

出國報告（出國類別：開會）

「2023 年員工協助專業協會年會」

出國報告

2023 Annual World EAP
Conference

服務機關：勞動部

姓名職稱：呂立華科員

派赴國家：美國

出國期間：2023 年 10 月 18 日至 2023 年 10 月 24 日

報告日期：2024 年 1 月 10 日

摘要

2023 年員工協助專業協會國際年會自 10 月 19 日至 10 月 22 日，於美國俄勒岡州波特蘭 (Portland) 舉行，與會人員來自世界各國，包括阿根廷、巴西、澳洲、加拿大、印度、日本、緬甸、南非等國家，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、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、最新趨勢展望及挑戰等。

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 AI 與員工協助方案、肯定跨性別及非常規性別員工、中斷工作場所暴力及提高全球 EAP 參與等。

據此，借鏡外國發展經驗，企業在員工協助方案時導入 AI 時，因注意相關風險如缺乏同理心、隱私安全和專業性不足；亦可推廣企業導入職場健康儀表板架構，協助瞭解職場安全情形，降低職場暴力產生；透過提升跨性別輔導知能及企業支持多元性措施，推動企業多元性別友善職場。

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	06
一、AI 與員工協助方案	06
二、肯定跨性別及非常規性別員工	08
三、阻斷職場暴力-EAP 在醫療環境中的重要時機	10
四、揭示內在的力量：鼓舞全球 EAP 參與	13
肆、心得及建議	14
附錄：2023 年員工協助專業協會國際年會議程	15

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 46 個分會外，另於中國、日本、愛爾蘭、英國、希臘、南非、西非、千里達及托巴哥及本國 (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

2023年員工協助專業協會國際年會會議自10月19日至10月22日，於美國俄勒岡州波特蘭（Portland）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。

與會者來自世界各地，包括阿根廷、巴西、澳洲、加拿大、印度、日本、緬甸、南非等國家，主要身份為實際參與員工協助工作的實務專業人士，如心理諮詢師、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。這些與會者不惜跨越千里參與每年的會議，主要原因在於會議提供多元的專業課程和演講，有助於提升自身能力，同時了解最新的國際趨勢和員工協助方案。

此外，每年EAPA會議期間還邀請了員工協助方案服務提供商參展，展示和推廣最新的員工協助服務和相關產品。這為與會者提供了一個深入了解美國EAP服務全貌的機會，他們可以綜觀各廠商的服務商品和內容，包括工作紓壓方案、心理諮詢方案、員工協助制度建置、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、長者照護服務、職涯發展、行為治療服務、科技應用以及菸酒藥物和毒品成癮治療服務等。展覽廠商範圍相當多元廣泛，提供與會者了解業界最新動態的機會。

三、會議行程

2023年EAPA年會期程有4日（10月19日至10月22日），前1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10月20日至10月22日，每日2場主題演講，3場次分組演講，每場次分組演講時段，又分為2-3門不同演講項目，提供與會者視其需求參加，本次會議演講內容主題眾多，有涉及特定對象例如、肯定跨性別和非常規性別員工、大聯盟的選手EAP運作現況，亦有員工協助方案展望與挑戰如提升全球EAP參與、AI與EAP等新興議題（會議議程如附錄）。

本次會議由現任EAPA執行長JULIE FABSIK-SWARTS主持開場致辭。除了感謝參與會議的會員和參展商，並特別感謝協會的志工，強調EAPA順利運作的關

鍵在於大家的協助。在回顧協會的成就時，提及近年日本的成功合作以及媒體關注。並介紹新的發展計畫，並分享去年成功募款活動。此外，她提到協會正致力於為培訓、教育、認證、證書、倫理規範、方案開發和研究等方面提供新的方法。最後，呼籲與會人員持續留意 EAPA 的網站、社群媒體和應用程式，以隨時獲取最新資訊和培訓機會，將 EAPA 的影響擴展至世界各地的 EAP 專業組織。

參、年會研習歷程

一、AI 與員工協助方案

本議題演講者為 KENJI SAITO 博士，現職為新英格蘭職業與環境醫學學院 (NECOEM) 院長，並同時擁有醫學博士及法學博士學位。在演講的開始，講者運用軟體與年會成員進行互動，瞭解到社工、諮商師以及管理人員對於 AI 應用在 EAP 上是充滿好奇、害怕和效率的印象。演講者透過探討了人工智慧 (AI) 的最新技術趨勢與發展，並結合自生對於 AI 應用於心理健康領域的專業見解及研究對「AI 心理健康的幫助」、「AI 與自動化改變」、「AI 與自動化改變」、「AI 在員工協助方案的挑戰」等內容進行演講，分述如下

(一)AI 對於職場心理健康的幫助：

1. 壓力管理：AI 能夠監測工作環境中的壓力狀況，透過感測器追蹤生理指標或分析工作效能的數據，制定有效的工作計劃，確保員工的工作負載在可控範圍內。
2. 創傷後壓力症候群 (PTSD)：對於在高壓或創傷性環境工作的人，AI 可以提供即時的心理協助，虛擬助手或聊天機器人可以監測潛在的精神健康風險。
3. 倦怠管理：AI 可協助優化工作流程，提高工作效率，並分析工作模式，提供預防和減輕倦怠感的建議。但同時，運用 AI 時仍需謹慎，避免潛在的偏見與不當監視，確保使用 AI 是真的促進員工福祉和提高工作效能。

(二)AI 與自動化的改變：

AI 出現導致人們普遍對失業和工作威脅感到擔憂，尤其在自動化和機器人技術不斷發展的時候。講者引用了麥肯錫小組的研究，預測 2030 年將有 30% 的工作被自動化。然而 AI 產生不是只有工作被取代的負面效果，同時也伴隨效率提升，講者舉例軟體工程師的情況，AI 的出現預測這個職業應該會失業，但依據現行美國求職市場，AI 出現反而帶來需求增加及薪酬上升(年薪已成長到平均 50 萬美元以上)。

(三)AI 在員工協助方案的挑戰

人工智慧雖然在許多領域取得了顯著的進展，但在員工協助方案中，AI 仍無法替代人類的關鍵角色。首先，AI 不具「同理心」，這是一種情感和情感理解的能力，能夠深刻地理解他人的感受和經歷。同理心是建立信任和支持的關鍵，而 AI 雖能分析大量數據，卻難以真正感受和理解人類的情感需求。

其次，隱私性是員工協助方案中極為重要的考量之一。員工可能在協助方案中分享涉及個人生活和工作資料，包括工作壓力、人際關係等。AI 系統需要處理這些數據，容易造成隱私安全問題。相較之下，人類協助者通常受到嚴格的專業道德規範和法律標準的約束，確保員工的隱私得到有效保護。

最後，當員工協助方案涉及心理諮商這類高度專業方案時，除了要具備深厚的心理學背景、諮商技巧及道德觀念，還須通過相應的學術和臨床培訓及相關專業機構的監管。相較之下，AI 導入心理諮商缺乏專業性、倫理基礎及法律認定，較難以提供符合標準的服務。

二、肯定跨性別及非常規性別員工(Affirming Transgender & Gender Non-conforming Employees)

隨著性別多樣化逐漸被社會接受，企業也開始推動多元性別友善職場。本次演講主要在討論跨性別和非常規性別員工所面臨的挑戰，組織應如何支持，確保這類員工在職場中能夠感受到肯定和尊重。

(一)性別身份

在這段演講中，講者透過性別身份、社會表達和生理特徵說明性別認同 (Gender identity)，並介紹各種常見性別用語：

1. 性別不適 (Gender dysphoria): 係指一個人對自身性別身份不滿意，導致心理和情感上的困擾。
2. 性別愉悅 (Gender euphoria): 係指一個人因性別表達和認同得到確認和喜悅的正面感受。
3. 酷兒 (Queer): 是對所有性取向非異性戀以及性別認同非常規性別或非順性別的人的統稱。
4. 跨性別 (Transgender): 係指一個人的性別身份不符合出生時被指定的生理性別。
5. 跨性別轉變 (Transition): 係指跨性別者轉變過程，包括心理、社會、或生理上的變化，以使其性別身份更符合其自我認同。

(二)跨性別統計

以下為講者所蒐集的相關統計，但講者認為實際上跨性別統計是很難精確計算的(例如跨性別轉變中數據、隱藏中的數據或是在法令所禁止的國家都是難以被有效蒐集)。

1. 在對超過 10,000 名美國成年人進行的調查中，有 1.6%自我認定為

跨性別或非常規性別，而在 18~29 歲年齡組中，有 2%自我認定為跨性別，3%自我認定為非常規性別（Pew Research Center，2023 年）。

2. 美國約有 1%的人口自我認定為跨性別（(US Census Bureau，2023 年）。
3. 美國年齡在 13 歲及以上的人口中，約有 160 萬人或 1.4%自我認定為跨性別（UCLA' s Williams Institute，2022 年）。
4. 全球有 2500 萬人口自我認定為跨性別（NIH，2022 年）。
5. 在對 10,000 名美國成年人進行的調查中，整體而言，有 0.6%自我認定為跨性別，18-25 歲人群中為 1.9%（Gallup，2022 年）。
6. 超過 200 萬美國人自我認定為跨性別，120 萬人自我認定為非常規性別（McKinsey & Co.，2021 年）。

（三）歧視與社會孤立

相較於順性別的員工，跨性別和非常規性別員工常面臨來自同事標籤、歧視、敵意態度，造成這種現象原因，多數來自對於性別多樣性理解及認同，造成跨性別和非常規性別員工難以融入工作環境中，更無法感受到被社會接納的歸屬感。

（四）微侮辱

簡單的對話（例如：你是跨性別者？我從來沒有注意到，你看起來像一個真實的男人/女人；你有考慮要小孩嗎？；我不是在懷疑跨性別，你只是太敏感了！）或錯誤的代名詞可能成為跨性別或非常規性別員工受到歧視或騷擾的觸發因素，在面對跨性別及非常規性別員工時須要特別注意自身用詞。

（五）輔導跨性別和非常規性別員工的方法

1. 肯定與否定：係指在輔導過程中的態度取向。肯定方法強調積極接受和尊重個人的性別認同和性取向，創造一個開放安全的輔導環境，強調獨特性，避免使用否定性的言辭；否定方法則與之相反，可能表現為不尊重性別認同和性取向，甚至歧視的態度。
2. 處理偏見與歧視的影響：輔導者應該先瞭解社會對跨性別及非常規性別員工的壓力和歧視，並且瞭解這些壓力與歧視如何影響心理狀態，提供相關情感支持，教導應對策略，同時尋找社區資源。
3. 避免過度病態化：強調多樣性，不將性別認同視為病態，而是聚焦員工整體健康和福祉。
4. 承認交集性：注意到個體身份的多樣性，提供文化敏感的輔導，不簡化其經歷，而是理解其多層面的身份。
5. 尋求專業諮詢並監控自我情緒：輔導者應主動尋求專業諮詢，並監控自己的情緒狀態，以確保輔導的有效性

（六）組織支持多元性別的具體方法：

1. 參與/支持員工資源小組 (ERGs)：鼓勵員工參與或支持資源小組，以促進組織內的多元性和包容性。
2. 辦理多元性別演講：舉辦講座介紹有關性別身份和表達的主題，以促進員工對於性別議題的理解與尊重。
3. 建構多元性別教育資料：在組織的員工協助計劃 (EAP) 網站上加入相關的教育資料，使員工能夠輕鬆地獲取有關多元性別的資訊。
4. 鼓勵投稿多元性別相關文章：鼓勵員工分享有關包容多元性別的經歷或見解，並將這些文章提交給組織的員工新聞平台，以促進對這些主題的討論。
5. 友善招募多元性別員工：透過鼓勵和支持歡迎性別多元的招聘和入職程序，組織能夠打造一個更具包容性的工作環境，吸引和留住多元背景的人才。

三、阻斷職場暴力：EAP 在醫療環境中的重要時機(Disrupting Workplace Violence: Critical Opportunities for EAPs in Healthcare Settings)

職場安全一直是近年來國際間重要議題之一，如何有效保護員工不受到騷擾、威脅、傷害，是各國致力在追求的目標。本場邀請到三位講者分別是 UT MD 癌症中心 Mark Berg 諮商師、Daniel Hughes 副教授及 Bryan McNutt 心理學者，演講中針對職場暴力定義、類型、動機、暴力心理學發生歷程、美國職場暴力統計、職場暴力應對、職場暴力影響進行分享。

(一) 職場暴力的工作定義

在工作場所發生的任何身體暴力、騷擾、恐嚇或其他威脅性破壞性行為的行為或威脅。- 美國職業安全衛生署 (OSHA)

(二) 職場暴力類型(UCSD Workplace Violence Employee Handbook)

1. 員工工作場所暴力：員工在工作場所引發的暴力，可能針對同事、主管或其他人。
2. 相關方工作場所暴力：涉及與工作場所相關的個人，可能包括承包商、供應商或其他相關方。
3. 職業工作場所暴力：與職業性質有關的暴力，可能源於特定的工作職責或工作環境。
4. 隨機工作場所暴力：沒有明確模式或特定目標的不可預測的暴力事件。
5. 仇恨暴力：基於偏見、成見或仇恨動機的暴力，可能針對基於種族、種族、性別、宗教或其他受保護特徵的個人或群體。

(三) 暴力心理學：

1. 情感型暴力特性：

- 1) 反應性、衝動、情緒化：情感性暴力通常是在情感高漲、衝動或情緒化的狀態下發生的，反應速度快，缺乏冷靜的思考。
- 2) 自主神經系統激發：與身體的自主神經系統有關，可能引發生理和生理上的變化，如心跳加速、呼吸急促等。
- 3) 立即的感知威脅：暴力行為可能是對即時感知到的威脅的一種反應。
- 4) 情緒強度（憤怒、恐懼）：常伴隨著強烈的情緒，如憤怒或恐懼。
- 5) 防禦性：可能是一種防禦機制的表現，以應對感知到的威脅，以保護自己。

2. 掠食型暴力特性：

- 1) 工具性和預謀性：暴力通常是有計劃和預謀性的，是為達到特定目的而實施的，可能使用工具或武器。
- 2) 最小的自主神經系統激發：通常相對冷靜，不像情感型暴力那樣激發自主神經系統的高度活動。
- 3) 缺乏即時感知的威脅：可能缺乏即時感知到的威脅，而更多地與事前的計劃和目標有關。
- 4) 情感平淡、冷靜和計算：行為通常伴隨著冷靜、平淡和計算的情感狀態。
- 5) 進攻性：是一種主動的、有目的的進攻行為，旨在實現特定目標。
- 6) 事前規劃和準備：通常在實施前進行深思熟慮的規劃和準備。

(四)暴力行為模型：用以解釋個體在進行有目標的暴力行為時可能經歷的不同階段。以下是該模型的主要階段摘要：

1. 階段 1：不滿 (Grievance)

- 1) 個體感到被冤屈，可能是由於真實或想像中的經歷
- 2) 不滿可能源自對不公正、受害或外來者身份的感覺。
- 3) 行為表現可能包括具有敵對、諷刺或痛苦特徵的言論、素描或寫作。

2. 階段 2：暴力意念 (Violent Ideation)

- 1) 開始考慮與不滿相關的暴力行為。
- 2) 行為可能包括有關謀殺和暴力的想法或幻想。

3. 階段 3：研究與計劃 (Research and Planning)

- 1) 思考如何對不滿進行暴力行為，包括對目標、時間和方式的計劃。
- 2) 具體的目標和戰術會在這個階段進行研究，攻擊計劃更加具體。

4. 階段 4：準備 (Preparation)

- 1) 準備進行暴力襲擊，包括確定和取得執行計劃所需的手段、武器和工具。
- 2) 在這階段可能會預先通知朋友。

5. 階段 5：探測與突破 (Probing and Breaching)

- 1) 尋找有助於實施襲擊的弱點，包括執行行動的地點、進入點，以及完成後的逃生計劃。
- 2) 可能會進行最終監視，攻擊者也可能在此階段測試計劃。

6. 最終階段：襲擊 (Attack)

- 1) 這是達成暴力計劃的最終階段，個體正在實施計劃並進行襲擊。
- 2) 某些壓力因素或風險因素可能加劇不滿，提高個體對使用暴力回應不滿的意願。

(五) 美國職場暴力統計(2020~2021 年)

1. 傷害數據：在 2020 年的美國，有 37,060 名勞工因為受到他人故意對其實施的職場傷害而遭受非致命性的傷害。

- 73% 為女性
- 62% 年齡介於 25 到 54 歲之間
- 76% 在醫療和社會援助行業工作
- 22% 需要休息 31 天或更長的時間才能康復，而且 22% 包括休息 3 到 5 天。

2. 致命事件數據：在 2021 年的美國，有 761 名美國勞工在 2020 年成為職場暴力的謀殺受害者。

- 85% 為男性
- 44% 年齡介於 25 到 44 歲之間
- 55% 是白人，非拉丁裔，20% 是黑人，13% 是西班牙裔
- 30% 的職場謀殺受害者正在執行與零售相關的任務，例如管理零售店面或提供服務。

(六) 職場暴力應對機制：

1. 健康系統儀表板(Dashboard)：建構健康系統數據儀表板(Dashboard)，它以匯總方式呈現職場安全事故情況，包括按 554433 部門、事件細節、工傷財務影響，以及互動類型和方式的分類，例如舉例中病人對工作人員的互動以及生理暴力、電子郵件、電話等方式。
2. 轉介至 EHS (環境健康與安全)
3. 員工協助方案
4. 轉介至 CorVel (身障護理)：當員工受傷轉介 CorVel(美國保險照護公司)獲得重返工作崗位計劃，為員工提供適當的護理。
5. 轉介至當地職場暴力委員會
6. 事件審查團隊

(七) 職場暴力影響

1. 心理輔導從業者：在實踐中需具備心理急救和創傷知情輔導技能，參與制定組織的職場暴力政策，成為威脅評估團隊一員，同時持續為組織、管理者和主管提供有關關切員工的諮詢資源。
2. 對組織影響：組織應採用公平和公正的職場法規標準，制定包括霸凌、種族及性騷擾在內的綜合職場暴力政策，引入促進職場安全的培訓技術，實施適當的安全增強措施，以及在高階主管領導的支持下建立跨部門的威脅評估團隊。
3. 社會政策影響：實施常識性槍支控制，包括禁止平民獲取軍事武器、進行背景檢查、建立槍支擁有登記、實施緊急限制保護令(紅旗法)，以及對槍支擁有實施年齡限制。

四、揭示內在的力量：鼓舞全球 EAP 參與(Unveiling the power within: Igniting global EAP engagement)

本場講者 Chris Wachholz 分享了他在美敦力公司擔任員工協助計劃顧問的寶貴經驗，深入剖析了全球 EAP 參與的問題，在費米悖論的啟發下，講者 Chris Wachholz 巧妙地將物理學上的問題引入 EAP 的領域，也就是即便 EAP 提供了豐富的支持和資源，卻可能存在類似費米悖論的現

象，人們對於 EAP 資源似乎未能充分理解和有效運用。

演講中探討了阻礙 EAP 全球參與的因素，包括對心理諮商認同度、文化差異以及價值觀不一致。這些因素影響了員工對心理健康支援的接受度和參與度，提供了深刻的洞察。在全球化的背景下，Wachholz 強調了實施 EAP 時的文化敏感性、合作夥伴關係的重要性、價值觀的協調、可及性的挑戰、品牌形象和通信的建設，以及機密性的重要性。這些建議不僅適用於單一企業，也可指導其他公司在全球範圍內實施 EAP。

(一)費米悖論(Fermi paradox)：

1. 費米悖論的論點是指當科學家們在討論宇宙中可能存在的高智慧外星生命時，提出一個問題：“大家都在哪裡？”這暗示著儘管有許多可能存在外星生命的星球，但我們卻沒有明確的證據表明它們存在。
2. 在 Chris Wachholz 的演講中，將這個物理學上的問題引入到員工援助計劃 (EAP) 的討論中。通過這個引子，Chris Wachholz 想表達儘管 EAP 提供了豐富的資源和支持，但人們是否真正充分利用了這些資源，或者是否還存在類似於費米悖論的情況，即資源雖然存在，但人們似乎不知道如何有效地使用它們。

(二)阻礙 EAP 全球參與的因素

1. 心理諮商認同度：當員工對諮商持懷疑態度或有負面看法時，這可能影響尋求心理健康支援的意願。
2. 文化差異：全球化帶來了不同文化之間的差異。演講者提到了在 Medtronic 公司跨足多個國家時，需要注意文化因素，並設法使心理健康支援在全球範圍內達到可及性。
3. 價值觀不一致：演講者分享了一個案例，其中價值觀不一致可能成為參與心理健康支援項目的障礙。他提到了在危機應對方面的一個例子，指出某些利害關係者可能強調迅速的支援，而心理健康支援項目的價值觀可能不一定強調速度。

(三)EAP 全球化重點

1. 文化尊重：跨越地區實施 EAP 時，須尊重不同文化差異。需要了解和尊重不同文化價值觀，並落實在 EAP 中。
2. 建立合作夥伴關係：講者強調在跨區域實施 EAP 時如能建立與利害關係人合作關係，可以提高 EAP 的實行成功機率。
3. 價值觀不一致：演講中提到，有時候 EAP 的成功可能受到與公

- 司或其他利害關係人價值觀不一致的問題的影響。這需要與利害關係人進行開放的溝通，並找到共同的價值觀以實現成功。
4. 可及性：演講中強調了確保 EAP 在全球範圍內的可及性的挑戰。這包括通過技術和其他方式確保所有員工都能夠輕鬆獲取 EAP 服務。
 5. 品牌形象和通信：在 EAP 實施中，建立一個積極的品牌形象和定期的有效通信被視為關鍵。這有助於員工了解 EAP 的存在並正面參與。
 6. 機密性的重要性：提到了機密性的觀念，並注意到有時員工可能知道傳統意義上的機密性，但對內部的機密性則心存懷疑。這需要強調 EAP 內部也具有機密性，以增加員工參與的信任感。
 7. 常規性：最後，演講強調了 EAP 需要定期、常規性地提及，並將其納入企業文化 DNA 中。這有助於提高員工對 EAP 的接受度和參與度。

肆、心得及建議

透過參與本次的國際年會，感受到與會者對於員工協助專業的熱情與投入。經由會議、餐會上的交流，與會者不僅提升了個人專業能力，還得到了工作情緒上的有力支持。值得一提的是，多數參與會議的工作人員都是志願者，他們無償提供勞務服務，參展廠商也提供各種贈品、紓壓小物並贊助本次會議所有餐點。在參與國際年會各個演說主題，更深入了解了員工協助方案的最新趨勢與新興議題，可作為未來政策規劃推動參考。本次參加 EAPA 國際年會之心得與建議如下：

(一) AI 在員工協助方案運用與發展

自動化帶來的工作變革中，AI 不僅僅取代部分工作，更帶來新需求和工作效能提升。相對於傳統人工方式，AI 在員工協助方案中能夠提供更即時的反饋與輔導，協助員工更迅速應對壓力和情緒困擾。然而，員工協助方案導入 AI 涉及心理諮詢中仍面臨包括缺乏同理心、隱私安全以及專業性不足等問題。因此我國企業於員工協助方案導入 AI 時，仍需謹慎評估使用。

(二) 建議企業導入職場健康儀表板(dashboard)

職場暴力防治是國際間重視的議題，如何有效保護員工不受騷擾、威脅、傷害，是各國致力追求的目標，本次講者分享美國醫院健康系統儀表板(dashboard)，透過職場安全事故情況，包括按、部門、事件細節、工傷財務影響，以及互動類型和方式的分類，有助於醫院預防和應對各類職場暴力，再搭配諮商心理業者的參與，能夠提供及時的支

持和輔導，減緩潛在危機，我國已透過立法及指引建構職場不法侵害相關規範，企業在依法進行不法侵害危害辨識與風險評估時，也可參考建構類似儀表板，做為降低職場暴力發生的參考。

(三) 促進多元性別友善職場文化



國際間多元性別議題逐漸受到重視，我國近年也立法保障相關權益，但在職場上還是存在對多元性別歧視及認同問題，這種歧視往往隱藏在日常言談和微妙的態度中。如能透過企業的支持和文化轉變，更能促進性別平等友善工作環境，本次會議所提及輔導跨性別和非常規性別員工方法及組織用來支持多元性別的方法，都可提供我國多元性別友善職場更進一步參考。

附錄

10月19日



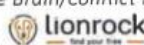
Time	Program/Event	Room/Gathering Location
6:30am	Registration	Pavilion Ballroom
7:30-8:30 am	Breakfast	Hallway 32 nd floor
8:30 am-Noon	Coffee Break for Board, EACC and PreConference Registrants	Skyline 3
8:30 am-Noon	EACC	Skyline 4
8:30 am-Noon	PreCon 1 - Masterful Consultation Jeff Harris (full day)	Broadway 1
Noon-1:00 pm	Lunch	Hallway
1:00-5:00 pm	PreCon 2 - <i>Gun Violence Prevention and the Role of the EAP</i> , Chris Knoepke, Ph.D. (1/2 day-afternoon)	Broadway 2
1:00-5:00 pm	PreCon 3 - <i>The Down and Dirty of Being an EA Professional</i> (Beginner Course) Libby Timmons, CEAP (1/2 day-afternoon)	Broadway 3
12:00-4:00 pm	EXPO Set Up	EXPO Area
2:00-2:15 pm	Coffee Break	Outside Skyline 3&4 / Broadway
	Dinner on own	
5:00-8:00 pm	Registration, EXPO Center Opens	EXPO
7:00-9:00 pm	Elevating Ethical Awareness	Broadway 1-4

10月20日

Time	Program/Event	Room/Gathering Location
6:00-6:30 am	Fun Run! with Dan Boissonneault, CEAP	Meet in the lobby for a 30-minute gentle run around the city!
7:30-8:15 am	Labor Chapter Meeting	Broadway
6:30-ongoing	Registration	EXPO Hallway outside the Pavilion Ballroom
7:00-8:15 am	Breakfast Sponsored by  <small>Addition Medicine Serving Lives</small>	Food in Atrium Ballroom EXPO Room
8:30-10:30 am	OPENING SESSION Welcoming Remarks, Dan Boissonneault, CEAP, President and Julie Fabsik-Swartz, MS, CFRE, CAP, CEAP, CEO Awarding of CEAP Pins - <i>Sponsored by Dottie Blum, Ph.D.; Awarded by Bryan Hutchinson, CEAP, EACC Chair</i> Lifetime Achievement Award - <i>Sponsored by Harting Software - Patricia Herlihy, Ph.D., RN, CEAP recipient</i>  <small>The #1 EAP Software</small> Keynote Speaker: Larry Westreich, MD, Major League Baseball - Employee Assistance Professionals in Major League Baseball - Opportunities and Challenges	Pavilion Ballroom
10:30-10:45 am	Transition	
10:45-11:45 am	Workshops Session 1 - <i>Are You Relevant? Sustainability in the EAPs of Today's Complex World</i> , Mark Berg, CEAP	Galleria South (Ballroom Level)
	Workshops Session 1 - <i>Red Flag Laws and the EAP Clinician: A Closer Look</i> , Chris Knoepke, Ph.D.	Broadway 1-4 (Atrium Level)
	Workshops Session 1 - <i>Untapped EAP: Executive Coaching for Leaders and High Performers</i> , Jeff Harris	Galleria North (Ballroom Level)
11:45 am-12:00 pm	Transition	


12:00-1:00 pm	Lunch - Buffet Sponsored by 	Food available in Atrium EXPO Room
1:00-1:15 pm	Transition	
1:15-2:15 pm	Workshop Session 2 - <i>Why Inclusive and Healthy leadership is Necessary for Today's Workplaces</i> , Nancy Board, CEAP, Panel Moderator	Galleria South (Ballroom Level)
	Workshop Session 2 - <i>Expecting to Thrive: A Three Phase Framework that Supports the Unique Mental, Emotional, and Practical Stresses Working-Parents (and Their Managers) Face Through the Parental Leave Transition</i> , Amy Beacom, Ph.D.	Broadway 1-4 (Atrium Level)
	Workshop Session 2 - <i>Trauma Informed Critical Incident Response: Lessons Learned from May 14th Mass Shooting in Buffalo NY</i> , Megan Andrews; Jennifer Schultz	Galleria North (Ballroom Level)
2:15-2:30 pm	Transition - Coffee Break Sponsored by EAPA Career Center	Atrium Ballroom EXPO
2:30-4:00 pm	Workshops Session 3 - <i>Disrupting Workplace Violence: Critical Opportunities for EAPs in Healthcare Settings</i> , Bryan McNutt Ph.D., LMFT, CEAP; Mark Berg, CEAP; Dan Hughes, Ph.D., CEAP	Galleria South (Ballroom Level)
	Workshops Session 3 - <i>A Future for EA Programs and Tele Behavioral Health?</i> , Doug LaBelle, CEAP	Broadway 1-4 (Atrium Level)
	Workshops Session 3 - <i>The Intersection of Care: Trauma Informed Leadership Following Mass Crisis</i> , Jeff Gorter; Peggy Wagne; Taylor Devota	Galleria North (Ballroom Level)
4:00-4:15 pm	Transition	
4:15-5:45 pm	Keynote Speaker: Wayne Corneil, Sc.D. <i>Before, During, and After the Call: Mental Well-being for First Responders</i> Introduction by 	Pavilion Ballroom
6:30-7:30 pm	Board of Directors Reunion (invite only)	Duniway Hotel - Mayrose Restaurant and Bar

10月21日

Time	Program/Event	Room/Gathering Location
6:00-6:30 am	Fun Run! with Dan Boissonneault, CEAP	Meet in the lobby for a 30-minute gentle run around the city!
6:30 am - ongoing	Registration Table	EXPO Hallway outside the Pavilion Ballroom
7:00-8:15 am	Breakfast Sponsored by 	Food in Atrium Ballroom EXPO Room
8:15-8:30 am	Good morning EAPA - Julie Fabsik-Swarts, MS, CFRE, CAP, CEAP, CEO Innovation/Technology Award-Marjorel/Richard Olivas recipient Introductions - Daryl Joseph, CEAP, President Elect Sponsored by 	Pavilion Ballroom
8:30-8:45 am	Transition	
8:45-10:15 am	Workshops Session 4 - <i>Does Your EAP Collect the Outcome Data it Needs to Thrive? A Debate on Which Metrics to Measure and Why</i> - Sponsored by the EAPA Research Committee	Galleria South (Ballroom Level)
	Workshops Session 4 - <i>Supporting Transgender and Gender Non-confirming Employees</i> , Bernie McCann, Ph.D., CEAP	Broadway 1-4 (Atrium Level)
	Workshops Session 4 - <i>EAPs and Working with First Responders</i> , Jaime Brower, Ph.D.	Galleria North (Ballroom Level)
10:30 am-12:00 pm	Keynote Speaker - Cynthia Moreno Tuohy, CEO NAADAC , <i>Romancing the Brain/Conflict Resolution in Recovery</i> Sponsored by 	Pavilion Ballroom

11:45-12:30 pm	EXPO and Poster time	
12:30-1:30 pm	Lunch Labor Award - Jim Lehman, CEAP Introductions - Bryan Hutchinson, CEAP, EACC Chair Sponsored by  Harting EAP <small>The FIRST Name In EAP Software</small>	Sit Down Lunch in Pavillion Ballroom
1:30-1:45 pm	Transition	
1:45-3:15 pm	Keynote Speaker - Kenji Saito, MD, JD AI and the EAP Sponsored by  BRADFORD HEALTH SERVICES	Pavilion Ballroom
3:15-3:45 pm	Transition - Coffee Break Sponsored by EAPA Career Center	Hallway outside of Pavillion Ballroom
3:45 pm - ongoing	EXPO and posters breakdown	
3:45-4:45 pm	Workshops Session 5 - Using DEIB and JEDI Basics in Navigating Complexity in EA Work - A Values Based Approach to Understanding JEDI Principles--Part 1, Mary Foston-English, LMFT, CEAP; Shaila Kotadia	Galleria South (Ballroom Level)
	Workshops Session 5 - How Unhealthy Romantic Relationships Affect the Workplace, Brian Doss, Ph.D.	Broadway 1-4 (Atrium Level)
	Workshops Session 5 - Exploring a Pathway to Expand our EAP Impact, Rachel Walker, Ed.S., LPC, CEAP, SAP, CCC	Galleria North (Ballroom Level)
4:45-5:00 pm	Transition	
5:00-6:00 pm	Workshop Session 6 - Using DEIB and JEDI Basics In Navigating Complexity in EA Work-The ISMs Communicator Using Psychological Theories and Techniques to Navigate Difficult Conversations--Part 2 Mary Foston-English, LMFT, CEAP; Amy Friedman	Galleria South (Ballroom Level)
	Workshop Session 6 - Working as an Affiliate EAP, Patrick Williams, CEAP; Carolyn Kos	Galleria North (Ballroom Level)
6:45 pm	Dine Arounds	Meet in lobby
6:00-7:00 pm	Consortium Meeting - EAP in Research Strategy Group/Panel	Broadway
7:00-8:30 pm	Chapter Presidents Dinner (by invitation only)	
	Sponsored by  NEW DIRECTIONS <small>for advances</small>	Skyline (1 or 2, TBD)-invitation only

10月22日

Time	Program/Event	Room/Gathering Location
6:00-6:30 am	Fun Run! with Dan Boissonneault, CEAP	Meet in the lobby for a 30-minute gentle run around the city!
7:00 am	Registration	EXPO Hallway outside the Pavilion Ballroom
7:00-8:15 am	Breakfast Sponsored by  NEWPORT HEALTHCARE Empowering Lives. Restoring Families.™	Food available in Atrium EXPO Room
8:15-8:30 am	Good Morning EAPA-Julie Fabsik-Swartz, MS, CFRE, CAP, CEAP, CEO Swearing In of new Board of Directors and EACC Members Dan Boissonneault, CEAP, President and Bryan Hutchinson, CEAP, EACC Chair	Pavilion Ballroom
8:30-8:45 am	Transition	
8:45-9:45 am	Workshops Session 7 - <i>Unveiling the Power Within: Igniting Global EAP Engagement</i> , Chris Wachholz	Galleria South (Ballroom Level)
	Workshops Session 7 - <i>THC and Cannabis Use Disorder</i> , Ben Cort	Broadway 1-4 (Atrium Level)
	Workshops Session 7 - <i>Beyond Burnout: Pathways to Healing for Individuals, Team and Organizations</i> , Penelope Perri, MSW, CEAP	Galleria North (Ballroom Level)
9:45-10:45 am	Transition and hotel check out	
10:45-11:45 am	Workshops Session 8 - <i>Solution Focused Therapy</i> , Renee Evans, NCC, NCLCMHC, NCLSC, CEAP	Galleria South (Ballroom Level)
	Workshops Session 8 - <i>EAPs Assessments, Treatment Planning and Referrals for Problematic Sexual Behaviors</i> , Stephen Sbanotton	Broadway 1-4 (Atrium Level)
	Workshops Session 8 - <i>Untreated Trauma & Manifestation to Medical Conditions</i> , Shannon Rozel	Galleria North (Ballroom Level)
11:45 am-Noon	Conference Conclusion	Pavilion Ballroom



勞動部福祉退休司呂科員立華(左)與 EAPA 總會執行長 JULIE FABSIK-SWARTS (右)交流並合影



勞動部福祉退休司呂科員立華(左)與 EAPA 唯一台裔會員經理 ROSLYN CHAO (右)交流並合影