

落實官兵心理輔導工作

——從認識與紓解壓力做起

作者簡介



林俊傑少校，政戰學校專科78年班、正規班256期，立德管理學院資環所；曾任排長、連輔導長、心輔官、營輔導長、政戰官、裁判官、教官，現任職於陸軍第8軍團。

◆ 提 要

- 一、目前國軍各心衛中心之輔導工作均屬「被動式」之輔導作為，即等待個案前來求助或經由隊職官轉介，再對個案進行諮商輔導。為提升心理衛生（輔導）之效能，國軍心輔工作的推展除應著重輔導人員的專業之外，也應落實「主動性」及「發展性」的理念。
- 二、壓力的發生源於人與環境間的某種特殊關係，也就是壓力具「個別性」的現象。因此，不能單獨界定某種情境具有壓力或不具壓力，一個情境可能只對群體中的某些人造成壓力或具有威脅性，要決定是否有壓力存在，須看個人與環境間的互動關係而定。
- 三、「輔導」是一團隊性的工作，必須妥為運用軍中社會支持體系，結合心理衛生中心轉介與輔導功能，提供心理輔導及醫療服務等管道，共同支持與綿密配合，協助官兵解決困難，適應部隊生活。
- 四、國軍推展心輔工作的目的是在幫助官兵能良好地掌握自己的情緒，並具備壓力調適之能力，共同達成促進部隊團結和諧之目標。

關鍵詞：輔導工作、被動式、壓力、支持體系

前言

國軍推展心理衛生（輔導）工作之目的是為協助官兵解決所遭遇的困擾，使受輔者邁向成長的目標，以較客觀及健康的角度來看自己與環境的關係，因此輔導工作是目標導向，講究有系統、有效率的協助。目前國軍各心衛中心之輔導工作均屬「被動式」之輔導作為，即等待個案前來求助或經由隊職官轉介，再對個案進行諮商輔導作為。為因應部隊對輔導工作之需求，並提升心輔工作之效能，以提供專業服務為主的心輔系統中，必須反映出「速度」與「效率」的重要性，也就是唯有快速地發現問題、擬定對策及處理問題，才能滿足國軍官兵對諮商輔導的需求。換言之，國軍心輔工作的推展除應著重輔導人員的專業性之外，也應落實「主動性」及「發展性」的理念，故心輔官的介入方式應著重在主動性，而輔導工作的重心則以發展性的輔導措施為主。所謂的「發展性」指的是配合官兵不同發展階段的生理、心理、價值觀及生涯規劃需求，適時的提供專業協助。

近年來社會變遷快速，人際關係、感情困擾、親職教育等等問題日趨複雜；而軍中成員皆來自於社會各階層，其觀念與行為自然深受影響，所以社會上發生之問題，亦可能發生在軍中。然軍中制度嚴謹，講究團體生活紀律，導致部分官兵因不適應環境或心理困擾而

造成偏差行為，國軍心理輔導工作是期望透過專業輔導人員之輔導技巧，協助當事人面對問題，進而有效處理，以紓解官兵壓力，促進部隊團結和諧。

認識壓力

「壓力」這兩個字有很多學者為它下過定義，在這裏的定義：「壓力」是一種認知，認為某種情況超出個人能力所能應付的範圍。這項定義的關鍵在於「認知」這兩個字。我們常常認為壓力是外來的，一旦碰到了不如意的事情，就認為那是壓力。所以我們會犯一種基本的錯誤，就是只注意外在因素。但事實上，我們所感受到的壓力來自我們自己，是我們對壓力源的反應^①。因此，我們應該往內心做自我探索，不能單獨界定某情境具有壓力或不具壓力。一個情境可能只對群體中的某些人造成壓力或具有威脅性，要決定是否有壓力存在，就看個人與其環境間的互動關係狀況而定。

一、壓力是本能反應

我們的身體，具有應付突發狀況或危險即作迅速反應的功能。平時，大家可能不容易察覺得出來，然在面臨生死存亡的突發狀況時，壓力在剎那間的出現，會讓我們的身體發揮最大的潛能。這時，我們的身體會迅速分泌腎上腺素到血液裡，對我們所意識到的危險做最迅速的反應。這種現象是因神經的突然繃緊，讓我們的精神維持在一種很高亢

註①：蕭文，《諮商實務學習手冊》（臺北市：心理出版社，民國84年5月），頁19。

的狀態。在突發狀況產生壓力的同時，也把我們的體能和精神狀態推到了最高峰^②。

二、壓力並非是不好的

其實，壓力並非是不好的，人的一生，總會面臨種種的打擊與不同的壓力，這是在所難免的。況且，「打擊」與「壓力」有時反而能夠促使我們向前邁進，也是奔向成功最佳的推動力，畢竟，適度的生活挑戰是讓我們的人生不枯燥乏味的必要條件。倘若人的生活沒有任何壓力，就會變得單調、枯燥、無趣，這樣對心理也會造成一些不良的影響。適當的壓力不但可以刺激交感神經，讓身體處於備戰狀態，更可以激發潛能，有助於因應挑戰。

三、壓力代表警訊

壓力和疼痛一樣，是身體上一種自然的反應，它的作用讓我們意識到生活中有些地方出了問題。因為原本人的身體能夠產生攻擊或逃跑的反應，是為了應付突然出現的壓力，如果讓壓力變成長期、持續性的壓力，我們的身體就會過度處在肌肉緊張、血壓高的狀況下，原本這些都是設計用以保護我們不受傷害，甚至在生死關頭保護我們的生命；然而若是長期承受壓力，過度使用的情

況下，就會造成對身體的損害，導致嚴重的健康問題，嚴重的話甚至會導致精神崩潰^③。這就是現代人發生冠狀動脈血栓與發生精神疾病的機率大為升高的一大因素。

四、壓力的症狀

前面談過，壓力並非全然不好，可是當壓力變得不健康時，我們要如何分辨？事實上，當壓力變成有害的情形時，它便會混合行為、情緒、智力和身體上的症狀出現，如暴飲暴食、體重急速增加、神經質等等，世界上沒有完美的事，也沒有完美的人，人人都有缺陷，都有不足，但也都有優點，都有特長，做人最重要的是揚長避短，掙脫「短處」的鎖鏈^④。

五、壓力管理

壓力對健康最大的影響是導致人體的免疫系統受損。研究結果顯示，有考試壓力的學生，身上的抗體數量比平常少，因此他們比較容易受病菌感染。因此健康的神經系統非常重要。強健的神經系統，讓我們能夠以比較鎮定的態度處理壓力，即使壓力是由負面想法造成的^⑤。為了建立強健的神經系統，我們必須把注意力放在我們的生活方式上面。充分的睡眠、適量的運動、營養的

註②：牛格正，《諮商實務的挑戰》（臺北市：張老師出版社，民國85年3月），頁63。

註③：朱敬先，《健康心理學》（臺北市：五南圖書出版社，民國80年3月），頁227。

註④：阿爾伯特哈伯特著，杜風譯，〈你的特長在哪兒〉《找自己的位置》（臺北市：知遠文化事業有限公司，民國94年1月），頁12。

註⑤：林彥好、郭利百加譯，《心理衛生——現代生活的心理適應》（臺北市：桂冠圖書有限公司，民國83年2月），頁36。

飲食及其他方式，是構成良好生活最基本的要素，亦是紓解壓力之良方，分述如下：

(一)充分的睡眠

人不是機器，就算是機器，也需要定期保養，無論做什麼一定要設法讓自己定期休息一下，長時間的熟睡能夠修復我們神經系統的功能。熟睡時，身體自然能夠自我治療和恢復元氣，對成人而言，一天7～9小時的睡眠應該足夠，千萬不能睡太多，睡太多會讓你的生理和心理遲滯；睡眠不足則易動怒、焦躁與疲倦。

(二)營養的飲食

不要現在流行什麼就吃什麼，應以科學原則為飲食根據。要吃得健康有幾個要領：細嚼慢嚥，多吃原味的食物〔有機蔬菜（果）：可生吃則儘量生吃〕，均衡攝取，減少脂肪和醣類的攝取。另外，適當的飲食組合有兩項原則：一餐裡食物種類愈少愈好，吃水果時不要添加其他東西。

(三)適量的運動

心理學家史密斯表示：「當你在運動的時候，身體會分泌出腦內啡，那是一種類似天然嗎啡的物質，它會在體內流動幫助你放鬆。」運動不只是為了減重，更重要的是，讓我們更健康。有時如果真的忙得不可開交時，不妨做做頸部、肩部運動和眼部放鬆法，消除肌肉緊張與疲勞。運動可以增進我們的體能，強化器官及腺體的功能，並且讓關

節各部分更加有彈性，包括脊椎在內。

(四)多笑

用樂觀的角度看待每一件人、事、物，每天保持三大笑，煩惱死翹翹。多笑對於壓力的紓解具有相當成效，大多數人都太嚴肅了，嘗試在生活中創造會使你發笑的情境，比如去看場喜劇電影，看些有趣的書，或是和有幽默感的人在一起。

(五)重視休閒活動

只有工作沒有休閒的生活會讓人變得呆板。因此，不要把休閒視為浪費時間，因為休閒提供了你一個再創造的機會。暫時放下工作，輕鬆一下，就是讓自己再充電，效率會更高。

(六)靜坐

靜坐對消除壓力的效果在很多場合都受到肯定。因為在壓力釋放之後，我們比較能夠在當下洞察自身的狀況，精神比較集中，因而能從容應付一些日常的生活瑣事，以正面、樂觀的態度去面對，漸漸的，我們對自己就能更滿意、更愉快也更有自信^⑥。

(七)聆聽美妙的音樂

音樂會影響一個人的呼吸頻率、血壓、胃收縮、賀爾蒙指數，透過音樂減輕憂慮，平撫焦慮，更能影響情緒也具有治療病痛的療效。

(八)深呼吸

另外，有一項簡單的鬆弛技術「深呼吸」，當突然接受任務，你可能一時還反應不過來，可是接踵而來的壓

註⑥：林朝夫，《偏差行為輔導與個案研究》（臺北市：心理出版社，民國80年2月），頁116。

力，讓你喘不過氣來，這時你只要深呼吸一口氣，讓自己的情緒做個緩衝，對於當時的壓力紓解有相當不錯的效果。深呼吸是一種有效且容易實施的鬆弛技術，被稱之為「靜止的鬆弛」。其基本要領是控制呼吸，當靜止的鬆弛已經成為一種習慣時，每遇壓力即自動地派上用場。有壓力反應的初期，便應做這種靜止鬆弛技術。若壓力的反應每天有幾十次之多，剛開始每天必須練習半小時使其逐漸成為習慣，它是易學的，全部過程只需要6~10秒鐘。步驟如下：

步驟一：認清身體上出現的壓力訊號，特別是那些短促的呼吸。

步驟二：緩慢的放鬆臉部肌肉，然後有意識的形成一副笑臉，嘴角向上揚，集中注意，在感覺上很平靜。

步驟三：作深呼吸，一呼一吸，各連續4次。

步驟四：當緩慢吐氣時，張開嘴，讓軟顎垂下來，想像有一種沉重的、溫暖的感覺自軟顎流向足趾。

現今的許多壓力，大部分是由「慾望」，而不是由「需要」所引起的。想想我們的生活壓力有哪些是只為了活著而產生的困擾？是不是很多人把精力消耗在實現一長串由於我們的貪婪和羨慕所產生的慾望上面。就如同我們許多人的困擾，是來自於怎樣才能夠追趕上同僚的水準（如晉升、勳獎等）。

在古代，壓力主要是來自對身體的威脅，因此他們的反應也是身體上的：戰鬥或逃跑，等危險過去後，身體也開始放鬆。然而在現代的生活，絕大部分的人，生活充滿了許多長期性的問題，譬如感情問題、金錢問題、人際關係問題、事業上的困境等等。這些問題讓我們的身體長期處在壓力之下，而無法放鬆，然而我們身體的設計並不是為了持久戰，如同機器一般，偶爾也需要潤滑，因此，長期累積壓力的結果，就轉為身體或心理的問題，一旦爆發出來，就可能一發不可收拾。

壓力調適之方法

根據統計，國內大學生將近有四分之一的比率疑似患有憂鬱症，面對如此高比率的非「心理健康」值的警訊，我們呼籲國人必須正視心理健康的重要^⑦。隨著社會的快速變遷，人們對於生活品質要求也隨之不斷提高；時至今日，雖然物質生活條件已普遍地提升，但卻忽略了對心理健康品質的要求；我們要知道，物質條件的增加固然可喜，但是提升精神與心理層面滿足感，才能真正擁有快樂人生。面對生活中許多工作的壓力與責任，身心情緒難免受到影響，但若不能做好情緒管理，適時排除或釋放壓力，容易使人陷入鬱悶的心情，不但自己的情緒受到影響，也連帶影響家人、親友，甚而影響工作的品質與人際關係，影響之深，殊值我們重

註⑦：〈重視心理健康 做好情緒管理 擁抱快樂人生〉《忠誠報》，民國94年10月5日，版1。

視，列舉幾項加以說明。

一、重視身心健康

現代人經常強調「心理健康」的重要，凡是具備這種特質的人，遇到困難或挫折不會驚慌失措或垂頭喪氣，而是用積極正面的態度面對，將困阻視為自我挑戰與學習的機會，進而從中獲得經驗與教訓。此外，健康的心理能夠幫助我們培養樂觀與豁達的生活態度，懂得在情緒低潮的時候自我調適、排解，作情緒的主人而不被情緒所操弄。心理學家常說：「你的心情是被你的想法所決定的。」同樣的問題，卻會因為是否具備「心理健康」的特質而有不同的認知和反應。有鑑於此，冀望軍中袍澤能夠學習適時排除心中的鬱悶，傾吐心中的苦悶，不要猶豫、不要躊躇；部隊裡不論是長官、同僚、袍澤或是各級心輔機構，都是我們吐訴心聲、排解問題的支持管道，我們應該建立主動尋求他人或機制協助解決心裡困惑的正確觀念，才是追求「心理健康」的正確態度。

據統計，屬於高壓力的行業，像律師、軍人、醫師、法官、警察、教師、電腦設計師、藝人、飛航人員等，乍看之下，從事這些行業的人士應該具備相當優秀的能力與條件，可以去面對他們的工作與生活，可是他們不一定有足以應付壓力的自我強度與良好的健康身心，也會有疲憊枯竭的一天⁸。一般人處在高壓力的情況下，時間持續3個月

以上，輕則容易出現適應性違常，使人短暫性的無法有效因應人際與工作生活；重則容易出現現代人的心理疾病，如頭痛、肌肉酸痛、腹瀉、失眠等現象，有的甚至還會出現情緒干擾，使得個人無法處理工作事務，也可能會出現自殺的念頭或行為。

二、減低工作上的壓力

(一)檢討自己的能力

如果負荷過重是因能力、經驗上的不足，要趕快檢討自己的能力那裡需要加強訓練，或者那部分可以請顧問公司或他人代勞，檢討之後再針對問題加以改善。

(二)加強時間管理

有時工作負荷過重是因為沒有把完成工作的詳細步驟作周詳的計畫，以致曠廢時日，乾著急。所以如能列出要做的事以及處理的細節步驟，利用零碎的時間，作好時間管理應是一件降低壓力的好方法。不要高估自己的能力、低估自己所需的時間，當我們為自己的目標訂計畫時，不要將時間訂得太過緊迫，如果能給自己充裕的時間與空間來完成一件事時，可以紓解壓力。

(三)當角色混淆時

應先進行瞭解工作的內涵，再與相關的主管或部屬多加討論、溝通與協調。

(四)學習拒絕

將自己的情況讓提出要求的人知

註⁸：楊大和譯，《創傷與復原》（臺北市：時報出版社，民國84年1月），頁282。

道，並學習拒絕與你主要工作目標無關的額外事物。當你不懂得拒絕時，時間容易被分割，常常處理一半的事又得重來而浪費了許多時間。

(五)授權給他人

不放心別人所做的，往往是工作負荷過重的主要原因之一，要給別人經驗累積的機會，若你從不授權給他人，事情永遠只能自己做。

(六)工作內外的角色衝突

當角色有衝突產生時，須將產生衝突的角色需求界定清楚，再進一步想如何才能兼顧；若無法兼顧時，則依自己的需求排出扮演好角色的優先次序。

三、對「人」的尊重

心輔工作首要的基本價值是「對人的尊重」。因此，從事心理輔導人員，都相信每一個人都是有價值（worth）的個體，每個人與生俱來的尊嚴（dignity）都必須獲得尊重，也應該被視為一個全人（whole people）來對待^⑨。總司令朱上將曾剴勉全軍幹部，領導是一門沒有固定答案的學問，總是圍繞著人性打轉，威權的領導者只以自己的意志、欲求去強行執行；而威信的領導者則具備了傾聽、溝通、授權、激勵、身先士卒、自我反省的特質，幹部帶兵練兵，就像經營大家庭，不僅要盡到部隊長官的責任，更

要盡到兄長的道義，懂得「施比受更有福」^⑩；換句話說，任何一個人都有身為「人」的權利，無論身心障礙者、犯罪者、精神病患者與同性戀者，當他們需要協助時，都應該被真摯的接受，得到正常的對待。所以，當我們在幫助那些處於不利位置者之同時，就是對他個人價值的尊重，亦是對其人格尊嚴的維護。

四、增加自我強度

現今社會中隨著競爭的增加，壓力指數持續提高。所以照顧各種職業工作者的身心健康，積極持續地儲備與增加個人的自我強度，並針對高壓力個體做適度的轉介與恰當的協助是需要的。當環境不能改變時，就改變自己的想法，其實每一件事都有它的多面性，有時改變一下想法，會快樂許多。例如，木訥的人雖然不善言辭，但他常常是很好的聽眾。因此我們應該時常從較肯定的角度看自己，改變一直自貶的想法，最典型的例子是告訴自己「這種狀況可能可以磨練我」、「這不像我想像得那麼壞」、「我一定能訂一個計畫來實現它」、「只考慮我所能做的，這比單單焦慮好一點」。

可是我們不禁要問目前的社會資源是否足夠？而到底有哪些管道可以取得這些資源？現今國軍的輔導工作雖然看似蓬勃發展，但在人數的編制、培訓、

註⑨：王碧蓮，〈我們都是正常人〉《奮鬥》，第625期，民國94年11月1日，頁32。

註⑩：國防部陸軍總部編印，〈消除冷漠具體作法〉《陸軍心理衛生工作法令彙編》（桃園：陸軍總部心理衛生中心，民國94年7月），頁202。

規劃上，實仍有不足應付之處，這些專業人員工作量沉重，平均1個心輔官大概須輔導500個以上的官、士、兵，甚至更多，大部分僅能對已發生問題的個案作輔導與治療；實務上並無法滿足未雨綢繆的預防概念。若能不分年齡、階層人人都能培養自我強度與身心健康的基本概念，並能親身實踐，配合有計畫性的輔導工作規劃，提供需要的照顧與處理，使每一個國軍官兵都能健康安適，不需要等到持續的壓力造成嚴重問題後才做補救。

五、適時解決困境

從心理學的角度來看，解決困境的能力包含了：行為方面的因應技術、情緒方面的控制及管理、認知上的問題解決能力，以及人格上的堅韌性和復原力。若以軍中自我傷害為例，顯然個案認為自殺是解決問題的唯一辦法，可能原因包括：(一)行為上：個案可能沒學會解決生活各類問題的技術，例如，學會紓解生活壓力的方法，瞭解如何爭取社會支援，及處理人際壓力的技巧等等；(二)情緒上：當面對困境時，個案可能不易控制或管理自己的情緒，以致於沉浸在悲憤的情緒中，而走上絕境；(三)認知上：個案可能沒有學會解決問題的各種認知策略，例如除了自殺之外，還有其他許多可行的處理方法，以及許多朋友和專業機構可以提供協助^①。

六、融入團隊生活

人際關係不好就會造成人我之間的

緊張氣氛，不但心理壓力很大，且也不容易得到別人的援助，壓力就無法紓解，因為良好的人際關係，可在心理上與實質上降低我們的壓力。人際關係不好的人，大多是自我太強，不容易包容別人、體會別人的想法，別人一句話中傷自己，就不能去接納，其實將心比心，別人也一樣脆弱。一連串的意外事件顯示出許多國軍官兵未能擁有足夠的調適能力，而這些能力都需要從日常生活中學習。軍隊除了戰備訓練外，更重要的是培養官兵在團體中生活的能力，所以各級部隊之主官應該要教導官兵如何建立並遵守團體的行為規範，如何尊重他人並共同合作，如何面對同儕壓力，以及如何處理團體關係並培養對身旁人、事、物的感恩之心，同時建立安全而有益的休閒空間，讓國軍官兵學會用正常的方法來紓發自己的情緒、紓解自己的壓力，才能營造一個愉悅的工作環境。

國軍心輔工作未來努力的方向

心理輔導乃是一項專業助人的工作，主要在協助官兵瞭解自己的需求及潛能，充分認識自己的問題與困擾，培養解決問題能力，調整不安情緒，並付諸於行動；情緒是很主觀的心理反應，換句話說，只要每個人能夠學習心平氣和、樂觀進取、自我肯定、面對現實等心態與認知，透過學習提升情緒智商，

註①：同註③，頁312。

就能強化「自我控制力」及「挫折容受力」，積極面對壓力與挫折。然而，落實心理輔導（衛生）工作為當前國軍重要政策，惟仍有部分幹部，在工作執行及推廣教育上，甚多官兵對此仍具偏差觀念，視進入心理衛生中心為畏途，故仍須靠各級幹部利用各項集會時機加強宣導與運用，期以靈活務實的積極作為，讓全體官兵心理健康、人格健全、情緒穩定、部隊安全。在心輔工作逐漸趨於專業、普遍化的同時，心理輔導工作之推展、諮商輔導技巧之充實益形重要，為提升本軍「心理輔導工作」之成效，個人提出以下六點淺見，供各級幹部參考：

一、落實預防輔導

輔導觀念的釐清，務須從幹部教育中建立共識，輔導工作是和人有關的工作，所以，首先對人應該抱持正確的觀點，那就是——在輔導過程中，我們所面對的是「當事人的問題，而非問題的當事人」，藉此導正其偏差觀念；同時為跳脫以往傳統威權式的輔導，茲列舉目前學者們對大學學生事務工作之「社團活動」輔導必須被遵守的幾個基本原則，供大家參考：

（一）學生必須被視為一個全人。為要協助學生人格健全均衡的發展，教育內涵應該顧及全面性的發展，更要尊重

學生個人智能與性向的獨特性，學習方法與學習內容的適當性。

（二）每一個學生均被視為大群體中獨特的個體，有其共同點及獨特點。例如大學生同學間有相近的年齡，同科系的專業等共同的特點，因此會有相似的生理發展特徵、行為性向或嗜好；另外，家庭背景、個性、專長與能力則是學生個別的獨特點¹²，所以面對這些獨特點，就必須有不同的輔導作為。

軍中心理輔導（衛生）工作是整體工作，必須以做好知官、識兵為基石，輔導工作是一種「協助他人瞭解自己及外在環境，並使逐漸進步改善中的歷程」，甚難立竿見影，新進人員至單位報到後，輔導長應主動查閱個人相關資料（如心得寫作簿），過濾曾有自我傷害記錄或自傷傾向官兵，並聯繫單位「心理衛生中心」¹³，各單位若能利用輔導的理念與技巧，再結合大學生社團輔導作為，如全人、真誠、關懷、同理心、共鳴性的瞭解等等，發揮耐心與愛心，將可軟化與部屬間的關係，達到輔助領導統御之目的，期以消除舊有「只重經驗不重專業、官大學問大」之偏差觀念，以落實部隊心理衛生工作。

二、強化教育推廣

昔日部隊管教方式皆承襲呆板、教

註¹²：陳茂祥，〈社團活動的輔導通識學分化之初探〉《教育部九十三年建立學生輔導新體制規劃委員會設置要點》，臺北市，民國93年10月，頁2。

註¹³：國防部總政治作戰局編印，〈國軍官兵自我傷害防治實施規定〉《當前基層政戰實務工作作法指導要務》（臺北市：青年日報社，民國94年3月），頁168～170。

條式的教育方式，然推廣教育必須集思廣益靈活施教，例如對於適應不良或易受感情困擾之官兵，須縝密家屬聯繫，共同教化，紓解情緒，並委派雙輔導人，有效掌握其生活動態，避免獨處，肇生憾事；體認環境教育的重要性，士兵的學習與成長是全面性的，也就是說士兵的發展不全然侷限在教條式的學術理論，有時候部隊裏生活上的實際經驗及環境的氣氛，對士兵的學習與成長會有更大的影響。因此，營區景觀的設計、建築物整體的造型、寢室空間的安排，及餐廳的規劃等因素也要妥當的計畫，讓每位弟兄能把軍中當做自己的家一樣，而長官就如同自己的兄長一樣，無所不談，就算受到委屈也願意說出來。

此外，靈活運用總部及部頒之各項宣教資料，如「國軍心理衛生輔導須知」、「國軍心理輔導工作輔助影帶」等，配合單位軍士官團教育及各項集會時機加強宣教^⑭，並視教育對象特性，課程安排予以靈活變化，如「情緒管理」、「建立良好人際關係」、「如何緩和工作壓力及緊張情緒」、「部隊環境適應及軍旅生涯規劃」等，幹部約談做法，區分新進時期及平常教育時期兩部分，各單位應於每週「政教暨個案研討會」或行政集會等時機，召集相關幹部，完成逐級輔導教育，與官兵個人權益密切配合，因材施教，以達教育植根之目的。

三、健全輔導網絡

心理輔導（衛生）工作以推廣預防教育及個案諮商輔導為重點，故各級應綿密配合心理輔導（衛生）工作作業流程及處置作為，如各單位應持續於每週篩檢、過濾心得寫作軍旅感言（含志願役官、士每季撰寫——我心裡的話），管制危安徵候，逐級支援妥處，協助官兵解決問題，消弭危安潛因。由個案受理、晤談輔導、轉介、追蹤輔導等，形成完整一貫之有效輔導網路，並應置重點於個案追蹤輔導，使個案由初期之改善，再配合相關輔導措施，及家屬聯繫，至追蹤輔導後之完全導正，脈絡一貫，以竟全功。

對精神疾病個案，須協請各地區軍醫院精神科於每月召開醫診會報時，通知個案所隸單位心輔官、營、連輔導長與會，提供輔導建議，併案研討解決方案，以協助基層解決問題；各單位對於目前列管在營輔導「憂鬱症」官兵應持續加強生活照護，妥善輔導治療，密切家屬聯繫，以杜危安。輔導是一團隊性的工作，必須妥為運用軍中社會支持體系，結合心理衛生中心轉介與輔導功能，醫療網路診斷與治療，同時建立駐地周邊輔導機構、社會資源、心輔學者專家之資料，經常保持聯繫與運用，以建構區域輔導網路，與家屬聯繫共同協處，申訴管道問題發掘等，故其作法由新兵到部、行政建制編組、主官（管）晤談、家屬聯繫、指派專人

註⑭：蔡秀玲、楊智馨，《情緒管理》（臺北市：揚智文化，民國88年4月），頁110。

輔導、宣導軍紀要求事項、提供心理輔導及醫療服務等管道，共同支持與綿密配合，協助官兵解決困難，適應部隊生活。

四、綿密人員篩檢與轉介輔導

輔導工作是一項良心事業，在專業服務的過程中，要做多少沒有人知道，只有工作者本身清楚；重要的是讓案主在第一時間充分感受到輔導人員所持的心境與態度。量表測驗僅在提供較為客觀的資訊，並非絕對的事實，新進人員於入伍結訓撥交部隊6個月內，為身心調適重要階段，最易肇生適應不良危因，各級應全面運用「國軍身心狀況評量表」及其電腦統計系統，落實定期清查建檔^⑮，凡經鑑定「需中度、高度關懷群」實施「重複檢核」，檢核結果為「需中度關懷群」人員，由連隊持續觀察掌握，並視個案狀況，適時轉介單位「心理衛生中心」協處；若為「高度關懷群」人員，應指派專任輔導人，並依「特別個案輔導作法」，轉介心輔官管制輔導^⑯，必要時轉介地區心理衛生中心，結合醫院資源實施三級輔導，以確保部隊安全。

預防作為須以知官、識兵為主，以推廣教育及個案輔導為輔，如何在事件肇生之際，主動發掘潛在危安因素，消

弭事件於未然，此為預防工作之首要；各單位應持續篩檢、過濾適應不良及精神疾患人員（含自我傷害未遂個案），儘速轉介地區心理衛生中心、軍醫院精神科及國軍北投醫院精神科輔導治療，如經鑑定確具危安顧慮者，應協調轉送至聯勤司令部各地區支援指揮部，納入「收容中心」看管收療，以減少部隊管理困擾。因此，各級須持續加強幹部預防觀念與作為，落實知官、識兵工作，並將問題個案適時轉介心理衛生中心接受專業輔導協助，期使預防工作綿密而無疏漏。

五、消除部隊冷漠感

美國著名的軍事學者艾德·格普伊爾博士，在《為將之道》這本書中提到：「在每一個指揮的職務中，你的部下會想知道你關心他們有多少，遠超過他們關心你懂的有多少^⑰。」這句話告訴我們，一個成功的領導者除了必須以身作則外，更重要的，他還必須懂得關懷那些為他服務的人們，使他們在作戰時願意為你犧牲生命。軍隊是一個社會的縮影，這句話說明了軍中形形色色的人都有，在外界，我們可自由發揮自己的生活圈子，找尋志同道合的朋友結交，但當你踏入軍中時，因為主客觀的環境使然及任務需要，你必須學習如何

註⑮：吳武典等，《輔導原理》（臺北市：心理出版社，民國81年3月），頁75。

註⑯：國防部總政治作戰局編印，〈國軍心理衛生工作實施計畫〉《當前基層政戰實務工作作法指導要務》（臺北市：青年日報社，民國94年3月），頁101。

註⑰：艾德格·普伊爾著、陳勁甫譯，〈第七章—關懷〉《為將之道》（臺北市：麥田出版社，民國91年2月），頁270。

與原先在社會上可能永遠沒有交集的人相處，我們認為這是項磨練，不但可能從他人身上得到不同的觀察、意見及思維的新出路，更可拓展人際關係，使自己的視野更開闊。

總司令朱上將期許全軍要「消除冷漠感」，期從傾聽、溝通、接觸、指導中，深入掌握官兵「急、難、病、痛、苦」，營造一個愉悅的生活與工作環

境，直接面對面與同仁袍澤溝通談心，全軍幹部要以「心」來對待，充實自我，成就官兵，減低疏離，消除冷漠，讓官兵弟兄覺得軍中是溫暖的，覺得你是值得傾訴、信賴、幫助的「君、親、師、友」，你的領導統御才是成功的¹⁸（如表一）。

六、營造愉悅的工作環境

曾胡治兵語錄云：「軍人以軍營

表一 消除部隊冷漠感心理輔導具體作法表

項次	活動項目	具 體 作 法	備 考
一	個案研討會	每週配合政教研討會實施，藉個案研討，經驗交流，研討相關輔導措施。	
二	專題講座	辦官兵心輔知能研習專題講座，邀請專家學者蒞部講演及座談。	
三	慶生餐會	每月配合慶生餐會，除幫壽星人員慶生外；另藉此機會邀請個案家屬，共研輔導措施。	
四	創意隊呼	配合團康活動及各項競賽，藉此凝聚官兵向心，激發潛能及團隊精神。	
五	書香運動	發起每人奉獻一本書運動，充實連隊官兵文庫，鼓勵官兵樂於閱讀，從「心」改變自己，昇華氣質。	
六	輔導資源	(一)心理衛生中心定期出版「官兵心輔通訊」，除提供相關心輔資訊、小品、生活花絮及散文，以供官兵休閒閱讀外，並策頒獎勵辦法，鼓勵官兵發揮創意，踴躍投稿，以蔚為風氣。 (二)配合演訓時機，適時印發戰場快報，生動談諧的內容，消除戰場恐懼心理，凝聚單位官兵向心。	
七	團康活動	配合年俗節慶時機，適時策辦各類康樂活動競賽（如籃球、壘球、桌球、羽毛球、撞球、象棋、五子棋、跳棋、軍歌、拔河、大隊接力等），藉寓教於樂之方式，使官兵在遊戲、運動與歡笑聲中，增進彼此協調合作的默契，促進溝通管道，以強化團隊觀念，從而凝聚成一堅實的戰鬥體。	

資料來源：作者自製

註¹⁸：國防部陸軍總部教準部，〈活化幹部創新思維具體作法〉，陸軍93年年中工作檢討會專題報告，民國93年7月14日，頁12。

為第二家庭，上下如師友父兄，同患難、共生死，休戚無不相關，利害無不與共。」為有效紓解官兵生活、戰備訓練壓力，各級幹部應鼓勵所屬從事正當休閒活動，並運用營區MTV、KTV、電影院、體育場等休閒設施，規劃辦理各項休閒、康樂活動，使官兵身心能獲得充分調適¹⁹，這種讓官兵能以部隊為家的袍澤之情，須賴我們官兵打破既有思路藩籬，打開內心枷鎖，永續發揚「他是我兄弟」的袍澤之愛，以心中有愛，溫柔相待；以心交心，情分交感，營造一個愉悅的工作環境，讓官兵能「以軍為家」，使部隊成為人人（官兵）想回的那個家（如表二）。

結 語

隨著社會的日益進步，現代人的競爭也愈趨激烈。國軍官兵生活在軍旅環境中，為了達成上級長官的使命或自我的要求，承受了不少壓力。從軍中的自我傷害、暴行犯上、逃亡及性侵害等事件中，可發現多數自傷、傷人的行為底下都有心理及情緒方面的問題，諸如壓力太大、極度失望、自尊心受損等。而心理困擾所造成的身心壓力，若無適當紓解的管道，官兵會因而流於太過衝動、失去理智，或是只顧其一而忽略其他，固執的以某一種僵化的角度看事

情、以偏概全、做出錯誤決定，因而導致令人遺憾的結局。面對壓力，我們必須去瞭解它，瞭解壓力不是為了逃避壓力，而是要學習與壓力共處，畢竟，只要是活在這世界上，就不可能完全逃避壓力。處理壓力問題只有一個方法：瞭解它、然後釋放它。

心理學家佛洛伊德〈Freud〉指出，學習掌握自己的情緒是成為文明人的基礎。在其理論架構中，人類天生有著追尋快樂、避免痛苦與不安的本能，稱為「本我」（id），循本我而產生的行為常常會不恰當，此時便會出現「超我」（Superego），加以懲罰。超我就是將父母與師長的教誨內化為道德感，幸而在本我、超我之間會發展出「自我」（ego）扮演調解兩者的橋樑，協助個人做好情緒管理與壓力調適，使人能夠以適當的方式得到心裡所想要的²⁰。所以國軍推展心輔工作的目的就是在幫助官兵能良好地掌握自己的情緒，並具備壓力調適之能力，共同達成促進部隊團結和諧之目標。從另外一個角度來看，積極的情緒管理並不是情緒壓抑，而是情緒的化解、疏導以及適度的紓發；最後我以盲人歌手李炳輝為例，它的一生乖舛坎坷，曾經行乞維生、當過按摩師、流浪歌手，但是他卻不覺得頹喪、失志，反而以「吃苦如同吃補」自期並勉

註¹⁹：國防部總政治作戰局編印，〈國軍官兵自我傷害防治實施規定〉《當前基層政戰實務工作作法指導要務》（臺北市：青年日報社，民國94年3月），頁174。

註²⁰：金鈴，《如何克服心理困擾》（臺北市：桂冠圖書公司，民國73年4月），頁129。

表二 營造一個愉悅的工作環境表

項次	活動項目	具 體 作 法	備 考
一	環境規劃	(一)設置終身學習教室、圖書館、影音館、官士兵交誼廳、撞球部、休閒育樂館、網咖資訊廣場、理髮部、縫紉部、餐飲部、冷熱飲部、服裝交換中心等多項設施，以滿足官兵休閒需求。 (二)依營區劃定各單位責任區域，遍植桃樹、柳樹、相思樹、櫻花及鳳凰木等季節花樹，設置各類動物雕塑造形，同時更整修涼亭及環湖公園步道，以提供官兵身心調劑最佳休憩場所。 (三)於公共區域張貼部頒各項宣導小卡片或溫馨小語（如申訴電話、保防專線、心輔電話、生活花絮及心靈雞湯小品文等），使官兵瞭解如何確保自身權益。	
二	懇親會	配合三節及新進人員到部時機，廣邀官兵親友及來賓蒞部懇親、參訪，共研輔導管教措施。	
三	幹部約談	(一)新進時期：班、排長及輔導長一日內，置重點於基本資料建立，與痼疾人員之篩選。 (二)平常時期：班每週、排長每月、連輔導長每2月對所屬約談乙次，置重點於需中、高度關懷群人員。	
四	家屬聯繫	(一)新進時期：到部3日內，寄發家屬聯繫函，置重點於家庭狀況之掌握；另對有適應或特殊問題人員，應每月聯繫乙次，有自傷傾向，應每週聯繫乙次。 (二)平常時期：運用官兵休假前、中、後實施電話家屬聯繫，每季每人至少乙次，協請共同管教與危安反映；另有自傷傾向，應每週聯繫乙次，妥採相關防範措施。	
五	楷模表揚	配合每月國父紀念月會及每年軍人節時機，適時擴大表揚各類典型模範。	

資料來源：作者自製

勵失意的朋友，他比起四肢健全卻經常怨天尤人的人更懂得掌控挫折、調適情緒。常言道：「人無千日好，花無百日紅」，這就是告訴我們，人生的起伏伏本是常態，應該以平常心面對失意挫折，並且善用我們的情緒控管能力，化解生活中所面對的壓力，問題自然能夠迎刃而解，心中壓力的框架自然能夠鬆開而釋懷，如此一來，

軍中各種自我傷害、人際衝突、藥物濫用、生涯規劃及兩性關係等問題自然會隨之減少，才能有效達成部隊團結和諧之目標。

收件：94年9月26日

第1次修正：94年10月26日

第2次修正：94年11月28日

接受：94年12月16日