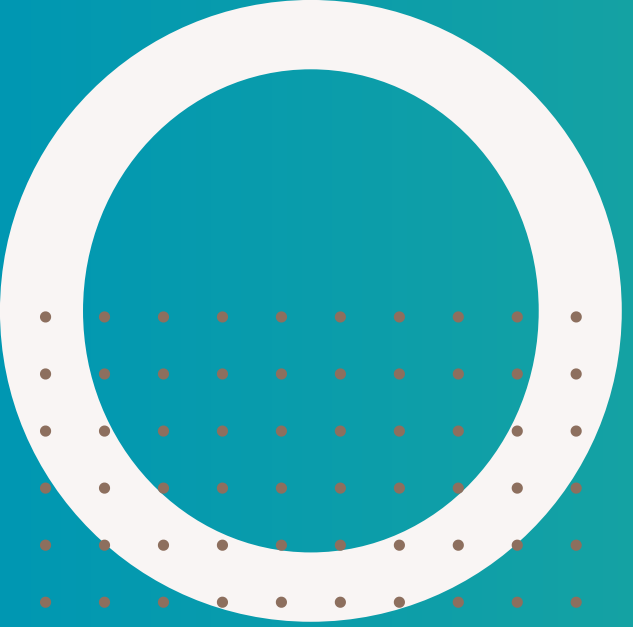
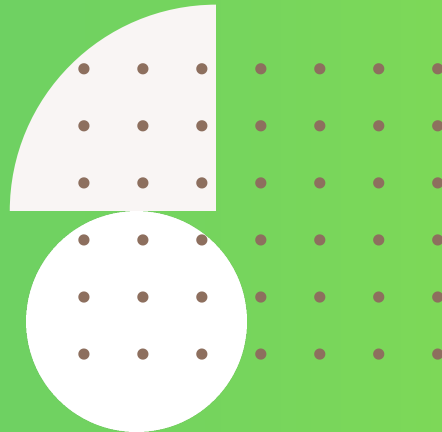


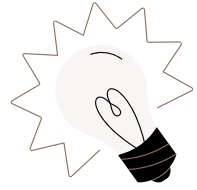


職場壓力管理與 提升心理韌性

關懷技巧

臺中市政府人事處講座





經歷

映知心理諮商所 所長（籌備中/台北永春站）

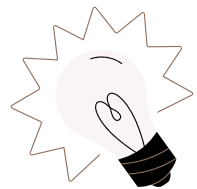
新境心理治療所 心理師

中崙諮商中心心理師/督導

MEETTYPE 創辦人（人格測驗&心理健康網）

亞東醫院精神科 實習心理師

沙國沙特基礎工業 應用開發經理

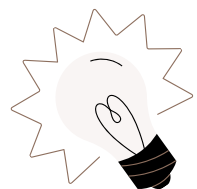


學歷

國立政治大學 輔導與諮商碩士 / 生物科技管理學程

國立陽明大學 遺傳學碩士

國立台灣大學 農業化學學士



專業訓練

完形專業訓練、夢工作、兩極工作、完形心理師個人及團體督導

MILTON ERICKSON 式催眠、NLP訓練師

伴侶及家族諮商、EFT三階訓練



廖偉玲

Melody Liao

今天的課程，會帶走什麼？

1

何謂心理韌性？

2

心理韌性工具箱

3

壓力管理與自我照顧

此刻的壓力程度，是幾分？

請在心中，先記下這個數字



小提醒：建議寫在紙上或手機備忘錄，課程結尾會再回來比較。

第一線工作，累的不只是工作量

1

時間壓力

工作節奏快，必須同時處理很多事情

2

工作壓力

即使自己很累，仍需要保持穩定

3

承接情緒

面對焦慮、抱怨、不信任，仍需維持專業

4

其他

助人者的耗竭與疲憊、生活中的壓力、身體健康、睡眠等

壓力會出現在身體裡

1

呼吸變淺

2

肩頸緊繃

3

心跳加速

4

胃部不適

5

注意力變窄

這個月來，你的身體警報器響了嗎？

有壓力反應很正常，是身體正在保護我們，加速運轉。



失火區 (Hyperarousal)
戰逃反應



當機區 (Hypoarousal)
僵住、麻木



失火區 (Hyperarousal)

「紅色／熱」情緒

(憤怒、焦慮、恐懼、害怕、停不下來...)

容納之窗 (Window of Tolerance)

壓力在 (自認) 可以因應的範圍內

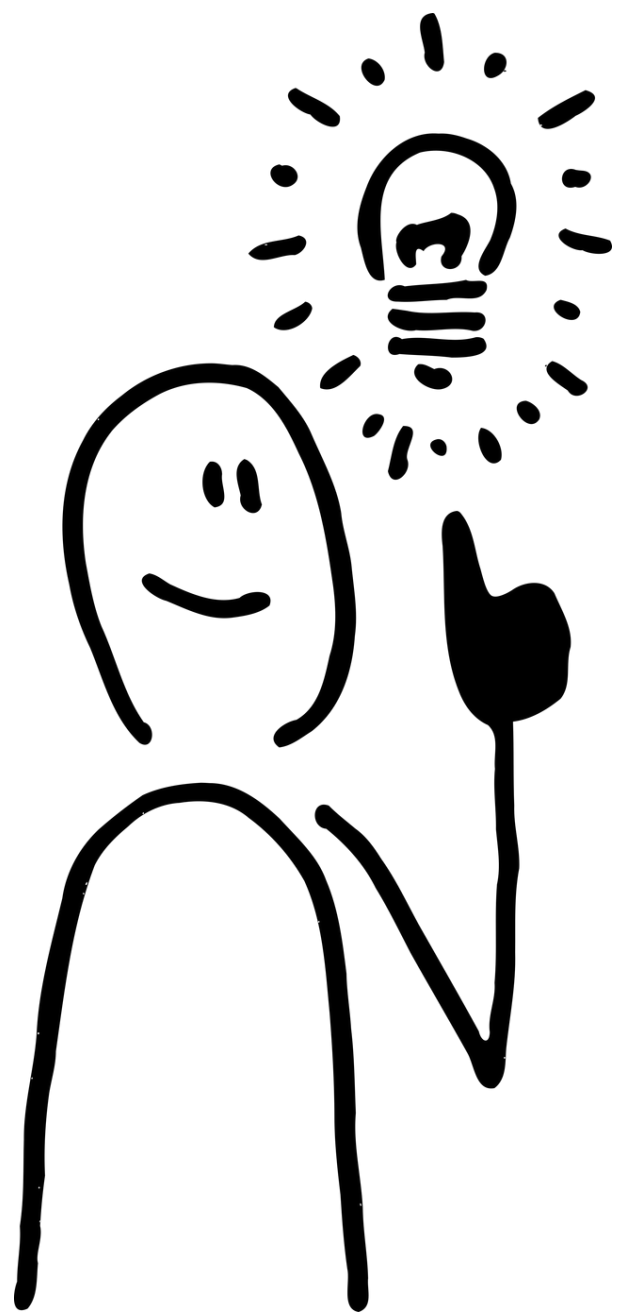
平靜、專注、有活力、認知清晰

當機區 (Hypoarousal)

「藍色／冷」情緒

(悲傷、憂鬱、麻木、缺乏動機、想躲起來...)

壓力太大時，可能會掉出窗外，讓大腦當機



核心心法

身體慢下來，大腦才有空間做選擇。

從逆境中復原的能力，
在情況很糟時仍能保持專注跟目標。

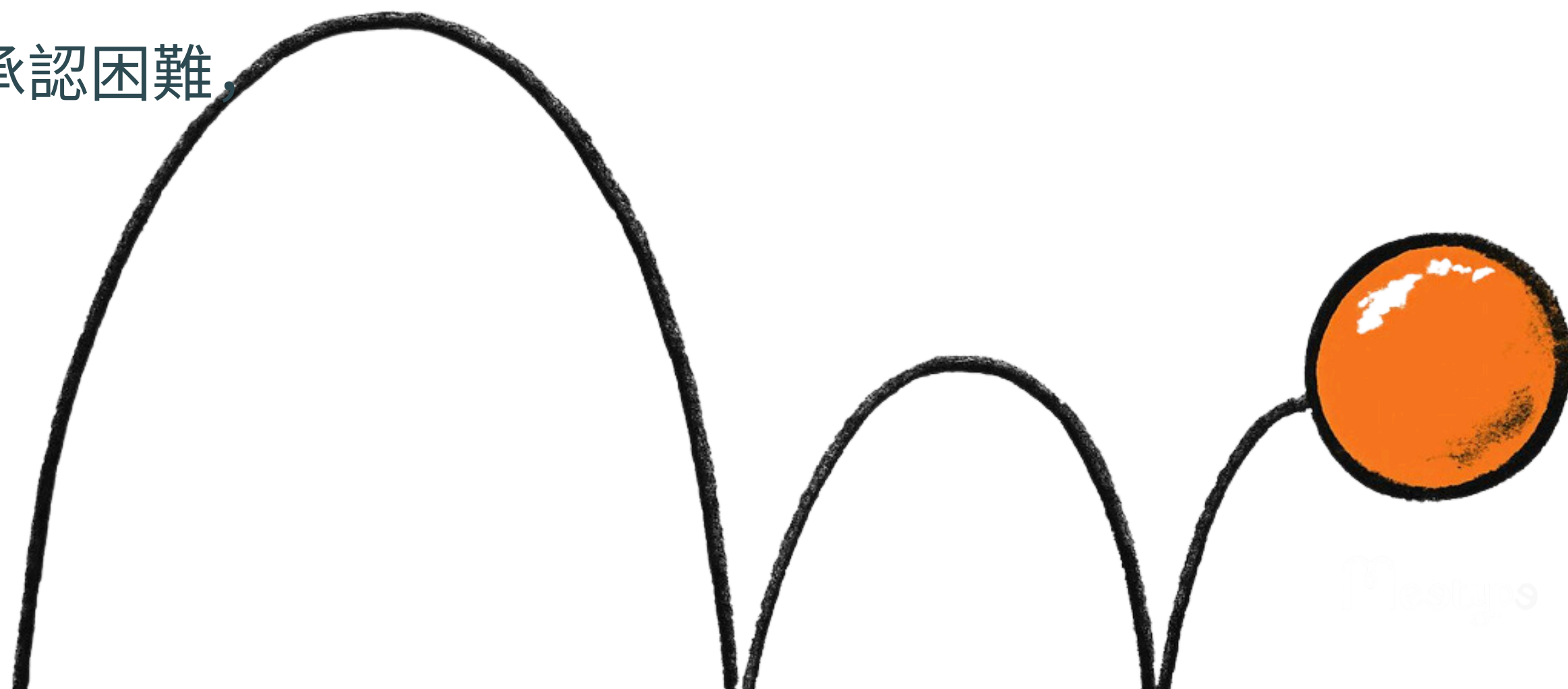
有韌性的領導人，在不確定下仍能有自信，
穩定的帶領他人。

不是硬撐跟逼自己，而是承認困難，
面對挫折之後的回彈力

脆性 v.s. 韌性

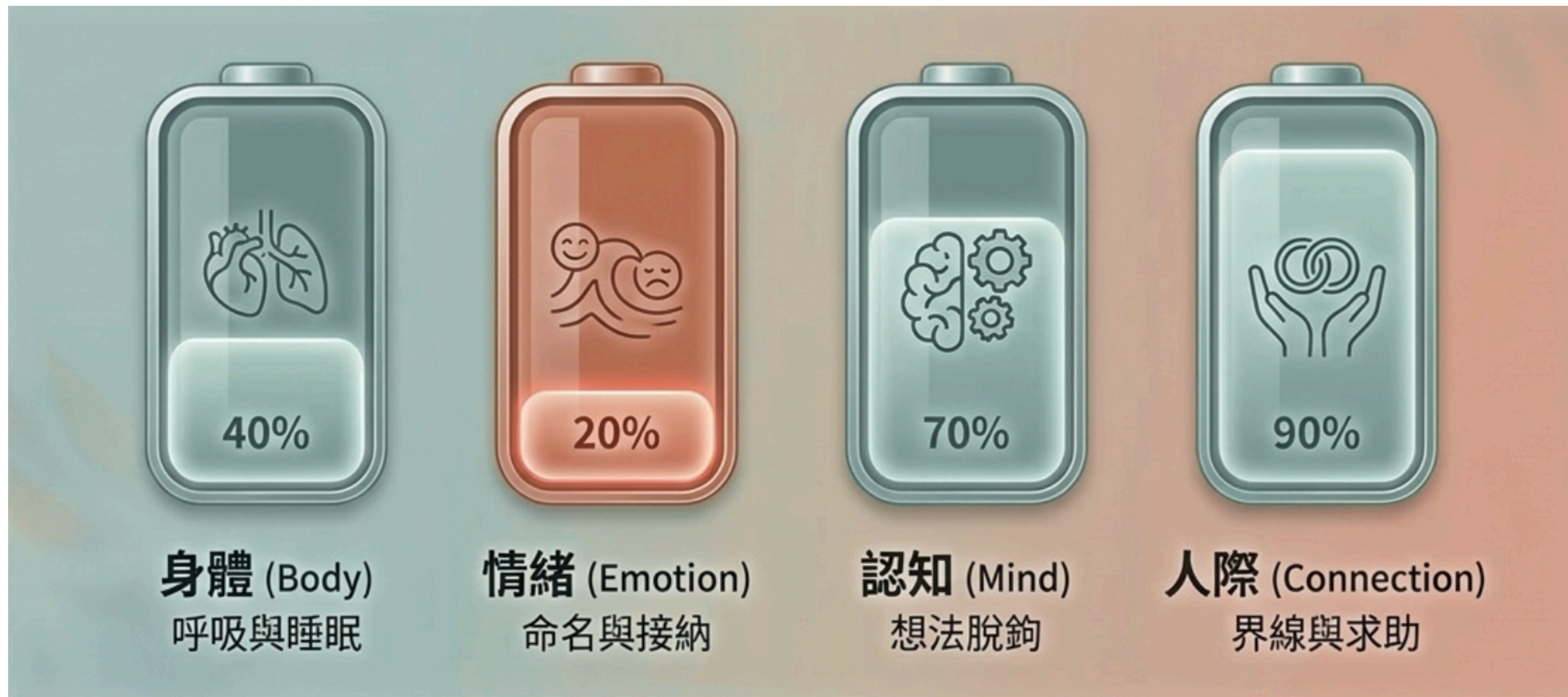
塑膠 橡膠、橡皮筋

什麼是韌性



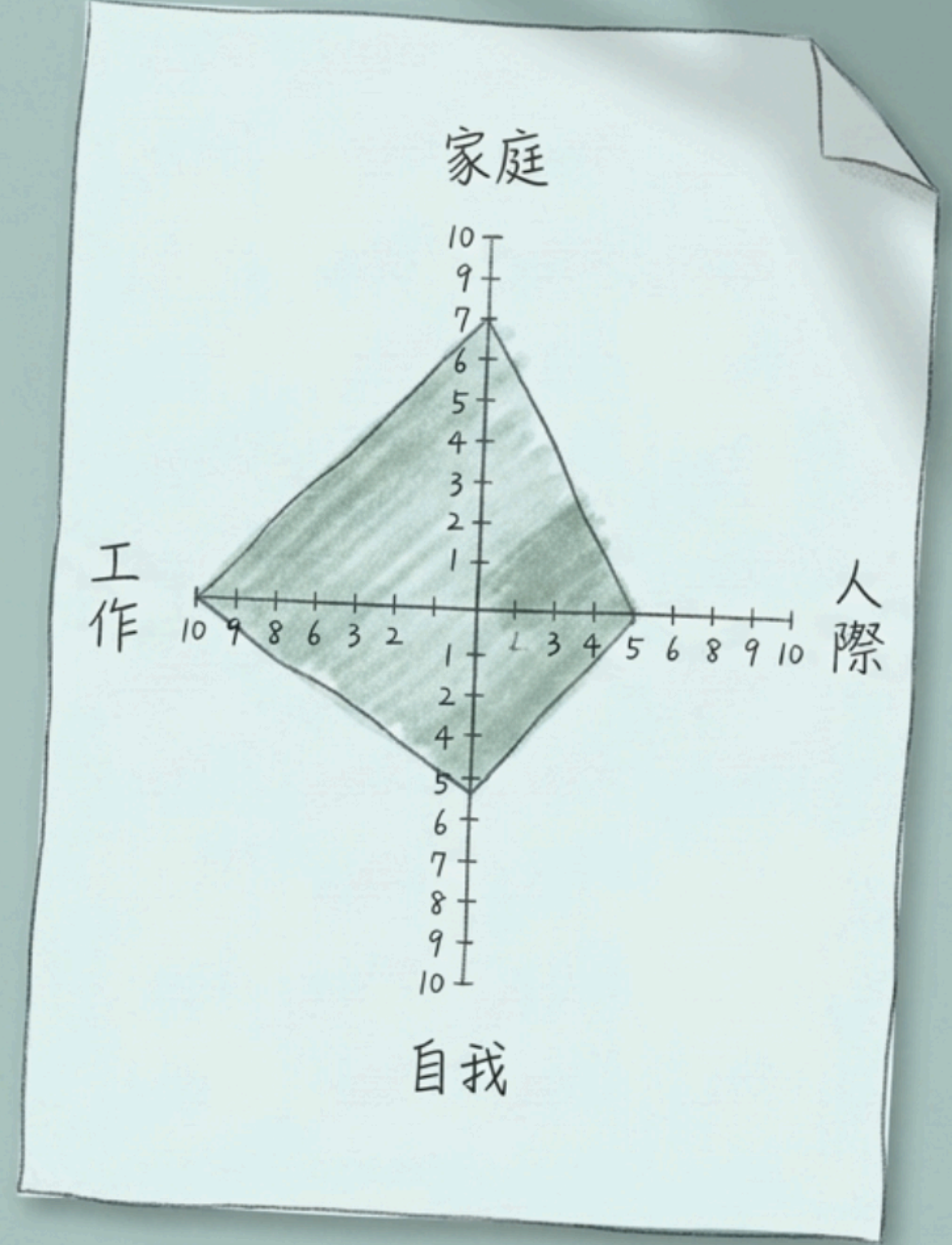
心理韌性的四個電池

心理韌性不是正向思考，而是每天幫電池充電



活動一： 畫出你的壓力地圖

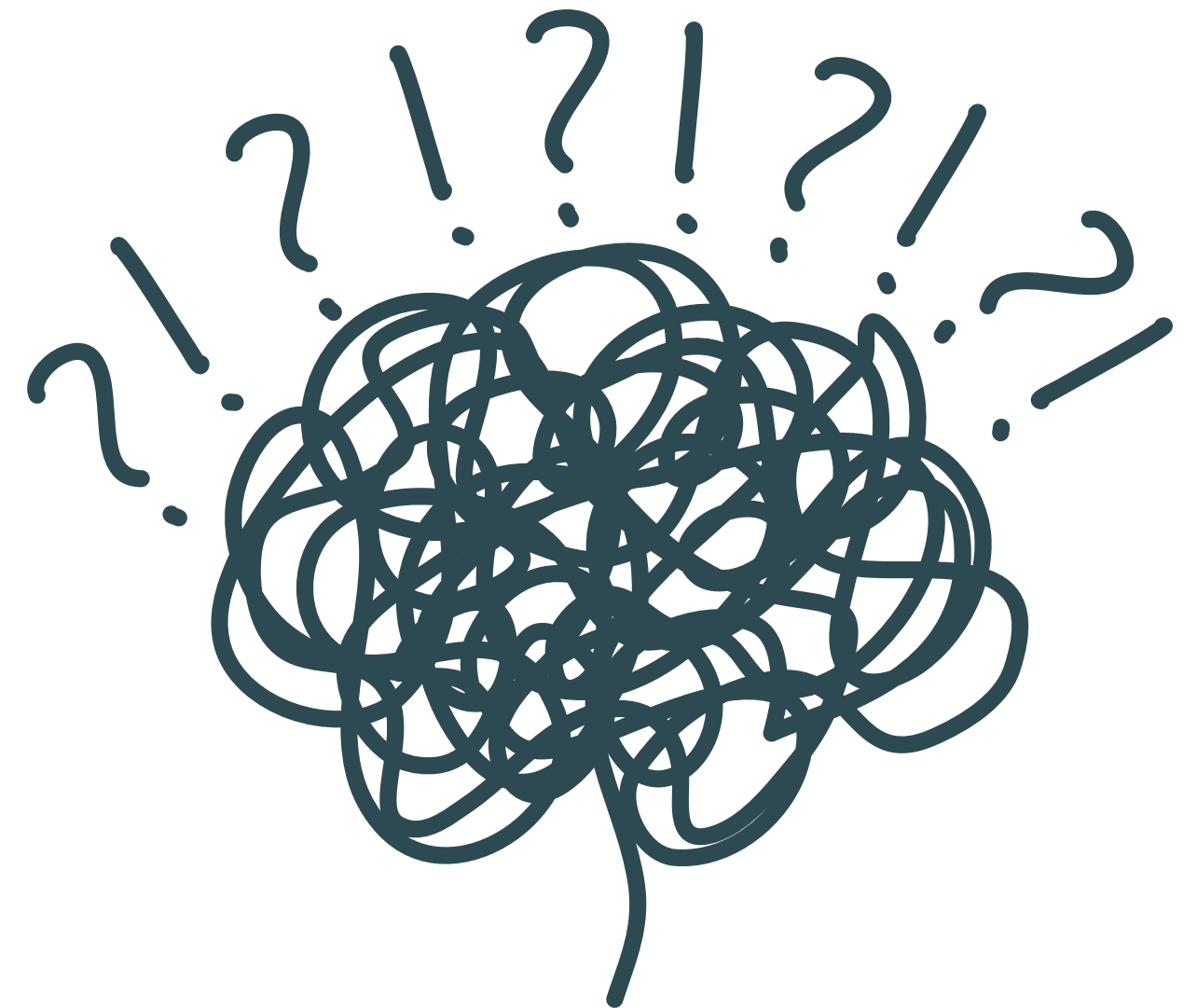
- 自我覺察： 在A4畫四象限，工作 / 人際 / 家庭 / 自我，1-10分評分自己的壓力分數
- 小組成員： 輪流1分鐘分享自己的壓力源
- 找出全組共通的 Top1 壓力源，和大團體分享



活動二：

工作中常見的壓力來源與情境

- 自我覺察：
 - 在工作中最容易感到壓力的時刻是什麼？
 - 那時候常出現的想法？
 - 那時候常有的感覺？
 - 感到壓力後，通常會做些什麼幫助自己舒壓？
- 小組成員：輪流2分鐘分享自己的壓力時刻
- 找出全組共通的 Top1 壓力源，和大團體分享



活動三：如何在壓力下，把同理心留給自己

停一下，看看自己發生什麼？

身體

肩膀緊？呼吸淺？心跳快？胸口悶悶的？

感受

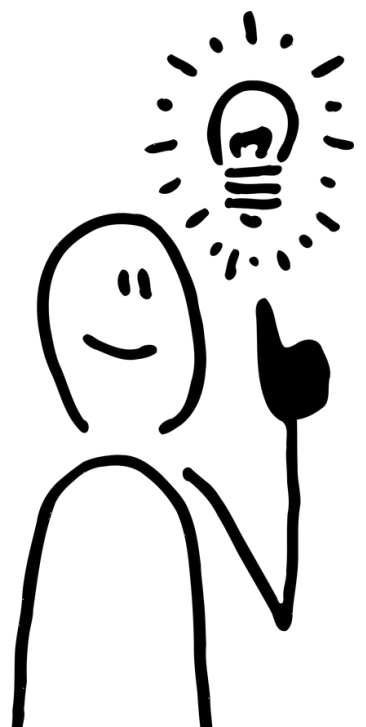
害怕？委屈？生氣？焦慮？

想法

我是不是做錯了？他這樣太過分了！他怎麼可以這樣對我？

行為

解釋？道歉？反擊？逃開？



覺察，是先看清楚當下發生什麼事？
慈悲，是接納與照顧自己

需要

呼吸練習？喝杯水？伸展身體？休息十分鐘？



練習前的小提醒

1

大多數人適用

呼吸練習對多數人能帶來放鬆效果

2

少數人需要留意

若對深呼吸敏感，請回到自然呼吸

3

隨時可以退出

不舒服時可以張眼、停下、喝水

實作一 | 生理性嘆息

1

鼻子吸氣

→

2

再吸一口氣

→

3

緩慢、完整地吐氣

打開因壓力而塌陷的肺泡，增加氣體交換面積

啟動副交感神經，釋放放鬆訊號

練習 3-5 次 | 若感到頭暈，回到自然呼吸

常用時機：上班前・工作多時・困難互動前後,,,

實作二 | 打造情緒彈性：接地 A B C

A 覺察現狀

注意到現在發生什麼

情緒 & 身體感受？
正在對自己說什麼？
外在真實發生了什麼？

B 回到呼吸

注意力回到我的身體，
以呼吸當錨

留意接地、留意呼吸
吸氣四拍
閉氣四拍
吐氣四拍

C 自我慈悲

停止自我批評
告訴自己有情緒很正常
神經系統正在保護我

剛剛，你注意到了什麼？

？ 練習的時候發現什麼

？ 哪一個步驟最有感 or 最困難

？ 在工作或家庭中，什麼時候可以試試看

重點不是立刻放鬆，而是開始看見自己。

情緒界線 & 認知轉換

情緒是大腦對身體感覺是什麼意思的「創作品」。

Lisa Feldman Barrett, Ph.D

事件



想法



感受



行為

面對來訪者的情緒，如何畫界線，並給予好的回應？



停



先不急著立刻反應

呼吸



做幾次生理性嘆息
或是
把吐氣的時間拉長

(幫助神經系統恢復平衡)

分辨



這是他的情緒，
還是我的情緒？

回應



先同理情緒
再處理事情

同事的情緒，從哪裡來？

最近不順遂

身體有不舒服的感受（生理或心理的疾病、睡不好）

有時間的壓力（趕著工作做不完）

對你的服務或是人不了解

其他壓力 (工作不順、和伴侶吵架、睡眠不夠、經濟壓力、過去有不好的經驗.....)



健康的情緒界線

- 1 同理情緒 ≠ 認同想法
- 2 協助 ≠ 保證讓每個人滿意
- 3 專業 ≠ 沒有感覺

界線不是把別人推開，而是不離開自己。

實作三 | 打造情緒界線＋適當回應

實戰演練 | 第一輪：先不急著處理

來訪者

關懷員
自然回應

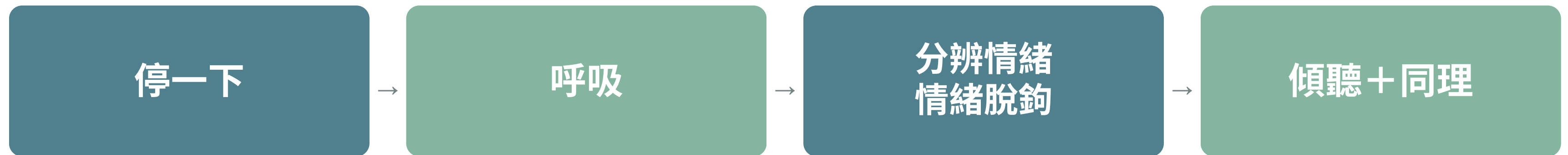
觀察員
如果是我呢？

台下全體：不評分技巧，不急著建議——同步覺察自己的：身體・想法・感受・衝動

經典情境：組員討論出常見的共同情境

實作三 | 打造情緒界線＋適當回應

實戰演練：第二輪



觀察：呼吸・姿勢・眼神・語速・回應方式
和剛剛有什麼不同？



關懷員的角色定位：陪伴，不用為他解決問題

我們是：傾聽者、陪伴者、轉介者

- ✓ 傾聽 — 放下建議，專心把對方的故事聽完
- ✓ 陪伴 — 我在這裡，你不孤單，無需立刻變好
- ✓ 轉介 — 超出能力時，幫他連上更適合的資源

我們不是：治療者、審判者、垃圾桶

- ⊗ 不是治療者 — 不診斷、不治療、不扛因果
- ⊗ 不是審判者 — 不論對錯，不貼標籤
- ⊗ 不是垃圾桶 — 不無限承接，需有下班時間

3 不 — 守住界線

- 1 不評價 — 你太敏感了 / 你想太多了
- 2 不給建議 — 你應該要... / 想開一點
- 3 不打包票保密 — 有風險時，需說明我會陪你找專業一起幫忙

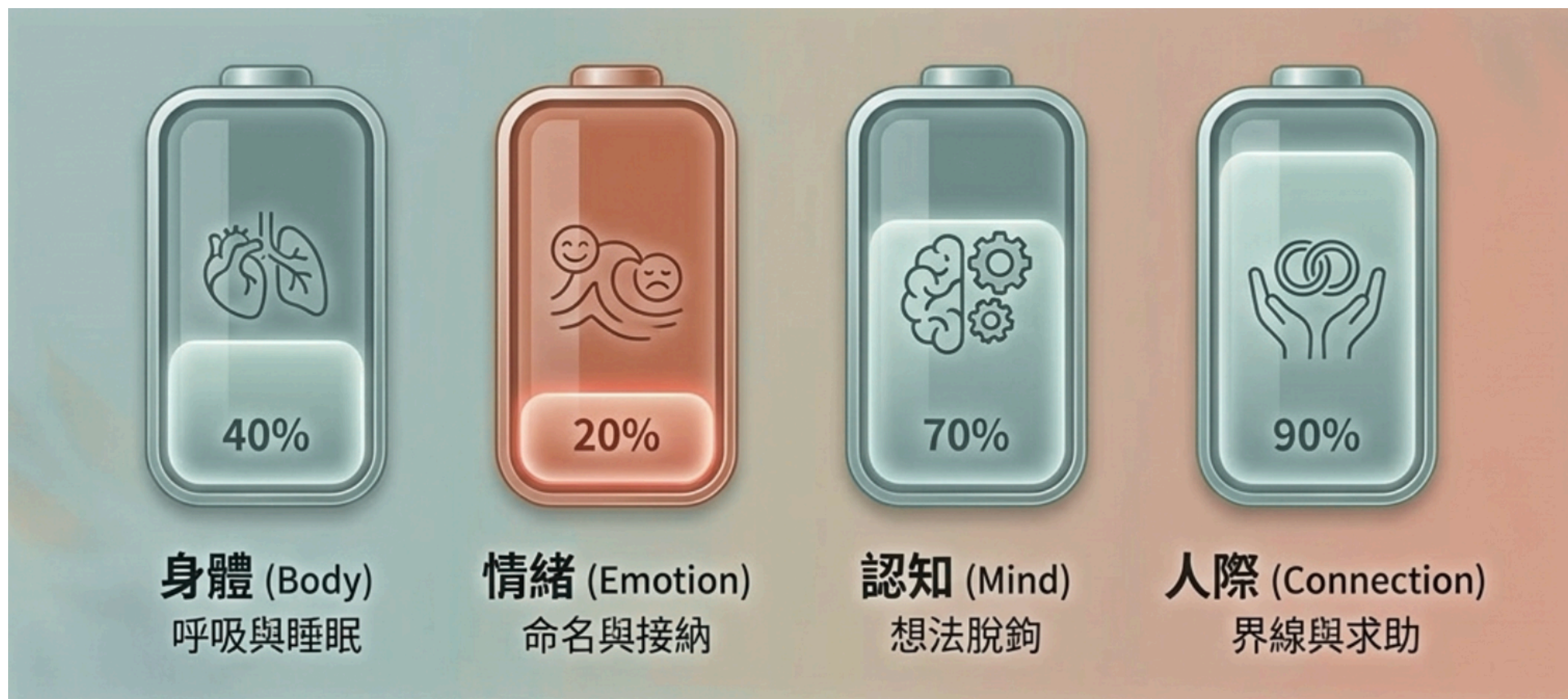
3 要 — 穩住關係

- 1 要同理 — 這真的不容易，換作我也會累
- 2 要澄清 — 你說的...是指...嗎？我這樣理解對嗎？
- 3 要給選擇 — 你希望我靜靜陪你，還是幫你想下一步？

 關鍵句：把「我覺得你該...」收起來，把「你希望...」拿出來

如何提升心理韌性？

人際連結與日常的自我照顧





4000多名美國退伍軍人研究

自述「經常感到孤寂者」，對比「很少感到孤寂者」

- 感到憂鬱的可能性 20倍
- 自殺意念。 12倍
- 當下患有PTSD 3倍

Straus, E., Norman, S. B., Tripp, J. C., Tsai, J., Sippel, L. M., Jeste, D. V., Southwick, S. M., & Pietrzak, R. H. (2022). Behavioral epidemic of loneliness in older U.S. military veterans: Results from the 2019–2020 National Health and Resilience in Veterans study. *The American Journal of Geriatric Psychiatry*, 30(3), 297–310.
<https://doi.org/10.1016/j.jagp.2021.07.006>



社會支持



孤獨是韌性的天敵

社交孤立與壓力、憂鬱、PTSD、心臟病、死亡風險有關

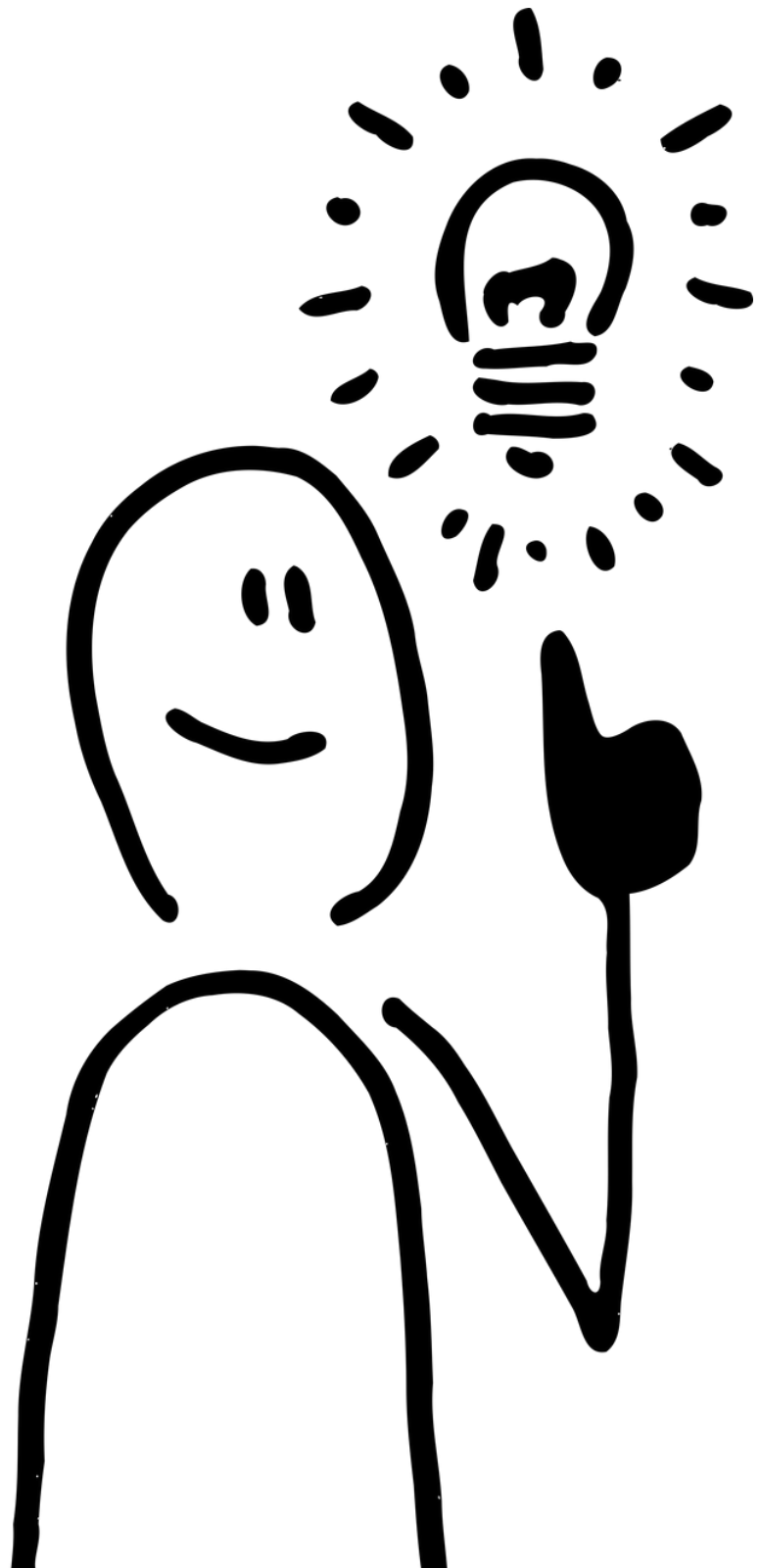
提供社會支持能降低死亡風險

催產素能降低杏仁核活性，提高歸屬感，有助於從壓力環境中回覆，研究甚至發現能提高認知能力。



**主動支持他人 (配偶也算)
坦承說出自己的需求**

韌性來源



宗教靈性

內在道德準則

榜樣

樂觀、彈性、好奇、接納

身心健康/幸福感/自我接納

人際：支持 & 被支持

生命意義

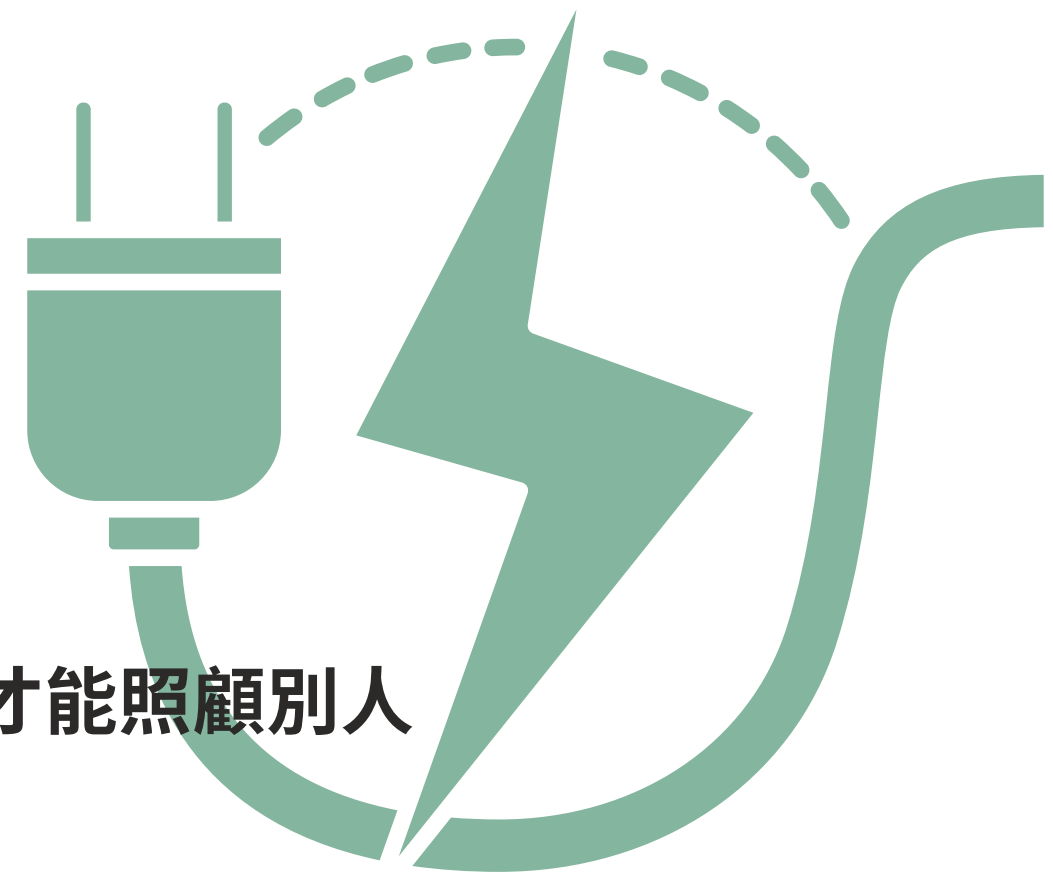
十大「韌力」要素

- 維持「**樂觀但務實**」的人生觀
- 尋求、接受、提供「**社會支持**」
- 仿效強韌的「**榜樣**」
- 轉向**宗教或靈性**操練
- 重視個人的**健康和幸福感**
- 在創傷期間與之後，獲得**意義與成長**
- 仰賴內在**道德準則**
- 面對個人**恐懼**
- 保持好奇心，督促自己**學習新事物**
- 以**彈性**處理問題，有時得選擇「**接受**」

實作四 | 你的自我照顧行動卡

接下來一週，當我發現電池快耗盡時，
我承諾我會_____

先照顧自己，才能照顧別人



接納現在的自己，每天進步一點點



韌性，本來就有

你曾經撐過的每一段日子
都是證據



脫窗時，要接地

有韌性的人也有脆弱挫折的時候，記得接地！



打造你的韌性計畫

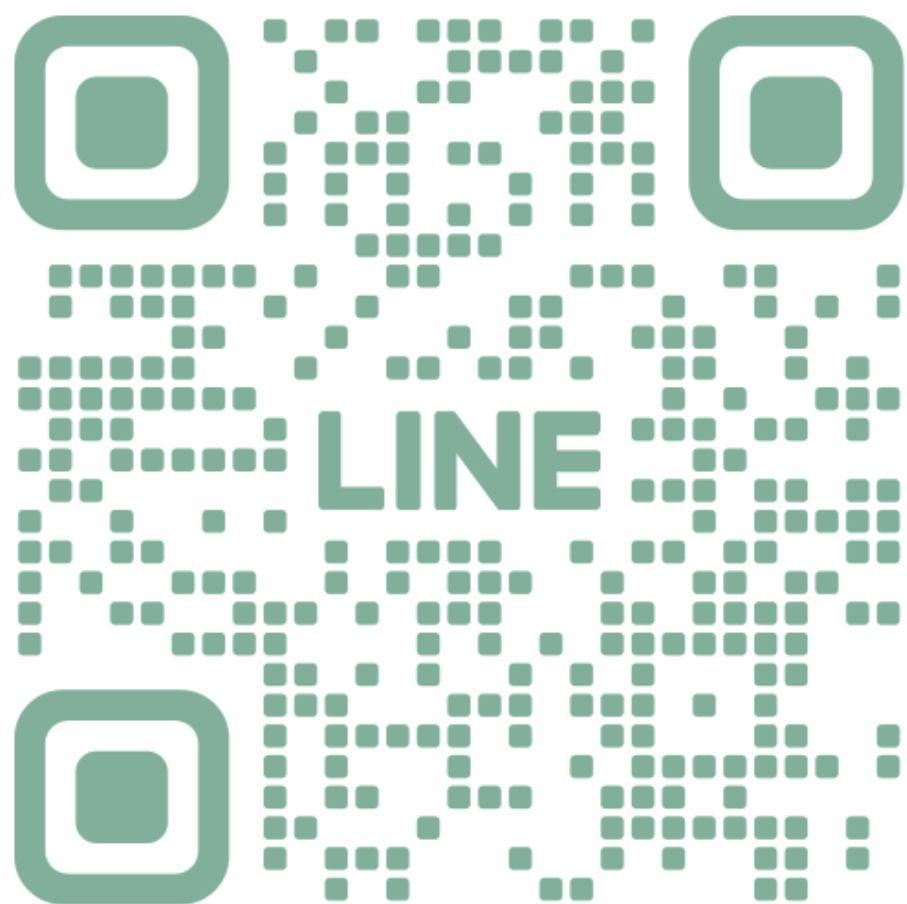
今天開始的每一點微小行動
每一個不同的選擇，
都能幫助你改變大腦，強化韌力



現在的壓力，是幾分？

和課程開始時比較，有什麼不同？





歡迎來訊提問

🔍 廖偉玲心理師

🌐 Meetype.com