



## 情緒管理

黃衣莉

yilihuang1222@gmail.com

2017.07.14

1

## 情緒的基本概念



2

## 情緒的定義

情緒是複雜的心裡歷程，是一種受到某種刺激所產生的身心機動狀態，包含複雜性的情感性反應與生理變化

3

### 情緒的特性

- 情緒是由刺激引發的
- 基本情緒是與生俱來，但表達方式確是學習而來的
- 情緒是主觀的經驗，具有獨特性的個別差異
- 情緒受社會文化、家庭因素的影響

4

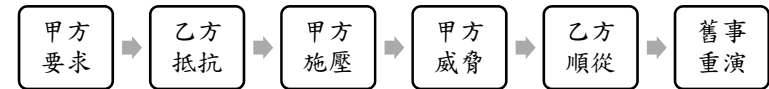
## 情緒覺察



5

## 情緒勒索

情緒勒索係指當人無法為自己的負面情緒負責的時候，他會以威脅或利誘的手法企圖掌控另一方、迫使對方順從，來達到自己的目的



6

## 職場情緒勒索來源

(2005年研究)

職場情緒勒索主要來源依序為上司(43.1%)、客戶(25.5%)、同事(17.7%)、下屬(5.9%)、供應商(7.8%)

7

## 情緒的迷思

情緒都是不愉快的?

負面的情緒帶來負面的影響?

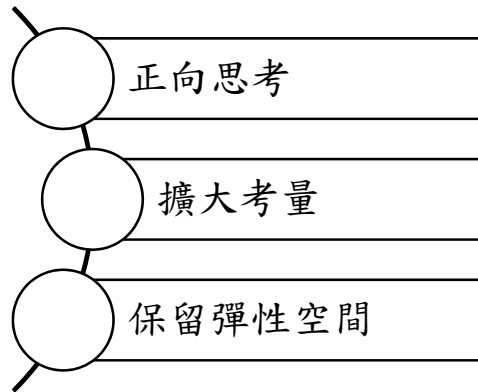
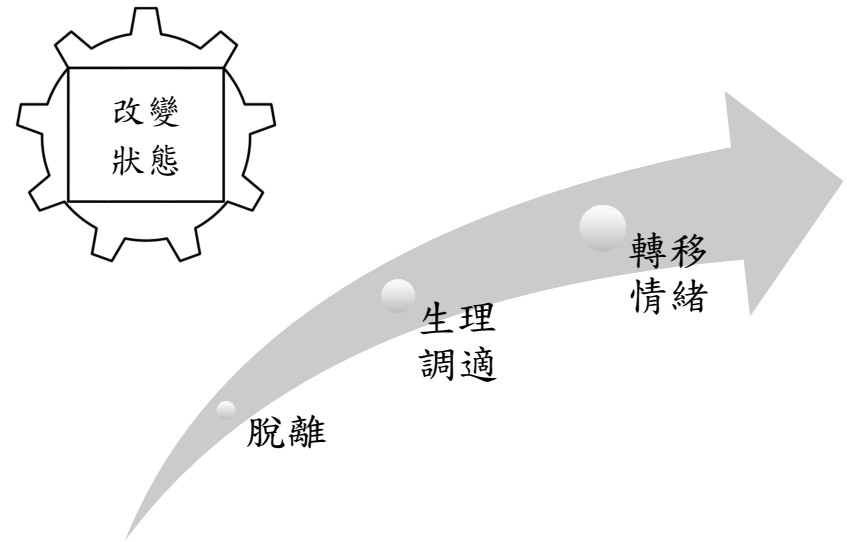
情緒是不好的，不要表現出來?

情緒管理的目的是把情緒壓抑下來?

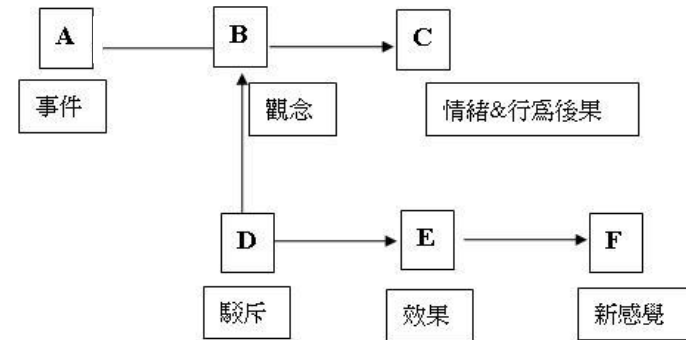
情緒不能壓抑，要盡情發洩出來?

8

# 自我情緒因應策略



## 理性情緒ABC理論



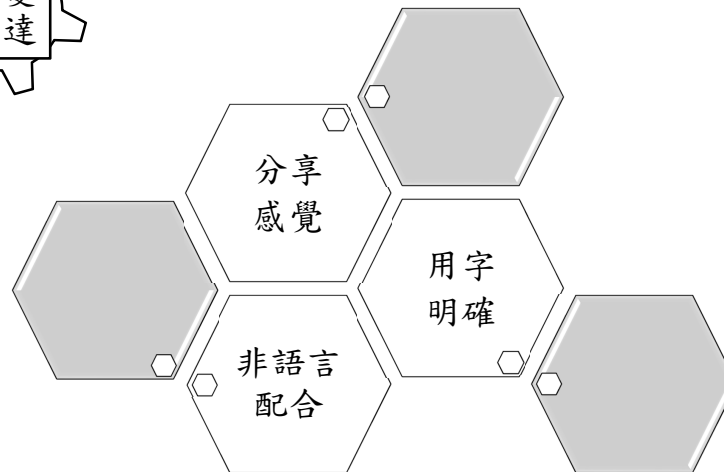
真正會引起壓力的壓力源並非來自於(A)這個客觀存在的事件，而是(B)這個主觀的想法或觀念(即非理性觀念)所導致。

範例

客觀事件(A)	主觀信念(非理性)(B)	情緒&行為後果(C)	駁斥(D)	效果(E)	新情緒感受(F)
全家等候入迷看球賽轉播的先生	每次放假都這樣，果真是個無趣的人！	愈看愈生氣！	也好，等他看完心滿意足，外出活動品質也許會更好。	邊吃點心、邊跟著看，全家坐下一起看。	兼顧彼此需求，其實也蠻愉悅的。

理情ABC練習表

引發事件(A)	非理性信念(B)	調整信念(D)	新感受 + 新行為反應(E+F)



覺察、接受並分享自己的情緒

「我現在的情緒是什麼？」

「我承認我現在有\_\_\_\_情緒」

「我是因為...，所以我有這個情緒」

人格特質與情緒管理



## DISC人格特質情緒管理

D

採取行動，積極克服

I

找人傾吐，獲得認同

S

逆來順受，避免衝突

C

重新思考，精細解說

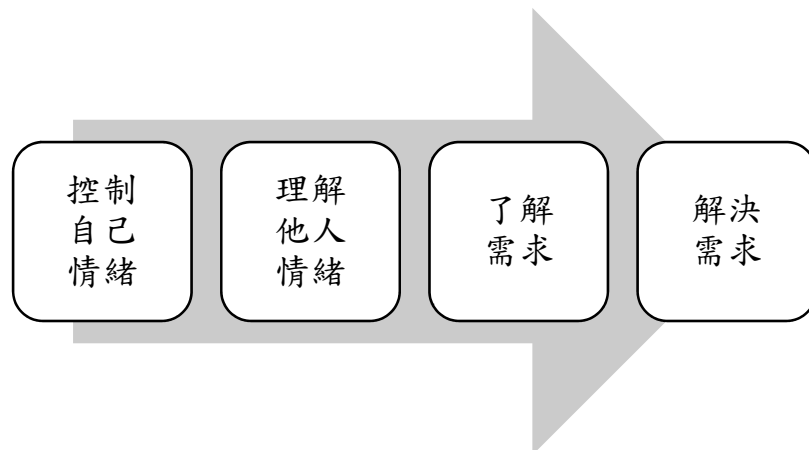
17

## 他人情緒因應



18

## 因應他人的情緒



19