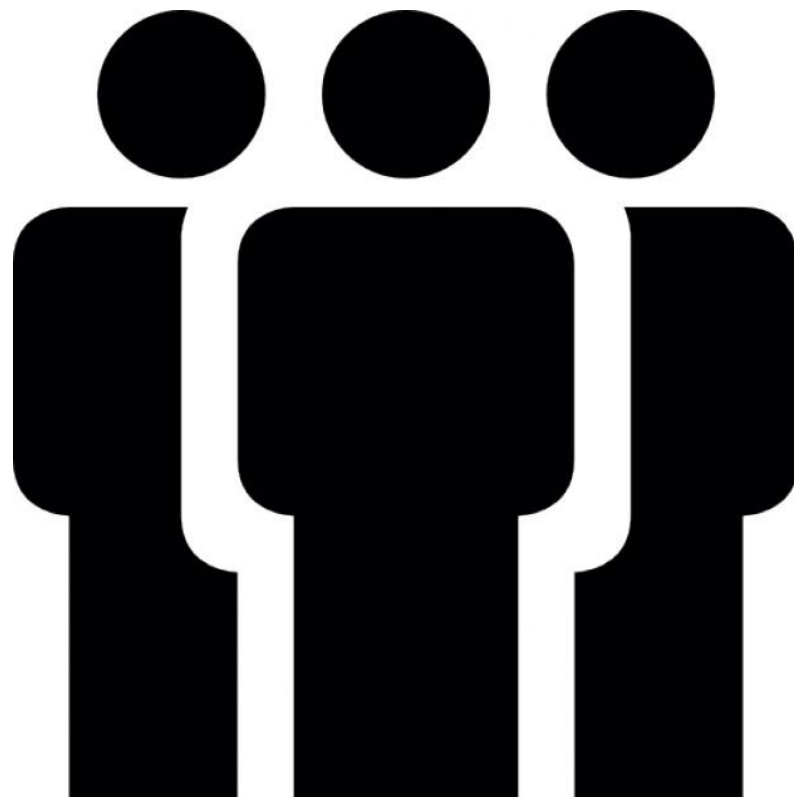


職場員工常見 心理困擾

鄭皓仁臨床心理師
寬欣心理治療所



什麼是壓力？

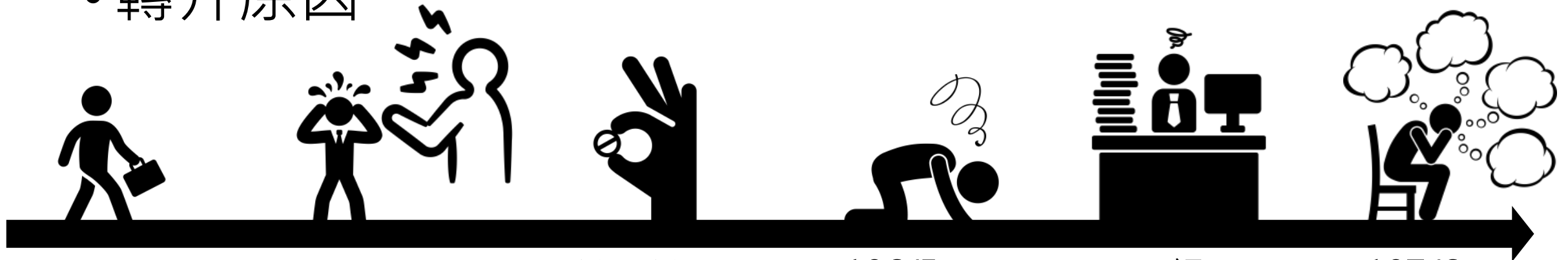


職場常見心理困擾

- 工作負擔過重或過輕
- 人際關係:主管、同儕
- 職災

案例分享

- 48歲
- 男性
- 轉介原因



任職同公司多年
單位高階主管

104
新主管上任
針對性批評

105/10
冒冷汗、呼吸不
順、就醫
診斷恐慌症

106/5
情況惡化
請病假
調離重要職務

107初
病情復原
恢復職務
但未恢復職位

107/6
再度被罵
病況變差
恢復服藥

心理評估與處方

- 初期
 - 緩解當下壓力反應
 - 停止反芻負向思考，挫折重新歸因
- 中期
 - 調整導致情緒負擔之思考模式與壓力因應模式
 - 緩解身心不適症狀，重建對身體控制的信心
- 後期
 - 找出挫折的意義
 - 內在資源與外在資源的重新整合
 - 重建自我概念與工作價值、人際態度或溝通技巧

心理評估與處方

- 初期

- 緩解當下壓力反應
- 停止反芻負向思考，挫折重新歸因

- 中期

- 調整導致情緒負擔之思考模式與壓力因應模式
- 緩解身心不適症狀，重建對身體控制的信心

- 後期

- 找出挫折的意義
- 內在資源與外在資源的重新整合
- 重建自我概念與工作價值、人際態度或溝通技巧



何謂「不法侵害」

- 俗稱「職場暴力」
- 職場暴力指的是工作人員在與工作相關的環境中（包含通勤）遭受虐待、威脅或攻擊，以致於明顯或隱含地對其安全、福祉或與健康構成挑戰的事件。
- 職業安全衛生法第6條第2項規定雇主對執行職務因他人行為遭受身體或精神不法侵害之預防應妥為規劃及採取必要之安全衛生措施(「職場暴力預防指引」,勞動部勞動及職業安全衛生研究所,102年7月23日訂定)

暴力類型

M:0.86%

F: 0.58%



A.肢體暴力

(如：毆打、抓傷、拳打、腳踢等)

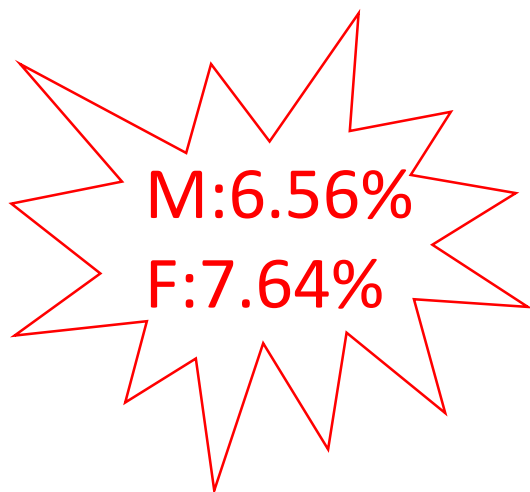


B.心理暴力

(如：威脅、欺凌、騷擾、辱罵等)

M:3.01%

F: 3.76%



C.語言暴力

(如：霸凌、恐嚇、干擾、歧視等)



D.性騷擾

(如：不當的性暗示與行為等)

M:0.35%

F: 1.86%

暴力來源



內部暴力

發生在同事或上司及下屬之間，包括管理者及指導者。



外部暴力

發生在工作者及其他第三方之間，包括工作場所出現的陌生人、顧客、客戶及照顧對象

當不法侵害發生了.....



職場上常見的創傷反應引發事件



- 涉及人員傷亡的重大意外
- 危及生命的緊急事件



- 職場暴力或性騷擾、性侵害
- 職場霸凌或情緒羞辱



- 工作表現重大挫敗或突遭解聘

當日睹或經驗重大突發事件造成這些現象.....

- **經驗重現**：你可能觸景傷情、睹物思人，動不動悲從中來；也可能日有所思，夜有所夢；一談到或想到這件事，就有如回到當時，又傷心難過起來。
- **退縮麻木**：為了避免觸景傷情，你可能不願回首，絕口不提，或者想遠離傷心地；甚至變得恍恍惚惚，麻痺冷感，覺得自己像行屍走肉。
- **神經緊繃**：你可能也會緊張兮兮，反應過度，如臨深淵，如履薄冰。動不動就為一點小事發飆，或和人吵架，晚上也難熟睡。

可能有---創傷症候群!!!

急性與慢性心理創傷反應

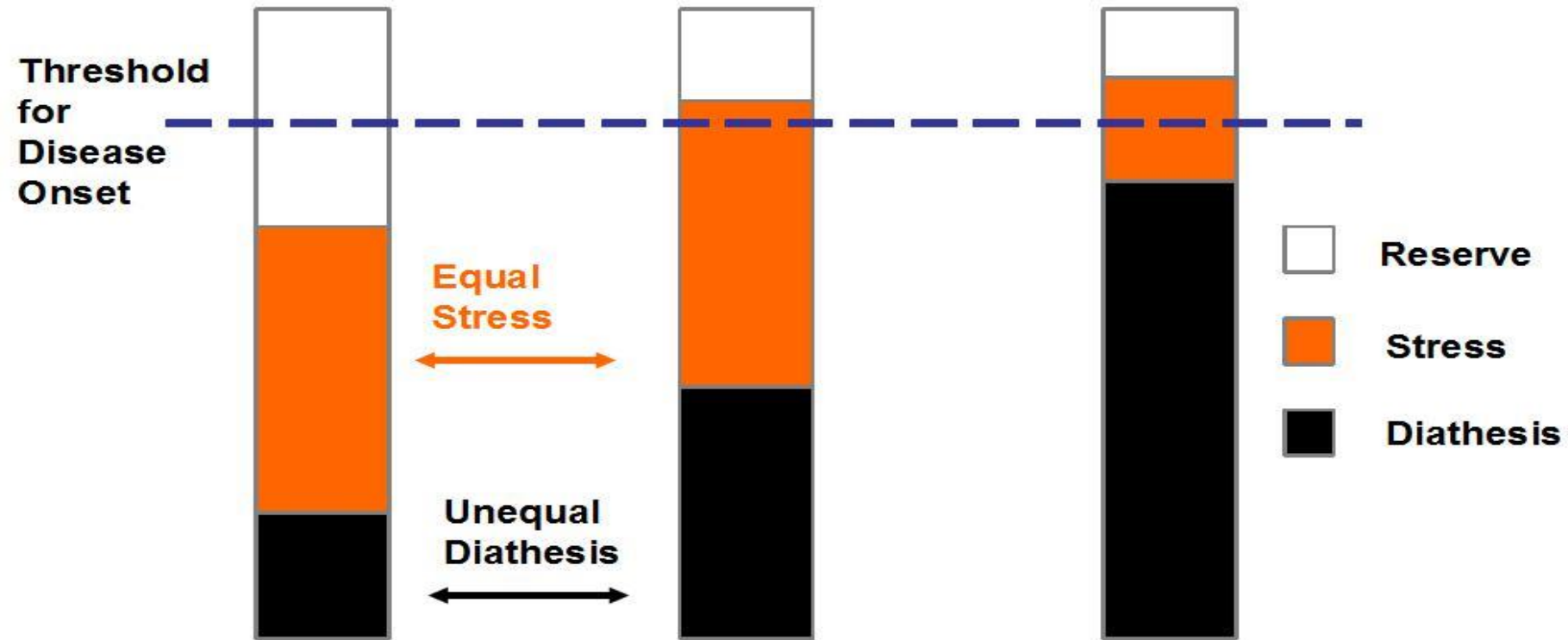
- 急性創傷反應
 - 生理: 焦慮、身心症狀、頭痛、恐慌
 - 情緒: 麻木、否認、害怕、憤怒
 - 認知障礙: 注意力不集中、記憶力減退、思考速度變慢、效率降低
 - 人際退縮
 - 行為: 意圖避開相關情境 (記憶重現) 而影響復工
- 慢性創傷反應: 退縮、孤立、憂鬱

恢復時程

- 一個月內: 急性壓力反應
- 一個月後仍持續: 創傷後壓力反應症候群
- 多數在六個月後逐漸減緩，但部分個案創傷反應持續時間更長。
- 復原影響因素
 - 內在資源
 - 外在資源
 - 事件重大程度
 - 是否經驗重複創傷(多重創傷)



Diathesis and Stress in Disease Causality



心理評估與處方

- 初期

- 緩解當下壓力反應
- 停止反芻負向思考，挫折重新歸因

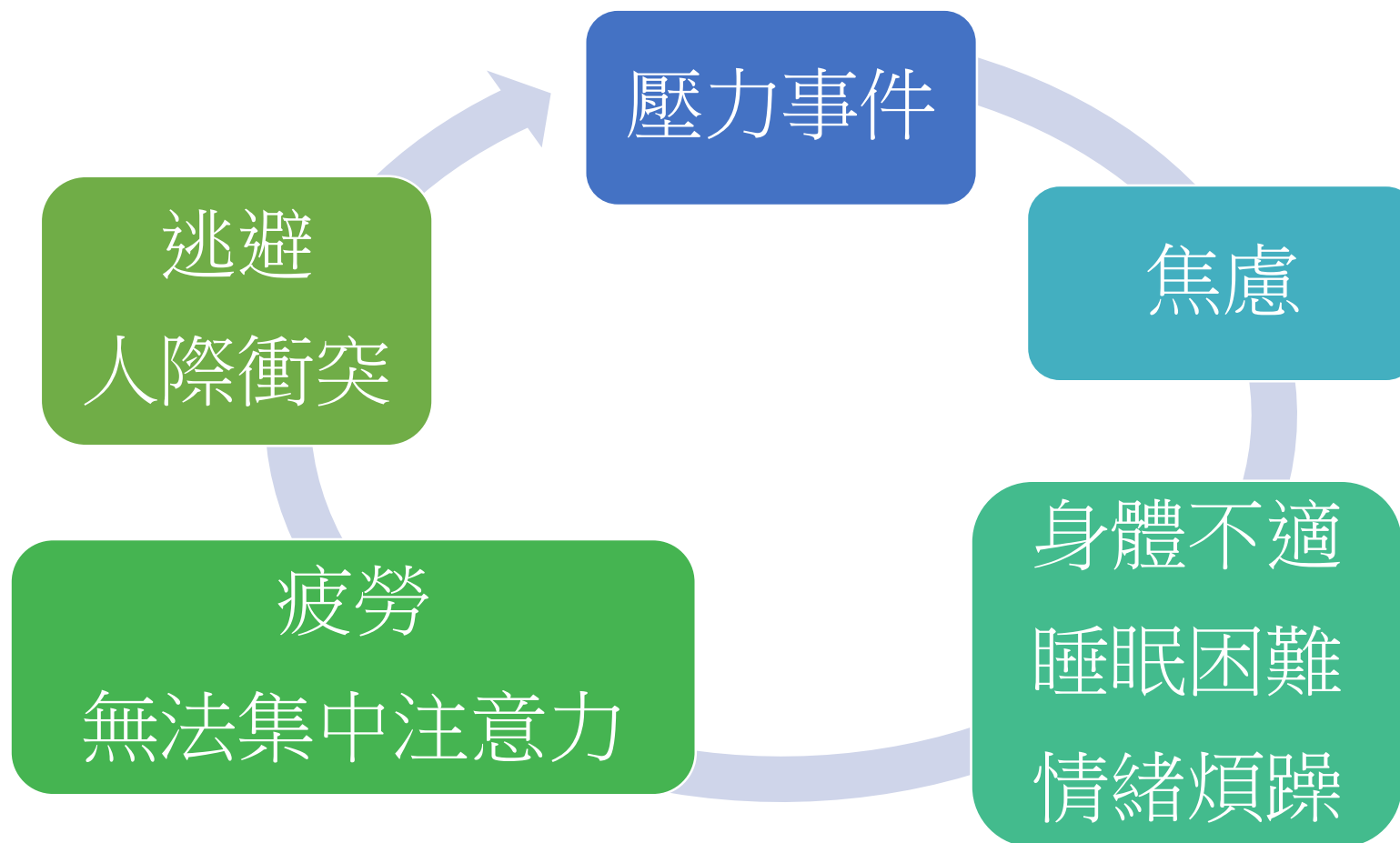
- 中期

- 調整導致情緒負擔之思考模式與壓力因應模式
- 緩解身心不適症狀，重建對身體控制的信心

- 後期

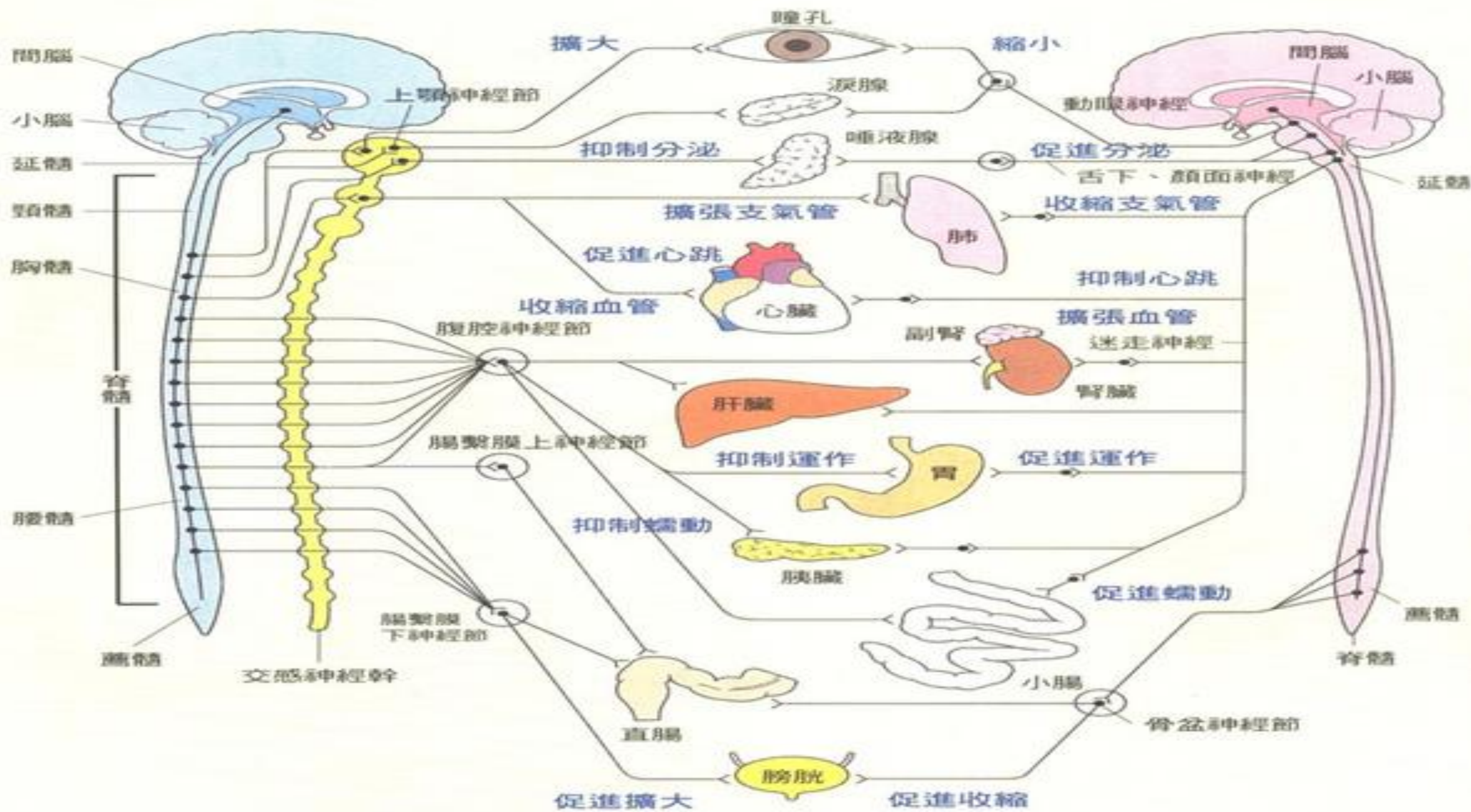
- 找出挫折的意義
- 內在資源與外在資源的重新整合
- 重建自我概念與工作價值、人際態度或溝通技巧

打破惡性循環

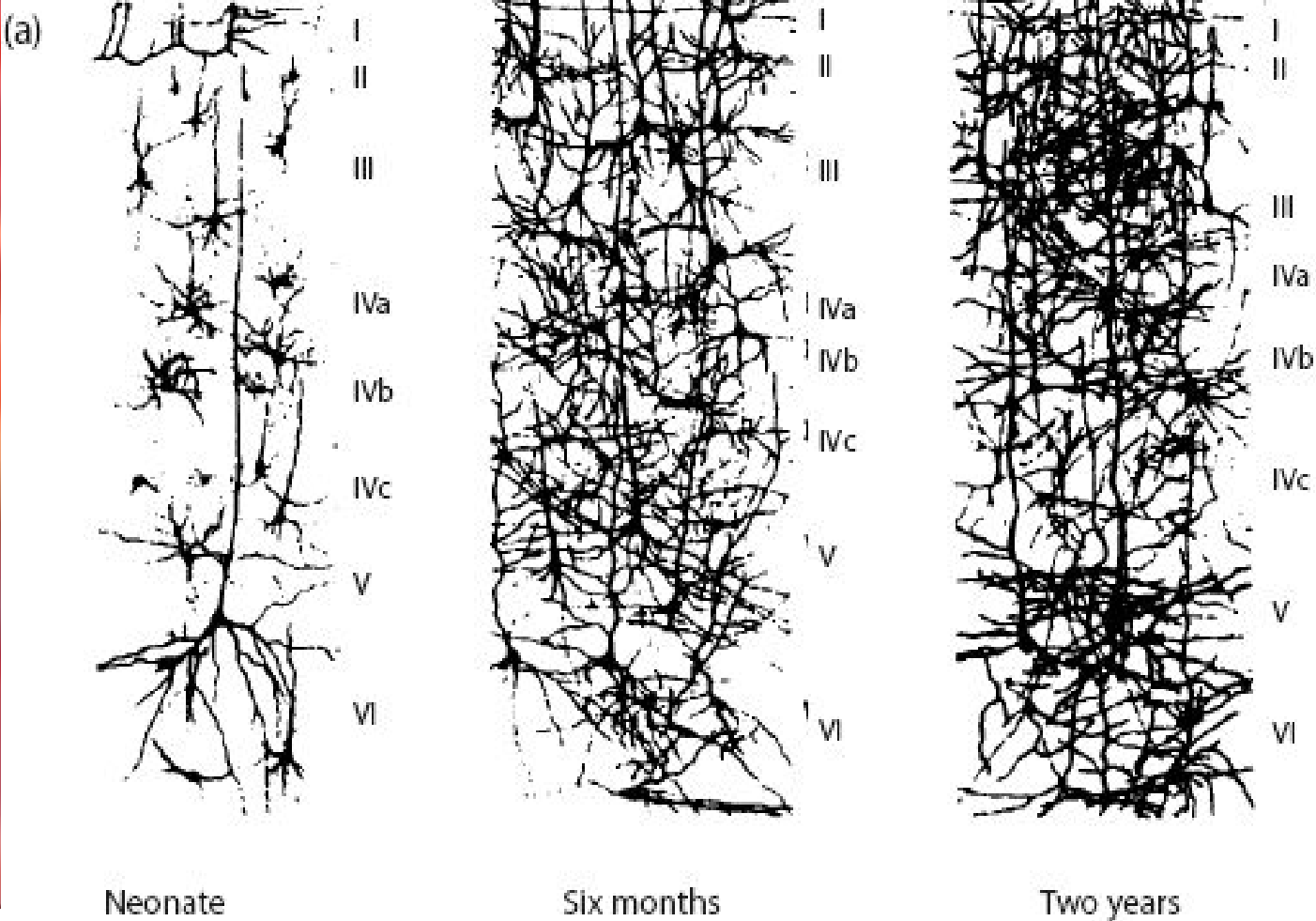


< 交感神經 >

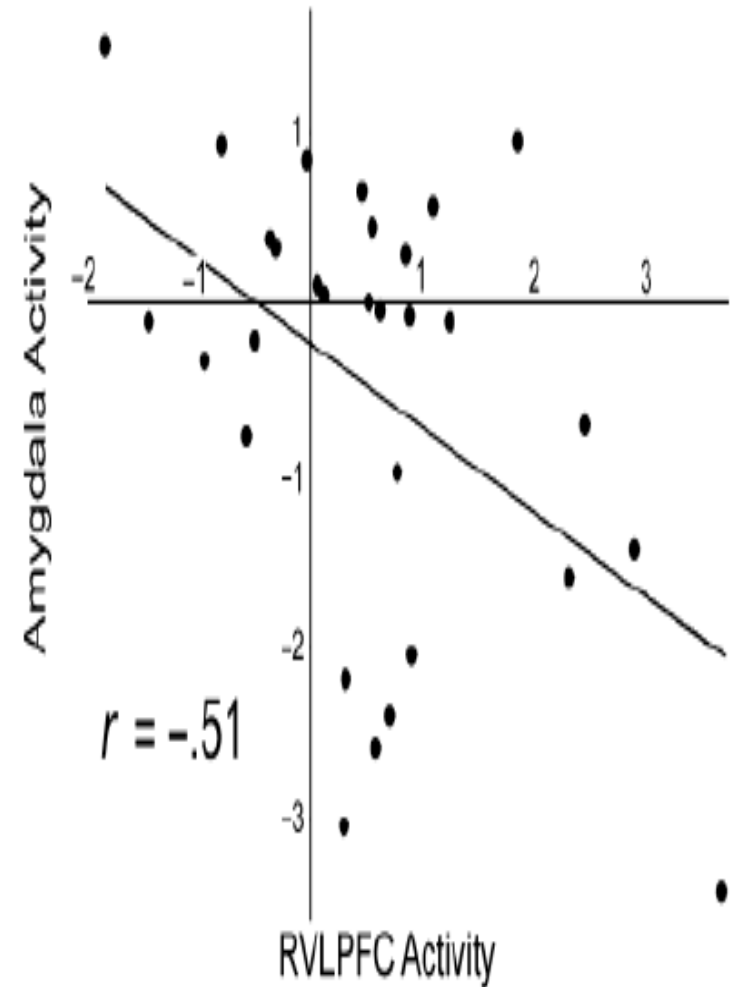
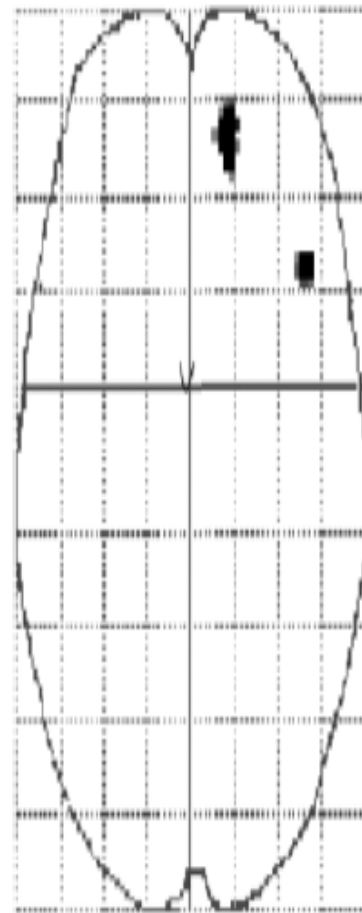
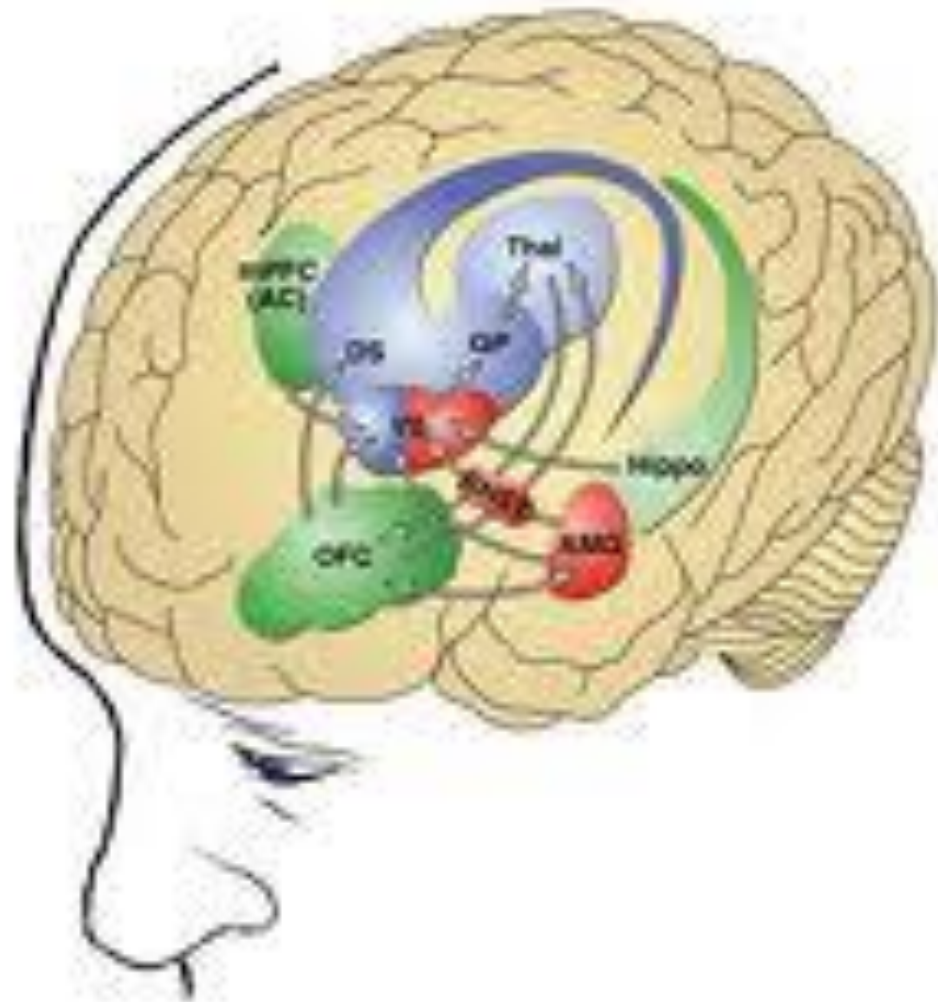
< 副交感神經 >



大腦是可以培養的

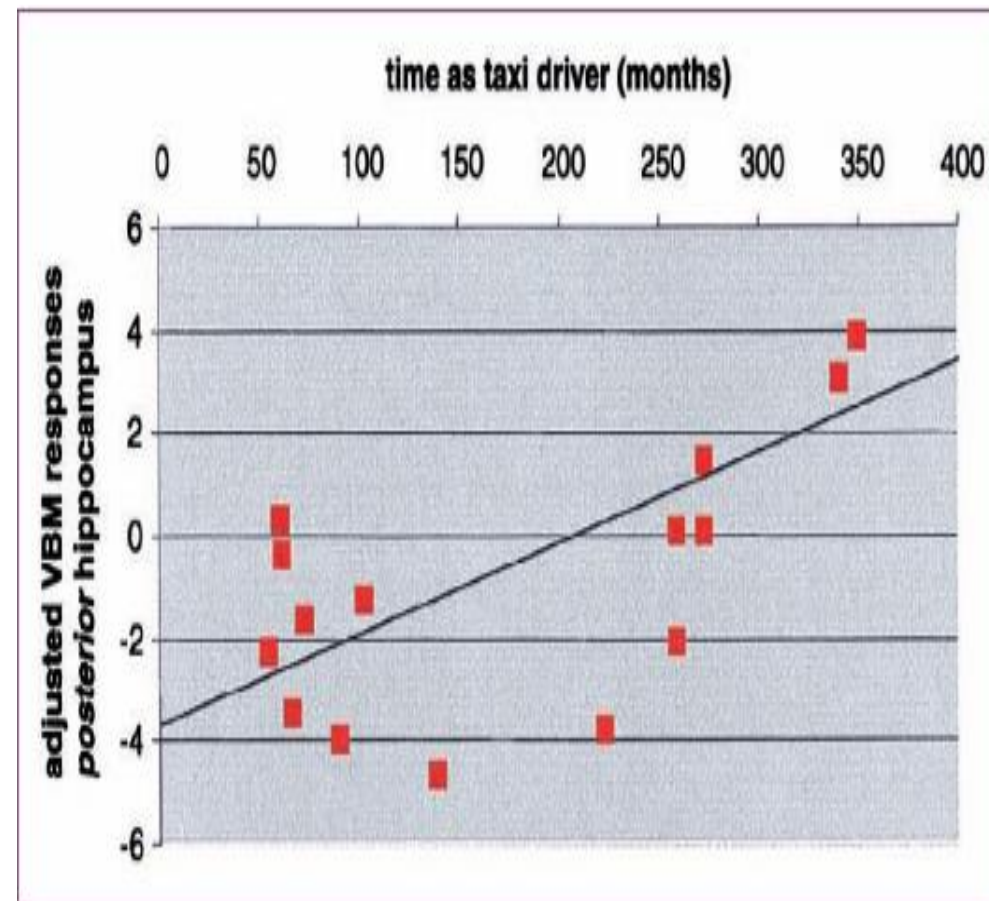
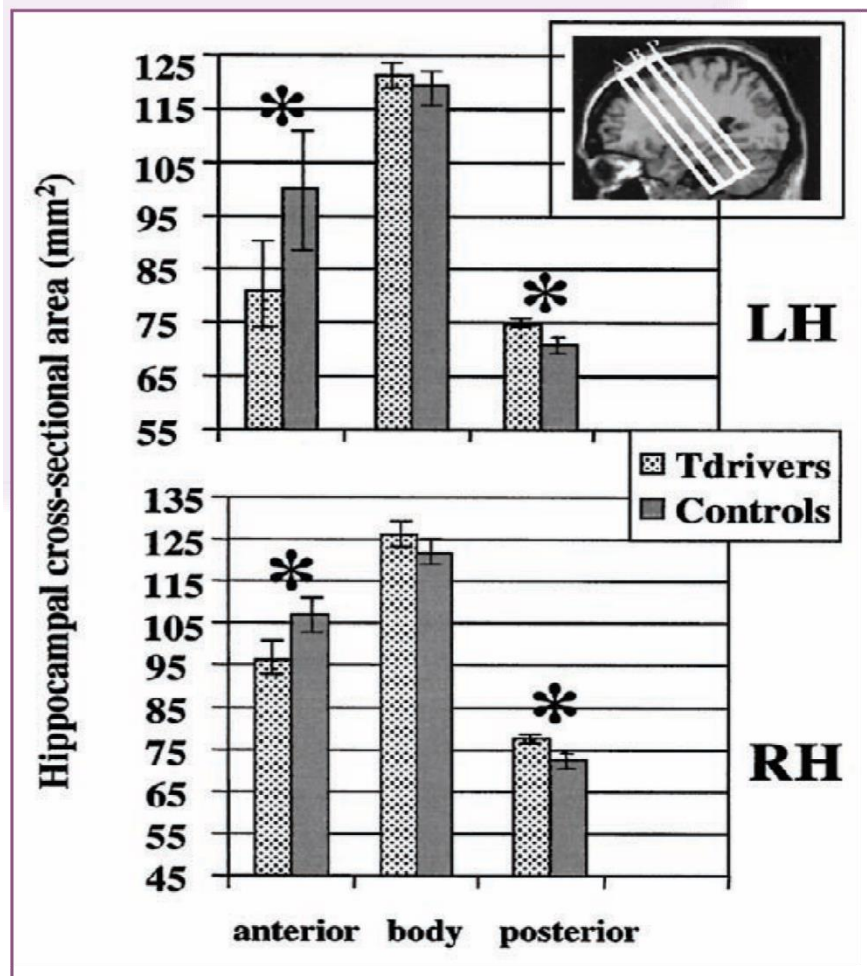


情緒調控的大腦迴路

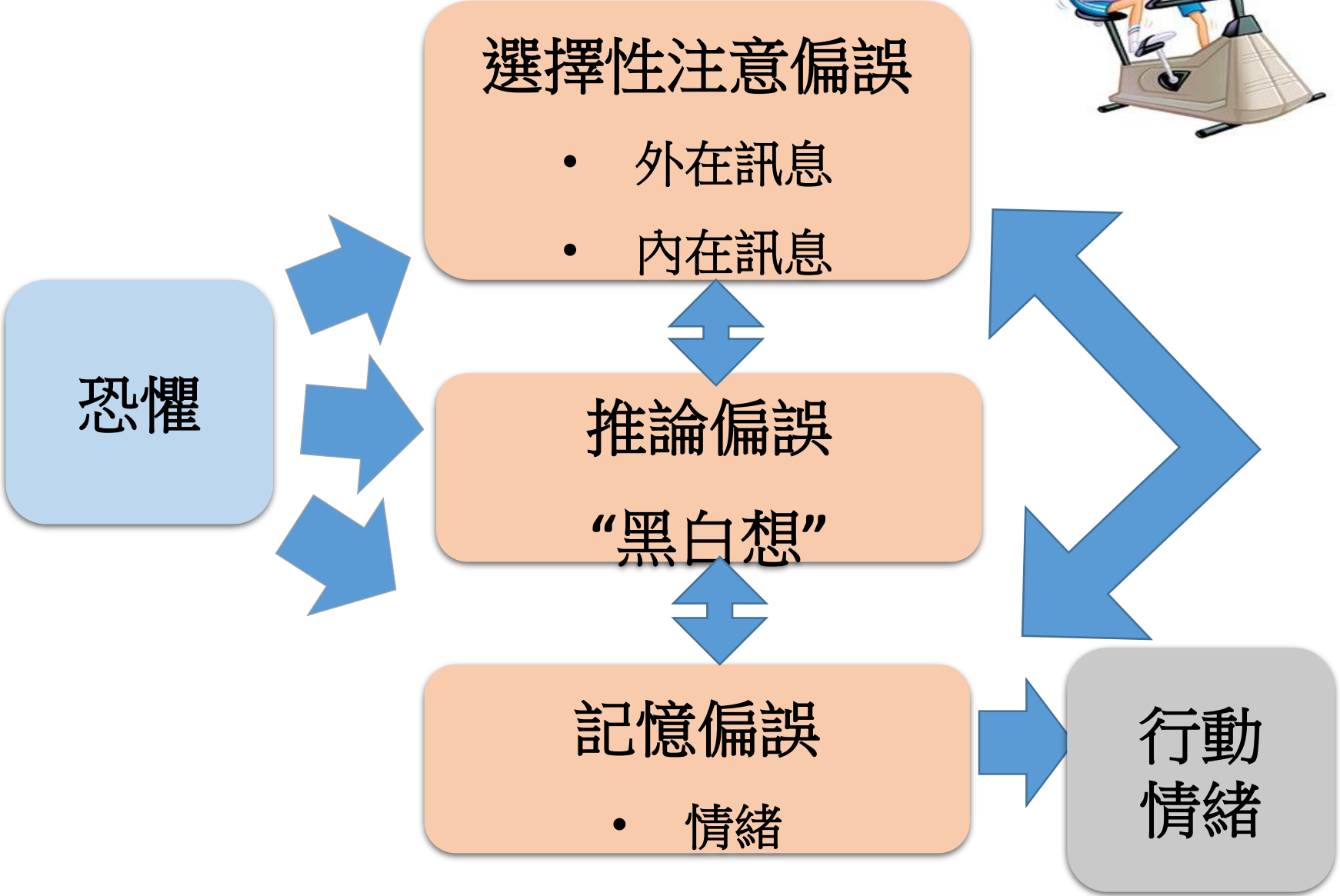


Navigation related structural change in the hippocampi of London taxi drivers

Maguire et al (2000)



人類自我保護本能





專注練習-平安久久

- 請注意看周邊的三樣東西，找出這三樣東西各三個特徵
- 穴道敲擊
- 大樹操



面對壓力時身心激發狀態

Hyper-arousal 過度激發

交感神經單面主導的盲目戰鬥與逃跑



身心容納之窗



最佳激發（副交感神經與交感神經彼此之間達成平衡，可以清醒也可以放鬆）

Hypo-arousal 過低激發

副交感神經（背側迷走神經）主導的凍結與癱瘓



投影片製作：胡嘉琪博士。引用文獻：Ogden, P., Minton, K., & Pain, C. (2006). *Trauma and the body: A sensorimotor approach to psychotherapy*. New York: W. W. Norton & Company, Inc.

心理評估與處方

• 初期

- 緩解當下壓力反應
- 停止反芻負向思考，挫折重新歸因

• 中期

- 調整導致情緒負擔之思考模式與壓力因應模式
- 緩解身心不適症狀，重建對身體控制的信心

• 後期

- 找出挫折的意義
- 內在資源與外在資源的重新整合
- 重建自我概念與工作價值、人際態度或溝通技巧

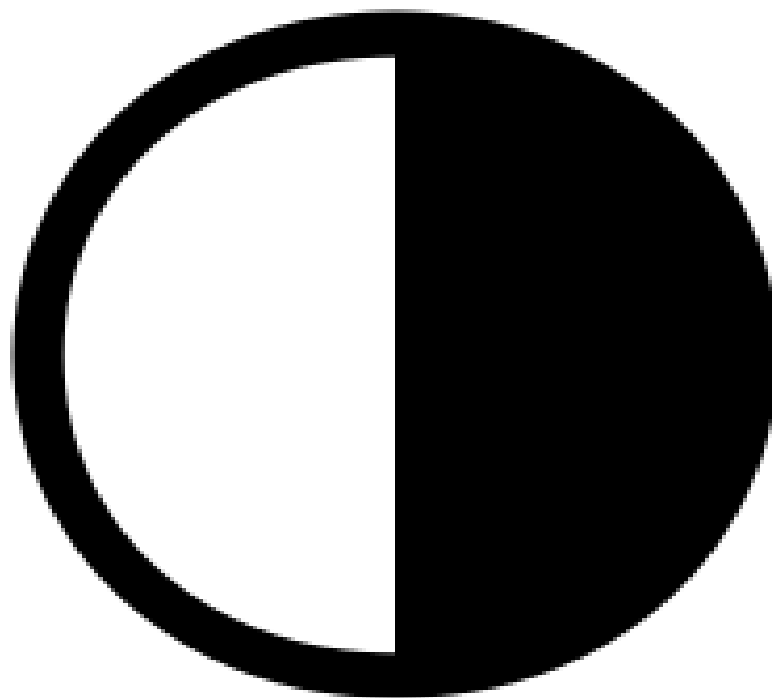
創傷復原歷程應注意的情緒

- 憤怒（報復或攻擊）
- 遺憾、無力、想死
- 分離、孤獨、無依靠
- 焦慮、無助
- 接受時的情緒、沮喪、憂鬱

我的選擇

他好？

我好？



他的選擇

我壞？

他壞？



充分運用內在資源

記憶點: 壓力斷.捨.離

- 1.斷:斷絕不需要的東西: 自我照顧優先、中斷雜念(災難想像、自貶意念、焦慮情緒)，放鬆並專注於逐步問題解決
- 2.捨:捨去多餘的東西 :不跟過去做比較、改以成長立場
- 3.離:脫離對完美的執著:做自己能做的就好

我們只能等著危機發生嗎？



介入方式

- 核心團隊處遇方針建立
- 全體主管心理健康教育
- 受創員工個別心理諮商

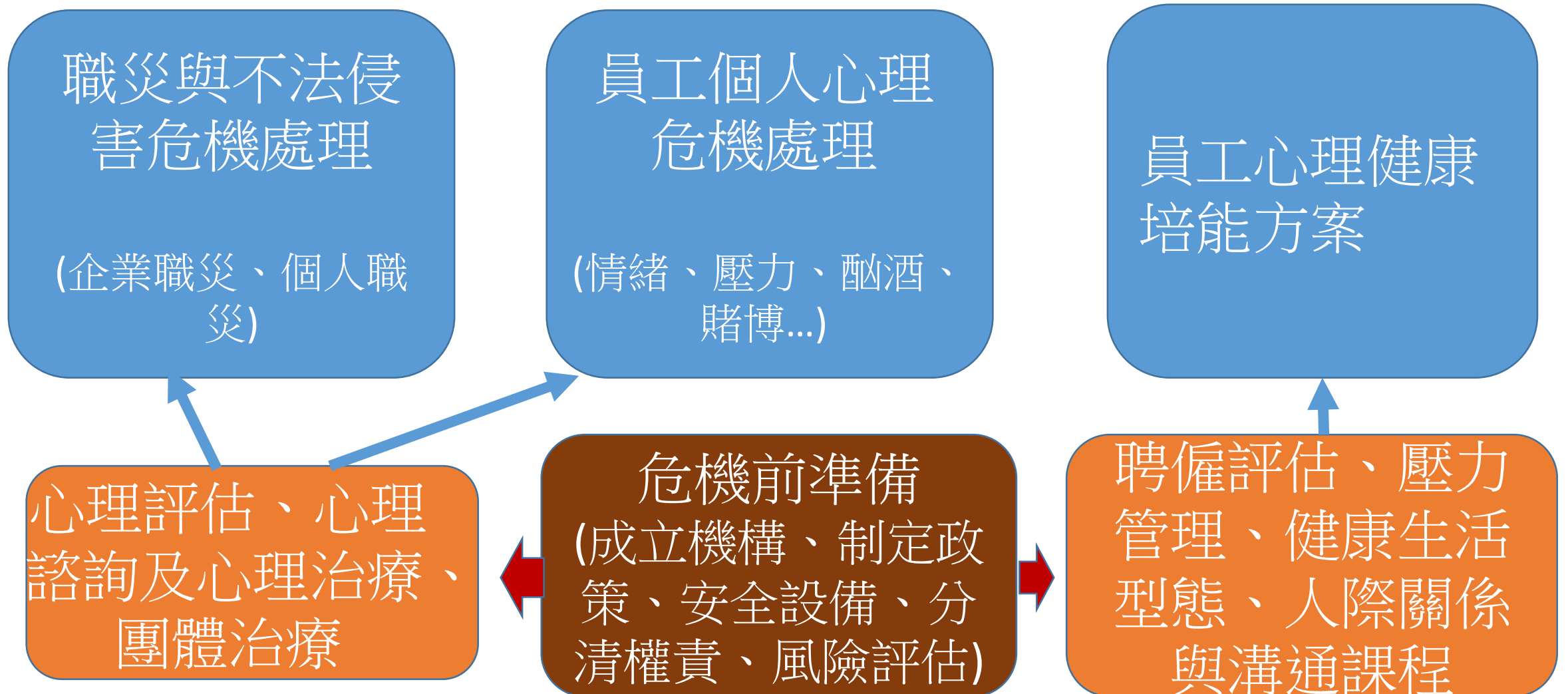
工作者與單位主管要接受那些教育訓練？

- (1) 人際關係及溝通技巧。
- (2) 認識組織內部職場暴力預防政策、安全設備及資源體系。
- (3) 工作者工作環境潛在風險認知，認識可能遇到的攻擊性行為及應對方法。
- (4) 對有暴力傾向人士之識別方法。
- (5) 保護個人及同事的暴力預防措施及程序
- (6) 與顧客溝通、解決衝突及危機處理的技巧及案例分析
- (7) 認識公司內申訴及通報機制。

單位主管增加辦理下列教育訓練

- (1) 心理諮商及情緒管理課程。
- (2) 職場暴力及職場霸凌案例分析。
- (3) 鼓勵員工通報職場暴力事件之方法。
- (4) 對暴力事件調查與訪談技巧。
- (5) 向受害者表達關心、支援與輔導方法。
- (6) 識別職場潛在危害及處理之技巧。
- (7) 了解職場暴力行為相關法律知識。

員工協助方案(employee assistance program, EAP)的範圍



溝通技巧訓練範例: 你會說話嗎?

- 為什麼你這麼不用心，腦袋都裝些甚麼?
- 我都幫你這麼多了，還搞成這樣，浪費我的時間
- 現在馬上做出來，不然你明天就不用來了
- 你整天就浪費時間、坐在電腦前發呆，沒路用
- 你難道不知道你哪裡做錯嗎?還需要別人跟你講嗎?
- 我還以為你是很聰明的人，虧我對你期待這麼高
- 我需要跟你坐下來談談你的報告
- 我知道你也想做好這件事，你應該也很難過自己無法做到，我們來討論看看我怎麼幫你
- 我相信你知道這件事情對我們部門來說很重要，我需要你修正這個部分
- 我擔心你的進度，我需要你可以加快執行速度，我希望明天能看到成果
- 我希望你及時完成報告，我想聽聽看你的執行計劃

語言本來就是後天能力



員工心理諮商特徵

• 快

- 次數有限
- 正在壓力情境中

提供具體身心症狀緩解技巧
提供身心衛教與保健知識

• 狠

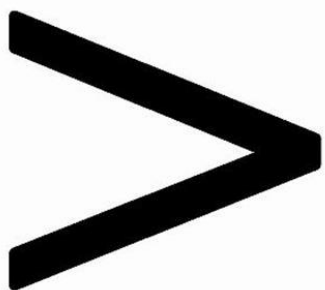
- 保護個案權益
- 維護個案最大福祉

說明保密限制
留意治療紀錄觸及者

• 準

- 問題解決取向
- 快速形成目標共識與連結

充分運用個案原有內外資源
不設立達不到的目標



建立主管不法侵害概念
心理健康、人際能力培能

不法侵害後補救措施