

協助員工減壓的方法

曾繁光

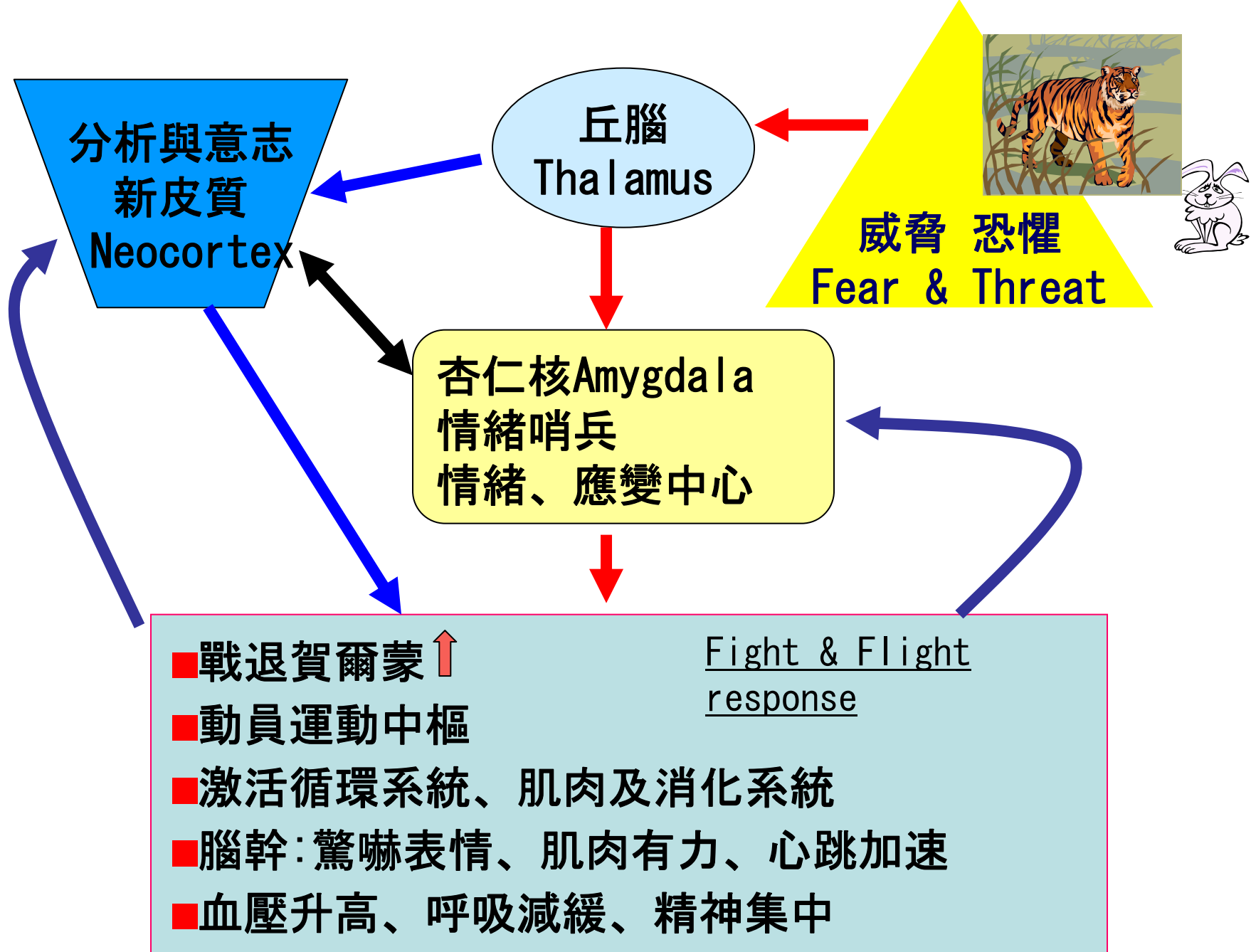
2008年4月21日

協助員工減壓小貼士

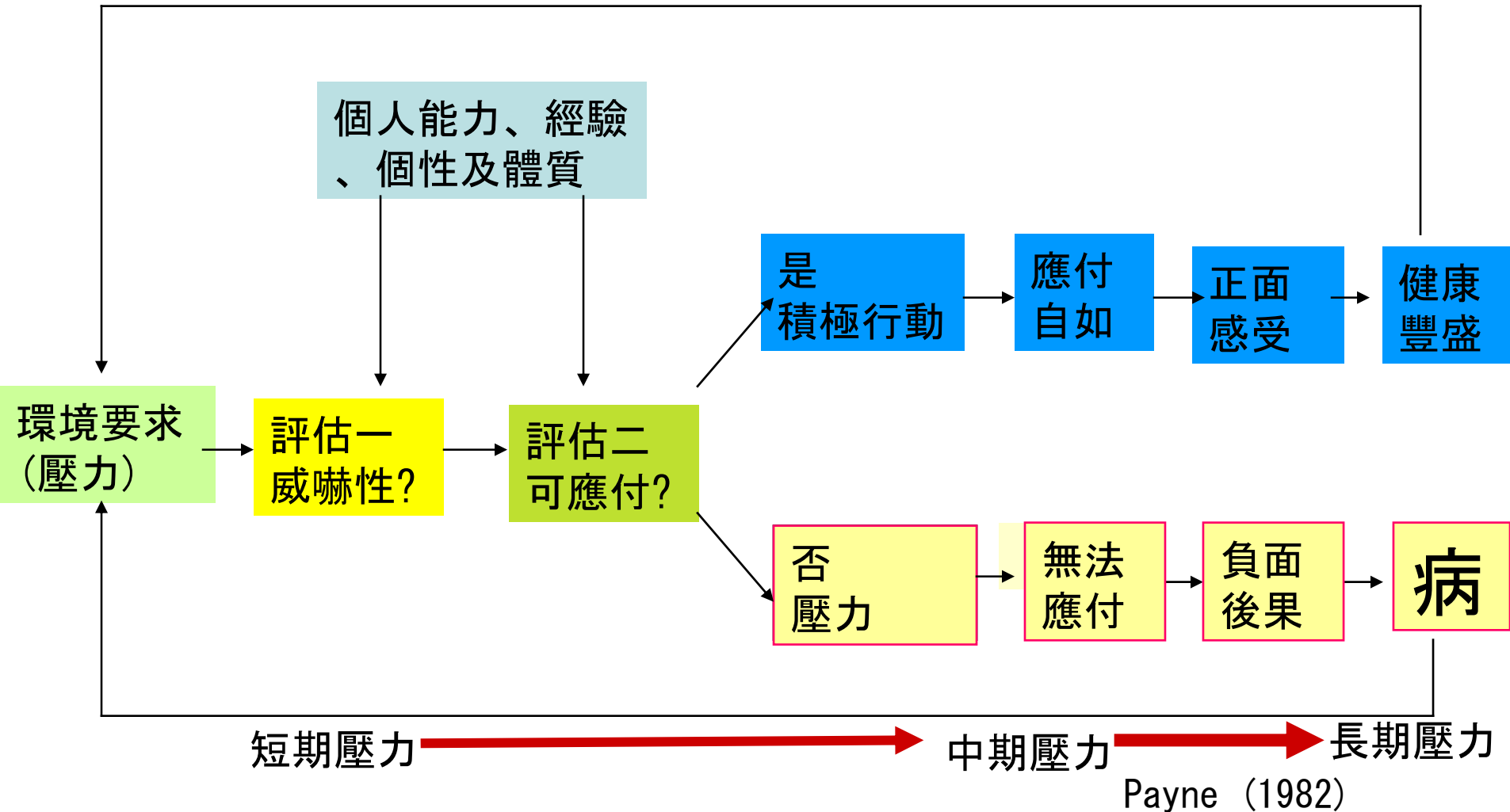
- 認識壓力過大徵狀
- 及早發現與求證技巧
- 處理技巧
- 預防之道
- 分享

壓力的來源



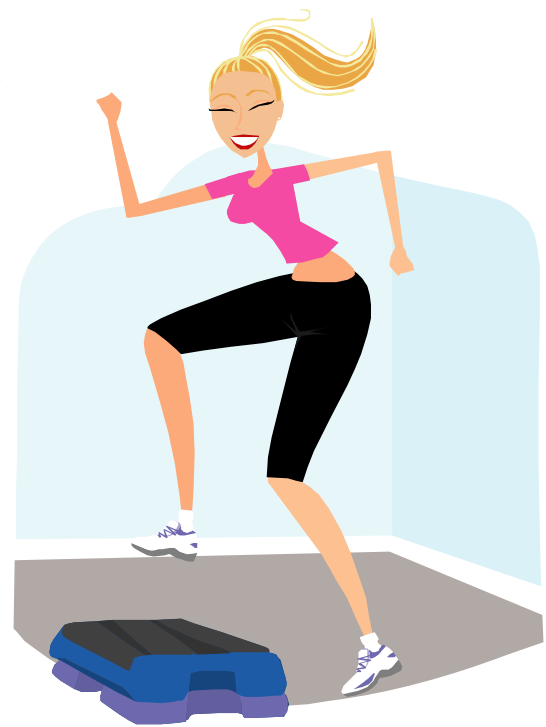


當我們面對壓力



心跳的玲玲（上）

- 26 歲、獨身、秘書、父母同住
- 三星期常坐立不安、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、無法呼吸、經常犯錯。。。



壓力過大訊號

- 精神
- 情緒
- 身體
- 睡眠
- 行為



睡眠衛生

- 尊重生理時鐘
- 注意睡覺環境
- 留意身體狀況
- 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？



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



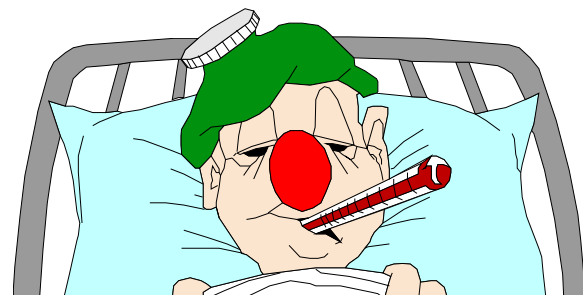
長期壓力對精神健康的影響

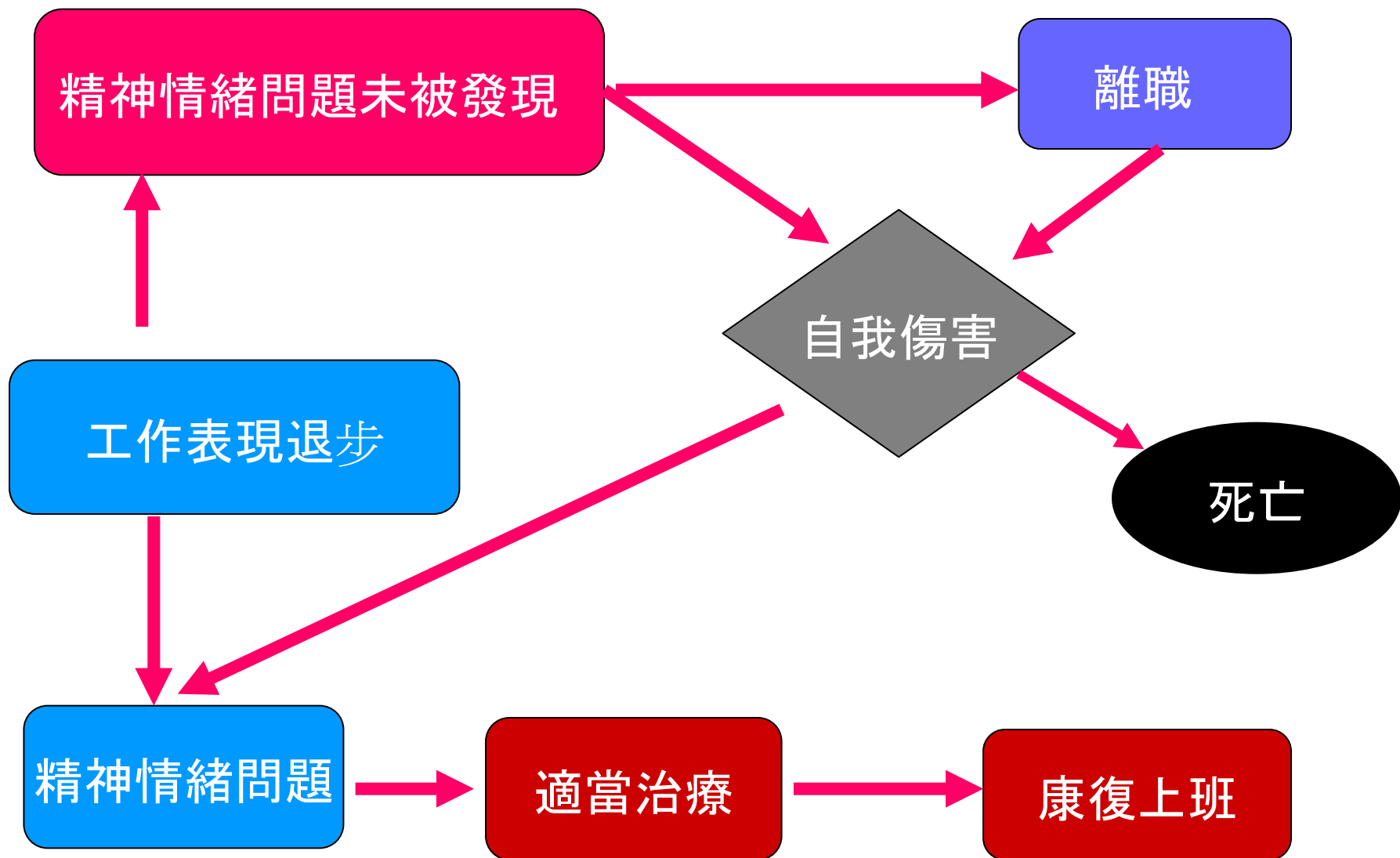
- 誘發潛在的精神病
 - 焦慮症
 - 抑鬱症
- 引致精神病
- 令精神情緒問題惡化
- 輕生
- 失眠
- 怠倦



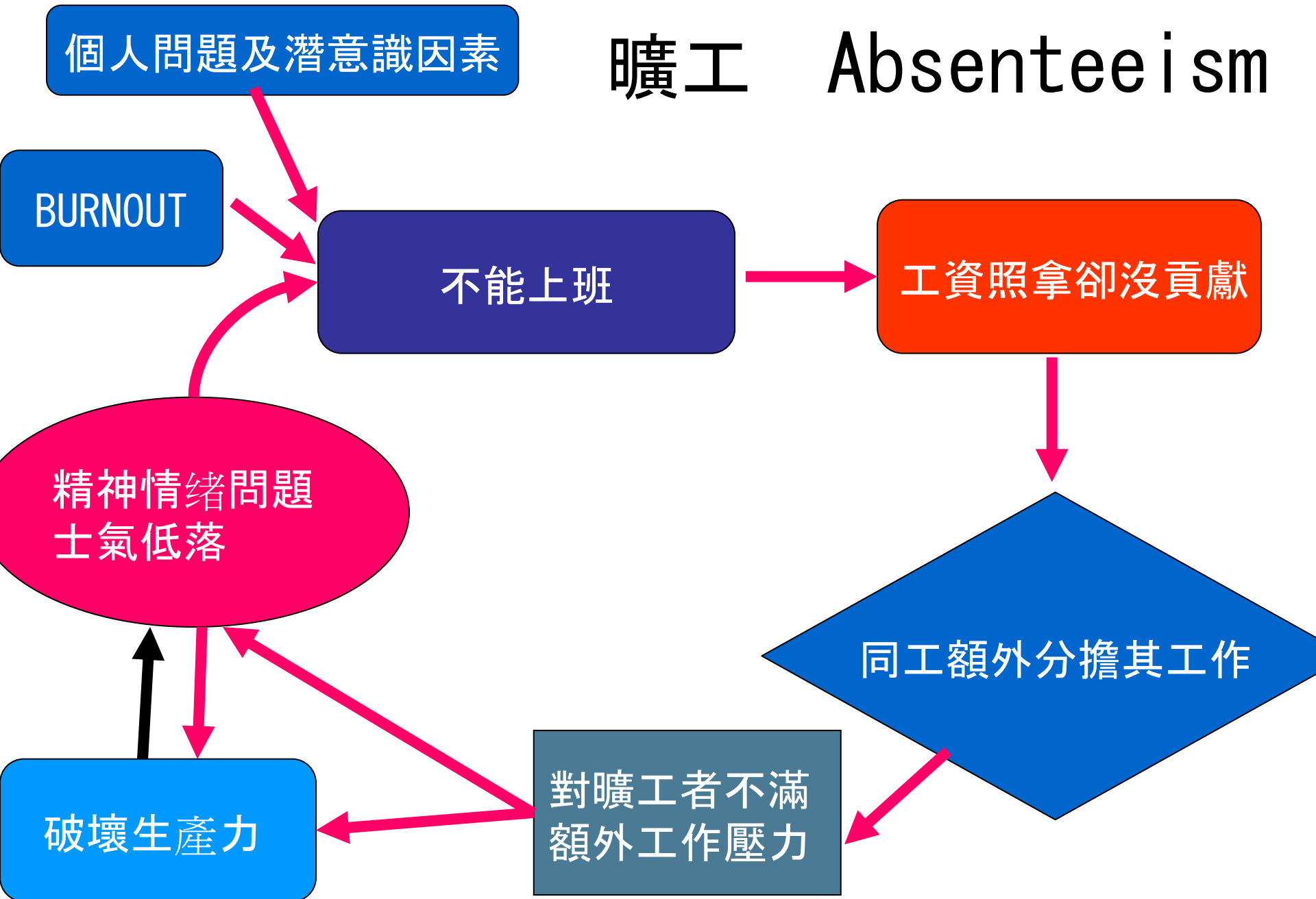
長期壓力對身體的影響

- 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





曠工 Absenteeism



個人問題及潛意識因素

BURNOUT

不能上班

工資照拿卻沒貢獻

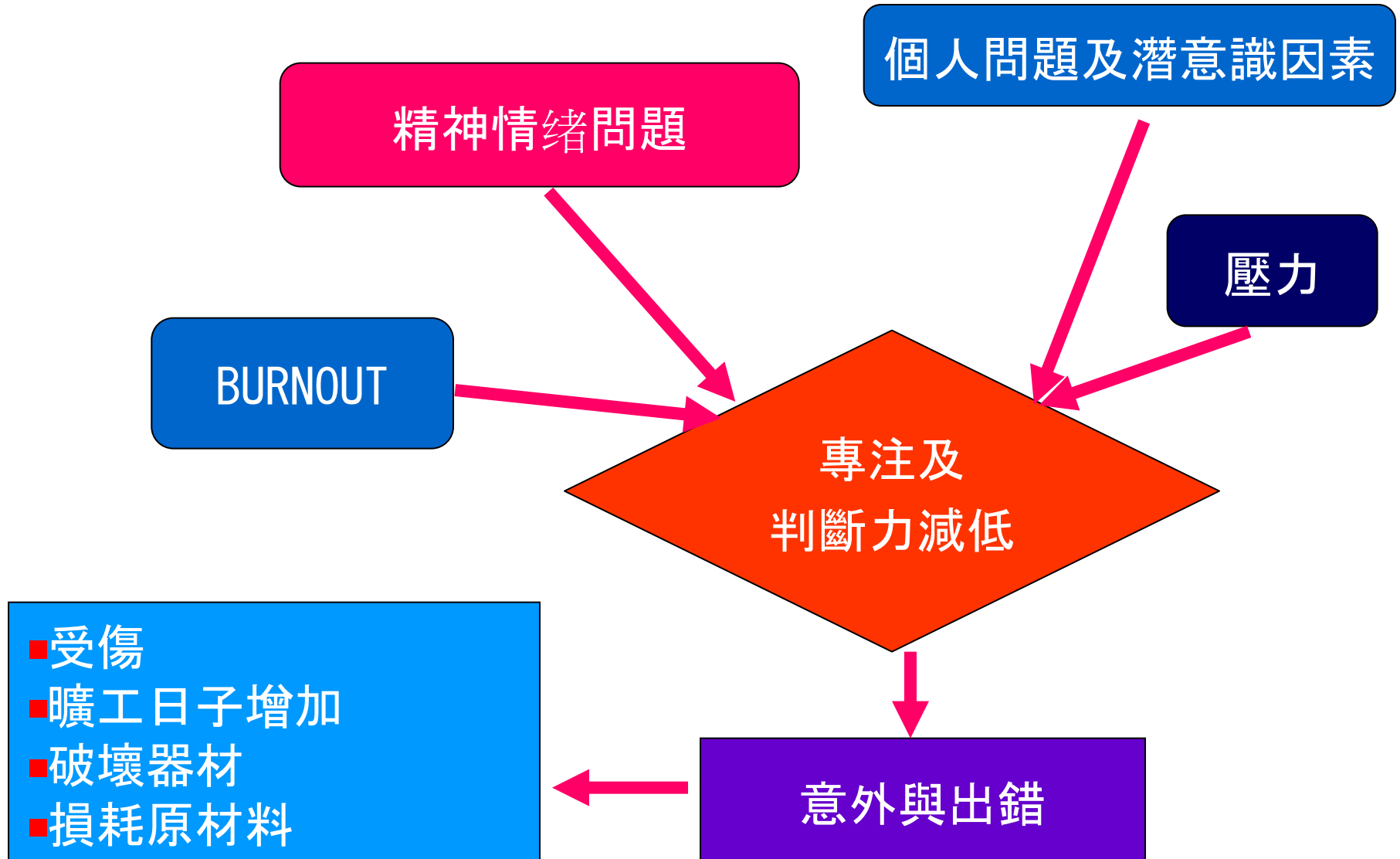
精神情緒問題
士氣低落

同工額外分擔其工作

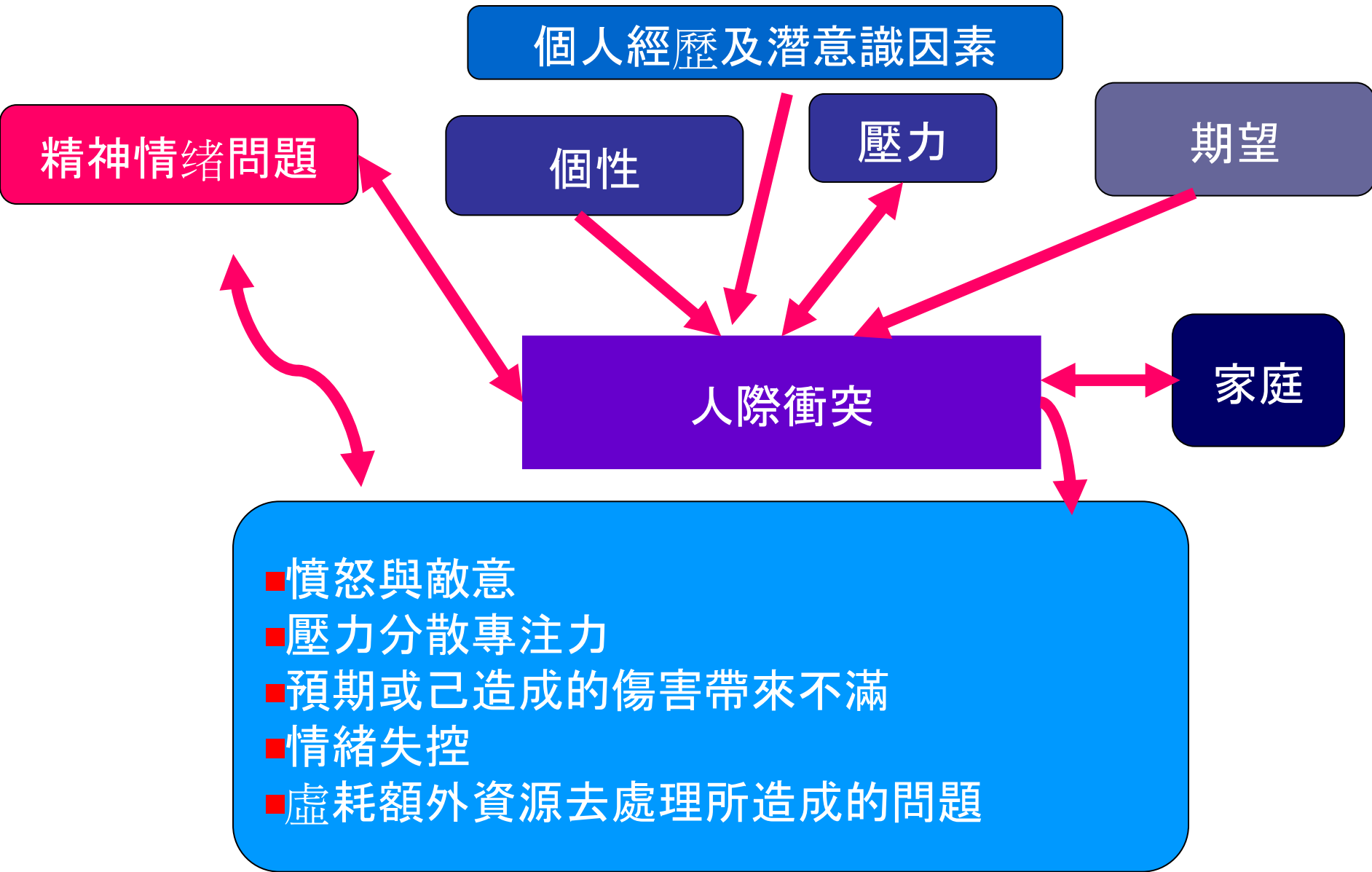
破壞生產力

對曠工者不滿
額外工作壓力

Accidents 意外



Interpersonal conflict 人際關係衝突



技巧經驗不足

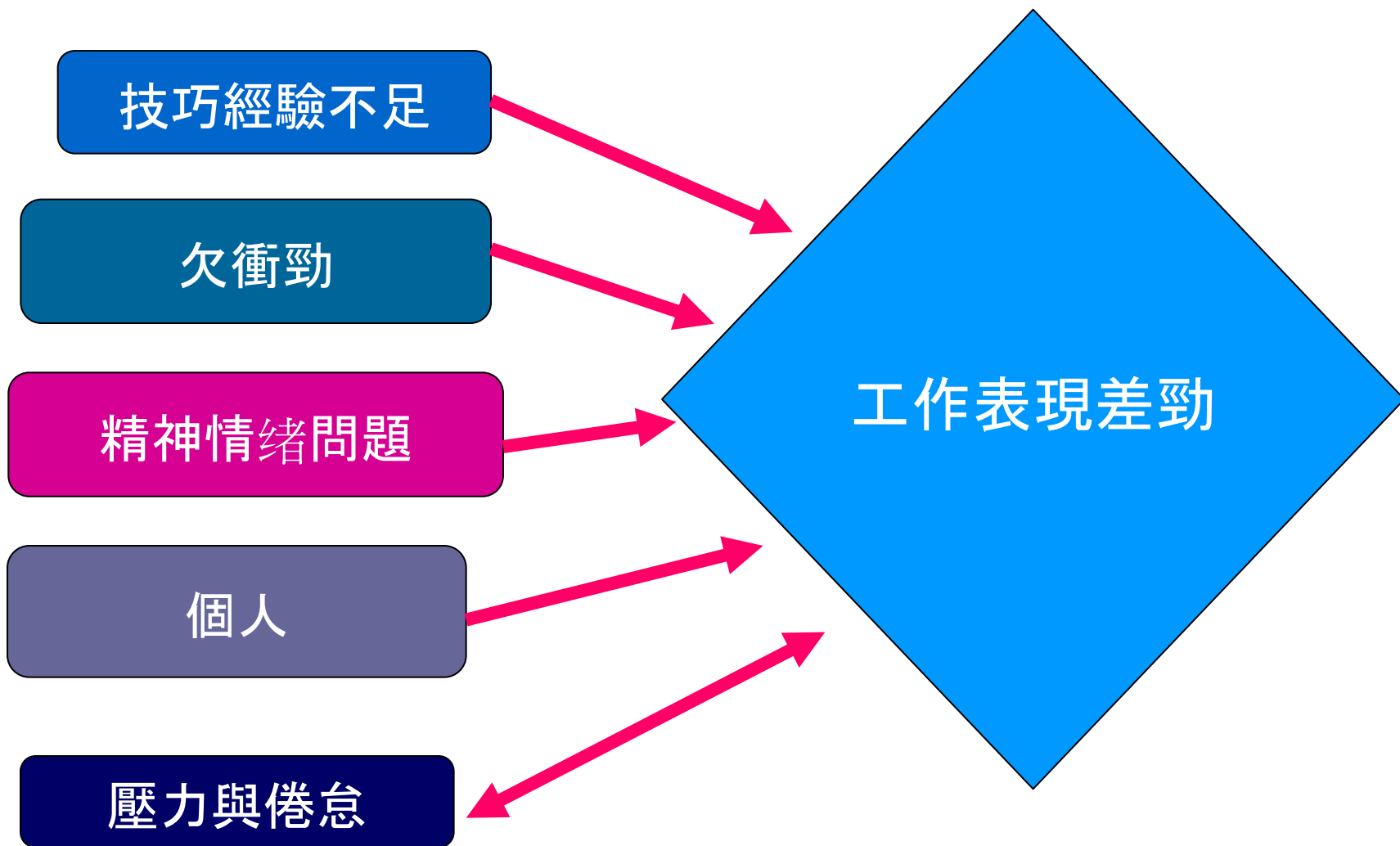
欠衝勁

精神情緒問題

個人

壓力與倦怠

工作表現差勁



心跳的玲玲（下）

- 26 歲、獨身、秘書、父母同住
- 六個月坐立不安、脾氣暴躁、恐懼擔憂、神經過敏、無法集中、覺事情要失控、信心漸失、心跳難當、無法呼吸、經常犯錯。。。



焦慮症

- A. 六個月明顯的緊張、煩惱
或為日常事件感到擔憂
- 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、發瘋及昏倒
- (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

精神緊張與焦慮症

- 嚴重程度
- 時間



- 婉晶, 27, 三月前產下女兒, 剛回來上班
- 無法集中、思考緩慢、無故哭泣、無精打彩、無法把工作完成、再也無法令自己開心起來、感到沒有用、平時喜歡的玩意不愛參與。。。
- 為免影響公司業績, 遞上辭職信, 老闆不讓她走, 只把她教訓一頓。。
- 某夜。。。



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

及

A. 連續兩星期

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
或愉快感

B3. 精力不足或過度疲勞

C. 至少下列四項附加症狀

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



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
- 持久性



物理學教師的故事

- 陳Sir、48、名校物理學教師，理科班85%入大學。
- 董事會要進一步增加學校競爭力。陳老師為同學補習、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。。。。



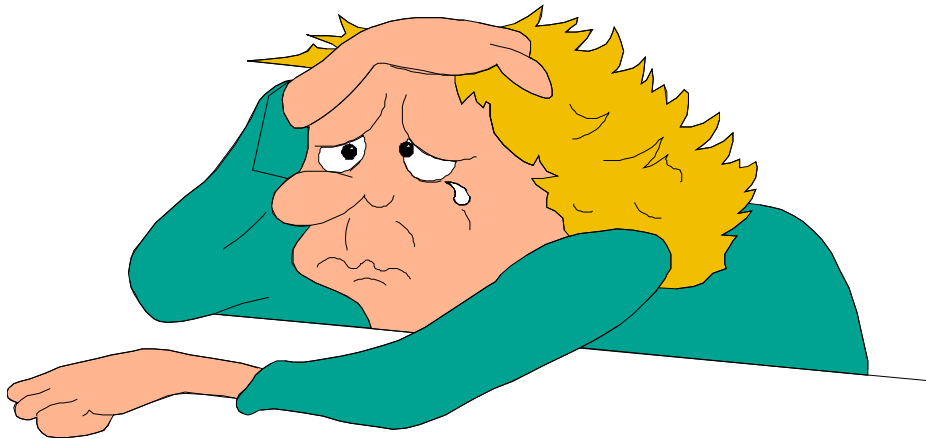
倦怠 (Burnout)

- 在人對人的工作人員身上出現
- 對服務使用者產生負面看法
- 懷疑自己能力
- 徵狀包括：
 - 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；非人化
 - 菲薄個人貢獻：負面評價自己的成就



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
- 倦怠與工作有關
- 人格解體與輕視個人成就是倦怠的現象



Glass & McKnight 1996

及早發現

- 曠工
- 不能集中
- 判斷力差
- 意外
- 人際衝突
- 工作表現退步
- 欠失去滿足感
- 生產力下降



- 教師復工輔助計劃
- 尋求治療
- 調整工作量

精神情緒出現問題的訊號

- 曠工
- 不能集中
- 判斷力差
- 意外
- 人際衝突
- 工作表現退步
- 欠失去滿足感
- 生產力下降

精神
情緒
身體
睡眠
行為

- 精神情緒困擾
- 減低生活質素
- 脾氣暴躁、輕生
- 衝突、暴力增加
- 失眠、焦慮、抑鬱、倦怠
- 誘發精神身體疾病

- 及早發現壓力過大訊號與成因
- 個人壓力管理技巧
- 政策與文化

協助同工處理壓力與情緒



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



及早發現壓力與情緒問題

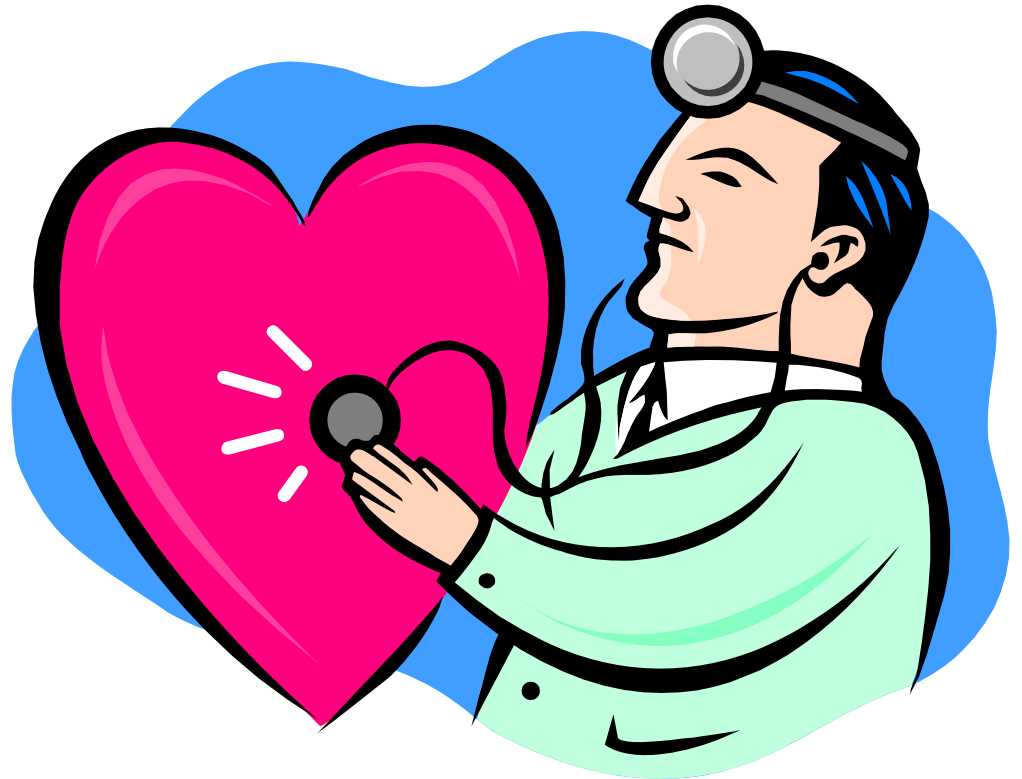
- 足夠認識
- 細心觀察
- 及時行動
- 支持與關顧
- 員工培訓



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



什麼導致過大壓力？

- 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



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



管理壓力：機構文化

- 機構文化與價值觀的改變
- 合理工作壓力
 - 工作量
 - 工作時間
- 合理要求
- 足夠支持
- 清晰工作範圍
- 創造健康工作環境
 - 互相關懷與分享
 - 和諧人際關係
 - 對家庭友善
 - 鼓勵員工發展個人嗜好



管理壓力：機構文化

- 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
- 員工壓力管理訓練
- 及早發現精神情緒問題
- 助人自助



機構文化的改變

- 支援互助小組
- 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



從慧雲的故事開始

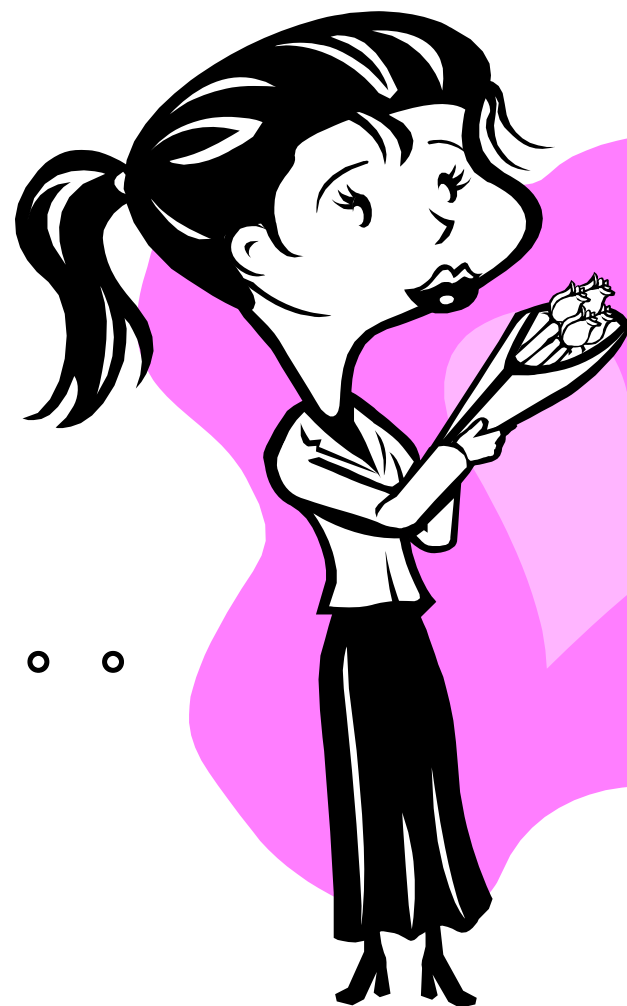
43, 中型企業副總裁

兩個孩子的母親

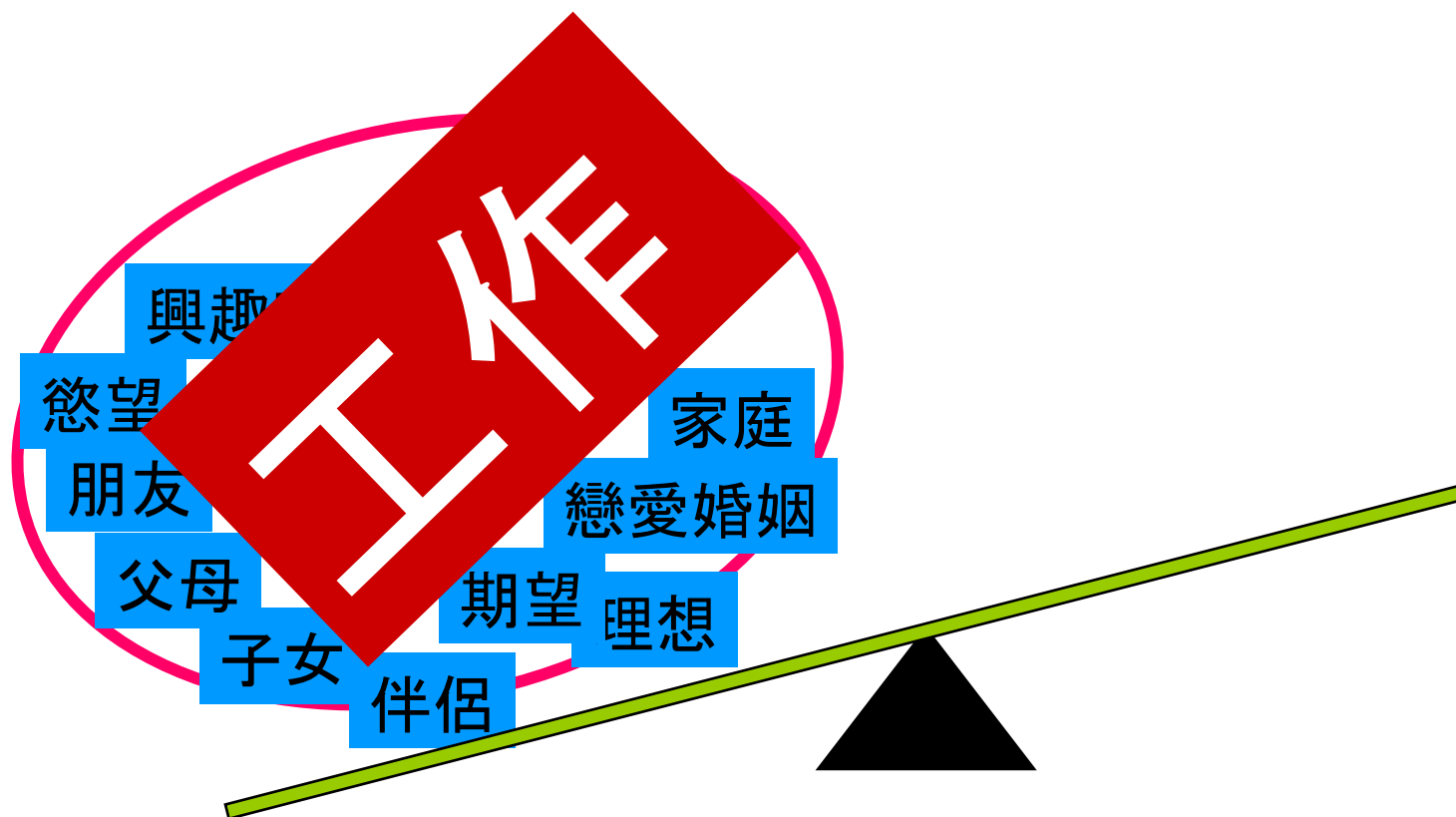
樂觀、活躍

每星期跟朋友吃飯、打球

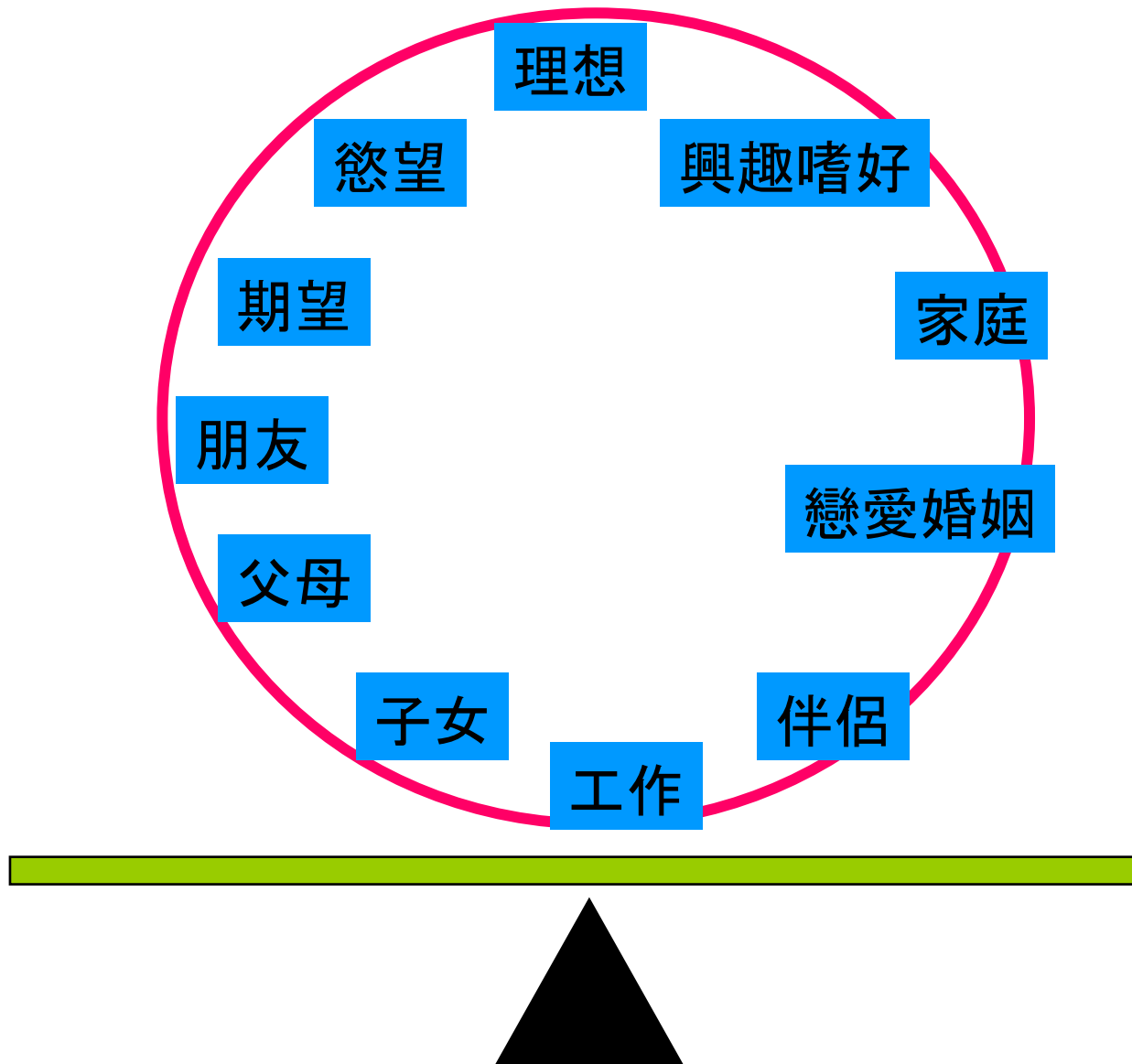
但是，升級之後，她很忙。。。。



壓力的互動關係



平衡生活



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……

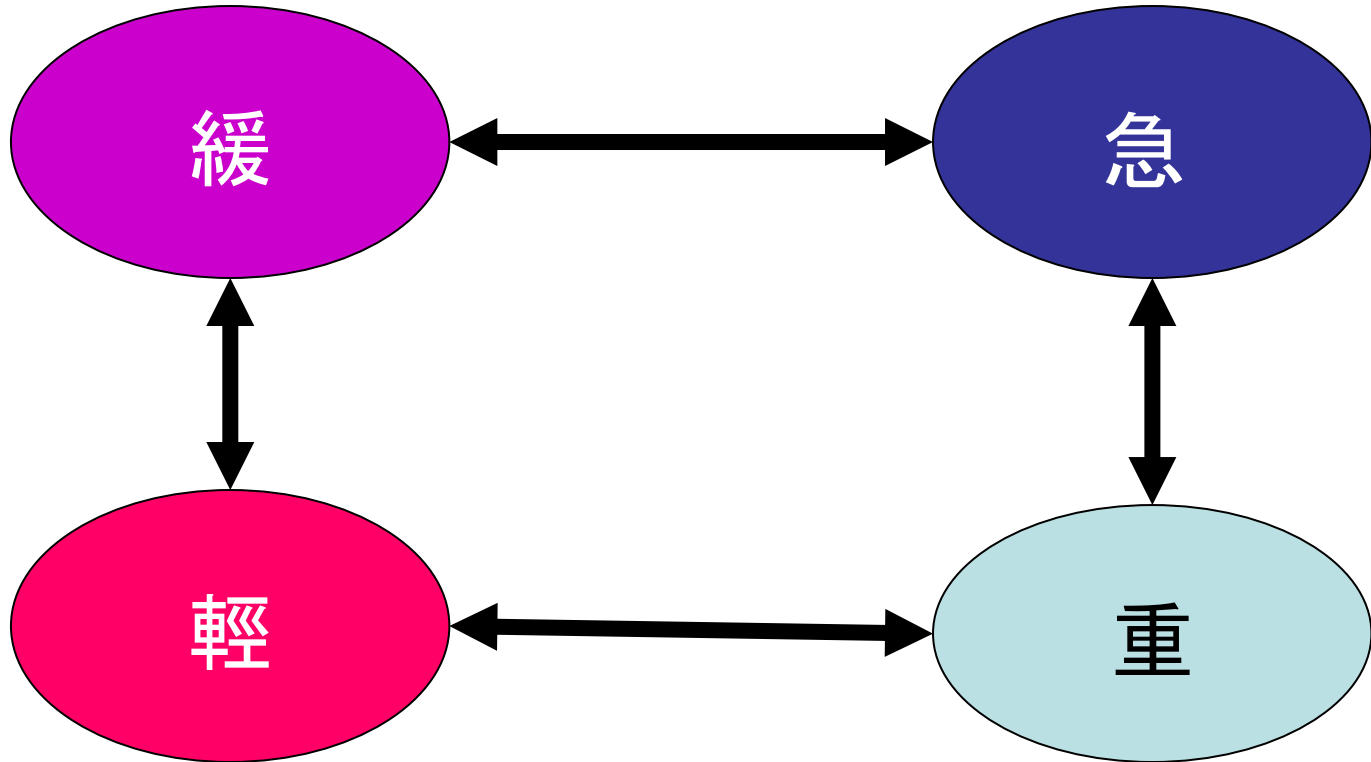


生活態度

- 不必太認真
- 不強求
- 量力而為
- 確立合理目標
- 對己要求合理
- 得失毋需看得太重
- 世事無絕對
- 學習善待自己
- 靈活變通
- 橡皮圈的故事



時間管理



為生命定位？

- 甚麼是你心中第一位？
- 每個人手上都有各式各樣的球
- 重新肯定理想及存在意義
- 生命的假設
- 信念與信仰



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
- 減少咖啡因
- 學習善用時間、不要浪費
- 懂得休息和娛樂
- 種花、閱讀、聽音樂、觀賞藝術.....



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



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



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



- 瑜珈、太極拳、冥想
- 運動/ 小休

妙想天開

- 水平思維
- 框框以外



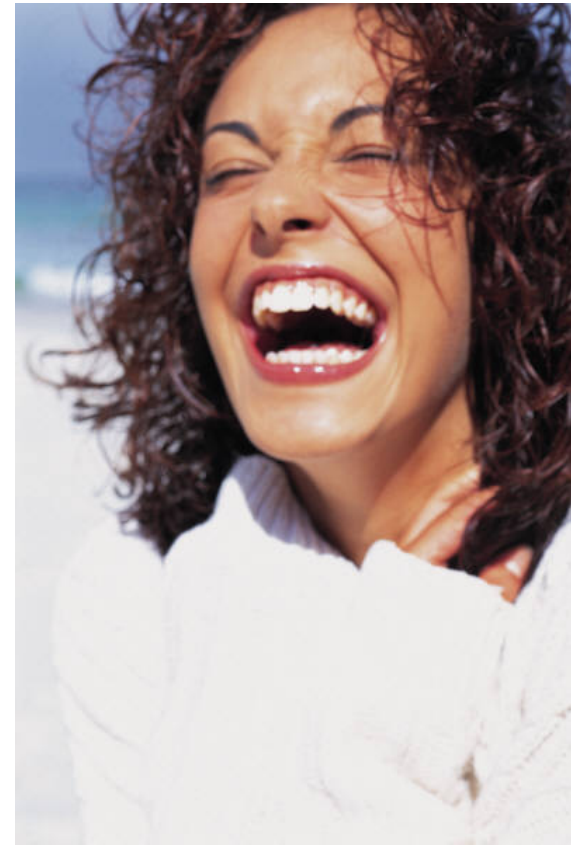
後退思維

星空啓示



幽默感

- 一笑解千愁
- 自嘲讓你提升自我
- 嘲笑自己愚昧、使自己變得幽默
- 幽默感
 - 情感、社交、思維
 - 思維幽默最益健康



幾個故事



- 路旁的大樹
- 交通意外
- 半瓶紅酒
- 愛迪生的故事
- 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

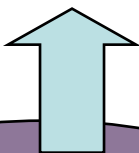
→ 不同結果



正向思維的妙用

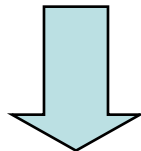
正面思想 心情輕鬆 士氣保持
以解決問題的態度去面對困難

正面思想



同一件事

負面思想



困難越來越大 壓力大精神不
能集中 表現不好信心動搖

管理壓力的技巧



- 平衡生活
- 彈性和包容
- 保持良好健康生活習慣
- 持之以恆的嗜好
- 表達內心感受
- 身心鬆弛的方法
- 水平、後退思維
 - 星空幻想
 - 笑與自嘲
 - 幽默感
 - 正向思想的妙用

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



精神情緒問題求助門路

● 資源資料

● 青山醫院精神健康學院

● <http://www.imh.org.hk>

● 熱線

● 精神科熱線 2466 7350

● 思覺失調熱線 2928 3283

● 社會福利署熱線 2343 2255

● 社聯人間互助熱線 1878 668

● 香港撒瑪利亞防止自殺會 2389 2222

● 戒賭熱線 1834633