

文章投稿



心靈維他命，好書導讀專欄



導讀作者介紹

蔡怡怡

- 國立臺灣師範大學社會教育系
兼任助理教授/文化教育工作者
- 專長：創造力教養、親職教育、
成人教育、老人心靈調適與健康
- FB：創造力敲敲門、怡怡甜甜的风

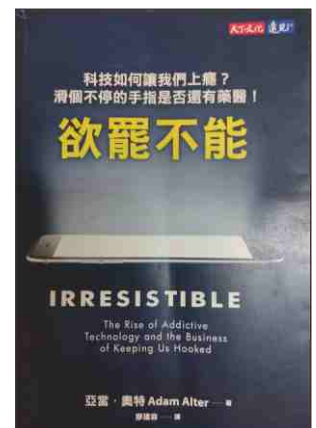
書名：欲罷不能
出版社：天下文化
作者：
亞當·奧特(Adam Alter)



普林斯頓大學社會心理學博士。曾於哈佛、耶魯、MIT、史丹福、康乃爾與芝加哥大學授課，目前任教於紐約大學。曾獲普林斯頓大學獎章，並於威爾遜學者學會擔任研究員。作品廣泛刊載於各大學術期刊與主流媒體，並為《紐約時報》、《紐約客》、《華盛頓郵報》、《大西洋》雜誌、《連線》等知名刊物撰稿。著有暢銷書《粉紅色牢房效應》。

談談網路行為成癮 為您導讀《欲罷不能》

109年迄今，新冠肺炎疫情影響全世界，今年國內更因疫情警戒升級及為降低群聚感染之風險，全國各級學校及公私立幼兒園停止到校上課，改成在家學習、線上教學。但其實早在疫情之前，無所不在的網路環境，便利的線上服務已經悄悄改變了我們的生活。紐約大學亞當·奧特教授(Adam Alter)撰寫《欲罷不能》這本書，揭露網路時代我們所面臨的身心挑戰，以及網路成癮、電玩成癮的人口越來越多的問題。這個主題很值得大家來討論，本文就為大家導讀《欲罷不能》一書。



觀察自己跟環顧周遭，多數人是否常查看手機，擔心漏接手機訊息，或早上起床第一件事就是找手機？而走到哪，處處都可看到低頭族盯著智慧型手機，使用網路連網；家中、辦公室的標準配備還有平板、筆電或桌上型電腦，與沒有使用時間限制的網路。以往當朋友、家人聚會時，我們聊天話家常，現在則是大家飯後，各自盯著自己的手機或忙著上社群平台打卡，如FB、IG、Line等，跟網路上的朋友按讚打招呼；孩子更常宅在家不出門，關在房裡跟朋友用網路聊天，打網路遊戲，甚至為了遊戲組隊打怪，還熬夜不睡……，身為家長的您擔心、焦慮孩子「黏」在網路的問題越來越嚴重嗎？若答案「是」，本文您一定要繼續讀下去。

《欲罷不能》這本書帶我們認識網路行為成癮，讓我們了解網路及遊戲是如何設計出讓我們的行為成癮，奧特教授並提供解決行為成癮的方法。本書幫我們抽絲剝繭，讓我們知道科技如何讓我們上癮，內容提出很多生活中的案例，讀起來平易近人，沒有理論的艱澀，我非常推薦閱讀此本書。



奧特教授提出了讓人驚訝的看法，包含以下幾個重點：

1. 「成癮」過程跟我們要建立好習慣所使用的心理學及學習理論相同。
2. 不是那些有特殊基因的人才會上癮，一般人也會上癮。
3. 「上癮」問題不在於人們缺乏意志力，而在於「螢幕背後有上千人不斷努力瓦解你的自制力」。
4. 上癮者中有很多是位高權重、事業成功者，但是他們通常會把上癮狀況隱藏得很好，不被他人發現他的上癮問題。「成癮」類型多元，除了網路遊戲、電玩遊戲成癮外，也包括線上追劇、線上購物、線上賭博、瀏覽色情網站等等。

當您了解上癮的類型不只是網路遊戲上癮，而上癮也不是因為特殊基因造成，更不是因為缺乏意志力，也許您會像我一樣鬆了一口氣，原來「網癮」背後，我們面對的是千人絞盡腦汁想要讓我們上癮的陰謀。本書進一步更想讓您了解為什麼電玩遊戲會讓人上癮、上癮將會帶來什麼嚴重性，有什麼方法可以讓低頭族不再被網癮所綁架呢？現在，我們先來了解為什麼電玩遊戲會讓人成癮。

為什麼電玩遊戲會讓人成癮？

成癮性電玩遊戲有三大要素，包含沉浸感、成就感及社會性元素。網路的沉浸感，讓整個人沉迷在遊戲中；網路遊戲帶來成就感，係因為能夠吸引大眾成癮的網路遊戲，通常在遊戲中具有達不到但吸引人的目標，讓我們懷有「懸念」想繼續玩下去，並具有難以抗拒且無法預測的正回饋，讓玩家感受不斷發展與進步的感覺；遊戲中有越來越困難的任務、有待解決的緊張局面，當新手或玩家「過關斬將」，會有達成某些目標的感受，進而產生成就感。此外，網路遊戲具有社會性元素，組團在遊戲裡打怪、克服難關，這些網友跟我們建立起「革命情感」，共同經歷各種困難，在遊戲中，我們與其他人建立深厚的社會連結、擁有跟網友共同的話題，也能與其他玩家建立擬真友誼，剛好彌補了在現實中所遇到的挫折感，及幫我們找到「不想面對」某些人事物的避風港。

「網癮」帶來的嚴重性

本書作者亞當·奧特教授造訪「重新開始」網癮康復中心，該中心創辦人之一的臨床心理師凱許(Hilarie Cash)提到「你的小黃瓜大腦一旦變成醃黃瓜，它就永遠無法回復成小黃瓜。」

換句話說，孩子的不同心智技能在不同年齡有其發展的關鍵期，如4、5歲是語言學習關鍵期，不是與螢幕互動、青少年期是發展社交技巧，學習如何與他人面對面互動技巧的重要階段，但研究發現，每天玩遊戲3小時的10到15歲玩家，對自己的人生

文章投稿

比較不滿意，對別人比較欠缺同理心，也比較不知道如何處理自己的情緒，等到孩子長大成人，他們的「社交黃瓜腦」可能已經變成「醃黃瓜腦」了。

而臨床心理師凱許用「醃黃瓜」描述網癮者的大腦，不僅提醒我們需要對「網路上癮」這件事保持警覺外，更揭露了殘酷真相---網癮患者的大腦一輩子都是醃黃瓜，他們的癮頭永遠處於重新被激發的邊緣，有些患者認為自己可以再玩一局遊戲，以為自己不會再度沉迷於遊戲世界，事實上剛好相反，網癮者更需要跟遊戲保持距離。

仔細回想，「成癮」這詞並不是新創的詞；若我們將時間倒轉至電腦、網路遊戲不普及的年代，那時的我們常耳聞沉迷於賭博、簽賭等負面社會案件，現在從線下轉到線上，每個人都有智慧型手機，上網非常容易，網路成癮的問題似乎也更加複雜嚴重，網癮者的數量似也暴增不少。

本書提到兩位以色列導演在2013年推出了一部紀錄片「迷惘」(Web Junkie)，報導中國有超過400個網癮治療中心，全中國有超過2,400萬名青少年對網路成癮，導致無法與他人良好的互動或過正常的生活。精神科醫師陶然教授說：「成癮者每天至少上網6小時，而且不是為了工作或學習...有些孩子對遊戲太入迷，覺得上廁所會影響他的遊戲成績，於是他們會穿尿布。他們就和海洛因成癮者沒有兩樣，他們渴望且想要每天打遊戲，所以他們稱它是『電子海洛因』」。

閱讀至此，您應該能了解網路「成癮」將帶來的嚴重性及後果，那要如何解決網癮的問題呢？當您意識到自己或家人沉迷於網路，甚至已是「成癮」一族，「壓抑」及「責備」無法解決網癮問題，我從這本書摘出幾個處方箋供讀者參考。

建立難以上癮的生活環境

發明那些好玩的電玩遊戲開發者或科技裝置的創業家不讓孩子使用科技裝置，如賈伯斯，他不讓孩子在自己的房間使用有螢幕的裝置；部落格、推特與內容平台Medium創辦人威廉斯(Evan Williams)為2個年幼的兒子買了數百本書，卻不讓他們使用iPad。一家媒體分析公司的創辦人古爾德(Lesley Gold)嚴格禁止孩子在周間使用有螢幕的裝置，只在孩子必須以電腦完成作業時，才給予通融。

在要求孩子不要連網、打電玩遊戲，家長需要以身作則，也必須保有覺察力；跟你的手機保持距離，讓自己待在看不到螢幕的地方，讀書時把手機關機、使你周遭盡可能沒有任何連網誘惑，或是設定上網時間、自動斷網等等。奧特教授指出，行為架構的概念承認「你無法完全躲避誘惑」的事實，因此把誘惑從你的周遭移除，你就有更強的意志力與誘惑對抗。

尋找替代品，轉移注意力



克服成癮行為的關鍵在於用其他事物取代，如戒菸的人咀嚼尼古丁口香糖、當想戒咬指甲，可以壓力球取代咬指甲。那對於遊戲上癮要用什麼取代？每位成癮者的原因不同，需要了解成癮背後潛藏的動機，如感受孤獨的人，需要給予聆聽、關心，需要建立與他人的聯繫，引導認識跟他有同樣興趣的人、建立與他人面對面的社交生活；在現實中遭到霸凌者，可以接受武術訓練；無法環遊世界的人可以多看好旅遊書或紀錄片，取代網路遊戲。「尋找替代品，轉移注意力」的策略，需要尋求精神科醫師的協助，了解成癮者的潛藏問題或需求。

善用心理學技巧，練習正向的語言

善用心理學技巧，指的是你用來描述自己行為的語言。「我不能用臉書」跟「我不用臉書」這兩句話有何不同？後者「我不用臉書」是宣告自己擁有掌控權，這種說法賦予我們力量，並傳達出「我是個很特別的人，我有自己的原則，而我的原則是「不用臉書」訊息，這比感覺消極、被動的「我不能用臉書」語句來得有效果。注意並練習自己給自己與家人的語言。

在為大家介紹電玩遊戲的成癮要素、網癮的後果及概述解決行為成癮的幾個方法之後，《欲罷不能》這本書也告訴我們，並不是所有的成癮體驗都得否認，若誘使我們上癮的事物，能驅使我們養成更有益健康的飲食習慣、規律的運動習慣、存退休基金、捐款給慈善單位、用功讀書等等，這些癮頭就不是壞事。而我們之所以需要預防及面對「網癮」問題，是因為「網癮」會為生活及個人帶來負面循環，導致作息混亂、沉迷於網路世界走不出來、生活崩壞及人際溝通等等問題。

如果您周遭親友有網癮問題，請不要放棄，陪伴他繼續努力、找到克服網癮的方法，亦祝福在這網路無所不在、科技進步超速的當代，我們可以不被不良的「上癮」習慣綁架，孩子與我們仍能保有無比珍貴的時間跟心靈力量，自由追求人生！

下一本書我們讀什麼？請耐心等待下期揭曉。下次見囉！

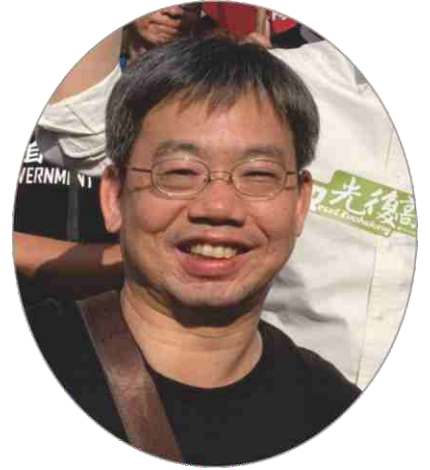
戒斷網路成癮的建議(本文作者整理)

- 讓自己遠離手機、螢幕、網路
- 不要晚睡
- 建立充滿元氣的規律作息時間
- 嘗試運動
- 練習正向的語言
- 尋找替代品，轉移注意力
- 尋求專業幫助、心理諮商
- 找到自己網路成癮的背後問題
- 心情不佳，禁止逛網
- 設定使用網路時間

此篇文章稿費捐贈 朝興社會福利基金會 (給憨兒一個家)

遇到「抱怨…要求退費」 的病患怎麼辦

文 / 新光保險 陳國明 專員



在筆者所處理的醫療糾紛中，退費佔了目前醫療糾紛的一半，可見得退費在牙醫師的工作中，是一定會常常碰到的事情，所以今天我們就要聊聊這一個主題:退費。

很多牙醫師解決這個問題的方式就是直接退錢，問題迎刃而解，這個想法也是一種解決方式，畢竟抱怨且要退錢的人畢竟不多，所以與其和這種病患囉哩囉嗦，不如將時間花在更有意義的病人身上，來賺取更多應得的報酬。從另一個觀點來看，用一點錢認識一位病患的真面目也不是不划算，簡言之，損失一點錢避免更大的災難，避免因小失大，可說也算是一種方法。

不過，很多人忽略這種處理方法的一個缺點，台灣是一個民主法治的社會，所以一切都是講究法律。病患抱怨要退錢，牙醫師退錢給病，事情就解決了，還有甚麼法律問題？這就像開車肇事逃逸，當場給了對方錢，但是後來還是被對方告依樣，雙方未達成文件合意，只是給錢，法律上這問題還是沒有解決。實務上筆者面臨到的是這樣，病患採取的是「蠶食鯨吞」的方法，他先向這種處理方式的醫師要求A來測試醫師是哪種類型(有意無意間)，等醫師答應了，再要求B、等醫師答應了B，再要求C，當然 $A < B < C$ ，由於醫師已經答應了A，不得不答應了B和C……，因為這類醫師處理的方式就是不囉嗦，迅速的處理問題，所以常常碰的這類病患，心理覺得很驚但還是切了心斬斷和此類病患的糾葛。其實正確的作法就是後面談妥後還要簽一份退費同意書。範本如下:



退 費 簽 收 切 結 書

因本人對 牙醫診所 醫師之所有牙齒治療不滿意，茲收到其退費
新台幣 元整，本人在此聲明其完全沒有業務過失及傷害，本人同時
在此表示對於本人牙齒所有問題放棄對其所有請求權，特此切結。

特此領款切結

簽收人:

身份證號碼:

中 華 民 國 一 百 年 月 日

所以在病患要求A條件時，不論病患有無心機，就簽了這份切結書，這樣萬一病患再要求B時，就可以拿出這份免死金牌來對抗病患無窮無盡的死纏爛打。

但是畢竟病患要求退費就答應的方法並非是正常(或者說)並非是較合理的方法。因為畢竟醫師處理的方式和結果並沒有錯，而且也付出了相當多的時間和精神 and 生命(牙醫師壽命較短)，所以病患就憑幾句話想撿便宜，這對牙醫師也太不公平，那麼如何用另種方法來解決這類型的糾紛呢？

首先，解鈴還須繫鈴人，解決這個問題，不如換個問題，將此問題改為「如何不讓病患有抱怨的機會」，因為病患會抱怨，一定是他主觀認為這樣的治療是個瑕疵，所以他不滿意，當他找到這個他所認為的瑕疵，他就有個支點可以向醫師要求退費，支點月多攻擊就越強。

如何不讓病患有抱怨的機會：

- 1.一切照法規及規矩及風險：** 風險同意告知書要讓病患簽，繳多少錢就給多少收據，如實報健保(現民眾有健保APP可查詢醫師報健保內容)，小朋友治療要父母親同意簽名.....

文章投稿

很多醫師看了第一條可能覺得我都有照做，但為何我還是碰到病患要求退費？答案就是做得不徹底，舉風險同意告知書來說，試問做根管治療時，有請病患簽風險告知？雖然法規沒有規定要寫簽，但是大家都知道，根管治療的風險有斷針、復發風險、做牙套之建議.....，光這一項，就有應告知未告知應注意未注意的法律責任(斷針)、保證治療的質疑(為何根管治療做了幾個月就復發)、斂財(做牙套)等等的質疑。

2. 美觀或認知的主觀差異

美得不夠白，齒間有隙縫，拔錯牙.....，這些都是美觀或認知差異，解決這些問題，首先要事先告知並請對方簽名確認，包括假牙固定，美白顏色確認.....都一定要讓病患簽名再做。拔牙更是確認拔牙位置後要請病患簽名後再拔牙。這些都是避免羅生門事件的發生，你說他有同意，他說他沒有同意，這個羅生門也是讓病患向您要求退費的支點。還有像矯正，我曾碰過辱斗矯正的CASE，矯正完後說不滿意，事實上矯正並非整形，還必須考慮到咬合問題，所以應該事先說明辱斗矯正調整的角度是多少，譬如技術上可以調18%，保守說12%，簡言之，矯正完後只要有12%的角度就符合治療的目標(術前簽矯正治療計畫書)，病患也就沒有支點可以要求退費。

3. 小心過度極端的病患

有些病患很極端，所以新病患可以藉由聊天，Q&A知道病患的習性及個性，有的病患表現很熱情，那是因為其實很多醫師已經不看她(他)了，所以她(他)很感謝有這麼一個傻醫師願意再看他(她)，所以過度熱情的病患也要保持平常心，因為退費時這種病患死纏爛打，打死不退，到處申訴，除非做到我所建議的方式，否則一般醫師很難應付這種病患。

最近很多診所打電話來問，少數病患在Google上面或者網路上面寫很多負評，不知道如何處理，所以下一期會就網路網路上負評的處理做一些說明，「面對網路負評怎麼辦？」便是下一期的主題。

此篇文章稿費 捐贈世界展望會搶救阿富汗兒童專戶



脊髓損傷潛能發展中心 服務簡介

根據統計，因車禍、職災、運動傷害或病變等原因導致成為脊髓損傷者，每年有1~2千位左右，目前全台約有2.3萬名脊髓損傷者，多數傷友必須終身倚靠輪椅，不論在身心、家庭、經濟上，對他們來說皆是一項重大的負擔。

以服務脊損傷友為終生職志

位於桃園楊梅的脊髓損傷潛能發展中心，是全台唯一無償提供脊髓損傷者重建訓練的機構，舉凡如用餐、著裝、如廁...等生活自理的項目，至汽機車駕駛、電腦應用、職業訓練、就業媒合等回歸社會的技能，皆是中心服務的範圍。

透過「同儕輔導」的機制，中心聘任傷友成為訓練老師，目的是希望經由同為傷友身分的同理心來幫助、訓練學員，陪同體驗、經歷各階段的自我成長；除了能夠生活自理之外，也鼓勵傷友勇敢面對未來、回歸家庭與社會。



圖1&2：跌倒爬起，看似對一般人稀鬆平常，卻是每位學員來中心的首要訓練課題。

中心發展與成果

中心成立已超過25年，服務傷友近三千人次，其中有8成在受訓完成後可以撤除看護，達到生活自理的程度；此外，有超過7成的傷友，完成生活重建訓練之後，接續參與職訓技能課程與就業媒合等服務，順利回歸職場。數十年來，中心都無償提供脊髓損傷者重建訓練的服務，為的就是希望減少弱勢傷友的家庭負擔，提升個人生活品質，重新定位人生。

文章投稿

協助脊髓損傷者自立自強，找回自我價值，是脊損中心成立的核心精神。其中，由傷友手工自製的「蘊咖啡」，就在這樣的契機下欣然誕生。

兩年多前加入中心的傷友志鴻，削瘦的外表讓人看不出曾經擔任大卡車駕駛，原本過著穩定的生活。然而，在九年前被診斷出罹患淋巴癌第三期，經濟頓失所依；之後，他積極抗癌並未放棄，待身體狀況回穩後又重回職場。無奈命運多舛，三年前一場重大車禍，再度讓他失去健康、工作，帶來更大的打擊，人生軌道就此急轉彎。車禍傷及胸髓造成下半身癱瘓，從此必須依賴輪椅行動，原本熟悉的職場再也回不去了。

當他深感挫折而茫然無助時，在醫院遇到中心訪視員分享生活重建訓練的種種，讓他重新燃起希望。進入中心時，志鴻就為自己訂立了明確的目標：撤看護、處理兩便問題、培養交通及外宿能力。中心的社區適應訓練課程也讓他習得了自行外宿的能力，協助他考取汽、機車駕照得以自主外出，擴大生活範圍與社交圈，更重要的是讓他能通勤上課，重拾過去未能完成的學業。

與此同時，中心開辦烘焙咖啡的技術課程，邀請專業的咖啡講師前來指導學員，涵蓋挑豆、烘焙、研磨、包裝等技巧，以製作出香醇的濾掛式咖啡，希望傷友能藉此機會習得一技之長。這一系列的培訓課程，開啟了志鴻全新的人生視野，讓他搖身一變以咖啡師的身份，重回工作職場，並與中心共同開發自有產品「蘊」咖啡，意指：「因為有您，蘊育重生」。這是屬於志鴻的療癒系咖啡，也是最有溫度的手作咖啡，饒富蘊味。

挑豆



烘豆



研磨



包裝



圖組說明：烘豆機台須經客製化設計，以符合傷友工作高度。

透過培訓計畫，志鴻已開創自己全新的蘊轉人生。如果您也認同我們服務傷友、培訓人才的理念，邀請您挹注愛心，小小支持，將帶給我們大大的力量！



線上購買

精品濾掛式咖啡1盒(10入) \$350，
3盒優惠價\$1,000；訂購滿\$2,000免運費。
產品皆採用精選單品豆咖啡，且經SGS認證。

希望重建工程

傷友的訓練不能停，中心多年來一直持續不斷努力往前邁進，也透過外界捐助、義賣、活動舉辦...等來籌措訓練經費，目的是希望提供更優質的服務內容、更完善的訓練環境，打造脊髓損傷者更美好的未來。

文末，特別感謝桃園市牙醫師公會，在疫情嚴峻的時刻主動遞出橄欖枝，除捐贈會刊稿費所得外，也傾聽傷友對牙醫看診的需求，以共營更好的醫病關係。經詢問討論之後，最多傷友反映的意見為：1.診所入口坡度或門檻過高、輪椅族在診間的迴轉空間不足。2.診療台的高度與設計，不利於傷友從輪椅上自行移位。以上情況將導致傷友卻步，也是他們實際求診最常面臨的問題。不過也有傷友說道有些醫生會主動前來中心進行義診活動，大大的減輕傷友負擔。

雪中送炭是這個世界最溫暖的情景，愛與希望更是社福機構持續運轉的最佳驅動力。誠摯邀請大家有機會來中心走走，讓我們請您喝一杯傷友手工烘焙的自製咖啡吧！



財團法人桃園市私立脊髓損傷潛能發展中心
地址：32661桃園市楊梅區快速路五段701號
電話：(03)490-9001