

商業禮儀與  
就業職能

情緒  
及壓力管理



# 情緒及壓力管理





# 情緒是什麼？

- 情緒是個體受到某種刺激所產生的一種身心激動狀態



# 正向情緒與負向情緒

歡樂

憤怒

喜悅

罪惡感

快樂

恐懼

厭惡

滿足

哀傷

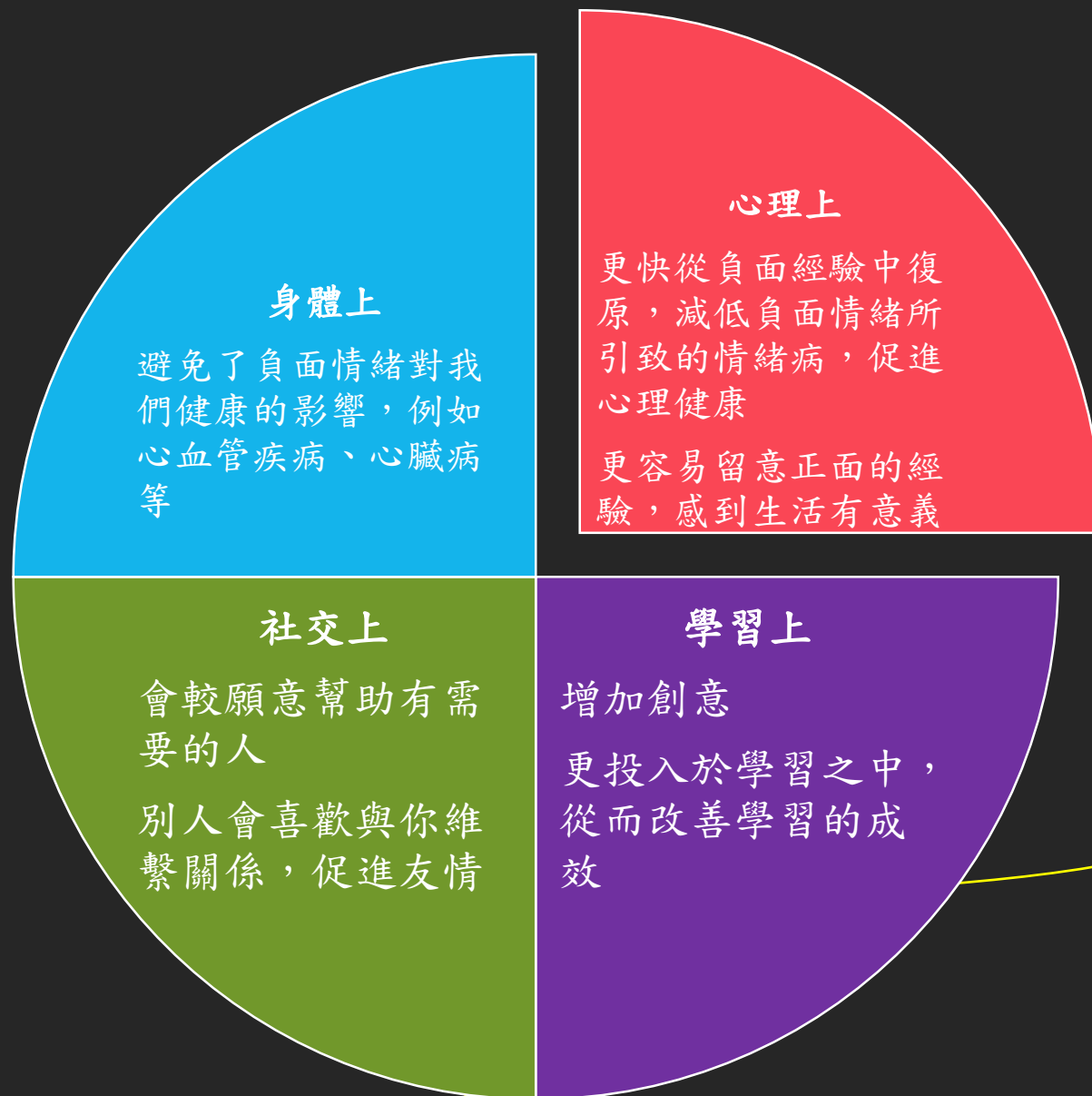
哪些是正向  
情緒？

# 正向情緒

- 在生活中最常出現的十種正向情緒是愉悅、感恩、平和、感興趣、希望、自豪、有趣、有靈感、敬畏和愛
- 當人擁有正向情緒時，會較願意開放自己，更容易留意到身邊的事物



# 正向情緒



# 負向情緒

- 負向情緒是指個人評估外在環境對個體產生不利狀況進而出現逃避、反抗…等的外顯行為，藉以避免個人受到傷害
- 嚴重的負面情緒甚至會引起神經系統、內分泌系統及免疫系統的改變



# 負向情緒

- 悲傷、害怕、內疚、羞恥等內化型負向情緒
- 生氣、厭惡、輕視、嫉妒等外化型負向情緒





# 負向情緒

## 1. 對課業的影響：

- 無法集中精神吸收課堂所學知識
- 上台報告時影響整體表現
- 考試時腦中一片空白而寫不出答案

## 2. 對身心健康的影響：

- 身體產生諸多不適反應，如：呼吸急促、喘不過氣、劇烈心跳、肌肉緊繃、手心發汗……症狀



# 負向情緒

- 自我覺察
- 1. 隨時隨地關照、體察自己的情緒反應，試著問自己現在的感覺是什麼？並且承認自己的確有不舒服的情緒與感受
- 2. 找到情緒背後的原因，亦即指外來事件的刺激為何？這有助於有效釐清事件與情緒之間的關連性，亦能協助有效處理與情緒相關的問題
- 3. 學習理性地自我分析，透過心情札記的方式來了解、沉澱自我內在感受，並試圖辨識、評估事件對自我情緒的影響



# 負向情緒

- 自我調適
  - 一、課業調適
    - 1. 找出自我課業壓力的來源，檢視自我對學業表現的看法效的讀書方式嗎？
    - 2. 尋找適合自己的讀書方式，有計畫的做好時間管理
    - 3. 適時尋求他人協助，建立情緒宣洩管道
    - 4. 尋求專業的協助



# 負向情緒

- 自我調適
- 二、身心調適
- 1. 接納自我情緒，發現獨一無二
- 2. 適度表達自我情緒，找信任的人傾訴
- 3. 拋開負向思維，建立正向情緒
- 4. 注重均衡營養，適度休閒與運動
- 5. 參與社交活動，建立人際支持網絡
- 6. 學習自我放鬆
- 7. 尋求專業的輔導與協助





# 壓力是什麼？

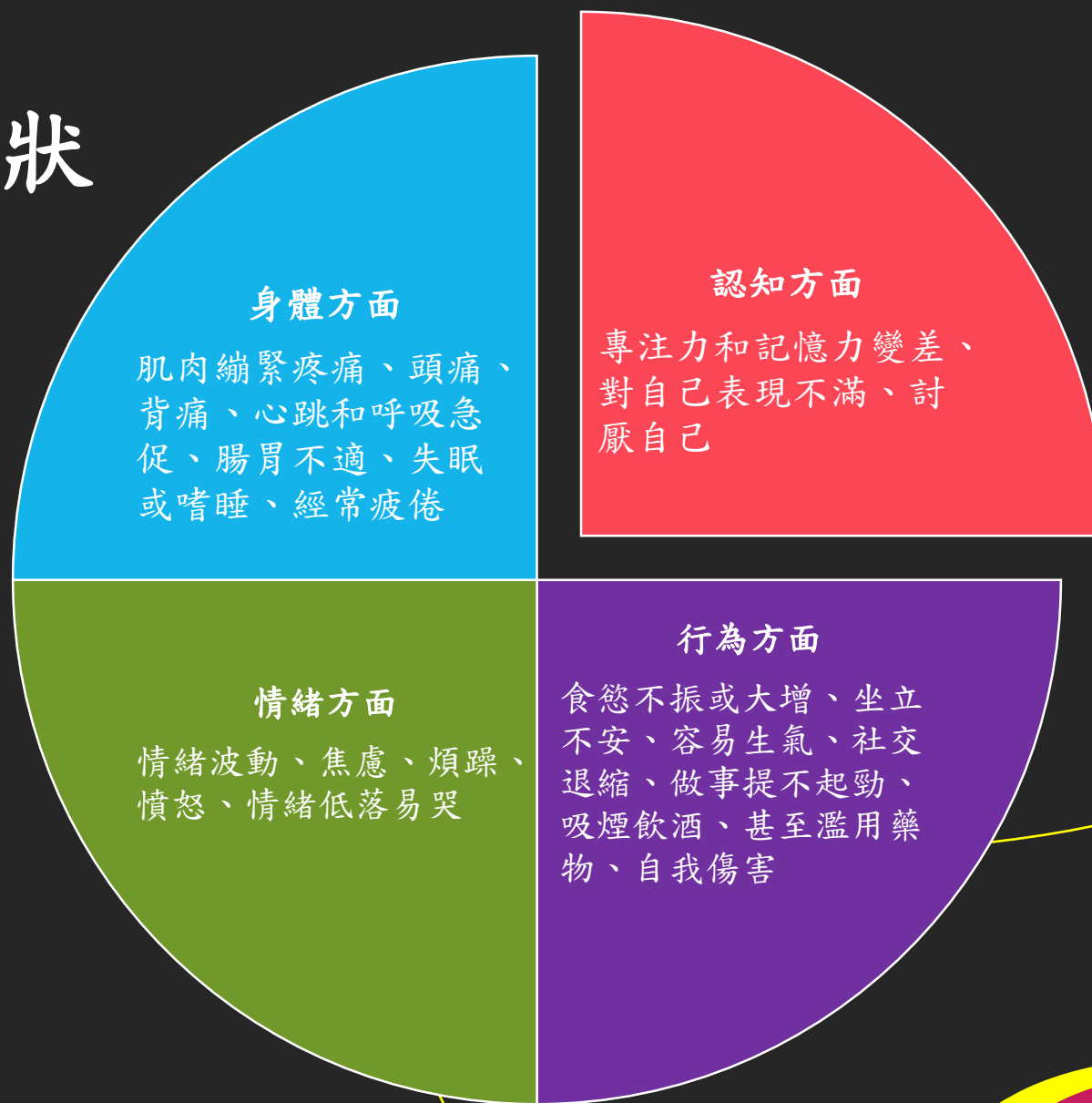


# 壓力是什麼？

- 我們面對生活中各種對自己的要求而引起的正常身體和心理反應
- 壓力是主觀的感覺，面對相同事件，不同人有不同反應
- 適量的壓力對我們有好處，能成為我們做事的推動力，提升效率和表現
- 當壓力過高，或長期受壓，卻會損害我們的身心健康



# 壓力過高的徵狀



# 如何管理壓力？

- 找出引起壓力的原因，採取行動，解決問題
  - 冷靜思考，分析壓力來源
  - 書寫日記
  - 與親友或信任的人聊聊

## 面對壓力 – 分辨壓力來源



## 壓力來源



Health OLO  
健康 010



# 如何管理壓力？

- 對自己要有合理的期望和要求
  - 自我肯定
  - 凡事要盡力而為，也要量力而行



# 如何管理壓力？

- 培養良好的時間管理和做事習慣
  - 學會安排事情輕重緩急
  - 拒絕過多或超載的任務
  - 把困難的事件拆分成子物件，依序完成
  - 別臨時抱佛腳



# 如何管理壓力？

- 學習採取正向、樂觀態度
  - 跳出思想盲點，嘗試從不同角度去了解事情
  - 嘗試從逆境困難中尋找令自己進步的機會，將壓力變為推動力



# 如何管理壓力？

- 規律生活及健康習慣
  - 維持良好的規律生活作息、運動、飲食習慣
  - 偶爾向手機和電腦講goodbye



我就放下手机

