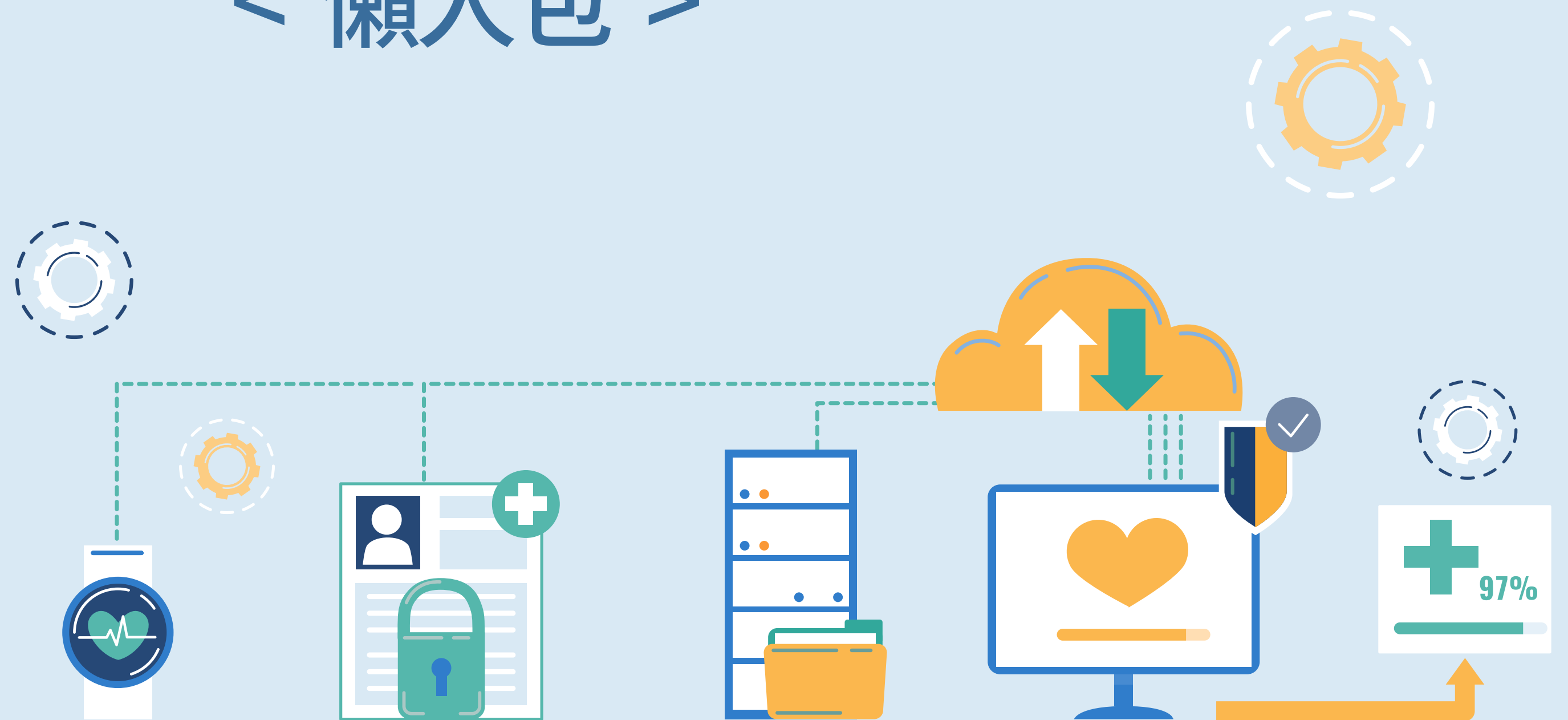


民國115年8月

員工協助方案 - 承辦人員實務手冊

< 懶人包 >



勞動部
MINISTRY OF LABOR

中小企業專章

中小企業 如何啟動EAP

資源有限沒關係，
先從最需要的一步開始，
讓支持動起來。



第一步 | 用五個問題看清狀況

先找出目前最需要補上的支持缺口

- 1 員工有困難時會找誰？
- 2 常見的困擾或風險是什麼？
- 3 公司有哪些支持員工的窗口或管道？
- 4 外部有哪些可連結資源？
- 5 哪一步最能先降低風險？

第二步 | 建立最小可行版本

不用一次做完整，先把五個基本元素建立起來

- 1 員工關懷窗口
知道可以找誰
- 2 清楚的來案方式
如何進入
- 3 外部資源清單
知道可以接哪裡
- 4 危機事件的處理規則
知道何時要升級
- 5 簡易的追蹤紀錄
知道後續是否接上

第三步 | 依五個步驟啟動EAP

從現有條件出發，逐步形成可運行的支持網絡

- 1 觀察與評估
找出最需要的一步
- 2 建立基本支持
設定窗口，來案與追蹤
- 3 整合內外資源
形成可用的支持網絡
- 4 先跨出一小步
先做低門檻、容易啟動的支持
- 5 高階承諾與協作
取得授權，推動相關人員共同協作

可善用的 資源類型

內部資源

- ◆ 主管
- ◆ 人資或人事
- ◆ 員工關懷窗口
- ◆ 法律顧問
- ◆ 職安或職護

外部資源

- ◆ 社區心理衛生中心/心理諮商機構
- ◆ 法律諮詢服務
- ◆ 地方政府相關服務
- ◆ 民間公益團體資源或支持專線

提醒：

中小企業的EAP不是一開始就要完整，而是先讓支持動起來，持續優化、逐步擴展。視情況調整，讓有限資源發揮最大效益。



第一章

EAP的定位：一個可運作的轉介系統

EAP的價值，在於讓事情被看對、接住，並送到正確的位置。



核心定位

EAP是組織預防與解決員工需求與問題的做法，協助員工問題被看到、被接住、送到正確的位置。

窗口工作的運作流程

1 接觸與辨識

了解情境
評估風險

2 釐清與分流

了解釐清需求
判斷處理方向

3 連結與轉介

連結資源
安排下一步

4 協作與執行

多單位協作
共同推進

5 追蹤與回顧

確認個案狀況，
檢視並優化流程

窗口工作四要項



下一步

釐清接下來要
做什麼



承接者

確認下一個承
接窗口



追蹤點

設計追蹤案件
時間點

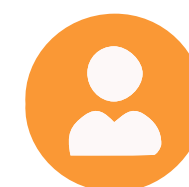


回顧改善

檢視流程與資源，
持續優化進步

窗口不是「什麼都自己做」，是「把事情轉介到對的地方，讓對的人去做。」

窗口劃界原則



不替代主管職責

不進行管理與問題的裁決



不替代制度

不承接申訴、法遵或勞動
程序



不長期承接

不在無明確未配置下長期唔談



不獨自承擔高風險

不把高風險案件留在自己

窗口的角色是協助連結與推進，
讓對的人在對的位置承接。

第二章

個案進入與接觸 讓同仁順利進到系統裡

好的員工晤談，
不是讓人把故事一次說完，
而是把人順利帶進協助的系統裡。

1. 開場三件事

先定位，再規則，後盤點



定位

說明角色與目的



規則

說明保密與例外



盤點

掌握焦點與風險

2. 三種個案來源

依照來案類型，
調整承接方式



自主求助

肯定當事人，做
現況回顧與下一步協助



推薦轉介

建立信任，再進行盤點，做下一步協助



正式轉介

說明程序與自身定位，做下一步協助

3. 四提問

讓接觸不散掉，
推進到下一步



發生了什麼？

掌握事件與影響



最急迫的問題為何？

釐清問題優先順序



有無風險？

安全、功能或秩序風險



下一步是什麼？

由誰接續處理、何時開始



來案關鍵提醒

把握接觸機會，
提供真誠支持



先說規則

越早說清楚，
後面越安穩



不被情緒帶走

理解很重要，也要
有明確進展方向



不急著給建議

先看清問題，
再提供推薦資源

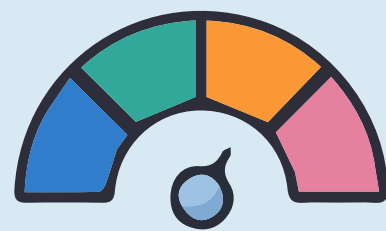


短而有方向

十分鐘導向晤談，
聚焦下一步規劃

第三章

盤點與評估



協助員工把散亂的感受，整理成可處理的焦點

盤點不是審問，而是幫助問題形成。
掌握三個面向，判斷路徑與承接窗口，
讓支援更有效。



評估三面向



- 1 安全**
評估當事人自己或他人的安全風險。
- 2 功能**
評估同仁工作與生活的影響程度。
- 3 層次**
判斷問題屬於個人、關係或制度中的哪一層次。

評估後判斷路徑



- 1 內部承接**
工作調整、管理溝通、啟動正式程序。
- 2 外部專業支持**
心理諮商、醫療評估、法律諮詢、社福資源。
- 3 雙軌並行**
穩住工作現場，連結外部資源。

盤點後至少要做到



- 1 風險判斷**
是不是高風險？
是否需要升級處理？
- 2 影響判斷**
目前主要影響的是哪一類功能，問題是什麼層次？
- 3 路徑判斷**
最適合的承接位置或窗口在哪裡？

一個簡短例子



同仁感到煩躁，覺得被針對。 ➤ 進一步盤點安全、功能與工作關係。 ➤ 判斷風險與需求，規劃合適的協助。 ➤ 整合內外資源，協助問題向前推進。

本章重點

掌握**安全、功能、層次**三個面向，及早看對問題方向，就能把有限資源用在真正需要的地方。



第四章

危機與準危機:先穩住,再談深入

危機處理的關鍵,不是追究原因,而是先穩住安全、功能與現場秩序,再啟動正確程序與資源,讓現場回到可處理的狀態。



認識風險

分辨危機與準危機



危機

已出現安全風險、生活或應對功能崩解或現場秩序失控(如自傷、傷人)



準危機

警訊出現,若未處理可能快速惡化
(如持續失眠、情緒波動劇烈、長時間退縮)

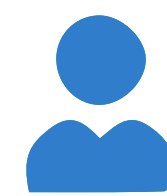
三大判斷面向

評估風險與影響



安全

自傷/傷人意念與行為,失去自我照顧能力



功能

工作生活受影響、明顯失眠、失控或退縮



秩序

造成現場混亂或讓他人不安

處理順序

先穩住,再導向

1

先穩住

確認安全與現場狀況,必要時尋求支援

2

啟動通報

依規定通報,啟動內外部必要程序

3

安排支持

導向專業資源,追蹤後續進度

窗口角色

有限責任,關鍵行動



及早辨識

觀察訊號,掌握風險



通知相關單位,提供資源

連結主管、資源與系統



協助降溫

穩定陪伴,降低刺激



安排追蹤

確認後續承接與支持

總結提醒

只要當事人安全、功能或秩序明顯受影響,就要立即行動。及早辨識、及早連結,是保護當事人、團隊與自己的關鍵

第五章

轉介設計：不是交名單， 而是把人順利接上服務



轉介前要做的事



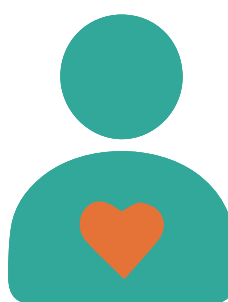
看對需求

判斷對方真正需要哪一類資源與承接窗口/單位。



選對來案

選出最容易走通的一條。

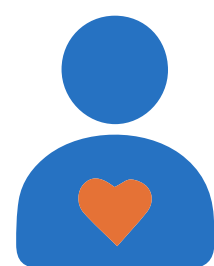


說對方式

以支持的語言，引導同仁至下一個承接窗口。

優先選擇低門檻、可快速連結的資源窗口

接案轉介的形式



接案轉介

留在EAP中心，由窗口提供資源與服務。



內部轉介

接回組織內部，如主管、HR、職護等單位。



外部轉介

連結外部專業資源，如醫療、諮商、法律、社福等。



多軌轉介

整合內外資源，同時啟動多條支持路徑。

轉介設計的步驟



縮小選項

依需求、可近性與急迫性，提供1~2條可行的選擇。



說明入口

說清楚怎麼聯繫、費用、時間與流程。



安排第一步

協助具體化第一步：聯繫方式、預約、轉介單與回覆時間。



追蹤是否接上

在合理範圍內，應確認個案是否順利接上服務。

第六章

跨部門協力合作與責任歸位：讓對的人做對的事

依問題層次與風險，讓合適的人在對的時機進場協助



什麼情況需要協作？



跨越層次
問題牽涉
多面向



風險疑慮
安全、功能或
秩序



推動瓶頸
需多方專業
權責共同啟動



內外整合
內部與外部
需同步處理

協作角色與定位



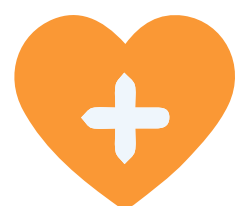
窗口
盤點、連結
提醒、追蹤



主管
工作管理
承擔管理責任



HR/人事
制度承接
程序安排



職護/職安
健康風險
安全評估



制度角色
申訴、性平
霸凌、法遵



外部資源
心理、醫療
法律、社福

責任歸位4大原則

- 1 制度權責**
法定或制度權責不能缺席
- 2 管理責任**
日常管理權在誰，誰就承擔
- 3 專業承接**
專業能力在誰，誰負責處理
- 4 窗口分流**
窗口可接球，不永久持球，
應將責任分流歸位

第七章

品質與成效

不是做很多，
而是確認資源是否連結順暢

回到品質與成效，
才能讓EAP真正支持同仁、
強化系統、累積信任。



四大品質面向，追蹤真正有用的資源



1 可近性

員工要知道、
敢用、好進入，
資源才能發揮
作用。



2 連結率

轉介不只給資
源名單，而是
確保服務順利
提供。



3 資源品質

有承接人員、
資源合適、案
件有進展。



4 回顧改善

從每一次案件
中學習，讓系
統持續進步。



成效不只看滿意度

更要看事情進展的程度作評估。



有品質，才有成效

流程做對、指標看對，EAP才能真正支持同仁
與組織。

第八章

EAP就位與演練：看過未必會，做過才算數

基本素養 × 情境演練 × 固定複訓，讓EAP成為可複製、可維持的工作系統。

1

本章定位



在實際情境中，穩定完成判斷與承接。

2

基本素養



能辨識風險，並訂出清楚下一步。

3

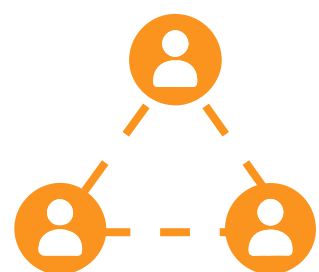
演練導向



以情境演練，反覆練習核心動作。

4

三案演練



熟練一般、準危機、危機三類情況。

5

複訓節奏



固定演練與回顧，持續修正流程。

6

全員上線



窗口、主管、協作角色各司其職。



核心作業



基本定位

釐清角色與目的



風險辨識

看見風險與層級



路徑設計

選擇合適承接路徑



4要項交付

交付清楚、可執行



回顧改善

回頭檢視持續優化

第九章

資源管理與應用

不是蒐集越多越好，而是要真的用得上

整備要能回答4個問題

1 可以適用的對象 資源對應的情境與問題是什麼

2 連接資源的條件 資格條件、方式與限制是什麼

3 目前使用狀況 速度、品質、限制與使用回饋如何

4 接不上時的備案 備案路徑與升級機制是什麼

資源名單要變成路徑

- ✓ 適用情境
- ✓ 資格條件
- ✓ 啟動方式
- ✓ 常見卡點
- ✓ 替代方案

3層資源分開整備

內部資源

制度、主管、人資、職護、申訴等

外部資源

心理、醫療、法律、社福、社區等

中介支持資源

初步關懷、陪伴、工具、話術等

持續驗證與交接



適用情境

使用後留回饋定期更新資訊



完整交接

常用資源、卡點經驗脈絡不流失、定期更新資訊



核心原則

需要時找得到

入口清楚、資訊可近

使用後能修正

回饋驗證、持續改善

精準可運用

少而準確，路徑清楚

讓承接更穩定

流程可預期，降低個人負擔

結語

讓善意變成 會運作的系統

EAP不是單純的陪談服務，
而是一套可運作的轉介與承接系統。



EAP的核心目的



員工遇到困難時
員工有人接住



主管面對部屬困擾時
主管有人支援



組織面臨壓力與危機
組織有路可循

8 個關鍵原則

1. 帶進系統

先把人帶進系統，
而不是急著談完

2. 留意層次

看清安全、功能與
層次，判斷問題

3. 先穩後談

遇到危機先穩住，
再進一步深入問題

4. 設計路徑

轉介不是交名單，
更要安排承接路徑

5. 真實協作

讓承接的人進場，
責任清楚到位

6. 接上品質

品質不是做多，而
是知道有沒有接上

7. 有效資源

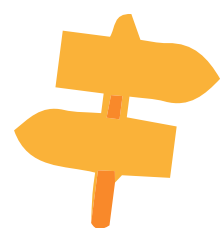
資源不是蒐集越多，
而是要真的用得上

8. 精簡工具

工具不求繁複，而
是維持基本品質

4 件事 核心語言

每一次接觸、轉介
與協作，都留下這
四項最小成果。



下一步
明確後續行動



承接者
確認誰來承接



追接點
約定何時追蹤



回顧改善
持續檢視優化

方向正確 × 角色清楚 × 路徑可行

EAP能從個人的努力，走向組織的
能力，成為可累積、可修正、可傳承
的員工關懷機制。