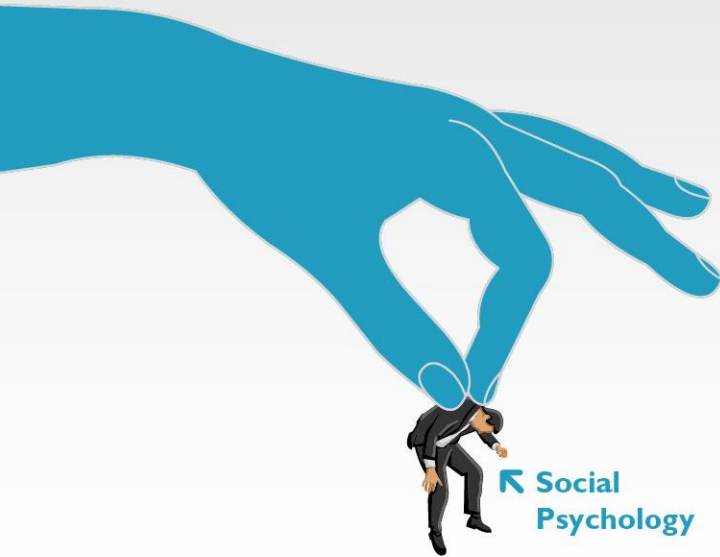


壓力

- ❖ 第一節 定義
- ❖ 第二節 產生壓力的原因
- ❖ 第三節 壓力的影響
- ❖ 第四節 壓力管理



壓力



- ❖ 職場話題 - 面對壓力你習慣抗壓還是舒壓？別讓壓力成為壓垮身體的最後一根稻草
- ❖ 職場話題 - 高績效是壓出來的？



壓力



- ❖ 心靈小站-何苦生氣
- ❖ 心靈小站-記得不要在寒冬砍樹
- ❖ 了解自我-你的憂慮有多少？
- ❖ 現場直擊-你對監聽員工電話的看法？
- ❖ 上班族充電站—Coaching 學，關鍵解碼

❖ 學習目標：

1. 探討產生壓力的原因。
2. 明瞭壓力的影響。
3. 壓力管理。

第一節 定義

- 壓力(stress)是指由外部刺激造成的個體的一種情感狀態、認知及生理反應的模式。這些外部刺激即引起壓力的外界環境的各種因素被稱為原力源。緊張(strain)主要是指由壓力導致的對常態和正常功能的偏離，它是壓力積聚造成的後果。這些後果主要有身體的病症和工作績效降低等。



員工過勞與工作壓力，往往是勞資糾紛的關鍵



第二節 產生壓力的原因

一、工作原因

1. 職業要求不同
2. 角色衝突(role conflict)
3. 角色不明(role ambiguity)
4. 超負荷(overload)和低負荷(underload)工作
5. 缺少社會支援



當工作量已超過負荷時，你又該如何

二、工作以外的原因

➤ 1. 生活中的大事

- 在生活中，人們可能會經歷離婚、配偶去世、孩子受傷害、股市下滑等這樣的創痛和變故。

➤ 2. 日常的繁瑣

- 許多統計資料表明，壓力會對我們的生活造成不利的結果。這裏我們來著重介紹它對工作績效、心理健康及身體健康等方面的影響。



每個年齡都有其個自煩惱與壓力



職場話題-面對壓力你習慣抗壓還是舒壓？別讓壓力成為壓垮身體的最後一根稻草

- 壓力是現代人的文明病，幾乎人人都有類似的經驗。適度的壓力能激發個人的潛能，但若太大的壓力卻又不懂得排解，就會演變成健康的殺手。現代人不可不慎！！

舒壓小撇步

- 在精神科中有一些不錯的專業舒壓法，學會後可以用在日常生活中。
- 運動也是不錯的舒壓方式，
- 在靜坐（類似自我暗示法）、音樂治療、畫畫、捏陶時，腦中的 α 波也較活躍，而 α 波越活躍，整個人也越感輕鬆、舒服、自在，因此被認為可以當成是輔助性的舒壓法。

心靈小站-何苦生氣

- ▶ 在皇宮中有一位妃子經常生氣，不論大小事都讓她大發雷霆，她自己也覺得不好，乾脆經人引見高僧去處，希望能開悟並改掉壞脾氣，當高僧靜靜聽完妃子的敘述後一言不發的將她帶往一座禪房，便關上房門同時加了個大鎖就離開，此時妃子真是暴跳如雷氣急敗壞，即使她聲嘶力竭，也沒人理它，但她已沒力叫罵，轉為用哀求口氣叫高僧幫忙時，高僧終於打破沉默說：「妳還生氣嗎？」妃子說：「我只是為自己生氣，我為何要主動來此受氣呢？」「連自己都無法原諒自己的人，又怎能心平氣和？」高僧如此說，便拂袖而去。

- ▶ 過了一會高僧又前來問妃子：「妳還生氣嗎？」妃子答：「不生氣了。」而高僧又問：「為什麼？」妃子卻回答：「生氣又有什麼用呢？」高僧回應妃子說：「可見妳的氣未消逝，依然壓在心中，爆發後會更劇烈。」說完後，高僧又走了，等到第三次高僧又到門口，妃子告訴高僧：「我不生氣了，因為生氣不值得。」此時高僧笑了回答妃子說：「妳還知道值不值得，可見心中還有恨。」當下妃子問高僧說：「什麼是氣？」而高僧將手中的茶水傾灑在地，妃子看了之後，突然領悟，拜謝後離去。

第三節 壓力的影響

一、壓力和工作績效

- ▶ 我們對壓力和工作績效之間的關係不能一概而論，而是要依具體情境而定。任務的性質、個體的特徵等都會對此造成一定的影響。



此刻的你，壓力從何處來

二、壓力和心理健康

- ▶ 長期處於壓力環境中，會使人的心理承受能力下降，從而造成心力衰竭(burnout)。它由三個主要部分組成：情感疲憊(emotional exhaustion)、人格否定(depersonalization)和個人成就感低。
 - 情感疲憊是一種身體和情感都處於衰竭邊緣的狀態。
 - 人格否定指個體形成對工作冷淡、玩世不恭的態度。
 - 個人成就感低指對自己的工作成績評價消極的傾向。



你經常感覺疲倦不堪嗎？靜下心，思考一下壓力源為何

▶ 表5.1 壓力與心理健康¹

身體狀況	行為變化	工作績效
頭痛	煩躁	效率下降
失眠	喜怒無常	積極性受挫
體重減輕	承受挫折的能力降低	工作興趣全無
胃腸不適	冒險的願望強烈	壓力下處理事情的能力降低
疲勞	自我排遣（酒精和鎮靜劑）	思想僵化（封閉思考、刻板）

三、壓力和身體健康

- 壓力是身體健康的隱性殺手。
- 壓力常常會增加個體對患病的疑慮與擔憂。它可以造成醫學上、行為上和心理上的與健康有關的後果。



倘若不能了解員工心態與公平對待，所引發的對立衝突，也將造成社會成本

▶ 表5.2 壓力與身體健康

醫學上的後果	行為上的後果	心理上的後果
心臟病和中風	抽菸	家庭衝突
背痛和關節炎	吸毒和酗酒	睡眠失調
潰瘍	易出事故	性功能障礙
頭痛	暴力	意氣消沈
癌症	欲望失調	
糖尿病		
肝硬化		
肺病		

職場話題-高績效是壓出來的？

- 現代管理學的研究顯示，如果企業內部的員工長期處於一種缺乏奮鬥目標的工作環境中，整天無所事事，沒有一整套行之有效的績效考核標準對他們加以約束和鞭策，那麼這些員工必然會在庸庸碌碌的日常工作中變得懶散，缺乏進取心，甚至對工作產生抗拒心理。

搖落枯葉，新葉才能長出來

- 在壓力式的員工管理方面，香港媒體大亨黎智英的做法，不僅可以稱得上是嚴格，甚至可以說是苛刻。為了占據更大的讀者市場，追求更高的工作效率，他獨創了許多管理和考核機制，包括讓員工聞之色變的「鋤報會」。

加壓過度，小心南瓜碎成泥

- 無可否認的，適當的工作壓力對促進員工積極工作、發揮員工潛力等，確實有很大的幫助，以致於許多管理者有了根深柢固的觀念：部屬可以承擔主管無法想像的壓力，如果部屬沒有發揮他全部的潛力，是因為主管對他施加的壓力還不夠大。
- 但是，任何事情都是物極必反，一個人的承受壓力畢竟是有限的，如果肩上的擔子太重，遲早有一天會被壓垮。

紓解工作壓力，企業員工都得利

- 形成壓力的原因是多方面的，包括因工作任務過重、人際溝通困難、工作環境的影響等種種因素，如果這些壓力得不到及時的釋放或緩解，很容易影響到員工的身心健康。
- 奇異(GE)為了有效幫助員工紓解工作壓力，消除員工緊張的工作情緒，在公司內部大力推廣哈佛大學心理和體育治療研究所發明，以瑜珈、冥想、靜坐等形式為主要內容的靜默沉思法，還聘請專門的默思輔導員對員工進行指導。

第四節 壓力管理

一、個體層面

➤ 減輕壓力的技巧

1. 生理技術包括放鬆、沈思、小睡等等
2. 認知方法
3. 生活方式
4. 時間分配
5. 組織層面



現代人常因時間管理不善而造成心理壓力

心靈小站-記得不要在寒冬砍樹

- 有一位少年冬天常到這座森林砍樹，為的是用木材取暖，恰巧森林中住著一位老翁，總是沉默不語，春天的腳步近了，少年又來到林中，一眼望去，發現原來經過他砍掉的「枯木」已發出嫩芽，好一片欣欣向榮的景象，此時，老翁終於開口了：「少年，記住砍樹提醒我們，牢記不要在冬天砍樹，因為那時你看不到生機。」所以不要在心情沮喪時做決定，因當時你無法看見生活的光明面。

心靈劇場

- 「在SPA池中的角落，有一位默默無語的都會型女子，正享受著水釋放的能量，而另一邊是一群大約高中年紀的女學生們，人數約5、6個，她們大聲說著如何與男生的交往招數，分享著期末考的應考經驗、笑聲加上潑水的嘻鬧聲，已引起角落邊女子的側目，她冷冷的看了一眼，繼續享受著悠閒片刻，過了一會兒池邊又來了三、四位高中女生與剛剛那一群女學生是同學，這一下聲音更大了，人家說當一群女生聚在一起時，聲音可能勝過菜市場，當下這位沉默的女子擦拭了身上的水滴，直接走向櫃台，並請櫃台廣播「請勿喧鬧」，但櫃台的人員不知何是好，看了以上的情節，請分享個人的意見，大家同樣在舒壓，誰對？誰錯？」

心靈劇場

- 一、看見近來許多年輕人因一時的壓力，不管是情感課業，放棄自己美麗的生命，試想在你辦公室中有一位年輕同仁近來行為反常，甚至你已察覺異狀，你如何安撫與開導。請2人一組，一位擔任年輕人，一位擔任主管，實際扮演。
- 二、請5人一組彼此分享生命中的不愉快經驗及後來如何跨越的關鍵因素（人、事、物）

自我省思

- 1. 你的壓力源是什麼？
- 2. 產生壓力的原因有哪些？請分別從工作和工作以外因素兩個角度加以說明。
- 3. 壓力對工作績效、心理及身體健康會產生哪些影響？
- 4. 身處現代社會的你一定也面臨著不少的壓力，你覺得自己應如何來減輕壓力？

- 5. 你覺得壓力可以靠什麼方式化解呢？分享一下你的祕訣。
- 6. 壓力可以預防嗎？請舉例說明。
- 7. 你覺得什麼年齡的人易有壓力？男生或女生誰壓力較大？
- 8. 你認為如何避免壓力的再度發生？
- 9. 若有一位員工到你面前離職，理由是「壓力大」，請兩位同學到台前模擬，倘若你是主管，你如何慰留他。

了解自我-你的憂慮有多少？

但是如果擔心你無法控制的事卻只會給你的生活增加壓力。
希望下面的練習有助於你克服這一弱點。

➤ 步驟：

- 1. 每個人都列出自己通常最容易擔心的事，盡可能包括生活的方面。
- 2. 把全班按五人一組分為各個小組。

- 3. 在每個小組中，先由一人向其他同學描述他（她）的憂慮。
- 4. 然後，其他的同學對此進行討論並把它們歸入表中合適的地方。
- 5. 重複這一過程直到小組每一成員的憂慮都被歸類。
- 6. 活動結束後，以小組為單位報告結果。

這件擔憂的事是能控制的嗎？	這件擔憂的事有多重要？	
	重要	不重要
是	值得關注	不值得擔憂
不是	不值得擔憂	不值得擔憂

現場直擊-你對監聽員工電話的看法？

- 在一般員工的心理，最忌諱公司知道個人的隱私，但當一家公司的女性員工因電話造成一連串莫名的企業危機，促使公司高階主管的懷疑，也許「監聽，是不道德的方式」，但文中的情形，有待你的分析與提出個人想法。探討是否有其更恰當的作法，來因應因電話所造成的危機與人事問題。

上班族充電站－Coaching 學，關鍵解碼

- 為了落實訓練，幫助人才更上層樓，「Coaching學」（教練力）目前正在全球管理界掀起一股新風潮，但關於「教練力」更深入、專業的問題，許多企業主管往往也一知半解，人云亦云。
- 《管理雜誌》特別越洋獨家專訪美國知名顧問公司肯·布蘭佳公司(The Ken Blanchard Companies)資深coaching顧問琳達·米勒(Linda J. Miller)，針對教練機制引進企業的過程中，最核心的四個問題如：建立文化、營造關係、高階人員的教練輔導，以及如何透過教練，讓訓練更具成效，提出精彩的解析，將coaching徹底解碼。

- Q1：要建立一個具有教練文化的組織，對企業來說哪一部分最具挑戰性，而對經理人來說，哪一部分最為困難？
 - A：當我們要建立一個具有教練文化的組織時，最重要得是公司內部的教練行為必須先有清楚的策略及定位。
- Q2：如何在coach與PBC之間，建立一個正面的關係？
 - A：一旦教練的關係啟動時，教練必須儘快與PBC建立起強而有力的互信關係。在第一次教練面談時，教練就要把教練輔導的內容說清楚，例如必須先界定要輔導些什麼，不包含哪些，以及討論保密問題和進行方式。

- Q3：對高階經理人的教練輔導，有哪些最重要的目標？讓教練輔導更有效最困難的地方在哪？
- A：對高階經理人員進行教練輔導，最重要的目標之一是定位為職涯發展，而不是一般的績效管理。如果coaching被定位為績效管理，那高階的PBC對此將不感興趣。當然，如果將coaching定位為對領導者發展及其職涯方面的投資，那就必須根據組織的需求來調整coaching的內容。
- Q4：如何運用教練輔導，讓訓練的效果更具有成效？
- A：配合訓練，教練輔導可以是一個持續性的工具。當教練輔導跟著訓練一起運作的時候，它讓訓練轉化成一個學習的過程。