

當面臨多重壓力事件時，如何做好職場情緒管理

案例故事

Cathy 是一名產線工程師，最近除了家中的經濟負擔外，又因為家人車禍住院與訴訟程序，需往返醫院、法院而疲於奔命，有時還需要請假處理，造成工作效率下降且無法準時下班，讓 Cathy 的壓力更加沉重。

某天作業員 Gina 因為操作機台失當，導致機台異常，Cathy 突然失控大吼，甚至向前逼近 Gina 並掄起拳頭，幸虧被現場其他同事阻止，Cathy 的情緒雖然沒多久便被規勸平撫，但不論他自己亦或身旁的同仁，都知道這樣的情緒已超過正常的憤怒表達……

面臨多重壓力事件下的心理情緒反應

以往談壓力管理多數都聚焦在個人的身心壓力症狀，如睡不好或是焦慮緊張，但卻忽略各種在工作上或生活上的事件，也會因個人無法用過往的知識或能力去解決所面臨的當前狀況，而引起情緒起伏、緊張不安等狀態；甚至因找不出解決對策而陷入無力感。此時只要再多一件個人無法處理的事件發生，就會讓人更加無法控制情緒，甚至就剛好循著事件的發生，就順勢讓情緒宣洩出來。

但個人的過度情緒反應，卻常常讓旁人不知所措，尤其若是在工作場域中，有時因自己表達憤怒的行為或委屈難過的情緒行為，都可能造成職場的主管或同事不知如何反應及處理，甚至也可能傷及職場的工作情緒，造成日後工作合作上的困難。

因此，該如何在面臨多重壓力事件下，個人仍能保有應有的工作與生活品質，甚至是好的職場情緒管理，就是本文想要分享的主題。

因應多重壓力事件下的處理之道

1. 先冷靜下來區辨自己所面臨的多重壓力事件處理的優先順序

當自己突然面臨來自於工作或家庭生活的壓力事件時，常常我們都會處於希望可以趕快將事情處理好，就可以安然渡過此次所面臨的事件。當然如果是正常狀態的話，此一因應壓力的處理模式是合適的；但若是面臨多重壓力事件時，可能我們需要先冷靜下來，盤點自己可以處理壓力事件的資源(如知能、資源及時間等)，而配合將多重壓力事件區分其處理的優先順序，先處理自己短期能處理的事件，而將長期且目前沒有資源可處理的事件排在最後。隨著壓力事件逐一因應與處理後，自己就能專心面對及處理長期的壓力事件，也讓自己透過這樣的過程，找回對事件處理的控制感，減少無力感而產生的負面情緒。

2. 給自己時間關照自我的心理情緒

當面臨多重壓力事件時，難免自己會有需要照顧的心理情緒，如難過、委屈、憤怒、甚至是自己有無能為力的感受，這些情緒都是我們在面臨多重壓力事件下可能會有的情緒，不要讓自己每天處於面對問題、解決問題的情境中；若能優先面對及處理自己看待問題的認知與情緒，或許就能找出看待問題以及解決問題的新觀點，即便是壓力事件還未解決，但是自己已經重新裝滿了正能量，對於解決問題也充滿了希望。

3. 鼓勵自己向外尋求資源，不讓自己用既有的方法解決問題

很多人習慣獨立面對自己的壓力事件，可是就是因為用自己舊有的行為模式或處理問題的方法不管用，才會造成自己有莫大的心理壓力。鼓勵自己勇敢的向外尋求資源，也許透過親人、朋友、主管、同事的建議或所提供的資源，不僅能緩解自己獨立面對問題的壓力感受度，甚至也有可能補強自己面對及處理壓力事件的知能或所需的資源，自然就能加速解決問題的速度。

4. 主動運用公司組織的外部資源 EAP，提升自己的工作與生活品質

如果您不願意讓自己所面臨的工作及家庭生活事件讓其他人知道，建議您可以運用公司組織的外部資源 EAP，藉由一對一保密的諮詢，共同針對個人所面臨的事件，尋求可能的問題解決之道，以讓自己可以有重新拾回應有的工作與生活品質。

~ 人事室 關心您 ~

文章摘自：<https://reurl.cc/G3OKG>