

從認識與調適工作壓力 淺談官兵心理輔導工作

作者簡介



林俊傑退役上校，國立科大博士候選人，管理學院碩士、政戰學校78年班；曾任排長、心輔官、連、營輔導長、政戰官、裁判官、政參官、主任教官、首席助理、軍訓督導，教官等職，現任職於專科學校通識教育講師。



廖家偉課長，國立科大技術及職業教育研究所博士候選人；曾任職新北市政府勞工局、雲林縣政府社會處，現任職於雲林縣公所民政課長。



謝文英教授，美國大學教育學碩士、博士；現任職於國立科大技術及職業教育研究所碩士、博士班教授，國立科大師資培育中心教授。

提要

- 一、目前部隊心理輔導工作，仍普遍存在「被動式」之輔導作為，即等待個案前來求助或經由轉介，再對個案進行諮商輔導。
- 二、本研究旨在探討工作壓力的性質及壓力調適的作法，研提官兵心理輔導工作的改進途徑，以提升心理輔導效能，落實「主動性」及「發展性」的理念。
- 三、研究結果發現部隊須先健全輔導網絡，運用輔導策略、定期清查建檔，配合醫療服務等管道，共同支持與綿密配合，協助官兵找出壓力的發生源。
- 四、最後，為提升「官兵心理輔導工作」之成效，本文提出下列六點淺見：落實預防輔導、強化教育推廣、災後壓力調適、綿密人員篩檢與轉介輔導、消除冷漠感、營造愉悅的工作環境等，供官兵身心能獲得充分調適之參考。

關鍵詞：心理輔導、工作壓力、輔導策略



前言

自上世紀90年代起，職場健康心理學研究發展快速，此議題已廣受全球研究者重視。例如北歐各國在工業與組織心理學研究上，對於典型的人事徵選、績效評估等議題逐漸式微，但關於員工幸福的研究卻日漸繁盛；¹此外，美國國家職業安全衛生組織(National Institute for Occupational Safety and Health, NIOSH)²與美國心理學會(American Psychology Association, APA)³亦於1990年開始合作提倡職場健康心理學；這股趨勢也蔓延至華人組織行為研究，職場健康心理學已受到國內研究者重視(楊慎絢、陳美如、蕭麗華、廖峰偉、黃芬芬，2007)，成為當前方興未艾的研究議題。⁴

心理輔導工作旨在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。弟兄們常有過多的憂鬱情緒，這是心理不健康的徵兆，必須

加以正視。當然，更重要的是，部隊端要建立完整的心理輔導體系，以及設立輔導諮詢專線或網路輔導系統，並結合家庭、部隊及社會力量，提供積極性的諮詢或諮商服務，才能更有效減緩官兵心理健康問題的惡化。

目前部隊心理輔導中心之輔導工作，仍屬於較「被動式」之輔導作為，即等待個案前來求助或經由單位轉介，再對個案進行諮商輔導作為。為因應官兵對輔導工作之需求，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「效能」的重要性，也就是唯有立即地發現問題、擬定對策及處理問題，才能滿足官兵對心理輔導的需求。換言之，心輔工作的推展除應著重輔導人員的專業性外，也應落實「主動性」及「發展性」的理念，故官兵心理輔導中心的介入方式應著重在主動與積極性，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、價值觀及生涯規劃等需求，適時提供專業的協

1 洪瑞斌，〈從職場健康，邁向社會進步〉《應用心理研究》(臺北)，第28卷，2005年4月，頁1～9。

2 美國國家職業安全衛生組織(National Institute for Occupational Safety and Health, NIOSH)是美國國內的一個聯邦機構，負責對與工作相關的傷害和疾病進行研究以及提供預防的建議。

3 美國心理學會(American Psychological Association)是美國的一個心理學領域的專業組織，成立於1892年7月，大約有15萬名會員，年度預算約7,000萬美元。

4 楊慎絢、陳美如、蕭麗華、廖峰偉、黃芬芬，〈臺北市職場健康促進議題與優先順序調查〉《北市醫學雜誌》(臺北)，第4卷第1期，2007年4月，頁61～73。

助。

近年來，社會越趨開放，工作競爭越來越激烈，支持力量越來越弱，官兵面臨來自經濟、就業、情感等方面的壓力愈來愈大，遇到的問題更加複雜和多樣，所引發的憂鬱、傷人、自殘等事件層出不窮，影響了部隊訓練效能。尤以近期發生的臺北捷運鄭捷隨機殺人案，帶給學校教育工作者相當大的衝擊，希望藉由該事件的探討，讓我們重新審視心理需求及社會支持的重要性。如何營造健康愉悅之工作環境，如何監控其初期不適應之表徵，而部隊如何協助壓力較大單位同仁減壓，相關議題，值得探討。本研究旨在探討工作壓力的性質及其調適的作法，研提心理輔導工作的改進途徑，期望透過專業輔導人員之輔導策略與技巧，協助官兵積極面對問題，進而有效處理，以紓解其壓力。

工作壓力的定義

工作壓力是指在工作的情境中，凡與工作有關的任何內、外在因素，因而造成個人身心的負荷加重，主觀產生不舒服、不愉快的感覺，並急於除而後快的一種

心理反應。⁵以下為各專家學者對壓力所下的定義，依年代、國內、國外的順序，列舉數端摘要如表1。

工作壓力的認知

近年大家逐漸體認「壓力」是職場工作人員健康上可能影響之因素，也會造成資方經濟上之損失。⁶當然「壓力」難以定義，只是一個「觀念」或「概念」，很多研究者希望以明確的定義來探討其因果關係。工作壓力會造成身體及心理上之影響，也可能影響同事間之人際關係，甚至減低生產力。「壓力」(Stress)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。⁷一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

5 周佳佑，〈工作壓力的認識與改善〉《T&D飛訊》(臺北)，第37期，2005年9月，頁1～5。

6 湯柏齡、陳永煌、湛立中，〈工作壓力〉《中華職業醫學雜誌》(臺北市)，第9卷第2期，中華職業醫學學會，2002年1月，頁145～147。

7 蕭文，〈諮商實務學習手冊〉(臺北市：心理，1995年3月)，頁125。



表1 專家學者對壓力的定義

學者	壓力的定義
劉威德(2016)	找出焦慮的來源，並瞭解自己的身體在應付壓力產生的變化，從而練習多種放鬆的技巧。
高鳳霞、鄭伯璦(2014)	工作壓力的影響不僅深具學術意義，也有實務管理的迫切需要。
黃以謙(2003)	壓力這名詞通常指一種外來的逼人威脅。亦即英語中的Stress了。即是說，「壓力」是指一種由內心而發的個人感受。
牛格正(1996)	壓力在剎那間的出現，會讓我們的身體發揮最大的潛能。
蕭文(1995)	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。
Aldwin(2007)	壓力是透過人與環境間的互動，因過度激發或低度激發而造成身心不適的經驗。
Selye(1955)	壓力感受是適應的歷程，稱之為一般適應症狀(general adaptation syndrome, GAS)，第一階段會先產生警訊反應，賀爾蒙產生改變，接著開始進入適應階段以減低症狀，若持續暴露於壓力源(stressor)下，嚴重將導致死亡。
Cannon(1932)	對於外在環境威脅的求生反應，會激發交感神經系統運作，被視為是一種防衛機轉。

資料來源：作者自行整理。

與其環境間的互動關係狀況而定，茲析論如下：

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，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。⁸

二、壓力並非是不好的

其實，壓力並非是不好的，人的一生，總會面臨種種的挫折與不同的壓力，這是在所難免的。⁹「壓力之父」修爾(Selye)在談及壓力的時候，將之分為「好壓力」(Eustress)和「壞壓力」(Distress)。壞壓力會使我們身心都受到不好的影響，甚至會危及健康。好壓力卻能驅使人集中精神，在最佳的狀態下應付困難，從而得到最好的表現和最理想的成績。¹⁰況且，「挫折」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

8 牛格正，《諮商實務的挑戰》(臺北市：張老師，1996年6月)，頁16。

9 金鈴，《如何克服心理困擾》(臺北市：桂冠，1984年4月)，頁206。

10 黃以謙，《泰然駕馭都市壓力》(香港：明窗，2003年5月)，頁236。

。適當的壓力不但可以刺激交感神經，讓身體能處於備戰狀態，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，原本這些都是設計來保護我們不受傷害，甚至在生死關頭保護我們的生命；然而若是長期承受壓力，心理負擔，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。¹¹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、構成壓力的工作

在工作的過程中，我們都無可避免地要承受很多的壓力，而且有很多時候，這些從工作而來的壓力是不容易處理的。有些人會無奈地、默默地接受它們，但卻令自己不斷地去受折磨。其實只要能夠分析壓力的來源，要將它減退並不是沒有可能的。最常見的工作壓力有以下數種：¹²

(一)有危險性的工作

如果工作有生命或人身危險，那份工作便會構成了壓力。工作的性質不需是要上戰場打仗，或到醫院照顧非典型肺炎病人，才算是有危險的工作。任何對工作安全沒有保障的職位，都會引發出這類壓力。

(二)要求超越能力和資源

當工作所需求的是超乎於我們個人能力所能做到的，我們便會感受到工作壓力。「要做卻又做不到」是絕對不好過的感受。

(三)過重的工作量

如果工作過量的原因，是由於您不懂運用時間或不擅於按緩急輕重去做事，除了過量工作的壓力外，您還要經常承受趕限期的壓力，便會百上加斤。

(四)過多的責任

如果一個人分擔數個角色，這重擔便只會更加難受了。另一方面，如果職責分不清楚，使員工根本不明白自己崗位的責任為何，亦會構成相當的壓力。

(五)變幻莫測的工作環境

任何對未來的不明朗因素，都會令人感到莫名的不安，甚至令人不能全力以赴地去應付問題。同樣地，人是習慣安穩生活的動物，任何不穩定的未來，都是壓力的泉源。

11 朱敬先，《健康心理學》(臺北市：五南，1991年3月)，頁58。

12 同註9。



(六)不理想的工作環境

你工作的地方，可能是你每日花最多時間的地方。如果工作環境嘈雜、擁擠、黑暗、空氣不流通，是會令人不自覺地產生一份壓力感的。

(七)人際相處的困難

人與人相處引起的各種問題，都是最令人難受的，亦往往是難以解決。當一群人一起向你表達出不認同的時候，那份難受，是不易形容的。

(八)被人不合理的對待

人際問題中，覺得被人有針對性，給予不公平和不合理的對待，最是讓人不愉快。

當我們認識到從工作中所產生的壓力是從何而來，我們便會更有把握如何去處理這些壓力了。

五、工作壓力

放到工作職場上來看，French, J. R. P., Jr., & Kahn, R. L.(1962)最早將壓力的

概念導入企業管理之中，主要針對角色、領導及組織結構推行管理方案，工作壓力研究開始萌芽。¹³初期工作壓力研究多採取場域研究，主要探討工作壓力情境與工作內容對個體之影響，Lazarus, R. S.(1976)即針對美國空軍的特定需求，剖析軍隊情境的工作壓力，提供具管理與理論基礎的人力資源管理方針。¹⁴French, J. R. P.與Caplan, R. D.(1973)則認為工作角色所導致的工作壓力會造成心理與生理緊張。¹⁵隨著社會行為科學的興盛，微觀取向研究者將工作壓力主軸轉向個人與團體特性研究，諸如焦慮特質、堅毅(Kobasa, S. C., Maddi, S. R., & Kahn, S. 1982)，¹⁶及A型性格(Friedman & Rosenman, 1974)。¹⁷House(1981)則提出社會支持與工作壓力的相關研究。此外，Cooper, C. L., Sloan, S. J., 與Williams, S.(1988)¹⁸發展了職業壓力指標(Occupational stress indicator, OSI)¹⁹，以衡量個體壓力感受。

13 French, J. R. P., Jr., & Kahn, R. L.. A programmatic approach to studying the industrial environment and mental health. *Journal of Social Issues*, 1962, 18, 1-47.

14 Lazarus, R. S. (1976) *Patterns of adjustment*. New York: McGraw-Hill.

15 French, J. R. P., & Caplan, R. D. Organizational stress and individual strain. In A. J. Murrow (Ed.), *The failure of success: 1973*, 30-66. New York: AMACOM.

16 Kobasa, S. C., Maddi, S. R., & Kahn, S. Hardiness and health: A prospective study. *Journal of Personality and Social Psychology*, 1982, 37, 1-11.

17 Friedman, M., & Rosenman, R. (1974). *Type A behavior and your heart*. New York: Knopf.

18 Cooper, C. L., Sloan, S. J., & Williams, S. (1988). *Occupational stress indicator management guide*. Windsor, UK: NFER-Nelson.

19 於下頁。

壓力調適的方法

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。²⁰要征服我們日常生活遇上的種種壓力，首先必須瞭解造成壓力的主要原因。雖然每個人都生活在完全不同的環境，面對的困難都不一樣，但是，構成壓力的因素和大原則，卻是大同小異的。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，殊值我們重視，茲將壓力調適的作法析論於后。

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慌張失措或垂頭喪氣，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。據統計，屬於高壓力的行業像軍人、律師、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。²¹

二、減低工作上的壓力

(一)檢視自己的能力

如果負荷過重是因能力、經驗上的不足，要趕快檢視自己的能力那裡需要加強訓練，或者那部分可以向長官報備作調整，檢討之後再針對問題加以改善。

(二)加強時間管理

時間管理，其實是從管理自己開始，也是自己能把自己的人生推向成功，或者是虛度人生的關鍵因素，²²有時工作

19 Cooper(1988)發展出衡量壓力源與工作壓力結果的工具，稱為「職業壓力指標」(Occupational Stress Index，簡稱OSI)。

20 張君偉，〈重視心理健康做好情緒管理擁抱快樂人生〉《忠誠報》(桃園)，民國94年10月5日，版1。

21 楊大和，《創傷與復原》(臺北：時報，1995年7月)，頁132。

22 劉威德，《當代應用心理學》(臺中市：天空數位，2016年5月)，頁248。



負荷過重是因為沒有把完成工作的詳細步驟做周詳的計畫，以致曠日廢時，所以須有計畫的訂定目標與做好時間管理。

(三)當角色混淆時

應先進行瞭解工作的內涵，再多與單位主管、同事或同僚加以討論、溝通與協調。

(四)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，要做好分工，充分授權，也給別人累積經驗的機會。

三、對「人」的尊重

心理輔導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。²³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、欲求去強制執行；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，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，得到正常且真誠的對待。所以，當我們在幫助那些處於不利位置的人，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。當環境不能改變時，就只能改變自己的想法，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，反覆地說「一切會順利」。²⁴最典型的例子是告訴自己「這種狀況可能可以磨練我」；「這不像我想像的那麼壞」；「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」。

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。若以官兵自我傷害為例，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

23 王碧蓮，〈我們都是正常人〉《奮鬥》(臺北市：青年日報，2005年6月)，625期，頁32。

24 高田明和，《消除壓力的方法》(臺北縣：三思堂，1997年5月)，頁61。

法，瞭解如何爭取社會支援，以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。²⁵自找麻煩與適當的想法如表2所示。

五、壓力管理的策略

壓力對健康最大的影響是導致人體的免疫系統受損。在承受壓力時，我們往往會失眠、憤怒、恐懼或抑鬱，各種疾病也接踵而至。如何有效地應對壓力是我們健康和幸福生活的需要。²⁷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，藉此紓解壓力，茲析述如下：

(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。

(二)營養的飲食

要吃得健康有幾個要領：細嚼慢嚥，多吃原味的食物(有機蔬果，可生吃則盡量生吃)，均衡攝取，減少脂肪和醣類的攝取。

(三)適量的運動

心理學家史密斯表示：「當你在

表2 自找麻煩與適當的想法

自找麻煩的想法	適當的想法
1.二分化、全有／全無的思考方式。	認為你「不是完全成功、就是完全失敗」是不符合現實的想法，沒有人會完全成功或完全失敗。
2.忽略或貶低好的結果。	擴大負面事件、忽略好的結果或成就，對你一點幫助都沒有，只會令你批評自己，否定自己。
3.災難化—假定最壞的情況就要發生。	有人以為此種想法可避免失望，事實上此種想法會令人絕望、喪氣。
4.標籤化—當你犯了錯後，你可能告訴自己「我真是個白癡。」	用「我犯了一個錯誤，讓我想如何改善」來取代負面的自我標籤。
5.個人化與自責—將與自己無關的事件認為與自己有關，特別是針對失敗的事件，認為是自己造成的。	此種歸因除了使你更難過之外，沒有任何幫助。當你這麼想時，最好仔細看清楚有那些因素會影響事件成敗，而不是把事情一股腦兒地往自己身上攬。

資料來源：參考自高鳳霞、鄭伯璦：2014。²⁶

25 同註9。

26 高鳳霞、鄭伯璦，〈職場工作壓力：回顧與展望〉《人力資源管理學報》(臺北市)，第14卷第1期，2014年3月，頁77～101。

27 許燕，《壓力管理策略》(臺北市：輕工，2008年7月)，頁1。



運動的時候，身體會分泌出腦內嗎啡，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。

(四)多笑

用樂觀的角度看待每一個人、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，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。

(五)重視休閒活動

只有工作而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。²⁸

(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

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」。

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。

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。部隊除了戰訓本務外，更重要的是培養官兵在團體中生活的能力，所以軍隊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，讓官兵學會用正常的方法來抒發自己的情緒、紓解自己的壓力。

28 林朝夫，《偏差行為輔導與個案研究》(臺北市：心理，1991年9月)，頁211。

總之，只要您知道自己承受的壓力來自何方，在對付壓力的戰爭中，您便有了勝算，遇到問題，自然能夠迎刃而解。

官兵壓力源分析

Cavanaugh et al., (2000)首先將壓力源分為「挑戰型」、「妨礙型」壓力源。挑戰型壓力源可被定義為：蘊含促進工作動機與成長潛能的壓力源；此類壓力源可以包括，高工作負荷、時間壓力、延伸工作層面的要求、學習壓力與工作責任等。相對地，妨礙型壓力源乃是：磨蝕工作動機，阻撓個人成長，扼殺成就感的壓力來源；其內涵可以包括工作場域中的不當政治行為、僵化規範、角色模糊、安全感威脅等。²⁹

官兵壓力來源中，主要來自於工作本身要求、角色要求、主觀領導風格、家庭與經濟壓力、職業生涯發展等。面對上述壓力源，國軍官兵再加上個人情感、人格、交友、生活習慣等問題，以及軍事環境制式的訓練、幹部管教失當、領導技巧欠佳、缺乏專業輔導能力等因素，常造成部隊官兵適應不良、人際失調、感情問題、酒藥毒癮、暴力犯罪、自殺逃亡等偏差

行為。國軍官兵偏差行為問題，一直是部隊最大的隱痛，也是軍中心理輔導人員亟需長期面對與挑戰的難題。³⁰國防部更針對官兵自殺預防工作，頒布「軍中自我傷害防治計畫」，強制要求基層部隊心輔人員，每年必須實施自殺防治「密集教育」及「個案諮詢」服務，並藉由心理輔導人員，對新進及一般官兵進行自殺行為的「危機處理」教育，以改善軍中官兵心理適應的問題。

官兵心理輔導工作策略

在心輔工作逐漸趨於專業、普遍化的同時，國軍心理衛生(輔導)工作，也必須因應時勢的變革，而在工作重點與服務的模式做適度的調整，以提升「官兵心理輔導工作」之成效，本文以平、戰(演訓)時及災害救援時期，分別提出下列幾點淺見，以供參考。

一、平時之輔導工作

輔導工作是和人有關的工作，所以，首先對人應該持有正確的觀點，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。

(一)落實預防輔導

29 Cavanaugh, M. A., Boswell, W. R., Roehling, M. V., & Boudreau, J. W. 2000. An empirical examination of self-reported work stress among US managers. *Journal of Applied Psychology*, 85: 65-74.

30 朱敬先，《健康心理學》(臺北市：五南，1991年3月)，頁58。



茲列舉目前輔導必須遵守的幾個基本原則，供大家參考如下：

1.官兵必須被視為一個全人。為協助官兵人格健全均衡的發展，教育內涵應該顧及全面性的發展，更要尊重個人智能與性向的獨特性，學習方法與學習內容的適當性。

2.根據皮亞傑認知思維的經驗，在實施個別化輔導時，儘量與個案面對面溝通，讓他用自己的話說出他對問題的看法以及解答時的思維過程。³¹每一位官兵弟兄均被視為大群體中獨特的個體，有其共同點及獨特點，所以面對這些獨特點，就必須針對個別差異而有不同的輔導作為。

3.心理輔導工作是一種「協助他人了解自己及外在環境，並使逐漸進步改善中的歷程」，新兵報到後，主官(管)應主動查閱個人相關資料，過濾曾有自我傷害紀錄或自傷傾向者，並主動聯繫「心理輔導中心」，結合雙輔導人之相關輔導作為，發揮耐心與愛心，以落實心理輔導工作。

(二)強化教育推廣

體認環境教育的重要性，弟兄的學習與成長是全面性的，也就是說弟兄的發展不全然侷限在教條式的，有時候部隊

裡生活上的實際經驗及環境的氣氛，對弟兄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、兵舍空間的安排，及餐廳的規劃等因素也要妥當的計畫，讓每位弟兄能把部隊當成第二個家，而長官就如同自己的家人一樣，無所不談，就算受到委屈也願意說出來。此外，靈活運用部頒之各項宣教資料、影帶等，配合各項集會時機加強宣教，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」、「環境適應及生涯規劃」等，於主官會報或相關集會等時機，召集相關同仁，完成輔導增能教育，與官兵個人權益密切配合，因材施教，以達教育植根之目的。³²

(三)綿密人員篩檢與轉介輔導

輔導工作最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，部隊應全面運用「身心狀況評量表」及其電腦統計系統，落實定期清查建檔，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，由輔導室持續觀察掌握，並視個案狀況，適時轉介協處；

31 張春興，《教育心理學》(臺北市：東華，1999年12月)，頁111。

32 蔡秀玲、楊智馨，《情緒管理》(臺北市：揚智，1999年11月)，頁171。

若為「需高度關懷群」人員，應指派專任輔導人，列案管制輔導，必要時結合醫院資源實施追蹤輔導，以確維部隊安全。³³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；部隊應持續篩檢、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，應協調轉送精神科。

(四)消除冷漠感

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」，這句話告訴我們，一個成功的領導者除了必須以身作則外，更重要的是他還必須懂得對那些為他服務的人們關懷。³⁴面對當今社會風氣，首先要「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」，主官管要以「心」來對待，充實自我，成就弟兄，減低疏離，消除冷漠，讓弟兄們覺得部隊是溫暖的，覺得你是

值得傾訴的。

(五)營造愉悅的工作環境

為有效紓解官兵生活、工作壓力，應鼓勵官兵從事正當休閒活動，並運用文康器材、體育場等休閒設施，規劃辦理各項休閒、社團活動，使官兵身心能獲得充分調適，這種讓官兵能以部隊為家的同袍情誼，須賴我們打破既有思路藩籬，打開內心枷鎖，永續發揚「他是我兄弟」的同袍之愛，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「以部隊為家」，使營區成為人人想回的那個家；營造一個愉悅的工作環境作法如表3所示。

二、演訓(作戰)之輔導工作(前、中、後)

各級遂行戰訓任務時，深入掌握官兵「急、難、病、痛、苦」問題之態樣、表徵及常見後遺輔導作法，妥善輔考作為，發揮支援機能，期達「杜絕危安、維護戰力」之目的。³⁵

(一)整備階段

軍團「心理衛生中心」應主動掌握所屬單位年度演訓流路，妥慎規劃執行心輔作為，並結合任務研討時機，研提具體作法，督導貫徹執行。旅「心衛

33 吳武典等，《輔導原理》(臺北市：心理，1992年7月)，頁147。

34 陳勁甫譯、艾德格·普伊爾(Edgar F. Puryear, JR.)著，《為將之道》(臺北市：麥田，2002年9月)，頁200。

35 陸軍「本軍執行戰訓任務期間心輔工作重點」。



表3 營造一個愉悅的工作環境具體作法

項次	活動項目	具體作法
一	環境規劃	(一)設置文康中心，包含交誼廳、撞球部、休閒育樂館、咖啡廳等多項設施，以滿足官兵休閒需求。 (二)營區遍植桃樹、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型，同時整修涼亭及健康步道，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，使官兵瞭解如何保障自身權益。
二	懇親座談會	配合新兵報到與三節時機，廣邀新兵親友及來賓蒞部座談、參訪，與家長充分溝通協調。
三	新兵晤談	(一)新兵銜接教育時期：主官管3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：高度關懷人員每週增加輔導機會。
四	家屬聯繫	對有適應或特殊問題人員，應每月聯繫乙次，有自傷傾向者，應每週聯繫乙次。連續假期前、中、後實施電話家屬聯繫，協請共同管教與危安反映，妥採相關防範措施。
五	優良表揚	配合榮團會、擴大月會及節慶時機，適時擴大表揚各類典型模範。

資料來源：參考自陸軍心理衛生工作法令彙編。

中心」應於演訓前乙週，確依規定移轉「需關懷群管制個案」相關輔導資料至測考中心之「心衛中心」，鏈結輔考作為，避免產生罅隙，並於任務前乙個月，全面實施「國軍身心狀況評量表」施測及重複檢核，以篩檢心緒狀況異常人員。營、連主官(管)負責篩檢、過濾，先遣及留守人員，嚴禁「需關懷群管制個案」擔任特殊任務。連級主官、管應於演訓前乙週，針對單位列管個案，完成家屬聯繫，並記錄備查。

(二)執行階段

部隊機動期間，嚴禁「需關懷群(心緒異常人員)」落單行動，以杜危安。部隊機動前1~2週，旅「心衛中心」應針對單位特殊個案，完成諮商晤談，評估官兵身心狀況，提供主官任務派遣參據。營

、連輔導長應落實勤前教育，召集輔導人，完成工作提示(任務賦予)，綿密個案掌握，妥採輔考措施。任務期間如發現身心異常官兵，應主動調整勤務，依規定轉介諮商輔導，妥善醫療照顧，完成家屬聯繫，協助個案解決疑難。營、連輔導長應於每日「課前協調會」時，召集輔導人，掌握徵候，落實回報，防患未然。留守幹部應確實掌握人數，編組勤查，杜絕死角，維護營區整體安全。受測單位「心衛中心」應每月至基訓部隊實施巡迴宣教，訪談個案，並主動協調測考中心心輔官，構成支援網絡，協助基層解決問題。各單位「心衛中心」應發揮互助效能，主動提供責任區內進訓部隊必要支援，協助個案輔導。任務期間，旅「心衛中心」應配合實施臨機性問卷，研

析官兵心理狀態，提供任務單位幹部領導統御參考。

(三)復原階段

各級政戰幹部應配合每日「安全回報」、每週「政教暨個案研討會」、每月「政戰會報」時機，對「需關懷群個案」提列研討，妥採針對性輔導措施。各單位應要求所屬於演訓後乙週內，針對「需關懷群個案」，運用幹部約談、家屬聯繫、同儕反映及心得寫作查閱等方式逐級篩檢過濾，發掘異常，主動轉介，管制個案追蹤輔導。任務完成後，各單位應配合行政集會時機表揚績優團體(個人)，以激勵士氣，凝聚向心。

三、災害救援之輔導工作(前、中、後)

我們都不知道災難什麼時候會來，平時的準備就是為了因應災難來臨時，能在第一時間內處變不驚且行有餘力協助他人脫離困境，這是第一線心理衛生工作人員及救災／護人員的職責所在。

(一)災前壓力調適³⁶

臺灣經歷921震災、88風災、0206震災等巨大災害，令人印象深刻，不僅造成人員傷亡，且讓災區民眾飽受煎熬，國軍依「救災就是作戰」的精神，以「

超前部署、預置兵力、隨時防救」的指導，完成各項災防整備。³⁷主動將災難救援，納入國軍主要任務。多數官兵第一次參與救災任務，目睹滿目瘡痍景象不知所措，單位在執行救災任務前，須先期落實人員評估，掌握官兵心緒狀況，並做好勤前教育，預防危安情事，更應教育官兵「救災視同作戰」觀念，激發「救人一命勝造七級浮屠」的正向思考，強化官兵救災的心理強度。

(二)災中壓力調適

帶隊幹部在執行任務期間，應密切掌握官兵身心狀況，如發現身心異常或心緒不穩人員，應立即暫停執行任務，立即接受專業輔導協助，以有效紓解身心壓力，避免產生後遺症。

(三)災後壓力調適

對於重大災難事件發生後，一念之間、一夕之間，都能改變環境，尤其是第一線救災官兵弟兄，面對受創者的內心深處，心輔官有責任去協助他們打開幽暗的心靈，能夠更深一層探究官兵弟兄的幽微受創心理，而輔以即時紓解脫離，恢復正常的健康狀態。國軍各級心理衛生中心，遇重大災害，各作戰區可立即

36 網路：葉晏伶，〈救災減壓復原團體培訓工作坊〉，[https://www.tainan.gov.tw/tn/disaster01/warehouse/A00000file/1060725%E9%9B%BB%E5%AD%90%E5%A0%B1\(%E5%BF%83%E8%A1%9B%E7%A7%91\)1060824%E4%BE%AF%E5%8F%83%E8%AD%B0%E4%BF%AEdoc\(1\).pdf](https://www.tainan.gov.tw/tn/disaster01/warehouse/A00000file/1060725%E9%9B%BB%E5%AD%90%E5%A0%B1(%E5%BF%83%E8%A1%9B%E7%A7%91)1060824%E4%BE%AF%E5%8F%83%E8%AD%B0%E4%BF%AEdoc(1).pdf)，1月29日。

37 〈第五篇榮耀國軍〉《106年國防報告書》(臺北市：國防部，2017年7月)，頁156。



整合地區心輔官，成立「重大災害事件心理衛生中心」，會同民間社福、慈善等團體，執行救災官兵及災民心理輔導及撫慰工作。³⁸

結 論

心理健康是一個人追求美好人生的動力，「有健康的心理，才有圓滿的人生」，心理健康應是人格發展的關鍵。隨著社會的日益進步，現代人的競爭也愈趨激烈。官兵生活在營區封閉的環境中，為了工作與感情問題或自我的要求，確實承受了不少壓力。心理輔導工作是一種「協助他人了解自己及外在環境，並使逐漸進步改善中的歷程」，甚難立竿見影。新進人員報到後，主官管應主動查閱個人相關資料，過濾曾有自我傷害紀錄或自傷傾向弟兄，並主動轉介聯繫「心理輔導中心」，結合三級預防輔導作為，以落實官兵心理輔導工作。

心理輔導工作是一條永不停歇的路，輔導觀念的釐清，務須從官兵同仁中建立共識，輔導工作是和人有關的工作，所以，首先對人應該持有正確的觀點，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。所以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。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、疏導以及適度的抒發。

最後，為有效紓解官兵生活、工作壓力，應鼓勵官兵從事正當休閒活動，並運用活動中心、體育場等休閒設施，規劃辦理各項休閒、社團活動，使官兵身心能獲得充分調適，希望每位長官都是弟兄「生命中的貴人」，能夠在弟兄們恐懼、憂慮、孤獨、失意的時候，適時地伸出援手，拯救他們脫離痛苦的深淵。這種讓官兵能「以部隊為家」的同袍情誼，須賴我們打破既有思路藩籬，打開內心枷鎖，永續發揚「他是我兄弟」的同袍之愛，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，讓弟兄能「以營區為家」，使部隊成為人人想回的那個家。不可諱言，壓力是工作的一部分，職場健康心理學家並非握著人權主義來討價還價，站在資本利得的現實社會，如何創造員工與組織的雙贏局面，是所有研究者與實務工作者仍須努力的方向。

38 同上註，頁157。