



原生廣告 小商家大曝光

專業團隊精心規畫，即使小成本，也能登上熱門頻道，讓你天天輕鬆賺！

YAHOO!
奇摩

原生廣告 搜尋

經理人
MANAGER today

成功者的 抗壓 工作術

駕馭壓力
14個解方

- ▶ 壓力來時，運用8個思考+行動練習
- ▶ 6種壓力情境，對症下藥不緊張



卓永財
上銀科技董事長
「看不起我，我就更努力。」



黃麗燕
李奧貝納集團(台灣)執行長
「打從心底喜歡客戶，工作就不苦。」



郝明義
大塊文化董事長
「唯有覺察，才能從壓力的奴隸，變成主人。」



劉怡秀
晶華酒店集團業務總經理
「我可以很擔心，但事情不會因此而改變。」

《思考篇》4個思考練習，改變對壓力的看法

不為昨日與明天擔憂，只活在今天的方格中
9個3分鐘紓壓練習

《行動篇》4個積極行動，化解90%的憂慮

分析問題、保持忙碌，用行動把壓力逐出頭腦
9個3分鐘減壓行動

《情境篇》拆解6大壓力情境，平衡工作與生活

停止擔心業績不好、進度拖延，不再被壓力追著跑
4步驟做時間的主人，擺脫工作困擾

經理人特刊：成功者的抗壓工作術 / 平裝

不打折商品
211BBBK1 HK\$33.0
MOOK/行銷企管

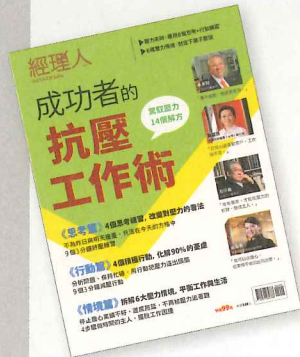
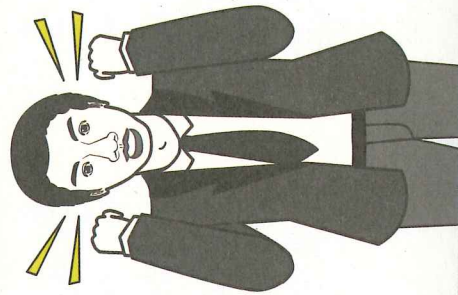
特價99元 原價149元

誠品書店
the elite bookstore

CONTENTS

008

成功者的 抗壓工作術



006 編輯台時間
讓壓力成為成功的助力

010 成功抗壓，創造高績效
012 壓力來襲，你有多少勝算？
5個測量表，自我評量抗壓指數

Part1 思考篇

- 016 駕馭你的工作焦慮，化阻力為助力
- 018 練習1：反駁負面念頭，以激勵取代批評
想法決定做法，找證據推翻悲觀心態
- 020 練習2：淡定面對批評
堅持做對的事，柔性面對惡意攻訐

- 022 練習3：痛苦的時候，更要說積極的話
「裝快樂」騙過大腦，讓無聊工作變有趣
- 024 練習4：釐清「念頭」與「事實」，停止無謂的憂慮
不為昨日與明日擔憂，積極投入今天的工作中
- 026 9個思考減壓小錦囊
3分鐘紓壓練習，隨時創造工作好感覺

Part2 行動篇

- 028 分析問題、保持忙碌，
用行動把壓力拋諸腦後
- 030 練習1：蒐集、衡量、行動，3步驟從谷底反彈
分析情勢、找出最壞狀況，
避免憂慮摧毀專注力
- 032 練習2：最不想做的事，反而要最先做
絕不拖延、當場解決，
不被待辦事項追著跑

- 034 練習3：讓周遭的人快樂，自己也獲益
感謝別人、協助別人，
開啟通往快樂的坦途
- 036 練習4：不再獨自一人埋頭苦幹
說出來、寫下來、向外求助，
消解負面能量
- 038 9個行動減壓小錦囊
3分鐘減壓行動，
隨時創造工作高效率

DAIKIN



改變 從 EURO 開始

大金EURO歐風系列 引領歐洲工藝美學

源自歐洲EURO「幼路」工藝美學的大金歐風系列，將弧線設計融入空調科技美感，智慧一體成形，讓你盡情享受新世代空調的歐洲風尚。



※幼路 [iù-lóo]：台語的意思是精細、精緻。
形容工藝製作的技術非常精緻。

日本一番 全球第一 大金變頻空調

總代理和泰興業股份有限公司
消費者服務專線：0800-060-580

室內機靜音運轉
悄悄話音量19分貝

光觸媒除臭清淨濾網
吸附分解細菌病毒，除微分解異味

舒適氣流模式
避免冷暖氣流直吹人體

3D立體氣流
垂直及水平自動擺動功能，使溫度平均分佈

多功能智慧眼
感應人員移動而控制運轉，節省能源

夜間佳眠模式
自動調溫，提升睡眠品質



領先採用R32新冷媒 節能減碳更環保

CONTENTS

Part3 情境篇

- 040 壓力來源1: 業績不好, 工作不保
用「希望」自我激勵,
不用「絕對」威脅自己
- 042 解方1: 往前看, 不往後追悔
從挫折中迅速恢復,
修正再出發
- 044 壓力來源2: 事情太多, 時間太少
拒絕「想要做更多」的誘惑,
一次只做一件最重要的事
- 046 解方2: 工作專心, 充分休息
承認這是自己的選擇,
做時間的主人
- 048 壓力來源3: 害怕上台, 逃避社交
屏除無謂的心理恐懼,
上台沒有你想像的那麼可怕
- 050 解方3: 模擬預演
預想最壞的狀況,
做最好的準備
- 052 壓力來源4: 進度拖延、效率低落
事先做好規畫,
不被突發事件牽著走
- 054 解方4: 把鳥事當成改善生活的動力
寫下不開心的事,
想出對策擺脫困擾
- 056 壓力來源5: 身體變差, 無法負荷
工作與人生最大的財富:
不為任何事煩憂
- 058 解方5: 觀察身心
覺察、放下、接受、內觀,
4步驟釋放執念的壓力
- 060 壓力來源6: 得失心太重
過分憂慮成敗,
太在意別人眼中的自己
- 062 解方6: 克服大腦當機
勇敢面對自己的弱點,
找回平常心

Part4 案例篇

- 064 大塊文化、中文妙方董事長 郝明義
當壓力誘惑你放棄,
把這個念頭輕輕吹走
- 066 長庚生技董事長 楊定一
靜坐沉思,
讓身心更均衡、更專注
- 068 晶華酒店集團業務總經理 劉怡秀
紓壓就像呼吸一樣,
隨時都要做
- 070 國家交響樂團助理指揮 張尹芳
上場前,
沒有人覺得自己準備好了
- 072 黃偉俐身心科診所院長 黃偉俐
用具體的計畫和執行,
化解過度的責任感和焦慮

番外篇

- 076 紓壓名言金句
從轉念開始, 扭轉人生
啟動改變的18句話

45th
Making History with U

Thank you!

謝謝您，
陪我們一起創造歷史！

台灣富士全錄在台邁入光輝 45週年！

台灣富士全錄自1970年成立至今，已從單純銷售事務機器，成功轉型成為提供全方位解決方案與服務型的事業夥伴，並在各方期許下以穩健的腳步持續前進，台灣富士全錄在台邁入光輝45週年！

台灣富士全錄45週年感謝系列活動
盛夏饗宴 4放活力，5動熱情！

感謝全省客戶支持與愛護！台灣富士全錄將推出45週年感謝系列活動「盛夏饗宴」，展出多元齊備的產品、解決方案與全方位服務內容。活動精采可期、更加豐富，千萬不要錯過！



辦公室解決方案服務 量產型印刷服務 全球服務 企業社會責任
(歡迎到現場體驗更多展示產品、解決方案與全方位服務)

8/5(三)

台北

大直典華旗艦館6樓花田盛事廳
(台北市中山區植福路8號)

8/6(四)

台中

台中長榮桂冠酒店B2長榮1廳
(台中市西屯區台灣大道二段666號)

8/13(四)

高雄

高雄國賓飯店20F樓外樓
(高雄市民生二路202號)

詳情請上活動官網，或聯絡：
台灣富士全錄股份有限公司
Fuji Xerox Taiwan Corporation
服務電話：02-2731-9099
官網：www.xerox.com.tw

使用您的智慧型手機掃描此圖示週邊，您將能獲得更多相關訊息！
請下載富士全錄 SkyDesk Media Switch 應用程式：



SkyDesk Media Switch*

Step1 應用程式安裝程序 進入AppStore或Google Play搜尋並下載SkyDesk Media Switch。
Step2 如何掃描內容 開啟應用程式並搜尋FXTW，點選進入FXTW。輕按底部的照片機圖示「J」啟用拍攝指示，按下照相機圖示，您將會獲得更多資訊請！



馬克

知名插畫家
分享主題：挑動彩色世界的創作奇想

上午場次



丁菱娟

世紀奧美公關創辦人暨總顧問
分享主題：創意改變世界翻轉未來

下午場次

讓壓力成為成功的助力

星期天晚上，你躺在沙發上看電視，腦中卻忍不住想到，星期一進公司，堆積如山的工作等著你。你覺得壓力很大，甚至因此失眠。

可是，你也會發現，有些人在高壓的環境下，依然能夠維持好心情，把事情一件一件做完、做好，即使遇到突發狀況，也能不慌不忙、從容面對。

為什麼會有這樣的差別？不見得是因為雙方能力的高下，很有可能是因為，後者懂得如何和壓力共處。

大塊文化董事長郝明義和晶華酒店集團業務總經理劉怡秀都表示，化解壓力最好的方法，就是給自己找更多壓力。這怎麼說得通？

順天堂大學醫學部教授小林弘幸說，適度的小壓力，可以維持身心的張力，「為了消除壓力，最簡單且有效的方法是『製造許多小的壓力』。」比如本來因為一件事的壓力太大睡不著，只要多想幾個讓你稍感壓力的小事件，相較起來，就會覺得原本困擾的事情其實也沒什麼大不了。原本心中的大石頭，變成幾個小石頭，壓力也就減輕了。

小林還建議，面對壓力時，寫下壓力真正的面貌，也就是帶給你壓力的事件所可能導致的最壞結果。寫下來之後你會發現，其實，「最壞也不過如此阿，」化解壓力帶來的情緒負擔。

實際上，「壓力並不存在，一件事情有沒有壓力，端視人們賦予它的意義，」《寫自己的壓力處方》如是說。本期《成功者的抗壓工作術》，整理出對抗壓力的思考練習與行動練習，並且針對最常見的壓力情境，例如下台前、進度落後時，找出實用的紓壓對策。正視壓力、駕馭壓力，讓壓力成為你成功的助力。

主編

張玉琦

巨思文化股份有限公司
Business Next Publishing Corp.

Next 數位時代 經理人 Design

經理人 MANAGER today

董事長 詹宏志 H.T. Jan 發行人 何飛鵬 Fei-Peng Ho
社長 陳素蘭 Katie Chen

編輯部

編輯統籌 王志仁 John Wang
總編輯 齊立文 Liwen Chi
主編 張玉琦 Amy Chang
採訪編輯 韋惟珊 Sarah Wei
陳清稱 Kevin Chen
馬安奇 Angel Ma
楊修 Charles Yang
吳曉文 Vivien Wu
陳書楷 Michelle Chen
執行編輯 張良姿 Liang Zi Chang
網站主編 王家祈 Violet Wang
網站行銷企劃主任 吳孟純 Jocelyn Wu

視覺中心

視覺總監 黃昭文 JV Huang

美術組

美術召集人 李宜靜 Rosa Lee
美術主任 江書瑾 Shujin Jiang
美術副主編 吳孟蓉 Meng Jung Wu
美術設計 吳書琴 Rachel Wu
蔡雅如 A-Ru Tsai
梁巧軒 Chiao Hsuan Liang
楊淳涵 Sherry Yang
沈佑穎 Jean Shen

攝影組

攝影組召集人 蔡仁謙 Jen-Yi Tsai
攝影主編 賈大新 Newman Ho
資深攝影編輯 侯俊偉 Chun-Wei Hou
攝影編輯 郭涵玲 Han Ling Kuo

技術部

技術長 黃亮輝 James Huang
資深工程師 李信建 Alvin Lee
工程師 吳俊瑩 Ryan Wu
張星光 Dylandy Chang

行政部

財會經理 劉旭芬 Bella Liu
印務經理 陳清稱 Kevin Chen
行政主任 王秀玉 Kelly Wang
會計專員 徐玉娟 Mei Hsu
行政助理 蔡小惠 Michelle Chin
人資行政 謝婉柔 Milly Hsieh

社長室

社長室特助 袁慧芬 Zoe Yuan
人資經理 許廷瑜 Tanya Hsu
專案經理 孫治華 Zhi Hau Sun
社長助理 李奕萱 Rachel Lee
特約企劃總監 林麗蓉 Joy Lin

整合行銷業務部

客戶總監 鄧書怡 Shuyi Teng
溫偉伶 Wenwen
業務專員 宋明宗 Ming Zhong Sun
業務企劃副理 陳雅之 Natty Chen
業務企劃 楊于慧 Evonne Yang
洪若晏 Zoe Hung
鄭雅方 Tanya Cheng
林彥良 Bruce Lin
翁子薇 Tsu Wei Wong

專案企劃部

總監 林蓓茹 Jasmine Lin
資深專案企劃經理 周育瑩 Veronica Chou
資深專案企劃 陳貞吟 Flosa Chen
專案企劃 詹朝光 Jerry Zhan
經雨謙 Laurence Jing
黃郁涵 Iris Huang
專案經理 蔡肅玉 Stacy Tsai
專案專員 汪哲安 Joanne Wang
專案行政 葉晴淇 Vicky Yeh
AAMA執行秘書 柯雙華 Shuang Hua Ko

行銷企劃部

行銷企劃經理 王嘉麗 Lilian Wang
行銷企劃主任 張芷璋 Tammy Chang
資深行銷企劃 涂嘉豪 Harry Tu
行銷企劃專員 張嘉容 Cherry Chang
蔡惠茹 Anny Tsai
黃婷儀 Ting Yi Huang
楊清寧 Erin Yang

業務行政 陳欣惠 Nana Chen
黃怡菁 Jin Huang

客服組

主任 張瑞紋 Rebecca Chang
專員 林心怡 Cindy Lin
助理 孫雅慈 Shanin Sun

出版所·發行所：巨思文化股份有限公司 地址：台北市大安區光復南路102號9樓 TEL: (02) 8773-9808 FAX: (02) 8773-9608 http://www.managertoday.com.tw 讀者服務專線：(02) 8771-6326 FAX: (02) 8771-5326 E-Mail: service@managertoday.com.tw 登記證：中華郵政台北字第667號執照登記為雜誌交寄 劃撥帳號：19336665 戶名：巨思文化(股)公司 印刷：科樂印刷事業股份有限公司 總經理商：高見文化行銷股份有限公司 全家OK經銷商(日曜文化行銷股份有限公司) 國內訂戶總代理：名欣圖書(02)2641-7711 學生市場總代理：玉龍山(02)2704-9879 海外經銷：中國大陸 上海精育文化傳播有限公司/免付費電話：800-820-0950 定價：NT\$149 特價：NT\$99

本刊所載編輯內容之版權為本刊所有，非經本刊同意不得做任何形式之轉載或複製

PRINTED WITH SOY INK 攜手愛護環境，本刊採用大豆油墨印刷

芬蘭第一名商學院

A! Aalto University

(原赫爾辛基經濟學院 - since 1911年全歐第一所商學院)
全球領導高階企業管理碩士學程



全台唯一榮獲全球商管認證三冠王 EMBA



限額招生中

課程特色

- 中英文授課、個案教學
- 不限商學背景學生進修
- 跨國企業顧問級名師授課
- 國際化課程、校友網絡遍佈全球
- 針對企業實務設計之高階主管課程
- 與全球知名公司長期合作培訓人才、如:Nokia、Citibank、HP、tsmc、Compaq

世界級的榮耀

- 全歐第一所商學院, since 1911
- 倫敦《金融時報》評比EMBA課程「校友事業發展」項目全球第9名
- 倫敦《金融時報》評比歐洲第17名商學院
- 倫敦《金融時報》評比全球第33名商學院
- 歐洲Top 20 EMBA 課程
- 全台唯一全球商管教育認證三冠王



成功者的

抗壓工作術

思考篇

駕馭你的工作焦慮，化阻力為助力

行動篇

分析問題、保持忙碌，用行動把壓力拋諸腦後

情境篇

拆解6個常見壓力來源，紓壓有方法

案例篇

大塊文化、中文妙方董事長 郝明義

長庚生技董事長 楊定一

晶華酒店集團業務總經理 劉怡秀

國家交響樂團助理指揮 張尹芳

黃偉俐身心科診所院長 黃偉俐

紓壓名言金句

從轉念開始，扭轉人生啟動改變的18句話

企畫・採訪・整理・撰文 / 《經理人月刊》編輯部

攝影 / 賀大新 美術編輯・插畫繪製 / 李宜靜

成功抗壓、創造高績效

「壓力好大喔！」是許多人的口頭禪，但「壓力」究竟是什麼？

「**壓力其實不存在……一件事是否給人壓力，在於人們賦予它的意義。**」《寫自己的壓力處方》(Write Your Own Prescription for Stress)說。乍聽之下很難信服？先來看一個故事。

某家公司合併後啟動組織再造，兩位經理各自描述了看法：

經理A：簡直一片混亂，沒有人知道將來會怎樣，也得不到任何好消息；一切都糟透了！這真是一段可怕的騷動與互相猜忌的時期。

經理B：根本沒人在管事，我們正設法找出方向與解決之道。甚至連一連串的命令也有些含糊不清，所以只要照你認為最好的方式去做！你可以完成任何想做的事！

經理A把改變視為災難，所以工作成為龐大的壓力來源；經理B卻精力充沛，對未來發展的態度積極。最後，經理B丹·奔罕(Dan Burnham)驗證了他的預期：成為美國國防武器大廠雷神(Raytheon)的執行長。

失敗時，你對自己說什麼？

《寫自己的壓力處方》指出，當我們擁有的資源不足以應付要求時，最容易引發壓力；而壓力來源的強度，端看我們如何看待無法

滿足要求的後果。如果你斷定，即使無法滿足要求也不會明顯危及自己權益，壓力反應比較溫和；如果你相信，失敗對工作、家庭、安全有嚴重影響，挫折感就會非常強烈且持久。

好消息是，你可以藉著練習，提高自己的抗壓力！

為了解高績效員工的特質，正向心理學大師馬丁·賽立格曼(Martin Seligman)決定研究一個「每天都會碰到拒絕和失敗，但還是要一直做下去的行業」，他找上1950年代的美國保險龍頭大都會人壽(MetLife)。

大都會人壽總裁約翰·克里頓(John Creedon)告訴他，即使是最好的電話銷售業務員，每天還是會碰到很多次拒絕，壓力真的很大。

一般業務通常會對此感到氣餒，然後這個念頭就會形成一個下旋漏斗：感到氣餒，就開始東摸西摸，難以鼓起勇氣打一通電話；愈拖，愈無法拿起電話，不打电话就沒有業績，沒有業績就開始想辭職，形成惡性循環。

但超級業務員不一樣，他們會堅持打電話，一直到成功為止。克里頓解釋：「**差別不在於業務員對客戶說了什麼，而在於他們對自己說了什麼。**」

原來，被拒絕時，超級業務員會告訴自己：「他現在太忙，無法接電話」或「即使他已買了其他保險，但10個人中有8個還沒買」，所以下一通電話不會特別難打，也因此很快就會找到會買保險的那一個人。

因為這樣，樂觀業務員的業績，比悲觀業務員好37%；而悲觀業務員的離職率，更是樂觀業務員的兩倍。

減壓第一步，找出壓力來源

由此可知，許多時候，壓力是我們自己製造出來的。

《寫自己的壓力處方》書中舉例，假設你的公司一直在裁員，你的好友剛收到裁員通知，你可能會對公司讓他離開的決定感到憤怒，也害怕自己的職位沒有保障。所以可能會嚷嚷，「公司一點都不關心員工嗎？」儘管你並沒有真的失業，但光想到這個處境，就使你脈搏加快、心跳劇烈，甚至失眠。

這種於事無補的壓力，會使身體分泌壓力賀爾蒙，使神經系統引發生理反應，它會干擾你的思緒、浪費精神、危及健康、降低成果；而長時間的壓力反應更會引起高血壓、心臟病等慢性病。

相反地，正向情緒卻有許多好

處。《哈佛商業評論》

(Harvard Business Review)論文〈好心情衝出好績效〉指出，心情最愉快時，產生出創意的機率比平日高出50%。而且，當心境愈正面，第二天的

創意思考能力也會愈強，連帶使往後幾天心情更好。

所以，我們要學會改變引發壓力的路線。(參見【圖表】)

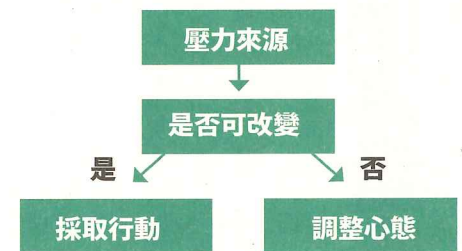
壓力通常可分為兩種：一種是可以控制的，比方說工作進度；另一種則是你無能為力的，比方說股市漲跌。

前哈佛大學(Harvard University)研究員紹恩·阿克爾(Shawn Achor)認為，對於第一種壓力，可以採取行動來改變它，比如說提早開始或提高工作效率；至於第二種壓力，則可以改變想法來避免它，例如接受不可改變的事實，或專注事情美好的一面。

多數時候，我們可以針對問題

圖表：你所面臨的壓力，屬於哪一種？

壓力可分為「可控制的」與「無法改變的」兩種。可控制的壓力，透過採取行動來改變它；無法改變的壓力，則可以藉由改變想法來避免。



資料來源：《寫自己的壓力處方》，張老師文化出版

採取行動以減輕壓力，但有時候就是會出現無法立即解決的狀況。因此，我們也必須有能力判斷，何時該與壓力奮戰，何時又該與它和平共存。

治本的方式，仍是培養運動、飲食、冥想等良好的生活習慣，預防壓力出現。

有個故事是這樣說的。年輕人問有智慧的老人：「我的心裡彷彿有兩隻狼，一隻很憤怒、殘忍，另一隻很善良、平和。他們無法和平相處，總是在互相廝殺。不知道哪一隻會贏？」

「你經常拿肉餵養的那一隻。」老人回答。

現在，請翻開下一頁，開始餵養心中那隻名叫「樂觀」的狼吧！ ▶

5個測量表，自我評量抗壓指數

壓力來襲，你有多少勝算？

滿分都是4分。如果你有某一類低於3分，便可以多練習這一類的紓壓行動或想法。代表可用來因應壓力的5種資源，協助你評估當壓力來襲時，自己擁有多少勝算。每一類的為什麼會覺得「有壓力」？因為我們擁有的資源，不足以應付眼前的問題。以下5類問題，

溝通社交力

- 當承受高度壓力時，你會向親友求助嗎？
 - 通常會向親友求助
 - 偶爾會向親友求助
 - 通常不會告訴親友
 - 絕不會讓別人知道
- 你認為，多數人都是很難合作或喜歡利用別人嗎？
 - 對，每個人都只想利用別人
 - 絕大多數的人都只想利用別人
 - 至少有一半的人只想利用別人
 - 不會，大部分的人都是可以合作的好人
- 童年時期，母親通常是冷靜而寬容的嗎？
 - 非常冷靜而寬容
 - 還算冷靜而寬容
 - 不太冷靜而寬容
 - 不冷靜、也不寬容
- 你容易在陌生的環境中交到朋友嗎？
 - 很容易能交到新朋友
 - 偶爾可以交到新朋友
 - 幾乎無法跟陌生人說話
 - 盡量避免到陌生環境
- 你常因為別人對你的態度不明確而感到困惑？
 - 非常少
 - 很少
 - 經常
 - 非常頻繁



計分方式：a=4, b=3, c=2, d=1
總分除以5：_____

健康安眠力

- 你多久做一次適度的運動？
 - 每天或更頻繁
 - 每周一到兩次
 - 每月一到兩次
 - 很少
- 你晚上通常可以睡個好覺嗎？
 - 幾乎每個晚上都可以
 - 每周4到5天
 - 每周2到3天
 - 很少
- 你的體重有多接近理想範圍？
 - 正好在理想範圍
 - 接近理想範圍
 - 離理想範圍有點距離
 - 嚴重超重或過輕
- 你的喝酒習慣是？
 - 從不曾一個晚上喝掉兩杯以上的酒
 - 偶爾會一個晚上喝掉兩杯以上的酒
 - 曾經濫用酒精，現在已經戒除了
 - 經常一個晚上喝兩杯以上的酒
- 你對營養飲食的攝取程度？
 - 很高
 - 普通
 - 很少
 - 非常少
- 你的吸菸習慣是？
 - 這輩子還沒吸過菸
 - 年輕時曾經抽過菸
 - 已經戒菸兩年以上
 - 目前還在抽菸
- 你的精力足夠勝任每天的工作與生活嗎？
 - 相當能夠勝任
 - 普通
 - 勉強
 - 幾乎沒辦法

計分方式：a=4, b=3, c=2, d=1
總分除以7：_____

情緒控制力

- 當複雜的狀況發生時，你能把注意力放在能夠處理的部分嗎？
 - 很快就能專注在可以處理的部分
 - 有時候可以專注在可以處理的部分
 - 要花長時間，找出可以處理的部分
 - 很慌張，不知道該怎麼辦
- 你能妥善地處理一個極具壓力的狀況嗎？
 - 非常好
 - 還不錯
 - 有限
 - 非常有限
- 當事情沒有好轉跡象時，你會認為「挫折只是暫時」，還是「這次真的完了」？
 - 總是認為「挫折只是暫時的」
 - 大部分時候認為「挫折只是暫時的」
 - 通常會想「這次真的完了」
 - 總是會想「這次真的完了」
- 在壓力下，你可以控制自己的情緒嗎？
 - 從來不會失控
 - 很少失控
 - 偶爾會失控
 - 經常失控
- 當某些不好的事發生在你身上時，你會誇大它的嚴重性嗎？
 - 非常不可能
 - 不大可能
 - 可能
 - 非常有可能
- 當你承受極大壓力時，你有能力改變思考方式冷靜下來嗎？
 - 有充分的能力
 - 有能力
 - 幾乎沒有辦法
 - 完全無法冷靜

計分方式：a=4, b=3, c=2, d=1
總分除以6：_____

正向思考力

1 當面對壓力時，你會被動地等待事情發展，而非主動掌控嗎？

- a. 非常不可能 c. 可能
b. 不大可能 d. 非常有可能

2 當徹底失敗時，你最可能採取哪一種行動？

- a. 選定一個替代目標 並開始追求 c. 退出，並為自己感到可惜
b. 做一些放鬆的活動 d. 攻擊較弱小的人來宣洩挫敗

3 你相信人生中的事件純粹是運氣、命運或機會的結果嗎？

- a. 幾乎不相信 c. 還算相信
b. 有一點相信 d. 深信不疑

4 你在工作上有多少決定權？

- a. 比其他團隊成員更有決定權 c. 比多數團隊成員沒有決定權
b. 和其他團隊成員有相同的決定權 d. 比任何一位團隊成員都沒有決定權

5 當意外事件發生在你身上時，你會積極尋找相關資訊及因應之道嗎？

- a. 非常有可能 c. 不可能
b. 有可能 d. 非常不可能

6 你在家中有多少決定權？

- a. 比其他家庭成員更有決定權 c. 比多數其他家庭成員沒有決定權
b. 和其他家庭成員有相同的決定權 d. 比任何一位家庭成員都沒有決定權

7 如果你有一件已經穿過的衣服，突然發現有瑕疵，你會退回它並要求退款嗎？

- a. 非常有可能 c. 不可能
b. 有可能 d. 非常不可能

計分方式：a=4, b=3, c=2, d=1
總分除以7：_____

心靈探索力

1 你多常進行心靈的練習，如禱告、冥想或閱讀勵志書籍？

- a. 每天或更頻繁 c. 每月一到兩次
b. 每周一到兩次 d. 很少

2 你和你的宗教社群有多少接觸？

- a. 非常多 c. 很少
b. 很多 d. 完全沒有

3 你認為自己與神（如有宗教信仰），或更高價值的目標關係很緊密嗎？

- a. 關係很緊密 c. 有一點關係
b. 還算緊密 d. 幾乎沒有關連

4 你相信你的人生有目標嗎？

- a. 非常相信 c. 不太相信
b. 還算相信 d. 非常不相信

計分方式：a=4, b=3, c=2, d=1 總分除以4：_____

評分方式 將5類問題所得總分加總後，再除以5，即可計算出個人整體抗壓指數。

總分3.5分以上：

完全不被壓力困擾，始終積極正向地迎向各種挑戰！

總分2.5~3.4分：

儘管偶爾感覺有點疲憊，但總能很快恢復戰力！

總分1.5~2.4分：

壓力使你喘不過氣，來學處理壓力的技巧吧！

總分1.5分以下：

還好嗎？暫時放下工作瑣事，好好休息放鬆幾天吧！

資料來源：《寫自己的壓力處方》，張老師文化出版

打造集眾力

人氣活動

行銷企劃與執行實務

有話題，沒人氣？！online + offline 活動百百款，從媒體記者會、網路活動到運動競賽，如何才能打造有感體驗、引爆社群聲量、增加媒體曝光、讓人氣變買氣？
打造集眾力的活動行銷企劃課程，發想、規劃到執行全方位解析！

Part 1

10:00~12:00

公關活動，創造聲量！

- ◆活動行銷的類型與目的
- ◆公關活動的策略規劃與創意發想
 - I. 構思瓶頸與突破方法
- ◆公關企劃案流程架構與撰寫
- ◆公關活動執行實務
 - I. 公關新聞議題創造
 - II. 活動預算邏輯與擬定

鄭淑芬
奧美公關/副總經理

Part 2

13:00~15:00

網路聚眾活動操作，匯集高人氣！

- ◆網路活動類型
- ◆網路活動策略規畫發想

林益成
春樹科技 粉多任務/營運長

- ◆網路活動企劃與產製
- ◆網路活動吸睛術
- ◆實例分享

郭啟超
春樹科技 粉多任務/創意總監

Part 3

15:10~17:10

運動行銷，引爆話題！

- ◆運動行銷類型
- ◆運動行銷的執行與延續品牌話題發酵
- ◆從運動賽事贊助贏得行銷效益
- ◆實例分享

浦韋青
Lamigo桃猿/副領隊

課程 時間：2015年7月23日(四)10:00~17:10

資訊 地點：YOUR SPACE

台北市光復南路102號3樓，捷運板南線國父紀念館站5號出口

報名網址：edm.managertoday.com.tw/201507ACCU

活動洽詢：(02)8773-9808分機 278楊小姐

客服專線：(02)8771-6326

服務時間：週一至週五9:30-12:00；13:30-17:00

費用：一般報名 每人3800元

7月17日前報名早鳥優惠 **3,400元**

訂戶/兩人以上團報 每人**3,600元**

五人以上團報 每人**3200**

本課程附午餐，並贈送《經理人月刊》8月號

主辦單位保留活動及課程大綱異動之權利，更新資訊以活動網站內容為主。



駕馭你的工作焦慮， 化阻力為助力



人的一生，從出生到死亡，很難無煩無惱、無憂無慮。占據了人生大半時間的「工作」，便是煩惱、憂慮的來源之一。

根據董氏基金會調查，全台灣共有209萬成人（占所有成人的11%）有明顯的憂鬱情緒，主因正是工作，其中又以業績壓力、工時過長、健康問題為三大根源。將這些因素交織在一起，是不是也反映出你在職場上某些時刻的心理狀態：

腦袋總是停不下來，隨時都在擔憂工作表現不如預期；即使完成了眼前的工作，永遠還有下一件事在等著你；每天安排的工作進度總是延遲，時間永遠不夠用，最後只能拚命加班；對老闆、客戶提案時，經常因為緊張過度，沒能發揮應有的實力，內心懊惱不已……日積月累的煩心事，讓你的胃腸總是糾結在一起、食不下咽、精神壓力過大，久而久之，身體健康也亮起了紅燈。

為了工作而憂鬱、焦慮，看似稀鬆平常，有時候這股擔憂，甚至是驅策、振奮鬥志的動力；然而，憂鬱的症狀如果過於嚴重，也可能會讓人產生不想起床、抗拒工作、覺得痛苦等負面情緒，胃口不好、頭痛、嘔吐等生理反應，導致個人身心飽受折磨，從而損及工作績效。

《美國精神醫學期刊》（American Journal of Psychiatry）也曾統計，美國人每年因為焦慮影響而「不能上班的天數」總計高達3億2100萬日，釀致約500億美元的經濟損失。

壓力成因： 要求與內外部資源失衡

每個人工作性質與職場環境不盡相同（有些工作比較容易造成焦慮，像是客機飛行員），承受壓力時的反應也不太一樣（對甲來說無法忍受，對乙卻沒什麼了不起）。不過，《主管的第一本書》指出，每一種工作都有可能發生焦慮。

書中指出，上班族的焦慮主要來自於工作環境變動快速，迫使工作者不得不持續地接受、面對、適應新的變化。儘管每次成功應變之後，人們的目標和成就感也會隨之提升，但是經年累月地不斷追趕，將使得「工作要求」和所需的「內在資源」（知識、態度、技能、個性等）與「外在資源」（指導、團隊支援）趨於「失衡」，所要付出的代價就是焦慮。

人際關係學大師、《如何停止憂慮開創人生》作者戴爾·卡內基（Dale Carnegie）指出，憂慮能使最堅強的人生病，心臟病、胃潰瘍、糖尿病等都是憂慮的一等近

8步驟改變對事物的看法，把壓力降到最低

當感到壓力來臨，別再閃躲了，你可以試著按照《寫自己的壓力處方》提出的8個步驟，從了解、改變你對壓力的思維做起：

- 1.傾聽：**感到有壓力的時候，練習傾聽心裡的声音。這是最重要的步驟，如果沒有意識到壓力思想的存在，就不可能在改變想法上有所進展。尤其，當我們承受壓力時，往往沒有傾聽自己內心聲音的習慣。
- 2.擺脫不切實際的想法：**像是只有人生勝利組的生活，才是有價值的；或是生活中應該只有快樂、沒有痛苦這類想法，都必須加以反駁。
- 3.不要曲解訊息：**你是否誇大情況的嚴重性，或狹隘地將注意力集中在單一細節，沒有考慮到整件事情的來龍去脈？
- 4.不要低估自己因應壓力的能力：**自信是你面臨壓力來源時強大的夥伴。
- 5.有意識地運用理性的自我陳述，對抗非理性的陳述：**如果你一看到老闆就緊張，檢視自己的思想，以確定究竟是什麼想法引起你的緊張。
- 6.反覆檢視負面想法：**如果已經檢查出可能導致自己不舒服的想法與知覺的扭曲，就再一次審視真實的情況。不要去管你的看法或解釋，努力更客觀地了解真正發生的事情。
- 7.確認壓力情況的可能解釋：**由於每一種解釋都可能造成你不同的情緒反應，所以你必須提醒自己，你可以經由你對解釋的選擇，決定希望得到什麼感受。
- 8.選擇一個你覺得壓力沒那麼大的解釋：**每當你一想到壓力大的情況時，就記住這個解釋，並留意當時你有什麼不同的感覺，壓力感變大或變小。

資料來源：《寫自己的壓力處方》，張老師文化出版

親，不懂得對抗憂慮的人，將會嚴重危害自身健康。

《焦慮是戒得掉的》也指出，過度焦慮的人即使現實中正在掙脫束縛，卻總是覺得自己正從懸崖往下掉，不論做什麼事都無法集中精神在問題上，只是不住地擔憂「如果事情搞砸出錯了怎麼辦、如果我讓自己看起來像個笨蛋怎麼辦」，徒然淪為焦慮的俘虜。

然而，壓力不盡然是壞事。你可以練習試著駕馭焦慮、讓焦慮為你所用。

工作壓力是阻力、助力？ 就看你如何面對它

聯強國際總裁杜書伍指出，人們在工作上遇到不會、不熟悉、不確定的事物時，就會感到焦慮、產生壓力。不過，這股壓力也可以轉化成一個人的能力偵測器，「壓力的存在，代表想要達到的標準高於實際情況，而壓力的消除，則代表能力較先提升。」

104人力銀行調查也指出，適度的焦慮與壓力反而可以讓運動員喚醒肌肉細胞，爭取更好的表現；

反之，過大的壓力則會適得其反，容易讓人陷入注意力渙散、情緒失控。

換句話說，焦慮到底是工作與人生的無形殺手，還是推你一把向前邁進的助力，就看你怎麼面對它。

誠如《我的焦慮歲月》作者史考特·史塔索（Scott Stossel）所說，「焦慮無法使你的詩作獲得諾貝爾獎，也無法使你成為有重大突破的科學家，但是如果能夠好好駕馭你的焦慮，你的工作應該會更有效率。」

練習1

反駁負面念頭，以激勵取代批評

找證據推翻悲觀心態，想法決定做法

「今年年終獎金發1個月！」主管一宣布這個消息，同事間通常會有兩種反應，一種人總是批評：「什麼！才1個月，好少喔！」另一種人總是樂觀：「景氣差，有1個月已經很好了！」

為什麼明明是同一件事，解讀的結果卻因人而異？心理學家亞伯特·埃利斯（Albert Ellis）將此現象稱之為「ABC模式」：遇到不愉快事件時（adversity），我們會先產生念頭（belief），並據此採取行動，最後就會得到結果（consequence）。

也就是說，「你怎麼想」會左右「你怎麼做」，想法，才是正是決定我們要放棄、抱怨、振作或再

試一次的關鍵。

先反駁、後激勵，告別負面思緒

《學習樂觀，樂觀學習》指出，挫折時，多數人都會直接想到最壞的可能，把小事放大成災難。如果你發現，自己也習慣從負面角度去解釋事情，有兩個步驟可以打破這個惡性循環：先反駁（disputation），然後激勵（energization）。

例如，新進同事交的報告不符合公司格式，你的念頭可能是「真不負責任！明天一定要教訓他！」結果就是你既自責又憤怒，整個晚上都在對家人抱怨。

但一個反駁高手則會告訴自己：「報告的確有問題，但這只是新人的第一份報告，可能一時疏忽了，他平常其實都蠻遵守公司要求的。明天再教他一次，提醒別再犯就好了。」接著再自我激勵：「還好沒有貿然打電話開罵，否則新人一定很受傷，甚至可能離職，我也失去了一個練習當主管的機會。」

在女友公司尾牙，看見她和男同事有說有笑，你很生氣？

練習角色扮演，戒除負面情緒

不一定要到等到不愉快事件發生後，才開始練習反駁。如果你很容易陷入負面思考，《學習樂觀，樂觀學習》建議，找一個信任的朋友扮演「負面的聲音」，告訴他，哪些負面聲音經常影響你的心情和決策；讓他用這些聲音批評你，再由你大聲反駁。

指責（朋友）：你女友真沒禮貌！她不該整個晚上都跟同事聊天，該多陪你才對！

反駁（你）：兩個小時的尾牙，她只跟同事聊了20分鐘（證據）。而且她先陪了我1小時，後來才去找同事（證據）。

指責（朋友）：她如果這麼不在乎你，乾脆分手算了！

反駁（你）：我們在一起很多年，從沒提過分手（證據）。可能因為昨天在陌生場合，我有點緊張（其他可能），我該先向她道歉。

多練習幾次，最後你會發現，自己會逐漸不再在意這些負面的情緒，變得更自信。

別人看不起我，我就更努力！

上銀科技，是全球坐三望二的滾珠螺桿大廠。

46歲創業之前，上銀董事長卓永財已在銀行捧了20多年的鐵飯碗。由於從小家貧，他靠著向親戚借錢才完成高職學業，大學便考進公營銀行，靠著半工半讀完成學業。離職時，他已經做到交通銀行總經理執行秘書，還有自己的辦公室。

許多人以為，以卓永財深厚的金融背景，創業資金來源一定不成問題。其實正好相反。

當時，卓永財在4個月內使瀕臨破產的三星五金轉虧為盈，證明了自己的經營能力；但當他要向老東家借錢創業時，交銀卻以「金融背景、不懂技術」為由，一塊錢都不願意借。卓永財只好付出18%利息，向租賃公司借款。反倒是另一家美國滾珠螺桿公司來台設廠，輕易從交銀貸到了6%的政府策略貸款。

那一天，從不寫日記的卓永財，在日記上寫下了「兩句髒話」。

他沒有怨天尤人，很快就看清這就是商場現實，「銀行只貸款給它認為還得起錢的人。看不起我，我就更努力！」

於是，他每天工作到半夜兩點，親自參加每一場國際展覽，辦公室書櫃上放滿了各種書籍，連硬梆梆的專業技術書籍也照讀不誤。23年過去，現在的上銀，已經是一家年營業額超過150億，研發中心遍布德、日、以色列等先進國家的企業。



卓永財

上銀科技董事長。1942年生，美國舊金山大學管理學碩士。曾任交通銀行主任秘書、何豐精密董事長。於1989年成立上銀科技，是全球第三大精密滾珠螺桿及線性傳動元件廠。

透過自我反駁，為事情找出另一套解釋方式，是比較有效的方法。

4個方法，反駁更具說服力

要強調的是，反駁，並不等於無條件的正面思考，多數人都無法單純相信「每一天我都愈來愈好」如此樂觀的陳述。有4個方法，可以讓你的反駁更有說服力：

1.證據：讓事實來證明自己的念

頭有誤，例如，「雖然主管對我很嚴格，但他對其他人也是這樣。」

2.其他可能：事情的原因通常有好幾個，例如「他那天對我說話很大聲，可能是因為跟老婆吵架心情不好，而不是因為討厭我？」

3.含意：即使念頭是對的，也不要把它擴大成一個災難，試著找出當中的意義。例如，「就算是因為跟現在的主管處不來而離職，還

不是要學著適應下一個主管？」

4.用處：自問「一直想這件事對我有利嗎？」，試著找出解決辦法，例如，「主管就是決策者，我也需要這份工作，但是，有沒有別的方法可以來改善我們的工作關係呢？」

往後，當舊念頭出現時，你可以先在腦袋裡反駁；多練習幾次之後，往後遇到同樣狀況時，自然比較不容易再生氣或沮喪了。▶

練習 2

淡定面對批評

堅持做對的事， 柔性面對惡意攻訐

日本作家渡邊淳一在暢銷書《鈍感力》中，分享了一個親身經驗。

當他仍在醫學院擔任整型外科醫師時，主任教授是一位醫術高明、脾氣卻不好的人。手術時，他常毫不留情地指責年輕醫師，「手腳太慢！」「拿穩一點！」

「你眼睛看哪？」大家都明白，教授口氣雖不好，但也只是些無關緊要的碎念；但如果當天是跟自己喜歡的護士一起工作，被念時就難免覺得沒面子而上了火氣。

S醫師，是教授的第一助手，被念的頻率也最高。但無論教授說

樂於容忍批評，不惜與全世界的誤解奮戰

根據歐洲工商管理學院 (INSEAD) 統計，網路零售巨人亞馬遜 (Amazon.com) 在執行長傑夫·貝佐斯 (Jeff Bezos) 任職的16年間，股東權益報酬率超過120倍，在所有CEO中排名第一。

從上市第一天起，貝佐斯就提出「長期至上」的經營理念，在他心中，消費者遠重於股東，也因此與華爾街交惡；股價低迷時，媒體甚至稱它為「Amazon.toast」(亞馬遜·土司)「Amazon.bomb」(亞馬遜·炸彈)，貝佐斯始終一笑置之。多數企業對創新商品的回本期限是2~3年，貝佐斯主導的Amazon卻往往要等上7年，才能把創新變成現金。因此，亞馬遜推出的種種服務，初期無不引來眾多批評：引進第三方賣家被評為「扶植競爭對手」、開放商品評比引發供應商反彈，Amazon EC2被視為不務正業、Amazon Prime被認為會提高成本，Kindle則被視為多此一舉……

「如果你在做創新與開拓的工作，就要樂於長時間地被人誤解，」他舉例，一位出版商告訴他，「你根本不懂這個產業。只有賣出商品才能賺錢，你怎能容忍批評存在？」貝佐斯卻堅定地告訴他，「我們不靠賣東西賺錢，我們靠幫消費者做正確的決定賺錢。」

在創新變現金之前，貝佐斯勇敢地像個唐吉珂德，執著地與整個世界的誤解奮戰。



傑夫·貝佐斯 (Jeff Bezos)

亞馬遜執行長。美國普林斯頓大學電機電腦系畢業。1995年成立亞馬遜網路書店，為最早經營電子商務的公司之一，也是全球網路零售業巨人。

什麼，他的回應永遠都是兩聲輕輕地「是、是」，從不爭辯，所以總能立刻緩和現場緊繃的氣氛，凝聚團隊的力量。

更難得的是，手術後，S醫師總能輕鬆地邊喝酒、邊和同事聊天，彷彿剛剛的不愉快從未發生過。

由於能不受情緒影響，輕鬆面對批評，持續跟在主任教授身邊學習，S後來成為部門裡最優秀的醫師。

不受批評干擾， 從容面對

「在人際關係方面，最為重要的就是鈍感力。」渡邊淳一說。當受到領導者的批評，或者朋友之間意見不和，還有戀人或夫妻之間產生矛盾時，千萬不要因為一些瑣碎小事就鬱鬱寡歡，而應該以積極開朗、從容淡定的態度對待日常生活。

我們經常會遇到意見不同、甚至批評自己的人。對於公允的批評，我們可以平心靜氣地接受，因為裡面藏有學習成長的智慧；至於惡意的攻擊，就不用理會了。因為，無論多努力、多樂觀，總有人會批評，而我們可以做的最重要的一件事是——決定是否要受到批評的干擾。

我很容易因為一些小事生氣，如何可以放鬆一點呢？

降低控制欲，不讓小事卡在心頭

一大早，我們就可能遇上超商店員沒給點數、總機忘了寄郵件等大大小小不如意。《別為小事抓狂》認為，如果這些事都使你憤怒，你的控制欲可能太強——你假設每件事都有「應該」的樣子，萬一別人不聽從建議，或環境與預期不同，都使你非常沒有安全感。在這狀況下，控制者與被控制者都會覺得壓力很大。

想減輕壓力，得先降低控制欲。你可以自問：我的想法，一定是最好的嗎？這件事，真的非這樣不可嗎？

環境愈複雜，心思要愈簡單。因為心是一把篩子，如果心眼很小，80%事情都卡著下不去，久了會愈來愈沉重；如果你只把最重要20%的事放在心上，擔子就會輕省許多。

其實，降低控制欲不等於放棄原則。更重要的是，當你不再試圖控制，人際關係也會開始變好——因為，沒有人喜歡被控制和改變。當你能真心接受人們真實的樣子時，他們也會更喜歡你。

面對惡意攻訐， 不做回應

《如何停止憂慮，開創人生》舉例，軍務部長愛德華·史丹頓 (Edward Stanton) 在美國南北戰爭時期曾因與總統林肯對某項政策立場不同，不但拒絕執該項行命令，甚至還大罵林肯「愚蠢不堪！」林肯卻平靜地回答，「史丹頓如果罵我愚蠢，我多半真的是笨，因為他幾乎總是對的，我會親自去跟他談一談。」林肯真的去見他，結果被史丹頓說服，決定收回成命。

為推動廢除黑奴制度，林肯可

能是遭受最多惡意批評的美國總統，他究竟如何應對？

林肯淡定地說：「只要我不對任何攻訐做出反應，這件事就只有到此為止。我盡力而為，我將繼續如此直到生命結束。到最後結果證明我是對的，所有的責難便不具有任何意義；反之結果證明是我錯了，那麼即便有10位天使作證說我是對的，也沒有用了。」

麥克阿瑟 (Douglas MacArthur) 將軍與英國首相邱吉爾 (W.S. Churchill) 兩人，都把這段話放在書房裡做為警醒。

練習3

痛苦的時候，更要說積極的話

「裝快樂」騙過大腦，讓無聊工作變有趣

每個人都希望能從事自己喜歡的工作，但日本「經營之聖」稻盛和夫提醒，能夠從事自己喜歡工作的人少之又少。所以，「與其追求自己喜歡的工作，不如從喜歡上人家交付的工作開始做起！」只要喜歡上了工作，任何辛苦都不會覺得厭煩，力量自然會湧現；力量一旦湧現，必定能開花結果；一旦開花結果，便能贏得眾人稱讚；一旦獲得眾人稱讚，必定會更加喜歡工作，正面循環便開始啟動。

大塊文化董事長郝明義在《工作DNA》中提到，當你真心熱愛你的工作，甚至認為「這一生都是為了這個任務而來」，就會與工作

壓力合而為一，就會發現「所有的壓力都是為了成就你而來」。這個時候，壓力就不再是壓力了。

但實際的狀況是，多數人可能喜歡眼前這份工作內容的80%，但剩下的那20%，卻是怎麼樣都提不起勁去做，這個時候該怎麼辦？

用正面的話，鼓舞自己

我們可能都有這種經驗：下班後筋疲力竭地回到家，朋友一通邀約電話，只要是有興趣的活動，立刻就變得精神振奮！「無趣，是無法繼續工作的唯一真正原因。」美國教育心理學家愛德華·索戴克（Edward Thorndike）直指問題核心。

也就是說，如果我們能「假裝」無聊的事情其實很有趣，壓力就可能減少一半。

電影《穿著PRADA的惡魔》（The Devil Wears Prada）有個讓人印象深刻的場景：為爭取與超級總編輯米蘭達一起出席重要的晚宴，助理Emily即使已經重感冒，仍一邊工作、一

現在的工作毫無成就感，但又無法離職？ 利用工作以外的事情，犒賞自己

很多人都討厭自己現在的工作，覺得一點成就感也沒有，但為了生計，每天還是得工作。在這種痛苦的情況下，要如何提升動力呢？

《一口氣突破情緒困境》舉例，電影《型男飛行日記》中，喬治·克隆尼（George Clooney）飾演資遣專家萊恩，受企業委託，向員工宣布：「你被解雇了！」被資遣的員工會痛哭、甚至把氣出在資遣專家身上，這是一份壓力非常大的工作。即使萊恩也不喜歡這份工作，但他總是充滿幹勁，甚至還被邀請演講分享「維持工作動力的祕訣」。

答案是「哩程」。因為每天當空中飛人的他，非常享受累積哩程的過程，最大的目的，便是累積到1000萬哩的哩程。當工作本身無法帶來喜悅與成就感，只能利用工作以外的事情來犒賞自己，維持動力。如果工作本身便是自己的「精神報酬」，那是最完美的事；但如果有困難，可以利用與工作本身無關的事物來犒賞自己，也很有效。

不斷自我說服，直到真心愛上客戶

李奧貝納股份有限公司連續7年蟬聯台灣最大的廣告集團。外商廣告公司董事長的形象，通常是時尚而精明，李奧貝納董事長黃麗燕，卻是五專畢業、身高一米五三，第一份工作，只是一位基層打字員。

黃麗燕常笑稱自己「沒有人脈、沒有學歷、沒有美貌、英文也不好」，最初求職時一點優勢都沒有。因為沒有退路，所以找到工作就埋頭一直做，「我很怕太閒，常常問旁邊的人有什麼可以幫忙的。」

因為工作勤快，結果當打字員不到3個月，黃麗燕就被找去當祕書。她當祕書時，老闆的茶杯沒空過，接到職責以外的的工作，她還會興奮地說：「謝謝你給我機會。」

「我一點選擇權都沒有！所以就是做了再愛。」黃麗燕有一個「停車場理論」人生觀：當停車場有很多空位時，停在哪都覺得位置不夠好；但當車位只剩一個，車停得多偏多遠都會謝天謝地。

對待客戶，黃麗燕也是同樣原則。「要打從心底喜歡客戶！」同仁如果用競爭對手的商品，她一定罰！因為，「如果你心裡覺得別人比較好吃，但做廣告卻要說『麥當勞比較好』，是不可能的！」她認為「假做真時假亦真」，如果一直想「我真的愛他，我真的愛他」，最後，就會真的愛上客戶了！



黃麗燕

李奧貝納集團（台灣）執行長。銘傳五專部（現改制為銘傳大學）觀光科畢業。曾任嬌生祕書暨行政督導、迪士尼大中華區市場總監。2001年加入李奧貝納擔任副總，2012年升任集團執行長。

邊喃喃自語，「我愛我的工作、我愛我的工作……」不斷用正面的話鼓舞自己。

乍看之下有點滑稽，其實有科學根據。

「痛苦的時候，更要說積極的話。」《一口氣突破情緒困擾》指出，正面的語言可以騙過大腦，誤以為眼前的「痛苦」其實是「快樂」，我們做的是「自動自發」的事。

因為，當人們覺得「不情不願」時，大腦會分泌壓力賀爾蒙；但當

人們感到「自動自發」時，則會分泌使人心情愉悅的多巴胺，結果對事情產生完全相反的感受。

改變說話方式， 改變心情

日本精神科醫師樺澤紫苑以重量訓練為例，當剩下最後5次、肌肉瀕臨極限的狀況下，如果抱怨著「還要再做5次……」，痛苦的情緒就會高漲，滿腦子只想解脫；如果告訴自己「只剩5次，所

以要全力以赴！」就會激發出想要積極完成的念頭。

所以，減輕壓力的第一步，你可以從改變自己的說話方式開始做起。

從明天開始，別再說「唉，8點了，得起床去上班了……」改說「好，8點了，出門上班去！」；也別說「今天又得加班3小時……」而改說「只剩3小時，我要把握時間加油！」看看心情會有什麼不一樣的轉變！

練習4 釐清「念頭」與「事實」，停止無謂的憂慮

不為昨日與明日擔憂，積極投入今天的工作中

美國開利冷氣 (Carrier Corporation) 創辦人威里斯·開利 (Willis Carrier) 某次到客戶的玻璃工廠安裝空氣清淨機時，碰到了一個突發狀況：機器不符合客戶所提出的規格，無法順利安裝。

當下，開利驚慌不已，瞬間只覺得整個胃與內臟翻攪扭曲、痛苦不堪，甚至還為此擔憂失眠。經過一段時間後，在常理的提醒下，他明白憂慮毫無用處，於是開始動手解決問題。

首先，開利試著設想機器無法安裝的最壞狀況是什麼？答案是頂多丟掉飯碗，或公司損失兩萬美元，他並不會因此「入獄或被槍決」。

其次，就算沒了工作，他自信可以很快找到工作，心情頓時放鬆不少。

最後，觀察力敏銳的開利發現，其實只要花5000美元加裝一個設備，就可以徹底解決問題，讓公司擺脫了原本要虧損兩萬美元的困境，反倒節省了1萬5000美元。

聚焦在問題，而非你感受到的壓力

開利事後回想，如果當時自己一直焦慮下去的話，可能永遠也

無法找出解答，因為壓力最大的殺傷力，就在於摧毀人們集中思考的能力。

人際關係學大師戴爾·卡內基 (Dale Carnegie) 則是在聽完了開利的故事之後，得到了這樣的啟發：「從漫無邊際的煩惱中，拉回到現實中，集中注意力解決問題，正是處理壓力與焦慮最有效的方法之一。」他將開利克服工作憂慮的方法，歸納成3個步驟，稱之為「開利的魔術方程式」：

1. 無畏地分析整個情勢，設想挫折能帶來的最壞狀況是什麼？
2. 考量過所有可能發生的最壞狀況後，想辦法接受它。
3. 平靜地想辦法，從已接受的最壞狀況中謀求改進。

拋開過去、未來，活在今天的方格中

卡內基曾在向成人訓練班授課時，聆聽、記錄了成千上百位學員的憂慮，將它編輯整理成《如何停止憂慮開創人生》一書，書中提及了有效克服壓力的3項準則：

1. 活在「今天的方格」中：明天的重擔加上昨天的負荷，如果要在今天一起背負的話，就算是再堅強的人也會覺得膽怯

3個提問，明辨情緒與事實

如果我失敗了怎麼辦？如果我被裁員了怎麼辦？如果我找不到工作怎麼辦？……一想到這些事，很多人就會感到壓力大、心情沮喪，甚至自己嚇自己，認定自己之所以會愈想愈害怕，肯定是悲劇發生的機率很高，因而陷入焦慮的情境中。

要想破除這種困境，必須明辨「情緒」與「事實」截然不同。試著依照下表中的3個提問，將你所焦慮的感覺與事實寫下來，再根據事實採取行動，這些令人焦慮的感覺，很快就會消散。

最糟糕的狀況：這樣的話怎麼辦？	最有可能出現的結果：實際上是怎麼樣？	額外的想法：還有呢？
我丟掉飯碗怎麼辦？	公司現在根本沒有人在談裁員這件事。	公司正處於優勢地位，可以安然度過這次危機。
我找不到工作怎麼辦？	我非常資深，可以為公司帶來很多訂單。	所屬產業受到經濟不景氣影響程度相對較低。

資料來源：《焦慮是戒得掉的》，三采文化出版

不安，心情沉重。

卡內基強調，活在今天的方格中，並不是要所有人放棄為明天做好規畫，而是積極投入今天的工作中，就是唯一能為未來做的最好準備。

2. 積極處理壓力：遇到困難的問題，因而煩惱不堪時，運用前述「開利的魔術方程式」3步驟，先自問可能發生的最壞狀況是什麼，然後準備接受最壞的狀況，最後再設法去改善最壞

的狀況。

卡內基認為，只有在認清自己的處境後，才能擁有清晰的思考能力，問題自然能迎刃而解。

3. 壓力會危害你的健康：諾貝爾醫學獎得主艾歷克斯·卡瑞爾 (Alexis Carrel) 曾說，「無法處理憂慮的企業主管，往往英年早逝。」確實，包含心臟病、消化性潰瘍與高血壓等職場工作者常見的疾病，多數病因都是過度憂慮所導致。

卡內基認為，「如果能夠去除恐懼與憂慮，70%以上的病人都不用看醫生。」

卡內基強調，克服憂慮其實並不需要更多新的點子、學習新的觀念，因為我們目前所認知的，早已足夠引導我們享受快樂的人生。

簡單說，「我們的問題並非無知，而是無所作為。」把心思和時間從憂慮轉向行動，就是克服憂慮的第一步。

9個思考減壓小錦囊

3分鐘紓壓練習，隨時創造工作好感覺

計算壞事發生的機率 /01

為了安撫擔心服役船隻可能會被魚雷擊中的水兵，美國軍方曾公布數字：100艘被擊中的船中，有60艘還能漂浮；40艘沉船中，只有5艘在10分鐘內沉沒，讓士兵了解，有足夠的時間逃生，藉以消除恐懼。

陷入憂慮時，前美國紐約州長艾爾·史密斯(Al Smith)則會不斷提醒自己，「讓我們查看紀錄……讓我們查看紀錄……」很多憂慮都來自於想像，而非現實，不妨自問：「這件事發生的機率究竟有多少？」就會豁然開朗！

/02 想像完成工作後的畫面

日本精神科醫師樺澤紫苑每當進行重量訓練、痛苦萬分時，就會在心裡大喊「我要瘦10公斤！」一邊想像肚子練出緊實6塊肌的模樣。當他這麼想時，痛苦就會消失，甚至激起鬥志：「還要再努力！」

美好的未來畫面很有激勵效果。忙碌時，若只是想著「好累」「好煩」，痛苦加倍。如果能對自己進行心戰喊話，想像忙碌後的輕鬆，就容易撐過去了！

預期一般人都不知道感恩

人際溝通大師戴爾·卡內基(Dale Carnegie)認為，「忘記乃是人們的天性，如果我們一直期待別人感恩，多半是自尋煩惱。」如果做好事的目的只是希望贏得感激；得不到時開始喋喋不休地抱怨，結果反而沒人敢親近他。

因此，要獲得真正的快樂，便得拋棄別人不會感恩的念頭，只享受付出的快樂。

/03

離開不利自己的戰場 /04

當我們認為自己受到不公平對待，正義無法伸張時，報復之心便油然而生；讓對方的力量控制了我們的心情、睡眠、甚至血壓，自己的日子變成煉獄，對方卻毫髮無傷。

最好的策略，便是離開不利自己的戰場。鴻海董事郭台銘曾控告對手比亞迪侵權，官司陷入膠著。剛開始，郭台銘常對媒體抱怨不平，但他很快就跳脫負面情緒，用經營的勝利來彌補損失，展現了領導者的格局。

/05 不求完美，夠好即可

很多時候，我們的壓力來源不是別人，而是自己：覺得每周應該工作80小時、體重維持65公斤……其實，你是自己的主人，依序思考人生最重要的領域。

你會發現，如果你認為自己不夠完美，可能是因為你試圖做太多事了：如果家庭最重要，那麼每周工作50小時就夠好了，高爾夫打1次也就夠了。小小的妥協，可能會使你更快樂！

/06 不能贏，就放手

當隔壁的車跟得很緊，想逼你讓路；捷運上有人撞了你一下，卻沒道歉，這些無關緊要的小事，有時卻會激起我們的固執，硬是不肯換條路走，就是要跟對方槓下去。

這種「贏不了的戰爭」常使我們壓力大增，其實，就是贏了也沒什麼意義。開戰前，先想想這場戰爭是否值得打——有時候，讓一讓，便可能避開一場車禍和爭執，平安回到有意義的生活，才是真正的贏家。

/07 增加「普通喜歡」的同事

如果辦公室裡的人際關係緊張，上班就會變得很有壓力。許多人會把同事分成「喜歡」和「討厭」兩種，這時候，討厭的人通常會遠多過喜歡的人；但如果改分成「喜歡」「普通」和「非常討厭」3種，就會發現，多數人都落在「普通」這一類，「非常討厭」的其實只有一、二位。這麼想，會使你面對他人時不再處於緊張的防衛狀態，壓力就會降低了。

專注自己所得到的恩惠 /08

有句勵志小語是這麼說的：「當我抱怨沒有鞋時，卻發現他沒有腳。」許多我們抱怨的瑣事，其實根本不重要，也沒意義。

其實，生活中90%的事都進行得很順利，我們卻偏偏放大那10%的不如意。只要換個角度，把注意力集中在那90%的好事上，就會少了許多抱怨，增加很多快樂的時刻。

/09 做人不可能面面俱到

我們常希望能顧及身邊每個人的需求，所以任誰的要求都說Yes，結果往往讓自己超過負荷，變成最不開心的那個人。多數時候，我們並沒有要傷害他人或讓人失望，但時間和資源有限，有些事情就是無法避免。事實上，我們無法取悅每一個人，無論多努力都一樣。想通這一點，就不用再自責了。 ▶

資料來源：《如何停止憂慮，開創人生》，龍齡出版；《一口氣突破情緒困境》，究竟出版；《99分》，美商麥格羅·希爾出版；《別為小事抓狂4》，時報出版。

分析問題、保持忙碌， 用行動把壓力拋諸腦後

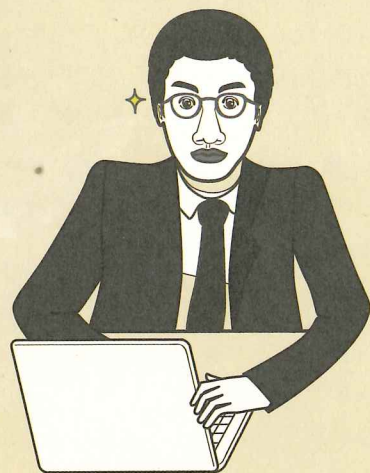
許多人在面臨無法兼顧正反兩面意見的難題時，因為無法下決定而倍感壓力。美國著名政治家班哲明·富蘭克林（Benjamin Franklin）曾經分享了一個自己克服焦慮的方法：

面臨這種情況時，富蘭克林通常會拿出一張紙來，將它分成兩半，一半用於記錄正面理由，另一半是反面理由。接下來的三、四天中，只要想到任何一邊的念頭，就將它們寫在紙上。

等到思緒都沉澱了之後，他會衡量正反理由的比重，如果發現兩邊的某項理由勢均力敵；或某一個成立的理由，抵得上兩個反對的理由；又或是兩個反對的理由，抵得上3個贊成的理由時，就將它們全數刪除，最後就能找到一個結論。

得出結論後，他會再給自己一、兩天的時間考慮，如果沒有發現

其他需要加入的重大理由時，就會做成決定，立即採取行動。透過這個相互比較的方法，雖然不能百分之百切中問題，卻有助



於看清問題的全貌，讓人免於煩憂，做出更好的判斷。

卡內基在《如何停止憂慮開創人生》一書中，也提出了類似的衡量問題的方法。他認為，所有的憂慮都可以透過以下3個步驟獲得解決：1蒐集事實；2衡量事實；3做出決定。

卡內基強調，這種分析煩惱與問題的方法，具體有效地直指問題核心，是終止憂慮的關鍵，只要利用這些步驟，就能有效化解90%的憂慮。

讓自己保持忙碌， 忙到根本沒時間煩惱

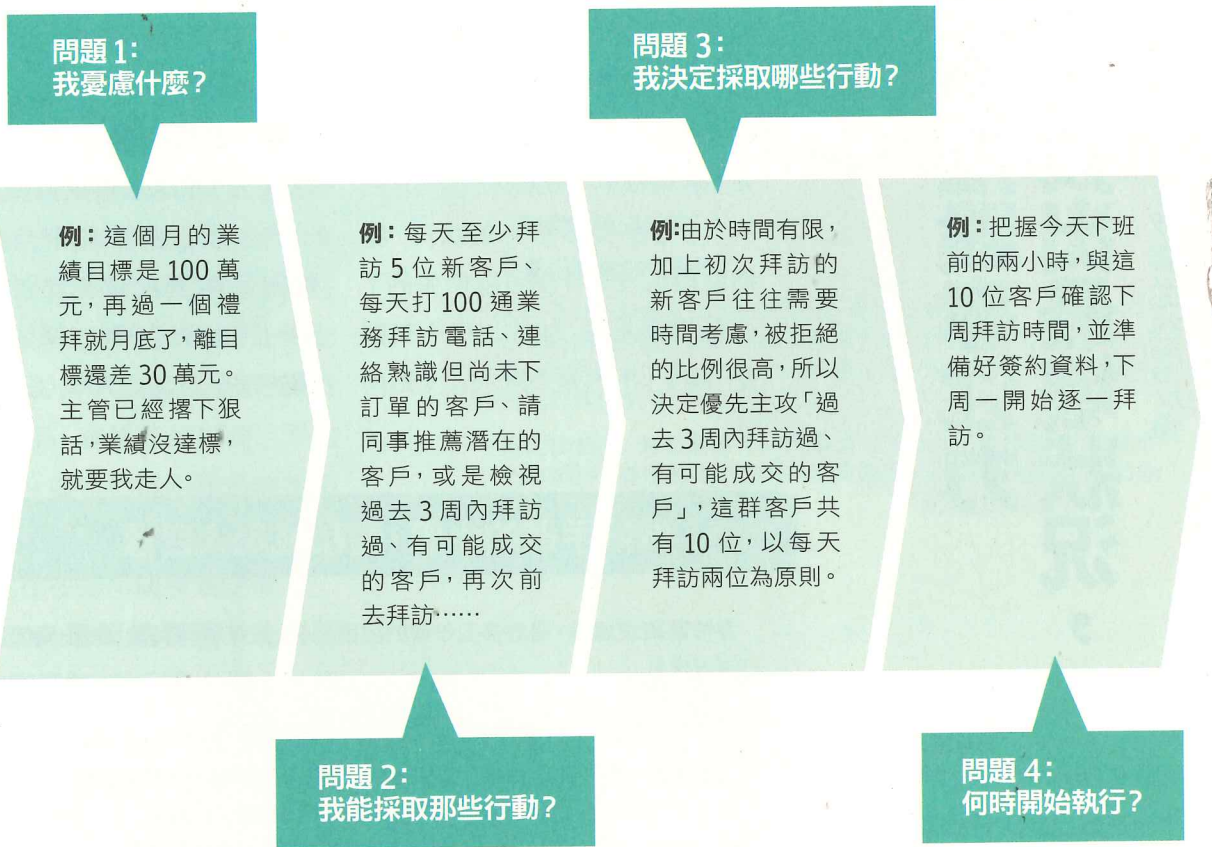
除了分析問題之外，卡內基認為，要想消除壓力，最重要的是讓自己保持忙碌。

「當人們忙於計畫與思考時，不容易憂慮。」卡內基指出，二次世界大戰時，曾有人問英國首相邱吉爾（Winston Churchill）工作如此繁重，是否令他煩惱不堪。每天工作18個小時的邱吉爾回答，「我太忙了，沒時間煩惱！」

心理學研究也證實了這一點，人們不可能非常興奮地做著某一件事，同時又非常煩惱、心情低落，因為一種情緒勢必會將其他情緒驅逐出人的心裡。因此，無論是多麼聰明的人，他的頭腦裡也無

卡內基經典4提問，克服90%憂慮

面對困難的問題時，與其飽受焦慮的煎熬，毫無進展，不如拿出紙筆來，自問以下4個問題，並寫下答案，將可有效化解90%的憂慮。卡內基指出，當人們做出決定時，50%的憂慮就已經煙消雲散，其餘40%也會在採取行動時跟著消逝。



資料來源：《焦慮是戒得掉的》，三采文化出版

法同時容下兩件事。

「憂慮從不會在你行動時侵襲你，總是在你閒暇時進攻。」哥倫

比亞師範學院教育學教授穆塞爾（James L. Mursell）提醒，憂慮時，不要忘記古老的處方——

保持忙碌。我們在行動篇提供了4個以行動克服壓力的小練習，馬上做，用行動把壓力拋諸腦後。▶

避免憂慮摧毀專注力 分析情勢、找出最壞狀況，

客 戶解約、家人罹病、股票大跌……當壞消息毫無預警炸開平靜的生活，你的第一個反應是什麼？

先大哭一場吧。但擦乾眼淚、回到戰場後，該從哪開始站起來？

應用心理學之父威廉·詹姆士(William James)說「接受現實，是克服不幸的第一步。」，因為「一旦接受最惡劣的狀況，我們就再也沒有什麼可以損失的了——也就是說，從此以後所有都是『得』，不再是『失』！」《如何

停止憂慮，開創人生》解釋，為何「接受現實」能帶來「谷底反彈」的力量。

3步驟釐清現況，有效解決問題

心情穩定後，便進入處理問題的3步驟：

第一步是蒐集事實。弄清實際狀況，才能理智地解決問題。

「一半以上的憂慮來自於人們沒有足夠資料做基礎就妄下決定。」曾協助20萬名學生解決問題的前哥倫比亞大學(Columbia

做好手邊的小事，蓄積成為大目標

害怕業績沒達標，是許多工作者的困擾。《焦慮是戒得掉的》提出兩個解決方法：

①從可控制的事物著手：你無法控制結果，但是能夠控制自己的努力。業務員通常會設定本月銷售目標，一旦事與願違，就垂頭喪氣。所以，暫且拋開你無法控制的業績目標(結果)，把心力放在每月打多少通銷售電話、追蹤現有客戶多少次、拜訪多少位陌生客戶，嘗試從可控制的事物「努力」，有助於提升達成目標的機率。

②用小型目標自我激勵：不切實際的目標，就像一部憂慮壓力機，會在你耳邊不斷重複「如果我做不到怎麼辦」「做不到就是失敗者」。隨時提醒自己，「失敗的不是人，而是目標訂錯了。」與其制定做不到的目標，不如從可快速達成的小型目標做起，或將大目標拆解成幾個可行的小步驟，逐一完成。

資料來源：《焦慮是戒得掉的》，三采文化出版

University) 教務長賀伯特·霍克斯(Herbert Hawkes)說。

他舉例，假設你在下周二得處理一個重要的問題，在此之前，一定要拒絕嘗試做決定的焦慮，只要專注精神，不斷蒐集相關事實就好。因為，只要蒐集到足夠的資訊，問題往往在期限之前便已迎刃而解。

然而，在慌亂之中，我們往往無法冷靜地判斷哪些才是有用的資訊。這時候，你可以假裝自己是在替「別人」蒐集資料，這能幫助你保持冷靜；或者假裝自己是對方的律師，盡量蒐集對自己不利的事實。當你把這兩種角度都用白紙黑字寫下來，最後會發現，真相，往往在這兩個極端之間。

第二步是衡量事實。只在腦中盤算可能會反覆兜圈子，愈想愈慌亂，你可以自問自答地寫下「我憂慮什麼？」「我能做什麼？」這樣才能清晰地分析出最好的決定。

最後、也是最重要的一步，便是立刻行動。如果不採取行動，蒐集再多資訊也只是枉然。有時也必須不再回顧，果斷做出決定、採取行動後，再依據結果擬定下一步。

《如何停止憂慮，開創人生》一書中提到，美國超級保險業

務員法蘭克·貝特格(Frank Bettger)，曾一度想離開保險業。一個周末早晨，他試圖找出真正的問題所在。

找出解決辦法，採取行動

他先自問：「發生了什麼事？」結果發現，自己非常努力做業務拜訪，卻總是無法簽約，客戶都說「好的，我會考慮，我們再談。」這使他得花更多時間再度拜訪，

搞得意志消沈。

他再問：「可能解決的方法有哪些？」他開始研究自己過去一年的成交紀錄，發現70%的業績都是初次拜訪就談成了，23%業績來自第二次拜訪，3次以上的拜訪只帶來7%業績。

很明顯地，他應該把第三次拜訪的時間，用來開發新客戶。從此，他的拜訪效益很快就提高，依照這個方法，貝特格走上成功業務員之路。

開會花很多時間討論，卻沒有結果？

會議前自問4個問題，解決3/4的難題

美國最大出版商之一西蒙·舒斯特(Simon & Schuster)公司的前總經理里昂·辛靜(Leon Schimlin)說，過去同事們會在會議上提出各式各樣的問題，使得會議經常在「我們該怎麼辦？」的挫折感中告終。

後來他規定，每一個要提出問題的人，都得先準備回答4個問題：

「是什麼事？」

「造成原因有哪些？」

「有哪些解決辦法？」

「最好的解決辦法是？」

辛靜發現，開會沒有效率的原因，是因為過去會花一、兩個小時口頭討論，卻鮮少把具體的問題寫下來；而當有人提出解決方法時，就會有人反駁，氣氛立刻變得火爆。等架吵完了，原本要解決的問題也忘了。

規定實施後，許多同事不必開會也可以自己解決問題。因為當他們有順序、有邏輯地想過這4個問題後，3/4的困擾都能迎刃而解。

取材自《如何停止憂慮，開創人生》，龍齡出版

練習2

最不想做的事，反而要最先做

絕不拖延、當場解決，不被待辦事項追著跑

你的辦公桌上是什麼樣子？還沒看的檔案、寫到一半的報告疊到隨時要塌下來？吃一半的便當、拆封的零食、用過的衛生紙堆得看不見桌面？還是隔板、螢幕貼了幾十張五顏六色，寫滿待辦事項的便利貼？

這樣的工作環境，彷彿隨時在眼前叨念著「快快快！來不及了！還有一堆事情沒做完！」真是讓人想放鬆都難。

更麻煩的是，有醫學論文指出，這種「絕對、必須與義務的感覺，沒完沒了的一堆待辦事項。」是精神官能症患者的共同感受，甚至會煩出高血壓和胃潰瘍來，嚴重影響身心健康。

因此，要解除「看似永遠做不完

的工作」的憂慮，最好的方法是——當場解決問題，別累積成待辦事項。

將工作分散處理，成效更好

《早上3小時完成一天工作》指出，時間管理的最大敵人就是「改天再做」。

如果收到文件資料時，總是想「改天再處理」，然後順手放在桌子一角，久而久之，文件就會堆成一座小山。從堆積如山的文件中尋找資料，不但耗費體力，心情也會愈找愈煩躁。

優衣庫(Uniqlo)創意指導佐藤可士和，就曾在同事堆滿資料的桌面上找了4小時的照片，最後

卻發現照片在印刷廠的慘劇；創業後，他的桌面便只放5樣東西：電腦螢幕、鍵盤、滑鼠、喇叭和電話，桌面上只保留當下正在處理的事情。如此一來，不僅避免資料遺失的風險，環境清爽了，心情也會跟著放輕鬆。

生產精密馬達的日本電產社長永守重信，也是「一日決算

失火危機中當機立斷，兩周內恢復產能

新普科技是全球最大筆記型電腦電池製造商。它在8年間站上世界第一，歷經2007年自家工廠失火、2008年供應商接連發生火災，電池一度大缺貨，但每次都能安穩度過危機。為什麼？

「速度！」新普科技董事長宋福祥的回答簡潔有力。他做事當機立斷，「小事一、兩分鐘決定，大事一、兩天決定」，他也不愛開會、寫e-mail，有事直接打電話，幾分鐘就討論底定。所以，他的桌上乾淨整齊，絕對不堆積公文；同仁有事請教，他一定當下回答，最遲也會在第二天回覆並解釋原因，「這樣就不會所有事情都卡在我身上。」

2007年8月，新普科技江蘇常熟廠發生大火，當時正在現場的宋福祥，立刻發揮快速決策的特質：第一天，撤出所有同仁，找到可以重新建廠的空地；第二天，發布新聞稿，宣布重建計畫；第三天，向客戶提出產能復原方案。

最後，新普科技兩周內便恢復產能，兩個月內工廠重建完工，2007年當年營收依舊創下新高。



宋福祥

新普科技董事長。1949年生，台北工專（現改制為台北科技大學）工業工程科畢業。曾任職美商安培電子、AST及金士頓（Kingston）亞洲處長。

主義」的貫徹者，絕不把今天可以解決的事情拖到明天，「今天的事情不解決，明天可能有急件要當下決定，反而會因為惦記未完成的事而影響決策的品質。」

前統一超商總經理徐重仁也說，拜科技發展之賜，祕書傳送的訊息，他能馬上回覆，即使在通勤中，也能批改公文，「如果工作累積起來，一件事要花幾個小時才做得完；但若將工作分散，處理起來比較輕鬆，成效反而更好。」

所以，對於簡單、不需深思熟

慮的事，別想太多，「現在」立即就去做——3分鐘可以寫完的e-mail，「現在就回」；跟客戶約見面談下半年合約時，要說「下周一中午12點好嗎？」事情一來就馬上處理，就不會被待辦事項追著跑了。

迅速處理瑣事，避免不耐煩

有時候，被主管要求做與工作沒有直接相關的瑣事時，心裡多少會覺得不耐煩，想拒絕又開不了口。

這時候，如果硬要壓抑憤怒，強迫自己開心接受這些瑣事的話，就像伸手到渾濁的池塘裡把污泥往下按，污泥反而會上下翻滾得更厲害。

大賣150萬冊的韓國暢銷書《停下來，才能看見》作者慧敏法師提醒，這時候，請靜靜感受內心的情緒起伏，不要隨意地發脾氣，也別自怨自艾；因為，愈不耐煩，愈會放大不開心的感受。不如直接辦好上司吩咐的雜事，讓完成工作的成就感輕輕沖走負面感受吧！

該打的電話拖了3天，但就是提不起勁？
先做最不想做的事，解除焦慮來源

面對衝突、害怕或不愉快的事情時，我們會下意識地逃避、拖延，甚至催眠自己「不做也沒關係」。

《別為小事抓狂4》認為，把最惱人的事留到最後做，是一天中最大的壓力來源。因為你心裡有數，拖延，不會讓麻煩事自動消失，反而時時掛在心頭。你浪費一整天擔心憂慮，壓力非但沒有解除，還愈滾愈大。這種焦慮甚至會使你無法集中精神，影響判斷力。

因此，展開一天最好的方式，就是先做最不想做的那一件事。無論再怎麼抗拒，都勇敢面對它——完成後，你不僅會為自己感到驕傲，更能大大鬆一口氣，好好過接下來的一天。

練習3

讓周遭的人快樂，自己也獲益

感謝別人、協助別人，
開啟通往快樂的坦途

壓力很大的時候，還花時間與精力去幫助別人，會使你更焦慮還是更開心？《哈佛商業評論》(Harvard Business Review)的答案是：更開心！

答案有點出人意料。這篇名為〈樂觀競爭力〉的論文發現，有一

種人在面臨極大壓力時，仍會主動提供社會支援。如課業忙昏頭時，仍主動幫助同學；工作做不完的壓力下，還幫同事收爛攤子。這種人對工作的投入程度，比獨來獨往的人高出10倍，獲得晉升的機率也高出40%。

行善付出擺脫壓力糾纏，重拾健康人生

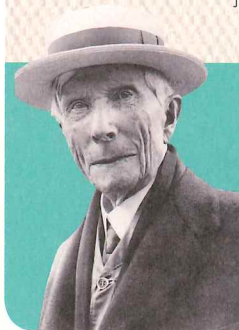
33歲時，石油大王洛克斐勒(John Davison Rockefeller)賺進第一個100萬美元，38歲時，他控制了美國90%石油產業，也是全國最有錢的人；53歲時，他卻患上嚴重的消化系統疾病，並且嚴重落髮與失眠，彎腰駝背像個老人。

洛克斐勒對事業極度看重，據說曾因屬下多付了美金150元保險費而大發雷霆，也完全無暇從事休閒娛樂。這種性格加上工作壓力，幾乎毀了他。醫師嚴重警告：想繼續活命，必須做到3件事：避免任何憂慮的環境、足夠的運動及節制飲食。

執行這3項規定後，洛克斐勒的健康開始好轉，也使他逐漸放開心胸，開始思考如何用前半生累積的財富，幫助他人。

洛克斐勒先捐助了一間黑人女子學院，捐出800萬美元挽救一所瀕臨倒閉的小學校——也就是現在全球頂尖學府之一芝加哥大學(University of Chicago)；他也積極投身公共衛生，成立洛克斐勒醫學研究中心，解決了當時肆虐美國南方的鉤蟲病。

「石油大王洛克斐勒」曾被判違反托拉斯法而付出鉅額罰款；但一生共捐出5億3000萬美元的「慈善家洛克斐勒」，卻因為付出而擺脫壓力的糾纏，「多活」了45年，以98歲高壽辭世。



洛克斐勒 (John Davison Rockefeller)

1839~1937年。美國實業家、慈善家，以革命石油工業與塑造慈善事業現代化而聞名。1870年創立標準石油(Standard Oil)，曾壟斷全美90%石油市場，晚年則將大部分財產捐出資助慈善事業。

也就是說，只要「做個好人」就能消除壓力，這可能也是主張「Do No Evil」(不作惡)的Google，在各種員工滿意度調查總是名列前茅的原因之一。

幫助他人，
走出負面處境

由此可見，「日行一善」不只是為了別人，也是為了自己。「付出，使你『自我感覺良好』」，研究正向心理學的美國密西根大學(University of Michigan)教授克理斯多夫·彼得森(Christopher Peterson)認為，當與他人產生連結時，人們通常比較快樂。

因為主動幫助他人，會將自己拉出負面的處境，也會因為對別人產生正面的影響，而覺得「人生有意義」。從生理變化來看，當心中經常充滿感謝、慈悲等正面情感時，心跳頻率比較穩定，較不容易發生高血壓、心臟病等慢性疾病。

「我愈記得要對一起工作的人表示感激，我對自己的感覺也愈好，」作者理查·卡森(Richard Carlson)在《別為小事抓狂》中表示。有一次，他在垃圾袋上放了一張謝卡，還有一點小費，謝謝收垃圾工人的付出；結果對方不僅會跟他打招呼，當他多丟垃圾時也不會抱怨。「真誠地表達感恩

月底連日加班的時候，我真的開心不起來，怎麼辦？
每天兩分鐘練習感謝，快樂多出24%

暢銷書作家紹恩·阿克爾(Shawn Achor)在《快樂優勢》(暫譯，原書名為Happiness Advantage)主張，正向思考就像肌肉，可以愈鍛鍊愈強壯。他曾在忙得最昏天暗地的報稅期，讓美國安侯建業聯合會計師事務所(KPMG)員工做一套簡易的抗壓練習：

- ① 每天寫下3件你所感激的事；
- ② 每天花兩分鐘描述發生在你身上的好事；
- ③ 每天運動10分鐘；
- ④ 每天冥想兩分鐘，專注在呼吸上；
- ⑤ 每天早上第一件事，是寫一封簡短的e-mail感謝或讚美家人或朋友。

每天，只要挑其中一件來做即可，但至少必須連續做21天，以形成習慣。

4個月後再調查發現，照著做的員工，工作與生活滿意度提升了24%。阿克爾認為，這是一個報酬率極高的投資：用每天練習兩分鐘，換來長期的快樂，何樂不為？

幫我們紓解壓力，」卡森解釋，當你知道自己的行為使別人一整天都很快樂，自己也會很開心。

釋出善意，
擴大影響範圍

肯夢創辦人朱平近年大力推廣「Day Maker」概念——每天讓一位陌生人感到快樂，對方也會因為你的善意，做出善行，快樂就會如同漣漪般，一圈一圈、愈擴愈大。

他舉例，坐計程車時，你可以說「陳先生(司機)，麻煩你帶『我們』一起去……」，下車時提醒他

「小心開車」，把對方當成一個「人」，而不只是交通工具。或是上傳統市場時，如果老闆說「28塊錢」，你可以直接給30塊錢，告訴對方「不用找了」。

根據朱平的經驗，對方通常會有點錯愕，但最後都會回報以感激的微笑。用幾句話和幾塊錢的善意，換來對方的感激和自己一整天好心情。

沮喪時候，不妨試著幫朋友帶小孩、到療養院當志工。當你看見他人因為你而微笑時，也會覺得自己的存在很有價值！

說出來、寫下來、向外求助， 消解負面能量

日劇裡常有這樣的場景：突然被裁員的父親因為不想家人知道壞消息，只好每天依舊穿西裝、帶便當出門「上班」，在公園枯坐一整日後，傍晚再拖著疲累的心情回家。

有些人將「挫折」與「弱者」畫上等號，當不好的事情發生時，基於面子問題，或不想使家人擔心，寧可把所有苦水都往肚裡吞。然而，獨自一個人承擔憂慮，往往是造成緊張的主要原因。

「每個人都需要感受到，世界上還是有人願意傾聽並能了解我們，」《如何停止憂慮，開創人生》分析，儘管問題無法在短時間解決，但光是「把壓力說出來」這件事，就具有療癒的力量。

睡前總會一直想著明天該做的事，輾轉難眠？
睡前寫下6件明天要做的事，告別失眠

睡前思考明天要做的事，卻又無法立刻採取行動，很容易就會愈想愈焦慮，甚至失眠。與其躺在床上翻來覆去，不如起床把腦袋裡紛飛的念頭一一寫下來，心定了，通常就能安穩入睡。

《如何停止憂慮，開創人生》舉例，前美國伯利恆鋼鐵（Bethlehem Steel）總裁史瓦布（Charles Schwab），每天睡前都會在一張小卡上，寫下6件明天要做的事，再依重要性寫上編號。隔天起床後的第一件事，便是照著小卡的指示，做第一項最重要的事，直到完成為止；接著再依序做第二項、第三項，直到下班為止。即使無法完成這6件事，甚至只做完第一件事也無妨，因為你總在按照優先順序，處理最重要的事。

傾訴問題， 紓壓找解答

你可能有過這種經驗：原本心情很不好，但對著可以信任的好友傾訴一陣之後突然發現，問題其實沒有想像中嚴重，甚至說著說著，自己就靈光乍現找出了解法。

這是因為，當我們一邊在描述問題時，其實腦中一邊也在整理訊息，這個過程有時會幫我們理出謎團。即使問題無法解決，說出憂慮也能立刻紓解壓力。

如果不想讓別人知道自己的困擾，也可以試著把它寫下來，因為書寫的紓壓效果，與談話有異曲同工之妙。

「把痛表達出來，就能緩和疼痛！」《一口氣突破情緒困境》也以醫學實驗來說明，為了緩和癌症末期病人的壓力，美國華盛頓癌症醫療中心請他們花20分鐘，寫下「癌症對自己有什麼影響？」「面對這些變化，自己有什麼感覺？」寫完後，38%的人心情都變得比較放鬆，這項練習對年輕患者、以及剛知道自

營造集體危機感，解救瀕臨破產的公司

2001年，雷蒙德·米爾柯維奇（Raymond Milchovich）成為福司特（Forster Wheeler）的執行長時，這家百年營建工程公司已瀕臨破產，現金只剩300萬美元。由於高階經理人們不願面對現實，米爾柯維奇緊急起用一群「能了解現實」的中階經理人，一起挽救存亡邊緣的公司。

他做的第一件事，便是公開討論公司的財務危機，創造「我們即將瓦解」的集體危機感。

但他並沒有一個人埋頭苦幹，反而讓團隊參與討論、集體辯論與思考，使每個人都知道自己扮演的角色和公司存亡息息相關，「想要眾人持續做出最大努力，就得讓大家認清問題所在，知道責任必須一起扛起來。」在最急迫的高壓下，透過合作分擔恐懼、相互依賴，對鼓舞團隊精神有強大的正面作用。

米爾柯維奇讓部屬知道自己需要支持與協助，但他的做法卻不會使團隊感到困擾。

有團隊支援的另一個好處是，當領導者不再是「孤獨的英雄」，反而更能持續專注地在高壓環境下解決問題。米爾柯維奇認為，經理人一定要有個對象，可以一對一直接談論煩惱的事，因為在長時間的危機中，經理人最需要的便是「值得信賴的人際關係」，避免讓為成敗負全責的巨大壓力，遮蔽了自己的判斷力。（取材自《壓力下竟能表現更好》，天下雜誌出版）



雷蒙德·米爾柯維奇（Raymond Milchovich）

1949年生，哈佛大學畢業，曾任福司特（Forster Wheeler）公司董事長及執行長，也曾任多家鋁業、鋼鐵公司高階主管。

己罹癌的患者，尤其有效。

先陳述事實， 再寫下因應對策

《筆記成功術》建議，把太多不滿堆積在心裡，或是因失敗而不斷責備自己，會耗費許多能量，導致整天懊悔而裹足不前。遇到挫折，只要簡單地描述事實，再寫下因應的具體對策就好。

比如說，如果經常因為講話太衝惹客戶不高興，而被主管罵，

就在筆記本上寫下「下次生氣時，先從1數到10再開口說話」。如此一來，不但能預防下次犯下同樣錯誤，也可以脫離不斷反省的空轉模式，立即起步重新開始，付諸行動。

領導大師約翰·麥斯威爾（John C. Maxwell）指出，知名領導者的辦公室裡常會看到激勵人心的標語，使他們即使被繁瑣的公事淹沒，也不會忽略真正的工作目標。

例如，領導紐約市民走出911恐怖攻擊事件的前紐約市長魯迪·朱利安諾（Rudy Giuliani）的辦公室牆上，掛著「我負責（I'm Responsible）」的標語，這樣一句話，也隨時提醒他勇於承擔職責、成功降低紐約市的犯罪率。

許多成功者都會在筆記本上，寫著各種勵志的名言、短詩或小故事，當情緒低落或遇到挫折時，可以翻開來看一看，為心情打一劑強心針。

3 分鐘減壓行動，隨時創造工作高效率

對著鏡子微笑 /01

一個著名心理學實驗證明，裝出來的表情也能改變心情。心理學家要求一群人用嘴脣抵住鉛筆（使微笑肌肉無法動彈），另一群人則用牙齒咬住鉛筆（表情類似微笑），再讓這兩群人看卡通片，發現咬住鉛筆的人覺得影片比較好笑。

壓力很大時，不妨對著鏡子拉開嘴笑，心情也會跟著輕快起來！

/02 寫給自己的「讚美日記」

對於內向沉靜、看見書店一排排積極自我成長的書籍，反而覺得壓力很大的人，可以試著透過尋找自己優點、讚美自己，找回力量。尤其是當喪失自信、不安、有人說自己壞話、失敗時、想挑戰新事物時，更要天天寫下讚美自己的句子。

如果寫 3 天又忘了 5 天，只要再次開始就可以了，不要自責，覺得「我不管做什麼都無法長久」。久而久之，心情就會因為重拾自信，而變得開朗而平靜。

設法從失敗中獲益 /03

如果你曾為某件事後悔，最有建設性的做法便是分析錯誤，設法從挫折中獲益。

這是人際溝通大師戴爾·卡內基 (Dale Carnegie) 花了 30 萬美元買到的經驗。他剛成立教育機構時，由於忙著授課，根本無暇注意公司的財務狀況。一年過去了，公司營收極高，利潤卻是零。連續好幾個月，他都因此睡不好，結果又犯了一次同樣的錯誤，只是損失比較小。這一次他終於學到教訓：去找一位專業的財務人員。

走出失敗最快的方法，就是投入新計畫。當你忙著採取行動時，哪還有時間陷入絕望呢？

在上班途中聽激勵有聲書

如果你開車上班，別聽新聞頻道；如果你通勤，別看新聞網站，因為負面消息會增加你的壓力。你可以改聽有激勵效果的有聲書，或翻翻名人的勵志金句，讓自己在進辦公室前就充滿能量！

/04



/07 看一場「盲目電影」

如果一點小事不順心就會使你焦慮，不妨試著安排一場「盲目電影」。找一個朋友去看電影，但是先約定時間（例如晚上 7 點），到了電影院後，再選擇想看的電影。多數人都是有特定想看的電影，才去電影院。但如果你先去電影院再選擇影片，就可能看到、甚至愛上平常絕對不會考慮的一部影片。

這個小冒險能擴大你的生活範圍，也會使你學到，對於無傷大雅的小事，不控制才是最好的選項。

/05

將喜歡的歌曲設成鬧鐘鈴聲

「早上準時起床」是許多人每天的第一個壓力來源。與其讓自己在尖銳刺耳的鬧鈴中驚醒，不如將鬧鐘音樂換成五月天的《憨人》或披頭四的《I Feel Fine》，讓自己在開心正面的音樂中，展開順利的一天！

疲倦之前先休息 /06

前英國首相邱吉爾 (Winston Churchill)、石油大王洛克斐勒 (John Davison Rockefeller) 都有午睡的習慣，因為，短時間休息的神奇修復功能，比長時間的連續休息更有效。勞力工作者尤其如此，他們休息的次數愈多、工作的效率愈高。伯利恆鋼鐵廠實驗發現，一個工人平均可裝置 12 噸半的鋼鐵，但透過規律的休息，1 小時工作 26 分鐘、休息 34 分鐘，他竟能搬運 47 噸的鋼鐵！

跟快樂的人一起午餐 /08

如果早上被主管碎碎念、跟同事吵架，累積了一些負面情緒，中午不妨找個能提供正向建議的朋友共進午餐，重新為自己打氣。千萬別找個喜歡抱怨，或脾氣火爆的人同行，這樣可能會使你的心情更糟。

記錄自己的小成就 /09

被稱為「日本最懂網路的精神科醫師」樺澤紫苑，每天早上登入 Facebook 粉絲專頁時，都會記錄粉絲人數的變化。如果今天是 3 萬 3321 人，昨天是 3 萬 3287 人，就會因為「比昨天增加了 34 人」而高興，進而化作「今天也要加油」的動力。他認為，如果不記錄，即使每天增加 10 人，也會因為容易忽略這種細微的改變，覺得「怎麼每天都一樣……」而失去動力。你的工作裡，什麼是每天都會進步一點點的呢？快記錄下來吧！

資料來源：《正念》，天下文化出版；《一口氣突破情緒困境》，究竟出版；《讚美日記》，方智出版；《如何停止憂慮，開創人生》，龍齡出版

壓力來源 1 業績不好，工作不保

不用「絕對」威脅自己，用「希望」自我激勵，

周五晚上12點，業務部某個角落裡，還亮著一盞燈。

小李獨自盯著這個月的業績報表，大嘆「完了，我該不會是最後一名吧？我一定要達成目標，絕對不能落後給新進來的小陳。」想到此，一股胃酸瞬間湧上喉頭，胃痛的老毛病再次發作。

業績目標，應該是砥礪自己奮發上進的動力，但對許多工作者來說，他們更放不開的是，無法達標的焦慮。《麥肯錫情緒處理與菁英養成法》作者高杉尚孝指出，多數工作者不知不覺中以「絕對思考」逼自己一定要完成目標，才是壓力的來源。「絕對思考會讓人用不合乎現實的標準要求自己，一旦現實與預想的結果落差太大，就會遭受衝擊，誘發出許多負面情緒，覺得自己無能，對未來絕望。」

而在過度壓力之下，就算勉強擠出點子來，也只是徒增更多壓力。拿業務員小李來說，就算他想透過拜訪更多新客戶，增加成交機率，卻可能因為體力與時間都已經到達極限，難以有所作為。

因此，想要根本解決問題，減輕憂慮，就不能用「偏離現實的超

高目標」要求自己。高杉認為，那些聽起來很積極的業績口號，比如「我一定要完成公司指派給我的目標」「我絕對不能失敗」「我非做出成果不可」「我絕對不能辜負大家對我的期望」等，正是工作者飽受絕對思考荼毒的明證。

高杉觀察，成功人士在面對問題時，通常會問自己4個問題，突破絕對思考的限制：

- 1.我這樣想，符合邏輯嗎？
- 2.這是事實，還是個人的過度想像？
- 3.遵守原則能讓我得到好處，或只是自找麻煩？
- 4.有選擇的彈性嗎？

接著，再把「絕對」「一定」「非做出……不可」的意念，轉換成「最好能完成」「希望能達到目標」「如果可以做到就好了」等，用「希望」自我激勵，而不是用「絕對」威脅自己，就能迴避壓力。其中最重要的是先找出肯定的目標、意圖與價值，同時將它們視為相對的期待，而不是用絕對的要求拚命追趕。

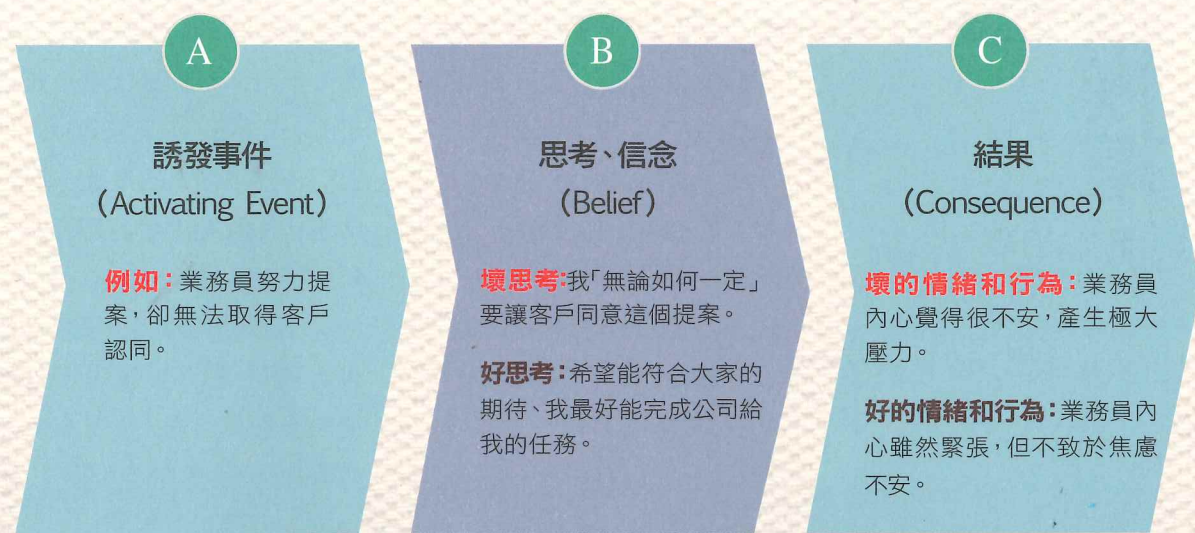
因為只有先減輕壓力，才能發揮實力，就算這一次無法達成目標，也能在壓力下持續接受挑戰。

別逼自己太甚，念轉事就成

高杉尚孝引用「ABC理論」(ABC Theory)指出，讓人產生負面情緒與衝動行為(Consequence)的事件(Activating Event)，幾乎都沒有經過大腦重新整理，而是來自強烈的主觀思考(Belief)所造成。

換言之，壓力未必是由客觀事實(A)所造成，往往是經由當事人的思考(B)被不斷放大，最後演變成連自己也無法承受的龐大負擔(C)。

對應到工作上，如果你自認為「很努力，卻無法得到客戶認同」，其實未必會直接導致「內心不安」「業績壓力大」，而是你的「主觀思考」才導致這個結果。因此，想要戰勝壓力，你必須試著調整自己的信念，將「無論如何一定要讓客戶同意」調整成「希望能符合大家的期待」或「我最好能完成公司給我的任務」，才有可能改變結果。



轉念關鍵：看似是因為誘發事件(A)才得到後果(C)，但其實思考(B)才是決定結果的關鍵。如果思考(B)是負面的，結果(C)也將會是負面的。

資料來源：《麥肯錫情緒處理與菁英養成法》，大是文化出版

解方 1

往前看，不往後追悔

從挫折中迅速恢復，修正再出發

老 客戶突然要解約、升遷名單上沒有你、寄信給老闆卻附錯檔案……如果這三件事在同一天內發生，你會怎麼做？是打電話向客戶咆哮，還是詢問還有什麼補救機會？是發黑函攻擊同事，還是學習他的優點？是躲起來冷靜一下，還是怪小孩太吵害你分神？

2010年1月，「逆境商數」(AQ) 提出者保羅·史多茲 (Paul Stoltz) 在《哈佛商業評論》(Harvard Business Review) 中提到，挫折發生時，多數人會因恐懼、憤怒和困惑等情緒，失去行動力；但有少數人卻能迅速地從「尋找出錯原因」的心態，轉化為「擬定因應之道」的行動，他們不往後追悔，只往前看。能長期保持領先的超級業務員，就是這種人。

最成功的人，是被拒絕最多次的人

保險銷售巨人梅第·法克沙戴 (Mehdi Fakharzadeh) 入行前3年只是個收帳員。他每天都得在妓女、毒販出沒的貧民區中，遭受無數次拒絕、責罵，才能收到幾毛錢保險費。每天都因此沮喪不已的他，終於決定要辭職；但當天工作

結束後，他卻突然轉念：「我要先成功，然後再辭職！」他開始把「保險」定位成貧民重要的儲蓄手段，他的工作心態也從一個「落難碩士生」，成為一位「幫助者」。此後，他的績效蒸蒸日上，最後更意外成交了一張保單，升任保險顧問。

對分秒必爭的業務員而言，正向思考就是金錢。《告別罔業務，成為超級業務員》舉例，假使A業務員每個月都有好幾天提不起勁，但B業務員每年只有兩周低潮期；3年下來，兩個人的業績一定天差地遠——因為前者駕馭情緒，後者卻被情緒駕馭。

《做到業績一點也不難》強調，失誤難免，但不要让失誤引爆過度的後悔與自責——因為負面情緒像漩渦，會把你拖入低潮、使你接連犯下不該犯的小錯，進而對工作畏懼、對自己失去信心，最後一蹶不振。要讓心情止跌回升，行動，是最好的強心劑。

「我的方法是『當下，立刻討回來』，」城邦出版集團執行長何飛鵬曾說，在他的記者生涯中，只要今天漏了大新聞，明天就用一則更大的獨家報導，討回顏面。只要有足夠的決心與行動，老天都會給你反敗為勝的機會。▶

正面思考4法則，將拒絕化為銷售契機

你剛經歷一場漫長又艱難的業務簡報，結果主管認為整篇報告一無是處。出去和客戶推銷商品，產品也被批評得體無完膚。拖著疲憊的身軀回家，滿腦子充斥著負面思考，不禁讓人想大喊：「到底我該怎麼辦？」《創造成功本能》提供了4個法則，幫助自己用正面的心態面對拒絕，從挫折中學習經驗，累積成功銷售的能量。

① 絕口不提「為什麼是我」：

這句話只會讓自己陷入更負面的情緒，讓大腦無法客觀思考。事實上，沒有人能夠一帆風順、心想事成，所以埋怨「為什麼自己會被拒絕」，根本就不會得到讓人滿意的答案。

② 將拒絕視為蒐集資訊的跳板：

許多時候，「不」其實是指「時機未到」，意味著還有許多資訊等待我們從顧客身上挖掘，然後可以把「不」變成「好」。畢竟，客戶所關心的事物，有時難免會和銷售人員心中所想的有差距。

所以，下次在處理拒絕時，可以試著告訴自己：「也許是因為我沒有問對問題。」「我應該換個角度切入。」或許在這一問一答當中，就會得出意想不到的關鍵答案。

③ 將拒絕和自我目標連結：

每個人都會為自己設定目標，比方說希望自己成為頂尖業務員，或是業績達成率 120% 等等。

遭到拒絕時，一時間難免會覺得自己距離目標更遠了。然而，唯有靜下心來仔細思考拒絕帶來的教訓，才能從反省中受益，進而產生更強烈的成功決心和行動力量。

④ 提醒自己已得到的成果：

無論是完成訂單，或是被客戶批評，這些事都一樣重要、一樣有啟發性。不過，許多人常常只聚焦在目前表現和預期目標之間的落差，讓之前獲得的進展或結果，全都被抹煞。為了甩開負面情緒、避免前功盡棄，可以嘗試利用記事本隨時檢視自己完成的事項和進度，協助自己建立更多信心，更有勇氣前進。

業務不順、陷入低潮時，如何重燃鬥志？

1. 不要找藉口。面對、接受、處理、放下，然後再出發。

2. 不要想太多。唯一要想的，就是「勝敗乃兵家常事」，然後回歸工作基本。你可以回頭看看狀況好時的工作計畫表，分析現狀不好的原因（如新案件太少），暫時不要一味追求成交。

3. 暫時將注意力集中到最擅長的事。如果你很會簡報，就約幾個客戶簡報；如果你很會開發客戶，就找幾個能迅速成交的客戶。無論你打算做什麼，馬上行動！

4. 減少與愛抱怨的人往來。他們怨天尤人的話語會污染你的想法。

壓力來源 2

事情太多，時間太少

拒絕「一次只做一件最重要的事，想要做更多」的誘惑，

管理大師亨利·明茲伯格 (Henry Mintzberg) 在《經理人的一天》書中指出，經理人的工作總是一件接著一件，零碎、斷斷續續，永遠都有當務之急，永遠也不能說事情做完了。

前英特爾 (Intel) 總裁安迪·葛洛夫 (Andy Grove) 在《葛洛夫給你的一對一指導》也指出，就工作而言，最令人驚慌的莫過於時間不夠用，做不完我們認為必須做的事情，導致許多工作者驚慌失措，陷入手忙腳亂的窘境，就像在時間管理上得了「換氣過度」的毛病，上氣接不上下氣，工作成效愈來愈糟。

為了趕上工作進度，許多工作者逼著自己同時進行多項工作，結果卻是愈努力、進度愈落後，工作一項也沒完成。

有些人會異想天開抄捷徑，卻造成工作品質變差，很多事情最後都必須重做，工作負荷反而有增無減。如果你是主管，可能會試著增加人手分攤工作，但是又很可能因為沒時間好好面試求職者或訓練新進員工，導致狀況百出。

針對上述情況，葛洛夫建議工

作者採取3個行動，改善時間不夠用的惡性循環：

1. 與其救火，不如做好時間規畫：先評估自己的能力可以做多少，同時克服想要做更多的各種誘惑與壓力，以免將多半時間用在救火上(趕進度)，卻沒時間做好工作規畫。

2. 條列工作優先順序，逐項完成：把必須做的事，按照重要性排列先後順序，接著就從最上面一項開始，全心全意做好首要之務。

第一項工作完成後，還要全盤檢討其餘工作，因為在不同的時空環境下，工作的重要性排序可能會改變。排定好順序後，再著手進行優先要務。

3. 在緊湊行程中，預留空檔給自己：行事曆千萬不要排太滿，務必預留幾個空檔給自己喘口氣。試著在每次開完會後，給自己保留一點時間思考、規畫會議的結果，並將它記下來，這種做法雖然無法變出更多時間來，卻有助於提升工作成效。

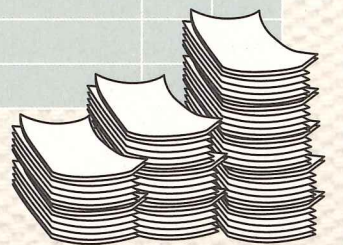
葛洛夫坦承，工作者想要解決時間不夠用的問題，沒有萬靈丹，更需要的是自律與勇氣，下定決心選擇試圖完成的事。 ▶

先趕上進度，再追求完美

「完美主義造成最大的傷害是：讓人無法準時完成工作。」抱持完美主義的工作者往往在找到最好的方法之前，無法開始展開工作，最終導致進度延宕。你是個完美主義者嗎？問問自己以下 10 個問題

你是個完美主義者嗎？	是	否
1. 我做事情很擔心犯錯。		
2. 我有個遠大且難以達成的夢想。		
3. 我努力不被別人否定。		
4. 唯有事情變得完美，我才會罷手。		
5. 我總覺事情做得再好，別人還是不滿意。		
6. 做錯事情，我就會垂頭喪氣。		
7. 我想要成為一個我永遠無法變成的人。		
8. 小時候，父母並不會因為我把事情做好而開心。		
9. 我就算達成目標也不會滿意。		
10. 如果沒把事情做好，我會很羞愧，或是很有罪惡感。		

註：上述 10 個問題中，若有 3 個以上的答案勾選為「是」，就代表你是完美主義者。



假如你是完美主義者，《毒型情緒》一書提出了兩個方法，改善完美主義所造成的負面影響：

- 設定可以達成的目標與期限：**不合理的期限，加上過於偉大的目標，只會讓自己備感挫敗。改變的第一步，便是重新審視目標的可達成性與完成期限的合理性。
- 將犯錯視為成長必經過程：**完美主義者將犯錯視為敵人，以「我不能犯錯」要求自己，總是花很多時間檢視每一個細節，反而掩蓋了真正重要的目標。試著減輕犯錯的恐懼感，接受這是成長必經的過程，每個人都是從失敗中，吸收到更多成功的養分。

資料來源：《毒型情緒》，方智出版

解方2 工作專心，充分休息

承認這是自己的選擇， 做時間的主人

你 是否經常期望「如果再有30分鐘，我就能完成OO」？或是，你經常被截止日期追著跑？

已故作家理察·卡爾森(Richard Carlson)在《別再為小事抓狂4：無壓高效工作術》(Don't Sweat the Small Stuff at Work)一書中指出，時間不夠與精力損耗通常是壓力來源，他建議用以下3個方法來降低壓力來源，提升工作效率。

第1招： 避免談話變成閒聊

偶而跟一些朋友談到生活中的種種問題，原本無可厚非，但如果加油添醋、愈扯愈遠，將原本該談正事的時間，用在大談八卦，工作當然好像永遠也做不完。

如果你仔細研究自己如何「浪費時間」，結論通常是花太多時間與人聊天、講電話；然而，你其實根本沒時間與精力這麼做。更糟的是，這樣的行為還會使你被時間追著跑、被工作壓得喘不過氣，因而開始怨天尤人，殊不知這都是自己造成的。

想擺脫「偷走時間」的閒聊，可以試著縮短談話時間(例如，不要提

出某些會引發冗長話題的問題)，或是等到自己真正有空時，才主動加入聊天。

這樣做的目的，並非要使人變得冷漠，而是要提醒自己應該如何說話、說多少話；尤其是當你說出來的話，已瀕臨閒聊八卦的危險邊緣時，更要小心。

第2招： 承認這是「自己」的選擇

「我每天工作12小時，如果不這麼做，我很可能會丟了飯碗！」你曾經這麼抱怨嗎？如果有，請同時記起以下這句話：「決定一天工作12小時，是你自己的選擇。」如果你勇敢一點，可以冒險轉職，少賺一點錢、放棄現有職位，換取自由的人生。但是，畢竟你沒有這麼做。

想要化解來自職場的負面情緒，首要之務就是不再認為自己是犧牲者。

每個人都必須承認，在職場上無論遇到任何問題(加班過度、難相處的同事)，你都是在做「自己想做的事」，因為這是你自己選擇的工作。

也許有人會說：「這不是我的選擇，是我沒有選擇的機會。」

別再嘴硬了，承認吧！一切都是你自己的選擇，你目前所遭遇的一切，都是你對所有事情(包括生活方式、收入與失去工作的可能)選擇過後的結果。

人們最大的障礙，往往是不願承認目前的工作狀況，全部都是「自己的選擇」，因為一旦承認，就很難再把所有事情怪罪於自己以外的人事物。然而，唯有擺脫「我很可憐」的受害者思維，才能掌控生活，體驗更多的可能。

第3招： 在家度假，充分休息

好不容易盼到7天假期，你計畫去旅行，於是趕在休假前拚命工作，以免影響其他人的進度。

等到不得不打包時，才匆忙地把所有要帶的東西塞入行李箱，飛車趕往機場。抵達目的地後，你急著在假期內享受完所有事物，才不枉這得之不易的假期。假期結束，拖著疲憊身軀的你，彷彿已有好幾個星期都沒好好休息過一樣，隔天還得準時上班，展開又一輪的「長期抗戰」。

假期是用來放鬆、恢復與充電的，不過要是沒安排好，有時反

而會製造出更多壓力。既然如此，何不試著在家度假？在家度假，首先要做的是承諾自己絕不工作(一分鐘也不行)，不接打任何與工作有關的電話，甚至連家中電話鈴聲也關掉。如此一來，你將發現自己終於有機會充分享受家庭生活的快樂——孩子們終於能在家中見到父母，而不是匆匆一瞥，這比到任何地方度假，都

來得開心又放鬆。

雖然是在家度假，但是你也可以規畫得就像出國度假一樣：請人到家中按摩、不開伙叫外送或到外面吃大餐、請鐘點女傭整理家務……這種看似「奢侈」的享受，花費不過是出國度假的零頭而已。可以陪伴家人、放鬆心情，又花不了大錢，在家度假，何樂而不為？



壓力來源3 害怕上台，逃避社交

上台沒有你想象的 那麼可怕， 屏除無謂的心理恐懼，

想到明天就要上台簡報，你就緊張到失眠嗎？面對沒多少熟人的社交場合，你就心情煩躁，甚至冒冷汗、臉紅、發抖嗎？與陌生人共處一室時，你會害怕成為別人注意的焦點嗎？

如果你有上述症狀，很可能已經罹患了「社交焦慮症」(social anxiety disorder)，而不只是單純的害羞而已。

《走出社交焦慮的陰影》一書指出，在所有社交焦慮症狀中，又以公開演說、上台簡報的恐懼最常見。

患有社交焦慮症的工作者，由於太過於在意自己的表現，會對於他們與他人成功互動的能力，造成極大的殺傷力。他們甚至無法看見對方(或聽眾)的反應，往往只專注於自己的負面想法，高估自己的表現在別人的眼裡看起來有多糟，無限上綱地將恐懼擴大到不合理的程度，像是「我剛剛上台簡報講得結結巴巴，一定會影響主管對我的看法」、「在公司聚餐場合裡，只要我一開口，同事就會取笑我」，最終對工作和健康帶來不良的影響。

要想克服社交焦慮的症狀，《走出社交焦慮的陰影》指出醫學界常見的3種心理治療方法：

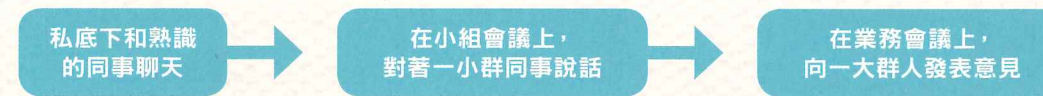
1. 認知行為療法：被視為是社交焦慮症第一線的心理治療法。讓社交焦慮症患者了解自己的感受，其實是來自於錯誤的假設與不合理的想法，設法拒絕這些非理性的念頭，進而克服隨之而來的焦慮感。例如，上台簡報的情境本身並沒有任何危險性，也不可能對任何人造成傷害。如果能讓社交焦慮症患者在理智上明瞭「上台簡報」與「走高空鋼索」的不同，就可以降低他們的焦慮。

2. 團體治療法：大部分患有社交焦慮症的工作者，都會因為知道別人也和他們一樣擁有相同的困擾時，而大鬆一口氣。藉由傾聽他人的經驗，分享用來應付恐懼的技巧，將可協助他們認清自己的想法有多麼不合理，同時在團體中練習社交技巧。

3. 暴露治療法：暴露在會令社交焦慮症患者感到恐懼的情境裡，患者會因為習慣，而使焦慮感降低，就像在游泳時會漸漸習慣水溫一樣。《走出社交焦慮的陰影》強調，對於患有社交焦慮症的工作者而言，社交情境就像一場惡夢般，只有不再被「無謂的恐懼」所限制，才能建立起有意義的人際關係。

從對著鏡子說話做起，循序漸進克服社交焦慮

對於一上台簡報、演講就會腿軟、說話結巴的人，《走出社交焦慮的陰影》指出，只要先從私下場合，再到公眾場合；先面對少數人，再挑戰大團體，循序漸進地練習，就能改善緊張焦慮的症狀，具體做法如下：



千萬不要把第一項練習設定在會讓自己感到挫敗的標準上！每完成一項簡單的練習，再規畫下一個練習目標，並記錄當時練習的情況，追蹤當時的生理與心理反應(如心跳加速、頭暈、口乾舌燥等)，做為自己判斷該如何克服恐懼的依據。

○○○上台簡報練習簿

日期	練習	症狀	焦慮分數	備註
1/8	在家對著鏡子練習上台簡報。	心跳加速，些微臉紅。	6	每當想到前面坐滿聽眾時，就開始緊張。
1/11	試著在一個朋友面前練習簡報。	輕微的心跳加速。	4	情境有些做作。愚蠢的感覺比做作多。
1/15	在3個朋友面前演講。	心跳很快，嚴重口吃。	7	人一多就開始出錯，說話結巴，變得緊張焦慮。

註：焦慮分數由1~10自我評分，1分表示非常輕微的焦慮，10分表示強烈的焦慮。

資料來源：《走出社交焦慮的陰影》，商周出版

3個方法，破除對未知事物的恐懼

《煩惱都是自己想出來的》作者古川武士指出，面對未知事物時，人們通常會緊張害怕，但在解開未知事物的「謎底」後，恐懼也隨之煙消雲散。古川將這種現象稱之為「鬼屋法則」，就像第一次進遊樂園的鬼屋前，因為不知裡面會發生什麼事、冒出什麼東西來，而產生極度的恐懼。但若是第二次再進同一間鬼屋時，由於已經知道會發生什麼事，恐懼感就會因此消失70%以上。同樣的道理，也可運用在職場上，第一次拜訪客戶、第一次做簡報、第一次與人會面時，許多人面對「第一次」難免會緊張害怕。但在拜訪、簡報或會面結束後，絕大部分的人會認為根本無須緊張，一切只是杞人憂天。為破除對未知事物的恐懼，古川提出3個方法：

- 1. 徹底模擬：**雖然無法精準預測未來，但可提出假想的3種情境，藉此大幅降低對未來的恐懼，例如事先模擬與客戶第一次會面時可能出現的3種狀況。
- 2. 事先演練：**因為第一次拜訪客戶、簡報或會面而緊張時，可事先多演練幾次，了解自己需要加強的地方。
- 3. 蒐集資訊：**個性害羞，害怕面對陌生客戶時，不妨詢問認識客戶的朋友，了解對方是什麼樣的人；第一次上台簡報感到不安時，也可請教有經驗的同事，降低焦慮感。

資料來源：《煩惱都是自己想出來的》，天下文化出版

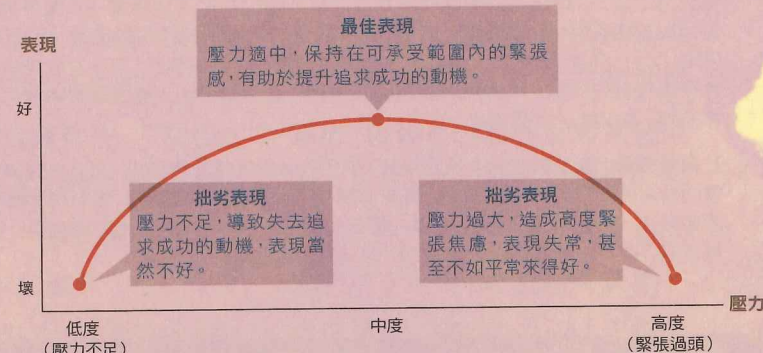
解方3
模擬預演預想最壞的狀況，
做最好的準備，

如果人所感受到的壓力可以被量化、記錄，那麼臨陣上場前的那段時間，對所有人來說肯定都是最難熬的時候：當正式上場的時刻日漸逼近、當月曆上的倒數天數一天天減少，那些曾有的失誤就像噩夢般如影隨形地恐嚇著你；你開始擔心陌生的場地、對手、情境會使你腦袋一片空白，你甚至懷疑拉肚子、重感冒等最糟的狀況都會發生……因為你比誰都清楚那一天的重要性，你希望自己的努力與實力可以被兌現，但另一方面，你也暗自害怕著努力終究會重新歸零、功虧一簣。

公開弱點和失敗經驗，
事先做好準備

根據倒U形的「壓力—表現關係圖」（參見下圖），在壓力適中的情況下，可以使人維持清醒，並將壓力轉化為動力，讓表現攀上高峰；只是，一旦壓力超出臨界點，隨之而來的緊張反而會壓抑人的表現，使人失常、怯場。而臨陣上場前，正是壓力逼近臨界點的關鍵階段，你必須小心翼翼地處理情緒，將壓力控制在有益範圍；否則，若讓壓力肆無忌憚地綁架你，那些你最懼怕的夢魘都可能成真。因此，在臨場前的最後一哩，壓力調適就是你最重要的功課。

壓力—工作表現關係圖



上場前，人的壓力多半來自對「未知」的緊張與不安。你想知道自己會不會犯上同樣的錯誤，也害怕在高壓下分心，甚至擔心不熟悉的環境會使表現大打折扣。而這一切，都是因為你急欲掌握未來，卻又無法得償所願所致。

「降低不安的方法，就是讓自己對所有可能發生的事物感到『熟悉』；熟悉到你不覺得正式上場時面對的一切，和練習時有太大差別。」《一萬小時的神奇威力》作者馬修·施雅德（Matthew Syed）說。

《成功的技術》作者原田隆史也指出，做好沙盤推演，便可以積極地掌握未來，讓所有不可預料的意外都成為計畫的一部分。而他們都認為，你第一個必須熟悉的，就是弱點與失誤。

很多人害怕討論弱點和失誤，但原田卻認為這些「不願面對的隱憂」正是壓力的來源。他建議在事前把自己的缺點和曾犯的失誤一一寫下，並預設臨場時如果發生這些問題，應該如何解決、應對。例如，如果你認為自己「考試前容易腹瀉」，便最好在考前注意飲食、飯後吃整腸藥；而假設如果真的拉肚子了，則一定要攜帶止

瀉藥，以溫飲取代冷飲，並事先調查洗手間的位置。事先預測最糟糕的狀態，做最好的準備。

刻意在高壓環境下練習，
熟悉可能的干擾因素

奧運桌球選手出身的施雅德也強調分心帶來的威脅。他解釋，正式上場不比練習，有太多無法掌握的環境因素，加上情勢隨時都在轉變，容易讓當事者感到緊張與壓力，「在場上，一個噴嚏、一隻蒼蠅都能讓人分心」；而分心帶來的最大壞處，就是讓人無法專注當下，造成失常。

因此，施雅德建議盡量在高壓、容易分心的情境下練習，讓自己熟悉這些干擾因素，練就充耳不聞、文風不動的堅強意志。他舉例，過去他會邊練球，邊算對手的點頭次數與腳步移動次數，讓大腦能同時處理兩件事情，而不影響本業。

常看運動賽事的人，一定知道比賽有「主場」「客場」之分，而主場隊伍的優勢即是對場地的熟悉度，也因此，作客隊伍在賽前必須花上更多時間掌握場地狀況，降低陌生感；而這點準備功夫，同樣適用於個人工作者。所謂

增強臨場反應的
3個祕技

【Tips 1】

回想初衷，
目標比計畫更重要。

在面臨關鍵抉擇時，回想你做這件事的初衷。只要能達成你的最終目標，任何方法都值得嘗試，千萬不要拘泥於原訂計畫。

【Tips 2】

透過日常的累積，
加強決策的精度與準度

好的決定很少是憑空而來，你永遠不會知道生活中哪個看似無用的知識，會在關鍵時刻幫你一把。因此，請對知識保持貪婪。

【Tips 3】

拋開繁瑣的規範，簡要作答

優柔寡斷的人，都是因為他們心裡有太多可是、如果，讓他們綁手綁腳。做決定時請讓腦子保持簡單，最好在優先浮現的一、兩個念頭中做出選擇。

「一回生，二回熟」，《本番力》作者和田裕美建議，如果你即將在陌生場地進行重要的演說、考試或談判，最好能在事前親自走過一遭，模擬當天的交通路線、移動時間與現場動線（或透過網路事先調查），讓自己的客場表現更接近主場水準。

解方3 模擬預演

預想最壞的狀況， 做最好的準備，

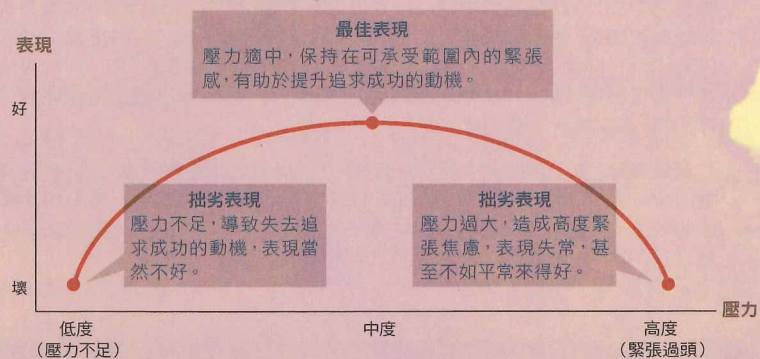


如果人所感受到的壓力可以被量化、記錄，那麼臨陣上場前的那段時間，對所有人來說肯定都是最難熬的時候：當正式上場的時刻日漸逼近、當月曆上的倒數天數一天天減少，那些曾有的失誤就像噩夢般如影隨形地恐嚇著你；你開始擔心陌生的場地、對手、情境會使你腦袋一片空白，你甚至懷疑拉肚子、重感冒等最糟的狀況都會發生……因為你比誰都清楚那一天的重要性，你希望自己的努力與實力可以被兌現，但另一方面，你也暗自害怕著努力終究會重新歸零、功虧一簣。

公開弱點和失敗經驗， 事先做好準備

根據倒U形的「壓力—表現關係圖」（參見下圖），在壓力適中的情況下，可以使人維持清醒，並將壓力轉化為動力，讓表現攀上高峰；只是，一旦壓力超出臨界點，隨之而來的緊張反而會壓抑人的表現，使人失常、怯場。而臨陣上場前，正是壓力逼近臨界點的關鍵階段，你必須小心翼翼地處理情緒，將壓力控制在有益範圍；否則，若讓壓力肆無忌憚地綁架你，那些你最懼怕的夢魘都可能成真。因此，在臨場前的最後一哩，壓力調適就是你最重要的功課。

壓力—工作表現關係圖



資料來源：《搞什麼，又凸槌了?!》，商周出版

上場前，人的壓力多半來自對「未知」的緊張與不安。你想知道自己會不會犯上同樣的錯誤，也害怕在高壓下分心，甚至擔心不熟悉的環境會使表現大打折扣。而這一切，都是因為你急欲掌握未來，卻又無法得償所願所致。

「降低不安的方法，就是讓自己對所有可能發生的事物感到『熟悉』；熟悉到你不覺得正式上場時面對的一切，和練習時有太大差別。」《一萬小時的神奇威力》作者馬修·施雅德（Matthew Syed）說。

《成功的技術》作者原田隆史也指出，做好沙盤推演，便可以積極地掌握未來，讓所有不可預料的意外都成為計畫的一部分。而他們都認為，你第一個必須熟悉的，就是弱點與失誤。

很多人害怕討論弱點和失誤，但原田卻認為這些「不願面對的隱憂」正是壓力的來源。他建議在事前把自己的缺點和曾犯的失誤一一寫下，並預設臨場時如果發生這些問題，應該如何解決、應對。例如，如果你認為自己「考試前容易腹瀉」，便最好在考前注意飲食、飯後吃整腸藥；而假設如果真的拉肚子了，則一定要攜帶止

瀉藥，以溫飲取代冷飲，並事先調查洗手間的位置。事先預測最糟糕的狀態，做最好的準備。

刻意在高壓環境下練習， 熟悉可能的干擾因素

奧運桌球選手出身的施雅德也強調分心帶來的威脅。他解釋，正式上場不比練習，有太多無法掌握的環境因素，加上情勢隨時都在轉變，容易讓當事者感到緊張與壓力，「在場上，一個噴嚏、一隻蒼蠅都能讓人分心」；而分心帶來的最大壞處，就是讓人無法專注當下，造成失常。

因此，施雅德建議盡量在高壓、容易分心的情境下練習，讓自己熟悉這些干擾因素，練就充耳不聞、文風不動的堅強意志。他舉例，過去他會邊練球，邊算對手的點頭次數與腳步移動次數，讓大腦能同時處理兩件事情，而不影響本業。

常看運動賽事的人，一定知道比賽有「主場」「客場」之分，而主場隊伍的優勢即是對場地的熟悉度，也因此，作客隊伍在賽前必須花上更多時間掌握場地狀況，降低陌生感；而這點準備功夫，同樣適用於個人工作者。所謂

增強臨場反應的 3個祕技

【Tips 1】

回想初衷，
目標比計畫更重要

在面臨關鍵抉擇時，回想你做這件事的初衷。只要能達成你的最終目標，任何方法都值得一試，千萬不要拘泥於原訂計畫。

【Tips 2】

透過日常的累積，
加強決策的精度與準度

好的決定很少是憑空而來，你永遠不會知道生活中哪個看似無用的知識，會在關鍵時刻幫你一把。因此，請對知識保持貪婪。

【Tips 3】

拋開繁瑣的規範，簡要作答

優柔寡斷的人，都是因為他們心裡有太多可是、如果，讓他們綁手綁腳。做決定時請讓腦子保持簡單，最好在優先浮現的一、兩個念頭中做出選擇。

「一回生，二回熟」，《本番力》作者和田裕美建議，如果你即將在陌生場地進行重要的演說、考試或談判，最好能在事前親自走過一遭，模擬當天的交通路線、移動時間與現場動線（或透過網路事先調查），讓自己的客場表現更接近主場水準。

壓力來源 4 進度拖延、效率低落

事先做好規畫，不被突發事件牽著走

「怎麼辦？我好怕跟不上同事的腳步，拖累專案進度。」

「工作堆積如山，就算熬夜加班還是做不完。」「被老闆指派新任務，擔心不知該如何著手，眼看就要開天窗了。」……工作進度不如預期、效率不彰，常令許多上班族倍感壓力。

根據104人力銀行調查，有近7成上班族認為自己非常需要一位職場老師，協助解決工作中面臨的各種問題，其中又以「如何提高工作效率(41%)」「如何把工作做好(34%)」高居前兩名。

《個人效率聖經》作者凱利·葛理森(Kerry Glesson)指出，工作時間長但效率不彰的原因在於欠缺有效率處理工作的原則與方法，導致不能合理區分輕重緩急，遭遇突發狀況不知所措，碰到機會無法掌握。

葛理森認為，提高工作效率首要原則在於完善的計畫。就像製作一部電影，可以分成前製作業、製作、後製作三大步驟，其中最耗時費事的就是前製作業。在電影正式開拍前，每一幕的布置、服裝、道具，都要事先準備妥當，只要有一項沒準備好，讓所有演員與工作人員耗時等待，所浪

費的時間與金錢將會非常龐大。

工作計畫也是如此，沒計畫的人猶如無頭蒼蠅，很容易被突發事件牽著走。根據統計，每一位上班族約有25%至50%的時間，用於處理突發事件。因此，葛理森建議，擬訂計畫雖然花費時間，卻可以減少會議、加班、瑣碎事務的干擾。

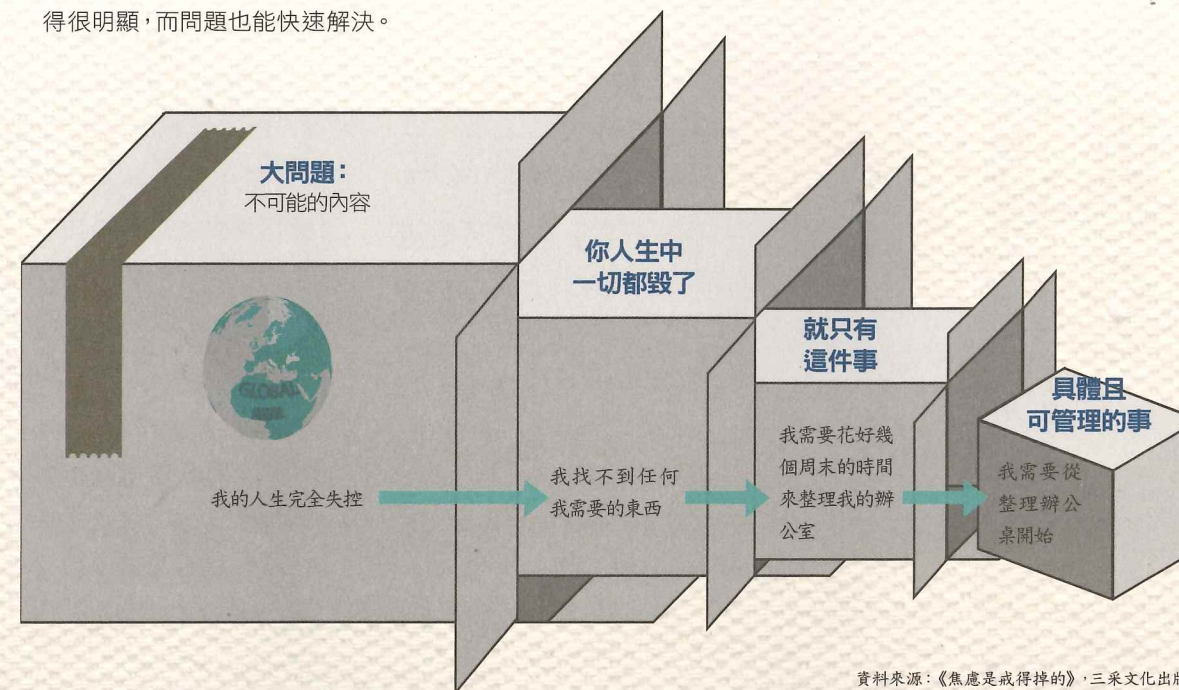
不妨每個星期抽出兩個小時用於擬訂下周計畫，檢視各項工作來源，包含規畫中的專案、正在進行中的企畫案、各種會議，以及待辦的瑣事等，再依重要性排定隔周的工作，或集中處理瑣事，同時將預期之外的變數納入考量，讓計畫更有彈性。

《模式化工作術》作者信太明則指出，75%的工作都可以「模式化」，並且在25%的時間完成。所謂模式化，就像將高溫熔化的銅或鐵倒進模型中，任何人都可以做出無數個相同的銅器或鐵器，比起從頭做起更加迅速。

工作者可以透過重複利用已經熟知的工作技巧，或是將工作步驟加以分析整理，製作成任何人都可立即上手的工作指南、標準作業程序(SOP)或檢查表(checklist)，提升工作效率。 ▶

活用「問題箱」，專注實際問題

碰到陌生問題、新任務時，過度緊張的人容易陷入焦慮的情境中，延誤處理真正重要的事。像是被主管指派新任務，一心只想著「萬一失敗了，人生就完了」，導致過度煩憂，無法面對真實的問題，工作效率低落。《焦慮是戒得掉的》指出，藉由「問題箱」可以將最初令人害怕的認知收攏，一直縮小到手邊實際的問題，答案通常會變得很明顯，而問題也能快速解決。



找顧問、歸納成功經驗，工作不卡關

擔心自己的工作效率低，被主管盯上而成為組織的害群之馬嗎？《焦慮是戒得掉的》提出兩個應對之道：

1. 設立諮詢小組：工作遇到困難時，光靠自己找解答，往往要花很長時間，找到的答案也有限。試著列出一份「諮詢小組」清單，納入你認識的同事、朋友、專家，成為你的諮詢顧問或支持者，並將這份名單張貼在辦公桌前，碰到難解的問題時，便可向他們求援。
2. 編寫行動清單：回想過去被困住時的經驗，以及如何脫離的過程。寫下這些寶貴的經驗，編成一份「行動清單」，做為下次再遇上類似問題時的參考依據。

資料來源：《焦慮是戒得掉的》，三采文化出版

寫下不開心的事， 想出對策擺脫困擾

解方4 把鳥事當成改善生活的動力

今天該交的報告沒辦法準時做出來，又被老闆罵了一頓。你很想辯解，是因為有太多鳥事剛好發生，讓你沒辦法照計畫完成。搭捷運的時候，本來你可以再看一次簡報，但隔壁的乘客聽音樂超大聲，讓你無法專心；昨天就該列印的報告，因為印到一半卡紙，所以趕在今天會議前印，讓同事們在會議室空等；一周前就約好的會議，好不容易約到老闆的時間，客戶卻臨時取消。

工作中、生活中，這些不停干擾我們，形成壓力來源的「鳥事」，可以說要多少有多少。但若換個角度想，要是能好好應付鳥事，把它們當做靈感的泉源、改善生活

的動力，鳥事也會變成好事。

《把鳥事變好事的神奇手帳術》認為，準備一本「鳥事筆記本」，記錄這些令人心煩的狀況，可以幫你想出對策，不讓它們一再發生。另一方面，記錄能幫助你客觀地看待鳥事，發掘自己的缺點，達到己所不欲勿施於人的效果。記錄鳥事、找出對策的要點如下：

1.盡可能馬上記下來：

不要取捨或思考，把所有感到厭煩的事情都記下來，最好是發生的當下就寫，不然有些雞毛蒜皮的事情很快就忘了。

書寫可以讓負面情緒遠離自己，但要注意，重點是記錄「鳥事」發生的日期、時間和事實，不要仔細

寫自己的心情，否則容易助長消極的想法。

2.找出鳥事的對策：

每天回家後把鳥事整理到另外一本筆記本，筆記本翻開左右兩頁，每頁都分成兩欄，將鳥事寫在最左欄，剩下3欄是想到對策的時候才填入。

最簡單的對策就是「自己不製造鳥事」，比如說因為自己遲到而挨罵，就要多想想怎麼樣可以讓自己不要遲到。

其他尋找對策的方法則包括：仿效擅於解決鳥事的人、詢問同事朋友的意見等。切記，馬上想到的點子不一定是最好的，所以對策才會有3欄，什麼時候想到新方法都可以寫進去。

3.實踐後，把有效的對策圈起來：

記錄鳥事的目的之一，就是把鳥事一點點一點點消除。

舉例來說，先前碰到過「上司不把我的話聽完」的鳥事，啟發你想到「只要時間允許，一定要把部下的話全部聽完」的對策。於是下次開會時，你因為注意聆聽同事們的意見，促使大家都積極

7步驟，管理焦慮

以下是你的處境嗎？要處理的公事堆積如山，又不斷被別的人和事打擾。剛解決一件緊急工作，另一件又緊跟著來了。客戶的要求不斷改變，導致工作計畫一直調整，時間表也一再延誤。上述這些現象都會造成你的壓力，下面的步驟將有助於控制和減輕焦慮：

- 1.設定目標和優先順序。你不可能有時間做完所有想做的事，所以應將重心集中在非親自做不可的事情，其他的事盡量交代給別人處理，然後逼自己對那些較不重要的事，暫且睜隻眼、閉隻眼。
- 2.一次專心處理一件事。只想着你正在做的事情就好，其他的事情可以再等一下。
- 3.不論對自己或別人，都別指望完美。要求完美只會讓自己挫折不斷、怨天尤人。
- 4.即使工作的期限將至，也要讓自己有休息的時間。一直拚到最後一刻，不見得可以拿出最好的表現。
- 5.檢視自己消除焦慮的技巧。例如，有沒有設立適當的目標、我是否進行良好的溝通，我遇到困難時有沒有徵詢其他人的意見。
- 6.每天空出一段時間什麼也不做，即使只有5分鐘也好。讓自己放鬆一下，整頓自己的心情，再投入工作中。
- 7.經由運動、放鬆、大笑和任何讓你開心的事，享受健康的生活。

不過記住，有時候焦慮並不是靠自己的力量就能克服。意識到自己需要幫助時，不論是求助於同事、朋友、甚或心理諮商人員和專科醫生，都是很好的解決辦法，而不是軟弱的表現。

地提出看法，你就可以在記事本裡把「聆聽」這個對策圈起來。雖然實際上並沒有改變你的上司，你原本的負面感受也沒有解決，但你自身的工作能力因此而有提升，鳥事就變成好事。

解決；從正面思考來看，這也表示只要找到這件事的對策，就能獲得大幅成長。

不過，千萬不要想解決所有的鳥事，因為總會有些事情是再怎麼樣都無法解決的，若因此而感覺挫折，就失去鳥事筆記本的意義了。重要的是持之以恆，從容易實踐的對策開始，常常回顧筆記本，就能看到自己的成長。

4.一再發生的鳥事也要寫下，提醒自己還沒解決：

遇到同樣的鳥事，可以畫正字計算，提醒自己這件事一直沒有

四標準法：確認某一時刻的具體行動

1.情境

許多事情都只能在特定的地點執行，或借助特定的工具才能完成。例如，搭捷運上班時，可能就比較適合閱讀，或是使用行動裝置回覆客戶信件。

2.有多少時間

每一個當下所能支配的時間長短，也是一個限制的因素。例如，5分鐘後就開會，就只能做些5分鐘內能完成的事情，像是回覆一封e-mail或簽核公文。

3.有多少精力

需要思路清晰，富有創造力的事情，像是構思新企畫，最好能在早上頭腦清醒時處理；等到下午頭昏腦脹時，則於處理簡單的日常事務。

4.重要性

選擇採取哪個行動會帶來最高的回報。例如，星期三下午4點，你正坐在辦公室座位，有一個小時的時間，精力指數為4（最高為10），你該做些什麼？

資料來源：《搞定1》，中信出版社

壓力來源 5

身體變差，無法負荷

不為任何事煩憂 工作與人生最大的財富：

根 據104人力銀行「上班族身心健康」調查，有58%的上班族經常覺得身體疲倦；還有三、四成的人感到健忘、易怒、失眠與焦慮。另一項104人力銀行「上班族職場壓力調查」則發現，每5位社會新鮮人，就有超過3位出現焦慮症狀，更有人壓力大到害怕上班。

石油大王約翰·洛克斐勒(John Davison Rockefeller)的親身經歷，或許可以成為上班族克服焦慮的借鏡。

53歲那一年，洛克斐勒正值事業巔峰。某次在運送穀物時，他為了省錢，堅持不投保，不料當晚風暴來襲，擔心貨物受損的他，不斷地來回在辦公室踱步，焦慮不已。隔天一早，公司合夥人一進公司，便要求他立即投保。

誰知道就在投保完不久，赫然發現那批貨物已經安全抵達！明明是好消息，洛克斐勒卻更加憂憤，覺得白花了保費，還氣到病倒，不得不回家休息。那筆保費，只有區區150美元。

在長期處於極度不安的心理狀態下，洛克斐勒罹患了神經性脫毛症，頭髮與睫毛不斷地脫落，還嚴重到無法進食，每天只能以

酸奶(類似優酪乳的乳製品)配幾片蘇打餅乾裹腹，瘦到皮包骨，看起來就像是一位七、八十歲的老人。

束手無策的醫生，只得對洛克斐勒下通牒，要他在財富與憂慮或是自己的生命之中做出抉擇。醫生開給他3項處方，要求他終其一生都要牢記並身體力行：

1. 避免憂慮，絕不要在任何情況下為任何事煩惱；
2. 放輕鬆，多在戶外從事溫和的運動；
3. 注意飲食，只吃七分飽。

飽經壓力摧殘後，洛克斐勒終於退休，開始學習園藝，與鄰居聊天、玩牌、唱歌，不再以工作為生活的唯一目標。最重要的是他開始自省，成立洛克斐勒基金，散盡千萬財富幫助更多人，重新尋回內心的平靜。最後，洛克斐勒不僅徹底改變了自己，更因此撿回一命，安然地活到了98歲。

職場中許多工作者的處境，就像當時洛克斐勒的遭遇，飽受工作壓力摧殘，導致健康亮起紅燈，甚至最後被迫終止生涯發展。《別讓自己不开心》一書中指出，工作機運不論錯失多少次，都有機會再次獲得，但健康只要錯失一次，就永遠無法挽回。 ▶

設定「憂慮時間」，不再整天提心吊膽

《情緒習慣，決定你的一生》作者朴用喆提出設定「憂慮時間」的方法，協助工作者甩開憂慮陰霾，走向健康人生。

步驟 1：找出憂慮時間，盡情擔心。訂出一天中的某一時段，用來擔心事情發展的「憂慮時間」，例如上午 1 個小時左右的時間。在這段時間內，全神貫注在擔憂的事情上，其餘時間則盡可能從焦慮的狀態中脫離出來。

步驟 2：將憂慮的事，留到憂慮時間。當心中對某件事情出現憂慮的瞬間，可告訴自己「等到今天的憂慮時間，再拿出來好好擔心吧」。

步驟 3：寫下憂慮事項與解決方法。等到憂慮時間時，再將所憂慮的事寫下來(參見下表)，並找出能力所及最好的解決方法。然後，將憂慮事項整理分類，讓內心所掛慮的事釋懷，在下一個憂慮時間到來前，都不要再有任何的擔心。

○○○的憂慮手冊 日期：2015年8月1日

憂慮事項	解決方法	重要性	備註
經常頭痛，擔心可能健康出問題。	下周剛好有一天空檔，去醫院檢查。	8	胡思亂想無法得到正確解答，還是去看醫生吧。
下周要向客戶提案，下一季訂單可能拿不到。	了解客戶最在意的事，盡力說服客戶。	8	光是擔心沒用，重要的是安排時間準備提案內容。
老是覺得同事會在背後捅我一刀。	根本就不需要為這種事擔心。	2	我現在也不能做些什麼，我不可能控制一切。

註：重要性欄位中，可由「1~10」進行自我評分，數字愈大代表事情愈重要。

資料來源：《焦慮是戒得掉的》，三采文化出版

緩和心情的調味料：血清素

多巴胺與血清素是大腦調節心情的兩種介質，功能就像調味料之於食物。兩者的差別在於，刺激的快感會分泌多巴胺，例如在競賽中贏得比賽，但是多巴胺分泌過多會讓人上癮，為尋求更大刺激的壓力，反而會導致焦慮的狀況惡化。

不明顯、微小的愉悅則與血清素有關係，當血清素分泌時，雖然不會令人感到刺激、興奮，卻能感受到日常生活中的愉悅。

《情緒習慣，決定你的一生》指出，想要擺脫焦慮的情緒，可透過以下4個習慣，增加血清素的分泌：

1. 慢走：大汗淋漓的跑步所帶來的快感來自多巴胺，而慢走則會分泌大量的血清素，有助於心情穩定、身體健康。
2. 曬太陽：陽光不足將會導致血清素分泌降低，因此不妨多曬太陽。
3. 細嚼慢嚥：咀嚼時會分泌血清素，因此吃東西時仔細品嚐食物的味道，也能帶來內心的愉悅。
4. 心懷感恩：「勝過別人」的快感，會刺激多巴胺的分泌，「對別人心懷感恩」則會刺激血清素的分泌。

資料來源：《情緒習慣，決定你的一生》，方智出版

解方5 觀察身心

覺察、放下、接受、內觀，4步驟釋放執念的壓力

隨著年齡增長，事物的意義也持續累積、擴大，有很多事情帶給你愉悅的感受，但也有很多會讓你感到痛苦。當生命乘載的意義變得愈來愈複雜，有時為了獲取他人對我們的認同，或者只是希望自己可以做到更好，便會產生壓力，帶來痛苦。

約翰·C·帕金(John C. Parkin)在《說句「去他的」，減少99%的壓力》書中指出，意義是一種執念，一旦太多、太沉重的時候，就會影響到個人的生活，所以，你必須懂得處理它，才能放掉讓你痛苦的諸多意義。他提出4種技巧，可以用來察覺並釋放壓力：

1.有意識地覺察身體的緊繃：

假設你坐著看一本書，先把注意力放在肩膀上，然後放鬆肩膀，你可能感覺到肩膀立刻往下沉；接著，再注意到脖子、下巴、額頭和眼睛周圍，最後，再把注意力拉回你的肩膀。很可能你的肩膀又回復到緊繃的狀態，請試著放鬆，讓肩膀再次往下沉。

2.放下現在緊抓住的人事物：

檢視你想緊抓住的所有人事物，例如另一半、工作、健康、親

朋好友、美食美酒等等，全部列出來，然後告訴自己，就算沒有這些東西，你也可以過得很好。

你會因此發現，生存所必需的東西其實少之又少，而練習放下，就是讓自己知道，即使沒有現在想要的這些東西，你也可以活得好好的事實。

3.接受一切事物原本的狀態：

要讓自己好過一點，免除不好感受的最佳方式，就是接受事物原本的狀態。導致我們唉聲嘆



氣、批評埋怨的原因，是因為內在感受不好，而想從外在找到感覺不好的理由。然而，很多讓我們不高興的事情，大多時候我們其實什麼也沒辦法改變，例如公車晚到、老闆盛氣凌人、孩子懶惰成性，你當然可以選擇逃避離開，但如果你還沒準備好做這些事，那就別再抱怨，接受吧！從今天開始，別再想著自己應該瘦一點、高一點、好看一點，接受自己

原本的樣子，感覺一下會如何？接受工作、家人、朋友原本的狀態，感覺如何？

帕金建議，嘗試以像接受好消息一樣的方式接受壞消息，就能開始享受發自內在的美好感受。

4.透過內在「觀察者」觀看情緒流動：

培養觀察自己身心發生了什麼事的能力。先靜坐一會兒，開始跟內在的「觀察者」接觸。讓思緒

自然流動，有意識地觀看自己的思緒，假裝這些思緒、想法都不是你的，也不要批評，單純地接受就好。

觀察者始終用最單純、最中立客觀、不批評的角度觀察。就好比高速公路上的監視器，什麼都看得見，但不會干涉。當你透過觀察者接受了自己原本的想法與感覺，就比較能夠冷靜地看待每一件事。

食的紓壓法，蔬果占飲食80%，提高新陳代謝

每日食物攝取指南

高纖蔬果類：大量 (80~50%，生食最好占50%)

含大量纖維的蔬菜類能夠維持飽足感，對需要控制體重的人而言，是紓解飢餓感的最佳方法。要注意的是，攝取多量纖維時，必須喝足夠的水(每天2500~3000毫升)，以免便秘。有研究指出，每天增加13克的膳食纖維攝取，可以降低31%結腸直腸癌的罹患機率。



植物油：適量 (1~3份)

植物性的不飽和脂肪酸(如堅果、大豆、月見草油等)，可以協助降低人體血液膽固醇量，及降低罹患心血管疾病的風險。但經過油炸、烘烤的點心則含有反式脂肪，會增加罹患心血管疾病的機會，甚至降低人體免疫力。

蛋白質：少量 (豆類3份或白肉0~2份)

蛋白質可修補並維護生長所需，但由於它在體內可以循環再利用，所以不需要攝取太多。多數植物都含有人體必須的氨基酸，所以素食者並不會有缺乏蛋白質的問題。但動物性蛋白質(尤其是紅肉)容易造成身體負擔，所以最好是以植物性蛋白質(如豆類)，做為主要蛋白質來源，或以魚、雞等低飽和性脂肪酸的白肉來取代紅肉，並每天喝一杯豆漿來補充鈣質。

資料來源：《真原醫》，天下雜誌出版

過分憂慮成敗， 太在意別人眼中的自己

在小說《魔球》(Money Ball; 已拍成同名電影)中，描述了現任美國職棒奧克蘭運動家隊(Oakland Athletics)總經理比利·比恩(Billy Beane)，年輕時身為職棒球員的「慘澹」歷程。

在球探眼中，比恩是不可多得的天才，兼具身材、速度與臂力。然而，看看比恩在加入職棒第八年時的表現：「在打擊區裡，比恩費勁地調整，但不太是為了追求成功，主要是避免出糗。為了減少被三振，他縮小揮棒幅度，全壘打機會大減；他彎身、拱起背打球，讓自己體型小上兩號。」

與比恩完全相反的典型，則可參考在1984年與比恩同隊，在小聯盟守外野的雷尼·戴克斯卓(Lenny Dykstra)，他的塊頭大概只有比恩的「一半」，棒球天分也只有比恩的「零頭」，但是，他有一種比體能天賦更重要的心理天賦：不會想太多而害了自己。

某次雷尼在面對一個登上雜誌封面的超級強投時，他唯一想到的就是：「我要把他打爆！」根據比恩的說法，「雷尼的情緒與個

性，天生就適合打棒球。……他對失敗毫無概念，也從不在乎面子問題，我則是剛好相反。」

1986年，已正式升上大聯盟的戴克斯卓，在國家聯盟冠軍賽與世界大賽中，分別擊出關鍵全壘打。

反觀比恩一直在小聯盟3A與大聯盟之間上上下下，最後黯然地高掛球棒。沒人能明白，為什麼只要和輸贏無關，比恩就能展現出驚人實力，一旦比賽時站上打擊區，他就再也無法當自己。

想控制每一環節， 反而失控

芝加哥大學心理學系副教授翔恩·貝洛克(Sian Beilock)在《搞什麼，又凸槌了?!》指出，人的表現難免都有高低起伏，但是「凸槌」指的是在受到壓力時表現拙劣，拿不出真正的實力。

他分析，在壓力下凸槌的禍首，正是「憂慮」：擔心後果、擔心旁人怎麼想。而憂慮又會觸發「專注」與「控制」等行為，導致人們在為自身表現發愁時，想要控制自己的舉動，以鞏固最理想的成果，進而搞砸了原本在「意

識知覺之外」才進行得最好的順暢表現。

舉例來說，練習時罰球進球率達85%的籃球員，碰到必須靠罰球一決勝負的關鍵時刻，可能因為太想投進，開始監看手腕角度或射球時間點，而失去準頭。貝洛克指出，這就是心理學家所稱的「分析癱瘓」(analysis paralysis)，意指平常在意識知覺之外進行的活動，一旦專注過了頭，就可能導致表現凸槌。

聚焦下一步，排除干擾

「要避免想太多，祕訣就是做好自己該做的事，不去想自己可以、又應該做到什麼程度。」《為什麼練習100分，結果50分?》一書建議，想要發揮實力，就要清除心中所有雜念，聚焦於下一步該做什麼，才能排除所有干擾因素。

紐約洋基隊(Yankees)明星球員A-Rod(Alex Rodriguez)就是克服了「想太多」心魔，得以「拿出應有實力」的例子。A-Rod年紀輕輕就鋒芒畢露，屢屢被拿來與史上最偉大的球員相比。

然而，這卻使得A-Rod每次上

場時，很難擺脫和「前人」較勁的念頭，一舉一動，都和自己能否名垂青史有關。也因此，儘管寫下許多「史上第一」的紀錄(包括達成生涯第500支全壘打、第600支全壘打的最年輕打者，以及14個球季均創下100分打點等)，A-Rod始終有一個備受抨擊的致命傷：他的優異表現都只發生在正規球季中，每到壓力倍增的時刻，他就一再失常：連續5年季後賽，29次壘上有人零安打，18次得點圈(指二、三壘)有人零安打。

2009年，歷經使用類固醇(發生在2001~2003期間，諷刺的是，他的理由正是壓力過大)醜聞與接受關節手術等低潮，A-Rod終於在季後賽「破蛋」(6支全壘打和18分打點)，之後更在分區賽與冠軍系列戰中，創下連續11場比賽擊出安打(季後賽史上第二高)與季後賽連續8場有打點的紀錄，打擊率高達0.438，是他以前季後賽谷底的3倍。

當洋基隊贏得該年度世界大賽冠軍後，A-Rod表示，「我今年沒什麼好失去的……只是單純打球，讓人卸下很多壓力；當你不擔心個人榮譽時，有時候表現會更加亮眼。我學會了謙卑。」

不再「想太多」的 3個祕技

【Tips 1】

Just Do It!

美國職籃聖安東尼奧馬刺隊明星球員鄧肯(Tim Duncan)曾說，「當你必須停下來思考事情，就會出錯。」面臨高壓情境時，千萬不要放慢步調，也不要讓自己有太多時間去思索或控制早已練習得很純熟的動作，只管放手去做就好!

【Tips 2】

模擬高壓情境

憂慮容易使人行動失常，所以平日就可以模擬緊張急迫的時刻，在相同的處境下練習，預先演練高壓下可能出現的窘境，並加以克服。一旦熟悉了壓力，等到面臨了關鍵時刻的高壓時，就不會覺得與平日有什麼太大的不同，較能「如常」表現。

【Tips 3】

專注積極面

過度執著於失敗的經驗，或過分專注於不成功可能帶來的損失，不僅會損害目前的表現，更可能危害往後每一次表現。所以，一旦失誤出錯，不妨暫時擺脫挫敗沮喪的情緒，專心地想自己錯在哪裡，又可以如何改進，或能稍減自己的無力感。

找回平常心，勇敢面對自己的弱點

18歲成為日本冠軍，19歲站上世界第一，8度拿下世界大賽冠軍的日本女子摔跤選手小原日登美，卻因為得失心過重，走了10年才圓了奧運金牌夢。

「周圍總是盛讚我是『天才』『女王』，如果我敗下陣來，別人會怎麼看？」一想到此，小原就不知如何自處。2000年，雅典奧運將女子摔跤納入正式比賽，在一片看好聲中，小原卻在國內預賽短短25秒內就被對手扳倒，那一刻起，她的自信徹底崩潰。

小原宣布退休，窩在老家整天痛哭與狂吃，3個月爆增20公斤，在家人的支持下，小原克服憂鬱症，1年後她重回場上，奪下世界大賽5連霸；但2008年北京奧運，她在預賽中再度敗給當年的對手，失落的她，決定二度引退。

隔年，同為摔跤選手的妹妹問「姊姊，你還是忘不了奧運吧？」小原檢視內心，決定復出降級挑戰48公斤級別。但懼怕同時爆發，「大家這麼支持我，我又輸了怎麼辦？」

家人的再度支持讓小原體悟「我其實很想得到幫助」。認清這點，她不再害怕將弱點顯露出來，並對外尋求援助，這讓她終

於能以平常心站上奧運會場，一舉在2012年倫敦奧運奪下金牌。

「了解自己的負面思考，並與支持自己的人一起解決，才能讓消沉的瞬間，成為下一個向上的動力，」小原從完美主義到勇於示弱，勇敢面對自己的弱點，反而誕生真正無懼的心。

認清壓力來源，找回挑戰的勇氣

心理學家、腦科學專家翔恩·貝洛克(Sian Beilock)在《搞什麼，又凸槌了?!》指出，大多數人都是由於察覺到某種處境所帶來的壓力，才會做出不如平常的拙劣表現，而其原因可能來自於「身體」與「精神」互唱反調。貝洛克根據腦科學研究結果進一步說明，大腦「額葉」愈發達的人，通常工作記憶(指分心兼顧其他工作或目標時，把資訊存放在記憶的能力)愈高強，在閱讀理解或數學解題上表現愈好，但在面對創意思考或跳脫框架等問題時，臨場表現常不如預期，在重要時刻功虧一簣。

為克服在關鍵時刻凸槌的難題，貝洛克提出以下幾個方法：

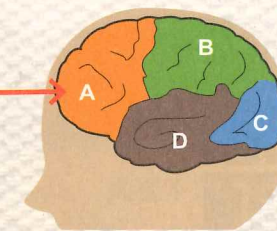
1.寫下憂慮事項：上台簡報或考試前，寫下心中所憂慮的事

運用拖延策略，克服壓力帶來的「凸槌」

「額葉」愈發達的人，在所處環境壓力較低時，常依循工作記憶慣性獲得成果；但面對危機時，大多數人在亂了方寸的情況下，選擇採用取巧的捷徑，增加了凸槌的機率。

拖延策略：

工作記憶容量較高的人，在承平時表現得最好，一遇壓力卻常表現失常，這時可採取「拖延策略」，在動手解決問題前，停下腳步重組思緒，有助於擺脫棘手的局面。



A額葉：思考與控制中樞。具認知功能，掌管語言、決策、學習、抽象思維與情感等。

B頂葉：軀體感覺，空間訊息處理、視覺訊息和體感訊息整合。

C枕葉：負責視覺處理。

D顳葉：掌管聽覺、嗅覺與語言理解。

資料來源：《搞什麼，又凸槌了?!》，商周出版

情，把問題透過寫作方式和盤托出，藉以發洩心中的緊張感。

2.分析處境的複雜度：花5分鐘畫張圖，將所面對的問題與自身處境全盤描繪下來，協助自己看清：單憑目前所面對的這項挑戰，並無法界定一個人全部的人生，透過點出單一事件有限的影響，藉以消除部分壓力。

3.解除刻板印象的威脅：有可能來自身旁的人對你的刻板印象(例如不善於與客戶交際)，這時只要思索自己的正面特質(例如分析能力強)、強化自我評價，就能擺脫他人負面預期的戕害，提升自我的

表現。

4.鍛煉冥想解憂：以密集的冥想訓練，控制緊張情境下浮現的焦慮。當惱人的焦慮浮現時，可透過指認、確認這種想法後，接著就不再多耗費絲毫腦力在焦慮上，避免在壓力緊繃的情境下喪失自信。

5.在壓力下練習：模擬低水平壓力的練習，讓自己在面對真正的壓力時，不至於手足無措，並透過練習學會保持沉著、冷靜。比如說，在與客戶簡報前，先向主管模擬簡報，進而發現問題加以改進，等到面對客戶簡報時，

就能增強臨場自信。

6.中斷凸槌，尋求解答：遇上高難度問題時，可短暫抽離問題的情境，透過暫時放空協助找出解答。藉由這段「孵育」時期放下執著，改循新的方法或另一角度思考問題，進而激發出頓悟的關鍵。

7.重新詮釋生理反應：有些人一遇壓力(例如上台簡報)就會手掌發汗、心臟猛跳，身陷壓力時，不妨將負面想法(怎麼辦，等一下就上台簡報好緊張)，以正面的態度(這場簡報我一定能成功說服客戶)重新詮釋身體的生理反應。

把這個念頭輕輕吹走 當壓力誘惑你放棄，

大塊文化、中文妙方董事長 郝明義

世界三大設計獎之一、德國iF設計大獎2012年11月底公布得獎名單，裡面出現一個熟悉卻意外的名字——大塊文化董事長郝明義，得獎作品「中文妙方」，是他跨入數位出版的代表作。

60歲的年紀，為什麼還給自己「找麻煩」？「我看見數位出版的風暴要來了，不如就迎上去！」對行動派的郝明義而言，耽於不確定能持續多久的安逸，便是一種壓力。

躊躇了幾年，在今天的小確幸和明天的大夢想之間，郝明義選擇了後者。2008年，他搬去北京，開始在台灣、北京、紐約三地奔波，投入超過千萬資金，在陌生的領域、陌生的國度構築中文學習大夢。

安逸的壓力， 決定捨小確幸就大夢想

他生動地比喻，耳順之年二度創業，就像從一個燃著火爐的溫暖屋子裡，一咬牙跨入外頭的風雪交加。得獎那天，他甚至出了車禍，電動輪椅全毀，人卻奇蹟般毫髮無傷。他強調，這種「主動迎向壓力」的紓壓方式不見得適合每一個人，但他希望至少當個案例，證明頂著刺骨寒風、一步步前進，也可能找到芳草如茵的水源地。

多數人都覺得，「和別人一樣」比較沒有壓力，郝明義正好相反。無論經營、工作或人生，他都堅持與眾不同。台灣出現出版集團，郝明義卻要讓大塊維持小規模；當出版社開始做電子書，他卻跨入軟體業。他說，跟別人一樣雖然安全，卻因為缺乏優勢，競爭壓力更大；走自己的路雖然冒險，卻容易被看見。

但如何跟別人不一樣？郝明義有一套公式：創意=70%對本業的熟悉+20%特立獨行的決心+10%的靈感。對於多數人最難的做到的那20%，郝明義指了條捷徑，「即使無法走一條180度相反的路，至少也要轉個90度的彎。」讓20%與70%的元素不斷擠壓，某個時刻，那最後10%的靈感就會現身。

以「中文妙方」為例。2009年某一天，凌晨3點半，人在北京家中的郝明義起了個大早，盯著窗外的一片漆黑，「魔術方塊」的畫面倏忽閃過腦海。他立刻抓起筆，把簡、繁體中文、漢語拼音、英文翻譯等寫在方塊6個面上的產品雛形，躍然紙上。

他敘述著做軟體與做出版有多麼不同：出版的壓力形狀像條線，事情可以一件一件來；軟體的壓



郝明義

大塊文化、中文妙方董事長。曾任長橋出版社編輯、《2001雜誌》《生產力雜誌》總編輯、時報文化出版公司總經理。

力形狀卻像個鐵球，所有問題同時發生，牽一髮而動全身。

從頭開始學一套全然不同的工作邏輯，還不保證成功，難道沒有因為壓力而想要放棄？

恐懼的壓力， 學會不生念頭輕言放棄

郝明義笑著說，多數人認為，壓力像一隻邪惡的魔鬼；他卻覺

得，壓力只是個頑皮的小孩，當你專心地坐在書桌前寫功課時，他卻在窗前喊著「出來玩吧！」這個聲音總是誘惑你放棄些什麼，有時是催你賭博而放棄財富，有時是要你外遇而放棄婚姻，有時甚至蠱惑你從樓頂一躍而下，放棄生命。

跟壓力對抗，它會更如影隨形；唯有覺察，才能使你從壓力的奴隸，變成主人。聽見那個聲音呼

喚時，你可以告訴自己：「我要做功課」，然後輕輕吹口氣，把「我想出去玩」的念頭吹走；如果真的忍不住，那就試著把出去玩的次數從一個月5次，減到3次。最怕的是沒有覺察，一聽見呼喚就跟著走，那麼砍手指、發誓、簽切結書，都無法保證不會再犯。

這種不對任何念頭產生執著的修為，便是《金剛經》裡的「應無所住，而生其心」（不對任何念頭產生執著，以智慧處理一切事情）的境界。

這番深刻的體會，來自一個生死交關的經驗。

2005年，郝明義的妻子生了一場怪病。發病的3個多月裡，她數度住院、出院、轉院，病徵一日數變，高燒退了又燒，整個人昏了又醒，最後才確定是自體免疫系統出了問題。身體疲累加上心情恐慌，郝明義試了西藥、中藥，甚至驅魔、招魂和求符，科學的、玄學的方法全用上，終於把病危的妻子搶救回來。

因為曾那麼逼近地看見了死亡的面目，到北京闖蕩新事業時，當恐懼、想放棄的念頭再度升起，郝明義已經駕輕就熟，不再慌亂。覺察壓力，反而成為他結束過去、開始未來，最終在一個全新領域拔地而起的力量。 ▶

長庚生技董事長 楊定一

靜坐沉思，讓身心更均衡、更專注

工作忙碌又繁重，逼得你動不動就生氣。壓力大會使人們陷入無法專注、工作進度延遲、導致壓力又更大的身心靈惡性循環。一個善於自我管理的經理人，究竟如何面對壓力？

在台灣和美國身兼5家企業（參見人物檔案）董事長的楊定一，在著作《靜坐的科學、醫學與心靈之旅》指出，愈是忙碌的人愈應該靜坐（meditation，亦稱為冥想），只需要幾分鐘就夠，甚至不用拘泥於形式，可以從簡單的「數呼吸」開始做起。

安、定、靜，找到身心靈均衡點

靜坐，有助於改善人們對於壓力的反應，可以讓我們的心情好起來，本來眉頭深鎖，也能因此打開。靜坐可以讓心靈更專注，也能改善面對壓力的身心反應，有助於我們找到身心靈的均衡點（balance point）。

但是，楊定一提醒，靜坐時不要一直想著「均衡點在哪裡」，而是要設法體會當下，讓心情沉澱下來。他進一步說明靜坐的方法、過程和成果：

靜坐的方法：從專注在「數呼吸」開始嘗試，體驗平衡而自在

的自己。這是一趟自我發現的旅程，用開放的心態，全然的放下與領悟，從而找到均衡點。

靜坐的過程：平時只要把注意力集中，把身體的意識（眼睛看、耳朵聽、鼻子聞、皮膚感受等）毫無雜念地串連，專心在某件事情上（像是透過朗誦達到專心，或腹式呼吸法），讓自己平靜，這就是靜坐的過程。

靜坐的成果：整頓心靈，釐清思緒，看事情的面向就會更寬廣、更愉悅光明且更正向。

如果受限於場地而無法靜坐，楊定一建議有個更簡單的方法：默念「謝謝」。在心中帶著感恩的心情默念「謝謝」，是最便捷而且不拘形式的靜坐。

壓力源於我們的感受，並非事情本身

從早到晚，幾乎每一個人，都處於高壓情境之下。楊定一認為，想要克服壓力最主要的方法，並不是減少造成壓力的事物，而是想辦法改變自己對於壓力來源的認知。

在《真原醫》一書中，楊定一提到，壓力是身心對於任何擾亂平衡的改變所產生的自然反應，當我們的認知與期望不符，或無法完全掌控我們的失望感時，就會



楊定一

長庚生物科技、長庚大學、明志科技大學、長庚科技大學與美國 Inteplast Group 董事長，洛克菲勒大學——康乃爾大學醫學院生化、醫學雙博士。美國國家衛生研究院（NIH）癌症研究所諮詢委員。著有《真原醫》《靜坐的科學、醫學與心靈之旅》。

地（或微捲）頂住上顎，就能觸發微妙的放鬆反應，讓呼吸更為順暢而深入，不僅減緩新陳代謝與心跳，也能澄淨心靈，讓注意力更容易集中。

不過，長期且有效的紓壓法，還是要靠徹底改變心念，從一個更廣闊的角度看待生命。

把自己抽離情境之外，從開闊的角度看待生命

楊定一說，有時候，不妨把自己交給「上天」（有神論者指神，無神論者指宇宙、萬物），打開雙臂、敞開胸懷、微仰著頭，對自己說「I am yours, I am ready for everything.」（我是你的，我把自己交給你，我願接受一切上天給我的功課）。「相信宇宙的力量，會把你帶到一個更理想的境界。」

觀察身邊許多人壓力大的人，都為了失眠與憂鬱症所苦，楊定一深究真正的原因，發現多數是無法放過自己、原諒別人所致。

因此，他開發了靜坐音樂CD《等著你》，並提出「超原諒」（beyond forgiveness）的概念，希望透過音樂導引他們進入靜坐的世界，遠離「自己是受害者、別人是加害者」的負面思考，拋開舊的束縛，擁抱新的思維。 ▶

出現壓力。他建議從以下4個角度了解、面對壓力：

1. 壓力源於我們對於事情的觀感，並非事情本身。
2. 壓力往往來自於尚未妥善處理的小事累積，而不是來自生命中的重大問題。
3. 負面情緒（憤怒、沮喪、怨恨、失望）一旦產生，就會在心、腦、甚

至全身通行無阻。

4. 以更寬廣、體諒的心，觀看各種事物，可以幫助我們找到身體重回平衡與協調的狀態。這種心靈的轉換可以改變壓力，引領我們進入嶄新快樂的生命世界。

想要暫時緩解壓力，其實只要做一個簡單的動作：將舌頭輕輕

晶華酒店集團業務總經理 劉怡秀

紓壓就像呼吸一樣，隨時都要做

「我的愛，跟我的身體一樣大！」十多年前晶華酒店的一場主管訓練，談到「愛」這個主題，當時只是基層主管的劉怡秀突然冒出這句話。這是身高近180公分的她，第一次意識到自己擁有一項獨特天賦的能力。

能夠愛顧客、愛同事、甚至愛競爭的那股神奇力量，來自樂觀。在晶華酒店工作超過20年，一路從基層升到集團業務總經理，劉怡秀肩上扛著集團全球品牌的業績壓力是樂觀，使她壓力當前仍能正面思考，找到精神和行動的出路。

設定轉念關鍵句，不會跟客人爭高下

當還只是個基層客服人員時，劉怡秀就感受到正向思考的威力。當時，她每天要站8小時接聽預約電話。桌上4台電話，她從左邊第一台開始接起，「晶華酒店您好……好的，請稍候！」接著是第二台電話，然後第三台、第四台、又輪回第一台……她每天重複同樣的問候語，講到聲帶長繭。

這樣的工作內容，許多人一定覺得枯燥乏味，但劉怡秀不這麼想。「當我是電話那頭等候的客人時，我希望聽到什麼樣的聲音

呢？」換個角度思考，該怎麼做，答案其實很明確，「讓客人等候時是愉快的，是服務業工作者的專業！」當在心中設下這樣一個錨點後，即使心情再不好，劉怡秀接起電話的聲音也一定是愉悅的。

曾有同事不以為然，「反正客人又看不到！」乍看之下，「強顏歡笑」是為了滿足他人而壓抑自己，其實，好處最後還是回到自己身上。劉怡秀回憶，她從來沒有被任何客人抱怨過，因為「當你用愉快的聲音說話，很少客人會對你生氣！」

處理客戶抱怨，是考驗服務業工作者抗壓力最常碰到的一件事。曾有同事不服氣地問，「明明是顧客的錯，為什麼要我受委屈？」

劉怡秀的回答是，顧客不一定永遠是對的，但她也有兩個使自己不會發怒的轉念關鍵句：「如果是和飯店有關的事情讓顧客不舒服，那就是我的錯，就該道歉。」另一句更重要：「即使顧客錯了，也不該由你來告訴他。」

例如，當客人大聲咆哮喧鬧時，不能說，「你不可以這麼大聲講話！」但可以說，「麻煩您說話小聲一點，會吵到別的客人。」如果想通了這兩件事，遇到爭執時就不會跟客人一拚高下，硬想證明自己才是對的。



劉怡秀

晶華酒店集團業務總經理，台大EMBA。從晶華酒店餐廳接待做起，歷任櫃檯、業務、訂房、客房等各項職務，2011年升任為晶華酒店集團業務總經理。

能紓解個人壓力，才能處理團隊壓力

能紓解個人壓力的主管，才能處理團隊的壓力。近幾年，台北飯店業蓬勃發

展，即使樂觀如劉怡秀，眼看一間比一間更大、更新的飯店建立起來時，說完全無感是騙人的。尤其是當去年，另一間全新日系飯店在距離不到300公尺處開幕

時，同事們更是焦慮。

「我可以很擔心，但事實不會因此而改變，不如轉個念頭，工作比較愉快！」劉怡秀笑著說，只要念頭一轉，就會看見完全不一樣的機會：看見對方的設備比較新，就想「我們要訂出汰舊換新的時間表！」看見對方有好服務，則想「原來可以這樣做！」甚至當同事慌張地跑來報告「同業偷學我

們！」也可以開心地說，「太好了！我們可以想更新的東西！」思考如何共存共榮，而不是陷入負面思考，設法打擊同業。

在情緒壓力大的服務業工作超過20年，劉怡秀歸納，紓壓不是壓抑很久之後大吃一頓、大醉一場，而是跟呼吸一樣，隨時都要做的事。因此，必須找到適合自己及當下環境的方式釋放壓力。

許多人陷入低潮時，習慣躲起來什麼都不想做，劉怡秀認為，這時候尤其要打起精神，繼續做原本該做的事，到頭來你會驚訝地發現，壓力會一點一點自行消失。

劉怡秀自己，則有一個獨門的紓壓方法——找一個更有挑戰性的任務，來使眼前的壓力相對變小！

她解釋，當工作遇到瓶頸時，多數人會推開其他雜務，專心處理眼前的事情，但因為過度在意，往往會被眼前的壓力卡得更緊。

所以，當她壓力很大時，反而會逆向操作，接下一、兩百人的大型公開演講，接著花一個禮拜邊工作、邊構思簡報邏輯。演講結束後，她更會產生一種腎上腺素大增的暢快感，給自信打一劑強心針後，當晚就能睡個放鬆的好覺。隔天更能面對原來的壓力，「做愈多、成就感愈大！」

國家交響樂團助理指揮 張尹芳

上場前， 沒有人覺得自己準備好了

音樂會後台，即將上場的指揮突然倒下。

這時，離開演只剩5分鐘，場外還有上千名觀眾在等待，後台因為這突如其來的意外，陷入一片混亂。突然，有人把眼光移到你身上，像是想到了什麼驚世點子般地朝你走近，對你說，「你上台代打吧！」

那是一首你從沒指揮過的大曲目，而你也已經沒有時間準備。焦慮隨著時間一秒、一秒膨脹，所有人都熱切地看著你，你知道，他們在等待你的決定。

「我……我可以說不要嗎？」這是張尹芳心裡閃過的第一個念頭。她是國家交響樂團(NSO)助理指揮，這是發生在她身上的真實故事。

臨陣代打， 強作鎮定完成任務

2012年3月11日，於高雄文化中心至德堂舉辦的《百年風雲》音樂會，請來81歲的俄國指揮大師羅許德茲特溫斯基(Gennady Rozhdestvensky)坐鎮，台下觀眾多半是慕名而來。

沒想到，上半場進行到一半時，老指揮家突然偏頭痛發作；待上半場結束時，他已經連人都看不清

楚。國家交響樂團音樂總監呂紹嘉因而緊急請張尹芳上場代打。

「很多人一輩子就在等這個機會，就看妳願不願意。」面對呂紹嘉的徵詢，張尹芳方寸大亂。在那5分鐘裡，她的腦子裡閃過千萬個念頭。她知道，即使在團史中史無前例，身為助理指揮，「理論上」應該為指揮代打；她也知道，這是千載難逢的機會，只要站上台，她就能指揮一首她原以為這輩子不可能碰得到的龐大曲目。

她開始聽見同事們的勸進聲，告訴她主辦單位已經承諾退票，成敗不會由她承擔，但她還是心慌意亂：她沒有指揮棒、沒有正式服裝，甚至沒有和樂隊排練過……

「老師，我怎麼知道我行不行？」

「上場前，沒有人會覺得自己已經準備好的。如果我覺得你不行，我也不會找妳，就去冒險吧！」受到呂紹嘉這番話的激勵，幾分鐘後，張尹芳終於鼓起勇氣，拿著羅許德茲特溫斯基的指揮棒、披上同事臨時找來的外套，站上台，開始指揮蕭士塔高維契(Dmitri D. Shostakovich)的第八號交響曲。

這首曲子對張尹芳來說並不陌生，她甚至慶幸自己的「天分不足」，讓她選擇聽從指揮家根特·赫比希(GünterHerbig)的建議，

養成每天讀譜3小時的習慣。她也回想起在台下看樂隊練習的場景，記得羅許德茲特溫斯基打拍子的方式和別人不一樣，因此她開始如實仿效，從4拍改成2拍，讓樂手們能在一貫的指揮風格下演奏。結果，奇蹟似地，當張尹芳揮下指揮棒時，整個樂隊就像被啟動開關般開始演奏，毫無異樣。

震撼教育後， 體認自己的不足

「直到第一樂章結束時，我才開始意識到我站在台上這件事！緊張到腿都在發抖！」張尹芳也坦承，即使演出順利，過程中還是有一些她不確定的章節，必須靠樂手提醒，才能勉強過關。

「現在，我終於能體會呂老師說的：『指揮就像走鋼索，一但走上了，你就只剩一個選擇：用全身的神經應變、全速前進，否則就是死路一條！』」當天晚上，演奏結束，當張尹芳轉過身向觀眾致謝時，至德堂響起如雷的掌聲。

直到下了台，張尹芳仍然處於「餘震」狀態，直到她坐上爸爸的車。「我告訴我爸：『欸，你知道嗎，我剛才上台救火指揮耶！』

『是喔，妳就穿這樣？』我看著他一臉狐疑，忍不住放聲大笑。」她



張尹芳

國立台北藝術大學音樂研究所畢業，2006年通過國家交響樂團(NSO)公開徵選，獲聘為助理指揮，主要負責面向青少年、兒童的講解性音樂會。曾指揮過「NSO永遠的童話」系列演出，如《神箭》《古典動物園》《皮爾金—昆蟲的異想世界》等。

笑說，「就是從那刻起，我才知道原來這不是夢，都是真的。」

憶及這次臨危受命的演出，謙虛的張尹芳自認不盡滿意。很多人說她幸運，因為臨場代打往往是年輕指揮爭取表現的關鍵機會，但她更覺得自己像是經歷了一次震撼教育，讓她對工作、對指揮有了不一樣的啟發。

「這才是我真正幸運的地方，」她說，經過這次的震撼教育，她終於體認到自己的不足，體認到過去的自己太過天真、不夠正視「助理指揮」的職務，才會毫無準備地匆忙上場。「如果有下一次，我一定會讓自己更有自信、做好萬全準備，並隨身攜帶指揮棒和衣服！」張尹芳笑著說。

黃偉俐身心科診所院長 黃偉俐

化解過度的責任感和焦慮 用具體的計畫和執行，

「古時候的人，遇到獅子（意指危險或壓力）時，可以選擇打或跑。現在職場工作者面臨的處境是不能打、又不能跑，因為你既不能把老闆、客戶毒打一頓，也不能逃走不要工作。」

黃偉俐身心科診所院長黃偉俐指出，工作壓力就像是一頭獅子，隨時可能吞噬掉工作者，讓他們進退維谷，焦慮症狀有增無減。

工時長、低薪，加深不確定感

黃偉俐分析，職場工作者的壓力來源主要有4種：

1.用跑百米的速度跑馬拉松：工時過長造成工作與生活嚴重失衡，連帶失去充電學習與休息的機會。

有些高科技公司為了趕上專案進度，員工動輒長達3個月沒有休假、在公司打地舖，這種用跑百米的速度跑馬拉松的工作方式，而且還不知道要跑多久，已經成為職場工作者最大的壓力來源。

2.給開飛機的人貨車司機的薪水：低薪會打擊工作士氣，也是壓力的來源之一，因為存不了錢，學習進修、投資自己的意願也會跟著降低，無形中限制了未來的發展，形成職涯發展的隱憂。

3.長期籠罩在高度不確定感中：

在上述兩項因素的影響之下，職場工作者會開始擔心中年失業、公司倒閉等問題，在不確定的危機感長期籠罩下，也會形成焦慮。

4.充滿負面能量的人際關係：高壓控制的企業文化，讓員工內心充滿了埋怨與焦慮。

黃偉俐遇過一名傳統產業員工哭訴，只要停下來休息5分鐘，就覺得目光從四面八方射過來，很有罪惡感，為了符合公司勤勞不懈的傳統文化，只好一直不斷地忙碌，直到身體健康出狀況。甚至有工作者因為受不了老闆動輒辱罵、罰站、休假時緊急召回等不合理的作為，內心不斷累積負面的人際關係能量，身心瀕臨崩潰，被迫以離職收場。

「一旦企業錯把高壓與效率、績效劃上等號時，最終只會反映在員工的身體健康與對企業的向心力，而企業本身也難以長久存續。」黃偉俐指出，對於員工採取高壓手段的企業，就像歷史上的秦朝暴政，當嚴刑峻法走到了極點，人民無法忍受時，其結果不是你死就是我亡。

改變認知，不要什麼都想做到最好

面對排山倒海而來的工作壓力

調校快思，慢想管理

學會頂尖經濟商管大師受用一生的思考術！



《經理人月刊》一年12期
送《蘋果橘子思考術》+
《三個商學院教授的公路筆記》

續訂立即加碼
再送2期！

優惠價 **2,000** 元 (總價值3,260元, 省1,260元)

選書合作/大塊文化

《蘋果橘子思考術》

「全美最有趣的腦袋」李維特和杜伯納，在超級暢銷書《蘋果橘子經濟學》裡顛覆了我們看世界的方法，並剝解所有事物隱藏的一面。這次，他們提供一套重新訓練大腦的創意思考術：學會說「我不知道」、成為精通「誘因」的大師、說服不想被說服的人、了解放棄的好處……，幫助你跳脫傳統思維所導致的謬誤，產出更精彩解方。



(定價: 300元)

《三個商學院教授的公路筆記》

三位來自史丹佛、西北大學和猶他大學全美頂尖商學院的教授，開車上路，拜訪全美各地45家小型企業，從他們身上發現：如何成功打入市場、做出獨特賣點、制定漂亮售價、經營品牌、有效協商、激勵員工、授權分工，以及與市場上的龍頭老大競爭……等重要洞察。結合實用的商業知識與實務，更難得的是兼具娛樂效果。



(定價: 320元)

本社保有贈品送完即止之權利，刊內方案僅限台澎金馬地區適用。

立即翻閱至P.80 填寫專屬訂購單，或線上訂閱更方便



紓壓4字訣：動、靜、歸、空

黃偉俐提出「動、靜、歸、空」的紓壓4字訣：

動：養成運動習慣。運動要到心跳每分鐘120下以上，持續20分鐘以上才有效果。打一場3對3籃球鬥牛，享受大汗淋漓的快感，可以暫時將所有不愉快、煩憂都拋在一旁。

靜：培養嗜好，像是蒐集郵票、做模型、釣魚等。當一個人很專注地投入自己的嗜好時，壓力自然就可以獲得紓解。

歸：找到自我歸屬，可以是感情的、朋友的、養寵物或宗教信仰等，盡量避免討論生活瑣事，感受家人與朋友間彼此的關心，營造正面的情緒與能量。

空：適時放空。不要把休假弄得比工作還要累，要留一些時間給自己，拒絕工作打擾，也不要趕行程，讓自己的身心能夠安頓。



黃偉俐

黃偉俐身心科診所院長，台大醫學系、美國俄亥俄大學心理學博士候選人。曾任台大醫院精神部住院醫師、新店耕莘醫院精神科主任醫師、跨國大藥廠醫藥學術總監。

難以排解？黃偉俐提出3道處方：

1. 建立良好的工作習慣：適度的壓力固然有助於提升工作表現，但是過度的壓力只會適得其反。因此，千萬不要把工作裝在腦袋裡面帶回家，具體做法包括加班不要加太晚，以免焦慮升高；下班前拿出紙筆記下「我今天還有什麼沒做完的」「我明天要做什么」，並且將那張紙留在公司，不要帶回家。

2. 做好向上管理：很多主管會因為擔憂部屬做不好，而疾言厲色地要求，徒增部屬的心理負擔。

為了避免上司下屬都焦慮不已，部屬可以主動踏出一步解決主管的焦慮，像是主動摘要目前工作進

度，回報給主管，讓主管安心，應該會有助於紓緩被主管緊盯的壓力。

3. 以「FBI原則」處理壓力：F (flexibility) 指的是有彈性、不固執，能夠自我調整；B (balance) 是在理想與現實、完美與效率間，追求平衡；I (innovation) 是不墨守成規，願意改變開創新做法。黃偉俐強調，只要運用FBI原則，就能改變對問題的認知，進而處理壓力。

舉例來說，很多工作者經常什麼事情都想做到最好，既想在老闆面前當個最稱職的員工，又想在孩子面前做個最好的父親（母親），把自己的工作與生活綁死，結果只會被壓力燃燒殆盡。「當

你喪失彈性時，工作與生活就會失去平衡，就不會有創新。」

因此，面臨工作與生活天秤兩端壓力時，首先要自我檢視是否承擔過多壓力，再分清楚事情輕重緩急，採取階段性方式去完成，才能進入FBI原則的正向循環。

「不要只是責任、擔心與焦慮，而是要計畫跟執行。」黃偉俐強調，當工作壓力鋪天蓋地而來時，更需要計畫與執行加以消解。

但如果工作讓人連一丁點喘息的縫隙都不可得時，便要進一步思索工作的意義為何，因為當你無時無刻處於應付工作要求時，所有學習與改變命運的機會都將離你遠去。

催生獲利好生意

價值主張 商業思考術

價值主張：
顧客可以從你的產品服務中獲得的價值

行銷業務、專案經理
可以正確訴求產品價值，創造業績
事業發展經理人、創業家
可以發展具有商業價值的事業策略

洞悉顧客 讓顧客搶著買單

- 全球超過十萬人採用的商業模式設計方法
- 3M、GE、P&G等多家財星五百大企業實際運用在事業拓展上

策略擬定、市場規劃、商業提案最實用的圖像思考工具。透過放大顧客想獲得的益處(gain)、為顧客的痛點(pain)提供止痛方案，提供全新價值主張，比競爭者更快找到賺錢好生意。

課程大綱

Part 1

顧客素描

由外而內：洞悉顧客需求

- 顧客研究架構與需求拆解
- 顧客需求的排序與收斂

Part 2

價值地圖

由內而外：釐清產品價值

- 解決方案的設計與價值拆解
- 價值提供的排序與收斂

Part 3

價值主張商業思考術

內外合擊：配對顧客需求與產品價值

- 從紙上談兵、市場驗證到商業獲利
- 6種創新價值主張的方法

Part 4

創新商業模式 催生獲利好生意

- 商業模式設計
- 創新商業模式驗證方法

講師

林志堯 / 方略管理顧問公司執行長

沈美君 / 方略管理顧問公司設計總監

陳韻如 / 方略管理顧問公司資深顧問

BUSINESS MODELS INC 方略

Business Models Inc 方略管理顧問公司

方略為一家專注策略、創新與轉型的專業顧問公司，協助客戶提升績效，尋求創新商業模式。同時為 Business Model Inc 大中華區之策略合作夥伴，協助跨國企業、新創公司運用商業模式創新方法。

課程資訊

時間：2015年8月7日(五) 9:30-17:00

地點：YOUR SPACE (台北市光復南路102號3樓)

費用：一般報名 每人8,800元

7月30日前報名早鳥優惠 6,000元

訂戶/兩人以上團報 每人6,600元

五人以上團報另有優惠，歡迎來電洽詢

本課程附精美午餐、午茶，並贈送《經理人月刊》9月號

報名網址：edm.managertoday.com.tw/20150807cyp

活動洽詢：(02)8773-9808分機320張小姐

客服專線：(02)8771-6326

服務時間：週一至週五9:30-12:30；13:30-17:00

主辦單位保留活動及課程大綱異動之權利，

更新資訊以活動網站內容為主。



「抱最大的希望，做最大的努力，做最壞的打算。」
——公益平台基金會董事長 嚴長壽

「人生苦短，不要浪費時間去過別人希望你過的生活。」
——蘋果公司 (Apple) 創辦人 史蒂夫·賈伯斯 (Steve Jobs)

「因為未來還有那麼多事要做。人只能往前看。」——股神 華倫·巴菲特 (Warren Buffett)
「去懊悔當時沒有做什麼事，沒有意義、也無濟於事。」

「每天把每一件事情做好，每天都可以叫做很成功！」
——群聯電子董事長 潘健成

「凡事大膽去做做看，失敗也是一種很寶貴的經驗！」
——財團法人商業發展研究院董事長 徐重仁

「他會積極地想辦法減輕傷害。」——劇作家 莎士比亞 (William Shakespeare)
「有智慧的人不會為失去的事物做無謂的憂傷，」

「與其追求自己喜歡的工作，不如從喜歡上人家交付的工作開始做起！」
——日本航空執行長 稻盛和夫

「不放棄才有機會逆轉，機會永遠是留給存活最久的人。」
——城邦集團首席執行長 何飛鵬

「對別人好不是一種責任，它是一種享受，因為它能增進你的健康與快樂。」
——波斯先知 所羅雅斯得 (Zoroaster)

「如果你能，就去服務他人；如果不能，至少不要傷害他人。」——達賴喇嘛

「不要為明天憂慮，因為明天自有明天的憂慮；一天的難處一天當就夠了。」
——《聖經》〈馬太福音〉

「人沒有天生的窮命和賤命，只有你是用什麼樣的心態來磨練自己。」
——鴻海集團董事長 郭台銘

「不要怕要求對方：『再給我一次機會！』有人會給你機會的。」
——前奇異 (GE) 執行長 傑克·威爾許 (Jack Welch)

「跌倒的時候，不必急著爬起來，先看看地上有沒有什麼寶貝可以撿！」
——奇美實業 創辦人許文龍

「當命運交給你一棵酸檸檬，你要想辦法把他做成一杯可口的檸檬汁。」
——溝通大師 戴爾·卡內基 (Dale Carnegie)

「信心就會油然而生！」
——台達電榮譽董事長 鄭崇華

「面對它、接受它、處理它、放下它。」——聖嚴法師

「壓力便減輕了，這代表一種改善與進步。」——聯強集團總裁 杜書伍
「尋找解決方法的同时，個人的能力也隨之提升，相對地，」

啟動改變的18句話

從轉念開始，扭轉人生

紓壓名言金句

