

原的過程中，增強復原力以備應付生活之所需。另外，獲取飲食的均衡也有助於抑制引起復發的生化機制。而規律的運動也會增加腦內啡的分泌，促進自發性的鎮定感與健康行為。總而言之，這些以健康生活型態為取向的相關行為，皆能視為「正向成癮」，可有效降低個人對於酒精與藥物的強烈渴望。

促進自我節制的品質

正確的節制應當包含了成癮物質的持續禁用以及長期治療成癮所造成的損害。而復原的真正涵義，應該也涵蓋了持續促進生理、心理、社會、心靈健康與成長的生活型態，另一種說法是「鼓勵個案去經驗復原過程中，可盡情發揮的生命色彩」。

若幫助個案在復原過程中能仰賴完善的營養調配，可以促進更為持久的自我節制與更好的療癒品質。例如酒精其實是高度濃縮的含糖物質，許多復原中的酒癮患者會轉換成對於糖類的渴望，造成糖類零食的過食現象。也因為如此，容易使得血糖濃度失衡，觸發了過於刺激的循環導致增加復發的風險而無法打破循環。

為了有效平衡個案一天的血糖濃度，通常的建議是平時三餐少量，在正餐之虞搭配三次酌量營養的點心。另外也會建議個案在復原的過程中，能調整成更為健康的飲食習慣，包括新鮮的蔬菜與水果、全麥食品與無脂的蛋白質食品。

員工協助專業人員會對於尼古丁成癮的個案提供會更多主動的支持，因為酒癮患者與吸食香菸會混雜在一起而形成雙重成癮。根據國際酒精濫用與酒癮患者協會的調查，大約80-95%的成癮者有抽煙的習慣，甚至70%是嚴重的老煙槍。

註釋：

1 Jeffrey N. Thompson, M. D., M. P. H., Kelly B. Kyes, Ph. D., Allen D. Cheadle, Ph. D., Charles H. Bombardier, Ph. D., Robert Jacobsen, Karen Sorenson, Paula Stewart, and Steve Hill, Evaluation of a Peer Support program to Reduce Substance Abuse Within a Large Manufacturing Company, 3rd Quarter 2005, Journal of Employee Assistance, p13-18.

2 John Newport, Ph.D., CEAP. Pursuing optimal health in recovery, 3rd Quarter 2005, Journal of Employee Assistance, p26-28.

儘管這些驚人的數據令人咋舌，酒癮患者與藥物濫用者若在復原的過程中染上煙癮，多數人會想要趕快戒掉。

值得慶幸的是，有一些組織（例如美國癌症協會與美國肺癌協會）會提供有效、低成本的戒煙課程，來幫助真正有動機想要戒煙的人。而相關的支持團體強調個案需完整參與12步驟的課程療法，其中可能包含結構性的戒煙課程，或是其他健康取向的行為－規律的運動、營養的調配與冥想－能幫助個案渡過尼古丁戒斷的早期階段。

身心健康的提倡

對於幫助個案在復原的過程中降低復發的風險與促使提高自我節制的品質，EAPs需積極的支持個案在過程中追求理想的健康生活型態。為了要達成目的，EAPs將會提供個案有效的服務，另一方面也須衡量雇主對於健康照護的成本考量。

作為一個員工協助的專家，要如何有效催化健康促進的維護與良好的復原情形呢？藉由檢視個案所依循的處遇計畫，將以健康為取向的觀點融入在處遇計畫與持續照護系統中。另一方面，也可以結盟企業組織所免費提供的相關健康課程，積極的鼓勵個案參與這些免費提供的養身、減重與戒煙課程以及/或是其他不同的員工健康計畫。最重要的是，可利用追蹤性的諮商晤談，強化其健康的生活型態融入在復原課程中的重要性。

最後，也鼓勵讀者多運用上述提及對健康有利的行為，若大家都能以健康的型態過生活，將也有助於個案樹立一個有效的成功典範。

鉅微管理顧問公司 (Focus & Forecast, Double-F)

第 5-6 期 2005 年 9 月 發行【雙月刊】

先鋒報

主動 · 專業 · 全方位 EAPs

國內郵資已付

印刷品

【編輯部】

本期主題介紹—職災危機總動員 01

【本月焦點】

危急事件中的員工協助方案 02

讓EAP專業人員與你並肩，共同面對危機……

災害預防稽核？ 04

讓安全行為也成為一種企業文化

【專題報導】

心理損傷：別直接跳到結論 06

教練式的程序與技巧有效協助員工處理工作壓力帶來的心理狀況

【本月焦點】

評估同儕支持方案在降低物質濫用上的實際成效 07

高階主管的支持將提昇同仁對服務的信任與支持

在復原的路上追求理想的健康生活 09

您需要的是以健康取向為目標的「正向成癮」行為

【下期焦點】2006年EAP新視界



發行人：吳俊昇

專欄主編：范淑婷、王建中、王昭琪

行政支援：黃淑女

先鋒報編輯：鉅微管理顧問公司 客戶服務部

顧問群：方隆彰、朱明里、林桂碧、
彭雪玉、鄭瀛川

聯絡電話：(02)3765-3313 (代表號)

傳真：(02)3765-2541

聯絡E-mail：service@ffceap.com.tw

http://www.ffceap.com.tw/

版權所有 翻印必究

《本期主題介紹》

你曾經想過職場可能會發生火警而影響公司的正常運作嗎？或者是員工的男女朋友/家人跑到公司鬧事，造成其他工作同仁的困擾呢？任何類似的意外事件都有可能發生，甚至可能造成職場的災難。這些災難所造成的結果嚴重與否，多數有賴於企業主和員工平日對上述事件的預防措施及臨場的適時反應。

此外，災難的預防計畫可以協助聚焦於商業服務程序，並時時更新預防措施，不僅能改善災難的處理程序，同時也能協助調整業務服務程序。因此本期EAP先鋒報主題著重在『職災危機總動員』，藉由專題文章的分享，協助讀者正視職場的預防計畫，尤其災難的預防，不僅只是安全衛生部門的責任，更是所有管理者的責任。此次所介紹的文章，除了提供災難預防的規劃之外，同時也提出如何有效於災難發生時，緊急的應變作法，以供讀者參考。

當然，本期的專題報導，特別選擇『心理損傷：別直接跳到結論』，藉由這篇專題文章的分享，可以讓更多的職場管理者知道如何面對及協助面臨心理議題的員工。特別是避免將他們視為特別的一群，以免造成員工的二次傷害。另外，了解員工的需求，以提供適當的協助措施，才能有效促使員工恢復應有的生產力。

3. 員工協助方案實務手冊。勞委會指導，張老師文化主編（1995）。張老師文化。
4. Employee Assistance Programs : What Works and What Doesn't。Lawrence P. Mannion（2004）。
5. Emerging trend for Eaps in the 21st Century。Nan Van Den Bergh（2000）。

《員工協助方案(EAP)書籍推薦》

您想要更進一步瞭解員工協助方案（EAP）的架構、理論與實務嗎？以下推薦幾本相關書籍可作為您的閱讀參考：

1. 員工協助方案。廖秋芬譯（2000）。亞太出版社。
2. 工業社會工作實務：員工協助方案。謝鴻鈞編著（1996）。桂冠圖書公司。



危急事件中的員工協助方案

(The EAP Critical Incident Continuum¹)

藉由持續性的服務，協助主管人員及員工處理職場災難，促使員工協助方案的專業人員協助企業的運作與員工的復原。

Using a continuum of services to assist management and employees in responding to a workplace disaster enables EA professionals to support business continuity and employee recovery.

By Jodi M. Jacobson, Ph.D., CEAP; Jan Paul, LMHC, CEAP; and Dorothy Blum

職場危急事件是指突然、無預期的事件，這些事件通常重要到影響日常的回應機制。這種職場緊急事件通常發生的形式以及嚴重程度都不一樣，而且同時會影響到同仁以及主管人員。類似像美國的911恐怖攻擊事件，其他的恐怖主義、自殺和職場殺人事件、火警、同事意外死亡、搶劫等常見的緊急事件都是會對於職場有所損害。這些事件將會對員工、主管人員以及整體工作環境造成精神、情緒以及身體上的嚴重影響。另一方面，未解決的緊急事變所造成的創傷，也將會衍生出職場上的負面影響，包含生產力降低、工作績效不佳、越來越多的職場人際衝突、缺勤率增加、生理和心理健康福利成本的增加、工作損害賠償金額的增加、高流動率、藥物濫用及酒癮問題的出現，以及全體員工滿意度與工作士氣的低落。

職場危急事件包含天然災害如地震、水災，以及人為因素所導致的意外事件，如恐怖攻擊和殺人事件等許多的案例發生；同時也有越來越多的雇主表達對於員工職場危急事件後處理的關心與需求。許多的雇主打電話給他們的EAP顧問要求提供相關的協助服務，同時也要求研擬職場災害預防的相關服務和回應計畫。而對於EAP的顧

問來說，是有責任與義務提供職場回應的服務。

持續不斷服務的模式

由EAP顧問提出的服務，必須考量商業營運的本質、EAP服務顧問公司以及不同職場的特定需求與文化特質而加以發展，以下將介紹幾種不同的職場緊急事件應變服務的模式。對於職場危急事件的反應，曾研究調查EAPA的會員，約有83.5%（樣本數為237）的填答者曾接受對於提供危急事件壓力管理服務的正式訓練；約有60%的填答者回應曾受過由ICISF（International Critical Incident Stress Foundation）所提供之基礎危急事件壓力管理服務的正式訓練；許多的EAP顧問曾接受不同模式的訓練，主要服務的模式在於提供心理分析-教育團體會議的方式，讓事件影響者去討論及分享整個危急事件，同時也學習如何正常反應和有效因應危急事件壓力的技巧，並且鼓勵團體成員彼此提供支持的力量。

對於單次介紹式服務模式的批評，部分專家質疑其所能發揮的效能以及對服務所產生的傷害性。針對危急事件而持續服務的員工協助方案模式，是在911攻擊事件發生後所發展出來，其中EAP專家所發展的服務，內容包含：

1. 協助管理人員處理員工在危急事件發生前、發生時以及發生後的反應。
2. 協助員工因應危急事件所造成的衝擊。
3. 協助事業單位的持續營運與回復商業運作的相關活動。
4. 協助事業單位預防危害事件的再次發生。

此一新的服務模式和舊有模式最大的差異，在於EAP顧問的角色是協助強化管理者和企業領袖在危害事變中有良好的管理行為，並且協助商業的持續運作與員工的復原。此一服務模式，呈現持續不斷的循環系統，讓管理人員、員工和EAP顧問可以從任何一個角度切入；三方也可以共同解決由一個或數個危害事件所蓄累的壓力反應。

危急事件中的員工協助方案模式

EAP顧問的定位不應只侷限於心理健康諮詢顧問，更可被視為職場人力動態反應的專家，也能提供適時的服務以協助主管和員工因應職場危急事件。

在職場危急事件發生之前，EAP顧問會針對預防的規劃階段前期，協助進行風險評估。另一方面與人力資源部門合作，共同發展出應變的策略及政策。同時提供管理人員回復生產力的諮詢建議，並教育管理人員及員工如何應變危急事件以及災害預防的觀念。最後EAP顧問也必須連結當地的社區資源網絡，如醫院等資源，以備不時之需。

關於職場危急事件的後續服務，EAP顧問會協助管理人員評估職場同仁的服務需求，並確認是否可提供適當的服務，讓員工能儘速回復到正常，通常協助的範圍也包含受影響的員工家屬。此外，EAP顧問也會針對督導和管理者進行服務追蹤。

在緊急應變處理後

在緊急的應變處理後，EAP顧問會研究與評估整體應變的結果及效能，並提供建議給管理人員

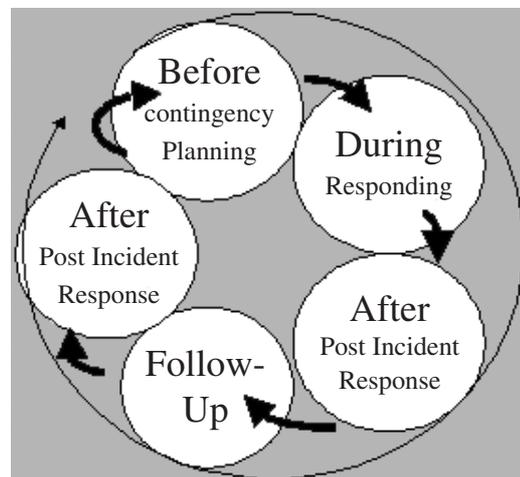
及人力資源部門，以作為未來緊急應變時的調整與改善。此一服務模式將激勵EAP顧問、管理人員及人力資源部門三方面，協調及評估職場危急事件的預防及因應程序，同時也強化EAP顧問因應長期的危急事變服務。在2004年的一項研究指出，僅有少部分的EAP顧問對於危急事變有提供支持性的服務，其服務內容包含：

1. 由外部的EAP提供EAP 服務 (42.6%)
2. 個別諮商活動 (20.4%)
3. 心理分析-教育團體會議 (9.3%)
4. 諮詢服務 (7.4%)
5. 壓力管理服務 (7.4%)
6. 體能中心的服務 (7.4%)
7. 綜合服務 (16.7%)

此模式的未來發展

目前職場上經常忽略EAP對於危急事變因應的規劃，可能造成的影響包括工作績效不佳、生產力降低、失去員工忠誠度、人員流失，以及健康照顧和職災賠償的成本增加。

當然，此篇文章中所介紹的服務模式，僅是職場危急事變預防及應變的模式之一。未來隨著研究與實務運用的發展，更多符合動態職場環境需求的應變服務模式也會隨之出現。不過，最重要的是EAP顧問需要有更多的互相學習。



★Critical Incident Response Continuum of Services

災害預防稽核

(Auditing Disaster Prevention²)

稽核程序可以促使雇主善用其價值體系，來促使員工擁有尊重、包容、以及合宜的行為規範，並因此達到預防因暴力威脅而產生的職場危安事件。

An auditing process can help employers use their corporate values to infuse respect, tolerance, and civility into employees' behaviors and thus prevent workplace emergencies arising from violence.

By William F. Bodzmierowski, M. Ed., CSW.

災害預防措施大部分著重於我們的想法及規劃如何防範重大災害的諸多計畫，包含各類傷亡且擴及各廠區甚至不同層面的影響。當企業單位著眼於這些大規模的災害時，針對其他類型會在職場造成嚴重後果的危機也需同樣重視及預防。除了事件本身的危險情況外，這些類型的狀況還可能在工作現場引發我們面對這些大災難的恐懼感。

在探討這些災害預防的概念時，將有助於企業單位、員工及其客戶考量災害所帶來的影響，而這之中可能會有一些明顯的差異，有些公司可能認為考慮這些只是增加自己的麻煩。然而仔細去探究災害預防的概念，困惑將可能多於啟發，因為它也可能幫助我們更全面性及深入的思考這其中的道理。

根據Federal Emergency Management Agency (2003) 的資料，所謂的緊急災害是指那些因意外事件造成員工、顧客或民眾重大傷害；引發關廠歇業、停業及引起心理或環境的危害，甚至威脅到機器設備的財物損失及公共安全。若運用此定義來解釋發生在工作現場的種種天然或人為災害，以個人行為災害為例就可能包

含騷擾、衝突、恐嚇、非禮、侵犯、甚至暴力脅迫等。基本上，雇主在職場中也應預期或防範個人行為所引發的風險類型，因為有可能會導致如同大規模災害發生時的嚴重性，而這也是實際存在的案例。

根據美國 National Institute for Occupational Safety and Health 期刊的報導，平均每一週有3300個員工在工作中被傷害，而1992~2003年期間，職場中的暴力傷害位居職場死亡因素的前三位。從2004年的一份調查也顯示「職場暴力」加害者的確是實際存在的隱憂，且在這之中有將近3/4的人認為，他們的雇主並沒有提供一套正式可依循的職場暴力風險診斷。

預防觀念的灌輸

對任何緊急災害來說，預防是最佳的方法。緊急災害的處遇計畫中，通常都不會包含預防行動的項目，因為預防措施並非是一項可測量的有效目標。我們可以統計事故發生、病假、或投注在復原上的經費，但卻很難去計算出應發生而未發生的意外傷亡或造成的損失。

在預防措施中，可規劃有效的預防策略來因應人為因素造成的危害，更能發展出一行為檢核表。理想中，規劃的內容包括將價值融入職場文化之中，並協助發展出具生產力及正向的環境以減低傷害發生。然而，這並不是一件容易的目標，因為並非某單一因素就可以在職場中免除衝突或危機事件。但若是當一家企業的值、願景或政策可以依循一個脈絡建構出良好的氛圍時，將可以不再倚靠這些重要的因素或規範。

稽核工具可以在評估的同時作為基準的參考資訊，而持續不斷的評估，更能真正達到以價值為基準的災害預防成果。運用此重視服務及安全的措施，這套稽核工具可以協助企業組織運用他們的政策來向員工宣揚價值及闡揚期待。宣導這個職場文化的內容包含清楚的傳達出相互尊重、品質服務以及重視安全，如此可以建構出一套防護網來預防這些口角、傷害或暴力的緊急狀況。

從價值理念轉換到行為面的需求，企業主宣導這些尊重、服務或安全措施給組織中的各個層級，不久後雇主將會開始發現從這些過程產生的變化，包括生產部門。稽核工具可以有助於制訂這些基準線，並提供一套標準來測量改善程度。除了輔助緊急事故預防的效果，稽核或是評估工具，也應該成為制訂風險管理規範的一部份，而理想中廣義的職場評估包含如下：

1. 風險危害分析
2. 記錄與檔案資料檢視
3. 過去的意外檢視
4. 特定區域的安全分析及週期性的安全稽核

這最後一項要素在95%的業務執行報告中是不可或缺的，這部分也會直接影響到企業單位的財務績效。

專業態度與保密

組織的願景與價值應作為職場議題稽核的依據，若稽核工具建構在此基礎上，可協助員工提高警覺。同樣的，它也可以正式被用來當成評估員工是否具備這些技巧，以及訓練當他們面對難

應付的客戶或同仁時的專業態度或負責防範傷害行為。

對於防範職場衝突、傷害或暴力事件並沒有唯一或簡單的準則，當這些行為無法預測時，重要的是介入方法的操作需與雇主的價值系統一致。適當的介入方法在持續訓練過程中也是一個重要的因素，而評測這些方法也應該須含括在稽核過程的步驟中。

職場的緊急事件包含騷擾、衝突、恐嚇、輕視、侵犯、或是暴力脅迫等，而員工協助方案的專業人員在預防工作或者是災害應變上負有舉足輕重的角色。在EAP服務中最廣人所知的操作技術，包括短期諮商、追蹤轉介、諮詢服務。另外除了訓練，這些專業人員還可以宣導職場中合宜的價值，也能在行為層面發揮重要的角色。

員工協助方案也應該結合人力資源、風險管理部門，並與工安專業人員合作來發展以價值為基礎的稽核過程，並協助提昇雇主災害預防以及掌握職場危機的純熟度。此稽核的結果可以有助於規劃出訓練計畫，也影響了形成職場文化的價值以及協助員工在災害預防及危機事件的技巧反應。

這套稽核程序點出了工作組織在處理職場時特有的一些議題及因素，以及如何影響工作者的自尊、服務以及安全，同時也有助於提高自我的覺察。



心理損傷：別直接跳到‘結論’

(Mental Impairments: Don't Jump to Conclusions³)

目前在與管理人員的客戶接洽時，對方常會提到自己在面對職場中有心理健康議題的員工時，往往不知該如何處理。甚至還有管理人員將員工部分異於平常表現的行為，直接認定對方是『精神有問題或是有神經病』。

在Anne的文章中，Doug Towns 提到依據 The Americans with Disabilities Act，當一個員工有心理狀況並不意味他/她就是失能的。

當人力資源部門專家或是管理人員需要評估及判斷員工的工作表現問題是否與他/她的心理狀況有關時，或者是需要將這二件事情分開來看。

因此Towers建議，當涉及心理健康議題時：

1. 詢問員工他們需要什麼，部分員工並不要求其他的協助。
2. 不要覺得有義務提供任何方便措施，反而可藉此和員工開始討論他/她需要什麼。
3. 將提供協助的任何調適方法寫下來，不論是怎麼的鉅細靡遺。
4. 避免對他人有失能的偏見，如果在對待員工時有先入為主的失能偏見，那他就會被你視為失能者。

通常事業單位的雇主傾向不與員工談論任何的協助方式，但是在這樣的處理過程中，員工經常會有受到傷害的感覺。因此人力資源部門專家

或是管理人員需要強化其助人的能力，進而協助同仁處理與心理狀況相關的工作表現問題。

而7月份本公司協助中華民國風險管理學會辦理『職場心理風險管理國際交流研討會』，邀請來自美國的專家一馬龍夫婦，兩人在會中提及人力資源部門專家或是管理人員可運用“情緒智商（EI）”協助員工處理工作壓力或是“憂鬱”的員工。“情緒智商（EI）”是由丹尼爾.高曼所提出來的概念，EI可以協助個人自我察覺並可進行自我管理，同時也可以幫助個人藉由社會覺察（如同理心、組織意識、服務取向）的能力，進而做好關係管理（如溝通技巧、影響力、團隊能力等）。而人力資源部門專家或是管理人員若要運用情緒智力（EI）協助員工處理工作壓力或是“憂鬱”的員工，除了必須了解相關情緒智力（EI）的概念及運用技巧之外，更重要的是人力資源部門專家或是管理人員也必須擁有教練的技巧（Coach Skill），才能運用教練的程序與技巧有效協助員工處理工作壓力或是“憂鬱”的員工。

註釋：

1 Jodi M. Jacobson, Ph.D., CEAP; Jan Paul, LMHC, CEAP; and Dorothy Blum, Ph.D., CEAP, The EAP Critical Incident Continuum, Journal of Employee Assistance, 35, No.2, 2ND Quarter 2005, p28-30.

2 William F. Badzmerowski, M. Ed., CSW, Auditing Disaster Prevention, Journal of Employee Assistance, 35, No.2, 2ND Quarter 2005, p20-21.

3 參考資料來源：<http://www.workindex.com/editorial/hre/hre0506-18.asp>, by Anne Freedman.



評估同儕支持方案在降低物質濫用上的實際成效

—以大型製造公司為例—

(Evaluation of a Peer Support Program to Reduce Substance Abuse Within a Large Manufacturing Company¹)

By Jeffrey N. Thompson, M. D., M. P. H., Kelly B. Kyes, Ph.D., Allen D. Cheadle, Ph.D., Charles H. Bombardier, Ph.D., Robert Jacobsen, Karen Sorenson, Paula Stewart, and Steve Hill

在職場中的物質濫用問題，對於雇主和員工都是很難處理的議題。一個可能協助處理的方法策略，就是運用同儕支持方案。此一篇研究報告說明了如何針對職場同儕支持方案對於（1）心理健康和員工協助方案（EAP）使用情形（2）物質濫用和職場工安的統計（3）健康福利使用情形與成本（4）生產力等所造成的影響進行研究。這份報告是以一家大型的製造公司為研究對象，包含了8個實驗廠區與14個控制組廠區。結果的評估可分為藥物濫用（從雇主的藥物檢測結果）、相關物質濫用的福利使用情形、整體健康照顧成本、勞工職災賠償費用，以及工傷（失能）假的長短期使用情形等向度。

分析的結果不會針對某特定廠區的變項分析說明，只會藉由不同組別的前後測結果加以分析（如控制組和實驗組在短期失能假的變項上，其所增加的情形進行比較）。

前言

職場中若有物質濫用的問題，可能會影響工安、生產力、出缺勤以及離職率。然而，若對工

作職場的物質濫用給予簡單的定義以及解決策略，並不能充分顯示出職場物質濫用的影響效益。以酒精濫用為例，職場酗酒問題所產生的負面效益並不能全然歸因於長期酒癮者所造成的，多數肇因於偶發性濫用，如在工作場所喝酒或是因為整夜飲酒所產生的宿醉效應。

最近的產業飲酒行為調查指出，3/5的工安意外是因為飲酒者所導致的職場怠工、缺勤及不良的工作表現所造成的。為了有效解決職場的物質濫用問題，需要從改變職場文化、事先預防與及早介入處理等方法著手，其中一個及早介入的策略就是同儕支持方案（Peers support Program）。很多的產業早就開始運用同儕支持方案協助處理物質濫用的問題，如Union Pacific從同儕支持方案獲得很好的結果，包含降低職場的物質濫用情形，主管人員增加其人事管理效能、勞資關係的改善、工作安全的強化，以及醫療福利的使用率降低等結果。

研究概論

在1996年，一家大型製造公司的管理人員

希望強化公司物質濫用的努力，同時也在三個不同的公司地點執行同儕支持方案。這個方案的初始目標是要提供志願性早期預防與介入的服務，以降低日益增加的物質濫用現象、職場壓力與家庭壓力等問題。此方案的主要核心任務是訓練一群具有傾聽能力與評估同事服務需求的同儕志工 (Peer Helpers)，這些志工能在同事影響工作表現之前，把同事推介至員工協助方案 (EAP)。同儕志工主要在於訓練傾聽及支持技巧，以及了解與推廣員工協助方案 (EAP)。此方案的初始成本 (10個同儕志工) 約美金\$22,000，之後每年的執行費用約\$11,000，如果包含10個同儕志工的損失工時，則大約合計\$18,000元。

一、研究方法

此一同儕評估方案的設計是融入社區處遇的方法，執行廠區地點乃依據事先擬定的選擇標準所選出，經該廠區同意加入後，再據此選出對照組廠區。執行廠區的選擇標準包含：

1. 具有支持文化的管理單位
2. 員工協助方案 (EAP) 的涉入程度高或被接受的程度很高
3. 適當的發展資源
4. 具有團隊運作概念
5. 信任的職場環境
6. 穩定的工作環境

至於對照組的選擇，則是基於工會狀況、產品線、地理區域和製造環境等條件。一旦要開始執行此方案時，主管人員、人力資源部門、工會和員工代表必須開始和廠內各單位溝通此一方案，同儕志工的選擇有三種策略：(1) 同事推薦 (2) 工會募集 (3) 自我推薦。其中，同事推薦的方式由於容易獲得同事的信任，所以較能快速執行同儕支持方案，要不就是這些被推薦者本身即具有助人的特質。

二、同儕支持者的教育訓練

對於同儕支持者的教育訓練是為期二天的課

程，由員工協助方案 (Employee Assistance Program, EAP) 的諮商師以及外部顧問公司的諮商師安排與進行。在訓練之後的三個月，會安排一天的後續課程，往後每年還會定期舉辦一天的再訓練課程。所有的課程皆聚焦於主動傾聽的技巧、語意反映、回饋技巧以及角色扮演。同儕支持的處遇可分為被動的 (當同事認為應該得到同儕助人者的協助) 以及主動的 (同儕助人者主動接觸有需要幫忙的同事) 方式。另外，為了維持素質與專業水準，同儕助人者每個月或每季都會進行督導會議，其督導皆為外部顧問公司的諮商師。

此方案從1997年中開始試行，有三個方案於1998年開始，1999年執行其他二個方案。負責執行的工作廠區，其員工人數由120到470位全職員工不等，以比例計算其同儕助人者的人數為8到23位。

三、樣本

所有的工作廠區中，對照組與實驗組沒有統計上的差異，顯示兩組抽樣來自同一母群。

四、結果評估和研究假設

對同儕支持方案效益的評估，只能從行政管理上可收集的指標做為評估標準，同時也預期如果職場有同儕支持系統的廠區，應該會有較少的物質濫用議題、較低心理健康治療的使用率，以及較少的損失工時之薪資給付。

五、統計檢驗

此次量化分析是以各個工作廠區為分析單位，不論是前測或後測皆在測量整個廠區的年度員工資料 (如每位員工每年的心理健康福利成本)。

六、研究結果

1. 過程發現：同儕助人者的對於工作職場的處遇接觸每季大約在於30-156次，多數助人者在接觸同事時，經常遇到的問題是與工作相關以及



和婚姻/家庭相關的議題。當在7個工作廠區進行非正式的結構化訪談，瞭解員工對同儕支持方案的反應，多數認為其主要目的在於對員工問題提供其他的資源；當問及同儕支持方案須強化的議題時，多數則提到組織縮編、工作系統改變、新產品線以及裁員等所導致的工作壓力問題。在高度或中度信任同儕支持方案的工作廠區人員表示，他們會開始尊敬同儕助人者，同時也相信這些助人者是保密的；但是在低度信任同儕方案的廠區則表示，缺乏來自高階主管的信任以及有效的溝通運作。

2. 結果發現：沒有一個工作廠區的結果分析有顯著的差異，唯一的差異來自於不同群組間的員工情形分析，如對照組員工相較於實驗組，其短期失能的天數較多。

討論

雖然此一研究從量化結果分析並沒有得到驗證，但是同儕助人者可以比EAP專家接觸更多的員工人數，同時也可以在問題惡化前，及早進行預防處遇。而且從質化研究的資料顯示，同儕助人者似乎較容易被接受，同時也被員工視為另一種支持的資源。

以台灣而言，部份公司在早期亦提供輔導志工的服務，欲協助員工解決問題。但是志工服務的效益就如同本文一樣很難評估，而且受到的干預及限制就是來自於缺乏高階主管的支持以及同仁對於同儕志工的信任。若要在職場有效推行員工協助方案（EAP）或是同儕支持方案，其最首要的工作就是要獲得高階主管的信任與支持。

在復原的路上追求理想的健康生活

(Pursuing Optimal Health in Recovery²)

藉由促進健康取向的行為以及鼓勵追求生活的目標，員工協助專業人員能幫助成癮患者降低復發的風險

EA professionals can help addicted clients minimize the risk of relapse by promoting wellness-oriented behaviors and encouraging them to pursue their purpose in life.

By John Newport, Ph.D., CEAP

員工協助專家徹底的了解酒精與藥物成癮是具有強毀滅性的致命疾病，他們也同時熟知嗜酒者與成癮者的疾病若未接受治療，終究會損害其健康，並且折損幾十年的壽命。但他們可能不知道的是有數百萬人在復原的過程中-可能大多數的人-欺騙自己而縱情於享樂生活；把尼古丁

成癮、衝動性暴食、垃圾食物上癮以及/或是其他自我毀滅的行為也一併帶入復原的過程中。這些不健康的生活型態模式會使得酒精與藥物成癮患者故態復萌。但反過來說；以健康為取向的生活型態所換來的則是能使疾病免於復發。

此篇文章提出了許多證據關於健康的生活型

態能降低嗜酒者與成癮患者復發的危機，以及能幫助他們享受高品質的復原過程，同時也點出了雇主與員工協助專家實際執行的結果。

身心健康與預防復發

什麼是身心健康（wellness）？簡單的說，「身心健康」能定義為：對身體狀況的自我掌控及管理自我以獲得理想健康與幸福的一動態過程。這樣的觀念對於療癒中的藥物成癮EAP個案格外重要，因為長年的過度飲酒與藥物使用結果，身體系統可能也會遭受極大的損害，其生活也會在心靈與健康品質兩方面失衡。圖一描繪出健康的關鍵向度，外在向度包含了生理調節、社會支持、營養調配、壓力管理與使用身心照護資源等，內在則強調自我控管與生存的主要目標。而健康的驅力—凌駕於所有之上—是發現與證實我們生存的目標。當生活緊扣著目標走時，就會激勵自己在健康營養、運動、以及其他健康生活型態的行為上更為關心照料。如果是處於復原的路途中，就會更積極的往自己所選擇的療癒計畫邁進。

對健康的自我控管以追求理想的健康與生活品質，必須藉由規律的運動，養成健康的飲食習慣、控制對尼古丁或咖啡因物質的替代性上癮、培養生活中的休閒嗜好、多與身邊的人接觸；尤其是那些能使我們生活更有意義和自我實現的人，藉此達到理想的健康與生活品質。對於正處於療癒過程中的EAP個案，必須控管自我的健康狀況遵循著療癒計畫走，以確保防止復發，也能享受高品質的節制生活。

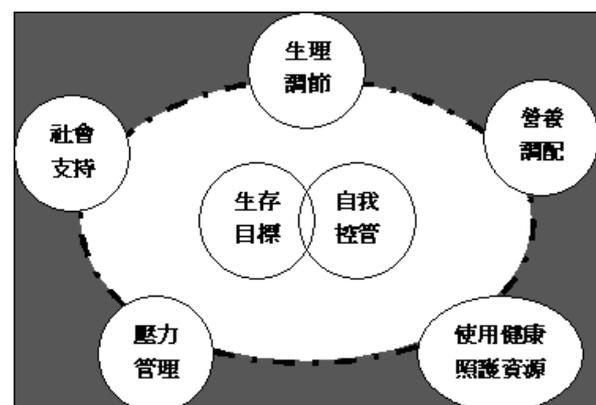
接下來更微觀的探究、以健康為取向的生活型態在預防復發中所扮演的角色。從許多研究中提到追求健康的生活型態與遵照處遇以維持成功的自我節制，其兩者間存在著明確與正向的關係。筆者進行一個以50位多重藥物濫用者完成居家處遇為團體的研究，結果顯示出健康的生活型態與降低復發危機間存在著正相關。在此研究中

所使用的「健康生活型態評量問卷」包含了廣泛的態度與行為向度測量，藉此檢測兩組受試者團體。其中，成功復原組的25位受試者報告了遵照處遇計畫已經維持戒酒至少6個月（受試者自我報告在節制階段是持續遵循計畫執行），而另外25位復發組的受試者在接受完處遇後還是回復到酒精/藥物的使用。

從以90分為滿分的健康指標來做評估，25位成功復原組的受試者在健康指標平均得分為54.8分，而復發組的平均得分僅39.1分（此關聯的偶發率低於1/1000）。此外，復原組的受試者在健康指標的所有向度之平均得分皆高於另一組。而另一個驚人的發現是，「戒癮12步驟團體」的聚會出席與自我節制的維持也有其相關性：88%的復原組受試者在每週會出席聚會，而復發組卻只有36%的出席率。從上述的結果發現，以健康為取向的生活型態確實與積極遵循所選擇的療癒計畫兩者環環相扣。

但以健康為取向的生活型態如何幫助EAP個案在復原的過程中防止復發？正常而穩定的生活能幫助嗜酒者/成癮者持續地往復原的路途前進，也強化了自己對於控管與節制生活的承諾。這對於復原階段初期正在對抗復發的個案格外重要，因為在此時，身體與意志通常是最為脆弱的。

發展有效的壓力管理技巧，也是以健康為取向之生活型態中的重要一環，藉此幫助個案在復



圖一 身心健康的向度