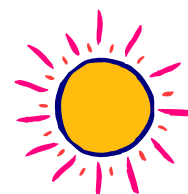




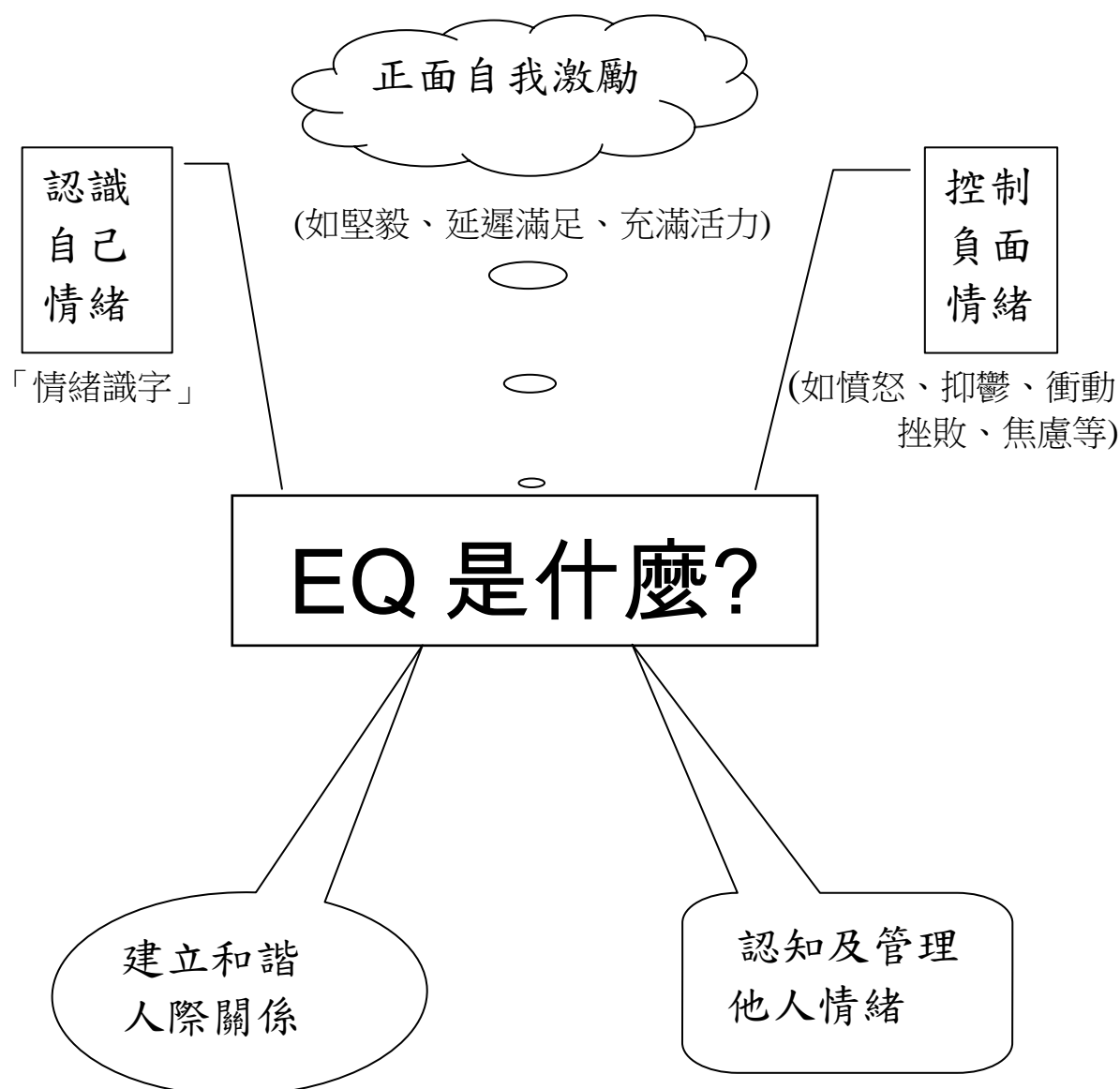
認識EQ、認識情緒



EQ 是什麼？為什麼要學習 EQ？

EQ = 認知及管理自己情緒的能力；及
認知及管理他人情緒的能力

一個人的個性是否穩定、急躁、有自信、有毅力、能善解人意、與別人和諧相處，對未來的事業成就，及至到整个人生的幸福與否、成敗得失起著極重要的作用！



情緒是什麼？

情緒是.....

我們對外在或內在環境的轉變而產生的反應。

這反應包括：

- ◆ 主觀感受(騷怒、悲傷、快樂)
- ◆ 生理反應(心跳、頭痛、出汗)
- ◆ 行動反應(退縮、攻擊、逃走)











情緒的特質

- ▶ 情緒由初生到年老都存在於人生每個階段。情緒是人在面對每件事物所牽引出的感受，而在身體，行為及語言上的一種反應，例如喜、怒、哀、樂等反應。情緒是可以表達，但需要適當的宣洩。
- ▶ 每個人的情緒是獨特的。不同人對同一事情會作出極不相同的反應。例如遇上意外，甲乙二人都是驚慌反應，但甲與乙的驚慌程度不盡相同，甲驚慌至一片空白，乙則抱頭大哭。這是兩種截然不同的情緒，是需要不同的安慰。
- ▶ 情緒沒有分好壞，情緒可分正面和負面，正面情緒是使你活力充沛和生活愉快，負面情緒是使你意志消沉和心煩意亂。
- ▶ 情緒是感受的一種外在表現。要懂得管理自己的情緒，就要了解自己的感受和學習適當的表達自己感受，才會自主地成長和與人建立良好關係。

健康與不健康情緒

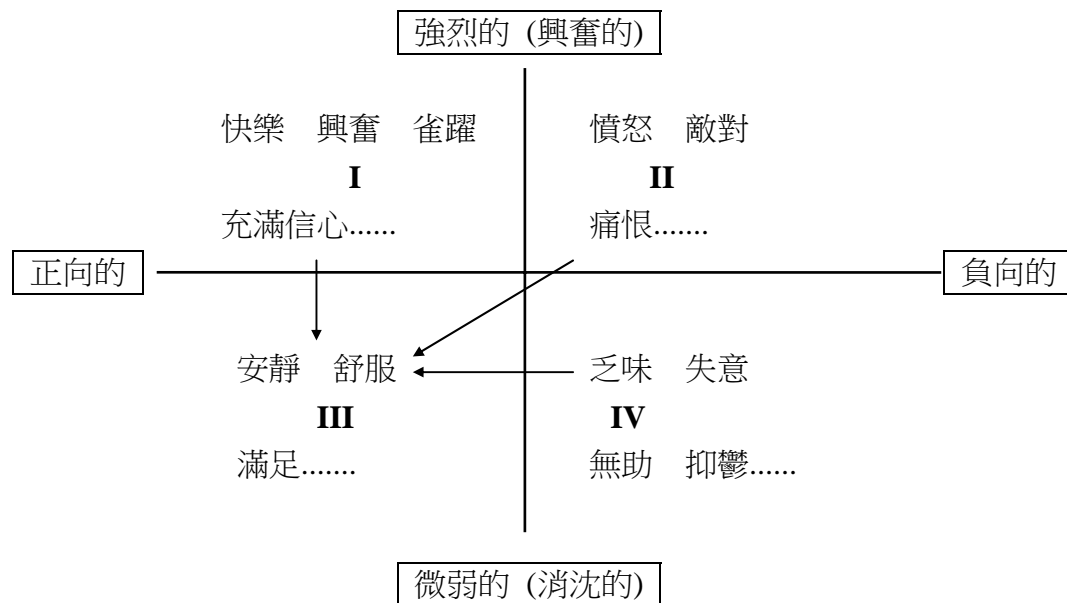
	健康情緒	不健康情緒
自尊	不變	驟降 / 失去
反應程度	恰當	過份跨張
淡出時間	正常	過長 / 永久不能
對未來的看法	「明天會更好」	「永遠都會差」
對工作、社交、消遣	正常、有生產力	失去興趣、放棄

情緒面譜

程度	高	中	低	情緒形容詞	
情緒	喜	 狂喜、雀躍	 高興、興奮	 愉快、滿意	欣慰 歡欣 開心 快樂 被愛 放鬆
	怒	 憎恨、報復	 敵對、嫉妒	 不滿、討厭	極怒 厭惡 急躁 煩擾 反感
	哀	 激動、悲傷	 沮喪、無助感	 孤單、失望	痛失感 氣餒 難過 冷漠 無奈 遺憾
	懼	 驚訝、震驚	 恐懼、害怕	 緊張、疑惑	驚愕 懼怕 畏懼 焦慮 膽怯

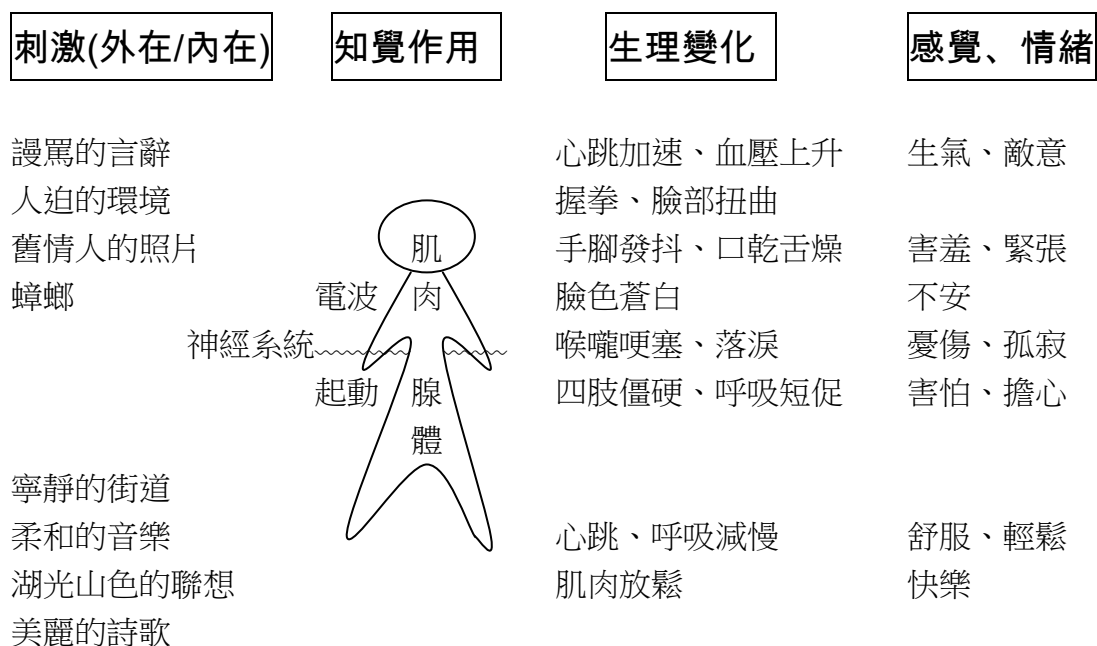
情緒反應的類別

為了便於區分情緒的類別，現將情緒大概分為四類，如下圖：



情緒從何而來(黃惠惠，1997，第 50 至 51 頁)

影響個人行為的因素很多，而情緒和感受是相當重要的因素。許多心理學家甚至認為情緒主宰理智，深深的影響人的思想與行為。感覺是一種感官的體驗，神經系統收到了一個刺激後，就會沿著神經纖維發出一種電波，啟動肌肉和腺體，於是生理上作出反應，情緒也跟着產生變化，如下圖：



情緒與生理反應

當我們體驗到一種強烈的情緒時，如恐懼或憤怒，我們會覺察到許多身體變化，如心跳和呼吸加快，喉嚨和口腔發乾，胃有下沉感覺等；這些生理變化主要是來自主神經系統의交感神經被激發，促使身體為緊急行動作準備。交感神經系統支配的生理變化如下：

1. 血壓上昇，心跳過速
2. 呼吸加快
3. 瞳孔擴大
4. 汗分泌增加，而唾液和粘液分泌減少
5. 血糖水平增高，以供應更多的能量
6. 受傷的時候，血液凝結更為迅速
7. 消化道的蠕動減少，血液由腸胃運出並輸送到腦和骨骼肌
8. 皮膚上毛髮豎起，出現「雞皮」

情緒與身體健康

(I) 情緒與身心疾病

<u>負面情緒</u>	<u>容易患上的疾病</u>
不能渲洩憤怒	結腸炎
對生活感到有威脅性	高血壓
A 型性格	冠心病(心臟病)

(II) 情緒與免疫系統

免疫系統是一種防止致病微生物損害身體的調控機制，它調節著我們對癌症、感染性疾病，變態反應與身體免疫障礙(如類風濕性關節炎)。壓力與負面情緒會影響免疫系統保護身體的能力。(孫名之，1994，760 及 762 頁)

「在一項關於分居或婚對免疫功能影響的研究中，發現發起分手的一(對此情境較有控制力一方)比被動接受的一方較少抑鬱，健康狀況較好，也顯示了較好的免疫功能」(孫名之，1994，頁 762，引自 Glaser et al.，1988)

(III) 情緒致癌論

德國汗默醫生曾做過一些統計，在一萬個病例中，不同的情緒會引起不同的癌症。他的發現是因為自己的兒子被殺之後，他和太太同時得了癌症，當他了解這是由情緒引起時，儘量設法疏導，最後癌症很快就好了。但是他的太太

就沒那麼幸運，她在情緒上一直不能解開，最後死於癌症。

在新的醫學領域中，有一門「神經免疫學」，其中很多資料顯示，得癌症者的個性，皆屬於比較壓抑型的人，情緒不易發洩。例如美國醫學統計，女性得乳腺癌者，很多都是脾氣發不出來的，外面人看她，似乎一切都很好，是所謂的好好人，什麼事都自己吞下來。同樣的統計顯示，肺癌者感情上偏向於不願與家人溝通，也就是什麼事都不說，自己承擔下來。

參考書目

1. Atkinson., et al., 合著，孫名之等譯，(1994) *Introduction to Psychology*, 心理學導論(下冊)；臺北：曉園出版社
2. Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. London: Bloomsberry.
3. 黃惠惠，(1997)，助人歷程與技巧(增訂版)，台北：張老師文化事業

— 完 —