

讀書會主題：情緒智力概念之發展與提昇兒童社會情緒能力的學習

閱讀文獻資料：孫敏芝，「提昇兒童社會情緒能力的學習-美國 SEL 教育方案經驗的啟示」，幼兒教保研究期刊，2010，第 5 期。

魏美珠 2015.02.26

前言：Yahoo 小字典-EQ & IQ

EQ(Emotional Intelligence)是指「情緒智力」，又稱為「情緒商數」，指的是管理情緒的能力，代表一個人能否適當的處理自己的情緒，它的意義包含了「自制力、熱忱、毅力、自我驅策力等」。一個高 EQ 的人通常是情緒穩定的，不會因小事產生劇烈的波動，而且，在產生情緒反應時，能夠恰當的處理自己的情緒，對事與對人能有合理的想法，同時表現出合宜的行為。

IQ (Intelligence Quotient) 是指「智力商數」，是通過一系列**標準測試**測量人在其年齡段的認知能力（「**智力**」）的得分。由**法國**的**比奈**(Alfred Binet, 1857 年-1911 年)和他的學生所發明，他根據這套測驗的結果，將一般人的平均智商定為 100，而正常人的智商，根據這套測驗，大多在 85 到 115 之間（60-140 者幾乎佔常態分布之 95%）。最新的研究表明，智商不單是與遺傳因素有關，還與生活環境有關。即智商的高低與遺傳因素和生活環境有關。IQ Test 只能評估一人的學習能力，IQ 愈高，學習能力愈高。

「EQ」與「IQ」的不同？「IQ」高的人「EQ」一定會高嗎？

「EQ」與「IQ」有何不同，換句話說就是感性與理性的差別。過去數十年來，普遍認為 IQ 可決定個人的成就。然而，我們常看到一些高智商的人表現平庸，而智力普通的人成就非凡。為什麼會如此呢？仔細探究其原因，智力泛指抽象思考和推理、學習以及問題解決之能力，有高智力的人能夠學得很快、考上很好的學校或者提出具創意的企劃案，但這不保證他能夠了解自己的情緒、忍受挫折或者處理好人際關係。之前發生的國立大學的研究生因憤怒或嫉妒而傷害他人的案例，就是明顯的例證。許多研究結果告訴我們，IQ 的高低與成就的關聯不高，事實上，只要 IQ 達到一般的水準，擁有高 EQ 的人會有較高的成就。

壹.情緒智力概念與定義之發展

1. 1858 年心理學家 Wechsler 對「智力」(intelligence quotient) 之定義已考慮到影響智能行為的「非智能」因素。他定義「智力」為個人有目的的行動，有理智的思考與有效因應環境之整體能力。此定義反映智力的複雜特質與多元性。
2. 1872 年達爾文即開始研究情緒表達在社會適應與生存競爭中扮演的重要角色－生物學理論。
3. 能正向表達情緒、解決衝突等與社會能力發展有關的問題，是心理學家在測量認知形式之後即欲探究的行為表現。Thornidike 是第一個具體探討這些社會行為特質的學者。1920 年 Thornidike 提出「社會智力」之觀點，定義「社會智力」為了解與管理他人的能力，包含二個歷程：(1).個人對他人內在狀態、動機與行為進行認知評估；(2).個人根據認知評估所得的訊息，以最明智的方式對他人採取行動。此觀點得到許多學者研究的跟進與共鳴，更強化與肯定 Wechsler 對「智力」之定義，「社會智力」也因此被視為智力的一部分。
4. 1983 年 Gardner 所提出之「多元智力」理論與「社會智力」觀念一致。「多元智力」理論對傳統智力的觀點提出批判：(1).傳統智力太過偏重認知之思考能力，忽略有關解決生活之種種實用性智慧，智力測驗的結果僅能預測學業成就之表現，無法預測個人未來生活是否成功幸福；(2).智力非單一的建構，而是由許多成分所組成之集合體，其中一種智力出類拔萃，不代表其它項智力同樣傑出。他認為智力包括 9 面向：語言文字 (linguistic) 智力、音樂 (musical) 智力、邏輯-數學(logical) 智力、空間 (spatial) 智力、身體-運動知覺、肢體運作 (kinesthetic) 智力、內在 (intra-personal) 智力、人際 (inter-personal) 智力、自然探索 (naturalist) 智力、圖形圖像 (Graphics) 智力。其中個人「內在智力」指的是「接觸自己感情生活的能力」，具備此一能力的人，能夠很快的察覺出自己內心的情緒與感受，分辨與標示它們，並將之以某種方式表現出來；「人際智力」指的是「注意與區別他人的能力」，特別是分辨他人內在的情緒、氣質、動機及意向。具備此一能力的人，能夠很快的察覺出他人內在的情緒，並運用此一訊息以達到特定的人際目的。
5. 1990 年之前有關情緒的研究並不多見。「情緒智力」一詞最早是學者 Leuner 在 1966 年的著作「情緒智力與解放」首度提出；之後，1980 年代 Bar-On 的博士論文即在探討所謂心理幸福快樂的概念發展，並開始建構情緒智力的測量方法 (2009)。

6. 1990 年 Salovey & Mayer 為情緒智力概念發展出較完整的定義與模式。
7. 1995 年 Goleman「EQ-情緒智力」一書出版，揭露情緒智商(Emotion Quotient)的概念，並認為情緒智商至少像更傳統的「智力」(IQ)一樣重要。該書強調情緒智商較高的人在人生各領域都較佔優勢，「情緒智力」一詞開始引起社會大眾的興趣與關注，研究領域開始注意情緒對社會行為之影響力。

貳.情緒智力（社會情緒能力）的內涵

有 3 種理論模式可探討情緒智力的內涵：

1. Salovey-Mayer 的能力模式(1990)

認為情緒智力為一種能力，非混雜其他人格特質的組合體，例如：「外向」是一種喜好與傾向，雖仰賴社交技巧，但非一種能力。將情緒智力視為一種由下而上的連續量，基本辨識情緒的能力若缺乏，將無法發展出上層了解情緒與管理情緒之能力。此四個情緒智力的向度分別是：

- a. 辨識情緒-能正確察覺自己與他人的情緒狀態。
- b. 利用所辨識的情緒資訊引導自己的思考與行為-例如進行推理、問題解決與決策等認知過程
- c. 能了解情緒、情緒語言以及情緒傳達出來的訊息-有能力了解情緒的特質、能有效溝通情感、了解情緒是如何結合、進展、轉變為另一種情緒。
- d. 管理情緒以達到特定的目標-有能力誠實面對情感，並應用有效策略提升個人理解與成長。

Salovey、Mayer & Caruso(2008)特別強調與堅持情緒能力與情緒表現(人格特質)並不同，認為人格特質只是一種特殊的品質以及與生俱來的特徵與情緒並無直接之關係。

2. Goleman 的混合模式(1995)

「EQ-情緒智力」一書提出情緒智力有 5 大內涵：

- a. 能認識自己的情緒；
- b. 能管理情緒，能自我安慰，擺脫焦慮及不安。
- c. 能自我激勵，能將情緒專注於目標的達成，能克制衝動，延宕滿足，保持高度熱忱。
- d. 能辨識他人情緒-能察覺並同理他人的情緒，並從細微的訊息察覺他人的需求。
- e. 能掌握人際關係-能掌握他人的情緒，與他人產生良好的互動。

此一模式將個人自制、同理心與社會效能等特質視為情緒智力的內涵，認為情緒智力為個人能力與人格特質相互交融之產物。

Goleman 的情緒能力向度與內涵（2001）：四大向度下涵蓋 20 種情緒能力

	自我 個人能力	他人 社會能力
辨識	自我察覺 -情緒的自我察覺 -正確的自我評估 -自信心	社會察覺 -同理心 -服務取向 -組織察覺力
調節	自我管理 -自制力 -值得信賴 -謹慎行事 -適應力 -成就趨力 -主動性	關係管理 -發展他人 -影響力 -溝通 -衝突管理 -領導力 -催化改變 -建立聯結 -團隊合作

此 20 種情緒能力可經由訓練得以增強其技巧，其他學者也致力於透過教育與訓練增強兒童的情緒社會能力。

3. Bar-On 的混合模式(1997；2000；2009)

Bar-On (1997) 認為情緒是由一群非認知的必要才能、能力和技巧所組合而成的整體，有情緒智力的人能以變通務實的態度處理現實情境或解決人際問題，因而可以有效地面對個人、社會與情境的需求與改變。情緒智力為情緒能力與社會能力、社會技巧與社會助力交織之而成之整體，決定我們是否能了解與表達自我、是否能了解他人並與之維持關係，進而影響是否能有效的解決日常生活的需求與挑戰。此模式將情緒智力與社會智力視為密不可分的相關概念，特別強調情緒智力在社會適應與社會關係的關鍵角色，因此建議使用「情緒社會智力」一詞。

Bar-On 的「情緒社會智力」的內涵有 5 大部分：個人內在技巧、人際技巧、壓力管理、適應力、一般心情，並發展出情緒智商測驗來測量每一內涵的能力與技巧。

Bar-On 之情緒智商測驗(Emotional Quotient Inventory, EQ-i)欲測量的情緒社會智力的能力與技巧 (2009)

EQ-i 量表		量表要評估的能力與技巧
個人內在技巧 (intrapersonal)	自我關懷	能正確知覺、了解及接受自己
	能自我察覺情緒狀態	能了解自己的情緒與狀態
	堅定	能有效的、正向的表達情緒感
	獨立	自我依賴，在情緒上不依賴他人
	自我實現	努力達成個人目標，實現潛能
人際之間技巧 (interpersonal)	同理心	能察覺、理解他人感受
	社會責任	認同自己的團體並與他人合作
	人際關係	建立雙向的滿意關係並與他人有良好的聯繫
壓力管理 (stress management)	容忍壓力	有效的、正向的管理情緒
	控制衝動	有效的、正向的控制情緒
適應力 (adaptability)	測試現實	對外在現實客觀的認定自己的情感與思考
	變通	依據新情境調整自己的情感與思考
	問題解決	有效解決個人與人際有關之問題
一般心情 (general mood)	樂觀	積極進取，看到生命的光明面
	幸福	對自己、他人與生命感到滿足

※歸納能力模式與混合模式對情緒智力定義之差異在於：

- 1.前者將情緒智力視為一種處理情緒訊息的能力，此能力可促進個人對情緒訊息的知覺、理解與推理，並加以運用以解決問題。
- 2.後者將情緒智力視為以情緒能力為核心，進而促進人際互動與社會適應行為之效能，因此，將人格特質與情緒的社會能力視為一密不可分的整合體，情緒智力的有效適應即是情緒能力的表現。

至此，「情緒社會智力」被視為有效的適應社會-在社會互動中既能成就社會目標，又能與他人繼續保持正面關係的能力。

叁. Saarni 的八大情緒能力技巧（1999）：

Saarni 認為情緒能力是在個體在與社會情境互動過程中逐步累積與發展的結果，隨著年齡增長，兒童應在社會情境中學到如下能力與技巧：

- （1）.能察覺自己的情緒狀況；
- （2）.能注意並了解他人的情緒；
- （3）.學習使用次文化中常用的情緒表達辭彙，表達自己，觀察他人；父母師長應用引導、說服或澄清的方式與兒童溝通其情緒狀態以增進其情緒能力；
- （4）具備以同理心和同情心，關注他人的情緒經驗的潛能；
- （5）.能了解自己與他人的內在情緒狀態不一定要與外在表達一致，能從更成熟的層次去了解自己的情緒表達行為可能影響他人，因此會考慮適當的自我表呈現策略。有情緒能力的兒童會學會管理自己的情緒表達，能透過思考人際關係的親疏遠近，權力與地位的異同，公開或私下場合的情緒暴露程度等因素來表達情緒。只有當情緒的強度與引發情緒的情境一致時，兒童才會覺得表達真實的情緒是可以被接受的。此一技巧的訓練能幫助控制憤怒、減緩攻擊性與敵意；
- （6）.能用自我管理策略來面對負面情緒與苦難的情境，能減緩其情緒的強度，又能採用有效的問題解決策略來面對有問題的情境，能冷靜的處理情緒，才能注意到當下的情境需要何種正確反應；

(7).了解人際關係的本質要看人們如何在該關係中溝通情緒而定；

(8).當自己的情緒經驗與道德信念一致時，就能產生情緒的自我效能。

情緒能力包括 3 個成分能力：情緒表達能力、情緒知識能力、情緒調整能力。具備有效管理情緒的兒童，會用策略修正情緒的強度、持久性與負面效應。家庭與學校應提供支持與機會，允許兒童探索各種情緒反應與經驗而不致遭到斥責。

肆. 兒童的社會情緒能力的學習：

1.反思我國教育中是否有涵蓋整體的情緒教育？

民國 87 年教育部頒布九年一貫課程綱要，學童需培養十大基本能力，其中有 3 項和情緒教育有關：

- (1).了解自我與發展潛能；
- (2).尊重關懷與團隊合作；
- (3).培養表達溝通與分享知能；
- (4).培養獨立思考與解決問題的能力
- (5).培養欣賞、表現審美及創作能力；
- (6).提升生涯規劃與終身學習能力；
- (7).促進規劃、組織與實踐知能；
- (8).促進文化學習與國際了解；
- (9).運用科技與資訊的能力；
- (10).激發主動探索和研究的精神；

意會到學童的社會發展以及與他人相處的能力之培養是重要的。認知

能力愈強，學業成就愈高，不等同未來有令人滿意的工作表現與生活適應。

但我認為上述 3 大項並未涵蓋情緒教育的整體內涵，因之不足之處仍需家庭教育與民間團體共同致力推廣。

2.兒童的社會情緒能力需藉由不斷的學習來達成，可

(1).利用繪本、圖卡教導兒童辨識情緒；

(2).以主題式的隱喻故事和個人軼事的隱喻故事為主題，透過影片播放或實際經驗的分享作為思考起點，並經小組討論、分享、反省、體驗，建立價值觀。

Yahoo EQ 小百科：

EQ (Emotional Quotient) 情感商數/情緒智力

人培養 EQ 的最終目的是要使用 EQ，讓 EQ 幫助我們在社會上如魚得水、游走自如。先天 IQ 高、後天的努力夠，但沒有相應的 EQ 配合的話，成功不是必然的。EQ 發揮作用的層次是：表達自己（以身受感作基礎）、了解他人、與人溝通帶來良好的人際關係、互相接納、再發展。同時具備掌握自己感情、理解他人感覺，和在任何情況下都能樂觀向前的資質與能力。追求情緒的適切度調節：能善於處理情緒，制衡情緒的負面反應，既避免過分衝動而造成毀滅性行為，也避免過分壓抑而變得沮喪、憂鬱。

創造 EQ 智能的思考方式

養成事無大小都盡量自求解決之道，如實在無法解決時，再求助於人的習慣

不論做人做事，都應該不焦慮、不躁進、一步一步按部就班地前進（獨立自主有主張的人）

靠著自己的意志力而忍住一時的辛苦，必能夠在生涯中有更大的成就

不怕失敗，以最認真的態度，用自己的力氣，努力轉換自己的心情，讓自己再度面對目標而努力

面對挑戰時，不要想「我大概做不到」，要想「我可能做得到」

視這次失敗為下次機會的開始，並吸收這失敗中的新智慧作為下次的踏腳石

只要專心去做，不必太在意結果，只追求在做的經驗，將勝負付諸一博

鍛鍊 EQ 能力，走向獨立自主的步驟：

1. 摹仿心目中的理想人物：隨著時間將之揉入自己的風格與魅力，並將摹仿對象的感性與行事風格內化為自己的一部分
2. 從摹仿別人到活出自己的味道
3. 具極佳的協調力：能同時兼備幾種力量，並加以統御、協調的思考能力（對現在情勢的洞察能力，對將來發展的預測能力以及對資訊的搜集能力）

性格與 EQ 的關係

人的性格分兩類：

1. 外向型性格的人樂觀、活潑、決斷、急性子、率直、勇敢、進取、魯莽、輕鬆、不愛鑽牛角尖。
2. 內向型的人悲觀、文靜、猶豫、慢性子、含蓄、保守、謹慎、多慮、愛鑽牛角尖。

兩種性格所含特質都各有好處，最理想是只取兩種的長處而摒除壞處。

人之所以情緒反應不同，乃因人的性格不同，產生的 EQ 效應也不同。若希望 EQ 在我們的人生中起正面積極的作用，便應嘗試用一般的方法和手段，來改變性格中不好的特質。

培養孩子 EQ 的方法（改變性格）

方式要為孩子所喜歡。孩子多喜歡聽好音樂，但要他練習樂器，多半不喜歡，但至少不要令他感到抗拒；

可以看得到成績，讓孩子有成就感、有榮譽感；要予以督促、鼓勵、配合；

了解孩子性格上的弱點而設計其陶冶之法，不一定上述範圍之內。

在學校裡培養 EQ

學校只有兩種「東西」：功課和人（同學），IQ 高的，幫助學習；在學習的過程中，也強化下了 EQ；若缺乏溝通技巧，無法正確處理情勢，便會使很多青少年雙重失敗：學業與做人都掉隊；

青少年必須知彼知己才能與人溝通，要以自己身處的角度去評估人與事。自己都會做的，不是出於惡意，遇上時，就不必反應激烈。溝通的基礎是先放下敵意，發展成 EQ，就沒有暴力；

情緒無出路，又不懂得表達自己，會發展成抑鬱症，表現在自暴自棄，行為乖異；

能抵受快樂的誘惑，能押後快樂的享受就是情緒的調整、克制，學習知識與技能固然可測出誰的 IQ 發揮作用，同時也幫助 EQ 的培養和性格的訓練；

情緒也是一種生理反應，更是人可以自覺得到的生理反應（指某些情緒，非全部）。當情緒來時，可嘗試用簡單的方法去平復、克制，避免不必要的行動，例如你在氣極時，揮拳打人之前，先在心中默數十下，就打不成了。

EQ 的本源

來自身受感(Empathy)。身受感是學習來的，人在一出生就開始從父母那裡感應及學習身受感。

人必先愛自己，由愛自己出發去代入他人，與他人感同身受，也等同愛他人。身受感有道德作基礎，發展 EQ，也有道德在其中。

子女從父母身上學習和體會到身受感、行為、情緒處理初階，這對他們的個性與 EQ 增長的關係至大，問題青少年多來自破碎家庭是最好的說明。家庭是培養身受感非常重要的地方。

參考資料 <http://hk.knowledge.yahoo.com/question/?qid=7006102700258>