

# 情緒管理

如何轉換生活態度

勞工領袖大學進階班

學號：099

姓名：趙惠萍

時間：101年6月4日起

結業：101年8月11日

版

印

**主旨：如何轉換生活態度、做好人際關係暨情緒管理及運用良善的溝通技巧，  
改善面對人生的態度，讓人生旅途更美好有意義。**

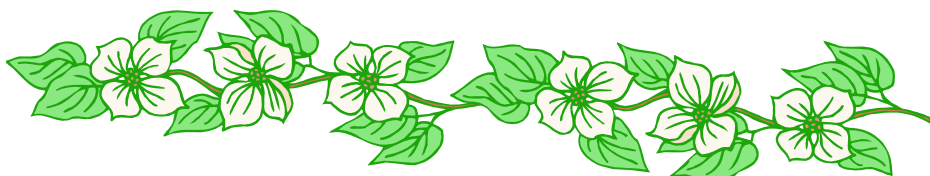
壹、情緒的定義～你快樂嗎？

當個人受到情境刺激時，會引起的心理、生理、認知及行為反應，這些的反應統稱為情緒。

原來的我並不快樂的，進入職場後發現很多人都不快樂，相較之下我的又算什麼呢？所以積極學習各方的情緒管理與溝通，我認為做好人際關係、廣結善緣，才能真正達到快樂及自在的，從中發現原來生涯中不是都能照固定計劃走的，而是要不斷學習突破及調適的，好好轉念態度，讓生命活得更有光彩。有了這樣的醒悟，所以更應多花一些業餘時間來做心理諮詢的學習，因為身邊有太多需要幫助的人，不但可以自我充實，也能達到「助人為快樂之本」。幫助了別人解決心中煩悶，或不能解決事情但也許舒緩其不安情緒，最終獲得最大收益的是自己。深深體會：「當下就是一切。」。『我們可以選擇方向，但不能選擇遭遇。有時候聽完對方傾訴後，只是說了幾句話，或陪侍在旁，讓對方的心情頓時晴朗，告知『最重要的是，你曾有跌跤的經驗，知道痛在那裡，爾後就會小心，不經一事不長一智，那是別人所沒有的，沒關係凡事都會過去的。』

心煩時記住三句話  
算了吧  
沒關係  
會過去的

人有人意 我有我意；  
合乎人意 恐非我意；  
合乎我意 恐非人意；  
人意我意 恐非天意；  
合乎天意 自然如意！



## 貳、情緒的動力

一、我認為凡事都脫離不了「人際關係」，很愉快或很不愉快的時候找得到可以分享的人，然而要如何與他人維繫良好的人際關係？增進人與人之間進行有效溝通的能力，是維繫良好人際關係的首要條件，也是穩定情緒的最佳動力，以下幾項通則提供參考：

1. 站在對方立場設想，將心比心，並且用溫暖、尊重、了解的方式去溝通。
2. 了解溝通的障礙並且盡可能去突破。首先我們得有與人溝通的意願，以一顆開放的心靈傾聽，千萬不要立即下評斷，最好以對方的立場和觀點去設想。
3. 當一位好聽眾，用我們的心靈去聽聽對方的想法與感受，而不只是字面上的意思，然後要坦誠地告訴對方，我們聽到了什麼？有什麼樣的感受和想法？
4. 善解人意，我們不一定要贊同他人與我們不同的意見，但是如果我們能了解他人，我們自己也會快樂無比。

5. 加強對自己的了解，知道自己會說出什麼樣的話，也是能與他人維繫良好人際關係的技巧之一。

二、要善於處理自己的情緒，不要讓不好的情緒影響了與周圍人的關係，也不要有不合理的信念：自動化思考當一位好聽眾，要用我們的心靈去聽聽對方的想法與感受，而不只是字面上的意思，然後要坦誠地告訴對方，我們聽到了什麼？或有什麼樣的感受和想法？才是真正的溝通。

### 那什麼是溝通？

溝通是人際關係中最重要的一環，它是人與人之間傳遞情感、態度、事實、信念和想法的過程，所以良好的溝通指的就是一種彼此雙向的溝通過程，不是你一個人在發表演說或是讓對方唱獨角戲，而是要用心去聽對方在說什麼？去了解對方在想什麼？對方有什麼感受？溝通過程中可能因溝通者本身的特質或溝通的方式之不同而造成曲解，因此傳送訊息者與接收者間必須藉著不斷的回饋，去判斷雙方的解讀是否一致。一般而言，溝通包含語言和非語言兩個部分，前者指的是說話的內容，後者如臉部表情、手勢、目光接觸、語氣、觸摸、距離等等。

✂-----網路摘錄一則蠻有意思的短文【自己開門】：

人生有很多道門，不管有鎖沒鎖，不管是開是關，總要試著自己動手開門。

就算前門不開，可以試試側門或後門。就算沒有側門，更別忘了，還有窗子可試呢？

就算窗子都關了，你可以去散散步再回來，何苦傻等呢？

一對兄弟住在一起，長年以來，每天一起出門上班，

因為哥哥下班時間早，都是哥哥先回家，

所以弟弟從來都不擔心開門的事，所以都沒有帶鑰匙在身邊。

有一天，因為突發狀況，弟弟提早先回了家。

他坐在門檻上，無聊地盼望著哥哥早點出現，等呀等，

好不容易幾個時辰過了，哥哥終於出現在路上。

哥哥看見弟弟在門口苦等，問「你為什麼坐在這裡？」

弟弟說：「我沒有鑰匙啊！」哥哥笑而無語，然後用手輕輕一推，門，就開了！

原來，門從來沒有鎖。

弟弟枯等在門口，只因為他連試著用自己的手去推推門都沒有做。

這個故事，說明了人生有些問題「不能」解決，

有時候只是因為我們自己「不想」解決，

不願嘗試，不肯開口又不肯動手；準備開門了嗎？**人生的門，自己開吧！**



### 做自己情緒的主人—人際關係中的情緒管理

情緒在人際關係上扮演著一個很重要的角色。我們常想改變他人對自己一些

不當的言行，先得學習改變自己的一些負面情緒，如生氣、失望、厭煩等反應方

式。換言之，假如不能先對自己情緒的產生有所了解，是很難停止負面情緒的發

生，表現出適當的人際態度和行為。而所謂停止負面情緒的發生，並非要壓抑或

控制自己的情緒，而是避免或減少因自己情緒所產生的不好反應。我們都知道，

激動的情緒下容易失去理智，且會衝動地做出一些事後自己也感到後悔或莫名的

錯誤行為。自我改變是一種艱辛的歷程，但是總要開始吧！

## 貳、情緒的調適-1

**如何管理自己的情緒**～到底怎麼樣察覺情緒、控制情緒呢？

第一、體察自己的情緒。也就是時時提醒自己注意：「我現在的情緒是什麼？」

例如：當你因為朋友約會遲到，而對他冷言冷語，問問自己：「如果是我會有什麼感覺？」如果你察覺你已對朋友三番兩次的遲到感到生氣，你就可以對自己的生氣做更好的處理。有許多人認為：「人不應該有情緒」，所以不肯承認自己有負面的情緒，要知道，人一定會有情緒的，壓抑情緒反而帶來更不好的結果，學著體察自己的情緒，是情緒管理的第一步。

第二、適當表達自己的情緒。再以朋友約會遲到的例子來看，你之所以生氣可能是因為他讓你擔心，在這種情況下，你可以婉轉的告訴他：「你過了約定的時間還沒到，我好擔心你在路上發生意外。」試著把「我好擔心」的感覺傳達給他，讓他了解他的遲到會帶給你什麼感受。什麼是不適當的表達呢？例如：你指責他：「每次約會都遲到，你為什麼都不考慮我的感覺？」當你指責對方時，也會引起他負面的情緒，他會變成一隻刺蝟，忙著防禦外來的攻擊，沒有辦法站在你的立場為你著想，他的反應可能是：「路上塞車嘛！有什麼辦法，你以為我不想準時嗎？」如此一來，兩人開始吵架，別提什麼愉快的約會了。如何「適當表達」情緒，是一門藝術，需要用心的體會、揣摩，更重要的是，要確實用在生活中。

第三、以合宜的方式紓解情緒。紓解情緒的方法很多，有些人會痛哭一場、有些人找三五好友訴苦一番、另些人會逛街、聽音樂、散步或逼自己做別的事情以免老想起不愉快，比較糟糕的方式是喝酒、飆車，甚至自殺。要提醒各位的是，紓解情緒的目的在於給自己一個釐清想法的機會，讓自己好過一點，也讓自己更有能量去面對未來。如果紓解情緒的方式只是暫時逃避痛苦，爾後需承受更多的痛苦，這便不是一個合宜的方式。有了不舒服的感覺，要勇敢的面對，仔細想想，為什麼這麼難過、生氣？我可以怎麼做，將來才不會再重蹈覆轍？怎麼做可以降低我的不愉快？這麼做會不會帶來更大的傷害？根據這幾個角度去選擇適合自己且能有效紓解情緒的方式，你就能夠控制情緒，而不是讓情緒來控制你！



## 參、情緒的調適-2

### 一、自我察覺

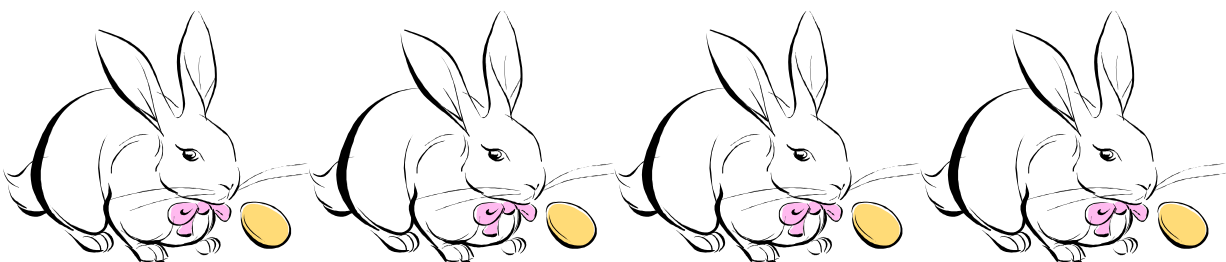
一個人若可以駕馭自己情緒的人，就算可以成功了一半；通常情緒當下自己身歷其境是很難懂的。

1. 承認情緒的存在，盡量降低負面的情緒，受到刺激時會產生差異性的行為模式。
2. 瞭解情緒的功能-心靈補手，你要擁有它？還是讓它擁有你呢？
3. 尊重他人的感受

降低自我期許真的可以讓你比較不容易對自己失望嗎？心理學上的自我落差理論，人的不快樂是因為自我認識與自我目標之間有落差，例如個人的自我目標始終高於自我認識，使得個人內心一直覺得自己做不到該有的標準，於是不快樂。

那麼，是不是把自我目標放到最低，就不會與自我認識有落差，所以也就不會不快樂呢？每個人的自我評價是低於真實表現的，換句話說，就是貶抑自己。貶抑自己的人，自尊心較低，常覺得自己不如別人，心裡常猜測別人是不是也覺得他不好，因此，經常是感到情緒低落的。在此情況下，不論他給自己的目標有多容易，從貶抑自己開始，就已經陷入不愉快當中了！就像阿光的不快樂，是因為他無法適當地評估自己的能力，反而認為自己處處不如人，害怕失敗，卻用設定低目標來安慰自己、限制自己。

我們必須了解情緒的主宰者是自己，而不是他人；自己的情緒產生不是因為他人的行為直接引發，而是透過自己的信念或想法。所以也只有體認到不放棄自己的權利，才能成為自己情緒的主人。



## 肆、情緒的調適-3

### 二、自我分析·獨處沈澱·心情札記·辨識評估當情緒的產生

- 正面情緒：◦快樂◦驚喜◦友善◦滿足◦分享◦祝福◦等等.....◦
- 負面情緒：◦悲傷◦恐懼◦厭惡◦懊悔◦貪慾◦佔有◦詛咒◦等等.....◦

**開心的情緒：歡笑、分享……**

**不開心的情緒：想哭、悲傷、沉默、逃避、自閉、失望、埋怨、孤獨……**

### 情緒的改變

要如何改變自己負面的情緒呢？這是許多人心中共同的疑問。首先，得先問一問自己：「我願意改變嗎？我希望脫離這種不好情緒的漩渦中嗎？我有信心可以改變嗎？」如果沒有意願和信心，再多說什麼也是無意義。

一、了解自己的情緒：當我生氣的時候，我一定會察覺到「我在生氣」嗎？未必！我們情緒起了變化的時候，注意力會放在引起情緒反應的事情上，也就是陷入情緒當中，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，除了注意到引起情緒的事件之外，也能分些注意力去體察自己「內心的情緒狀態」。這樣說起來很玄，也很不容易，不過，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：當你能夠立刻察覺自己的情緒，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？同事給你臉色看，一定是他故意跟你作對嗎？會不會是他早上出門時捷運當機，害他整天一肚子火？如果找不到其它理由，就做些可以排解情緒的事：找人訴苦、聽音樂、散步、狠狠地打一場球，總之，你一定有一些排解情緒的秘方，只要不是做了會讓你後悔的事就可以了。

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，並不是要你同意他的情緒，重點是允許對方有權利產生情緒，而你可以了解他的情緒，從他的立場去體會他的感受。

### 三、自我對話

- 愛一個人：
- 要了解，也要開解； 要道歉，也要道謝；  
要認錯，也要改錯；
- 要體貼，也要體諒； 是接受，而不是忍受；  
是寬容，而不是縱容；
- 是支持，而不是支配；是慰問，而不是質問；  
是傾訴，而不是控訴；
- 是難忘，而不是遺忘；是彼此交流，  
而不是凡事交代；
- 是為對方默默祈求，而不是向對方諸多要求；  
可以浪漫，但不要浪費；
- 可以隨時牽手，但不要隨便分手；

○ 以上的都做到了，即使不再愛一個人，也只有懷念，而不是懷恨。

1. 拋開負向想法-想著擁有與不擁有時，記住追尋它曾經帶給你的快樂！
2. 建立正向想法
3. 改變想法、放下憂慮：

### 四、採取行動

1. 培養專注力，相信自己常保有赤子之心，建立良好的人際關係。
2. 注意營養、從事休閒活動，保持運動習慣。
3. 學會適時放鬆~漸進式放鬆法及腹部呼吸法。

方法一：深呼吸……，放鬆……

再深呼吸……，放鬆……

方法二：手臂保持放鬆，肩上往上提高，高……再高一點……

然後吐一長氣，放鬆……再放鬆……

**參考文獻～彙集網際網路各方的『情緒管理』**