

出國報告（出國類別：出席國際會議）

**「2019 年員工協助專業協會國際年會」  
出國報告  
2019 Annual World EAP Conference**

服務機關：勞動部

姓名職稱：李冠億助理員

派赴國家：美國

出國期間：2019 年 9 月 23 日至 2019 年 9 月 29 日

報告日期：2019 年 12 月 26 日

## 摘要

2019年員工協助專業協會國際年會自9月23日至9月27日，於美國密蘇里州聖路易斯（St. Louis）舉行，與會人員來自世界各國，包括德國、英國、印度、日本等國家，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等。會議內容含括員工協助方案的各個面向，演講主題多元豐富，包括員工協助方案的服務範疇、特定對象方案應用，到員工協助專業知識之提升、未來展望及挑戰等。

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，體驗到美國民間團體強大的動員力及向心力，並瞭解員工協助方案最新趨勢與新興議題，包括如何運用員工協助方案支持有長者照顧需求之員工、促進職場女性福祉，以及網路安全等。

據此，借鏡外國發展經驗，參考其服務模式及新興議題，建議強化老年照顧資源蒐集及轉介服務，協助企業瞭解身兼照顧責任的員工可能面臨的問題與需求，並幫助其即時掌握所需資源；參考國際促進職場女性福祉之協助措施，鼓勵企業推動多元化的員工協助方案，營造更平等的友善職場環境；同時宣導員工協助網路安全重要性，透過推廣網路安全相關資訊，例如網路攻擊類型、網路安全防護建置步驟等，提升組織對資安的防衛意識，降低網路攻擊事件發生機率，減少企業營運風險。

## 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、運用員工協助支持老年照顧	07
二、促進職場女性福祉	10
三、網路安全與員工協助	13
肆、心得及建議	15
附錄：2019 年員工協助專業協會國際年會議程	17

## 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、法律及情感等)，使員工擁有健康的身心，以提高工作效率，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）」，自此每年皆派員出席 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、西非及本國（臺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

2019 年員工協助專業協會國際年會會議自 9 月 23 日至 9 月 27 日，於美國密蘇里州聖路易斯（St. Louis）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、日本等國家，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等。來自世界各地之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，除會議安排的各項專業課程與演講可提升自我能力，以及了解員工協助方案最新國際趨勢議題外，許多人亦把握此難得機會，透過「Networking」時間，認識不同領域專業的工作者，相互分享實務經驗，藉以擴大國際視野，或尋求跨領域合作資源。因此，會議規劃了非常多可供與會者交流學習、拓展人際關係的機會，包括新進成員早餐餐敘、每日午餐及下午茶交流時間、全體與會者參加之共同性專題演講及閉幕餐敘等。

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，亦包含家庭照顧服務、員工協助制度建置、員工關係促進、工作生活衝突解決、資訊服務、自我身心修復服務、員工身心健康照顧、法律及財務諮詢、兒童及長者照護服務、職涯發展、行為治療服務、科技運用、及菸酒藥物、毒品成癮治療服務等，展覽廠商範圍相當多元廣泛。

### 三、會議行程

2019 年 EAPA 年會期程有 5 日(9 月 23 日至 9 月 27 日),前 2 日為會議前訓練課程(Pre-Conference Training Course),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 9 月 25 日至 9 月 27 日,每日 2 場共同性主題演講,2~3 場次分組演講,每場次分組演講時段,又分為 3~4 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:性別分析與運用、自殺傾向員工之影響與因應策略、促進婦女福祉之國際經驗、老年工人認知與行為變化的潛在原因、EAP 如何有效支持老年照顧、女性福祉提倡。
- 二、 員工協方案專業服務範疇:機敏職位的心理職前評估、藥物治療與重返職場、員工與組織之衝突解決、系統化培訓方法、邏輯模型與績效運用、輔導與治療技巧、利益相關者之結合、心理健康、理財規劃。
- 三、 員工協助方案專業與功能之提升:如何整合公司相關部門、遠距離心理健康保健、營造工作場所的彈性與心理韌性、運用研究提升職場輔導服務、以管理因應組織與員工面臨之挑戰。
- 四、 員工協助方案展望與挑戰:EAP 服務應與時俱進、團隊動力營造與維持、千禧世代勞工的服務建置、提升道德意識、資通網路安全。

本次會議首先由 EAPA 現任會長 Libby Timmons 開場演說,她表示對於 EAPA 來說,現在是一個令人興奮的時刻。近年來,員工和董事會一直專注於完成 EAPA 的使命,為了向會員、客戶和商業合作夥伴提供他們在工作場所及勞動力所需的支援,積極研究了 EAPA 在這專業社群中的角色與作用,同時也正在針對培訓、教育、認證、證書、倫理規範,方案開發與研究等方面,提供新的方法,並呼籲全體與會人員,不管是在本次會議期間或未來,請持續留意 EAPA 網站、社群媒

體及APP,以獲取最新資訊及培訓機會,將EAPA帶入世界各地的辦公室和組織。

Libby Timmons 接著提到,這次會議有助於與會者相互交流討論員工協助專業的未來及獲得相關專業知識及新的見解,並透過建立新的聯繫網絡,加強專業知識和技能分享及學習。

## 參、年會研習歷程

### 一、運用員工協助支持老年照顧

隨著高齡化社會來臨,對長輩照顧已是不容忽視的課題,講者 Kelsey Loushin 認為沒有人能置身事外,因為每個人曾經、目前或未來,都可能是照顧提供者或是被照顧者,尤其在大多數工業化國家,因預期壽命的延長、生育率降低使老年人的撫養比增加,以及家庭規模的縮小,皆使得健康狀況較差、須受照顧的老年人數量增加,照顧需求快速上升,促進了老年照顧產業的發展,根據美國勞工統計局(Bureau of Labor Statistics)2015年的數據,在美國15歲以上的人中,已有3960萬人從事老年人照顧工作,面對此一趨勢,講者便以提供照顧的類型、照顧對員工產生的衝擊、EAP如何幫助照顧提供者、EAP應熟悉的資源等方面,介紹EAP能如何有效地支持員工因應長輩照顧需求。

#### (一) 提供照顧的類型

大致可按年齡分為3個不同的非正式照顧提供者群體及其所照顧的對象:

1. 患有慢性疾病或殘疾的子女通常由年輕的成年父母照顧。
2. 患有心智疾病的成年子女通常由中年父母照顧。
3. 老年人則由配偶或中年子女照顧(此類型人數最多)。

除此,又有稱為「三明治世代」(Sandwich generation)的一群:47%40歲至60歲的成年人,可能有需要接受撫養照護的父母或子女(包含在經濟上仍需支持的成年子女),其中有約15%的人須同時為年邁的父母和子女提供財務支

持。

## (二) 照顧對員工產生的衝擊

由於提供照顧非常費時，因此很難與常規就業結合，照顧提供者通常需要減少或調整工作時間，長期提供長時間照顧的人甚至必須選擇辭職以因應照顧需求。而失業或從事兼職的人則有相對較多的時間，因此這些人反而也有可能成為照顧提供者。

根據統計，帶職照顧提供者中，有 70% 由於雙重角色而遭受與工作有關的困境；49% 遲到、早退或請假；15% 休假；14% 減少工作時間或降級；7% 收到有關績效或出勤率的警告；5% 拒絕升遷；4% 選擇提前退休；3% 失去工作福利；以及 6% 為了有更多時間照顧重要的人而完全放棄工作。〔National Alliance for Caregiving and AARP. (2015). Caregiving in the U.S.〕。另外，照顧的影響也不僅止於提供者，被照顧者因為沒有財務能力，也會覺得自責與內疚。

## (三) 講者經歷：照顧提供者的 1 天

講者以自身經歷，分享照顧者的 1 天是如何渡過，並請與會者想像如果將這些事情添加到現有的工作日上，會有多麼艱困：

「每天提早 1 小時起床，出門工作前協助父母如廁、準備早餐、用藥、與家庭照顧助手確認護理計畫、工作中聯繫醫療補助資源、接獲父母不合作的電話、醫生的電話、提前離開工作場所購買紙尿褲和藥物、回家與照顧助手換班、開始晚間一連串打掃、備餐、用藥、盥洗、紀錄血壓血糖等照顧工作，然後才開始處理並回復郵件。」

她也強調，這只是一個沒有任何「突發狀況」的例子，並指出有 63% 的照顧提供者，每週需花費 11 個小時以上進行與老年照顧相關的工作。

## (四) EAP 如何幫助照顧提供者

成為照顧者將對當事人的生活帶來重大改變，企業可運用員工協助方案，針對有家庭照顧負擔的員工，與其討論、釐清並瞭解相關注意事項和可能面

對的問題，包括：

1. 大多數被照顧者在自己的家中接受照顧，家庭成員應考慮如何獲得及尋求價格合理且負擔得起的正式照顧。
2. 照顧提供者需要知道其照顧責任是高壓、重大且非常耗時的工作。
3. 老年照顧可能涉及被照顧者之配偶或夥伴，增加了另一層面的責任。
4. 照顧提供者通常是在職，如果選擇成為照顧者，可能會使現有工作和自己的家庭或個人生活帶來挑戰。

除此之外，講者亦舉出許多 EAP 可提供照顧者的協助：

1. 提供資源地圖。
2. 與專家一起籌辦健康博覽會。
3. 協助規劃老年有關議題的會談或話術，例如駕車、醫療、安全、金錢和死亡等。
4. 與老年照顧專家簽約，設計照顧計畫並協助教育及轉介。
5. 在保健代理、遺囑、信託和其他文件上，提供合法的轉介協助。
6. 提供有關交通運輸的選項、財務諮詢、家庭醫療保健工作者和老年生活的相關資訊。
7. 轉介醫療保險制度（Medicare）或醫療補助資源（Medicaid）。
8. 轉介可以幫助規劃或提供家庭、醫院訪視的護理經理人。
9. 轉介特殊需求專家以協助身障人士。
10. 轉介坡道，升降椅和其他工具的家庭裝修資源，以改善日常生活。
11. 預先審查生活輔助的清單，包括價格和可用性。

講者強調，每個員工都可能是照顧提供者，企業推動 EAP 可整合當地相關資源，例如：臨終關懷、特定疾病組織、免費的高齡教育出版物等，亦可透過定期提供教育訓練、宣傳海報、各種單位內通訊管道、播客(音訊)、網路或線上研討會、健康博覽會等方式，將相關協助措施或資源加以宣導，以支持在職員工的家庭照顧。

## 二、促進職場女性福祉

隨著近代女性意識逐漸抬頭，「性別平權」觀念在全球各地日漸發酵，惟實務上，職場女性仍遭遇許多基於「性別」的不平等對待，而本次會議藉由來自世界各地，包括亞洲、中東、歐洲、拉丁美洲，以及美國等地的 EAP 專家，分享各國職場女性所面臨的困境、相關統計現況，以及 EAP 該如何提供協助，促進全球職場女性福祉。

### (一) 職場女性所面臨的困境

各國職場女性所遭遇的困境不盡相同，大抵可歸類常見的共通問題，例如：領導職比例偏低、更多的家庭照顧責任、薪資不均、無酬照顧負擔、更高的疾病罹患率以及貧窮等各方面的衝擊，會中由來自各地區的 EAP 專家，分享各國的現況以及協助措施。

#### 1. 母職與照顧責任：

女性基於其先天生理及人格特性，被期待能比男性負擔更多的哺乳、育兒、照顧家人、處理家務等責任，這使得她們必須花更多時間在無償家務和照顧責任上。以致女性在正規工作結束後，仍需負擔一定程度的家務工作，稱為「值第 2 班」(The Second Shift)，不僅造成其賺錢能力下降，更可能使其被迫暫時或永久性的退出職場，對其個人職涯以及企業人力資源產生衝擊。

據南韓就業與勞動部調查，15-54 歲已婚女性未就業的原因中，婚姻、育兒、懷孕/分娩、家庭照顧、兒童教育等佔了 53% (總數為 3,457,000)；在美國，每 6 個員工就有 1 個正提供某種程度的照護，佔美國勞動力的 17%，而根據美國退休人員協會的調查，其中又有 67% 的照護者是 50 歲以上的婦女；而在拉丁美洲，女性每天比男性多花 2~3 個小時做家務。

#### 2. 女性擔任領導職比例：

雖然許多統計數字顯示，各國女性擔任領導職比例已有上升，惟玻璃天花板（glass ceiling）仍然存在，不管在公私部門，領導職之性別比例仍有相當差距。據統計，拉丁美洲有 78% 的公司其管理職務係由男性擔任；南韓 2018 年女性主管比例雖比 10 年前上升 8.1%，但仍僅佔 20.6%；中國 2018 年女性僅佔上市公司董事會成員的 9.4%；在美國標普 500 大公司中，只有 5.4% 的執行長是由女性擔任。

### 3. 性別薪資差距：

財務的穩定性影響女性的健康與福祉，健全的財務使女性免於較高的貧困風險並擁有更好老年生活保障。但調查顯示，女性平均薪資仍不及男性，2018 年全球 2208 位億萬富翁中，只有 256 位是女性；美國女性平均比男性少拿 20% 的薪水，美國男性的退休儲蓄平均是女性的三倍；西班牙在 2016 年，男性的年收入比女性平均多 6000 歐元；在中國，女性從事類似工作的收入則比男性平均低 36%；拉丁美洲女性的平均收入也比男性低 10%。

## （二）各國員工協助方案提供之協助

### 1. 南韓：

辦理女性領導者領導能力培訓、家庭烹飪日或家庭音樂會（員工及其子女可在工作場所一起作飯、玩樂器）、提供諮詢服務等。並辦理「Return-Mom」和「Back to Work」方案：針對因分娩和育兒而離職的婦女提供再就業輔導，並提供實務工作資訊以解決離職期間所造成的工作銜接問題。

### 2. 日本：

包括線上諮詢服務、健康輔導、壓力診斷、危機支持、生活管理等，並規劃辦理「無意識的偏見」(Unconscious Bias)研討會，另已於 2018 年與美國 GW4W（Global Women 4 Wellbeing）組織共同辦理研討會。

### 3. 拉丁美洲：

針對公司組成的不同面向，EAP 應設計規劃不同的措施：

(1)組織面：設計促進工作場所女性福祉的交流管道。例如：制定支持哺乳政策或工作規定、營造友善的哺乳文化、打造及宣導企業哺乳設施等。

(2)管理面：培養女性經理人成為可與其他女性員工分享工作經驗的導師、強化有關員工諮詢產假和重返工作問題的電話管理等。

(3)員工和家人面：運用 EAP 服務解決與婦女有關的問題、辦理可提供專業資訊和資源的線上工作坊、電話和面對面諮詢。

#### 4. 歐洲中東非洲：

EAP 作為促進女性福祉的工具，提供諮詢、法律、財務支持和家庭照顧等服務，並確保服務的機密性及可近性，使婦女可以更安全、便利的解決各種問題。

最後，講者歸納出職場女性普遍的共通性需求有：彈性的工作與生活安排、便利的哺乳措施（重視返回工作崗位的便利性）、較長的育兒假、工作場所的育兒照護、財務指導與教育、受到尊重的對待以及平等的友善環境（包括領導、健康、薪酬等權益）等，為了發展各項友善性別措施，在各企業可採取更具體的倡議作為及組織：

(1)宣導運動-呼籲消除性別不平等，發表更多有關女性擔任高層對組織的好處。

(2)籌組由兩性共同建立，聚焦於性別平等的團體，以強化職場性別平權。

(3)確立職場性騷擾的零容忍，並促進禮貌和尊重的職場文化，數據顯示，更多女性擔任高層人員，性騷擾將更少發生。

(4)與公司的領導發展、人資和福利團隊合作。

(5)與領導者討論如何才能幫助員工改善健康與福利，特別是尋求男性指導者，與之結盟並共同提出倡議。

會中也提及當前受過教育和參與勞動市場的女性人數是史上最高，而人們也越來越意識到，性別平等在減少貧窮和促進經濟發展中至關重要，以及全球擔任管理職的女性比例正在持續增加等，但也提到根據全球性別報告估

計，要實現性別平等推估仍需要上百年的時間，並呼籲與會者持續透過員工協助方案，改善因性別所導致的相關職場問題，提升女性員工福祉。

### 三、網路安全與員工協助

近年來，隨著網路通訊科技的進步，以及智慧型手機的普及，大幅提升人與人之間通訊聯繫的便捷性和即時性，人們只要透過電腦、手機等各式通訊設備連上網路，即可立刻進行資訊傳遞，不管是處理公務或私人聯誼，都已帶來無遠弗屆的影響，同時，也產生運用網路通訊進行資料竊取、勒索等違法行為，如何在運用通訊科技提供員工協助的同時，又要保護公司及員工重要的資料，就成了員工協助方案的新課題。

#### (一) 網路安全(Cybersecurity)的定義

為保護電腦或電腦系統(含硬體、軟體和資料)免受未經授權的存取行為或攻擊而採取的防護措施。

#### (二) 常見的網路攻擊方式與其影響

勒索軟體、駭客攻擊、釣魚郵件、挖礦劫持等，都是常見的網路攻擊方式，可能導致資料被竊取、檔案被加密以致無法使用或從透過被攻擊者的伺服器駭入其他電腦等。其中「挖礦劫持」(Cryptojacking)是隨著近年「虛擬貨幣」(Virtual Currency)的出現而產生，受攻擊的裝置會消耗部分 CPU、記憶體等資源來幫犯罪者「挖礦」(採取虛擬貨幣的動作)。

有 91% 的網路攻擊始於釣魚電子郵件，其中 43% 係針對小規模企業，通常以勒索軟體感染系統，FBI 統計每天發生超過 4,000 次勒索軟體攻擊，而許多公司需要 6 個月以上的時間才能檢測到資料外洩，另在 2018 年 1 月至 5 月間，就有超過 300 萬次的「挖礦劫持」點擊。

資料外洩導致的不僅是金錢上的損失，還可能令組織失去商譽、客戶的信任等，如果再加上違反法令產生的罰鍰或賠償成本，都將對企業的營運產

生重大影響。

### (三) 網路安全防護建置的步驟

講者表示如果情況允許，建議與外部的專業人士或單位簽訂契約以提供協助，優點在於他們經驗豐富，能協助規劃資安計畫和相關時間表、更快速地對資安事件作出回應、降低整體事故成本、在事故發生前找出安全漏洞、實施資安演習以測試防護計畫是否周全等，具體而言有 10 大步驟：

1. 進行風險評估（公認的第一步）：通常每年進行一次，檢視是否符合相關國家標準之要求。
2. 確保所有 PHI（受保護的健康資訊 Protected Health Information）資料都已加密。
3. 為確保符合網路安全標準，建議與外部專業單位簽訂年度契約，並使用相關國家或國際標準進行檢核
4. 加強密碼強度以及身份驗證程序：建議 15 個或更多的字母及符號，並規劃將納入「2F」身份驗證（Two-factor authentication，除帳號和密碼認證外，再透過第 2 種認證方式來驗證使用者的身份，例如指紋、眼球等生物特徵，或由手機 Call out 和傳送簡訊等方式來達成）。
5. 設備建議：如有需要，每天更新防火牆、更新防毒和惡意軟體；至少每週更新 1 次軟體和韌體；對顯示器顯示時間設定限制（如螢幕逾時、螢幕保護程式等）。
6. 任命 CISO (首席資通安全官，Chief Information Security Officer)，以制定單位內資通安全政策。
7. 每晚備份資料，並每週將資料另存於外部裝置 1 次。
8. 制定資安災害修復計畫並進行測試。
9. 同一網絡(network)勿上傳 PII 資料（Personally identifiable information，個人身分識別資訊）。

10. 如果與會者來自歐盟，則需要遵守 GDPR(General Data Protection Regulation，一般資料保護規範)。

## 肆、心得及建議

### 一、強化老年照顧資源蒐集與轉介服務

我國在 2018 年已正式邁入高齡社會(65 歲以上人口占總人口比率超過 14%)，推估將在 2026 年後達到「超高齡社會」的標準(65 歲以上人口占總人口比率超過 20%)。隨著高齡化、少子女化的人口結構轉變，加上 15 至 64 歲工作人口自 2015 年達到最高峰後開始逐年減少，除對勞動市場大環境可能出現勞動力老化、短缺等問題外，對於個別受僱員工來說，不斷增加的老年人口連帶產生更多的「老年照顧」需求，對其就業穩定性就容易造成衝擊，為提供年長者照顧，員工可能須早退、離職甚至提早退休等，被迫暫時或永久地退出勞動市場；對企業而言，同時也造成生產力降低、新進員工培訓成本上升、人才流失等影響。

本次會議提到，每位員工都可能是照顧提供者，而提供照顧是非常耗時且責任重大的負擔，照顧者每天的時間都在工作與照顧間流逝，即使需要協助，但可能也沒有多餘的時間能尋找相關資源，企業在推動員工協助方案時，可將「強化對照顧者心理支持」及「照顧服務諮詢與資源轉介」納為推動範疇，以支持有照顧需求之員工能即時且便利掌握及運用所需照顧資源，本部未來辦理員工協助方案教育訓練及入場輔導亦列為推廣重點，以鼓勵企業建立瞭解及協助員工承擔長輩照顧責任的需求。

### 二、發展具有性別觀點的員工協助方案

近年來，有鑑於保障婦女權益已成國際人權主流價值，隨著性別平等議題被廣泛討論，職場上的性別問題更日益受到重視，本次會議在多場演講皆討論提升職場女性福祉議題，各國講者亦針對不同面向的婦女需求分享協助措施，例如生

育離職婦女再就業輔導、線上諮詢服務或工作坊、促進友善哺乳文化、培養女性員工成為導師、確保員工協助之保密性及便利性、強化組織內部門整合等，企業在規劃及推動員工協助方案時，應納入性別觀點，發展兼顧性別友善的作法，另本部未來辦理員工協助方案講習，將宣導內涵融入性別意識，以鼓勵企業營造更平等、具支持性的友善職場環境。

### 三、推廣員工協助網路安全重要性

資訊通信技術的提升，加上電腦及智慧型手機等設備的普及，在日常生活和工作上都帶來相當大的方便，資料保存的 E 化、雲端化亦逐漸成為趨勢，惟這些便利相對也帶來資安風險，不僅可能造成個人資訊外洩，亦可能給企業營運帶來威脅，特別是員工協助方案的推動，多與企業人資部門合作，基於業務需要，時常須運用員工或企業重要資料，一旦遭受網路攻擊，將導致企業及員工之重大損失，爰建議企業應提升網路安全意識，強化資訊安全防護措施，本部員工協助方案相關講習，將加強宣導員工協助服務網路安全相關資訊，以提醒企業強化資安管理，保障員工個人資訊安全，並減少企業營運風險。

## 附錄

9月23日	
主題	講者
<b>12:00PM-6:00PM</b>	
Pre-Conference Training Course	Liz McBride
9月24日	
主題	講者
<b>8:30AM-5:00PM</b>	
Pre-Conference Training Course	Tamara Cagney Jeffrey Harris Marina London
9月25日	
主題	講者
<b>9 : 00AM - 10 : 30AM -Opening Keynote Address-</b>	
Are We Keeping Place With our Clientele?	Richard Gist
<b>10:30AM - 11:00AM -Networking Coffee Break-</b>	
<b>11:00 AM - 12:15 PM -Breakout Sessions-</b>	
Delivering Calm After the Storm: Crisis and Continuity in an EAP Setting	Jeff Gorter Hart Brown
Using Logic Models to Guide Planning, Performance, and Evaluation of Occupationally Specific Interventions	Richard Gist
Psychological Pre-Employment Evaluations for Safety Sensitive Positions	Kiri Faul
Applying Gender-Based Analysis to Employee Assistance Programs: A Canadian Perspective	Mary Bartram Alain Contant
<b>12:15PM - 1:15PM -Lunch and Prize Drawings-</b>	
<b>1:15 PM - 2:30 PM -Keynote Address-</b>	
Evolution of EAPs from a Labor Perspective	Steve Garnham
Upgrade or Die?	Marina London
Advocate EA Outcomes Through WOS: We're Worth It!	Greg DeLapp
<b>2:45 PM – 3:45PM -Breakout Sessions-</b>	
The Suicidal Employee: Real Issues, Managaing Real Risk and Practical Tips	Katie Connell
Hybrid EAP: The Best of Both	Ramona Fitzer Sharon Saia

Bring Your Whole Self to Work: Global Perspective on Promoting Women's Well-being	Andrea Lardin Kaoru Ichikawa Ayumi W. Nishikawa Nancy Board
Recognition: The Master Key to Wellbeing	Paul Warriner
<b>3:45PM – 4:30PM -Networking Break-</b>	
<b>4:30 PM - 5:30 PM -Breakout Sessions-</b>	
Counseling or Consultation: Meeting the Needs of Stressed Out Managers	Michael Verano
Translating Coaching into Therapy: Partnership, Action and Possibility in Every Session	Lynn Grodzki
TeleMental Health: Best Practices & Ethics	Mike Klaybor
Does Medication Assisted Treatment for Addiction Help Reintegration into the Workplace?	Christopher Johnston
<b>20:00 PM -22:00 PM -Special Breakout Session-</b>	
From Challenge to Opportunity: Managing to a Successful Outcome	David Nix Laura Jaxobson Kaoru Ichikawa Maria Lund
<b>9 月 26 日</b>	
<b>主題</b>	<b>講者</b>
<b>9 : 00AM-10 : 30AM -Keynote Address-</b>	
Coaching Resilience and Mental Toughness in the Workplace	Pamela Borton
<b>10:30AM – 11:00AM -Networking Break-</b>	
<b>11:00 AM - 12:15 PM -Breakout Sessions-</b>	
Psychological Safety and Team Dynamics: A Great Frontier for EAP	Dave Nix
Teasing Apart Potential Causes of Cognitive and Behavioral Changes in Older Workers	Kristin Fiano
Applying Evidence-Based Research for More Effective Workplace Coaching	Bernie McCann
Becoming an Indispensable Partner to Your Customers	Anne Turner
<b>12:15PM – 1:15PM -Lunch and Prize Drawings-</b>	
<b>1:30 PM - 2:45 PM -Keynote Address-</b>	
The Evolution of Care: How EAPs Can Effectively Support Elder-Caregiving	Kelsey Loushin
<b>2:45PM - 3:45PM -Networking Break and Grand</b>	

<b>Prize Drawing</b>	
<b>3:45 PM - 5:00 PM -Breakout Sessions-</b>	
Value of Stakeholder Engagement in the Implementation of Employee Assistance Programs	Ophillia Ledimo
A Systematic Approach to Training and Education of Employee Assistance Professionals	Peizhong Li Jie “Cherry” Zhang Greg DeLapp
Re-Envisioning EAP Service in a Millennial Context	Jeff Gorter David Bone Erin M. Gavigan Shelby Davis Melissa Nunez
Aspiring to Zero Suicide Mindset at Work: Developing National Guidelines	Maggie Mortali Sally pencer-Thomas Jodi Frey
<b>8:00PM - 10:00PM –Special Breakout Session-</b>	
Elevating Ethical Awareness	Lucy Henry Tonya Slawinski
<b>9 月 27 日</b>	
<b>主題</b>	<b>講者</b>
<b>8 : 30AM-9 : 45AM -Keynote and Continental Breakfast</b>	
Women, Wealth, Wellbeing and the Workplace: What EAPs Should Know and Why You Should Care	Nancy Board
<b>10 : 00AM-11 : 00AM - Breakout Sessions-</b>	
Have You Been Hacked Yet?	James Harting Brian Moran Diana Wicker Maria Lund
The Role of Financial Coaching in an EAP 2.0 Market	Cindy Sheriff Brad Barron Rich Paul
A Role for EAPs in Supplementing Traditional Work Engagement Intervention	Richard Lennox David Sharar
<b>11:00AM – 11:30AM -Networking Coffee Break-</b>	
<b>11 : 30AM-12 : 30PM - Breakout Sessions-</b>	
Cybersecurity for EAPs	James Harting Brian Moran Diana Wicker

	Maria Lund
Gender Transition in the Workplace: Doing the Right Thing	Tyler Arvig Kevin Hayford
Decoding an FFD: You Have a Report, Now What?	George Vergolias
<b>12 : 45PM-2 : 45PM -Keynote and Closing Luncheon-</b>	
Drunk With Hope	Tara Handron



勞動部福祉退休司李冠億助理員(右)與 EAPA 總會執行長 Gregory(左)交流並合影



勞動部福祉退休司李冠億助理員(右)與 EAPA 日本分會理事長市川佳居(左)交流並合影