

國立臺灣師範大學教育心理與輔導學系
教育心理學報，民93，35卷，3期，249—268頁

大學生的情緒調整歷程與發展特徵*

江文慈

世新大學師資培育中心

本研究在探討大學生的情緒調整，包括喜、怒、哀、惡、懼等五種情緒，分析引發情緒的原因，以及情緒調整的方式與歷程，進而勾勒出大學生情緒調整的發展特徵。研究方法主要是採用晤談法蒐集資料，並進行資料的質性分析。研究對象共有32位大學生，大一至大四每個年級各8位，男女生各半。研究結果顯示：大學生的情緒調整歷程頗為多元複雜，非單一線性的；不同的情緒亦引發不同的調整歷程。此外，大學生會綜合使用多樣的策略來調整情緒，包括：從事愉快活動、尋求社會支持、改變認知等等。最後，本研究歸納出大學生情緒調整的發展特徵分別為：一、情緒調整的歷程是複雜且非線性；二、外在情緒表達的調整趨向文飾內隱；三、內在情緒經驗的調整趨向自我轉化；四、當下情緒反應的調整朝向成熟穩定；五、情緒調整策略漸增自我引導改變。

關鍵詞：大學生、情緒發展、情緒調整

一、情緒調整的研究脈絡

情緒調整 (emotion regulation) 的研究可說是一個新近的議題，但是關於情緒的作用為何以及如何調整的探討，很早就受到了注意。早從哲學家 Socrates 就已重視情緒在生活中扮演的角色，且西方哲學家們也經常談論理性與感性之間的平衡。而心理學界對情緒調整的關注，來自心理分析與壓力因應兩個範疇的研究，這些都是情緒調整研究的先前基礎 (Gross, 1999)。

在1980年代以前，一般都將情緒界定為個體主觀的感受狀態，認為情緒純粹是個人內在的心理歷程。而情緒功能論者認為情緒不僅是個體內在主觀的感受而已，而且是一種建立、維繫或破壞個體與內、外在環境關係的歷程 (Campos, Campos, & Barrett, 1989)。情緒的重要功能，在於改變個體與環境的關係。如此，就必須考慮達成關係改變的各種方法。亦即，個體做什麼，使得目標適合於環境，或者修正環境使適合這些目標。為了營造個體內、外在環境間的良好關係，達成適應功能，中間的修正過程和行動就涉及到情緒調整的問題。

在中國心理思想史中，關於情緒調整的重要，中庸有極為精闢的論述，「喜怒哀樂之未發，謂之中，發而皆中節，謂之和，致中和，天地位焉，萬物育焉」。此外，墨家亦認為情欲有益有損，損益之效並非固定不變的，而視情欲是否轉移得宜而定。亦即情緒的好壞不在於情緒本身，而取決於人們

* 本文係國科會編號 NSC-89-2413-H-128-008 成果報告之部份內容。

對待情緒的態度和採用的方法（燕國材，民85）。這些闡述和論說，都說明了情緒調整的重要性。要充分發揮情緒的功能，端賴個體適當的調整情緒。近年來，社會大眾熱烈討論的情緒智力，也指出情緒調整就是其中的一個核心向度（Mayer & Salovey, 1997）。情緒調整可視為個體發展的重要機制，對人格形成和身心發展具有關鍵的影響作用（Cole, Michel, & Teti, 1994）。也因此，情緒調整的探討在心理學研究中再度受到矚目。

二、情緒調整的意涵分析

「情緒」和「調整」原指涉兩個不同的概念，將這兩個概念結合在一起，便形成所謂的「情緒調整」。在許多方面，「情緒」和「調整」有時被視為是相互矛盾的語詞。「情緒」一詞有著熱情、機警、有力量的，甚至是激動混亂的意義；而「調整」則意涵著使之有秩序、合乎規則。當個體憤怒、失望、歡喜過度或感到難過時，便要能有效地協調經驗及行為，使之具有良好的適應，此即情緒調整（Underwood, 1997）。

Thompson（1991, 1994）將情緒調整界定為：監控、評鑑、修正情緒反應，以達成個人目標的內、外在歷程。而Cole、Michel與Teti（1994）則認為情緒調整是一個人在所經驗到的情緒範圍中，能以社會容許或充分彈性的方式，產生自發性的反應，或者在必要的時候，能緩合這種自發性的反應。從這些說明，情緒調整的意義可界定為：「個體監控、評估與修正情緒之運作，以達成個人內在情緒平衡和社會互動目標的歷程」。

三、情緒調整的運作歷程

過去，許多的情緒研究受到認知心理學的影響，線性（一步步、漸增）的訊息處理模式主導著情緒調整歷程的分析。而近來非線性、動力、自我組織的觀點，影響心理學的研究，情緒理論也開始批判傳統認知主義對它的影響。情緒發展的成份系統理論指出，儘管個體的情緒是由多元分立的次系統（情感、認知、外顯行為）所構成，但在產生情緒經驗和行動時是彼此交互調節、相互影響的。分析成份系統間在社會脈絡中的彼此交互調整，可顯現其次序和多樣化（Lewis & Granic, 2000）。

Dodge與Garber（1991）認為情緒調整是由神經生化、主觀經驗與行為表達等三個情緒反應領域所構成的個人內在歷程。除此之外，也要考慮這三個領域與外在環境系統間的互動，即人際間的歷程。在這個觀念下，情緒調整是激發一個反應領域來改變、修正、調節另一個領域的過程，它涉及引發生理、行為和認知的交互運作，以改變情緒狀態的歷程，可能發生在個體內，也可能在個體間。整個情緒調整的運作為一動態的發展系統，各領域內系統無法獨立分開，改變其中一項，可能會影響另一個系統。

情緒調整的運作，可能發生在生理、認知與行為等多重層面，Thompson（1994）分析情緒調整的歷程，指出情緒調整建立在神經生理基礎上，並可透過控制注意歷程、改變對引發情緒情境的詮釋、修正內在情緒線索的編碼、取得社會因應資源、調整環境以符合情緒需求，以及選擇適當的情緒表達等多重方式來達成。然而，各種情緒實際的調整歷程為何，則有待進一步的分析。

四、情緒調整發展的研究亟待開拓

從學術研究與實際生活中進行考察，我們可體認到情緒調整的重要性。然而，個體在什麼時候會產生何種情緒？他們如何影響這些情緒？又如何經驗與表達這些情緒呢？情緒調整貫穿整个人生全程，它的發展究竟有無規律可尋？各個年齡層的發展有何特徵？目前對情緒調整歷程與發展的瞭解，仍然相當有限。情緒調整的發展研究，在國外目前以幼兒至兒童中期的研究較多，有關兒童後期以至成人期的發展亟待開拓（Underwood, 1997）。研究者過去曾針對國小、國中與高中學生進行情緒調整的發

展軌跡探討，今欲繼續擴展年齡層的研究，選擇以大學生為對象。相較於中學生，大學生伴隨著生理機能的成熟，機體內部組織日趨穩定，社會文化成熟也進入新階段，其情緒調整是否相對的適切與成熟，是值得關注的。

此外，情緒調整的發展相當複雜多變，不同類別的情緒，其調整方式可能有所差異。針對不同類別的情緒，探討個體對不同情緒的調整，以瞭解各類情緒調整發展的多樣貌和變化，是值得嘗試的研究方向。但因情緒的種類相當地龐雜繁複，本研究擬從底層的基本情緒進行探索。而究竟那些是基本情緒，雖然眾說紛云，亦可歸納出一些共同的見解。我國〈禮記·禮運篇〉有言：「何謂人情？喜、怒、哀、懼、愛、惡、欲七者，弗學而能」，揭示了人類天生具有的七種情緒。而Ekman（1992）從人類共通的面部表情進行分析，指出人類的基本情緒有喜悅、生氣、悲傷、厭惡、害怕、輕視等六種。又Izard（1991）從情緒的動機系統著眼，認為有喜悅、生氣、悲傷、厭惡、害怕、驚訝、羞愧、罪惡感、好奇、輕視共10種情緒。從這幾個論說，瞭解到喜、怒、哀、惡、懼是共通的基本情緒。

喜、怒、哀、惡、懼是人類的基本情緒，而大學生在這些情緒上的調整情形為何，是本研究感到關心的議題。歸結之，本研究旨在探討大學生情緒調整的經驗現況，包括喜、怒、哀、惡、懼等五種情緒，分析引發情緒的原因，以及情緒調整的歷程，進而歸納出大學生情緒調整的發展特徵，以提供情緒相關研究及輔導之參考。

方 法

為探討大學生情緒調整的歷程與發展特徵，本研究採用晤談法，透過面對面的訪談，蒐集資料，並進行資料的質性分析與詮釋，從而深入瞭解大學生的情緒調整歷程，並歸納其發展特徵。

一、研究對象

本研究以32位大學生為對象，大一至大四，每個年級各8位，男女生各半。受訪對象分別有文化大學1位、玄奘大學1位、台北大學2位、世新大學14位、東吳大學1位、政治大學3位、海洋大學1位、淡江大學1位、國立台北師範學院4位、輔仁大學3位、實踐大學1位。這些受訪者大部份是4位訪談員所認識的同學或朋友，受訪者與訪談者之間的熟識關係，可減少陌生的隔閡與防衛，對於談論的議題是涉及內心感受的情緒，亦較能無慮的表露。但由於這些受訪對象並非普遍的隨機抽樣，在代表性上會有所不足，無法推論至所有的大學生。也因此，在解讀本研究結果時，宜特別加以留意。

二、研究工具

本研究所使用的研究工具為「情緒調整訪談大綱」。目的在瞭解大學生的情緒調整經驗現況與情緒調整的歷程。訪談的內容，主要有二個部份：第一部份是「引發情緒原因」，包括引發喜、怒、哀、惡、懼等五種情緒的原因。第二部份是「情緒調整歷程」：瞭解個體如何改善情緒的強度和持續度，以維持情緒的平衡。訪談方式是請大學生談談近三個月來，引發喜、怒、哀、惡、懼等五種情緒的情緒事件，以及他們調整情緒的方式和過程。每種情緒由二組問句構成，每組問句包括主要問句和探問句。每個問句經回答後，必須根據回答情況繼續探問，讓受訪者能加以說明。關於主要問句的內容如下：

- 1-1. 生活中，什麼事情會讓你感到快樂呢？
- 1-2. 你讓自己快樂的方法是什麼？請舉最近生活中的一個事例，敘述你讓自己快樂的心路歷程。
- 2-1. 生活中，什麼事情會讓你生氣、憤怒呢？

2-2.你如何調適生氣的情緒呢？請舉最近生活中的一個生氣事例，敘述你調適生氣情緒的心路歷程。

3-1.生活中，什麼事情會讓你傷心、難過呢？

3-2.難過時，你如何調適自己的情緒？請舉近來生活中的一個事例，敘述你調適傷心情緒的心路歷程。

4-1.生活中，你最厭惡的是什麼？

4-2.對於厭惡的事物，你會如何調適心裡的情緒呢？請舉近來生活中的一個事例，敘述你調適厭惡情緒的心路歷程。

5-1.生活中，你恐懼、害怕的是什麼？

5-2.當你恐懼的時候，你會如何調適內心的情緒呢？請舉近來生活中的一個事例，敘述你調適恐懼情緒的心路歷程？

三、訪談者背景資料

四位訪談者皆是世新大學社會心理學系四年級的學生，在大學期間受過輔導原理、諮商理論與技術、個案研究以及社會科學研究方法等課程的訓練，並且具有個別輔導的訪談經驗。在訪談前，研究者對於訪談大綱內容予以說明，並討論訪談過程需注意的事項。並在正式訪談前，各訪談員彼此之間先做預備訪談練習，瞭解訪談可能產生的狀況和問題，實際體驗受訪的感受，以讓正式訪談過程能更為順暢。

四、實施程序與原則

本研究的實施程序，主要包括訪談大綱的編擬、預備訪談及正式訪談等三部分，正式訪談於90年1月至90年7月間進行，約莫6個月。每位受訪者接受一次的面談，所需的晤談時間約2~4小時。若有不足或模糊之處，則再進行一次面談，得以補充與釐清。

正式訪談的實施，首先徵求受訪者的同意，並向受訪者說明本研究的性質、目的與保密原則。由於訪談內容涉及受訪者內心深刻的情緒經驗，在訪談過程中對受訪者引發的情緒，皆請訪談員採取接納與同理的態度。若受訪者的情緒過於激動或陷入膠著中，必要時得以中止訪談，協助緩和當下情緒，避免造成傷害。

五、資料處理與分析

研究資料是個別訪談的錄音逐字稿。以下就資料處理與資料分析等兩大部份，分別說明之：

(一) 資料處理

四位研究助理，每一人訪談八位大學生（大一至大四學生，男女各一位）。依訪談大綱進行晤談，在徵詢受訪者同意後錄音，並進一步謄寫錄音逐字稿。待逐字稿謄畢列印出後，研究者與四位研究助理討論，進行資料整理工作。首先，將所有研究資料進行編號，每份受訪資料分別給予3個碼的編號，第1碼是訪談者的編號，第2碼是受訪者的年級，第3碼是受訪者的性別（其中1為男生，2為女生）。以編號321者為例，其代表的意義是第3位訪談者所訪談的大二男同學之資料。資料編號後，研究者與研究助理從原始資料內容中，把與研究有關部份資料加以選出、畫線註記。之後，由研究者聽訪談錄音、閱讀、整理、分析與撰寫研究報告。過程中，與研究助理討論撰寫內容，並做資料的交叉檢核工作，以確保研究資料摘述與詮釋的正確性。

(二) 資料分析

研究資料的分析程序，主要參考紮根理論的資料分析程序，包括開放編碼、主軸編碼，以及選釋

編碼等程序 (Strauss & Corbin, 1998, 見吳芝儀、廖梅花譯, 民90)。首先, 研究者根據資料內容及相關理論, 進行開放編碼工作, 亦即根據原始資料內容, 將與研究有關部份資料加以選出, 先以有意義的一段話做為編碼單位, 並找出資料內容所涵蓋的主題與類屬, 主要建立類別與其屬性, 然後找出這些類別在各面向上的變異情形。接著, 進行主軸編碼, 做進一步的分類、比較與歸納, 並將屬性相近的編碼歸類, 發展出第二層次的類別與屬性, 並加以命名, 依關係屬性再加以組織分類, 致力於有系統的發展類別, 以及連結類別與次類別。邇後, 進行統整的選釋編碼工作, 發展現核心類別, 並就已分類的資料進行質的描述、分析與詮釋。描述時, 留意致使整個事件產生變化的關鍵處。分析時, 試圖將所發現的意涵歸納整理成幾個主題架構, 使資料更為清晰與有系統的呈現。詮釋時, 依據所分析資料的內容, 應照主題架構, 交互呈現解釋。

結果與討論

不同類別的情緒, 其調整的方式並不相同。以下分別就大學生產生喜、怒、哀、惡、懼五種情緒的來源, 及其調整方式與歷程進行分析與討論。

一、喜 (joy) : 喜悅、高興、愉快、快樂

(一) 喜的來源

產生喜悅的情緒, 通常來自個體得到某種自己想要的東西, 或者在實現目標時有合理的進展 (Dupont, 1994)。在本研究中發現, 大學生的生活主要集中在學業學習與人際交往上。因此, 在學業學習方面, 若有成就, 在人際交往上有知音朋友, 生活有目標、有方向、覺得自己有價值, 則是他們喜悅的主要來源。

1. 獲得成就肯定: 在學業上或工作上獲得成就, 受到肯定。包括: 學業成就得到師長或家人的讚美肯定、打工態度認真受到稱讚、做報告成功、考試成績優異、編出系刊有成就感、閱讀書籍有收獲與感動、努力付出有代價、領薪水等。
2. 目標進展順利: 問題解決有所突破、在困惑之後得到靈感、感情順利、學業順利、達成自己的心願、成就一件事、考試通過等。
3. 人際互動和諧: 人際關係良好、有知心朋友、能與朋友在一起談天活動等。
4. 感到存在價值: 幫助別人, 貢獻己力, 感到自己有存在價值。

(二) 喜的調整方式及歷程

感到快樂是一種正向的情緒感受, 如何引發、維持正向的情緒, 調整至良好狀態, 是個體所追求的。以下是大學生讓自己保持愉悅情緒的方式:

1. 調整認知

不計較、不鑽牛角尖、單純化、往好的方面想、樂觀、幽默, 是許多大學生認為保持愉快的好方法。以下是三則例子:

「樂觀一點, 不要往壞處想, 就會比較愉快; 凡事退一步海闊天空, 別太計較, 大事化小, 小事化無, 那麼就會很快樂的。」(141)

「總是保持微笑, 一起床就告訴自己今天會很好, 保持自信, 隨時隨地知道自己在做什麼, 遇到不愉快的事轉換態度, 不鑽牛角尖, 那就好多了!」(342)

「什麼事情都把它簡單化, 往好的方面去想。有時候神經比較大條比較好, 這樣很多事情處理起來會比較開心。」(122)

許多大學生都體認到, 快樂有時是存乎一心的, 就端看個人的想法和選擇, 個體可以透過改變對

情緒事件的詮釋，來調整自己的情緒感受。就如同一位大學生所言：

「如果你老是鬱鬱寡歡，那麼要快樂，是很困難的；如果你樂觀開懷，選擇快樂，那麼你就會是快樂的人。」(132)

2. 休閒娛樂

從事一些休閒娛樂，做自己喜歡的事，製造歡樂來源，營造快樂情境，也是保持愉快的好方法。其中，一位大二的男生提及：

「聽聽歌、看看雜誌、電視劇或笑話集，找人聊聊天，不然就跑到外面，人比較少的地方，去唱唱歌，像公園裡或是橋下啊！做一些自己喜歡的活動，心情自然就愉快！」(121)

而上網也是大學生喜歡從事的活動，部份的大學生說，在網路上可獲得很多的訊息，和網友聊聊天，在那裡是個寬闊的世界，沒有紛爭，內心有何不滿、不愉快，都可在那裡宣洩，不必擔心別人的眼光，也不用在意自己是否遭到否定，在那裡很自在、快樂。例如：

「上網、到BBS看班板上同學寫的文章、在網路聊天室裡聊天，在那裡很自由自在。」(311)

3. 人際互動

朋友間彼此相互支持，擁有自己的社會網絡資源，拓展自己的社交人脈，不孤單，相處和諧，則感到愉快。許多大學生提及，主動交往朋友，有知心好友在一起，喜樂可分享，憂愁可分擔，如此生活會較有樂趣。以下是二則例子：

「身邊有一群好朋友，我們常在一起嘻嘻哈哈，隨便聊嘛，就很開心！」(232)

「主動和朋友聯絡，就是跟生活當中和你合的來的朋友一起唸書、一起談心就很快樂。因為個性比較合，然後想法也比較接近，聊的話題也比較多，就會覺得很高興。」(322)

4. 信仰力量

有宗教信仰的同學，提及從信仰力量中尋得喜悅泉源，藉由禱告，或者從宗教書籍中獲得開悟的智慧，可以改變不愉快的心情。一位大三的女同學說道：

「我覺得聖經是一本很特別的書，它供應你生命，因為基督徒不會一直很陽光的，也會有陰雨天，重要的是如何調適心情，我覺得讀聖經的話會給我很大的幫助，然後每一句話就像會發光一樣，比如汽車本來沒油了，但是讀完了聖經就好像加滿了油一樣，讓我有動力了，我可以拋開所有的不愉快，又可以繼續向前去了。」(132)

5. 解決問題

問題在，壓力就在。大學生提及面對問題，迎刃而解，壓力解除了，心無掛念，自然喜悅。逃避問題只會囤積壓力，而面對問題、解決問題的過程雖然艱辛，一旦突破，自己在該方面的能力也同時增進了，快樂就在其中。以下二個例子，呈現出這樣的行動。

「對啊！人的情緒起伏是難免的，生活中也不可能事事都如意啊！也有讓我遇到很挫折的事？，只要一個問題解決，我就覺得很快樂。」(141)

「有什麼事情就趕快處理掉，例如：考試或是作業，不解決的話是無法快樂的，因此把不愉快的事解決就是啦！也就是壓力解除，心情自然就開朗輕鬆一些！」(311)

「如何讓自己快樂呢？」當問到這個問題時，大學生當下的反應是“看似簡單的問題，但卻不容易回答”。到底如何讓自己快樂呢？這必須先看他們對快樂的感受。有些大學生認為是心無掛礙、完全放鬆的時刻，因此著手解決問題，從事一些自己喜歡的活動；有些學生不僅喜歡獨樂，更需要眾樂，因此主動加入人群，營造良好的人際圈；有些學生將快樂等化為成功，因而汲汲於追求成就。在本研究中也發現到，大學生多提及“快樂，要從心開始”，快樂與否，端視個人對事件的詮釋方式與內心是否和諧。其中，不鑽牛角尖、正向思考、樂觀、幽默，是許多大學生認為保持愉快的好方法。

另外，也有人從信仰中尋找喜悅的泉源，有人從助人中獲得快樂。

二、怒 (anger)：生氣、憤怒

(一) 怒的來源

Tavris (1989) 稱生氣是一種被誤解的情緒，許多人認為生氣是負向的，具破壞的。Tavris 認為生氣可以產生建設性的行為，是一種道德情緒，努力為不公平、不正義戰鬥，進而改變不公平的情境。生氣是相當複雜的個人與社會的認知建構，每一種生氣的形式，都有不同的情緒意義 (Dupont, 1994)。憤怒的原因來自個人自身遭遇威脅，包括自尊損傷，遭受不公平或粗魯的待遇，被污辱或貶低，追求個人重要目標時受挫等等。以下是大學生提及生氣的原因，可歸納為下列幾項：

1. 目標受挫：做報告不順利、沒有達到預期的理想、自我主張受到阻撓等等。
2. 自尊受損：被冤枉、被欺騙、被誤解、被人使喚、不被尊重、自我認同受到威脅或挑戰、自尊受到質疑。
3. 不平待遇：受到不平等的對待、背黑鍋、被朋友放鴿子、遇到不守信用的人、遭人刻意刁難。
4. 不當行為：別人說謊、騎車時遇到不守規矩的人、互踢皮球、借刀傷人、遲到爽約、看到社會中被嘲諷或侵犯的事、看到人性惡的一面。
5. 與人爭執：與人無法溝通、和別人吵架、與人言語上有衝突、遇到不可理喻的人。

(二) 怒的調整方式及歷程

在所有不愉快的情緒中，憤怒的情緒是較強烈的，也較難以控制。由於大多數的生氣原由涉及人際往來，當下憤怒的行為反應，與內在怒火的平息，都需要費力的調整。以下是訪談中的大學生在生氣憤怒時常用的調整方式。

1. 休閒放鬆

大學生透過從事一些休閒活動，像上網、打電動、看漫畫、唱歌、逛街、大吃大喝、運動等，來抒發心中的怒氣。其目的在緩和情緒激動或轉移注意力，以達到分心放鬆的效果。例如：

「打電動，就是把怒氣都發洩在裡面，殺殺殺，這樣子就好很多。」(111)

「去河堤大叫、兜風、然後淋雨打籃球，就覺得很爽！」(421)

「逛街、買東西，轉移一下注意力！」(442)

「如果說真的要將情緒發洩掉的話，通常來講我會選擇去打電動！因為可能只有男孩子才會比較了解吧！當你沉浸在電動玩具中你會完全忘記外界的事情，什麼報告啦！女朋友啦！老師啦！通通都不管了！」(431)

2. 尋求支持

尋找朋友、同學吐吐苦水，背後罵一罵心中的不爽、抱怨不悅，也是一種調整方式。以下列舉其中一例：

「打工時，有個管理我們工讀生的大工，老愛使喚我們，我們幾個工讀生都很不高興、很生氣，所以在他使喚我們之後，背後猛烈地批評他，這樣我們的心情也比較好一些！」(222)

而在選擇抱怨傾訴對象時，會以知心保密的好朋友為首要人選。因為他們有所顧慮，擔心消息會傳到當事人耳中，或者被認為是大嘴巴、愛打小報告的人。他們表示：

「我會跟朋友抱怨，可是絕對不會是屬於身邊這一群的朋友！是高中同學或是學姊這樣。因為我的問題就是產生在我週遭同學身上，因為他們是當事人，所以就很難去發洩說我的東西。若我跟同一掛的人說，可能講一講就會傳到當事人身上！就會弄得很怪就是了，所以不會跟週遭朋友講原因就在這邊。」(421)

「基本上我覺得我只會找最好的朋友一個人講，因為我覺得如果你就是今天到處去講，人家

就會覺得你是那種一直在那邊四處宣揚別人怎樣怎樣的那一種人。」(322)

3. 調整認知

(1) 合理化

對事件重新詮釋，或者改變內心的觀點，找到理由來平息心中的怒氣。一位大三的女同學表示：

「除非說，某某人先來跟我道個歉，如果不道歉的話，自己就要想開一點，我可能會找一個理由來說服我自己，其實不需要這麼生氣，我就不會生氣了。但是，需要時間啦！我會給自己一大堆理由可以不要生氣，然後看哪一個可以說服我自己。」(232)

(2) 檢視想法

檢視生氣發生的來龍去脈，是化解生氣的一個方式。有人得以找出癥結，而釋懷。下面是一個例子：

「嗯！我不知道這樣再回去想事情，算不算鑽牛角尖，可是我覺得越回去想我就越能抽得出來，如果不去想的話，我就永遠是那個事件中的主角。如果回去想，整個事情，我就比較不會有情緒。」(242)

但是，也有人愈想愈生氣，因而忿忿不平。除非在檢視想法時，有改變思考的角度，假若沒有，花愈長的時間思索原因，可能會更加盛怒，怒火中燒。例如：

「如果一直想他為什麼會如此對我，我就會愈想愈氣。」(341)

(3) 同理寬恕

同理寬恕是化解人際衝突所造成憤怒情緒的好方法，大學生提到：「安慰自己，人難免會犯錯，原諒他吧！」、「體諒別人有難隱之處」。以下是幾位大學生採用同理寬恕，調整憤怒情緒的歷程：

「搞不好他們是有苦衷，心裡就會冷靜一點，我會替他找一個最好的解釋，如果不是很大的事情就會當作沒事，如果是很大的事情，就會找機會去了解，看是不是像我想的那樣。」(331)

「我覺得在教會裡的生活讓我的心理年齡長大得非常快，成熟很多，就會去包容很多事情，看了就淡然處之，以正面的態度去處理這樣的事情，比較不會發脾氣。」(132)

「反正媽媽就是這樣子，我已經習慣了！但是我覺得說現在比較長大一點，可以去體會！體諒！」(222)

「同理他很生氣的那種感覺，我就不會很生氣！自己覺得很弔詭的地方吧！就會跳脫出來看我們兩個之間所發生的問題，但這樣看的時候就不會有那個情緒在裡面了！……當我能體諒他的時候我不會跟他再吵架。對啊！所以情緒就這樣莫名其妙被化解掉了！」(421)

同理、包容、體諒、寬恕等是大學生提及化解人際衝突情緒的好方法，不過他們也說，同理寬恕說起來容易，但做起來並不簡單，需要有些修養。

4. 破壞報復

少數大學生提及如果當時氣急敗壞，會採取破壞東西的方式，以宣洩心中的怒火，但儘量以採取不傷及人身的方式，例如：摔門、摔東西、丟對方的重要物品，來進行情緒宣洩與報復，讓對方知道，我生氣了。例如：

「我會很生氣想要捶牆壁啊，去飆車啊什麼什麼，然後可是後來就覺得其實那很沒必要，很生氣之後我就一直罵，可是都自己碎碎唸，就一直唸一直唸一直唸。很氣的時候，我就摔門，碰的一聲很大聲，然後摔東西。不過會留意一下不要傷及對方身體，我只是想讓他知道，我真的氣壞了。」(322)

5. 忍耐壓抑

為了顧及人際和諧的一面，有的學生會採取忍耐、淡忘和壓抑的調整方式。以下是兩則例子：

「如果事情沒那麼嚴重，忍一忍就算了！」(211)

「解決可解決的，不可解決的就讓它隨時間遺忘。」(241)

特別是當下情緒反應的調整，大學生會考量人際關係的和諧，往後的相處，而選擇內隱的情緒表達方式，以免鬧翻了，而兩敗俱傷。在訪談中，他們道出這樣的考量與表達方式：

「當我很生氣的時候，會去想這樣的生氣是不是會去傷到人家，我總不希望我們見面的時候非常地尷尬，也希望不要傷到同學之間的和諧，雖然我知道我很生氣，不過我寧願把它忍下來，看有什麼補救的方法，而不是說先把我的情緒先發了再說，所以這是我處理生氣情緒的反應。」(132)

「生氣歸生氣，我還是會先壓抑下來，悶在心裡，我覺得不要壞了關係比較重要。」(431)

「我覺得壓抑下來。因為壓抑下來只是自己很難過吧！可是你如果把抱怨丟出來的話，你心中的那個抱怨還是在。可是那個人很不爽還會刺傷你，什麼的…！因此，我還是會選擇壓抑吧！」(421)

至於在憤怒下，又要解決問題時，大部份的大學生表示會採”冷卻後再談”的方式，他們認為事情必須面對解決，但也不能過於衝動而壞了事。以下舉兩則例子：

「基本上我在生氣的時候是不會去處理這件事情的，因為在氣頭上嘛！處理起來不管是怎樣，結果都不好。那他也在氣頭上，我也在氣頭上，我就不要跟他做直接的接觸，正面的接觸。如果他願意的話，就事後再跟他好好的談談吧！如果他不願意的話，就想說盡力而為，那就沒關係啦！不會在乎太多這樣子。」(241)

「除非我是存心要去解決問題的，我就會講，可是那個時候，我會脫離掉我生氣的情緒，盡量啦！可是你知道嗎？當兩個主角都見面的時候，那個情緒很快就回來，其實很難不生氣，所以，除非這件事情過了很久了，不然我大概是不會找當事人先談啦！我一定找別人先談。等稍為冷靜後，再找當事人談！」(142)

大學生在調整生氣情緒上，特別是當下的情緒反應，顯然較為內斂穩定，衝動的對罵行動減少了，取而代之的是避開、先冷卻生氣情緒，以免正面衝突，事後後悔。有些人甚至不讓對方知道，即使火冒三丈，還得笑臉迎人。其主要考量是避免衝突，因為以後還得接觸，至少維持表面的和諧關係。他們談到：

「我心裡面很氣的時候，我還是笑笑得對他們說！我很少讓他們察覺到我很氣這件事情。」(142)

「那時候我想…不行！這群朋友對我來說很重要，那發脾氣之後以後我要怎麼繼續跟他相處呢？所以那個時候，我是選擇沒有發脾氣，我還是繼續跟他們哈拉，然後大家嘻嘻哈哈這樣子。後來我回家之後就很難過啊！畢竟那種被背叛的感覺是很不舒服。」(431)

在調整人際問題所產生的情緒時，如何在不傷害別人，又不苦了自己的原則下，能化解自己的情緒，仍是大學生感到矛盾和困難的。至於情緒的表露與否，大學生也會根據對方的親疏關係而定。舉例來說：

「可是我覺得在處理的過程難免還是會傷害到別人。所以有時候心理會覺得很矛盾吧！有時候會盡量把這些情緒壓下來。因為如果對方是那種會把所有你講的話全部放在心裡，又很會想東想西的話，那就很糟糕。……所以碰到不一樣的人的話，你也選擇不同的方式，熟的人我才會用那種講開的方式去處理問題，不熟的話，通常會考慮不會說！」(412)

另外，也有少數學生會採取以牙還牙的方式，來宣洩心中的怒火，例如：「因為我只要一生氣，我就什麼都是講出來，我這個人不善於把生氣隱瞞在心裡。」(231)。若採取報復行動，多採背後報復，他們認為正面衝突，可能兩敗俱傷。大部份的大學生體認到，憤怒時不要衝動行事，但也不要過度壓抑。對於是否能釋懷平和地處理掉心中的憤怒，存有許多的個別差異。

三、哀 (sadness)：難過、傷心、悲傷、哀傷

(一) 哀的來源

sadness 是一群情緒感受，包括難過、哀傷、灰心、洩氣、沮喪、憂鬱等。它的原因相當複雜，當生病、受傷，我們難過；當知道別人受傷、生病、如果親人死了，我們難過。當寂寞、沒有朋友、失去朋友，我們也會難過。當無法獲得或達成想要的，我們會灰心、挫折、沮喪。如果認為沒有希望、感到無助，則會憂鬱。哀傷情緒主要來自經歷一項無法挽回的損失，例如：親人過世、遭人排斥、與人絕裂……等，或者是目標失落、無法達到目標 (Dupont, 1994)。在本研究中，大學生哀傷的原因，主要可歸納為下列三項：

1. 人際失落：親人離別死亡、家庭不和、對方領受不到你的好意、朋友背叛、與朋友絕交、失戀、朋友冷落、被忽略、孤單沒歸屬感、人群疏離、別人不信任、與朋友相處有困難。
2. 成就失落：做了許多努力得不到應有的收穫、未能達到預期的目標、事與願違、與別人比較自己相形見绌、期望落空、失敗。
3. 物品失落：遺失心愛的東西。

(二) 哀的調整方式及歷程

在本研究中發現，大學生最費力擺脫的情緒是悲傷，而他們走出悲傷的方式也是最多樣的。

1. 哭泣宣洩

當難過時，大學生有時會採哭泣的方式來宣洩心中不舒服的情緒，例如：「在自己房間裡好好的哭一場」、「一個人偷偷的哭」。在宣洩難過情緒方面，大部份的大學生多採暗自啜泣，其原因有，不想讓別人看見他的脆弱，怕別人擔心，或者自己的心事被公開談論。此外，也有人提及沒有可信任的好朋友。例如：「我不想讓別人擔心，這不是好事，不需說出來，沒有必要讓別人知道。」(132)；「我不想讓別人看到我的脆弱，……而且，我也不知道要告訴誰？因為老實講，我也不信任別人啊！而且擔心對方不是真心的，而說八卦。」(432)

另外，有些男生提到「男人有淚不輕彈」，他們認為表現出傷心是弱者的表現。有位學生用「心事誰知」此首曲子中的一段歌詞來敘述傷心情緒的表達，「……男性不是沒目屎，只是不敢流出來。」(231)

2. 書寫沉澱

透過寫日記或在紙上、電腦裡敘述自己的心事，可宣洩心中的難過，辯解心中的無奈，也可澄清自己的思緒，暫時平緩心中的憂傷。以下的例子，說明這樣的調整方式：

「大部份的時候我會寫日記，和跟朋友聊一聊，發洩情緒後，再好好的沉澱自己不理智的想法。」(432)

「被父母漠視，令我很難過，除獨自落淚外，我將自己的情緒寫下來，除可抱怨，也可以為自己辯護，心情也平靜多了！」(242)

3. 休閒放鬆

從事一些休閒活動，例如：泡熱水澡、吃頓美食、逛街、聽音樂、看漫畫、看電視電影、打電動、上網、運動、閱讀、喝酒、睡覺等，可放鬆心情，轉移注意力，並使悲思中斷。以下是兩個例子：

「什麼事都不做，邊聽音樂或在床上冥想，等情緒、思緒都緩和後，再檢討自己有沒有錯，再決定如何面對傷心的事。」(331)

「出去走一走、玩一玩！玩通宵之類的！買東西是一種很好的發洩、抒發，因為那是自己可以掌握的，其他是自己不能掌握的啊！」(412)

或者將自己完全投注在另一件事情緒上，麻醉自己，轉移注意力，暫時隔離悲傷、忘卻煩憂。例如：

「我會把我的情緒完全放在電動玩具裡面，然後沉浸在那裡面，就有一點像有些人可能用酒來麻痺，我不知道用酒來麻痺是什麼情況，但我適用電動玩具來麻痺，把我整個思緒放在電動玩具裡面。……我會覺得說，什麼事情都不會比電動玩具來得重要，為了其他事情發脾氣是沒有意義的！」(421)

「SHOPPING 的話只是一種麻痺吧，麻醉藥的作用，然後買東西，睡覺、聽音樂、……讓自己思想跟心靈成長一直停格的，甚至是退步，例如拼命上網，找不同的人聊天，講的是同樣一件事。」(312)

「我們男生有時候是會早上去打球，下午去網咖，晚上去撞球場。至少我心裡難過的時候，還有這群朋友混在一起，蠻窩心的吧！有時候甚至會覺得說不需要女朋友了！這我覺得是事實，我想很多男生會有跟我一樣的感覺吧！」(431)

4. 改變認知

改變看事情的角度，重新詮釋自己所失去的，是調整悲傷的好方法。其中，比上不足，比下有餘的心態，倒是也有不錯的效果，好似一切不再顯得那麼灰暗。下列的例子，說明這樣的思維。

「倒不如換個方向想，會有不一樣的心境，想一想，我還比很多人幸運多了，比上不足比下有餘！」(211)

「說實在的也沒有其他辦法，自己要認清事實，轉個彎，或許好些。」(231)

5. 尋求支持

尋找好友傾聽內心的感受、宣洩心中的苦悶，或者尋求心靈上的安慰與支持。哀傷的時候，身旁若有人支持、有人開導，是很重要的社會資源。當自己身陷痛苦中，無法走出時，此刻若是有人能身旁傾聽、開導，則得以重新獲得希望與力量。以下舉二例來說明：

「半年前和男友分手了，我非常難過傷心，我和朋友一再的談心，其實這是一個很好的方式，藉由朋友的支持，會讓自己感到不會那麼孤獨。也還好有朋友一直在身邊加油、開導，才得以漸漸釋懷，走出陰霾。」(122)

「我會覺得跟別人講是一個很好的發洩方式，有時候我會覺得好像把我男朋友當垃圾桶，其實很多時候講什麼事情他都不懂啦！我覺得講出來那種感覺不一樣吧！就覺得心裡輕鬆許多。」(432)

6. 宗教力量

從超凡的宗教力量中尋求力量，支撐心中的無助，也是調適心中難過的好方法。大學生提及：

「有時候看看聖經，禱告祈求賜予力量。」(132)

「到廟裡拜拜，祈求老天爺保佑！」(121)

「家庭問題我覺得是那種最無能為力。怎麼講？你只能祈禱吧！就是希望老天可以保佑這家可以平安無事，然後就是和和氣氣的這樣子。」(211)

7. 反覆憂思

有的大學生無法跳脫悲傷中，因他們不斷地反覆憂思，自己為什麼會如此倒楣、自己的能力怎麼那麼差、時運不濟等，一旦陷入苦思原因，而無法自拔時，則使現況更惡化，其狀況為：

「我會不斷地想起，但想不開，有時墮落、沉淪地過生活，像行屍走肉般！」(312)

「家庭也不能選擇，看到這樣實在很沮喪，我也不知道該怎麼辦，有時候好想一走了之，真是無奈，這種感覺經常縈繞腦海中。」(142)

在本研究中發現，大學生在悲傷情緒表達部份，多採內隱方式。他們不太喜歡直接流露，認為長

大了，自己的事自己承擔。在對朋友傾訴心事時，有時候也怕別人笑自己脆弱或者胡思亂想，除非是相當知心的朋友，否則仍是語多保留。而且他們也擔心朋友沒有保密，被流於八卦談論。以下舉其中一例來呈現這樣的顧慮：

「當我有情緒時，我不會到處去講。除非我有很知心、可信賴的朋友，我才會告訴他。我現在會往這個方向去嘗試，可是我現在還沒有做的很好。所以有時候我難過的時候，還是不太願意會講。」(441)

另外，部份大學生提及，悲傷不見得都是不好的，有時可從平時的活動中，暫時撤離擾攘的生活，有時間冷靜地自我評估，退而做一些重要的省思，思考所失者代表何種意義，最後經過一番心理調適，修正新的方向。但是，有些大學生卻無法抽離，在挫折後一蹶難振，包括自怨自艾、自覺無用等感受，有少數大學生陷入反覆憂思，出現混亂、注意力無法集中，甚至嚴重到憂鬱，這是值得重視的問題。

四、惡 (disgust)：討厭、厭惡、憎惡

(一) 惡的來源

厭惡情緒來自接受或接近某些自己無法忍受的事物。最初源自於拒絕不好氣味的食物、髒亂吵雜的環境，其功能在保護身體，漸漸地演化至保護心靈、維護社會秩序等。所以，厭惡也是一種道德的情緒，針對違反規範標準的行為顯示其不悅 (Rozin, Haidt, & McCauley, 1993)。在本研究中發現，大學生產生厭惡情緒多源自於接觸虛偽矯詐、自私不義、違反公平正義之人事，以及違害自身自主安全的事物。

1. 違反社會道德

(1) 虛偽矯詐：偽善的人、背後說壞話的人、喜歡在別人背後聊是非八卦、虛偽、表裡不一、愛耍心機的人、雙面人（在面前一個樣子，在背後一個樣子）、八面玲瓏的人、投機取巧的人、處心積慮的人、矯揉造作的人、牆頭草、吹牛拍馬屁的人、耍陰謀詭計的人、勾心鬥角的人。

(2) 自私不義：自戀自大、太過臭屁但又沒有料的人、自以為是的人、不講理的人、不守信用的人、沒公德心的人、愛佔小便宜的人、與不負責的人共事。

(3) 悖離公平正義：不公平不公正、人性的貪婪妒忌。

2. 違害個人自主

(1) 自主權受侵害：強迫我做的人、別人侵犯我、麻煩、被別人瞧不起。

(2) 不舒服之事物：髒亂的環境、噪音、毛毛蟲、蚊蟲。

在大學學習生活中，有許多功課都是要進行報告，訪談中發現，許多學生提及一些厭惡不滿，來自小組合作學習。他們說有些同學不負責任，愛搭便車，坐享其成，真是令人厭惡。以下呈現這樣的事例：

「在大學做功課，有很多的小組報告，最討厭遇到不負責任，自私自利的人。礙於同學情面，還是得將名字掛上去，但是又不想告訴老師，免得成為抓耙子（愛打小報告），真是討厭！」(331)

(二) 惡的調整方式及歷程

調整厭惡情緒的方式，主要是以不接觸、離開厭惡來源為主，「保持距離，以策安全」是為上策。其中，就人的部份，受訪者多提及「遠小人」，其態度可能為「不屑一顧」、「維持點頭之交」，或者是「陽奉陰違」等。對於厭惡之事則，「能改變就盡力改變，無能為力的，就盡量不要接觸，裝做沒這回事」；物的部份：「眼不見為淨，盡量不去接觸，避而遠之」。

1. 不屑一顧

有些大學生對於厭惡的人、事，會顯示強烈的不苟同，對之不屑一顧，甚至嚥之以鼻。「道不同，不相為謀」，他們認為對於不公平的事，要有正義感，能挺身而出，主持公道。對於偽善的人，要揭發其真面目，不能讓他們狐假虎威。他們說道：

「講出來，我只是說出來我對他的看法，讓他不能逍遙法外！」(341)

「我的個性就很直啊，有什麼事就當面講啊，雖然我也會得罪很多人，但是他們也不敢得罪我啊！」(321)

「我會直接講，他只要一過來，就故意損他，後來他就自動走開了！我很狠！」(221)

2. 點頭之交

維持點頭之交，井水不犯河水，各走各的陽關道，這是大多數大學生所採取的調適方式。他們對厭惡的人會避免接觸，維持自己的立場。以下舉其中一例：

「維持點頭之交，我覺得以和為貴，不正面衝突，我不太喜歡有仇必報，以牙還牙，以眼還眼，我覺得還是給留一條後路比較好些。」(142)

3. 陽奉陰違

有些大學生面對心裡厭惡的人，會採取不撕破臉，並和厭惡的人”高來高去”、”打哈哈”，來往時和顏以對。他們認為沒有絕對的敵人，或許以後還得共室，為了避免利害衝突，因此，保持表面的和諧，看似好友，卻不知心，內心卻無交集。他們也認為，雖然有些鄉愿，但是人在社會中，最好不要得罪人，以免樹敵，得不償失。一位大學生在訪談中表示：

「他對我如此，我就和他”高來高去”、”打哈哈”呀！看誰高明。雖然很討厭，但是也不要撕破臉，在同個班級，經常會碰面，搞不好那天也需要他的幫忙呀！例如：考試的資料。所以互相利用一下，也是有必要的，不要把他看得太嚴重就好了！」(221)

4. 避而遠之

對於討厭的人事物，則以避開為原則，例如：「離開那個環境或者轉移注意力，我對厭惡的人事物，通常會採取避而遠之的態度，我覺得不僅保護自己免於受害，也不必再承受不必要的氣。」(321)

不過要看事物是否可避免，如果是不得已的，則勉強接受，有的大學生會說服自己接受，只好把它當做是不愉快的經驗；而有的會斷然說”不”。例如：「被迫做自己不願做的事，開始時都不太會拒絕，現在已懂得如何斷然說No了！」(142)

如同Rozin、Haidt與McCauley(1993)所言，厭惡也是一種道德的情緒，針對違反規範標準的行為顯示其不悅。大學生會根據社會道德行為準則來評價自己和他人的行為、思想、意圖等，如果不符合自己掌握的道德標準，便產生厭惡不滿的否定情緒。在本研究中發現，大學生相當厭惡吹牛拍馬、陰謀詭計、表裡不一、自私自利、違反社會道德的人，且這些討厭對象的特質非常一致。而在調適厭惡情緒時，多採「保持距離、以策安全」的原則，藉著調整環境，避免接觸情緒來源，以符合自己的情緒需求。有趣的是，在面對厭惡的人時，大部份的大學生傾向採維持表面和諧關係的點頭之交策略，他們並不會對之撕破臉，這或許和中國文化社會強調「以和為貴」的信念有關吧！

五、懼(fear)：恐懼、擔心、害怕

(一) 懼的來源

當個體感受到某件事情對自己具有潛藏性的危險或威脅存在，像是可能造成身體的傷害、失去某種東西、失敗或被拒絕，獨處陌生環境、黑暗房間等等，都會讓個體感到恐懼、害怕。它可能是當下的恐懼，也可能是想像的恐懼。以下歸納出大學生恐懼情緒的主要來源：

1. 生存威脅：死亡、生病、身體不佳、被人傷害、犯罪問題、意外傷害、獨處黑暗、做惡夢、經

濟匱乏、陌生環境。

2. 生涯漂渺：未來前途渺茫、畢業後找不到工作、失業、時運不濟、運氣不好、遇人不淑、環境不好、時機不對、四處碰壁等。
3. 人際孤獨：失去家人、沒有朋友、被排擠、寂寞空虛。
4. 遭受否定：別人否定、求助別人看臉色、事情做不好、功課被當、成績不好、失敗、無法達到別人的期望、無顏見江東父老。

恐懼的來源主要來自死亡、意外事件、疾病、不受歡迎被排擠、學校考試、面對未知情境（陌生地方、黑暗）。課業上的壓力仍是求學階段大學生最大的恐懼，他們害怕被功課被當、被二一。而經濟不景氣也影響了大學生對未來的焦慮、恐懼，他們對未來前途憂慮，不知何去何從。以下呈現兩則例子，說明大學生對未來的憂慮與恐懼：

「現在經濟很不景氣，出社會之後，工作其實不是很明確！所以家裡的人都蠻擔心我以後會不會找到工作啊！對啊！加上家人的壓力，還有我自己給自己的壓力，所以我對我的前途、我的未來，還有我以後要從事的行業會蠻焦慮、恐懼的。」(232)

「最麻煩的是以後吧，就是畢業之後我要怎麼辦？是要繼續念還是該去找工作？然後要找什麼？然後能不能找得到？找到工作跟現在所學的有沒有關係？現在唸資訊的人很多，競爭也激烈，想起來就擔心！」(341)

(二) 懼的調整方式及歷程

大學生會根據恐懼來源的可控情形，選擇調整方式。如果恐懼的來源是可控制的，則大部份持盡人事的態度，採取積極面對的問題解決策略。若是不可控的，則持聽天命的態度，採取順其自然、轉移注意力的分心策略。

1. 順其自然

對於未知的恐懼，則採順其自然，聽天命的態度，告知自己不要想，轉移注意力。例如：

「想到地震、死亡雖然害怕，但是也沒辦法，只好順其自然。」(321)

「對於未知無法掌握的事，就儘量不去想它，轉移注意力。」(341)

2. 尋找支持

面對恐懼的環境、事物，就是尋找社會資源或心靈支柱，以渡過心中的害怕。他們提及：

「要去害怕的地方，就找家人或朋友一起前往！」(222)

「到廟裡拜拜，祈求平安。」(321)

「向上帝禱告，心中有倚靠、有避風港，就不會那麼恐懼。」(132)

3. 積極面對

對於需面對的事，有的大學生採積極面對的態度，將恐懼化為砥礪自己的力量，把壓力轉換成助力。以下的例子，說明這樣的態度：

「我很擔心將來的就業，還有經濟狀況，一想到這些問題，就是激勵自己趕快唸好一點，然後唸出一點成績，以後才有辦法和別人來競爭！」(131)

「把它當作是一種壓力吧！然後再課業就是要唸好一點啊，就是把這壓力轉換成是一種力量吧！」(311)

「平常多注意身體健康，多運動，以免生病；也提醒家人要注意自己的身體健康。」(141)

4. 消極逃避

有的大學生會採消極逃避的態度來面對，例如：

「想到就很煩，只好喝喝酒，麻痺自己。」(331)

「有時候會藉別的事情來消除這個擔心，不一定會去看書，可能聽音樂或看電視，假裝忘記

要考試，就是逃避啦！就不會緊張啦！」(112)

調整恐懼情緒的方式，本研究將之區分為四種類型，大部份的學生都視問題狀況而採多樣的方式來調整，以一位大三學生為例，她提及：

「遇到一個問題，當然要想辦法去解決它，去處理掉這個焦慮。所以當然就是…去做一些準備吧！其實我覺得在這方面我應該是比較傾向於自己去解決，當我覺得我沒有辦法去解決的時候，我就會去尋求幫助。當然就是先去尋找資源啊！如果再不行，只好祈求老天保佑了，你又能怎樣呀！」(232)

在訪談中發現，大學生面臨到對於今後要成為怎麼樣的人？朝什麼人生目標前進？選擇什麼職業及生活方式？感到恐懼與焦慮。現代大學生處於競爭激烈、價值觀多元化的社會中，造成他們的自我認同混淆不清，難免有不安、懷疑、空虛、無所適從之感。大學生從不斷地猶豫與徘徊中尋找自己，從嘗試錯誤以及質疑各種價值觀中尋找新的可能性。他們會質疑自己的生活型態，也在探索新的可能，雖然有可能迷失，但也在努力克服。

六、小結

上述研究結果中呈現，大學生的情緒調整歷程相當多元複雜，不同的情緒，有不同的調整方式；且同一類情緒，不同的來源，其調整方式亦不同。然而，喜、怒、哀、惡、懼雖是人類的基本情緒，隨著不同的環境、不同的體驗，已衍生成許多複雜的情緒。各種情緒的發生，並非獨立互斥的，某些事件對當事人而言，可能同時引發多種情，相互交織其中。例如：當目標受挫失敗時，當事人會感到生氣，同時也會難過，或者害怕。其中一個事例是：「期末考成績並不理想，有一科被當了，努力了半天卻沒有好結果，實在又氣又恨，內心也很難過，怎麼自己這麼差勁，……也很害怕，害怕別人問起，特別是家人問起來，會很丟臉、沒面子」(431)；另外，對於面對不公平、不道德的事，當事人會同時產生強烈的憤怒與厭惡情緒。例如：「看到那些投機取巧的同學，實在很生氣，我很討厭他們，不想和他們在一起」(331)。從訪談中瞭解到，各種情緒的產生，來自個體對於事件的威脅或傷害程度的評估和解釋。Lazarus (1991) 就曾提及，每個情緒的背後皆其來有自，也因此會有關聯地影響到往後個體和環境互動的關係。個體會賦予他和環境之間關係的意義，這種意義會直接或間接地影響一個人的情緒調整方式。

在情緒調整歷程中，大學生綜合採用認知調整、尋求社會支持與各種行為策略。改變觀看事情的態度、持樂觀正向的想法，是大學生調整情緒經常提及的方法。常用的休閒活動有閱讀、看電視、玩電動、上網、睡覺等。其中，運動是改善負面情緒有效的方法。而從事自己喜愛的事，轉移注意力、放鬆緊繃的情緒，也是不錯的策略。本研究也發現，情緒調整策略的使用，會因性別不同而有差異。女性較常使用的是尋求社會支持策略，當面臨情緒困擾時，她們會找人談談，分心放鬆的活動較多採看書、聽音樂等靜態活動，企圖讓自己的情緒沉澱、平靜。而男性雖然也會尋求外在支持，卻不若女性來得頻繁。在放鬆分心方面，男性較採取打球、運動、上網咖等動態活動，藉以抒解情緒。此外，每一種調適方法互有關連，其意義是複雜的，以運動為例，有人的目的在發洩怒氣、緩和生理心理的激動，但也可能是在轉移注意力。歸屬同一類的方法，但每個人的運用與詮釋都不盡相同。

整體而言，綜合上述研究結果可知：情緒為一多成份、多維度、多種類的複合過程，情緒的每一次發生，都兼容生理和心理、本能和學習、自然和社會等因素的交疊（王耘、葉忠根、林崇德，民82）。同樣地，情緒調整的運作亦是非常的複雜，很難減縮為單一的反應或行為。如同Dupont (1994) 曾言，情緒是個人在社會互動中建構形成的，透過個人的需求、價值和社會文化的意義分享所交織形塑。情緒調整就在尋求個人內在與社會人際間的平衡。這也與先前對情緒調整的界定：「個體監控、評估與修正情緒之運作，以達成個人內在的情緒平衡和適當的社會互動目標」相呼應。

最後要說明的是，本研究所蒐集的訪談原始資料相當的豐富龐雜，由於分類架構不斷的修正精簡，還有篇幅的限制，有時難以完全呈現原始資料的多元性。再者，本研究的受訪人數僅32人，且多集中在北部大學的學生，其代表性有限，這也是本研究的限制。

結論與建議

一、結論

本研究採質性研究方法，透過晤談，實地蒐集32位大學生情緒調整的經驗現況，以瞭解大學生的情緒調整歷程。此次研究分別針對喜、怒、哀、惡、懼等五種情緒進行探討，呈現各種不同情緒調整歷程的多元面貌。並從研究結果中歸納出大學生情緒調整的發展特徵，分別如下：

(一) 情緒調整的歷程是複雜且非線性

在本研究中，大學生的情緒調整歷程相當多元複雜，非單一線性，不同的情緒，有不同的調整方式；且同一類情緒，不同的來源（屬於個人層面或牽涉人際層面），其調整方式亦不同。大學生會依據情緒來源的性質，選擇不同的情緒調整策略。在情緒調整歷程中，綜合了運用認知調整、尋求社會支持、與各種分心放鬆的行為策略，其作用包含有控制注意歷程、改變對引發情緒情境的詮釋、取得社會因應資源、放鬆生理激動、調整環境以符合情緒需求，以及選擇適當的情緒表達等多重方式來達成。以下是各類情緒的主要調整方式：

1. 喜：從事自己喜愛的活動，調整對事情的認知看法，和好友進行互動往來，藉由營造愉快的情境與心境，以維持快樂情緒。
2. 怒：透過一些休閒活動，宣洩內心的怒氣，緩和生理與心理的激動，和轉移注意力。並調整自己的認知，包括：檢視想法、合理化和原諒寬恕，改變對情緒事件的詮釋，平緩心中的怒火。為求人際和諧，會控制當下的情緒反應，選擇內隱的情緒表達方式，直至冷卻後，再進行問題解決。
3. 哀：以哭來表達宣洩內心難過，但多採暗自哭泣。他們從事一些休閒放鬆活動，以轉移注意力，有時透過書寫來抒發心情感受與沉澱思維，或者尋找朋友或宗教力量的支持。有時透過改變認知、轉化自己的思考，以調整哀傷的情緒。
4. 惡：對於厭惡的人事物，多以保持距離，避開厭惡情緒來源，為主要的調整策略。
5. 懼：順其自然、尋求協助、積極面對和消極逃避，是調適恐懼情緒一些方式。並根據恐懼來源的可控制與不可控制，選擇調整方法。

(二) 外在情緒表達的調整趨向文飾內隱

大學生控制外在情緒表達的能力漸強，他們的喜怒漸漸不形於色，情緒表達隨著內心隱密性的增加而變得複雜起來，文飾、內隱的活動增多。他們會依據與對方的親疏關係，選擇不同的情緒表露方式。也會依據社會要求及當時情境，選擇適當的情緒表達，其外顯情緒行為和內在真實情緒狀態可能是表裡不一的。以悲傷情緒為例，即使內心難過，在眾人面前也會強顏歡笑；憤怒時，為了顧及情面，有時也會按捺澎湃的情緒；厭惡時，為著表面的和諧，儘量維持點頭之交；恐懼時，也會提醒自己保持鎮靜，不要露出驚恐狀。情緒表達與內在真實感受不一致的原因主要有：1. 人際和諧的考量，避免破壞關係；2. 擔心被人冠以情緒化，表示不夠含蓄、莊重，因此有所保留。

(三) 內在情緒經驗的調整趨向自我轉化

除外在情緒表達趨向文飾內隱外，內在的情緒經驗也漸漸不全然揭露，語多保留，例如：傷心難過的事，雖然會找人傾訴，但是有所隱藏保留，多採自我轉化的療傷方式，其主要的原因有：1. 成熟

的考量，認為自己年長了，自己的情緒要能自己處理；2.自我承擔，不要讓別人擔心；3.避免內心的秘密被流於八卦談論。其中，尋求宗教力量與閱讀書籍，是他們提及調整失落悲傷情緒的方法之一，自己反覆沉思，會陷入膠著中，藉由尋求宗教力量的支持或者閱讀勵志書籍、傳記，獲得啓示，都是轉化負向情緒的方法。

(四) 當下情緒反應的調整朝向成熟穩定

相較於國中生的情緒反應較為直接衝動，對於表達反應結果及影響也缺乏後果的考量（林崇德，民87）。大學生隨著年齡增長與知識經驗的增多，漸能預計到行為後果，衝動性逐漸減少，較能根據新的形勢來控制情緒，當下的情緒反應更為成熟與穩定。以調整憤怒與厭惡的情緒為例，他們能考慮到環境現實條件和狀況，重視圓熟的人際關係，會用較溫和的方式來處理自己的情緒。憤怒時會採取先離開冷靜後再處理，以避免兩敗俱傷；即使當時盛怒，採破壞方式來宣洩情緒，也會留意到不要傷害人身安全。至於厭惡情緒的調整，他們多採各走各的陽關道，維持點頭之交的表面和諧。大學生對於當下情緒衝動的反應，漸能評估後果，而有所節制。

(五) 情緒調整策略漸增自我引導改變

有效地運用情緒調整策略，紓緩強烈的情緒和縮短情緒的持續時間，是情緒調整過程中重要的一環。大學生所使用的情緒調整策略頗為多元，包含了放鬆分心的多種行為策略、尋求支持的社會策略，和自我改變的認知策略，各種策略依不同情緒來源交互混合使用。Walden 與 Smith（1997）曾提出隨著個體的身心發展與成熟，情緒調整策略的發展，會由他人引導的社會策略轉向自我引導的個人策略。但，社會策略並未因此消失，隨著人際能力的成熟，社會策略也繼續的成長。在本研究中，也呈現這樣的發展趨勢。其中，自我改變的認知策略是大學生常提及調整情緒的策略。

1. 轉移注意力與改變思考是調整個人情緒的有效策略

從各種情緒的調整方式中發現，轉移注意與改變思考是大學生經常提及調整情緒的方法，他們指出，在情緒當下，要能轉移注意力，不要身陷其中。再者，調整自己的認知、轉變思考方式，例如：不鑽牛角尖、樂觀、幽默、改變觀看事情的角度、思考轉個彎等等，就較能平衡不愉快的情緒。大學生漸體會到，要改變別人、改變環境，並不容易，那麼只好改變自己的想法。有學生提及「山不轉，路轉；路不轉，人轉；人不轉，心轉」（342），這或許也是一個貼切的寫照。

2. 同理心與寬恕是弭平人際情緒的好方法

大學生在調適人際衝突所產生的不愉快情緒時，逐漸能夠站在他人的立場來思考，較有同理心，多能想到或許別人也有難處吧！以處理生氣和厭惡情緒為例，他們重視圓融的人際關係，會以較客觀、彈性、世故地思考，以處理衝突問題。其中，同理心與寬恕是大學生認為調適人際衝突所引發負面情緒的好方法。但是也有學生提及，要真正的寬恕對方，並不是那麼容易做到，有時內心也會有所爭扎與矛盾。

上述大學生情緒調整的五個發展特徵，是從訪談大學生的情緒調整方式與歷程中所勾勒而出。惟值得注意的事，其中可能因個人特質、社會情境等因素，存有個別差異。

二、建議

以下分別就情緒調整的研究與實務兩方面提出省思與建議，供後續研究以及教育輔導之參考。

(一) 對後續研究的建議

在此次的研究中，有二位受訪者深受憂鬱的困擾，其情緒調整的歷程頗為複雜艱困，情緒的生理運作影響已超乎當事人的掌控。情緒調整的歷程是複雜的，涵括個人（生理、行為、認知）與人際社會兩大面向，各成份間相互依存、交互滲透，彼此間交互調整影響，它蘊涵著比目前所知的更多，要將這動態交纏的歷程樣貌鋪陳出，並非是一件容易的事。Dodge 與 Garber（1991）的情緒調整動態系

統，大要勾勒這樣的過程，他們指出，每一個成分、環節，都是關鍵，需要更精細去探究。情緒調整的本質，主要包括生物學、心理學、社會學及醫學等範疇。本研究有關情緒調整的探究，側重在心理（認知、行為）和人際層面，對於情緒調整的生理歷程與醫學的部份並未著墨探究。此外，社會的文化層面，也左右著個體的情緒調整方式，中國文化社會的情緒調整行為、信念為何，都有待進一步開發。未來可結合生物醫學及文化社會學等領域的專家學者，進行跨領域的整合研究，從多層面多角度的視野，或許更能洞悉情緒調整的複雜歷程。

（二）對教育輔導的建議

在本研究中發現：大學生的情緒控制能力增強了，但對於情緒控制與情緒表達之間如何取得平衡，仍存有許多的矛盾與兩難。部份大學生徘徊在「表達與隱藏」、「說與不說」之中，在「以和為貴」的前題下，形成曖昧溝通，而未能解決問題。他們掙扎在「不想傷害別人，也不願苦了自己」的狀態下，對於究竟要如何兩全其美，似乎有所困擾。因此，指導學生如何適切地表達情緒，並轉化負向情緒經驗，仍是大學生情緒教育與輔導的重要課題。關於情緒的表達，傳統上總是希望學生要克制情緒，不要隨意表露；而現代則似乎鼓勵學生要發洩出來，以免壓抑成疾。事實上，有些實證研究指出：過度抑制或宣洩情緒並不恰當，前者可能傷害自己的身心健康及適應，後者則可能導致人際關係的緊張或破裂 (Baumeister & Heatherton, 1996)。顯然，放任情緒宣洩和過度壓制情緒，都不是情緒調整的上策。惟有適當地表達自我及人際情緒，不要過度壓抑情緒，也不要放任發洩情緒，超越情緒表達「過與不及」的迷思，才是較健康的情緒調整方式。中庸的情緒中節說，可說是情緒調整的最高境界，一個情緒成熟者所要達到的標的。然而，情緒如何發而皆中節，以尋求個人內在、人際間和社會脈絡間的平衡，中間的拿捏，可說是一門藝術，需要個體不斷地體驗與學習。

參 考 文 獻

- 王耘、葉忠根、林崇德（民82）：小學生心理學。台北：五南。
- 林崇德（民87）：發展心理學。台北：東華。
- 吳芝儀、廖梅花譯（民90）：質性研究入門—紮根理論研究方法。嘉義：濤石。Strauss, A., & Corbin, J. (1998). *Basics of qualitative research: grounded theory procedures and techniques* (2nd ed.).
- 燕國材（民85）：中國心理學史。台北：東華。
- Baumeister, R. F., & Heatherton, T. F. (1996). Self-regulation failure: An overview. *Psychological Inquiry*, 7(1), 1-15.
- Campos, J. J., Campos, R. G., & Barrett, K. C. (1989). Emergent themes in the study of emotional development and emotional regulation. *Development Psychology*, 25, 394-402.
- Cole, P. M., Michel, M. K., & Teti, L.O. (1994). The development of emotion regulation and dysregulation: A clinical perspective. In N. A. Fox (Ed.), *The development of emotion regulation: Biological and behavioral aspects*. *Monographs of the Society for Research in Child Development*, 59, 73-100.
- Dodge, K. A., & Garber, J. (1991). Domains of emotion regulation. In J. Garber, & K. Dodge (Eds.), *The development of emotion regulation and dysregulation* (3-14). New York: Cambridge University Press.
- Dupont, H. (1994). *Emotional development, Theory and applications: A Neo-Piagetian perspective*. London: Westport, Connecticut.
- Ekman, P. (1992). Facial expressions of emotions: New findings, new question. *Psychological Science*, 3, 34-38.

- Gross, J. J. (1999). Emotion regulation : Past, present, future. *Cognition and emotion*, 13 (5) , 551-573.
- Izard, C. E. (1991). *The Psychology of Emotions*. New York : Plenum.
- Lazarus, R. S. (1991). *Emotion and adaptation*. New York: Oxford University Press.
- Lewis, M. D., & Granic, I. (2000). A new approach to the study of emotional development. In M. D. Lewis & I. Granic (Eds.), *Emotion, development, and self-organization: Dynamic systems approaches to emotional development* (pp.125-154). Cambridge : Cambridge University Press.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence. In P. Salovey, & D. Sluyter (Eds.), *Emotional development and emotional intelligence: Implication for educators* (3-31). New York: Basic7 Books.
- Rozin, P., Haidt, J., & McCauley, C. R. (1993). Disgust. In M. Lewis, & H. Haviland (Eds.), *Handbook of emotions* (pp.575-594). New York and London : The Guilford Press.
- Tavris, C. (1989). *Anger: The misunderstood emotion*. New York : Simon & Schuster.
- Thompson, R.A. (1991). Emotional regulation and emotional development. *Educational Psychology Review*, 3(4), 269-307.
- Thompson, R. A. (1994). Emotional regulation: A theme in search of definition. In N. A. Fox (Ed.), *The development of emotion regulation: Biological and behavioral aspects. Monographs of the Society for Research in Child Development*, 59, 25-52.
- Walden, T. A., & Smith, M. C. (1997). Emotion regulation. *Motivation and Emotion*, 21(1),7-25.
- Underwood, M. K. (1997). Top ten pressing questions about the development of emotion regulation. *Motivation and Emotion*, 21(1), 127-146.

收稿日期：2002年8月13日

修訂日期：2003年6月13日

接受刊登日期：2003年7月31日

Bulletin of Educational Psychology, 2004, 35(3), 249-268
National Taiwan Normal University, Taipei, Taiwan, R.O.C.

The Emotion Regulation of College Students: Processes and Developmental Characteristics

WEN-TZU CHIANG

Center for Teacher Education
Shih Hsin University

This study was to understand the processes and developmental characteristics of emotion regulation in college students. It was mainly concerned with the qualitative analysis of emotion regulatory processes. Thirty-two college students participated in this study and were given the Emotion Regulation Interview (ERI). The ERI asked different situations in which the subject may feel joy, anger, sadness, disgust or fear; and under which, how one was able to manage his/her subjective experience of each emotion, especially with regard to its intensity and duration; and how one can strategically manage his/her expression of emotion in communicative contexts. The results showed that emotion regulation apparently involves multiple complex processes rather than one single serial process; different emotions evoke different kinds of regulatory responses. College students use a variety of cognitive and behavioral strategies to regulate their emotions, including seeking social support, doing enjoyable activities, and adjusting self-cognition. Finally, some developmental characteristics of emotion regulation in college students were also described.

KEY WORDS : college students, emotion development, emotion regulation