



臨床心理服務

臨床心理學家 唐靜思

停不了的電郵

陳小姐是某大機構的部門經理，同事每次經過她的辦公室，也看見她忙碌地一邊通電話，一邊回覆電郵，電腦屏幕亦同時開著七、八個視窗 (windows)；即使有來電，她也會忙亂地瀏覽網頁，而雙眼總是經常盯著手機屏幕，等候下一個新短訊。陳小姐亦自言是一位「無時停」的 Multitasker，經常同時執行多個事項，她喜歡在分秒必爭狀態下的刺激及衝勁感，但代價是長期處於「作戰狀態」，缺乏耐性，容易發怒，難以集中及經常忘記事情。

陳小姐的經歷，可能是活在資訊泛濫時代，上班一族的縮影。究竟高科技的資訊工具為我們帶來方便，還是帶來更多打岔 (Interruptions) 和煩擾呢？究竟工作時所經歷的打岔怎樣影響我們的身心健康呢？

人的腦部額葉 (Frontal lobes) 主要負責計劃、組織、時間分配、制定優先次序及作決定的功能。而腦部額葉下較深層的部份主要負責基本生存的功能，如睡眠、情緒、呼吸、性慾等；人處於安穩及最佳狀態時，此部份會釋放開心、滿足等正面情緒，激發內在動力，使人精神集中。

2006年1月哈佛商業評論 (Harvard Business Review)的文章中，美國一位精神科醫生 Dr. Edward Hallowell 提到當腦部額葉的功能接近「超額」狀態時，人會感到焦慮和擔心，而驚慌會將整個人帶入「作戰狀態」，逼使額葉功能失去其主導性，被腦部較深層的部份取替；例如：當人面對一天裏第六個決定及五個打岔而同時要應付第三及四個決定所帶來的問題時，腦部開始感到慌忙失措，容易認定第六個決定為威脅個人生存的「老虎」；使腦部負責較原始的部份成為「總司令」，為著面對生存的威脅而不停地釋放焦慮、煩躁、憤怒及恐懼等訊息；而額葉滿載著這些「求存」的情緒訊息時，身體亦會很自然進入「作戰狀態」，直接影響呼吸系統，心臟系統，神經系統及肌肉組織；在這種「作戰狀態」下，人容易倒退至非黑即白的思維模式，腦功能失去其敏銳性及彈性，視野失去大方向，應變能力減弱，衝動情緒亦隨之而出現。

要減少工作上因打岔而帶來的心靈耗損，我們需要有效地營造一個建立正面情緒的工作空間，因為情緒能直接影響腦部額葉運作。

以下是精神科醫生 Dr. Edward Hallowell 強化腦功能的建議：

妥善地安排工作時間，減少不必要的打岔，如非每個電郵需要即時回覆，嘗試建立指定的「電郵時間」，減少工作中不必要的打岔；

在工作上盡量建立正面的人際關係，能減少焦慮及恐懼，有助促進腦功能；

每四至六個小時與至少一位自己喜歡的人有面對面的交談，給予腦部所需的「滋潤」；

留意自己的身體反應及精神狀態，細心評估自己在一天中最佳狀態的時段，繼而將每天最重要的工作安排在那個時段裏，而那些較黑板性、機械式的工作則放在其他時間中；

每天開工時盡量避免被瑣碎的工作纏繞，嘗試先處理較為關鍵的工序；

每天收工時，嘗試制定明天需要優先處理的工作項目，以不超過五個優先處理項目為佳，以便分其緩急輕重，完成工作；

在工作間裏我們嘗試培養身心管理的能力，可避免自己被電郵、手提電話、網絡、Blackberry 牽著鼻子走。