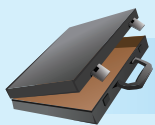


過勞自我預防手冊





序

近年來，有關工作壓力與過勞等議題漸受國內社會重視，「過勞」(burn-out) 指的是一種身心耗弱狀態，乃是長期處在高度心理壓力之下的壓力反應。過勞的症狀與成因複雜，多數研究認為過勞是長期暴露於工作壓力下的結果。過勞與工作壓力是重要的公共衛生議題，所謂「過勞」、「過勞猝死」、及找不出特殊病因的「慢性疲勞症」，在高度工業化國家已是極受重視的職業健康問題。秉持本會「健康台灣，快樂勞動」的理念，本所關懷勞工在職場上所面對的挑戰與問題，發展測量過勞的中文自陳量表，以作為測量國內勞工過勞情況的工具。為使廣大勞工本身對職業所可能造成之過勞危害能有更多認識，及更進一步預防危害產生，特編撰此「過勞自我預防手冊」，提供勞工加強過勞之自我檢測及預防管理。

近年來服務業比重在台灣產業日益增加，本所對於從事服務業勞工朋友的心理健康亦相當重視，因此新版手冊增加服務對象相關過勞量表，服務對象包括客戶、顧客等 (不包括同事與下屬)，以提供服務業勞工自行檢測並自我管理。希望這本手冊能幫助勞工朋友帶來更多平安、健康和快樂。

行政院勞工委員會勞工安全衛生研究所 謹致
中華民國一百年十二月

目錄

一 • 前言 ...P3

二 • 過勞量表 ...P4

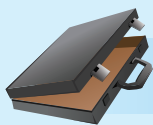
三 • 計分方式 ...P6

四 • 分數解釋 ...P7

五 • 過勞的定義 ...P8

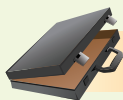
六 • 過勞的因應方法 ...P9





前言

「台北縣醒吾技術學院一名 43 歲的助理教授，過勞死在研究室裡」、「苗栗縣政府建設局副局長為了解地方災情，每天查訪各地，還要處理大量公文，最後在勘災現場累倒，引發心臟病死亡」、「農委會水土保持局術士，因忙於勘災長時間工作，不幸過勞猝死」。這些年來，這樣的新聞可以說是屢見不鮮，但台灣人往往存在著「要更勤奮地工作」這樣的信念，雖創造了台灣的經濟奇績，但也產生了心臟疾病患者增多、離婚率上升、人際關係緊張、親子關係疏離等副症狀，只是人們往往隱而未覺。近來，您是否常覺得頭痛、胸悶、食慾不振、沒胃口、記憶力減退、注意力難集中、肩部與頸部強直性發麻，若有這些症狀您可能就要注意了，因為您可能早已成為過勞的高危險群而不自知 !!



二、過勞量表

測測看，您是否過勞了呢？

1. 你常覺得疲勞嗎？

☐總是 (1) ☐常常 (2) ☐有時候 (3) ☐不常 (4) ☐從未或幾乎從未 (5)

2. 你常覺得身體上體力透支嗎？

☐總是 (1) ☐常常 (2) ☐有時候 (3) ☐不常 (4) ☐從未或幾乎從未 (5)

3. 你常覺得情緒上心力交瘁嗎？

☐總是 (1) ☐常常 (2) ☐有時候 (3) ☐不常 (4) ☐從未或幾乎從未 (5)

4. 你常會覺得，「我快要撐不下去了」嗎？

☐總是 (1) ☐常常 (2) ☐有時候 (3) ☐不常 (4) ☐從未或幾乎從未 (5)

5. 你常覺得精疲力竭嗎？

☐總是 (1) ☐常常 (2) ☐有時候 (3) ☐不常 (4) ☐從未或幾乎從未 (5)

6. 你常常覺得虛弱，好像快要生病了嗎？

☐總是 (1) ☐常常 (2) ☐有時候 (3) ☐不常 (4) ☐從未或幾乎從未 (5)

7. 你的工作會令人情緒上心力交瘁嗎？

☐很嚴重 (1) ☐嚴重 (2) ☐有一些 (3) ☐輕微 (4) ☐非常輕微 (5)

8. 你的工作會讓你覺得快要累垮了嗎？

☐很嚴重 (1) ☐嚴重 (2) ☐有一些 (3) ☐輕微 (4) ☐非常輕微 (5)

9. 你的工作會讓你覺得挫折嗎？

☐很嚴重 (1) ☐嚴重 (2) ☐有一些 (3) ☐輕微 (4) ☐非常輕微 (5)

10. 工作一整天之後，你覺得精疲力竭嗎？

☐總是 (1) ☐常常 (2) ☐有時候 (3) ☐不常 (4) ☐從未或幾乎從未 (5)

11. 上班之前只要想到又要工作一整天，你就覺得沒力嗎？

☐總是 (1) ☐常常 (2) ☐有時候 (3) ☐不常 (4) ☐從未或幾乎從未 (5)

12. 上班時你會覺得每一刻都很難熬嗎？

☐總是 (1) ☐常常 (2) ☐有時候 (3) ☐不常 (4) ☐從未或幾乎從未 (5)

13. 不工作的時候，你有足夠的精力陪朋友或家人嗎？

☐總是 (1) ☐常常 (2) ☐有時候 (3) ☐不常 (4) ☐從未或幾乎從未 (5)

您的工作需要提供服務給他人嗎？服務對象包括：客戶、顧客、病患、學生等（不包括同事或下屬）

1 ☐ 不需要 2 ☐ 需要（請繼續填答下列問題）

14. 你會覺得和服務對象互動有困難嗎？

☐ 總是 (1) ☐ 常常 (2) ☐ 有時候 (3) ☐ 不常 (4) ☐ 從未或幾乎從未 (5)

15. 服務對象會讓你感到很累嗎？

☐ 總是 (1) ☐ 常常 (2) ☐ 有時候 (3) ☐ 不常 (4) ☐ 從未或幾乎從未 (5)

16. 你會希望減少和服務對象接觸的時間嗎？

☐ 總是 (1) ☐ 常常 (2) ☐ 有時候 (3) ☐ 不常 (4) ☐ 從未或幾乎從未 (5)

17. 你對服務對象感到厭煩嗎？

☐ 總是 (1) ☐ 常常 (2) ☐ 有時候 (3) ☐ 不常 (4) ☐ 從未或幾乎從未 (5)

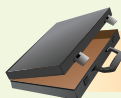
18. 你會覺得你為服務對象付出比較多，而得到回饋比較少嗎？

☐ 總是 (1) ☐ 常常 (2) ☐ 有時候 (3) ☐ 不常 (4) ☐ 從未或幾乎從未 (5)

19. 你會想要趕快把服務對象打發掉嗎？

☐ 總是 (1) ☐ 常常 (2) ☐ 有時候 (3) ☐ 不常 (4) ☐ 從未或幾乎從未 (5)





三、計分方式

- 第 1~6 題是個人相關過勞分量表，將各選項分數轉換如下：

(1)100 (2)75 (3)50 (4)25 (5)0。

將第 1~6 題的得分相加，除以 6，便可得到個人相關過勞分數。

- 第 7~13 為工作相關過勞分量表，第 7~12 題分數轉換為：

(1)100 (2)75 (3)50 (4)25 (5)0。

第 13 題的分數轉換為：

(1)0 (2)25 (3)50 (4)75 (5)100。

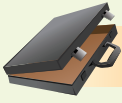
將 7~13 題之分數相加，並除以 7，便可得到工作相關過勞分數。

- 第 14~19 題是服務對象相關過勞分量表，將各選項分數轉換如下：

(1)100 (2)75 (3)50 (4)25 (5)0。

將第 14~19 題的得分相加除以 6，即為服務對象相關過勞分數。





四、分數解釋

個人相關過勞分數

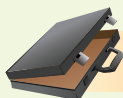
50 分以下	您的個人過勞程度輕微，您並不常感覺到疲勞、體力透支、精疲力竭或者虛弱好像快生病的樣子。
50-70 分	您的個人過勞程度中等，您並有時感覺到疲勞、體力透支、精疲力竭或者虛弱好像快生病的樣子。建議您找出生活的壓力源，進一步的調適自己，增加放鬆與休息的時間。
70 分以上	您的個人過勞程度嚴重，您時常感覺到疲勞、體力透支、精疲力竭或者虛弱好像快生病的樣子。建議您適度的改變生活方式，增加運動與休閒時間之外，您還需要進一步尋找專業人員諮詢。

工作相關過勞分數

45 分以下	您的工作相關過勞程度輕微，您的工作並不會讓你感覺很沒力、心力交瘁、很挫折。
45-60 分	您的工作相關過勞程度中等，您有時對工作感覺沒力、沒有興趣、有點挫折。建您找出工作中的壓力源，接受在職訓練，增加職能，並學習壓力管理技巧，以提高工作滿意度。
60 分以上	您的工作相關過勞程度嚴重，您已經快被工作累垮了，您感覺心力交瘁，感覺挫折，而且上班時都很難熬，此外您可能缺少休閒時間，沒有時間陪伴家人朋友。建議您適度的改變生活方式，增加運動與休閒時間之外，您還需要進一步尋找專業人員諮詢。

服務對象相關過勞分數

50 分以下	您的服務對象相關過勞程度輕微，您對於服務對象並不會讓你感覺互動有困難、很累、厭煩。
50-70 分	您的服務對象相關過勞程度中等，您有時對服務對象感覺互動有困難、很累、厭煩。建議您找尋服務對象相關過勞的成因，並進一步的調適自己，增加放鬆與休息的時間。
70 分以上	您的服務對象相關過勞程度嚴重，你時常對服務對象感覺互動有困難、過度疲累、感到厭煩，並且想趕快把服務對象打發掉。建議找尋影響您對於服務對象的感受與服務對象相關過勞的成因，以及適度的改變生活方式，增加運動與休閒時間之外，您還需要進一步尋找專業人員諮詢。



五、過勞的定義

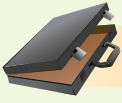
什麼是過勞呢？

所謂的「過勞」指的是一種身心耗弱狀態，乃是長期處在高度心理壓力之下的壓力反應。過勞的成因相當複雜，多數的研究認為過勞是長期暴露於工作壓力下的結果。

過勞的症狀

1. 經常感到疲倦，健忘。
2. 突然覺得有衰老感。
3. 肩部和頸部強直發麻。
4. 因為疲勞和苦悶失眠。
5. 為小事煩躁和生氣。
6. 經常頭痛和胸悶。
7. 高血壓、糖尿病病史，心電圖不正常。
8. 體重突然變化大。
9. 最近幾年運動也不流汗。
10. 自我感覺身體良好而不看病。
11. 人際關係突然變壞。
12. 最近常工作失誤或者發生不和。





六、過勞的因應方法

健康的生活能讓體力處於最佳的狀態，健康的生活包括：良好的飲食、具有品質的睡眠、運動、休閒、接近陽光與自然。下列詳細介紹飲食與運動的影響，以及簡易的放鬆技巧，讓你輕鬆度過壓力的考驗！

透過飲食減少壓力因子

1. 攝取均衡的營養：可從牛奶及牛奶製品；肉、魚及家禽；水果和蔬菜以及穀類等四大類食物中均衡攝取。
2. 限量攝取飲食中的飽和性脂肪，可以多增加攝取富含纖維（如蔬菜等）的食物，促進腸胃健康。
3. 不以大眾傳播媒體的理想身材做為減重的目標，不正確的減重，可能導致厭食症或善飢癖。
4. 限制含咖啡因的食物（如可樂、咖啡等），因過量攝取咖啡因會增加失眠及壓力的產生；同時不要吸食菸類產品並且限制飲酒。
5. 適時的補充維他命，特別是維他命 C 及綜合維他命 B，其可減輕疲勞、促進體能恢復及幫助代謝等功能，有助於處於壓力情境中，但需參考指示用量注意不要過度攝取。若能均衡的從各類食物攝取，體內即能具有足夠的維他命。
6. 飲食中應重視正餐，避免吃入過量的精緻化碳水化合物食品（如蛋糕、甜點、巧克力糖等），雖然這些食物能夠快速補充能量，但也會使自己處於敏感易怒、情緒不穩及壓力增加的狀態。
7. 不要過度攝取加工麵粉及鈉的含量。



運動的原則

1. 心跳速率：(220- 年齡) \times 60~80%，一開始運動時，讓心跳保持在最大限度的 60% 處，之後逐漸增加至最大限度的 80%。
2. 運動的頻率：每個禮拜運動三次以上最佳，每天做二十到三十分鐘。將運動排入作息表中，是較能持續下去的方式。
3. 運動計畫：每天把握機會多走路或爬樓梯就能累積三十分鐘的活動，如：搭車回家時，可以提早下車，一邊慢慢散步回家，一邊放鬆整天工作的心情；五樓以下，等電梯不如爬樓梯，下樓梯不要搭電梯。另外游泳和騎腳踏車是較不費力的運動，可作為一個開始中度運動計畫的方式。
4. 運動時間：可以將運動時間設定在工作後和晚餐前的空檔，一方面可消除整天累積的壓力，另一方面能夠降低食慾，對保持身材有所助益。

運動為何可讓身體健康？

1. 能夠增強心肺功能，促進血液循環讓養分和氧氣順利地運送至細胞中。
2. 促進肌肉細胞與能量代謝，避免過度的脂肪造成高血壓、心臟病、糖尿病等相關疾病。
3. 促進體能，改善生活品質。
4. 消除疲勞、增加耐力
5. 增進身體的安適狀態，有能力從事自己的工作，且有活力參與休閒活動。
6. 讓睡眠中的「深睡時間」拉長，改善睡眠品質。
7. 消除精神緊張，保持良好的體魄。
8. 助於免疫系統的抗病功能。



運動為何可讓心理健康？

1. 感覺精神好、身體好，可以具有較高的自尊。
2. 讓別人對你有較為正向的想法。
3. 可以使自己清醒而有能力。
4. 助於調整情緒，增加正面情緒或減少憂鬱和焦慮等負面情緒。
5. 可藉由運動宣洩壓力而較能因應。
6. 做為開始。
7. 讓體態與體型改變，增加自信心。
8. 運動促使「腦內啡」分泌，讓人情緒穩定，降低憂鬱。
9. 增加自己能成功的信念，重新評估壓力、緩衝壓力的衝擊。



漸進式放鬆

生理效應

研究指出，漸進式放鬆是經由集中精神感受身體方面的放鬆而得其效果的，肌肉的放鬆可以進而使腸胃系統以及心臟血管系統的肌肉放鬆。藉由漸進式放鬆法的肌肉放鬆，對於緊張性的頭痛、偏頭痛或是背部酸痛都有不錯的改善效果。如果能夠經常性地練習，對於因為肌肉過度緊張所造成的問題，即使無法完全消除，至少也能得到舒緩。

心理效應

放鬆訓練的意義是在平常使自己處於放鬆的狀態，而面臨任務時能夠全力以赴。透過身心關連的影響，一個人可以經由肌肉的鬆弛，達到生理適度調節與情緒的舒緩，並提升對自我的概念，憂鬱及焦慮的減低，減少失眠的痛苦等。而也能夠透過感覺肌肉拉緊的感受，而覺知到自己在什麼情況下已經處於緊張狀態。另一方面，對於藥癮、酒癮也有改善的效果，甚至能讓意志消沉的人變得積極。

漸進式放鬆法的程序

意指你能夠察覺到自己正處於緊張的狀態，透過經常的練習，你可以敏感的快速察覺身體緊張的部位。進行放鬆訓練的最佳時間在三餐之前。

找個夠安靜、不會被干擾、分心的環境。燈光不要太太亮有一點昏暗的燈光較佳。開始練習前得將身上緊身的衣服脫掉，讓身體處於舒適的狀態。室內的溫度必須是溫暖的，不然可能會妨礙血液的運行。



進行漸進式放鬆法的姿勢可坐在椅子上也可以是身體躺下的姿勢，重要的是肌肉要維持在最放鬆的狀態，手可以放在腹部上或是自然平放在身體的外側，腳在放鬆的狀態下應略為外開。可以使用小枕頭墊在頸部、腰部或膝下，讓肌肉更加放鬆。

將身體的任何一個地方的肌肉，以「繃緊—放鬆」的方法，快速的放鬆此部位的肌肉。例如你想要放鬆你肩膀的肌肉，在放鬆前，你要先讓肌肉緊張—高聳起你的肩膀，聳得越高越好，然後慢慢放鬆。注意感受你放鬆的肩膀肌肉，你會有一種溫暖及輕柔無力的感覺。

自我暗示訓練

自我暗示其意謂著自我激發，意義為對自我誘導全部過程，也代表了自我治療的意義。此方法的目的是能夠讓人放鬆，為一種由外而內，從身體的溫暖及沉重感開始，進而應用想像，使放鬆感進入心理的層面。

生理效應

自我暗示訓練會使得心跳及呼吸的速率、肌肉緊張程度，及血液中膽固醇的濃度降低，並促進血液的流通。

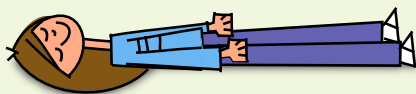
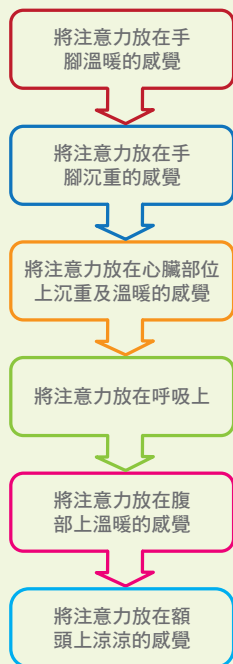
心理效應

研究顯示，自我暗示訓練可以增加對疼痛的忍受力、減低焦慮憂鬱和疲倦的程度，並且可幫助人們更有效地去因應生活中的壓力。另外，應該建立放鬆自己的習慣，例如在辦公室或家中時，可以在桌上、浴室、車子等貼上便利貼來幫助提醒自己達到放鬆的目的。

身體的姿勢

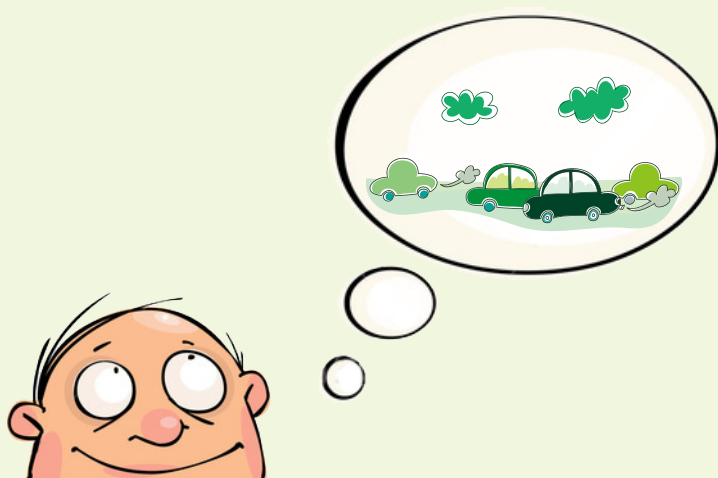
- 躺姿：平躺，兩腳自然微張，可以在腰部或頭部用毛毯或枕頭墊，增加身體舒適的程度。
- 坐姿：坐姿有兩個優點，一為不容易睡著，另一個則是十分方便。若為高腳椅，將臀部、背部及頭部貼靠椅背，身體挺直，手臂、手等盡量放輕鬆；若為凳子或低椅背，臀部坐在前端，手臂放在大腿上，手、手指及頭部自然下垂。

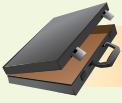
六個階段：在想像階段之前，有六個基本的起始階段



想像

想像又稱為自我暗示的冥想，部份自我暗示訓練會應用想像輕鬆愉快的景像，來使身體的放鬆進而達成心理的放鬆，可以藉由下列幾個問題來幫助找出放鬆的情景：情景的氣溫如何？有誰在情景中？情景具有什麼樣顏色的？有哪些聲音呢？發生什麼動作呢？有什麼感覺？而想像的程序如下：





社會支持的力量

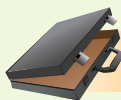
社會學家認為社會關係的改變會影響心理的變化，也決定了對疾病的抵抗力。沒有宣洩壓力管道會較容易罹患壓力相關疾病，因此有學者認為，社會支持的力量在某方面阻擋了壓力的傷害。而研究指出，高壓力會導致相關的情緒問題，但社會支持力量能夠扭轉情形。

人是社會性動物，在工作中和日常生活中一樣需要社會支持，但是我們常常忽略社會支持也是一項重要的資源，配偶、家人、同事、朋友可以在你需要物力或人力時幫你一把，在情感上給予你實質且體恤的分享。有福同享、有難同當的休戚與共的感覺，可以降低高壓力工作引起的負面影響，因此社會支持的力量能夠成為壓力管理的緩衝器。

社會支持系統

感覺有壓力時，可以針對壓力來源之不同，找尋不同的社會支持系統，以尋求問題的解決與壓力的抒解。一般而言，社會支持系統可分下面幾類：

1. 工具性：提供工作協助，如透過主管及同事提供工作技能協助。
2. 資訊性：提供有用資訊，如過勞自我預防手冊及相關網站，以協助解決問題與個人抉擇參考。
3. 評鑑性：隨時提供真實的回饋，如過勞量表評估。
4. 情緒性：提供情緒表達發洩的管道，如諮詢生命專線，親朋好友。



參考文獻

- Greenberg,J.S.(1995)。壓力管理 (初版)(潘正德 譯)。臺北市：心理出版社。
- 杜宗禮、陳秀蓉、孫萍、藍青、石曉蔚 (2005)。樂在工作避免過勞。臺北市：二魚文化出版社。
- 王美晶 (2006)。休閒參與作為壓力調適方法及其效益之研究。銘傳大學觀光研究所碩士論文。
- 李再長、徐強、陳彰儀、胡國強、賴孟寬、張怡筠 (2000)。工商心理學。臺北市：國立空中大學。
- Padus,E.,Gottieb,W.,Bricklin,M.(1996)。情緒管理手冊 (一) 做心理上的強者。臺北市：月旦出版社。
- 段秀玲 (1995)。壓力管理。臺北市：天馬文化出版。



新北市汐止區橫科路407巷99號
總機:(02)2660-7600

行政院勞工委員會
勞工安全衛生研究所 編印
中華民國一百年十二月