

臺南市政府 109 年 EAP 多層次支持系統平台與種籽關懷員 培能實施計畫

壹、依據：

- 一、行政院民國 102 年 4 月 2 日院授人綜字第 1020029524 號函頒之「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」。
- 二、本府暨所屬機關學校員工協助方案實施計畫。
- 三、秉持市政發展五大主軸理念-打造溫暖「希望家園」之組織願景，培養人文關懷情操，型塑優質組織文化，營造友善健康職場。

貳、目標：

- 一、發現並協助同仁解決可能影響工作效能之相關問題，使其能以健康的身心投入工作，提升員工士氣及服務效能。
- 二、拓展關懷與助人的精神，透過招募甄選、訓練及管理，建立專業服務團隊與關懷網絡模式。
- 三、藉由多樣化的協助性措施，建立溫馨關懷的工作環境，透過走動式關懷服務，促進快樂健康工作職場。
- 四、導入在地專家學界進行跨域協作，發展關懷網絡互聯網，建立諮商領域人才媒合平台，共同協助推展員工協助方案。

參、主辦單位：臺南市政府人事處。(以下簡稱本府人事處)

肆、協辦單位：國立臺南大學諮商與輔導學系。(以下簡稱南大諮輔系)

伍、參加對象：(符合下列資格之一者，可報名參加)

- 一、本府人事處所屬人事機構之專任人事人員。
- 二、各機關具備關懷特質有助人使命感，自願且經機關遴薦之同仁。

陸、種籽關懷員任務：

- 一、主動關懷與積極傾聽。
- 二、適時發現員工問題並培養解決問題的能力。
- 三、資源轉介與持續關懷。

柒、辦理期程：109 年 1 月 1 日至 109 年 12 月 31 日止。

捌、實施內容：

一、種籽關懷員培能流程：

- (一)招募：由本府人事處就所需種籽關懷員人力適時招募或請各機關薦送具熱忱之人員參加。

- (二)甄選：由本府人事處與南大諮輔系專業師資群，協同評估篩選符合人員，參加專班培能。
- (三)培能：由南大諮輔系為本府員工協助種籽關懷員量身打造專業學程，以多層次支持系統設計關懷網絡，課程設計包括實務技術操作演練及課後作業，以瞭解學習成效。
- (四)關懷服務：以分組方式提供需求服務，主動關懷單位員工之身心健康，以營造互動良好之組織文化。
- (五)督導研討：依需要協助之個案，由專家提供引導建議，達到助人的目的。
- (六)主題回流：108年、109年種籽關懷員以標竿學習進行經驗交流，持續精進關懷與助人技巧，成為一個成就別人的「促發者」。
- (七)績優獎勵：年度內熱心投入助人工作著有成效之種籽關懷員，於年終另由本府人事處予以敘獎。

二、多層次支持系統平台課程-培能·增能·賦能及知識技術的分享協作

第一階段：109年種籽關懷員專業培能課程		
課程主題	時數	預定日期
如何成為一位好的助人者	6小時	109年1月
同理心訓練與技術操作	6小時	109年2月
敏感度訓練與問題發現與轉介	6小時	109年3月
員工身心危機的辨識與處理	6小時	109年4月
第二階段：EAP推動人員「隨班附讀」增能選讀 推動人員選讀南大諮輔系開設相關EAP學分課程，充分運用資源，擴大教育功能。		
第三階段：同溫層多面向支持系統賦能工作坊 辦理個案實務督導工作坊，由專家提供引導建議，達到助人的目的。		
第四階段：政學聯盟，跨域合作 南大諮輔系辦理相關專題研討發表，提供本府種籽關懷員參加名額		
第五階段：種籽關懷員主題回流與標竿學習		
108年、109年種籽關懷員以標竿學習進行經驗交流，精進關懷與助人技巧。	3小時	109年6月

三、種籽關懷員組織與管理：

(一)組織：本府人事處遴選所屬人事機構具 EAP 實務經驗之同仁與種籽關懷員成立關懷網，推動各項關懷工作，並擴散辦理至各機關。

(二)專業培能：參與種籽關懷員專業培能課程並進行個案研討，以建立專業服務團隊模式，確保助人品質。

(三)督導：由南大諮輔系具實務經驗人員擔任。

(四)工作內容及執行要項：

1. 協助推展關懷業務。

2. 發展關懷網絡互聯，運用團體力，一起幫忙一起相挺，燃燒自己也點亮別人，保持關懷員續航力，成為助人的擺渡者。

3. 針對關懷案例進行評估檢視並轉介相關資源。

4. 評估高關懷個案轉由本府人事處 EAP 個案管理人員追蹤，安排適當的臨床(或諮商)心理師，提供心理諮商轉介服務。

玖、種籽關懷員於進行關懷服務時，應遵守個人資料保護法、諮商倫理規範及保密責任。支持團體實務督導之所有紀錄，均應依專業倫理予以保密及保存，不得隨意外洩及提供給任何單位或他人。

拾、經費來源：

講師及助教鐘點費依行政院訂頒「講座鐘點費支給表」支給，本計畫所需經費由本府人事處相關經費項下支應。

拾壹、本計畫如有未盡事宜，得隨時檢討修正之。