



桃園市政府  
員工協助方案

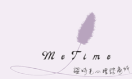
# 年末留燈

友善職場，讓辛苦被看見

12月份心晴文章



桃園市政府人事處



謹時光心理諮商所

# 十二月獨有的節拍

年末的風帶著乾冷的棱角，吹過大樓入口時，玻璃門像也跟著收緊呼吸。電梯上升的嗡鳴、影印機吐紙的摩擦、走廊裡零星的腳步聲，交織成十二月獨有的節拍。桌上月曆翻到最後幾格，紅筆註記密密麻麻：結案、核銷、對帳、補件、彙整、回覆、稽核前置。燈亮著，亮到很晚；人坐著，坐到很久；聲音壓得很平，平到連嘆氣都像怕打擾誰。

城市正在結帳，公務正在收尾。每一道程序都需要完成，因為每一個細節背後，都連著生活、資源、信任、期待。也因此，許多辛苦常被收進「專業」兩字底下：把情緒摺起來，把疲憊摺起來，把委屈摺起來，像把皺掉的紙再壓平，繼續讓流程往前走。



第一線接觸民眾的同仁最懂那種重量。電話那端的焦急，現場的催促，語氣裡的誤會與指責，常像急雨敲窗不致命，卻密集，敲得胸口發麻，面對高分貝的情緒，仍得把每個字說清楚、把每個規定講明白、把每次不合理的要求放回制度能承接的範圍內；

語氣得穩，表情得平，步驟得清楚。

那是一種長期的消耗，內心即使起伏，外在仍要穩定；

喉頭打結，聲音仍要溫和。

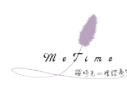
許多瞬間不會被理解，卻真實存在於每一次深呼吸之間。



而後端承攬、研擬、審核、彙整、追蹤、催辦、上簽、修正的同仁，也背著另一種看不見的重。時程像秒針追趕，稽核像尺量著縫隙；跨單位協調像在風裡呼喊，一端連著規範與責任，一端連著現場與期待，採購、主計、政風、人事、法制、研考、資訊、工務、社福、環境、交通、文化、教育.....每一項業務都像細小的齒輪，齒輪只要卡住一格，就會牽動整條鏈。年末尤其如此：明明已經做了很多，仍覺得差一點；明明已經檢查過一遍，仍擔心某處疏漏。那不是能力不足，是責任感太誠實。

所以談「友善職場」時，最怕只剩標語。  
友善不只是把牆漆得更明亮、把簡報做得更溫柔；  
友善是在壓力滿格時，仍願意把人放回人

讓辛苦被看見，  
讓求援不必先通過羞愧，  
讓疲憊不必靠硬撐換來認可。





# 友善職場的三盞燈

## 友善職場的第一盞燈，是「情緒管理」的能力

當資料少了一角、當流程有風險、當期限逼近、當跨單位卡關，最需要的不是責備先到，而是釐清先到，先把事情攤開，先把資訊對齊，先把資源補上，當討論能從「怎麼會這樣」轉成「現在缺什麼、怎麼補」，同仁就不必用沉默自保，也不必用逞強維持體面，安全感不是鬆散，而是成熟：錯誤更早被看見，風險更早被修正，壓力不再只落在單一肩上。



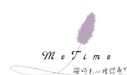
## 友善職場的第二盞燈 是「界線」被允許

界線不是推責任，而是讓需求和限制得以分辨。面對情緒高張的民眾時，最常見的內耗，是把對方的怒氣當成自身價值的否定；把一句指責帶回家，在夜裡反覆回放。此刻若能在心裡留一格的距離，把「對方的急」與「自身的錯」分開，把「遭遇誤會」與「能力不足」分開，胸口就會少吞下一口不屬於自身的苦。專業仍在，允許差異和限制，但心不必被推到前線吹風淋雨



## 友善職場的第三盞燈，是「復原」被視為合理

復原不必等事情做完才開始。復原可以短到三十秒：送出急件前，肩膀放下一點；起身倒水時，視線離開螢幕一點；走進會議室前，吐氣拉長一點。這些微小動作像把緊繃的弦稍稍放鬆，提醒身心：警報可以降一格。年末最怕的不是忙，而是忙到失去感覺；復原，是把感覺領回來的方式，讓疲憊被聽見，讓身體不必一直硬撐。



# 友善職場的落實

友善若要落地，往往不是等待一個完美的制度，而是把善意做成日常的手勢。小到不像政令宣導，卻會在某個時刻拉人一把。



## 將「付出」不視為應該

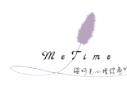
「剛剛那通電話真的不容易。」、「附件整理得很清楚，省下好多時間。」、「這案子守得很穩，風險控得很細。」一句有溫度的看見，像在寒夜裡加一件外套，最怕的不是忙，而是忙到像透明；只有被看見，透明才會被描繪出具體的輪廓。

## 將「支援」形成默契

民眾洽公尖峰、臨時追加資料、跨科室追件、會勘返程後的堆疊、系統異常時的緊急排除，此刻最需要的往往不是催促，而是一段接力：有人協助核對格式，有人幫忙對齊附件，有人把會議紀錄先補齊，支援不是多做一份工，而是讓團隊少掉一份消耗；少掉消耗，才有餘裕把話說柔軟，把夜走得更穩。

## 將「對焦期待」放在交辦之前

優先順序、完成標準、時程取捨、資源限制，若能先說清楚，許多摩擦會在尚未成形前就被安頓好，清楚本身就是體貼；體貼是友善最實際的形狀。





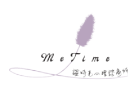
# 讓需要支持被接住

年末的心酸，常藏在最安靜的縫裡，外界看見的是流程與數字，燈下卻有許多沒說出口的重量：

直到回覆送出，才發現餐盒冷得像石頭；  
影印紙吐完，指尖還殘留著用力過度的麻；  
會議散場走回座位，背脊才察覺一直硬挺著不肯彎；

深夜整理附件時，眼睛酸得發亮，卻仍要把每個字修到精準，像把城市的秩序一格一格推回軌道，讓人鼻酸的，往往不是忙，而是忙到連「累」都來不及被承認；忙到那句「辛苦了」總先留給同仁，留給同一盞燈下互相撐著的日常。

有些疲憊並不張揚，卻會在某個瞬間突然現形，如同電梯鏡面映出眼神的空，走廊冷光照著杯沿的水痕，手心緊握筆的力道到最後才放開，那一口氣憋著，不是因為不願意說，而是因為太習慣把責任放在前面，把感受放在後面；太習慣先把事情做完，再把心情藏好，年末走到尾聲，我們真正渴望的其實很單純，只要有一盞燈，能讓重量暫時不必獨自扛著。

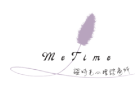


# 把支持照得更廣

也因此，格外想說一聲深深的感謝：感謝同仁珍視並善用員工協助方案（EAP）。那不只是制度名稱，更像夜裡的一盞備用燈，壓力滿到快溢出時，有地方能放；睡不好、心太亂時，有專業能陪著慢慢理清；工作與生活拉扯得太緊時，身心可以先被照顧，不必先逞強、不必先解釋。願意走向支持，本身就是一種勇敢：把自己放回生活裡，把呼吸找回來，把「撐住」從孤軍硬扛，改成有人同行。

同樣想感謝的，還有那份逐漸成形的氛圍：當求助不再被玩笑帶過，當關心不再只停在寒暄，當「先照顧好人」開始被視為專業的一部分，職場就更像一個能住人的地方，EAP 的存在，像在忙碌與責任之間留出一條小，讓難受能被說出口，讓疲憊能被理解，讓復原不必先道歉。

夜裡有人守著鈴聲與訊息，守著系統的穩定與突發的排除，守著檔案與數字的秩序，守著門口的安全、走廊的潔淨、現場的風雨與巡查，許多穩定看似理所當然，其實是一雙雙手在背後撐著；撐到城市安心運轉，撐到年末順利交班，這份撐著值得被看見，也值得被溫柔安放進一句，真的辛苦了，謝謝一路把燈留著。





# 小編的祝福

今年走到尾聲，城市總會交出一張年度成績單，我們更盼望的是，每一位同仁也能在心裡交出一張溫柔的證明：

辛苦有被理解，努力有被珍惜，支持有被使用，友善有被傳遞。

當十二月的最後幾盞燈終於可以一盞一盞關掉，願關燈的那一刻，心裡也能完成一次交班，

把來不及說的委屈放下，  
把反覆咀嚼的自責放下，  
把過度用力的肩膀放下。

留下的，是一種安靜的確定，  
這一年很難，但走過來了；  
這一年很累，但並非孤單，  
這一年有風，但仍有人共行

願這盞年末文字的光，  
能照亮公務，也照亮彼此；  
照亮完成，也照亮被照顧的權利

明年再出發時，願心仍在，光仍在，  
EAP 仍被珍視友善仍被實踐。

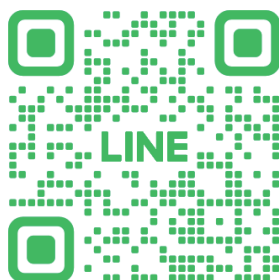




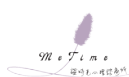
## 心情分享專欄

有些時刻需要的不是立刻把事情解決，而是先被好好接住：感謝心理師耐心傾聽、適時給出建議與陪伴，讓心能慢慢安定；也感謝律師花時間細緻會談、釐清方向，談完後更安心、更穩定；更要謝謝 EAP 在短時間內協助安排相關諮詢資源，讓需要支持的時候不必獨自等待。

EAP服務官方資訊   官方LINE@服務平台   EAP服務預約表單



桃園市政府人事處



謹時光心理諮商所