

出席美國員工協助專業協會年會心得報告

(出國類別：出席國際會議)

出席美國員工協助專業協會年會
報告
2011 Annual World EAP
Conference

服務機關：行政院勞工委員會

姓名職稱：視察 張壹鳳

編審 陳慧玲

派赴國家：美國

出國期間：100年10月25日至100年11月1日

報告日期：101年1月16日

摘要

為加強推動員工協助方案，本會自 98 年度起以「政府機構會員 (Government Agency Membership)」之身份加入員工協助專業人員協會 (Employee Assistance Professional Association，以下簡稱 EAPA)，並派員出席 EAPA 國際年會，學習瞭解員工協助相關資訊與趨勢，俾為國內相關政策規劃及推動之參考。。

2011 年 EAPA 國際年會主題設定為「新巔峰 (Reaching New Heights)」，透過員工協助專業者實務經驗的回顧，相互交流員工身心適應議題所發展出多元的 EAP 服務模式與成效。本次學習重要心得與建議為：1.帶動「員工協助方案」專業化的發展 2.建立具本土特色的標竿典範，擴大宣導「員工協助方案」。

目錄

壹、緣起與目的	3
貳、EAPA 與會議簡介	3
一、EAPA 組織	3
二、會議簡介	3
三、會議議程	4
參、年會學習過程與回顧	7
一、重要研討議題摘述	7
二、「員工協助方案」專業發展的觀察	12
肆、心得與建議	16
一、政策回顧與省思	16
二、政策推動建議	18

壹、緣起與目的

為加強推動員工協助方案，本會自 98 年度起以「政府機構會員 (Government Agency Membership)」之身份加入員工協助專業人員協會 (Employee Assistance Professional Association，以下簡稱 EAPA)，並派員出席 EAPA 國際年會，學習瞭解員工協助相關資訊與趨勢，俾為國內相關政策規劃及推動之參考。

EAPA 為全球歷史最悠久、會員人數最多且最具代表性之員工協助專業人員 (EAP) 組織。該協會每年度召開 1 次世界年會，2011 年 EAPA 年會於美國科羅拉多州丹佛 (Denver, Colorado) 召開。2011 年適逢 EAPA 國際年會 40 年慶，大會主題設定為「新巔峰 (Reaching New Heights)」，透過員工協助專業者實務經驗的回顧，相互交流員工身心適應議題所發展出多元的 EAP 服務模式與成效。

貳、EAPA 與會議簡介

一、EAPA 組織

EAPA 為全球歷史最悠久、會員人數最多且最具代表性之員工協助專業人員 (EAP) 組織，其會員來自全球各地，有超過 35 個國家的專業人員參加。EAPA 除舉辦專業人員會議外，並出版期刊、提供教育訓練和其他資源，以促進員工協助專業人員能力與服務的提升。目前 EAPA 在全球各地有超過 90 個分會，除美國各地有 EAPA 分會外，英國、澳洲、日本等國亦已設立 EAPA 分會 (6 位國際個人會員，即可申請成立當地分會)，全球各地員工協助專業人員可透過參加入分會會員後，參與其所舉辦專業技能的教育與訓練等，並取得專業進修課程與專業發展時數認證。

二、會議簡介

2011 年 EAPA 年會於 10 月 27 日至 10 月 29 日召開，本次會議由本會勞工福利處莊簡任秘書美娟 (本會前駐美國代表處經濟組兼協會聯絡人)、張視察壹鳳及陳編審慧玲代表出席。本會出席人員於 2011 年 10 月 25 日自臺北經洛杉磯轉機至丹佛，前往科羅拉多會議中心 (Colorado Convention Center)，並於 10 月 26 日下午參加 EAPA

大會舉辦初次與會者介紹會及國際與會者歡迎會。

本次 EAPA 大會參與國家包含美國、加拿大、英國、澳州、日本、南非...等，與會者多為從事員工協助之實務人員，透過參與會議經驗分享與交流，並取得專業發展時數認證。

三、會議議程

會議期間（10月27日至10月29日）每日約分為4個時段，每個時段安排1場次共同性演說或同時安排4-5場次研究發表會，共同性演說於大會議廳舉行，供全體與會人員參加，同時進行4-5場次研究發表會則由與會人員擇一參加，各場次會議主題涵蓋內容可歸納羅列如下：

- （一）EAP 發展趨勢：建構健康職場文化、中國、印度 EAP 服務模式等。
- （二）EAP 在各個專業領域或族群之應用：暴力風險、物質濫用、離婚調適、退役軍人返職調適等員工身心健康與員工協助方案。
- （三）EAP 專業知能：績效評估工具、資訊科技應用之專業倫理等。

2011 年 EAPA 年會會議議程

日期	時間	主題
2011/10/26	15:30~17:00	Newcomer Orientation and Networking
	18:00~19:00	International Attendee Reception
2011/10/27	09:00~10:30	Opening Keynote Building a Workplace Culture of Health: Mapping the EA Path.
	10:45~12:15	Concurrent Breakout Sessions ◎Empowering EAPs at the Organizational Level: Using A Comprehensive Assessment Tool. ◎Treatment of Substance-Dependent Employees: A Two-Year Seamless Holistic Continuum of Care Model. ◎Before the Threat: An integrated Model for Assessing Violence Probability and Risk. ◎Wellness and EAP: The Mountain Top or the Avalanche?

		<ul style="list-style-type: none"> ◎Recovery 2.0: Effective Use of Interactive Technology in Substance Abuse Treatment.
	12:15~13:45	Lunchtime
	14:00~16:00	<p>Super Sessions</p> <ul style="list-style-type: none"> ◎Suicide Risk: Assessment and Intervention with Focus on Returning Military. ◎Ethical Practice at Light-Speed: Online Direct Services to Individual EAP Clients. ◎Cross-Site Findings from the Young Adults in the Workplace Initiative. ◎But Why? Attribution of Meaning and Its Role in Resiliency After Tragedy. ◎World Update: China.
	16:15~17:45	<p>Concurrent Breakout Sessions</p> <ul style="list-style-type: none"> ◎Orchestrating Balance in a Time of Chaos. ◎Online Innovations for a New Generation of Clients. ◎ He's My Son and I Don't Want to Lose Him: How Your EAP Can Help. ◎Understanding Work-related Issues and Treatment Considerations of Corrections Workers. ◎Role of EAP Services in Health and Wellness.
	18:00~20:00	EAPA Marketplace Grand Opening Reception
2011/10/28	07:30~08:15	EAPA Marketplace Continental Breakfast
	08:30~10:00	<p>Opening Keynote</p> <p>Threats of Violence in the Workplace: EAP Consultation Guidelines.</p>
	10:15~11:45	<p>Concurrent Breakout Sessions</p> <ul style="list-style-type: none"> ◎Shift workers in India: EAP Response to the 24/7 Workforce. ◎Supporting Employment Success for Veterans and Other Employees with Disabilities. ◎SBIRT in EA Practice: Lessons Learned Along the Trail. ◎"If I lose this job, life isn't worth living:" Crisis Response for Suicide Behavior. ◎Creating a Culture of Health: The Role of EAP.

	11:45~13:15	Lunchtime
	13:15~14:45	Concurrent Breakout Sessions ◎Helping the EA Professional Address Cybersex: Definition, Assessment, and Treatment. ◎Screening and Brief Intervention: Utilizing EA to Address Risky Substance Use. ◎EAP in China: Not So Foreign After All. ◎ Top 10 Web Secrets for the Next Decade: What Every Professional Should Know. ◎ A Tailored Fit: Best Practices for Critical Incident Response to Banks.
	15:00~16:00	Concurrent Breakout Sessions ◎ Responding to Responders: Research-informed Best Practices for EAPs Serving Firefighters. ◎Killer Bosses: Leadership Development as a Strategic Wellness Initiative. ◎Nutrition and Mental Health: How What We Eat Affects How We Feel. ◎Using Cutting Edge Technology to Expand the EAP's Role for Generations to Come. ◎The Well-Being, EAP, Workforce Engagement Connection: Lighting Up Business Results.
	16:00~17:00	EAPA Marketplace Dessert Reception
	17:15~18:45	Concurrent Breakout Sessions ◎ Research Roundtable: "Organizational Wellness and Engagement". ◎Collaborative Response to Traumas Affecting Dispersed Employees and Workplaces. ◎Empowering Employers to Create Recovery-Friendly Cultures. ◎Expats and Political Persecution. ◎Positive Psychology: Best Practices for Therapists and the Organization.
2011/10/29	09:00~10:00	Concurrent Breakout Sessions ◎ The Transition of Military Reservists from Combat Zone to Civilian Workplace.

		<p>◎Dissertation Forum: "Resilience, Organizational Wellbeing and ROI".</p> <p>◎Alternate Session inserted Here Meditation: An Evidence-Based Approach to Health and Productivity Management.</p> <p>◎Do Interactive Online Screening Tools Reinforce Your EA Services?</p> <p>◎Giving Excellent EAP Service to Divorcing Employees While Reducing Employers' Costs.</p>
	10:15~11:15	<p>Concurrent Breakout Sessions</p> <p>◎Mental Health First Aid: Evidence-Based Prevention and Early Intervention for EAPs.</p> <p>◎That Was Then, This is Now: Personal and Professional Reflections on Deploymen.</p> <p>◎Take Your EAP to a New Level: Marketing Your Organization.</p> <p>◎Supporting Workplace Civility: EAP's Role and Responsibility.</p> <p>◎Ethical Considerations and Cultural Sensitivity as a SAP.</p>
	11:30~13:00	<p>Annual Awards Luncheon & President's Address</p>
	11:45~13:15	<p>Super Sessions</p> <p>◎Elevation Ethical Awareness.</p> <p>◎The Power of Partnership: A Coordinated Response to the Gulf Oil Spill.</p> <p>◎Research on Return-on-Investment: Which EAP Models Are Generating the Greatest ROI?</p>
	15:30~17:00	<p>Crucial Issue Forum</p> <p>Every EAP Purchaser's Dream: Evidence-Based SBIRT Value.</p>
	18:00~22:00	<p>EAPA's 40th Birthday Celebration</p>

參、年會學習過程與回顧

一、重要研討議題摘述

工業社會帶來勞動型態的轉變，使得當今的勞動者面臨著更快速

學習與更激烈的競爭環境，再加上不若以往的家庭鄰里系統，造成了職場勞工承受著比以外更高度的身心壓力，本次大會的開場演講，即以「建構職場健康文化」為題，強調「員工協助方案」專業對於人類身心福祉促進的重要性。

講師 John Dillon 引用世界衛生組織公佈的數據指出，在 2010 年全球有 37% 的人有心理疾病的問題，單單 2010 年花在心理疾病的費用高達美金 250 萬兆，推估在 2030 年更將逼近 600 萬兆，顯見「職場的心理健康」已是當前需要積極正視的議題，從預防性層面給予支持與紓壓，否則未來將耗損更大的社會成本。

John Dillon 表示，身心壓力直接關係到職場環境的兩大核心議題，一個是「職場安全」，另一個則是「績效生產力」，員工因各種生活或工作的困擾、壓力，造成生理上的疲累或是注意力不集中，程度輕微的，是影響工作的效率品質，以及整體組織生產力，嚴重的，是無法專注留意到各種職場突發或應注意的危險警訊，而讓自己處於危險的狀態！

在以「支持心理健康」為核心精神下，觀察本次大會以及 EAPA 每月季刊所討論的相關議題，現今美國「員工協助方案」的需求內涵可略述如下：

- ◎ 酗酒及物質濫用。
- ◎ 職場心衛健康。
- ◎ 資訊技術應用
- ◎ 自殺防治。
- ◎ 職場暴力。
- ◎ 退伍軍人工作適應。
- ◎ 創傷事件輔導/九一一事件。
- ◎ 家庭親職工作。
- ◎ 專業服務倫理與多元文化

「職場暴力」直接關係到心理疾患或情緒壓力，若一直未得到支持與協助下所產生最激烈的後果代價，這是臺灣當今日益重視的「職場心理健康」所應特別留意的；另外「員工協助方案」專業在國際間不論是在服務技術或是服務知能，都有相當深入與專業的發展，值得

臺灣在專業上的發展做為借鏡學習，因此以下特別就「職場暴力」、「資訊科技應用」、「專業倫理」、「中國的 EAP 服務介紹」及「EAP 在專業領域之應用」等議題簡述如下：

（一）職場暴力

有關「職場心理健康」的議題，在壓力未受到解決或支持而持續增高下的結果，最後就是引發「職場暴力」行為，可能是自殘或是傷害職場的同仁，而造成對企業組織在人力資源的損耗及工作士氣的恐怖威脅、焦慮沮喪與不安全感，若未及時處理，長期而言將造成組織運作的癱瘓。

講師 Bruce 表示，「職場暴力」的結果看似發生的非常突然，讓人無從預警的不知所措，但是對於暴力者本身醞釀整個暴力事件的過程，可能早有跡象可循，只是同仁或主管有沒有敏感度去覺察注意，即早讓相關專業以預防性的角度來介入協助，而不是在暴力事件發生後才啟動危機管理系統，此時要處理傷害性的後果及付出的成本，都要大得許多；有關許多職場暴力徵兆的訊息摘述如下：

- 1.員工因壓力致身體不適要求請假。
- 2.請一年長假。
- 3.致贈親友大筆財富。
- 4.合法持有槍械，但近日有密切練習紀錄。
- 5.因不服從工作管理規定而被辭退。
- 6.購買昂貴奢侈品，但其薪資水準並不足以支付。
- 7.在被辭退時曾威脅將攻擊傷害老闆。

職場暴力問題在美國已有許多相關性的研究，在類型上包括同事間衝突、家庭暴力延伸至職場的騷擾與傷害、身心症引發攻擊行為以及種族文化的歧視問題，在工業社會高壓競爭又缺乏支持的職場環境裡，目前「員工協助方案」專業已將「職場暴力」視作不可漠視的議題，發展出「職場社會工作」的精神，以危機管理及處遇的概念，面對員工因工作及社會適應出現的需求與問題，由「員工協助方案」專業服務者提供預防、支持與解決的策略，減低職場暴力的風險與緊急應變的能力。

（二）資訊科技在「員工協助方案」的應用

在近年科技資訊技術日新月異的發展下，3C 產品改變了人們的生活習慣，特別是人際溝通與資訊取得的模式。「員工協助方案」在以服務「人」為中心思考的考量下，在本次會議裡探討了許多科技媒介資訊在「員工協助方案」上的應用，以達到服務使用者的便捷性，並運用科技管理的技術，將「員工協助方案」的服務效益能更有系統性的評估呈現。

來自歐洲的 Kristine Van Hoof-Haines 介紹了一套稱為 ISAT(interactive self assessment employee)的服務系統，這套系統主要的功能，是以網路作為平臺，形成員工、管理者及服務者的三方互動關係，員工可以隨時透過便捷的網路服務系統，了解目前自我的身心狀態，並獲得服務提供者的諮詢回饋，管理者，亦能定時收到服務者對於組織團隊整體性的身心壓力統計分析報表，並獲得管理上的建議，這套系統目前已有德、法、英、日等四個語言版本，資料庫裡 150 國家員工的身心壓力適應資料，管理者可以從統計報表的落點區間，了解目前員工的身心或組織士氣狀況，相較於公司其他部門的比較值為和，亦可了解與其他工業國家員工身心狀態的差異。

但是水能載舟，亦能覆舟，講師 Marina London 就指出，遠距服務的技術，首要克服的就是隱私保密性的問題，一旦相關的個人資料被惡意破壞竊取，將會帶來極大的災難與傷害；再者，遠距服務的便捷性，同時也可能是服務提供的盲點，因為有許多身體的非語言訊息，是無法透過電子郵件或是網路建議被觀察出來的，因此若遠距技術作為唯一的服務工具時，其具體效益恐怕仍有待檢視評估。

（三）專業倫理

「員工協助方案」是處理關乎「人」的專業，但不論是內置式或是外置式的服務模式，其角色立場是幫助公司協助有需求困擾的員工及組織團隊，在這個前提下，提供「員工協助方案」的服務者在隱私維護及企業利益的天平上，將面臨許多兩難衝突的議題，特別是針對公司政策或組織管理有異議的批判時，如何既能保護同仁的匿名性，又能提供管理者有建設性的諮詢建議，考驗著「員工協助方案」專業

者的經驗與智慧了，而這也正是檢視「員工協助方案」專業服務品質的一大關鍵。

在本次的研討年會裡，講師 Lisa Cooper 表示，服務中常遇到有倫理兩難的情況，但並非都有「絕對性」的處理方式，因此，服務倫理是情境脈絡下綜合考量出來的結果，需要仔細地檢視每一個事件相關的人、事、物所做出的特殊性決定，而為了給予「員工協助方案」服務者在斟酌倫理衝突時的參考方向，她也提出有關服務倫理上應有的態度與自我覺察，在這些細膩的講述裡，可以發現美國在「員工協助方案」專業品質發展的自我要求與把關：

- 1.以「選擇」而非以「命令」為服務的基礎。
- 2.以一組相關性的具體事實為評估條件。
- 3.從經驗中累積判斷。
- 4.考量當事者以外相關人的利益。
- 5.服務的立場無關乎法律或是公司政策。
- 6.不批判、不指責或以個人價值論斷。
- 7.跳脫社會道德及傳統價值框架。

（四）中國的 EAP 服務介紹

中國推動 EAP 最早源自於 1998 年外資企業將 EAP 觀念介紹至中國，並於 2001 年發展第 1 個 EAP 計畫，自 2006 以後 EAP 在中國迅速發展。目前中國於各產業推動 EAP，前五大產業主要為電信、金融、IT 科技、機械製造及醫藥等。

講師張西超博士認為未來中國 EAP 發展的驅力主要來自於「政府倡導」、「企業覺察」及「員工需求」。在「企業覺察」部分，根據研究調查，93% 企業對員工現在與未來健康狀況感到憂心，其中 65% 企業擔憂來自於員工抱怨壓力太大。有 16% 企業透過 EAP 服務提供健康風險介入服務。在未來 12 個月內，27% 受訪企業即將執行員工健康管理計畫、15% 受訪企業計劃實施 EAP 服務。研究調查結果顯示企業已逐漸覺察企業對員工身心健康重視，且有意透過 EAP 服務模式讓員工接受專業的心理協助。至於在「員工需求」部分，根據研究調查，超

過50%員工有壓力太大和缺乏工作活力的問題。77%員工認為企業提供EAP服務是必要的、33%員工曾考慮接受專業的心理協助，然而只有8%的員工有得到心理協助。此一結果顯示，在生活與工作所造成身心壓力且員工自覺主動尋求心理協助日益增加情況之下，未來員工對於EAP服務需求將大幅增加。

另外張西超博士亦針對中國 EAP 服務市場進行 SWOT 分析（如下表），並認為未來 EAP 在中國蓬勃發展後，將需要更多大型和專業的 EAP 專業服務廠商、專家團隊（組織心理學家、心理輔導、心理教練）及相關的服務和產品（保險服務、健康管理、法律和財務諮詢、心理健康產品）。

優勢與機會	弱點與威脅
1. 已有 10 年在地化探索經驗 2. 服務需求量增加 3. 快速發展階段	1. 有限的經驗和在地化的服務模式 2. 缺乏大規模的服務 3. 專業人士的不足。

同場次另一講師丁衛紅亦提出 EAP 中國市場報告，她認為推行 EAP 計畫有 3 個重要關鍵，分別為「雇主」、「員工」及「EAP 服務提供者」。在中國，資本類型（國營企業、外資企業、私人企業）、區域、產業（產業成長的前景、利潤率）及公司文化，會影響雇主對 EAP 看法（工具 VS. 福利）。另外，「世代觀念」、「地區次文化」、「社會地位、性別和宗教信仰」及「性別」等因素也會影響員工對 EAP 知覺。最後從 EAP 服務提供者角度來看，中國的 EPA 是多元化，然而因為專業人士的不足等因素，仍待努力和發展。

（五）EAP 在專業領域之應用

1. 矯治人員

在法律執行時，矯治工作人員常被外界所忽視。講師 Caterina Spinaris 先針對 2010、2011 年矯治工作者 PTSD (Post Traumatic Stress Disorder, 創傷後壓力症候群) 罹患率相關統計數據，如：39% 受訪者有超過 6 個月的期間符合罹患 PTSD 標準、暴露在 10 個或更多的暴力事件後，符合 PTSD 症狀增加 41%、男性較女性有顯著更高 PTSD 症候、有 PTSD 症狀受訪者相較於其他受訪者較常請假、有慢性疾病、有明顯的抑鬱和焦慮、對生活的滿意度偏低等，藉由這些統計數

據供與會者瞭解矯治機構的人員普遍已有 PTSD 症狀。

講師 Caterina Spinaris 認為矯治工作者有工作壓力與個人壓力，其中工作壓力來自於：

- (1) 工作本質：單調的工作與敵意和衝突的混合、暴露於暴力、傷害或死亡都是例行工作的一部分。
- (2) 角色衝突：監護與改過遷善的雙重責任、教育工作者 VS. 醫務工作者。
- (3) 組織本質：是在一個準軍事結構的大型科層體制下工作。
- (4) 社會文化和政治背景：工作不被認為是犯罪正義一部分。
- (5) 囚犯：有些罪犯是危險、無情、極端、成癮或精神病患者。
- (6) 負面的工作環境：充滿憤怒，仇恨和恐懼的氛圍，缺乏柔情與同情。
- (7) 挫敗的工作情況：感受或經歷到其他工作人員的虐待、霸凌或挑釁。
- (8) 工作負荷：短期僱用、擁擠的囚犯、輪班工作、加班。
- (9) 性騷擾：工作人員遭遇到同事的性騷擾。
- (10) 目睹違反政策：對於其他同儕違反政策害怕、苦惱與矛盾的感覺，不希望成為告密者。如報告違規行為，意味他們將打破沉默並遭受報復的風險。
- (11) 訓練不足：只有幾週學院訓練或 1 年 40 小時訓練就要面對複雜的人際關係。

另個人壓力來自於：

- (1) 缺乏有效的支持系統：在家庭和工作中尋求成為「超人」和「神奇女超人」、否認的感情或支持的需要、拒絕幫助。
- (2) 防禦的處理方式：從事分心活動、否認存在的挑戰、攻擊他人、使用酒精、藥物或其他成癮行為來避免苦惱情緒或情況。
- (3) 過去個人經歷：曾暴露創傷而沒有過專業治療或其他干預措施。
- (4) 現在致壓因素：家庭壓力如：債臺高築、家庭成員生病、分居或離婚。

講師 Caterina Spinaris 認為罹患 PTSD 個案共同問題有：重度抑鬱症、自殺行為、焦慮症、恐慌症、物質濫用、調節障礙、飲食失序等，另還有家庭暴力、衝動控制問題、違法行為等額外問題。講師亦於本次報告介紹「個人治療」（認知行為治療、技能建立、極端情況干預）與「配偶和家庭治療」方法。最後講師亦依據以往研究經驗提出面對治療時幾項挑戰包含：矯治工作者害怕被認為生病、害怕被認定需接受心理健康治療、矯治工作者的感覺並不被治療師所瞭解、矯治工作者並不完全瞭解自己的內心生活、個案在開始出現改善後，會停止治療、個案對於財務及價值觀的認知，喜歡將錢花在其他領域...等。

2. 自殺行為危機回應

當談到自殺，大多數工作場所的直覺想法都是「這裡不曾發生過」。然而一位同事的自殺對工作同儕而言有很深的衝擊，對經理層級而言，這樣的悲劇構成挑戰，是未曾在學校學習過。講師 Sally Spencer-Thomas, Judy Beahan, Bob VandePol 先分享自殺風險的模式，想要自殺和獲取自殺能力交集區塊的人是自殺高風險的人。他們認為自殺預防和心理健康推動包含「辨別個人的風險」、「增加尋求幫助的行為」、「提供心理健康服務」、「採取危機管理步驟」、「禁止接近可能致命的方法」、「發展生活技能」及「推廣社會網絡」等方法。

講師針對「辨別個人的風險」再詳細說明，此一方法包含「守門員訓練」與「篩檢」。「守門員」意指定期接觸遭受痛苦、危難的個人或家庭之人，他們懂得如何辨認自殺行為，並有對自殺風險者做適當的回應或轉介。「篩檢」則是早期確認心理疾病並共連結適當照顧資源。講師列出美國國定篩檢日如下：憂鬱症篩檢日（10月）、飲食失序計劃（2月）、酗酒篩檢日（4月）、焦慮症篩檢日（5月）。

最後講師提出自殺評估 5 個步驟（SAFE-T）分別為「辨別風險因素」、「定義保護因素」、「處理自殺調查」、「決定風險介入層級」與「提供文件」。

二、「員工協助方案」專業發展的觀察

本次出席「員工協助專業協會」（EAPA）國際年會，除了透過研

討議程參與，吸收了解當前國際間「員工協助方案」的推動重點外，亦深刻地體會到「員工協助方案」在美國專業發展的成熟度與多元性，「員工協助方案」各領域相關的專業：心理諮商、人力資源、社會工作與企業管理等，在博覽會上百花齊放，展現民間機構的活力與創意，宛若一場熱鬧的嘉年華會，彼此相互交流學習在「員工協助方案」服務專業上的新知內涵，其專業建制化的過程，實可作為臺灣「員工協助方案」專業發展學習的模範。

格林伍德(Greenwood)指出專業的基本特質表現在理論體系、專業權威、倫理守則、社會認可及專業的文化與團體等 5 個層面，其中專業性的組織團體即是一項標的指標，觀察以美國為首發起的「員工協助方案專業協會」，其專業成熟度表現在以下幾個部分：

1. 專業協會的組織化：

「員工協助專業協會」(EAPA)，儼然已是美國要成為「員工協助方案」專業人員或是推動服務的專業機構必然要參與加入的協會，不僅在美國各州有分支協會，隨著近年「員工協助方案」在國際間的發展興盛，目前在世界各地共設有 5 分支機構，各協會的蓬勃活躍，意味著「員工協助方案」的專業地位在企業與社會大眾的觀念具有一定程度的普及接受度及信賴感。

2. 專業證照化：

美國的「員工協助方案」的從業人員已朝向專業認證的發展，藉由參加協會的訓練與認證，取得「員工協助方案師」(CEAP)的資格，但每年都須接受協會的複訓，以確保專業服務能力。

3. 專業議題的深度與創新：

「員工協助專業協會」(EAPA)透過定期發行的季刊與年會，發表刊登在「員工協助方案」當前各個新興需求與議題，以發揮了督促「員工協助方案」在專業上進步與精進的功能，舉例而言，在本次年會裡，除了分享討論新興的服務議題外，更進一步地在專業「服務倫理」上深入討論，足見此專業的發展已進展到專業的自省與檢視；另外一方面，隨著資訊科技的發達，「員工協助方案」專業技術也發展了許多創新應用遠距技術的討論，亦顯示了「員工協助專業協會」(EAPA)自許養成與時俱進成長的專業知能。

肆、心得與建議

臺灣社會的發展從農業轉型至工業化的過程裡，都市化的現象已逐漸削減了過往家族親友的支持力量，而勞動型態的改變，更使得個人的生活福祉與勞動場域品質的優劣息息相關，特別是近年隨著資訊與科技的快速發展，個人面對著比以往更高的工作壓力與競爭力，因此，作為支持與解決員工需求的「員工協助方案」專業，在國際間越來越蓬勃盛行。

美國最早以解決員工酗酒問題而發跡的「員工協助方案」，近年來隨著工商社會以及科技變遷的快速發展，所發展關注的議題已日趨多元豐富，但是唯一不變的，仍緊扣連變遷社會脈絡下的員工需求，而「國際員工協助專業協會年會」，藉由 40 年來與世界接軌所累積之實務經驗，不論是在發展議題的多元與前瞻性、服務模式與技術的創新性，以及員工協助方案專業的制度化歷程，透過不同文化的比較與衝擊，多有可作為本會未來推動「員工協助方案」方向之省思與參考。

一、政策回顧與省思

(一) 推動「員工協助方案」的驅力：政府主導推動 VS 自由市場機制

臺灣推動「員工協助方案」的歷史，最早可回溯至早期「工廠輔導」的計畫，是政府當時為了協助農村青年解決進入都市工作後的社會適應問題，後續的發展受到歐美工業社會工作的影響，對於「協助勞工更順利適應職場環境」，在不同時期，有著不同發展的特色重點。

不同於美國資本主義自由市場的文化，企業需求成為美國發展推動「員工協助方案」的驅力，臺灣在「員工協助方案」完臻成熟的過程中，政府不可諱言的，扮演了引進國際重要趨勢的主導性的地位，並自 99 年以後，將「員工協助方案」視作落實照顧職場勞工身心福祉的重要政策計畫，而制度化的推動「員工協助方案專業諮詢計畫」及辦理「員工協助方案—企業宣導講座」，除積極倡導各事業單位認識「員工協助方案」外，並設以諮詢專線及專家輔導小組，作為事業單位諮詢後援顧問。

然而「員工協助方案」發展的變數，牽涉政府、企業、非營利組

織與學術單位等重要部門領域的相互牽動，「政府角色」在「員工協助方案」影響力，凸顯了臺灣與美國在「員工協助方案」發展脈絡上的關鍵性差異，相較於美國的大型企業已有 95% 以採行運用「員工協助方案」，臺灣現階段尚未有完整推動「員工協助方案」的事業單位數量之調查統計，若以實務經驗的推斷，也大多集中在外商或以竹科園區的高科技公司居多，顯見，臺灣的事業單位尚未若美國的企業已普遍性的意識到「職場勞工身心福祉」對於企業成功的重要性。

因此，站在支持勞工福祉的立場下，在制度推動初期，政府固然該扮演教育宣導事業單位重視「職場勞工身心福祉」的角色，但事業單位最終是採用「員工協助方案」與否的責任者與服務購買者，長遠而言，政府的角色應站在創造一個優質的「員工協助方案」社會服務資源，讓企業透由自由市場機制，自主媒合選擇適合的「員工協助方案」(EAP)專業團隊，才能發展出臺灣推動「員工協助方案」的創意與特色。

(二)「員工協助方案」的內涵：員工福利？人資管理？友善職場？ 工業社會工作？

「員工協助方案」顧名思義，是企業用以協助員工的方案，其專業是在於發展多樣性的協助員工的內涵及方式，美國「員工協助方案」的發展是根基於員工的需求上，從解決員工的酗酒問題開始，在市場機制引導供需面不斷地擴張後，再把關注的面向擴及工作、生活與健康面，「員工協助專業人員協會」(EAPA)對員工協助方案的定義分作兩個部分，在個人層面：藉由專業顧問，協助員工找出影響個人工作表現的健康、心理、家庭、財務、法律、情緒、酒毒癮等議題；在組織層面，則是解決會影響生產力的議題。

在 2011 年與會的經驗裡，可以很清楚地看見從事提供「員工協助方案」服務專業的多元性，在專業背景上除了大宗是心理諮商背景外，其次就是人力資源管理背景的專業，而更有不少的社會工作機構，以協助家庭親職工作或是職場暴力防治的角度，加入了提供「員工協助方案」服務的行列。由此可以觀察到，「員工協助方案」的發展面向是根基於文化脈絡上的，關鍵是，只要企業雇主一旦認定此項

服務的提供有助於解決員工的問題，進而提升組織生產力，它就有可能被納為「員工協助方案」的專業團隊。

本會於 2010 年起開始積極向企業宣導推動「員工協助方案」，並在今年首創辦理優良事業單位選拔，從收件及實地訪查的經驗裡，可以深切地感受到「員工協助方案」在定義上的衝撞。例如，一項減重的健康促進運動，究竟是員工福利或是「員工協助方案」？育兒設施的設置，是友善職場？還是「員工協助方案」？在參照美國的發展經驗後，釐清的關鍵是此項服務或計畫在推動上是否是基於員工的需求而來，其設置是否與工作績效與生產力的提升有關，因此企業需要有一套解決或支持員工及組織各項需求的服務系統或機制，而非僅有乏人問津的硬體設施。

以臺灣目前「員工協助方案」正值推廣初期的階段而言，各事業單位要內化「員工協助方案」的精神內涵而非徒具有服務計畫的形式，還有賴更進一步的宣導教育，各相關領域的專業還需要更多的交流互動，才能模塑出支持員工與組織雙贏的服務策略，而一旦企業越來越了解自身產業的獨特性與員工需求的特殊性，就能相對應的刺激引發更多專業機構在服務上的創意，臺灣在「員工協助專業」的發展亦會更豐富與擴展。

二、政策推動建議

（一）建立具本土特色的標竿典範，擴大宣導「員工協助方案」

東、西方文化在工業化的過程中，勞工雖然會經驗類似的工作與生活適應過程，但國情文化的不同，影響了勞工對於自身需求的覺察以及處理因應的方式，因此「員工協助方案」是存在文化差異的，甚且，若「員工協助方案」的服務模式發展得更成熟完臻，還可以看到不同產業在推動「員工協助方案」上各自的特殊性。

美國企業與「員工協助方案」專業機構，在自由市場機制下相互刺激影響而發展出多元性的「員工協助方案」的服務需求與內涵，但臺灣各事業單位對於「員工協助方案」，普遍尚處於認識了解的階段，目前有賴政府持續性的宣導教育，帶動企業對「職場勞工身心福祉」議題的關心，並進而推動「員工協助方案」，不斷累積臺灣推動「員

工協助方案」的實務經驗，了解臺灣在各行各業的勞工，需要何種「員工協助方案」的服務內涵，逐漸發展出臺灣在「員工協助方案」推動上的特色。

本會為加強「員工協助方案」的推廣效益，透過今年首創選拔的「員工協助方案」優良事業單位，作為帶動各事業單位學習發展「員工協助方案」的開端，但為加速提升事業單位對於「員工協助方案」的認識及推動的意願，未來政策應以「員工協助方案」服務模式與特色為宣導重點，透過建立不同類型與規模的典範，作為擴大宣傳與複製標竿企業的成功經驗，因此，建議未來可邀集推動具有成效的事業單位代表組成工作團隊，針對其成功經驗彙編案例集或實務操作手冊，在累積本土實務經驗同時，亦達成了帶動事業單位推動「員工協助方案」的目標。

（二）帶動「員工協助方案」專業化的發展

美國「員工協助方案」40年經驗的發展，各式跨專業的「員工協助方案」機構在服務供給面發展的成熟度與豐富性，足以回應與創造事業單位對於員工需求的照顧。環視臺灣目前在未有大量市場需求刺激供給面的情勢下，現行具有推動「員工協助方案」(EAP)專業能力的非營利組織機構並不多，但在本會積極倡導事業單位重視職場勞工身心福祉健康的同時，應要同步帶動「員工協助方案」服務品質的專業化與制度化，才能平衡供需面的發展，也為臺灣即早奠定發展「員工協助方案」的專業基礎。

專業發展雖非一蹴可幾，但總是要有培力養成的開始，隨著本會近年對於「員工協助方案」的大力倡導，臺灣已有不少民間單位對於成為具專業之「員工協助方案」機構躍躍欲試，就短期目標而言，當前應以積極培訓具潛力的相關專業，如：心理諮商、社會工作、人力資源與企業管理，提升其從業人員提供「員工協助方案」的服務知能，在專業成熟發展的過程，可透過國際性研討會，交流分享「員工協助方案」在國際間的重要議題趨勢、服務專業知能的要求及創新研發的工具技術，以作為臺灣「員工協助方案」精進學習的參考。

就遠程發展而言，「員工協助方案」專業要深根茁壯，仍有賴學

術教育單位系統性地養成培力具專業服務知能的相關人才，並朝向將「員工協助方案」(EAP)專業證照化為目標，以取得專業在社會大眾的認可與信任度；另外，專業組織的健全制度化，亦是專業活躍與自主性發展的一項指標，在專業日益成熟發展的過程中，政府應積極鼓勵相關專業機構的設置，期以民間力量帶動專業的活力與創新，活絡「員工協助方案」的供、需市場，進而創造一個重視臺灣勞工身心福祉的職場文化！

附件

EAPA 分會一覽表

Chapter/Branch Name & Location
Alabama Chapter
Australia Branch (contact branch f/dues)
Arizona Chapter (Phoenix)
Southern Arizona Chapter (Tucson)
Inland Empire (Calif.) Chapter (San Bernardino, Riverside, Imperial County)
Los Angeles (Calif.) Chapter
San Diego (Calif.) Chapter
San Fernando (Calif.) Chapter
San Francisco (Calif.) Chapter
China Branch (contact branch f/dues)
Western Canada Branch (British Columbia, 10 provinces and territories) (contact branch f/dues)
Colorado Chapter (Denver) Student-\$10
Connecticut Chapter (Hartford/New Haven)
Washington, DC, Area Chapter
First State (Del.) Chapter
South Florida Chapter (Miami, Ft. Lauderdale)
North Florida Chapter (Jacksonville)
Central Florida Chapter (Orlando)
Southwest Florida Chapter
Gold Coast (Fla.) Chapter
Tri-State Big Bend (S.E. Ala., S.W. Ga., N.C., Fla.)
Georgia EAPA Chapter (Atlanta)
South Georgia Chapter (Savannah)
Hellenic Branch (Greece) (contact branch f/ dues)
Hawaii Chapter
Northern Illinois Chapter (Chicago)
ILLOWA Chapter (Quad Cities) N.W. Ill.,Iowa
Central Illinois Chapter (Bloomington, Springfield)
Indiana Chapter
Ireland Branch (contact branch for dues)
Japan Branch (contact branch for dues)
Metro Tokyo Branch (contact branch f/dues)
Kansas City Chapter (Kan. & Mo.)

Mid-America (Kan.) Chapter (Wichita)
Kentucky Chapter (Louisville & New Albany)
Louisiana Chapter (New Orleans)
Acadian Chapter (La.) (Baton Rouge)
ARK-LA-TEX Chapter (East Texas & Shreveport, La.)
Massachusetts Chapter (East Mass. & R.I.)
Western New England Chapter (Western Mass. & Vt.)
Chesapeake Chapter (Baltimore)
Potomac (Md.) Chapter (Potomac, Montgomery County)
Maine Chapter
West Michigan Chapter
Greater Flint (Mich.) Chapter
Upper Midwest (Minn.) Chapter (Minnesota)
Missouri Chapter (St. Louis & Metro)
North Carolina Chapter
Heartland Chapter
Granite State (N.H.) Chapter
New Jersey Chapter
New Mexico Chapter
Nevada Chapter
Greater Rochester (N.Y.) Chapter
Greater Buffalo/Niagara Chapter (Buffalo)
Hudson Valley (N.Y.) Chapter (Westchester, Kingston, Newburgh)
New York City (N.Y.) Chapter
North-Eastern (N.Y.) Chapter (Albany)
Long Island (N.Y.) Chapter
Central New York Chapter (Syracuse)
Northern Ohio Chapter (Cleveland)
Southern Ohio Chapter (Columbus, Cincinnati)
Greater Toledo (Ohio) Chapter
Greater Oklahoma City Chapter
Greater (Okla.) Tulsa Chapter
Columbia River (Ore.) Chapter
Greater Philadelphia (Pa.) Chapter
Pittsburgh (Pa.) Chapter
Keystone (Pa.) Chapter (York)
South Africa Branch (contact branch f/dues)

South Carolina Chapter
Native American Chapter
Middle Tennessee Chapter (Nashville)
Pyramid (Tenn.) Chapter (Memphis)
East Tennessee Chapter (Knoxville)
Trinidad & Tobago Branch (contact branch for dues)
Houston (Texas) Chapter
North Texas Chapter (Dallas)
Lone Star (Texas) Chapter (Fort Worth)
South Texas Chapter (San Antonio)
East of Texas Chapter (Austin)
UK Branch (London) (contact branch f/dues)
Salt Lake City (Utah) Chapter
Virginia Chapter (Richmond)
Blue Ridge (Va.) Chapter (Roanoke)
Tidewater (Va.) Hampton Roads
Pacific Northwest (Wash.) Chapter (Seattle)
Inland Northwest (Wash.) Chapter (Spokane)
Wisconsin Chapter (Southeast)
South Central Wisconsin Chapter