

§ 案例篇 § 【情緒失衡】

葵子(化名)是本府某機關正式職員，30 歲左右，未婚，專科畢業，葵子北上工作，單獨在外租賃。葵子為人個性內向，不善言辭及交友，甚少與朋友及家人聯絡，連父母都不知道她在想什麼或做什麼。

大學畢業後，葵子通過公務人員考試，分發到本府，剛開始葵子還蠻慶幸能擔任公職，但由於孤單一人北上生活，而且業務日趨繁重，時常與同事因處理業務看法不同等細故產生摩擦；除工作上感到不順遂外，個人感情上又缺少真心對待的另一半。在工作壓力與私人感情落寞的狀態下，葵子在行為上開始出現一些不理性的舉止，如覺得單位裡的同事都在欺騙她，同事稍有不慎，則被其大聲咆哮辱罵。葵子並漸漸以各種理由不到辦公室辦公，或無故失蹤個幾天。

隨著葵子不正常到勤的次數日漸增加，不僅增加同仁業務量，失控的行為也造成單位主管極大的困擾，雖調整她的職務內容，減少工作分量，指派資深同仁予以協助疏導，但是葵子仍不領情。

針對葵子失序行為，機關召開考績委員會處理，要求葵子完成請假手續並限期改善，但葵子也遲遲不願依照程序辦理請假手續。

【應該如何與「異常徵候」同仁晤談？】

● 模擬對話（步驟一）

先處理情緒

點出情緒起伏（易怒、哭泣、無法專注等焦慮反應），適時表達關心：

長官：葵子，我有觀察到你好像覺得同事對你並不友善，會騙你使你無法專注辦公，我想了解你的感受，可以談談嗎??（語畢）原來你是因為這件事情而困擾著，我想多數人遇到類似的事情也會產生困擾。只是，主管我並非輔導專業（角色），這樣的困擾我的專業（角色）無法給你太多協助，我跟你說資源在哪裡，員工協談室有專業的心理輔導員能針對工作面或生活面等影響我們工作績效的議題提供專業諮詢，為了保護你的隱私，你可以不用透過主管或人事單位自行聯繫申請。

■ 溝通目的

※ 了解同仁對於工作環境的感受

※ 觀察同仁是否有表露出自傷傷人想法，若有但無法判斷是否要通報自殺防治中心，請轉介員工協談室

※ 轉介同仁使用員工協助方案（EAP）

➤ 處理原則

※ 主要是聽訊息，讓同仁願意說出感受與想法，而非聚焦在評斷對錯。

※ 積極提供資源但尊重其使用意願，若同仁不願意使用 EAP 服務也不願意採取就醫等方式改變現況，則建議在考績等評比上反應其工作表現。

※ 建議各機關須確認危機事件發生時，各單位所負責的任務（傷者送醫、與家屬聯繫、

向長官回復、辦公環境安全維護、與員工協談室聯繫)

- 模擬對話（步驟二）

- 回歸工作表現

- 明確指出同仁在工作表現不理想之處，或是行為舉止讓機關同仁受影響的地方：

長官：葵子，今天我們請你過來是我們觀察到你在工作上出現了一些狀況，之前有過幾次聽到你與同事有衝突，出勤紀錄上也有一些狀況，你覺得你對現在的職務適應狀況如何？？？覺得有哪邊需要機關協助。

- 溝通目的

- ※ 評估同仁對於自身工作狀態的「現實感」

- ※ 澄清或說明機關已協助的部分

- 處理原則

- ※ 聚焦工作面，應優先考量維持組織士氣，管理者需注意工作界線避免受個案生病等因素所牽絆，將焦點拉回組織最佳利益來看待－協助同仁產出合理的工作表現。

- ※ 維護雙方權益須遵守保密協定，會後不在公共空間以及避免與非相關人員作討論。