**輕易駕馭情緒**

「以和為貴」「忍一時風平讓靜，退一步海闊天空」，這兩句是從小長輩灌輸的名言，也是文化傳承下來的觀念。有時遇到不合理、看不慣的事情或是違反自己的原則時，需要花很大的力氣忍下怒氣，讓自己能冷靜下來。有時也許能成功靠著自己「忍」功~~而~~度過，但有時候也會失控而做出無法想像的事情來，而感到後悔。

 在快速變化的時代，人的生活步調也越快速，時常在資訊爆炸與求新求變的環境脈絡中，面對更多複雜的刺激導致情緒起伏難以消化。仲南萍(2002)在<讓心靈想飛就飛>書中有個有趣小故事：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。

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，做好情緒管理，以減少負面情緒帶來的困擾，成為相當重要的課題。 以下分別說明管理情緒的幾點原則和方法。

1. **認清自己的情緒**

**WHAT-我現在有什麼情緒?** 能夠適當表達情緒的首要條件是覺察並且接納自己的情緒。覺察自己情緒的方法，可以透過自我的對話，也可以經由觀察自己的肢體動作。如: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，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，而不去處理它。

**WHY-我為什麼會有這種感覺(情緒)?** 有效的處理情緒須先找出是什麼原因導致情緒的產生。「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?還是因為學生根本沒有用心聽我講課?所以我生氣?」、「學生不滿意我的授課，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緒是否合理，應該用什麼方法處理或準備。如果認為自己的情緒並不合理， 則可以與朋友、家人分享自己的狀況，尋求他人的意見。

1. **為自己的情緒負責**

當我們釐清了自己的情緒之後，也必須為自己的情緒負責。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」。用「你」開頭的句子，會讓對方感到不舒服、被批評與拒絕，也是將自己的情緒歸咎於別人。

1. **選擇最佳時間和場合來表達自己的情緒**

當強烈的情緒產生時，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。

1. **「及早」處理自己的情緒，切勿「收集情緒點券」**

傾向壓抑自己情緒的人會影響身體健康，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。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，通常會造成如傷害他人、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。

1. **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，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。

1. **其他處理情緒的方法**

除了用溝通來表達與處理情緒外，能運用動態的方法來處理。如：跑步、騎腳踏車、打球、游泳等，幫助宣洩情緒; 也有靜態的活動，如：閱讀、SPA、泡湯等，能使心情沈澱。 此外，創造性的活動，如:繪畫、寫書法、刺繡等，過程也幫助穩定情緒。選擇對自己有益的活動，不以極端的方法與傷害身體方式宣洩情緒，如：借酒澆愁，大吃大喝、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。

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人，而是應該理解自己會有的負向情緒然後處理它，使自己盡快恢復正常生活。當情緒激起時，可以暫時脫離事情，如：放空、泡熱水澡、與聊開心的事。或進一步思考所做的事情說不定能對自己和其他人會有所助益;也可以思考如何去解決與溝通並實際付諸行動來解決問題。 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。另外，也要保持自己的社會支持網絡，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。

**參考資料＆延伸閱讀**

陳皎眉 楊家雯(2009) 情緒調節與情緒管理 。T&D 飛訊第 81 期

<http://www.nacs.gov.tw/NcsiWebFileDocuments/b8399580a6dcd8a3e5313e6dbf765076.pdf>

與情緒共舞-教師的情緒管理

[http://140.111.14.122/publication/與情緒共舞-教師的情緒管理/](http://140.111.14.122/publication/%E8%88%87%E6%83%85%E7%B7%92%E5%85%B1%E8%88%9E-%E6%95%99%E5%B8%AB%E7%9A%84%E6%83%85%E7%B7%92%E7%AE%A1%E7%90%86/)

東華諮商中心 實習心理師黃伊伶