



# 職場關係與壓力情緒管理



~正向迎接挑戰，開啟嶄新人生~

# 正向和您想的不一樣

過去總認為：努力 → 成功 → 快樂

正向心理學：

快樂方程式

= 先天基因遺傳 (50%)



# 壓力是面對一件事情或一個問題 在心理上產生的**緊迫感**

——壓力研究專家Richard Lazarus

壓力不會對你產生影響  
產生影響的是 情緒  
情緒也不會對你產生影響  
產生影響的是情緒沒有

## 檢測你的工作壓力

1. 覺得自己缺乏足夠的權力來達成自己的工作職掌？
2. 覺得不清楚自己的工作範圍和職責？
3. 不知道自己眼前有什麼升遷與前進的機會？
4. 覺得自己的工作負擔太重，以致在上班時間內無法完成？
5. 覺得自己無法和周遭的人競爭？
6. 覺得自己不夠稱職，無法處理自己的工作？
7. 覺得無法瞭解上司對你的觀感如何，以及他如何評估你的表現？

後面還有

## 檢測你的工作壓力

8. 覺得自己無法取得完成工作所需資訊？
9. 擔心自己做出可能影響周遭親友生活的決定？
10. 覺得自己可能不被工作同仁喜歡或接受？
11. 覺得自己意見不被上司接受，但此意見可能影響自己分內工作？
12. 覺得不知道與自己共事的人，對自己的期待為何？
13. 認為工作量太大，以致工作品質不佳？
14. 覺得在工作上，無法依照自己判斷做決定？
15. 覺得工作影響到家庭生活？

# 工作上壓力的原因有哪些

## 1. 工作本身：

工作太多或太少，工作環境(包括噪音、燈光、空氣等)以及時間壓迫性皆會對工作者造成壓力。

## 2. 組織角色：

包括角色衝突、角色過負荷或不足、角色模糊、對人負責任、以及沒有決策權等皆會對個體工作時造成壓力。

## 3. 生涯發展：

個人在組織職位中晉升太快或太慢造成大材小用或小材大用、工作缺乏安全、受到挫折等皆會造成個人發展上的壓力。

# 工作上壓力的原因有哪些

## 4. 人際關係：

在工作崗位上與上司、同事、部屬的人際關係不好，將影響工作效率，增加壓力。另外組織無法有效分層負責時將造成作業不便，增加工作的壓力。

## 5. 組織結構：

組織缺乏協調效率、個人行為受到限制或職位調動，以及組織政策皆會造成工作者壓力感受。

## 6. 組織外部：

個人經常扮演多種角色，但只有一種角色能符合工作型態，但經常與個人需求產生衝突而造成壓力。

# 緩解疏導壓力的具體方法--解決之道

治本 改變認知 轉換思維法

思想----行動---習慣---性格—命運

◆ 思想使身體產生了各種情緒，我們對一件事的反應完全是來自自己的解讀

壓倒你的不是事情本身，而是你賦予事情意義的這個想法

治標

說出來 笑出來 喊出來 哭出來 跳出來 唱出來

聊聊天 散散步 聽聽音樂 旅旅遊 做運動 做家務 整理房間 洗個澡



# 測一測你想法

01 選擇自己有花不完的錢

02 選擇自己又高又帥又漂亮

03 選擇自己智商很高

04 這三個都選

◆ 無論你與誰互動最終都是與自己相遇，經由別人看到了自己

◆ 有人嫉妒你是因為對方不接納自己

◆ 有人喜歡你是因為他喜歡自己喜歡的特質你表現出來了

◆ 有人討厭你是因為不接納經由你投射出的自己

◆ 有人可憐同情你是因為通過你看到了不被愛可憐的自己

◆ 有人傷害你是因為對方無法活出愛和表達愛，對方其實是很缺愛，

憤怒背後真正的是無力

# 壓力調適策略

## 按揉膻中，排遣胸中悶氣

- 當人氣憤時體內生出的**多餘惡氣**，這股惡氣鬱結在胸口，**按揉膻中穴**，不僅可驅散憋悶於胸中的怒氣，還可以起到理氣活血通絡的作用，調順人體正常的氣，人的心情也就**隨之舒暢**



# 壓力調適策略

## 肢體減壓—運動

### 運動是沮喪的天然良藥

■維吉尼亞大學心理治療教授布朗博士



- 研究了一百零一位沮喪的學生，將他們分為運動組和不運動組。
- 布朗博士說：「兩星期慢跑五天，十星期就能明顯地降低沮喪積分。而一星期跑三天的人，亦有同樣的成績，但在這期間不運動的人，卻沒有任何改變。」

五羥色胺：使人思維角度正面，思維更加積極，心態更樂觀。

內啡肽：使人快樂和興奮，讓人感到安寧和心滿意足

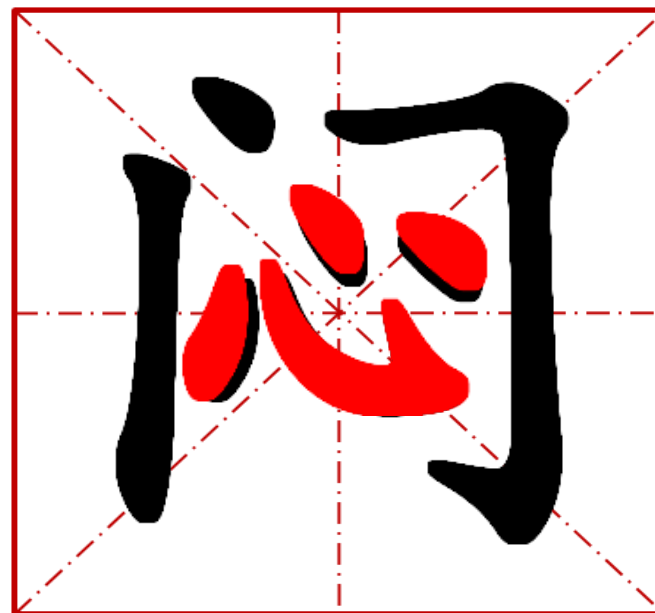
# 壓力調適策略

## 用眼淚宣洩—美國生化學家曾做過一個有趣的實驗

- 讓一群人看悲情電影，將感動的淚水滴進試管，過幾天再利用切好的洋蔥，讓同一群人流下眼淚，並收集進試管內。
- 實驗結果顯示，因悲傷而流的“情緒眼淚”和被洋蔥刺激出的“化學眼淚”成分大不相同。
- 在“情緒眼淚”中，有兒茶酚胺，而“化學眼淚”中卻沒有。
- 兒茶酚胺是一種大腦在情緒壓力下釋放出的化學物質，過多的兒茶酚胺會引發心腦血管疾病，嚴重時甚至會導致心肌梗塞。
- 當我們落下“情緒眼淚”時，眼淚把體內積蓄的導致憂鬱的化學物質清除掉，從而緩解人的抑鬱感，減輕心理壓力。
- 專家認為，強忍著眼淚就等於“自殺” 通常人們在哭泣後，在壓力強度上會降低40%

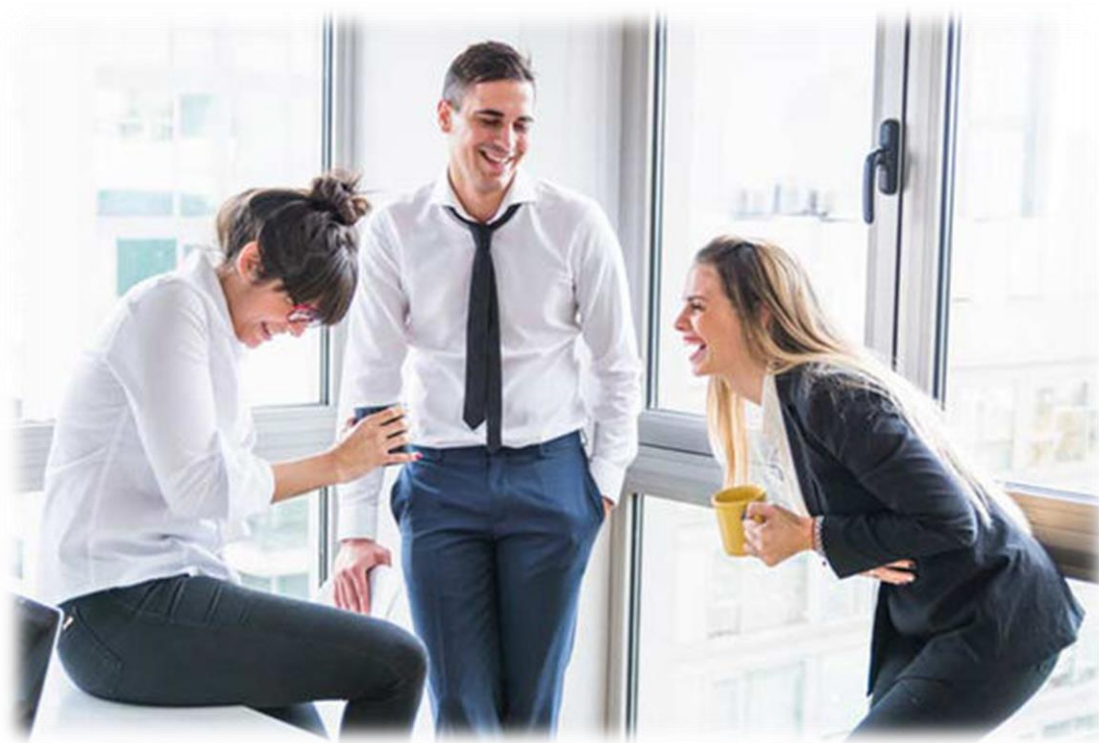
# 壓力調適策略

用言語宣洩—傾訴



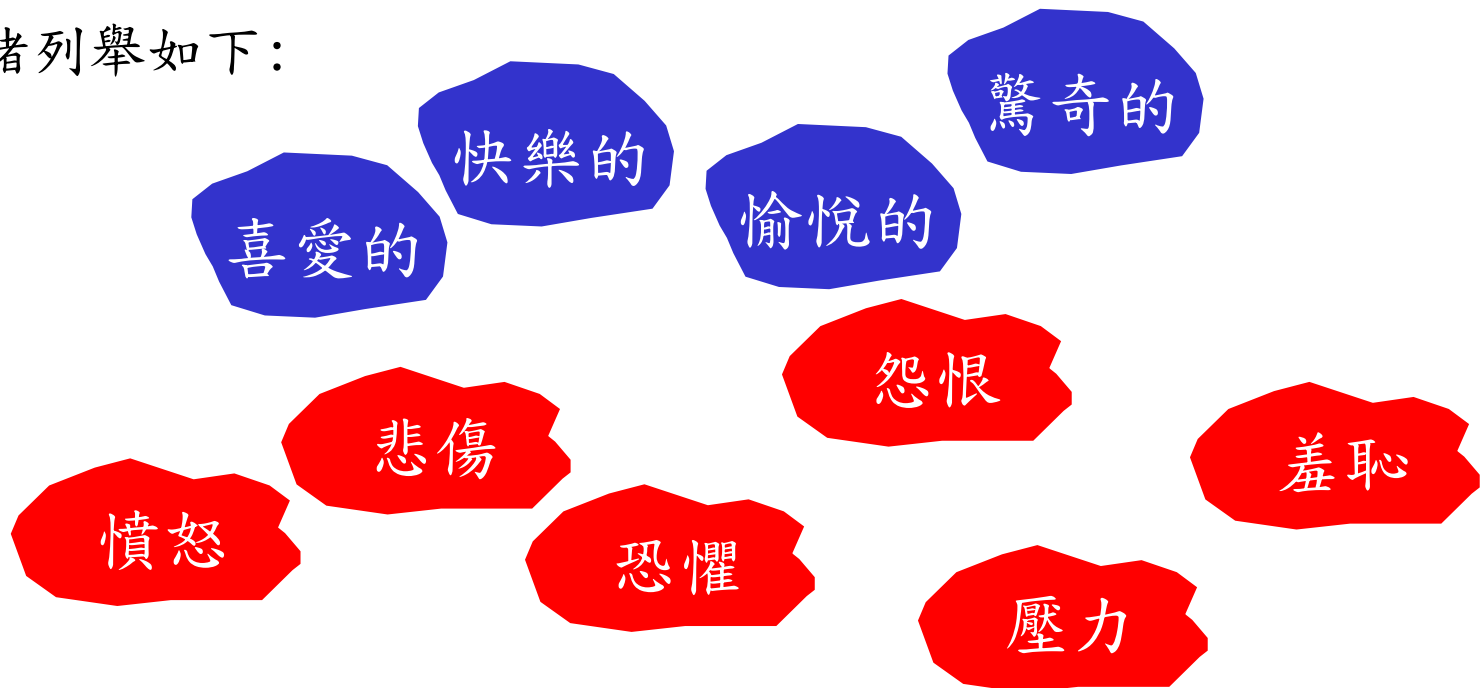
# 壓力調適策略

培養幽默感——是溝通壓力的潤滑劑



# 認識什麼是情緒？

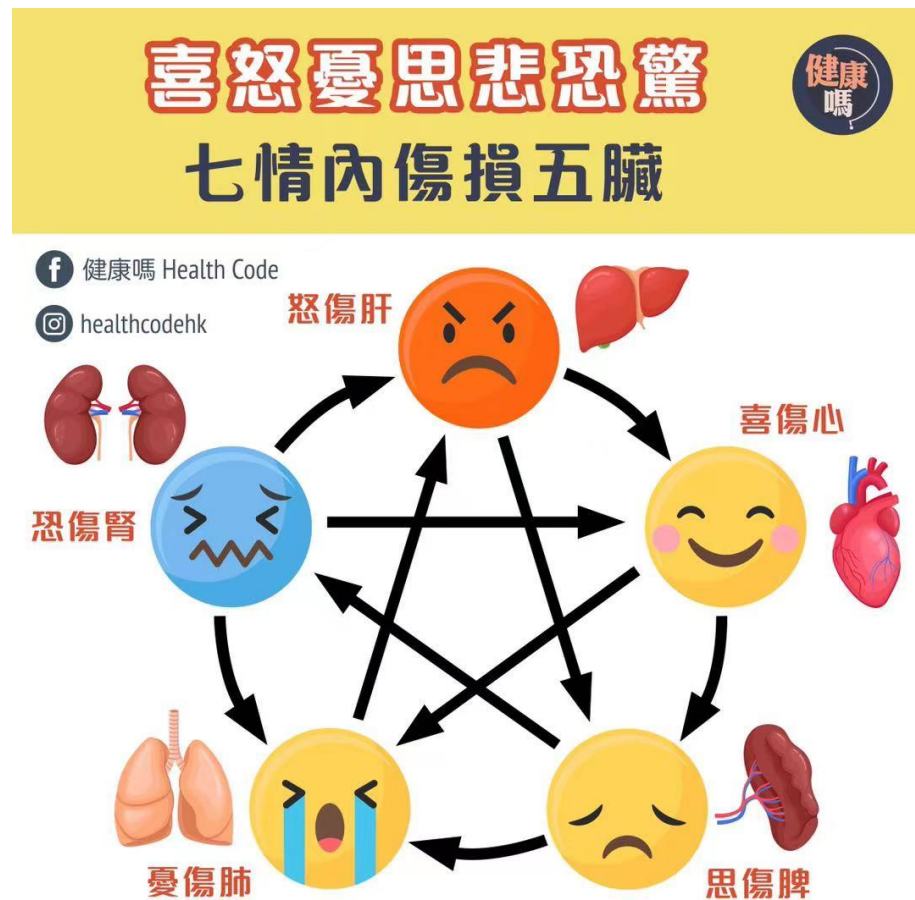
- 情緒 (emotion) 是指個體受到某種刺激所產生的一種身心激動狀態
- 情緒狀態之產生，只是個體自己所體驗，但對其所引起的生理變化及行為反應，卻不為個體所控制，因此對個體之生活產生極大影響
- 情緒列舉如下：





# 情緒對身體的影響

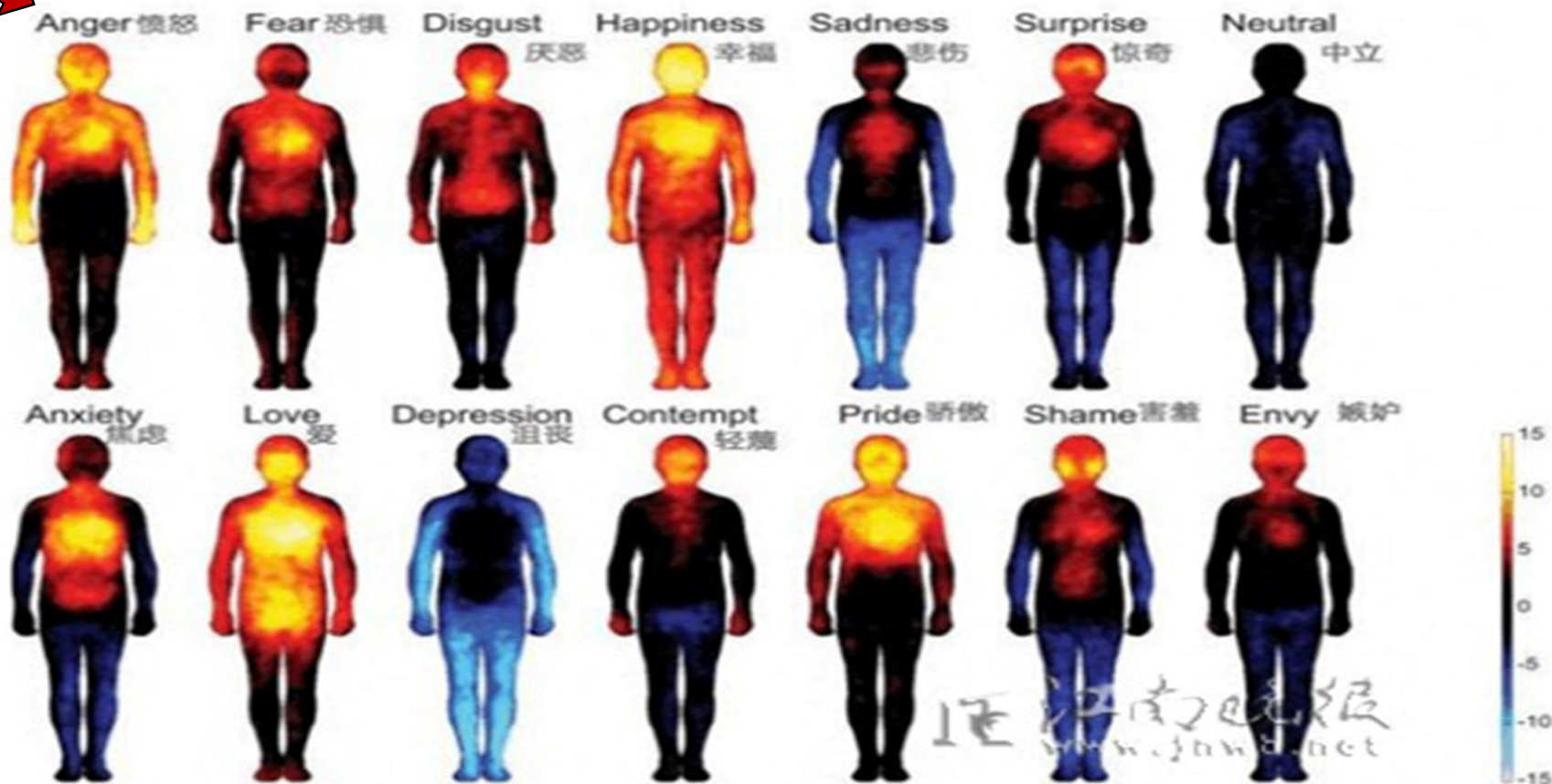
- 身體是我們最忠誠的朋友，它幫我們儲存所有被壓抑未被疏導的情緒
- 情緒會以攻擊自己或攻擊外在的形式發洩，而80%以上的情緒會以攻擊自己身體器官方式、來消化自己的情緒
- 皮膚、消化系統、內臟、性器官是重災區





# 情緒對身體的影響

生氣1個小時造成的精力與體力消耗相當於加班6小時，人的負面情緒得不到釋放，會造成血壓升高，腸胃紊亂，免疫力下降



『學習在每一次情緒升起的時候合理的表達真實的自己，合理的表達憤怒，而不是去壓抑憤怒。憤怒中蘊含的是力量，你怎麼用這個力量是你的選擇。實際上悲劇和災禍不是因為憤怒而生，而是因為你憤怒中的力量的偏差使用而生。』

千萬不要跟一個有情緒的人講道理

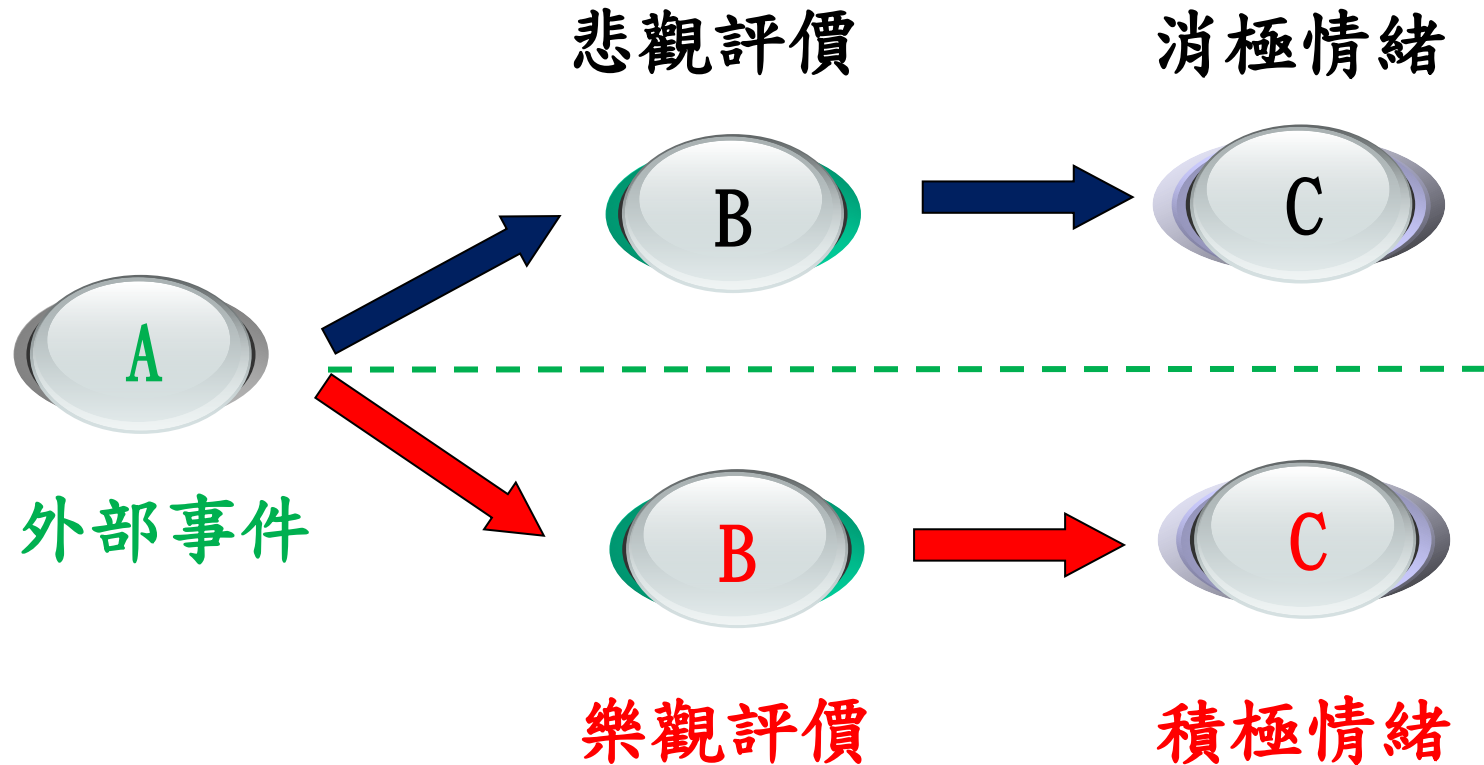
千萬不要在意一個情緒人說的話



# 如何有效處理負面情緒

- 1、呼吸運用法：默數1至30，**深呼吸方式**緩和情緒。
- 2、情緒轉念法：藉由**心境轉換**達到有效的情緒管理。
- 3、音樂療癒法：聽音樂能讓心情變好**樂→藥**。
- 4、設身處地法：**同理心**思考為何對方如此。
- 5、離開現場法：暫時**離開現場**的方法讓情緒緩和。
- 6、樂觀微笑法：養成樂觀**微笑習慣**，有助情緒管理。
- 7、自我發洩法：指藉由**正向途徑**來表達或抒發情緒。
- 8、閉目冥想法：**閉目冥想**的方式，進行情緒管理。

# 人的情緒是由認知方式決定的



“人類不是被問題本身所困擾，  
而是被他們對問題的看法所困擾。” # 古希臘哲學家

# 想像你的生命是 100000 點，以 1000 點為單位，你會如何分配你的生命在以下的項目上

1. 有用不完的钱
2. 健康的身體
3. 經常能享受美食
4. 有穿不完漂亮衣服、不必為打扮煩心
5. 有動人的臉孔與身材
6. 成為最受歡迎的人
7. 有一棟寬大、舒適、漂亮的豪宅
8. 擁有聰明的頭腦
9. 得到高學歷的學位
10. 可以有時間看很多很多的書
11. 成為大家公認有智慧的人
12. 成為風雲人物、各報爭相報導
13. 談一次完美的戀情
14. 擁有許多的知心朋友
15. 有和樂幸福的家庭
16. 在行業中成為頂尖的專家
17. 有能力消除世上的不公平與不正義
18. 致力社會公益、幫助需要幫助的人
19. 快快樂樂地過一生
20. 找到自己的人生目標、不會後悔
21. 成為名垂千古的偉人
22. 成為道德修養高超的聖人
23. 一生能遠離疾病的痛苦、安詳過世
24. 死後能進天國、或至西方極樂世界
25. 能瞭解生命的意義與奧秘
26. 能夠瞭解並發揮個人的生命潛能

# 心理學的經典理論

你做什麼不重要，重要的是你選擇用什麼樣的角度去想去做

- 失眠不重要重要的是你在失眠時想什麼做什麼
- 工作不重要重要的是你在工作時想什麼做什麼
- 失敗不重要重要的是你在失敗的時候想什麼做什麼
- 當我們感受到痛苦、不幸、不公、焦慮、無價值時，是因為我們選擇了自我攻擊而不是自我支援

# 想法不同，結果不同

羅斯福家被盜了，朋友寫信來安慰他，勸他不必把這事放在心上，很快回信說：親愛的朋友，謝謝你的來信我一切都很好，我想我應該感謝上帝因為

- 第一：我損失的只是財物，而人卻毫髮未傷
- 第二：我只損失了部分財物而不是全部財物
- 第三：最幸運的是做小偷的是那個人而不是我

# 知人者智，自知者明

一個人的終身財富來源：

12.5% →

87.5% →

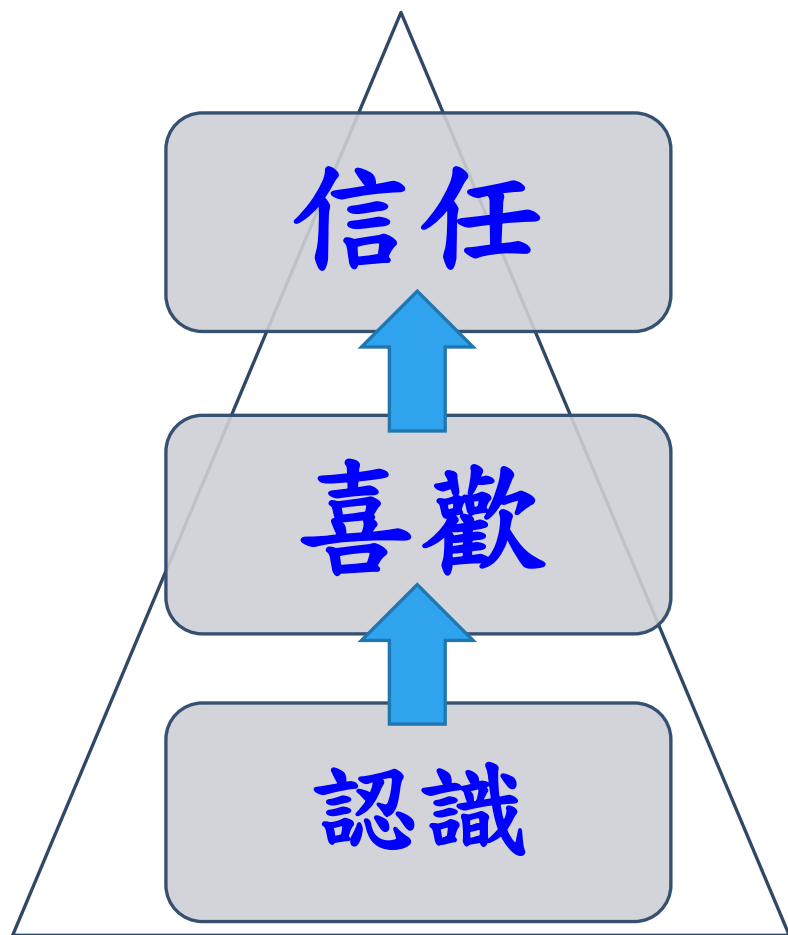
一個人離開職場事因比例：

5% →

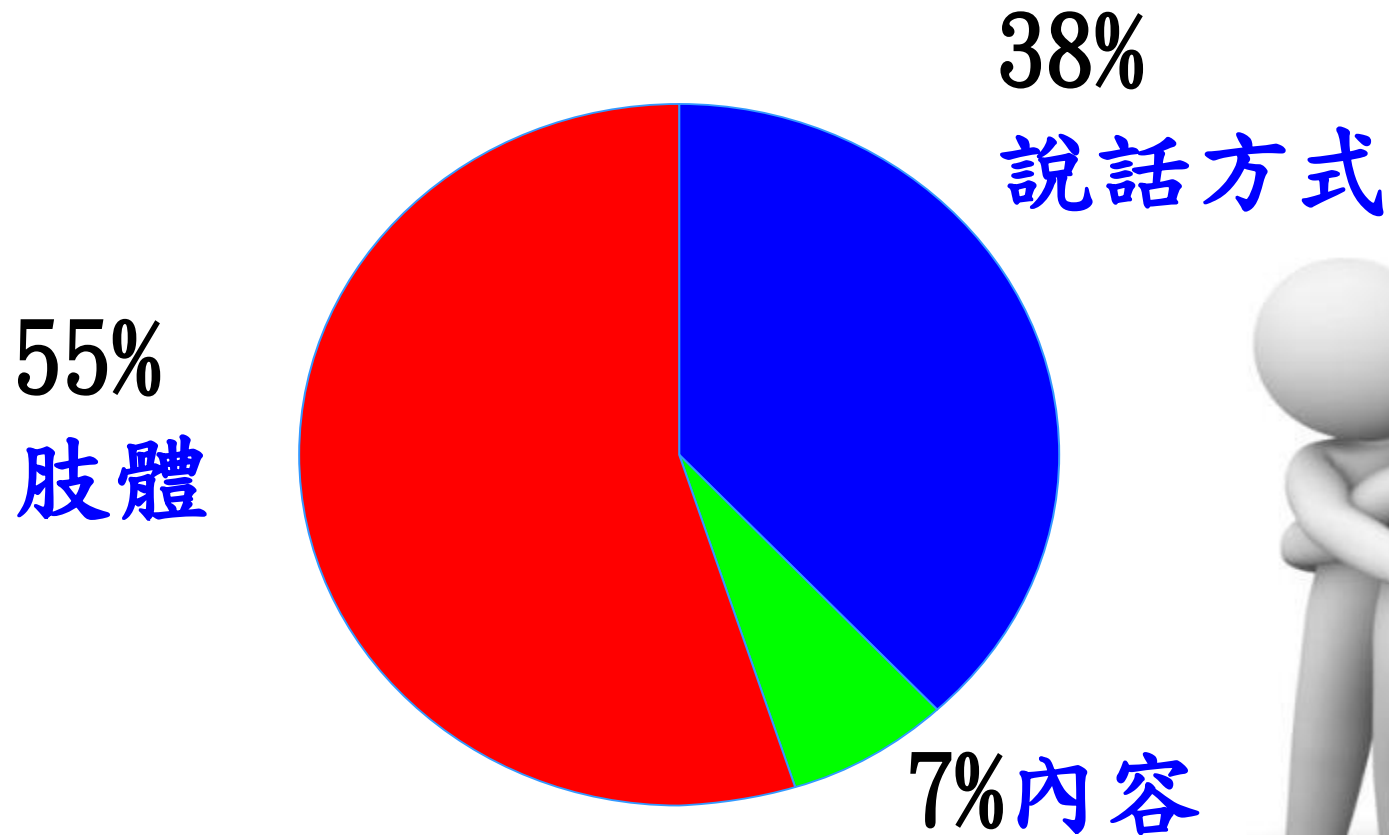
95% →



# 建立良好人際關係三層次



# 【如何建立人際好感度】



加州大學洛杉磯分校博士  
麥哈瑞賓 (Albert Mehrabian)

## 建立人際關係 四大準則

- 第一準則：互惠

沒有付出就沒有收穫

- 第二準則：互賴

- 第三準則：分享

分享是一種最好的建立人脈網的方式，你分享的越多，得到的就越多。世界上有兩種東西是越分享越多的：

1、智慧、知識 2、人脈。

你分享的東西是對別人有用有幫助的，別人會感謝你。你願意向別人分享，有一種願意付出的心態，別人會覺得你是一個正直的人，別人願意與你做朋友。

- 第四準則：堅持

# 讓別人喜歡你的六種方法

建立美好的第一印象

無私的關愛別人

樂於傾聽別人的心聲

熟記他人姓名喜好

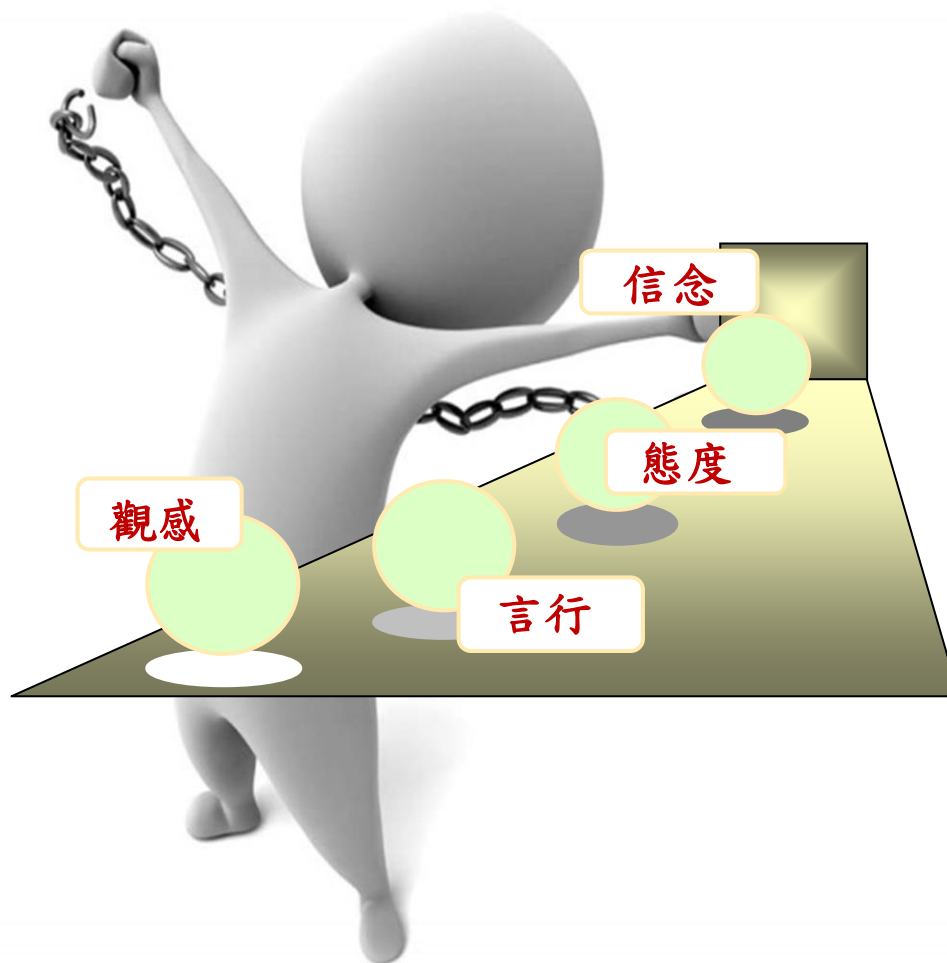
多去肯定他人

找對方有興趣的話題

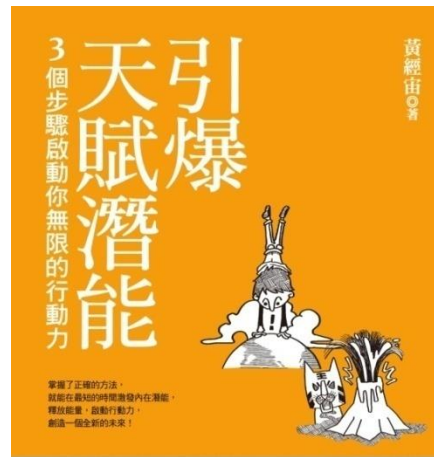


# 改變的力量

破除恐懼！



有時，人與人之間相處困難，不是你不好，也不是他很差，而是兩個人都很好，卻活在不同的世界，思維不同，行為迥異，自然會格格不入，沒有誰對誰錯的問題，只要願意調整一下自己對於『彼此』的認知，也許視界不同，世界就美麗多了！



順著天賦做事，  
才會成功！

天賦不代表成就，  
但是有成就的人一定是發揮了自己的天賦潛能，  
就要懂得如何將能力發揮到極致，而非專注於改善弱點。



改變，  
永遠不嫌晚！

擺脫停滯不前最好的方法，  
就是「付出行動」！

每個人，每一天，都在使世界產生變化！  
關鍵是，你帶來的是什麼樣的變化？  
改變行動，立即執行！造就積極的改變！

不拖延的微行動，  
讓你效率更驚人！



明天，  
也要勇敢！

60溫暖人心的激勵法則

美國空軍少將比利·康利曾說：「你的想像與你的生活息息相關，它關係著美麗、成功、追求的事物；另一方面，它也會帶來挫折、痛苦與失敗。因此，決定想像你有何功用。」  
「領先了我們，緊你緊得你全，就是選擇了自己的命運。」  
——WILLIAM SHAW