

3333 行政院國家科學委員會補助專題研究計畫  成果報告  期中

進度  
報告

不同世代與專業的工作者在情緒智能認知與表達上的差異性研究  
**Conceptual and performance differences of Emotional Intelligence between different generations and professions**

計畫類別： 個別型計畫  整合型計畫

計畫編號：NSC 93-2413-H-031-005

執行期間：93年8月1日至94年7月31日

計畫主持人：王叢桂 教授

共同主持人：羅國英 教授

計畫參與人員：潘蘭欣

成果報告類型(依經費核定清單規定繳交)： 精簡報告  完整報告

本成果報告包括以下應繳交之附件：

- 赴國外出差或研習心得報告一份
- 赴大陸地區出差或研習心得報告一份
- 出席國際學術會議心得報告及發表之論文各一份
- 國際合作研究計畫國外研究報告書一份

處理方式：除產學合作研究計畫、提升產業技術及人才培育研究計畫、列管計畫及下列情形者外，得立即公開查詢

涉及專利或其他智慧財產權， 一年  二年後可公開查詢

執行單位：東吳大學心理學系

中華民國 94 年 8 月 4 日

## 中文摘要

本研究企圖瞭解：接受助人專業訓練者是否會與沒有接受專業訓練者對情緒智能與人情世故有不同的認知概念？同時並比較七年級世代與教育與管理他們的年長世代對情緒智能與人情世故有不同的認知概念？專業與世代之間對情緒智能的看法是否有交互作用？上述概念是否會因為互動對象關係之不同而有所差異？透過對心理諮商與社會工作專業相關的工作者與其負責督導的實習學生之間的比較，以及與非相關專業的教師與學生的比較，研究者發現世代間有差異存在，但是部分結果預測與研究者相反。兩個世代都認為除了壓抑自己的情緒之外，高情緒智能者在情緒表現上仍舊應該符合傳統文化中重視情緒平和表達的謙謙君子；不過年輕世代更重視在人際互動中的和諧與控制情緒。符合研究者推論的部分發現是：年輕世代比年長世代認為高情智者在人情世故情境較能揭露自我情緒與他人分享，也比較能讓朋友願意訴說私密。專業與非專業者之間的差異符合研究者的預期，接受過諮詢專業訓練的督導與學生比沒有受過專業訓練的教師與學生重視坦然接受自己的負面情緒，不去壓抑負面情緒，與能夠享受自己的正面情緒以及能夠接納自我內在情緒。非專業者則重視外顯的情緒表達能否符合傳統自在從容、平靜祥和、面對衝突從容不迫與寬恕慈悲等特性。世代間對高情智者應具有的能力特質，亦會因為與互動者的關係類型而有不同。

**關鍵詞：**信任、關係、人情、世故、情緒智能

## 英文摘要

We conducted a EI concept survey on students and their supervisors/ teachers with or without psychological counseling training. Results indicate that in the eyes of elder workers, high EQ people should more aware their inner emotions while younger generation think high EQ people emphasize more on emotional control in interpersonal situations and more able to disclosure their emotions. In comparison to ordinary college teachers and students, supervisors and students with psychological counseling training think high EQ people were more able to disclosure and aware their emotions, less likely to control or suppress their emotions and able to enjoy their positive emotions. Supervisors and their supervised students' concepts about emotion display also varied with different types of interpersonal relationships.

**Key Words:** emotion intelligence, Ren-qing Shi-ku, trust, value

## 前 言

歐美人際信任研究結果顯示：信任者（trustor）與被信任者（trustee）的特質皆會影響信任關係的建立（Mayer, Davis & Schoorman, 1995）。在影響信任感形成的特質之中，與情緒智能（Emotional Intelligence: EI）有關的特質有相當的重要性（Salovy & Mayer, 1990; Goleman, 1995; Fitness, 2001）。

自 1995 年以來，北美企業界也開始重視情緒智能概念與提供相關的訓練，繼北美企業界之後，台灣企業界也開始大力提倡情緒智能的訓練，在各種情緒管理、人際溝通及領導統御課程中皆強調提升情緒智能的重要性。

但是情緒智能的概念與訓練課程皆係引介自北美心理學及企管界，相關理論及實務皆建立於重視個人的自主性與自然的情緒表達的文化之上，重視集體與抑制情緒表達的華人是否真能接受此種概念與訓練是值得思索的問題。研究者發現在公職機構中三十到五十多歲擔任主管級職的工作者，對高情緒智能者認知原型偏向傳統華人的謙謙君子類型（王叢桂與羅國英，2004）。

根據媒體報導，台灣社會出生於民國七十年代，比較敢於表達情緒與自我的年輕工作者也進入職場，他們與負責管理教育他們的主管在情緒與需求的表達上以及工作價值觀上的差異，造成擔任主管級職的工作者管理上的困擾。

### 研究動機與目的

研究者希望瞭解年輕世代與其管理者在「情緒」的理解與表達上是否不同？年輕世代是否比較能接受以「個人」為主體的情緒表達方式，而不是以「集體和諧關係」為主體的情緒表達方式？

研究者第二個目的是瞭解一般人認知中的情緒智能與受過心理諮商訓練者對情緒智能的認知概念是否相同？另外，由於華人對人之應對會因關係之不同有等差之分，本研究的第三個目的在於瞭解不同世代的華人對情緒表達的合宜性是否因與互動對象是工具性關係或情感性親密關係的而有差異？

### 世代與情緒表達差異

2003年7月快樂工作人雜誌 (Cheers)的封面報導故事是「七年級來了！最矛盾的世代，首度進入職場」該雜誌專訪這批民國七十年代出生的首屆大學畢業工作者的主管，根據這批五十年代出生的主管的描述，七年級工作者有下列不同於他們的特質：(1).有話大聲說：敢於表達意見；(2).敢於與眾不同，敢於表現自我；(3).不畏懼權威，嘗試自己的作法；(4).工作不忠於生計，忠於自我，不急於賺錢，希望過生活，要「好玩、有樂趣、有榮譽感」的工作，才能激發他們投入；(5).直接反映情緒，受到挫折會當眾表達（如痛哭）；(6).要求上司可以麻吉（朋友）平等相對待，可以互相傾吐情緒，但忽略主管有達成工作任務的責任，對主管的指責不能接受。

造成這個世代比較自我取向的原因，在於他們出生與成長於台灣經濟起飛的年代。他們成長的環境有下列的特色：(1).在經濟上，他們沒有貧窮的記憶；(2).在文化上，網路與手機普及化，他們習於同時接收各種資訊，教師與教科書不再是知識唯一來源；(3).升學競爭舒緩，社會提倡多元價值與多元發展觀念，他們有機會探索自己的興趣；(4).在職場與生涯發展上，年輕創業成功的典範，使他們不畏懼權威，也不尊重傳統職場倫理。此外這一代的父母親接受了移植自北美的教育與親子教養觀念，重視孩子自我尊重 (self-esteem) 的培育，使他們敢於從自己的角度看世界。

商業週刊（2003年10月6日）針對已進入職場的六年級生進行（跨世代續航力大調查），發現這一代的特色是自信，有七成的受訪者贊同「人生一定要過得爽」，這個爽指的是證明自己有成就，能超越自己，能自我掌握工作與生活，朝著自己的興趣走，擺脫主流價值。因為他們成長於新科技發展時代，上一代的經驗不足以指導他們，加上不景氣的衝擊帶來的企業轉型，使他們發現工作也不再是終生的保證，因此必須信賴自己。除此之外，他們比上一代有更佳的學識訓練與國際經驗，對物質與生活品質期望也比上一代高；但是缺乏上一代認真、苦幹實幹、能抗壓的特質。

從 Triandis (2002)對集體取向與個人取向的定義來看，現在擔任主管階級的工作者比較受到傳統華人集體取向的影響，其人格特質是重視人與人之間的關係、家庭統整，會考慮與回應團體中其他成員的需求；在組織中重視權威、尊重倫理與人際和諧。相對地，年輕世代（七年級）的工作者則比較傾向北美個人取向的文化與生活型態，重視個人獨特性，依靠自我競爭，

享樂取向，不重視團體凝聚與希望保有個人情緒上的獨立。

## 關係類型與情緒智能

Clark (1984) 指出人際交往時有以平等互惠原則交往的交換關係(exchange relationship)以及以滿足對方需求為原則的友伴關係(communal relationship)。黃光國(1985)在人情面子的關係模式中，也指出華人會因關係親疏，使用不同的法則與對方互動。對於親密關係，如父母、子女，我們的資源分配法則是「各盡所能，各取所需」的「需求法則」，不要求回報。對於情感關係，如親友、同學，則是按「人情法則」互動，不要求立即回報，但是會建立長久的人情互惠模式。對一般交往對象則是按「工具關係」，如同販賣者與顧客彼此公平交易互動。楊中芳 (Yang, 1995)指出華人在形成人際信任關係時，是經由既定關係，工具關係與情感關係三個層次來考驗被信任的人，過程是緩慢而逐步的。鄭伯璜與劉怡君(1995)在分析企業的組織網絡時，也發現「新加入產業網絡的公司必須經過客觀關係，市場條件及主觀關係的考驗，才能贏得網絡內公司的信任，而由初步信任，經濟信任，進入情感信任。(289-290)」楊宜音(2001)則自鄉下農村與城市工作者的關係建立過程分析華人分類「自己人」與外人的關係分類模式，她指出華人關係具有邊界通透性、範圍伸縮性，外人可以透過真情互動成為自己人，自己人則會因為缺乏真情互動成為外人。上述模式皆暗示在不同關係類型中，人們需要用不同的情緒察覺與管理能力來互動，例如對自己人可能比較要能夠有較高的情緒察覺與容忍的能力，以達成真情互動，對外人則不需要太高的情緒察覺與管理能力。但是上述的現象在今日社會是否有所變化？

華人之所以發展出種差序格局式的信任關係，原因之一在於傳統的農業經濟體系中依賴親族集體力量。王飛雪(2001)發現由於水利與運輸方便，南方可以從事比較不依賴集體力量的小農耕作與重視與外人合作的工商業。南方華人對非親族的一般人的信任感高於較依賴集體興修水利的北方農村華人。當傳統社會迅速進入人口流動頻繁的工商社會時，傳統的親族與朋友的信任關係可能瓦解，例如大陸有「坑熟」現象，亦即在商業交易中欺騙熟人(王飛雪，2001:312)，在台灣「倒會」與「詐欺」亦主要以親友為對象。在工商社會中「越來越多的中國大陸人傾向於避免與親朋好友作生意(王飛雪，2001:311)」，因為可以避免不能「明算帳」的人情困境。在傳統關係解組與人際流動快速的現代都市社會，與親密關係與一般關係中的人互動時，是否需要相同的情緒管理與情感互動能力？

本文研究者認為，對彼此情緒的理解、管理與表達能力可能是發展情感性關係必要

的能力。但是華人重視的情緒理解與表達能力與北美社會是否有不同之處？華人社會在近代社會科學學者的分類上一直被視為社會取向與重視家族的社會；在親密關係中互動時，角色功能高於個人需求，個體被要求壓抑自我求取和諧關係（楊國樞，2002），傳統華人是否會因此認為在親密關係中能夠克制慾望與情緒是一種高情緒智能的表現？相對的在一般關係之中，我們是否比較敢於表達自己的慾望與需求，比較不克制自己的情緒？或者我們一樣的壓抑自己？對一般人更喜怒不形於色，以避免得罪他人。

北美諮商心理學的訓練重視親密關係中的情緒體察與表達，即使在一般關係中，也鼓勵個人表達自我情緒。這種直述胸臆的情緒表達方式是否會被傳統華人視為情緒不成熟的表現？年輕世代的華人又是如何看待這些特質？他們是否會認為高情緒智能者應該敢於表達慾望與情緒？簡言之，不同世代者對不同人際關係中合宜的情緒管理與表達的認知方式是否有所改變？上述差異是否反映在不同層次的關係之中？在一般與情感關係中是否須有不同型態的情緒表達與管理能力？要回答上述問題，我們必須先瞭解北美與華人在情感表達上的特色。

### 情緒智能：北美觀點

Mayer (2001) 在回溯文獻中指出，自 1990 年起情緒智能的觀念開始出現，1995 年起受到公眾注意，自 1998 年開始有較多的相關實徵研究。早期注意到此種與社會勝任能力有關的主要是兩位學者，Gardner (1983) 提出個人內在智能 (intrapersonal intelligence) 與人際智能 (interpersonal intelligence)。Sternberg (1985) 也提出類似的社會智能概念。Mayer, Caruso & Salovey (1999) 定義情緒智能如下：

情緒智能是指個體能確認 (recognize) 情緒的意義與關係，並能依據此種體認的基礎去推理與解決問題的能力。情緒智能包括知覺情緒，同化 (assimilate) 與情緒有關的感覺；瞭解情緒蘊含的訊息，並能管理情緒的能力 (Mayer Caruso & Salovey, 1999:267)。

Goleman 在其情緒智能一書 (Goleman, 1995) 中將 Salovey & Mayer (1990) 的情緒智能定義設定為五項能力：(1).認識自身情緒；(2).妥善管理情緒；(3).自我激勵；(4).認知他人情緒；(5).人際關係的管理。

Mayer (2001:9) 指出 Goleman 的情緒智能分類強調的是「動機 (motivation) 亦即激勵自我 (motivating self) 與處理社會關係」，他認為目前情緒智能的定義可以分為兩個領域「(1).原本定義的情緒智能，是一種與情緒有關的智力；(2).大眾化混合型的定義，將情智與其他技巧與特質如幸福感、動機及建立關係能力混合為一體的定義。」Goleman

的定義屬於後者。

Mayer 進一步分類能力與混合型的情緒智能定義取向如下。能力理論(ability theory) 定義：情智包含四個部分(1).情緒知覺與表達：包括正確衡鑑自我與他人情緒。(2).運用情緒助長思考的能力。(3).瞭解情緒：包括分析情緒，瞭解情緒轉移及個體在多情境中的複雜感受。(4).管理情緒：包含自我與他人的。混合型定義則包含：(1).內在的 (intrapersonal) 能力：包括自我實現、獨立性、情緒自我覺察。(2).人際的 (interpersonal) 能力：包括同理心與責任感。(3).適應能力：包括問題解決及現實驗證 (reality testing)。(4).壓力管理：包括控制衝動及壓力容忍。(5).整體心情 (general mood)：包含快樂及樂觀。

Goleman (1998) 將情智定義如下：自我覺察 (self-awareness)：包括情緒寬容與自信 (self-confidence)。自我控管 (self-regulation)：包括自我控制、可信任感與創新。動機 (motivation)：包含成就趨力、主動性 (initiative) 與樂觀。同理心 (empathy)：包括瞭解他人與政治覺察等特質。社交技巧 (social skills)：包括影響、衝突管理與團隊合作等。

### 情緒智能的內涵與測量及其效能

情緒智能的內涵包含多種情緒能力的運用。Caruso 與 Wolfe (2001) 指出雖然人力資源學者認為情緒智能的衡鑑與培訓在協助個人生涯發展上甚為重要，但是目前尚缺乏完整的理論模式與實徵資料來預測哪一些工作領域中需要何種情緒掌控能力？有些研究者在建構情緒智能量表時無所不包，將所有與自我控制及人際關係能力皆納入，例如 Bar-On (1997) 的情緒智能量表中測量的 15 種人格特質：自我覺察 (self-awareness)、同理心 (empathy)、彈性 (flexibility)、快樂 (happiness)、衝動控制 (impulse control)、獨立 (independence)、人際關係 (interpersonal relationships)、樂觀 (optimism)、問題處理能力 (problem solving ability)、現實感 (reality testing)、自我實現 (self-actualization)、自我重視 (self-regard)，與自我肯定 (assertiveness)。其中有 5 個因素與工作者自我報告的工作成就有關，Stein & Book (2000) 將這五個因素稱為 EQ-I。五個因素分別是：自我實現 (self-actualization)、快樂 (happiness)、樂觀 (optimism)、自我重視 (self-regard) 與自我肯定 (assertiveness)。與情緒智能有關的性格研究也顯示社交與情緒管理技巧可以使工作者工作晤談中獲得較佳的機會，例如外向性 (extroversion) 及良善性 (agreeableness) 高者可以得到較多的工作機會 (Kingsbury & Daus, 2000)。

Goleman 結合了九位學者建立「組織中情緒智能研究協會」並擔任聯合主席，該會

設於 Rutgers University (引自哈佛商業評論中文版, 2002年1月)。該會在網站上發表了一系列的研究成果報告, 並提供各種情緒智能訓練課程與情緒智能測量工具。根據這些報告, 情緒智能與跨國企業各地區領導者的領導成效有正相關 (Cavallo & Brienza, 2001); 情緒智能訓練可以提升情緒智能 (Sala, 2001); 情緒智能的課程被應用在商學院、醫科及企業界之中 (Cherniss, Goleman, Emmerling, Cowan, & Adler, 1998; Goleman, Boyatzis, & McKee, 2002)。該網站上所提供的各種課程訓練, 皆是從自我分析與自我覺察開始, 而後進行人際溝通與回饋訓練。訓練之目的在提升自我信心、能激勵自我、控制情緒與增進社交自信。技巧中包括深度訪談與衡鑑、自我分析與表達, 團體及督導支持 (coaching program) 等在心理諮商中常使用的技巧。

Schutte 等人(1998)則指出目前情緒智能測量內涵過廣, 且未依據情緒智能理論編訂。因此他們依據 Salovey and Mayer (1990)及 Mayer and Salovey (1997)的理論模式編訂符合理論概念的 33 題量表。該量表效度研究顯示符合情緒智能的理論預測, (1).與學業成就能力無顯著相關; (2).與五大人格特質中的對經驗開放開放性 (openness)有正相關, 但與其他特質無關; (3).情緒智能與同理心、社會技巧、人際、合作、親密關係及婚姻滿足度有關 (Schutte 等人, 2001)。值得注意的是以華人為對象的五大人格特質研究顯示, 開放性並未出現在華人性格描述中, 反而出現一個可稱之為「華人傳統性格」的因素 (Cheung, Leung, Fan, Song, Zhang, & Zhang, 1996)。由於語言反應出文化在判斷個體時分類的向度, 這是否顯示華人對情緒表達特質的認識, 可能與北美社會有所不同?

### 不同世代華人對人格特質及情緒智能的認知是否不同?

Hoffman, Lau, & Johnson (1986) 根據 Whorf (1956) 的語言相對性假說 (linguistic relativity hypothesis) 推論各文化在人格特質的分類與標籤上會有差異, 此種認知基模 (schema) 差異會影響他們對他人的人格判斷。他們以說英語的受試與能說華語及英語的雙語受試進行檢驗。人們在使用語言時, 會將一些特質歸類為同一類予以標籤, 成為一個經濟的表達 (economic expression); 華人用華語判斷他人特質時會使用英語系統中沒有的經濟表達方式。華人使用「世故 (Shi-gú)」一詞 (應該稱為人情世故) 統合英語中形容一個人善於處世的 (worldly); 有人生閱歷的 (experienced); 有圓滑成熟的社交技巧 (social skillful); 投注於家庭的 (devoted to his or her family), 與有些保守的 (somewhat reserved), 等五個人格特質名詞, 另一個華人獨有的性格名詞為「深藏不露 (Shen Cúng Bú Lóu)」包含下列人格特質集叢: (1).在實務與知識的各領域有豐富的知識與技巧; (2).除非必要不輕易展現上述知識技巧; (3).不引人注目。

由上述研究來看, 華人對人格的認知中可能會影響他們對「自我的情緒察覺認識」、

「他人情緒察覺」、「情緒動能」與「管理情緒」的觀點。另一方面，年輕世代成長環境已與年長世代有異，他們受到北美文化較多的影響。北美文化對年輕世代的情緒表達是否有影響？

在使用英語系統的文化中，有兩個統合性的經濟化表達的性格形容詞是華語使用者很少用的。其一為藝術類型（artistic type）：包括(1).藝術技巧與興趣；(2).藝術學的認知模式與氣質（緊張、情緒化、想像力、幻想等）；(3).波希米亞生活方式（非傳統的）等特質。另一則為自由派取向（liberal）：包括(1).進步與左翼思想的社會與政治態度（progressive, left-wing）；(2).容忍與開朗（tolerant and open-mindedness）；(3).人本取向（a humanitarian, people-oriented outlook）。Hoffman et al.（1986）的研究顯示華人在使用華語描述他人時可能用與使用英語時不同的認知基模（schema）。雙語的華人使用華語時會以深藏不露以及人情世故的特性，來分類評價他人。華人使用英語時會用藝術取向及自由派取向的統合形容詞來分類他人。在比較自由與開放表達的環境中成長並習於使用西方語彙的年輕世代認知系統中是否已納入上述英語系統的性格描述向度？如果答案是肯定的，那麼年輕世代應該比年長世代易於接受重視個人情緒表達的北美情緒智能觀與訓練。

## 華人價值變遷

Hofstede（1980）的跨文化研究指出，相對於其他文化，台灣地區華人的文化價值屬於個人主義低、權力距離大、逃避不確定性高與男性化中等的區域。也就是說華人重視人情及關係，部屬與長官的關係是屬於家長式的，被領導者與領導者有權力差距，也不喜歡模糊的要自主判斷的情境。Hofstede 在進行調查時的年輕華人工作者現在已經是中高年齡的管理階層，他們比較接受尊卑倫理與集體取向。鄭伯璜與姜定宇（1995）的研究顯示華人領導者重視屬下的認同、犧牲與奉獻。

自傳統華人主管重視忠誠的角度來看，能夠自律節制慾望、認同服從主管、犧牲奉獻的員工才是值得信任的員工，持有此種價值的員工在情緒表達上通常是壓抑自制的，不會向外人，尤其是上級直接抱怨。在上位主管眼中他們是具有高情緒智能的員工，因為他們不會讓個人情緒干擾工作。相對地過於重視自我，敢於揭露自我情緒與需求的員工即使有才能可能也不會被信任，他們可能會被視為缺乏自制、不穩定與不忠誠。另外黃秉德（2000：129）也發現台灣高科技研發工作者比較不重視「與人無爭、清心寡欲、長幼有序、尊重傳統、犧牲小我成全大我等團體性的觀念。」他認為這顯示受個人主義的影響，工作者自我意識已抬頭。年輕世代的

工作者是否更強調自我的慾望滿足與情緒表達？從 Cheers 及商周雜誌的調查可以看出年輕世代的工作者已經開始改變。

## 華人的情緒表達

受儒家影響的華人情緒的體認與表達與承襲希臘羅馬文明的北美社會可能有相當的差異。Bockover (1995) 自哲學的角度分析儒家的情緒觀念，她指出西方哲學有主觀/客觀的論點分類心理現象，主觀觀點是指個體的內在自我感受 (intrapersonal)，非他人所能盡知；他人只能推論自己是否有類同的 (analogous) 經驗，客觀觀點是指有客觀的實體存在。她認為西方研究情緒的學者將情緒視為主觀的個人內在心理經驗 (subjective, internal psychological states)。

Bockover 分析孔子思想是務實而不抽象的，其目的在導引人們與他人互動時採取人性的 (humanely)、和諧的 (harmonious) 與文明的 (civilized) 方式。要達成此種互動結果，孔子提出「禮」(Li) 與「仁」(Jen) 兩個概念，禮指的是人際互動時對特定對象應當採取的儀式或正確的行為。仁則指對他人表現出善行，人性與高貴品行等概念。達成仁的要求，行為要合乎禮，同時要能同理他人尊重他人。因此行仁不是主觀內在的經驗而是經由與他人有意識的互動產生的感受經驗。個人必須依據與他人的關係，表現出合於禮的行為並出自於善意 (proper spirit)；經由和諧人際互動以達成平和的社會。仁是外在取向的 (outer-directed)。個人感受到的情緒如憂 (Yu) 也是外在取向與人際取向的。此種不快樂與焦慮的狀態亦由與他人互動產生。此點與西方重視內省經驗產生的情緒不同。

從儒家的觀點來看情緒表達，就如同要行仁必須依禮；情緒是有目的物的；個體也被預設 (disposed to act) 應如何對此目的物反應。因此情緒如同善行，是可以在生活中經由外顯歷程建立、評論與表達的。簡言之，受儒家的影響，華人知識份子理想中的情緒表達是有目的的並且合乎某種表達依循規矩，也就是詩經大序中所謂的「發乎情止乎禮」的境界。

研究也顯示北美文化在情緒字群 (clusters) 與華人有相同之處亦有相異之處。兩個文化在負面情緒如生氣、悲傷和恐懼及正面的快樂上均相同，但是對「愛」的字群內容不同，華人的愛包含負面的情緒如悲哀的愛等，在英文中，愛皆為正面情緒，包含喜愛 (affection) 和熱情 (passion)，另外華人在羞恥的字群上包含甚廣，北美則無羞恥相關的字群，羞恥被分類在「悲傷」有關的字群之下 (Shaver, Schwartz, Kirson, & O'Connor, 1987; Shaver, Wu, & Schwartz, 1992; 引自黃惠惠, 2002)。

馮涵棟 (Fung, 1999) 研究台灣的華人如何教導子女知道羞恥 (shame)。她指出雖

然西方研究者傾向將華人社會視為重視羞恥(shame)的社會，而西方是重視罪惡感(guilt)的社會的二分法分類雖有不妥，但文獻指出華人確實比西方人重視羞恥的覺察以及運用羞恥感作為維繫社會道統的手段。她引述朱岑樓(Chu, 1972)的研究，指出在論語中有十分之一的篇幅與羞恥有關。Schoenhals(1993)根據其對中國學童研究，指出華人文化不是羞恥文化(shame culture)而是將羞恥社會化的文化(shame socialized culture)。此種文化有下列特色：(1).清楚地期望成員對羞恥、對他人意見、判斷與評價有敏銳的覺察(sensitivity)；(2).無法習得此種敏銳的覺察能力，成員會有嚴重的社會後果並被他人輕視。而團體更常用嘲笑及拒絕產生羞恥感(shaming)來教育個體懂得是非(Wilson, 1981)。Fung(1999)經由長期觀察台灣中產階級在家庭中教育子女發現羞恥感的教導仍是常使用得教養策略，父母及親友經由羞恥感的訓練使子女學習為自己的行為負責任與上進。

Schneider(1977, 引自馮涵棟、陳倩慧, 2002)。將羞恥感分為兩類，其一為「恥辱感受」(shame as disgrace)：一種情感，一種內在的痛苦感受狀態。另一種是「羞恥識斷」(shame as discretion)，屬於道德上的領域(moral domain)，而華人的父母及師長透過嘲諷、批評、拒絕等手段使幼兒學習到文化價值中的「羞恥識斷」，使幼童免於「恥辱」，尤其是來自家庭之外一般人的責難。父母使用這些羞恥識斷的目的在使幼兒融入社會而非與社會隔離的一種手段。

根據馮氏研究結果，研究者認為華人對子女羞恥感的訓練不在於內在情緒的覺察與深入分析，而是以此種感受作為行為是否符合社會要求的一個線索，羞恥感受與被他人知道自己違犯社會規範連結在一起。相對於以罪惡感為主的歐美文化，華人比較在乎的是他人的看法與評價，而較不會或不重視探索內在的情緒感受。

此外，在職場中面對衝突情境時，西方學者偏好面質(confrontation 或 voice)，彼此澄清對問題的看法，並以情緒反應作為分析的指標之一。但在華人社會中，這種面質會被視為粗魯的行為。黃曬莉(2001)指出婦女面對家庭中各種衝突時，往往在和為貴的社會規範下，被要求隱忍。她描述當一位憂鬱症的女性個案在治療團體中陳述與先生的衝突時，「團體中的其他成員，卻大都要她忍讓，不要和先生爭辯才能避免衝突(頁5)」，女性因而被迫自我消音(silencing self)，並導致自我迷失而無所適從，劉惠琴(1999)在分析夫妻衝突時，也發現多數華人婦女多數採取求和諧解決問題；即使婦女內心中察覺夫妻問題所在也會採取「求和諧與內在轉化」的模式，以陪伴帶領、溫和說服、運用外力影響的方法在不影響和諧關係的條件下，逐漸轉變彼此的問題。在面對衝突時，也多採用「節制自己情緒」、「同理揣摩對方立場與感受」與「為對方尋找合理化藉口」的方法來解決衝突。上述華人面對衝突情境的自我反應研究指出在集體取向的社會中，習

於「和為貴」的倫理規範的文化，不容許體察與展露的個人情緒。

另外一項與情緒智能有關的人格差異是北美文化重視自我提升 (self-enhancement) 與自我促銷 (self-promotion)；因此在社會化過程中重視正面的讚美與鼓勵學童自我激勵。亞洲文化尤其是華人、韓人及日本人則重視謙虛與自我貶抑；認為在公開場合推銷自我才智與成就是丟臉的事 (Markus & Kitayama, 1994)。例如 Stigler, Smith, & Mao (1985) 便發現華人子女不論是在美國或中國都有類似的不願在自我價值及勝任感的評價上突顯自己的傾向，他們的自我評價也低於美國同儕。華人重視的是「謙和君子」而非自我誇耀，此點與上述北美的情緒智能中強調個人能善用正性情緒，激勵自我，提升個人自尊的目的相衝突。

### 華人對情緒智能的認知：

研究者透過訪談在企業中擔任講師的華人學者、實務工作者以及擔任公私機構主管者，根據訪談以及對公職機構主管的開放式問卷的結果顯示：年齡層在 35 到 50 之間的主管對高情緒智能者的知覺偏向傳統文化中重視和諧的人情練達者；其特色為情緒內斂沈穩平和，持有正向溫暖的人生態度，待人接物成熟穩重，能同理聆聽善於協調衝突，在壓力下從容不迫解決問題。這顯示：年長世代華人工作者仍持有傳統的情緒內斂、溫文爾雅的「君子」認知原型。

### 人情世故觀念對華人情緒智能的影響

華人在社交的情緒表達上一向重視要懂人情世故，根據 Hoffman 等人(1980)的研究，大陸華人將善於處世，有人生閱歷，嫻熟社交技巧，投入家庭與有些保守等特質列為「世故」類型。楊國樞〈1980〉在中國人的心理系列座談會中指出「人情」有三種涵義，分別指(1).人跟人之間的感情；(2).人之常情，亦即在人際關係情境中自然地感受與思考；(3).人與人之間人際關係中的人際資源的運作管理。他指出「第三種『人情』，它不僅複雜，且是最有技巧的東西，也是最難懂得透徹。但是在中國人傳統生活中，想要生活成功，它是非常重要的觀念跟行為，運用是否恰當，涉及到社會生活的成敗，所以我們常常稱「這個人不懂『人情世故』」，這『人情』就是我們講的第三個人情。(p.103)」

朱瑞玲〈1980〉則將人情分為表達性人情與工具性人情，前者是指人際關係中的自發性情感，後者是指人際間的資源交換，黃光國則指出「權力」影響到人情的給予。余德慧〈1980a〉

則將工具性人情稱為「利情」。不論如何稱呼，上述學者皆認為華人的關係中，資源交換的人情運作是普遍常見的，人情是可以累積的，透過人情可以建立關係交換資源。因此人們必須懂「人情」，透過對人際間人情交換的理解，建立彼此同意的交往方式，余德慧〈1980b〉進一步指出，世故是「我們瞭解那種共同回憶的情意交往，並且願意玩這種世間遊戲」。世故者不會直言不諱，他會把自己的想法留住，搓合自己與對方的想法，達成互利。因此世故者要有能「照顧對方心情的能力」，也就是同理心；以及不堅持自己意見的雅量。世故者圓滑，但不虛偽，他懂得「護情」，體諒對方的難處，使事情容易運作。在衝突中善於給人台階下，尋找彼此利益平衡點造成雙贏局面。上述社會心理學者的分析是透過對華人行為的觀察與典籍所載華人社會行為的描述所整理的抽象原則。

研究者在 2004 的研究中發現：沒有受過北美專業訓練的公職主管對情緒智能此一名詞的描述顯示出華人情緒經驗「向外」、「有具體目標」與「缺乏內省經驗」的特徵，在他們對情緒智能的描述中沒有有關自我內在情緒的描述，而是描述個人的外顯情緒是否平穩、從容，在社交互動中讓他人感受溫暖正向，並且善於排難解紛，遇事不慌亂，能有條不紊的做事。但是在受過北美情智訓練的工作者眼中，多數華人傾向於壓抑自己的情緒，華人懂人情世故者尤其善於控制與壓抑情緒經驗，有些 EQ 訓練者對「人情世故」有負向的感受，認為講人情世故者過於虛假不真誠。若是自朱瑞玲的觀點來看，EQ 的訓練接近「表達性人情」的人際情感體察與表達，「人情世故」則屬於人際資源利益交換的「工具性人情」的範疇。

華人的性格特質與組織特性也影響 EQ 工作者的訓練內容，他們提及在訓練華人機構員工情緒管理課程時，大都集中於同理心訓練，自我情緒理解與認識負面情緒背後的負面思考等方面，並不鼓勵華人員工練習面質、發聲等直接情緒表達與自我揭露等層面；因為多數華人員工及主管仍習於委婉間接的表達方式，不習慣採用直接情緒表達的溝通方式；在華人社會中直接坦露內心感受也會令他人感到困窘與排斥。

### 專業訓練差異

台灣出版的管理雜誌 2002 年 6 月號列出 500 位在企業界提供各類課程的企管講師名錄，除了與財務、資訊等有關的課程之外，有 216 位講師提供人際溝通課程，211 位講師提供領導統御課程，認為自己可以教授情緒管理的有 129 位講師，由此可見，台灣企

業界對溝通與情緒管理課程相當重視。由該雜誌列出的授課者本身教育背景來看，他們大都畢業自心理學、社會、社工、企管、人力資源等科系，其中有部分人任有人力資源管理的經驗。這些授課者本身所接受的訓練課程主要建基於北美諮商輔導體系，是以實現個人自我為核心設計的課程。在他們所提供的課程內涵中，包含瞭解自我的價值、認知與情緒反應；人際溝通的同理傾聽、讚美與經驗分享。這些技巧轉化自歐美諮商輔導的基本訓練。其根源可以追溯到西方基督教的懺悔贖罪儀式，重視罪惡感的文化之上。

在歐美文化中，個體習於在神前或其他信眾面前坦述自己內心中邪惡的慾念想法，並經由告解以贖罪。華人文化則是集體取向、關係取向的，我們重視他人的評論，自幼及長不斷的羞恥感的社會化訓練更使華人在意他人批評；並重視丟臉與失面子(Gabrenya & Hwang, 1996; Ho, 1976; Hwang, 1987)。因此要華人在團體面前坦露自我情緒尤其是負面情緒是極不自然的事，會有極強的阻抗。情緒智能觀念源自西方心理學者的研究，無可諱言，接受相關訓練的學者與工作者可能受到較多的影響，對情緒智能的觀點與一般人有異。研究者發現，與公職機構主管相比較，受過西方助人專業訓練的情緒管理實務工作者比較重視對自我內在情緒察覺與他人情緒的瞭解以及表達，這顯示：專業可能影響對情緒智能的認知與執行。

研究者推論：在情緒智能的重要向度的知覺上，心理諮商與社工實習學生與其督導間應有世代差異，年輕世代比年長世代偏好直接情緒表達。心理諮商與社工的督導及實習學生與同年齡非助人專業的教師與學生因為專業訓練的影響也有差異存在，助人專業師生比較重視直接情緒表達與情緒探索。非專業者則重視傳統自制與平和的人際互動情緒控制。

### 世代差異與關係類型對情緒認知之影響

綜合上述有關華人特性的研究成果，我們可以描述華人特性如下：傳統華人在目的價值上重視家庭與和諧社會關係，在工具價值上強調修身、自律、謙和，在情緒理解上不習慣作內省式情緒分析，在對外情緒表達上以「羞恥」成為核心，重視他人評價，並發展出抑制自我需求與情緒表達以符合社會要求之行為習慣，不習慣讚美自我與主張自我權利，習於自我貶抑。即使在評價別人時華人也會採用「人情世故」及「深藏不露」（自律謙抑）作為評價他人性格的準則。

相對地，北美的情緒管理訓練，承襲了西方哲學中重視個人主觀內在心理經驗的取向，目的在透過對自我情緒的理解肯定以提升個人自尊與社交自信。在訓練過程中引導個體體察自我情緒，學習肯定讚美自我，運用正性情緒經驗，激勵自我，面對他人時能自我肯定，體察他人情緒（同理），並經由坦誠表裡如一的表達，建立誠信關係。

明顯地，要達成引自西方的情緒管理訓練的目標與手段價值皆與華人現有的價值與性格不甚契合。接受此種訓練所需要改變的不僅是華人組織中員工的情緒表達方式，同時要改變的是華人價值觀中所重視與肯定的人格特質，華人的性格是透過幼年社會化歷程經由父母、師長及社會規範導引而成的，Fung（1999，2002）的研究已顯示此種力量對下一代有相當的影響。

值得注意的是，有些研究者如呂俊甫（2001）認為 1949 年以後出生的世代相對於 1930 年以前出生及 1930-50 年間出生的世代比較具有自立、個人主義、自私、無憂無慮、渴求獨立、易接納新事物等價值。但是根據媒體的報導 1980 年代出生的世代相較於 1949 左右的世代又更個人取向，不同世代者是否會對北美的情緒智能觀念有不同接納度？或者他們還是比較接納傳統的情緒表達方式，而引自西方的情緒管理專業訓練教育是否會改變下一代的看法？此外如同前面所討論的，華人與互動者的關係會影響他們對對方的需求重視態度。但是華人的情緒表達是內斂與壓抑的，即使在親密關係中也不輕易自我揭露，他們比較可能會注意親密關係中對方的需求，但不易表達情感。對年輕的六、七年級而言，他們在親密關係中可能比較敢於描述與表達情感，兩個世代間對親密關係中合宜的情緒表達方式應該有認知差異存在。其次，如前面文獻中論述的，目前年長世代的管理者仍認為能修身自律的員工是比較值得信任的對象，那麼在工具性關係中，年長世代是否仍希望員工能在情緒表達上自制，而年輕世代會期望彼此有較深入的情感交流？整體而言本研究要驗證的問題如下：

## 研究問題與假設

本研究企圖探討下列問題：

1. 世代差異：華人助人科系的督導或教師與實習學生與非助人科系專業教師及其學

生對情緒智能（以下簡稱情智）的認知為何？他們心目中的「情緒智能」與北美的「情緒智能」概念是否相同？他們對傳統華人重視的「人情世故」觀點是否相同，在重視程度上是否有差異？年輕世代是否比較能接受「自我情緒理解」與「自我坦露」等內在情緒的探索與表達？是否比較拒斥以和為貴的情緒管理與人情世故的人際交往概念。

2. 專業差異：華人助人專業督導或教師及學生與非助人專業之同儕教師及學生對情緒智能（以下簡稱情智）的認知為何？他們心目中的「情緒智能」與北美的「情緒智能」概念是否相同？他們對傳統華人重視的「人情世故」觀點是否相同，在重視程度上是否有差異？受過專業訓練者是否比較重視與接受「自我情緒理解」與「自我坦露」，比較拒斥以和為貴的情緒管理與人情世故概念？「世代」與「專業」是否有交互作用，亦即世代間在情緒理解與坦露的差異在受過專業訓練的群體中較小或甚至沒有差異？

3. 世代間對良好情緒智能表達的認知原型是否會因與互動者之關係（工具性相對於情感性）之不同而有不同之期望？

3a. 在親密關係中，年輕世代比年長世代重視自我情緒揭露與情感表達。

3b. 在工具關係中，世代間在自我揭露與情感表達方面仍有類似差異，但差異較親密關係為少。

## 研 究 方 法 與 步 驟

研究對象：

研究者以心理及社工兩個科系接受專業訓練的實習大四學生及其督導代表專業組兩個世代，以其他人文社會科學學系（政治、法律、歷史、中文、日文、哲學）的講師、助理教授與副教授作為非專業組的年長世代，以大四學生為非專業組的年輕世代，抽取問卷調查對象。其中專業組督導部分 90 人，學生部分 136 人；非專業組教師 30 人，學生 89 人。總人數為 345 人。

接受研究者中男性 103 人，女性 229 人；年齡層在 24 歲以下者有 199 人，全數為出生於民國七十年代的學生；25-34 歲者 72 人，其中 14 人為學生；其餘包含 36 歲以上者 58 人，身

份皆為教師與督導，由於多數學生皆為 24 歲以下（亦即 7 年級世代），研究者在進行世代分析時，以身份為學生或非學生（督導或教師）作為世代分類，進行分析。

研究工具：

#### 情緒智能觀念量表

研究者根據訪問情緒智能教學專業者及公私立機構主管編制的量表（王叢桂與羅國英，2004）。量表分為四個部分，分別測量人們對高情緒智能者在自我情緒察覺，自我情緒管理，人際互動與價值觀念方面會重視的特職能力。採用三點評量表評量高情緒智能者具有此項特質或能力的必要性，分數越高代表越有必要。在本研究中，研究者分別以專業與非專業者進行因素分析，結果類似，研究者以全體研究對象進行因素分析，結果見附表一。其分為五個因素，依其內容分別命名為平和從容（的處理衝突與問題），（人際互動的）同理關懷，積極正向（情緒管理），修身價值與情緒體察。

#### 情緒智能與人情世故量表的效度分析

為驗證研究者編製的情緒智能與人情世故量表是否適用於自我評估。研究者請專業科系學生的實習督導分別就學生在情緒察覺能力、自我情緒管理能力、人際互動能力、同理心，四項能力上的表現以 5 點評量表評分，分數越高代表能力越強。另外，針對請督導就他們對學生的情緒智能與人情世故的表達的整體印象，以 4 點評量表評估，分數越高代表這方面能力越好。

研究者以學生自我評價在情緒智能的情緒察覺、情緒管理、人際互動及價值，情緒智能總分以及人情世故量表的情感表達、社交、衝突處理與情緒管理以及人情世故量表總分與上述督導評分指標求相關，結果顯示：學生自評之情緒察覺與督導評分之自我情緒管理（ $r=.245, P<.05, N=102$ ）、人際互動（ $r=.210, P<.02, N=101$ ）、同理心（ $r=.269, P<.01, N=101$ ）有正相關。學生自評之情緒智能總分與督導評分之自我情緒管理（ $r=.168, P<.02, N=102$ ）有正相關。學生自評之人情世故的情緒管理能力以及人情世故總分，分別與督導評價之整體情緒智能表現有正相關（ $r=.193, P<.05, N=102; r=.200, P<.05, N=102$ ）。

由上述相關分析來看，學生情緒察覺能力以及人情世故的情緒管理能力會影響他們的實習督導對他們情緒智能的整體印象。而由題目的內涵來看，情緒察覺能力主要是對自我及他人情緒的察覺以及語言與非語言線索的解讀。而人情世故的情緒管理則除了分享情緒之外，尚包含

寬容他人、不動怒、善於察言觀色、面對他人批評不生氣、會反躬自省等項目，這些項目皆為傳統文化重視的修身的項目。

### 情緒智能量表的因素結構及效度分析

情緒智能量表除了第一大項有關情緒察覺的部分外，因素分析的結果顯示：結構並不穩定，不論依照性別、年齡層、所學專業、或者隨機將樣本劃分成次群體，所得到的因素結構都會有不少的差異，對於不同互動對象（一般人或有親密關係者），因素結構似乎也有不同。關於情緒察覺，人們的因素結構相當穩定，會將相關現象區分為對自己的情緒察覺或對他人的情緒察覺；至於情緒管理或人際互動方面，在各種可能的因素結構中，大致不出維持平和、積極樂觀、或同理、體恤等成分，但是很多項目會在不同因素間遊走，比較獨特的成分則是關於情緒的分享或壓抑，但這些成分在不同的群體或對不同的對象，似乎有不太一樣的意義。

大體而言，因素結構雖然不穩定，但是相當符合常識。例如對於有心理諮商相關訓練的答題者而言，高情緒智能者對情緒的接納（不壓抑）以及情緒的分享討論，或是人際互動時不壓抑情緒等項目會形成比較清晰的因素，共同性也較高，這的確是相關心理學訓練比較強調的特質（女性樣本也有類似現象，不過由於本研究的樣本群中，女性多半也受過心理諮商相關訓練，男性則否，因此不再進一步分析性別差異）。另外，在評定與親密關係互動時項目重視程度時，情緒管理中的分享、討論或人際互動時的壓抑情緒都會成為意義比較複雜的項目（共同性較低），我們認為那反映了一種生活智慧：人們發現維持親密關係是需要特別付出努力的，是否要分享、討論或是否要壓抑牽涉較多的考量，例如在不同的情境下對同一個人可能會分享或壓抑情緒，因此個別差異就明顯起來。但在與一般人互動時，則比較不會去區辨是在何種情境下互動，因為使用相同的情境判斷，這些題目的。

我們認為因素結構不穩定，可以有兩種不同的理解，其一是懷疑三點量尺粗略了一點，可能不足以細緻區分填答者的意義結構。對這項猜測，我們將用五點量尺來測試。另一個可能解釋，是在情緒有關的現象裡，個人認知結構可能有相當大的差異，因此企圖找出共同的因素，基本上不太可能，或者沒有必要。如果是這樣，對於量表的計分方法或許該有個別的考量。

我們也試著計算情緒智能的因素分數（自評部分），看這些因素分數和效標分數（實習單位督導的評定分數）之間，或人情世故分數和效標分數間的相關。結果顯示，督導的各種評定只和個人自評的「情緒覺察」因素有某些顯著但低度的相關（相關係數最高約 0.22 左右），督導對填答者的總體情智評定和人情世故的自評分數也有低度的顯著關聯（相關係數約 .20）。人

們自評的情緒智能因素中，有兩種和人情世故分數有中度的顯著關聯，大致可以命名為「維持平和情緒」和「同理體恤」之類的因素，相關係數大約在 0.20~0.5 之間。

乍看之下，上述與效標的關聯似乎顯示這個情緒智能量表的效度頗有問題。不過，除了量尺可能較粗略的問題之外，其實自評分數與他評分數之間的相關不明顯，倒也未必表示應該就此放棄這個量表，我們仍然相信這個量表能夠反映某些重要的意義。這麼說的理由有三：一個理由是情智量表的因素結構雖不穩定，但相當合乎相關理論。第二個理由是效標本身的問題：填答的督導人員幾乎都是不同的人，可能因此引進相當大量的評量誤差，而外人的觀察通常也只能有效注意到比較外顯的行為，很難看到別人內隱未現的情緒狀態，有關「人情世故」的分析似乎支持這個看法。第三個理由則比較微妙：因素分析結果顯示情智量表中只有關於情緒覺察的部分比較穩定，表示人們只在這一方面有相當一致的認知，而且也只有這個部分和外在的效標評量有比較顯著的關聯。如果這表示人們對於情緒智能的認知結構，的確有很大的差異，那麼在量化人們的情緒智能時，似乎不宜套用相同的標準，也許需要考慮比較個別化的測量或計分方式。

## 結 果 分 析

### 一、世代差異

研究者以專業科系實習學生及與其年級相同的高年級學生為年輕的世代，亦即俗稱的七年級世代，共計 199 人，並以督導及一般科系副教授等級以下的教師為年長世代，年齡層為四、五、六年級，共計 116 人。研究者以世代為自變項，以高情緒智能者應具有的能力與特質為依變項，進行單因子多變量變異數分析，多變量統計值顯著，後續之單變量分析結果見表一。

表一：各世代在高情緒智能者應具有之特質與能力上之多變量檢定及單變量檢定有顯著差異項目表

情緒項目	多變量統計值	單變量 F 值	平均數	標準誤
$\lambda = .69^{**}$				
情緒察覺—當自己有情緒產生的時候，能夠立即察覺	9.72 <sup>**</sup>	年長世代	2.90	.043
		年輕世代	2.73	.032
情緒察覺—瞭解自己生理狀態所代表的情緒	11.12 <sup>**</sup>	年長世代	2.79	.051
		年輕世代	2.58	.039
情緒察覺—能夠分辨自己的不同情緒	12.01 <sup>**</sup>	年長世代	2.96	.036
		年輕世代	2.81	.027
情緒察覺—能察覺自己透過表情與身體姿勢傳遞給他人的訊息。	4.59 <sup>*</sup>	年長世代	2.83	.045
		年輕世代	2.71	.034
情緒管理—隨時維持自在從容的情緒。	5.21 <sup>*</sup>	年長世代	2.49	.058
		年輕世代	2.65	.043
情緒管理—遇到不如意的事能放得下。	4.84 <sup>*</sup>	年長世代	2.55	.051
		年輕世代	2.69	.038
人際互動—為迎合他人，壓抑自己的情緒與需要。	5.47 <sup>*</sup>	年長世代	1.57	.075
		年輕世代	1.79	.056
人際互動—讓朋友們願意訴說私密的事情。	7.28 <sup>*</sup>	年長世代	2.16	.072
		年輕世代	2.40	.054
人際互動—遇到不講理的人，能心平氣和的與他溝通。	5.10 <sup>*</sup>	年長世代	2.48	.058
		年輕世代	2.64	.043

註 1：年長世代 N=101，年輕世代 N=180

註 2：\* p<.05, \*\* p<.01

表一結果顯示：年長世代比較重視自我情緒的察覺，瞭解生理狀態代表的情緒與分辨自己的不同情緒。年輕世代比較重視自我情緒管理，包括維持自在從容的情緒，放下不如意的事，以及人際互動時情緒的控制，包括壓抑情緒與需要，面對攻訐不動氣，心平氣和的溝通，讓好

友們願意訴說私密的能力。

兩個世代對於高情緒智能者應該具有的人情世故特質的多變量變異數分析，多變量統計值不顯著。由表二的單變量分析顯示，年輕世代比年長世代更傾向於認為高情緒智能者應該重視禮尚往來，做到禮節無虧，能分享自己的情緒與迎合他人壓抑自己。

表二：各世代在高情緒智能者應具有之人情世故特質上之單變量變異數分析表

情緒項目	單變量 F 值		平均數	標準誤
社交行爲—重視禮尚往來，作到禮節無虧。	10.45**	年長世代	2.22	.059
		年輕世代	2.46	.045
情緒管理—與他人分享自己的情緒	3.89*	年長世代	2.39	.057
		年輕世代	2.53	.044
情緒管理—爲迎合他人，壓抑自己的情緒與需要	4.14*	年長世代	1.81	.066
		年輕世代	1.98	.051

註 1：年長世代 N=110，年輕世代 N=186

註 2：\* p<.05, \*\* p<.01

各世代在懂人情世故者應具有的特質上差異的多變量分析統計值不顯著，單變量分析顯示，年輕世代認為懂人情世故者，比較重視與他人分享自己的情緒與寬容他人。

表三：各世代對懂人情世故者應具有特質之單變量變異數分析表

項目	單變量 F 值		平均數	標準誤
情緒管理—與他人分享自己的情緒	10.39**	年長世代	1.86	.070
		年輕世代	2.15	.053
情緒管理—寬容他人錯失，不動怒或怨恨	5.05*	年長世代	2.26	.059
		年輕世代	2.43	.045

註 1：年長世代 N=110，年輕世代 N=190

註 2：\* p<.05, \*\* p<.01

上述部分結果與研究者的預期相反，研究者預測相對於年長世代，年輕世代應該比較會認為高情緒智能者重視自我情緒的理解與表達，比較排斥壓抑自我的以和為貴的人情世故觀念。研究結果顯示年輕世代反而比較認為高情緒智能者應該重視自我情緒管理與促進人際互動和諧的情緒管理能力，懂得重視禮尚往來與分享情緒以及壓抑自我情緒的人情世故能力。兩個世代對於迎合他人壓抑自我情緒這個題目不論是評在情緒智能或人情世故的量表情境中，給予的

評分皆低於 2 分，這顯示：不論年長與年輕世代都不同意在與人互動時，迎合他人壓抑自我，只是年輕世代相對地比較認為高情緒智能者更重視此項特質。與研究假設相符的部分在於年輕世代比較願意揭露自我的情緒與人分享，以及讓朋友吐露私密。

## 二、專業與非專業者

上述世代之間的差異有可能導源於專業差異，因此研究者分別以高情緒智能者應具有的特質與能力以及人情世故特質進行世代與專業間的雙因子多變量變異數分析，但交互作用變項並不顯著，顯示世代與專業在情緒智能觀念上並無交互作用存在。研究者只以專業與非專業變項對高情緒智能者特質與能力認知的差異進行單因子多變量變異數分析，多變量統計值顯著，後續單因子變異數分析結果見表四。

表四：專業與非專業者在高情緒智能者應具有之特質與能力上多變量變異數分析及顯著單變量變異數分析表

情緒項目	多變量統計值	單變量 F 值	平均數	標準誤
$\lambda = .37^{**}$				
情緒管理—能夠坦然接受自己的負面情緒，不去壓抑它。	4.26*	專業	2.80	.037
		非專業	2.67	.050
情緒管理—能夠享受自己的正面情緒。	10.17**	專業	2.90	.028
		非專業	2.74	.039
情緒管理—隨時維持自在從容的情緒。	7.58**	專業	2.52	.043
		非專業	2.72	.059
情緒管理—保持心靈平靜祥和。	9.01**	專業	2.61	.038
		非專業	2.80	.053
人際互動—為迎合他人，壓抑自己的情緒與需要。	11.93**	專業	1.60	.055
		非專業	1.93	.076
人際互動—面對他人批評，不會生氣，會反躬自省。	5.08*	專業	2.61	.039
		非專業	2.76	.053
人際互動—面對他人的攻擊批判，即使是出於誤解或惡意，也能不動氣，會平和的解說或表達自己的立場。	6.82**	專業	2.57	.042
		非專業	2.75	.058
人際互動—面對衝突時能維持平和的情緒尋求協調空間。	5.81*	專業	2.71	.034
		非專業	2.85	.047
人際互動—寬容他人錯失，不動怒或怨恨。	14.03**	專業	2.52	.038
		非專業	2.76	.052

重視價值—慈悲	3.89*	專業	2.40	.045
		非專業	2.55	.061

註 1：專業 N=184，非專業 N=97

註 2：\* p<.05, \*\* p<.01

表四的結果顯示：專業科系的學生或督導比一般科系的學生與督導重視能夠坦然接受自己的負面情緒，不去壓抑它以及享受自己的正面情緒。非專業科系的學生與教師則比較重視情緒管理中，維持自在從容情緒，保持心靈平靜祥和，面對挫折不動氣不遷怒，在人際互動方面比較重視壓抑自己迎合他人，面對批評反躬自省，面對惡意批評不動氣，面對衝突維持平和情緒，寬容他人錯失，在價值觀方面比較重視慈悲。

在專業與非專業對高情緒智能者應具有之人情世故特質的單因子多變量分析的多變量檢定統計值顯著，單因子變異數分析結果見表五。

表五：專業與非專業者在高情緒智能者應具有之人情世故特質之多變量變異數分析及顯著之單變量變異數分析表

情緒項目	多變量統計值	單變量 F 值	平均數	標準誤
$\lambda = .85^{**}$				
情感表達—懂得看場合表達合宜的情緒	4.54*	專業	2.87	.023
		非專業	2.95	.032
情感表達—要表達感受時，會想到自己的身份	7.44**	專業	2.63	.037
		非專業	2.80	.051
社交行為—重視禮尚往來，作到禮節無虧	5.84*	專業	2.31	.044
		非專業	2.49	.062
社交行為—依照禮俗參與婚喪喜慶	3.97*	專業	2.14	.046
		非專業	2.30	.064
情緒管理—為迎合他人，壓抑自己的情緒與需要。	12.24**	專業	1.82	.049
		非專業	2.11	.068
情緒管理—寬容他人錯失，不動怒或怨恨。	6.64**	專業	2.60	.036
		非專業	2.76	.050

註 1：專業 N=196，非專業 N=100

註 2：\* p<.05, \*\* p<.01

由表五結果顯示：整體而言，非專業者比專業者認為高情緒智應當會重視各項人情世故特性，在情緒表達方面，重視看場合表達適宜情緒，表達感受時會想到自己的身份，在社交行為方面比較重視禮尚往來，依禮俗參與婚喪喜慶與避免衝突重視人際和諧，壓抑自己迎合他人與

寬容他人。專業與非專業者在懂人情世故者應具有的特質的多變量變異數分析不顯著，單變量分析結果顯示，非專業者只比專業者較重視寬容他人 ( $F_{(1, 295)}=4.17, p<.05, M_{\text{專業}}=2.32, M_{\text{非專業}}=2.47$ )，整體而言，非專業者比專業者重視傳統的華人人際互動中，重視和諧與自我情緒管理以及寬容他人的特性，上述發現與與研究者的預期相符。

### 三、關係類型

針對研究問題三，世代與專業之間對不同關係中的人在互動時，是否會因彼此關係之不同而覺得高情緒智能者應該有不同的特質表現？研究者先比較兩個世代在評估親密關係中的人互動時，高情緒智能應該具有的特質或能力，多變量變異數檢定結果顯著，由表七的結果顯示，年長世代比較認為在親密關係中，高情智者會重視自我情緒察覺能力，包括對自己情緒的立時察覺，以及瞭解生理狀態所代表的情緒；在價值觀表達上，比較重視獨立自主。相對地，年輕世代比較重視情緒察覺中，瞭解他人情緒的能力，包括瞭解他人語言內包含的情緒與解讀複雜的情緒；年輕世代亦比較重視在人際互動中激勵他人，壓抑自己迎合他人，讓朋友們訴說私密的能力，在衝突中排難解紛，面對他人惡意批判維持平和情緒的能力。

相對於年長世代，年輕世代認為在親密關係中高情緒者會更偏重情緒管理與在人際衝突中保持平和情緒的能力，此點與研究者假設不符，研究者原先認為年輕世代比較善於自我與情緒察覺，年長世代反而更重視自我察覺，年輕世代只存在比年長世代重視瞭解他人情緒與讓朋友訴說私密項度上符合研究者的預測。

表七：評估各世代在與親密關係中的人互動時，高情緒智能者應該擁有的特質或能力的多變量分析表

情緒項目	多變量統計值	單變量 F 值	平均數	標準誤	
	.66**				
親密關係—EQ—情緒察覺—當自己有情緒產生的時候，能夠立即察覺。		6.39*	年長世代	2.81	.047
			年輕世代	2.66	.035
親密關係—EQ—情緒察覺—了解自我生理狀態所代表的情緒。		7.60**	年長世代	2.64	.054
			年輕世代	2.46	.040
親密關係—EQ—情緒察覺—了解他人語言內隱藏的情緒。		4.52*	年長世代	2.65	.045
			年輕世代	2.77	.034
親密關係—EQ—情緒察覺—能夠解讀複雜的情緒。		4.93*	年長世代	2.21	.062
			年輕世代	2.38	.047

親密關係—EQ—情緒管理—隨時維持自在從容的情緒。	4.86*	年長世代	2.15	.068
		年輕世代	2.34	.051
親密關係—EQ—人際互動—善於激勵他人。	7.85**	年長世代	2.46	.057
		年輕世代	2.66	.042
親密關係—EQ—人際互動—為迎合他人，壓抑自己的情緒與需要。	24.02**	年長世代	1.51	.071
		年輕世代	1.95	.053
親密關係—EQ—人際互動—讓朋友們願意訴說私密的事情。	8.69**	年長世代	2.42	.063
		年輕世代	2.65	.047
親密關係—EQ—人際互動—善於溝通協調與排解糾紛。	9.48**	年長世代	2.32	.058
		年輕世代	2.54	.044
親密關係—EQ—人際互動—面對他人的攻擊批判，即使是出於誤解或惡意，也能不動氣，會平和的解說或表達自己的立場。	5.43*	年長世代	2.26	.065
		年輕世代	2.45	.049
親密關係—EQ—人際互動—寬容他人錯失，不動怒或怨恨。	4.34*	年長世代	2.40	.055
		年輕世代	2.55	.041
親密關係—EQ—重視價值—獨立自主	4.10*	年長世代	2.54	.059
		年輕世代	2.39	.044

註 1：年長世代 N=104，年輕世代 N=173

註 2：\* p<.05, \*\* p<.01

在與一般人互動關係中，年長世代仍舊比較重視自我情緒察覺。年輕世代則仍比較重視察覺他人情緒的能力，包括語言、聲調中的情緒與複雜情緒的解讀；不過年輕世代亦比較重視情緒管理中享受正面情緒與接觸新事物的經驗，維持自在從容情緒，能夠與他人討論自我問題，主動尋求快樂；在人際互動時能幽默與自我解嘲，壓抑自己迎合他人，讓朋友願意訴說秘密的事，善於協調，面對批判、不攻訐、遇到不講理的人能保持平和情緒，並重視熱情的價值。

在與一般人的互動關係中，世代差異部分符合研究者的期望，亦即年輕世代比較重視自我情緒表達、自我揭露，以及享受正面情緒與感受新經驗。不過研究者原先認為年輕世代會在親密關係中亦重視上述能力，與年長世代的差異更顯著的假設並未得到支持。年輕世代似乎認為在與一般人互動時，這種能力更重要。

表八：評估各世代在與一般人互動時，高情緒智能者應該擁有的特質或能力多變量分析表

情緒項目	多變量統計值	單變量 F 值	平均數	標準誤
	.60**			
一般人—EQ—情緒察覺—能夠	4.55*	年長世代	2.46	.062

分辨自己的不同情緒。		年輕世代	2.30	.046
一般人—EQ—情緒察覺—了解他人語言內隱藏的情緒。	15.69**	年長世代	2.16	.059
		年輕世代	2.45	.044
一般人—EQ—情緒察覺—能從別人講話的聲調察覺他的感受。	5.23*	年長世代	2.25	.062
		年輕世代	2.42	.046
一般人—EQ—情緒察覺—能夠解讀複雜的情緒。	6.14*	年長世代	1.77	.070
		年輕世代	1.99	.052
一般人—EQ—情緒管理—能夠享受自己的正面情緒。	5.73*	年長世代	2.36	.063
		年輕世代	2.55	.047
一般人—EQ—情緒管理—能夠享受接觸新事物的經驗。	7.02**	年長世代	2.11	.070
		年輕世代	2.35	.052
一般人—EQ—情緒管理—隨時維持自在從容的情緒。	4.35*	年長世代	2.12	.066
		年輕世代	2.29	.048
一般人—EQ—情緒管理—適時與他人討論個人問題。	10.69**	年長世代	1.89	.072
		年輕世代	2.18	.054
一般人—EQ—情緒管理—能夠與他人分享自己的情緒。	4.13*	年長世代	1.93	.069
		年輕世代	2.10	.051
一般人—EQ—情緒管理—會主動尋找讓自己快樂的活動。	8.49*	年長世代	2.19	.066
		年輕世代	2.42	.049
一般人—EQ—人際互動—善於幽默及自我解嘲。	10.51**	年長世代	2.23	.060
		年輕世代	2.47	.044
一般人—EQ—人際互動—為迎合他人，壓抑自己的情緒與需要。	32.20**	年長世代	1.41	.067
		年輕世代	1.89	.050
一般人—EQ—人際互動—讓朋友們願意訴說私密的事情。	19.85**	年長世代	1.71	.073
		年輕世代	2.12	.054
一般人—EQ—人際互動—善於溝通協調與排解糾紛。	11.82**	年長世代	2.01	.065
		年輕世代	2.29	.048
一般人—EQ—人際互動—面對他人的攻擊批判，即使是出於誤解或惡意，也能不動氣，會平和的解說或表達自己的立場。	4.50*	年長世代	2.06	.069
		年輕世代	2.24	.051
一般人—EQ—人際互動—遇到不公平的獎懲升遷，不會沮喪能恬淡以對。	4.48*	年長世代	1.89	.069
		年輕世代	2.07	.051
一般人—EQ—人際互動—遇到不講理的人，能心平氣和的與他溝通。	5.48*	年長世代	1.96	.067
		年輕世代	2.15	.049
一般人—EQ—重視價值—熱情	4.73*	年長世代	2.14	.062
		年輕世代	2.31	.046

註 1：年長世代 N=97，年輕世代 N=163

註 2 : \* p<.05, \*\* p<.01

研究者進一步比較專業與非專業者在處於不同關係類型之中時，認為高情智者會重視哪些能力或特質。由多變量變異數分析顯示，專業與非專業者只有在親密關係中需要重視的能力或特質上有顯著差異 ( $\lambda=.728, p<.01$ )，在一般關係時，多變量變異數分析不顯著。

非專業者比專業者重視情緒管理中的維持自在從容的情緒、積極任事但保持平和心情；在人際互動時比較重視迎合他人壓抑自己情緒與需要、善於溝通協調與排解糾紛、面對批評不生氣反躬自省、面對誤解或惡意批評也不動氣、寬容他人錯失、面對不公平獎懲升遷能恬淡以對、以及與到不講理的人能心平氣和與之溝通。反之專業者比非專業者重視的只有價值觀的誠懇與獨立自主。整體而言，結果與研究者預期符合，非專業者對情緒智能的概念，仍偏重傳統的情緒管理與人際互動智慧，亦即寬容以待人、反躬自省、修身養性與恬淡養氣。

表九：專業與非專業認為高情緒智能者在親密關係中應具備之能力或特質之多變量變異數分析表。

情緒項目	多變量統計值	單變量 F 值	平均數	標準誤
	.728**			
親密關係—EQ—情緒管理—隨時維持自在從容的情緒。	6.277*	專業	2.181	0.051
		非專業	2.400	0.071
親密關係—EQ—情緒管理—積極任事，但保持平和心情。	4.611*	專業	2.368	0.046
		非專業	2.537	0.064
親密關係—EQ—人際互動—為迎合他人，壓抑自己的情緒與需要。	7.117**	專業	1.687	0.055
		非專業	1.937	0.076
親密關係—EQ—人際互動—善於溝通協調與排解糾紛。	5.188**	專業	2.396	0.044
		非專業	2.568	0.062
親密關係—EQ—人際互動—面對他人批評，不會生氣，會反躬自省。	5.260**	專業	2.379	0.043
		非專業	2.547	0.059
親密關係—EQ—人際互動—面對他人的攻擊批判，即使是出於誤解或惡意，也能不動氣，會平和的解說或表達自己的立場。	10.546**	專業	2.286	.049
		非專業	2.558	.068
親密關係—EQ—人際互動—寬容他人錯失，不動怒或怨恨。	10.821**	專業	2.412	.041
		非專業	2.642	.057
親密關係—EQ—人際互動—遇到不公平的獎懲升遷，不會沮喪能恬淡以對。	4.188*	專業	2.022	.054
		非專業	2.211	.075
親密關係—EQ—人際互動—遇到不講理的	5.922*	專業	2.203	.050

人，能心平氣和的與他溝通。		非專業	2.411	.069
親密關係—EQ—重視價值—誠懇	5.091*	專業	2.923	.024
		非專業	2.832	.033
親密關係—EQ—重視價值—獨立自主	5.158*	專業	2.500	.045
		非專業	2.326	.062

註 1：專業 N=182，非專業 N=95

註 2：\* p<.05, \*\* p<.01

在與一般人互動的情境下，非專業者比較重視的也是情緒管理維持自在從容的情緒 ( $F_{1,263}=4.735, p<.05$ )；遇到不容易的事能放下 ( $F_{1,263}=5.039, p<.05$ )；善用正面情緒作為行為助力 ( $F_{1,263}=4.376, p<.05$ )；以及善於溝通協調排難解紛 ( $F_{1,263}=7.547, p<.01$ )。大致而言，在評估與一般人互動時，高情緒智能者應有的表現時，非專業者與專業者重視的特質方向與親密關係中相類似，有差異的特質的數量少於在評估親密關係中應有的特質，非專業者仍比專業者重視情緒管理中，善用正面或負面的情緒作為行為動力、以及維持自在從容的情緒、遇到不如意的事放得下、以及人際互動中的善於溝通協調與排解紛爭。整體而言，非專業者仍比專業者重視情緒的控制與管理。

## 結 論

本研究企圖回答下列問題 (1) 七年級大學生與其教師與督導之間對情緒智能與人情世故的認知是否有差異？(2) 接受心理諮詢專業訓練者與非專業者對情緒智能與人情世故的認知是否有差異？(3) 上述世代與專業差異之間是否有交互作用？以及 (4) 與互動者的「關係類型」是否會影響人們對「適宜」的情緒智能與人情世故的觀點？

結果顯示：世代間有差異存在，但是部分結果預測與研究者相反。研究者原先預測年輕世代比較願意自我坦露與習慣探索自我情緒，因此會比較重視這兩個部分；相對的，年輕世代如果比較個人取向，可能不贊成重視自我控制與人際和諧的傳統情緒管理。結果卻顯示：與年輕世代相比，年長世代反而比較認為高情緒智能者應該重視自我情緒的覺察。相對的，年輕世代比較重視人際互動中自我情緒的管理，尤其是屬於傳統華人重視的維持自在從容的情緒、心平氣和等特性；年輕世代也比較會認為高情緒智能者在人情世故的表現上，應該更重視禮尚往來與壓抑自己迎合他人；懂人情世故者比較能分享情緒與覺察他人。由於多數項目的平均值均高於二（亦即在有些必要到非常必要之間），這顯示兩個世代都認為除了壓抑自己的情緒之外，高情緒智能者在情緒表現上仍舊應該符合傳統文化中重視情緒平和表達的謙謙君子；不過年輕世代更重視在人際互動中的和諧與控制情緒。對於這個預測之外的結果，幾個可能解釋是，雖然七年級本身比較敢於表達情緒，但他們對理想的「高情緒智能的楷模」，仍受到透過教育傳遞的傳統文化中君子楷模的影響，這些影響主要表達在他們對「適宜」的人際情緒表達方面。反之年長世代可能因為比較壓抑自我，深知理解自我情緒的困難，因此相對的比較重視這些能力。世代間比較的結果符合研究者推論的部分發現是：年輕世代比年長世代認為高情智者在人情世故情境較能揭露自我情緒與他人分享，也比較能讓朋友願意訴說私密。這顯示年輕世代比較敢於坦露與聆聽，他們比年長世代更為注重情緒互動分享的層次。整體來看，年輕世代比較認為高情緒智能者要能坦露與分享聆聽情緒，但是在外顯的情緒表露上，他們比年長世代更受到傳統的影響。這或許是因為他們欠缺社會互動經驗，比較依賴社會文化中的「理想」情緒表達作為判斷的依據模式。

專業與非專業者之間的差異符合研究者的預期，接受過諮詢專業訓練的督導與學生比沒有受過專業訓練的教師與學生重視坦然接受自己的負面情緒，不去壓抑負面情緒，與能夠享受自己的正面情緒以及能夠接納自我內在情緒。非專業者則重視外顯的情緒表達能否符合傳統自在從容、平靜祥和、面對衝突從容不迫與寬恕慈悲等特性。本研究的發現支持專業訓練會影響

人們對情緒智能的認知。

同樣的，未接受專業訓練者比較會認為高情智者會重視各項傳統的人情世故的特性，包括看場合表達情緒、禮尚往來與重視和諧；此次顯示：未受專業訓練者對情緒智能的認知比較符合傳統人情世故的特性。不過由各題的平均數值來看，即使接受北美心理諮詢專業訓練者仍認為高情緒智能者應該懂得看場合與身份表達適宜情緒、重視禮俗等傳統人情世故的特性，只是沒有未受專業訓練者來的重視。

世代間對高情智者應具有的能力特質，會因為與互動者的關係類型而有不同。在親密關係之中，年長世代比較重視自我情緒察覺，年輕世代比較重視情緒管理與和平處理人際衝突，瞭解他人情緒能力與能讓朋友傾訴；但是在與一般人互動時，年輕世代除仍比較重視上述情緒管理與平和處理人際衝突之外，亦重視察覺他人情緒的能力與能夠自我坦露以及讓他人傾訴問題的情緒坦露與分享的能力。整體而言，年輕世代比年長世代重視瞭解他人、分享情緒與情緒管理，尤其是在與一般人相處時。此種差異可能來自年輕世代的情境特質與其情緒發展階段。大學生在大學中比較有機會學習分享與表達情緒，學校中師長與社團幹部也會鼓勵大學生練習表達自我與練習控制情緒。此外在青少年到青年時期，依照 Erikson(1968)的心理社會發展理論，青年正在建立自我認同與親密關係，就華人社會而言，學習如何認識同儕與親密伴侶的情緒與控制表達自我的情緒應該是相當核心的發展任務。這或許可以解釋，為何年輕世代比較重視學習保持平和的情緒及與同儕及好友分享情緒。

未接受專業訓練者與接受專業訓練者在面對不同類型的人際關係時對高情智者亦有不同的期待。整體而言，非專業者比較重視傳統的寬容、自省與修身養性等特性，以及重視情緒的控制與管理；但是在親密關係時，重視的項目較多。相對的，接受專業訓練者比較重視在親密關係中的個人獨立自主，與比較不重視在傳統人際互動中控制自我情緒的特性。上述結果顯示：此點諮商專業訓練會使人們比較不接受傳統的自我控制人際互動型態與重視個人自主，尤其是在親密關係之中。

## 參考文獻

### 中文

- Fukuyama, F. (1999). *The great disruption: human nature and the reconstitution of social order*. 張美惠譯 (2000), 《跨越斷層：人性與社會秩序重建》。台北：時報文化。
- Goleman, D., Boyatzis, R. & McKee, A. (2002): (情緒領導：高績效的幕後推手)。《哈佛商業評論中文版》，4期，38-49。台北：資訊傳真。
- 王飛雪 (2001): 〈跨文化比較與中國人的信任研究〉。楊中芳 (主編): 《中國人的人際關係、情感與信任》，293-314。台北：遠流。
- 王叢桂與羅國英 (2004): 〈情緒智能及人情世故在華人人際信任產生歷程中扮演的角色〉。行政院國家科學委員會專題計劃。NSC 92-2413-H-031-00
- 李盈穎、張珮菁 (2003, 10月6日): 〈跨世代續航力大調查〉, 商業週刊, 118-121。
- 朱瑞玲 (1980): 〈表達性人情與工具性人情〉。見張老師月刊編輯部, 《中國人的心理系列 8: 中國人的世間遊戲—人情與世故》, 頁 120-127。台北：張老師出版社。
- 呂俊甫 (2001): 《華人性格研究》。台北：遠流。
- 余德慧 (1980a): 〈人情利情〉。見張老師月刊編輯部, 《中國人的心理系列 8: 中國人的世間遊戲—人情與世故》, 頁 13-18。台北：張老師出版社。
- 余德慧 (1980b): 〈「世故」新解〉。見張老師月刊編輯部, 《中國人的心理系列 8: 中國人的世間遊戲—人情與世故》, 頁 19-21。台北：張老師出版社。
- 馮涵棣、陳倩慧 (2002): 〈情緒、文化與道德社教化：以羞恥感為例的探討〉。胡台麗、許木柱、葉光輝 (主編): 《情感、情緒與文化：台灣社會的文化心理研究》, 17-48。台北：中央研究院民族學研究所。
- 黃光國 (1980): 〈人情的支配權與所有權〉。見張老師月刊編輯部, 《中國人的心理系列 8: 中國人的世間遊戲—人情與世故》, 頁 128-135。台北：張老師出版社。
- 黃光國 (1985): 〈人情與面子—中國人的權力遊戲〉。見李亦園、楊國樞、文崇一 (編): 《現代化與中國化論文集》。(台灣) 台北：桂冠圖書公司。
- 黃秉德 (2000): 〈華人傳統價值觀與組織行為之關係—以台灣資訊電子業研發人員為例〉。《本土心理學研究》, 14期, 115-153。台北：桂冠。
- 黃國隆、戚樹誠 (1998): 〈台灣與大陸企業員工工作價值觀之比較〉。鄭伯壘、黃國隆、郭建志 (主編): 《海峽兩岸之企業倫理與工作價值》。台北：遠流。
- 黃惠惠 (2002): 《情緒與壓力管理》。台北：張老師文化。
- 黃曬莉 (2001): 〈身心違常：女性自我與父權社會〉。《本土心理學研究》, 15期, 3-62。台北：桂冠。
- 楊宜音 (2001): 〈「自己人」：一項有關中國人關係分類的個案研究〉。楊中芳 (主編): 《中國人的人際關係、情感與信任》, 131-158。台北：遠流。
- 楊國樞 (2002): 《華人心理的本土化研究》。台北：桂冠。

- 楊國樞 (1980):〈現代社會中的人情〉。見張老師月刊編輯部,《中國人的心理系列 8:中國人的世間遊戲—人情與世故》,頁 101-104。台北:張老師出版社。
- 劉惠琴 (1999):〈從辯證的歷程觀點看夫妻衝突〉。《本土心理學研究》,11 期,153-202。台北:桂冠。
- 鄭伯壘、姜定宇 (1995):〈華人組織中的主管忠誠:主位與客位概念對員工效能的效果〉。《本土心理學研究》,14 期,65-113。台北:桂冠。
- 鄭伯壘、劉怡君 (1995):〈義利之辯與企業間的交易歷程:台灣組織間網路的個案分析〉。《本土心理學研究》,4 期,2-41。台北:桂冠。
- 盧智芳 (2003, 7 月):〈七年級來了〉, Cheers 快樂工作人, 34, 38-46。

## 英文

- Bar-On, R. (1997). *The emotional quotient inventory (EQ-i): Technical manual*. Toronto, Canada: Multi-Health Systems, Inc.
- Bockover, M. I. (1995). The concept of emotion revisited: A critical synthesis of western and Confucian thought. In J. Marks & R. T. Ames (Eds.), *Emotions in Asian thought* (pp.161-180). State University of New York Press.
- Buck, R., & Ginsburg, B. (1991). Spontaneous communication and altruism: The communication gene hypothesis. In M. S. Clark (Ed.), *Prosocial behavior* (pp.149-175). Newbury Park, CA: Sage.
- Caruso, D. R., & Wolfe, C. J. (2001). Emotional intelligence in the workplace. In J. Ciarrochi, J. P. Forgas, & J. D. Mayer (Eds.), *Emotional intelligence in everyday life: a scientific inquiry* (pp.150-167). PA: Psychology Press.
- Cavallo, K., & Brienza, D. (2001). Emotional competence and leadership excellence at Johnson & Johnson: The emotional intelligence and leadership study. Cited form The Consortium for Research on Emotional Intelligence ([www.eiconsortium.org](http://www.eiconsortium.org)).
- Cherniss, C., Goleman, D., Emmerling, R., Cowan, K., & Alder, M. (1998). A technical report issued by the consortium for research on emotional intelligence in organization. Cited form The Consortium for Research on Emotional Intelligence ([www.eiconsortium.org](http://www.eiconsortium.org)).
- Chu, C. L. (朱岑樓)(1972). On the shame orientation of the Chinese from the interrelationship among society, individual, and culture. In Y. Y. Lee & K. S. Yang, (Eds.), *Symposium on the character of the Chinese: An interdisciplinary approach* (pp.85-125). Taipei, Taiwan: Institute of Ethnology, Academia Sinica.
- Clark, M. S. (1984). Record keeping in two types of relationships. *Journal of personality and social psychology*, 47, 549-577.
- Cheung, F. M., Leung, K., Fan, R. M., Song, W. Z., Zhang, J. X., & Zhang, J. P. (1996). Development of the Chinese Personality Assessment Inventory. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 27, 181-199.
- Erikson, E. H (1968) *Identity, youth and social*. New York. Norton.
- Fitness, J. (2001). Emotional intelligence and intimate relationships. In J. Ciarrochi, J. P. Forgas, & J. D. Mayer (Eds.), *Emotional intelligence in everyday life: a scientific*

*inquiry* (pp.98-112). PA: Psychology Press.

- Flury, J., & Ickes, W. (2001). Emotional Intelligence and Empathic Accuracy. In J. Ciarrochi, J. P. Forgas, & J. D. Mayer (Eds.), *Emotional intelligence in everyday life: a scientific inquiry* (pp.113-132). PA: Psychology Press.
- Fung, H. (馮涵棣)(1999). Becoming a moral child: The socialization of shame among young Chinese children. *Ethos*, 27, 2, 180-209.
- Gabrenya, W. K., & Hwang, K. K. (1996). Chinese social interaction: Harmony and hierarchy on the good earth. In M. H. Bond, (Ed.), *The handbook of Chinese psychology* (pp.309-321). Hong Kong: Oxford University Press.
- Gardner, H. (1983). *Frames of mind: The theory of multiple intelligence*. New York: Basic Books.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books.
- Goleman, D. (1998). What makes a leader? *Harvard business review*, 76, 93-102.
- Goleman, D., Boyatzis, R. E., & McKee (2002). *Leadership and emotional intelligence*. Boston: Harvard Business School Press.
- Ho, D. Y. F. (1976). On the concept of face. *American journal of sociology*, 81, 867-884.
- Hoffman, C., Lau, I., & Johnson, D. R. (1986). The linguistic relativity of person cognition: An English-Chinese comparison. *Journal of personality and social psychology*, 51, 6, 1097-1105.
- Hofstede, G. H. (1980). *Culture's Consequences: International Differences in Work-Related Values*. Newbury Park, CA: Sage Publications, Inc.
- Hwang, K. K. (黃光國)(1987). Face and favor: The Chinese power game. *American journal of sociology*, 92, 944-974.
- Kingsbury, K. E., & Daus, C. S. (2000). *The effects of emotional intelligence on job interview outcomes*. Manuscript submitted for publication.
- Krebs, D. (1987). The challenge of altruism in biology and psychology. In C. Crawford, M. Smith, & D. Krebs (Eds.), *Sociobiology and psychology* (pp-81-118) . Hillsdale, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Markus, H. R., & Kitayama, S. (1994). The cultural construction of self and emotion: Implications for social behavior. In S. Kitayama, & H. R. Markus (Eds.), *Emotion and culture* (pp.89-130). Washington, DC: American Psychological Association.
- Mayer, J. D. (2001). A field guide to emotional intelligence. In J. Ciarrochi, J. P. Forgas, & J. D. Mayer (Eds.), *Emotional intelligence in everyday life: a scientific inquiry* (pp.3-24). Philadelphia: Psychology Press.
- Mayer, J. D., Caruso, D. R., & Salovey, P. (1999). Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence*, 27, 267-298.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? In P. Salovey & D. Sluyter (Eds.). *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications* (pp.3-31). New York: Basic Books.
- Mayer, R. C., & Davis, J. H. (1999). The effect of the performance appraisal system on trust for management: A field quasi-experiment. *Journal of Applied Psychology*, 84, 123-136.

- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20, 709-734.
- McAllister, D. J. (1995). Affect-and cognition-based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations. *Academy of Management Journal*, 38: 24-59.
- Sala, F. (2001). Do programs designed to increase emotional intelligence at work-work? Cited form The Consortium for Research on Emotional Intelligence (www.eiconsortium.org).
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, cognition, and personality*, 9, 185-211.
- Schneider, C. D (1977). *Shame, exposure, and privacy*. Boston, MA: Beacon Press.
- Schoenhals, M. (1993). *The paradox of power in a people's Republic of China middle school*. Armonk, NY: M. E. Sharpe.
- Schutte, N., Malouff, J., Bobik, C., Coston, T., Greeson, C., Jedlicka, C., Rhodes, E., & Wendorf, G. (2001). Emotional intelligence and interpersonal relations. *The journal of social psychology*, 141(4), 523-536.
- Schutte, N., Malouff, J., Hall, L., Haggerty, D., Cooper, J., Golden, C., & Dornheim, L. (1998). Development and validation of a measure of emotional intelligence. *Personality and individual differences*, 25, 167-177.
- Shaver, P., Schwartz, J., Kirson, D., & O'Connor, C. (1987). Emotional knowledge: Further exploration of a prototype approach. *Journal of personality and social psychology*, 52, 1061-1086.
- Shaver, P., Wu, S., & Schwartz, J. (1992). Cross-cultural similarities and differences and its representations: A prototype approach. In Clark M. (Ed.), *Review of personality and social psychology*, 13, Calif: 2Sage.
- Stein, S., & Book, H. (2000). *The EQ edge*. N. York, ON: Stoddart.
- Sternberg, R. J. (1985). *Beyond I.Q.* New York: Cambridge University Press.
- Stigler, J. W., Smith, S., & Mao, L. (1985). The self-perception of competence by Chinese children. *Child development*, 56, 1259-1270.
- Tajfel, H., & Turner, J. C. (1986). The social identity theory of intergroup behavior. In S. Worchel & W. G. Austin (Eds.), *Psychology of intergroup relations* (2<sup>nd</sup> ed.), 7-24, Chicago: Nelson-Hall.
- Triandis, H., & Suh, E. (2002). Cultural influences on personality. *Annual review of psychology*, 53, 133-60.
- Whiteley, P. F. (2000). Economic growth and social capital. *Political Studies*, 48, 3, 443-66.
- Whorf, B. L. (1956). *Language, thought, and reality*. New York: Wiley.
- Williams, M. (2001). In whom we trust: Group membership as an effective context for trust development. *The Academy of Management Review*, 26, 3, 377-396.
- Wilson, R. W. (1981). Moral behavior in Chinese society: A theoretical perspective. In R. W. Wilson et al., (Eds.), *Moral behavior in Chinese society* (pp.117-136). New York: Praeger.
- Yang, C. F. (楊中芳)(1995). Psychocultural foundations of informal groups: The issues of

loyalty, sincerity, and trust. Paper presented at the 47th Annual Meeting of the Association of Asian Studies, Washington, D. C.

## 研究成果自評

本研究企圖瞭解：接受助人專業訓練者是否會與沒有接受專業訓練者對情緒智能與人情世故有不同的認知概念？同時並比較七年級世代與教育與管理他們的年長世代對情緒智能與人情世故有不同的認知概念？專業與世代之間對情緒智能的看法是否有交互作用？上述概念是否會因為互動對象關係之不同而有所差異？透過對心理諮商與社會工作專業相關的工作者與其負責督導的實習學生之間的比較，以及與非相關專業的教師與學生的比較，研究者發現世代間有差異存在，部分假設合乎預期，年輕世代與曾受專業訓練者比較重視坦露情緒與聆聽他人情緒。研究者也發現與原先假設不合的現象，其中最主要的是年輕的七年級世代反而比較注意情緒管理與人際互動中的情緒控制的部分。研究者對此提出發展階段的功能解說。

本研究達成研究的主要目的，並且修訂了包含華人情緒表達特質的量表，該量表能區分受過心理諮商專業訓練者與未受專業訓練者之差異。本研究的主要的缺點在於年長世代年齡是從四年級到六年級前半部（民國六十五年）之間，因此年長世代的差異混合了三個年代。因為研究採取立意抽樣，選擇專業領域督導與高年級實習生，專業督導的年齡層特性導致無法以單一年長世代為對象。研究者在執行完成本計畫原先規劃的部分之後，目前正以公務人員訓練班為對象，收集資料，希望在十月前完成，以檢驗各年代之差異。

研究者目前也正在撰寫論文，將以國內 TSSCI 期刊為對象投稿中，其間亦將參與研討會發表心得。