

顛覆壓力——「建設性」的因應

◆ 陸洛

鏗子

十七歲的小芸放學回到家，氣呼呼地喊了一句：「媽，我恨死妳了！」媽媽趕緊衝到客廳，挨著小芸坐下，柔聲問道：「乖女兒，恨媽媽可以，但要讓媽媽知道罪名啊！」母女平日情同知己，女兒嘆了口氣，還是將原委一一道出。原來，小芸和她的死黨小昱都喜歡同校的一個男生，今天那個白馬王子竟然寫情書給小昱。小昱雀躍不已，小芸呢，只有怨嘆，「媽，都怪妳，誰叫妳把我生得這麼不漂亮，沒有人會喜歡我的啦！」

媽媽摟著小芸，輕聲說：「好啦，都怪媽媽不漂亮，基因不佳，害妳也長得很平凡。這樣吧，媽媽補償妳，今晚我們去吃頓大餐吧？」女孩子大概都經不起美食的誘惑吧？於是，母女倆便開車出門，享受一頓豐盛美味的佳餚。席間，媽媽當然不忘抓住時機，好好地與女兒聊聊彼此的近況，彌補近來因工作忙碌造成的些許隔閡。

媽媽突發奇想地建議開車去郊外兜風，小芸自然是滿口答應。母女倆興之所至地駕車漫遊著，一路有說有笑。媽媽又提議女兒陪她一起去洗車，小芸附和著：「真的耶，媽妳的車是有夠髒的！」洗完車，母女倆滿載著滿足的心情回到了家。說也奇怪，小芸才走了兩級樓梯，又衝下來，抱住媽媽，真誠地說：「媽媽，我好愛妳，我好感謝妳！」

奇怪，這還是幾個小時前如此怨恨媽媽的小芸嗎？「奇蹟」就是，媽媽帶小芸去的洗車場是「陽光基金會」開設的！感恩，是一股溫暖的心流，足以驅除人生的每一道寒流；感謝，是一種無窮的心力，足以抵抗人生的每一次挫折。感謝你所擁有的，這個世界上永遠有人比你更不幸；你應該感謝別人給你的磨難，沒有失婚痛

苦，很多人不懂得疼惜自己；沒有被遺棄的羞辱，很多人無法發現自己的獨立；沒有人挑剔你，你很難把事情做到盡善盡美；沒有人要求你，你很難鞭策自己事事盡力。人生的路本來就崎嶇，白晝之後註定會有黑夜，只要記得：天最黑的時候，星星就會出來了。不放棄感謝生命中的種種，就是不放棄生命本身。

人生無處不壓力，壓力可以是阻力和危機，造成危害個人身心的反應；但壓力也可以是動力和轉機，為個人帶來刺激和成長的契機。控制有害的壓力反應就要靠有效的因應歷程了。換言之，一個人身心健康的好壞，很大程度上就取決於他/她能否有效地因應壓力。

我們就先從「因應」的概念開始講起，再引入「建設性」因應的概念，並具體地介紹一些有效的因應方法。希望能讓你在日常生活的壓力鍋中找到一線生機。

因應的概念

所謂因應是指個人掌控、降低或忍受壓力所造成的種種要求之努力。

一般人因應壓力的方式很多元，但每個人都有自己的因應風格。即便可供選擇的因應策略相當多，但大多數人還是習慣性地依賴幾種因應方法，從而形成個人獨特的因應風格。當然，情境因素也會影響個人的因應方法，保持因應的彈性會比固著於特定的方法要好。

因應策略的有效性各異。在日常生活中，因應策略可能很有效，也可能把問題搞得更糟。例如，因考試被當而預謀破壞學校的電腦系統，便是一種負面的因應策略，不僅無效，還可能因此觸犯刑法，自毀前程。因此，我們一定要分清楚哪些策略是有效的，哪些又是無效的，甚至有害的。不過請記住，沒有一項因應策略可以保證成功，而策略的有效性還取決於具體的情境特徵。

建設性因應的本質

建設性因應較為健康的處理壓力事件之努力。如前所述，沒有一種因應策略能保證成功，即便是最健康的因應方式在某些情況下也未必會成功。因此，我們所謂的建設性因應是指一種健康、正向的態度，而非必勝密笈。

什麼是建設性因應的要素呢？坦白說，回答這個問題難免有價值判斷，在此灰色地帶裡當然會有意見紛歧，但心理學家在浩如星海的壓力管理研究中，也漸漸形成一些共識，重點如下：

1. 建設性因應是直接面對問題，是工作與行動取向的，是有意識地、理性地評估各種方案，以解決問題的努力。
2. 建設性因應立基於合理且現實地評估你的壓力及因應的資源，小小的自我欺騙有時是有益的，但過度的自我欺騙或自責都是有害的。
3. 建設性因應是學習面對並管理壓力所造成的情緒反應。
4. 建設性因應是學習控制自己習慣性的不良行為，即學習對行為的自我控制。

你現在對建設性因應有些初步概念了吧？接下來我們會具體介紹三大類的有效因應方法：認知取向、問題取向、及情緒取向的建設性因應。

認知取向的建設性因應

Ellis 的理性思考

Albert Ellis 認為，透過改變我們對壓力事件的評估，壓力所引起的情緒反應就能被阻斷。Ellis 據此發展出的理情治療便是透過改變病人的非理性思考，而降低非適應性情緒及行為的治療方法。

Ellis 認為你的想法決定你的感受，情緒困擾因個人的負面思考而起，他稱之為「災難性思考」，是指對壓力的不合理評估，誇大個人問題的嚴重性。Ellis 以簡

單的 A-B-C 歷程來解釋他的觀點（如下圖所示）。

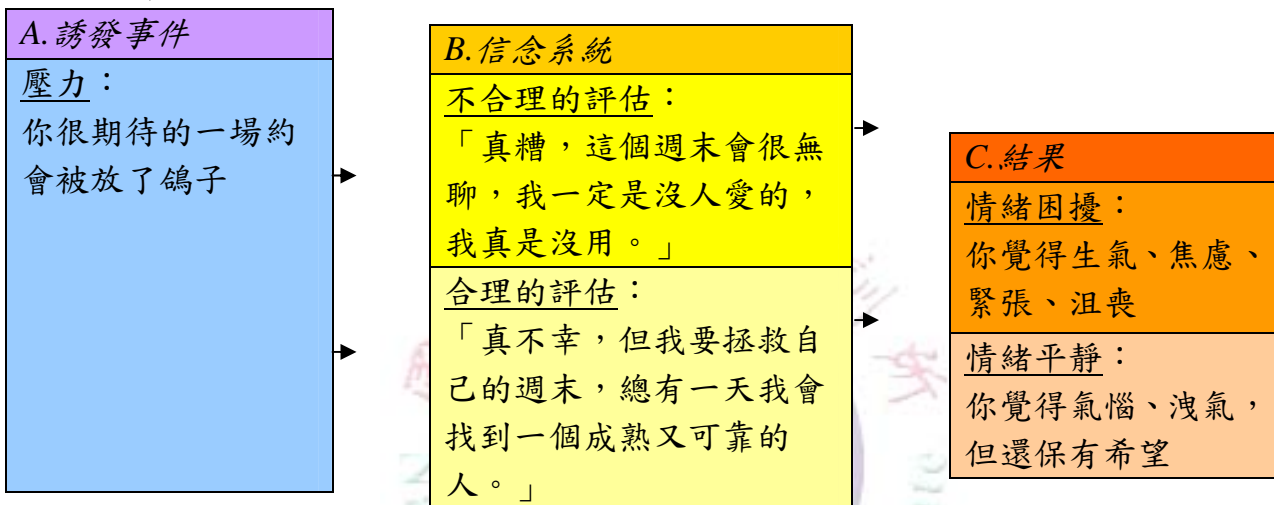
- A. 誘發事件 (*Activating event*)。Ellis 系統中的 A 是指引發壓力的誘發事件，這可以是任何隱含壓力的狀況，如喪偶、有人取消約會、或升遷受挫。
- B. 信念系統 (*Belief system*)。B 是指你對事情的信念，代表你的評估。照 Ellis 的說法，人們常把小挫折看成大災難，而進入所謂的災難性思考，例如：「真討厭，我快要抓狂了！沒一件事是順利的，我還要等多久啊，大概永遠等不到升遷了吧！」
- C. 結果 (*Consequence*)。C 是指你的負向思考所造成的後果。若你對壓力事件的評估是非常負面的，那結果往往就是情緒困擾，也就是說，你會感到憤怒、生氣、焦慮、恐慌、討厭、或沮喪。

Ellis 指出，大多數人並未意識到這個三階段歷程中的 B 是很重要的一環，而以為誘發事件 A 直接造成了情緒困擾 C。但 Ellis 一再強調，實際上 A 並不會造成 C，而是 B 造成 C！換言之，對壓力評估的災難性思考，才是實際引發情緒困擾的罪魁禍首。

一般人的看法



Ellis 的看法



照 Ellis 的分析，人們常常小題大作，將小挫折視為大災難。例如，友人約會放你鴿子，讓你熱切的期待完全落空，此時你也許會想：「噢，真是倒楣，這個週末一定又無聊透了！為什麼每個人都這麼作賤我？！我大概永遠不會找到一個真心愛我的人，我鐵定是個沒人要的大蠢貨！」Ellis 認為這樣的想法實在不理性，因為從「被放鴿子」這件事，並不能合理地推論：(1)你的週末一定會無聊，(2)你一定沒人愛，(3)你一定是個大蠢貨！

災難性思考的根源

Ellis 認為對壓力不切實際的評估，源自於我們的不合理假設。如果我們仔細檢視自己的災難性思考，不難發現其背後有許多不合理的假設，例如，「我一定要得到所有人的讚賞」，或者「我一定要把每件事都做好」。正是這些有問題的假設，造成了災難性思考和情緒困擾，而大多數人對此渾然不知。要學習情緒控制，首先就要學會抓出這些不理性的假設，並了解它們所造成的不健康的思考模式。

減少災難性思考

Ellis 認為要減少對壓力的不合理評估，就要做到：(1)發現災難性思考，(2)學習反駁災難性思考背後的不合理假設。首先，你要有能力覺察不合理的悲觀想法及漫無邊際的誇大思考，注意自己的內在語言，詢問自己為何不高興，強迫自己把心理的想法和擔憂講出來，特別注意災難性思考中常會出現的關鍵字，如「應該」、「必須」、「永不」、「一定」等。

其次，全盤檢視你的推理過程，找出你立論的假設。大多數人並未意識到這些假設的存在，但一旦明言，其不合理性常昭然若揭，不證自明。即便你的假設看似合理，也要再問自己推論的過程是否符合邏輯。也許試看看較舒緩的理性分析，不必一下子掉入那麼嚴重的災難性思考的泥沼中吧。總之，這些策略應能幫助你重新界定壓力事件，使之看起來不那麼嚇人。

正向思考

當你覺得被生活壓得喘不過氣來的時候，不妨試試正向思考。不管你的問題有多嚴重，你總能找到比你更慘的人！這並非說你可以幸災樂禍，但將自己的處境與更困難的人相比，確實可以幫助我們保持思考的尺度，而免於過份的誇大和悲觀。這樣的「向下比較」是一種常見的因應策略，也能改善心情、提升自尊，甚至產生幸福感。況且，你不必真的找到一個比你慘的人來比較，只要想像你的處境可能更慘就夠了，例如你可能因車禍摔斷兩條腿而不是一條腿。正向思考能使人對壓力事件做冷靜的再評估，但無須扭曲事實，這是相當健康的作法。

另一種正向思考的方法是在壞事中尋找其好的一面。雖然挫折總令人痛苦，但其中也常有正面的成分，在歷經失婚、重病、失業、財務危機等種種困頓後，人們常會覺得「我撐過來了，而且現在比過去還好」，或者「我從中得到成長」。當然，雨過天晴後，壓力的正面意義比較容易看到，真正的挑戰是，當你還身陷其中時，若就能看到這些正面的部分，那麼壓力便會減輕許多。對很多人而言，正向思考確



實是一項有效的因應方法。

問題取向的建設性因應

運用系統性的問題解決方法

要處理生活問題，最好的策略莫過於正視問題，謀求對策。人生難題千百項，我們在此只能概述一些基本的原則，希望你能舉一反三，活學活用。我們所提供的系統性問題解決法綜合諸多專家的觀察與建議，歡迎你來「借腦」與「試用」。

澄清問題

搞不清楚問題就根本談不上解決問題，因此，任何系統性問題解決的第一步便是澄清問題的本質。有時問題很明顯，有時卻不太容易找到問題的癥結，但不論如何，你一定要先對問題做出一個具體明確的界定。

要明確問題必須先克服兩個常見的障礙。第一，不要用模糊的語言描述問題，如「我的人生一塌糊塗」或「我的時間總是不夠用」。第二，不要太過強調負面情緒，以免將問題和結果混淆，如「我總是很憂鬱」或「我好緊張，根本無法集中精神」。

尋求各種行動方案

系統性問題解決的第二步是尋找各種行動方案。注意喔，行動方案不一定是問題的解答，人生難題常常沒有現成的解答，有時也無法完全解決，對這點你最好先有心理準備。如果你一心只想「完全」解決問題，恐怕反而會自我設限，而不去嘗試一些可能值得一搏的行動方案。相反的，尋求各種方案，讓現況改善，常是更實際的作法。

除了不要一廂情願地追求解答，你還要抗拒想到什麼就做的衝動。很多人都有「一點就著」的炮竹性格，常跟著感覺走，不假思索地順從自己的第一衝動。實際上，許多研究證據已顯示，對問題先來一番腦力激盪才是睿智之舉。所謂的腦力激盪是指儘可能地開發各種想法，暫且不要對這些想法進行批判與評析。換言之，你只管先想辦法，完全不要去想可行性的問題，這樣才能最大程度地發揮你的創意和潛能。

評估各種方案並擇其一

一旦你窮盡所能地找出各種可能的方案，便可以開始方案評估的工作了。這裡並沒有所謂的「黃金準則」可供依循，但你可以考慮三個要點：首先，檢視每個方案的可行性，也就是你能有效地執行此方案的機率有多大？此時，一定要再「歸零」一次，想想有沒有什麼你先前忽略的障礙。別過度樂觀，也別過度悲觀，這很重要。

其次，仔細考慮每個方案所隱含的代價與風險。有時問題的「解答」比問題本身還糟，假設你能成功地執行你的行動方案，可能的負面效應又會有哪一些？最後，比較一下每個方案的可能效益。去除不可行的方案之後，將剩下的每項方案可能的效應（好的與壞的）列個表來比較，反覆審視。在做最後的抉擇時，一定要問自己：「我最在意的是什麼？」「對我而言，什麼才是最重要的？」

採取行動，但保有彈性

你一旦選定方案，一定要貫徹到底。但與此同時也要保有彈性，要隨時監控自己行為的後果，並有足夠的開放度，隨時調整自己的策略。沒有什麼方案是不能逆轉的，隨機應變是人生寶貴的智慧。

但是在評估行動成果時，一定要避免簡單的成功/失敗兩分法，而應著重在「改善」上面。如果行動的成效不佳，冷靜想想是否有些你無法預期的狀況阻礙計畫的執行。失敗乃成功之母，你還是可以經一事長一智，雖然這次的嘗試失敗，你或許

已獲得新的洞悉，可以形成下一個更好的行動方案。

情緒取向的建設性因應

有的理論家認為情緒智能是對抗壓力的關鍵所在。情緒智能是指觀察、瞭解、表達及管理自己情緒的能力，以及辨認、詮釋、及理解他人情緒的能力，並能用此資訊來引導自己的思考與行動。情緒智商包含四大基本成分，首先，要能準確地覺知自己與他人的情緒，並能有效地表達自己的情緒。其次，要能瞭解自己的情緒如何影響自己的思考、記憶、決策與因應行為。第三，要能理解與分析自己的情緒，這些情緒常是錯綜複雜、充滿矛盾的，但卻會嚴重地影響我們的人際互動。最後要能管理自己的情緒，舒緩負向情緒，並運用正向情緒。以下我們就討論幾種針對情緒的因應策略，希望對你有所啟示。

釋放淤積的情緒

雖然你努力實踐正向思考，但有時可能還是會覺得被困難壓到透不過氣來，此時，釋放情緒便是健康之舉。為什麼呢？因為刻意壓抑情緒，如憤怒，較容易引發心血管和高血壓等問題。

如果壓抑情緒不好，那表達情緒或許就是健康的。例如，將創傷性事件講出來或寫下來都有好處。因為舒發情緒能減少看病的次數，改善心情，且增強免疫功能。顯然，給情緒一個出口不僅能有效地改善身、心健康，釋放情緒本身就已是一種自我治療。

其實，「講情緒」與「寫情緒」同樣有效，所以，如果你能找到一個好聽眾，讓自己的恐懼、悲傷、疑慮宣洩出來，實是明智之舉。當然，如果難以對人啟齒，你也可以寫日記、寫短文、或塗鴉，讓情緒隨筆尖流出，又能始終保有隱私，其實更妙。

轉移注意

所謂的轉移注意是指暫時離開問題，想些別的或做些別的事來分散自己的注意力。如果上班受了一肚子窩囊氣，去看場電影、打場保齡球都是好主意。用這項策略時，最好選擇需要全神貫注的活動，效果更佳。

轉移注意能改善心情，但它的建設性卻仍有爭議。一方面轉移注意顯然遜於問題取向的策略，後者或可一勞永逸地解決問題，但另一方面，轉移注意比自我放縱，遷怒他人或自責總要好些。整體而言，若直接處理問題的策略未能奏效，那麼轉移注意作為一種因應策略仍有中度、短期的效果。

管理敵意

研究發現敵意與心臟病及其它許多疾病都有關聯，鑑於此，專家們呼籲大家應學會管理自己的敵意。敵意管理的目的並非只在表面上壓抑敵意，而是真心降低敵意感受的頻率和強度。第一步便要在第一時間覺察自己的憤怒，然後便可用各種技巧來澆熄怒火，如重新詮釋惹你生氣的事件，轉移注意，或用 Ellis 所倡導的理性思考法。強化同理心，訓練忍者功，都能幫助你有效地管理敵意。寬恕他人也是有效的方法，而寬恕他人實際上也是放自己一條生路，免於受苦呢。

運用放鬆技巧

大量的研究證據已顯示，運用系統性放鬆法便可達成舒解情緒、放鬆身心的目的，完全無須奉行坊間流傳的種種宗教神秘經驗，乃至怪力亂神的荒誕作法。研究更指出，放鬆訓練甚至能強化免疫功能，強健體魄。有科學依據的放鬆法很多，我們介紹 Benson 的方法，因其簡單易行又有效。這一方法有以下四個重點，你必須謹記在心。

1. 安靜的環境。在沒有干擾的環境中，比較容易誘發放鬆反應。當你成為箇中高手後，或許在嘈雜的捷運車上你同樣能做到放鬆，但一開始最後還是在安靜的環境

中先練習。

- 2.心理輔助物。為幫助你達到並保持注意力的內斂，你最好能找一個心理輔助物來聚焦，例如傾聽某個聲音或在心中反覆默唸一個字，你也可以盯著一個物件看（如花瓶），總之，你要將注意力集中到一個東西上。
- 3.正向的態度。如果你的注意力渙散，思考開始游移，別擔心，別沮喪，這樣的現象很正常，放鬆不是一蹴而就的，否則就不必練了！只要把跑掉的心念再拉回來，不動聲色，繼續聚焦到你的心裡輔助物上就好。
- 4.舒服的位置。身體舒服重要，這也可排除一項嚴重的干擾。對大多數人而言，只要坐直就好，也有人可以躺著練習，不要睡著就好。

以下是一種具體放鬆自我訓練法，你可以試試看。

隨息放鬆法

※以自己最舒服的方式坐著或躺著，但採取坐姿時，背部不要靠在椅子上。

※先做 3 次深呼吸。

※將注意力輕輕放在鼻子上，感覺空氣由鼻孔吸進去，鼻孔呼出來。只要保持這種感覺即可，自然呼吸，不要控制呼吸的快慢、深淺、長短。記住，只要自然呼吸即可。

※2～3 分鐘後，運用想像力，把身體全身的緊張，在吐氣的時候，隨著吐氣而排出去；可從頭到腳逐步分段的進行，從頭到腳慢慢地重複 3 次。

※眼睛仍然閉著，雙手輕輕地動一下，張開眼睛，結束練習。

很簡單吧？照著做就好，但記得要每天練習不可間斷才有效喔！



認知壓力，有效地化解壓力，從每個人的生活做起，由每個人身心健康的提高，必能最終創造一個更健康更快樂的社會。

(本文作者為國立中央大學人力資源管理學系教授)

