

# 臺中市政府所屬各機關學校 EAP 學習護照實施計畫修正對照表

修正名稱	現行名稱	說明
臺中市政府所屬各機關學校員工協助方案學習護照實施計畫	臺中市政府所屬各機關學校 <u>EAP</u> 學習護照實施計畫	按 EAP 係員工協助方案之英文首字縮寫 (Employee Assistance Programs); 為使實施計畫清晰易懂, 爰修正計畫名稱之英文首字簡稱, 改以中文呈現, 並於第一點增列簡稱說明。
修正規定	現行規定	說明
一、宗旨：為培養臺中市政府（以下簡稱本府）所屬各機關學校員工協助方案（以下簡稱 EAP）推動人員專業職能，特訂定本計畫。	一、宗旨：為培養臺中市政府（以下簡稱本府）所屬各機關學校 <u>EAP</u> 推動人員專業職能， <u>達成推動 EAP 專案目標</u> ，特訂定本計畫。	配合計畫名稱修正，爰增列「（以下簡稱 EAP）」之說明。
二、依據：本府所屬各機關學校員工協助方案實施計畫第六點第一項第四款。	二、依據：本府所屬各機關學校員工協助方案實施計畫第六點第一項第四款。	本點未修正。
三、主辦單位：本府人事處。	三、主辦單位：本府人事處。	本點未修正。
四、實施對象：本府所屬各機關學校 EAP 推動人員，包含以下三類人員： （一）A 類人員： <u>EAP 承辦人員</u> ；由本府一級機關及區公所負責 <u>EAP 推動人員</u> 組成。 （二）B 類人員： <u>EAP 精進工作圈成員</u> ；由主辦單位遴選組成。 （三）C 類人員： <u>關懷員</u> ；由個人自薦或各機關學校推薦符合關	四、實施對象： <u>本學習護照實施對象</u> 為本府所屬各機關學校 EAP 推動人員，包含以下三類人員： （一）A 類人員： <u>本府各機關學校負責推動員工協助方案人員</u> ，主要任務為 <u>EAP 初級預防、盤點及更新內外資源、通報轉介及服務追蹤管理</u> 。 （二）B 類人員：由主辦單位遴選組成，主要任務為 <u>EAP 計畫組</u>	一、明定 A 類人員為本府一級機關及區公所負責 EAP 推動人事人員、B 類人員為 EAP 精進工作圈成員、C 類人員為關懷員，並修正相關文字內容。 二、將各類人員工作任務及所需職能移列於附表一。 三、為擴大機關、學校參與，廣納熱心服務同仁加入

<p>關懷員行為特質人員參加專班培訓。 <u>以上三類人員工作任務及所需職能，如附表一。</u></p>	<p><u>織、EAP 資源盤點及配置、EAP 制度方針、EAP 管理支持、EAP 成效評估。</u></p> <p>(三)C 類人員：<u>由各機關學校推薦或個人自薦，經心理測驗篩選符合關懷員行為特質人員參加專班培訓。主要任務為主動關懷與積極傾聽、適時發現員工問題並培養解決問題的能力、資源轉介與持續關懷。</u></p>	<p>關懷員行列，爰刪除 C 類人員「經心理測驗篩選」之規定。</p>									
	<p>五、本府 EAP 推動人員工作任務及專業職能：</p> <table border="1" data-bbox="662 943 1080 2031"> <thead> <tr> <th data-bbox="662 943 794 999">人員類別</th> <th data-bbox="794 943 927 999">工作任務</th> <th data-bbox="927 943 1080 999">專業職能</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="662 999 794 1637">EAP 承辦人員 (A)</td> <td data-bbox="794 999 927 1637">           1.EAP 初級預防。            2.通報轉介。            3.服務追蹤管理。            4.盤點內外部資源及適時更新。         </td> <td data-bbox="927 999 1080 1637">           1.能瞭解及界定 EAP 工作內容範圍。            2.有效辨識危機個案或問題員工，並適時通報轉介。            3.具備個案管理能力，追蹤及記錄危機個案或員工問題的處理。            4.協助整合內外部資源，達到 EAP 初級預防需求。         </td> </tr> <tr> <td data-bbox="662 1637 794 2031">EAP 精進工作人員 (B)</td> <td data-bbox="794 1637 927 2031">           1.EAP 計畫組織。            2.EAP 資源配置。         </td> <td data-bbox="927 1637 1080 2031">           1.瞭解組織規模及特性，規劃各機關學校 EAP 重點年度方案目標，建立督導考核機制。            2.整合及更新各機關學         </td> </tr> </tbody> </table>	人員類別	工作任務	專業職能	EAP 承辦人員 (A)	1.EAP 初級預防。 2.通報轉介。 3.服務追蹤管理。 4.盤點內外部資源及適時更新。	1.能瞭解及界定 EAP 工作內容範圍。 2.有效辨識危機個案或問題員工，並適時通報轉介。 3.具備個案管理能力，追蹤及記錄危機個案或員工問題的處理。 4.協助整合內外部資源，達到 EAP 初級預防需求。	EAP 精進工作人員 (B)	1.EAP 計畫組織。 2.EAP 資源配置。	1.瞭解組織規模及特性，規劃各機關學校 EAP 重點年度方案目標，建立督導考核機制。 2.整合及更新各機關學	<p>本點刪除，並將各類人員工作任務及所需職能移列於附表一。</p>
人員類別	工作任務	專業職能									
EAP 承辦人員 (A)	1.EAP 初級預防。 2.通報轉介。 3.服務追蹤管理。 4.盤點內外部資源及適時更新。	1.能瞭解及界定 EAP 工作內容範圍。 2.有效辨識危機個案或問題員工，並適時通報轉介。 3.具備個案管理能力，追蹤及記錄危機個案或員工問題的處理。 4.協助整合內外部資源，達到 EAP 初級預防需求。									
EAP 精進工作人員 (B)	1.EAP 計畫組織。 2.EAP 資源配置。	1.瞭解組織規模及特性，規劃各機關學校 EAP 重點年度方案目標，建立督導考核機制。 2.整合及更新各機關學									

	<p>3.EAP 制度方針。</p> <p>4.EAP 管理支持。</p> <p>5.EAP 成效評估。</p>	<p>校內外資源，透過系統整合，達到資源共享效益。</p> <p>3.根據各機關學校 EAP 重點年度計畫，研擬方案推動步驟。</p> <p>4.定期開會研討 EAP 推動措施及創新個案分享，充實解決問題資源，持續支持及鼓勵 EAP 承辦人員。</p> <p>5.各項服務指標建置、檢視及成效評估。</p>	
<p><u>五、三階段 EAP 學習地圖</u></p> <p>(一) <u>學習階段：為提升 EAP 服務品質，建置本府與所屬機關 EAP 推動人員基礎、核心及專業等三學習階段，並配置各類專業職能課程，如附表二。</u></p> <p>(二) <u>各類人員必修學習時數：合計 21 小時。</u></p>	<p>關懷員 (C)</p> <p>1.主動關懷與積極傾聽。</p> <p>2.適時發現員工問題並通報轉介。</p> <p>3.資源轉介與持續關懷。</p>	<p>具關懷、傾聽、溝通、同理心能力，協助整合內外部資源，分辨危機個案或問題員工，並適時通報轉介。</p>	<p>一、點次變更。</p> <p>二、為求計畫文字段落之完整性，且原第五點工作任務及所需職能內容已移列於附表一，增訂學習階段之文字說明，並將原點次第五項之三階段學習地圖規定併同移至新增之附表二。</p>

	<p><u>個教育訓練時數，學習內容包括五種基礎職能課程 1 2 小時、二種核心職能課程 1 2 小時及四種專業職能課程 1 2 小時，請參閱「EAP 學習護照階段類別一覽表」(如附表一)。</u></p> <p><u>1.基礎課程：提供學員具備 EAP 基本概念，並學習身心自我覺察以及關懷溝通基本技巧，並藉由 CEDAW 與 CRPD 研習深化同理心。課程設計包含 EAP 基本概念、心理健康、CEDAW(消除對婦女一切形式歧視公約)、CRPD(身心障礙者權利公約)、性騷擾防治等，計 1 2 小時。</u></p> <p><u>2.核心課程：提供學員具備關懷個案、整合內外部資源以協助訂定各機關學校 EAP 計畫的能力，並藉由標竿典範學習，達到資源共享效益，俾利協助建立各機關學校 EAP 制度，以完善處理同仁問題。課程設計包含關懷服務研討、標竿學習實務等，計 1 2 小時。</u></p> <p><u>3.專業課程：提供學員具備諮詢及處遇危機個案技巧，並具有基本危機辨識及轉介通報能力，瞭解助人倫理以具備 EAP 相關職能。課程設計包含</u></p>	<p>三、修正各類人員必修學習時數為 21 小時。</p>
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------

	<p><u>同理心專論、助人技巧、轉介技巧、助人專業倫理等，計12小時。</u></p> <p><b>臺中市政府EAP推動人員學習地圖</b></p> <p>課程階段暨類別</p> <p>必修人員</p> <p>專業課程 12小時 同理心專論、助人技巧、轉介技巧、助人專業倫理</p> <p>核心課程 12小時 關懷服務研討 標竿學習實務</p> <p>基礎課程 12小時 EAP基本概念、心理健康、CEDAW、CRPD、性騷擾防治</p> <p>C. 副級員</p> <p>B. EAP精進工作圈人員 C. 副級員</p> <p>A. EAP承辦人員 B. EAP精進工作圈人員 C. 副級員</p>	
<p><b>六、EAP 學習護照</b></p> <p>(一) <u>性質與定義</u>：EAP 學習護照為三階段學習地圖修讀成果之紀錄與證明。</p> <p>(二) <u>學習方式</u>：含實體課程、數位學習與混成學習等三類。</p> <p>1. 實體課程：邀請專業講師講授 EAP 相關職能課程。</p> <p>2. 數位課程：主要為「e 等公務園+學習平臺」提供 EAP 相關職能研習。</p> <p>3. 混成學習：結合實體課程與數位課程模式。</p>	<p><b>七、EAP 學習護照</b></p> <p>(一) <u>內容</u>：規劃三階段 EAP 學習地圖，包含 EAP 基礎課程、核心課程及專業課程等，共 36 小時。</p> <p>(二) <u>學習方式</u>：實體、數位及混成學習等三種：</p> <p>1. 實體講習課程：包含邀請專業講師講解 EAP 相關職能研習、身心健康衛教講座及標竿學習經驗分享等。</p> <p>2. 數位學習課程：主要為「e 等公務園+學習平臺」提供 EAP 相關職能研</p>	<p>一、點次變更。</p> <p>二、明定學習護照之性質與定義，並為因應 EAP 活動管理平臺已新增自行產製學習護照之功能，爰增列取得方式之規定。</p> <p>三、原規定學習地圖內容整合至修正後之附表二。併同修正相關文字內容。</p>

<p>(三) 有效期限：三年， 期限屆滿後須重新 取得課程認證。</p> <p>(四) 取得方式：各類人 員完成所有必修學 習時數修讀後，得 於 EAP 活動管理平 臺線上產製學習護 照。</p>	<p>習。</p> <p>3.混成學習：結合 實體講習課程與數 位學習課程模式。</p> <p>(三)有效期限：本學習護 照課程有效期限為三 年，期限完成後須重新取 得課程認證。</p>																													
<p>七、獎勵</p> <p>(一)獎勵額度：為鼓勵 EAP 推動人員學習相 關職能，凡本計畫實 施對象完成本學習護 照必修課程者，給予 嘉獎一次。</p> <p>(二)獎勵競合：人員同時 兼具兩種以上身分 者，應擇一辦理敘獎。</p>	<p>八、獎勵：為鼓勵 EAP 推動 人員學習 EAP 相關職 能，凡本計畫實施對象於 每年一月至八月底完成 本學習護照必修課程 者，給予嘉獎一次。</p>	<p>一、點次變更。</p> <p>二、為鼓勵各類員 工協助方案推動 人員修讀各項課 程，將原「每年一 月至八月底完成」 規定修正為「完 成」學習護照必修 課程者，即得予以 敘獎。</p> <p>三、另為免同時具 有兩種以上身分 人員重複敘獎，爰 增列競合情形之 規定。</p>																												
<p>八、本計畫得視實際需要檢討 修正之。</p>	<p>九、本計畫得視實際需要檢討 修正之。</p>	<p>點次變更。</p>																												
<p>附表一</p> <table border="1" data-bbox="231 1451 649 2029"> <thead> <tr> <th colspan="3">EAP 推動人員工作任務及職能</th> </tr> <tr> <th>人員 類別</th> <th>工作任務</th> <th>所需職能</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A 類 人員</td> <td>1. EAP 初級 預防</td> <td>1. 能瞭 解 及界 定 EAP 工 作內 容 範圍。</td> </tr> <tr> <td></td> <td>2. 通報 轉介</td> <td>2. 有效 辨 識危 機 個案 或 問題 員工， 並適 時通 報 轉介。</td> </tr> <tr> <td></td> <td>3. 服務 追蹤 管理</td> <td>3. 具備 個 案管 理 能力， 追</td> </tr> </tbody> </table>	EAP 推動人員工作任務及職能			人員 類別	工作任務	所需職能	A 類 人員	1. EAP 初級 預防	1. 能瞭 解 及界 定 EAP 工 作內 容 範圍。		2. 通報 轉介	2. 有效 辨 識危 機 個案 或 問題 員工， 並適 時通 報 轉介。		3. 服務 追蹤 管理	3. 具備 個 案管 理 能力， 追	<p>附表一</p> <p>EAP 學習護照階段類別一覽表</p> <table border="1" data-bbox="667 1608 1070 1977"> <thead> <tr> <th>類別 代碼</th> <th>課程類 別</th> <th>必修 人員 時數</th> <th>階段 代碼</th> <th>課程 階段 名稱</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>L101</td> <td>E A P 基本概 念</td> <td>3</td> <td rowspan="2">L1</td> <td rowspan="2">基礎 課程</td> </tr> <tr> <td>L102</td> <td>心理健 康</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table>	類別 代碼	課程類 別	必修 人員 時數	階段 代碼	課程 階段 名稱	L101	E A P 基本概 念	3	L1	基礎 課程	L102	心理健 康	3	<p>一、原附表一內容 整合至附表二學 習地圖。</p> <p>二、原第五點各類 人員「工作任務及 專業職能」內容移 列至本附表。</p>
EAP 推動人員工作任務及職能																														
人員 類別	工作任務	所需職能																												
A 類 人員	1. EAP 初級 預防	1. 能瞭 解 及界 定 EAP 工 作內 容 範圍。																												
	2. 通報 轉介	2. 有效 辨 識危 機 個案 或 問題 員工， 並適 時通 報 轉介。																												
	3. 服務 追蹤 管理	3. 具備 個 案管 理 能力， 追																												
類別 代碼	課程類 別	必修 人員 時數	階段 代碼	課程 階段 名稱																										
L101	E A P 基本概 念	3	L1	基礎 課程																										
L102	心理健 康	3																												

		<p>蹤及記錄危機個案或問題員工處理。</p> <p>4. 協助整合內外資源，達到EAP初級預防需求。</p>						
	4. 盤點內外資源及適時更新							
B 類人員	1. EAP計畫組織	1. 瞭解組織規模及特性，規劃各機關學校EAP重點年度方案目標，建立督導考核機制。	L103	C E D A W消 除對婦 女一切 形式歧 視公約	3			
	2. EAP資源配置	2. 整合及更新各機關學校內外資源，透過系統整合，達到資源共享效益。	L104	C R P D身心 障礙者 權利公 約	2			
	3. EAP制度方針	3. 根據各機關學校EAP重點年度計畫，研擬方案推動步驟。	L105	性騷擾 防治	1			
	4. EAP管理支持	4. 定期開會研討EAP推動措施及創新個案分享，充實解決問題資源，持續支持及鼓勵EAP承辦人員。	L201	關懷服 務研討	6	L2	核心 課程	
	5. EAP成效評估	5. 各項服務指標建置、檢視及成效評估。	L202	標竿學 習實務	6			
				L301	同理心 專論	3	L3	專業 課程
				L302	助人技 巧	3		
				L303	轉介技 巧	3		
				L304	助人專 業倫理	3		
	C 類人員	1. 主動關懷與積極傾聽 2. 適時發現員工問題並通報轉	具關懷、傾聽、溝通、同理心能力，協助整合內外資源，分辨危機個案或問題員工，並					

	介。 3. 資源轉介與持續關懷。	適時通報轉介。			
附表二					
臺中市政府 EAP 推動人員學習地圖					
類別代碼	課程類別	A 類人員必修學習時數	B 類人員必修學習時數	C 類人員必修學習時數	
基礎課程 (6 小時)	L101	EAP 基本概念	2	2	2
	L102	身心障礙者權利公約 (CRPD)	2	2	2
	L103	性騷擾防治	2	2	2
核心課程 (9 小時)	L201	職場心理健康與敏感度訓練	3	3	3
	L202	危機處理與轉介技巧	3	3	3
	L203	助人專業倫理	3	3	3
專業課程 (6 小時)	L301	EAP 設計與推廣	3	3	0
	L302	EAP 需求調查與成效評估	3	3	0
	L303	同理心	0	0	3
	L304	專注與傾聽技巧	0	0	3
合計		21	21	21	

一、本附表新增。  
二、將原第六點學習地圖內容移列至本附表，並將原各 12 小時、合計 36 小時之課程重訂為 21 小時，包含基礎課程 6 小時、核心課程 9 小時、專業課程 6 小時，同時採實體、數位與混成學習等方式，以便推動 EAP 人員修讀相關課程，提昇業務知能。