

關懷溝通技巧-轉介技巧

2018/06/25

9:00-12:00

鍾燕宜

中臺科大醫療暨健康產業管理系 專任教授

彰化師範大學輔導與諮商學系 兼任教授

亞洲大學心理學系 兼任教授

本府公務人力訓練中心

鍾燕宜

學歷： 彰師大輔導諮商系、東海企研所碩士、交通大學經營管理所博士

現職： 中臺科技大學醫療暨健康產業管理系專任教授

彰化師範大學輔導與諮商學系兼任教授

亞洲大學心理系碩士班兼任教授

彰化師範大學研究倫理審查委員會委員

勞動部員工協助方案(EAP)入廠輔導專家

勞動部工作生活平衡獎審查委員

台中市政府勞工局員工協助方案(EAP)入廠輔導專家

台中市政府人事處推動員工協助方案(EAP)顧問

台灣員工協助專業協會理事

經濟部商業司服務業創新研發計畫(SIIR)審查委員

新竹市地方產業創新研發推動計畫(SBIR)審查委員

台東縣地方產業創新研發推動計畫(SBIR)審查委員

勞動部勞動力發展署中彰投分署小型企業人力提升計畫輔導顧問

經歷： 中部科學園區員工協助方案(EAP)計畫主持人

中臺科技大學健康產業管理研究所所長

中臺科技大學管理學院院長

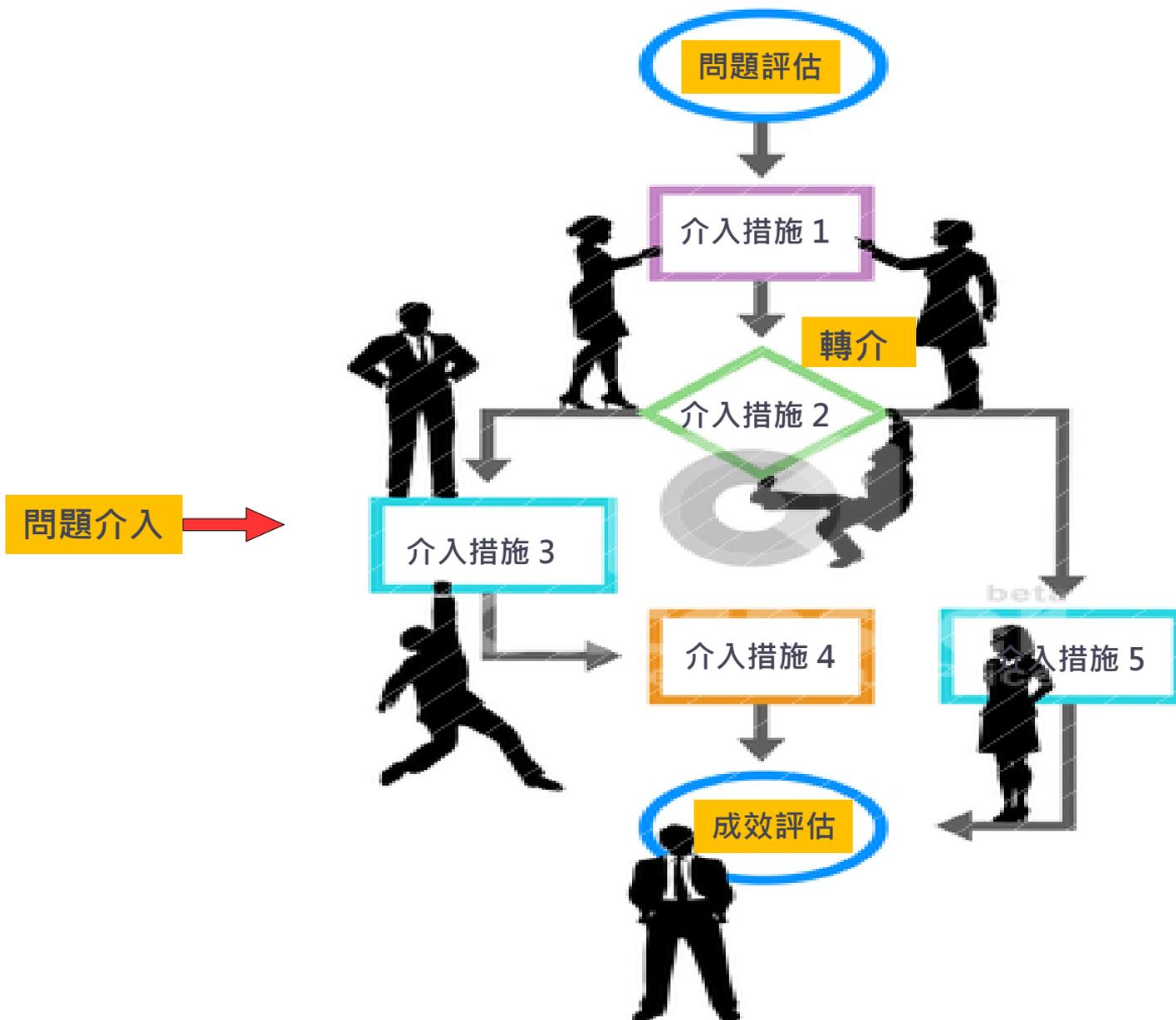
中臺科技大學教務長、代理校長

國立台中技術學院事業經營所教授

國立台中技術學院學生輔導中心主任

轉介處遇**四步驟** (referral)





個案管理記錄與追蹤

善用表單 做好個案管理

Your Firm Name Goes Here • Cases: 2 of 2

Case: Private Investigations
Your Firm Name Goes Here




Case / Client: **John F Franks II**

Type of Claim: **Defendant**

Type of Matter: **Appellate**

Assigned To: **Jacob C Miller**

Company: **Acme Company**

Adjuster:

First/Mi/Last: **John F Franks**

Address: **44 East 4th Street** Post Code: **10 024**

City: **New York** Country: **NY** Work#: **8001-123311**

Telephone#: **2121-123311** Cell#: **2121-124433** Fax#:

Email:

Case Instructions:

Limit Access:

Case / Client Type: **Private Investigat...**

Status: **Questioning**

Case / Client Type: **Private Investigations**

Long Billing Description:

Criminal #: **1001**

Case # 2:

Case # 3:

Date of Loss: **09/09/2004**

Incident Location

Address:

City:

Country:

Post Code:

County of Jurisdiction:

Default Hourly Rate: **£75.00**

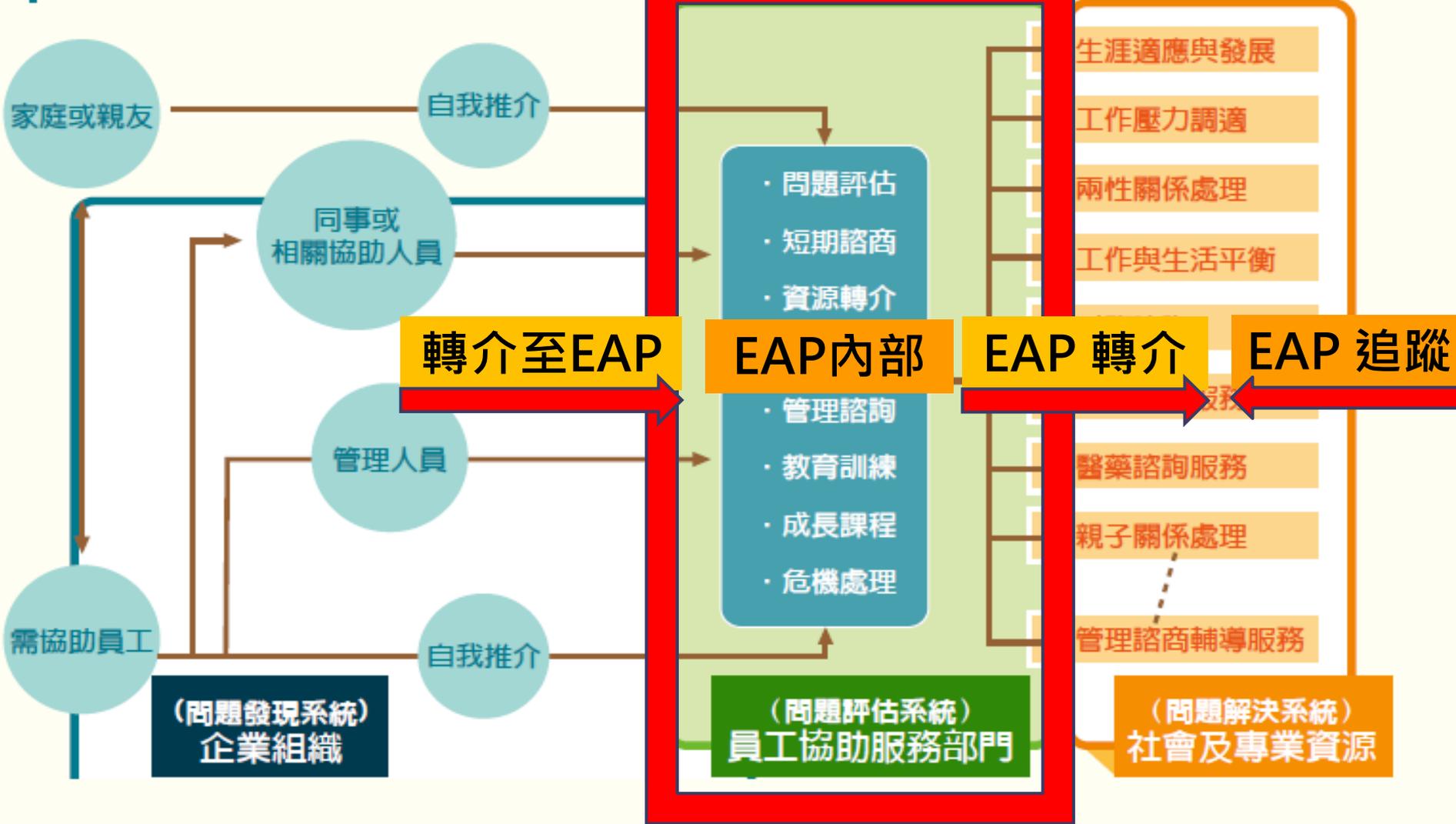
Billing

Trust Account Balance:

Edit	Date	Description	In Court	Paid	QTY	Rate	Billed	Balance Due	Code	CK#
	05/09/2004	Paid	<input type="checkbox"/>	£2,500.00	0.000 Hours	£75.00	£0.00	£-300.00		
	01/24/2004	Arbitration	<input type="checkbox"/>	£0.00	1.000 Hours	£100.00	£100.00	£2,200.00		
	12/19/2003	Arbitration	<input type="checkbox"/>	£0.00	100.000 Hours	£1.00	£100.00	£2,100.00		
	02/16/2003	Lunch	<input type="checkbox"/>	£0.00	1.000 Hours	£15.00	£0.00	£2,000.00		
	02/16/2003	Meeting	<input type="checkbox"/>	£0.00	4.000 Hours	£200.00	£800.00	£2,000.00		
	02/16/2003	Meeting	<input type="checkbox"/>	£0.00	3.000 Hours	£200.00	£600.00	£1,200.00		
	02/15/2003	Interviewed Defendant	<input type="checkbox"/>	£0.00	3.000 Hours	£200.00	£600.00	£600.00		

Double-click selection to open

★ EAPs服務輸送模式



• EAP透過服務輸送系統找出遇到困難或需要協助員工，再經由EAP專業服務人員評估、分析、資源整合與追蹤管理，提供一種或多種資源，將適當服務資源輸送給需要員工，以協助員工解決困境。

1

轉介至EAP

主管不轉介

自行轉介

員工或家屬
主動獲取EAP服務
(如0800電話專線)

EAP服務之保密性
(法律規定)

先強調保密
只有兩個例外
(自傷與傷人)

非正式轉介

管理者向員工
推薦服務

基於對員工所面臨
問題的屬意所提出

基於關心

正式轉介

管理者向員工
推薦服務

轉介後應進行
措施

基於績效改善
如出勤不穩定
表現不佳等



EAP接收服務的管道

自行求助：(1)員工直接聯繫

(2)家屬直接聯繫

(3)同事或他人直接聯繫

管理諮詢：主管聯繫EAP討論員工情況

(1)非正式轉介：介紹員工使用EAP

(2)正式轉介：員工必須使用EAP

何時需要轉介？

當同仁出現下列徵兆時，表示背後可能已有潛在的問題，需要轉介：

- (一) 言談中出現自殺意念。
- (二) 長期情緒低落，甚至自我傷害。
- (三) 嚴重的心理困擾，疑似心理疾病，如憂鬱症、焦慮症、妄想症。
- (四) 近期情緒或行為有極大的轉變（反常行為，如暴怒、愛哭泣）。
- (五) 近期遭受創傷或失落事件（如失戀、倒債、重要親友過世、罹患重大疾病等）。
- (六) 有經常使用藥物或酒精的紀錄。
- (七) 出缺勤不正常。
- (八) 工作績效明顯滑落或不穩定。
- (九) 人際疏離或退縮，已造成主管或其他同仁困擾。
- (十) 受到性騷擾、性侵害或霸凌事件。



轉介說詞

「你這個問題很重要，我很關心也樂於協助你，可是我覺得如果你願意和.....談一談，他們的**專業**對你問題的**解決**將會更有幫助，同時你可以放心他們會對你的問題**保密**，你要不要試試呢？」



若不願意接受轉介1

「我明白一時之間你很難去接受和做決定，沒關係，我絕對**尊重**你的意願。
這裏有些關於**EAP單張和資料**，你有空的時候可以**閱讀**一下。如果你有
任何問題，歡迎你隨時與我**聯絡**。」



若不願意接受轉介2

必須尊重同仁的決定，但可在不透露同仁姓名情形下，詢問EAP專員或心理師該員問題的處理方式，並讓EAP專員或心理師知道後續發展，隨時商討對策。



管理諮詢



EAP專員(或關懷員)

面對的個案是**主管**

問題的主角是**員工**

主管關懷員工的多數想法 -1

「員工應該處理好自己的問題，我以前也是這樣啊!!」

「關懷太浪費時間，資遣開除最省事。」

「許多問題只要過些時日，自然就會解決了」



主管關懷員工的多數想法 -2

「為達成公司績效已經花掉我大半力氣，還要去關心員工生活，我哪有那個力氣去做？」

「我也有嘗試關心員工，但是他們又不跟我說」

「我的壓力比他們大十倍，誰來關心我？」



主管關懷員工的多數想法 -3

「關懷員工，是不是要做一位好好先生？絕對不可以責備員工？」

「關懷、尊重、體諒，那以後要如何要求績效？」

「有些員工就是沒有責任感，家屬無理取鬧，實在不知如何關懷？」



管理諮詢



1. EAP主要是協助主管思考員工工作上的調整 (如休假、降低工作量、調班)所帶來的潛在風險、優點、其他員工的反應等。
2. 不要主動建議要進行工作調整，因為這關係到組織政策，工作調整是主管與組織的職責。
3. 肯定主管與EAP協同處理問題，EAP若提出不切實際或不可行的建議，會有損其專業性。

管理諮詢



如何執行管理諮詢

EAP不是任何人的保護傘



- 此時此刻，主管是我們眼前要關心的焦點，**同理**主管的情緒，多瞭解主管對問題的看法。
- 引導主管盡可能聚焦在客觀的、可觀察到的員工行為上 (如哭、喊、不予他人交流、昏睡、抱怨等)，非工作態度差或情緒低落等含糊形容。
- 探討主管所關心的問題：對員工的感受、其他同仁的反應、老闆如何看待此事、主管是否有能力處理。
- **評估當下轉介至EAP是否有效？**協助主管一起制定解決問題的行動方案，包括轉介或不轉介至EAP。
- 無論轉介與否，員工對自己的績效負責，主管對的績效管理負責。**EAP不是任何人的保護傘。**
- 感謝主管使用EAP，提醒主管EAP的保密性，請繼續保持與EAP的諮詢及策略調整。

個案討論



案例：沈浩然

- 38歲、男性
- 普考一般行政
- 年資5年
- 未婚、獨子
- 母親診斷初期失智
- 父親一週洗腎三次



案例：沈浩然



- **自行求助EAP**

- 沈浩然，38歲，前來EAP求助，他說：
- 最近母親判定有初期失智，父親需要一週洗腎三次。家中經常往返照顧，我可以從哪些管道得到協助？

指導主管如何維持**管理諮詢**



當下不轉介至EAP

- 員工抗拒轉介很明顯或時間不宜。
- 與主管一起制定出清晰行動方案，較困難處可以進行演練。
- 記錄下員工表現上的變化(如出勤率、拖延情況、與同事關係等)。
- 繼續保持與EAP的諮詢及策略調整至問題解決。
- 感謝主管使用EAP，強化主管使用EAP是正確的選擇。
- 鼓勵主管遇到問題再次使用，最後提醒主管EAP的保密性。

案例：沈浩然

- **非正式轉介EAP**



- 沈浩然，28歲，前來EAP求助，他說：
- 我的主管建議我打電話給EAP，他很擔心我的狀況，因為我總是看起來很疲憊。我想我真的需要一些協助，讓我在照顧雙親上喘口氣。

指導主管如何轉介至EAP

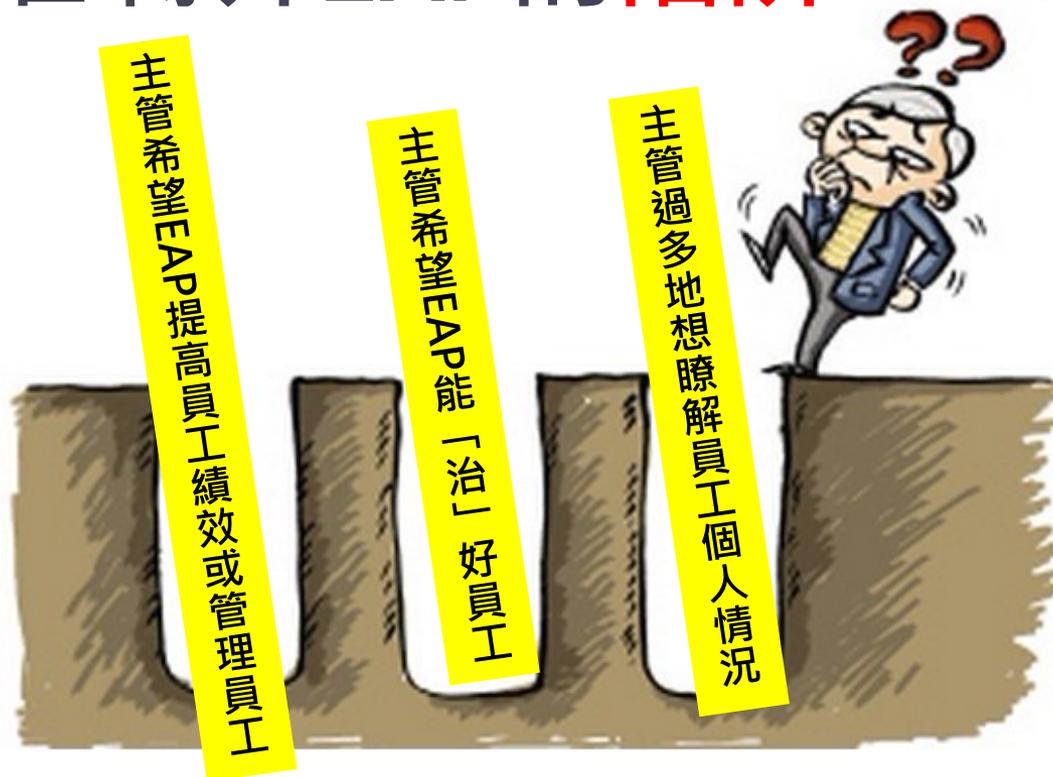
轉介至EAP



- 關懷員與主管達成共識：轉介員工至EAP是行動方案的一部份。
- 瞭解主管對EAP的期望。
- 與主管演練如何進行EAP轉介，包括在轉介過程中員工可能會出現的反應等。
- 與主管確認保密條款。
- 主管一旦做出轉介，告知EAP。

謹防主管轉介EAP的陷阱

非正式轉介至EAP



- 員工永遠是為自己的工作績效負責的那個人。
- 主管有管理員工的責任，不可能轉移。
- 員工本人永遠要對自己的行為負責。
- 提醒主管EAP的保密性，引導主管多**觀察**其確實存在的行為，而非工作態度。
- 感謝主管推薦員工使用EAP，請繼續保持與EAP的諮詢及策略調整。

案例：沈浩然

- **正式轉介EAP**

- 沈浩然，28歲，前來EAP求助，他說：
- 我的主管要我來找EAP，他很擔心我的狀況，因為我早上經常會遲到，並且常外出請假。他說這會影響我的考績，必須要改進。我想我真的需要一些協助，讓我解決雙親照顧的問題。



正式轉介的**保密協定**

正式轉介至EAP



應與員工簽署 **《資訊透露授權書》**
允許EAP與管理者進行一定程度的溝通

轉介至EAP演練



轉介演練 # 1

主管不轉介

- 同仁自述有憂鬱症，因用藥的副作用導致經常睡過頭及請假。但其可用的假期即將用畢，主管擔心該員工工作權益受到影響。
 1. 您如果是該員工的主管，您將如何改善同仁的出缺勤，並穩定其工作表現？
 2. 您如果是該員工的同仁，您將如何給予協助，改善同仁的出缺勤，並穩定其工作表現？
 3. 您如果是該機構的關懷員，您知道此事，將如何給予協助，改善同仁的出缺勤，並穩定其工作表現？

轉介演練 # 2

- 主管輪調至現任單位約2年，並聽聞某資深員工長期有憂鬱症，導致其工作行為怪異 (懷疑飲料被偷喝、指責他人不與之換班、指責主管偏袒他人只糾正自己等)。該名同仁多年來定期就診於精神科診所，且穩定服藥，故其工作表現正常。但最近這名同仁想準備懷孕，已經停精神科藥物二個月，只看中醫調整體質，導致其出現不正常的工作表現，也嚴重影響他人的工作士氣。
 1. 您如果是該員工的主管，您將如何改善同仁的狀況，穩定其他人的工作士氣？
 2. 您如果是該員工的同仁，您將如何給予協助，改善同仁的狀況，穩定其他人的工作士氣？
 3. 您如果是該機構的關懷員，您知道此事，將如何給予協助，改善同仁的狀況，穩定其他人的工作士氣？

轉介演練 # 3

- 某位員工任職十幾年來，對其該有之工作任務經常表現不配合執行，或對主管咆哮、情緒也不穩定、甚至外出工作時，會到圍牆旁或樹旁小便等等。近幾年，已有多名主管對其進行績效考核及改善計畫均無成效，頭痛不已。
 1. 您如果是該員工的主管，您將如何改善同仁的工作表現？
 2. 您如果是該員工的同仁，您將如何給予協助，改善同仁的狀況？
 3. 您如果是該機構的關懷員，您知道此事，將如何給予協助，改善同仁的狀況？



EAP內部



問題評估



1. 員工問題是否可以在EAP範圍內解決?
2. EAP短程內可否提供持續的專業服務?
3. EAP的服務計畫不會削弱員工的權益?

YES!

3

EAP轉介

確保EAP轉介可以讓員工成功與資源結合

1. 員工問題是否可以在EAP範圍內解決
2. EAP可提供短期時間持續專業服務
3. EAP的服務計畫不會削弱員工的權益



EAP轉介

轉介給一個或多個EAP資源，包括：

- 1) 市府其他單位資源 (如法制局、社會局、律師公會等)
- 2) 不屬於市府所提供之心理諮商資源 (如民間機構、社區中心等)
- 3) 醫療或精神科診所 (如醫院、診所、社區精神科中心等)
- 4) 社區資源 (如關懷據點、日照中心、食物銀行等)
- 5) 支持團體 (如失智症家屬支持團體、憂鬱症關懷團體、失婚婦女關懷團體等)
- 6) 律師或財務顧問
- 7) 其他

1. 協助員工整理並列出優先順序

2. 制定具體行動計畫：When & How

如何成功轉介？



受輔經驗1

- 我曾要打電話進去這些專線，我選擇了張老師1980！
其實光是要打電話進去，我就花了快一個月心理建設才真的拿起電話撥打。忘了打不通幾次，每次的打不通，都感到如釋重負（還好沒有打通）...
- 我自認沒有社交焦慮的問題，卻都沒辦法正常的撥打這隻電話了，其他的人不知道該怎麼辦.....
- 「陪伴」的確是最好的一帖良藥！但...甘願「陪伴」的上司、同僚、親友少之又少。真是難為！

受輔經驗2

- 那我比較幸運，即使打通了，開口第一句都是個挑戰。如何對一個不認識我的人傳達我的想法,心情,感受....。體驗過整個歷程後，更有助於了解個案的心情...。
- 請不要說，你怎麼不打電話進去...
- 其實要打進去要勇氣，要開口要勇氣，要把心打開更要勇氣！一個人哪裡有這麼多的勇氣！

成功轉介



先體驗
後陪伴
要追蹤
常維護

成功轉介

先體驗、後陪伴

- 轉介前要做些研究，並去**熟習**各種資源。
- 選擇資源要慎重考慮二大因素：
 1. **員工端**：願望、需要與特性。
 2. **資源端**：特徵、服務方式、地理位置和可用性。



EXAMPLE

醫院心理諮商資源

- 醫院的就醫流程一定要掛號到身心科門診就醫，經醫師轉介進行心理治療或諮商。
- 若不願意服藥，向醫師表明只想接受心理治療或諮商，經醫師轉介後，還是可以使用健保資源。健保治療需由門診轉介，兩週一次，一次30分，共8次。
- 以中國附設醫院為例
- 先上網看每一位醫師的專長領域
- <http://www.cmuh.cmu.edu.tw/department/13789/team.html>
- 亦可自費心理諮商門診，1600元/小時
<http://www.cmuh.cmu.edu.tw/web/dymschedule.php?table=31605>



藍先元 Hsien-Yuan Lane

部主任

對於病人身、心、靈需求的全人關照，這就是我們始終的堅持！研究方面，也有卓越表現，我們的論文被引用率為全國首屈一指

學經歷

台北醫學院醫學系醫學士、國防與中研院合辦生科所哲學博士
中國醫藥大學臨床醫學研究所所長/教授
中國醫藥大學附設醫院 精神醫學部部主任
社區精神科主任
成癮醫學研究中心主任



藍先元 Hsien-Yuan Lane

部主任

專長 ▶ 藍先元醫師擅長於各種憂鬱症、思覺失調症、躁鬱症、雙極性情感症、以及失智症的診治。思覺失調症的成因可能來自遺傳基因、生活壓力、或是大腦結構改變。精神疾病在台灣常被忽視，延誤治療。藍醫師指出，雖精神疾病治療進步很多，但侷限於某些藥理作用，或效果不彰。再者，現有藥物或有嗜睡、動作遲緩、顫抖、僵硬、或代謝異常等副作用。藍醫師的研究團隊期望找出更安全的天然物以治療精神疾病

初診掛號

複診掛號

學經歷

台北醫學院醫學系醫學士、國防與中研院合辦生科所哲學博士
中國醫藥大學臨床醫學研究所所長/教授
中國醫藥大學附設醫院 精神醫學部部主任
社區精神科主任
成癮醫學研究中心主任



精神科醫師自費心理諮商門診

	星期一	星期二	星期三	星期四	星期五
上午 08:30 12:00			鄭若瑟 (自費心理諮商) 09:00~12:00 張倍禎(女) (自費心理諮商) 11:00~12:00		
下午 13:30 17:00		鄭婉汝(女) (自費心理諮商) 14:00~15:00	廖俊惠(女) (自費心理諮商) 15:00~16:00		
晚上 18:30 21:00					

心理師自費心理諮商門診 (美德醫療大樓五樓)

	星期一	星期二	星期三	星期四	星期五
上午 08:30 12:00	林鳳如(女) 09:00~10:00		莊婷(女) 09:00~10:00	黃珮甄(女) 11:00~12:00	林俊成 11:00~12:00
下午 13:30 17:00	梁馨月(女) 15:00~16:00	黃朝翹 15:00~16:00 邱嘉凡(女) 16:00~17:00	游沛穎(女) 16:00~17:00		
晚上 18:30 					

EXAMPLE

自殺防治的社會資源

生命線

1995
要救救我

張老師

1980
依舊幫你

自殺防治
安心專線

0800-788-995
請幫幫、救救我

佛 教
觀音線

0800-899-595

天主教
福利會

0800-885-288

緊急醫療
救護專線

119



各地區生命線

單位	電話	單位	電話	單位	電話
基隆市生命線	02-24653535	彰化縣生命線	04-7249595	屏東縣生命線	08-7369595
台北縣生命線	02-89669955	雲林縣生命線	05-5329595	花蓮縣生命線	03-8339595
台北市生命線	02-25059595	嘉義縣生命線	05-2267995	宜蘭縣生命線	03-9329595
新竹縣生命線	03-5969595	嘉義市生命線	05-2349595	苗栗縣生命線	03-7329595
新竹市生命線	03-5249595	台南縣生命線	06-6329595	桃園縣生命線	03-3019595
南投縣生命線	049-2239595	台南市生命線	06-2209595	台東縣生命線	089-339595
台中縣生命線	04-25269595	高雄縣生命線	07-6259955	澎湖縣生命線	06-9266837
台中市生命線	04-23269595	高雄市生命線	07-2319595		

口碑最好

生命線	1995 要救救我
張老師	1980 依舊幫你
自殺防治 安心專線	0800-788-995 請幫幫、救救我
佛 教 觀音線	0800-899-595
天主教 福利會	0800-885-288
緊急醫療 救護專線	119

衛福部 24 小時免費心理諮詢服務

親身體驗最重要

2017-02-25 聯合報

我再打張老師專線1980；通了，但轉入語音說著一長串時間表：本專線服務的時間，平日是早上X點到下午X點；星期日是早上X點到下午X點，請在服務時間再來電。」我愣住了，自殺感還要配合服務時間嗎？想當然在半夜我也從沒打通過，但不少人不舒服的時間常是在半夜。

結論是，半夜撥打上述專線，一支要等人、一支要等時間。

我不死心，重打多次再打通後，換一個男生接，說一模一樣的話：「如果你覺得我不好，妳可以重打…」被他們這麼耗下來，生氣比想死的念頭也許還強。

如果我真的需要資深員工輔導，居然得要忍住自我傷害的念頭到早上八點？

長照2.0
106年1月要啟動囉~

簡單3步驟 幫家人申請長照服務!

STEP① 打電話



- ✓ 打給您所在縣市的長照管理中心
- ✓ 電話：412-8080 (手機撥請加02)

STEP② 做評估



- ✓ 長照管理中心將派專業人員到府
- ✓ 面對面深入評估家人狀況

STEP③ 取得服務



- ✓ 為家人狀況客製「照顧計畫」
- ✓ 核定服務的額度，開始服務囉！



小提醒：申請資格有限制嗎？政府提供哪些長照服務項目呢？…這些更詳細的資訊都會在STEP①您與中心電洽時，依您家人的狀況為您說明！



別猶豫囉，家人如果有長期照顧需要，趕快打412-8080讓我們為您服務 ☺

EXAMPLE



中彰投長期照顧管理中心

有長期照護需求的中彰投民眾，別忘了可以電話諮詢喔！

單位名稱		聯絡地址	電話	傳真
台中市長期照顧管理中心	豐原區	臺中市豐原區中興路136號 (台中市政府衛生局)	(04)25152888	(04)25158188
	西區分站	臺中市西區民權路105號2樓 (衛生福利部台中醫院旁)	(04)22285260	(04)22250161
彰化縣長期照顧管理中心		彰化市旭光路 166 號	(04)7278503	(04)7266569
南投縣長期照顧管理中心		南投市復興路 6 號 1 樓 (南投縣衛生局)	(049)2209595	(049)2247343

雲嘉南長期照顧管理中心

有長期照護需求的雲嘉南民眾，別忘了可以電話諮詢喔！

單位名稱	聯絡地址	電話	傳真
雲林縣長期照顧管理中心	雲林縣斗六市府文路22號 (斗六地政事務所對面)	(05)5352880	(05)5345520
嘉義市長期照顧服務管理中心	嘉義市德明路 1 號 1 樓	(05)2336889	(05)2336882
嘉義縣長期照顧管理中心	嘉義縣太保市祥和二路東段 1 號	(05)3620900 #3216-3228	(05)3625790
臺南市政府照顧服務管理中心	台南市安平區中華西路 2 段 315 號 6 樓	(06)2931232	(06)2986826

製表者：愛長照編輯李羚榕

成功轉介

要追蹤、常維護

追蹤遲疑或拖延原因

- 瞭解員工遲疑或拖延原因，找到願意改善的方法
- 瞭解資源介面或品質穩定，保持經常維護與更新

員工端
資源端

追蹤目的

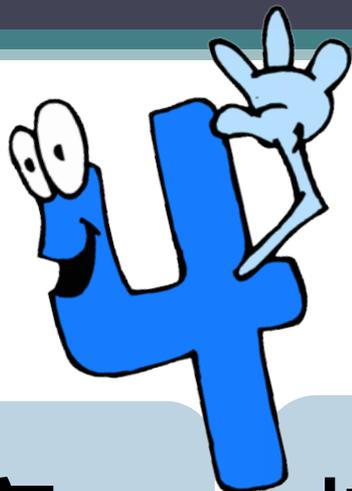
- 有效掌握員工與資源契合的情況

具體指標

契合評量

- 問題解決
- 行為改變
- 是否衍生新問題

- 列出具體指標，不佳者，檢討原因並重新評估



EAP追蹤

頻率

至少一次

每週
或 每月
或 每季

持續時間

3-12個月

開始評估
+/
短期EAP輔導完

特殊案件

安全敏感職位
復發個案
留職停薪治療

賭博
酗酒
騷擾

頻率高，
持續長



緊急轉介(通報)時機

精神疾病者 (精神分裂症、妄想、幻聽、躁鬱等)

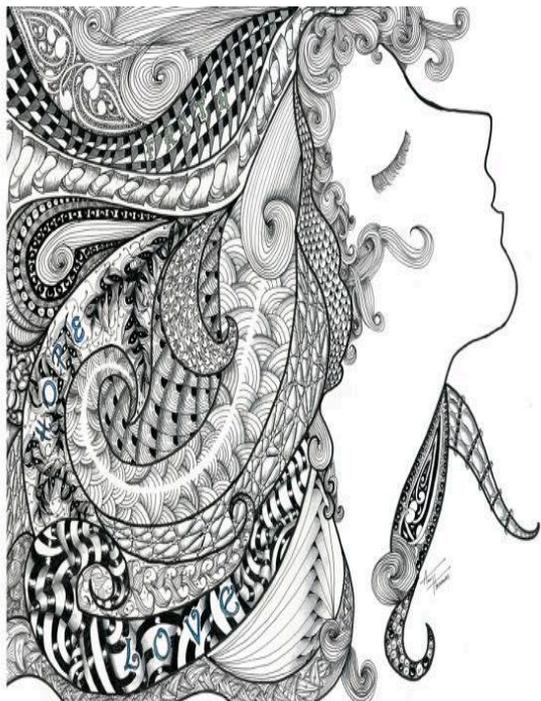
情緒失控者 (因失戀、業績挫折或其他生活事件等引起)

自殺威脅者 (指準備執行自殺行動者)

自殺未遂者 (指有自殺行為，但未遂者)

自殺意念者 (指心存自殺想法，尚未付諸行動者)

攻擊傾向者 (偶發或蓄意攻擊等)



祝您 健康快樂



0975-221139

chung234@gmail.com