

「命運好好玩」—— 從算命觀點應用OH卡於EAP

王韋琇

國立彰化師範大學
輔導與諮商研究所博士生

壹、前言

民眾習慣求助算命更甚於醫療。算命文化深植於中國社會，許多人在徬徨無助想透過算命尋求精神慰藉（郭貞，2005）。董氏基金會針對高雄憂鬱民眾調查，顯示有65%選擇以算命、卜卦或改運，只有7.2%的人會尋求醫師協助（邱瑋惠、徐文峰，2008）。同樣的，企業員工也鮮少尋求醫療或諮商輔導之協助。

企業員工不習慣使用心理諮商。鄭意儒（2006）指出企業推行諮商輔導的困境係員工不習慣諮商輔導，且擔心保密問題，使用率並不高。學者認為非正式諮商途徑可能造成員工間以訛傳訛或不滿情緒擴張的不良結果（曾淑如，1994）。楊明磊（2003）主張助人者需吸收並融合不同思維，發展不同於個別諮商的組織內諮商工作策略，以協助員工與企業。所以，著手處理企業員工不習慣使用心理諮商的窘境是重要的。

OH卡是諮商實務工作者會使用的一種工具，其圖案與字義可讓人投射情感、想法與行為，有提升自我覺察、人際溝通與賦能效果，能用於個別或團體諮商(France, Lawrence, 2012)。然而，學

報期刊中少有學者提出相關論述。

本文以台灣民眾遇到心理困擾習慣尋求算命甚於醫療文化，設計「命運好好玩」方案，以員工熟悉方式建立關係，促使其主動使用EAPs資源。落實初級預防提升心理健康，和次級預防篩檢情緒困擾高危險群，進一步轉介諮商或個案管理追蹤之宗旨。

貳、算命、OH卡與企業諮商的探討

一、算命的探討

尋求算命協助困境的人，具有外控人格特質。郭貞（2005）實證研究發現習慣把結果歸因於外在或無法掌控因素者，較會尋求算命活動、較相信算命結果，且會依循算命結果影響自身行為。Jackson與Fiebert(1980)指出外控傾向者較相信占星術。郭貞（2005）調查6088名受試者，發現網路算命最熱門項目是感情和事業，算命的動機是尋求解決困境、增進了解和好奇好玩。對於被算命者來說，算命與其關係有如聆聽者與傾訴者，在遇到瓶頸時，能切中自己弱點提供意見，尋求慰藉跟疏導，是沒辦法中的辦法（邱瑋惠、徐文峰，2008）。

也就是說，外控的人通常會因感情和事業困擾選擇算命，盼能解決困境、增進了解、滿足好奇心，或是尋求心理慰藉。

二、OH卡的探討

OH卡是一套應用於諮商的工具。OH卡由Raman繪製，其名取自第一次玩卡片的人多發出"OH"驚嘆聲（France與Lawrence引自Raman, 1989），其圖案與字義可讓人投射情感、想法與行為，有提升自我覺察、人際溝通與賦能效果，能用於個別或團體諮商(France, Lawrence, 2012)。France與Lawrence (2012)強調玩OH卡需嚴格遵守：(一)玩家互相尊重隱私，可棄權或不對自己所抽到的卡片詮釋；(二)不打斷在說話的玩家；(三)避免投射其他玩家所抽的卡片且闡釋。

三、企業諮商的探討

學者認為員工協助方案(employees assistance programs; EAPs)積極層面不但要促進員工個人安適，還需提升工作效能與表現(Selvik, Stephenson, Plaza, & Sugden, 2004)。

凡是員工接觸到的人、事、物，都有可能涉及EAPs的服務項目。EAPs普遍處理議題有：憂鬱、挫折、人際關係、婚姻、賭博、生涯、財經與法律、幼兒與長者照護、健康與安適、暴力等(Johnson, 2008)。此外，職場人際關係也需要考量(Mulligan, 2007; Spetch, Howland, Lowman, 2011)。在國內，林栢章、王精文（2009）分析574筆諮商事件，發現高科技企業諮商事件前三項

是法律諮詢、生涯發展與工作管理；服務業企業整體諮商事件前三名依序是法律諮詢、家庭婚姻與理財諮詢。如果沒有加以處遇，員工可能有較高缺勤率或行為問題出現(Spetch, Howland & Lowman, 2011)。所以，員工議題是相當多元的。

然而，員工不常使用諮商輔導（鄭意儒，2006）。曾淑如（1994）表示非正式諮商途徑可能造成員工彼此間以訛傳訛，或不滿情緒擴張的不良結果。楊明磊（2003）提倡助人者需要吸收並融合不同思維，發展不同於個別諮商的組織內諮商工作策略，以協助員工與企業。所以，筆者設計「命運好好玩」方案，盼能吸引員工主動使用該資源，且該方案能包羅企業員工多元又複雜之議題。

叁、命運好好玩

筆者引實務經驗說明「命運好好玩」該方案，供相關人員參考。

階段一：籌備期

該方案旨在促進員工心理健康和篩選出有心理困擾之員工。幾點建議如下：

(一)專人專責，各司其職

為顧及員工報名隱私，建議專人專責負責該方案，並教導經手員工報名人士保密原則重要性，如：公司內的人資單位，可提升員工參與動機。而方案帶領者須具備諮商輔導、心理衡鑑、專業倫理和轉介等專業能力。

(二)活動性質

顧及服務品質，採預約制，同時段

一對一個別晤談或3人以下團體輔導。公司可權衡人力，決定限公司員工報名，或將員工家屬、廠商納入服務對象。

(三)活動時間

全年度持續進行該方案，可即時讓有情緒困擾或有興趣的員工預約報名。可每個月進行一或兩次，訂定活動日期，宜顧慮到常日班、輪二班或輪三班制等不同班別的員工。

不論個別晤談或小團體，建議以四十分到一小時為限，平衡員工工作與休息時間。

(四)活動地點

有些企業有獨立諮商室可使用，若無，可選擇隱密、舒適、員工方便抵達的空間。

(五)宣傳方式

委內或委外專人負責EAP，取得公司人力資源單位同意後，可透過公司相關人士宣傳方案，譬如：請秘書以群組方式寄出電子宣傳信件，再請公司內部張貼海報。需留意海報張貼地點跟時間通常是有限制的，電梯與餐廳是不錯的張貼地點。海報可顧及沒有公司私人信箱的員工知悉該方案。

建議海報標示活動聯繫窗口人員的電話跟電子信箱，有助為員工提供活動諮詢或澄清，員工常問：「這是算命嗎？」、「OH卡是什麼？」及「有人會知道我參加這個活動嗎？」。

(六)預約報名

方便的報名流程可提升員工參與動機。可在電子宣傳信件上設立「我要報名」按鈕機制，幫助員工連結預約日期

與時段頁面，自選預參與時段。此外，亦可設立提醒函，在活動前一、二天提醒忙碌的員工參加。

階段二：工作期

(一)硬體與軟體環境準備

有些企業裝潢為求專業形象，可能缺乏溫暖感受，可在徵求相關部門同意下，鋪暖色桌巾或點燭台緩衝。隱私、舒適又溫馨的空間，有助員工進入諮商輔導情境。

方案帶領者與員工面對面時，可先自我介紹，並以關懷態度跟員工建立關係，可問：「您的工作單位是個怎樣的環境呢？」、「工作上您需要負責甚麼樣的事情呢？」或「是甚麼讓您報名這個活動呢？」等。

(二)知後同意

方案帶領者需遵守專業倫理守則，了解員工參加活動動機、意圖和背後需求，並讓員工知悉該活動並非是算命師給建議，而是透過諮商媒介——OH卡，讓其傾訴困擾、覺察目前心理狀態並促進自我認識之機會。

(三)OH卡使用

顧及對諮商工具的愛惜與尊重，建議方案帶領者準備OH卡和置放OH卡的絨布。

1.了解員工關切的議題

方案帶領者可問：「最近讓您感到困擾的事情是甚麼？」、「您想要更認識有關哪方面的問題？是工作、感情、健康，還是……？」，知悉員工報名動機為何。接著，邀請員工以不看到OH卡圖卡方式洗牌，方案帶領者將圖卡以背面和扇形展示。這表面看似算命的初

步程序，有助員工進入、投入諮商輔導脈絡，較不會讓其覺得自己是適應不良個體，來接受專業人事的輔導。

2.將OH卡的圖卡，跟員工關切的議題連結

帶領者邀請員工抽一到三張圖卡（端視個別或團體諮商，可增減抽圖卡張數），請員工注視卡片，詢問：「你看到了甚麼？」、「卡片的圖案、故事情節，給你甚麼樣的感覺？」或「最近的生活，甚麼時刻類似卡片帶給你的感覺？」。這些提問由淺深入員工心理層面，帶領者藉由員工語言和非語言訊息，評估其情緒困擾和心理健康程度。

有別France與Lawrence(2012)嚴禁OH卡玩家投射且闡釋其他玩家卡片論點，本文主張若員工選擇團體方式參與，在員工同意和安全氣氛下，請其他員工投射彼此卡片，譬如：帶領者詢問或鼓勵團體互問：「其他人覺得卡片圖案、內容可能想告訴他甚麼？」、「圖卡哪些部分跟他是相似的？哪些不是？」。最後，帶領者可跟員工確認：「剛才大家所說的，你認同嗎？」、「哪些是？哪些你覺得不是？」有助擴充員工思維與自我覺察。

3.用OH卡的字卡，幫助員工自我充能賦權

帶領者事先挑出OH卡具正向涵意的字卡，讓員工選取想要的字卡1張，提問：「是甚麼，你會想抽這張字卡送給自己？」、「離開這房間後，你會怎麼實踐字卡的意涵？」。有時候員工處在心理能量較低階段，或是因某些因素，而挑不出字卡。可在員工同意下，帶領者或團體成員挑選合適對方所需的

字卡，發揮諮商賦權效能。

(四)後續安排

1.結束或轉介

帶領者經由專業評估，依據員工心理健康程度，進行結束服務、轉介諮商或進入個案管理等不同安排。

2.推廣EAPs

這時，是讓員工認識心理諮商的好時機，可當面澄清員工對接受諮商的迷思、不安跟疑慮。此外，若EAPs有其它活動也可以讓員工知道，甚至協助員工報名符合其需求的活動。名片或宣傳單張可在這階段多加運用。

階段三：結束期

鄭意儒（2006）主張EAPs含調查與研究服務內容。所以，建議EAPs提供者可在保護員工個資前提下，每季和每年統計活動人次、來談議題、性別、工作單位和職級等項目，對人資單位進行報告，說明相關數據和其背後含意，供企業未來籌劃改善方針或是EAPs研擬活動之參考依據。

肆、結論

本文以台灣民眾遇到心理困擾習慣尋求算命甚於醫療文化，設計「命運好好玩」較活潑有趣，以及符合員工尋求心理支持形象的方案，促使員工主動參與EAPs。

「命運好好玩」方案有籌備、工作和結束期這三個階段。該方案旨在透過OH卡諮商工具，評估和提升員工心理健康，依據員工心理健康狀態僅提供單次服務、轉介諮商或（並）個案管理追蹤。三個階段的運作需遵守諮商倫理，

像是知後同意跟保密，並提供人力資源單位相關統計數據，供企業未來籌備活動參考之改善依據。

參考書目

- 林栢章、王精文（2009）。從委外式員工協助方案探討企業員工諮商內容之研究。《中華輔導與諮商學報》，26，47-83。
- 邱琿惠、徐文峰（2008）。算命能改變命運嗎？。《禪天下》，79，62-62。
- 郭貞（2005）。影響網路算命行為因素與動機之探討：找尋網路算命行為之動力心理模式。《新聞學研究》，85，141-182。
- 曾淑如（1994）。企業內員工諮商輔導制度與員工績效關係之研究（未出版之碩士論文）。國立中央大學，桃園縣。
- 楊明磊（2003）。幫忙？還是幫倒忙？——員工協助方案中諮商師的定位衝突與因應。《輔導季刊》，39(2)，62-68。
- 鄭意儒（2006）。企業諮商e起來——企業網路諮商之探討。《品質月刊》，42(3)，38-45。
- France, M. H., & Lawrence, J. (2012). OH cards: A process for interpersonal exploration. *Guidance & Counseling, 8*(4), 40.
- Jackson, M., & Fiebert, M. S. (1980). Introversion-extraversion and astrology. *Journal of Psychology, 105*(2), 155-156.
- Johnson, J. D. (2008). Employee assistance programs: Sources of assistance relations to inputs and outcomes. *Journal of Workplace Behavioral Health, 23*, 263-282.
- Mulligan, P. M. (2007). The prevalence of employee assistance programs and the employee participation rates of Long Island companies. *Proceedings of the Northeast Business & Economics Association, 68-71*.
- Selvik, R., Stephenson, D., Plaza, C., & Sugden, B. (2004). EAP impact on work, relationship, and health outcomes. *Journal of Employee Assistance, 34*, 18-22.
- Spetch, A., Howland, A., & Lowman, R. L. (2011). EAP utilization patterns and employee absenteeism: Results of an empirical 3year longitudinal study in a national Canadian retail corporation. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research, 63*(2), 110-128.