

出國報告（出國類別：出席國際會議）

「2018 年員工協助專業協會國際年會」  
出國報告  
**2018 Annual World EAP Conference**

服務機關：勞動部

姓名職稱：楊曼禎科員

派赴國家：美國

出國期間：2018 年 10 月 9 日至 2018 年 10 月 15 日

報告日期：2019 年 1 月 14 日

## 摘要

2018 年員工協助專業協會國際年會自 10 月 9 日至 10 月 13 日，於美國明尼蘇達州明尼亞波里斯（Minneapolis）舉行，與會人員來自世界各地，包括德國、英國、印度、中國等 20 個國家，多為從事員工協助之實務工作者，如心理諮商師、社會工作者、人力資源專業人員、心理學家、婚姻和家庭治療師、職業安全健康和衛生保健人員及學生等。會議內容含括員工協助方案的各個面向，演講主題相當多元豐富，包括員工協助方案的服務範疇、特定對象方案應用，到員工協助專業的評估、科技應用及未來挑戰等。

美國員工協助專業在員工協助專業協會(EAPA)的整合與支持下，發展得相當成熟與多元，透過建立自由交流的全球論壇、提供專業訓練、資格證書與專業認證、規範專業倫理準則，發展更多創新方案與研究。藉由參與國際年會，親身體驗美國民間團體強大的動員力與凝聚力，並瞭解員工協助方案最新趨勢與新興議題，包括如何於職場建構有效的性騷擾防治策略、跨性別員工的協助措施及運用量表協助企業推動工作生活平衡等。

據此，借鏡外國發展經驗，參考其服務模式及新興議題，建議推廣並協助企業建構有效的性騷擾防治策略，包括釐清職場性騷擾風險因素、訂定令人信服的性騷擾防治規範、依組織需求設計辦理性騷擾防治訓練、提供行為輔導服務等；持續擴編及推廣新興議題，例如教育企業傳遞明確一致的包容態度，更新反歧視政策，支持跨性別員工與其家庭，以協助企業推動多元化的員工協助方案。同時發展員工協助方案推動或績效評估工具，透過數據讓企業了解員工需求、組織資源與文化，及員工協助方案對員工、企業的正向影響，以強化企業制度化推動員工協助方案之動機。

## 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、建構有效之性騷擾防治策略	07
二、支持跨性別員工與其家庭	10
三、員工協助與組織永續經營	14
四、人工智慧(AI)在員工協助的運用	15
肆、心得及建議	16
附錄：2018 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)」源起於美國，是一項促進友善職場的專業服務機制，結合相關領域的專業知識與技術，系統化協助員工解決可能影響工作績效的各式問題(包括健康、婚姻、家庭，金融，酒精，藥物，法律，情感等)，使員工擁有健康的身心，方能提高工作效率，進而提升企業競爭力。

為協助員工職場適應，我國自 1980 年代推行「勞工生活輔導員制度」，可視為員工協助方案的前身，並自 2009 年開始系統化規劃教育訓練、提供專家入場輔導服務，同時以「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)」，每年派員出席 EAPA 國際年會，掌握員工協助方案最新資訊與趨勢，與國際實務經驗接軌，以作為我國持續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)成立於 1971 年，為全球規模最大且歷史最為悠久的員工協助專業組織，除美國本土境內 54 個分會外，另於中國、日本、愛爾蘭、英國、希臘、南非、西非、千里達及本國(台灣員工協助方案專業協會於 2014 年正式成為 EAPA 台灣分會)等國家設立分會。會員包括社工師、心理師、婚姻與家庭治療師、健康管理師、專業顧問、人力資源專業人員、風險管理師、學術研究者等不同領域專業人士。

為提升全球員工協助方案服務及從業人員專業知識及技巧，EAPA 定期舉辦國際會議，匯集世界各地專業人士分享實務經驗，提供不同主題的專業訓練。另設置員工協助專業認證委員會(Employee Assistance Certification Committee)，提供 EAP 認證諮詢師(Certified Employee Assistance Professional, 簡稱 CEAP)的

專業認證，並負責制定 CEAP 相關專業標準、政策及程序，要求取得認證者須持續學習，維持其專業及認證資格，以達永續發展員工協助方案及專業服務之使命。

## 二、會議簡介

2018 年員工協助專業協會國際年會會議自 10 月 9 日至 10 月 13 日，於美國明尼蘇達州明尼亞波里斯（Minneapolis）舉行，會議內容含括員工協助方案的各個面向，包括員工協助方案的服務範疇、特定對象方案之應用，到員工協助專業的評估、科技應用及未來挑戰等。

與會人員來自世界各地，包括德國、英國、印度、中國等 20 個國家，多為從事員工協助之實務工作者，如心理諮商師、社會工作者、人力資源專業人員、心理學家、婚姻和家庭治療師、職業安全健康和衛生保健人員及學生等。與會者願意投入資金與時間，每年不辭千里參與會議的原因，除透過國際會議提升自我的專業能力，及了解員工協助方案最新趨勢議題外，最重要的誘因便是

「Networking」，透過會議認識不同產業與專業的實務工作者，可以相互交流分享實務經驗。因此會議創造了非常多可供與會者相互交流的機會，包括新進成員早餐餐敘、每日午餐及下午茶交流時間、EAP 研究工作坊、健康產業工作者交流茶敘及夜晚 Dance Machine 等，與會者可藉此拓展人際關係，覓得跨領域的合作機會，並開闊工作視野。

此外，每年 EAPA 會議期間皆邀請員工協助方案服務廠商參展，介紹及推廣最新的員工協助服務及相關產品。藉此可窺得美國 EAP 服務之全貌，綜觀各廠商服務商品及內容，除心理諮商外，尚包含員工身心健康照顧、法律及財務諮詢、兒童照護服務、職涯發展、行為健康服務、危機與衝突管理、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與廣泛。

2018 年 EAPA 年會台灣參與人員為本部楊科員曼禎及亞洲大學心理系李志鴻副教授，李教授同時為 EAPA 台灣分會現任理事長。李教授今年受邀擔任年會

分段主題的演講者，分享我國工作與生活平衡研究議題。透過李教授之介紹，分別與 EAPA 執行長 Gregory DeLapp、日本分會理事長及明尼蘇達分會理事長 Jim 進行交流，說明台灣目前員工協助方案發展狀況，及我國員工協助方案服務人員訓練及建構證照制度建構現況，未來規劃開放鄰近國家，如菲律賓等可共同參與共享資源，並邀請明尼蘇達分會理事長 Jim 參與台灣員工協助專業協會於台北辦理之「2018 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

2018 年 EAPA 年會期程有 5 日(10 月 9 日至 10 月 13 日)，前 2 日為會議前訓練課程，與會者可選擇繳費自由參加，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，故未報名參與訓練課程。正式會議期間為 10 月 11 日至 10 月 13 日，每日安排 2 場共同性主題演說，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 4 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)。本次會議演講內容主題眾多，按其性質可歸納如下：

- 一、 特定對象員工協助方案之應用：支持跨性別員工及其家庭、性成癮員工對組織的影響、協助面臨家庭暴力與追蹤者困擾員工的準備及應對策略、災後 EAP 服務(創傷後壓力症候群)、身心障礙員工支持與服務。
- 二、 員工協方案專業服務範疇：心理健康、身體健康(飲食、飲酒)、理財規劃、職場性騷擾防治、毒癮治療改革服務、電腦成癮及性成癮治療服務、自殺防治、職場衝突管理、危機管理。
- 三、 員工協助方案專業與功能之提升：EAP 數位化、EAP 之 APP 運用、EAP 資料庫檢索成效及精進作法、法律風險與實踐技巧、EAP 測量評估工具的有效性、績效評估-是否促成更多員工參與、道德風險與預防。
- 四、 員工協助方案展望與挑戰：運用 EAP 結合多元專業營造包容友善職場、運用人工智慧為 2025 勞動力做準備、客戶關係期望與結果、擴大 EAP

角色以解決職場衝突、聚焦 EAP 短期成效面臨的危險與思維。

本次會議首先由 EAPA 現任會長 Tamara Cagney 開場演說，她敘述了 EAPA 的成立，係源於 1971 年一群懷抱熱情的人們，為有效聯結各領域的員工協助方案，使之達到更成功的目標，因而創立了 EAPA。EAPA 的任務，是提供會員、客戶、及企業夥伴在職場上所需的一切協助，以支持穩健的職場與勞動力，服務內容包括建立自由交流的全球論壇、提供訓練、資格證書與專業認證、規範專業倫理準則、發展更多創新方案與研究。今年是她擔任會長的最後一年，感謝所有工作團隊與專業夥伴，並且介紹新的理事及目前各分會幹部給與會人員認識。接著，EAPA 執行長 Greg DeLapp 提到，這一年 EAPA 不斷重新檢視自我，透過傾聽會員們的聲音，訂定未來的目標。2018 至 2021 年的執行策略，主要聚焦在以下三點：1. 增加會員行業的多樣性、對協會的參與及承諾；2. 開拓員工協助專業新領域，提供領導力發展的機會，以鼓勵協會和員工協助專業可持續性地成長；3. 支持研究、終身學習、教育與認證，以改善服務的提供品質，運用實證結果強化員工協助方案的正向影響。此外，EAPA 亦透過這個場合頒發 EAP 終身貢獻獎，感謝幾位退休的夥伴對員工協助專業領域的奉獻。

## 參、年會研習歷程

### 一、建構有效之性騷擾防治策略

近來，隨著美國好萊塢引爆「#MeToo」反性騷擾及性侵害運動，全球各地名人紛紛挺身公開遭遇性騷擾或性侵害的遭遇，使性騷擾防治議題備受關注。性騷擾行為有 75% 發生在工作場所，職場上由於有上下的權力關係，及為保有工作維持生計的經濟壓力，當性騷擾發生時，當事者擔心影響職涯發展，往往選擇隱忍不說，造成當事者工作時擔憂恐慌，其他同事亦可能陷入騷擾危機，進而影響工作效率。

一般而言，企業透過頒布性騷擾防治策略，明訂申訴管道，及舉辦性騷擾防治訓練等方式，避免職場性騷擾事件發生，但相關措施是否真的可降低職場性

騷擾發生率呢?講者以為雇主常誤以為有做到公告性騷擾防治策略，及提供申訴管道等最小的努力便已足夠，使得員工協助方案措施變成系統中無效的方式。有些研究甚至認為，性騷擾防治課程可能產生相反的效果，反而增加性騷擾行為，過於頻繁的性騷擾防治，只是讓員工瞭解性騷擾政策或特別禁止的行為，但這個方法主要是限制雇主的責任而非影響員工的行為。應透過以下四個階段，重新建構職場性騷擾防治策略：

#### (一) 先導階段：評估組織需求

首先，應先釐清職場性騷擾的風險因素，符合以下幾點特徵的工作場所，將有較大的風險發生性騷擾事件：

1. 工作團隊同質性高
2. 工作團隊中有高比例的青年工作者
3. 工作團隊中有顯著的權力差異
4. 孤立的工作團隊及工作場所
5. 人力資源政策模糊且不具拘束力
6. 允許自由無限飲用酒精的工作環境
7. 職場重視客戶滿意度更甚於員工福祉

在擬定性騷擾防治策略前，不須急切套用過往的措施或作法，公司應先傾聽並了解公司存在的性騷擾議題及行為態樣，例如最常發生的性騷擾是透過言語還是社群網路媒介，同時參考上述性騷擾風險因素，全面檢視工作團隊屬性及其相關的組織政策，查明公司成員目前對性騷擾議題的態度認知，與期望中應有的態度認知差距為何。

#### (二) 準備階段：擬定符合公司的性騷擾防治策略

經過前一階段的評估，了解職場性騷擾行為的態樣及風險因素之後，擬定可能的性騷擾防治策略，例如協商修訂公司政策，限制酒精的飲用；或擬定訓練方案，對工作團隊進行性騷擾防治教育訓練等。接著盤點組織需求與內部資源，包括既有的人力資源政策、願意支持的管理階層，並評估執行策略的成本、可能達成的效果，排定性騷擾防治策略執行的優先順序。策略正



式執行之前，可先選擇公司部分單位或員工試驗執行，以了解可能的問題或規劃不周延之處，並據此修正執行策略。

### （三）行動階段：採取完整可靠的性騷擾防治訓練

性騷擾防治訓練不應該只是單向的訊息傳遞或政策宣導，內容應與現實狀況相結合，並針對不同的情境與需求設計不同的訓練課程，包括：

1. 旁觀者干預訓練：教導旁觀者發現性騷擾行為應有的態度或作為，例如上前關切的方式、立即報警等。
2. 無意識偏見訓練：練習有效的互動行為，這個方法有助於個人善於探索不同觀點，並對他人的想法與建議更為開放。
3. 情緒智商訓練
4. 有效的溝通技巧訓練

講者認為，成功有效的訓練應該符合以下幾點事項：

1. 訓練前應充分瞭解組織文化與組織承諾
2. 訓練教材應考量成人學習原則與多元智能
3. 訓練應支持鼓勵賦權(empowerment)受害者和旁觀者
4. 訓練應涵蓋不同對象不同感受的觀點，包括受害者、旁觀者和犯罪者
5. 訓練方式應包括：角色扮演、個案研究、自我評估和消除無意識偏見的練習

### （四）維持階段：提供持續的輔導服務

性騷擾防治訓練不可僅是單一事件偶一為之，策略應具有持續性，可透過面對面諮商、互動社群網絡或是被動式的個人電腦等不同方式，持續傳遞與訓練成果相關的訊息，方能達到訓練效果。

過程中，加害者的性騷擾行為可能不斷反覆發生，這是正常的過渡現象，性騷擾行為的產生如同慢性病般影響生活，是長期偏見與偏差行為的累積。臨床研究發現，行為輔導對於改變長久的偏差行為是有效用的，所以公司要成功

消除性騷擾行為，必須持續提供加害者行為改變的諮商輔導服務，以協助他維持新的思維與行為模式，方能真正根除性騷擾行為的發生。

員工協助方案在職場性騷擾防治上，扮演著很重要的角色，可提供的服務內容包括：

1. 對工作組織進行有關性騷擾風險與需求的教育訓練
2. 協商制定或修訂政策，並取得管理單位支持
3. 創造訓練素材及週知訓練方案
4. 衡量與評估工作成果
5. 提供後續行動的建議

講者最後提醒，公司辦理性騷擾防治策略的目的，是建立一個讓員工感到信任，敢勇於表達的組織氛圍，使員工提高工作效率、持續留任，以打造更友善、高效率的職場。因此，應說服雇主提高落實員工協助方案的功能，重新檢視現有的政策和方案，增訂令人信服的性騷擾防治規範，增加對個人的尊重，強化回報機制的信任度，並提供可信任且增值的服務。

## 二、支持跨性別員工及其家庭

在傳統的社會文化中，認為性別是與生俱來的，從母親懷孕開始，最常被詢問的問題便是：「男孩還是女孩?」，接著孩子呱呱落地，便給予性別標籤，依其性別有不同的裝扮。然隨著社會的發展，開始出現不同的觀點探討性別的概念，酷客理論認為性別並非天生的，而是透過後天的社會和文化過程而形成的。因此性別的概念並不僅侷限在傳統的男女異性戀，還包括女同性戀(Lesbian)、男同性戀(Gay)、雙性戀(Bisexual)及跨性別(Transgender)等。其中跨性別者是指性別認同或性別表達與其生理性別不同的人，會透過衣著打扮成自我認同的性別，甚至採取荷爾蒙療法或接受醫學手術改變身體特徵以符合性別認同。

隨著性別平等議題的廣泛討論及新世代員工的來臨，職場上的性別問題日益受到重視，工作場所有越來越多的跨性別者，如何營造一個包容性的工作場所，

及如何支持員工了解多元性別以支持其家庭亦日趨重要。講者 Maria Whitter 及 Tyler McClain 本身皆為跨性別者，透過其自身的經驗，分享跨性別者遭遇到的問題與障礙，及如何透過員工協助方案支持跨性別員工及其家庭。

### （一）跨性別者遭遇的困境

多數跨性別者皆曾經歷過「性別焦慮症」，覺察到自己與他人不同，身體與情感自我認知是分離的，內心不斷期許自己能像一般人一樣，但卻無法做到而感到失落、沮喪與焦慮。研究調查顯示，跨性別者遭遇到的困境如下：

1. 54% 曾遭受言語羞辱
2. 15% 曾在職場上面臨言語羞辱、身體霸凌或性騷擾
3. 30% 在最近一年內曾經歷某種形式的虐待
4. 27% 被解雇或無法升遷
5. 77% 在最近一年內曾採取某種措施避免在職場上被虐待
6. 39% 經歷嚴重的心理焦慮
7. 40% 曾試圖自殺

每日的如廁問題亦帶給跨性別者莫大的壓力，因多數人不喜歡看到與自己不同性別的人出現在廁所中，歧視與衝突往往隨之產生，跨性別者因而為自己究竟要去女廁還是男廁感到焦慮。根據研究統計，跨性別者當中，有 9% 曾被剝奪使用廁所；12% 使用廁所時感到焦慮；59% 避免使用公共廁所，因為害怕經歷衝突或可能遭遇的突發問題；32% 會限制自己的飲食，以減少使用廁所；8% 因憋尿引發泌尿系統感染或腎臟相關疾病。因此建議公司應建立性別中立廁所，以避免員工因如廁的性別產生衝突與不快。

除此之外，有 75% 跨性別青年在學校中感到不安全，54% 在校園裡曾遭受言語羞辱，24% 曾遭受身體霸凌，13% 曾被性騷擾，59% 曾被剝奪使用與自己性別認同相符的廁所。應透過學校與各式管道營造包容性的教育觀點，避免跨性別青少年遭受歧視與不平等對待。如今隨著跨性別議題被大眾日益重視，漸漸發生了

令人鼓舞的改變：

1. 60%跨性別者指出直系親屬是支持的
2. 68%跨性別者表示同事是支持的
3. 56%跨性別者表示他們的同學是支持的
4. 71%跨性別者表示可選擇自己所選的名字時，較不會感到嚴重的焦慮感
5. 65%跨性別者表示當可使用自己所選的名字時，減少了自殺的企圖

講者認為提供跨性別者相關介紹，提升大眾對跨性別者的認識，使用正確詞彙稱呼跨性別者是非常重要的，可降低跨性別者遭遇的歧視問題，在其面臨焦慮困境時提供溫暖的支持。

(二) 如何運用員工協助方案支持跨性別員工:

為協助跨性別員工工作適應，建立友善工作環境，有效發揮運用員工潛能，進而提升組織效率，講者建議針對員工及家庭、同事、公司等三個面向，採取以下協助措施：

1. 支持跨性別員工及其家庭
  - A. 協助個人評估目前的狀況，及所遇到的問題：
  - B. 為個人性別認同、性別表達問題提供資源與協助轉介，包括醫療處遇的協助(如使用荷爾蒙或進行手術)
  - C. 協助個人更改身分文件
  - D. 確保跨性別者的隱私：公司應確保跨性別員工變性相關資料的隱私，並事先確認員工是否願意公開跨性別身分，告知同事的對象及方式為何，皆應由員工自己決定。
  - E. 於轉換(變性)過程(Transition Process)支持其家庭：協助家庭了解他(她)的情況，尊重與同意其個別化的選擇。
2. 支持其他同事
  - A. 傾聽：了解其他同事針對跨性別員工的顧慮與想法

- B. 檢視公司多元政策：加強溝通管道協助同事解決不適應之感受及情緒，並同步檢視公司既有的政策。
- C. 提供相關文獻與資源：對跨性別員工的歧視往往起源於對跨性別或多元性別的不了解，公司可提供跨性別議題之介紹與相關資源，增進其他同事對跨性別者的認識，將可增加大眾對跨性別者的尊重與包容。

### 3. 公司如何支持跨性別員工

- A. 教育領導者傳遞明確一致的支持態度：領導者的態度將會主導整個公司對性別議題的看法，如果領導者能傳遞明確且支持的態度，將會產生更包容性的組織文化，減少性別歧視與衝突。
- B. 提供資源和教育所有員工：首先須提供足夠的資訊，增進全員對跨性別者的了解，針對同事、主管或公司管理者安排妥適的訓練，使其了解跨性別者的需求、如何與之相處，進而提供關懷與支持。
- C. 檢視既有的服裝規範：公司對員工上班穿著是否有一定的規範，如男性應穿著襯衫、打領帶，女性應穿著裙裝等，這樣的服裝規範即為性別歧視政策，建議應訂定中立、可一體適用的服裝規範。
- D. 更新公司反歧視及騷擾政策：除了高層明確表達包容與尊重多元性別的價值外，應全面檢視並更新公司既有的政策，將性別認同及表達納入政策當中，以避免性別歧視及相關的職場衝突。
- E. 提供性別友善的醫療保險：跨性別者為了使生理與心理認同的性別一致，需透過賀爾蒙療法或是性別手術達成目的，這些開銷所費不貲。如果公司可授權員工投保醫療保險，將保險範圍涵蓋荷爾蒙及性別手術等，將有助於減低跨性別員工的性別焦慮與經濟壓力。

此外，公司應保持敏銳的態度，覺察組織中細微的歧視，例如同事刻意排擠跨性別員工參與活動或故意使用錯誤的名詞稱呼，並且在必要時刻提供適當的關懷與協助。至於家中如有青少年跨性別者，講者建議父母應該成為孩子的倡導者，

陪伴孩子度過變性恐懼症，向孩子保證給予他(她)們無條件的愛與支持，並鼓勵孩子在安全情況下表達自己，同時教導如何要求他人尊重孩子的身分。講者最後重申支持對於跨性別者之重要性，針對我們應該如何支持他(她)們提出以下幾點建議：

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. 不要私底下閒聊跨性別者變性過程及故事。
5. 給予尊嚴和尊重，以對待他人的相同方式給予同等的待遇。
6. 如果不清楚關於跨性別者姓名或相關資訊，請以尊重的方式提出問題，他(她)們都願意分享。

如能透過上述方式支持跨性別者，可有效減少跨性別者在生活和工作上面臨的歧視與壓迫，給予其友善安全的職場環境，創造具包容尊重的組織文化，將可激發個人創造力與提升工作效率，進一步成為高效能、具競爭力的企業。

### 三、員工協助與組織永續經營

企業營運初期往往著眼於組織經營如何獲利，包括如何增加利潤或降低成本，但組織如果僅關注短期利益，犧牲長期性的目標，是無法茁壯成長與永續經營的。導者應訂定長期實踐的願景，創造創新的員工協助方案，關注的焦點應含蓋以下三個面向：

#### (一) 經濟面向

經濟面向即為公司的獲利程度，包括組織營運的收益、利益相關的經濟資源及營運成本，例如工資、員工退休金、員工福利支出款項、相關稅款等。組織可致力於創新先進技術、創造具競爭力的產品、提高營運效率、提供領先同業的工資與福利，以創造更好的經濟收益。

## （二）環境面向

除了經濟面向考量外，尚應關注組織對環境的影響，包括生產過程、產品或服務對生物或自然環境的影響程度。應設定環境影響指標，重新檢視運作過程，減少汙水和廢物的產生，盡可能降低環境汙染。組織可透過資源回收、節約能源、減少廢氣排放量、降低製程噪音、投資環保設備、使用生物燃料及當地建材等方式，為永續環境作努力。

## （三）人文面向

人文面向是指組織對社會系統的影響，包括勞工(員工健康與安全)、人權(童工、性別平等)以及消費者相關或其他社會問題。企業可致力於招募適合的員工，共享組織的願景與價值觀；推動工作生活平衡措施，關注員工家庭，舉辦家庭日等活動；落實與創新員工協助方案，關注員工身心健康；營造員工參與的開放組織文化；辦理社區外展活動，如社區公益活動；參與相關的社會活動，如保障人權、保護勞工或童工等。

講者 **Greg Murray** 提出，組織永續經營的重點應回歸至「人」，應專注於可持續發展的領導者和激勵員工，以及合作夥伴、客戶及關鍵利益者，企業若能推動以人為本的工作生活平衡措施，將是企業永續經營的關鍵，並提供以下創新方案供與會者參考：

1. 家庭照顧：子女教養或領養協助、老人照護、日托服務
2. 友善工作環境：明亮開放的辦公環境、休息室、健身中心、辦公室寵物狗、立式書桌、洗衣房
3. 員工身心健康：瑜珈課程、正念減壓課程、烹飪班、按摩服務、騎自行車上班、高爾夫運動、健康促進計畫、有機農產品

## 四、人工智慧(AI)在員工協助的運用

員工協助服務方案過去是透過人與人提供直接的服務，服務的提供有時間與

地域的限制，員工使用率有限。之後，隨著科技的發展，員工協助開始運用網際網路提供服務，員工可下載員工協助 APP，在需要時透過 APP 連結專業人士提供諮詢或轉介服務，但行為或心理諮詢服務仍多在辦公時間提供，員工遇到緊急困難需要協助卻是隨時發生的，因此仍有其限制。

本次會議邀請到 X2AI 的創始人兼執行長 Michiel Rauws 為與會大眾介紹最新的科技產品「人工智慧心理健康機器人-Tess」，Tess 是一個心理健康聊天機器人，當人們遇到困難或問題時，可以隨時與她進行對話，克服了員工協助方案時間與地點的限制。Tess 機器人內建有大量的對話歷史紀錄，使用者所有對話的內容也會被同步更新至資料庫中，讓 Tess 與人一樣可同步學習成長，可精準回應並提供高品質的服務。甚至會依不同的國家，納入不同的國情文化與語言，也會隨時更新各區域的即時新聞，主動提醒與關懷，例如美國某一區域發生校園槍擊事件，Tess 會主動發訊息給該區域相關的使用者，關懷他們的情緒。美國西北大學針對 Tess 的使用進行研究，發現使用者明顯減輕了憂鬱與焦慮的程度，使用人工智慧提供員工協助服務的優點如下：

- (一) 使用者可不受時間與地域限制得到相關服務
- (二) 研究顯示，與人工智慧聊天明顯減輕憂鬱症(13%)與焦慮症(13%)
- (三) 可提供自動化的調查結果，如健康風險評估報告、使用狀況分析
- (四) 可自動搜尋轉介提供服務資源，提高現有資源使用率近 5 倍
- (五) 協助人們克服生活挑戰，包括焦慮、心理健康、職業倦怠等

#### 肆、 心得及建議

美國員工協助方案在 EAPA 的整合與支持下，發展得相當成熟與多元，本次與會期間，感受到所有與會者對員工協助專業的熱情投入，與對 EAPA 濃厚的向心力，透過會議的交流不僅提升個人專業能力，亦藉此得到工作情緒上的支持。



會議上多數的工作人員皆為志工，透過提供勞務服務減免報名費，各分段主題講師也無任何酬勞或車馬費，參展廠商更免費提供許多贈品與紓壓小物，與會者有錢出錢、有力出力，只希望透過國際年會讓員工協助專業可不斷精進與發展，由此更可窺得美國民間組織動員的強大力量，與我國政府主導推動的模式有很大的不同。此外，藉由參與國際年會，深度了解員工協助方案最新趨勢與新興議題，皆可作為我國未來推動參考。本次參加 EAPA 國際年會之心得與建議如下：

### 一、 推廣建構有效的職場性騷擾防治策略

根據統計，性騷擾行為有 75% 發生在工作場所，我國於性別工作平等法明定雇主的職場性騷擾防治責任，多數雇主係透過頒布性騷擾防治策略，訂定申訴管道等方式進行性騷擾防治作業。惟上述作法似乎無法降低性騷擾發生率，當事者往往擔心事件曝光影響職涯發展選擇隱忍不說，或是進行申訴後，雇主擔憂影響組織氣氛而選擇息事寧人。建議參考本會議內容，推廣建構有效的性騷擾防治策略，可透過員工協助方案教育訓練或性騷擾防治宣導會，協助企業瞭解性騷擾防治策略的作法，包括釐清職場性騷擾風險因素、訂定令人信服的性騷擾防治規範、依組織需求設計辦理性騷擾防治訓練、提供行為輔導服務等，建立一個讓員工感到信任，敢勇於表達的組織氛圍，方可確實杜絕職場性騷擾。

### 二、 推動多元化的員工協助方案

隨著性別平等議題的廣泛討論，職場上的性別問題日益受到重視，工作場所所有越來越多的跨性別者，本次會議分段主題課程及共同性主題演說，皆討論到跨性別員工議題，建議企業應教育領導者傳遞明確一致的支持態度、檢視並更新反歧視政策，提供教育訓練，並確保跨性別者隱私，更進一步協助家庭尊重其個人化選擇，以營造具包容性的工作場所。

我國目前透過編撰員工協助方案手冊及辦理主題教育訓練，提供員工協助方案範例，如新人工作適應方案、職場心理健康方案、中高齡員工工作支持方案等，建議可參考本次會議主題，持續擴編新興議題，以協助企業推動多元化的員工協助方案。

### 三、 發展員工協助方案制度化推動工具

推動員工協助方案與工作生活平衡措施，是企業永續經營的關鍵，本次EAPA 國際年會提及的未來發展重點策略之一，便是更新與檢視員工協助方案相關服務數據，所有的統計數據皆須揭示資料來源，增加其公信力與可靠度，讓更多雇主體認員工協助方案的價值與執行績效，例如企業導入員工協助方案後，員工曠工率及職場痛苦指數下降、員工離職率減少、工作滿意度與工作投入增加等。爰建議鼓勵或輔導民間單位發展員工協助方案推動工具或績效評估工具，透過數據讓企業了解員工需求、組織資源與文化，及員工協助方案對員工、企業的正面影響，以強化企業制度化推動員工協助方案之動機。另外，可鼓勵企業瞭解員工協助方案最新服務模式，評估運用人工智慧提供服務的可能性，以持續精進員工協助方案服務模式，打造健康友善的職場，創造勞資雙贏。

附錄一

10月11日	
主題	講者
<b>9 : 00AM-10 : 30AM</b>	
How Corporate Diversity Initiatives, Technology, and EAPs Can Come Together to Affect Inclusion, Belonging, and Wellness in the Workplace	Kimberley Messer
<b>11:00 AM - 12:15 AM</b>	
Hey Siri: Are EAPs Prepared for the 2025 Workforce?	Timothy Mutrie
Financial Stress: The Workplace Epidemic of the 21st Century	Cindy Sheriff
Understanding Transgender Employees and Families Inside and Outside the Workplace	Maria Whitter
Preparing for a Maturing Workforce: Understanding How Cognition Changes	Kristin Fiano
<b>1:15 PM - 2:30 PM</b>	
Addiction Treatment Reform: A Call for Quality and Unity	William Moyers
Disruption and Digital EAPs	Ritvik Singh
Masterful Consultation	Jeffrey Harris
<b>2:45 PM - 3:30 PM</b>	
Fitness for Duty: Real Issues, Legal Risks and Practical Tips	Katie Connell Phyllis Karasov
The Leader Under the Influence: Sexual Addiction's Harmful Effects on the Organization	Joseph Lemmon
Take Two Apps and Call Me in the Morning	Seth Feuerstein
Every Breath You Take: Developing Readiness and Response Strategies for Stalking and Domestic Violence Threats at Work	George Vergolias
<b>4:15 PM - 5:30 PM</b>	
Computer and Sex Addiction in the Workplace	Libby Timmons
News of Violence: Mental Health Stigma and the Impact on EAP Service	Laurie Persh
Effective Workplace Reintegration Following a Behavioral Health Related Absence	Tyler Arvig

The State of EAPs in the Fire Service: Challenges and Best Practices	Patrick Morrison Kerri Ramella
<b>10月12日</b>	
<b>主題</b>	<b>講者</b>
<b>9 : 00AM-10 : 30AM</b>	
EAP Outcomes, Critical Incident Effectiveness Measures, and EA Product Extension	Gregory DeLapp Dave Sharar Barb Vede
<b>11:00 AM - 12:15 AM</b>	
Does Workplace Sexual Harrassment Training Work?	Bernie McCann Mary-Ellen Rogers Nancy Coleman
Defining Client Relationships, Expectations, Objectives, and Outcomes	Richard Gist
Suicide Prevention Among Working-Aged Adults: The Role of EAPs in Three Countries	Jodi Frey Paul Jongmin Woo
Integrating Financial Wellness Programs Into Your EAP	Marcy Munro Musselman
<b>1:30 PM - 2:45 PM</b>	
Perspectives on the Intersection of Disability Inclusion and Employee Assistance	John Kemp Jennifer Sheehy Gregory DeLapp
<b>3:45 PM - 5:00 PM</b>	
A Quality Improvement and Outcomes Initiative: Multi-Year Results for SBIRT and WOS	Henrietta Menco Mark Attridge Andrea Stidsen
Expanding EAP's Role in Addressing Workplace Conflict	Matthew Steinkamp Janeen Haller-Abernathy
Ethics Sanctions and How to Avoid Them	Susan Meyerle
Disability Inclusion at Work	Derek Shields
<b>10月13日</b>	
<b>主題</b>	<b>講者</b>
<b>8 : 30AM-9 : 45AM</b>	
Adjusting the EAP / MAP Lens: The Long-Term Danger of Short-Term Thinking	Greg Murray
<b>10 : 00AM-11 : 00AM</b>	

Elevating Ethical Awareness: Part 1	Henrietta Menco Susan Meyerle
EA and AI: Part 1	Michiel Rauws
Measuring the Temperature of the Workplace: Identifying Supervisor and Organizational Support on Work-Life Balance	Jyh-Hong Lee
The Impact of Adversity on Workplace Success and the Recovery Process	Jude Miller Burke
<b>11 : 15AM-12 : 15PM</b>	
Elevating Ethical Awareness: Part 2	Henrietta Menco Susan Meyerle
EA and AI: Part 2	Michiel Rauws
Beyond the Disruptive Event	Jeff Gorter, Tonya Slawinski
An Interview with Sandra Sapp: The 2018 DOT Changes Impacting Opioid Testing	Laura Dashner
<b>12 : 30PM-2 : 30PM</b>	
There is No Shame in Recovery	Tamara Cagney
The Next Generation: Supporting Transgender Employees in the Workplace	Maria Whitter
EA and AI	Michiel Rauws
Do We Get to Employee Engagement Through Employee Assistance?	Gregory P. DeLapp



勞動部福祉司楊曼禎科員(右)與 EAPA 總會執行長 Gregory(左)交流並合影



勞動部福祉司楊曼禎科員(中)與 EAPA 明尼蘇達州分會理事長 Jim(右)及亞洲大學心理系李志鴻副教授(左)交流並合影