

## 高雄市政府員工協助方案宣導與推廣 Q & A

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | <p>Q：EAP是什麼？</p> <p>A：係Employee Assistance Program簡稱，中文為「員工協助方案」。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 2 | <p>Q：員工協助方案（EAP）有何功能？</p> <p>A：一、落實人性關懷，發現並協助公教員工解決可能影響工作效能之相關問題，使其能以健康的身心投入工作，並協助個人規劃職涯及生涯（退休）發展。</p> <p>二、藉由多樣化的協助性措施，建立溫馨關懷的工作環境，營造互動良好之組織文化，強化團隊向心力，進而提升機關整體競爭力。</p> <p>綜上，員工協助方案對組織整體、員工本身、工作方面均帶來助益。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 3 | <p>Q：員工協助方案（EAP）提供什麼服務？</p> <p>A：服務內容包含工作面、生活面、健康面，「高雄市政府104年員工協助方案—E起關懷・共創雙Win—實施計畫」提供相關服務內容：</p> <p>一、單一窗口：330-6034</p> <p>二、「張老師」面對面諮商晤談：07-3333221分機203</p> <p>三、「高雄晴空站」—伊媚兒傾聽室：ihappy@kcg.gov.tw</p> <p>四、資源整合</p> <p>（一）心理健康服務</p> <p>（二）醫療服務</p> <p>（三）本府免費法律諮詢服務稅務理財服務</p> <p>（四）稅務理財服務</p> <p>（五）網路資源運用</p> <p>五、關懷員機制</p> <p>六、辦理教育訓練、相關講座及活動</p> <p>（一）承辦人層次：</p> <p>1、關懷員培訓</p> <p>2、員工協助方案教育訓練</p> <p>（二）組織及管理層次：</p> <p>1、組織中異常徵候人員之管理技巧研習</p> <p>2、組織績效改善-當責不讓共識營</p> <p>3、團隊建立-高績效團隊建構研習營</p> <p>4、重大壓力案件管理</p> <p>5、領導統御及情緒管理能力研習班</p> <p>（三）個人層次</p> <p>1、正念（安心）減壓營</p> <p>2、慢活人生系列</p> <p>3、樂活人生系列</p> <p>4、快活人生系列</p> |
| 4 | <p>Q：員工協助方案的服務對象包含哪些？</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | <p>A：「高雄市政府104年員工協助方案—E起關懷・共創雙Win—實施計畫」明定服務對象：本府所屬各機關學校教職員、約聘僱人員、工友(含技工、駕駛)、駐衛警人員。</p>                                                                                                                                                         |
| 5  | <p>Q：員工協助方案是諮商輔導嗎？</p> <p>A：員工協助方案不等同於諮商輔導。員工協助方案是運用於工作職場的一套整合性方案，透過個人層次、組織及管理層次等多元化的預防性、發展性措施，發現並協助公務同仁解決可能影響工作效能之相關問題，心理諮商只是員工協助方案的一部分。</p>                                                                                                  |
| 6  | <p>Q：市府是否有設置員工協助方案（EAP）相關專業網站？</p> <p>A：有。建置本府員工關懷網（進入本府人事處首頁 <a href="http://kpd.kcg.gov.tw">http://kpd.kcg.gov.tw</a>後，點選員工協助專區），該網站定位為員工雲端心靈療癒場，分為「活動訊息」、「心靈報報」、「相關資源」、「關懷員工」、「影片推薦」、「好站連結」等主題，除了提供本府員工協助方案等相關訊息外，是一個市府同仁及網站訪客的身心靈之加油站。</p> |
| 7  | <p>Q：有諮商輔導資源嗎？</p> <p>A：有。除了委託財團法人張老師基金會高雄分事務所提供面對面個人諮商服務、E-mail諮商服務、團體諮商，亦可利用本府衛生局社區心衛中心之心情溫度計及珍愛生命數位學網、本市心理衛生、精神醫療資源之免付費心理諮詢服務專線、心理諮商資源、心理衛生服務，提供同仁專業心理健康諮詢資源。</p>                                                                           |
| 8  | <p>Q：使用諮商輔導有保密措施嗎？</p> <p>A：有。</p> <p>一、計劃明訂保密限制：輔導相關紀錄由各機關列為機密文件處理，相關輔導資訊揭露需取得當事人之同意方能向必要對象揭露。</p> <p>二、心理諮商委外辦理契約明訂保密措施，對於個案之檔案資料、紀錄均由保管、保密，且不得洩漏於外或不得逕行使用於研究蒐集、成果發表或學術等其他用途，如侵害第三人合法權益時，應負擔法律責任</p>                                         |
| 9  | <p>Q：如想利用諮商輔導，該找誰申請？</p> <p>A：不用申請，直接與「張老師」安排時間或請各機關內人事單位轉介。</p>                                                                                                                                                                               |
| 10 | <p>Q：您是否知道行政院人事行政總處有編印「公務機關推動員工協助方案參考手冊」電子書，又哪裡可以查詢？</p> <p>A：有編印。行政院人事行政總處網頁 (<a href="http://www.dgpa.gov.tw/mp.asp?mp=41">http://www.dgpa.gov.tw/mp.asp?mp=41</a>)或本府員工協助方案關懷網可查詢。</p>                                                      |
| 11 | <p>Q：您是否知道行政院人事行政總處設置EAP專家小組專線電話？</p> <p>A：有設置。本府人事處業函轉並公告相關資訊於本府員工協助方案關懷網，行政院人事行政總處邀集北、中、南、東13位學者專家組成專家小組，提供各機關推動員工協助方案政策面及執行面專業諮詢，並設置專線電話（02-2397-9297）及諮詢室。</p>                                                                             |