

## 用EQ過生活

心靈花園

不知道大家有沒有察覺到，英文單字「Q」在生活中有著不同的意義，例如撲克牌的「Q」代表皇后、12點的意思；形容一個人的「Q」，代表可愛的意思；而煮飯的「Q」則表示口感有彈性。另有一種「Q」，是大家熟悉的「IQ」，代表人的「智力商數」，智商數字越高，可能象徵這個人越「聰明」，但智商越高的人未來的成就越高嗎？不一定，因為還有一種「Q」對未來成就有著關鍵性的決定因素，那就是「EQ」—情緒商數。

情緒商數是什麼？它代表一個人「情緒」的種種狀態，包含對自己情緒的自覺與認識、對別人情緒的察覺與認知、對自己情緒管理的妥善性、能否適時的自我激勵、對人際關係的經營與管理等。若情緒商數不足，即使有很好的能力，成就將侷限於他對自己與他人情緒狀態的掌握，而人際關係的建立與溝通上也很容易產生問題。

今天談到「用EQ過生活」，或許可以用中國古時候的話來形容。中國人是個EQ很高的民族，傳統上，我們用「溫、良、恭、儉、讓」來形容孔子。論語裡有一句話「望之儼然，即之也溫」，看起來一副道貌岸然、有板有眼、正經八百的樣子，可是接觸後，他所散發出來的是溫和、親切的感覺，那種東西就是EQ，原來EQ隱藏在我們的生活裡。各位想想最近3個月，是否曾有生氣得想把玻璃杯摔破的衝動？我自己就曾有過這樣的經驗，氣得想把玻璃杯摔下去，可是我沒有真正的砸過，因為被我們的傳統教育約束住了。

人的情緒，我認為像座「火山」，什麼時候爆發，不太知道，但也不見得完全無法得知，現在科學發達，可以根據漂浮的粒子及各種現象，預測火山爆發；像歐洲幾次火山爆發前，已預測信息並請居民盡快遷移，所以用火山來形容人的情緒很貼切，因為情緒什麼時候爆發不知道，但加以研究還是可以預防。如果不能預防，吵一吵、罵一罵就沒事，可是有時候罵完還是會有後續問題發生。所以，情緒就像一座「活火山」，我們不能任憑它爆發，還是要評估、研究加以有效控制。舉個例子，假設你很循規蹈矩在馬路上騎車，但後面有輛車撞了你一下，要不是你撐住車就差點摔倒，這時你的感覺是什麼？又會怎麼樣的反應—不舒服、生氣、破口大罵，你也會回頭看看是何方神聖！竟敢碰本姑娘，結果很不巧，門一打開，一個帥得像劉德華的男人面帶笑容對你說：「小姐，對不起！」請問這時候，你還會不會罵？為什麼不罵？因為他跟你道歉了，那我再假設一下，若出來的人不像劉德華，而像孫越或趙傳，然後還說：「小姐，你會不會騎車？騎得那麼慢！」你會怎麼樣？可能情緒加劇昇華。所以情緒一樣，同樣被碰了一下，但是後續的變化已經經過一些轉換，這個轉換會因人、因

事、因地而改變，所以有句話：「伸手不打笑臉人。」今天笑著臉的人在你面前，你打得下去嗎？

生活的空間要保留一些彈性，事情才會變得簡單，世界也會變得友善愉快。我們說別人「一無是處」，事實上他至少有2個好處，一是「有很大改進的空間」，二是「他和任何人比，都可以給人成就感」。連「一無是處」的人，都可以找出優點，所以我們不只看別人的缺點，也要回頭省視自己。大家可能聽過這樣一個故事：一個住在鄉下的女孩，長得不怎麼樣，每天都一副苦瓜臉。有一天，她的阿姨拿了一朵大紅花，別在她的頭髮上說：「別上這朵花，妳很漂亮耶。」可憐的小女孩長那麼大，從沒有人說她「漂亮」，她跑到鏡子前，左照右看，果然越看越漂亮。她覺得自己難得漂亮一下應該出去「秀一秀」，就出門和人打招呼、問好，以便引起別人注意，沒想到大家都熱情地跟她打招呼、聊天，還說她漂亮，原先她以為，自己今天比較漂亮，所以別人的態度不一樣。可是回家後，才發現大紅花早掉落在地上並沒有戴出門。別人對她好是因為她的禮貌、溫柔、自信、笑容、親切…。所以，我們要喜歡自己，培養好的情緒與態度（EQ），時時笑容滿面、天天快樂，像灑香水一樣，讓別人也能感染到。所以大家要記得「水能載舟，也能覆舟」，你的快樂能帶給別人快樂，而這是「真正的快樂」。

情緒是由壓力幻變而生，壓力有2種，優壓和劣壓，我們要培養抵抗劣壓的能力，生活經驗可以提升我們對壓力的處置能力，不斷的累積經驗，就能創造許多解決問題的契機。生活中我們難免會「踢到鐵板」或「鑽牛角尖」，而情緒的波動也會讓你措手不及、喘不過氣，需要一位疏導情緒的心靈導師；他可能是你的親人、好友，而商管大樓B413室諮商輔導組的專業輔導老師，也能陪伴你一起去察覺那些「火山的漂浮粒子」，學習如何去因應與掌握自己的情緒，幫助你突破瓶頸，輕鬆駕馭這條「情緒之舟」，讓你的EQ發揮淋漓盡致！

2011/11/28