

## 個案分享(一): 「小強」的自白

阿強(三十餘歲)是公營機構的文職人員,因與同事關係出現問題而向僱員輔導服務求助。阿強表示,其問題與個人儀容及衛生有關,同事認為他衣著不整潔、身體發出異味,公事包也充斥雜物甚至食物碎屑,因而成為公司不受歡迎人物。

有一次開會,阿強打開公事包,竟然有甲由飛出來,同事嘩聲四起,女同事爭相走避,更令上司留有壞印象。從此,同事迴避阿強之餘亦拿他開玩笑,他被人戲稱為「小強」。他一經過,同事會大叫「甲由呀」,又說「幾時搵滅蟲公司嚟殺小強呀?」之後,阿強發覺同事都逃避與他接觸和共處,老闆更有針對及挑剔的言詞,令他在辦公室面對很大壓力。

輔導過程中,輔導員發現阿強以往的衛生情況不是如此惡劣。自去年他與拍拖八年的未婚妻分手後,才荒廢生活,對梳洗、執拾房間和公事包、洗衣服等衛生行為失去動力。輔導員先處理阿強感情方面的情緒,再幫助他重建規律的生活,慢慢引導他把衛生及人際關係重回正軌。

### 顧問意見:

部分「非常同事」的背後都有其原因,可能是遇上工作壓力、個人情緒困擾、甚至是出現個人危機,這些問題通常是可以透過心理輔導或情緒治療解決的。若發現有同事的外表、行為或情緒出現突變,隊友應該以關懷的角度去了解及協助。「非常同事」被標籤和排擠,不但影響其身心健康,更會影響部門士氣及團隊合作。所以,僱主應主動關注及協助非一般員工,例如轉介該員工接受輔導、定期舉辦「職場精神健康」、「朋輩輔導技巧」及「人際溝通」等培訓,建立關愛文化。

## 個案分享(二)：令人無言的「感激」

阿May（四十餘歲）是金融業的中層管理人員，因遇上「非常上司」但投訴無門，感到受委屈而向僱員輔導服務求助。她表示平日受上司的氣已經難以忍受，而管理層的回應更令她有辭職的衝動。

她的上司生性暴躁，只要有下屬做事不合他心意，便會大發雷霆，輕則拍枱，扔文件，重則試過扔釘書機，用粗言穢語向阿May破口大罵！令人費解的是，上司多次在機關槍式炮轟完畢後，對阿May說：「唉！舒服晒！唔該你！」發洩完再「感激」你的舉動，令人氣憤又莫名其妙。阿May決定向管理層投訴，怎料得到的卻是他們的「佛系」回應：「人哋都同你講咗唔該啦！你仲想投訴啲乜呢？」

為此阿May感到極度委屈及無助，要長期面對上司的言語暴力，已經很大壓力；管理層又懶理，令她難以投入工作，出現逃避上班的念頭。輔導員協助阿May學習情緒管理及應對上司的溝通技巧，避免情緒過度給上司牽著走。

### 顧問意見：

此個案反映出「非常同事」的情緒或精神狀態，可能對身邊同事造成傷害。若管理層處理不當，不但會影響同事的工作情緒，還會打擊他們對管理層的信心和工作投入感。我們建議僱主設立反映意見的渠道，例如員工滿意度調查、僱員輔導熱線等，既可協助員工處理個人情緒問題，亦可為管理層提供處理「非常同事」的諮詢服務。另外，公司可舉辦「情緒調節」、「預防工作間言語暴力」等培訓，建立工作間和諧文化。