

出國報告（出國類別：出席國際會議）

出席 2012 年美國員工協助專業協會年會報告

EAPA's 2012 Annual World EAP Conference

服務機關：行政院勞工委員會

姓名職稱：科長 王金蓉

派赴國家：美國

出國期間：101 年 10 月 16 日至 101 年 10 月 22 日

報告日期：102 年 1 月 3 日

摘要

美國員工協助專業協會（Employee Assistance Professionals Association，簡稱 EAPA）設立於 1971 年，是全球規模最大、歷史最悠久的員工協助專業組織，其擁有來自全球各地超過 40 個國家的成員，提供專業的資訊及支援。本會自 2009 年起以政府機構會員之身分加入該組織，每年派員出席 EAPA 國際年會，獲取員工協助方案（EAP）最新資訊及實施概念，促進與國際接軌，以利本會員工協助方案之政策規劃及業務推展。

2012 年 EAPA 國際年會於美國馬里蘭州巴爾的摩召開，大會主題為「踏上新航程—擁抱變化的潮流」，由於員工所面臨的問題隨著時代改變、經濟社會環境變遷有所不同，員工協助方案的服務模式也因應環境變化而朝向多元發展的趨勢，透過各國在員工協助專業對職場勞工福祉耕耘的經驗回顧，針對員工身心適應議題所發展出的多元 EAP 服務模式與成效進行交流。本次年會學習心得與建議：1. 鼓勵民間資源的投入，建立 EAP 專業人員認證及培訓機制。2. 鼓勵企業運用彈性及客製化的服務模式，提升 EAP 推動成效。

目錄

壹、目的.....	3
貳、會議介紹.....	3
一、員工協助專業人員協會簡介.....	3
二、會議簡介.....	4
三、會議行程.....	4
參、年會學習過程.....	6
一、參訪行程.....	6
二、研討議題摘述.....	7
肆、心得與建議.....	13
附錄：2012 年 EAPA 國際年會議程.....	16

壹、目的

「員工協助方案 (Employee Assistance Program, 簡稱 EAP)」是一項促進職場勞工身心健康的服務計畫，企業可整合內部人力資源、廠內護理、法律事務等資源，以聘用專業人員或委託外部專業機構及結合社會資源，協助員工解決在工作、生活或健康層面所面臨的問題與壓力，以提高員工的工作績效及生產力。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，本會自 2009 年起以「政府機構會員 (Government Agency Membership)」之身分參與加入美國「員工協助專業協會」(Employee Assistance Professionals Association, 簡稱 EAPA)，並每年派員出席 EAPA 國際年會，以直接獲取員工協助方案最新資訊及實施概念，促進與國際接軌，以利本會員工協助方案之政策規劃及業務推展。

EAPA 每年舉辦 1 次國際年會，2012 年 EAPA 國際年會於美國馬里蘭州巴爾的摩 (Baltimore, Maryland) 召開，大會主題為「踏上新航程—擁抱變化的潮流 (Embarking on a New Voyage: Embracing the Currents of Change)」，員工協助方案的發展與時俱進，透過各國在員工協助專業對職場勞工福祉耕耘的經驗回顧，針對員工身心適應議題所發展出多元的 EAP 服務模式與成效進行交流。

貳、會議介紹

一、員工協助專業人員協會簡介

員工協助專業人員協會 (EAPA) 設立於 1971 年，是全球規模最大、歷史最悠久的員工協助專業組織，其擁有來自全球各地超過 40 個國家的成員，提供專業的資訊及支援。該協會的使命即是提升員工協助實踐的最高標準及員工協助專業、方案及服務的永續發展。透過出版員工協助雜誌及召開專業會議，提供訓練課程及其他資源來完成其使命。目前 EAPA 有近一百個分會，提供員工協助專業在地化

的服務，包含專業支持網絡及持續的教育訓練，大部分的分會散佈在美國各州，但亞洲、非洲、歐洲、加拿大及澳大利亞也有成立分會¹。

二、會議簡介

EAPA 每年擇一地點舉辦員工協助專業協會國際年會，會議的行政工作通常由主辦地點所屬分會負責，2012 年即由切薩皮克分會 (Chesapeake Chapter) 負責，本次是該分會舉辦的第三次會議 (1989, 1997, 2012)，2012 年 EAPA 年會舉辦期間為 10 月 17 日至 10 月 20 日，本次會議由駐美國代表處勞工秘書黃耀滄及本會勞工福利處科長王金蓉代表參加。參加對象除了來自美國各州，也包含許多國際會員，例如加拿大、英國、澳洲、南非、中國、日本等國家，提供不同國家意見交流的機會，除了參加對象來自不同國家外，其所邀請的演講者也來自不同的國家，使得演講的主題可從更多元的角度來探討。另外，參加者大多是從事員工協助實務工作的人員，透過會議的參加，互相交流並分享經驗，並取得教育訓練時數認證。

三、會議行程

EAPA 每年在年會開始前，會舉辦會議前訓練課程 (1-2 日)，與會者可選擇參加與否，囿於經費有限，本年度並未報名參與該訓練課程。年會會議期間為 (10 月 17 至 20 日)，10 月 17 日上午大會未安排會議，在本會駐美國代表處秘書黃耀滄協助報名參訪「馬丁神父艾胥黎酒精及藥物成癮治療中心 (Father Martin's Ashley Alcohol and Drug Addiction Treatment Center)」，實地了解美國民間機構如何協助事業單位解決員工藥物、酒癮問題。當日下午大會則安排新進與會者互相認識，透過分組討論增加互動機會。

本次大會主題為「踏上新航程—擁抱變化的潮流」，自 10 月 18 日至 10 月 20 日每日安排一次共同性的主題演說及三或四個分段主題式的演講討論，同一時段會有五項不同主題可供與會者自由擇一場次參加，各場次主題內容可歸納如下：

¹ 亞洲分會：日本、中國大陸；非洲分會：南非；歐洲分會：愛爾蘭、英國、希臘等。

- (一) EAP 發展模式：因應文化差異發展 EAP 模式、委辦或自辦方案選擇、EAP 決策考量等。
- (二) EAP 於各項專業領域之應用：腦部健康影響行為模式、藥物濫用、疲勞及失眠管理、災害復原等員工協助方案。
- (三) EAP 專業知能：績效評估、社交媒體應用、專業倫理等。

除了進行會議外，EAPA 另安排廠商參展 (Marketplace) 供與會者參觀及認識，由於員工協助方案在美國發展成熟，而且員工協助方案涉及的領域相當廣泛，包含心理諮商、醫療、衛生保健、職場性騷擾 (侵害) 防治、科技運用、教育訓練等，因此有相當多的民間機構投入並經營這塊領域，本次 EAPA 即邀請了近百家機構設攤參展，有來自非營利組織、私人企業及醫院等，其所經營的業務有藥物、酒精成癮治療、肥胖及心血管疾病治療、網路社群諮商、行為健康服務、創傷後復原及壓力、疲勞管理等，業務相當多元。

比較特別的是，有一參展廠商「工作場所因應家庭及性暴力資源中心 (Workplaces Respond to Domestic and Sexual Violence: A National Resource Center)」，該中心係公私部門 (與美國司法部) 合作的機構，提供免費的資訊、資源及互動工具給雇主或工會來協助受害員工，同時促進職場安全及生產力，並了解相關法律規範。該中心主要是透過教育訓練的方式，協助事業單位內的管理者了解家庭及性暴力防治的重要性及做法，避免員工遭受暴力威脅，同時對於受害者給予適當的協助及轉介資源。

EAPA 也於當日安排商展開幕會，廠商有機會可向與會者介紹產品及推展業務，從參展廠商所提供的資料及與其閒談當中，可了解美國員工協助方案已朝產業方向發展，吸引許多民間機構投入，並且蓬勃發展，同時也吸引許多人投入員工協助方案相關專業證照的取得，並需接受專業課程訓練，EAPA 即有提供訓練課程的服務，本次參與的年會即有提供與會者教育訓練時數的認證，每個課程超過一定時間 (超過 85%) 的參與，即可獲得參訓證明。

參、年會學習過程

一、參訪行程

10月17日早上參訪「馬丁神父艾胥黎酒精及藥物成癮治療中心」，該中心位於馬里蘭州（Havre de Grace, Maryland），是一個私人非營利組織機構，成立目的是協助藥（酒）癮患者重新獲得健康及尊嚴，而其主要的治療計畫係針對18歲以上的成年人，每個患者一星期至少參加12小時的個別治療課程或由該中心指派的專家顧問所主導的團體治療課程（不超過8人），提供個別專屬的服務（一個行政人員負責二位患者），此外，該會依據不同的對象給予不同的治療計畫，包含未曾接受治療者、復發者及家庭治療計畫。

此外，治療期間通常是28天左右，不過該治療計畫對成癮患者僅是提供一部分的治療協助，通常還需要接受其他治療，透過與患者、家屬或心理健康專家的諮商後來安排不同的治療計畫。該中心緊鄰當地風景優美的切薩皮克灣（Chesapeake Bay），目的是為了使患者遠離外界的干擾，同時患者的飲食、日常生活所需事務皆由該中心行政人員負責打理，目的是為了讓患者可以專心在治療計畫上，特別的是行動上皆是男女分開，該中心導覽人員表示，為了避免發生感情關係，讓患者可以專心於治療，所以像手機、電視這些恐成癮的設備，都是盡量避免使用。該中心提供患者在醫療期間舒適的居住環境，硬體設備齊全，包括診療室、護理中心、餐廳、聚會禮堂、教堂、餐廳、宿舍等，導覽者帶我們一一介紹參觀，對於一個非營利組織，能有如此好的設施設備，除了治療計畫採收費方式外，該中心也獲得不少來自私人的捐助。

特別一提的是，由於酒精或藥物成癮通常會影響整個家庭，該中心透過教育、討論及專業治療之方式，讓成癮患者的家庭成員透過開放、誠懇的溝通方式，學習一起對抗藥（酒）癮。該中心亦舉辦活動，透過藝術、遊戲及玩偶等友善的方式，來讓兒童來認識藥（酒）癮的問題，協助他們理解成癮症的家庭成員，因為該中心發現兒童成長在有藥（酒）癮患者的家庭裡，常會感到害怕、困惑或挫折，甚至會影

響他們在校的行為表現，因此透過類似活動的辦理，讓兒童有機會表達想法及感受。任何疾病的治療皆需要家庭成員的支持與諒解，有家庭親情的支持將有助於改善病情，也可減輕藥（酒）癮對家庭的破壞力。

由於該中心也是本次年會的活動贊助商及參展的廠商之一，因此該中心主動發布訊息邀請與會者參訪，由於藥（酒）癮問題一直是美國員工協助方案所欲協助解決的問題之一，員工如有藥（酒）癮問題，不只影響員工個人及家庭，也會影響生產力，本次參展的廠商除了該中心外，也有醫院投入這塊領域的治療與協助，有了民間機構專業的協助，也將有利於雇主運用員工協助方案，協助員工擺脫藥（酒）癮問題。因此，員工協助方案確實需要許多民間機構提供支援及服務，如缺乏該項資源，較難促使雇主運用員工協助方案。

二、研討議題摘述

（一）天然災害 EAP 之因應

近幾年來全球各地不斷發生重大天然災害事件，例如 2011 年日本 311 強烈地震引發海嘯侵襲、2005 年美國颶風卡翠那（Hurricane Katrina）皆造成重大人員傷亡及財物損失，因此，災前預防及災後重建是各國需積極應對的重要課題，本次年會亦將地震等天然災害的因應列入 EAP 研討的議題，了解地震對員工的影響及 EAP 服務成效的評估。

來自紐西蘭的講者 Warwick Harvey，曾負責協調受地震影響員工的諮商支援服務，其以紐西蘭基督城(Christchurch)2011 年 2 月發生的強震事件為例，提到該地震所帶來的損失及影響情況，包含地震為工作場所及勞工所帶來的負面影響。如何有效地協助雇主及勞工因應地震對工作場所的影響是一個重要的課題，尤其台灣地處地震帶，亦曾發生 911 強震事件，Warwick 提出紐西蘭的經驗值得我們參考。Warwick 提到 EAP 災後的回應如下：

- 1.對於緊急需求的支持
- 2.心理上優先協助
- 3.聚焦於建立恢復力
- 4.線上資源的提供
- 5.家庭訪視
- 6.管理上的建議與支持
- 7.管理者的工作坊
- 8.社福機構的支援

由於地震的發生可能造成工作場所及員工住所的破壞，亦有可能產生人員的傷亡，雇主如何協助員工度過災後的創傷相形重要，尤其管理者可透過相關的訓練來協助員工，而 Warwick 也提醒雇主有些想法對於災後的恢復是沒有幫助的，例如期待營運一如往常、缺乏持續性的合作、尋求標準化的回應、混雜的訊息等，而其認為社會心理的支援、定點訪視、心理教育及團隊討論等員工協助方案的介入是有效的。此外，Warwick 也給予 EAP 提供者許多建議，包含事前獲取線上資源、在地化諮商資源的運用、符合在地化的需求、提供給管理者建議並給予支持等。

（二）社交媒體（Social Media）運用於 EAP

由於資訊科技發展迅速，網路運用日益普及，透過網路溝通已成為現代人社交方式之一，社交網絡甚至已成為網路使用中最流行普遍的活動，由於網路無遠弗屆，使得人與人溝通無時空的限制，今年 EAPA 新架設網路 APP 服務，提供本次年會各項及時訊息，即可看出資訊科技的應用不斷更新 EAP 推展的方式。許多領域皆開始或已運用社交媒體進行業務行銷及推廣，社交媒體的影響力不可忽視。如何運用社交媒體於 EAP 的推動亦是本次年會研討的議題之一，社交媒體的運用將有助於推展 EAP，但如何善用社交媒體卻是必須先學習的課題。

講者 Marina London 本身是 EAPA 網路服務的管理者，其以自身長期投入社交媒體運用的經驗介紹目前流行、免費的社交媒體，包含

APP 軟體、部落格 blog、Facebook、Twitter、Line、YouTube、Ted 等，Marina 提到運用社交媒體確實需要長期經營，每天需花部分的時間來處理這些事務，對於沒有時間處理的人來說，並不適合運用這些社交媒體作為對外溝通對話的工具，因為一但疏於經營，反而讓人覺得外行及缺乏承諾。至於是否需要相關的專業方能做好專屬的網頁，可視個人的經濟條件，如經濟條件許可，可請專人協助或教導，不過 Marina 也強調，專屬網頁或部落格的經營重要的是內容，如果內容中肯、有條理、值得讓人信任，會比炫麗的設計來得好。

由於與會者多屬 EAP 實務工作者，社交媒體可作為其與顧客或服務對象溝通的工具，不過也有人提到，如果服務對象已離職，卻還持續使用 Facebook 來請求協助該如何處理，其他與談者則回應，社交媒體多元，有些社交媒體就其個人而言，並不會作為其與服務對象的溝通工具。因此，各項社交媒體的運用可視溝通對象有所區隔，因應不同社交媒體的功能及特性來加以運用。此外，本次有家參展廠商有提供科技軟硬體技術服務，其可協助雇主建置網路聊天諮詢室（可視訊），員工可於線上獲得 EAP 諮詢服務，由於美國民眾面對問題尋求諮商協助較為普遍，線上服務似乎更為即時及便利，惟所衍生資訊安全的問題應更加重視，以維護當事人隱私的權利。

（三）EAP 服務模式

EAP 服務模式多元，根據公司提供的方案規模大小，EAP 的服務模式有內部模式、外部模式、整合模式及共同合作等，內部模式即由公司僱用全職的人員來處理 EAP 事務，通常該方案的辦公室設在公司內部，而此種模式在大公司較為常見，其規模可使該模式達到最好的成本效益。而外部模式通常是公司與 EAP 服務提供者簽訂契約，可提供廠內或廠外地點服務。而整合模式通常是公司有設置內部的 EAP 團隊，但仍與外部 EAP 服務提供者簽訂契約。而共同合作模式是由許多公司共同組成服務團隊提供員工 EAP 服務，運作費用由這些公司共同分攤，而這樣的模式可使原本只有大公司享受的服務也能在小公司執行。

內部模式或外部模式各有其優缺點，實證上尚難論斷何者較佳，本身來自民間機構從事EAP績效研究的講者 Dave Sharar 及從事職業健康照護及EAP服務的講者 John Pompe 歸納其優缺點如下：

1. 內部模式 (Internal Model)

優點：

- (1) 公司擁有 EAP
- (2) 服務較有彈性
- (3) 可與組織內有較好的溝通及整合
- (4) 較受管理者及工會的信賴
- (5) 較多物質使用的治療安排
- (6) 可隨訪較多的諮商及個案，尤其是高風險的個案
- (7) 可根據組織系統及文化加以評估
- (8) 提供較多的訓練

缺點：

- (1) 成本較高且監督上需要相關專業
- (2) 孤立化且聚焦於問題解決，較少注意社會議題與資源
- (3) 組織內邊緣化
- (4) 可能被過於聯結於單一部門
- (5) 接近性及諮商選擇有所受限
- (6) 常缺乏評估及參考
- (7) 保密危機

2. 外部模式 (External Model)

優點：

- (1) 成本低、易於管理
- (2) 提供短期的諮詢服務
- (3) 多被視為是家庭或社會的議題
- (4) 少受內部政策的影響
- (5) 可接近性較高
- (6) 諮商者較為多元
- (7) 資料管理較好
- (8) 對顧客公司風險較低

(9)保密的查覺較好

缺點：

- (1)人頭式成本計算方式較少創造利益
- (2)少有融入文化及工作場所及客製化服務
- (3)少有注意員工職場問題的影響
- (4)少有綜合性評估
- (5)分支機構被移除
- (6)電服中心所造成的障礙

此外，講者 Dave Sharar 特別介紹一套統計分析模式 WOS (the Workplace Outcome Suite)，該系統係針對 EAP 成效進行評估，WOS 包含 5 項衡量指標：曠職(Absenteeism)、假性出勤(Presenteeism)、工作認同(Work Engagement)、生活滿意(Life Satisfaction)、職場痛苦(Workplace Distress)，可針對 EAP 服務進行使用前後結果評估。其所任職單位透過 WOS 系統分析內部及外部模式所產生的影響，發現兩者除了工作認同項無受影響外，其他四項皆朝正向發展。企業選擇 EAP 服務模式通常係以成本為考量，也因此較具規模的大企業較可能採取內部設置的服務模式，而規模小的企業則常以簽約方式提供員工 EAP 服務，未設置專屬的人員，惟 EAP 服務範疇廣泛，每個企業員工尋求協助的問題不一，仍應視企業組織文化及員工問題的屬性來綜合評估 EAP 服務模式。

(四) 創新 EAP 服務設計

EAP 服務設計的演變對業務推動的持續性至為重要，來自葡萄牙、從事 EAP 服務設計的講者 Liliana Dias 提到，政府財政系統的改變增加了雇主或勞工福利彈性的利益，特別是歐元地區，這些變化中的趨勢提供 EAP 保留核心能力的機會，同時屏除一套模式適用全部的方式，確立客製化及個人化解決方案的設計中扮演有價值的夥伴角色，EAP 提供者透過漸進式的創新，滿足組織及其員工不同需求，包含及時、彈性及可調整的服務，可增加 EAP 的價值主張。Liliana 提出服務設計的五項原則：

- 1.以使用者為中心：透過服務設計過程，服務應被使用經歷。
- 2.共同創造：所有利害關係者應被涵蓋在服務設計過程中。
- 3.按順序安排：服務應視為相互關聯的行動序列。
- 4.可證實的：無形的服務應是可被看見的物質品。
- 5.整體的：服務的整體環境應被列入考量。

從 EAP 服務提供者的角度來看，服務設計的良善與否，決定顧客的選擇，如何獲得顧客青睞，亦是 EAP 服務提供者所需思考的問題，講者 Liliana 建議應從使用者而非服務提供者或是公司利益的角度來思考，例如員工可在互動網站 app 或內部網路平台使用福利服務方案、運用員工回饋及評估更新線上解決方案、提供及時、彈性及可調整的服務來滿足不同需求、組織及其人力前進的動能。

（五）其他議題

中國大陸近幾年來民間機構積極投入員工協助方案，EAPA 也將觸角延伸至中國大陸，今年已在北京籌設分會，研討議題也邀請中國大陸專家分享推動經驗，於美國及中國大陸從事心理及 EAP 顧問服務的講者 Paul Yin 提到，EAP 源自於西方，多數成員處於西方並受西方文化影響，如要推展至全球，則需克服文化及政治上的障礙。文化上有所差異，員工協助方案也應有所調整，西方的經驗無法完全套用在亞洲國家，其建議以太極方式運用 EAP，以學習取代教育，思考如何運用既有文化、政治力量，將 EAP 視為讓每個人生活更好的一項工具，而非全面改革。

美國員工協助方案開始於工業的酒精治療行動，目前已轉換為行為保健服務 (Behavioral Healthcare Services)，已投入員工協助領域二十餘年並於近年從事行為保健服務的講者 Tom Farris 提到，行為保健顧問係由來自不同領域的專家 (包含社會工作者、心理學家、婚姻諮商師等) 組成臨床診斷團隊，彼此可互相合作，提供完整的諮詢服務，其認為行為保健服務的推展提供員工協助專家一個新興的發展機會。

肆、心得與建議

美國員工協助方案的發展經驗確實值得我們借鏡，本次參加EAPA所舉辦的年會看到美國民間資源投入員工協助方案的心力，或許有部分商業考量，惟雇主及員工皆是受益者，雇主有更多的選擇方案，相對地可降低員工協助方案的支出成本，增加其推動意願。因此，員工協助方案的推動除了觀念宣導外，也須從供給及需求面著手，方能使員工協助方案長遠發展。針對我國推動員工協助方案提供建議如下：

一、鼓勵民間資源的投入，建立EAP專業人員認證及培訓機制

美國推動「員工協助方案」相當活絡，除了企業重視並有意願提供外，許多營利或非營利組織亦投入支援，提供企業更多元的服務選擇，同時可針對企業的屬性及需求發展專屬及客製化的方案，也因此有更多企業願意提供員工協助方案，在此良性循環情況下，員工協助方案更為蓬勃發展。因此，員工協助方案的推動，建議應從供給面及需求面著手，除了持續鼓勵企業辦理外，EAP專業的供給，例如專業人員的培力、鼓勵民間資源的投入等，亦是員工協助方案推動的重點，否則即便企業有心推動，亦缺乏相關資源可供運用，尤其中小企業所擁有的資源相當有限，委託外部專業機構辦理的方式可能性較高，如民間資源投入有限，將影響推動成效，如能盤點民間資源並鼓勵投入員工協助方案領域，將有利企業善加運用。

員工協助方案對員工及雇主皆有正面的影響，美國員工協助方案針對員工所面臨的不同問題提供協助，因應其文化特性、產業發展及社會經濟環境的變遷，不斷更新調整服務模式，以求員工協助方案達到最佳效益，而我國推動員工協助方案亦須本土化，協助雇主瞭解員工問題，進而協助其改善問題，讓員工及雇主對員工協助方案更有感。從本次年會所安排的研討議題，即可看出美國的文化特性及員工所面臨的問題，或可鼓勵民間機構辦理相關研討會議，透過議題研討瞭解在地的員工問題及提出解決方案。

此外，EAP 專業人員認證機制的建立，將吸引更多專業人員的投入，美國對於 EAP 專業人員的認證相當重視，從事員工協助專業領域的人員多數取得員工協助專業認證（Certified Employee Assistance Professional, 簡稱 CEAP），CEAP 認證係建立於 1986 年，由員工協助認證委員會（Employee Assistance Certification Commission, EACC）負責執行，該委員會係由 EAPA 所建立的自治認證組織。另為維持及提升 CEAP 的專業能力，亦要求該人員需接受教育訓練，此將有助於員工協助方案的順利推展，該制度值得我們參考。

二、鼓勵企業運用彈性及客製化的服務模式，提升 EAP 推動成效

員工協助方案隨著不同的產業及社會環境問題，所提供的服務內容有所差異，而不同國情、文化也將影響員工協助方案的發展，從本次年會安排的研討議題來看，有些議題與美國社會問題及產業發展有關，諸如物質、藥（酒）癮濫用治療、自殺防治、職場暴力、退役軍人工作適應、運動產業員工協助方案等，有些議題則與環境變化及科技發展有關，例如災後應變、社會媒體的應用等，可見員工協助方案所能提供的協助範疇相當廣泛。因此，彈性、客製化的服務已成為其發展的趨勢，因應不同產業、文化及社會經濟環境的改變，員工協助方案的發展與時俱進，事業單位可依其組織文化及員工需求提供員工協助方案，至於設置專職人員或委由外部機構提供服務，除了成本考量外，可考量其優缺點評估事業單位的適切做法。

本會為協助事業單位推動員工協助方案，成立員工協助方案專家入場輔導制度，提供事業單位規劃員工協助方案之諮詢建議，也辦理宣導講座及編製手冊，針對員工協助方案的內涵、功能、效益、服務模式及推動步驟予以系統化介紹，提供事業單位參考。美國員工協助方案的推動民間資源投入不少，從事 EAP 實務專業人士對於員工協助方案推動成效也有相關的分析及討論，例如事業單位規模（人數）、產業分類統計雇主方案選擇的差異性，也試圖透過統計來分析事業單位推動員工協助方案對雇主及員工的效益，例如雇主推動員工協助方案的成本及推動員工協助方案可避免的負面成本（曠職、降低工作效

率、發生職業災害所衍生的成本)比較,提供雇主推動員工協助方案參考。我國企業規模以中小企業為主,企業基於成本考量,除了基本的人事開銷外,對於員工福利的重視有限,然而從美國 EAP 推動經驗來看,企業如致力於推動員工協助方案,確實對勞資雙方皆有所助益,除了有助於提高員工的生產力外,亦可節省許多不必要的成本,可創造勞資雙贏的局面。

附錄：2012 年 EAPA 國際年會議程

日期	時間	主題
10.17	15:30-16:45	Newcomer Orientation and Networking
	17:00-19:00	EAPA Marketplace Grand Opening Reception
10.18	08:30-10:00	Opening Keynote Address
	10:15-11:30	Concurrent Breakout Sessions ※ Standing on Shaky Ground: Living with Earthquakes ※ Promoting Evidence-Based Needs Assessments To Enhance Your EAP ※ The EAP's Role in the Successful Transition of Veterans to Civilian Workplaces ※ Quick Click to a Healthy Mind: How Online Screening Impacts Modifiable Behavior ※ Emotional Intelligence: Helping Client Companies Work Smarter
	11:30-13:00	Lunch in the EAPA Marketplace
	13:15-14:30	Concurrent Breakout Sessions ※ Are EAPs Better Onsite or Offsite? An Outcomes Evaluation Offers Some Answers ※ An EAP-based Program to Identify and Manage High-Risk Employees ※ From Workfloor to Boardroom: How Your EAP Can Create an Impressive Impact ※ EA Professionals and Addiction Treatment Providers: Good Fences Make Good Neighbors ※ Mediation Skills for EA Professionals
	14:45-16:00	Concurrent Breakout Sessions ※ Preparing the Next Generation of Employee Assistance Professionals ※ The Unseen Consequences of Sustained Exposure to Violence ※ The Dynamic Duo for Depression Recovery: Peer Leaders & Web Conference Groups ※ Patient Advocacy and EAP: Embarking on a New Partnership ※ Finding Chi: Providing Culturally-Competent EAP Services in Asia
	16:15-17:30	Concurrent Breakout Sessions

		<ul style="list-style-type: none"> ※How to Control Social Media Instead of Letting it Control You ※Delivering Both EA & W/L Services: Trends and HR Survey Outcomes in Latin America ※Train the Trainer: Supporting Employees with Military Backgrounds ※Resilient Leaders- Resilient Workforce: Engaging Leadership to Create a Culture of Resilience ※Behavior Change through Brain Health: Managing Stress and Building Resilience
	17:45-19:00	International Attendee Reception
10.19	08:30-10:00	Opening Keynote Address
	10:15-11:30	Concurrent Breakout Sessions <ul style="list-style-type: none"> ※Employee Layoffs and Terminations: When Hostility or Violence are a Concern ※The Relevance of Sleep Disorders to Employee Assistance Programs ※Successful and Practical Strategies for Supporting Grief as it Enters the Workplace ※Innovating EAP Design: Increased Value for the Employee and Employer ※Supporting Retention and Success of Veterans and Military Personnel in the Workplace
	11:30-13:00	Vended Lunch & Prize Drawings in the EAPA Marketplace
	13:15-14:30	Concurrent Breakout Sessions <ul style="list-style-type: none"> ※Responding to the Unthinkable: The Japanese Mass Disaster of 2011 ※Active Duty to Civilian Life: Role of EAP in Supporting the Transition to the Workplace ※Sports EAPs: Enhancing Use and Integrating Services with Medicine and Psychiatry ※Designing and Implementing an Effective Workplace Civility Initiative ※Technology Enhanced Aftercare and Monitoring: Future of Recovery Monitoring
	14:45-16:00	Concurrent Breakout Sessions <ul style="list-style-type: none"> ※Cracking the Code: The First Comprehensive Set of EAP

		<p>Vendor Benchmarking Data</p> <ul style="list-style-type: none"> ※Re-igniting Employee Assistance Graduate Education through Global Virtual Learning ※Fatigue Management: Changing Current or Partnership Opportunity? ※New Regulations for Railroad Crisis Response: Building Evidence-Based Standards ※Bouncing Back: New Positive Psychology Techniques to Build Resilience
	16:00-17:00	EAPA Marketplace Dessert Reception & Prize Drawings
10.20	07:30-08:45	<p>Concurrent Breakout Sessions</p> <ul style="list-style-type: none"> ※An EA Approach to Addressing the Special Needs of Employees with Autistic Children ※Purchaser and Client Decision-Making in Employee Assistance Programs ※Workplace Disasters: Unmasking the Psychopaths Among Us ※Strategic Mindfulness as a Change Management Tool
	09:00-10:30	Keynote Address
	10:45-11:45	<p>Concurrent Breakout Sessions</p> <ul style="list-style-type: none"> ※Embarking on a New Voyage: Fostering Successful International Assignments ※Re-Defining ROI: Expanding The Value Proposition for Your EAP ※Behavioral Health Consultants: An Emerging Opportunity for EA Professionals ※The B.I.G. Initiative: An Innovative Model for Change?
	12:00-14:00	Annual Awards Luncheon & President’s Address
	14:15-16:15	<p>Super Sessions</p> <ul style="list-style-type: none"> ※Workplace Suicide Prevention: Evidence-Informed Best Practices for EAPs ※Social Media, Online Technologies and Apps- What’s Next for EAPs? ※Elevating Ethical Awareness ※Full Contact EA Ethics: Applying Ethical Principles to EA Practice
	18:00-20:00	EAPA’s Inner Harbor Sunset Cruise