

職能：  
主要職能：  
類別：

• **態度** -  
維持友善、積極及熱忱的表現。

• **人際關係技能** -  
展現能在組織內外持續建立穩固信賴與尊重關係的能力。

相關職能  
類別：

• **適應力** -  
樂於接納新的構想，靈活應對工作期望和環境的變動，並以積極正面的態度順應境況。

• **外部知覺** -  
從多元觀點看待事物，關切行為舉止對他人的影響，隨時關心與職務領域有關的最新議題。

• **壓力管理** -  
區分正面與負面的壓力，維持有效及無效態度和行為之間的平衡。

## 情緒控管

### 摘要

本單元將檢視人們思想、感受與行為之間的關聯性。學員將探討情緒對工作表現的影響、發掘個人情緒的「地雷」，並檢視在棘手狀況下保有正向能量和控管情緒的訣竅。

### 說明

您是否注意到，員工當中有許多人具備優異工作技能，但有些人相較於其他人，不僅更會做事、也更好相處？研究顯示正向的能量和情緒控管能創造高生產力、智慧的決策、高留職率、振奮士氣及堅強的團隊合作。研究並顯示，全面提升組織的情緒智能，對公司獲利有正面的影響。好消息是智商是在幼兒時建立，而情緒智能卻可隨著年齡發展。

上完本單元之後，您將瞭解思想、感受與行為之間的關聯性以及情緒智能職能。您將發掘您目前的情緒健康等級、探索您的情緒和「地雷」對工作績效的影響，並運用訣竅在面對棘手狀況時，保有正向能量和控管情緒。

完成此單元時，學員將能夠：

- 瞭解思想、感受和行為之間的關聯性。
- 提升情緒智能，展現更大的效能。
- 在棘手的狀況下，維持情緒控管。