



## 「員工協助方案專業人員」課程

### 用 iCAP 培養助人專業 訓練成效看得見

社團法人新竹市生命線協會員工協助服務中心專案管理師蘇子芸 口述  
「職能基準發展與應用推動計畫」專案辦公室 採訪整理



員工協助方案專業人員課程剪影

(照片由社團法人新竹市生命線協會員工協助服務中心提供)

為培訓員工協助方案專業人員，新竹市生命線協會 109 年發展員工協助方案專業人員課程，循序漸進的系列課程，由淺入深讓學員對員工協助方案有清楚的概念，課程滿意度超過九成，結訓學員回到工作崗位上就能學以致用。



### EAP 保護勞工身心健康 勞動市場需求大

員工協助方案 (Employee Assistance Programs，簡稱 EAPs) 起源於 70 年代的美國，之後導入國內企業作為處理員工健康、心理或家庭問題等相關措施。依勞動部《員工協助方案推動手冊》定義，員工協助方案意指企業為照顧員工提供的計畫活動，從個人狀態到企業產能都是方案關注的面向。行政院主計總處統計，109 年 5 月人力資源調查統計結果顯示，我國勞動力人數為 1,194 萬 8,000 人，就業人數為 1,146 萬 2,000 人，這些勞動力都能視為員工協助方案的服務對象。



社團法人新竹市生命線協會 ( 簡稱新竹市生命線協會 ) 是全國第一家提供員工協助方案服務的本土單位，至今已有 21 年的服務經驗，專案管理師蘇子芸 ( 以下簡稱蘇管理師 ) 表示，職業安全衛生法明訂「雇主有責對於勞工執行勞務時提供必要之安全衛生措施，以保護勞工身心健康」。這正是員工協助方案推動目的，然而現行員工協助方案專業人員，在多數企業中非獨立職務而是隸屬人力資源管理師、廠護、駐廠心理師等從業人員其中一部份的工作，大多數並不完全熟悉員工協助方案這塊工作範疇。

蘇管理師說，許多企業將員工視為企業資產與持續擁有競爭力來源，員工身心出現問題，不只影響個人績效，也可能影響團隊效益，間接影響公司營運。這幾年政府重視員工身心健康，例如勞動部所推動工作與生活平衡，以促進勞工身心健康。新竹市生命線協會看見客戶需求，藉由政府近年推動職能政策，發展「員工協助方案專業人員」iCAP 課程，作為員工在職進修學習平台。



員工協助方案專業人員課堂剪影

( 照片由社團法人新竹市生命線協會員工協助服務中心提供 )



## 職能導向訓練 培養助人專業

也因目前 EAP 工作分散於人力資源管理師、勞工健康服務護理人員、駐廠心理師等部分工作項目，非專責分工，導致負責 EAP 的角色往往需要額外學習 EAP 的職能，例如：人力資源管理師需要學習員工問題辨識與處遇或是風險管理及處遇，勞工健康服務護理人員需要進一步熟悉員工協助方案規劃、員工問題辨識與處遇，駐廠心理師則是需要懂員工協助方案規劃、風險管理及處遇計畫等。職場生態如今越來越複雜，員工壓力來源不只存在職場，也可能來自經濟、家庭或人際關係等，這些突顯員工協助方案人員的重要性，現今職場確實需要懂 EAP 專業分工的角色。



「我們傾向對目前正從事相關職務的工作者，提供他們進修學習的機會」。因應現行職場分工，最好的方式就是讓這些負責 EAP 工作的員工具備 EAP 專業職能，所以新竹市生命線協會這麼選擇。

蘇管理師指出，員工協助方案專業人員這門課程總時數 48 小時，分為「規劃員工協助方案；員工問題辨識、評估與處遇；員工風險管理與處理」三個單元。目標對象以在企業組織中從事員工協助相關人員，如員工關係管理師、人力資源管理師、職業或駐廠護理師、職業安全或環境安全衛生人員等從業人員為主。

員工協助方案專業人員課程循序漸進，由認識員工協助方案基本概念，學習如何設計與推廣，瞭解相關法令與職場心理健康以及企業員工協助方案專業倫理等 EAP 規劃工作，進一步培訓諮詢與關懷、職場界線與溝通等技能，教學員辨識員工問題與個案處遇；最後教授危機處理與轉介、勞資爭議協商與處理等風險管理。



員工協助方案專業人員課堂剪影

(照片由社團法人新竹市生命線協會員工協助服務中心提供)



## 疫起線上學 停課不停學 成效不間斷

值得一提的是，這門課程在 109 年 2 月試辦課程開課前，正值新冠肺炎疫情爆發，當時台灣尚未受到波及，試辦班如期在 4 月結訓。然而，今年再度辦理時，適逢疫情升溫，隨時有升到三級警戒的可能。

新竹市生命線協會員工協助服務中心經常為企業辦理教育訓練，累積不少線上講座的經驗，因應疫情不確定性，經內部可行性評估確認及完成課程變更，團隊成員分工合作，各自與老師、學員溝通協調，並處理軟硬體設備等事宜，僅花了 2、3 天的時間將僅剩的最後一堂課以線上遠距授課。也因臨機應變得當，讓訓練得以順利完成，沒有影響學員學習成效。

這門課程試辦班及通過 iCAP 課程認證後兩梯次課程招生人數都超乎預期，一開始試辦班報名人數破百，錄訓 20 人，最後 17 人取得證書。後面兩梯次則有 50 人報名，錄訓 23 人，最後 21 人取得證書。

疫情時代帶動線上學習課程風潮，經評估「**只要課程實施能達原本設定職能，培訓所需的軟體及硬體到位下，學習成效就不會間斷**」。除因應疫情發生的不確定因素，這樣的改變也間接提供偏遠或離島地區潛在學員一個學習的機會。可以說新竹市生命線協會因應疫情化危機為轉機，開啟辦訓新思維新模式。

勞動部勞動力發展署職能導向課程

### Problem Talk vs. Solution Talk

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 最近有什麼問題或煩惱？</li> <li>2. 怎麼會發生這個問題？</li> <li>3. 是誰造成的？</li> <li>4. 你有嘗試去解決嗎？</li> <li>5. 有成功嗎？何以會失敗？</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 這問題如果解決了，會是什麼樣的狀況？</li> <li>2. 你需要什麼資源幫助你處理此困難？</li> <li>3. 這時，○○○對你的困難會給你什麼建議？</li> <li>4. 若用分數1-10代表，解決問題是10，1是很糟，你目前在幾分？</li> <li>5. 如果要往前一分，你需要做什麼？</li> </ol>
--	--

「討論問題只會引起問題，討論解決才會創造解決」

46

社團法人新竹市生命線協會員工協助服務中心 著作權所有，翻印必究

員工協助方案專業人員遠距授課剪影

(照片由社團法人新竹市生命線協會員工協助服務中心提供)



## 課程設計循序漸進 iCAP 效益獲得認同

蘇管理師指出，新竹市生命線協會員工協助服務中心常為客戶辦理如心理相關、主管訓練等課程講座，多為單次訓練，而 **iCAP 課程則是循序漸進的系列課程**，由淺入深讓學員對員工協助方案有清楚的概念，課程結束回到職場就能快速進入狀況，快速上手，「雖然其他民間辦訓單位有 EAP 類似課程，但這門課程經過 **iCAP 這個勞動部勞動力發展署認可的品質保證**，吸引很多人前來報名」。

員工協助方案專業人員試辦班課程滿意度都超過九成，其中以「講師授課」在 **6 分量表中取得 5.8 分最高**，「課程規劃」及「上課環境與行政服務」**5.79 分並列第二**。絕大多數學員對每位講師的學識與專業相當讚許，深入淺出的講授與課堂即時回饋與建議，讓學員獲益良多。

員工協助方案在短期內較不容易看到課程效益，原因來自結訓學員想在工作上推動員工協助方案是需要企業內部支持，但也有不少結訓學員回饋「回到工作崗位上就能學以致用」，可見課程內容不但獲得學員肯定，同時也獲得派訓單位支持。



員工協助方案專業人員結訓合照

(照片由社團法人新竹市生命線協會員工協助服務中心提供)