

109年度
交通部及所屬機關(構)
員工協助方案

【想伴你，從心出發】
徵文活動作品集

我所認識的交通部員工協助方案

文/吳○佳

一隻蝴蝶在亞馬遜叢林撲動翅膀，可能掀起遠在美國德州的一場暴風。而今日對不分公私部門的勞動組織而言，無法給予遭遇問題的員工支持輔導，任其獨自面對，一場組織內由此而生的暴風，同樣可能在不遠的未來到來。

以交通部現行的員工協助方案(EAPs)而言，作為現代組織中輔助員工的關懷機制，除了包含過去傳統員工諮商的內涵，針對已經實際影響員工表現的有關因素提供諮詢協助，當前員工協助方案的設計更強調事前發現、事前預防，在問題產生或擴大以前及時介入，透過各部門內關懷員的設置，結合「問題發現→問題評估→問題解決」的系統流程，相較傳統諮商輔導僅被動地接受員工求助，主動發現並協助員工滿足需求、化解問題的員工協助方案，無疑對維繫理想的工作環境和穩定組織士氣扮演更積極的角色。

此外，秉於「**Your needs, we care**」的核心理念，交通部員工協助方案涵蓋了工作、生活、健康三大關懷層面，提供員工諮詢的範圍自心理、法律、理財、醫療到管理皆有，可說意在多元且全面地照顧員工的內外需求，處理可能妨害工作表現，進而導致組織不能良好運行的各種壓力源。而曾經得益於方案的單位員工，解決其問題後若進一步成為關懷員，引介其他有需要的員工利用本方案，也能形成良好的回饋，使組織內較易建立善用本方案的正向循環。

無論是提升組織穩定性、降低管理風險或是幫助員工減壓與優化表現，員工協助方案看來都是當前勞動組織中不可或缺的利器，是強化友善工作環境的幫手。然而儘管立意良善，由於當中不可避免地涉及到個人隱私與考評陞遷的敏感議題，以及人人皆抗拒被貼標籤、被視作麻煩人物的職場禁忌，如何讓組織員工能在有充分安全感的前提下願意求助，而無懼使用方案的紀錄，反而成為個人工作上的阻礙，相關的配套措施仍需要更多縝密詳實的設計與落實，恐怕才能使員工協助方案不致流於形式，切實而充分地發揮效能，為員工、為組織都長久注入持續的裨益。

伴行

文/湯○慧



記得第一次對員工協助方案有深刻體會，是今年年初在公路總局舉辦的一場講座中，講師以她多年輔導經驗為我們分享許多她親身接觸的案例，透過生動的案例分享，我才瞭解如何正確的管理壓力，紓解負面情緒，讓衝突轉換成和諧共融，是需要透過很多專業的小技巧與不斷的交流溝通，因為大多數的人在面對困難時都習於自我消化，不願意把自己脆弱的一面展示於外人面前，如何協助員工敞開胸懷接受專業諮詢服務，讓需要接受幫助的人知道有哪些專業管道可以幫助他度過這個危機，解決困擾自己的情緒及心理問題，確是一件艱鉅不易的挑戰。

前不久，剛辦理一位老同事的退休申請，同事年輕時也是一位意氣風發、充滿生氣的人，奈何空有抱負卻意志薄弱，任由自己不斷向銀行舉債借錢，最終落入婚姻破碎，身體也出了大問題的窘境中；那陣子，為了替他尋找適當的診療機構，我幸得另名同仁全力協助，顛走於醫院、銀行與社福團體間，最終在嘉義尋獲安置他休養的落腳處，讓他得以順利的退休。把退休通知書交給他，從安養院離開的那天，我竟在他難得清醒的臉龐上，聽到微弱的謝謝與久違的笑臉；他那樣的高興是因為我們的關係嗎？我的內心倏地湧現莫名的感動與成就感，忽爾明白，或許所謂的協助，其實只是共擁分享人與人相處那份相知相解的情份罷了。

「員工協助方案」代表的不僅只是內容豐富的文宣產品，更是機關對同仁展現的專業度與同仁對機關體現的信賴感；因此，我心目中理想的 EAPs 是可以讓每個人在面對壓力與憂傷時，願意想到“它”的存在，也相信自己能夠得到“它”的理解與專業協助，進而汲取到無窮自信的能量，獲得繼續努力的勇氣。或許這也就是「讓關懷和服務成為專業的靈魂」這句話的真諦了。

揪感心的人事室員工協助方案

文/匿名

在職場上，我始終是一個奉公守法、戮力完成工作的同仁；在個性上，自己不喜歡與人起衝突，而是以「與人為善」為基礎，協助其他單位完成機關所交付之任務。但內心的我，其實累積著很多工作的負面情緒，即使同仁欺壓我、對我出言不遜，我都不會說出口，而是放在心裡。久而久之，開始出現失眠、焦慮、易怒的狀況。就在某一天，我的身體因此拉警報倒下去，暖心的人事室主任及承辦人，隨即關心我的狀況，安排多次訪談。每次的訪談過程都控制不住情緒猛掉淚，評估我的狀況後，建議安排員工協助方案的心理諮商，希望從根本解決我在職場上的困境。

人事室簽約的心理諮商師，連精神科的醫師都大為推薦，我也半信半疑地就去諮商室等待。第 1 次約 40 分鐘的諮商，主要在瞭解我在職場上所面臨到的困境，除了建議我在飲食部分，攝取像香蕉、蕃薯等可以讓人愉悅的食物之外，並適時運動紓壓；第 2 次諮商的時間超過 1 小時，諮商師深入瞭解我從小到大發生的一些事情，分析我的生活、感情、社交活動後，發現我是一個被同仁或主管予取予求，不會拒絕的個性，因此累積多年的負面思緒，已經像是火山一樣隨時會爆發，希望我能為自己築一道牆，當其他同仁有意或無意傷害到自己的時候，能夠藉著那一道牆保護自己。另外我累積的負面情緒，部分已內化為潛意識，吃藥、運動、飲料恐不能協助我排解，因此建議我另外安排時間作催眠治療，藉由催眠，把那些不好的潛意識排除。

諮商至今約半個月的時間，雖然只諮商了 2 次，但我已開始會表達拒絕、不要的用詞，雖然一開始感覺很幼稚像小朋友一樣，但發現自己的情緒已不再那樣負面，下班後把自己當作像電燈的開關一樣，跟工作有關的負面情緒直接關閉不要再去想，這半個月來其實有明顯的改善，而忙碌的人事室，仍時常會關心我的狀況。在這高壓的現代化社會，情緒難免會有起伏的狀況，謝謝人事室提供我這麼好的諮商服務，藉由這次的心理諮商，我想告訴大家，如有情緒無法排解，請勇敢地跟人事室說，他們會很樂意幫忙解決您的問題。

學習好好道別

文/彭○文

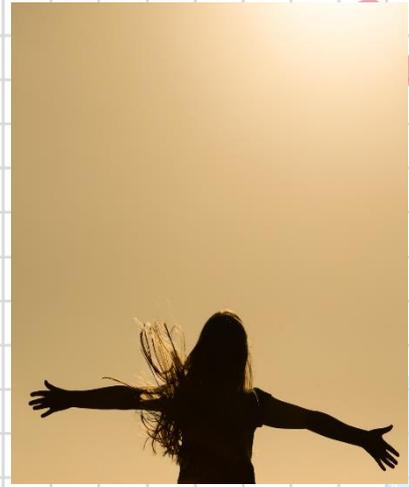
108年8月14日是我第一次與張老師晤談的日子。去預約面談的理由很單純，僅僅是因為身處員工協助方案的執行單位，所以原本是抱著「做功課」的心態去的。我事前草草擬了一些不痛不癢的問題，想說只是去見見世面，順便還可以抒發一些在職場上遭受的狗屁倒灶的烏氣，如此而已。然而，我們總是難以預料一件小事能夠帶來的影響力。事後我慢慢發現，當時逼自己去張老師晤談，真的是我這幾年間做過最棒的決定，它幾乎可以說是我人生的轉捩點，喚醒了內在的另一個我，讓我想要重新認識自己，想要有意識的過自己想要的生活。

108年間，我一如既往的忙碌與盲目的生活著，長年累積下來不懂得如何排解的壓力，轉化成對自己的懷疑與否定，加上外婆癌症的消息，讓當時的我身處於自己都沒有察覺的壓力鍋裡。我只知道我總是肩膀疼痛、我特別容易感冒、我永遠睡不飽、我很容易陷入懷疑人生的憂鬱中。



面談一開始，我敘述著從小最疼愛我的外婆在得知罹病後，決定接受上天的安排，不做任何積極的治療。我自己也沒有料到，話出口不到5句，我就已經哽咽。我很詫異平常在最熟悉的老公面前也無法輕易掉淚的我，居然在陌生人面前卸下心防。原來，眼睜睜看著自己心愛的親人日漸衰弱、凋零，自己又完全無能為力的痛苦，是如此沉重。

我們慶祝生日，但死亡何嘗不是對人們更有價值的一件事。經由死亡，讓我們憶起自己所擁有的美好與愛。流行歌中也傳唱「總是失去，才懂得珍惜」，這不僅是對失去愛情的懊悔，更是對生命的歌頌。面談過程中，張老師無私地分享他陪伴臨終父親的經驗，他告訴我，面對臨終的親人，除了覺察並安頓自己的負面情緒外，我們還有四件事可以做——向他們「道愛」、「道謝」、「道歉」，最後「道別」。



面談後，我寫了一封信給外婆，告訴她我非常愛她，謝謝她總是無私的為我們付出，道歉因為懶惰沒能更常回去看她，最後，我放下自己不捨的私情，祝福她能脫離病痛的軀體，回去天上的家，我會永遠將她的愛放在心裡，勇敢的面對自己的生命。那時外婆已經沒辦法讀信了，但寫完這封信之後，心中的沉重感消失了，我深信她其實早就知道我對她的愛與不捨了。

自從公司重點推行員工協助方案以來，上了公司安排的相關課程，瞭解公司是真的有心投入資源提升員工的工作及生活品質，讓公司朝著營造幸福企業的目標邁進。但是實際執行下來發現，這個方案面臨的挑戰之一，似乎是如何讓真正有需要的人，願意以正面的心態、毫無壓力的去使用它，發揮它的效益。

其實大部分的人，包括我自己在內，在千篇一律的工作生活麻痺下，很難察覺到自己可能長期被慢性疲勞籠罩，需要幫自己的身體跟心靈紓壓。更遑論一些真正需要專業幫助的人，他們大多更寧願沉溺在原來的「痛苦舒適圈」中，令我們旁人束手無策，毫無施力點。但也因此，我學會了放下，並尊重每個人對自己人生的選擇，我們旁人其實無權強制干預別人想要的經歷，因為生命各有其目的。只要他沒有真正傷害自己、傷害別人，我們能做的，除了就公司立場應為的管理措施之外，也只有給予祝福，hope for the best！

那些年，我眼中的員工協助方案

文/匿名

還記得以前總是常常聽到別人這樣說：機關要多辦一些活動來凝聚感情，這不就是員工協助方案要做的事情嗎？某某同事人很奇怪又不合群，你們員工協助方案趕快去處理他啊！某某的家人最近好像住院，你們員工協助方案要不要去幫忙？員工協助方案就是包山包海，任何事情都可以扯到它啊！

那員工協助方案到底是什麼？依行政院人事行政總處 2017 年出版公務機關推動員工協助方案 2.0 參考手冊，員工協助方案 (Employee Assistance Programs，簡稱 EAPs) 是一套運用於工作職場的方案，目的在發現並協助員工解決可能影響工作效能的個人問題 (包括健康、婚姻、家庭、財務、法律、情緒等)，及協助組織處理可能影響生產力的相關議題。這麼優秀且立意良善的一個方案，在機關中推動卻難以完全發揮作用，令人惋惜。

在推動 EAPs 所遭遇的困難中，第一個會遇到的是「使用者被標籤化」，機關中認為 EAPs 是給有問題的人使用，也有人主張大家每天都在忙著工作，有的人就是因為工作太閒才有空去使用 EAPs，因此很多人不願意也不敢使用或求助。第二個是「經費問題」，機關普遍無編列 EAPs 的經費，只能在零經費的情況下推行，或是結合其他經費科目，例如搭配教育訓練經費、基本行政維持費或文康活動費，服務的項目及內容受到限制。第三個是「首長及單位主管漠視」，多數機關首長只在乎業務，認為參與 EAPs 活動是浪費時間，首長的態度會影響各單位主管的重視程度，進而影響屬員是否願意主動配合。第四個是「EAPs 低使用率」，EAPs 實施計畫中提供每人每年固定免費諮商次數可使用，亦有免費的諮詢電話或電子信箱，並由外部簽約的專責諮商師進行服務，再依使用情形核銷經費，但是每年使用次數幾乎都是 0。

再好的理念規劃，如果沒有付諸行動，也只是一場空；再好的服務，如果沒有使用者，也會是空談。這些年，我看到 EAPs 積極的被宣導，看到各種困難跟挑戰，看到越來越多人認識 EAPs 的意涵；這些年，當我越接觸 EAPs，就越能體會 EAPs 存在的意義跟價值！

燈塔

文/黃○芬

一如往常地在營業時間開始前提早到公司，準備營業前的工作。此時電話鈴聲響起，開始營業前的電話總讓人忐忑，不是員工有急事須請假，就是民眾有迫不及待需要立刻排除的事件，而這次竟是 A 同仁急救無效、撒手人寰.....平時與 A 午休用餐時會聊起生活點滴，他常為就讀小學的兒子們貼心又孝順的日常感到欣慰，話題也總會在他當年是如何用功考進郵局贏得嬌妻，兩人胼手胝足創造幸福生活。而這未竟的夢就在他不告而別時畫下了休止符，想起他的遺眷，心痛之餘，思索著如何幫助他們。

人資室專業及用心地提供關於「員工協助方案」各項諮詢管道的資料，也貼心地準備了「退撫人員子女教育獎助金」相關申請文件，我小心翼翼地藉著說明子女教育獎助金請領方式為由，拜訪了素昧平生的遺孀 A 妻，客套的寒暄難掩她頓失依靠的悲痛，問起了孩子這幾天的情緒，氣若游絲的答案是「每天夜裡，兩位稚子輪番的問，爸爸真的不會回來了嗎？我好想爸爸.....」。

這正是身為關懷員的擔憂，深怕烙在孩子心中的陰影會阻礙他們成長的腳步，遺孀面對經濟上的無助又得安撫稚子的情緒，這些都足以擊毀她看似堅強的外在。我為她詳細地說明，員工協助方案提供專業及保密的諮詢管道，她接下所有資料仔細地翻閱，內心似乎有了方向，激動地說：「我很需要這樣的幫助。」此時迷惘無助的她彷彿找到了燈塔。我拍拍她的肩，問她是否可以給她一個擁抱，這是我唯一能給同樣身為女人的一點力量。堅強的她淚水終於潰堤.....在她耳邊，我敘述著 A 常與同事分享的屬於他們夫妻的故事，讓她在失去丈夫的時候仍擁有丈夫愛她的心。



過了些日子，A 妻捎來了封信，字裡行間盡是感恩，信封裡夾了兩紙稚嫩的筆跡，是孩子們用著生澀的文字表達感謝，其中有一段話是「謝謝郵局照顧爸爸及幫助我們，我希望爸爸在天上好好的，也能守護大家，我會好好念書，成為有用的人，有機會幫助大家。」這是善的種子，善的循環。

第一次，我體會到關懷與擁抱的力量。原來，在平時以同理心與同仁互動的過程裡，讓我學習如何感受，而郵局同仁的工作環境屬情緒勞動者，若非清楚覺察，工作上容易擦槍走火，關懷員的訓練課程讓我在工作時能隨時留意自己及同仁的情緒變化，也瞭解職場上唯有安心、快樂，才能讓工作順利並提升企業文化素養。「員工協助方案」正如燈塔，引導自己學習如何找到方向，陪伴同仁及眷屬在不順遂時找到光明的指引。



我所認識的員工協助方案

文/黃○賢

星星發亮是為了讓每一個人有一天都能找到屬於自己的星星

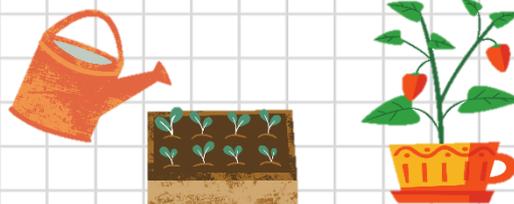
——安東尼·德·聖-埃克蘇佩里《小王子》

人類是群居的動物，任何人都不能遠離群體而獨自生活，即使是在這個科技發達、生活萬般便利的社會也一樣，我們都需要依賴他人而生活著，雖然科技拉近了人與人的距離，但是人與人的距離卻越來越遠，而隨之而來的孤獨感與問題卻逐漸在生活中滋長。現在公部門人事人員所面臨的問題已與過往不同，人事服務已從過去冷冰冰的管理制度成為充滿溫度的照顧與關懷。也因此，使得員工協助方案讓人事服務工作充滿了關懷的溫度，如果每個人都像是天上的星星一樣的獨一無二，那麼員工協助方案就是那顆恆星，照亮這些星星而發出光明。

世上只有一種真正的奢侈，那就是人與人的關係。

——《風沙星辰》

員工協助方案從開始推動到目前為止，要讓同仁漸漸接受員工協助方案確實讓人事人員花費不少心血，由於民族性的關係，華人在職場上的情感表現通常都較為內斂，也不擅於尋求外界的資源來獲得幫助，所以在推動初期的業務表現是乏人問津的。但是目前社會氛圍以及民意的期盼，使得政府部門同仁承受了相當大的工作壓力以及挑戰，因此的確需要建置完善的員工協助方案來協助同仁減壓，員工協助方案從觀念的宣導、措施機制及關懷員團隊的建立，直到讓同仁逐漸走出心房，信任人事人員以尋求外界的協助，人與人的信任型塑不易，因此對於人事人員來說，就如同田園的農丁苦心栽培的果實，最終獲得甜美豐收的喜悅。



我始終認為一個人可以很天真簡單的活下去，必是身邊無數人用更大的代價守護而來的。

——安東尼·德·聖-埃克蘇佩里《小王子》

員工是組織當中最寶貴的資產，同仁的身心健康、生活與工作之均衡發展，會影響工作效能及團隊士氣，甚至影響組織整體氣氛及競爭力，為政府機關當前所必須要重視的課題。目前距離員工協助方案的落實仍有很長的路要走，因此對於人事人員來說，無私的奉獻、熱情與關懷將是支持員工協助方案仍否成功的重要關鍵，「視病猶親」這句話不僅僅是醫者對於醫治病患的自我期許，也可以作為人事人員服務同仁的重要依歸，因此把職場的每位同仁都當作是自己的親人，將是人事人員成功推動員工協助的最佳態度。



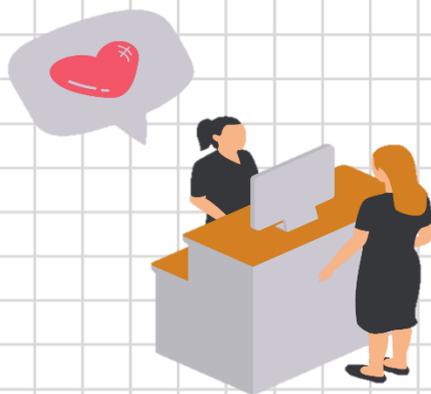
關懷與溝通

文/蔡○姍

進入職場多年以來，越來越覺得，其實工作不僅僅是單純的把手上的工作完成而已，在工作的過程中，少不了的就是人與人之間的互動與溝通，即使是面對冰冷機械工作的人，也是需要先瞭解來自主管或是客戶的指令、需求才能開始作業，於是乎，我認為溝通在工作中具有非常重要的地位。

身為員工協助方案的使用者，公司辦理的關懷員課程與講座，著實讓我獲益良多！課程核心大多脫離不了關懷他人與溝通的相關技巧，而這些技巧的第一步就是先聆聽，因為，唯有聽清楚對方的問題，才能夠同理他人，進而解決問題，然而為什麼這些技巧這麼重要呢？因為在工作中，每個人都是有情緒的，所以往往在處理事物的時候，都要先處理人，才能好好的處理事。舉例來說：在窗口遇到民眾來辦理業務，如因沒帶證件而無法受理的時候，該民眾很焦急卻還被我們冰冷的一口回絕，則很有可能因此惱羞成怒及大吵大鬧，反之，如果在發現民眾沒帶到證件時，先同理他的心情，釋出善意地請他仔細再找找是否真的沒帶，又或者是問他是否住在附近，先回家拿了再來可以不用抽號碼牌等，這類的作法可以讓對方感到問題被重視，而不是被冰冷的一腳踢開。對我們來說，雖然多花了一點點時間關心民眾，但卻比起收拾民眾失控的情緒來得省事又省力許多。

同樣的關懷技巧，其實不僅在工作上適用，在面對朋友及家人時，其實也非常需要。判讀人的情緒是一門學問，處理人的情緒更是一門大學問，如果不得其門而入的人，可以先從多多聆聽開始練習，然後多多試著站在對方的角度來同理對方，希望大家能在員工協助方案的幫助下，一同成長！



發現 · 傾聽 · 陪伴

文/姚○娟

看起來快樂的人，或許內心充斥著不願被看見的憂傷，畢竟並不是每個有情緒障礙的人，都能從外表看得出來，這時身邊人事物的陪伴與傾聽更顯重要！

曾經陪過一位朋友經歷憂鬱症的低潮，那時他的每一分、每一秒都是厭惡自己、害怕自己的，懷疑自己的存在，甚至也曾自殘過，他越是拼命的想向世界證明自己，但現實總是與他唱反調，那時的他幾乎已達痛苦邊緣，在遇見他的第一眼，覺得他像隻翅膀受了傷的小鳥，他不想讓



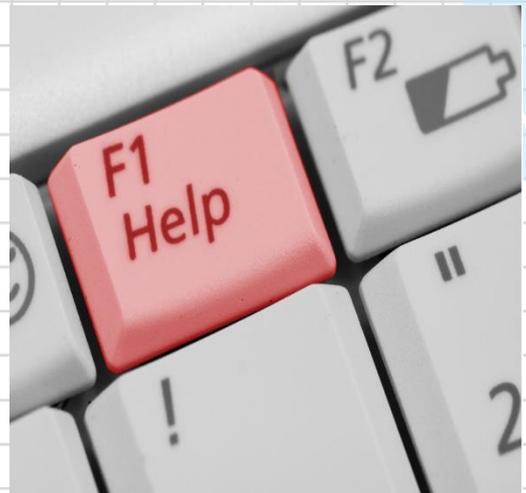
別人觸碰，因為不想讓別人因為看見他的傷口而恥笑他。他封閉了自己，不笑也不哭，沒有任何喜怒哀樂，就像是在向全世界宣告「不要靠近我！」

那時的我用盡各種方式想要幫助他，經過很長的一段時間，他慢慢敞開心房，向我訴說他一路走來經歷過什麼，也陪他一起去做心理諮商，除此之外，讓他走出憂鬱的另一功臣是「音樂」，他喜歡作詞、作曲，那段時間他把自己的黑暗經歷譜成曲、作成詞，將世界帶給他的負面能量轉化成溫柔的養分，讓他重新擁有希望的可能！

曾經這麼想過，如果那時沒有人拋救命繩給這位朋友，沒有人聽到他內心孱弱的呼救聲，或是他不接受任何人的幫助，那他是不是會被這個世界拋棄，而消失在這個世界？所以當發現身邊親友或是自己有憂鬱傾向時，應適時的透露一些訊息給信任的人，進而尋找專業醫生的協助，畢竟我們不是一座孤島，互相幫助是必須的！

在某次機緣下，得知郵局有個很體恤與關心員工的中華郵政員工協助方案，此方案是中華郵政與財團法人「張老師」基金會合作，一同關心郵政同仁與家屬，除了心理諮詢外，亦包含醫療、管理、法律諮詢，而費用由公司負擔，且過程全程保密，也不會在未經本人的同意下，將資料提供給公司，讓同仁放心地抒發自己的情緒壓力，找到發洩的出口！對於有情緒困擾的同仁，真的是一個福音！

有些人可能會有尋求心理諮商是丟臉的想法，但其實主動尋求協助才是勇敢的表現。



現今社會由於網路的普及，大部分的人默默地被社群軟體綁架，比曝光率、比按讚數等，這些行為更是觸發現代人心理問題更嚴重的主因之一，因為每個人都有比較心理，我要看起來比他美、比他帥、比他有錢諸如此類的比較法，所有的情緒被讚數、留言所影響，全部的思緒都被這些外在因素給左右，輕者覺得心情煩悶，重者更有憂鬱的傾向，這時若沒有找到對的管道幫助自己，只會使自己走進痛苦的深淵中。

每個人都會因為工作而有低潮憂鬱的時候，但記得憂鬱完後要記得找回自己。當發現自己沉浸在憂鬱泥淖中無法自拔時，要記得尋求協助，例如找同事、親友傾訴，或是透過專業的諮商，都是讓自己變好的方法！

給自己一次機會

文/鄒○珊

「沒有生病為什麼要去諮商？」、「你們心理系是不是都知道人家在想什麼？」這大概是我大學開始接觸心理諮商與輔導最常聽到的話。進郵局以後，有幸接觸了員工協助方案，我會用「有幸」這個詞彙，是因為我真心覺得這是一項助人行為，但我更相信「天助自助者，自助人恆助之」。員工協助方案，就如同一雙伸出的援手，當你需要時，請試著抬頭看看前方的這雙手，給自己一次握住的機會。

大學選擇教育心理與諮商學系，老師給的一堂課就是要我們去諮商室體驗(基本上共有 6 次的面談)，當時我的想法跟一般人無異，沒有憂鬱和煩惱的話，要諮商什麼？走進諮商室，一位女性諮商師請我坐在她旁邊的沙發，溫和地看著我，緩緩地問：「今天，想要聊些什麼呢？」我想了想，真的沒什麼可以聊，那就說說上禮拜爸爸媽媽在家有點爭執的事好了，我回答：「上禮拜爸爸媽媽吵架了。」她說：「聽起來這是一件讓妳在意的事？」大概談了 5 分鐘以後，我哭了.....。一個禮拜 1 次的面談，我去了 4 次，第 4 次諮商師對我說：「看起來妳調適得好多了，在今天結束我們的諮商可以嗎？」「嗯，謝謝您。」

這對我來說，是一次很珍貴的體驗與回憶，如果沒有老師要求的這份功課，我或許不會給自己機會踏進諮商室，從與諮商師對話的過程學習轉念，更加認識自己，也找到面對問題的方法和勇氣。在郵局，員工協助方案是與財團法人「張老師」基金會合作，提供的面向更為多元，心理、醫療、管理、法律諮詢等，除了專屬的免付費諮詢專線之外，每位員工(含家屬)一年有 6 小時面談服務，費用由公司負擔，諮詢過程是委外辦理，且完全依照保密原則。

詢問過周遭的朋友，這樣的福利一般企業很少重視，郵局有提供這樣的員工協助方案給每位員工使用，著實是大大的一份禮物！如果你(妳)和當初的我一樣不瞭解諮商，或是找不到一雙援手，抑或是羞於對周遭的親朋好友說出心事或困擾，請給自己一次機會，拿起電話試試這支諮詢專線及面談，或許，可以認識不一樣的自己，也為自己找到一份新的力量，面對生活，迎接未來。

心情心晴

文/紀○俞

憂鬱症，列為 21 世紀的文明病，現今大眾普遍重視身體健康、忽視心理健康，感覺身體有些不適即著急地求診，然而心理憂鬱的情緒便一直壓抑，壓力源無法解決、壓力無法排除，久了便從輕微的心理感冒變成嚴重的心理疾患，進而影響身體健康，因此心理健康其實與身體健康同等重要。

很幸運中華郵政這個大企業除了薪資穩定、福利好，亦重視員工的心理健康，推出員工協助方案，讓員工一年有 6 次可以給專業諮商師諮商的機會，也可將這機會讓給直系親屬使用，可諮詢生活、工作、健康、法律、財務、管理等各方面，與張老師基金會的心理師、法律顧問合作，諮詢方式可以選擇電話或面談，協助員工面對不同面向的困難，亦提供員工身邊重要親人解決困難的管道，也讓我進一步瞭解張老師亦提供了免費的諮商給社會大眾。

生活難免不順遂、不盡如人意，我也曾察覺自己的心理情緒些微地影響生活，容易悲觀、提不起勁做事、整個人有氣無力。然因尋求專業的心理諮商師面談一次所費不貲，亦非短短幾次面談即有成效，因此遲遲放在心底沒去諮詢。當我一得知公司提供了這麼好的諮詢窗口，便立即求助於公司的員工協助方案，與張老師專業的心理諮商師面談，雖然壓力根源無法立即解決，但是壓力有宣洩的出口，頓時心裡輕鬆不少，不會悶在心裡成疾，在回家的途中腳步亦變得輕盈了許多。

平時自己像個陀螺，在生活與工作中忙碌地打轉，無法好好客觀地靜下心去思考情緒的原因與解決情緒的方法，張老師會循循善誘，引導自己釐清自己內心的答案，紓解迷惘的心情；會適時地看到問題的癥結點，點出情緒卡住的原因，梳理情緒糾成的結，讓我當頭棒喝且豁然開朗。很感謝公司提供這樣的福利機制，讓我渡過情緒的難關，雖然不會因此人生便一路順遂，但讓我有一個途徑，可以舒緩我憂鬱的情緒，繼續笑看人生旅途的風景。



關懷員工由我開始

文/吳○崑

小陳，樂觀努力，工作認真，是喜歡與人聊天的投遞人員。

某日接到他的主管來電，原本中午就該回來的小陳，到了下午 5 點了還見不到人影，也不接電話，交待些注意事項後，隨即駕車前往加入找人行列。半途該主管來電表示人已回來，因機車故障未通報，所以沒事了，當下只覺得沒事就好，未再多想。

隔天一早，主管又來電，小陳沒來上班，電話打不通，請主管至家中訪視，發現睡過頭，叫醒後到局上班，又是虛驚的一天。然而連續幾天上述情形重覆發生，心想事情並不單純，所以一早到局找小陳聊聊近況，發現其父親於一個月前逝世，家中仍有一位哥哥需照顧，所以近來較累才導致這些情形發生。他言談有禮，不斷道歉，我當下提供個人手機及郵局專線，請他有任何問題需要協助時找我、主管或該專線都能予以協助。小陳露出微笑的說：「我沒問題的，謝謝主任關心。」

接下來每況愈下，遲到、臨時請假、無法工作，甚至車禍事件不斷發生，直屬主管為了關心這位員工弄的自己也心力交瘁，全局的同仁也因為他休假全亂了套，安排多次面談時都表示沒問題，不需要協助也不需要專線輔導。一個月後他的主管提員工不適任資遣，全局無法再負荷他的行為，當下我心想，不讓人協助的員工該如何協助呢？是否資遣是最好的途徑了？這些聲音不斷在我的心裡盤旋。

員工協助是為了讓工作有效率，而在上述的個案中，已經歷多次溝通協調並請同仁多給予關懷與支持，卻還是沒有改善，反而變相讓其他同仁承受他的脫序與收尾，幾次下來同仁漸漸無法再容忍，故開始傾向資遣他。

我抱持著最後一次溝通的心找小陳聊聊，他依舊笑笑的並表示不需要協助，我向其表達可能面臨資遣的問題，他依舊笑笑的說沒把工作做好，被資遣也不會有怨言。他的話觸動了我的心，回來後找○○科協調先安置工作較為簡單的職缺，並在隔日調離原局，事先找新環境的同仁說明小陳的狀況並請大家多多協助，能幫就幫，再不行就只好資遣了，同仁們也很配合，願意協助看看。

幾天過去，小陳的行為較正常了，幾週過去，開始談笑風生，幾月過去，回復成之前的樣子，再次找他聊聊時，他表示當時家變加上照顧哥哥，常常幾天沒睡好才會影響工作，發生脫序的行為，現在想想都覺得怎麼可能會做出那種事，然後一樣笑笑的說，主任我沒問題了，這次的沒問題也觸動了我的心。還好，時間是帖良藥，把小陳恢復了。

員工協助最常遇到就是明明需要協助但本人不願意，此時要靠同儕間的鼓勵與支援才能渡過難關，雖然不是每個人都有義務對身邊的人付出關心與幫助，但相逢總是緣，人生難免遇到低潮，如果能在適當的時候拉一把，這種感動是言語無法形容的。

小陳，希望接下來的你都能順順利利的，把工作做好，把人生顧好，我想就是對這些幫助你的同仁們最好的回報了。



職場的幸福配方-EAPs

文/林○緯

一個幸福的組織並非只有表面的效能與功績而已，更重要的是組織內在的健康與快樂氛圍。「員工」絕對是組織最重要的資產，必須兼顧員工的家庭與生活，有幸福快樂的員工，才能創造優質、效能與卓越的組織。員工協助方案(簡稱 EAPs)的目的，是希望透過本方案的多元管道並結合相關單位，共同營造組織幸福的氛圍，創造樂活健康、與工作平衡的職場文化，讓員工在工作壓力之外，有解決問題及紓壓的管道，達到工作與身心平衡的幸福狀態，也讓同仁的家屬能夠間接體認到組織對員工及其家庭照顧的用心，進而支持、鼓勵家人在組織有良好的工作表現。

今就所服務的機關舉一職場性騷擾之典型案例，被申訴者有躁鬱、憂鬱症病歷，因對同科(室)女同事產生愛慕，進而透過各種方式糾纏、騷擾被害女同事，因此機關除依程序成立性騷擾防治委員會調查及處理外，並啟動員工協助方案，由關懷小組先面談案主、家訪並研商轉介諮商輔導，輔導期間個資保密、協助留意案主自我控制以及回診情形，適時給予關心與鼓勵，以及為保護受害女同事，將案主調換辦公場所，同時對受害女同事採取相關保護措施。在 EAPs 的協助下，案主在關懷員協助及持續練習自我控管、肯定自身的努力與進步下，目前在機關工作表現穩定且人際互動良好，多虧機關伸出關懷雙手，協助案主重回職場，並維護受害女同事。另協助員工找出及解決會影響個人工作表現的議題(如：健康、心理、家庭、財務、酒毒癮、法律、情緒、壓力等)均為本方案措施，然而解決這些問題的專業知能及費用(如：領導階層與員工代表的訓練制度、專業人員的設置、員工礙於他人眼光而不願意尋求 EAPs 的協助、專門預算編列.....)等諸多實務面上的癥結及執行層面，可能尚待克服。

綜上並就交通部員工協助方案微電影的觀後感，我國的 EAPs 相較歐美更富前瞻性，不僅為當事人本身，更幫助組織去協助解決因種種因素而導致績效不彰的員工問題，但卻不是一件簡單或是可立竿見影的專案，但隨著時間與確實執行，今後的成果可期，反之，若不瞭解設置本方案的精神，僅做表面功夫，將無法實現本方案旨趣。如何取捨，全繫於一念間。

我說了，你願意聽嗎？

文/陳○含

「你不說，我怎麼知道你需要幫忙？」

「我說了，你就會幫我嗎？」

員工為什麼會遲疑著開口尋求幫助呢？是職場環境的不友善？是對於可提供協助的資源宣傳不夠？或是曾經尋求幫助卻失敗的經驗，讓員工從此對相關協助管道感到失望？這些都是可能的理由。提供協助方案無非是希望打造友善的職場環境、維持員工的身心狀態，進而提升組織績效，並形成良性循環，若是中間有一個環節沒被組織重視，就可能進入相反的循環。

如果有員工在工作場所被另一位員工惡言相向，甚至有肢體上的威脅，受害員工如實地向主管反映發生的事情，主管卻只希望大事化小、小事化無，未能看見受害員工的需求，亦未能轉介至可提供協助的單位，甚至不支持受害員工提出的解決方式，這無非是對受害員工的二次打擊。能夠向他人表達遭受不合理對待不是件容易的事情，需要極大的勇氣，這是該被鼓勵的，不合理的對待甚至是霸凌，也要去探究並試圖解決，而不是落井下石甚至漠視，這樣永遠無法解決問題，反而只會讓裂痕越破越大。如果主管願意去瞭解兩位員工各自的需求，在自己能力範圍內給予協助、在自身能力範圍外提供協助資源，或許就能讓辦公環境走向真正的和諧。



「你不說，我怎麼知道你需要幫忙？」

「我說了，你就會幫我嗎？」

「我不一定幫得上忙，但我會試著接住你。」

尋求幫助的人所需要的其實不多，只要有人能在他無法靠自己找到解方的時候承接住他的不安，其實就足夠了。

從心關懷

文/劉○緣

直挺的樹木會被拗折，鐵鍛的大橋可能斷裂，何況柔軟的人心難免受傷。變得堅強是期望卻非必然，每個受挫的靈魂都應該被關懷，並以具體行動挽救其殞落。現代人將全付心力投入工作，卻往往忽略或壓抑自身感受，也逐漸淡忘使命與信念，久而久之造成身心或人際關係上的調適不良，間接導致績效不彰。然唯有成為一個完整的人，方有餘力服務人群，設身處地為彼此著想。

交通部為了維持積極、體貼的服務，特別規劃員工協助方案(簡稱 EAPs)，以照顧所屬人員，並且更進一步提供多元幫助，包含法律諮詢與心理諮商，透過個人教練制度、設立關懷員等方式，力求顧及各層面的需求，以減輕現代人身兼多職的壓力。另外，也以具體行動避免性騷擾與職場霸凌的發生，建立求助管道，使工作環境維持和平與安全。

自我來報到的第一天，人事室同仁便給予我員工協助方案的資訊，之後也不定期舉辦講座、更新協助資訊，讓我明白這並非只是表面功夫，而是認真將員工視為重要的「同仁」。一起工作的同仁不知不覺間做到「人人都是關懷員」，這讓我感受到辦公室氣氛比前份工作來得活潑親切，上班不再令人緊繃、煩悶，也不再望穿秋水期待打卡下班的時刻。儘管自身與周遭同仁尚未使用過員工協助方案，但藉由影片的宣導讓我略知一二，也感受到自己並非微不足道的小螺絲，受到機關同等重視。如果可以，我也希望加入關懷員行列，關心周遭的人事，為環境的和諧盡棉薄之力。



發自內心真誠的感動

文/洪○川

近幾十年經濟不景氣，身邊有越來越多的朋友面臨失業找工作的困境，除了替他們感到些許難過外，自己也心有警惕。其實我的這些朋友，多數是很優秀的，也有良好的學、經歷，但無奈整個大環境不好，不論是待在怎樣的公司，從事怎樣的工作，都有隨時捲舖蓋走人的危機。在台灣這個孤島上，想要找到一份可以從一而終，讓自己安身立命的企業與工作，真的是越來越難了，難怪現在許多人會說，公務人員是「鑽石飯碗」，是國家機器的「末梢神經」，除非國家倒了，否則真的是不用擔心失業問題。聽朋友說，中華郵政已有百年歷史，為中華民國唯一的國營郵政公司，公司以打造優良的工作氛圍為重，讓每位同仁能在工作與家庭兼顧為要，所以我選擇了中華郵政。

就這樣，我以近 50 歲的「高齡」中年轉業、轉換跑道，穿起綠色制服，駕駛著汽、機車投身外勤投遞工作，每日頂著豔陽烈日、風吹雨淋，忍受著中暑、車禍、客訴等各式工作危害產生，是個體力活，辛苦不足為外人道！工作性質與我以往從事的策略規劃、人力資源、業務推廣、教育訓練等腦力活工作相差甚遠，不知自己身心是否能夠負荷，加上因負責包裹郵件投遞，上午 7 時就得出門上班，無暇接送小孩上學，增加老婆的負擔，勢必要跟老婆協商妥當，才不會影響家庭生活。

報到後開始工作，自身對郵務工作感到非常不適應，尤其對於體力付出及包裹重量都感到難以負荷，深覺這樣的體力活與過去所擅長的領域有巨大的差異；雖然主管指派任職本局 20 多年的資深同仁來帶領我，在實習的 15 天內，資深同仁對於學習區段、投遞注意事項等不厭其煩地教導我，主管頻繁地藉由閒聊以減輕我的工作壓力，但我還是感到十分吃力，無法相信自己有朝一日能扛起這樣的工作負荷。

單飛後的我依然對環境有排斥感，多次萌生離職的想法，主管用自身經驗開導我，原來他也是中年轉業，只是轉業年齡沒那麼高；他說了中年轉業會遭遇到的無論生理、心裡的調適及痛苦，曾經的風光到如今的基層、對自身的能力產生懷疑等，讓我心有戚戚焉，他也勉勵我選擇放下、莫忘初衷，再難都要勇敢地走下去，關關難過關關過。負責的稽查放下手邊的工作，陪我外出投遞，以他自身經驗親自示範給我看，我才瞭解一個簡單的投遞動作，經拆解後，竟藏著如此多的細節跟眉角，對於我的投遞速度有不錯的提昇；資深同仁在自身工作完成後總是打電話給我，問我送的如何？還剩多少？然後就驅車來協助我把剩餘的郵件投遞完成，顛覆了我對公部門同事間冷漠推事的觀感。

到職至今已3個月了，我歷經了颶風下雨、交通事故、公務手機遺失、被狗咬等每個郵差都需經歷過也一定要經歷的狀況，我變壯了，也變黑了，精神也比較好了，在這麼多人的關懷、關心下，我熬過來了，稽查說我出師了，我謝謝他們，也謝謝公司。公司深植全面性的員工關懷，建構塑造「人人都是關懷員」的企業文化，通過主管、同事或專家對同仁的生理、心理診斷、提供同仁專業指導和諮詢，協助解決同仁各種心理和行為問題，以俾提高員工在企業中的工作績效。



察覺海平面下的不平靜

文/蘇○欣

歷史上著名的鐵達尼號因船長的過度自信，命令船員將船隻全速推進，而在北大西洋遇上冰山，使得船艙破洞進水，短短 2 個小時內船身斷為兩截，承載無數的生命就這麼永遠的沉入冰冷的深海裡。

關於人的情緒，如同眾多的冰山一般，表面上風平浪靜，但超過 3 分之 2 隱藏在海平面下的部分，卻僅有少數人會留意到，而一旦情緒超載了，就很容易造成心理上的疾病，嚴重時甚至衍生出無法挽回的悲劇。

小華是一位進局多年的員工，平日為人開朗、且樂於助人，在同事眼中是位值得信賴、能在遇到困擾時談心的前輩，也因其穩重的處事態度深受主管的青睞。但好景不常，某日一向蘊含著光芒的眼眸卻悄悄地蒙上陰影，總是嘰哩呱啦的嘴也漸漸抵成一直線，變得越來越沉默。

察覺這樣的情況，鍥而不捨地詢問下才得知，原來小華的雙親日漸老邁，家中唯一的手足也在遙遠的外縣市，前陣子因家人意外受傷，導致其必須花更多的心思照顧家人，而親人也在這時因投資失利急需資金，無人可幫助之下只好向小華開口，小華因此幫忙背負了債務。眾多壓力之下，讓表面上總是看起來開朗的小華，終於承受不住了。

郵局的員工協助方案，主要針對需要提供協助的同仁，制定一套完善的應變措施。案中的小華，如在無人發現其心理困擾之下，或許會選擇在心中慢慢地把壓力消化掉，卻仍有可能會影響日常生活，甚至是工作上的表現。秉持著樂於助人的心，雖然無法提供小華實質且有效的幫助，但我們仍能默默地陪伴、耐心地傾聽，建議其多把內心的想法說出來，凡事多往好的方面想，與同伴們一起渡過生活上的難關。

如今的小華，在夥伴的陪伴及協助下，問題雖不能在短期內解決，卻已漸漸回復往日的開朗，也會在閒暇之餘參加聚會，真的覺得比自己受幫助還要開心。一直覺得郵局就像個大家庭，有任何的心事及過不去的難關都能找夥伴傾訴商量，如能夠在能力範圍內幫助更多人，將會使日子越來越美好！

EAP 點滴，郵我來寫

文/梁○婷

交通事業的核心價值係公眾服務，所服務的對象及提供服務的範圍都與民眾日常生活息息相關。舉凡公路、港務、鐵路、航空、電信、氣象、觀光以及據點遍布全國都市鄉村的郵局，都是交通事業的一份子；正如部長在影片中所說，交通事業即是全臺灣最大的服務業。

正因民眾的食衣住行都離不開交通事業，為了提供更好的服務，交通事業在全國各地廣設服務處(所)，為了便民更延長了服務時間，例如全年無休的鐵路局、高鐵公司，以及全國唯一在假日依然開門服務的金融機構-中華郵政公司。只是，為了維持這樣的服務品質，交通事業員工也得犧牲與家人相處，或是個人休息的時間。

工作與生活，乍看之下能以上下班時間完全劃分，但其實工作上的壓力可能會影響生活，個人或家庭的問題若無法順利解決，也可能影響工作。為預防員工在個人事務或公務上壓力調節失衡，並幫助員工能以健康的身心投入工作，提升工作績效及服務效能，交通部特設立了員工協助方案。

員工協助方案，是由動態與靜態、主動與被動互相結合而成。以往，在企業或機關裡，針對員工的心理諮商需求，可能設置了員工諮商室，或聘請心理諮商師來提供服務；但這樣相對靜態又被動的資源，多少讓員工感到卻步或陌生，無法主動利用，最後可能僅剩下一間無人問津的諮商室。投入的資源若未被善用，當然對工作表現也無法產生太大的助益。而員工協助方案，則投入了動態且主動的單位關懷員，賦予關懷員職務與責任，主動注意並接觸需要關心的員工；先向該員工表達理解與支援，再將員工轉介到諮商室、關懷中心等專業資源(如：中華郵政也設立了「心靈 SPA 小站」)。如此一來，員工協助方案中的關鍵角色—單位關懷員，使員工協助方案由靜態設施轉變為動態且具行動力的資源，將需要幫助的員工跟專業協助資源連結起來，使協助資源能有效地被利用，而需要被關懷的員工也能得到最需要的幫助，進而緩和心情並減少對工作的影響，以增加工作績效。

不過，工作上產生的壓力，有些時候是由小事情一點一滴累積起來的；比方在櫃台第一線服務民眾的中華郵政員工；最近因為發放振興券，同時也要消化一般業務、推展業績，還有7月份週六因應發券必須全日營業而無法休假、處理私人事務或陪伴家人等產生了一些壓力。此時，中華郵政公司適時



安排行政單位的人員到第一線支援，雖然支援人力無法登入工作站處理交易，但是客戶踏入郵局時，支援人力第一階段能過濾顧客需要辦理儲匯還是郵務？存款、繳費或是領券？以及先行確認客戶是否攜帶證件跟現金，再協助將人潮分散至各櫃台。支援人力的投入，能夠避免原有第一線支局人力不足，無法引導人流，客戶因動線紊亂、被插隊或是好不容易站上櫃台，卻因證件未帶齊，而須跑第2趟等可能在混亂中發生的客戶不滿及情緒失控問題。

就像宣導影片中，交通事業第一線窗口人員遇到不講理甚至語帶威脅的民眾，儘管禮貌理性的說明，依然無法溝通，一定會覺得壓力很大、很受挫，進而影響隔天、或是日後在同一崗位工作的心情，其實郵局窗口的服務人員也是如此。就以振興券發放來說，適時投入的支援人力，能讓各櫃台工作壓力平均分攤，避免排隊人潮集中在少數櫃台，導致個人壓力過大的狀況；也能協助安撫顧客情緒，讓郵局窗口人員在業務忙碌時，不需要再面對額外的壓力。當然，就像影片中的案例，除了臨時支援人力外，單位主管站出來告訴員工「我會陪你一起面對」，並且在當下就適時出來安撫顧客，解決問題，避免造成混亂，對緩解員工壓力來說，也是非常有幫助的。

員工是企業重要的資產，尤其對員工眾多，又在第一線服務民眾的交通事業來說更是重要；透過員工協助方案多樣化的協助資源，建立溫馨愉快的工作環境，互相關懷；如同部長所說「人本交通」，有快樂的員工，相信交通事業提供的服務品質一定也會越來越好。

參加○○區監理所「員工協助方案」資源 自我案例分享

文/黃○証

我自 97 年參加公路特考及格，隨即分發至本所駕駛人○○課服務，主要業務為辦理駕駛人考驗合格、道路交通安全講習及駕駛場地和車輛維護等工作。因 105 年 6 月 1 日起機車路考出現重大變革，新增二段式左轉、變換車道、直角轉彎及停車再開等 4 項路考項目，而考驗變革意味著必須執行場地、考試科目、評分項目及訓練宣導等等與以往不同的大量改革工作。

這些工作細節繁多，且不斷調整並改變執行方向，於 104 年起，開始不斷開會討論，研擬相關細節，也於當年度通過交通部補助經費，於是各單位如火如荼的展開考驗變革工作；然變革初期工作，一開始由前手同事籌劃工作，也因籌備工作內容不斷改變、增加，至最後招標採購工作，終究該同仁也因家庭因素為由，提前辦理退休。我在臨危受命情況之下，接下這個考驗變革工作，但因初期籌劃工作未能參與，加上後期採購工作經驗不足，導致接任這項工作後，無形壓力日積月累，慢慢地影響日常生活作息及睡眠品質。嚴重時，每日失眠卻早起，都在思考今日該如何面對問題及處理工作。

在偶然機會下，於電子郵件當中出現一封「員工協助方案」信件，照平常處理程序，通常是「打開瀏覽→刪除」，這些訊息平常可能輕描淡寫瀏覽過，但是當下我竟然花時間完整仔細閱覽一遍，並列印資訊後詢問人事同仁，當下人事同仁也對我的來訪深感訝異，相當熱情積極地提供相關資訊。



我在當下思考後就提出申請，人事同仁私底下也訪談我目前遇到的問題，並告訴我員工協助方案對於相關當事人的資料具保護及隱密性，當時在不知是否真能幫助我解決現狀疑問，及身邊沒有其他同仁申請過此項服務的情形下，想說不如一試員工協助方案的資源。

在人事室同仁的媒介下，到了○○國軍醫院○○院區門診，安排身心科洪○翔醫師及朱○華心理諮商師進行一系列門診治療，沒有使用任何藥物，只透過諮商治療找出問題點，當時我並不覺得能解決因工作壓力所造成的各項身心問題，可是事後回想起來，當時配合做的一些改變，也許是一種支持性治療行為，在考驗變革工作上一步步完成每個步驟後，一切艱鉅工作自然而然接續完成，且對於因工作壓力所影響日常生活作息及睡眠品質的問題也慢慢獲得好轉。



最後也感謝當初安排的人事同仁朱○靜、洪○翔醫師及朱○華心理諮商師的協助，讓我能夠走過這一段艱鉅考驗變革工作的時期。

~移動式的新幸福、拉近你我心距離~

文/羅○文

首先我要先說.....我是○○運務段的護理師，護理是一份專業的工作，學理的累積和嚴格的養成教育裡，其中一項就是心理學，在這麼多人力資源裡，每個人都可能遇到自己生命中的轉捩點。



臺鐵就如同一個小社會，各股室的性質不相同，雖然有互相連結，但還是各司其職。EAPs 的服務更加廣泛，為利個案求援時能進一步介入協助，還需要整合各項資源，服務的內涵包含：心理、醫療、法律、財務、家庭諮詢，而我認為 EAPs 最重要的是預防甚於治療。

預防的方法其實有很多種，如車站主管的關心與觀察、同事間互動上的不同，依據勞工健康保護規則第 10、12 條，護理師平時到現場訪視關懷，以及死傷事故即時所啟動的關懷協助機制等等.....而每年我都會不定時參加「心理健康知能在職培訓課程」，更能瞭解心理諮商運用在其他方面的成效，可以廣泛涉略各個老師對於實務面的處理方式，因應模式都是很值得學習的楷模。雖然目前的我，使用不到 EAPs，但從我配合人事單位推動 EAPs 開始的這幾年，我就有深刻的心情點滴.....

還記得有次配合段部 EAPs 至現場關懷訪視，當時的狀況是因為同仁的身體影響了心理，並逐漸在工作上出現了些微問題。就專業部份觀察同仁的情緒、生理、行為、壓力反應及心理症狀，運用傾聽陪伴，協助同仁抒發情緒、交流感覺，利用正常化的態度跟技巧，協助同仁接納自己並提供機會教育，將陪伴內容記錄於健康關懷紀錄表，最後結束後寄發電子信箱或車遞關懷信件，內容包含：(局)員工協助方案的專線、電子信箱、服務時間。

(段)員工協助方案的承辦員分機、電子信箱、(段)護理師分機與電子信箱。

讓同仁知道，若過程當中有任何需要段部協助的地方，因為事件而導致身心壓力及工作的影響，都能藉由訪視後所提供的聯絡單位與管道，安排後續諮商輔導，照顧同仁的心理、安頓心情。

而讓我有滿滿的感動是收到一封信.....信裡提到「羅護理師，您好：謝謝妳提供的資訊，我有盡力排除壓力來源，也希望婦科症狀能逐漸改善，感謝妳的用心！」。雖然這幾年也會有沮喪的時候，但只要一想到我的專業，可以在不同的環境下持續進行，段部長官的重視和同仁的反饋，就足夠讓我非常感動，更是我堅持的動力，因為我相信「保持熱血、才有溫度！」(-^O^-)

最後，謝謝交通部的徵文活動，讓我有機會分享員工協助方案的心情點滴。

-----不忘初心，方得始終-----



一個職場菜鳥對 EAP 的告白

文/Charlie

大學畢業後開始進入職場至今 2 年時間，已經稱不上職場新鮮人，但論經驗值也還不那麼充足。憶起剛進公司的那段日子，讓我印象最深的就是聽到公司有提供「員工協助方案(EAPs)」的服務。

在我踏入職場的第一天，便開始參加公司人事單位辦理的「新鮮人闖關趣」活動，這個活動是利用有趣的闖關方式，幫助我們熟悉公司環境、瞭解制度及福利，同時也幫我們每個新進同仁安排一位資深夥伴一如師徒關係，使我們面對嶄新的職場環境時，不至於茫然無助。

闖關項目其中之一是「瞭解 EAPs 的業務內容」，透過這道關卡，我才知道原來公司有提供心理、法律、財務的免費諮詢服務，也會不定期舉辦各項豐富有趣的活動及課程，像是：資深夥伴聯誼、新進眷屬參訪活動、手作花心靈療癒課程、瑜珈工作坊、健走競賽、單身聯誼等，甚至連我們現在正在進行的「新鮮人闖關趣」都是 EAPs 的環節之一，目的都是為了幫助我們對公司多一份熟悉以及歸屬感。



對我來說很多時候，職場是個既熟悉也陌生的地方。熟悉的是一週大約有 40 個小時左右的時間會在這裡，不熟悉的是要開始適應諸多的職場文化、應對進退、同部門間與跨部門的合作，以及沒有接觸過的業務或法規。有時候內心會覺得自己似乎還是個學子，轉瞬回過神，才發現自己正穿著上班才會出現的正式套裝坐在會議室裡。幸好有 EAPs，讓我在迷惘之際能夠找到暫時喘息的空间和機會。

另外，公司甚至在各個單位都設有關懷員，能就近關心同仁的狀況。如果關懷員發現單位同仁出現異狀(請假次數變多、上班精神不佳、家中有重大事件等)，就能夠立刻通報人事單位或是職場護理師，幫助公司在第一時間察覺需要幫忙的同仁。畢竟公司實在太大了，要第一時間發現各單位同仁的需求很不容易，公司的關懷員們真的特別重要。

最近交通部發布了一支 EAPs 的宣導影片「想伴你」，其中就有提到要培養「人人都是關懷員」的企業文化，我非常認同這個理念。畢竟一個友善的職場，才能夠帶來快樂的員工；而有了快樂的員工，也才會有良好的工作效能。況且平常在公司，大家通常都會有自己比較熟悉的生活圈及同事們，而各單位的關懷員要即時觀察到每一個人的狀態也是一件非常不容易的事情。倘若大家都能建立起「人人都是關懷員」的信念，相信一定更能夠建立起一個友愛的職場文化。

最後，真的很謝謝交通部及各個所屬機關積極且大力的推動 EAPs，畢竟習慣的養成和建立需要很長的一段時間及努力。因為你們的用心，讓身為交通部所屬小小一員的我深深感受到「想伴你」的心意，有你們真好！



我所認識的 EAP(員工協助方案)

文/陳○迷

現代人生活壓力大，因應時代而起的還有現在年輕人口中的斜槓青年，意指身兼多種職務與身分，不僅工作、家庭無法兼顧，時常忙得蠟燭兩頭燒，有時甚至影響工作時的專注與表現，使得精神狀態不佳，接著便陷入循環，因而無法有效達到目標，而 EAPs 不僅是為員工身心發展健全給予幫助，更是針對紓解員工在職場上的壓力，提供舒適的環境，解決員工的身心健康等多方面的協助。不僅如此，包含員工身心健康與情緒壓力排解、職場性騷擾防治、對個人的職涯發展皆提供有效的解決方式。對組織而言，企業或組織若著重制度層面，並無法有效地解決人的煩惱和困擾，員工協助方案能夠使組織有效管理以及預防風險，進而保持效率以及競爭力，倘若能夠越在意員工身心健康這個部分，同時也象徵著有機會將個人風險的可能性壓至最低。

藉由宣導影片，開始初步瞭解員工協助方案所要表達的內容以及服務，針對壓力過大的員工採取協助措施，由此可見員工協助方案的組織核心價值，過去可能將其視為成本，但現今則視作長期投資標的，在在都是因為觀念上的轉變，因其具有穩定提升組織內部的作用，有效提升組織向心力。整體性的發展由個體而來，在員工的外部需求得到解決的同時，更會將心力投入企業組織裡進一步發揮效益，所以將員工協助方案看作企業重要的環節，也因此不僅僅是一種企業手腕，透過員工協助方案的落實與實踐，更可打造彼此雙贏的局面。

除了 EAPs 的各項好處，EAPs 的推廣更是需要一群具有熱忱的人持續推動，才能使這個方案能夠延續並達成效果，而每位人員是否可以在專業原則上取得各方平衡，更是員工協助方案人員必須面對的問題，藉由更多關懷員工的發現，重視員工心理健康，以提供更好的工作環境，也希望藉著宣導影片，瞭解員工協助方案的內容，並發掘更多願意投入員工協助方案的人員，彼此互助，一同為職場的整體性身心健康打造更加完整的藍圖。

以關懷代替責備的 EAP

文/匿名

每一天我們接觸形形色色的人物中，我們接觸最頻繁的通常是我們的同事，但我們對同事瞭解嗎？還是我們只是最親密的陌生人？現在人總是身兼數職，工作與家庭照顧，蠟燭兩頭燒，當我們發現身邊的同仁最近做事總是忘東忘西、錯誤連連、心事重重、雙眼無神、哈欠連連，開始蓬頭垢面，不重視服裝儀容……，此時若沒有一顆關懷與諒解的心，就容易造成彼此的誤解及團隊效率下降。

交通部為使部及部屬機關(構)型塑一個組織關懷文化跟友善的職場環境，自 106 年引進 EAPs，提供同仁專業諮詢服務，諮詢類別包含心理、法律、理財、醫療及管理面向，諮詢方式可分為電話晤談、面談服務、電子郵件及書面諮詢等方式，藉由專業的 EAPs 協助，提供你最有效的方式，處理當下所面臨的困擾和心裡的支持。

中國人總是內斂，不願將自己的弱點曝露在別人的面前，但問題如果沒有獲得解決，遲早會頂不住壓力，整個大失控，除了使自己的工作效能低落，嚴重的話更可能重傷機關形象。所以，近來更致力於培養人人都成為關懷員，希望藉由察覺到某人與平常不一樣的地方，在壓力鍋爆炸前，經由觀察員適時的關心，讓同仁抒發心情，並藉由經驗的分享，早日找到解決方法，透過觀察員讓長官知道問題在哪，最後經由服務機關所提供的專業諮詢管道，尋找解決問題的資源和方法，達到工作與生活平衡的目標。



期許在「人人都是關懷員」的組織文化下，形成友善的職場環境，讓交通部所屬員工在健康友善的環境下，保持最佳身心狀態，發揮最佳工作效能及服務品質，在「人本交通」的理念下，提供民眾最有感的服務與建設。

我所認識的員工協助方案

文/吳○柔

新進員工剛進入新職場時，對未知的一切都感到陌生，此時若有一個親切和藹的關懷員能帶領新人漸漸熟悉業務，瞭解公務倫理及職場生活，從零到有的路程就能順利前進，關懷員就像是國、高中時期的小天使，無時無刻默默地在關心新人，並且適時的給予協助，期勉自己接受別人的幫助後，自己也能像是個關懷員回饋他人。

為民服務是公務員的天職，在面對民眾時，若自己的情緒不佳導致服務態度差，會讓民眾對機關有不好的觀感，而且別人沒有義務接受自己的負面情緒。此時員工協助方案有諮詢管道可以調適心情，不僅能在工作上有效率，亦能用正面的態度幫助民眾，讓民眾對機關有正面的印象。在職場上能夠相互幫助的不僅是同事，長官亦能夠給予最直接的協助，但是當長官的壓力大到影響下屬時，易導致工作效率差，員工協助方案不只是提供給基層員工，亦有針對主管擬定的個人教練制度，不但提升個人工作績效，更能幫助主管們帶領下屬們一起進步。在工作環境中，若是遇到同事騷擾或霸凌自己，應該勇於告訴騷擾者或霸凌者已經造成自己的困擾，若是不敢主動告知，也應透過其他同事、主管及其他方法來改善此種情況，員工協助方案也有提供被騷擾者或被霸凌者解決的管道，讓員工的身心靈保持平衡健全。



綜上所述，關懷員是協助方案中不可或缺的一環，關懷員能提供一盞明燈指引員工走出低潮失落的黑暗中，並且教導新進員工在正確的時間做正確的事，最終目標是得到他人幫助後，進而幫助他人，變成人人都是關懷員，員工協助方案是全方位在幫助員工，讓員工在健康快樂的工作環境中有效率地工作。

心理健康，幸福方案—我所認識的員工協助方案

文/陳○艷

員工協助方案 (Employee Assistance Programs, 簡稱 EAPs)係指組織為了協助員工及提升生產力,發現並解決影響員工工作表現的個人問題,使員工能以健康的身心投入工作,提升組織的競爭力。EAPs 服務可分為「問題發現」、「問題評估」及「問題解決」等三部分,是 EAPs 是否能在組織成功推行與永續發展的重要關鍵。



組織透過公開講座及宣導活動讓員工或同事覺察自己或他人的問題,引發求助或推介他人使用 EAPs 的需求。身為新手媽媽的職業婦女,家庭與工作兩方面分身不暇,影響工作進度及單位績效,關懷員主動關懷需要被協助的員工,初步功能是安撫員工的情緒進而轉介員工使用 EAPs。遇到困難的員工主動求助同事或關懷員轉介、主管轉介等方式被發現,藉由正確的轉介方式,讓員工願意使用 EAPs 的相關服務;先擴大員工對於 EAPs 的瞭解,即能獲得正向回饋,進而營造組織正向關懷的氛圍。

問題評估是 EAPs 的核心,評估者能確實評估員工需求與資源做緊密連結,持續關懷員工接受服務的狀態,在兼顧組織與員工的需求上充分發揮 EAPs 的功能。特殊職務 EAPs 由主管轉介員工使用,並透過持續追蹤與統整,建立信任關係、評估真實問題,針對組織與員工需求給予建議及後續協助處理,化解職場員工困難窘境與工作問題之危機處理等;交通部公務人員為民服務,奉行「安全沒有 99 分」的準則,唯有將人性的要素放入管理中,才能得到亮眼績效的呈現。

將問題系統化的分類，並以適當的方式協助員工，是「問題解決」的範疇，廣泛分類如員工職場霸凌及性騷擾等問題。當事人被主管當著同事面前責備、辱罵，以及同事在當事人背後閒言閒語，都可能被視作一種霸凌行為。當事人感覺身心受到傷害，被霸凌後有焦慮、憂鬱、緊張、憤怒等影響身心健康的狀態，透過組織提供的 EAPs，將問題分類並提供管道解決，尋求專業心理師或精神科醫師的協助，確保當事人身心維持較佳狀態；組織內有職場霸凌申訴管道，請組織協助以使用行政手段解決當事人的問題。

本以為 EAPs 只是「心理諮商輔導」，原來「個人教練制度」亦能為員工指點迷津，使主管在管理上更加助益，能為團隊帶來成長。現行 EAPs 使用率偏低，可能是申請使用 EAPs 服務的同仁不認識或不信任 EAPs 提供者，自然就不會去使用；在使用 EAPs 後，員工理應會回報在工作表現上，員工的心理及生理都滿足，組織的幸福自然來了。由此可知，EAPs 的成功推行，必須拉近組織與員工對於 EAPs 的需求及期待，在資源有限的現實條件下，找到彼此間的共識，提高信任的意圖，減少不滿的缺口，使員工達成工作績效，組織提升效能。



我所認識的員工協助方案

文/陳○珊

工作佔據了我們大部分的時間，而近年來政府漸漸轉型為服務型政府，提供民眾更加優質服務的同時，無形中帶給公務人員的是工作品質上更高的標準與要求，工作時間及壓力自然提升不少。加上職場上可能遭遇到許多的問題，無論是職場霸凌、性騷擾及人際問題.....等，都會對公務人員身心造成負面影響而無法安心工作。所幸有員工協助方案 (Employee Assistance Programs，簡稱 EAPs) 的快速及健全發展，大大提升政府對於員工身心健康的重視，並且由機關首長帶頭關心，由上而下的推動更顯成效。

交通部幽默有趣且創新的一系列宣導影片中，藉由公務職場實際案例故事的拍攝，於每個案例後輔以案例的解析說明，並介紹 EAPs 的服務內容，有效深化機關同仁「人人都是關懷員」的概念。解決問題的第一步便是提早發現問題，防微杜漸，改善組織文化。如果你是新手爸媽，不知如何兼顧職場與家庭？如果你是特殊職務，不知如何平衡工作上的壓力？如果你是職場霸凌及性騷擾的受害者，不知如何解決自保？又或者你是單位主管，不知如何有效管理及領導下屬？不用擔心，因為都可透過交通部的 EAPs 相關服務獲得適當協助。

「人本交通 Your needs, we care!」不是一句簡單口號喊喊而已，交通部用心規劃員工協助方案，發展出各個子方案，依照員工不同的需求，發展出相應的諮詢服務及方案，將 EAPs 的核心價值澈底的體現與實踐！然而 EAPs 最重要的，當然還是要以使用者感受為最終目標及努力的方向。雖然自己尚未使用過該服務，但不代表未來漫長的職涯中不會遇到需要他人幫助的困境與低潮，因此 EAPs 的存在確有其不可取代的價值，也因此 EAPs 仍然持續地不斷進步及完善中。而透過瞭解 EAPs 的各項服務內容不僅可以自助，更可以與需要的同事分享，何樂而不為？「人人都是關懷員」，期許大家上下一心，共同營造一個溫馨美好的工作環境！

共好的工作環境

文/林○德

企業要能在激烈的競爭環境下生存，擁有身心健全的員工是一大關鍵，如何有效建置一個能協助員工處理各項壓力的機制，建立具有人性關懷、互動良好的工作環境，對於身處公務界的我們，更為重要。大部人終其一生有超過三分之一的人生奉獻在職場上，甚至在職場所投入的時間與心力比投入家庭還多，同仁若能以健康的身心投入於工作中，無後顧之憂地打拼，才能提升團隊競爭力，創造一個共生共榮的職場體系。

在觀看完宣導影片後，可以瞭解到員工協助方案(EAPs)所涵蓋的範圍相當廣泛，不光是職場上所面對的壓力，甚至是不同職位的感受、家庭的影響，都是 EAPs 的服務範圍。畢竟當員工面對家庭、婚姻、生活、工作等個人或環境壓力時，所產生的情緒、心理狀態或是面對抗壓能力並不相同，如果沒有得到適當的排解，容易產生負面影響，進而傷害到工作團隊，不管是對組織或個人而言都是一種損失，因此我們每個人都應該積極投入於員工協助方案之中，不僅是關懷員需要完成自己的使命，組織中的每個個體都應該要積極參與，適時觀察周遭同事是否出現負面或異常之情緒，並給予關心。

雖然我才剛投入於職場，尚不需要員工協助方案的協助，但可以強烈地感受到，工作和休閒時間是會互相影響的，不論休閒活動時帶著工作上的情緒，又或著是在工作時受非職場相關事件的影響，在出現情緒低落甚至產生負面影響的時候，如果能有旁人協助，在職場上就是一件很溫暖的事情。同事之間不再是個別工作的個體，而是相互扶持的戰友，往後在我們面對壓力時，就可以知道自己不是孤獨的一個人，可以得到 EAPs 的協助以及同事之間的關心，創造一個共好的工作環境。

EAP 關心你和我

文/彭○蕎

透過宣導影片及簡介明白員工協助方案等相關資訊，員工協助方案專業諮詢的服務，藉由專業的協助，提供我們所需要的資源，有效處理當下面臨到的困擾，並且有勇氣去面對挑戰，達到工作與生活平衡的目標。就像影片中的小真，透過 EAPs 讓自己渡過照顧小孩的黑暗期，達到工作與生活平衡；而我認為，可以將這個好康介紹給新進同事，讓新進人員能夠渡過剛進單位適應的黑暗期。如此，不僅幫助自己也幫助同事，營造組織正向關懷的氛圍。

另外針對特殊職務 EAPs，為民服務是公務員的天職，而安全沒有 99 分，這是每個交通人員奉行不悖的準則，EAPs 便是在這個準則下推展開來。為了協助員工改善可能影響工作效能的因素，以協助前線的工作者們做好他的工作，希望藉由 EAPs 服務來協助單位制定更有效率的工法，提供更有效能的訓練，進而打造更友善的工作環境，讓前線有更強大的戰力，讓後勤補給可以更順利。

我認為擁有 EAPs 最重要的是：預防甚於治療。預防在醫療、心理治療、精神疾病上都是很重要的觀念。前陣子的新北市衛生局女員工墜樓事件，讓我們關注到員工的心理健康是很需要備受重視的層面。預防的方法其實有很多種，第一、就是關懷員的角色及任務，運用關懷員去發現個案，這其中也需要 EAP 人員專業的訓練、嚴格的方針指導，不讓個案受到第二層傷害，但也間接促進同事使用 EAPs 的機會。第二、設計團體活動，針對親職教育、休閒活動、退休生活規劃.....等等，讓大家在活動當中體驗到的不只是樂趣、也間接學習到預防問題的方式。不只是為自己，EAPs 服務就像社工人員、心理諮商師，為個人與社會創造更多更大的福祉，是一種專業助人的服務。

員工協助方案 EAP ! 向友善職場 Say Hello !

文/張○岑

員工協助方案(EAP, Employee Assistance Program)是一種有系統的、長期的員工服務計畫。通過專業人員提供專業和保密的諮詢，幫助解決員工的各種心理和行為問題以提高工作績效，打造友善職場環境。

交通部員工協助方案宣導微電影—「想伴你，從心出發」，透過「介紹 EAPs 的服務內容」、「特殊職務 EAPs」、「提升員工工作績效的個人教練制度」及「向性騷擾及職場霸凌說『不』」等 4 個主題一系列故事，以期員工瞭解 EAPs 內容及服務應用。故事內容對平常職場上有平實貼切的，也有前衛大膽的。像是新手媽媽為家庭、為工作勞心勞力，半夜三更照顧小孩，睡眠不足導致工作成效不佳，影響職場正常運作。又有像是前衛大膽的女主管與女員工家庭失和問題，以及女主管向男員工伸出鹹豬手性騷擾且大膽求愛的故事內容。都是在現今多元發展下的社會，可能在職場上發生的種種問題。

但是遭遇到這些問題時，我們的態度應該如何呢？應該悶不吭聲將眼淚往心裡吞嗎？還是應該鼓起勇氣大聲地將問題反映出來呢？EAPs 就是一個良好的反映管道了。遇到問題時，我們應該適切地反映問題，人說三個臭皮匠勝過一個諸葛亮，問題解決需要集思廣益，結合他人的智慧，勝過獨自一人苦思獨想。而同仁及時的洞察力及同理心，能及時發現同事的苦處，適時伸出援手、關懷，不僅能促進工作上推動順利，更增進同事之間的情感，打造友善職場。

友善職場的打造，不僅是只靠部會推動的 EAPs，最核心的關鍵點仍在於同事間的情感。關心、貼心、細心、耐心，善待自己的員工，愛護自己的同事，讓我們一起向友善職場 Say Hello 吧！



員工協助方案微電影之點滴分享

文/張○華

EAPs 是企業組織為了照顧員工及提昇生產力，所提供的一種計劃性活動，目的是在發現及解決會影響生產力的個人問題。其計劃性活動是指，藉由專業工作者及一定的服務輸送程序與方法所提供的協助，是一套有組織、有系統的公司制度與活動。簡單地來說，透過系統化及制度化的服務方式，來協助員工或主管解決因個人因素而導致生產力下降的問題，即稱之為「員工協助方案」。

交通部藉由微電影【想伴你，從心出發】提供員工協助方案宣導，針對「職場霸凌」無論是職場主管或員工，第一線服務窗口面對不理性民眾挑釁所承受之壓力以戲劇演出，簡介員工協助方案，以深入淺出方式，以擴大對員工之關懷協助，期使員工易於瞭解並擴大運用效能，值得肯定。

近年來為民服務為施政主軸，現代社會生活步調繁忙、節奏緊湊，公部門面臨的挑戰遽增，公務員面對工作職場及家庭生活的雙重壓力，衍生人際調適、影響工作效能及身體健康等問題，所幸透過員工協助方案準則之推展，協助員工改善可能影響工作效能的因素，傳遞關懷與協助，期藉由 EAPs 服務執行，進而打造更友善的工作環境，透過專業協助及有效的陪伴機制，重建正確的價值觀、與人設立健康的界線，以達紓解情緒、轉換心境，強化內在支持力，重建「工作與生活平衡」，期使員工的心靈及身體邁向健康，提升生命品質進而提升工作效能，相信可進而提升組織整體效能。

這幾日沸沸揚揚的金山小編猝死案，衍生過勞之爭議，如能透過員工協助方案防範於未然，透過健康管理等專業支持，或可挽救年輕生命。員工協助方案透過專業協助，可由關懷員的角色及任務，增加支持力量；另亦有針對親職教育、休閒活動、退休生活規劃.....，使員工藉由多樣化的活動方案中，學習到預防問題的方式，EAPs 服務就像社工人員、心理諮商師，為個人與社會創造更多且更大的福祉，透過利他活動，提供專業助人的服務，提升個人及組織社會的福祉，共創美好的未來。

以擁抱、陪伴與愉快(EAP, Embrace Accompany pleasant)協助員工協助方案(EAP, Employee Assistance Programs)

文/張○瓊

人的一生總有潮起潮落，不可能時時處於風平浪靜。難免會遇到挫折、悲傷、愧疚、迷茫、無奈等等不如意的事情，稍一不慎，我們就會被這些帶著苦澀、焦慮或憂鬱的情緒給壓垮。但若是在迷惘之際有人伸出援手，就有如一束光芒照入黑夜，微小卻又不可忽視，足以幫助我們將心頭的負面情緒永遠驅離，迎來下一個日出。那麼，一切是不是會完全不一樣了呢？

平時大家下班回家後，並不意味著可以澈底放鬆休息，來自生活四面八方蜂擁而至的壓力，不多不少，卻剛好能夠悄無聲息地掩上心頭、爬上肩頭，「持續不懈地」累積，直到生活失序了我們才會驚覺到。

影片中的主角小真，因身兼數職，除了是上班族外也是一位新手媽媽，因面對工作壓力與育兒問題，導致長期睡眠不足、精神不濟，以致公事上頻頻出錯。如果沒有雞婆關懷員小雯的敏感度及科長適時給予關懷，並妥善安排處理解決問題，相信小真是無法走出來的。

小真透過員工協助方案專業諮詢服務的協助，渡過了照顧嬰兒的黑暗期並分享給有需要的同事，不僅幫助自己也幫助他人，更營造組織正向關懷氛圍。在我們的工作環境中，如果發現同仁在工作及生活上遇到困境，請以主動愉快的心情，給予關懷的擁抱與陪伴，並傾聽安撫其情緒，再運用員工協助方案免費資源，引進專業的諮詢機構一起參與討論，讓員工能夠達到工作與生活平衡的目標，建立溫馨關懷的工作環境，營造互動良好的組織文化，提升組織競爭力。

職場的後盾

文/王○苒

「這張給你」同事熱切的聲音把埋首於簽稿的我拉回，一張名片大小的精美小卡-「員工協助方案」，同事笑笑地說「有需要都可以撥打！」輕盈地繼續向鄰位同事遞送小卡。看了看上頭印刷也算可愛，留下也無妨，隨手便貼在辦公桌旁，繼續埋首公務。

之後員工公布欄公布了 e 等公務園的四支關於員工協助方案影片，很是好奇，點入一看發覺並非上課式條列講解方案內容，而是自製拍攝影片，分成四個主題，分別是「介紹 EAPs 的服務內容」、「特殊職務 EAPs」、「提升員工工作績效的個人教練制度」及「向性騷擾及職場霸凌說『不』」。每部影片長度適中，使用類戲劇方式呈現。其中令我最有共鳴的就是第二部「特殊職務 EAPs」。開端是由民眾臨櫃辦理申請案件開始，民眾言語攻擊而後上級主管的不諒解，造成工作壓力使劇中主角產生了身心狀況不太穩定的現象，進而影響工作效率，經由員工協助方案專業心理師晤談後好轉，雖然後面劇情有點超展開，但該片情境與我目前業務有些雷同，必須直接面對洽公民眾，雖然大多數的民眾都是理性好溝通，但或許是時節漸熱，許多情緒也隨之高漲，首當其衝便是窗口接洽業務的同仁。

曾經也遭遇過來洽公的民眾情緒激動，無端指責，受氣後滿腹委屈，但還好同仁間相處融洽，互相照應，看到有同仁與民眾僵持不下時，另一位同仁會以第三方穩定民眾情緒角色介入，讓氣氛緩和，更進一步化解爭執。瞭解員工協助方案後，對於以上的情緒也提供了下一階段的出口，負面情緒並非單點就會導致崩塌，多是日常累積，而平常於遇到負面情緒後能善用此方案，不論是與輔導員述說或心理師諮商，都提供了一個很好的疏通管道。

與同事聊天時，不經意提及員工協助方案，有產後復職的同仁表示有單位輔導員主動關心他，關懷必須兼顧家庭及工作的他是否需要更進一步的協助，避免蠟燭兩頭燒，最後兩邊都崩潰的狀況。也有同仁提到曾藉由單位所提供的法律諮詢服務解決了當下的問題，而諮詢的內容並不限於與工作相關，各種困擾個人的法律問題都可以申請諮詢，安排律師會談。原先以為只是隔靴搔癢，想不到居然是可以把襪子都褪去直搗癢處。很慶幸有員工協助方案，提供員工面對工作壓力時最強的后盾。

「想伴你」教我的事

文/邱○芳

我是去年 11 月加入臺鐵這個大家庭，雖然考試時選了員工協助方案這個科目，其實對 EAPs 這個概念還很陌生，縱然以前大學念的是心理相關科系，但並沒有學到和 EAPs 有關的課程，所以剛進臺鐵時很擔心自己都還是個菜鳥，要怎麼協助其他的員工，還好有專員和科員的帶領，向我們介紹 EAPs 的意涵和臺鐵心驛，我很驚訝只有 2 位人員竟然能將 EAPs 推行得如此出色，包含推動計畫、普悠瑪事件簿、各區交流座談分享會等等，當下心裡著實受到了不小的震撼，也期許自己要儘快跟上，不要成為其他同事的負擔。

成為交通部員工協助方案宣導影片演員，也是我完全沒有預料到的。從小到大也沒有多少演戲的經驗，雖然擔當的不是要角，還是很擔心如果自己台詞一直吃螺絲或 NG 會造成別人的麻煩，但是後來想想，這次真的是很寶貴的經驗，還有什麼機會能認識到這麼多交通部所屬機關優秀的公職人員呢？在試戲時就發現大家都身懷絕技、臥虎藏龍，尤其是和我同組航港局的林主任和王科員，專業到我以為真的是科班出身，讓我頓時安心不少，因為和我對戲的演員都很厲害，讓我能夠很快地進入狀況。同時這次拍攝最大的收穫是能將臺鐵員工關懷中心的美發揚光大，片中大部分場景都是取景於此，透過這支影片除了能讓同仁能用最淺顯易懂的方式瞭解 EAPs 內涵之外，還能讓大家知道有臺鐵心驛可以使用，可說是一舉兩得，期望未來有更多人能知道員工協助方案這項資源，注入職場新活力。



善用EAPs
績效躍進有助益
健康促進增活力