一致性是屬可接受的幅度 ($\alpha = 0.68$)。綜合積分的計算方法是計算所有項目的平均值。積分的分佈足夠 (平均值是 4.23，標準差 = 1.88)，值域界乎 2.24 至 7.56 之間。

主要「社群支持」的平均分是 7.11 (標準差 = 1.84)，積分的值域界乎 4.3 至 9.90 之間。

被拒絕以及情緒支持對個人冷漠化的影響

本研究應用層系迴歸分析的最大值R來預測被拒絕以及情緒支持對個人冷漠化的影響。第一步用來預測主 應，與我們的假設一致，被拒絕對個人冷漠化有顯差性的正相關： $\beta = 0.32$ ， $F(1, 45) = 14.02$ ， $P < 0.01$ ，情緒支持的主 應也達到統計顯差异性， $\beta = -0.26$ ， $F(1, 42) = 12.23$ ， $P < .001$ 。

其後，我們再加入被拒絕以及社群支持的交互影響的測試，用以進一步測試可能產生的緩衝 應。研究結果與我們的假設相違，互動 應沒有達致統計顯差异性， $\beta = 0.14$ ， $F(1, 44) = 1.79$ ，ns。

討論

是次研究代表 我們不斷的努力，進一步建立助人者被拒絕的反應模型的外在度。我們的策略是進一步探究實驗室內大專學生短期被拒絕的結果能否延申至專業護理者的範疇，用以了解他們長期被當事人拒絕的經驗和反應。在一定的程度上，這個模型的外在 度證明了重覆被拒絕的專業護理者帶有「個人冷漠化」的負面徵狀。

同儕間在相處時出現困難，往往被視為是老師的重要壓力原素，故此，我們集中研究幼師被同儕拒絕時如何反應。實驗室內被拒絕的助人者屢次低貶被助者的評價，認為拒絕他相助的人是自衛性過高，也曾表示與被助者進一步結伴的意圖減弱了，這些反應可以被視為是短期性的「個人冷漠化」的類推，故此，我們建議持續被拒絕的老師會表

現個人冷漠化。

被拒絕對「個人冷漠化」產生的主因應支持該模型的外在 度。對幼師來說，結果也同時反映出被同儕拒絕不單是一種壓力素，也對心理健康帶來負面的影響。同事間的冷感會形成同事之間不良的人際關係，這看法看來成理，因為被拒絕的老師會先入為主，對同儕有負面的看法會影響相交時的表現，(Swan, 1983)，繼而導致同儕間的關係惡化。

看來，被人拒絕似乎是帶有壓力的，因為助人者會質疑提供幫助對同儕的 用性，或會質疑自己在提供幫助時是否夠真誠。被拒絕帶來的負面影響是否對自我構成威嚇仍有待進一步的研究來確定。

幸運地，老師只是輕度地被拒絕，他們也只是表現了輕度的「個人冷漠化」。或許是基於老師意識到同事之間的相類性以及頻密的接觸的緣故，大部份的幼師最少會與一位同事建立頗為密切的關係，故此，通常是那些擅批評及不肯通融的同事會重覆拒絕他們的幫忙。當然，這位重覆被某些個別的同事拒絕的想法仍有待驗證。

我們也建議從那些可能成為助人者他們從家庭中得到情緒支持，因而減少被拒絕對個人冷漠化帶來的不良影響。我們的解釋是這類支持應該會有助老師去處理因被拒絕的不安情緒。減少不安情緒繼而有助老師發展克服被拒絕的對策，或有助老師在其他各方面獲取成功感。因而所得到的成功以及自我形象的提升可減少助人者低貶同事的需要，以及冷感情度的惡化。

本研究結果顯示出情緒支持帶來的主 應，正面的 應主要表明在減弱了「個人冷漠化」。但是，從家庭而來的情緒支持並沒有緩衝助人者被拒絕帶來的負面影響，這恰好與我們的推測相反。這樣看來，除非老師有足夠的技巧去克服被同儕拒絕接受幫忙，否則，減弱了的不安不會減少「個人冷漠化」。在沒有足夠解決問題的技巧下，必須要有進一步的自我保護，因為對他人表示冷感，才能有 的解決被同儕拒絕的問題。進一步的研究應該首先探討情緒支持是否有助減少被拒絕帶來的不安及負面影響的程度，其次，也可探討應付重覆被同儕拒絕的技巧的功用。

結論

最後，本研究的幼師取樣並不一定是具有代表性，我們抽取這個小型樣本的原因是要確立被同儕拒絕是否對幼師構成壓力因素。結果顯示重覆地檢定被同儕拒絕是會對老師造成壓力。在未來作進一步的研究取樣可以擴大至更有代表性的樣本，以探索被同儕拒絕的經驗和影響。本研究所採用的被拒絕的量度是早前用來衡量老師被學生重覆拒絕時如何反應的量度表。有關被同儕拒絕的量度表的 度，將有待心理學家和教育學者提出進一步的證據去確定。

參考資料

- Argyle, M., & Henderson, M. (1984). The rules of friendship. *Journal of Social and Personal Relationships*, 1, 211-237.
- Batson, C. D. (1991). *The altruism question: Towards a social-psychological answer*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Bishop, G. D. (1994). *Health psychology: Integrating mind and body*. Boston, MA: Allyn & Bacon.
- Cheuk, W. H., & Rosen, S. (1992). Helpers' reactions: When help is rejected by friends or strangers. *Journal of Social Behavior and Personality*, 7, 445-458.
- Cheuk, W. H., & Rosen, S. (1993). How efficacious, caring Samaritans cope with unexpected rejection. *Current Psychology*, 12, 99-112.
- Cheuk, W. H., & Rosen, S. (1994). Validating a "spurning scale" for teachers. *Current Psychology*, 13, 241-247.
- Cheuk, W. H., & Rosen, S. (1996). The moderating influence of perceived importance on rejected helpers' reactions. *Basic and Applied Social Psychology*, 18(2), 195-210.
- Cheuk, W. H., & Wong, K. S. (1994). Experience of spurning and burnout in beginning teachers. *Education Journal*.
- Cheuk, W. H., Wong, K. S., & Rosen, S. (1994). The effects of spurning and social support on teacher burnout. *Journal of Social Behavior and Personality*, 9, 657-664.
- Constanza, R. S., Derlega, V. J., & Winstead, B. A. (1988). Positive and negative forms of social support: Effects of conversational topics on coping with stress among same-sex friends. *Journal of Experimental Social Psychology*, 24, 182-193.
- House, J. S. (1981). *Work stress and social support*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Kyriacou, C. & Sutcliff, J. (1978). teacher stress: Prevalence, sources, and symptoms. *British Journal of Educational Psychology*, 48, 159-167.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1982). Burnout in health professionals: A social psychological analysis. In G. S. Sanders, & J. Suls (Eds.), *Social psychology of health and illness* (pp. 227 -2650). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Meichenbaum, D., & Turk, D. C. (1987). *Facilitating treatment adherence*. New York: Plenum.
- Rosen, S., Mickler, S., & Spiers, C. (1986). The spurned philanthropist. *Humboldt Journal of Social relations*, 13, 145-158.
- Russell, D. W., Altmaier, E., & Van Velzen, D. (1987). Job-related stress, social support, and burnout among classroom teachers. *Journal of Applied Psychology*, 72(2), 269-274.

- Shumaker, S. A., & Brownell, A. (1984) Towards a theory of social support: Closing conceptual gaps. *Journal of Social Issues*, 40(4) 11-36.
- Spacapan, S., & Oskamp, S. (Eds.)(1992). *Helping and being helped: Naturalistic studies*. Newbury Park, CA: Sage
- Swann, W. B. (1983). Self-verification: Bringing social reality into harmony with the self. In J. Suls. & A. G. Greenwald (Eds.), *Psychological perspectives on the self* (pp. 37-66). Hillsdale, NJ: Erlbaum.