

排解壓力，做個EQ高手

社區心理衛生中心 梁嘉琳 撰

你我都有壓力！沒有一個人敢說自己從來都沒有經歷過壓力。從我們一出生就開始面對種種的壓力源，小時候我們會面對課業及考試的壓力，大學畢業的時候就會面臨生涯規劃及找工作的壓力，進入社會後又開始面對職場上的壓力、經濟的壓力、婚姻及教養上的壓力等，根據 Holmes 與 Rahe 的研究（1967），他們利用社會再適應量表對一群受試者進行研究，請他們針對生活中所可能會面臨到的事件作出評分，研究者再根據受試的評分算出平均數（如表 1），結果發現配偶死亡、分居及離婚位居前三名，甚至結婚及失業都排行第七及第八名，可想而知，人生在面對生活上的改變愈大時，所感受的壓力愈高。

表 1： Social readjustment rating scale（社會再適應評估量表）

事件	壓力分數	事件	壓力分數
1. 配偶死亡	100	22. 子女離家	29
2. 離婚	73	23. 婆媳問題	29
3. 分居	65	24. 個人有傑出成就	28
4. 牢獄之災	63	25. 配偶開始或停止工作	26
5. 家人過世	63	26. 開始或停止上學	26
6. 個人受傷或生病	53	27. 社會地位變動	25
7. 結婚	50	28. 個人習慣改變	24
8. 失業	47	29. 與上司不合	23
9. 夫妻復合	45	30. 工作時間改變	20
10. 退休	45	31. 搬家	20
11. 家人健康不佳	44	32. 轉學	20
12. 懷孕	40	33. 娛樂活動改變	19
13. 性困擾	39	34. 教會活動改變	19
14. 家中有新成員(寶寶)	39	35. 社交活動改變	18
15. 職務異動	39	36. 房貸一萬美元左右	17
16. 財務狀況改變	38	37. 睡眠習慣改變	16
17. 好友過世	37	38. 飲食習慣改變	14
18. 轉換工作跑道	36	39. 假期	13
19. 配偶爭吵次數改變	35	40. 聖誕節	12
20. 房貸超過一萬美金	31	41. 輕微觸犯法律(違反交通規則)	11
21. 工作責任變動	29		

（引自 Holmes and Rahe, 1967）

又為何人在面對同一個壓力事件時，每一個人所表現出來的因應壓力的反應與行為有如此的不同？其實，人一生中在每一個階段都面臨著不同的挑戰，若在面对這些挑戰時，我們自己本身所擁有的資源不足夠的話，而這個不足造成我們難以去面對或應付這個挑戰，這個差距愈大，我們個人所感受到的壓力就相對愈大了！而這種感受就是我們所說的「壓力」。所以，我們在面對壓力時，首先會對壓力事件或壓力源作出評估，看我們目前所擁有的資源有多少，若我們的資源

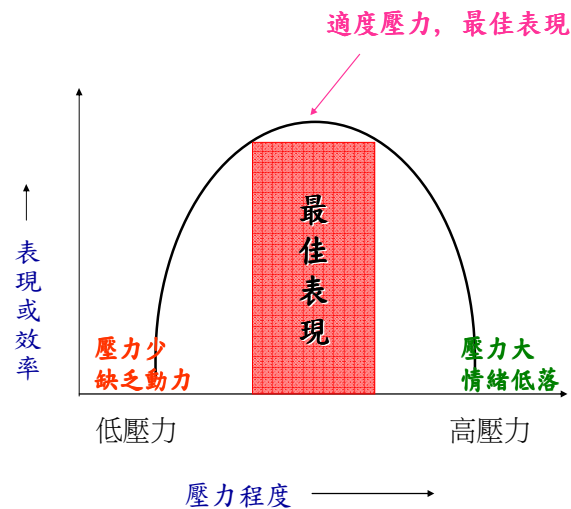
愈多，我們所感受到的壓力就較少了（如圖 1）。不過，所說的資源又是指什麼呢？所謂的資源就包含三個層面：生理層面、心理層面及環境層面。在生理層面，當然就是指我們的健康或身體狀態，我想大家都會知道健康的的身體對我們本身的重要性，健康能給我們足夠的體力去面對生活上的挑戰，所以，睡眠充足、營養均衡、規律的運動都能讓我們維持一個健康的的身體。在心理層面，就包括我們對壓力事件的看法、動機、情緒及歸因等認知歷程，以及我們本身的性格及智能。在環境層面，就指我們個人及周圍所能獲得的社會資源，例如，我們的學歷、經驗、朋友的幫助等。這三個層面的資源整合，就能幫助我們面對及應因這些壓力事件。

圖 1：個人在面對壓力時，所使用的壓力評估歷程



有壓力真得不好嗎？這就不一定了，根據 Fiske & Maddi (1961) 所提出有關壓力與表現之倒轉 U 形理論，表示個人有適當的壓力感受可以促進表現，但過度的壓力卻會造成反效果（如圖 2），就像學生在面對考試壓力時，若有點壓力就可以促進學生做好考前預備，到考試時就能作出更好的表現；若完全沒有壓力的話，學生在面對考試時態度鬆懈，表現就不好；不過，若壓力超過個人所能承受時，不好的表現也會產生，所以，適當的壓力反而會對我們有幫助，但過度的壓抑就會造成反效果。

圖 2：有關壓力與表現之倒轉 U 形理論



(引自 Fiske & Maddi, 1961)

我們的思考也會左右我們的判斷、情緒與行為表現。就如在職場上，若你的主管給予你一份差事，假若你以正向的思考去想『這是一件可自我表現的機會』時，你所感受到的是一種喜樂與積極的情緒，這會引導你去作出優質的表現；但是，若你以負面的思考去想『我真倒楣，為何這些不好的事都發生在我身上』時，你所獲得的情緒反應就會是生氣、忿怒、挫折及無力感，這種思考方式和情緒感受將會引導你作出更不好的表現。這就如莫頓 (R.K.Merton) 所提出的『自我應驗預言 (self-fulfilling prophecy)』一詞，指在解釋一個人的信念或期望，不管正確與否，都會影響到一個情境的結果或一個人 (團體) 的行為表現。所以，若我們能以更有彈性、合邏輯、與事實一致的思考方式，多讓自己以『可能』、『或許』的思考來取代『必須』、『應該』、『絕對』、『一定』等固執且非理性的思考方式，我們在面對任何的事情時會更容易跳脫困境，不讓我們的非理性思考阻礙我們的情緒感受與表現。

根據沙洛維 (Peter Salovey) 為情緒智商 (Emotional Quotient, EQ) 所下的定義，指『EQ』包含 5 方面：

1. **認識自身的情緒**：指了解自己，對自己有自省或自覺的能力。
2. **妥善管理情緒**：經常保持樂觀、放鬆的態度，面對無法收拾的負面情緒時可暫時讓自己轉移注意力，使負面的情緒緩和下來後，再繼續處理問題。
3. **自我激勵**：學會自我克制衝動、目標導向、延遲滿足、保持高度熱忱、專心一致、常笑。
4. **認知他人的情緒**：訓練自己的『同理心』，即能設身處地為別人的情況思考與感受。
5. **人際關係的管理**：管理他人情緒，即提昇自己的人際互動及社交技巧，這

能促進個人跟他人有良好的互動關係。

俗語說『知己知彼、百戰百勝』，當我們能更了解自己 and 別人，以及給予自己更多的思考空間及可能性的時候，我們所面對的挑戰就能迎刃而解。

參考資料：

Ann M. Kring、Gerald C. Davison、John M. Neale、Sheri L. Johnson 著，唐子俊審閱（2010）：《變態心理學》（修訂版）。台北：雙葉書廊。

Edward P. Sarafino 著，蕭仁釗、林耀盛、鄭逸如譯（1996）：《健康心理學》。台北：桂冠。

Shellsy E. Taylor, Letitia Anne Peplau, David O. Sears 著，張滿玲譯（2003）：《社會心理學》。台北：雙葉書廊。

Daniel Goleman 著，張美惠譯（1996）：《EQ》。台北：時報。

（本文刊登處：金門縣衛生局，中華民國 99 年 12 月 1 日，金門衛生第 30 期季刊。）