

# 花蓮縣政府員工協助方案關懷報

## 如何管理職場壓力

每個人的壓力情境都獨一無二，即使處於相同條件下，人也可能因各種原因而對於壓力呈現不同的反應。管理壓力前必須先了解壓力，因此我們識別壓力症狀至關重要。症狀可能包括心跳加速、頭痛、胃痛、疲勞、易怒、注意力減退、身體疼痛、體重波動等。若經常感到身體疼痛或注意力衰退除了反省自身的生活、飲食習慣以外也可以多想想是不是壓力負擔所造成的呢？當我們開始了解自己的情緒和身體對於壓力的反應，對於識別和管理壓力才能更得心應手。

常見的工作壓力來源可能是失業、與同事或主管關係不良、升遷相關議題、缺乏對工作的掌控感或成就感。當壓力症狀出現時，例如煩躁、心跳加速、過度擔憂、注意力不集中或其他列出的症狀，可以注意這些症狀的出現，並在症狀影響日常生活時尋求專業人士協助。



## 【Richard Lazarus教授的壓力交流理論】

「壓力源自於個人對情境的解讀」，解讀包含初級評估：「事件是否危害到自身健康或安適」；次級評估：「事件是否為自身能力足以應付」。個人的個性、生活經驗和價值觀不同，會影響他們對事件的評估和反應。Lazarus 教授將壓力定義為一個不斷互動與調適的「交流」的歷程。我們可以從教授的理論中得知「解讀壓力」的重要性，也代表其實我們手中握持掌控壓力的重要工具，我們可以藉由不同的「解讀」來釋放壓力，例如「或許結果沒有如我想的那麼無法挽回，我還有積極修正的機會」，藉由解讀釋放壓力並非是推崇「鸵鳥心態」，而是要正確的評估受影響的嚴重成度，過低或過度的反應都不利於壓力的處理。



## 【控制感】

有一外國研究顯示，警察認為完成文件工作的壓力甚至超過了面對罪犯的壓力。這可能代表**工作壓力的強度不僅取決於工作量及高緊張的工作性質**，還在於個人在應對這些要求時所經歷的**控制感或決策自由度**。另一項研究表示。那些認為自己面臨著高要求但**控制力較小的工作者更容易罹患心血管疾病**。兩個研究都呈現了「**控制感**」與「**壓力**」的關係。

## 【自我整理與放鬆】

研究證實**運動、冥想、自我狀態整理、個人時間、從事任何令自己感受愉快的活動**，以及確保足夠但不過度的睡眠，因為過度的睡眠也是壓力的症狀之一。上述的活動雖然可能聽起來很低效或無法令人提起興趣，但您可能會很驚訝，在過度精神緊張的狀態之下，即便是短暫但高品質的專注放鬆時間能帶來驚人的休息效果。

## 【注意！錯誤的因應方法】

某些因應機制雖然最初能夠提供緩解，但若長期執行不只對於現況沒有幫助，反而會加重壓力。這類的行為包括濫用任何藥物、過度進食、吸煙、將憤怒發洩在他人身上、無度地看電視或過度玩電子遊戲，以及睡眠過度。

## 【理解特殊困境及傳播正向關懷】

我們也可以嘗試理解不同身份、角色的獨特困境。除了理解並整理自身可能正在經歷的壓力反應，也可以在他人經歷壓力時有能力與機會能伸出援手，創造正向、永續的循環，照顧彼此的心理健康，建立多元共榮的職場環境，促進職場的心理健康。

以教師為例，教師們近年來受到教育措施改革的挑戰，重新定義了學生們的學習需求和行為管理，也導致教學方法和課程設計必須應變更新，這可能讓教師感到壓力。教師們可能需要花更多時間重新思考長年來習慣的教課手法，還要因應學生的多樣性需求額外學習或準備，同時還要滿足家長和學校管理層的期望。

以公務機關服務的同仁們為例，同仁們在日常工作中可能面臨著來自多方面的壓力，可能是工作量無法適應、時間壓力、處理公眾事務時需要面對的各種要求，甚至是政策的變動。讓同仁可能需要處理大量文件和事務，同時還要應對民眾的詢問和投訴，造成壓力的積累。

relax

我們應仔細地評估並審視所有壓力來源，並考慮不同身份角色的特有脈絡，才能「對症下藥」，找到問題的癥結點，嘗試各種改善手段及尋找可運用的資源。考慮各方面的影響及後果，最後決定最適切的方法處置我們所面臨的壓力，而我們必須謹記在心，「短期的逃避」可能無法解決問題，最終問題仍舊會找上門來。

## 員工協助方案 EMPLOYEE ASSISTANCE PROGRAM



| 心理 | 工作 | 管理 | 醫療 | 法律 | 理財 |  
預約電話：(02)2986-3263、0800-098-985  
預約信箱：[world.wide.union3@gmail.com](mailto:world.wide.union3@gmail.com)