中部人力資源主管協會

員工協助方案實務分享

張 文 慧

103 年 6 月 19 日

文慧個人簡介

現任：　漢翔航空工業股份有限公司員工協助服務中心組長
亞洲大學心理系兼任講師
勞動部員工協助方案入廠輔導諮詢顧問
台灣員工協助專業協會監事
財團法人張老師基金會台中分會所推動員工協助方案專家輔導團
暨南國際大學輔導與諮商研究所博士班「進階社區諮商實習」機構督導

曾任：　行政院勞工委員會員工協助方案專業諮詢計畫實地訪查輔導團諮詢顧問
高雄市政府員工健康管理諮詢中心顧問
台中市政府員工協助方案入廠輔導諮詢顧問
漢翔航空工業股份有限公司心理輔導中心主任
彰化師範大學輔導與諮商學系碩士班諮商實習督導
暨南國際大學輔導與諮商研究所碩士班「社區諮商實習」機構督導
台中教育大學諮商與應用心理學系碩士班實習機構行政及諮商督導
東吳大學社會工作學系碩士班社工實習機構督導
銘傳大學諮商與工商心理學系學士班實習機構督導
文化大學社工師學分班實習機構督導

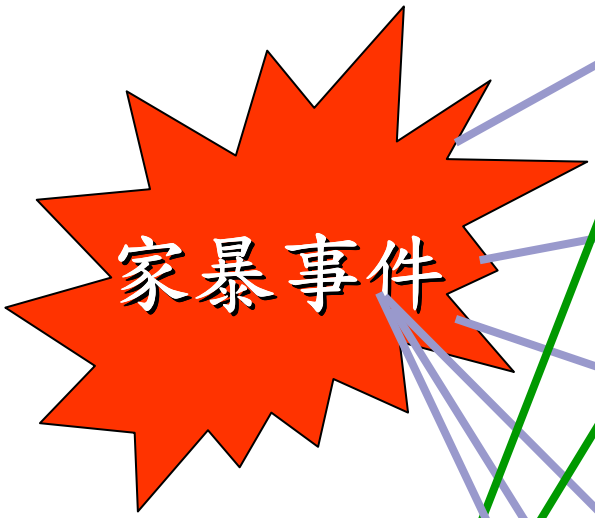
合著：　職場社會工作-以員工協助方案（EAPs）為導向的實務，
方隆彰等著，華都文化事業有限公司

大綱

- 員工協助系統運作概念
- 多元員工協助方案實務分享
- 管理團隊身心健康整合檢析方案實務

員工協助系統EAS運作概念

案例:



公司行政系統 → 管理/差勤系統 同仁支持系統

醫療系統 → 就醫協助/心理治療

警政系統 → 申請保護/保護令

社政系統 → 心理諮商/家暴專協

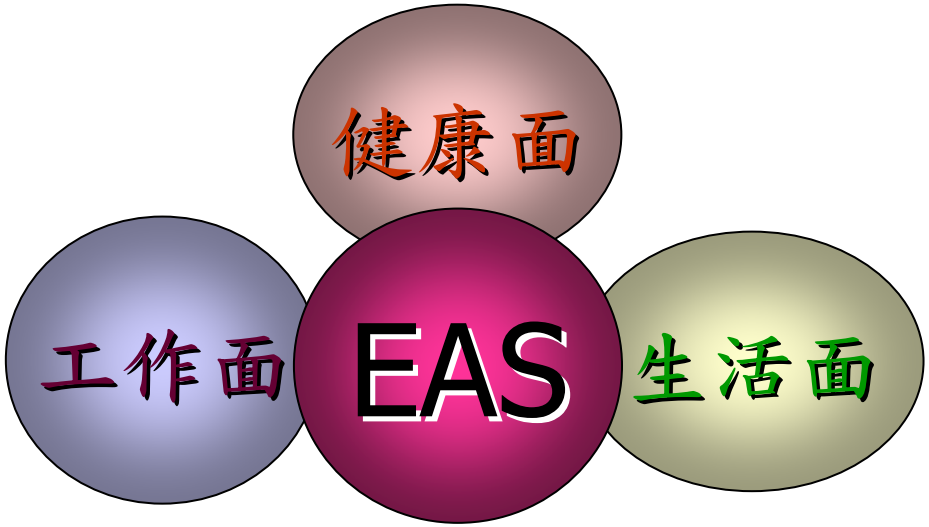
法律系統 → 法律諮詢

家庭系統 → 家庭訪視

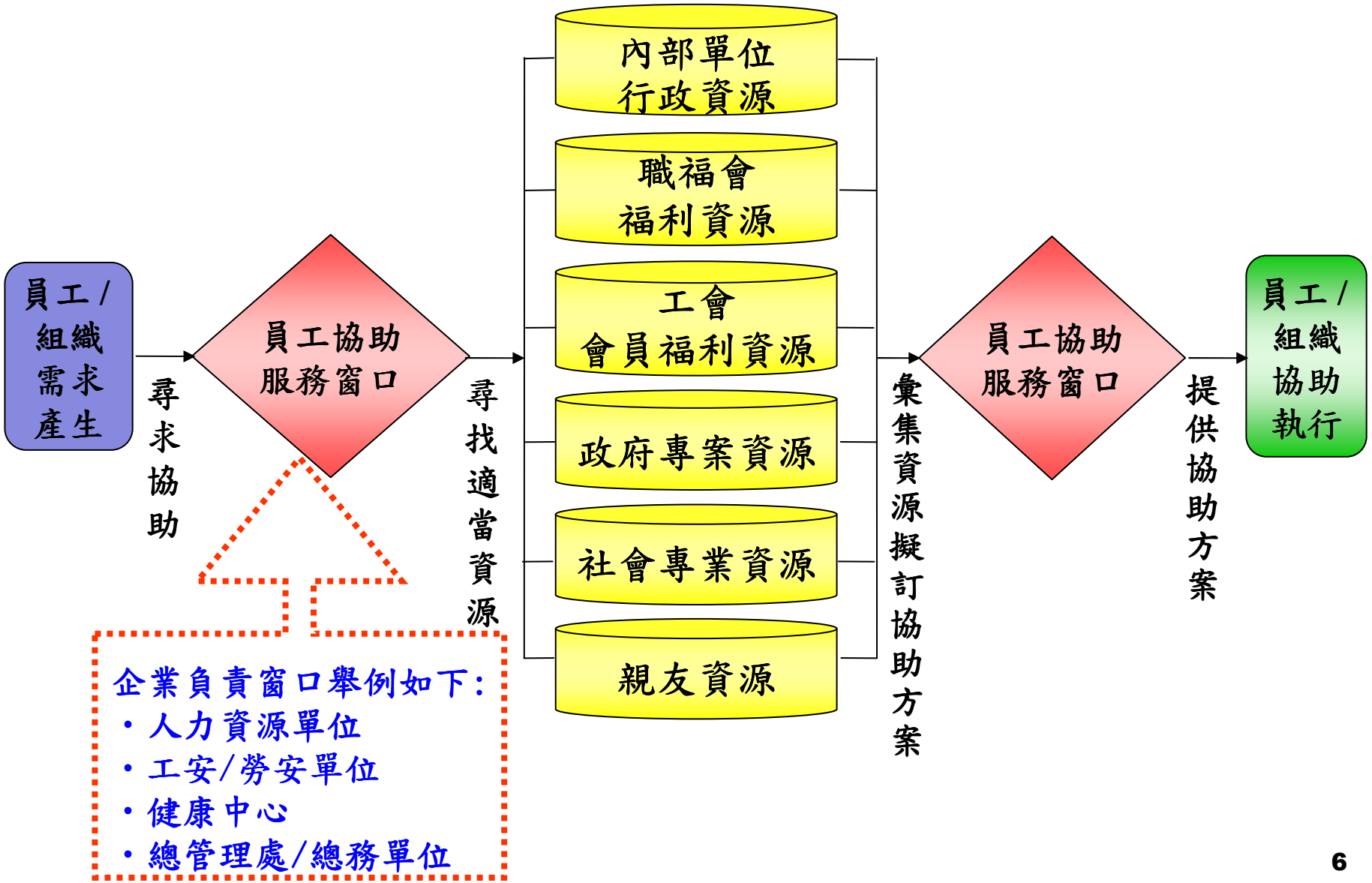
員工協助系統EAS運作概念

EAS (Employee Assistance System)

員工面臨工作、生活所產生之需求或問題，使用系統性的協助方式處理，並結合公司內外資源及員工協助方案 (EAPs)協助當事人或團體。



EAS資源整合辦理模式



大綱

- 員工協助系統運作概念
- 多元員工協助方案實務分享
- 管理團隊身心健康整合檢析方案實務

EAS推動方式(AIDC案例)

- 設置員工協助服務中心
- 配置專職人力，
- 以「內置式」提供「員工協助系統性」服務。
- 重視倫理守則，諮商保密是專業倫理第一要務。

EAS推動方式(AIDC案例)

- 內部網頁建置、電子公佈欄心輔園地發佈：
  - ✓ 社會資源簡介
  - ✓ 保健資訊
  - ✓ 活動快訊
  - ✓ 心靈捕手
  - ✓ 心理檢測量表
  - ✓ 公益活動
  - ✓ 藝文活動
- 身心衛生書籍、期刊、影片借閱服務。

EAS推動方式(AIDC案例)

單位關懷員運用方案

- 成立關懷志工團隊，培訓合格者為關懷員擔任有效的發現及轉介志工，佐以員工協助系統之推展。
- 關懷員選訓用留作業
- 關懷員任務

EAS推動方式(AIDC案例)

單位關懷員運用方案效益

- 經由自我評估或是直屬管理者的評估，關懷員在助人技術狀況、人際狀況以及工作狀況的表現上，皆是擔任關懷員之後的表現顯著優於擔任之前的表現。
- 關懷員身份/職務及關懷員訓練，對其在三個面向的表現皆具有正面意義。

關懷員於各項表現之相依樣本 t 檢定摘要表

評量者	成對比較 (擔任後–擔任前)	平均數	標準差	t	95%CI
自評	助人技術狀況	5.64	7.14	9.07***	[4.41, 6.87]
	人際狀況	4.17	6.88	6.96***	[2.98, 5.35]
	工作狀況	2.88	5.83	5.69***	[1.88, 3.88]
他評	助人技術狀況	3.11	5.72	7.07***	[1.70, 3.51]
	人際狀況	2.61	4.65	5.72***	[1.70, 3.51]
	工作狀況	2.68	5.65	4.91***	[1.60, 3.77]

***p<.001

資料來源::張心怡 ,籃文彬,張文慧 (2013) 企業關懷員人力運作與企業關懷文化之效益評估-以漢翔公司培訓關懷員為例 Evaluation of Human Resources Operation of the Corporate Caring Officers and the Organizational Caring Culture，發表處為12th International Conference of the Asia Chapter of AHRD,Taipei, Taiwan

單位關懷員運用方案效益

同仁參與一日志工活動心得

從親自體驗志願服務中獲致以下心得和效益：

✓與家人一起參與服務，除了有共同的美好回憶與成長外、正當活動也增進了家庭的和樂以及良性互動。家庭和諧心情愉悅，在工作上更投入。

✓志工從中學到了「施比受更有福」的精神，找到了自己另一種價值和肯定個人生命意義，即使長期的工作疲乏或倦怠也被激勵而更有能量再出發。

✓感覺能服務他人，是一種很幸運、很幸福的感覺，培養出更惜福感恩的正向人生觀，能更珍惜自己擁有的一切，減少抱怨和負面情緒的呈現。

EAS推動方式(AIDC案例)

- 訂定服務倫理守則
- 訂定執行依據SOP
- 服務對象：
  - ✓ 正職員工/契約工
  - ✓ 員工之眷屬
  - ✓ 勞務派遣人員

EAS推動方式(AIDC案例)

員工協助系統運作

個人化員工協助方案

（以當事人為主的協助方案）

群組化員工協助方案

（篩檢出特定的群組對象的協助方案）

EAS推動方式(AIDC案例)

EAS➔持續推動 EAPs+EAPs+EAPs+----

(EAPs: Employee Assistance Programs)

HR議題

個人化員工協助方案：

- ➢心理諮詢輔導方案
  - 個人議題
  - 工作環境議題
  - 重大醫療衛生議題
- ➢傷病事故關懷服務方案
- ➢新人引導服務方案
- ➢個人心理檢測服務方案
- ➢申訴/性騷擾防治處理服務方案

HR議題

群組化員工協助方案：

- ➢團體輔導方案
- ➢管理團隊服務方案
- ➢全員心理健檢解析服務方案
- ➢單位關懷員運用方案
- ➢屆齡退休關懷服務方案
- ➢重大傷病支持團體方案
- ➢心身衛教方案
- ➢長期工作過重之加班管制照護方案

大綱

- 員工協助系統運作概念
- 多元員工協助方案實務分享
- 管理團隊身心健康整合檢析方案實務

管理團隊特質診斷服務方案

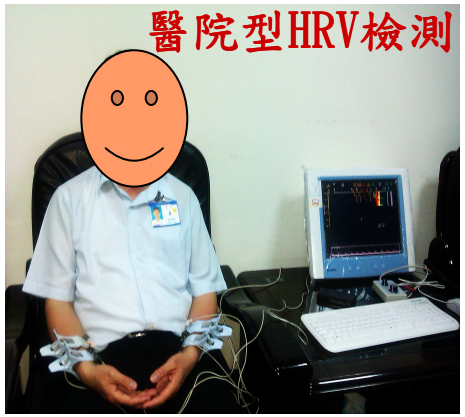
主管管理特質檢測解析

- 進行個人及各單位管理團隊解析。
- 瞭解管理團隊天賦特質、溝通模式、領導風格、邏輯思維、能量及壓力現況，促進領導和管理效能，建立主管領導風格及個人優勢特質資料庫。
- 掌握各階層工作滿意度和組織溫度。
- 因應工作角色特質調整狀況及適才適所。

員工心理健康檢查方案（續）

主管HRV(-Heart Rate Variability)檢測

- 評估個人的自律神經機能。
- 可以顯示出一個人健康情形的變化，對疾病預測指標包括：心血管疾病、神經疾病、糖尿病、工作壓力、健康狀態評估。

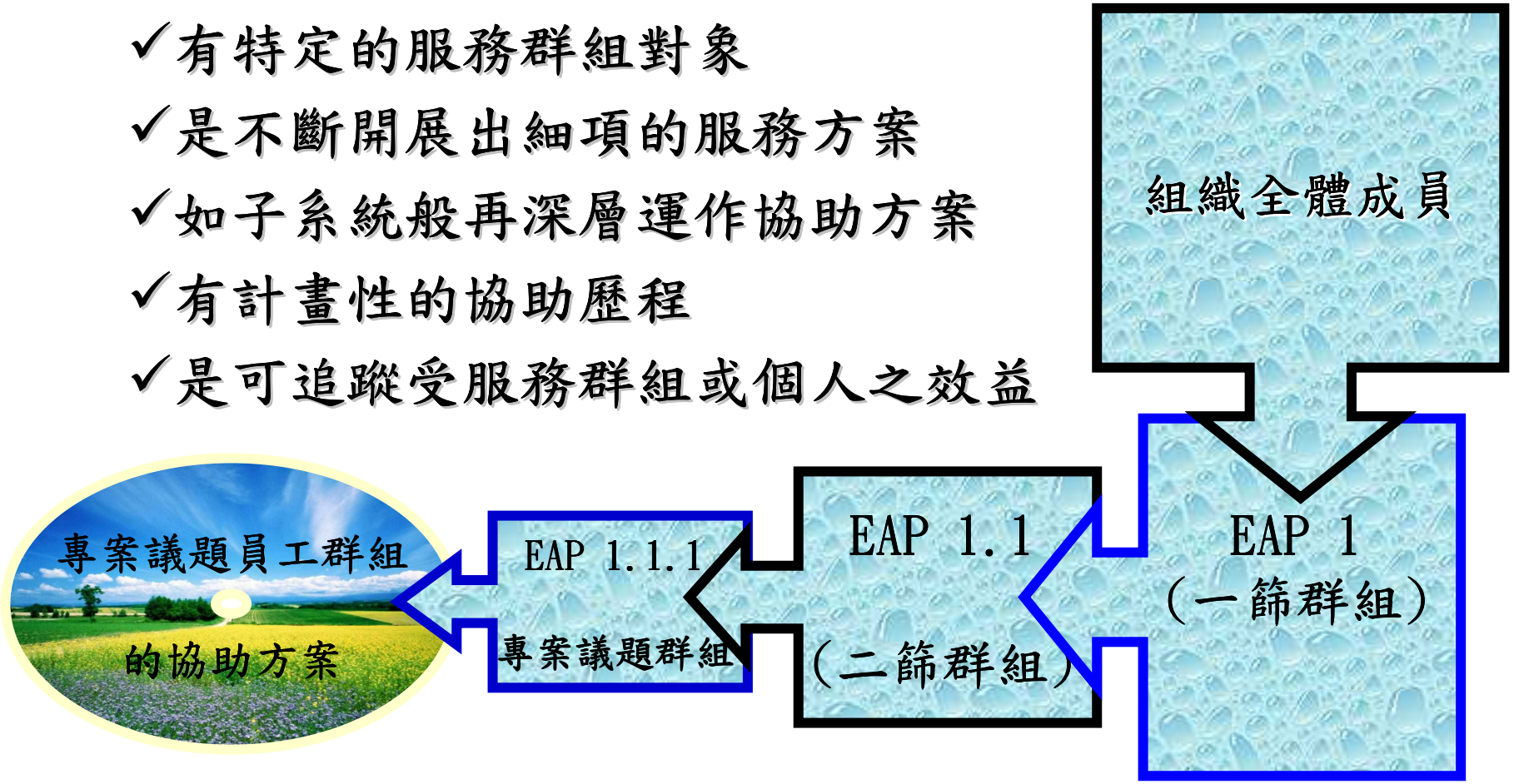


圖片摘自：http://www.bqsv.com/t/htm/hrv.htm

EAP方案子系統發展深層運作圖

職場員工協助系統實際推動內容的重要結構：

- ✓有特定的服務群組對象
- ✓是不斷開展出細項的服務方案
- ✓如子系統般再深層運作協助方案
- ✓有計畫性的協助歷程
- ✓是可追蹤受服務群組或個人之效益



摘錄自:張文慧(2011)企業導入員工協助方案之影響因素研究—以憂鬱防治方案為個案

員工關懷系統運作金字塔

三級預防面:
同仁自傷他傷之危機處理

二級預防面:
覺察精神官能症狀同仁及特殊處遇

一級預防面:
同仁身心健康促進管理與關懷作業

同仁休閒育樂促進活動內容

- 設置或簽約羽球/桌球場、韻律教室、舞蹈教室、籃球場、健身房及游泳池供同仁休閒運用。
- 鼓勵同仁運用公餘時間發展興趣，成立休閒社團，提供補助。
- 宣導及鼓勵參與志願服務工作。

職場工作生活平衡創意活動範例

一、工作面

- 每週工作總時數40小時，19天國定假日均給假。
- 小年夜提前4點下班
- 每個月半天愛家產檢假、60日半薪安胎育兒假、育嬰留停延長期限
- 15日全薪病假、重大傷病假一年，前六個月全薪、後六個月半薪
- 全薪住院特別傷病假
- 2天愛家假與1天愛家榮譽假，暑期9天旅遊假
- 外派員工返台假20日，到職第一年7天新人休假
- 全薪天然災害假
- 全額補助員工在職進修、員工帶薪學位進修學習制度
- 185馬上辦系統-立即回應同仁處理意見與需求
- 多元溝通管道：高階主管部落格、員工溝通會、組織凝聚力與脈動調查
- 員工參與設計辦公室設計，營造舒適正向工作氣氛
- 員工休閒菜圃
- 讀思樂-每週一9點~10點閱讀不開機時間
- 每週3小時部門紓壓充電時間
- 紓壓活潑工作設計：溫暖下午茶、能量補給站(零食櫃)-福利社集點

資料來源:勞動部

職場工作生活平衡創意活動範例

二、家庭面

- 新手媽媽關懷護照
- 設置婦女保健室(擠乳器、消毒鍋、棉被枕頭)
- 專業產後護理機構優惠折扣
- 孕媽咪育兒與哺乳衛教諮詢專線
- 辦理孕媽咪、哺乳與幼兒發展評估講座
- 圖書館設置「親子讀物區」
- 輕安居托老措施優惠折扣
- 生育第二胎以上12萬元獎勵金。
- PAMA百寶袋：提供尿布、熱敷包及醫療包
- 寶貝運動會、寶寶爬行大賽、寶貝同樂會
- 同仁與眷屬進行農夫體驗與環境教育
- 希望閱讀繪本-親子共遊共學
- 暖運動-與家人擁抱
- 駐外人員眷屬情感聯繫：船員眷屬隨輪、泊港登輪探視制度、駐外人員眷屬機票和子女就學補助等措施

資料來源:勞動部

職場工作生活平衡創意活動範例

三、健康面

- 專職健康管理師及健康管理平台
- 生活健康促進平台與APP健康報報
- 運動傷害健康講座與問診：
- 健康減重：揪團出油趣減重活動、減重獎勵金
- 企業健康照護：專業營養諮詢管理、團體運動課程、代謝享瘦團體班
- 數位點餐回饋系統，面板顯示餐點熱量、銷售量與滿意度。
- 健康飲食：有機食材綠色廚房認證

資料來源:勞動部

職場身心健康照護推動實務

願意快樂的秀出被照顧後的傷口

信任關係的建立在接觸中產生，在組織中積極主動創造善意的接觸，運用職場組織管道將專業技術，透過適合組織發展的員工協助方案深化組織中。

感謝聆聽

敬請指教！