



公務員事務局  
壓力管理講座


曾繁光醫生  
2006年3月8日

## 管理壓力的策略

- 個人壓力管理策略
  - 及早發現何時處於過大壓力
  - 個人壓力管理技巧
- 認識抑鬱與焦慮
- 預防及處理怠倦 (BURNOUT)
- 協助同工處理壓力與情緒
- 如何處理輕生念頭和行為
- 分享和研討


## 現代辦公室

- 工作壓力
- 人事關係
- 前景?
- 歸屬感
- 新管理文化概念
- 知識增長太快
- 工作沒有挑戰性
- 未能發揮所長
- 怠倦(BURNOUT)



## 對工作的期望

- 自己要求太高
- 外在要求太高
- 事情挑戰我們的極限
- 個人理想與其他人的期望不一樣
- 工作偏離原先理想/感到有心無力
- 道德行為矛盾
- 欠挫敗心理準備



## 工作帶來壓力

- 工作量與時間
- 工作崗位與角色
- 責任感
- 人際關係
- 滿足感
- 機構文化
- 家庭因素



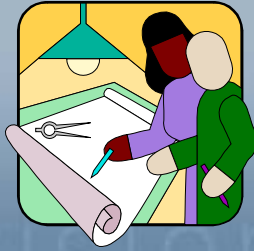
## 工作崗位與角色

- 要扮演不同角色
- 道德信仰矛盾
- 外在的期望
- 對工作崗位認識不足
- 工作目標不清晰
- 刻板與欠刺激
- 工作表現無人認同欣賞



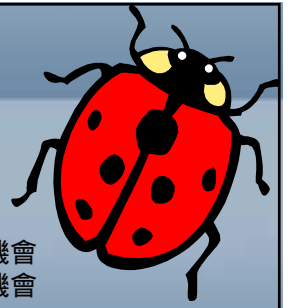
# 責任感

- 決策
- 危機與衝突的處理
- 期望過高
- 期限太多



# 人際關係

- 同事
- 上級
- 管理層支持不足
- 欠缺與別人接觸的機會
- 沒有分享與聊天的機會
- 比拼
- 辦公室政治與權力鬥爭

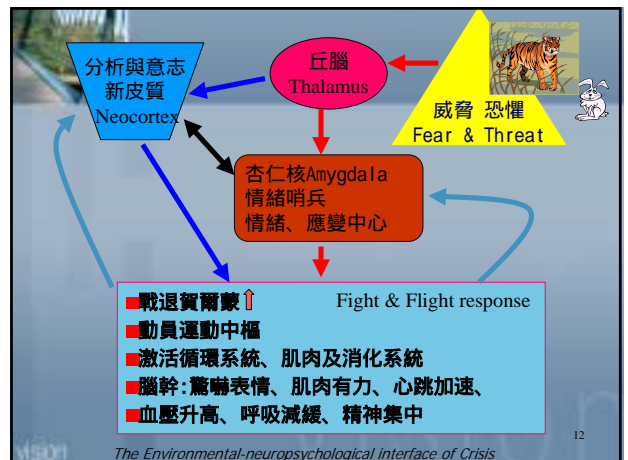
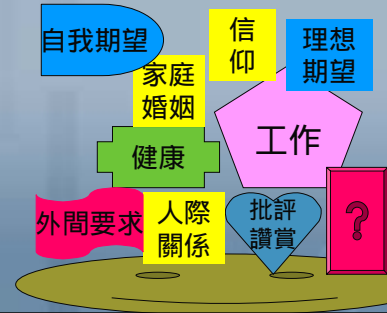


# 滿足感

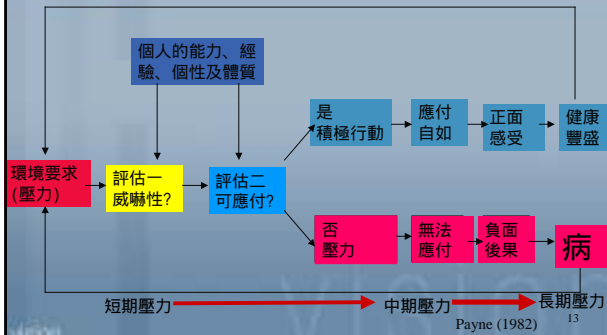
- 工作前景
- 能力是否足以應付工作的需要
- 工作不穩定
- 工資太低
- 員工的重要性被輕視
- 屈就、未能發揮所長
- 沒有發展的空間
- 工作性質沉悶



# 所有壓力的總和



## 當我們面對壓力



## 不同壓力下的心理反應

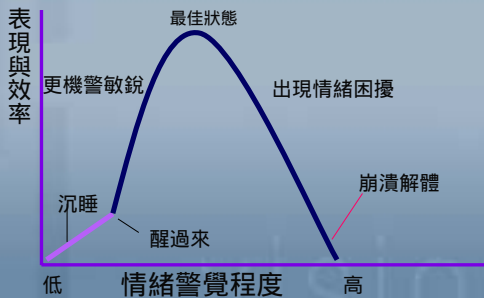
	短期	中期	長期
低要求	煩悶不安 萎靡不振	緩慢、無助 失去方向	氣餒、幻滅 抑鬱、失敗疏離感
中度要求 感挑戰	高警覺 生動有趣	挑戰、滿足 享受、效率升	願望達成、自視高 感到不足或能幹
高或過高 要求	高警覺 緊張興奮	憤怒、恐懼 擔憂、疲憊 成功感	焦慮、抑鬱 耗盡、失去自信

壓力的強度

Roy Payne (1982)

14

## 情緒警覺程度與表現



15

## 心跳的瑪莉 (上)

- 26 歲，獨身，秘書，跟父母同住
- 近三個月經常坐立不安、脾氣暴躁、恐懼擔憂、神經過敏、無法集中、覺得事情快要失控、信心漸失、心跳難當、無法呼吸、經常犯錯。。。



## 壓力過大的訊號

- 精神情緒訊號
- 身體的訊號
- 睡眠的訊號
- 行為的訊號



17

## 你的情緒

- 煩躁
- 脾氣壞
- 坐立不安
- 擔憂緊張
- 驚慌、害怕
- 情緒不穩
- 挫折感
- 吹毛求疵
- 沒耐性易衝動
- 快要失控
- 無法放鬆



18

## 你的精神

- 不能集中
- 易遺忘
- 感到混亂
- 猶豫不決
- 情緒低落
- 失去自信
- 前路漫漫
- 力不從心
- 重擔在肩
- 無助
- 無奈
- 負面思想、沮喪



VISION

19

## 你的身體

- 疲倦、易累
- 頭暈頭痛
- 冒汗
- 顫抖
- 肌肉酸痛
- 口乾
- 心悸心跳
- 胸部痛
- 呼吸困難窒息感
- 手腳皮膚冰冷
- 胃痛
- 噁心消化不良
- 肚瀉、肚疼
- 小便頻密
- 閉經
- 不能勃起



VISION

20

## 壓力下的睡眠

- 難以入睡
- 夢魘
- 睡不穩
- 經常醒來
- 第二天無精打彩



VISION

21

## 睡眠衛生

- 要尊重生理時鐘
- 要注意睡覺環境
- 要留意身體狀況
- 要享有運動的好處
- 不要咖啡因酒精和藥物
- 不要逼自己入睡
- 何時吃安眠藥？



VISION

22

## 你的行為

- 走得快
- 講話快
- 說話大聲
- 緊繃臉
- 咬牙
- 玩手指、咬指甲
- 食慾減退、暴吃
- 遲到
- 不喜歡上班
- 無故不上班
- 早上班 晚下班
- 病假增加
- 錯誤和意外增加
- 效率降低
- 工作表現倒退
- 避開工作



VISION

23

## 你的行為

- 躲起來不見人
- 不參與社交活動
- 把工作放在一邊
- 對住文件發呆
- 無故哭泣
- 對聲音敏感
- 抽煙增加
- 濫用酒精藥物
- 沉迷賭博
- 不再享受人生
- 性慾低落



VISION

## 壓力過大的訊號

情緒	
身體	
思維	
行為	
睡眠	
成因	
處理方法	

25

## 壓力對生活的影響

- 精神緊張
- 減低生活質素
- 帶來情緒問題
- 脾氣暴躁
- 人與人間衝突增加
- 暴力事件



26

## 長期壓力對精神健康的影響

- 誘發潛在的精神病
  - 焦慮症
  - 抑鬱症
- 引致精神病
- 令精神問題惡化
- 輕生
- 失眠
- 怠倦



27

## 長期壓力對身體的影響

- 膽固醇濃度增加
- 中風、高血壓
- 心臟病：心絞痛、冠心病
- 腸胃病：潰瘍、敏感腸
- 各類痛症
- 身心症、皮膚病
- 免疫系統轉弱、抵抗力降低



28

婉晶，27，四月前產下麟兒，剛回校上班數星期。  
還有三個月便要考基準試。

她發現自己無法集中、思考緩慢、失去平日的自信、  
無故哭泣、無精打彩、做甚麼事也提不起勁、再也無  
法令自己開心起來、放棄了平時喜歡的玩意。。。

她感到自己沒有用、是個失敗者、無法把學生教好、  
誤人子弟、也不是一個好媽媽。。。

同工見她有點累，以為她只是初為人母，晚上需起  
來照顧孩子。。。

某夜。。。

29

## 婉晶的問題？

- 抑鬱症



30

# 抑鬱症

- 21世紀最常見的精神病
- 四大最常見的疾病
- 患上抑鬱症的機會 5-15%
- 佔門診精神病人的20%
- 往往未被發現
- 得不到適當治療15%死於自殺
- 40-60%死於自殺的人患上抑鬱症
- 20-40%自殺未遂的人患抑鬱症



# 抑鬱症

## A. 連續兩星期

及

## C. 至少下列四項附加症狀

## B. 至少下列兩項

- B1. 抑鬱/情緒極度低落
- B2. 對所有事物失去興趣或愉悅感
- B3. 精力不足或過度疲勞



- C1. 自信喪失和自卑
- C2. 自責或罪惡感
- C3. 出現輕生念頭或行為
- C4. 思維及注意力降低:猶豫
- C5. 精神運動性活動改變:表現激越或遲緩
- C6. 任何類型的睡眠障礙
- C7. 食慾改變與體重變化

# 抑鬱症的其他症狀

- 煩躁不安
- 憤怒
- 社交退縮
- 工作學習退步



# 一個典型的抑鬱症患者？

- 情緒
- 行為
- 面貌與姿勢
- 學習與工作
- 思維與語言
- 食慾與體重
- 睡眠
- 酗酒
- 濫用藥物



# 情緒低落與抑鬱症

- 嚴重程度的分別
- 持久性的分別



# 抑鬱症治療

- 及早發現
- 抗抑鬱藥物
- 心理治療
  - 認知行為治療法
  - 人際關係心理治療法
- 腦電盪治療
- 除去至病因素
- 防止復發
- 家人的參與、鼓勵、接受與關顧



## 心跳的瑪莉 (下)

- 26 歲，獨身，秘書，跟父母同住
- 六個月經常坐立不安、脾氣暴躁、恐懼擔憂、神經過敏、無法集中、覺得事情快要失控、信心漸失、心跳難當、無法呼吸、經常犯錯。。。



VISION

## 焦慮症

- A. 六個月明顯的緊張、煩惱或為日常事件或問題感到擔憂
- B. 至少下列四條，其一必須出自(1)到(4)
- (1) 心悸、劇跳、加速
  - (2) 冒汗
  - (3) 顫抖
  - (4) 口乾
  - (5) 呼吸困難
  - (6) 窒息感
  - (7) 胸痛
  - (8) 惡心或胃內翻騰感
  - (9) 頭昏、站不穩或頭重腳輕
  - (10) 感到不真實
  - (11) 害怕失控、發瘋及昏
  - (12) 害怕會死
  - (13) 燥熱潮紅或寒戰
  - (14) 針刺麻木
  - (15) 肌肉緊張及疼痛
  - (16) 坐立不安或不能放鬆
  - (17) 提心吊膽或精神緊張
  - (18) 咽喉哽塞或吞嚥困難
  - (19) 反應過敏或處於驚嚇狀態
  - (20) 不能集中
  - (21) 持續的易激惹
  - (22) 難以入睡

VISION

38

## 精神緊張與焦慮症

- 嚴重程度
- 時間



39

VISION

## 物理學教師的故事

- 陳Sir, 48, 任職名校, 理科班85%入大學。
- 董事會認為學校有進步空間。陳老師非常努力, 為同學補習、安排模擬考試。。。每天工作十三點小時。只有70%同學入大學。
- 董事會不滿。學校支援愈來愈少, 感到有心無力, 心力交瘁
- 教育改革, 令學校生態。。。。
- 兒子未能入讀大學, 妻子抱怨。。。。
- 覺得不是好爸爸, 也非好老師。。。。
- 抱怨及滿腹牢騷, 經常跟校長抬槓。
- 失去教學熱情, 把學生看作生產線上的製成品。
- 經常病倒, 上班是痛苦的事。。。。

VISION

40

## Burnout

- 研究衛生專業人員的情緒處理
- 對病人產生負面看法
- 懷疑自己的專業能力
- 在人對人的工作人員身上出現
- 症狀包括:
  - 情緒耗盡: 情緒支援的資源流失
  - 人格解體: 負面、冷漠、不在乎、憤世嫉俗的態度; 非人性化
  - 菲薄個人成就: 負面評價自己的成就
- Maslach Burnout Inventory (MBI)



VISION

Christina Maslach et al(1996)

41

## BURNOUT 與抑鬱

- 與抑鬱症的症狀相似
- 抑鬱的人感到軟弱無力和有罪惡感
- 滿腹牢騷憤憤不平
- 燃盡與工作有關
- 人格解體與輕視個人成就是燃盡的現象



Glass & McKnight 1996

VISION

42

## Burnout 與生產力

- 長期壓力或挫折引起的體力及情緒耗盡現象
- 降低增加曠工日數
- 增加醫療成本
- 加快員工流失
- 帶來身體及精神的破壞
- 增加濫用藥物的機會



Felton 1998 43

## 個人壓力管理技巧



44

## 合理期望

- 阿虎的故事
- 老實夫婦的夢
- 天將降大任於斯人也必先



## 生活態度

- 不必太認真
- 不強求
- 量力而為
- 確立合理的目標
- 對己有合理的要求
- 得失毋需看得太重
- 世事無絕對
- 學習善待自己



46

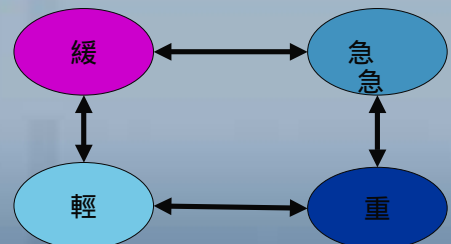
## 生活態度

- 靈活
- 變則通
- 橡皮圈的故事



47

## 時間管理



48

## 甚麼是你心中第一位？

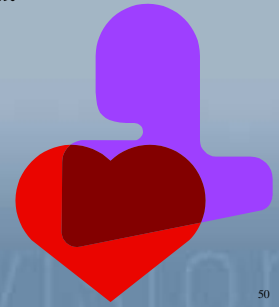
- 每個人手上都有各式各樣的球



49

## 再次找到生命的意義？

- 重新肯定理想及存在意義



50

## 良好健康的生活習慣

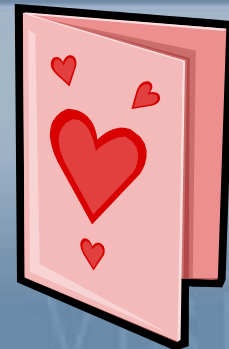
- 睡眠充足
- 適當運動
- 正常均衡飲食習慣
- 不濫用藥物和酒精，戒煙
- 減少用咖啡因
- 學習善用時間，不要浪費時間
- 懂得休息和娛樂
- 種花、閱讀、聽音樂、觀賞藝術...



51

## 平衡生活

- 多元化投資



52

## 表達內心感受

- 不開心 說出來
- 說出自己的困難不是弱者的行為
- 保持良好的溝通
- 建立良好的社會網絡
- 表達的方法可以多樣化，如大叫、運動、繪畫、跳舞、樂與怒

53

## 身心鬆弛技巧

- 一分鐘減壓法
- 呼吸鬆弛法
- 漸進式鬆弛法
- 幻想式意念鬆弛法
- 嘆息
- 笑
- 哭



- 瑜伽、太極拳、冥想
- 運動/ 小休

54

## 創意: 妙想天開

- 水平思維
- 框框以外



55

## 後退思維法



56

## 笑、自嘲、幽默感

- 一笑解千愁
- 自嘲讓你自我提升
- 嘲笑自己的愚昧，能使自己變得幽默

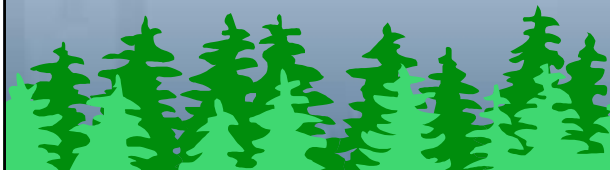


58

星空啟示

## 幽默感

你是否有幽默感？



## 幾個故事



- 路旁的大樹
- 交通意外
- 半瓶紅酒
- 愛迪生的故事

60

## 幾個故事

- 兄弟倆的聖誕禮物
- 運動鞋推銷員
- 三個推銷員



## 正向思維的妙用

同一件事

→ 不同看法

→ 不同情緒反應

→ 不同想法

→ 不同行為

→ 不同結果



62

## 正向思維的妙用

正面思想 心情輕鬆 士氣保持  
以解決問題的態度去面對困難

正面思想

同一件事

負面思想

困難越來越大 壓力很大 精神不能集中  
表現不好 信心動搖

## 持之以恆的嗜好

- 讓你投入
- 自得其樂
- 不需他人肯定
- 有進步有成就滿足感



64

## 管理壓力的技巧

- 生活態度
- 保持良好及健康的生活習慣
- 表達內心感受
- 身心鬆弛的方法
- 水平思維
- 後退思維
- 星空幻想
- 笑與自嘲
- 幽默感
- 正向思想的妙用
- 持之以恆的嗜好



65

## 一點總結

- 我們不能改變世界
- 但可改變自己的看法
- 減低壓力的傷害
- 增強抵受壓力的能力



66

## 工作間壓力管理:機構文化

- 社會價值觀的改變
- 創造健康工作環境
  - 關懷文化
  - 和諧人際關係
- 合理工作壓力
  - 工作量
  - 工作時間
- 預防怠倦(Burnout)
- 員工壓力管理技巧
- 員工精神健康常識
- 及早發現精神情緒問題



67

## 什麼導致BURNOUT?

- 員工個人因素
- 機構文化
- 服務使用者的因素
- 社會與輿論的期望
- 工作壓力
- 工作滿足感及認同感



68

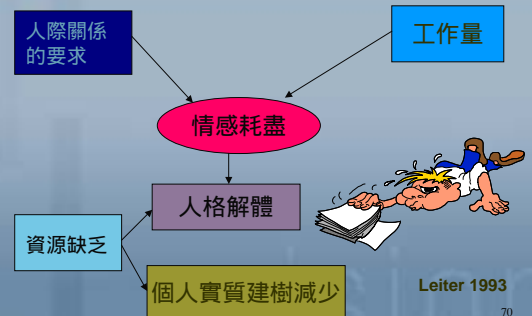
## 社會與輿論的期望

- 注重成本效益忽視員工精神健康
- 投入資源未達預期效果
- 公共事業的複雜性
- 付出的心血得不到社會的認同
- 輿論的批評



69

## 怠倦(Burnout)

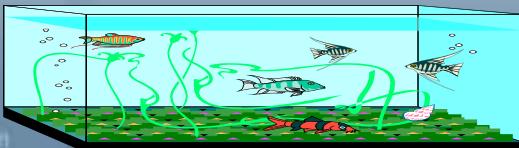


Leiter 1993

70

## 預防怠倦:個人的改變

- 重整及思考生命的意義
- 管理壓力的技巧
- 合理期望



VISION

## 預防怠倦:機構文化

- 改變社會價值觀
- 提倡健康工作方式、環境與文化
- 拓展互相關懷與分享的管理文化
- 合理要求及工作量、足夠支持
- 清晰工作範圍
- 提高員工的參與及工作自主性
- 訓練與進修
- 歸屬感與滿足感
- 團隊分擔責任



VISION

## 機構文化的改變

- 支援互助小組
- 壓力管理訓練
- 創意
- 管理作風
- 以正面鼓勵來確定員工的表現
- 讓員工擁有工作成果
- 改善作業流程
- 有效使用時間, 減少不必要的會議



73

## 設立輔導部門

- 抒解員工的情緒困擾
- 接受過輔導的員工
  - 較少缺值的記錄
  - 較為開朗
- 機構內設的服務
- 外判給某些專業團體



Mitchie 1996

74

## 面對怠倦最重要的還是。。

- 讚賞
- 欣賞
- 有情
- 有心
- 關懷
- 容忍



75

## 協助同工處理壓力與情緒



76

## 同事之間如何互相幫助

- 互相關懷
- 小心觀察
- 做個好的聆聽者
- 鼓勵互相幫助的文化
- 互助小組
- 管理壓力的心法



77

## 及早發現壓力與情緒問題

- 足夠認識
- 細心觀察
- 及時行動
- 支持與關顧
- 員工培訓

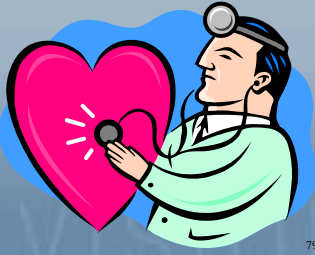


78

## 聆聽的技巧

- 環境安排
- 私隱保密
- 全心全意
- 引導鼓勵
- 澄清
- 善用線索
- 誠懇
- 無條件的關懷
- 支持與鼓勵
- 為生命作解釋
- 恢復士氣

■ 無需急於給意見



79

