

在助人的過程中，通常都會遇到因為不同的情緒困擾（譬如：焦慮不安、心情低落）而來求助的人。在學理上，情緒被視為一種「當事人與環境互動關係」的反映，並不只是一個遇事的簡單反應，而助人的工作便是在幫助求助者探索、了解本身與環境之間的關係（如：當事人遇到環境中的什麼事？當事人如何看待發生在身上的事？），因此能正確的解讀當事人的情緒，便能快速地進入求助者的主觀世界，如此才能給求助者需要的協助。所以我們便來談一談「正確的情緒解讀」。

下面這段話是王先生描述他與廠商接洽生意的過程：

「當接近與廠商約定的七點鐘時，我覺得全身漸漸熱了起來，在陰涼的雨天，我的汗衫竟然溼透了！我覺得太早打電話去，對別人會不好意思……七點半到了，我想廠商可能正在吃飯，我想晚一點再打電話去……到了八點，我想現在再打去，他們可能正在忙其他重要的事，明天再打好了！……現在我才知道，因為焦慮我在拖延打電話……」

王先生一直有跟人相處上的困難，因此經常更換工作，起初王先生只覺得自己好像遇到了問題，常常有躁動、強烈不舒服的感覺，但並不是很清楚到底怎麼一回事，後來，當王先生漸漸能正確地解讀自己的情緒反應之後，他才知道原來自己有過高焦慮的情緒困擾。能夠正確地解讀自己情緒的同時，王先生也開始學會一些掌控過高焦慮的技巧與方法，讓自己的人生改觀。

你是不是對王先生如何解讀自己的情緒反應感到興趣呢？正確解讀情緒包括下列三部份：了解(1)各種情緒反應的內容，(2)情緒反應如何產生，以及(3)情緒反應的功能與影響。我們依序分段來談這三個問題。

1. 各種情緒反應的內容 我們如何知道自己或別人有那一種情緒反應呢？通常是透過察覺自己情緒反應的內容來曉得自己是別人有那種情緒。情緒反應的內容包括身體反應、想法、以及行動三部份，不同的情緒反應，會出現不同的身體反應、想法、以及行動。以王先生為例，當王先生要打電話給廠商的時候，所出現的冒汗（身體反應）、擔心叨擾別人（預期的想法）、以及拖延打電話（行動）等都是焦慮情緒的反應內容。正確解讀情緒的第一步就是透過覺察自己的身體反應、想法、與行動來辨識自己目前有那種情緒反應。不清楚自己有那種情緒，或是誤認了自己的情緒，都無法幫助自己做出利己的反應，譬如說，一個不知道自己正在焦慮的人，可能會按照電視廣告所播內容，跑去喝一杯高濃度咖啡因的飲料，想要舒緩一下，結果焦慮不降反升。
2. 情緒反應如何產生 人類的情緒經驗是很豐富的，常見的情緒包括：焦慮、憤怒、羞愧、罪惡感、以及憂鬱等，出現強烈的情緒反應，就表示當事人自覺面臨「利害相關」的處境；就出現強烈的焦慮而言，便是自覺面臨「威脅」本身生命或重要價值(如：自尊)的處境。王先生就是認為打電話給廠商，將使自己身陷危險的處境，所以才會出現焦慮的反應，這樣的說法聽起來有些抽象、有點難懂，到底王先生是怎麼想的呢？我們可以透過了解王先生如何「預期」與廠商接觸的過程來了解。首先，王先生預期如果與廠商電話約定見面，在雙方交談的過程，不免要談到催收帳款的問題，廠商可能會為了本身的利益而迴避、拖延跟王先生談收款的問題，因為王先生職責所在必須再三提起催收帳款的事，廠商會因此而惱羞成怒，進而以口頭與肢體攻擊王先生，由於王先生

認為自己屆時將無力招架，所以倍感威脅；這就像電視上演的連續劇那般，一幕接續著一幕地上演，讓王先生覺得自己將身處於威脅之中，所以才會出現焦慮反應。由於情緒反應的產生是來自於當事人的「主觀」判斷，因此，同樣一件事情，會因為每個人不同的主觀預期或判斷的不同，而出現不同的情緒反應，雖然王先生會把打電話給廠商視為畏途，但是別人卻可能把打電話給廠商當成是一件愉快的事，就如同打電話向老朋友問候一般。

3. 情緒反應的功能 情緒反應具有適應的功能；焦慮反應的出現，促使王先生在自覺威脅的處境中，做出免除威脅、保護自己的反應，所以焦慮的出現對個體而言是好事。舉例而言，在忠孝東路遇上一隻掙脫逃跑的孟加拉虎卻不會焦慮的人，可能會好奇地趨近探索，不知迴避逃離，我想他大概不會活太久。不過由於焦慮的反應是來自於主觀的評估與判斷，所以有些時候，人們情緒反應的強烈程度與實際的危險程度呈現「不相稱」的現象產生，那就會造成當事人的困擾，這時稱之為過高焦慮，例如：在敦化南路看見一隻波斯貓，結果嚇得驚慌失措、四處逃竄，最後送至台北長庚醫院急診，一隻波斯貓的真實危險性與焦慮反應的程度兩相比較，實在是「不相稱」。王先生的情形就是這樣，打電話給廠商可能造成的危害與他的焦慮反應實在不相稱，常處於這種「不相稱」的焦慮反應，不僅當時感到痛苦不堪，自己的能力也因此受到負面影響而無法完全發揮，人際關係、生活品質都會因此而變差。

如果能正確地解讀焦慮的情緒，我們就可以清楚地由察覺自己的身體、想法、與行動來辨識目前所處的情緒狀態，並且了解自己是如何看待產生情緒的事件對本身利害的影響，進而評估自己的情緒反應是不是利己「適應」的反應，這是成為高 EQ 的人必要的先決能力，更是成功助人的必要條件，諸公認為如何？

吳國慶心理師簡歷

學歷：中原大學心理學研究所臨床組碩士

經歷：臨床心理師高考及格

中原大學推廣教育輔導學分班講師

台北體育學院心理學講師

現任：省立桃園療養院臨床心理師

本會僧伽助人技巧工作坊特約講師