

基隆市政府

員工協助方案  
關懷手冊

*EAP can help*

基隆市政府人事處關心您

112年6月2日修訂

# 目次

一、員工協助方案(EAP)定義及服務內容(P. 1)

二、員工個別諮詢、團體諮詢服務流程圖(P. 2)

三、員工協助方案諮詢服務(P. 4)

四、基隆市心理健康資源(P. 8)

五、職場霸凌防治(P. 13)

## 一、員工協助方案(EAP)定義及服務內容

### (一)員工協助方案(EAP)的定義：

員工協助方案(Employee Assistance Programs，以下簡稱 EAP)是一套運用於工作職場的方案，目的在發現並協助員工解決可能影響工作效能的個人問題(包括健康、婚姻、家庭、財務、法律、情緒等)，及協助組織處理可能影響生產力的相關議題。

### (二)員工協助方案的服務內容：

EAP 不只是消極地協助員工處理影響工作績效的問題，更應該積極地協助組織建立溫馨關懷的工作情境，提升工作士氣及組織效能。在服務對象方面，EAP 的服務面向包含員工、主管及組織，並可分為個人層次、組織及管理層次，以下謹就這 2 個層次說明：

#### 1、個人層次：

- (1)工作面：包括工作適應、組織變革之調適、工作與生活平衡、生涯規劃等。
- (2)生活面：法律諮詢(包括公務上面臨的法律問題、車禍、債務、遺產、婚姻、衝突等)、財務諮詢(包括稅務處理、債務處理等)。
- (3)健康面：心理健康(包括壓力調適、人際關係、情緒管理、夫妻或親子溝通、職場人際溝通、生涯各階段重大危機之因應及管理)、醫療保健(提供政府機關現行公務人員各項醫療保健措施及民間團體現有醫療保健資源相關資訊)。

#### 2、組織及管理層次：

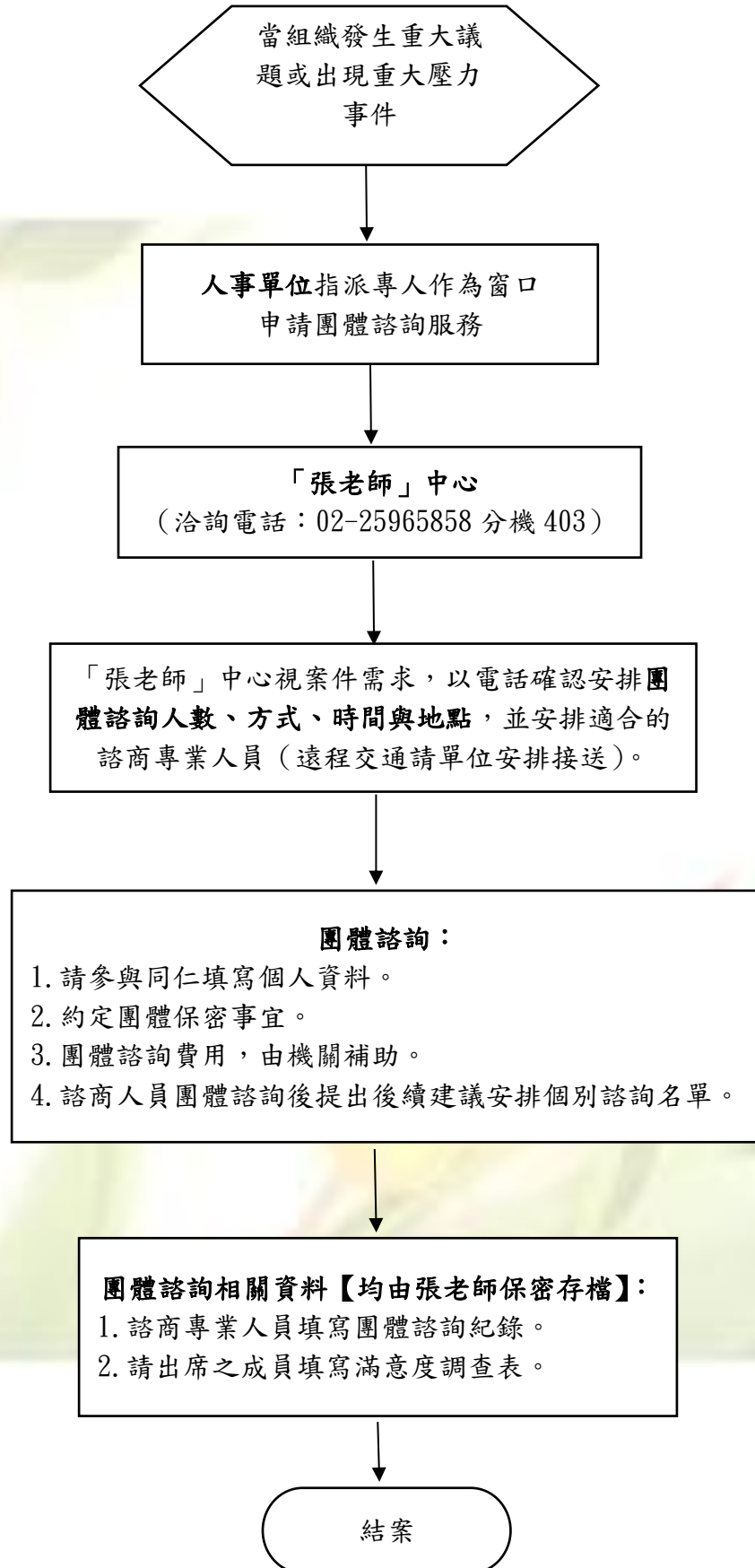
- (1)組織面：包括組織變革管理、重大壓力事件管理、績效改善等，並使主管在面對組織改造或緊急危機處理時能夠以最有效的方式協助同仁。
- (2)管理面：包括領導統御、面談技巧、危機處理、團隊建立等，並使主管能夠在員工發生影響工作效能等問題時協助或轉介。

## 二、員工個別諮詢、團體諮詢服務流程圖

### (一) 個別諮詢



## (二) 團體諮詢



### 三、員工協助方案諮詢服務

#### (一)心理諮詢：

1、個別諮詢：同仁有諮詢需求可直接洽詢「張老師」中心（洽詢電話：02-25965858 分機 403）或本府員工協談專線（專線電話：02-24220295）、各機關學校人事單位代為聯繫申請個別諮詢。

2、團體諮詢：當組織發生重大議題或出現重大壓力事件時，對於特殊或有共同需求人員提供的諮詢服務。每次人數至多 15 人，視需要排定 2 至 3 小時團體諮詢。

#### 3、其他心理諮詢管道：

(1)基隆市衛生局社區心理衛生中心：02-24566185

(2)基隆市家庭教育中心：02-24271724

(3)衛生福利部安心專線：1925(依舊愛我)

衛生福利部提供全國民眾心理諮詢服務的安心專線 1925(依舊愛我)，民眾只要以市話或手機撥打「1925」，安心專線將提供全年無休、24 小時免付費之心理諮詢服務。

(4)生命線專線：1995(要救救我)

(5)基隆市生命線協會：02-24301595

(6)衛生福利部男性關懷專線：0800-013-999

(7)全國家庭教育諮詢專線：02-4128185

(8)衛生福利部保護專線：113

(線上諮詢 <https://ecare.mohw.gov.tw/>)

(9)若有立即人身安全危險，請先直接撥 110 報警，以保障您的人身安全。

#### (二)法律諮詢：

##### 1、內部資源

(1)基隆市政府法律諮詢櫃檯：

基隆市政府 1 樓服務中心設有法律扶助櫃台，由輪值律師提供免費相

關法律諮詢、解答疑義，服務時間為每週一至週五上午 9 時 30 分至 11 時 30 分、每週三下午 2 時至 5 時。諮詢採當面詢答方式，不提供電話諮詢，不代寫訴狀，諮詢同仁應預先準備欲諮詢之具體問題及相關資料親至服務地點面詢。

(2)基隆市政府綜合發展處法制科：02-24201122 分機 1104、1105

(3)基隆市政府消費者保護官：02-24259808 或 02-24201122 分機 1014

(4)基隆市各區公所調解委員會辦理民、刑事糾紛調解及法律諮詢：

中正區公所：02-24633341 分機 303

信義區公所：02-24282101 分機 303

仁愛區公所：02-24301122 分機 303

中山區公所：02-24232181 分機 303

安樂區公所：02-24312118 分機 303

暖暖區公所：02-24579121 分機 303

七堵區公所：02-24566171 分機 303

## 2、外部資源

(1)臺灣基隆地方法院(聯合服務中心)

### A. 基隆律師公會

服務時間：每週一、三下午 2 時至 5 時。

服務內容：

◎現場服務：義務律師法律諮詢、解答疑義、訴訟輔導。

### B. 法律扶助基金會基隆分會

服務時間：每週二、四上午 9 時至 12 時。

服務內容：

◎現場服務：民事、刑事、行政、家事、勞工及卡債等法律問題之法律諮詢。

◎訴訟代理(打官司)、撰寫法律書狀、協助調解法律糾紛及檢警偵訊

律師陪訊等扶助，請至法律扶助基金會基隆分會(基隆市仁愛區忠一路14號11樓，電話：02-24231631)辦理申請。

C. 基隆市政府駐臺灣基隆地方法院家庭暴力事件服務處

服務時間：每週一至週五上午8時30分至12時、下午1時30分至5時30分。

服務內容：

- ◎法律諮詢。
- ◎保護令聲請。
- ◎陪同出庭。
- ◎輔導與諮商。
- ◎資源連結與轉介。
- ◎資訊提供與預防宣導。

D. 基隆市政府駐臺灣基隆地方法院家事服務中心

服務時間：每週一至週五上午8時30分至12時、下午1時30分至5時30分。

服務內容：

- ◎諮詢服務。
- ◎陪同未成年人、受監護或輔助宣告人出庭服務。
- ◎未成年子女監督會面交往。
- ◎資源連結與轉介。

(2) 財團法人婦女新知基金會

婚姻家庭免費法律諮詢熱線：02-25028934

服務時間：每週一至週五上午9時30分至12時30分、下午1時30分至4時30分。

服務內容：提供家庭、婚姻相關法律諮詢及其他資源轉介。

服務型態：提供電話諮詢，無需面談，不需預約，免費服務。



注意事項：請本人來電，以確保資訊正確。

(三)財務諮詢：

1、臺灣銀行基隆分行

洽詢電話：02-24247113 分機 237、243

由該分行財富管理部門提供同仁理財資訊。

2、財政部北區國稅局所屬單位

(1)財政部北區國稅局基隆分局(負責基隆市仁愛、中山、安樂3區)

洽詢電話：02-24331900

(2)財政部北區國稅局信義稽徵所(負責基隆市信義、中正2區)

洽詢電話：02-24286511

(3)財政部北區國稅局七堵稽徵所(負責基隆市七堵、暖暖2區)

洽詢電話：02-24551242

(四)醫療諮詢：

1、內部資源

(1)基隆市衛生局：02-24230181

(2)基隆市立醫院門診中心：02-24282146

(3)基隆市毒品危害防制中心：02-24565988

2、外部資源

衛生福利部基隆醫院

洽詢電話：02-24292525

由該院衛教室個案管理師提供各項衛教諮詢。

#### 四、基隆市心理健康資源

類別	行政區	單位	地址	連絡電話	服務內容
公部門/ 心理諮 商服務	中正區	基隆市中正區衛生所	基隆市中正區中正路 236 號 2 樓	02-24621632 02-24625271 02-24633546	心理健康促進宣導、長者憂鬱篩檢及衛教、自殺防治守門人宣導、免費心理諮詢服務
公部門	中正區	基隆市家庭福利服務中心-正義館	基隆市中正區中船路11號3樓	02-24213941	社會福利諮詢、資源轉介、親子活動、親職講座、個案服務、食物援助
公部門	信義區	基隆市體育會	基隆市信義區信二路 40 號	02-24263969	運動地圖提供運動活動資訊、登山健行及運動場所資訊、運動公園及健走步道資訊
公部門/ 心理諮 商服務	信義區	基隆市信義區衛生所	基隆市信義區信一路 69 號	02-24221633	心理健康促進宣導、長者憂鬱篩檢及衛教、自殺防治守門人宣導、免費心理諮詢服務
公部門	信義區	基隆市家庭教育中心	基隆市信義區信二路 157 號 1 樓	02-24271724	家庭教育活動、家庭教育諮詢
公部門/ 心理諮 商服務	仁愛區	基隆市仁愛區衛生所	基隆市仁愛區光一路 26 號	02-24311592	心理健康促進宣導、長者憂鬱篩檢及衛教、自殺防治守門人宣導、免費心理諮詢服務
公部門/ 心理諮 商服務	中山區	基隆市中山區衛生所	基隆市中山區中山二路 15 號	02-24214159 02-24276345	心理健康促進宣導、長者憂鬱篩檢及衛教、自殺防治守門人宣導、免費心理諮詢服務
公部門	中山區	基隆市家庭福利服務中心-仁山館	基隆市中山區復興路 114 號	02-24376697	社會福利諮詢、資源轉介、親子活動親職講座、個案服務、食物援助
公部門/ 心理諮 商服務	安樂區	基隆市安樂區衛生所	基隆市安樂區安樂路二段 164 號 1 樓(前棟)	02-24318061 02-24318599	心理健康促進宣導、長者憂鬱篩檢及衛教、自殺防治守門人宣導、免費心理諮詢服務
公部門	安樂區	基隆市家庭福利服務中心-安樂館	基隆市安樂區麥金路 482 號 6 樓	02-24314284 分機 603、604	社會福利諮詢、資源轉介、親子活動、親職講座、個案服務、食物援助、免費心理諮詢服務

類別	行政區	單位	地址	連絡電話	服務內容
公部門	安樂區	基隆市社區心理衛生中心	基隆市七堵區明德一路169號1樓	02-24566185	免費心理諮詢服務、免費心理諮商服務
公部門/ 心理諮 商服務	暖暖區	基隆市暖暖區衛生所	基隆市暖暖區暖暖街281巷98號	02-24572630	心理健康促進宣導、長者憂鬱篩檢及衛教、自殺防治守門人宣導、免費心理諮詢服務
公部門/ 心理諮 商服務	七堵區	基隆市七堵區衛生所	基隆市七堵區光明路21-1號1樓	02-24562008	心理健康促進宣導、長者憂鬱篩檢及衛教、自殺防治守門人宣導、免費心理諮詢服務
公部門	七堵區	基隆市家庭福利服務中心-暖七館	基隆市七堵區自治街15號	02-24562677 02-24562687	社會福利諮詢、資源轉介、親子活動、親職講座、個案服務、食物援助
心理諮 商服務	仁愛區	基隆張老師中心	基隆市仁愛區成功一路133巷1號	02-24338764分機10	1980 線上諮詢、心理諮商、心理健康促進講座
心理諮 商服務	仁愛區	拾慧心理治療所	基隆市仁愛區仁一路257號6樓之9	02-24229077	個人、團體心理諮商
學校資 源	安樂區	基隆市學生輔導諮商中心	基隆市安樂區武崙街205號	02-24301585分機11-20	心理師入校服務、學生、家長、老師心理衛生諮詢服務、校園危機事件因應
學校資 源	暖暖區	教育部學生輔導諮商中心-基隆區駐點服務學校	基隆市暖暖區源遠路20號(設置於國立基隆高中)	02-24582052分機273	心理師入校服務，以高中職三級輔導學生為主，及家長、老師心理衛生諮詢
心理健 康相關 團體	七堵區	聖耀漢天主堂	基隆市七堵區南興路63巷8弄13號	02-24563884	社區關懷據點
心理健 康相關 團體	中正區	基隆市新豐愛鄉協會	基隆市中正區新豐街200號1樓	02-24694447	社區關懷據點
心理健 康相關 團體	中正區	兒童福利聯盟基隆工作站	基隆市中正區義二路172號2樓	02-24269688	高風險家庭關懷輔導處遇、收出養服務、哎喲喂呀兒童專線服務、爸媽call-in教養專線服務、端貢少年專線服務
心理健 康相關 團體	信義區	禮東社區發展協會	基隆市信義區東明路39巷18號1樓	02-24663955	社區關懷據點

類別	行政區	單位	地址	連絡電話	服務內容
心理健康相關團體	信義區	仁壽社區發展協會	基隆市信義區信二路 249 號	02-24211490	社區關懷據點
心理健康相關團體	信義區	伊甸基金會	基隆市信義區東信路 282-45 號	02-24662355	早期療育、身心障礙者福利服務諮詢、身心障礙者職訓及就業輔導
心理健康相關團體	仁愛區	文昌社區發展協會	基隆市仁愛區孝三路 65 巷 18 號	02-24238780	社區關懷據點
心理健康相關團體	仁愛區	誠仁社區發展協會	基隆市仁愛區南榮路 161 巷 19 號	02-24285096	社區關懷據點
心理健康相關團體	仁愛區	獅球里辦公處	基隆市仁愛區獅球路 115 號	02-24317291	社區關懷據點
心理健康相關團體	中山區	中和社區發展協會	基隆市中山區中和路 90 號之 1	02-24370893	社區關懷據點
心理健康相關團體	中山區	居仁里辦公處	基隆市中山區通仁街 162 號	02-24361299	社區關懷據點
心理健康相關團體	中山區	通化社區發展協會	基隆市中山區復旦路 10 號	02-24282050	社區關懷據點
心理健康相關團體	安樂區	三民社區發展協會	基隆市安樂區安和一街 386 號	02-24324135	社區關懷據點
心理健康相關團體	安樂區	干城社區發展協會	基隆市安樂區安一路 278 巷 31 號	02-24237172	社區關懷據點
心理健康相關團體	安樂區	樂一社區發展協會	基隆市安樂區樂一路 28 巷 19 號	02-24278381 02-24243251	社區關懷據點
心理健康相關團體	安樂區	家扶基金會 基隆家扶中心	基隆市安樂區基金一路 110 之 87 號	02-24319000	弱勢家庭經濟扶助、家長及兒童諮詢、兒童青少年育樂活動
心理健康相關團體	安樂區	基隆市青少年福利服務中心	基隆市安樂路二段 164 號 10 樓	02-24322700	青少年活動、家長及青少年諮詢服務

類別	行政區	單位	地址	連絡電話	服務內容
心理健康相關團體	暖暖區	暖同里辦公處	基隆市暖暖區暖暖街 16 巷 41 號	02-24586694	社區關懷據點
心理健康相關團體	暖暖區	碇內社區發展協會	基隆市暖暖區暖暖路 15 巷 136 號	02-24595108	社區關懷據點
心理健康相關團體	暖暖區	過港社區發展協會	基隆市暖暖區過港路 54 號	02-24588802	社區關懷據點
心理健康相關團體	七堵區	堵南社區發展協會	基隆市七堵區大德路 44 號	0921-610-368	社區關懷據點
心理健康相關團體	七堵區	堵北里辦公處	基隆市七堵區福一街 136 號	02-24526279	社區關懷據點
精神醫療院所	中正區	維德醫院	基隆市中正區調和街 210 號	02-24696688	精神科門診、急診、急(慢)性住院、居家治療
精神醫療院所	中正區	三軍總醫院基隆分院(正榮院區)	基隆市中正區正榮街 100 號	02-24633330	精神科門診
精神醫療院所	信義區	詠欣精神科診所	基隆市信義區信二路 281 號	02-24272247	精神科門診
精神醫療院所	信義區	暘基康復之家	基隆市信義區深美街 178 號	02-24667760	精神復健服務-住宿型
精神醫療院所	信義區	衛生福利部基隆醫院附設社區復健中心	基隆市信義區信二路 268 號	02-24292525	精神復健服務-日間型
精神醫療院所	信義區	衛生福利部基隆醫院	基隆市信義區信二路 268 號	02-24292525	精神科門診、急診、急性住院、日間留院、居家治療、藥酒癮戒治
精神醫療院所	仁愛區	基隆心身心精神科診所	基隆市仁愛區仁一路 181 號	02-24283399	精神科門診
精神醫療院所	安樂區	暘基醫院	基隆市安樂區基金一路 129 巷 8 號	02-24322522 02-24322663 02-24322393	精神科門診、急(慢)性住院
精神醫療院所	安樂區	南光神經精神科醫院	基隆市安樂區基金一路 91 號	02-24310023 02-24310082 02-24325309 02-34012121	精神科門診、慢性住院

類別	行政區	單位	地址	連絡電話	服務內容
精神醫療院所	安樂區	基隆長庚紀念醫院	基隆市安樂區麥金路 222 號	02-24313131	精神科門診、急診、急性住院、日間留院、居家治療、藥酒癮戒治、性侵及家暴責任醫院

※資料來源：摘錄基隆市衛生局心理衛生中心網站-心理健康地圖

<https://www.klchb.klcg.gov.tw/tw/klchb/1392-104749.html>



## 五、職場霸凌防治

你是否曾在辦公室或會議時，聽到主管大聲對你說：「你笨蛋喔！你白痴喔！」如果是的話，也許你正面臨到職場霸凌的處境。在談職場霸凌前，可能我們要對於職場霸凌的概念多一些了解與認識，以下介紹有關職場霸凌的概念。

### 職場霸凌現象之調查<sup>1</sup>

據 1111 人力銀行 2017 年 10 月公布「上班族職場霸凌黑數調查」，調查指出，近 7 成受訪上班族曾經歷職場霸凌，甚至有 13.3% 的受訪者常常遭受欺壓。霸凌者以主管或老闆(66.2%)以及同事(60.9%)占多數。

至於遭受霸凌的狀況，以言語嘲諷/辱罵(66%)、背後蓄意中傷說壞話(55.6%)、精神壓力/排擠/忽視(53%)、工作上不給予支援(50.8%)與打壓工作表現(36.5%)較多。

值得一提的是，從性別交叉分析觀察，男性遭受霸凌的比例，比女性高出 7 個百分點，顯然男性上班族在職場上遭受的霸凌情況較為嚴重，推測與男性勞動參與率高於女性，以及男性處理壓力方式與女性不同等因素有關。

### 職場霸凌的定義與形式<sup>2</sup>

到底什麼是「職場霸凌」？淡江大學教育心理與諮商研究所楊明磊副教授根據國外學者的見解，提出職場霸凌是指在工作場所中發生的，藉由權力濫用與不公平的處罰所造成的持續性的冒犯、威脅、冷落、孤立或侮辱行為，使被霸凌者感到受挫、被威脅、羞辱、被孤立及受傷，進而折損其自信並帶來沈重的身心壓力。

另外，職場心理傷害的專家、澳洲新南威爾斯大學(University of New South Wales)講師 Carlo Caponecchia 則指出，職場霸凌的行為是一再重複、不理性、造成傷害或有可能造成傷害的行為，形式可能是：公開羞辱、人身攻

<sup>1</sup> 摘錄自近 7 成上班族曾遭職場霸凌 男性多於女性，TVBS 新聞，2017 年 10 月 12 日，  
<https://news.tvbs.com.tw/life/787151>

<sup>2</sup> 摘錄自職場霸凌面面觀，勞動部工作生活平衡網，2014 年 10 月 9 日，  
<https://wlb.mol.gov.tw/Page/Content.aspx?id=116>

擊、散播謠言、刻意刁難、言語的揶揄嘲諷、給予超量的工作與不可能達成的截止日期、離間員工、貶低員工表現與價值、以及用各種方式孤立員工，故意保留重要訊息與阻斷員工接觸業務上必要的訊息和機會的管道等等的諸多形式。

楊明磊副教授也指出職場霸凌的形式則包含：

- ◎持續的吹毛求疵，在小事上挑剔，把微小的錯誤放大、扭曲。
- ◎總是批評並拒絕看見被霸凌者的貢獻或努力，也持續地否定被霸凌者的存在與價值。
- ◎總是試圖貶抑被霸凌者個人、職位、地位、價值與潛力。
- ◎在職場中被特別挑出來負面地另眼看待，孤立被霸凌者，對其特別苛刻，用各種小動作欺負被霸凌者。
- ◎以各種方式鼓動同事孤立被霸凌者、不讓被霸凌者參與重要事務或社交活動，把被霸凌者邊緣化，忽視、打壓排擠及冷凍被霸凌者。
- ◎在他人面前輕視或貶抑被霸凌者。
- ◎在私下或他人面前對被霸凌者咆哮、羞辱或威脅。
- ◎給被霸凌者過重的工作，或要其大材小用去做無聊的瑣事，甚至完全不給被霸凌者任何事做。
- ◎剽竊被霸凌者的工作成果或聲望。
- ◎讓被霸凌者的責任增加卻降低其權力或地位。
- ◎不准被霸凌者請假。
- ◎不准被霸凌者接受必要的訓練，導致其工作績效不佳。
- ◎給予被霸凌者不實際的工作目標，或當其正努力朝向目標時，卻給被霸凌者其他任務以阻礙其前進。
- ◎突然縮短交件期限，或故意不通知被霸凌者工作時限，害其誤了時限而遭到處分。
- ◎將被霸凌者所說或做的都加以扭曲與誤解。



◎用不是理由的理由且未加調查下，對被霸凌者犯下的輕微錯誤給予沉重處罰。

◎在未犯錯的情形下要求被霸凌者離職或退休。

### 職場霸凌議題的重要性<sup>3</sup>

國外學者 Carlo Caponecchia 指出乍聽之下，職場霸凌傷害的是受害的員工，但是職場霸凌同時也對於受害者所屬的機構、公司、團體(當然也包括加害者)造成損失，最主要的損失是在內鬥、內耗後引發的各種負面效應，例如：生產力大幅下降、因為生產力下降後的額外支出、人才流失、員工離職後造成的專業知識與技能流失、新人上任但是卻無法趕上原員工之表現等等的問題，因此職場霸凌的問題是目前職場上的工作者、主管以及企業主要開始正視的問題。

### 當遇到職場霸凌時尋求專業協助<sup>4</sup>

面對職場霸凌，受害者多數選擇隱忍或離職(調單位)，心理諮商師建議，當你遇到職場暴力，除了諮詢你的職場同儕之外，可以跟人事單位諮詢，透過安排與專業諮詢師、律師、心理師討論，包括自己情緒的調整、人際關係的對應、引發個人心理壓力調適、甚至法律上諮詢、職涯規劃等。

遇到暴力不隱忍，但也不學習對方施暴行為，敏覺自己心裡不適、壓力，勇於提出來，尋找適當專業諮詢，不是只有等待對方改變、調職，或自己離職，正視職場暴力，尋求改變，幫助自己健康工作、快樂生活！

<sup>3</sup> 摘錄自職場霸凌面面觀，勞動部工作生活平衡網，2014年10月9日，<https://wlb.mol.gov.tw/Page/Content.aspx?id=116>

<sup>4</sup> 摘錄自職場暴力，諮商心理師林丞增，勞動部工作生活平衡網，2014年10月9日，<https://wlb.mol.gov.tw/Page/Content.aspx?id=115>

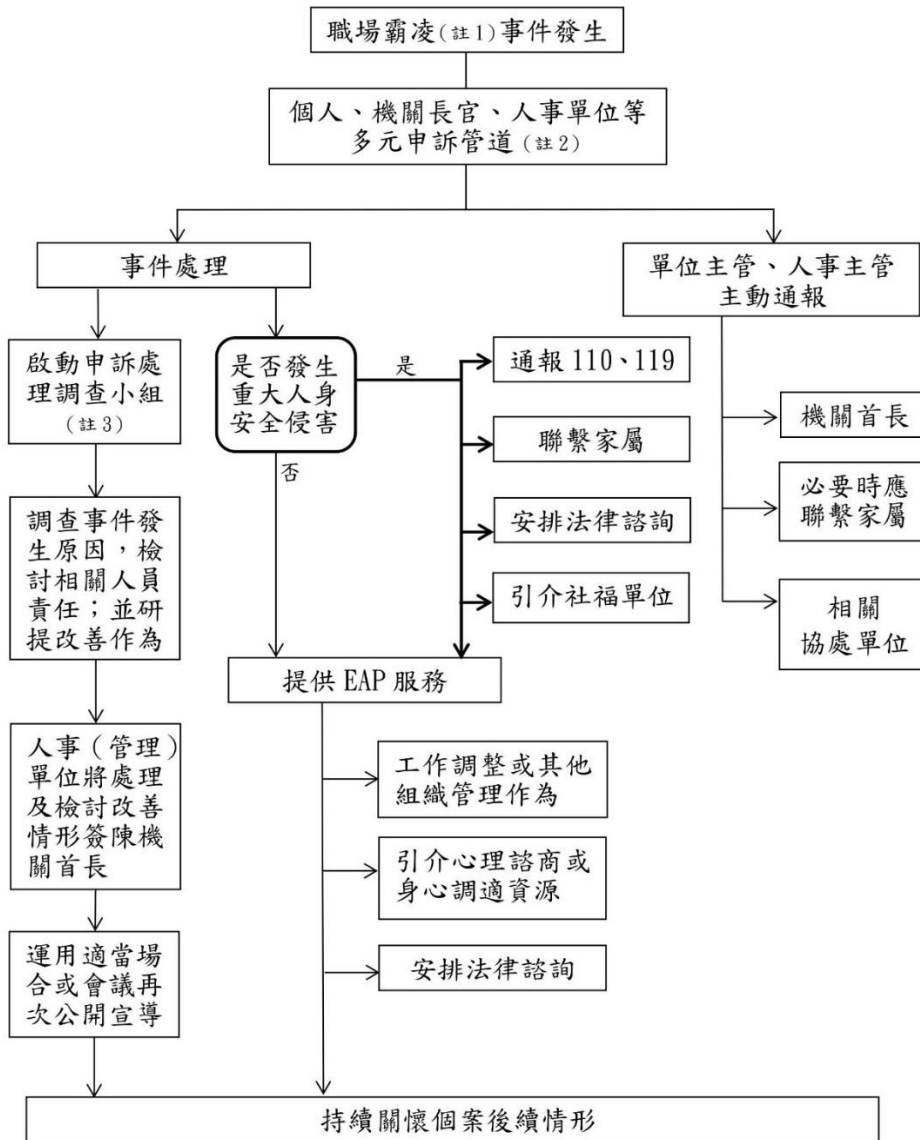
職場霸凌防治與處理建議作為<sup>5</sup>



<sup>5</sup> 依行政院人事行政總處 108 年 4 月 29 日總處綜字第 1080033467 號函。

## 員工職場霸凌處理標準作業流程<sup>6</sup>

本府設置之申訴專線電話為：02-24249863、傳真：02-24201844。至所屬各機關、學校之申訴專線電話、傳真、電子信箱等申訴管道，請洽各機關、學校之人事單位。



註 1：職場霸凌是指在工作場所中發生的，藉由權力濫用與不公平的處罰所造成的持續性的冒犯、威脅、冷落、孤立或侮辱行為，使被霸凌者感到受挫、被威脅、羞辱、被孤立及受傷，進而折損其自信並帶來沈重的身心壓力。

註 2：各機關應設置申訴專線電話、傳真、電子信箱等申訴管道並公開揭示。

註 3：依據公務人員安全及衛生防護辦法第 4 條規定，各機關應指定適當人員，並得聘請相關專家學者，組成安全及衛生防護小組(以下簡稱防護小組)，負責督導本機關人員遭受騷擾、恐嚇及威脅等情事之處理，及侵害事故發生原因之調查及檢討改進。中央二級或相當二級以上機關、直轄市及縣(市)已成立公務人員協會者，防護小組成員應有一人為該協會之代表；其代表之指定應經該協會推薦具會員身分者三人，由機關首長圈選之。

<sup>6</sup> 依行政院人事行政總處 108 年 4 月 29 日總處綜字第 1080033467 號函。



基隆市政府人事處 關心您