

(出國類別：國際會議)

出席美國員工協助專業協會年會
報告

2010 Annual World EAP Conference

服務機關：行政院勞工委員會

姓名職稱：科長 陳德進

派赴國家：美國

出國期間：99年10月5日至99年10月16日

報告日期：100年3月30日

摘要

本會為加強推展員工協助方案，打造人性化工作環境，提升勞工福祉，自 98 年度起加入「員工協助專業協會（Employee Assistance Professionals Association，簡稱 EAPA）」，並出席 EAPA 國際年會，以直接獲取第一手趨勢資訊，促進國際接軌，俾利本會員工協助政策規劃及業務推展。

查 EAPA 設立於 1971 年，為當前全球最悠久且會員人數最多之 EAP 專業團體，參與之會員來自全球超過 30 個國家。本會自 98 年度起以「政府機構會員（Government Agency Membership）」之身份參與，2009 年指派本處楊科長玫瑩代表出席，並於大會 World Update 場次提出台灣地區 EAP 發展現況報告，獲得與會各國代表之肯定與正面回饋。這是繼日本、韓國及中國大陸之後，我國代表首次獲邀於 World Update 提出 EAP 經驗報告，更難能可貴的是，海峽兩岸國旗和諧地飄揚於 EAPA 大會會場。

本會自 98 年度起以「政府機構會員（Government Agency Membership）」之身份加入 EAPA，並派員出席 EAPA 國際年會，以直接獲取第一手 EAP 趨勢資訊，促進國際接軌，俾利本會相關政策規劃及業務推展。職陳德進奉派參加 EAPA' s2010 Annual World EAPConference

此行獲益良多，大會各類專題報告十分精彩，目不暇給、琳瑯滿目，其中諸如 Work Life Trends: Forecasting Challenges for Tomorrow' s Successful EAP—工作與生活趨勢-優質 EAP 之未來挑戰；Integrated EAP and Work/Life Programs: Strategies That Work-結合 EAP 及 Work/Life 服務方案可行的策略，皆為員工協助方案未來工作重點與方向之重要經典之作；特將國內 EAP 實務界、學術界較少探索之「E-Counselling？」、「職場內不同世代之員工」、「何謂職場霸凌？」等 3 個子題，加以摘錄以供參考。

目 錄

壹、 緣起及目的.....	4
貳、 大會 EAPA 專題報告內容.....	5
參、 研討會出席經過.....	8
一、會前準備：.....	8
二、EAPA 年度大會特色：.....	10
肆、 員工協助方案發展近況.....	11
伍、 美國 EAP 新觀念、新作法介紹.....	13
一、何謂 E-Counselling？.....	13
二、職場內不同世代之員工.....	13
三、何謂職場霸凌？.....	16
陸、芝加哥員工協助專業機構訪視.....	17
柒、經驗分享.....	19
捌、心得與建議.....	21
附件:	
(一) 行政院勞工委員會國外出差旅費報告表.....	24
(二) 活動照片.....	25

壹、緣起及目的

2010 年 EAPA 國際年會於 10 月 6 日至 9 日於美國佛羅里達州坦帕 (Tampa, Florida) 召開，參與人數預期超過 800 名，今年以來國際經濟情勢乃金融海嘯後之初步復甦階段，大會主題設定「新策略、新興機會 (New Strategies; Emerging Opportunities.)」，以彰顯員工協助專業於此變動過程中的重要性及發展策略。

貳、EAPA 大會專題報告內容 (October 6 - October 9)

- 1, Research-Driven Strategies to Increase the ROI and Business Value of an EAP
增進員工協助方案功能價值之策略
- 2, Current Labor-Based EAP Policies and Practices in Nine Countries
員工協助方案之政策與實務-在 9 個國家之驗證
- 3, Practice Based Methods for Demonstrating EAP Value and Return on Investment
員工協助方案成效評估與回饋之實務技巧
- 4, Building Winning Relationships Within the Benefit Broker/Consultant Community
在諮商專業團體與經紀人之間建立雙贏關係
- 5, Benchmarking EA Service Providers Against Corporate Client Preferences
員工協助方案工作人員與雇主之緊張關係
- 6, Scientific Program Evaluation for Establishing the EA Value Proposition
設定員工協助方案成效主題之評估科學
- 7, Research Roundtable: "Twenty-Five Years of Peer Reviewed EA Research"
員工協助方案 25 年論壇之回顧
- 8, The Seven Market Segments of the EAP Industry 員工協助方案行銷 7 要領
- 9, Selecting and Implementing Standardized Measures to Demonstrate EAP Outcomes
員工協助方案成效評估標準作業程序
- 10, Building Business By Blogging 經由部落格經營員工協助方案
- 11, Work/Life Trends: Forecasting Challenges for Tomorrow's Successful EAP
工作與生活之趨勢：未來成功的員工協助方案之挑戰
- 12, Current Status and Future of Free and Embedded EAP 員工協助方案之現況與未來
- 13, Integrated EAP and WorkLife Programs: Industry Leaders Share
結合工作/生活與員工協助方案—先進企業正引用
- 14, Research-Driven Strategies to Increase the ROI and Business Value of an EAP
增進員工協助方案之價值之研究
- 15, Understanding and Facilitating EAP Behavioral Health Utilization 16, Thriving in the
New Workplace: The Critical Role of EAPs
員工協助方案之關鍵角色
- 17, Providing EA Services to Latino Employees: Translation Isn't Enough 為拉丁美
洲勞工提供員工協助方案服務，不得單靠翻譯
- 18, Mediation as an EA Service: First Line Intervention to Interpersonal Conflict
協調為員工協助方案策略之一：在人際衝突服務過程中員工協助方案如何介入

- 19, Tips, Techniques and Tools for Partnering With a New Generation of Supervisors
員工協助方案督導如何面對 4 個不同世代？
- 20, Evidence-Based Practices for Addressing At-Risk Drinking
酗酒者危機調適-之實證
- 21, Coaching Managers to Develop and Nurture Employee Engagement
員工協助方案督導如何發展充實員工承諾技術
- 22, The Post-9/11 Workplace: Mental Health Findings from Qualitative and Quantitative
Research in Highly Affected Workplaces
受 911 事件身心影響質化量化調查評估
- 23, Switching Hats From Therapist to Crisis Consultant
心理治療師至危機諮商師之轉型
- 24, Building Resilience Across Cultures: Implications for Global Wellness
全球化員工協助方案之運用-跨越文化差異
- 25, Critical Incident Response Services: Clinical Skills Are Not Enough
員工協助方案面對重大危難之反應：臨床技術仍有不足之處
- 26, Supporting Managers: The Force Behind Workplace Civility
面對工作場所霸凌-，有一股看不見的力量支持員工協助方案督導
- 27, EAP Role in Crisis Response: Preparing for the Unexpected
員工協助方案社工員對重大危難之反應：未雨綢繆
- 28, Multigenerational Differences in Workplace Trauma Response
不同世代面對重大危難之反應
- 29, Abusive Workplace Bullying: Unlawful Conduct or Just Bad Manners?
工作場所霸凌究係法所不容或僅係沒禮貌
- 30, Implementing Alcohol Screening and Brief Intervention in Your EAP
員工協助方案對酗酒者甄別之實務運用
- 31, The EAP Contribution to Resilient Work Organizations Before, During and After Crisis
員工協助方案對職場貢獻—危機發生之前中後期
- 32, Creating Successful EA Partnerships to Support Veterans with TBI and/or PTSD
員工協助方案對退役士官兵之服務
- 33, Student Assistance Programs: An Opportunity for EA Service Providers
員工協助方案對學生之服務
- 34, The Culture of Academia: Unique Privileges, Pressures, and Perspectives
學術界內員工協助方案之優勢、壓力及願景
- 35, The EAP Role in Change: Kennedy Space Center Faces Workforce Transition
甘迺迪太空中心面臨人力汰換——員工協助方案扮演之角色
- 36, Suicide Prevention in the Workplace
職場自殺防治
- 37, A Manager's Guide to the Human Side of Crisis

給經營者忠告：危機的另一面

38,Let s Help the National Guard: Their New Prevention, Treatment, and Outreach Program

員工協助方案對國民兵伸予援手：對國民兵之預防、治療方案

39,Assessment and Treatment Planning of Computer and Sexual Addiction
網路癮及性癮之診斷、治療計畫

40,The Power of Promoting Yourself at 50+: Making Experience Count
年屆50自我專業提升之動力

41,Problem Gambling: Assessment, Treatment, and Referral
賭博問題之診斷、治療、轉介

42,Dysthymia and Other Mood Disorders: Assessment, Treatment, and Support
慢性的中度憂鬱症及其他情緒困擾患者之診斷、治療、轉介

43,Practical Tips for Working with Employees in Early Recovery
對復員初階段員工服務之實務要領

44,Chronic Pain and Addiction: A Challenging Co-occurring Disorder
慢性疼痛及癮：一種持續異常之挑戰

參、EAPA 年會出席經過

一、會前準備：

(一)上網查詢 EAPA 舉行時間與地點 ---**FUTURE CONFERENCE DATES**

AND LOCATIONS

(<http://www.eapassn.org/i4a/pages/index.cfm?pageid=886>)

(二) 上網註冊---Register online at [eapassn.org](http://www.eapassn.org)

(三) 參加 2010 EAPA Annual Conference 行程表

日期	行程內容	說明	備註
99年10月4日 (一)	搭機前往美國、轉機	飛行17小時39分	一、自桃園機場經東京成田機場直飛美國華盛頓機場 二、自華盛頓機場直飛佛羅里達Tampa機場
99年10月5日 (二)	抵達佛羅里達州 Tampa	抵達Tampa機場後轉往飯店,住宿 Tampa Maarriott Waterside Hotel 飯店	10/4-10/10 旅館已訂妥
99年10月6日 (三)	Tampa Marriott Waterside	會前訓練&會前準備	
99年10月7日 (四)	Tampa Marriott Waterside	2010 EAPA 年會	
99年10月8日 (五)	Tampa Marriott Waterside	2010 EAPA 年會	
99年10月9日 (六)	Tampa Marriott Waterside	2010 EAPA 年會	
99年10月10日 (日)	Tampa Marriott Waterside	假日 蒐集採購書籍、整理次周考察訪談 資料	
99年10月11日 (一)	Tampa 前往 Chicago	抵達Chicago機場後轉往飯店,住 宿Embassy Suites Hotel Chicago Downtown 飯店	
99年10月12日 (二)	Chicago	訪視芝加哥工會所屬工會會員支 持專線【AFSCME 之 PSP (PERSONAL SUPPORT PRAGRAM)】	
99年10月13日 (三)	Chicago	訪視芝加哥工會所屬工會會員支 持專線【AFSCME 之 PSP (PERSONAL SUPPORT PRAGRAM)】	
99年10月14日 (四)	Chicago	訪視美國航空公司所屬員工協 助服務中心 (Employee	

		Assistance Programs of American Airline)	
94年10月15日 (五)	搭機返國	飛行16小時32分	自芝加哥經東京成田機 直飛桃園機場
94年10月16日 (六)	抵達台北		

二、EAPA 年度大會特色：

10月6日至10月9日則為大會期間，每日約分為4個時段，每時段安排共同性議程或同時進行之4-5場次研討發表會，共同性議程部分於大會議廳舉行，供全體與會人員參加，同時進行之4-5場次研討發表會由與會人員參加擇一參加；各場次會議主題涵蓋內容可歸納羅列如下：

(一) 經濟復甦階段，員工協助專業如何協助勞工與企業共創雙贏：EAP之角色、策略、作法。

(二) 員工協助專業之責信發展：EAP成效測量工具、方法、測量指標、投資報酬率計算等。

(三) 職場員工身心健康：自殺防治、危機管理、員工認同、職場霸凌之因應對策。

(四) 員工協助方案針對特殊對象之協助策略：退役軍人、學生、網路成癮者、911等災後重建區域等。

(五) 員工協助專業新趨勢：工作/生活平衡議題、網路EAP服務之內涵與倫理。

肆、員工協助方案發展近況

一、根據美國的調查有 90% 以上的人因為沮喪的心理問題要請假，每年相關損失 630 億美元，憂鬱症已是全球的大問題。自殺已連續七年為台灣十大死因之一，這也不單是台灣的問題，根據美國調查有 25% 的勞工有心理疾病，其中 71% 的人從未就醫，因此這也是全球的大問題。自殺絕對不是無緣無故發生的，是各種憂鬱因素與問題不斷累積未妥善舒解所造成的。假如員工想自殺，雇主不知道，或者員工有憂鬱因素的問題和麻煩難以解決，該員工很可能會分心而受傷，也可能因為缺錢而盜用公款，雇主有什麼辦法呢？這些都是員工協助方案可以介入及預防的地方，EAP 服務不但可以改善員工壓力，也是全民健保預防醫學重要的一環，對社會全體與個人家庭都有極大的助益。協助員工解決工作上及生活上的問題，不但可減少員工請假的損失時間成本，降低企業組織的人事成本外；更可協助工作表現不佳的員工，提高工作表現，增加企業組織的生產力。

二、何謂員工協助方案？

「員工協助方案」(Employee Assistance Programs，簡稱 EAPs)是一種透過公司內部管理人員及外部的專業人員，協助企業解決下列議題而設計的一種職場服務方案：

(一)解決影響生產力有關的議題；

(二)藉由「員工顧問」來協助企業找出並解決或減緩影響員工工作表現如：

健康、心理、家庭、財務、法律、情緒、壓力等議題。

三、一般 EAP 服務的輸送模式

1. 一般 EAP 服務的輸送模式

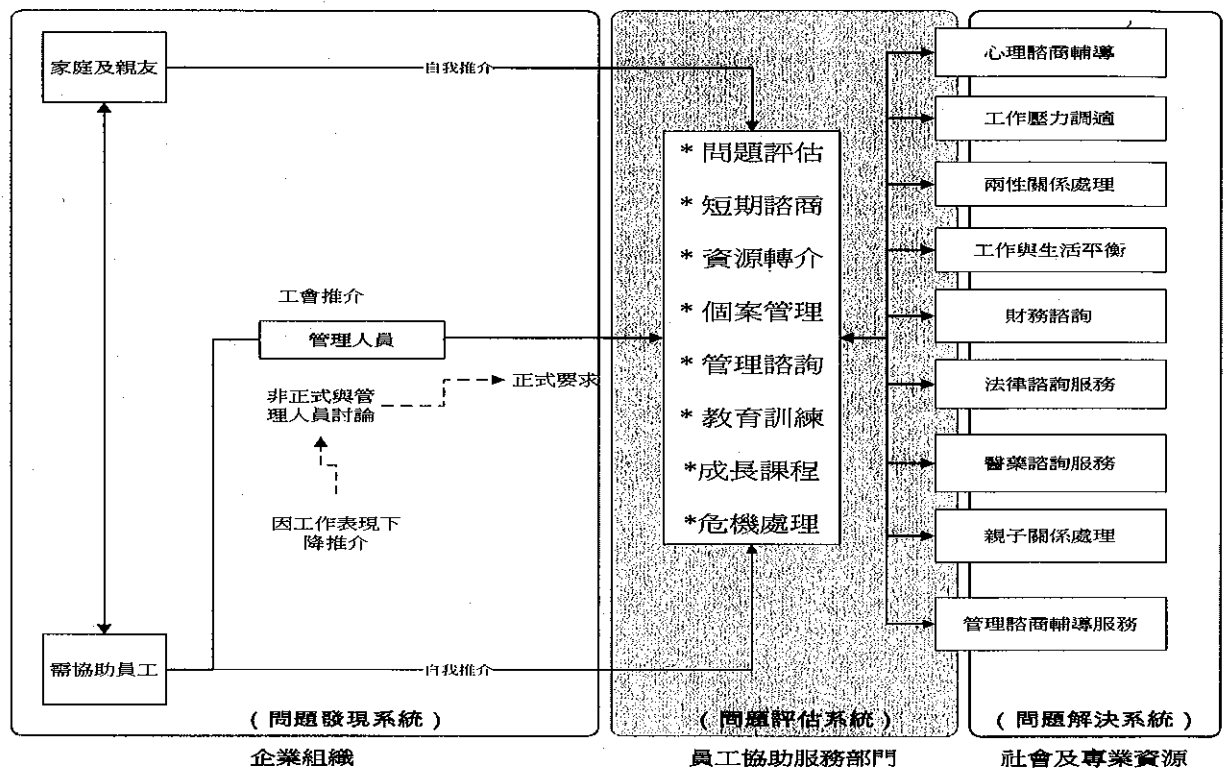


圖3.1 一般EAP服務輸送模式

四、政府推動 EAP 之過程：

1994年，勞委會將「勞工輔導工作」更名為「員工協助方案」，運用工業社會工作方法和理念進行推廣，1998年，為切合各事業單位之需求、落實「員工協助方案」之本土化，勞委會委託中華人力資源管理協會編撰「員工協助方案工作手冊」並籌組成立北、中、南三區「員工協助方案」企業聯誼會進行經驗交流，2000年，勞委會輔導新竹市生命線協會成立國內第一家本土化外置式的員工協助方案服務中心（簡稱 EAPC），藉以建立與整合國內

推動員工協助方案的經驗與模式。

伍、美國 EAP 新觀念、新作法介紹

- 一、何謂 E-Counselling ?
- 二、職場內不同世代之員工
- 三、何謂職場霸凌 ?

(一)、E-Counselling 緣起

佛洛依德 (1856-1939) 是運用信件從事諮商服務之先驅，所謂遠距諮商為透過書面聯繫提供諮商服務，史書有詳盡記載。利用電子產品從事遠距溝通，以電話最具代表性。透過電話提供諮商服務極有效率。Eliza 於 1966 年首度運用電腦提供諮商服務，為諮商服務電腦化極負盛名之創始者。自 1980 年起線上服務大量興起。康乃爾大學之「Ask Uncle Ezra」為早期有組織之線上服務。

(二) E-Counselling 之倫理實務包括 1、訂定書面同意書 2、初步診斷篩選機制 3、隱私維護但非匿名 4、專業訓練與 督導 5、線上服務紀錄安全維護

(三) E-Counselling 之方便性包括 1、不受距離限制，無須 E-Counselling 提前預約。2、不分晝夜，案主可接收或傳送資訊。3、透過 E-Counselling 案主無須親臨會談場所。4、案主可免除被貼標籤之心理威脅。

(四) 案例：

「E-Counselling 不會讓你感到不舒服，無須預約省時又方便，就像一位知心朋友隨時傾聽你著的心聲」

「透過 E-Counselling 尋求諮商服務，使我有充分時間消化吸收，不會像面對面會談，往往馬耳東風或一知半解。」

「我將透過 E-Counselling 尋求諮商服務之信件攜帶在身邊，那些信件給我帶來信心、希望、力量，雖然我極其清楚我與諮商員見面機會渺茫，但我與諮商員之線上關係，從未減弱」

(四) 回映：

E-Counselling 對案主問題之發展變化能作明確回應、透過文字協助案主澄清

其感覺、透過文字協助案主增進自我瞭解。

二、職場內不同世代之員工

為何特別推荐此一主題？美國員工協助方案社工員近年來深刻反省 EA Professional 之專業知能，如未能掌握變化快速之職場動態、社會環境，很可能被淘汰，亦不可能提供妥適之專業服務，以美國職場而言，以員工之出生年代區分，可分為下列 4 個年代：

(一) 傳統族群 (1945 年以前出生) (Traditionalist)

(二) 嬰兒潮 (1945-1964) (Baby Boomer)

(三) X 世代 (1965-1980) (Gen X)

(四) Y 世代 (1981-2003) (Gen Y)

分述如次：

(一) 傳統族群

- 1、特徵包括自信、獨立、忠誠、勤奮、節檢，尊重接受指揮、自我克制之傳統價值、肯定工作與生活平衡之重要性、仍活躍於職場。
- 2、歷史重大事件包括搭機商務旅行、經濟大蕭條、股市大崩盤、羅斯福總統新政「New Deal」、日本偷襲珍珠港、諾曼第登陸、韓戰、爵士樂
- 3、工作文化包括接受命令式領導、認同明確的工作方向及角色職責、生於穩定安全之工作環境、富團隊精神、忠誠、對日新月異之現代科技及多元職場甚感膽怯，「業精於勤而荒於嬉」為普遍工作倫理。

(二) 嬰兒潮

- 1、特徵包括多元分歧、挑戰制度、爭取自由與機會不遺餘力、大量女性進入職場、扁平化 (升遷不易)、從工作中找尋生活意義乃各人取捨、不斷追求挑戰與機會、工作與生活平衡愈顯重要，受僱者愈來愈多。
- 2、歷史重大事件包括電視發明、人類登陸月球、人權運動風起雲湧、節育、甘迺迪暗殺案、越戰、水門事件、搖滾樂。
- 3、工作文化包括追求機會與安全、樂見民主之職場、擁護支持參與式領導、樂於自證精於工作。

(三) X 世代

- 1、特徵包括生長在單親 (父母離婚) 家庭、雙薪家庭、電子遊樂器盛行、偷懶的一代但具企業家的、創業者的精神、知識經濟型塑個人能力、多做多報酬、對興趣嗜好與終生學習極其執著、重視工作與生活平衡等
- 2、歷史重大事件包括尼克森下台、能源危機、離婚率攀升、科技革命、大眾傳播、柏林圍牆倒了、東歐共產集團垮台、愛滋病。

3、工作文化包括適應性強的、急快拍子的能讀會寫、對權威毫不懼怕、獨立、定期回饋、彈性工時、要求工作與生活平衡、挑戰上級交辦任務、明確之職業類別。

(四) Y 世代 (1981-2003)

1、特徵包括網際網路、音樂下載、即時通、手機等推陳出新之電子電腦器材、更強調個人知能、職場平等主義者、競爭性、專心一意的、雙薪、直升機父母、比前數代更有自信、團隊取向、高成就、數位、恐怖主義、愛國主義、多元文化、忙碌、

2、歷史重大事件包括奧克拉荷馬爆炸事件、校園暴力事件、黛安娜死亡事件、克林頓-李文斯基事件、少子化最嚴重年代、電視脫口秀、911 事件、麥克喬丹
3、工作文化包括合作的、互異的、包含的、地球村全球化、自信十足、樂觀、善交際、節能減碳、環保、迎接挑戰、極端享樂、學習成長機會無限

職場四個世代比較 (一)

	傳統族群	嬰兒潮	X 世代	Y 世代
1、權威與領導	接受命令、對權威不質疑	尊重權力與成就	彈性合作	自治、
2、問題解決	按層級	水平的	獨立的	合作的
3、決策過程	尋求同意	同仁告知	圈內人告知	團隊共同決定
4、回饋	沒消息就是好消息	一年一次足矣	每月或每週乙次	視需要而定
5、工作類型	照本宣科	不分假日或晚上，使命必達	不管白貓或黑貓，會抓老鼠就是好貓	在期限內完成即可，無須按部就班

(1945 年以前出生) (Traditionalist)

(二) (1945-1964) (Baby Boomer)

(三) (1965-1980) (Gen X)

(四) (1981-2003) (Gen Y)

職場四個世代比較 (二)

	傳統族群	嬰兒潮	X 世代	Y 世代
6、溝通	由上而	多少仍透	直接的、偶	直接的、偶

	下、正式的	過組織系統	然的、有時是不可測的	然的、偏好團隊共同決定
7、認同	個人的、視達成任務即獲報賞為理所當然	期待被公開肯定、並獲晉升	期待被公平對待、並視充分享有假期為工作表現績優之回報	期待私下或公開之推崇、更期盼獲得增長技能之機會
8、工作與家庭	工作與家庭是兩碼子事	工作優先	工作與家庭平衡	個人生活融入工作
9、忠誠	對組織忠誠	對工作忠誠	對個人職業目標忠誠	對工作夥伴忠誠
10、技能	多一事不如少一事	不斷求進步	為完成工作、研發可用工具	力求技術精進、別無他途

三、何謂職場霸凌？

(一) 近來校園頻傳霸凌事件，「霸凌」這個字一下紅起來，原來「霸凌」取英文 bully 譯音，bully 一詞是只「逞威風、欺凌的人」音與義都說得過去。Bully 最直接的聯想就是 bull（公牛），上漲市場叫 bull market，牛頭犬叫做 bull dog。

(二) 從 cyber-bully 到 workplace bully

資訊技術越來越發達，人與人之間的溝通方式也很多元化，催生了很多新的社會元素，原來只有「校園霸凌」，現在「網霸」出現了，專門利用網路手機等電子設備在虛擬的公間裡對看不順眼的人進行攻擊，這類人在英文裡稱之為 cyber-bully，網霸係指網站或者論壇上公布其攻擊對象的個人資料（如真實姓名、地址、工作或學校地點等），也可能會以對方名義發布一些會讓人名譽受損的訊息，還有些網霸會發送威脅、或騷擾郵件、簡訊，也有的會四處散佈謠言，使對方成為別人攻擊的對象。上班族經常抱怨老闆苛刻、同事排擠，有人

認為這是職場暴力，也就是職場霸凌。

(三) 職場霸凌係指「令一位員工持續蒙恥辱；羞辱；使丟臉、暗中破壞；逐漸損害、威嚇；脅迫之狀態。已造成該名員工情緒的、身體的悲痛，苦惱，憂傷，或造成一個令人極不舒服或有敵意的工作環境，以致於影響該名員工之工作表現。職場霸凌精確地描述包括持續批評、找碴、諷刺，挖苦，嘲笑、流言蜚語、謠言散佈、故意貶低身分，傷害尊嚴、避免眼神接觸、排除、故意不支援不協助、公開騷擾吼叫詛咒，咒罵、暴力威脅、資遣減薪之威脅等」。

(四) 在美國受到老闆霸凌約 37% 之全職或兼職員工約 37%，來自管理階層之霸凌佔全部霸凌之 73%，全部霸凌個案僅 14% 獲得人力資源部門之協助、有重大負面影響霸凌個案佔全部霸凌之 23%，43% 之霸凌案件與經營管理有關，霸凌之受害者 57% 是女性、霸凌之受害個案身心受嚴重影響超過 1 年以上佔 45% (持續期間平均 18-20 個月)，霸凌之受害個案幾乎以「惡夢」、「虐待」形容其霸凌之經驗。(US Workplace Bullying Survey 2007)。

(五) 處理霸凌案件時員工協助方案社工員之角色：EA Professional 扮演緩和，減輕或消除焦慮、支持者、診斷者、諮詢者、教育者之角色，營造禮貌，客氣，謙恭之職場組織文化。

陸、芝加哥員工協助專業機構訪視

停留芝加哥期間計訪視芝加哥工會所屬工會會員支持專線【AFSCME 之 PSP (PERSONAL SUPPORT PRAGRAM)】及美國航空公司所屬員工協助服務中心 (Employee Assistance Programs of American Airline) 摘述參訪結果如次：

一、員工協助方案的意涵

員工協助方案 (Employee Assistance Programs, 簡稱 EAPs 是美國 1970 年代以來在企業界發展出來的新方案，以協助員工解決社會、心理、經濟與健康等方面的問題。華許 (Walsh) 曾指出，EAPs 是利用公司的政策及一套程序，來對某些直接或間接影響工作效率的員工個人或情緒問題，給予辨識或反應。它提供員工諮商、資訊及轉介去接受適當的治療與支持服務。

就企業而言，可為公司、工廠或工會；就公務體系言，則有政府各機關學校、公營事業。在推動 EAPs 過程中，組織係扮演發動者的角色。

二、需要解決的問題

包括員工個人與眷屬，以及有關工作、生活、健康各方面之困擾。

重要意涵	<ol style="list-style-type: none">1. 組織包括政府各機關學校或公民營之公司、工廠、工會…。2. 員工包含組織所有成員及其眷屬。3. 計劃性活動係指經由專業人員及一定的程序與方法所提供的協助，非隨機性的福利活動。4. 需要解決的問題，包括員工、家庭，以及有關工作、生活、健康各方面之困擾。
------	--

三、EAPs 設置模式

- 員工協助方案建置的方式，主要分為內置模式 (in-house model)、外設模式 (out-of-house model)、聯合模式 (consortium model)、合作模式 (affiliate model) 等四大類。

(一)、內部設置

事業單位自行設置員工協助方案專責部門，聘用具有社會工作、心理、諮商、輔導等專業訓練人員來進行本項專案。企業內部員工協助方案部門，除了可以直接協助解決員工的問題，還可以為事業單位建立外部資源的系統，做為外部推介的協助管道。

(二)、外部委辦

事業單位付費委由外部具有社會工作、心理、諮商、輔導等專業能力的專業服務人員或機構，提供員工協助方案的專業服務。

(三)、共同委辦

數個事業單位共同委辦外部具有社會工作、心理、諮商、輔導等專業能力的專業服務機構，提供員工協助方案的各項服務。共同委辦的方式，適合人員規模較小的事業單位，運用資源共用的方式，來達到事業單位對員工的照顧。但共同委辦的事業單位以產業背景暨內部員工特質相近為宜，才能使共同委辦的作業方式，達到共識發揮效益。

(四)、聯合服務中心

數個事業單位聯合成立一個專門提供各企業員工協助方案服務的「聯合服務中心」。聯合服務中心設立專人管理，聘用具有社會工作、心理、諮商、輔導等專業服務人員，及辦理各企業員工請求協助的事項。

員工協助方案在台灣尚處於萌芽起步階段，目前已採用員工協助方案之企業仍以大型及外資企業為主，對於廣大的中小型企業僱主，仍有相當大的開發與宣導空間。政府願扮演倡導者與教育者之角色，喚起企業對於員工職場身心健康之照顧意識。

三、他山之石：

本會期盼今後加強宣導推銷 EAP 方案，致力於使企業瞭解政府有那些資源可提供，本會將更進一步在 EAP 研發方面著力並向國外學習，積極推展工作與生活平衡 (Work/Life Balance) 等措施，並發展 EAP 評量制度，表揚辦理 EAP 績優企業。本會亦深信由政府辦理 EAP 績優企業表揚獎勵是下一階段可使力之處。

柒、經驗分享

一、行前準備：

- (一) 在 EAPA 規定時間經由網路完成報名及預訂旅館。
- (二) 備妥有效護照，自行辦理赴美簽證（辦理觀光簽證即可）。
- (三) 委由旅行社訂購往返全程機票（亦可代訂旅館）（特別提醒：避免於當地時間深夜或清晨抵達各目的地，於美國國內轉機時間預留 3-4 小時較妥）。

二、出國經費核銷注意事項：

- (一)、除核銷便簽外，應附行政院勞工委員會國外出差旅費報告表（如附表）。
- (二)、以出國當天台銀即期賣出匯率計算（上網查單一幣別歷匯率史）
- (三)、交通費應檢附 3 項憑證，包括電子收據、登機證及旅行社出具之轉收收據。
- (四)、雜支每日 600 元，包括計程車、市區租車、禮品、交際等，惟應檢據報支。

三、行前 1 個月即以 email 與曾經來台之 EAPA 高層 John Maynard、Steven Haught 及亞特蘭大州政府任職 EAP 督導（Worklife Program Manager）之 Barbara、南加大社會工作研究所副所長 Paul Maiden 取得聯絡，他們皆為當然與會人員，並購買 4 斤烏龍茶作為見面禮。

四、年會內容充實豐富：除 2 場專題報告（keynote speech）於大會場舉行外（約可容納 800-1000 人），每天早上下午各 2x5 場專題報告，每場專題報告約 90-120 分鐘，與會者祇能擇一參加，經常有場場精彩，難以抉擇之情形。經瞭解全部報告人（Speaker）皆以 6-10 個月時間準備其報告，會議現場錄影錄音，已於會後一個月後建置於 EAPA 網站，使用者付費後可全球點閱下載，（包含影音 Audio Synchronized），絕無大拜拜、虛應故事之弊病及現象。其科學務實精神，十分值得我們學習。

五、本會出席代表作「台灣推動員工協助方案之現況」口頭報告：本會出席代

表參加 Paul Maiden 主持之「9 個國家推動員工協助方案之現況〈Current Labor-Based EAP Policies and Practices in Nine Countries〉」應該場會議司儀之邀對 Paul Maiden 報告做回應，並簡報台灣推動員工協助方案之現況，本會出席代表以幽默具體方式將勞委會於 1994 年將「勞工輔導工作」更名爲「員工協助方案」，運用工業社會工作方法和理念進行推廣之過程簡單介紹，期使與會人員留下良好印象。此一經驗證明會場，溝通時表達能力不是主要問題，能否正確接收對方傳遞訊息才是關鍵。

六、楊科長玫瑩活動照片登載於 2010EAPA 年會大會手冊封面首張：楊科長玫瑩奉派參加 2009 於 Dallas 舉行之 2009EAPA 年會，表現極爲突出優秀，獲選爲本（2010）年大會手冊封面首席人物（老美暱稱爲 top one of the bubble）（如附圖片）

七、行程中發生的一些趣事：

（一）早餐升級：此行中方與我國各有 2 名代表參加，日韓各有 5 名代表參加，香港亦有代表參加，我國除本會出席代表外，另一名出席人員爲台電人力資源處員工關係組主管員工協助的黃蜀玉小姐，經旅館 check in 櫃台服務人員告知，本會出席代表爲獲得會議期間早餐升級少數與會人員，800 名全體與會人員獲此項優待者約 10 名，其餘獲得早餐升級人員皆爲 EAPA 高層及專題報告人員（Speaker），本會出席代表獲此殊榮，想必與楊科長玫瑩奉派參加 2009 於 Dallas 舉行之 2009EAPA 年會，於「World Update」之專題報告，表現極爲傑出有關。

（二）最後一名登機：赴美入出境安檢雖嚴，至多解下皮帶、脫鞋而已，其他與我國、日本入出境安檢沒兩樣，惟獨於美國境內轉機差點兒出大問題，數航班旅客大排長龍等待 check-in，程序冗長與辦簽證雷同，即使有 10 個 check-in 窗口，速度仍十分緩慢，本人自 D.C. 轉機佛羅里達州 Tampa 市，由於 check-in 費時超過 150 分鐘，待完成 check-in 再飛奔至登機門，竟是 200 餘名乘客之最後一名登機者。

（三）我國國旗飄揚於會場：第 1 天各參與國家國旗飄揚於大會開幕式主席台

上，獨缺我國國旗，經向 EAPA 高層 John Maynard 反映，迅速獲得回應，次日起我國國旗即懸掛於大會會場，此一交涉經驗證明 統獨之爭已漸由城市競爭取代，在國際場合台海兩岸互拆牆角的時代已經過去。

捌、心得與建議：

一、受富士康事件之引影響，政府支持企業推動行員工協助方案刻不容緩

員工協助方案係在企業內建立一個協助員工的服務系統，提供解決勞工生活、工作與社會適應的問題。其功能是在事業單位內建立一個「人性服務輸送」的網絡，將這些隨時會發生的員工問題能適時的發現，並及時提供必要的協助。

目前廠企推動職場心理衛生諮商輔導模式包括兩種，一為內置模式，指廠企設置專職人員（或部分），從事職業心理衛生需求的評估、轉介、處遇等工作。目前使用此模式的單位包括中國石油、台電…等；另一為外包模式（契約模式），指廠企與社區中的社會服務或治療中心訂定契約，以提供員工心理衛生需求之服務，內容涵蓋企業問題評估、個人短期諮商、轉介其它資源等，目前有許多高科技產業及大企業使用此模式。

依本會安全衛生研究所研究調查結果顯示，當前公民營的廠企代表提出的勞工問題主要可分為工作有關及生活有關兩方面。與工作有關的問題多數屬於公司永續經營的問題、工作升遷、生涯規劃、工作輪調、公司外移與人員外派、擔心失業、缺乏有關退休金的資訊等。而與生活有關的問題，主要分為情感問題與人際關係問題；情感問題，如婚外情、婚姻適應、婆媳問題、交友問題、婚前性行為、失戀問題等等；人際關係方面，如上司與部屬的溝通問題，同儕溝通問題等。

從美國推展員工協助方案近 50 年之經驗顯示，他們有一句話說「EAP is a big business」，係指員工協助方案在美國是很夯的行業，很多知名大學社工相關係所有員工協助方案之專業課程，民間員工協助方案自營專業機構平均與 20-30 家企業簽約，服務約 50,000 名員工，該機構（agency）即可自給

自足，然而從文獻得知，美國推展員工協助方案初創階段，美國各州對員工協助方案之支持不遺餘力。

二、並非祇有企業員工需要員工協助方案

目前台灣地區已設置員工協助方案之企業共計近 80 家，員工總人數約 72,000 餘名，新竹生命線員工協助中心與新竹科學園區等企業約 52 家簽約，服務員工總人數約 100,000 餘名，其中七成以上為上市之大型公司，從事員工協助之專業諮詢顧問近 200 名，領域涵蓋心理諮商、法律及理財專業。此外，政府亦已體察到員工協助方案對於政府部門員工的重要性，行政院人事行政局及住宅福利委員會於 2006 年起，開啓了公務員的員工協助實驗計畫，範圍涵蓋 13 個中央部會，目前使用率約為 5.3%，已逐步顯現服務需求與成效。

美國推展員工協助方案之經驗顯示，學校、醫院，軍隊，鐵路、航空等皆視員工協助方案為不可或缺。祇要是人群聚集之場所，皆需要員工協助方案，911 事件後續支持關懷員工協助方案未曾缺席。

三、政府扮演倡導者與教育者之角色

目前已採用員工協助方案之企業仍以大型及外資企業為主，對於廣大的中小型企業僱主，仍有相當大的開發空間。國際勞工組織 155 號公約第三條述及「健康」(health) 為「不僅指沒有疾病或體弱，還包括直接與工作安全和衛生有關而影響健康的生理與心理因素」。在此階段，政府宜扮演倡導者與教育者之角色，喚起企業對於員工職場身心健康之照顧意識。更進一步向國外學習，積極推展工作與生活平衡 (Work/ Life Balance) 等鼓勵性措施，以促進勞工身心健康及提高企業生產力，達到雙贏之局面。

四、期許與展望

在90年代，沒有做好隱私權之徹底維護，往往是很多公民營機構其員工諮商輔導中心之所以門可羅雀之原因；近年來我國在勞政部門、大專社工相關系所、企業人力資源部門及民間社工諮商輔導機構共同努力之下，「員工諮商輔導」發展至「員工協助方案」，為了跨越這一步，我們花了15年，至少EAP已普遍被接受，回想當年為了編撰我國首部EAP工作手冊，大夥不遠千里，貢獻一己經驗與智慧、每週一次在勞委會會議室集思廣益，沒人喊累、沒有出席費，沒有交通費，大夥樂在其中，約半年終於編撰完成，

在此對擔任編輯之社工先進前輩，致最誠摯敬意。早年若能派員赴美參加EAPA年會，必能收事半功倍之效，此次赴美參加EAPA年會收獲良多，親眼目睹美國EAP專業蓬勃發展，真正實現結合社會工作與諮商輔導的一種專業，足供我們參考學習。

參考書目：

- 一、 員工協助方案宣導手冊，p19， 行政院勞資委員會，99年12出版
- 二、 Online EA Services," Let your finger do talking" 2010 Annual World EAP Conference, Cedric Speyer, MA,MED, Clinical Supervisor
- 三、 Tips, Techniques and Tools for Partnering With a New Generation of Supervisors, 2010 Annual World EAP Conference, Daniel J. Potterton, COO, FEI Behavioral Health, Inc
- 四、 Supporting Managers :The Force Behind Workplace Civility, 2010 Annual World EAP Conference, Debra Messer, MA, CEAP, Account MANAGER, Life Solutions EAP, upmc, University of Pittsburgh Medical Center.
- 五、 蔡祈賢 值得推展的「員工協助方案」

0.附表

行政院勞工委員會國外出差旅費報告表

第 頁共 頁

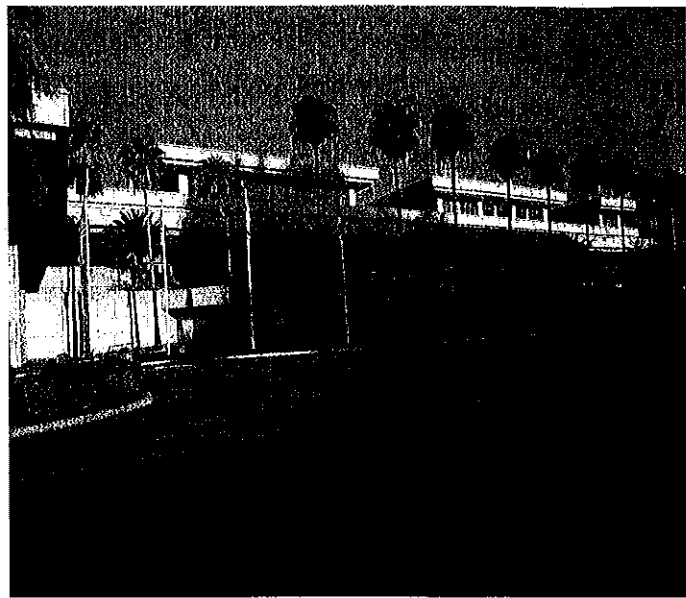
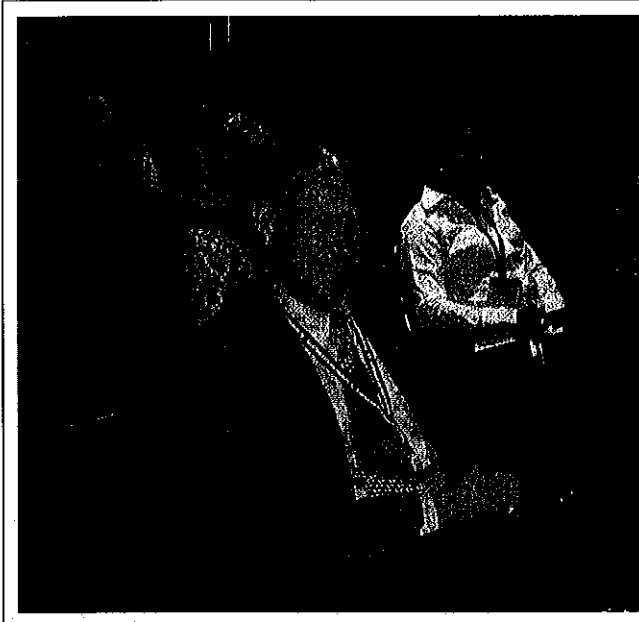
姓 名	陳德進		職稱	科長		職等	九等年功	
出 差 事 由	出席「2010年員工協助國際年會(EAPA)」							
中華民國99年10月4日起至10月15日共計 12 日附單據 張								
月	10	10	10月5至 10月9日		10	10		
日	4	4			10	15		
起訖地點	台北-東京-華 盛頓	華盛頓-佛 羅里達州坦 帕	佛羅里達州 坦帕	坦帕-芝加哥	芝加哥-東京- 台北			
工作記要	啟程	抵達	出席「2010年 員工協助國 際年會 (EAPA)	回程於芝加 哥訪 EAP 機 構	回國			
交通費	飛機							
	長途大眾 陸運工具							
生活費	生活費-依「國外出差旅費報支要點」辦理。							
辦公費	簽證費及							
	保險費							
	報名及網 路費							
總 計								

備 註	<ol style="list-style-type: none"> 1. 匯率依台灣銀行 10 月 1 日日賣出即期匯率(美元 31.34) 2. 報名及網路費 740 美元(台幣 23,191 元) 3. 依國外出差生活費日支數額規定，以北美地區”其他”標準 108 美元計算。匯率以 31.34 元計算。(日支數額 108 美元×4 日+108 美元×40%×3) ×31.34
-----	---

出差人	單位 主管	主辦人 事人員	主辦會 計人員	機關首長或 授權代簽人
-----	----------	------------	------------	----------------

附件：活動照片





ON-SITE CONFERENCE PROGRAM

*New Strategies,
Emerging Opportunities*



EAPA's 2010



**Annual World
EAP Conference**
Tampa, Florida
OCTOBER 6-8, 2010

EMPLOYEE ASSISTANCE PROFESSIONALS ASSOCIATION

