

*Emotion &  
Stress Management*

# 情緒與 壓力 管理

黃惠惠◎著

國家圖書館出版品預行編目資料

情緒與壓力管理／黃惠惠著；. —初版. —臺北市：  
張老師，2002〔民91〕  
面：公分.（教育輔導系列：N49）

ISBN 957-693-517-2（平裝）

1.情緒-管理 2.壓力（心理學）-管理

176.5

91008339

*Emotion &  
Stress Management*

# 情緒與壓力 管理

黃惠惠◎著



## 情緒與壓力管理【目錄】

〈自序〉 IQ或EQ——「半人」或「全人」？ 7

### 第一章 緒論 11

IQ與EQ 11

理性與感性 14

情緒的迷思 15

情緒教育的重要性 18

習作一：準備參與團體 20

習作二：相見歡 21

習作三：情緒處處在 21

習作四：觀察情緒行為 22

### 第二章 情緒的基本概念 25

情緒的意義 25

習作五：情緒字彙 31

習作六：情緒反應 32

習作七：認識自己的情緒 33

習作八：追根究底 42

情緒理論 44

情緒的發展 51

情緒的影響 61

健康的情緒 65

### 第三章 自我價值與情緒困擾 73

自我價值與情緒的關係 73

自我價值感的意義 75

高低自我價值感之區別 76

自我概念的意涵 78

習作九：我是誰 86

習作十：自我評分 92

習作十一：別人眼中的我 93

自我價值感的形成與影響因素 94

習作十二：打氣鼓舞者與打擊洩氣者 98

提升自我價值感 106

習作十三：優點轟炸 111

自我肯定的行為 112

習作十四：我自我肯定嗎？ 118

習作十五：為什麼我不自我肯定？ 120

習作十六：邁向自我肯定 126

習作十七：自我肯定的人生 126

### 第四章 認知模式與情緒困擾 129

想法的重要性：信念引發情緒 130

理性——情緒理論 131

非理性信念的形成與影響 133

習作十八：客觀事實或主觀意見 142

習作十九：大家來找碴 143

非理性信念與理性信念之特性 145

習作二十：我會怎麼想 151

摒除與轉換非理性信念 153

習作二十一：信念清單 160

習作二十二：挑戰與新生 162

## 第五章 情緒的調適與管理 165

恰當的表達情緒 165

習作二十三：情緒日誌 168

習作二十四：「我訊息」反應 174

習作二十五：透視非語言行為 176

情緒的紓解與調整 176

面對他人的情緒 182

習作二十六：同理心辨識練習 189

習作二十七：同理心反應練習 191

## 第六章 壓力與壓力調適 195

壓力的先趨 196

壓力的意義 199

習作二十八：壓力自我檢核 201

壓力模式與影響壓力適應的因素 206

習作二十九：A型性格檢核表 218

壓力反應與影響 229

壓力與自殺問題 241

壓力的調適與因應 252

|                |     |
|----------------|-----|
| 習作三十：A、B、C分級練習 | 273 |
| 習作三十一：做時間的主人   | 274 |
| 習作三十二：休閒大觀     | 275 |
| 習作三十三：靜坐放鬆法    | 275 |
| 習作三十四：肌肉放鬆訓練   | 276 |
| 習作三十五：社會支持系統檢核 | 279 |
| 習作三十六：壓力紓解大放送  | 280 |
| 〈附錄一〉社會資源      | 283 |
| 〈附錄二〉參考書目      | 288 |



## 〈自序〉

# IQ或EQ——「半人」或「全人」？

黃惠惠

台灣社會近年發生很多不幸事件，例如：博士生因為感情糾紛而殺人毀屍；高中資優生找不到人生意義而自殺；一群青少年因為小磨擦，集體用石頭活活打死友伴；父親因為事業失敗，心情煩悶殺害全家後自殺；母親因為不堪幼兒吵鬧，一時氣憤勒斃小孩……。這些案例代表什麼？這正說明很多人在生活上，因為缺乏情緒能力（EQ），不會處理感情問題、人際關係、生命難題、情緒困擾等壓力，而造成自己或別人的遺憾。目前教育最大的缺失就是偏重智能學習，忽略情育的培養。普遍的觀念認為與智能有關的才需要學習，而與生活、心靈有關的，自然就會不必學習。因此智能的學習、高 IQ 的追求，一直是教育界乃至整個社會的主流價值，被高度推崇與追求，更是評價一個人的最主要的標準，甚至是唯一的標準。但是從以上的案例發現，即使是智慧能力高的博士生或資優生也不因其 IQ 高就情緒穩定、人生順遂、幸福美滿。由此可見，高 IQ 並不代表高 EQ，高 IQ 也並不保證成功。我們也看過班上最聰明的人後來並沒有什麼成就；而當年功課平平或吊火車尾的人，後來十分成功；有人遇到挫折，

倒地不起；有人卻愈挫愈勇。這種差別的關鍵不在 IQ，而是在 EQ 的高低。

近年在世界各國掀起「EQ」熱潮的美國心理學作家 Goleman，在其1995年出版的「EQ」書上寫道：人生的成就至多只有20%歸諸 IQ，80%則受其他因素影響。而其他因素包含自我了解的能力、溝通能力與處理情緒的能力等。另一位心理學家 Gardner 也提出「多元智能」，認為健全的人具備七大類的智能，打破以 IQ 為單一不可動搖標準的傳統觀念，除了傳統的語言與數學邏輯兩大類外，需再具備空間能力、律動體能、藝術能力、人際能力與情緒能力。而目前最先進的教育理念是以培養「全人」為目標，使個體成為有頭腦、有感覺，兼具「理性」與「感性」，全面均衡發展的人。如今不但教育界積極倡導情緒教育之推動，連企業界在招募人才時，也不再只注重專業能力，常常更在意其 EQ 狀態。他們重視員工的情緒穩定狀況、處理自己與他人情緒的能力、與人溝通和合作的能力等。情緒能力的重要性不僅止於此，人人都可能經歷過類似的經驗：處在某種強烈情緒中，例如盛怒之下或過度緊張時，頭腦無法運作、理性思考無法進行。因此理性要有效發揮常常需要建立在情緒穩定的基礎上。

本書的撰寫正是呼應全人教育的理念，希望我們的學校教育能從只重視 IQ 的「半人教育」，發展為也重視 EQ 的「全人教育」。全書共分六章，從釐清情緒的迷思開始，以探討情緒有關的理論為基礎，說明情緒的特性、功能與影響，進而探究造成情緒困擾的因素，探討自我價值與情緒困擾的關係，並解析認知扭曲對情緒的影響，最後提供有效壓力管理與情緒調適的各種方法與策略。書中除了文字敘述與舉例說明外，並設計了三十六個習作，

以供練習。讀者不僅可以自助學習——自己一面研讀，一面習作；更可以與同好組成學習團體，共同研讀、共同習作，收互相學習之效。透過內文之閱讀，對有關情緒之知識能有正確的認知，而親身練習與習作則能加深體悟、培養健康的態度與價值觀，也能學習有效的行為與技能，以提升自我覺察情緒的能力，並能妥善有效的處理情緒困擾與管理壓力，成為情緒的主人，掌握自己的生命，開創美麗的人生。

本書非常適合青年朋友、社會大眾追求自我成長及學習情緒與壓力管理時，做為自助式學習的素材；也適合做為學校有關「情緒管理」、「壓力管理」、「心理衛生」、「心理困擾與適應」等課程、研習或活動之教材；當然從事輔導工作的老師與專業人員更可以參考使用；尤其是為人父母的家長必備的參考用書，對於了解及協助子女健康人格之培養與適當的情緒教育，將有重大的幫助。

本書的出版要感謝張老師文化公司對本書的慧眼，他們的耐心等待與支持，讓我更肯定把書寫出來是很有意義的事。而作者才疏學淺，雖然用心盡力，但疏陋難免，衷心懇請專家學者及讀者朋友不吝指正。

最後想把這本書獻給我親愛的父母與兄弟姐妹。父母為我們創造了「分享」的氣氛，家人之間常常彼此吐露心事、分享心情、同理安慰、互相扶持……。他們一直是我情緒生命中的最佳傾聽者、梳理者、支持者與資源者，讓我能夠度過情緒的風暴與人生的難關，並體悟存在的意義與生命的真諦。

2002年6月序於台北



# 第一章 緒 論

自從Daniel Goleman在1995年出版“Emotional Intelligence”（簡稱EQ）一書之後，美國《時代雜誌》（TIME）在稍後，也撰文討論美國歷任總統的EQ，一時之間EQ成爲最熱門的討論主題。台灣也於次年將該書翻譯爲中文版，也一樣引起熱烈的關注與探討。其實Emotional Intelligence中譯爲情緒智力或有人譯爲「情緒智商」（以別於一般智力商數，即IQ），最早是由Salovey與Mayer於1990年提出，是指個體能夠瞭解、處理及運用情緒，使生活更爲豐富的能力。

## EQ與IQ

爲何EQ的提出會造成近年台灣社會，尤其教育界的熱切關注？因爲它提醒了我們注意被忽略許久的問題。中國社會向來士大夫的觀念很重，重視知識的學習。台灣學子天天孜孜矻矻只求

考試勝利，而考試內容完全以智育為主。雖說學校教育中尚有德、體、群、美育，但均只是聊備一格，擺擺樣子而已。這種只追求智育、重視 IQ 的教育，使得學生的學習生活辛苦、單調、難受甚至痛苦。

台灣社會近年發生了許多不幸事件，例如，博士班學生因為感情糾紛而殺人毀屍；高中資優生找不到人生意義而自殺；一群青少年因為人際上的小糾紛集體用石頭活活打死朋友；父親因為事業失敗，心情煩悶，殺害全家後自殺；母親因為不堪幼兒吵鬧，一時氣憤勒斃小孩……。這些案例代表什麼？正是說明了很多人在生活中不會處理人際關係、感情問題、生命難題、情緒困擾等，而造成自己或別人的遺憾。因為很多人都以為知識或與智能有關的才需要學習；因此，智能的學習、高 IQ 的追求，一直是教育界乃至整個社會的主流價值，被高度的推崇與追求，更是評價一個人的最主要的標準，甚至是唯一的標準。而與做人或與心靈有關的課題，認為時間到了，自然就會。好像長大了自然會交朋友，交了異性朋友自然就會談戀愛，夫妻結了婚自然就會相處，生了孩子自然就會做父母，活著自然就找得到人生的意義，心情不好自然就會恢復……，這一切都被認為是天經地義，不必學習，自然就會，或認為不值得花時間與精力去學習，因為這些只是生活的配角，並不重要，很少人拿這些做為評價一個人成功與否的標準。我們親身的經驗或觀察到自己或別人花很多時間、金錢、精力去學習，甚至額外補習，追求更多的知識，期望變成高 IQ 的人；卻很少或從未花時間、金錢、心力去學習或追求與心靈、生命、情緒有關的智慧，因為我們並不認同高 EQ 的價值與意義。

如果照上面的說法，那麼高IQ的人應該是前途光明、事業成功、家庭幸福、人際和諧、情緒穩定、生活快樂的人。然而從前面的案例中，發現資優生、博士生都應是屬於高智商或知識豐富的人，卻生活不愉快、情緒不穩定、人際不和諧、感情不和睦，甚至傷害自己或別人的生命；另外我們也曾經看過下面的情形：班上最聰明的人，後來並沒有什麼成就；當年在班上功課平平或吊火車尾的，後來十分成功；有些人遇到挫折、困難，卻越挫越勇，終於衝破難關；有些人同樣遇到挫折、困難，卻倒地不起……。

由此看來，學業上的高成就或高IQ與生活能力、情緒掌控能力關係並不大，聰明的人或學業成績好的人都可能因情緒失控或一時衝動而鑄成大錯，高IQ的人在生活上，可能是個低能兒。所以一般人以為「高IQ等於高成就」的假設是無法成立的。Goleman（1995）甚至認為，人生的成就至多只有20%歸諸IQ，80%則受其他因素影響（張美惠，民85）。為何有些高智商的人事業無成，而智力平庸的反而表現非凡呢？主要的關鍵在於EQ，即情緒智商的高低。EQ高的人對自己有信心，又能同理別人，並具有積極的思考傾向，在人際關係、兩性交往、事業生涯及生活上都較容易成功並感到滿足；EQ低的人正好相反，常常把時間、心力花在與自己的內心交戰，而削弱了生活的能力與成功的機會。

因此，我們確定IQ並不能決定一切，人生的成就並非取決於單一的IQ，而是多方面的智能。心理學家Gardner（1983）即提出「多元智能」的觀點，他指出人具備七大類的智能，除了傳統的兩類，語言與數學邏輯外，其餘為空間能力、體能、音樂才

能、人際能力與透視心靈的能力。而透視心靈的能力就是敏察與掌握自我內心感受的能力，即是情緒能力。這種觀點與近年先進的教育理念相謀合，主張有價值的教育是培養學生發展「多元智慧」，而不再局限於「學業成就」的單元價值中，諸如：人際智慧、情緒智慧、律動智慧、藝術智慧……等的多元培養，使個體得到全面、均衡的發展，才是教育的最高目標。

## 理性與感性

由上面的論述，可能有人會誤解IQ不重要，EQ才重要。當然不是，兩者無所謂何者重要，何者不重要，只是長久以來，我們過度重視IQ，而忽視EQ，造成很多不平衡的現象，所以呼籲對IQ與EQ的正確認識並給予同樣的重視。人類的認知方式並不只是理性認知，同時存在著感性認知體系，所以人是理性動物，同時也是感性的動物。理性的認知是意識層面的邏輯性思考能力，而感性認知比較是衝動或有時較不合邏輯的。以性質來看，IQ是偏向理性認知的，EQ則偏向感性作用的。

將理性與感性二分，並不意謂有人只有理性而無感性，或有人只有感性而無理性，人是兼具感性與理性的。這兩者之間的關係經常是很微妙的，當一件事感覺愈是強烈，理性思維愈是無法發揮作用。最常見的例子是太緊張或太害怕，而腦袋變得一片空白，什麼也想不起來。所以說情緒會嚴重的影響思考能力，情感作用常常比理智作用更強烈，並且情緒反應也比理性快得多，不經思考就有了決定或行動，所以它對人類的行為與生活有更深遠的影響。因此，想要智能或其他能力能發揮極限，必須是情感因



子能正常作用，才能有效發揮。而雖然理性與感性各有不同作用，但通常能維持和諧、均衡的關係。感性認知提供理性判斷的基礎，經過理性判斷可以修正甚至否決情感的衝動，使人類有更合情合理的生活。例如，要辦一個慶祝活動，感性認知部分就隨性的提出各種點子，接著理性逐一做理性的判斷，修正或刪去過度不合現實或不合邏輯的，保留恰當的情感部分並加入適度的理性成份，使活動變成既浪漫又可行。

## 情緒的迷思

情緒人人都有，跟人的關係如影隨形，時時存在著，但是儘管與人的關係如此緊密，但卻又是個看不透、摸不清、不容易懂的東西。人們對它的感受複雜而矛盾，好似親密如自己的分身，但又感到疏遠如陌生人，所以對它存有一些似是而非的迷思（myth）。

### 情緒都是不愉快的

這種想法當然不正確，生氣、悲傷、緊張、挫折……是情緒，令人不愉快；但快樂、得意、滿足、自信、充滿希望……也是情緒，常常是使人愉快的。所以情緒可能令人不愉快，也可能令人愉快。