

為情緒解套

根據董氏基金會在 2005 年到 2008 年、以及 2012 年「大學生主觀生活壓力與憂鬱傾向之相關性調查」顯示，平均每四到五名大學生，就有一人有明顯憂鬱情緒，心理衛生組主任葉雅馨指出，大學生壓力來源為「未來生涯發展」，其中又以將步入社會的大四生最多，其他則為情感、人際關係與經濟主要壓力源頭。

大學生處於學校到社會的轉換階段，面對各種不同發展任務與壓力時，常易情緒不穩，衝動性反應之特徵也較為明顯，且特別容易受他人影響，有些學生對於情緒的迷思認為情緒是不好的，不能將其表現出來，較常見對負向情緒採取因應模式為壓抑或隱藏，然衝動性特徵又與壓抑模式常相互抵觸，內在心理產生極大衝突，反而更容易引發情緒困擾，反之，也會有認為情緒就是不能壓抑，要盡情發洩，卻可能因為一時情緒爆發而做出不當行為（黃惠惠，2003）。

破解此迷思首要是讓學生了解：「情緒」是經由客觀事件、環境或他人互動等刺激而引發，當情緒產生時，從生理、心理、認知至行為將伴隨著各種主觀反應。情緒同時擁有調適作用，能為個人帶來生存、溝通、傳遞訊息等功能。例如：遇到危險情境感到害怕時，會讓我們做出逃跑的行為；當有情緒時，才能知道自己內心真正的感受，讓自己有機會表達增進情誼；當擔心功課被當掉，就會督促自己趕緊

用功讀書或是變得更焦躁不安（蔡秀玲、楊智馨，1999）。

協助學生釐清客觀事件與主觀反應之間的關係，接納情緒與找到適合的釋放方式，以避免當情緒壓力不堪負荷時，可能導致失去理性而做出無法挽回的舉動。

因此，本文試以提供導師在協助學生進行情緒管理時，可讓學生先從認識情緒未紓解時，對自我的危害與影響，進而引發學生想自我照護情緒之動機，並提供學生情緒自我照護方法，最後提供導師在面對學生情緒時處遇方式，以下分別列點闡述之。

一、未紓解情緒對自我的危害與影響

情緒對生理、心理、學業工作與人際關係有著相互牽動的影響（游恆山譯，2002）。在生理健康方面，國內外許多研究皆指出，情感對於身體有實質的影響作用。台灣新生報於 2014 年訪問新光醫院家醫科主治醫師江柏欣表示，免疫系統中有許多細胞，如嗜中性細胞、單核球細胞、嗜伊紅性白血球、與淋巴球等，每一項都有其功能作用，防止病菌入侵身體，然而悲傷情緒不僅影響內分泌，也可能導致失眠、食物攝取量不足、生活習慣不佳等，都會讓免疫力降低，增加傳染病感染風險。蔡秀玲、楊智馨（1999）也提到，情緒會激發個體的生理反應，情緒好讓人充滿活力，情緒差時影響神經系統衰弱等病症。

對於心理健康的影響，常見的如長期將抑鬱、悲傷等情緒壓抑而

引發憂鬱症、焦慮症等各種精神疾病。若加上長期處於情緒無法調節的狀態中，學生可能將心理寄託於從事不良行為，如吸毒、網路成癮等。而在學業或工作上，可能因長期的情緒適應不良，導致引起如無法專注、暴躁憤怒等行為反應，不但影響學業或工作中的成就表現，甚至引發人際關係問題，在經歷不斷的挫折中，產生低自尊、懷疑自我價值或退縮等情況（蔡秀玲、楊智馨，1999）。

二、情緒自我照護與解套

為避免上述情形之產生，可練習在情緒上自我照護，當情緒產生時才能夠有所解套。

（一）建立對情緒的健康態度與認知

在進行學習情緒管理時，首先須培養對情緒有健康的態度與認知，了解成熟的情緒能夠減少情緒適應不良所帶來的負面影響。學生在碰觸無法負荷的情緒時會感到害怕，擔心自己的行為表現因該情緒而使客觀事件變得更加糟糕，也有些人會做負向認知與經驗掛勾，例如：生氣就會表示我不喜歡這個人；獨立就不能依賴，依賴會讓自己成為麻煩等，無法認識到情緒的能力其實是整體的，每種情緒各有其功能，情緒就只是我們真實的感受而已（曹中璋，2013），因而更加壓抑情緒表現，然而不表現不代表沒有情緒，這些引發的情緒仍會影響著自

己與生活中的所有關係。所以做好的情緒管理第一步是學習接納情緒，允許自己有情緒，再加以覺察與了解，亦可透過適當的方法來溝通表達及紓解。

(二) 練習覺察自己真正的情緒

管理情緒的方法之一，要清楚地知道當下的感受，當情緒高漲時容易產生認知失調，做出後悔行為，此時最好的方式是將自己的注意力從外界拉回到自身狀態，達到情緒緩解之可能，才較能順利進行認知上的修正，而這需透過日常生活中不斷練習。自我練習的方法有很多種，例如現在被廣泛運用的正念、認知行為上的處理、書寫或是使用情緒反應評估表來紀錄等。

蔡秀玲、楊智馨（1999）提供了情緒管理三部曲：

1. WHAT——我現在有什麼情緒？

當我們能夠先察覺(aware)我們的情緒，並且接納(accept)情緒，知道情緒沒有好壞之分，只要是我們真實的感受，我們就要學習正視並接受它。只有當我們認清情緒，知道現在自己的感受，才有機會掌握情緒，也才能為自己的情緒負責不被左右。

2. WHY——我為什麼會有這種感覺？

為什麼會生氣？為什麼會難過？找出原因我們才知道這樣的反應是否正常並且對症下藥。

3. HOW——如何有效處理情緒？

想想看可以用什麼方法來紓解自己的情緒呢？平常當你心情不好的時候都怎麼辦？什麼方法對你是比較有效的呢？也許是深呼吸、靜坐冥想、運動等。

當學生在面臨情緒無法控制的情形時，導師也可透過這三部曲來引導學生覺察自身的情緒狀態。

（三）選擇有興趣的運動，並規律的執行

前述中了解到，情緒對身體有著實質影響作用，反過來說，身體也能夠影響情緒。蔡聰敏（2007）指出，紓解情緒最好的方式無疑是透過從事喜歡且有興趣的運動，選擇能讓自己放鬆的運動項目，就能控制情緒，做情緒的主人。另外，研究指出運用我們的感官功能，能夠有效幫助情緒達到宣洩作用，除了運動以外，也可進行從事喜歡的活動，如唱歌、作畫、聽音樂、做家事或是出去走一走等。

（四）找人傾訴

找人傾訴能夠有效使情緒緩解，而有學者認為有人傾聽效果更佳，

在建議學生找人傾訴時，避免找會一昧批評的熟人。有些學生會不想讓熟人知道自己發生什麼事，導師也可建議至學生輔導中心預約諮商，透過專業人員有助於釐清問題，且中心能夠提供支持與安全的環境來陪伴學生走出困境，亦可鼓勵學生參加學輔中心提供的主題式團體諮商，透過團體成員間的互動回饋對自己更多的了解。

三、導師面對學生情緒時處遇方式

蔡秀玲、楊智馨（1999）認為多數人在面對情緒與事件的因應模式習慣採取問題解決導向，容易忽略情緒的部分，然而在面對他人情緒時，積極傾聽與同理心其實為最好的方式，很多時候不必急於做些什麼，能做到傾聽同理就夠了，以下依據蔡秀玲、楊智馨提出的積極傾聽與同理心方式整理如下：

（一）積極傾聽

「聽」是指我們感官上接受到外在的聲音，「傾聽」包括感官與心理過程，不僅聽到別人所講，也聽到別所欲表達的涵義（蔡秀玲、楊智馨 1999）。傾聽態度的行為，在於專注和觀察，除了以「參與」的姿態，傾聽學生口語表達的內容，並將其內容反應給學生。舉例來說，當學生說：「他從來不關心我」，導師可以回應：「聽起來你似乎覺得他不夠關心你」，傾聽時須暫時將自己的意見與反應收回，試著從學生角度思考，讓學生覺得受重視，也

較容易說出煩惱，如此才有機會真正澄清問題所在。

此外，還要觀察其非口語的行為，而非僅用耳去聽，以瞭解訊息中隱含的意義，進而產生對學生同理的瞭解和反應(樊雪春、樊雪梅、涂冠如、樊蓉，2009)。因此導師也可以從學生的非口語訊息中得到許多訊息，例如當學生說：「一切都在改善中」，然後看到他僵硬的笑容、肢體動作，可能就需要詢問他是否遭遇到其他困難。非口語訊息的解讀需要注意不同文化的差異，且避免套入固定標準的意義，導師可以把非口語訊息當作線索，以瞭解學生的感覺。

(二) 同理心

同理心簡單地說就是「感同身受」、「將心比心」，也就是站在學生的立場體會其感受，了解學生內心的感受想法，並且反應給學生知道，此時需要先把自己的價值觀與標準先放在一旁，需先嘗試進入學生主觀世界去了解，不去批評學生的感受。在回應時，可以先從學生內在感受、觀點、期待、渴望去同理學生，加上可以整理摘要學生所說的並將其情緒說出，例如：「看到老師對某些同學比較好，讓你有點生氣」或「你已經那麼努力了，結果期中考還是考不好，你一定很挫折。」這將可以讓學生去體驗自己的感受，而不會流於一般的抱怨。

導師在面對學生情緒時，可先運用傾聽與同理，關心心情與發生事件，讓學生多點表達並接納他產生的感受與反應，適時給予回應，不急於給意見，當學生感受到被充分理解後，情緒得以舒緩，再進行溝通時才有較大的效果，此時再回到認知的部分，詢問學生的想法與行動，適時的對問題進行澄清，並詢問是否需要協助，也可鼓勵學生採取適當的行動做出改變，並提供相關資源讓學生使用。

總而言之，情緒雖為當下對客觀條件短暫的反應，但若長期累積，可能導致生理、心理及生活與人際上的問題，透過協助學生對情緒有正確的觀念，做好情緒管理，找出適當的調適方法與提高情緒調適的能力，從而讓學生具有健康身心狀態和主動發展的動力和能力。

參考資料

吳亮儀（2015年4月1日）。全台20萬大學生 有情緒憂鬱問題。自由時報。線上檢索日期：2016年10月10日，檢自：

<http://news.ltn.com.tw/news/life/paper/867780>

張秀榮（2011）。論大學生情緒管理能力的培養。當代教育理論與實踐，3-1，P65-66。

曹中璋（2013）。當下，與情緒相遇：諮商心理師的情緒理解與自我生命歷程。台北：張老師文化。

陳敬哲（2014）。心情不佳降低免疫力。台灣新生報。線上檢索日期：

2016年10月10日，檢自：

<http://health.thenote.com.tw/article.aspx?id=42366a61-2acf-4a03-9a39-8ce4755abe43>

游恆山（2002）。*情緒心理學—情緒理論的透視*。台北：五南圖書。

黃惠惠（2003）。*情緒與壓力管理*。台北：張老師文化。

蔡秀玲、楊智馨（1999）。*情緒管理*。台北：揚智。

蔡聰敏（2007）。情緒調適的運動處方。 *輔仁大學體育學刊*，6，
344~350。

樊雪春、樊雪梅、涂冠如、樊蓉（2009）。*諮商輔導學辭典*。台北：
五南。