

出國報告（出國類別：國際會議）

「2013 年員工協助專業協會
國際年會」出國報告

2013 Annual World EAP Conference

服務機關：行政院勞工委員會

姓名職稱：李涓鳳 專員

派赴國家：美國

出國時間：2013 年 10 月 15 日至 2013 年 10 月 21 日

報告日期：2013 年 12 月 18 日

摘 要

2013 年員工協助專業協會國際年會定於 10 月 16 日至 19 日於美國亞利桑納州鳳凰城 (Phoenix, Arizona) 召開，本年度的主題為：「熱力四射的 EAP:前程似錦!(EAP Heats Up: Flourishing into the Future)」，探討國際間在員工協助方案領域所發展之新興議題、多元服務模式及成效評估。

員工協助方案未來具成長潛力的方案為性騷擾、壓力管理、重大事件與創傷輔導、工作與生活、兒童與老人照顧等；美國、加拿大、澳洲、英國等國家，EAP 制度發展成熟，員工也有使用 EAP 的文化，遇到問題時較願意對外求援，故 EAP 產業可說是蓬勃發展，支援其服務的相關產業也結成策略聯盟，例如網路服務(視訊會議、APP 診斷軟體等)是未來的新興產業。但更重要的是要加強對員工的宣導，以及員工協助方案內容的佈達。

EAP 所面臨的挑戰是，有其他提供類似服務的外部廠商，例如比利時的疾病保險公司，將 EAP 服務作為保險的附屬合約、以及事業單位內的社會對話仍不能略過，EAP 提供廠商必須保持一個中立的合作夥伴角色，提出 EAP 的服務效益、價值使工會幹部信服，而員工代表則可成為轉介員工協助的媒介。

另 EAP 的「定價」關係著產業的榮衰，中小企業則覺得建置成本太高，還有需求過小，無法形成規模經濟，故針對台灣的中小企業 EAP 推動方式，可考慮以結合附近廠區事業單位，採聯合契約方式購買外置式服務，或許為可行之方式。

目 次

壹、出國目的與員工協助專業協會介紹.....	04
貳、員工協助專業協會國際年會.....	04
參、年會研習過程.....	05
一、長者照顧方案.....	06
二、危機處理方案.....	11
三、績效整合方案-投資報酬率評估.....	13
四、國際趨勢研究.....	15
肆、心得與建議.....	19
附錄.....	23

壹、出國目的與員工協助專業協會介紹

員工協助專業協會(Employee Assistance Professionals Association，簡稱 EAPA)設立於 1971 年，為當前全球最悠久且會員人數最多之員工協助方案專業團體，其會員來自全球超過 35 個國家。員工協助專業協會定期舉辦專業會議、出版期刊，並提供培訓及其他資源，以提升專業技術與技能，達永續發展。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 年度起以「政府機構會員 (Government Agency Membership)」之身分參與加入「員工協助專業協會」，並自 2009 年起，每年派員出席 EAPA 國際年會交流、學習。

貳、員工協助專業協會國際年會

員工協助專業協會年度的世界大會，是員工協助專業人士在世界上最密集和最全面的學習與交流機會。2013 年員工協助專業協會國際年會定於 10 月 16 日至 19 日於美國亞利桑納州鳳凰城 (Phoenix，Arizona) 召開，本年度的主題為：「熱力四射的 EAP:前程似錦!(EAP Heats Up: Flourishing into the Future)」探討國際間在員工協助方案領域所發展之新興議題、多元服務模式及成效評估，各場次會議主題涵蓋內容可歸納如下：

- (一)EAP 在各個專業領域或族群之應用：重大天災(颶風)、退役軍人返職調適、職場&家庭暴力、高齡化議題、職場悲傷輔導、成癮行為(賭博、酒癮、藥物濫用)等。
- (二) EAP 專業知能之提升：EAP 在處理緊急事件的回應與績效評估、多媒體工具運用、職場正念應用、如何建立公司文化等。

年度大會開始前，員工協助專業協會會舉辦 2 天的會議前訓練，主要係為提供 EAP 專業人士的知能培養、學習個案應用技巧等，而正式會議期間除了安排專業領域相關議題的研討課程、學術報告發表、小組討論、辦理廠商展覽(包括 EAP 服務提供廠商、成長團體、諮商輔導中心、養護機構及軟體公司等)，並邀請學者專家辦理精采的專題演講。本年度囿於經費有限，未參加會前訓練。

參、年會研習過程

本次大會開場，即安排一場令人動容、發人省思的演講，主講者為 Darrell Scott，演講題目為：「Rachel 的挑戰:用仁慈與憐憫回應暴力」。主講者詢問所有與會者，是否聽過 Rachel 的故事，現場將近有三分之一的人舉手。Rachel 是一名 17 歲有著甜美笑容的女孩，1999 年哥倫比亞高中槍擊事件，她是第一位被槍殺的對象，而 Darrell

Scott，正是 Rachel Scott 的父親。

她的故事引發社會熱烈討論霸凌現象及學生間的小圈圈文化，主講者秀出 Rachel 平常書寫的一些充滿關懷與善良的字句，以激勵人們用尊重、仁慈和同情的行為取代暴力、恃強凌弱和消極的行為，稱之為「Rachel 的挑戰」。她的故事深刻地影響企業、學校及社區，對於職場暴力與學校霸凌等現象帶來正面的影響。這場演講，也點出了 EAP 的精神，每個人都有自己的故事，尊重身為一個人的價值，就能體察 EAP 方案的內容與目標，並以人文關懷的角度，揭開本年度大會的序幕。

員工協助專業協會是民間組織，係立於推廣員工協助理念及效益，提升 EAP 服務提供者專業素養及服務品質之立場，因此會議議程主題設計，可理解成兩大面向，一為 EAP 提供給員工之協助，二為 EAP 提供予企業之服務。因議題甚多，且於同時段進行，以下僅就我國發展中或待開發之議題擇要介紹：

一、長者照顧方案

(一)發展背景

過去一年，美國有 6,500 萬的老人，由無酬的家屬自行照顧。根據調查，照顧者多數為 48 歲的女性，占 66%；被照顧者為 61 歲的女性，占 62%。照顧者與被照顧者，皆代表老化的人口。而今，女性人

口中有 60% 為就業人口，且 75% 的中年婦女仍在工作中。將近一半的女性照顧者是所謂的「三明治世代」，必須同時照顧小孩與雙親。2010~2030 年，65 歲以上的人口將呈倍數成長，面對未來高齡化的浪潮，長者照顧的議題是一大挑戰。

市場上有許多的安置方案符合老年人的需求，而在設計 EAP 的長者照顧方案前，應先了解照顧者及被照顧者的需求，才能對症下藥。

(二) 被照顧者的需求

健康，是邁向老化最大的課題。老年人最常見的慢性病症包括，心臟疾病、高血壓、關節炎、記憶喪失、癌症、聽力衰退、骨質疏鬆及帕金森氏症等。老年人口的照顧需求大致可分為兩類，一是日常生活活動的協助(Activity of Daily Life, ADLs)，如洗澡、穿衣、如廁、吃飯等；二是工具性的日常生活活動協助(Instrumental Activity of Daily Life, IADLs)，如購物、做家事、備餐、就醫等。

時至今日，照護產業的發展也與時俱進，不僅有各式各樣的托養中心，內部的布置亦不像刻板印象中類似衣院的陳設，而是溫馨的「家」！目前有下列各種的居住選擇。

1. 自主居住(Independent Living)-最少的照護需求:這是一間大間的公寓，裡面附有開放性廚房，提供餐飲、家事等服務。
2. 退休照顧社區(Continuing Care Retirement Community)-持續的實地照

顧:一群退休的人共同居住的照護社區，從獨立生活到職業性照顧，包含租借和進場費兩種模式，進場費通常提供日常生活協助。

3.居家照護(Home Care):到府服務，居民可在自己家中得到服務。服務內容包括日常生活照護、行動不便協助、準備三餐、簡單家務等；如有醫師處方，可獲得醫療保險補償，提供私人看護，但並無 24 小時看管。

4.輔助照護機構(Assisted Living)-居住安置:介於護理之家與居家照護之間的機構。有些居民還能照顧自己部分的日常生活，不須到收費昂貴的護理之家，輔助照護機構提供個別化的支持性服務，如穿衣、洗澡、用藥等協助。

5.護理之家(Skilled Nursing):具有執照的專業照護機構，提供 24 小時的醫療及生活照護，並且適用醫療保險(Medicare)¹與醫療補助(Medicaid)²計畫。通常是在出院後期間，大約 30 天的照顧。

6.失智照顧(Memory Care):這是一個特殊的社區，有安全的擺設、為失智者特殊設計的廁所、提升居住者的個人生活技能，降低混亂與焦慮感。

¹美國醫療保險是聯邦執行全國性的醫療保險計畫，針對 65 歲以上的老人和那些具有永久性殘疾者提供保險福利。美國公民無需購買醫療保險，只要超過 65 歲就自然符合資格，享受醫療保險福利。

² Medicaid 為聯邦政府制定一般的準則，由州政府執行的貧窮醫療補助計畫，費用由聯邦及州政府共同分攤的。服務對象為低收入孕婦、具有未滿 19 歲子女的低收入者(含其子女)、低收入殘疾者，和符合醫療補助資格的醫療保險受益人，需要長期護理服務但醫療保險又不提供者。Medicaid 貧窮補助計畫不是一個憑身份就可享受的制度，必須符合規定的條件，參與醫療補助的資格會因州別而異。

- 7.安寧照護(Hospice):在家或機構進行的臨終支持服務，且適用醫療保險，包括藥品、醫療器械及遺屬給付。有可能是數日，或是幾年的期間。
- 8.喘息(Respite):提供短期或間歇性的服務，以使照顧者獲得短期的休息，可到府或在機構裡進行。通常由輔助照護機構或醫療補助計畫提供。
- 9.成人日間照顧中心(Adult Day Care):白天將病患送至照顧中心，使家人可以專心工作，晚上再接回自己家中照顧，可降低照護費用。通常由輔助照護或公共基金設立的機構提供，每天只提供 8 小時的照看，有時也會提供交通接駁。

(三)照顧者的需求

每年工作與生活方案大約會有 2,400 個長者照顧的個案，而進線詢問的通常現在正在照顧長者，他們最想防患未然的包括長者的健康、性格轉變、失智等議題；而面臨最大的危機包含跌倒、意外傷害、走失、無法自理及照護費用的負擔等。

根據調查指出，女性勞工每年必須請 24 天的假照顧家庭，而男性平均則請 9 天的假。家庭照顧者通常會出現一些徵狀，例如酗酒、抽菸、易怒、沮喪、頭痛、孤獨等。照顧者的壓力反映在職場上，就會出現遲到、早退或曠職等現象，甚至是性格上的轉變，增加與同事

間的摩擦，工作上也容易分心或不堪重負，健康出現警訊、離群索居等，導致無法達成工作績效。有些大型的企業為照顧員工，會提供員工長者照顧的服務，例如：家中長者需求分析、喘息服務等。

(四)EAP 的工作與生活服務如何提供員工協助

1.企業端:

EAP 的工作與生活服務方案可為企業量身訂作，經過諮詢與評估，設計出適合該企業協助其員工的方案內容，其核心服務如下:

- (1)提供員工(照顧者)諮商:遴請具職業證照的心理健康專家諮商輔導。
- (2)專家(長者照顧)需求評估:幫助企業診斷問題，探索可行的方案，擬定行動計畫等。
- (3)長者的個案管理(僅一些大型公司提供)。
- (4)法律諮詢:有關遺囑、法定代理的權限等問題。
- (5)財務諮詢。
- (6)設置適當設備及其他相關資源。

2.員工端:

雖然美國長期照護發展歷史悠久，但是仍有許多民眾對長期照護制度、機構混淆不清，例如 Medicare 與 Medicaid 的差異、什麼狀況要住進護理之家、Medicare 會負擔哪些費用等等，民眾都是等到家人

突然中風或跌倒，才慌亂的找照護機構求援。EAP 也會協助員工(照顧者)擬定策略，了解年老的過程、悲傷與失落、列出有系統的工作的清單、避免同時間處理多重任務、接受自己在不同時間照顧，會有不同情緒、保持期待與希望、提醒主管自己可能適用美國聯邦家庭醫療休假法案 family and medical leave act (FMLA)³、連結喘息服務資源，並提醒員工向 EAP 提供者尋求協助。健康的照顧者應具備壓力管理、避免精疲力盡、了解自己的極限、避免藥物濫用及酗酒、適時求助與從照顧責任的暫時休息、保持身心健康。

二、危機處理方案

(一)危機管理

緊急事故反應 (Critical Incident Response, 簡稱 CIR) 是一套跨系統的復原方法，且整合入 E A P 的危機干預技術。過去心理治療常用的緊急事件晤談(critical incident stress debriefing, 簡稱 C I S D)，由於是和一位陌生的諮商師晤談，被諮商者在療癒之前，雙方並不會再次見面，可能會阻礙治癒的過程；而緊急事故反應則是利用本身的社會網絡，如家人、朋友、醫生，或任何可幫助自己洗滌創傷的人，面對壓力、調適生活。

³員工一年至多可請 12 週的無薪假期替子女、配偶或父母等親人居家照護。目前 15 個州的私人公司員工、40 個州的公務員可以請帶薪居家照護假。

EAP 的緊急事故反應包括四個相互關聯的系統:專業資源、事業單位組織、員工，及由 EAP 來整合系統。



圖二:CIR 相互關聯系統

(資料來源: Robert Intveld ,LCSW,2013)

臨床的基礎指出，緊急事故的反應包含三個時期:一、壓力反應(體內平衡、解釋、壓力反應、放鬆)；二、悲傷(悲傷週期的循環、重大事故與死亡)；三、復原(Resiliency)。「復原」是緊急事故反應中最重要的一環，意味著在面對逆境、創傷、悲劇、威脅或重大的壓力來源，例如家庭關係問題、嚴重的健康問題，或工作場所及財務的壓力等，可以適應良好，從困難的經驗中恢復(bouncing back)，終極目標就是激發自身的自癒能力，建立一個安全的環境，降低壓力的反應，並評估其所需接受的協助。

(二)同儕支持

對於一些大型企業而言，要即時掌握緊急事故是不容易的。因此，不管是正式或非正式的「同儕團體」方案，都正快速的發展，並已超過緊急事件晤談(critical incident stress debriefing，簡稱C I S D)方式的回響。我國也有一些大型企業，經由公司建立小天使、新人導師等正式團體，透過基層的同儕團體，可以擴展危機處理的觸角，在第一時間降低衝擊與影響。

三、績效整合方案-投資報酬率評估

員工協助方案的優點就是有各式各樣滿足企業需求的方案，但同時也是缺點，「績效整合」是透過監控、管理及整合各項方案的過程，來運算出企業的投資報酬率。績效整合的好處是提高員工參與度、生產力、員工滿意度、減少曠職、降低醫療照護支出，提高行政效率及投資報酬率等。目前 EAP 服務提供者也提供「績效整合(Benefit Integration)」，顧客可以了解其事業單位整體方案之投資報酬。

整合效益最大的困難就是必須重組各方案的成效，這牽涉到時間、協調、溝通、參與度及評估等因素。

- 1.時間:人力資源管理人員必須處理多個 EAP 提供廠商的資料，員工也須花費大量時間去搜尋過去使用方案的資料。
- 2.協調:EAP 提供廠商間缺乏整合，錯失支持員工生活事件的機會。
- 3.溝通:整體福利計畫難以有效溝通，效益意識也將隨時間而沖淡。
- 4.參與度:較低的員工參與導致低的投資報酬率，使用配套方案的效益亦可能會降低。
- 5.評估:多份的報告，會得到重疊的數據，無法就整體服力計畫得到一份全面的績效評估，難以確認投資報酬率。

80%的人力資源決策者認為，員工的效益非常重要，但只有 60% 的員工擁有此意識，僅 40%的員工了解公司提供的福利，並感覺良好。分析 EAP 的投資報酬大致可分為三種類型:

- 1.醫療保健價值:包括節省補償、員工工資及保險費支出等。
- 2.人力資本價值:減少曠職、提高生產力、員工參與及提升士氣等。
- 3.組織價值:包括節省成本，例如安全風險、員工申訴、法律索賠等正面效益。

在進行投資報酬率評估時，企業客戶被要求提供兩個領域的資料，並各設定三項變數:一、個人運作:情緒健康、身體健康、工作與生活的管理；二、工作運轉:勞動生產率、士氣與動力、職場人際關係。此外，尚須提供員工數、職務類別、薪酬及出缺勤等紀錄。EAP

客戶在接受服務前將被要求在線上完成評估，服務完畢後再填寫一份問卷調查，以比較服務成效。根據國際研究指出，EAP 可為雇主帶來 5~10 倍的投資報酬率(Paul J Flanagan & Jeffrey Ots,)。但員工因受到協助鎖展現的感激之情，回報予公司，卻是無法估量的。

四、國際趨勢研究

(一)北美

在美國雖然有一些研究表明 EAPs 一般是有效的，也累積了由雇主與其 EAP 供應廠商進行的調查資料，但還是缺乏嚴格的實證研究。時至今日，有必要就 EAP 的服務模式、服務的有效性、資源配置等進行更具體的研究，以實證為基礎，提供雇主、員工及其家屬評估服務效用、決策之參考。

國家行為財團法人(National Behavioral Consortium,簡稱 NBC)於 2012 年進行了一項對美國 EAP 外部廠商的調查報告，後擴及至加拿大、英國，共計 82 家廠商，其服務的範圍涵蓋 29,000 個事業單位、6200 萬名員工、1 億 4600 萬名使用者(含員工及其配偶、受其扶養對象)。此研究針對企業結構、人員配置、客戶公司資料、使用率指標、調查工具、企業管理、業務發展等面向調查，並預測未來 EAP 的發展。抽樣公司有 68%為營利組織、32%為非營利組織，其業務型態以

獨立、自主的 EAP 服務占 60%為最多、其次是為醫療照護系統占 15%、再次為保險公司或健康方案占 7%；而主要提供的服務為 EAP 者占 99%、工作與生活方案占 74%、再次為健康方案占 49%。

以員工的平均使用率而言，每年使用諮商服務最多占 79%、工作與生活服務 12%、組織服務占 9%。而服務使用者以女性居多占 60%。購買 EAP 服務之事業單位，其使用最多的是管理諮商 36%、特定主題培訓 27%、緊急事件晤談/緊急事件反應 16%、員工定向輔導(新進訓練)14%、主管訓練 7%。從使用結果的統計來看，平均 94%的 EAP 使用者感到滿意、86%的使用者認為諮商是有助益的、73%認為 EAP 對工作表現或生產力的改善有幫助、64%認為可改善出勤率。但不可否認，EAP 在推動上仍有一些困難，須付出較多時間與經費，例如員工的參與度與內部營運事項(教育訓練、效果評估、聯繫網絡的監督等)。

有關產品服務費用計價方式有三種:1.按人頭計費(71%)，以一個特殊族群或一段服務時間計費，例如一個員工每個月 1.25 美元。2.服務費(18%):係整套 EAP 方案的於特定期間的總費用。3.附加合約(11%):EAP 被嵌入各一種服務，例如保險合約裡包括提供 EAP 服務，再由保險業者販賣給其他公司或組織。

EAP 的核心服務是立基於一個成熟的市場上，因此也為其週邊服務，如危機干預反應(crisis intervention response)、物質濫用方案(substance abuse program)、工作&生活及健康方案，提供長足成長的空間。

EAP 是眾所周知在工作場所提供的服務，員工協助方案還擴大了自己的商品，包括工作/生活、調解、ID 偷竊等，以提升其知名度。EAP 專業人員仍須不斷地提升專業能力，以滿足雇主多變的需求。但服務費用，將是 EAP 產業興衰的關鍵，EAP 的費用持續下降，大多數國家的公司越來越將 EAP 含括入保險計畫中。因此，EAP 的定價將是業務擴展或銷售減少的關鍵。

(二)歐洲

歐洲的員工協助方案主要需求為預防介入與健康促進，而服務對象分為個人與組織。許多的歐洲國家對於 EAPs，並非那麼熟悉，因此其概念是使用「職場員工支持服務(employee support services at the workplace)」，而非直接使用員工協助方案(EAPs)一詞。在歐盟國家中，事業單位規模以 10 人以下的微型企業占 92%為最多，其次為 10~49 人的小型企業占 7%，50~249 人的中型企業占 7%。其中產業別以公共行政、教育、醫療健康、服務業居多，占 29%、其次是通路行銷、餐

飲、運輸等占 25%、工業占 18%、金融業占 15%。

EAPs 在歐洲仍有發展的契機，事業單位可能基於四大類動機，推動 EAPs，一、公司形象:營造內部及外部「友善公司」的形像。二、反應性:支持遭逢壓力的員工。三、積極型:促進工作與生活平衡的幸福感。四、經濟性:提升工作表現。

根據調查(Buon & Taylor,2008)指出，EAPs 服務最常被使用的是人力資源管理人員的諮詢、管理訓練、工作表現管理、輔導等。而針對員工、特殊議題的服務方案，如悲傷輔導、性騷擾、霸凌、酒精及藥物濫用等使用率卻遠不及人力資源管理人員。這是一個有趣的現象，而員工對於員工協助服務滿意度最高的是壓力管理、酒精及藥物濫用、重大事件與創傷輔導等方案。

員工協助方案未來具成長潛力的方案為性騷擾、壓力管理、重大事件與創傷輔導、工作與生活、兒童與老人照顧等，EAP 可以連結更多樣化的轉診服務；而網路服務則是未來的新興產業，例如視訊會議、APP 診斷軟體。但更重要的是要加強對員工的宣導，以及員工協助方案內容的佈達。EAP 所面臨的挑戰是，有其他提供類似服務的外部廠商，例如比利時的疾病保險公司，以及事業單位內的社會對話仍不能略過，EAP 提供廠商必須保持一個中立的合作夥伴角色，提出

EAP 的服務效益、價值使工會幹部信服，而員工代表則可成為轉介員工協助的媒介。

肆、心得與建議

一、員工需求面:

美國發展歷史悠久，並有其自有的文化，物質濫用(酗酒、藥物濫用等)、退伍軍人重返職場等議題；但人口老化的議題卻是國際共同的挑戰。這個議題影響的有二個世代的工作，包括員工本身的退休規劃，或是家中有長者要照顧。現在是多代間(multigenerational)的職場，不同世代的文化亦不同，過去是嘗試儲蓄、延遲支付，現在是即時享樂；過去是人面對人直接溝通或打電話，現在則是靠網路、E-mail、智慧型手機等。但是他們在職場上仍有相同需求，有尊嚴的工作、健康與安全的工作環境、資源、回饋及激勵。高齡的員工通常有較高的人際關係與職場壓力，但在婚姻關係議題上他們比起其他世代則有較多的資源。高齡員工也比較少使用 EAP，因此也易錯過預防契機。針對此類員工，EAP 規劃方案可從人際關係、財務及健康三方面著手。人際關係包括職場上團隊的建立、多代間的融合，以及導師制度經驗的傳承。財務規劃則須結合退休法規、退休後收入、賦稅制度、居住地方等綜合考量。健康的生活方式則包含營養、健身、睡眠、

休閒等內容安排。

另外，除了職場中扮演員工的角色，三明治世代間負著照顧幼兒、家中長者及婚姻關係的壓力，尤其是家庭照顧的議題，照顧長者又比托兒更為複雜，面對琳琅滿目的照顧方案，居家照顧、聘請外籍家庭看護工、護理之家、安養中心等，除了顧及長者的喜好與需求，又如何達到家庭內的和諧與平衡。EAP 設計的方案內容應包括，讓照顧者學習及了解老年面對的處境、心境變化及健康議題等壓力，協助蒐集政府提供及各種購買式服務，評估家庭支持系統功能，最後再建議最適方案，當然事業單位的支持也很重要，使員工可彈性安排工時、請家庭照顧假等，同時兼顧工作與家庭。

二、企業需求面與 EAP 產業發展

事業單位最常問的問題就是推動 EAP 有何好處?成本是否很昂貴? 如何評估 EAP 的績效?我國近幾年透過辦理宣導會、專家入場輔導已有成效，越來越多的事業單位了解實行員工協助方案的好處，但對於如何著手開始仍一知半解，及如何分析投資報酬率，以向上級報告爭取方案的實施等。專家入場協助是一項立意良善的服務措施，可以給予有意推動 EAP 的事業單位諮詢意見，盤點資源，擬定實施策略。未來針對此點，國內的 EAP 服務廠商以提供個案協助者居多(諮

商輔導)，但對於如何協助企業建立制度面之策略服務，則可再予累積、強化。建議可發展更細緻的協助策略，例如不同行業別的行業特性、產業文化、員工年齡層、輪班制與週休二日等工時差別，事業單位應如何推展員工協助方案等。

另外，我國提供 EAP 服務的廠商仍屬少數，政府可辦理專業人員培訓及建立證照制度，以培養更多的專業人才，另 EAP 廠商亦可發展異業聯結，運用多媒體工具，例如國外已有開發 EAP 的 APP 軟體，人力資源管理人員，只要輸入員工資料，即可運算是和該員工的管理方式等。

三、推動模式建議

EAPA 年會大部分國家的代表多為民間團體、EAP 專業廠商或期支援服務廠商，例如護理之家等，我國則為政府代表，亦可見我國政府對於勞工福利政策之重視。

美國早期 EAP 之發展以大型企業為主，至 1980 年代產業結構開始轉變，70%為服務業、30%為製造業。企業規模也逐漸以中小企業居多，89.7%的企業其員工人數少於 20 人。而歐洲的產業結構一開始即與我國相似，以中小企業居多，EAP 一詞在多數國家並未十分熟悉。

美國、加拿大、澳洲、英國等國家，EAP 制度發展成熟，員工也有使用 EAP 的文化，遇到問題時較願意對外求援，故 EAP 產業可說是蓬勃發展，支援其服務的相關產業也結成策略聯盟，但就台灣而言，市場自主發展的動力是否足夠？根據本會 100 年調查，有辦理員工身心健康服務措施之事業單位占 21.91%，且以服務業(24.10%)比率高於工業部門(17.54%)；並以資本額超過 1 億元之事業單位有辦理的比率較高，占 47.2%，其次為超過 5,000 萬至 1 億之事業單位，占 36.42%，顯示台灣推動員工身心健康措施的事業單位仍以大型企業為主。

中小企業的弱勢在於缺乏人力資源管理、較高的歇業率、無會計制度、放任文化、時薪制&經濟震盪、男性主宰及易隨產業週期及社會脈絡轉變。這些特性對於 EAP 的挑戰是財務結構通常不夠健全，且缺乏員工協助的概念，亦無相關資源可以投入，尤其因未設置人力資源管理人力，EAP 專業人員亦較難與其接觸。

中小企業推動的難題除了經濟因素之外，最重要的是需求過小，無法形成規模經濟，故針對台灣的中小企業 EAP 推動方式，可考慮以結合附近廠區事業單位，採聯合契約方式購買外置式服務，或許為可行之方式。

附 錄

TIME	Session Title	Speaker(s)	Session Credits
TUESDAY, OCTOBER 15			
8:00 AM - 5:00 PM	DOT/SAP Qualification and Update Training	Tamara Cagney	14.00
8:00 AM - 5:00 PM	EAP Critical Incident Response: A Multi-Systemic Resiliency Approach	Robert Intveld Paul Davis	7.00
8:00 AM - 5:00 PM	The Brave New World of DSM-5: Are You Ready?	Michele A. Packard	7.00
WEDNESDAY, OCTOBER 16			
8:00 AM - 5:00 PM	DOT/SAP Qualification and Update Training	Tamara Cagney	14.00
8:00 AM - 5:00 PM	Reversing Workplace Mistrust, Anger and Tension	Anna Maravelas	7.00
8:00 AM - 5:00 PM	EA Specialist - Clinician (EAS -C) Certificate Training	Marina London Judy Beahan Robert Intveld Tracy McPherson	7.00
8:01 AM - 12:16 PM	Emotionally Focused Therapy (EFT): An Evidence-Based Approach to Working with Couples	Lisa Gold	4.00
1:15 PM - 5:00 PM	Workplace Gender Diversity: Creating A Work-Able Environment for Everyone in Transition	Shellie Ruge	3.50
THURSDAY, OCTOBER 17			

8:30 AM - 10:00 AM	Rachel' s Challenge: Answering Violence with Kindness and Compassion	Darell Scott	1.00
10:15 AM - 11:30 AM	Evaluating a Resiliency Approach for EAP Critical Incident Response	Robert Intveld	1.25
10:15 AM - 11:30 AM	How Recent Innovations in Technology and Analytics Can Transform the EAP Industry	Tom Amaral Dave Sharar John Pompe	1.25
10:15 AM - 11:30 AM	Igniting Behavior Change: Infusing Your EAP Practice with Coaching Techniques	Jill Meece Barnette	1.25
10:15 AM - 11:30 AM	Prevention as Cure: Next Generation Workplace Wellness and EAP Programs	Julius Schillinger Denise Kalos	1.25
10:15 AM - 11:30 AM	Screening and Brief Intervention for At-Risk Drinking: Outcomes Six-Months Later	Susan Baker David Lower Patricia McKee	1.25
1:15 PM - 2:30 PM	Building a State of The Art In-House Employee Assistance Program	Carol Kerr	0.00
1:15 PM - 2:30 PM	EMDR in the EAP: Innovative Solutions for Trauma and Distress in the Workplace	Rhonda Ferrell Mark Dunn	1.25
1:15 PM - 2:30 PM	Best Practices for Surveying EAP Clients: Validate the Case for Your EAP	Dave Sharar James Harting	1.25
1:15 PM - 2:30 PM	EAP Best Practices for Developing and Maintaining a High Quality EAP Provider Network	Patrick Williams Sharon O'Brien	1.25
1:15 PM - 2:30 PM	It' s Not Just A Job: Strategies for EAP from Vocational Research	Richard Ponton	1.25
2:45 PM - 4:00 PM	Hurricane Sandy: Creative Action From an Embedded EAP	Sandra Turner Christine Young	1.25

2:45 PM - 4:00 PM	An Ounce of Prevention is Worth a Pound of Cure: The Conflict Management Toolbox	David Doto Jeffrey Husserl	1.25
2:45 PM - 4:00 PM	Workplace Implications of the Opiate Addiction Epidemic and Synthetic Drug Misuse	Jeffrey Reynolds Stephanie Siete	1.25
2:45 PM - 4:00 PM	Video Conferencing in the EA Field: Current Practices and Future Trends	Tom Farris	1.25
2:45 PM - 4:00 PM	From Research to Practice: Building Work Cultures that Support Thriving	Jeff Christie Nancy Spangler James O'Hair Michael Paolercio	1.25
4:30 PM - 5:45 PM	Peer Support: Extending the Reach of EAPs Among Emergency Service Personnel	Gerald Lewis	1.25
4:30 PM - 5:45 PM	Mindfulness: Practical Applications for the Employee Assistance Professional	Bruce Greenhalgh	1.25
4:30 PM - 5:45 PM	Domestic Violence: Dispelling Myths and Defining Realities	Stephanie Angelo Anthony Rizzuto	1.25
4:30 PM - 5:45 PM	MoodHacker: Using an mHealth Strategy to Support Depression Self-Management	Amy Birney Michael Mulvihill Tracy McPherson	1.25
4:35 PM - 4:45 PM	Ignite! Expand EAP Impact, Penetration and ROI with Brain Health Gaming and Self-Assessment	Gregory Bayer	0.00
4:45 PM - 4:55 PM	Ignite! Veterans in the Workplace: Research Findings & Practical Tools for EAPs	Sara Landes	0.00

4:55 PM - 5:05 PM	Ignite! Labor's Role in Developing the Optimal EAP	Bryan Hutchinson	0.00
5:15 PM - 5:25 PM	Ignite! Technology to Serve Today's EA Programs: Tools for an Individual Approach	Michelle Holmberg	0.00
5:25 PM - 5:35 PM	Ignite! Problem/Pathological Gamblers Impact On The Workplace	Douglas LaBelle	0.00
FRIDAY, OCTOBER 18			
8:30 AM - 10:00 AM	The Future of Crisis Response: What Works, What Hurts	Jeffrey Mitchell	1.00
10:15 AM - 11:30 AM	The Cutting Edge: Two Research Studies on the Current State of EAPs	Bernie McCann Dirk Antonissen Stan Granberry Manuel Sommer	1.25
10:15 AM - 11:30 AM	Critical Connection: Understanding the Link Between Substance Abuse and WP Violence	Kelly Wilson Link Christin	1.25
10:15 AM - 11:30 AM	Counselor Wellness: EA Professional Heal Thyself!	John Newport	1.25
10:15 AM - 11:30 AM	California Zephyr Accident June 2011 - Family Assistance Response	Steven Garnham	1.25
10:15 AM - 11:30 AM	Maintain Your Brain: An Overview of a Workplace Cognitive Fitness Program	Mike Parrish	1.25
1:15 PM - 2:30 PM	Digital Intervention Supporting Expats: Helping Anytime, Anywhere	Paul Wittes Barbara Veder	1.25
1:15 PM - 2:30 PM	Integrating EAP with Community as Demonstrated by Two Sandys: Sandy Hook and Hurricane Sandy	Michael Parmenter James Nestor	1.25

1:15 PM - 2:30 PM	Caring for Aging Parents & Impact on the Workforce	Nina Cohn Cory Benson Kelly Myers Sharon O'Brien	1.25
1:15 PM - 2:30 PM	Improving Clinical Accuracy With Screening and Brief Intervention (SBI) in EAP	Christopher Knoepke Caitlin Kozicki Melissa Richmond	1.25
1:15 PM - 2:30 PM	Research Roundtable: Building a Practice-Based Research Network (PBRN)	Daniel Hughes Tom Amaral Tracy McPherson Beverly Younger	1.25
2:45 PM - 4:00 PM	EAP and Wellness Across Cultures: Service Consistency and Local Relevance	David Levine Nicholas Malhomme	1.25
2:45 PM - 4:00 PM	Uncloaking the RFI-RFP Process from Three Perspectives: Consultant, Purchaser and Bidder	Tom Shjerven Chester Taranowski Michael Hack Stan Granberry	1.25
2:45 PM - 4:00 PM	Understanding the Violent Mind	Bruce Blythe	1.25
2:45 PM - 4:00 PM	Conversations with Your Computer: Practicing Alcohol Screening and Brief Intervention Skills	Tracy McPherson Susan Schroeder	1.25
2:45 PM - 4:00 PM	The Biggest Little Untapped Market: EAP Practice with Small Businesses	Christopher Knoepke Kate Aronoff Maureen	1.25

		Carney	
SATURDAY, OCTOBER 19			
7:30 AM - 8:45 AM	Manager' s Guide to Suicide Postvention in the Workplace: 10 Objectives in the Aftermath	Judy Beahan Sharon O'Brien	1.25
7:30 AM - 8:45 AM	The Power of Benefit Integration: Increasing Employee Engagement and ROI	Gene Raymondi	1.25
7:30 AM - 8:45 AM	Heating it Up in the Workplace! Yoga-Mindfulness Tools for Life and Work Balance	Dori DiPietro	1.25
7:30 AM - 8:45 AM	Empowering the EAP Affiliate Provider	Claire Sutton	1.25
7:30 AM - 8:45 AM	Organizational Happiness in China: Empirical Research and EAP Application	Xiaoping Zhu Huahui Zheng Xiaojiao Li	1.25
9:00 AM - 10:30 AM	The Business Value of Employee Assistance: A Review of the Art and Science of ROI	Mark Attridge	1.00
10:45 AM - 12:00 PM	Articulating the EAP Value Proposition: Progress and Challenges	Daniel Hughes Beverly Younger	1.25
10:45 AM - 12:00 PM	Employers, EAP's & the Coming Aging Tsunami	Chris Hylton	1.25
10:45 AM - 12:00 PM	Safe At Work: The EAPs Role in Addressing Workplace Domestic and Sexual Violence	Maya Raghu	1.25
10:45 AM - 12:00 PM	Healthcare Overhaul: Impact of SBC Disclosure Requirements on EAPs	Puneet Leekha	1.25
10:45 AM - 12:00 PM	Sidekick App for Adults with ADHD: Transforming Work Performance & Satisfaction	Amy Birney	1.25
2:30 PM - 4:30 PM	Three Levels of Investment in Employee	Mark Attridge	2.00

	Assistance Programs and Their Resulting ROI	Tom Amaral	
2:30 PM - 4:30 PM	Social Media, Online Technologies and Apps - What's Next for EAPs 2.0?	Marina London Michael Klaybor Barbara Veder Pablo McCabe	2.00
2:30 PM - 4:30 PM	Hurricane Sandy and the Newtown Shootings: CIR as an Element of Enterprise Resilience	Jeff Gorter Elizabeth Stevens	2.00
2:30 PM - 4:30 PM	Crossing Borders: A Multi-Cultural View of EAP Services	Hartmut Wigger Jenny Espinoza Dirk Antonissen Kaoru Ichikawa Ian Shakespeare Amina Oezelsel	2.00
2:30 PM - 4:30 PM	Elevating Ethical Awareness	Libby Timmons	2.00