



高雄市政府人事處

Kaohsiung City Government
Personnel Department

第034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

學術論述

在EAP系統中人事人員所扮演的角色

EAP
愛
的
報
報

在EAP系統中人事人員所扮演的角色

張文慧/漢翔航空工業公司人力資源處員工協助服務中心主任

公務人員是政府政策推動及組織網絡運用中最重要之執行者，各單位員工投入所屬組織貢獻心力，和諧的工作關係是需要經營的。再著員工來自不同的家庭背景且均經歷過社會化的過程，進入職場工作的樣貌也就非常多元，長期因應時代劇變，員工的個人心理與情緒因素，以及工作以外的家庭、婚姻、休閒生活等等品質均是影響其工作表現、組織效益及政府穩健發展的重要因素。

根據醫學界研究，當外在壓力超過個人的負荷範圍，將會直接反映在身體狀況上，而這些精神健康及生理方面的影響，不但會降低個人的工作表現，對家庭互動、同事關係、人際相處也會產生不良的影響。心理健康是一個複雜的概念，除了工作壓力對於工作者心理健康有顯著的影響之外，非工作壓力因素也是影響心理健康的重要成因。在個人化時代來臨之際，員工所遭受到的壓力、情緒、睡眠、家庭與婚姻、生涯發展，甚至退休等諸多切身問題，若不能適時地經由有效的方式協助得到緩解，則不僅有損本人的身心，對工作績效乃至安全衛生、家庭社會均會受到直接或間接的影響。

有鑑於針對員工身心健康進行整體照護，可以提升工作及生活品質，增進員工生活福祉，各單位推動工作生活友善措施及員工協助方案(Employee Assistance Programs, EAPs)的多樣性是必要的政策考量，正視員工協助系統運作，針對員工面臨工作、生活、健康等方面產生之協助需求或問題，連結員工協助服務單位使用系統性協助方式推動多元的員工協助方案，結合組織內外資源協助當事人或團體，改善或解決員工或組織的問題，讓員工身心生活品質得以改善，已是近年來人事人員輔佐組織內人力資源發展的重要工作。應有的照顧理念是：「沒有問題員工，只有員工遇到問題需處理」，只要早期發現問題，即時提供協助，尊重隱私，維護尊嚴，謹守專業倫理，有效協助員工處理所面臨的問題，員工個人職能自然不易折損更有賦能提昇的效益，發揮良好工作效能。對組織而言，員工協助系統運用的最終目標就是達到組織整體及員工個別幸福感指數的成長。

人的潛在特質與工作表現有高度的因果關係，近年來，人力資源等實務界紛紛將身心健康照護知能與員工協助方案技術應用於職場，且視為人力資源發展的專業職能之一，藉以提升組織效能、人力資源功能及個人幸福感。從建置預防勝於治療的防護工程，主動協助單位同仁，發揮先期掌控風險的功效。

人事人員從職能發展角度將員工協助方案(EAPs)及協助系統視為照顧所屬單位人力資源發展的重要資源及運用工具，將有助於人事人員於所屬單位的人事工作推動。透過EAP訓練的人事人員可以有效協助處於低績效的人力，因著有效的關懷陪伴及轉介，獲得適性的協助而改善效能，更有可能協助當事人發現低效能背後的影响因素或關鍵問題，經由適當的專業人員或機構協助而改善之。

人事人員在EAP系統中協助員工解決問題時，所應扮演的角色及提供的活動包括：

- (一) 接受員工協助技術的訓練，如自我覺察、壓力管理、人際溝通訓練、兩性關係、婚姻協談、親子互動、情緒管理、員工協助方案轉介技術、社區資源運用等等，增強自我的職能，有利己利人的功效。
- (二) 從內觀自我的身心狀態做起，讓自己處在身心平衡的狀態提供員工協助，可避免個人價值觀過度介入的困擾。
- (三) 推動員工協助方案需有效針對特定的對象進行協助方案，而非籠統、被動、等待個案上門尋求協助的模式。從評估出勤情形、員工關係、工作品質、工作產量等，及

時發現並尋找員工協助資源幫助組織及個人解決影響工作表現的個人問題。

- (四) 協助員工解決問題最直接的方式就是於日常生活中建立良好互動關係，主動關懷提供可依賴且適時適切的諮詢服務，幫助當事人確實針對問題得到立即了解及幫助。
- (五) 透過員工協助方案的程序，提供或轉介適當的診斷、治療與幫助。
- (六) 在工作場所與社區資源間建立起完整的服務網絡，提供員工方便運用的路徑以利所需。
- (七) 針對接受方案服務的員工進行後續關懷，有效的陪伴能讓員工協助方案的使用者更具行動力，降低得獨自面對困難的孤獨感，協助員工自我成長。

從多元化的人事工作中感受到服務模式的轉變過程，可以看出員工協助方案的服務除了是「解決目前的問題」之外，更需要「預防未來可能發生的問題」，尤其是有關影響「人力資本」生產力與工作表現的議題，人事人員在此鉅大工程中能從微觀的立場協助同仁，讓工作周邊的夥伴擁有幸福感的安心工作，所扮演的重要角色有著舉足輕重的影響。

* 小編附註：感謝漢翔航空工業公司人力資源處員工協助服務中心張文慧主任提供撰文，點出EAP係人力資源管理之一環，人事人員在EAP系統中扮演傾聽、關懷及轉介的角色，提供各位人事夥伴在推動業務時參考。

行政院人事行政總處

人事月刊



政策與人力管理期刊

現在位置：[鐵守大學](#) > [政策與人力管理](#) > [政策與人力管理](#)

[站內搜尋](#)

期刊訂閱系統

[鐵守大學公共政策與管理學系](#)
[區域治理發展研究中心](#)
[高雄市政府公共人力發展中心](#)

重要公告

重要公告

公告主題

- [政策與人力管理期刊 第五卷第一期正式發行](#)
- [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訊息](#)
- [《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》徵稿管理說明](#)
- [《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](#) 2014/07/15
- [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



[▲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

大樹區弱勢老人溫馨送餐服務

為減輕大樹區中低、低收入戶、獨居、身心障礙、失能、臥病或行動不便老人用餐負擔，及協助解決其用餐問題，本市大樹區公所特結合社區、社團、及慈善團體、寺廟、企業等社會資源，辦理弱勢老人溫馨送餐服務，以達成照顧大樹區弱勢老人之目的。本項福利措施並結合慈善單位、企業、寺廟及社區、社團志工資源，共同配合以執行政府「老人十年長期照護計畫」，維護大樹區弱勢老人健康及生活品質。

大樹區弱勢老人溫馨送餐服務對象為：

- (一) 設籍且實際居住本區年滿65歲(原住民為55歲)以上之中低、低收入戶(含中老、身障補助)之獨居、身心障礙、失能、臥病或行動不便老人(社會局列冊送餐者除外)。
- (二) 設籍且實際居住本區年滿65歲(原住民為55歲)以上之獨居、身心障礙、失能、臥病或行動不便老人(社會局列冊送餐者除外)。
- (三) 其他經訪視小組實地評估審查確有需要送餐者。

為提供本項服務，大樹區公所特別編制工作小組如下：

- (一) 訪視小組—由本所及各里辦公處核派人員組成，依列冊獨居老人、各里辦公處、慈善社福機構、社區關懷據點或居民通報名單，每周訪視新增服務對象。
- (二) 備膳小組—由專業志工輪值負責每日菜單(以4菜1湯加水果為原則)、採購、清洗、烹飪及盛裝等工作，且當日採購食材烹煮，以確保新鮮安全。
- (三) 送餐小組—由志工輪值負責每日(星期一至星期五)午餐於12時前送達到家，並注意服務對象及其家屬之意見反應(如餐食改進、特殊需求、住處變更、個案死亡、送餐的原因消失或案主主動取消服務等)，並即時反應給訪視及備膳小組成員，作為檢討改進送餐品質及確認服務對象之依據。

為辦理老人溫馨送餐服務，大樹區公所社會課林課長偕同各里里長及里幹事，一一訪視弱勢獨居老人，了解個案狀況、居家環境、健康情形、獨居原因、服務需求等，並經由里幹事巡查，隨時更新獨居老人之近況，以掌握本區弱勢獨居老人需求，提供必要之協助。

經訪視了解，本區獨居老人多為配偶死亡或子女在外工作定居，老人溫馨送餐服務不僅僅為他們提供了送餐的服務，在送餐過程中，志工的嘘寒問暖、陪他們聊上幾句，都能在寂寞中帶給獨居老人們一絲家的溫暖。即便是在颱風期間，如今(105)年7月尼伯特颱風期間，送餐志工仍然風雨無阻，不間斷地提供送餐服務，同時掌握獨居老人於颱風期間之安全，給予關心、提供必要之協助，以確保本區弱勢老人於災害期間之安危。從事社會福利服務，不僅僅是一項愛心事業，更需要許多的公務同仁、專業人士、以及無怨無悔的志工共同奉獻、付出，感謝大樹區公所的團隊，為本區弱勢老人所作的一切。



尼伯特颱風期間志工仍堅持拜訪長輩，並提供送餐服務

* 小編附註：感謝大樹區公所人事室蘇妙茹課員提供撰文，介紹大樹區弱勢老人溫馨送餐服務，在人口高齡化趨勢愈趨明顯的當下，長照議題也日漸受到各界重視，感謝第一線社福人員的服務。





- 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

推動性別平等業務之酸甜苦辣—人事新兵之我見

推動性別平等是普世價值、世界趨勢。我國自86年制定「性侵害防制法」後，同年成立行政院婦女權益促進委員會，並陸續通過防暴三法、性別工作平等法、性別平等教育法之制定，96年簽署聯合國消除對婦女一切歧視（CEDAW）公約，100年頒布性別平等政策綱領，自此我國性別平等相關特別法規架構大致底定。

同時隨著文化變遷及思潮發展，性別平等的意義也從消除歧視、滿足實務性需求以推動兩性平權，逐漸朝友善多元性別、發展策略性需求以積極促進實質平等的方向邁進。

行政院金馨獎：推動性別平等業務之全面性評估

為全面性評估各直轄市、縣（市）政府業務執行成效，以促使性別平等相關政策與措施之推動更為周延，行政院於92年起由行政院人事行政總處主辦「金馨獎」評選，針對各機關推動性別主流化績效優良者頒發「團體獎」及「特別事蹟獎」，迄104年已辦理13屆。

行政院於101年成立行政院性別平等處，旋由該處負責統籌規劃、辦理我國各項性別平等政策之研擬、輔導及考核獎勵措施，並於今（105）年3月29日頒發「105年行政院辦理直轄市與縣（市）政府推動性別平等業務輔導獎勵計畫」，除參照原金馨獎評選項目外，另就地方政府辦理性別平等宣導及結合民間推動情形等項目進行評審，並援用原金馨獎獎項名稱，自105年起以合併、不重覆方式，每2年辦理1次金馨獎評選。

為辦理105年度金馨獎事宜，本府業召開2次各局處分工協商會議，決議本年度由人事處擔任市府彙整總窗口，各評審項目則分別由主計處、研考會、法制局、社會局、民政局及勞工局主責，以展現市府團隊通力合作之精神，為本府爭取佳績。

人事業務與性別主流化

為了推動性別平等，我國引進「性別主流化」（Gender Mainstreaming）的理念，發展性別主流化六大工具：性別意識培力、性別統計、性別分析、性別機制、性別預算及性別影響評估等。如以上述工具加以分類之，人事業務與推動性別平等相關之面向主要有：

一、性別意識培力：辦公務人員的性別意識培力及相關宣導。

二、性別統計：人事資料上的性別統計資料蒐集。

三、性別分析：性別分析輔助循證化人事決策。

四、性別機制：

（一）依法推動各項性別友善職場措施（友善職場措施如：設置哺乳室、給予哺乳時間且視為工作時間、提供托兒設施或適當之托兒措施、訂定性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法、協助同仁申請娩假、陪產假、產前假、生理假、家庭照顧假及育嬰留職停薪等性別工作平等法規定之假別等）。

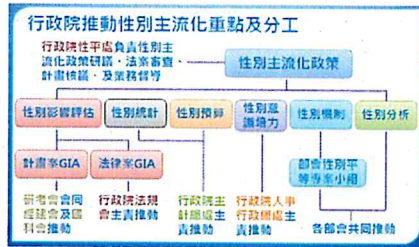
（二）辦理性別工作平等法及性騷擾防治法申訴案件。

（三）依法組設各項任務編組（含考績、甄審委員會），並力求委員組成任一性別比例達三分之一，以確保性別參與之決策機制。

（四）推動中高階女性主管培訓、通暢女性主管晉用管道，任用機會公平，逐步消弭玻璃天花板現象。

（五）協助本府各一級機關、區公所性別平等執行小組籌組及運作，將性別觀點融入政策執行。

在性別平等業務推動初期，首要便是建立性別機制及推廣性別意識培力，因此上開多項業務便成為104年以前總處金馨獎之評核重點，訴說著金馨獎與人事業務的深厚淵源。目前我國性別平權發展，已逐漸從初期透過公部門內部倡導，朝向營造社會整體性別平權之全面性發展，且性



行政院現行推動性別平等機制

力，94年起即訂定推動性別主流化實施計畫，並於99年9月24日成立府層級「性別主流化工作小組」，由本府副秘書長擔任召集人，明定小組成員及任務職掌，跨局處推動「性別主流化實施計畫」，迄今已進入第四階段（105年至108年）。本階段主要參與機關包括民政局、人事處、主計處、研考會、法制局、社會局，並延聘府外專家學者民間代表，強調性別觀點融入各局處政策推動內涵，近2年已陸續推出如民政局「全國首創戶政資訊系統同性伴侶登記」、「不守『父』道—高雄市鼓勵男性參與照顧工作多元支持服務」一案榮獲第13屆金馨獎特別事蹟獎，相信市府各局處、跨局處對推動性別平等之參與、重視及創意產出，就是使本市不斷向前，成為性別友善城市的原動力。

性別平等的價值及願景

討論性別議題時我們常說：「無處不性別」。接受過性別意識的薰陶後，會發現性別議題俯拾皆是。

比如說在檢視假別統計時，我們會發現男性公務人員申請家庭照顧假、育嬰留職停薪的比例，遠比女性少；在檢視組織人力時，會發現部分機關如警消、工務部門、學校或醫療院所，因長久以來社會文化所形塑的學科、職系性別隔離現象，也呈現著懸殊的性別比例。

這些統計資料背後蘊藏著豐富的性別意涵，進一步分析可以發現：申請育嬰留職停薪的決策差異，可能象徵著家務操持仍是以女性為主，或是夫妻收入差距造成的經濟考量；職業性別隔離可再區分成水平隔離及垂直隔離，過去社會上有許多工作被賦予了「陽剛氣質」或「陰柔氣質」，而分別被視為「男性的工作」或「女性的工作」，形成水平隔離；在部分特殊行業別裡，男性有著較高的職位與薪資，女性處於較低職位，薪資低且不易升遷，則屬於垂直隔離。整體而言，職業性別隔離除了造成職業選擇上的不自由外，也是造成以往兩性薪資差異的主因之一。

從性別觀點出發的各項政策，正逐漸的消弭這些隔閡，更嚐試著融入多元性別觀點，即便不是一蹴可及，即便推動過程道阻且長，期盼終能為後世留下一個不因性別差異而限制選擇、每個人都能真正享有發展自由的社會。中央到地方政府都正積極推動性別平權，人事行政總處也將推動性別主流化列入重要政策之一，未來推動性別平權的路上，仍需所有人事夥伴一起攜手向前邁進。

* 小編附註：感謝人事處企劃科李岱霖科員所分享的業務心得，提供人事夥伴們在執行推動性別平等相關業務上參考。

別政策及議題常具有跨部門、跨領域的特性，行政院性別平等處的成立，便是要藉由成立中央專責機構，來統籌性平政策之規劃、推動及評估，105年度業將更多以推動社會整體性別平權為目的之指標納入金馨獎評審內涵，參與層面擴大至民間組織、婦女團體、村里長、區公所、企業及一般民眾等，強調公私部門的協力合作，共同將性別平權的理想付諸實現。

本府推動性別平等不遺餘



高雄市政府推動性別平等機制

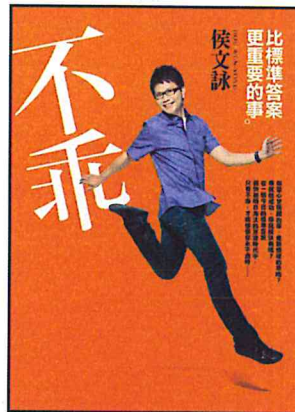




- 歷屆電子報
- 學術論述
- 感動服務
- 業務心得
- 好書好文共分享
- 本處近期活動花絮

好書好文共分享

好書好文共分享：不乖—比標準答案更重要的事



* 書名：不乖—比標準答案更重要的事

* 作者：侯文詠

* 出版社：皇冠出版社

* 出版日期：2010年7月5日

* 分享人：高雄市政府經濟發展局人事室科員吳松林

* 分享內容：

你／妳對乖的定義是什麼？

假使父母逼迫你／妳做某些他們覺得乖的事情，該怎麼辦呢？

什麼是乖？用一句大家從小耳熟能詳的台語，乖就是「聽話」。反之，不乖就是「不聽話」，是別人眼中的「歹厝仔」、「別跟他玩在一起」。

在臺灣的教育環境之下，孩子若希冀自己能夠被親朋好友看好，似乎就是從小要循著一定的路線長大，有的甚至從幼稚園就開始挑「好學校」念（例如身旁就有不少朋友的小孩子，為了就讀某間學校，暫寄他人戶籍），目的是要考上一流的大學、研究所，進一流的公司，賺進大把大把的鈔票，成為擁有高學歷高薪水的「白領階級」；男生不外乎讀理工科將來才有出路、女生讀文組比較吃香，要遵守三從四德、男主外女主內……。這種世俗的想法一直纏繞著我們，甚至壓迫著一些想法比較「不乖」的人們，但無形中，抹滅了多少的人才，消耗了無盡的青春？難道人生一定只有參考書上的標準答案一種選擇嗎？

人們常常以為「不乖」是種叛逆的行為，與「不負責任、墮落放縱」等等劃上等號。但本書中說的「不乖」，其實是不要完全照著前人的腳步及經驗走，要勇敢的去懷疑、去驗證、去思考、去邁出屬於自己的人生。即使到頭來繞了一大圈，仍和前人走到相同的目的地，但因過程中有自己的深思熟慮，所獲得的經驗也會大大不同，更有可能因而造就屬於自我的非凡人生。反之，如果一輩子都乖乖的聽從前人的經驗，唯命是從，那麼到頭來終究像是照著劇本演完一齣戲，或是讀著已知結局的故事那般的空乏、渾渾噩噩，這樣，豈不是枉費來人間走這一遭了。

我們給小孩的教育大多是所謂的經驗法則（如前面舉的那些常見的傳統觀念），但所謂的經驗法則並不是所謂的真理，也許大多數人可行，但並非是絕對、也非唯一。小孩如果「太乖」，沒有經過思考就照單全收的話，隨著歲月流徙變遷，所謂的經驗法則也許適用於一時，但不可能永久成立，整個世界還是受到如同進化論中適者生存的理論所影響，最後可能導致失敗而不自知。

套一句西方哲學家笛卡兒的名言：「我思故我在」，所以作者以「不乖」的角度出發，與讀者分享如何以積極認真的態度來思考生命的價值。我們唯有自己思考過，才可能對自己人生的選擇有更深刻的認知，也才有存在的價值，也才能對自己的人生負責，而非僅是在挫折時怨天尤人。

筆者一直是個按照父母期望、社會世俗規範下所成長的孩子。一路走來，很多時候都是接受了母親的安排（例如上補習班、高中選填志願等等），讀大學時也為了就近，選擇離台南較近的大學。但隨著年齡增長，吸收的知識、思維越來越廣泛，開始稍微對家人的規範有點「自己的想法」，例如我原本不想要考公務人員，想要出去闖蕩一下；不想要當正常兵役，想去當替代役；進入教會中成為基督徒等等。這些「不乖」的想法，其實產生了極大的矛盾。

一場被規劃好的人生看似順利，但是其實內容非常枯燥乏味；靠自己的興趣闖蕩固然精彩有趣，卻也未必一帆風順，必定會面臨一些失敗或挫折。這中間的取捨，就像是登山的過程中，



若僅依循著開發好的道路，就無法體會到未知的前方，是桃源、還是斷崖，那種探索的樂趣。最後在上帝的奇妙帶領下，我現在很清楚知道自己想要的是什麼，也熱愛自己繞一圈之後所作的選擇，如同作者所說的：「只有不乖，才能確保你永不過時」。

書裡面有一句真知灼見的話：「失敗成了轉變我的人生最重要的恩人、導師」。是的，「不經一番寒徹骨，焉得梅花撲鼻香」、「生命中沒有暗礁，就激不起美麗的浪花」這些耳熟能詳的諺語，不都點出勇於面對失敗的重要性嗎？如果能夠自己選擇方向，偶爾走走不乖的路，並且有心理準備面對可能會遇到的失敗、再把失敗化為邁進的力量，如此一來，勢必都能讓我們獲得成長，並朝成功又跨進一大步！與大家共勉之，一起「不乖」吧！！



本府經發局、新聞局、捷運工程局合辦「愛閱分享團」讀書心得分享會

*小編注解：感謝經發局人事室吳松林科員分享本書，「不乖」的哲學讓生活增加了更多選擇、讓我們增加了歷練的機會，學會從另一個角度來看事情。松林熱血的現身說法，讓「不乖」充滿了值得一試的魅力！

瀏覽人次：0

[▲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

本處近期活動花絮

「趣服務 樂生活」公益畫展



「趣服務 樂生活」公益畫展
7月1日假兵役局會議室開展

為營造市府優良辦公環境、推動辦公環境藝術化，並提供民眾更優質服務，本處與本府兵役局合作，媒合高雄市關懷公教退休人員協會，於高雄市政府四維行政中心聯合辦公大樓四樓藝文走廊（位於市府人事處及兵役局辦公室外迴廊）辦理「趣服務 樂生活」公益畫展。

「趣服務 樂生活」公益畫展活動融合了退休人員的生命經驗與人生歷練，經由本處媒合公教退休人員以專長、興趣



展出 16 位退休公教人員 37 幅畫作
作者親臨現場引領賞析



本處陳副處長詩鍾表

示，隨著世代潮流，志工角色也與以往有所差別，不再只是付出勞力和時間，而是能運用興趣、專長從事服務，本次「趣服務 樂生活」公益畫展即是一個成功案例，也希望藉由此次經驗吸引更多公教員工將志願服務納入生涯規畫，自助助人也為生活注入更多正面能量。

本次展期分為二階段，分別於7月1日至8月15日、8月16日至9月30日展出，展出時間為每周一至周五08：00~17：00(周六、周日及國定假日休展)，歡迎各界民眾踴躍前往欣賞。

親愛的讀者您好，如您對本刊有任何建議、或洽詢投稿事宜，歡迎來信至讀者信箱，高雄市政府人事處電子報感謝您的支持與指教！

高雄市政府人事處電子報讀者信箱

瀏覽人次：0

▲回到頁首

