



連江縣

員工協助方案(EAPs)

# 主管敏感度訓練場轉角～

## 提升職場健康管理力

宇聯心理健康事業群

陳如雯 諮商心理師



# 講者簡介

## 陳如雯(Ana)諮商心理師



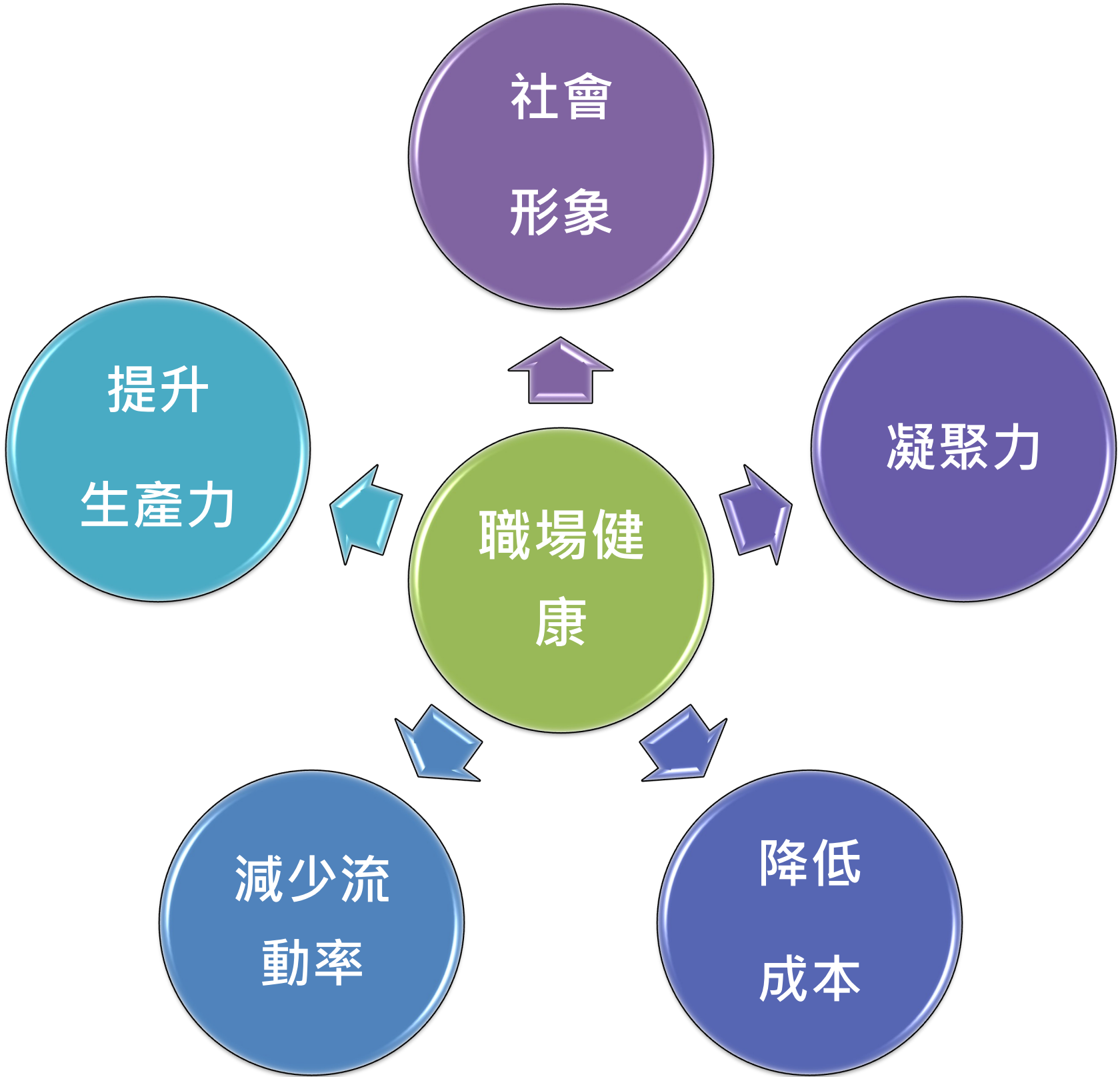
- 宇聯心理治療所心理師、宇聯管顧公司特約心理師
- 安侯KPMG會計事務所、台灣大哥大、中鼎工程、麥當勞、蝦皮、MOMO、全台物流、裕民海運、技嘉科技、考試院、法務部、僑委會、中選會、原委會、民航局、觀光局、彰化縣政府、澎湖縣政府、連江縣政府等各大企業、政府單位等特約講師
- 十餘年企業高階主管經歷
- 諮商心理師證照、勞工健康服務證照、甲級職業安全主管證照、倫敦牛津正念中心MBCT教師培訓I、II階證照、美國NGH催眠師證照、NAHA國際芳療師初階
- 專長領域：企業諮商、企業教育訓練、員工關係衝突因應、職場工作壓力情緒因應、職場探索與定向、高風險員工處理、自我探索成長團體帶領...等。



# 一、影響職場心理健

## 康要素與成因

# 職場健康對團隊的重要



# 職場健康促進定義

## 職場健康：國際組織WHO

- 在工作場所，由員工和管理人經由合作持續改善的過程。提供保護和促進所有工作者的健康、安全與福祉，並能維持工作場所的永續幸。(2010)

## 職場健康促進：行政院國民健康局

- 在工作場所推展促進健康的活動使員工身心靈都達到最合宜的狀態。(2007)



## 二、認識與辨識

高風險/高關懷同仁

# 高風險高關懷員工介入流程

## (一)、系統歷程

辨識問題

資源介入

系統因應

## (二)、關懷歷程

關係建立

評估階段

行動階段

## (三)、問題解決歷程

問題發現

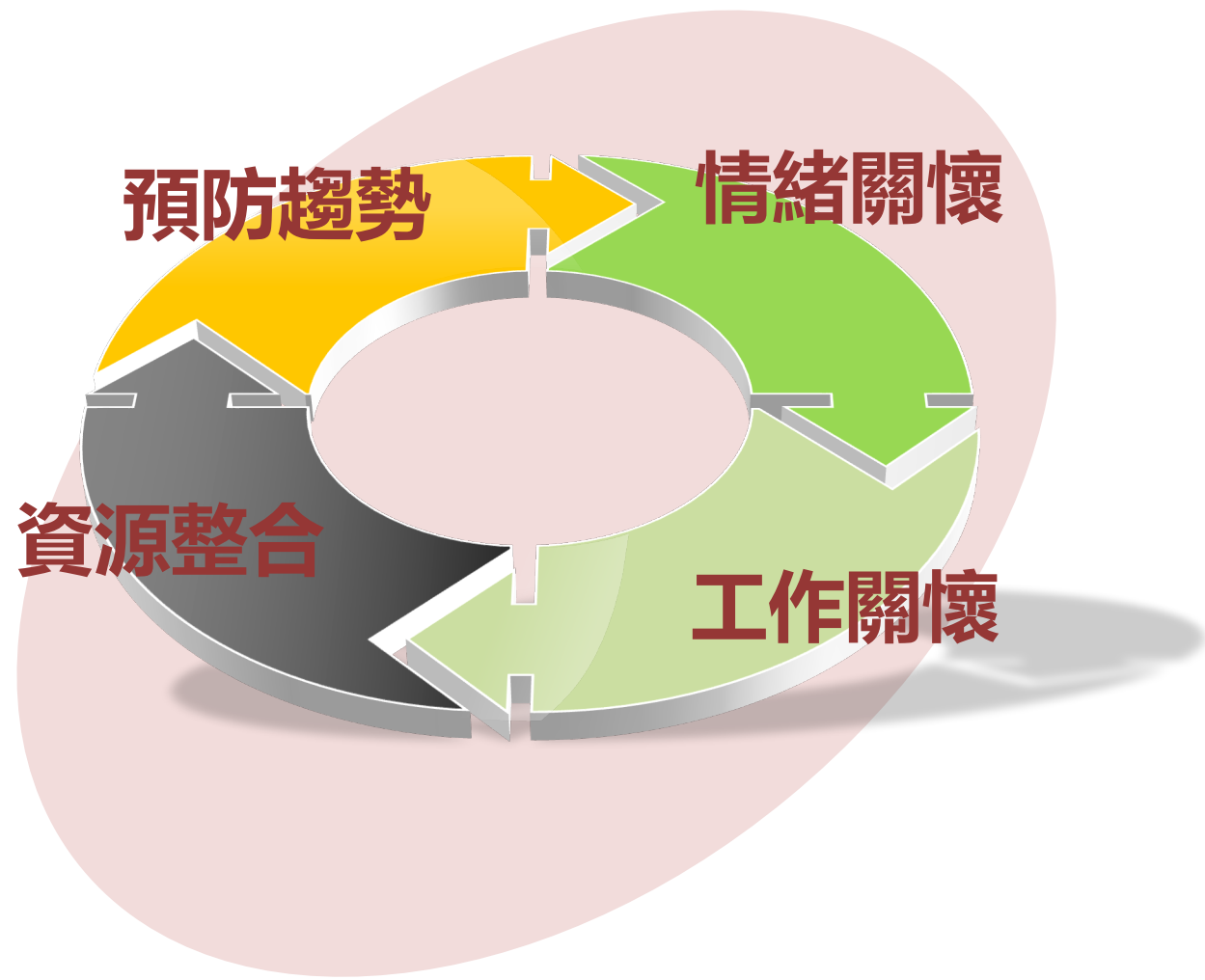
問題評估

問題解決

# (一)、系統歷程

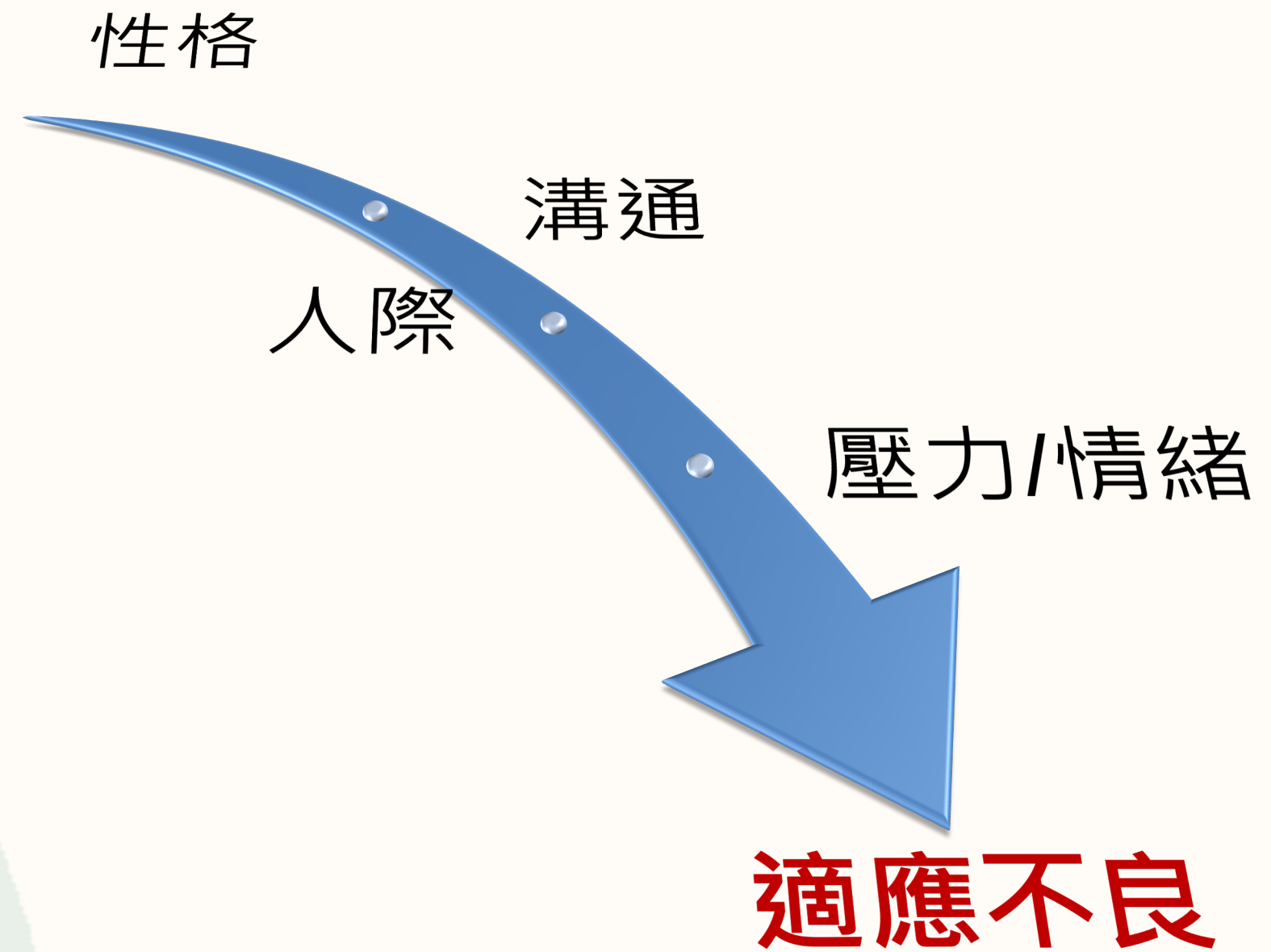


- 1 **一級預防**
  - 情緒關懷切入面
  - 工作關懷切入面
- 2 **二級預防**
  - 資源整合的必要性
  - 員工緊急事件協助
  - 主管緊急事件協助
- 3 **三級預防**
  - 資源整合的必要性
  - 高風險暨高關懷員工安心服務
  - 關懷支持團體

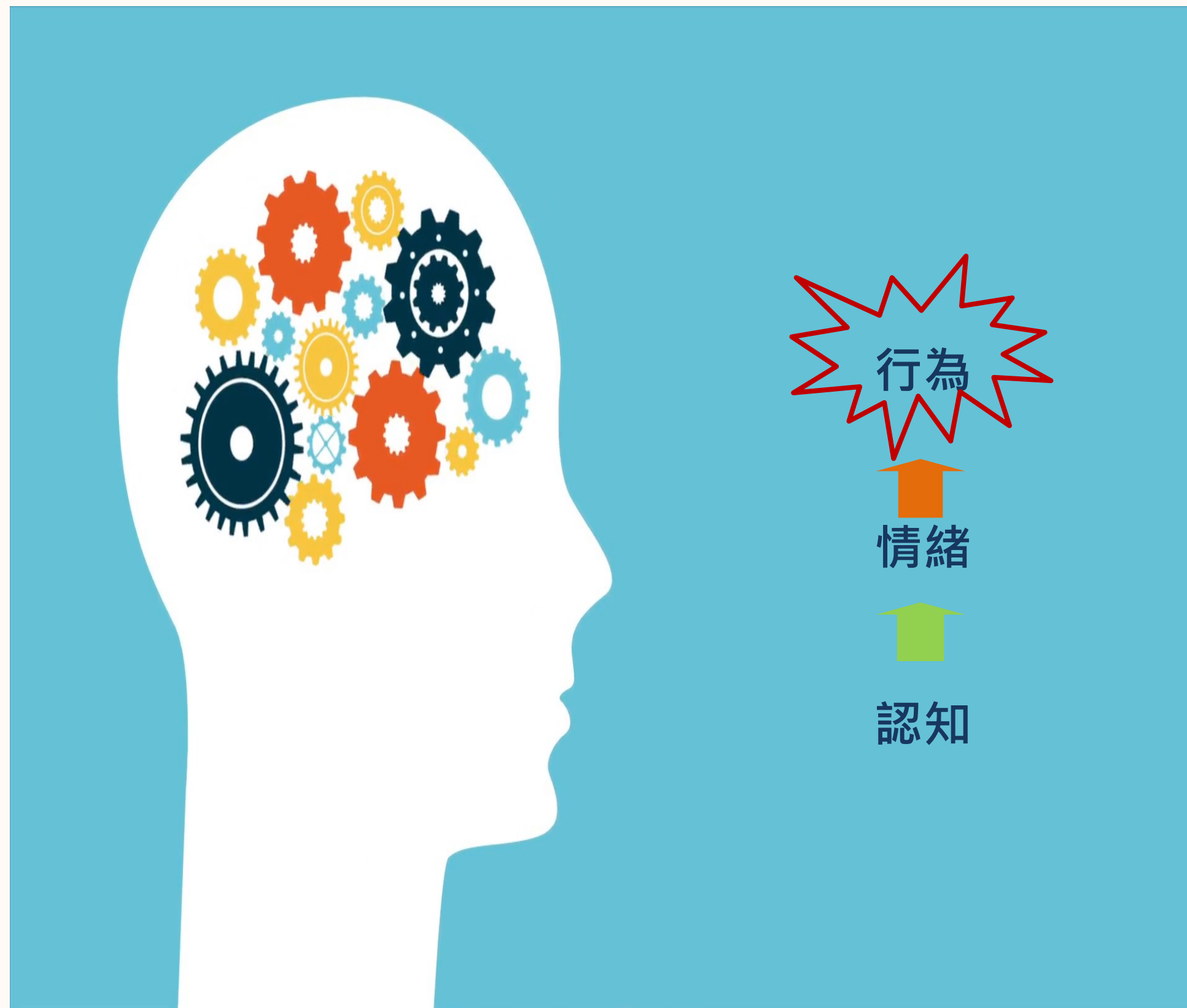




# 職場適應問題成因



# 如何辨識需關懷同仁





### 三、高關懷/高風險

## 員工類型與預防

# 職場常見的心理災害

憂鬱

焦慮

失眠

PTSD

過勞

職場不法侵害

# 焦慮



總是瞎忙的新手助理小A



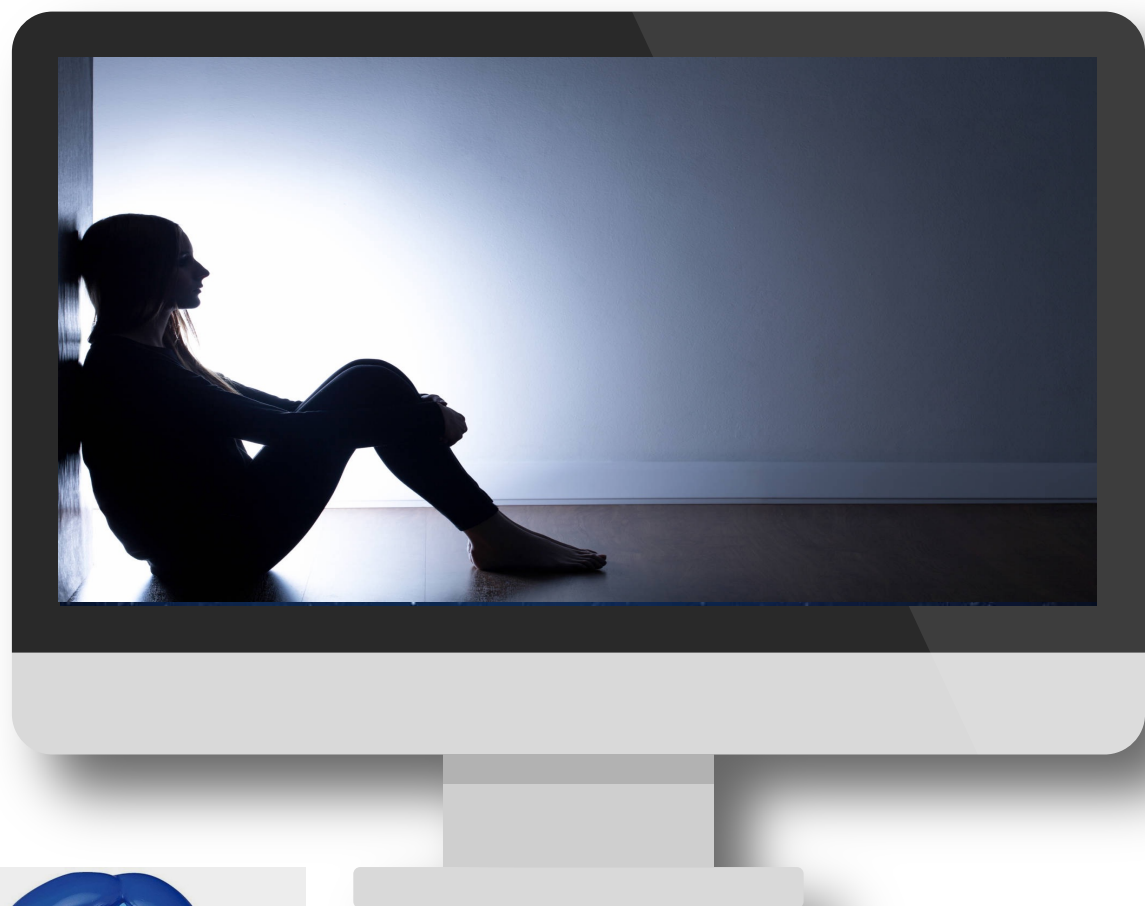
工作要求與內外資源趨於失衡



同仁可能的表現：

- ✓ 經常緊張過度而無能發揮實力
- ✓ 工作進度總是延遲
- ✓ 即使完成工作，心情仍無法放鬆
- ✓ 請假開始頻繁
- ✓ 工作績效不好

# 憂鬱



覺得我不夠好 的組長小B



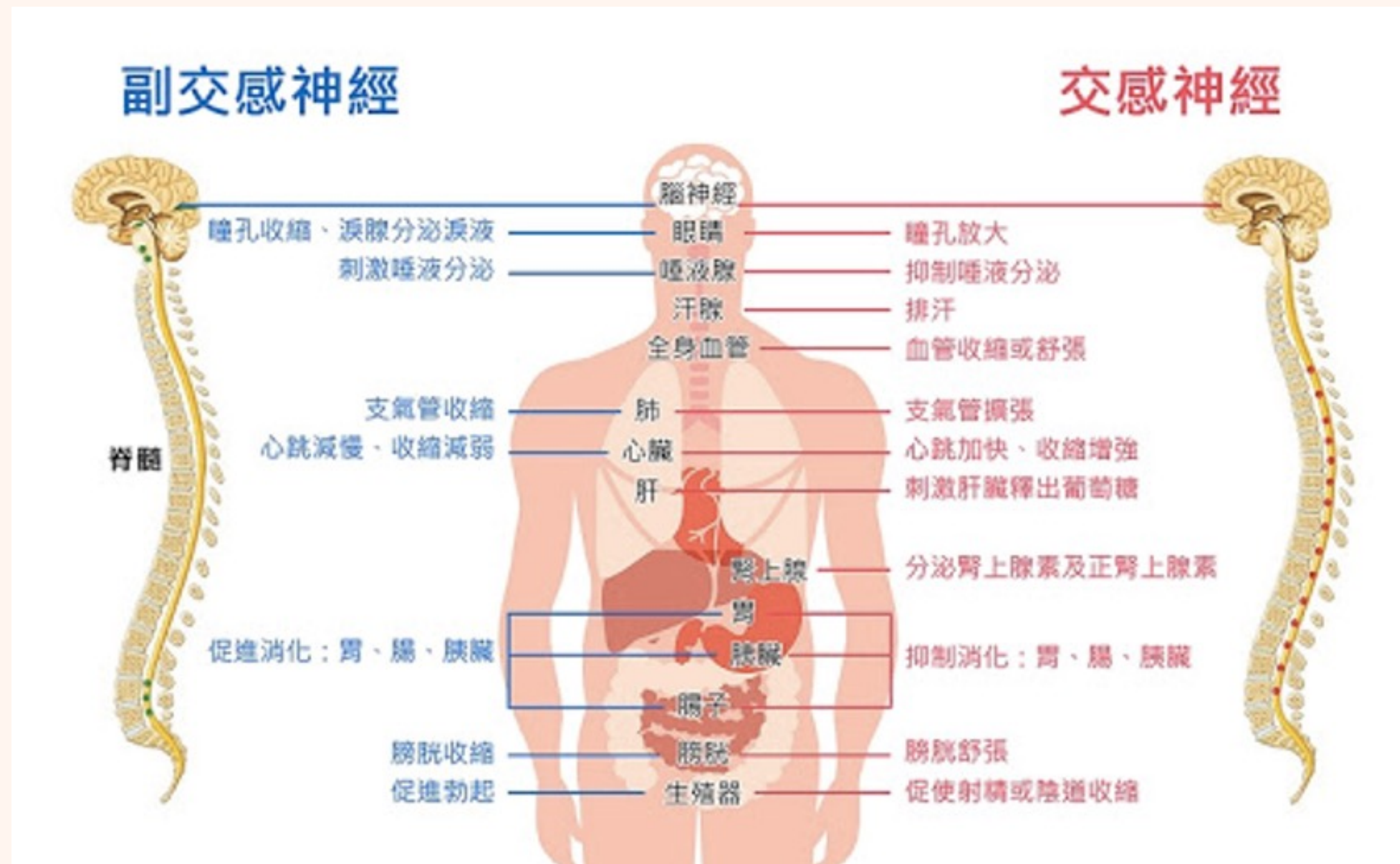
追求傑出表現的人才，  
常常是高風險群



同仁可能的表現：

- ✓ 追求完美的個性
- ✓ 悲觀負面的思考
- ✓ 長時間覺得情緒低落
- ✓ 失去活力，很疲憊
- ✓ 無價值感或過度罪惡感

# 自律神經 autonomic nervous system



# 職場不法侵害類型

## 肢體暴力

- 對他人用肢體力量導致身心受傷，如抓、推、扯、拳打、腳踢、咬、捏、撞、刺等。

## 心理暴力

- 刻意對他人使用權力、口語與肢體的威脅、貶低、欺凌、騷擾、排擠、辱罵、漠視。

## 語言暴力

- 詆毀、蔑視、嘲笑、恐嚇、干擾、歧視等言論、訊息(包含通訊軟體，如line、email等)。

## 性騷擾

- 性騷擾、性侵害、性霸凌不當的性暗示與行為等。



# 職場不法侵害-性別平權

## 性別工作平等法

- 1.規範對象：職場性騷擾行為。
- 2.要件：雇主對受僱者或求職者性騷擾。  
受僱者在執行職務時被任何人性騷擾。

## 性別平權於職場上的本質：

- 1.尊重他人性別、性傾向
- 2.不因性別議題而有偏見和歧視
- 3.工作評價不因性別而有所減損



# 性別平等工作法-修文 (2023.07.31)



名稱

	原法規	修正
名稱	性別工作平等法	<b>性別平等工作法</b> (簡稱性工法)
原因：鑒於本法係為保障工作權之性別平等，貫徹憲法消除性別歧視、促進性別地位實質平等之精神，爰修正本法名稱為「性別平等工作法」。		

# 性別平等工作法-修正 (2023.07.31)



## 延長申訴時效

	原法規	修正
一般性騷擾	向主管機關申訴 時效1年	知悉性騷擾事件2年內，事件發生5年內可申訴
權勢性騷擾	無	知悉性騷擾事件3年內，事件發生7年內可申訴； 最高負責人或雇主性騷，離職後1年內，事件發生10年內可申訴

# 性別平等工作法-修正 (2023.07.31)



## 申訴 & 監督

	原法規	修正
公司規模	30人以上應訂性騷擾防治措施、申訴及懲戒規範	10人以上需訂定性騷擾申訴管道
通知與調查結果	無	雇主收到性騷擾申訴即應通知地方主管機關（勞工局）；雇主調查認定屬性騷擾之案件，亦應將處理結果通知地方主管機關（性工法 第13條）
外部懲處機制	勞工局僅針對雇主未善盡處理性騷擾責任開罰	勞工局可直接對星騷擾行為人為雇主或最高負責人的情況開罰
外部申訴管道	無	由勞工局調查並要求雇主做必要處置（性工法 第32條之1）

# 性別平等工作法-修正 (2023.07.31)



## 被害人保護機制

### 提供資源

- 調查期間主動提供或轉介諮詢、醫療或心理諮商、社會福利資源及其他必要服務。縣市政府應編列預算，協助雇主來提供給申訴人服務。

### 隔離被申訴人

- 被申訴人具有權勢地位，且情節重大，為防介入調查，可在調查期間對其**停職或調職**。若調查結果，性騷擾情節重大，調查結果三十日內可不經預告終止勞動契約。

### 調整職務

- 若被申訴人為雇主或最高負責人，申訴人可依法申請**調整職務或工作型態**（如遠距工作）。

### 個資保護

- 除特殊情況外（本人同意、檢察官或法院依法需要），任何人、媒體、行政和司法的公示文書，皆不得揭露足以識別被害人身份資訊。



## 四、敏感度提升技巧

# 職場常見的諮詢問題

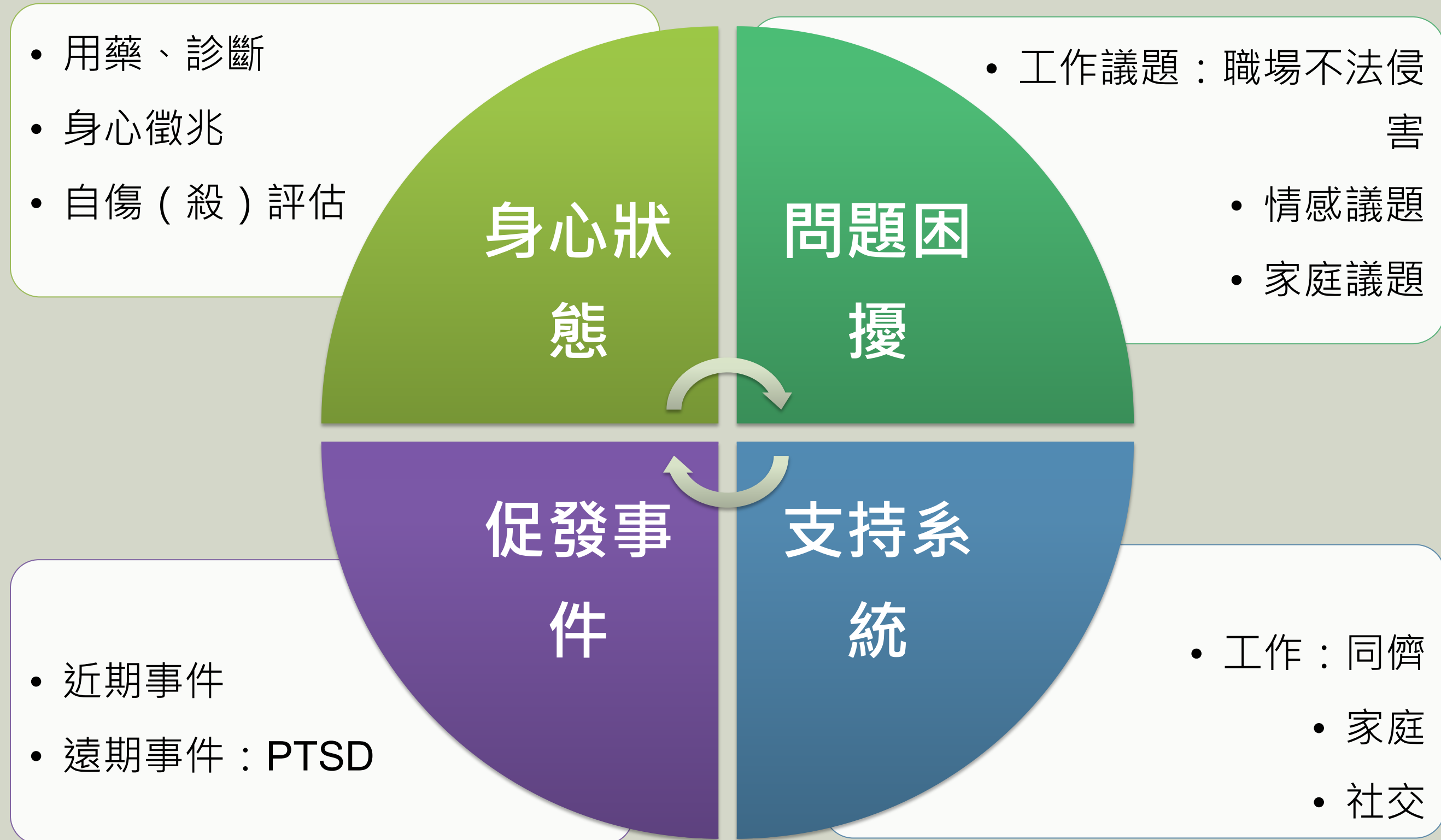
壓力/情緒

關係

工作管理

溝通

# 高風險高關懷員工危機評估





# TIPS

## 好的支持可事半功倍

1. 支持的目的：支持負向情緒，  
成為安全鎖，且有可能發現例  
外事件
2. 支持的方向：對情緒和感受的  
理解，非進行事實討論或討好  
式支持



TIPS

# 職場雙贏溝通技巧

## 自我傾聽 (內在)

- 我陳述我的觀察
- 我辨識我的感受
- 我把我這些感受和我的需求連結
- 我可以對他人或自己提出請求

## 傾聽他人 (模擬)

- 根據自己的觀察所得單純的陳述事實
- 猜想對方可能有什麼感受
- 猜想這些感受背後隱藏的需要
- 對他人提出請求

# TIPS

## 職場雙贏溝通技巧

### 設限功能

- 主管擁有適當規範行為的權力
- 同仁擁有掌控自己行為的權利

### 衝突重演

- 換位思考
- 第三者
- 重演衝突現場

### 具體做法

- 點出同仁的感受、想法和意圖
- 提供同仁其他替代性選擇
- 說出設限



員工發生危機時，可遵循以下流程進行關懷處

遇轉介：

1. 評估員工狀態：啟動分級系統
2. 建立聯繫機制：相關主管與同仁
3. 依循公司規定轉介：資源檢視

# 資源連結與轉介

## 內部資源

- 已建置流程/資源
  - 員工協助方案、人事、醫療單位
- 其他資源：同事、主管

## 外部資源

- 已建置資源
  - 政府、社服機構
- 其他資源：個人支持系統



## 五、職場常見實例



## 六、提升職場生活的 平衡 & 和諧

# 職場健康促進重點措施

## 宣導

- 心理健康重要性
- 介入機制

## 示範

- 主管重視
- 轉介

## 關懷

- 主動支持
- 辨識異常同仁

## 落實

- 明確且確實制度
- 政策執行



# 職場健康促進因應

