



➤ 語氣表達與情緒相關性調查

報告說明 **葉雅馨** 董氏基金會心理衛生組主任

調查單位：董氏基金會

指導教授：董旭英（國立成功大學教育研究所 所長兼教授）

調查執行：戴怡君、林明潔

調查目的

以一般民眾為調查對象，藉以了解：

- 一、語氣表達的現況
- 二、言語表達方式對其情緒的影響

調查時間、方式及樣本

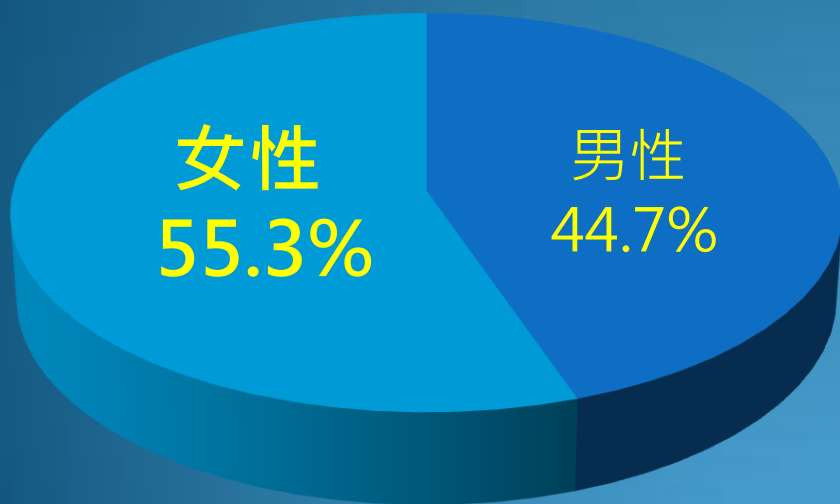
時間：2015年1月~2月

方式：以線上google docs問卷及在大台北地區抽取20所國小、國中進行施測。

樣本：有效問卷為6,934份。

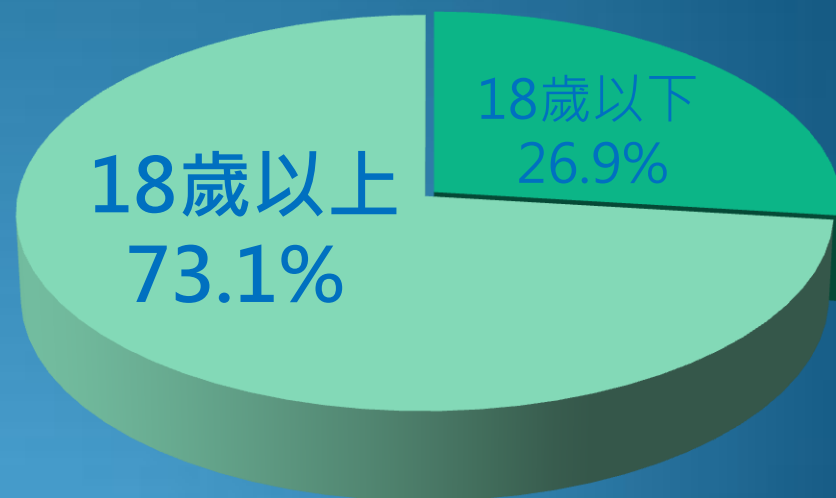
基本資料

性別



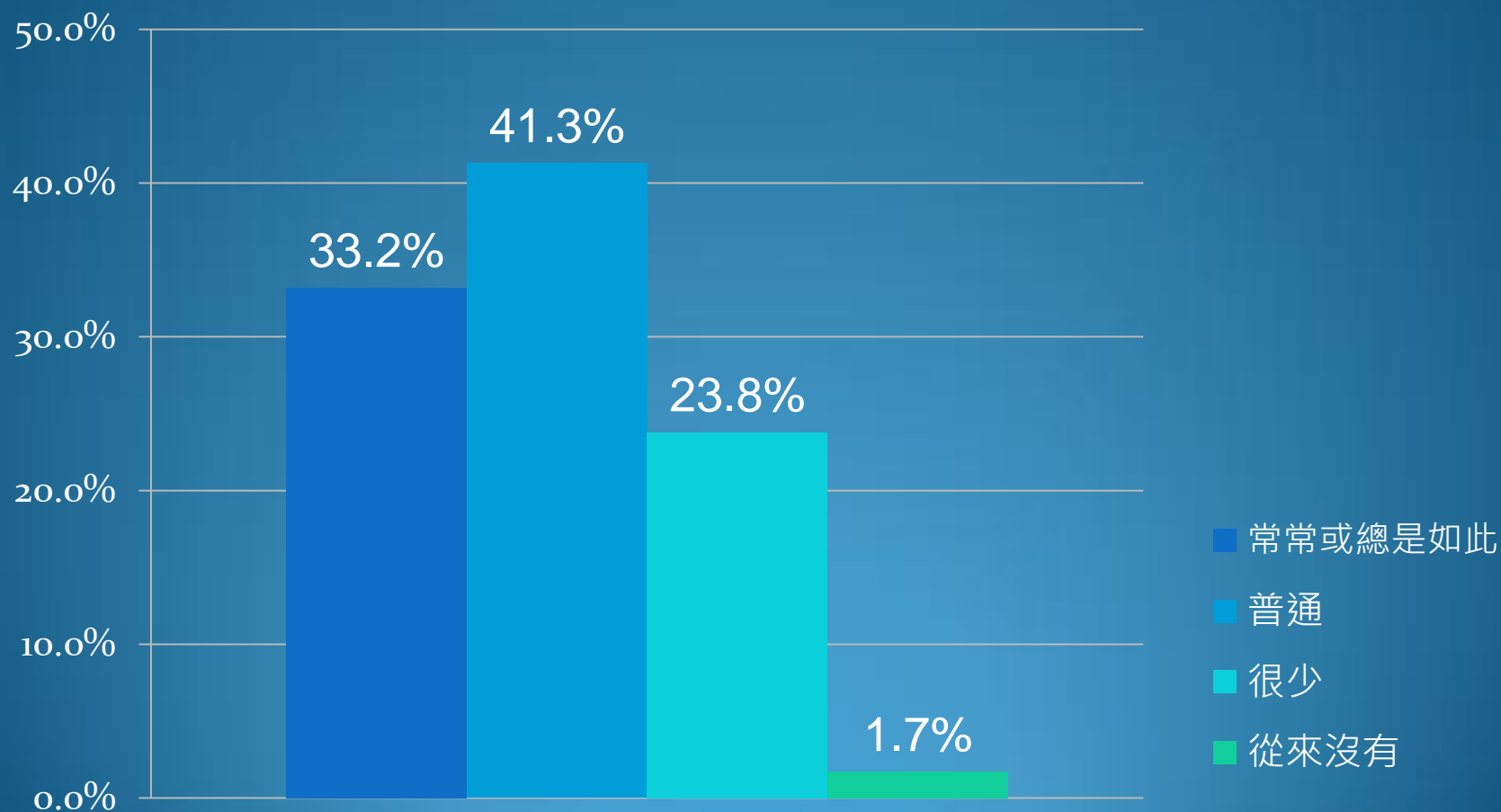
■ 男性
■ 女性

年齡



■ 18歲以下
■ 18歲以上

是否會因他人的言語而影響情緒



有不舒服/不開心情境時，當時的互動方式是

變項	方式							
	面對面	市內電話	手機	簡訊	書信紙條	社群網路服務 (skype、臉書等)	行動軟體應用程式 (line、whatsapp等)	其他
有不舒服/不開 心時，當時的 互動方式是	61.2% 1	3.6%	8.6% 3	1.4%	1.1%	6.1%	15.1% 2	2.9%

讓受訪者有不舒服/不開心的感覺，當時的互動方式前三名為「面對面」、「行動軟體應用程式」、「手機」。

讓受訪者有不舒服/不開心時的溝通情境是

變項	情境							
	課業	工作	教養	生活 作息	金錢	情感	人際/ 同儕	其他
18歲以下	33.2%	1.0%	6.8%	17.3%	1.0%	7.1%	23.0%	10.7%
18歲以上	2.6%	32.5%	11.5%	18.7%	8.4%	7.1%	14.3%	4.9%

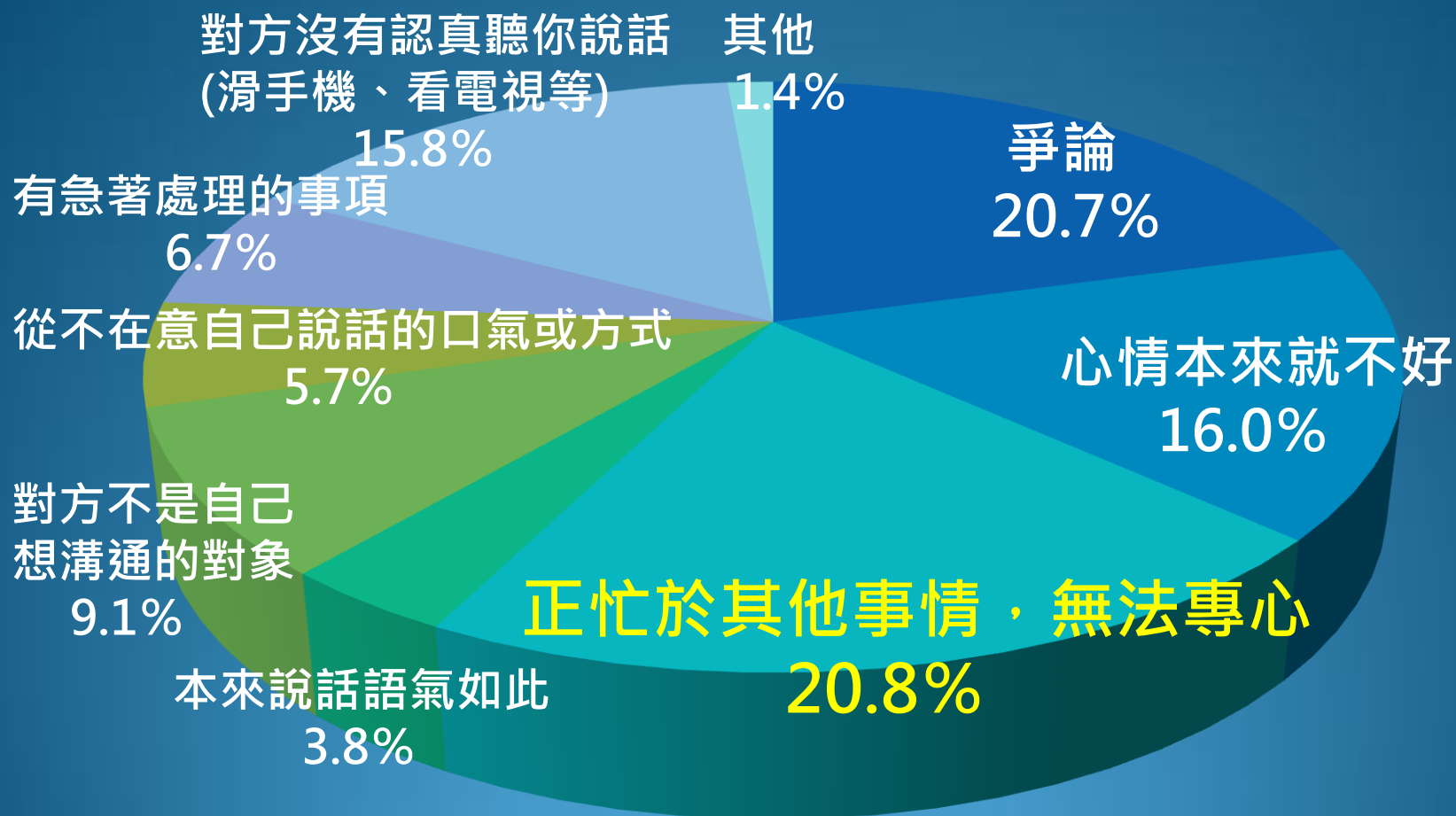
※ $P=.000<0.05$

進一步分析，讓受訪者覺得不舒服/不開心時的溝通情境與年齡有關連

◆18歲以下覺得不舒服/不開心的溝通情境以「課業」、「人際/同儕」影響較高。

◆18歲以上則以「工作」、「生活作息」影響較高。

影響受訪者不能好好說話的原因



影響受訪者不能好好說話的原因前三名依序為「正忙於其他事情、無法專心」、「爭論」、「心情本來就不好」。

讓受訪者最不舒服/不開心的說話語氣表達方式

變項	語氣						
	評比式 (你怎麼都做不到)	不耐煩式 (我已經講過很多次了)	諷刺式 (你很厲害喔! 都不用準備)	斥責式 (不要再吵了)	無奈式 (怎麼說都沒有用)	威脅式 (如果你沒做好, 你就...)	其他 (反駁、冷淡、命令)
感到最不舒服/不開心的說話語氣	19.5% 3	21.6% 1	20.0% 2	11.0%	11.6%	10.3%	6.0%

他人的說話語氣表達方式，讓人覺得最不舒服/不開心的方式前三名依序為「不耐煩式」、「諷刺式」、「評比式」。

哪種語氣表達方式令你不舒服/不開心與「年齡」的相關

變項	語氣						
	評比式 (你怎麼都做不到)	不耐煩式 (我已經講過很多次了)	諷刺式 (你很厲害喔!都不用準備)	斥責式 (不要再吵了)	無奈式 (怎麼說都沒有用)	威脅式 (如果你沒做好, 你就...)	其他 (反駁、冷淡、命令)
18歲以下	22.8%	19.3%	19.9%	11.4%	8.7%	11.7%	6.2%
18歲以上	18.2%	22.5%	20.1%	10.8%	12.7%	9.8%	5.9%

※ $P=.000<0.05$

進一步分析，因負面語氣表達方式而受干擾與不同年齡有關連

- ◆18歲以下受到他人「評比式」、「威脅式」影響較高。
- ◆18歲以上受到他人「不耐煩式」、「無奈式」影響較高。

哪種語氣表達方式令你不舒服/不開心與「性別」的相關

變項	語氣						
	評比式	不耐煩式	諷刺式	斥責式	無奈式	威脅式	其他
男性	19.1%	22.6%	19.6%	10.3%	11.6%	11.6%	5.1%
女性	19.7%	20.9%	20.4%	11.5%	11.6%	9.2%	6.8%

※P=.001<0.05

進一步分析，因負向語氣表達方式而受干擾和不同性別有關連

- ◆男性受到他人「不耐煩式」、「威脅式」影響較高。
- ◆女性受到他人「斥責式」影響較高。

讓受訪者最舒服/開心的說話語氣 表達方式

變項	語氣					
	稱讚式 (你做的很棒)	激勵式 (加油喔!你可以做到的)	關懷式 (你還好嗎?)	同理式 (好的!我能理解)	支持式 (挺你喔!)	其他
最舒服/開心的說話語氣	26.7% 1	14.9%	19.1% 3	20.5% 2	17.5%	1.3%

他人的說話語氣表達方式，讓人覺得最舒服/開心的方式前三名依序為「稱讚式」、「同理式」、「關懷式」。

哪種語氣表達方式令你舒服/開心 與「年齡」的相關

變項	語氣					
	稱讚式 (你做的很棒)	激勵式 (加油喔!你可以做到的)	關懷式 (你還好嗎?)	同理式 (好的!我能理解)	支持式 (挺你喔!)	其他
18歲以下	26.8%	22.1%	13.4%	14.5%	20.7%	2.5%
18歲以上	26.7%	12.3%	21.1%	22.7%	16.3%	0.9%

※ $P=.000<0.05$

進一步分析，發現

- ◆18歲以下受到他人「激勵式」、「支持式」影響較高。
- ◆18歲以上受到他人「關懷式」、「同理式」影響較高。

哪種語氣表達方式令你舒服/開心 與「性別」的相關

變項	語氣					
	稱讚式	激勵式	關懷式	同理式	支持式	其他
男性	26.6%	16.1%	18.2%	19.5%	18.0%	1.6%
女性	26.8%	14.0%	19.7%	21.3%	17.1%	1.1%

※ $P=.018<0.05$

進一步分析，發現

- ◆男性受到他人「激勵式」、「支持式」影響較高。
- ◆女性受到他人「同理式」、「關懷式」影響較高。

負向語氣表達方式的頻率 與「年齡」

變項	頻率					
	每天	2-3天	4-5天	一周以上	兩周以上	一個月以上
18歲以下	10.1%	23.3%	10.6%	12.0%	9.8%	34.2%
18歲以上	9.3%	17.5%	14.3%	19.6%	11.3%	28.0%

※ $P=.000<0.05$

進一步分析，年齡與他人負向語氣表達方式的頻率有關連

- ◆每天或每2-3天因他人負向語氣表達方式而感到不舒服/不開心的頻率，18歲以下顯著高於18歲以上。

正向語氣表達方式的頻率 與「年齡」

變項	頻率					
	每天	2-3天	4-5天	一周以上	兩周以上	一個月以上
18歲以下	17.1%	31.7%	19.7%	14.1%	7.2%	10.2%
18歲以上	10.7%	25.5%	19.1%	21.4%	9.0%	14.3%

※ $P=.000<0.05$

進一步分析，年齡與他人正向語氣表達方式頻率有關連

◆每天或每2-3天因他人正向語氣表達方式而感到舒服/開心的頻率，18歲以下顯著高於18歲以上。

誰的語氣表達令你不舒服/不開心 與「年齡」的相關

變項	對象								
	父親	母親	兄弟姐妹	男女朋友/配偶	其他長輩	同學/朋友	同事/上司	自己的孩子	其他
18歲以下	8.6%	11.8%	15.5%	1.4%	6.8%	46.6%	0.6%	0.3%	8.4%
18歲以上	4.2%	7.9%	8.8%	17.0%	5.3%	16.0%	29.2%	7.2%	4.4%

※ $P=.000<0.05$

進一步分析，誰的語氣表達最會影響你的情緒

◆18歲以下受到「同學/朋友」影響較高。

◆18歲以上受到他人「同事/上司」影響較高。

不同性別受到負向語氣表達方式的頻率

變項	頻率					
	每天	2-3天	4-5天	一周以上	兩周以上	一個月以上
男性	10.7%	18.5%	12.2%	17.1%	11.2%	30.3%
女性	8.5%	19.5%	14.2%	18.0%	10.6%	29.2%

※ $P=.005<0.05$

◆ 「每天」因他人的語氣表達方式而感到不開心的比例，男性高於女性。

不同性別受到正向語氣表達方式的頻率

變項	頻率					
	每天	2-3天	4-5天	一周以上	兩周以上	一個月以上
男性	13.1%	25.8%	18.6%	19.5%	8.5%	14.5%
女性	11.9%	28.3%	19.8%	19.4%	8.5%	12.1%

※ $P=.000<0.05$

◆「每天」因他人對你肯定的語氣表達而感到開心的比例，男性高於女性。

結論

- 一. 約有七成以上的受訪者會受到他人語氣表達而影響情緒；無論是因他人正向或負向語氣表達方式而影響，18歲以下高於18歲以上；男性顯著高於女性。
- 二. 有不舒服/不開心的情境時用的互動方式，以「面對面」最高，佔六成一，其次為「行動軟體應用程式」、「社群網路服務」。
- 三. 影響受訪者不能好好說話的原因，依序是「正忙於其他事情，無法專心」、「爭論」、「心情本來就不好」、「對方沒有認真聽你說話」。
- 四. 與18歲以下的兒童青少年說話時，避免以「評比式」或「威脅式」，應多用「激勵式」或「支持式」等正向的語氣。

結論

- 五. 語氣表達會令你覺得不舒服/不開心的對象，18歲以下以「同學 / 朋友」比例最高；18歲以上則以「同事 / 上司」比例佔最高。
- 六. 男性在受到正向語氣表達方式的影響上，與18歲以下較類似(激勵式、支持式)，而女性則與18歲以上相似(同理式、關懷式)。
- 七. 避免引起負向情緒，對男性說話少用「不耐煩」、「威脅」式的語氣，對女性則少用「斥責」式的語氣。

建議

- 溝通像鏡子，他人反應取決於自己態度。專心，不做其他事(滑手機等)。
- 用「稱讚式」、「同理式」、「關懷式」的語氣取代「不耐煩式」、「諷刺式」、「評比式」語氣。
- 善用溝通媒介工具(像LINE貼圖、寫便條或e-mail)緩和面對面溝通的衝突。