

圖書館人員快樂自在行

Librarians' Emotional Elation in Their Services

李分明

Fen-Ming Lee

遠東技術學院副教授

Associate Professor, Restaurant Management Dept.

Far East Technology College

莊耀輝

Yiao-Hwei Chuang

本館參考組主任

Professor, The Chief of Reference Service Department Division,

National Taiwan University

【摘要 Abstract】

月有陰晴圓缺，人有悲歡離合，在日常生活中，人經常會有種種情緒的反應，正面的情緒固然很好，但負面的情緒則易傷己傷人，怎樣預防情緒的失衡、失控，紓解身心的壓力與悶氣，乃是現代人共同面對的重要課題。尤其，圖書館員每天要面對許多讀者，處理許多事情，如何保持穩定開朗的情緒，直接跟個人的生活品質、健康狀況、人際關係，乃至服務品質、組織形象都有密切的關係，便很值得重視與探討。本文旨在探討圖書館員情緒管理的重要及有效管理情緒的技巧與方法，讓館員明白只要能掌握良好情緒，便能掌握美好人生。

Just as the moon has full and wane, people have grief, elation, departing and getting together. People always are under the sway of various emotions in their daily life. Certainly, positive emotions are great. However, negative emotions can harm an individual himself and others. Accordingly, how to prevent the imbalance and the out controlling of emotions, becomes more important, which we modern people commonly face. Especially, the librarians, who must face various readers and tackle various issues everyday, should know how to keep stable and bright emotions. The emotions which they hold directly interrelated with their individual life quality, health condition, human relationships, and even to the quality of their service and the image of organization, henceforth, the issue is much deserved to be emphasized and discussed. The article intends to discuss the importance of librarian's emotional management, and the effective skills and methods of dealing with various emotions, with a view to

disseminate the message that the librarians who can control their own emotions can hold their good life in control.

【關鍵詞 Keyword】

情緒；情緒管理；同理心；寬恕；包容；感恩

Emotion; Emotional Management; Empathy; Forgiveness; Embracing; Gratitude

壹、前言

基本上，目前圖書館大致是以女性為主的職場，女性心思細膩、多愁善感、想像豐富、腦力靈活、創意強、韌性佳，有母性的慈愛與溫柔，比較喜歡打扮，而且平均壽命要比男性長，這些固然是其優點。但女性也較在意自己的美醜、高矮、瘦胖、年紀、財富以及別人的觀感，擔憂本身歲數的增加，變老、變醜，怕受冷落、傷害，無形中便會給自己添加不少壓力。有些婦女除了相夫教子、伺候公婆外，還要扮演職業婦女，負擔養家餬口的重任，多重的角色使其承受的身心壓力遠較男性來得大，加上生理、心理上的問題，這或許是躁鬱症患者以女性居多的原因。情緒問題固然沒有男女的區別，但女性面對的身心壓力與情緒問題似乎更值得多加注意。

情緒是什麼，一個人情緒好壞是環境與他人等外在因素決定的嗎？遇到人生難免的失意、挫折、困頓、疾病、輪調、生離、死別、災難、壓力、恐懼時，只能怨怪他人或環境，自己完全可以置身事外，沒有任何責任，僅是無辜

的受害者；或是每個人當有怎樣的認知與適當的應付之道，俾便利己利人，活出喜悅自在的人生。由於每個人認知與掌管情緒的能力懸殊，因此，生活品質便有優劣的區分，也是在所難免。

人是情感的動物，在危脆不安，充滿變數的人生場域中，常常要面對無窮的變化與抉擇，這種自我抉擇，並不能保證什麼。例如：好不容易擠入自己喜歡的科系，並不能保證自己未來一定能得到一份稱職滿意的工作；一對熱戀的男女，好不容易完成終身大事，卻不能保證未來是否能和諧地圓融相處，白頭偕老；甚至有些人終其一生，浮浮沉沉，卻尋不出適當的出口，甚至渾渾噩噩虛度一生。其實，人只能活在當下，可是往往卻對自己的過去或未來，感受無盡的「失落」、「茫然」。人生怎樣拿得起，放得下，隨緣任運，不要患得患失，在在都在考驗我們的情緒智商，如何才是最正確、最好的抉擇，有時難免令人困惑或煩惱，甚至感到「心靈」的空虛、苦悶。

在現實世界中，不斷汲取「金錢」、「物質」、「名位」、「權力」以滿足本身空虛的心靈，似乎也是一種看似不

錯的選項。但從另一面思考，整個社會、家庭在大環境「一切向錢看」的前提下，更加深物質享受勝過心靈提昇的物化價值觀，心靈僵化不靈呈現出的空虛與茫然依然無解，這樣的生活，其實是用面具、虛假、偽裝來與外界接觸，內心既少核心價值與定力，人與人的不信任、傾軋、摩擦便很容易產生，交往很容易淪為無「信」、無「誠」的弔詭試煉，這種感受對每個人的家庭、職場會引發無窮盡的煩惱、憂慮，進而挑起情緒失衡的外顯行為，何其苦惱！

自我情緒的管理在目前偏重速效、感性、物化，逐物迷己的時代，已不易獲得平衡，甚至很容易失焦，抓不到生活重心或人生目標，成為失神落魄的孤魂野鬼，嚴重者甚至產生「精神文明症」、「感官失能症」、「精神分裂症」、「躁鬱症」、「憂鬱症」等累世的包袱，而掙脫不出人間世的情網鎖鍊與氛圍。活在變化快速，充滿挑戰與壓力的不確定年代，怎樣安頓好身心，調解好情緒，乃是每個人企求身心平衡最需要面對的重要課題。

環視周遭的朋友們，每個人有每個人情緒的起伏變化，分分秒秒不停地在運作著，但是否能達到清明在躬、志氣如神的境界，不受外界的壓力而影響內在的情緒，且能找到適當出口，來疏解因壓力、困境，甚或危機所帶來的焦慮、恐懼、不安，便有待每個人本身不斷地汲取經驗，承受坎坷人生歲月的磨鍊，以便成長出不以物喜、不以己悲、

超然物我、智慧圓融的情緒。

貳、情緒是什麼？

「EQ」可說是目前大家已經耳熟能詳的名詞。到底什麼是EQ呢？丹尼爾高曼（Daniel Goleman）在他所著的暢銷書「情緒智商」一書中，將情緒定義為「感覺、特定的想法、生理狀態、心理狀態和相關的行為傾向」。也就是說，情緒所涵蓋的範圍包含了個人的感受、想法、和行為等三部份，也唯有這三部分都處於平衡狀態時，才稱得上是身心健康。情緒的微妙變化需要敏銳的覺察和調節，而不是壓抑、否定或任意放縱，因為任何情緒都需要適當的表達和管理，才能夠達到宣洩效果而避免傷己傷人的負面作用。從英文原文 Emotional Intelligence 來看，它是一種「情緒智力」，為了避免與一般所謂智力或智商（IQ）相混淆，又將它譯為「情緒商數」，指的是管理情緒的能力，代表一個人能否適當的處理自己的情緒，它的意義包含了自知自制力、自我驅策力、熱忱、毅力、信心、恆心等。通常情緒智商高的人，情緒較為穩定，泰山崩於前而不驚，卒然臨之而不怒，制人而不受制於人，不會因小事產生劇烈的波動，甚至失衡、失控、失態，在小杯子中興起大風暴，不知不覺間成為情緒失控的受害者。大致來說，良好的情緒智商是指內心產生微妙的情緒反應時，能夠冷靜、理性、恰當地處

理，待人處事都能有合理的想法，同時表現出合宜的行為。反之，事情來龍去脈沒弄清楚，卻已暴跳如雷，所說出的話或所做的行為若不妥當，本身就已居於劣勢。

一、情緒的內涵

情緒管理的第一步首重情緒的覺察，情緒無所不在。現今社會上像唐玄宗時奸相李林甫那樣口蜜腹劍、表裡不一的狀況，不能說完全沒有，但那已是扭曲、分裂的人格。大致上一個人情緒的好壞是可以從他的臉部表情、行為舉止和處事態度看得出來。人的情緒很容易受到外界刺激或個人身心變化的影響，小至他人的一個表情，大到社會文化環境，都會影響情緒的起伏。就以經濟榮枯的社會大環境來說，過去半年由於國內政治不安因素加劇、經濟持續不景氣、物價持續上揚、失業有增無減，這些動盪不安的因素，跟離婚、自殺人數的增加都有很大的關係。當然，情緒有正面，也有負面，常見的正面情緒為愉悅、輕鬆、欣慰、高興、雀躍、感恩等；常見的負面情緒則有憤怒、悲傷、焦慮、害怕、厭惡、羞愧、悔恨、消沉、驚慌、惶恐、抱怨等。

二、「EQ」與「IQ」的差別？

「EQ」與「IQ」有何不同，簡言之就是感性與理性的差別。長久以來，人們普遍認為 IQ 是決定一個人成就高低最主要的因素。然而，我們還是可以看到一些智商高的人表現卻很平庸，而智力普通的人，只要有好的 EQ，往往

很討人喜歡，甚至可以成就非凡的事業。仔細探究其原因，智力泛指抽象思考和推理、學習、環境適應以及問題解決的能力，智力高的人能夠學得快、考上好學校或者提出具創意的企劃案，但這並不保證他就能了解自己的情緒、忍受挫折或者處理好人際互動關係。社會上經常可以看到小不忍，亂大謀，做出匪夷所思舉動的報導，這些便是情緒管理仍有待加強的具體事例。就以幾年前清大洪姓女研究生因嫉妒怒火而殺害其情敵的案例來說，不但毀了別人寶貴的生命，同時也毀了自己人生的幸福，似錦年華的黃金歲月，這輩子只能在牢中渡過，真是何苦來哉？由此可知，IQ 的高低，未必就能與成就高低畫上等號，事實上，只要 IQ 達到一般的水準，擁有高 EQ 的人，則往往會有較高的生活滿意度與成就。

三、情緒管理是什麼

「情緒管理」一詞的意義即是如何有效地控制自己的情感，讓身心靈達到平衡、愉悅的狀態，也就是（中庸）所說：將喜、怒、哀、樂等各種情緒表達得恰到好處，合乎中節。所以，情緒管理不是情緒的壓抑，而是對於自己當下情緒狀況了然於心，且能表現一種適當的內外行為平衡的展現與調適。

基本上，在「通情、合理」的狀況下，人都有控制與調適自我情緒的功能；反之，超乎此一界限，人的內在心靈就會產生抗拒、排斥、不參與等種種心緒上的衝突，不平之氣長久積累下來

就會造成情緒上的失衡，做出一些出乎意料之外的傷害、自殺等舉動，影響社會、職業、生活的不良功能。因此，如何解決人類成長歷程所積累的複雜情緒問題，不管是紓解個人身心壓力或協助周遭有任何情緒壓力的朋友，平衡情緒、放空自己，便很重要。

簡單說，情緒管理就是了解自己內心真正的感受，體會自己情緒的起伏變化，經常紀錄、反省自己情緒的波動，經由長時間的訓練，了知最適合自己的有效情緒處理方式，進而學習妥善處理自己的情緒。

參、情緒管理的重要性

現代人的物質生活遠比過去充裕，但生活本身並不很容易，外環境的因素如政治風氣的敗壞、經濟的蕭條、就業的困難、治安的惡化、物價的上揚、痛苦指數的攀升、人與人的疏離，都會影響到心情的起伏與憂慮。儘管如此，真正的快樂還是可獲得的，否則就沒有談論情緒管理的必要。

情緒管理的重要性則表現在生活的各個層面，它決定了個人主觀上認為生活是否順心，要是每天睜開眼便認為自己很幸福、快樂，則做任何事也都會很開心，一天如此，兩天如此，三天如此，久而久之，就會變成一種習慣，則人生可以隨遇而安，隨緣度日，無入而不自得。反之，若每天覺得自己很鬱卒、很委屈，甚至很苦惱，日日如此，

則活得便很痛苦，各方面的表現也不會好到那裡。

再者，若能敏銳地察覺自己及他人當下的情緒，坦誠面對自己的負面感受，同理對方的感受，不任意以自己的觀點或喜好妄加批評或指責，並且將生活中的困境視為合理的挑戰，有堅定的信念去完成艱鉅的任務，對人對事做出適切、正面的反應，那麼就容易與他人保持良好和諧的關係，能夠得到他人的樂意幫助，如此一來，許多事情都比較容易順利化解。以工作為例，一個人的工作是否能順利圓滿達成，往往不是由主觀的個人能力來決定的，而主要是看他能不能打開心扉傾聽同事或上司的不同意見，能不能將其個人的好惡、利益與工作區分開來，將人際衝突的阻力減到最小，甚至化阻力為助力，才是成敗的關鍵。情緒實攸關每個人的生命品質：

一、情緒與個人健康

情緒與身心健康息息相關，喜悅的心是一帖良藥，哀傷的心使人枯槁，具有喜悅氣質的人，不但別人願意跟他接近，而且他也比較有健康長壽的本錢（註 1）。情緒可以激發個人的生理反應，如腎上腺素分泌、交感神經的作用，使個人充滿活力，用以適應外在的環境。如果出現的是負面情緒，則內分泌同樣會受到影響，甚至產生疾病。最常見的如：影響腸胃功能，導致消化不良；影響泌尿系統，出現腹瀉、便秘；影響心臟血管，產生心跳加快，血壓升

高；或是影響神經系統，如：神經衰弱等，可見情緒狀態足以影響個人健康。

賓州心理學者薛利曼（Martin Seligman）在其大作《真正的快樂》（*Authentic Happiness*）一書中指出，西元1932年歐佩尼（Cecilia O'Payne）從諾特丹修女學校（The School Sisters of Notre Dame）畢業，在畢業當時，所有修女都被要求在這個重要時刻寫下她們一生的願景。歐佩尼寫道：「過去一年非常快樂。我懷著歡欣喜悅的心情接受修女的神聖生活習慣。」當天，同一城市、同一場景，做同樣宣誓的另一位修女唐內莉（Marguerite Donnelly）則在其自傳中寫道：「去年我在修道院中過完實習，講授化學，第二年教拉丁文……，感謝主的慈悲，我想要為修女會盡最大的心力。」唐內莉平淡的敘述與歐佩尼雀躍的敘述比起來，給人一種好像是例行公事、等因奉此的感覺，似乎沒有多少內心的喜悅或歡欣，因為情緒的不同，歐佩尼目前98歲依然健在；唐內莉則於59歲時便已中風過世（註2）。就以研究者觀察的事例來說，家母性情較急脾氣較大，63歲便已過世；家祖母性情溫和，又能專心念佛，情緒穩定，沒有很大的起伏波動，故能活到96歲，於西元2000年無疾而終。簡單的說，心情愉快似乎就有身心健康，減少看病吃藥花費的可期效果。

二、情緒與人緣魅力

人緣無價寶，尤其，圖書館人員需要服務社會大眾，更該培養誠中形外的

喜悅氣息。情緒直接影響到個人與他人（如家人、朋友、配偶、上司、同事、客戶）之間的關係，甚至學習績效、工作表現、健康狀況、生活品質、壽命長短，服務品質與組織形象。試想：一個不能處理好自己情緒的人，必定很容易受情緒的左右，表現出衝動的行為，因而破壞營建不易的人際關係之和諧。如果一個人經常擺個晚娘面孔，沒有一點喜悅氣息，恐怕其豢養的寵物也會望而生畏，更何況周遭接觸到的人，難免都會有烏雲罩頂的沉悶。不能與人融洽相處，則不論在家庭、學校及工作環境中會經常存有不滿的情緒，覺得別人都對不起他，認為一切都是別人的錯，或者陷入深深的自責中，形成惡性循環，當然會活得很不快樂，便沒有任何生活品質可言。

三、情緒與績效表現

適度的壓力或挑戰不必然是壞事，但長期情緒適應不良，情緒沒有適當抒發的管道，對個人的工作或學業都會有不利的影響。最常見的狀況，例如提不起精神、缺少熱情、注意力不集中、缺乏耐心、脾氣暴躁，既會影響人際互動關係，也會限制個人能力的發揮。如果在工作、學業或生活適應上遭受挫折而未能覺察，未能有效管理其負面情緒，反而任其壓抑、否認、轉移、扭曲，久而久之，便很容易成為蓄勢待發的火山，一旦爆發出來，便會形成更大的衝突事件，也會使人畏縮退卻、喪失信心、甚至懷疑自我價值，陷入低劣情緒

的惡性循環之中。因此，當一個人的脾氣變壞，運氣自然跟著轉壞，也就不足為奇。

四、情緒與生活滿意

已故的美國羅斯福總統夫人艾琳諾說過，憤怒（Anger）跟危險（Danger）只是一個字的差別而已。物理學家愛因斯坦說，只有傻子才會在胸懷中積貯怒氣。澳大利亞護士肯尼（Elizabeth Kenny）也說，激怒你的人，便已征服你（He who angers you conquers you.）。情緒容易受到別人擺佈，當然就沒有多少自主性可言。從實際的生活中，我們很容易觀察、體會到脾氣暴躁、情緒容易失控的人，在情境的掌控上既已屈居劣勢，除了困擾自己跟別人外，幾乎不會有好人緣、好面貌，甚至人生的幸福可言。反之，性情溫和，情緒常在掌控中的人，生活滿意自然較為可期。美國已故的著名心理學家詹姆士（William James）說過，他在當代最重要的一項發現，乃是一個人若能改變他的態度，便能改變他的人生（註3），也就是說，一個人的心念若是改變，則世界便跟著改變。幾年前香港影星張國榮所以走上絕路，並不是他沒錢無法生活，而是生活的不滿意，情緒的失控。

肆、如何提升情緒智商？

既然情緒無所不在，但面對同樣的事情不見得每個人都會有相同的情緒反

應。有次，有佛門師兄弟兩人外出遊方，途經一條小河時，看到有位少婦正在為怎麼過河發愁，師兄趕緊上前揹起少婦過河，師弟見此情景便一直悶悶不樂，不再跟師兄講話，師兄便問他到底是什麼緣故，師弟終於說了：「你怎麼可以揹著婦人過河？這不是有礙清規嗎？」師兄說：「我把她揹過河就放下了，沒想到你還一直把她揹在你心中。」可見一個人的執著、放不下，便可能產生情緒上的波動。修養境界提高，個性成熟些，眼界放寬、放遠、放高些，跳開當下的時空，情緒就比較容易擺平。

情緒智商的高低，在某一程度上，由大腦神經系統主宰，但這並不表示情緒智商完全由先天或生理因素決定，就如同智商一樣，可以藉由後天的訓練來提升。更確切地說，情緒智商也同樣是可以藉由訓練來增強的。

情緒固然有正面、負面的區別，其實真正的關鍵不在於情緒本身，而是碰到事情時，情緒的反應與表達方式，以適當的方式在適當的情境表達適當的情緒，就是健康的情緒管理之道。常見的情緒管理方法如下：

一、了解自己的情緒

當自己在生氣的時候，自己是不是能及時察覺到「我在生氣」嗎？恐怕未必！當一個人情緒起了變化時，注意力往往會放在引起情緒反應的事件上，也就是陷入情緒的漩渦當中，無法「跳出來」看到當下的情緒，經常在事後才察

覺到「我剛才很生氣」。試著在情緒剛起反應時，除了注意到引起情緒的事件之外，也能分些注意力去體察自己「內心的情緒狀態」是準備怎麼回應，或許更重要。這樣說似乎有點玄，也不易辦到，但只要願意去做，漸漸便能明白「了解自己的情绪」究竟是什麼意思。

二、妥善管理情緒

當一個人能立即察覺自己的情緒，問問自己為什麼生氣？為什麼難過？如果是本身的想法引起不快，再問問自己，有沒有其它替代想法？同事給你臉色看，一定是他故意跟你作對嗎？會不會是他早上出門時遇到塞車等不快的事，害他整天一肚子火？如果找不到其它理由，那麼最聰明的辦法便是要想些可以有效排解情緒的事：緊閉上想傷人的惡口、儘快離開爭執的場景、聽音樂、散步、高高興興地打一場球。總之，只要多用點心思，每個人都會有許多有效排解自己鬱卒情緒的秘方。

三、同理心

一個人除了要了解自己的情绪外，同時也要能了解並且接納別人的情緒。接納對方的情緒，並不是要你同意他的情緒，重點是允許對方有權利產生種種情緒，而你可以了解他的情緒，從他的立場去體會他的感受。你的態度與行為便是你心中既存典範所產生的作用。例如：某個星期天早上，你正愉悅於無人的地下道之寧靜時，突然有群小孩非常嘈雜，打擾到別人的安寧。你便不悅地說：「先生，你的小孩太吵人了，你難

道不能管一管嗎？」沒想到對方開口道：「我想我該管一管……我們剛從醫院出來，他們的媽媽一個小時前才剛過世……我心中一片茫然……我想他們也不知道該怎麼辦……」這時，你對自己的剛才的愠怒便會覺得很不妥。西藏精神領袖達賴喇嘛也提到，當有人無緣無故打你時，你一定會怒不可遏，甚至想要反擊，但要是你知道打你的人是個精神不正常的人時，也許你的怒火便無從生起，甚至會生起悲憫心了。

四、慎選友伴，慎讀好書

有些人隨緣自在，來去無拘；有些人則比較看不破，放不下，單獨一個人時，就好像是世界末日似的，甚或有「愛之欲其生，惡之欲其死」的執著，何其可悲與苦惱！真是鐘鼎山林，各有天性，不可強求。想讓自己心情愉快的簡便辦法，便是多接近喜悅氣息的人，遠離負面習氣重的人。平心靜氣，冷靜觀察，對事不對人，不做人身攻擊，更不惡口傷人，就事論事，不翻舊帳。

社交技巧首重真誠，沒有真誠，就只剩下玩弄手腕了。做到了前三項，接下來要學習如何適切地表達自己的感受。用陳述自己感受的方式來表達，比指責對方讓人更能接受。例如：你對你老公說「我覺得一個人在家好孤單。」，比起說「你為什麼不能早一點回家？」更能打動他！

幽默則是人生的潤滑劑，聖雄甘地說，他要是沒有幽默感，生命早就沒了。仔細想想，很有道理。某小姐在上

班時突然接到電話一邊傳來哭聲叫她：「媽媽，我被綁架了……」「犒腰渥，我還沒結婚呢！」又有位小姐上班時，手機傳來：「要不要借錢……」「我錢很多，花不完。」友人黃偉翔老先生突然好久沒在公園出現，有一天再出現時，人家趕緊問候：「最近你去美國嗎？」「我去天國。」「最近好嗎？」「還沒死掉。」「大家都很想念你」「男生跟男生有什麼好想念的，去想長頭髮的好了。」；隔壁鄰居莊天賜利用週末到東山去買些龍眼回來賣，多賺點錢以貼補家用。來買的鄉下婦人，跟他討價還價，這時他突然發出一聲響屁，但他卻不慌不忙地說：「你看，我的屁股都說這種價格不可以。」

是非以不辯為明，不做任何爭論，忍辱為息諍妙法，省事事省，不費力氣。個人認為：多尊重，少輕視；多誇讚，少責難；多鼓勵，少批評；多感謝，少抱怨；多聆聽，少高談；多歡喜，少懊惱；多寬恕，少瞋恨；多包容，少計較；多施予，少貪得，乃是普世贏得人心，討人喜愛的社交技巧。

人之生命光華有限，值得學習的東西都學不完，怎有時間好閒著發獸或自尋煩惱呢？尤其在資訊爆炸的時代，減少不必要的訊息污染，便能保有更多的清明心思與寶貴光陰。

五、培養善解、轉念的智慧德量

紓解情緒的方法無限多，每個人都應留意有益紓解自己或他人負面情緒的技巧與方法，以增長智慧德量，則生活

會更有品質。研究者經由個人的觀察與體會，具體提出一些管理情緒可資參考的有效方法：

- (一)「癡啞」法：受到外界刺激時，不管合理或非理，先平心靜氣覺察自己真實的情緒，如實觀察，不必妄下任何價值評斷，或立刻做出情緒性的衝動反應。合理的便應該虛心接受，檢討改進；不合理的，似可學郭子儀不聲不啞不可為公婆的如癡似啞法，便可阻絕許多煩惱，讓耳根、眼根，甚至心地都能清淨，何等美事。
- (二)「轉念善解」法：隨時檢討自己經常用來應急的防衛方式是否還有改進的空間，是否可以有更高明的方式，便可以寬恕別人，寬恕自己。
- (三)「放輕鬆」法：可以讓心地柔和，以更大的彈性來適應環境。
- (四)「逆風而行」法：處在逆境時，更該勇猛精進，從逆境困頓中學習，培養氣量、格局、膽識與能力，可以增強自己的挫折容忍力。
- (五)「移情」法：轉移情志目標，找出適合自己舒展的空間與休閒方式，注意力轉變，心情就跟著轉變。
- (六)「激勵」法：隨時激勵自己，羅賓斯（Anthony Robinson）說過，就像一個人需要每天洗澡一樣，每個人都需要不斷的激勵自己，多看看自己的優點、興趣、能力與長處所在。
- (七)「幽默」法：培養幽默感，改變固執的想法。
- (八)「聯繫」法：擁有一些可以相互支持

- 情緒的友伴，甚至尋求專家的協助。
- (九)「紓解出口」法：讓正反面的情緒都有安全、適當的出口。
- (十)「揮灑創意」法：培養獨立的人格與思考能力，激發創意潛能，以便稱性適份地當情緒的主人。
- (十一)「靜思」法：善用夜深人靜時，每天早晚或每週至少要給自己安排一段獨處的時間，讓心靈沉澱、澄明。
- (十二)「深呼吸」法：放輕鬆、深呼吸、靜坐、誦念、觀想、祈禱等。
- (十三)「規律運動」法：做適當的運動，如太極、氣功等，拉拉筋，散散步。
- (十四)「疼惜」法：善待自己，拋開內心的自我貶損、苛責與煩憂，給自己多點欣賞與獎賞，去看場輕鬆的電影或聽場演奏吧！
- (十五)「順應」法：規律的生活作息與充足的睡眠，堅持不輕易壓縮該有的休息、睡眠時間；去除日夜顛倒的生活，因為身體畢竟是血肉之軀，而不是機器，經不起長久的蹂躪與糟蹋。
- (十六)「淨食」法：清淨的飲食與充份的水份，飲食與個性、情緒、健康有不可忽視的密切關係，卻經常受到忽略。美式飲食常為新世代所喜愛與追逐，但那畢竟是最悲哀（SAD- Standard American Diet）的飲食方式，不能不知。
- (十七)「簡化」法：生活愈簡單愈好，培養少欲知足的愉悅性情，簡化欲求，放慢步調，便可以不必透支生命存款，成為情緒的「卡奴族」。
- (十八)「翱翔」法：放大心量格局，延長時空來看問題，如老鷹般翱翔萬古長空，與無死生者遊，提升自己的境界與視野
- (十九)「熄滅」法：熄滅怨惱瞋恨心及憤恨不平之氣，才能點亮內心的慧目。
- (二十)「專注」法：專注在當下的工作，不懊悔過去，不憂慮未來。
- (二十一)「返璞」法：接近自然，接近陽光、空氣、水，欣賞花草樹木、鳥獸蟲魚。
- (二十二)「音聲飛揚」法：隨柔和的音樂飛揚到九霄雲外，拋掉世俗雜慮。南非黑人人權鬥士曼德拉（Nelson Mandela）一生的精華歲月大部份在牢中蹲過，在那種處境中，他最大的歡樂則是哼著歌曲，音樂可以淨化心靈，於此可見。監獄的生活令他最懷念的則是看日落，在亙古時空中，人生真是微如塵土。
- (二十三)「彩虹」法：繪畫寫生或心情塗鴉，讓心情飛揚在彩虹上。
- (二十四)「惜情」法：寫日記，盤點幸福，記下每天愉快、感謝的事情，培養正向思考的襟懷，久而久之，必可成為積極、正向思考的人。
- (二十五)「付出」法：懂得感恩、施捨、付出、佈施、利益他人、從事公益活動，脫開「自我」格局，賦予生命積極的意義。十九世紀法國有位女演藝人員說過：「人生因奉獻而富有」（It's by spending oneself that one becomes rich.）。她說的這句話，的確

很發人深省。

(六)「念病、念死」法：如果今天就是生命旅程即將到站的最後一天，還有必要緊抓著那麼多解不開的閒愁或懊惱嗎？人生的緩急先後，利害得失，在這時候便比較不會拿捏失準。人生實在是危脆不安，苦多樂少，是值得每個人時時自我提醒的。

當然，有效管理情緒的方法，不僅上述這些而已，每個人都可開始探索自己有效的方法。從 IQ 到 EQ，也就是從「用腦」到「用心」，就由現在開始，用「心」做事，你會過得更好！簡單說，掌握情緒就能掌握滿意的人生。

館員常有的困擾，可能來自人際關係的緊張，「樂處眾者，則受眾惱」，有人的地方就有是非，有人的地方就有煩惱，可是做事容易，做人難，懂得做人，較好做事，怎樣與同事和諧相處，也是終生值得學習的重要課題。此外，每天要面對的讀者，隨時都有可能帶來新的狀況，固然，大多數的讀者都很安分，但難免也偶而會有不可理喻的讀者需要應付，這當然是很耗能量的。國父紀念館的職員有天怒氣沖沖地趕走一位帶狗進來的人，沒想到不久之後，當一位俄國演奏家前來表演時，有人竟在場外放一長串鞭炮，還留下一張紙條寫著：「你罵我狗，我炸你館。」真是匪夷所思。此外，職場的工作壓力，甚至個人擇偶的問題、家庭的壓力、經濟的壓力、升遷的壓力、健康的問題……，不一而足，因人而異。情緒失控的跡

象，便容易產生諸如：失眠、憂鬱、焦慮、暴躁的情況，嚴重的甚至會想要自殺。

不管遇到的是那一方面的問題，基本上化解身心壓力，調節情緒是有些有效方法可資遵循的，例如：想法與態度的轉變、培養良好的生活作息習慣、清淨的飲食，食物跟心情有直接的關係，多吃悅性食物，心性也跟著柔軟。

古今中外都有許多情緒管理上表現卓越的達人，值得我們學習：

羅斯福總統夫人愛琳諾說，生氣跟危險只差一個字。她又說，沒有你的同意，別人無法讓你生氣。

張學良說他很感謝蔣介石，因為若不是一生大部份的歲月被他拘禁，則縱使有十條命，則在險惡的政治鬥爭中早就沒命了。

達賴喇嘛說他很感謝毛澤東，因為若不是被逐出拉薩，他便不可能成為歷來最有人緣的達賴喇嘛。他又告訴我們：問題來時，要能輕鬆的面對問題，如能解決，就解決它，不必憂慮；如無法解決，那就由它，也不必憂慮。因為憂慮煩惱，根本解決不了問題，因此，以平常心看待，也許可以試著幽默一下。

新加坡的國寶許哲認為沒有不良少年，只有需要關愛的少年。她清淨無累的生活，認為貧病無依的弱勢者是她生命中最尊貴的人，因為是這些人讓她照見清淨心。

前最高法院院長王甲乙說，他在年

輕時便很少動怒，現已八十二歲，仍然雙目炯炯有神，他的生活信念是減少欲求，規律生活，節制飲食，有恆運動，人生除了努力外，也要有些運氣，不必患得患失，隨緣盡份便好。

好友吳杏霖以為：調伏習氣的簡便可行辦法是呼吸經行法、深呼吸開車法。就是真正體會把注意力專注在呼吸的簡便方法。

友人陳景彰等紅綠燈時，被一位騎機車的人不小心從後面撞到，全身是傷，但他選擇讓他走，因為他認為那是前輩子欠人家的，趕快還了就好，真是無罣無礙，不自尋煩惱，或跟自己過意不去，多麼灑脫。

廖又生館長還在陽明大學圖書館任職時，有天因為外賓來訪，全館上下大家都很忙，王小姐便不悅地大發牢騷，沒想到廖館長正好從她身後出現，王小姐臉色便一陣青一陣紅，廖館長卻不慌不忙地對盛怒的王小姐說：「你很辛苦，慢慢來。」此外，他也是善用零碎時間，很懂得時間管理的人，即使在旅途中也會利用該段時間來閱讀，但不巧有次卻遇見一位認識、年逾半百，心中充滿壞水與仇恨的女士，在某大學任教的楊姓教授瞬即走過來坐在他身旁，開始不停地傾倒她心中積貯已久的怨惱，讓他一路上耳根不得清淨，因此，快下車時，他便送給她一句話：「多盤點你的幸福，不要盤點你的不幸。」這對緊緊地被怨惱瞋恨纏縛住的人，真是多麼受用的話語。

研究者有位友人也有類似的嚴重病症，開口就是損惱人以喚起別人注意，老是嘮叨她想自殺，很擅長把別人的心情拉往谷底。有次，她又開口說要自殺，研究者便點頭說：「喔！喔！」，從此耳根也獲得清淨。

前大同商專校長王士峰博士則有「感恩、歡喜、善解、利他」的素樸信念，這對煩惱習氣重的人，應有醍醐灌頂的效用。

華梵大學創立人曉雲法師還在文化學院中華佛學研究所服務時，曾經告訴過研究者，要以「沈默擯之」來應付不可理喻的人。

修行人張大卿回答某位國中老師問他，如何應付講話頑劣不馴的學生時說：「你似乎可以輕聲地反問該學生，『你是不是都這樣在跟人說話的？你不喜歡人家也這樣對你說話？』」

曾任職大同公司機要秘書的陳乙男面對盛怒的下屬，他只輕聲地說：「年輕人講話，喉嚨頭需要那麼大嗎？」

換句話說，只要懂得調理每天的情緒，則可以完全不必隨著情境起伏，想要活出喜悅自在的人生便易如反掌。

伍、結論

情緒的發生是正常和自然的事，我們不必壓抑，也不用責怪它。但當情緒出現時，我們應學習處理自己的情緒，積極面對，不要讓情緒控制、俘擄我們，成了情緒的奴隸。接納自己，盤點

幸福，讓自己快樂，才能讓別人快樂。一大堆例行的上架、流通、參考等事，固然很忙，但目前很多事情都已能藉助電腦的幫忙，讓館員有更多時間可以用來充實自己，甚至服務讀者。好的服務態度與技巧是可以觀摩學習的，熱情是有感染性的。任何人若能擅用其本身的優點，便能活得意興風發；若是儘做些自己不喜歡做的工作，則意志便會很消沉。館員若要做好服務工作，便不應倦怠、厭煩，可以藉著各種學習活動，來擴大視野，豐富生活內涵。

空談理論容易，確實實踐較難。講別人易，講自己難。本研究所建議的一些情緒管理方法，若不能藉境練心加以活用，便難有效成為情緒的主人。館員也是一般具有七情六慾的人，難免會受外界事物影響引發各種情緒。然而，在圖書館經營中，不管是閱覽、推廣或參考，館員掌握了重要的環節，引領著服務的進行與服務的氣氛，但如果館員受到太多的情緒干擾，而影響了服務的品質，打斷了服務的進行，甚或讀者的人格發展，可說都是重大的負面結果。這並不是說，館員就不應該有情緒的發生，最主要的是，館員應積極學習藉事練心，有效掌控自己的情緒，適當的抒發情緒，不至因為身心壓力或突然的狀況，導致服務情境受到干擾，影響服務品質。

有機會能在坐擁書城的環境中工作是人生莫大的福份。人生活到老，學到老。情緒管理也是人生一門必修的重要

課題，情緒管理得好，生命才有品質可言。我們難以改變天氣，但我們確實可以改變自己的心情，遇到任何事情，我們還是可以選擇冷靜，生氣、懊惱絕不是遇到不如意事情的唯一選項。樂觀者經常看到杯子已半滿，悲觀者卻只能看到杯子已半空。情緒管理需要身心靈整體的均衡照顧，快樂的選擇權在於每個人自己，不在他人或環境。決定一個人快樂與否的因素很簡單，每個人都可以輕易辦到。要知道可以用金錢買來的東西未必是最珍貴的，人生還有很多更珍貴的東西不是金錢買得到的。心念影響言語，言語影響行為，行為影響習慣，習慣影響命運。多想些快樂的事，我們就會感到很快樂 (If we think happy thoughts, we will be happy. — Dale Carnegie)。心念轉變，世界便跟著改變，回應的選擇權永遠在自己，憤怒時務必要選擇愉快。人生苦多樂少，怎樣給生活增添點趣味是每個人只要多用點心，就能輕易辦到的事。對於人生任何突如其來的狀況，要怎樣反應的權利基本上在每個人本身，我們可以選擇冷靜，不必隨風起舞。

歡喜也過一天，煩惱也過一天，選擇權在每個人自己。人壽百歲頂多也僅是三萬六千多個日子而已，何苦自尋煩惱，自討苦吃，怎能不給自己跟他人多留點情緒的舒暢與歡欣？常懷感恩歡喜心，多盤點幸福，以歡喜心過生活，以清淨心看世界。慈悲沒敵人，智慧沒煩惱。照顧好念頭、態度、健康、心情、

心靈、人際互動、智慧與工作，便能掌握良好生活品質。就像覺音尊者所說：「願我沒有一切怨惱瞋恨，願我獲得一個快樂的生命。」則日日是好日，時時是好時，無適而不自得。

附 註

- 註 1 Suzanne Rostler, "Satisfied Men Live Longer," *American Journal of Epidemiology* 2000:152, pp.983-991.
- 註 2 Judith Kleinfeld, "Want to Live a Long Life? Get Happy!" 【OnLine】
<<http://www.findingyourownfrontier.com/Happiness.htm> 2006/7/31>
- 註 3 Keith Harrell, *Attitude Is Everything*, New York: HarperCollins, (2003), p.28.

參考書目

- 莊耀輝著，1991「瑜珈修習者的飲食觀念」菩提樹月刊 463 期（民 80 年 6 月），頁 20~2。
- 莊耀輝著，1992「戰勝煩惱，過自在無礙的生活」菩提樹月刊 472 期（民 81 年 3 月），頁 24~6。
- 莊耀輝著，1993「不快樂是污垢」菩提樹月刊 489 期（民 82 年 9 月），頁 30~32。
- 莊耀輝著，1993「人生的迷執與轉機」菩提樹月刊 490 期（民 82 年 10 月），頁 23~5。

莊耀輝著，「圖書館如何幫助讀者尋回自己」圖書館管理學報 第二期（民 85 年 6 月），頁 1~16。

莊耀輝著，「論圖書館員新形象的塑造與維護」國立中央圖書館臺灣分館館刊 4 卷 3 期（民 87 年 3 月），頁 6~14。

莊耀輝著，「論館員身心壓力的紓解」國立中央圖書館臺灣分館館刊 5 卷 1 期（民 87 年 9 月），頁 82~89。

莊耀輝著，「圖書館員的生涯規劃—心性修養，豐富人生多姿采」臺灣省立台中圖書館許金保主編（民 88 年 2 月），頁 51~59。

莊耀輝著，「論圖書館與書香社會的締造」國立中央圖書館台灣分館館刊 第 5 卷第 3 期（民 88 年 3 月 31 日），頁 42~48。

莊耀輝著，「禪與情緒調理之研究」第四屆禪與管理學術研討會論文集（民 90 年 3 月 10 日），頁 179~184。

莊耀輝著，快樂自在—達賴喇嘛的生活智慧（新店市：水星文化事業出版社，民 90 年 4 月）。

莊耀輝著，「快樂自在的追尋」大同商業專科學校第四屆生命教育與管理學術研討會論文集（民 91 年 4 月 25 日），頁(2)-1~(2)-17。

莊耀輝著，「無怨無悔的付出：從事義工工作對於身心靈均衡發展效益之探討」第三屆非營利組織管理研

- 討會 (民 91 年 5 月 25 日), 頁 10-1~10-11
- 莊耀輝著, 「生命的活水源頭」「佛學與人生」學術研討會-佛法、科學與生命教育 (台中市: 逢甲大學, 民 92 年 10 月 25 日)。
- 莊耀輝著, 情緒管理 (永和市: 新文京文化事業出版社, 民 94 年 1 月)。
- “How to be truly be happy in this old crazy world,” [OnLine] <<http://www.palletmastersworkshop.com/happy.html>>
- Carnegie, D., *How To Win Friends and Influence People* (New York: Simon & Schuster, 1981).
- Dhammananda, K. S., *How To Live Without Fear & Worry* (Taipei: The Corporate Body of the Buddhist Educational Foundation, 1989).
- Harrell, K., *Attitude Is Everything* (N. Y.: Harper Collins, 2003).
- Mariano, T., “Eight Keys To Happiness,” [OnLine] <<http://www.sleep-aid-tips.com/sleep-aid-self-help-happiness.html>>
- Hegarty, R., “The Top 10 Ways to Cultivate Happiness,” [OnLine] <<http://www.topten.org/public/BI/BI200.html>>
- King, T., “Happiness is Within You,” [OnLine] <<http://www.yougetinfo.com/Info/Aarticles/life10.html>>
- Stuhlman, D. D., “Librarian’s Lobby,” [OnLine] <<http://www.sla.org/content/Shop/Information/infoonline/2002/jun02/toftoy.cfm>>