「員工協助方案專業人員」認證班【招生資訊】

~ 通過本課程者，將授予勞動部 iCAP 證書 ~

課程簡介

EAPC 因應員工協助方案從業人員持續自我提升能力的需求，發展「員工協助方案專業人員」職能並規劃職能導向課程，提升從業人員的專業能力。課程兼具學術理論及實務內涵，為確保學習品質與成效以規劃多元評量，有助於了解學習狀況與能力表現，在學習期間依據組織需求，規劃員工協助方案，再藉由情境角色扮演和個案研討方式，展現諮詢技巧、不法侵害個案處遇，以及職場危機個案處理等能力。

單元規劃

本課程分為 3 個課程單元，且有 4 項課程評量及 1 項紙筆測驗。

單元一：規劃員工協助方案 (共 12 小時)
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。

單元二：員工問題辨識、評估與處遇 (共 18 小時)
學習諮詢技巧、職場界線與溝通技巧，以及人際溝通技巧，進而認識有效溝通策略，更學習如何辨識員工問題與個案處遇。

單元三：員工風險管理與處理 (共 18 小時)
學習職場不法侵害預防與處遇，瞭解管理諮詢的基本原則與實務技巧，學習危機處理與轉介，以及勞資爭議的協商與處理

專業的師資陣容 (按筆順排序)

王愛蓮　博士 / 企業顧問及講師 / 中華企業人事代表協會理事 / 桃園市人資主管協會總幹事

林烝增　博士 / 心理師 / 社工師 / 企業顧問及講師 / 中華民國諮商心理師公會全國聯合會理事 / 台北市諮商心理師公會理事

陳曉萍　心理師 / 企業顧問及講師 / 勞動部職業安全衛生署北區臨廠服務業界講師

鍾燕宜　教授 / 企業顧問及講師 / 行政院人事總處員工協助方案專家小組委員 / 勞動部員工協助方案入廠輔導專家

招訓對象 & 參訓條件

目前已從事員工協助方案領域之工作者，抑或未來欲從事之工作者或在學者必須符合下述其中一項條件：

- 社會、企管、人資、心理、勞工等相關科系所畢業
- 具 1 年以上人資、護理、環安衛相關經歷或員工協助方案從業人員
- 目前就讀於心理科系相關系所碩士班或博士班者

課程費用

定價新臺幣 36,000 元，優惠方案，如下：

- 2 人同行享 8 折優惠
- 3 人同行享 75 折優惠
- EAPC 特約廠商享 7 折優惠
- 10 人以上請來電洽詢，另有優惠

結訓標準

學員必須達到下列三項條件且不可缺一，符合通過本課程結訓標準者，將授予 iCAP 證書 (印有通過勞動部勞動力發展署職能導向課程品質認證課程之品質標章)，茲證明學員具備本課程培訓目標之職能。

- 出席時數須達 42 小時 (含) 以上
- 職能導向評量共 4 項，必須通過 4 項評量且不可缺一。
- 紙筆測驗須達 80 分 (含) 以上

2020 年課程試辦班之學員見證

美商科技公司職業護理師：
「講師專業，課程實務重於理論，特別是諮詢技巧，有助於工作中運用。」

上市公司人資處資深經理：
「課程內容對工作非常有實務助益，獲益良多，比如對員工諮詢和關懷技巧、公司組織和勞動法令等，有完整的瞭解及實際練習等。」

大學心理系副教授：
「課程超過原本預期，內容豐富實用，透過實務案例分享更瞭解其他產業的問題與解決方法。」

新竹市生命線協會**員工協助服務中心 (簡稱 EAPC)** 服務項目：

- ❖ EAP 規劃、系統建置
- ❖ 勞動部 iCAP「員工協助專業人員」認證課程
- ❖ 專業諮詢服務
- ❖ 教育訓練規劃
- ❖ 生活知性講座
- ❖ 心靈健診
- ❖ 主管管理諮詢
- ❖ 重大事件 / 危機處理
- ❖ 客製化專案規劃
- ❖ 專家入場輔導
- ❖ 24 小時電話諮詢服務

EAPC 官方網站　**EAPC 官方 LINE@**　**EAPC 官方臉書**

「保密尊重」是我們專業的堅持；「全心服務」是我們不變的態度

理事長的話

理事長　鄒惠美

今年 12 月 23 日參加生命線總會第 22 屆 27 次理監事聯席會議，會中世界生命線總會副會長，提到世界生命線起源於澳洲，有五個國家參與，台灣是其中之一。世界總會長 MARY 前年曾來台灣參與大高雄舉辦年會，她即將卸任，由自由黨黨魁 JOHN 上台，他可以從政府拿到豐盛的經費。JOHN 說：「過去他曾因心情低落想自殺，他打電話到生命線，生命線燃起他一線生機，救了他，他很感謝生命線對他的幫助，他本人很願意為生命線付出」。JOHN 有意在疫情穩定後，會前來台灣觀摩，JOHN 很肯定台灣線運作對社會大眾的奉獻。

生命線夥伴們一星期來中心值班三個小時，大家難得見面相聚，雖然疫情緊張，中心謹慎歡喜舉辦一年一度的歲末聯歡，感謝總幹事、中心工作人員及義工團志工們，辛苦你們了，也請大家來值班時，記得要量體溫、勤洗手、身體如果不舒服就請在家休息。這次疫情，志工們並沒有因疫情關係而缺班，在此我以十二萬分的謝意向大家致敬。

最後祝大家 2021 年，平安喜樂　身體健康　福氣滿滿！

30045 新竹市集賢街 3 號　TEL:5249596　FAX:03-5245191
中華郵政中台字第 1087 號執照登記為雜誌交寄

社團法人
新竹市生命線協會
千里一線牽，幫助在耳邊

國內郵資已付
新竹郵局許可證
新竹字第 0317 號
無法投遞時請退回
雜誌

版面提要

第一版　協會花絮
第二版　焦點人物專訪
第三版　會務報告
第四版　員工協助服務中心

發 行 者：社團法人新竹市生命線協會
發行地址：新竹市集賢街 3 號
行政專線：03-5249596
輔導專線：03-5249595
傳　　真：03-5245191
理 事 長：鄒惠美
副總幹事：邱家祥
總 編 輯：方語涵
編輯小組：鄭梅菁
網　　址：http://www.lifeline-hc.org.tw/
E-mail：life.line@msa.hinet.net
郵政劃撥：01212124
戶　　名：社團法人新竹市生命線協會

2020 績優志工獎

歲末聯歡

第 34 屆志工團團長 - 張秀梅謝幕

訪談・撰文／方語涵　社工員

問：當初是如何選擇成為生命線的志工？

答：我是桃園人，在 75 年時因結婚因素來到新竹，夫家近集賢街，便常常會經過生命線，遂在 87 年來生命線參加培訓課程，但因要兼顧家庭及工作，第一次參與時是 22 期，請假多次索性退訓、受 22 期同儕鼓勵下，我又有第二次參與，在 23 期，更下了決心全程參與，於民國 88 年培訓完，起初並沒有太大感受，經過三至五年發現想法有轉變，更感謝當時婆婆有幫忙帶著孩子，讓我能參與課程及值班。

問：未成為團長時對於志工團的想法？

答：在未成為團長時，我曾多次擔任委員，遇到很多屆的團長，我知道擔任團長是個磨練，也會有較多時間跟中心接觸，109 年在中心詢問誰有要接任團長一職時，一時半會還沒有人自願擔任團長，身為委員的我自告奮勇接下了這個任務。

問：成為團長時如何引導活動進行？

答：109 年遇上新冠肺炎，導致許多活動停擺，在辦理秋季旅遊時，志工團有兩到三位提議要先去場勘，也有領隊證的志工一同前去，我發現專業不同的大家，能激發更多的可能，即使這次活動只出一台車（往例有兩台），但這也能讓我們更顧及到每位參與的志工。

之後又辦理端午送香包，也是有兩三位委員願意來中心一同製作，沒做完的我在家時，抽空做一做，我發現一個人是可以完成許多事情，而再有幾位委員協力及志工的鼓勵，會更有力氣。

問：擔任團長時，最欣慰及最辛苦的事？

答：最難做的是團長的腳色定位在辦理活動時會收到各面來的期待，容易跟志工們有所磨合，也會有被支持的時候，起初在拋出訊息時，如果沒反應，也會讓我焦躁，不確定志工的意願性，後來我發現即使已讀沒回，也有人會出來一起做事時，可以知道委員是有在看訊息的，漸漸就能安心，而且擔任生命線的志工團長，我沒遇過需要為活動募款的時候，也少了一個難處。

問：對於下一屆志工團有勉勵的話？

答：擔任團長是個歷練，投入後所得到的成長及體會都是自己的，在經歷的過程中，看事情的角度、視野會有不同，正向的說，每個不順意的時候皆是調整自己的契機。

問：對於新進志工有勉勵的話？

答：起初我是抱持著助人的心及被幫助過的感謝，才參與受訓，受訓的過程是相當不易的，需要花費時間及受到考核，而每當我想要退線時，也是回想到這些不容易及志工朋友們的互相支持，讓我沒有放棄的到現在仍在值班；以前我是為了家人來受訓，現在我持續服務是為了自己。

生命線 1995 要救救我

~ 請不要獨自煩惱…讓我們分擔您的憂愁 ~

請撥生命線電話“1995”我們絕對保守您的秘密

社團法人新竹市生命線協會

1995 需要您的愛心

一、發票捐贈愛心碼：9595

二、捐獻贊助

郵政劃撥帳號：01212124

戶名：社團法人新竹市生命線協會

地址：新竹市集賢街三號

三、邀請加入

個人會員：入會費 300 元 / 年費 2000 元

郵政劃撥 01212124 或洽詢本協會行政中心

新竹市生命線協會捐獻芳名錄

109.1.1～109.12.31

姓名 / 單位	金額	姓名 / 單位	金額	姓名 / 單位	金額	姓名 / 單位	金額
鄧惠美	80,300	盧孝成	28,000	李文傑	46,400	黃祐聖	1,000
楊俊勇	6,000	詹定勳	5,600	許綵震	24,000	十方菩薩	50
周梅華	300	曾琬珺	500	林錫欽	12,000	屈文華	9,600
朱文琴	300	陳美玲	2,000	黃勝凱	2,400	楊玉女	24,000
向小蘭	500	魏向昀	6,000	陳慧美	30,300	林德乾	30,000
許秋琴	2,000	莊棟臣	300	劉羅秀珍	20,000	朱文琴	300
曾鏞芬	300	莊慶松	2,000	曾鳳春	300	戴慶彬	2,000
張麗玉	300	羅秀梅	300	柴衛萍	300	陳麗凰	2,000
蔡宛芸	10,000	黃燦炤	2,000	北大路張媽媽	2,200	彭仁政	2,000
鄭慧娟	1,000	程沁鈴	11,400	謝禮鎧	30,300	彭瑞民	300
魏玉鑾	24,000	張祖琰	2,000	鄭淑滿	2,300	林晉頡	2,000
黃美保	2,300	毛信贛	2,000	陳彥名	2,300	歐毓珍	3,000
吳鈺玲	2,300	吳勝源	1,600	高嵩岳	2,300	洪伯楢	15,000
劉厚詩	30,000	陳進興	120,000	張媚雲	2,300	陳佳陽	1,000
顧弘毅	2,300	吳寶秀	2,000	黃忏英	20,000	黃忏英	6,000
郭虹君	1,200	李麗玲	1,500	許錦雪	300	劉子衙	1,000
何昇道	6,000	蕭瑞媛	500	蔡美玲	2,300	林寶春	10,000
吳雅玲	2,300	辜露莎	2,000	包曉天	2,300	新竹市中央醫子會陳明堂	10,000
王仁聖	2,300	新竹西區扶輪社	30,000	唐麗英	2,300	金託宏實業股份有限公司	30,000
李威儀	2,300	陳永泰公益信託	50,000	李雁儒	2,300	新竹市東寧宮管理委員會	15,000
小計	176,000	小計	269,700	小計	206,900	小計	164,250
捐款總計				816,850			
物品捐贈				張祖琰議員設備款		99,148	

109 年度 1-12 月工作報告

(一) 自殺防治中心

電話協談、自殺通報個案關懷訪視服務														
服務項目		一月	二月	三月	四月	五月	六月	七月	八月	九月	十月	十一月	十二月	總計	去年同期
電話協談		536	473	571	532	562	591	561	458	438	511	545	492	6270	6811
自殺關懷訪視計劃	家訪	0	1	6	0	1	13	11	42	2	1	1	0	78	169
	電訪	4	12	39	46	13	3	4	3	3	9	15	6	157	132

志工教育訓練 (1-12 月)	職前訓練		在職訓練		督導訓練	
	課程時數	上課人次	課程時數	上課人次	課程時數	上課人次
	116	758	67	268	14.5	50

(二) 社區心理衛生中心

服務項目	人次	時數	備註
個案輔導	1266	1269	電話諮商 / 追蹤及面談諮商
團體輔導	238	93	已辦理 8 場，預計共辦理 6 場
宣導講座	3457	87	已辦理 76 場，預計共辦理 37 場
守門人訓練	1031	70	已辦理 30 場，預計共辦理 17 場
研習會	21	12	已辦理 1 場，預計共辦理 5 場

(三) 員工協助服務中心 (EAPC)

服務項目	服務內容
教育訓練課程	宣導會、HR/ 主管教育訓練、問題員工因應、職場不法侵害等各類主題課程
心理諮詢	家庭親子、人際關係、情感議題、人生觀、性議題、身心壓力…等
職涯諮詢	工作生涯、生涯再造、退休規劃、職涯發展…等
健康諮詢	身心症、憂鬱症、失眠、運動保健、飲食…等
管理諮詢	員工管理、組織事件、員工轉介…等
財務諮詢	個人財務、家庭財務、債務整合、節稅議題、理財盤點 (不提供投資相關諮詢) …等
法律諮詢	債務糾紛、遺產繼承、交通事故、官司訴訟 (僅提供諮詢) …等
危機諮詢	特殊員工、特殊事件、危機事件、悲傷輔導…等

新竹市生命線求助個案統計表 (109 年 1 月至 12 月)

接案日分佈 (星期)	1. 星期日	897
	2. 星期一	1011
	3. 星期二	771
	4. 星期三	960
	5. 星期四	805
	6. 星期五	964
	7. 星期六	893
來電時段 (含信件 / 網路)	1.07~12	2006
	2.12~17	1967
	3.17~22	1863
	4.22~02	292
	5.02~07	173
談話時間	1.5 分鐘以下	1591
	2.06~15 分鐘	1703
	3.16~30 分鐘	1270
	4.31~60 分鐘	1201
	5.61~120 分鐘	509
	6.121 分鐘以上	27
個案狀況	1. 第一次來電 (談)	709
	2. 曾經來電 (談)	5333
	3. 追蹤個案	18
	4. 無法判斷	241
個案類別	1. 有效個案	6300
	2. 無效個案	2291
	3. 第三方通報	1
個案分類	1. 一般個案	6170
	2. 自殺意念	50
	3. 自殺行為	5
	4. 其他	76
服務方式	1. 個案自行來電	6268
	2. 溢線轉接	27
	3. 面談	0
	4. 郵件 (Email)	1
	5. 網路服務	0
	6. 主動追蹤服務	1
	7. 專業服務	0
	8. 其他	4
性別	1. 男	3253
	2. 女	2957
	3. 其他	91
年齡	1.12 歲以下	0
	2.13-19 歲	82
	3.20-29 歲	1029
	4.30-39 歲	886
	5.40-49 歲	1229
	6.50-59 歲	1354
	7.60-69 歲	879
	8.70-79 歲	27
	9.80 歲以上	1
	10. 不願透露	31
	11. 未詢問	783

婚姻狀態	1. 未婚	3655
	2. 已婚	1289
	3. 離婚	550
	4. 同居	7
	5. 分居	8
	6. 鰥寡	107
	7. 不願透露	15
	8. 未詢問	670
教育程度	1. 失學	38
	2. 國小	64
	3. 國中	253
	4. 高中職	1224
	5. 大 (專) 學	2164
	6. 碩博士	420
	7. 不願透露	33
	8. 未詢問	2105
職業類別	1. 家管	687
	2. 學生	289
	3. 工	598
	4. 商	178
	5. 軍警	11
	6. 公教	208
	7. 農林漁牧	2
	8. 服務業	775
	9. 自由業	232
	10. 特種行業	162
	11. 醫護	13
	12. 無業 (含退休)	1067
	13. 失業 (待業)	1045
	14. 其他	64
	15. 不願透露	38
	16. 未詢問	932
來電國家	1. 台灣	6274
	2. 外國	27
精神狀態	1. 心智正常	2467
	2. 疑似病人	1822
	3. 精神病患	1572
	4. 無法判斷	440
就醫方式	1. 無須就醫	2681
	2. 間斷就醫	313
	3. 持續就醫	1366
	4. 拒絕就醫	250
	5. 不願透露	91
	6. 未詢問	1600
物質濫用	1. 無	5389
	2. 藥癮	13
	3. 酒癮	14
	4. 毒癮	11
	5. 多重	3
	6. 其他	4
	7. 不願透露	25
	8. 未詢問	842

自殺意念	1. 無意念	5683
	2. 偶有意念	438
	3. 常有意念	62
	4. 準備中	24
	5. 進行中	0
	6. 不願透露	94
自殺方式	1. 無	5602
	2. 上吊 / 窒息	16
	3. 吸入致命氣體	11
	4. 食用致命固體或液體	33
	5. 高處跳下	17
	6. 溺斃	11
	7. 以刀槍自殘	14
	8. 其他	24
	9. 不願透露	16
	10. 未詢問	557
自殺記錄	1. 無	5312
	2. 曾自殺 (傷)	240
	3. 不願透露	6
	4. 未詢問	743
追蹤關懷	1. 同意	85
	2. 不同意	77
	3. 不需要	3463
	4. 未詢問	2676
經濟來源	1. 工作	2541
	2. 儲蓄 / 退休金	903
	3. 綜合社會保障援助	277
	4. 子女 / 親屬負擔	1153
	5. 配偶負擔	397
	6. 不願透露	20
	7. 其他	93
	8. 未詢問	917
居住狀況	1. 獨居	1334
	2. 與家人	3795
	3. 與他人	217
	4. 不願透露	12
	5. 未詢問	943
主要問題	1. 性別議題	0
	2. 其他	1092
	3. 藥酒癮	6
	4. 政治	32
	5. 人生 / 信仰	444
	6. 精神心理	1371
	7. 健康醫療	216
	8. 職業	332
	9. 學業	42
	10. 法律	17
	11. 經濟	118
	12. 性議題	199
	13. 夫妻	359
	14. 家庭	665
	15. 人際	791
	16. 感情	617

次要問題	1. 性別議題	0
	2. 其他	1019
	3. 藥酒癮	21
	4. 政治	15
	5. 人生 / 信仰	187
	6. 精神心理	557
	7. 健康醫療	128
	8. 職業	139
	9. 學業	31
	10. 法律	10
	11. 經濟	89
	12. 性議題	85
	13. 夫妻	98
	14. 家庭	400
	15. 人際	476
	16. 感情	183
處理情形 (處遇策略)	1. 輔導協談	5436
	2. 自殺評估	11
	3. 危機介入	6
	4. 資訊提供	59
	5. 協助與中心預約面談	21
	6. 邀請再次來電	95
	7. 結案	1319
處理情形 (建議中心處理)	1. 無	6244
	2. 追蹤	53
	3. 轉介相關資源	19
	4. 通報	5
	5. 建檔 (黑名單)	2
	6. 建檔 (列管)	9
如何知道 1995 專線	1. 家人朋友	303
	2. 政府 / 醫療 / 社福或其它機構	1470
	3. 報紙電視	628
	4. 網路	142
	5. 海報	1
	6. 其它	72
	7. 不願透露	12
	8. 未詢問	3673
BSRS 量表檢測	1. 一般個案	14
	2. 高危機個案	16
自殺危險程度量表檢測	1. 無	3
	2. 低	1
	3. 中	0
	4. 高	10

個案總數：8592

有效個案：6300