

員工協助方案推動手冊

Employee Assistance Programs

員工協助方案推動手冊



勞動部 關心您

www.mol.gov.tw

一五年一月

勞動部
MINISTRY OF LABOR



勞動部
MINISTRY OF LABOR

中華民國115年1月

序

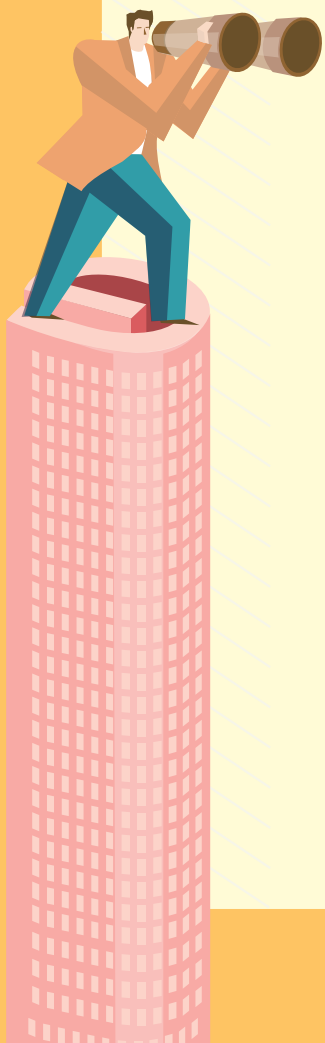
勞動部推動「員工協助方案」(Employee Assistance Programs, 簡稱EAPs)可追溯自1980年代「勞工生活輔導員制度」, 為因應經濟起飛, 協助工廠青年的生活適應, 運用工業社會工作的方法, 鼓勵企業提供勞工輔導服務, 並自2009年起有系統地規劃教育訓練、提供專家入場輔導及編印推動手冊, 協助事業單位提供員工協助方案。另考量在社會產業快速變遷下, 勞工需求日益多元與複雜, 自2013年起推動「工作與生活平衡計畫」, 期望建構一個「雇主關心、勞工安心」的友善職場。

EAPs源自美國1930年代推動的戒酒計畫, 並擴大為企業內協助員工解決個人問題, 以避免影響工作安全與生產力的機制。台灣發展EAPs至今超過40年, 逐漸發展出獨特的推動模式, 由於台灣以中小企業為主, 推動EAPs可從連結社會資源開始, 逐步朝向特定方案、兼辦服務模式, 及透過結合外部專業單位發展為委託服務模式, 最終整合內、外部的服務資源建置整合服務模式, 以提供員工完整與多元的服務與協助。本手冊以近年來國內事業單位推動員工協助方案的經驗, 歸納出屬於台灣EAPs的服務模式, 並整理出各服務模式工作重點及推動步驟, 以作為事業單位推動EAPs之參考。

EAPs推動步驟包括: 需求評估、確定目標、盤點資源、方案擬定與執行及成效評估等六個階段, 本手冊首創以各推動步驟為依據, 設計出具體的檢視工具, 並歸納出推動策略, 讓事業單位看見EAPs的全貌; 使不同類型與資源的事業單位了解EAPs在啟動、發展及成熟等不同階段, 適合的服務模式及方案, 以發展出更符合員工需求及組織效能的EAPs。

隨著科技的進步與工作環境的轉變, 新興工作型態不斷出現, 人工智慧對於工作環境的影響, 少子化與人口老化的議題, 對企業經營及勞工都是極大的挑戰。EAPs也必須掌握時代脈動, 朝向科技化、客製化及多元化的方向發展。而服務方式更必須由被動等待, 轉變成為主動關懷, 甚至預先防範的方向努力。社會與經濟繁榮進步的動能, 來自勞工與雇主的同心協力, 唯有工作者擁有健康的身心, 才有競爭力及工作效率。規劃前瞻適切的EAPs, 將能協助勞資雙方因應工作環境的調整與改變, 進而打造一個健康、友善、有效率的職場, 創造勞資雙贏。

勞動部



目錄

contents



壹、概述

- 07 一、員工協助方案的定義
- 08 二、員工協助方案的發展歷史
- 10 三、員工協助方案與其他不同專業的關係
- 11 四、員工協助方案的推動步驟

貳、推動類型

- 13 一、整合服務模式
- 14 二、委託服務模式
- 15 三、兼辦服務模式
- 16 四、特定方案服務模式
- 17 五、社會資源連結模式

參、評估工具

- 19 一、需求評估
- 20 二、資源盤點
- 22 三、服務方案檢視
- 24 四、成效評估
- 25 五、困境檢視

肆、採行策略

- 27 一、啟動階段
- 28 二、發展階段
- 29 三、成熟階段

伍、案例說明

- 31 一、新人工作適應方案
- 33 二、職場心理健康方案
- 35 三、職場人際溝通方案
- 37 四、友善家庭支持方案
- 39 五、遭受家庭暴力員工協助方案
- 41 六、中高齡員工工作支持方案

陸、文章分享

- 44 一、SIMPLE 協助員工建立居家工作模式
- 49 二、疫情後管理關係的轉變與因應
- 54 三、中高齡員工的友善措施
- 58 四、運用EAP 因應快速變遷環境的策略
- 62 五、現代職場--危機事件概述
- 67 六、危機事件之預防與處理

柒、結論

- 77 結論

參考資源

- 80 一、相關網站
- 二、諮詢電話
- 三、社會資源專線



壹、 概述

- 一、員工協助方案的定義
- 二、員工協助方案的發展歷史
- 三、員工協助方案與其他不同專業的關係
- 四、員工協助方案的推動步驟

一、員工協助方案的定義

員工協助方案(Employee Assistance Programs,簡稱EAPs)是企業透過系統化及制度化的服務方式，設計符合員工需求的服務方案，包含健康、家庭、工作及管理等服務，讓員工安心、放心工作，預防工安意外、提升生產力及競爭力，創造勞資雙贏。EAPs以員工及企業的需求為核心，推動策略與服務內容也會隨著需求調整與改變。

EAPs的組成包含三部分：「問題發現」、「問題評估」及「問題解決」。這三部份構成EAPs的服務系統，也是EAPs推行成功的重要關鍵。



二、員工協助方案的發展歷史



美國EAPs的發展過程

「員工協助方案」源起於美國的戒酒方案(AA)，為企業視處理員工問題為企業責任的開始；近年EAPs的發展由解決員工問題轉為預防員工問題，以增進員工工作適應，打造幸福、健康與安全的工作環境。發展可分為四個階段(Masi, 2011)：

階段	年份	大事記
建立基礎	1930 } 1940	企業推動「匿名戒酒團體」(簡稱AA)協助員工戒酒，為「員工協助方案」的前身。以戒酒為主要服務。
形成發展	1940 } 1984	運用「員工協助方案」進行宣傳，企業開始推動員工「職場協助方案」(簡稱OAPs)，服務內容擴及精神疾病、身心健康、親子及家庭關係等議題，服務對象擴及家人。開始訓練推行EAPs的專業人員及督導，在服務過程中加入個案管理觀點。
金融風暴	1980 } 2000	經濟危機造成普遍性的身心壓力，促使精神醫療機構、諮商中心與諮商診所進入EAPs領域，並建立強調短期有效的服務方案。
後911	2000 } 至今	受到科技、恐怖主義、自我傷害、身心障礙、與職場暴力等議題的影響，EAPs開始擴及重大創傷、危機、壓力、憂鬱症、長照與同性等問題的處理。

台灣EAPs的發展過程

台灣開始於1980年「勞工生活輔導員制度」，到1994年整合工業社會工作的概念，擴大「員工協助方案」的服務內涵，自2009年起政府有系統推動輔導與補助措施，積極支持企業推動「員工協助方案」，進而推廣工作與生活平衡計畫。發展可分為五個階段：

階段	年份	大事記
第一階段 事業單位自行成立 員工輔導機制階段	1950 } 1980	天主教設立「天主教職工青年會」協助教會青年適應職場壓力、松下電器「大姊制度」(Big Sister, 簡稱BS)、東元電機公司「心橋信箱」、張老師在各縣市輔導成立「工商青年服務隊」、「工廠張老師」。
第二階段 政府制定階段	1980 } 1994	內政部勞工司推動「勞工生活輔導員制度」、頒布「加強工廠青少年輔導工作要點」及「廠礦勞工輔導人員設置要點」，引導多家企業推動員工輔導方案。
第三階段 員工協助方案 形成階段	1994 } 2008	勞委會將「勞工輔導」更名為「員工協助方案」，陸續編撰「員工協助方案工作手冊」，辦理企業經驗交流座談，與相關專業人員訓練；並輔導新竹市生命線成立第一家外置式EAPs服務中心。
第四階段 員工協助方案 推廣階段	2009 } 2013	勞動部(前勞委會)編印員工協助方案宣傳及推動手冊，設置員工協助方案諮詢專線、提供專家入場輔導及辦理講座，協助企業建立EAPs機制。2011年辦理「員工協助方案優良事業單位表揚暨論壇」選拔優良事業單位作為推動典範。2013年勞動部訂定「工作與生活平衡內涵」為工作面、家庭面及健康面，擴大員工協助方案服務範圍。
第五階段 員工協助方案 推廣階段	2014 } 至今	2014年訂定推動工作與生活平衡補助計畫，補助事業單位辦理工作生活平衡措施。2014、2016、2018、2022、2024年辦理五屆「工作生活平衡獎」，表揚及推廣友善員工創意措施。

三、員工協助方案與其他不同專業的關係



員工協助方案與人事管理、心理諮商及員工福利等專業，具有相輔相成的關係，透過合作，可擴大辦理照顧員工需求，及提升組織效能的員工協助措施。

- EAPs與人事管理共同合作，處理員工議題、增加員工工作適應能力，發揮各階層員工的潛能，提升組織績效；
- EAPs運用心理諮商的技巧評估員工問題，提供員工心理諮商與情緒支持，以協助員工解決個人工作適應及生活問題。
- 員工福利是雇主提供員工薪資以外有關食、衣、住、行、育、樂等服務或措施，以提升員工向心力。EAPs同樣是基於員工需求，但更聚焦在協助員工有關工作、家庭及健康等服務措施，支持員工安心工作，提升組織效能。

四、員工協助方案的推動步驟

推動員工協助方案可分為六個步驟，各階段主要工作及其任務，分別如下說明：



貳、 推動類型

- 一、整合服務模式
- 二、委託服務模式
- 三、兼辦服務模式
- 四、特定方案服務模式
- 五、社會資源連結模式

參照台灣目前不同產業、規模與類型的企業在推動員工協助方案的實務經驗，將EAPs服務模式歸納為五種類型，分別為：整合服務模式、委託服務模式、兼辦服務模式、特定方案服務模式、以及社會資源連結模式等，如下說明。



一、整合服務模式

■ 定義

整合服務模式是公司內設置部門或專人，整合公司內部及外部專業機構資源，依員工需求，共同評估、規劃及提供員工協助措施。

■ 適用情況

1. 有專責部門或專人負責推動，經費較充裕。
2. 期望提供較多元、完整、且即時的服務方案。
3. 員工人數多，且工作地點較集中。

■ 工作任務

1. 擬定短、中、長期計畫，編列預算執行，提供個別及整體性員工協助措施。
2. 選定符合同仁與公司需要的外部服務方案，增進同仁使用意願。

■ 工作重點

1. 專責部門訂定年度計畫，整合公司內部規劃及外部機構專業服務，提供多元的員工協助措施，如諮商、諮詢及講習訓練等。
2. 建立與外部專業機構合作關係，清楚劃分公司與外部EAPs服務單位的權利義務、保密與查核機制。
3. 明確雙方危機處理與通報系統、員工服務紀錄保管、個案轉介管道、服務方案導入、員工求助流程等事項。
4. 除提供固定服務方案外，應因地制宜的提供客製化的服務方案，以符合公司的文化差異，並增加員工對於EAPs的熟悉與接受度。
5. 公司主責部門應適時向外部專業團隊說明公司的內部狀況，增加外部服務單位對於公司狀況的了解。

■ 注意事項

1. 專責部門主導員工協助方案規劃，需密切掌握各項服務情形及推動成效。
2. 結合外部單位專業，需掌握委外服務績效，並清楚釐清權責。

二、委託服務模式

定義

委託外部EAPs服務機構提供EAPs，由委外單位提供員工問題評估與服務方案（如諮商、理財、法律...），公司不直接介入問題評估與專業服務等工作。

適用情況

1. 專責人力有限，有委外辦理的預算。
2. 公司有多個分支機構，員工人數多。

工作任務

1. 評估適合的EAPs服務供應商，並建立合作關係。
2. 選定符合員工需求的服務方案，以增進同仁的使用。

工作重點

1. 選定符合公司期待及需求的EAPs外部專業機構，並建立評估機制。
2. 針對需求，選定立即可行、馬上有感的服務方案，並規劃宣導管道。
3. 與外部單位針對轉介個案，建立回報、危機處理與緊急通報機制。
4. 由服務數據分析潛在的問題與需求，作為委託服務改進之參考。

注意事項

評估委外服務的使用情形與成效，避免委託單位不了解組織文化及服務較制式化，發展更貼近員工需求的服務方案。



三、兼辦服務模式

定義

由人資/員工關係/健康中心等部門兼辦EAPs業務，透過組訓公司熱心同仁，共同推動EAPs。

適用情況

1. 人力及經費不足。
2. 初步辦理EAPs。

工作任務

1. 找出員工需求重點及建立資源連結。
2. 爭取相關部門參與，組訓熱心同仁成為推動EAPs之種子成員。

工作重點

1. 強化兼辦同仁教育訓練，加強推動EAPs專業服務知能。
2. 連結外部專業與社會資源，協助解決員工需求。
3. 訂定推動EAPs相關服務制度(如服務流程、紀錄保存、保密政策、服務規範等)。
4. 訂定組訓、督導及獎勵機制，培養公司熱心同仁協助推動EAPs關懷服務或活動支援。

注意事項

1. 承辦人員因兼有同事及助人者角色，需留意保密議題。
2. 持續掌握服務成效，以爭取資源，擴大推動EAPs。



四、特定方案服務模式

定義

1. 以特定議題規劃具有特定目的及辦理方式的方案，並運用公司或社會資源，提供特定員工議題之專案服務。
2. 針對特定議題或族群設計方案，以達成特定的目標。

適用情況

1. 需求清楚。
2. 初步辦理EAPs。



工作任務

1. 運用特定議題建置EAPs服務系統。
2. 主動發現有協助需求的員工，規劃特定方案滿足其需求。

工作重點

1. 對特定群體員工所關心的議題，設計具有時效性及階段性的服務措施。
2. 對特定議題提供公司及社會資源，並進行服務後追蹤與管理。
3. 藉由方案執行，逐步建構出中、長期的服務計畫，增加公司及員工對EAPs的熟悉與信任感。



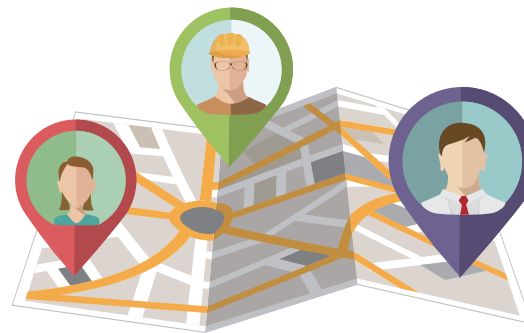
注意事項

1. 適用在多數員工有特定及相同的需求或議題。
2. 持續掌握服務方案的推動成效，逐漸擴大推動其他方案類型，適時向公司呈現績效，增加支持。

五、社會資源連結模式

定義

建構社會資源地圖，以提供員工諮詢服務。



適用情況

1. 缺乏人力或經費。
2. 初步辦理EAPs。

工作任務

1. 協助有需要的員工獲得適當的資源與協助。
2. 建置EAPs服務系統的雛型。

工作重點

1. 建置EAPs服務窗口及諮詢管道。
2. 整理與盤點公司及社會資源，提供員工查詢使用。
3. 對主動求助的同事澄清問題後，提供相關資源與轉介。
4. 運用公部門或社會資源提供EAPs。

注意事項

1. 追蹤員工使用資源後續情形。
2. 適時向公司呈現員工使用服務的滿意度及成效，爭取後續推動EAPs支持。

參、 評估工具

一、需求評估

二、資源盤點

三、服務方案檢視

四、成效評估

五、困境檢視

以員工協助方案六大推動步驟發展出五大類評估工具，包括需求評估、資源整合、服務方案檢視、成效評估及困境檢視。公司在推動EAPs時，可以先運用以下的檢視清單，瞭解推動EAPs的需求是什麼？公司現有的資源情況？是否已經採取一些服務方案？在實施EAPs之後成效如何？以及有遇到哪些困境？作為下一個階段改進的參考。

一、需求評估

■ 說明:

針對員工與組織需求進行評估，選定2-4項需求作為員工協助方案推行的目標，並同時考量後續推動與成效評估的方式。

■ 提醒:

1. 若無法確定員工或組織的需求，建議再次檢視員工年齡、家庭或工作型態等基本資料，或了解公司對於推動EAPs的期待。
2. 建議先選擇與員工直接相關的需求，達成後再選擇組織長期的需求。

■ 常見推動EAPs需求項目如下:

■ 期望員工能安心/樂在工作	■ 建立相互關懷的組織氣氛 促進勞資關係的和諧
■ 吸引更多優秀人才	■ 降低工安事故之發生
■ 提高企業聲望(企業社會責任)	■ 降低人員流動率
■ 提高員工工作效率/工作績效	■ 協助管理者處理員工議題
■ 提高員工幸福感/工作滿意度	■ 員工不滿情緒的及早發現與處理
■ 增加員工工作壓力之因應能力	■ 處理員工心理及異常行為議題
■ 幫助新進或復職員工適應環境	■ 避免因員工個人因素(如感情、 婚姻...等)而影響工作表現
■ 因應產業及同業已實施 員工協助方案的潮流	■ 危機事件或行為的預防 (不法侵害、情緒失控、自殺...)

二、資源盤點

說明：

資源盤點可清楚了解公司目前在推動EAPs運用資源的現狀，與可擴大運用及發展的部分，有助於擬定與執行EAPs後續服務。

提醒：

1. 推動EAPs的支持不足或層級不高，將影響推動動力，建議運用相關員工人事、健檢等基本資料瞭解員工需求，說明推動EAPs的重要性，以及與員工及組織需求的關聯，爭取主管重視支持。
2. 若資源項目不足或不明確，建議重新檢視需求或是結合其他部門共同推動。
3. 不同部門可運用資料與資源不同，建議先以自身部門可掌握的資源來推動EAPs。
4. 若公司內已有推動窗口及預算資源，推動也相對穩定，建議以建立服務系統為長期推動方向，將EAPs措施列為公司的管理制度或政策。

常見推動EAPs資源項目如下：

負責部門	<ul style="list-style-type: none"> ■ 人力資源 ■ 環境工安衛生 ■ 福委會 ■ 業務行銷 ■ 員工關係 ■ 生產製造 ■ 研究發展 ■ 未確定 ■ 健康中心 ■ 行政總務 ■ 高階主管辦公室
推動人力	<ul style="list-style-type: none"> ■ 專責部門 ■ 委託 ■ 專辦 ■ 兼辦 ■ 未確定
可運用人力	<ul style="list-style-type: none"> ■ 主要承辦人 ■ 其他部門可協助員工關懷員/志工 ■ 宿舍管理人員 ■ 勞工健康服務醫護人員 ■ 新人輔導人員 ■ 其他_____
目前推動模式	<ul style="list-style-type: none"> ■ 整合服務模式 ■ 兼辦服務模式 ■ 社會資源連結模式 ■ 委託服務模式 ■ 特定方案服務模式
支持層級	<ul style="list-style-type: none"> ■ 負責人 ■ 基層主管 ■ 高階主管 ■ 承辦人 ■ 中階主管
預算	<ul style="list-style-type: none"> ■ 有固定推動EAPs年度預算 ■ 有專業諮詢預算 ■ 有預算(能辦少數活動) ■ 無預算 ■ 有委託辦理EAPs預算 ■ 有活動/訓練預算 ■ 無固定預算(用其他預算)

服務狀態	<ul style="list-style-type: none"> ■ 有建立EAPs服務諮詢管道或員工關懷機制 ■ 有將員工關懷或問題處理列入教育訓練課程辦理 ■ 有固定辦理活動或講座(壓力/感情/家庭...等) ■ 有搭配其他部門辦理促進員工工作適應之活動/講座 ■ 有連接資源提供員工個別諮詢服務(如法律、理財、健康、諮商) ■ 有固定窗口處理同仁求助/諮詢 ■ 無固定窗口，但同仁有問題時會找人資或勞工健康醫護人員 ■ 無任何服務或問題諮詢管道或窗口
資源運用	<ul style="list-style-type: none"> ■ 整合公司內、委外單位EAPs及社會相關資源，並週知員工使用 ■ 委外單位提供EAPs ■ 與外部專業機構分別合作提供EAPs(諮商、醫護、法律等) ■ 有外部專家顧問提供諮詢(諮商、醫護、法律等) ■ 有內部同仁提供專業諮詢(諮商、醫護、法律等) ■ 整理公司內及社會相關資源，公告網站提供員工使用 ■ 公司簽訂特約商店，提供員工食、衣、住、行、育、樂措施優惠 ■ 無運用公司/社會資源
運用資料	<ul style="list-style-type: none"> ■ 員工年度滿意度調查 ■ 員工離職面談資料 ■ 員工工安事故資料 ■ 員工加補班資料 ■ 員工危機/異常行為資料 ■ 員工人事資料(家庭、職務異動...等) ■ 無運用資料 ■ 員工年度健檢報告 ■ 員工申訴/投訴資料 ■ 員工出缺勤資料 ■ 員工績效考核資料
推動單位 可運用宣傳管道	<ul style="list-style-type: none"> ■ 發送宣傳卡片 ■ 張貼宣傳海報/傳單(如:電梯、餐廳、部門公告欄、吸菸區、廁所...等) ■ 公司內部網站 ■ 社群網站/通訊軟體 如:同仁討論區、FB、IG、LINE公用群組、Lync、...等訊息推播) ■ 公告張貼、Email、簡訊 ■ 發函通知 ■ 電子報、公司內部刊物 ■ 放置傳單至同仁信箱或置物櫃 ■ 月會及各重要會議說明 ■ 印製於員工工作手冊、管理手冊、標準作業流程 ■ 其他宣傳品 (便條紙、公仔、桌曆、記事本、滑鼠墊、磁鐵、宣傳筆、杯子、禮品...等) ■ 其他宣傳管道(跑馬燈、馬桶前看板、交通車及候車區、餐廳桌布...等) ■ 無適當宣導管道
參與支持度	<ul style="list-style-type: none"> ■ 高層主管支持EAPs ■ 承辦部門熟悉支持EAPs ■ 多數同仁熟悉支持EAPs ■ 多數主管熟悉支持EAPs ■ 多數同仁願意參與 ■ 少部分同仁願意參與

三、服務方案檢視

說明:

EAPs服務範圍可分為工作面、家庭面、健康面，以及員工協助服務系統，推動型態可分為服務方案及諮詢服務。推動EAPs時選定符合需求且立即有感的EAPs方案，或依照公司情況擬定中、長期的EAPs服務方案。

提醒:

1. 推動初期建議選擇員工有立即需要、所需資源較少、且較容易推動的服務方案，以突顯EAPs的服務成效。
2. 已持續推動EAPs的單位建議可由下列工作項目中，選定符合員工與公司需求的服務方案，擴大EAPs的服務範圍。
3. 建議初期先推動「服務方案類」的EAPs，待員工接受度上升且相關資源到位後，再推動「諮詢服務類」的EAPs。

常見推動EAPs服務項目如下:

服務方案類	
工作面	<ul style="list-style-type: none"> ■ 員工個人生涯發展計畫 ■ 新進人員適應與照顧計畫(mentor制度) ■ 工作適應輔導 ■ 壓力管理/職場人際關係 ■ 衝突管理課程 ■ 退休生涯規劃 ■ 中高齡工作協助(如職務調整、職務再設計、健康照護...等) ■ 轉職安置或離職面談 ■ 員工優於法令之給假(如情緒假、生日假、子女小學入學假) ■ 員工因家庭或個人因素可申請彈性調整工作時間 ■ 員工工時或加班關懷機制 ■ 復職復工協助計畫 ■ 跨世代溝通或管理課程 ■ 外派工作適應諮詢
健康面	<ul style="list-style-type: none"> ■ 員工健檢之追蹤與管理 ■ 健康飲食相關活動 ■ 心理諮商 ■ 戒菸、戒酒班 ■ 紓壓按摩服務 ■ 身心健康相關書籍及文章借閱、推廣 ■ 健康相關特約機構(醫院、精神診所、心理諮商所...等) ■ 組織相關運動社群 ■ 辦理相關運動活動(如運動社團、同仁運動會...等) ■ 減重班、體適能訓練 ■ 壓力檢測 ■ 身心健康及壓力管理講座 ■ 重大傷病/癌症支持團體

生活面	<ul style="list-style-type: none"> ■ 新手爸媽手冊 ■ 員工社會服務活動/志工假 ■ 眷屬就業協助和關懷服務 ■ 親子關係促進活動(如：親子共學、DIY教學...等) ■ 家庭照顧聯誼社群(幼兒或長者) ■ 員工子女臨時安親計畫(含照顧空間) ■ 長者照顧空間 ■ 設托嬰中心或幼兒園 ■ 提供托育津貼 ■ 眷屬聯誼性社團 ■ 兩性、親子、家庭相關講座及活動 ■ 法律/理財/退休規劃講座 ■ 托兒、托老與長照照顧諮詢 ■ 設哺(集)乳室 ■ 與托兒機構簽約 ■ 妊娠員工協助 ■ 禁止性騷擾及家暴防治宣導
服務系統面	<ul style="list-style-type: none"> ■ 員工問題發現與處理機制 ■ 員工危機處理機制 ■ 同仁間相互關懷訓練 ■ 員工關懷轉介程序 ■ 公司內部網站自我檢測壓力或健康測驗/遊戲 ■ 主管人員敏感度訓練 ■ 公司內志願工作人員訓練 ■ EAPs相關宣傳活動



諮詢服務類(提供一對一或一對多諮詢服務)	
心理諮商諮詢	生涯工作、性別關係、家庭關係、人際關係、壓力管理、親子關係
健康醫療諮詢	疾病及藥品、精神疾病症狀與處理、慢性疾病、醫療處理、營養品及飲食諮詢、一般健康生活諮詢
法律相關諮詢	車禍、債務、遺產、婚姻、衝突...等法律相關事件及議題諮詢
理財稅務諮詢	稅務處理諮詢、債務問題諮詢、理財及保險諮詢、社會及政府資源討論
管理相關諮詢	管理溝通、績效溝通、特殊及不適任員工處理、離職或留任面談、徵選工具、精簡方案與執行、外派諮詢
危機管理諮詢	衝突管理、重大事件處理、創傷輔導、悲傷輔導、意外事件心理重建、性騷擾、自傷與緊急事件處理
其他相關服務	轉職及組織外協助、組織溝通管道及組織氣候滿意度調查

四、成效評估

■ 說明:

藉由成效評估可以了解EAPs對於員工及企業的貢獻，以及推展過程仍需加強改善的部分，作為未來推動及精進之參考。

■ 提醒:

1. 服務成效是以需求為基礎，開始規劃EAPs時，應設定明確。
2. 有些影響服務成效項目因素較為廣泛(如流動率)，較難以單純歸因於EAPs成效，但EAPs可視為整體成效達成的關聯因素。
3. 當成效未能達成時，應檢視:需求設定是否正確、資源是否足夠或運用正確、方案規劃執行是否正確，及是否選用正確評估指標，做為EAPs改進之參考。

■ 常見推動EAPs成效評估指標項目如下:

員工 使用指標	<ul style="list-style-type: none">■ 活動/講座/課程參與率■ EAPs相關文章/網頁/措施使用率■ 活動/講座/課程滿意度■ 獲知活動或服務管道的調查■ 特定指數改變程度(如壓力、情緒、生理數據...等)■ 個別服務的整體滿意度■ 問題解決程度(使用後立即感受及1-4周追蹤)■ 危機程度改變程度■ 主管評估行為改善程度(轉介案件)■ 工作適應程度改善程度(轉介案件)■ 管理者或同仁轉介率■ 主管對EAPs協助處理員工問題滿意度■ 員工對EAPs廣知率■ 員工對EAPs使用率
整體 評估指標	<ul style="list-style-type: none">■ 員工對公司滿意度■ 員工工作幸福感■ 工安意外事故發生率■ 職場衝突發生率■ 勞資糾紛或管理衝突發生率■ 員工申訴率■ 員工離職率■ 新人留任率■ 危機事件發生率■ 獲獎(政府或公證單位頒發獎項表揚)



五、困境檢視

■ 說明:

EAPs推動困境的檢視可分為方案推動、資源、及成效等。各種不同困境其因應方式有所不同，藉由困境的檢視可以作為EAPs修正與調整之參考。

■ 提醒:

1. 若是主管支持度不高或資源不足，建議應由「推動EAPs方案之必要性」，及對「組織管理的預期成效」來進行說明，以獲得主管的支持與公司資源投入。
2. 若使用率或其他單位配合度低，建議先檢視方案設計是否符合員工需求，同時擴大宣傳管道與方式，以增加員工對於EAPs的認識與了解。
3. 若公司無足夠之資源(人或經費)，建議可以連結社會資源，或運用政府相關補助計畫，進行EAPs初步之規劃與推動。
4. 解決成效的相關困境，建議思考方案之設計是否符合員工及組織需求，或成效指標是否正確選擇，以及其他非EAPs之影響因素，以找到EAPs改善之作法。

■ 常見推動EAPs困境項目如下:

推動方案困境	<ul style="list-style-type: none">■ 無概念，也不清楚公司是否有推動意願或動機■ 承辦人/部門有意願嘗試推動，但主管支持度未定■ 主管有意願推動，但無推動方向■ 設置特定窗口，但僅有盤點與整理公司內資源提供給員工■ 單位已開始推動，但僅能辦理少數活動或講座■ 單位已開始推動，但僅能辦理特定方案■ 單位有推動，員工參與度或使用率低■ 單位有推動，其他單位配合意願不高■ 單位有推動，想要發展出進階或特色方案
資源困境	<ul style="list-style-type: none">■ 公司無預算或無足夠預算■ 公司周邊無社會或專業資源可連結或轉介■ 公司內無專業人員可提供專業服務■ 無適當外部單位可協助提供EAPs服務■ 公司無法提供或沒有足夠資源協助員工解決問題
成效困境	<ul style="list-style-type: none">■ 目前服務成效不佳或想提升服務成效■ 不知該如何深化或擴大服務範圍■ 推行一段時間不知如何評估成效或訂定成效指標■ 人員更替導致EAPs服務品質不穩定■ 員工很喜歡但無法舉出對於公司的具體貢獻■ EAP合作單位服務成效不彰或合作遇到限制與阻礙

二、發展階段

事業單位特徵

1. 已自行辦理或透過委外服務推動EAPs，但員工使用率、參與率不高或對EAPs服務無感
2. 主管或環境支持度不明顯
3. 服務方案較單一或侷限，遇到瓶頸
4. 有委外服務機構，但成效不明

使用評估工具

1. 透過需求評估及員工統計資料，重新檢視員工或公司的需求，以確保所設定之需求及推動目標為正確的推動方向。
2. 如推動方向正確，可將目標未達成的部分，重新劃分為較小且具體的目標，以明確執行方式與成效的關聯性。
3. 運用資源盤點清單，檢視推動服務方案之執行方式是否可改善(如宣導管道及方式，活動辦理的時間、地點與方式等)。
4. 適時宣導EAPs的服務成效及使用口碑(如員工問題改善、危機事件處理等)，以提升主管支持度，擴大廣邀同仁參與。
5. 若公司已推動EAPs服務一段時間，透過服務方案清單，評估在符合員工需求的前提下，可持續擴大推動的EAPs服務範疇。

發展型的企業，多半推行EAPs已有一段時間，倘若是面臨員工無感或參與度低的情況，應先檢視現有服務模式在推動過程中的盲點：

1. 採行「特定方案服務模式」，需重新聚焦員工核心的需求與目標，精進執行或宣導方式，建立EAPs服務的成效與口碑。
2. 採行「委外服務模式」，需重新評估委外單位提供服務成效以及服務項目是否符合員工需求，亦或改善宣導方式，以增進員工對EAPs的認識。
3. 倘推動的阻礙因素為人力及資源有限，建議可透過「兼辦服務模式」，在組訓推動EAPs服務熱心同仁的過程中，除增加公司推動EAPs人力資源，亦可擴大員工對EAPs服務的認識。
4. 倘若公司有足夠的資源，欲逐漸擴大EAPs的範疇，建議可採行「委外服務模式」，結合外部的專業機構，增加公司EAPs服務的多元性，未來可與公司原有的服務計畫整合，發展為更完整與豐富的「整合服務模式」。

選擇服務類型



三、成熟階段

事業單位特徵

1. 服務方案較多元，有專責單位、人力或委外服務
2. 員工活動參與度較高
3. 員工使用率或廣知率穩定，並對EAPs有所信任
4. 主管或環境支持度高

使用評估工具

1. 由員工的統計資料及EAPs服務使用趨勢，評估員工潛在與未來可能的需求，並配合組織發展與員工成長，規劃預防性與積極性的員工協助措施。
2. 檢視服務方案清單，以預防及積極性的員工需求為基礎，擴大服務方案的多元性，或是深化精進EAPs服務的品質，建議進階的服務方案包括：
 - (1) 管理諮詢或危機處理服務：可培養主管對員工敏感度，並有效協助管理者覺察及因應員工議題，讓管理者直接感受EAPs對管理工作的成效。
 - (2) 員工關懷服務：從可運用資料，針對家庭照顧需求較高、工作適應困難或有健檢數據異常的員工，主動關懷及衛教諮詢；亦可主動針對新人、復工或職務調動同仁的工作適應，提供關懷諮詢及個別化協助措施。
 - (3) 前瞻性與預防性的員工需求：跨性別文化尊重、育兒照顧、長期照護、中高齡員工工作支持等新興社會議題。

選擇服務類型

1. 若公司推動EAPs服務已穩健成熟，建議以更主動與預防性的角度，重新檢視員工的潛在或前瞻性的需求，創造讓員工感到幸福友善的工作環境。
2. 因此，建議公司可朝「整合服務模式」發展，透過結合外部專業機構的服務資源，深化公司推動員工協助措施的品質與多元性，發展出更完整與豐富的員工協助服務措施與機制。
3. 倘公司雖推動EAPs成效良好，但資源有限，亦可透過「兼辦服務模式」，廣徵與組訓熱心同仁，作為擴大推動EAPs服務的種子，透過結合同仁的興趣與專才，同樣可發展出精緻而具特色的員工協助措施，營造公司關懷互助文化。



伍、 案例說明

- 一、新人工作適應方案
- 二、職場心理健康方案
- 三、職場人際溝通方案
- 四、友善家庭支持方案
- 五、遭受家庭暴力員工協助方案
- 六、中高齡員工工作支持方案

一、新人工作適應方案



A公司是餐飲連鎖店，全國各地有20家分店，每家分店約有20位員工，其主管約有4位，平均年齡40歲，其餘為年齡20歲左右的工讀生。最近總公司發現年輕員工常因溝通問題和主管起衝突，且進公司不久即離職，離職原因多半為抱怨主管挑剔，另主管也反應新進員工缺乏責任感、不準時上下班，服務時常過於冷淡，使得顧客投訴率增加。

需求(問題)評估

新進員工因不適應職場工作規定及主管管理，感到壓力大而離職頻繁；較年長主管覺得現在年輕人缺乏責任感，工作馬虎，常與顧客衝突。

確定目標

1. 協助新進人員適應工作環境，降低人員流動率。
2. 減少年輕與年長員工溝通衝突，促進交流與合作，提高公司營業額。

方案內容

(一)員工問題發現與處理計畫：

1. 增進主管瞭解不同世代員工在價值觀的差異與管理技巧。
2. 培養主管覺察員工問題發生的訊息指標。
3. 主管學習員工關懷策略與轉介EAPs服務技巧。

(二)新人適應與照顧計畫:

1. 選定非主管職同仁擔任新進同仁的輔導員，給予適當的訓練，以提供新進同仁工作適應上的協助，並可及早發現問題，轉介給人資員工關係窗口。
2. 新進人員訓練時提供人資窗口服務電話，提醒有需要協助時可以運用。
3. 人資窗口每月進行一次電話關懷追蹤，每雙周區督導進行店家訪談，了解需要協助的部分。
4. 新進人員訓練專業服務外，增加與同事及顧客之間溝通技巧之課程，並加入不同世代互動因應之方式。

■ 推動方式.....

(一)主責部門及服務系統

總公司人資部門結合各地區督導及店主管，共同規劃方案內容，總公司為服務實施及督導總窗口，各地分別有區督導管轄各店家，各區督導先從轄下選擇資源較完整的店面進行試辦，視服務成效再擴及其他各分店。

(二)宣導管道

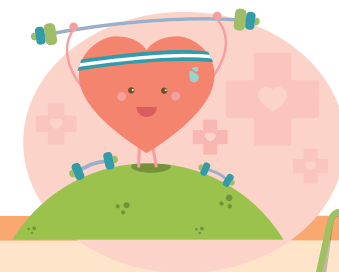
1. 透過各店長、區督導等會議宣導計畫辦理方式，並辦理主管訓練，培養主管對新世代員工認識及溝通技巧。
2. 運用員工休息區、置物櫃及各店LINE群組，公告「員工關懷服務窗口」、「溫馨關懷小語」等相關資訊。

■ 成效評估.....

1. 檢視新人流動率是否降低。
2. 瞭解年輕與年長主管衝突發生頻率是否降低。
3. 運用滿意度問卷，瞭解參與方案之新進員工及主管滿意度及回饋意見。



二、職場心理健康方案



B公司發現這兩年員工經常抱怨壓力大、睡不著或頭痛的情況有增加，業務主管也反應有員工因情緒不穩定，而有憂鬱、焦慮等傾向，同事間時有溝通衝突，恐成為職場危機的隱憂。另進一步比對公司年度健檢資料，也發現部分同仁有身心困擾的問題，因此希望透過EAPs強化同仁心理健康照護，預防職場危機發生的可能性。

■ 需求(問題)評估.....

員工因壓力大而有失眠、頭痛，甚至有疑似憂鬱、焦慮等傾向，希望藉由促進職場員工身心健康，避免員工因心理健康問題引發危機。

■ 確定目標.....

1. 協助員工培養正確健康照護觀念，促進身心健康。
2. 掌握職場身心健康高風險個案，降低危機事件發生比率。

方案內容.....

(一)健康教育訓練方案

1. 由身、心健康角度規劃系列課程。
2. 與委外單位合作辦理多元健康衛教講座，如睡眠、壓力、情緒、精神疾病等，鼓勵員工參加。
3. 宣導同仁於需要時可尋求協助與運用資源。
4. 支持成立運動性及休閒文康社團，鼓勵同仁培養嗜好興趣，建立員工身心紓壓方式。

(二)特殊族群協助方案

1. 透過活動辦理、運用檢測量表或健檢報告等，找出具睡眠障礙、身心症反映等高風險員工，加強邀請員工主動報名參訓或辦理特定對象支持團體。
2. 定期關懷高風險員工身心健康，適時追蹤提供個別化協助措施。

(三)轉介服務

1. 針對個案提供個別協助及轉介專業醫療或心理諮商資源。
2. 定期關心與掌握高風險員工身、心健康之危機度。
3. 主動關懷重大傷病員工，提供情緒支持與諮詢，並針對醫療、休養、複診請假及復工評估等事項提供個別化協助措施。

(四)建立員工關懷機制

1. 建立員工關懷機制，辦理員工關懷及敏感度訓練，培養主管及熱心同仁覺察異狀、員工自行求助及尋求資源之能力。
2. 建立危機事件處理機制及各單位權責分工，並提供員工關懷機制協助窗口，廣為宣傳。

■ 推動方式.....

(一)主責部門

由EAPs主責單位結合人資、環安衛部門、健康中心及業務部門等單位，共同規劃及推動EAPs健康促進方案，推廣健康衛教、關懷高風險族群及提供個別化協助措施。

(二)建置與宣導員工關懷機制

提供員工求助及危機事件通報的員工關懷機制，透過講習宣導加強主管及員工之認識及運用。

■ 成效評估.....

1. 檢視身心衛教課程員工參訓情形，並瞭解同仁參加身心衛教課程之滿意度及回饋意見。
2. 檢視高風險員工身心健康改善情形，並確認EAPs服務系統是否有提早發現及協助。
3. 檢視員工關懷通報機制使用率及事件處理情形。

三、職場人際溝通方案



C公司的人資近半年處理了幾次同仁之間，及主管管理時的職場衝突，發現主要的問題在於工作協調時，大家的語氣或態度讓對方誤解為有敵意或惡意，造成氣氛緊張，而主管不知如何處理人際衝突，惡化衝突的嚴重性，甚至有同仁反應有職場霸凌的狀況，以致組織工作氣氛凝重。

■ 需求(問題)評估.....

員工間因人際溝通技巧不足，加上主管不知如何處理溝通衝突，發生疑似職場霸凌的情形，以致組織士氣與工作績效低落。

■ 確定目標.....

提升主管及員工職場溝通能力，降低職場衝突事件。

■ 方案內容.....

(一)員工問題發現與處理

1. 瞭解員工特質。
2. 覺察員工問題發生的訊息指標。
3. 培養主管管理溝通及員工協助技巧。



(二)員工職場溝通訓練

1. 讓員工了解自己的溝通行為。
2. 說明溝通不良可能引發之職場困擾及練習溝通技巧。
3. 宣導溝通不良時可尋求協助之公司及社會資源。

(三)主管管理諮詢服務

1. 建立主管諮詢人資或顧問之問題清單。
2. 設置管理諮詢服務機制。
3. 教育及宣導主管運用管理諮詢服務。



■推動方式.....

(一)主責部門

由公司EAPs主責單位協同人資及業務部門等單位，訂定職場溝通處理機制，推動管理諮詢服務，並針對處理案例規劃主管及員工教育訓練，增進主管與員工的職場溝通知能。

(二)宣導

1. 在高階主管會議加強宣導職場溝通之重要性，可協助主管更輕鬆因應員工議題，避免處理不當之風險，各部門主管應重視及參加課程，並鼓勵同仁參訓。
2. 運用公司各宣導管道推廣EAPs服務，鼓勵同仁參與教育訓練及使用EAPs諮詢服務。

■成效評估.....

1. 檢視受理職場衝突案件數是否降低。
2. 瞭解主管處理員工問題是否更加順暢。
3. 瞭解管理諮詢服務使用率及教育訓練參訓情形。



四、友善家庭支持方案



D公司在檢視員工人事與差勤資料後，發現有將近一半員工正值青壯年，不是要照顧幼小子女，就是家中長輩年事已高，有陪同看病或是照顧安排的需求，常因家中幼小孩童或長輩生病臨時請假，經與部門主管進一步訪談，發現部分同仁因無法妥適安排子女/長輩的照顧或醫療需求，顯得心神不寧，無法專注工作，甚至有辭職照顧家人的打算，因此規劃家庭照顧支持方案，以協助員工安心工作。

■需求(問題)評估.....

員工正值青壯年，有照顧幼小子女及家中長輩的需求，常因照顧家人而臨時性缺勤、請長假或是工作難以專心投入，需要公司提供家庭照顧支持措施。

■確定目標.....

提供員工家庭照顧支持措施，降低員工因照顧家人而臨時性缺勤或請長假等情形，支持員工兼顧工作與家庭照顧。

■方案內容.....

(一)家庭照顧支持措施

1. 瞭解員工家庭照顧需求，找出優先協助重點。
2. 蒐集及整理托兒及長期照顧等家庭照顧資訊及資源，編制「照顧資源電子地圖」予員工使用，並提供照顧服務資源諮詢。
3. 主動關懷因家庭照顧而請假頻繁的員工，提供員工幼兒或長輩照顧諮詢及轉介服務。
4. 定期辦理育兒照顧、長輩健康照護及托老照顧等課程，協助員工瞭解及運用照顧資源與資訊的相關管道。

(二)實施友善家庭工作制度

1. 規劃「彈性調整工作時間與工作內容」制度，以利員工處理子女或長輩等臨時性照顧需求。
2. 針對家人有長期照顧需求的員工，提供優於法令之家庭照顧假，支持員工安心照顧家人。

(三)友善家庭措施

1. 設置兒童臨時照顧空間，提供因突發事件(如腸病毒停課)而有臨時照顧需求的員工子女，有照顧安置的空間。
2. 辦理促進親子關係或親職教養知能之創意家庭日、親子共學或親職講座等活動，增進員工與家人互動。

■ 推動方式

(一)主責部門

由主責EAPs服務單位瞭解員工的家庭照顧需求，並邀集業務部門、健康中心等單位，共同針對員工幼兒及長輩照顧需求規劃家庭照顧支持方案，透過教育訓練、照顧資源電子地圖及衛教諮詢等方式，提供員工家庭照顧之基本知能與服務資訊。

(二)訂定友善家庭工作制度

由人資主管於高階主管會議報告訂定「友善家庭工作制度」(彈性調整工作時間與工作內容、優於法令的家庭照顧假)之重要性、實施作法及預期效益，決議辦理後將新增規定公告廣為周知員工，並增訂至人事管理手冊。

(三)宣導

1. 於高階主管會議宣導支持員工家庭照顧的企業社會責任與效益，爭取主管支持員工平衡工作與家庭照顧。
2. 運用公司各宣導管道，推廣家庭照顧相關講習及照顧服務資訊，鼓勵同仁參訓或使用相關照顧諮詢服務。

■ 成效評估

1. 檢視員工家庭照顧諮詢與照顧服務資源地圖使用率，並瞭解員工後續安排家庭照顧情形是否妥適。
2. 檢視家庭照顧課程員工參訓情形，並瞭解同仁參加課程之滿意度及回饋意見。
3. 檢視員工使用彈性調整工作時間及申請家庭照顧假情形，並同步瞭解員工工作穩定度。

五、遭受家庭暴力員工協助方案



E公司是通訊設備公司，人資單位最近接獲主管反映，有員工疑似遭受家庭暴力威脅，經常有不明電話騷擾，以致心神不定、情緒不穩，主管及同仁很擔心當事者安危，卻又不知如何開口協助，希望能提供相關協助措施支持同仁安心、安全工作。

■ 需求(問題)評估

公司有員工疑似遭受親密關係暴力威脅，有人身安全隱憂，需要公司協助支持。

■ 確定目標

確保遭受親密關係暴力同仁人身安全，並維護其工作權益。

■ 方案內容

(一)建立企業防治家庭暴力協助計畫

1. 培養主管及同仁對家庭暴力之認識及正確態度。
2. 辦理敏感度訓練，增進主管及同仁覺察疑似遭受家庭暴力員工的訊息辨識，並學習關懷陪伴技巧及後續轉介資源。
3. 辦理婚姻溝通、親密關係相處等講座，並同步宣導婚姻諮詢服務及公司提供疑似遭受親密暴力威脅之協助措施，增加同仁對公司協助資源之認識與使用。
4. 建立公司防治員工遭受家庭暴力計畫，公開宣示反對員工遭受家庭暴力的立場。

(二)發展員工人身安全維護計畫

1. 表達對員工關懷立場及確保協助過程的尊重、隱私與保密。
2. 確認員工對於事件的看法及現階段安全性。
3. 確認員工對於尋求政府及外部單位協助之意願。
4. 加強公司保全門禁，協助過濾騷擾電話、信件，必要時安排人員接送員工上下班，或是調整工作職務(如原為櫃檯門市調整為內勤行政)。

(三)提供個別化關懷支持與資源轉介

1. 定期追蹤關懷員工身心狀況，提供情緒支持或心理諮詢，並視情況陪伴員工通報家暴中心及連結社會福利、醫療、法律等外部單位專業資源。
2. 經取得員工部門主管之支持與同意，提供彈性調整工作時間或給假，以便員工處理相關醫療、訴訟等事項。

■ 推動方式.....

(一) 主責部門及服務系統

由人資為EAPs主責窗口，邀集職場醫護人員、部門主管、法務人員等組成工作小組，在關懷、尊重與隱私保密的前提下，規劃個別化的員工協助措施。

(二) 建立與外部單位專業資源合作關係

考量員工協助事項涉及家庭暴力、社會福利、醫護、法律等多項專業，平時EAPs主責單位，應培力同仁對於各專業與使用資源一定程度的了解，建立合作窗口，以便即時運用資源協助員工，穩定其身心狀態及工作適應。

■ 成效評估.....

1. 檢視遭受家庭暴力員工的出勤及工作表現是否穩定。
2. 評估遭受家庭暴力威脅員工之人身安全危機是否降低。

六、中高齡員工工作支持方案

F公司是傳統製造業，由於科技日新月異，機器設備也走向高科技的新機台，但發現許多早期進入公司的中高齡員工，在運用電腦和英文介面操作有困難，使得部門績效落後，年輕領班非常著急，卻又不知如何處理。由於大部份的中高齡員工對公司有高忠誠度及向心力，公司希望藉由EAPs提供工作適應協助，發揮中高齡員工原有工作能力，提升績效、穩定工作。



■ 需求(問題)評估.....

中高齡員工無法適應新機台的操作，導致績效落後及管理困難。

■ 確定目標.....

1. 協助中高齡員工操作新機台的能力，增強工作信心，提升績效。
2. 增進中階幹部管理知能，以順利帶領中高齡員工共同達成團隊工作目標。

■ 方案內容.....

(一)中高齡員工訪談計畫

1. 同理與支持中高齡員工操作新設備的困難與挫折。
2. 找出中高齡員工操作機台發生的問題及具體狀況指標。
3. 表達公司對中高齡員工的重視與協助規劃。
4. 對於目前工作明確表達無法適任現行工作之中高齡員工，進行職務調整或職務再設計工作評估。

(二)主管中高齡員工關懷課程

1. 支持主管面臨管理與溝通的困難。
2. 增進主管瞭解中高齡員工身心特質及工作優點。
3. 培力主管管理中高齡員工之溝通技巧與協助知能。

(三)新機台增強學習計畫:

1. 由訪談蒐集員工普遍的操作困難與問題狀況，整理成「問題排除SOP手冊」。
2. 辦理「問題排除SOP手冊」之訓練課程 / 實際操作練習，強化員工學習機台操作知能。
3. 初期設置走動式「救援小組（或教官）」，讓中高齡員工有工作困難時，救援小組能主動發現問題及提供問題解決諮詢，待員工熟悉機台可獨立運作（或較有信心時），則可評估解散救援小組。



■推動方式.....

(一)由EAPs部門與業務單位共同組成工作小組

由公司EAPs部門會同人資及業務部門組成主責工作小組，依員工所提工作困難，共同設計訪談問卷及實施員工關懷訪談，表達關心及確認中高齡員工工作困難及需協助之處，以簡明易懂方式編寫「問題排除SOP手冊」；另辦理員工關懷訓練，培力主管對管理中高齡員工溝通技巧與協助能力。

(二)組訓及安排救援小組成員

1. 徵選熱心及熟悉機台操作的同仁擔任救援小組成員，主責工作小組針對排除中高齡工作困難的SOP設計教案，並辦理教育訓練。
2. 救援小組成員以生產線劃分區域，可輪流擔任，公司予以獎勵。

■成效評估.....

1. 瞭解中高齡員工的工作流暢度及工作績效是否提升。
2. 瞭解主管管理中高齡員工情形是否改善。

陸、 文章分享

- 一、SIMPLE協助員工建立居家工作模式
- 二、疫情後管理關係的轉變與因應
- 三、中高齡員工的友善措施
- 四、運用EAP因應快速變遷環境的策略
- 五、現代職場--危機事件概述
- 六、危機事件之預防與處理

一、SIMPLE 協助員工建立居家工作模式

隨著疫情的起伏，居家辦公已逐漸成為常見的工作型態，居家辦公是否比辦公室辦公更具有工作效率，一直是討論的焦點。支持職場辦公比較有效率的論點認為：同一場域較容易溝通、能真實看到且知道彼此情緒、管理員工時較能確實掌握工作情況、工作作息一致較易約定溝通時間、以及在職場裡較能有明確角色定位與互動關係等優點；支持居家辦公工作效率高則認為：在家不易受到其他同事或主管干擾較能專心工作、能依照自己狀況彈性安排工作時間、能有效處理私事後再工作避免心情受干擾、能兼顧工作與家庭照顧等優點。然而，不論是哪種觀點，居家辦公已經成為不可避免的趨勢，並嘗試找到有效又可行的居家辦公模式；因此，企業如何運用員工協助方案(EAP)來協助員工適應並建立效率、與職場保持聯繫的居家辦公工作型態，便成為重要的議題。

經過一段時間的發展，大家發現居家工作(Work from Home)不只是將工作場所移到家裡如此而已。過去認為居家工作是新世代的工作型態，但後來卻發現居家工作常常會遇到下列問題：**(1)上下班角色定位不清(2)工作時間劃分不清(3)常常分心私事導致工作進度落後(4)與同事或主管溝通互動減少(6)管理及職場關係不明確(7)工作問題無法立即討論(8)家人或非預期因素干擾等問題**。這些問題容易讓居家工作者出現工作進度落後或工作表現未如預期的狀況，進而影響到整體工作績效甚至部門整體工作進度。為避免這樣的情形發生，建議企業運用「SIMPLE」原則協助員工建立居家工作模式，讓員工能有效運用居家工作的優勢、兼顧工作與生活的平衡，同時達成甚至超越公司對於工作的標準與期待。



■ Set up 設置工作區域

一般來說，在家輕鬆的環境與辦公室嚴謹與緊湊是不同的，為了避免與公司同仁視訊的過程出現尷尬的背景，且讓員工能有「我在上班了!」的感受，建議要求員工在家找個遠離容易分心的事物(如：電視、寵物等)的地方，可以是起居室、書房、書桌、餐桌等不容易被打擾且可以專心工作的地方，並確認一下椅子背後的背景是否適當，是否過於凌亂或是有些私人的物品不適合被他人看到則應調整，設定成為居家工作的工作區域；並將網路、視訊設備、電話、電腦、電源、紙及文具等用品安排好，讓員工有「這是我的辦公室」的象徵與感受。

■ Identify 確認自己的角色定位

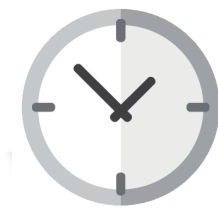
平日我們到公司職場上班，會透過化妝、正式服裝、通勤、打卡、及符合公司規範(服裝儀容與態度)等行為告訴自己「我現在要開始工作了」、「我要扮演員工或主管的角色了」，讓自己切換到上班模式，大腦由生活腦轉換成為工作腦。但居家工作的員工因缺乏這些儀式化的行為，往往很難讓自己由生活切換到工作模式，在家中清楚地扮演員工角色，導致思考方式、心情感受、工作動力都很難積極起來，這容易造成工作時間延後、工作效率下降、工作進度延宕、或是被私事所干擾。所以在居家工作時，員工還是需要一些儀式化的行為，如：化妝、換衣服、固定工作區域、運用視訊跟主管開會、線上登錄打卡等，讓心態轉換到工作模式，清楚確認自己工作角色定位，將有助於角色切換。因此，公司可以藉由要求員工依規定上線打卡、於視訊會議時有正式服裝及妝容等方式，協助員工進行角色切換的儀式化行為。



■ Monitoring yourself 自我監控工作進度

居家工作最大的特色就是自己管理自己的工作時間。由於不會有同事或主管時時提醒員工自己的工作進度，但時間到了工作成果依然要出現。所以，自我時間與工作進度管理便成為影響居家工作績效最重要的關鍵。但家中容易讓員工分心的事物實在太多了，小至桌上玩偶擺飾、手機手遊，大到電視戲劇、寵物或遊戲機等，每個都嘗試分散員工的專注力。所以，建議企業可以運用：固定工作時間表、運用團隊時間及進度管理工具(如：微軟 **project**、**teams**或**Google workspace**等)、及固定時間回報主管等三種方式來協助員工自我監控工作進度。

首先，請員工規劃好每日固定工作時間表，在固定時間及地點整理好自己的心情專心工作；其次，請員工運用行事曆、手機鬧鐘、待辦事項清單等時間管理工具來管理自己的工作進度，而團隊運用**teams**、**workspace**等軟體共同分享同事彼此進度；最後，與主管約定每周或特定時段的固定回報時間，讓員工有適當的時間壓力，能不斷地提醒自己要保持積極態度並有效掌握時間來完成工作。



■ Providing co-work time 提供共同工作時間

在職場工作有問題需要討論或詢問時，只需要轉身、探頭、或走過去就能與主管或同事討論，同時也可以觀察到對方當下情況是否適合詢問(如：是否在座位或電話中)，但居家工作則因不在同樣場域而無法觀察或掌握他人狀況，難以判斷什麼時候適合與他人互動討論，加上溝通又以線上溝通軟體或平台為主，必須等待對方有空時回復而缺乏即時性。此外，居家工作時間也可能會因為員工私人事件(如：家事、照顧家人等)時間安排與工作職場不同，導致出現找不到人或需要久候的情況。因此，企業可以要求員工與主管及同事約定每日共同上線時間，讓所有人在每日固定時段能同時在線上以方便大家討論交流，避免因遠距造成溝通上的阻礙。

■ Listening others carefully 仔細傾聽他人訊息

居家工作時，常會需要在辦公室工作的同事，協助處理一些在公司內的工作事項，由於這可能打斷辦公室同事的工作，而額外去幫忙居家的同事，所以，應該提醒居家同事要以誠懇的態度，詢問與傾聽對方當下是否適合協助居家同事完成的工作，若是當下無法協助也請友善的詢問適合的時間或是請對方提出建議方式，而非以指揮的態度來使喚他人去做你的工作。此外，透過線上軟體、視訊或電話來溝通容易受到通訊品質限制，或運用文字溝通時每個人對文字與貼圖解釋的差異，導致溝通不良或誤會的發生。因此，專心傾聽、具體詢問與清楚確認，就成為線上溝通重要的原則，仔細傾聽他人的訊息並針對有問題的地方提出詢問，並在最後重複一次對方的重點以確認雙方認知一致，千萬不要先入為主的認為對方「應該」或「一定」知道，造成溝通上的落差。



■ Ensure being on time 保證準時執行與完成工作

當員工選定好居家工作場所、決定好自己的儀式化行為、排定好自己的工作時間表、調整好自我時間與工作管理工具、與主管及同事約定好共同工作時間表與溝通方式後，最重要的是要確保計畫按時執行並及時完成，才是最重要的關鍵。執行過程不能有太多的例外與藉口，因為在職場的主管與同事們無法了解居家工作的狀態，所以，即便員工常常熬夜工作整夜沒睡，但是當共同約定或必須繳交工作成果的時間時，卻沒依約定上線或是無法提出工作成果，就會讓對方產生無限的想像，並有不佳或懷疑的感受，認為居家工作員工沒有努力及專心的工作，讓彼此有很多的情緒及委屈。為避免這樣的問題發生，確保及準時執行安排好的工作計畫與時程表，並達到符合公司標準的工作成果，才能讓主管與同事感受到居家工作者的用心與努力，讓居家工作的努力不白費。

居家工作的工作型態，讓員工的工作具有時間的彈性，同時能提升工作自主性，能依照自己的需求與狀態來完成工作，是一種能兼顧工作與生活平衡的工作模式，不僅在疫情期間可以運用，更能推展到家庭照顧、因病休養、甚至職場壓力喘息等範圍，讓員工的經驗與專長能持續為公司提供貢獻。若企業能依照SIMPLE的原則來協助員工建立自我的居家工作模式，相信無論是公司或員工都能享受到居家工作的好處，達到雙贏的目標。



二、疫情後管理關係的轉變與因應

企業面對疫情的起伏與難以在短時間結束的困境，其因應策略已逐漸由臨時性的應變措施，轉為常態性的管理制度，像是為因應疫情而產生的分流上班、異地工作、居家辦公、分時上班、虛擬會議等措施，已漸成為一種固定的工作型態，並為管理者與勞工朋友所接受。就工作生活平衡及員工協助的觀點來看，這讓企業的管理工作面臨一些不同的挑戰與轉變。

■ 疫情下的新型態工作模式

1. 居家辦公

多數企業過去僅限於紙上討論的彈性工時或居家辦公制度，為因應疫情被趕著立即實施，在實施的過程似也未對企業產生太多的困擾與限制，反而使得企業辦公成本下降，甚至有些單位工作效率是提升的，這讓企業開始將居家辦公納入正式管理制度，不僅能有效對抗疫情，更讓未來因懷孕分娩、家庭照顧、疾病療養等因素而不便進辦公室的員工，能在自己適合及選擇的場域，為企業提供相同的工作品質，不會因為身心或環境上的限制而被迫脫離職場，並能兼顧工作與生活的平衡。

2. 彈性工時與減少工時

為達到工作與生活平衡，這幾年許多國家或企業開始推動減少工時的相關措施，如：工作四日周休三日、每日提早下班一小時、自選上班日或上班時間等彈性工作制度；這樣的想法過去受限於企業擔心這種方式會造成員工績效或效率不彰、組織橫向與縱向聯繫的阻礙等問題而不願實施。經過這次疫情的試煉，證明了公司部份工作或職務是可以運用這樣的工作方式，工作績效也不會因此而受到影響。

這兩項對於工作場地及時間的彈性制度，都有助於增加員工在面對工作與生活中衝突時的應變能力，不會被迫於工作及家庭中做出選擇，能在兩者當中找到平衡點。然而，不可諱言的，也因為工作場域的距離與工作時間的差異，讓管理工作與職場關係面臨更多的挑戰。

■ 新型態工作模式帶來的挑戰

1. 主管與員工管理關係的不明確

過去主管扮演老師與朋友的角色，依照對員工的互動與觀察，提供適時的指導與協助。但現在員工與主管在不同的工作場域或不同的工作時間，每日僅運用視訊軟體或相關系統，短暫的針對工作進行討論，這讓主管對員工的觀察互動更顯困難，甚至想關心員工的狀況也都會有所猶豫。過去在辦公室主管關心員工常見的：「你還好嗎？」這句話，改成居家工作的場景接到主管私訊：「你還好嗎？」都顯得尷尬，這讓主管由過去亦師亦友兼具管理與關懷的角色，變為一位只能針對工作內容與進度進行管控的專案管理師，這容易讓管理關係失去非正式關係的潤滑與緩衝，進而增加雙方的衝突頻率，也讓員工感受不到主管的關懷與支持，造成管理關係的惡化。

2. 主管或同事間職場關係的疏離

過去「工作氛圍」或「環境友善」一直都是吸引員工願意久任或是不計較收穫一起付出、奮鬥的主因，但當員工不再需要或減少進入辦公室，辦公地點、公司相關設備、工作軟硬體環境、公司福利及運動設施、甚至同事及主管的人際互動關係，似乎都不再是員工思考工作的重點。可想見的是，工作氛圍或職場環境不會再是吸引員工是否留任的主因，不再是影響員工是否願意付出的因素，過去運用同事之間情誼來留住員工的方法也不再適用。因此，企業必須重新定義「工作氛圍」一詞，這讓企業必須重新思考要如何吸引與留住員工，也讓留才更具挑戰。

3. 管理制度規劃的變數與難題

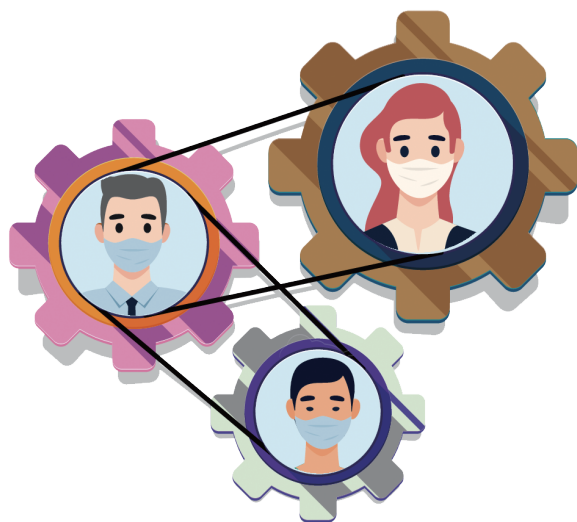
此外，無固定的工作時段及地點也讓企業在設計人員相關管理制度時，產生很大的挑戰，如：商業秘密保護、上下班時間安排、加班時間的合理性、職安維護與管理、團體保險的規劃、相關活動與訓練的安排等，這些相關制度的訂定成為企業的一大難題，更可能是勞資衝突的來源。

■ 建議企業採行的因應作法

為了避免這樣困境的發生與持續擴大，企業應調整或重新建立相關居家工作管理模式與制度，並且可以參酌下列要點進行思考與規劃。

1. 主管管理模式與心態的調整

當居家工作管理開始後，過去緊迫盯人或權威命令的管理模式便不再適用。主管應開始重新定義自己的角色，由過去領導的角色改為引導與輔導的角色，過去權威命令管理改為平等徵詢的管理模式，將員工視為平等的工作夥伴，運用引導與輔導的方式達成公司交付的目標。這不僅有利於激發員工的自主性，更能讓員工感受到平等尊重的工作氛圍，並



在協助輔導的過程，讓員工不僅完成工作更能看見自己的優缺點，獲得更多的成長。

2. 企業管理心態的調整

過去企業視員工為財產，員工依照企業規劃與安排進行工作，但現在企業與員工成為平等的工作關係，員工不只是企業的一部份，更是自己的主人，可以安排自己的工作與時間，企業必須花更多心力與措施來凝聚員工的向心力與忠誠度，各項制度及工作安排上要提供員工更多的自主性與彈性，也是工作氛圍的新定義與解釋。

3. 明確的工作範圍及考核制度

企業過去習慣依照主管的建議給予員工考核評價，而主管則是依照自己日常的觀察或過去的慣例給予員工考核的評分；但現在因為主管無法時常的觀察，這時工作的成效與成果便成為主要的考核依據。這讓過去常運用的年資、主管喜好、乃至於職場人際等容易受人影響的評量指標變得無法運用，使得工作表現成為主要考核項目，這可以讓職場更顯公平，但不可諱言，也容易導致同仁間競爭，需要企業找到公平與共好間的平衡點。

4. 個別化的協助與福利制度

為解決員工居家工作主管無法及時提供有效協助的問題，企業可以運用員工協助方案提供員工個別化的問題協助與預防。誠如之前所述，主管不易也不便關心員工的狀態下，第三方專業與個別化的關懷便能提供有效的協助，不論是主動關懷或被動協助，都能提供員工一個不同與即時的協助管道，以補足主管無法協助的空缺。

整體來說，居家工作的實施會逐步推動企業建立一個科技化、制度化、與人性化的管理及組織文化。因應居家工作的來臨，**科技化**勢必是企業面臨的第一個挑戰，無論是資料傳遞儲存、會議訓練平台、商務洽談管道、工作進度管理、服務平台移轉、組織內外溝通等都需要科技的介入，這不僅是軟硬體的問題，更是員工軟硬體學習與運用的挑戰，企業必須適當規劃員工學習與熟悉使用，這是居家工作的基本功；**制度化**的管理與考核制度，是居家工作是否能順利執行的關鍵因素，能符合居家工作的管理制度，自然能減少勞資衝突，促進主管與同仁間的關係和諧；**人性化**是居家工作最早的初衷，由於每個員工都有不同的工作動機、生活與家庭照顧需求、甚至生涯的發展與轉變，因此，企業能走在員工前面，為員工思考一個能兼顧工作與生活、組織發展與個人生涯、及績效達成與身心健康的工作方式與管理制度，讓員工在人生不同的階段能獲得不同的照顧，不必因為因素而放棄職涯與專業的發展，相信這樣工作氛圍與友善環境是你我想要的，更能讓員工無後顧之憂的為企業貢獻所長，創造勞資雙贏的局面。



三、中高齡員工的友善措施

隨著少子化及高齡化時代的來臨，企業如何保持擁有健康的中高齡員工，打造中高齡友善新職場，重視中高齡員工全人發展，創造永續營運的人力資源庫，就是能持續保有穩定產值基石及競爭力。

企業針對中高齡員工提供促進職場功能性的運用措施，協助員工減緩退化速度，具備正面的心理與態度、旺盛的社會參與能力，進而更能產生「凍齡」或「逆齡」的效應，所以企業除符合法規要求外，宜積極朝下列各面向提供友善政策及措施，建構世代互助共好的工作環境。

1. 身心健康促進面向

- 建構安全健康勞動環境，環境和設備除符合法規提供安全措施外，應考量中高齡員工身心健康負荷情形，避免員工作業時造成人體耗損，且不斷精進改善。
- 運用政府資源、引進外界資源、健康管理系統與方案，納入公司經常性營運活動。
- 鼓勵員工自主成立休閒娛樂及興趣社團，積極於日常推動預防性的社會處方籤活動。
- 明確訂定社團管理暨補助辦法，補助社團的活動經費。
- 運用職工福利資源，積極辦理健康講座、休閒知性之旅、技藝競賽、球類比賽、文康育樂等活動，調劑員工身心，亦可鼓勵退休員工回廠參與活動，聯繫情誼。
- 辦理健康促進活動，避免或減緩員工四肢、大腦及心智退化等問題，預防老年症候群發生，並強化生理能力、心理能力、社會能力等三者的重要性。
- 提供工作安全感與社會支持，重視心理健康狀況，避免職業倦怠，預防負面的應對行為。

- 協助建立自我價值，對工作及生命有所期待。經研究發現，對生命有主控權的人活得最健康，覺得自己的存在有價值。
- 健康講座：自辦或連結產官學單位提供專業健康衛教知能或開辦講座（含線上教學）。
- 多元的員工協助方案：分別辦理個人化或群組化的員工協助方案來照護員工。
- 正念減壓訓練：正念（Mindfulness）的訓練，經由長時間的研究和文獻報告指出，個人情緒的覺察及減壓，對於情緒照護、身心症狀、慢性疼痛、人際關係、工作表現、創意發展等等，都有相當程度改善或提升作用。

2. 職涯發展面向

- 職涯規劃：除了提升職場的專業職能發展或管理職能外，更要考量全人發展，從年齡變化考量體能及工作經驗，賦予不同的任務發展。
- 建立人才智庫：共同擔任培育新人的角色，促進世代交流，與新人共同參與工作，持續貢獻所學及生命智慧。



- 建立導師制或師徒制：善用中高齡員工豐富的知識與歷練，及所累積的更高智慧與技能，以傳承可觀的成就，或事情的「竅門」及「技巧」。
- 產學合作技術指導：中高齡員工隨著職涯長度，職場上可扮演指導或訓練者角色，成為專業技術或專業知能的業界講師，達到傳承技術、培育年輕人力的目的。
- 鼓勵進修：除在職訓練外，提供全額或部分進修補助，鼓勵自主學習，培養第二專長或興趣技能，建立多元化工作技能。
- 協助員工克服科技設備的使用障礙：辦理新媒體技術學習與訓練，如遠端辦公的挑戰、社群溝通工具、資訊傳遞工具使用等，並提供良好品質的設備，以促進工作效率及同事間互動溝通，有效降低適應壓力，帶領中高齡員工跟著時代趨勢前進。

3. 經濟安全面向

- 除提供薪資及福利照顧措施外，可提供財務協助方案（Financial EAP）或辦理財務安全講座，提供財務健康諮詢、實用的財務信息，協助員工建構自我財務管理知能，建立正確健康的理財觀念。
- 若遇員工有家庭經濟困境，可協助轉介居家所在地政府機關或非營利組織，提供家庭經濟安全與財務補助等相關急難紓困救助事項。

4. 參與志工服務面向

- 鼓勵員工參與社會服務，企業自組或媒合公益服務團體，提供培訓及公益服務機會，營造志願服務環境。

- 善用員工本職專業能力及生命經驗，媒合參與政府公益服務或公益組織貢獻專才，有效促進中高齡者員工身心健康及生活品質。
- 培養各種興趣專長員工，擔任指導顧問及講師，投入公益團體貢獻興趣及所長。
- 鼓勵中高齡員工擔任志工，進入專業服務並貼近社區需求，服務在地化，讓社區發展的智慧從志工學習中獲得滋養成長。



四、運用EAP 因應快速變遷環境的策略

近幾年的環境挑戰一定讓許多企業主及勞工十分有感。從各國經濟的合縱連橫及貿易壁壘、全球大規模疫情導致經濟停滯及報復性消費、各國致力綠能減碳及力推更全面的經營管理制度(ESG、SDGs)、各行業面臨雇主找不到人、勞工找不到好工作的大缺工問題、乃至傳統企業陸續面對第2、3代接班銜接及轉型的困境，這都迫使企業必須迅速轉變採取各項因應策略，像是遷移生產重心以因應貿易環境轉變；迅速增減產以因應暴起暴落的消費市場；不斷修改產品規格及公司制度，以符合各項要求越來越嚴格的各項規範；人員招募擴及在校建教實習生、中高齡、多元就業、及外籍移工等各層面，以因應嚴重缺工及急單的來臨、以及積極規劃接班計畫或推動專業經理人制度，以因應傳統企業的轉型，這些都是企業正在積極因應的挑戰。但在企業因應環境轉變的同時，公司內員工的專業能力與心態是否也跟上了這些轉變，成為企業轉變的推力與助力，否則只能無奈地等待挑戰的來臨而不知該如何是好，成為企業轉變的阻力與障礙。



其實，這些轉變過程最大的挑戰並非制度上的設計或是硬體的調整，反而是員工是否跟上企業轉變的問題。首先，顯而易見的就是越來越跨世代或跨文化的員工要共同工作，挑戰著不同世代之間的工作價值與習慣；此外，遠距異地工作、居家辦公、虛實混合辦公室等不同工作型態，也挑戰同仁間不同的工作習慣與溝通方式；而不可諱言的，員工面臨這些轉變的情緒穩定、多元能力培養、對組織轉變的認同度，甚至轉變過程中工作與生活平衡點的掌握，更是企業因應環境變遷是否成功的關鍵因素。

為了達成雙方共同努力以因應這些轉變，員工協助方案(EAPs)便是一個可以妥善運用的管理措施。面對這些接踵而來轉變，EAP可以在下列四個方面提供最佳的協助：

1. 增加員工對環境的適應能力

由上述的轉變來看，企業勞工將會面對：新進同仁對於多元職場的適應、同仁對於組織發展方向與制度變革的適應、資深同仁對於多元能力提升的適應、甚至離職或退休同仁對於生活變動的適應，這些都可透過EAP提前規劃以協助同仁因應，例如越來越多的企業提供新進同仁職中場適應訓練及mentor(導師制)協助方案、提供同仁在組織變動的身心調適及生涯定位的協助、提供外派同仁環境適應與家庭照顧協助、提供資深同仁多元能力培訓及職務轉換的協助、以及離職或退休同仁的職務媒合及第二生涯輔導的協助，甚至已經有企業會在變革前就先運用EAP提供同仁相關訓練，以預先培養他們的因應能力，並為快速變革的環境預為準備。



2. 協助員工適應多元的工作型態

經過三年的疫情磨練，多數員工其實已經能適應遠距或居家等不同的工作型態，但當疫情趨緩與結束後，因多數企業已經回到傳統實體辦公的工作模式。為了讓組織及員工持續保持工作轉換的彈性，有些企業仍結合EAP提供多元工作模式，讓同仁保持一定的習慣，如：為讓同仁能工作與生活平衡，提供員工每週一天居家辦公的選項；結合托老托嬰家庭照顧方案，提供員工短期居家辦公的協助；因應員工生活變動或身心壓力適應，提供異地或居家辦公的服務，這不僅讓員工可以保持工作模式轉換的彈性，更能兼顧員工工作與生活間的平衡。

3. 協助員工因應轉變的身心調適

「人是慣性的動物」相信一定聽過這句名言，所以当人面對不穩定的前景與未知的轉變時，常容易出現焦慮與不確定的感受，甚至連帶影響個人生涯與家庭經營的規劃，透過EAP的心理、生涯、與家庭關係諮詢服務，可以讓員工在變動的環境中，找到自我身心的平衡點，進而確定自己的定位，讓員工更能做好身心準備來面對未來的不確定。

4. 協助企業主與管理者了解員工狀態

當企業進入變革階段前，公司總是耳語不斷、流言四起，造成人心慌慌，錯誤訊息甚至導致優秀員工提前掛冠求去、轉換跑道，這不僅是企業的損失，更常是勞資糾紛的起點。因此，已經有些企業在進行

變革前會先徵詢EAP服務提供者的意見，並將EAP服務一併規劃納入變革內容，藉由EAP服務期間收到的訊息分析，了解員工適應狀態並進一步規劃員工協助的相關措施，成為協助企業上下溝通與安定人心的一項管道。

誠如之前所述，環境的變遷已成為常態且不可抗拒的事實，企業為了經營與生存被迫需要快速轉變與因應，過程中若能將員工視為企業的資產，讓員工跟上企業的轉變，相信更能增加因應轉變的能力，讓勞資雙方都能在變動的環境中找到最佳的定位，創造勞資雙贏的局面。



五、現代職場--危機事件概述

一個工作職場之組成，分別為企業內聘用的工作員工、管理層級的主管及代表組織訂定與執行各項規章制度、獎懲辦法的單位如人資 / 員工關係 / 法務 / 環安衛...等。員工與主管除了於職位職務上各司其職之外，在職場皆需依循公司的各項規章制度配合組織管理，而組織管理中之規章制度、管理辦法，皆需依照台灣國家法規（如勞基法、職安法、職場不法侵害、性別平等工作法等）設定之，否則，公司即有違反法令之情事。

過去在職場中所謂的危機事件一般是指發生如職場安全事故、工作事故、人員傷亡等此類狀況，但隨著現今法令對於保護勞工權益之規範、項目及面向日趨完善之下，所謂職場危機事件，需擴大至除了職場安全事故、工作事故、人員傷亡等危機事件之外，還需處理及預防員工因個人狀況造成的危機、管理者（主管）管理不當之不法侵害、單位或組織於事件發生時處理或協助是否正確，最後，公司於處理事件時相對應的規章制度及處理過程是否有違反國家法令之疑慮（勞基法、職安法、職場不法侵害、性別平等工作法等法規），因此，**現今職場內之危機事件，需考慮之範圍為：員工生命安全、主管管理是否得當、組織規章制度檢視，及國家法令適法性等四大範圍。**

承上所述，此四大範圍中“人”的部份，是指由員工個人所引發的不穩定或危機事件，例如員工因個人議題、精神疾病發作或復發、個人特殊狀況、家庭狀況所引發的危機或自殺事件；又或者因為人的不穩定而演變



為於工作或職場人際衝突當中所引發的情緒失控狀態。但現今“**職場不法侵害**”是政府注重的員工保護法規，若主管在工作管理或績效管理的過程有管理不當或因工作管理所引發的職場衝突、管理衝突等狀況下，需留意的關鍵之一、為管理的過程當中可能存在員工個人的風險與危機，若主管或組織未能預防或即時處理，則容易變成是人員危機事件或是工作危機事件（工作出錯影響組織權益等）；其二、若發生人員危機事件或是工作事件時，組織未能即時介入及正確處理，容易轉變成員工生命安全風險、管理與績效事件及組織處理適法性的問題或爭議。除去員工因個人事件演變而成的危機事件之外，其他關於工作、管理及組織處理狀況，皆容易變成公司或主管需面對的職場不法侵害事件之危機。

推動員工協助方案，預防職場危機事件

勞動部推動員工協助方案多年，除了期待透過各類方案協助因個人議題或職場問題需要協助之員工，讓員工穩定工作之外，亦希望透過各式方案，協助員工、主管與組織能三方共融，共創友善職場。

預防職場危機事件，企業可在協助員工協助方案的基礎上，建構主管管理諮詢協助系統，使其具有即早發現需協助之員工降低職場風險、讓主管了解正確之管理技巧、績效考核處理行為無涉及不法侵害之可能，並檢視組織處理事件之適法性。

以現代職場面對時代(法規不同)與年代(世代不同)之情況下，如要避免職場危機事件發生，則企業需檢視組織內之員工自行求助方案是否足夠、可自行求助之管道與資源是否順暢；主管管理風氣、在人員及工作與績效處理是否正確；組織對應員工申訴管道 / 機制是否健全等；最後，因應職場不法侵害申訴時，員工求助機制、通報及協助窗口、受理及處理流程、申訴表單表格、調查小組委員會成立要點等，皆是就目前所謂職場危機事件需檢視之重點項目。

因此，就上述員工、主管、組織、法令等四大範圍，摘要說明相關危機事件之面向，以及處理時需注意事項概述如下：

職場危機狀況1：員工個人狀況

員工除了在職場工作，也會有人生、家庭、個人議題所帶來的煩惱或事件，在個人生活中的困難或狀況若相對嚴重，則可能引發員工情緒或精神的不穩定，亦有可能引發精神疾病或自傷自殺之風險。

提醒：1、可透過不同方案安排建立員工自覺、熟悉公司內外之資源地圖，讓員工因個人或家庭狀況想尋求協助時，可依照地圖自尋求助資源。2、建立主管發覺之功能，主管若能即早發現員工出缺勤異常或差假勤異常、績效下降等狀況與員工個人或家庭因素有關，則可提早運用公司資源給予協助，或整合人資 / 員工關係 / 職護 / EAP等資源協助員工或其家庭，進而避免員工個人出事或影響工作，又或演變為員工不穩定而工作又受影響之局面；同時亦避免或能降低員工發生自傷或自殺事件之危機或相關爭議。

職場危機狀況2：主管管理不當

管理中需看到“人”與“工作”之風險，主管於專業管理不容易出錯，但就人員管理及工作管理或績效管理上，卻容易因為工作分派不公、工作要求過高或過低、管理行為不當、績效處理不公等狀況，致使員工感到被職權霸凌，進而申訴遭受職場不法侵害之事件。

提醒：除一般管理知能教育訓練外，需配合職場不法侵害之重點，提醒或讓主管了解於管理上之權限與管理界線；同時，讓主管了解員工管理可分為員工個人事件影響工作之管理、員工個人行為影響工作之管理、員工雖然努力但仍績效不彰之管理；亦可建立主管於管理議題上之求

助系統，讓主管面臨上述狀況時，能尋求人資協助或外部EAP顧問之協助，避免因為行政管理瑕疵、工作管理瑕疵或績效處理瑕疵，造成職場不法侵害之被告風險。

職場危機狀況3：組織危機事件處理不當

職場內之員工，皆受到國家法令之保護。除去如員工個人因私人事件或精神疾病發作之緊急處理外，企業於處理員工事件、工作事件、主管管理及績效爭議事件或危機事件、職場不法侵害申訴案件時，若未能依照國家保護員工工作權之相關法令處理，則事件就升級為組織是否違法，又或是否被訴諸媒體、被社會大眾檢視之危機了。同時，也會面對擴大勞檢之可能。

提醒：處理事件時，除了人命安全相關之危機事件，其他如管理爭議、績效爭議、特別是職場不法侵害申訴案件，皆需整合人資 / 員工關係 / 職護等系統，依據相關法規法令給予員工相對的協助與法權，公平公正進行調查與審理，不可吃案或枉顧員工權益，變相為組織權勢霸凌員工。



職場危機狀況4：國家法規-執行與落實

現今企業對於勞基法保障勞工權益已相對熟稔，規章制度設立亦多依據法規而訂定。唯因職場不法侵害預防推動或事件處理時，易因不熟悉法規或不確定法規解釋而無法拿捏員工彼此間互動是人際狀況還是不法侵害、是主管管理不當還是確實已構成對員工造成職權霸凌。

提醒：檢視組織規章制度適法性及是否有所疏漏（規章 / 制度 / 流程 / 處理辦法 / 行政依據等）、落實職場不法侵害預防推動（特別是主管管理權責-工作要求過高或過低皆為霸凌、派工適法性、不可言語 / 心理 / 肢體霸凌，以及性騷擾之嚴重性等）。

結論

不論是從員工個人事件、管理事件亦或是組織處理事件等各類危機事件發生時，皆希望公司介入時需謹慎面對及正確處理，確保員工生命安全、管理無不法侵害之疑慮、組織處置皆有其適法性，以達到員工工作安全、主管管理權責正確、組織協助及處理系統皆健全完善之友善職場。



六、危機事件之預防與處理

前言

「現代職場--危機事件概述」章節中，我們提到現今職場中之危機事件應含蓋四大範圍，分別為**員工生命安全、主管管理是否得當、組織規章制度檢視，及國家法令適法性等四大範圍**。此四大範圍中“人”的部份，則是指由員工個人所引發的不穩定或危機事件，例如員工因個人議題、精神疾病發作或復發、個人特殊狀況、家庭狀況所引發的危機或自殺事件；又或者因為人的不穩定，而演變為於工作或職場人際衝突當中所引發的情緒失控狀態或生命安全風險。而所有職場危機中，最讓人心痛的，莫過於人命的損失；不論員工因何緣故走向自傷及自殺，若不幸身故，這事件對於家屬、其他員工及公司 / 單位 / 組織，皆是莫大的衝擊與遺憾。因此，我們在「現代職場--危機事件概述」提到職場危機有上述的四大類型，第一大類型便是「員工生命安全」這個部分。

員工除了在職場工作，也會有的人生、家庭、個人議題（愛情、婚姻、財務、健康等因素）所帶來的煩惱或事件，在現今繁忙緊湊的工作與生活裡，再加上大環境如世界狀況（如環境異變、天災人禍、戰爭、金融戰爭等），小至看似愈來愈紊亂、不安穩的社會樣態及各種亂象的新聞事件（如：詐騙、凶案等），都有可能直接或間接影響每個人的生活樣態、經濟狀態、家庭穩定度及個人心理穩定度和情緒波動程度。在如此高壓緊繃的日子裡，忙著家庭與工作的所有事件，而由於現今的職場人除了下班和例假日之外的時間，都在公司裡面對工作與同儕或主管，若此時真的的家庭狀況、職場上的人際互動有磨擦或工



作上有影響，又或在個人生活中的困難或狀況相對嚴重時，即可能造成員工情緒的一觸即發或精神的不穩定，小則影響工作與績效，或造成/加劇職場與同事或主管之衝突狀況，大則有可能引發精神疾病或自傷自殺之風險。

每一位員工的人格特質、成長背景、家庭影響、個人應對各種遭遇時的因應能力及抗壓力、對自我的了解與承擔、有無支持系統、有無找尋資源以及尋求協助的能力等皆不盡相同，因著上述之不同，會直接影響員工在遭遇家庭、生活或職場不如意、有挫折、有磨擦或有刺激時，產生不同程度的反應，做出各異的選擇或行為，進而造成不同程度的風險與危機。當遭遇愈大、事件愈大或刺激愈大，影響生活或工作/職場穩定的程度就愈大，那麼個人身心穩定度所造成的風險和危機就愈大。

而由於每一位現代職場裡的工作者，大部份清醒的時間都在公司/組織或單位之內，因此，不論是個人議題所造成的痛苦，或是工作職場所造成的困境，當最後一根稻草發生而當下覺得自己再也無法找到資源和方法「撐」下去時，就可能做出自傷和自殺的行為，造成遺憾。

推動員工協助方案，預防職場危機事件：生命安全網絡

勞動部推動員工協助方案多年，期待企業能透過各類方案協助因個人議題或職場問題需要協助之員工，讓員工能穩定工作之外，也希望能建立起友善職場、預防員工生命安全之風險並降低危機事件之發生、提供員工工作與生活資源以協助員工面對生活與職場之困境，建立讓員工能身體、心理都能安全之工作職場。



為有效預防及降低職場「員工生命安全」危機事件，在此分成三個層次說明，分別為預防機制 (Before)、危機發生時的應對 (During)、後續收尾與復原 (After)。

一、預防機制 (Before) - 員工問題發現系統之建立

員工因個人、生活或工作事件而產生不穩定時，於出缺勤、差假勤、工作反應、職場衝突或績效上都可能會有不同的訊號，因此，能早期發現早期給予協助、提供公司/政府/社會資源使其有能力或資源因應困境是首要工作，期待透過提早訓練員工有自行求助與主管和其他同事之協助下，能達到降低員工心理健康風險，避免悲劇發生。

1. 建立心理健康支持系統

◆ 推動員工協助方案 (EAP)：EAP從問題解決方案，到提早運作/執行相關方案預防潛在職場問題及風險，再因著解決了員工、主管與組織問題的過程，給予相對應的協助，加強員工的認同感及被照顧與支持的感受，進而能創造互信互愛的友善職場，當然，藉由提供內外部專業諮詢服務 (匿名、保密)，涵蓋心理健康、法律事件、財務壓力、家庭問題等，讓員工得以得到支援與資源，渡過每個困難事件，穩定情緒，平安工作與生活。

◆ 建立資源地圖、心理健康資訊網站：將公司協助員工之單位 (HR / ER / 職護等資源及方案) 整理成資源地圖或建構心理健康資訊網，讓員工知道何處可找資源、如何運用資源，即便不願與人提起或不願意公司內部相關資源系統人員知曉個人隱私事件，都可立即找尋相關渠道，達到隨時皆能獲得幫助的資源網絡 (內部網站、牆面公告、文宣、內部信、心理測驗等)。



◆ **建立協助通報網絡**：許多悲劇發生前，其實早有訊號，諸如情緒異常波動、生理與生活習慣突然改變、談論生死或生命意義、出勤與績效異常、互動異常等。當主管或其他同仁發現異常且擔心時，可向HR / ER / 職護等尋求協助，共創安全網絡，提早介入或協助同仁，避免憾事發生。



2. 建立支持文化與管理制度

◆ **教育訓練**：建立員工自覺（教育員工了解自我、意識到問題的存在，並鼓勵尋求及運用資源的能力）、**同事有感覺**（讓同事能察覺異常，並鼓勵受困員工尋找資源或使用EAP面對困境）、**主管能發覺**（透過觀察出勤率、績效等跡象，也讓主管能辨識員工壓力、情緒異常或言行異常的早期徵兆，及時提供幫助或連結資源如HR、ER、職護協助員工。）

◆ **反霸凌與反歧視政策**：建立、檢視或修正公司宣言、規章制度，並廣宣申訴管道、處理流程及保護申訴人之立場，依國家法規給予公平公正之調查與協助，並於必要時給予工作協調等保護措施。

◆ **協助政策**：在可能或必要的情況或特殊事件下，給予員工彈性的工作協助，例如遠端工作、彈性工時或短期休息等機會。運用HR / ER / 職護 / EAP等系統，建立協助網絡，給予工作調整或疾病協助等資源，協助員工渡過個人或工作困境，得到身心緩衝避免危機之可能。

3. 建立早期預警機制

◆ **高壓崗位定期關懷**：針對公司內之高壓單位（如：業務、客服、研發或操作現場機具之高風險工作等高壓部門），安排HR或心理師定期訪談，關懷與發現需協助之員工。

◆ **建立心理安全感機制**：讓員工知道可申訴 / 尋求協助之窗口，或可

匿名反應壓力或不安全感之管道，若能讓員工有機會提早反應，則較能避免過度壓抑所造成的情緒或無力感發酵，失去希望認為求助不會有結果，而造成生命安全風險及危機。

◆ **關鍵事件後關懷**：對於面對生涯、工作、職位有重大影響事件之員工（如裁員、績效不佳通知、職務調動後影響薪酬或面子問題、即將面臨被資遣等），安排一對一關懷，了解其想法及後續規劃，以及是否有擔心或需要協助之處，留意其情緒、精神狀態及互動反應；若有擔心，則儘快與EAP或相關專業人員尋求協助或通知其家人。

二、危機發生時 (During) - 處變不驚，資源調動

危機事件發生之當下，HR / ER / 環安衛 / 職護，需互為資源且互為支持系統並定時演練危機處理程序 / 流程。當下的目標是即時處理、控制影響（現場及其他員工）、保護所有人（當事人、其他員工及其主管）的身理及心理安全。

1. 立即反應

◆ **確保安全**：若事件正在發生，立即同時通知急救單位（119及公司內之HR / ER / 環安衛 / 職護）、警方，立即施救的同時需顧及保護現場；若需移動現場或員工，則建議有人證或錄影存證。

◆ **保護隱私**：為保護當事人，除急救人員、HR / ER / 環安衛 / 職護等工作人員或協助人員外，以尊重當事者為首要任務，要求並限制目睹發生事件之同仁，切勿拍攝與訊息外流避免媒體及社群過早曝光，避免社群媒體推波助瀾未經查證報導，而對當事人或



其家屬造成二度傷害、並提醒若有此行為，還可能有個人可究責之法律議題。最後，維護當事人之隱私，也避免因消息提早曝光，影響公司處遇或社會觀感。

◆ **統一處理窗口：**由HR主管或危機小組統一對內 / 對外溝通及回報，讓訊息一致、統一調度資源或處理現場，避免多頭進行或分散發言，造成訊息不一致或引發互搶資源致使救護紊亂，或引起同仁更多猜測致使產生不信任或不當指責。

◆ **發言人、首長之準備：**處理事件的同時，應同時讓公司 / 組織最高層主管及發言人知曉事件，避免消息曝光後，高層或發言人被意外訪問時，因無法掌握狀況（或根本不知）的情況下，造成社會撻伐或輿論壓力。

2. 對內處理

◆ **內部公開信：**當事件發生時，由於多數人僅為“聽說”，每一位闡述之事未盡相同，易引發揣測與不實推論；為免影響員工對公司的信任或心理安全感，建議對全體同仁統一發公開信，簡述事實及公司對員工本人或其家屬協助進度（此公開信是為一種關懷聲明），僅說明確認過之事實，避免過多的細節描述；另為避免對家屬有過多打擾，若想協助當事人或其家屬，可將想法或資源告知公司指派之唯一窗口進行統整。最後，將危機或悲傷事件轉為期待同仁間相互關懷共度難關，提供資源窗口讓員工若發現自己或身旁同事受事件影響，可立即尋求協助，將遺憾事件轉為彼此關懷共識。

◆ **心理協助-以同心圓處理：**以當事人為中心，將與其互動之對象依工作或交情之緊密程度以同心圓向外擴大，共可分為三層。第一層為最核心之目擊者、工作緊密相關的同事與主管或好友；第二層為同部門但較無互動或偶有業務往來的同事，以及跨單位有工作交集的其他

員工；第三層則為同處 / 部的同仁（知道當事人但不認識或無交集者）。依照親疏遠近的關係與互動程度，安排專業心理師進行初步干預（Psychological First Aid）、悲傷團體、支持團體、儀式化的活動，並進行相關衛教，預防潛在個案或替代性創傷的出現。

◆ **當事團隊協助：**若不幸遺憾發生，當事人所處之團隊首當其衝，公司需進行了解並提供主管管理諮詢，協助其團隊運作、工作或人員調度，並酌情允許涉事團隊暫時調整工作量或給假休息；並留意後續成員反應（情緒、精神狀態、工作動力、團隊氛圍及工作狀況）是否有必要介入與協助。

3. 對外溝通

◆ **統一聲明：**如同公司內之公開信之重點，遺憾事件之發生、尊重當事人及其家屬隱私、公司協助政策，避免細節化敘述（尤其避免提及方法，以免模仿效應）或過度站在公司角度發言、指責當事人之過往與不是 / 不適任，而落入推卸責任的困境。

◆ **回應媒體與社群：**以關懷與防止二次傷害為核心，不帶責任推卸或防禦姿態回應，陳述公司相關協助，避免針對媒體與社群提問回應，回到對內對外皆一致之回應：遺憾事件之發生、尊重當事人及其家屬隱私、公司協助政策。



三、後續復原 (After)

事件發生後，通常會有一段時間的震盪與不安定，當事件處理到一段落，看似一切回歸日常，卻容易暗潮洶湧，醞釀情緒後，易轉為對公司的憤怒（遷怒），此時的重點，則是協助員工走出陰影、恢復組織信任與形象。

1. 對員工

◆ **持續關注與心理支持**：創傷與悲傷事件，不容易隨著事件落幕而落幕，通常會經過時間，從創傷走向悲傷，時間長短因人而異。因此，建議至少提供免費諮商 / 諮詢服務至少 3-6 個月，重申協助資源並提醒同仁持續關心自己與其他同事的狀況，若需協助，需立即運用資源以幫助自己或他人穩定，或通報協助系統，以達立即介入提供資源，確保職場安全。

◆ **悲傷輔導**：若同仁出現身心狀況反應、工作不安心 / 害怕或對生命產生焦慮、影響工作與日常生活（如食不下嚥、提不起勁、失眠等），則建議安排專業團隊，協助同事處理哀傷、悲傷或罪惡感。

◆ **避免二次傷害**：即使事發當下，已規範現場同仁，亦以公開信提醒尊重當事人，但仍有可能有好事者持續散播不實言論，若公司發見此種狀況，當明確要求公司內外不得傳播事件細節與圖片，並重申及要求尊重當事人，勿再傳遞不當訊息造成當事人與家屬的二次傷害，提醒同仁彼此關懷與協助之立場。



2. 對企業

◆ **內部檢討會議**：找出公司規章制度、員工工作環境、管理 / 績效制度以及文化面是否有壓力與風險源，檢視教育訓練機制是否可再健全關於人員身心安全之訓練、協助機制 / 通報機制、員工問題發現系統有否缺漏或再加強之處。最後，檢視危機處理流程及相關措施是否完善。

◆ **制度優化**：員工狀況主管最為清楚（人力及工作調派）或主管即是壓力源之一；員工問題發現與管理概念 / 技巧一樣重要，需檢視主管管理培訓是否足夠（主管需俱備於管理的過程中，能發現人與工作的風險之能力）、員工工時檢視 / 調整、公司匿名回饋機制改善。

◆ **形象修復**：事件後，可依檢討 / 檢視後之調整，在適當時機公開企業在員工心理健康上的改善與投資，並可再次重申對員工之重視、制度與機制之調整、資源與協助之提供，共創友善並互助與互信之職場。

3. 對外關係

◆ **與家屬溝通**：遺憾發生，家屬之反應各有不同，但公司應展現誠意與同理心，不檢討當事人或究責，並告知主要協助窗口避免多人聯絡，在非常時期家屬還要找不同人要求資源或要求回應，可主動告知進度及公司協助事項，必要時提供經濟或法律協助。

◆ **避免訴訟化衝突**：盡量以協商與和解處理，不讓事件長期佔據媒體版面，對其家屬造成再次傷害，或公司進入社會輿論指責之壓力。

結論

守護職場，需建立全面性的安全網絡，人與工作本身皆有可能造成風險與危機；若無法發現風險，則很難避免危機發生，因此建立發現系統、通報系統、協助系統至為重要。當以系統化建立並檢視完善後，才有發現風險並預防風險之可能，才有機會能真正早期發現早期介入協助，達到降低危機事件發生之可能。最後，當危機發生時，最高原則為：

- 一、仍以人命為優先考量-任何時候都先救人，再談流程。
- 二、保護隱私-對外僅說必要事實，避免細節。
- 三、避免二次傷害-防止指責、流言、媒體誇大。
- 四、持續支持-危機不是結束於事件當天，而是員工與組織恢復健康與相互信任的那天。

期待在你我的努力之下，使工作環境安全、成就互信與互助之友善職場，讓員工因此能安心安全工作，企業亦能透過全面性的安全網絡建構下，避免風險與危機。



柒、 結論



柒、結論

員工協助方案的推行如同一棵大樹的成長，以員工與組織需求為根基，以服務推動步驟與服務系統為枝幹，隨著企業及員工需求的改變，長出不同型態的服務方案，不斷地發展為完整及多元化的EAPs。在推動過程中，最關鍵的是員工及組織需求與服務系統，唯有清楚找到員工及組織的需求，藉由服務系統把服務提供至需要協助的員工，才能創造滿足員工及企業期望的EAPs。

影響EAPs是否能持續茁壯成長並成功的因素：

- | | |
|--------------|----------------|
| ■ 企業支持度與層級 | ■ 企業對EAPs定位與期望 |
| ■ 服務系統建置 | ■ 內部行銷的力度與管道 |
| ■ EAPs的定位與層級 | ■ EAPs服務功能的多元化 |
| ■ 承辦人特質與投入 | ■ 服務績效指標的設定 |
| ■ 對於管理工作的貢獻 | ■ 同仁信任程度與保密性 |
| ■ 整體成效的展現 | ■ 服務資源的專業程度 |

在這12項影響因素中，最為重要的是「企業的支持度與層級」，以及「承辦人的特質與投入」。綜觀過去推行EAPs成功的案例，「高層主管的支持」扮演著關鍵角色，當EAPs推動獲得高層主管支持，才能有效整合及投入足夠資源，並獲得公司內各部門的支持與重視，讓推動更加順利，進而融入到管理制度與組織文化中，成為事業單位關心員工的重要措施。除了高層主管支持外，承辦人的特質與投入為另一關鍵因素。由於員工議題常發生在不同單位，承辦人在推動EAPs時，需要細心、熱心、耐心地與其他單位維持良好的互動與合作關係；此外，為讓同仁們能清楚了解並接受EAPs，承辦人員需要思考、規劃及協調宣傳方式，透過運用各種公司、政府及社會資源，規劃EAPs相關服務，因此，扮演著極為重要的關鍵角色。

人力是產業也是企業最寶貴的資源，EAPs可有效提升公司的人力品質，在績效為先的時代，要用最經濟有效的方式，呈現推動EAPs對員工，以及對公司的效益，讓越來越多員工能樂在工作，建構友善健康的職場環境。勞動部將盡最大的努力，來協助事業單位與承辦人員一同推動員工協助方案。

EAPs可有效提升公司的人力品質，
建構友善健康的職場環境。



參考 資源

- 一、相關網站
- 二、諮詢電話
- 三、社會資源專線

一、相關網站



相關網站

- 勞動部
<https://www.mol.gov.tw>
- 工作生活平衡網
<https://wlb.mol.gov.tw>
- 企業托兒與哺(集)乳室資訊網
<https://childcare.mol.gov.tw>
- 勞動部勞工保險局
<https://www.bli.gov.tw>
- 勞動部勞動力發展署
<https://www.wda.gov.tw>
- 台灣就業通
<https://www.taiwanjobs.gov.tw>
- 財團法人職業災害預防及重建中心
<https://www.coapre.org.tw>

二、諮詢電話

- 勞動部 勞工諮詢專線
(含員工協助方案推動、
工作生活平衡補助、
企業托兒及哺集乳室設置
與補助諮詢等)
電話:1955

- 勞工健康服務諮詢
電話:0800-068-580

- 台灣就業通
電話:0800-777-888



諮詢電話



三、社會資源專線

社會資源
專線

- 長照專線
1966
- 福利諮詢專線
1957
- 保護專線
113
- 防疫專線
1922
- 安心專線
1925
- 張老師
1980
- 生命線
1995
- 食安專線
1919
- 戒菸專線
0800-636363
- 男性專線
0800-013999
- 健保諮詢服務專線
0800-030598
- 家庭照顧者關懷專線
0800-507272
- 孕產婦關懷諮詢專線
0800-870870



工作生活平衡網

相關員工協助方案資訊，
請連結「工作生活平衡網」

