



財團法人
職業災害預防及重建中心

Center for Occupational Accident Prevention and
Rehabilitation (COAPRE)

職災個案服務評估 與溝通技巧

臺灣大學職能治療學系兼任教授

桃竹苗區身心障礙者職業重建服務資源中心主任

呂淑貞 博士



呂淑貞 博士

現職：

臺灣大學職能治療學系兼任教授

職能治療師第000001號

職業重建督導

台灣自殺防治學會理事長

台灣減害協會榮譽理事長

中華心理衛生協會常務理事

中華民國職能治療師公會全國聯合會創會理事長

桃竹苗區身心障礙者職業重建服務資源中心主任

世界心理衛生聯盟理事暨 WHO 東南亞區域代表
(前副主席)



呂淑貞 博士



學歷 & 主要工作經歷：

- 台灣大學職能治療學系學士
- 台灣大學衛生政策與管理研究所碩士
- 台灣大學職能治療學系博士
- 台北醫學大學職業與環境衛生研究所博士班肄業
- 行政院第七期女性領導研究班結業
- 美國波特蘭州立大學組織管理與領導人才研習結業
- 台北榮總精神部職能治療副技師(民72~83) (78就業服務開始)
- 衛生福利部八里療養院職能治療科主任(83~93) (+庇護+職訓)
- 衛生福利部桃園療養院職能治療科主任(93~98) (+職評)
- 中華心理衛生協會(+個案委託+群組安置)
- 曾任台北榮總、第一、唐氏症、喜憨兒、視障按摩、中華心衛督導
- 現任台灣職能治療學會、基隆市職能治療師公會及宜蘭特教職評督導
- 年輕型失智專案計畫主持人兼督導

呂淑貞 博士



■ 台灣職能治療學會第七、八屆理事長

1. 職業傷害之預防與職業復健研討會(民84~勞安所)
2. 職業災害復健研究--職業復健及工作強化模式(民84~勞安所)
3. 職業災害復健研究--職業復健與生理、心理、社會功能層面觀(民85~勞委會)

■ 中華民國職能治療師公會全國聯合會創會理事長 職場心理健康促進 (民96~衛生署)

■ 中華心理衛生協會理事長

1. 職場壓力管理~(民97~勞委會勞安所~建立全國職業衛生教育訓練資源中心)
2. 公務人員網路諮商
3. 立即關心計畫~心靈加油站

呂淑貞 博士

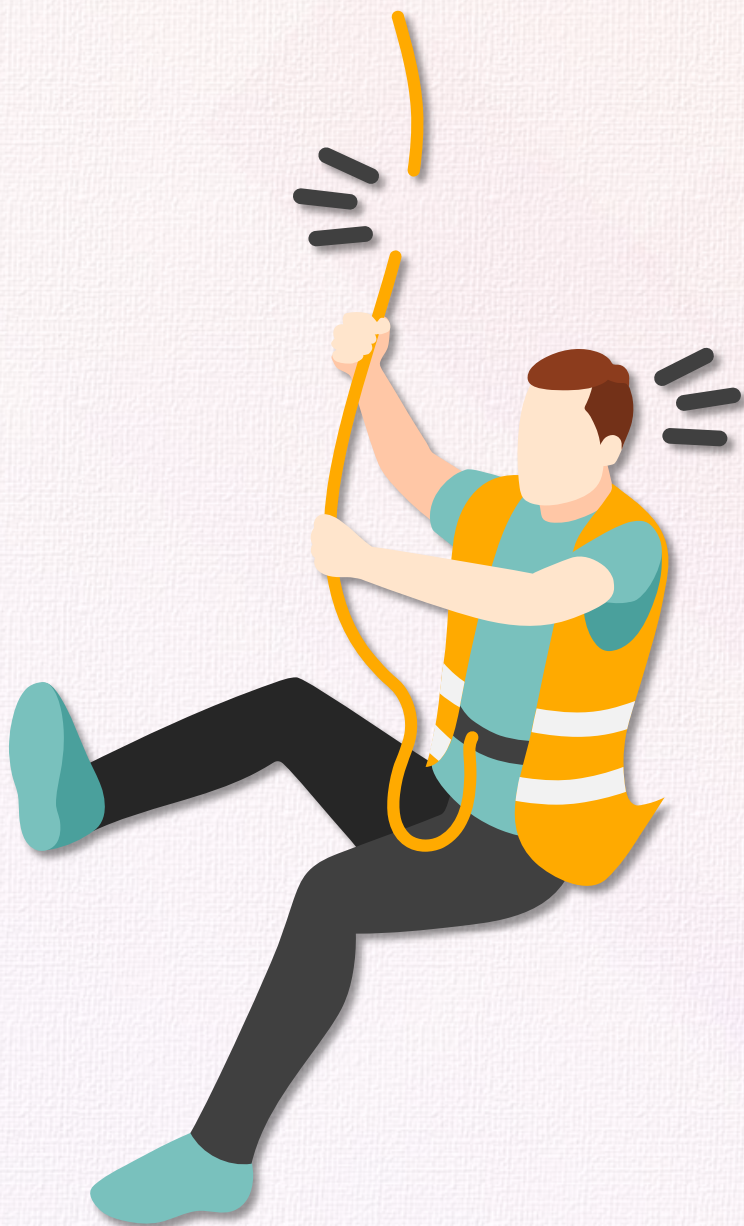


- 2014年 職災心理健康評估 ~勞動部與職安署成立演講
- 2015年 從EAP到FAP 談職場心理健康促進到職災勞工心理重建
~職業災害勞工重建暨第十五屆職能治療學術研討會~
- 2022年 如何做個職場健康達人
~桃園市政府勞動檢查處 職場心理健康研討會~
- 2023年 跨單位職災勞工職業重建服務合作及桃竹苗區職業重建資源分享
~職災重建服務個案研討會 財團法人職業災害預防及重建中心~
- 2025年 勞工職場安全與健康促進~自殺防治守門人訓練
~新北市勞工局 勞工教育訓練~

CONTENTS

課程大綱

- 單元01／ 學習職災勞工的基本評估與介入技巧
- 單元02／ 擬定個別化服務計畫的步驟與重點
- 單元03／ 提升溝通、同理與面談協商能力
- 單元04／ 案例討論



“

職業災害

職業災害的定義—

1. 指的是由工作所引起或與工作相關，一種未經預期、計畫的事件（包括暴力事件），或是在從事經濟活動、工作、或執行雇主所指定的業務等過程中發生交通等意外事件，使得 1 個或多個勞工遭受到傷害、失能、或死亡（ILO, 1998；2012）。

”

“

職業災害（續）

職業災害的定義—

2. 一般以**國際勞工組織**的定義為依據。國際勞工組織將因工作或與工作有關的意外事故所致的傷病、失能、或死亡等結果統稱為職業傷害；因曝露於工作過程中的危險物質或情況而引起的疾病則視為職業病（ILO, 1998）。

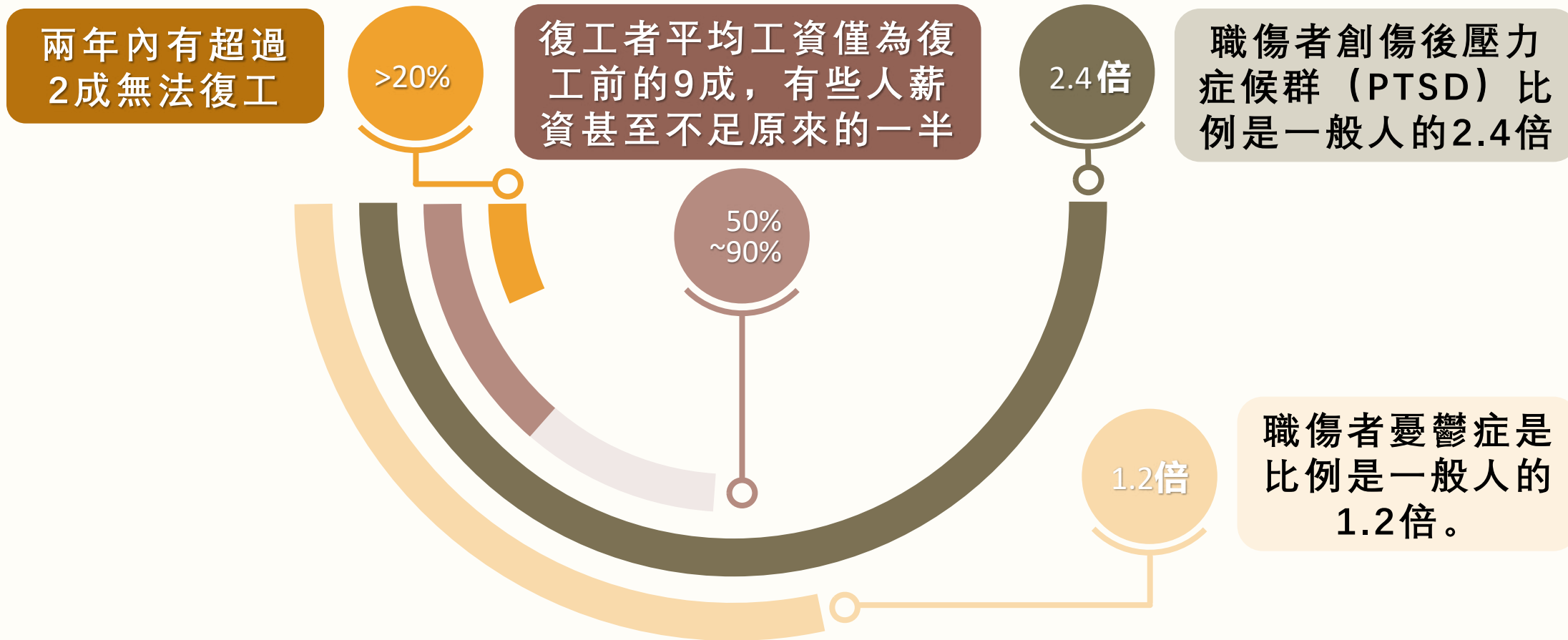
”





職業災害

■ 據統計，勞工遭遇職災後：





職業災害

※勞工職業災害保險及保護法

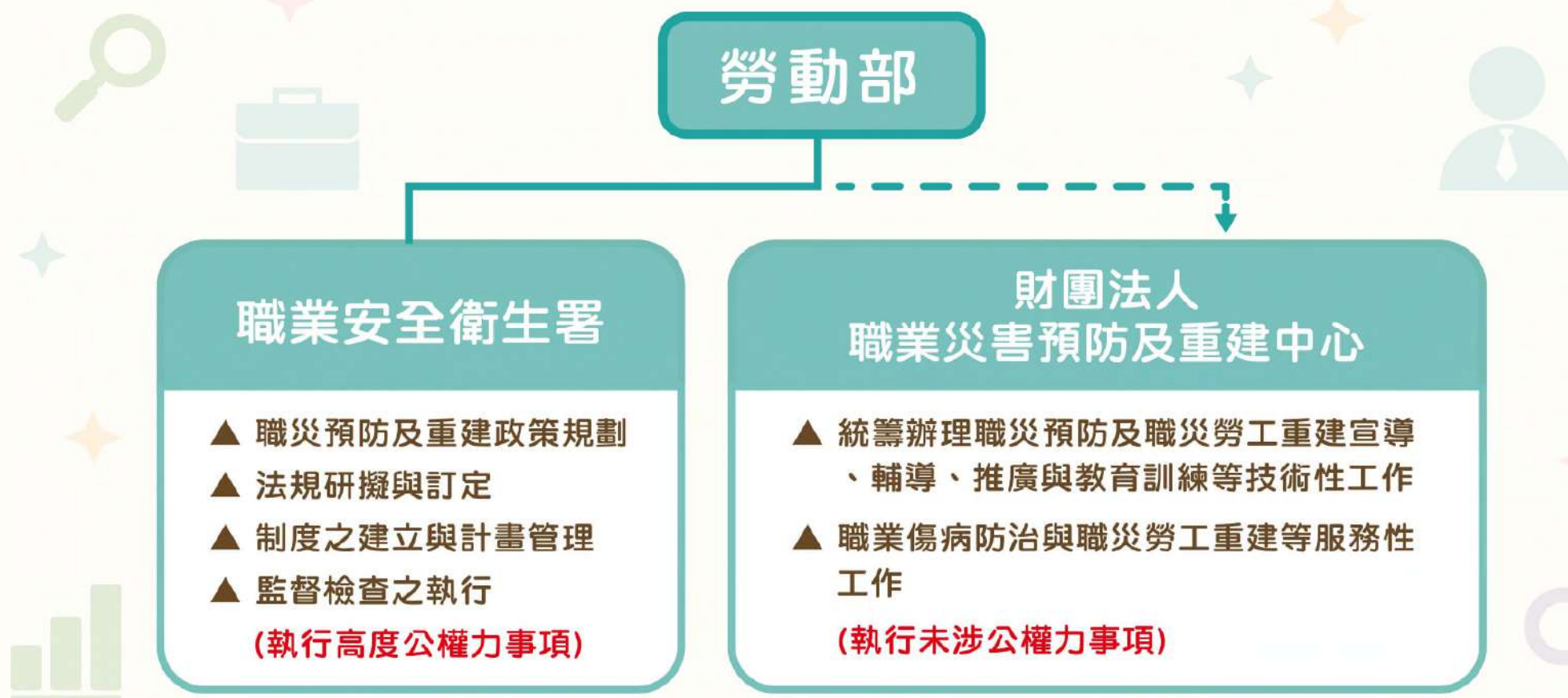
1. 民國 110 年 04 月 30 日公布實施，對於職業災害勞工之重建部分，藉由職業重建、個案管理服務機制之法制化，除以個案管理服務方式提供專業評估及諮詢服務，並協助雇主擬定復工計畫。
2. 為推動職場安全衛生及職災勞工協助服務之永續發展，勞動部於111年4月29日正式成立「財團法人職業災害預防及重建中心」，以推展國家規劃之職業災害預防與重建政策，協助辦理職業災害預防及職業災害勞工重建相關業務。





成立財團法人職災預防及重建中心 (§ 73)

法人與政府部門(職安署)角色區分





職安署與職災預防及重建中心業務分工示意

法規研擬
制度規劃
方針訂定

勞動部職業
安全衛生署

財團法人職災
預防及重建中心

政策規劃 制度管理、公權力執行

技術事務執行

職災勞工重建

職業傷病管理

勞工健康服務

化學品管理

安全衛生管理

機械設備安全

法令監督檢查
(北中南區中心)

個管服務/職能復健
社會復健/職業重建

醫療復健/職業傷病服務

勞工健康服務統籌管理

化學品源頭管理
與暴露評估

安全衛生促進與
輔導訓練

機械設備源頭管理

全民工安文化促進





職安署與職災預防及重建中心業務分工示意

(例-職業傷病服務體系)





職業傷病診治專責醫院服務事項 (§ 73)

職業傷病診治專責醫院

職業傷病診治整合性服務

職業傷病通報

1. 院內跨科通報與資源整合
2. 網絡醫院通報

職業暴露調查與評估

醫師可實施疑似職業病實地訪視

傷病診治

1. 診治/復健
2. 職能復健

復工計畫

1. 功能性評估
2. 就業適性評估
3. 溝通協調

- 特殊職業病(群聚)調查
- 區域職業傷病資源整合與交流
- 區域重要職業傷病議題追蹤
- 提供職業傷病防治政策建議



職災勞工重建服務事項 (§ 64- § 69)

社會復健

職災勞工個案管理 (§ 65)

心理支持、社會適應、福利諮詢、權益維護

醫療復健

(§ 38)

醫治療養
復健服務

職能復健

(§ 66) 工作分析

能力評估

工作能力強化

(§ 67) 輔助設施

職業重建

職業輔導評量

職務再設計

職訓、就服

(§ 68)

勞工職能復健津貼

(§ 69)

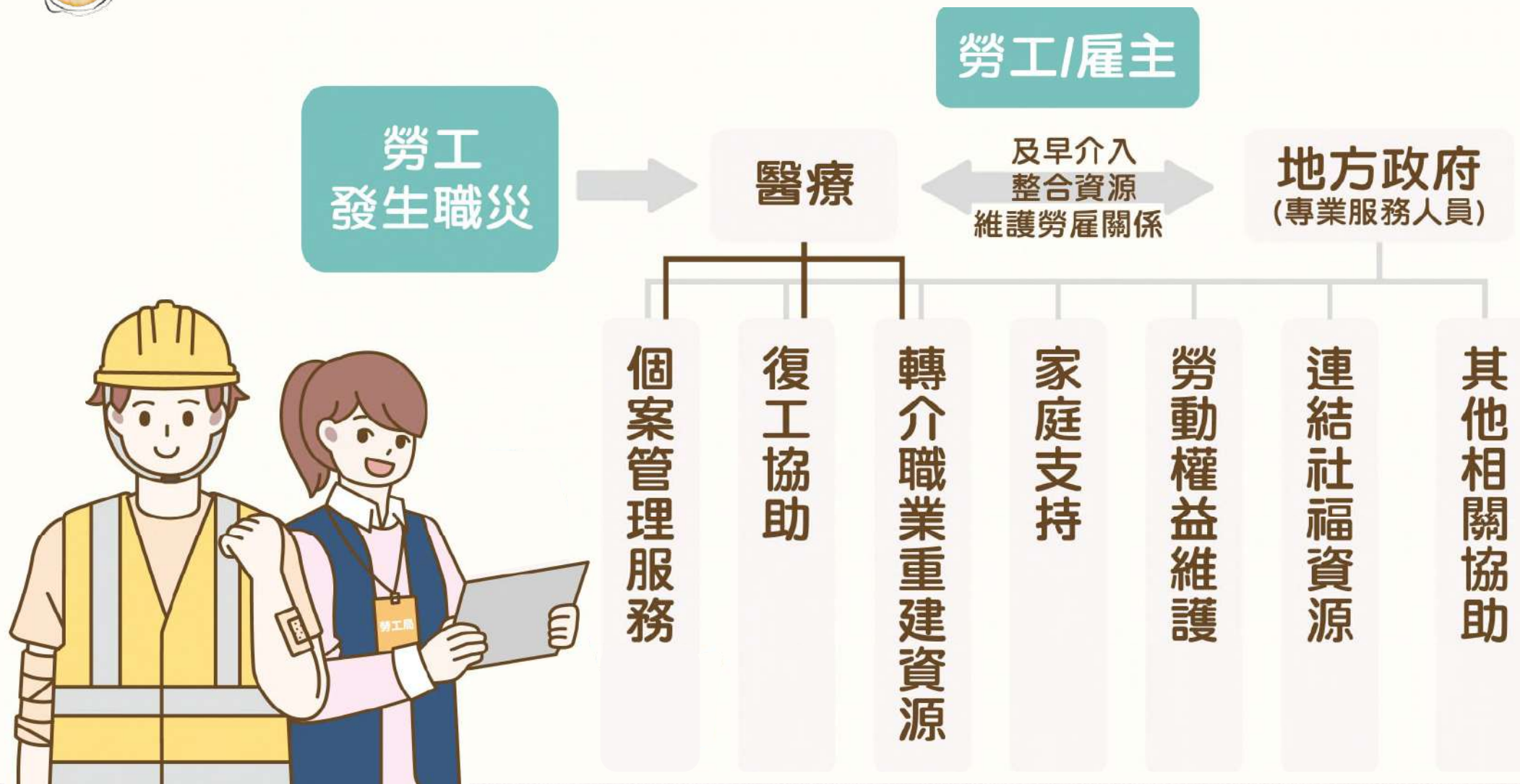
雇主獎勵性補助

原職場復工

重返職場再就業



社會復健 – 個案管理模式 (§ 65)





「職能評估」會談

過去的就業狀況

- 最近兩年內就業情形較重要
- 曾就業的職種
- 每次的職位
- 工作時間
- 工作期
- 收入
- 與主管及同事相處情形
- 每次離職或換工作的理由
- 對自己工作的滿意度
- 工作習性或特質
- 常面臨的問題
- 求職能力

未來的工作計畫或期許

- 工作的動機，計畫多久後可以工作
- 心理上的壓力或擔心
- 自我能力的認知
- 期許就業(訓練)的職種
- 期望合理的工作薪水，如何處理收入
- 期望是否具現實感

單元01

學習職災勞工的 基本評估與介入技巧



職業災害與個案評估

01

接案評估表：
基本資料表及
職災發生原因。

02

服務記錄：
權益諮詢(含支持)、
勞資爭議協處、心理
支持輔導、職業重建
協助、職業病認定鑑
定、社政資源協助、
復工追蹤、法律協諮
詢協助、經濟資源協
助、職能復健協助、
提供職業訓練資訊、
兒少福利資源協助、
就業服務協助等。

03

需求評估表。
失能等級職災
勞工開案時狀況。

04

**第四部分職災
勞工家庭與經濟
狀況。**

獲得相關職災給
付、補助、慰問
金及其他費用、
目前運用之社會
福利資源、家庭
經濟狀況、社會
支持評估。



職業災害與個案評估

05

第五部分個案心理健康及家庭受衝擊評估。簡式健康量表BSRS-5、職涯與就業問題調查；家庭受衝擊評估~家庭支持功能評估表。

家庭受衝擊評估ESCROW。家人的身體健康之變化、對工作的影響、家人的互動關係之變化、家人的心理狀況之變化、社交活動的變化、經濟狀況的變化、解決問題及尋求支援能力。

簡式健康量表(必要)

- 請您仔細回想在最近一星期中（包括今天），這些問題使您感到困擾或苦惱的程度，然後圈選一個您認為最能代表您感覺的答案：

項次	問題	完全沒有	輕微	中等程度	符合	非常符合
1	睡眠困難,譬如難以入睡、易醒或早醒	0	1	2	3	4
2	感覺緊張不安	0	1	2	3	4
3	覺得容易苦惱或動怒	0	1	2	3	4
4	感覺憂鬱、心情低落	0	1	2	3	4
5	覺得比不上別人	0	1	2	3	4
6	有自殺的想法	0	1	2	3	4

職涯與就業問題調查(必要)

■ 請您仔細回想在最近一個月內，發生職災事件迄今，是否有以下狀況出現？

項次	問題	完全沒有	偶爾如此	有時如此	經常如此	總是如此
1	我擔心不能適應原公司的職務	0	1	2	3	4
2	我對於無法順利返回原職場感到煩惱	0	1	2	3	4
3	我需要提供工作尋找技巧的協助	0	1	2	3	4
4	我擔心適應新的就業環境	0	1	2	3	4
5	我對於未來工作感到茫然	0	1	2	3	4

單元02

擬定個別化服務 計畫的步驟與重點



職業災害與計畫擬定

■ 計劃擬定表：

1. 勞動權益維護；

2. 家庭危機調適及相關
經濟資源協助；

3. 勞工重返職場助。

4. 結案表：
是否有身心障礙證明、
目前就業狀況。





職業災害與計畫擬定

2. 具重返職場意願或潛能者。

1. 符合職能復健專業機構
收案標準者。

8. 其他災後重返職場
協助服務。

7. 申請器具補助所需之
輔具評估。

6. 輔助設施評估/職務再設計服務。

3. 開立復工建議報告。

4. 生理工作能力強化
訓練。

5. 心理工作能力強化
訓練。



單元03

提升溝通、同理與 面談協商能力



溝通技巧

1. 提升溝通、
同理與面談
協商能力

3. 各個專業服
務過程同時
留意溝通與
心理支持重
要性



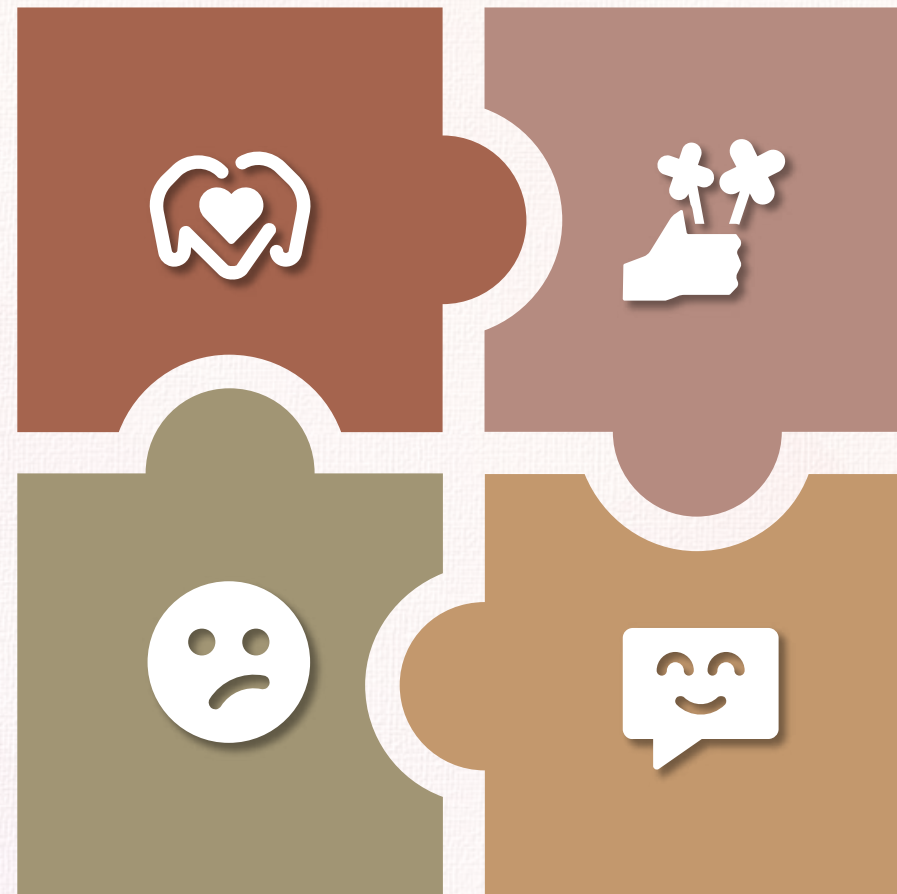
2. 別在傷口上灑鹽
- 二度傷害

4. 自殺防治守門人



情緒與溝通

- ① 情緒的意義
- ② 適當表達情緒的優點
- ③ 人們無法適當表達情緒的原因
- ④ 正確表達情緒的方式



情緒與溝通 (續)



A、生理的變化 (physiological changes)

- 當個人經歷強烈的情緒時，身體也會產生變化，例如心跳加速、血壓升高、腎上腺素分泌增加、血糖增高、消化速度減慢、以及瞳孔放大等等
- 這些生理反應，通常是不自主的，而且不同的情緒，例如興奮或憤怒，可能都會引起類似的生理變化。



情緒與溝通 (續)



B、非語言表達
(nonverbal
manifestation)

- 情緒除了會引發生理產生變化之外，個人的肢體動作，也會伴隨改變。
- 所以，從他人的姿勢、動作、表情等，我們也可以猜測此人處於何種情緒狀態之下。



情緒與溝通 (續)



- 過度壓抑情感會導致生理和心理疾病，而且，醫學報導也指出，一味壓抑憤怒者，或不能適當控制情緒者，他們的死亡率都較高。

情緒與溝通 (續)



④ 正確表達情緒的方式

- Adler和Towne (1981) 提供了以下一些表達情緒的原則和建議
- 1. 認清自己的情緒 (recognize your feelings)
- 2. 為自己的情緒負責 (accept responsibility for your feelings)
- 3. 選擇最佳時間和場合來表達自己的情緒 (choose the best time and place to express our feelings)
- 4. 及早處理情緒，切勿收集情緒點券
- 5. 清楚而具體地分享你的情緒 (share your feelings clearly and unambiguously)
- 6. 其他處理情緒的方法



有效的溝通技巧



■ 積極的傾聽

有意願聽取對方的表達

■ 眼神接觸

對方是從眼神來判斷你是否專心在傾聽

■ 表現出興趣

利用非口語的方式來表達自己的興趣

■ 避免分心的動作

會使談話者認為你不感興趣

也會使你遺漏一些說話者想要傳達的訊息



有效的溝通技巧

■ 投入

將自己投入說話者的感覺中

■ 接受整體影像

別忽視其他口語及非口語的訊息

■ 詢問問題

可以澄清及確保你正確的接受說話者所傳答的訊息

■ 簡述語意

用自己的話語再表達一次說話者傳達的訊息





有效的溝通技巧



- **不要打斷**
歸納說話者提出的資訊
- **不要說太多**
我們無法同時的聽和說，好的傾聽者通常不會說太多話
- **對照你的想法**
要評估訊息的來源
- **平順轉換說話者與傾聽者的角色**
自然的表現
不自然的表現會使你喪失可信度

Occupational Therapists Union Of The Republic of China

- 一群人**合作共事**經常會出現以下**兩種狀況**：



遇到問題

↓
進行協調

↓
協調不成

↓
開始溝通

↓
溝通不良

↓
各自表達

↓
考慮利害關係
而各說各話

先各自表達意見

↓
整理各方意見

↓
進行溝通

↓
產生一致共識

↓
進行工作協調

↓
確認工作內容

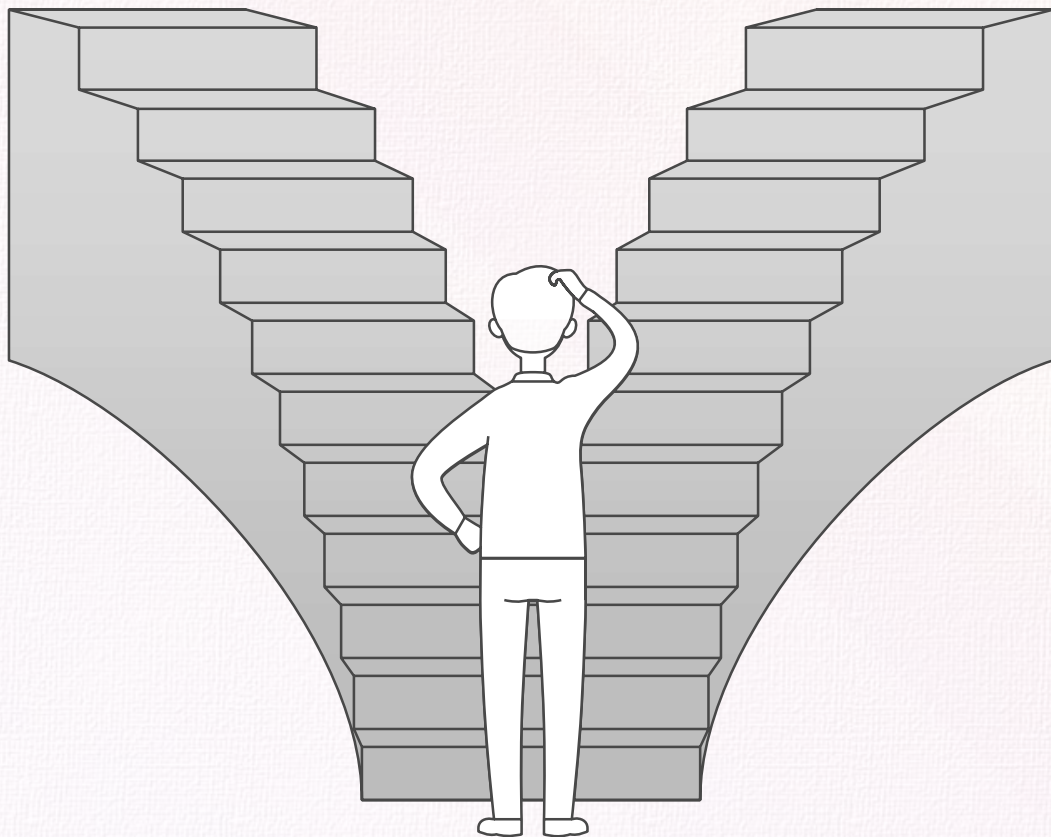
↓
開始工作



生存之道 - 快活 v.s 慢活

快活

慢活



-  生理 (物質)
-  心理 (精神)
-  社會 (家庭)
-  經濟 (工作)
-  靈性 (宗教)



助人特質



會讀書不見得會考試
會考試不見得會做事
會做事不見得會做人
會做人不見得會助人

志工助人時的榮耀
與光環

我能抱怨嗎？我能表現
不舒服嗎？
隱忍？？發洩？？自己有
苦要如何面對？？



自我保健

健康的涵義

- WHO:
健康下一定義，
亦即當一個人在生理、
心理及社會等三方面皆處於
和諧、安寧狀態時，才是真正的
健康。而且，健康不僅是現在不生
病而已，還包括預防潛在疾病的發生，
以及個人潛能的充分發揮。

2010

WHO No health without mental health
Addicts as a brain disease

2012

衛生福利部成立心理健康司但後來被
改成口腔與心理健康司。

2022

期待年能實現心理
健康司之成立。

2023

2023年成立。



什麼是心理健康？

心理 健康



■ 心理健康是一個人面對日常生活的各種情境中，他的思考、情緒和行為運作的狀態。



■ 例如，您如何看待您自己、您的生活及生活圈中的人；您如何評估自己可能的選擇和做決定。



■ 心理健康的課題包括如何處理壓力、人際關係及如何做決定。



■ 心理健康對每個人都很重要，心理健康的範圍由好、普通到最差，差距很大。



■ 人的心理健康是會變動的



心理調適生的問題

- 由於心理衛生專家已有研究及建立症狀資料，因此**心理健康問題是可以被診斷的**。

- 心理健康問題不見得看得到，可是**症狀是可以辨識的**。



- 例如：憂鬱症、焦慮症、行為規範障礙、飲食障礙、注意力不足、過動或壓力、情緒引起的心身症等現象。



看到非常好的四句話與大家分享：

① 什麼叫幸福？

白天有說有笑，
晚上睡個好覺。

② 什麼叫智慧？

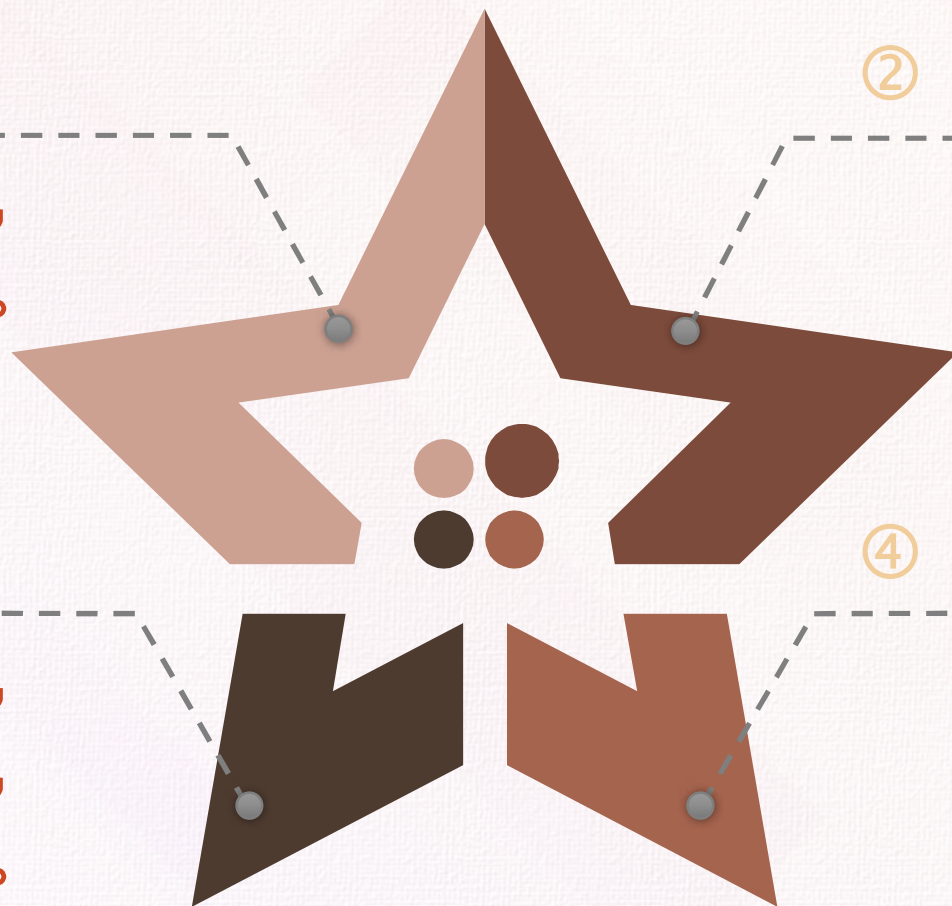
安排的事能做好，
沒安排的事能想到。

③ 什麼叫EQ？

說話讓人喜歡，
做事讓人感動，
做人讓人想念。

④ 什麼叫正能量？

給人希望，給人方向，
給人力量，給人智慧，
給人自信，給人快樂。



《職場紓壓達人》



■ 推動員工心理健康——
如何營造健康組織環境

■ 勞工紓壓——
壓力管理與憂鬱(自殺)防治

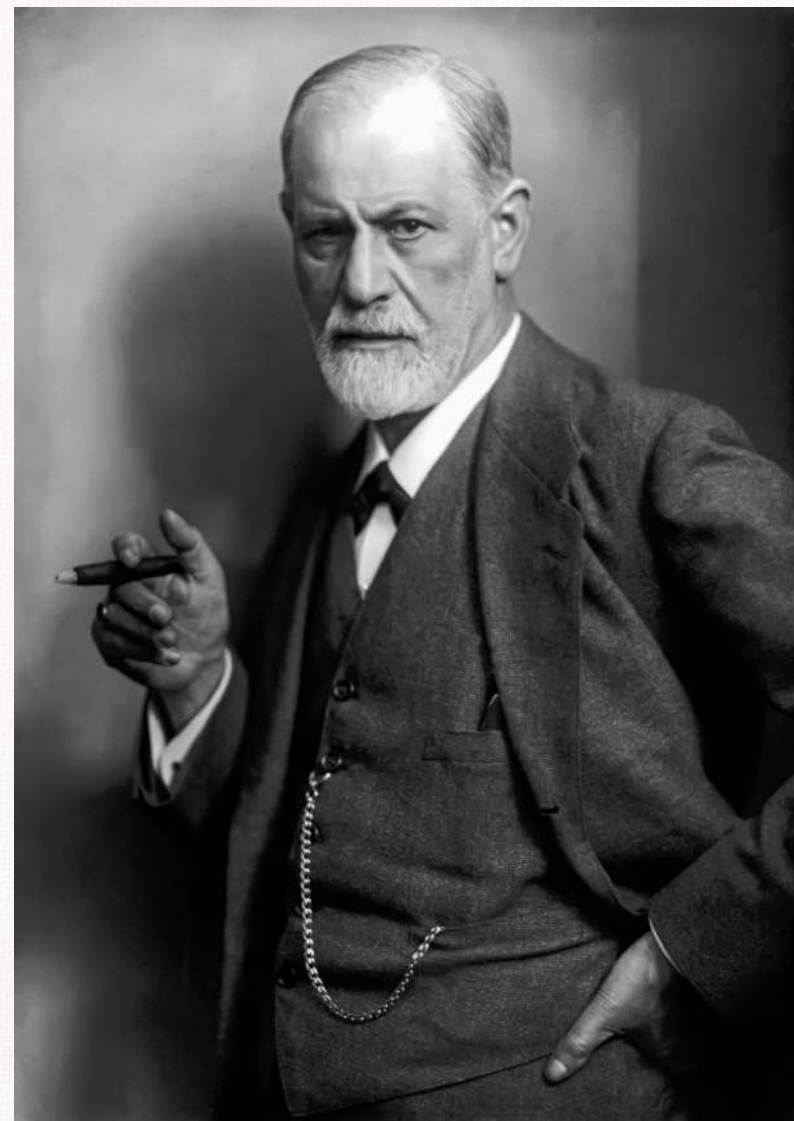


“

心理健康 - 佛洛伊德 (Freud) 的觀點 **To Work**

To love

”





健康危機

- 工時過長、過勞 ~ 爆肝、心肌梗塞



- 睡眠差



- 累積性創傷病變
(如肩、頸、腕隧道症候群, 下背痛, 憋尿以致腎臟發炎 ~ 無塵室科技業、醫師)



- 職業災害

(物理、化學、輻射、心理 ~ 創傷後壓力症候群、憂鬱症、自殺等)





日常生活中的壓力源

職場壓力

工作負荷過重 時間壓力、輪班
身體危險性 工作環境條件差
職位與職權衝突
與主管同儕關係
工作氣氛不良 缺乏工作安全
陞遷過多或過少 工作決策方式
組織權限衝突 福利制度差

工作外壓力

家庭問題 生活危機
財務問題

個人特質

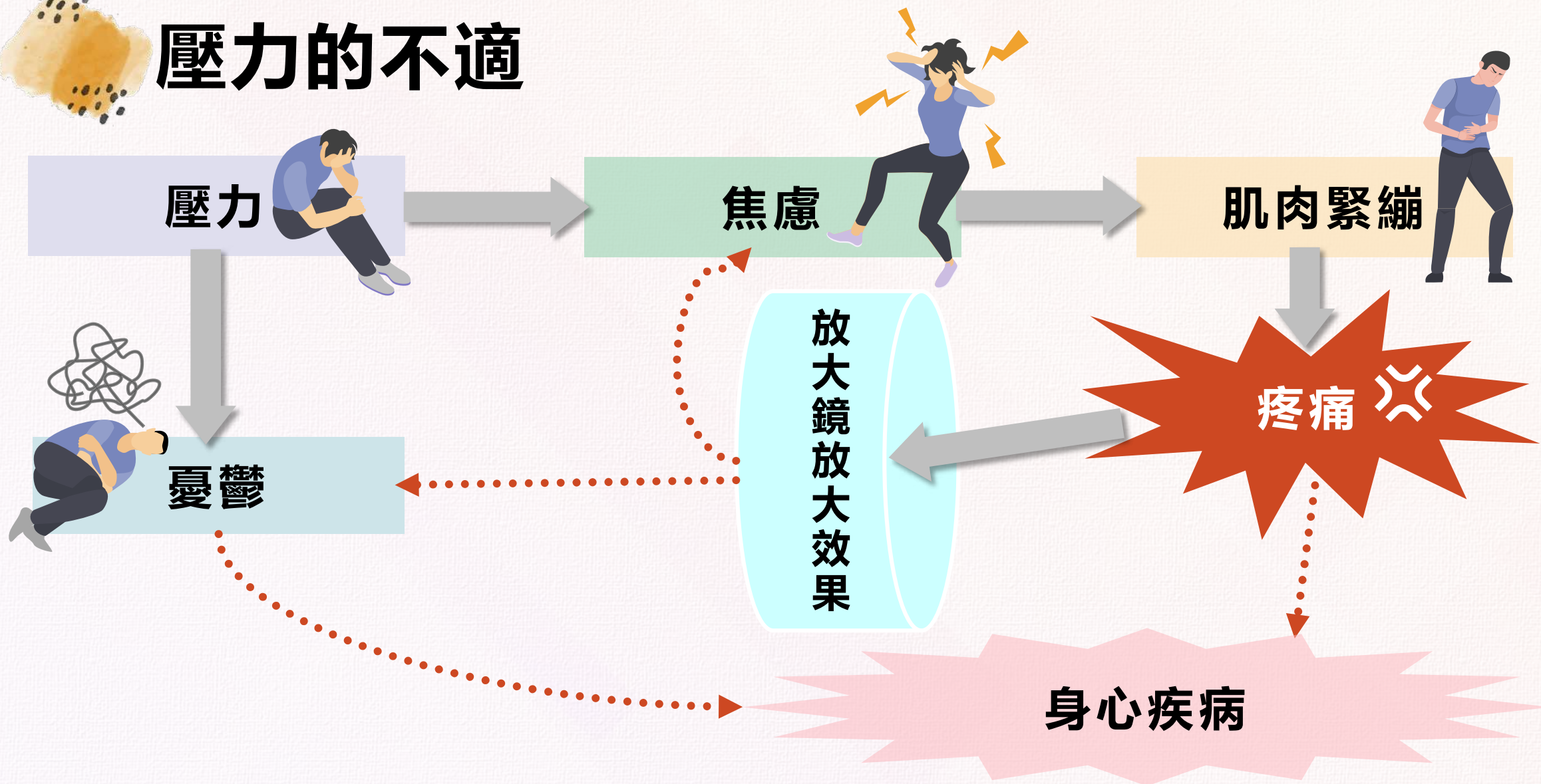
人格特質(A型或B型)
個人能力 個人資源
適應方式 挫折耐力
工作資歷 自我期待

適應不良

職業倦怠
身心疾病或過勞死



壓力的不適





壓力適應不良下的表現

身體疲倦
偏頭痛
頸肩僵硬
睡眠障礙
臉色蒼白
眼睛疲勞
耳鳴、牙痛
心悸、盜汗
高血壓
神經性抽搐
口乾舌燥
腸胃不適
便秘或瀉肚
四肢無力
手腳冰冷



大哭、大笑
健忘
做事延期
懶洋洋
發抖
咬指甲
亂開車
暴飲暴食
坐立不安
雙眼無神
彎腰駝背
多話或少話
喝酒或服禁藥
踮腳尖或踩步
反抗行為

單元04



案例討論



案例討論：案例一

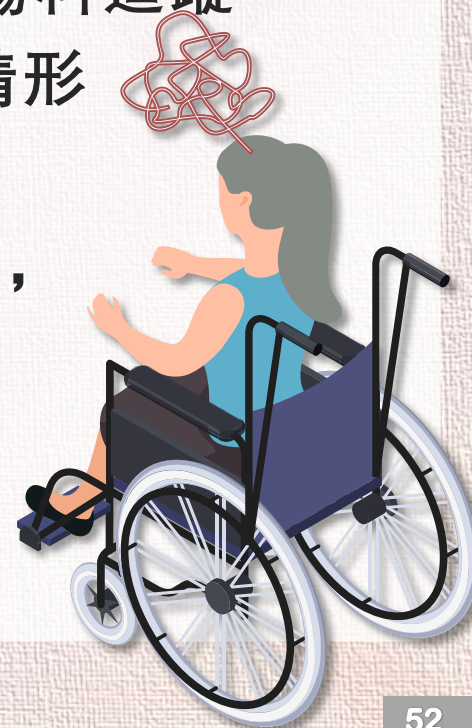
- 夏小姐
- 生日(年齡):55年次5月(58歲)
- 職災發生日期: 113年6月27日
- 職災發生經過:因公外出，在送廠商感謝狀途中發生車禍
- 職業災害診斷:
 - Z89512 acquired absence of left leg below knee
 - Y999 unspecified external cause status
 - M79605 pain in left leg
 - M792 neuralgia and neuritis, unspecified





案例討論：案例一（續）

- 職災發生時職業:○○高職/職業輔導員
- 身心障礙證明:第七類 中度
- 醫療經過:
 - 113/7/2-113/7/8 住院，進行左膝下截肢；後續骨科部外傷科追蹤
 - 113/07/15 精神科，幻肢疼痛、失眠、情緒低落、憂鬱等情形
- 主要重返職場困難:
 - 社區交通能力困難，無法騎車到各個廠家，且行走能力限制，並有明顯的創傷症狀干擾，並伴隨憂鬱情緒、情緒混亂，對於要與學生、家長訪談感到有壓力。
- 114/8/27 復工會議
- 114/9/1 重返職場





案例討論：案例一（續）

夏小姐：

職災復工會議餘音猶在，心中千言萬語，化作一句「真心感謝」。

感謝各位專家委員的支持與建議，那些肯定的眼神、細膩的提問、誠懇的回饋，我都一一收下。在這條不算平坦的路上，能被看見、被理解，是一種深深的安慰，也是一種前行的力量。

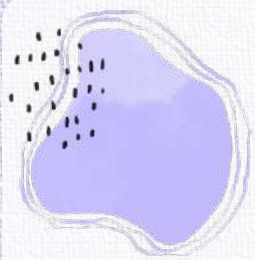
人生不如意十之八九，我在那一二裡打圈圈。

那一二，是信念，是堅持，是不願放棄的初心。

而你們的鼓勵，讓那圈圈不再孤單，反而像漣漪般擴散，喚醒更多可能。我知道，前方仍有挑戰。但我也知道，我不是一個人。

謝謝你們，讓我在專業與情感之間，看見了溫度，也看見了希望。

願我們都能在各自的領域裡，繼續打那一二的圈圈，直到花開滿地。



案例討論： 案例二

- 葉先生
- 生日(年齡): 73年6月 (29歲)
- 職災發生日期: 109年2月19日
- 職災發生經過: 下班途中，騎機車時與另一輛車擦撞昏迷
- 職業災害診斷: 創傷性腦傷、視力缺損
- 職災發生時職業: 生活雜貨商店/門市服務人員
- 身心障礙證明: 第一類/輕度





案例討論：案例二（續）

■ 醫療經過：

- 急診，立即進行顱部手術，並住院休養約兩個月，出院後轉門診復健。

■ 主要重返職場困難：

- 職災事件後，個案的視覺能力(視力、視野受損及視覺動作受損)、認知能力受損(空間概念、記憶力、執行功能)與動作能力減退(移動、平衡、負重、姿勢轉換能力、動作協調、與手度靈巧度)，並伴隨有癲癇後遺症，以致無法執行門市服務員其的能力。





財團法人
職業災害預防及重建中心

Center for Occupational Accident Prevention and
Rehabilitation (COAPRE)

感謝聆聽

