
 歷屆電子報

 學術論述

 感動服務

 業務心得

 好書好文共分享

 本處近期活動花絮

學術論述

員工協助方案在政府機構的運用



員工協助方案在政府機構的運用

王湧泉 / 國立高雄應用科技大學人力資源發展系副教授

員工協助方案(Employee Assistance Programs, 簡稱EAPs) 是以工作場所為主所設計的一種協助方案, 其目的在於協助解決員工影響工作績效之個人問題進而提昇組織生產力。國際勞工組織2000年的一項調查報告指出, 在英國、美國、德國、芬蘭和波蘭等國, 每十名員工就有一人蒙受憂鬱、焦慮、工作壓力或倦怠的情境之苦。由於職場競爭激烈, 員工常面臨強大的工作壓力, 如何避免因員工心理障礙而影響工作績效, 是當前企業所必須重視的一項重要課題。員工協助方案始於早期的員工戒酒方案, 而從員工戒酒方案的經驗中發現, 員工個人的其他問題, 諸如婚姻、家庭、財務、法律與健康議題亦會影響員工生產力, 企業開始視處理員工問題為企業責任, 並對員工問題從解決取向轉為預防取向。就美國的發展經驗而言, 員工協助方案的發展歷程, 大致從二十世紀初的戒酒方案, 到二十世紀六○年代的員工協助方案, 進展到一九八○年代的職業健康促進計畫 (occupation-health promotion programs)及晚近的員工增強計畫 (Employee Enhancement Programs)。

在台灣引進員工協助方案之初, 並沒有統一的名稱, 所使用之名稱包括工業社會工作、工廠社會工作、工業輔導、工廠輔導、勞工輔導、員工輔導、勞工諮商、員工諮商等, 雖然這些服務方案的對象與方法有些許的出入, 但是整體來說, 這些服務方案的內涵其實大同小異, 都可以視為員工協助方案的一種。一九九四年, 勞委會整合人資、勞資關係、員工諮商與工業社會工作內涵, 將「勞工輔導」更名為「員工協助方案」, 並訂頒實施方案、舉辦研討會, 以協助解決企業員工之各種心理、生理、財政、家庭、婚姻、親職、生涯、工作發展及退休計畫等問題。

員工協助方案發展至今已逐漸被國內企業所接受, 並跳脫國外的發展架構, 出現了本土化的服務模式, 從連結社會資源來處理員工需求的「資源連結模式」, 開始主動規劃特殊議題來提供員工服務的「單一方案服務模式」, 並在台灣特有人情文化下, 由具輔導知能的內部同仁提供員工關懷的「志工服務模式」及由專業人員各司分工的「內置」、「外置及整合服務模式」。員工協助方案的服務內容, 也從早期的酗酒問題已轉變為全面性的協助, 可有效的替員工及組織解決問題。其主要服務內容大致可分為個人事項與工作事項, 涵括了酒精與藥物、情緒控制、家庭關係、財務、健康、法律、人際技巧、工作職務、工作環境、職場性騷擾、人際衝突、工作績效、工作壓力及退休規劃等事項。行政院勞工委員會在二○一一年將員工協助方案推動之服務內容分為四大層面, 包括員工協助方案系統面、工作面、生活面與健康面。

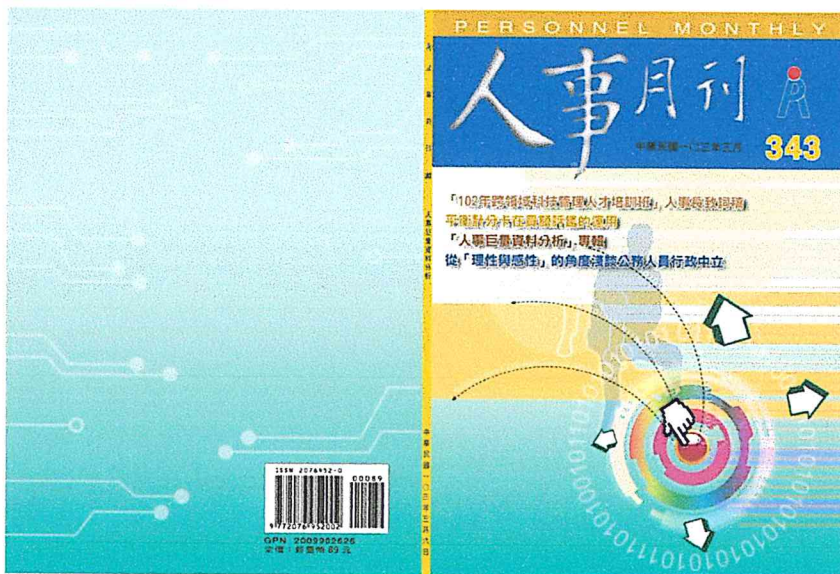
二○○三年, 行政院人事行政局(二○一二年改制為行政院人事行政總處)訂定「行政院所屬機關學校員工心理健康實施計畫」, 責成各機關學校加強推動諮商輔導, 健全員工心理健康, 並在二○○四年編印「推動員工心理健康實施計畫手冊」, 至二○○七年, 人事行政局(二○一二年改制為行政院人事行政總處)訂定「行政院所屬中央機關學校員工協助方案推動計畫」, 開始積極推展此一方案。

相對於企業而言, 政府機構在推動員工協助方案上, 具有更多推動上的優勢。企業推行員工協助方案, 其主要的目的係在於企業的利益, 著眼於如何以解決員工問題而提升其工作績效, 進而讓企業有更大的競爭力。因此, 當該員工所需投入之協助的資源大於其協助後所可能創造的價值, 企業當然可以放棄該員工而另行招募替代的員工, 且企業必須考量員工協助方案的成本效益, 如果組織規模不大, 當然無法投置太多資源在員工協助方案上。政府機構在推動員工協

助方案當然也會有上述企業的考量，但政府畢竟不是營利組織，公務人員的晉用與淘汰，相對於企業更為審慎，如以縣市為單位，不僅規模夠大，同時也有著一批較企業人資單位龐大且具備高素質與專業素養的人事人員，如果能夠接受員工協助方案的相關訓練，相信在推動員工協助方案上，所創造之效益與價值，將會遠超過於企業組織。

* 小編註解：感謝國立高雄應用科技大學人力資源發展系副教授王湧泉提供撰文。高雄市政府人事處為踐行人事關懷政策，落實關懷員機制，不僅全面推動員工協助方案，還設有關懷員機制，相關訊息詳見高雄市政府員工關懷網<http://eaps.kcg.gov.tw/>。

行政院人事行政總處 人事月刊



政策與人力管理期刊

政策與人力管理期刊

現在位置： [龍守大學](#) > [政策與人力管理](#) > [政策與人力管理](#) 站內搜尋

重要公告

公告主題

《政策與人力管理期刊》第四卷第三期正式發行

《政策與人力管理期刊》第四卷第二期正式發行

《政策與人力管理期刊》— 徵稿啟事

《政策與人力管理期刊》第四卷第一期正式發行

《政策與人力管理期刊》第三卷第二期正式發行

《政策與人力管理期刊》第三卷第一期正式發行

《政策與人力管理期刊》徵稿啟事

《政策與人力管理期刊》第二卷第二期正式發行

【連結】期刊線上訂閱

《政策與人力管理期刊》第二卷第一期正式發行

《政策與人力管理期刊》徵稿啟事

《政策與人力管理期刊》第一卷第二期正式發行

《政策與人力管理期刊》創刊號正式發行

發布單位	日期
政策與人力管理	2014/02/17
政策與人力管理	2013/11/05
政策與人力管理	2013/07/20
政策與人力管理	2013/07/17
政策與人力管理	2013/01/18
政策與人力管理	2013/01/10
政策與人力管理	2012/03/06
政策與人力管理	2012/02/26
政策與人力管理	2011/10/06
政策與人力管理	2011/07/31
政策與人力管理	2011/02/21
政策與人力管理	2010/12/24
政策與人力管理	2010/09/29

瀏覽人次：15

▲回到頁首

 歷屆電子報

 學術論述

 感動服務

 業務心得

 好書好文共分享

 本處近期活動花絮

感動服務

中醫防癌天使



小華總是會苦口婆心地鼓勵衛教民眾接受篩檢，期望民眾可以早期診斷、早期治療，但多數人一聽到癌症這兩個字，又是大便檢查，總覺得骯髒、觸霉頭，或認為是大腸鏡檢查，怕疼痛而拒絕，而小華總是要不厭其煩地向民眾解說，告知大腸癌篩檢其實只是一種簡單且快速的糞便潛血檢查後，才能得到民眾的認可，進而採取篩檢的行為。

某日，護理科接到一位陳先生來電，以非常感恩的心，訴說本院護理人員小華是他的貴人，原本陳先生拒絕接受大腸癌篩

檢，但在本院護理人員小華耐心的鼓勵之下，才勉為其難地答應，沒想到檢查結果竟是「陽性」反應，本院馬上協助他進一步至西醫醫院做大腸鏡確診，檢查結果發現是大腸癌第三期，是非常早期的癌前病變，醫師好奇地問他為何有想到要做大便篩檢，才能如此早期發現癌症，醫師認為能在疾病惡化之前或是癌細胞侵犯到器官組織前，就能先發現癌蹤、早期治療，進而提升治療成效及後續的生活品質，是一件值得慶幸的事，陳先生說是因為非常幸運地遇到一位貴人——中醫醫院護理人員小華。

這位陳先生表示：其實早就有排便習慣改變，偶有血便，自己總認為是痔瘡引起，不太在意，現已接受完根治性手術，術後繼續接受輔助性化療，身體已恢復健康。陳先生恢復上班後，以他切身的經驗，從之前拒絕大腸癌篩檢，現在卻成為超級大腸癌篩檢推銷員，他總是不時地鼓勵身邊的親朋好友及同事們接受大腸癌篩檢，並隨時向認識的人進行大腸癌防治的衛教宣導，陳先生的作為讓小華及周遭同仁非常地感動，原來感動服務的循環所引起的漣漪無遠弗屆。推動癌症防治是身為醫護人員的使命，經由此事件，小華也樂於繼續當防癌天使，以期民眾能早期發現疾病早期治療，並讓癌症防治的意識深植在每一位民眾心裡，以使民眾遠離癌症的危害。

* 小編附註：感謝中醫醫院護理科護理長洪瑞葉提供撰文。醫療專業人員對於民眾安全之把關擔任著不可或缺的重要角色，因此健康安全措施的执行度是醫療單位必須注重的，也感謝小華的用心付出與堅持，讓本市醫療機構能為市民的健康做把關。

瀏覽人次：5

▲回到頁首

第011期 電子報

歷屆電子報

歷屆電子報

學術論述

感動服務

業務心得

好書好文共分享

本處近期活動花絮

業務心得

幫助他人，成就人事

自74年進入公門從事人事行政工作忽忽已達29年餘，服務期間皆一向秉持並落實以下理念與做法：

時時自我期許人事工作是種良心事業，事情的對錯雖然有時難料，但一定必有其因果，而法規一經制定後就已呈落伍或過時之狀態（法律制定時間冗長費時致常造成不合時宜），因此身為人事人員務必秉持『認識制度、瞭解制度與改進制度』之責，才能因應急遽變遷與多元化需求的生態環境：每天期許自己應以『熱忱的心』及『助人的手』與『勤快的腳』除須貫徹首長施政理念，並以走動式為同仁即時做最妥適的服務與推展業務；惟宥於個人學疏才淺，還有許多地方尚須加強學習與努力空間。

謹略舉以下數項不成熟的作為、業務經驗與大家分享，期望各位不吝指導與鞭策。

一、修正符合人性的退撫制度

74年至76年服務澎湖縣政府人事室期間，適逢某校校長因核銷經費遭受不實檢舉指控因此被檢調單位起訴，自此校長即鬱鬱寡歡、終日精神恍恍惚惚，罹患重大憂鬱症，因承受不了此番重大打擊壓力爰留下遺書，以『上吊』作殘酷抗議，結束寶貴生命藉以表示渠等之清白無辜，遺留下無職業的配偶及一群幼小孩子，處境甚為堪憐與淒涼，令人嘔唏感嘆（當時撫卹法規規定自殺者不得辦理撫卹，那是在惡法懲罰遺族生者），尤其前往慰問面對當時之情境，個人只好強忍著眼淚安慰渠遺族一定要堅強，要節哀順變，日子總是要繼續往下過啊。

除邀請同事捐助外並利用人事主管會報多次提案，建議銓敘部放寬「自殺者亦可比照意外死亡者辦理撫卹」，案經多年努力爭取，方經立法通過，惟99年11月修法時修改為不包括自殺死亡。可喜的是目前修正「退休撫卹法」草案，似有修正可以辦理之跡象，對久病不癒或憂鬱症者或可聊慰。

二、瞭解任用法規並善加運用，轉換相關人員資格將渠職缺讓需要進用人員遞補：

78年至81年服務三民地政人事管理員期間，該所某技士因車禍不幸於80年8月16日往生，渠配偶無職業且幼子2人（國小四、五年級），又上有高堂，家境清寒，生活甚為貧苦；急需謀求一職以善盡孝養公婆、照拂幼子之責。

當時本人主動向該所洪主任報告，除發起「地政大團隊」樂捐（含地政處及所屬機關二大隊、五地政所，總計捐助32萬9百元），並簽陳當時市長為照顧其遺族准予進用其配偶為工友（調整第二課技工職務為測工並改設為工友職缺，以利進用），以維持其遺族之基本生活，承蒙市長厚愛關懷及各級長官大力協助，終獲得進用為工友職務迄今。

在此服務期間，亦曾適時發揮同事愛，做適切的人事服：

即另有同仁因配偶罹患癌症過世，爐力撫養幼子2人肩負重擔且家境貧困，經本人簽陳首長同意發起本所同仁樂捐，對渠處境與經濟狀況皆有所助益，積極發揮同事關懷，爾後對業務之推行甚有助益。

三、須嫻熟『延長退休法令相關規定』並善用人際互動，方能完成艱難業務：

82年至85年服務環保局人事室期間，適逢環保局桶梓區隊張分隊長於82年12月中旬，擬申請『自願退休請領月退休金』。

但因張員服務公職未滿十五年（尚不足三個月），與申請『月退休金』資格不符，僅能申請一次退休金，經本人一番努力奮鬥（首先說服局裡長官並透過原人事行政局友人及老長官大力協助）送經市府層轉行政院再核轉考試院同意，『准予延長服務三個月』讓其服務年資滿十五年（符合請領月退休金），使張員晚年退休生活獲得最起碼的保障，讓他能安享餘年。（按：張員業於前年往生）

本案雖經本人熱心協助准予張員延長服務三個月，始能符合請領月退休金資格並因應業務需要，但張員仍對當時局長原先態度甚表不滿並出言不遜，嗣經多次本人開導：若無首長支持公

文就出不了門，市府也無法核轉，延長退休案就無法核准。

公務生涯已近30年，除秉持每天堅守公務崗位，更要能求新求變，學習新觀念、新知識，應該為成功尋找方法而非為失敗找藉口。須不斷充實自己、研究創新，才能解決新的問題，亦才不會被時代巨輪壓垮或被大時代的洪流淹沒或淘汰。如果僅以舊思維想要解決多元化的新問題，勢將讓問題更複雜，甚至製造更多棘手的問題。當困難或煩惱產生時，我們不要感到驚慌與無奈，相對的會擁有足夠的勇氣，能堅強、坦然的「面對它、接受它、處理它、克服它（處理不了，就擱置它），最後記得放下它」，並把它當作是上天給我們的一種學習、考驗的禮物，若能如此必能愈挫愈勇，愈有心得與經驗。

在人生舞台上終究有曲終人散下台的時候，上台是偶然，下台是必然；上台靠機會，下台靠智慧。謹此祝福大家都能快快樂樂上班，更祝福大家都能平平安安退休。

* 小編附註：小編說人事業務包容萬項，但在執行業務的過程中也能幫助他人，讓這份工作更具意義。本篇感謝觀光局人事室主任張見甫撰文。

瀏覽人次：5

▲回到頁

歷屆電子報

學術論述

感動服務

業務心得

好書好文共分享

本處近期活動花絮

好書好文共分享

「海賊王驚點語錄」心得分享



* 書目：「海賊王驚點語錄：海賊王教我的50件事」

* 作者/出版社：冒牌生著/平裝本（2012.10.15出版）

* 分享人：鼓山區公所人事室主任葉東興

* 分享内容：

在海賊王的世界中，魯夫一行人總是犧牲奉獻，他們就是在做「堅持」的事。如果瞭解「堅持」的真諦，那「方向」會更清楚明確。在書中有很多名言的敘述如生活中俯拾即是，應彷彿是社會寫實的縮影。值得我們學習如：

1. 不管你想不想，人生中總有件事逼著你一夜長大：在真實世界裡的我們，很幸運地一路平平穩穩地長大，但是，仍然不免面對另一個殘酷的事實：逼著我們長大的，是這個瞬息萬變的世界。
2. 與其在等待中浪費青春，不如在追求中燃燒生命：最美麗的人生風景不是在過去，也不是在未來，而是在我們此時此刻的努力，以及每分每秒的堅持和希望之中。
3. 朋友就是用來麻煩的，你不麻煩我，我才生氣呢：真正的朋友不會因為你的身分、地位和處境的不同而改變。有人說真愛難尋，友情也是如此。朋友之間的情義比面子重要，絕對值得我們去努力在乎、擁有。
4. 懂得感恩他人的付出，其實也是對懂得你的好的人：對於他人的提攜或幫助，我們要時常心存感恩；記住對你好的每一個人，因為他們沒有義務對你好，也根本不需要這麼做。
5. 不是一輩子的人，不說一輩子的話：曖昧很容易，卻很難得到一顆真心。曖昧看似輕鬆無害，卻是最美的時候最模糊；最痛的時候最清楚。
6. 人生沒有過不去的事，只有過不去的心：生命是用來感恩，不是用來尋找答案，也不是用來解決問題的，它是用來快樂的過生活。

每個人成長過程中，心裡有個願望與目標，漸漸長大後，總是不敢面對與奢望，心理層面隱隱約約浮現著，應該透過啟發與引導自己的天賦、內在特質出發，找到自己的曙光，勇敢向前目標邁進。

無論人的一生中，所有痛苦、煩惱、悲觀、無奈的困惑需要自己的心態去改變，如同美國著名神學家尼布爾的祈禱文：「願上帝賜給我一顆平靜心，接受我無法改變的事；願上帝賜給我勇氣，去做可以改變的事；願上帝賜給我智慧，分辨這兩者的不同。」，我很喜歡這些呈現的哲理，認識「聽比說更有力」的成功哲學，尤其愈來愈多，商業界一些偉大的思想發明，都是出自沉默安靜的人，他們知道傾聽自己的內心世界，也知道如何在安靜中，做出重要決策。過去被標榜的群體決策、集體思考，不必然是最好的決策模式。所以觀念已在翻轉，唯一的不變就是變，提起勇氣走出去，也相信行動會帶來學習、成長，也會帶來信心、解決問題。當之以現有的心，務求能夠適應各種改變，並能具體地一一開展與實現。

* 小編註解：有道是：三日不讀書便覺面目可憎。小編說：一日不看书，便覺生活了無生趣。為免日子過得乏味，本刊將摘錄咱們人事同仁分享讀書心得的內容，共享那好味兒以為饗宴。本篇感謝鼓山區公所人事室主任葉東興的提供分享。

瀏覽人次：3

▲回到頁首

第011期 電子報

歷屆電子報

歷屆電子報

學術論述

感動服務

業務心得

好書好文共分享

本處近期活動花絮

本處近期活動花絮

動態對比拼實力 法規擂台搶第一



在高科技及知識經濟的時代，民眾期望公務員能更重視他們的需求，也期望公務體系能更彈性化、個別化，而公務環境轉化的過程中如何讓人事管理措施有效落實，人事人員在其中扮演關鍵性的角色。公務員依法行政，各項人事措施的推動也有賴法規的規範與執行，因此人事人員專業知能變成各縣市政府人事處首推的職責。本處為型塑獨特專業品牌，提升人事人員法規知能，辦理人事法規擂台賽，透過搶答競賽的過程，期以寓教於樂的方式增進人事人員人事法規

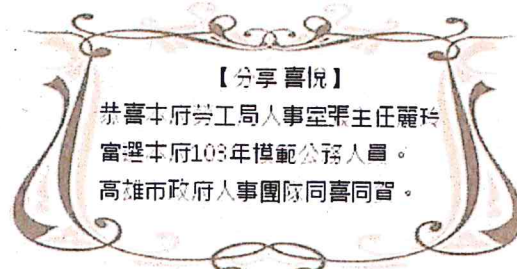
專業度。



人事人員座談會 經驗分享塑典範

有鑑於人事機構業務繁冗，考量新進人事人員對公務環境及作業流程生疏，為適時給予關心並瞭解渠等適應狀況，及交換工作經驗、心得，同時紓解工作壓力，本處於103年4月16日辦理「本處暨所屬人事機構103年公務人員考試人事行政類科新進人事人員座談會」。並特別辦理「新火相傳－犀利上手篇」，邀請任職3年以內之人事人員暢談初任公職之新手可應用之方法及資源，以快速上手人事業務；「人事傳家寶－人事榮光，耀眼高雄」，邀請企劃科人員就員工協助方案「聆聽擁抱看見愛」參加「行政院服務品質獎」的經驗進行分享，以樹立新進人事人員標竿學習典範。期望透過本次座談會過程讓新進人事人員能盡速融入工作環境，並落實及提供關懷、體貼、溫暖、尊重的人事服務措施。

瀏覽人次：6



▲回到頁