



面對恐慌情緒的因應技巧

案例分享

詩琪擔任客服工作，去年起有位公司的"特殊客戶"經常提出一些無理的要求，讓她無法招架，當詩琪無法達成客戶的需求時，該客戶便大聲咆哮…。近三個月的值班日子，詩琪害怕接到這名特殊客戶的來電，因此造成她上班時常出現心悸、胸悶、頭暈…等身體不適的症狀；詩琪因強烈的不安，進而影響睡眠情況，每天起床一想到還要跟這位客戶"正面交鋒"，就不想出門上班。

各位同仁，每天面對接踵而來的工作挑戰，對於身心靈的負荷實在不小！常可能面臨如故事主角必須隱藏自己內在深層的情緒，來應對工作關係中的各種互動狀態；因此，在工作與生活中適時調適各種角色所帶來的情緒壓力，才能避免長時間積壓而引發身心疾病。為此，我們分享在職場出現恐慌症狀的辨識與因應方法，期盼大家可以擁有良好的身心健康狀態。

自我檢測—分辨是恐慌症，還是焦慮情緒？

恐慌症發作有 13 種症狀，突然發生其中 4 項或 4 項以上的症狀，並在十分鐘內達到嚴重程度，感覺強烈的害怕或不適，即是恐慌症發作的徵狀。您可自行檢視看看，當焦慮情緒席捲而來時，是否有以下 4 個或 4 個以上的症狀：

- 1. 心悸、心怦怦跳、或心跳加快。
- 2. 出汗。
- 3. 發抖或顫慄。
- 4. 感覺呼吸困難或窒息感。
- 5. 哽塞感。
- 6. 胸痛或不適。
- 7. 噁心或腹部不適。
- 8. 頭暈、不穩感覺、頭昏沉、或暈厥。
- 9. 失去現實感（覺得事物不真實）或失去自我感（感覺與自己疏離）。
- 10. 害怕失去控制或即將發狂。
- 11. 害怕即將死去。
- 12. 感覺異常（麻木或刺痛感覺）。
- 13. 冷顫或臉潮紅。

四個技巧紓解情緒壓力

適度的焦慮是身體健康的反應，能使我們在面對壓力時提高警覺；但過度焦慮沒有適當紓解，則要留意對健康造成影響，以免變成病症。紓解情緒壓力的技巧，包含：

1. 接納自己的情緒

紓解情緒壓力的第一步，就是要先坦然地承認並且接納自己的負性情緒，不論它是沮喪、憤怒、焦慮還是敵意。人產生負性情緒是很正常的，它提醒你對現狀要有所警覺，是改變現狀的先決條件。

2. 停止對自己的挑剔和責備

不論自認為做了多少不合適的事，有多少不足，從現在起，都停止對自己挑剔和責備，學習欣賞自己以往在工作上的成就，接受並隨時關心自己

的身心狀況，好好照顧自己。

3.安排令自己快樂的休閒活動

只要興趣是建立在正當的休閒娛樂上，那就安排時間去做吧！讓自己的壓力有釋放的出口。

4.加入工作以外的團體

因工作而產生的恐慌情緒，經常就是發生在工作之中，因此不能只有主管與工作夥伴的支持；也需要擁有另外一群沒有工作利害關係、有共同興趣或是可以談心的朋友，做為生活中另一個支持團體。

若您正面臨類似的情況，建議您可以利用上述技巧，學習紓解情緒壓力！若您對自身的情緒狀況仍有所擔心，或在執行上述技巧上有任何需要協助的地方，歡迎您聯繫員工協助方案 (EAP)，共同討論出適合您的解決方案。

~ EAP/員工協助方案 關心您的每一天 ~

EAP 聯絡電話：0800-027-858 Email:service@ffceap.com.tw

重要提醒:EAP 文章僅為資訊之分享，目的在提醒讀者對身心靈健康之自我覺察與工作生活平衡之認知，無法取代相關之專業性建議；任何服務需求，請洽詢 EAP 服務單位或相關專業資源。