

Communicating Emotion

Social, Moral, and Cultural Processes

情緒溝通

Sally Planalp◎著

李鈺華·許湘翎◎譯
林蕙瑛◎校閱

中华女子学院



0384176

Communicating Emotion
Social, Moral, and Cultural Processes

情緒溝通

Sally Planalp◎著

李鈺華·許湘翎◎譯
林蕙瑛◎校閱

中华女子学院



0384176

情緒溝通

Communicating Emotion : Social, Moral, and Cultural Processes

作者 / Sally Planalp

譯者 / 李鈺華 · 許湘翎

校閱者 / 林蕙瑛

文字編輯 / 謝靜雯

美術編輯 / 張淑慧

發行人 / 薛慶意

發行所 / 洪葉文化事業有限公司

登記號：局版台業字第 5509 號

地址：106 臺北市羅斯福路三段 283 巷 14 弄 22 號 3 樓

電話：(886 2) 2363-2866

傳真：(886 2) 2363-2274

劃撥：1630104-7 洪有道帳戶

門市部 / 電話：(886-2) 2736-2544

版次 / 2003 年 1 月初版一刷

I S B N / 957-0420-70-7

定價 380 元

©如有缺頁、破損、裝幀錯誤請寄回更換

自序

感謝研究情緒與溝通的學者們，他們的研究成果是本書呈現的基礎。正因無法面面俱到，筆者廣為採納各家觀點以補捉其關聯範圍，並進一步針對情緒與溝通的交互面研究其豐富的可能性。甘冒被視為業餘者的風險，筆者興緻勃勃地提出各種議題和探索——那些我認為有重大啟發性價值的主題。我的作品應被視為一段旅行的開始。隨著年復一年、不斷出版的文章和研究報告，以及一個接一個的研討會，這個學術領域也不斷地成長。

其次要感謝的是那些和我一起進行情緒研究的學生群。我在大學教授「溝通與情緒」這堂課已經好幾年了，也體會研究情緒其實是一種釋放的經驗。過程中，學生能再次確認他們能瞭解自己的感覺，而不只是被感覺驅使而已；他們學會感念在生活上給予他們情緒支持的人；也會知道當沒有人能傾聽他們的麻煩時，永遠可以轉身去寫日記而感到寬慰；同時也知道如何去管理情緒，也知道控制的界限；並深知幸福和日漸增加的富裕物質兩者的不同而感到安心。事實上，幸福和富裕的物質也許根本是獨立的兩回事。由於其他文化人們的情緒，可能是由於生活方式上想法的不同，而很難同理地去瞭解。學生認為情緒是自我且隱私的經驗和問題，以致於他們很難去思考所謂的共享或社會制定的情緒。

當我說共享的情緒有意義時，他們相信我，而他們的世界觀是根深蒂固且個人主義的，以致於集體主義的思考對他們來說不容易。就個人而言，我希望他們可以學習去創造情緒豐富且富創造力的生活；同時，也可以嘗試去對生活中的其他人做情緒歸屬。

當時，伊利諾大學的口語溝通學系比我自己更加支持這份工作。科羅拉多大學給了我機會和一群傑出的研究生一起研究情緒並支持我的休假，令人十分感激。這段期間，並應 Nico Frijda 之邀，參訪了阿姆斯特丹大學的研究動機和情緒（Study of Motivation and Emotion）的機構。這是第一次我的身邊環繞了一群研究情緒的學者，這實在是很刺激的事。Nico 對於情緒有很大的熱忱，總是能以各種令人驚奇的方式滲透到議題的核心，也是一位有接受新思想的好奇心的模範角色。筆者休假的最後半年，由於受到 Mondragon 企業的贊助，在奧大羅拉（Otalora）的人們提供我一個視野極佳的房間、有美味的午餐、安靜的寫作時光；並拜訪了位於紐西蘭漢米爾頓（Hamilton）威卡托大學（University of Waikoto）的管理研究學系，這是身為一位客座聯合教授的美好時光。最後，要感謝蒙大拿大學的情緒研究學系，這裡的同事都是奉獻、有愛心並風趣的人，並向學生傳遞了好奇和憐憫之心。共享的美好感覺豐富了我們每天的生活，而我們是居住在一個對過往的情緒價值都有所堅持的蒙大拿州，我希望它永遠不會失去。蒙大拿人並沒有將他們的感覺全部轉換到商品、娛樂或是地位上；他們對這塊土地的其他創造物及彼此間皆保有一份不變的熱愛。

我的同事和朋友對這本書的手稿提供了極具價值的回饋，而我努力接受了他們公正的建議。Daena Goldsmith、Brant Burluson 和 Julie Fitness 給了我非常有受用的忠告和建議。也特別要感謝 Nico Frijda，他挑戰並開拓了我的思考，還有 Keith Datlay 的鼓勵。謝謝 George Cheney，諷刺的是，他是幫助我去思索最多的人，也在漫長的寫作過程中，始終支持著我。我的妹妹 Susan 則是幫助我整理草稿中專業術語的不一致和有困惑之處。

本書寫作的同時，我已經對被社會化的枯燥學術式的風格漸漸失去耐性。我希望讀者更接近研究本身，包括進階的學生和有興趣的讀者，卻又不失去它原本學術性的整合與精準，這是條艱困的道路，如果我只走了一半，還請讀者見諒。

目錄

自序/i

導論	1
第一章 情緒在日常生活互動中有多重要？/11	
情緒是一種歷程	14
情緒歷程的構成要素	18
對象／線索／誘發事件	18
評估	24
生理上的改變	31
行動趨勢、行動、表達	36
調節	39
情緒的經驗	40
歷程的重組	44
重視對話中的情緒	45
第二章 情緒如何被溝通？又為什麼需要被溝通？/51	
溝通是訊息交換	52
溝通是編造意義	53
情緒溝通和情緒化地溝通	56
交換的工具：情緒的線索	57
臉部線索	57
聲音線索	59
生理線索	60
姿勢和身體動作	61
行動上的線索	61
語言上的線索	62

沒有任何線索.....	62
線索的種類.....	63
線索與管道的組合.....	64
表情是隨著時間改變的.....	66
表達你的情緒.....	67
情緒連結的多樣性.....	70
情緒的辨識.....	71
情緒的準確性.....	73
情緒的瞭解.....	75
情緒的巧合性.....	79
情緒的傳染與同理心.....	80
同情心與幸災樂禍.....	85
對彼此的情緒作反應.....	86
為何要與他人溝通情緒.....	87
情緒的溝通能力.....	90

第三章 情緒溝通是自發性或策略性的？／93

管理情緒的表達.....	94
管理情緒的策略.....	98
情緒性的行動和反應.....	109
為聽眾調整你的情緒訊息.....	114
情緒的智慧和忽視的風險.....	118
職場情緒管理的需求.....	121
管理組織的情緒氣氛.....	126
創造管理情緒的新意義.....	132

第四章 如何經由溝通建構情緒的意義／137

情緒意義影響身體健康.....	138
溝通感覺的隱喻：吐露、宣洩，和編織的意義..	140

溝通的情緒如何協助因應行為	146
與他人溝通情緒	153
與他人建構情緒意義的兩難困境	155
對密友傳達	155
與諮商人員溝通	165
與支持性團體溝通	170
在日常生活中將意義編織在一起	174
第五章 個人和社會的情緒意義？／177	
個人及互動的觀點	179
社會情緒和分享	181
情緒的社會化	184
情緒溝通的社會化	184
情緒溝通作為一種社會化情緒的方式	187
情緒訊息和親密關係	190
情緒溝通和社會角色	192
經由情緒溝通設定社會架構	193
經由情緒溝通改變社會角色	197
溝通情緒以管理社會情境	199
道歉	199
表達感謝	202
表現困窘	204
鞏固的社會例行公事和儀式	205
責任的爭議	208
第六章 情緒訊息如何傳達道德意義？／211	
情緒訊息傳達對錯的標準	214
不公正地傳達憤怒和內疚	215
經由同情、愛，與關懷和他人連結	223

「罪惡的」情緒——憎恨、忌妒，和羨慕	229
傳達因社交失敗的羞愧感	233
培養及評斷情緒特性	237
經由情緒培養道德特性	239
經由感覺判斷特性	242
對情緒基調的道德之挑戰與辯護	245
控制爭辯	246
爭辯事實	248
爭辯價值	250
爭辯偽善	252
爭辯察覺和心聲	252
再現的動力、理性和精神	253
現今的情緒主義和道德情緒性	254

第七章 情緒溝通如何建立在人類共同經驗與不同文化的基礎上 / 259

情緒在日常生活的互動中是有多重要？	265
原因 / 對象 / 先前事件	265
評估	268
生理上的變化	270
行動趨勢、行動和表達	271
情緒經驗	271
情緒談話	272
日常生活互動中的情緒	275
情緒是如何被溝通以及為什麼要被溝通？	276
情緒是如何被溝通	278
表達力	281
情緒的準確性	283
情緒的瞭解	285
情緒的巧合	286

情緒的感染力及同理	287
喚起共同的感覺	288
自信的議題	289
情緒的訊息是自發性的還是策略性的？	290
哲理和策略	292
什麼才是真實的？	293
情緒意義如何經由溝通被建構？	294
揭露的兩難	295
情緒意義如何兼具個人性與社會性？	298
情緒社會化	299
情緒的溝通和社會角色	301
鞏固的社會慣例和儀式典範	304
情緒訊息如何來溝通道德上的意義呢？	307
情緒的理想	307
特性的評斷	310
在何種程度上，我們才能跨躍文化和歷史來 分享情緒意義？	312

結 語 何為行序的未來？ / 315

參考書目 / 327

延伸閱讀 / 383

導論

諷刺的是，我們也許對土星光環的瞭解要比每天所經驗的情緒還多。

(Lindsay-Hartz, 1984: 689)

由於新興趣的熱烈討論，社會科學與人文科學的學者都在談論情緒，大眾也參與其中。這有幾個理由。完全知性上的好奇心驅使我們試圖去瞭解任何神秘的事物，而情緒對多數人而言是具有神秘色彩的，它們是複雜的生理、心理、社會、道德，以及文化現象，為人類的認識提供新視界。感覺，對於中產階層的歐裔美國人，尤其是學究們來說或許特別地神秘，因為，「壓抑」長久以來儼然已經成為是生活方式中的某個部分（Stearns, 1994）。情緒長久以來都被忽略、抹黑，以及從大多西方哲學傳統的社會經驗的其他面切除（Solomon, 1993）。情緒被視為是討厭的、幼稚的和瘋狂的玩意，為了使社會能流暢地和理性地運作，它們必須被控制著，就連每日的談話及行動也是如此。然而，學術上的調查全是有關挑戰已被接納的事實和開創全新的可能性，就像，Woodward（1996: 774）所說：「人文和社會科學的學者們努力不懈地工作，好將情緒從文化輕蔑中拯救出來」。

這個世界也迫使我們要為情緒定位。Carmichael（1991:

185-186) 寫道：「甚於任何其他的人類歷史，這個世紀帶給我們一個讓人害怕的體認，就是有關人性黑暗、邪惡的本質……理性和理智已經失去作用的這個認識，深深地震驚了我們」。今天的報紙刊登了關於墨西哥和阿爾及利亞的殘殺事件；不久之前，也曾發生於波西尼亞、盧安達以及薩爾瓦多。情緒的問題環伺著我們，路上的紛爭、憂鬱症流行的程度、導致殺人的妒嫉、自殺式的愛和集體屠殺的恨意和恐懼。理性不再是一種有效的解藥，或許這個解答就在情緒本身了。

情緒需要在每天的談話與互動中被認知和尊重，因為情緒是有意義的；無論我們喜歡與否，意義是帶有情緒性的。藉由情緒的意義，這裡指的不是那種可以在字典中尋獲的抽象、有根源的意義，而是人們用來過生活的意義，指的是當我們談論說「他永遠也不會知道他對我的意義」，或是「你知道失去工作是什麼意義嗎？」，甚至更平常地「你知道如果你不清掃房間將會有什麼意義嗎？」等這類的意義。它伴隨著情緒的力量和實際應用的關聯性。它也具有道德性，即我們實際上如何過生活，以及我們應該如何過生活的意義。最後，它是建構在互動上的，我們在不同程度上分享這些意義，有些是相同文化中的成員，而我們所有的人都是這個地球上的人類。

本書的每一章都是處理與情緒意義相關的議題，就某個程度來說，每一章的論證和證據都對以下的論述成立。例如：在第一章中描述和分析情緒的歷程，爾後會被用來組織其他的主題。每一章的基礎都是一個虛設的二分法，這會過份簡化情緒意義的觀點，並且忽略它完全的豐富性

與複雜性。來自傳統文化智慧的結晶之一就是在二元的事物中可以找到重要的洞察力和深刻的連結，如男人—女人，生—死，美善—邪惡，陰—陽，以及能量—物質。近來，我們也學習到粒子與振動共同聯結，成為整體主要與不可分割的部分。Niels Bohr 說過「深刻的事實（是）藉由它的反面，另一個深度事實的真相來被人們認知的」（引述 Wurmser, 1995: 5）。訣竅不是試圖去解決它的二元性，而是要去探索，察知它們反映出來的複雜性。

二分性的問題就是當我們將情緒的初始直覺概念向前推進時，它變得愈益困難去站在某一方。首先，我們的立場會被認為是極端的，另一個人亦然，我們情緒的概念會隨著論證、證據的片段，或不過是另一波學術趨勢而來回彈跳。學者們失去了耐性，某些二分性本身開始模糊不清，然後又變得很清楚，情緒溝通是不會容許如此簡單的性格描寫的。由於採取極端立場間的不一致，它會更多產地去努力找到一個思考情緒的方法，這是會拓展我們思想並承認二者。我們已經從考量情緒的二元本質學習許多，它既是物質的（有形的）也是認知的（Damasio, 1994; Leavitt, 1996），它既是理智的也是不理智的（de Sousa, 1987; Solomon, 1993），同時它既是個人的也是社會的（Averill, 1986; Parkinson, 1995）。

第一章的主題是情緒對每日互動有多重要？長久以來的想法是，如果我們的理性勝於情緒性，社會生活理應會很平靜，而我們也能作出更好的決定。而我們現在認為，情緒也許能裨益社會生活，也可能是不可或缺的。有兩個二分論構成本章的基礎：一個是情緒究竟是少有或是普遍

的二元論；另一個是非理性的情緒和冷靜的理性間的二元論。倘若我們把情緒想成是少有和天生非理性的，我們會試著將情緒在對話中減到最少，除了可能是關愛、親密談話的不尋常例子外。另一種是，倘若我把情緒想成在它最戲劇的形式上是少有的，而在全面社會互動中是普遍的話，則我們將試著協調所有對話的情緒面，並去瞭解它如何引導我們作決定、與他人相處，和過我們的生活。此外，如果我們將情緒和理性當成是互相依賴的，而非各自獨立的，我們將會試圖去瞭解這兩者是如何一起作用的。

第二章敘述的是情緒是如何以及為什麼被溝通的問題。你如何讓某個人知道你是氣頭上的？沒錯，你只要生氣就可以了，你怒吼、跺腳、講髒話、扳著臉。生氣本身沒有什麼好解釋的，你只能說它是如何發生的，而什麼時候有人會對你生氣呢？你可能很快就會察覺到或沒有任何感覺。如果你沒察覺到，也沒有方式可以瞭解為何你當時沒發現。畢竟，任何的實例中，也有可能是另一個人的過失，他或她是不合理的。此外，如果你忽視了它，它也許只是煙消雲散罷了，這是看待情緒溝通的一種方式。而另一種方式是視情緒的交換不只是可瞭解的，也需要基本的技巧去將它得宜地掌握。情緒不只是「出現在路上」而已；它們會以更多或更少的精確性、更多或更少的微妙性，以及在不同程度上完成目標的方式被溝通。並且，我們可以致力於發展更有效率地溝通情緒的技巧，以便能處理更廣泛的社會情境。隱含在本章下的二元論為，情緒溝通是容易或困難的。這兩個標準都有其危險性。如果你相信溝通情緒是容易的，你會自發地和其他人的感覺有所接

觸，而因此變得自滿。另一方面，如果你相信溝通情緒是困難的，你可能會放棄實際去溝通你的感覺或瞭解他人感覺的期待。事實上，許多技巧是兼具簡單與困難的。基本原理都是容易的，任何人都可以不經特別的訓練來使用它們，而且大部分時候都能表現得很好；但是如果溝通情緒變得不是那麼容易時，也沒有必要就絕望地放棄。你可以用不同的方式來建立使它能夠以不同方式連結其他人情緒的知識和技巧。

第三章的主題為：是否情緒的溝通是自發性或策略性的問題。我們談論到情緒被表達——就如同 *espresso* 咖啡般被「壓榨出」。例如，公開談話的恐懼也許會不自覺地潛伏在聲音的語調中，表現在姿勢上，或是談話字眼的選擇中。即使可以控制及如何讓它們出現，你無法控制的是感覺本身，如果可以的話，你根本不想擁有它們。它們是你真誠的感覺；不過，也許不是。情緒是一個有可以用許多不同方式去改變其構成要素的複雜歷程。而且，你可以策略性地以情緒去追求許多不同種類的社會目標。無論意識到與否，我們每天都在做這件事，而我們許多的社會機構也鼓勵你這麼做。當你的小孩打翻牛奶時，你得駕馭你的怒氣；或是對待顧客時，你得擺上一副快樂的臉孔。

在第二章裡，展現了自發性和策略性間的二元論。我們假定情緒若不是真誠、真實和自發性被表達，那就是虛假、人造，以及策略性地被操弄的。當然，自發性是誠實和美好的；策略性則是虛偽和拙劣的。而調節（*regulation*）是建立於最真實感覺的根本本質上的。除了有意識地決定去如此感覺和那樣行動之外，我們也自動地和不自覺地導

引感覺去因應目標以及適應其他的人們。自發性與策略性天衣無縫地互相融合，如此一來，它們實際上是不可能脫離對方了。

第四章講述的是情緒的意義，情緒如何透過溝通來建構的議題。最平常的比喻就是疾病或生病。何時他才能「克服」她呢？這個意外發生後，已經過了三年了，而她身體上似乎沒有什麼大礙，但情緒上仍未「復原」，如果她能夠「傾吐出來」，她的感覺會好過一些（就像吐掉腐敗的食物）。不過，這不是思考情緒的最佳之道，溝通情緒不只是一要疏通它，更是要從活生生的經驗中去建構其意義。有力量的感覺並不是麻煩的記號，而是以壓力去瞭解掌管情緒的經驗方式，同時也是關於世界與生活方式中其他信念的調和管道。

這個議題底下的二元論為，感覺本身不是有治療性的，就是會令人耗弱的。這有不同的說法。一個是感覺好的情緒（快樂、愛）是具治療性的，而感覺不好的情緒（罪惡感、生氣）是令人耗弱的。另一種說法是，強烈的情緒是瘋狂的，但適度的情緒則是正常的。而另一種說法則是，某些特定的情緒雖然令人不愉快，但卻是必要的（我聯想到悲傷），有些對你而言就真的是徹底地令人不悅（罪惡感是一個好的候選人）。無論是哪種情況，你都需要去釐清哪些情緒是你應該去培養的，而那些為了自己的存在而應該去阻擋的。總而言之，不同於治療性的和令人耗弱的抗衡二元論，你可以把激烈的情緒看成需要尋獲新意義和因應調適的指標。情緒本身既不是好的也不是壞的，只是它們給予了你如何向這個世界接近的重要訊息。悲傷可