職場心理促進與自殺防治

- 1) 鼓勵公司內部設置員工關懷小組，組成跨部門團隊合作，藉此促進職場心理衛生及自殺防治，關心及瞭解員工身心理狀況，並改善工作環境，增加員工工作熱忱，組成成員及工作內容如下：
 - (1) 成員建議：人力資源部、工廠護理人員、各部門主管、教育訓練部門、行政管理部門...等等。
 - (2) 工作內容：關懷員工及規劃推動相關事宜。如：辦理職場心理健康促進相關活動以增加員工及其家庭成員之心理免疫力，提供壓力舒緩之諮詢及健康促進管道。
- 2) 減少工作環境因素的負面影響：可區分為工作層面、人際層面、組織層面。
 - (1) 工作層面的可行作法：避免職場上的不合理行為，降低員工工作負荷量過大的知覺、明確訂立工作角色職責、落實工作輪調、讓員工有機會參與決策，並改正過勞、超時工作等問題。
 - (2) 人際層面的可行作法：包括與主管同事有良好的互動及主管能公正的領導部屬，並預防職場騷擾、霸凌等問題行為。
 - (3) 組織層面的可行作法：建立滿足員工人力資源管理實務(個人成長與發展、薪資福利、工作保障、體恤、公平性)的體制制度，與加強企業職場中「職場騷擾」、「霸凌行為」之文宣及教育推廣，積極利用座談會等場合，宣導網路霸凌與自殺防治議題，提升員工對於網路霸凌之概念與關懷技巧等。
- 3) 宣導推廣與教育訓練：可分為宣導推廣與教育訓練二部份。
 - (1) 宣導推廣方面：由公司組織主動向員工宣導職場心理健康促進與常見心理健康議題的觀念(如壓力、過勞、憂鬱與自殺防治等)，並讓員工瞭解公司內部的求助與通報管道，幫助員工於有需要時，能主動尋求協助。
 - (2) 教育訓練方面：應區分為主管人員的訓練與一般同仁的訓練。
 - a. 主管人員的訓練內容包含：基礎助人技巧、覺察同仁壓力、憂鬱與自殺的傾向及危機處理的策略、常見員

工心理健康問題等課程內容。

- b. 一般同仁的訓練內容，著重於憂鬱與自殺的徵兆、個人的壓力因應與情緒管理、精神疾病簡介與問題求助與通報管道方式。
- 4) 文字宣導：於公司佈告欄或電梯內，張貼自殺防治相關文宣，如社區守門人海報、心情溫度計，以及提供「自殺防治系列手冊」、資源單張、摺頁供員工參考。
- 5) 推動守門人訓練課程：全面辦理自殺防治相關講座及推動「守門人訓練」課程，尤其需要主管的投入與支持，將其設為在職教育訓練課程，並善用線上學習，中心設置之「珍愛生命數位學習網」可提供多元課程資源。
- 6) 提供員工心理與健康檢測：組織可運用心理健康檢測系統來協助員工瞭解自己的心理健康狀況，並分析企業憂鬱/壓力的影響環境因素，並從初級預防著手改善組織環境因素。在心理健康檢測工具部分，可運用的資源工具有過勞量表、簡易工作壓力量表，相關的量表資訊可參考工作生活平衡網。
網址：<https://wlb.mol.gov.tw/Page/Content.aspx?id=64>

1. 高風險者處遇

- 1) 建立求助與通報的管理系統：組織應建立清楚明確的溝通管道，讓心理有困擾的員工能主動尋求協助，或當員工發現其他同事有異狀時可以依循該通報管道尋求協助。
- 2) 建立篩選機制：提供 BSR5-5 心情溫度計進行全面性篩檢，篩選出自殺高風險族群，並將新進人員、孕婦、復職人員、家中有重大事件發生及出缺勤低之員工列入檢測重點。
- 3) 訂定個案關懷與轉介流程：建立不同風險個案之關懷及轉介流程。
- 4) 與縣市心衛中心或鄰近心理衛生相關醫療院所合作，提供員工心理衛生資源及醫療轉介。
- 5) 提供心理諮商服務：由於員工已有心理困擾並損及其工作表現及生產力時，多數企業組織開始藉由提供心理諮商服務，協助員工解決心理困擾問題，以幫助員工恢復應有之工作表現。但多數職場人資人員、勞工安全衛生人員或是職場護理人員未必具有協助有心理健康議題員工的專業知能，若要協

助員工解決心理困擾問題時，可藉由公司自行聘任心理諮商專業人員，或是委托外部的心理諮商單位/員工協助方案 (Employee Assistance Program, 簡稱 EAP) 服務單位來協助提供服務，以解決員工的心理困擾問題。但在面對有憂鬱傾向的員工時，諮商人員/員工協助專業人員必須區辨導致員工憂鬱的原因是精神疾病或一般性的職場壓力，若為精神疾病(如重度憂鬱症)者，則需轉介至專業精神醫療單位協同處理；若僅是一般職場壓力所導致的情緒低落，則諮商人員/員工協助專業人員可以從職場壓力問題的因應策略，以及協助員工建立良好的社會支持系統(同事關係、主管關係以及家庭關係)著手，幫助員工可以因應及處理職場壓力問題。

- 6) 危機處理：當組織發覺嚴重憂鬱或自殺傾向的員工時，即需啟動危機處理機制，此時員工本身、諮商人員/員工協助專業人員、及直屬主管都應參與危機處理小組；此外，也應讓員工的家屬加入危機處理團隊中，以維護該員工在上班時間以外的人身安全。
- 7) 現場危機處理作業：建立自殺與企圖自殺的危機處理小組、善後與安置的標準作業流程。
- 8) 問題員工之安置：當發現員工因憂鬱或自殺問題而無法勝任現職時，暫時性的轉換職務(如暫停工作等)是一個緩衝的方法；同時也需注意其他同事對待此同仁的態度與反應，以免造成此一同仁受到異樣眼光的對待。
- 9) 轉介及追蹤：當發現員工需要轉介至專業的精神醫療單位時，諮商人員/員工協助專業人員必須能夠追蹤並掌握員工接受該醫療服務的情況，同時評估該員工的情況是否能回復原有的工作表現水準，以便能與該員工之主管討論日後員工的工作安排與調整情況。
- 10) 復職：若員工的情況，經過評估後，已可勝任原職務工作，則諮商人員/員工協助專業人員需要協助該員工重返工作崗位，並隨時評估該員工的工作情況，是否已回復應有之工作表現水準。