

國軍退除役官兵輔導委員會 113年上半年度員工協助方案推動小組會議紀錄

壹、時間：113年8月22日（星期四）上午10時30分。

貳、地點：本會15樓會議室。

參、主席：人事處吳處長延君。

紀錄：林筱涵

肆、出（列）席人員：如附簽到名冊。

伍、主席致詞：（略）。

陸、報告事項：（略）。

柒、經驗分享：

由宇聯管理顧問有限公司吳副理嘉原說明本會113年1至7月使用員工協助方案（以下簡稱EAP）服務相關統計及回饋建議，如下：

一、使用EAP服務統計結果如下：

（一）使用電話（Line）關懷、電子郵件關懷、（0800）電話諮詢及個別諮詢合計178人次，其中以電話（Line）關懷方式使用最多（合計91人次）。

（二）使用EAP服務類別統計（不包含計費之個別諮詢），心理諮詢服務最多（合計126人次），諮詢內容包括個人情感、家庭、親子、人際關係等。另依次計費之個別諮詢統計，亦以心理諮詢為最多（合計18人次）。

（三）使用EAP服務性別統計，女性合計124人次、男性合計13人次，以統計經驗來說屬合理。

二、回饋建議：

（一）針對員工內部考核機制可以更完善，避免員工持續認為考評不公平，且針對部分職務轉換也較能有明確的管理指標，來協助主管進行管理上的指導。

(二)導入教練式領導訓練，協助主管與員工進行面談時，能適時給予積極地協助與教練式訓練方式，而非過去習慣的權威性管理。

捌、交流與討論

吳處長延君：

其實關懷員所具備的專業性不夠，反而會擔心善意的關懷同仁卻造成反效果，甚至讓自己變成需要被關懷的對象，亦有人事單位依規定處理同仁的申訴，同仁不服申訴決議，讓人事人員公親變事主。關懷員應如何扮演好自己的角色，避免出現上述事件？

吳副理嘉原：

關懷員最重要的任務應該是適度關心，並轉介正確的資源予需要的同仁，不要把責任扛在自己身上，如同我們心理師也有會自己的心理諮商師，關懷員不要忘記EAP的存在，當有需要時一定要求助，這都是很正常的事情。

吳處長延君：

謝謝吳副理針對本會提出的各項建議。

玖、臨時動議：無。

散會：上午11時40分。