

◎淺談職場壓力的紓解

今年的88父親節，新聞媒體除報導父親的勞苦功高外，更以斗大字體報導「爸爸們上街 促廢變相責任制」：一群超時工作的爸爸站出來陳情，要求廢除《勞基法》第八十四條之一，才能消滅普遍存在於科技業、製造業的變相責任制。勞委會回應，將加強勞動檢查，但勞工指出勞檢效果有限，雇主有太多方式壓榨勞工。「我工作太累，沒力氣生小孩」、「我工作時間太長，看不見小孩醒著的樣子」。台灣電子電機資訊產業工會、新竹地區保全業產業工會、自主勞工聯盟等超過二百名勞工昨聚集於勞委會前，高舉抗議標語，並在現場拉起寫著「音容宛在」的白布條，悼念過勞死的勞工朋友。（以上摘錄自網路新聞）

從以上新聞可知職場過勞與壓力議題日益受到重視，筆者於職場工作已近40年，不揣淺陋擬將所見、所聞及所感與大家分享。

職場壓力的來源

（一）制度的壓力

職場事業單位為達到產品的品質要求、績效目標，會制定許多的管理制度、規章作為遵行的規範與管理的依循標準，例如：人事管理規章、品質標準、作業標準程序、工作指導書等，這些錯綜複雜的制度規章又經常會因時空環境而變更及調整，當未能充分了解這些制度條款，致作業難以適從，或因制度雖變異，然作業方法程序未能及時修正，導致在執行工作時發生徒勞無功，甚而遭受長官責備的情事，則為職場壓力之源。

（二）長官的壓力

員工每日三分之一的時間面對長官，長官的情緒勢必影響員工職場中壓力的感受，如果一個情緒控制不良、陰晴不定的長官，員工每日出門前必先思考今日長官可能有何種情緒，應如何應對，此壓力不容小覷。而員工於執行制度的成果是否能夠符合長官的要求標準、是否會白費心力，亦是壓力源之一。

（三）個人能力的壓力

新進、調職、轉換作業、制度變異等，隨時考驗員工個人的工作能力，員工的既有學識、技能、工作經歷均左右其對單位交付任務的處理能力。

能力形成壓力，能力強者工作壓力低，能力弱者壓力則高。另員工對工作排程處理能力的高低亦影響壓力強弱，很多工作經常是同時發生或處理的流程會相互重疊，何者為重？何者為先？時時考驗員工判斷及執行力，無能力分輕重，就無法判先後，壓力即隨之生也。

任務經常非一己之力能完成者，此時如何與同仁溝通協調請求協助，善用組織內資源及文化亦極重要，善者輕而易舉，不善者壓力生，壓力生則情緒差，情緒差則影響周遭同事，更導致溝通協調不良，惡性循環可能導致壓力情緒的崩解。

職場壓力的紓解

（一）制度壓力的紓解

紓解之道—制度調整、人性化、合理化、標準化。

組織的制度訂定應避免過度僵化，應以「人」的思維考量，避免以機械性、電腦性

的角度去訂定管理制度，並預留轉圜的空間。

另外，作業標準的制定，應慎重嚴謹使員工有所依循，如此作業勞工才能有自信並肯定自己的工作程序方法是正確的，而對制度產生信任，消弭需重複修正工作程序的壓力。

（二）長官壓力的紓解

紓解之道—增強主管人員協調溝通與情緒管理的能力。

經常施予主管人員專業能力及情緒管理訓練，協助其專業認知與信任，使其尊重員工的工作成果，而避免因對成果過度質疑或要求作非專業的改變，使得員工產生不被認同的壓力，另長官可先依循作業標準事前及經常與員工溝通協調，並信任員工之作業方法，有偏差時再提出修正意見，以建立員工的自信心，消除壓力。

（三）個人能力的提升

提升之道—加強員工的專業能力訓練、情緒管理訓練、職場文化教導。

經常對員工施予作業標準的專業訓練，使其具有足夠的能力，隨時應付變異，使工作者有足夠的信心，以減低壓力。職場文化在團體內部具有強勢的力量，足以影響職場的溝通協調、工作分配與流程，甚至導向職場次級團體的形成，因此自員工進入團體後，組織透過各種訓練、活動，協助其熟悉職場文化，不再徬徨，則可減少衝突的發生，紓解壓力。再者可藉由辦理情緒管理訓練，或於職場中建立重要情緒支持團體或人物（如：同心園地、員工協助員），於適當時機提供有效的情緒處理建議或資源協助；提升員工自我情緒管理能力，加強其於職場中的優質溝通行為與作業的正確思考判斷模式，消弭職場衝突壓力的產生。

結語

筆者以為達到以下二個向度目標，即可紓解職場的壓力，建立愉快的工作環境：

（一） 為長官者應學會尊重員工的工作成果，信任員工的作為，給予員工希望。

（二） 使員工有工作的成就感，對自己作為有信心、付出有價值感。

（出自台灣電力公司《同心園地》第 137 期；文／羅俊義 嘉南供電區營運處）