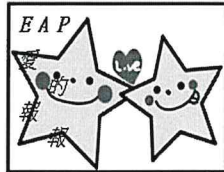


- 歷屆電子報
- 學術論述
- 感動服務
- 業務心得
- 好書好文共分享
- 本處近期活動花絮

學術論述

關懷員組織及運作



關懷員組織及運作

張文慧/漢翔航空工業股份有限公司員工協助服務中心組長

※引用文章內容敬請註明引用作者

衛生福利部中央健康保險署公告民國106年抗憂鬱藥物使用人數計有1,273,561人。依據精神科張家銘醫師從國內健保資料發現，台灣憂鬱症患者初次就診後，就有1/3不再回診，第1個月只剩不到1/2回診率，與美國有7成回診率相比較，國人對於憂鬱症治療求助身心(精神)科、就醫或持續就醫比例屬偏低情形。另2007年衛生署委託中華民國家庭照顧者關懷總會所做調查，我國的家庭照顧者中，平均照顧9.9年，女性占7成；男性占3成，年齡則由51~60歲最高(32.9%)，其次為41~50歲(25.5%)，再其次為61歲以上(24.4%)，而家庭照顧者有20%罹患憂鬱症、65%有憂鬱傾向、87%罹患慢性精神衰弱；家庭照顧者死亡率比非家庭照顧者高出60%。近年針對上述照顧者年齡層均落在就業年齡族群中，更顯示職場照護確實為極重大的議題。

世界衛生組織積極呼籲各國提高對心理健康問題的認識並動員支持心理健康而努力，極力呼籲“健康不僅為疾病消除，而是身體、精神與社會等面向均能處於完全健康狀態。”而社會面向包含著社交健康，舉凡在職場的範圍有人際關係、工作生活平衡、尊重、授權、工作控制、工作意義---等項目。在健康狀態中，每個人能夠實現自我的能力，能夠應付日常的壓力，能夠有成效地從事工作，並對其社會作出貢獻。

綜觀國內公務機關(構)針對職場身心健康照護議題已逐漸重視，且積極推動員工協助方案(Employee Assistance Program, EAP)運作，強化組織的心理資本及風險預防機制，運作中以設置關懷員組織協助推動EAP的單位比例極高，如同2017年世界衛生日所提「Depression: Let's talk」促使所有國家讓更多憂鬱症患者尋求協助並獲得幫助的主題，亦能落實在我國公務機關(構)中。

然而如何讓組織積極重視關懷員在組織中扮演及擔任的角色，關乎組織中信任關係的形成與建立，又如何培育與管理運用，讓關懷員在組織中發揮運作效益是重要推動關鍵，才能將組織中的關懷員由點連成線，由線交織成面，架起防護網。

關懷員很重要的學習目的及執行意義是在組織中發揮社會心理支持(psychosocial support)效益，主動積極有效發現、陪伴及轉介單位需要協助的人，多元且跨領域的學習，積極學習轉介能力，性格上要樂於作出關懷員的貢獻。

如何有效的推動關懷員組織及管理運作呢?或許就實務經驗提供部分參考點，期待能在關懷員組織及運作推動上有更多的挹注。

一、人員遴選關鍵

- (一)考量單位轄下工作區域及性質:如工作中人員間的互動場域是可以達到關懷的幅員範圍。
- (二)遴選招募時關懷員應具備熟悉單位事務與人際關係狀態之人員為佳。
- (三)具備熱心、主動關懷以及尊重和包容的特質。
- (四)個人意願及取得所屬單位主管及同仁的認同與支持。
- (五)能履行關懷員之任務並嚴守保密守則。

二、培訓關鍵

- (一)培養對同仁生理心理反應辨識之敏感度。
- (二)如何利己利人付出行動。
- (三)賦予擔任關懷員的生命意義。
- (四)培養轉介機關(構)內外的員工協助服務資源的能力。
- (五)培養能平時主動於單位內分享心理衛生、健康促進及員工協助服務資訊。
- (六)培養成為同仁獲得資源訊息管道的提供者，建立良好互動關係，平時當貴人，分享資訊，急需時可就近求助。
- (七)培養主動促成和協助組織內之團體協助資源。
- (八)培養必要時能擔任主管或同仁間的溝通橋樑。

三、組織承諾

- (一)高階支持建置關懷系統網絡，參與落實員工協助系統照護的推動機制。
- (二)訂定年度推動計畫並落實執行，更有效的轉化為組織之管理機制加以追蹤檢視成效。
- (三)推動多元個人化及群組化員工協助方案。
- (四)提供員工及其眷屬身心健康照護資訊和資源。
- (五)強化員工傷病關懷及支持服務。
- (六)降低健康危害之風險作業、創新心理健康及職場安全作為。

四、關懷文化運作理念

- (一)秉持先期發現問題、預防勝於治療之理念，將員工協助方案之推動，從關懷/協助員工和眷屬作起，在未造成社會問題前即協助解決困擾和壓力。
- (二)善用公部門跨組織間的專業服務資源，透過專業知能解決組織內部員工需求。
- (三)善用員工自組興趣社團，以投入興趣培養紓解工作生活壓力。
- (四)分享及善用社會及公共藝術資源，英國正計畫施行「社會處方箋」(Social Prescribing)，將藝術、音樂、舞蹈、運動等視為醫療處方，有助於人的身心發展，並可減低對藥物的依賴，作為疾病預防的良方，且預計在2023年全面施行社會處方箋。加拿大的法語醫學會 (Médecins francophones du Canada) 開立處方讓病患及其家人免費參觀蒙特婁美術館 (Montreal Museum of Fine Arts)等均可借鏡運用，創新EAP方案服務內涵。

關懷員組織及運作需要透過組織中人與人之間的善意連結，彼此產生共振效應，由組織建置及提供關懷員養分，培養關懷員分享及提供協助資源的能力，落實將EAP推動的資源有效送達到其所屬單位同仁，建立組織相互扶持及信任文化，進而有效預防風險，發揮個人及組織多贏局面。

參考資料來源:

1. World Health Organization https://www.who.int/mental_health/management/depression
2. 衛生福利部全球網站 <https://www.mohw.gov.tw>
3. 中華民國家庭照顧者關懷總會 <https://www.familycare.org.tw/sites/default/files>
4. 民國博物館學會 <https://www.cam.org.tw/notice20181122/>
5. 國立臺灣美術館 https://www.ntmofa.gov.tw/ntmofaepapercon_1193_15.html
6. 衛生福利部國民健康署 <https://www.hpa.gov.tw/Pages/Detail.aspx?nodeid=3801&pid=10284>

政策與人力管理期刊

政策與人力管理期刊

首頁 | 關於本刊 | 投稿須知 | 徵稿辦法 | 審稿程序 | 訂閱與廣告

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

[站內搜尋](#)

期刊訂閱系統

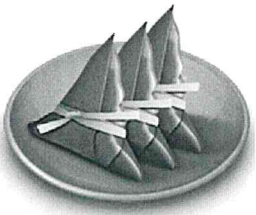
[義守大學公共政策與治理學系](#)
[區域治理與發展研究中心](#)
[高雄市政府公務人員發展中心](#)

聯絡信箱

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》.. 徵信啟示](#)
 - [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信訊息](#)
 - [《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》徵稿啟事與說明](#)
 - [《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

足感心

本故事為稅捐稽徵處同仁對於人事人員細心的服務，深表感謝，讓人事人員展現更積極的服務熱誠及活力。

故事發生於107年4月，人事室承辦人小歐(化名)在收到衛生福利部中央健康保險署寄發的「投保單位保險對象異動暨減免清冊」，核對異動資料時發現，同仁小珠(化名)要補繳健康保險費4,416元。經與健保署確認，因小珠的母親身心障礙等級變更為「輕度」，需補繳健保費用。

與健保署承辦人確認補繳金額及年月無誤後，進一步得知健保署相關減免資訊係由社會局提供，小歐主動洽詢本府社會局身心障礙科，確認小珠的母親係聽障輕度障礙、肢障中度障礙之多重障礙者，其中，因肢障中度障礙於107年1月到期，需重新鑑定，故目前其身心障礙等級僅為聽障輕度障礙。

經洽社會局承辦人表示，小珠的母親至醫院重新鑑定後，若符合相關補助資格，醫院便將相關資料轉至社福單位，由其將相關減免資料提供給健保署，毋需補辦手續，然而健保費減免無法追溯，僅得自重新鑑定之日起再行給予減免。

知悉上開流程後，小歐通知小珠補繳健保費，並請小珠盡快擇日帶母親前往醫院重新鑑定，讓小珠不需多方詢問相關手續，僅需安心地帶媽媽重新鑑定，後續事宜交給健保署及社福單位即可。

小珠向小歐表達謝意，內心的感動無法以三言兩語來形容，而對於人事室承辦人小歐而言，這是人事人員為同仁提供服務後最好的回饋，並在往後承辦類似案件的審核時，得以妥善完成人事作業並秉持熱誠。

*小編附註：感謝財政局稅捐稽徵處李科員依靜分享人事人員服務事蹟。人事室承辦人小歐體察同仁的需求，「想在顧客之前」將更能提供完善的服務，另一方面，透過同仁小珠的感謝與肯定而提升工作價值感，創造雙贏。

瀏覽人次：85

▲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

業務心得

人事以服務為優先

以往總是在電視上看著有關於公務人員待遇、福利、退休等等議題的新聞，實際踏入公職生涯才知道並非電視報導的簡單...

人事服務對象就是公務人員，從任免、升遷、待遇、福利，甚至到退休等等，都要交由人事單位辦理，起初接觸了待遇及退休撫卹相關的業務，從一開始懵懵懂懂的檢視每一件前案到實際開始審核案件，僅了解法規面向到實際辦理業務後，深深了解維護同仁的權益是很重要的事情。

例如退休案件審核，須先行檢視同仁是否登記退休在案，於退休生效日前四個月先行審查，並注意同仁年資及年齡或是其它證明是否能成就退休條件、支領退休金種類、各段任職年資是否能採計退休年資、特殊年資例如納編前之保育員年資、代理教師年資得否採計、年資中斷之因素，如留職停薪、辭職等及中斷起訖期間、已結清年資如：曾任公營事業、志願役軍職退伍、資遣或離職、曾任主管年資等、退休生效日的差異、是否放棄優惠存款或是請領公保養老給付、公保支領支票、計算所得替代率影響退休金的多寡等小細項的適用及差異皆影響著同仁退休領取的數額，除前述審視注意事項外還須檢視同仁是否檢附齊全相關證明文件，並注意於時間內送達審定機關審視。



辦理協助退休人員共同訴訟收件服務



辦理協助退休人員共同訴訟收件服務

雖然初任不久，還有許多人事其他環節尚未接觸，期許在未來的公職生涯當中，能夠多方學習、瞭解更多可以幫助到同仁知識技能。

*小編附註：感謝給與材料科員謝志宜撰文，分享市府協助代收退休人員退休重審的行政訴訟文件，退休人員和家屬們都很有耐心的等候，也很感謝本處同仁的服務!

- 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

好書好文共分享

被科技威脅的未來—人類沒有工作的那一天

- *書名：「被科技威脅的未來—人類沒有工作的那一天」
- *作者：馬丁·福特 Martin Ford /著·李芳齡/譯
- *出版社：天下雜誌
- *出版日期：2016年1月5日
- *分享人：高雄市政府新聞局江主任敏華



前言：

當科技快速進步，導致更多工作自動化時，機器開始全面取代人類的工
作(如無人商店)，造成所得更加分配不均、失業加劇的災難，我們該如何面對未來？人工智慧科技對於生活、工作層面的衝擊，科技替代人力是未來的趨勢，亦是企業與政府部門需要共同面對的重要課題。

分享內容及心得：

一、科技挾持未來經濟

作者詳盡研究機器智能和機器人科技帶來的衝擊與影響，這些影響將顛覆世人對於科技與經濟的看法，但機器人僅從事生產而不具消費能力，社會將失去消費動能，進而阻礙經濟成長。

二、人類與機器人搶工作的時代

人工智慧(AI)時代的到來，導致某些工作未來將為機器人所取代，雇用員工執行例行事務的需求顯著降低，看護機器人、醫療機器人、掃地機器人、餐飲機器人、智能機器人等皆被廣泛應用。而隨著高齡化時代來臨，未來機器人將成為照護老年人的好幫手，如Pepper即是最好的例子。

三、科技取代人力

亞洲評論報導，根據預估2025年AI、機器人崛起，加速自動化，日本失業率恐將創歷史新高。世界經濟論壇(WEF)發佈預言第四次工業革命的報告，預計到2020年，人工智能、機器人技術和其他技術變革將造成全球500多萬人失業。此外，麥肯錫(Mckinsey)報告亦指出，二至三年內銀行將有三分之一的工作因人工智慧等新技術發展而被替代。

重要啟示：

面對AI時代的來臨，科技將替代部分人力，機器人佔據部分工作職缺，尤其是庶務性與例行性的工作。未來恐將面臨失業加劇或人力裁減，及臨時人力取代部分專職人員，如何管理機器人、管理方式帶來的衝擊，如何預為因應這股潮流，實是人力資源管理與發展不容忽視的重要議題。

與此同時，未來亦是科技輔助學習的開始，學習如何將AI轉化為IA(智能輔助)，以適應未來生活型態的各項改變。人類提供的各項服務，皆是用手與心共同創造而成，這項溫暖的特質是冰冷的機器難以取代的。機器的未來，終究取決於人類的安排。

馬雲曾言：「未來已來」、「過去三十年，我們把人類變成『機器』；未來二、三十年，我們把機器變成『人』。」未來人類更要學習新知，瞭解科技對人類的衝擊，於體察自身的不足後持續進修，培養宏觀見解，多方汲取各類知識，提升軟實力，透過終身學習達成與時俱進，將更有餘裕得以面對未來的挑戰，親手打造美好、幸福的生活。

*小編附註：

感謝新聞局江主任敬華分享本書。當科技對我們的工作造成威脅，如何發掘並善用人類與機器人之間的差異，提升自我認知並肯定人類服務的價值，如人類較機器人更能體察彼此心靈層面的需求，為服務對象帶來內心的感動，可能即是機器人所無法取代的，如此便不至於終日活在工作被取代的恐懼之中，而得以化危機為轉機，機器依然是我們的好幫手!



瀏覽人次：75

[▲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

「LOVE讚高雄」108年高雄市政府新進人員市政建設參訪活動暨環境教育

為使本府新進人員深入瞭解本市近年重大市政建設，體驗本市環境及地方特色，增進互動交流機會，爰辦理「LOVE讚高雄」108年新進人員市政建設參訪活動，參訪對象為107年公務人員考試錄取分發各機關學校之新進人員，參訪地點有中都濕地公園、軍事鼓山洞、R7創意所在。

中都濕地公園位於交通流量大、人口稠密的都會區，在高度開發的環境中，市府還原高雄歷史中曾擁有的海岸林帶，修補城市環境系統，兼具生態教育、物種多樣性保存、國土保安防洪，與市民休憩功能，同時保存高雄的產業歷史軌跡，讓新進人員於此處感受市府對環境保護與觀光兼併的市政建設。



導覽人員進行導覽介紹



參與人員與工作人員大合照

鼓山洞是市府選定的第一個軍事遺址觀光據點，係日本時代與光復後壽山山麓系列防空洞之一，防空洞總長約200公尺，有兩條主坑道，兩條橫坑道，一條64街的逃生階梯，因為曾封已久階梯都也鐘乳石化，讓新進人員體會本市軍事遺址的歷史氛圍，欣賞鐘乳石的地質之美。

因應產業型態的變更，經濟部工業局特與市府合作促成「R7創意所在」的產生，定位主軸以設計、生活和教育為三大重心，將串連與輔導國內紡織及設計產業並成立與消費者的互動平台，朝培育本土設計師品牌的方向前進，讓新進人員瞭解市府協助青年文創產業發展的努力。

近年來市府積極推動在地觀光產業發展及引進新興產業，並努力打造本市成為國際、創意、移居安全的城市，所以期待透過這樣的體驗活動讓市府新進人員更瞭解這個城市，並讓參與人員互相交流回饋，進而與市府目標一致，能共同打造更美好的市政未來。

主動學習、自我行銷 新進人事人員座談會



本處陳處長明忠勉勵新進人員

為增進本府暨所屬機關學校新進人事人員之職場倫理與工作態度、瞭解新進同仁適應狀況，開啟同儕經驗交流與心得分享之契機，進而凝聚人事夥伴間的向心力，提供完善服務。本處於108年6月27日辦理「本處暨所屬人事機構108年公務人員考試人事行政類科新進人事人員座談會」。

本次座談會主題包括「熟悉的同事最對味~自我介紹」、「新手上路有撇步」、「關懷研習」三個單元，其中「熟悉的同事最對味~自我介紹」係先由本處抽出命運的座位，讓新進同仁互相介紹彼此，並認識未來一起工作的夥伴；「新手上路有撇步」則由任職3年內之

學姐與新進人員分享初任公職可資應用之方法及資源，以期新進人員快速上手人事業務，其中本處企劃科陳科員嘉惠分享不同面向的實務經驗及工作樣態，勉勵新進同仁秉持尊重積極的態度，多看多問、做中學，最重要的是注重身心平衡，另高雄高工人事室蕭組員宜芳分享自己公

務生涯在學校及機關的歷練，新進人員須具備主動學習的熱忱及維持良好的人際關係；而「關懷研習」活動邀請高雄醫學大學醫學社會學與社會工作學系副教授陳政智，透過活潑有趣的教學強化本府新進人事人員自我角色認知，培養積極正向的思考方式及行為態度，提昇工作動力與強化個體與群我的人際關係互動。

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，提供並落實效能、專業、關懷、尊重、忠誠的人事服務措施。



陳副教授政智分享人事人員自我角色認知



陳科員嘉惠分享公務經驗



新進人事人員與本處長官大合照

iNAS共學會



模組PK-參與人員仔細聆聽簡報中

本處為有效管理、匯集本處各項業務資料，及強化知識的傳遞與經驗傳承，爰建置知識庫iNAS，並為加強知識庫資料之完整性、傳承性及創新性，將各科室所列職掌之業務項目，並按其承辦原則、作業期程逐步完成該項業務之完整資料模組，例如員工協助方案的規劃與執行案、一般人員退休案等。

本處分別於108年4月26日、5月29日及6月19日辦理iNAS共學會，其中分為第一階段「模組PK」，及第二階段「模組檢驗」、「模組精進」活動，並透過活動來讓各科室相互觀摩，由評審委員提供建議進行初步改善，再由其他科室進行全面的檢視並提出疑問來找出模組中的盲點及缺漏，並依據前部份成果作為最後精進的基礎，再藉由「模組檢驗」，以建置出最適合各科室業務之模組，以利知識得以由外而內的累積，再由內而外的傳承下去。

最後，就模組檢驗情形及模組精進後成果各取前3名分別予以獎勵，期使各模組能更加完整更加有助於外顯知識的管理及內隱知識的轉化。



模組檢驗-認真抓bug的啄木鳥

iNAS共學會由於各科室同仁的積極參與，使活動能順利圓滿的完成，在第二階段中模組檢驗部分各檢驗者隊伍均踴躍提出疑問及建議，係由企劃科及秘書室並列第一名、考訓科及給與科並列第三名；而模組精進部分則由人力科及秘書室並列第一名、給與科第三名，於處務會議上頒發獎勵，以嘉勉同仁為完善的知識庫所做的努力。



模組精進-樹人精進簡報



頒獎-啄木鳥獎第一名



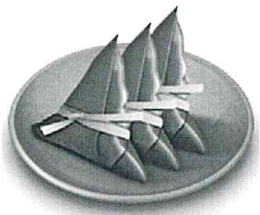
頒獎-啄木鳥獎第三名



頒獎-百年樹人獎第一名



頒獎-百年樹人獎第三名



瀏覽人次：110

[▲回到頁首](#)