

職場心理健康促進

杜家興臨床心理科主任
衛生福利部嘉南療養院

歡迎加入臉書社團：正念教育

juia@mail.cnpc.gov.tw

(06) 2795019#1129



- 現在的人開始看見心理健康的變化，並瞭解到企業組織需要改變並開始運用心理健康。

The World Economic Forum COVID Action Platform

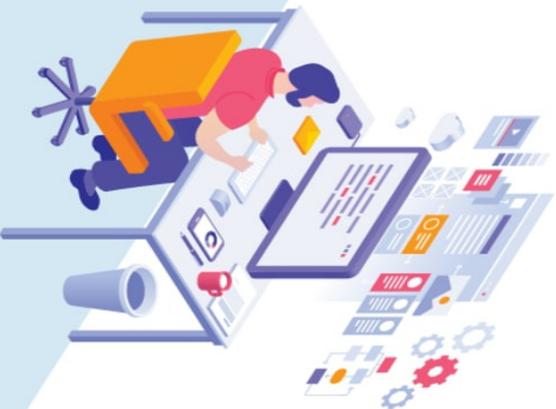
- **1/4**的人一生中至少會罹患某種心理障礙症。
- **高度投入**的員工比較沒有心理健康方面的困擾。
- **團隊合作、職場文化和預防**，都至關重要。



做好什麼，產能自然會上揚



的工作者表示他們的生產力受到他們的**心理健康**的影響。



的工作者表示他們的**工作環境**是他們出現症狀的原因。

來源：Mind Share Partners' Mental Health at Work: 2019 Report



17.2%

18至20歲的員工中有17.2%患有抑鬱症



25.7%

18至20歲的員工中有25.7%吸煙



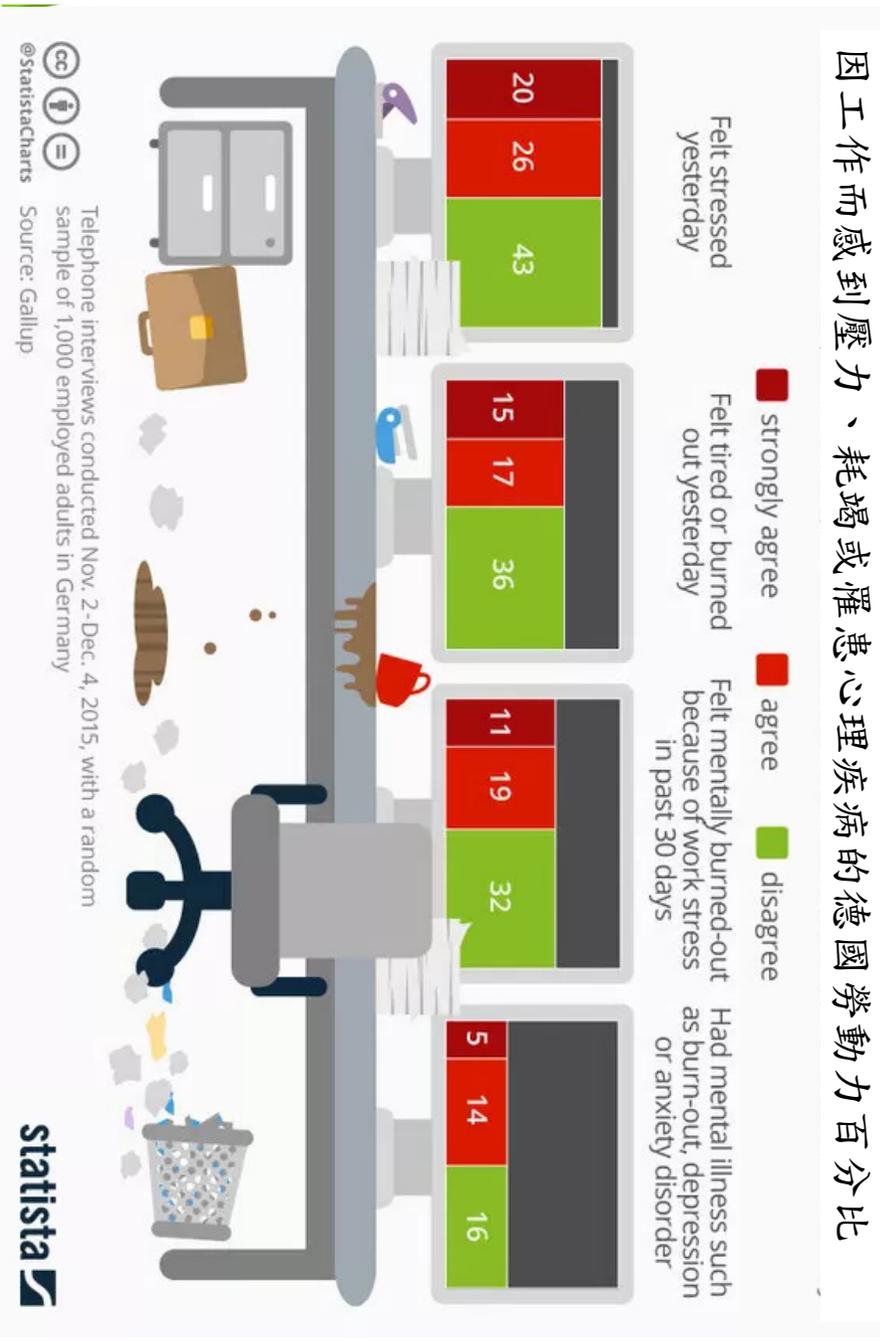
53.3%

18至20歲的員工中有53.3%有睡眠問題



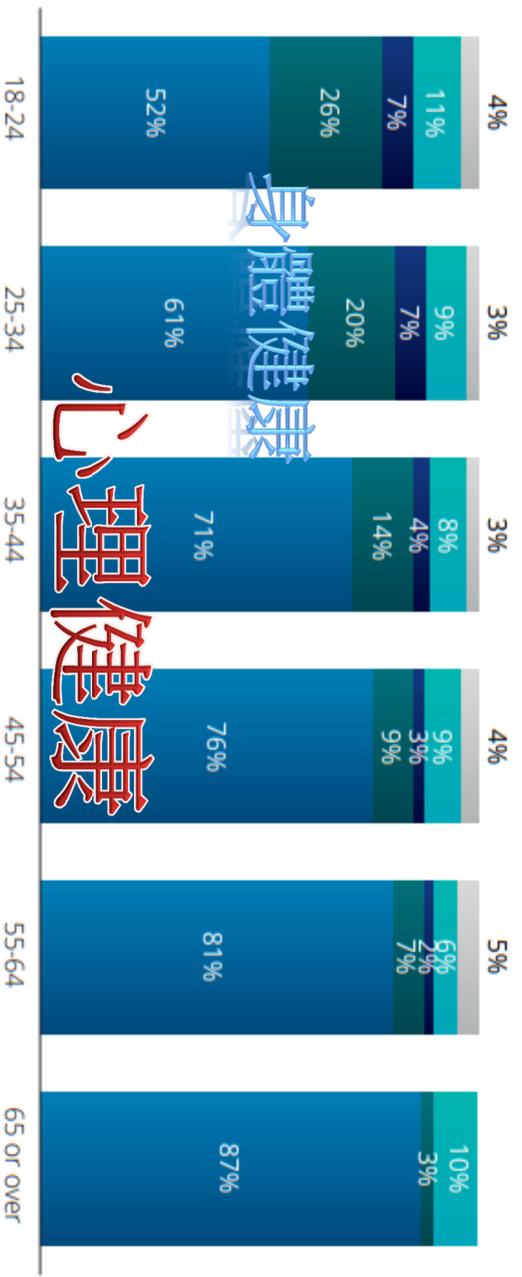
德國：耗竭的勞動力

因工作而感到壓力、耗竭或罹患心理疾病的德國勞動力百分比



因心理健康問題而缺勤時給的理由

Figure 15. Reasons given for mental-health related absence from work
 By age, 2018/19



Source: Mind, Workplace Wellbeing Index, 2018-2019

造成心理健康症狀的職場議題

- 壓力：太多重要事項和目標(52%)
- 我因為工作負荷而必須超時工作和/或幾乎不能離開工作(36%)
- 我沒有獲得支持/支援(35%)
- 負向的職場關係(33%)
- 我不覺得可以信任管理人員(33%)
- 組織變革的運籌帷幄不良(33%)



常見的職場危機

- 職務危機
 - 職務適配性差
 - 人際溝通與合作差
 - 升遷不順
 - 重要疏失
- 個人方面
 - 生活安排問題
 - 欠缺人際生活
 - 欠缺生活重心
 - 感情婚姻挫折
 - 家庭照顧負擔變重
 - 生涯規劃轉變
- 心理健康危機
 - 睡眠障礙
 - 焦慮症：恐慌症、畏懼症、強迫症、創傷症候群
 - 憂鬱症
 - 疲累、過勞
 - 物質使用：如酗酒

職場壓力源

- **1. 工作物理上惡劣的勞動條件**：如噪音、震動、氣溫、衛生；工作負荷過重，如夜間服務、新技術、時間壓力等。
- **2. 組織上的任務**：如角色衝突、角色不明、職業角色形象、責任。
- **3. 職業上的地位**：如超過能力的升遷、未能配合能力升遷、職業上身分不穩定。
- **4. 職務上的人際關係**：如與同事、上司、部屬的人際關係不良，責任分擔的困難。
- **5. 組織結構與氣氛**：如決策參與的限制、行動制度、欠缺領導力、企業方針、團體壓力等。

職場壓力的影響

- 這些職場的壓力源如果持續，會影響個人在職場的行為，造成**作業效率低落、工作意願低落、請假或作業錯誤增加意願低落、請假或作業錯誤增加**。
- 近年來，隨著自動化進展之後的科技壓力症候群產生的壓力源有**工作量過多、犧牲個人生活、緊張的工作、局部身體負荷的壓力、家庭照顧與維持問題**。

員工幸福感 vs. 生產力和留任

In part one of a two-part study of a Fortune 100 company, baseline overall well-being was measured using individual results from the Healthways Well-Being Assessment®, healthcare claims and human resource administrative data.

<https://www.pinterest.com/pin/21955116905988457/>

About the numbers.

After taking a baseline measurement, a Well-Being Improvement Strategy was implemented for employees, including taking an annual health assessment with the Healthways Well-Being Assessment. Well-being scores were segmented into five groups to categorize respondents by risk level and provide additional insight into employee populations. Logistic regression was used to produce odds ratio statement statistically controlled for age, gender, marital status and education.

Well-being segment	Score (scale 0-100)	n
high	≥88 and ≤100	1,654
mid-high	≥75 and < 88	3,583
middle	≥66 and < 75	2,956
mid-low	≥53 and < 66	2,283
low	≥0 and < 53	1,142

read the full study:

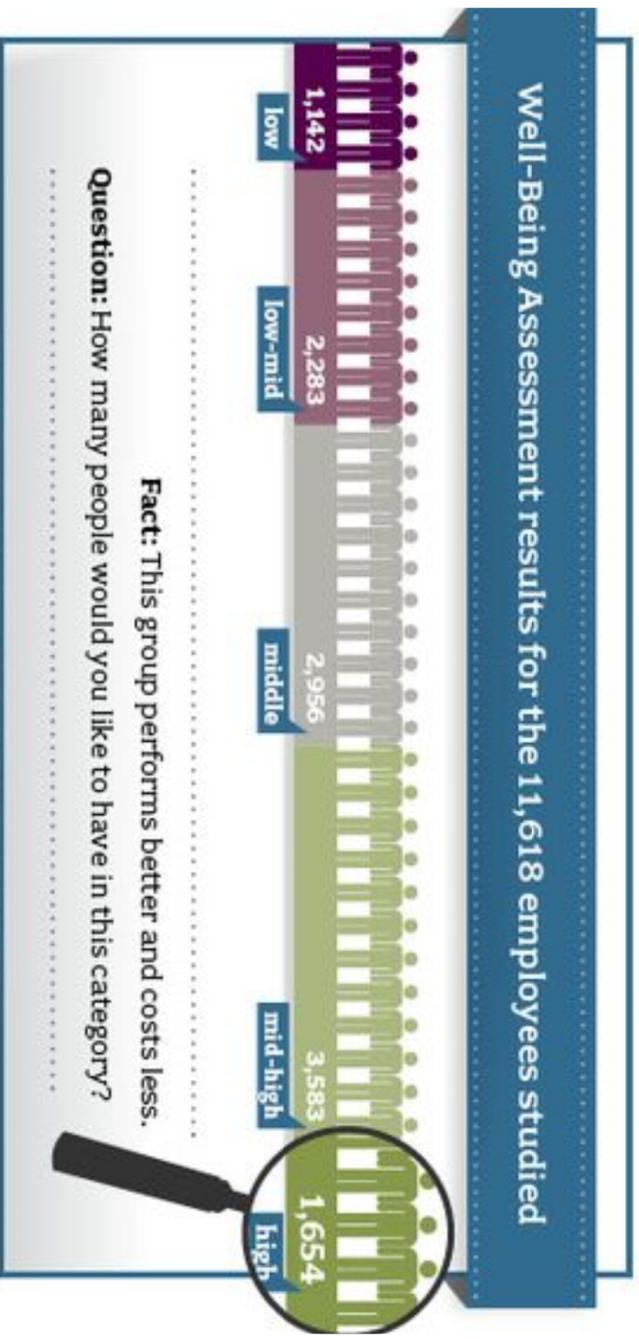
<http://hway.co/pop120039>



Copyright © 2013 Healthways, Inc. All rights reserved.

<https://www.pinterest.com/pin/21955116905988457/>

來自11,618名受訪員工的幸福感評估



這群人的表現比較好且付出的成本較少！

有高度幸福感的員工

well-being
segment legend:



Have 3.9x fewer unscheduled absences

臨時性的缺席，少 3.9倍 = $2.95/0.71$



Employees with the lowest well-being average 3.9 times more unscheduled absences compared to those with high well-being.

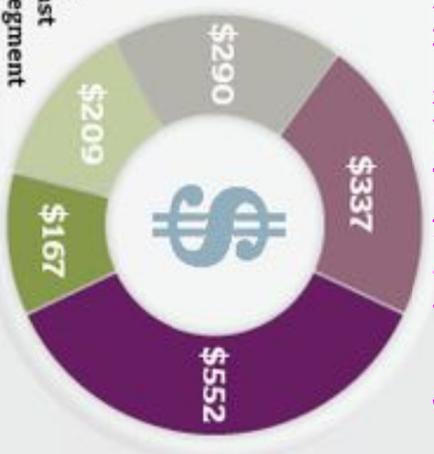
13

有高度幸福感的員工

Incur 3.7x less short-term disability costs

所產生的短期失能性成本，少3.7倍 = $552/167$

average short-term
disability costs in past
year by well-being segment

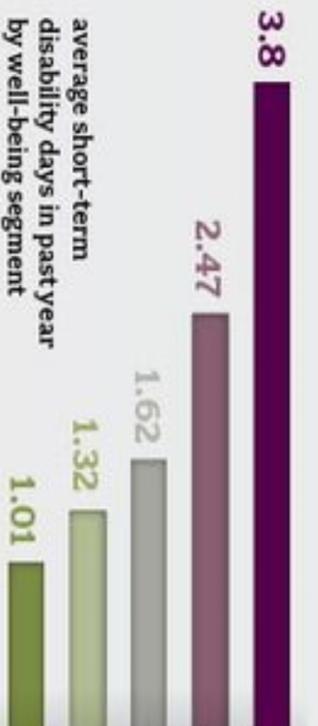


Employees with the lowest well-being incur, on average, 3.7 times more short-term disability costs.

有高度幸福感的員工

短期失能的天數，少4.1倍 = 3.8/1.01

and take 4.1x fewer short-term disability days



Employees with the lowest well-being take, on average, 4.1 times more short-term disability days.

15

有高度幸福感的員工

Have 43.7x lower presenteeism

有假性出勤問題的，少43.7倍 = 36.88 / 7.76

average presenteeism score (0 - 100) by well-being segment

36.88
24.79
17.97
12.31
7.76

Employees with the highest well-being average 43.7 times lower presenteeism compared to those with low well-being.

假性出勤，用來描述員工雖身體在場，但因為疾病或其他的工作表現障礙因素而生產力下滑

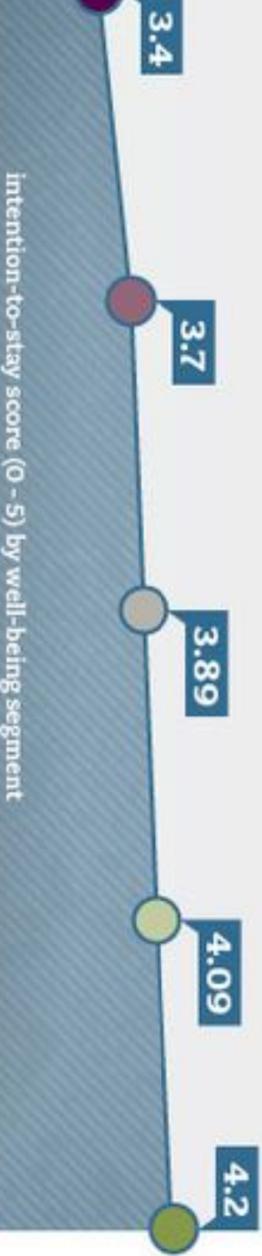
16

有高度幸福感的員工

更願意留在公司，2.8倍 = 4.2/3.4

Have greater intentions of staying with the company

Employees reporting the highest well-being are, on average, 2.8 times more likely to stay with a company, when compared to those with the lowest well-being.



有高度幸福感的員工

- 以上的資料證明

—這群人的表現比較好
且造成的支出成本較少！

●離職

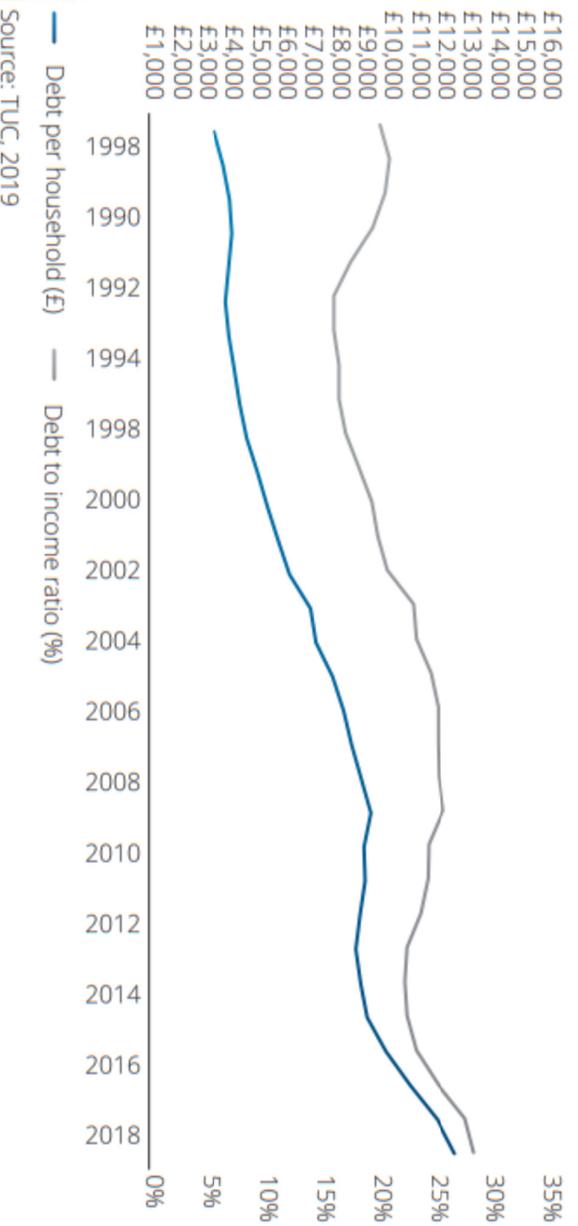
一詞用來描述了人們越來越

無法從工作中『切換出來』的趨勢。由於科技的發展，遠程工作和彈性工作變得越來越容易，這變得越來越普遍，也導致了工作過度、員工士氣下降和倦怠等問題。



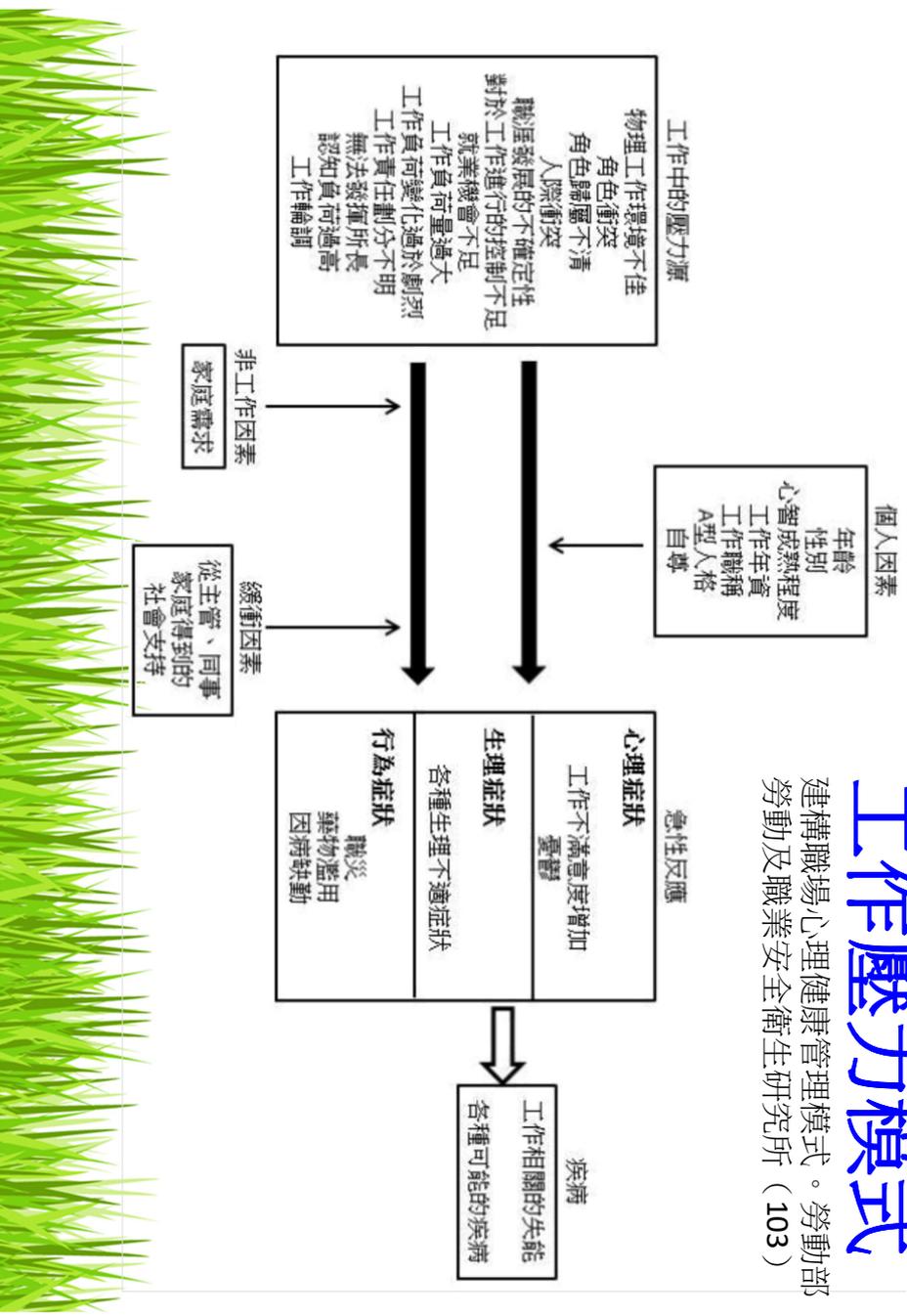
據估計，2/3的**財務狀況不佳員工**至少表現出一種心理健康狀況不良的跡象，這**可能會影響他們的工作能力。**”

Figure 16. Debt per household
£, % 1998-2018



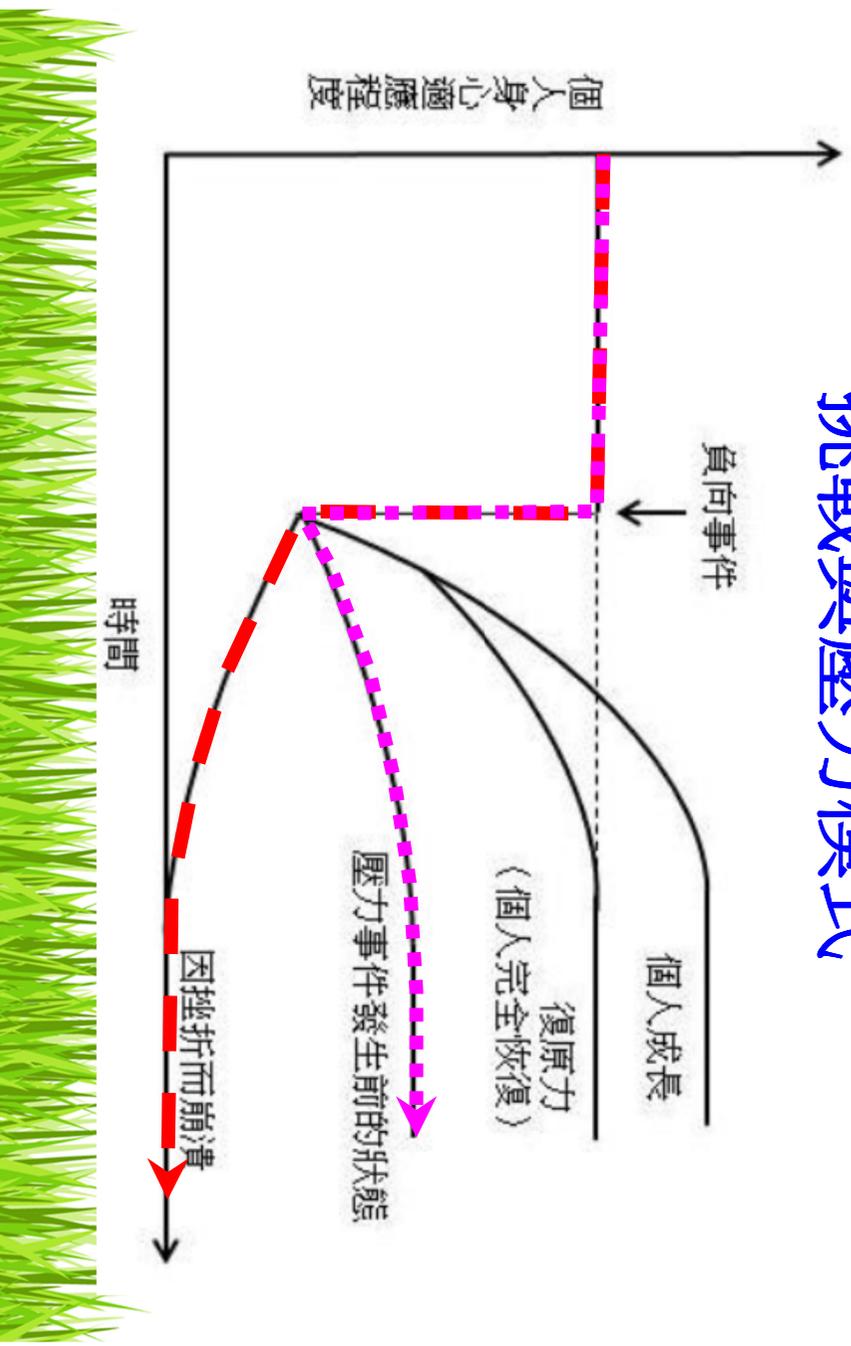
工作壓力模式

建構職場心理健康管理模式。勞動部
勞動及職業安全衛生研究所 (103)

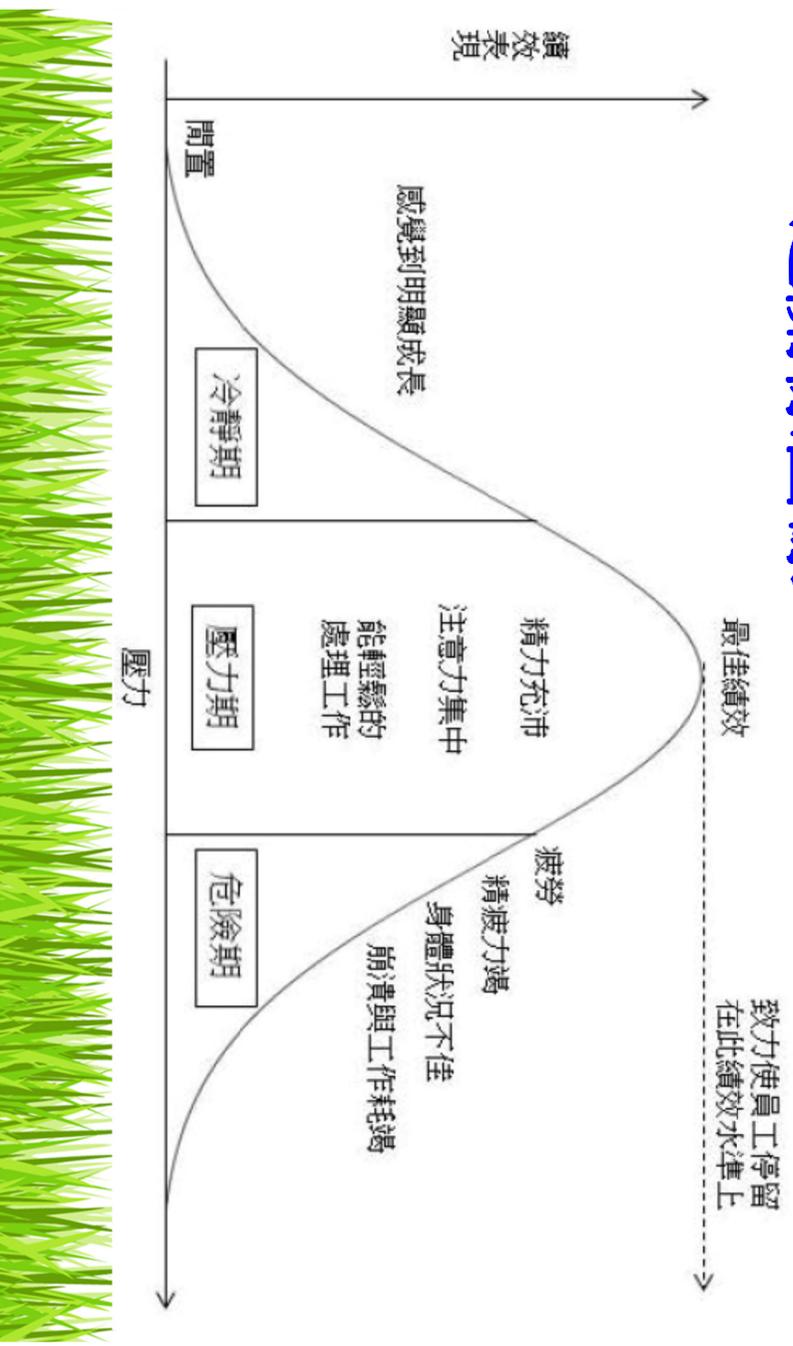


建構職場心理健康管理模式。勞動部勞動及職業安全衛生研究所 (103)

挑戰與壓力模式



壓力水準與績效表現 之關係曲線



工作中的旺盛活力模式

建構職場心理健康管理模式。勞動部
勞動及職業安全衛生研究所 (103)

- 組織情境特徵
- 是否具有決策權
 - 廣泛的訊息分享
 - 尊重且信任的氣氛

- 其他工作中產生的資源
- 知識
 - 正向意義
 - 正向情緒資源
 - 正向人際資源

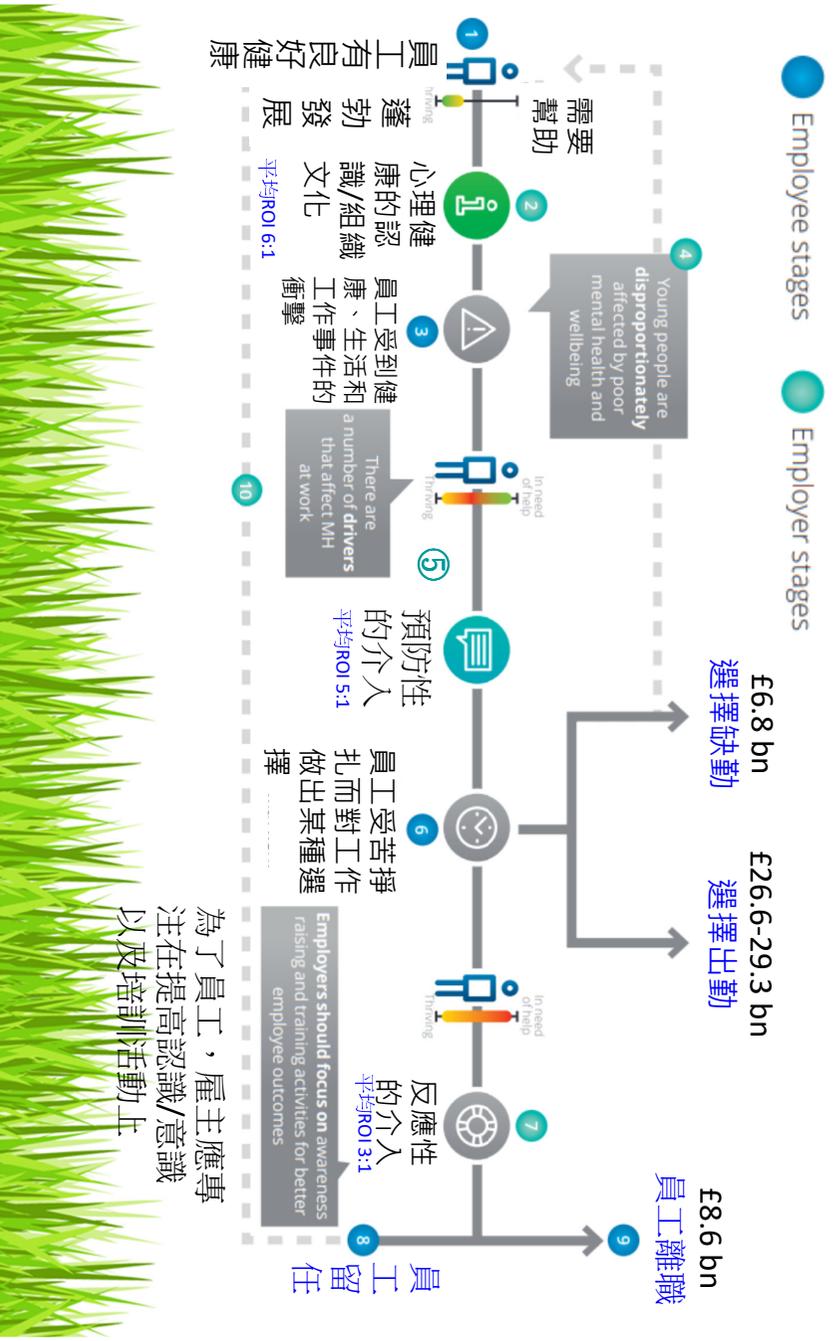
- 個人的
原發性工作行為
- 任務導向
 - 探索發現
 - 深度人際連結

- 個人在
工作中的旺盛精力
在工作中同時
經歷精力與
學習

建立未來在工作中有旺盛精力的路徑

- 個人在
旺盛精力後的產出
- 職涯發展
 - 健康

職場心理健康：員工的過程



①一般員工的心理健康在「蓬勃發展」與「煎熬掙扎」之間波動，但很大程度仍能有效地工作。

分析指出，有大量成本要歸因於員工的不蓬勃發展。

②有意識到並支持心理和情緒幸福感之重要性的雇主，會創造具有開放、接納和有覺察意識的組織文化。

包括**心理健康去污名化運動**，**有關幸福的強制性訓練課程**，以及**能夠強化員工復原力（韌性）的活動**。因此，有更多當自己或同事遇到困難時該怎麼做。

研究指出這些早期支持活動平均獲得**6倍的回報**。

③員工遇到**一個或一系列**可能是由於個人、健康或工作因素引起的**事件**，而造成使該人的心理健康惡化，可能需要**某種形式的支持**。

在此階段，他們可能會也可能不會尋求朋友、家人、專業人士或雇主的**支持**。

④**年輕的專業人員**已成為工作場所中最脆弱的人群，精神健康成本佔入的比例最高。

⑤雇主可以藉由**斷/篩檢訓練**（如**EAP**或**針對工作**不**佳**的**員工**，或是**進行討論**），讓員工發現自己和他**不負**人**心**理健康不佳的跡象並採取行動。

若員工在職場內部或外部找不到支持，他們的心理健康可能會惡化。研究表明，積極的介入措施平均獲得**5倍**的**回報**。

⑥一名員工現在正在苦苦掙扎，並對他們與工作的關係做出了某種選擇。

他們可以選擇**缺勤**（**請假**）或**出勤**（**繼續工作**，但**能力是下降的**）。這個決定可能會根據工作相關和個人特徵而正面或負面地影響一個人的心理健康。

• 缺勤（續）

— 例如，如果缺勤不會為個人帶來額外的壓力，而且他們可以利用這段時間休息和恢復，那麼選擇缺勤可能是積極正向的。

- 但是，對該人來說，可能有一系列與個人和工作相關的因素來使缺勤這樣的決定變成困難的或負面的。

- 這些因素可能是**工作安全性影響**、**收入減少**、**擔心自己的缺勤會被如何看待**、**擔心對團隊帶來的影響**，或是**擔心缺乏職場之外的支持和陪伴**。

- 與心理健康相關的缺勤造成英國雇主承擔**68億英鎊**的成本。

— 或者，選擇出勤並開始工作，這可能會導致生產力下降。

- 如果這樣對員工的幸福感有幫助或是可以收到雇主的額外支持，那麼對該人來說可能就是積極正向的。

- 如果工作要求或團隊可能做出這類選擇，或是對獎勵或晉升的影響，那麼就不太可能做出這類選擇。

- 這樣的情形又會因為**對心理健康的職場文化**、**污名化或缺乏認識**而更加惡化。所有這些因素都可能阻止員工說出自己的情況或病情。

- 結果，員工可能會持續遇到相同的職場要求但因應能力卻下降了。這可能會對他們的心理健康產生負面影響。

— 我們估計，英國雇主在與心理健康相關的**假性缺勤**上付出了**266~293億英鎊**的成本。

- ⑦如果一個人的病情變得更嚴重，雇主可能會提供高度反應性的介入措施，包括接受治療和能夠去看心理健康專家（如職業健康專家）。

研究表明這些反應性介入措施平均可獲得**3倍的回報**。員工的心理健康與其工作之間的相互關係可能使員工或雇主去考慮他們是否可以繼續在組織工作。同樣，這些情況對個人造成的衝擊，受到廣泛的個人和職場屬性的影響。

- ⑧如果他們擁有正確且支持性的職場條件或者個人環境有了改變，那麼員工可以選擇留在當前雇主手下並茁壯成長。

但是，他們可能會**冒著心理健康惡化的風險**而選擇留下來。會這樣做的原因包括**擔心他們找到另一份工作的能力、缺乏財務安全感、不夠瞭解自己留下來會有的狀況或其他外在壓力**。

- ⑨另外，僱員可以選擇離開雇主。

如果個人利用離職後的時間來**恢復或學習新的應對機制**，那個這個選擇可能是積極正面的。員工也可以為了改善他們的工作條件，而更換他們的角色或雇主。但是，他們的心理健康可能因為**財務安全感下降、獲得社區和幸福支持減少**，而受到負面的影響。

如果員工離開組織，雇主將承擔包括尋找新員工在內的成本。這些包括：

- 臨時人員的成本
- 中介和招聘廣告成本
- 尋找新員工所需的時間成本
- 新員工能展現出充分生產力之前所需要的時間和培訓成本

我們估計英國雇主因為與心理健康相關的異動率而付出了**86億英鎊**的成本。

⑩有許多驅動因素會影響職場心理健康，並且有許多可能的介入措施是雇主可以選擇投資進行的。

關鍵的透過**分析經驗和趨勢**以及**聽取員工的意見**，來解**組織受到的心理風險最大**。驅動因素是什麼以及**哪些員工類**群**受到的風險最大**。

好的消息是，大多數介入措施對雇主和員工都有積極正面的回報。

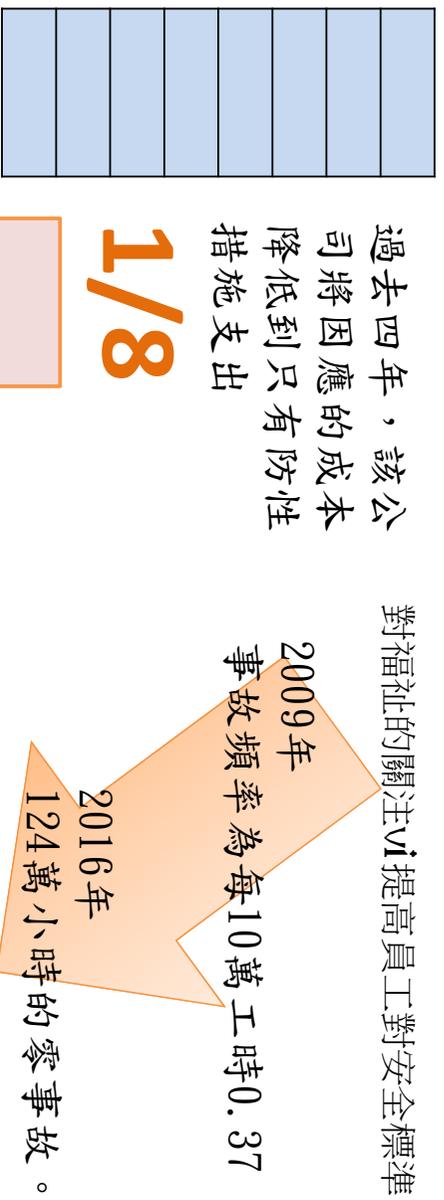
雇主還可以做的其他關鍵事項

- 利用這些洞察來**仔細評估**、**監控和分析組織的績效**
- 解決**污名化情形**並改善覺醒意識
- 通過**培訓**來提供更多支持
- 了解**組織中造成假性出勤和離職的驅動因素**，並採取**措施減少它們**
- 確保提供給**年輕員工**的支持是適合且能取得的
- 考慮提高**財務素養**和提供財務支持是否適合該組織
- 簽署**“職場心理健康”承諾**（請參閱第32頁）

Anglian Water



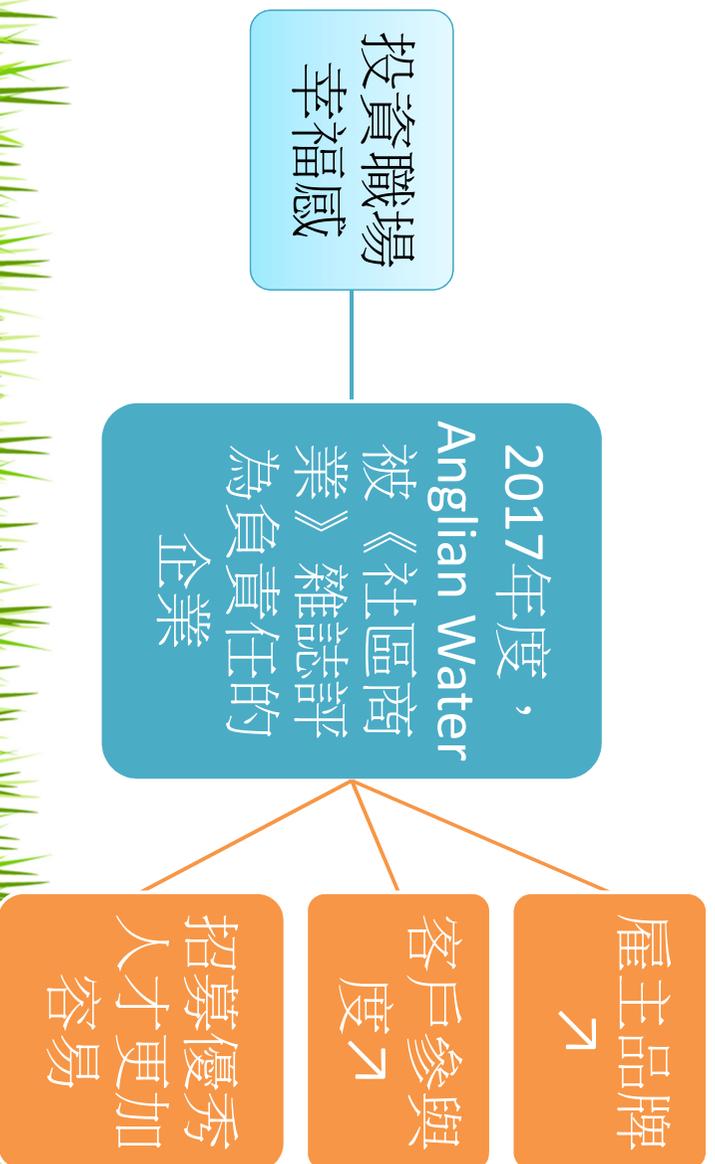
量化健康計劃對企業的影響



- Anglian Water使用的工具：“健康計算器”

「追蹤從「被動支出」到「主動支出」的轉變

更廣泛的好處



瞭解職場心理健康時需要認識
的重要觀念

心理健康 Mental Health

- 世界衛生組織（WHO）將心理健康定義為一種心智上和心理上的安適狀態（a state of mental and psychological wellbeing）
 - 此種安適狀態使每一個人可以發揮自己的潛力，可以應付生活中的正常壓力，可以富有成效地工作，並能夠為自己的社區做出貢獻。
 - 心理健康取決於在社會經濟、生物和環境層面的廣泛因素。

幸福感 Wellbeing

- 英國衛生部將「幸福感」定義為
 - 感覺良好和功能發揮良好
 - 包括了每一個人自己本身的生活經歷，以及生活條件與**社會規範**和**價值觀**之間的比較。
 - 幸福可以是主觀的和客觀的。

每個人都有自己重視的東西
但隨著見多識廣，人們所重視的，
將愈來愈偏向生命的本質、價值理念與使命。

心理幸福感 Mental wellbeing

- 心理健康描述的是一種動態的心理狀態。具有良好心理幸福感人能夠：
 - 對自己比較自信，並擁有積極的自尊心
 - 感受並表達各種情感
 - 建立並維持與他人的良好關係
 - 一般來說會感覺有參與到周遭世界
 - 很有生產性地/建設性地工作和生活
 - 應對日常生活中的壓力，包括與工作有關的壓力
 - 處在變化和不確定性時，仍能進行調適和管理



職場壓力 Work-related stress

- 根據世界衛生組織（WHO）的定義，
 - 與工作有關的壓力是人們在面臨與其能力不匹配的需求和壓力時可能會做出的反應，這會導致人們無法應付，尤其是當員工感覺鮮少獲得上司的支持以及對工作過程沒有什麼控制力的時候



假性出勤 Presenteeism

- 「假性出勤」被定義為
 - 在生病時仍出席工作並因此不能充分發揮自己的能力。假性缺勤會是正面和負面的，是由於多種因素造成的。
- 在談論心理健康時所指稱的假性出勤，是指因心理健康議題而導致假性出勤。



缺勤 Absence

- 一般是將「缺勤」定義為**缺勤天數**。
- 缺勤有多種可能因素，可能是正面的、也可能是負面的。
- 探討職場心理健康時，使用缺勤來表示“與心理健康議題有關的缺勤”。



異動 Turnover

- 一般將異動定義為員工離開並用另外一名人力來取代。
- 在談論職場心理健康時，使用「異動」來表示“與心理健康有關的異動”。



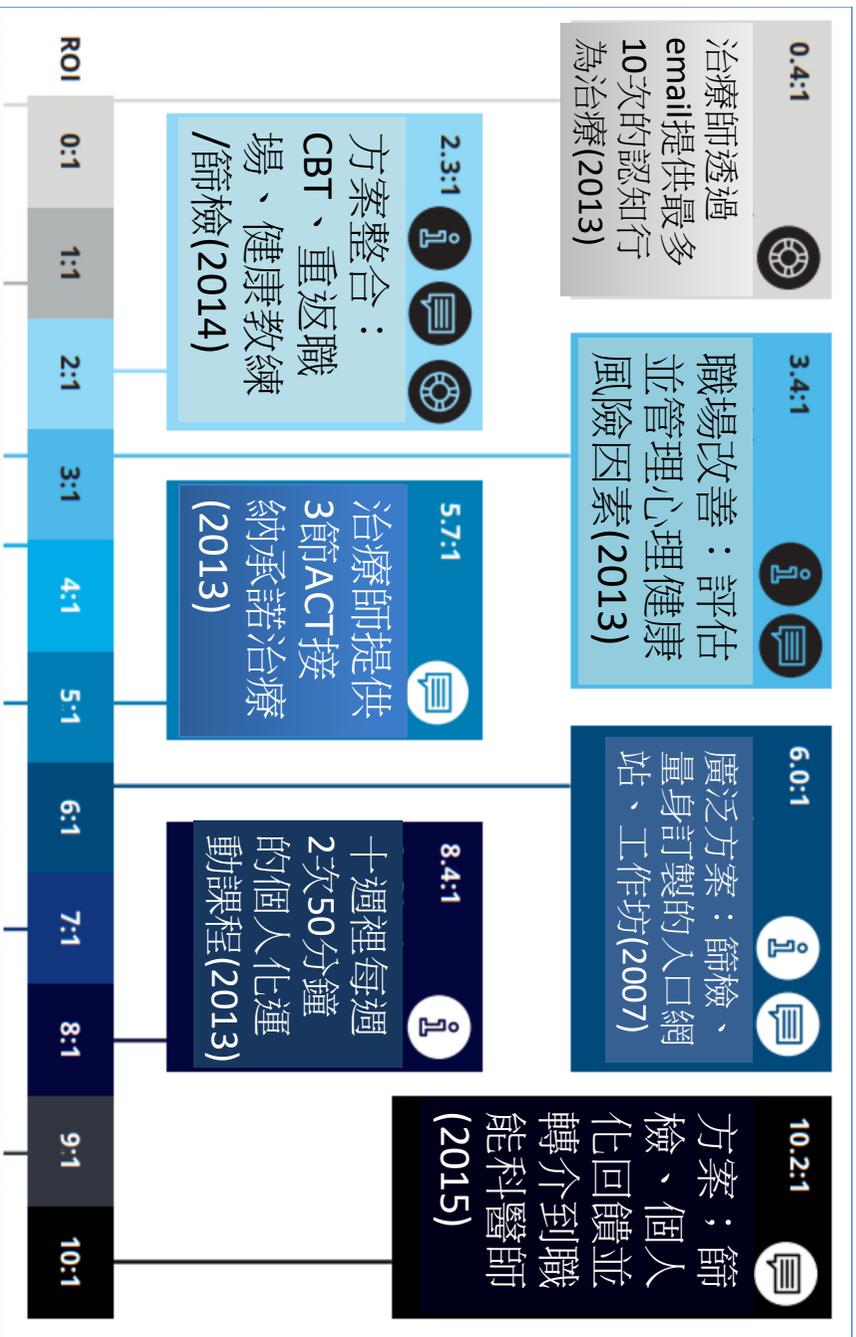
投資回收情形

return on investment (ROI)

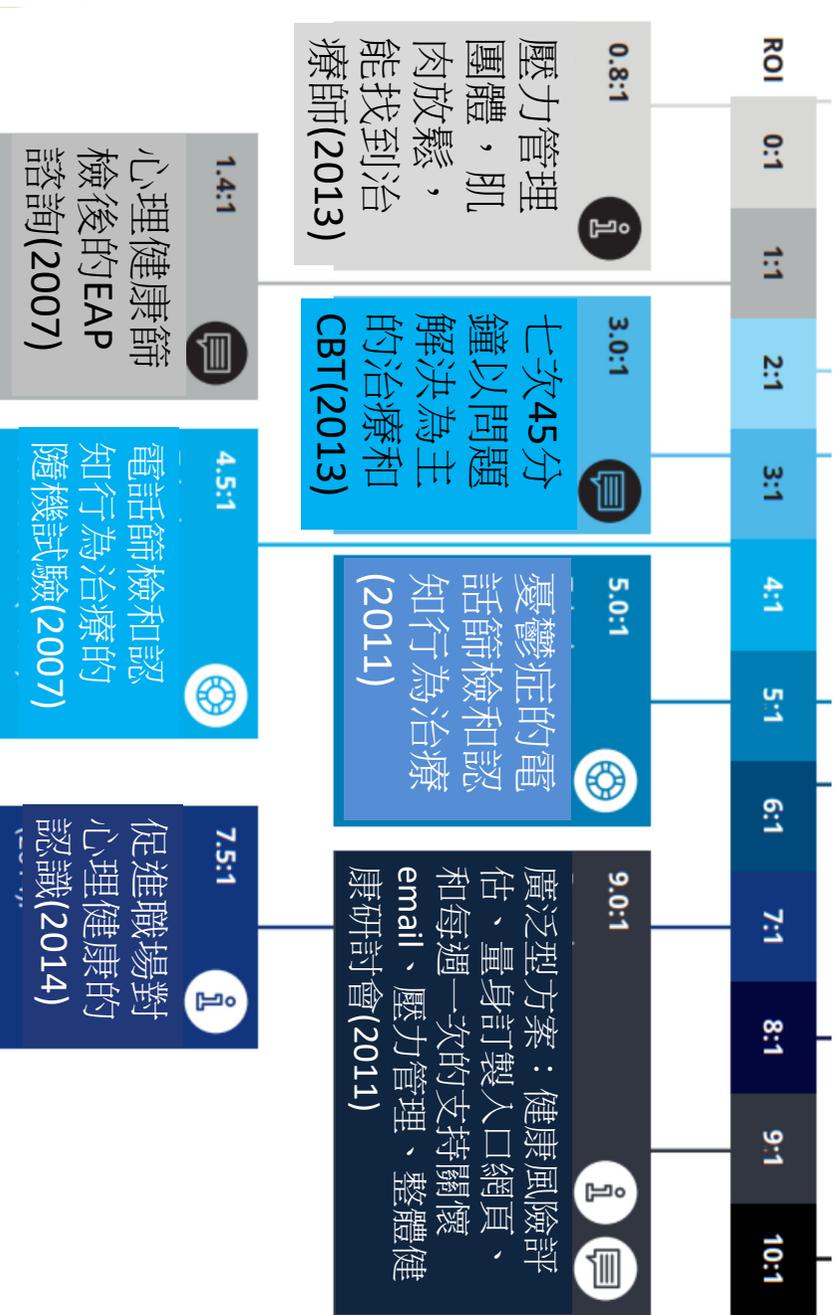
- 英國
 - 投資一英鎊，可回收五英鎊 (5:1)
 - 但各項投資的回收情形從 0.4:1 到將近 11:1 都有
- 對雇主來說，何種介入能帶來最高的回收？
 - 在什麼階段提供介入：改變文化和提高覺察等早期介入；早期階段支持個人心理健康的前行性介入（proactive interventions），以及一旦個人狀況惡化而採用的反應性治療和支持（reactive treatments and support）
 - 提供的介入類型：治療，篩檢與診斷，訓練、改變文化以及提高覺察力
 - 參與學員的多寡：一對一、團體以及整體



投資心理健康的回收情形

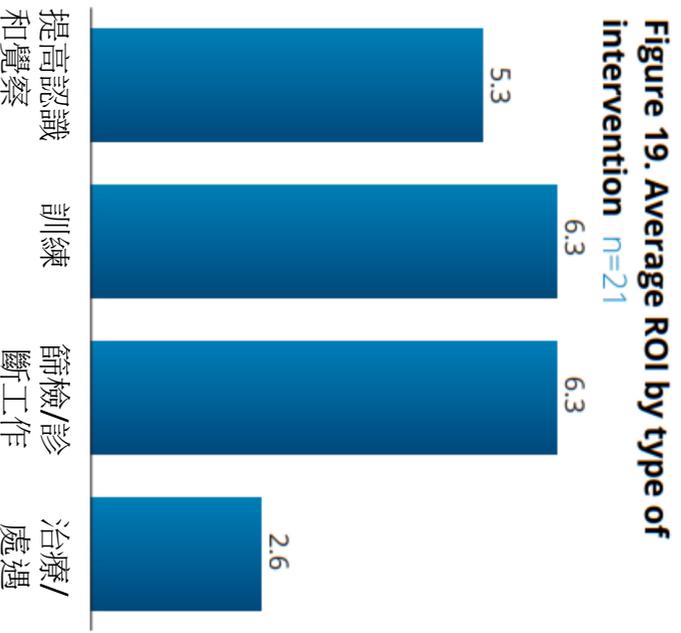


投資心理健康的回收情形



投資心理健康的回收情形

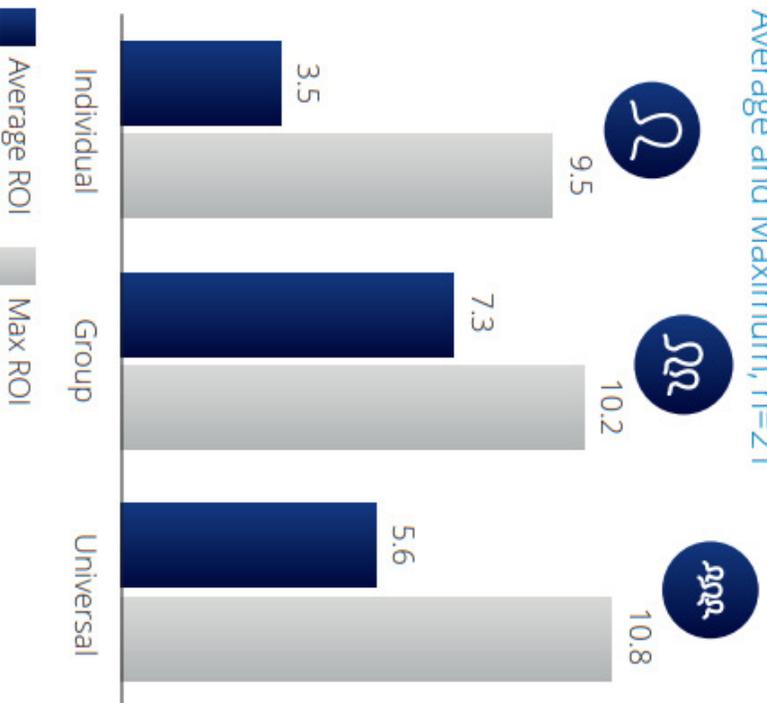
Intervention type	Average ROI	Example intervention(s)
 Reactive (1-1) mental health support	3:1	心理健康專業人員提供的治療
 Proactive mental health support	5:1	線上經理人工作坊；健康教練
 Organisation-wide culture/ awareness raising	6:1	量身訂製的人口網頁，個人化運動課程



預防勝於治療

Figure 20. ROI by size of intervention audience

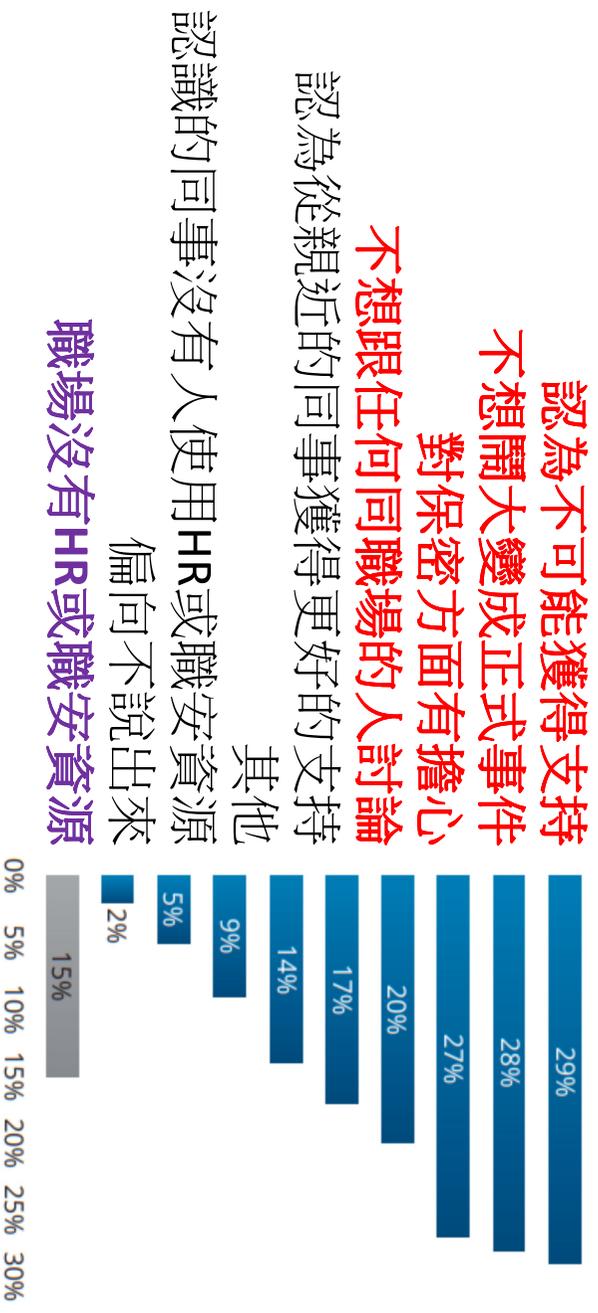
Average and Maximum, n=21



投資回收情形

- 是一對一？
or 小團體課程？
Or 整體來上？

員工為什麼不向HR或職安求助？



Base: those with a MH problem who didn't approach HR or OH, 2019 (n = 1645)
Source: BITC, Mental Health at work, 2019

揭露有用嗎？

1/10

- 揭露自己心理健康問題的人當中有1/10被解僱，降職或受到紀律處分（9%）。這與2018年的11%的結果相似。

強調心理健康是好事嗎？

1/4

- 1/4的雇主說，他們擔心如果將自己的心理健康問題正常化，將會帶來負面影響。



下屬願意跟長官說嗎？

44%

- 44%的受訪者會與直屬經理談論他們的心理健康狀況，感到很自在。這與2018年的結果相同。



職場憂鬱

Depression at Work

Results from a survey by Depression Alliance, April 2014

1 in 3
people in the UK found it hard to cope at work because of depression, stress or burn out.

71%
However, of those who confided in a colleague, said it helped.

83%

of these felt isolated and lonely as a result.

其中83%的人

of those who have found it hard to cope at work because of depression have confided in a work colleague.

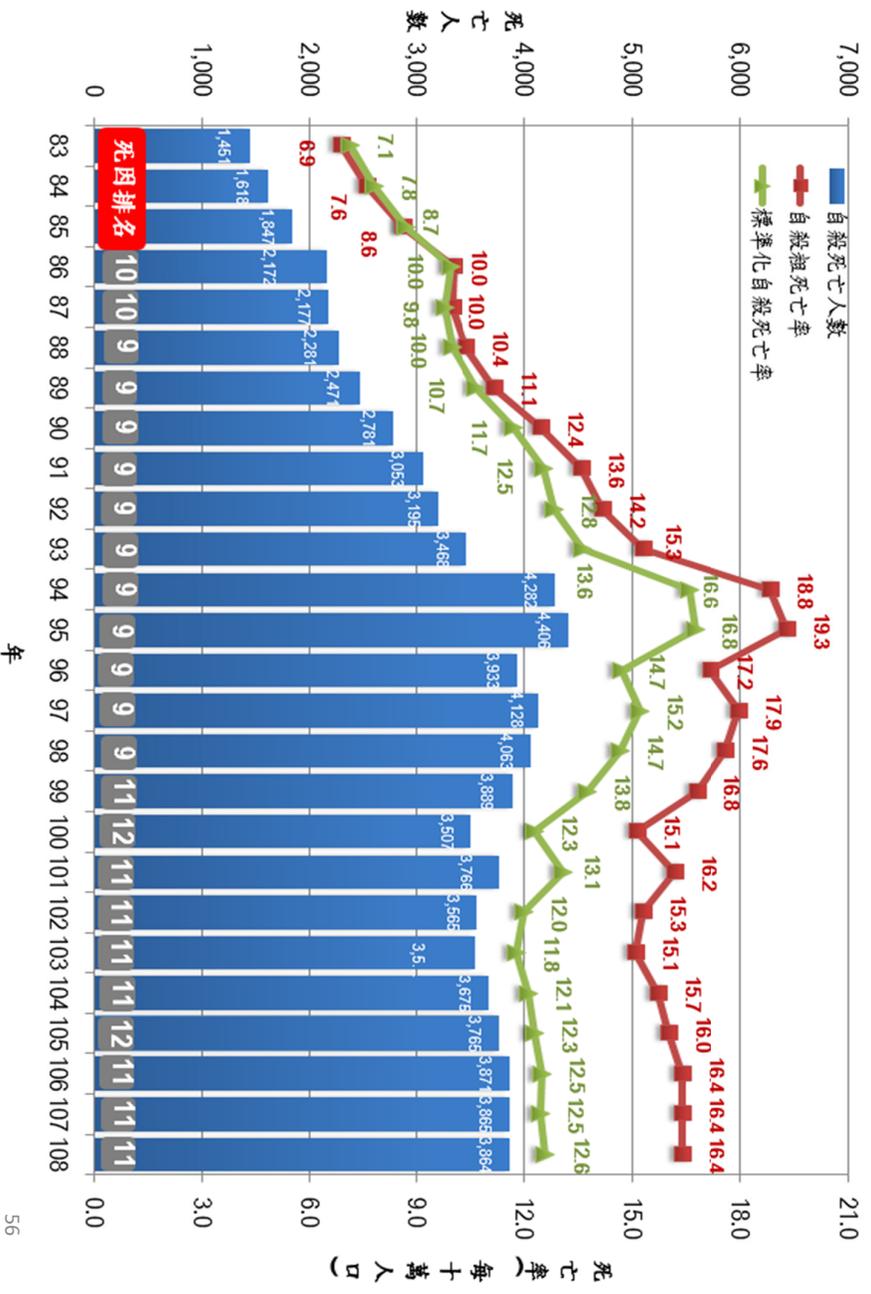
<HALF>

跟同事吐實的人當中，**71%**覺得有幫助

覺得因此被孤立並感到孤單

這些因憂鬱而有工作困境的人當中，**超過一半**的人會跟同事吐露

全國83至108年自殺死亡人數、粗死亡率及標準化死亡率



如何建構友善心理健康職場



基本前提

• 什麼是真正的問題？

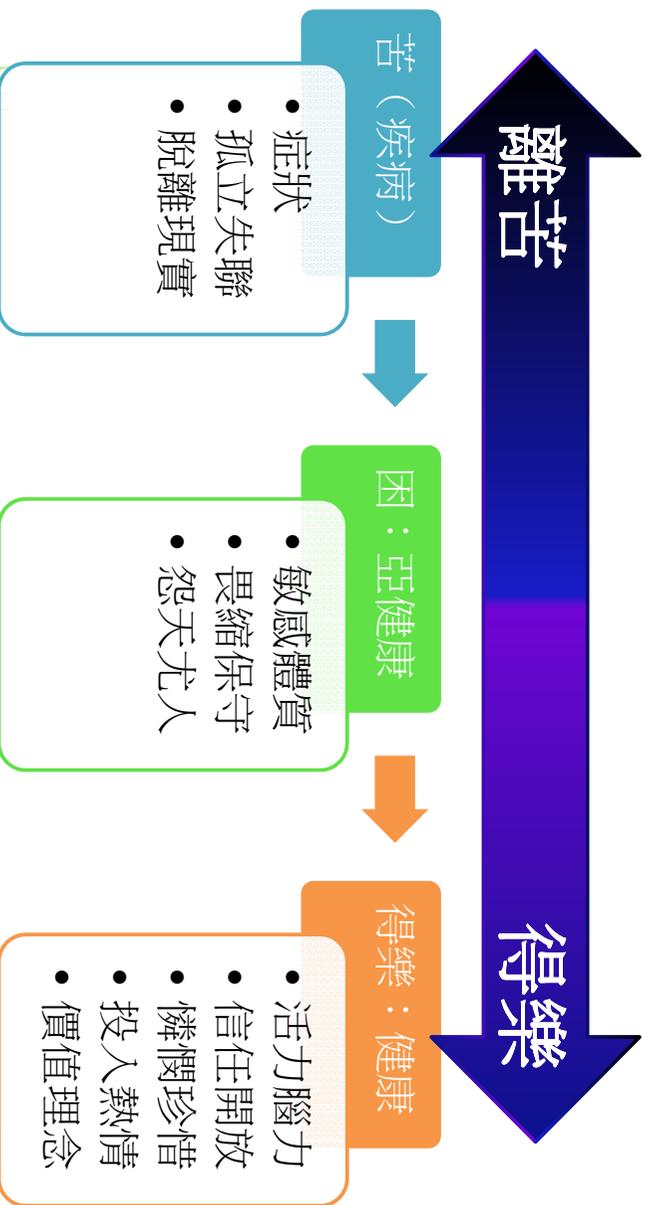
- 人是問題？
- OR 問題是問題，人不是問題？
 - 人的困境在於「沒有覺察到自己的心智運作」，沒有展現出「彈性、探索、學習、成長、合作」等特質

• 工作是什麼？

- 做滿時間？完成工作內容？發揮職務角色？創造可能性？
- 如何面對衝突、合作、臨時變動、變革？

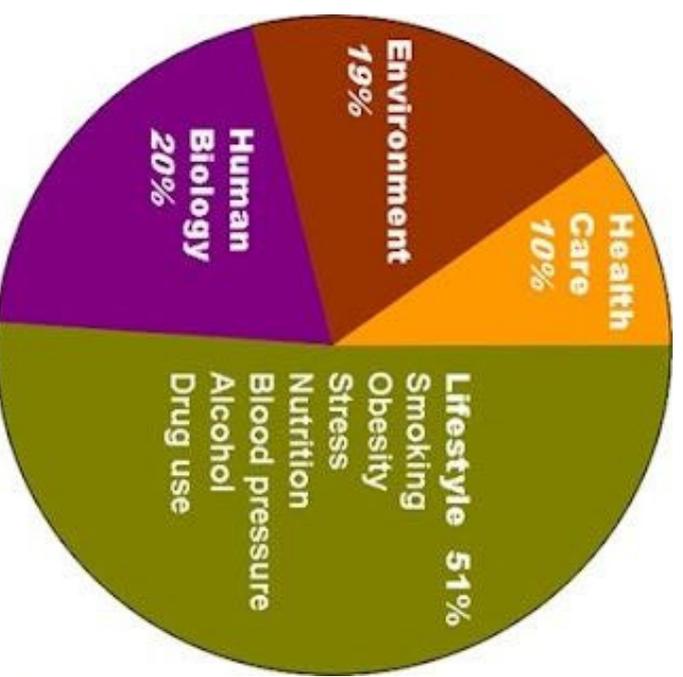


心理健康

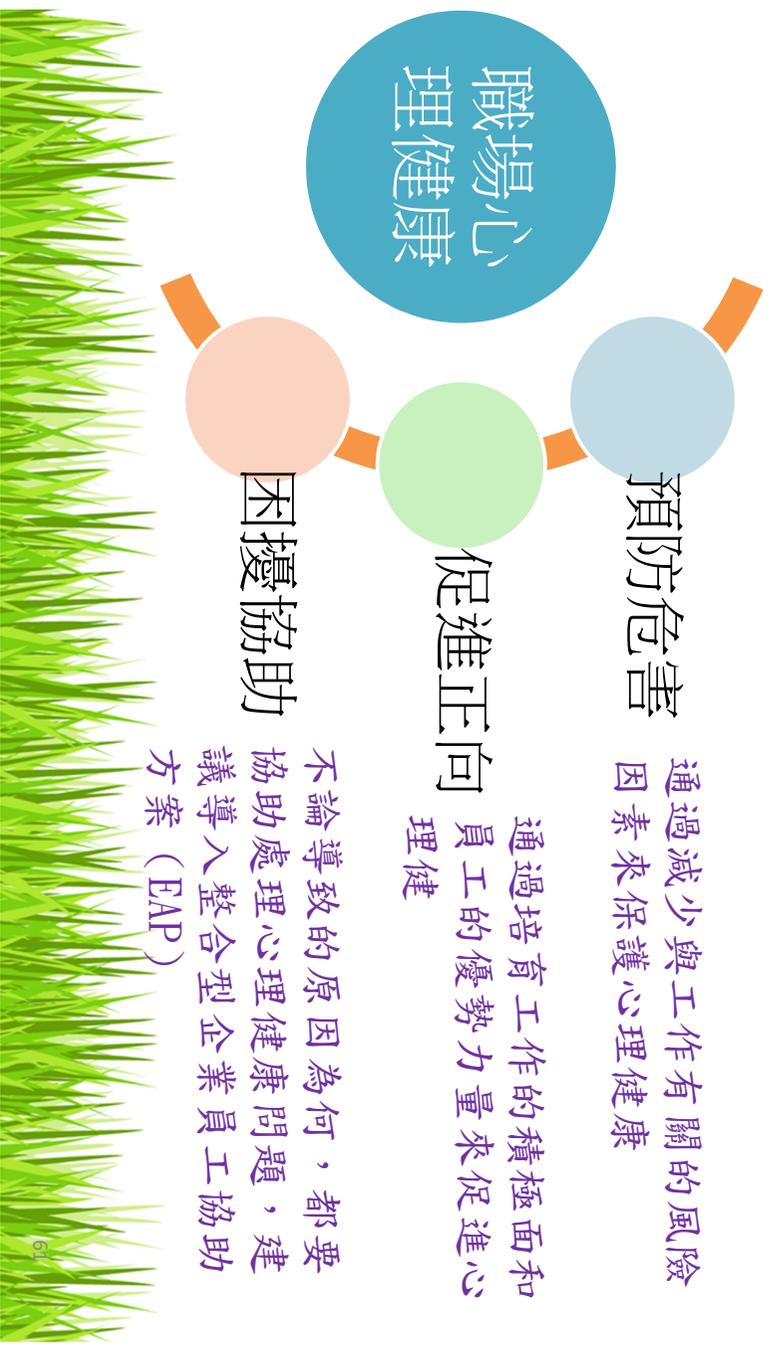


健康的社會層面決定因子理論

- One's environment influences one's health.
- According to the WHO, the social determinants of health are "the conditions in which people are born, grow, live, work and age, including the health system."

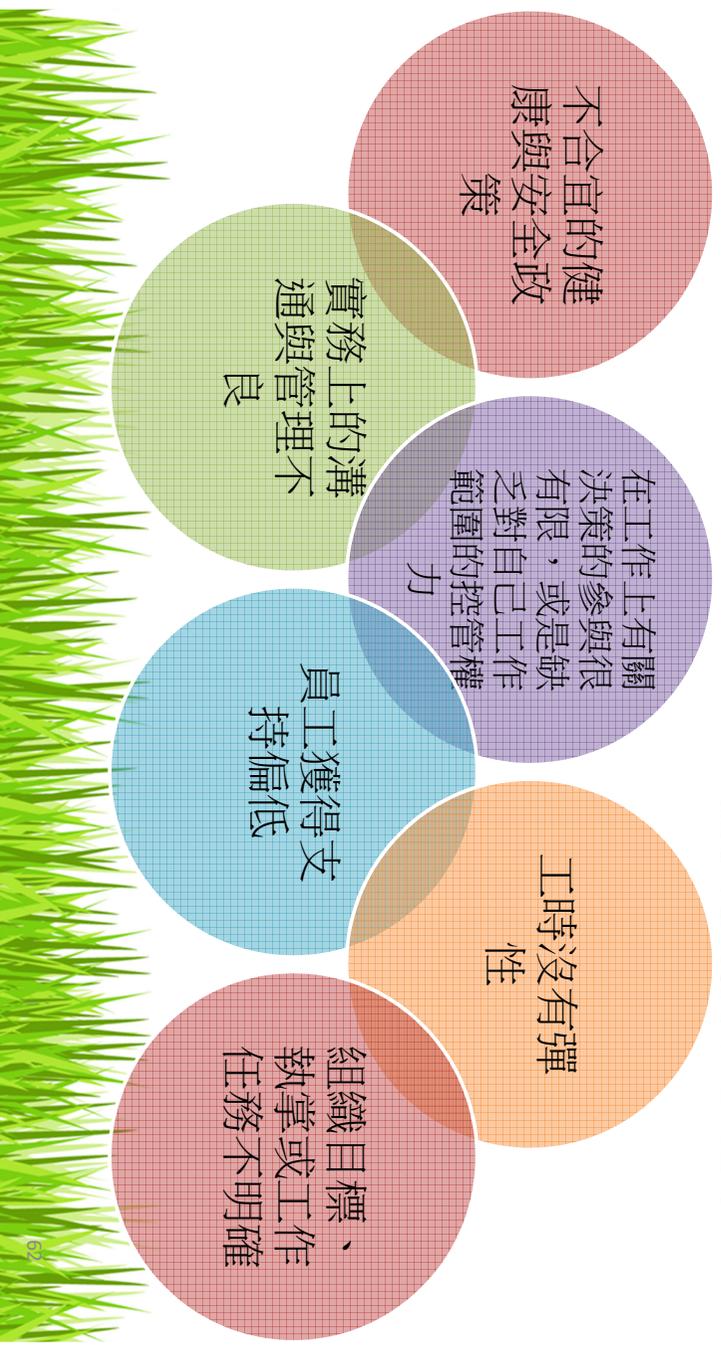


沒有心理困擾 ≠ 心理健康



職場心理健康風險

- WHO的看法：
這些都是憂鬱員工經常需要被幫忙的地方



WHO的職場心理健康

三大層面

1. 通過減少與工作有關的**風險因素**來保護心理健康。
2. 通過培育工作的積極態度和員工的**優勢力量**來促進心理健康。
3. 不論導致的原因是什麼，都要**處理**心理健康問題。

步驟

1. 察覺職場的環境，以及如何針對不同的員工來調整職場環境以更好地促進心理健康。
2. 向已經採取行動的組織領導人和員工學習他們的動機。
3. 不要因為覺察到其他已採取行動的公司已經完成了什麼，而改變自己的方向。
4. 在制定更好的職場心理健康政策的時候，要了解個別員工的機會和需求。
5. 察覺到支持的來源的認識以及人們可以在哪裡找到幫助。

個人措施

- 保護及促進職場心理健康的介入措施與良好實做包括：
1. 執行並強化有關健康與安全的**政策及實務**
 2. 讓員工知悉**可用的支持與資源**
 3. 讓員工**參與決策**，已帶來一種控制企業組織裡有助於維持工作與生活間健康的平衡的活動
 4. 規劃員工的**職涯發展**
 5. 辨認出員工的**貢獻**並予以**酬賞**

63

心理健康病情四階段



杜家興 臨床心理科主任

一個重視心理健康的職場

協助並支持人員在遭受身體或心理上遭受傷後重回職場

正向事務

推動有助於心理健康的積極正向事務

重回職場

心理危害

積極地辨識可能造成心理傷害的風險，並至最低

心理健康職場

免於心理健康污名烙印和歧視的負面影響

消除污名

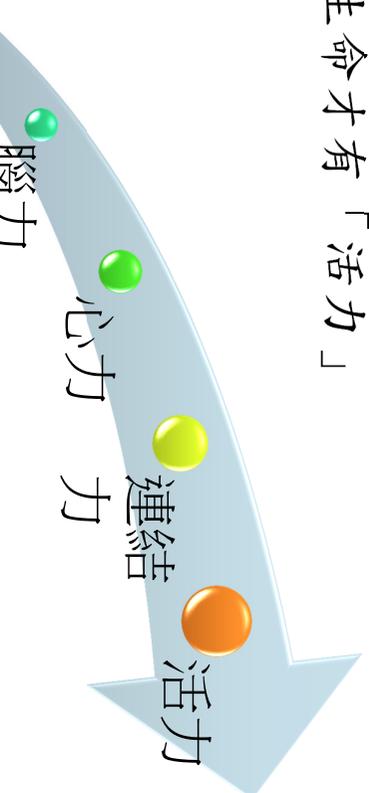
熱情與韌性

培育人員具備具知識、以相關的技巧與熱情與韌性

65

• 心理健康「五力」模型

- 嚴重時要吃藥來改變「體力」
- 恢復期要調整「腦力」「連結力」
- 穩定期要訓練「心力」
- 生命才有「活力」



生命低潮，
是個貴重的禮物

讓心理健康風險下降 的關鍵因素



1問

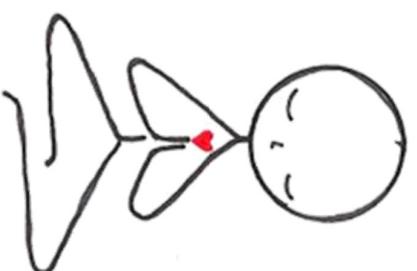
主動關懷與積極傾聽

2應

適當回應與支持陪伴

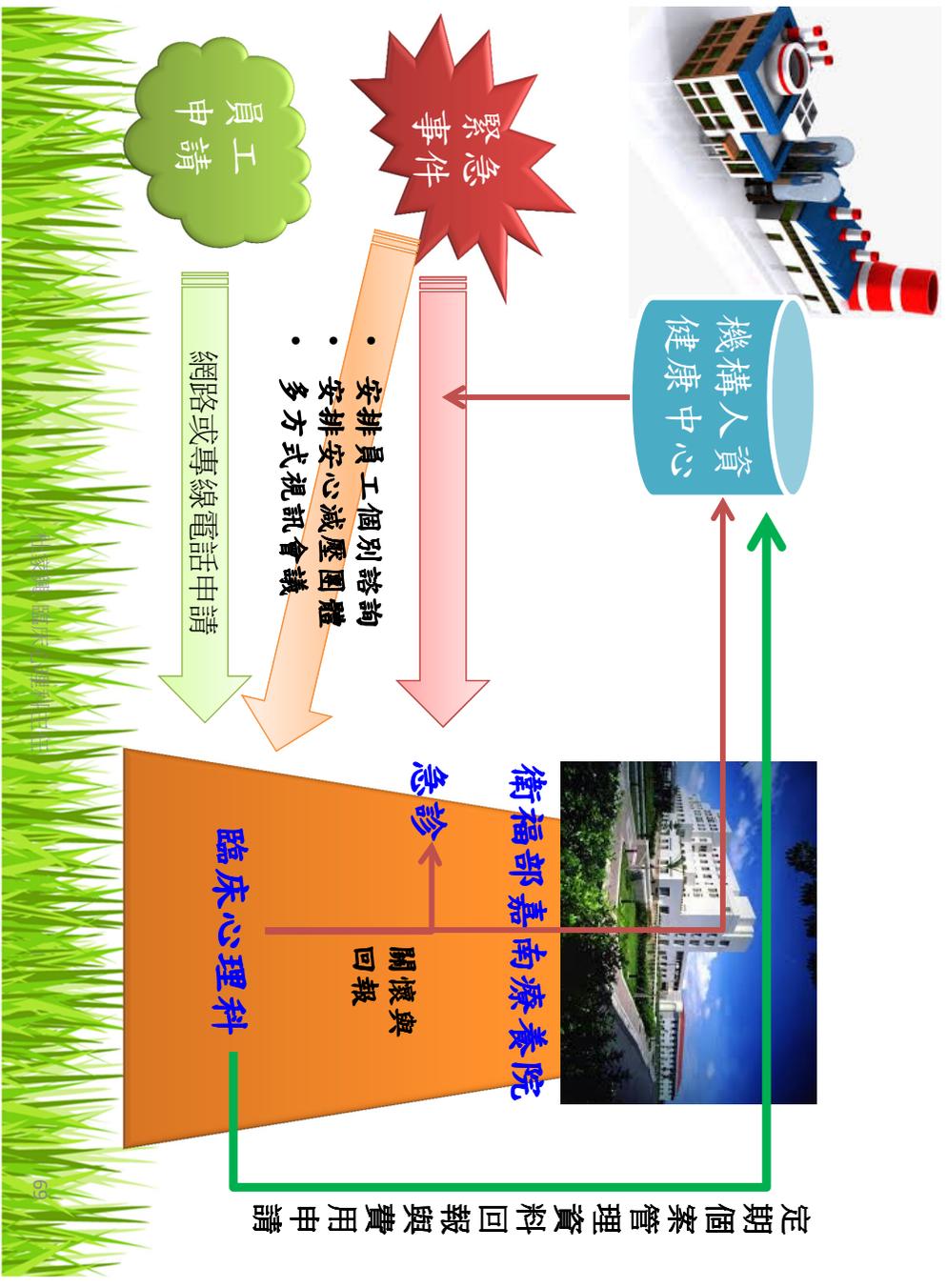
3轉介

資源轉介與持續關懷



在正念練習中，
與自己相遇，
以愛惜對待自己。





《建構職場心理健康管理模式》

(胡佩怡、王安智，2014) 。

- (1) 適時、多方提供轉移注意力與跳脫工作情境的機會；
- (2) 增加學習或探索、挑戰自我的機會；
- (3) 增加員工與主管、同事於工作、非工作面人際連結的強度。



職場可以提供的五種幫助

增加認識

- 教育員工認識憂鬱症，特別是憂鬱症的認知症狀如何影響他們的工作表現

提高注意

- 提高對任一現有的員工協助方案的注意與認識，並強調這些方案也有助於解決像是憂鬱症之類的心理健康問題。

塑造文化

- 催生對憂鬱症與其他心理疾病的接納的文化，因為跟糖尿病與氣喘沒什麼不同。

確實轉介

- 若有員工提到他們受苦於憂鬱，請轉介給心理健康專家，並確保他們有持續接受協助或治療

提供支持

- 尋找創新的方法來支持員工的復原，像是彈性上下班或調整每日的工作時數或在家遠距工作。

如何建構友善心理健康職場

1. 工作層面：

- 多元溝通順暢、工作氣氛、教育訓練、優化給假、升遷合理、友善
- 對待

2. 生活層面：

- 母性保護、家庭照顧支持、彈性工時、收支平衡、緊急紓困

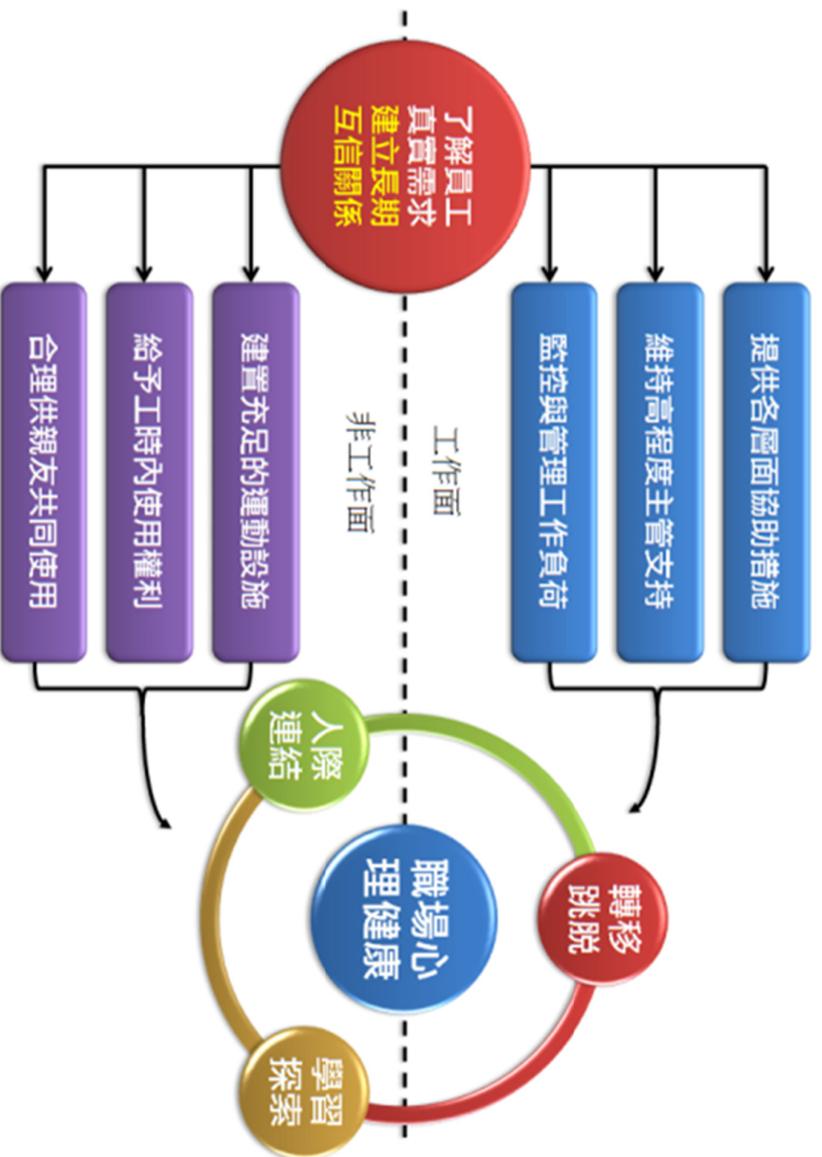
3. 個人層面：

- 心理健康、生理健康、生涯規劃、技能成長

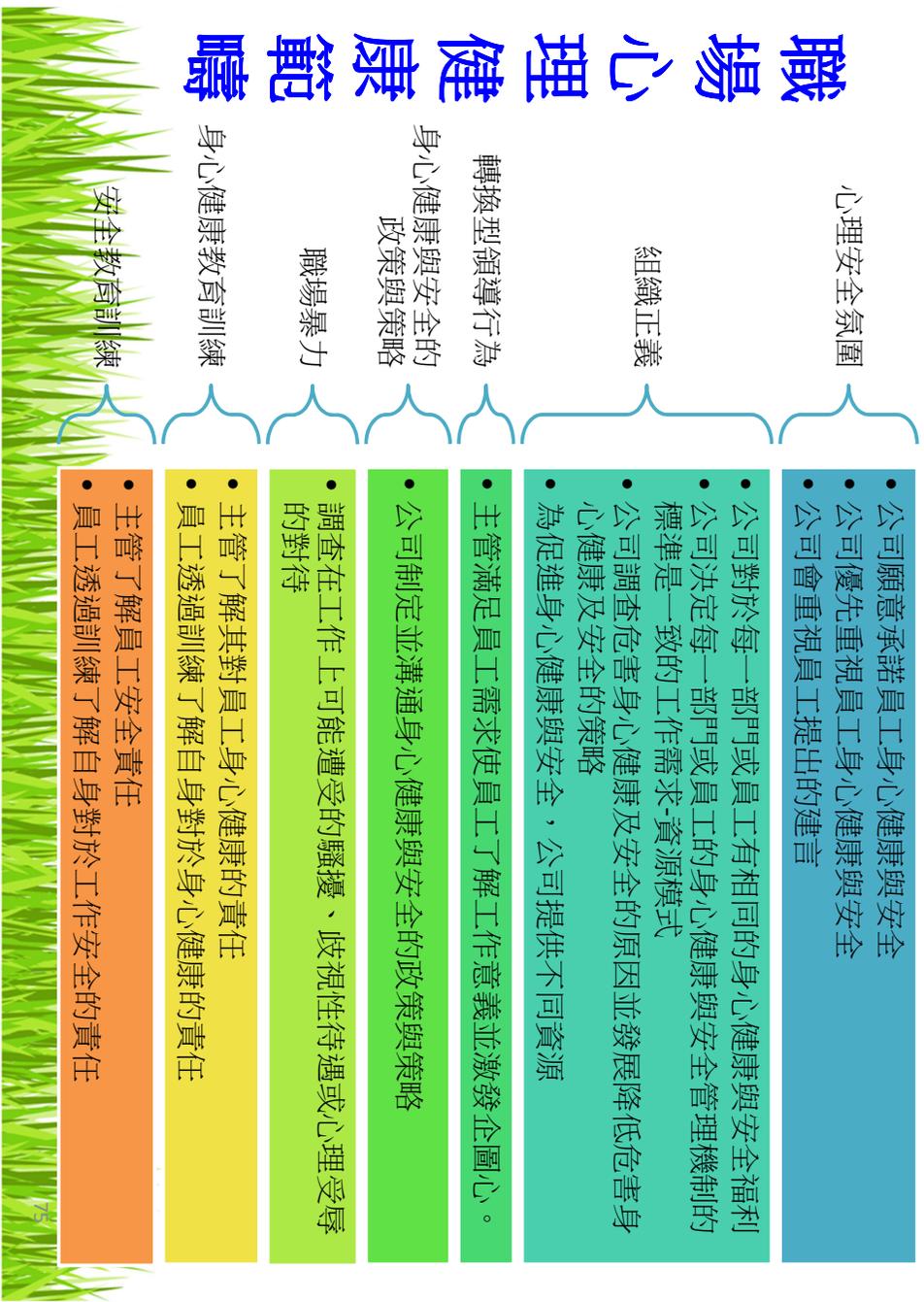
4. 不法侵害與自傷自殺防治：

- 宣導、關懷、普篩、協助、轉介

創造心理 健康職場 的10步驟



職場心理健康管理初步模式 (胡佩怡、王安智，2014)



解凍
(unfreeze)

- 決定需要改變什麼
- 確保獲得管理階層的強力支持
- 創造對改變的需要
- 管理並理解懷疑與擔憂

改變
(change)

- 經常溝通
- 驅散謠言
- 為行動賦能
- 使大家參與到過程中

再結凍
(refreeze)

- 使這些改變牢固在文化中
- 發展出方法使改變持續
- 提供支持與訓練
- 慶祝成功

Lewin的三階段 改變模型



職場上如何與心理健康者共事與溝通

• 建立正確認知， 老闆與主管的態度是關鍵

- **支持、反應、協助就醫，替同事趕跑心理困境**
 - 每個人認識心理困境的表現，才能知道可能出現的行為問題，並進而探討該如何與之共事合作。
 - 教育訓練、影片欣賞、關懷小組

企業EAP的三級層面

身
心
疾
病
工
之
轉
介

公司推薦各項可靠的資源

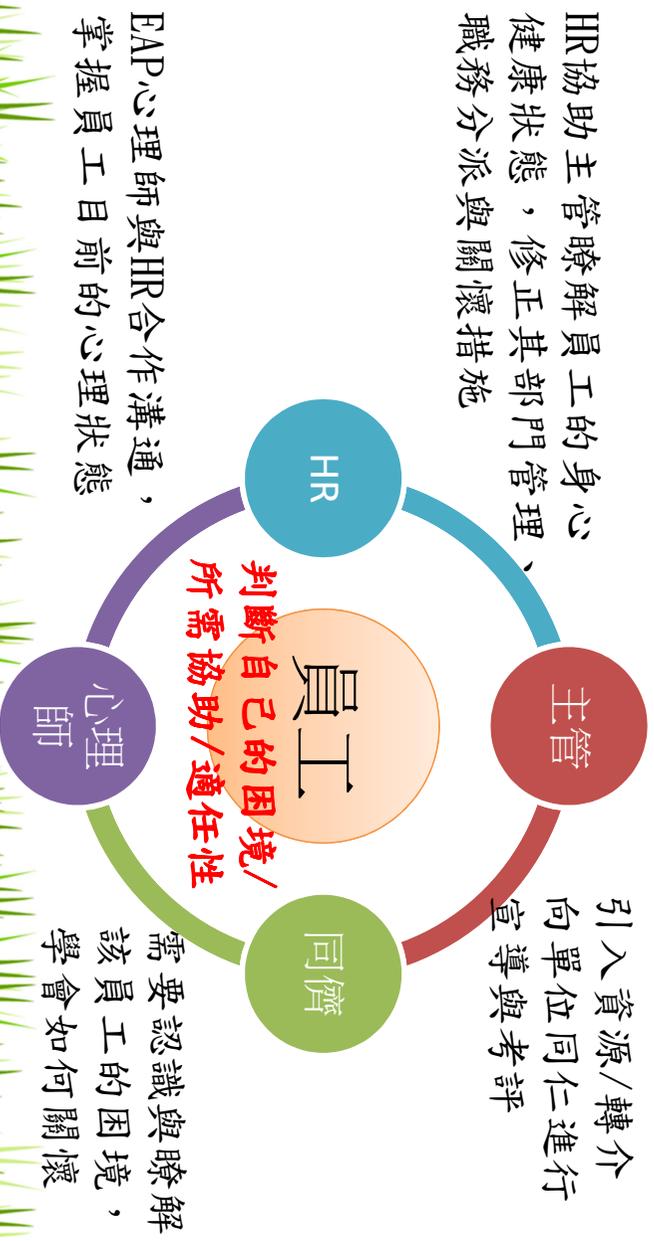
身
心
的
困
擾
員
工
的
協
助

保密、安全、方便的使用制度
EX. 各單位講座宣導
EX. 主管運用情形的考核

身
心
健
康
之
促
進
與
關
懷
措
施

企業協助員工落實健康自主
EX. 職務說明書、新進訓練
EX. 納入績效考評

EAP合作圈



員工關懷三方合作

主管

明確同仁的職務（權利、責任、福利）

- 工作能力的指導、監督、評核與激勵
- 職場關係的營造（一起做事、一起承擔）
- 關懷與溝通知能（鼓勵表達、鼓勵分享）

HR

關懷、支持與轉介

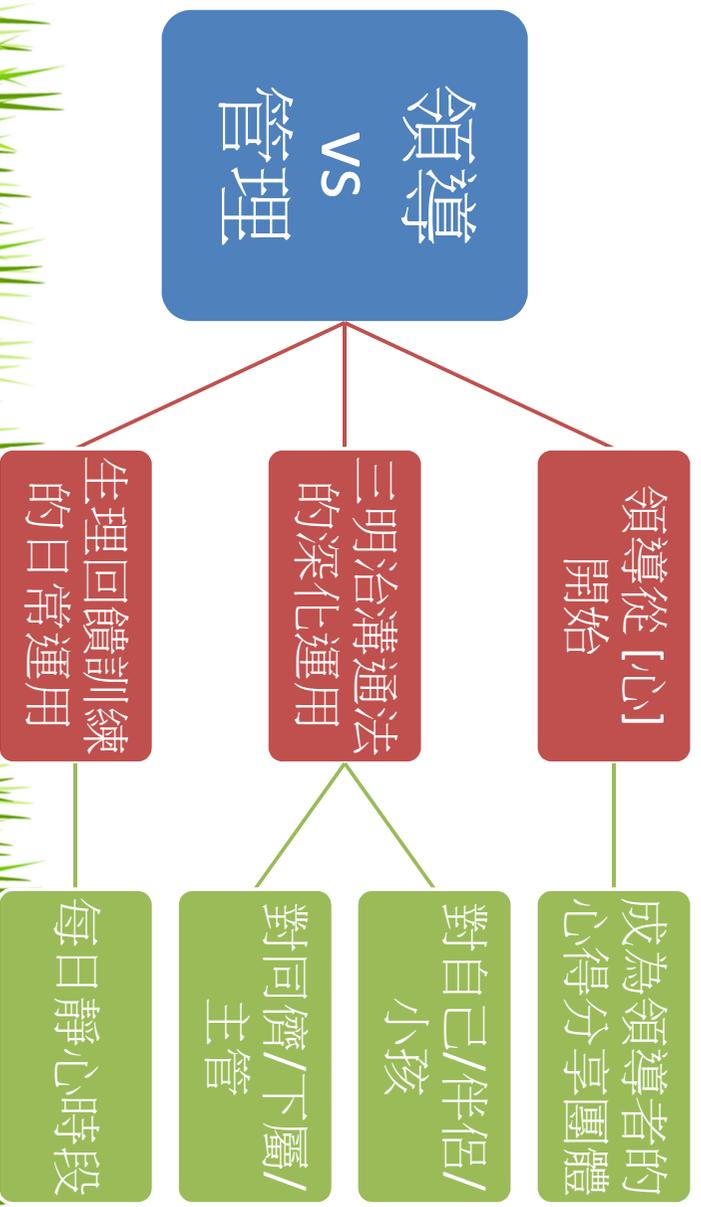
- 初步評估衛教
- 介紹相關資源
- 定期關懷訪視

職場心理專家

提升員工職場適應與表現

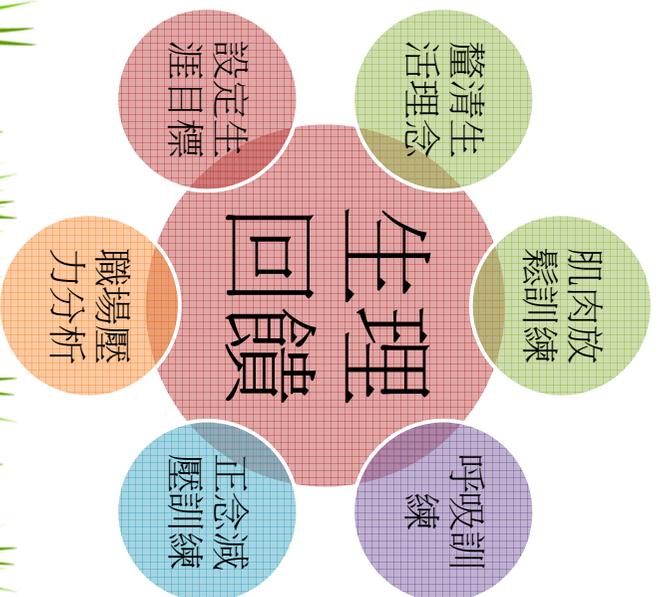
- 探索職場適應困境的原因、介入目標及策略
- 積極介入職場互動，培育健康的職場態度與有益的工作方式
- 必要時，轉介醫療服務

主管培力基本訓練



81

堅韌力/恢復力/好眠 訓練



維持自我覺察，時時調整
自己往最佳利益邁進

82

風險個案之一問二應三轉介

評估自殺意圖程度

行動指南—CLUES

— Connect, Listen, Understand, Express concern, and Seek help.

促進連結感：感覺有人在意、關心與瞭解

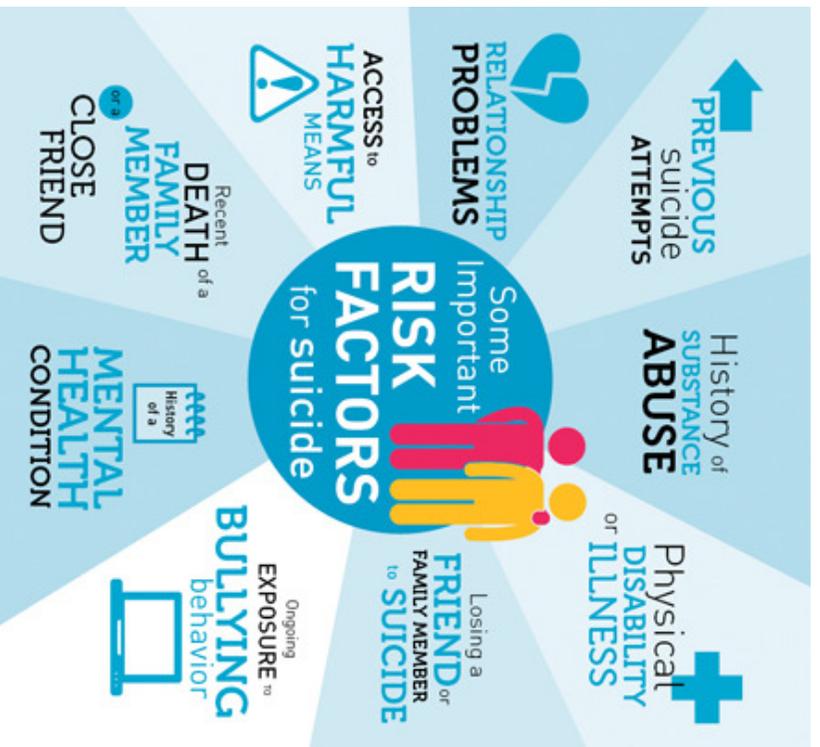
傾聽，適當時機時表達瞭解

表達關注

尋求協助：http://data.tainan.gov.tw/les/user/hea_mhp

衛生局心理健康科：精神/心理資源查詢

主管/人資/同仁 --- 辨識四招



1. 注意風險因子

2. 聆聽口語表達

- 無助無望感
- 人際孤島

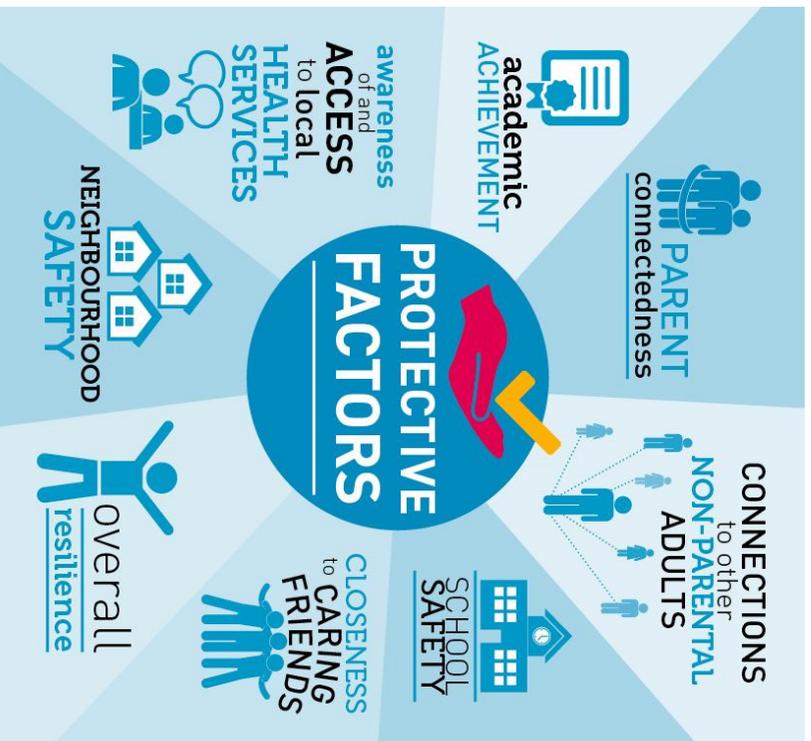
• 自覺是拖油瓶

3. 注意情緒表現

- 憤怒無助
- 委屈無助
- 痛苦難受

4. 觀察行為變化

主管/人資/同仁 --- 建立保護因子



1. 安全

- 環境的安全
- 對工作、生活還有希望

2. 連結感

- 還有人在意、需要、關心我

3. 我能感

- 我還可以做到

85

假如員工得了憂鬱症....

- 該告知公司嗎？
 - 擔心自己的飯碗因此不保？
- 隱瞞不說，又怕出了狀況才說，為時已晚？
 - 應該如何說，才能保障自己的工作權益，又不會對公司造成衝擊？

86

發現員工的憂鬱影響工作表現

- 初期先建立關懷與支持
 - 使用**心情溫度計**來評比
 - 邀請該同仁較熟的同事進行關懷
 - 邀請人資人員關心
- 接著，啟動內部關懷措施：
 - 主管以「**三明治法**」協助員工檢視差勤與工作表現，並表達關心與引入資源，如心理師
 - 影片：主管如何協助棘手員工的回顧工作表現與使用EAP資源

協助憂鬱的員工認識...

- 1.公司對於罹患重大疾病（包含身心健康疾病）的員工的相關政策、規定與資源
 - 公司內部的關懷與協助資源的機曾？
 - 公司多長的假甚至留職停薪的規定？
 - 公司的外部協助資源？先前案例的處理方式？
- 2.目前的工作適應情形
 - 員工先評估自己目前能勝任現在職務到什麼程度？以此為底限，來跟主管能討論職務/工時的調整
 - 尋求在職場心理因素與公司**視察**員工**職**場**環**境**後**，**要**，**與**主管**討論**狀況的**治理**的**健**康的**協**助**措**施
- 3.如何在職責與身心健康之間達到建設性的平衡

三明治溝通法則

先肯定對方的努力與付出

- 這樣做能幫住自己找到合宜的對話心態
- 這樣做能柔軟對方的焦慮與防衛心態

有連結時，再指出需要討論的部分

- 記住對事不對人
- 提出你的建議來「討論」
- 「有無聽見對方的意見」是指標



要在期待中收尾

- 保持希望，灌注活力，保有彼此的關係

心情溫度計

簡式健康量表每週自我檢測

請您仔細回想「在最近一星期中（包括今天）」，這些問題使您感到困擾或苦惱的程度，然後圈選一個您認為最能代表您感覺的答案。

	完全沒有	輕微	中等程度	厲害	非常厲害
1. 睡眠困難，譬如難以入睡、易醒或早醒	0	1	2	3	4
2. 感覺緊張不安	0	1	2	3	4
3. 覺得容易苦惱或動怒	0	1	2	3	4
4. 感覺憂鬱、心情低落	0	1	2	3	4
5. 覺得比不上別人	0	1	2	3	4
★ 有自殺的想法	0	1	2	3	4

得分與說明

前5題總分：

0 ~ 5 分：您的身心適應狀況良好。

6分以上：您有情緒困擾，建議找家人、朋友或專業人員尋求協助。

★“若有自殺想法”

建議尋求專業諮詢或接受精神科治療。

嘉療心理治療流程

