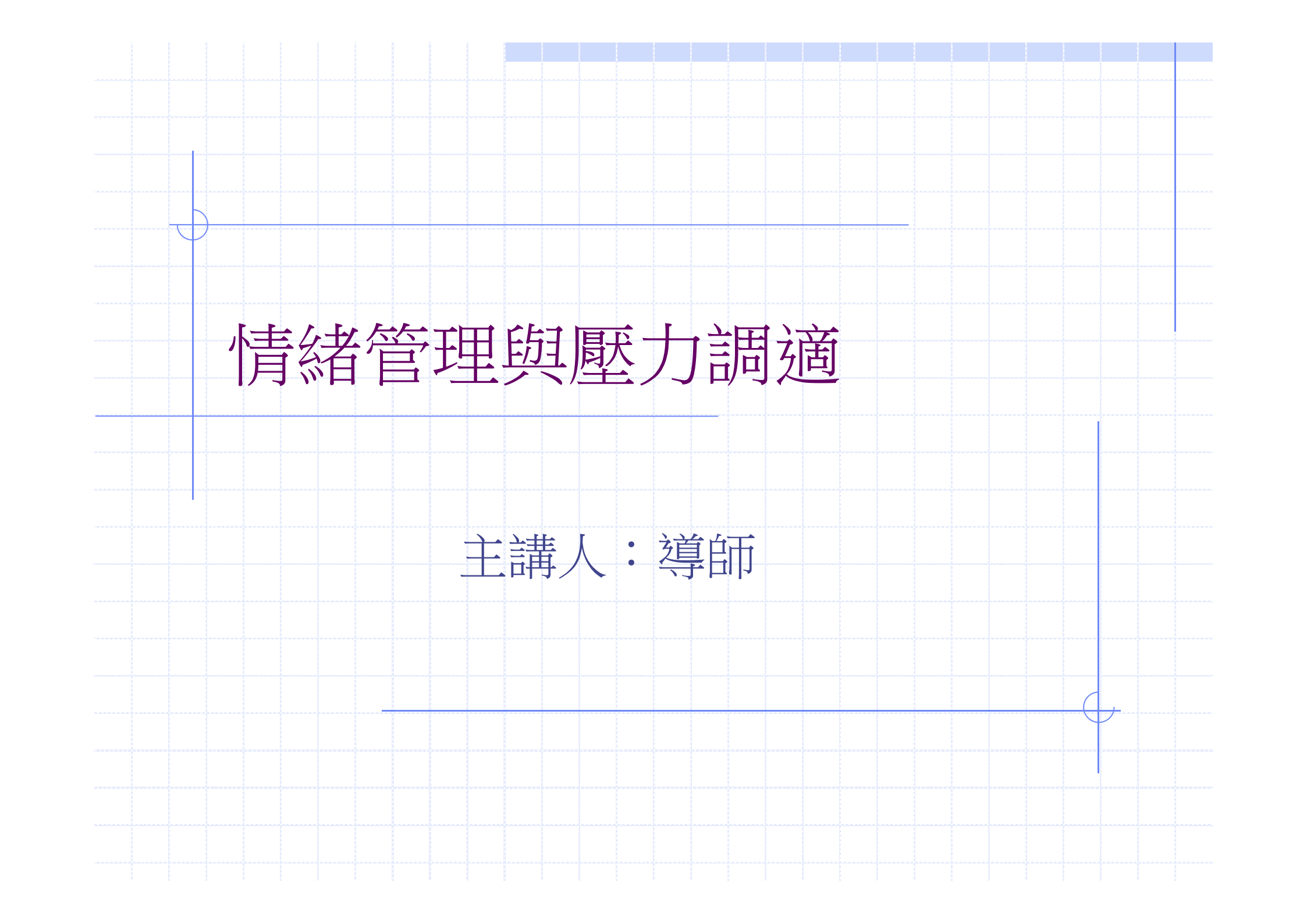




情緒管理與壓力調適

主講人：導師

情緒與壓力

- 一、適當的壓力有助於潛能的開發和工作效能的提升。
- 二、壓力超過一定限度，效能開始降低。
- 三、個人承受的壓力差異極大。
- 四、壓力可以用一個公式來表達：

$$P(\text{壓力}) = \frac{L(\text{負載})}{E(\text{自我功能})}$$

負載與自我功能的內涵

一、負載可分為兩大類：

- 正當負載。
- 垃圾負載。

L

二、自我功能包括：

- 解決問題的能力。
- 良好的情緒習慣。
- 堅毅度。

P =

E

壓力過大產生負面情緒

一、負面情緒干擾領導、思考、創意和健康。

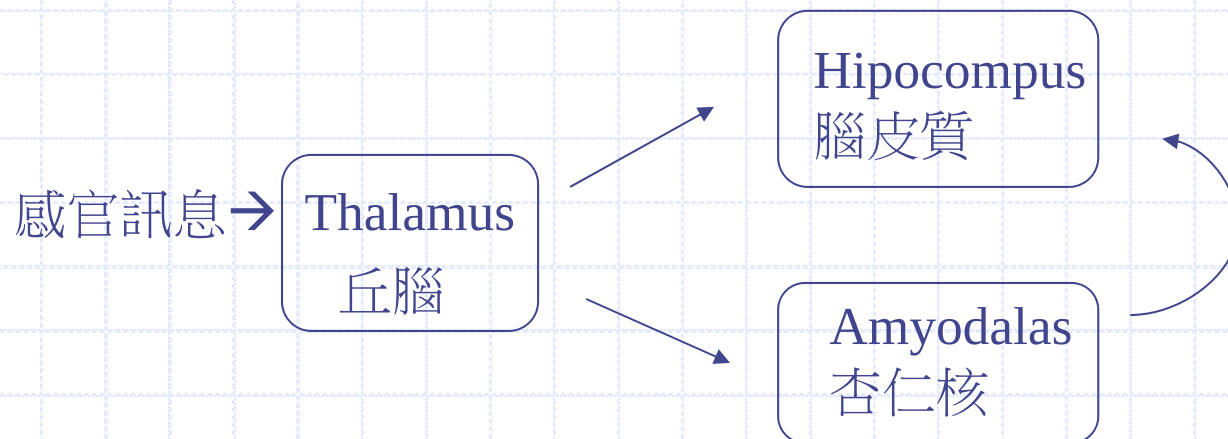
1. 影響人際關係。
2. 做錯決定。
3. 影響健康。

二、最普遍的負面情緒是：

1. 憤怒。
2. 性急和緊張。
3. 悲觀。
4. 厭倦。

情緒與理性

- 一、杏仁核在大腦皮質尚未做出抉擇之前，往往早一步作出反應，這是生物界現象。
- 二、如果造成腦皮質為情緒效勞，那就有危險。
- 三、人類的進化歷程，在於增加兩者之間微妙的平衡與有效控制。
- 四、越是調和的好，生命就越有智慧，回應環境挑戰的能力也越好。
- 五、人的健康生活品質和工作效能受到情緒影響殊大。



化解憤怒

一、憤怒對健康、決策、工作的影響：

1. Brooks 的研究。
2. Stanford U. 的研究。
3. A 男士孩子的衝突。
4. 魚朝恩和成吉思汗的故事。

二、化解憤怒的方法是：

Stop → think → do

三、思考的步驟是 自己 Q & A : (一位女主管的個案)

1. 我現在碰到什麼難題？
2. 我正在做什麼？準備要做什麼？
3. 這樣做有什麼好處？
4. 我真正要的是什麼？
5. 現在我該怎麼辦？

憤怒、導洩與擱置

一、導洩法：

1. 對當事人發洩的技巧：

- 對事不對人，並以直述句進行。
- 說自己的感受，而不批評對方。
- 注意時機的適當性。
- 把握語言及表情。

2. 對適當可靠的人傾訴。

二、擱置法：時機不當，只好擱置。

- 改天再談，暫時放下它。
- 躲入散兵坑。
- 把煩惱關在門外。

性急的特質

- 一、Type A Personality (Frideman & Roceman 的研究)
- 二、Walter Michel 的研究。
- 三、性急容易作錯決定、說錯話、傷害人際互動。
- 四、性急的線索：
 - 稍不如意心亂如麻。
 - 不屑與人閒談。
 - 對一般的生活情趣覺得難耐。
 - 未完成之事令自己侷促難安。
 - 好爭強鬥勝，但輸不起。
 - 易激怒。
 - 等候時焦灼難安。

緩和性急

- 一、給自己多一點時間。
- 二、哼一首曲子或稍作休息。
- 三、培養雅興。
- 四、訂工作時程，一步一步來就不會急。
- 五、不當工作狂。

緊張和焦慮的紓解

- 一、忙碌、競爭、性急使緊張提升。
- 二、長期的緊張和不安會形成焦慮。
- 三、緊張和焦慮使思考狹化、抑制免疫系統和自律神經失調。
- 四、緊張和焦慮的紓解：
 - 運動。
 - 鬆弛技術。
 - 靜坐。

樂觀和悲觀的情緒

一、Martin Seligman 的研究

1. 悲觀是由於不當的思考模式所引起。
2. 碰到挫折時能作區隔思考者樂觀，反之作擴大思考的人則悲觀。
3. 面對順境時，樂觀者能擴大思考，悲觀者反而區隔思考。

二、樂觀者與悲觀者在工作效能上差別很大

1. 樂觀者第一年的業績比悲觀者高**37%**，第二年則高出 **50%** 以上。
2. 第一年的離職率悲觀者為樂觀者的兩倍。

三、樂觀與悲觀對健康有很大影響。

四、樂觀是可以學習的。

排遣厭倦

一、厭倦和憂鬱的來源：

- 長期的壓力和無助。
- 創意不能發揮。
- 過敏的現象。

二、憂鬱的特質：

- 睡眠脫序。
- 情緒不穩。
- 疲倦、不想工作。
- 猶豫不決。
- 想哭、無助、想死。

厭倦的排遣

- 一、運動。
- 二、人際支持、友誼。
- 三、新的挑戰和目標。
- 四、環境如光線等的調整。
- 五、音樂與歌唱治療。
- 六、憂鬱症需藥物之治療。

提升自我功能才能抗壓

一、學習解決問題的能力。

二、好的情緒習慣。

三、堅毅度，**Bell**電話公司的追蹤：

在壓力下能保持健康和有效工作的關鍵是毅力。

- 樂於接受挑戰。
- 有信心掌控。
- 執著於工作。

結語

- 一、健康的情緒是發揮管理智慧和效能的關鍵性因素。
- 二、它與健康、生活品質息息相關，更是個人創意和思考的核心。
- 三、情緒健康，領導效能提高。