

出國報告（出國類別：出席國際會議）

出席美國員工協助專業協會年會
報告
2015 Annual World EAP Conference

服務機關：台灣電力股份有限公司

姓名職稱：吉玲玲 組長

派赴國家：美國

出國期間：104 年 9 月 28 日至 104 年 10 月 4 日

報告日期：104 年 12 月 9 日

行政院及所屬各機關出國報告提要

出國報告名稱：出席美國員工協助專業協會年會報告

頁數 37 含附件：☒是☐否

出國計畫主辦機關/聯絡人/電話：台灣電力公司/陳德隆
/(02)23667685

出國人員姓名/服務機關/單位/職稱/電話：吉玲玲/台灣電力公司
/人力資源處/員工關係組長/(02)23667354

出國類別：☐1 考察☐2 進修☐3 研究☐4 實習☒5 其他（國際會議）

出國期間：2014/9/28~2014/10/4

出國地區：美國

報告日期：2014/12/9

分類號/目

關鍵詞：員工協助方案（EAP）、同心園地

內容摘要：（二百至三百字）

台電公司自 77 年 12 月推動「員工諮商輔導制度」，97 年起轉型為「員工協助方案」制度迄今 27 年，協助員工或組織解決工作上、生活上及健康上所遭遇的疑難問題，深獲公司主管、同仁及外界的肯定與讚許，將台電公司推展員工協助方案列為標竿企業，但台電公司仍不斷思索如何創新與精進「員工協助方案」，提升員工生產力和組織的競爭力，以嘉惠組織與員工。為能與世界接軌，並強化台電公司「員工協助方案」專業能力，自民國 99 年起派員參加「世界員工協助方案年會」(Annual World EAP Conference)，藉以汲取世界各國推展「員工協助方案」之實務作法、新觀念及研究成果，俾持續建立台電公司與美國員工協助專業協會專業網絡連結之效，以增進台電公司職場員工關係與組織環境的健康發展。

本次年會的主題為「聖地牙哥的藍天：21 世紀的 EAP」，本報告就大會主題演講及專題分組研討的內容綜合整理為三個議題：「IBM 健康諮詢方案」、「重大事件反應、職場衝突、復原力」、「EAP 在亞洲的發展」分別論述，並作三點建議：一、整合資源建構健康文化；二、重視職場重大事件危機處理；三、善用新科技、新工具、新方法。

本文電子檔已傳至出國報告資訊網

(<http://open.nat.gov.tw/reportwork>)

目 次

摘要.....	1
第壹章 前言.....	3
一、緣起.....	3
二、與會目的.....	3
第貳章 員工協助專業協會.....	6
一、EAPA 簡介	6
二、年會介紹.....	9
三、年會議程.....	10
第參章 年會學習過程摘述.....	15
一、大會主題演講簡介.....	15
二、專題分組研討簡介.....	15
三、大會主題與專題內容綜合整理.....	16
(一)IBM 健康諮詢方案.....	16
(二)重大事件反應、職場衝突、復原力.....	22
(三) EAP 在亞洲的發展.....	27
第肆章 心得與建議.....	31
一、整合資源建構健康文化.....	31
二、重視職場重大事件危機處理.....	32
三、善用新科技、新工具、新方法.....	33
附錄：活動照片	

第壹章 前言

一、緣起

美國員工協助專業協會（Employee Assistance Professionals Association, EAPA）於 1991 年設立，是全球規模最大、歷史最悠久的員工協助專業組織，也是全球 EAP 領域最具影響力的專業協會，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。該協會每年約在 10 月份輪流於美國境內不同城市舉行年度大會，大會配合外在環境及社會趨勢的衝擊和變化，每年設定不同的主題¹，以符合國際員工協助（Employee Assistance Program, EAP）大環境的脈動與需求，議程內容相當豐富，包括大會前有半天、1 或 2 天的專業訓練課程及特定議題研討，大會則有 4 天，第 1 天為各分會成員或會員報到後之專業討論與分享，另有時段開放給新來的成員，讓新來的成員間彼此有互相認識和交換的機會，其餘 3 天包括主題演講、50~60 場次分組議題研討、100 多個攤位商場展示等。每年年會之參與對象除會員外，亦開放國際非會員之個人、政府機關、學校、機構以個人或團體名義報名參加，EAPA 年會不僅是世界上規模最大的 EAP 專業人士聚集的盛會，也是投身於 EAP 事業的專業人士國際性學習和交流的平台。

二、與會目的

台電公司推行「員工協助方案」已有近 27 年的歷史。在這 20 多年的歷程

¹ 2009 年以「迎向變動世界中之挑戰」為主軸，全方位檢視金融海嘯對於 EAP 專業之影響與挑戰；2010 年主軸為「新策略、新崛起的機會」，希望企業在面臨經濟信貸及能源危機後，學習到成功策略及管理的議題，對個人及專業、職場上有所助益；2011 年則以「建立健康文化」、「網路媒體治療」及「EAP 的效益評量」等相關議題加以探討；2012 年「踏上新航程，擁抱變化的潮流」，員工協助方案服務模式因應環境變化，朝向多元化發展的趨勢；2013 年以「熱力四射的 EAP：前程似錦」為主題；2014 年大會主題為想像員工協助方案（Imagine...），主要探討內容包括員工協助方案如何融合科技、文化等組織特質及要素，重新想像員工協助方案並且創新調整，整合各項資源以擴大員工協助之整體性，以實踐符合 21 世紀未來的服務模式。

中，從為求「兩利經營」的人性管理及落實關懷理念，於民國 77 年 12 月仿照「義務張老師」模式創設台電公司「同心園地」、設置「兼任員工輔導員」、推動「員工諮商輔導制度」，建立台電人自助助人之支持性網絡系統，協助員工或組織解決工作上、生活上及健康上所遭遇的疑難問題，到為配合政府政策及與世界先進國家員工協助機制接軌，民國 97 年起轉型為「員工協助方案」制度迄今，朝向更多元化的面向發展。一路走來，可以看到台電公司「員工協助方案」配合社會脈動和組織及員工的需求，一步一腳印蛻變與成長的歷程，深獲公司主管、同仁及外界肯定與讚許，將台電公司推展員工協助方案列為標竿企業，許多公務機關、公民營企業及學校等團體，紛紛前來台電公司參訪觀摩 EAP 實務運作模式與經驗。

「天下唯一不變的真理就是變」，台電公司也不斷思索如何創新與精進「員工協助方案」，以嘉惠組織與員工個人，提升個人生產力和組織的競爭力。為能與世界接軌，並強化台電公司「員工協助方案」專業能力，自民國 99 年起派員參加「世界員工協助方案年會」(Annual World EAP Conference)，藉以汲取世界各國推展「員工協助方案」之實務作法、新觀念及研究成果，俾持續建立台電公司與美國員工協助專業協會專業網絡連結之效，以增進台電公司職場員工關係與組織環境的健康發展。

企業推動員工協助方案成功的 3 大關鍵因素：企業主或高階主管的支持、員工協助員的投入與成長、員工的參與和認同。台電公司很幸運地一直獲得很多「人」的助力，尤其是黃董事長的支持。黃董事長對於台電公司同心園地的運作相當肯定，同時他以身作則，親自參與和分享，他說同心園地是生命修練的平台，園丁有緣打開這扇自助助人的大門，就要把握機緣，讓自己成為一個更好、更值得信任的人，讓同心園地也成為值得信任的組織，使 EAP 不僅僅扮演生活關懷的角色，更促進生命的成長，因此，秉持這樣的信念勉勵再精進與成長，本次能獲派參加此次國際會議，內心充滿了感恩與感激，除了提升個人國際觀與視野，

亦可透過會議的研討與交流，汲取國際間 EAP 發展趨勢及所面臨問題解決方法的寶貴經驗。

第貳章 員工協助專業協會

一、EAPA 簡介

「員工協助方案」源自 1935 年美國的「匿名戒酒團體」(Alcoholics Anonymous, AA)，企業為解決員工因酗酒而導致其出勤不穩定、生產力下降及工安意外增加的問題，辦理「匿名戒酒團體」協助員工戒酒。1960 年代開始越來越多的企業公司推動員工職場戒酒方案 (Occupational Alcoholism Programs, OAP)，透過 OAP 發現導致酗酒的原因不只是單純的心理或健康醫療問題，同時需面對更多法律、家庭、管理等問題，引導企業將相關服務擴展至員工家屬及生活層面，提供更多元的服務。到了 1981 年 ALMACA (The Association of Labor/Management Administrators and Consultants on Alcoholism) 已有約 2,800 員工協助專業人員，並有 8,000 個企業推動協助方案。在 1991 年，ALMACA 正式更名為 EAPA (Employee Assistance Professionals Association)，提供員工協助方案的企業增加到約 20,000 個，會員成長到有 7,000 專業人員及 80 個分會。1988 年 EAPA 開始起草制定員工協助專業標準，並籌組委員會發展及修訂該專業標準。委員會自 1990 年起分為 5 大部分²逐步規劃發展。其中，第 5 部分在 1996 年出版國際員工協助方案方針(the EAPA Guidelines for International EAPs)，這是第一次由 14 個國家代表的國際性團體，共同合作制定，展現了國際文化多元的發展。目前國際員工協助專業協會(International Employee Assistance Professionals Association) 已有 100 多個分會，其分會及會員除美國本土外，遍布全球超過 40 個國家，包含英國、加拿大、愛爾蘭、希臘、南非、日本等國家。日本分會於 2000 年成立，這是國際員

² 參考 EAPA Standards and Professional Guidelines for Employee Assistance Programs, 2010 Edition, pp4-5. 第一部分在 1990 年出版 EAPA Standards for Employee Assistance Programs；第二部分在 1992 年出版專業指導方針 (Professional Guidelines)；第三部分在 1994 年出版專業術語 (EAPA Glossary of Terms)；第四部分在 1994 年出版方案評估工具 (EAPA Program Self Evaluation Tool)；第五部分在 1996 年出版國際員工協助方案方針(the EAPA Guidelines for International EAPs)。

工協助專業協會在亞洲的第一個分會組織；中國大陸於 2013 年 6 月在北京成立分會(CEAPA)；台灣員工協助專業協會(TEAPA)於 2014 年 12 月獲准成立台灣分會，是國際員工協助專業協會在亞洲最新成立的一個分會。

EAPA 目標與功能

EAPA 的願景是成為員工協助領域的全球代言人，其使命是提升員工協助實踐的最高水準及員工協助專業、方案、服務的永續發展，其目標如下：

- 1.組織效能：持續改善 EAPA 的組織結構和資源，以實現其願景及使命，並充分滿足其成員的需要。
- 2.職業道德：支持道德實踐的最高水準。
- 3.專業發展：不斷提高員工協助專業人員的能力和資格。
- 4.專業水準：培養扶植各個員工協助方案達到最高水準。
- 5.專業認可：促進第 5 部分在 1996 年出版國際員工協助方案方針（(the EAPA Guidelines for International EAPs)）的認知及認同。
- 6.提供研究和資訊：提供充分的資訊和贊助廠商，促進 EAP 領域和其專業人員的發展及研究。

為達成上述目標及使命願景，EAPA 努力發揮下列功能：

1.出版《員工協助季刊》(The Journal of Employee Assistance)：提供會員 EAP 最新的議題與發展趨勢。

2.舉辦員工協助專業協會年會 (Annual World EAP Conference)：作為各種關切 EAP 領域發展之會員、非會員、商家等交流與分享專業知識及實務經驗之平台，並精進掌握未來發展的趨勢與動向。

3.核發專業證照：EAPA 下設有員工協助專業認證委員會 (Employee Assistance Certification Committee, EACC) 是員工協助認證諮詢師 (Certified Employee Assistance Professional, CEAP) 及員工協助專業教育證書 (Employee Assistance Specialist – Clinical, EAS-C) 認證管理機構，負責制

訂與 CEAP 相關的專業標準、政策、程序。CEAP 是國際員工協助專業協會官方認可的全球唯一員工協助專業人員資格認證。要取得 CEAP 必須要有一年內至少 1,000 小時員工協助的工作經驗，並依相關學位修習 20~60 小時員工協助相關課程，並且通過認證考試。

4.提供專業訓練及相關服務資源：EAPA 設置學習中心，提供員工協助專業人員線上學習或實體研習影響職場工作表現的各種議題，以獲得 PDH 學分（Professional Development Hours）或維持 CEAP 所需之專業時數（Continuing Education Contact Hours）。

5.協助分會訓練、連結與商業發展；

6.制訂員工協助專業標準及核心技術。

EAPA 致力於整合各方資源，提升員工協助專業知識的價值。因此，EAPA 鼓勵社會工作者、心理學家、家族治療專業諮詢人員、戒藥酒癮從業人員、促進職業健康福祉專業人員、輔導員、學生、人資人員、危機處理專家、福利人員等均可加入會員。加入 EAPA 會員有什麼好處及優惠？

- 1.《員工協助季刊》(JEA)以紙本及電子刊物方式發行給會員，自 2005 年起迄今之刊物內容會員可在線上瀏覽；
- 2.《EAP NewsBrief》，每周 EAP 電子通訊刊登熱門的員工協助專業領域的議題；
3. 使用線上「員工協助專業研究論文文獻」(Bibliography of EA Research Articles) 資料庫，搜尋自 2000 年起所有關於 EAP 領域文獻，包括統計結果及 ROI 研究；
- 4.利用線上檢索系統關鍵字及作者可搜尋 JEA 文章，深入研究 EAP 主題；
- 5.登入 EAPA's Conference on Demand 可重複觀看每年年會會前訓練課程，主題演講、分組研討等提供之錄音及投影片資料。
- 6.協助取得專業證照，提供 CEAP 考試準備及證照相關之倫理議題等線上課程；
- 7.參加 EAPA 會議、活動或購買 EAPA 出版物，參加 CEAP 考試和 EAPA 會員

續費，線上課程、網路研討會、工作訊息刊登等，會員均享有一定比例的折扣。

二、年會介紹

2015 年國際 EAP 年會於 9 月 29 日到 10 月 2 日在美國加利福尼亞州聖地牙哥城鄉休閒度假中心（The Town and Country Resort & Convention Center）舉行。聖地牙哥位於美太平洋沿岸西南角，離洛杉磯城約 100 哩，以溫和宜人的氣候和眾多的沙灘著名。人口約有 2 百萬人，僅次於洛杉磯約 3 百多萬人，是加州的第二大城，美國的第八大城。城鄉休閒度假中心為大會指定住宿及會議旅館，交通便捷，離聖地牙哥機場僅約 15 分鐘的距離。旅館內大會場地可容納上千人，另有多間大型分組研討室作為各議題交流與分享之用。旅館休閒設施有 3 座室外游泳池，還有 SPA 和餐廳，其他設施包括健身中心、健身設施和池畔酒吧，另外還提供公共區域免費無線上網和免費區域接駁車等服務，是一座設備相當齊全、擁有 900 多間客房的大型渡假型旅館。

天藍的天空，明媚耀眼的陽光與徐徐的微風，加上旅館游泳池藍水的映照，與會人員在色彩如此明亮，天氣如此晴朗、環境如此優美下參加本次 EAP 年會，正好呼應了年會的主題為“Blue Sky in San Diego: EAP in the 21st Century”，相信與會人員帶著開放、雀躍、歡喜的心學習和交流，入寶山必有相當豐碩的收穫。大會亦期許與會人員能有如下的學習和成長：

1. 掌握世界 EAP 的發展動向以及最新的研究方向。
2. 學習頂尖的 EAP 技術與最佳實踐成果。
3. 獲得專業又深入會前培訓課程的研習機會。
4. 與全世界上千名 EAP 工作同仁經驗交流分享。
5. 聆聽來自全球頂級的專家報告與研討。
6. 觀摩 EAP 各種方案與服務輸送方式。
7. 獲得 EAPA 與會及培訓積分，並有機會成為 EAPA 會員。
8. 會見近百家 EAP 服務供應商及其相關產品。

三、年會議程

本次年會在大會開始前即規劃了 2 天(28-29 日)相當深入且非常專業的會前訓練課程，每一主題規劃或半天或 1 天或 2 天的課程，由於較屬於心理諮商專業或具商業價值領域，且須付高額費用參加，故未選擇會前訓練課程。

104 年 9 月 28 日抵達洛杉磯後，29 日即前往聖地牙哥城鄉休閒度假中心報到。每位與會者於報到櫃台領取名牌識別證，當時在報名參加年會繳交註冊會時，全以網路作業填報個人資料，之後大會以 e-mail 請參加人員確認並回傳名牌上個人資料的正確性，以便於會場領取名牌。名牌上另以不同顏色布條代表不同身分，例如白布條金色字體代表國際成員，黃色代表新會員，深綠色代表參展人員，淺綠色代表有 CEAP 證照，紫色代表主講者等。會場報到處呈現一片熱情的氛圍，從提袋、手冊、海報、水壺等無一不是藍綠色系列，與聖地牙哥的藍天搭配，充滿了陽光和熱情的喜悅，充分感受到主辦單位熱烈歡迎之意。會場旁側有 100 多個從事 EAP 專業廠商參展攤位，與會人員必須佩戴名牌始得自由進出展場。

大會為初次參加人員舉辦新人交流聯誼會（**Newcomer Orientation and Networking**）。這次參加年會來自台灣有 5 位，一位是勞動部負責推動 EAP 的龍瑞科員，一位是台灣中油公司人事處的陳嵐嵐專員，另外兩位來自台灣員工協助專業協會的張秘書長慶麟及梁理事珊華。在新人交流聯誼會上，主持人讓兩人一組彼此互相自我介紹後，站起來向與會人員簡單介紹你的同組夥伴，雖然介紹前我們帶著既興奮又緊張的心情，但能與來自世界各地 EAP 志同道合的社工師、心理師交流分享，是多麼難得與難忘的經驗啊。

本年年會議程除了有三場主題演講外，還有約 50 多場的分組專題研討，每一時段有 5-6 個不同的專題供與會人員選擇。與會人員針對個自的需求，選定場次後，在各個會議室跑場，彷彿重回大學時代選修課程在校園裡穿梭的情景。每場次均有熱情的志工，為進出會場的與會人員服務，掃描名牌上的 **Bar Code**，

以便登錄參加的時數，每場次課程參與時間必須超過 85%以上，以及課後填寫評量表，才可獲得時數的認證。

另外，值得一提的是大會在最後一天(10月2日)中午時段會安排年度頒獎午宴 (Annual Awards Luncheon & President's Address)，頒獎給在員工協助專業領域有貢獻的個人及分會組織，表揚他們在專業領域的努力與優異卓越的表現。獎項有 EAPA 年度會員獎、EAP 品質獎、地方分會卓越獎、國際分會獎等。本年度適逢國際員工協助專業協會執行長 (International EAPA CEO) Dr. John Maynard 退休，大會特別利用這個年度頒獎午宴頒發終身成就獎給他，感謝他在員工協助專業領域卓越的貢獻，並請其發表退休及得獎感言。Dr. John Maynard 是科羅拉多大學心理教育及諮商的博士，在 1970 年代即以公共精神衛生系統心理治療師開始他的員工協助職業生涯，並成功創立員工協助專業公司，1980 年代期間他擔任美國一家大型醫院健康行為服務副總裁職務。從 1987 年至 2004 年，他是 SPIRE 全球性健康諮詢公司總裁，這家公司專業從事於 EAP 策略規劃、方案設計及質量改進評估和審查的工作。自 2004 年迄今，他一直擔任員工協助專業協會執行總裁，有很多機會可以和世界各國員工協助專業人士交流與分享。

2015 年 EAPA 年會會議議程

日期	時間	主題
09.29	15:30-16:45	Newcomer Orientation and Networking
	17:00-19:00	EAPA Marketplace Grand Opening Reception
09.30	07:30-08:15	EAPA Marketplace Continental Breakfast
	08:30-10:00	Opening Keynote Address IBM Takes EAP to the Next Level
	10:15-11:30	Concurrent Breakout Sessions ※Using Technology to Engage Millennial EAP Clients ※Managing High-Conflict Workplace Situations ※Thinking for a Change ※Gender Identity in the Workplace

		※A Case for the Coach: Life Coaching Soars High in EAP ※Knocking down the Screening and Brief Intervention Barrier from Within
11:30-12:30		Lunch & Prize Drawings in the EAPA Marketplace
12:30-13:45		Concurrent Breakout Sessions ※Navigating Clients Through Cancer-related Workplace Issues ※Research Findings Demonstrating the Impact of EAP Services on Workplace Outcomes ※Neuro-Silence: Worker Wellness and the Meditative Arts Neuro-Silence: Worker Wellness and the Meditative Arts ※Leveraging EAP in Assessing and Managing Threats of Workplace Violence ※Ethics Questions and Answers! ※Emotional Connectivity: The Art of Laughter
14:00-15:15		Concurrent Breakout Sessions ※Over The Rainbow: How “Virtual EA Visits” Are Transforming EA Services ※EAP Response to Workplace Bullying: Coaching Abrasive Managers ※The OWIE: A Brand New Approach To Organizational Wellbeing e ※Mindfulness: Flavor of the Month or Cutting Edge EAP? ※Three Key Managerial Processes: How Coaching Facilitates Management Referrals ※Sustaining and Retaining the Home Care Workforce: An Innovative EAP Model
15:15-16:00		EAPA Marketplace Networking Break
16:00-17:15		Concurrent Breakout Sessions ※Digital Trends in EAP: Who’s Using What ※Building Evidence Supported, Workplace Specific Response Programs ※EAP & Work-Life Integration: Research Update and Case Study of Tutoring ※EAP Taking the Lead in Financial Wellness ※The Impact of Abuse Trauma on One’s Career and Hopeful Strategies For Success ※EAP Outcomes Evaluation: Survey Development, Outcomes Analysis and Return on Value

	17:30-18:30	International Attendee Reception
10.01	07:30-08:15	EAPA Marketplace Continental Breakfast
	08:30-10:00	keynote Address “The Clear View From Here: Scenes of EAPs, Past, Present and Future”
	10:15-11:30	Concurrent Breakout Sessions ※In the Eye of the Storm: Using Mediation Skills to Manage Volatile People ※The Workplace Outcome Suite: Results from an EAP Research Network ※Connecting in Today's Fast Paced Environment: Video Based EAP Sessions ※Weight in the Workplace: Why Wellness at Work Programs Aren't Working ※Implementing the Federal Railroad Administration Critical Incident Rule ※Wavelength: The Science of Gender Dynamics in the Workplace
	11:30-12:30	Lunch & Prize Drawings in the EAPA Marketplace
	12:30-13:45	Concurrent Breakout Sessions ※Forecasting Global EAP Trends ※Enhancing Partnership: EAP Integration and Leadership Engagement ※Reinvent Addiction and Mental Health Services with Innovative Apps ※How to Coach Parents of Children with ADHD and with Trauma: The Newest Findings ※Blue Sky or Just Blue? What Your Company Pharmacy Experience Can Do for You! ※Beyond the Bucks: Showing the Whole Value of Your EA Program
	13:45-14:30	EAPA Marketplace Networking Break
	14:45-16:00	Concurrent Breakout Sessions ※The Fitness For Duty Evaluation and Its Aftermath: Avoiding the Landmines ※The Reality of Employee Well-Being Without Borders ※EAP in the C-Suite: Working With Impaired Executives

10.02		※Increasing EAP Outreach with Evidence-based Online Screenings ※EAP Critical Incident Response: Operationalizing Resilience ※Sleep Deprivation and the Workplace: An EAP Perspective
	21:00-24:00	EAPA Dance Machine
	09:00-10:30	Keynote Address Evidence Based Assessment in Crisis Response: Issues, Approaches, and Instruments
	10:45-12:00	Concurrent Breakout Sessions ※Advocating for Positive Leadership ※Buyer Beware: The Truth about Wellness Programs ※When Chronic Stress Turns to Chronic Pain and Addiction ※Psychosocial Risks and Impacts in the Workplace Assessment ※Games Couples Play: Going Mobile to Improve Communication
	12:15-14:15	Annual Awards Luncheon & President's Address
	14:30-16:30	Concurrent Super Sessions ※Emory After Ebola: Lessons Learned by the EAP ※Elevating Ethical Awareness ※Counseling and Coaching Bullies at The Top of the Organization ※Developments and Lessons from Mainland China, Malaysia, and Taiwan ※Grief and Loss in the 21st century: What Really Happens in the Workplace
	17:00-21:30	Celebration Under the Palms

第叁章 年會學習過程摘述

一、大會主題演講簡介

本次大會在 9 月 30 日、10 月 1 日及 2 日，分別規劃了 3 場精采的主題演講如下：

(一) 21 世紀的員工協助：IBM 員工協助新境界 (21st Century EAP: IBM Takes EAP to the Next Level)。由 IBM 資深健康顧問 Dr. Ashish Parikh 及印度 Optum International 公司員工協助業務主管 Mr. Amber Alam 共同介紹 IBM 整合型方案—員工健康幸福方案 (Employee Well-being Programs)，尤其是該方案過去 2 年在印度實施的結果及經驗。

(二) 員工協助方案的過去、現在和未來 (The Clear View From Here: Scenes of EAP's, Past, Present and Future)。該場次主題很特別的不是以演講方式呈現，而是以有趣的戲劇演出方式來看員工協助專業發展的歷程、員工協助過度擴大潛在的危機，以及可以用戲劇方式來幫助員工協助說他們自己的故事。

(三) 危機應變實證評估：議題、方法及工具 (Evidence Based Assessment in Crisis Response: Issues, Approaches, and Instruments)。由國家創傷壓力處理中心資深教育專家 Dr. Patricia Watson 主講，主要介紹潛在創傷壓力症候群的員工可能會遭受到的壓力反應，例如疲倦、失眠、焦慮、害怕、沮喪、憂鬱、易怒、失去自信心、精神無法集中等，而如何界定這些症狀？可以利用實證評估工具，增加對潛在創傷壓力症候群的員工所遭受到壓力反應的瞭解，以降低文化偏見與及早採取有效的應變及治療措施。

二、專題分組研討簡介

從 3 天計有 51 場次的分組專題研討來看，員工協助領域要面臨五花八門的各種議題，例如，處理職場衝突/霸凌事件、處理不穩定的員工、如何引導管理階層運用員工協助轉介資源、重大創傷壓力的復原力、職場藥酒癮及精神疾患問

題、實證評估檢測工具的運用、壓力及健康管理、職場性別議題、員工協助方案實施結果調查、員工協助方案數位化趨勢等，呼應未來 21 世紀員工協助方案將朝以下的趨勢發展：（一）整合性的員工協助方案（二）職場的暴力事件管理/重大意外壓力團體諮商（三）工作/生活平衡方案（四）跨國文化多種族勞力員工協助（五）員工協助方案因應特定文化的需求（六）員工協助方案效度研究（七）科技發展衍生沉溺電子網路、網路的暴力/性等問題（八）科技發展的日新月異—運用網路網站、網路諮商宣導員工協助方案。

三、大會主題與專題內容綜合整理

在這次年會學習的過程中，除了 3 場主題演講，另參加了自行選擇專題的 9 場分組研討會，主題多元，內容相當豐富。由於每一議題涉及各個領域的專業，限於時間，僅對台電公司員工協助方案較相關及可資作為推展之參考，綜合歸納三點如下：

（一）IBM 健康諮詢方案 (IBM's Wellness Advisor Program)

Mr. Lou Gerstner, IBM CEO (1993-2002) 說：「我在 IBM 學到的一件事就是文化是一切（“The thing I have learned at IBM is that culture is everything”）」IBM 認為企業成功的要件建基於健康、高績效、有生產力的員工，以及降低可預防的醫療費用，因此，對於健康的議題非常重視，需要用更新的方案來推動，俾幫助員工改善生活品質。

健康承諾

IBM 「健康承諾」(A Commit to Health)，鼓勵員工承諾致力於健康生活和活力建設，積極參與定期的預防保健和醫療決策；而 IBM 也承諾致力於提供員工所需要的資源，幫助員工將「健康」作為最優先的選擇。因此，在 IBM 全球性企業的各個層面都關注員工的健康幸福，無論在職場上、家庭社區中，IBM 承諾致力於員工全人的健康與安全的價值。

Mr. Gerstner 在簡報中提到員工健康最大的挑戰與威脅就是壓力與心

理健康，在過去一年全球工作者大約有一半有高壓力³，美國協助機構求助者中有 60-80%都與心理健康有關，世界衛生組織（WHO）指出心理疾病包含壓力有關的失調，在 2020 年之前都會是失能最主要的原因，同時壓力對於員工的效率也呈現負向的結果如下表：

壓力與員工效率負向關聯性

平均天數	低壓力員工	中壓力員工	高壓力員工
缺勤	2.2 天	2.8 天	3.6 天
假性出席	7.6 天	10.0 天	15.5 天

持續投入

渙散	8%	31%	51%
分心	10%	15%	15%
不支持	24%	28%	24%
高度投入	57%	26%	9%

壓力對於員工的健康有很大的影響，從下表可以看出低中高壓對於員工各種健康狀態呈現的比率：

健康狀態	低壓力	中壓力	高壓力
健康的 BMI	32%	35%	30%
抽菸	10%	14%	14%
每晚睡 7 小時以上	59%	49%	37%
規律運動	50%	38%	28%
注意飲食健康	51%	42%	33%
使用健康 apps	41%	44%	38%

³ 在過去一年，全球壓力指數平均為 48%，英國 43%，美國 47%，法國 42%，德國 58%，印度 51%，中國 75%，比利時 52%，荷蘭 40%，巴西 41%，南非 52%，日本 45%，澳洲 38%，加拿大 48%，墨西哥 43%。資料來源：Regus Group
(<http://www.regus.presscentre.com/Resource-Library/GRAPH-Stress-level-rise-in-different-countries-a-cb1.aspx>)

健康程度比率	低壓力	中壓力	高壓力
非常健康	66%	53%	38%
健康	30%	38%	44%
不健康	4%	9%	18%

另外，值得注意的是，在開發中國家有愈來愈多非傳染（Non-Communication Diseases, NCD）。什麼是非傳染性疾病？非傳染性疾病包含心血管疾病、癌症、呼吸道疾病、糖尿病等。所有非傳染性疾病的死亡原因有 80% 導因於這些疾病，有 1730 萬人死於心血管疾病，有 760 萬人死於癌症，有 420 萬人死於呼吸道疾病，有 130 萬人死於糖尿病，每年共計約有 3000 萬人死於 NCD。透過好的生活習慣及照顧是可以預防和減少這些疾病的發生，否則花費在醫療照護以及導致失去生產力和全球經濟的成本都是相當龐大，約計影響未來 20 年 47 兆美元，所以有愈來愈多的企業主願意投資照顧員工的健康，企業推動有效的協助方案，可以促進員工的生產力，例如每位員工約可提高 34% 收入，降低大於 1,600 美元醫療的花費，企業可降低 1.5% 的醫療費用，減少每年每位員工 1.3 天的缺勤，並且降低員工健康的風險，高血壓減少 26%、BMI>30 減少 22%、抽菸減少 18%、糖尿病或具高糖風險減少 47%，確實有其經濟成本效益。健康方案在北美洲推行得很普遍(約 80%)，雖然在其他地區也開始成長與發展，但是仍有 2/3 的企業主對於健康策略尚未完整的建置。

IBM 公司隨著時代環境的變化也發展出不同的協助方案：

	1970s	1980s	1990s	2000s	2010s
議題動機	與藥酒癮相關、生產力／負債缺口	創造力／生產力，人性化參與化的人力資源	健康及失能的費用	吸引及留才，工作環境，風險管理	經濟轉型，高密集勞力，健康成本，組織氛圍，訊息傳播，壓力
方案	職業戒酒方案	概略性員工協助方案	處理心理健康層面	整合式員工協助方案及工作生活	員工協助方案／工作生活及幸福健康
方法	干預及復原措施	測量人際關係壓力、憂鬱	出缺勤及醫療看診	健康及生產力	幸福健康及投入

IBM 公司從 2000 年起即開始強化員工身心健康預防措施，2000-2005 年重心在於增加預防措施，以健康生活方案為主，推動戒菸及體力活動，並且提供網路健康自我管理的工具，員工開始可免費使用所有預防措施；2006-2010 年推動護理統籌方案，即開始推行「以病人為尊的醫療之家」（Patient Centered Medical Home）的管理系統，目的是從病人觀點出發，透過方便有效的「全面醫療服務」，增進病人對自身保健的參與程度和配合度，以達到提升病患整體健康、減少昂貴醫療開銷的效果；2010-2015 年實施初級預防保健 100%免費措施，包括飲食營養保健諮詢，另外，還有家庭成員及孩童全面健康風險評估。

健康的 5 個面向

IBM 員工協助方案的理念即是「健康承諾」，建構一個企業員工健康的文化。所謂的「健康」包含了 5 個層面，第一健康的目的：在於符合個人的目標意義及價值；第二身體（生理）健康：身體各器官和系統都能夠正常運作，增強體能及身體的韌性；第三精神（心理）健康：健康的心智，人能夠

認識自己的潛力、應對正常的生活壓力、有成效地工作，並對其社區作出貢獻；第四社會（社交）健康：是指人能夠與他人和諧共處，並與社會制度和道德觀念相融合；第五財務健康：穩定的財務狀況，有計畫地學習及規劃財務。

如何運用協助方案建構「健康承諾」？

IBM 分兩個方面進行，即由健康評估及健康檢查入手到健康教育與自覺意識，設計全面性的支持方案，並且以創新投入的策略及透過高科技高感動的多元管道系統，整合中央及地方的資源。因此，IBM 健康諮詢方案 (IBM's Wellness Advisor Program) 係將原員工協助方案中有不同的諮詢支持系統，醫療、行為及健康等分流的諮詢支持系統整合到員工協助方案中。

醫療支持系統由 4 個部分組成：1. 醫療端，包括徵狀自我檢查，醫藥、預防接種、健康檢查等問題、受傷、上呼吸道疾病、嚴重的小兒科疾病；2. 妊娠的照護支持，包含妊娠的期間的健康習慣、用藥問題、嬰兒來臨時的計畫、產後憂鬱症的預防、健康服務等；3. 治療決策，包括手術替代方案的問題、身體背部疼痛及各種器官等問題的處理選擇；4. 慢性病的處理：包括糖尿病、高血壓、心臟病、高膽固醇、B 型肝炎、關節炎等。行為支持系統即員工協助的服務，包含壓力處理、憂鬱焦慮、人際關係的議題、協助主管、職場意外事故處理、財務及法律諮詢等。健康支持系統即健康教練，提供的服務有體重管理、戒菸、肌力與體能訓練、睡眠、膽固醇管理、維持良好的健康習慣等。

在印度實施的結果與經驗

由美國發展出來的員工協助方案要運用到全球的 IBM 公司，尤其在印度推動時開始注意到不同層面的問題，例如從員工健康發展到員工幸福的過程，原先將焦點僅放在醫療費用、健康狀況、單一語言及文化、在美國推廣、高風險個案及醫藥的請領和數據等，相對的需要將焦點轉變到注意

生產力、壓力引起的相關議題，例如缺勤及投入程度、多元文化及語言、強調可在地使用並擴充至全球、焦點放在較大量有中度風險的員工身上，主動蒐集健康風險評估數據、病患的問卷調查等。

IBM 公司建構「員工協助方案」作為各種資源整合的平台，先以諮商、工作與生活及重大意外事故為基礎支持系統，主動提供可攜式線上資訊及健康風險評估、健康教練、生物測量統計及現場活動的員工協助/員工健康幸福服務，另外再提供護理及新生兒的照顧、治療決策、教練及各種狀況之管理等，以建構完整全人的健康管理，發展出 IBM 的健康諮詢方案，增加了 3-5%員工的投入。

從 IBM 健康諮詢方案在印度推動已約有 10%的使用率、有 5396 人次的互動、有 1420 個案、6 個高風險個案、42 個婦女議題的個案等，並且獲得良好的回響經驗，可以歸結以下幾點：

1. 部分員工已將健康諮詢方案取代初級保健醫療。
2. 健康諮詢方案可以彌補印度昂貴的醫療服務系統的間隙。
3. 健康諮詢方案已快速地增加使用。
4. 治療決策支持方案有極高的價值，開啟向專業醫師諮詢及討論治療決策之路。
5. 員工協助方案可以互相轉介的功能提高員工協助的使用率。
6. 對於健康教練有大量的需求。
7. 強化管理轉介及諮商。
8. 生育計畫獲得很大的參與度及顧客滿意度。
9. 員工認為單一窗口服務非常有幫助。
10. 能提供諮詢是很好的一件事，因為在印度醫師及營養師是非常昂貴的一種行業，一般人即使為一點小問題看醫生，也是很大的負擔。員工協助看起來有很好的未來前景，但是心理諮商在印度仍被視為禁忌。

IBM 健康促進與承諾的具體目標是要降低健康風險，並建立有活力的員工和促進他們與家人間的幸福感。

（二）重大事件反應、職場衝突、復原力

• 重大事件反應 (Critical Incident Response, CIR)

在今年第 3 季《員工協助季刊》中，〈擴大重大事件反應處理的價值〉一文中提及，員工協助服務的項目中處理重大事件，長久以來即是員工協助最重要的也是最有價值的，處理得當的話，是最能被員工感受與肯定的一項服務，但不意外的是，也可能是最具有爭議及最易被誤解的。影響職場重大事件有哪些呢？譬如天災、員工死亡、搶劫、暴力與衝突、組織裁併、失業等，都會造成職場動盪不安，主管與員工會有激烈的情緒反應。在這關鍵時刻，雇主往往會尋求 EAP 的協助，但什麼是雇主所期望的？雇主期望能預防員工創傷後壓力症候群（Post-Traumatic Stress Disorder, PTSD）的發生，並且希望有心理接種能抑制員工精神疾病的爆發，雇主的期望最後無非都是要與組織或業務有相關的結果。

美國國家創傷後壓力處理中心資深教育專家 Dr. Patricia Watson，在演講中除了介紹創傷事件員工可能會遭受到的壓力反應，例如疲倦、失眠、焦慮、害怕、沮喪、憂鬱、易怒、失去自信心、精神無法集中等，需要支持系統、保護及處理措施外，如何檢測出創傷後壓力反應的症狀？她認為利用一個好的檢測評估工具非常重要：1. 可以降低評估風險，不會因自身的偏見，而錯失對有關的壓力反應及需要的支持；2. 可以幫助評估，提供受到影響的個人和機構有效的溝通，彼此了解什麼是需要；3. 確保有效展開處置及治療；4. 具有更好的治療效果；5. 可以減少或消除資源的浪費、額外的壓力以及治療的失敗。

但是，要做檢測也有它的障礙，在發生重大事件後，一般人大都避免再去討論創傷事件，因為會引發不舒服的感受，以為只要忽略它，它就不

存在，而且一開始他們會認為沒有什麼，也看不到任何症狀，不需要做檢測，所以解決之道就是溝通和詳細說明理由，日後的檢測有其必要性，並且在事件發生後就能得到當事人的同意。檢測的時機點，返回工作崗位前須做壓力反應檢測，另外，要在完成專業照顧後，並且決定是否還有其他協助和支持的需求。前者推薦的檢測工具為創傷篩選問卷（Trauma Screening Questionnaire, TSQ）在過去一星期出現的症狀；後者為短期創傷後壓力症候群評分面談（Short Post-Traumatic Stress Disorder Rating Interview – Expanded, SPRINT – E），為災後一個月痛苦和治療檢測出需要協助和支持的措施。

一般人在遭遇創傷事件後，經常會出現的反應，包括：

- 1.再經驗創傷事件：不斷回想痛苦的記憶、情境再現（Flashbacks）、夢見創傷事件或其他的恐怖事件、當回想到創傷事件時易引發過大的情緒和生理反應。
- 2.逃避：逃避與創傷事件有關的活動、地點、思想、感覺。
- 3.情緒麻木：對事物失去興趣、對人產生疏離感、情緒反應侷限。
- 4.警覺性增加：睡眠困難、易被激怒、專注困難、過度警覺、驚嚇反應強烈。

檢測出症狀後，接下來就要與當事人討論轉介事宜，讓當事人瞭解這些壓力症狀反應對其生活及工作的影響，希望能進一步轉介處理及治療，並且準備推薦轉介的名冊供當事人選擇，如果當事人不願意轉介，則多鼓勵當事人談談他的顧慮，並且找到同儕或家人的支持力量，一起討論轉介資源，這些都能幫助當事人提高轉介的意願，並且儘速處理及解決他自身所遇到創傷的痛苦和情緒困擾。

並非每一位受創的人都會有創傷後壓力症候群，只有其症狀持續超過1個月時，才會被診斷為創傷後壓力症候群。發生創傷後壓力症候群的人，

其症狀通常會在創傷後 3 個月內發生。致病的原因很多，有些人會在 6 個月內痊癒，有些則會持續更久的時間。有些案例中，其狀況可能是慢性的，偶而，這個疾病創傷事件後數年之久都不會出現。有創傷後壓力症候群的人可以藉藥物治療和心理治療來協助。

• 職場衝突

現代職場中無可避免的即是與人的接觸，人有百百樣，尤其現代人處在長時間工作或工作不穩定的狀態，面臨家庭與工作的種種壓力源，容易導致情緒緊張失控，小摩擦可能變成嚴重的語言或肢體暴力事件。職場衝突對於個人及組織的影響相當大，包括損害人格尊嚴、心理健康，甚至威脅人身安全，不論是何種型態都會造成當事人身心巨大的壓力與焦慮，如何預防及化解職場衝突是雇主及勞工必須面對的議題。

分組研討中即有一專題討論如何處理職場衝突，尤其是人際衝突。人際衝突可先探討易衝突的行為，以及認識違常的人格特質。到底哪些行為容易產生衝突？歸納來說，防衛性、頑固不妥協、極端的行為和思考模式、不可控制的情緒、難以接受挫敗和失落、永遠都是別人的錯、期待別人解決問題、還有缺乏自覺性和變通的人格違常等性格，都是容易引發職場人際衝突。

人格違常有以下幾個標準：

- 1.行為與其個人所處的社會文化明顯不同，且至少有下列兩種以上異於常人的表現：認知功能：對自己、他人、和事件的認知；情感功能（情感的表現方式、強度、變化度、和情感表的合宜性）人際關係；對於衝動的控制。
- 2.表現的情形長期固定不變。
- 3.其表現的狀況足以影響到其個人、社會、職業等正常的功能。
- 4.發病最早可追溯到青春期或早年成年期。

5.其疾患不是由其它精神疾病所造成。

6.其疾患不是由物質(如毒品)或其他身體疾病(如頭部外傷)所造成。

人格違常的分類：

A 群 (奇怪型或異常型疾患) • 妄想型人格違常 • 類精神分裂型人格違常 • 分裂病型人格違常

B 群 (戲劇型或情感型疾患) • 反社會人格違常 • 邊緣型人格違常 • 戲劇化人格違常 • 自戀型人格違常

C 群 (焦慮型或恐懼型疾患) • 畏懼型人格違常 • 依賴型人格違常 • 強迫型人格違常

有這些人格特質的人，不要想去改變他們，而是採取 R.A.D.方法：R(Recognize)認識易引發衝突的矛盾性格；A(Adapt)相應地調整你的方法；D(Deliver) 提出 C.A.R.S.回應。

處理職場上易引發衝突的人 4 種(C.A.R.S.)技巧：1.首先要連結 (Connecting) 到 E.A.R.，即是同理、注意、尊重 (Empathy Attention Respect)；2.分析 (Analyzing) 選項和困境；3.回應 (Responding) 誤解；4.設定界限 (Setting Limits)。

企業除了積極營造健康和諧的工作環境，但無可避免地，可能無預警發生職場衝突或暴力事件，「預防勝於治療」設置預防及處理職場人際衝突的機制，確實有其必要性。然而企業內部主管及一般同仁，忙於本職業務，對於處理人的問題，較為不易，如何在內部提供「員工協助方案」，給予主管及員工心理支持與協助諮詢，當員工面臨困擾及衝突時，可以有求助管道，及時化解職場因衝突而產生的危機，成為職場重要的課題。

• 復原力 (Resilience)

1.什麼是復原力？依據美國心理學會的定義：復原力是面對逆境、創傷、悲劇、威脅，甚至重大的壓力來源，例如，家庭及人際問題、嚴重的

健康問題，或是職場及財務壓力等，而能適應良好的過程。這即意指能從困境中捲土重來恢復到正常的生活狀態。許多的研究指出復原力最主要的力量來源是家庭內外人際關係的關懷與支持。而人際關係所創造的愛與信任，給予個人有效的支持，面對走出困境的能力，並且能夠持續有目標、有意義向前進的動力。因此，復原力概念包含了兩個重要條件。第一、個體必須暴露於重大的逆境；第二，即使在逆境之中，個體還能維持正向的適應（Luther et al., 2000）。

2.員工協助與復原力

員工協助在重大事件反應中能夠做什麼？其策略為何？在員工協助介入前，必須先做正確的評估，目的在於協助組織及員工穩定及恢復到正常的運作，並強化員工對組織的向心力。因此，員工協助必須先做好事件前的訓練及資源的連結，包括瞭解預防措施、領導者的角色、一般性的反應、復原力、組織的期待以及員工協助的角色等。對於管理諮詢的目標，首先要建立連結及夥伴關係，評估對職場及員工的影響與衝擊、評估重建安全的能力、復原力等。整個復原力的啟動是由安全開始，在重大危機事件後創造一個儘速恢復安全的環境，包括身體和心理上的安全環境：例如移除威脅感、重現安全、開始有主動的回應、展現領導力、恢復溝通、增加具體的資源、讓人感受到安全、有系統支持及正常的反應等。領導人該做什麼？此時，領導人對於教育及傳達訊息的角色非常的重要。他必須出面說明事情的經過原委、可能涉及的緊急處理和法律有關的事項、處理的流程及議題、介紹員工協助服務（為什麼他們在這裡以及如何和他們聯絡）等，告知使用員工協助是自願性，並且整合人資、福利、員工協助及社區相關的資源，傳遞「我們將會在一起度過」，充滿希望、支持、安全以及會儘速恢復的期望等正向訊息。

根據 Crisis Care Network(CCN) 和 UMSSW 蒐集 5(2008-2012)年，120 家 EAPs，32,000 重大事件反應(CIR)案件，研究分析結果，透過員工協助方案處理 CIR 比例最多的三項為員工死亡(45%)、搶劫或持械搶劫(31%)、裁員、組織減併、關廠(8%)。這三項中，以搶劫或持械搶劫最可能發生深層創傷壓力症候群，因為真實面臨到攸關個人生命安全的威脅，相較之下另外兩項員工死亡及組織減併，雖然短期會有突發性的情緒，但比較不會有創傷壓力症候。事實上，重大事件後復原力是必然需要經過的歷程，但當重大事件發生後，雇主最關心的是工作場域能否能否快速恢復到重大事件前的正常運作狀態，也就是業務是否能持續進行，對於雇主而言，更重於員工心理的健康，因此員工協助要注意到復原力，既要關注人，不僅僅降低對員工情緒的衝擊，也要注意到組織目標，包含溝通事件發生的確實訊息、有利於迅速恢復工作和生產力、降低缺勤率和工作人員的賠償要求、提高士氣以及領導力的展現等。員工協助方案在員工及組織兩方面事實上都證明了能夠提升復原力。

(三) EAP 在亞洲的發展

本次大會特別安排了中國大陸、馬來西亞以及台灣作專題分組研討：中國大陸探討 EAP 戒菸方案；馬來西亞則以問卷調查透過短期心理教育介入來改變大眾對心理介入及 EAP 的觀念；台灣則是由台灣員工協助專業協會張秘書長慶麟以杜邦裁員事件為例，省思員工協助在重大事件中能做什麼，並介紹台灣 EAP 的發展歷程。

• 中國大陸戒菸方案

中國企業很早就有關注員工身心健康的意識，但開始強調用行為科學的方法關注員工管理問題是最近 20 年的事。近年來，隨著中國心理諮詢業的發展，企業員工的心理衛生和健康問題也逐漸受到重視。但是，採用 EAP 模式來關注員工心理健康和組織發展是在近 10 年才開始，主要是從

大型外資企業開始流行起來，外資企業在中國投資，同時帶來包括 EAP 在內的各種現代管理理念和方法。

中國大陸由李培中博士介紹盛心陽光 EAP 戒菸方案，得到員工積極地響應和認可，掀起了「戒菸潮」。李博士說，在中國有 3 億人抽菸，有 52% 的男性抽菸，有 7 億多人吸二手菸。眾所皆知，抽煙有害健康，但是大多數中國吸菸者並不想戒菸，香菸盒上的健康警示沒什麼作用，便宜的菸隨處可得，也沒有充足的戒菸公共政策。中國的各大醫院基本上都有戒菸門診，但是門可羅雀。戒菸門診主要是採用藥物治療，少數配合諮詢，所有費用必須自費。由員工協助方案提供的戒菸方案，配合職場健康政策鼓勵員工戒菸，費用由雇主支付，增加戒菸的方便性，而且諮詢方法經過實證研究安全可靠有效，所以員工很積極地參與。

李博士表示美國臨床戒菸效果的研究數據顯示，靠自己戒菸，成功率不到 10%（成功戒菸 5 個月）；如果有非醫務人員給予一些忠告勸解，成功率能達到 17%，而醫生類醫務人員的幫助最有效，但也只能達到 22%。所以，可以看到戒菸並非易事，美國的最高戒菸成功率也只有 22%。EAP 的戒菸做了類似的統計，至 2014 年 12 月 31 日，147 名申請戒菸者中，將近一半完成了戒菸諮詢，是完成組（完成 6 次諮詢），剩餘的歸到退出組，幾個月後追蹤評估，完成組中 34% 的人成功戒菸，退出組中也有 9% 的人戒菸，成功率平均是 22%，和美國的數據非常接近，這說明了戒菸方案是有效的、真實的和具有科學性的。其實，除了徹底戒菸這個方面，我們還可以看到這樣一個數據，原來 147 名申請戒菸者都是每天抽煙，諮詢之後，完成組中 72% 的人、退出組中有 1/3 的人都做到了不再每天抽煙，尼古丁依賴程度也降低一半以上。

中國大陸建置戒菸方案，不僅對於個體意義重大，對於企業也有很多積極意義。戒菸表面上看起來是改變一種行為，其實它改變的是整個生活

方式，多運動，改善飲食和作息，變得更健康。

透過戒菸諮詢，可以訓練壓力管理和情緒改善，人際交往能力也會提升。戒菸方案是免費的，可以提升員工的戒菸動機，讓更多人擁有健康。從企業角度來看，戒菸方案可以成為企業健康文化的重要組成部分，員工健康的提升將會帶來職場氛圍、工作效率、成果發展等積極的影響，所以有些公司取消吸菸室，同時提供戒菸協助輔導，建立起無菸職場。

• 馬來西亞 EAP 觀念／態度問卷調查

另外，員工協助在馬來西亞來說，相對而言是一種較新的觀念。1996 年馬來西亞心理中心是提供心理服務和員工協助給馬來西亞及東南亞企業客戶的先驅，與國際員工協助廠家合作的有 Warren Shepell, EAP International, Chestnut Global Partners。

企業對 EAP 的障礙有：EAP 通常是來自西方跨國公司總部的指令；，地方管理階層很少有員工協助如何運作的概念；資深管理階層通常對導入員工協助方案帶著抗拒及負面的印象；總而言之，員工協助尚未成功建置。

對 EAP 觀念上的障礙：情緒健康在亞洲不被重視；心理疾病仍被視為恥辱；在亞洲其他支持系統更流行，例如多神論宗教、異教信仰及巫術等精神支持。

研究顯示大眾對員工協助方案的觀念或態度可以透過短期心理教育介入來改變。為了確認和解決員工協助觀念上的障礙，馬來西亞心理中心發展了員工協助方案觀念／態度問卷調查（EAP Attitudinal Inventory, EAPAI），設計兩種問卷，一種是對員工協助方案觀念／態度，另一種是對工作場域的感受，以工作表現來說，依上述方式，設計 2 個問題：「我認為 EAP 對我的工作表現很重要」；「我很高興我目前的工作表現」。另外，還會針對工作滿意、工作生活平衡、人際關係、文化、性別等，設計問項供員工表達同意或不同意。問卷調查結果目標，在於確認對員工協助

反對和保守的組織能轉變為保守和贊成的組織，並且進一步瞭解反對抗拒的原因。透過 3-6 個月員工協助教育方案，2 個月 1 次的會議找出客戶抗拒的問題及協助釐清這些議題，譬如說，客戶會有私領域的問題尋求 EAP 協助，會讓其他同事知道的擔憂想法，可以讓客戶瞭解尋求 EAP 協助是保密的，不在工作地點諮商等，因此，從原本有 85%反對，15%持保守，5%贊成，3 個月後反對已降至 25%，保守則上升至 65%，贊成仍維持 5%，6 個月後反對仍維持 25%，保守僅 10%，贊成卻由 55%上升至 65%。

• 台灣 EAP 推展情形

員工協助方案在台灣發展的情形又是如何？台灣員工協助專業協會張秘書長慶麟首先談到台灣近 2 年來社會重大事件，例如 2014 年台北捷運鄭捷隨機殺人事件，4 死，24 傷；高雄氣爆，32 死，321 傷；復興航空基隆河空難，43 死，15 傷；雲仙塵爆，12 死，487 傷等，由此省思員工協助在重大事件中能做什麼，並介紹台灣 EAP 的發展歷程。張秘書長另以 1994 年杜邦不合法裁員事件引發爭議為例，因未處理得宜，雇主和僱員兩敗俱傷，如果當時有 EAP 的話，或許 EAP 的干預或介入可以改變兩敗俱傷的情況，例如，可以提早通知裁員訊息、使員工順利離職並獲得新工作的協助、提供內外部的資源與機會、財務協助、醫療協助、生理協助、家庭問題協助等，EAP 在這個時候預防「星星之火可以燎原」，對於避免危機事件的擴大扮演了舉足輕重的角色。

張秘書長在介紹台灣 EAP 的發展歷程中，特別以一頁面介紹台電公司的同心園地，讓同心園地有機會呈現在國際舞台，著實令人興奮不已，可惜的是國際上關注亞洲 EAP 發展的人士不多，如何整合資源重視及強化 EAP 專業的發展，制定相關法規，並參酌國外推動的實務經驗，修訂符合本土文化的 EAP，以鼓勵企業落實關懷與照顧員工，創造企業與員工雙贏的经营環境，是未來台灣 EAP 發展面臨的重要課題。

第肆章 心得與建議

台電公司基於電力工作特性具高風險，為安定員工的心，心安人安，才能工安，也才能有平安幸福的組織氛圍，因此，為及早發現與及早處理影響員工工作表現的問題，協助員工自主管理、發揮潛能，有良好的生涯發展，並協助主管關懷員工，做好人員管理，營造健康和諧的工作環境，以增進組織績效，自 77 年 12 月建置諮商輔導制度，97-98 年配合政府政策轉型為員工協助方案制度，27 年來點點滴滴的作為已形成關懷與分享組織文化的一部分。

這次有幸能參與 EAPA 國際年會，非常珍惜與來自世界各地近千名從事員工協助各種專業行業，例如社會工作者、心理學家、家族治療專業諮詢人員、戒藥酒癮從業人員、促進職業健康福祉專業人員、輔導員、人資人員、危機處理專家、福利人員等，共聚一堂學習、研討及精進員工協助業務的機會。「他山之石可以攻錯」，反求諸己自省，可以再如何精進員工協助措施？

一、整合資源建構健康文化

民國 80 年到 90 年間，由於全球化趨勢進行組織減併、人員精簡，台電公司員工從 3 萬 2 千多名遽降至 2 萬 6、7 千名，人員減少約有 5、6 千人，員工擔負的工作量與壓力可想而知。近年來雖已大量補充人力，人員數仍維持在 2 萬 5-7 千名，人力斷層的情形仍然非常嚴重，尤其大量退休潮的來臨，5 年內將有約 6 千名、10 年內有近 1 萬 2 千人員工退休，將更是另一波的人力海嘯，從員工平均年齡約 48.78 歲，目前本公司 40 歲以上的員工約佔全體員工的 70%，50 歲以上的員工約佔 53.1% (統計至 104 年 11 月止)，人力趨於老化，員工身心健康問題亮起紅燈，尤其慢性病的比例逐漸增高，國外企業也因為花費在員工醫療費用過於龐大，造成組織的負擔，因而轉向從預防的角度思考，就像 IBM 建構「健康承諾」，以員工的身心健康為最重要的考量，從目的、生理、心理、社

交、財務等 5 大面向，整合資源，協助員工個人建立健康意識，進而推展至家庭成員，並營造組織健康文化。

台電公司一向非常重視員工身心健康，40 歲以上每 3 年做一次身體檢查，4 歲以下每 5 年做一次身體檢查，對員工本人及眷屬有相關的身體檢查費用補助措施。對於健康概念，雖然非常強調「安全」，係指工作上的安全防護措施，但對於身體健康、心理健康等事後的改善及預防，雖有護理師及員工協助員推動提升員工身心健康方案，協助辦理諮詢與宣導健康飲食等觀念，但部分效果有限，員工對於健康概念仍停留在「知」的層面，較少「行動」去做，尤其工作場所較少運動或健康紓壓設施的建置，建議須強化提供健康活動、體適能及休閒設施的基礎建設，如工作場所空間有限，可與外部專業健康運動中心資源連結，提供專業健康訓練與服務。另外，從 IBM 的健康諮詢方案，可以學習到 EAP 作為各種資源整合的平台，先以諮商、工作與生活及重大事件危機處理為基礎支持系統，主動提供可攜式線上資訊及健康風險評估、健康教練、測量統計及現場活動的員工協助/員工健康幸福服務，再提供護理及新生兒的照顧、治療決策支持及各種狀況之管理等，以建構完整全人的健康管理體系。

二、重視職場重大事件危機處理

台電公司自 95 年來因燃料價格節節上漲，而電價未隨之調整，導致 8 年連連虧損，卻因提議調整電價而遭受到全民的謾罵與抨擊，還有核四政策的搖擺不定，從興建到停建，從停建又重新興建，到被重重一擊宣布封存，台電員工在黑暗與光明中反覆備受煎熬，心情沮喪與士氣低落可想而知，加上近年來，外界環境天災人禍（颱風、地震、隨機殺人、高雄氣爆、雲仙塵爆等）事件頻傳，員工碰到多事之秋，內憂外患，心理問題及情緒失調輕者影響員工工作表現，嚴重者甚至影響員工生命及組織氛圍與整體績效表現，亟需專業的介入與協助。台電公司員工協助方案在重大事件危機已建立相關處理流程，但在處理過程中可借鏡國外作法一、二處如下：

1. 加強各級主管 EAP 訓練：

預防重大事件的發生，各級主管責無旁貸，但如何預防？如何從員工的各種徵兆中解讀出可能發生的問題，及早預防？重大事件發生中以及發生後復原力的因應和處遇都是非常重要。台電公司針對基中階主管已有 EAP 訓練，但因資源有限，尚未能普遍實施，另外對於高階主管 EAP 訓練則較缺乏。當有重大事件危機發生時，主管扮演的角色相當重要，他必須向員工溝通事件發生的確實訊息、降低缺勤率和工作人員的賠償要求、提高士氣以及領導力的展現等，尋求有利於迅速恢復工作和生產力的資源和措施。美國政府在各部門實施 EAP 危機處理訓練已有多年的時間，在許多研究報告顯示，接受危機處理訓練者在緊急事件中的反應及處理能力比沒有受過訓練者有效率。接受過危機處理訓練的人員知道如何著手服務 (1)情緒的安撫、生活的重整 (2)不同資源、領域及制度的高效率的整合，並做出適時的個案轉介。因此，加強各級主管關懷員工情緒、問題敏感度及危機處理能力的訓練，實有其必要性。

2. 建立及運用各種員工協助檢測量表：

台電公司在員工協助網頁上，已建立員工可以自我檢測的簡易壓力、憂鬱症檢測等量表。另外，透過心理諮商專業人員，對於創傷後壓力証候群，運用創傷篩選問卷，檢測出員工在過去一星期出現的症狀；災後一個月，運用短期創傷後壓力症後群評分面談，檢測出員工痛苦和治療所需之協助和支持措施。

三、善用新科技、新工具、新方法

EAP在企業內面臨的挑戰是許多員工不知道有這項服務，即使知道可能也不瞭解EAP的內涵與功效，並且囿於傳統觀念不願意使用EAP，擔心害怕個人的隱私無法受到保密，而影響到個人職場的權益，因此，EAP在宣導上除了各類紙本文宣外，宜善用網路、電子信箱、LINE、影音，甚至宜開發手機版員工協助APP，提供員工可攜式的資訊，可隨時下載使用身心健康簡易檢測量表，或隨時可預約使用諮商轉介等服務資源。

如何運用新方法讓員工遇到問題時願意尋求協助？為扭轉員工對員工協助的刻板印象，認為員工協助是協助有問題的員工，台電公司除了不斷透過教育訓練，破除員工避諱尋求協助的觀念，建立尋求協助是健康的行為外，並透過分享會新的方式，將過去視為禁忌「不能說」的自助助人過程，化為愛、關懷、陪伴的生命學習、成長和改變的感動力量，用說故事的方式分享出來，「說」的過程不僅有自我療癒的效果，對聆聽者也有啟發成長和感動的力量，許多問題不再是禁忌或避諱，而員工也可以從分享中感受到，問題說出來其實沒有那麼嚴重和可怕，反而可以找到許多支持力量，順利獲得解決，問題不說、不尋求協助的後果，可能帶來更大的災難。

四、結語

一趟美國員工協助專業協會年會之行，行前要經過許多時間的籌劃，雖然只有短短的 4 天的會議，但卻有許多豐富的議題值得深入探討，尤其看到美國有百餘家的專業廠商投入在 EAP 領域協助企業發展，台灣 EAP 專業資源的發展，仍方興未艾。

這次很感謝公司給予這個機會到國際會議拓展視野，認識國際間不一樣的人事物，雖然美國對我而言並不陌生，但久未踏上這塊土地，仍有著一種近鄉情怯，既緊張又興奮的心情，不過，身處在聖地牙哥和煦的陽光、晴朗的藍天下，又是參加員工協助這麼有人情味的會議，見到這麼多志同道合，一起走在 EAP 道路上努力的國際人士，內心感到「德不孤，必有鄰」一股強大的感動力量。

EAP 來自西方，有其發展的淵源與背景，台電公司以本土在地化創設「同心園地」，以台電人幫助台電人的理念，建立內部自助助人的支持網絡系統，並連結外界專業資源，推動員工協助方案，獨特的模式已在台灣企業中樹立標竿，希望能夠藉由國際間的交流，汲取寶貴的經驗持續精進，有朝一日有機會登上國際舞台分享。

附錄：活動照片



大會在聖地牙哥休閒度假中心舉行



進入大會入口處



大會分送每位與會人員手冊及名牌等



大會為第一次參加人員舉行歡迎會



廠商參展現場



與會代表國家國旗插在大會現場



大會以拉丁美洲音樂開幕



台灣團與 EAPA 理事長 Lucy O. Henry 合影



與 EAPA 執行長 Dr. John Maynard 合影



與旅美中國大陸及南美巴西友人合影



與大會工作人員合影



EAPA 執行長 Dr. John Maynard 退休，大會特別利用年度頒獎午宴頒發終身成就獎給他，並感謝他在員工協助專業領域卓越的貢獻。



專題分組研討情形



TEAPA 張秘書長在專題研討上特別介紹台電公司同心園地



大會預告 2016.10.31-11.03 在 Chicago 舉行年會