

心理支持 / 勇氣之光 - 在逆境中勇敢面對 開創未來之路

1 前言

為了協助職災勞工，各縣市政府配置職災專業服務人員，期望可以提供職災勞工個別化、深度的協助，包含：職災權益諮詢、經濟協助、資源連結、復工協助、心理支持…等，每一項協助的最終目的都是希望職災勞工能渡過困境、回復正常生活。

45歲的阿丁，因工作導致肩膀、腰椎受傷迫使他必須休養，除了造成身體不適外，面臨公司的不聞不問、不當扣薪、欲惡意資遣以及自身經濟狀況急速惡化的種種難題，原本一籌莫展的阿丁選擇勇敢面對、主動打電話向地方政府的專業服務人員（以下稱專服員）尋求協助，專服員透過訪視了解阿丁的需求，先連結社政及民間企業資源，緩解阿丁經濟困境的燃眉之急，也因阿丁缺乏家庭支持系統，專服員在協助的過程中不僅陪伴且同時也給予心理支持，與阿丁一同面對困難並克服挑戰，讓阿丁的生活儘速重回正常軌道。

2 案例報告

圖1

112/02/07

- 開始工作 (製造業工廠員工，內容需負重)。

112/05/13

- 發生職業傷害，阿丁因持續感覺左手臂以及腰部不適，故前往家中附近診所就診。

112/07/13

- 阿丁主動來電求助詢問自身權益以及後續處理方向。
- 專服員提供阿丁相關權益資訊、並評估需求以利提供協助。

112/07/14

- 阿丁前往臺大醫院環境暨職業醫學部就診及檢查，後續至復健部進行復健。

112/07/19

- 專服員陪同阿丁進行律師諮詢，了解自身權益，並協助申請勞資爭議調解以及連結律師陪調資源期望可協助阿丁爭取權益。

112/08/07

- 召開勞資條調解會議並調解成立，公司同意支付案主醫療費用及休養期間薪資補償並恢復案主工作職位，勞資雙方也同意共同至臺大醫院進行復工評估。

A. 個案簡介

1 基本資料

個案姓名	阿丁	性別	男
教育程度	高職	年齡	45歲
婚姻狀況	未婚，獨自居住	慣用語言	國、台語

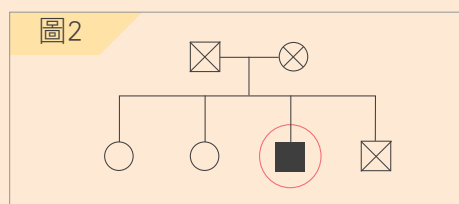
2 職災經過

阿丁表示於今（112）年2月7日起於一家製造業工廠工作，工作內容需持續負重約50公斤，並於5月中旬開始感覺身體不適而陸續請假休息，後仍感疼痛不適，開始前往住家附近診所就醫，112年7月12日至家中附近復健診所進行X光檢查時，發現阿丁有左手臂肌腱發炎以及腰椎關節炎之情形，初步診斷傷勢嚴重需先行休養一個月。阿丁欲向公司請假休養，但卻遭拒絕並表示阿丁近期休養頻繁，有意進行資遣。

阿丁經求助本局後，專服員提供臺大醫院職業醫學科資源供參，建議阿丁可先前往評估傷勢是否與工作相關。阿丁旋即前往臺大醫院環境暨職業醫學部就診，檢查後經院方診斷阿丁為左肩旋轉肩袖症候群與脊上肌肌腱部分撕裂傷及職業性下背痛。

3 家庭史

阿丁父母已逝，與手足感情疏離並無聯繫，單身獨自居住，故並無家庭系統可提供協助。



3

地方政府專業服務計畫協助

阿丁於本次職災事件發生後，面臨著多重壓力：

1

身體不適感

阿丁因左肩發炎和腰部疼痛而感到身體不適，影響了生活品質，感到心理挫折，擔心無法像從前那樣工作與生活，傷勢的康復進程也充滿了不確定性，無法預測未來是否能夠如期康復。

2

經濟無援

無法工作使阿丁不能維持穩定的收入來應對日常開支，包括房租、生活費用，以及必要的醫療費用等。每一筆支出都像是一個龐大的負擔，經濟不安全感如影隨形。

3

未來工作的不確定

因公司欲進行資遣，對未來工作的不確定感壓迫著阿丁的內心，不僅需要擔心即將失去目前的工作，也擔憂著自己的健康狀況是否會成為未來尋找新工作機會的障礙。

4

孤立無助

阿丁父母已歿，與手足感情疏離，長期未與親人聯繫，阿丁在困難時刻缺乏可以依靠的家庭支持系統，獨自面對所有問題的孤立感讓阿丁的心理壓力倍感沉重。



專服員檢視阿丁所面臨的問題，評估其相關需求，並逐一針對每個問題尋找解決方針，提供協助如下：

醫療需求

專服員提供臺大醫院環境暨職業醫學科資訊予阿丁參考，並說明可請職醫科醫生協助評估此傷勢是否為工作所引起，若確實為職業傷病，後續可主張職災勞工相關權益，並協助申請職災傷病給付。

阿丁旋即於112年7月14日前往臺大醫院職業醫學科就診，並於112年7月21日經職醫科醫師評估左肩旋轉肩袖症候群與脊上肌肌腱部分撕裂傷及職業性下背痛為工作所引起，於診斷書中註明阿丁應先充分休息，避免負重與肩膀抬舉的動作，並需持續至復健科門診追蹤與復健治療。

經濟需求

阿丁因身體不適需經常請假看診與休養，造成正常無法工作，公司不願支付薪資且有意進行資遣致經濟陷困。專服員積極連結社政及民間企業資源，協助申請相關補助，緩解阿丁經濟與生活困境的燃眉之急：

- 1、**協助申請公所物資**：諮詢居住地區公所並連結公所資源，協助阿丁申請公所提供之一次性物資，阿丁於7月19日下午前往領取。
- 2、**協助申請全聯慶祥慈善事業基金會急難救助**：協助連結民間企業資源，提供全聯慶祥慈善事業基金會急難救助資訊，專服員協助備齊相關資料後送件申請。本案於8月22日經審核通過，並於8月24日提供急難救助金額4,000元以及物資卡每月1,000元，共計6個月。



法律諮詢及勞工權益保障需求

- 1、**連結法律資源，陪同進行律師諮詢：**由法扶律師協助就本案內容提出專業看法及建議，律師表示本案若公司不當資遣，可申請勞資爭議調解主張不當解僱；另公司病假扣薪僅限於請假當天，不可任意扣假日薪資，透過專業律師的說明，讓阿丁更加了解勞工自身的保障與權益。
- 2、**協助申請召開勞資爭議調解及律師陪同調解：**協助申請召開勞資調解會議，並連結本局勞資關係科律師陪同調解資源以保障阿丁相關權益。
- 3、**勞資會議調解成立，協助爭取阿丁應有之權益保障：**
 - (1) 爭取公司支付阿丁醫療及薪資補償費用：勞資爭議調解會議於112年8月7日召開並調解成立，公司同意支付案主醫療費用以及休養期間薪資補償。
 - (2) 協助阿丁申請勞保職災相關給付：協助案主整理相關就醫診斷書及醫療收據，以利提供公司後續申請職災相關給付作業。
 - (3) 爭取公司同意回復僱傭關係：公司原欲進行資遣，經本局協助勞資爭議調解後，同意與阿丁回復僱傭關係，保障勞工應有權益。
 - (4) 勞資雙方同意至臺大醫院進行復工評估：公司同意與阿丁共同至醫院進行復工評估，讓公司能夠更加了解員工實際身體狀況，以評估未來調整職務之內容。

心理支持需求

職災事件發生後，阿丁的生理、心理、經濟狀況同時出現了問題，讓阿丁無法負荷，因此開始出現焦慮、緊張、慌亂情緒，但阿丁單身獨居且長期未與其他家人聯繫，缺乏家庭支持系統，專服員此時除了不斷給予情緒支持與鼓勵，並清楚說明且分析目前遇到的問題後續將會如何協助處理，在過程中針對阿丁的疑慮也能適時給予回應，減少阿丁對於未知的擔心。專服員提供正向心理支持力量，建立彼此的信任關係，增強其心理及自身能力，引導阿丁逐步走出困境。



3

結論



各地方政府致力積極協助職災勞工，透過多元管道接獲通報後，即主動提供職災相關法律諮詢、經濟協助、職災後續需求協助、關懷訪視…等項目，希望可以幫助職災勞工及其家庭度過種種困境。

本案專服員依據職災勞工的狀況評估個別需求，並為其連結法律、經濟、醫療及社會福利等公、私部門資源，提供適切服務，維護職災勞工權益，降低職業災害對職災勞工產生的衝擊。

服務的過程中，專服員也面臨到諸多的困難與挑戰，包括：職災勞工對於自身權益事項不明瞭或對未來的不確定性容易陷入負面思維無法走出侷限的框架等，透過專服員持續且不斷的說明及解釋相關權益事項，並鼓勵其正向思考、增強自身解決問題的能力，讓職災勞工了解到可以透過與公司溝通協商的方式來爭取自身權益。

協助職災勞工解決問題，不僅僅是一個單向的服務行為，而是一種互相成長的歷程。除了為職災勞工提供支持與協助，同時也在專業服務的道路上汲取並累積更多寶貴的經驗。包含：

- ▶ **有效連結公私部門資源的重要性：**個案需求是多元的，包括經濟、醫療、法律諮詢等不同面向之需求同時存在，而資源分散公部門、民間企業或私人單位，皆需由地方政府專服員進行有效的協調與連結，串接各方所能提供的服務與資源，才能快速且即時的為職災勞工解決目前的問題。

- ▶ **了解個案的獨特性：**每個案例都是獨特的，個案的需求也不盡相同，如何更具洞察力和同理，了解每名個案的獨特需求與急迫性亦是服務過程中的重要課題。
- ▶ **增進專服員的法律專業知識：**處理勞資爭議需要豐富的法律知識和經驗，除了目前可連結法扶義務律師提供法律諮詢的援助，專服員為第一線的服務人員，許多與勞工權益相關的問題也會在這個時候即時拋出，如果專服員能增進相關法律知識，勢必能提供職災勞工更全面且即時的服務。
- ▶ **專服員提供的支持力量：**專服員提供的支持力量，除了讓職災勞工更加展現專業性，也顯示公部門在協助職災勞工的不可或缺性，除了專業的協助外，為職災勞工提供「陪伴」和「支持」，不僅是讓勞工可以繼續勇敢面對與克服未來生活挑戰的動力，更是專服員助人的服務價值與信念展現。

期望未來針對職災勞工的服務品質能更上一層樓，也提出幾點建議事項：

- ▶ **定期舉辦職災預防與後續服務宣導會：**提供有關職災權益和法律程序的宣導會，希望提升各方對於職業災害及勞工權益問題的理解和處理能力，也期望透過職災相關權益訊息之提供，讓更多的職災勞工能夠及早獲得補償、加強問題處理及進行後續生活重建。
- ▶ **持續的專業培訓：**為專業服務人員提供持續的專業培訓，即時更新並了解相關法律與福利事項以及醫療標準等內容，以因應不同個案的需求。

職災勞工在地方政府專服員的協助下能夠減少職業災害對於生活的影響，透過專服員的支持與服務，不僅協助職災勞工解決並度過困境，同時也希望能夠幫助職災勞工重建信心面對未來的挑戰，這種彼此成長的共同歷程，也使專服員的服務更具意義與價值。

希望透過以上幾點建議，除加強專服員的專業，並透過持續服務的經驗累積，讓專服員更具洞察力與同理心，了解個案的需求與獨特性，拓展專服員的知識與技能，使專服員能夠更全面的協助職災勞工；同時，職災勞工本身也能夠了解自身權益，以確保獲得應有的法律保障；另雇主也應承擔責任，提供勞工安全友善的工作環境，以減少職業災害的發生，共同打造優質安全的職場環境。