

醫療從業人員的 EQ 管理

■何瑞明 中原大學醫學工程師
北醫附醫醫學工程顧問

據說《EQ》一書是台灣 400 年來最暢銷的書；EQ 更是最近的名詞；EQ 類的叢書、成長課程、兒童夏令 EQ 營等，更是這時代裡的熱門商品。EQ 更成為打破 IQ 神話，人們追求成功，掌握人際關係的新課題。

何謂 EQ？EQ 就是 Emotional Intelligence；情緒智商，乃是管理其情緒的能力。而 Emotion 情緒，根據牛津英語字典的解釋是：“心靈、感覺或感情的激動或騷動”；泛指任何激越或興奮的心理狀態。而一般所指的情緒是“感覺及其特有的思想、生理與心理的狀態及相關行為的傾向。”因此 EQ 的高低會影響到情緒之控制及人際關係的處理能力。隨著時代的進步，人際關係的多元化，事物型態的複雜化；在內外環境急遽變化的年代，理性邏輯及直線式的思考模式已不足有效解決各種問題，必須理性與感性的結合，才能在現代社會中成功致勝；故 EQ 之高低會影響一個人成功與否。

根據一項對兒童所做的 EQ 試驗（即糖果試驗）其結果顯示；實驗老師對一群 4 歲左右的孩子說，現在每人發一個糖果，老師有事出去一下子，等老師回來時，沒吃掉糖果的小朋友，老師再發一個糖果；當然有些小朋友吃了糖果，有些則沒吃。對於沒吃糖果的小朋友們很高興的又得到一個糖果。依據這項實驗之後，時間過了十幾年，小朋友長大了。變成二組青少年；其性格上之統計如下：

一、能抵抗誘惑的孩子們，有下列特質：

1. 社會適應能力較佳。
2. 較有自信。
3. 人際關係較好。
4. 較能面對挫折。
5. 在壓力下比較不會崩潰，退卻、緊張或亂了方寸。



6. 能積極迎接挑戰。
7. 面對困難不輕言放棄。

另外一組衝動型的孩子們，則有下列特質：

1. 怯於與人接觸。
2. 頑固而優柔寡斷。
3. 易因挫折而喪志。
4. 認為自己是壞孩子而無用。
5. 遇到壓力容易退縮或驚慌失措。
6. 容易懷疑別人而感到不滿足。
7. 易嫉妒或羨慕別人。
8. 易怒而常與人爭鬥。

由上述之統計分析可知，易於掌握自身情緒的孩子，未來的成就相對的會比較大。若依 EQ 高低

高低來分析其意涵則高 EQ 本身所代表的是：

1. 自信。
2. 動力。
3. 自制力。
4. 人際關係。
5. 溝通能力。
6. 合作態度。
7. 情緒穩定。
8. 社會適應能力良好。

低 EQ 本身所代表的是：

1. 退縮。
2. 過度抑鬱。
3. 猜疑、易怒。
4. 悲觀、焦慮。
5. 衝動、逞勇鬥狠。
6. 具破壞性、不合群。
7. 對自己沒信心。
8. 人格發展有問題。

醫療從業人員平時除了專業的投注外，周遭更有許多的人際關係必須處理，EQ 方面的提昇更有助於解決所面臨的問題。而 EQ 如何提昇呢？以下是五大步驟：

一、認識自身情緒，即自我學察

一個人在情緒激昂時，往往並不自知，一句話脫口而出，小則傷人；大則傷害自己與團體，不可不慎。蘇格拉底有句名言「認識自己」，其真正的意涵就是「在激昂的當刻要掌握自己的情感」，而認識情緒的本質就是 EQ 的基石。

二、妥善管理情緒，即整理、處理情緒

管理情緒的方法很簡單，一切由自身做起，簡述如下：

1. **自處**——每天找一點時間與自己相處。含自我定位自我對話及自我尊重。
2. **自省**——必須做到「吾日三省吾身」。
3. **自覺**——自我警覺。
4. **自主**——不為別人而活。
5. **自在**——我思故我在。含自我願景是什麼？

是我的自由意願嗎？有沒有不斷的自發創意？

6. **禪坐調心**——修習禪語與禪坐。

三、自我激勵

失敗了！如何再站起來，如何整理自己。有以下方法：

1. 集中注意力，自我激勵或發揮創造力。
2. 將情緒專注於一項目標。
3. 克制衝動與延遲滿足。
4. 保持高度熱忱。

四、認識他人情緒，即同理心

同理心是基本的人際關係技巧，具同理心的人較能從細微的訊息察覺他人的需求。而同理心要以自覺為基礎，一個人越能面對自己的情感，越能準確的閱讀別人的感受。學習、培養同理心的三個步驟如下：

1. **傾聽**——包括：

- a. 專心聽話，不要打斷他人講話。
- b. 要全部了解不可斷章取義。
- c. 聽其弦外之音。
- d. 判讀非語言資訊，即肢體語言、語調、手勢、表情等。

2. **以別人的觀點來分析問題。**

3. **換成我是主角時又當如何？**

五、管理人際關係

人際關係之管理，涉及處事之能力與成效，現代人不可不學習。其方法有五：

1. **善用溝通能力**：能溝通才能互相了解。
2. **善用組織能力**：運用組織激勵他人為組織效力。
3. **善用協調能力**：彼此協商才能互助合作。
4. **善用同理心**：用同理心才能打動別人，掌握他人情緒。
5. **善用分析能力**：能分析事理，才具有說服力與影響力。

醫療從業人員若能從上述五大步驟中學習與培養自身的 EQ，不但能處理好自己的事物，更能推己及人，對社會、國家做出更大的貢獻，才不愧為國人健康的守護者。☺