



應對工作壓力

Dealing with Stress at Work

John Ben DeVette

Director, VICTORS Counseling for Life International

壹、前言

依據世界衛生組織（World Health Organization, WHO）的定義，壓力是因為困難情況引起的擔憂或精神緊張狀態，是人類的自然反應，促使我們應對生活中的挑戰和威脅。每個人或多或少都會經歷壓力，然而，應對壓力的方式對於整體的健康影響很大。承受壓力越久越會產生問題，從壓力變成緊張，緊張變成過度緊張，再演變成憂鬱，這就表示對壓力有反應。當一個人所承受的壓力過大時，很容易從原本可以有好的工作表現，變成表現一般，最後因為腦中事情太多或是幾天沒睡覺，導致健康出問題甚至生活無法正常化，壓力不僅影響身體，也影響心靈、行為和情緒。

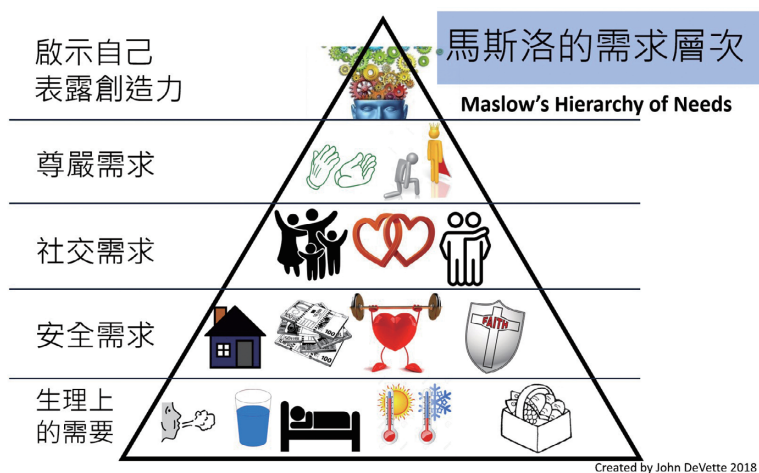
貳、壓力與情緒

當人產生壓力時，身體會產生賀爾蒙改變，並釋放大量的皮質醇激素（hormone cortisol）和腎上腺素（adrenaline），以幫助碰到危機時可以跑得更快、跳得更高。但是當這類賀爾蒙長期存在身體內則會讓人的骨頭硬化，並可能產生胃酸、消化系統等問題，還會影響睡眠品質；所以，如果無法適時放鬆心情，一週內無法有幾天獲得休息，身體極易因為這些賀爾蒙過量，開始影響健康並導致疾病發生。



另外，日常生活中有些人很容易忘東忘西，原因之一是由於他「想（記憶）得不夠久」，例如：當一位小孩專心玩手機、打遊戲時，媽媽請他幫忙倒垃圾，他雖應答「好」，但最後因為忘記了而沒有去做。會造成這樣的狀況，很可能是因為他正專注於遊戲，所以「需幫忙倒垃圾」的訊息，在他的腦中並沒有停留超過3秒鐘。根據研究，當人們對於一件事、一句話的思考、記憶，如果短於3秒鐘會很容易被遺忘，3至30秒是健康的沉思範圍，而超過30秒反而容易導致憂鬱和壓力；當然，類似解題或是需要花時間一件件解決的思考則為例外。因此，為避免經常忘記人事物，建議可以在3至30秒思考後，立即用紙筆或手機記下來，或設定鬧鐘提醒自己，甚至立即轉知出去，以避免對自己造成壓力；而如有人交代事情，您已接收到訊息也充分瞭解，但他仍繼續花超過30秒時間說明時，建議適時打斷並表達已收到訊息。

相信很多人都聽過馬斯洛的需求層次（Maslow's Hierarchy of Needs），圖一是由作者繪製的圖，由於作者本身是基督徒，所以在圖中可看到許多基督教的元素，但這些概念並非基督徒專屬，任何宗教信徒、甚至無神論者都同樣適用。



圖一 馬斯洛的需求層次（Maslow's Hierarchy of Needs）
由John Ben DeVette於2018年繪製



馬斯洛的需求層次，最基本的是生理上的需要，像是呼吸、吃喝、睡眠、抗暑、保暖等，這些都是維持生命的基礎；第二層次是安全需求，有安身之處、可以運用的金錢及擁有信仰與健康的身體；第三層次是社交需求，人類不是獨居動物，需要與家人、伴侶及朋友互動相處；第四層次是尊嚴需求，人們都希望且需要被鼓勵與肯定；第五層次則是啟示自己、表露創造力，誠如這篇文章是累積作者多年的諮商經驗所完成整理的內容，如能透過分享給大家進而產生助益，是一份鼓勵，同時也滿足了作者第五（最高）層次的需求。

但是，當上述需求長期未能獲得滿足時則可能造成傷口。正如有時候您會感到莫名害怕、不舒服甚至產生悲傷、失落感，卻不知道原因為何？其實，背後可能是在自己心裡深處隱藏著某些未獲解決的舊傷，例如：5年前有人說了一句不尊重您的話，被深深埋在您的心中卻不自知，平常相安無事，但在某些情境下，因為這些舊傷仍然留著情緒的鮮血，因此，不舒服感就會自動跳出並產生連結，造成另一次情緒受傷的感受。

因此，如何引領挖掘這些舊傷，進而平復、重新得力，是心理輔導諮商師的專業。他們可以透過理論、技巧及工具來協助需要幫忙的人脫離困境，做法不是透過「催眠」進行，而是利用轉變「靈」來協助。每個人與生俱來身上都有「靈」，在嬰孩階段「靈」就已成熟，誠如嬰兒可以從大人與他互動中，真實感受大人對他是疼愛或不喜歡，這些感受雖無法經由嬰兒的嘴表達出，但可從他所回饋的反應與動作加以確認，而且這些感受會默默伴隨他一輩子，如果是不好的感受時，可能就成為日後的舊傷，進而造成影響。而衰老、甚至已近臨終的人，他們的「靈」仍然存在，故時有聽聞年邁臥床多時、無法言語的長者，當您在他身旁吟唱他所熟悉的詩歌時，是可以跟著開口唱的，這是因為奧秘的大腦不同區域各司其職，當多數區域逐漸失去功能時，掌管「靈」的區域仍持續運作著。

每個人了解自己的情绪非常重要，建議要經常思想——在您生活中的哪些成就您可以讓您感到快樂？下個月您害怕什麼活動？或是下個月有哪些活動讓您感到興奮？……。較佳的狀況是感到快樂與興奮的事要多於害怕擔心的事，但因為現實生活總是充滿意外，無法完全照著自己規劃的藍圖前進，加上人生中有許多無法解決的事，更會讓您在當下感到沮喪、痛苦、壓力，但隨著時間流轉都會過去，因此，如何好好面對每一天，並找出屬於自己的人生目標，明白人生意義，是每個人一輩子的功課。

前面曾提到當人產生壓力時，身體會產生賀爾蒙改變，並釋放大量的皮質醇激素和腎



上腺素，同樣地，當人處於輕鬆狀態時，也會釋放出多巴胺（dopamine）、血清素（serotonin）、內啡肽（endorphins）及催產素（oxytocin），這些都是對身體非常有益處的賀爾蒙。以催產素為例，心理學家從很早就發現當人與人健康愉快互動，尤其興奮大笑或是走進大自然登山、健走、從事種花、種田娛樂，或是與許多人一起運動時，身體都會自動產生有益的催產素，對於情緒與壓力相當有幫助。

參、認識獨一無二的自己

您可知道在您抬頭仰望的星空中，每一個星系擁有1,000億顆恆星，而整個宇宙擁有100億個星系、1,000,000,000,000,000,000,000顆恆星，這是多麼難以想像的景象，但確實存在，而且每顆星星都是獨一無二的。再者，每片雪花、每顆沙粒也都是獨一無二，而生活在地球上的人口約計82億人，每個人也都是獨特且不一樣的。因此，整個世界就像是一個拼圖，每個人在這拼圖中扮演著不一樣的角色，無可取代且缺一不可，也許你覺得自卑、無用，那是因為你還不了解自己的才能，或是你覺得自己所能發揮的都已耗盡，但其實您仍然是很重要的。

雖然在現實社會中，人們對於職業或工作有既定的貴賤框架。對於任職於不同崗位的人來說，工作是否能受到肯定，對於自我肯定與成長是有影響的！但是，每份職業或工作都有其被需要的獨特性且應受到尊重。因此，無論您任職於何種行業，負責哪份職務，首先都必須認識自己，因為「在自我意識中成長」格外重要。

以圖書館員為例，AI當道的今天，圖書館員的職業聲望確實沒有AI工程師來得高，圖書館員可能無法從馬斯洛頂端的第五需求層次獲得來自他人的肯定，但是否就表示圖書館員不重要、沒有價值？一點也不，因為若沒有大量資料（data）為基礎，AI軟體即使寫得再好也無法發揮效能。所以，擅長蒐集、典藏資料／資訊的圖書館（員），當然有其不可取代的重要性，只是隨著時代演進定位有所變化；而且也可預見10年後的圖書館，雖仍會持續典藏圖書、期刊且有館舍空間，但將會加入更多目前未知的新興事物與媒體，也或許會因此被賦予新任務，不再稱為圖書館且擁有新的名稱。但無論如何，任職於這行業的人們，只要能夠在自我意識中成長、與時俱進，任何人都可以找到屬於自己獨特且無法被取代的位置。因此，每個人必須知道自己現在在哪裡，才能弄清楚怎麼保護自己或是怎麼



去別的地方，同時，也必須了解自己的狀況，才能了解周遭的世界，因為當你不清楚自己要到哪裡去時，是無法知道自己已經到達那裡的。

每個人都有「靈」、「魂」、「體」、「思想」，因為每個人和每種情況都是由心理、身體和屬靈相互交織而成，且會相互影響，因此，認識自己很重要。當你明白自己是誰、擁有什麼時，就會知道自己的界限為何，進而懂得如何保護自己，也才能了解別人的界限到哪裡。每個人的界線包括：

1. 靈（屬靈）：我與神的關係
2. 生物：身體健康
3. 心理：我的思想
4. 社會／社群：我的文化、我的社區、我的道德、我的家庭制度、我的偏見

第1~3項屬於個人的範圍、第4項則是外圍的，當你意識到自己的恐懼和厭惡，並知道自己的壓力源在哪裡時，就能明白如何與別人相處、互動，且清楚界線在哪。如對上述有所認識，就更容易懂得如何透過語言、身體語言、媒體、顏色、符號進行溝通，也會懂得如何表現「愛的語言」，還有如何利用多元智能加以學習語言，並挖掘自己具有那些屬靈恩賜和才能。

在基督教信仰中，經常會談「愛的語言」，總計共有5種身體語言。關於這主題最容易讀的書，是由Gary Chapman所寫的*The Five Love Languages*（中譯書名為《愛之語：兩性溝通的雙贏策略》）。這本書概述了5種雙向表達和感受情侶之間愛的方式，包括：

1. 肯定言語（Words of Affirmation）：說出正向和肯定的話語給對方聽，例如：常說讚美和鼓勵的話語。
2. 服務行動（Acts of Service）：以幫助的形式表達愛，像是在朋友需要陪伴與談心時傾聽他，在他生病的時候替他買菜、準備食物。
3. 貼心禮物（Gift）：透過送禮物來表達愛，當人們看見禮物時通常會感到被愛，往往跟價值多寡無關，而是該物品背後的象徵意義。
4. 精心時刻（Quality Time）：透過優質、不被打斷的共處時間，讓人們有品質地分享、交流想法。
5. 身體接觸（Physical Touch）：以實際的肢體碰觸溝通彼此的愛。



愛的語言的核心概念是：每個人都有一種最擅長的主要愛情語言，在愛情裡，如有共通的語言，那麼彼此之間的交流就會很順利；相反地，如果彼此所熟悉的語言各不相同，那麼愛情的溝通就可能遇到阻礙，例如：無法感受到對方的愛、甚至認為對方不再愛我。

肆、可運用於協助檢視個人情緒的工具

每個人都須在日常生活中留意並察覺自己情緒的變化，進而隨時自我調整，以面對各種壓力。以下推薦幾種可以嘗試運用的工具，包括：寫日記、盼望量表（Hope Scale），以及實施自我360度調查。

一、寫日記

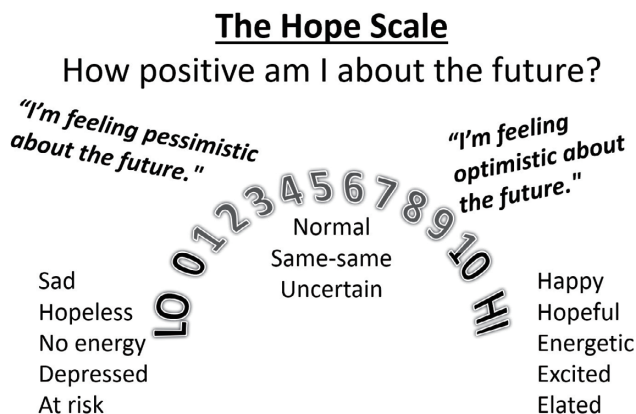
寫日記是容易執行的方法，也是很簡單的工具，每次只需花費10分鐘到1小時即可完成；尤其在傷心、難過、有壓力或過度緊張時，更要動手寫，因為「手寫」速度比「頭腦」轉得慢，自然可以像深呼吸一樣，讓自己放慢、緩和下來。

寫日記也會幫助人進行思想，也可隨意記錄你想要寫下的任何內容：想法、抱怨、見證、讚美和感謝、夢想、代禱請求、感動你的經文、圖畫、聖經學習筆記等。透過記錄下的人事物，讓自己更認識自己，同時也讓不安或緊張的情緒平穩下來。

二、盼望指數（Hope Scale）

在心理學專業上，有一套評估個人盼望度的心理學工具，名為Hope Scale，中文翻譯為「盼望量表」或「希望感量表」，這是由美國心理學家C. R. Snyder及其團隊發展的工具。

盼望量表（圖二）主要用於評估生活中的希望感。建議每天早上睡醒未起床前，先自問「從1到10，我今天有多悲觀／樂觀？」：1代表絕望，看不出任何活下去的理由；5是不確定；10是非常興奮，表示這可能是我一生中最美好的一天。



圖二 盼望量表0~10指數代表之涵義

持續一段時間後（例如：2週或1個月），就可歸納並發現自己的盼望指數可能總是星期一比較低，因為我知道我不想去上班；而星期五總是比較高，因為早已約好下班後要和朋友去聚會的美事，總是令人期待。每個人每天的盼望指數應有高低變化，假若總是集中在9~10是不確實的，因為生活不可能天天有那麼多令人興奮與滿意的事。相反地，如果低分數（0~1）的時間持續2週或更久，建議必須去尋求專業人士協助。

而分數若過度集中在中間範圍（4~6），可能表示自己對於情緒感受有「平淡或遲鈍」的狀況，難以感受所有好的和壞的情緒，也須留意，因它正顯示您的情緒呈現麻木狀態，這也是不健康的。另外，假如偶爾有9~10個尖峰，但並非有任何明顯促成的原因，則可能患有疾病也須留意，如果進一步已是難以正常工作或維持人際關係時，請盡速諮詢專業人士協助。

盼望指數有高有低，在一天中可能早上起床時，給予自己的分數是7~8，但一進公司就感覺降到4~5，如持續有此狀況，則表示您對於「進公司」是抗拒或不安的，應是有什麼壓力所致，如能適時找到問題癥結並加以面對，那麼，就能夠有效應對工作壓力，不致讓工作壓力對身體健康造成威脅。

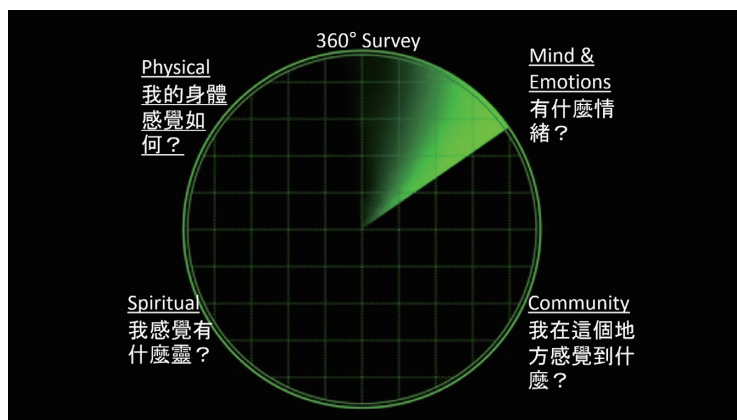
三、自我360度調查

自我360度調查涵蓋：身體、思想、靈、社群，建議完成盼望指數後，可以接續再利用「自我360度調查」，如圖三，想想當下自己的身體感覺如何，睡飽了嗎？餓了？還是肚子痛？……我今天的情緒如何，害怕還是緊張呢？是否有大事等著我去完成？或是明天



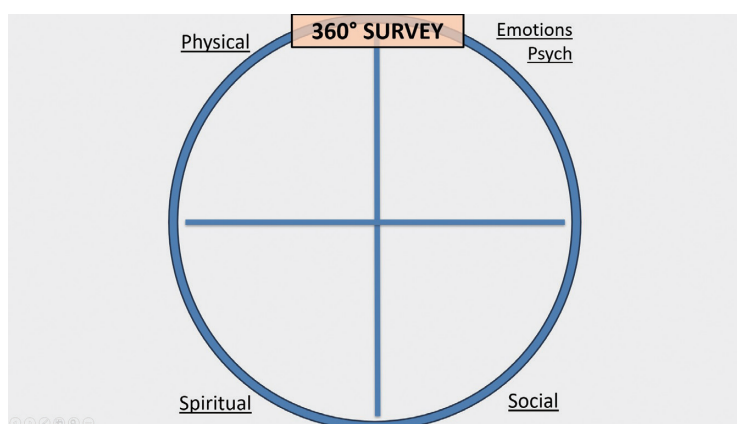
必須去見重要的人，讓我感到緊張，甚至下雨天不想出門等。

「靈」看不見、摸不著，但感覺得到。當您感到莫名懼怕、討厭、情緒不好、甚至不開心時，建議可以選擇透過音樂、思想、快樂經驗的回憶等方法來改變，將「不好的靈」轉化為「好的靈」。因為我們不需被靈控制，人們是有權利可以改變的。



圖三 自我360度調查

而當您了解自我360度調查的原理及流程後，建議可以常常利用圖四圖表為自己進行調查，透過逐項思考並在相對項目位置寫下當時最真實的感受。持續一段時間後，亦能如盼望指數一樣，從中歸納並發現問題所在，找出癥結加以克服與解決。



圖四 自我360度調查紀錄圖表（空白）



伍、結論

每一個「我」都是由身體、心神及人靈共同組成，越清楚地認識自我，就更容易幫助與保護自己，所以要學習經常試著進入自我身體、思想、靈、社群的空間。透過觸摸、接近、視覺認識／了解自己的身體；透過學術研究、文化及社會化／社交建立思維與信仰；透過自己的靈進行分析，找出我願意服從什麼？我害怕什麼？我控制什麼或是什麼控制我？另外，也要知道自己擁有多少時間、資源與潛力。

另外，當您碰到有人有意／無意傷害你時，請學習原諒、放棄復仇的權利，並決定自己要在生活中設定哪些新的限制，透過可利用的工具調整自己的情緒與思想，並將自己的新界限傳達給身邊的人知悉；不斷地透過回顧、評估、調整和重複循環，讓自己越來越認識自己，才能不被生活、工作及人際關係壓力打倒，越來越得力，一切終將變得美好。

本文為「圖書館員的壓力管理與自我照顧：正向心理學在工作中的應用演講活動」（113.09.03）之演講紀錄，由羅靜純整理，並經主講者過目授權同意刊登。