

# 線上遊戲使用學童人際互動與情緒調整探討

黃葳威<sup>1</sup>

## 《摘要》

情緒調整係一種隨著外在訊息刺激、與內在心理表徵（mental representation）形成機制與反應的過程。情緒是一種個人內在傳播，其外顯方式也涉及與他人的人際溝通。

本研究以深度訪談方式訪問十二位學童，探討國小學童在面對家人衝突、被迫中止玩線上遊戲、以及線上遊戲寶物遺失情境中的情緒調整與人際互動反應。

訪談分析發現，儘管情緒覺察的程度差異不大，國小學童在與家人意見不同、被迫中止玩線上遊戲、或遊戲寶物被盜，會因為對線上遊戲的依賴程度不同、或因性別差異，採取各式人際溝通策略與情緒調整。

比較學童在人際互動所採取的疑慮消除策略，男學童比女學童會嘗試以互動策略向家人溝通表達，女學童以被動策略較多。

在被迫停止連線時，部分女學童會嘗試以互動策略向家人溝通爭取，男學童以被動策略較多。面對連線遊戲寶物被盜，女生傾向採取積極或互動策略求助或爭取，男生則以消極策略為多。

## 壹、前言

2009「台北國際電玩展」的參展業者，為衝人氣和買氣，在攤位推出「18禁」遊戲專區，並由穿著清涼的辣妹解說試玩，此舉引發社會輿論撻伐，關注其對青少兒身心健康與發展的影響。依據兒童暨少年福利法規定，電玩遊戲跟目前的電影一樣分為普通、保護、輔導和限制四級，但電視遊戲部分則沒有法條可以規範。

網路問世的時間不長，其影響卻十分深遠，更是當今推動進步主要工具之一，尤其是在維護言論自由、提供資訊及知識傳遞。

自從網際網路興起之後，人們得以享受上網的樂趣與便利，舉凡瀏覽新聞、組織讀書會、部落格創作、蒐尋各國經典、與人聊天聯絡、或閱聽接收網路影音內容；隨著上網人口數量漸增、年齡漸低的趨勢，上網早已成為現代人日常生活的一部份。

台灣網路資訊中心公布 2008 年『台灣無線網路使用』電話調查顯示，有三成六以上的曾上網之台灣民眾近半年曾使用無線上網，另針對網路族群，則有超過七成以上網民近半年曾使用無線上網；最常以無線網路使用之前三項功能為「搜尋資訊」、「瀏覽資訊、網頁」及「收發電子郵件」。

有關二十歲以上的民眾對網路服務之需求度及生活提升度分析，「網際網路」、「網路查詢資料」、「電子郵件」、「即時通訊」及「電子化政府服務」則被列入「熱門明星

---

<sup>1</sup> 本文作者黃葳威為國立政治大學廣播電視學系教授。

服務」，亦即民眾對此五項服務需求度高，其中「線上遊戲」被二十歲以上民眾列為「可有可無的服務」。

線上遊戲在兒童成長過程的角色，則不容忽視。政治大學數位文化行動研究室以台灣各縣市的國小三、四、五、六年級學童為研究母體，採分層抽樣法進行的 2008 年台灣國小學童網路使用調查發現（黃葳威、林紀慧、呂傑華，2008），中高年級學童最常上網玩線上遊戲，佔 31.1%，其次為查詢資料，佔 19.0%，再者為用即時通訊，佔 13.9%，其餘依序為下載軟體，佔 11.5%，看娛樂資訊，佔 9.8%，寄發電子郵件，佔 9.1%，上聊天室或 BBS。

這些中高年級學童在家最常使用電腦及網路，佔 26.6%，其次為電動遊樂器，佔 13.7%，再者為數位電視，佔 13.0%，其餘依序為 MP3（12.8%）、手機（9.7%）、電子字典（7.9%）、數位相機（5.4%），電腦(不能上網)佔 4.2%，都不使用佔 2.6%，語言學習機佔 2.4%，PDA 佔 0.9%，其他佔 0.8%。

網路的產生，形成了一個新型態的社區（community），社區成員看不到彼此，但是卻共同建構了它的「社會真實（social construction of reality）」，使用者能盡情地與他人進行接觸，建立新的社會關係。舉凡生活中的所有事務，如交友、買賣、學習與獲取生活資訊等等，都可以在這個「虛擬社區」中完成（Howard and Jones, 2004；Rheingold, 2000）。

透過網路中介，使用者可能會發展出新的互動關係，不論是在電子佈告欄系統（BBS，Bulletin Board System）上建立新的人際關係，或是透過連線與他們的朋友聯繫，他們將電腦視為一個社區，必將電腦當作社會關係的基礎（Howard and Jones, 2004）。一旦有較長時間的接觸，如資訊互換行為，網路社群間的成員就可以發展出良好的互動關係，彼此間的情感、信任感等都會增加（Chidambaram, 1996）。

如此來看，數位網路也如同人的延伸與代理，人類一方面參與使用數位網路，一方面心理會發生微妙的影響，這種影響並非如我們所想像的急劇變化，而是潛移默化的。情緒調整便是其中的一種過程。

情緒調整係一種隨著外在訊息刺激、與內在心理表徵（mental representation）形成機制與反應的過程（Ochsner and Gross, 2005）。文獻指出（Eisenberg and Moore, 1997; Losoya, Eisenberg, and Fabes, 1998），情緒管理或調適能力對於人格發展與社會功能有重要影響。

情緒調整或管理涉及每個人的情感產生的機制，像是行為、經驗、與生理反應系統（Cacioppo, 2000）。情緒調整能力的形塑，可透過直接或間接的社會化歷程習得（江文慈，2004）。如果將線上遊戲視為國小學童社會化的一部份，線上遊戲對於學童情緒調整的影響如何？本文將分析十二位國小學童的深度訪談，進行探索。

## 貳、文獻探討

從個人傳播觀點審視，情緒是一種涉及主觀經歷、行為、與生理機能改變的多面向現象 (Mauss, Bunge, and Gross, 2007)。

夏農與韋伯( Shannon and Weaver, 1949 )認為，傳播包括每個能夠影響他人心意的程序。牽涉的範疇有寫作、演講、音樂、戲劇等；事實上，所有的人類行為皆可視為傳播。

關於人際傳播的概念取向，大致有以下兩方面—它可被定義為兩人與多人間的互動( McKay and Gaw, 1975 )、或兩人之間面對面的接觸( Reardon and Rogers, 1988 )。李爾登與羅傑斯( Reardon and Rogers, 1988 )將人際傳播限制為兩人之間面對面的傳播。馬凱等( McKay and Gaw, 1975 )學者將小組傳播視為人際傳播的一種，他們不認為面對面是人際傳播的必要條件。

面對面接觸是直接的個人接觸，它需要接觸雙方處同一環境且可看到彼此的肢體語言。間接接觸則不然，溝通雙方可藉由電話、電子書信、傳真機、留言等進行接觸。間接接觸可能成為間接的”面對面”接觸，譬如經由電子會議、影像通話機，但溝通雙方只能以有限的”肢體語言”進行互動。

人際傳播與大眾傳播在 1. 傳播的管道形式、2. 訊息傳遞的潛在接收者數目、3. 回饋的潛力等三種基礎有所區別( Reardon and Rogers, 1988 ; Huang, 2009)。李爾登等認為人際傳播和大眾傳播不應該被區分、而應進行整合。

事實上，不同型式的傳播有時可同時並存。例如，任何形式的傳播都需經過個人傳播 ( interpersonal communication )，即個人本身製碼與譯碼的過程。個人情感與思考的過程，包含編碼 ( encoding )、儲存(Storage)、回讀 ( retrieve )，三者同時發生 ( Lang, 2006)。個人傳播也被視為內在傳播，形同個人內在思維與情感調適。

### 人際傳播策略

疑慮消除理論原屬於人際傳播的理論範疇，來自資訊學說中傳遞者和接收者的概念(Shannon and Weaver, 1949)，由伯格與凱樂伯斯(Berger and Calabrese, 1975)提出，後經顧棟剛等級許多跨文化和語藝傳播學者( Berger, 1995; Gudykunst and Hammer, 1988 ; Gudykunst, 2003)延伸擴大驗證。

個體為了適應一個不同情境或不同的人際關係，會嘗試消除各方面的疑慮、不安或不確定感。伯格(Berger, 1987)同時強調，人們交換訊息的質對疑慮消除與否，較交換訊息的量對疑慮消除與否，具較大的影響。心理學者以為 ( Caston and Mauss, 2009 )，人們面對壓力會產生不確定感，情緒調整的過程可以降低壓力所帶來的疑慮。

疑慮消除(即知識獲取或資訊尋求)策略先後由伯格等學者(Berger, 1987, 1988, 1995; Berger and Bradac, 1982; Gudykunst and Hammer, 1988)驗證發展而來。他們提出三種個體消除疑慮的策略：被動 (消極)、主動 (積極) 與互動。

被動策略的研究取向有：1. 不打擾的觀察對方( Berger, 1988 )，即觀察所處情境人們的互動；2. 閱讀有關所處環境人們的書籍、觀賞相關電視及電影 ( Gudykunst and Hammer, 1988 ; Huang, 2002, 2009 )。

主動策略的研究取向如下：1. 向其他同為陌生人打聽對象( Berger, 1979, 1982, 1987; Gudykunst and Hammer, 1988)；2. 從第三團體間接獲知對象的相關資訊 ( Berger, 1995 ; Huang, 2002, 2009)。此種策略進行過程中，資訊尋求者與所尋求對象之間並無直接接觸。

互動策略的研究取向包括：1. 詰問、表達自我、分辨溝通真偽。2. 資訊尋求者與對象面對面、直接的溝通。互動策略在本文中也包含間接的人際互動。

在直接面對面的互動策略方面，詰問係資訊尋求者直接詢問對象有關的問題；自我表達指向對方交換、透露個人自我的經驗；分辨溝通真偽則牽涉到資訊尋求者，區別對象意見真偽的能力( Berger and Bradac, 1982 )。

正如同被動、主動策略的取向，互動策略也有直接、間接的方式。後者未必是面對面的接觸。例如、資訊尋求者與所觀察對象可經由電話及電子書信互相溝通。線上遊戲的網友在連線上網時，也可彼此聯絡溝通。

當學童面對與家人爭執、或因線上遊戲所產生的衝突時，國小學童的情緒調整如何？

傳播學者史陶瑞 ( Storey, 1991 ) 談及詰問與表達自我時，將詰問視為一種尋求資訊的方式，自我表達則係給予資訊。

情緒或情感的研究關照個體「心理狀態」( psychological states ) 的心理研究，亦或個體「情感處理歷程」( affective processing ) 的社會心理學習或說服研究 ( Andersen, and Guerrero, 1998 )。心理學家 ( Lang, 2006 ) 將人類的維持動機與保護動機分別概念化為「趨近系統」以及「避開系統」，長期且固定的系統驅動模式會累積成經驗，這些即形成情緒(emotion)。情緒的存在與意義，是個體與其社會情境網絡互動建構而成。情感的產生在於個體嘗試且評估達到與其目標相關的一種狀態或情境 ( Gross and Thompson, 2007 )。情緒調整係一種隨著外在訊息刺激、與內在心理表徵 ( mental representation ) 形成機制與反應的過程 ( Ochsner and Gross, 2005 )。情緒調整來自有意或無意改變情感的回應，包括釐清狀態、覺察、評估、主觀經歷、行為、及生理機能 ( Bargh and Williams, 2007; Gross and Thompson, 2007 )。情緒調整不僅是個體用來監控、評估和修正個人情緒的能力，情緒調整也是個體用來面對情緒情境有效管理與控制的歷程。透過情緒調整的歷程，可以使個體能以社會所允許的方式，緩和個體的自身情緒，並達成個人目的。

情緒調整的主要目的在於處理負向的情緒，避免造成不良的情緒結果。學者 ( Gross and Thompson, 2007 ) 認為：情緒調整就是個體透過運用替代、轉換、減弱、抑制...等方式處理自我負向情緒，以達成個人目標的內、外在歷程。意即透過情緒調整策略的運用，使個體在面對困難或挫折情境時，能有效的調和本身主觀的經驗與行為，並且在社會規範中達成良好的適應。

## 情緒調整內涵

情緒調整是個體對內、外在情境的主客觀條件進行評估後，對情緒加以控制、修正，進而能在情緒產生的過程，做出適切反應的心理歷程。心理學者將情緒調整分為成就（achievement）與過程（process）兩個取向（Lazarus，1999；陳世芳，2001）：

### 一、視情緒調整為成就（achievement）

當情緒調整成為成就取向，其調整可分成三種方式：

#### 1. 消極的

消極的情緒調整將「好」的調整，視為對不良的結果的規避。這種調整方式主張，一個良好的情緒調整者，必須接受符合其所處社會文化的機制，不能脫離社會規範。

#### 2. 積極的

積極的情緒調整重視努力與成效，未必顧及可能產生的壓力現象或症狀為何。其主要論點在於：壓力是健康正常生活的一部份。情緒調整目的既要滿足個人心理需求，也要符合社會他者的要求，以達到心理與行為的協調和平衡。

#### 3. 統計性的

統計性的調整則是客觀的評估在調整之後會得到多少的支持與時間，而不是依據價值判斷作決定。在此觀點中，行為規範是依據客觀對照其他個人可測量的調整行為所做的判斷。

### 二、視情緒調整為過程（process）

從歷程取向看情緒調整，個人的調整方式需要進行價值判斷選擇，每一項選擇是為針對需要調整的現象進行實用的決定，實用的決定則以「被理解的情緒調整歷程是什麼」為依據。過程取向所關注的焦點是：調整本身的過程，其中包括：探索個人的情緒調整如何呈現？有哪些影響情緒調整的條件？及任何特定的情緒調整方式所導致的結果。

當個體面臨威脅與挫折情境時，其處理情緒的方式（forms of coping），還可分為「直接行動導向」（direct-action tendencies）與「防衛性調整」（defensive adjustments）兩類（Lazarus，1999；陳世芳，2001）

#### （一）直接行動導向（direct-action tendencies）主要包括：

##### 1. 對抗傷害的準備狀態（preparing against harm）

面對外在危險，人們常會採取行動步驟去消除或降低自身所處情境的威脅。隨著對威脅的評估，其判斷後所做成的行動，也關注到是否適合所對抗的危險。

##### 2. 對加害者進行反擊（attack on the agent of harm）

反擊是自我保護的常見方法。一個身陷危險的人，會考慮採取破壞、傷害、移動以及抵抗他人或動物的方式，來使自身脫離險境。促使進行反擊的原因可能來自於生氣（anger），或是被誤導。

### 3. 傷害的避免（avoidance of harm）

就如同反擊一般，避免傷害被發現是所有動物（包括人類）面臨威脅時的一種處理方式；因為這是調整的基本形式。當一個威脅性的原因被認為具有壓倒性的力量與危險時，如果沒有其他直接的方法或行動可以提供個體安全的保護，避免傷害及逃跑則是一種個體最直接的解決方式。

### 4. 忽略，或對傷害漠不關心（inaction, or apathy toward harm）

忽略或無為而治屬於消極的處理方式，即當人們面臨威脅情境時，對於改變或克服傷害表現出毫無能力與希望、或對傷害漠不關心。在面對被視為無力改變的威脅情境時，個體可能無法以反擊或逃避方式來處理自己面臨的困難或障礙，相對採取無為、漠不關心的態度面對所處困境。

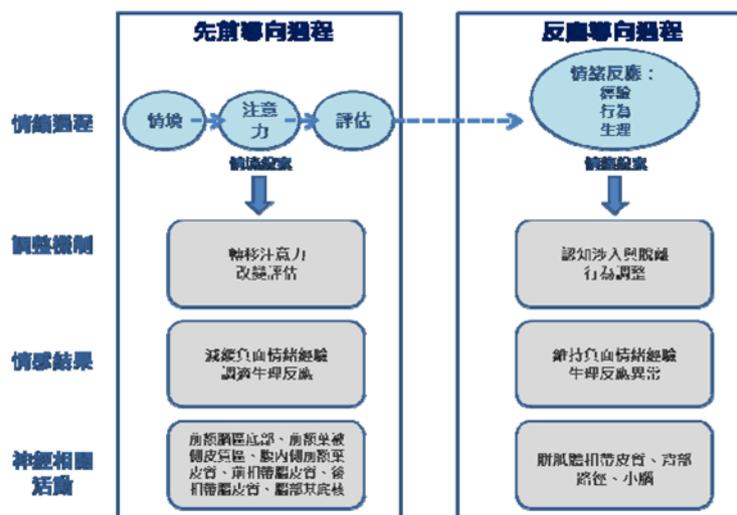
## （二）防衛性調整（defensive adjustments）

防禦的機制與心理歷程中的意識有關。這種防禦方式透過心理的策略，來掩飾個人威脅的刺激。這些防禦方式包括：認同（identification）、取代（displacement）、壓抑（repression）、否認（denial）、反向作用（reaction formation or reversal）、投射（projection）以及理性思考（intellectualization）等。

## 社會文化與情緒調整

無論情緒調整屬於過程導向、成就導向，抑或個體遇到挫折威脅所採取的因應手段為直接行動或防衛性的傾向，其最終目標，在於協助當事人達成其所認為的心理與生理安全狀態。學者還從反應導向、或先前導向來探討情緒調整。反應導向意味著在情緒產生後進行情緒調整；先前導向則是在情緒未出現之前，進行情緒調整（江文慈，2004）。情緒調整能力的養成，可透過直接或間接的社會化歷程習得。

從社會文化層面觀察，不論反應導向、先前導向的情緒調整，都包含情緒過程（emotional process）、調整策略機制（regulatory mechanisms）、情感結果（affective consequences）。以圖一為例，先前導向情緒調整能力的情緒過程來自情境線索，情境線索有情境、覺察、及辨識，並導致的情緒反應。情緒反應諸如主觀經歷、行為、與生理機制。調整策略機制像是：情境選擇與調整、覺察力、評估調整，是否產生認知或行為調整。情感結果指是否減緩負面情緒、或經歷調適後的生理反應，亦即產生的情緒調整效能。



圖一：反應導向與先前導向情緒調整 (Mauss, I. B., Bunge, S. A., and Gross, J. J., 2008)

參酌情緒調整與社會文化的文獻，均主張情緒調整能力與所處情境相關。學者薩霓 (Saarni, 1999) 在其著作《情緒能力的發展》(The Development of Emotional Competence) 說明情緒調整所具備的情緒能力：

1. 情緒覺察：隨著身心健康發展，個體有能力察覺個人情緒、或潛意識情感、甚至未留意的情緒選擇。
2. 辨識外界情緒：有能力參考情境發展、情緒表達的線索，理解周遭他人的情感意義。
3. 情緒知識：有能力使用各種情緒語彙表達個人情緒，理解情境與各人角色的形成，也就是明白所處社會文化的情緒腳本。
4. 理解他人情緒：具備同理心或可以明白他人情緒經驗的能力。
5. 情緒表達：辨識出內在情緒經驗未必與外在表達行為相同，明白情緒外在表達形成的影響，選擇合宜的情緒表達策略。
6. 情緒調整策略：察覺情境角色的各人情緒，使用調整策略機制，改善溝通情境。
7. 情緒溝通：依據不同程度的情緒表達經驗，分辨人際相處之道。
8. 情緒效能：可以接納與省察個人的情緒經驗，具備處理情緒的能力。

傳播心理學者 (Andersen, and Guerrero, 1998) 認為情緒是人類對外在環境的辨識與認知評估 (appraisal) 後的反應，且具兩種呈現的形式：情緒體驗 (emotional experience) 為外在刺激所激起的個體內在反應，情緒表達 (emotional expression) 則為伴隨情緒相繼產生的行為，如過怒憤怒外顯於嘴角顫抖等。因此，情緒為生存適應法則 (adaptation) 下的機制。情緒經驗知識的累積反映人類演化 (evolution) 的經驗，情緒歷經社會化的過程，建立、維持個體與環境互動的關係。

整體來看，情緒調整歷程大致歸類為 (江文慈, 2004)：情緒覺察與辨識、情緒反應表達、調整策略機制、情緒調整效能、及情緒評估反省。

情緒調整的目的之一，在於管理與調適問題情境及問題情境中伴隨而來的情緒。一項「情緒調整方式的因素與實例的調查表」(Folkman and Lazarus, 1988)，說明個體

面臨情緒時的調整方式：1.正視因應方式（confrontive），2.遠離（distancing），3.自我控制（self-controlling），4.尋求社會支持（seeking social support），5.接受責任（accepting responsibility），6.逃避-迴避（escape-avoidance），7.有計劃解決問題（planful problem solving），8.積極重新評估（positive reappraisal）。

本研究欲探討國小學童在面對家人衝突、被迫中止玩線上遊戲、以及線上遊戲寶物遺失情境中的情緒調整與人際互動反應。

## 參、研究設計

研究者經由國小學校教師轉介，徵得校方與學生同意，以深度訪談方式訪問十二位學童，每位學童的訪談時間四十分鐘至八十分鐘不等。十二位受訪學童背景（M 表示

男生，F 表示女生；編號後最後數字表示就讀年級）如下：

編號	初次接觸	初次地點	喜歡類型	遊戲依賴度	家庭成員
M1-6：五年級		網咖	角色扮演	高	父母兩姊
M2-6：十歲左右		表哥家	角色扮演	高	父母一妹
M3-6：十歲左右		自己家	好朋友給的角色扮演	高	父母一姐
M4-4：兩三年級		自己家	角色扮演	中	父母一兄
M5-4：小一		家裡	看到哥在玩角色扮演	高	父母兄姐
M6-4：小三下		表兄弟家	衝鋒賽車	低	父母一弟
F7-4：三年級時		家裡	角色扮演	低	父母一姐
F8-2：大班		二阿姨家	角色扮演	中	父母一妹
F9-5：四年級		家裡	角色扮演	中	父母兄姐
F10-6：小三寒假		家裡	角色扮演	中	父母一兄
F11-6：小六寒假		我們家	角色扮演	中	父母兄姐
F12-6：三年級		表姊弟家	角色扮演	高	父母一弟

深度訪談問題為：

1. 請問你和家人相處的經驗，你和手足（兄弟姐妹）的關係如何？你和父母的關係如何？

在和家人相處的經驗中，除了父母親、兄弟姐妹之外，還和誰常常相處、比較熟悉？

2. 如果你和家人意見不同，家人不聽你講話，既不顧你的說明又責備你，這時候你會有怎樣的情緒（感覺）呢？還有沒有其他的情緒（感覺）呢？為什麼會有這樣的情緒（感覺）呢？當你有這種情緒（感覺）時，你會怎樣表達呢？你會用什麼方式來處理這種情緒（感覺）呢？你會不會主動想一想自己處理情緒（感覺）的方式恰不恰當？為什麼？

整體來說，你認為自己在處理這種情緒（感覺）有沒有困難？如果有，困難在那裡？

3. 談談你自己，你覺得自己有那些特質（優缺點）？

4. 你玩過連線遊戲嗎？當初第一次玩連線遊戲的情形與原因？如何得知？
5. 一般來說，你每次花多少時間玩連線遊戲？每週會在什麼時候玩連線遊戲？會和家人或朋友交換連線的心得嗎？請舉例說明。  
你喜歡玩連線遊戲的內容型態是？
6. 如果你正在玩連線遊戲，就快闖關成功時，家人叫你停止連線，去幫忙買醬油，家人叫你幫忙的口氣也不好，邊叫你幫忙邊責備你，這時候你會有怎樣的情緒（感覺）呢？還有沒有其他的情緒（感覺）呢？為什麼會有這樣的情緒（感覺）呢？當你有這種情緒（感覺）時，你會怎樣表達呢？你會用什麼方式來處理這種情緒（感覺）呢？你會不會主動想一想自己處理情緒（感覺）的方式恰不恰當？為什麼？  
整體來說，你認為自己在處理這種情緒（感覺）有沒有困難？如果有，困難在那裡？
7. 如果你玩線上遊戲一直闖關成功，存了大筆天幣與寶物。有一天，你再次上網連線卻發現天幣和寶物全消失了，那你會有怎樣的情緒（感覺）呢？還有沒有其他的情緒（感覺）呢？為什麼會有這樣的情緒（感覺）呢？當你有這種情緒（感覺）時，你會怎樣表達呢？你會用什麼方式來處理這種情緒（感覺）呢？你會不會主動想一想自己處理情緒（感覺）的方式恰不恰當？為什麼？  
整體來說，你認為自己在處理這種情緒（感覺）有沒有困難？如果有，困難在那裡？
8. 請問你還有其他要補充的意見嗎？請說明。

## 肆、研究結果一、與家人意見不同

### 1. 情緒覺察

十二位受訪學童在與家人意見不同的情緒覺察能力，情緒狀態大致有單一情緒、混雜情緒、行為反應三種。除兩位學童會採取反抗行為外，單一情緒與混雜情緒者各佔一半。其中女生以單一情緒狀態較多，產生混雜情緒的男生略比女生多一些。單一情緒

M1-6：覺得很煩，不想跟他講話，不想理他

F7-4：蠻傷心，會跑到廁所哭，不會表現出來，會忍住，騙他們說去上廁所。

F8-2：覺得難過，他們都不尊重我，都只講自己的話，但我也家裡一份子，為什麼會這樣有時候不理我。想起來會躲在被子裡偷偷哭，睡覺時候。。

F9-5：就不理他們，會很生氣，會讓他們罵，然後就回房間。

F11-6：覺得很煩阿，怎麼可以這樣，會躲在被子裡，然後睡著了，醒來就忘記了。

#### 混雜情緒

M2-6：會不理他們，臉臭臭的，覺得很煩，因為他們都不聽我的意見。我會不理他們差不多一小時，（問：他們會哄你，要你不要生氣嗎？）會，他們不會罵我為什麼不說話。

M4-4：很不自由吧，覺得他們都不聽我的話就一直罵我，覺得很生氣，很難過，但是

不討厭他們。通常都把情緒藏在心裡不會跟他們說，怕他們罵我，但不會躲在房間哭。

M5-4：會不高興，心裡覺得很生氣，但是不會哭，會悶在心裡面不說，大概悶個三十分鐘，過後就忘了。

F10-6：會很難過、很悶吧。會躲在房間裡，但是不會哭，只是不會說話，不說話大概一下下，大概一小時而已。

F12-6：會感覺很差、很討厭，為什麼他們都不聽我說話阿，就不會理他們。會很難過也會很生氣，躲到被子裡哭，有時也會在他們面前哭。

#### 行為反應

M3-6：感覺很煩，不想聽他們講話，但我不會不跟他們講話，不會表現得很生氣，只是會頂嘴，不會哭。但我不會去告訴他們說他們都不聽我說話。

M6-4：會很不想聽，會躲在房間裡，有時候也會跟他們頂嘴。

## 2. 情緒表達

受訪學童的情緒表達以內隱方式最多，十二位中有八位會感到難過、傷心、生氣、或躲起來哭泣；六位受訪女生皆以上述方式表達情緒。以外顯方式表達情緒的以男生為主，四位男生會以擺臭臉、頂嘴面對衝突狀況。

女學童與家人意見不同時，易產生失落感，期待家人的關心或安慰；男學童的生氣反應，意味著男生感受到被責備，需要家人給予尊重。

#### 外顯方式

M1-6：不想跟他講話，不想理他，擺臭臉。

M2-6：會不理他們，會臉臭臭的，不理他們差不多一小時。

M3-6：不想聽他們講話，會頂嘴，不會哭。

M6-4：很不想聽，會躲在房間裡，我有時候也會跟他們頂嘴。

#### 內隱方式

M4-4：很不自由吧，很生氣，會很難過，把情緒藏在心裡不會跟他們說。

M5-4：不高興，會生氣，會在心裡覺得很生氣，會悶在心裡面不說，大概悶個三十分鐘。

F7-4：蠻傷心，騙他們說去上廁所，再跑去廁所哭。

F8-2：覺得難過，會想起來會躲在被子裡偷偷哭，睡覺時候。

F9-5：就不理他們，會很生氣，會讓他們罵，然後就回房間。

F10-6：會很難過、很悶吧。躲在房間裡，但是不會哭，只是不會說話，不說話大概一小時而已。

F11-6：會覺得很煩阿，躲在被子裡，然後會睡著了。我跟哥哥姊姊比較會賭氣。。

F12-6：會感覺很差、很討厭，不會理他們。會很難過也會很生氣，會躲到被子裡哭，也會在他們面前哭。

## 3. 調整策略

十二位受訪學童的情緒調整策略包括間接排遣、逃避隱忍、尋求支持、或溝通爭取等。六位男女各半的學童採去間接排遣的策略；五位學童採逃避隱忍的策略，且其

中以男生略多；兩位女學童會向手足傾吐，尋求支持；一位女學童會採溝通爭取策略。

很明顯地，男生的情緒調整策傾向自我壓抑，採取人際溝通策略的以女生為主。

#### 間接排遣

M4-4：把情緒藏在心裡不會跟他們說，不會跟別人說，就只有自己知道。（問：會悶在心裡多久都不說？）一兩天吧，就會忘光光了。

M5-4：悶在心裡面不說，大概悶個三十分鐘，過後就忘了。

M6-4：會躲在房間裡偷偷哭，不會當他們面哭，哭完會自己走出房間。

F7-4：騙他們說去上廁所，再跑去廁所哭，有時氣一氣就會忘了，大概一、兩天吧。會跟姊姊說，她會聽我說。

F8-2：不會跟他們說，哭完隔天也不會忘掉，會記得，但在他們面前不會表現出來，會假裝沒事，也會覺得算了，一星期後就會忘了。

F12-6：躲到被子裡哭，有時也會在他們面前哭，只難過一下下，大概一天就忘光了吧。

#### 逃避隱忍

M1-6：我不想理他，就到忘記這件事情阿，通常一兩天吧。

M2-6：會不理他們差不多一小時，有時候會悶悶的，希望他們可以過來安慰我，主動聽我說話。

F10-6：躲在房間裡，但是不會哭，只是不會說話，不說話大概一下下，大概一小時而已，然後我會就忘記發生的事情了。

F11-6：躲在被子裡，然後會睡著了，醒來就會忘記了，不會再去想那件事情了。會跟姊姊說阿。

#### 報復反擊

M3-6：不會不跟他們講話，不會表現的很生氣，只是會頂嘴。

#### 尋求支持

F7-4：騙他們說去上廁所，再跑去廁所哭，有時候我氣一氣就會忘了，大概一、兩天吧。會跟姊姊說，她會聽我說。

F11-6：躲在被子裡，然後會睡著了，醒來就會忘記了，不會再去想那件事情了。會跟姊姊說阿。

#### 溝通爭取

F9-5：會跟他們解釋經過的過程，但是他們一定不會聽，會不理他們就走了。但不會哭，其實我很少有這樣的經驗，大部分時候都會聽我說話，常常是媽媽不理我，我才不跟她說話。

## 4. 情緒反省

後設情緒表現部分，主動或被動反省情緒的學童各佔一半。有八位學童認為不容易達成適切的結果，且女生的比例略高於男生。僅三位男女學童以為，調整溝通表達，有機會達成適切的溝通結果。另有三位女學童抱持：即使調整溝通表達，也不會有適切的結果。

值得注意的是，四位高度依賴線上遊戲的學童，在面對與家人衝突時，皆不會主動反省個人情緒，且抱持即使調整溝通表達，也不會有適切的結果。

### 否負

M2-6：覺得不好，因為這樣不能解決問題阿。不理他們一小時，過後我也會去找他們說話，會扯離話題，臉上也不會有不爽吧，然後就忘記剛剛的事情了。(問：處理這樣煩悶的情緒有困難嗎？) 有時候會悶悶的，希望他們可以過來安慰我，主動聽我說話。

M3-6：沒有想過用其他方式來表達不開心，就是頂嘴。他們會唸回來，然後打我。

M5-4：不會覺得主動跟他們說我的情緒會比較好，因為講也有可能會被罵或被打喔，就算是口氣比較好也會被罵喔。

M6-4：不會想要主動去跟他們說，我覺得悶在心裡沒關係，因為就算講也沒有用。

F8-2：有時候會跟媽媽說阿，但沒用。我不敢跟他們說，當他們生氣時，我就覺得很可怕。而且後來他們都會忘記，所以也沒有用。

F12-6：不會覺得這樣有什麼不好阿，我也沒想過說要繼續去講清楚，因為我會害羞，所以不是很想說吧。

### 主正

M1-6：(問：有無想過這樣表達自己的情緒是好還是壞？)，我覺得還好，(問：有想要努力去跟他們溝通嗎？)，會阿，結果通常會成功。

M4-4：有點不好，(問：怎麼樣處理這樣的情緒比較好呢？) 我應該會邊哭邊說，比較沒有脾氣跟他們說。

F7-4：怕我說了他們會生氣又罵我，所以乾脆不要說，有時候我氣一氣就會忘了，大概一、兩天吧。我會跟姊姊說，她會聽我說。因為我忍不住就哭出來，他們會因此就比較願意聽我說話，所以若他們知道我難過他們會聽我說。我有用過比較平緩的語氣跟他們說，後來其實有成功。

### 主負

F9-5：會跟他們解釋經過的過程，但是他們一定不會聽，我就會不理他們就走了。但是我不會哭，其實我很少有這樣的經驗，大部分時候都會聽我說話，常常是媽媽不理我，我才不跟她說話，因為她會覺得我說話口氣很差。

F10-6：想要去跟他們說，但是都沒有這樣去做過，因為會想說算了，如果好好的跟他們說，他們也不一定真的聽我的，我會怕被罵。

F11-6：會跟姊姊說阿，然後在私底下說阿，碎碎念阿，姊姊有時後會很激動要去跟媽媽說，幫我出氣，但是我都會拉住她。

## 5. 情緒效能

受訪學童面對衝突，以中低效能居多；中效能者以女生稍多，低效能者男生略多。僅有兩位男女學童屬於高效能。兩位展現情緒效能的學童，分別屬於中度、低度依賴網路者，高度依賴網路者的情緒效能屬中度或低度。這代表高度依賴網路者的後設情緒評估能力較差。

低

M2-6：覺得不好，這樣不能解決問題阿。有時候會悶悶的，希望他們可以來安慰我，主動聽我說話。

M5-4：不會覺得主動跟他們說我的情緒會比較好，因為講也有可能會被罵或被打喔，就算是口氣比較好也會被罵喔。

M6-4：覺得悶在心裡沒關係，因為就算講也沒有用。

F8-2：不敢跟他們說，當他們生氣時，我就覺得很可怕。而且後來他們都會忘記，所以也沒有用。

F11-6：在私底下說阿，碎碎念阿，姊姊有時後會很激動要去跟媽媽說，幫我出氣，但是我都會拉住她。

中

M3-6：(有想過用其他方式來表達會比較好?) 沒有，或許要說清楚吧，態度要好一點吧。

M4-4：有點不好，(問：怎麼樣處理這樣的情緒比較好呢?) 我應該會邊哭邊說，比較沒有脾氣跟他們說。

F9-5：很少有這樣的經驗，大部分時候都會聽我說話，常常是媽媽不理我，我才不跟她說話，因為她會覺得我說話口氣很差。

F10-6：會想說算了，如果好好的跟他們說，他們也不一定真的聽我的，我會怕被罵。

F12-6：不會覺得這樣有什麼不好阿，因為我會害羞，所以不是很想說吧。

高

M1-6：覺得還好，結果通常會成功。

F7-4：若他們知道我難過他們會聽我說。我有用過比較平緩的語氣跟他們說，後來其實有成功。

## 二、家人禁止連線

### 1. 情緒覺察

當家人阻止學童繼續使用連線遊戲時，以產生混雜情緒的覺察者居多，且男生稍多；其次是單一情緒，以女生較多；有兩位男生與一位女生沒有明顯情緒反應。受訪學童一旦被家人禁止連線，大多出現生氣的反應，代表學童感覺沒有受到尊重。

#### 混雜情緒

M1-6：會很緊張阿，有生氣、討厭、很煩的感覺。會很不開心的去買，也會表現出來給他們看，會一直念念念。但其實大多時候他們不會要我去買，頂多要我關掉去唸書之類的。我不會去，最後被他們逼去，很不開心，我的臉就很臭阿。

M3-6：會很煩，會不想去，拖很久才去買，覺得很生氣。

M6-4：會不理他們吧，會很生氣阿。 F7-4：會生氣，有點心不甘情不願。

F11-6：會很生氣拉，會很不耐煩。

#### 單一情緒

M4-4：會很生氣。

F8-2：不甘願。

F9-5：覺得他們很煩。

F12-6：有點不甘心。

沒有情緒

M2-6：會去買阿，不會不甘願，會先下線再回來玩，要不就是說等一下。

M5-4：不會怎麼樣。

F10-6：不會覺得怎麼樣耶。

## 2. 情緒表達

被迫中止連線遊戲的學童的情緒表達，以內隱最多，男女生各半；各有三位採外顯或控制方式，其中女生傾向以外顯方式表達；男生則傾向以控制方式處理情緒。相較於與家人之間的衝突，男學童傾向自行排遣負面情緒；女學童則會帶著惱怒進行人際溝通或反擊。

進一步分析男女學童對於線上遊戲的依賴程度，男學童的依賴程度，普遍高於女學童。且受訪六位女學童中有四位表示有其他嗜好與興趣，這似乎反應女學童以一般嗜好興趣被打斷的反應模式，直接表達負面情緒？男學童是否因為在上網行為的管理略微失調感到自責，而沒有如和家人起衝突般地大力反擊？

內隱方式

M3-6：很煩，會不想去，我會拖很久才去買，覺得很生氣。

M4-4：很生氣，臉色差一點。

M6-4：不理他們吧，很生氣阿，一直念在嘴裡。

F7-4：生氣，有點心不甘情不願。

F8-2：心情不好，雖不甘願，但是不敢說。

F12-6：有點不甘心，會在嘴裡碎碎念。

外顯方式

M1-6：很緊張阿，有生氣、討厭、很煩的感覺，表現出來給他們看，會一直念念念。

很不開心，我的臉就很臭阿。

F9-5：覺得他們很煩。一定會講一句話「奇怪耶，幹嘛不自己去買？」。

F11-6：會很生氣拉，會很不耐煩去買，會唸一下。

控制方式

M2-6：會去買阿。

M5-4：不會怎麼樣。

F10-6：會乖乖地去買耶。

## 3. 調整策略

受訪國小學童面臨被迫停止連線時，會分別以繼續拖延、試圖爭取、尋求支持、正面思考、逃避隱忍、或報復回嘴回應。四位學童會採繼續拖延的回應，男女學童各佔一半。有三位男學童會採試圖爭取的策略。另有兩位男女學童會轉向手足求助。各有兩位男女學童分別以正面思考或逃避隱忍的策略回應。有一位女學童會以妥協回嘴回應。

四位採繼續拖延策略的學童有三位高度依賴線上遊戲，另一位則會嘗試爭取繼續連線的時間。兩位會以正面思考來調整情緒的學童，屬於低度依賴線上遊戲者。顯然，學童對線上遊戲的依賴程度可能影響其情緒調整策略。

#### 繼續拖延

M2-6：要不就是說等一下，因為已經習慣了，常常都會這樣。

M3-6：會拖很久才去買，跟他們講道理或許會聽，我有一次講了，結果還可以。

F7-4：會生氣，或是哀求他們再讓我玩，若媽媽還是說不行，我就只好關掉，會有點心不甘情不願。

F12-6：先打到一個段落再去買。我也沒有太多不開心阿。

#### 試圖爭取

M1-6：等他們說第二次的時候，我就會去幫忙了，有時候會叫姊姊去買，但大部分我還是會去買。除非是我很喜歡的事情。或因為爸爸在阿，又很晚了，就不敢玩了。

M3-6：會拖很久才去買，跟他們講道理或許會聽，我有一次講了，結果還可以。

M4-4：會有禮貌的，不會很生氣的跟她說我的想法。

#### 尋求支持

M1-6：等他們說第二次，就會去幫忙了，有時會叫姊姊去買，但大部分我還是會去買。

除非是我很喜歡的事情。或因為爸爸在阿，又很晚了，就不敢玩了。

F11-6：會請哥哥姊姊去，把螢幕先關掉，會躲到那種怪物不會攻擊我的地方。會很生氣拉，會很不耐煩去買，會唸一下。不會跟媽媽抱怨，因為這樣會被她罵，媽媽會不准我再玩。

#### 正面思考

M5-4：不用下線，只要把螢幕關掉，我會使用外掛，這樣回來可以繼續打，回來把外掛關掉，再上去，遊戲還是繼續玩。

F10-6：很快就回來。

#### 逃避隱忍

M6-4：不敢主動去跟他們說我的感受。

F8-2：會快點買一買，趕快上來。也不敢跟他們說晚點買，因為我會被罵。雖不甘願，但是不敢說。

#### 妥協回嘴

F9-5：回來一定會講一句話「奇怪耶，幹嘛不自己去買？」但是還是不會怎麼樣拉。

#### 4. 情緒反省

當玩線上遊戲闖關到一半，被家人打斷中止連線，有九位學童會在衝突發生後主動反省情緒，且抱持自己當時的處理是不適切的回應，其中有五位男生、四位女生認為自己的反應適切。其餘三位學童不會主動反省，其中兩位以為與家人是有溝沒通，覺得溝通無效。只有一位表示反正回嘴也不會有事。

主動反省的學童事後會覺得可以緩和語氣溝通，中斷後仍繼續上網就好；也有學童事後反省：協助家事是應該的；或認為形勢比人強，除當下隱忍別無他策。

很明顯地，在進行情緒反省時，多數學童是希望以適切的反應與溝通，繼續爭取玩線上遊戲。而不是反省是否因為受制於線上遊戲而與家人起衝突。

##### 主正

M1-6：這不是只有他們應該要做的事情，應該是我也要幫忙做家事，所以還是會去做，但還是會生氣。(問：若覺得應該怎麼還或生氣呢?)，因為我覺得電動很好玩阿。

很不開心，我的臉就很臭阿，阿他們會說好拉好拉不要氣拉，但我回來後還是不可以玩阿。

M2-6：會去買阿，就下次再打了。

M3-6：會先下線，回來繼續玩。

M4-4：買回來之後會跟媽媽說可不可以次讓我打玩在買。我會有禮貌的，不會很生氣的跟她說我的想法。

M5-4：再上去，遊戲還是繼續玩，怪獸如果被打死就會不見，外掛的時候就是人不在螢幕前，但是還是可以繼續打牠。

F7-4：只要下次再破關就好了。其實我玩的遊戲前面都還蠻好破關的。

F10-6：去買也只是一下下，很快就回來，所以我不會覺得怎麼樣耶。

F11-6：這樣也沒什麼不好拉，反正要買就去幫媽媽買好了。

F12-6：幫忙媽媽是應該的阿，沒有太多不開心阿。

##### 否負

M6-4：會等到闖成功再去買。我不敢跟他們溝通。

F8-2：雖不甘願，但是不敢說。

##### 否適

F9-5：反正就去買阿，因為死了，遊戲會自動幫我送到醫院。我回來一定會講一句話「奇怪耶，幹嘛不自己去買？」但是還是不會怎麼樣拉。

#### 5. 情緒效能

十二位受訪學童被迫中止玩線上遊戲後，其情緒後設認知以低情緒效能較多，其次是高情緒效能，再者為中情緒效能。他們事後反省會承認協助家事理所當然。但闖

關到一半、被迫中斷，的確感到生氣、不開心，且往往因自己拖延忽略家務而挨罵，感到困擾。

不論是否立即回應家務需要，學童真正關心的是：下次是否還可以玩線上遊戲。

低

M6-4：會被罵，我不敢跟他們溝通。

F8-2：會被罵。雖不甘願，但是不敢說。

F9-5：還是不會怎麼樣拉。

F10-6：不會覺得怎麼樣耶。

F11-6：這樣也沒什麼不好拉。

高

M2-6：會先下線再回來。

M3-6：先下線，回來繼續玩。

M4-4：買回來之後會繼續玩，買回來之後會跟媽媽說可不可以先讓我打玩再買。我會有禮貌的，不會很生氣的跟她說我的想法。

M5-4：不會怎麼樣。

中

M1-6：他們會說好啦好啦不要氣拉，但我回來後還是不可以玩阿。

F7-4：在這方面的情緒處理也沒太大困難。

F12-6：沒有太多不開心阿。

### 三、遊戲寶物被盜

#### 1. 情緒覺察

當玩連線遊戲過程，發現自己辛苦闖關得來的寶物不見了，學童的情緒覺察以行為反應、單一情緒覺察居多，其次為混雜情緒覺察，僅一位女學童表示沒有特別的情緒。

採取行為反應情緒表達的以男學童較多，像是敲電腦、罵人、恐嚇對方、或告遊戲管理人，且四位中有三位屬於高度依賴線上遊戲者；女生以混雜情緒表達的較多，覺得生氣、難過、心疼、或奇怪。個人權益受損，是學童普遍的反應。

行為反應

M2-6：就是“密”他，然後恐嚇他，（問：密是什麼意思？）就是跟他說話，嚇他，說要告他，要他還帳號。（問：你要怎麼告？）可以到警察局去告他。

M3-6：很生氣阿，會罵髒話。

M6-4：亂敲桌子吧，會很生氣，會打電腦。

F9-5：很生氣，就會一直罵他。

#### 單一情緒

M4-4：超傷心的，會哭出來。

M5-4：很生氣喔。

F8-2：只是會生氣。

F11-6：會很生氣。

#### 混雜情緒

M1-6：很生氣，很想罵人，很心疼。

F10-6：覺得很奇怪，有點生氣。

F12-6：很生氣、難過。

#### 沒有情緒

F7-4：玩的遊戲很少會存記錄，不會覺得很可惜。

## 2. 情緒表達

學童的情緒表達有一半以上偏重外顯方式，男學童較常呈現外顯方式；五位學童採取隱忍方式表達情緒，僅一位女學童沒有特別情緒表達。不同於和家人面對面的衝突、或被家人干擾玩線上遊戲的衝突，男學童對於寶物被盜的負面情緒表達非常強烈。

四位高度依賴線上遊戲的學童，均以外顯方式表達情緒。

#### 外顯方式

M1-6：對電腦罵，罵一下下。

M2-6：就是“密”他，然後恐嚇他，（問：密是什麼意思？）就是跟他說話，嚇他，說要告他，要他還帳號。（問：你要怎麼告？）可以到警察局去告他阿。

M3-6：很生氣阿，會偷偷自己罵。

M5-4：除了生氣還可以密 GM，要不然就打他，跟他說來 PK。

M6-4：亂敲桌子吧，會很生氣，會打電腦。

F9-5：找那些有我帳號密碼的人，會很生氣，會一直罵他。

F12-6：去那個網站，告訴大家有這樣的事情，會很生氣、難過，會想要知道是誰。

#### 內隱方式

M4-4：超傷心的，會哭出來。

F8-2：很生氣，很想把那個人找出來。

F10-6：會覺得很奇怪，有點生氣。

F11-6：會很生氣。

#### 沒有情緒

F7-4：不會覺得很可惜。

### 3. 調整策略

國小學童面對連線遊戲寶物被盜，會以報復反擊、或尋求支持來調整個人情緒；使用報復反擊策略以男生較多；尋求支持策略以女生較多。其次是間接排遣、或正面思考；前者以男生為主，後者以女生為主。這意味著女生傾向從近親中尋求協助。男生則傾向個人處理或排遣。

四位採報復反擊的學童中，有三位屬高度依賴線上遊戲者。由於寶物被盜的確損及個人權益，男學童據理抗爭的回應表露無遺。但男女學童都不會向家長求助，頂多向手足求助。

報復反擊 M2-6：恐嚇他，(問：密是什麼意思?) 就是跟他說話，嚇他，說要告他，要他還帳號。

M3-6：偷偷自己罵。(問：會想揍他嗎?) 會吧，如果他出現在我面前。 M5-4：跟他說要是他不還我，我就密 GM，要不然就打他，跟他說來 PK。

F9-5：每次他上線，我就會一直罵他。

#### 尋求支持

M4-4：會跟哥哥和朋友說。

F8-2：會跟表哥說。

F11-6：靠哥哥和姊姊，叫他們幫我討回公道。

F12-6：會第一個跟弟弟說，跟他一起討論方法。

#### 間接排遣

M1-6：對電腦罵，罵一下下，覺得很心疼。

M6-4：只是會很難過，但是不會跟其他人說，就自己藏在心裡吧。

#### 正面思考

F7-4：不會覺得很可惜，那網站的遊戲很多。

F10-6：不會跟別人說。只是就從頭開始玩阿。

### 4. 情緒反省

學童玩線上遊戲遭遇寶物被盜，不論男女學童都不會主動進行個人情緒評估，且不認為個人處理這類事件方式不適切。九位學童多自行面對，少數女生頂多請手足協助，不會向父母求助。除兩位女學童表示沒有特別情緒外，僅僅一位女學童會在事後評估反省，且覺得沒那麼嚴重。

#### 否負

M1-6：不會讓家人知道，若他們問我怎麼看起來不開心，我不會告訴他們。

M4-4：會跟哥哥和朋友說，但是不會跟家人說。 M5-4：不會跟爸媽他們說，因為他們不會很懂。

M6-4：自己藏在心裡吧。

F8-2：不會哭，只是會生氣。

F9-5：會一直罵他。

F10-6：很想找出那個人，會很氣吧。

F11-6：會想要把原因查出來阿，如果查不出來就叫哥哥姊姊幫我阿。

F12-6：告訴大家有這樣的事情，有人就會幫我去找到那個人。

沒有情緒

M2-6：不會怎麼樣。

M3-6：會重新換一個角色玩。

主正

F7-4：不會覺得很可惜。

## 5. 情緒效能

有六位學童的情緒調整屬於中情緒效能，會有些難受但不會拖太久。有三位女學童屬低情緒效能，既生氣且要找出罪魁禍首。其餘有兩位男學童和一位女學童屬高情緒效能，這兩位男學童分別表示會分開真實與虛擬、或者重頭再玩；一位女學童表示沒特別感到不舒服。

後設情緒表現方面，學童對於由家務引發的衝突所形成的情緒效能，比寶物被盜的情緒調整效能低。線上遊戲寶物被盜，學童直接的情緒表達激烈，但進行反省過程反倒比較「認份」，或許知道不容易找到對方、討回公道吧。

中

M1-6：不讓家人知道，若他們問我怎麼看起來不開心，不會告訴他們。

M3-6：看著辦阿，我也不知道。

M5-4：不會跟我爸媽他們說，因為他們不會很懂。

M6-4：不會跟其他人說，就自己藏在心裡吧。（問：會難過多久？）大概一整天吧。

F11-6：叫哥哥姊姊幫我阿，叫他們幫我討回公道，所以其實還好。

F12-6：不會難過太久拉。

低

F8-2：會跟表哥說，他會幫我找出那個人。我不會哭，只是會生氣。

F9-5：一直罵他，但是他都不會理我。媽媽沒有說什麼，哥哥也不知道。

F10-6：很想找出那個人，會很氣吧，但是不會難過到哭拉。

高

M2-6：不會怎麼樣，因為有被騙過，但是不會再被相同的手法騙。

M4-4：會重頭再來玩吧，不會換其他遊戲。（問：會難過的不想念書嗎？）不會阿，我會分開。

F7-4：沒特別不舒服。

## 伍、結論與討論

情緒是一種涉及主觀經歷、行為、與生理機能改變的多面向現象 (Mauss, Bunge, and Gross, 2007)，情緒是一種個人內在傳播，其外顯方式也涉及與他人的人際溝通。

根據訪談分析結果，儘管情緒覺察的程度差異不大，國小學童在與家人意見不同、被迫中止玩線上遊戲、或遊戲寶物被盜，的確會因為對線上遊戲的依賴程度不同、或因性別差異，而採取各式人際溝通策略與情緒調整。

比較學童在人際互動所採取的疑慮消除策略，男學童比女學童會嘗試以互動策略向家人溝通表達，女學童以被動策略較多。這應證文獻主張，男生比女生在人際互動，更會採協調解決並說服對方的方式 (方紫薇, 2002)。

在被迫停止連線時，部分女學童會嘗試以互動策略向家人溝通爭取，男學童以被動策略較多。面對連線遊戲寶物被盜，女生傾向採取積極或互動策略求助或爭取，男生則以消極策略為多。國外也有相關發現，女性會以積極方式調整負面情緒 (McRae, Ochsner, Mauss, Gabrieli, and Gross, 2008)。

男學童處理與家人面對面的衝突情境，以外顯方式表達情緒的以男生為主；六位受訪女生則以內隱方式表達情緒。女學童與家人意見不同時，易產生失落感，期待家人的關心或安慰；男學童的生氣反應，意味著男生感受到被責備，需要家人給予尊重。

實驗研究顯示 (方紫薇, 2002)，高度網路沉迷者在情緒調整方面，比低度網路沉迷者在生活中較採壓抑逃避。本深度訪談學童呈現，四位高度依賴線上遊戲的學童，在面對與家人衝突時，皆不會主動反省個人情緒，且抱持即使調整溝通表達，也不會有適切的結果。高度依賴網路者的後設情緒評估能力較差。

被迫中止連線遊戲的學童的情緒表達，女生傾向以外顯方式表達；男生則傾向以控制方式處理情緒。相較於與家人之間的衝突，男學童在被迫中止連線時，傾向自行排遣負面情緒；女學童則會帶著惱怒進行人際溝通或反擊。

分析男女學童對於線上遊戲的依賴程度，男學童的依賴程度，普遍高於女學童。且受訪六位女學童中有四位表示有其他嗜好與興趣，這似乎反應女學童以一般嗜好興趣被打斷的反應模式，直接表達負面情緒？男學童是否因為在上網行為的管理略微失調感到自責，而沒有如和家人起衝突般地大力反擊？

四位採繼續拖延情緒調整策略的學童，有三位高度依賴線上遊戲，另一位則會嘗試爭取繼續連線的時間。兩位會以正面思考來調整情緒的學童，屬於低度依賴線上遊戲者。顯然，學童依賴線上遊戲的程度會影響其情緒調整策略。

在進行情緒反省時，多數學童是希望以適切的反應與溝通，繼續爭取玩線上遊戲。而不是反省是否因為受制於線上遊戲而與家人起衝突。十二位受訪學童被迫中止玩線上遊戲後，其情緒後設認知以低情緒效能較多。

不同於和家人面對面的衝突、或被家人干擾玩線上遊戲的衝突，男學童對於寶物被盜的負面情緒表達非常強烈。四位高度依賴線上遊戲的學童，均以外顯方式表達情緒。

國小學童面對連線遊戲寶物被盜，會以報復反擊、或尋求支持來調整個人情緒；使用報復反擊策略以男生較多；尋求支持策略以女生較多。這代表女生傾向從近親中尋求協助。男生則傾向個人處理或排遣。

四位採報復反擊的學童中，三位屬高度依賴線上遊戲者。由於寶物被盜的確損及個人權益，男學童據理抗爭的回應表露無遺。但男女學童都不會向家長求助，頂多向手足求助。這意味著學童較多採取積極策略因應。

後設情緒表現方面，學童對於由家務引發的衝突所形成的情緒效能，比寶物被盜的情緒調整效能低。線上遊戲寶物被盜，學童直接的情緒表達激烈，但進行反省過程反倒比較「認份」，或許知道不容易找到對方？這反映學童會傾向主動越界向家長爭取個人權利，卻未必會向遊戲業者或盜寶物者伸張權益。是否表示家長容易溝通說服或妥協？或學童僅將連線遊戲視為一種休閒樂趣，事過境遷便不太在意？

後續研究可進一步追蹤學童家長面臨因線上遊戲引發的家庭衝突，所採取的情緒調整模式？甚至不同年齡層的青少兒因線上遊戲引發的衝突，所可能採行的情緒調整與人際互動？線上遊戲是否有助於青少兒課業壓力外的情緒排遣？值得持續關心探討。

## 陸、參考書目：

- 方紫薇 (2002)。「高低網路沈迷者在自我認同、情緒調整、及人際互動上之差異」，《中華心理衛生學刊》，15(2)：65-97。
- 江文慈 (1998)。情緒調整的發展軌跡與模式建構之研究。國立臺灣師範大學教育心理與輔導研究所博士論文。
- 江文慈(2000)。「情緒調整模式之驗證與分析」，《世新大學人文社會學報》，第二期：117-146。
- 江文慈(2004)。「大學生的情緒調整歷程與發展特徵」，《教育心理學報》，35(3)：249-268。
- 沈明茹 (1998)。情緒與因應方式之動態模式—以高科技研發人員為例。嘉義縣：國立中正大學企業管理研究所碩士論文。
- 黃葳威、林紀慧、呂傑華 (2008)。「台灣中高年級學童網路安全素養探討」，2008 數位創世紀：e 世代與多元文化國際學術實務研討會論文集，台北市：國立政治大學數位文化行動研究室，頁 1 至 38。
- 陳世芳 (2001)。國小國語課本負向情緒的調整策略之內容分析——以三、四、五年級為例。花蓮縣：國立東華大學教育研究所碩士論文。
- Andersen, P. A. and Guerrero, L. K. (1998) . *Handbook of Communication and Emotion: Research, Theory, Applications, and Contexts*. New York: Academic Press
- Berg, C. R. (1989). "Stereotyping in films in general and of the Hispanic in Particular".

- paper presented at the 39th Annual Conference of International Communication Association, May 25-29, San Francisco, CA
- Berger, C. R. (1979), "Beyond initial interaction: uncertainty, understanding, and the development of interpersonal relationships", in Giles, H., St Clair, R.N. (Eds.), *Language and Social Psychology*, Baltimore, MD: University Park Press.
- Berger C. R. (1988). Planning, affect, and social action generation. In R. L. Donohew, H. Sypher, & E. T. Higgins (Eds.), *Communication, social cognition, and affect* (pp. 93-106). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Berger C. R. (1995). A plan-based approach to strategic communication. In D. E. Hewes (Ed.) *The cognitive bases of interpersonal communication* (pp. 113-140). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Berger, C. R. and Bradac, J. J. (1982). *Language and Social Knowledge: Uncertainty in Interpersonal Relations*. London: Edward Arnold
- Berger, C. R. (1987), "Communicating under uncertainty", in Roloff, M.E., Miller, G. R. (Eds). *Interpersonal Processes: New Directions in Communication Research*, Newbury Park, CA: Sage.
- Berger, C. R., Calabrese, R. J. (1975), "Some explorations in initial interaction and beyond: toward a developmental theory of interpersonal communication", *Human Communication Research*, 1(2), pp.99-112.
- Berger, C. R., Gudykunst, W. B. (1991), "Uncertainty and communication", in Dervin, B., Voigt, M.J. (Eds), *Progress in Communication Sciences*, 10, Norwood, NJ: Ablex Publishing.
- Cacioppo, J. T. (2000). "The Psychobiology of emotion", In R. Lewis and J. M. Haviland (eds.) *The Handbook of Emotion*. Guilford Press.
- Caston, A. T., & Mauss, I. B. (2009). Resilience in the face of stress: Emotion regulation ability as a protective factor. In S. Southwick, D. Charney, M. Friedman, & B. Litz (Eds.), *Resilience to stress*. Cambridge University Press.
- Chidambaram, L. (1996). "Relational development in computer-supported groups", *MIS Quarterly*, 20: 143-163.
- Eisenberg, E. and Moore, B. (1997). "Emotional regulation and development", *Motivation and Emotion*, 21(1): 1-5.
- Folkman, S. & Lazarus, R. S. (1988). Coping as a mediator of emotion. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54 : 466-475.
- Gudykunst, W. B. (2004). *Theorizing about Intercultural Communication*, Newbury Park, CA: Sage.
- Gudykunst, W.B., Hammer, M.R. (1988), "Strangers and hosts – an uncertainty reduction based theory of intercultural adaptation", in Kim, Y.Y., Gudykunst, W.B. (Eds), *Cross-Cultural Adaptation – Current Approaches*, Sage Publications, Newbury Park, CA, .
- Gudykunst, W. B. and Nishida, T. (1994). *Brudging Japanese/North American Differences*, Belmont, CA: Sage.
- Hsu, K., Grant, A., and Huang, W. V. (1993). "The influence of social networks on the acculturation behavior of foreign students", *Connections* (1,2):23-36.
- Howard, P. N. and Jones, S. (2004). *Society Online: the internet in context*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Huang, W. V. (2002). The role of internet in uncertainty reduction and adaptation: taking Chinese immigrants in Richmond, Surrey, and Vancouver as an example", paper

- presented at the 3rd annual International and Intercultural Convention, Dec. 6-8, 2002, Taipei County: Tankang University.
- Huang, W. V. (2009.03). "The effects of Internet upon Chinese immigrants' attributional confidence," *Taoyuan Journal of Applied English.*, Vol.2, No.2, pp.102-126.
- Lang, A. (2006). Motivated cognition (LC4MP): The influence of appetitive and aversive activation on the processing of video games. In P. Messaris & L. Humphries (Eds.), *Digital media: Transformation in human communication* (pp. 237-256). New York:
- Lazarus, R. S.(1999). *Stress and Emotion: A New Synthesis*. London: Free Association Books.
- Lemerise, E. A. and William F. Arsenio, W. F. (2000, Jan.-Feb.). "An integrated model of emotion processes and cognition in social information processing", *Child Development*, Vol. 71, No. 1 (Jan. - Feb., 2000), pp. 107-118.
- Losoya, S., Eisenberg,N.,and Fabes, R. A. (1998). "Developmental issues in the study of coping", *International Journal of Behavioral Development*, 22(2):287-313.
- McRae, K., Ochsner, K. N., Mauss, I. B., Gabrieli, J. J. D., & Gross, J. J. (2008). Gender differences in emotion regulation: An fMRI study of cognitive reappraisal. *Group Processes and Intergroup Relations*, 11 : 143-162.
- Mauss, I. B., Bunge, S. A., & Gross, J. J. (2008). Culture and automatic emotion regulation. In S. Ismer, S. Jung, S. Kronast, C. van Scheve, & M. Vanderkerckhove (Eds.), *Regulating emotions: Culture, social necessity and biological inheritance* (pp. 39-60). London: Blackwell Publishing.
- Mckay, J.J.,& Gaw, B.A.(1975). *Personal and Interpersonal Communication: Dialogue with the self and with others*. Columbus, OH: Charles E. Merrill
- Ochsner, K. N. and Gross, J. J. (2005). "The cognitive control of emotion", *Trends in Cognitive Sciences*, 9(5): 242-249.
- Rheingold, H. (2000). *The Virtual Community: homesteading on the electronic frontier*. 2<sup>nd</sup> Mass: MIT Press.
- Saarni, C. (1999). *The Development of Emotional Competence*. New York: Guilford Press.
- Saarni, C. (2001). "Epilogue: emotion communication and relationship context", *International Journal of Behavioral Development*. 25(4): 354-356.
- Shannon, C. and Weaver, W. (1949). *The Mathematical Theory of Communication* Urbana: University of Illinois Press.
- Storey, J. D. (1991). "History and Homogeneity: Effects of Perceptions of Membership Groups on Interpersonal Communication." *Communication Research*, 18(2):199-221.

**附錄：**自我評估 十二位受訪學童中有三位男學童，將愛打電玩視為個人缺點，僅一位男學童認為會打電動式優點。其中一位男學童、兩位女學童會和手足起肢體衝突、打架。M1-6：優點就是運動很強，創造力很強，爸媽會說我是很乖的小孩。缺點就是用完的東西不會歸位，很粗心大意，不懂事，很「ㄈㄨㄋ」(鬧便扭)，脾氣還好，不容易生氣。

M2-6：優點有很會打電動、對人很好、很會幫助別人，但功課不怎麼樣，體育還好。會幫家裡做家事、照顧妹妹，我也會打她，打她的手，但是她不會聽我的話。缺點就是打電動就會打很久。上課會睡著。

M3-6：應該是會幫人家做事情吧，我有幫助一個新轉來的小妹妹走去她的教室。我很細心。缺點是兇兇的。跟同學玩會比較粗魯，但是我不會打人拉。

M4-4：應該是很會運動。(問：打電動呢?) 打電動普通拉，也很乖。我沒有什麼優點耶。可能是會畫畫吧，有時候會幫助別人。缺點是很急，然後都會做錯。

M5-4：就是熱心助人阿 …………… (想) ……就只有這個拉。沒有很多，打球也不是很會。缺點阿，就是喜歡玩，就是玩電玩會超過唸書。我還有時候會寫作業的時候(是家裡阿姨出給我)會寫一寫睡著，因為我太累。我現在是班上十名以內，原本十八名，媽媽很高興阿，她有給我獎品。

M6-4：優點就是打球很強，籃球很好，功課好應該不算優點。我的缺點就是愛頂嘴，有因此被罵過，是媽媽罵我比較多，媽媽管我功課，爸爸管我愛打電動。

F7-4：優點是很開朗活潑、也愛運動，會跟人家分工合作的，有時候也很聽話。缺點是我喜歡數學，每次算數學就會想睡覺，但有時候晚上睡不著會去叫媽媽，媽媽就會生氣。晚上睡不著都是因為在想事情，又覺得晚上很恐怖。

F8-2：優點喔，應該沒有，字寫得很漂亮，很乖很聽話，都幫妹妹，教她功課。老師很少稱讚我，有講過我很聰明吧。缺點就是常在玩，不聽老師講話吧，午睡的時候會玩。有時候會跟妹妹打架，然後媽媽都會罵我。

F9-5：會跳芭蕾舞阿，最常被講說有禮貌，我的缺點就是很頑皮，就是會很晚才回家，不會事先打電話回家，放學後我會先去補習班(在日新國小附近)，所以回到家就已經九點了。功課很多，常都寫不完。

F10-6：不知道耶，媽媽會說我很乖，很聽話，很孝順，功課不錯大概前十名。也有人說我很漂亮、可愛，這算是嗎? 缺點的話喔，跟別人玩不太起來，我會很害羞、怕生，不會跟人家主動聊天、作朋友。

F11-6：優點就是字還不錯吧，畫畫也很可愛，然後還有很喜歡笑阿，活潑的，跟人家很合得來。缺點就是很兇，會打班上男生，因為他們都喜歡鬧我。我功課也不是很好，大概中間。

F12-6：應該就是認真、負責吧。最常被稱讚說很高阿(大概 163)。缺點就是容易分心，考試時候也常會粗心，還蠻粗心大意的還有就是不是很喜歡唸書阿。

#### 親友關係

M1-6：大多跟朋友比較熟，跟其他親人都不會很熟。

M2-6：幾乎都很熟阿，最熟的應該是表哥和堂哥、外公外婆吧。表哥也是很愛打電動的。

M3-6：我跟堂哥很熟，堂哥三十一歲，他會教我打電動。

M4-4：和表哥蠻熟的，我們都一起玩球，或是一起玩電動。

M5-4：跟爺爺奶奶、叔叔姑姑、還有舅舅，我還有很多都會很熟喔，舅公舅媽，我希望女生好友也像他們一樣好。

M6-4：跟表弟比較好，我們都會一起打籃球或是高爾夫球，是小舅舅帶我們去打的。表弟個性是懶懶得那種，他也喜歡打電動，我們會一起打電動。

F7-4：跟大阿姨很熟，講話會有點直，還蠻開朗的。我喜歡的男生好友也是要這樣，但講話不要太直，不然會傷到別人。

F8-2：跟二阿姨家的人，他們家小孩都很大了，但我們常會去她家玩。阿姨很賢慧體些溫柔，這樣很溫柔很好，我不喜歡酷的男生。

F9-5：都沒有比較熟的耶。

F10-6：跟舅舅比較熟，我的表姐和表妹。他們比我更活潑，我們會玩一些扮家家酒。

F11-6：跟外婆很熟，跟姑婆很熟，跟我們一樣都很活潑、幽默，她喜歡上網聊天。我們平常都聊天阿、上網看東西，每次去她家她都會給我看一些鬼照片，很恐怖的。

F12-6：跟表姊很熟，她大我兩歲，表姊常和我一起出去玩，我們會一起研究線上遊戲，假日我們都會去她家玩，表姊個性也是很活潑的，有點溫柔。她還喜歡逛街吧，我們也會一起去逛街。

#### 學童連線遊戲使用

M1-6：週一到週五晚上大概玩半小時。

M2-6：暑假會這樣玩一整天。週休二日會每天玩五小時，一到四是每天約一小時，星期五晚上會從九點玩到十二點。星期一到四，通常下課後就開始玩，晚上七點或九點。

星期五會從九點玩到十二點，週末的話都是下午一點開始玩，玩到六點，晚上有時候會繼續玩。

M3-6：每一次玩四小時左右，星期六和日會玩很多，會玩比四小時多一點。星期天會玩五小時多，差不多下午一點玩到七點，大概六小時吧。星期五晚上大概玩兩小時。星期一到四差不多玩兩小時，七點玩到九點多而已。最久玩七個小時，一次在表哥那裡玩到早上六點，從晚上九點多開始，所以是玩九個小時。

M4-4：寫完功課才玩，半天的時候大概兩點多就開始玩，玩到四點，晚上也不會再玩。

全天的話大概七八點寫完功課。電腦放在書房間。晚上是爸爸在用。我週末會玩，星期五不會玩，星期六會玩很久。星期六會從下午兩三點玩到晚上十一點左右，大概七八小時。

M5-4：會在星期三、四、六、日會玩，星期三就回家吃完飯開始玩，大概從十二點半玩到一點。大概玩半小時。晚上都不會玩，只玩一下下，大概三十分鐘，三十分鐘我就可以升一等。星期四大概玩三十分鐘，大概四點半開始玩，就去寫作業和吃飯了，睡前都不會再玩。我星期五都不會玩，因為要補習。星期六玩是從早上十點開始玩，我都睡到十點，玩到十二點去吃飯，然後看電視，煮東西，或做一些小小科學，然後會玩一小時電動，晚上不會玩，下午有時打籃球。星期日只會玩十點到十二點。

M6-4：星期六和日會玩，星期三下午有時候會玩，大概從寫完功課開始玩，不會玩超過兩小時，大概一個半小時。星期六和日是下午玩，從一點玩到兩點半吧。一星期不會玩超過五六小時吧。

F7-4：媽媽規定我假日才能玩，除非做報告，才能打開電腦資料，開電腦的話就可以玩線上遊戲。我有時候會要求媽媽在星期五讓我玩。我六、日都是寫完功課才玩，大概下午，一次只能玩半小時，最多會一小時，一星期我大概只玩兩小時；有時候我晚上也會玩，也都只玩一小時。

F8-2：每一次去阿姨家都是幾個小時，一個半天吧，大概四五個小時，妹妹每次都在我玩到一半就要煩我。大部分都是週末去，或是寒暑假。我每一次玩大概兩三小時吧，但不會天天玩。（問：媽媽會唸妳嗎？）不會，爸爸會說我一直玩電腦不陪他們，會叫每三十分鐘休息一下再玩。可是我都還是繼續玩，睡覺時候才不玩，寫完功課就玩

F9-5：每天喔，如果放假的話，最多十小時吧，星期一到五大概玩一小時多，八九點玩到十點左右。早上起來刷牙就開始玩了，大部分都是下午玩，媽媽叫我不玩，但是我都不理她，爸爸會從後面偷走過去。哥哥也會搶著玩，所以一三五是哥哥，二四六是姊姊，星期天是我。

F10-6：那時候是每天下午玩大概三、四小時吧，是在家裡玩，電腦在客廳，我和哥哥輪流玩。。

F11-6：我家只有一台電腦，所以都要輪流玩，每個人玩兩三個小時，很少賴皮。我星期一到五都很少玩，不過有時候會上去聊天，用 MSN 聊天，那就可以順便玩，如果星期一到五有玩的話，大概就玩三小時。我大部分都是星期天玩，因為星期六要補習和打掃家裡。星期天就是下午會玩四五個小時。

F12-6：每天都玩一兩小時，週末的話就是從早上玩到晚上，有超過十小時以上。

# **To Examine the Emotion Regulation and Interpersonal Communication of Primary School Online Gamer**

**Wei-wei Vivian Huang, Ph.D.**

## 《Abstract》

Emotion regulation is the process and mechanism formed by external stimuli and internal mental representation. Emotion can be regarded as intrapersonal communication, which may be involved with interpersonal communication with others.

This paper used in-depth interview to examine primary school online gamers' emotion regulation and interpersonal communication while facing miscommunication with family members, being forced to stop playing online game, as well as losing virtual treasures.

Based on in-depth interviews of twelve primary school children, the degree of gamers' dependence on playing online game and gender difference may affect their interpersonal communication strategies and emotion regulation.

Male gamers may use interactive strategies to interact with family members more often than female ones while facing miscommunication.

Female gamers tend to use interactive strategies to strive for keep on playing online game, while male gamers tend to use passive strategies.

Female gamers tend to use active as well as interactive strategies to seek for losing virtual treasures, while male gamers tend to use passive strategies.