

壓力調適專題

做一個壓力管理高手

資料整理 | 人事處心理諮商科



阿德是一位剛至基層單位的同仁，個性內向拘謹，阿德在心情非常恐懼擔心的情況下到單位報到。報到之後，面對幹部要求、學習進度落後、作息時間改變以及心裏牽掛女友的事情等重重壓力下，生理、心理都覺得壓力沈重，幾乎到無法負荷的地步。

從阿德的故事可看出，他的焦躁不安不是生理因素，而是感情及工作壓力所造成的。但也許會有人說，為什麼有些人遇到壓力表現會愈來愈好？到單位服務之後性格愈來愈成熟，而阿德卻無法負荷，這就牽涉到阿德的個性及壓力因應的方式了。

每個人承受壓力的大小不盡相同，認定壓力和處理壓力的方式也不一樣，處於壓力的階段也不相同。有人說海巡單位是一個高壓力的情境，所以身為海巡的一份子，每天都會面對大大小小的壓力，因此瞭解壓力的性質，學習如何看待壓力和因應壓力，將會幫助我們做個快樂、健康的海巡人。

接下來我們一起與各位同仁探討「壓力調適」，首先先從壓力的定義談起。

一、壓力的定義：

壓力的定義，因學者研究目的而略有不同，有些學者認為壓力是一個刺激，例如「被主管罵」，這個刺激事件就是壓力。也有些學者認為壓力是一個反應，例如內心覺得「焦慮不安緊張」等。更有些學者認為壓力與自我的評估有關，例如「主管罵我，我覺得主管對我有成見，但主管就是主管，職

位比我大，就算講的話沒道理，我還是得服從」，就會覺得有壓力，若是覺得「主管不過藉著罵我來發洩自己情緒，可以不要理他，聽完就好」，可能就沒什麼感覺。目前對壓力的定義傾向第三種，就是互動式的定義，將壓力定義為「個體面對他不能處理或破壞其生活和諧的刺激事件，所表現出來的特定或非特定的行為模式」。

二、壓力的身體危險訊號與徵兆：

加拿大生理心理學家Selye認為當我們處於壓力時，身體內最脆弱的部分會引起特定的訊號與徵兆。但這之間有很大的個別差異，也許你身體最弱的部分是別人最強的部分。Selye提出三十一項容易辨認的訊號，訊號愈多，壓力越大，我們可以根據這些訊號，評量自己是否處於高壓力的徵兆。Selye認為當生理或心理壓力警訊各超過四項或以上時，代表你在這方面的壓力過大了。需要提醒自己多注意，適時給自己減壓。不要讓壓力指數繼續再增加。

因壓力而產生的身體訊號與症兆：

- (一) 易怒、過度興奮或情緒低落。
- (二) 心臟怦怦跳。
- (三) 口乾舌燥。
- (四) 行為衝動、情緒不穩定。
- (五) 很強的衝動想哭、奔跑或躲起來。
- (六) 精神無法集中。
- (七) 有不真實、虛弱、頭昏眼花的感覺。
- (八) 精神變得脆弱。
- (九) 浮動的不安感（害怕某些事情，但又說不出是什麼事）。

- (十) 情緒緊張、過度敏感。
- (十一) 戰慄、擔心、發抖。
- (十二) 容易被驚嚇的傾向。
- (十三) 發出高頻率、神經質的笑聲。
- (十四) 口吃、談話困難。
- (十五) 磨牙動作。
- (十六) 失眠。
- (十七) 坐立不安。
- (十八) 出冷汗。
- (十九) 頻尿。
- (二十) 拉肚子、消化不良、噁心、有時會嘔吐。
- (二一) 偏頭痛。
- (二二) 月經失調。
- (二三) 腰酸背痛、頸部疼痛。
- (二四) 食慾不振或進食過度。
- (二五) 抽煙量增加。
- (二六) 鎮定劑用量增加。
- (二七) 酗酒或麻醉毒品上癮。
- (二八) 做惡夢。
- (二九) 神經質行為。
- (三十) 神經失常。
- (三一) 容易發生意外事件。

在探討壓力管理時，最容易引起大家共鳴的是「過度或過高的壓力」，但是有些人的問題來源並不是壓力過大，而是「沒有壓力」，或是「壓力過低」，每天日復一日，年復一年，生活沒有活力，行動遲緩，連帶使身體各部分的協調功能變差了，有這種徵兆的人，通常從事的工作是千篇一律的機械化動作，每天工作的內容幾乎雷同，了無新意。他們的座右銘就是「多一事不如少一事」，這樣的人對自己而言，無法發揮出自己的實力和潛能，對生活容易產生倦怠無趣，對組織單位而言，是一大損失。

三、承受壓力的臨界點：

當個人、家庭、工作壓力同時侵襲我們時，個人內在所能承受壓力的強度決定了如何反應的模式。基本上每個人承受壓力的強度不同，若以分數來說，有些人能承受一百分，有些人能承受五十

分，有些人只能承受十分，因此每個人對承受壓力都有自己的最大容忍量，也就是臨界點，當快到臨界點時，自己會感到許多的徵兆，例如情緒控制不住、失眠、易怒、生病、有些人甚至有自我傷害或傷害別人的念頭，過去海巡單位有些自我傷害的個案，起因是壓力過大，無法有效紓解，不斷累積壓力的結果。終於超過自己能負荷的臨界點時，最後衝破自我保護的界線，做出自我傷害的行為。

四、個人壓力來源：

一般而言，個人面對的壓力來源，可分為社會環境壓力、工作壓力、個人感情壓力、家庭壓力以及性格所帶來的壓力。分別說明於後：

(一) 社會環境壓力：

舉凡因社會大環境帶給個體產生壓力的事件或來源等，例如政策或制度改變、地震、疫情等所引起的焦慮、壓力等所形成的壓力源。

(二) 工作壓力：

1. 工作受限太多，無法發揮。
2. 工作內容枯燥乏味。
3. 工時過長，時常加班。
4. 工作繁重，無法正常休假。
5. 待遇福利不佳。
6. 工作配備、設備太差。
7. 考核及賞罰不公……等。

(三) 個人感情壓力：

1. 缺乏與異性交往機會而煩惱。
2. 失戀。
3. 離婚。
4. 婚姻、感情不和睦……等。

(四) 家庭壓力：

1. 家人住院或生病。
2. 近親或家人去世。
3. 擔心家庭經濟。
4. 家人不和睦。
5. 家人與人打官司……等。

(五) 性格造成壓力源：

與壓力較有關係的性格有完美性格、神經質、

理想主義、性格無彈性、內向壓抑、緊張焦慮及A型人格，典型的A型人格是沒有耐性的、性急的、有野心的、較具攻擊性、努力工作、常對時間感到壓迫、很自信、凡事計畫周延、對自我要求很高、對別人的要求也很高。這些特質使他們容易忽略疾病的早期徵兆，因此A型人格得心臟血管疾病的比例比正常組多達二至三倍。

五、影響壓力處理的中間變項：

根據過去的研究及實務經驗，因應壓力的結果並不完全和壓力的大小有關，而是與對壓力的評估、情緒管理能力及社會資源運用程度有關，分別說明如下：

(一) 對壓力的評估：

個人的思考方式常常左右壓力的感受程度，因此對壓力的評估往往也決定了感受壓力的強弱，當一個人感受消沈，他的思想會瀰漫著消極、否定的想法，這些思想必然包含了許多歪曲的見解，而造成許多無謂的壓力，或對事件的評估結果，認為別人是針對他而來。想法中有許多扭曲與不必要的誤會等，使壓力事件更為嚴重與複雜。所以若能改變一個人對事情的看法與預期，就可以達到減低壓力的目的。比如女友要求分手，若此時認為「婚前戀愛，相處之後覺得不合適，分手是很正常」。因此心裡雖然難過，但過一陣子就好了。但如果認為「我的生活不能沒有她，沒有了她我活著也是多餘，這輩子不能和心愛的人結合，生命也沒有意義。」

分手就會造成痛不欲生之感，甚至還有尋短見的念頭。更有人認為「談戀愛是進入婚姻的必經過程，雖然分手，但感謝對方在過程中的真心付出，覺得這段過程對雙方成長都有助益。」因此對壓力事件不同評估，感受自然不同。



(二) 情緒管理能力：

每個人在情緒性的反應有很大的差異。通常情緒管理能力指的是個人能否有效做到自我瞭解、瞭解他人、人際溝通、遇挫折時激勵自己，化阻力為助力的能力。通常一般人所謂情緒反應是指個人心情的變化過度劇烈，有自責的傾向、擔心、焦慮、低自尊或過度攻擊行為等。這樣的反應常讓壓力感覺更強烈，甚至帶給周圍的人更大壓力。舉例來說，幹部的情緒化反應相當強烈，不僅自己壓力管理有問題，帶給新進人員或其他同仁更大壓力，有時因情緒化反應製造出其他新的壓力事件，讓事件變得更複雜更難處理。

(三) 擁有資源多寡及運用資源的能力：

當同仁遇到壓力時，能否適時的求援？及運用身旁的各項資源，是決定其壓力管理的重要變項。舉阿德的例子來說，他若能找到同仁或好友訴苦，或是讓主管瞭解他的狀況，在感情壓力上至少可以得到舒緩。除此之外，若同仁可以幫助他讓他儘快學習進入狀況，或是讓主管瞭解他此時的狀況，對其壓力管理均有幫助。

六、個人因應壓力的積極方式：

個人積極因應壓力的方式有下列幾項，其結果不但能有效的紓解壓力，且較能適應單位生活，在單位各方面的表現都較佳。

- (一) 規劃自己的時間。
- (二) 自我充實轉移注意。
- (三) 當作是一種挑戰。
- (四) 運動。
- (五) 從另一個角度看問題。
- (六) 想其他正向或快樂的事。
- (七) 向有經驗者請教解決之道。
- (八) 以平常心看待。
- (九) 和同仁傾訴聊天。
- (十) 儘量遵守規定。

歸納上述積極因應壓力的方式，可分為「正向思考」、「解決問題」、「情緒紓解」三方面。研究因應的學者Lazarus曾提到，紓解壓力有兩大方

向，一為「針對問題，解決問題」，另一方式為「不能解決的問題，讓自我情緒舒服」，以上採取的因應壓力方式，相當符合這項原則。

七、個人因應壓力的消極方式：

個人除了採取積極因應方式之外，也可採用消極方式來因應壓力，經常用消極方式來因應壓力者，有時不但無法降低壓力，還會製造出其他的壓力。例如：以逃亡、逃避、喝酒、服藥、自我傷害等方式因應壓力，但後果卻是傷害到自己與家人，因此儘量不要以消極方式來因應壓力。

八、有效的壓力管理方式：

美國心理學者建議當壓力來臨，運用CALM DOWN來管理壓力，C代表change改變，A代表accept接受，L代表let go讓他去吧，M代表manage管理好生活型態。分別說明如下：

（一）改變：

許多壓力來源來自我們的習慣、技能、時間管理及個性的固著。因此釜底抽薪的方式就是改變。例如新進人員，若心態上無法認同單位，需改變心態；若作息不習慣，需調整自己生理時鐘，習慣單位的作息；和女友溝通不良，需調整自己與異性的溝通技巧等，因此改變可說是當我們面對壓力時最積極的作為。

（二）接受：

有些事情不見得能改變，或是嘗試改變後，仍無效果，要學會接受。例如女友主動要分手，心理雖然萬般不捨，也嘗試過各種方式挽回仍然無效時，要會接受事實。重新思考女友離開我之後，對我的影響是什麼？是否沒有她我生命就失去色彩？

思考之後比較容易接受。因此重新思考壓力源，對自我影響程度，影響力是否那麼大之後，重新看待，壓力自然減輕。

（三）讓它去吧：

人生不如意事常十之八九，有些事情很難改變也很難接受，就把它放開讓它去吧。例如別人對我們不公平的對待，嘗試各種方式改變無效，也無法接受，就隨它去吧。情緒的部分會因為想法的改變而跟著調整，變得較容易淡化。當情緒淡化後，壓力感自然會降低。

（四）做好壓力的生活管理：

每個人紓解壓力的管道與方式不同，根據研究最有效的方式，如運動、瑜珈、打坐、聽音樂、看雜誌、跳舞、寫日記、打電動…等，基本上個人只要培養出能有效紓解自我壓力，不會對別人及自我造成傷害的方式，而且持之以恆的做下去，成為生活中的一部分，自然能有效紓解壓力。

現代人終其一身，都離開不了壓力，必須學會與壓力共處，因此與其逃避它，不如瞭解它、面對它、管理它。當壓力過高的時候，能夠及早發現壓力的徵兆，早點因應，且培養出適合自己壓力紓解的方式。因此適應壓力的不二法門就是「瞭解它」、「接受它」、「習慣它」。

每個行業的頂尖人員，皆是「壓力管理高手」，才能面對一關又一關的困難、通過一重又一重的挑戰，總是能夠化阻力為助力。因此每個成功的人，都是在各種壓力下面對挑戰、愈挫愈勇。因此對壓力有正面思考是很重要的，把壓力視為「成長的動力」，不斷欣賞壓力，接納壓力，化解壓力，你的人生必定亮麗美好。

參考資料

- 一、郭靜晃等著（2000）社會問題與適應 揚智文化事業股份有限公司。
- 二、高雄市生命線曙光雜誌社（2001）心理諮商與心理衛生。
- 三、蕭文（1999）諮商實務學習手冊（二）心理出版社。