

**「2016 年員工協助專業協會國際年
會」出國報告**
2016 Annual World EAP Conference

服務機關：勞動部

姓名職稱：李靜宜 專員

派赴國家：美國

出國期間：2016 年 10 月 31 日至 2016 年 11 月 6 日

報告日期：2017 年 1 月 5 日

摘要

員工協助專業協會(EAPA)2016 國際年會自 10 月 30 日至 11 月 3 日於向有「風城」之稱的伊利諾州芝加哥市舉行 (Sheraton Grand Chicago)，並將會議主題訂為「EAP 的革新-乘著風展翅翱翔 (EAP INNOVATION-Soaring on the Winds of the Chang)」，探討因應社會、經濟及科技等變遷，員工協助方案的革新作法，以及面對多變的未來，如何作好準備。

本次會議以近年及未來全球的變化趨勢，就員工協助方案當前之推行成效、最新發之觀念、工具及未來發展趨勢等相關議題進行探討。

美國員工協助方案發展近 50 年，因員工協助方案的導入能有效提升企業生產力，並促進員工福利，而使員工協助方案產業在美國蓬勃發展，EAP 的專業發展及且多元的服務面向，已成為美國企業重要的推動工作，同時也將此專業服務推展至世界各國。各國員工協助方案專業人士在 EAPA 的專業標準及道德規範下，因應各國產業、社會、經濟及文化差異，各自發展符合各國企業所需之員工協助方案，提供專業的員工協助服務。

EAP 在美國的發展經驗值得我國學習，未來我國仍需加強宣導，鼓勵企業導入員工協助方案，以照顧員工及其家屬身心健康，提升企業競爭力。同時國內的專業團體或教育機構應培育專業且足夠的服務人力，加強與國際專業團體的交流，掌握最新的相關資訊及工具，並配合我國企業員工需要，發展在地的員工協助方案及服務模式。

目次

壹、目的.....	04
貳、員工協助專業協會國際年會.....	04
一、員工協助專業協會.....	04
二、會議簡介.....	05
三、會議行程.....	05
參、年會研習歷程.....	06
一、共同性主題演說.....	06
二、主題演講.....	10
(一)如何平衡罹癌者、其他員工及主管的需求	10
(二)自殺風險評估、管理、復原及悲傷支持的革新.....	13
(三)日本及中國在 EAP 認證及教育訓練的作為.....	15
肆、心得及建議.....	16
附錄：2016 年員工協助專業協會國際年會議程.....	19

壹、目的

「員工協助方案（Employee Assistance Programs，簡稱 EAPs）」源自於美國，最初僅是協助企業解決員工酒精成癮問題的戒酒方案，經過數十年的發展，其服務內涵不斷擴充，運用範圍從員工或其家庭成員的個別協助，包括健康、婚姻、家庭、財務、法律、藥物濫用、酒精成癮等，到協助處理企業處理組織生產力的管理層面議題。因運用層面廣泛，涉及議題眾多，員工協助方案須結合各種相關領域專業知識及技術，系統化地提供專業服務，滿足企業及個別員工需求，提升企業競爭力，並增進員工福祉。

我國自民國 60 年之後，由農業社會轉型為工商業社會，大量勞動人口進入工廠及企業組織工作，職場勞工的身心健康開始獲得政府及企業的關注，從民國 70 年之後開始推動「勞工輔導制度」，逐漸發展到現今的員工協助方案。為協助企業推展員工協助方案，提昇勞工福祉，本部自民國 98 年起即以「政府機構會員（Government Agency Membership）」身分參與「員工協助專業協會（International Employee Assistance Professionals Association，簡稱 EAPA）」，並透過派員出席 EAPA 國際年會的方式，與國際接軌，掌握員工協助方案的最新發展趨勢，作為我國持續推動員工協助方案的政策參考。

貳、員工協助專業協會國際年會

一、員工協助專業協會

員工協助專業協會（EAPA）於 1971 年成立於美國，發展至今，除美國本土的 71 個分會外，另於愛爾蘭、加拿大、南非、日本、中國及台灣等 10 個國家設置分會，會員來自全球 40 餘國，為國際最具公信力之的員工協助專業組織。

EAPA 以其專業設置員工協助專業認證委員會（Employee Assistance Certification Committee），提供 EAP 專業諮詢師（Certified Employee Assistance Professional，簡稱 CEAP）的專業認證。同時該會要求已取得認證的 CEAP 必須持續學習，取得相關的專業訓練及交流時數，以維持其專業及認證資格，因此世

世界各地的專業及相關人士員多藉由每年舉辦的員工協助專業協會（EAPA）年會來強化相關專業知能並進行交流。今年的參加者來自全球 60 多個國家，人數超過 800 餘人。

二、 會議簡介

2016 年員工協助專業協會國際年會會議主題為「EAP 的革新-乘著風展翅翱翔（EAP INNOVATION-Soaring on the Winds of the Chang）」，自 10 月 30 日至 11 月 3 日，於伊利諾州芝加哥市的喜來登飯店（Sheraton Grand Chicago）舉行。本次年會以變革為主軸，探討員工協助方案在全球快速的變動中，如何在既有的基礎上求新求變。會議主題除了每年年會都會不斷強調的專業道德議題外，對於員工協助方案基本的藥物或酒精成癮、職場憂鬱、心理健康、健康管理、危機管理等議題也提出新觀念及實務做法。

員工協助方案因服務內容多元，常需藉由各種不同領域的專業人士共同合作，始能達到效果。本次會議的與會者包括了社工師、心理師、行為治療師、專業顧問、健康管理師、人力資源人員及風險管理師者等實務工作者與學術研究者，透過年會理論與實務的交流，除可提升本身的專業能力外，更可尋跨領域的合作機會，使員工協助方案更加完整而多元。

員工協助方案在美國的發展已相當成熟，促使員工協助方案服務產業蓬勃發展，主辦單位為了提供更多的交流機會，會議期間邀請相關非營利組織及業者展示其研究成果及產品。此外，因本次會議有多項課程探討科技在員工協助方案的運用，因此安排業者展示相關 APP，讓專業人士對於行動科技在員工協助方案的運用有更多的認識與交流。產業與專業人士的交流，讓與會者可掌握更多相關資源，利於員工協助方案之推動。

三、 會議行程

2016 年 EAPA 年會會議為期 5 天（10 月 30 日至 11 月 3 日），前 2 天為須加收費用之會前訓練課程，本年度因囿於經費，僅參加正式會議。正式會議期間為

11月1日至11月3日，每日除安排一共同性主題演說外，分為3-4場次的主題演講時段，每一時段同時提供多項不同講題，供與會者選擇參加（會議議程如附件），本次會議演講內容主題按其性質可歸納如下：

- （一）員工協助方案基本服務的提昇：針對職場憂鬱、心理健康、自殺防治、健康管理、職場衝突、危機管理、如何建立諮商師的信譽及提升道德意識等做更深入的探討。
- （二）最新觀念及科技在員工協助方案的應用：提出正向思考的浪潮、寬恕的力量、EAP的科技地圖、行動科技在EAP的運用、線上團體及簡訊諮商、職場憂鬱的意識及篩檢工具等可運用於員工協助方案的觀念與科技。
- （三）員工協助方案對特定對象的運用：包括癌症患者權益的平衡、成癮患者的長期照護、憂鬱症及創傷症候群的處理、機師的心理健康等。
- （四）探討與反思員工協助方案：科技運用對員工協助方案的影響、EAP與其他方案的整合、EAP績效評估等。

本次會議藉由各分會會員全員到齊的機會，由執行長 Greg DeLapp 頒獎給芝加哥分支單位的 Steven Haught 等人，以表揚渠等在 EAP 推動的貢獻，及對於辦理本次活動的協助。活動第二天大會也針對 EAP 表現優異的專業人員及組織給予表揚。而最鼓舞人心的是在活動第二天的開場儀式上，主席請在座的專業人士依其從事 EAP 工作的資歷，分別從 40、30、20 到 10 年依序起身接受大家鼓掌表揚。其中主席尊稱為 40 年資歷的祖父母級專業人士不在少數，其堅持的專業精神，令人感佩。

參、年會研習歷程

一、共同性主題演說

本次會議每天早上都安排一場共同性主題演說，依照慣例 EAPA 年會的共同性主題演說都是非常精彩且令人期待的，今年的各場次的演說重點分別如下：

(一)開幕演說：透過寬恕的力量--從受害者到勝利者

今年邀請到的開幕演說講者 Lyndon Fitzgerald Harris，目前是一家治療中心的合夥人，並從事牧師工作長達 20 餘年，Lyndon 以其個人及志工於美國 911 恐怖攻擊事件過後，在事故現場(ground zero)對面的聖保羅教堂提供警消等救難人員熱食及休息場所的協助過程，重建社會對於未來的信心，並從此發展寬恕之旅的相關研究(Journey to Forgiveness Institute)，並推廣之。

Lyndon 在演講中介紹了 911 事件發生後講者與夥伴們在事故現場提供 24 小時餐飲及提供救難人員臨時休息場所等相關協助的說明，以及藉由服務的過程讓社會看見救難人員不眠不休搶救的辛勞，帶領社會重拾希望。演講過程中分享了當時民眾如何從悲傷及恐懼中尋找人性的光明面，並且成為繼續往前走的希望。演講中還分享了一位 6 歲小朋友寫給消防人員的一封信，信中內容大致為「我可以想像以任何一種方式死亡，可能是跌倒、溺斃、車禍、被蛇咬或中毒等，但唯獨無法想像的是被火燒死，因為你們(消防人員)的保護，我知道我可以免於火災的傷害。」內容相當感人。

Lyndon 對於寬恕的詮釋摘要如下：

- 1.寬恕讓你放棄之前的所有希望，並重新開始。
- 2.寬恕不是要你忘記曾經發生的傷害與痛苦，而是要接受有些事情是沒有辦法修復。
- 3.寬恕是放手，並且重新找到希望，才能讓自己獲得自由。
- 4.寬恕是一種可以透過訓練而獲得的能力，透過訓練可以幫助人們控制自身的感受。
- 5.寬恕有益健康，包括降低血壓...等。
- 6.寬恕有助社會人際網絡。

7.寬恕與 EAP 的關係：在職場上建立寬恕的文化，讓主管懷抱寬恕的心，減少對犯錯員工的責備，以積蓄更多的生產力。

結論：寬恕能給你新的開始及更多的選擇，寬恕帶來自由的巨大力量。

(二)EAPA 的 TED TALK

會議第二天之共同性主題演說採取 TED 的演說方式進行，由四位講者針對 EAP 當前重要的議題進行簡短但精闢的演說，演說主題及重點分別如下：

1. 如何建立 EAP 顧問的信譽

講者 Jeffrey Harris 從事工員工協助方案工作長達 22 年，本身除了是婚姻與家庭的治療師之外，也是 EAP 的專業訓練講師。講者從自身多年的工作經驗，歸納管理者希望 EAP 顧問能做到的四件事，也是一個值得信賴的專業顧問必須達到的四項標準，包括：

- (1) 不要把管理者當成顧客：將管理者當成客戶來看待，容易有置身事外的情況，難以取得管理者的信任。
- (2) 把管理者的事業融入自己的事業：唯有把管理者的事業當成自己的事業來處理，才能真正理解管理者想要的是甚麼，並尋求有效的解決之道。
- (3) 具管理者的思考模式：要儘量以管理者思考模式來看待問題，才能與管理者溝通，建立與管理者間的信任關係。
- (4) 信任勝過一切：隨時回應管理者的需求，嚴守保密原則，並嚴密監控計畫的推動情形。取得管理者的信任，才能有效地推動 EAP。

2. 科技無法改變的 EAP 本質

講者 Marina 是 EAPA 的網站編輯及網路服務部門經理，講者從其 1995 年到拉斯維加斯所見的賭場、馬戲團及歌舞秀等經驗與今日拉斯維加斯的改變談起，科技雖然對拉斯維加斯的環境及各項服務帶來極大的改變，但是博弈、馬戲團及歌舞秀的本質並未因科技而有所不同。講者更進一

步預測 2028 年全球的人口、文化、科技、商業組織及基因科技等均有巨大的改變，EAP 服務的提供模式也勢必隨之調整，但 EAP 的核心價值「發現並解決員工及組織的問題，以提高生產力」將不會有所改變。正如電腦及網路的盛行改變不了拉斯維加斯的本質與特色一樣。

3. 組織的健康地圖

講者 Mark Attridge 以組織在預防、對當下問題的協助及補救三階段健康照護成本來說明 EAP 與其他組織計畫整合的價值。三階段的健康照護計畫在組織所佔成本及受益員工比例分別如下：

- (1) 預防性照護計畫：包括員工福利、自我照顧媒介、團體訓練、線上健康諮詢及職業安全健康方案，受益員工佔 68%，佔整體照護成本 11%。
- (2) 對當下問題所提供的照護計畫：包括 EAP、工作與生活平衡、廠場醫護諮詢、線上診所等方案。受益員工佔 27%，佔整體照護成本 37%。
- (3) PARETO(80/20 法則)照護計畫：包括心理治療、成癮治療、失能、產假及慢性疾病等方案。受益員工佔 5%，佔整體照護成本 52%。

講者認為員工協助方案不應該只是提供有問題的員工諮商服務，而應該與預防、即時及長期等不同階段的照護計畫整合，並且提供人力資源部門及管理階層協助，讓員工協助方案更具價值。

4. 點亮希望之光：自殺防治

講者 Sally B. Spencer 身為自殺者家屬，並以其弟之名 Carson J. Spencer 成立基金會，從事自殺防治多年。講者以其多年自殺防治經驗分享自殺的成因及可預防性。演說中講者期許 EAP 工作者投入自殺防治工作，包括對公司主管及員工進行自殺防治的教育訓練，擴大自殺防治的範圍，為可能自殺的人點亮希望之光。

演講最後，講者請主辦單位熄滅會場燈光，並請有意願成為希望之光的與會人員以手機燈光作為宣示，現場瞬時閃耀著點點希望之光，場面極為感人。

二、主題演講

(一)如何平衡罹癌者、其他員工及主管的需求

癌症已是全球普遍性的疾病，根據統計，男性一生中有二分之一的罹癌風險，而女性也高於三分之一。癌症對於生命的高度威脅及其治療的困難性，除造成罹癌員工生理及心理的痛苦外，也因為疾病對員工個人身心的改變及接受治療等因素，影響其工作及家庭生活。對於突如其來的打擊，員工協助方案如何提供罹癌員工個人及其組織相關協助，以平衡員工及組織間的需求，值得探討。

【罹癌員工及其組織所面臨的挑戰】

對罹癌員工來說，被診斷罹癌之後，將面臨心理及社會適應問題，而這些問題導致的負面影響，對於員工重返健康更加困難，面臨的問題包括：

1. 心情沮喪及情緒困擾。
2. 缺乏相關資訊及技術來處理所面臨的問題。
3. 無法轉調其他工作，或缺乏支援。
4. 疾病及治療對於工作、學業及家庭生活的干擾。

對組織而言，可能所遭遇的挑戰如下：

1. 從美國 2014 年的研究顯示，44%的癌症患者正值工作年齡。
2. 從 2009 年的調查顯示，罹癌者失業率高於平均值。
3. 有 22%的罹癌者在被診斷罹癌的 5 年內，因為癌症的相關問題而明顯影響其工作表現。
4. 美國就業平等委員會(EEOC)在 2015 年受理了 922 件與癌症歧視有關的申訴案。

【協助員工評估是否繼續工作】

基上，員工協助方案必須分別提供員工個人以及組織相關的協助。在個人方面，首先要協助罹癌員工評估是否繼續工作，因此員工協助方案必須協助員工釐清以下幾個問題，才能做出適當的決定：

1. 接受治療可能發生的影響，使員工了解在治療過程中可能發生的身體不適與體力下降，以及療程的安排？
2. 工作對於員工生理及心理的要求是甚麼？
3. 治療與工作之間是否能夠協調？
4. 財務狀況及保險有沒有顧慮之處？
5. 個人身份地位與工作的連結程度？
6. 生涯的順序是否應有所調整？

為了要釐清上述問題，EAP 必須提供下列資訊

1 醫療相關資訊：

- (1) 治療的選擇。
- (2) 療程所需時間。
- (3) 可能發生的副作用。
- (4) 緩解的方式。

2.工作相關資訊

- (1)保險的支持。
- (2)公司的政策及文化。
- (3)工作環境的彈性。
- (4)工作的要求。

3.法令相關規定

- (1)中央與地方法規。
- (2)病假規定。

(3)失能保險。

(4)健康保險。

【EAP 如何協助罹癌患者繼續工作】

根據 2015 年的癌症與職涯調查顯示，癌症患者繼續工作的理由，主要是因為經濟因素(69%)；其次是覺得身體狀況還可以(53%)；再者是儘可能維持正常生活(44%)。此外，73%的受僱癌症患者表示，繼續工作可以幫助他們容易克服治療過程中所伴隨的問題；又 69%受訪的患者認為自然規律的工作對健康的復原有極大的幫助。因此，有相當高比率的罹癌患者選擇繼續或重返職場工作，甚至癌症轉移的患者仍有 1/3 選擇繼續工作。此外，美國 ADA(身障法案)的歧視保護、適當的工作調整及病假規定等，對罹患癌症的受僱者提供了繼續工作的保障。

惟罹癌患者選擇繼續工作的同時，面臨的第一個問題就是「該不該公開患病的事實？」如果決定不說出罹癌事實，無法獲得相關的保障。此外，治療期間疼痛、掉髮、疲倦、體重及皮膚的改變，以及治療後「化療腦」所帶來的認知障礙等副作用如何因應。課程中講者以一個為了避免異樣眼光而未說出實情，最終仍因治療副作用導致工作表現低落而遭解僱的個案，說明隱匿實情可能遭遇的問題。因此員工協助方案必須協助罹癌患者在組織中找出適當的人來透露罹癌事實，並指導其以感恩及委婉的方式說出未來在工作上可能發生的困難及限制，以獲得組織的理解與接納。

【EAP 如何指導雇主協助罹癌員工繼續工作】

1.工作調整

因罹癌患者在工作上受有法律保障，因此雇主必須配合罹病員工的特殊情況提供「合理的調整」，包括工作環境、工作時間、任務或職務調整，或者是使用工具及技術的改變。員工協助方案必須鼓勵雇主配合員工需求，進行必要的調整，其理由包括：

(1)成本低廉，經研究顯示，59%的調整是不需要成本，就算需要成本，也多屬一次性成本，平均約 500 美元。

(2)調整的好處包括：留住有價值的人才；增加生產力；避免訓練新人

另外，EAP 必須協助雇主在保護當事人隱私的前提下，教導雇主如何回應其他同仁對於差別待遇的質疑。

2.提供病假

EAP 必須提醒雇主給假及復職的相關法令，避免違反法令。例如美國聯邦政府訂有家庭醫療休假法案(FMLA)，規範僱用 50 人以上(部分州已降低僱用人數)之雇主對於工作年資符合法定標準的員工，必須提供無償的休假給有照顧家庭成員需求或自身生病者，每年以 12 週為上限。且基於保障當事人的隱私，雇主只能向員工索取醫療證明，不得要求員工提出醫療紀錄。雇主應盡可能讓員工在復職後擔任與之前相同或相當的工作。

(二)自殺風險評估、管理、復原及悲傷支持的革新

1. Dr. Thomas Joiner 的自殺模型

講者透過介紹美國佛羅里達州立大學心理學教授 Dr. Thomas Joiner 的模型說明造成自殺高風險的三大關鍵因素，並藉由對自殺成因的了解，進而有效避免自殺事件的發生。Joiner 歸納出來的三大因素如下：

- (1) 受挫的歸屬感：缺乏與別人的互動，感受不到來自他人的關懷，甚或被排擠或孤立。
- (2) 認為自己是他人的負擔：自認為自己的存在會造成其他人負擔，如果自己死了會對他人較好。
- (3) 獲得自殺的能力：人類天生就有怕痛及怕死的自我保護能力，而有自殺傾向的人，可能因其痛苦的人生經歷，讓他克服了對痛或死亡的恐懼，進而採取自殺行為。

具備前兩項因素即屬有自殺傾向的人，如果再擁有自殺的能力，就成為自殺高風險族群。在了解自殺的關鍵因素後，如能預防或及早發現具備這些因素的潛在自殺者，即可有效防治自殺，避免遺憾發生。

2. 自殺防治的作法

講者提出組織內自殺防治的步驟及作法，並期許員工協助方案的從業人員都能夠投入自殺防治的行列，自殺防治的步驟及作法如下：

(1) 建立安全及包容的組織文化：減少心理或精神有障礙員工的恥辱感，讓具有相關困擾的員工可以勇於尋求協助，也讓周遭的主管及同事可以提供必要的支持。作法包括：

- A. 暢通溝通管道，讓員工有表達意見的機會。
- B. 發展有效的自殺防治策略(例如：推動員工協助方案)，有效進行工作上的自殺防治訓練。
- C. 找到支持者作經驗分享，讓有相同困擾的人不再感到孤獨。
- D. 提倡心理健康，將心理健康融入成功的價值中。
- E. 尋求高階主管的支持，指導主管如何去談論有關心理健康的議題，同時也要訓練主管如何辨識憂鬱症，有效發現有自殺傾向的同仁。

(2) 篩檢

透過相關的篩檢工具，找出有自殺風險的人，俾能及早介入，預防自殺事件發生。

(3) 對等的支持

對高風險的同仁，給予一對一的協助。可透過有相同經驗的人來跟高風險同仁談論自殺的相關問題。

(4) 以尊重與熱情對待同仁。

(5) 提供持續的行為治療及追蹤。

(6) 降低自殺發生的可能途徑，避免高風險族群取得自殺的工具。

(7)建立安全的環境，避免高風險族群發生意外。

(8)自殺生還者(包括本人及其周遭的人)的關懷

A.對於自殺未遂者，要給予持續關懷，避免再度自殺。

B.自殺事件發生後，須對其周遭的同仁及家屬等提供關懷與照護。

(9)持續學習

順應時代及環境改變，自殺防治的策略也必須與時俱進，因此必須不斷學習，以達成防治的目標。

(三) 中國及日本在 EAP 認證及教育所做的努力

美國員工協助方案發展多年，其豐厚的經驗及多元化服務，值得各國學習，惟將美國推動 EAP 的模式複製於亞洲國家企業，未必可行。在此限制之下，日本及中國在本次會議中也分別提出其於 EAP 專業人才培育的作為。

1. 日本

(1) 日本 EAP 的發展背景

日本在 1997 年經濟泡沫化之後，傳統的終身僱用制瓦解，隨著失業率提高及收入的減少，生活壓力遽增，自殺事件頻傳。企業有感於員工心理健康及適時提供協助的重要，員工協助方案就此在日本生根推展。

(2) 守、破、離

講者 Ayumi W. Nishikawa 在其演說中提到 EAP 在日本發展之初也是依循著美國的既有模式及標準(守的階段)，但發展過程中不斷發現日本與美國的文化差異，而反思 EAP 在日本應如何突破及改變(破的階段)，最後發展出一套屬於日本的 EAP 模式(離的階段)。在專業人才培育上，除了從業人員取得 EAPA 的專業認證之外，日本國內的 EAP 專業組織也辦理相關的專業課程及國內認證，以提供企業足夠且專業的 EAP 專業人才。

(3) 與時俱進及國際化

另一名講者 Kenichiro Kawasaki 提及員工協助方案在日本的推動，除了解決目前員工所面臨的問題外，也不斷的從事相關研究，因應社經發展趨勢，預測未來可能面臨的員工問題，進而提出預防的策略。日本未來所面臨的人口老化問題，將使勞動力大幅減少，導致員工必須承受更大的工作負擔及更長的工時，因此日本的員工協助方案已規劃相關的職場健康促進措施，以避免過勞事件發生。此外，該國 EAP 的發展已有相當的經驗與規模，未來將朝向國際化，將 EAP 服務提供給其他國家的企業。

2. 中國

講者 Grace Ding 在演講一開始就以「美國唐人街的中國菜不是真正的中國菜」強調 EAP 在地發展的重要性，EAP 在中國的發展歷史雖然不長，但因應國內企業的需求，近年來也積極的推動 EAP 制度。在人才培育上，除了積極輔導從業人員通過美國 EAPA 的國際認證外，國內專業組織也辦理 4 天的學位課程，以提供專業訓練。

肆、心得及建議

本次參加 EAPA 所舉辦的年會，與來自美國本土及世界各國的員工協助方案相關的專業人士齊聚一堂，瞭解員工協助方案在世界各地推展的成果及最新趨勢。員工協助方案在美國深耕 50 年的成果，已近 90% 的大型企業提供此服務。員工協助方案最初目的雖然是為了確保及提升企業競爭力，但是在推動的同時，讓員工甚至其家人也蒙受其利，創造雙贏。因此，美國企業對於 EAP 的專業需求非常大，並締造龐大商機，因而吸引相關的專業人士投入，成為企業可以信賴的合作夥伴。

在三天的會議中，除了探討在快速變遷的環境中，EAP 如何變革之外，對於

EAP 的最基礎的藥物或酒精成癮、職場憂鬱、心理健康、健康管理、危機管理等議題，也提出更新的觀念與做法。此外，本次會議再次針對 EAP 的專業人員的道德意識辦理訓練，並強調未來無論科技如何進步，EAP 服務如何多元，但 EAP 的本質仍將維持不變。因此，本次會議的雖然是以「變革」為主題，但其改變是在不變的基礎上因應新的需求，不斷求新求變。

我國自 1970 年代由事業單位自主成立員工輔導機制開始，發展至今已逐漸為國內企業所接受，針對我國員工協助方案的推動提出建議如下：

(一) 鼓勵國內企業導入 EAP 制度

員工是企業最有價值的資產，企業應竭盡所能提供員工所需的協助。員工協助方案在我國已推動多年，但企業導入的比率仍不若歐美國家，可能與我國企業對於員工個人或其家庭問題涉入較少有關。在鼓勵企業推動工作與生活平衡的同時，員工協助方案的導入將對員工福利及企業競爭力有莫大的助益。未來本部可持續透過辦理優良企業觀摩的方式，讓更多企業瞭解導入員工協助方案的優點及其必要性，提高我國企業對員工協助方案的推動意願及需求，以照顧廣大勞工，並提升企業競爭力。

本次會議藉由與 EAPA 亞太分會(APEAR)總裁 Kaoru Ichikawa 進行短暫交流的機會，瞭解 EAP 在日本發展的歷程。日本自 1997 年之後，受經濟泡沫化的影響，終身僱用制瓦解，大量失業及收入減少的壓力，導致自殺事件一年曾達 3 萬餘件的紀錄，政府有感於 EAP 制度對於企業員工的重要，故以立法方式鼓勵企業設置諮商室(未設置亦無處罰)，提供員工相關協助。為因應企業需求，日本的 EAP 自此獲得重視，並提供企業員工協助方案相關的服務。

(二) 培養 EAP 專業人才

我國在積極宣導員工協助方案的同時，教育機構及專業組織亦應加強培養專業人才，輔導取得 EAPA 之認證，與國際接軌，提供可靠而優質的員工協助服務，以吸引國外優秀人才來台工作，提升我國企業的國際競爭力；本次會議很幸

運地與 EAPA 的前認證委員會(EACC)成員 Dave Reed 博士進行意見交換，有關我國尚無專業人士取得 EAPA 認證情形，Dave Reed 博士表示目前 EAPA 認證測驗均採英文命題與作答，語言翻譯的障礙對我國專業人員取得認證較為不利，建議我國可透過 EAPA 在台分支機構 TEAPA 向 EACC 提出建議，調整命題方式，以利 EAP 認證制度在我國推動，並確保我國使用 EAP 服務的企業與員工都能獲得相當的品質保證。

另我國亦可參考 EAPA 的認證標準，參考日本推動國內認證的經驗，參酌我國社會文化需求，發展我國的認證制度，以提供充足的專業人才，協助在地企業推動員工協助方案。

(三) 發展 EAP 產業

日本的員工協助方案經過近 20 年的發展之後，已有許多專業的員工協助方案專業機構出現，並且規劃在其他國家設立據點，將員工協助方案服務提供給其他各國的企業。我國亦可參考日本的模式，加強人才培訓，除可提供專業人才為國內企業所用外，更可因應國際化，輸出 EAP 的專業服務至其他亞洲國家，為我國產業轉型開創一條嶄新的道路。

附錄

10月30日(星期日)	
主題	講者
8:00 AM - 17:00 PM	
Expand your Revenue with Conflict Resolution Services 以衝突解決服務來增加收益	Anna Maravelas
Experiential Methods and Tools for Addressing Differences in a Workplace 利用經驗中的不同手段及工具處理職場中的差異問題	Tatyana Fertelmeyster
IDOT/SAP Qualification & Update Training DOT/SAP 認證及更新培訓	Lee Mauk
10月31日(星期一)	
主題	講者
8:00 AM - 5:00 PM	
Starting, Selling, and Growing an EAP 一個員工協助方案的發起、推銷及拓展	Michael S. Klaybor Marina London
Ready for Anything : Incorporating Situational Awareness into EAP Critical Incident Response 做好一切準備： 情境意識與 EAP 緊急事件反應的結合	Jeffrey A. Gorter Tonya Teal Slawinski
Finding Freedom Through Forgiveness 從原諒中獲得自由	Lyndon Fitzgerald Harris
Elevate Your EAP Skillset: Conduct an Efficient Comprehensive Assessment 提升 EAP 的技術:進行有效的評估	Claire Sutton
3:30 PM - 5:00 PM	
Heavy Price: The Effect of Subtle Weight Stigma on the Workplace 沉重的代價： 職場中毫不起眼的肥胖歧視	Jennifer R. Henretty Jamie Crista Atkins
Disability and Ability : The Accommodation Conversation 身心障礙者的職場適應	Leonard T. DeBenedictis
11月1日(星期二)	
主題	講者

6:30AM - 7:45 AM	
Chronic Pain, Boomer and Opioids 慢性疼痛，戰後嬰兒潮及鴉片	John Dyben
What EAP Services Do Veterans Want? Best Practices and Lessons Learned 退伍軍人最想要的 EAP 服務	Jennifer Roseman
10:15 AM - 11:30 AM	
Moving from Victim to Victor Through the Power of Forgiveness 透過寬恕的力量，從受害者變成勝利者	Lyndon Fitzgerald Harris
10:15 AM - 12:15 AM	
High-Stakes Fitness for Duty Evaluations: When concerns of Violence Arise 當職場暴力風險提升時的適職評估:	Bruce Blythe George Vergolias
Balancing the Needs of Employees with Cancer, their Co-Workers, and Managers 罹癌員工與同事及主管間需求的平衡	Rebecca Nellis Joanna Morales
Advanced Neuroscience Meets Workplace Depression and Anxiety 當先進的腦神經科學遇上職場憂鬱及焦慮	Nowreen Chowdhry Alexander J.Mackenzin Leanne Williams
Train the Trainer-Creation Innovative Life Strategies for Managing Stress 給訓練者的課程—為管理的壓力建構創新的生活策略	Maria Ronda James Porter
EAP Research Presentations from Around the Globe 各國的 EAP 研究報告	Dirk Antonissen Kaoru Ichikawa Peizhong Li Manek Sommer Peifang Tan Jane Zhahg
1:30 PM - 3:00 PM	
Rapidly Diversifying EAPs: Strategizing for the Future 以快速多元的員工協助方案作為因應未來的策略	Beverly Younger
Reducing Barriers to Mental Health Care Through an Interactive Screening Program 藉由 ISP 減少心理健康照護的阻力	Maggie G. Mortali

Making Our “Presence” Know: EAP and the Growing Workplace Mindfulness Movement 存在意識:EAP 和逐漸崛起的職場意識潮流	Rebecca V. Nellis Debra M. Messer
Unfolding the Power of Digital EAP: Online Group and SMS Counseling 展開數位 EAP 的力量	Michel Arsenault Matthew J. McCreary
Bridging Public Health with Workplace Behavioral Health Services 連結公共健康與職場健康服務	Bernard A. McCann Jodi J. Frey Tracy L. McPherson David Sharar
11 月 2 日(星期三)	
主題	講者
06:30 AM - 7:45 AM	
EAP Proof of Success: Reducing Malpractice Claim for Physicians EAP 如何減少醫師的醫療疏失賠償	Amanda L. Parry Sarah R. Early
How EAPs Can Do More to Address the Opiate and Heroin Epidemic EAP 對於鴉片及海洛因氾濫的努力空間	Robert E. Martin
8:30 AM - 10:00 AM	
Four Things Managers Want You Know: How to Build Credibility as a Consultant 如何建立一個諮商師的信譽	Jeffrey R. Harris
EAP in2028: Is Employee Assistance “Tech Proof?” 2018 年的 EAP	Marina London
Shining Lights of Hope: EAPs, Leadership and the Social Movement of Suicide Prevent 自殺防治的員工協助方案、主控權及社會運動	Sally B. Spencer-Thomas
Integrating Employee Assistance Programs Into Other Workplace Programs: The Organizational Health Map EAP 與其他的職場計畫之整合	Mark Attridge
10:00 PM - 11:45 PM	
The Struggle is Real: Lessons Learned on the Front Lines from Internal EAP Manager 內部 EAP 管理者的掙扎	Jodi J. Frey John Pompe David Sharar
EAP On the Go: Using Mobil Technology in EAP Counseling 行動科技在 EAP 諮商的運用	Whitney Shone

The EAP Connection to Military Sexual Trauma and Campus Sexual Assaults EAP 與軍事性創傷及校園性侵害的連結	Patricia A. Herlihy Lauren Bloom Leah Marshall
Where's the Chronic Care Approach to Addictive Disease? 成癮疾病的長期照護	Michael Jay Weiner
EAP in Trinidad and Tobago: Implications for EAP Outreach Throughout the Caribbean Diaspora! EAP 在千里達及托巴哥的推動概況	Daryl C. Joseph
1:00 PM - 3:00 PM	
EAP Industry Outcomes for Employee Absenteeism and Presenteeism: A Global Research Analysis 國際研究分析:從員工的曠職及出席看 EAP 的成效	Mark Attridge
Innovations in Suicide Risk Assessment, Management, Recovery, and Grief Support 自殺風險評估、管理、復原及悲傷支持的創新	Sally B. Spencer-Thomas Bernard S. Dyme Jodi J. Frey
Adventures in Failure: Empowering Successful Supervisory Referrals 探索失敗	Nancy A. Grunnet Christina K. Isenhower
Taking Crisis out of Crisis Response 危機處理的去危機化	Les Kertay Tonya Teal Slawinski
Elevating Ethical Awareness 提升道德意識	Bernard E. Beidel
4:00 PM -5:15 PM	
Employee Emotional Wellness: Fostering Measurable Change Using a Structured "Health Action Plan" 促進員工情緒健康：建立健康行動計畫	Tony J. Kreuch
Integrated Coaching and EA Services Approach : Making a Clear Business Case 整合訓練與員工協助服務	Manuel Sommer Dirk Antonissen
Workplace Conflict : What to Do and What to Avoid! 職場衝突：應作為與應避免的事項	L Georgi DiStefano
Understanding the Changing Latino Demographic and Diverse Latino Cultures 瞭解拉丁人口及多元拉丁文化的改變	Gerardo D. Canul

Navigating Mental Health for Airline Pilot 飛行員的飛行心理健康	Charles B. Curreri
11 月 3 日(星期四)	
主題	講者
07:45 AM - 9:30 AM	
Creating a Unified Vision for EAP Field 為 EAP 開創共同的願景	Lucy O. Henry Jeffrey A. Corter Kaoru Ichikawa Judy Plotkin Igor Moll
09:45 AM - 11:00 PM	
Ethics and Technology 道德與科技	Susan Meyerle
An EAP Internship in Nonprofit Setting : Experiences and Opportunities EAP 在非營利機構實習的經驗及機會	Paul J.Fitzgerald Marie McKenna
Teaching EAP : From Pedagogy to Practice EAP 教學：從教學到實踐	Daniel Hughes Mary C. Olsen
Managing Risk in the Workplace : Addressing Depression and Post-Trauma Impact with Employees 職場的風險管理：對於憂鬱及受創後員工的處理	Margaret Kelly Pau Wittes
Is Your Organization Preventing or Reacting to Workplace Violence? 你的組織對於職場暴力有預防及應對措施嗎	Rick Shaw
11:15AM - 12:30 PM	
The Importance of a Technology Roadmap 科技地圖的重要性	Richard F.Paul Thomas A. Farris Stanford W. Granberry
The Employee Assistance Research Foundation History Project : U.S. and Canada 美國及加拿大的 EAP 發展史	Dale A. Masi Jodi J. Frey David Sharar
A New Dynamic for EAP and Wellness: Depression Screening and Awareness EAP 與健康的最新動態:精神憂鬱篩檢及意識	Claudia D. Ryan
Signs and Symptoms: Barriers to Recovery and Challenges	Libby Timmons

Employees Encounter After Treatment 員工在治療之後所遭遇的障礙及挑戰	
EAP Credentialing and Education Efforts from China and Japan 中國及日本在 EAP 認證及教育所做的努力	Ayumi W. Nishikawa Grace Ding Kenichiro Kawasaki Haibo Zeng
12:30PM - 2:30 PM	
1 Change! Transition! Resilience! Expressing Transformation through Dance, Music and Drama 透過舞蹈、音樂及戲劇來展現改變	Jeffrey Mangrum



