



新竹市生命線協會  
員工協助服務中心

## 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

從心調適

後疫情時代，面對生活、家庭及工作的改變，該如何調適自己的身心狀態呢？讓員工協助服務中心(EAPC)陪伴你一起從心調適！

員工協助服務方案委由「社團法人新竹市生命線協會-員工協助服務中心(EAPC)」以電話、E-mail、面談等，提供下列服務：

- ◆ 聊聊熱線：由個管心理師提供諮詢服務
- ◆ 個別諮詢：聊聊熱線後依評估情況提供各項專業諮詢服務
- ◆ 服務時段：平日 09:00-19:00

相關服務費用由公司/機關全額負擔，請同仁善加運用

「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 張祖琰



110年是不容易的一年，突如其來的疫情升溫打亂了很多既定行程，不得不做出改變的包含自殺意念服務、訓練課程、諮商服務以及企業活動等，唯一不變的是生命線1995專線不中斷的服務。記得在疫情最嚴峻的時候，我們曾為了顧慮志工的健康，考量是否要暫停接線服務，令人動容的是志工夥伴們堅定的表達：「這時候正是民眾最需要我們的時候，絕對不能停止服務」！這精神正展現了生命線的核心價值。二十年前，正是這樣的精神讓祖琰感動，接了生命線理事長一職，時至今日，再度擔任理事長，志工夥伴們這樣的精神，依舊令祖琰感動，在此向志工夥伴致上最誠摯的感佩之意！

這一年，感謝大家的齊心努力，我們的業務穩定發展，也順利再度取得勞動部勞動力發展署人才發展品質管理系統(TTQS)銅牌，未來在辦理課程上我們期許更加精進，讓志工夥伴及一般民眾各項諮詢服務及心理健康知能獲得更全面的提升。

另外，員工協助服務中心(EAPC)也通過辦理「員工協助方案專業人員職能導向課程認證」(ICAP認證課程)的資格，預計111年會再辦理第二期班，為企業公司培訓更多員工協助方案的人才。

疫情逐漸趨緩，隨著疫苗覆蓋率的提升，相信來年是我們再度起飛的一年，期許所有的志工夥伴及工作同仁，一同攜手向前，共創生命線另一個成長高峰。

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

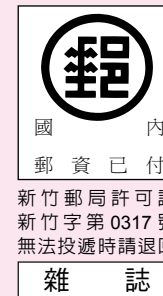


社團法人

新竹市生命線協會



千里一線牽，幫助在耳邊



## 版面提要

第一版 協會花絮  
第二版 成果分享  
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：張祖琰

督導：嚴惠馨  
編輯小組：陳適如  
網址：http://www.lifeline-hc.org.tw/  
E-mail: lifeline@msa.hinet.net  
郵政劃撥：01212124  
戶名：社團法人新竹市生命線協會

竹市生命線季刊 第111期

## 1995 自殺防治專線 46期協談志工儲訓招生簡章

新竹市生命線協會47年來用心建構健全的訓練體系，提供參訓學員學習與成長所需的設備及資源，歡迎對助人工作有興趣之社會大眾加入生命線，服務他人，成為最專業的志工，讓我們一起為社會注入生命的力量！

- 一、訓練目的：
1. 為提昇自殺防治服務1995協談專線暢通，特辦理電話協談志工儲備訓練。廣納社會有服務熱忱人士，共同推動社會關懷。
  2. 推廣輔導概念與溝通協調技巧。
  3. 增進自我了解及培養良好人際溝通能力。
- 二、訓練對象：(預計招收40名，未滿25人本會保留延後開課權利)
1. 年滿20歲以上，高中職以上畢業，身心健康有服務熱忱，且對輔導工作有興趣。
  2. 需經由初步面談、性向測驗(電話協談志工需面對多元的民眾問題，強烈建議最近3年內有服用過精神科藥物者請勿報名)。
- 三、訓練時間及內容：自111年03月至111年12月止(詳見本協會網站公告)

| 階段   | 第一階段<br>自我探索研討                | 第二階段<br>輔導技術研習                | 第三階段<br>輔導技術基礎                                | 第四階段<br>輔導技術進階               |
|------|-------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------|
| 預估日期 | 3月-5月                         | 5月-7月                         | 7月-9月                                         | 10月-12月                      |
| 研習內容 | 1. 講習課程 14小時<br>2. 敏感度團體 12小時 | 1. 講習課程 14小時<br>2. 同理心團體 12小時 | 1. 講習課程 6小時<br>2. 輔導技術演練 12小時<br>3. 模擬見習 24小時 | 1. 講習課程 14小時<br>2. 實務實習 24小時 |
| 說明   | 講習課程：每週2小時/次 團體研習：每週2小時/次     |                               |                                               |                              |

四、考核方式：訓練共分四個階段，每個階段結束均實施甄選考核，合格者方邀請參加下一階段訓練。視各階段甄選標準彈性調整考核方式。

五、訓練地點：本協會訓練教室及團體教室。

六、研習費用：前三階段，每階段均酌收研習費2,000元整；第四階段免費。

七、報名時間：即日起至2月18日止(額滿為止)

- 八、報名方式：
1. 請備妥相關文件資料(文件繳交齊全，才算完成報名手續)：
    - (1) 報名表一份、(2) 身份證正反面影印本一份、(3) 學歷證明影本一份、(4) 一寸半身照片2張、(5) 第一階段研習費用(可採銀行轉帳)。
  2. 親自報名：(上班時間：週一至週五09:00~17:00至本協會1樓自殺防治中心報名)
  3. 網路報名：填妥報名表及備妥資料，傳E-mail: lifeline@eapcenter.org
  4. 郵寄報名：填妥報名表及備妥資料，郵寄至本協會(300020 新竹市北區集賢街3號)〈ATM方式轉帳→帳戶：新竹三信(代碼132)帳號：0039210555910〉

協會地址：新竹市北區集賢街3號 電話：03-524-0309



# 安心陪伴

## 疫情支持諮商方案

服務對象：新竹縣市受covid-19影響之民眾  
服務方式：經初談評估後，符合身分者可進行四次免費心理諮商  
服務地點：新竹市生命線協會(新竹市集賢街3號)  
服務期間：即日起至111年5月

本服務經費感謝中美集團&環球品園集團補助

## 課程預告

新竹市生命線協會  
員工協助服務中心

勞動部iCAP職能導向課程

【員工協助方案專業人員】

2022年第1期



本課程通過勞動部勞動力發展署職能導向課程品質認證，品質標準編號BHRT0027-20，認證課程查詢請至<https://icap.wda.gov.tw>。

即將招生，敬請期待  
請持續追蹤本中心官方網站





## 恭喜以下夥伴，榮獲 110 年度衛生福利部志願服務獎勵表揚



**銀牌獎**  
(服務時數滿 5,000 小時)  
嵇淑貞



**銅牌獎**  
(服務滿 3,000 小時)  
黃娛秋、王秀鳳、張翠琴、  
李玉瑛、謝采燕、張麗玉、  
曾鏞芬、黃惠玲、朱文琴

♥感謝各位志工的無私奉獻！  
有你們真好！



**金質獎**  
(服務滿 2,500 小時)  
黃琪婷、莊淑琴、吳慧雪、  
鄺碧芬、林秀玲



**銀質獎**  
(服務滿 2,000 小時)  
朱德容、蔡宜秦、鄭雅文、  
彭瑞民、林瑱瑱、鄭秀卿



**銅質獎**  
(服務滿 1,500 小時)  
張碧芬、鄧君琳、許美嬌

## 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

◎現金捐款：可直接至本會捐款

◎支票捐款：

支票抬頭【社團法人新竹市生命線協會】，  
請以掛號寄至本會，並請保留掛號存根聯。

◎銀行匯款捐款：

帳號：0039-21-055591-0

戶名：社團法人新竹市生命線協會

新竹第三信用合作社（代碼：132）

## 110 年自殺防治中心服務

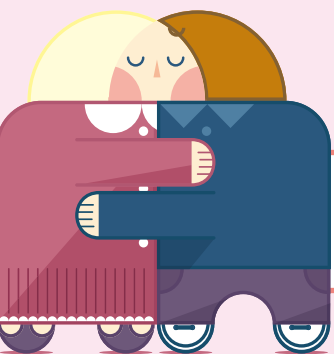
賴郁如



新竹市生命線自殺防治中心主要辦理 1995 專線新進志工招募訓練並日辦理在職志工的在職練，但很可惜 110 年因為疫情停辦新進志工的課程，不過所幸 8 月起疫情漸漸趨緩，中心抓緊空檔規劃了在職志工的實體與線上課程，截至 10 月底共辦理 79 小時的課程包含（職前訓練、職訓練課程與督導訓練課程），上課人次達到 1,260 人次，非常感謝志工們熱情的參與，雖然疫情仍在，但專業學習也持續不中斷！

另外，自殺防治中心申請聯合勸募基金會的計劃，進行在地自殺意念者的「關懷、陪伴與協助」，今年度 (1-10 月) 提供 32 位個案及其家庭成員關懷訪視，共計 281 人次；協助 17 位個案連結資源網絡，讓個案穩定情緒及改善生活困境，透過社工定期關心、提供情感支持與資源連結，陪伴個案減緩生活困境，調適情緒壓力，降低自殺風險，並連結在地行政與民間單位服務轉介、建立區域關懷資源網絡，一同守護新竹市居民的心理衛生。

此外，為了讓社區民衆更了解新竹生命線、1995 專線的功能與自殺防治的重要性，今年中心工作人員拜訪六個新竹網絡資源單位、辦理九場社區宣導活動與寄發文宣品給新竹市社區夥伴，期待將自殺防治的訊息傳至社區各個角落，邀請大家一同成為自殺守門人。



## 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

### ◎閱讀 居家防疫的必備良方

受疫情升溫影響及配合防疫規定，6-9 月暫停辦理課程，本會精選 12 本好書推薦給志工夥伴，做為居家防疫的心靈雞湯。陪伴志工透過閱讀，自我充實，安頓身心。

### ◎停課不停學 線上課程新挑戰

與疫情共存，逐漸成為趨勢，為響應防疫政策，部份課程改為線上同步遠距教學，遠距教學軟體的學習與操作是一大挑戰！志工們非常努力適應新的上課型態及使用教學軟體，使線上課程能夠圓滿完成。

在這個艱難的時刻，彼此互相幫助、相互支持、給予身邊的人力量，是本會與志工夥伴共同努力的目標。明年度的在職訓練開辦在即，歡迎志工踴躍參與！46 期 1995 協談專線志工儲訓熱烈招生中，邀請您呼朋引伴，一同散播歡樂分享愛。



自殺個案通報與實務演練 (林錫鈞 老師)



社會救助實務與資源應用 (謝家函 老師)



正念藝術治療 (楊淑貞 老師)

## 新竹市生命線協會捐獻芳名錄

110.1.1 ~ 110.10.18

| 姓名 / 單位 | 金額     | 姓名 / 單位     | 金額      | 姓名 / 單位         | 金額      |
|---------|--------|-------------|---------|-----------------|---------|
| 尤麗勳     | 2,000  | 柴衡萍         | 500     | 黃月              | 6,000   |
| 毛信勳     | 2,000  | 高嵩岳         | 2,000   | 黃忼英             | 22,000  |
| 王仁聖     | 2,000  | 張媚雲         | 2,000   | 黃美保             | 2,000   |
| 王美玲     | 2,000  | 張麗玉         | 300     | 黃祐聖             | 1,000   |
| 包曉天     | 2,000  | 許秋琴         | 2,000   | 黃勝凱             | 300     |
| 朱文琴     | 300    | 許綵宸         | 7,000   | 黃燦炤             | 2,000   |
| 何奇錫     | 1,000  | 許錦雪         | 300     | 新竹市東寧宮管理委員會     | 15,000  |
| 吳元凱     | 2,300  | 連國星         | 600     | 楊玉女             | 2,000   |
| 吳西海     | 2,000  | 郭今玄         | 1,000   | 楊俊勇             | 3,500   |
| 吳雅玲     | 2,000  | 郭白玲         | 2,000   | 虞孝成             | 22,000  |
| 李天在     | 8,000  | 郭虹君         | 600     | 詹定勳             | 2,400   |
| 李文傑     | 3,600  | 郭雅惠         | 2,000   | 鄧惠美             | 10,300  |
| 李玉瑛     | 300    | 陳永泰公益信託     | 50,000  | 趙安立             | 2,000   |
| 李威儀     | 2,000  | 陳坤欸         | 2,000   | 劉羅秀珍            | 10,000  |
| 李素卿     | 1,000  | 陳詩文         | 2,000   | 蔡宛芸             | 2,000   |
| 李雁儒     | 2,000  | 陳韻婷         | 300     | 蔡美玲             | 2,000   |
| 李稼玲     | 300    | 陳麗美         | 300     | 鄭慧娟             | 1,000   |
| 汪秀卿     | 300    | 陳麗鳳         | 2,000   | 鋼偉機械工程有限公司      | 20,000  |
| 沈欣怡     | 300    | 陶玉珉         | 2,000   | 戴文              | 300     |
| 周梅華     | 300    | 彭瑞民         | 300     | 戴慶彬             | 2,000   |
| 屈文華     | 300    | 曾琬琄         | 500     | 魏玉鑾             | 22,000  |
| 林錫鈞     | 2,000  | 曾鳳春         | 300     | 羅秀梅             | 300     |
| 洪秋欽     | 2,000  | 曾鏞芬         | 300     | 顧弘毅             | 2,000   |
| 唐麗英     | 2,000  | 程沁鈴         | 1,000   | ※ 以上捐款名單依姓氏筆劃排列 |         |
| 小 計     | 42,000 | 小 計         | 81,300  | 小 計             | 152,100 |
| 捐款總計    |        |             | 275,400 |                 |         |
| 設備費     |        | 張祖琰理事長爭取設備款 |         | 151,176         |         |

## 新竹市生命線求助個案統計表 (110年1月至10月底)

|                    |               |      |      |              |      |
|--------------------|---------------|------|------|--------------|------|
| 接案日分佈<br>(星期)      | 1. 星期日        | 964  | 婚姻狀態 | 1. 未婚        | 3864 |
|                    | 2. 星期一        | 1073 |      | 2. 已婚        | 1038 |
|                    | 3. 星期二        | 739  |      | 3. 離婚        | 561  |
|                    | 4. 星期三        | 1019 |      | 4. 同居        | 14   |
| 來電時段<br>(含信件 / 網路) | 5. 星期四        | 826  | 教育程度 | 5. 分居        | 6    |
|                    | 6. 星期五        | 941  |      | 6. 肄業        | 172  |
|                    | 7. 星期六        | 838  |      | 7. 不願透露      | 32   |
|                    | 1.07~12       | 2156 |      | 8. 未詢問       | 713  |
| 談話時間               | 2.12~17       | 2193 | 職業類別 | 1. 失業        | 45   |
|                    | 3.17~22       | 1685 |      | 2. 國小        | 93   |
|                    | 4.22~02       | 237  |      | 3. 國中        | 508  |
|                    | 5.02~07       | 129  |      | 4. 高中職       | 1094 |
| 個案狀況               | 1.5 分鐘以下      | 1550 | 職業類別 | 5. 大 (專) 學   | 2123 |
|                    | 2.06~15 分鐘    | 1646 |      | 6. 碩博士       | 526  |
|                    | 3.16~30 分鐘    | 1315 |      | 7. 不願透露      | 34   |
|                    | 4.31~60 分鐘    | 1289 |      | 8. 未詢問       | 1977 |
| 個案類別               | 5.61~120 分鐘   | 570  | 職業類別 | 1. 家管        | 532  |
|                    | 6.121 分鐘以上    | 30   |      | 2. 學生        | 395  |
|                    | 1. 第一次來電 (談)  | 582  |      | 3. 工         | 609  |
|                    | 2. 曾經來電 (談)   | 5611 |      | 4. 商         | 157  |
| 個案分類               | 3. 追蹤個案       | 30   | 職業類別 | 5. 軍警        | 3    |
|                    | 4. 無法判斷       | 177  |      | 6. 公教        | 309  |
|                    | 1. 有效個案       | 6396 |      | 7. 農林漁牧      | 0    |
|                    | 2. 無效個案       | 1893 |      | 8. 服務業       | 737  |
| 服務方式               | 3. 第三方通報      | 4    | 職業類別 | 9. 自由業       | 210  |
|                    | 1. 一般個案       | 6297 |      | 10. 特種行業     | 61   |
|                    | 2. 自殺意念       | 69   |      | 11. 醫護       | 6    |
|                    | 3. 自殺行為       | 3    |      | 12. 無業 (含退休) | 1335 |
| 性別                 | 4. 其他         | 31   | 職業類別 | 13. 失業 (待業)  | 981  |
|                    | 1. 個案自行來電     | 5583 |      | 14. 其他       | 120  |
|                    | 2. 溢線轉接       | 808  |      | 15. 不願透露     | 44   |
|                    | 3. 面談         | 0    | 職業類別 | 16. 未詢問      | 901  |
| 年齡                 | 4. 郵件 (Email) | 0    | 職業類別 | 1. 台灣        | 6366 |
|                    | 5. 網路服務       | 0    |      | 2. 外國        | 34   |
|                    | 6. 主動追蹤服務     | 0    |      | 1. 心智正常      | 2187 |
|                    | 7. 專業服務       | 0    |      | 2. 疑似病人      | 1852 |
| 年齡                 | 8. 其他         | 9    | 職業類別 | 3. 精神病患      | 1939 |
|                    | 1. 男          | 3457 |      | 4. 無法判斷      | 422  |
|                    | 2. 女          | 2854 | 職業類別 | 1. 無須就醫      | 2604 |
|                    | 3. 其他         | 89   |      | 2. 間斷就醫      | 316  |
| 年齡                 | 1.12 歲以下      | 0    |      | 3. 持續就醫      | 1591 |
|                    | 2.13~19 歲     | 89   |      | 4. 拒絕就醫      | 173  |
|                    | 3.20~29 歲     | 792  | 職業類別 | 5. 不願透露      | 93   |
|                    | 4.30~39 歲     | 1022 |      | 6. 未詢問       | 1623 |
| 年齡                 | 5.40~49 歲     | 1182 | 職業類別 | 1. 無         | 5476 |
|                    | 6.50~59 歲     | 1877 |      | 2. 藥癮        | 9    |
|                    | 7.60~69 歲     | 743  |      | 3. 酒癮        | 41   |
|                    | 8.70~79 歲     | 41   |      | 4. 毒癮        | 5    |
| 年齡                 | 9.80 歲以上      | 1    | 職業類別 | 5. 多重        | 0    |
|                    | 10. 不願透露      | 35   |      | 6. 其他        | 9    |
|                    | 11. 未詢問       | 618  |      | 7. 不願透露      | 23   |
|                    |               |      |      | 8. 未詢問       | 837  |

## 110 年度 1-10 月工作報告

### (一) 自殺防治中心

| 電話訪談、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   |
| 電話訪談              | 519 | 498 | 660 | 632 | 661  | 705  |
| 自殺關懷訪視計劃          | 家訪  | 5   | 3   | 12  | 3    | 0    |
|                   | 電話  | 16  | 21  | 42  | 27   | 32   |
| 服務項目              | 七月  | 八月  | 九月  | 十月  | 總計   | 去年同期 |
| 電話訪談              | 778 | 716 | 519 | 601 | 6289 | 5339 |
| 自殺關懷訪視計劃          | 家訪  | 5   | 5   | 2   | 3    | 38   |
|                   | 電話  | 24  | 24  | 5   | 43   | 243  |

| 志工教育訓練<br>(1-10 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 |
|                    | 10   | 120  | 64   | 1072 | 5    | 68   |

### (二) 社區心理衛生中心

| 服務項目  | 人次     | 時數     | 備註             |        |
|-------|--------|--------|----------------|--------|
|       | 1-10 月 | 1-10 月 | 已辦理場次          | 預計辦理場次 |
| 個案輔導  | 692    | 1003   | 電話諮商 / 追蹤及面談諮商 |        |
| 團體輔導  | 210    | 68     | 6              | 7      |
| 宣導講座  | 3021   | 29.5   | 20             | 30     |
| 守門人訓練 | 393    | 11     | 8              | 13     |
| 研習會   | 35     | 18     | 4              | 7      |

### (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                   |

## 110 年志工在職訓練 課程回顧

今年的志工訓練雖然因疫情打亂了原本的規劃，卻也讓志工專業的提升加入了一樣的元素，除了實體課程，協會也辦理了線上課程、好書推薦等，藉由多元的方式持續提昇志工專業輔導知能，促進自我成長，並增進志工團體凝聚力。

### ◎課程多元 反響熱烈

邀請不同的領域專家，拓展志工的專業視野，每堂課程學員皆認真參與、積極投入。課堂中的專注眼神、踴躍發言以及回饋表中的課後分享，都代表滿滿的收穫與喜悅！

「充分了解警察局勤務指揮中心系統與自殺個案通報流程，以及實務演練。」  
～林錫鈞 老師 - 自殺個案的通報與實務演練

「了解社會救助資源：低收入 / 中低收入戶之補助、急難救助、醫療補助、其他補助、育兒津貼、托育補助，以及食物銀行和資源大補帖等內容。」  
～謝家函 老師 - 社會救助實務與資源應用

「更有結構性地把握電話晤談時間。」、「同理心的表達需要學習及準備更多面向的字眼與詞句。」  
～施香如 老師 - 電話協談技巧

「馬醫師深入淺出，闡明扼要地闡述各類常見精神疾病與神經傳導物質的關聯，以及睡眠運動的重要性，使我獲益良多，謝謝馬醫師與協會辦理此課程。」  
～馬大元 老師 - 精神科藥物認識

「短期焦點的方式很實際，也會很有效。老師上課方式用非常有創意的方式，幫助我們與個案對話，很棒。」  
～林丞增 老師 - 短期焦點治療應用在電話會談

「對於失落更了解，除了親人、喪偶，也有被離婚、被解雇失業等，有更寬廣了解，謝謝老師及中心辦的課程。」、「許老師由不同的面向，讓我們了解失落與悲傷的關係。透過學員演練，學習到不同的諮商方式，很棒！」  
～許鶯珠 老師 - 悲傷輔導工作坊