

出國報告（出國類別：開會）

「2024 年員工協助專業協會年會」

出國報告

2024 Annual World EAP
Conference

服務機關：勞動部

姓名職稱：柯惠淳專員

派赴國家：美國

出國期間：2024 年 9 月 25 日至 2024 年 10 月 1 日

報告日期：2024 年 12 月 30 日

摘要

2024 年員工協助專業協會國際年會自 9 月 26 日至 9 月 29 日，於美國印第安那州印第安納波里斯 (Indianapolis) 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。會議內容包含員工協助方案的各面向，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，包括資訊科技技術與員工協助方案、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，企業在提供員工協助方案，人資部門除提供相關多元性支持措施外，亦應加強跨部門的溝通及教育，藉由強化企業內員工間橫向連結，提供同儕性的支持，有利於建構友善的職場環境。另隨著科技的進步，在提供員工支持性措施或員工協助方案，應善用高科技數位資訊技術，如提供數據分析、個別化輔導、遠距諮詢等，同時亦應注意相關風險，遵循法規，如數據的保護、隱私安全等，透過多元、安全且靈活的工具及措施，推動企業多元友善的職場。

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	05
參、年會研習歷程	06
一、整合健康、心理和員工敬業度的新模式	06
二、高科技數位資訊技術如何優化線上治療	07
三、未加工的鑽石：運用正向心理學解決衝突	10
肆、心得及建議	13
附錄：2024 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

2024年員工協助專業協會國際年會會議自9月26日至9月29日，於美國印第安那州印第安納波里斯（Indianapolis）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，邀請專業領域的實務工作者分享從事員工協助方案EAP工作的專業知識、個案經驗和方法，協助與會者精進自身能力，同時了解最新的國際趨勢和實踐經驗，建立新的聯繫，激發創新想法。

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

2024年EAPA年會期程有4日（9月26日至9月29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9月26日至9月29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，分享自身經驗，與同行交流，本次會議演講內容主題多元，例如：企業與商業EAP合作機會、高科技數位資訊技術如何優化線上治療、EAP專業人員培訓與小組分享、員工協助方案對一線醫護人員的影響、跨越界線支持受藥物濫用影響的員工支持前線，支持前線軍人家庭等多元議題（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 EAPA 協會各分會，在世界各地開拓，會員人數近年正逐年增加，並致力於為培訓、教育、認證、方案開發和研究等方面提供新的方法，培訓許多專業的 EAP 人員，尤其在亞洲（日本、台灣）及拉丁美洲的人數，更是大幅增加。此外，她提到 EAP 員工協助方案是一項企業策略，不僅可以讓員工生活得更好，而且可以提高企業的利潤，因此 EAPA 協會未來將在美國各州選任協會大使，積極與高等教育機構合作，並提供獎學金，培訓 EAP 專業服務人員。最後，呼籲與會人員持續關注 EAPA 的網站、社群媒體和應用程式，因為會隨時更新最新資訊和培訓機會，讓 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、整合健康、心理和員工敬業度的新模式(Hx: The Human Experience@Work™: A New Model to Integrate Wellness, Psych Safety and Employee Engagement-Moore)

本議題演講者為 John Moore，是美國 Mental Fitness IQ 公司現任執行長。在演講的開始，講者提及北美的警察每年有超過 15% 的警察因為心理健康問題缺勤，相同情形，若發生在企業界就會產生巨大的營運問題，舉例說明，企業客服人員是直接面對客戶的一線工作者，但是在教育訓練上，並不培訓客服人員分辨客戶情緒與事實真相，而是訓練應答客戶問題，導致客服人員在工作過程中，不斷接收客戶負面情緒，無法久任，又因客服人員流動率提升，使得留任員工面臨更大的工作壓力，工作品質惡化，形成惡性循環。因此，在美國「心理健康」的概念正在從人力資源和心理學界的邊緣討論，轉變為思考組織文化的方式。

講者說明「心理健康不是精神疾病」(Mental Health is not Mental Illness)，心理健康具有預防性作用，當我們擁有良好的心理健康，就更能在日常生活中發揮最佳的狀態，有效的應對壓力、保持清晰的思維，降低事故的風險，因此越來越多企業將員工心理健康納入員工福祉的一環，讓員工福祉成為組織文化與影響力的一部分。重點說明如下：

(一)因員工福祉不佳增加企業營運成本：

1. 當員工無法身心健康工作健康時，會降低工作的積極性及專注力，

並可能造成事故風險增加，衍生企業支付傷病、失能補償費用。

2. 員工流動率增加，增加企業重新招聘和培訓員工的人事成本。
3. 留任員工面臨工作量增加，降低工作品質，影響企業營運和績效。

(二)重新定義員工福祉，並納入企業組織文化：

1. 企業組織文化是企業內部的共同價值觀和行為準則，會影響企業的決策和管理方式，故良好的企業組織文化，能凝聚團隊、激勵員工並促進企業的永續發展。
2. 傳統上，企業大多著重於薪資和物質作為員工福祉，但現今社會，員工福祉不再只是保障薪資和物質，更必須包含員工身心健康、工作環境、職業發展和工作生活平衡等各項面，主要目的是促進員工整體幸福感，並能在工作中發揮最佳表現。
3. 因此對於如何提升員工福祉，必須採取新的思維模式和策略。

(三) 結論與建議

1. 企業組織文化的改變，必須從公司決策主管開始，以行動鼓勵和參與，將員工福祉轉變組織的核心價值。
2. 加強員工參與，透過定期的溝通會議、問卷調查等方式，傾聽員工的想法和意見，營造透明且友善的表達工作環境。
3. 提供多元性、包容性之員工協助方案，例如：醫療保險、健康檢查、運動設施、心理健康資源、遠端工作、彈性工時、休假政策、在職進修、社團活動等，確保員工身心健康。
4. 員工個人績效指標中，加入心理安全和健康為目標，例如：員工滿意度、彈性工時運用程度、休假使用率等。

強化企業內員工福祉是企業否能長期永續發展的關鍵，當企業主動營造友善並具有支持性的工作環境，將員工心理健康納入企業長期發展策略，不僅能夠提升企業品牌形象，吸引人才，創造更具有彈性的組織文化，更能在市場競爭中產生關鍵的作用。

二、高科技數位資訊技術如何優化線上治療(Evidence Based Innovation: What new AI powered research Reveals about optimizing online therapy)

本議題演講者為 Nikole Benders Hadi 博士，是位具有在醫院及健康

中心服務經驗的臨床精神科醫師，目前在 Talkspace 公司服務，該公司致力於提供會員客製化遠距專業線上治療，服務對象包含青少年、退伍軍人、夫妻、同志等，服務項目包含沮喪、焦慮、躁鬱、創傷壓力症候群、產後憂鬱等，會員可以透過 Talkspace 公司服務，在幾天內與數千名獲得許可的醫師或治療師進行匹配，進行視訊會談，所有談話均在完全加密的網路和行動平台完成。

講者說明，在美國有近 28.2% 患有精神疾病的成年人，表示他們無法接受所需要的治療，近 42% 的成年人無法接受必要的治療，因為他們負擔不起費用。而在數位化的時代，高科技數位資訊技術正在快速的發展和應用，善用資訊技術，能夠降低民眾接受心理健康服務的門檻，並能同時藉由數據分析建議，提供個人化的心理健康支持，以下說明本堂重點如下：

(一) 遠距治療平台，突破時空限制，提升服務使用率

1. 據美國 Rostar Health System 公司統計，當公司開始和 Talkspace 公司合作，提供員工遠距治療平台服務，在 11 個月內員工使用率從 2% 提升至 6%，另一間美國 DocuSign 公司，在 6 個月內員工使用率達到 25%，醫療預約時間平均減少 1.2 天。由此可見，利用遠端治療平台提供服務，能夠突破地點和時間的限制，讓員工獲得更快速的醫療支持。
2. 此外，員工尋求心理健康支持的最大障礙，是因為害怕旁人異樣眼光或歧視而拒絕接受心理健康支持。但遠距治療平台，具保密性，免除員工在此方面的不安全感，藉此鼓勵員工，尋求所需的協助，發揮積極效用。

(二) 蒐集分析員工需要，主動識別，降低風險

講者表示，在 Talkspace 公司，已向企業推出聊天機器人服務，聊天機器人每天主動與員工聯絡，並串聯企業內部人力資源系統、外部網站使用系統與聊天機器人，員工不僅能與機器人聊天，也能下指令安排會議、預定會議室、物品報修、線上運動課程及心理諮詢等，整合企業內部多樣化資源，滿足員工需求；並藉由員工點擊的內容或數據，分析員工的情緒和需要，具有主動識別功能，降低員工心理健康疾病的風險。

(三) 數位資訊技術導入醫療產業的 4 項挑戰

Talkspace 公司是美國股票上市公司，通過建置線上治療平臺，提供有執照的治療師，心理學家和精神科醫生，為企業和個人用戶服務。足見高科技數位資訊技術導入醫療產業，在市場是具有收益及效益，但同

時也將個人隱私及資料安全性暴露於網路風險中，故在如何蒐集、分析個人健康數據同時，確保個人隱私及安全性，是未來重要的挑戰，說明高科技數位資訊技術導入醫療產業的 4 項挑戰如下：

1. 須加強個人隱私和監管規定

在美國，必須遵守《美國健康保險流通與責任法案》(簡稱:HIPAA)，HIPAA 是一項聯邦法律，規範如何處理和保護個人健康資訊(簡稱 PHI)，包含 HIPAA 隱私權規則、HIPAA 安全性規則。

- (1) HIPAA 隱私權規則：對於組織在未經個人同意的情況下可以對個人健康資訊 PHI 進行的操作有嚴格的規定，並且隱私權規則賦予個人能瞭解其個人資料如何被使用或請求更正其資料的權利。
- (2) HIPAA 安全性規則：規範如何適當處理個人健康資訊 PHI，包括確保安全的設施存取和裝置控制、指定安全人員以及進行風險分析。

2. 收集、分析可用數據

在使用高科技數位資訊技術醫療時，必須藉由足夠的數據資料測試演算法，使用者必須建立資料庫、標準化存取格式及從各種來源收集資料，例如：醫療機構的臨床資料、個人穿戴設備所存取的資料(智能手錶、血壓計、血糖監測儀等)、病患自述、公共健康醫療數據等，結合大量數據資料進行即時分析，提供圖示化及系統化報告供醫療人員參考。

3. 大數據資料應用於醫療可能產生的偏差

演算法的有效性，取決於用於訓練它們的資料的品質。因此，如果用於訓練演算法的資料有偏差，那麼演算法也會有偏差，偏差可能導致某些患者被誤診或漏診，特別是少數族群、老年人或特定性別的患者。因此，數位醫療的發展，必須提高數據的品質和開放性，高品質、多樣化的醫療數據對於開發和驗證模型至關重要。

4. 強化醫療人員專業知識

運用大數據資料只是醫療數據判讀的工具，協助醫療人員藉由大數據和演算法的力量更快地做出更好的決策，因此，醫療人員需要接受相關培訓，了解如何正確使用和解釋醫療數據的結果。

(四) 結論與建議

當前，高科技數位資訊技術正快速融入心理健康醫療服務的各個層面，為民眾提供即時且個別化的支持。醫療人員可藉由數據分析，評估其個人的心理健康狀況，並提供適合的建議和資源。企業端，可建置遠端諮詢平台或聊天機器人，員工可利用諮詢平台或聊天機器人獲得即時的心理健康支持，而無需等待傳統諮詢的預約。這種方法不僅提升了醫療服務的可及性，還能幫助在情感上脆弱或害羞的人，讓他們能夠以更舒適的方式尋求幫助。

此外，藉由資訊技術對語音處理應用，能夠分析用戶的語言模式，識別情緒變化，從而提供醫療人員更適當的處理建議。這種基於數據驅動的支持方式，幫助企業更有效的協助員工的心理健康管理，並輔助醫療人員短時間內統整患者資訊、精準判斷病症，降低疾病早期風險的發生；長期可以協助管理與追蹤病人狀況，實現預防醫學。然而，在推廣和使用這些工具時，也必須謹慎考慮數據隱私和倫理問題，確保所提供的服務不僅有效，還能尊重用戶的個人隱私和選擇。

三、未加工的鑽石：運用正向心理學解決衝突(A Diamond in the Rough: Applying Positive Psychology to Conflict Resolution)

本場講者 Ruth M. Bowdish，是 On Demand Occupational Medicine 公司的總經理，On Demand Occupational Medicine 公司致力於維護和促進工作場所安全與健康。該公司提供高水準的個人化服務，包括藥物測試、職業健康、背景調查、現場醫療服務和諮詢以及員工協助計劃(EAP)。

講者以「衝突」作為本堂的開場，衝突無處不在，特別是在多樣化的工作環境中，無論是因為政治、觀點或個人的立場分歧，衝突都會發生。而我們的對於衝突的第一反應，往往是逃避、沉默或抗拒，甚至拒絕接受不同的觀點。然而，這樣的應對方式讓我們失去更好解決問題的機會。本堂講者藉由不同角度看待「衝突」，將「衝突」視為理解他人、成長自己以及提升團隊合作的機會。

(一) 據美國人力資源管理協會 SHRM 統計，2023 年，近一半（約 47%）的美國勞工沒有精力參與非工作活動，2/5 的美國員工表示，他們會迴避需要高度集中注意力的工作，超過 1/3 的美國員工表示，他們錯過了許多日常非工作活動。如果我們每天都因為做正常的事情而精疲力竭，那麼當

我們生氣、沮喪或產生不同觀點時，個人的詞彙、語氣、情緒容易產生衝突，疲憊與壓力導致不健康的應對方式，並且影響事情處理的結果。

(二)在企業內更容易面對衝突，尤其是組織團隊內是否能接受、包容不同意見，更攸關一個企業的組織文化，組織文化涉及的要素很多，包括員工是否感到被信任，是否能自主管理盡責，以及管理者與同事之間的互動，更包含員工是否能在組織內自由發展，或是被限制，以及組織對於衝突管理的效率。所以，良好的工作環境真正需要的是對組織文化進行深刻的檢視，從每個層級著手，確保每位員工能夠在支持與信任下發揮所長，同時領導者有效管理衝突，並在每個環節激勵員工。

(三)正向心理學(Positive psychology)是近年美國蓬勃發展的理論，正向心理學不僅只是正向情緒的表現，而是一種整體幸福的狀態，包含深層次的滿足感及有意義的生活方式。正向心理學的核心目標在於促進個體和群體的繁榮與幸福。正向心理學不同於正向思考，取決3個面向：

1. 以科學研究為基礎。人類的左腦及右腦分別掌管不同的情緒，並以不同的方式協調運作，右腦掌管情緒，例如：恐懼、憤怒、危險等，當右腦產生情緒時，會提醒左腦，左腦則透過解釋情況採取行動。科學告訴我們，人類的許多反應和想法都在控制中，但我們經常忽略這種意識形態。正向心理學強調，在做出反應之前必須暫停片刻，刻意集中精力，以深思熟慮並具有目的性的方式做出反應。
2. 正向思考是無論何時、何地都保持正向態度；但正向心理學並不如此，正向心理學期待人們遇到挑戰或挫折時，會產生積極解決問題的企圖心，藉由練習不斷調整思路，強化內在正向力量，迎接挑戰的能力。
3. 正向心理學強調，人類天生就會更加關注負面的經驗或是具有負面情緒，例如：憂鬱、焦慮、創傷、傷心等，這些經驗或情緒雖然可能帶來不適，但它們同樣具有重要的價值，能幫助人類敏銳個人內在需求，了解情緒的來源，從而減少在內心的對抗與衝突，並解決問題。

(四)將正向心理學運用於職場衝突

1. 講者以2015年在網路上的熱搜「藍黑 or 白金色裙」為例，當時部分的人主張是一條「藍色和黑色」裙子；另一部分則主張是條「白色和

金色」裙子，由此個案顯示出：我們的感知是主觀的。人類的大腦會根據過去的經驗、環境和光線條件等因素，來解讀視覺訊息，因此人們對於所「看到」的結果，可能具有截然不同的認知，這種差異並不僅限於視覺，而是延伸到我們生活中的各方面，包含家庭到職場。

2. 在社會學理論中，用以解釋「衝突」的理論，包含社會認同理論、歸因理論、挫折-攻擊假說、衝突理論等：

(1) 社會認同理論：這是一種普遍的心理現象，人們自然地將自己與他人分組為「群體內」與「群體外」，並無條件支持群體內人、事、物，這可能導致對「群體內」偏袒，對「群體外」產生偏見或歧視，加劇衝突。

(2) 歸因理論：人們常將他人負面行為歸因於個人性格，而將自己的類似行為歸因於情境因素，用不同的方式解釋他人的行為和自己的行為，這種偏見加劇衝突。

(3) 挫折-攻擊假說：當個人無法實現目標遭遇挫折時，將挫折轉化為攻擊性行為和衝突。例如，一個努力工作但未獲晉升機會的人，可能會將失敗歸咎於其他同事或上級，進而產生對抗情緒。

(4) 衝突理論：擁有更多權力和資源的團體或個人，可能為維持地位，與較少權力或資源的團體或個人產生衝突。例如：不平等的分配會讓弱勢一方感到不公，進而對權力更大的一方產生敵意。

3. 「衝突」是人性和社會結構中無法避免的一部分，通常源於權力和資源分配不均、個體間的認知失調以及溝通不暢等因素。「衝突」並非負面，若能妥善管理，反而成為激發創造力、增進團隊凝聚力和促進創新的契機。當我們面對「衝突」時，右腦通常會啟動自我保護模式，想要立刻捍衛自己的立場，此時正向心理學認為，只要我們暫停下來，讓左腦更多時間介入，就能以更清晰、更冷靜的方式做出回應，化解衝突。

有效的衝突處理，有賴於建立信任、促進開放的溝通和尊重不同觀點。透過傾聽和理解他人的立場，甚至學會換位思考，真正有效的溝通，需要的不僅僅是表達自己，更需要是努力理解對方。當個人或組織轉變從互相對

立為協同合作時，便能產生更多創新和更高的團隊績效。

肆、 心得及建議

本次參與國際年會過程中，聽見許多與會者分享，身為企業 EAP 專業人員，能夠參與員工生命歷程的轉變，陪伴個案經歷困難到不再需要 EAP 協助，其中所獲得的成就感與喜悅，是他們持續保有熱情，投入推廣各種 EAP 方案的動力，並且透過每年定期年會，不僅交流彼此個案服務經驗，有助於個人專業職能提升外，更能藉由大家的分享，彼此激勵、更加肯定自我工作的價值。藉由本次參與會議的經驗，更加瞭解美國 EAP 服務的種類及企業對 EAP 服務的態度，爰提出本次參加的心得與建議如下：

一、 推廣企業重視員工身心健康，提升企業社會形象

員工的心理健康，是員工福祉的核心，當員工具有良好的身心健康，有助抗壓性、工作效率提升，降低事故及流動率風險，對於企業長期發展具有正面效益。故在推廣提升員工福祉同時，宜結合環境、社會與治理（ESG）指標，例如：企業可將員工福祉內化為組織核心價值，提供多元化員工協助方案，如心理諮詢、健康檢查、在職進修、彈性工時、遠端工作、多元休假政策等，滿足員工生理、心理及職業需求，惟有企業重視員工福祉，並主動積極營造具有支持性與包容性的工作環境，不僅能提升員工幸福感與工作表現，還能提升企業品牌形象，吸引並留住優秀人才，強化企業的競爭力。

二、 將資訊技術導入企業員工協助方案 EAP 納為教育訓練宣導範疇

高科技數位資訊技術的發展是當前的科技趨勢，本次會議雖然主講推廣數位資訊結合醫療產業，惟在企業端，可善用資訊技術結合員工協助方案，例如：利用資訊技術結合企業內部人力資源平台，提供員工多元功能的線上平台，即時提供心理諮詢、健康課程、壓力管理活動等一站式服務，協助員工獲得即時支持，降低員工因地理位置或時間限制而無法尋求幫助的困難，並能夠透過員工的點擊率、參與率等數據分析，作為企業了解員工的身心健康狀態的途徑之一，並根據數據統計分析，設計出更符合員工需求的 EAP 方案，提升服務效果，值得注意的是，推動資訊技術結合 EAP 方案同時，必須符合相關法規例如：個人資料保護法等，確保員工的隱私及數據的安全性與透明性，因此，建議未來可在員工協助方案相關教育訓練或宣導會時，推廣 EAP 服務結合資訊技術概念，讓 EAP 服務可突破時空限制，達到效益最大化。


三、 提升企業規劃推動員工協助方案（EAP）之專業知能

員工協助方案（EAP）是企業透過系統化的專業服務，以預防及解決可





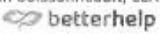

能導致員工生產力下降的組織與個人議題，協助員工身心健康投入工作，加強企業競爭力。因此，如何有效提供 EAP 專業服務，而非落入個案性規劃或僅憑員工問卷調查規劃 EAP 方案的窠臼內，EAP 專業人員的專業性尤為重要，必須具備心理學、壓力管理、危機處理等專業知識，並具備評估員工心理需求、處理職場衝突、提供危機支持的能力，此外，EAP 專業人員必須強調保密，尊重員工隱私，在遵循職業倫理、法律規範下提供 EAP 服務。我國企業目前對於 EAP 服務可分為內置式（公司設置專業 EAP 專業人員或部門）、外置式（EAP 為委託外部專業機構提供服務）及整合式（內部專業人力或部門及外部 EAPs 專業機構共同合作），各種模式各有優勢，但無論何種形式，都必須加強 EAP 專業人員的職能培訓，例如：由專門機構定期辦理 EAP 人員專業培訓加強職能、EAP 方案開發、EAP 工具提供等，或在企業或組織內設置 EAP 專業人員，減少由人資或行政人員兼任 EAP 人員等，方有助於推廣企業主動提升員工福祉，落實 EAP 方案。

附錄

9月26日


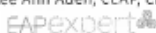
Thursday, September 26		
Time	Program/Event	Room/Gathering Location
7:30am	Registration Opens	
7:30-8:30am	Breakfast	Council
8:30-Noon	Preconference Full Day Bolante	Capitol I
8:30-Noon	Board Meeting	Cabinet
8:30-Noon	EACC Individual Sessions	Caucus
9:30-11:00am	Vendor and Business Roundtable (Sponsors Only)	Senate
Noon-1:00pm	Lunch	Board & EACC- Chamber PreCon Attendees - Council
1:00-5:00pm	EACC Meeting	Caucus/Cabinet
1:00-5:00pm	Precon 1 - Full day <i>Staying Ahead of Threats: Behavioral Assessment for Proactive Risk Mitigation</i> , Jim Bennett	Capitol I
1:00-5:00pm	Precon 2 - Half day <i>Gambling Addiction</i> , Harry Levant, JD, LPD, MA PCC, ICGC-I	Capitol II
1:00-5:00pm	Precon 3 - Half day <i>Work/Life Balance</i> , Jim Porter	Capitol III
12:00-4:00pm	EXPO Set Up	Grand Ballroom 1-3
2:00-2:15pm	Coffee Break (For Preconference registrants only)	Front of Capitol 1-3
	Dinner on own	
5:00-8:00pm	Registration Opens - EXPO Opening Reception, welcome and Hors d'oeuvres at 5-7pm Sponsored by MyAdvisor 	
7:00-9:00m	Elevating Ethical Awareness - (Additional fee)	Capitol 1




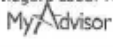


9月27日

Friday, September 27		
Time	Program/Event	Room/Gathering Location
6:00-6:30am	Fun Run! with Dan Boissonneault, CEAP 	Meet in the lobby for a 30-minute gentle run around the city!
6:00-6:30am	Yoga - Sponsored by 	House - 2nd floor, across lobby from Registration desk
6:30pm	Registration Opens	
7:00-8:15am	Breakfast Sponsored by 	
8:30-10:30am	Opening Session Welcoming Remarks, Dan Boissonneault, CEAP, President and Julie Fabsik-Swarts, CEO, MS, CFRE, CAP, CEAP  Awarding of CEAP Pins Sponsored by Dottie Blum, PhD, CEAP Speaker-Dan Boissonneault, CEAP, EAPA President Presenter:  Lifetime Achievement Award - Heather Healey, Recipient Keynote Speaker, Jim Benett, Staying Ahead of Threats: Behavioral Assessment for Proactive Risk Mitigation Introduction by 	Grand Ballroom 4 & 5
10:30-10:45am	Transition	
10:45-11:45am	Workshops Session 1 - <i>Leading Through Loss</i> , Mindy Corporon, Liz Conaway	Capitol I
	Workshops Session 1 - <i>Collaboration Opportunities Between Internal and Commercial EAPs</i> , Jerry O'Keefe, CEAP	Capitol II
	Workshops Session 1 - <i>Air Force Civilian Hybrid Model</i> , Danna Plewe, Stephanie Lewis, CEAP	Capitol III
	Workshops Session 1 - <i>Hx: The Human Experience @ Work™: A New Model to Integrate Wellness, Psyche Safety and Employee Engagement</i> , John Moore	Council/Chamber
11:45am-12:00pm	Transition	



12:00-1:00pm	Lunch - Buffet Sponsored by 	Grand Ballroom 1-3
1:00-1:15pm	Transition	
1:15-2:15pm	Workshop Session 2 - <i>Evidence Based Innovation: What New AI Powered Research Reveals About Optimizing Online Therapy</i> , Nikole Benders-Hadi, PhD	Capitol I
	Workshop Session 2 - <i>Innovations In Employee Assistance Program (EAP) Service Delivery: Enhancing, Access and Engagement</i> , Meagan Prost	Capitol II
	Workshop Session 2 - <i>Igniting Balance - Work Life and Service to the Force</i> , RaShonda Laborador	Capitol III
	Workshop Session 2 - <i>iCare: Caring for Ourselves and Each Other</i> , Amy Friedling, PhD, CEAP	Council/Chamber
2:15-2:30pm	Transition - Coffee Break 	Grand Ballroom 1-3
2:30-4:00pm	Workshop Session 3 - <i>Critical Updates on Addiction, Treatment, and Helping People Choose Recovery</i> , Terrence Walton, PhD	Capitol I
	Workshop Session 3 - <i>Peer Support in Aviation</i> , Mark Berg, CEAP, Captain John McFadden	Capitol II
	Workshop Session 3 - <i>Federal Law Enforcement EAPs</i> , Bridget Laizer, Adrienne Wright-Williams, Lauren Johnson, Kier Maxwell	Capitol III
	Workshop Session 3 - <i>Perspectives of the Next Generation of EA Professionals: A Panel Discussion About EAP Training Programs</i> , Bryan McNutt, PhD, CEAP, Jodie Voth, Carmel Watson	Council/Chamber
4:00-4:15pm	Transition	
4:15-5:45pm	Member of the Year Award - Pamela Lister, Recipient Speaker: Daryl Joseph, CEAP, EAPA President Elect Presenter:  Keynote Speaker, Harry Levant, JD, LP.D, MA PCC, ICGC-1, Gambling Addiction Introduction by Daryl Joseph, CEAP, EAPA President Elect Sponsored by 	Grand Ballroom 4 & 5
6:15-7:15pm	Labor Chapter Meeting	Capitol I
	Federal Meeting	Capitol II
	EACC Trainers Meeting	Capitol III
	Research Consortium (planning committee time)	Council/Chamber
6:30-7:30pm	Board of Directors Reunion (invite only)	
6:45pm	Dine Arouds	Lobby

9月28日

Saturday, September 28		
Time	Program/Event	Room/Gathering Location
6:00-6:30am	Fun Run! with Dan Boissonneault, CEAP 	Meet in the lobby for a 30-minute gentle run around the city!
6:00-6:30 am	Yoga - Sponsored by 	House - 2nd floor, across lobby from Registration desk
6:30am	Registration Opens	
7:00-8:15am	Breakfast	
8:15-8:30am	Good morning EAPA-Julie Fabsik-Swartz, MS, CFRE, CAP, CEAP Innovation/Technology Award - Danna Plewe recipient Speaker - Lee Ann Aden, CEAP, CPA, EAP, EAPA Treasurer Presenter:  	Grand Ballroom 4 & 5
8:30-8:45am	Transition	

8:45-10:15am	Workshops Session 4 - <i>Rethinking the Definition of Worker Impairment: An Analysis of the 2020 National-West NCS Survey</i> , Ryan West, CEAP	Capitol I
	Workshops Session 4 - <i>Compassion Fatigue in Families Struggling with Addiction and Secondary Trauma</i> , Michael Barnes	Capitol II
	Workshops Session 4 - <i>The Silent Killer in The Construction Industry</i> , Brian Bauer, CEAP	Capitol III
	Workshops Session 4 - <i>Addressing Health-Related Social Needs (HRSNs) in Commercial Employer Populations: A Collaborative Approach for Employers and Employee Assistance Programs (EAPs)</i> , Brian Keefe	Council/Chamber
10:30am-12:00pm	<p>Chapter of the Year: Rocky Mountain Speaker: Sherry Courtemanche, CEAP, EAPA Board Member Presenter: </p> <p>Keynote Speaker, Dr. John Bruno, PhD, <i>The New Imperative of Neurodiversity and Autism in the Workplace: What EAPs and Employers Need to Know</i> Intro by Sherry Courtemanche, CEAP, EAPA Board Member Sponsored by </p>	Grand Ballroom 4 & 5
11:45am-12:30pm	EXPO and Poster Judging Time	EXPO – Grand Ballroom 1-3
12:30-1:30pm	<p>Lunch - Sponosred by </p> <p>Ross Van Wiegard Labor Award - Steve Garnham recipient Presenter: </p> <p>Speaker: Bryan McNutt, PhD, CEAP, EAPA Board Member</p>	Grand Ballroom 4 & 5
1:30-1:45pm	DANCE Time!! By Ian Quamina, PhD, CEAP	Grand Ballroom 4 & 5
1:45-3:15pm	<p>Plenary Panel - International Panel <i>What is the Future of the EAP Industry?</i> Introduction: Ian Quamina, PhD, CEAP, EAPA Board Member</p> <p>Sponsored by </p> <p>Moderator Nancy Board, CEAP Poster Session winner will announced at the conclusion of the plenary panel</p>	Grand Ballroom 4 & 5
3:15-3:45pm	Transition-Coffee Break 	EXPO – Grand Ballroom 1-3
3:45-4:45pm	Workshops Session 5 - <i>Climate and Covid and Conflict Oh My The Changing Face of Conflict</i> , Jeff Gorter	Capitol I
	Workshops Session 5 - <i>Helping the Helpers: The Impact of Employee Assistance Programs on Frontline Health Care Workers</i> , Victoria Deans	Capitol II
	Workshops Session 5 - <i>You want to write about EAPs? Successful Authorship for EA Professionals</i> , Bernie McCann, PhD, CEAP	Capitol III
	Workshops Session 5 - <i>Beyond Convenience: The Unseen Impact of On-Demand Apps on Social Interaction</i> , Mary Helen Beatificato, JD and Ariel Wilson	Council/Chamber
4:45-5:00pm	Transition	
5:00-6:00pm	Workshops Session 6 - <i>Lessons Learned and Best Practices in Building Healthy Leadership Competencies in Organizations</i> , Liliana Dias	Capitol I
	Workshops Session 6 - <i>From Despair to Hope: A Cost Worthy Response to the Substance Use Disorder Crisis in America</i> , Jim Wrich	Capitol II
	Workshops Session 6 - <i>Why the CEAP is the Gold Standard</i> , Susan Meyerle, PhD, CEAP, EACC Chair	Capitol III
	Workshops Session 6 - <i>Immersive Interactive Workplace Training</i> , Dirk Antonissen, Christine Loos	Council/Chamber
6:00-7:00pm	Consortium Meeting-EAP In Research Strategy Group/Panel	Capitol I
6:00-7:00pm	Coast Guard EAP Meeting	Capitol II
6:30-9:00pm	Chapter Presidents Dinner (by invitation only)	

9月29日

Sunday, September 29		
Time	Program/Event	Room/Gathering Location
6:00-6:30am	Fun Run! with Dan Boissonneault, CEAP 	Meet In the lobby for a 30-minute gentle run around the city!
7:00-11:00am	Registration Opens	
7:00-8:15am	Breakfast - Sponsored by 	Grand Ballroom 1-3
8:15-8:30am	Good Morning EAPA-Julie Fabsik-Swartz, MS, CFRE, CAP, CEAP Swearing In of new Board and EACC Members - Dan Boissonneault, CEAP	Grand Ballroom 4 & 5
8:30-8:45am	Transition	
8:45-9:45am	Workshops Session 7 - Vicarious Trauma, Moral Injury and Post Traumatic Growth: Understanding the Cultural Similarities Between EA Professionals and First Responder, Libby Timmons, CEAP	Capitol I
	Workshops Session 7 - Navigating Boundaries: The Role Between Managers and EAPs, Peer Support Specialists, and Sponsors When Supporting Employees Impacted by Substance Use, John Narine, PhD, CEAP, Sean Morris, CEAP	Capitol II
	Workshops Session 7 - Front Lines & Family Lines: Best Practices for Supporting Military Couples, Eric Williams	Capitol III
9:45-10:45am	Transition and hotel check out	
10:45-11:45am	Workshops Session 8 - A Diamond in the Rough: Applying Psychology Within Conflict, Ruth Bowdish, CEAP	Capitol I
	Workshops Session 8 - Courting Psychotherapy Success: The Defense Attorney Technique, Joseph Goldfield	Capitol II
	Workshops Session 8 - Top 10 Things Affiliates Need to be Successful, Lee Ann Aden, CEAP, CPA, EAP, Julie Fabsik-Swartz, MS, CFRE, CAP, CEAP	Capitol III
11:45am-Noon	Conference Conclusion	



勞動部福祉退休司柯專員惠淳(右二)與 EAPA 總會執行長 JULIE FABSIK-SWARTS (右一)及 EAPA 總會前任執行長 Dan Boissonneault(左一)、EAPA 總會董事 Daryl Joseph, MA(左二) 交流並合影。



勞動部福祉退休司柯專員惠淳(左)與國際EAP協會日本分會理事長市川佳居(右)交流並合影。



非營利組織 Recovery Friendly Leader 創辦人兼執行長 John Narine(圖中左1)主持EAP專業人士分享。