

專家文選

職場情緒與壓力管理

文 / 104人資學院顧問 · 鄧慧文



根據瑞士洛桑國際管理學院(IMD)的「世界競爭力年報」，台灣人是世界上工時最長的工作者之一，平均一年工作時數約為二千二百八十二小時。而近期來又因國內外利空頻傳，經濟前景不明，根據104人力銀行調查，職場上班族不安全感升高！未來半年，將近5%的受訪上班族面臨無薪假壓力，另有近3成上班族悲觀表示，未來半年公司可能面臨人事凍結及縮編壓力。

您滿意目前的工作嗎？104人力銀行調查結果，僅7.42%的上班族對目前工作處於「滿意且理想」，而有高達92.58%上班族則因著市場不景氣、自評本身專業和經歷不足甚或沒有信心，對工作的滿意度處於「無感、不滿意、或者不理想」狀況中。

對職場上班族而言，每天有三分之一的精華時間花在工作上。來自工作的壓力林林總總，如工作負荷過大（超時、超量、超急...）、同事間溝通不良或相互競爭、需擔負管人的責任、組織氣候、管理型態、工作特性、個人能力不完全，還有就是擔心不景氣、裁員...。這些工作壓力輕則影響個人情緒穩定，重則造成個人生活、人際互動不良，更甚者可能造成如過勞死、猝死症、冠狀動脈心臟等重大傷害。對企業而言，直接影響的就是工作產能與服務品質。

面對外在大環境的不安與變動，加上國人工作時間長，對工作的滿意度不高，過多的工作壓力可能引發許多負向情緒，如易怒、心情起伏不定、作息混亂、憂鬱、挫折感、焦慮、緊張、激動、很想痛哭或逃跑、批評、挑剔、缺乏耐心與敏感多疑。因此，職場情緒與壓力管理儼然已成為重要議題與生活技能之一，而如何學習壓力與情緒管理，已成為職場上班族群的一門重要功課，也同時是企業主提升企業產能的關注議題。

那麼要如何有效管理工作壓力與情緒以保持愉快的心情呢？以下建議幾種有效的思考方式。

打破求完美的行為模式

對工作的要求：先「有」再「好」，從「fixed quality」的想法轉為「fixed time」，有時需要放棄某些東西。不論使用哪一種方法去處理工作壓力，如果行不通時，別忘了適時彈性的改變因應策略或原先的選擇，記得「山不轉路轉」。勇於接受挑戰，保持學習精神，提升自己的職場價值，做好時間管理，強化工作效率，以因應工作中的變化或要求。如此即便不滿意工作環境時，也才有機會改變環境或是轉換環境。

覺察情緒是要給自己一個釐清思想的機會，凝聚力量以面對未來。如果紓解情緒的方式只是為了逃避痛苦、暫時解決問題，累積下來可能會承受更多的難題和痛苦。

多肯定自己

釐清並瞭解生活的目標、肯定自己的價值，瞭解自己的優點、接納自己的缺點，常存感恩的心，並朝正向思考（歸零，而非以100分為標準）。

自我肯定就是自我價值感高，是一種欣賞自己、願意一直改變自己（自我成長）的態度感受。自我價值感高的人會喜歡成為自己，如此生活更有力量，會主動與外界聯繫，會誠實面對自己與他人。並透過溝通來澄清已建立之關係，減少衝突。而且自我價值感高的人，不只重視自己的價值，也會以同樣的態度來對待他人、關懷他人。

我說，生命確是黑暗，除非有著熱望，
所有的熱望都是盲目的，除非具有知識，
所有的知識都是無用的，除非有工作，
所有的工作都是空虛的，除非有愛。

～紀伯倫的「先知」

「生命中真正的喜悅，源自當獻上無限心力的時候。你為一個自己認為至高無尚的目標，它是一種自然的、發自內心的強大力量；而不是狹隘的局限於一隅，終日埋怨世界未能給你快樂。」

～蕭伯納（第五項修練／建立個人的願景：自我超越的修練）

改變非理性思考

心理學的認知療法點出「你的想法造成你的感受」，你的「想法」才是主宰你情緒的關鍵，負向情緒大部分是由自己決定或選擇才會發生。亦即同一件事情，如果用不同的角度來看，會有不同的情緒結果。人常容易以非理性的想法來看發生在自己身上的事情。

因此，評估你的壓力來源，或許這當中隱藏著你的謬誤觀念，例如不恰當的希望或者強求（例如「你應該...」、「每個人都做得比我好...」）、不合邏輯或現實的推論與幻想（例如：這個案子如果沒有完成，我就完蛋了！），錯誤想法帶出了情緒，卻根本無法改變現狀或事實。所以，下回當情緒不好時，你很可能已經落入非理性想法中。此時破除非理性想法，可以幫助我們正向積極地面對及處理事情，心情自然也能放鬆不少。

當不能改變環境或是自己的能力遇瓶頸而不能突破，不防暫時先調整自己的期待或轉變自己原來所堅持的焦點，先讓自己不慌亂沮喪，才不致影響自己的表現或未來的身心與職涯發展，找些信任的人討論，互相傾訴分享也能有所幫助。忿怒的情緒感受很像鐘擺，擺到兩端都是極端、都不好。必須適中、切中問題，把職場怒氣的能量用來解決引發你生氣的問題根由。只有這樣生氣才有建設性，同時也能協助你控制牛脾氣。

增進人際關係

瞭解職場人之性格類型，以及「我跟他」之間的差異，設身處地來體會對方、接納對方，適度調整自己以滿足別人的需求，也向對方表達你個人的需求。此外，平時多經營與好友、同事關係，尤其是與職場上的同事一起完成工作任務或目標，都有助於建立人際關係與支持系統。

建立良好的生活型態

平日保持作息飲食正常，包括睡眠、飲食、規律運動、適當的休閒活動、放鬆等。有好的生活習慣能讓你擁有充足體力、腦力、心力來應付壓力與情緒之挑戰。運動是治療沮喪的天然良藥，激烈運動後腦啡增加五倍，大大提升舒爽愉快的感受！找尋並維持你的社會支援網，常訂定計劃，並保留有緩衝時間。此外，擁有優質的信仰生活，也比較不會受周遭環境的改變而情緒起伏，而且生活有盼望，有依靠，不必常有無力感。

有智慧的人，知道把心思聚焦在自己該做的工作上，不做無謂的愁煩憂慮與抱怨，專心思考該怎麼把事情做好，思考完整了、立刻執行，自然有頭緒且效率高。如果不加思考就慌亂起步，以致心情煩燥、邊做邊錯，就可能越做越糟！人在職場中，有時在不自覺的狀況下讓工作壓力與情緒控制了我們，失去了平靜的心思，需經常在慌亂或憂愁中工作。曾有賢哲指出「得力在乎平靜安穩」，凡事平靜以對、籌措於心、按部就班，必可增進效率，更可減少心理上要承受的壓力。學習成為工作的主人，職場壓力out！

至於企業主的部分，在重視績效與營收之餘，也必須關注職場上班族的壓力與情緒，因為員工壓力過大或情緒有問題，必然會影響工作效率與品質。企業可評估增加在工作環境中提供員工壓力與情緒管理的資訊或設施，例如定期舉辦相關講座、紓壓按摩的服務、社團活動或家庭日、員工旅遊等相關活動，讓整個企業能夠有適當的壓力與情緒管理知識與相配合的管道，將有助於使企業的工作氣氛更活潑有力，員工潛力也更能有效發揮。

（本文作者為104人資學院顧問，簡介）

關心人資 · 共創價值

招募
甄選

顧問
諮詢

績效
管理

訓練
發展

人資
e化