

# 由富士康跳樓事件 看危機減壓團體在企業諮商中的應用

林冠宇 蔡容容

(國立彰化師範大學輔導與諮商學系碩士班研究生)

## 壹、前言

2010年5月26日深夜11點27分，富士康科技集團深圳龍華廠再度傳出員工跳樓自殺事件，從2010年1月開始，這已經是富士康集團內發生的第十二起員工跳樓事件，經由傳播媒體的報導，社會大眾開始好奇這接連十二跳的原因，媒體人與評論家開始在節目中探討富士康的經營策略出了哪些問題，而富士康集團的總裁郭台銘先生因為這一連串的跳樓自殺事件，決定提高全體員工的薪資，並且緊急加派許多專業心理輔導人員進駐廠區，協助輔導廠內員工。

正在輔導諮商所就讀的筆者，在得知這起新聞時即開始思考，身為在此專業領域學習的我們，在面對這樣的狀況時應該如何介入進行危機處理，像富士康面臨這次的企業危機事件時，派駐心理人員對於企業的幫助除了篩選出有危機的員工，做出適當的預防措施，阻止下一起自殺事件再發生之外，其他員工心理創傷的危機處理，也是一項相當重要並且緊急的工作。

企業中的其他員工面臨一連串非預期死亡事件的發生，內心必定遭受到不小的衝擊，其中有些員工可能就是自殺

者的親友，或者是朝夕相處的工作夥伴，平常就在身邊的親友驟然離開人世的衝擊感受，對個人來說正是一種創傷經驗，而這種心理創傷若能夠即時處理，對於受創者的心靈重建將有很大的幫助。

正因為如此，筆者在這篇文章中將探討當自殺事件發生的時候，自殺者親友可能有的反應與感受，以及心理專業人員應有的介入方式，並且進一步探討企業諮商的發展現況，以及危機減壓團體如何運用在企業中的自殺事件處理。

## 貳、人力資源管理、員工協助方案及企業諮商之關係探討

在一個企業中，員工乃為企業資產，也是企業之根本，重視人力資源為企業努力經營的方向，員工整體的素質良窳，往往也關係著企業的興衰成敗，員工發生的任何問題，包含心理與精神層面問題如：身心困擾、家庭問題、生活適應及生涯規劃等，必然會影響其在工作上的表現，間接也影響組織產出的績效。站在企業人力資源管理的角度，就是希望應用各種方式來致力提升員工的績效，以下將探討人力資源管理、員

工協助方案及企業諮商三者之關係。

## 一、人力資源管理

人力資源管理指的是為了完成管理工作時，涉及人或人事方面的任務所進行的管理工作，人力資源管理在現代社會中愈來愈被重視，必須相互配合以爭取最佳的資源效益，若將不適當的人力配對不適當的職位，資源效益不但全無或可能有所損耗，現代經濟講求平衡及配合，要提升管理效能和員工素質，就要人力資源配合以作平衡，重視人才的培訓及發展，以發揮各階層的人力資源潛能。換句話說，人力資源管理就是協助公司去激勵員工，透過一些物質上的滿足和一些財務獎勵，從而增加員工的對公司歸屬感、增進員工整體士氣和減低對工作狀況與環境的不滿等，有高昂的士氣會使工作更加有效率及順利，最終公司和員工也各有得益。

## 二、員工協助方案

從人力資源管理觀點發展來看，員工協助方案(Employee Assistance Programs，簡稱EAP)即是一種為了因應員工職場壓力問題而發展的實務方案，是美國1970年代以來在企業界發展出新的協助方案，此方案以協助員工解決社會、心理、經濟與健康等方面的問題為主要目的。

過去研究已證實員工使用 EAP 諮商後最企業有許多效益，例如能有效降低工作壓力、曠職率；提升員工心理幸福感(Berridge, Cooper, & Highley-Marchington, 1997)；減少工安意外事件、傷病醫療支出、員工抱怨 (Milkovich &

Newman, 2002)；改善員工工作績效、職場人際關係、心理情緒問題、生理健康情況(Masi & Jacobson, 2003; Selvik, Stephenson, Plaza, & Sugden, 2004)。因此，能促使員工願意使用 EAP，協助他們解決在生活中遇到的任何問題，對勞資雙方將皆有所助益。

員工協助方案的內容包羅萬象，涵蓋了個人、家庭與工作各方面，此方案提供了專業諮詢、諮商與相關訓練的機會給有需要的員工，並且可以在企業發生意外事件之時，先行對問題進行評估及後續處理，並對相關人員進行短期干預及長期治療的協助，方隆彰（1995）依照員工需求與內容屬性，可將其服務內容分為：

### (一)諮商類

包括工作調適、生活問題、身心理健康困擾及生涯發展諮商。

### (二)教育類

新進員工講習、心理衛生推廣、員工社團運作等。

### (三)申訴類

經由書面、電話或晤談方式處理員工的不滿或建議。

### (四)諮詢類

法令諮詢與資訊提供。

### (五)福利類

急難救助、獎助學金、托兒、托老服務。

### (六)休閒類

辦理休閒、聯誼、康樂性活動。

### (七)其他

協調工作、協辦性工作、組織發展工作。

林桂碧（2004）則認為EAP是企業

機構為了照顧員工及提升工作績效，所提供一種計劃性活動，目的在發現解決有關影響勞動生產、工作效能的個人問題。黃龍傑（2000）亦認為係指一種長期有系統的服務計畫，除提供個別員工諮詢服務外，更針對組織不同的管理議題，提供不同的服務計畫。

### 三、企業諮商

朱承平（1997）認為諮商目標在於導致行為上的改變，使當事人活得更具建設性及滿足感；諮商工作不僅是一種服務、一種助人的方法和技術，也是一種藝術。馬友群（1987）指出諮商應用到企業界，最直接的方式是「企業諮商制度」的建立，所謂的「企業諮商制度」就是聘請專任或兼任的諮商人員，有計畫、有組織的實施企業內的諮商。其設置的旨趣與運作的方式，會隨著各個企業的性質與條件而異，因此企業諮商的目的在於預防員工在公司內或下班後，有適應上的阻礙與挫折，幫助員工解決情緒上的問題。

企業諮商是員工協助方案其中一項主要內涵，戴谷霖、商育英（2002）認為企業諮商的目標：(一)幫助工作上不良適應者恢復良好適應。(二)激勵員工士氣。在溝通管道上，瞭解員工的苦惱或問題所在，發現管理上的缺點並改善之。

劉焜輝（1988）在「企業諮商」一書中提出企業諮商的目的，不只在幫助工作適應欠佳的員工，及時解除不滿的情緒，並且要增進員工積極的工作態度。由於企業諮商是以全體員工為對象進行，所以企業界所實施諮商的進行方

式，可能是由求助者自行前來，也可能基於實際的需要由諮商專業人員主動出擊，透過專業的企業諮商進行，有效解決企業員工心理、行為、情感、家庭、人際關係等問題，以協助其自我發展及生涯規劃等，進而提昇企業競爭力。

由上述的介紹可以發現到，企業諮商可以算是員工協助方案的一環，是此方案提供的重要服務之一，而企業的人力資源管理也影響了企業使用員工協助方案及應用企業諮商的狀況，當企業中的人力資源管理能夠充分了解企業員工之身心狀況時，也就更知道何時應安排EAP的介入，而讓需要諮商服務的員工能夠使用企業諮商的資源，因此人力資源管理、EAP與企業諮商三者之間的關係是密不可分的。

### 參、創傷性死亡事件處理

#### 一、自殺死亡的獨特性

死亡與失落會帶來創傷，但是自殺死亡的型式不同於其他的死亡，而自殺者親友所經歷到的悲傷反應也有所不同，陳淑惠（2008）整理出以下幾個自殺死亡形式的獨特性。

##### (一)自願觀點

自殺最令人困惑與困擾的失落觀點，是這個行動是自願的。自殺者毅然的選擇死亡，引發自殺者遺族的被拒絕感、困惑與無希望感。

##### (二)突發性的失落

自殺的發生都是非預期的，對於自殺者身邊的親友來說，這是一件令人震驚的消息，並可能使自殺者遺族無法對於死亡有預先的心理準備。

### (三) 暴烈性的死亡

自殺可能是非常激烈或暴力的行為，例如跳樓。自殺者遺族不論有沒有實際目擊到屍體，但光是想像死亡畫面的可怕，就可能留下可怕的經驗。

### (四) 社會汙名化

自殺者遺族很可能會遭受社會汙名化，自殺者遺族可能被視為更應被指責、更因死者的死因覺得羞恥，以及更能預防死亡發生的。這種汙名化會影響他們表露其悲傷以及創傷程度，他們也會因此感覺較缺乏社會支持與較被排斥。

### (五) 哀悼儀式的放棄或草率舉行

因為自殺者遺族可能想藉此逃避公眾的羞愧和檢驗，因此放棄舉行傳統的哀悼儀式，但這也可能放棄了原本可以得到的支持，並讓遺族進一步否認和逃避這個死亡事件。

由以上這些自殺死亡的獨特性可以發現，自殺死亡對於自殺者的親友可能有的影響，這些獨特性也影響了助人者在幫助自殺者遺族時可能的介入方法，助人者必須明白自殺事件對於親友的衝擊為何，並加強自己的專業能力，以給予自殺者遺族適當的支持與協助。

## 二、自殺者親友對自殺的情緒反應

自殺者親友會經歷三種苦痛：第一種是喪失親友的痛苦；第二種是受苦於創傷的經驗；第三種則是因為人們不談論自殺，以至於讓這種緘默阻擾親友心靈的醫治以及擁有正常哀悼的能力（楊淑智，2001）。

對自殺者遺族而言，親友自殺是

一種創傷，而他們必需知道，這種痛苦是一種眾所皆知的心理現象，有許多有過創傷經驗的人都經歷過的相同感受。單獨面對痛苦將會讓復原的歷程變得困難重重，自殺者遺族若沒有機會談論經歷的痛苦，就沒有機會了解到底怎麼回事，這都會讓康復的機會降低。

在自殺者死後，親友所經歷的情緒可以被分為四波，各波段的情緒沒有固定的規則，但是大部分的人的情緒反應，都是下面這四種狀況發生：

(一) 情緒是感到自己被死者徹底拒絕，對於自殺事件感到震驚，試圖否認，充滿無助感以及責怪。

(二) 衝擊是自殺者親友的情緒包括憤怒、罪惡感、羞恥感和焦慮。親友對於自殺者的死亡感到憤怒，但同時又對自己的憤怒感到罪惡感，此外親友自覺應該為死者的自殺負責任的想法也會帶來罪惡感，這種罪惡感死無對證，親友無法向死者求證這些罪惡感究竟合不合理；另外，自殺者親友常會因為身邊其他人對於死者的反應感到羞恥，他們的生活因此大受影響，無法再信任自己的世界，總是感覺到焦慮與驚慌。

(三) 情緒反應是憂鬱和自尊心低落，他們因為前兩波的罪惡感、憤怒、無能為力感而遷怒於自己，因此產生憂鬱的情緒，甚至因為這些憂鬱情緒導致整个人生癱瘓。

(四) 情緒反應則是受苦於廣泛的心理、精神、身體問題，甚至自殺者親友可能因此出現自殺的傾

向。

除了上述四波情緒之外，還有另外一種情緒反應是無法被歸入其中的，在經歷自殺這樣的衝擊事件之後，有的人會出現「否認」的情緒，他們拒絕接受親友自殺的事實，或是拒絕處理自己因為自殺事件而引發的情緒問題。

### 三、企業中的自殺事件

企業中的自殺事件，因為牽涉到死傷，並且帶給企業內員工劇烈的心理衝擊，因此被稱為「創傷事件」，又因為是在意料之外的事件，所以帶給企業非比尋常的壓力，所以也可謂為「危機事故」或「重大意外」。

一旦碰到這一類危機事件，企業通常會急著處理危機與料理善後，但是對機構內的其他主管員工而言，他們所遭受的心理創傷反而易受忽略，甚至對於集體的情緒騷動會很自然的傾向壓抑。和自殺者朝夕相處的同事，他們受到的心理衝擊是不應該被忽視的，特別那些是目擊出事現場，甚至參與善後的員工，都應該有機會得到危機輔導，所以這時應該採用團體而非個別的方式來進行（黃龍杰，2008）。創傷事件所帶來的創傷反應可大致分為下列三種組型：

- (一)創傷反應是不自主的經驗重現，如做噩夢或被生活中其他刺激而勾起回憶。
- (二)創傷反應是逃避或麻痺，受創者為了避免回想傷心的回憶，而不願意再談、再想創傷經驗，可能因此變得社交退縮而自閉。
- (三)創傷反應是焦慮和過度警覺，受

創者可能整天神經緊繃，易受驚嚇、易怒等。

一般來說在一個月以內，經歷過創傷事件的人都會多少有過上述三種反應，這是十分正常的情况。但是當以上三組症狀持續超過一個月，並且當事人主觀感到重大痛苦，或客觀上影響到社交、職業等功能時，才會被診斷為創傷後壓力疾患。對於機構來說，每個主管和員工不論是目睹或耳聞自殺的悲劇，多少都有承受心理創傷的風險，通常在事發後的幾天到幾週內，不少人都會經歷到創傷反應，這種心理受創是正常的，並不等於生病，也不等於得到創傷後壓力疾患(Post-Traumatic Stress Disorder，簡稱PTSD)。

### 四、企業中自殺事件危機處理之重要性

對於企業組織來說，組織內的自殺事件對於組織內所有成員都是一個創傷失落事件。對企業內部員工來說，雖然遭遇了親近的同事自殺事件，但公司的運作不可能因此暫停，員工們依舊要照常的工作，這樣的情況可能會令員工壓抑自己的悲傷情緒，無法讓其心理創傷得到療癒的機會。若是企業內部對於此自殺事件避而不談，更會讓員工以為自己的悲傷反是應該被禁止的，可能會造成員工內心更大的創傷。

過去研究指出當自殺者是青少年時，有計畫並且立即反應的介入處理是很重要的，因為在青少年群體中較容易出現「集體自殺」和「盲目仿倣自殺」的行為反應。集體自殺指的是一群住在同一地區的群體，在相當短的時間內所

產生的自殺行為；而盲目仿倣自殺通常發生在青少年與年輕成人身上，他們使用在大眾公開的自殺方法結束自己的生命。集體自殺和盲目仿倣自殺兩者被視為青少年自殺的「傳染效應」的例證，也許是因為青少年與年輕成人還處在易感的階段，心情的變化很極端，所以對自殺死亡事件比其他年齡層更有反應，而同伴的自殺行為對其他不快樂的人有一種示範作用，造成了一種給予許可的效果（成蒂譯，2002）。

回歸到富士康一連串之跳樓事件中，所有自殺者年齡都在十八歲到二十四歲之間，正符合青少年與年輕人的身分，無論他們選擇跳樓的原因，是因為個人因素或是公司管理失當，但是這一連串跳樓事件無異是一種示範，會引起其他員工的仿倣，因此當機構中發生自殺事件時，能適時進行有組織有計畫的介入處理，才能夠將自殺事件所帶來的傷害降到最低。

在企業中發生創傷性失落事件之後，助人者的一個重要任務是協助機構內成員應付創傷性失落，也可以提供專業發展方案給有興趣的成員，讓成員更能夠了解並完成他們的悲傷任務。根據美國紅十字會的作法，重大意外後的團體輔導最好在事件發生後幾天內儘快舉行，並由受過特別訓練的專家主持，這不應該是行政單位的檢討或批鬥大會，而是透過特定的程序，提供團體安全的氣氛，「讓同伴間表達並分擔感受，藉以了解彼此對創傷經驗的共同反應，並討論有利於適應的應對辦法」（黃龍杰，2008）。

對於企業這樣龐大的組織來說，自

殺的死亡事件除了讓上層主管在應付外在輿論感受到壓力外，更應該注重其他員工的悲傷反應，適當的介入處理，讓員工妥善處理自己的心理傷口，才能夠避免自殺事件為組織帶來更大的傷害。

## 肆、危機減壓團體如何應用在企業中創傷性死亡事件

當一個企業之中發生重大的創傷事件，例如：工安意外事件、自殺事件時，會受到此事件影響得並不只是當事人本身而已，凡是目睹此事件的同事、朋友或是企業組織內人員，或是其他涉入此危機事件相關人員，都可能受到很大的衝擊與影響。以鴻海富士康員工跳樓事件為例，當這種突發性及未預期的自殺死亡發生時，對自殺者身邊的親友會產生非常巨大的衝擊，此類突發性死亡的震撼效果，最容易造成創傷反應。受創者的因應能力遭受打擊，一時之間出現不知所措、驚訝、困惑、自責與缺乏安全感等等反應，無法面對這個不能相信，也無法理解的突發性死亡，而這些在情緒與心理上出現的震驚反應，會進一步影響原本的生活，並且會持續很長一段時間。黃龍杰（2008）對於專業助人者如何協助自殺者親友提出了三個方向，第一點，自殺剛發生時的危機輔導，又稱「早期心理介入」，在自殺的一兩週內介入；第二點是扶助自殺者親友成立同儕支持網路，讓自殺者遺族彼此互相安慰與交流，並在過程中得到療癒；第三點為強化原有的輔導機構功能，以對自殺者遺族進行中長期的悲傷治療。

由於企業諮商制度的目的在改善員工的人際關係，處理員工的困擾和煩惱。因此當企業中遇到意外事件或重大危機之時，企業諮商的介入會包含診斷與管理兩個層面，不但要幫助工作上適應不良者恢復良好的適應，並且在員工士氣的激勵上要具有積極的功能（馬友群，1987）。企業中的諮商專業人員，可以透過個別晤談，去探討員工的苦惱或問題所在，尋找解決的途徑；若是事件影響的人數或層面過廣時，諮商師也應該具備有關於危機介入團體的概念與技巧，適時對於企業中的危機事件進行相關人員安置與處理。

## 一、危機減壓團體的簡介

在諸多危機處理策略當中，危機減壓團體（Critical Incident Stress Debriefing，簡稱CISD，又可被稱為重大壓力事件提訊）是最為人熟知的一種方法，它被定義為一種小團體或討論的過程，團體內容包含了危機處理與教育歷程，以幫助從事緊急照顧之工作人員或是從事高危險活動的人以及危機事件相關人員，能夠防範或減緩創傷後壓力的一種方式或策略（鄔佩麗，2008）。

危機減壓團體的概念，是Jeffrey T. Mitchell在1980年左右提出，減壓團體是一種結構性的團體過程，主要是利用危機介入的概念及心理教育的原則一步一步的分析與帶領；它是一個心理教育的模式，而不是一種心理治療（引自陳嘉鳳等人，2005）。在這個過程中的會報(Debriefing)，是指由一位諮商專業人員與數位同儕支持人員組成一個團體小

組，利用團體進行的過程幫助團體成員有機會抒發自己對於危機事件的意見與想法。

在成員可以對於創傷事件經驗性的分享時，可以達到兩個目的，一為幫助當事人緩和情緒，另一方面是可以加速他們自此經驗中復原的速度（鄔佩麗，2008）。危機減壓團體原本的用意是被應用於從事緊急、危機服務工作的成員，如：火警消防隊員、救難隊員或醫院急診室工作人員等，不過因為這種方式可以有效減緩創傷後壓力疾患，所以近年來減壓團體也被廣泛運用於可能會涉入產生創傷事件的人身上，如：災難後或意外事故後的相關受害者，環繞在受害者身旁的家人、親友等。

在企業中緊急事件的發生時，進行減壓團體最佳的時間，是事件發生之後二十小時至七十二小時，但是若是重大影響的事件或是波及區域很廣的事件，就不適合在事件正在進行的過程中實施減壓團體，因為若是太早進行減壓團體的話，事件可能還未完全被釐清，或可能疏忽掉某些因為危機事件而受到傷害的員工，而可能使團體的效用無法發揮，因此重大事件的減壓團體可能需要在幾星期過後才有可能施行。

## 二、危機減壓團體實施步驟

減壓團體的主要是希望能發揮初級預防、次級預防與三級預防的功能，過程中的目標是在降低事件發生率與破壞力，並能積極追蹤後續發展，終極目標則是防範嚴重的心理紊亂之發生，以及提高調整功能的復原效果（鄔佩麗，2008）。

每次的團體進行時間約為1.5~3小時，團體人數以8~12人最為適當，此團體分成幾個階段進行，茲分別敘述如下：

#### (一)說明期(introduction)

- 1.首先團體領導者先介紹團體成員，並說明此團體進行的方式與過程。
- 2.提升成員參與的動機，但是要注意成員是否會出現抗拒情形。
- 3.強調團體進行的規則與維護個人隱私的必要性。
- 4.澄清成員的疑惑，並鼓勵成員間能互相幫忙與支持。

這個階段主要是介紹成員及建立團體規則，並說明進行減壓團體的目的，注意成員的個別狀況，並適時澄清成員的疑惑與了解成員對團體的期待。

#### (二)蒐集訊息與陳述事實(fact)

- 1.領導者利用開放式問句提問，鼓勵成員說出自己在事件中的角色、對事情經過的了解。
- 2.此過程的目的是要成員說出這件事情的事實，但不必急著要求成員描述對事情的感受。

這個階段是關於認知取向的階段，經由了解成員們對的事件看法，可以幫助成員聚焦事件本身，成員在這種鼓勵的氣氛之中，慢慢說出對危機事件的感受。

#### (三)思考期(thought)

- 1.此階段領導者邀請成員描述個人對事件的想法是什麼。
- 2.領導者可以詢問成員一些問題，例如：這件事情的發生讓你想到什麼？或是當你聽到這件事情，

出現的第一個想法是什麼？

此階段是一個從認知的層次轉換到情感的層次，領導小組要保持很高的緊覺性，並持續確認成員的狀況。

#### (四)反應期(reaction)

- 1.在此時期成員的情緒會慢慢出現，這也會是成員情緒最強烈的階段。
- 2.導者在這個階段常問的問題是：在這個整個事件中，讓你感到最糟糕的部分是什麼？當你聽見或看見這件事時，讓你感到最困難的部分是什麼？
- 3.此階段希望成員分享這個事件給自己的衝擊與反應。

領導小組在此階段主要是要幫助成員回應此事件中的情感部份，但「減壓團體」的目的並非心理治療或是諮商，所以，我們不探知情緒的背後及更核心內在的情緒，而是運用「正常化」技巧讓成員知道在這危機事件發生之後，這些反應都是十分正常的（陳嘉鳳等人，2005）。

#### (五)症狀期(symptom)

- 1.此階段領導者會漸漸引導成員回到認知的層次中，幫助成員討論自己生理或心理的痛苦狀態。
- 2.當成員情緒反應慢慢沉澱下來之後，領導者會利用詢問成員的方式，確認他們在事件發生過後，關於他們身體、認知及情緒出現的症狀。
- 3.領導者會統計有相關症狀的成員，讓成員彼此了解這些症狀是正常的，幫助成員將這些症狀正常化。

此階段領導者將成員的情感部份拉回到認知的層次，成員情緒會慢慢沉澱下來之後，如果成員們症狀已經比較減少，則可以進到下一階段。

#### (六)教導期(teaching)

- 1.領導者在此階段要教導成員在緊急事件後，出現一些狀況是正常的反應，「症狀正常化」是這個階段的重要任務。
- 2.此階段成員間可以互相溝通與討論，在緊急事件中的反應方式與壓力因應方法。
- 3.領導者要引導成員看到事件發生過後的正面意義。

在此階協助成員討論關於緊急事件的因應方式與意義之後，領導者也可以幫助成員去關照他們身邊其他人的狀況，也適時提供成員認識與尋找生活中可用的資源，而不是讓自己一直停留在危機事件當中。

#### (七)重新出發(reentry)

- 1.此時成員可提出任何問題，也可說出想說而之前未說的事情。
- 2.此階段領導者要幫助成員，對於這個事件及心理上做一個結束。
- 3.幫助成員整理自己的心態，在事件的過程中找到一些意義或是得到一些新的學習。

在整個團體結束之前，領導者會邀請成員開始去討論，接下來成員所關注的、以及他們進一步的想法是什麼？同時要留下24小時可以聯絡的工作人員電話以備緊急之需（陳嘉鳳等人，2005）。

但此團體中的七個步驟，通常在一

次團體中未必能完成，如果能藉由一開始結構式的會報進行，可以很快地瞭解成員的情況與需求，再對成員進行評估，是否需立即處理或予以轉介的問題，以幫助受到自殺事件影響身心狀況的個案，使其生活狀況能漸漸回到常軌之中，同時達到辨識高危險群或PTSD之可能個案。

## 伍、結語

當企業中出現員工自殺這樣的危機事件時，此時企業中諮商專業人員的任務，就是幫助企業全體人員處理與面對這樣的危機事件。而在企業中危機減壓團體的運作，是協助與自殺事件相關的員工處理心靈創傷，評估成員是否需要中長期的諮商協助，將自殺事件對企業內員工造成的心靈創傷作最緊急的修補；除了修補員工心靈創傷之外，諮商專業人員還可以幫助企業篩選出其他有自殺可能性的員工，進行緊急介入處理，避免下一起自殺事件再發生。

由上述可知，關於企業內部員工在心理諮商上的需求，隨著時代的多元發展後更顯得重要。昔日企業可能因為經費短缺、企業主不支持、員工排斥或缺乏建立企業諮商制度的經驗等因素，而使得企業諮商制度未受到企業界重視。但對於富士康來說，員工自殺事件對企業組織來說是個重大的危機，卻也可能是成為一種轉機，員工接二連三自殺之緊急事件的發生，除了讓企業主檢視其管理策略與工作環境生態之外，也會讓企業主認知到企業諮商對於企業必要性的機會，企業諮商若能適時在企業之中發揮其功能，保障企業內人員的身心健

康，對於企業的運作與發展可謂是一種助力。

## 參考文獻

方隆彰（1995）。**員工協助策略－員工協助方案實務手冊**。台北：張老師。

成蒂（譯）（2002）。J. M. Stillion著。**自殺者的遺族**。載於李開敏主編，**與悲傷共渡**（頁47-59）。台北：心理。

呂欣芹（2005）。**自殺者遺族悲傷調適之模式初探**。國立台北護理學院生死教育與輔導研究所碩士論文，未出版，台北。

林桂碧（2004）。如何運用員工協助方案於公部門以提升公部門員工心理健康。載於行政院海岸巡防署編，**員工心理健康及諮商輔導研討會實錄**（29-45頁）。台北市：行政院海巡署。

馬友群（1987）。企業諮商的導入及其運用。**諮商與輔導**，13，28-29。

陳淑惠（2008）。**同儕自殺者遺族的悲傷反應**。中國文化大學心理輔導研究所碩士論文，未出版，台北。

陳嘉鳳、周才忠、賴念華、錢靜怡、利美萱（2005）。**危機處置之理論與實務：以第一現場相關處置為例**。發表於高雄師範大學主辦，社區諮商學術與實務研討會，高雄。

黃龍傑（2000）。**職業健康與壓力管理**。<http://www.healthcity.net.tw/library/library-content.asp?id=5>

黃龍杰（2008）。**搶救心理創傷：從危機現場到心靈重建**。台北：張老師。

鄔佩麗（2008）。**危機處理與創傷治療**。台北：學富。

劉焜輝（1988）。**企業諮商**。台北：天馬。

戴谷霖、商育英（2002）。**員工諮商輔導對組織公民行為、組織承諾之影響探討**。發表於真理大學主辦，2002年管理創新與新願景研討會論文集，台北。

Berridge, J., Cooper, C., & Highley-Marchington, C. (1997). *Employee assistance programs and workplace counselling*. Chichester: John Wiley & Sons. Lukas, C., & Seiden, H. M. (2001). **難以承受的告別－自殺者親友的哀傷旅程**（楊淑智譯）。台北：心靈工坊。

Milkovich, G. T., & Newman, J. M. (2002). *Compensation (7th ed.)*. NY: McGraw-Hill.

Milne, S. H., Blum, T. C., & Roman, P. M. (1994). Factors influencing employees' propensity to use an employee assistance program. *Personnel Psychology*, 47, 123-145.

Masi, D. A., & Jacobson, J. M. (2003). Outcome measurements of an integrated employee assistance and work-life program. *Research on Social Work Practice*, 13(4), 451-467.

Selvik, R., Stephenson, D., Plaza, C., & Sugden, B. (2004). EAP impact on work, relationship, and health outcomes. *Journal of Employee Assistance*, 34(2), 18-22.