

現代上班族的壓力管理：心理學博士的理論與實踐

詹昭能

世新大學社會心理系副教授兼學務長

一個禮拜多前，下班回家，與外傭聊得正起勁的內子告訴我「阿銀說一年來先生老了許多」，我回答「的確，妳沒發現我皺紋多了些，頭髮也變少了嗎？」

身為大學教授，兼任學校行政職條忽已過十載，上有年近九十的重度失智老媽，下有年齡總和不到十歲的兩小，壓力大自然不在話下，心理學專業工作者身上的「壓力晴溫計」也早已示警：笑容變少、與家人的溫馨對話減少、與同仁溝通也失去耐性……

看起來現代人面臨的壓力事件，應該比生活在傳統社會的人多，壓力大似乎理所當然，壓力管理幾乎已成為每個人的必修功課，於是市面上相關參考書既多且雜又暢銷，專家學者的演講也很熱門，可是令人氣餒的是翻遍壓力管理參考書，也聽盡專家學者建言，生活壓力依然「高高在上」，其故安在？難道壓力果真是現代人的「宿命」？

一、壓力的感受「話說從頭」

壓力，簡言之乃是個人感受的生活負擔（或壓力事件）與可用資源之比，是一種主觀的心理。生活負擔或可用資源可能是有形的，也可能是無形的；有形的負擔例如照顧重症老人需要可觀的體力與財力，無形的負擔例如陪伴健康老人需要的時間與心力；有形的資源，例如家庭財富，無形的資源，例如可用時間。壓力既然是個人的主觀感受，當然是無形的，只能由壓力症狀察覺或評估；而且同樣的生活負擔與可用資源比

值，感受因人而異，更何況同樣的生活負擔或壓力事件，個人的可用資源未必相同，因此對於他人的「壓力反應」（例如自殺），我們「不可思議」，也就不足為奇了。

壓力「過猶不及」，沒有壓力不易感受生活的「存在」，甚至會無聊；適度壓力則有助於激發動能，憑添生活色彩。然而壓力過大，如果只是暫時的，「過」就好了，如果是長期的，影響則是多方面的，認知方面有如注意力不易集中、健忘、創造力降低、很難做決定或決定失當、悲觀或負面思維等；情緒方面有如冷漠（不太說話或表達困難）、情緒化（例如為小事大聲吼叫）、有敵意（甚或傷害別人）等；行為方面有如容易與人爭執、大量抽煙、嗑藥、飲食過量或過少、失眠或睡眠品質不良等；生理方面則可能出現腹瀉或便秘、胸悶或心悸、頭痛等症狀，嚴重的話甚至發生憂鬱症、胃痛或胃潰瘍等身心健康問題，連帶的人際（含家人）關係易生波瀾，工作效率也日益降低。

二、「認識」壓力源（或事件，Stressor）

壓力管理的先決條件是察覺壓力來源或壓力事件，負面事件諸如至親或好友死亡、離婚或分居、兒女離家、身體受傷、家人生病、負債、事業中斷、遭開除或失業、子女離家、觸法、人際衝突、家人吵架等，固然是個人生活壓力的主要來源，其實工作或事業改變、退休、信仰改變、太太上班、搬



家、開學、轉學、畢業等中性事件，甚至於正面的事件像結婚、生子、獲得傑出成就、放假、過年或過節等，也都可能成為壓力的重要來源。

生活經驗中有人「泰山崩於前」面不改色，有人卻連「日常三餐」也「吃」得緊張兮兮，顯然面對壓力事件的反應方式有個別差異。根據心理學A(代表刺激事件，Activating Event)B(代表對事件的認知或想法，Belief)C(代表情緒與行為反應，Emotional and Behavioral Consequence)理論的觀點，個人壓力的感受與行為反應關鍵在於個人對壓力事件的認知或想法。比如生活負擔與社會資源相當的人面臨失業，有的抱持「危機就是轉機」的想法力圖振作，最後轉業甚或創業成功；有的專注於失業後「前途茫茫」及其負面影響，一方面心情急轉直下，另一方面壓力也節節上升。

現代人生活節奏快，相同壓力事件在時間的擠壓之下，壓力效果擴大。其實時間非但是影響壓力感受的直接變數（可用資源），也是其他變數影響壓力的調節變數。詳言之，完成一項工作或任務的可用時間如果愈長，壓力會因為分散效果而隨之減輕（直接變數）。其次，面對相同生活負擔或工作任務，可用資源可能隨時間的變化而有增減，對於壓力的影響因而間接受制於時間長短，通常時間愈多可以成功處理事件的可能愈高，生活負擔或工作任務可能形成的壓力也愈小，因此時間長短也可能是生活負擔或工作任務與壓力大小兩者關聯強度的調節因素。

總而言之，壓力事件愈多，事發時間愈長，壓力效果愈大。然而上述個人的生、老、病、死與家庭的婚、喪、喜、慶古已有之，為何現代人壓力獨大？從社會心理學的觀點而言，壓力是環境與人的交互作用結果，因

此追究現代人的壓力或探討其壓力管理問題，必須兩方面兼顧。

三、現代「環境」與「人」交相「壓迫」

首先「物理距離小，心理距離遙」是現代人的共同處境，以臺灣為例，地小人稠，雖然出生率節節下降，人口密度仍然名列世界前茅。「擁擠(crowding)」本來就不好受，更是壓力的最好觸媒，置身其間的人，除非「認命」或者修養夠好，否則壓力源(stressor)一旦降臨，就會有加乘效果，使人更加難耐。物理環境如此，社會環境呢？不僅「相識滿天下，知心無幾人」，更因為家庭人口簡單，兄弟姊妹又散居各地，當個人遭逢人生重大挫折或壓力事件接踵而來時，「社會支持(social support)」經常緩不濟急，或者難以為繼，壓力大可想而知。

其次現代人的「品質」已經悄悄改變，臺灣由於升學主義當道，學校「教育」偏頗，個人「修養」欠佳，自我主張太強烈，人際交往能力不足，面對日益複雜環境調適能力降低，生活壓力問題因而層出不窮。再者現代人雖然「見多識廣」，可惜自我認識不足，加上環境刺激或誘因多，偏偏人的慾望無窮，因而經常「自不量力」，雖然肩膀只有挑30公斤的能力，卻是硬撐50公斤的重擔，例如談戀愛「腳踏兩條船」，消費信用卡甚或現金卡大量預支，工作身兼數職日以繼夜（是所謂「向上帝預借時間」）……，壓力大自不待言。

四、壓力管理「預防勝於治療」

兵法強調「制敵機先」，壓力管理何嘗不然？現代上班族壓力的來源之一是家庭，本文寫作期間內子、大兒子、幼女與老媽紛

紛感冒，連續三度到附近診所同時掛號就醫，從小孩「上學」以來類似「情節」已經上演久矣，很多幼兒雙親也一定有相同經驗，其間最大的消耗不是掛號費或自負額，而是就醫過程所付出的體力與心力。其實如果托兒所或家庭能以戴口罩方式控制感染源，這種「折磨」原本是不必要的，因而形成的壓力也可以「防患未然」。

現代人或許只求「活在當下」，抱著「船到橋頭自然直」的心態，或者因故窮於應付當下，「防患未然」已成奢求，因此「抽煙易致癌」人盡皆知，很多人依然「飯後一根菸，快樂似神仙」；明知熬夜有害健康，現代人卻為了休閒或工作仍然「樂此不疲」；雖然「運動有益健康」了然於胸，多數人仍然「慵懶成性」……，往往「事到臨頭」才「悔不當初」，難以承載的壓力當然隨之而來，

總之「凡事豫則立，不豫則廢」，現代人如果能根據過去經驗，為未來預為籌謀，很多壓力其實是可以事前避免的。例如背負著數百萬債務的「卡奴」，可用社會資源既已窮盡，面對前有「勁敵」（滾滾而來的生活開銷）後有「追兵」（討債公司）的處境，壓力之大可想而知。試想當初生活支出若能審度既有存款或未來收入「量力而為」，怎會有想「一死了之」的壓力呢？

五、結論：壓力管理根本之道 ～重建生活結構

壓力既然是特定環境之下的個人生活負擔與可用資源之比，現代人所面臨的壓力因而多屬個人或環境的結構性問題，換言之，不是生活負擔常常難以「捨得」，就是可用資源頻頻「捉襟見肘」。因此壓力管理除了心理調適技巧，還涉及個人修養與生活調整問題；學習壓力管理也不能只停留在認識層次，還要付諸「生活革命」行動。

如果外在環境個人無法扭轉，就必須設法調節生活負擔與可用資源的比值；詳言之，如果可用資源無法增加，則需簡化生活，降低負擔，如果生活負擔無法減輕，則需設法張羅可用資源，甚至向外求援。面對與日俱增的生活壓力，逛街、看電影、抽煙、喝咖啡、「泡湯」做Spa、打出氣包、找人「傾倒垃圾」、學習壓力鬆弛法等等，都只是治標的壓力管理技巧，治本之道還是生活結構的重建。其中最大的挑戰便是壓抑物質慾望，「捨得」過簡易的生活，所以說壓力管理與「修養」有關，自然不是看看參考書或聽幾場演講就能「建功」。但是為了「生存」與「快活」，現代人必須有所「抉擇」，所謂「山不轉，路轉；路不轉，人轉」，壓力就不必然是現代人的「宿命」，大家加油。

