

愛自己、善管理：「情緒管理」

1. 一個小故事：從前有個犯人，被判死刑之際 …

法官問犯人：「你還沒有什麼要說的？」他回了一句惡毒的粗口。

法官聞言，大怒，立即訓斥他十幾分鐘，

犯人靜靜地聽完之後對法官說：「法官大人，您是個受過教育的高級知識分子，聽了我一句髒話也會如此動怒，而我只有國中畢業，當我知到我最尊重的朋友竟然在我最失意、最需要幫助的時候聯同別人壓迫我，於是我一氣之下，就將他們殺了，實在是當時太衝動無法克制自己情緒而造成的！」

後來，這位犯人從死刑被改判無期徒刑。

(改編自《月台上轉彎》花蓮受刑人寫作班)

故事說出了一念之差，可以是天堂與地獄的分別，情緒管理真的很重要。

2. 情緒和情緒管理

美國心理學者，丹尼爾高曼（Daniel Goleman）所著的「情緒智商」一書中，將情緒 EQ 定義為一個人的「感覺、特定的想法、生理狀態、心理狀態、和相關的行為傾向」。也就是說，一個人的情緒包含了：感受、想法、和行為等三部份。唯有這三部分都處於平衡狀態才稱得上是身心健康。人應對自己的「情緒需要」敏銳，經常留意自己的需要，並作出調節，而不是壓抑、否定或任意放縱。換句話來說，情緒需要適當的表達和管理，才能夠適當處理而不是隨意宣洩，這才能避免負面的作用。

3. 情緒與個人健康

情緒可以激發個人的生理反應，如腎上腺素分泌，可以使個人充滿活力，但也可能引致，內分泌受到影響，產生疾病。長期的情緒適應不良，個人的情緒沒有抒發的管道，對個人的工作或學業都會有不利的影響。例如注意力不集中，缺乏耐心，脾氣暴躁不安，肯定會阻礙與人的交往相處，也限制個人能力的發揮。

「情緒智商」的重要性表現在生活的各個層面：主觀上，它支配了個人對生活是否暢快的感覺，也會影響個人與他人（如家人、朋友、配偶、上司、同事、客戶）之間的關係，直接影響學業及工作表現。

一個不能處理好自己情緒的人，很容易受情緒左右，表現出衝動的行為，因而破壞人際關係。如果與身邊的人不能相處融洽，不論在家庭、學校及工作環境中都存在不滿的情緒，覺得大家都對不起他、認為一切都是別人的錯，或者陷入深深的自責中，形成惡性循環，必然活得不快樂。相反，若能敏銳地察覺自己及他人的情緒，坦誠面對自己的負面感受，抱著「以同理心」處理別人的感受和情緒，不任意批評，將生活中的困境視為合理的挑戰，有堅定的信念去完成艱鉅的工作，對人對事做出適切的反應，那麼就容易與他人保持良好的關係，能夠得到他人的幫助，這樣一來，許多事情都能迎刃而解。以

工作為例，相信很多人都曾經歷：「工作是否順利圓滿往往不是由能力決定，而是你能不能打開心扉，傾聽同事或上司的不同意見，能不能將個人的好惡、利益與工作區分，將人際衝突的阻力化為助力，才是成敗的關鍵。」

4. 如何管理與提升「情緒智商」？

科學家認為 EQ 的高低，在某一程度上，由大腦神經系統主宰，但這並不表示 EQ 完全由先天或生理因素決定，是可以藉後天的訓練來提升。以下將建議幾個方法供你參考。

一、**了解自己的情緒**：當生氣的時候，自己不一定察覺到。因為人往往無法「跳出來」看到當下的情緒。經常在事後，才察覺到「我剛才很生氣」。試著在有情緒反應時，除了經常注意會觸動情緒的事件外，應留意體察自己「內心的情緒狀態」。這是知易行難的事，但只要你願意去做，你會知道「了解自己的情緒」是什麼意思。

二、**妥善管理情緒**：如你能覺察自己的情緒，問問自己為什麼生氣？為什麼難過？如果是你的想法引起不快，再問問自己，有沒有其它替代想法？尋找和運用一些對自己有效的排解情緒方法，但要選擇那些不會讓你後悔的事。

三、**同理心**：要了解自己的情緒，也要了解並且接納別人的情緒。接納對方的情緒，並不是要你「同意」他，只是設身處地認為，對方有權利產生情緒，而你明白他的情緒，從他的立場去體會他的感受。

四、**社交技巧的培養**：與人交往首重真誠，沒有了真誠，就只剩下玩弄手段。做到了前三項，更要學懂如何恰當地表達自己的感受。用「陳述個人感受」較「指責對方」，較易讓人接納。

多謝各位！希望大家做情緒的主人！

參考資料：

1. <http://www.ncu.edu.tw/~ncu34814/edu/program2/p205/1b.pdf>
 2. <http://mental.health.gov.tw/channel.asp?channelid=M45>
 3. http://www.jidunet.cn/aud/album.php?album_id=216
-