

高寶書版



聯合心理諮商所院長
邱永林—著

不生氣的工作

第一本情緒問題的解決指南

**不景氣，更要為自己爭氣！
化壓力為潛力，會OFF也要會ON**

專業心理師教你迅速解開職場心結，樂在工作

- ✓把「壓力」變成「點心」
- ✓要「紓壓」不要「舒壓」
- ✓「黃金六秒鐘」趕走憤怒
- ✓用「威力午睡」提升工作效率
- ✓15分鐘「感恩散步」創造快樂

鄭晉昌
中央大學人力資源所教授

楊聰財
耕莘醫院精神科主任

楊基寬
104人力銀行董事長

王文欣
台灣無印良品總經理

推薦

不生氣的工作

第一本情緒問題的解決指南

邱永林◎著



高寶書版集團

勵志書架007

不生氣的工作——第一本情緒問題的解決指南

作者：邱永林

總編輯：林秀禎

編輯：黃威仁

出版者：英屬維京群島商高寶國際有限公司台灣分公司
Global Group Holdings, Ltd.

地址：台北市內湖區洲子街88號3樓

網址：gobooks.com.tw

電話：(02) 27992788

E-mail：readers@gobooks.com.tw（讀者服務部）
pr@gobooks.com.tw（公關諮詢部）

電傳：出版部（02）27990909 行銷部（02）27993088

郵政劃撥：19394552

戶名：英屬維京群島商高寶國際有限公司台灣分公司

發行：希代多媒體書版股份有限公司/Printed in Taiwan

初版日期：2009年1月

凡本著作任何圖片、文字及其他內容，未經本公司同意授權者，均不得擅自重製、仿製或以其他方法加以侵害，如一經查獲，必定追究到底，絕不寬貸。

◎版權所有 翻印必究◎

國家圖書館出版品預行編目資料

不生氣的工作：第一本情緒問題的解決指南 / 邱永林著. -- 初版. -- 臺北市：高寶國際出版：希代多媒體發行，2009.1
面；公分. --（勵志書架；EB007）

ISBN 978-986-185-262-1(平裝)

1. 情緒管理 2. 職場 3. 心理諮商

176.5

97023619

〈推薦序〉

情緒決定競爭力

楊基寬

104人力銀行每年服務上百萬人次的求職者以及在職者進修，深深了解妥善管理好工作壓力，對於每個階段的職場人士都是非常重要的。尤其目前正值全球經濟衰退，許多產業面臨業績下降、成本高漲的經營壓力，以至於被迫採取緊縮人力甚至裁員的措施。因此，失業率攀高已經是可預見的未來。即使是幸運保住工作飯碗的職場人，也應該居安思危，加強自己的競爭優勢。

104人力銀行每年都對雇主進行職場競爭力的相關調查，「心理抗壓性」這一項始終保持在前幾名。證明在雇主的眼中，一位稱職的員工或主管，除了具備相關的「知識」、「技術」之外，屬於軟技能（soft skill）的「態度」，更是決定一個人能否在職場上出類拔萃的重要競爭優勢。

在國外，許多知名的企業都會每年定期針對新進人員與在職員工進行壓力管理的教育訓練及心理諮商服務。此舉除了可預防員工罹患身心疾病，增加員工對企業的向心力，事實證明，更能增加企業的業績營收和顧客滿意度。

一項二〇〇〇年六月公布的研究報告^(註)指出：美國運通（American Express）曾要它的財務顧問接受一系列情緒管理訓練。結果發現接受此項訓練的財務顧問比未曾接受訓練的同儕，業績表現高出六六%！因此，所有新進的美國運通財務顧問，都必須接受四天的情緒管理訓練。

希望永林這本兼具理論與實務的作品，能夠幫助更多職場人管理好壓力，也能喚醒更多雇主及高階主管，採取有效的措施提升員工的心理素質。

本文作者為 104人力銀行董事長

註：“How Do You Feel”，Fast Company Magazine, June 2000.

〈推薦序〉

一本教你建立好習慣的書

楊聰財

相信我，當你看完本書第一篇文章「工作壓力大，又要失眠了？」，就會對永林柔軟親切的文字印象深刻。他將有益身心健康的重要觀念和具體做法，深入淺出地呈現在你眼前，整本書分三大篇，十分簡單清楚，每篇文章的標題又頗有吸引力，例如「身心平衡的三部曲」、「紓壓五大技巧」等等，都是值得讀者在忙碌的時刻閱讀、學習、建立好習慣的工具書。

永林長年關注職場心理衛生，特別運用員工協助方案（Employee Assistance Program, EAP）協助許多知名企業提升整體的工作效能，頗獲好評。他也常在報章雜誌撰文，並於有聲媒體中教育大眾如何做好身心保健。另外，本人和永林有感於華人要保持身心健康，應該在正確的知識、良好的情緒管理以及養成優質的行為習慣和體態上

加強，故共同推動成立「台灣華人身心倍思特協會」，以行為（Behavior）、情緒（Emotion）、時尚（Style）、思維（Thinking）等四大面向為依歸，協助全民建立最佳（BEST）身心健康。歡迎您蒞臨 www.iambest.org 參觀指正。

最後，我也呼籲所有讀者，記得要養成「保養頭腦、免除煩惱」以及「預防勝於治療」的一級保健觀念，並常保「三好原則：睡、吃、動」，常常練習穩定自律神經的腹式呼吸法。以上觀念的詳細內容，除了能從本書獲得，也可以請大家到楊聰財醫生心理衛教中心的網站（www.yang163.com.tw）了解。

最後，謹祝大家常保平安喜樂！

本文作者為 輔仁大學醫學院醫學系副教授、

財團法人天主教耕莘醫院精神科暨心理衛生中心主任、
台灣華人身心倍思特協會理事長

〈推薦序〉

改善人際互動，發揮工作潛能

鄭晉昌

從研究人類學習的心理與神經科學文獻中發現，人類大腦前額葉皮質的研究已顯示許多認知潛力尚未被開發運用。但是另一方面，研究人類情緒的心理與神經科學文獻卻指出，長時間過度的工作與壓力，可能會影響甚至損害個人身心的健康。尤其處於目前這個高度競爭的年代，職場工作者必須花費更多的腦力，長時間在壓力下工作，因此愈來愈多的人顯得不快樂。幾十年前，在醫院中門庭蕭條的精神科，現在已搖身一變為門庭若市。過往在職場上我們所認定的工安事件多屬身體方面的傷殘，而今職場上的病症多轉向身心方面的疾病，諸如容易沮喪、憂鬱、焦躁、情緒暴力與自殘。在職場中，認知與情緒耗用之間究竟應運用什麼方法，才能兼顧工作壓力與身心健康，適時發揮人類應有的潛能呢？這一直是現今上班族亟待解決的課題。個人很高

與能在專業心理師邱永林的大著《不生氣的工作》中，找到相關的解決方法。

我個人和永林已有近十年的交情。據我對他的認識，他一直在職場諮商與心理治療專業上，不斷努力尋求突破與精益求精。本書的撰寫，便充分反映他多年來在職場壓力管理輔導專業上的功力。在本書中，永林針對許多情緒治療的個案，提出個人諮商實務的經驗與紓解壓力的方法，同時也自實證研究的數據中提出佐證說明，是一個理論與實務兼顧的著作。根據情緒與社會智能（emotional & social intelligence）理論的架構，一個人必須具備四項能力才能進行有效的情緒管理：一，自我情緒的覺察（self-awareness）；二，自我情緒的管理（self-management）；三，他人情緒的覺察（social awareness）；四，他人關係的管理（relational management）。這本書在這四項能力上著實提出許多精闢的見解與方法，協助個人發展情緒與壓力管理的能力。讀者可以一方面仔細閱讀作者在每一章節所鋪陳的內容，另一方面反思個人過去類似的經歷，一定能夠有深刻的領悟。我相信上班族可以將書中的觀點與方法運用至個人的日常及職場生活中，一定有助於改善與發展人際互動的能力；同時能協助個人適時紓壓，在職場上充分發揮應有的工作潛能。身為一個多年從事職場與人力資源管理研究的學術工作

者，我個人願意鄭重地推薦此書給全國的職場工作者。

本文作者為 中央大學人力資源管理研究所教授

自序

在我的診間裡，幾乎每天都被個案及家屬問到：「醫生，我的這個毛病是不是因為最近壓力太大啊？」的確，根據醫學研究與臨床經驗，約有百分之八十的身心症狀與「壓力」脫不了關係。舉例來說，偏頭痛、感冒不易好、肩頸痠痛、心悸、心血管疾病、胃痛、失眠、憂鬱症、躁鬱症、恐慌症等等。因此，如果說「壓力」是百病之源，似乎並不誇張。

那麼哪一群人的壓力最大，最需要幫助呢？恐怕就屬職場人士了。根據世界衛生組織（WHO）的統計顯示，亞洲目前至少有五千萬憂鬱症患者，台灣地區目前至少有一百五十萬憂鬱症患者，這龐大的族群有近百分之八十屬於二十七至四十歲。另外

根據國際勞工組織（International Labour Organization）的調查顯示，憂鬱症緊接在心血管疾病之後，是導致「員工無法工作因素」的第二位。

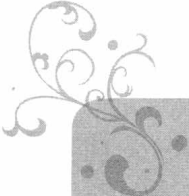
這些調查研究的結果，和我本身經常到企業從事情緒壓力管理訓練和員工心理諮商的觀察心得幾乎完全吻合。這一群二十幾歲到四十幾歲，需要用大量腦力的職場工作者，因為本身工作品質要求高，但又經常面臨時間不夠用，以至於疏忽了照顧自己。久而久之就造成職業倦怠、人際關係緊張，嚴重者甚至身心健康都出了問題。

我身為精神醫療人員，了解其實事情不必演變成這麼糟。就算職場上有許多的「壓力源」無法靠少數人的力量克服，但是只要每位職場人學會如何從生理、心智及精神層面增加自己的「活力源」，一樣能夠活力十足地面對每天的工作挑戰。正如研究壓力的先驅、加拿大籍的漢斯·沙立耶醫師（Dr. Hans Selye）晚年所說的：「壓力是生活的調味料，太少則乏味，太多則失去原味！」希望您與我一起學習如何成為壓力的主廚吧。

作者的話

心理諮商最重要的一項守則就是「保密」。在進行諮商前，我都會與個案簽署諮商同意書，其中包括「除非取得個案書面同意，否則治療者不得公布他們的姓名以及隱私」。因此，本書中所提到的案例，個案的姓名都是捏造的，而且其他足以辨識當事人身分的特徵（職業、年齡等等）也都經過適當的修改。我相信我已經採取最嚴格的防範措施，以保護所有個案的隱私。

本書所提到的人物、對話與事件，都是取材自我個人從事心理治療十年來的珍貴「記錄」和「記憶」。白紙黑字的「記錄」是不能更改的，因此還很安全地鎖在檔案櫃中。栩栩如生的「記憶」原本井然有序地存放在大腦某個神秘的區域中，但是為了確保不會對信任我的當事人造成傷害，因此我刻意揉合許多人物及情境。也就是說每個案例其實都是許多個案的綜合體，只保留個案的內在精髓，刪除所有足以讓人辨識的外在特徵。如果經過我這樣仔細保密與改寫後，仍然跟讀者或其他人的經歷有雷同之處，那完全純屬巧合。



感謝

感謝我的父母，教導我如何面對人生的壓力

感謝我的妻子，忠誠地陪伴我一同挑戰壓力

感謝我剛出生的兒子，給了我克服壓力的樂趣





一、一般問題篇

- | | | | | | | | | | | | |
|------------|---------------|---------------|------------|------------|------------|---------------|--------------|-----|---------------|-------------|---------|
| 070 | 066 | 058 | 052 | 044 | 037 | 028 | 018 | 010 | 007 | 005 | 003 |
| 打開情緒壓力的潘朵拉 | 高科技通訊產品帶來工作壓力 | 職場歧視「傷」了你的心嗎？ | 職場異世代的相處藝術 | 當辦公室友情變成戀情 | 下屬與上司的人際關係 | 把抱怨講出來真的會好些嗎？ | 工作壓力大，又要失眠了？ | 自序 | 改善人際互動，發揮工作潛能 | 一本教你建立好習慣的書 | 情緒決定競爭力 |
| | | | | | | | | | 鄭晉昌 | 楊聰財 | 楊基寬 |



· 目 錄 ·

二、特別問題篇

153	144	136	131	126	120	110	100	094	087	080	074
你是職場怠伯特嗎？	生死交關的壓力	重複而單調的工作	擠不出靈感的壓力	與數字賽跑的壓力	孔子沒教的一堂課	別怕我傷心——正視憂鬱與焦慮的處境與處方	想當好人，當心早死？	小心情緒過勞	工作不過勞的六個方法	你的紓壓方式正確嗎？	正負面情緒的黃金比例



· 目 錄 ·

三、心靈規劃篇

234	224	218	212	206	198	193	186	180	173	168	160	
紓壓五大技巧	音樂，情緒紓壓的好幫手	身心平衡的第三部曲：生活韻律	身心平衡的第二部曲：創造快樂	身心平衡的第一部曲：自我探索	退休的心理資產配置	工作改變你的性格嗎？	自律讓你登上職場高峰	換掉壞主管，換來好工作	年節前後的心理調適	練習快樂技巧，工作更有效率	不景氣，更不能生氣	

