

當員工身心失衡時，主管的協助步驟

義祥最近意識到部門裡的某位同仁，因為家中發生變故，上班時總是心情沮喪、士氣低落，甚至因專注力不佳而在執行專案時頻頻出錯。原本笑口常開的同仁，突然變得沉默寡言，在他的臉上似乎壟罩著愁雲慘霧。為此，義祥開始思考該如何協助這名同仁，好幫助他能重返生活常軌。

主管常常是第一線關注及發現同仁是否出現異常工作表現的關鍵人物，若主管能於第一時間發現同仁的異常工作情況，且能適時的介入處理，將能盡快協助同仁改善工作表現。但主管該如何有效介入協助身心失衡的同仁呢？本文提出以下步驟供主管參考：

步驟 1. 辨識員工的身心反應

由於導致身心失衡的事件不一而足，可用壓力做為統稱。當員工因內、外在環境的變化，致使出現身心反應的症狀，亦可稱為身心症。其反應可涵蓋六大面向：

- (1)生理面：心跳加速、血壓上升等。
- (2)心理面：焦慮、緊張、憂鬱等。
- (3)認知面：注意不集中、健忘等。
- (4)行為面：坐立難安、易怒等。
- (5)人際面：疏離、互動不良等。
- (6)健康面：飲食困擾、睡眠障礙等。

從前述身心反應症狀中，可以對照員工所出現的狀況，進而有所留心。尋找合適的時機與員工有所懇談，表達主管對同仁的關心。

步驟 2. 運用建設性會談，關懷及了解同仁目前影響工作表現的現況

運用建設性會談予以探詢員工的近日狀態，像是：「發生什麼事了？」、「你感覺怎麼樣？」以及「以後我們可以怎麼做？」培養同仁面對問題及引導同仁具有解決問題的能力。雖然有時員工不見得會立即反饋給主管，但仍可以持續給予關懷與問候，讓同仁感受主管的用心。

步驟 3. 當同仁的議題與私人議題有關時，鼓勵同仁接受專業的協助資源

當主管了解同仁影響工作表現的議題是私人問題時，如家庭問題、身心壓力等情況，主管鼓勵同仁接受專業的協助資源，以獲得外部多元的顧問及資源，讓自己盡快找到改善自己工作表現的解決方法。

步驟 4. 不要忘記，仍要持續關心及觀察同仁的工作表現，直等到其工作表現恢復正常

雖然主管鼓勵同仁使用專業的協助資源，幫助自己解決問題，但並不表示主管就不必繼續關切同仁的工作表現。而是主管與同仁仍需持續合作，不斷透過觀察及反饋同仁的工作表現，直等到同仁的工作表現恢復正常，才算完成本次的工作輔導與協助歷程。

結語及提醒

以上是主管可協助身心失衡同仁的步驟，但因為每位同仁的問題情境不太一樣，若主管認為同仁的問題較為複雜，且也不知道關懷同仁的切入點為何，歡迎主管可先來電使用 EAP 的管理諮詢，與 EAP 的顧問共同討論合適的員工協助計畫，以更有效面對員工的身心失衡問題。

~ 人事室 關心您 ~

文章摘自：<https://reurl.cc/oD9nEg>