

- 第11屆考試委員及首長著作彙編 • 第一章 官制官規
頁 I-119~I-135

情緒調節與情緒管理

考試委員 陳皎眉

國立政治大學心理系研究生 楊家雯

*本文民國 98 年 5 月發表於《T&D 飛訊》，第 81 期。

壹、前言

「科長交辦了太多報告要你寫，以致於你整個月幾乎每天都加班，當你完成所有報告後，科長又說：「○○○，你上個月加班時數是全機關第一名，首長想要了解原因，請你再做一份加班情形報告，好讓我向首長說明……」

這時候你會怎麼做？

- A.反正都作那麼多份報告了，也不差這一份，默默的再去做就是了…
- B.一怒之下，大吼：「問我為什麼會加班？這科長你最清楚了，報告還是由你來寫吧！哼！」
- C.一邊加班寫報告，一邊用飛鏢射科長……的玉照。
- D.實在是滿腹委屈，忍無可忍，拿出準備好的脫鞋，不停地打科長快禿光的頭。

這不是心理測驗，只是請你先試想一下，當你面對不順心的情境時，通常會如何面對及處理，是「委屈吞腹內」？還是「正面應戰，火力全開」？

隨著科技越來越進步，社會越來越發達，現代人的生活也越來越快速、緊湊且忙碌，每天要面對的事物繁雜，再加上不易處理的公務，常常讓人憋得一肚子氣。仲南萍（2002）在〈讓心靈想飛就飛〉一書中提到一個有趣的例子：有一位在戶政事務所工作的小姐，她有一個習慣，每當與來洽公的民眾發生衝突時，便在筆記本上寫下一個「忍」字，幾年來，已經收集了滿滿一本大大小小的「忍」，最後卻「忍」出病來。前輩了解她的情形後，建議她把「忍」的筆記本丟了，買一本新的，在右邊和左邊的頁面分別寫上「良民」和「刁民」，以後要是碰到難纏的民眾，便在「刁民」下寫個忍字，凡遇到一位「良民」，就槓掉一個「忍」，無「忍」可槓時，就在「良民」的頁面畫一個笑臉。過了不久，她發現雖然「忍」字不少，但都被槓掉了，還有許多笑臉對著她笑。這時候她念頭一轉：「原來這世界上，讓我歡喜的人比給我氣受的人還多呀！」後來，她下定決心盡量不寫「忍」字，即使面對「刁民」，也要使出渾身解數讓「刁民」變「良民」，慢慢的，筆記本裡的笑臉越來越多，也對工作越來越有熱忱，更獲得許多民眾的讚許。

俗話說：「人在公門好修行。」時常處在有苦難言、進退兩難、依法行事卻得

不到諒解的窘境下，如何調適心情，如何做好情緒管理（emotion management），以減少負面情緒帶來的困擾，成為相當重要的課題。本文將針對情緒的意義與內涵、情緒的相關理論、如何適當的表達情緒、如何管理情緒進行探討，希望可增加讀者對情緒的瞭解，並增進處理情緒的能力。

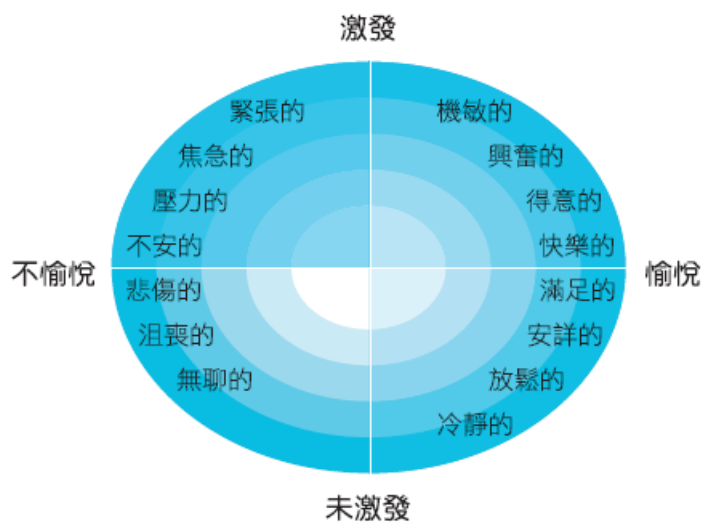
貳、情緒的意義與內涵

Goleman（1995）將情緒（emotion）定義為：「感覺及其特有的思想、生理與心理的狀態，以及相關的行為傾向。」也可說是個人受到外界刺激之後，所產生的情感經驗（諸如驚訝、愉悅、生氣等）（Kleingna, 1981；轉引自陳皎眉，2004），個人處在某種情緒狀態之下，除了引發主觀的感受之外，身體上也會產生生理變化（例如心跳加速、呼吸急促等）（張春興，1991）。從過去到現在，有許多學者探究情緒的內涵，包括情緒的類別、特性、及成份等：

一、情緒的類別

早期有關情緒的研究均致力於情緒的分類（Ekman, 1982; Tomkins, 1962; Woodworth, 1938），雖然每位學者指出的基本情緒不同，但仍大同小異，情緒的分類大致上有：快樂、生氣、悲傷、嫌惡、害怕與驚訝等。而 Woodworth（1938）更強調情緒可以在一個連續向度上被排列，它們之間距離越近越不容易分辨，越遠越容易區別。

相較於早期的學者認為所有情緒存在於同一個向度上，近期的學者 Posner, Russell, & Peterson（2005）則根據情緒的愉悅（pleasant）程度和激發（arousal）程度兩向度來對情緒進行分類，他們稱為情緒（或情感）的環狀模型（The circumplex model of affect）（見圖一）。右上角是愉悅而激發的狀態，如：興奮的、快樂的，右下角是愉悅但未激發的狀態，如：滿足的、安詳的，左上角是不愉悅而處於激發的狀態，如：緊張的、不安的，左下角則是不愉悅也未激發的狀態，如：悲傷的、沮喪的。



圖一 情感的環狀模型 (The circumplex model of affect)

轉引自陳蛟眉等人，2009。

另外，很多學者更發現情緒可分為正向情緒 (positive emotion) 與負向情緒 (negative emotion) 兩個不同的獨立向度，而非同一向度的對立兩端。正向情緒與負向情緒是兩個獨立向度的意義是它們可以同時並存。Cacioppo, Gardner, & Berntson (1997) 研究受試者對其室友的情感反應，結果支持這樣的看法：他們發現受試者對室友可能同時抱持正向情感和負向情感，且正向情感的多寡不會影響負向情感的多寡，反之亦然。日常生活中，我們也常發現對某些事物會有「又愛又恨」的感覺，例如：加班的話，就可以請領加班費，但卻會佔據自己的時間，薪水增加令人愉快，但工作時間延長令人苦悶。在生理反應上的證據也支持這樣的看法，Davidson (2002) 研究人類大腦活動發現，正負向情緒由大腦的不同部位負責，人們經驗到正向情緒時，左額葉 (left frontal lobe) 會較活躍，經驗到負向情緒時，右額葉 (right frontal lobe) 會較活躍，同時研究也發現，憂鬱症者左額葉的活動性跟一般人比起來較低。

正負向情緒雖然是獨立的兩個向度，但它們的效果卻可以互相影響。研究指出 (Fredrickson & Levenson, 1998) 正向情緒可以消除負向情緒的效果。首先，正向情緒可以減輕負向情緒引發的生理喚起 (arousal)，當個人出現負向情緒時 (例如：

生氣、討厭），會有血壓上升、呼吸急促、心跳加速等生理變化，此時如果設法（例如：看喜劇片）引發個人的正向情緒（例如：快樂、有趣），則這些因負向情緒引起的生理變化都會減少，血壓會漸趨和緩，呼吸和心跳的頻率也會逐漸恢復正常。另外，由於正向情緒可以開擴我們的思考和行為，促使我們對環境感到好奇、讓我們更願意去冒險、探索，因此當負向情緒導致個人思考窄化、不易專注時，正向情緒的引發，可以使這樣的狀況獲得抒解（Lyubomirsky & Tucker, 1998）。

由此可知，正向情緒的引發除了可以抵銷負向情緒引起的身心狀況外，還可以增進我們與外在環境的接觸，讓我們較樂意對生活中的各種嘗試「say yes!」，為我們帶來生理、心理及個人資源的優勢，促進人際關係的建立，由此累積我們的個人資源（陳皎眉、林宜旻、徐富珍、孫旻暉、張滿玲，2009），幫助我們更適應社會環境。不僅如此，Danner, Snowdon, & Friesen（2001）的縱貫研究發現，表現出較多正向情緒的修女，比較少出現正向情緒者，平均壽命多了十年。因此，時常保持正向情緒的人，會生活得更豐富、更健康。

二、情緒的特性

情緒是人類所共有的，無論被引發的是哪種情緒，都具有以下的特性（蔡秀玲、楊智馨，1999）：

（一）情緒是由刺激引起的

情緒的產生必由某種刺激所引發，包含外在刺激和內在刺激。外在刺激是外在的環境因素、或事物，例如：中了大樂透，那必然會引發「樂透了！」的情緒。內在刺激則是個人內在的生、心理因素，例如：身體不舒服，會造成鬱鬱寡歡。此外，「過去的記憶」也會引發情緒。過去發生的事情，事後回憶起來，可能會引發和當時一樣的情緒，例如：工作表現優異，獲得表揚的愉悅，每次回想起來，還是禁不住開心得大笑。當然也有可能因為個體的認知或想法改變，而使激起的情緒種類或強度與事發當時不同，例如：「我越想越不對勁，這真是越想越令人生氣唉！」而實際上沒有發生或還沒發生的事情，也會激發情緒，例如：孩子走失了，著急的父母可能會想像，「啊！他一定是被綁架了，要是他有個三長兩短，我也不要活了！」類似這樣自己「假想的情境」，也會使個體產生情緒。

（二）情緒是主觀的經驗

面對同樣的刺激事件，會產生何種情緒取決於每個人對事件的認知評估（cognitive appraisal），因此遇到同樣的事物，每個人所引發的情緒、或情緒強度可能會有個別差異。例如：發現長官交待你處理的事比其他人多時，有人可能會因為受到器重而感到開心，但另一個人可能會因為工作勞逸不均而感到懊惱。

（三）情緒具有可變性

隨著個人的身心成長與發展、對情境的知覺方式也會改變，因此，面對同樣的情境，現在所產生的情緒可能會跟以前不同。例如：新到一個單位時，承辦一個新活動，你可能會覺得很新奇、很開心，但是多次以後，你可能就會覺得很沒趣、很煩。由此可知，刺激與情緒反應之間並無固定的配對模式，引發情緒的刺激與情緒反應隨著年齡、心情與認知判斷而異。

三、情緒的成份

根據定義，情緒是刺激引發的個人情感經驗和生理狀態，故情緒一般來說應包含以下四種成份（轉引自：陳皎眉，2004）：

（一）生理的變化（physiological changes）

當個人經歷強烈的情緒時，身體也會產生變化，例如：心跳加速、血壓升高、腎上腺素分泌增加、血糖增高、消化速度減慢、以及瞳孔放大等等。這些生理反應，通常是不自主的，而且不同的情緒，例如：興奮或憤怒，可能都會引起類似的生理變化。

（二）非語言表達（nonverbal manifestation）

情緒除了會引發生理產生變化之外，個人的非語文表現、包括臉部表情、肢體動作，甚至聲音、語氣…，也會伴隨改變。因此，從他人的姿勢、動作、表情等，我們也可以猜測此人處於何種情緒狀態之下，例如：看到某人眉頭深鎖、來回走動，旁人便可猜想，他應該是處於不安或煩惱的狀態下。

（三）認知的詮釋（cognitive interpretation）

因為不同的情緒，可能引起類似的生理反應，因此必須透過認知的詮釋過程，才能明瞭個人的情緒狀態。Schachter 和 Singer（1962）進行了一項研究，用以說明生理喚起－認知詮釋的情緒覺知過程。他們讓一半的受試者接受腎上腺素（epinephrine）的注射，使其產生心跳加速、臉紅、肌肉顫抖等反應，另一半的受試者則是控制組，被注射生理食鹽水，因此無生理激起的狀況。實驗組的實驗操弄有兩種，一是被正確告知藥物可能會產生的生理反應，另一則是沒有被正確告知藥物會產生的生理反應。

實驗的第二階段，這些受試者與一位看來興高采烈，相當快樂的受試者在一起，或是與一位憤怒、生氣，正在抱怨主試者的受試者在一起（均為實驗同謀）。結果發現，有被正確告知藥物會引發的生理反應的受試者，不受同謀情緒的影響，因為可以將自己的生理喚起歸因於藥物，而接受藥物之後沒有被正確告知生理反應的受試者，則會受到實驗同謀情緒表現的影響，而覺得自己是在經驗與同謀者一樣「快樂」或「生氣」的情緒。意即，能將生理喚起解釋為藥物效果的受試者，就不會受實驗情境線索的影響，但未被告知正確訊息的受試者會受情境的影響而有不同的情緒反應。從以上的這個研究可以發現，情緒的覺知包含兩個要素：生理喚起和認知詮釋，兩者缺一不可。

（四）語言表達（verbal expression）

用語文表達情緒的方式有很多種，第一個是單字或詞的表達，例如：我很快樂、我很生氣。第二種是用句子描述情緒，例如：我生氣得頭上都要發火了！我緊張得手心冒汗。第三種方式則是描述自己想要做什麼，例如：我想要大哭一場，好想要逃去無人島等。

有些人能夠確實的描述自己的情緒，但是有些人描述情緒的方式，則會令人感到迷惑，例如：「你每次都讓我發笑」，這是意味著「天啊，你真是可笑！」還是「你總是為我帶來快樂」？所以，學會正確的表達出自己的情緒相當重要，才不會讓人會錯意。

參、情緒的相關理論

一、James-Lange theory of emotion (詹郎二氏情緒理論)

James 和 Lange 是最早對情緒做出系統性解釋的心理學家，他們認為情緒的產生是因為生理反應。某個會引發情緒的刺激出現後，生理產生了變化，我們察覺到生理的變化，並試圖對生理現象作解釋，情緒便形成了。

此理論後來受到質疑，因為不同的情緒可能會引發類似的生理反應，例如：當個體感到開心或生氣時，都會臉紅、心跳加速，而且有些生理反應是個體無法覺察的，像是腎上腺素分泌、血糖增加等，因此個體無法單憑少數的生理反應，就準確的知道自己的情绪。

二、Cannon-Bard theory of emotion (坎巴二氏情緒理論)

美國生理學家 Cannon 和其學生 Bard 認為只是生理喚起無法解釋情緒，情緒經驗與生理變化應是同時產生的。首先，當能引發情緒的刺激事件出現後，會激發大腦的視丘 (thalamus) 傳遞訊息到自主神經系統和大腦皮質。自主神經接受到訊息之後引發生理變化，而大腦皮質則負責解釋刺激的相關訊息，因此不同的情緒並不需要獨特的生理反應與之配對，重要的是大腦皮質能夠根據刺激的訊息判讀情緒，故此理論的核心概念是情緒經驗是來自於對刺激情境的覺知。

此理論也受到一些批評，主要是後來的研究發現，處理情緒經驗的主要部分是下視丘 (hypothalamus) 和邊緣系統 (limbic system) 而非他們提出的視丘。但生理反應和情緒經驗同時發生的論點獲得很多研究支持。

三、Schachter-Singer theory of emotion (斯辛二氏情緒論)

此理論又稱為「情緒二因論」(two-factor theory of emotion)，因為他們認為情緒的產生與兩大因素有關：1.生理反應、2.認知評估。不同於 Cannon 和 Bard，Schachter 和 Singer 認為生理反應在認知評估前出現。引發情緒的刺激造成生理反

應，生理反應促使個體蒐集、觀察情境線索，並進行評估。他們認為，生理反應是情緒產生的啟動器，但產生何種情緒是取決於個體對情境的的覺察，例如：走在街道上，與迎面而來的陌生人發生碰撞，此時生理會出現反應（如：心跳加速、呼吸急促）等，接著個體開始觀察情境，如果這個陌生人很有誠意的道歉，我們就會將這個碰撞解釋成不小心發生的意外，也就不會引發「生氣」的情緒。但如果陌生人沒有歉意，還責怪你，那可能就會把你惹怒，引發你生氣的情緒。而碰撞後，如果發現你的錢包不見了，這時就會告訴你自己，「遇到扒手了」，然後開始轉身就跑，追扒手去！此理論認為生理因素和認知評估在情緒引發的過程中都相當重要，但更重視個體自己的認知解釋與歸因，故此理論也稱為「情緒歸因論」。

肆、適當的表達情緒

亞里斯多德說過：「任何人都會生氣，這是很容易的，但要適時適所、用適當的方式對適當的對象恰如其份的表現出來，則是相當困難的。」（Anyone can become angry-that is easy. But to be angry with the right person, to the right degree, at the right time, for the right purpose, and in the right way-this is not easy.）（Goleman, 1995）。因此情緒本身並不是問題，而是對情緒的了解、以及情緒表現的方式、時機與地點是否適當才是重點（蔡秀玲、楊智馨，1999）。每個人都會有負向情緒，也都很難克制負向情緒的產生，因此如何去接受、面對、處理，才是不讓情緒對我們造成負面影響的關鍵。

Goleman 在《EQ》（1995, emotional intelligence, 情緒智力）一書中指出，EQ 高的人，因為較能理解自己和別人的情緒、也較能有效的處理情緒，因此心理較健康，人際關係也較佳，整體生活滿意度高。美國耶魯大學心理學家羅蜜，在「科學」雜誌上的一篇報告也指出，生活在養老院的老人，能適當控制情緒者，其死亡率比不能適當控制情緒者低百分之五十。而適當的控制情緒，指的並非一味壓抑情緒，過度的壓抑情緒也有害身心健康。密西根大學公共衛生學院的朱利亞斯教授的研究就發現習慣性壓抑自己憤怒的女性，其死亡率為不壓抑者的三倍。而習慣性壓抑憤怒的男性，如果又患有高血壓或慢性支氣管炎，也會有較高的死亡率。例如：血壓 140 或以上、不發洩憤怒的男子，其死亡率為有高血壓、不壓抑憤怒者的兩

倍。另外患支氣管炎並高度壓抑憤怒者，其死亡率亦為其他人的兩倍。

壓抑自己的情緒並非就是情緒管理，適當的把情緒表達出來，對個體才是有利的。適當的表達情緒可以讓他人知道我們的立場、想法和原則，他人因此可以更了解我們，在溝通的過程中，也可以增加我們對他人的了解。把內在的情緒表達出來之後，個人因為情緒獲得抒解，感覺自己能坦白地面對自己，也能坦白地面對他人，便能更真誠地與他人相處。而了解、分享真實的自己以及真誠，亦可促使我們在人際互動中，與他人的關係更牢固（黃惠惠，1996）。

伍、如何管理情緒

從前面的敘述可以知道情緒在我們的日常生活中扮演了重要的角色，影響著我們的行為、我們的人際關係、我們的身心資源和我們對生活的滿意度及幸福感，因此好的情緒管理是必須的，以下分別說明管理情緒的幾點原則和方法。情緒管理三步驟是說明情緒產生後，我們要如何一步步的處理情緒，依序說明了從「覺察」到「處理」情緒的過程。而情緒管理六原則一方面提出當我們有負向情緒時，在日常溝通上要注意的地方，另一方面則提醒大家如何減輕負向情緒對生活造成的影響。最後，情緒管理四策略點出在面對不愉快事件的當下，有哪些因應方式可以使用。這三者分別說明了情緒處理過程中的不同部分，但共同的原則是接受情緒、面對情緒，然後處理情緒。

一、情緒管理三步驟（蔡秀玲、楊智馨，1999）

（一）WHAT-我現在有什麼情緒？

一個人能夠適當表達情緒的首要條件，就是必須覺察（aware）並且接納（accept）自己的情緒。而覺察自己情緒的方法，可以透過自我的對話（self talk），也可以經由觀察自己的肢體動作，例如：他把我的電腦弄壞了，為什麼我手腳抖個不停，是因為害怕嗎？還是因為生氣？。當然，也可以藉由生理的變化，瞭解自己的情緒狀態，例如：我心跳的好快，因為太緊張了吧！？而覺察到自己在經驗某種情緒後，更要能接納此種情緒，才不會因為覺得自己不應該有「生氣」、

「害怕」…等情緒，而不去積極的處理它。

（二）WHY-我為什麼會有這種感覺（情緒）？

要有效的處理情緒，必須先找出是什麼原因導致情緒的產生，才能夠對症下藥。「我到底是為什麼這麼生氣？是因為自己的表現不如預期，所以生氣？還是因為長官根本沒有用心聽我報告？所以以我生氣？」、「長官不滿意我的業務成果，我怎麼這麼難過？是因為被誤解了嗎？還是因為自己心有餘而力不足？」知道情緒發生的原因才能知道自己的情绪是否合理，應該用什麼方法處理，是「警惕自己下次要做更多準備」，還是「簡明扼要的報告給長官聽」。如果認為自己的情绪並不合理，則可以分享自己的狀況，尋求他人的意見。

（三）HOW-如何有效處理情緒

在說明如何處理情緒之前，我們先來說明管理情緒應注意哪些原則。

二、情緒管理六原則（陳皎眉，2004）

（一）認清自己的情緒（此與情緒管理三步驟（一）同）

（二）為自己的情緒負責

當我們釐清了自己的情緒之後，我們也必須為自己的情緒負責。最好的方式就是盡量使用「我訊息」的陳述方式。例如：「我覺得很憤怒」、「我覺得不被尊重」、「我覺得很難過」，而不是說：「你讓我覺得很憤怒」或「你一點也不尊重我」、「你讓我很難過」，因為用「你」作為開頭的句子，除了容易讓對方感到不舒服和抗拒外，更重要的是，這是將自己的情緒歸咎於別人。但其實沒有人可以讓你「生氣」、「難過」的，是你自己要生氣、難過的，因此我們應該為自己的情緒負責，才能積極的去處理它。

（三）選擇最佳時間和場合來表達自己的情緒

當強烈的情緒產生，並不適合馬上表達出來，因為時間和場合可能不適當，且強烈的情緒可能使我們變得不理智，而出現傷害自己或傷害別人的行為或語言。故當強烈情緒產生時，要先設法冷靜下來，等仔細思考過整件事情的來龍去脈，並且

盡量設想各種可能性，以及判斷自己的情緒是否合理、該用什麼樣的方式表達後，再找適當的時間、地點表現出來。否則即使引發情緒的刺激是因為別人所犯的過錯，但你馬上在大庭廣眾之下責備對方，並要求他改進，這會讓對方感到困窘，讓他無法適當的回應你的情緒，對旁人也會有不好的情緒影響。

（四）「及早」處理自己的情緒，切勿「收集情緒點券」（collecting emotional stamps）。

前面提過，傾向壓抑自己情緒的人，身心較不健康，因此，雖然要在合適的時間和地點才表達出自己的情緒，但延遲太久可能造成不良影響，因此我們要「及早」找到可以表達情緒的時機。「收集情緒點券」就像消費時集點一樣，只要收集到一定點數就可以兌換贈品。但是只有幾點就趕快兌換，換得的贈品就小一點，收集多了，換得的贈品自然是大一點。但與消費點券不同的是，情緒點券兌換的「心理贈品」最好不要太大，累積一點、兩點生氣的情緒，兌換得的「心理贈品」可能是發一頓小脾氣或是哭泣一下，這較無可厚非，如果收集了很多情緒點券，累積了很多沒有處理的情緒，一直到再也無法忍受，兌換贈品的期限到了，此時爆發出來，通常會造成如崩潰、自殺等嚴重的後果。因此我們要選擇合適的時機和地點，儘早把情緒處理掉，而不是累積到不可收拾的地步。

（五）清楚而具體地分享你的情緒

與他人分享情緒時，要使用較為簡單扼要的字眼，而不要長篇大論，含糊其詞，讓對方一頭霧水，並且要忠實地表達自己情緒的強度，不要因為害怕對方生氣，而將自己的情緒打折扣（discount），例如：「我很生氣」，「我很傷心」，確實的表達出情緒和程度，而不是明明很生氣，卻說「沒什麼，有點不高興而已」，因為如此雖然表達出情緒，但卻沒有讓對方正確了解，也無法達到溝通的效果。

另外，說明引起情緒的原因，讓對方明白自己為何有此情緒也相當重要。例如：吵架中的男女朋友，女生對男生說：「我很生氣，因為你是一個大笨蛋！」此時，男生壓根兒不知道自己為什麼成了一個大笨蛋，含糊不清的情緒表達不僅不能解決問題，還可能把問題擴大。這時如果女生說：「我很生氣，你居然忘了今天是我們的相遇紀念日！」則男生就會知道如何回應女生的情緒，也知道應該當眾跪下

來大喊：「從見面的第一天起我就愛上你，一直到現在！」以解決這樣的問題情境。

（六）其他處理情緒的方法

除了用溝通來表達與處理情緒外，還有一些方法可以幫助情緒的處理。需要消耗體力的活動，例如：跑步，騎腳踏車，打球、游泳、等，可以幫助宣洩情緒；而靜態的活動，像是閱讀、SPA、泡湯等，可以使心情沈澱，同樣有處理情緒的效果。另外，創造性的活動，如：繪畫、寫書法、刺繡等，在創作的過程中可以穩定情緒，也可以藉此修生養性。以上的方法不僅可以排解負向情緒，也會促進思緒清晰，有助於問題的解決。而有人心情不好時，會借酒澆愁，大吃大喝，這樣的方式不僅不能幫助問題的解決，也會損害身體健康，同樣地，沈浸於賭博，飆車、或是大肆購物、把卡刷爆，雖然會獲得一時的心情痛快，但事後卻製造出更多問題，讓人後悔莫及。處理情緒的方法有很多種，應該選擇對自己有益的活動，而不是用極端的方式來發洩情緒，否則原本的問題尚未獲得解決，卻又衍生出一堆麻煩，無疑是雪上加霜。

三、情緒管理四策略（方法）（Smith, Nolen-Hoeksema, Fredrickson, Loftus, Contributor, & Contributor, 2003）

具有適當情緒調整（emotional regulation）與表達的能力，對社會互動極有幫助。情緒調整是用合適的方式來表達或宣洩自己的情緒，尤其是負向情緒，Smith, Nolen-Hoeksema, Fredrickson, Loftus, Contributor & Contributor（2003）根據「認知-行為」與「轉移-投入」兩向度，提出常見的情緒調整策略如下：

表一 情緒調整策略（轉引自陳皎眉等人，2009）

	認知策略	行為策略
轉移		
解離	避免想到此問題	避開問題情境
分心	思考其他讓自己愉快 或專注的事	做其他讓自己愉快 或專注的事
投入		
情緒導向	重新評估	發洩情緒、尋求安慰
情境導向	思考如何解決問題	採取行動解決問題

轉移是指離開問題本身，又分成解離和分心，解離是指單純的不去想不去碰觸，分心則是進一步去想或去做其他事情來幫助自己從問題中轉移開來，例如：民眾想申請政府補助，但資格不符，即使你已經做了詳盡的解釋，他還是對你諸多抱怨，甚至批評你或惡言相向。面對這樣的狀況，你可以不要再去想這個民眾有多麼令人討厭（解離-認知策略），或是想著下班後要和好友去玩等開心的事（分心-認知策略）。在行為上，可以選擇離開現場，請其他人來為他服務（解離-行為策略），或是事後找要好的同事聊些開心的話題（分心-行為策略）。

投入與轉移相反，是正視問題以排解負向情緒或處理問題，分為情緒導向和情境導向。情緒導向顧名思義是希望負向的情緒消失，可以進行認知的重新評估，換一個正向的角度來思考問題，有時負向情緒並不是來自現實環境的刺激，而是來自本身的想法或思考方式，如果能以理性、彈性的態度去面對，則所引起的負面影響將減少。承接上面的例子：我們可以用另一種角度來看待這個原本令人不悅的情況「這位民眾其實是有權利意識！」、「這位民眾勇於捍衛自己的權益、勇於表達意見」（情緒-認知策略）。在行為上，則可以使用呼吸調節法、肌肉鬆弛法等來達到心靈上的平靜，或是找人訴苦、大哭一場，也是宣洩情緒的方法（情緒-行為策略）。在情境導向方面，則是更積極的去解決問題，消除引起負向情緒的癥結，如：試著思考有沒有其他的法規可以幫助這位民眾？這位民眾主要的要求是什麼？要如何才能滿足他的要求？（情境-認知策略），或是更進一步的去收集資訊、詢問上級、增加和民眾之間的溝通等，來把問題解決（情境-行為策略）。

管理情緒的方法，除了以上四類基本方式外，我們的飲食習慣也可以提供一些助力。研究發現，深海魚類的 Omega-3 脂肪酸可以幫助情緒管理，這個假設已經由美國的 Kolin 博士的一篇研究報告證實：大腦內掌管情緒變化的區域，其灰白質含量會影響情緒和心情，而平日攝取較多 Omega-3 脂肪酸的人，腦中的灰白質較多，且較少出現負向情緒，相較之下，攝取較少 Omega-3 脂肪酸的人，灰白質較少，時常對事物持負向看法，也較易衝動（韓政燕，2007；陳皎眉等人，2009）。

陸、結語

情緒管理並非要大家盡量壓抑情緒，或是做一個從來不在別人面前發脾氣的「好好小姐」或「好好先生」，而是應該明白每個人都會有負向情緒，應該去處理它，使自己盡快恢復正常生活。回顧一下前面做的小測驗，當工作繁重又得不到體諒時，可能會同時引發多種負向情緒，應該如何處理呢？大吼或打科長是萬萬不得的，除了可能違反公務員服務法中「屬官有服從長官命令的義務」外，更可能因為「公然侮辱長官」而受處分。默默去寫報告，但心裡很不愉快，長期下來可能導致內傷，對身體不好。而一邊寫報告一邊用飛鏢射科長的玉照，雖然勉強可以算是一種情緒導向的行為策略，但如果被科長或其他人發現，可能導致更糟糕的後果，即便沒有，可能讓你下次面對科長時，自覺心虛。因此，最好的方法還是積極的面對、解決問題。可以使用解離的認知策略，不去想過去已經做了幾份報告，也不去想科長多麼令人討厭；或是分心的認知策略，想想報告結束後來一頓豐盛的大餐、一個舒服的熱水澡，也可以先處理別的公事（解離-行為策略）、找同事聊一些開心的事（分心-行為策略）。或進一步使用情緒的認知策略，試著去思考這一份加班情形報告，說不定能幫助長官更了解我們的工作內容，對自己和同事的工作狀況會有所助益；也可以思考如何去解決問題，即情境導向的認知策略：「找科長溝通有效嗎？」、「要詢問同事的意見嗎？」，思考之後，實際付諸行動解決問題（情境導向-行為策略）。如果覺得非常生氣，忿忿不平，則不妨做個深呼吸、或找朋友吐苦水（情緒導向-行為策略）來撫平負向情緒。總之，情緒管理最基本的概念是當負向情緒爆發時，個人要先暫停一下，思考下一步要怎麼做，才不會導致不可收拾的後果，同時，平時也要留意什麼樣的行為或活動可以引發自己的正向情緒，有些人認

為趁著休假旅遊可以散散心、放鬆心情，但卻也有人越遊越累，一到異地就無法放鬆。因此要選對方式，才會讓自己感覺舒服。另外，也要保持自己的社會支持網絡，親朋好友要常聯絡感情，一旦遇到不開心的事情，才有辦法讓自己重新開心起來，想傾吐的時候，才有個垃圾桶，想哭的時候，也才有個肩膀依靠。

參考文獻

- 仲南萍（2002）。讓心靈想飛就飛。台北：宇河文化。
- 張春興（1991）。張氏心理學辭典。台北：東華書局。
- 陳皎眉（2004）。人際關係。台北：雙葉書廊。
- 陳皎眉、林宜旻、徐富珍、孫旻暉、張滿玲（2009）。心理學。台北：雙葉書廊。
- 黃惠惠（1996）。自我與人際溝通。台北：張老師文化。
- 蔡秀玲、楊智馨（1999）。情緒管理。台北市：揚智文化。
- 韓政燕（2007）。攝取 Omega-3 減負面情緒。蘋果日報 2007.03.16
- Goleman, D. (1995; 1996)。EQ。（張美惠 譯）。台北：時報出版。
- Cacioppo, J. T., Gardner, J. T., & Berntson, W. L. (1997). Beyond bipolar conceptualizations and measures: The case of attitudes and evaluative space. *Personality and social psychology Review*, 1, 3-25.
- Danner, D. D., Snowden, D. A., & Friesen, W. V. (2001). Positive emotions in early life and longevity: Finding from the nun study. *Journal of personality and social psychology*, 80, 804-813.
- Davidson, R. J. (2002). Anxiety and affective style: role of prefrontal cortex and amygdala. *Biological psychiatry*, 51, 68-80.
- Ekman, P. (1982). *Emotion in the human face* (2nd ed.). New York: Cambridge University Press.
- Fredrickson, B. L., & Levenson, R. W. (1998). Positive emotions speed recovery from the cardiovascular sequelae of negative emotions. *Cognitive and Emotion*, 12, 191-220.
- Lyubomirsky, S., & Tucker, K. L. (1998). Implications of individual difference in subjective happiness for perceiving, interpreting, and thinking about life events. *Motivation and Emotion*, 22, 155-186.

- Posner, J., Russell, J. A., & Peterson, B. S. (2005). The circumplex model of affect: An integrative approach to affective neuroscience, cognitive development, and psychopathology. *Development and psychopathology*, 17, 715-734.
- Schachter, S., & Singer, J. E. (1962). Cognitive, social, and physiological determinants of emotional state. *Psychological Review*, 69, 379-399.
- Smith, E. E., Nolen-Hoeksema, S., Fredrickson, B. L., Loftus, G. R., Contributor, D. B., Contributor, S. M. (2003). *Atkinson and Hilgard's introduction to psychology*. CA: Wadsworth/Thomson Learning.
- Tomkins, S. S. (1962). Affect, imagery, consciousness: Vol. 1, The positive affects. New York: Springer.
- Woodworth, R. S. (1938). *Experimental psychology*. New York: Holt.