

歷屆電子報

學術論述

感動服務

業務心得

好書好文共分享

本處近期活動花絮

學術論述

## 非自願個案之停、看、聽



## 非自願個案之停、看、聽

羅世聖/台北捷運公司心理協談師、台灣員工協助方案協會主任委員

從事 EAP 工作，一晃眼也就過了二十個年頭，回想當年那頭不畏虎的初生之犢，現在也已經年過四十，成了標準的中年大叔。而在這二十年的工作經驗裡面，過程最百轉千迴、收穫最豐富的經驗，當然就是服務非自願個案的種種了。那種每次的面對都是千年傳統，全新感受的經驗旅程，相信只要有曾經面對過的夥伴，一定都明白箇中滋味。縱使筆者已有二十年的經驗，服務超過四百餘位的非自願個案，至今仍然懷抱著戰戰兢兢、用心謹慎的態度，來服務面前同仁。這麼說的意思並非想表達他們有多怪異、或是多麻煩，而是在說明與非自願個案的工作裡，無可避免的邏輯謬誤，所導致的尷尬與無奈。且這樣的尷尬與無奈，不只是存在個案的心頭，也同時在服務者的身上繚繞。

這尷尬是什麼呢？其一：EAP 的服務效率，與同仁的信任度成正比，而非自願個案們，連意願都沒有了，談信任是否太沉重？其二：非自願個案對 EAP 服務者的情感投射，服務者易被個案誤當成主管或組織的代言人，進而將心中對主管或組織不滿的情緒，宣洩在服務者身上，導致角色錯置，增加更多彼此合作上的麻煩；其三：EAP 服務者對個案的組織是否具有影響力？個案是否可以期待透過 EAP 服務，來改善職場現狀甚至是職務調整？至於那個無奈的部分，就是若前述的尷尬均無法化解，而 EAP 服務者與個案又必須綁在一起合作時，那麼接下來的畫面，大概就會是秋風吹落葉，葉飄不知處，百般無奈寄蒼穹了。

綜上可知，服務非自願個案是個細活，還是個考驗智慧的細活，故筆者雖有多年經驗，卻也不敢說已參透箇中道理，僅能以淺薄的個人經驗，跟大夥分享這些年來的服務心得。一般說來，當我在面對新的非自願個案時，通常會用停、看、聽等三個面向，來幫助自己能在服務過程中，保持專業與安全。至於何謂停、看、聽？我說明如下：

**停：**在非自願個案的服務中，煞車比油門重要，該衝的時候沒衝，頂多是結案的時間可能延長；但如果是該停的時候沒停，恐怕會萬劫不復。例如發現個案有出現虞犯法律事實時，就該對個案說明清楚服務規定並立刻停止服務，以免陷自己與組織日後落入法律的爭議之中。一般來說，在有犯罪爭議、立即性危險（如輕生或傷人企圖）、組織變革（如主管更替、組織變動或新政策施行）、個案對組織與訟、EAP 服務無法改善現況等情況下，筆者均會先暫停服務，等確認好個案與組織最新的現況，並在符合相關規定及個案權益的前提下，方能繼續服務。

**看：**看清楚相關規定、作業說明書、主管領導風格及個案所造成之損害或未來懲處額度等資訊，確保服務內容符合現實與規定。同時也要看看 EAP 服務者自身，是否有站對位子、有無逾矩？EAP 服務是管理的協助系統，可以提供建言，但不宜越俎代庖主導管理決定，應謹守協助者的分際，不可破壞現場的管理架構；另外關於服務者自身的狀態，當然也要品管一下，確認服務者自身專業是否足以提供服務，身心狀態是否堪當大任等，以保持該有的服務品質。

**聽：**聽清楚主管與個案之期待，並且找出主管與個案期待的共識之處，以此為工作目標向前邁進。這聽起來好像有點衝突，主管與個案之間常常立場是對立的，怎麼會有共識？事實上，對照我過去的服務經驗，在經過一番澄清之後，我常常發現他們雙方的期待，其實重疊性相當高。舉例來說，一個常被主管盯的個案，通常會有一個期待就是，希望主管別再盯他，而恰巧的是，他的主管通常也希望可以別再盯個案，因為實在太耗時間成本，這就是共識，所以 EAP 服務者若能在這個方向上工作，通常也較易找到主管與個案之間新互動型態的可能。

上述三面向，就是筆者在這些年面對非自願個案時，經常提醒自己檢視的保全之道。至於個案的信任問題，我發現允許個案不信任，似乎比想盡辦法向個案證明服務者能被信任，更容易獲取個案的信任，所以我的建議是，就照著良心服務吧！也許對方會需要一點時間來觀察你，但信任你這件事，不過是遲早發生而已。最後要提醒的是，當我們被交付任務去服務該個案的時候，有一個原則請務必放在心中，EAP 服務的宗旨在協助組織與個人間，發展出足以維持、甚至是優於既有業務運作的合作關係，但並非去解決個人所有的問題，以因憂鬱症而想輕生的個案為例，EAP 的服務會協助降低其輕生衝動，讓個案慢慢恢復工作產能，但是個案的憂鬱症治

療部分，還是需要將這個責任回歸當事人，畢竟組織的資源有限，如何讓資源發揮最大效益，自然是 EAP 承辦單位需要斟酌之處。

# 政策與人力管理期刊

現在位置： 首頁 > 政策與人力管理 > 政策與人力管理

- 期刊訂閱資訊
- 期刊訂閱資訊
- 期刊訂閱資訊
- 期刊訂閱資訊
- 期刊訂閱資訊
- 期刊訂閱資訊

## 重要公告

公告主題	發布單位	日期
政策與人力管理期刊 第五卷第一期正式發行	政策與人力管理	2014/07/15
政策與人力管理期刊 第四卷第三期正式發行	政策與人力管理	2014/02/17
政策與人力管理期刊 第四卷第二期正式發行	政策與人力管理	2013/11/05
政策與人力管理期刊 -- 徵稿給送	政策與人力管理	2013/07/20
政策與人力管理期刊 第四卷第一期正式發行	政策與人力管理	2013/07/17
政策與人力管理期刊 第三卷第二期正式發行	政策與人力管理	2013/01/15
政策與人力管理期刊 第三卷第一期正式發行	政策與人力管理	2012/01/10
政策與人力管理期刊徵稿訊息	政策與人力管理	2012/03/06
《政策與人力管理期刊》第二卷第二期正式發行	政策與人力管理	2012/02/26
《雜誌》期刊線上訂閱	政策與人力管理	2011/10/06
《政策與人力管理期刊》第二卷第一期正式發行	政策與人力管理	2011/07/31
《政策與人力管理期刊》徵稿簡章說明	政策與人力管理	2011/02/21
《政策與人力管理期刊》第一卷第二期正式發行	政策與人力管理	2010/12/24
《政策與人力管理期刊》創刊號正式發行	政策與人力管理	2010/09/29

瀏覽人次：0

▲回到頁首

歷屆電子報

學術論述

感動服務

業務心得

好書好文共分享

本處近期活動花絮

## 感動服務

## 水裡來、火裡去的打火兄弟們

初離異鄉，因緣際會，來到高雄市政府消防局服務了四年多，從一開始服務即將退休的消防人員，傾聽他們人生的故事，為他們一生辛勞的付出感動，也欽羨即將開展的退休生涯，到服務滿心抱負的新進人員，他們對消防工作的熱血與自我期許令人充滿希望，而奮不顧身衝向火場的決心也令人擔憂。不知不覺中，點點滴滴看到了消防人員的工作勤務繁忙、消防車輛保養維修、嚴謹的平時訓練、各種積極創新的網路搞笑宣導、颱風夜全面停休備勤與重大災難的搶救等，這是一群用自己生命去維護、捍衛市民生命、財產的一群人，令人敬佩，也更讓人用心、投入去服務他們！

在偶然的機會中，帶著家人參與了消防分隊一場親子的宣導活動，消防學長們熱情問候著，並用大人及小孩們都懂的語言，解說著CPR、嬰幼兒急救、消防車及救護車觀摩及各種設備體驗，例如穿著消防衣帽鞋、佈線灑水等，除了學到自救的專業知識外，也實際感受到，原來消防人員為了搶救火災、重大災難或傷病人員，所具備的專業知識、體能強度及現場即時反應等能力是何等重要。勤務的種類琳瑯滿目，從火災、水域、海上救助、山難搜救、地震災害、化學氣爆、爆竹煙火、消防安全檢查、演習、龍舟警戒、種種救護(如自殺、疾病、路倒)等等，簡直是超人等級的存在。



打火兄弟為來訪的親子們解說各項專業知識



灑水體驗活動

為了維持這些知能、體能、技能，平時各種鍛鍊、訓練、磨練都不在話下，從20歲到退休那一刻為止都需要時時警惕，不但為了保護市民，更是為了那等候在家、時時擔憂的家人。這些水裡來、火裡去的打火兄弟們，總是在人們最危難的一刻出現，帶來希望的曙光、撫慰傷患家屬的心靈，任勞任怨，為了搶救每一個寶貴的生命、維繫每個家庭，然後安全的回到家。

分隊不時傳來救災車輛、救護車輛的響鈴「喔伊-喔伊-」，打火兄弟、救護人員又要出動了，不知道他們又接了什麼任務，希望出勤的學長們總能平安歸來。如果你在路上遇到他們出勤，除了讓道，不妨給個支持的眼神或微笑吧！他們值得！

\*小編附註：感謝消防局人事室調任本處科員汪孟樺分享，消防人員勤務繁忙，為了及時搶救每個生命，更是在看不見的地方付出更多的努力，謝謝他們冒著生命危險幫助市民們！

瀏覽人次：0

▲回到頁首





歷屆電子報

學術論述

感動服務

業務心得

好書好文共分享

本處近期活動花絮

## 業務心得

## 歡喜做，甘願受



內門區公所辦理宣導活動

擔任里幹事已兩年多了，里幹事的工作除了要把市政府的政令（如防治登革熱、兵役通知等）向下的具體落實外，更重要的是要把人民的想法與遭遇到的各種真實問題向上反映，幫民眾尋求援助與解決困難。

有次發生了件讓我覺得，這個工作是在做善事，而不是只有在工作。當時在我當里幹事的轄內有戶家庭父母親生了二男一女，孩子各約五歲、四歲、三歲，因為母親吸毒被關，父親無工作，遊手好閒有竊盜前科，五歲與四歲的孩子已被送至寄養家庭，孩子可說是生長在一個功能不健全的家庭中（以下簡稱A家庭）。在某一天下午，我經過那A家庭時，看見那A家庭的三歲小女孩在門口嚎啕大哭，我便過去問問那小女孩家裡的大人在不在？小女孩一直哭，並沒有回應我，後來鄰居過來告訴我A家庭因為母親吸毒被關，父親無工作，遊手好閒有竊盜前科，常常放三歲小孩子在家無人照顧，身為里幹事的我真覺想到這種情形我有職責通報相關單位啟動保護機制。

身為內門區的基層公務員尤其是里幹事對鄉里需有服務的熱忱，看見有事發生需有行動力，在法律規範內多做事就不用怕惹麻煩上身，多一份關懷就多一份愛，多一份愛這世界就多開出一朵花，用愛在服務鄉里時就能讓這世間愛的能量互相傳遞，我堅相信這些善的能量冥冥中終究會回饋到我們本身身上，於是我準備了礦泉水與麵包給小妹妹吃，便馬上通知高雄市政府社會局家庭暴力及性侵害防治中心，過沒多久後就有當地的警察就來了，我與警察在小妹妹家駐足許久後終於等到A家庭小妹妹的父親回來了。小妹妹看到父親回來之後頓時開朗微笑起來，看到小妹妹的天真心中感到有些不捨，也為小孩子生長在這種家庭的未來感到憂心。

下班後在午夜夢迴時想起了A家庭那個小妹妹是相當渴望父母親的愛，這也是孩子最深沉和迫切的心理需求。父母的愛在幼兒成長時是最為關鍵的情感，是任何愛都無法取代的。因為幼兒是通過感官去領會世界的，如果他得到了父母進社會祥和；反之年幼得不到父母關愛的小孩對世界易產生恐懼，對人不信任，而在孩子成年後易出現人格障礙等心理疾病如悲觀失望與敵視他人，且犯罪的比率均比其他正常家庭長大的孩子來的高。午夜夢迴真希望A家庭那個小妹妹在成長過程能得到良好的保護。



內門區公所戒菸宣導活動

歡喜做，甘願受，里幹事就像神話裡的土地公，負責整個里民的大小事情，身為里幹事自有其應盡的職責，因此，應秉持樂於付出的心態來認真工作每一天，千萬不要想說...工作繁忙，刁民難應付之類的負面想法，負面想法久了常會顯現在臉部表情上，不好看的臉色常會使民眾會對其有偏見。

我深深感覺里幹事的成就感來自困難交辦的業務我們有能力把他完成，與其抱怨工作上的人、事、物，不如歡喜做甘願做，讓自己在快樂的氛圍下工作，民眾也能感受到我們的正面能量與真情。里幹事的工作是最基層也最貼近民眾的，在我服務內門鄉里兩年多來廣結了很多的善緣，結交了許多民間友人。

\* 小編附註：感謝內門區公所民政課里幹事林宏義分享業務心得，里幹事就像是里民最好的朋友，提供最新的政令資訊，也在第一線為大家解決問題，是政府與人民的最佳溝通橋樑，感謝第一線服務的同工，辛苦了！



歷屆電子報

學術論述

感動服務

業務心得

好書好文共分享

本處近期活動花絮

好書好文共分享

**歐洲的心臟 - 德國如何改變自己**

- \* 書名：歐洲的心臟－德國如何改變自己
- \* 作者：林育立
- \* 出版社：衛城出版
- \* 出版日期：2017年02月08日
- \* 分享人：高雄市仁武區公所林主任盈任



分享內容及心得：

第二次世界大戰結束後，德國在美蘇冷戰下一分為二，隔著柏林圍牆，東、西德各自發展，柏林圍牆倒塌後，德國統一。在國內，面對兩德整併問題，奮力擁抱改變面對轉型，率全球之先推動能源轉型，邁向實踐非核家園的理想；在國際上，反省二戰時期的罪行與尋求和解，認真處理納粹與東德時期對於人權的迫害，使德國再次強大，以自身的政治經濟實力、科技與產業創新以及人道關懷重返世界舞臺，成為驅使歐盟持續向前的心臟。

告別核煤，邁向綠能新世紀，是臺灣反核陣營、環保團體向來主張，且一再提出德國能源轉型經驗，但一味宣揚綠電的好處，絕口不談德國與臺灣在氣候條件、科技水準和人民自主性程度間的差異，並無法解決臺灣缺電問題，因而必須認知棄核煤改採綠能發電絕非一蹴可幾，能源轉型必然導致電價變貴，且各種綠能在取得過程中亦非全然沒有爭議及代價，例如在德國，陸上風力是推動能源轉型的主力，2016年約占全年發電量10%，是所有再生能源的首位，不過對於風機設置地的居民而言，風機對景觀造成衝擊，且轉動時的噪音也影響到作息，臺灣苗栗苑裡民眾組成「反瘋車自救會」的抗爭就是活活的例子。

用太陽能恢復土地生機，不論是發電或用來燒熱水，太陽能設備最能體現再生能源小規模和分散的特色，目前全德國有超過一百五十萬座設備，多數屬於一般民眾，每年發的電量相當於臺灣所有核能電廠的總和，但要人民用自家屋頂發太陽能光電，必須公民意識強，願意花費設置設備及電網，讓綠電併入電網，人人都可以為供電來源的多角化和節能減碳盡一份心力，不過在房價高漲，頂樓普遍加蓋違建的臺灣，是否公民意識足以推動太陽能發電，仍有疑問。

綠電和節能是一體兩面，能源的使用效率沒有提升，能源轉型注定會失敗，因此德國政府的政策說帖中，經常出現「最乾淨、最便宜和對環境最友善的電，就是沒用而省下來的電」，改善能源效率最重要的政策工具，就是制定嚴格的建築法規和全面開徵能源稅。

打開傷口是為了復原，在威權體制下，人可以為了名利出賣家人和朋友，檢調司法體系可以把無罪辦到有罪，統一後的德國在轉型正義的實踐，之所以被國際社會視為值得參考的典範，相當程度要歸功於東德情治檔案的開放和利用。

不過，在臺灣常見的情況，每到選前還是有人指控政敵是過去的「抓耙仔」，被指控的人也急忙撇清，社會上充滿對立和不信任感，這可能是國家沒有真誠面對威權遺緒有關。

清查黨產建立機會均等的政黨政治，東德共黨威權統治四十年，凍結和調查黨產不是對東德共黨的報復，而是基於民主規範下的公平與平等，目的不是剝奪共黨的參政權，而是在威權轉型為民主的過程中建立政黨公平競爭的環境，不當黨產係不合理也不合法的不義之財，對人民的自由和財產權造成侵害，所以這些黨產在物歸原主後應該全部歸公。

轉型正義不受黨派利益左右，討回來的黨產必須用在民眾看得到的地方，才會得到更大的支持。

本書作者為臺灣記者，為媒體報導德國達十年，有感於臺灣長久以來在能源轉型及民主轉型後面對威權過去的實際做法，此二領域幾乎毫無建樹，基於對於臺灣這塊土地的情感，將個人過往對於德國以往的經驗作法加以探討，內容所述雖為德國，但似乎意有所指，其實是要說給臺灣人聽的，希望臺灣將來能少走一些冤枉路。

\* 小編註解：感謝仁武區公所林主任盈任分享本書，綠能發電和節能近年來一直是臺灣相當重視的問題，但卻因各種需解決的問題而進步緩慢，為了環境永續發展，臺灣是否也能夠找到最適合的方法，需要你我的努力，希望大家都能夠為臺灣這塊土地盡一份心力，保護它！





歷屆電子報

學術論述

感動服務

業務心得

好書好文共分享

本處近期活動花絮

本處近期活動花絮

「感謝一路同甘共苦 感謝高雄疼惜栽培」-陳菊市長交棒代理市長許立明

「跟大家說再見是一件很困難的事!」陳菊市長淚灑交接典禮，數度哽咽鞠躬揮別市府同仁。



陳菊市長與代理市長許立明交接印信，並由行政院副院長施俊吉監交

107年4月20日下午，本府四維中心中庭舉行卸任市長及代理市長宣誓就職暨交接典禮，在高雄執政長達12年的陳菊市長卸任後將北上接任總統府秘書長，在行政院副院長施俊吉監交下，代理市長許立明從陳菊市長手中接下印信並宣誓就職。

市府團隊及民間各界代表聚集觀禮，典禮現場座無虛席。代理市長許立明代表致贈「真愛高雄」鑄雕藝品，並烙上「懷念我們共同打拼的每一個日子」贈予陳菊市長。副市長史哲亦代表致贈原住民皮雕，祝福如其上的陶壺意涵豐盛圓滿，並有原住民族祖靈的守護庇佑。

典禮上，當年本市前鎮區氣爆重傷的機車行老闆徐晏祥也上台獻花予陳菊市長，令她感動不停落淚，場面溫馨感人。



代理市長許立明，副市長史哲代表市府團隊，致贈原住民皮雕作品



陳菊市長感性致詞，數度哽咽

「天下沒有不散的宴席，要跟大家說再見是很困難的事！」陳菊市長期許代理市長許立明執政高雄「做乎水、做乎好」，代理市長許立明也允諾不負所託，在未來8個月將帶領市府團隊如期如質完成陳菊市長對高雄的所有承諾。



鳳山行政中心同仁獻花給陳菊市長及致贈美濃紙傘



陳菊市長與鳳山行政中心同仁合影留念

最後，陳菊市長在眾人簇擁下走出市府，上車離去前，數度哽咽向大家揮別，強調其未來任務告一個段落，會回到高雄這個永遠的家。隨後陳菊市長、代理市長許立明及市府團隊也前往鳳山行政中心向市府同仁道別與勉勵，陳菊市長含淚接受同仁獻花及致贈美濃紙傘，與同仁擁抱後，依依不捨的步出會場，一路揮淚喊著「我們後會有期!」，現場離情依依，大家雖然不捨，卻留下更多對陳菊市長的祝福。

臺東縣政府人事處處長致贈伴手禮



台東縣政府人事處處長致贈伴手禮

臺東縣政府人事處為辦理「107年人事業務縣外標竿學習」活動，於107年3月22日(星期四)下午由該處游處長梅子帶隊共70人至本處進行業務交流，本處由葉處長瑞與率領各科室主管熱忱迎接，本處同仁也熱情接待引導進入座談會會場，雙方處長互贈在地特色物產增進公務情誼，互動氣氛熱鬧又溫馨。

本次標竿學習活動之議題包括「iKPD人事服務網系統」、「人事人員專業核心能力」、「人事人員職務歷練及職期輪調」及「高雄市立圖書館總館行政法人化成功經驗」等4項公務推展經驗；由本處秘書室陳股長俊賢、考訓科陳科長惠蓉、企劃科張視察雅



本處處長致詞

閱及教育局應主任海利等4人簡報分享，接著進行業務推展經驗座談，席間就本次議題熱烈交流，互動熱絡且收益良多，結束時該處全體人員於本處門前留下雙方共同合影，畫下圓滿句點。



台東縣政府來訪同仁與本處同仁合影

## 「跨界情旅~VR世界」—人事人員單身聯誼



參加人員在團康老師帶領下進行破冰遊戲

為促進單身人事人員交誼，增進兩性互動及情感交流，並擴大社交生活領域，本處特於107年3月24日（星期六）辦理人事人員單身聯誼活動。

本次活動計有40人參加，一開始先至夢時代廣場進行破冰暖場，以生日、星座、血型等特質，讓參加人員彼此有初步的認識，再進行一見鍾情配對，寫下想要一同用餐的人；中午至夢時代購物中心6樓貴族世家享用美宴暨豐盛的自助式餐點，藉此閒聊熟悉伙伴；下午稍作休

息後進行VR及闖關遊戲，參加人員分組進行完成闖關，在歡樂又愉快的氛圍下，發揮團隊的精神競賽或合作完成遊戲。參加人員在輕鬆自在的互動中，透過遊戲互相熟稔，順其自然的瞭解彼此。

活動尾聲請參加人員填寫小卡片給心目中印象深刻的異性，進一步提升彼此的好感，當日就有6對人員配對成功，獲贈驚喜小禮物各一份，過程中更加碼票選人氣王，將氣氛炒熱至最高點，最後大家互相留下聯絡方式，譜出愛戀的樂章，並為活動劃下完美的句點。

本活動目的希望單身人事人員於公務忙碌之餘，至戶外參加活動並認識其他異性朋友，以拓展人際關係，希望彼此在活動後能繼續互動，並進一步瞭解後，有機會擦出愛的火花，創造愛的無限可能，締造良緣。



參加人員開心互動，從遊戲中認識彼此，增進感情

親愛的讀者您好，如您對本刊有任何建議、或洽詢投稿事宜，歡迎來信至讀者信箱，高雄市政府人事處電子報感謝您的支持與指教！

高雄市政府人事處電子報讀者信箱

瀏覽人次：0

[▲回到頁首](#)