



第三章

情緒管理與壓力調適



西方學者 Goleman 在 1996 年寫出一本「情緒智力」的暢銷書，國內以「EQ」為書名，一時成為大家通俗的用語，不時聽到有人說：你的 EQ 真好、他的 EQ 該加加油了、這個人的 EQ 不錯等。師長們也開始要求不是只有考試一百分才重要，認識 EQ 並學習管理自己的 EQ，也很重要。到底什麼是 EQ 呢？怎樣做才能達到好的 EQ 呢？就讓我們一同來瞧一瞧。

Goleman 認為情緒智力是指一個人在適當的時機，以適當的方法，結合自我覺知、自我管理、社會覺知和社會技巧，在某種情境之下，產生適當效果的能力。是不是很抽象啊？簡單地說，就是我們在生活中，面對事情的態度，以及應變的方式。舉例來說，某一天，平時乖巧的玲玲到了學校就對同學發脾氣，交作業時還用丟的摔給組長，小組組員氣不過，對玲玲說：「你吃錯藥啦?!」喜歡追根究底的小組長心裡想著：玲玲不是真的吃錯藥了，她今天的壞脾氣與心情，可能是起因於早上睡過頭或賴床，導致上學遲到而挨罵了；也可能是沒吃早餐，肚子餓使得情緒不好而亂發脾氣；也可能是考試成績不佳，長期被責難而形成壓力。於是貼心的小組長，並沒有跟玲玲生氣，反而拿出書包裡的小餅乾請玲玲吃，跟玲玲說明天不要遲到就好了。例子中的玲玲，就是沒有用適當的方法，察覺到自己情緒的變化，控制好自己情緒，或面對壓力來臨時，



沒有應變的作法；而小組長則能在適當的時機，利用社會覺知、壓力調適與社會技巧，幫助自己與玲玲產生適當的情緒。以下就讓我們針對情緒的自我覺察與自我控制、面對壓力的調適策略，以及人際關係與溝通等三方面，進行更多的瞭解。

一、情緒的自我覺察與控制

(一) 自我覺察

想要管理與控制自己的情緒，必得先瞭解自己的情緒有哪些，能夠辨認這些情緒，並且覺察到情緒的轉變，才能夠掌握自己的情緒。最容易分辨的情緒就是喜、怒、哀、樂了，你能夠清楚的寫下自己在什麼事件或情境下，有愉快/欣喜、生氣/憤怒、傷心/難過、興奮/快樂的情緒嗎？

情緒 情境	愉快/ 欣喜	生氣/ 憤怒	傷心/ 難過	興奮/ 快樂
當我...， 我感覺到 我很...	例：當我 睡得飽 飽，一覺 到天亮， 我感覺很 舒服愉 快。			



有時候同一件事情，在不同的時機下，會引發不同的情緒，例如同樣在吃麥當勞的薯條和雞塊，如果是因為媽媽的獎賞，就會吃得很開心；如果是在趕著上補習班或一邊吃一邊被責罵，就會覺得再好吃的食物也吃不下。有時候在同一種情境下，不同的人也會有不同的情緒感受，例如班級舉辦生日 party，多數人快樂得不得了，因為可以逮住大吃一頓的機會、可以聊天打電動、可以不用上課；也可能有人因為要上台表演或主持節目，而緊張得不得了；也可能有同學想到自己都沒有機會，像其他同學一樣得到生日禮物，而暗自難過；還有的可能是樂極生悲，同學之間因為搶位子或搶零食而破壞了歡樂的氣氛。情緒的千變萬化，就是它奧妙的地方，也因此情緒會成為需要學習的一種智能。

（二）自我控制

「對不起，我剛剛不是故意的」、「我就是不能控制自己嘛！」、「我一時衝動打了弟弟一拳」。我們偶爾會因為自己情緒控制不當所造成的錯誤行為，而發生必須接受處罰、向他人道歉、賠不是的情形。如果行為的後果很嚴重（例如打傷了別人的眼睛），將會對自己與他人留下永遠的傷痛。因此，基於預防重於治療的觀點，我們得要學習對自己的情緒做好管理與控制，才不會等事情發生後，後悔莫及。

生活中需要自我管理情緒的情境不少，例如面



對壓力的調適與控制，就是一大課題。考試、交朋友、參加比賽都會有壓力，師長的期望也是一種壓力。小小的壓力，會幫助我們向前進，但是當壓力太大超過負荷的時候，也許會睡不好、吃不下，會感到疲憊、焦慮、擔心、害怕，這樣過量的壓力就不是好的現象，必須要有適當的壓力調適，讓自己的情緒能恢復平靜。壓力是什麼？而壓力產生時要怎麼做才好呢？請進入下一段落看看。

二、面對壓力的調適策略

「你是資優生耶，竟然還不會」、「資優生怎麼考這種成績？」在班級中，當你的學習成績不理想時，同學們無心的話語、惡意嘲諷和老師的責難，是否會造成你的挫折和壓力呢？同樣的一句話，有的人覺得是開玩笑，聽完就忘了；可是有的人卻聽起來很刺耳，產生憤怒、生氣的情緒，久而久之造成內心的壓力。由此可知，同一件事情所引發的壓力程度，會因為每個人的個性差異而導致不同程度的感受。面對生活、課業和人際相處...，壓力可說是無所不在，每個人每天多多少少都必須面對各種壓力。

(一) 壓力的正負向影響

每個人面對壓力後產生的反應，可能會因為懷疑自我而信心喪失，也可能因此激發潛能而表現得



更好。適度的壓力能使人集中精神、激發動力，反而會成為助力，讓人成長。例如：考試日期接近，你會知覺到壓力，進而學習規劃時間、充分準備，達到增長知識、獲得好成績之效果。但是，當壓力過大時可能會因過度緊張，產生恐懼與逃避的心理，引起情緒與行為失控，無法正常應對。失眠、盜汗、心悸、坐立不安等，均會降低學習效果，不但影響考試成績，嚴重的甚至會累積成下次的壓力，出現身心不適的症狀。

換句話說，壓力對人的影響可分為正向與負向兩方面來看，如下圖 3-1 所示，壓力過低或過高都不能使表現變得更好，成就表現反而是下降的；壓力位於中間的適度狀態時，成就表現則能達到最高峰。

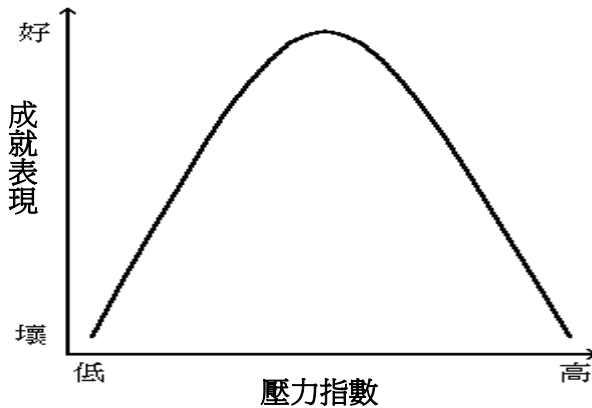


圖 3-1 壓力指數與成就表現關係圖



(二) 紓解壓力的方法

紓解壓力並沒有標準或絕對的方法，但是有效的「壓力調適」可以教導我們與壓力為友。首先，讓我們掌握抗壓及紓解壓力的基本原則，那就是要有：規律的生活與充足的睡眠、營養均衡、持續有恆的運動、學會紓壓技巧、適度的休閒安排，**最重要的是懂得即時求救**。先試試看下面兩種隨時可做的方法：放鬆法與數顏色法。

放鬆法：一種利用身體張力的方法

1. 首先用最舒服的方式躺平。
2. 輕輕閉上眼睛，將雙手伸直手掌張開平放在身體兩側。
3. 從小指、無名指、中指，依序緩慢地一根根指頭彎曲，再整個拳頭握緊，並默念再緊、再緊、緊到不能再緊。
4. 用心感受雙手緊縮的感覺。
5. 接著從大拇指、食指、中指依序一根根鬆開，再整個手掌張開，並默念放鬆、放鬆、感覺很輕鬆、很舒服。
6. 用心感受雙手與全身放鬆的感覺，並比較剛才的緊縮與現在的放鬆有什麼不同，享受這種放鬆的感覺。
7. 重複緩慢地來回進行至少三次。



數顏色法：一種視覺轉移注意的方法

- 1.看看周圍的環境，認清周圍擺設物品的顏色。
- 2.依順時針或逆時針方向，默唸出周遭物品的顏色。
- 3.例如：灰色的桌子、白色的柱子、綠色的葉子、藍色的蓋子。
- 4.若周遭的物品顏色都數完，覺得怒氣仍難消。
- 5.則將視線拉遠一點，數著更遠處物品的顏色。
- 6.每念完一種顏色，即緩慢深呼吸一次，再念下一個。
- 7.重複進行，直到感覺呼吸較平順、心跳較平緩。

然而平息情緒或放鬆自己，都只是透過轉移注意力，讓自己暫時地不再感覺到身體上的壓力，真正要擺脫不當情緒的魔咒，還需要改變自己的想法與信念。利用另一位西方學者 Ellis 的 A-B-C-D-E 法（引自吳麗娟，1998）調整自己不合理的想法，也許是一個好方法。舉例來說（搭配下圖 3-2 的流程），大雄的數學成績向來維持在 95 分以上，某次大雄拿到的考卷是 80 分（事件 A），大雄心中的想法可能有：別人一定會取笑我是資優生還考這麼差、爸媽會不愛我、我回家死定了、考壞了難過也沒用（各種可能的想法 B）；因為不同的想法，大雄產生的情緒與行為反應依序可能是：擔心而故意不理同學、



害怕擔憂而不敢回家、激勵自己下次再努力就好了（情緒行為 C）。明顯可以看見，我們對同一件事通常會有不同的想法，有的想法是符合現實、合理、客觀、正確、積極的，如「考壞了難過也沒用」，又如「人非聖賢，誰能無過」；有的想法則是不合理的、缺乏正確性、消極的，如「同學一定會取笑我、爸媽會不愛我」，又如「世界上沒有一個人喜歡我」。我們怎麼想，就會有怎樣的感覺；有怎樣的感覺，就會有怎樣的行動。因此分辨與建立正確、合理的想法，會讓自己的情緒維持在較平穩且健康的狀態，也就能控制好自己情緒。

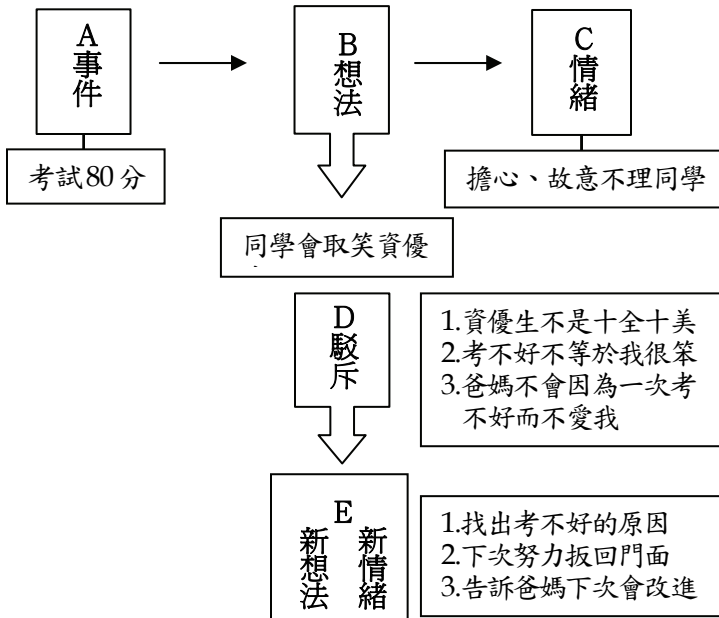


圖 3-2 A-B-C-D-E 想法改變的流程圖



先運用 A-B-C，嘗試改變自己對事件的想法，就會產生不一樣的情緒結果；再利用 D 和 E 的步驟，重新建立正確、合理的信念與行動。在大雄的例子中，提出駁斥（D）不合理想法的理由是：資優生又不是十全十美、考不好不等於我很笨、爸媽不會因為一次考不好而不愛我。當我們提出正確、合理的想法時，便能產生正向、積極的行動，例如：找出這次考不好的原因、下次努力準備扳回門面、告訴爸媽下次會改進等。你有沒有試過換一種想法或心情的效果呢？習慣性的理性想法，能讓我們維持好的情緒，達到高 EQ 的目標。

當你遇到困難無法克服或者壓力過大無法承受時，不要認為自己是資優生就難以開口請求他人協助，千萬記住：「這世界上一定有人或有地方能幫助你度過難關」，這些人包括你的父母、好朋友、學校的老師、輔導室、諮詢機構（救國團張老師諮詢專線，電話直撥 1980；國立臺灣師範大學特教中心諮詢專線，電話 2356-4666；國立臺北教育大學特教中心諮詢專線 2736-6755；臺北市立教育大學特教中心諮詢專線 2389-6215）...等。



【牛刀小試】

你可以剪貼一份與心情有關的報導，找尋文章中提到心情是如何轉變？如何轉怒為喜？如何化生氣為快樂？如何將悲觀、不合理的想法，扭轉成樂觀、合理的想法？有哪些是值得學習的？



三、人際的關係與溝通

人與人相處難免因為想法不同而產生衝突，親近如家人，都會因一句話而產生衝突；陌生如路人，也很可能因一個眼神、一個動作，而引來言語或肢體上的衝突。若是遇到衝突，在進行溝通之前，得先控制好情緒，前面提到的放鬆法、數顏色法，都是一種轉換情緒注意力的方法，不僅可以減緩壓力，也可以暫時平息憤怒的情緒，使衝突降低。

要避免人際間的衝突，更進一步的，就要瞭解怎樣的溝通，才能適當表達自己的情緒，又能不傷害他人，維持良好的人際關係。表達自己的想法是溝通必要的一步。有時候，我們以為別人「應該」知道我的感受而不說出來，事實上，他人「真的不知道」你心中的想法。良好的表達，可以分為三步曲：

「停」→放鬆、定下心；

「想」→反省自己是否如他人所說；

「說」→合理適當地表達感受與解決的方法。

例如同學無故說你「豬八戒，愛吃鬼」，你的第一個反應可能是生氣、哭，回嘴你才是豬，或向老師告狀。利用「停、想、說」三步曲，可以先「停」：深呼吸放鬆、數息、數顏色；「想」：我有貪吃嗎？我雖胖但又不懶惰；「說」：我們是同班同學，我是豬八戒，那你就是豬九戒囉！或者說：粉紅豬也很可



愛啊!(利用幽默來化解)。下面的例子你有沒有遭遇過?演練一下,你是不是也能利用「停、想、說」三步曲想出好的表達方法。

問題	我第一個反應是.....	停	想	說
1.如果同學笑你「你是資優生ㄟ,連這麼簡單的題目都不會」,你會...				
2.小組討論時,別組說:「喂,大聲公,你很吵,害我們都不能討論」,你會...				
3.同學聽你發表完,對你說:「愛現,資優生有什麼了不起啊」,你會...				
4.老師說:「你上課不專心,愛說話,難怪考試這麼差,還上什麼資優班」,你會...				
5.媽媽回家發現你在打電動(你才剛開機),生氣指責你「成績退步,還敢一直玩,給我進房間不准吃飯」,你會...				



此外，還可以試試「我訊息」來表達自己的感受，讓對方感同身受，接受你的看法。

我訊息：一種不指責對方又能表達自己的方法

1. 在衝突的情境中，強迫自己先停下來（利用數息或數顏色）
2. 想想自己的感受，澄清自己的對錯
3. 找對時機：如果對方現在很忙，或是因為剛才的事件覺得很生氣時，就先不要跟他說，最好的時機是這件事過了大概 10 分鐘之後
4. 用雙方都能接受的話語開頭

如：(1) 我心裡有些話想跟你說，好嗎？

(2) 我剛剛有一些不好的感覺，你可以聽我說嗎？

5. 清楚具體表達自己的感受

如：(1) 當...的時候〔說明引發你情緒的事情或言行〕

(2) 我覺得...〔說明你的心情感受〕

(3) 因為...〔說明引發你情緒的理由〕

(4) 如果可以的話...我希望...〔說明你的期待〕

6. 向對方表示謝謝你聽我說



「我訊息」是以「我」為出發點，清楚表達自己內心的感受，重要的是，不要用指責對方的語氣表達不滿，並能向對方道謝。開頭的句子可以盡量以「我」來開頭，比如說，「當我等你很久，我感覺很著急；如果可以的話，我希望我們下次的約會可以準時，好讓我們有足夠的時間找資料」。在溝通不良的情況下，不要只是生悶氣或暗中詛咒對方，要先想想自己有沒有錯誤。若有，則要先承認自己的過失；若沒有，則要誠意的表達個人的想法。接著提出自己的期望，看對方是否能接受，有時「退一步海闊天空」，沒有什麼好計較的。最後，要謝謝對方願意聽聽你的訊息，這樣的作法，除了讓對方感覺被尊重，也會讓對方退讓一步，而能獲得「雙贏」的人際關係。

【愛的叮嚀】

- ～壓力並不可怕，勇敢的面對，尋找適切的調適方法，反而能讓壓力變身為成長的助力。
- ～快樂其實是一種習慣，當你身心愉悅、喜歡自己、對這個世界充滿善意，美好的東西就自然地被你所吸引。不論是遇到挫折時、壓力來襲時、心情煩躁時或是困頓無措時，試著將悲觀負面的想法，轉換為樂觀積極的念頭，大聲笑一笑，必能燃起再度前進的動力。所以「快樂的你」就吸引讓你快樂的人、事、物，自然而然，快樂就成為慣性作用了！



【延伸閱讀】

- E. Crary 著；林玫君譯（2003）。**兒童情緒管理系列-我好生氣、我好沮喪、我好得意、我好害怕、我好興奮、我好氣憤**。臺北市：心理。
- 唐璽惠、王財印、何金針、徐仲欣（2005）。**緒管理與壓力調適**。臺北市：心理。
- 亞伯·艾里著，劉小菁譯（2002）。**理情行為治療**。臺北市：張老師。
- 亞伯·艾里著，劉小菁譯（2002）。**別跟情緒過不去**。臺北市：張老師。
- 涉谷昌三著，林芳兒譯（2005）。**壓力轉換心理術**。臺北市：新雨。



認識・擁抱・發揮我的天賦潛能《國小篇》