

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

## 紓壓有一套~學習適度放鬆與自我調適



現代社會競爭激烈，我們的工作壓力也愈來愈大，愈來愈多人心理超過負荷，持續的緊張、焦慮、抑鬱情緒將為身心健康帶來巨大損害。

當面對職場的各項人、事、物因子，個人對這些的看法，產生不同程度的擔心，若擔心超乎個人身心所能承擔，即形成所謂的「職場壓力」。上班族在職場中，健康、時間、業績、競爭、升遷、工作超過負荷、與同事或上司衝突、工作環境不良等是常見的壓力源。有些會有家庭中議題，例如夫妻相處、親子、婆媳、財務等問題，如果沒有處理好，也會影響員工在工作上的表現。根據董氏基金會於多家企業中進行紓壓體驗調查，上班族主要壓力源包括時間（工作時數、通勤時間過長等）、業務（工作量過多、業績壓力等）、家庭（無法兼顧家庭的照顧責任等）、健康（長期外食、沒時間運動等）。上班族應經常檢視自己的壓力情形，員工如果長期處在壓力過大的環境中，如果沒有適度找到出口及解決，長期下來的確是很容易讓人心力交瘁，而出現如：影響上班意願、缺勤、無法專心工作、職業倦怠、對工作漠不關心、缺乏奮鬥動機、亦與人發生口角、影響工作表現、出現不當的決策及安全等現象，更嚴重則會可能有疾病或身、心上的一些問題出現。惟有良好地調適職場上的壓力，才能讓人有更健康的生活，工作也更有效率。壓力無所不在，壓力如影隨形，過度的壓力已經成為危害健康的關鍵因素，但適度壓力卻能激發一個人的潛力。所以如何調適壓力就成為每個工作者必修的課題，也同時是企业主提昇企業產能的關注議題。

壓力管理之基本觀念-

一、覺察壓力(stress):

每個人因為主、客觀因素不同，在面臨壓力時，會有不同的生理、情緒、心理及行為上反應，希望藉由具體的檢核，瞭解自己處在壓力時有哪些反應症狀。

## (一)壓力反應的警訊：生理指標

消化系統出問題，例如胃潰瘍；非生理因素的頭痛，且頻率與強度增加；胸悶或胸痛、心跳急促；頸部、頸部、肩膀與背部或其他身體的肌肉緊繃；容易疲倦。

## (二)壓力反應的警訊：情緒指標

情緒低落；情緒控制能力變差；與人有疏離感；容易有失控感失去信心；對自己要求很多，因而感到心力枯竭；無助與無望。

## (三)壓力反應的警訊：心理指標

想事情常常是負面想法；無法專心注意力差；困難做決定；記憶力變差

## (四)壓力反應的警訊：行為指標

經常睡不好，失眠或需要睡很久；大吃大喝；缺少親密性；對人不信任；從人際關係中退縮；無法說不；熱忱與興趣消失；藥物濫用。

二、找出壓力源(stressor):

若我們可以知道自己的壓力來源，就能夠對症下藥，對因應壓力十分重要；找出問題根源，選出最佳決策及加以應用。一般上班族的壓力源可以分成幾項：

- (一)職場作業環境條件：工作環境差、工作量大、時間壓力。
- (二)個人工作要求與可控制性：對自我要求高或自己無法掌控自己的工作。
- (三)員工性格：容易焦慮、容易急。
- (四)個人人際關係：對上司或同儕相處不好。
- (五)個人生涯發展：升遷受阻、動力不足。
- (六)企業組織制度與管理風格等：獨斷的決策、缺乏有效溝通管道。

三、發展因應策略(coping):

當壓力來臨時，個體要如何面對呢？如何與壓力共舞，每個人都應學習找到適合自己調適壓力的方式。

(一)情緒策略：

說出來(找信任的人傾訴);寫下來(令自己不舒服或壓力寫下來);唱出來(唱歌或聽音樂);動起來(運動);想開來(正向積極自我對話);跳出來(讓自己暫時離開引發壓力的地方)。

(二)認知的策略：

“停止”負面想法(喊「停」來中斷負面焦慮之思考);朝“正向”想(人生得意十之一二);認知轉念(山不轉路轉,路不轉人轉)。

(三)行為的策略：

好行為多，壞習慣少(今日事今日畢，避免拖延);安排生活(時間管理，工作生活平衡);角色扮演(同理心);模仿學習(跟成功者學習);學習放下(面對它、接受它、處理它、放下它)。

(四)生理的策略：

運動法；呼吸法；肌肉鬆弛；放鬆冥想。

(五)社會支持策略：

自我社會支持網路分析；瞭解社會資源(轉介)；善用資源

壓力就像人身上細菌一樣其實無所不在，重要是如何清除自己的壓力轉換成動力，過度壓力是阻力，適度壓力是助力。自助(自我調適)加人助(資源系統)加天助(宗教信仰)可以幫我們度過難關，若長期處於高壓環境，又無法適度的排解壓力，一定要發出求救訊號，給自己機會也給別人能夠幫助您的機會。「求助是勇敢的行為」，高雄「張老師」中心長期推動心理健康教育，與高雄市政府合作辦理員工專業協助方案(EAP)，希望落實「三覺」的預防與推廣，「主管」要能發覺、「同事」要有感覺、「員工」要能自覺；及提供員工諮商、資訊及轉介等協助，讓同仁獲得適當的支持服務。希望透過更多元的溝通及服務，給自己及我們一個機會。關心自己也關心周遭的人，積極塑造友善職場關懷文化！



高雄市政府員工協助方案專區(EAP專區)：

EAP服務內容：

- 情緒困擾(常感到焦慮、煩躁、憂鬱、沮喪、罪惡...等情緒)
- 和家人、伴侶、或朋友互動關係的困擾
- 環境適應困擾(在職場有壓力感、適應困擾)
- 對生活不滿想改變現況
- 無法走出失去親友的悲傷
- 有嚴重的心理創傷(如受虐、家暴等傷痛經驗)
- 各種心理健康之諮詢(如卡債等生活困境)

## 政策與人力管理期刊

現在位置：教育大學 > 政策與人力管理 > 政策與人力管理

**重要公告**

- 期刊訂閱系統
- 教育大學公共政策管理學系
- 區域治理與發展研究中心
- 高雄市政府公共人力發展中心

公告主題	發布單位	日期
政策與人力管理期刊 第五卷第一期正式發行	政策與人力管理	2014/07/15
政策與人力管理期刊 第四卷第三期正式發行	政策與人力管理	2014/02/17
政策與人力管理期刊 第四卷第二期正式發行	政策與人力管理	2013/11/05
政策與人力管理期刊 第三卷第二期正式發行	政策與人力管理	2013/07/20
政策與人力管理期刊 第三卷第一期正式發行	政策與人力管理	2013/07/17
政策與人力管理期刊 第三卷第二期正式發行	政策與人力管理	2013/01/18
政策與人力管理期刊 第三卷第一期正式發行	政策與人力管理	2013/01/10
政策與人力管理期刊特刊	政策與人力管理	2012/03/06
《政策與人力管理期刊 第二卷第二期正式發行	政策與人力管理	2012/02/26
《總結》期刊總上打版	政策與人力管理	2011/10/06
《政策與人力管理期刊 第二卷第一期正式發行	政策與人力管理	2011/07/31
《政策與人力管理期刊 徵稿與投稿說明	政策與人力管理	2011/02/21
《政策與人力管理期刊 第一卷第二期正式發行	政策與人力管理	2010/12/24
《政策與人力管理期刊 創刊號正式發行	政策與人力管理	2010/09/29

瀏覽人次：0

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

### 暗夜守護者 陳珮怡



現職服務於高雄市政府社會局小港社福中心的陳珮怡社工，自87年投入社工領域，即以直接服務為主要工作內容，處理家庭暴力案件、性侵害及性交易案件陪同出庭、弱勢兒少及高風險案件等相關處遇服務，服務對象含括兒童、少年、婦女、老人、身心障礙者等。

投入社工職場的前幾年，遇到113全國婦幼保護專線上線，因線際會下她加入113專線的輪值夜班，假日也必需輪值備勤工作，珮怡談到輪值專線真的辛苦，結婚後，自己的小孩年紀小，每當備勤公務機響起，就得緊急出動，那時，二個孩子在身旁，一人拉一手哭著說「媽媽不要走，陪我~」，當下心酸酸的，但還是得將孩子的手扳開安撫著說「媽媽要去幫助其他小朋友，乖~」，這就是社工的真實生活。

她表示，想做社工的初衷，其實很單純，希望可以幫助需要幫助的人，真正進入社工領域後，才發現，除了幫助別人外，還要有理性的思考、專業的評估、敏銳的判斷能力，而非盲目的幫助別人。自進入社工領域以來，大多從事直接服務，有兒少保護、成人保護、性侵害個案服務、性交易個案服務...等，看到了許多家庭的故事，有夫妻的矛盾、父母的無奈、兒少受到的委屈與傷害，這些事件經常震撼自己的內心，也警惕著自己。

在個案服務工作上，珮怡覺得最常見的就是管教失當。珮怡常進行家庭訪視或透過電話與家長溝通管教方式，有時還要到警察局與加害人面談，幾乎每一個管教過當的父親都會說「管教孩子時，我有控制力道。」但實際上，都造成頗大的傷害。此外，因施暴者大多為男性，珮怡知道大聲斥責的效果不大，所以用同理心軟性的態度訴求來溝通，大部份的家長多半都能聽進去，發揮一定的效果，但有些太嚴重，她就評估安置兒少，確保安全及權益，並以言辭雖然柔軟但卻堅毅的語氣，要求施暴者參加強制性的親職教育課程。

珮怡說，工作多年，自己也曾被個案威脅、恐嚇，甚至翻桌過，在下班時刻，也曾戰戰兢兢的走在馬路上，害怕相對人要對自己不利。但「我們是個案唯一的依靠」！這份工作相對也帶來了很多深刻的人生歷練，使自己更成熟、理性的對待周遭的人、事、物，而且是多元及有挑戰性的，亦可以在過程中獲得成就感。珮怡已堅守社工這個工作近20年，服務逾1000多個案，服務人次逾5000人次，因為有著如此堅定信念，讓珮怡在保護性社工服務上充滿更多的信心與使命。

其實，不僅是珮怡，凡從事保護性工作的每一位社工人員都是「暗夜守護者」，為了兒童、少年、婦女、老人、身心障礙者等權益，經常需要在第一時間面對高風險的環境、高壓力的責任，這是一項需要被肯定的服務工作。

\* 小編附註：感謝社會局人事室林專員蓮秀分享社工師的故事，小編看到了社工師的專業、堅毅及勇敢，謝謝他們總是默默的協助社會上的弱勢家庭，更感謝他們的全力付出，讓社會變得更好！

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

沒有劇本的人事人員角色

這幾年隨著歲月增長，整個社會國家情勢及政策的變動，對人事工作特別有深深地感觸，尤其透過職務的歷練，不僅可以接觸與認識不同行業別的公務同仁，亦感到世事無常的變化。

當初會進入人事體系算是個意外，誤打誤撞進入這片森林，於是展開一段長遠冒險旅程...，當然在這些職務異動歷程嘗到許多不為人知酸甜苦辣的滋味，尤其人事法令及釋例多如牛毛，不是每件人事工作都有SOP可遵循，常常還需要處理很多突發狀況，所以特別感恩這一路來所遇到的同仁、機關學校的首長，以及一直幫助我成長的人事先進們，每每在遇到人事難題時，總會伸出援手，並協助我解決許多疑難雜症。因此在其中吸收許多寶貴的經驗及結識一些不同領域的好友，由於來自別人太多點滴的幫助，讓我在從事人事工作時，更能以對方的角度，同理同仁的困難及需求，並真誠服務他們，才能順利推展人事業務以及廣結善緣。雖然過去所服務的機關學校大部分是一人公司，但一點也不覺得孤單，因為他們都是工作上的好伙伴。

人事人員在機關學校同仁的公務生涯中，無論是生活中的生老病死假規定及補助費申請，或是貸款醫療福利事項，林林總總的生活所需都與人事人員息息相關，甚至職場中的陞遷調動、進修退撫也是需要人事人員的多方幫忙，所以機關學校同仁人生中的許多重大事件與重要時刻都有人事人員的協助與陪伴，我想這就是落實員工協助方案最佳的證明。



圖片一：長照2.0宣導

此外，人事人員本身亦須要有一顆正能量的心，這幾年面臨人事法令重大的變革，人事業務各項資訊系統等不斷地推陳出新，再加上中央主管機關期許人事人員是全方位能力人員，人事人員除了本職繁重業務的挑戰外，還需要培養3Q能力(IQ、EQ、AQ)，否則面對內部顧客(機關學校同仁)抱怨及問題如排山倒海湧現、外部新資訊及法令更動，這些都形成人事工作上的壓力，而人事人員所扮演的角色皆是考驗，同仁們的人事問題也是千奇百怪的。如果人事人員沒有隨時保持開放與接納的態度，以及找到自身壓力的出口，其實是很難適應環境轉變的洪流。因為人事人員平時都在處理別人的劇本，好像這些情節只會發生在他人身上，而沒有好好地正視過屬於自己生命中的情節，並將它放進自己的人生思考、生活規劃的要素。別忘了在忙碌之餘，停下腳步，用心思考，或許會發現人事工作的意義，找到快樂的泉源。



圖片二：國家安康團保服務



感恩這一路上所遇到的人事物，每一個歷程不管成功或失敗都是未來成長的養分，也都是人生寶貴的經驗。期許自己善用每一天，盡心盡份、利人利己。一方面珍惜因緣，用正向、和合、柔軟的善心，對待身邊的人、事、物；另一方面珍視時光，充實自己，不虛度這段公務旅程。

\* 小編附註：感謝荅雅區公所高主任聿璇分享業務心得，環境及法規不斷出現新的挑戰，人事人員擁有3Q能力，不斷充實自我及接受新資訊，才能為各位同仁解決問題，成為最好的後援！

瀏覽人次：0

▲回到頁首

第040期 電子報

| 歷屆電子報

歷屆電子報

學術論述

感動服務

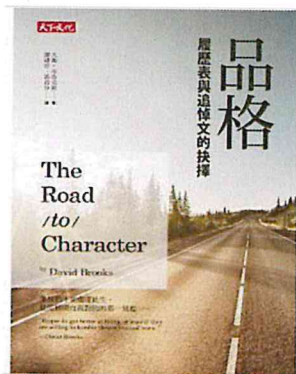
業務心得

好書好文共分享

本處近期活動花絮

好書好文共分享

## 品格-履歷表與追悼文的抉擇



\* 書名：品格-履歷表與追悼文的抉擇

\* 作者：大衛·布魯克斯，廖建容、郭貞伶譯

\* 出版社：天下文化

\* 出版日期：2016年03月30日

\* 分享人：高雄市大寮區公所人事室郭主任如瑩

\* 分享内容：謙卑感恩~讓世界更美好

本書亞當一號代表職涯導向，具有企圖心，渴望建造、開創、發現新的事務，追求更高的地位；亞當二號是內在亞當，重視道德情操，追求內心平靜，渴望做好事，願意為他人犧牲，希望內心豐富靈魂掌握人生，為了奉獻想放棄世俗功名利祿。

值得省思，我們一生追求學業成績，考上高考追求更高成就，期盼功成名就，但當我參加親友喪禮，看到達官貴人上香，讓我不禁思索人生所謂何來？何需汲汲營利，終其一生，我們追求一生一世如夢幻泡影般的虛華，在人間紅塵中翻滾，當生命終了才發現此生空過。

書中提及史懷哲認為：「任何想要行善的人都不應該仰賴他人幫忙清除路上的障礙，反之，如果其他人設下重重阻礙，他還必須平靜接受這是他的宿命。惟有在面對障礙時能更堅定意志的人，才有可能成功」。我體悟到在人生歷練中，會遇到困難或不如意的事，我們要謙卑懺悔自己過去世所造的業，反省後放下紛紛擾擾，安住自己的心，想想甚麼事，利益眾生的事，我們去助人，但有愧於心，不能做才能無愧於天，因為人在做，天在看，不用擔心你所做得別人不知道，而是要真心誠意去幫助人，利益眾生。

謙卑放下身段學習，學習柔軟體貼，慈善和藹之人，可以免於時時刻刻證明自己優越的負擔，心懷感激，不容易生起傲慢心。因為傲慢，靈性位階會掉下來，傲慢時自己要懺悔，時時提醒自己不要傲慢，平常心看待人事物，心中是佛，看到每個人都是佛，不要執著人間的是非對錯，必須有慈悲心、慈悲行，讓靈性不斷向上突破。

放下我執與傲慢，人生苦短，勿再浪費時間與業力拉扯。讓心安定下來，謙卑、虛心、感恩的心，真心覺知懺悔，能感激的心承接一切，學習到謙卑與感恩，將發現自己的心越來越清淨、安定，並從中突破，才是美好人生，讓我們心保持真愛，慈悲心讓愛傳揚，真心誠意利益他人，直至明心見性。

我們懷著慈悲心看待每個人，關心幫助他人，如果別人說到自己缺點，我們懺悔、內省、覺知、放下後繼續向前邁進，順境不起貪愛、逆境不起瞋恚，順境、逆境都會過去，所以不生煩惱，不用怨嘆，一切皆無，用佛心看待每個人，每個人都是佛，當我的心是真心感恩、真心懺悔，而且想要利益他人時，這樣的心最純淨、最喜樂，溫暖身邊親朋好友，讓世界更美好。

\* 小編註解：感謝大寮區公所人事室郭主任如瑩分享本書，人總是受到周遭環境影響，而擁有了亞當一號的自我，但大家是否都具備亞當二號的自我呢？小編希望大家都能找到自己所想要的亞當二號！

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

高雄市政府106年人事主管會報



為瞭解各人事機構推動人事業務情形，促使人事政策之研訂與實務能密切配合，並推動關懷、體貼、溫暖、尊重的人事服務措施，本處於106年7月17日下午，假本府公務人力發展中心4樓大禮堂辦理106年人事主管會報。會報邀集本府人事處暨所屬一、二級機關、區公所及各級學校人事主管，計約300人。本次會報討論提案計40案，經分組審查後，大會討論決議建請中央相關機關研參者共7案。

106年人事主管會報



王心理師紹穎對與會人員敏感度訓練

是日除了人事業務、法規宣導及提案討論外，並頒發本處暨所屬人事機構105年績優人事人員獎項，計有本處企劃科股長廖心宜、林園高中人事室主任郭秀珍、警察局人事室專員王振賢、本處人力科專員何文雅、小港區公所人事室主任劉淑慧、新建工程處人事室主任許瑞琴、中正高工人事室主任陳月琴等7人；特別邀請臨床心理師王紹穎講授「敏感度訓練」課程，透過淺白的說明及案例分享，教導同仁有效偵測並維持組織健康，透過員工關懷，促進員工心理健康。

行政院人事行政總處人事長施能傑南下蒞會，特別感謝第一線同仁們的辛勞，並分享年金改革後新工作環境時代之趨勢及相關議題，也令同仁印象深刻。會議隨著同仁感謝人事長的勗勉掌聲下順利落幕，期許主管會報能增進雙向溝通，營造互動良好之組織文化，輔助達成服務機關之施政目標，塑造人事人員新形象。



施人事長能傑蒞臨本府人事主管會報

親愛的讀者您好，如您對本刊有任何建議，或洽詢投稿事宜，歡迎來信至讀者信箱，高雄市政府人事處電子報感謝您的支持與指教！

[高雄市政府人事處電子報讀者信箱](#)

瀏覽人次：0

[▲回到頁首](#)