歷屆電子報
學術論述
感動服務
業務心得
好書好文共分享
本處近期活動花絮

學術論述

活在當下的幸福處方—正念減壓課程

活在當下的幸福處方—正念減壓課程

周鉦翔/上善心理治療所臨床心理學博士暨臨床心理師

壓力，是現代人普遍都有的感受，尤其在政府部門服務，除了自身健康、家庭、生活環境的影響，還須承擔工作服務所衍生的時間管理、人際挑戰、溝通障礙及負面情緒。壓力的正面效益可以敦促我們學習成長，但壓力若多到難以消化、大到難以承受，就可能導致反效果。壓力，除了來自他人，也常常來自於自己。

醫學已經證明，壓力與身心疾病息息相關，更是嚴重影響生活品質的重要因素。面對與處理壓力的方式有很多種，如：運動、旅遊、閱讀、看電視、睡覺、抽菸、喝酒、逛街、聊天、找專業諮商等等。在這過程中，有人選擇逃避或壓抑、也有人用積極面對的態度，如何有效且安全地面對與處理壓力，而不會有不良的副作用或影響，這會是很重要的學習。

「正念減壓課程」(Mindfulness-Based Stress Reduction；MBSR)是由美國麻州大學醫學中心 Jon Kabat-Zinn 博士於1979年，整合個人生命經驗、禪修與神經科學後才開始推展，主要是以正念禪修法門(mindfulness)為基礎的正念訓練，幫助人們時時刻刻保持專注於當下身心覺察，達到自我開發與培育，並進一步於醫學中心開立減壓門診。基於上述的學習態度，正念減壓課程教導病患修習三種主要的正念減壓技巧。(1)正念呼吸：觀察隨著呼吸而產生的腹部起伏運動，或者意守鼻端，觀察鼻端與呼吸接觸的感受；當任何心念游移、情緒出現時，修行者只是覺察它，然後將注意力引回到腹部起伏或鼻端空氣進出；當疼痛出現時，鼓勵病患觀察身體的疼痛。(2)身體掃描：病患平躺或採太空人臥姿，引導注意力依序觀察身體不同部位的感受，從左腳腳趾開始，最後至頭頂。面對妄想與疼痛的策略，與坐禪時相同，但觀痛時，偶而帶有觀想的技巧（觀想疼痛隨著呼吸離開身體）。(3)正念瑜伽：MBSR 將「正念修行」結合「哈達瑜伽」，教導病患在練習「哈達瑜伽」的同時，觀照當下的身、心現象。

Kabat-Zinn本人多次強調此不是心理治療團體，而是一種自我訓練的課程，目前在英、美、加及亞洲地區已有300多家醫院及醫療院所開辦此課程協助病患，同時也被廣泛運用到學校及監獄等機構。目前臨床研究發現除了可以有效減壓外，對於憂鬱與焦慮情緒(MBCT)、憂鬱症(MBCT)、自傷及自殺(MBCT)、焦慮症(恐慌症、強迫症、慮病症、創傷後症候群，MBCT)、毒品戒治(Mindfulness-Based Relapse Prevention, MBRP)、慢性疾病(糖尿病、高血壓及心臟病)及癌症之疼痛舒緩都發現很棒的效果。

在自律神經檢測方面，歐美臨床醫療學者於1996年擬定了HRV(Heart Rate Variability)為監控個人自律神經健康檢查程度的重要指標。HRV為心律變異量，HRV指數低落時，意味著預警我們個人整體健康已發生問題，發生嚴重疾病的可能性也提高，如心臟病、心因性猝死與癌症等，同時也可能會造成身心壓力與肥胖等。近幾年，自律神經系統進一步被發現有著重要的功能：掌管了身體發炎與消炎過程；由於過敏、老化與癌症等的發生，也都是因身體部分組織慢性發炎所引起，所以如果能適當地調整自律神經，症狀便能獲得改善。臨床研究發現，個體持續練習正念減壓課程一段時間之後，其SDNN(Standard Deviation of Normal to Normal R Wave；自律神經整體活性)、HF(High Frequency；交感神經活性)與LF(Low Frequency；副交感神經活性)的指數皆比未練習正念減壓課程前要來的顯著的高；SDNN指數越高，表示自律神經生理活性的強度越好，身心因應壓力挑戰較理想，身體較無壓力反應產生，如：熬夜、壓力、過勞及慢性疾病等。HF與LF指數越高則表示交感神經與副交感神經皆較為活化，是身心健康的象徵。

長期學習正念，不但會有持續的減壓效果，更可增強免疫力、穩定情緒、活化大腦功能。此課程協助每個個體在不同際遇中，均可掌握自己、找到力量和智慧，讓自己活得更自信、更喜悅。與其說是紓壓，不如更正向的學習解壓，唯有為自己儲備快樂的能力，才有給出快樂服務的能力。

＊小編註解：感謝上善心理治療所臨床心理學博士暨臨床心理師周鉦翔提供撰文。高雄市政府人事處為落實人事關懷政策，使正念深化成生活習慣，營造身心健康之生活風格，規劃辦理正念減壓、正向智商提升活動，相關訊息詳見高雄市政府員工關懷網http://eaps.kcg.gov.tw/。

行政院人事行政總處
人事月刊

政策與人力管理期刊

瀏覽人次

▲回到頁首

歷屆電子報
學術論述
感動服務
業務心得
好書好文共分享
本處近期活動花絮

感動服務

感動愛

103年4月23日早晨原是風和日麗適合外勤看勘的好天氣，工務局所屬養工處旗美養護工程隊正召開隊務會議，會議結束後魏分隊長率領黃幫工程司及陳約聘人員一同前往鼓山公園會勘第三期改造工程工區執行進度，在工區內行駛下邊坡路段時疑似煞車失靈，導致車輛翻覆人員摔出車外，傷勢最輕的陳員急忙向路人求救，救護車的鳴笛聲震撼旗美養護工程隊，誰都沒料到出事的竟然是自己的同事，在聽聞同仁受傷的消息，全隊立即總動員趕往幫忙，在現場，負傷較輕的陳員抱起受重創黃幫工程司搭上救護車送往旗美醫院，近中午時分當黃幫工程司不幸傷重因公殉職，魏分隊長受重創在加護病房觀察，陳約聘人員輕傷的消息傳回隊裡劃破了原有的歡笑聲。

團隊合作精神在這次突發事件中發揮淋漓盡致，當救護車將受傷同仁送往醫院之際，全隊隊員竭盡全力分工協助處理後續各項事宜，通報長官、連絡家屬、協辦住院手續、志願留院輪班照護受傷同仁、聘請律師為同仁爭取法律上權益等…，各項細節處理都是為了不讓擔心不已的家屬再增加太多負荷。本次工安事件，造成黃幫工程司死亡，分隊長受重傷，陳約聘人員輕傷的重大意外，對該隊同仁造成嚴重衝擊。一位同仁回憶說：「出事的當天我還跟她談笑風生，意外事故適逢我的生日，心想公出回來請同仁喝飲料，豈料這些都不可能實現。這天在未來每年生日之時，都將成為我無法忘卻傷痛的記憶。」出事之後，原本相處融洽歡樂的團隊籠罩在鬱悶的氛圍裡，面對機關遭逢巨變，人事人員發揮主動關懷精神，前往醫院探視傷患慰問家屬，主動蒐集相關權益保障規定，不時與故黃幫工程司家屬保持聯繫，協助後續各項權益申領，以積極任事態度辦理各項撫卹補助事項。

另為化解該隊同仁免受創傷壓力症候群之影響，更啟動市府員工協助方案諮商機制，辦理團體諮商輔導，邀請張老師基金會高雄分事務所於5月16日下午到分隊進行團體諮商，讓同仁瞭解透過心理諮商，將自身負面情緒表達出來，瞭解情緒須適當抒發才能減輕傷痛,否則情緒壓抑不表達會造成頭痛、胃痛變成身體的症狀。透過團體諮商活動讓同仁體會自己的感受原來跟別人一樣，藉由彼此互相支持，得以減低自責、焦慮、憂鬱的情緒。諮商後該隊隊員皆表示透過專業心理師的帶領，心裡舒坦多了，情緒逐漸平靜、感覺平和、輕鬆、有信心、舒坦，對已發生的無常選擇放下。同時對人事人員細心安排表達謝意，未來將會用正向態度面對工作及生活的挑戰。

＊小編附註：感謝工務局人事室股長簡慧貞提供撰文。透過小故事的啟發，讓自己填滿溫暖，再把這份溫暖傳遞下去。

瀏覽人次：0

▲回到頁首

歷屆電子報
學術論述
感動服務
業務心得
好書好文共分享
本處近期活動花絮

業務心得

人事業務大不同（機關＆學校）

從事人事工作已25年，有較長的時間（約2/3）在學校服務，另1/3時間在機關服務，以前甚至到現在，外界總認為在學校服務較輕鬆，惟身歷其境後，深深覺得在學校與行政機關處理之人事業務有諸多不同，如下：

1、適用法令不同：學校中有較多數的教師及少數的公務人員，故學校之人事人員須熟悉2套法令之適用。（教育人員任用條例及公務人員之法令）

2、法治觀念不同：教師重視的是其教學專業，對於法治觀念之遵行及理解較薄弱，相對的，行政機關之公務人員於進入公務體系前（高普特考），均已具備法令基本概念，故對於法治觀念較能確實遵行。

3、溝通難易不同：教師因其教學專業性，故對學生常常是「我說你聽」，主觀性強，較難接受其他觀念或意見，故人事人員於學校中常須花較多的時間於溝通上。

就目前學校業務須較費心之問題為：

1、不適任教師之處理：曾經與其他學校人事同仁就不適任教師議題互相交流，認為各學校平均有1%之問題教師（精神方面疾病、性騷擾...），面對此問題時，雖然教育部及教育局訂有一套完整之機制，惟校內往往念於情，掩飾或包容，不僅影響學生受教權更使人事同仁孤掌難鳴，無法適時啟動不適任教師機制。

2、工會：縣市合併已近4年，惟教師組成之工會並未隨同合併，目前學校內存在有教師職業工會（原高雄市）及教育產業工會（原高雄縣），人事同仁面對2工會不同訴求時，應盡可能扮演協調溝通之角色，使學校能在穩定和諧中成長，達到雙贏之目標。

3、少子化造成超額教師移撥問題：因少子化，各校班級數減少，造成教師員額數亦隨同減少，學校不僅無法進用新血還須面對超額教師移撥問題，處理時除須依法令核算積分外更重要的是要觀察學校之氛圍並適時疏導可能被移撥之教師。

所幸，教育局於102年1月依各業務類別成立9組專業支持團隊，提供及協助新進入學校體系之人員諮詢與解決問題之管道，實助益良多，此舉不僅可免除人事人員在學校中單打獨鬥之困境，亦可對相同問題有一致性之作法。

調任不同性質之機關歷練，可增加人事人員處理業務之深度與廣度，惟不論身在何處，相信只要秉持「依法行政」、「情理並重」、「彈性運用」之原則，任何棘手問題將迎刃而解，圓滿完成。

＊小編附註：機關及學校體制不同，當然適用的人事法規及作法也會有差異，人事人員應因地制宜執行人事業務！本篇感謝前金區公所人事室主任許素香撰文。

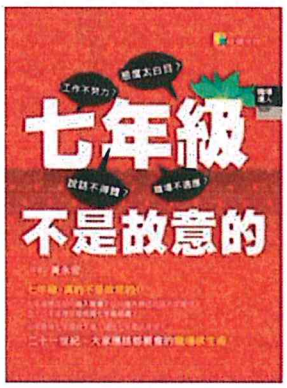
瀏覽人次：0

▲回到頁首

歷屆電子報
學術論述
感動服務
業務心得
好書好文共分享
本處近期活動花絮

好書好文共分享

「七年級不是故意的」心得分享



＊書目：「七年級不是故意的」

＊作者/出版社：黃永宏作 / 好優文化出版社（2010年4月初版一刷）

＊分享人：高雄市旗山區公所人事室課員黃文貞

＊分享內容：

當黎歌響起，畢業生磨刀霍霍，擁抱著憧憬踏入職場，準備大展長才，卻總是在應徵時碰得一鼻子灰，不能如償所願，覺得老闆要求嚴苛；抑或屈於現實就職，長久下來埋怨老闆不識貨，滿腹才華無人知；當畢業季來臨，公司老闆正期待新血入注，卻總是在應徵時發現新人要求令人瞠目結舌，或是用人之後，卻得時時幫忙收爛攤子，深感懊悔錄取仍在襁褓中的孩子……到底哪裡出了問題？是工作不努力？態度太白目？說話不得體？還是職場不適應？

《七年級不是故意的》以四大篇分述，從比喻七年級生的「火星人著陸」、「移民地球適應生活」、「先當個見習士官長吧！」到「草莓革命的開始──聯軍統帥！」，描繪七年級世代產生的職場現象，一改教條式口吻，以俏皮詼諧的口吻教導七年級生職場生存注意事項。

第一篇「火星人著陸囉」

抱怨環境的不公平與不合理前，是不是要回過來思考，自己是否清楚了解這裡的生存條件，是否擁有在這個環境生存的特質？

決定自己踏入的工作之前，必須對自己投入的行業有現實具體的認知，而非虛無飄渺的美好憧憬，如書中提到「很多人事根據自己的特質選定職業，但是很少人去思考你認為想去的職場是長什麼樣子？」，很多時候，我們對想投入的職場，僅有虛無飄渺的美好憧憬，甚至不知道自己想要做什麼，就像我們不知道包裝紙內所裝的究竟是不是自己想要的糖果，更甚者，連自己想要吃什麼糖果都一無所知。關於這個問題，本書提供了讀者以「職場趨勢與自我特色」來練習認識自己與了解自己真正想投入的行業。

第二篇「移民地球適應生活」

請認清一件事情：「職場上的中間份子是電視世代，老闆階級可能還是小溪世代。」畢竟你是替地球人做事喔！

以認真的態度進入職場後，才是一連串的考驗開始，「守時、禮貌、耐壓」是培養職場必備的三大基本要素。守時，是對專業負責的表現；禮貌，是尊重倫理的服務態度；耐壓，是追求卓越的虛心請教。更進一步要學會如何「溝通、表達」，本書提到「『以工作為主體』的態度，如何展現更專業的態度，讓別人更願意接受你後來展現的表達內容，比急著告訴別人你的想法更重要」，傾聽是職場溝通的重要關鍵，通常也是最難的藝術；接著還要學習以正向思考，在充分準備的前提下，簡潔扼要的條理性表達自己的想法。

最後，本書提供學習模仿分析表，以「人際關係」與「做事方法」學習如何獨當一面，完成工作。

第三篇「先當個見習士官長吧」

工作職位往往只是過程，怎麼樣深獲別人肯定你的專業，包括作為主管的專業，才能縱情職場，無往不力。

能以傾聽、表達獨立完成工作的訓練，便具備擔任小主管的準備，在被賦予重任之前，具體展現「人際關係」與「做事方法」是必要條件，幫助職場同仁，能為自己的人際關係打下良好基礎，也是作好主管協調的工作；運用創造力提升工作效率，亦可能成為主管依賴的左右手。當

然，工作不可能每次皆順遂，一但可能遇到困難，需要幫助時，必須具有誠實以告的勇氣，簡潔有條理的報告給主管知道，讓主管有心理準備，本書以「工作紀錄表」提供如何展現好的工作報告。

最重要的是，具備「同理心、尊重、見識、視野」條件之下，切莫忘記「倫理」是一切工作職場的根本，正如書中所言「行動有時候是最好的辯護，再多的口舌之爭，也很難改變要背黑鍋的事實，不如用行動來證明自己的能力」。

第四篇「草莓革命的開始──聯軍統帥」。

唯有不斷經歷挫折，百折不撓，才會鍛鍊出優於常人的思考與想法，領導人也是，必須比一般人多出更多的能力與耐力，才能領導眾人。

當成為基層主管的角色，須培養對部屬「包容心、同理心、觀察力」的能力，訓練自己海納百川的胸襟、同部屬之理的心、還有明察秋毫的觀察力；須培養對自己「勇氣、激勵、穩定性」的特質，勇於承擔責任、激勵部屬擁有成就感、永遠比部屬堅持到最後一刻；須培養成為長官「橋梁、貫徹命令」的角色，讓下情傳達給長官知道、懂得如何分派工作共同完成目標。更優秀者，便是凝聚團隊意識，達成目標之外超越長官期望的標準，就能令人刮目相看。

閱讀本書後，深感自己現有的職涯規劃似乎過於籠統，跟著書中的練習，透過職場學習更認識自我，在與自己對話的過程，朝著自己的人事職涯方向邁進；反省修正自己在職場中犯著書中提到的毛病，並提醒自己處於職場應注意的魔鬼細節；面對主管的要求，也調整自己轉變成接受的心態，突破挑戰界限的極限；同時要求學習能以顧客至上的服務同理心精神，面對同仁的疑難雜症，使自己成為值得被信賴的小人事螺絲釘。

雖然本書指名的是「草莓族」七年級生，我卻認為是適合所有踏入新職場的新鮮人閱讀，讓自己對自己的未來有更清楚的輪廓。工作是「愛你所選，選你所愛」，面對自己選擇的職場生涯之路，必須披荊斬棘，才能開拓康莊大道，如果面對自己決擇的工作擔心疑慮，那麼，拿起這本書閱讀吧！

＊小編註解：有道是：三日不讀書便覺面目可憎。小編說：一日不看書，便覺生活了無生趣啦。為免日子過得乏味，本刊將摘錄咱們人事同仁分享讀書心得的內容，共享那好味兒以為饗宴。本篇感謝高雄市旗山區公所人事室課員黃文貞的提供分享。

瀏覽人次：0

▲回到頁首

歷屆電子報
學術論述
感動服務
業務心得
好書好文共分享
本處近期活動花絮

本處近期活動花絮

623公共服務日「主動承擔的公僕志業」論壇活動
讓感動，從心實現 服務，創新呈現

聯合國2002年訂定6月23日為公共服務日（UN Public Service Day），藉以策勵世界各國政府不斷努力創新效能以提供人民更好的生活，而我國為與國際接軌，回應其創立精神初衷及提升政府創新服務效能，亦於2012年由考試院與行政院聯手啟動設立6月23日為我國「公共服務日」。

本府為使員工瞭解623公共服務日設立意義，傳達公務人員應抱持主動熱忱開拓承擔的使命感，除鼓勵員工積極參加由考試院舉辦「改變的力量：主動承擔的公僕志業」徵文活動、廣徵各機關提報公共服務日Bravo Slogan外，並於103年6月25日假本府公務人力發展中心舉行623公共服務日「主動承擔的公僕志業」論壇活動，邀請考試院黃秘書長雅榜就「型塑文官優質組織文化(主動承擔的公僕志業)」為題進行專題演講。

本論壇活動由本府人事處城處長忠志擔任主持人，並以考試院黃秘書長雅榜頒發本府公共服務日Bravo Slogan獲選案例揭開序幕，另為使參與同仁相互激勵討論，專題演講結束後特安排綜合論壇，邀請本府陳副秘書長鴻益、義守大學林教授皆興、中山大學張教授其祿、中興大學李教授長晏擔任與談人，就「主動承擔的公僕志業」進行互動式深入探討，期此讓參與同仁蓄積滿滿的公僕熱忱迎接明日的挑戰。

停班課通報作業做的好，天然災害威脅減到最小

臺灣位處於歐亞板塊與菲律賓板塊交界地帶，地質活動活躍；季風氣候與中央山脈地形推波助瀾之下，造就臺灣多樣的氣候型態，又近年來氣候變遷所造成的極端氣候，使天然災害屢見不鮮，因此針對這些可能帶來的天然災害，生活在這片土地上的我們，如何加以應變，防止災害的擴大，成為一門重要的課題。

4月由於受到鋒面影響，進入梅雨季節，而夏季乃為颱風生成之旺季，為因應汛期來臨，本處於103年5月15日辦理「天然災害停止上班及上課通報兵棋推演-運籌帷幄～步步為『贏』通報演練」，使本府教育局與各區公所人事人員於天然災害發生時，能確切掌握天然災害停止上班及上課通報作業原則及技巧，並對本府災害應變作業具有通盤認知，特別邀請到災害防救經驗相當豐富--高雄大學吳明淏助理教授擔綱此次講座，說明本府災害應變之運作。並以籃中演練方式請參加人員針對四道情境題演出情境及其解決方案，再由本處就其演出加以回饋。透過演練問題與回饋，使參加人員能夠嫻熟通報流程，面對天然災害發生時能處變不驚、應對自如，使通報程序更能順遂流暢，以減少人民生命、財產的損失。

▲研習活動海報

▲活動報到處

▲吳明淇老師就本府災害應變進行說明

▲參與學員進行情境演練討論及道具製作

▲學員領銜主演情境及解決方式

▲頒獎典禮-會演是英雄

人事法規擂台賽 全方衛聯隊奪冠軍

由本處主辦的「103年人事大講堂(一)—法規擂台賽」總決賽，103年7月2日在眾所矚目下於大東文化藝術中心熱烈展開，歷經激烈搶答及回答題目，並在行政院人事行政總處顏副人事長秋來、本處城處長忠志及陳副處長詩鍾等裁判的見證下，由「全方衛聯隊」奪得冠軍，亞軍與季軍分別是「財神隊」及「不簡單隊」。

本次比賽共計9隊報名參加，分為「初賽」、「複賽」及「總決賽」三階段辦理，皆以搶答方式進行。各隊參賽人員皆全力以赴並發揮團隊精神，能相互合作增強彼此的法規知能，並討論作戰策略，努力地爭取每一分。另外，為充分展現活動之創意，並彰顯本府人事人員團隊精神及全部菁英特質，特別規劃參賽人員及棒次於比賽當天抽籤決定，被抽中的選手們皆能沉穩應戰，充分發揮實力。

期透過本次比賽來型塑本處獨特專業品牌，提升本府人事人員法規知能，以落實「我即品牌」的承諾，進一步超越服務對象心中的預期。

瀏覽人次：0

【分享 喜悅】

本府公務人力發展中心代表本府參加2014年美國訓練發展協會之最佳卓越學習組織競賽，並榮獲最佳卓越學習組織獎!

瀏覽人次

▲回到頁首