



# 員工協助方案與職災預防

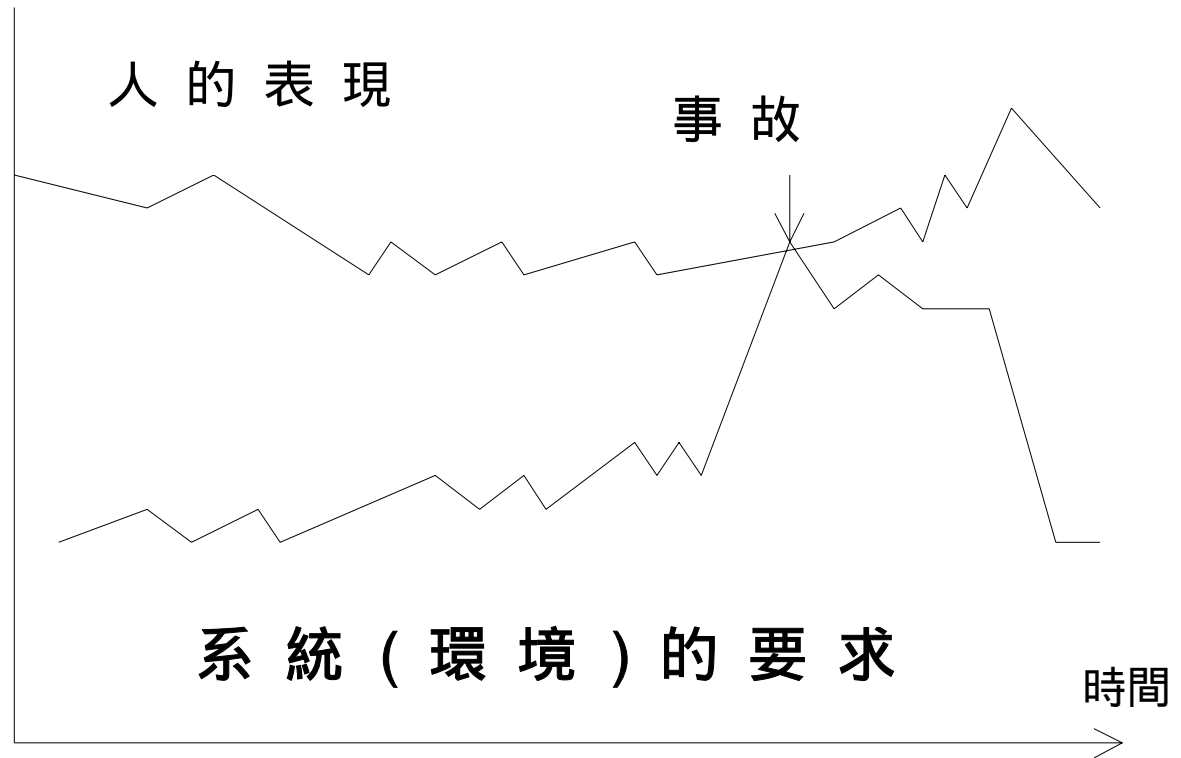
---

講師：藍福良

2008.11.05

# 壹、由安全心理學談起

## 系統模式理論-布魯緬梭





# 工業事故預防

## Heinrich：工安十大原理

- 第二原理：人的不安全行為應為事故負大部分責任！
- 第四原理則對造成不安全行為的因素歸之於人的態度偏差、知識技能欠缺、身體狀況不良與環境不佳。

彼德遜博士：人是造成大多數事故的主要原因！

# 危害分類

- 物理性危害
- 化學性危害
- 生物性危害
- 人因工程性危害
- 心理性危害
- 行為性危害



# 日本鐵路公司出軌事故

2005.4.25，日本兵庫縣，JR西鐵路公司  
死亡 117人，受傷  
457人

問題：

1. 23歲，11月的新鳥  
駕駛 環境風險

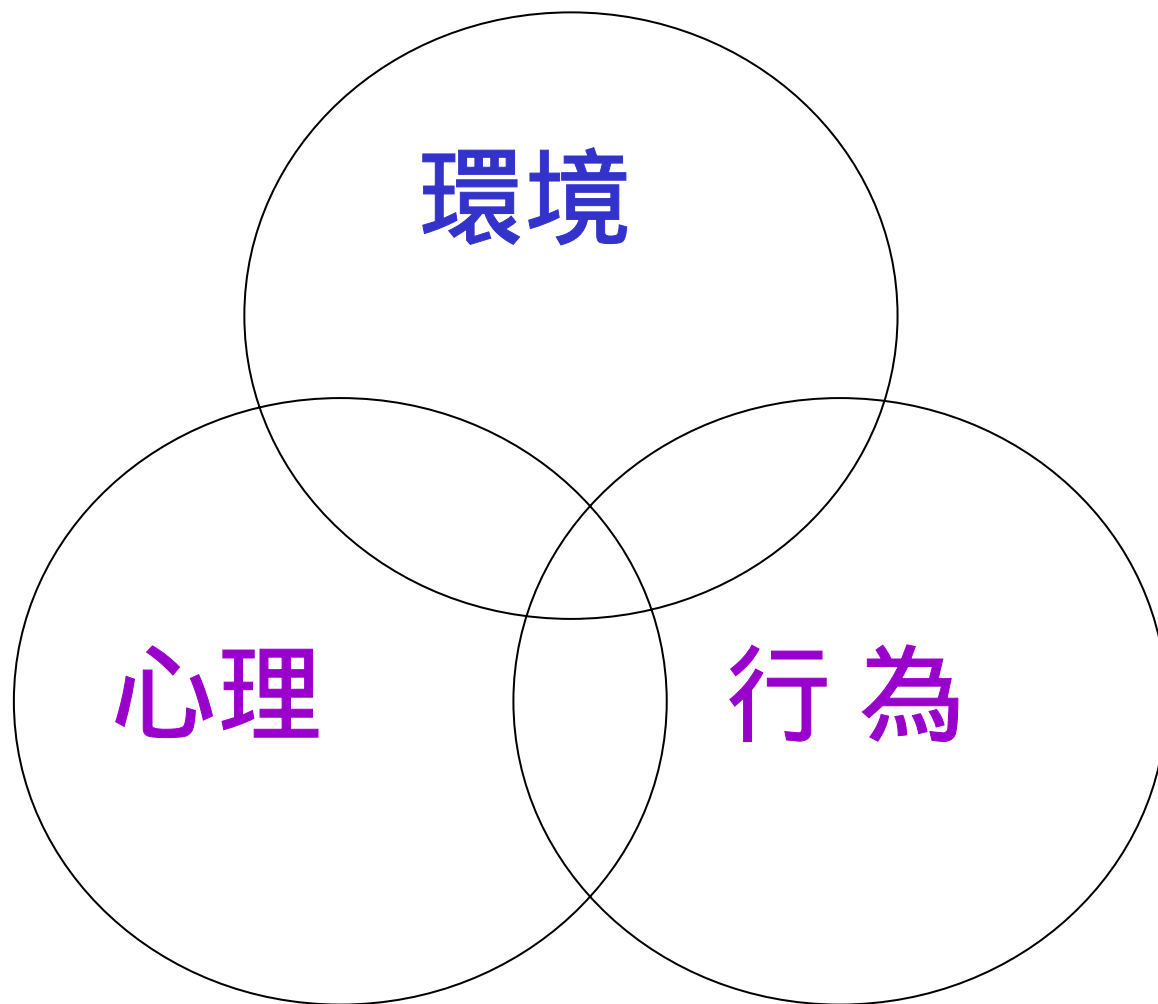
2. 擔心受罰 心理風險

3. 超速 行為風險



日本兵庫縣尼崎市二十五日上午發生電車衝撞大樓的重大事故，因為救援人員忙著從遭撞擊嚴重變形的出軌車廂中救出受困乘客。這是日本一九六三年以來死傷最慘重的電車意外。(路透)

# 職災預防的三個面向



# 全方位安全文化三要素

## Geller

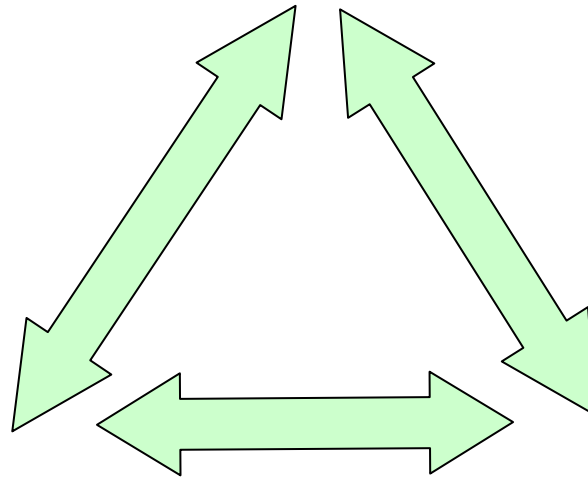
### The Safety Triad

#### 人(內在)

知識、技術  
能力、動機  
信念、態度  
人格、情緒

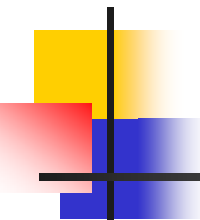
#### 環境

機械、設備  
工具、整潔  
標準、程序



#### 行為

遵守法規、教練、  
認知、溝通、主動關懷

- 
- 三要素是動態的、交互影響的
  - 每一要素的改變都會影響其他二要素
  - 後二者代表安全的人為動力學  
Human Dynamics ，也稱為**職災防止心理學** Psychology of injury Prevention 或**安全心理學** Psychology of Safety



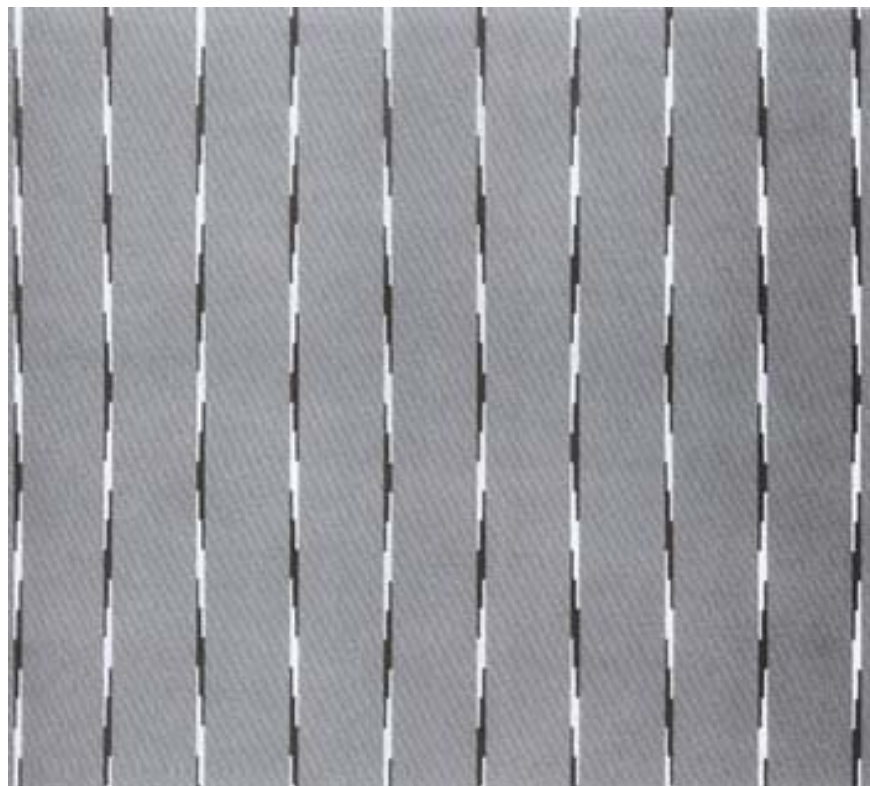
# 行為的特性

## 一、人為失誤

- 依人類的行為特性而引起的失誤稱為人為失誤(human error)
- 看錯、聽錯、說錯、記錯、做錯
- 人為失誤所引起的錯誤作業、操作、判斷等往往是造成職業災害的主因

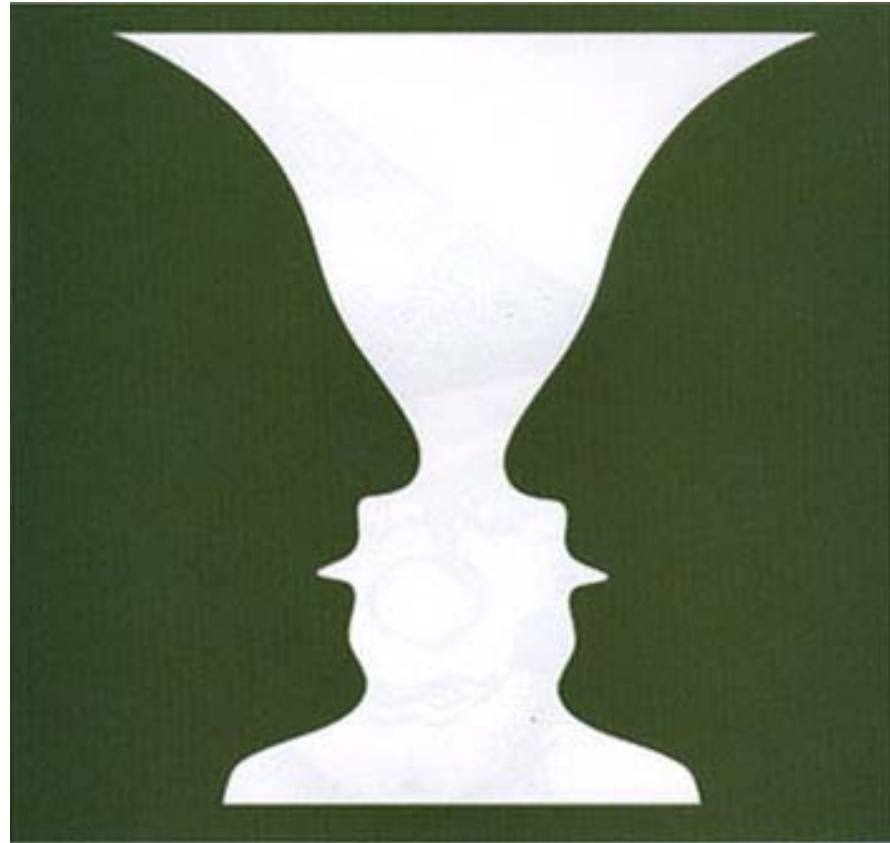
# 1. 錯覺

- 遠近反轉現象
- 垂直線和水平線的錯視
- 進出色和後退色
- 大小判斷的錯誤
- 錯視圖
- 聽覺的錯誤
- 觸覺、知覺之遲鈍化
- 時間的感覺錯誤

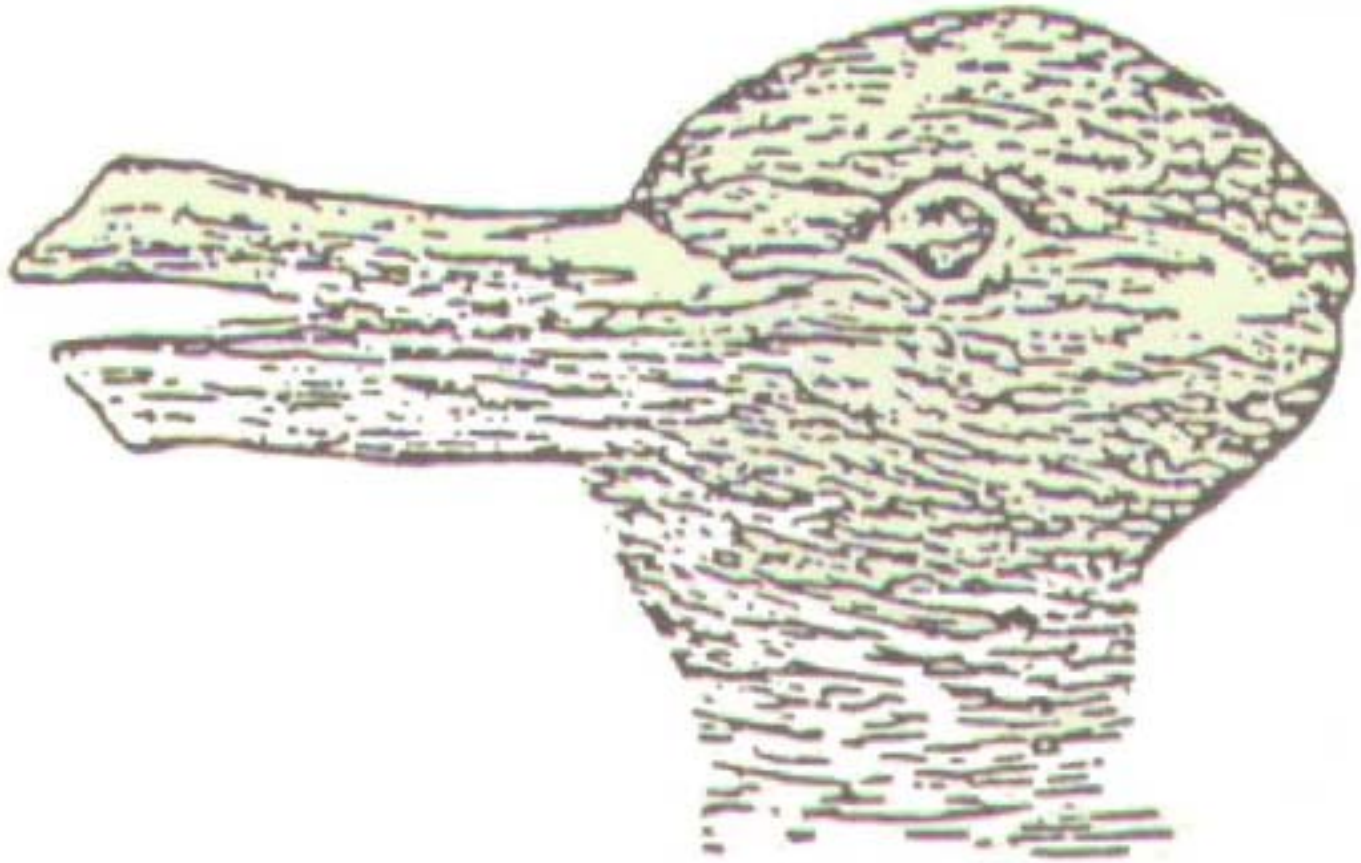


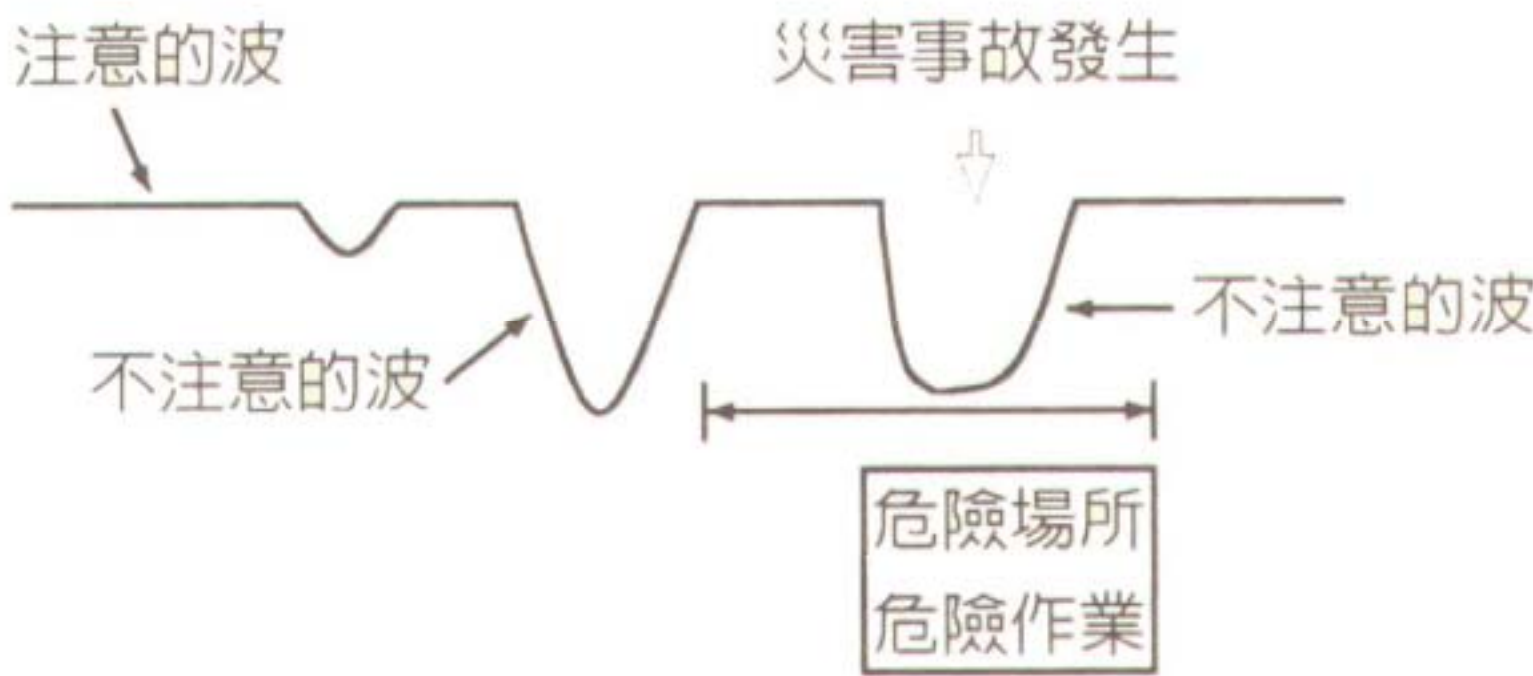
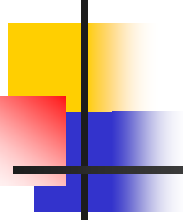
## 2. 注意力

- 注意有其範圍
- 注意有選擇性
- 注意有方向性
- 注意有變動性
- 注意有旋律性



# 1. 心理學上之反轉圖形



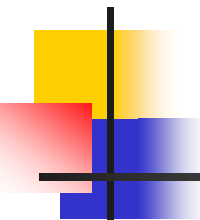




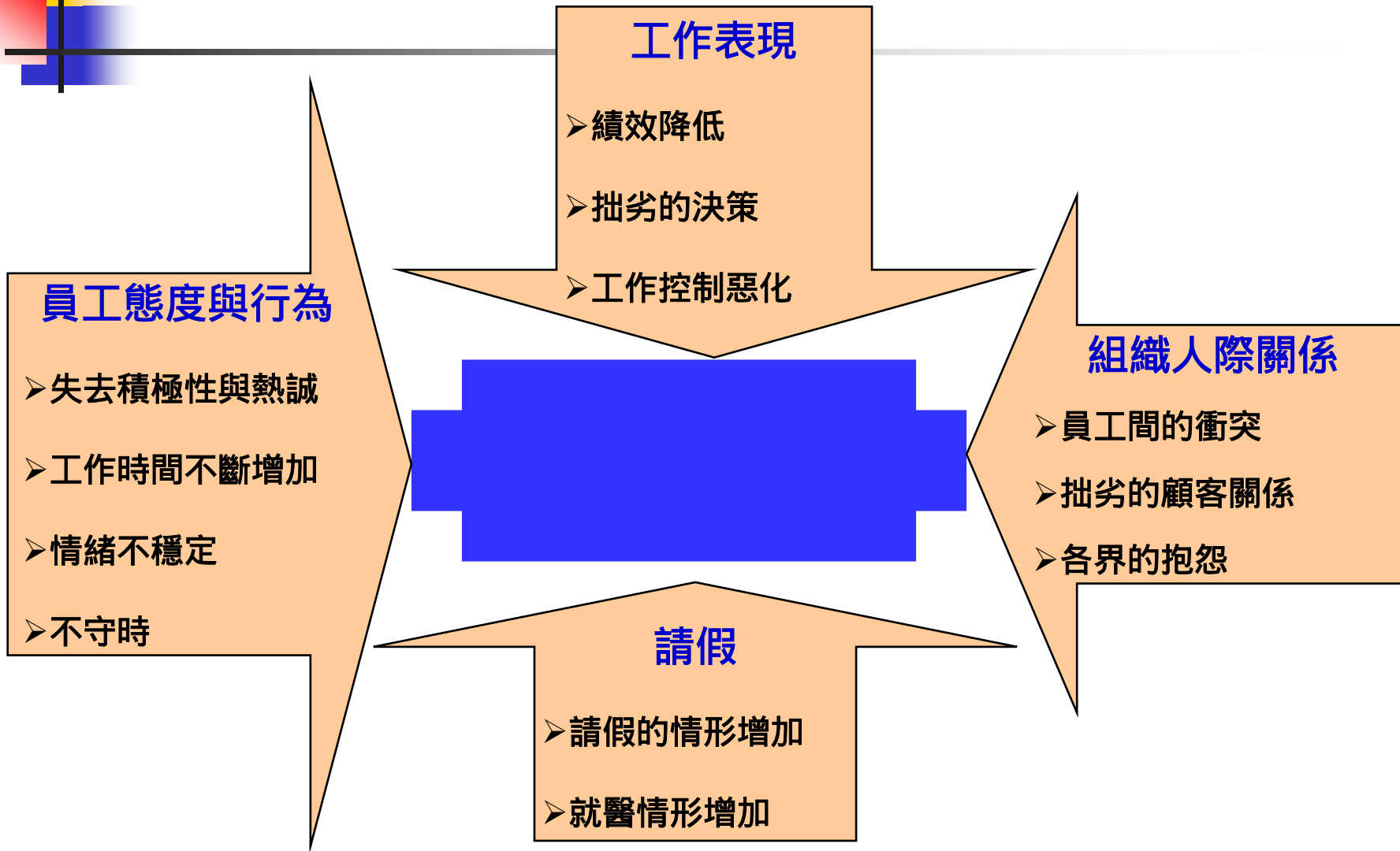
## 二、工作壓力

---

- 壓力為一個物理的、化學的、生理的、精神的、情緒的，甚至形而上學的過程。
- 壓力的方向與強度是動態的，常由於知覺、能力及個人的抗拒性的改變而變化。
- 壓力源(stressors)：化學性、物理性、生物性、人因工程性、心理性、行為性危害

- 
- 
- 壓力源是否會造成傷害性壓力，由許多因素而定，主要的有個人的基本人格特質、生理反應能力、經驗、教育水平、個性對物質(特別是酒精與藥物)之依賴程度。
  - 也有一些因素會影響壓力之運作，這些因素包括社會環境、種族及文化影響、工作或社區環境等

# 壓力對員工的影響





# 三、疲勞

- 一些美國聯邦機構追蹤公路、航空、海運與火車交通事故的死亡與傷害，發現起因於疲勞的比率：
  - 美國聯邦航空局 (FAA) -- 1995年有21%的航空事件。
  - 美國聯邦高速公路總署 (FHWA) -- 1996年有31%的大卡車事故。
  - 美國海岸警衛隊 (USCG) -- 1996年有16%危急的船艦傷亡人員，與33%的個人傷害。
  - 美國聯邦鐵路局 (FRA) -- 1995年有33%的鐵路事故。
- **疲勞**是一個風險問題，會影響在所有行業各階層之所有的工作者。



# 過勞導致問題

■ 夜間工作、清晨工作、 12小時輪班，皆會因疲勞產生問題

- 社會與家庭的問題是常見的。
- 疲勞、心情與表現降低是較明顯的。
- 夜間工作者有4-5倍發生汽車事故的可能性。
- 某些證據說明，12小時輪班產生較高層的慢性疲勞、焦慮與情緒的耗盡。
- 即使加班時數總額適度（10-15小時），於一週之後同樣仍有負面影響。
- 過勞死已成重大職災(勞委會已認定)



# 過勞死

## Karoshi

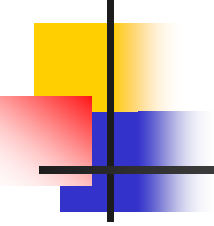
---

### Death from overwork

處於長期壓力與過度勞累導致  
心血管，腦血管，呼吸道或其  
他潛在疾病的突然發作而猝死

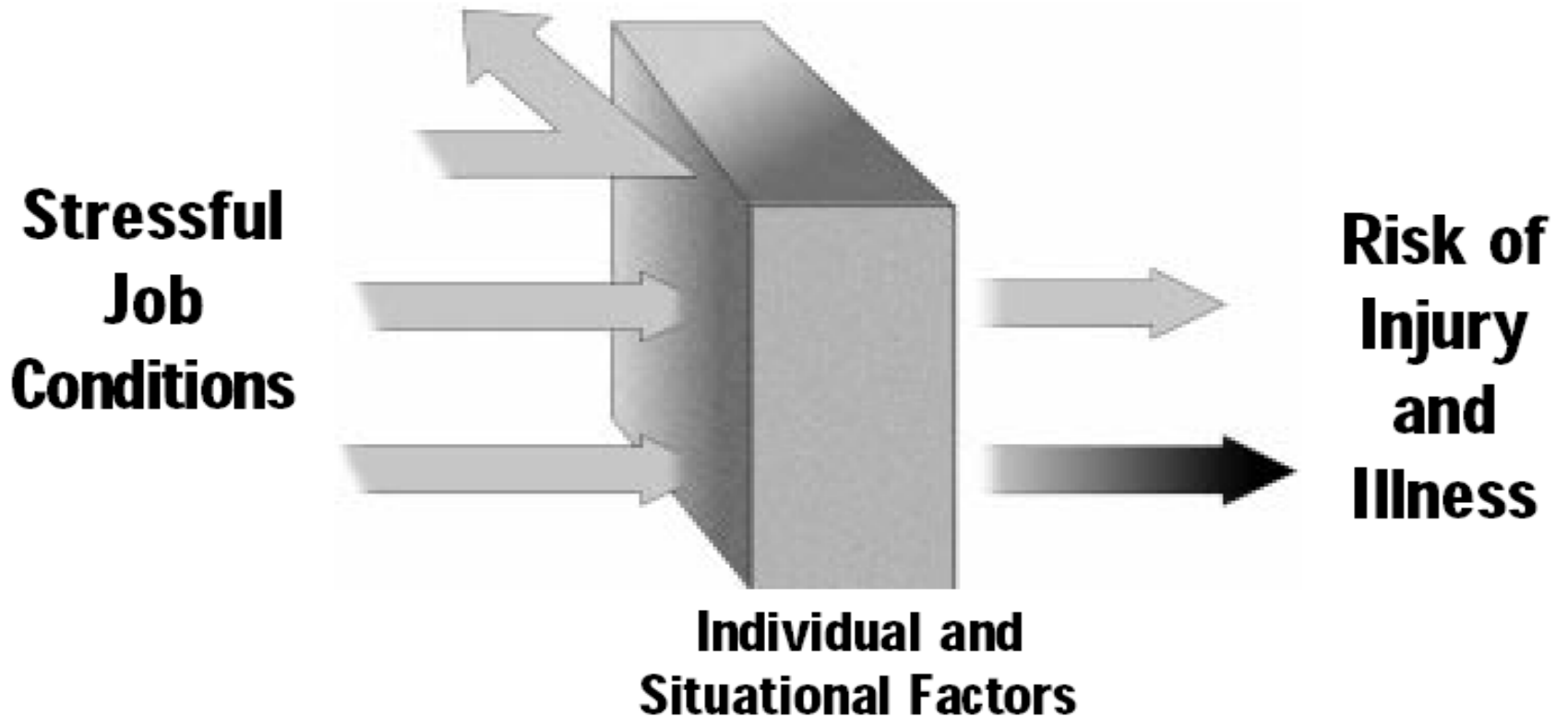
。

（源自於日本）



# 壓力與職災

*NIOSH Model of Job Stress*



# 三、疲勞

- 一些美國聯邦機構追蹤公路、航空、海運與火車交通事故的死亡與傷害，發現起因於疲勞的比率：
  - 美國聯邦航空局(FAA)--1995年有21%的航空事件。
  - 美國聯邦高速公路總署(FHWA)--1996年有31%的大卡車事故。
  - 美國海岸警衛隊(USCG)--1996年有16%危急的船艦傷亡人員，與33%的個人傷害。
  - 美國聯邦鐵路局(FRA)--1995年有33%的鐵路事故。
- **疲勞**是一個風險問題，會影響在所有組織機構、行業各階層之所有的工作者。
- 疲勞是英國石油公司2005年氣爆的重要因素。

## 四、情緒不穩

- 情緒與傷害是有相關的

傷害案件的治療研究，過半數以上的人均有憂心、掛慮、或情緒低落情況；平均百分之廿的勞工都會因工作、家庭困擾、失眠、疲勞等而導致情緒低落。



# 結果：藥物與酗酒氾濫

- BLS 1995年報告：工作場所人員死亡事件中，每八個人就有一個人是與濫用藥物或酗酒有關。
- 美國交通研究局統計，商業駕駛人員的死亡事故有25%與喝酒有關
- 美國國立衛生研究所針對三萬人所做的研究顯示，酗酒與職業災害有明顯的相關 (DaWson, 1994)



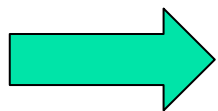




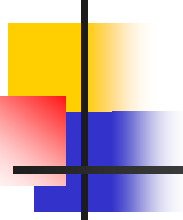
# 憂鬱症

---

- 抗憂鬱症用藥，一年20億元，成長率5.7%
- 精神疾病，86年用藥60.3765億元，93年為133.2895億元



國人壓力越來越大，  
精神疾病越來越多！



---

- 自殺者中七至九成有精神疾病，其中多為憂鬱症患者。健保局統計自殺死亡者中，有憂鬱症者佔87%。

- 自殺已連續七年成為國人十大死因之一，台灣每2.7小時就有一人自殺身亡。

- 有自殺企圖及行為者，女性佔69%，男性佔31%；但實際完成者，男性為女性二倍。

# 世界面臨的憂鬱症困境

- WHO於93.9.9指出，全球每秒有一人自殺，每8秒有一人自殺成功，一年共有一百萬人自殺身亡。
- 自殺死亡人數比戰爭及殺人死亡人數多；甚至比車禍死亡人數還多！
- 美國醫學會期刊估計，美國因憂鬱症的損失一年約為43兆美元，其中過早死亡的損失為9兆美元，工作場所因失去生產力的損失約23兆美元。

# 貳、員工協助方案

## Employee Assistance Program

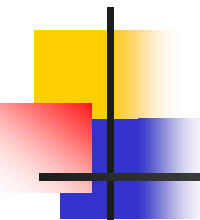
- 華許(Walsh , D , 1982) : EAP是一個方案，利用公司的政策及一套程序來對某些直接或間接影響工作效率的員工個人或情緒問題給予辨識或反映
- 歐唐尼爾博士(J . M . O·Donnell ) : EAP為對員工有關藥物濫用、情緒或家庭、壓力問題等之辨識、評估、轉介，及對危機調適服務的一種方案



# 歐盟專家提出的新興社會心理危害因素

---

- 一、不確定性的工作
- 二、不規律的工作時間
- 三、工作不安全感
- 四、勞動人力日益高齡化
- 五、暴力與恐嚇

- 
- 羅業勤：員工協助方案是事業單位基於對員工的關切，在勞資雙方支持下，由事業單位提供資源及時間，經由制定的人員及程序，以接納的態度，協助員工處理有關酗酒、情緒、家庭、嗑藥等問題，以及其他組織內有關人群關係，如主管部屬、同儕、男女感情或工作問題，例如績效、晉昇、待遇、懲戒等等更廣泛的事件



# 肆、強化心理風險管理的捷徑

- 員工協助方案  
Employee Assistance Programs , EAPs
- 第一次世界大戰以後，美國企業界一直為員工的濫用藥物與酗酒所困
- 員工會有反應時間遲緩、視力降低、判斷力下降、協調力不佳、易受傷等情形，引起企業界、工安界的關心。

# 員工協助系統內容

## 健康面

協助個人維護身體健康

酗嗑憂飲運壓心  
酒藥鬱食動力理  
賭毒焦健保管衛  
博癮慮康養理生

## 員工協助系統

活動內容

發管追個資諮推  
現理蹤案源商介  
個諮服管運轉評  
案詢務理用介估

## 工作面

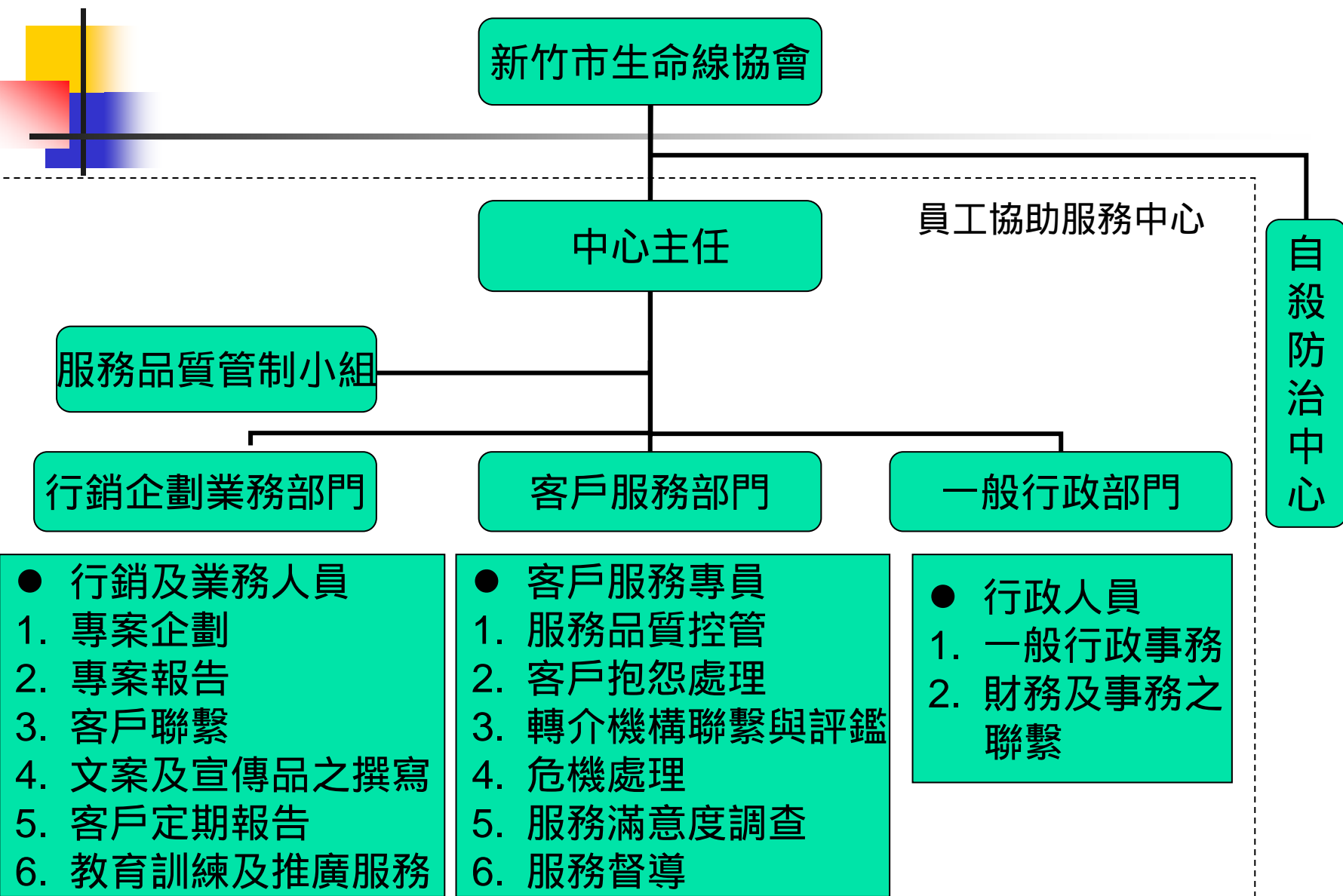
追求永續生涯發展  
離生退職工工員  
職涯休位作作工  
安發規轉設調引  
置展劃換計適導

## 生活面

提昇生活品質  
保人生托家休財  
險際活兒庭閒務  
規關管養婚娛法  
劃係理老姻樂律



# 專業服務團隊



# 新竹EAP中心服務項目(1)



一、心理、法律、理財、醫療諮詢 / 個案  
追蹤服務

二、主管人員管理諮詢

三、危機個案處理專案

四、危機事件處理專案

五、員工職涯發展協助方案

六、員工壓力管理與協助方案

七、主管人員協助方案

八、服務志工訓練及培訓方案



## 新竹EAP中心服務項目(2)

---

- 九、年度心靈課程、工作坊專案
- 十、悲傷輔導團體
- 十一、月會推廣講座
- 十二、推廣文章
- 十三、宣傳文宣
- 十四、月報告、季報告、年度報告
- 十五、離職真因調查
- 十六、招募分析調查



# US推行EAP之經驗

---

1. 五百大企業超過80%以上，員工1000人以上企業已超過33%以上，推行EAP。
2. 除事業單位外，醫院、學校、政府單位亦自九十年代中期起推行EAP。



---

### 3. EAP主要專業工作方法包括：

Assessment 診斷



Referral 轉介



Short term treatment 短期治療



Follow up 追蹤輔導

4. External EAP(委外契約處理模式)漸超過 internal EAP(企業內自行處理模式) 主要原因係後者不易維護案主隱私權。



# EAP在台灣的發展階段：

---

- 第一階段（1980年以前）：
- 事業單位因內部員工的需求（尤其是針對新進員工的工作適應或住宿員工生活輔導），成立「大哥哥大姊姊（BSC）」（志工身分）或宿舍輔導員協助員工處理工作上或生活上之問題。（如：台灣松下電器、美國無線電（RCA）、東元電機）



## 第二階段（1980年至1990年中期）：

- 係依據政府頒布「廠礦勞工輔導人員設置辦法」，設立專職或兼職的勞工輔導人員從事員工諮商輔導工作，著重員工心理諮商及輔導。（如：中油、聲寶、台電、惠康公司、宏碁、明碁、中華映管、中華汽車、統一超商、等）

## 第三階段（1990年中期至2000年）

- 因政府部門鑑於「勞工輔導制度」無法符合事業單位的及勞工朋友的需求，加以國際化與自由化之競爭，因而積極引進推動國外服務模式，強調整合人力資源管理發展、勞資關係、員工諮商輔導及工業社會工作之「員工協助方案」服務系統，但多以「內置式」（Internal）模式為主。（如：台積電）





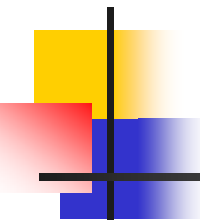
## 第四階段（2001年至今）

- 勞委會於2001年於新竹輔導成立第一個員工協助中心，隸屬於新竹生命線協會之下，至今已穩健營運。另2004年成立的鉅微管理顧問公司，以及香港商「天力亞太」等三單位，是目前台灣最主要的EAP專業服務單位，建立EAP「外置式」（External）服務模式，以企業總部密集度最高的台北地區及科技廠商雲集的新竹科學園區為主要對象，以個案管理服務模式為企業提供「量身訂做」的專業服務。



# 我國EAP發展現況

- 前我國已設置員工協助方案之企業共計近80家，員工總人數約72,000餘名，其中七成以上為上市之大型公司，從事員工協助之專業諮詢顧問近100名，領域涵蓋心理諮商、法律及理財專業。此外，政府單位亦已體察到員工協助方案對於政府部門員工的重要性，行政院人事行政局及住宅福利委員會於2006年起，開啟了公務員的員工協助實驗計畫，範圍涵蓋13個中央部會，目前使用率約為5.3%，已逐步顯現服務需求與成效。

- 
- 
- **員工協助方案**：事業單位基於員工福祉及提昇生產力所提供的一種活動，其目的為發現、解決員工問題，確保員工身心健康。



# 美國員工協助方案提供的服務

## 一、員工諮商服務

- 主要針對員工心理、生理上可能影響工作表現的個人問題。

## 二、生涯發展服務

- 對員工本身及組織加以評估、諮詢、計畫、訓練以協助員工做生涯決定，規劃生涯發展，並促進組織的發展。

## 三、健康福祉服務

- 教育員工學習健康的生活形態，促進心理健康，防止心理及生理問題發生，增進人力資源之有效運用，進而以最佳的工作效率來經營企業。



# 我國員工協助方案的服務內容

- **工作面**：員工在工作上面臨的問題，均是服務的重點，包括勞動條件、工作設計。
- **生活面**：員工個人及家庭有關問題，包括人際關係、生活管理、家庭婚姻、托兒養老、財務法律、保險規劃等。
- **健康面**：事業單位應有效統整內部資源，提供服務，關懷員工健康，包括飲食健康、心理衛生、壓力管理、運動保養、焦慮憂鬱、戒酒戒賭、嗑藥毒癮等。



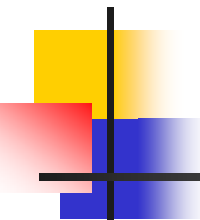
# 美國為何推動EAP呢？

- 因為公、私部門的員工，在工作  
上、生活上的問題，例如壓力、酗  
酒、濫用藥物、家庭衝突、人際困  
擾、財務壓力與其他問題，不但會  
影響員工本人，更影響到工作表現  
及生產力，為了提高效力、競爭  
力，就需要協助員工解決困擾，使  
能專心效力職場。

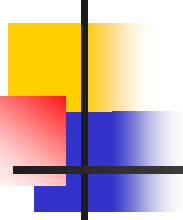


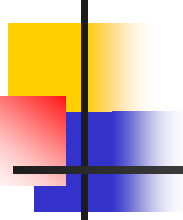
# 員工問題造成美國的經濟損失

- 哈伍德(Harwood,et al,1984)等人：1981年，酗酒引起的損失為890億美元，濫用藥物為469億美元，精神疾病為542億美元
- 布洛斯基 (R . Brodsky)或耶金斯 (A . Alkinson)：工作壓力造成1984年經濟損失達1,500億美元，而且83的美國企業界員工均有工作壓力問題

- 
- 美國國會技術評估辦公室1983年估計酗酒與濫用藥物造成1,200億美元之損失
  - 1991年，全美國失能傷害成本為1,170億美元，而2000年估計約為3,500億美元



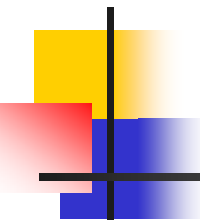
- 
- BLS 1995年報告：工作場所人員死亡事件中，每八個人就有一個人是與濫用藥物或酗酒有關。
  - 美國交通研究局統計，商業駕駛人員的死亡事故有25%與喝酒有關
  - 美國國立衛生研究所針對三萬人所做的研究顯示，酗酒與職業災害有明顯的相關  
(DaWson, 1994)

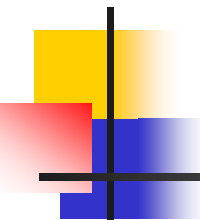
- 
- 郵政員工之職業災害中有**85%**是有濫用藥物的傾向的
  - 美國華盛頓州：駕駛員死亡事故中有一**半**與酗酒及（或）濫用藥物有關，而單一車輛死亡事故中有**61%**與酗酒有關

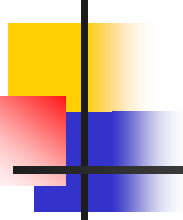


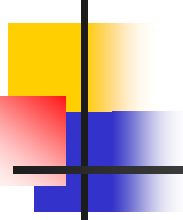
# 參、員工協助方案的發展

- 1930年代初期酗酒匿名團體 (Alcoholics Anonymous, AA) 創立
- 美國酗酒學會 (NCA) 在1940年成立
- 美國國會於1970.12.31通過了「酗酒者預防、治療、復健法案」，或稱為**休斯法案** (Hughes Act)

- 
- 美國濫用藥物研究所(NIDA)估計，1978年，全美有2,200萬人吸食大麻，700萬人使用非醫生處方藥物，300到400萬人使用古柯鹼，50萬人吃海洛英 (1979)。
  - 他們的工作效率低，常怠工，事故又多，使得醫療費用劇增

- 
- 最早的酗酒方案是新英格蘭電話公司的林區博士(Dr . D . Lynch)於1939年所創設
  - 到2001年，美國企業的EAP普及率已達60.1% ( Roman, 2001 )，07年更提高至84.0% ( EAPA, 2007 )。

- 
- 就美國五百大企業而言，目前已有**92.0%**在提供EAP服務（Kirk & Brown, 2003）。
  - 根據美國勞工統計局的全國性勞工福利調查，顯示美國企業界的員工有**76%**曾接受EAP諮商服務（Bureau of Labor Statistics, 2006）；
  - 而目前美國企業推動EAP情形為，250至1,000人企業約佔**75%**，1,000至5,000人企業約佔**80%**，5,000人以上企業約**97%**有提供不同內容的EAP。（EAPA

- 
- 
- EAP已不單純是解決酗酒、濫用藥物問題而已，目前推廣至處理個人問題，如婚姻、財務、親子教育，其他心理困擾問題，以及組織管理問題的解決
  - 健康促進或健康方案只是事業單位EAP的一小部份工作而已。



# 肆、員工協助方案的成果

- 伊利諾州貝爾電話公司

復健率達百分之七十七，工作效率良好的由百分之十提升為百分之六十，工傷事故減少百分之六十一，工餘事故減少百分之四十二，因請假率降低而節省一百廿七萬美元費用

- 新英格蘭電話公司，復健率為百分之七十．五





- **肯內克特銅礦公司**

失能補償費減少百分之七十五，保健支出減少百分之五十五

- **波多馬克電力公司**

解決員工問題的成功率為八成

- **聯合航空公司**

以減少怠工之損失而言，每投資一美元，可回數十  
六．三五美元，而公司員工因病之缺席率降低百分  
之七十四至百分之八十



---

- **麥道飛機公司**

節省約四百萬美元之醫療保健費用

- **紐約電話公司**

復健率高達百分之八十五，節省六百萬元的費用

- **通用汽車公司**

傷害頻率降低一半，員工損失時間降低百分之四十，傷病醫療支出降低百分之六十，員工抱怨減少一半以上。投資回收比為三比一



- **美國底特律地區**

公司在怠工、工作傷害、看病、訓練行為、抱怨、勞工補償與傷病補助等每年可以節省198,397美元或154,178美元

- **金伯利克拉克公司**

意外事故降低百分之七十，缺席率減少百分之四十三，而缺席率每降低百分之一．五相當於節省六萬五千美元

- 康納可石油公司  
事故率減少百分之七十一

- 金百利克拉克公司

工作職災與下班  
後災害減少七成



# 伍、如何建立EAP服務 機制以降低職災

## 以Johnson & Johnson公司為例

- World's leading healthcare products corporation
  - 2004 sales of \$47 billion
  - 200 operating companies in 57 countries selling products in virtually every country worldwide
  - 68 sites in Asia Pacific – 400 worldwide
- Three worldwide business segments
  - Consumer (17%)
  - Medical Devices/Diagnostics (36%)
  - Pharmaceutical (47%)
- 110,000 employees worldwide



# History

---

1978: **LIVE FOR LIFE**<sup>®</sup> - Decentralized US partnership of:

Benefits  
Safety

Medical  
Wellness

**EAP**

1995: Reorganized as a centralized shared service under Benefits:

Occupational Health  
Wellness  
Work/Family/Personal Life

Employee Assistance  
Disability Management

2003: Healthy People Targets Established

2004: Worldwide expansion: merged into Worldwide Health & Safety:



# Operations' Interfaces

---

- Health, Safety, and Environmental
  - Full-Time Staff at Each Facility
  - WW Management
- Healthy Workforce
  - Training/Consulting
    - Critical Incident Training
    - Stress Management
    - Cross Cultural Diversity Training
    - Developing Organizational Resilience
    - EAP Management Training
  - Fitness Centers (Motivational Initiatives, Personal Training)
  - Health Profiles

# Program Elements

## Employee Assistance

- Short term counseling & referral
- 24/7 Access
- Critical Incident Intervention
- Case consultation
- Supervisor training
- Management consultation
- Alcohol & other drug abuse awareness
- Mental Health Screening
- Psychosocial education & resiliency training
- Reporting & trend analysis
- Executive EAP Coaching

## Absence & Disability Management

- Management Consultation
- Medical Case Management
- Return-to-Work Planning
- Injury/Illness Prevention
- Workplace/Job Accommodation
- Disease management consultation

## Wellness & Health Promotion

- Health Risk Assessments
- Target Risk Interventions
- Health Education
- Environmental/Cultural Support
- Wellness Center Management
- Exercise Classes/Personal Training
- Job Conditioning
- Integration with Disease Management

## Work, Family & Personal Life

- Childcare, parenting, adoption
- Eldercare – nursing home evaluation
- Legal, education, consumerism
- 24/7 access
- Work/life seminars
- Education & online materials
- NURTURE SPACE®
- Secondary Education Consultation

## Occupational Health

- Medical Surveillance
- Emergency Treatments
- Regulatory Compliance
- Ergonomics Program
- Preventive Screening
- Return to Work Evaluation & Accommodation
- Primary Care – Mexico
- HIV/AIDS – South Africa

## Safety

- Accident & injury reporting, assessment & engineering controls
- Ergonomic assessment & fixes
- Biohazard safety
- Industrial toxicology
- Fire safety
- SafeFleet



# HSE is Embedded in the Business



---

- Strategic Planning
- Annual Goal Setting and Tracking
- Individual Performance G&Os
  - Pay for Performance
- Company Performance Goals
  - Bonus Calculations
- Annual Business Planning
  - Capital
  - Expense

# Health, Safety, Environmental



---

- Goals and Objectives
  - Company
    - MAARS Ratings
    - Program Initiatives
  - Individual
    - 'Complete Type B Machine Guarding across all U.S. Mfg Sites.'
    - 'Successfully Roll-out Awareness Training for Workplace Violence'
    - 'Contract for on-site Medical Professionals in the Chaumont plant'







# Everyday Application

---

- When Life and Work Intersect
  - Behavior Changes
  - “Fit for Duty” Checklist
  - Work Performance Changes
    - Attendance
    - Interpersonal Relationships
  - Major Life Changes



# Critical Incident Response

---

EAP provides critical Incident response, dealing with Trauma

Examples:

- Death of an employee
- Potential threats of workplace violence
- Drug/Alcohol induced emergencies
- Deployment/return of employees called to war

Employee involvement / reaction to traumatic events

Examples:

- September 11
- Tsunami
- Hurricane Katrina
- Corporate layoffs
- Terrorism

Critical Incident Debriefings are within 48-72 hrs. of the incident



# EAP Outcomes: 2004

---

Client Satisfaction:	99%
Utilization:	7% US, 8% OUS
Management Referral:	15%
Internal Problem Resolution:	40%
Critical Incidents:	68: 56 US, 12 OUS
Resiliency Training:	65% improvement <u>Return on Investment</u>
Absences:	reduced by 90%
Presenteeism:	reduced by 86%
Mental Health Status: improvement	93%

**Annual ROI: \$4k US per EAP client / \$7MM total**

# 一、金佰利克拉克公司

## SAFETY & HEALTH PROCESS

Safety & Loss Control Management System  
(S&LCMS)

```
graph TD; S[Safety & Loss Control Management System (S&LCMS)] --- OS[Occupational Safety]; S --- OHH[Occupational Health & Hygiene]; S --- EAP[Employee Assistance Programs (EAP)];
```

Occupational  
Safety

Occupational  
Health & Hygiene

Employee  
Assistance  
Programs (EAP)

It is the program that can

- Assist employees with personal and work related problems difficulties and concerns
- These difficulties and concerns can be resolved before they impact upon the employee's work performance.



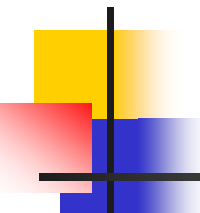
# Employee Assistance Program (EAP)

To solve work and personal problems that may affect your health, personal life, or job performance. It covers concerns such as:

- Family, Marital, or Relationship Issues
- Parenting Techniques
- Depression, Other Emotional Concerns, or Other Issues You May Face
- Alcohol/Drug Abuse or Other Addictions
- Stress and Anxiety
- Grief and Loss

## ***Work-Life Resources - Achieve Solutions***

- [Drug Free America](#)
- [Gamblers Anonymous](#)
- [Mayo Clinic](#)



**HEALTH SERVICES** *Promoting Wellness - Enhancing Lives*

**EAP**

## **Workplace Issues Addressed by EAP**



- Safety
- Health
- Teamwork
- Relationships
- Conflict
- Critical Incidents
- Career Development
- Sexual Harassment
- Violence – “Bullying”
- Performance Improvement
- Terminations
- Change
- Theft
- Unusual Events

# EAP Results at K-C

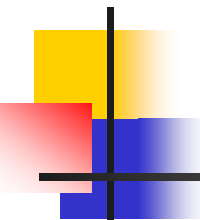
- 43% **reduction in absenteeism** among a sample of 25 employees involved in company's EAP for alcohol and drug abuse problem and a 70% decrease in on/off the **job accidents**
- A 1.5 reduction in the **absentee rate** or a **savings of \$65,000** for the year at a site with 200 employees where workers with attendance problems were urged to use EAP
- EAP pre and post survey
  - 50% improved **attendance and productivity**
  - 70% are more focused and less distracted



# 陸、結語

---

- 比克頓(Richard Bickerton)：EAP每花一美元在服務上，至少會有五美元的回收
- ILO統計工作壓力佔職災因素的60%~80%
- 事業單位應建立**完整的員工協助方案服務機制**，才能確保確保員工身心健康，達成天天零災害，年年零災害目標！

- 
- 人們把喜怒哀樂一起帶到工作場所。
  - EAP關心會影響員工績效、安全及效率的面向。
  - EAP重視隱私、關懷員工的問題與困難。
  - EAP讓企業管理者或僱主運用一種專業處遇的專業諮詢服務。
  - EAP工作團隊由社工、輔導、諮商、心理、醫療等專業人員所組成，他們經過專業訓練並領有證照。
  - EAP為可能有情緒、行為、態度、法律、財務或物質濫用(substance abuse)等問題的員工提供評估、確認及計畫建議等服務。