



國軍退除役官兵輔導委員會

Veterans Affairs Council, R.O.C.

員工協助方案 (EAPs) 說明

會

陳如雯 諮商心理師

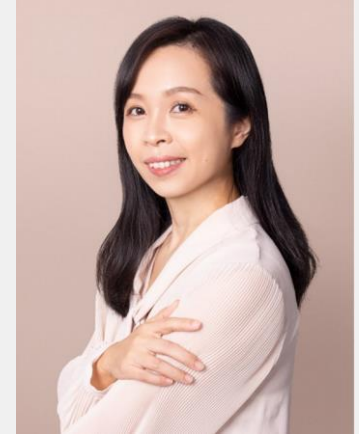
Email: worldwideunion.ana@gmail.com



宇聯心理健康事業群

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、經濟部、僑委會、中選會、原委會、民航局、觀光署、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
- 職場不法侵害調查會議特約專家
- 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。

『歡迎參與 & 認識員工協助方案』

認識篇

- EAP服務內容
- EAP使用方式

防治篇

- 認識過勞
- 過勞預防因應

技巧篇

- 職場與生活的壓力
- 職場工作生活平衡技巧

一、認識篇

員工。是公司最
重要的資產



員工協助方案
是什麼？

員工協助方案
可以幫助我
哪些方面？



員工協助方案 (Employee Assistance Programs, 簡稱EAPs)

來由 與發 展

美國企業：為解決員工影響工作因素，提升工作效能，演進至80年代較完備沿用至今。

國內：關注勞工身心健康，1999年由行政院勞工委員會勞工福利處開始於國內宣導服務，並漸漸推廣至企業



員工協助方案EAPs目的



工作組織為提昇員工生產力而設計

改善及提升職場心理健康



由“專業顧問”來協助員工找出及解決會影響個人工作表現的議題

協助找出影響工作表現並解決問題

如：健康、心理、家庭、財務、酒毒癮、法律、情緒、壓力、或其他個人議題等



「人」是單位的重要資產



剛入職的新人



蠟燭兩頭燒的
職業婦女



三明治的
中堅份子

員工協助方案EAPs初衷



你， 求助時機：問題發生初期

**是
重
要
的
資
產**

求助方式：自我求助、公司同事、
主管及相關部門推介

資源介入：由專業人士協助解決
問題

期待：讓員工能恢復、維持及提
升生產力

員工協助方案EAPs 預約服務特性

簡單

便利

保密

多元
工具

依您
時間

即時
性

員工協助方案EAPs --如何使用

步驟一、選擇預約方式

- 諮詢專線：02-2986-7890 (9AM-9AM)/0800-098-985(24HR)
- 電子郵件：world.wide.union@gmail.com
- 通訊軟體：專屬Line

步驟二、專業諮詢師線上諮詢

(至少需要20~30分)

步驟三、視狀況轉介進階諮詢，將由專人聯繫後續事宜

員工協助方案 EAPs – 資訊

國軍退除役官兵輔導委員會 員工協助方案

(Employee Assistance Program, EAP)

退輔會非常重視同仁工作、生活、健康福祉，
期待藉由完善員工協助方案提供，營造友善職場環境，
以確保每位同仁都能在良好工作環境下發揮所長，
並做好工作生活平衡的管理。

心理諮詢

心理健康、家庭關係、
兩性議題等方面諮詢。

工作諮詢

工作壓力、職涯發展、
人際關係等方面諮詢。

管理諮詢

管理溝通、績效評估、
衝突管理等方面的諮詢。



醫療諮詢

醫療保健、疾病預防、
健康管理等方面諮詢。

法律諮詢

車禍、消費、遺產、
婚姻等方面諮詢。

理財諮詢

保險規劃、稅務規劃、
財富投資等方面諮詢。



員工協助方案服務皆由專業EAP諮詢師提供，
並受隱私保密政策保護，未經當事人同意，不會透漏資訊於第三方。

尋求
協助

☎ 諮詢專線：02-2986-7890(9AM-9PM)

0800-098-985(24HR)

✉ 電子郵件：world.wide.union3@gmail.com

線上
諮詢



員工協助方案EAPs安心服務

預約模式

- 自行預約
- 轉介服務

使用原則：免費與次數

- 面對面EAP諮詢服務：依貴機關內部公告之額度享免付費服務
- 電話與電子信箱EAP諮詢服務：完全免費，無限次數

保密原則與保護：安心

- **保密**：EAP服務都是保密，您的隱私權會受到完整的保障。
- 保密例外：危及您或他人生命財產安全，將啟動危機處理機制。
- 保護協助：**在徵詢您的同意下**，協助您與公司溝通與運用資源。

員工協助方案EAPs使用時機

- 1.情緒狀態**：情緒起伏或習慣改變**超過二週**且感到不適。
- 2.工作方面**：工作上遇到困境影響表現，如溝通、管理、壓力調適、人際關係等出現適應問題。
- 3.生涯議題**：想更瞭解自己的特長、優勢，與現狀是否相符時。
- 4.特殊或突發事件**：家庭衝突、感情議題、重要人物過世、受傷生病、經濟狀況、法律相關議題、職場暴力等。

職場常見的諮詢問題

壓力情緒

工作管理

溝通

關係



二、防治篇

認識與預防過勞

職業倦怠 burnout

世界衛生組織(WHO)首度將「職業倦怠」納入國際疾病分類，於2022年1月正式生效。WHO指出，職業倦怠有三症狀：

- 1、感覺精力耗竭，筋疲力盡
- 2、跟工作產生抽離，或對其感到消極、憤怒嫉俗
- 3、專業效能減低



認識壓力結構



- 壓力源
- 壓力中介/壓力反應
(覺察)
- 壓力 (感受)

壓力與情緒因應模式運作

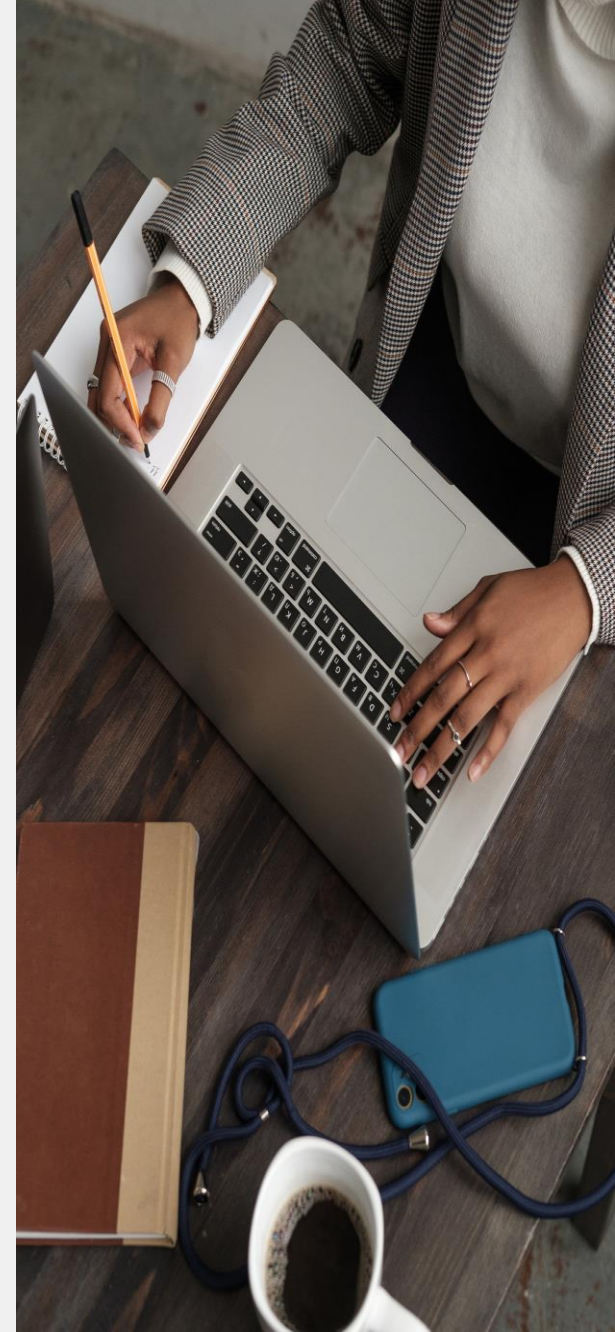


如何『具體』評估壓力

1、量尺問句

2、研究測驗

3、儀器檢測



1、量尺問句自我檢測



問題確認

設定評分（如1-10分）

自我監測

2、研究測驗

宇聯
EAP
身心
關懷
網站

簡式健康量表

台灣人憂鬱症量表

伯恩斯焦慮量表



3、儀器檢測



心律大師® 腕式生理監視器

ANSWatch® Model TS-0411

- 自律神經
- 交感
- 副交感
- 平衡指標
- 心律不整
- 血壓
- 心跳
- 中醫脈診
- 自動分析儀

心電圖機、血壓機、神經診儀的微小化綜合體

- 世界首創
- 台灣美國臨床驗證
- 全球專利
- 個人/診所/學校/醫院

醫療器材GMP
衛生署立案登記
ISO 13485
CE Mark
EN 60601

什麼是心跳率變異度？(HRV)

HRV
Heart Rate Variability

HEART RATE

RR1 RR2 RR3

P R T
Q S

放大後可發現波形間距其實是不同的

看似間距相同的波形

eureka 舒壓儀



你...過勞了嗎？



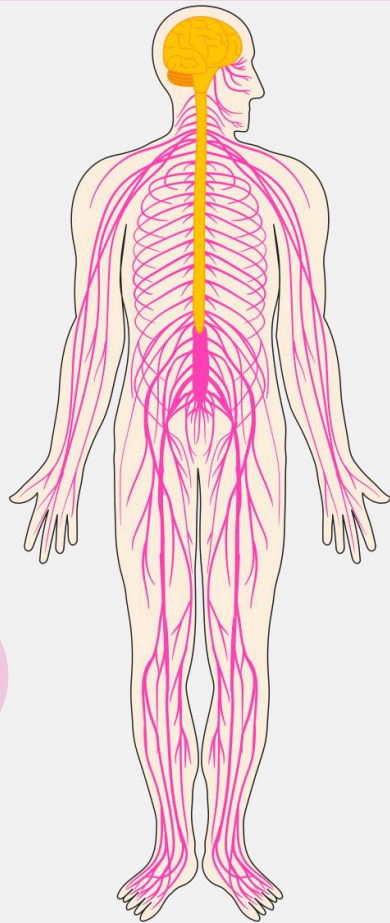
過勞 burnout



職安署：

職業促發腦心血管疾病

過勞 burnout

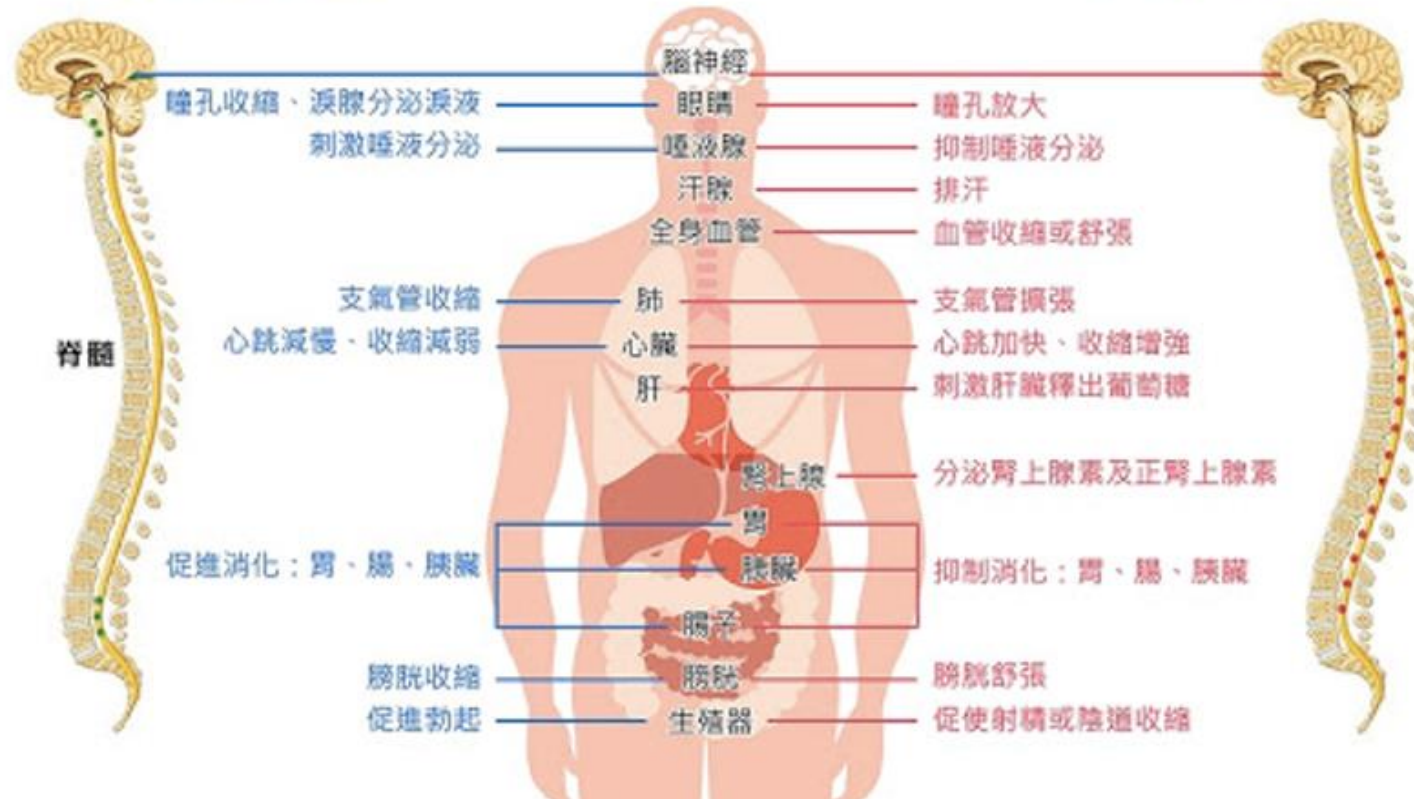


自律神經的失調，容易
引發腦心血管疾病。

自律神經 autonomic nervous system

副交感神經

交感神經



自律神經失調第一型

興奮的交感，低落的副交感



容易出現三高、心血管疾病、失眠、焦慮等狀況，脾氣較難控制，情緒發洩較難以緩衝。
可能衍生：職場霸凌、人際溝通、決策失準

自律神經失調第二型

低潮的交感，過高的副交感

會疲倦、想睡、缺乏活力、免疫力下降，容易衍生其他疾病。



自律神經失調第三型

低潮的交感，低落的副交感



像是退化的老人，身心整體退化，宛如重症患者。

自律神經失調第四型

高張的交感，過高的副交感



抗壓性高、外觀感覺看起來很好
，但內在其實是快爆炸的氣球

透過科學儀器檢測壓力



心律大師® 腕式生理監視器

- 自律神經
- 交感
- 副交感
- 血壓
- 心跳
- 心律不整
- 脈診
- 自動分析儀

ANSWatch® 專業頂尖型 Pro



• 世界首創
• 美國台灣臨床驗證
• 工研院協同開發
• 全球專利

台灣科學地公司 Taiwan Scientific Corporation

HRV壓力知覺檢測：自律神經、心臟



BCI職業性格：腦波

「心」是最重要的器官：HRV



- 自律神經檢驗
- 心律不整檢驗
- 二尖瓣膜閉鎖不全檢驗
- 過勞值診斷
- 器官健康初步判斷



無聲的殺手：動脈硬化

- 每個人的動脈都正在硬化中，只是如何緩解它硬化的速度而已。
- 動脈硬化在腦部：腦中風。
- 動脈硬化在心臟：心肌梗塞。
- 在腿部：有壞死、截肢風險。



HRV三招判斷動脈硬化的可能性

第一招：HRV活性值低

心跳(HR)： 86 次/分鐘

心跳標準(次/分鐘)

心跳數	50以下	50-60	★ 61-80	81-100	100以上
	太低	偏低	正常	偏高	太高

自律神經總活性(HRV)： 25 ms

HRV自律神經總活性標準(ms)

年齡	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95
男性	60	56	46	41	36	31	29	27	26	25	20	20	17	15	12	10	8
女性	65	60	50	44	39	34	31	28	26	25	20	20	17	15	12	10	8

您的HRV標準值

您的HRV生理年齡

您的HRV生理年齡： 60.0 歲

第二招：LF/HF比值過高

交感神經活性(LF)： 181

副交感神經活性(HF)： 42

交感神經活性(LF%)： 81 %

副交感神經活性(HF%)： 19 %

LF%交感神經活性標準 HF%副交感神經活性標準

LF%	20以下	20-40	40-60	60-80	★ 80以上
HF%	★ 20以下	20-40	40-60	60-80	80以上
	太低	偏低	正常	偏高	太高

交感/副交感平衡指標(LF/HF)： 4.3

LF/HF 交感/副交感平衡指數標準

LF/HF	0.3以下	0.3-0.8	0.8-1.5	1.5-3.0	★ 3.0以上
	副交感過盛	副交感稍強	正常	交感稍強	交感過盛

不規則心跳數： 0 次/5分鐘

不規則心跳數標準 (五分鐘內發生次數)：

發生次數	★ 0 次	1-3 次	4 次以上
	正常	身體移動或咳嗽	*可疑心律不整

*應以ANSWatch Manager進一步分析

其它HRV參數：

VLF	Total Power	Variance	RMSSD	PNN50	Test Pressure
402	625	625	12	0	60

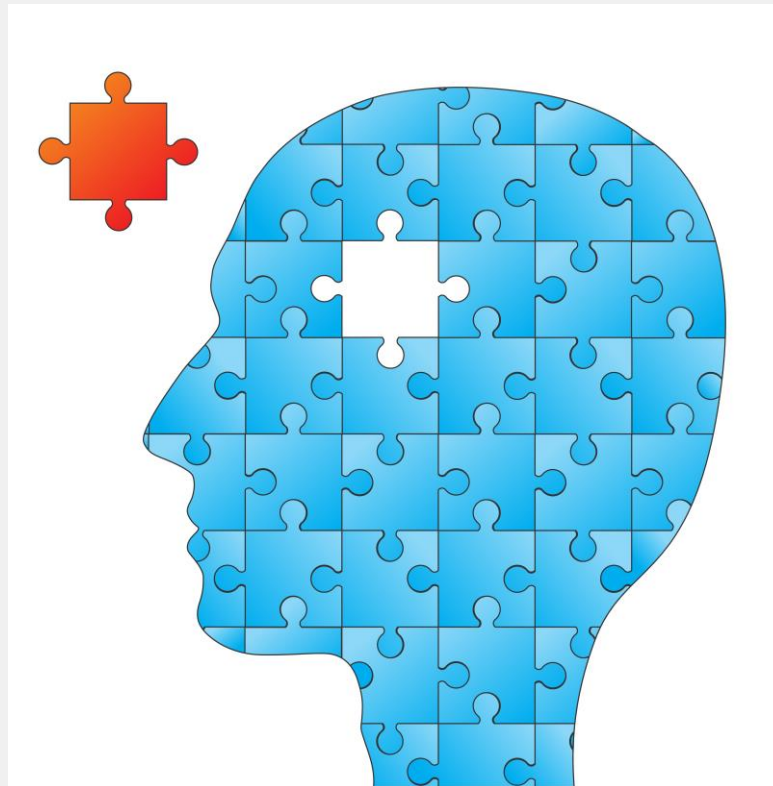
第三招：血壓值

- 高血壓—收縮壓 $\geq 140\text{mmHg}$ 或舒張壓 $\geq 90\text{mmHg}$
- 血壓正常但收縮壓與舒張壓差異過大也可能是動脈硬化的現象！
- 舉例來說，收縮壓/舒張壓160/60比160/80中風的風險更高，這兩個數值拉距愈寬，代表大動脈硬化更嚴重。



大腦氣質百百種，
你是屬於什麼性格？

□ 性格可以用電腦檢測？

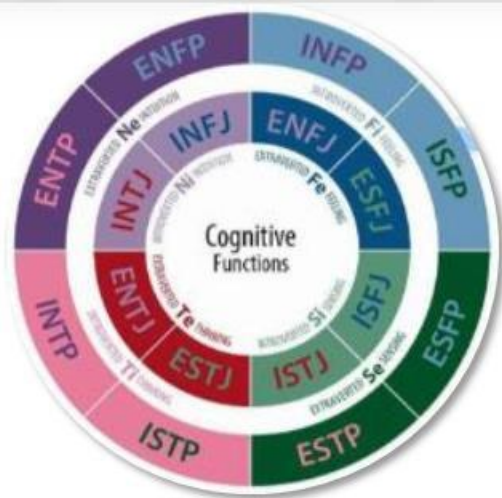


腦機介面儀，BCI (Brain Computer Interface)

神經大數據分析大腦氣質，藉由腦色類型檢視人際關係、生活態度、主要壓力來源讓我們生活中及工作上能取得平衡，更輕鬆以對我們的人生。



榮格的性格系統 - 心理學大師 “卡爾·古斯塔夫·榮格”



瑞士心理學家，近代心理學家的大師榮格，在人的性格上做出了突破的研究，目前世界上有許多各類的人格分類，都是用他的系統，或者他的衍生做出來的。他把人分成四類狀態，直覺、感官、感覺、思考，並且再分為內傾跟外傾，變成八種類型。

而他的學生，一對母女用這個方式完成了16型人格 - MBTI，目前為全世界最風行，也最為所有的企業、學校和教堂都使用的性格分類機制。

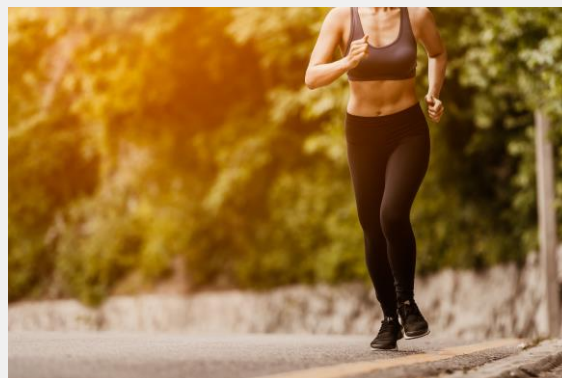
腦機介面儀(BCI) ~ 腦色MBTI之16種人格職業評量

MBTI榮格16項人格測驗/Sheila N. Glazov腦色理論

四個維度		
能量來源	外向型 (Extraversion)	內向型 (Introversion)
感知偏好	知覺型 (Sensation)	直覺型 (iNtuition)
判斷偏好	思考型 (Thinking)	感覺型 (Feeling)
認知態度	評判型 (Judging)	感知型 (Perceiving)

三、技巧篇

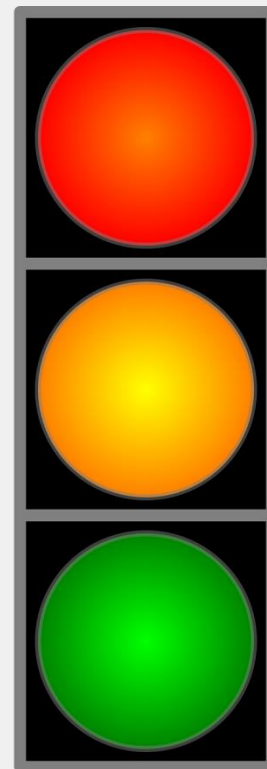
職家平衡



職家平衡快樂的員工

(身體、心理、心靈和諧平衡)

- ✓一級預防：工作、生活、生理和心理平衡，遠離疾病
- ✓二級預防：覺察身體、心理情緒警訊，預防疾病
- ✓三級預防：確定病兆，正面迎擊疾病



平衡 Balance

- 職家平衡
- 身心健康平(均)衡
- 關係平(均)衡



不平衡 → 焦慮

- 不確定性、不可預期
- 變動性
- 突如其來
- 模擬兩可
- 例行公事
- 空虛感

常見職場壓力調節失調

工作壓力源

- 工作環境
 - 組織管理
 - 人際關係
- 工作條件
 - 職務角色
 - 工作內容
 - 工作時間和地點



壓力反應

- 生理性症狀
 - 腸胃、心血管、呼吸、免疫系統失調
 - 頭痛、失眠、肌肉緊繃
- 心理性症狀
 - 疲勞、易怒、憂鬱、焦慮、注意力不集中
 - 人際關係不良
 - 工作無力感、無興趣
- 行為症狀
 - 吸煙、喝酒等刺激性行為
 - 飲食不正常、暴飲暴食、厭食
 - 怠工、低生產力



壓力疾病

- 高血壓
- 心血管疾病
- 自律神經失調
- 身心症狀：失眠障礙症、憂鬱症、焦慮症、等

職場常見的心理災害

憂鬱

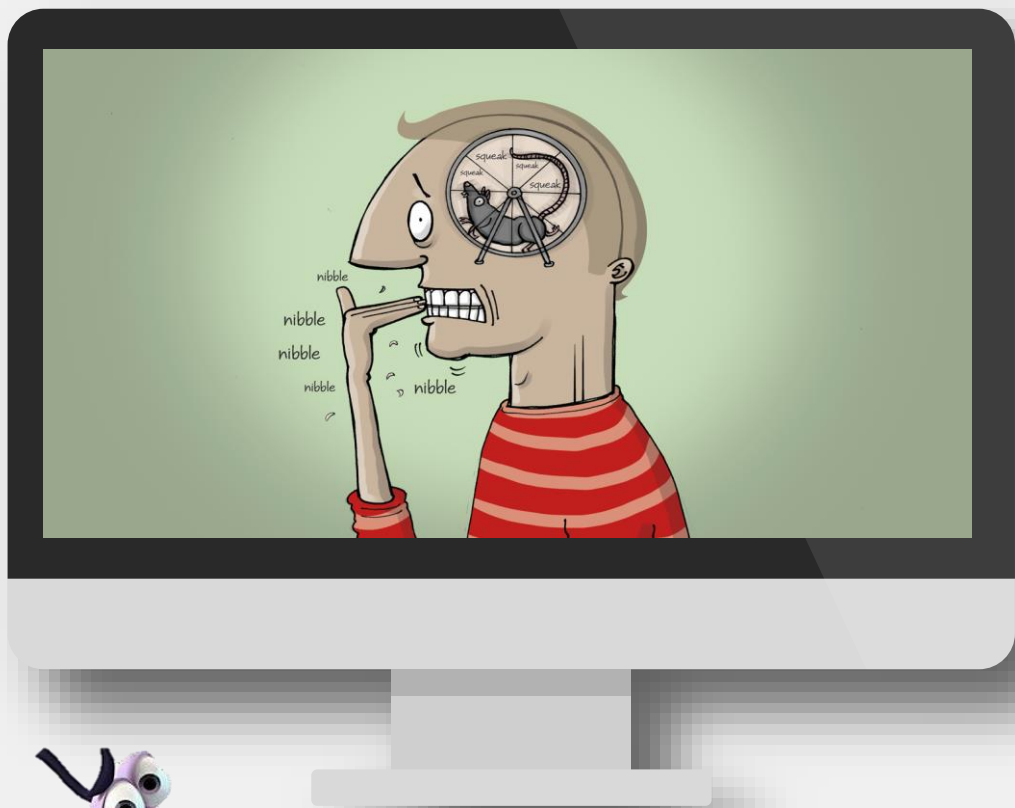
焦慮

過勞

PTSD

自殺

焦慮



總是瞎忙的新手助理小A

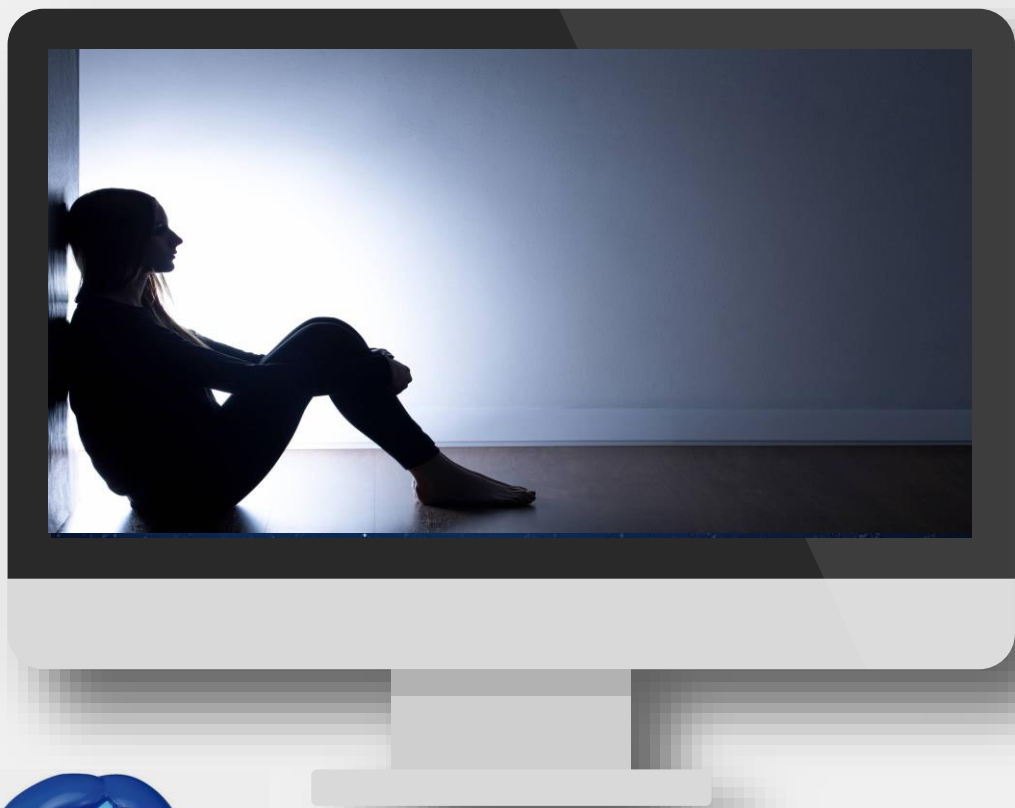


工作要求與內外資源趨於失衡



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



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

職場壓力評估指標



職家壓力: 個人 / 場域 / 關係



擁抱壓力

負面壓力

- 煩惱、情緒、痛苦
- 焦慮症、憂鬱症等身心症

正面壓力

- 緊要關頭、重要場合
- 專注力、資訊處理能力提升

如何擁抱壓力



壓力有用：大腦



壓力有用：心態

擁抱壓力轉換模式

預設模式網路

- 大腦根深蒂固記憶
- 無意識：自動化思考與行動
- 例：經常喝的拿鐵咖啡

警覺網路

- 介於兩者間切換器
- 覺察
- 例：阿！我怎麼又點了拿鐵咖啡

中央執行網路

- 大腦的總司令
- 刻意注意、思考
- 例：下次改點豆奶咖啡

提高情商力：四大幸福荷爾蒙

幸福荷爾蒙種類	效果	分泌法
多巴胺	主管情慾，讓人開心與滿足	得到「報酬」
血清素	與幸福感相關，能提振精神、預防憂鬱	適度運動、曬太陽、飲食、心跳加速活動
催產素	提高幸福感，提高社交能力，穩定不安情緒	肢體接觸、社交
腦內啡	紓壓、激發愉悅感	運動、飲食

提高情商力：增加四大幸福荷爾蒙

負責獎勵的**多巴胺**

- 完成一個任務
- 請著小小的成功
- 享受飲食、音樂

愛的賀爾蒙**催產素**

- 跟寵物玩
- 擁抱親朋好友
- 給予讚美

穩定心情的**血清素**

- 靜坐
- 音樂、舞蹈
- 曬太陽、親近大自然

減輕疼痛的**腦內啡**

- 精油
- 吃黑巧克力
- 運動
- 大笑

正夯的健康餐盤

哈佛大學公共衛生學院的健康餐盤建議



加拿大健康餐盤建議，2019年3月20日發布



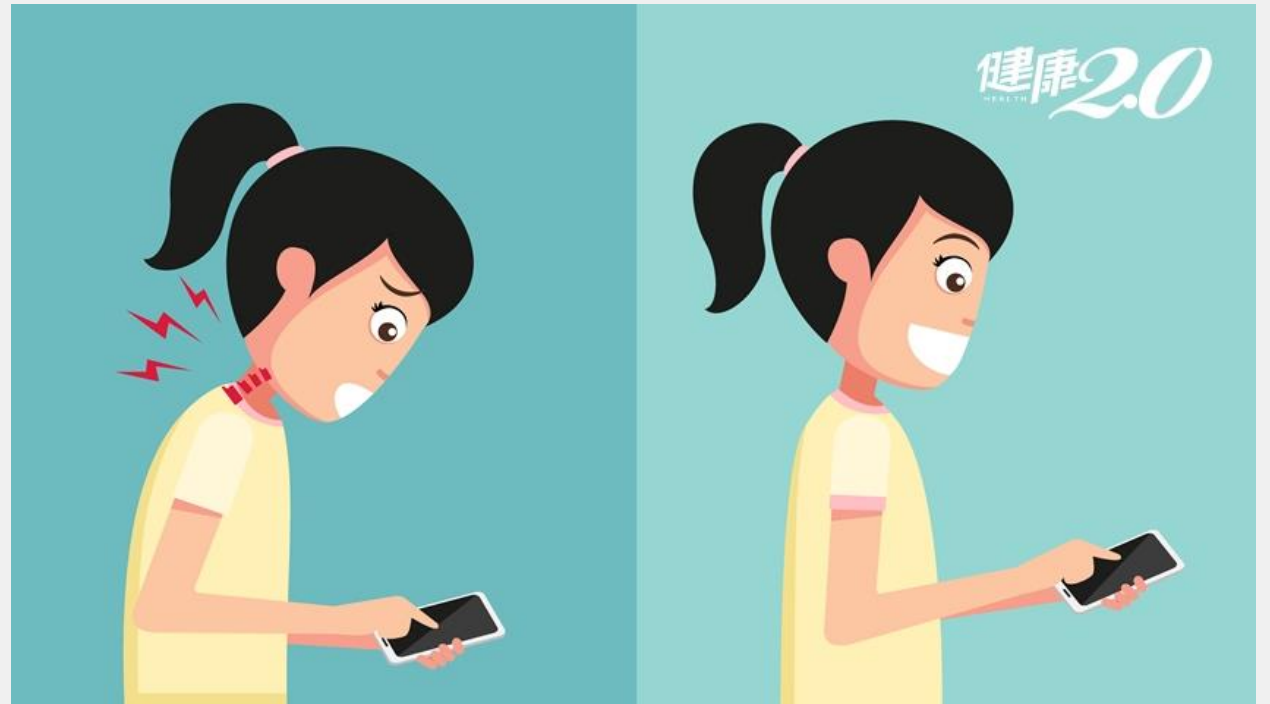
吃出健康與活力

⚙健康提示：

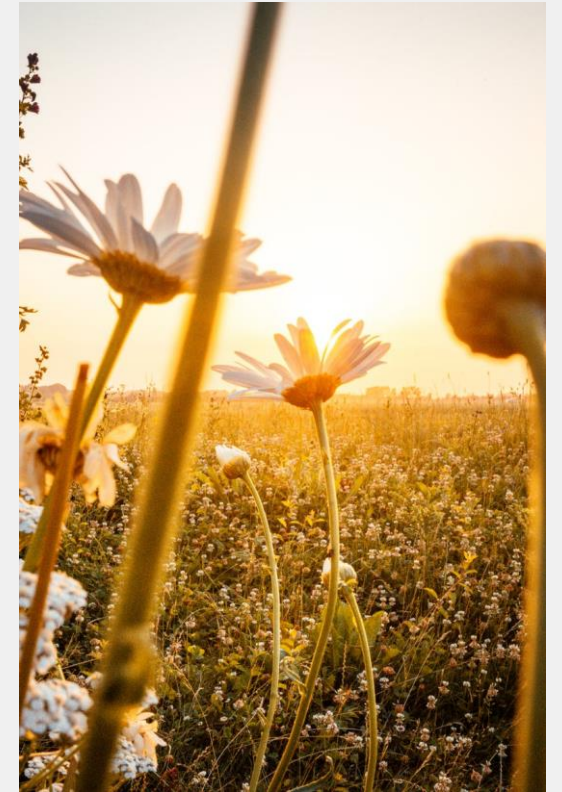
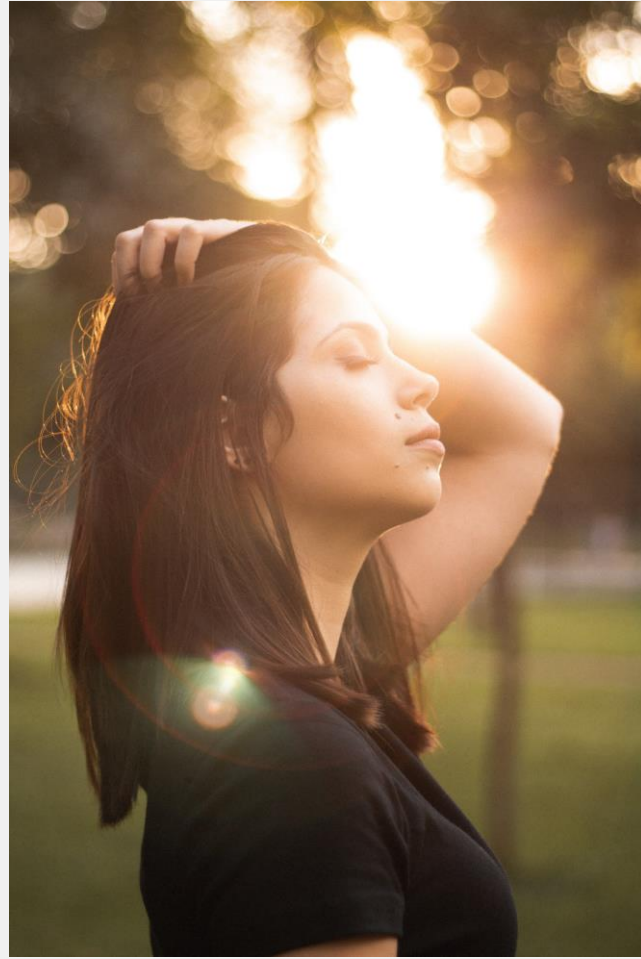
- 每餐多樣蔬菜，至少佔餐盤 1/3
- 全穀類，避免精緻澱粉，如:白米飯和白麵包，至多佔餐盤1/4
- 優良蛋白質為蛋、魚、雞、鴨、堅果，少量紅肉及乳酪可，至多為餐盤1/4
- 各式水果，至多佔餐盤1/6
- 大量喝水，至少為體重的30倍 (體重*30)

鬆肩軟頸三招式

- 1、抱頭伸頸
- 2、向外聳肩
- 3、舉手抬頭



呼吸放鬆實作



呼吸放鬆練習實作

腹式呼吸

- 深吸深吐

長吐氣呼吸法（1:2呼吸）

- 吸氣：交感；吐氣：副交感

壓力呼吸法(1:2:3)

- 1：吸氣：2:憋氣：3:吐氣

自我照護與經營

自我覺察

- 有意識的發現
- 重新選擇的機會

適時求助

- 支持系統
- 專業人士：[如員工協助方案](#)

經營生活

- 動態 & 靜態活動
- 開放學習

THE END~

謝謝聆聽

員工協助方案 (E A P s)

