

出國報告（出國類別：出席國際會議）

**「2017 年員工協助專業協會國際年
會」出國報告**
2017 Annual World EAP Conference

服務機關：勞動部

姓名職稱：吳詩佳科員

派赴國家：美國

出國期間：2017 年 10 月 2 日至 2017 年 10 月 8 日

報告日期：2017 年 12 月 28 日

摘要

2017 年員工協助專業協會國際年會自 10 月 3 日至 10 月 6 日，於美國洛杉磯威斯汀博納旺蒂爾飯店（Westin Bonaventure Hotel & Suites）舉行，會議主題為「上機開拍！工作場所員工協助方案（Lights! Camera! Action!: EAP Focus on the Workplace）」，與會成員包括，社會工作者、心理學家、婚姻和家庭治療師、專業顧問、人力資源專業人員、心理諮商師、藥物濫用從業人員、職業健康和保健專業人士、學生們等，非常多元和廣泛，並且對於員工協助方案有長期實務經驗和熟悉應用層面的專家，而與會成員就不同專業背景，共同探討國際間員工協助方案各領域之多元服務模式、科技技術應用、成果評估及功能提昇與反思等課題和發展方向，進行了為期 4 天非常精實的研討。

今年會議主軸以員工工作場所（Workplace）為焦點，探討員工協助方案如何在職場中支持員工，以及員工協助專業服務人員與工作組織間重要夥伴關係。此外，強調「科技服務工具」在員工協助方案之應用，並透過「績效評估工具」瞭解員工協助方案對員工工作職場的影響，以及恐怖攻擊與大型槍擊事件後心理創傷重建。

美國員工協助方案針對員工所面臨的各種問題，因應在地的文化特性及社經發展，不斷調整服務模式，藉由參與國際會議，我國可借鏡美國經驗，瞭解員工協助方案最新趨勢及未來展望，配合在地文化及需求彈性調整，設計切合我國員工需求之服務方案，提供客製化服務，解決員工問題，提升員工身心健康，展現員工協助方案之績效及成果，並積極培力 EAP 專業人才，提升服務品質。

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	06
參、年會研習歷程	07
一、職場照護者利用科技實現照護差異化	07
二、跨性別員工職場的支持	11
三、運用績效評估工具瞭解員工協助服務對職場的影響	14
肆、心得及建議	16
附錄：2017 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）」是一項促進職場勞工身心健康的服務機制，可協助員工解決在工作、生活或健康層面所面臨的問題(包括健康，婚姻，家庭，金融，酒精，藥物，法律，情感，壓力或其他可能影響工作績效的個人問題)，企業透過系統化的專業服務，規劃方案與提供資源，以預防及解決可能導致員工工作生產力下降的組織與個人議題，使員工能以健康的身心投入工作，提昇企業競爭力。

為了有助益於本部員工協助方案政策規劃及業務之推展，自 2009 年起以「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）」並自該年起每年派員出席 EAPA 國際年會，學習並交流國際實務經驗及作法，掌握最新員工協助方案之趨勢及展望，與世界潮流和實務經驗接軌，參與所學作為我國未來推動員工協助方案政策之參考。

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）設立於 1971 年，為當前全球最具公信力，最具規模且歷史最為悠久的員工協助專業組織，其會員來自全球 40 個國家，59 個分會分佈於美國本土境內，以及愛爾蘭、英國、加拿大、希臘、南非、日本、中國、奈及利亞及本國（台灣員工協助方案專業協會於 2014 年正式成為 EAPA 台灣分會）等 10 國。EAPA 除召開國際會議外，更透過提供專業訓練及相關專業資源與出版雜誌等，提升全球員工協助方案服務及從業人員專業知識及技巧，以達永續發展員工協助方案及專業服務之使命。

EAPA 設置員工協助專業認證委員會（Employee Assistance Certification

Committee)，是 EAP 認證諮詢師（Certified Employee Assistance Professional，簡稱 CEAP）的認證管理機構，負責制定 CEAP 相關專業標準、政策及程序。參與各場次會議者，可獲得相對應之訓練時數。

二、會議簡介

2017 年員工協助專業協會國際年會會議主題為「上機開拍！工作場所員工協助方案（Lights! Camera! Action! : EAP Focus on the Workplace）」，自 10 月 3 日至 10 月 6 日，於美國加州洛杉磯的威斯汀博納旺蒂爾飯店（Westin Bonaventure Hotel & Suites）舉行。今年的會議主軸以員工工作場所（Workplace）為焦點，探討員工協助方案如何在工作職場中支持員工，以及員工協助專業服務人員與工作組織間重要夥伴關係。另外，強調「科技服務工具」在員工協助方案發展應用，透過「績效評估工具」瞭解員工協助方案對員工工作職場（例如：員工缺勤及假性出勤情況的改善）及員工身心健康（例如：工作壓力之下降與滿意度之提升）的影響，並且針對目前美國遇到恐怖攻擊及大型槍擊事件後心理創傷之重建協助，本會議期間正好發生美國拉斯維加斯槍擊案件，此部分的討論又更為熱烈。

EAPA 國際年會與會人員來自世界各地，多為從事員工協助之實務工作者，如社會工作者、心理學家、婚姻和家庭治療師、專業顧問、人力資源專業人員、心理諮商師、藥物濫用從業人員、職業健康和保健專業人士、學生們等，非常多元和廣泛，並且都是對員工協助方案有長期實務經驗和熟悉應用層面的專家，藉著國際會議之交流，交換工作上實務經驗、瞭解國際間 EAP 發展及推廣員工協助方案之情形，更藉由會後餐敘結識相關領域與會者，以拓展工作視野及人際關係。

2017 年 EAPA 年會台灣參與人員為本部吳科員詩佳、台灣員工協助專業協會（EAPA 台灣分會）李志鴻理事長及台灣電力公司黃新倫科長。在年會第一天開場後即與 EAPA 執行長進行短暫交流，並透過李理事長之介紹與 EAPA 日本分會理事長及前 EAPA 執行長 John Maynard 交流未來 EAP 發展趨勢及台灣推廣

EAP 情況與經驗。李理事長特別藉著本次年會，與 EAPA 執行長討論我國員工協助方案服務人員訓練及證照制度建構方向，並邀請前 EAPA 執行長 John Maynard 參與台灣員工協助專業協會於台北辦理之「2017 員工協助專業論壇」分享 EAP 專業知識及實務經驗。

三、會議行程

2017 年 EAPA 年會期程有 4 日（10 月 3 日至 10 月 6 日），前 1 日為會議前訓練課程，與會者可自由選擇繳費參加，因該課程屬員工協助方案服務從業人員實務溝通及演練課程，未報名參與訓練課程。正式會議期間為 10 月 4 日至 10 月 6 日，每日安排一共同性主題演說，早鳥課程及 3 場次分段主題演講，每一場次主題演講時段，分為 5 門不同演講項目，提供與會者視其需求參加（會議議程如附錄一、參與議程如附錄二）。本次會議演講內容主題眾多，按其性質可歸納如下：

- （一）員工協助方案專業領域應用：職場健康之新體系、阻斷職場暴力之解決方案、創新的情緒健康方法、財務健康、職場衝突管理、壓力管理、領導者和高層管理者教練文化、工作者成癮治療服務。
- （二）員工協助方案科技應用及功能提昇：職場照護者利用科技實現照護差異化、利用科技持續支持關懷、創新有效的 EAP 整合系統模型、電話健康教練、EAP 及遠程醫療服務、職場 CIR：評估有效性的新工具和方法。
- （三）特定員工協助方案應用：跨性別員工職場支持、協助認知功能障礙員工、退伍軍人職場藥物濫用、消防員行為健康、選舉後 EAP 諮詢和工作場所對話中的倫理邊界。
- （四）員工協助方案之影響與挑戰：EAP 角色、挑戰與機會、EAP 未來的干擾、運用績效評估工具瞭解員工協助服務對職場的影響、EAP 面對大

規模射擊事件之挑戰、加強 EAP、雇主和員工關係、創建 EAP 實習生價值、發展中國企業內部 EAP 專家、俄羅斯 EAP 制度及歷史。

本次會議第一日之共同性主題開場演說為一亮點，首先由 EAPA 執行長 Greg DeLapp 敘述 EAP 自古以來之發展歷史，介紹目前 EAPA 分會幹部給與會人員認識外，大會更精心邀請 Georgia 大學教授 Paul Roman 並安排 EAPA 執行長 Greg DeLapp 以詼諧幽默採訪的方式，探索 EAP 核心技術的基礎思考和內部適應性，並呈現美國當前工作場所酗酒問題及合法使用大麻之挑戰，討論 EAP 諮詢及服務方式（例如：網路輔導），及成癮員工工作場所援助政策。此外，講者特別強調必需有可靠具公信力的數據證明 EAP 服務的重要性及必要性，使雇主瞭解 EAP 服務對企業生產力及員工身心健康確實有實質效益，使 EAP 服務能永續發展。另外，更在會議最後一天於大會播放與會人員精彩照片及片段，讓與會者更具參與感及凝聚力。

每年 EAPA 會議期間皆會邀請多家 EAP 服務廠商參展，介紹及推廣最新的服務及產品。由於美國員工協助方案發展已相當成熟，相當多的民間機構投入此領域並已蓬勃發展，綜觀各廠商服務商品及內容，包含財務諮詢、心理諮商、問題兒童照護服務、行為健康服務、危機及衝突管理、科技運用方案、創傷重建及壓力管理，及藥物、菸酒、毒品成癮治療服務等，服務範圍及模式相當多元及與廣泛。

參、年會研習歷程

一、職場照護者利用科技實現照護差異化

近年來，隨著醫藥和公共衛生的進步，全球人口平均餘命之延長，家庭照顧需求日益增加，更意味著越來越多的家庭照顧者照顧患有慢性病或虛弱的年老親人，美國的調查顯示，職場照顧者每週平均花 20 個小時提供家庭照護，儘管照護需求大且日益增加，美國現有老年服務方案使用率確不高，而且大多數的家庭

照顧者正在找尋能夠幫助老年人獨立生活的解決方案。

如今透過快速發展的科技與通訊技術，讓遠距照護向外延伸，使照顧者應用科技達成遠距照護，使高齡者能夠在自己熟悉的空間中生活，已成為照護服務的趨勢；講者以個人為例，由於父母住家與其住家相距 60 英哩之遠，無法常常探視，所以使用視訊會議與母親聯繫及聊天，有趣的是有一天媽媽從螢幕上問他怎麼變那麼老，頭髮都白了，這段實例講者要呈現，以前探視及關心家人要花很多時間開車和面對面去完成，現在藉由資訊科技，克服了時間和空間上的限制，僅要運用網路或是其他科技，動動手指就可完成與家人的聯繫甚至是工作上的聯繫。

（一）目前美國家庭照顧者情況及趨勢

1. 10 名家庭照顧者中有 6 人是受僱工作者，且人數正不斷在上升。
2. 有 25%~30% 的員工擔任家庭照顧者。
3. 過去 5 年，有 40%至 50%的員工，為老年的親友提供照顧，而且這個數字也逐漸上升。
4. 現在最主要的家庭照顧族群是 45~64 歲的工作者，平均年齡為 47 歲。
5. 擔任照顧老年人工作者跨越所有種族和民族。
6. 10 名照顧者中有 7 名照顧者，希望有工作宿舍能安頓家人，就近照護。
7. 過去 10 年，有 70%的雇主認為員工的家庭照護問題逐漸增加。
8. 員工因照護而缺勤、離職、工作日中斷或工作時間的減少，所造成雇主的時間成本，每位約\$2100 美元。
9. 提供家庭照顧者計劃的雇主人數在 2017 年將增一倍。

透過會議提供的統計數字資訊可以發現目前美國壯年工作族群 45~64 歲的工作者都會面臨到老年照護的需求，但因美國地理環境及子女婚後多半和家人分居獨立生活的習性，遠距照護需求日益增加，照護時間和財務負擔更是工作者重要的課題。

（二）家庭照顧者面臨的困難及影響

家庭照顧者如何平衡照顧責任及自己個人、工作及生活中的需求，照顧者經常面臨沉重的照顧工作，最容易感受到的經驗是睡不好、心情低落、容易有憂鬱、壓力，而相較於照顧失能家人來說，照顧失智症患者的照顧者更不易從照顧工作中得到情感回饋，並常常會問自己能維持多久？當我覺得我不能繼續時，該怎麼辦？所以如果可以幫助員工掌握第二份工作(照顧工作)，他們可以更專注於第一份工作，以提升工作績效及產出。調查顯示，對照顧者的影響層面包括，工作/生活層面（佔 83%）、身心健康層面（佔 74%~81%）、生涯層面（佔 65%）及財務層面（佔 60%）。講者於會議中分享的基本概念就是要讓員工在家庭照護無後顧之憂的情況下，始能讓員工更盡心盡力於工作上，達到工作與生活平衡。

（三）目前公司老年照顧計劃之具體作法

1. 公司提供訊息及資源：提供基本的醫療及健康資訊，並將相關資訊放在網路上或是公司特有的照護 APP 上，受照護者可以利用照護專用軟體或是照護 APP，獲得健康、醫療、家庭照顧及社區服務計劃等相關資訊及資源。
2. 評估和轉介服務：透過專業機關或是醫療機構協助評估每一位受照護者的需要照護程度，舉例而言：有些受照護者僅有輕微的障礙，日常生活幾乎可以完全自理，而且可以自己外出；有些受照護者需要他人陪伴，若沒人幫助時無法自行外出；更有些整天都躺臥在床上生活，需要有人幫忙排便、身體清潔、吃飯及穿脫衣物等。另外一個很重要的議題就是長者是否要送到安養中心或是醫院體系，是否需要社區群體式照護或是在家照護。講者和在場專業人員認為長者都希望能在家安養不希望離開熟悉的環境。
3. 老人照護管理服務（GCM）：企業透過和專業的社區整合式照顧服務或專業的老年醫護機構合作，提供老人照護管理服務。

（四）針對員工協助方案（EAPs）研究調查發現以下問題

1. 大部份的員工協助方案都是針對員工已經意識到並認同很重要的議題
2. 大多的員工協助方案都是提供訊息資源或是評估和轉介服務。
3. 幾乎所有的員工協助方案都是低利用率。

主要的原因分析如下：

- (1)員工不瞭解員工協助方案是什麼？
- (2)缺乏推廣及宣導。
- (3)大部分的照護者需要足夠的資訊及完整評估/轉介。

- 他們需要更深度的訪談及更多的資訊。
- 他們不想直接與某人交談，相反的，他們希望在自助的基礎上找尋非常具體且實際的答案，所以他們往往認為利用網路蒐集的資訊較能更針對個人需求並更具保密性。

（五）照護者應用之新科技

1. 家中感應器（Home Sensors）：現今社會已從個人電腦、智慧型手機，走向物聯網（IoT）的時代，家中感應器(Home Sensors)，依照不同功能，能夠感測溫度濕度，偵測是否有小偷入侵，瓦斯有沒有外漏，火警警報器到地板是否有積水容易導致跌倒，還有長者或失能者臥床附近的狀況老人是否有跌到的狀況甚至感測器可以放在床鋪中，感測濕度變化（是否尿床）。此外也有一種壓力感測器可以裝設長者的床墊下，當長者一下床，臥室的電燈就會自動開啟，假如:夜間長者下床超過一段時間，系統就會自動通知 EAP 服務、家人。
2. 個人緊急救援系統(Personal Emergency Response System,PERS)：是遠距居家照護最早期、最成熟的服務模式，早在 1970 年代就用來提供獨居、高風險的高齡者緊急救援的重要科技。例如：美國 Lifeline System 公司所發展的“Philips Lifeline Service”緊急救援服務。這個系統主要是在家中設裝設可以與遠端「緊急反應中心」溝通聯絡的主機，以及配戴在使用者身上的「個人求助按鈕」兩個部分。當緊急狀況發生時高齡者按下按鈕便可將求助訊號傳送至家中的主機，主機再經由家中電話線傳送到遠端的緊急反應中心請求救援，遠端緊急反應中心服務人員接獲求助訊號，便可透過主機與高齡者通話，瞭解高齡者目前的狀況，並且協調救護單位或聯繫高齡者的子女、照護者提

供救援。

3. 平安手錶(GPS tracker)：這個裝置可以配戴在長者身上，一旦發生緊急情況，老人可以按一下警報的按鈕，便能通報社區相關單位或是家人前來協助，平安手錶(GPS tracker) 中的 GPS 功能也可以在長者迷路的時候讓社區相關單位或是家人快速地透過 APP 定位找到長者位置。
4. 藥物管理 (Medication Management)：目前市面上已經有很多提醒是否已經吃藥的軟體或是 APP，甚至有的電子藥物櫃或是盒裝電子藥物盒可以提醒您今天是否已經吃藥，更進一步提醒藥物的存量是否足夠，服用藥物的相距時間等，講者提到公司的老年照護計劃皆可運用。
5. 通訊設備 (Communication Devices)：透過視訊、通訊軟體或是網路電話軟體 (Skype)等，關心或是照護家人。另外，Telikin 電腦專為老年人開發，簡單且容易使用，老年人只需點擊幾下滑鼠即可分享和查看相冊。

講者表示，老年人及照顧者的期望是儘可能的改善受照顧者的健康狀況及自我照顧能力，藉著科技應用提升受照顧者獨立性、家中的安全性，並利用遠端通訊裝置隨時與家人及朋友保持聯繫；此外，講者提及長者都希望能在安養而不希望離開熟悉的環境，希望能常和工作中的子女保持聯繫並受到子女的關心，所以建議公司應提供完善的 EAP 照護計劃協助員工照護家人，以解決員工照護問題，更讓員工專心工作。

二、跨性別員工職場的支持

隨著性別平等及第三性等性別議題受到重視，職場性別問題亦日益受到關注，如今性別的概念早已經超出男或女的範疇，除了“男性”和“女性”之外，現在的性別類別還包括跨性別 (Transgender)、兩性 (Bigender)、泛性別 (Pangender) 等，而跨性別者是一個自己的性別認同與他人根據其生理性別所做的性別認同不同的人，簡單來講係指心理性別認同與生理性別不符的人。然而這些跨性別者通常會透過衣著打扮在外表上變成所喜歡的性別、改用新的姓名、使用荷爾蒙療法

或接受醫學手術去改變身體以符合性別認同。

如今隨著新世代員工的到來，工作場所中越來越多的跨性別者，年輕世代們所期望的是一個包容性的工作場所，所以如何在工作場所支持跨性別者更日趨重要，講者提出幾個重點，首先要瞭解適當的語言和術語，並使用尊重的語言和行為、瞭解跨性別者轉型（變性）的過程及渠等在工作場所、學校和及社會環境中所遭受的困境，來協助跨性別者在生活和職場上受到的歧視與壓迫。

（一）跨性別的稱呼及如廁問題是歧視的開始

對於跨性別者而言，如何稱呼是很重要的，你認為什麼代詞通常與性別有關聯？你聽過什麼代詞與“跨性別者”有關聯？常規的代詞具有賦予二進制（“他”或“她”）身份。人在出生時就被分配了男性或女性，但跨性別者通常花了很大時間嘗試擺脫別人的性別認同，跨性別者希望人們使用他（她）所希望的稱呼，這樣對跨性別者來講才會覺得舒適，例如：女性變性為男性時，希望大家用”他”來稱呼而非”她”。除此之外，跨性別者的歧視及衝突往往是從廁所開始，也就是說，如果一位跨性別者從原本男生作性別轉換手術成女性，而認同自己是女性並想使用女性的廁所。但大部分女人不喜歡男人出現在她們的廁所裡，因此衝突及歧視就此產生。當然公司可為跨性別員工裝設第三間廁所，但這可能會讓他（她）們感到孤獨，更不用說這可能是不切實際的和昂貴的，最好的解決方案是建立性別中立的浴室或廁所。

然而，跨性別者不論在生活、就業、社會經濟層面都經常面臨到歧視及騷擾，在職場上，雇主對某些職務仍然存有僅能以男性或女性來擔任的刻板印象，此外，雇主容易解雇跨性別員工或者針對跨性別員工降職處分、要求他（她）們不要以某種著裝方式上班、不要談及自己的性別、不要談論準備變性的計劃，或者不允許他（她）們使用某個特定性別的廁所等情況，經研究調查顯示：

1. 跨性別者失業率是一般大眾的兩倍。
2. 跨性別者每年收入比一般大眾少約 1 萬元美金。

3. 約 41%的跨性別者企圖自殺，此試圖自殺比例為非跨性別者的九倍。
4. 約 32%的跨性別者有毒品濫用及酗酒的歷史。
5. 約 16%的跨性別者曾在地下經濟中從事性行為或出售毒品以賺取收入。
6. 約 19%的人因為變性而無家可歸，當無家可歸尋求住所時，約 29%的人被拒絕，22%被居民毆打或威脅。

（二）如何在工作職場支持跨性別者:

跨性別員工往往在工作場所中面臨到許多挑戰和歧視，他（她）們的需求始終不被社會重視及接受，基此，如何在工作職場給予支持，建立友善的工作環境，讓跨性別員工在職場上享有平等的工作權和基本的勞動尊嚴，講者提供公司的人力資源部門以下五個策略：

1. 提供足夠的資訊及適當的訓練：首先需提供足夠的資訊讓大家瞭解什麼是跨性別者，同時對於同事、主管甚至是公司管理高層安排妥適的訓練，教育他們如何來支持及關切跨性別員工，並加強溝通管道協助同事解決不適應之感受及情緒。
2. 確保跨性別員工的隱私：公司在處理跨性別員工變性期間的記錄及資料時，應確保其隱私，如果在就業前已經變性的員工往往會選擇隱藏他們變性人的身份，所以應讓員工自己決定是否告知同事，若要告知同事，其方式係採單獨或集體通過電子郵件、電話會議或其它方式告知皆應由員工決定。
3. 訂定中立的服裝規範：公司如果規定男性只能穿男式襯衫或服裝，女性只能穿女式襯衫或服裝，這樣的規定實際上就是一種歧視性政策，建議儘量避免，公司應建立性別中立，一體適用之服裝規範。
4. 更新公司歧視及騷擾政策：公司管理高層應明確給予跨性別者支援並尊重其價值觀，公司應更新歧視政策，納入性別認同和 LGBTQ 政策（女同性戀 lesbian、男同性戀 gay、雙性戀者 bisexual、跨性別者 transgender 和酷兒 queer 或不定義性別者 questioning），並審查所有現有的工作場所政策，以確保跨性

別員工處於性別中立狀態，那麼他們遇到的問題就會少得多，同時也意味著可以減少很多性別歧視的問題。

5. 瞭解跨性別話題及相關資源：跨性別者可能會經歷自己家屬的拒絕及排斥，所以要隨時保持警惕，避免微妙形式的騷擾（例如：同事故意使用錯誤的代名詞或排除跨性別員工參與會議及活動），並在需要時提供支持及協助。

此外，研究調查顯示，跨性別者在有家庭支持下做得更好，跨性別者無家可歸的比例在有家庭支持下僅有 9%，在無家庭支持下有 26%；企圖自殺的比例在有家庭支持下僅有 32%，在無家庭支持下有 51%。由此可知，支持對於跨性別者之重要性，而我們應該如何支持他（她）們，講者最後提出以下幾點建議：

1. 使用個人的名字、適當的稱呼或代名詞。
2. 收集跨性別者相關資源教育自己。
3. 改變自己對跨性別者先入為主的刻板印象。
4. 不要私底下閒聊有關跨性別者變性過程及故事。
5. 要給予尊嚴和尊重，以對待別人的方式給予相同的待遇。
6. 如果不清楚關於跨性別者親名或相關資訊，請以尊重的方式提出問題，他（她）們都願意分享。

三、運用績效評估工具瞭解員工協助服務對職場的影響

本研究係由 Chestnut Global Partners (CGP) 和員工協助專業人員協會 (EAPA) 等單位透過 Workplace Outcome Suite (WOS) 績效評估工具，收集全球 16,792 個 EAP 服務案例，統計分析員工使用 EAP 服務前後對員工工作職場表現及影響，並於會場發表研究結果。WOS 是由 CGP 商業科學部門於 2010 年開發的免費工具，透過 EAP 供應商集體使用相同工具收集 EAP 服務之後（通常在 3 個月之後）對於工作場所 5 個指標：缺勤 (Absenteeism)、假性出席 (Presenteeism)、職場痛苦 (Workplace Distress)、工作參與 (Work Engagement) 及生活滿意度 (Life Satisfaction) 之影響及變化，並藉由統計數據證明 EAP 服務是具有意義及價值。

目前 EAPA 已經認可 WOS 為衡量和評估 EAP 服務績效之最佳工具。

（一）研究衡量指標

- 缺勤 (Absenteeism)：員工個人問題所造成的缺勤時間。
- 假性出席 (Presenteeism)：員工雖未缺席，但因個人身體或心理問題導致無法專心工作，造成員工生產力下降。
- 職場痛苦 (Workplace Distress)：員工在工作中之焦慮程度或壓力。
- 工作參與 (Work Engagement)：員工在工作中之渴望程度或熱衷於自己工作的程度。
- 生活滿意度 (Life Satisfaction)：員工對生活感到幸福或滿意的程度。

（二）研究問題及結果

研究問題 1：員工「缺勤」、「假性出席」、「職場痛苦」、「工作參與」和「生活滿意度」，是否會隨著進行 EAP 服務後而改變？本研究係採 EAP 服務前後兩個時間點的測量方法。研究結果顯示，前揭五個項目皆因 EAP 服務後有所改善，並在「缺勤」方面的改善最為顯著，說明如下：

1. 對「缺勤」的影響：在進行 EAP 服務之前，員工 30 天內缺勤時數平均為 5.64 小時。在進行 EAP 服務後，員工 30 天內缺勤時數平均為 2.43 小時。缺勤情況已相對減少 57%。
2. 對「假性出席」的影響：在進行 EAP 服務之後，員工假性出席的情況已相對減少 26%。
3. 對「職場痛苦」的影響：在進行 EAP 服務之後，員工工作中的焦慮程度或壓力等情況已相對減少 13%。
4. 對「工作參與」的影響：在進行 EAP 服務之後，員工工作參與情況已相對增加 7%。
5. 對「生活滿意度」的影響：在進行 EAP 服務之後，員工生活滿意度已相對增加 22%。

研究問題 2：進行 EAP 服務後，對「缺勤」、「假性出席」、「職場痛苦」、

「工作參與」與「生活滿意度」是否有顯著影響？研究結果顯示，經過 EAP 服務之後，對「缺勤」、「職場痛苦」及「工作參與」，影響程度小；對「假性出席」及「生活滿意度」，影響程度大，即表示經過 EAP 服務之後，更能讓員工減少假性出席的情況，使員工專注工作，以提升工作效能及生產力，同時讓員工恢復幸福感，增加生活滿意度，而這些生產力增加的效益，通常已經超過 EAP 服務所需的成本。

（三）結論

講者 CGP 商業科學部研究科學家 Dave Sharar 博士及 EAPA 執行長 Greg DeLapp 表示，2017 年 WOS 報告提供可靠並令人信服的證據，證明 EAP 服務在提高員工工作場所的生產力發揮重要的作用，並說明雇主或採購商關心的「成本」和「利用率」這兩個指標，並不是企業最有意義的指標，在選擇 EAP 合作夥伴時不應只著重成本考量，雇主應將重點放在如何選擇一個適合組織的 EAP 合作夥伴，而該合作夥伴可以始終如一地積極在工作場所提供 EAP 服務。除此之外，大部分 EAP 從業人員也認為應用行為健康專業知識提供專業諮詢服務，可以提高員工在工作場所的生產力和員工健康，對雇主來講確實是相當好的投資。

肆、心得及建議

美國員工協助方案從戒酒方案發展至今，已相當成熟及卓越，服務面項多元廣擴，已成為全方位整全型服務方案，相當值得本國借鏡及參考，本次藉著參與 EAPA 國際會議，除了看到美國民間資源投入員工協助方案的心力，更深度瞭解國際間員工協助方案最新趨勢及科技應用工具與新興議題的探討。此外，美國目前仍存在嚴重的毒品及藥物濫用問題，並隨著越來越多州大麻合法化，允許醫療或休閒使用大麻，許多年輕人已將大麻變成酒精的替代品，所以工作場所安全問題，也將是美國面臨的新挑戰。本次參加 EAPA 國際年會之心得與建議如下：

1. 推廣員工協助方案之核心價值，以增加企業支持度

本次 EAPA 國際年會提及之重點之一，乃為如何展現員工協助方案對於員工或雇主的正面影響，並利用可靠及具公信力的數據，讓更多的雇主瞭解員工協助方案的價值，也使雇主体認及深信一點，企業及員工是需要員工協助服務，所以美國近幾年來積極致力於建立員工協助方案績效評估工具，透過調查結果讓雇主瞭解，員工在使用員工協助方案後，讓員工「缺勤」、「假性出勤」及「職場痛苦」的情況減少，並增加員工「工作參與」及「生活滿意度」，以提升員工生產力、留任率，降低招募及培訓成本，所以企業若能看見員工協助方案的具體成果及效益，自然會增加推動員工協助方案的意願，爰建議可致力於員工協助方案相關研究，鼓勵民間單位發展相關 EAP 績效評估工具，藉著推廣及宣導 EAP 績效數據以及對員工、企業正面影響，增加企業推動員工協助方案的意願與支持。

2. 推動多元化及客製化的服務方案，以提升員工滿意度

美國多元化的員工協助方案針對員工所面臨的各種問題提供協助，因應在地的文化特性及社經發展，不斷調整服務模式，惟西方文化及需求與我國文化有差異，雖無法完全套用，惟我國可參考西方經驗，瞭解及掌握最新趨勢與服務模式，配合本國國情及員工需求設計客製化服務方案，解決員工不同生命階段面臨之問題，以滿足員工各類需求，使其專心工作，提升企業人力資本，達成永續經營之目標。

因應全球人口老化及科技時代的來臨，我國目前面臨高齡化及少子化問題，越來越多的工作者要兼顧工作及照顧家中長者，面臨蠟燭兩頭燒之困境，所衍生的長照需求與家庭照顧責任亦將日益增加。本次會議特別探討應用科技支持職場照護者，透過科技與資通技術，如：家中感應器、平安手錶、藥物管理等工具，讓照顧者應用科技達成遠距照護，使高齡者能夠在自己熟悉的空間中生活，另外隨著 AI 時代的來臨，陪伴型機器人能對高齡者提供心理及精神層面的療癒，減少孤獨感，提升高齡者心理健康及生活品質，亦將成為未來照護服務的趨勢；此外，美國研究報告指出，超過 75% 的雇主認為，在未來 5 年內，照顧福利將對

公司變得更加重要，公司的員工協助方案針對員工照護老年方案應有完整的資訊及轉介服務、緊急家庭照護的折扣方案及彈性工作時間與家庭照顧假等，以減輕員工照護壓力及負擔，增加工作專注，提升工作效能，創造工作與生活平衡的友善職場。

本次國際會議第一天及第三天皆有跨性別工作者議題之課程，並針對如何在職場上支持跨性別員工提供具體建議，包括企業應提供足夠的資訊及適當的訓練、確保跨性別員工的隱私，訂定中立的服裝規範、更新歧視及騷擾政策，並瞭解跨性別話題及相關資源，由此可知跨性別工作者的權益已日益受到重視，性別新興議題衍然已成為未來趨勢；而本部為推廣員工協助方案，每年皆辦理主題教育訓練，提升企業推動員工協助方案之專業知能及技巧，並提供免費專家入場輔導，為企業規劃客製服務方案，爰本次國際會議所探討之 EAP 新興議題及具體建議，皆可作為本部推廣員工協助方案規劃方向之參考。

3. 推展員工協助領域專業人才之培力，以強化服務專業度

透過國際會議的交流，EAPA 執行長 Greg DeLapp 提及我國屬已開發國家，在推動 EAP 方面有政府部門大力的協助與支持，對於培力 EAP 專業人才制度，建議我國可積極辦理 EAP 專業訓練課程，並將訓練課程區分為企業人員、供應商及專業人員三類，分別提供不同的訓練課程，並積極參與國際會議，提升 EAP 從業人員專業知能及服務品質。目前我國之台灣員工協助專業協會積極推動員工協助專業人才與技術之培訓並舉辦年度論壇，培力 EAP 專業人才。

。

附錄一

10 月 3 日	
主題	講者
8:00 AM – 16:30 PM	
Masterful Consultation: Deepen Your Consulting Toolkit & Expand Your EAP's Value 卓越的諮詢：深化諮詢工具包並擴大 EAP 價值	Jeffrey R. Harris Markus Dietrich
CEAP Exam Prep Course CEAP 考試準備課程	Liz McBride-Chambers
Planning and Implementing an EAP from Zero to Go! EAP 規劃和實施從零開始！	Marina London Mike Klaybor
De-Mystifying EAP ROI Calculations 揭開 EAP 投資回報率	Louis Anthony Servizio
Leveraging Technology to Sell and Market EAPs in the 21st Century 利用技術行銷 21 世紀的 EAPs	Marina London Mike Klaybor
Transgender Visibility and Transition at Work: Best EAP Practices 跨性別者之可見度與工作轉型	Melinda Strauss
10 月 4 日	
主題	講者
7:00 AM - 8:15 PM	
Weed in the Workplace: The Impact of Marijuana Legalization 職場雜草：大麻合法化的影響	David Sack
Integrative Treatment of Chronic Pain and Addiction 慢性疼痛和成癮的綜合治療	Maggie Dickens Andrew Giannotti Michael S. Klaybor
9:00 AM - 10:30 AM	
Wrestling with EAP Core Technology: Origins and Future Implications for the Profession 大會開幕式-主題報告 EAP 核心技術對職業的起源和未來的影響	Paul M. Roman

11:00 AM - 12:15 PM	
A New System for Integrating Mental Health into Workplace Wellness 將心理健康融入職場健康的新體系	Julie Marshall Anna Meiners
Iraq and Afghanistan Era Veterans: Substance Abuse in the Workplace 伊拉克和阿富汗時代退伍軍人：職場藥物濫用	Clare Seletsky James E. Nestor
Days of Technology Supported Continued Care 科技持續支持關懷	Jaime Welsh Vinck
Post-Election Stress: Ethical Boundaries in EAP Counseling and Workplace Conversation 選後壓力：EAP 諮詢和職場對話中之倫理邊界	Angele D. Moss-Baker Laurie Ann Persh
Evaluating and Intervening with Impaired Managers and Professionals 對管理人員和專業人員的評估和干預	Gary R. Schoener
1:30 PM - 2:45 PM	
Now Showing: Caregivers at Work! How Leveraging Technology Makes the Difference 職場照護者！利用科技實現照護差異化	Daniel Ansel John Maynard
Identifying and Assisting Employees with Cognitive Impairment 識別和協助有認知障礙的員工	David Fisher
Lowering Stress and Building Resilience on the Go 減低壓力與建立適應力	James Porter
Your Company's Threat Management Team: EAP is Key 公司的威脅管理團隊：EAP 是關鍵	Richard Bond
Actively Engaging with EAP Clients Through Telehealth 透過遠程醫療積極與 EAP 客戶接觸	Anish Patel-Dunn Udi Zaken
3:00 PM - 4:15 PM	
Apps Addressing Behavioral Health and Stigma for Firefighters, Peers, and Providers 應用程序處理消防員行為健康	Richard Gist Angela Moreland

Refresh from Stress: A 30-Day Innovative Approach to Emotional Wellness 從壓力中脫穎而出：30天創新的情緒健康方法	Robin Huskey Paula Gomes
Providing Discreet Assistance to Corporate Executives 為企業高層管理者提供周全的幫助	Les Kertay Harrison D. Tyner
Financial Wellness: The EAP Role, Challenge, and Opportunity 財務健康：EAP的角色，挑戰和機會	Cynthia A. Sheriff Brad Barron
What is Duty of Care and Why is it Important to the EAP Field? 什麼是照護責任，這對EAP領域為什麼很重要？	Ken Burgess Puneet Leekha
10月5日	
主題	講者
07:00 AM - 8:15 AM	
The Next Generation: Supporting Transgender Employees in the Workplace 新世代：跨性別員工職場支持	Maria Whitter Robert R. Rasp
U.S. Employment Law Considerations in Employer-Initiated EAP Referrals 美國就業法讓雇主考量啟動 EAP 轉介	Rhonda Triana
9:00 AM - 10:30 AM	
EAP Talks (EAP會談) Part 1: 7 Major Disruptions About to Shape the Future of EAP 第一部分：EAP 的未來七個主要干擾	Timothy Mutrie
Part 2: Cannabis @ Work 第二部分：大麻&工作	Tamara Cagney
Part 3: Expanding Technological Reach Without Compromising Emotional Touch 第三部分：擴大技術層面而不影響情感接觸	Kay Burd
Part 4: Facing Addiction in the Workforce 第四部分：面對工作者的成癮問題	Ivana Grahovac Nancy Espuche
11:00 AM - 12:15 AM	

Minimizing Productivity Loss Through Technology-Informed Treatment 透過技術降低生產力損失	Adi Jaffe, Marc Kern
Enhancing the EAP, Employer, and Employee Relationship 加強EAP，雇主和員工關係	Brian Nanavaty Kathy A Cardwell
The Least You Can Do: People Skills for the No-Bullsh*t Executive 至少你能做的事：輔導粗暴的高層管理者	Mr. Jordan M Goldrich
Are You Endangered or Enduring? Maintaining Relevance as an Organization 保持組織關聯性	Donald Jorgensen
Lightning Round: Learn a Skill in a Flash! 搶答：快速學習技能！	
13:30 PM - 2:45PM	
Workplace Impact of EAP by Industry and Model 依行業和模式劃分 EAP 對職場的影響	Dave Sharar Greg DeLapp
Changing the Culture of Construction 轉變建設文化	Kenneth Robert Servis Candace McGinley
Critical Incident Response: What Managers Must Know 重大事件之響應：管理者必須知道的事情	Allison Lilly
Managing the Ever Changing Complexities of Drug Policies in the Workplace 管理職場不斷改變複雜的藥物政策	Paul Wittes Pamela Powell Jennifer Fodden
Workplace Substance Use: New Interventions with Relapse Prevention 職場物質濫用：預防復發的新措施	Stuart Finkelstein David Lisonbee
3:45 PM – 5:00 PM	
De-Mystifying EAP ROI Calculations 解密 EAP 投資回報率	Louis Anthony Servizio
A Fifty Year Historical Retrospective of the Employee Assistance Field 員工協助領域五十年歷史回顧	Dale Masi, Jodi J. Frey Dave Sharar

Imbedding Your EAP by Creating a Peer Network 透過同儕網絡建立你的 EAP	Bryan Hutchinson
One Orlando: Leveraging Partnerships in Response to Mass Shootings 利用合作夥伴應對大量槍擊事件	Jeffrey Gorter James O’Hair Richard F Paul
Developing Internal EAP Experts in Chinese Enterprises 發展中國企業內部 EAP 專家	Peifang Tan Jane Youyun Zhang
10 月 6 日	
主題	講者
8:30 AM – 10:00 AM	
EAP in Russia: A Complicated History with a Promising Future 俄羅斯的 EAP 制度：具有前景複雜的歷史	Anna Krymskaya Russell Hagen
Integration of EAP and Management Systems: An Innovative and Effective Model EAP 管理系統的整合：一個創新有效的模式	Jinshan Shang, Ph Jingwen Zhou Ying Li
Prevention is Possible: Delivering Solutions to Disrupt Workplace Violence 預防是可能的：提供阻斷職場暴力之解決方案	Rick Shaw
Research Roundtable: Poster Session Discussion 研究圓桌會議：海報討論會	Daniel Hughes
Part 1: The Effect of Psychological Rehabilitation Program on Occupationally Injured Employees 第一部分：關於職業受傷員工心理康復計劃的效果	Jong Min Woo
Part 2: Workplace Outcomes of Employee Assistance Services 第二部分：員工協助服務對職場的影響	Melissa Back Tamburo
Part 3: Healing Community Enclaves: A Comprehensive Planning and Monitoring Model for a Sustainable and Healthy Workforce 第三部分：社區治療:持續發展健康勞動力的綜合規劃和監測模式	Christopher Zubiate

10:30AM– 12:00AM	
Workplace CIR: A New Tool and Method to Evaluate Effectiveness 職場CIR：評估有效性的新工具和方法	Matthew S. Mollenhauer Patricia A. Herlihy
Hello, It's Me: Best Practices for Telephonic Wellness Coaching 電話健康教練的最佳實踐	Jennifer Roseman
Indispensable EAP: Executive Coaching for Leaders and High Performers 不可缺少的EAP：領導者和高層管理者的教練	Jeffrey R. Harris Jason Sackett
The Value of EAP Interns EAP實習生的價值	Renee' Evans Dirk Antonissen Daniel Hughes James O'Hair Dawn Klug Tshifhiwa Mamaila
2:15 PM –5:15 PM	
CHAPTER/BRANCH LEADER DEVELOPMENT MEETING 分會領導會議	

附錄二

10 月 4 日	
主題	講者
9:00 AM - 10:30 AM	
Wrestling with EAP Core Technology: Origins and Future Implications for the Profession 大會開幕式-主題報告 EAP 核心技術對職業的起源和未來的影響	Paul M. Roman
1:30 PM - 2:45 PM	
Now Showing: Caregivers at Work! How Leveraging Technology Makes the Difference 職場照護者！利用科技實現照護差異化	Daniel Ansel John Maynard
3:00 PM - 4:15 PM	
Financial Wellness: The EAP Role, Challenge, and Opportunity 財務健康：EAP的角色，挑戰和機會	Cynthia A. Sheriff Brad Barron
10 月 5 日	
主題	講者
07:00 AM - 8:15 AM	
The Next Generation: Supporting Transgender Employees in the Workplace 新世代：跨性別員工職場支持	Maria Whitter Robert R. Rasp
11:00 AM - 12:15 AM	
The Least You Can Do: People Skills for the No-Bullsh*t Executive 至少你能做的事：輔導粗暴的高層管理者	Mr. Jordan M Goldrich
13:30 PM - 2:45PM	
Workplace Impact of EAP by Industry and Model 依行業和模式劃分 EAP 對職場的影響	Dave Sharar Greg DeLapp
3:45 PM – 5:00 PM	

Developing Internal EAP Experts in Chinese Enterprises 發展中國企業內部 EAP 專家		Peifang Tan Jane Youyun Zhang
10 月 6 日		
主題		講者
8:30 AM – 10:00 AM		
EAP in Russia: A Complicated History with a Promising Future 俄羅斯的 EAP 制度：具有前景複雜的歷史		Anna Krymskaya Russell Hagen
10:30AM– 12:00AM		
Hello, It's Me: Best Practices for Telephonic Wellness Coaching 電話健康教練的最佳實踐		Jennifer Roseman