



……談 情緒管理……

王環莉 主任

南台技術學院 諮商輔導組

壹、緣起

在我從事的輔導工作中，最讓我震撼的是有很多學生的困擾或傷害是來自家庭；家庭應該是最溫暖的地方，是人們精神堡壘的所在，可是在我實際的工作中，竟然發現有這麼多的人，無法避免來自家庭的傷害。而我也體驗到，協助學生去彌補受創傷的歷程常常是一段漫長的路，有時經過長久的輔導歷程都無法使他的創傷有某種程度的癒合，我常常想如果我能積極的為「家庭」作一些事，是不是比我直接在學校裡面對學生的困擾來得有效？因為他們的困擾與創傷多來自家庭，在學校被輔導後，回到家裡仍然無法掙脫家庭的傷害，我知道這些會傷害孩子的家庭裡也有一對對受傷的父母，他們有些也是來自受傷的家庭，有些是活在受傷的婚姻關係裡。我曾想為受傷的家庭做一些事卻常覺得無著力點，後來發現有些女性會為了更能處理婚姻或親子關係，而願意參加自我成長的課程，於是我開始將部份工作重心

投入在女性成長的課程中。在陪伴女性走過成長的道路中，發現雖然很多女性主述受困在婚姻或親子關係裡，但後來卻覺察到這些困擾的背後有很多沒有處理好的個人情緒問題，也就是如此，讓我對情緒管理或女性覺察的課程更加關注。

貳、情緒是主觀的感受

什麼是情緒？情緒是我們感受到內在情感的波動，而情緒的感受是很主觀的。當人在困難的時候會讓我們不舒服的，會讓我們卡住的，通常不在於客觀的事實，而在於主觀的感受。例如：我的小孩子要在晚上10點去游泳，可是在我的考量上覺得這樣的時間並不適當，而且當晚風大更是不安全；但是對一個孩子來講，這些所謂安全與時間考量的問題，常常不是他決定要不要游泳的因素，可是這些因素就一個母親的角度而言卻是非常的重要。游泳對孩子來講是非常的重要，他覺得那是一件多麼快樂，多麼美好，而且是他期待已



久的一件事；當我斷然拒絕時，孩子的主觀感受裡會覺得他的慾望被剝奪了，所以他就有挫折、失落的感覺，可能更深一層的感覺是生氣，所以他的臉就拉下來，和他說話也不理，甚至跑到房間裡大哭一場。大人們認為安全最重要而去和孩子說一番道理，說的每一個道理

孩子根本沒有辦法找到任何邏輯可以反駁，雖然我這做母親的是在維護孩子的安全，但在孩子的主觀感受裡他沒有游到泳，他挫折，他失望，比什麼都痛苦。父母若無法體會這一點，雙方用不同的心情來處理這件事，他們一定會卡住，到最後一定不是在溝通，而會是吵架。

很多時候孩子對事情的認知是很主觀的，雖然媽媽覺得她對孩子沒有偏心，但孩子還是覺得媽媽比較喜歡其他的兄弟姐妹。例如分一顆蘋果，切的時候難免有大小之分，萬一這個孩子不小心拿到小的，就會覺得媽媽的確不公平；在學校有時學生會告訴我：「老師很差勁，他上課都不認真，都罵我們，他只會發脾氣！」如果在這個時候我們所有焦點是聽這個學生所陳述的狀況而且當成是一個事實的描述時，我們可能會陷入陳述者的主觀感受，難以客觀的面對問題。所以在輔導過程中會發現，那個受傷的人在陳述他的問題時，他覺得自己都是受迫害的，可是當我們開始幫他從受困的情緒中慢慢出來，再



回過頭看他認為受傷的那件事情時，他才能以一個客觀的角度來看；才明白原來媽媽不是不愛我、討厭我，才不讓我游泳；不是因為偏心所以讓我吃小蘋果；所以當我們受困在主觀感受裡頭時，常常就會使我們的情緒產生波動，無法理性的思考。

人生有七大情緒--喜、怒、哀、樂、愛、惡、慾，喜的時候很高興，悲的時候就哭一哭，是一件很自然的事。可是有些人沒有機會，也沒有辦法去經驗悲傷，雖然在他的生命歷程裡，有很多時候是需要掉眼淚的，他卻哭不出來，沒有眼淚可掉；另外，有些人動不動就生氣，一氣起來，整個怒火就沒有辦法止息。事實上這些對當事人來講，是很痛苦的事情，想哭，卻哭不出來；不該生氣，卻止不住怒火。所以任何感覺或情緒能自然流露或平均分配，應該是一件值得學習的事。我們常覺得七情六慾是每個人都會經驗到的，但在我的經驗裏卻發現某些情緒對部份人來說未必是都能經驗到的，如果我們要做情緒管理的話，可能在這方面需要有一些自覺，認識自己在什麼狀況下容易卡在怎樣的情緒中；或是和某種特質的人相處會特別的困難。情緒管理最重要的關鍵點是覺察，也就是對自己生命的探索，了解成長的歷程中，你生命中的重要關係人，這些重要關係人可能是爸爸，可能是



媽媽，也可能是某一個老師或某一個知交的朋友等，找出這些關係人和你互動關係的模式；因此在心理治療過程中，我們瞭解到如果一個人小時候有某種情結沒有處理好，那這個情結所衍生出來受傷的情緒，會在他的成人世界裡再重現。



參、情緒是可以累積的

情緒控制對大多數人而言是很不容易處理的一個課題。理智告訴我們某些時候不應該亂發脾氣，因為發完脾氣之後要收拾更多的殘局，甚至是無法收拾的局面，但在那生氣的節骨眼如果我們因為考慮到生完氣的後果，考慮到家庭教育模式而去否定、去壓抑我們已經產生出來的情緒，當有一天這樣的情緒飽滿時，就會壓抑不住而沒有節制的宣洩出來。我曾有這樣的經驗：我記得我很愛哭，卻很愛看文藝悲情的電影，每次總是從頭哭到尾，當這樣一個悲傷的情緒出來時，自己常會覺得不好意思，好像我們對於眼淚通常是一種負向的看法，總覺得愛哭是軟弱的，是不夠堅強的；所以當年紀漸長後，為了讓自己的形象正向一點，我變成很習慣性在想哭的時候學會壓抑它，你們有如此經驗嗎？在我愈想哭時我愈不讓它哭，在某些不適合哭的場合裡頭，我會習慣性的壓抑我想哭的感覺，但很多時候我發現有些淚水是壓不下來的，我想愈壓卻愈壓不下來。就

像我的一個朋友，小的時候被她媽媽虐待動不動就要打她，從小在這樣的暴力的環境下長大，對她的自我價值有很大的影響，通常這樣的孩子會自尊心較低，也就是會成為自我貶抑型的人，在一次的機會我們談到她小時候受暴力的經驗勾起了她的傷痛，而她偏又是個壓

抑型的人，她越不想哭卻止不住淚水，而變成了控制不了的嘔吐，並導致成胃的痙攣。我們知道情緒是會累積的，因為它是一種能量，你壓進去的感覺並不會消失，反而有可能轉變為其他的病痛表現出來，所以當我們身體不舒服時，也有可能是來自不良情緒的累積。另外一個例子是一個三十多歲的老師，她有一份好的工作，一個美滿幸福的家庭，可是她卻常覺得生命裡承受了說不出的壓力，常常提不起勁來，雖然她知道在面對學生時必須自己要快樂自信一點才能把學生教好，但是卻無法做到；經過協談後發現，原來她來自一個單親家庭，母親必須早出晚歸的工作才能維持全家的經濟開銷，她常常一個人孤單的留在家中，一個四、五歲的小女孩就必須面臨孤單害怕，她無法責怪母親不能陪她，只有轉而責怪自己為什麼不能堅強一點，多年的情緒累積到今天，使整個人情緒陷入低潮。所以情緒壓抑是對當事人很大的傷害，當不好的情緒在你生命中重複出現時，我們就必須去疏通，當它



疏通不掉時就會累積在我們身體裡面，隨時隨地的發作。當你有這樣的觀念時，並學習用這觀念來看你的孩子或是你親近的人，就可以知道，當有一些人他很習慣使用某種情緒，或特別誇大某種情緒時，那很可能是他在以往某種的學習歷程中所造成。

人類對於情緒或情感表達的反應模式是從家庭學習而來，父母與家人之間的互動關係常會影響我們成人以後的情緒表達方式及反應模式。舉個例子，曾有個小男孩很喜歡跟隔壁的大哥哥玩，因為他很愛哭大哥哥就會欺侮他，當小男孩被欺侮了就哭哭啼啼回家，一次又一次，小男孩的爸爸為了保護他，就勸他別再出去玩，甚至責罵小男孩，可是這孩子沒有辦法瞭解爸爸是在教他不要受傷，爸爸是想保護他不希望他受傷；他唯一感受到的是自己的傷心會被處罰，當他悲傷挫折時並沒有得到支持或安撫，他所得到的是一個威脅甚至是一個處罰，倘若這個孩子在家裡眼淚或悲傷不被允許表達，他就學會不敢哭泣，慢慢的當他真正想哭或需要哭的時候他會哭不出來，可能到成人期這種長期悲傷的壓抑情緒轉換為憤怒，所以有時候我們看到有些父親，常常容易生氣，容易動手打人，他把悲傷累積的情緒轉換成一種憤怒的情緒；就像有些時候，我們看到了

一些血氣方剛的青少年常為細故爭執打架，這些爭執的理由在我們看來沒什麼大不了，可是他們卻氣得要死，其實很多時候這孩子是在氣生命中受傷的東西，他用生氣去處理他的困擾；若這小男孩長大後當了一個公司的老闆，當業績不好或心情不好時，表現出來的可能是莫名其妙的責怪每一個員工，可是每一個挨他罵的人有誰能夠知道老闆這個時候遇到了挫折，是悲傷的，而他這樣的行為其實是幼年情緒經驗包裝後的表現。

如果我們能學習如何正確的表達情緒，適當的宣洩情緒，可以讓人比較瞭解你，甚或幫助你解決困難。有時候，我們需要學習幫助別人能夠比較完整的看到我們自己，讓別人知道你心裡真正的感受是什麼。有一位太太告訴我，她平常工作非常的忙，所以一到暑假，她就開始為孩子煮果凍、煮冬瓜茶等各種點心，當他的孩子好奇的問：「媽媽最近怎麼搞的？」這個媽媽就說：「沒辦法啦，我平常沒時間照顧你們，開學後又要全天上班，只好趁現在有時間多做一點！」我就建議她，你可以跟孩子說：「因為媽媽很關心你們，很在乎你們，所以我想做好吃的東西給你們吃！」這個母親說：「會不會太肉麻了？」其實只要是真的關心他們，當然要告訴他們，如果這是真的感情為什麼我們不能去表達，如果我們無法將這樣的感情表達出來，我們也教不會我們的孩子去表達他的真實感情，如果我從來沒有稱讚我



的孩子，我的孩子就學不會稱讚他自己或別人。因此「你怎樣看你自已，就表示當年曾經有人這樣看過你。」這句話在我的工作經驗裡是牢不可破的法則。

肆、情緒表達模式學習自家庭

在我工作經驗中，大部份學生的自我價值感非常低，可是這些自卑的學生中有許多人在社會上的表現是可圈可點的，他各方面都讓我們覺得他很好，可是因著自卑感他常會陷在一種永遠不夠好的情緒中，每一個孩子都在尋求他生命中沒有滿足的需要。人類真正受困的情緒裡最核心的部分，是因為有一個需要沒有被滿足，這個沒有滿足的需要在他的成長歷程中會轉化成為一個動力，會讓他去追尋一些可能在理智上他覺得很不可思議但卻無法停止追求的東西。例如說有個人他的成就可以說是滿分，傲視群倫，可是不管大家覺得他是如何的好，他還是覺得自己不夠好，那是因為他心裡頭有一個需要不曾被滿足，也就是為什麼我們都稱讚他，主管也稱讚他，可是他都覺得沒有用，因為他的父母不懂得稱讚他，他覺得若沒有父母的肯定，別人再多的稱讚也沒有用。以專業的角度來說，那是因為我們內在有一個沒有被安撫的小孩，沒有被疼愛夠的小孩，只有當父母開口稱讚他，他的內在才會得到肯定與滿足。

當你察覺到你是一個經常愛生氣的人，那代表你過去有很多辛酸的經驗；有

些媽媽不會哭，也不允許小孩哭，當孩子哭的時候，他不覺得孩子是需要被安撫的，他會覺得這個孩子是軟弱的，是無能的，這個媽媽會習慣用壓抑的方法去處理孩子的哭泣。一個人不懂的哭，不懂得表達情緒，我們會覺得他比較冷酷，當他碰到困難時，他會很快武裝起來，他穿著盔甲過生活，遇到困難的事情好像不會軟弱，要知道我們有感情是天經地義，我們也有被愛的需求，如果常穿著盔甲感情就無法進去或出來，所以家庭中，我們和父母的互動關係，與父母情緒的表達方式，對我們的影響非常大，當我們的需要未滿足時，我們會在生命中尋找一種熟悉的感覺。有一個女同學，她的父親是那種三字經不離口動不動就打孩子的人，夫妻之間當然也是吵吵鬧鬧，這個女兒恨死爸爸的這種行為，討厭爸爸而且拼命的躲他，來學校唸書後，喜歡上一個男孩子，爸爸卻很反對；然而這男孩子的個性就像她爸爸粗暴又自私，這女同學夾在兩個人之中不知如何是好，就來找我談，談到後來她說：「老師，很奇怪！我很討厭我爸爸，可是我發現我的男朋友卻跟我爸爸同一個樣子，那些看起來斯斯文文的男孩子我一點也不喜歡，一點都沒有男子氣概，像我的男朋友很熱心，很義氣，我覺得他是可依靠的，但也常常被他





打。」一個十幾歲的女孩子，為了愛情她可以這樣被打卻掙脫不出來，我們發現，很多女性被虐待，往往是她對「愛」的需求被扭曲了，以為被打就是被愛。受虐的小孩長大為人父母後，他也會用這種模式來對待他的孩子，因為這是他唯一學到愛的方式，當我看到這些因愛而受傷的女性，內心真是不勝唏噓。

伍、情緒與人際接觸的界線

中國家庭的人際界線是非常模糊的，常交錯在一起，像孩子是屬於爸爸媽媽的，並不是獨立的個體，父母也是屬於孩子的，所以孩子的情緒父母要承接，父母的情緒孩子也要承接。有很多父母不允許孩子在情緒上有自主權，例如當父母吵架時家中所有的人都要牽扯進去，一定要有個孩子去勸，或另一個孩子去做什麼，好像那是全家人的事。我也碰到很多媽媽，看到自己孩子心情不好時會覺得是自己的責任，一定要做些事好讓孩子心情變好，如果她孩子三、五歲或許這個媽媽還有著力點，如果這個孩子已經是青少年了，這個媽媽可能就無能為力了。有些媽媽本身很沒有安全感，或是在情緒裡本身就有困難的媽媽，當孩子悲傷或生氣的時候，她就解釋成是孩子對媽媽的不滿，其實孩子

的情緒，在那時刻不一定跟媽媽有關，可能是學校的，也有可能是戀愛不順利...等，回家不敢講憋在心裡又很難過，他只希望有一個空間來調整自己的情緒。我們太容易去承接別人的情緒，把別人的情緒當成我的責任，最後很可能就是以吵架收場而兩敗俱傷。

我不知道你們有沒有這樣的經驗，我們非常害怕人家難過，害怕人家生氣，害怕人家沮喪，所以我們會勸他說沒有什麼好難過、生氣的，生氣的時候不讓人家生氣，難過的時候不讓人家難過，沮喪的時候不讓人家沮喪，這在情緒管理上是行不通的，因為我們是用主觀的經驗或是感受去限制別人處理他的情緒，當對方沒有照我們的意思去做，或是當對方有所反彈時，你會覺得我是為你好才這樣說，其實這是一個操縱行為：「我要你聽我的話，如果你不聽我的話，我會以切斷彼此之間的感情作為要脅。」在這種情況下幫助自己或別人處理情緒只會造成反效果，只會給別人壓力。在情緒處理上人際的界線要清楚，有時候可以學習允許自己或別人沈溺在那個情緒裡面，沈溺在當時的情緒中其實也是情緒管理的一個重要歷程，我們要學習接受生命中各種情緒，我們沒有辦法因為人家說生氣不好我們就不生氣，我也曾看到那些不太會生氣的人，因為他的氣無法發洩結果把自己身體弄壞了，生氣和自責、罪惡感是一體兩面的，當你說你很有罪惡感時，亦即表示你有一個要發洩



出來的力量，那就是生氣，只是你壓抑它，讓他出不去而已。

陸、結語

關於情緒我們要認識以下幾個觀念：第一，情緒是沒有好壞的，任何的情緒都是必要的，也是必然的，不是你覺得不好它就不會出現。第二，情緒越壓抑越有反效果，如果情緒當時無法宣洩必須暫時止住也蠻好的，但事情過後你一定要處理這個該出來而沒有出來的情緒，不要讓這些「情緒遺產」殘留下來，當情緒該出來而沒有出來所留下的能量，它就變成一個未完成的事件，這個未完成的事件就是我們生命中圓的缺口。第三，請大家用合適而安全的方式去抒解一些你受困的情緒，當你可以接受自己是一個會生氣、會哭的人，在你感到想哭或想生氣時，可以營造一個機會、環境或是空間，讓自己在這安全的情境下讓情緒出來。

一般而言，與生氣有關的情緒最困難，傷害力也最大。在治療上會鼓勵他們在一個成長團體裡，有老師帶領你去經驗處理這樣的情緒，那時最好不要有小孩在場，讓你使用可以讓氣出來的方法，有些人破口大罵，有些人打箱子、打棉被...，讓自己在那個過程中把怨氣發洩出來；在做心裡治療時，我會幫助他們把早年經驗裡面的情緒一一剝開來，人的情緒其實就像洋蔥一層又一層，外層不剝開，你很難知道下一層是什麼，當我們很容易生氣打

小孩，可能是自己幼年的情緒經驗沒有處理好。情緒管理是從自己開始，先覺察自己的情緒模式，再開始找答案、找方法，你才有機會處理那些你未曾處理的部分。靜坐、游泳、打禪...等都是一些很好的覺察方法，能幫助我們對自己有較多的體會，其次，去經驗我們所害怕或不喜歡的情緒，如果願意在這個地方下功夫，你的情緒就可以很自由。我以前常常因為別人生氣而陷入生氣的情境，常常用別人的眼光來看待自己，自己沒有辦法肯定自己，因此沒有辦法作自己的主人，常常受制於別人。當我們能做好情緒管理，學會為自己的情緒負責，也瞭解有時候別人的困難是因他自己的狀況跟我並無關係，讓別人用自己的方法去處理他的情緒，給別人一個空間，這是情緒管理裡的重要概念。當我們越瞭解自己就越容易掌控情緒，如果我們不懂的照顧我們內在受傷的小孩，誰能照顧我們內在受傷的小孩呢，這個就是我們需要為自己做的功課，今天很高興與大家分享我實際工作上的經驗，以及情緒的一些本質，希望大家對自己的情緒能有一些瞭解，謝謝。

本文為「成大圖書館書香學苑生活系列」演講記錄，由劉瓊芝小姐記錄，並經主講者寓目，同意刊登。