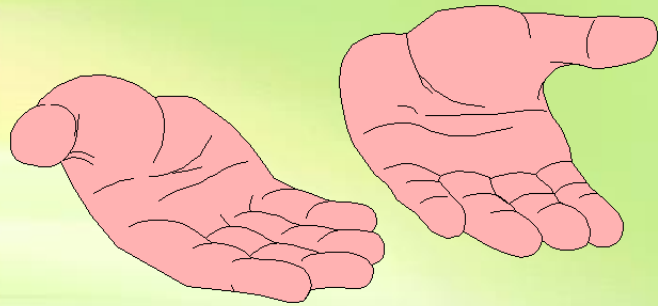


替代役管理人員

陪同役男轉介諮商教育訓練



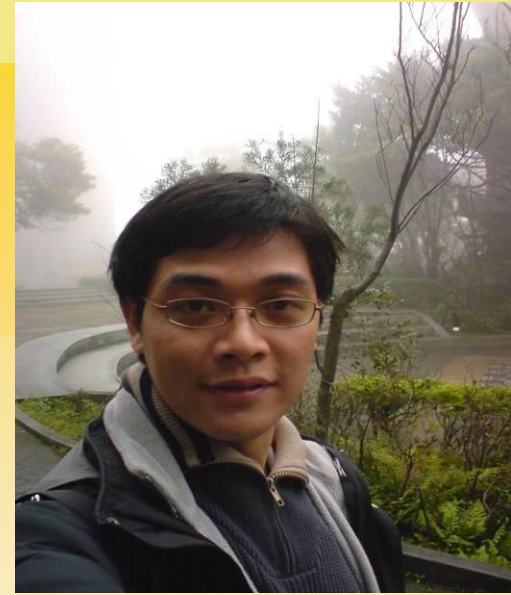
分享者成長中心

薛凱仁 負責人 / 心理師

主辦：役政署輔導科



薛凱仁心理師講師簡歷



- 分享者成長中心負責人/心理師
- 社團法人想飛全人關懷協會理事長
- 台灣心靈健康資訊協會副秘書長
- 人文傳習書院 心理治療所主任
- 臺中地方法院家事調解委員/程序監理人
- 弘光科技大學通識中心講師、心理師
- 聯繫方式：shiuer.life@gmail.com
- 分享者部落格



課程大綱

- 發現問題—評估與覺察
- 問題介入—傾聽陪伴與同理
- 問題介入—危機處遇與轉介
- 自我保護與自我紓壓



這誰會信



發現問題—評估與覺察

晤談

話協談

進行輔導與問題分析

精神疾病

藥癮問題

暴力行為

自我傷害

情緒調適

家庭問題

感情問題

人際關係

生活學習

品德操守

財務問題

疾病傷痛

協助就醫

協助煙毒勒戒

提報輔導教育

輔導具成

未具成效

填報替代役役男諮商輔導轉介單

心輔機構

1. 由役政署 mail 替代役役男諮商輔導轉介單至心輔機構受理開案，需於 1 星期內開案（重大事故 3 日內）。
2. 由心輔人員負責提供役男諮商輔導，並撰寫個案紀錄。
3. 心輔機構必需每 4 個月彙整資料函報役政署備查及請款。

未改善

追蹤役男狀況 1 個月

已改善

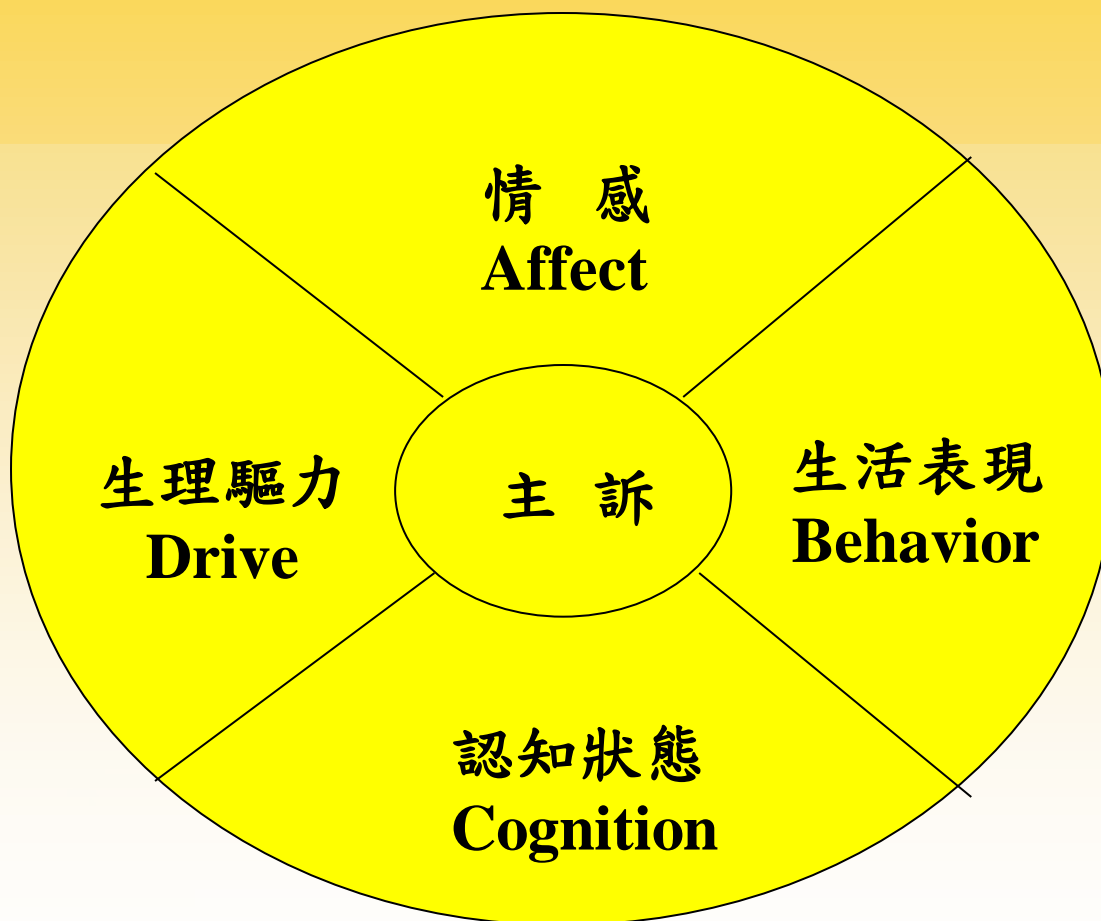


評估甚麼

- 自我、環境、生理因素
- 憤怒或悲傷的情緒是否影響到自身或他人健康(疾病)

身心症狀

判定鑑別診斷之方向

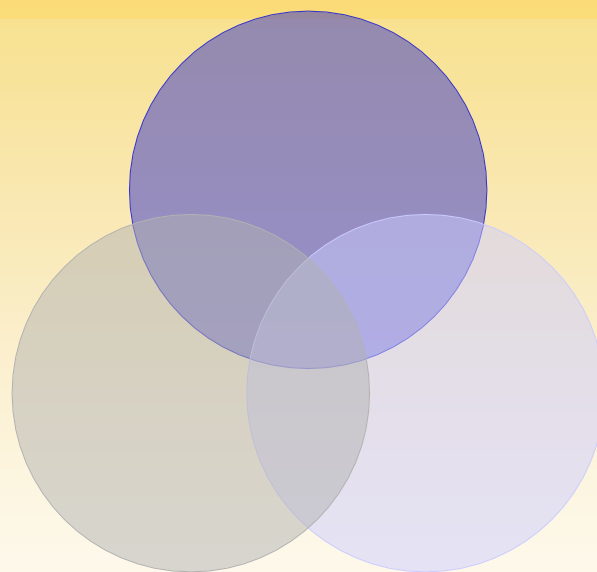


精神疾病的病因

生物(體質或遺傳)

心理(性格)

社會(環境或壓力)



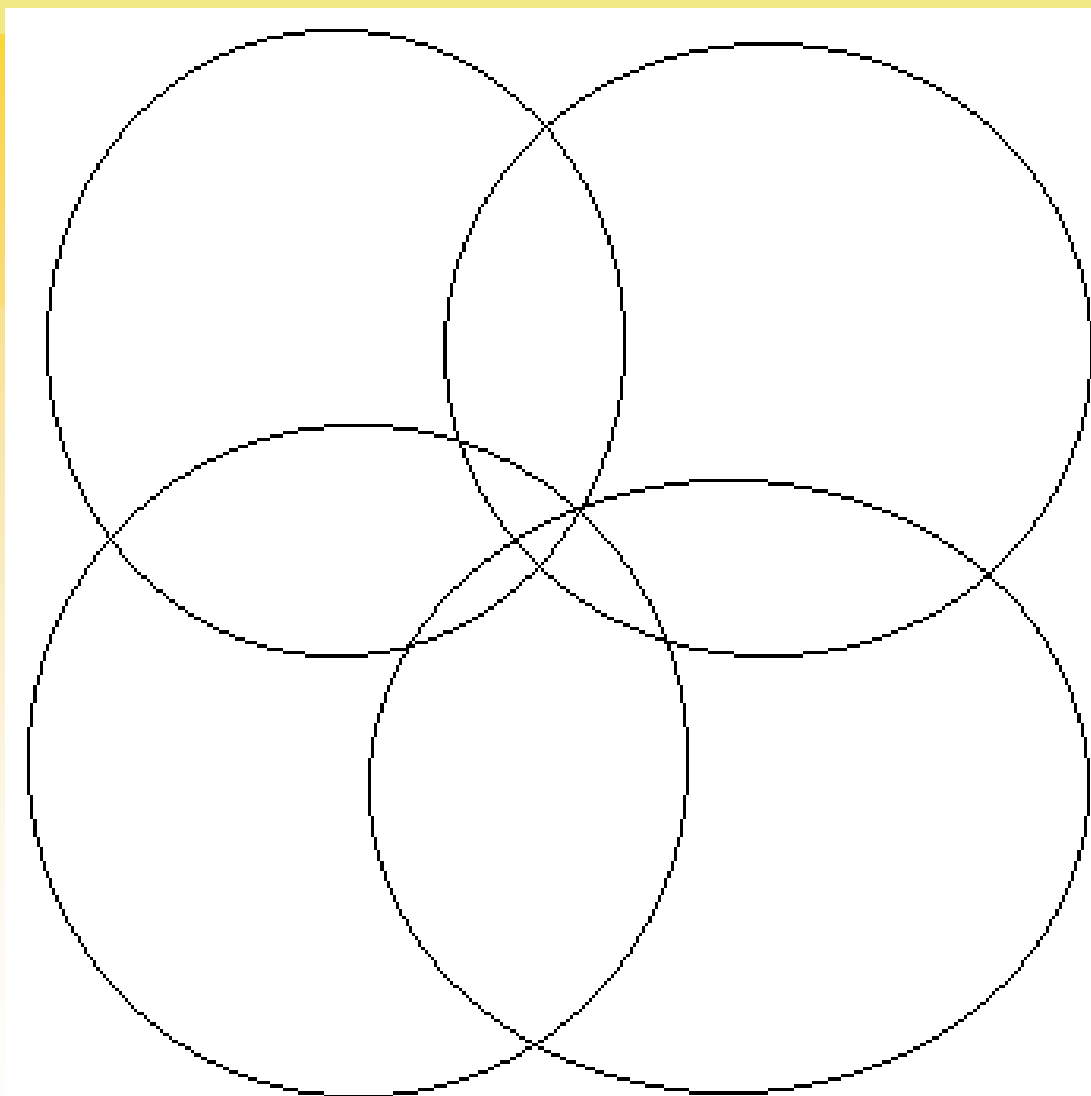
精神疾病分類

思想

精神分裂症
妄想症
短暫精神病

器質性

失智症
中風
酒藥癮
過動兒
自閉症
智障



情緒

躁鬱症
憂鬱症
輕躁症

官能症

焦慮症
恐慌症
創傷後壓力
強迫症
畏懼症
失眠
適應障礙



難過VS憂鬱VS創傷

人遇到來不急說再見的事件都會難過，但如何分辨正常難過與創傷、憂鬱的不同

憂鬱

症

憂鬱症的典型症狀

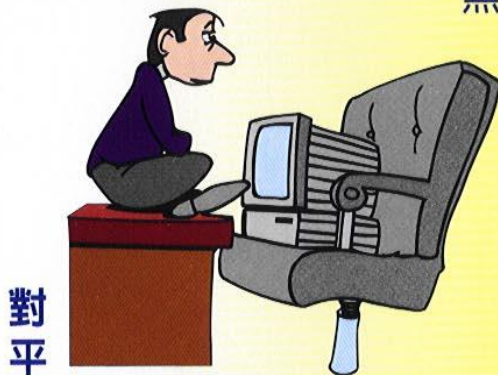


無法做決定或喪失集中力

症



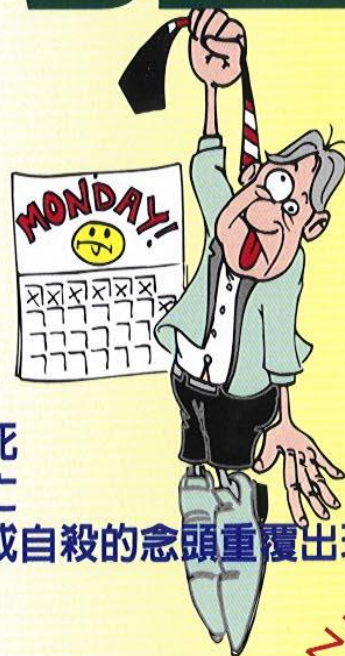
每天
疲倦或喪失精力



對平
常喜歡的事提不起興趣



過度
自責或無價值感



死亡
或自殺的念頭重覆出現



體重或食慾改變



可察覺的躁動或遲滯



脾氣暴躁或情緒沮喪



經常失眠或睡眠過度

創傷後壓力症候群的主要症狀

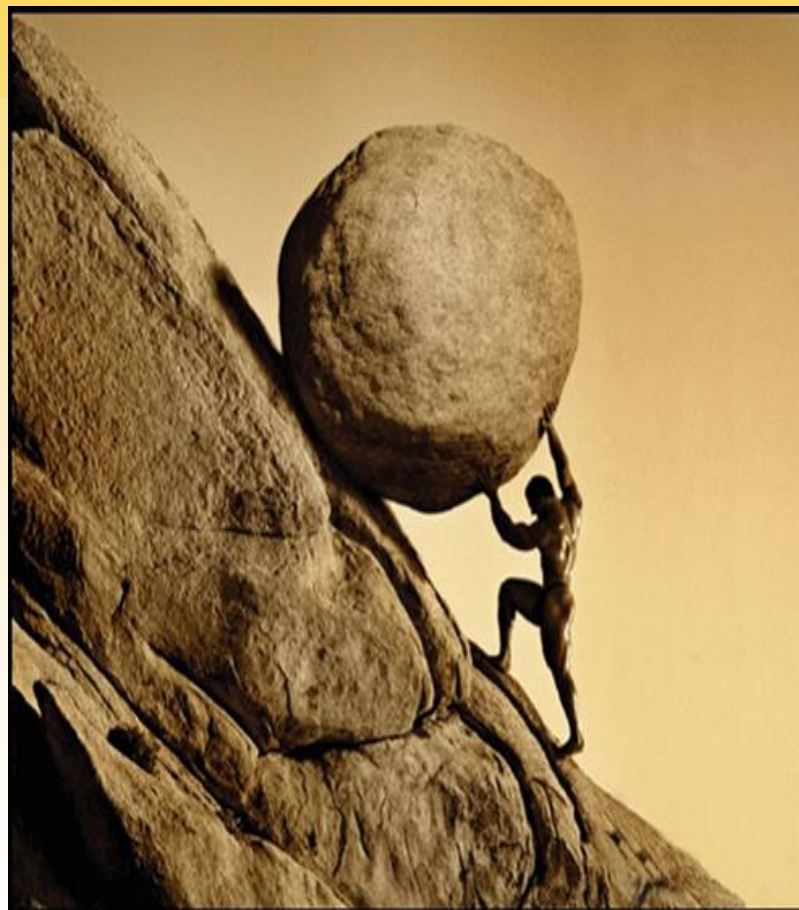
主要症狀	例子
再次經驗創傷事件的感覺	<ol style="list-style-type: none">1.不斷回想痛苦的記憶2.情境再現3.夢見創傷事件或其他的恐怖事件4.當回想到創傷事件時易引發過大的情緒和生理反應
逃避	<ol style="list-style-type: none">1.逃避與創傷事件有關的活動、地點、思想、感覺2.回憶重要事件有困難
情緒麻木	<ol style="list-style-type: none">1.對事物失去興趣(對平日重要的活動不想參加)2.對人產生疏離感(不想與人接觸)3.情緒反應侷限(感覺不到快樂與愛)4.對未來悲觀與失去未來感(不想工作、結婚)
警覺性增加	<ol style="list-style-type: none">1.睡眠困難2.易被激怒3.專注困難4.過度警覺5.驚嚇反應強烈

壓力是引發焦慮憂鬱的殺手？

STRESSED

DESSERTS

壓力Stressed 還是點心Desserts



誰懂我的感受

心情總是起起伏伏
我倒底怎了

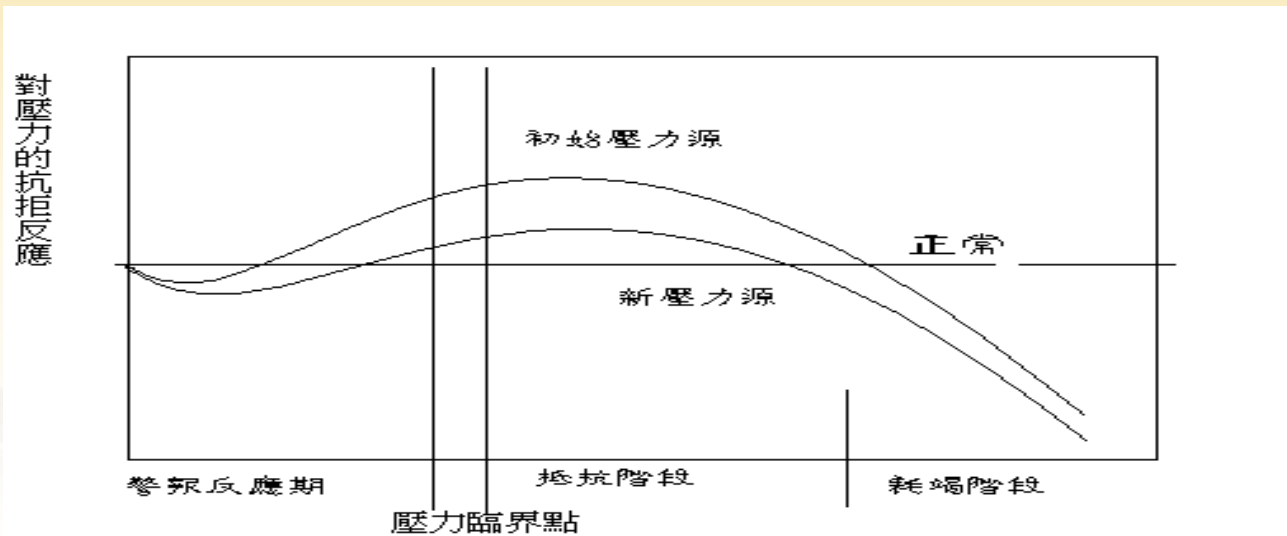


焦慮疾患

- 一般適應症候群
- 恐慌症
- 強迫症
- 社交畏懼症
- 創傷後壓力症候群(PTSD)

一般適應症候群 (GAS)

- 緊急反應：短期或偶然壓力下的反應。
 - 本能性的生理反應，不論人或動物，在遇到突如其來的威脅情境時，身體上自動發出一種類似 { 總動員 } 的反應現象。生理上的緊急反應，是由自主神經系統支配。個體因應緊急反應而表現於外的行為，可能有兩種形式：一「打或逃」反應 (fight-or-flight reaction)



一般適應症候群（GAS）

- 長期壓力下反應。包含三個階段：
 - 1、警覺反應階段：個體對壓力源的初期反應，按生理的不同反應分為兩個時期，
 - a、震撼期：刺激的突然出現，產生情緒震撼，隨肢體溫及血壓下降，心跳加速，肌肉反應遲緩，顯示缺乏適應能力。
 - b、反擊期：激起防衛的本能，進入緊急反應階段。
 - 2、抗拒階段：採取適當反應之後，個體的生理功能會逐漸恢復正常，但若壓力源持續存在，則個體的適應能力就會下降，中而進入衰竭階段。
 - 3、衰竭階段：個體對壓力源的抵抗能力會消耗殆盡，部份警覺反應階段的症狀重新出現，此不是當的生理活動所引發的長期激動狀態，將導致疾病。



問題介入—傾聽陪伴與同理

心 理 促 進 原 則

- 絕不要錯失任何可以**引導**的關鍵。
- **福利**不要一下就拿出來。
- 學習如何介入**內在感受**而非外在事實。
- **傾聽不建議**是最高原則。(不包括法律諮詢)
- 為了獲取，我們必須先**付出**。

關懷的力量

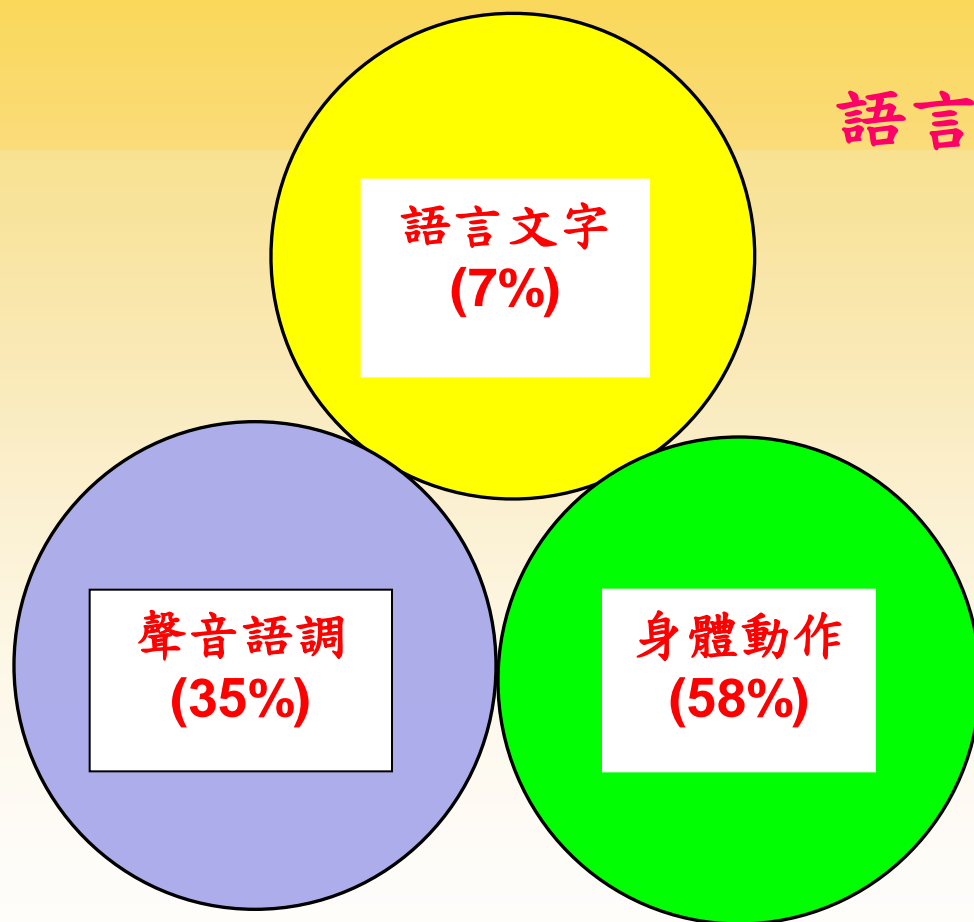
- 一句適時的關懷，能讓失去生活重心的人，重新獲得奮鬥的勇氣；一個關懷的擁抱，能讓迷惘的靈魂，重新找回生命的價值，只要你願意，就能擁有關懷的力量
- 真正的關懷，是要用心去感受對方真實的需要，幫他人走出困境，給他人帶來快樂。那麼，你就會收到許多友情，成為快樂的人。

如何跟他說

- 在人和人之間，總是會發現兩套觀念、兩套判斷，以致有溝無通。
- 真正的溝通，是指可以從對方的觀點去看他所表達的意義與態度。
- 溝通的關鍵不僅在於「**說甚麼**」，更在「**怎麼說**」，「說什麼」是**口語行為**（**措辭、內容**），「怎麼說」是**非口語行為**（**表情、態度與聲調**）

◎ 溝通三大要素：

文字語言、聲音語調、肢體動作



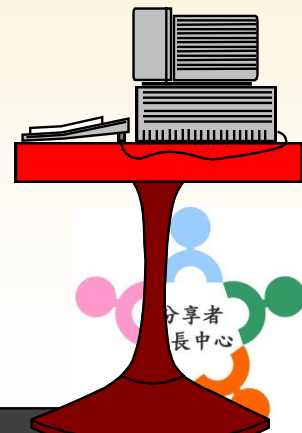
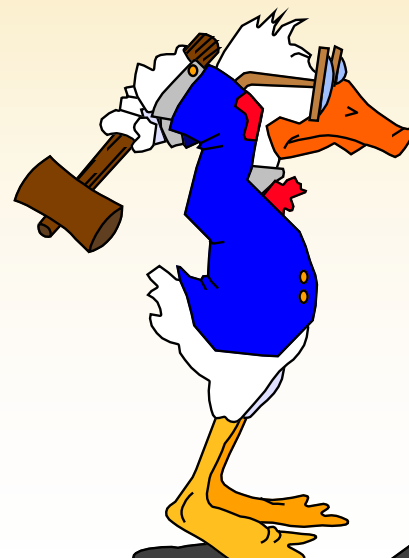
語言訊息

非語言訊息



人與人之間的四種溝通方式

- 我不好，你好 (討好型)
- 我不好，你不好 (要死一起死)
- 我好，你不好 (自我中心型)
- 我好，你好 (整合型)



傾聽的四步驟

- **1.積極的傾聽**
 - 闡明含意、澄清、回饋
- **2.以同理心傾聽**
 - 謹記人人都試圖生存，聽出怒意後的需求。
- **3.開放態度的傾聽**
 - 從對方的立場思考可能有的想法和感覺。
- **4.覺察性的傾聽**
 - 比對聽到的訊息和已知事實或是對方口語和非口語表達是否一致。

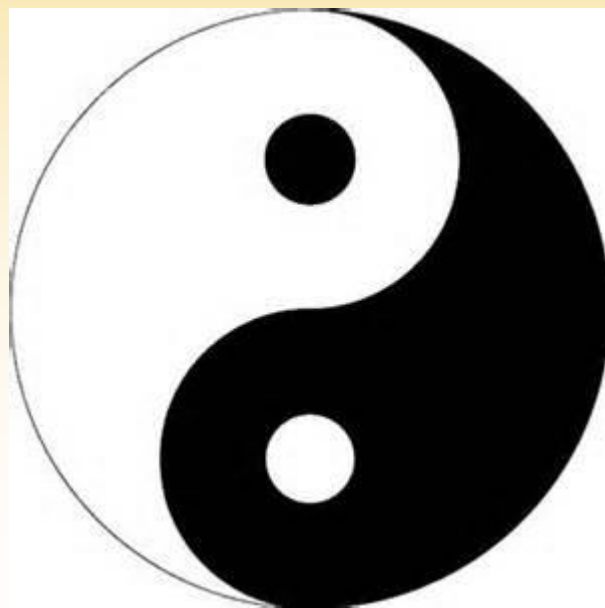
傾聽與陪伴

- 當所愛遠逝，哀慟的歷程是必然的。
在身旁陪伴者的適切關懷下，隨著時間的流轉，人們通常會找到自我平撫的力量與方式，讓憂傷悲苦愁漸行漸遠，讓日子繼續過下去





一個痛苦的歷程總是會
有另外一面



可以使用的晤談技巧

- 專注
- 起始VS結構化
- 簡述語意VS摘要
- 情感反應
- 同理心
- 具體化VS澄清VS探問
- 沉默
- 自我表露
- 回饋
- 訊息提供與轉介

問題介入—危機處遇與轉介

危機發生後會有哪興症狀

- 創傷性的失落事件引發個人許多經驗，這些經驗可能會在認知、情感、生理、行為等層面出現一些特別的徵狀。
- 創傷性的失落事件可能摧毀了個人五種基本的心理需求與功能：安全感、信任感、控制感、自尊感、親密感。



危機後續發展的可能性

壓力事件

暫時性的壓力反應：

生理上、情緒上

認知上、行為上

等四方面急性壓力反應

心理成長

學會新的
適應技能或態度

恢復正常

無實質或持久的
心理改變

心理疾病

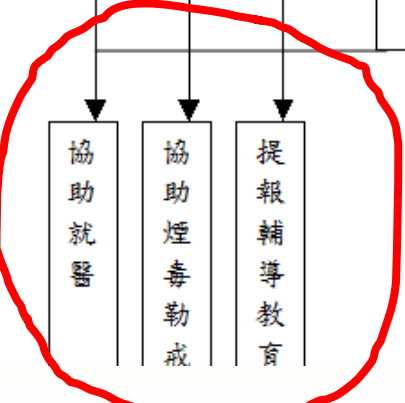
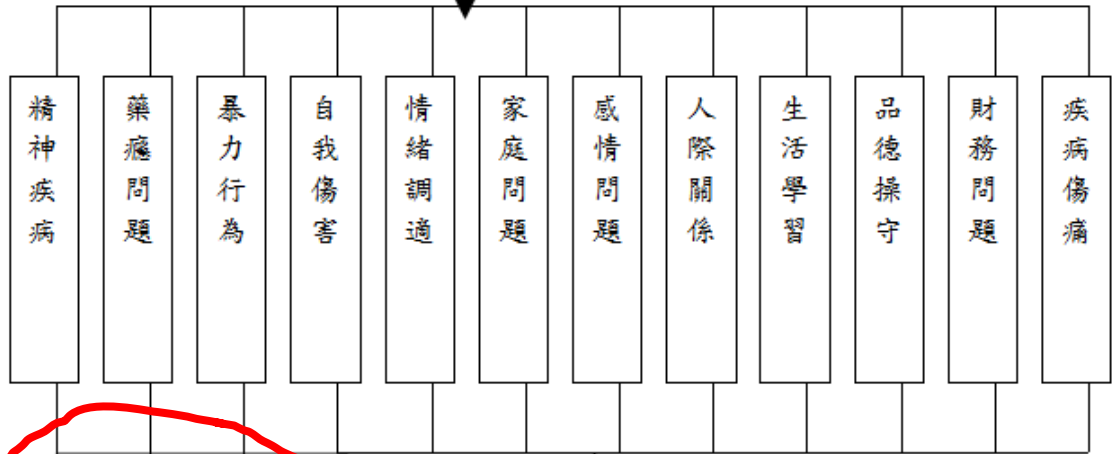
需要進一步的
藥物或心理治療

(Dohrenwend, 1978)



晤談
協談

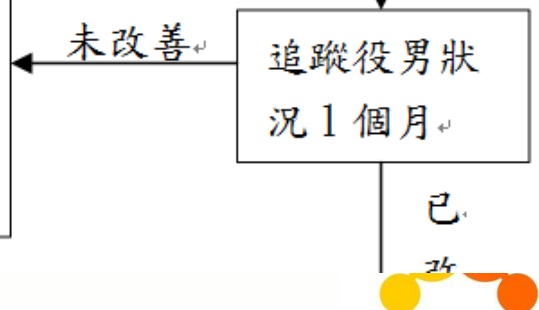
進行輔導與問題分析



輔導具成
未具成效

填報替代役男諮商輔導轉介單

- 心輔機構
1. 由役政署 mail 替代役男諮商輔導轉介單至心輔機構受理開案，需於 1 星期內開案（重大事故 3 日內）。
 2. 由心輔人員負責提供役男諮商輔導，並撰寫個案紀錄。
 3. 心輔機構必需每 4 個月彙整資料函報役政署備查及請款。



實務演練



- 智傑從國中開始接觸電腦，他對用電腦玩電玩最感到興趣；由於最早有一群同學一起玩電玩，所以同學們也開始帶他去網咖，也從那時起迷上網路遊戲，智傑每天下課就待在網咖，甚至偶而翹課去網咖玩遊戲。此外，智傑在高一時開始接觸到臉書，他那時開始喜歡上網掛在網路上跟人家聊天，因此常常會上網到半夜而導致隔天上課遲到。



因為喜歡電玩所以他大學聯考時選擇唸某大學的資訊科系就讀，上了大學後因學業的需要常要上網找資料，而朋友們也都常在臉書中，所以臉書和遊戲對智傑而言就合而為一了。



- 也因為他喜歡打電動，所以智傑幾乎每天一開電腦就會直接連線上網，除了玩電玩他還會一邊下載遊戲、影片、音樂、找尋自己有興趣的資料、在臉書上發表文章、也會一邊在臉書、Line、聊天室找朋友聊天，幾乎同時做很多事情。有了智慧型手機更多時間耗在網路上，他回憶曾經一天中最多可以花17個小時都不離開電腦與手機一步。



• 智傑回憶在升大二那年的暑假有一段時間更是不分晝夜地上網，不僅睡眠不正常，更常熬夜上網不睡覺；飲食也不正常，常常一天一餐只喝水或吃些可坐在電腦前方便進食的食物；直到最後發現人變得很虛弱、沒有精神、甚至雙手發紫，才停下來休息一下。



- 大二開學後，智傑還是這樣每天玩線上遊戲、上網的生活；就算一早到學校上課，如果有空堂的時候就會往網咖跑，常常因在網咖待太久而導致上課遲到，所以學校成績也變得很差。平常就害羞、不想主動交新朋友的他，因每天花很多時間待在宿舍或去網咖上網，而且同學中也很少有跟他一起玩線上遊戲，所以他較少花時間與同學聚會，因此在學校裡也不像高中有一群朋友，僅僅只有兩三位交情較好的朋友。



此外，智傑每當心情不好時都會選擇上網、打電玩發洩情緒，但是上網不一定能改善他的負面情緒，反而有時候上網玩電玩輸了或跟網友有些爭執後，情緒變得更糟。他的憂鬱情緒曾經讓他在大三休學一年。



- 他在去年休學的那一年中打線上遊戲打得更兇、上網時間更長，每天至少12小時以上；幾乎每天都坐在電腦前面，作息因此也更不正常，父母除了擔心他的情緒狀態，其實也很擔心他這樣長時間的上網會影響身體健康，因此天天唸他上網的事，這使他覺得很煩，而與父母就又更常起爭執。父母就決定讓智傑提早去服役…



剛開始在訓練中心時，整個焦躁不安，也很排斥任何活動，雖不願意但卻仍被迫操課，一放假就立即到網咖報到。而如今，他進入到地方政府擔任社會役，剛進去沒多久就讓學長與管理人員頭痛，多次與學長爭執，認為又不是自己想要當替代役因為不管交辦什麼業務。而他手機不離手，完全不在乎門面，終於被記者拍到，標題是替代役過太爽……………



團體討論

- 你如何處理智傑的工作態度與網路沉迷的問題？
- 你如何處理學長對智傑不爽的情緒？
- 你如何面對接下來的社會輿論壓力，以及長官的
關切？
- 面對越來越多自我中心的役男，你如何帶領這個
團隊完成你的任務？

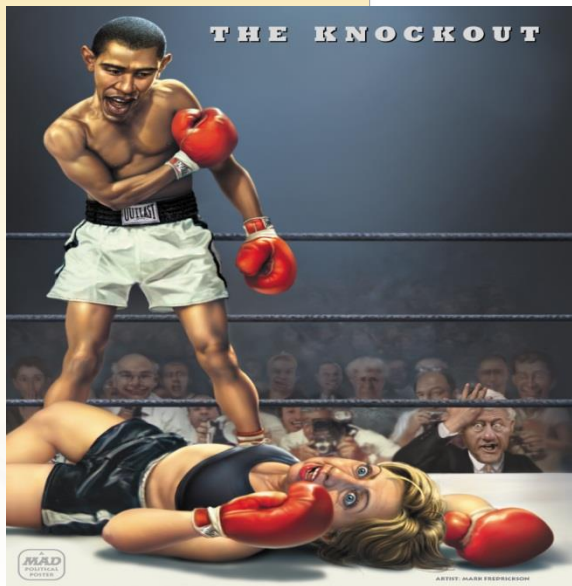


自我保護與自我紓壓

別讓自己‘走投無路’

大門

桌



暴力行為的預兆

1. 坐立不安、走來走去。
2. 臉部肌肉緊繃、嘴唇發抖、咬牙切齒、握拳或目光敵視。
3. 反覆抱怨、爭辯或過度要求。
4. 謾罵、猥褻、輕蔑、威脅或挑釁的言辭。
5. 易怒、大聲咆哮。
6. 用力摔門、捶桌子、踢傢俱……等。



學羽放鬆的生活

你會呼吸嗎！！

壓力大，容易緊張
還是需要呼吸
透過放鬆練習
好好休息一下

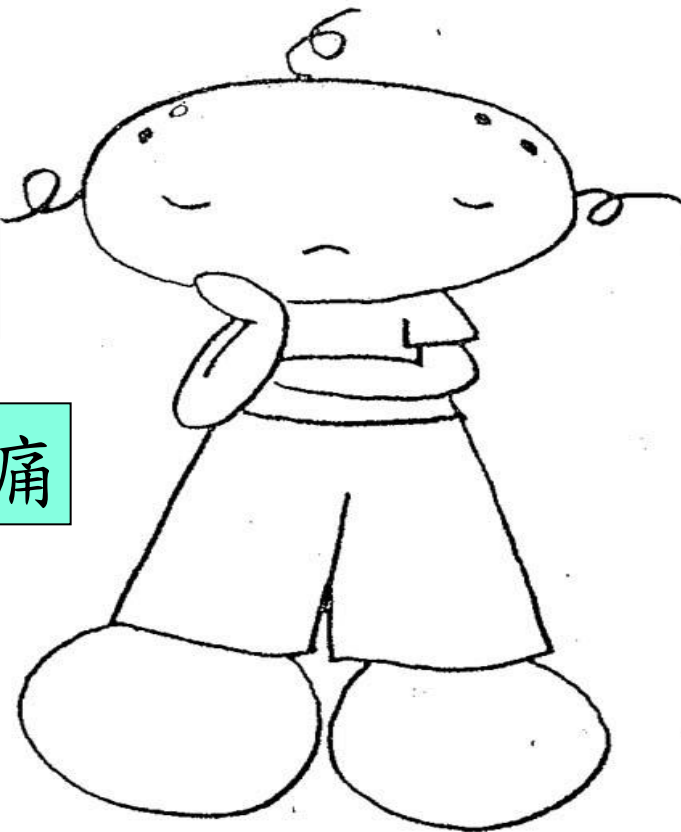
壓力所引起的生理現象

眼睛疲勞

肩膀脖子痠痛

肌肉緊繃、疼痛

胃腸痛



頭痛頭暈

冒冷汗

血壓升高

心跳加快

壓力所引發的狀況

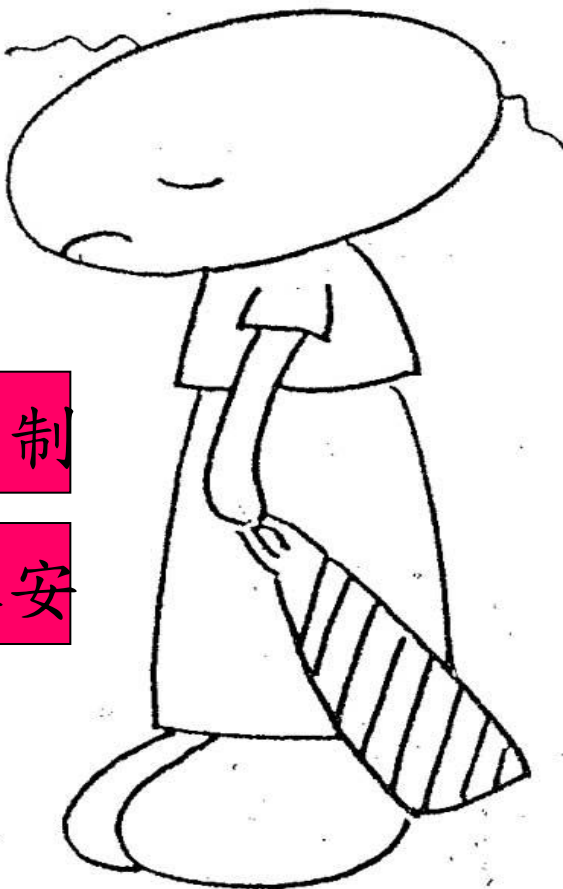
壓力所引起的心理現象

健忘

注意力無法集中

脾氣暴躁、無法控制

神經緊張、焦慮難安



情緒低落、無精打采

有挫折感，像失敗者

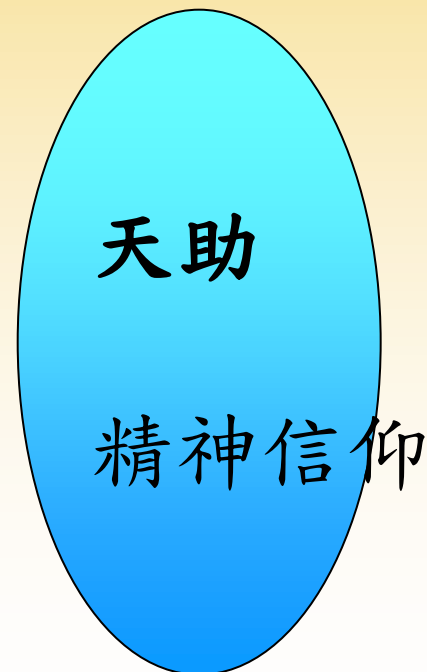
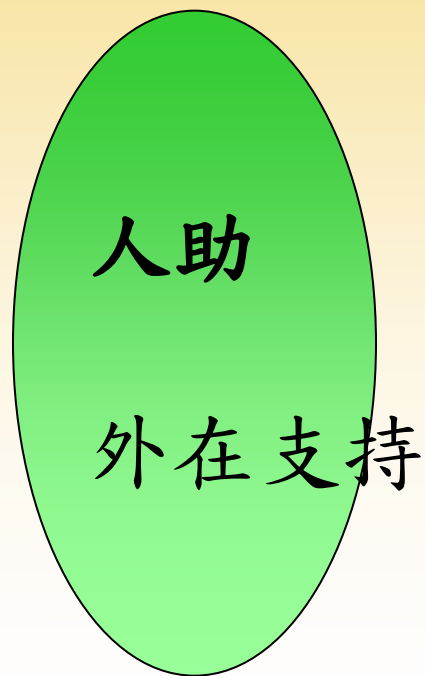
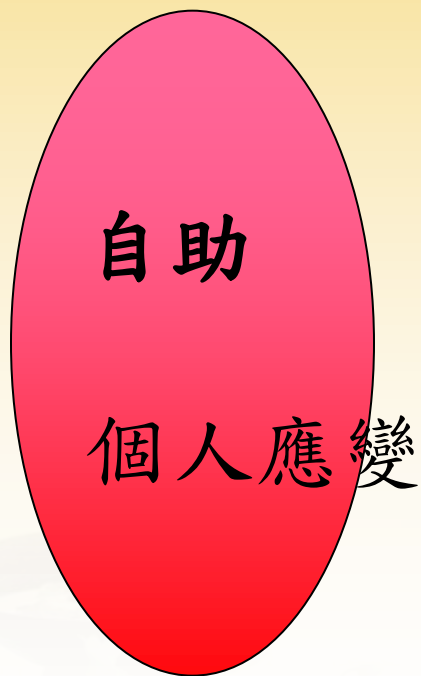
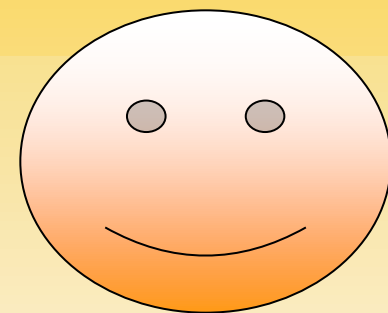
容易激動、痛哭難過

易睡或失眠

壓力所引發的狀況

壓力調適公式

• 壓力源 / 主觀評估



要 找 誰

- 亂了、悶了，就找

他

她

牠

祂

它

- 不要變

塌



工作倦怠

工作倦怠的定義與特徵

- 工作倦怠好發在那些在工作環境中感受到情緒耗盡與過度壓力負荷的個體，這些人普遍經驗到他們的活動對他們自己是沒有任何益處與幫助的，且開始會責怪埋怨他人，最後導致個體感到喪失職業的成就感。



工作倦怠三個構成層面

- (一) 情緒耗竭

在與他人互動的工作過程中，因身體和心理不能達到環境的要求而感到精疲力竭、精神耗損、無力感與失去興趣等情緒耗竭的現象。

- (二) 缺乏人性

以消極、冷漠、嘲諷等負面的態度來對待他人，包括工作夥伴與服務對象。

- (三) 成就感低落：

對自己的表現不滿，感到沮喪、失敗和能力不足，對自己有消極負面的評價。





從後現代敘事治療看待人

- 「人不是問題，問題才是問題。」

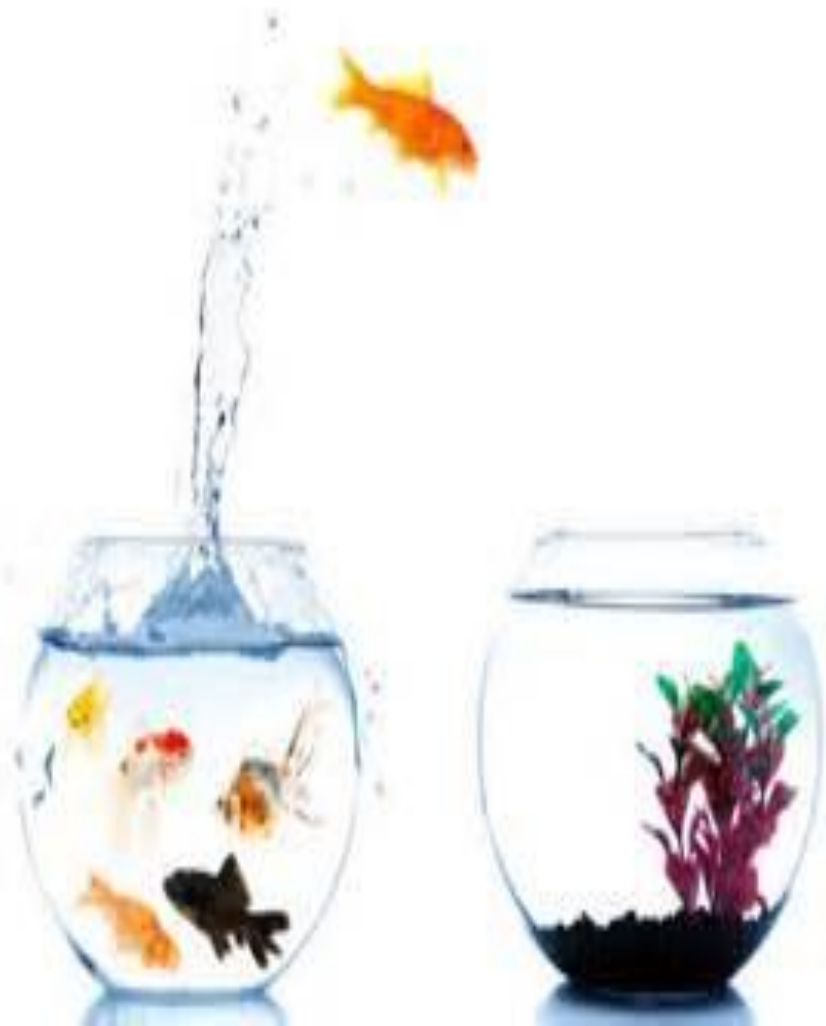


必需避免的行為

- 不要強迫役男接受自己的價值觀
- 不要幫助役男做他們本身就能勝任的事
- 不要對役男有刻板化印象，每一個役男均有其優勢與弱勢，都是獨一無二的
- 不要扮演問題解決者的角色
- 不可違反保密原則
- 保持專業協助者的角色，避免提供私人身份的協助

Insight Selling

Incite Sales with Insight



分享。

SHARE。

一個人最大的幸福就是與別人分享自己
只有分享自己的思想才有力量
一個改變自己現狀的力量
沒有分享
就沒有成長



傾聽自己內心的鼓聲

勿忘初衷

