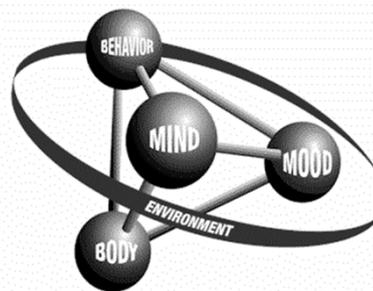


**MindCorp**  
New Insights into Personal and Business Success

# 處理投訴 用心解鈴

陳乾元博士

香港大學臨床心理學研究院副教授  
中文大學醫學院精神科兼任副教授



心理運作模式

## 目標

- 處理投訴中的人際衝突和壓力
- 提升抗逆力和情商能力
- 掌握雙贏的溝通模式
- 促進協商、緩解衝突

## 投訴蔓延工作間！



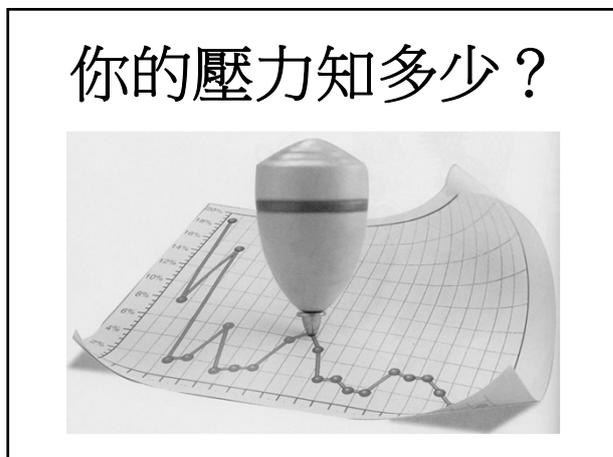
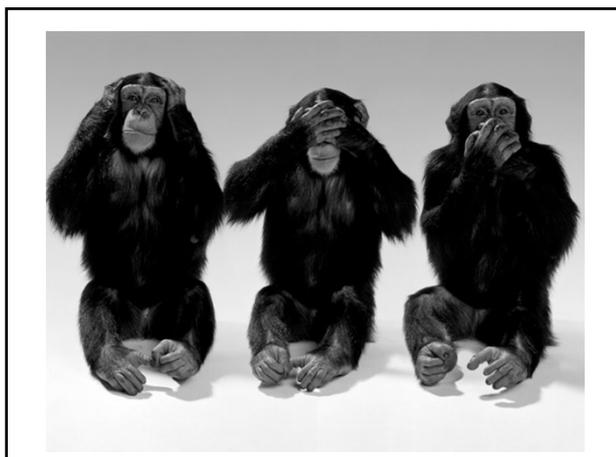
## 面對投訴之苦



## 視投訴為衝突







## 身體徵狀



- 失眠
- 過度疲勞
- 肌肉酸痛
- 頭暈、頭痛
- 腸胃不適
- 內分泌失調
- 免疫能力減弱
- 高血壓
- 心臟病
- 癌症

## 精神徵狀



- 思想不能集中
- 記憶力衰退
- 處事能力下降
- 焦慮、緊張
- 脾氣暴躁
- 抑鬱、躁狂
- 思覺失調
- 藥物濫用

## 壓力-素質理論



## 壓力與性格



- **A** 型性格
- **B** 型性格
- **C** 型性格

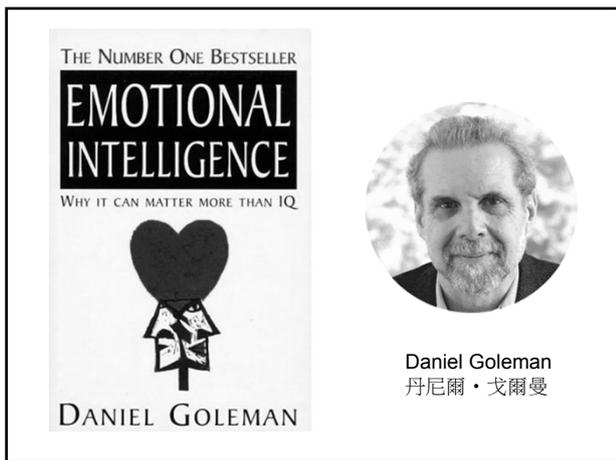
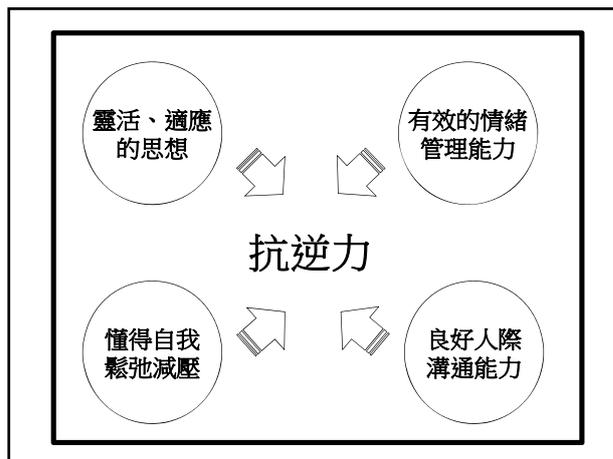
## A 型性格

(Friedman & Rosenman, 1974)

- 常感時間緊迫
- 缺乏耐性
- 說話和行為急亂
- 易被觸怒
- 競爭性強
- 強烈追求成就
- 過份投入工作
- 自我要求很高

## C 型性格

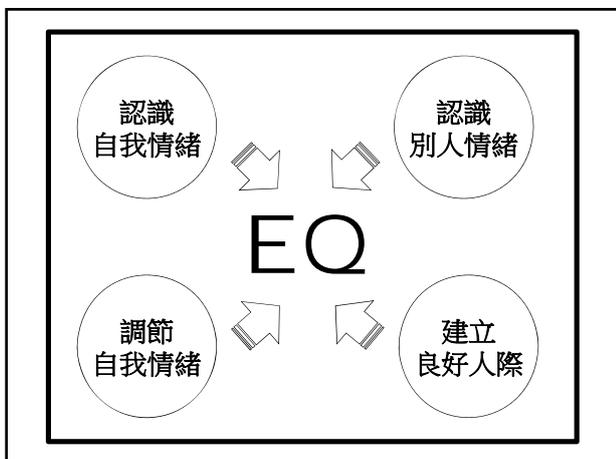
- 壓抑和不表達負面情緒，尤其是憤怒
- 過份妥協，原諒一些不該原諒的行為
- 生活和工作沒有目標，充滿不確定性
- 對別人過份關心和有耐性
- 儘量迴避各種衝突
- 屈從於權威



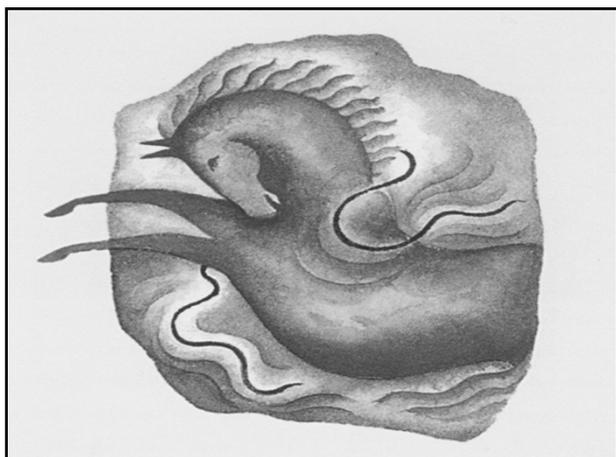
**EQ**

**Determines**

**80% of Success**



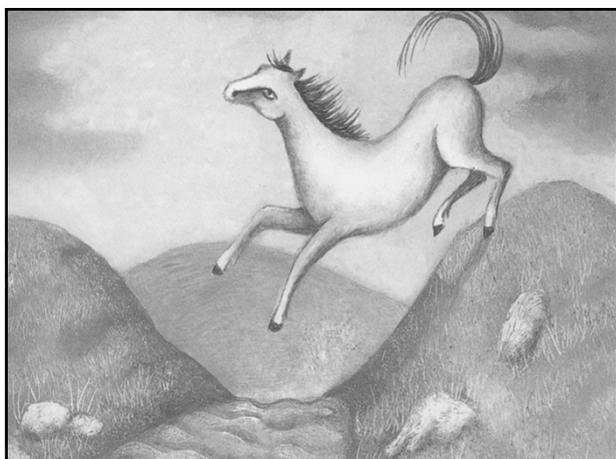
駕馭情緒的野馬



懂得騎馬的人，  
能操控馬兒到他  
想要去的地方！

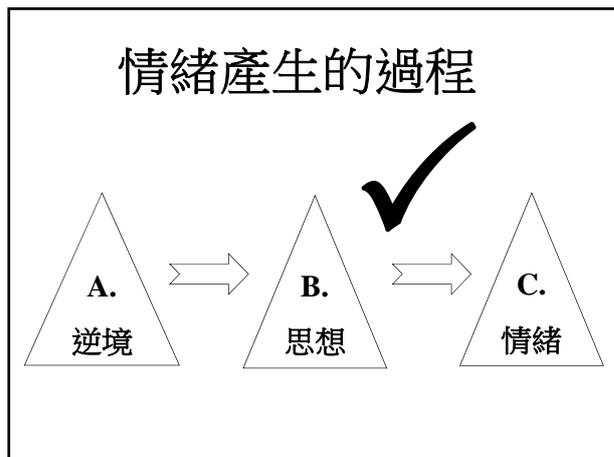
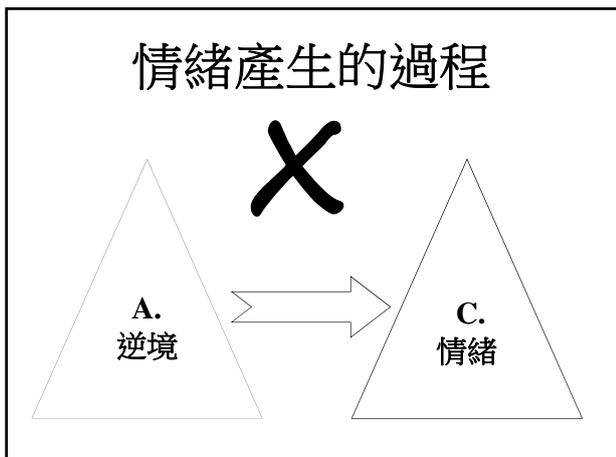


不懂騎馬的人，  
祇能隨馬兒到他  
不願去的地方！



情緒從何而來？





**遭遇到批評**  
上司說：「你對工作一直是那麼大意，最近更是錯漏百出。」

「我是無能的。」反應

思想：  
「我老是出錯，我真無用。」

感情： 沮喪、焦慮、憂鬱	行為： 消極放棄
-----------------	-------------

結果  
你放棄不幹，迴避工作，自我貶低，在抑鬱的深淵中愈陷愈深。你的工作受到了嚴格的限制。

**遭遇到批評**  
上司說：「你對工作一直是那麼大意，最近更是錯漏百出。」

「你是不懷好意的。」反應

思想：  
「那個蠢貨又在挑我的刺。」

感情： 憤怒、受挫	行為： 惡意對抗
--------------	-------------

結果  
你當場遭到解僱。好幾天你都在煩躁發火，喋喋不休地自言自語，說這個世界無藥可救。你一無所獲，只是惡化了與上司的關係。

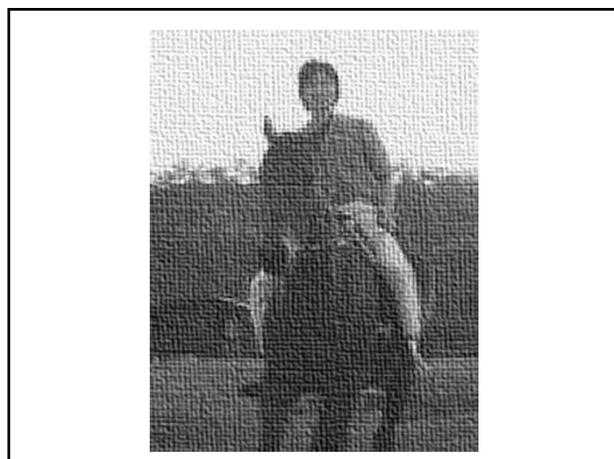
**遭遇到批評**  
上司說：「你對工作一直是那麼大意，最近更是錯漏百出。」

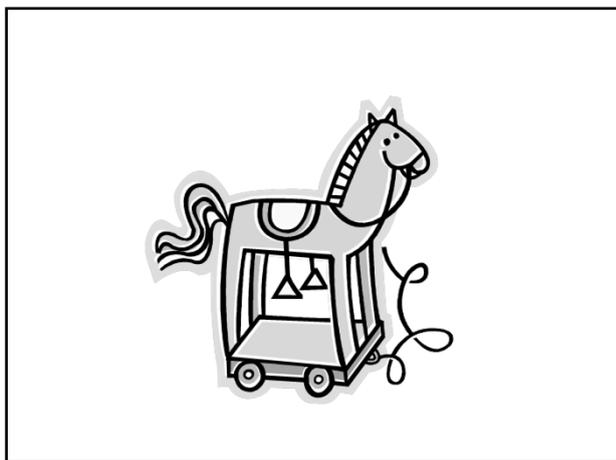
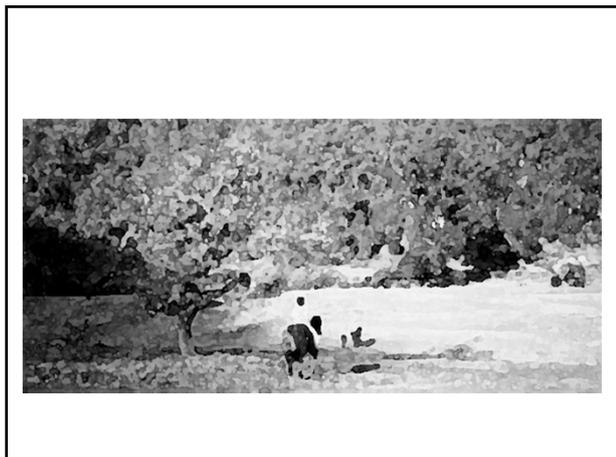
自尊自愛的反應

思想：  
「我有了一個學習的機會。」

感情： 心平氣和	行為： 積極改善
-------------	-------------

結果  
搞清楚問題，提出了解決辦法，你感受到自尊，精神振奮，情緒高漲。上司對你不計較他的斥責而深表滿意。」





操控馬兒靠韁繩；  
調節情緒靠思想！

情緒管理  
怎麼辦？



Epictetus  
55-135 AD

*“Men are disturbed not by things,  
but by the views they take on them.”*

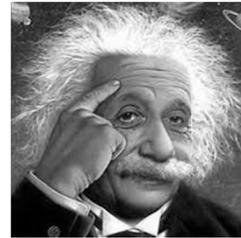
人非為事物所擾，  
乃為其觀而自擾之。



There is  
nothing  
either good  
or bad  
but thinking  
makes it so.

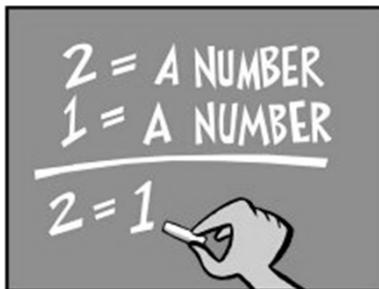
Shakespeare

但是 ……  
什麼才是好的思想？



邏輯思考

Logical Thinking



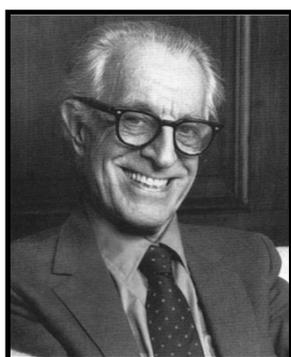
現實思考

Realistic Thinking



## 理性思考

### Rational Thinking



Albert Ellis

## 「非理性」信念一

我必須獲得所有我認為重要的人對我的愛和認同。

## 「理性」信念一

雖然我渴望被愛及被認同，我並不需要它來生存。我最好還是注重愛人及接受自己，而不是專注被愛。

## 「非理性」信念二

我必須要事事出色，凡事勝任有餘，成就卓越，才可稱得上是有價值的人。

### 「理性」信念二

我接受自己是個有限制和不足的平凡人。就像其他人一樣，我會偶爾犯錯，並感到不好受；但我能處之泰然，積極地從錯誤中學習，讓自己下趟可以做得更好。

### 「非理性」信念三

當有人作出一些可憎或不公平的事時，我應該責備及教訓他們，並視他們為壞透、討厭及醜惡的人。

### 「理性」信念三

人經常會處事不公正及忽略他人，與其過份怪責及懲罰他們，不如協助他們改變行為。用人的個別行為來衡量他們的價值是不合理的。

### 「非理性」信念四

情緒上的困擾是由外間壓力所產生的，我只有很少能力去改變或控制我的感受。

### 「理性」信念四

其實主要是我令自己心情苦惱，我是可以透過更理性的思想去改變自己的心情。

### 「非理性」信念五

當事情非我所願時，那將會很糟糕，就像世界末日一樣。

## 「理性」信念五

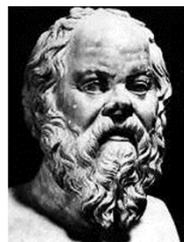
當事情發展非如理想時，的確會令人感到失望，但我仍可以應付得來。我可以採取一些有建設性的行動嘗試作出改善，但若不可以的話，也不需要加強自己的失望。

## 「理性」與「非理性」信念之對比

理性信念	非理性信念
有彈性，懂變通的	固執的，絕對的
合乎邏輯的	不合乎邏輯的
與事實吻合的	與事實不相符的
能協助目標的達成	阻礙目標的達成

## ABC 情緒管理練習

處境 A	習慣思想 B	情緒 C



## Socratic Dialogue 蘇格拉底的對話

- 我是否一定要這樣想？
- 我還可以怎麼想？
- 既然有比較好的想法，為甚麼不那麼想？



## 處理憤怒

任何人都會生氣。然而、因正確的目的、對應該的人、在適當的時間、用合宜的程度和方式發泄，卻不是每個人都有能力做到的。

亞里士多德

## 憤怒從何而來

- 憤怒來自我們對別人過於理想化的期望。
- 例如：我們期望別人公平對待我們或別人對我們友善有禮等。
- 每當有人打破了我們的規條、違反了協約，違背了我們的意願，我們便很容易生氣。



## 處理憤怒

不想輕易生氣就不要養成生氣的習慣，對自己的憤怒不採取措施就等於縱容。

克制或發泄怒氣，  
那樣方法會較好？

請不要讓別人胡亂按你的鈕！



去你的！  
「應該」法則

生氣，  
就是拿別人的過錯  
來懲罰自己。



證嚴法師靜思語

看別人不順眼，  
是自己修養不夠。



證嚴法師靜思語

地上種了菜，  
就不易長草；  
心中有善，  
就不易生惡。



證嚴法師靜思語

屋寬  
不如  
心寬！

證嚴法師靜思語

一個人的快樂，  
不是因為他擁有得多，  
而是因為他計較得少。

證嚴法師靜思語

像由心生，像隨心滅  
世間皆樂，苦自心生  
萬事皆緣，隨遇而安  
冷靜觀人，理智處世  
世事變化無極，萬事必須達觀  
世事原無絕對，安樂只是尋常  
心地能平穩安靜，觸處皆青山綠水

不沈緬過去不愉快的經歷



學習寬恕



**FORGIVENESS**  
is not something  
we do for OTHER PEOPLE.  
We do it for OURSELVES  
-to GET WELL and  
MOVE ON.

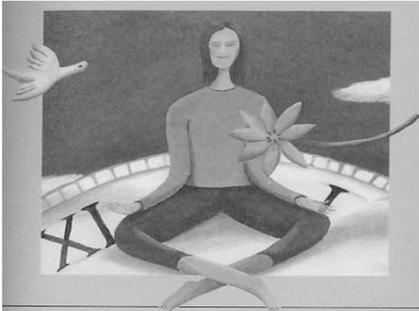
懂得放下



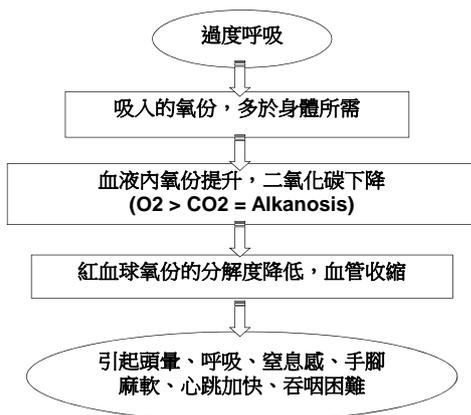
不擔憂、要快樂



## 有效調節壓力



## 呼吸練習



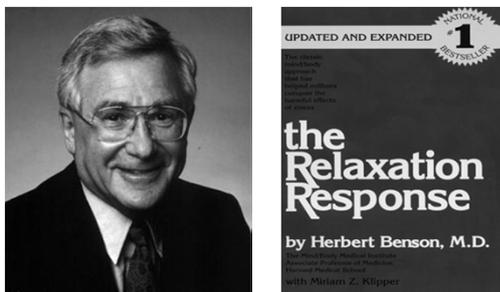
## 腹式呼吸練習

- 將一手放在胸部、一手放在腹部
- 先將空氣全然呼出、將腹部收縮
- 緩緩將氣吸入、讓腹部慢慢隆起
- 緩緩將氣呼出、讓腹部慢慢收縮
- 呼吸時、要保持胸部肌肉平伏不動
- 重覆以上練習兩分鐘
- 正常呼吸速度約每分鐘十二次

## 冥想練習



### Professor Herbert Benson The Relaxation Response



### 冥想練習

- 閉上雙眼，把注意力放在呼吸上
- 保持輕鬆自然地呼吸
- 在吸氣的時候數“1”，呼出的時候在心中說「好舒服」，如此類推
- 每次練習 15-20 分鐘，一切順其自然

### 活在當下

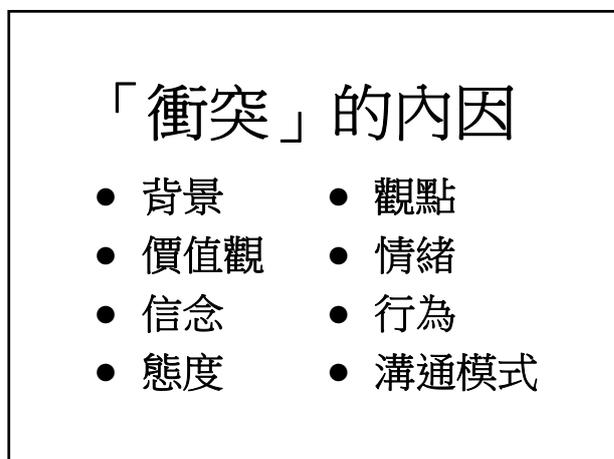
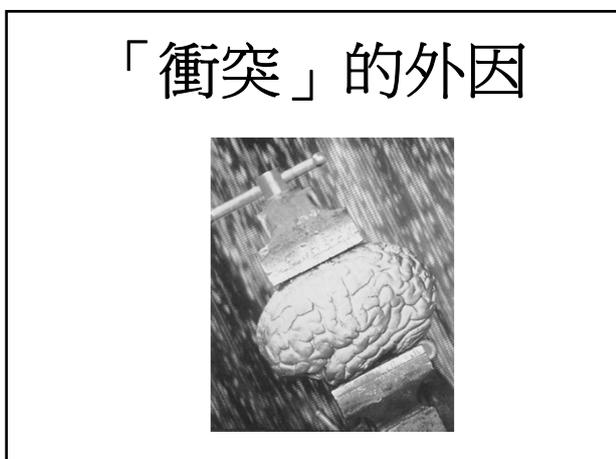
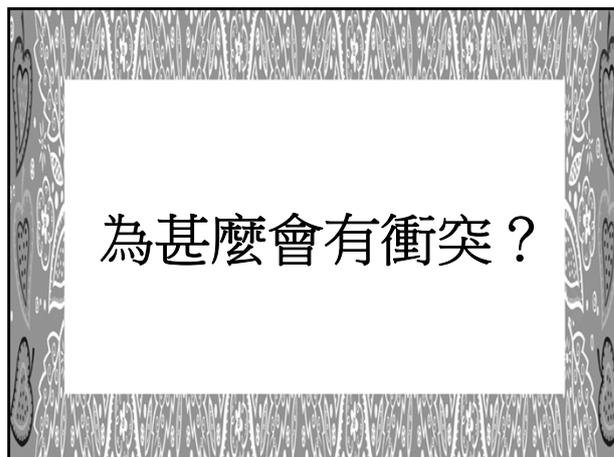
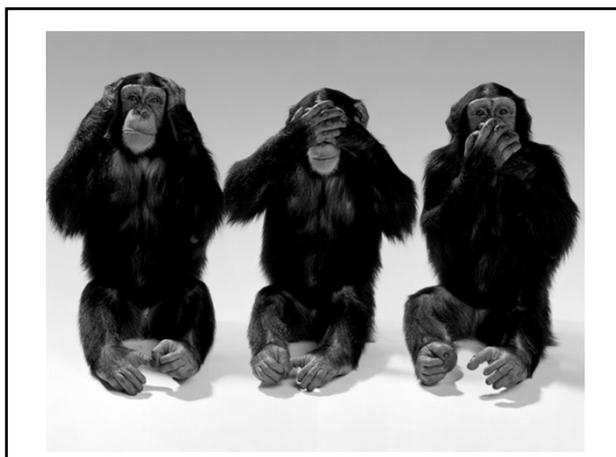


### 處理衝突



看看我們如何處理！





我們都是獨一無二的！



來自不同的文化



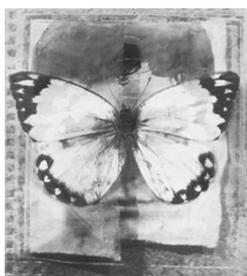
扮演不同的角色



擁有不同的性格

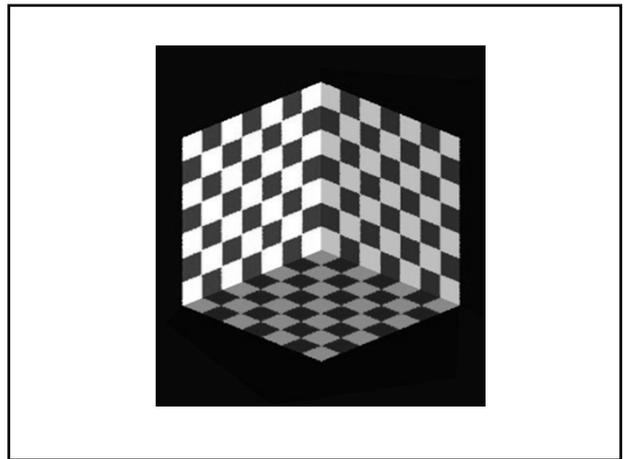
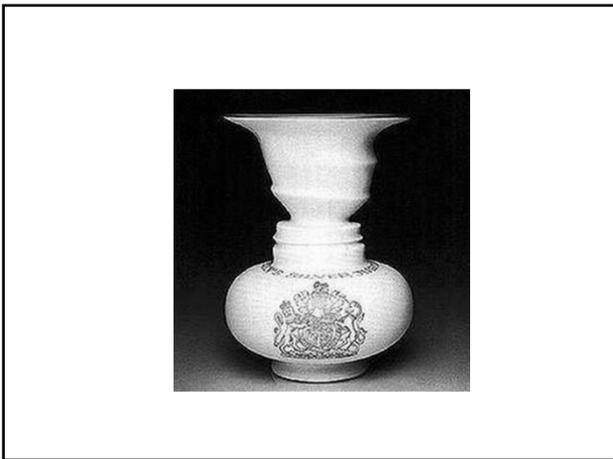
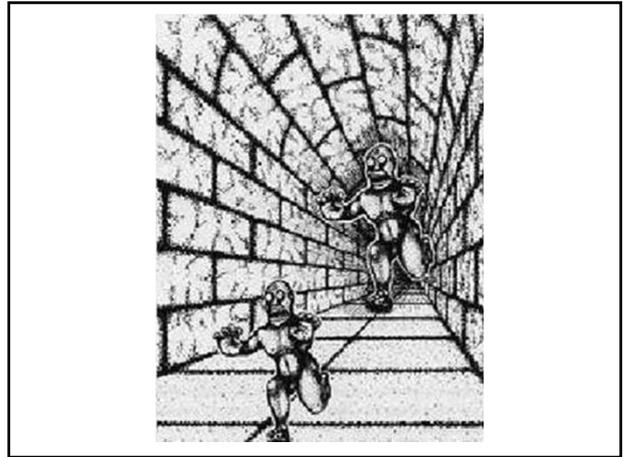
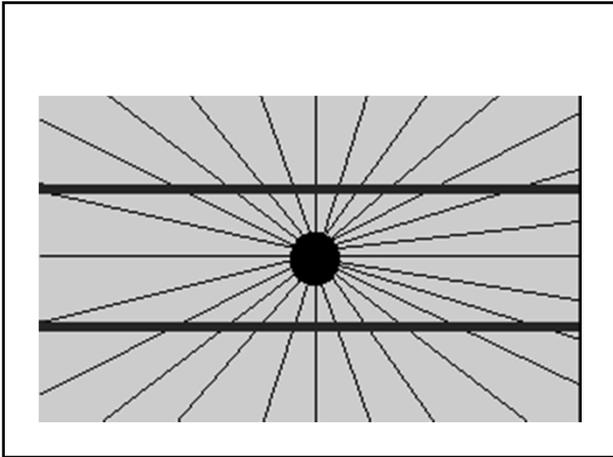


相信自己的看法



一起來看，  
奇妙的感知！







你有甚麼結論



## 一個很感人的故事

有一則在網路上流傳的故事是這麼說的：

有一位老爺爺過90大壽生日，一大群來為壽星祝壽的人都稱讚老爺爺身體十分硬朗、紅光滿面、精神抖擻，一點都不像90歲的人。

其中就有人問老爺爺長壽的祕訣是什麼？

「好吧，我告訴你們我的祕密！」

老爺爺當眾神祕且得意地說道：「65年前我結婚的時候，我和太太就在新婚之夜時約法三章，今後只要我們吵架，一旦證明誰理虧，誰就要出去院子散步。」

「這65年來，每次吵架，都是我到院子裡，或街道上散步。」

這個故事告訴了我們什麼？



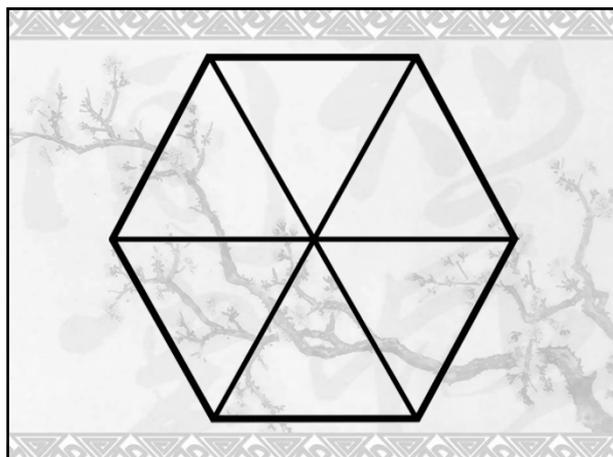
人際溝通專家發現，激烈的人際衝突常發生在「對」與「錯」的爭執上

「我們之間只會有一個對」是許多人深信不疑的信條

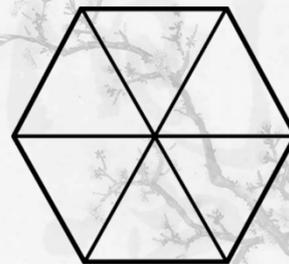
當衝突發生時，「輸贏」變得比「解決問題」還重要

然而...

請你仔細地看一看下一張圖



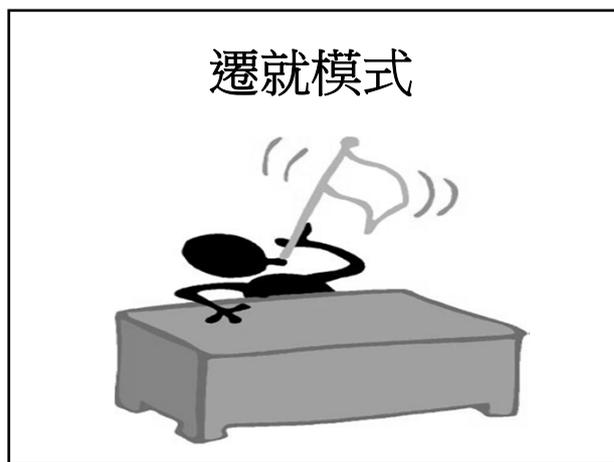
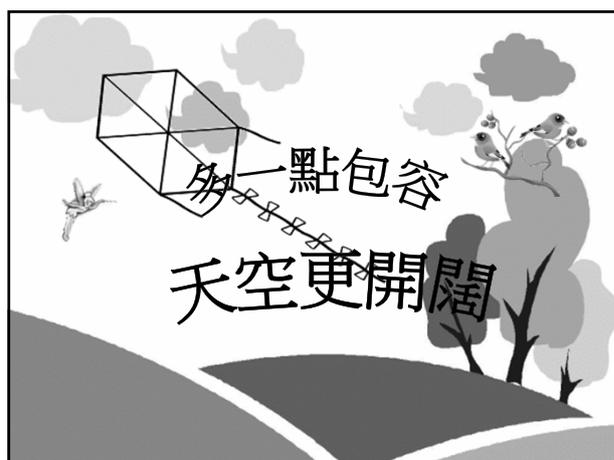
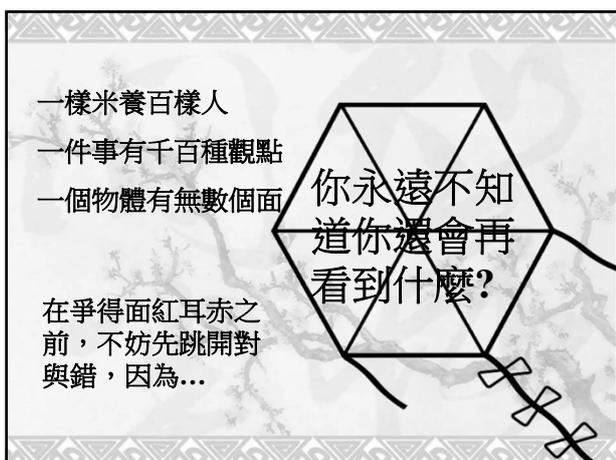
你看到了什麼？

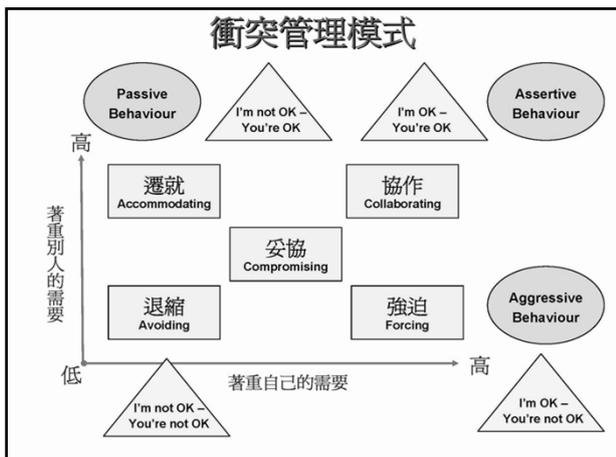


- 六角形，中間三條直線交叉？
- 六個三角形？
- 六個平行四邊形？
- 一個正立方體？！
- 六個菱形？
- 六個梯形？

誰對？ 誰錯？

都對？ 都錯？





## Conflict Resolution

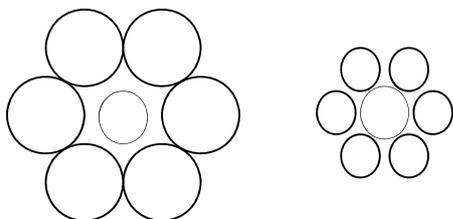


## 透過協商，同心解鈴



## 化解衝突

- 不對號入座、自以為是
- 彼此尊重、耐心聆聽
- 心平氣和、開心見誠
- 求同存異、創新解難



## 化解衝突

- 不對號入座、自以為是
- 彼此尊重、耐心聆聽
- 心平氣和、開心見誠
- 求同存異、創新解難



## 傾聽方法 Listening Continuum

- Empathetic Listening 共情傾聽
- Attentive Listening 留心傾聽
- Selective Listening 選擇傾聽
- Pretend Listening 假裝傾聽
- Ignoring 漠視不理

## 共情的技巧

- 站在對方的立場，設身處地的瞭解對方
- 正確瞭解對方的世界和感受
- 把對對方的瞭解表達出來讓對方知道



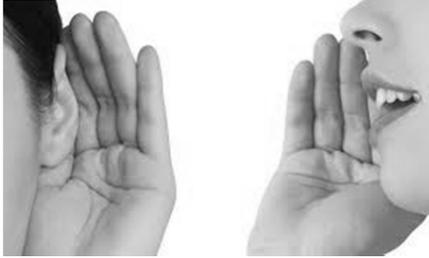
## 化解衝突

- 不對號入座、自以為是
- 彼此尊重、耐心聆聽
- 心平氣和、開心見誠
- 求同存異、創新解難

你也有權表達你的意見



讓他們聽到你的聲音



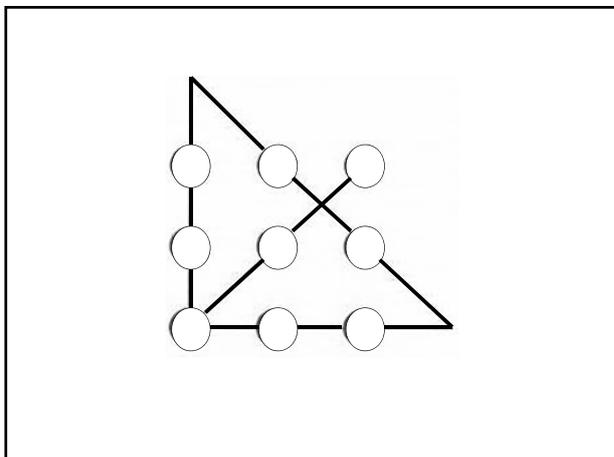
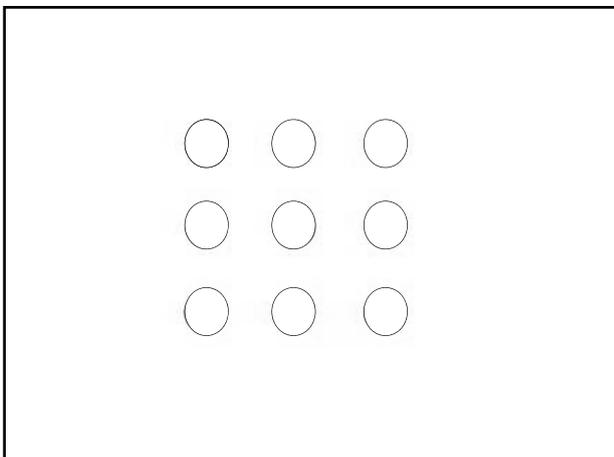
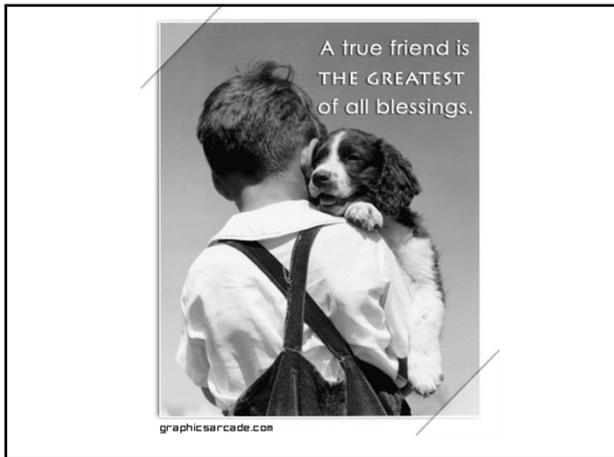
化解衝突

- 不對號入座、自以為是
- 彼此尊重、耐心聆聽
- 心平氣和、開心見誠
- 求同存異、創新解難

容納分歧

**Tolerate Differences**







## The Art of Happiness



## 笑是最好的運動



## 快樂奇妙的果效

- 鬆弛肌肉緊張
- 加強心臟功能
- 加強呼吸功能
- 促進免疫能力
- 減少壓力賀爾蒙分泌
- 增加開心賀爾蒙分泌

## 歡笑忘憂



## 人見人愛



## 拉近人際距離



## 化解敵意



## 建立良好人際



最後請小心這些  
性格障礙的投訴者！

<b>MAD</b>	精神紊亂
<b>BAD</b>	品德惡劣
<b>SAD</b>	情緒失調

## The Mad



## The Sad



## The Bad



要為自己設定界限

**Set boundaries.  
Know your limits.**



**MindCorp**

New Insights into Personal and Corporate Success

Rm 302, 3/F Tesbury Centre, 28 Queen's Road, Hong Kong  
Tel: 2525 8830 Fax: 2525 017 Website: [www.mindcorp.com.hk](http://www.mindcorp.com.hk)