第四章 研究結果與討論

本章主要為呈現研究結果。呈現的方式根據研究目的分為二節。第一節呈現以「心理位移」為概念，實施「我、你、他」日記書寫提昇國中生情緒智力的短期改變之現象與分析。第二節呈現以「心理位移」為概念，實施「我、你、他」日記書寫提昇國中生情緒智力的長期改變之現象與分析。依研究結果衍生的討論，則放置於每一節的結尾處。

第一節　情緒智力短期改變之現象與分析

本節呈現「我、你、他」日記書寫提昇國中生情緒智力短期改變之現象與討論，分為兩個部分：首先呈現研究現象，再進行分析與討論。

一、研究結果

在本研究結果的呈現中，為了能夠清楚說明情緒智力的改變的現象，研究者透過文獻探討的過程，將改變的結果，區分為兩大面向，一是自我情緒智力；一是人際情緒智力。茲分述如下：

（一）自我情緒智力

自我情緒智力是將觀察情緒智力改變的焦點放在自己身上。研究者發現研究參與者在書寫「我、你、他」日記後，在研究參與者處理自己的情緒上，有多面向的改變，包括：減少破壞性情緒的效應、情緒覺察能力的提昇；有勇氣在生活中表達真實的情緒；對於情緒有多元的調整策略；能發展有效的問題解決策略；且能夠在日記書寫中，探索和設定自己的目標，並激勵自己，努力完成；且對自我情緒產生能產生反省的能力。

1.減少破壞性情緒的效應

「破壞性情緒」顧名思義就是會對人造成破壞、傷害的情緒（Golemen, 2003）。在本研究中，研究者發現研究參與者在書寫「我、你、他」日記時，呈現出兩種向度的改變：一是破壞性情緒的削弱；二是減少亂發脾氣的機會。這兩種改變都能減少破壞性情緒所帶來的負面效應。

A.破壞性情緒強度的削弱

研究參與者中，發現憤怒的情緒在「我」的位置時，感受到情緒在自己身上，而向外發洩後，情緒稍好。在「你」的位置時，情緒離自己較遠，

而感受到他人的寬容時，則情緒稍好一些。在「他」的位置時，情緒離自己最遠，且能感受到他人給自己的提醒，情緒則又更好。破壞性情緒在「我、你、他」位置，情緒強度是漸次下降，特別是到「他」的位置，情緒強度最低。

在寫「我」這欄時，情緒都在自己身上，在寫到「你」，憤怒的情緒離我較遠，寫到「他」則更遠，當寫到「再回到我」時，怒氣就瓦解了。在「他」的位置很明顯幫助我，因為「他」這欄中，感覺關係離我較為疏遠，就好像把怒氣丟掉了。我瞭解我常把小氣變成恨，自己的情緒變化很大很快。(A-05-001-01)

在情緒上來講，「我」到「他」有什麼變化，就是寫「我」的時候，有時候會氣起來，然後就是把紙揉成一團丟出去這樣！一直寫下去你會覺得，一開始「你」會覺得給自己一個寬容，然後心情就好一點！然後再給你一點警告，就是警告你以後不要這樣做。然後就心情沒這麼的差。(04-014-01)

研究參與感受到在「他」的位置時，就如同旁觀者，變得冷靜，能思考自己的行為是否正確，可以知道不需要發脾氣，讓破壞性情緒強度降低，強度可以降到不傷害別人的程度。

把情緒降到可以不讓別人受到傷害的地步。「他」，因為「他」讓我想到各方面的行為是否正確？讓我瞭解該選擇哪種行為來面對事情。(A-03-007-01)

寫日記讓我的情緒變得緩和些，不太會強烈的感覺到自己的情緒。從很開心到開心，很難過到平淡。在「他」的位置最明顯，因為我在寫「他」時，不會投入感情，只是以一個旁觀者的角度來寫，所以可以知道不必要生氣。我也發現自己的情緒大多是平平的，無情緒狀態，除了開心、難過以外的情緒。(A-07-001-01)

B.**減少亂發脾氣的機會**

研究參與者在生氣時，透過「他」的位置，彷彿如同不相關的人在看待自己，自己的情緒慢慢冷靜，減少發脾氣等衝動性的行為，且同時能漸漸改善自己的壞脾氣。

因為可以慢慢改掉自己的壞脾氣。在「他」的位置是最明顯，因為「他」

好像已經不關自己的事了，所以情緒也會慢慢地冷靜下來。(A-12-006-01)

自己在很生氣時，總是會因為一時衝動而造成一些不可收拾的後果，但是如果讓壞心情走開，那就好了。「他」的位置，因為好的意見，可以讓一個人進步，當然壞脾氣也可以得到改善。(A-07-008-01)

研究參與者能夠減少發脾氣、罵人及打人的主因，在於經過「你」、「他」的位置後，能夠讓研究參與者瞭解他人的想法及感受，以及行為的後果，而減少衝動性行為。

讓我不會亂罵人，甚至亂打人。在「他」的位置，因為讓我知道這樣發脾氣別人會討厭我。(A-11-007-01)

讓我不會亂對別人發脾氣，因為「你」的位置，會讓我較懂得他人的感(A-01-002-01)

研究參與者在生氣的時候，會很想要罵人，而透過「我、你、他」日記書寫，能讓研究參與者的心情沈澱，以不同角度討論一件事情，不但減少對別人的傷害，同時更能面對現實，負起責任

生氣的時候，有時候會很生氣的罵別人，但是有時候也會自己想一想：應該會想一想不對的事情？或是怎樣？然後改變就是讓自己的心先沈澱下來，再去以別的角度去討論那一件事情，然後讓我更勇於承認，不會逃避事實。對自己負責，不會避重就輕。(01-026-01)

2.增加覺察情緒的能力

研究者發現「我、你、他」日記書寫對研究參與者的情緒覺察能力，有三個向度的改變，包括：能夠覺察自己的情緒原因及變化、釐清自己目前的情緒狀態以及覺察自己的情緒種類。整體而言，「我、你、他」日記能增加研究參與者覺察情緒的能力。

A.能夠覺察自己的情緒原因及變化

研究參與者從日記書寫中，在「你」、「他」、「再回到我」的位置上，能覺察自己的情緒，能瞭解情緒的原因，以及情緒的變化及發展。透過位移的書寫，研究參與者對自己情緒變化和發展的特質，能越來越明白。

讓我看到我常常和朋友起衝突，自己感覺很苦悶。(A-03-001-01)寫日記更瞭解情緒的發展。「我、你、他」就是一直寫，就越來越「了」了！(A-09-015-01)

我瞭解我常把小氣變成恨，自己的情緒變化很大很快。(A-05-001-01)

我怎麼這麼可憐。「再回到我」就會覺得如果我可以幹嘛幹嘛就好了！想要做事可是沒辦法。就感覺自己很無力，(16-016-01)
「再回到我」覺得很無力，情緒上從沮喪到無力(16-017-01)

B.能夠釐清自己目前的情緒狀態

研究參與者在日記書寫當中，有的認為在「我」的位置，是較能瞭解自己的情緒狀態，因為透過寫出來能更確認自己的情緒狀態。也有的人認為從「你」、「他」的位置，透過多角度的觀察，跳脫自身的角度觀看時，自身的情緒就清楚多了。

讓我可以知道現在自己的心情如何？超明顯的知道我在生氣。在「你」的位置是最明顯，因為從「我」的角度去寫，我並不知道我在生氣。(A-11-002-01)

可以知道別人看我情緒時的立場，也可以知道我發洩情緒時的一些優點和缺點。這個現象在「你」是最明顯的，因為在描寫「你」這格都是以旁觀者的角度，並給予適當的意見。「他」幫助我認識自己有很衝動的情緒。(A-01-001-01)

讓我以不同的角度來看自己，知道自己的心情，也可以寫出來，好好確認自己的心情。在「我」的位置最明顯，因為我可以把心情寫出來，重新看一遍，瞭解自己。(A-04-002-01)

C.能夠覺察自己的情緒種類.

研究參與者對自己情緒狀態的理解，透過「我、你、他」多個位置的觀察，特別是「他」的位置，能更幫助自己覺察當下及習慣性容易出現的情緒種類。且情緒種類的覺察在兩種以上。

讓我以不同的角度來看事情。「你」的位置幫助我最大。可以幫助我冷靜、溫和的看待發生的事。「他」幫助我認識自己的氣憤、不理智、難過、性急。(A-04-001-01)

如果是段考前夕生病的話，那就會覺得這很可惜很可惜。就差不多浪費調一整天的課。然後那時候，又是課最重要的時候，(16-002-01)心情很沮喪，也很遺憾。(16-003-01)

3.適當的表達情緒

研究者發現研究參與者，在情緒表達上，有兩種向度的改變。一是更有勇氣表達自己的真實情緒；二是能夠做適當的自我情緒表達。這兩種變化都能協助研究參與者對於情緒能適當表達。

A.勇敢表達自己的真實情緒

研究參與者透過「你」的位置的陪伴，感覺自己不是孤立無援，可以勇敢地拒絕，以及在生活中表達出真實的情緒。當自己的情緒處於不好的狀態時，也能夠清楚地告訴別人自己目前的情緒狀況。

我可以勇敢的說我不要,或比以前更敢向大家表達自己的感受,在「你」的方面最為明顯,因為我會覺得自己身旁還有一個人陪伴著我,而不是單獨面對某件事情(A-15-003-01)

現在當我發現自己正處於不好的情緒時，我會先告訴別人：「體諒一下，我的心情不太好！」(A-07-003-01)

B.適當的自我情緒表達

有些研究參與者在生活中感覺是委屈自己，常常沒有機會表達自己的情緒。從日記書寫中，也有這樣的體會，在「我」的位置感到聲音比較微小，不敢表達情緒，相對的「你」、「他」的聲音感覺比較強勢。透過「我、你、他」的對話機制，研究參與者，能從瞭解自己的聲音和他人的聲音的份量中，對自己的情緒表達的份量，作適當地調整及平衡。

我想到「他」，我會覺得對我媽不尊敬，但我覺得我好像沒有把「我」的意見表達出來。好像覺得自己在裝乖。我在裝乖的話，我會覺得自

己很不快樂！覺得有時候會蠻委屈自己的，有時候會覺得我很小。(03-023-01)

透過第一人稱「我」把情緒表達出來，更加確認自己的情緒　就是如果「你」和「他」太過份的話，我就會想要把「我」表達出來。那「我」太過份也不行。因為「你」叫我好好反省，我就回去想。果然有收穫。(03-020-01)

4.多元情緒調整策略

研究者發現研究參與者，透過「我、你、他」日記書寫，能產生多元的情緒調整策略。包括：在「我」位置上的宣洩及體驗、在「你」位置上的社會支持、在「他」位置上的認知改變，轉換情緒。此外，透過「我、你、他」日記書寫，能夠協助研究參與者能開發出其他具體調整情緒的行為策略，透過這些方式，能協助研究參與者情緒從負向調整為正向。

A.情緒調整策略---在「我」位置上的宣洩及體驗

在研究參與者，幾乎每一位均感受透過「我、你、他」日記書寫，能夠達到宣洩情緒的目的，在生活中，場合的限制往往不能想說什麼就說什麼，沒有限制，而日記彷彿是貼近自己的自己，在「我」的位置時，可以將憤怒與主觀性宣洩出來。

當自己將自己心中的氣憤與苦悶透過書寫或溝通發洩出來時，會比悶在心裡來的好，而有些是真的不好意思和任何人說時，日記就真的像是一個貼近自己的自己。在第一個「我」的時候，那時可能是心情高昂的時候，透過書寫能將自己的那種憤怒與主觀適當的發洩出來。(A-13-004-01)

因為對於長輩要有適當的言語表示，而不能直話直說，也不能想到什麼就說，不能抒發自己真正的情緒。「我」的位置最明顯，因為最接近自己的感覺。(A-12-003-01)

研究參與者主要在「我」的位置時，通常還處在情緒狀態中，感覺相當強烈。透過「我」的位置，盡情抒發自己的情緒。同時除了「我」的位置發洩以外，還有「你」跟自己一起出氣發洩。

可以把情緒紓發在日記上，可以盡情的寫出自己的情緒。在「我」的位

置最明顯，因為是最靠近自己，也是在說自己。發現自己常常發火、鬧脾氣。(A-12-001-01)

有幫助我更體驗我的情緒，好像可以看到自己的喜怒哀樂。在「我」的位置是最明顯，可以漸漸瞭解和體驗自己的脾氣。(A-12-008-01)

把內心的話，大膽地寫出來，完了之後，心情就好許多了，而且還可以找到更好的解決方式。如果是「發洩」的話，應該是「我」的地方最明顯，「你」次之。因為「你」是「我」的好朋友，可以說是一鼻孔出氣。而且，發生在自己身上的事，總是最強烈。(A-07-004-01)

研究參與者透過「我」的位置，不管是打人或是罵人的情緒，不用把情緒憋在心理面，可以紓發最真實的情緒。情緒紓解後，往往可以感受到心靈沈澱，變得比較冷靜。

寫完日記後，心靈的沈澱，使得我不再為某件事傷心或生氣了。「我」最真實的情緒，以筆的傳達，宣洩在字句間，以自我為中心，不需顧慮到他人。(A-06-004-01)不管你的情緒好或壞，都會越來越平靜。(05-011-01)

如果我被打，雖然我沒有打他，但會在心裡幻想說，打他好爽喔！那如果寫日記的話，就可以盡情發洩，也不用憋在自己的心裡。那憋一憋，寫出來發洩，寫「再回到我」，就比較平靜，如果我真得打了他，那我會怎麼樣，受怎麼樣的處罰？(05-018-01)寫到「我」感覺是在發洩。(08-006-01)

有七位研究參與者發現當自己的情緒是生氣時，則覺得無法紓發自己的情緒，會覺得自己越寫越生氣，除非寫到「你」、「他」時，因為不關自己的事，會感到比較不生氣。

有的時候，不能紓發，因為越寫越生氣。在我的位置，因為接近自己的情緒也會越生氣（比起來的話）。(A-12-004-01)

因為情緒是很生氣的，而在負向時會變成更負向，除非用你或者他來抒發。我的位置是最明顯的，因為是自己真正的情緒，而你跟他是越不接近自己的。(A-12-005-01)

再回到我心情會變的如果是開心，會變的比較好。如果是不開心的話，會越來越生氣。寫到你的時候，會比較不生氣，因為會覺得不關自己的事。

寫到他就更不生氣。再回到我會比原來的更低，生氣比原來的更生氣。（02-001-01）

B.情緒調整策略----在「你」位置上的情緒支持

研究參與者透過「你」的安慰,「你」彷彿是自己的好朋友，情緒能得到支持與紓解。跟「你」說話如同與自己的朋友傾訴一般。研究參與者也發現不管正向或是負向的情緒，與「你」分享後，快樂會增加，不愉快的心情會減少。

我可以用「你」的位置來安慰自己,使自己得到一種很好的安慰,就像與最了解自己的朋友與我傾訴一樣(A-15-009-01)

感到失望時，可以假裝是自己朋友，想到一些安慰自己的話。「你」這個角色最像朋友了。(A-05-005-01)

一開始因為沒有人知道所以沒有這麼快樂，但是在分享之後，很多人知道了，所以會更快樂。(11-006-01)

研究參與者透過「你」的安慰，情緒得到紓解。「你」的安慰方式有很多種，有的是叮嚀提醒。有的是採取對話，彷彿父母與師長跟自己溝通。有的是感到孤單時，透過「你」、「他」的陪伴而感受到安心。

在考試完後，可以安慰自己緊張的情緒，遇到挫折時，告訴自己要撿起一把沙……。「你」安慰，「他」找方法解決。(A-07-005-01)

有的時候回家寫日記可以採取兩個人的對話安慰自己。因為可以瞭解自己現在
的情緒，也可以瞭解父母或師長在想的事情。（未必全部）(A-12-009-01)

對呀！原本只寫我很可憐的時候，就只有自己一個人可憐，可是後來有「他」來看、「你」來看，就不會覺得那麼可憐。(15-004-01)「你」就是聽。「你」就是垃圾桶，你一直丟東西進去。所以他不會噴出什麼東西。(15-005-01)

C.情緒調整策略----在「他」位置上的認知改變，轉換情緒

研究參與者透過多角度的觀察得到客觀、多元的認知想法，因而轉換情緒。研究參與者，在「他」的位置時，產生客觀的想法，漸漸把事情看「開」了，比較不會執著在事件上。

可以以朋友或他人的立場替「我」好好的想一想，給個好意見。和一些道理。「你」和「他」因為這兩格不是我，可以給點意見和批評。(A-01-006-01)

第一個「我」在描述事情時，多少會有些偏激。但在經過「你、他」的時候，最後一個就全看開了.。寫完「你」和「他」，最後一個就看開了。(A-08-006-01)

研究參與者離開「我」的位置，到「他」的位置是對立的角度，能提供不一樣的觀察及看法，研究參與者較能夠想到他人，因而調整生氣及負面的情緒。

可以用它的方面來想到他人,並不是全部都是別人的錯,大家都有責任,所以在「他」的位置可以緩和自己許多的負面情緒(A-15-005-01)

可以由不同的角度看待自己，可以把情緒分散掉。「他」的位置，是可以跟自己對立的角度。(A-05-006-01)

研究參與者在經過整體「我」、「你」、「他」的位移之後，不同角度的觀察，改變原來事件的看法，覺得事情不像一開始那麼困難，較容易把事情看開，同時也改變了情緒狀態。

在寫第一個「我」的時候，我覺得真的是很困難。經過「你」跟「他」，就會覺得事情也沒有這麼難！(08-005-01) 事情就會放的很開。就不會想東想西。就會想到不高興也沒有用，不如開心一點。(08-007-01)

就有些在只有用自己的觀點去看事情的時候，經過你跟他的時候，會更懂。(11-004-01)

讓我從不同心情去看待同一件事，使我不那麼生氣或傷心。「你、他」這兩個位置像心靈中導師，使我情緒變好。(A-06-006-01)

D.情緒調整策略—行為策略

研究參與者在過去的經驗就有一些幫助自己紓解情緒的方法，例如：與家人聊天、與自我進行對話，而研究參與者感受到寫日記不但是紓解情緒的好方式，還可以提醒自己。同時，研究參與者透過「他」的位置，提供給他許多紓解情緒的好方法及具體的作法。例如：塗鴉、聽音樂、大哭。

在日記之前我已有一些方法協助我紓解情緒，像是和家人朋友聊聊天和自己說話(自言自語)。這些方法確實能紓解我的情緒，但日記的形式或許更好因為能做提醒的動作。(A-13-006-01)

找到了很多可以紓解情緒的方法，像是「塗鴉」、「聽音樂」、「大哭」、「寫日記」都很有效。「他」的位置最明顯，因為「他」會提供許多「好」的意見，甚至是作法給自己，所以「他」最厲害。(A-07-007-01)

E.情緒轉化過程

研究參與者在書寫日記過程，可以覺察自己的情緒，由負向調整為正向，透過「他」的位置，情緒較少，能協助研究參與者在想法上，做出轉換及正確的決定。研究參與者認為在本研究中，收穫最豐富的部分在於情緒的轉換與調節。

在寫日記的過程中可能可以訓練把自己的感受描寫的精準，可是我覺得幫助最大的還是在於情緒的轉換與調節。(A-13-003-01)

從情緒不好的方面，慢慢轉為正向的，就像把負像的思考模式，轉為正向的思考。在「他」的位置上，因為「他」就會在我腦裡出現，我做的負向行為的事情和正向行為，讓我自己想想哪一個行為對這件事比較好。(A-03-006-01)

把不好的情緒轉為較好的情緒，甚至是較好的想法及作法，可以給自己動力，向前邁進。「他」，因為我的「他」是旁觀者的角度來看這件事，所以情緒最不易起伏。(A-07-006-01)

5.發展具體的問題解決策略

研究者發現透過「我、你、他」的日記書寫中，「你」、「他」給自己的良心建議，可以協助研究參與者發展出具體的問題解決策略，同時也減少犯錯的機會。

A.問題解決的開始

研究參與者面對問題時，透過「你」、「他」的位置，情緒漸緩，理性漸升，能開始去思考具體的問題解決策略。

會再更清楚的想，而會想更多的方法解決。「你」，「他」或許是跟自己最親近的朋友吧！(A-10-008-01)

會提醒自己有更好的方法。「你」的位置最明顯，給我更好的紓解情緒的方法。(A-02-007-01)

B.「你」、「他」提供良心的建議

研究參與者在「再回到我」的位置整理，能對事情有全面性的瞭解，能從他人的立場來思考問題，透過「你」、「他」給予「我」適度的建議，更能綜合出更完善的解決策略。

寫完之後，再看一次日記，會認為事情還有更好的辦法。「再回到我」能夠整理「我、你、他」所寫的對話，然後寫「再回到我」，就會有新的辦法。(A-02-010-01)

讓我更知道別人怎麼想我？在「他」的位置上，讓我可以從別人的立場來想事情(A-11-010-01)會覺得某件事情怎麼做會比較好！(A-12-010-01)

研究參與者透過「你」、「他」提醒後，變得不情緒化，有更多的理性想法，且改變了對事物整體的看法，能詳細判斷，甚至也更願意對事情負起責任。

「再回到我」的時候，有哪裡不一樣？因為經過「他」，觀念就是比較正確，就是會負起責任。(06-020-01)

我能多方面思考，更加詳細的判斷。「你」、「他」這部分較不自我，所以能避免情緒化，多思考。(A-06-010-01)

在寫日記時當時，一定非常在意那件事，而用更多立場想一想，那些並沒有想像中嚴重。「再回到我」，事情想到最後，而那些事也就不再那麼重要。

(A-10-016-01)

C.減少犯錯的機會

研究參與者透過「我」、「你」、「他」多角度的書寫後，能讓自己越來越瞭解所犯的錯誤，避免再犯第二次能減少自己犯錯的機會。同時，透過「他」的提醒，在看待別人的錯誤時，能夠提醒自己不要犯同樣的錯。

對然後，寫日記對我的影響是，就是會讓我越來越瞭解自己，也可以讓我知道我常做的一些事情，然後使老師很生氣，不要再做第二次！！然後，可以好好做個反省和改進！(01-013-01)

看到別人的過失時，可以想到自己有沒有同樣的毛病。正所謂「見賢思齊，見不賢而內自省」，真的好好用喔！因為「他」總是能幫助自己瞭解到自己哪裡需要改進，讓自己更進步！good(A-07-015-01)

研究參與者書寫「我、你、他」日記後，透過多角度的書寫，可以從別人的觀點，知道自己的錯誤。在做事情上也較為細心。此外，研究參與者發現在「他」的位置往往可以幫助自己作行為的規範。

可以藉由「你」、「他」來知道自己錯在哪裡，也可給自己更好的意見。這樣的現象在「你」最明顯，就像是朋友給我意見或是提醒我。同時讓我發現自己是很容易生氣的。(A-02-001-01)

有吧，較不會魯莽行事。提醒我事件的細節，可能可發現誤會。「你」或「他」吧，你是提醒，他是客觀。(A-13-007-01)

讓我冷靜下來，不理會他。因為「他」的位置可以限制住我的行為。(A-04-008-01)

研究參與者發現「你」、「他」如同好朋友般，會給予「我」適切的建議，目的都在提醒自己行為的後果，避免錯誤的行為。例如：得意時提醒自己不要太驕傲，以避免人緣變差。

寫到最後好的心情會降一點點，會告訴自己不要太驕傲。如果考的好，我到處跟人家炫耀，我考得很好，然後就會造成別人的討厭，自己的人緣就會變差。那如果想到這些的話，就告訴自己不要太驕傲。(05-008-01)

因為寫完了「你」、「他」，「再回到我」，就好像朋友給自己意見，更能把這些意見表達出來。在「你」的位置最明顯，就像朋友告訴我應該如何表達給其他人瞭解。(A-02-003-01)

6.目標導向與自我激勵

研究者發現在「我、你、他」的日記書寫中，有些研究參與者，能探索目標、建立目標及堅持到底。同時，透過控制情緒，增加工作效率，讓自己朝著目標前進。

A.目標探索、建立與堅持

研究參與者透過日記書寫，透過「我」的位置會清楚自己的目標，探索及建立自己的目標。研究參與者透過「你」、「他」的鼓勵和加油，使自己專注，讓自己有向前的動力，朝著目標邁進。

會較知道自己的理想和目標在哪裡？「我」會知道今天的目標在哪，和今天所做的事的目的。(A-01-011-01)

能透過寫日記，告訴自己離目標有多遠，然後要再更進步。「你」因為就像是朋友在告訴我，對事物要再更積極點。(A-02-010-01)

經由日記中人物的鼓勵，可使自己朝著目標，勇敢的向前進。「他、你」最多鼓勵與批評，讓我有向前的動力。（動力很重要）(A-07-010-01)

研究參與者也發現不同的位置提供不同的訊息，在「我」的位置會堅持前進，在「他」的位置會提醒研究參與者休息。「我」、「他」互相對立，卻又協助研究參與者者維持平衡。

除了可以專注在一件事情，也可以知道該在哪裡停下來！「我」是使我對那件事的堅持，「他」是使我知道該在哪停下來。(A-03-010-01)

研究參與者會根據自己的目標，擬定出計畫，透過「你」、「他」的建議和提醒，計畫逐漸修正為折衷可行的具體方式。研究參與者覺得對自己的影響是對要做的事情會更有計畫。

然後「他」也是說，「你」也要把功課寫完，玩的時候也要注意安全。

然後「再回到我」，就是說我今天先把功課寫完。我就可以放心的玩，但是我自己玩的時候，還是要注意我自己的安全。(05-003-01)這樣綜合之後，跟之前我的差別是：差別就是「再回到我」會有今天的計畫、段考完趕快寫完功課這類的。(05-005-01)對於要做的事情會更有計畫，(05-006-01)

B.控制情緒，增加效率

研究參與者能夠覺察在情緒好的時候，作什麼事情都比較開心。研究參與者也發現「我、你、他」三個位置似乎代表著三種情緒，不同的情緒下，做事情的效率會大不相同。

在開心的時候，做什麼事都會很開心。（A-01-012-01）

不同的心情，做出的事就有不同的結果。「我、你、他」三種情緒轉換，使我能用不同心情去面對。（A-06-012-01）

研究參與者體會情緒的好壞會影響自己做事的品質。而寫完日記，在「再回到我」的位置，接受「他」的建議後，感受到心情平靜，情緒變得更好。做事的效率提高，正確又迅速。

寫完日記，再寫功課，由於心情平靜，做起事來總是特別迅速且正確！真的！「再回到我」接受了「他」的建議後，讓心情更愉悅。（A-07-012-01）

如果用快樂的心情做事什麼事都會做的比心情不好要好。（A-12-012-01）

7.情緒的反省—情緒管理的第一步

研究者發現研究參與者在書寫「我、你、他」日記時，能從書寫過程中觀察自己的情緒特質。從觀察中，瞭解自己情緒的週期與習慣，可以說是為情緒管理跨出了第一步。

A.從書寫過程中觀察自己的情緒特質

研究參與者在書寫的過程中，瞭解自己一天中情緒的變化。以及從「我」到「你」、「他」，最後「再回到我」的位置移動中，看到自己情緒化的情形。在書寫的過程中，研究參與者越能描述自己的情緒，確認

自己情緒的種類及規律。

使我去思考自己的情緒，讓我更瞭解自己。「我」可以讓我發現自己一天中的心情。(A-06-009-01)

更清楚知道「快樂」是什麼？「難過」又是什麼？且知道自己有哪些怪脾氣？在「我」的位置最明顯，因為自己當然可以最瞭解自己囉！感受是最最最強烈！(A-07-002-01)

寫日記可以藉由書寫進而了解自己的情緒。最明顯的是寫第一個「我」的時後，因為那時的自己情緒化很嚴重，寫完回過頭來看就會發現自己的情緒。(A-13-008-01)

不同的方面，不同的角度，不同的心情，看待同一件事，所下結論或判斷會有所不同。這樣的位置在你我最明顯。第二、三人稱並沒有那麼情緒化，因此能排除偏心的因素，而做更理智的判斷。從其中我也發現自己的負面情緒是比較多的。(A-06-001-01)

研究參與者也發現從「第一個我」寫到「再回到我」，從自己情緒的起伏中，一方面更瞭解自己的個性。一方面也會發現自己的情緒從固執到開始鬆動。

最明顯的是寫第一個「我」的時後，因為那時的自己情緒化很嚴重，寫完回過頭來看就會發現自己的情緒。如果你、我、他寫完後情緒的轉變很大，那我就可以知道我是一個很容易被安撫的人，若情緒只有微微的變動，那我可能就是一個較固執的人。從第一個我和最後一個我，因為能相比較。(A-13-001-01)

B.情緒管理的開始---覺察情緒的週期、習慣

研究參與者透過多角度的視角，「你」、「他」協助自己釐清自己的情緒狀態。同時，透過日記書寫，也發現自己經常出現的情緒類型。

讓我以不同的角度來看事情。「你」的位置幫助「我」最大。可以幫助我冷靜、溫和的看待發生的事。「他」幫助我認識自己的氣憤、不理智、難過、性急。(A-04-001-01)

有四個方向來透視心情，能夠更瞭解自己開心、快樂、傷心、難過是為了啥？

全部，全方位的觀察(A-09-009-01)

(二)、人際情緒智力

本研究情緒智力短期效應人際智力的改變，包括：增加同理心、減少衝動行為、暴力行為、負向語言、發展正向之人際關係策略、情緒模擬。茲分述如下：

1.增加同理心的體會

研究參與者大多數都能夠發現，書寫日記後，比較能夠開始對他人有比較多的注意和關心。站在別人立場，設身處地為他人著想，同時接納他人的情緒，了解別人的需求，且同時懂得傾聽他人。

A.同理心---理解他人想法與接納他人情緒

研究參與者透過「我、你、他」日記書寫的練習，不同位置轉換的練習，在生活中，較能站在他人的立場上，理解他人的想法，體諒他人情緒，並為他著想。同時，站在他人立場的同時，也可以減少衝動性的反應。

不僅只在自己的角度看事情，同時也會嘗試站在他人的立場想，也比較能緩和自己的一些表現。(直接反應)「他」因為常利用別人的角度看自己，當然就可以站在他人的角度想囉！(A-07-010-02)

以前感覺比較流水帳，現在感覺跟自己有關，比較跟情緒有關。換一個角度就比較體諒別人？我變成你，那角色就互換。如果我是別人，我可能會怎麼想？（05-007-02）

研究參與者從「我、你、他」位置的移動，角色互換的過程中，用自己對待別人的方式，書寫成別人對待自己。研究參與者，從中瞭解自己有哪些口氣與缺點需要改進。此外，也有一些研究參與者經過在「你」的位置，體會他人的需要，回到「我」的位置就能給出別人的需要。另外，有的參與者感受到「他」的位置，最能協助研究參與者瞭解別人的感受。

我不瞭解我平常如何待人，把我待人方法，用同樣方法寫成別人待我，我可以抓出自己不好的口氣或缺點。瞭解他人的感受。「他」的位置最明顯，假設別人不小心犯錯，我卻一直責備他，當寫到「他」那欄時，把立場轉換，想想別人的感受。(A-05-002-02)

「你」在你的時候，當然希望得到「我」的重視，所以讓自己更能重視他人。(A-07-014-02)

可設身處地替人設想。「你」從不同角度看事情。(A-04-017-02)替他人著想。「你」從不同角度看事情。(A-03-016-02)讓我更能為別人著想。「你」讓我知道那人心情是怎麼樣？（A-11-016-02）

研究參與者透過日記書寫的練習，養成更注意他人的習慣，破除自私的心理。研究參與者透過「你」、「他」的書寫，在理解他人想法時，速度也變得更快。對於他人的情緒和想法更容易加以理解，研究參與者對於別人的需要，更為敏銳。

會較知道對方的需要到底是什麼？「你」因為以朋友的角度來想，就自然而然知道了。(A-01-013-02)

可以更注意他人，更重視他人，不再是「自私」的心理，這點非常的重要。(A-02-014-02)

如果我沒有寫日記，反而要過一段很長的時間，我才比較容易想到別人的想法。那如果我現在開始寫日記的話，我比較會轉換人稱，所以我就會變得比較快，想到別人為什麼會想到要這樣去做。(01-021-02)

B.覺察他人的情緒特質

研究參與者過去對待別人的態度是較為漠不關心，透過「我、你、他」的書寫練習，在三個位置上，皆能感受到別人的情緒，覺得「你」、「他」與自己相關。也因此在真實生活中，會去關心這三個位置的人 。

可以讓自己的感覺更為明顯,不管在哪一個位置都一樣,像我現在都可以了解到別人難過時的心請,不會像以前一樣漠不關心(A-15-006-02)

會較為克制自己的情緒。「再回到我」會懂得知道別人的感受。(A-01-008-02)

C.有耐心去傾聽別人

研究參與者在「我」的部分從傾聽自己的聲音中，也學會傾聽別人的聲音。在「我、你、他」的位置對話中，能夠互相傾聽對方。同時也在傾聽的過程中，培養了耐心，更能夠感受及觀察別人。

日記幫助我傾聽自己的心聲，也變的有耐心去傾聽別人。「我」這部分使我能去感受到自己，也使我能感受、觀察到別人。因為寫了很多的角色，也培養了耐心。「我你他」的位置都有(A-09-014-02)

2.減少衝動行為

研究參與者在過去的經驗中，常會做出讓自己後悔的事。現在如果遇到情緒不好時，會先在腦海中，依照「我、你、他」的順序，把事件在腦海模擬一遍，或是在生氣的時候拿紙出來按照「我、你、他」順序寫下，感到情緒被一層一層地打散。寫完之後，會感覺到自己變得較為冷靜，也能先思考行為的後果，再決定如何行動。

就想說他今天對我怎麼樣？我不高興然後，就會把他想說，如果我今天，打他會幹嘛的，我會先想一下，再回到我就發現，模擬一遍，如果我這樣做的話，會受怎麼樣的處罰？(05-012-02)行為上，常常會有做完事情後悔的，那就先打好草稿自己想，做完之後，會怎麼樣！(05-019-02)

就不會像以前那麼的衝動。以前就是人家罵我，罵到有些時候，有些時候就想要一拳給他過去。就剛開學的時候，大家都不認識，有時候罵的時候，就會很想打架。那就是在寫的時候，生氣的時候把這些都寫下來，就一層一層把情緒壓下來，就會變的比較冷靜。變冷靜不會像以前這麼衝動。（04-005-02）

研究參與者透過「他」、「再回到我」這些位置後，感受到「他」較為客觀，而「再回到我」是理性的約束，這兩個位置協助研究參與者在情緒衝動時，能想到行動的後果。同時，能看到自己的錯誤。所以，做事時，會格外的小心。

會比較可以知道生氣後的一些後果和傷害。「他」，因為是以他人的角度描寫，感覺較為深刻。(A-01-009-02)

「再回到我」，因為這個位置好像是在檢討自己的行為要替別人著想,因為凡事要三思而後行要不然可能惹禍上身,如果跟別人開玩笑太過分的話,別人可能會不爽而引發衝突,所以凡事要三思而後行,做事前要想清楚後

果,要不然可能會後悔。(A-14-008-02)

研究參與者在生氣時，透過「他」的位置，給予研究參與者建議，一方面透過想法，可以緩和情緒；一方面「他」很像朋友來勸架，勸你說過去就算了，不要太計較。

有想說過去就算了，因為「他」好像朋友勸你說：「過去就算了！」（A-14-018-02）
在做對他人無利的事以前，會先想想對他人的害處，及可能的後果。經過了這些思考後，可以緩和情緒。 (A-07-018-02)

研究參與者在情緒狀態下，能夠慢慢放下「自我中心」的心態，去關心他人的感受。「你」、「他」的位置可以協助研究參與者，體會別人的感受，並且發展出理性的回應行為，減少衝動的非理性行為。

使我不再任性，自私地去傷害一個人。「你」、「他」這部分讓我更能體會別人的感受。(A-06-018-02)

可以站在別人的立場想，不再只想到自己。並想出最好的解決之道。因為「他」最會指出「我」的錯誤，並提出適當的作法。(A-07-013-02)

寫完「我、你、他」之後，再整理一下，就能給自己一個最好的行為。「再回到我」能夠給自己回應別人時，最適當的方法。(A-02-015-02)

3.減少暴力行為

研究參與者感受到自己有時候會出現想要打架的衝動。但透過「他」的位置，進行其他角度的思考，能夠把打人的念頭降到最低，變得冷靜。同時也能想到使用暴力行為的後果。

在有些時候把想打人這方面的念頭降到最低。「他」給我很大的幫助，因為我如果選擇使用暴力和對方爭，反而使彼此的感覺更壞，可能到無法解決的地步。
(A-03-008-02)

就有些事比較會從其他角度來想，像是說有時候，今天發生什麼事呀？有時候會有衝動想要打架。那如果沒有寫日記的話，事情說不定已經打了好幾次了。因為，有時候我會先想一想，我在日記裡頭，怎麼寫的？那我不

能違背自己的想法？那會提醒自己儘量不要做這種事情。會變得比較冷靜。(04-008-02)

研究參與者在生活中，與別人發生衝突時，會開始試著忍下來，避免衝突，會與朋友好好溝通。如同在日記中，與「你」溝通一般。在日記中，與「你」對話的學習經驗，會轉移到生活中。

會與朋友們冷靜下來好好的溝通，避免發生衝突。「你」、「他」也是以朋友來勸說，對雙方都會好。(A-01-016-02)

我會忍下來盡量不要發生衝突，因為「他」好像朋友勸你有話好好講不要發生衝突。(A-14-016-02)

4.減少負面語言

研究參與者在面對他人時，透過「你」、「他」會去想到他人的感受和立場，罵人時會浮現，如果是他聽到時，會有什麼感受？因此，與人溝通時口氣就會變得較為溫和，同時也學習克制不要用言語去刺傷別人，改善自己說話很衝的缺點。

了解到自己許多的負面情緒,讓自己能夠更知道自己的許多情緒會傷害到他人，可以更克制自己不要太常用言語傷害到他人，也可以了解到自己在別人眼中是怎樣的一個人,也可以使自己較清楚自己的喜、怒、哀、樂。(A-15-001-02)

然後寫完一個月的日記之後，就是感覺上在做事情的時候，比較會去想一下，譬如說在罵人的時候，會想到如果別人聽到這些話的話，他會怎麼樣？就是會站在別人的立場想這件事情，然後如果，講話也會變得比較溫和一點，口氣比較溫和，比較不會理直氣壯。就是說你今天怎麼樣怎麼樣？！就是去罵人，是比較多用說的方式。就是儘量能夠讓他理解自己的想法。然後是用講的，比較不會是用兇狠的話語在跟他講話。(07-015-02)

講話不再很衝，對別人的過錯也比較能夠包容，當然，同時也會想想自己是否失當。「你」、「他」都可以提供給我很多的意見，讓我做最好的判斷。(A-07-017-02)

5 發展正向的人際關係策略

研究者發現研究參與者在書寫「我、你、他」日記後，在人際關係的策略上，有幾個面向的改變。包括：能夠給人安慰、幫助別人、想要交更多的朋友、發展更多的有效人際策略。

A.給人安慰

研究參與者在日記中，在「我」、「你」、「他」位置的轉換上，學習體會別人的心，在「你」的位置是可以接受他人的安慰，並學習如何在生活中，去安慰他人，也能夠在別人需要時，用具體的方式，給予安慰。例如：不要在他前面，提到讓他感到傷心的事。

我可能就會從日記中的「你」來做訓練或是從「我」、「你」、「他」來做調節。這能幫助我更能控制且體會別人的心。第一個「我」和「你」吧，第一個我寫一寫漸漸的便能體會到他人遇到這種事的感受，而「你」的話便可以訓練怎樣安慰且提醒才能減輕他人的難過。(A-13-015-02)

知道別人在不開心的時候，我會避免在他面前提起他不想再提起的事。「你」會以朋友的立場去給好友一個安慰！不希望好友傷害地很深。(A-01-015-02)

B.幫助別人

研究參與者能夠覺察自己在快樂的情緒下，想要幫助更多的人。此外，透過「你」的位置的分享，研究參與者更能感受助人的快樂。

我在快樂的情緒下會想要幫助更多的人,因為幫助人可以與「你」分享自己的事蹟,讓自己覺得日記也是有用的（A-15-012-02)。

C.結交更多的朋友

研究參與者在日記書寫中，體會到有「你」、「他」的位置，可以提供給自己很多的建議，包括：與朋友發生衝突時、能幫助自己以很快的找出原因。甚至，在衝突發生前，可以先做預防的工作。因此，在生活中，也願意多交朋友，開闊視野。

會想要多交一些朋友，讓自己的視野更開闊。當和朋友之前發生問題時，可以以最快速度找出原因。因為「他」可以提供給我很多的建議，

若在事情發生時，就可以預防衝突。(A-07-016-02)

D.發展更多的人際策略

研究參與者感受到「你」的位置就如同朋友一般，透過每天日記中與「你」的對話與相處，可以幫助研究參與者在生活中能發展出更多與朋友相處的方式。

寫完日記後再看一次，就能發現更多和朋友相處的方法。「你」的角色本身就像是朋友，給我一個和朋友相處的方法。(A-02-016-02)

6.情緒模擬的人際學習

研究者發現研究參與者書寫「我、你、他」日記時，能透過紙上或心中的模擬，協助自己在現實生活中處理情緒及人際關係的能力。包括：模擬情緒表達、模擬人際關係、模擬情緒變化。

A.模擬情緒表達

研究參與者在紙上「我」的位置，模擬現實生活中情緒表達的情況，包括：表達的語氣及內容。「你」、「他」會給予自己意見，並做適度調整。研究參與者從「我」到「再回到我」的位置時，發現自己的語氣及表達已有所差異。

可以試著模擬一下我該怎麼說，說了會怎樣，想辦法用較為委婉的語氣回話。在「我」的位置上，我最能模擬出自己的態度口氣，當我寫到最後，「再回到我」就能改變自己的語氣。(A-05-003-02)

研究參與者在透過「我、你、他」的多重位置。能模擬自己向別人表達負向情緒的情境。透過模擬，能協助研究參與者使用較為適當的方式表達，讓他人能夠理解。

讓我知道我該怎麼對別人說……「我現在很不爽！」在「你」的位置是最明顯的，我可以用他們的角度去想要怎樣讓他們明白我的心情。(A-11-003-02)

B.模擬人際關係

研究參與者能以「我」的位置為中心，透過其他「你」、「他」的位置，在紙上模擬出「我」與他人互動的關係。研究參與者在事件發生後，透過模擬，能對同樣的事件，發展出新的衝突因應及相處的策略，以免同樣的衝突及錯誤，再次發生。同時，研究參與者也能對尚未發生的事，模擬出不同的問題解決策略及其帶來的後果，而能選擇較佳的處理方式。綜言之，透過模擬，可以協助研究參與者，在人際關係的因應上，能減少衝突，增加和諧。

當我在模擬今天發生的事時，我可以想出新方法，改善我和同學更好的互動方式，下次也可用同方法，解決衝突。「我」只有我能模擬自己狀況，「你」、「他」則是代表其他的人。(A-05-010-02)

能模擬事情，想出和好的方式。「我」代表著自己發生的事，想出解決之道。(A-05-016-02) 有…..不但可瓦解衝突，還可以模擬想像出，假如我報仇的後果。能模擬做出的事情的後果。(A-05-018-02)

C.模擬情緒變化

研究參與者，在生氣的時候，「我」是呈現自己最真實的情緒狀態，透過「你」、「他」的位置，可以協助研究參與者模擬自己消氣的方式，讓研究參與者能藉此調整自己的情緒。

假設很生氣，我可以經過「你」、「他」模擬一次我的消氣方式。「我」最能模擬自己。(A-05-008-01) 讓我能調整自己的情緒，讓我更開朗。在「我」的位置上，讓我知道我的脾氣。(A-11-017-01)

二、現象分析與討論

在本研究「我、你、他」日記書寫情緒智力短期改變之現象研究分析，為便於理解及討論，研究者將研究結果列表於表 4-1。

本研究情緒智力短期效應研究結果之討論，研究者擬以本研究呈現的現象，與之前的先見知識進行對話，以更客觀全面地理解研究結果。

在第二章文獻探討的過程中，研究者在眾多學者提出的情緒智力模型中，以 Mayer 與 Salovey(1990)(1997)、Goleman(1995)、賴怡君(民 91)等人的理論為基礎，所產生了新的情緒智力構念圖 2-4。在此本研究結果與圖 2-4 之情緒智力構念圖進行對話，發現圖 2-4 情緒智力構念圖的內涵多能與本研究結果相呼應。

表 4-1 短期效應情緒智力改變列表

	主　要　類　別	細　　項
自我情緒智力	1 減少破壞性情緒的效應	A.破壞性情緒強度的削弱 B.減少亂發脾氣的機會
	2 增加情緒覺察能力	A.能夠覺察自己的情緒原因及變化 B.能夠釐清自己目前的情緒狀態 C.能覺察自己的情緒種類.
	3 適當的情緒表達	A.勇敢表達自己的真實情緒 B.適當自我表達
	4 多元情緒調解策略	A.情緒調整策略- 在「我」位置上的宣洩及體驗 B.情緒調整策略--- 在「你」位置上的社會支持 C.情緒調整策略--- -在「他」位置上的認知改變，轉換情緒 D.情緒調整策略—行為策略 E.情緒轉化過程
	5 發展問題解決策略	A.問題解決的開始 B.「你」、「他」提供良心的建議 C.減少犯錯的機會
	6 目標導向與自我激勵	A.目標探索、建立與堅持 B.控制情緒，增加效率
	7 情緒的反省與管理	A.從書寫過程中觀察自己的情緒特質 B.情緒管理的開始—覺察情緒的週期、習慣
人際情緒智力	1 增加同理心的體會	A.同理心---理解他人想法接納他人情緒 B.覺察他人的情緒特質 C.有耐心去傾聽別人
	2 減少衝動行為的發生	
	3 減少暴力行為的發生	
	4 減少負向語言的發生	
	5 正向的人際關係策略	A.給人安慰 B.幫助別人 C.結交更多的朋友 D.發展更多的人際策略
	6 情緒模擬的人際學習	A.模擬情緒表達 B.模擬人際關係 C.模擬情緒變化

以下研究者就研究現象中較為特殊的現象進行討論：

（一）破壞性情緒的削弱

本研究發現經過「我」、「你」、「他」的位移後，破壞性情緒因而得到延緩，依次削弱。當強度減弱時，可以減少發脾氣的機會，減少造成對他人的傷害以及破壞性情緒帶來的負面效應。因此，「我、你、他」日記書寫，在國中生破壞性情緒的管理上，是有提昇作用。

破壞性情緒是什麼？丹尼爾．高曼在破壞性情緒管理一書中定義：凡是對自己或別人造成傷害的便是破壞性情緒。破壞性情緒對人類影響深遠，甚至有人認為破壞性情緒是人類永恆的困境。因此在二 000 年，發生美國九一一事件時，曾引起達賴喇嘛及西方科學家的廣泛討論。因此，可見破壞性情緒管理之重要，同時也是人類面對情緒管理的重大挑戰之一。

在生氣情緒的表達上，Cross,Carstensen,Tsai,Skorpen, & Has（1997）指出一個人除了表達正向情緒外，也要知道如何讓自己的負向情緒，延緩到適當的時機，再以一種無害而且有益的方式表達出來。然而能適度的將情緒轉化成為人們和社會所接受的方式，乃是情緒調整成熟者的處理及表達方式。在本研究中，透過「我、你、他」日記的書寫，能夠降低破壞性情緒的強度，減少亂發脾氣的機會，正是協助國中生朝著情緒調整成熟的方向前進。

（二）增加情緒覺察的能力

在本研究的研究結果中顯示「我、你、他」日記書寫，透過「我」位置的體驗和感受以及在「你」「他」位置的移動中，以旁觀者的角度，能協助研究參與者，覺察自己的情緒原因及變化、釐清自己目前的情緒狀態以及覺察自己的情緒種類。

在覺察自己的情緒原因和變化上，Greenberg and Safran(1990)從情緒覺察的深度，將情緒覺察分為以下幾個層次：層次 0 為情緒經驗出現，但是沒有被覺察到；層次一為情緒經驗出現，但是只有部分被覺察到；層次二為察覺到情緒經驗，但是沒有進行語言的符號化；層次三為察覺到情緒經驗，而且有清楚的符號化；層次四為情緒被經驗到，也有符號化，知道引發者是誰，也知道處理情緒有關的可能行動、需求和期望。在本研究發現，研究參與者能夠覺察自己情緒變化及原因，且同時能將經驗轉化為文字的符號化，已達情緒深度覺察的「層次四」。

在釐清自己狀態及情緒的種類上，Lane,Quinlan, Schwartz,Walker and Zeitlin(1990)曾以情緒的認知層面來探討個體情緒的覺察。他們認為個體在處理感情上，會因成熟度不同而有差異；個體對情緒事件的反應，依個別的情緒成熟度，分為五個逐漸分化的階層：身體感覺、行動傾向、單一情緒、混合情緒與混合情緒的聯合。各層次的發展內容如下：層次 0 為個體在回答中沒有任何的情緒反應，所描述的是一種想法而非感受；層次一為回答的內容是一種生理線索上的覺察，如：我覺得很累；層次二為描述的內容是一種為分化的感覺狀態，例如：我覺得很好；或是使用「感覺」一詞，但表達的卻是一種行動傾向，例如：我覺

得很想打人；層次三為使用一個情緒詞彙來描述典型的分化情緒。例如：高興、難過、生氣、快樂等；層次四為使用兩個以上的情緒語詞來表達更多分化的情緒，而不是單用一個情緒語詞來描述而已。本研究結果中發現，研究參與者能進一步釐清自己的情緒狀態，同時表示能更認識及注意自己擁有的情緒特質。且研究參與者在情緒的種類覺察上，出現混合情緒，故已經達到前述分類之「層次四」。

因此，就以上情緒種類及深度的覺察，本研究的研究結果顯示均達到「層次四」， 進一步推論，國中生透過日記書寫，確能提昇其情緒覺察能力。

（三）增加情緒表達的能力

本研究研究結果發現中發現，透過「我、你、他」日記書寫，可以協助國中生能在生活中，透過語言勇於表達自己的真實情緒以及能夠做適當的自我表達。

Mayer 與 Salovey(1990)提到情緒表達的方式分為語文與非語文兩類。語文（verbal）是情緒評估和表達的一個重要媒介，情緒表達有時需要明白說出心中的感受，才能清楚明確與他人互動與溝通，也唯有語言作為表達情緒的工具時，才能進一步的學習與反省。而 Goleman(1995)研究中發現父母與女孩有較多情感話語的溝通，但對於男孩則不鼓勵其表達出真正的感受。由以上可知，情緒透過語言表達，則才能在進一步學習與反省，而在社會文化下，男孩則不鼓勵表達真實情緒。

在本研究「我、你、他」日記書寫中，透過「我」的位置的感受，「你」的陪伴，協助國中生透過語言說出及寫出自己的真實感受；同時對於男同學，也能協助其在生活中有勇氣及機會表達內在真實感受。

在適當的情緒表達上，Cross,Carstensen,Tsai,Skorpen, & Has（1997）認為控制情緒衝動，適當地表達情緒，是重要的社會能力。Saarni(1997)認為成熟者的情緒表達，要能瞭解並評估情緒表達行為可能造成的影響，作為自我表達的策略參考。Thompson(1994)認為情緒調整愈佳者，在情緒表達上，愈能以一種符合社會文化規範的方式或結果來表達情緒。李玟儀（民 92）認為孩子的情緒表達能力其實從出生就已具備了，只是有意識的情緒表達卻需要認知能力為基礎，透過社會的學習來獲得，情緒表達的差異，往往是父母對待方式的差別與社會文化所塑造出來的。由以上可知，情緒表達是重要的社會能力之一。情緒表達的能力，與後天的認知學習以及社會文化的學習有重大關係。情緒調整越成熟者，其情緒表達的能力也越佳。

在本研究中發現國中生透過日記中「我」的表達，與「你」、「他」之間的對話的觀察，瞭解自己情緒表達的適當與否，進而做調整。透過日記能協助國中生漸漸習得適當的情緒表達的技巧與方式。

（四）多元情緒調整策略

在本研究中發現，「我、你、他」日記書寫，可以協助研究參與者發展多元情緒調整策略，包括：在「我」的位置上的宣洩和體驗、在「你」的位置上的社

會支持、在「他」的位置上的認知改變，及其他行為策略，協助研究參與者由負向的情緒轉化為正向的情緒。

而情緒調整為情緒智力及情緒管理的重要向度，也是本研究之重要結果。故研究者就以上研究結果中的較為特殊現象進行討論：

1 多元情緒調整策略的意義

在多元情緒調整策略上，「情緒調整」係指個體監控、評估與修正情緒運作，使其對情緒情境有適當的反應，有效地管理或掌控情緒的歷程。在此過程中，經由情緒的覺察、表達、策略的運用、反省以及評估，以達成個人內在情緒平衡和適當的社會目標。從情緒運作角度來看，情緒調整是一種歷程；從情緒表現結果來看，情緒調整是一種能力（江文慈，民 88）。由此，「情緒調整」的目標是達成個人情緒平衡。亦即如果個人處在負向情緒狀態，個體有調整自己情緒狀態成為正向的能力，正向情緒亦然。王財印（民 89）在研究中提到情緒調整在於維持正向情緒或修補負向心情，引導個體朝向更適當與更正向的心情狀態。

Thayer,Newman,& McClain(1994)指出情緒調整策略有效與否，通常以兩個向度來判斷，一是積極的提升能量，另一個是消極的減低緊張。研究發現積極提升能量的策略，以結合了放鬆、壓力控制、認知改變和運動技巧等策略為最佳策略；暫時離開情緒而轉做愉快的事情，被視為減低焦慮最有效的方法。在本研究中，所使用的情緒調整策略，其中在「他」的位置主要是認知改變，改善情緒。如以上述所言為基準，本研究的情緒調整策略為積極的提昇能量。

除了上述積極與消極的分類之外，Parkinson ,Totterdell,Briner,& Reynolds（1996）則進一步從策略實施的媒介、策略的意圖和情緒來源的焦點三個向度加以分類。策略實施的媒介則分為認知和行為層面；策略的意圖則包括轉移策略或非轉移策略；情緒來源的焦點則分為情緒的本身和情感本身，其詳細內容如表：

表 4-2 多向度情緒調整策略的類型

策略類型			認知	行為
轉移策略	逃避		轉換心情	離開情境
			試著不去想	避免做事
	分心	放鬆導向	冥想	日光浴
			想輕鬆的事	洗洗澡
		快樂導向	想一些愉快的事	做自己喜歡的事
			幻想一些快樂的事	愉快的吃
		勝任導向	想工作的事	做一些事
			計畫做事	整理
非轉移策略	投入	情感導向	思考心情不好的原因	離開
			讓感受合理化	尋求同情

	情境導向	想事情做不好的原因	立即問問題
		計畫解決問題	尋求實際的建議
接納	情感導向	允許自己感覺不好	讓低潮迅速離去
		不勉強自己高興	哭
	情境導向	試著接受情境	繼續處理事情
		從經驗中放下	其他事件來取代

(Parkinson ,Totterdell,Briner,& Reynolds,1996,p.199)

為了進一步瞭解「我、你、他」日記書寫，發展的多元情緒調整策略的特點，以及與其他的情緒調整策略的差異，研究者以 Parkinson 等人的分類作為對照。

在「我」的位置上，研究參與者可以透過書寫的過程，宣洩及體驗情緒，同時藉此能再一次回到「事件情境」中，去體驗與接觸當下的情緒。這種方式對照於 Parkinson 等人的分類，是屬於非轉移策略中的接納、情感導向。

在「你」的位置上，研究參與者將「你」多數視為朋友，透過日記書寫，能得到朋友的支持與安慰，「你」不但給予「我」安慰及支持，同時也擔任傾聽的角色，內心的情緒也因為朋友的傾聽而得到舒緩。同樣地對照 Parkinson 等人的分類，這種方式是屬於非轉移策略中的投入及情境導向。

在「他」的位置上，多位研究參與者在書寫過程中體驗到在「你」、「他」的位置能夠從他人觀點來看待事件，因而產生不同看法。透過認知改變，情緒也隨之改變。這種改變策略是屬於 Parkinson 等人分類中的非轉移策略，以及投入及接納情境導向的方式。

由以上得知，本研究結果中，所發展出的多元情緒調整策略，以 Parkinson 等人的觀點而言，多屬於非轉移策略，其中包含了投入、接納以及情感及情境導向，涵蓋了非轉移策略大部分的向度。因此，「我」、「你」、「他」日記書寫可說是採取面對，而非逃避的方式來處理情緒，而其目的是要達成情緒的平衡以及夠將負向情緒轉化為正向情緒。

2 本研究中對生氣情緒宣洩無效之解讀

在本研究中，在「我」的位置，研究者發現一種現象值得注意：即是生氣的情緒，在「我」的位置是越寫越氣，不但沒有宣洩到情緒，同時更加強情緒的強度。

對此現象，研究者感到好奇，因為在「我」的位置，多數的研究參與者均表達能夠達到能夠自在地發洩、表達自己的情緒而達到宣洩的效果，但對於生氣情緒反而造成反效果。對此一現象，研究者試圖以江文慈的理論來加以解讀。根據江文慈（民 88）曾提及分化情緒理論（differential-emotions theories）的主張，每一種情緒都有獨特的激發狀態，不同的情緒需要不同的情緒調整策略。例如：生氣是一種高激發狀態的負向情緒，而難過則屬於低激發狀態的負向情緒。生氣情緒的紓解，使用簡單的分心策略，通常調整的效果不大；而難

過的情緒透過分心放鬆策略，較易減輕或消除。其原因在於生氣情緒牽涉到較多的外在歸因，生氣發生的原因在於知覺到不公平或遭到別人的責備，所以使用放鬆策略的效果似乎不大。至於紓解難過情緒時社會策略似乎頗為有效，但對於化解生氣情緒的效果則可能不彰。因此，在情緒宣洩及社會支持對於生氣的情緒的調整助益不大，認知改變的策略則有較大幫助。

在研究結果中顯示：有些研究參與者在生氣的時候，以「我」的位置書寫時，會越寫越氣；而在「你」的位置書寫時，因為「你」是自己的朋友，寫到生氣的事情，朋友會為自己打抱不平，所以除了對自己生氣的情緒沒有削減外，有時透過朋友的慫恿，生氣的強度反而增加。但也有些研究參與者在生氣時，透過「你、他」不同位置的建議，而能改變對事情的認知，將原本認為很嚴重、很生氣的事情，慢慢覺得也沒有什麼，生氣的情緒的強度也隨之減弱。由以上說明，生氣的情緒在「我、你、他」的位置上的變化歷程，與江文慈（民88）提到的分化情緒理論大致相同。可說「我」的位置的宣洩及「你」的位置提供的社會支持，對生氣情緒並無太大助益。但在「他」的位置產生的認知改變，則可以協助化解生氣情緒。

因此，由以上的理解。建議未來實施「我、你、他」日記書寫時，可告知日記書寫者，當覺察到自己的情緒是屬於生氣之時，則減少在「我」、「你」位置的書寫，而增加在「他」位置的書寫，以達到化解生氣情緒的目的。

（五）發展問題解決策略

在發展問題與解決策略上，本研究發現透過「我、你、他」日記書寫的過程，情緒漸弱，理性升起，使國中生能將情緒的能量轉化為思考問題解決的開始。研究參與者再經由「你」的提醒、「他」的建議，使國中生發展出具體且較為全面性的的問題解決策略，協助研究參與者做事情更謹慎、更有計畫性，減少犯錯的機會。Parkinson、Totterdell、Briner 與 Reynolds(1996)將情緒調整策略分為認知和行為策略兩大類。個體可用正向思考、放鬆等認知策略，也可以透過運動、分心、問題解決等行為策略，調整自己的情緒。因此，問題解決策略可說是情緒調整策略中的行為策略。藉此，可以協助研究參與者，增加情緒調整及情緒管理的能力。

此外，當國中生能在處理及解決問題的能力及策略上提昇時，不但能提高工作效率，同時也增加自信，達到自我激勵的效果。

（六）增加同理心的體會

在本研究研究結果中顯示，研究參與者在書寫「我、你、他」日記後，同理心提高，較容易接納別人的感受以及理解他人的想法，同時也較能覺察他人情緒以及培養傾聽他人的耐心。研究者發現同理心的提高，在研究參與者當中，幾乎是每一個人都呈現出的改變，可見同理心的提高，是本研究重要的研究結果之一。

何謂同理心？所謂同理心就是瞭解與回應他人獨特經驗的能力。「同理心」是人際關係中「愛」的關鍵，也是寂寞、恐懼、焦慮與絕望等影響我們生活負面元素的解藥。「同理心」是跨越人與人之間鴻溝的橋樑。藉由同理心的引導，我們可以延伸疆界，達到未探索的地方，建立深刻、真誠的人際關係。當我們與其他人產生人產生了連結，便能參與最有意義的生命經驗-----感恩、謙遜、容忍、憐憫與愛（Ciaramicoki & Ketcham，2005）。由此可知「同理心」在我們的生命與人際關係中，佔有重要的地位，透過「同理心」，我們開始與別人建立真誠、深刻的人際關係。

在本研究中發現國中生書寫日記後，透過「你」、「他」的位置的移動，在同理心的向度上，歸納整理為兩項主要變化：一是開始將關注焦點不是只有放在自身，去除「自我中心」的想法，而能夠開始覺察、注意、關心他人；對他人的需要、情緒變化能產生較多的覺察。二是較能夠體諒別人的立場，包括：理解他人的想法、接納他人的情緒，增加對同理心的體會。同理心是建立深刻人際關係的基礎，也是連結人與人之間「愛」的關係重要的元素。本研究在研究結果上，卻能提昇國中生的同理心，也為國中生的人際關係搭起一座堅實的橋樑。

（七）情緒模擬的人際學習

本研究透過紙上「我」、「你」、「他」的演練，進行人際關係及情緒表達的沙盤推演。研究參與者先從「我」的位置轉換至「你」、「他」的位置，瞭解及體會每個人的立場、感受及想法，再回到「我」的位置，做出適度的回應。在過程中，可以透過演練，預想數種的情況，並呈現結果，由結果再回饋及修正原來的反應，使得研究參與者在面對真實的人際關係時，更能產生適當的情緒表達及人際行為。情緒模擬的內容包括：如何適切地進行情緒表達、如何回應他人行為、他人如何表達情緒、我如何回應他人情緒等。

Salovey & Mayer(1997) 提到情緒可協助個體理解與思考他人的處境。例如：請同學閱讀完故事後，請他們說出當中人物的感受，藉著由他們置身於情境中，去覺察並設想對方的感受。慢慢地，個體學會運用情感來計畫事情，這種方式可模擬為「情緒劇場」，（emotional theater of mind）；也就是透過情緒的想像和體驗的活動，使個體充分理解對方產生情緒的脈絡，即是可能發生的原因和情況。當個體越能正確的、真實的運用情緒劇場時，就更能幫助個體選擇替代性的生活方式。

本研究與此「情緒劇場」相同之處在於目的，都在使個體從能體會他人感受開始，充分理解對方產生情緒的脈絡，而能夠對人、對事都能有合理的思考與計畫。而差異之處在於使用的方法不同，本研究使用的方式為心理位移。而「情緒劇場」使用的方式為閱讀、情緒想像和體驗活動。

第二節　情緒智力長期改變之現象分析與討論

本節分為兩個部分，第一部份說明運用心理位移概念，使用「我、你、他」日記書寫對國中生情緒智力長期效改變之現象。第二部分就研究結果之現象進行分析與討論。

一、研究結果

在本研究長期改變之現象分析研究方法中，邀請兩位國中生進行長達五個月的日記書寫，以瞭解在日記書寫的長期改變中，國中生情緒智力的變化現象。長期改變研究目的在於透過兩位研究參與者進一步理解「我、你、他」日記在長期書寫下，產生的獨特性變化。

為能清楚說明兩位研究參與者情緒智力的變化，首先就兩位研究參與者情緒智力變化異同之處，列表說明如表 4-3，接著再依序說明兩者情緒智力變化中相同的內涵，最後依序說明兩者情緒智力變化相異的內涵。

（一）兩位研究參與者長期效應情緒智力變化相同之內涵

兩位研究參與者在書寫「我、你、他」日記長達五個月後，在情緒智力的改變上，有相同也有相異之處。為能更清楚釐清變化的現象，此處就相同之處先進行說明，以瞭解「我、你、他」日記書寫長期效應下，情緒智力改變的共同性為何？

1.覺察情緒強度的變化

研究參與者可以明顯感受到在「我、你、他」三個位置情緒強度的變化。在「我」的位置，情緒是最強的，在「你」的位置次之，在「他」的位置，情緒則是最低的狀態。如果以曲線來比喻，從十分、九分再到兩分的過程。情緒從「我」到「他」的位置有很明顯地差距。

這好像有一條曲線就是情緒的變化，從「我」是直接最多的，「你」有一些減少。「我」是十分，「你」就是九分，到了「他」就會直線下降。（17-080-01）

應該也會到中間，我覺得「再回到我」就停在一個地方，就停在中間，站在海平面上。（17-090-01　）

「我」的話就是直接，如果我是開心的話，就是開心。如果難過的話，

表 4-3 情緒智力長期改變現象列表

<table>
<tr><td colspan="2">編號</td><td>17</td><td>18</td></tr>
<tr><td rowspan="10">相同之處</td><td rowspan="9">自我情緒智力</td><td colspan="2">1.覺察情緒強度的變化</td></tr>
<tr><td colspan="2">2.覺察情緒類型的變化</td></tr>
<tr><td colspan="2">3.覺察情緒發展的變化</td></tr>
<tr><td colspan="2">4.認知的調整，改變情緒</td></tr>
<tr><td colspan="2">5.情緒宣洩及體驗，加快情緒恢復力</td></tr>
<tr><td colspan="2">6.多元思考的問題解決策略</td></tr>
<tr><td colspan="2">7.提高挫折忍受度—化批評為動力</td></tr>
<tr><td colspan="2">8.提升逆境商數---激勵自己，突破盲點</td></tr>
<tr><td colspan="2">9.由埋怨、同理到寬恕的轉化過程</td></tr>
<tr><td rowspan="17">相異同處</td><td rowspan="10">自我情緒智力</td><td>10.對話式的書寫有助於情緒表達與觀點碰撞</td><td>22.紓壓的良方</td></tr>
<tr><td>11.情緒表達的楷模學習的角色轉化</td><td>23.表達情緒時「你」的支持與傾聽</td></tr>
<tr><td>12.情緒調整策略—由被動轉為主動</td><td></td></tr>
<tr><td>13.情緒平靜，不受干擾</td><td></td></tr>
<tr><td>14.與偶像對話激勵自己</td><td></td></tr>
<tr><td>15.應用名言佳句激勵自己</td><td></td></tr>
<tr><td>16.協助人生目標的探索</td><td></td></tr>
<tr><td>17.增加對別人的觀察及行為的調整</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="7">人際情緒智力</td><td>18.對他人的批評—由尖硬轉為柔和</td><td>24.人際關係中理性行為及行動力的增加</td></tr>
<tr><td>19.對他人的負面行為—可以理解，但也不贊同</td><td></td></tr>
<tr><td>20.人際衝突關係因應策略的調</td><td></td></tr>
<tr><td>21.溝通習慣的調整</td><td></td></tr>
</table>

就是難過。在「你」的話，應該也是差不多。可是在「他」的話，「他」好像沒有任何的表情。就是「他」沒有表情的講這些事情。我覺得「他」

不會笑、不會哭、也不會難過。(17-075-01)「他」沒有感情！就是他應該是那種面無表情的人(17-076-01)

就是原本很高興，可是到他的時候，就突然間覺得沒有這麼高興了！好像「跌」下來的這種感覺，（17-133-01）

研究參與者在原有的情緒狀態，透過「你」、「他」位置的介入，情緒產生細微的變化，研究參與者可以覺察到自己的情緒強度與原來的情緒有所不同，但情緒的種類上還是相同。

然後就是「他」就是跟我好朋友的同一邊，告訴我，我哪裡做錯了！我們之間有可能發生哪些問題，到我的時候就會統整一下，情緒比悲傷還好一點，但還是會有一點悲傷的感覺。
（17-214-01 ）

研究參與者在寫日記一段時間後，開始慢慢地覺察自己情緒變化的軌跡及特質，發現自己的情緒強度在高與低，兩個極端的向度上，來回移動。

那你什麼時候，開始注意。應該是寫日記寫了很久之後。在寫了兩個月之後。這是一個蠻大的發現。發現有在兩個很極端的地方在跑。情緒從很高到很低，(17-101-01)

2.覺察情緒類型的變化

研究參與者書寫日記，透過「你」、「他」位置的移動，跳脫自身的觀點看到另外一面的自己，對於自己的情緒及特質，有新的發現，覺察出自己過去不曾發現的面向。

從「你」、「他」來看自己覺得蠻有趣的，覺得自己應該不會有那麼一面，很可愛。感覺我怎麼會這樣？突然發現自己也有可愛、有趣、詼諧的一面！（17-130-01）

研究參與者能覺察自己在進入新環境時，所產生的情緒反應，同時對於這種反應有細部的分辨。研究參與者除了能覺察到生氣之外，也能覺察出緊張的情緒。因此，研究參與者也首先必須要有區辨兩種情緒的能力。

我在日記中好像有提到，我在一年級的時候就嚇一跳，國中怎麼這麼可

怕？就是好忙喔！！而且步調非常快，而且我那時候常常壓力太大，在睡覺起來的時候，就會常發脾氣，就不知道為什麼，就是會很生氣，起來就會很生氣（18-038-01）

對呀！我覺得那時候的我不知道為什麼會又緊張又生氣？（18-039-01）

3.覺察情緒發展的變化

研究參與者對於情緒發生的情境及自己情緒的感受，能有所覺察，同時也能覺察自己在壓力情境下的情緒反應。對於情緒的發生原因能找出可能的因素。

其實我覺得我最大的壓力是來自於自科社，對呀！因為我很喜歡自然，但社團出的功課太重了，我的壓力就很大。就是社團中有很多自然比我好的人，然後，看到他們好，我就會心理不太舒服，對呀！會不喜歡那種，那種大家都很好的感覺！（18-040-01）

研究參與者除了對自己引發情緒的原因及情境更明白外，對於情緒轉變的過程也有所覺察。除了覺察「我」的位置的情緒，同時也能覺察到其他「你」、「他」位置的的情緒變化。

有一次就是我剛換鉛筆盒的時候，然後就是那個櫻桃的鉛筆盒，上美術課的時候，然後美術老師就看到了，就說那個很可愛，然後他就覺得那個很可愛，問我那個是在哪裡買的？然後我就把他寫在日記裡面，然後，「我」的時候就覺得好高興喔！！老師說我的鉛筆盒很可愛，「你」呢！不知道為什麼突然間就變成嫉妒，你呢！就好可愛，就說沒什麼？那天不知道為什麼他就突然變成老師的角色，然後那天「再回到我」的時候，更開心了！（17-127-01）

4.認知的調整，改變情緒

研究參與者在情緒狀態中，透過「我」的位置進行宣洩，沈溺在自己的情緒中。但透過「你」、「他」想法的介入，使自己的注意力從情緒中，跳脫出來，發現自己也有錯誤，因此能調整情緒。

譬如我和同學吵架，我很生氣。那可能其實我也有錯，但是我沒有發現。我只是在寫日記的話，我可能就是會一直罵一直罵，沉溺在自己的情緒當中。可是如果是以這種方式來寫的話，會以不同的角度來看，

會發現自己也有錯誤的地方。(18-008-01)

寫到「他」，情緒沒有那麼高興，是當然沒有這麼高興，可是我還是會希望能夠寫到「他」，因為每次我寫「你」，感覺都會偏向一面，寫到「他」覺得有別的想法，讓自己更進步的想法。所以每次寫完「他」再寫到「我」，就會覺得很高興。(17-134-01)

5.情緒宣洩及體驗，加快情緒恢復力

研究參與者說明過去自己在面對情緒時，是用宣洩的方式，例如：長時間的一直哭泣。在哭泣後，研究參與者能感到心情較好，但是卻相對地造成眼睛相當地不舒服。

就是覺得也沒什麼大不了的。有時候功課沒寫完，或是沒有準備好，或是今天考試為什麼考這麼差？或是覺得為什麼自己的時間變這麼少，然後只會哭。哭完之後就心情好，可是要需要哭很長、哭很久，然後來到學校兩個眼睛都腫腫的。(17-248-01)

當你沉浸在情緒當中，寫完我有什麼樣感覺?感覺發洩蠻多的(18-004-01)

研究參與者現在在寫日記的過程中，在「我」的位置，能再次與自己真實的情緒接觸，一邊書寫一邊哭泣。研究參與者發現，與過去相較，自己的情緒恢復力能夠變得更快，也減少哭泣眼睛紅腫的不舒服。

然後，有時候，就是我有一個很好笑的習慣。就是每次遇到挫折的時候，只會哭。就是每次累積到一個月或兩個月的時候，我就開始哭。我就開始一直哭一直哭，以前就是一直哭，等我哭完就好了。現在我就是邊哭邊寫日記，然後感覺寫完之後，恢復的速度變得比較快。(17-247-01)

6.多元思考的問題解決策略

研究參與者在遇到生活中的難題，無法解決時，情緒緊張，透過日記書寫中「他」的位置，給予研究參與者靈光一閃的念頭，當下轉念，轉換思考的角度，也因此發展出新的問題解決策略。

我還有一個例子：再寫生涯報告的時候，我都沒有寫，都沒有做，老

師給我們很長的時間，做都沒有去做。然後到前一天，隔天就要交報告了。我就很緊張，就在想怎麼辦，可不可以再給我一次機會？再給我一次機會好不好？然後我正在想的時候，因為我正在寫日記，寫到「你」的時候，拜託可不可以再給我一次的機會呀！然後到「他」的時候，他就突然轉了一個方向，就不知道為什麼突然間這樣，他就說：「為什麼你只要求別人給你機會，不好好去利用這一次的機會」。然後就覺得這個方法說得真不錯耶！到「我」的時候就說，我要把握每一次的機會，然後不要再要求別人要給自己一次機會。（17-225-01）

研究參與者在書寫日記中，透過「他」的位置的觀點，可以幫助自己釐清別人的想法。較能夠站在他人的立場，思考問題，同時也能看到他人想法的優點，形成較為完整的問題解決策略，之後再採取具體的行動。

看到「他」在敘述這件事情之後，我可能會比較清楚…比較清楚別人的想法，既是比較清楚別人的想法之後，我可能才會有所行動。就會覺得自己和他人的想法，不太清楚，但是如果是他人來看的話，會瞭解其實他人的想法是對的。我就會試著以他們的想法，然後去做得更好。（18-020-01）

7.提高挫折忍受度---化批評為動力

研究參與者發現在生活中能夠很直接指出自己錯誤，能給予自己改進意見的人不多。而研究參與者發現，透過日記書寫「他」的位置時，感受到「他」是能夠直接指出自己的錯誤，卻又沒有被責罵的感覺，同時，也能夠將「他」的意見，進一步思考，如何改進自己的缺點。

「他」指出「我」的錯誤時，我心情就會好。因為平常在家裡在學校，都不會有人指出你的錯誤。有時候連老師在講的時候，會婉轉一點，然後不會直接傷害學生。如果是「他」的話，就是非常強烈的。就是指出你的錯誤。平常又沒有被指責被罵的感覺，所以就覺得很高興，居然有人願意指責我。所以就指責完之後，心情就會好。那再去想，要去怎麼改，心情會更好。（17-263-01）

譬如我和同學吵架，我很生氣。那可能其實我也有錯，但是我沒有發現。我只是在寫日記的話，我可能就是會一直罵一直罵，沉溺在自己的情緒當中。可是如過是以這種方式來寫的話，會以不同的角度來看，會發現自己也有錯誤的地方。（18-008-01）

研究參與者在過去面對他人的批評時，是採取抗拒的態度。不喜歡他人批評，甚至於不想要聽到。但現在面對他人批評時，將日記中「他」的位置轉移到生活中，因此能轉換態度，將指責看待為促進自己進步的原動力

我以前也是這樣，聽到別人在罵我的時候，就會覺得咦！為什麼要一直講，不要講最好。可是現在就會覺得，你講也沒有關係。對呀！就覺得我應該要受到指責，要不然就沒有進步的那種動力。指責就是進步的動力對我來講。（17-264-01）

8.提升逆境商數--突破盲點，指出錯誤

研究參與者在書寫日記中「他」的位置時，感受到「他」是比較冷靜的，與自己較無關係，看待事情較為客觀。也因此在看待自己時，能發現自己的許多盲點。

在「他」時，可能就是真的比較沒有生氣和難過的情緒，然後竟是會再敘述那件事情時的時候，會發現真的那位講我壞話的人，還蠻過份的。然後，會跟…跟「你」又有點不太一樣。因為「你」的話還是，和我有一點關係，對呀！可能就是有些地方是幫你講話的。但是「他」的話就會不一樣了，「他」感覺就是已經沒有什麼關係了。但當「他」在敘述一件事情，可能更多更多是我的盲點。（18-019-01）

研究參與者發現日記書寫中的「他」的位置，已成為生活中，激勵自己的角色，幫助自己看見盲點。且同時表示「他」的角色是夠過書寫過程中，才會出現並加以注意，運用在生活上。

如果是你，多少是自己的朋友，如果是朋友的話，也不會直接就跟你講。說你這裡錯了，那裡錯了。就算講了，也是很柔和的講。那如果是他的話，他是旁觀者，已經是用第三者的角度。比較直接講出來。（17-047-01 ）

那另一個是日記。如果沒有日記的話，我就不會注意到「他」的那個角色。對呀根本就不可能注意到，在你的生活中，不會有「他」的角色出現。我覺得這樣子，就如果沒有日記的話，我可能現在不會是這樣，可能會變得更糟糕吧！（17-266-01）

9.由埋怨、同理到寬恕的轉化過程

兩位研究參與者都有在面對他人的攻擊及負向行為時，由原本的埋怨、同理到寬恕的轉化過程，茲分述如下：

A.**面對他人的攻擊行為**

研究參與者敘述朋友在背後說他壞話的經驗，讓他感覺到相當生氣。特別是這些壞話是針對自己沒有做的事情，會更加地生氣。

嗯！就是有一些朋友會在我背後說我的一些壞話，然後而且最重要的是，那個人說我壞話，而那件事情我並沒有那樣做，所以會很生氣很生氣。如果你說我壞話的話，我可以接受。如果你說我沒有做的事情，我就會很生氣。（18-025-02）

研究參與者透過日記書寫，透過「你」的位置給予的安慰，除了學會接受，也發現錯誤並不在自己身上，同時能想到幫助他改變是較好的想法。除此，透過「他」的位置，研究參與者學習到較為客觀的角度去看事情。

這個日記就是會，其實比較少提醒了。比較多是安慰，要學著去接受。然後或著是說，你有什麼行動，你可以和他去談，談為什麼要這樣子做，因為其實你都在自己改變自己，其實真正真正錯誤的人是他的話，如果你能幫助他改變，這樣會更好。在「他」的時候，我就會清楚知道，客觀的想法是什麼？然後別人的想法是什麼？然後我做得時候就會比較沒有那麼主觀。（18-026-02）

研究參與者在過去小學的階段，也發生過類似朋友在他背後說他壞話的經驗。在過去的經驗中，他學習到時間可以沖淡一切，並且選擇以「包容」的態度，面對別人言語的攻擊，而其中的過程對研究參與者來說是相當痛苦的。

小學三、四年級，真得就是三四年級到五六年級，他一直說我壞話之後，到了現在的話，是真得時間沖淡了一切。然後大家還是真得對我很好。然後我覺得真正聰明的人，就會接受包容他，笨的人就會繼續攻擊他。（18-029-02）那時候真的是蠻痛苦的（18-030-02）

研究參與者現在在國中也遇到相同的事件。透過日記書寫，協助研究參與者，在包容的過程中，度過痛苦的等待。同時在等待的過程中，研究參與者透過「我、你、他」的位置，強烈的情緒得到紓解。也開始

慢慢轉換心情，以正向的態度，面對別人負向的行為。

所以從這個日記當中我也學會等待，好像我有很強烈的情緒，經過這樣一個過程，好像幫助我的情緒有比較釋放一些。恩 （18-034-02）
當初那個人那樣傷害我，我沒有怨恨他，只是接受他，學習他，最後還是很感謝他對呀！（18-036-02）

B.面對他人的負向行為

研究參與者敘述在公車上遇到一位一直咳嗽的司機，一方面擔心被傳染，但另一方面同時也同理司機的處境。而這樣的同理，來自於日記書寫中「他」的想法，會在生活中遇到事件時突然出現。

我也不知道為什麼？忽然間有一次，就是忽然間會想到「他」的想法，我自己也覺得很奇怪。就是這一次我們就回台中去，然後就坐車子，因為這一次不知道為什麼我們沒有開車回去，坐了巴士。然後那位司機就一直咳嗽一直咳嗽，剛開始我就很怕如果我被他傳染怎麼辦？結果我這樣子想的時候也生出了另外一個想法就是，他感冒這麼嚴重，還要出來工作。(17-035-02)

研究參與者面對司機的咳嗽，還是很害怕被司機傳染感冒。接著，研究參與者在回程時，就出現了感冒症狀，此時研究參與者並沒有抱怨，反而還是能繼續同理司機的處境。

我真的很怕被他傳染！回去台中的時候，我就一直流鼻涕，還發燒。那時候還是覺得他還是蠻辛苦的。(17-040-02)

研究參與者回到學校後，透過日記書寫，「我、你、他」位置的移動，養成研究參與者，角色互換的習慣。研究參與者由過去的經驗，轉換成在別人的立場上思考。因此，為了不想要其他人被傳染，以及想到不是每個人都像自己過去的經驗一樣，可以體諒別人，而會增加別人的怨恨，因此選擇戴上口罩，減少別人的痛苦。

我後來回來的時候，我就戴口罩，因為我回來是坐車子回來。那我就戴口罩。一方面我想說我也在感冒，一方面我想說我不要傳染給別人。因為我不想要別人傳染給我(17-041-02)
對呀！你不希望把你受的苦，再讓別人去受。
我有看到你今天戴口罩真的很悶耶！可是我想到不要傳染給別人。傳

染給別人，他會怪我說，不戴口罩，感冒了還來學校。(17-042-02)
所以他變成你之前的那個角色。
對呀！那如果他不會想到我的辛苦時，那怎麼辦？(17-03-02)

研究參與者反思自己對於對於司機的態度。之前的態度較偏於「你」的位置，給予他人較多的同理。而現在研究參與者有所調整，一方面同理司機的處境，一方面也透過「他」的客觀，顧及他人權益，而發展出面對問題的折衷行處理方式。

因為你把這個拿來做比較，像之前那一陣子就是檢察官。有時候聽到別人咳嗽的時候，完全就是覺得你好可憐喔！你咳嗽了！你還要出來工作，現在就會站在法官的角色，會覺得你咳嗽了要出來工作的確很可憐，不過還是要戴上口罩，才不會影響到其他人的權益。對呀！其他人也沒有必要要在那邊接受你咳嗽咳嗽、在那邊一直咳嗽，然後傳染別人。可能就會找到一個方法，就是兩邊都可行的，兩全其美的方法。(17-199-02)

（二）兩位研究參與者長期效應情緒智力變化相異之內涵

兩位研究參與者在書寫「我、你、他」日記長達五個月後，在情緒智力的改變上，有相同也有相異之處。兩位研究參與者其年級、個性、情緒智力均有所不同，對情緒智力改變的面向也自有其獨特性。以下按照研究參與者的編號順序，依序說明研究參與者情緒智力改變上的獨特現象。

首先說明編號 17 號研究參與者的研究結果：

10.對話式的書寫有助於情緒表達與觀點碰撞

研究參與者在過去的經驗中，因為不太敢跟別人表達自己真實感覺，所以使用文字及假裝與他人說話的方式紓解自己的情緒。而在「我、你、他」日記書寫中，研究參與者透過「你」、「他」的位置，如同自己與別人在對話般，把自己想要要講的話，透過紙上對話的方式紓解。除此，在「他」的位置上，「他」會問自己問題，能協助自己從多元的觀點思考並加以融合。

應該有記下來吧！只要重要的事情都會記下來。對呀！我記得很久很久以前，讓自己心情好的辦法，必須透過文字才能讓我心情變好。然後以前就是拿一本書，然後假裝自己在跟別人講話，我講完之後，就會覺得心情很好。而且我是那種不太敢跟別人講我真實情感的人，那

我就是寫，寫出來之後就會好一點吧。就是國王有一對驢耳朵，當他講出來之後，他就變得比較舒服了。(17-258-01)

我喜歡跟「他」講話是因為，我喜歡想像，想像我是不同的人，有時候會想說如果我是藝人的話，如果記者問我問題。我感覺記者是「他」的角色，我就很喜歡跟「他」講話。因為「他」會問問題。才能繼續講下去。所以跟「他」講話的時候，「他」就會一直問問題。我又會很容易想到，無理頭的問題，就會覺得跟「他」講話比較好。(17-062-01)

11.情緒表達的楷模學習的角色轉化

研究參與者的脾氣是火爆型的，較容易生氣，感到對自己的情緒難以控制。研究參與者透過日記，觀察長輩對於事情處理的態度，與自己作比較，發現長輩不但能以不生氣的方式處理事情，而且在事情的處理過程中能想到別人。

對我來說，難的部分在於，自己的情緒真的很難控制。然後我是火爆型的，就會很生氣。(17-030-02)

在日記中我有提到這件事，就是我覺得外婆是最厲害的，他就是別人罵他的時候，他都不會回嘴，就是我表妹講話都很直接，可是外婆都不會生氣。我自己都會很氣。我覺得大人都比較會去想別人。(17-027-02)

研究參與者，除了在生活情境中，學習生氣情緒的控制外，也學習如何接受他人的批評，能夠發展出另一種不同於生氣的應對方式。

例如這一次我回台中去，我叔公跟我們不住在一起，然後就是租房子給別人，然後住的人就寫一封信給他。然後就跟他講說，他的房子，不好啊！就一直批評。可是他完全沒有生氣，他就是覺得應該是我們自己要改。他就不會去罵那個人，他就會說自己是犯錯的那個人，我覺得好神奇喔！！(17-025-02)

研究參與者將長輩的角色，內化成為「他」的角色，在日記中，繼續將學習到的新態度，遷移到自己的生活中。

寫到他的部分，剛開始，我覺得是在寫自己的故事，寫到後來比較像是長輩的感覺，感覺長輩在跟我講話，或是長輩在看這件事情的時候。

因為我發現長輩在看事情的時候，都比較柔和。他們都比較不會去罵別人。

12.情緒調整策略—由被動轉為主動

研究參與者在過去的經驗中，對於自己過去情緒不好時，因應的方式是發呆。現在研究參與者透過日記書寫的觸發，能主動發展其他的情緒紓解方式，例如：聽音樂、找歌詞、看書。

而且是會去尋找。以前是呆呆地坐在那邊，那現在是自己會去找那個方法。以前心情不好的時候，會等別人來安慰我。現在心情不好的時候，我還是會去看東西，看文章，看歌詞，然後看書什麼的？看書的時候就會想，這句話好想跟我現在的情形有點像，以前不會注意到這些。(17-252-01)

我覺得這都是從日記當中衍生出來的。對呀！剛開始只有日記可以幫我，那就是偶然的一次看到那歌詞，覺得恩很不錯呀！(17-257-01)

13.情緒平靜，不受干擾

研究參與者表達在書寫日記後，會產生「平靜」的感覺，漸漸能夠沈澱紛亂的思緒。這種「平靜」的特質，是穩定、起伏小，同時不容易受到外界的影響。

就很像在高山、山谷再上來。到海平面、水平面。心情也會平靜。心情比較穩定。(17-091-01)

就是不會受到外界的影響這麼大，因為我自己只要維持平靜的話，那別人對我的影響根本就不會很大。因為你沒有辦法影響海嘛！海不會受到影響。(17-08-01)

研究參與者在過去情緒經驗中容易受到他人情緒影響，當他人生氣時，自己也容易生氣。現在在看待別人的情緒時，能靜靜的觀看別人情緒的變化。較不容易受到他人的影響。研究參與者的「平靜」，在生活中的影響是情緒不容易被紛亂的人事所牽動，更能處之泰然，靜「觀」自得。

可能是心理的問題。可能平常在看東西的時候，注意到別人的時候

會覺得沒什麼？就是以前看到別人很生氣就是很生氣，情緒就一直跑上來，然後現在就會覺得還好阿？很平靜地看著！（17-138-01）

14.與偶像對話激勵自己

研究參與者在書寫日記的過程中，遇到情緒低潮時，就會想到自己的偶像，同時鼓勵自己學習偶像的特質。也因此研究參與者的情緒受到安慰，在特質上也變得比較開朗。

因為我有一個偶像，他就很喜歡笑。他也非常的開朗。就是我以前直覺就覺得他很好，寫日記的時候，就會覺得，就是覺得你呀或是什麼的，就會很難過，然後就會安慰自己。就會寫說你應該像誰一樣，常常笑。然後就是這樣，就是變的比較常笑。(17-020-01)

研究參與者在書寫日記的過程中,「你」、「他」的位置都會提到偶像。在「你」的位置，如同朋友般，喜歡自己偶像。在「他」的位置會說偶像的優點，給自己作為建議。同時，有時候偶像會在「你」的位置與研究參與者對話。

他在「你、我、他」三個位置都會出現。「你」會說偶像的一些好話，「你」會跟「我」很像，就是喜歡自己的東西。然後「他」就會說他的優點，給我聽。然後我就會想，就會覺得這個還不錯，就會接受「他」的意見。(17-021-01)

在「你」的部分你會跟偶像說話，還是偶像跟你說？應該是我跟偶像說話。(17-022-04)偶像也會有些回應？對其實不知道，我還有另外一本日記本，我就寫。我都寫跟偶像講話的一封信。然後有時候就會寫，然後就會講我現在想要跟他講的話。(17-023-01)

15.應用名言佳句激勵自己

研究參與者發現自己在日記書寫「我」的位置時，內容上會增加老師講過的話或書上的句子。研究參與者透過這些名言佳句，希望能夠幫助自己看到自己的錯誤，並且加以改正。

在寫到「我」的時候就會用老師講過的話來寫，或是在書上看過的話，就是學他們那個時候的感覺，再寫，然後我覺得我就是會用一些詞，會去修飾自己寫的那些部分。就不會只是單單敘述而已，(17-044-01)

可是那個時候，我就會有那種感覺，我會想到那一句話，或是古人說過的話。(17-045-01)

就是希望自己是做錯的，希望自己能夠改。有的時候如果是用自己的話寫的話，多多少少都會覺得自己是對的，如果用老師的話來寫，就會覺得是老師的感覺，我應該要改。老師就會讓人覺得你要尊重他。所以就會去改變。(17-046-01)

16.協助人生目標的探索

研究參與者在過去的生活經驗中，不知道自己的目標。透過書寫中，偶像角色的出現，讓自己以偶像的優點作為目標。

有時候我在寫日記時，會去找那個目標。就是我常常都是在尋找目標學習。因為我不知道自己要幹嘛！我就找一個目標，面對他一直走一直走。(17-110-01)

就是健康課，就問大家說你的人生目標是什麼？很多人有，我就沒有，我就在想，我在活什麼？不知道自己在活什麼？回家之後就很煩惱，就一直想，有一次寫日記時，就寫到我有一個偶像。他以前是讀建中的，「你」、「他」就說那我以後可不可以也讀個北一女。好吧！那我以後就讀個北一女，我就這樣寫。然後就是會找到目標。(17-121-01)

17.增加對別人的觀察力及行為的調整

研究參與者在生活中，能慢慢注意到別人，同時觀察力和觀察範圍逐漸擴大。此外，也察覺自己的行為，造成對他人的傷害和影響。並由覺察開始，產生行動力，減少對他人的負面行為。

我覺得那件事情很可怕，就是一個念頭，就會回到自己的身上，我會想下次會不會就換我被罵。在日記中我不會提到這些事，但寫日記讓我注意到周邊的事情，觀察力和觀察範圍會變大。(17-119-02)

可是剛開始也不是一開始就會想到別人的那一面，也是慢慢才會注意到別人。從寫，因為要寫，就會多注意一些事情，要不然就不知道要寫什麼？要不就注意了，就是我今天有哪些事情是做不好的。然後我今天說了哪些話是傷害別人的？那剛開始只是知道而已，並沒有去改。寫到後來，就會慢慢改掉這些地方。(17-005-02)

18.對他人的批評—由尖硬轉為柔和

研究參與者在書寫日記時，對於他人的行為，下筆時的用語從過去的嚴厲，轉為較為柔和。同時在書寫他人的批評時，也會轉換到他的立場，想像彷彿今天是面對「他」在說話。

用字的時候，不會那麼硬。一開始寫的時候，會把那個人寫的很慘，現在比較不會這樣，就比較柔和了。比較不會那麼硬，就是在寫別人的時候。就是如果別人對我不好，我會批評他，就是一直寫批評的話，可是之後，就是會想到他會怎麼想？如果我今天是面對他講話的話，（17-002-06）

研究參與者對他人態度的改變，也反映在日記中，「我」、「他」的對話上，有所差異，從批評轉化為諒解。生活中的「他人」與日記中的「他」，兩者的關係會交互影響，進而影響人際關係。

寫我的時候，就會比較柔和。以前在寫的時候，有比較多的批評，現在有比較多的諒解。（17-003-02）

19.對他人的負面行為—可以理解，但也不贊同

研究參與者過去對於他人的行為，會採取絕對的標準去衡量。現在對於他人的行為，雖然對其行為是不表認同，但增加較多的同理。研究參與者慢慢可以將他人的「人」與「行為」區分出來。

譬如說專輯嘛大家說要買正版，買正版。站在歌手的角度想，當然就是會叫你買正版，就會想說買正版不錯呀！以前完全就是接受，正版就是正版，就是要買正版。可是現在就會想說，可是如果我全部都買正版的，那有時候有些人的經濟能力沒有辦法的話，那還是只能買盜版的！那就是會這樣子！就會想到有一些負面的人他們為什麼會這樣子做的感覺？（17-184-06）

研究參與者表示在書寫「我、你、他」日記中，「你」的角色如同檢察官，「他」的角色如同法官。而現在研究參與者感覺自己的角色是站在中間，能同理對方，也能對事情有所判斷思考。

就是法官覺得就是一板一眼，感覺就是沒什麼情緒！檢察官就是比

較有情緒，站在中間的感覺就是我兩邊都接收到了。（17-210-01 ）
最後就成為法官跟檢察官的合體。所以就吸收了兩邊的優點。
（17-211-01 ）

20.人際衝突關係因應策略的調整

研究參與者在過去面對他人打架時，情緒會隨著對當事人的好惡起伏。如果是自己喜歡的人被打，情緒就會不好。反之，如果是自己不喜歡的人被打，就會鼓掌叫好。

就是每次別人吵架的時候，就是會站在某一邊（17-145-02）
就是我們班最近發生一些事情，就是我們班一個同學，就是去打他，就是我們班就是有一個人太愛講話了，就是我們班風紀，就很生氣就要去打他，可是以前呢？我就會覺得打的好！在旁邊鼓掌的那一種人，因為我也不喜歡那個愛講話的人，就會覺得他打的好好喔！！或是他打到我喜歡的人，我的心情就會很不好！（17-146-02）

研究參與者發現最近面對打架事件時，自己的行為跟之前有所差別，感到驚訝。研究參與者在他人打架時，不但沒有鼓掌叫好，反而能夠出現理性思考，出去阻止。

然後這一次，最近吧！這幾天，他又要快被打了！結果我居然出去阻止，然後我沒想到我居然會去阻止，我以為我會是在旁邊叫好的那個人。（17-147-02）

研究參與者認為這樣的改變來自於「我、你、他」日記中，透過「他」位置的書寫，養成理性，就是就事論事的習慣。減少了情緒化與衝動的想法及行為。

你覺得你現在比較接近法官，就是會去看哪些東西比較好？哪些比較不好？心中會有一把尺吧！會去看哪一個比較好？（17-196-01 ）
聽起來是蠻就事論事的，法官是不能受到情緒干擾、感情左右的！
（17-197-01）

21.溝通習慣的調整

研究參與者在書寫「我、你、他」日記時，透過「你」、「他」的位置，協助研究參與者覺察自己的口語表達方式對人際關係的影響後，再慢慢地

改進。例如講話很直、不給別人台階下。。

以前我在講話的時候，不給別人餘地，不給他台階走，就是罵人的話直接就罵出來。然後以前我都覺得自己這樣很直，也很好。可是後來，「你」、「他」就告訴我，慢慢就覺得自己好像不能這樣子講話，然後慢慢地就會去改。改掉這習慣。(17-007-02)

以下為編號 18 號研究參與者的研究結果：

22.紓壓的良方

研究參與者在過去的經驗，參加社團時，會感受到極大的壓力，壓力來源來自於和他人的競爭和比較。看到別人的優秀，心裡會感受到不舒服。同時剛開學時，也充滿著壓力。

其實我覺得我最大的壓力是來自於自科社，對呀！因為我很喜歡自然，但社團出的功課太重了，我的壓力就很大。就是社團中有很多自然比我好的人，然後，看到他們好，我就會心理不太舒服，對呀！會不喜歡那種，那種大家都很好的感覺！(18-040-01)

對呀！我覺得那時候的我不知道為什麼會又緊張又生氣？我記得之前，那時候我成績還沒有很好的時候，那時候看到別人都很好，就是基礎打的很深，我那時候在床上很生氣就會亂踢，對呀！有時候我考沒有很好的時候，就會那時候還哭了！對呀！現在比較不會了！比較不會為成績哭，不會為考不好而哭，生氣！（18-048-01）

研究參與者在學校遇到壓力時，「你」位置會鼓勵自己說做的不錯，繼續努力也可以達到如同別人的程度。同時鼓勵之餘，也有提醒，提醒他該如何作，會更好。

通常會跟他說，你不要緊張阿！其實你，我覺得你已經做得很好了！！然後我覺得你也可以跟他一樣，什麼時候可以讀好書，作自己該做的事，然後不要把時間浪費掉了。然後我覺得你可以不要太緊張， 然後你可以做得很好。比較多安慰啦！不會有指責（18-044-02）

研究參與者從覺察、調整情緒後，再次看待別人同樣的行為，已減少了部分情緒。同時以新的想法代替原有的情緒。

再回到我的話，可能很少哪種很緊張、趕不上別人的那種感覺。可能會說，會比較輕鬆的帶過去說：別人都在讀書，我應該要更盡力，少了那種緊張的感覺（18-047-01）

23.表達情緒時有人支持與傾聽

研究參與者在「我」的位置紓發自己的情緒，會感到雖有發洩，但沒有人知道自己的無辜和委屈。透過「你」、「他」位置的書寫，研究參與者感受到彷彿有人在傾聽，如同在生活中告訴別人，感覺很舒服。

有時候真的會很難過，然後有時候，就是會透過文筆，發洩自己的情緒。而且當你自己在寫到我的時候，其實好像沒有人知道。沒有人知道這件事情不是我的錯。但是如果是透過你或是他時，有人在傾聽，好像把自己的心聲，告訴一個人，那種感覺真的是很不一樣。會比較更舒服，對呀！（18-016-01）

因為你自己悶在心理的那種感覺是很不好的，你雖然有發洩一點，會覺得好像沒人知道。然後你就是會好像 好像就是還是沒發洩。對呀（18-017-01）

24.人際關係中理性行為及行動力的增加

研究參與者面對他人對他的言語攻擊時，透過書寫「你」、「他」的位置給予自己很多的建議，也減低情緒的強度。能看到自己的錯誤，並同時也發展出行動去解決問題，例如：學習接受、試著跟對方溝通。

「再回到我」，是經過「你」和「他」，在做這件事情的想法，所以在「我」的時候，已經聽到很多建議了，「我」可能在這裡會寫說，這件事情怎樣怎樣？那這個陳述的過程中，比較會減少情緒化的東西，我可能會寫說要怎樣怎樣去做，我其實怎樣怎樣自己也有錯，可能加入了一些我要如何去行動，解決這件事情。（18-024-02）

就是自己要改進缺點呀，然後可能要學著去接受，或是試著跟對方談，然後做一些不算是改進，做一些行動。不要讓自己好像，一直都很難過很生氣。（18-021-02）

二、情緒智力長期改變現象之分析與討論

本研究對於運用心理位移概念，使用「我、你、他」日記書寫對國中生情緒智力長期改變現象之分析與討論，分為兩部分。第一部份就兩位研究參與者改變現象出現相同之處進行討論。第二部分就兩位研究參與者改變現象出現相異之處進行討論。

（一）長期情緒智力改變現象相同處之討論

研究結果顯示：兩位研究參與者在長期效應情緒智力的變化上，呈現相同向度的部分為：1.覺察情緒強度的變化；2.覺察情緒類型的變化；3.覺察情緒發展的變化；4.認知的調整，改變情緒； 5.情緒宣洩及體驗，加快情緒恢復力；6.多元思考的問題解決策略；7.提高挫折忍受度—化批評為動力；8.提昇逆境商數---激勵自己，突破盲點；9.由埋怨、同理到寬恕的轉化過程。研究者就研究結果相同之處，較具代表性的現象，進行討論。

1.情緒覺察

在本研究中，情緒的強度上，兩位研究參與者在短期及長期效應中均表示，可以很明顯的感受情緒強度的差異。幾乎一致的表示在「我」的位置是最強烈的，在「你」的位置次之，在「他」的位置是最弱的，再回到我則是居中。研究參與者歷經情緒強度由強至低，再回到中間的「歷程」。可以更進一步體會情緒強度強弱差異，進而學習調整。

如果以傳統的日記書寫而言，會停留在「我」的位置，則情緒強度則不易有大幅度的改變，也就無從體會情緒強度強弱的差別。譬如：一個緊繃的人一直處在緊繃的狀態，從來都沒有體會過「放鬆」，則一來他是不知自己處在「緊」的狀態，二來也無機會體會「鬆」的舒服。

在本研究中，研究參與者經過覺察情緒強度的變化歷程，能更瞭解自己的情緒強度變化，同時更能掌控情緒。

本研究在長期效應上，根據 Lane,Quinlan, Schwartz,Walker and Zeitlin(1990)在情緒種類的覺察上的，以及 Greenberg and Safran(1990)從情緒覺察的深度的分類均屬於「層次四」。可知，「我、你、他」日記在長期效應上，確能達到情緒覺察的效果。

2.情緒調整策略的運用

在本研究的研究結果中，在情緒調整策略上，研究參與者透過「我、你、他」日記中，「我」的位置上可以宣洩情緒，同時體驗情緒，加快情緒恢復力；同時「你」、「他」的位置也協助研究參與者，提供具體的建議，改變想法，並提出具體的問題解決策略。

Golemen(2003)提及情緒解析專家艾克曼提出的情緒管理方法，與本研究「我、你、他」位置所發展出的情緒調整過程，有許多相呼應之處。首先，艾克曼提出情緒不反應期的觀念。他認為情緒在產生後之所以如此難

以因應，是因為情緒有操控力。這個操控的時間他稱之為不反應期（refractory period），在這段時間裡，新的資訊無法進入，即使進入了，也只能以支持情緒的偏頗方式來解讀。不反應期可能只有幾秒鐘，也可能更長，在這個時間裡，我們無法擺脫情緒的操控，但不一定要據以行動。當不反應期結束時，情緒也就可以結束了。但不反應期要如何縮短呢？他認為這是他無法回答的問題。因此艾克曼指出擺脫情緒的操控有三種方法：根本不要產生情緒，縮短不反應期，以及控制行為。換言之，要達到情緒管理、提高情緒智力的目的，可以透過這三種方法。

本研究在「我」的位置，研究參與者，在書寫日記的同時，一邊聽音樂、一邊哭泣。透過在宣洩及體驗情緒後，與過去相較，不反應期縮短，且較快從情緒狀態中恢復。之後，再透過「你」、「他」等位置，協助研究參與者發展出控制行為的具體建議及策略。因此，可說透過「我、你、他」日記書寫在情緒調整策略上，確能增加研究參與者的情緒管理能力，提昇情緒智力。

3.提高逆境商數---化批評為動力、看見盲點

在本研究研究結果中發現，研究參與者在「我、你、他」日記書寫中，透過「他」的位置，能給予自己建議，看見自己的盲點，激勵自己成長。同時，在日記中，面對「他」的批評，沒有感受到被責罵的感覺，反而能思考改進之處。同時，將日記中面對「他」對自己批評的態度遷移至生活中面對「他」人對自己的批評，從過去抗拒別人的批評，到現在能夠化批評為進步的動力。

Stoltz (1997)曾提出 AQ（Adversity Quotient 逆境商數）的概念，明確地描繪出一個人的挫折忍受力。再細言之，AQ（逆境商數）是指我們在面對逆境時的處理能力。他更指出一個人 AQ 愈高，愈能以彈性面對逆境，積極樂觀，接受困難的挑戰，發揮創意找出解決方案，因此能不屈不撓，愈挫愈勇，而終究表現卓越。相反的，AQ 低的人，則會感到沮喪、迷失，處處抱怨，逃避挑戰，缺乏創意，而往往半途而廢、自暴自棄，終究一事無成。蔡淑鈴（民 94）的研究中發現情緒智力與逆境商數間有相關存在。即是逆境商數越高之人，其情緒商數也越高；相對的情緒商數越高之人，其逆境商數也越高。

逆境商數越高的人，也代表其情緒智力也愈高。

在本研究中，研究參與者能勇於面對批評，對於批評能保持正向的態度，能以積極樂觀的態度，接受困難的挑戰。這樣的態度能協助研究參與者，在達成目標時，能不畏困難透過他人的批評，堅持到底。這樣的精神與 Golemen(1995)所提到的情緒智力向度中自我激勵、Stoltz (1997)逆境商數的概念相呼應。因此本研究可說提昇了國中生的逆境商數，也提昇其

情緒智力。

4.由埋怨、同理到寬恕的轉化過程

本研究兩位研究參與者之研究結果中，透過「我、你、他」日記書寫後，均能呈現出對待他人的負向攻擊的行為時，從一開始的埋怨、轉化為給予同理及寬恕的現象。

研究者思考這轉化過程，是如何進行的呢？首先，面對他人負向的行為從埋怨、責備轉化為同理，是透過「你」的安慰及「他」的建議，使得研究參與者能夠從「我」的位置中跳脫，較能不陷入自己的情緒及思考，而轉換到他人位置上，同理他人的處境。接著，從同理到寬恕的過程：Ciaramicoki & Ketcham（2005）認為透過同理心達到寬恕有五個階段，覺察（Awareness）、尋找（Seeking）、向外移動（Moving Outward）、改變（Change）、使命感（Commitment）。所謂「向外移動」是在尋找的過程中，我們開始由內向外移動。同理心的使得我們能夠參與他人的生活、感受他人所感受的、想他人所想的。為了能借用他人的觀點，我們可以放棄自己、放棄我們的觀點（我們知道自己的觀點必然會受到限制）。研究者認為在向外移動的過程是達到寬恕的關鍵，也就是透過「心理位移」，位置及觀點的轉換，我們對自己的受苦經驗，有不同的感受及看法，同時有增加對他人的理解，得到新的視野，轉化自己原先的態度，而這就是寬恕的經驗。

研究者認為「我、你、他」日記書寫，可以從埋怨、同理到達到對他人的寬恕經驗，有兩個機制：一就是同理心的養成，寬恕是由經驗而來，寬恕是由同理心而生成，同理心能夠幫助我們瞭解深層的自己。而在本研究中，透過「你、他」等跳脫自身位置的對話，使得研究參與者「同理心」增加，進一步形成所謂「向外移動」，才能對於別人的過錯，給予原諒。二是從「看到」自己的錯誤中，「體諒」別人所犯的錯悟。在「我、你、他」日記書寫中，如前所述，透過別人的觀點，特別是「他」的觀點能夠指出自己的錯誤及盲點，也因此在寫完日記後，能夠對自己的行為產生修正。從我能「看」到自己的錯誤，感受到自己也需要被寬恕。體會到別人也會犯錯，犯錯也需要寬恕。因為我能寬恕自己，我也寬恕了全世界。（Ciaramicoki & Ketcham，2005）

（二）情緒智力長期改變現象相異處之討論

在本研究中，兩位研究參與者在情緒智力長期效應的改變上，有許多相異之處，本研究就其中較為特殊的現象，進行討論：

1 情緒表達楷模學習的角色轉化

在本研究研究結果中顯示：研究參與者過去的脾氣是火爆型的，較容易生氣，感到對自己的情緒難以控制，透過日記，觀察長輩對於事情處理的態度，發現長輩面對他人的批評，不但能以不生氣的方式處理事情，而且在事情的處理過程中能想到別人。研究參與者將長輩的角色，在日記書寫中轉化成為「他」的角色，繼續將學習到的新態度，遷移到自己的生活中。

江文慈（1999）認為情緒表達需要成熟的認知能力，經由社會互動中學習、認知學習、嘗試錯誤等學習方式，加上父母、師長、同儕、甚至大眾媒體等的影響，逐漸形成適切的情緒表達方式，亦即情緒表達受自我認知歷程和社會化經驗交互作用的影響，而漸趨成熟。研究參與者從社會情境、長輩中，學習到適切的情緒表達方式，體會發脾氣及責怪他人並不能解決問題。同時，在「我、你、他」的角色中，進一步將長輩的觀點成為「他」的視角及態度。除了當下情境的學習外，也從日記書寫中，將適切的情緒表達學習遷移到生活其他不同的情境中。

2. 對話式的書寫有助於情緒表達與觀點碰撞

在本研究中，研究參與者在書寫「我、你、他」日記時，如同自己在與他人對話般，除了在「我」的位置可以向「你」、「他」盡情的表達，「你」、「他」也會問自己問題。在對話過程中，因為沒有真正的他人，所以研究參與者可以安心地表達。

滕守堯（民 86）認為一個人自我內心的對話，就是一個人經常地把自己分成兩個人，自己對自己的提問，透過自我反省，最後使自己達到超脫和超越。此外，他認為透過對話的過程，對話中的對象，可以產生交互作用，且進入「邊緣地帶」，最後達到一種具有再生能力的和諧狀態。因此，在本研究中，研究參與者除了透過對話能表達及紓解情緒外，同時更透過「你」、「他」對話中的提問，而協助研究參與者在解決問題及思考問題上，能夠有更多全面性的觀點。

3.與偶像對話激勵自己

研究參與者在「我、你、他」日記書寫的過程中，「你」、「他」的位置會出現偶像與之對話，鼓勵、安慰自己。而研究參與者也會以寫一封信或對話的方式與偶像對話。

金樹人（民 94）說明「我」、「你」、「他」的結構特性，其中在「你」的結構特性上，「你」的位置出現有別於「我」的另外一種聲音，

如果以「我」為主體，而「你」為客體。則發聲的客體對象經由金樹人的整理後，出現朋友、知己、諮商師、媽媽、裁判或教練、長輩、老師、實習老師、閨中密友及超我等。而在本研究中，「你」的位置出現偶像，可說是較為特殊的現象。

Bandura（1977）年提出社會學習理論。認為環境及與學習者所認知的他人的行為是影響學習的兩大因素。由此可知，他認為學習是透過觀察他人行為模仿而產生。而青少年階段的楷模認同對象就是偶像。偶像影響青少年頗深，而偶像透過「你」、「他」的位置與青少年進行對話。這樣的對話往往能讓青少年從偶像的優點中學習，給自己加油和打氣。

4.平靜經驗，不受干擾

在本研究研究結果中顯示：在研究參與者的經驗中，書寫完「我、你、他」日記會出現短暫的「平靜經驗」。這「平靜經驗」帶給研究參與者的是穩定、不容易受到別人影響的狀態，讓研究參與者即使在別人吵架的過程中，能夠泰然自若。

金樹人（民 94）稱此現象為「動中顯靜」，在「我、你、他」位置的跳躍移動間，更顯現出「平靜經驗」。這「平靜經驗」如同颱風眼一般如如不動，是「非我、非你、非他」的狀態，人可以充分感受到「此時此刻」，及人的「存在」。從研究參與者的經驗，這「平靜經驗」會隨著日記書寫的時間加長而增加，而越不容易受到外界事物的影響而失去。換言之，我們可以透過「我、你、他」日記書寫來增加「平靜經驗」的時間，協助研究參與者能夠情緒更穩定，不受他人影響。

5.對他人的負面行為，可以同理，但也不贊同

在本研究中，在「我、你、他」日記書寫後，研究者對他人的負向行為，透過「你」的位置的同理，以及「他」的位置的建議，可以發展出對他人情緒上同理，但行為上不贊同的態度。

Ciaramicoki & Ketcham（2005）認為同理心不只強調對他人的感覺有所感受，而且並不會因此而迷失掉自己本身所持有的感情，這就是和同情心主要的差別之處。這即說明了對他人懷有同理心，以對方的角度來看所面臨的事件，但自己卻又能保持自己本身的完整性，不會由於涉入太深而無法區分人我差異，讓自己也陷入困境。

可說在本研究中研究參與者，透過「你」的位置，能更同理他人。但在同理之餘，「他」的位置所具有的理性思考，能協助研究參與者保持本身的完整性，不陷入困境。

6. 表達情緒時「你」、「他」的支持與傾聽

在本研究中，研究參與者在「我」的位置，表達出情緒後，能感受到「你」、「他」的傾聽與支持，增加自己表達情緒的意願。

Rusting & Nolen-Hoeksema（1998）研究顯示，在社會文化的影響下，女性容易藉著難過情緒的表達而獲得正面的人際支持。研究參與者發現在書寫日記後，會感受到自己被支持、被傾聽，也因此願意作更多的情緒表達，透過「我、你、他」三個位置的支持與傾聽，能鼓勵女性在日記中更能表達難過情緒。