



# 臺中市政府 員工協助方案 關懷員關懷指引



113年10月

# 目錄

前言.....	1
PART. 1 欲練此功，必先自修—關於關懷員的二三事.....	3
1-1、帶您進入關懷員的領域.....	4
1-2、關懷任務簡介.....	8
1-3、關懷員助人的倫理原則.....	9
1-4、關懷員的自我身心照顧與自我覺察.....	12
PART. 2 打通任督二脈的鑰匙—關懷心法.....	14
2-1、同仁常見的問題來源.....	15
2-2、關懷的時機點.....	18
2-3、What can I do?.....	19
2-4、關懷同仁的實用小撇步.....	21
2-5、關懷同仁很棒，但也請小心.....	23
2-6、眉頭一皺，發現事情並不單純—談「轉介」.....	25
PART. 3 臨場出招的精髓—分眾關懷問題錦集.....	27
3-1、共通問題.....	28
3-2、個別問題：主管人員.....	29

3-3、個別問題：新進人員 .....	30
3-4、個別問題：一線工作人員 .....	31
3-5、個別問題：身心障礙人員 .....	32
3-6、個別問題：懷孕婦女 .....	33
<b>PART. 4 一劍在手，威力無窮—本府 EAP 相關表件.....</b>	<b>34</b>
4-1、本府 EAP 服務簡介 .....	35
4-2、本府 EAP 相關流程及表單 .....	40
<b>PART. 5 江湖豪傑來相助—可運用的各項資源.....</b>	<b>52</b>
5-1、本府多元化服務一覽表 .....	53
5-2、好用的心理健康測量工具 .....	63

## 前言

員工是市府最寶貴的資產，正是每一位同仁的努力和奉獻，才讓臺中能夠繼續前行，繁榮發展，員工協助方案是營造幸福職場的第一步，致力於建立一個支持同仁全面發展的工作環境，並且重視每一位同仁的身心健康。

本指引旨在提供關懷員於協助同仁時，遇到各種挑戰的武功秘笈，不僅涵蓋了關懷同仁的方法和資源，還包括了如何促進心理健康的工具。期望透過這份指引，能夠建構一個支持性的工作文化，讓每位同仁都感到自己是重要且受到尊重的。

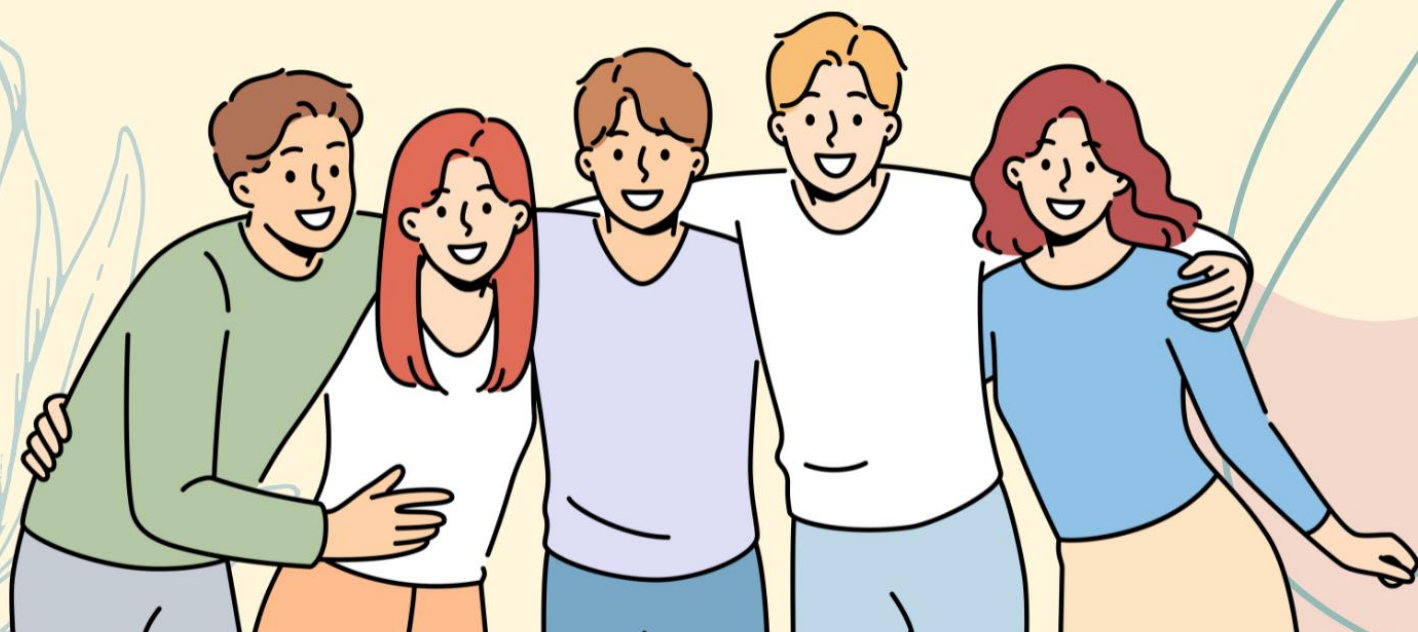
表達對他人的關心，可以是一句鼓勵的話語、一個溫暖的微笑，或者是實際的幫助和支持，關懷同仁不僅僅是一種表面上的舉動，更是一種內在的態度和生活方式，需要通過真誠的行動和持久的努力來實踐和展現，希望這份指引能夠讓我們攜手同行，共同打造一個溫暖和支持的工作環境，讓每位同仁都能在這裡找到歸屬感。

感謝您對關懷員使命的參與和支持！



# PART.1

## 欲練此功，必先自修— 關於關懷員的二三事



## 1-1、帶您進入關懷員的領域

### 一、關懷員組成

為推動臺中市政府員工協助方案，強韌本府所屬各機關、學校關懷網絡，本府人事處招募各機關、學校具關懷熱忱特質的同仁，組成以「助人」為基本目的任務團體，他們是市府所屬機關學校的人事人員、各機關具備關懷特質的員工，或是懷抱熱忱參與志願服務的志工。

### 二、關懷員角色

關懷員作為本府員工自助、助人之支持性網絡的一環，運用內、外部資源，透過走動式關懷服務，促進快樂健康工作職場，協助同仁或組織解決工作上、生活上及健康上所遭遇的疑難問題，讓機關能順利地運行，進而創造關懷與分享的組織文化。

### 三、關懷員運作機制

由主管機關、員工協助方案工作小組、各機關學校人事機構及各關懷小組共同推動員工協助方案相關事宜，任務分工如下：

#### (一)主管機關

本府人事處為員工協助方案主管機關，並督導員工協助方案工作小組、各機關學校人事機構及各關懷小組推展各項員工協助方案服務措施。

#### (二)員工協助方案工作小組

本府推動員工協助方案工作小組分為綜合規劃組、關懷支持組及媒體傳播組，各工作小組任務如下：

##### 1. 綜合規劃組

(1) 辦理員工協助方案宣導與推廣。

(2) 規劃辦理各項關懷員訓練、活動等相關事宜。

## 2. 關懷支持組

(1)推動關懷員之關懷工作。

(2)協助審核關懷紀錄表、評選績優關懷員、增修關懷問題指引、研提獎勵機制等相關事宜。

## 3. 媒體傳播組

製作 EAP 小學堂影片，透過動態影音強化員工協助方案宣導主題及多元協助措施。

### (三)各機關學校人事機構

配合主管機關推行員工協助方案業務，並協助各組關懷員辦理關懷工作各項事宜。

### (四)各關懷小組

依本市地理區域位置或單位屬性分為 12 組，每組設小組長 1 名：

第 1 組：新市政大樓、西屯區

第 2 組：新市政大樓、西屯區

第 3 組：陽明大樓、豐原區、后里區

第 4 組：臺中州廳、西區、中區

第 5 組：北屯區、北區、南屯區、南區、東區

第 6 組：外埔區、石岡區、東勢區、新社區、和平區

第 7 組：大雅區、神岡區、潭子區

第 8 組：大里區、太平區、霧峰區

第 9 組：大肚區、烏日區、龍井區

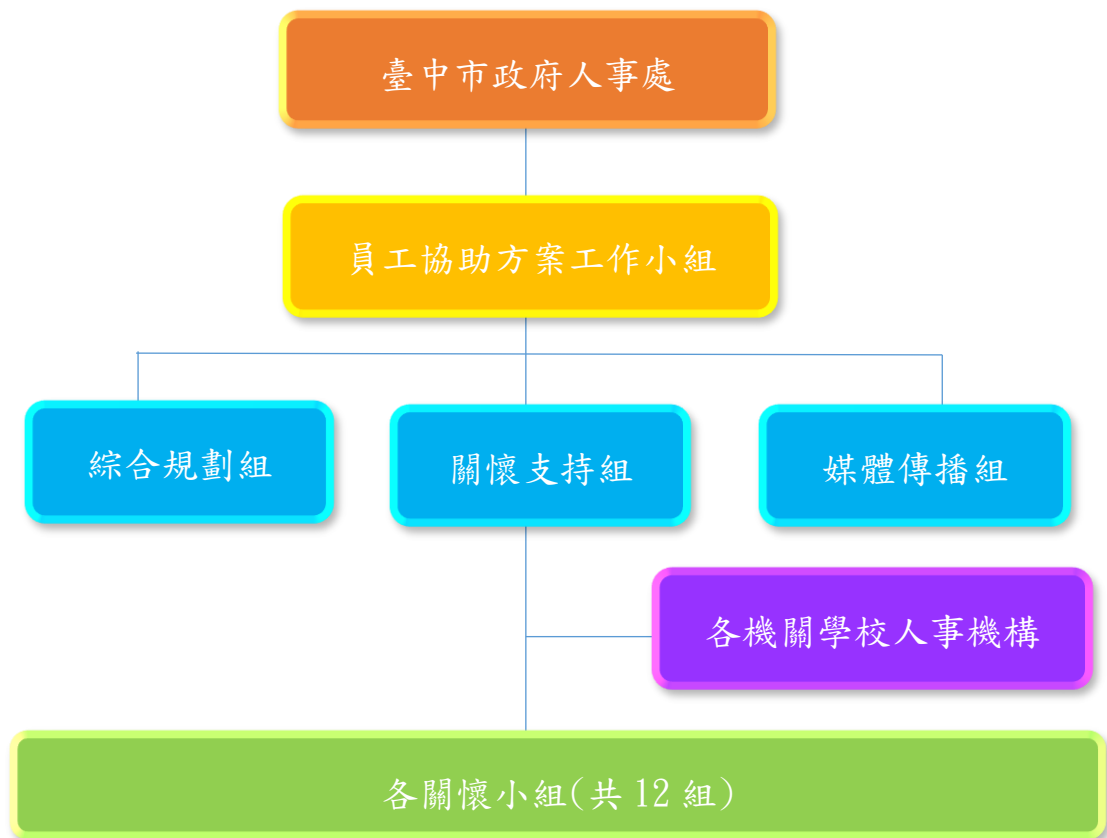
第 10 組：大甲區、大安區、梧棲區、清水區、沙鹿區

第 11 組：教育局及所屬學校

第 12 組：教育局所屬學校



## 關懷員運作組織圖



### 五、關懷員招募、培訓、授證及獎勵

#### (一) 招募、培訓及授證

##### 1. 招募

由本府人事處就所需關懷員人力，函請各機關學校推薦具關懷熱忱特質且有意願接受培訓者擔任種子關懷員。

##### 2. 培訓

關懷員分為初階、中階、高階，各階段關懷員均應接受相當時數之培訓課程，以促進關懷技巧與知能。

- (1) 設計專業課程：聘請專業講師授課與研討，並進行實作演練，以瞭解學習成效。

(2)主題研討：透過「主題工作坊」探討助人議題，由專家引導關懷員進行互動性討論，內化學習成效。

### 3. 授證

完成各該階段課程時數者，於本府年度關懷員授證典禮中授予該階段合格證書。

## (二)獎勵措施

為鼓勵及表彰關懷員之熱忱參與，當年度完成各該階段所有課程時數並經授證者，予以下列獎勵：

1. 成為初階關懷員者，核予嘉獎 1 次。
2. 成為中階關懷員者，核予嘉獎 1 次。
3. 成為高階關懷員者，核予嘉獎 2 次。
4. 志工予以公開表揚並發給獎狀。
5. 推動各項關懷措施著有績效之人員或關懷員，得由本府人事處予以表揚或酌予獎勵。

## 1-2、關懷任務簡介

透過關懷員走動式實地關懷，提供同仁情緒支持，及時連結員工協助方案服務，強韌本府關懷網絡，營造幸福友善職場。

### 一、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。
- (四)協助各機關學校人事機構推廣 EAP 各項業務。

### 二、關懷員具體行動

- (一)主動關懷機關內員工，並填具關懷紀錄表，正本自行留存，影本送本府人事處，以了解關懷情形。
- (二)提供員工有關工作、生活、身心健康之諮詢，並予以協助或轉介。
- (三)參加本府人事處舉辦之員工標竿學習及關懷員培訓。
- (四)得利用各種集會與場合，宣導 EAP 之服務事項。
- (五)得協助服務機關學校之人事單位鼓勵同仁填報 EAP 相關問卷調查。
- (六)加強關懷員之間的聯繫，以建立交流與互助網絡：
  - 1. 在保護當事人個資及隱私之前提下，關懷員得彼此交流、分享個案關懷心得及建議。
  - 2. 可視需要安排互相參訪觀摩，以促進關懷員交流與成長。

## 1-3、關懷員助人的倫理原則

倫理是一種原則和標準，用來確保專業工作者提供具有品質的服務，並且對個案的權利予以尊重。雖然關懷員並非專業人員，且尚無義務要遵照專業的原則和標準，但關懷員應該督促自己盡可能達到專業倫理標準，以利在關懷助人的過程中，可以受到當事人的信任，同時也維護 EAP 的品質及主管機關的聲譽。

雖然有許多專業的倫理重要議題，但以下僅把關懷員可能會遇到的倫理原則予以說明：

### 一、普遍性的倫理原則

#### (一)自主性

在不影響他人權利下，個人有決定及行動的權利，授予當事人基於他們的信念來決定其行動。

#### (二)受益性

關懷員應該致力於他人的成長與發展，使其解決影響工作的因素。

#### (三)不受傷害

關懷員需要確保關懷行為不會造成當事人的傷害，因為疏忽(即使是無心的)將會導致更多的問題。

#### (四)公正性

本府所有同仁，只要是有需要員工協助，都應被一視同仁得到 EAP 的服務，不因男女、年齡、階級、家世、宗教等而有不同。

#### (五)忠誠

指在關懷助人的關係中，關懷員能信守諾言並讓自己值得信賴，才能達成關懷效果。

#### (六)真實

必須讓當事人面對真實的自我，才能知道是什麼因素或情緒影響了自己，之後也才有尋求改變的可能。

## 二、保密

除了一些特殊情況外(例如具有立即危險、高關懷)，關懷員應尊重當事人的秘密、個人資料，不可將在助人歷程時所分享的訊息揭露出來是很重要的。

## 三、知道自己的限制在哪裡，了解並清楚界定自己的角色

關懷員不是一個「專業人士」，而僅是一個熱心助人的「協助者」，當然我們亦無須妄自菲薄，需先考慮自己能力的限度，避免處理能力未及與關懷員角色之外的事情。

## 四、以當事人的需求為焦點

關懷員應在關懷助人工作中保持專心，專注當事人的需求及問題，以免造成當事人不安而導致更多問題。

## 五、避免有害的雙重關係

關懷員需要覺察與當事人間權力或地位上的利害關係，並確保當事人不會在互動中受到傷害，也可避免造成尷尬。此外，也應避免關懷員與當事人是過於親密的關係，比如夫妻、密友，都可能會衍生不必要的麻煩或使助人關係失敗。

## 六、發展適當的界限

關懷員需要去思考界限及基本原則，界限可以是有關助人內容的架構，也可以是互動的模式，設定界限也是為了避免讓關懷助人行為過度地干預彼此，以維持良好的助人關係。

## 七、留意關懷員自己的價值觀

關懷員個人的價值觀對助人行為存在影響，故關懷員與當事人互動時，應覺察自身的價值觀是否影響助人過程，同時留意自身口語及非口語行為。

## 八、成為一個尊重他人的助人者

由於每個人的成長背景、生命歷程、宗教信仰不同，在關懷助人時，務必做到「尊重差異」。

## 1-4、關懷員的自我身心照顧與自我覺察

關懷員在面對個案的抱怨或負面的情緒反應，長久下來可能造成關懷員身心疲乏，因此自我的心理調適及壓力紓解是很重要的，才能在關懷的道路上走得更長久。

在面對壓力時，可參考下列幾種方式：

### 一、尋找適合自己舒緩壓力的方式

#### (一)旅遊

規劃時間來趟旅遊，一方面可以讓自己暫且放下工作得到適度的放鬆，另一方面可以多點時間陪伴家人，而不會因為工作造成無法兼顧家庭。

#### (二)社交活動

在忙碌的工作中，也要記得和朋友保持聯繫，不論利用通訊軟體、電話，或者偶爾見面來個漫天長談，儘管只是說說笑笑，也能從中獲得情緒紓解，達到放鬆。

#### (三)保持正面積極與樂觀的心態

每個人都會遇到困難，試著以正向樂觀的態度去面對生命中遇到的挫折及困境，每天記錄下自己所做的事，心存感激的迎接每個挑戰。

#### (四)深呼吸

利用午休或空閒時刻練習數次，可以紓解壓力、平靜心靈，為生活帶來片刻的休息與放鬆。

### 二、身體照顧

#### (一)充足睡眠

是最基本的生理需求，若沒有優質的睡眠，常會導致情緒浮躁不安、注意力不集中，最佳睡眠時間為 6~7 小時，生理機能才能得到足夠的修復，並增強免疫系統，也能獲得滿滿能量。

## (二)均衡營養

保持良好而規律的飲食習慣，可提高面對壓力的反應力，在煩躁或緊張的時候，應避免暴飲暴食或減少進食。

## (三)適當運動

適當且持續地運動能解除焦慮，使身體肌肉放鬆，改善因壓力帶來的影響，同時誘導大腦分泌多巴胺，使情緒更加愉悅，亦可維持良好的體能。

## 三、心理調適

在面對個案或接觸過量的負面情緒後，可能對自身產生些許負面想法，因此自我調適是很重要的一環。以下為關懷員心靈安頓的建議：

### (一)自我覺察的提升—正念 (Mindfulness)：

指「專心在當下」，藉由專注在自己當下的狀況、呼吸、感覺，對於自身的內在與外在經驗全盤的接受，不批判。最簡單的正念練習可以從呼吸做起，方法如下：專注在自己的每一個呼吸、感受到氣息是如何進到自己肺部、充滿自己的腹部、空氣是如何離開自己的身體……。專心的感受身體的感覺，讓自己的心靜下來，可提升自我感知能力並有效的減輕壓力。

### (二)建立個人支持系統：

本府人事處建立內部支持系統，給予關懷員支持、肯定及獎勵，使關懷員提升信心，並鼓勵關懷員分享彼此關懷助人的經驗，提供心理及資源的支持。

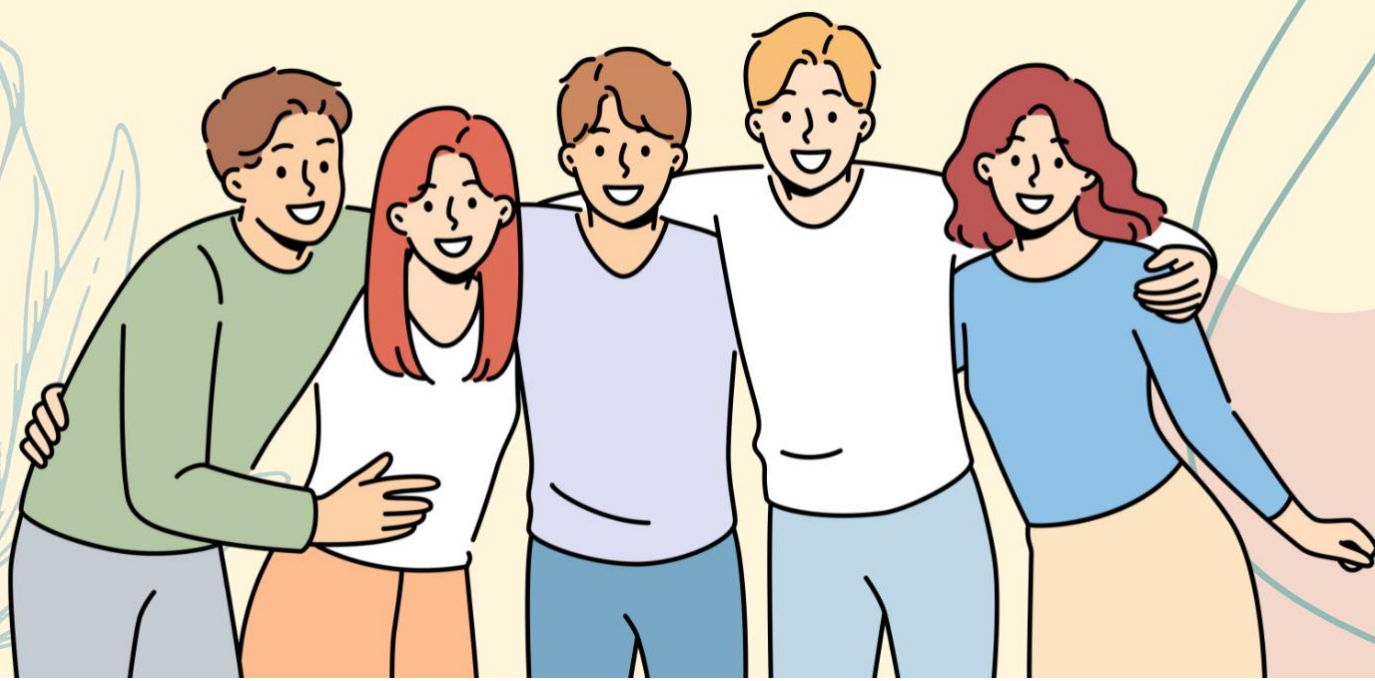
參考來源：

全國自殺防治中心關懷訪視員教育手冊。



## PART.2

# 打通任督二脈的鑰匙— 關懷心法



## 2-1、同仁常見的問題來源

員工協助方案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相關問題（包括健康、婚姻、家庭、財務、法律、情緒等），以及協助機關組織裡可能影響工作績效的相關議題，這些相關問題之所以能夠影響同仁的工作效能，經常不見得是問題本身，而是隨之而來的壓力，壓力會直接影響同仁的生理及心理，進而反映在工作職場上。以下介紹同仁經常遇到的壓力來源供關懷員施行關懷工作時參考。

### 一、生活中的挫折

#### （一）缺乏

同仁因擁有的資源不足而無法達成個人的目的或滿足願望，比如缺乏存款或現金，無法給自己和家人帶來較好品質的生活；亦可能是是缺乏可以幫助自己的人脈，自己的願望難以達成。

#### （二）失去

係指個人失所擁有的互動關係、資產或有紀念性、價值性的物品等。

#### （三）失敗

個人無法達成心中所期望的目標，例如升遷不順、考績結果不佳，無法遷調到自己想去的單位時，都會感到挫折，而失敗經常是挫折最常見的來源，因失敗常常帶來罪惡感、憤怒和絕望，甚至對自己的失望，進而導致內心的悔恨、無奈和痛苦。

#### （四）差別待遇

個人因為性別、年齡、宗教、膚色、族群、黨派、家世背景、身心特徵或意識形態的關係，而失去公平競爭、同等對待或不被承認、接納，常會使人產生極大的挫折。

## 二、壓迫感

指任何強迫個人改變行為而產生的不愉快感覺，主要原因有競爭、期限、超載與人際關係等。

### (一)競爭

在現代社會中，凡事都可以是競爭的目標，大部分的人都生活在「比上不足」的高度競爭下，龐大的壓力也就隨之而來。

### (二)期限

期限是指完成某項工作或目標的時間，越是接近期限則壓力就會越大，例如公文的時效、重大活動辦理的日期、繳所得稅的期限，都經常帶給個人莫大的壓力。

### (三)超載

超載是指超過個人能力、工作負荷量，或遇到比預期難度更高的事件時，所產生的負面感受，例如公文案件過多、同時需撫養多名長輩或小孩等，都時常讓個人感到喘不過氣。

### (四)人際關係

人際互動一向是個人生活所必需，沒有人能夠遺世而獨立，何況是服務民眾的公務人員，因此人際關係帶來的挫折和衝突經常無法避免。

## 三、日常瑣事

有許多的壓力來自於長期或不斷重複的生活情境及事件，雖然可能僅為一些小事，但當經常發生時，就足以帶來困擾，如家庭支出、時間分配、環境整理等。

## 四、生活中的改變

個人常知覺到的壓力，經常始於生活中的改變，一旦發生改變，就會讓人感受壓力，改變可區分為以下種類：

- (一)與重要他人關係的改變：如離婚、失戀、兒女離家等。
- (二)工作職業生涯的改變：如就業、失業、升職、調職、降職。
- (三)身心健康的改變：如各種身體病痛、重大傷病、更年期、照顧父母或子女。
- (四)生活環境的改變：如遷居、移民等。
- (五)財務經濟的改變：如借貸、投資失利、經手大額金錢等。
- (六)生活習慣的改變：如睡眠、飲食、休閒等改變。
- (七)自然環境的改變：因各種天災。
- (八)快速的時代變遷：如資訊爆炸、流行時尚等。
- (九)社會政治制度的改變：如政權更迭、失業率攀升、治安惡化等。

## **五、非理性觀念**

由抽象、無法捉摸且無法觀察的心理因素所造成，經常由個人在日常生活中的想法或看法產生。

## 2-2、關懷的時機點

### 一、出缺勤不穩定

遲到或早退、經常短暫離開工作現場、奇怪或難以置信的缺勤理由增加等情形。

### 二、工作表現不穩定

逃避工作，注意力降低、經常發呆，判斷力減弱，工作經常失誤、意外增加等情形。

### 三、人際互動狀況改變

對真實、暗示或想像的批評過度反應、對其他員工的抱怨增加、難以合作、與同事衝突增加、與人隔離或疏遠。

### 四、行為模式突然改變

外觀變得凌亂邋遢、過多的電話撥接時間、對他人有較多負面批評、經常性的哭泣、悲觀的言談。

### 五、生理徵兆明顯變化

體重明顯改變、經常有頭痛、胃痛等生理症狀、工作中經常感到十分疲憊與睏倦。

### 六、情緒暴怒與不穩定

突然的暴怒、情緒起伏不定、情緒低落或焦慮持續一段時間。

### 七、重大生活改變事件

家人去世、意外受傷、經濟困難、失戀。

### 八、危機行為

對生活有無意義感，有自殺或傷害他人的可能性。

### 九、其他

受到騷擾、霸凌或個性多愁善感等。

## 2-3、What can I do?

### 一、陪伴與傾聽

當關懷員遇到困擾需要幫助的同仁時，經常會有不知道要說什麼的時候，可能會說出「節哀順變」、「你應該如何做」、「這些事我之前也遇到」之類的言語，雖是出自於好意的話語，但對於當事人而言可能沒有安慰的效果，而單純流於惋惜、憐憫或同情，事實上，安靜的陪伴與傾聽，經常就是最能給予安慰的互動。

### 二、表達自己的關心

#### (一)理解對方的情緒感受

首先我們必須捕捉到、識別出對方的感受，讓對方感受關懷員的關心。

#### (二)設身處地為對方考慮

當同仁在抱怨生活或工作中遇到的挫折時，我們要先思考以當事人的個性和能力，所面臨的究竟是怎樣的挫折，而不是從我們的看法出發，很理所當然地給出看法和建議。我們要真正理解到對方的處境，而不是自以為是。

#### (三)提供對方所需要的實際幫助

當同仁感到壓力或困擾時，我們要思考當事人真正需要什麼，給出相應的支持和幫助，或可以向當事人表達關心並詢問其需要什麼幫忙。如此，對方才會真正感受到關心，而不是一種被指導和被教育的感覺。

#### (四)找到可以與他對話的人

當同仁(特別是新進人員)在一個單位展開職業生涯時，都會希望同事不僅是公事來往的對象，也希望是自己的夥伴、朋友，因此單位內的關懷員可以擔任這個橋樑，協助同仁拓展人際關係；當同仁遇到困擾時，關懷員也可以主動地幫助同仁尋找有

相關經驗、遭遇或可以同理的人與之對話、交流，進而討論問題。

#### (五)尋求主管協助

主管負實際領導責任，為利業務的推行，主管有義務協助屬員解決各項問題，因此試著向主管或組織求助，以尋求問題的解決方法。

#### (六)轉介相關專業、輔導機構或單位

關懷員自身資源和專業能力是有限的，縱有服務熱忱，在面對較為嚴重的狀況時，關懷員是無法處理的，此時我們需要予以轉介本府 EAP 以尋求專業的單位或人員(如醫院、心理師、社教機構)的協助。

## 2-4、關懷同仁的實用小撇步

### 一、非語言的專注

#### (一)眼光的交接

看著對方表示我們在意對方的談話，視線以平行為宜。

#### (二)面部的表情

表情和緩，面帶微笑，縱使內心不認同，亦不宜從表情上顯露出來。

#### (三)身體語言

肢體語言會顯露個人的意圖和態度等訊息，比文字語言更重要，點頭、微笑代表和善，抱手、身體往後則代表防衛。

#### (四)適當的距離

社交距離以 46-122 公分為較恰當的距離，太遠讓人感到疏離，太近則容易讓人感到壓力。

### 二、簡述語意

(一)簡短複述當事人所說的內容與意義。例如：「我聽到你說……」、「聽起來像是……」、「我想是不是……」、「剛剛你說的是……」，目的是讓當事人聚焦並能繼續對該主題做較深入的談話。

#### (二)該注意什麼？

1. 重述必須精簡。
2. 避免操之過急打斷對方，不急著說些什麼。
3. 聚焦在當事人身上，而不是他人(特別是避免過多談論自己的經驗)。
4. 避免假設自己對當事人非常了解。

#### (三)如何使用簡述語意技巧？

1. 抓住當事人所說的要義。
  - (1)針對當事人所說模糊不清的部分-再次確認所說的內容。



(2)當事人可能隱藏的部分-探詢未陳述的部分。

(3)尚未被完全了解的部分-挑出最明顯的任何訊息，或是當事人正在處理的課題，以促使當事人作更深入的探索。

2. 重點應放在當事人的想法上，適時提出自己了解的重點，以確認當事人想表達的內容。

### 三、情緒反映

(一)重述當事人的陳述，並指出當事人的感覺，例如「聽起來你覺得……」、「你似乎……」、「我聽到你說……」、「我感覺你現在的感覺是……」、「如果我是你，我會覺得……」、「所以你覺得……」。

(二)該注意什麼

1. 傾聽感覺，找出並反映最重要或最強烈的部分。
2. 反映最好是簡短的。
3. 反映的是現在而不是過去的感覺。
4. 聚焦在當事人而不是他人或自己的身上。

(三)反映資訊的來源

1. 當事人的情緒表達。
2. 當事人的口語訊息。
3. 非口語訊息。

### 四、探問技巧：以「4W1H」做開放式問句

**What**：什麼事讓你感到難過？

**Who**：是誰讓你有這種不愉快的感受？

**When**：什麼時候開始有這種感覺？

**Where**：什麼地方讓你感這樣的痛苦？

**How**：痛苦的時候，你會怎麼做？

## 2-5、關懷同仁很棒，但也請小心……

### 一、應該注意什麼呢？

#### (一)適當的時機和隱密的地點

有時候我們可能過於急切關心同仁，而找了一個非適當的時機(例如正因公忙碌、夜晚休息時間)或地點(例如開放式的大辦公室)，而導致同仁尷尬，甚至冒犯個人隱私及自尊，關懷助人的美意因而適得其反。

#### (二)以關心近況作為開頭

單刀直入的方式可能會引來當事人的抗拒，建議從較「遠」的話題逐漸拉近較為安全(例如網紅激推的美食、大家在追的韓劇或各種茶餘飯後的話題)。

#### (三)以分享自己作為開頭

適當地自我揭露或分享以開啟對話，例如「我最近因為…很忙碌，你呢？最近工作狀況還好嗎？」、「感覺大家最近壓力有些大，你還好嗎？」

#### (四)不要短暫接觸就期待對方接受你的幫助

對很多人來說，接受別人幫助並不容易，關懷別人應循序漸進(除非同仁自己來尋求協助)，建立較為熟識的關係後當事人接受度較高。

#### (五)建立安全感並謹守保密義務

當事人尋求協助時所在意的除了是否能受到幫助外，另外就是關懷員是否能對當事人所談內容保密，因此讓當事人信任是必要的功課。

## 二、最常發生的 NG 情形

### (一)想當裁判

過度的偏見、批評、標籤化、診斷當事人或當事人所經歷的事件。

### (二)好為人師

命令、威脅、說教、過多或不當的詢問、忠告。

### (三)忽略他人所關心的重點

未真正傾聽及理解當事人表達的內容，以致未能掌握當事人的想法。

## 三、關懷同仁時我們應該有的正確心態

(一)肯定同仁尋求幫助是一件不容易的事。

(二)關懷同仁不是憐憫與同情，避免不理智的情感投射。

(三)讓自己成為值得信任的人，恪遵保密義務。

(四)承認自己的有限性，適時啟動轉介機制。

## 四、疏忽了會出事的保密義務

(一)不可將當事人的困擾當成社交閒談的話題。

(二)當事人個人資料也不應出現在公開談話中。

(三)避免有意無意以當事人的事件舉例。

(四)關懷紀錄應妥善保存，非必要不可任人查閱。

(五)保密之例外：在遭遇危險或危及當事人和他人性命的情況下，得不受保密原則規範。

## 2-6、眉頭一皺，發現事情並不單純

### —談「轉介」

轉介是當我們在關懷同仁時，覺得同仁問題特殊，或超過我們能力所能控制與處理的範圍，則可啟動轉介機制，本府員工協助方案所提供之各項服務，係由專業人員、個案管理師提供心理、法律、財務、健康、管理等諮詢項目。

#### 一、何時應該轉介？

##### (一)一般個案

當事人尋求關懷員協助，或由關懷員主動發現當事人問題，予以關懷協談，視個案狀況評估是否轉介。

##### (二)危機事件

關懷員、單位同仁、主管發現個案有危險之可能，評估是否產生立即危險性。

##### (三)非自願個案

當事人具有自傷(殺)、傷人或嚴重情緒困擾，且非出於個人意願接受 EAP 服務，需由他人協助轉介之人員。

#### 二、如何轉介？

請參閱 Part 4 一劍在手，威力無窮—本府 EAP 相關表件。

#### 三、說服同仁接受轉介的技巧

##### (一)為了讓同仁接受轉介，關懷員可以這樣說

1. 「這個問題很重要，我們很關心也樂於協助你，可是我覺得如果你願意跟 EAP 的專業人員談談，他們的專業對你問題的解決將更有幫助，同時也可以放心他們會對你的問題保密，你覺得呢？」
2. 「你聽起來很擔心你的○○問題，我(或我的朋友)也曾遭遇煩惱的問題，我(他們)覺得尋求 EAP 專業協助非常有效，你想試試嗎？」

3. 「我會在你身邊支持你協助你，但是我覺得 EAP 對你會更有幫助。另外，只要你需要，我也會繼續當你的聆聽者。」
4. 「是否要接受員工協助方案專業人員的協助，你不必急著做決定，等想清楚了，再告訴我你的決定。」

(二)若同仁拒絕轉介，關懷員應先了解同仁內心感受及看法，如對 EAP 服務有偏差的印象或誤解，例如「使用 EAP 是丟臉的」；「有嚴重心理問題的人才需要去使用 EAP」，此時我們可以澄清或與同仁周遭的人商討因應之道。

(三)若同仁始終拒絕接受轉介，我們的做法？

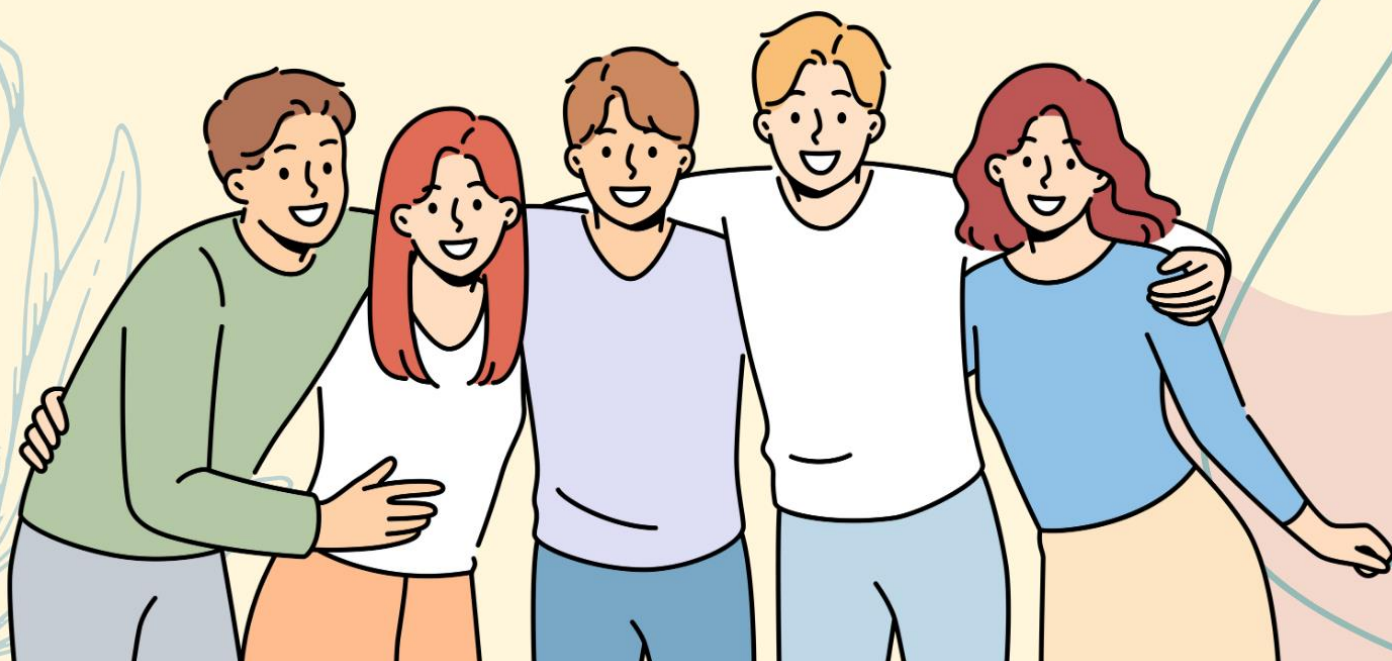
1. 了解其感受及想法。
2. 澄清觀念，澄清「接受 EAP 的扶助就表示自己問題很嚴重或是心理有問題」等的觀念。
3. 尊重個案決定。
4. 詢問同仁可以接受怎樣的幫助或誰的協助。
5. 持續關懷、追蹤同仁適應情形。

#### 四、轉介後關懷員要做什麼？

轉介後關懷員的角色轉變為「支援者」或「協助者」的角色，但關懷員可能與同仁接觸的時間較多，關係也較密切，需要更多的陪伴及傾聽，若能與 EAP 服務相互支援搭配，應能提供同仁更好的協助。

## PART.3

# 臨場出招的精髓— 分眾關懷問題集錦



### 3-1、共通問題

1. 你還好嗎？最近臉上好像沒什麼笑容。有發生什麼事嗎？想聊聊嗎？
2. 你最近有沒有遇到覺得開心的事情？或者什麼即將發生的好事呢？
3. 你目前是否有遇到困難(工作上的挫折、情緒低落……)呢？想找人聊一聊嗎？
4. 遇到壓力的時候，你都是怎麼紓壓呢？例如，聽鄧麗君、五月天的歌或追劇……？
5. 就工作、家庭或健康，有什麼樣的員工協助措施或服務是可以幫到你的？
6. 對於員工協助措施或服務，你是否還有想分享或建議的？有什麼我可以幫你的嗎？

### 3-2、個別問題：主管人員

1. 同仁工作圓滿完成，你有什麼感覺？會讚美他嗎？
2. 如果同仁工作沒做好，你有什麼感覺？會直接怪罪他嗎？
3. 當你夾在上級長官及下屬中間時，會覺得煩嗎？那你都怎麼排解？
4. 你都怎樣與同仁相處？有遇到什麼困擾嗎？
5. 我發現你和○○○好像有些怪怪的？是遇到工作或管理上的問題嗎？
6. 我聽到○○○向你抱怨工作分配(業務量、長官交辦很難搞… …)上的事，都還好嗎？
7. 最近你們科業務量很大，有遇到工作分配的困擾嗎？如果有同仁說你工作分配不均時，你會有什麼感覺？
8. 你是否應因為同仁對你的不禮貌或頂撞行為，而感到壓力沉重？



### 3-3、個別問題：新進人員

1. 你來我們局(處、公所……)有一陣子了，工作上手了嗎？還可以適應嗎？
2. 你在工作學習上有遇到困難嗎？我以前剛到機關的時候，遇到不熟悉的業務，都會請教前輩(或問長官、翻檔案)，你也可以試試看喔！
3. 你在科(課、室)裡面有交到新朋友嗎？跟同仁相處上還OK吧？如果想找人聊聊，都可以跟我說喔！
4. 你會希望主管、同事怎麼幫你？如果沒有也別灰心，還有其他的管道可以協助你喔！
5. 你對新機關有什麼看法或想法呢？

### 3-4、個別問題：一線工作人員

1. 每天面對民眾，有發生什麼有趣或令人生氣的狀況呢？
2. 如果遇到不理性民眾的威脅，會想換工作嗎？那會想做什麼工作呢？如果工作暫時沒辦法調整，你會如何排解這種壓力呢？
3. 你會向主管或同事反應所遭遇到的挫折嗎？
4. 剛看到有民眾對你大吼，你還好嗎？通常面對這種情況你會如何調適？
5. 最近好多民眾來詢問問題，還可以應付嗎？壓力會不會很大？
6. 每天要面對這麼多需要立即處理的事，會不會讓你有喘不過氣的感覺？

### 3-5、個別問題：身心障礙人員

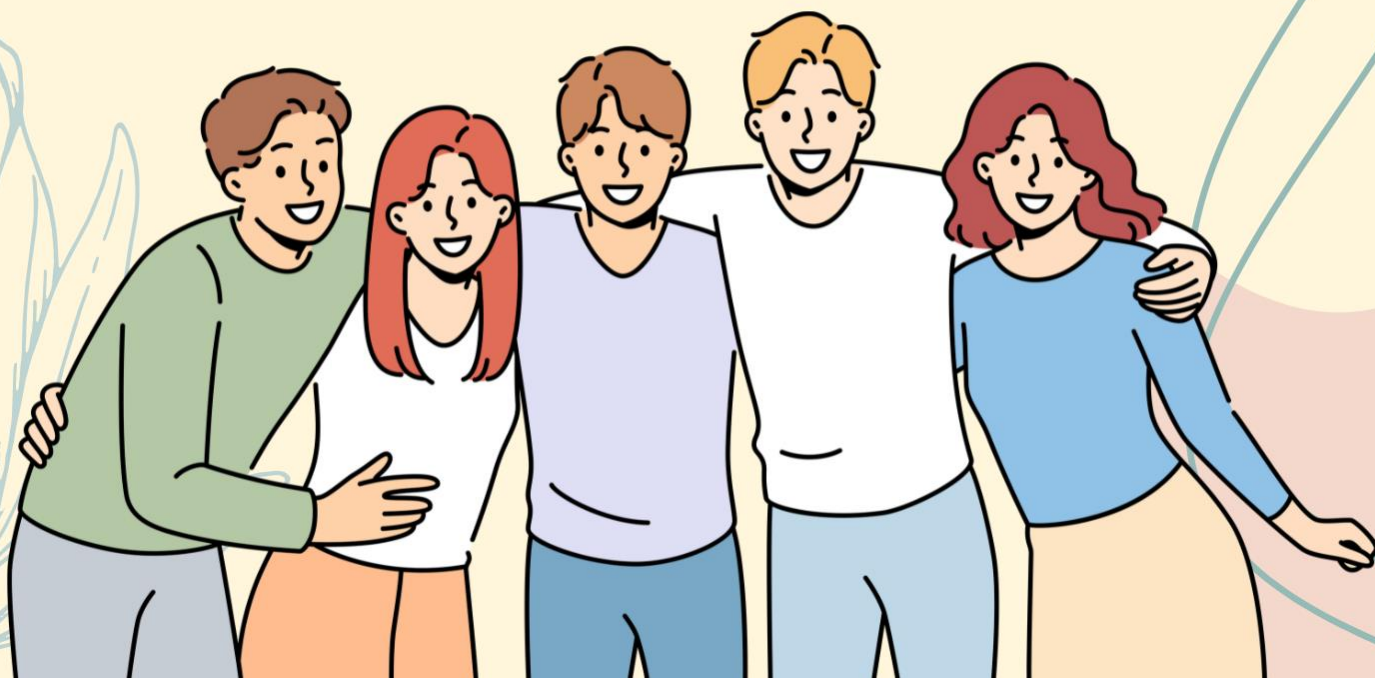
1. 請問你目前負責的業務是什麼？有什麼事讓你覺得很有成就感呢？
2. 你目前的業務有需要常出差嗎？出差是否會造成你的困擾？
3. 你在辦公室平常和同仁相處還愉快嗎？
4. 你知道社會局有個「身心障礙者福利專區」嗎？有需時可以去看看喔！（臺中市政府社會局首頁 ->社福專區 ->身心障礙 ->身心障礙者福利）

### 3-6、個別問題：懷孕婦女

1. 現在幾周啦？預產期什麼時候呢？挺著肚子工作，很多不方便吧，可以利用一些軟墊舒緩一下腰痠喔！
2. 懷孕後角色、身分的變化，你的感覺是什麼呢？
3. 在懷孕期間，有人能幫你分擔家務嗎？
4. 懷孕期間會感到身體疲累或孕吐？妳都是用什麼方法調適呢？
5. 懷孕又必須兼顧工作，會讓你感到焦慮嗎？要適時抒發一下情緒喔！

## PART.4

# — 劍在手，威力無窮 — 本府EAP相關表件



## 4-1、本府 EAP 服務簡介

### 一、個人協助：一對一顧問諮詢簡介

(一)服務對象：本府暨所屬各機關學校員工

(二)服務內容：

包括心理、法律、保健、財務、管理等五類議題。由專業機構依據同仁透過多元求助系統提出之需求進行評估；認有需要者，將進一步進行一對一顧問諮詢服務。

諮詢服務	諮詢議題	專業人員
心理諮詢	生涯工作、情緒調適、職家平衡等	諮商心理師、臨床心理師、社工師
法律諮詢	車禍案件、買賣糾紛、婚姻權益等	資深執業律師
財務諮詢	稅務諮詢、保險議題、財務規劃等	具 CFP 財務管理認證之財務顧問
健康諮詢	活力健康、營養保健、疾病諮詢等	家庭醫師、護理師、健康管理顧問
管理諮詢	友善職場、組織管理、轉介諮詢等	諮商心理師、具管理經驗之諮詢顧問

### (三)協談申請

#### 1. 申請方式—多元求助系統

##### (1)自行求助

- A. 0800 專線電話：同仁可於週一至週五中午 12 時至晚間 8 時直接撥打 0800-028-885 免付費專線進行諮詢（國定假日為休息日）。
- B. 專業機構線上平臺：連結專業機構線上平臺進行預約  
<https://forms.gle/WtMcfbGH7hFTRRjZ7>。
- C. 電子郵件：將需求逕以電子郵件寄送至  
[sulisten13@gmail.com](mailto:sulisten13@gmail.com)。

##### (2)主管轉介

當發現單位內有員工發生影響工作效能之事實時，由主管人員填寫「臺中市政府及所屬機關學校主管人員轉介個案申請表」，Email 至 [sulisten13@gmail.com](mailto:sulisten13@gmail.com)，後續將由個案管理師主動致電聯繫，經評估後認有必要者，進行一對一顧問諮詢。

#### 2. 協談時間

每次協談時間為 50-60 分鐘，如為機關學校主管轉介個案，需於辦公時間參加協談服務者，得給予公假。

#### 3. 面對面協談地點

##### (1)各類諮詢

於臺中市政府市政大樓惠中樓諮詢室（臺中市西屯區臺灣大道三段 99 號惠中樓 7 樓）或各機關學校具隱密性之獨立空間。

##### (2)心理諮詢

為配合偏遠地區員工諮商之方便性，得由個案管理師配合同仁需求，安排本府衛生局核准登記之醫療機構、心理治療所、心理諮商所等地點。

#### 4. 使用原則

同仁每年最高使用 3 次協談為原則，若有特殊情況經個案簽准後得延長之。

5. 保密：所有諮詢服務均受隱私權保密政策保護。

#### 二、心理巡迴駐點服務：

依各機關學校自行提報之需求提供心理巡迴駐點服務，並得以一對一顧問諮詢、小團體諮詢或體驗活動等形式進行。各機關學校年度內以申請 1 次為限、每次 2 至 3 小時為原則。

#### 三、組織協助

##### (一)專家入場諮詢

提供申請機關員工在工作面、組織面及管理面疑難問題之入場諮詢及後續電話、電子郵件等形式之諮詢。各機關學校年度內至多以申請 2 次、每次 2 至 3 小時為原則。

##### (二)機關危機事件團體諮詢

危機事件指重大意外造成員工傷亡，或員工自殺(傷)、殺(傷)人及其他嚴重影響機關工作士氣之事件。本服務係提供事件發生後相關人員之減壓團體諮詢與一對一顧問諮詢等相關服務及後續追蹤。

※請參考本府員工協助方案網站「個人求助」及「人事(業務)單位求助」專區內容！

<https://www.personnel.taichung.gov.tw/1191416/>



# 本府 EAP 宣導海報



## 臺中市政府員工協助方案

# EAP守護您 實踐幸福



### 免費諮詢專線

# 0800-028-885

所有諮詢服務均受隱私權保密政策保護

周一至周五中午12時至晚間8時 (國定假日為休息日)



#### 多元求助

個人問題	個人求助	0800專線電話 <small>24小時受理預約</small> 線上平臺 <small>24小時受理預約</small> 電子郵件 填寫申請表寄送人事處	評估媒合
組織問題	人事(業務)單位求助		

#### 進行服務

一對一顧問諮詢	心理巡迴駐點		
一對一顧問諮詢	心理巡迴駐點	專家入場諮詢	機關危機事件團體諮詢

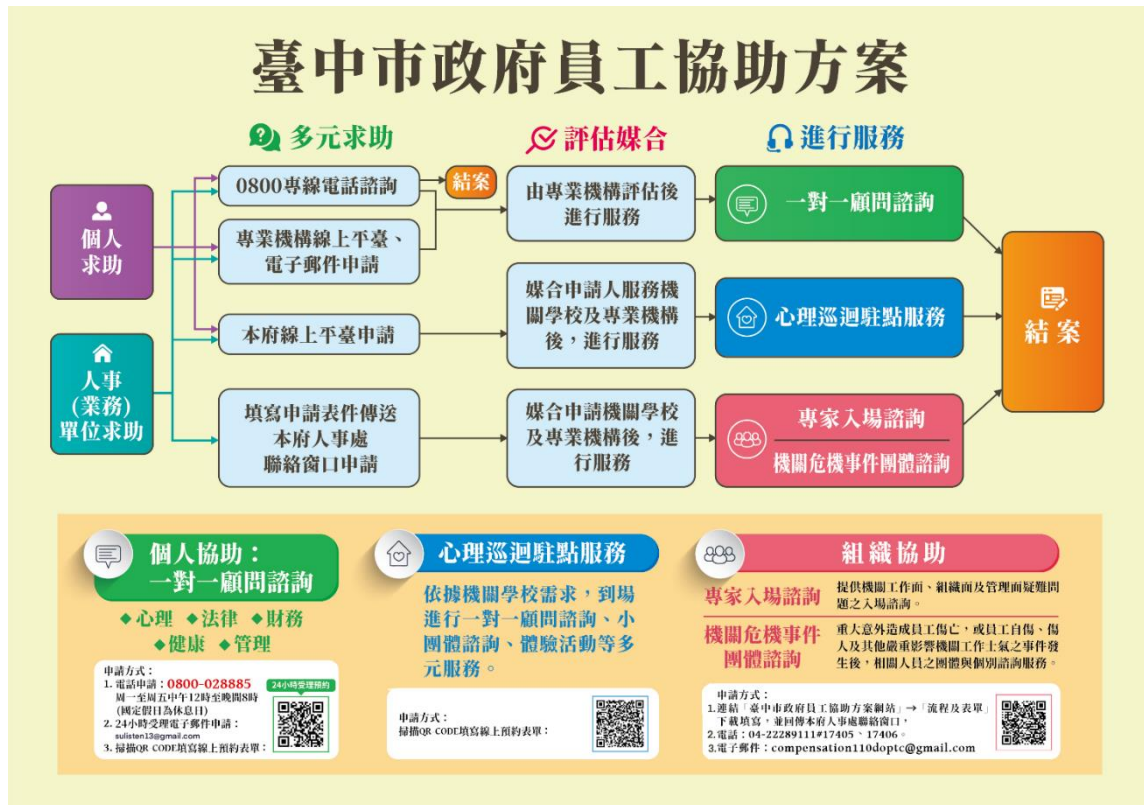
欲了解詳情請至：  
臺中市政府人事處網站首頁 > 員工協助方案網站  
或洽04-22289111分機17405、17406

臺中市政府員工協助方案關心您

市長 盧秀燕

 臺中市政府人事處 廣告  
Department of Personnel, Taichung City Government

# 本府 EAP 服務流程



## 4-2、本府 EAP 相關流程及表單

### 個人 關懷



#### 關懷員個案關懷

關懷紀錄表

#### 轉介專業服務機構

- 1.轉介個案處理流程
- 2.主管人員轉介個案申請表
- 3.非自願個案處理流程

### 組織 關懷

#### 組織面臨問題

專家入場諮詢申請表



#### 機關危機事件

- 1.危機事件處理流程
- 2.危機事件通報表
- 3.危機事件處理紀錄表

# 臺中市政府員工協助方案訪談各機關學校人員關懷紀錄表

(113 年 5 月版)

訪談時間： 年 月 日 時 分

地點：

受訪談人員資料			
受訪談人員 服務機關			
受訪談人員 職稱		受訪談人員 (僅寫姓氏)	(例如○先生或○小姐)
受訪談人員 身分別	<input type="checkbox"/> 身心障礙人員 <input type="checkbox"/> 中高齡人員(50 歲以上至 65 歲人員) <input type="checkbox"/> 新進人員 <input type="checkbox"/> 異常工作負荷人員 <input type="checkbox"/> 其他非屬上開情形之人員		
訪談內容記錄			
★結束後，請鼓勵受訪談人員掃描 QR CODE 填答線上問卷，以為服務精進之參考。 問卷連結： <a href="https://www.surveycake.com/s/NdODo">https://www.surveycake.com/s/NdODo</a>			
訪談人員	職稱		簽名
	身份別	( ) 關懷員 ( ) 人事人員 (同時兼具兩身份者請皆勾選)	



## 填表說明

1. 關懷員（人事人員）可參考「臺中市政府員工協助方案關懷員關懷指引」進行訪談。
2. 本府委請關懷員或人事人員對所屬各機關學校同仁訪談，僅作為 EAP 各項研究、相關制度規劃或改進建議使用，訪談相關資料仍請落實相關保密原則規定。
3. 本表正本請關懷員、人事人員自行留存，作為各機關學校辦理 EAP 之參考。

★ 關懷紀錄表完成後請逕寄下列信箱，如有疑問請洽詢 EAP 服務聯絡窗口

臺中市政府  
人事處

陳小姐 連絡電話：04-22289111 分機 17405 電子郵件：yangru5527@taichung.gov.tw

柯小姐 連絡電話：04-22289111 分機 17409 電子郵件：kony97@taichung.gov.tw

## 相關參考資源

本府員工協助  
方案（EAP）  
常用服務資源

1. 多元求助系統：同仁可透過多元求助方式提出申請，由個案管理師針對來電同仁議題提供晤談服務。若經個案管理師專業評估後認為需轉介者，將再轉請專業人員進行面對面或視訊協談服務。
  - (1) 0800專線電話（0800-028-885）：周一至周五中午12時至晚間8時由專人接聽（國定假日為休息日）。
  - (2) 專業機構線上平臺：連結專業機構線上平臺進行預約（<https://forms.gle/WtMcfbGH7hFTRRjZ7>）。
  - (3) 電子郵件：將需求逕以電子郵件寄送至 [sulisten13@gmail.com](mailto:sulisten13@gmail.com)。
2. 專家入場諮詢：就機關學校內同仁工作面、組織面、管理面問題，提供專家諮詢服務。
3. 機關危機事件團體諮詢：就員工自殺（傷）、殺（傷）人或其他嚴重影響機關工作士氣事件，提供團體諮詢服務。
 

■ 詳情請參考本府員工協助方案網站：<https://www.taichung.gov.tw/1191416/>

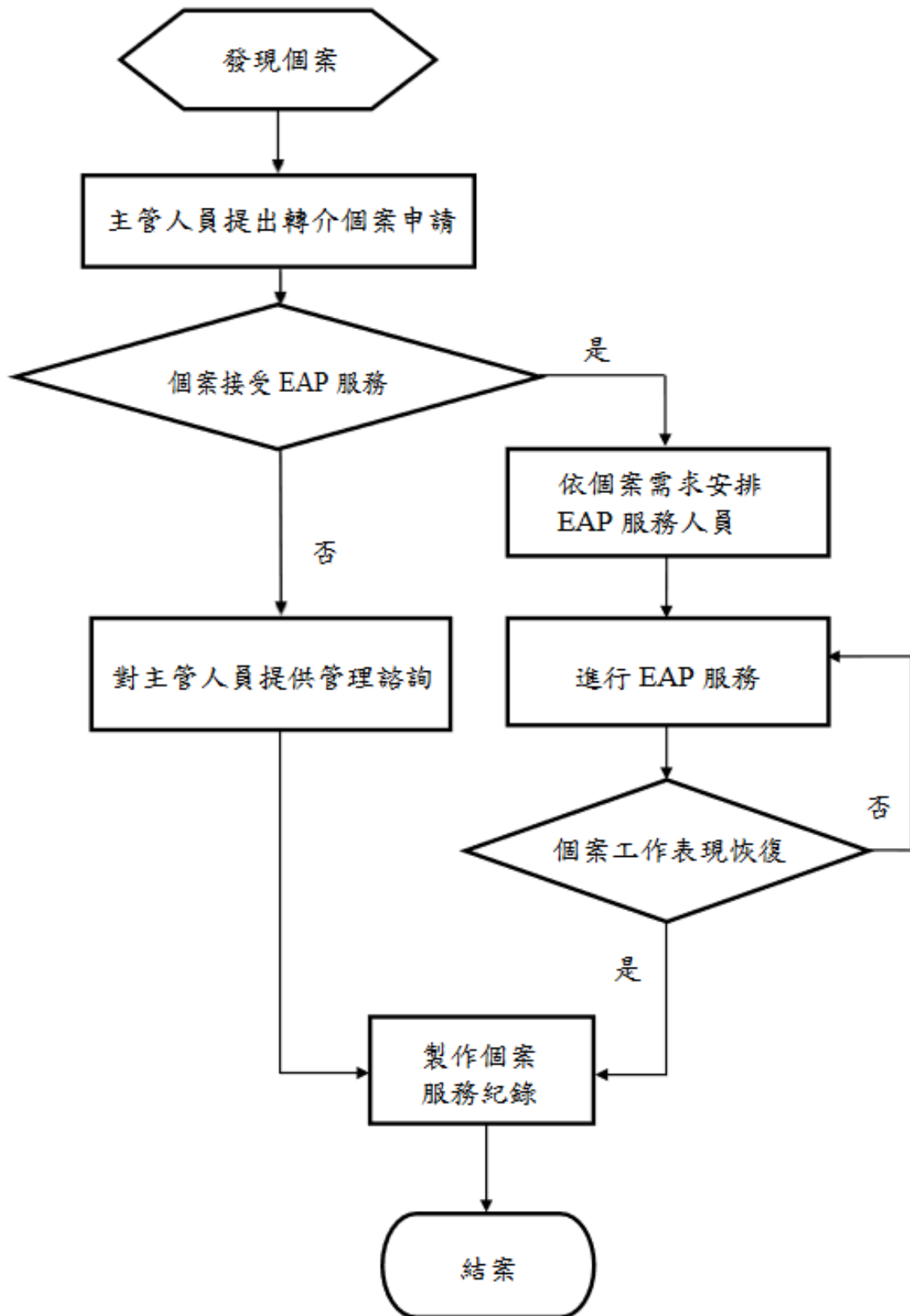
臺中市社區  
心理衛生中心

本府社區心理衛生中心設有專線電話 04-25155148，且為推廣在地化，設立豐原區、東區、西屯區、潭子區等四處據點，提供心理衛生宣導及心理諮詢等多元服務，另各區衛生所亦提供定時心理諮詢服務。  
■ 詳情請參考臺中市社區心理衛生中心網站：<https://reurl.cc/pLveVQ>

身心障礙者  
服務資源

1. 衛生福利 e 寶箱：衛生福利部便民服務網路平台，整合跨單位之衛生福利資訊，提供「資源查詢」、「線上申辦服務」、「資訊提供」及「社福宣導」四大項資訊。
2. 身心障礙服務入口網：衛生福利部提供各項福利、法規及政策等查詢資訊，包含身心障礙資源、輔具服務資源、手語翻譯服務、身心障礙鑑定需求評估及證明核發等各類服務主題。  
■ 詳情請參考下列網站：  
衛生福利 e 寶箱：<https://www.mohw.gov.tw/cp-88-235-1-45.html>  
身心障礙服務入口網：<https://dpws.sfaa.gov.tw/index.jsp>

## 轉介個案處理流程



## 臺中市政府及所屬機關學校主管人員轉介個案申請表

### 第一欄 轉介單 (本欄由主管人員填寫個案轉介相關資訊)

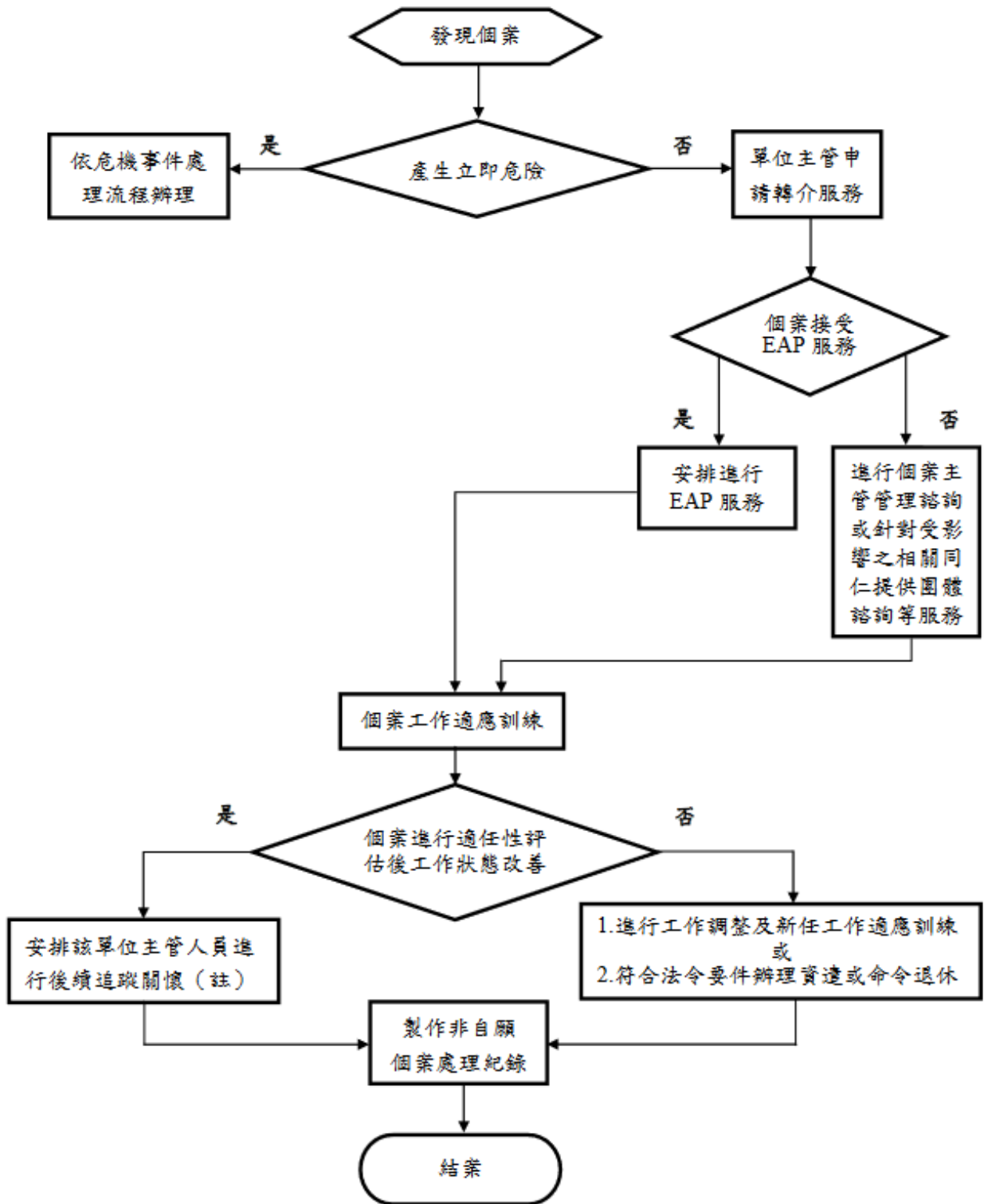
<b>轉介單位：</b>		
單位名稱：_____	職 稱：_____	主管姓名：_____
連繫電話：_____		
<b>轉介個案資訊：</b>		
性別： <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女		
轉介主題： <input type="checkbox"/> 工作壓力 <input type="checkbox"/> 工作態度 <input type="checkbox"/> 自我傷害 <input type="checkbox"/> 財務困擾 <input type="checkbox"/> 法律困擾 <input type="checkbox"/> 心理健康		
<input type="checkbox"/> 其他_____		
<b>緊急介入程度：</b>		
<input type="checkbox"/> 輕度 (個案生活與工作表現尚處可接受範圍內，惟需多給予關懷與協談介入)。		
<input type="checkbox"/> 中度 (個案已受問題干擾到生活與工作表現)。		
<input type="checkbox"/> 重度 (問題嚴重影響到個案本身及他人，須緊急介入處理)。		
填寫日期： 年 月 日		主管簽名：_____

### 第二欄 接案單 (本欄由 EAP 服務人員填寫開案與結案相關資訊)

表單編號：\_\_\_\_\_

主管派案日期： 年 月 日
聯繫主管日期： 年 月 日
分案情況：
<input type="checkbox"/> 符合開案資格，安排_____ EAP 服務人員接案。
<input type="checkbox"/> 不符合開案資格，提供相關資源轉介。
預約 EAP 服務人員日期： 年 月 日
服務地點：
個案代碼：
<input type="checkbox"/> 開案： 年 月 日 (第一次服務)
<input type="checkbox"/> 結案： 年 月 日，服務總次數： 次，服務總時數： 小時。
EAP 服務人員簽章：_____

## 非自願個案處理流程



註：第1個月每週1次，第2個月隔週1次，第3個月完成確認，後續視需要辦理。



## 臺中市政府員工協助方案專家入場諮詢服務申請表

壹、申請機關（學校）基本資料			
機關（學校）名稱及地址			
聯絡人		聯絡電話	
電子郵件		填表日期	年 月 日
需求服務時間	1. 年 月 日 時 分 2. 年 月 日 時 分 3. 年 月 日 時 分		
預計參加單位		預計參加人員	
貳、專家入場諮詢情境說明（ <u>必填</u> ，請參閱範例簡要敘述案情及需求）			
（本表欄位若不敷使用請自行延伸）			

★本表填寫完畢後，請傳送本處聯絡窗口：

本府人事處給與科科員陳泱如

電話：04-22289111 分機 17405

電子郵件：compensation110doptc@gmail.com

## 入場諮詢情境說明範例

### 範例一：拒絕共體時艱

科室有同仁離職，在新進人員尚未上工前的人力缺乏階段，科長將離職同仁的工作先平分給科室其他同仁，卻面臨一名同仁強硬拒絕接受額外的的工作。該名同仁，不擅與他人相處，平時也拒絕與科室同仁互動，加之情緒起伏大，不受其他同仁喜歡，因此導致口頭衝突。然因該同仁平常績效表現佳，且拒絕非職責上工作也並無不對，因此科長只好答應該科員的想法，結果引發其他同仁不滿，科長對於辦公室氣氛不佳，很傷腦筋。卻又不知要如何處理該科員的強硬態度，只好漠視。

發生單位：000

相關單位：000、000

發生期間：000/00/00~000/00/00

### 範例二：超人與軟泥

一名同仁前陣子一直情緒高亢，經常主動加班，早到晚退，並會向科長承接額外工作，由於當時正處於忙碌時期，除了該同仁時常在辦公室碎唸跟時不時會在辦公室暴怒外，眾人也樂見有人願意多分擔一些工作，不疑有他。但最近該同仁變得情緒低落，不愛講話，經常遲到請假，工作無法按時完成。其他同仁也時常發現中午他不吃飯，在辦公室發呆，眼神很奇怪。兩、三個星期過去後，由於工作表現不佳被科長大罵，要求限期改善，在熱心同仁的關心下去看家醫科，爾後轉診至身心科，才瞭解該同仁原來是躁鬱症發作。

發生單位：000

相關單位：000、000

發生期間：000/00/00~000/00/00

### 範例三：新人有苦難言

本室最近分發一名新人，該名新人將任職公職視為第一志願，連續考了五年才如願以償。新人非常珍惜這份好不容易得之的工作，態度上十分敬業，部分同仁看其認真，私底下也會以教導之名給予額外工作。由於新人希望趕快融入團隊，受人歡迎，他都有求必應，不敢拒絕，因而時常加班到八、九點，身心疲憊。久而久之，工作量的繁重，導致他工作時有缺漏或延遲，表現不佳。主管因而責罵新人工作不認真，甚至會在許多同仁面前調侃說「你的表現真令人失望，難怪你會考了那麼多年公職考試。」新人感到受傷與委屈，在一次被大聲責罵後，警衛發現其下班後出現在頂樓，站立許久，似有自殺念頭。

發生單位：000

相關單位：000、000

發生期間：000/00/00~000/00/00

#### **範例四：我有錯嗎？**

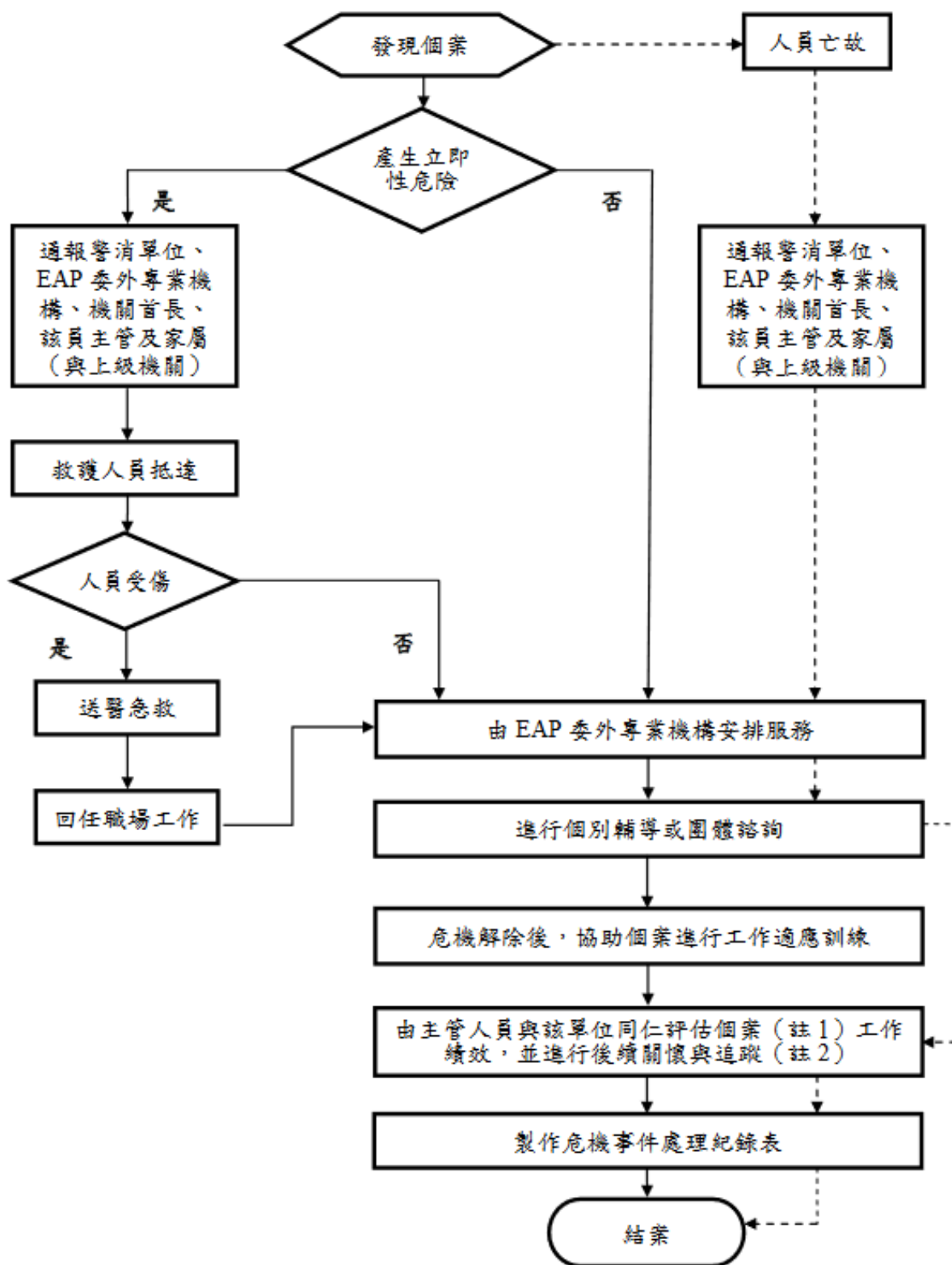
本科是處內有名的高壓單位，科長因工作壓力及自我要求高，情緒不穩定，總是以訓斥或羞辱的方式領導部屬，導致該科同仁陸續離職或請調。其他科室主管及相熟同仁皆善意提醒科長的管理風格需要改變，但科長認為同仁若不鍛鍊就沒有成長，他不願意溝通也是因為要訓練同仁獨立思考能力。最近一位科員因長期感受到被羞辱，揚言要控告科長公然污辱，引起上級關注。經過高層主管瞭解後，希望科長言行必須改善，但他仍認為自己沒有任何問題，不願意聽從高層建議。

發生單位：OOO

相關單位：OOO、OOO

發生期間：OOO/OO/OO~OOO/OO/OO

## 危機事件處理流程



註1：如係人員亡故情形，此「個案」指受事件直接影響之同機關單位同仁。

註2：第1個月每週1次，第2個月隔週1次，第3個月完成確認，後續視需要辦理。

## 臺中市政府及所屬機關學校危機事件通報表

事件資料	發生日期	年 月 日	發生時間	時 分	發生地點	
個案 基本資料	服務機關			服務單位		
	姓名		性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	婚姻及 生育狀態	<input type="checkbox"/> 已婚 <input type="checkbox"/> 未婚 子女人數： ____人
員工 當下情形 (可複選)	<input type="checkbox"/> 輕傷 <input type="checkbox"/> 重傷 (送至____醫院) <input type="checkbox"/> 出現危機事件後壓力反應 <input type="checkbox"/> 可繼續配合事件處理 <input type="checkbox"/> 其他 (請敘明) _____					
狀況說明						
(表格如不敷使用請自行延伸)						

人事單位簽章／日期：\_\_\_\_\_

### 臺中市政府及所屬機關學校危機事件處理紀錄表

事件資料	發生日期	年 月 日	發生時間	時 分	發生地點	
個案 基本資料	服務機關		服務單位		姓名	
					性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
事件發生時 有關員工協助 方案因應 作為						
事件發生後 有關員工協助 方案因應 作為						
相關佐證資 料或照片						

人事單位簽章／日期：\_\_\_\_\_

**填表說明：**

請覈實填列案件發生之人、事、時、地等相關資料，並摘要說明事件內容。

一、「事件發生時有關員工協助方案因應作為」：

(一)敘述事件發生時之處理流程。

(二)敘述運用資源種類、方式，例如進行專家入場諮詢、機關危機事件團體諮詢、一對一顧問諮詢服務等。

(三)請依「工作面」、「生活面」、「健康面」、「組織及管理面」填寫服務或活動，請儘量以量化數據呈現，如服務人次、參與人次、辦理場次等。

二、「事件發生後相關員工協助方案策進作為」：

(一)檢視處理流程與實際作業是否相符或需調整修正。

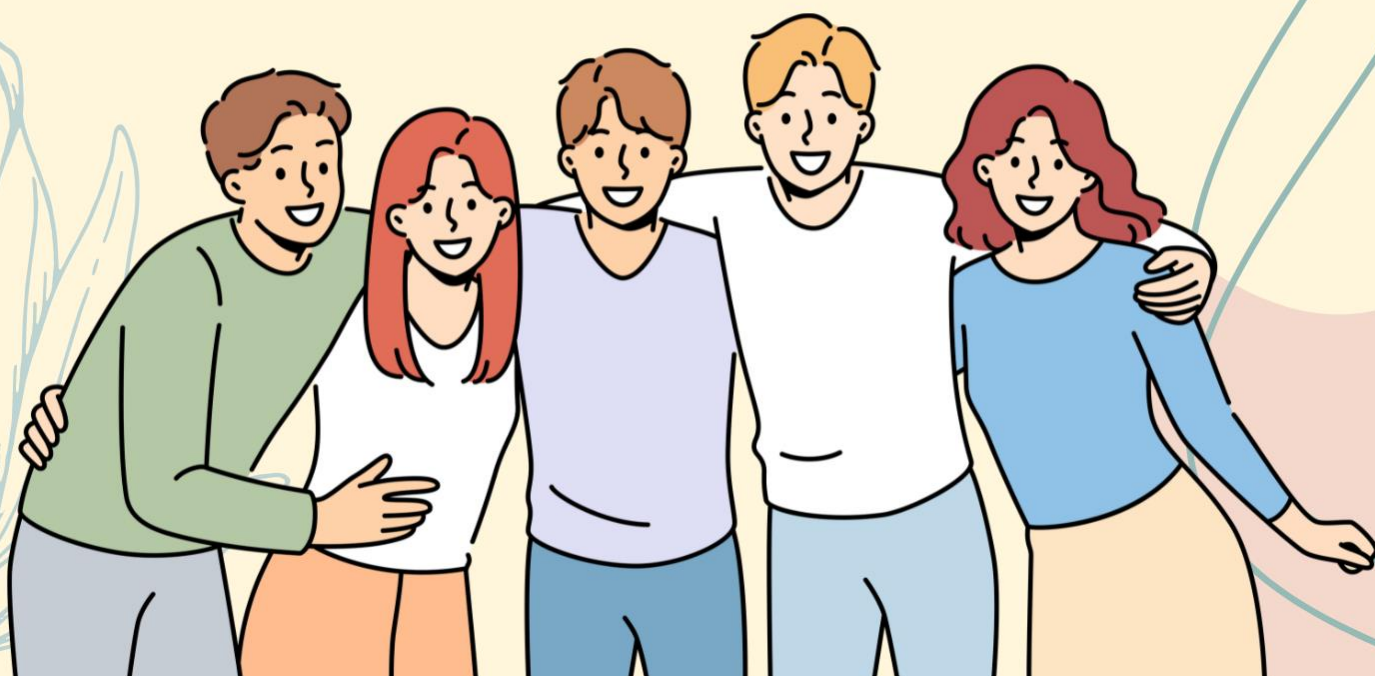
(二)敘述相關人員「工作面」、「生活面」、「健康面」、「組織及管理面」等面向之後續追蹤情形（例如：工作績效提升情形）。

三、「相關佐證資料或照片」：視實際情況提供，並請以簡要標題說明。

(表格若不敷使用請自行延伸)

## PART.5

# 江湖豪傑來相助— 可運用的各項資源



## 5-1、本府多元化服務一覽表

除了 EAP 資源，還有本府各局處所提供各項免費協助資源可供運用。

資源類別	資源名稱	服務機關	資源說明	資源提供有效期間	聯絡窗口
心理健康	心理關懷資源	各資源提供機關單位	臺中市政府衛生局社區心理衛生中心：04-2515-5148 衛生福利部安心專線：1925（依舊愛我） 生命線：1995 張老師中心：1980 孕產婦免付費關懷專線：0800-870-870 男性關懷專線：0800-013-999 老朋友專線：0800-228-585 全國家庭教育諮詢專線：04-4128185（手機+02） 家庭照顧者免費諮詢專線：0800-507-272	無限期	請參見資源說明欄位
心理健康	臺中市教師諮商輔導支持服務	教育局	為提升本市學校教師社會支持、個人專業成長、促進與維護教師之心理健康、使教師個人得以在工作、家庭及其他環境之正向改變，爰提供教師諮商輔導支持服務。服務內容包括個別諮詢、個別及伴侶諮商、團體諮商、心理健康與服務推廣講座、醫師諮詢等，相關資訊得撥打服務專線洽詢（049-2910960 # 3607）或逕至網站查詢（ <a href="https://reurl.cc/nrnZgd">https://reurl.cc/nrnZgd</a> ）。	113年1月1日起至額滿截止	049-2910960#3607 黃小姐
心理健康	員工無憂專線 0800-666-160	勞工局	為促進工作生活平衡，本府勞工局設有免付費「員工無憂專線」，於週一至週五中午12時起至晚上8時，提供勞工朋友法律、長者照顧、親子教養、人際互動諮商及職業傷病諮商等服務，詳情請參閱： <a href="https://www.labor.taichung.gov.tw/1229008/1229015/1238629/1238631/1352461/post">https://www.labor.taichung.gov.tw/1229008/1229015/1238629/1238631/1352461/post</a>	無限期	04-22289111 #35407 吳小姐
心理健康	市民免費定點心理諮詢	衛生局及各衛生所	本府衛生局與專業心理師團隊合作，於全市各區衛生所提供免費定點心理諮詢，由具執照之專業心理師提供市民個別或團體諮詢服務，梨山地區更可透過視訊方式進行。 <a href="https://www.health.taichung.gov.tw/400593/post">https://www.health.taichung.gov.tw/400593/post</a>	無限期	04-25150326#111 徐小姐



資源類別	資源名稱	服務機關	資源說明	資源提供有效期間	聯絡窗口
心理/法律/親子育兒	員工權益諮詢中心	人事處	依據「臺中市政府員工權益諮詢中心執行計畫」，招募退休專業人事人員擔任服務志工，提供公教同仁人事法令、權益與福利事項之諮詢服務。 1. 諮詢地點：臺灣大道市政大樓惠中樓7樓員工權益諮詢中心。 2. 諮詢時間：每週二、四下午2至5時。	無限期	04-2228 9111 #18301、18302 輪值志工
法律	各區公所法律諮詢	本市各區公所	服務時間及地點請參閱： 本府網站－市民服務－法律扶助網頁 <a href="https://www.taichung.gov.tw/10071/Lpsimplelist">https://www.taichung.gov.tw/10071/Lpsimplelist</a>	無限期	請參見資源說明欄位
法律	生活消費爭議處理	法制局	為保障消費者權益，提供消費者有關消費法令、權益與消費爭議處理事項之諮詢服務。 1. 諮詢地點：臺灣大道市政大樓文心樓10樓消費者服務中心。 2. 諮詢時間：上班時間每週一至五上午8時至12時、下午1時至5時。	無限期	1950、04-2228 9111 #23800 輪值志工
法律	勞動基準法諮詢服務（電話、現場）	勞工局	1. 為增加勞工及事業單位對勞動基準法之認知，透過電話面對面之臨櫃諮詢服務，協助勞資雙方即時並便利了解勞動基準法相關規定，提供即時電話諮詢服務。 2. 諮詢時間：每週一~五上午8至12時及下午1至5時。 <a href="https://www.taichung.gov.tw/8868/9948/10029/10032/676429/post">https://www.taichung.gov.tw/8868/9948/10029/10032/676429/post</a>	無限期	04-2228 9111 #35200 電話輪值人員、 #35099 現場服務
法律	勞動法令諮詢服務	勞工局	1. 於每週星期一至星期五上午9時至12時撥打本府勞工局服務專線(04-22177268)，由專業律師提供電話勞動法令諮詢服務。 2. 另於每週星期一至星期五下午2時至5時於臺灣大道市政大樓文心樓1樓新市政服務中心提供免費律師諮詢服務，就涉及相關勞動法令規定，解析勞、資雙方之權益，如有需要可填寫預約單以親送或傳真方式事先預約。	無限期	04-2228 9111 #35111 施小姐

資源類別	資源名稱	服務機關	資源說明	資源提供有效期間	聯絡窗口
法律	公寓大廈諮詢服務	都市發展局及北屯區公所、西屯區公所及南屯區公所	<p>本市公寓大廈諮詢服務隊為本府都市發展局唯一常設志工隊，專責公寓大廈事務諮詢，從法規面與實務面提供民眾即時專業的諮詢服務，可提升市民居住品質、減少公寓大廈管理糾紛。諮詢方式為：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 北屯區公所(04-24606000#6139)、西屯區公所(04-22556333#409)、南屯區公所(04-27452799#810)之農業及建設課，每週三下午1時30分至4時30分。</li> <li>2. 住宅發展工程處公寓大廈管理科(行政2館3F) 04-22289111#69517，每週一至週五下午1時30分至4時30分。</li> </ol>	無限期	04-22289111 #69517 輪值志工
稅務	智慧客服—地稅小幫手	地方稅務局	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供民眾隨時隨地均可諮詢房屋稅、地價稅、使用牌照稅、土地增值稅、契稅、娛樂稅及印花稅等7大稅目問題，並可即時取得全國地方稅務活動。民眾可運用「地稅小幫手」智慧客服及「財政部地方稅網路申報作業」LINE官方帳號，均能獲得解答。</li> <li>2. 為提供多元管道，民眾亦可運用本府地方稅務局官方 LINE「中稅 AI 可比」串接全國地方稅智慧客服系統，享受24小時隨時想問就問的便捷服務。</li> <li>3. 112年導入真人文字客服，民眾所詢如超過 AI 可回答範圍，亦可呼叫專人回覆。(上班日上午9時至12時及下午1時至5時。)</li> <li>4. 詳情請參閱： <a href="https://www.taichung.gov.tw/2183799/post">https://www.taichung.gov.tw/2183799/post</a></li> </ol>	無限期	04-2258 5000 #2214 何小姐

資源類別	資源名稱	服務機關	資源說明	資源提供有效期間	聯絡窗口
稅務	視訊服務網	地方稅務局	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本府地方稅務局於本市 23 個區公所、24 個戶政事務所、3 個里辦公處、5 個地政事務所及陽明服務中心、新市政服務中心、金門縣稅務局、澎湖縣政府稅務局、中區國稅局豐原分局、中區國稅局沙鹿稽徵所等 61 個機關單位設置視訊服務站，提供民眾核(補)發書證、線上申辦及稅務諮詢等 130 項稅務服務。</li> <li>2. 112 年 11 月新增民眾常申請之財產及所得清單之服務項目。</li> <li>3. 詳情請參閱： <a href="https://ww2.tax.taichung.gov.tw/rwd/MLT/MLT.aspx?path=252">https://ww2.tax.taichung.gov.tw/rwd/MLT/MLT.aspx?path=252</a></li> </ol>	無限期	04-2258 5000 #2214 何小姐
稅務	視訊發證補單	地方稅務局	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 為提供民眾免臨櫃即可申請補發「本人」之房屋稅及地價稅繳納證明，使用牌照稅、房屋稅、地價稅稅單、房屋稅籍證明、地價稅及房屋稅課稅明細表等電子稅務文件，民眾可至本府地方稅務局官網首頁點選「視訊發證補單 e 指通」或加入地方稅務局 LINE(ID: taichungtax2) 或 Skype(ID: 臺中市政府地方稅務局)，即可以視訊通話方式辦理，經服務人員確認身分無誤後即會發送驗證信至民眾指定電子郵件信箱，驗證後 1 分鐘內即可於電子信箱取件。如有需要，需用機關人員可於驗證平台驗證文件之完整與有效性。</li> <li>2. 112 年 12 月擴增服務對象，新增提供代理人亦可透由官網「視訊發證補單 e 指通」提出申請核發委託人電子稅務文件之服務。</li> <li>3. 服務時間 <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 上班日上午 8 時至 12 時及下午 1 時至 5 時。</li> <li>(2) 運用 LINE 及 Skype 申請管道者，於 4 月、5 月、11 月提供中午不午休服務。</li> </ol> </li> </ol>	無限期	04-2258 5000 #2211 廖小姐、 #2214 何 小姐

資源類別	資源名稱	服務機關	資源說明	資源提供有效期間	聯絡窗口
稅務	偏鄉財所宅急便	地方稅務局	<ol style="list-style-type: none"> <li>為提供偏鄉地區民眾更便捷的稅務申辦服務，凡係設籍於和平區且實際居住於該區之民眾，除可至和平區梨山里、平等里及天輪里里辦公處視訊服務站申請核發財產所得資料外，亦可使用地方稅務局 LINE、Skype 或網站「視訊發證補單 e 指通」視訊功能提出申請，經由視訊通話確認身分後，地方稅務局即會將資料郵寄到府，民眾免往返奔波，申辦財所資料更加便利。</li> <li>服務時間：上班時間每週一至五上午8時至12時、下午1時至5時。</li> </ol>	無限期	04-2258 5000 #2214 何小姐
稅務	MyData 線上申辦	地方稅務局	<ol style="list-style-type: none"> <li>本府地方稅務局官網線上申辦全面介接數位發展部 MyData 平台，節省民眾四處奔波蒐集資料時間，介接項目達44項居全國之冠，並設計簡單好操作之介面，線上申辦更友善便利。</li> <li>地方稅務局線上申辦網頁 <a href="https://onestop.tax.taichung.gov.tw">https://onestop.tax.taichung.gov.tw</a></li> </ol>	無限期	04-2258 5000 #2211 廖小姐
醫療保健	臺中市疫苗預約平台	本市合約院所及衛生所	<p>為便利民眾方便新冠疫苗、流感疫苗、長者肺炎鏈球菌疫苗、幼兒常規疫苗及 M 痘疫苗預約，藉由電子化方式減少院所電話或現場排隊及群聚等問題，創造有利預約平台系統、營造簡單便利的預約方式。</p> <p><a href="https://vaccine.taichung.gov.tw/">https://vaccine.taichung.gov.tw/</a></p>	113年12月31日止	各區衛生所
親子育兒	412-8185 家庭教育諮詢專線	臺中市家庭教育中心	<p>凡民眾有家庭問題、親子關係、婚姻關係、性別交往、自我調適、人際關係等溝通問題，皆可來電諮詢，將由家庭教育志工老師提供民眾家庭教育諮詢服務。諮詢電話，市話請直撥 412-8185，手機撥打(02)412-8185。</p>	無限期	廖先生 (04-22124885 # 202)

資源類別	資源名稱	服務機關	資源說明	資源提供有效期間	聯絡窗口
親子育兒、心理健康	各類家庭教育相關免費課程及活動	臺中市家庭教育中心	<ol style="list-style-type: none"> <li>本中心辦理各項家庭教育相關課程及活動，內容包含親職教育、子職教育、婚姻教育、代間教育、情緒教育等，各類親子共學活動及個人學習成長課程有實體及線上類型，可供參加者自行選擇，且全程免費。</li> <li>可於臉書搜尋「臺中市家庭教育中心」或加入官方 line 好友 (<a href="https://page.line.me/tcfamily?openQrModal=true">https://page.line.me/tcfamily?openQrModal=true</a>)，即可獲得最新活動訊息。</li> </ol>	無限期	沈小姐 (04-22124885 # 212)
親子育兒	育兒津貼	教育局	<ol style="list-style-type: none"> <li>本津貼發放對象為我國籍之2歲以上至未滿5歲幼兒，請領當時應符合下列規定： <ol style="list-style-type: none"> <li>育有「生理年齡滿2歲」至「當學年度9月1日前未滿5歲」之我國籍幼兒。</li> <li>滿二歲當月未領取衛生福利部發放之未滿二歲兒童育兒津貼，或該部發放之托育公共化及準公共服務補助。</li> <li>幼兒未就讀平價教保服務機構（公立幼兒園、非營利幼兒園、社區及部落互助教保服務中心、政府機關[構]及公營公司委託辦理之職場互助教保服務中心、公立特殊教育學校幼兒部、準公共教保服務機構）。</li> <li>幼兒未經政府公費安置收容。</li> </ol> </li> <li>補助金額(111年8月起)： <ol style="list-style-type: none"> <li>第1名子女5,000元</li> <li>第2名子女6,000元</li> <li>第3名(含)以上子女7,000元</li> </ol> </li> <li>本津貼為申請制，請以「郵寄」或「臨櫃辦理」向幼兒戶籍地區公所提出申請，或以「線上申請」方式提出申請 (<a href="https://e-service.k12ea.gov.tw/">https://e-service.k12ea.gov.tw/</a>)。</li> <li>詳情請參閱： <a href="https://www.ece.moe.edu.tw/ch/subsidy/allowance-1/">https://www.ece.moe.edu.tw/ch/subsidy/allowance-1/</a></li> </ol>	無限期	04-2228 9111 #54404 謝小姐 #54418 陳先生

資源類別	資源名稱	服務機關	資源說明	資源提供有效期間	聯絡窗口
親子育兒	就學補助	教育局	<p>1. 本津貼發放對象為我國籍之5歲以上至入國民小學前幼兒，請領當時應符合下列規定：</p> <p>(1) 育有「當學年度9月1日前滿5歲」至「就讀國民小學前」之我國籍幼兒。</p> <p>(2) 幼兒未就讀平價教保服務機構（公立幼兒園、非營利幼兒園、社區及部落互助教保服務中心、政府機關[構]及公營公司委託辦理之職場互助教保服務中心、公立特殊教育學校幼兒部、準公共教保服務機構）。</p> <p>(3) 未提早入國民小學就讀。</p> <p>2. 補助金額(111年8月起)：</p> <p>(1) 第1名子女5,000元</p> <p>(2) 第2名子女6,000元</p> <p>(3) 第3名(含)以上子女7,000元</p> <p>3. 本津貼為申請制，請以「郵寄」或「臨櫃辦理」向幼兒戶籍地區公所提出申請，或以「線上申請」方式提出申請（<a href="https://e-service.k12ea.gov.tw/">https://e-service.k12ea.gov.tw/</a>）。</p> <p>4. 詳情請參閱： <a href="https://www.ece.moe.edu.tw/ch/subsidy/allowance-1/">https://www.ece.moe.edu.tw/ch/subsidy/allowance-1/</a></p>	無限期	04-2228 9111 #54404 謝小姐 #54418 陳先生
親子育兒	托育服務	社會局	<p>1. 本市提供未滿3歲幼兒公共化及準公共托育補助：本市配合中央「準公共托育服務」，家長送托至準公共合作單位者，可獲得每月1萬3,000元至1萬9,000元之托育費用補助；送托於公設民營托嬰中心或社區公共托育家園，可獲得每月7,000元至1萬3,000元之托育費用補助。</p> <p>2. 平價托育補助：未滿3歲送托準公共托嬰中心之幼兒，本市加碼補助1,400元之平價托育補助。詳情請參閱： <a href="https://www.society.taichung.gov.tw/2346044/post">https://www.society.taichung.gov.tw/2346044/post</a></p>	無限期	04-22289111 #37532 呂小姐 居家托育： #37504、37505、37508 托嬰中心： #37525、37524

資源類別	資源名稱	服務機關	資源說明	資源提供有效期間	聯絡窗口
親子育兒	育兒津貼	社會局	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本津貼發放對象為我國籍之未滿2歲兒童，請領當時應符合下列規定： <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 完成出生登記或初設戶籍登記</li> <li>(2) 未經政府公費安置收容。</li> <li>(3) 未接受公共化或準公共托育服務。</li> </ol> </li> <li>2. 補助金額(111年8月起) <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 第1名子女 5,000元</li> <li>(2) 第2名子女 6,000元</li> <li>(3) 第3名(含)以上子女 7,000元</li> </ol> </li> <li>3. 本津貼為申請制，請以「郵寄」、「臨櫃辦理」、「臺中市政府服務e櫃檯-線上收件」及「衛生福利部社會及家庭署育有未滿2歲兒童育兒津貼-線上申請」向兒童戶籍地區公所提出申請，詳情請參閱： <a href="https://www.society.taichung.gov.tw/2348434/post">https://www.society.taichung.gov.tw/2348434/post</a></li> </ol>	無限期	04-2228 9111 #37516 鄭小姐
地政	免費試算土地增值稅服務	本市各地政事務所	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本市各地政事務所為加強為民服務，民眾如需試算土地增值稅，除免費協助民眾試算外，亦提供觸控式查詢服務系統供民眾試算，以做為買賣移轉參考。</li> <li>2. 服務時間及地點請參閱： 臺中市政府地政局網頁 <a href="https://www.land.taichung.gov.tw/">https://www.land.taichung.gov.tw/</a></li> </ol>	無限期	請參見資源說明欄位
地政	申報預約真貼心，快速通關優先行	本市各地政事務所	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本市各地政事務所實價登錄櫃檯開設「預約服務」專屬櫃檯，由買賣雙方當事人或代理人提出申請，地所實價登錄承辦員提供申報期程安排，再回復並確認所請預約案收件之專屬時間，同時由地價承辦人員輔導說明實際登錄申報之相關規定，以順利完成申報作業。</li> <li>2. 服務時間及地點請參閱： 臺中市政府地政局網頁 <a href="https://www.land.taichung.gov.tw/">https://www.land.taichung.gov.tw/</a></li> </ol>	無限期	請參見資源說明欄位
社會福利	別世安息	人事處、生命禮儀管理處	為落實全方位關懷，依據「臺中市政府結合社會資源別世安息實施計畫」規定，協助公教同仁及其配偶、直系血親面對親人往生時之喪葬事宜，以增進本府員工對機關學校之向心力。	無限期	04-2228 9111 #17404 朱小姐

資源類別	資源名稱	服務機關	資源說明	資源提供有效期間	聯絡窗口
人身及居住安全	臺中水情 APP	水利局	本府水利局發展行動化水情資訊系統，提供臺中市即時雨量、水位警戒、淹水警戒、土石流警戒、道路封閉、重要防災訊息公告等各項在地化之防災應變資訊，並透過 LBS 技術讓使用者可隨時隨地瞭解所在位置附近之各項警戒訊息，實為市民進行防災、避災之利器。	無限期	04-2228 9111 #53703 賴管理師 俊龍
人身及居住安全	臺中好好行 APP	建設局	本府建設局發展臺中好好行 APP，提供民眾反映本市道路人行道坑洞、公園或路燈設施報修、樹木修剪等問題，透過 GPS 定位並提供拍照功能使民眾生活周遭所發生本府建設局權管公共設施問題能第一時間收到通報並立即處理，以維民眾使用安全。	無限期	04- 22289111 #34305 陳先生
人身及居住安全	一氧化碳中毒潛勢場所燃氣熱水器更換或遷移補助	消防局	<p>本市補助經訪視有一氧化碳中毒潛勢場所申請遷移或更換燃氣熱水器，最高補助 3,000 元，每戶（門牌）限補助 1 次，每人限補助 1 次（惟以往年度申請過不可再度申請），額滿截止。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 補助對象：居家燃氣熱水器安裝不當，且經轄區消防分隊人員前往訪視後確有一氧化碳中毒潛勢，需遷移或更換熱水器者。</li> <li>2. 申請方式：民眾至鄰近消防分隊申請補助遷移或更換熱水器案件，受理後由轄區消防分隊人員前往訪視，並登記訪視結果，符合補助要件後，即通知受補助對象辦理後續擇定合格業者安裝、查驗裝設情形及辦理核銷作業等事宜。</li> <li>3. 詳情請參閱消防局便民服務網頁： <a href="https://www.fire.taichung.gov.tw/form_other/index-1.asp?Parser=99,6,31,,,,224,26,,,2">https://www.fire.taichung.gov.tw/form_other/index-1.asp?Parser=99,6,31,,,,224,26,,,2</a></li> </ol>	113年1月 1日起至 額滿截止	04-2475 2119 #216 林科員



資源類別	資源名稱	服務機關	資源說明	資源提供有效期間	聯絡窗口
人身及住居安全	補助安裝住宅用火災警報器	消防局	<p>本府消防局秉持預防火災理念，推廣宣導民眾住家安裝住宅用火災警報器，以拋磚引玉方式補助符合條件之本市住戶住警器，期能爭取火災發生初期預警時間，提醒民眾及早避難逃生。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 申請首要條件：歷年未受補助者，依消防法第6條第5項規定，應設置住宅用火災警報器之住宅場所（即一般常見總樓層5樓以下之透天厝或公寓）。</li> <li>2. 符合資格之市民可自行至住家轄區消防分隊提出申請，再由各地消防分隊審查申請文件，得派員前往訪視；如審查(及訪視)後評估為符合條件補助安裝對象者，予以補助安裝或民眾自行領回安裝。每戶補助設置1只為原則，其餘不足請自行購買，並依法設置。</li> <li>3. 詳情請參閱消防局便民服務網頁：  <a href="https://www.fire.taichung.gov.tw/form_other/index-1.asp?Parser=99,6.31,,,2398,21,,,3">https://www.fire.taichung.gov.tw/form_other/index-1.asp?Parser=99,6.31,,,2398,21,,,3</a> </li> </ol>	申請訊息上網公布日起至當年度購買之住宅用火災警報器發完為止。請民眾向轄區消防分隊提出申請。	04-2381 1119 #468 賴先生

## 5-2、好用的心理健康測量工具

可協助同仁運用各類心理健康測量量表，察覺自我狀態。

### 一、心情溫度計

# 心情溫度計 (簡式健康量表)

請您仔細回想「在最近一星期中（包含今天）」，這些問題使您感到困擾或苦惱的程度，然後圈選一個您認為最能代表您感覺的答案。

	完全沒有	輕微	中等程度	厲害	非常厲害
1. 睡眠困難，譬如難以入睡、易醒或早醒 —	0	1	2	3	4
2. 感覺緊張不安 —	0	1	2	3	4
3. 覺得容易動怒 —	0	1	2	3	4
4. 感覺憂鬱、心情低落 —	0	1	2	3	4
5. 覺得比不上別人 —	0	1	2	3	4
★ 有自殺的想法 —	0	1	2	3	4

### 得分與說明

前5題的總分：

- 0-5分 一般正常範圍
- 6-9分 輕度情緒困擾：建議找親友談談，抒發情緒
- 10-14分 中度情緒困擾：建議尋求心理衛生或精神醫療專業諮詢
- 15分以上 重度情緒困擾：建議尋求精神醫療專業諮詢

★ 有自殺想法評分為2分以上(中等程度)時：建議尋求精神醫療專業諮詢

(資料來源：社團法人台灣自殺防治學會-心情溫度計)  
<https://www.tsos.org.tw/web/page/bsrs#>

## 二、心理健康量表

# 心理健康量表

以憂鬱症量表，了解自己的身心調適狀態，依得分評估心理困擾的程度。

憂鬱症量表	沒有或極少 (每週一天以下)	有時 (1-2天/週)	時常 (3-4天/週)	常常/總是 (5-7天/週)
1. 我常常覺得想哭	0	1	2	3
2. 我覺得心情不好	0	1	2	3
3. 我覺得比以前容易發脾氣	0	1	2	3
4. 我睡不好	0	1	2	3
5. 我覺得不想吃東西	0	1	2	3
6. 我覺得胸口悶悶的	0	1	2	3
7. 我覺得不輕鬆、不舒服	0	1	2	3
8. 我覺得身體疲勞虛弱無力	0	1	2	3
9. 我覺得很煩	0	1	2	3
10. 我覺得記憶力不好	0	1	2	3
11. 我覺得做事時無法專心	0	1	2	3
12. 我覺得想事情或做事時比平常要緩慢	0	1	2	3
13. 我覺得比以前沒信心	0	1	2	3
14. 我覺得比較會往壞處想	0	1	2	3
15. 我覺得想不開，甚至想死	0	1	2	3
16. 我覺得對什麼事都失去興趣	0	1	2	3
17. 我覺得身體不舒服	0	1	2	3
18. 我覺得自己很沒用	0	1	2	3

**8分以下** 情緒穩定    **9分~14分** 情緒較不穩定、多注意情緒變化，多給自己關心

**15分~18分** 壓力負荷已到極點，需要找朋友交談、舒緩情緒    **19分以上** 必須找專業醫療單位協助

(資料來源：國科會／李昱醫師研發之憂鬱症量表)

可至臺中市政府員工協助方案網站免費資源專區下載使用 <https://www.taichung.gov.tw/2341891/post>

### 三、過勞量表

## 過勞量表

以過勞量表評估自身及工作相關，最近疲憊是否超乎尋常。

### 一、個人相關過勞分量表

個人相關過勞分量表	總是	常常	有時	不常	幾乎不
你常覺得疲勞嗎？	100	75	50	25	0
你常覺得身體上體力透支嗎？	100	75	50	25	0
你常覺得情緒上心力交瘁嗎？	100	75	50	25	0
你常會覺得，「我快要撐不下去了」嗎？	100	75	50	25	0
你常覺得精疲力竭嗎？	100	75	50	25	0
你常常覺得虛弱，好像快要生病了嗎？	100	75	50	25	0

自我篩檢總分 \_\_\_\_\_ ÷ 6 = \_\_\_\_\_ 分

**50分以下** 您的過勞程度輕微，您並不常感到疲勞、體力透支、精疲力竭、或者虛弱好像快生病的樣子。

**50—70分** 你的個人過勞程度中等。您有時候感到疲勞、體力透支、精疲力竭、或者虛弱好像快生病的樣子。建議您找出生活的壓力源，進一步的調適自己，增加放鬆與休息的時間。

**70分以上** 您的個人過勞程度嚴重。您時常感到疲勞、體力透支、精疲力竭、或者虛弱好像快生病的樣子。建議您適度的改變生活方式，增加運動與休閒時間之外，您還需要進一步尋找專業人員諮詢。

(資料來源：勞動部勞動及職業安全衛生研究所過勞量表)

可至臺中市政府員工協助方案網站免費資源專區下載使用 <https://www.taichung.gov.tw/2341912/post>

# 過勞量表

## 二、工作相關過勞分量表

個人相關過勞分量表	總是	常常	有時	不常	幾乎不
你的工作會令人情緒上心力交瘁嗎?	100	75	50	25	0
你的工作會讓你覺得快要累垮了嗎?	100	75	50	25	0
你的工作會讓你覺得挫折嗎?	100	75	50	25	0
工作一整天之後,你覺得精疲力竭嗎?	100	75	50	25	0
上班之前只要想到又要工作一整天,你就覺得沒力嗎?	100	75	50	25	0
上班時你會覺得每一刻都很難熬嗎?	100	75	50	25	0
不工作的時候,你有足夠的精力陪朋友或家人嗎?	0	25	50	75	100

自我篩檢總分 \_\_\_\_\_ ÷ 7 = \_\_\_\_\_ 分

**45分以下** 您的工作相關過勞程度輕微,您的工作並不會讓您感覺很沒力、心力交瘁、很挫折。

**45-60分** 您的工作相關過勞程度中等,您有時對工作感覺沒力,沒有興趣,有點挫折。

**60分以上** 您的工作相關過勞程度嚴重,您已經快被工作累垮了,您感覺心力交瘁,感覺挫折,而且上班時都很難熬,此外您可能缺少休閒時間,沒有時間陪伴家人朋友。建議您適度的改變生活方式,增加運動與休閒時間之外,您還需要進一步尋找專業人員諮詢。

(資料來源:勞動部勞動及職業安全衛生研究所過勞量表)

可至臺中市政府員工協助方案網站免費資源專區下載使用 <https://www.taichung.gov.tw/2341912/post>

## 四、壓力指數測量表

### 壓力指數測量表

說明：

預防勝於治療，職場心理健康促進計劃的第一步就是了解現況。

因此，可利用本表進行壓力評估，評估每位員工的壓力狀況，作為擬訂壓力管理計畫之參考依據。

編號	是	否	題目
1	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	您最近是否經常感到緊張，覺得工作總是做不完？
2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	您最近是否老是睡不好，常常失眠或睡眠品質不佳？
3	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	您最近是否經常有情緒低落、焦慮、煩躁的情況？
4	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	您最近是否經常忘東忘西、變得很健忘？
5	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	您最近是否經常覺得胃口不好？或胃口特別好？
6	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	您最近六個月內是否生病不只一次了？
7	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	您最近是否經常覺得很累，假日都在睡覺？
8	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	您最近是否經常覺得頭痛、腰痠背痛？
9	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	您最近是否經常意見和別人不同？
10	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	您最近是否注意力經常難以集中？
11	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	您最近是否經常覺得未來充滿不確定感？恐懼感？
12	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	有人說您最近氣色不太好嗎？

壓力指數解答：回答3個「是」：您的壓力指數還在能負荷的範圍。

回答4~5個「是」：壓力滿困擾您，雖能勉強應付，但必需認真學習壓力管理了，同時多與良師益友聊一聊。

回答6~8個「是」：您的壓力很大，趕快去看心理衛生專業人員，接受系統性的心理治療。

回答9個以上「是」：您的壓力已很嚴重，應該看精神專科醫師，依醫師處方用藥物治療與心理治療，幫忙您的生活趕快恢復正常軌道。

(資料來源：衛生福利部健康久久網)

<https://health99.hpa.gov.tw/onlineQuiz/pressure>