

康復期間避免再受壓

一位向來盡忠職守的員工在工作時——遇上意外，他雖然沒有嚴重受傷，但精神上卻受了很大的打擊，並初步出現了一連串的創傷後壓力徵狀。管理階層有見及此，便轉介這位員工接受僱員支援服務計劃。

創傷與問責致精神崩潰

在輔導員的幫助下，那位員工開始有好轉。但由於這次工業意外涉及人為疏忽，故此公司的管理階層亦急於作內部調查，員工基於責任心，本來亦樂意配合。但當他在接受調查期間，發覺管理階層的態度只着重「問責」而非「了解」事發經過時，在調查過程中不斷的覆述意外片段及腦海中湧現的一連串問責後果，導致那位員工即時精神崩潰了。

他在輔導員的轉介下見了精神科醫生。精神科醫生發現他情況嚴重，即時要他放病假。可是在病假期間，公司依然派員致電問他何時可以繼續出席內部調查，而勞工處的調查會議亦正等待着他。於是員工不但未能利用病假減壓，更且平多添了一份壓力，總是急着要返工，憂心面臨被解僱及有關的賠償問題。嚴重憂慮令他不能放鬆下來，拖慢了康復的步伐，以致復工的時間一再拖延……

顧及員工情緒反應

假如這位員工是你公司的職員，假如你是一位管理層，你會如何協助他康復？如何平衡公司及員工雙方面的利益呢？

每有工業意外發生，事後調查事件的始末經過是必須的。有時不但有內部調查，亦有政府部門介入。在這期間，公司的管理層可能會面對一些壓力，然而對比當事人既要面對自己的精神康復，又要應付被調查的壓力及可能引伸出來的嚴重後果，這種壓力往往對當事人構成極大情緒問題，如抑鬱、焦慮、擔心、內疚等，令他們的康復進展緩慢，嚴重的更會轉趨惡化，不但拖延了調查的步伐，



僱員因工受傷，本已有可能患上創傷後壓力症，若公司此時急於進行調查及問責，當事人有可能因承受不了雙重壓力而影響康復進度，甚至令情況惡化，對公司及僱員雙方都造成傷害。

拖延了復工的時間，也可能令到公司損失了一位好員工，甚至影響公司聲譽，後果堪虞！

在此情況下如何能取得雙贏？筆者有以下建議：

調查不宜操之過急

首先，在意外發生後，先評估員工的精神狀態，取得心理輔導專業人士及精神科醫生兩方面的建議，情況許可下才邀請員工接受調查。操之過急進行調查，有時反會弄巧反拙。假如在調查過程中發現員工精神及情緒狀態不穩定，便不要強行繼續。有些人經歷創傷後會在一段時間內思考變得緩慢，記憶混沌，甚至失去某個過程的記憶，這種狀態剛與調查時要求的準確記憶及仔細思考相反，勉強進行調查不但得不到準確的資料，也幫不了公司及員工。故此在過程中防止員工再受到進一步的精神及情緒打擊反而是最重要的。

在調查過程中，應盡量抱持平態度，不要過早下判斷或問責。在員工發生情緒或精神問題後，如果公司內部可委派一個人負責統籌所有內、外調查的事宜，並與有關員工及輔導員保持聯絡，可令調查的程序更順利，員工在病假期間亦

毋須受到四方八面不同人士的騷擾，確保在最佳狀態下出席每個調查，提供最準確及有用的資料。

Profile



張錦紅

香港基督教服務處僱員發展服務總經理。香港基督教服務處於1991年成立「僱員發展服務」，另於2005年設立「富達盟信顧問有限公司」，致力為各大公司及機構的僱員提供專業個人諮詢及輔導服務、員工發展、培訓、管理諮詢及突發危機事故壓力管理等服務。
網址：www.fourdimensions.org