



協志高職生命教育宣導

情緒管理與壓力調適

趙永祥 博士

南華大學財務管理研究所
教育部生命教育中心生命教育資深講師



趙永祥

博士

南華大學財務管理研究所

教育部生命教育中心資深講師

日期：2019年10月16日

E-Mail: ed5097@gmail.com

學術網站：<http://isites.nhu.edu.tw/yschao/doc/387>
amazon.com/author/drchao

簡報大綱



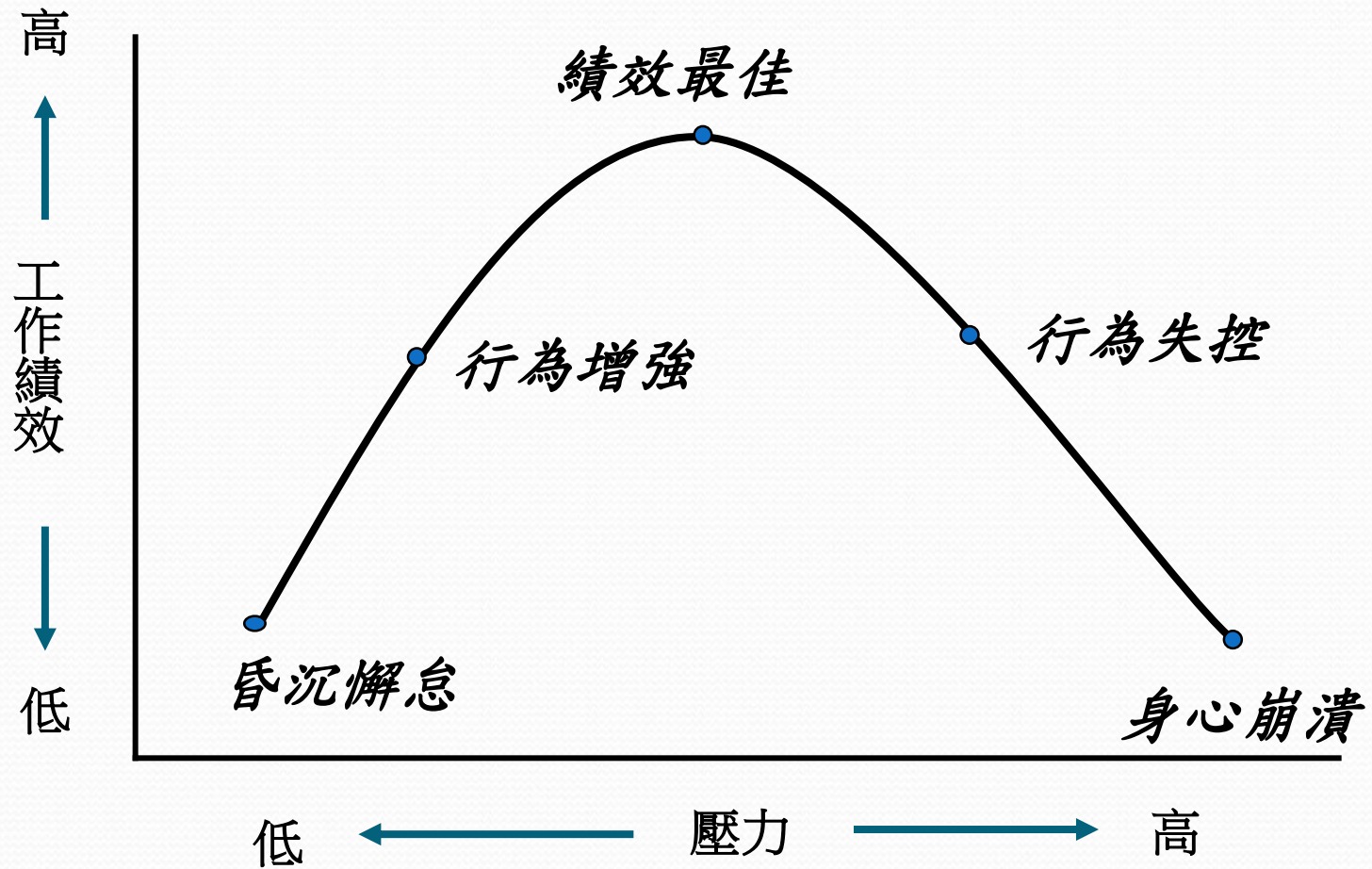
- 壹、什麼是「壓力」？
- 貳、什麼是「情緒」？
- 參、生活與壓力的關係
- 肆、壓力與EQ管理的對策
- 伍、分組回饋
- 陸、有獎徵答

壹、何謂「壓力」？

- 壓力是：「生活中任何會讓我們感到擔心、難過、緊張的事件」
- 壓力是：「個人知覺到自己的能力和外在環境要求之間產生不平衡的狀態」

壓力的迷思

- 壓力都是不好的
- 要接受高度壓力才能成功
- 應力求避免壓力
- 沒壓力生活會比較快樂
- 承擔壓力的能耐是天生的
- 壓力對每一個人而言都是一樣的



壓力與工作績效/升學成績之關係

壓力最大的工作

1. 監獄管理員
2. 警察
3. 社工人員
4. 教師
5. 救護車人員
6. 護理人員
7. 醫師
8. 消防隊員
9. 牙醫
10. 軍人

貳、什麼是壓力與情緒管理？

壓力與情緒管理就是指一個人以適當的方法紓解壓力，並有效調適情緒，以維護心理健康

IQ vs. EQ

Daniel Goldman: EQ

- 人生的成就，只有 20% 歸IQ，80% 則受其他因素的影響
- 能力好不一定會成功，但是情緒管理不好一定不會成功



參、生活與壓力的關係

- 壓力無所不在，真正解決壓力之道是在面對問題，把問題根本解決，而不是逃避壓力
- 把壓力視為一種動力，了解他、接受他、享受他所帶來的張力



壓力與疾病的關係

| 壓力指數 | 壓力程度 | 生病或發生意外的機率 | 疾病感染性 |
|---------|-------|------------|-------|
| 300 | 重度壓力 | 高(79%左右) | 重大疾病 |
| 200-299 | 中度壓力 | 中(51%左右) | 低抗病性 |
| 150-199 | 輕度壓力 | 低(37%左右) | 高抗病性 |
| 149以下 | 未感到壓力 | 很少 | 身體健康 |

Holmes & Rahe, 1997



憂鬱症有哪些症狀？

- 憂傷：悲觀、缺幽默感、沮喪、悲傷、絕望
- 焦慮：暴躁、煩亂、疑懼、驚恐
- 自覺毫無價值：內疚，感覺一無是處
- 冷淡：喪失興趣和性慾，傷心
- 疑惑：注力和記憶力退化，茫然無主
- 喪失活力：說話和走路都是「慢動作」、疲累
- 胃口改變：食慾減退
- 每天都有睡眠問題：醒得早，很難入睡
- 有自殺念頭：充滿自殺和死亡的想法

壓力的早期警訊

身體徵兆

1. 頭疼頻率與強度增加
2. 頭、頸、肩、背部肌肉緊張
3. 胃痛，消化不良
4. 心悸，胸部悶痛



情緒徵兆

1. 易怒，缺乏耐性
2. 意志消沉，心灰意懶
3. 失去自信與自尊
4. 孤立感
5. 覺得油盡燈枯，缺乏熱情

心理徵兆

1. 難以集中注意力
2. 連小事都會猶豫不決
3. 判斷力降低
4. 記憶力減退

肆、壓力與EQ管理的對策

- 調適負面情緒

- 一、且慢發作
- 二、紓解壓力
- 三、做好時間管理

- 提昇正面情緒

- 一、良好溝通
- 二、培養幽默感
- 三、讚美與拒絕



對策一、且慢發作

- 公式：情緒自覺 → 情緒延緩 → 後果評估 → 導正情緒
- 感覺的蔓延速度比理性思考的速度快很多，對策就是將感覺速度放慢



對策二、紓解壓力

常見錯誤的抗壓方法

- 自我防衛
- 暴飲暴食
- 借助藥物、菸酒
- 瘋狂購物
- 尋求刺激及破壞性行為
- 逃避問題

一、去除壓力原因

二、改變觀念

壓力管理

三、平衡的生活

四、培養應付技能

壓力都在一念之間

- 壓力是主觀的，問題在於你對事件的看法，而是事件本身
- 你才是必須為自己的反應負責的人
- 避免「必須」、「不得不」、「應該」的思考方式
- 犯錯不會造成什麼可怕的後果
- 別人有犯錯的權利，我不會因此生氣

對策三、做好時間管理

不良時間管理的徵兆……

- 永遠有排不完的活動
- 無法趕上最後工作期限，倉促作決定
- 害怕委派工作給別人
- 追求短效，總是在做救火的工作
- 感到壓力和過勞
- 沒時間給家人，沒有休閒活動

一、目標與順序

1. 設定目標
2. 決定優先順序

二、集中與分割

1. 集中處理
~ 瑞士起司法

時間管理

三、實施授權

1. 授權分工
2. 危機處理

四、重點管理

1. 運用黃金時段
2. 80/20法則
3. 迅速獲取資訊

設定目標

1. 設定具挑戰性目標
2. 將設定目標寫下來
3. 朝向目標全力以赴
4. 定期評估，再設定下一階段目標

工作優先順序舉例

重要而緊急

1. 明早向上司作工作簡報
2. 所得稅申報後天截止
3. 期末報告即將到期

重要但不緊急

1. 開始節食計畫
2. 準備參加進修課程
3. 構想寫一篇文章

緊急但不重要

1. 朋友來電話
2. 客人突然來訪
3. 社團來邀演講

不重要也不緊急

1. 整理檔案及抽屜
2. 閱讀書報雜誌
3. 與死黨哈拉

重要而緊急

1. 設備故障, 生產停擺
2. 重傷害急救
3. 員工產生肢體衝突
4. 顧客抱怨
5. 停電

重要但不緊急

1. 計劃之研擬
2. 技能之提升
3. 公關之促進
4. 問題之調查
5. 健康檢查

不重要但緊急

1. 有些電話
2. 有些不速之客到訪
3. 有些會議之出列席
4. 有些無謂的請託
5. 有些臨時的邀約

不重要也不緊急

1. 有些交際應酬
2. 有些文件之處理
3. 處理屬下之工作
4. 自我干擾
5. 個人嗜好的沈迷

錯誤的時間安排

我們習慣於

- 喜歡的，先於所討厭的工作
- 進展快的，先於花時間的工作
- 容易的，先於困難的工作
- 會做的，先於新的事物
- 緊急的，先於重要的工作
- 別人要求的，先於我們所選擇的工作



2. 你永遠有自由選擇「先做什麼」，「再做什麼」，或「不做什麼」
3. 最糟糕的時間運用，是把根本「不需要做」的事「做得非常好」
4. 千萬別被「把小事先處理掉」的念頭所屈服

時間管理的原則

- **重要而且緊急**：馬上辦
- **重要而不緊急**：好好規劃
- **不重要但很緊急**：
 1. 馬上辦，但只花一些時間
 2. 請人代辦
 3. 集中處理
- **不重要也不緊急**：有空再辦

改變拖延的習慣，即時行動

- 問自己：「現在最重要的是做什麼」？而非問：「我現在最想做什麼」？
- 先把最令你討厭、最困難的事解決掉，不要讓它一直困擾你
- 不要等所有資料到手才開始工作，有什麼就做什麼
- 找出自己拖延事情的方法，規定自己某段時間內禁止做這些事



重點管理 -- 80/20 法則

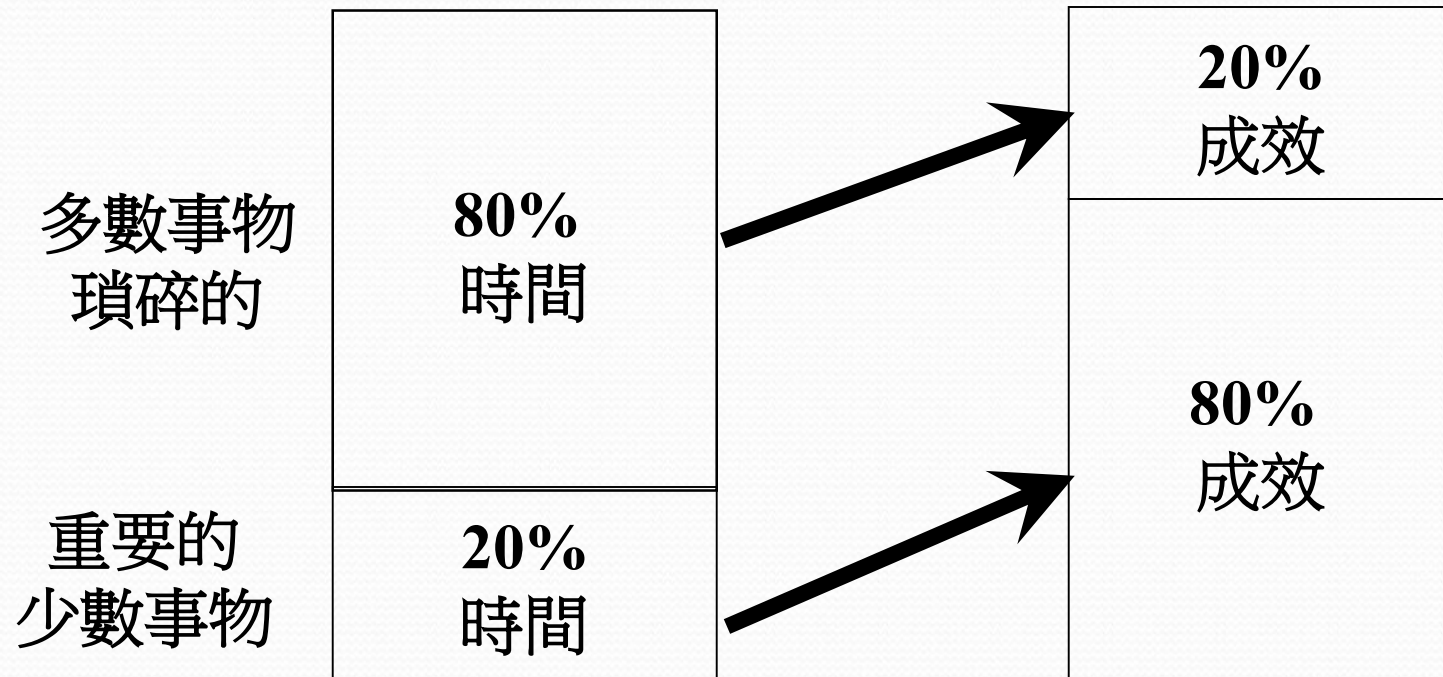
- 花最少的力氣，獲得最多的效益
- 你所完成的工作裡，80% 的成果，來自於20% 的時間，也就是說 80% 的努力是與成果無關的



80/20 法則

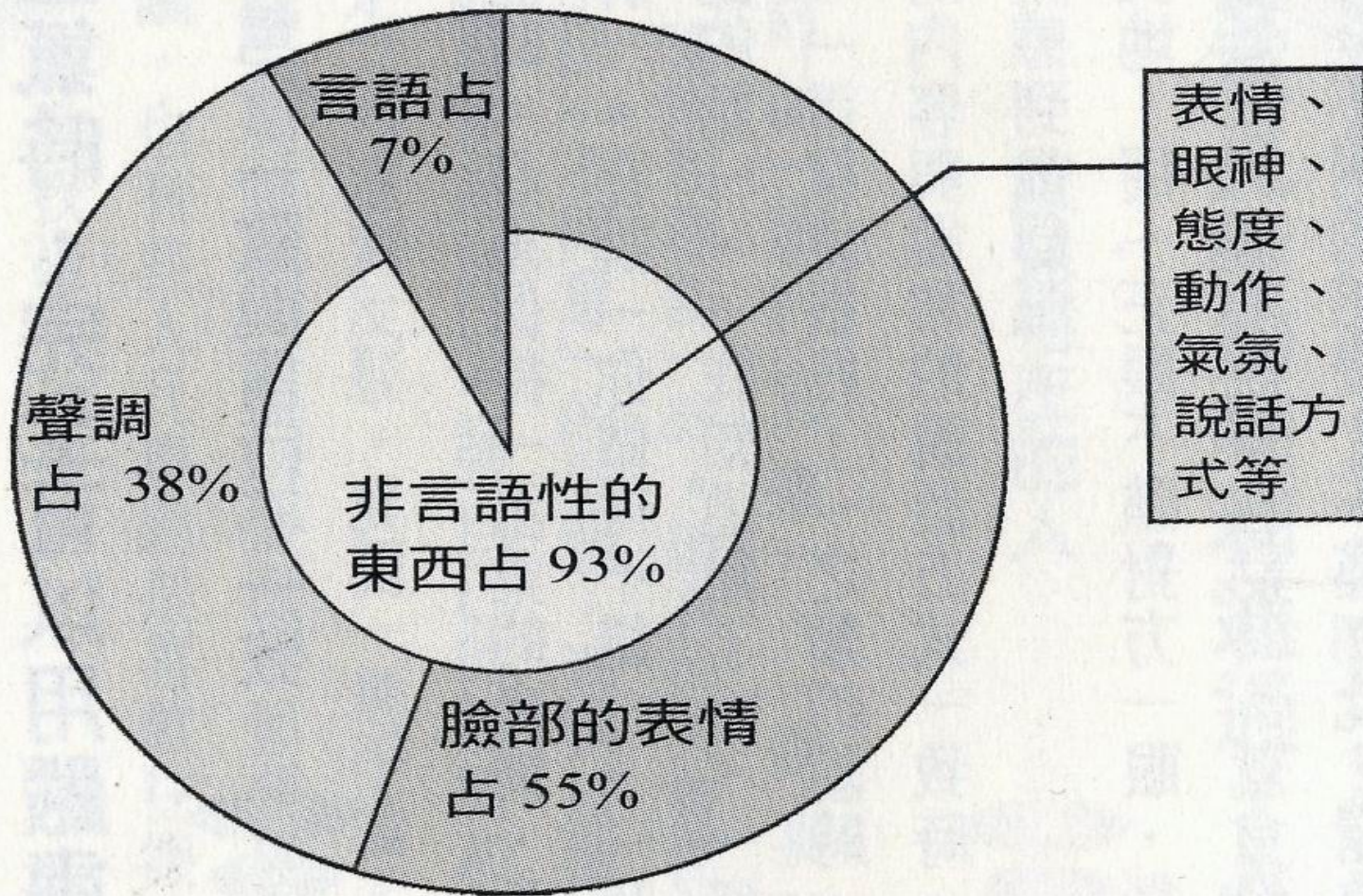
- 80% 的病假，是由20% 的員工所佔用
- 80% 的討論，是由20% 的參與者提出
- 80% 的電視時間，都花在20%的節目上
- 80% 的電話，都是來自20% 的發話者
- 80% 的會客時間，是花在20% 訪客身上
- 80% 的銷售額，是來自20% 的顧客
- 80% 的生產量，來自20% 的生產線
- 80% 的決議，是來自20% 的會議 時間
- 80% 的抱怨，是來自20% 的顧客
- 80% 的工作成果，是來自20% 員工的努力

80/20法則示意圖



對策四、良好的溝通

- 一、身體語言 --- 察言觀色，認知
他人情緒
- 二、聽話的技巧 --- 傾聽與同理心
- 三、說話的技巧



身體語言在溝通中的重要性

傾聽與同理心

- 80/20 法則 80%聆聽，20%說服
- 注視對方：有助於集中注意力，還可以看清楚說話者的臉部表情 跟肢體語言
- 注重肢體語言：微笑和點頭可以表示你有把對方的話聽進去？
- 適時地提出問題：可使對方感到你全神貫注地傾聽，如：「然後呢」
- 要能聽出話中話，或未講出來的話
- 重複對方的話

常見的錯誤溝通

1. 說教：早跟你說過…
2. 質疑：你為什麼會這樣想呢…
3. 批評：你反應太激烈, 你大錯特錯…
4. 責備：你不應該這樣想…
5. 自以為是：你聽我的話就不會有如此下場



結語

- 情緒管理是可以良性的溝通與放下身段去進行改善！
- 工作成就 = 態度×能力×熱情×良好習慣
- 態度決定高度
- 觀念改變命運

影片1 屬性：團隊合作之重要性

雁行理論的在組織發展中的主要內涵

Robert（1972）首先提出「雁行理論」

（the flying-geese model）：

當雁鳥以V字隊形飛行時，比每隻雁鳥單飛時更省力。當一隻雁鳥脫隊時，他會感覺到吃力。

所以，他會回到隊裡，繼續利用團隊的力量飛行。當領隊的雁疲倦了，他會退回隊裡，另一隻雁會出來領隊。後面的雁會用叫聲來激勵前面的雁保持速度。若有雁鳥生病脫隊時，會有二隻雁留下來陪他，直到他痊癒或死亡。然後，他們組隊飛行，以趕上原來的隊伍。

「雁行理論」強調團隊合作、輪流領導、激勵同伴和互相扶持等四項內涵。

「團隊合作」 是指組織中的成員若目標一致，團結合作，會比個別努力更快到達目的地；

「輪流領導」 是指輪流擔任領導的任務；

「激勵同伴」 是指同事之間的互相鼓勵，以提升組織的效能；

「互相扶持」 是指同事間互相協助，以共度難關。

https://www.youtube.com/watch?v=dcIBp_-t4yA&feature=youtu.be

影片2 屬性：如何自我突破

如何自我突破並邁向成功激勵影片 (Part 1)

該影片是很有啟發性與震撼性的一則影片。
每一個人都希望能達成自己的目標，沒有目標者應趕緊尋找自己的熱忱及目標，持續推動自己勇往直前突破萬難。不要再給自己更多的借口，就從現在開始改變！

https://www.youtube.com/watch?v=H5cWt_pJ3Hc&spfreload=10



影片4 屬性:EQ (情緒管理)

- 壓力調適

- <https://www.youtube.com/watch?v=9qlfoZdQhgc>

- 如何控制情緒

- <https://www.youtube.com/watch?v=BSR0ij0yTy8>

- 你的桶子有多滿？

- <https://www.youtube.com/watch?v=1LTfYybsHxw>

要成功

你需要朋友

要非常成功

你需要敵人

要真正成功

你需要戰勝自己

老頭
樂



月贝凡

↓↓ ↓↓ ↓↓
时间观念 财富知识 平常心

1.01 の法則 $1.01^{365} = 37.8$

若是勤勉努力，最終會成為很大的力量。

0.99 の法則 $0.99^{365} = 0.03$

相反地，稍微偷懶的話，終究會失去實力。

瀑布為何美不勝收？

為何讓人流連忘返？



噴泉之所以漂亮是因為它有了壓力；瀑布之所以壯觀是因為它沒有了退路；水之所以能穿石是因為它有了目標。

人生亦是如此，獻給每一位睜開眼就要努力奮鬥的人！

改變人生

文／心理學家馬斯洛
(Abraham.H.Maslow)

心若改變，
你的態度跟著改變；
態度改變，
你的習慣跟著改變；
習慣改變，
你的性格跟著改變；
性格改變，
你的人生跟著改變。

人間福報

2017/5/20

最幸福的人，
往往不是最完美的人；
最快樂的人，
往往不是最富有的人。



佛教生命協會

Buddhist Life Mission

www.facebook.com/buddhistlifemission

快樂其實很簡單，
簡單就能很快樂。



自我激勵

I will do my best.

No problem, I can make it.

Never give up, just keep moving.

歡喜心

珍惜每一天





期待再相會

