



金門縣政府

KINMEN COUNTY GOVERNMENT

# 讓心更靠近～關懷員訓練



宇聯管理顧問有限公司

楊瑞玉 諮商心理師

# 您好，我是 楊瑞玉

- **中山醫院聘用心理師**
- **法務部矯正署臺北暨花蓮監獄  
兼職性侵害治療師**
- **宇聯管理顧問公司特約講師／諮詢師**
- **微煦心靈診所特約諮商心理師**
- **合康身心診所特約諮商心理師**
- **愛心理特約講師／諮詢師**
- **台灣電力公司特約輔導員**



# 關懷員是什麼？



**貼近 Ta 的心**



**帶 Ta 走過去**

# 關懷員扮演的角色……

- ✧ 關懷者
- ✧ 傾聽者
- ✧ 接納者
- ✧ 支持者
- ✧ 資訊提供者

不是幫人解決困擾……

而是給予一份支持的力量

**誰需要關懷？**

**高關懷員工的徵兆**

# 異常：不論是異、疫、溢、抑

- \_\_\_\_\_ 增加
- \_\_\_\_\_ 增加
- \_\_\_\_\_ 減少
- 突然不跟同事吃飯
- 不與同事交談

同事抱怨 / 關係變差  
表現改變

- 親友突然過世  
(拿訃聞請假)
- 離婚
- 伴侶外遇
- 投資失敗
- 破產

- \_\_\_\_\_ 增加
- \_\_\_\_\_ 增加
- 工作績效突然變差
- 行為舉止變很異常

不太一樣...怪怪的...

都是有狀況

# 持續關心的方式



不八卦



關心不是包打聽，也不是以探詢八卦的態度關心員工，而是送出關心



不用天天關心



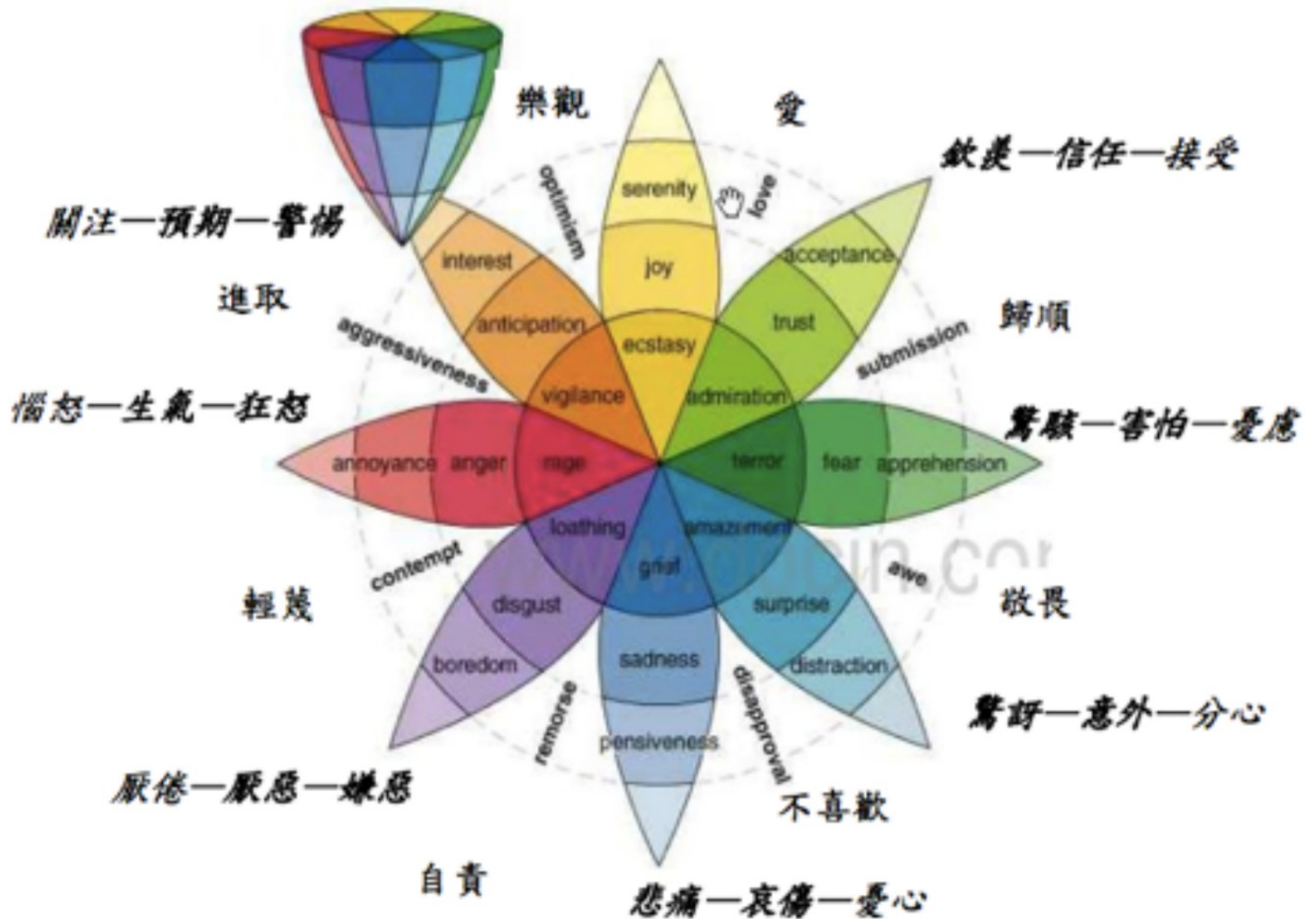
關心的深度不宜過深，關心的頻率也不要過高，否則反而會造成員工的壓力。

不能大發議論



相信每個人都有自己的方法跟速度處理問題，更不適合避免過度分享自己的經驗或看法，以免太像說教，久而久之員工會逃避主管的關心。

# 關於 (負面) 情緒





# 理解受苦當下的情緒

1. 先挑一件自己有強烈情緒深刻的事件
2. 試著完成下列的未完成句子

我感覺到 \_\_\_\_\_

是因為發生 \_\_\_\_\_

是因為想到 \_\_\_\_\_

是因為 \_\_\_\_\_

它總是 \_\_\_\_\_

以後可能 \_\_\_\_\_

### 3. 勾選可能屬於你的深層情緒……

深層情緒	感覺可能來自
<input type="checkbox"/> 生氣	<input type="checkbox"/> 對別人感到失望
<input type="checkbox"/> 傷心	<input type="checkbox"/> 對自己沒有信心 <input type="checkbox"/> 沒有人會真的愛我
<input type="checkbox"/> 害怕	<input type="checkbox"/> 我不值得被愛 <input type="checkbox"/> 會一再出現，永遠不會改變
<input type="checkbox"/> 討厭	一定會更糟糕 <input type="checkbox"/> 不相信自己有能力克服

**對無法接受的行為**

**維持善解的信念**

# 四種基本負面情緒及其所激發的反應

-- **生氣**      **採取行動、自我防衛、振奮**

-- **傷心**      **尋求支持、退縮以自我照顧**

-- **恐懼**      **愣住（嚇呆）、逃離、反擊**

-- **厭惡／羞恥**      **躲藏、被驅逐、自我隔離**

1、看到的行為

## 2、理解的情緒 + 我的描述

憤怒生氣	傷心難過	害怕不安	厭惡排斥

3、拆解出情緒的緣由

會這麼\_\_\_\_\_，是因為……

4、邀請對方確認

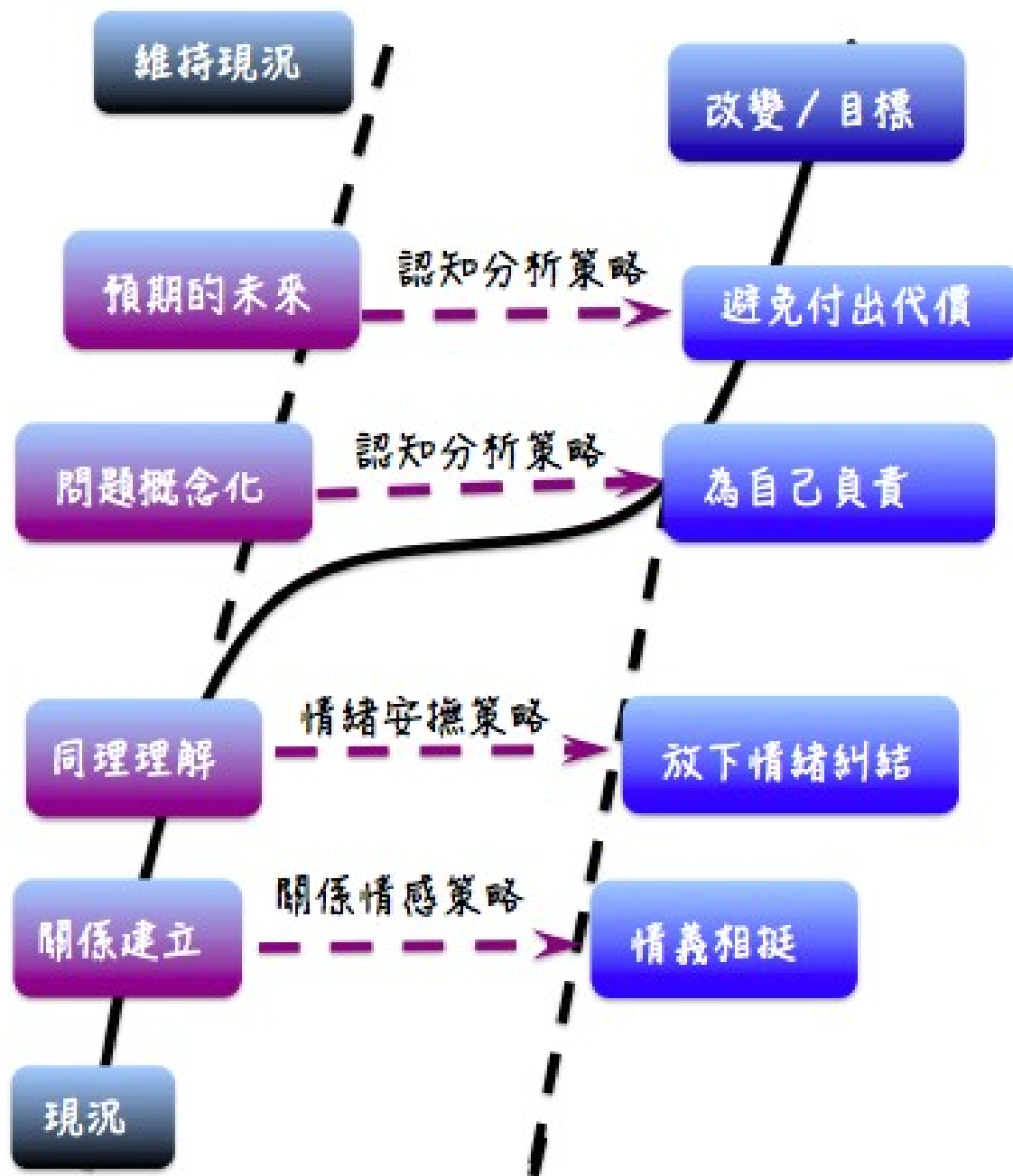
# 關懷的態度



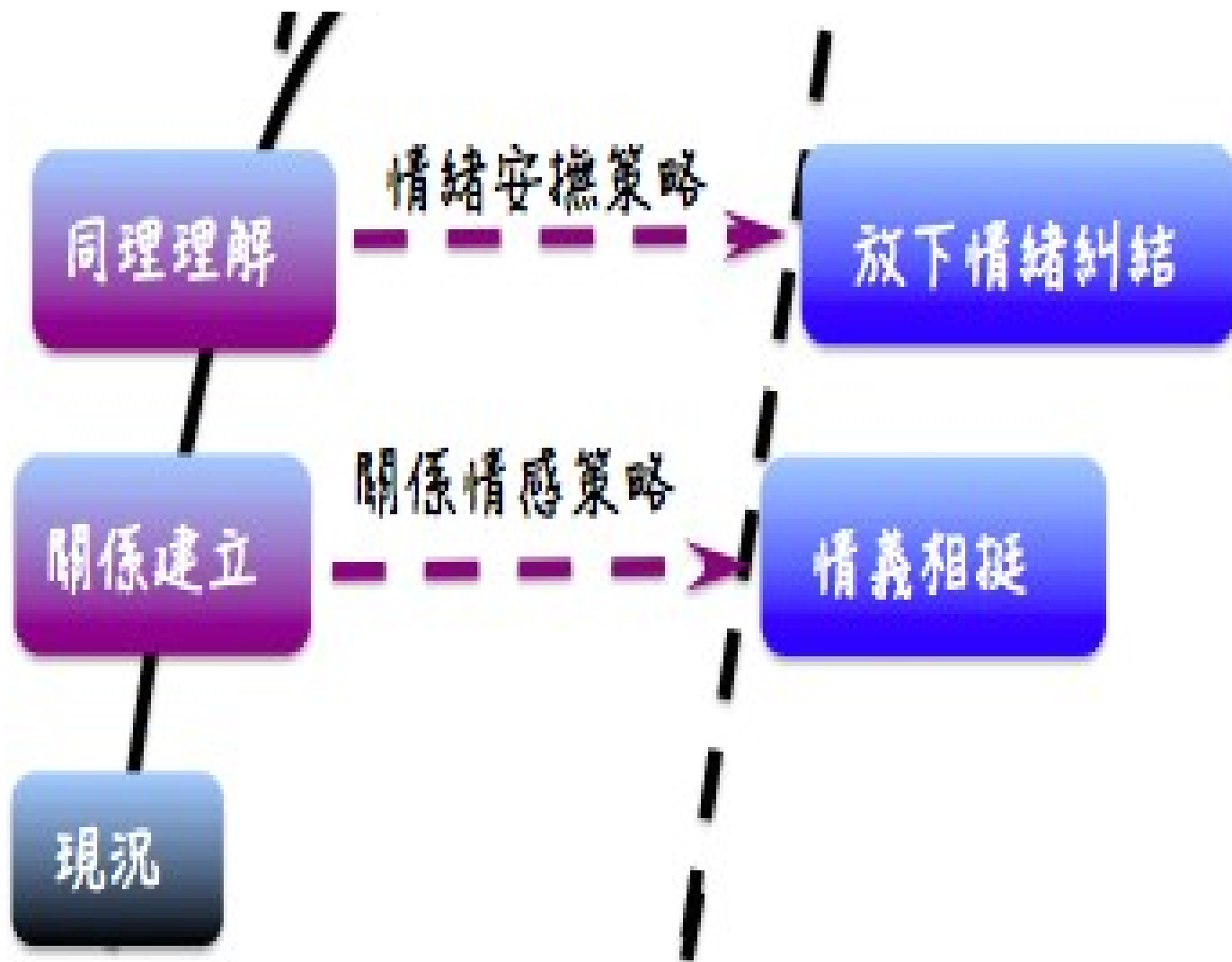
「不要再努力了！」

# 訪談地圖

## 2018 版



# 談話地圖





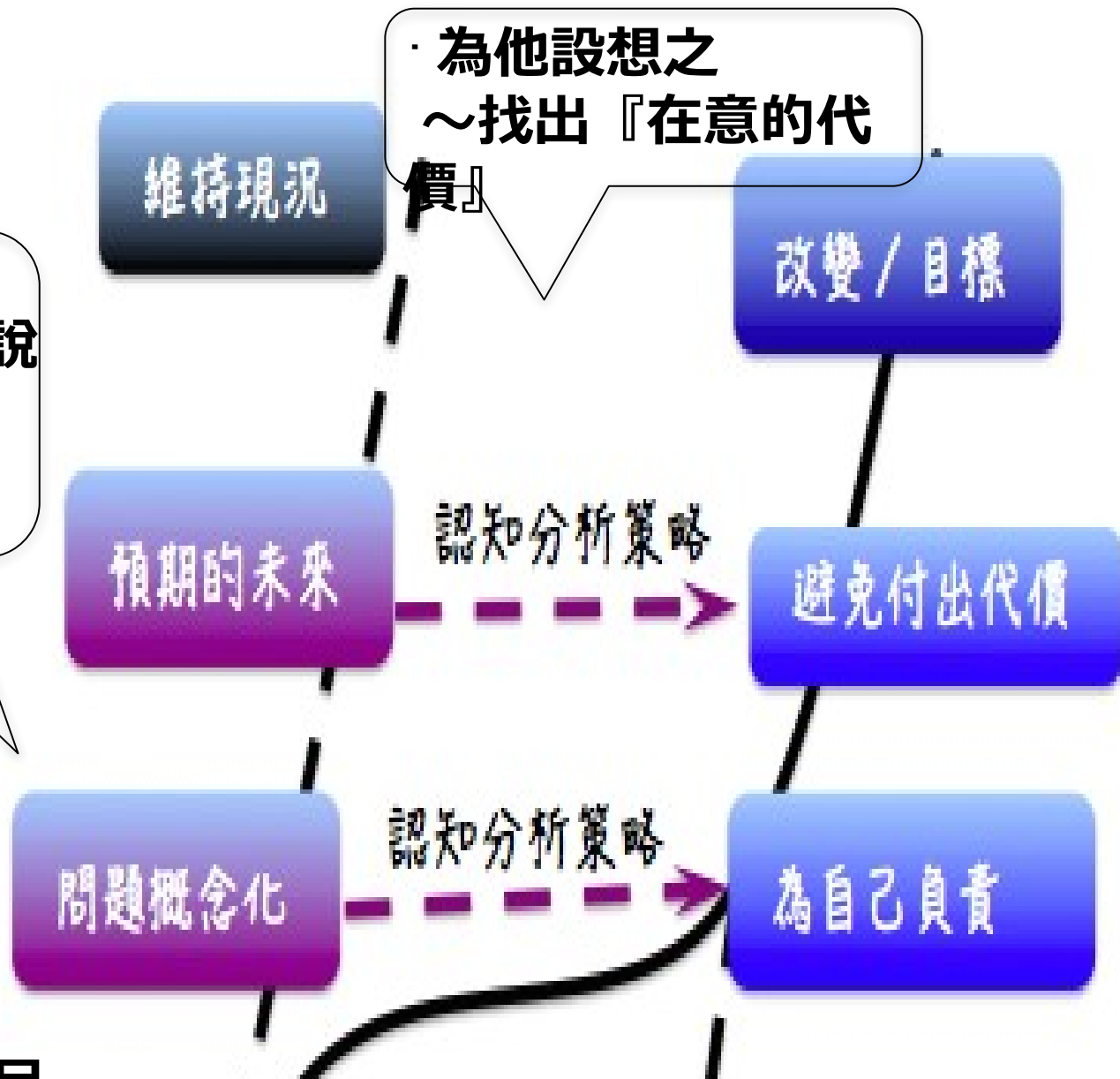
# 談話地圖

問題來自：

- \* 過去習慣、自圓其說
- \* 情緒糾結
- \* 不願意承擔責任

促成自我檢討：

- \* 引導承認『認知扭曲』  
或『非理性期待』
- \* 承認自己的錯誤
- \* 工作或人際能力不足



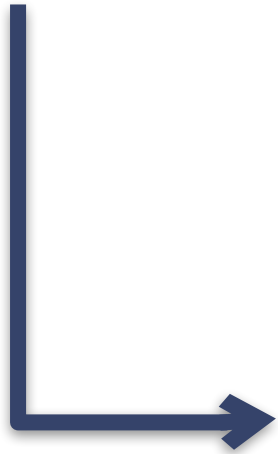


# 定義問題

## ～問題概念化

# 改變觀點～A B C

◆ 現況 --- 想法歸因 --- 結果



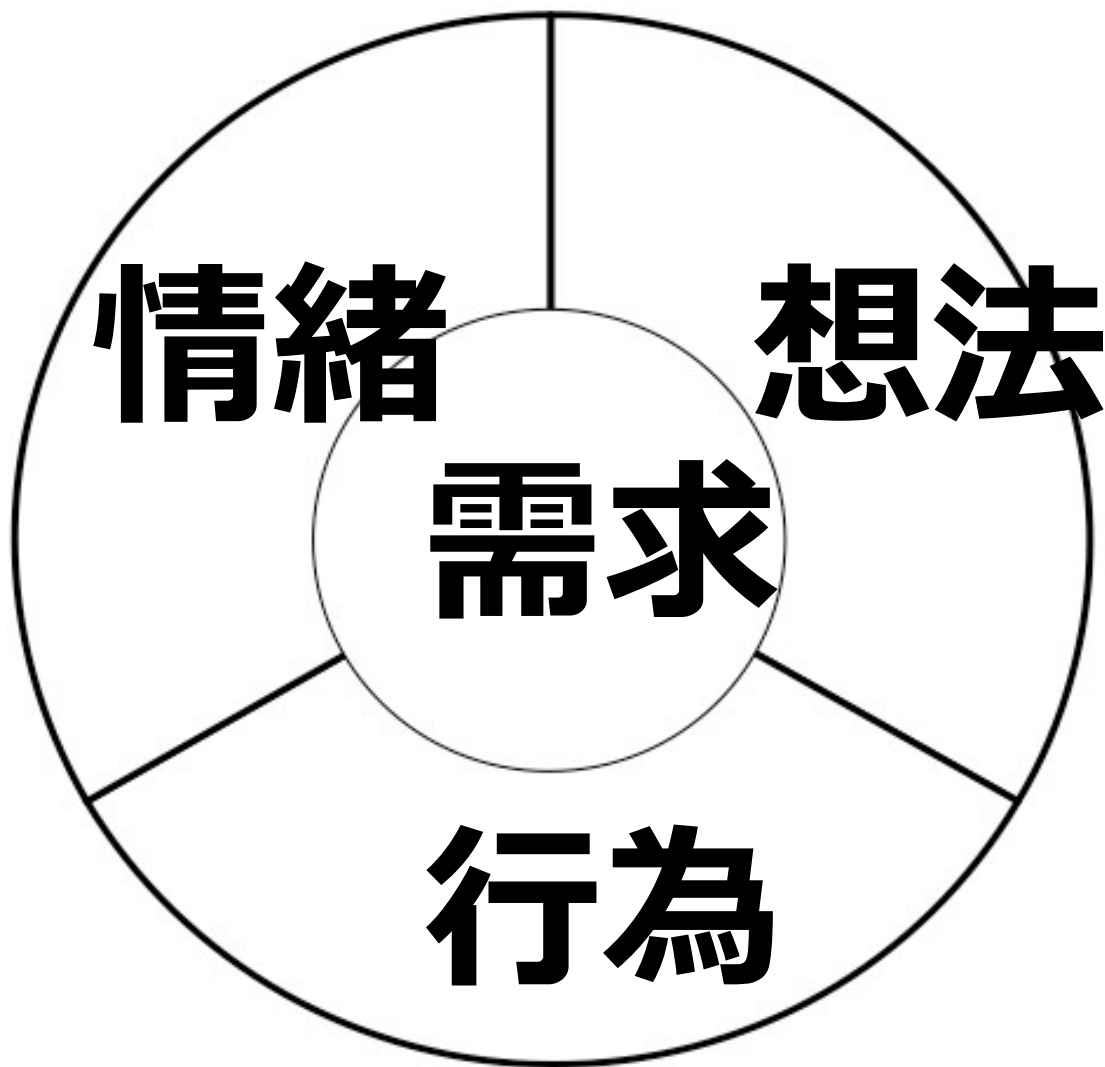
◆ 新的想法 --- 新結果

◆ 歸因

# 問題概念化

## 一、外在的情境

1. 缺乏
2. 失落
3. 傷害
4. 衝突
5. 挫折
6. 威脅
7. 其他  
(災難、意外等)



情緒反應	情緒類型 情緒表達 情緒基模
認知反應	自我概念 人我關係 心理地位 (ok 理論) 對現在和未來的想法
行為反應	口語與非口語 身體反應 行動選擇 (人際互動)
內在需求	成就感或價值感 親密感或歸屬感



# 溝通利器

～人際互動循環

# 人際互動循環模式

看到 / 聽到

情緒 / 感覺

想法 / 念頭

需求 / 期待

決定

行為反應



看到 / 聽到

情緒 / 感覺

想法 / 念頭

需求 / 期待

決定

行為反應

# 訪談地圖

## 2018 版

