**交通部員工協助方案人員專業訓練計畫(107至109年)**

107年4月11日交人字第1075004343號函訂定

1. 目標

為提供同仁專業服務及營造溫馨關懷的工作環境，透過3年專業訓練計畫，提升員工協助方案人員專業素養及技巧，進而達到強化員工協助方案服務品質之目標。

1. 對象

本部及所屬機關(構)辦理員工協助方案有關人員，包含第一線主管人員、關懷員及承辦員工協助方案人員。

1. 辦理時程及方式

於107年至109年辦理，由機關(構)自行辦理或薦送參加外部相關主題訓練。

1. 員工協助方案人員專業訓練一覽表

區分為第一線主管人員、關懷員及承辦員工協助方案人員，相關課程、時數及內涵如下：

(一)第一線主管人員(每年6小時)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 主題 | 時數(時) | 內涵 |
| 員工協助方案概論 | 6 | 1. 員工協助方案定義、目標、在機關(構)中的定位 2. 機關(構)員工協助方案服務內容、轉介流程及與管理工作之連結 |
| 同理心與敏感度 | 6 | 同理心、員工情緒辨識及職場常見問題 |
| 衝突管理 | 6 | 瞭解衝突發生的原因及溝通管理技巧 |
| 總計 | 18小時 | |

(二)關懷員(每年6小時)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 主題 | 時數(時) | 內涵 |
| 員工協助方案概論 | 3 | 員工協助方案定義、目標、在機關(構)中的定位、機關(構)員工協助方案服務內容及流程 |
| 關懷員的角色與功能 | 3 | 關懷員的角色與功能、問題處理與資源轉介的能力、保密與專業倫理 |
| 關懷輔導與溝通技巧初階 | 6 | 1. 同理心、員工情緒辨識及職場常見問題 2. 關懷、傾聽及晤談入門技巧 |
| 關懷輔導與溝通技巧進階 | 6 | 1. 關懷、傾聽及晤談進階技巧 2. 特殊個案(如自殺情緒、憂鬱症、精神疾病)的辨識與處理 |
| 總計 | 18小時 | |

(三)承辦員工協助方案人員(含承辦人及直屬主管，每年12小時)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 主題 | 時數(時) | 內容 |
| 員工協助方案概論 | 3 | 員工協助方案緣起與發展、定義、目標、在機關(構)中的定位 |
| 員工協助方案人員的角色與態度 | 3 | 員工協助方案人員應有的特質與態度、常見困境、自我調適、保密與專業倫理 |
| 員工協助方案設計與推動 | 6 | 1. 員工協助方案各項方案規劃與設計(諮詢方案、健康促進方案等) 2. 員工協助方案宣傳方式、管道與技巧 |
| 個案服務流程技巧 | 6 | 1. 自願個案與非自願個案轉介技巧 2. 問題處理流程設計 |
| 資源整合運用與轉介 | 6 | 內、外部資源之尋找、能力評估、選擇及合作方式 |
| 關懷輔導與溝通技巧初階 | 6 | 1. 同理心、員工情緒辨識及職場常見問題 2. 關懷、傾聽及晤談技巧 |
| 關懷輔導與溝通技巧進階 | 6 | 1. 關懷、傾聽及晤談技巧進階 2. 特殊個案(如自殺情緒、憂鬱症、精神疾病)的辨識與處理 |
| 總計 | 36小時 | |

1. 本計畫簽奉核定後實施，並得依實際需要修正之。