

嘉義市府EAP人員訓練

非自願性個案處理技巧工作坊

李志鴻 PhD. /CEAP

亞洲大學心理學系

台灣員工協助專業協會

someday@asia.edu.tw

微信stephen0526

Line jyhhonglee

講師簡歷

- 亞洲大學心理學系 工業與組織心理學副教授
- 亞洲大學職場健康管理諮詢中心 主任
- 臺灣員工協助專業協會 名譽理事長暨常務理事
- 國際EAPA臺灣分會 會長
- 亞洲組織與員工促進〔EAP〕協會〔香港〕副主席
- 臺灣人才評鑒與發展學會 監事
- 遠景諮詢培力股份有限公司 顧問總監
- 1111人力銀行 測評顧問
- 國際EAPA認證資深專家/CEAP
- 勞動部EAP入場輔導專家

大綱

- EAP的定性、實務與框架
- EAP轉介與轉介管理
- 非自願性個案的處遇技巧與演練
 - 同仁：關懷與反映系統
 - 主管：發動程序
 - 人事處：行政支援
 - EAP內部窗口：專業視角
 - EAP外部中心：實際協處
- 習題與演練

EAP的定性、定位與實務

- EAP是一個績效管理的方案
- EAP是一個服務輸送的迴路
- EAP是一個職場服務的套組
- EAP含括了個案與方案實務
- EAP同時服務於企業與員工

EAP核心技術^{1/2}

- 提供諮詢、訓練和協助工作組織的管理人員，處理有問題的員工，強化工作環境，及改善員工的工作表現；
- 教育員工及其家屬有關EAPs的服務。
- 提供員工保密和及時問題確認與評估服務，以解決影響工作表現的個人議題。
- 運用結構式的直接建設性面談、激勵和短期的介入方法，協助員工解決影響工作表現的問題。

EAP核心技術_{2/2}

- 轉介員工至治療、處遇等單位，並提供個案管理及追蹤服務。
- 提供顧問服務給工作組織，並建立及提供有效益的服務資源連結關係，且管理服務提供者的合約。
- 提供諮詢服務給員工和主管，並鼓勵使用涵括解決醫療及行為問題的福利
- 確認員工協助方案在工作組織及個別員工工作表現的服務成效。

對核心技術的觀察

- 不是臨床治療，而是以協助員工為導向
- 不是消極等候，而是倡議並主動的介入
- 不是一般適應，而是以績效管理為目標
- 不是人格改變，而是解決所遭遇的問題
- 不是心理專家，而是管理個案及其困擾
- 不是自己動手，而是充分運用外部資源
- 不是處理問題，而是從問題來回饋管理
- 不是訴諸善意，而是求實績實效的專業

聚焦於後顧之憂的協助

- 生活實況的干擾與困頓
 - 心理健康/
 - 壓力/
 - 體適能/
 - 職家平衡/
 - 婚姻家庭/
 - 醫療/
 - 保險、財務與法律
- 提供多元的諮詢、教育，政策或資源的支持

轉介是EAP的核心服務

- 來案轉介
 - 自我轉介：基於求助的自覺
 - 推薦轉介：管理階層、關懷系統或家人朋友
 - 正式轉介：基於行政處分的緩衝或減免處遇
- 接案轉介
 - 接案轉介：基於諮詢師隊伍和供應商合約
 - 內部轉介：依企業服務部門的權責劃分
 - 外部轉介：基於對社會資源的充分掌握
- 個案經理為個案服務負全程責任，直到結案

建立正式轉介的機制

- 基於組織的人事或內部管理規章
 - 適用時機與決審機制
 - 基於專業倫理與個人自主的轉介流程
- 晤談資訊揭露同意書
 - 來談了沒？
 - 談甚麼主題？
 - 談了幾次/還有幾次？
 - 是否已結案？
 - 就正式處分應考慮事項？
- 相關表單及其簽注：誰要求？誰同意？為什麼？

採購模式下的EAP與供應商管理

- 所採購的是諮商心理服務，或EAP諮商服務？
 - EAP諮商與諮商心理服務之異同
 - 接案員與協談員的關係：內部或外部個案經理？
- 提升主管的員工關懷責任
 - 組織應整合主管來運作一個有效的EAP系統
 - 主管應掌握並善用EAP的訓練、諮詢與協助
- 聚焦於心理衛生的外部供應商
 - 意味著正式轉介的緊縮，並聚焦於危機個案
 - 有效整合主管作為，才能有效防護員工危機
- 考驗個案經理對程序與原理的掌握和運作

正式轉介的特例：非自願個案

- 非自願個案，即當事人不得拒絕或放棄之轉介
 - 典例詳參：嘉義市政府非自願個案處理流程
 - 聚焦於「自殺/傷、殺/傷人」之場景：生命權優先
- 處遇流程之節點
 - 當事人〔主持人扮演〕
 - 反映與關懷系統〔組01〕
 - 主管〔組02〕
 - 人事處〔組03〕
 - EAP中心/窗口〔組04〕
 - EAP外部窗口〔組05〕

非自願性個案 處遇技巧與演練

01-反映與關懷系統： 聚焦於高險個案的辨識

聚焦於情緒議題的辨識

- 無助
- 憂鬱
- 低潮
- 焦慮
- 掛慮
- 焦躁
- 生氣
- 氣憤
- 憤怒
- 乖張
- 暴力

聚焦於認知狀態的辨識

- 失神
- 恍神
- 分神
- 不定
- 低專注
- 多專注
- 高專注
- 聚焦負面
- 牛角尖
- 內射
- 災難性思考

聚焦於EAP議題的辨識

- 家庭發展議題
 - 戀愛危機/婚姻危機/家庭不睦
 - 生育/育嬰/育幼/教養/教育/輔導等親職危機
 - 負重/空巢/奉老等自處危機
- 職涯發展議題
 - 社會化/再社會化/外派/轉任或退休
 - 紀律懲戒/資遣或開除
 - 酗酒/用毒/嗜賭/畸戀不倫/激烈衝突等風險
- 知悉相關危安或違法，應發動推薦或正式轉介？

職場危機轉介的正式化

- 資遣或開除之失業
- 非關暴力傷害的涉訟
- 暴力傷害的雙方
- 性騷擾/侵害的雙方
- 不法侵害的雙方
- 霸凌的雙方
- 意外事故及其家人
- 自殺或自傷及其家人
- 恐怖、地獄經驗：災危涉入者

危機情境下非通報的關懷介入

- 有具體的危機事件或處境時使用
- 關懷與問候
 - 你還好嗎？面對這事不容易，假若撐不住，要說喔！
 - 我很關心，有甚麼我幫得上忙的？
 - 你找過主管/EAP嗎？他們也許/應該能幫點忙
 - 我一直都在，如果我能幫些甚麼，別客氣喔
- 若遭拒，不要再追，只要表達了善意就好
- 如果向你傾訴，可以聽他傾訴，但提醒他
 - 法定權益事項，申訴或反映的管道，
 - 表達陪伴和支持的樂意，同時鼓勵求助EAP

準危機下非通報的關懷介入

- 有情緒線索但未有具體的危機事件或議題
- 關懷與問候
 - 還好吧？我感覺你有點(情緒)？我很關心，也有點擔心。
 - 你找過EAP嗎？他們也許/應該能幫點忙。
 - 我有事也會找他們聊聊。對自己好一點/好好照顧自己
 - 我一直都在，如果我能幫些甚麼，別客氣
- 若遭拒，不要再追，只要表達善意就好
- 如果向你傾訴，不要進入細節，但提醒他
 - 我知道你很不容易，我一定支持你，加油。
 - 記得找EAP，我相信他們可以給你更好的諮詢和引導

02-主管的角色與知能： 聚焦於流程的發動與回應

部門主管的工作環節

- 偵測/接受通報，並向人事處反映
 - 接受同仁通報，即應通報人事處？
 - 或為其他權宜措施，如推薦轉介？
- 協同人事室，評估是否具「立即性危險」
 - 若然，程序交人事室主導
 - 若否，主管加強關懷協助
- 不論然否，都將協同EAP人員進行工作適應評估
 - 若然，調整工作、協助適應
 - 若否，彙整資料紀錄，歸檔
- 通報後程序宜由人事處主導（但流程未為律定）

做為收受部門同仁通報的窗口

- 主動並積極於小型宣講會
 - 我是好牧人；我關懷體恤同仁
 - 我是視網膜：負責向人事處反映
- 詢問案情
 - 時間/地點/人物/事件/後果
 - 通報理由與回覆
 - 做相關的事項紀錄
- 決定通報與否
 - 自為決定？與通報者共同決定？
 - 當採取較為消極負面的態度時……

向人事處反映相關情事

- 反映/通報「立即性危險」個案
 - 事件經過：時間/地點/人物/事件/經過
 - 通過經過：時間/地點/通報人/主觀理由/接獲時討論
 - 通報後所為追蹤或處理：時/地/行為過程/觀察所得
- 似乎有立即風險，通報人事處
 - 未有立即風險時，也要通報人事處嗎？
 - 或者，只要同仁來通報，即應轉通報？
 - 得為，或得僅為其他權宜措施，如推薦轉介嗎？
- 通報後，程序交給人事處
 - 僅協同判斷「立即性危險」存在與否

人事處轉來「加強關懷協助」

- 邀請當事人接受EAP服務
 - 屬於推薦轉介
- 評估工作適應狀況
 - 觀察案主的適應狀況
 - 若認需要，邀請EAP協同〔是否須經人事處中介？〕
- 若需要調整工作或管理
 - 編撰調整計畫，呈核，送人事處備查或事先會簽。
 - 協助適應
 - 追蹤評估效果，直到結案
- 若不需要調整，直接結案
 - 〔主管成為迴圈閉鎖，可能責任與負荷過重〕
 - 流程由誰管理？〔據判為人事處，但未明定〕

03-人事處： 聚焦於通報、協處與程序

就「立即性危險」的評估

- 聚焦於自殺/殺人、自傷/傷人分險之評估
 - 現規範：部門主管、人事處
 - 原則上，儘量多部門、多人員決策，最好有專家參與

通報演練

- 通報治安與自殺防治機構
 - 基於法律與專業
- 通報組織內的職安、政風部門
 - 基於機關內規與自我防護〔現況均未含括〕
- 通知家屬送醫或通報等相關情事：
 - 法律與組織內規的基礎相對模糊〔現況未予說明〕
- 通報演練
 - 事件通報：時間/地點/人物/事件/後果
 - 通報報告：以人事處為本位，說明經過

非自願個案進入EAP系統

- 個案自警消、醫院等處送回，或回家後上班
 - 收置個案：位址與陪同者
 - 評估狀態：誰來/如何評估/哪些指標
 - 送回決策：如果不宜，繼續應該如何
 - 送回部門：陪同者與主管交接
 - 循軌上班：主管與主管安排之關懷者
- 導入日常上班的常軌
- 移送EAP窗口/中心，但基本上屬非自願性個案
 - 合作，由EAP依程序〔推薦轉介或正式轉介〕
 - 不合作，由人事處依規定要求〔現有的內規〕

04-EAP窗口〔人事處〕： 聚焦於主動/強制的約詢

未有「立即性危險」的邀請

- 基於哪一個通報事件獲知個資與聯繫方式
 - 如何說明
 - 法源基礎
- 邀請參與免費的諮詢協助
 - 具事實或可能的疾病或症狀？
 - 基於生活適應的一般性困擾！
- 合作，則轉介EAP外部中心
 - 如何轉介
 - 如何追蹤
- 不合作，則通報部門主管

具「立即性危險」個案

- 個案回復工作常軌後，由人事處移送
 - 人事處依規定移送/強制要求，屬於正式轉介
- 如何收案
 - 應詢問事項
 - 應關懷事項
 - 應評估事項
- 如何繼續轉介外部中心
 - 轉介單應說明或包含之事項
 - 如何追蹤
 - 如何支持晤談所需之彈性，並評估結案

協作工作適應之評估

- 以專業人員姿態或形象進場
 - 部門主管與EAP人員
 - EAP專業人員，定位為職場人類行為專家
- 是否需為工作調整？如何調整？
 - 主管/工作專家確有其角色，且可能主導
 - EAP人員應主要判斷人員的穩定性、適應性
- 可能援引外部人員進場替代或協助
 - 外部專家是否堪任職場人類行為專家？
 - 如何辨認或評估其適任「工作適應之評估」
- 或者，總要找人承擔責任，還是外包出去吧

05-EAP中心〔供應商〕： 聚焦於協助的專家功能

通報演練後的處遇程序

- 如何接案

- 來案轉介的形式
- 來自自我轉介：個案於通報前、後或流程中
- 來自推薦轉介：主管於通報前對案主的推薦
- 來自推薦轉介：HR對非立即危險個案的邀請
- 來自推薦轉介：主管於關懷協助中自為推薦
- 來自正式轉介：通報個案依規定移送安排之
- 來自正式轉介：非通報個案但主管援引程序
- 來自正式轉介：非通報個案但HR援引了規定
- 多重轉介個案：案項合併，或者分別安排呢

對接並回應內部的管理與追蹤

- 自我轉介：個案於通報前、後或流程中
- 推薦轉介：
 - 主管於通報前對案主的推薦
 - HR對非立即危險個案的邀請
 - 主管於關懷協助中自為推薦
- 正式轉介：
 - 通報個案依規定移送安排之
 - 非通報個案但主管援引程序
 - 非通報個案但HR援引了規定
- 宜規避多重轉介，依其嚴肅性來定位為宜

來吧！要演演看 藉模擬融入場景與問題

個案故事清單

- 某A之心神不穩定，突發囁語且神情怪異地冷笑
- 某B因公忙而失眠經日，向同事陳述撞邪之情事
- 某C與同事衝突而不能自己，自茶水間持刀衝出
- 某D考績不佳且與主管理論未果，後於廁所割腕
- 某E嘲諷同事遭制止，自覺羞慚而數日未來上班
- 某F對主管調處衝突認有不公，突然嘶吼與控訴
- 某G素有精神病史，藉新聞事件高言其傷人免責
- 某H莫名突發人際退縮，周遭同事互傳或有心病
- 某I疑神疑鬼，四處陳說某人意圖對他下毒不利

個案故事清單

- 某甲遭公司通知資遣，且心神情緒皆一蹶不振
- 某乙因偷竊遭公司告發移送，遇人就申言無辜
- 某丙因不堪嘲諷而攻擊某丁，正查處暴力傷害
- 某戊遭控性侵某己，公司亦調查中，兩人尷尬
- 某庚以主管職權霸凌某辛，已通報並內部調查
- 某壬工殤，主管家訪見家屬悲慟不已，欲轉介
- 某壬之手足亦為同仁，主管憂心忡忡來詢求助
- 某酉自殺未遂，休養期後復職，主管來詢轉介
- 某戌見證某酉自殺，慘狀恐怖，心神耗弱萎靡
- 某亥與夫離婚而未得贍養，母女生活陷入困頓

答客100問

歡迎您問到雲深不知處
感謝您的專注參與

李志鴻 博士

0916020533

LN: jyhhonglee

亞大心理系副教授

台灣員工協助專業協會名譽理事長

國際EAPA認證CEAP資深專家