



員工身心危機辨識與處遇

Identification and treatment for staff
with mental crisis



吳麗雲

元品心理諮商所諮商心理師

台南大學諮商與輔導系助理教授

彰化師範大學輔導與諮商學系博士



回想一下 Rethink

- 曾獲得 **珍貴的協助** ？
- 您生命的貴人？





When someone need help, but..

如果你周遭有人，

…遇到困擾卻固執地自認不需要協助

- 雪中送炭？
- 拔刀相助？
- 明哲保身？
- 是雞婆、抓耙子？
- 還是利他精神、善念的大勇氣？





管理工作上遇到的困難？

Dilemma of management

- 擔心員工出狀況？ 憂心忡忡？ 人際衝突？ 管理衝突？
- 員工家人出狀況，影響員工工作表現？
- 員工心事重重不知如何關心？
- 績效不彰的員工不知如何處理？
- 偶有遲到早退或常請假的員工？
- 側面得知最近與配偶感情出狀況的員工？
- 因孩子（上學、學習成績不好、反抗）而煩惱的員工？
- 最近失戀的員工？
- 一直在猜某員工可能生病了（憂鬱症）卻不知怎麼開口？

是否有上述困擾？



對員工於公、於私出現管理上困難時…

你的反應是… What's your response?

1. 工作之外的事，應該在上班前自己處理好…
2. 沒注意過…
3. 雖然知道，但清官難斷家務事，愛莫能助啊..
4. 我年紀比較長，所以通常用經驗法則去幫他…
5. 提醒他，家事不要影響到公事…
6. 我知道他心情不佳，但績效一定要談，沒辦法…



根據調查 __ 員工求助前五大議題

Top 5 issues of staff problems

項次	議題	備註
1	家庭議題	夫妻關係、姻親關係、親子議題
2	生涯工作	職場關係、工作壓力與負荷、生涯發展 (轉換、未來)
3	兩性情感	分手議題、溝通與相處議題、婚前性行為所導致的問題
4	身心壓力	複合式 :1. 工作負荷大、家庭照顧責任 - 家人有身 or 心之疾病 2. 職場人際關係不佳，結合家庭關係不佳 - 親密關係和諧 影響： 1. 身心受影響 2. 工作表現、效率、情緒 3. 睡眠
5	人際關係	1. 同事 / 主管人際 2. 缺乏同事 / 主管支持、資源、管理能力
6	其他	(性問題、人生觀、精神疾病)



你身邊有潛在問題的同事嗎？

Colleague with potential problems

- 你身邊有同事遇到問題而影響到他的工作和人際相處嗎？
- 你會私下對某些同事有所擔心？
- 同事間曾談論或抱怨過某一個同事嗎？
- 回想自己單位的每一位同仁，你覺得如果哪一位不在你的單位，你們的工作應該會更順利一些嗎？



同仁的訊息…

Messages from colleagues

- 請假 / 遲到頻率增加
- 曠職 / 無故請假
- 工作表現 / 參與下降
- 職場衝突增加
- 人際互動減少
- 無望感發生
- 情緒長期 / 突然低落
- 討論生命的意義
- 羨慕生命的結束
- 討論家庭 / 婚姻事件
- 四處求助 / 突然不求助
- 生活作息或行為改變
- 失神 / 健忘 / 反應慢
- 關心時沉默不語
- 憂鬱 / 精神疾患
- 透露自殺 / 自傷意圖
- 說出自殺計畫 /
- 其他



你我的生活故事 Story

- 小陳有一份穩定的工作，工作上偶有被主管釘、與同事有小小爭執、工作成效需要加緊趕上等不如意，偶爾失眠和體力吃不消，但也都習慣過得去。雖然家中太太偶而抱怨陪家人時間少、孩子管教問題、與婆婆關係，家庭生活安排也能應付度過一次次的怨言；生活似乎沒什麼好抱怨的，卻有時會一個人呆呆回憶過去的生活，偶而會羨慕提早退休的日子，似乎有點想不起來自己要的生活是什麼？



生活卡卡：生活不錯了？

Is it really OK?

上面案例，有哪些讓小陳生活卡卡的事？

- 面對與同事 / 主管相處
- 面對工作的管理
- 面對自己的身體狀況 / 失眠
- 面對太太的抱怨
- 面對孩子的管教
- 面對婆媳的關係
- 對於自己夢想的停滯
- 對於生活的習慣了



Life Process

生命中經歷的過程有哪些？

生

意外

病

結婚

老

死

挫折

生子

喪親

Holmes 和 Rahe (1967)		比重 (壓力 分數)	Lin 等人 (1979)	比重 (壓力 分數)
量表項目			量表項目	
1.	配偶死亡	100		
2.	離婚	73	鰥、寡、離婚或分居	79.33
3.	分居 (婚姻的)	65		
4.	坐監	63	被捕、被告或被判刑 (定罪)	63
5.	家人亡故	63	親愛的人亡故	63
6.	個人受傷或生病	53	受傷或生病	53
7.	結婚	50	結婚	50
8.	被解僱	47	被解僱或事業失敗	48
9.	破鏡重圓 (婚姻的)	45		
10.	退休	45	退休	45
11.	家人健康改變	44		
12.	懷孕	40	懷孕	40
13.	性行為困難	39		
14.	獲得新的家人	39	親戚由美國他處搬來 同居 親戚由國外地區搬來 同居	39 39
15.	事業上再適應	39		
16.	經濟 (金錢方面) 的改 變	38		
17.	密友亡故	37		
18.	改行	36		

19.	與配偶爭吵次數改變	35		
20.	房貸多於一萬美金	31		
21.	工作責任的變更	29		
22.	子女離家	29		
23.	與姻親不合	29		
24.	個人不凡的成就	28	升職或事業成就	28
25.	妻子開始或停止工作	26		
26.	開始或停止上學	26		
27.	生活情境改變	25		
28.	個人習慣改變	24		
29.	與上司不合	23	降職	23
30.	工作時間變更	20		
31.	遷居	20	遷居	20
32.	轉學	20		
33.	娛樂、消遣變更	19		
34.	改變社交活動	19		
35.	改變教會活動	18		
36.	房屋貸款等於一萬美金	17		
37.	睡眠習慣改變	16		
38.	飲食習慣改變	14		
39.	假期	13	假期	13
40.	聖誕節	12		
41.	輕度觸犯法律規章	11		



- 生活事件壓力評量表加總：
 - 如果超過 300 的人
 - 表示有最高度的健康危機
 - 如果介於 150-300 之間的人
 - 兩年內有 50% 機會發生嚴重的健康危機
 - 如果低於 150 以下的人
 - 約有 1/3 的機會發生嚴重的健康變化



如何知道承受過度的壓力？

How to get over too much pressure?

- 壓力下的心理反應 V. S 壓力對心理健康的影響
- 常伴隨著我的情緒有那些？
 - “ 生氣” 焦慮” 沮喪” 失望”
 - “ 悲傷” 自責” 罪惡感” 懊悔” ...



壓力之一般適應症候群

General adaption syndrome

- 警覺反應期
 1. 震驚期
 2. 反震驚期

- 抗拒期（戰或逃）

體內“可體松”（壓力荷爾蒙）增加（影響睡眠，導致體重增加，並會讓人感覺精疲力盡，高血壓、心臟疾病，免疫系統也會變差，破壞和記憶有關的腦細胞，特別是海馬，而損害記憶力）

- 耗竭期



性格和情緒影響身體

When character and emotion influence your body

- 要求完美的性格
思慮又多，不愉快的經驗會記得很久，
而且經常回味
- 經常生著悶氣  胃或十二指腸潰瘍
- 肝火較盛的人比較容易發脾氣，發了脾氣，
肝就受損，肝火更盛，人更容易發怒，
發怒會形成習慣  肝血管瘤



我習慣讓自己更好的模式

Mode of making myself better

- 問自己
- 問朋友
- 問家人
- 問神明
- 問上人 / 神父
- 問算命
- 問醫生
- 問專家
- 問心理諮商師

▶ 如果有一種方式可以讓你的生活更好，你願意嗎？

一些常見的心理議題

Frequent mental issues

- **婚姻**（家計、親密關係、孩子教養態度、婆媳問題、夫妻個性議題、溝通不良、家庭暴力）
- 兩性（如何表白、處理衝突、劈腿、分手、失戀、愛上不該愛的人）
- 孩子的發展階段再改變與調整
- **壓力**（工作壓力，職場人際，價值觀衝突，對大環境的規則調適，追求完美）
- 生涯發展
- 個人的發展階段再改變與調整（進入職場、結婚、生小孩、中年危機）
- 失落（分離、死亡）
- 焦慮、**憂鬱**

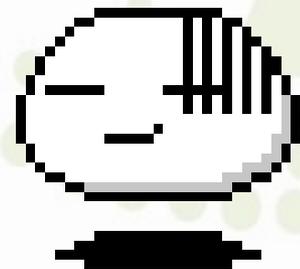


注意家庭問題的發生

Family issues

注意同仁是否出現類似下列訊息：

- 1) 說孩子翹家 / 中輟
- 2) 抱怨他的孩子成績不佳
- 3) 聊到擔心家中經濟狀況
- 4) 為家人申請保險的理賠
- 5) 兼職、賣屋、搬家、孩子轉學
- 6) 出現憂鬱、無望及擔心等情緒
- 7) 常利用上班時間與家人通話
- 8) 其他……………





工作表現改變

Changes of working performance

工作指標：包含有具體與非具體指標

☹️ 工作熱情

☹️ 達成率

☹️ 道德感

☹️ 工作出缺率

☹️ 靈活度

☹️ 親和力

☹️ 同理心

☹️ 會議出席率

☹️ 生產力

☹️ 禮貌性



習慣 / 行為改變

Changes of habits and behaviors 1) 健康行為

– 壓力疾患、久病不癒、精神疾患…等

2) 個人行為

– 失神、健忘、請假、情緒…等

3) 工作因素

– 職場衝突、人際、問題解決能力…等

Process of forming a problem

事件發生	例如：與同事不合吵架
情緒出現	生氣、憤怒、不公平、不甘心、不被了解、被誤會
過去經驗	常常被不公平對待、手足和同儕之間的競爭
原因解釋	是我不好．我做錯了．沒有人會喜歡我（內在歸因）
資源判定	都是他的錯，都是他害的（外在歸因） 有沒有可以改變的可能
價值消失	大家都誤會我、批評我，覺得是我的錯，不喜歡我
情緒低潮	沮喪．鬱鬱寡歡．毫無生氣
行為反應	失眠．苦笑．反應遲緩．低社交活動 自我傷害（向內攻擊） 傷害對方（向外攻擊）



什麼時候去關心…當你心中出現 When to show your Careness?

- 他 / 她最近老講一堆奇奇怪怪的話
- 他 / 她最近他 / 她最近怎麼老是出錯
- 他 / 她最近突然很安靜
- 他 / 她最近是怎麼了
- 他 / 她最近怎麼老遲到早退
- 他 / 她最近是不是遇到什麼問題
- 他 / 她最近怎麼老是心不在焉的
- 他 / 她最近就是怪怪的
- 他 / 她最近跟過去好像差很多





面對員工抗拒時

When your colleagues resist

- 先處理情緒及抗拒

1. 肯定（我聽到了、我聽懂了，你有這樣的經驗是很正常的）

- ★ 肯定員工”自我保護”的需求

- ★ 肯定員工矛盾的心情（例如：報復 vs. 後悔；照顧自己 vs. 對別人的關心）

2. 同理的反映

- ★ 反映感覺和內在需求

- ★ 反映最明顯或最強烈的感覺



認知歸因 VS. 情緒

cognitive attribution vs emotion

- 生氣 VS. 害怕：個人感受到對情況的力量和掌控（可掌控 VS. 不能掌控）
- 生氣 VS. 傷心：情況可以改變嗎？（可改變 VS. 不能改變）
- 害怕 VS. 傷心：不幸事件發生與否？（可能發生 VS. 已發生）
- 生氣 VS. 羞愧：誰的錯？（別人的 VS. 自己的）
- 罪惡歉疚 VS. 後悔遺憾：誰受害？（傷害別人 VS. 自己受害）



常見的深層情緒

Deep emotions

指責攻擊者

- 受傷害
- 孤單
- 隱形，不被看見
- 孤立
- 不重要
- 拼命 不擇手段的
- 切斷與他人的連結

逃避退縮者

- 被拒絕
- 不適任
- 害怕失敗
- 太多以至於無法承擔
- 麻木
- 害怕
- 不被需要或渴望
- 被評斷批評
- 羞愧
- 空虛



謝謝聆聽！

