

線上遊戲青少年玩家之疑慮消除與情緒調整

國立政治大學廣播電視系教授 黃葳威

目 次

- 壹、前言
- 貳、文獻探討
- 參、研究設計
- 肆、研究結果
- 伍、結論與建議

摘 要

自從網際網路興起，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。

網路使用者在網路可以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，也將電腦當作社會關係的基礎（Howard and Jones, 2004）。

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。

線上遊戲闖關的過程與結果，往往牽引著玩家的心思意念，情緒隨之起伏。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，其外顯方式涉及與他人的人際溝通；對於線上遊戲玩家而言，還涉及線上與線下生活的轉換與因應之道。

呼應相關國小、國中玩家的情緒調整，高中生在人際面對面溝通的處理成熟度較高。在面對遊戲寶物被盜時，多數高中玩家關注重點已不限於找回寶物，或

更改帳號密碼因應，而是選擇另起爐灶，也體認遊戲寶物與實體生活有別。

壹、前言

微軟 (Microsoft) Xbox 360 的 Kinect 體感電玩，最近在紐約正式上市。這款遊戲藉由 3D 立體攝影機與動態辨識軟體，讓玩家用身體自然動作與語音指令取代搖桿。盛況不下於 2006 年日本任天堂 (Nintendo Co.) 推出的體感電玩主機 Wii (許雅筑, 2010)。

自從網際網路興起，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。

然而，部分使用者上網行為與真實生活作息發生「衝突」，也令人憂心！

媒體報導 (李宗祐, 2010)，太保市一名家中經營瓦斯行的男子，因沉迷網咖，不認真工作，母親叫他出門送瓦斯，不爽母親數落，兩人口角，竟持蝴蝶刀砍殺母親的背肩部 9 刀，幸好家人及時發現送醫並報警，才保住性命，警訊後兒子依《殺害直系血親尊親屬罪》移送法辦。

台灣網路資訊中心公布 2010 年「台灣寬頻網路使用調查」報告，截至 2010 年 2 月，台灣地區上網人口約有 1,622 萬，共計有 16,217,009 人曾上網，比去年 1,582 萬人，增加約 40 萬人。

調查顯示，12 歲以上且曾經有上網的受訪者，有玩過線上遊戲之比例為 50.28%，34 歲以下的各年齡層是線上遊戲的主要使用族群，34 歲以下各年齡層有玩過線上遊戲之比例介於 57.77% 至 90.91% 之間，其中以 12 至 19 歲使用者比例 83.08% 至 90.91% 最高。

根據「2010 台灣青少兒上網安全長期觀察報告」(黃葳威, 2010)，台灣 8 到 18 歲青少兒在學學生，約 90% 是在家中上網，46.5% 最常獨自上網，其次與兄弟姊妹一同上網佔 27.5%。青少兒以玩線上遊戲為主，佔 20.3%；其次是使用即時通訊，佔 16.8%；再者是查詢資料，佔 15.7%。

這項由政大和白絲帶關懷協會公佈的報告指出，台灣 8 到 18 歲學生，每週上網時間 24 小時，每週運動時間低於十小時，顯示上網成為 e 世代青少兒重要的人際互動管道。

網路使用者在網路可以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，也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, Watkins, 2009)。

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 (Watkins, 2009；江文慈，2004)。如果將線上遊戲視為青少年社會化的一部份，線上遊戲對於高中生情緒調整的影響如何？本文將以七位高中玩家的深度訪談，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。

疑慮消除策略

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。

當高中生面對與家人爭執、或因線上遊戲所產生的衝突時，國小高中生的情緒調整如何？

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)

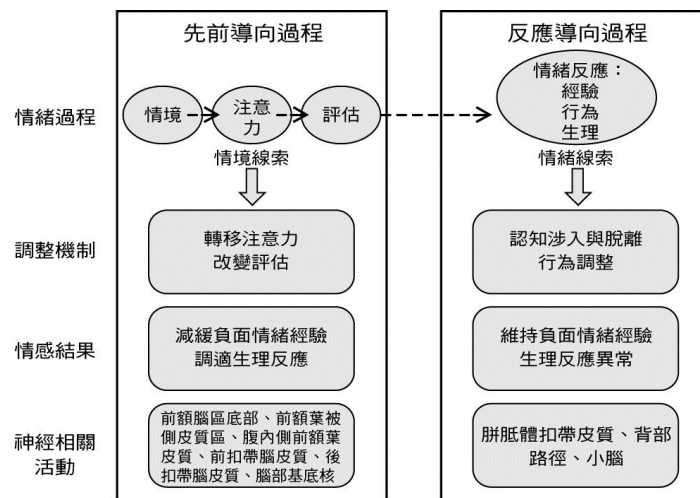
防禦的機制與心理歷程中的意識有關。這種防禦方式透過心理的策略，來掩飾個人威脅的刺激。這些防禦方式包括：認同 (identification)、取代 (displacement)、壓抑 (repression)、否認 (denial)、反向作用 (reaction formation or reversal)、投射 (projection) 以及理性思考 (intellectualization) 等。

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）。

有關國小學童玩網路遊戲的情緒調整策略發現（黃葳威，2009），學童依賴線上遊戲的程度會影響其情緒調整策略；高度依賴線上遊戲學童的後設情緒表現，學童對於由分擔家務引發的衝突所形成的情緒調整效能，比寶物被盜的情緒調整效能低。

本研究欲探討高中生在面對家人衝突、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

研究者經由高中教師轉介，徵得校方與學生同意，以深度訪談方式訪問七位高中生，每位高中生的訪談時間四十分鐘至八十分鐘不等。七位受訪高中生背景（SM表示國中男生，SF表示高中女生）如下：

編號	年齡	年資	遊戲依賴程度	家庭成員
SM1：	17歲	四年	中度/重度	父母一妹
SM2：	17歲	四年		父母一姐
SM3：	17歲	四年		父母一妹
SM4：	16歲	一年多	輕度	父母一妹
SM5：	17歲	兩年	中度	父母一兄
SM6：	16歲	四年		父母一兄一姐
SF1：	17歲	兩個月		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.情緒覺察辨識

七位受訪高中生在與家人意見不同的情緒覺察能力,情緒狀態大致有行為反應、不受影響、混雜情緒、單一情緒四種。三位受訪者會出現行為反應。各有兩位分別採取隔離方式或不受影響,一位採出現單一情緒。

他們的行為反應,包含直接和家人吵架、找其他事情發洩,或打球等。另有兩位男學生出現混雜情緒,各有一位男女學生表示不受影響。多數高中生對於辨識外界情緒及情感意義,具一定辨識能力。

行為反應

SM2:和媽媽衝突會回嘴呀。

SM4:通常吵過之後我爸都會出門啦。

SM5:找其他事情發洩,如去打球,如果還訓我,就再出去,之前常離家。

不受影響

SM1:我通常不理會他們,以自己的想法為主,情緒上不太會受影響。

SF1:現在上了高中之後,也沒什麼事會起衝突。

混雜情緒

SM3：很生氣，覺得媽媽處理不好，就不理他們，讓他們念，我自己做我的事。至少讓媽媽把想說的說出來。我沒有把自己想法完全說出，因為爸媽也不會懂。

SM4：都會「ㄍ一ㄥ」吧，即使知道是自己的錯也不願意低頭。會滿難過的。

單一情緒

SM6：是會生氣啦，不過只是一時的吧。

2.情緒表達

受訪高中生的情緒表達在外顯方式與內隱方式各佔一半。採取外顯方式的以與家人爭吵居多，其他以間接宣洩為主，像是打球。其中兩位表示升上高中後，比較少像過去般和家人爭執。

有一半的受訪學生以內隱方式表達情緒，其中有兩位會先不理會、不溝通。另有一位男性受訪學生悶氣隔天就忘。女學生表示長大比較會反求諸己，先不反駁。

高中生相較於國中生已多可掌握所處環境的情緒腳本，但對於家人衝突過程的溝通表達，仍有成長空間。

外顯方式

SM2：常都是和媽媽起衝突，和爸爸幾乎沒有，我都會回嘴呀。

SM4：通常吵過之後我爸都會出門，等彼此冷靜下來之後，他會寫信給我，然後就和解了。因為我們這個年紀都會「ㄍ一ㄥ」吧，即使知道自己錯也不願低頭。

SM5：我會試圖解釋，如果真無法溝通，我會去找其他事情發洩，比如說出去打球呀，過一陣子之後，他們沒事，我就沒事，如果要訓我，我就再出去不理他們。

SF1：之前的話，就直接頂嘴，跟他們吵起來，上高中後，沒什麼事會起衝突，而且我比較會想了，如果真有意見不同，我會先不反駁，等他們氣消再溝通。。

內隱方式

SM1：我通常不理會他們，以自己的想法為主，情緒上不太會受影響。。

SM3：我是很生氣，覺得媽媽處理的不好，媽媽會一直念一直念，就不理他們。

SM6：會生氣啦，不過只是一時，因為我不管什麼事，通常過一天就忘了。

SF1：之前的話，就會直接頂嘴，跟他們吵起來，上了高中後，也沒什麼事會起衝突，而且我比較會想了，真有意見不同，我會先不反駁，等他們氣消再溝通。

3.調整策略

七位受訪高中生的情緒調整策略包括溝通爭取、逃避隱忍或間接排遣等。有四位受訪學生以溝通爭取，甚至回嘴、爭吵方式，表達自己。

三位採取逃避隱忍，覺得溝通也沒有，所以不予理會也不溝通。一位採取間接排遣方式，會試圖溝通，一旦無效便選擇外出打球。

溝通爭取

SM2：通常都和媽媽起衝突，會回嘴，總是媽媽讓步。自己個性易衝動，沒耐性，遇到不愉快情緒很快上來，和媽媽感情很好，因意見不和而吵，常很快就沒事。

SM4：通常吵過後我爸都會出門，彼此冷靜後，他會寫信給我，然後就和解了。

SM5：會試圖解釋，如無法溝通，會去找其他事情發洩，如去打球，過一陣子，如果他們沒事，我就沒事，如果還是要訓我，就再出去不理他們。

SF1：之前的話，會直接頂嘴，吵起來，高中後，也沒什麼事起衝突，我比較會想，如果意見不同，會先不反駁，等他們氣消再溝通。

逃避隱忍

SM1：我通常不理會他們，以自己的想法為主，情緒上的話是不太會受影響。

SM3：沒有把自己的想法完全說出來啦，因為爸媽也不會懂，就讓他們念一念。

SM6：是會生氣啦，不過只是一時的吧，因為我不管什麼事，通常過一天就忘了。

間接排遣

SM5：會試圖解釋，真無法溝通，會找其他事情發洩，如說去打球，過一陣子，他們沒事了，我就沒事，如果還要訓我，就再出去不理他們。

4.情緒反省

後設情緒表現部分，受訪高中生的情緒反省表現分別有主動正面態度、主動負面態度兩種。七位高中生有四位會主動反省情緒，且採取正面態度；有三位男學生抱持主動但負面的態度。

四位採取主動且負面態度的高中生，都表達家長難以溝通的看法。他們表示讓家長發洩一番，或有等家長先和解。這意味著受訪一些青少年學生的後設情緒反省能力，受到其看待家長的回應與處理方式。

主正

SM1：通常不理會他們，以自己想法為主，情緒不太受影響。現在長大，他們給我多一點空間，讓我去決定一些事。重大的決定，會聽從他們長輩的建議。

SM2：通常和媽媽起衝突，會回嘴，最後總是媽媽讓步。自己容易衝動，沒耐性，遇不愉快情緒很快就來，和媽媽感情很好，意見不和吵起來，常很快就沒事。

SM6：會生氣啦，不過只是一時。爸媽要求我去做不想做的事，會先照他們的話做，等他們氣消，我再去做我想做的。

SF1：之前直接頂嘴，吵起來，高中後，沒什麼事會起衝突，且我較會想了，意見不同先不反駁，等他們氣消再溝通。以前大吵，現冷靜再談，寫紙條滿有用。

主負

SM3：就不理他們，讓他們念，做我的事。覺得當時我這樣做還不錯，至少讓媽媽趁機把想說的說出來。我沒有把自己的想法完全說出，爸媽也不會懂。

SM4：通常吵過之後我爸都會出門，冷靜後，他會寫信給我和解。都會「ㄍ一ㄥ」吧，知道自己錯也不願低頭。事後想想滿難過的，想是這樣想，做出來又不一樣。

SM5：會試圖解釋，真無法溝通，會找其他事情發洩，如出去打球，之後，他們沒事，我就沒事，訓我，就再出去不理他們，我爸之前常打我，我就跑出去。

5.情緒效能

受訪高中生面對衝突，以高情緒效能為主，兩位高中生屬於中情緒效能，一位為低情緒效能。

四位展現高情緒效能的高中生，認為家長在其高中階段，逐漸給予一些自主空間，讓他們有機會學習做決定。中情緒效能的青少年學生選擇不吐露心聲，或有爭執後會難過，但仍等家長先和解。一位低情緒效能者表示自己容易衝動，要媽媽先讓步。

高度

SM1：通常不理會他們，以自己想法為主，情緒不太受影響。現在長大，他們也給我多一點空間，讓我去決定一些事。比較重大的決定，會聽從長輩建議。

SM5：我想我會試圖解釋吧，如果真的無法溝通的話，我會去找其他事情發洩，比如說出去打球呀，那看過一陣子之後，他們氣消沒？

SM6：會生氣啦，只是一時，如果爸媽要求我去做我不想做的事，我會先照他們的話做吧，等他們氣消了，他們就不會那麼堅持，再去做我想做的。

SF1：高中後，也沒什麼事會起衝突，且我比較會想了，意見不同，先不反駁，等他們氣消再溝通。以前就大吵起來，大家都冷靜一下再談，不然就是寫紙條。

中度

SM3：我是沒有把自己的想法完全說出來啦，因為我覺得爸媽他們也不會懂，說了也沒有，就讓他們念一念吧。

SM4：吵過後我爸都會出門，冷靜後，他會寫信和解。都會「ㄍ一ㄥ」吧，知道自己錯也不願意低頭。事後想想滿難過，這樣想，每次做出來的又都不一樣了。

低度

SM2：通常是和媽媽起衝突，會回嘴，最後總是媽媽讓步，我們就很快和好。自己的個性就是容易衝動呀，沒耐性，所以遇到不愉快的情緒很快就上來了。

二、家人禁止連線

1.情緒覺察

當家人阻止高中生繼續使用連線遊戲時，產生單一情緒、混雜情緒、行為反應或尋求幫助等四種情緒覺察者。七位中有三位產生單一情緒，兩位有混雜情緒，各有一位分別有行為反應或尋求幫助。

三位產生單一情緒覺察者大多是不開心、不耐煩或與家人爭吵。混雜情緒者會和家人「噓」、或另覓地點上網。一位常和家人頂嘴的青少年學生表示，家長一破口大罵，他便回嘴。還有一位會找弟弟幫忙打，再幫忙家事。

單一情緒

SM1：高中後，父母對我比較信任，不太干涉我。國三時，有一次玩遊戲太長，和爸爸大吵，爸一氣之下把家裡的電腦丟掉。

SM3：通常都會很不耐煩。

SM6：我會生氣吧。

混雜情緒

SM5：先跟線上的朋友說稍等一下，然後過去幫忙，這樣的情形，我會先去做現實的事情。如果正在打怪獸，會一直跟家人「ㄉㄨ/」，有時會和爸爸吵起來。

SM4：我都在網咖玩，每次出門時都會跟爸媽說我要出去多久（雖然他們不知道我是上網咖，以為我只是跟朋友出去玩），所以他們不會突然叫我或什麼的。

行為反應

SM2：很重要的時候，就會不理他們，繼續玩遊戲。像國二的時候，那時候媽媽比較反對我玩線上遊戲，一進房看見我在玩，就破口大罵，我就一直頂嘴。

尋求幫助

SF1：臨時有事的話，我就叫我弟幫我玩一下，我先去幫忙再回來玩就可以啦。

2.情緒表達

被迫中止連線遊戲的高中生的情緒表達，四位採內隱方式，三位為外顯方式。四位內隱方式的學生，大多會避開衝突，用延遲方法、找手足協助，或更換上網地點。

採取外顯方式表達情緒者，僅有一位表示因為家長破口大罵便開始爭吵，其他兩位則是生氣或拖延不成，而與家長起衝突。

內隱方式

SM1：玩太久，爸爸會提醒我一下，如果我真得玩了很長時間，就把電腦關了。

SM3：常很不耐煩，就盡量（遊戲）結束、告一段落再去幫忙，通常不會衝突啦。

SM4：都是在網咖玩，每次出門時都會跟爸媽說我要出去多久。

SF1：都先把自己的事做完，再跟媽媽說幾點開始玩，玩到幾點會退出，臨時有事的話，我就叫我弟幫我玩一下，我先去幫忙再回來玩就可以啦。

外顯方式

SM2：看情形吧，如不是進行到最緊要關頭，會停下幫忙。國二時媽媽較反對我玩線上遊戲，進房看見我玩就破口大罵，我會頂嘴，最後常是媽媽讓步。

SM5：如果是普通情況的話，會先跟線上朋友說稍等一下，然後去幫忙，先去做現實的事情。如果正在打怪，會一直跟家人「ㄉㄨㄨ/」，就會和爸爸吵起來。

SM6：會生氣，跟他們說有空檔再去幫忙，如果他們堅持，只好乖乖去做。不過不會跟他們起太大衝突，我是那種生氣完很快就會忘記的人。

3.調整策略

受訪高中生面臨被迫停止連線時，會分別以繼續拖延、逃避隱忍、回嘴不裡、尋求支持、或正面思考因應。三位受訪高中生會採繼續拖延策略，其中兩位最後會聽指令，但不太情願；有一位則會與家人起爭執。

採取逃避隱忍、尋求支持、回嘴不理策略的學生各有一位。逃避隱忍者轉向到網咖玩；尋求支持的受訪男學生，則要求手足代玩，再協助家務；回嘴不理者除了頂嘴爭執外，堅持不停止玩電玩，直到家長讓步。

採正面思考的受訪學生，會與家長溝通爭取，家長也隨其成長階段，逐漸引導其自我負責。

繼續拖延

SM3：都會很不耐煩，就盡量把（遊戲）這邊結束、告一段落後，再過去幫

忙。。

SM5：普通情況的話，會先跟線上朋友說稍等一下，然後去幫忙，先去做現實的事情。如果正在打怪，會一直跟家人「ㄉㄨ/」，就會和爸爸吵起來。

SM6：會生氣，跟他們說有空檔再去幫忙，如果他們堅持，只好乖乖去做。不過不會跟他們起太大衝突，我是那種生氣完很快就會忘記的人。

逃避隱忍

SM4：都是在網咖玩，每次出門時都會跟爸媽說我要出去多久。

尋求支持

SF1：我就叫我弟幫我玩一下，我先去幫忙再回來玩就可以啦。

回嘴不理

SM2：我很氣盛呀，就一直頂嘴、回她話，通常媽媽讓步，讓我繼續玩。。

正面思考

SM1：玩太久，爸爸會提醒我一下，真得玩很長，就把電腦關了。如才剛玩，會跟爸爸說想再玩。高中後，父母對我比較信任，相信我會負責。

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，有四位受訪高中生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。另有三位高中生認為自己反應適切，是家長的問題。

主動反省的學生事後會覺得理應協助家務，但的確不高興在打電動時被打斷，抱持著趕緊完成家務協助的任務，便可解除「干擾」。也有高中生事後反省：協助家事是應該的，但不甘心中斷玩電玩。

整體來看，在進行情緒反省時，多數學生認為當在玩電玩過程，被迫中斷遊戲，是家長不夠體諒所致，因而採取相應不理，繼續玩線上遊戲；或要到家長先讓步，才恢復溝通。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

SM1：我國三時，因為玩遊戲時間太長，和爸爸大吵，現在想想覺得不太應該。

SM2：很重要時，就不理他們，繼續玩遊戲。國二時，媽媽比較反對我玩，就一直頂嘴，最後媽媽讓步。現在回想起來會覺得自己那時很不孝。

SM3：會很不耐煩，就盡量把（遊戲）這邊結束、告一段落後，再過去幫忙。我也會說一些我的想法。事後想想，覺得滿不好的，有些事情本來就應該去幫忙。

SF1：我都會先把自己的事做完，然後再跟媽媽說我要幾點開始玩，那玩到幾點會退出，臨時有事的話，我就叫我弟幫我玩，先去幫忙再回來玩。

否負

SM4：我都是在網咖玩，所以他們也不會突然叫我或什麼的。

SM5：就會和爸爸吵起來，一直到有親戚來家裡或什麼的，和爸爸才開始講話。沒想這麼多，只要其實最後兩邊都沒事的話，就沒什麼啦。

SM6：會生氣，就會跟他們說等我有空檔再去幫忙，他們很堅持，只好乖乖去做。不過不會跟他們起太大衝突吧，我是那種生氣完很快就會忘記的人。

5.情緒效能

七位受訪高中生被迫中止玩線上遊戲後，其情緒後設認知以中情緒效能較多，其次是高情緒效能，再者為低情緒效能。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。

除了一些低情緒效能的學生會與家長僵持不下，中情緒效能者會找其他手足代打，便可以協助家務。

不論是否立即回應家務需要，高中生更關心的是：家長溝通的方式或是否信任自己。

中

SM2：會看情形吧，如果不是進行到最緊要的關頭的話，我就會停下來去幫忙。很重要的時候，繼續玩遊戲。跟媽媽感情很好，一些衝突、口角，很快就會和好。

SM3：會很不耐煩，就盡量把（遊戲）結束，再過去幫忙。會說一些我的想法。事後想想，覺得滿不好的，有些事情本來就應該去幫忙。

SM6：會生氣，會跟他們說等我有空檔再去幫忙，他們很堅持，只好乖乖去做。不過不會跟他們起太大衝突吧，我是那種生氣完很快就會忘記的人。

高

SM1：我玩太久，爸爸會提醒我，如果我玩了很長時間，我會把電腦關了，才剛玩，會跟爸爸說還想再玩。高中後，父母對我比較信任，相信我會對自己負責。

SF1：會先把自己的事做完，然後再跟媽媽說我幾點開始玩，玩到幾點會退出，臨時有事的話，就叫我弟幫我玩一下，我先去幫忙再回來玩就可以啦。

低

SM4：就跟網友說要下線，覺得沒差啦，都在網咖玩，出門都跟爸媽說出去多久（他們不知道我上網咖，以為我跟朋友出去玩），他們不會突然叫我或什麼。

SM5：正在打怪，會一直跟家人「ㄉㄨ/」，有時候就會和爸爸吵起來。

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，高中生的情緒覺察以混雜情緒覺察居多，各有一位學生分別有行為反映、單一情緒、或沒有情緒。

七位受訪者中有五位採取混雜情緒，除了消極地生氣、或找網友、友人訴苦外，有一位以積極方式處理如報警。

行為反應者則生氣，也怪罪家人的干擾；單一情緒者抱持自認倒楣的態度；沒有情緒者認為失去寶物可以再賺解決。

混雜情緒

SM1：把帳號借給朋友，卻被不認識的人騙光，合台幣有一、二萬元。知道後整個人傻了，趕快報警，很喪氣，努力都白費了，我不怪他，怪台灣的警察太爛。

SM2：很生氣也很無奈，覺得心血都白費了，之後都不想再玩。自認倒楣。

SM3：把寶物借給一個同學，有人冒充我要回，同學就被騙。覺得同學滿笨的。

SF1：會很生氣呀，只好自認倒楣吧，我跟我弟都覺得莫名其妙。

行為反應

SM5：當很生氣呀，一直怪爺爺奶奶，不是說「怪」啦，就是念了他們一下。

單一情緒

SM6：只好自認倒楣了。

沒有情緒

SM4：沒差啦，不見了，再賺就好啦，不然也沒什麼辦法。這個是還好啦。

2.情緒表達

七位高中生各有三位以內隱、外顯方式表達情緒，一位面對寶物遺失表示沒有情緒。

除了怪罪家人、警察、同學外，明顯方式者除了生氣外，也會將情緒移情罵人、怪罪他人。其中一位報警處理無效，便也怪罪警察辦案不力。

不論內隱方式或外顯方式，受訪學生很少讓家人知道，其中內隱情緒者多自認倒楣。

沒有情緒者認為再賺就好。

內隱方式

SM2：帳號被人盜用，很生氣也很無奈，覺得心血白費，只好自認倒楣了。

SM6：自認倒楣了，頂多就不玩吧，找幾個同學換個新遊戲重新開始。

SF1：會很生氣呀，自認倒楣吧，慢慢再練吧。

外顯方式

SM1：趕快報警處理，要怪也只能怪台灣的警察太爛了吧。。

SM5：很生氣呀，一直怪爺爺奶奶，也不是說「怪」啦，就是念了他們一下。

SM3：覺得這個同學滿笨的。

沒有情緒

SM4：沒差啦，如不見了，再賺就好啦，不然也沒什麼辦法。這個是還好啦。

3.調整策略

高中生面對連線遊戲寶物被盜，會以正向思考、怪罪他人或間接排遣，來調整個人情緒；四位正向思考策略者表示，不過是遊戲，可以再賺；或去警局報案；也可能是電腦系統問題，可以再練。

兩位怪罪他人的學生會念爺爺奶奶，或怪台灣警察太爛！另一位學生會更換玩新遊戲。兩位怪罪他人的受訪者對於遊戲的依賴程度分別屬中度至高度，這也意味著青少年過度依賴線上遊戲，其情緒調整策略較弱。

正面思考

SM2：很生氣也很無奈，現在可以到警察局報案什麼的。

SM3：不過就是遊戲嘛，為什麼要看得這麼重要呢？寶物再賺就有啦。

SM4：沒差啦，如果都不見了，再賺就好啦，不然也沒什麼辦法。這個是還好啦。

SF1：只好自認倒楣吧，慢慢再練。電腦系統問題，不知道可以跟誰要，那就算啦。

怪罪他人

SM5：一直怪爺爺奶奶，也不是說「怪」啦，就是念了他們一下。

SM1：要怪也只能怪台灣的警察太爛了吧。。

間接排遣

SM6：就不玩吧，找幾個同學換個新遊戲重新開始。

4.情緒反省

高中生玩線上遊戲遭遇寶物被盜，七位受訪者中有五位不會主動進行個人情緒評估，他們不否認會有憤怒的情緒，少數也會怪罪他人。

主動正面反省情緒者以為，往往事後評估反省，覺得沒那麼嚴重，會另起爐灶，繼續玩。

多數受訪高中生四位受訪者不會進行主動反省，傾向找理由怪罪他人或歸咎於電腦系統問題，便繼續上線。受訪者都選擇不告訴家人，也不會將希望寄託於向警方報案，而是自認倒楣或換遊戲重新來。

否負

SM1：怪台灣警察太爛了吧。一度不想再玩，像鴉片會上癮的，沒辦法說戒就戒。

SM2：現在可以到警察局報案什麼的，那時都沒有，所以也只好自認倒楣了。

SM5：我很生氣呀，一直怪爺爺奶奶，也不是說「怪」啦，就是念了他們一下。

SM6：我頂多就不玩吧，找幾個同學換個新遊戲重新開始。

SF1：電腦系統的問題，也不知道可以跟誰要，那就算啦。

主正

SM3：覺得同學滿笨，不會生氣，遊戲為什麼要看得這麼重要？寶物再賺就有啦。

沒有情緒

SM4：沒差啦，不見了，再賺就好啦，不然也沒什麼辦法。這個是還好啦。

5.情緒效能

高中生面對線上遊戲寶物被盜的事件，後設情緒表現方面以中情緒效能居多，有兩位高中生屬於低情緒效能，一位學生的情緒表達屬於高情緒效能。

四位中情緒效能表達者關注的是寶物被盜用，生氣的情緒可能向他人發洩，也換一種線上遊戲，倒不會鑽牛角尖

兩位中情緒效能者關注的也是當下的不舒服，責怪家人，仍然要上線。他們沒有自省的表現，對於個人情緒調整策略也缺乏反省力。

一位高中生的後設情緒表現屬於高情緒效能，他們抱持類似意外屬於常態，重新累積便可。

這些線上遊戲受訪者的情緒調整偏重面對遊戲寶物的遺失，較少顧及周圍遭受波及家人或親友的感受。

中

SM2：當時處理機制不像現在完善，如到警察局報案，那時都沒有，自認倒楣了。

SM3：覺得這個同學滿笨的，也不會生氣啦，遊戲嘛，為什麼要看得這麼重要呢？

SM6：頂多就不玩吧，找幾個同學換個新遊戲重新開始。

SF1：電腦系統的問題，也不知道可以跟誰要，那就算啦。

低

SM1：一度不想再玩，可是遊戲就像鴉片一樣，會上癮的，真沒辦法說戒就戒。

SM5：我很生氣呀，一直怪爺爺奶奶，也不是說「怪」啦，就是念了他們一下。

高

SM4：沒差啦，不見了，再賺就好啦，不然也沒什麼辦法。這個是還好啦。

伍、結論與建議

線上遊戲闖關的過程與結果，往往牽引著玩家的心思意念，情緒隨之起伏。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，其外顯方式涉及與他人的人際溝通；對於線上遊戲玩家而言，還涉及線上與線下生活的轉換與因應之道。

根據訪談分析結果，儘管情緒覺察的程度差異不大，高中生在與家人意見不同、被迫中止玩線上遊戲、或遊戲寶物被盜，的確會因為對所處環境與人際關係的認知不同、或因依賴網路的程度，而採取各式人際溝通策略與情緒調整。

比較高中生在人際互動所採取的疑慮消除策略，當家長被青少年視為可溝通的對象時，青少年會嘗試以互動策略向家人溝通表達，唯一的女性受訪者最常使用互動策略。或許因本研究對象為高中生且訪談以男性居多，結果有別於文獻主張，男性大學生比女性大學生在人際互動，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，少數學生會嘗試以互動策略向家人溝通爭取。面對連線遊戲寶物被盜，少數男生傾向採取消極策略為多。這有別於國外相關發現，女性會以積極方式調整負面情緒 (McRae, Ochsner, Mauss, Gabrieli, and Gross, 2008)。

高中生處理與家人面對面的衝突情境，嘗試採取溝通、尋求支持情緒調整策略的學生居多。中度或重度上網的男學生較傾向以間接排遣、或逃避隱忍方式處理負面情緒。高中生與家人意見不同時，多出現自我隔離，卻又期待家人的關心或安慰；高中生的生氣反應，意味著男生感受到被責備，需要家人給予尊重。

本深度訪談高中生呈現，四位高度依賴線上遊戲的高中生，在面對與家人衝突時，皆會主動反省個人情緒，前提是家長也給予一定的寬容。這應證實驗研究文獻 (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。

被迫中止連線遊戲的高中生的情緒表達，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，男學生在被迫中止連線時，傾向自行排遣負面情緒；女學生則尋求手足協助。這呼應國小學生玩線上遊戲的情緒調整發現 (黃葳威，2009)。

在進行與家人溝通衝突的情緒反省時，多數高中生是希望以適切的反應與溝通，表達個人被誤解的感受。

當玩線上遊戲闖關到一半，被家人打斷中止連線，受訪高中生會在衝突發生

後主動反省情緒，且抱持自己當時的處理是不適切的回應，其中有兩位希望家長先低頭。學生認為當在玩電玩過程，被迫中斷遊戲，是家長不夠體諒所致，因而採取相應不理，繼續玩線上遊戲。而不是反省是否因為受制於線上遊戲而與家人起衝突。

高中生玩線上遊戲遭遇寶物被盜，七位受訪者中有四位會主動進行個人情緒評估，他們不否認會有憤怒的情緒，也會怪罪家人、朋友或警察辦案不力；但過事後評估反省，覺得沒那麼嚴重，便繼續玩。不過，除報警外，受訪高中生沒有其他積極方式，而是採取換玩新遊戲的因應之道。

兩位採怪罪他人的高中生，分別屬中度或高度依賴線上遊戲者。由於寶物被盜的確損及個人權益，但高中生都不會向家長求助，頂多報警處理或換玩新遊戲。

多數受訪高中生在面對家人衝突時，後設情緒表現傾向寄取經驗，將初始的反應導向，反省於先前導向情緒調整 (Mauss, I. B., Bunge, S. A., and Gross, J. J., 2008)，部分受訪高中生也覺察到家人的用心與立場。這表示高中生面對上述情境，其逐漸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；也有能力運用相關情緒知識 (Saarni, 1999)，理解情境與各人角色的形成，所處社會文化的情緒腳本。

然而，在玩連線遊戲被要求協助家務、或寶物被到時，高中生的後設情緒表現相較薄弱。根據訪談意見，高中生的情緒調整策略在面對面溝通多以玩遊戲為主要思考，並未顧及所處環境、及周邊成員（如家人或被遷怒的他人）。參酌學者薩霓 (Saarni, 1999) 說明情緒調整所具備的情緒能力，其中在辨識外界情緒與理解他人情緒，顯然不足。這與線上遊戲的其他玩家，皆透過虛擬空間互動有關，加上玩家注意力與情緒完全被遊戲情境佔據，對於所處虛擬環境的辨識力，也存有不確定感和疑慮。

從疑慮消除策略角度觀察，高中生面對與家人的溝通失調、被迫中斷玩連線遊戲，會採取互動策略處理與家人的溝通。當遊戲寶物被盜，多數學生皆以被動策略處理與家人的互動。

整體來看，高中生在面臨面對面的人際衝突的疑慮消除策略以主動及互動策略居多；互動的前提是當家人也抱持寬容方式。反倒是當發生與連線遊戲使用的糾紛時，傾向個人面對處理，傾向採取被動或主動策略。

呼應相關國小、國中玩家的情緒調整 (黃葳威, 2009, 2010)，高中生在人際面對面溝通的處理成熟度較高。在面對遊戲寶物被盜時，多數高中玩家關注重點已不限於找回寶物，或更改帳號密碼因應，而是選擇另起爐灶，也體認遊戲寶物與實體生活有別。

站在遊戲玩家的家人角度，一些玩連線遊戲前的約法三章、先前溝通，誠屬必要，顯然比當玩家正打怪火熱時，再從旁或「曉以大義」或「溝通」協助家務，甚至產生爭執，來得有意義。

其次，高中玩家的情緒調整能力雖然略勝於中小學玩家，高中玩家對於帳號密碼等個資保護觀念，顯然不足，亦即相關網路安全、網路法律仍待加強。

後續研究可進一步追蹤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疑慮消除策略？線上遊戲對於青少年同理心的建立與影響？值得持續關心探討。

表 5-1：高中生疑慮消除策略及後設情緒效能檢核表

<u>疑慮消除策略</u>	<u>被動策略</u>	<u>主動策略</u>	<u>互動策略</u>
與家人溝通失調		X	X
中斷連線協助家務		X	X
遊戲寶物被盜	X	X	

<u>後設情緒效能</u>	<u>低情緒效能</u>	<u>中情緒效能</u>	<u>高情緒效能</u>
與家人溝通失調		X	X
中斷連線協助家務		X	
遊戲寶物被盜	X	X	

參考書目

中文部分：

- 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 (1999)。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 (2010)。「台灣青少兒上網安全長期觀察」報告，發表於中華白絲帶關懷協會「313 華人網安行動：看重網安、全球平安」記者會，台北市：衛星公會自律委員會會議室。
- 黃葳威 (2009)。「線上遊戲使用國小學童的情緒調整與人際互動探討」，2009 數位創世紀：e 世代媒體與社會責任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。
- 黃葳威 (2010)。「線上遊戲國中玩家的情緒調整與人際互動探討」，發表於 2010 年 5 月 20 日傳播與社會發展研討會，宜蘭市：佛光大學社會科學院國際會議廳。
- 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。

英文部分：

- 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*. 2nd 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.
- Watkins, S. C. (2009). *The Young and the Digital: what migration to social-network sites, games, and anytime, anywhere media means for our future*. Boston: Beacon Press.

網際網路

- 李宗祐(2010年11月14日)。「不爽碎念 子砍母9刀 辯稱扭打不慎殺傷警：卸責之詞」<http://tw.news.yahoo.com/article/url/d/a/101114/143/2gypc.html>
- 教育部創造力白皮書，www.hyivs.tnc.edu.tw/creative/pa2.htm
- 許雅筑(2010年11月4日)。「Kinect體感電玩全美開賣」
<http://tw.news.yahoo.com/article/url/d/a/101105/19/2gbp4.html>
- 黃葳威(2010年7月28日)。「2010台灣青少兒上網安全長期觀察報告」，發表於國家通訊傳播委員會「網路贏家，單e窗口」啟動記者會，
www.mediaguide.nccu.edu.tw

