

110年青年好政系列-Let's Talk

議題結論報告

計畫名稱:110年青年好政系列—Let's Talk

討論主題:心理健康支持資源

討論議題:從青年處境探討心理健康作為基本勞動權益

辦理時間:111年2月20日(星期日)

辦理地點:大可樂(台北市萬華區昆明街316號)

1、 現況或問題

(1) 公司制度與規章的不完整

1、 主管及員工對職位認定的工作專業及其職責有所不同:

公司內部對人力資源使用與配置的認知，與應聘員工對職缺的認識有所差異，其中原因包括(1)職前教育訓練不完整而不了解公司前景／願景／目標／企業文化、(2)公司內部制度沒有系統與明文規定、(3)職務劃分不明確、(4)主管分派任務優先順序採自由心證、(5)個人職能與工作進度未能透明化且及時更新進到公司系統等；部分公司也可能因為上級流動率高，交接流程未有完整的SOP系統，造成業務斷層。

2、 員工對職缺與外部資源認識不足:

員工對自身工作的相關權責，因上述原因而呈現不清楚的狀態，再加上對政府單位提供之協助不了解，進而在權益受到損害時不敢反應，長久堆積沒有得到適時的舒緩，容易有造成心理壓力與相關的心理健康之疑慮。

3、員工福利認知差異：

(1) 企業因管理上的差異、產業別的不同、訂單尖峰期與離峰期之影響，並非所有公司都是上下班打卡制度，其責任制之公司制度，無加班費的給付，有無限加班與工作永遠沒有終點的疑慮，造成生活空間與時間的壓縮，需花費個人的私人時間在工作上。

(2) 部分企業員工多不知道公司福利及其相關制度的規範與保障，其狀況尤以中小企業最為顯著，其中包括公司內部文宣不足、教育訓練不完整、EAPs建立需要時間及成本、公司不曉得該福利制度可為公司帶來何種優點。

(3) 世代不同對工作與生活的期待值有所差異，文化傳承有時會遭遇到世代代溝的挫折，對員工福利的認知與期待有世代落差，對成功的定義開始多元化，長期工時與薪資高低不再是定義成功與否的唯一目標。

(2) 管理階層與基層員工溝通不良衍生的心理困境
職場人際關係中的溝通，若不順暢則容易產生多種問題，其中的狀況包括：

1、同事間的相處：

部門同事間，因公司資源有限，在爭取經費或資源等不同優先順序時，處於高度競爭的狀況，缺乏平等且友善的溝通環境，且決策通常有賴於單一主管的決定，讓工作自主性受到限制。

2、主管與員工間的相處：

因職階造成話語權力的不平等，其中包括中間主管卡在資深主管

與新進員工之間、資深主管無法理解基層員工想法、新進員工不清楚主管之期待等狀況，大多數採取邊做、邊學、邊害怕的工作策略，無法達到共同成長的目標。另外，因組織文化關係，溝通過程中會發生無法越級或跨部門反應的狀況，使得欲溝通問題無法得到有效解決。

3、主管的管理能力不足：

新晉升的主管在管理知能與職能尚未成熟時，便已經開始擔任管理的角色，其過程中沒有相關的訓練與進修機會，可能造成溝通困難、業務分配不均、缺乏有效管理等問題。

4、其他外部影響：

家人的支持、空降員工造成的不信任、家族企業之溝通障礙等。

(3) EAPs(員工協助方案Employee Assistance Programs)應用之困難

1、公司大小決定員工福利的優劣

大部分中小企業及公司規模較小，組織內部無獨立福委會或工時計算單位，加班的補修時數與加班費計算方式由主管決定，且中小企業可簽署的特約商店和相關福利相當有限。

2、EAPs的不普及

目前大部分公司皆沒有EAPs(員工協助方案Employee Assistance Programs)的概念，或者有設立EAPs卻無有效利用，其原因包含公司對該計畫認知不足、不了解其方案應涵蓋之內容與服務，雖然部分公司已有提供家庭日與健檢福利制度，但缺乏心理諮詢與輔導方案的相關支援。

3、 EAPs管理制度

公司管理EAPs的單位多是人資部門，管理人事與福利的多為同一主管、同一組團隊，其促進員工福利與管理人事之業務範疇互相衝突，因此既使公司有設立EAPs，多數員工仍不知道如何使用或不敢使用，擔心外部文化觀點對心理狀態的污名化，也擔心其工作績效與評分之KPI會被扣分，影響在公司的未來發展性。

4、 EAPs的設定與不同企業文化之相容性問題

部分公司設立EAPs僅是為了因應已發生的重大傷害，且從外部引進之EAPs系統，其本身的福利措施與公司文化並不完全相容，再加上使用公司EAPs時，可能必須占用到私人時間，運用時機也跟主管是否支持員工使用該資源，呈正向關係。

5、 對心理健康狀態缺乏認識及評斷的量化標準

EAPs目前缺乏量化的評核機制，心理師的利用、公司內的福利、諮商師對公司的貢獻難以量化，無法用數字統計出其帶來的正負面影響；再者，主管及員工對心理健康、心理疾病及心理狀態對生活所造成的影響認知不足，當中也包括生理造成的心理不適，在真正發生心理困境時，難以即時察覺。

(4) 員工自我實現的追尋

1、 無同產業交流之機會：

員工在入職後，與同樣產業不同公司之職位，沒有互相交流與了解的機會，其交流內容包括不同公司的福利制度、工作範疇、

薪資水準等，造成員工入職後，**僅能遵照公司現有制度執行工作與接受其福利措施。**

2、 工作薪資水準與自我實現機會：

在生活成本相對高昂的城市工作，其所得無法支應生活以外所需，且於公司內部可得到的自我提升課程與資源有限，對未來職涯的可盼望性與期待和想像相對受到限制。

(5) 政策制定上的困境

1、 勞基法的落實與勞檢的機動性

勞基法的落實雖然已是整個社會的共識，但多仰賴雇主的自律與雇員對該法的了解程度，一旦發生雇傭糾紛，例如：「入職前須簽署心理健康之保證文件，要求員工對自己心理健康做出保證，且提出承諾，一旦發生任何心理困境都是自己的問題」，勞檢制度缺乏即時性與機動性的特徵，無法對勞工提供及時的協助。

2、 心理健康之職災認定與諮商費用高昂

工作負面經驗累積而造成心理健康傷害，在現有的職災標準上難以認定及劃分責任，向外尋求專業協助時，又因諮商需有正式的醫療文件顯示有其需求，且諮商費用高昂必須自行負擔，故多數員工多採隱忍、不向外尋求協助的作法。

3、 企業招募護理人數比例：

『超過3000人大企業，需聘用4位護理人員，其中一位得以心理專業之諮商師標準認定之。』目前現有的相關公司法規中，有規

定需要聘用專業護理人員，但諮商心理師的員額則沒有明定之。

2、 結論或建議

(1) 公司制度與規章的不完整

1. 透過先行鼓勵上市櫃公司作為示範，將公司的企業社會責任觸角延伸到關注心理健康的相關議題與行動，以大帶小的方式，進而鼓勵其他中小企業效仿。內容包括與外部諮商所簽訂長期特約合作，為公司同仁提供服務，員工的工作生活平衡及彈性工時的安排，在每週的工作時數中間安排2-3個鐘頭的彈性，可讓員工自由使用EAPs中的內容，包含心理諮商及其他平衡身心的活動。

(2) 管理階層與基層員工溝通不良衍生的心理困境

1. 在學校端鼓勵大專院校將EAPs課程納入EMBA課程內容，讓企業主管與公司經理人在進修EMBA的過程中，可以先行理解EAPs的內容及可達到的目標。在企業端鼓勵公司內部將EAPs的建立、主管能力培訓課程納入高階經理人級主管課程，且成為人力資源、人力主管的進修標準之一。期望由專業人士透過理解EAPs的目標價值，可為EAPs做宣傳，為其效果做推進及加強EAPs在執行上的專業信任度。

(3) EAPs(員工協助方案Employee Assistance Programs)應用之困難

1. EAPs可涵蓋服務項目，包含提供生活支持與貸款、EAPs明文規定使用條件／方式及建議頻率、線上諮商的服務可能性、心理諮

商服務使用規則、心理健康假機制。其中使用頻率可依照新進人員及資深人員的年資差異做斟酌，平均來說心理諮商半年一次，需進行晤談並納入健檢項目規範當中；心理健康假則提供以公假或病假的方式做使用。

2. 資方建立EAPs之成本支出，其資金來源、經費的利用，應通盤考量可概括承受之其他成本包括人員流動率、員工訓練之時間成本、其他因心理健康問題所衍生的業務成本，回推企業可動用經費去維持現有員工的心理健康，減少流動率並增進員工在工作中的幸福感。
3. 心理諮商與溝通系統之獨立性，公司內部設立除同部門主管與員工之外之獨立第三方角色，進行處理及協調公司內部溝通問題，而心理諮商系統則引進外部資源，提供第三方中立、客觀標準，避免汙名化與公司文化壓力，做到保密工作也達到諮商效果，為員工提供服務同時，也向企業提供諮商服務，例如公司整體員工福利與心理健康調整之建議。

(4) 員工自我實現的追尋

1. 員工在公司內的職涯學習與自我實現，可透過鼓勵員工積極參與政府辦理的相關課程，提升員工重視自身健康，並在工作以外場域發展多元的專業與興趣，進而達到工作生活平衡。以現在政府補助方案課程(增能補助款)為基礎，增加舉辦心理諮商課程與講座之選項，亦可加上外部課程之選項，統計每間企業

之員工有多少比例與人數參加課程，達到某特定標準時，企業可向政府申請補助或獎勵。

2. 大學課程中，將探討人權與勞權之議題，納入通識課程一環；並在課程實習的階段，為即將進入職場的新鮮人，提供簡要與勞工職權相關的講座，提高對勞權的學習意願及認知；畢業求職月則進行相關的課程推廣，除了履歷檢診服務之外，也提供企業優惠及福利機制之相關課程，讓學生在進入職場前，多方了解不同面向之權利與義務。
3. 身心健康是人的基本人權，透過教育制度的推廣，讓使用過EAPs的人得以有機會分享使用心得，同時進一步改善大家的諮商習慣，讓諮商與心理健康之負面印象達到去污名化的效果，例如從還是小孩開始，就可以隨時去輔導室聊天與分享生活。

(5) 政策制定上的困境

1. EAPs在職場導入的困難，除了成本外，尚有資源問題需要克服，中小企業難以獨立整合並實行一整套完整的心理支持系統，期望政府可以有一個統一的媒合平台，整合不同公司需求，共同聘請相關的心理諮商專業人員，包含心理師等人員服務。
2. 政府亦可嘗試投入資源到心理健康支持系統的相關公會、諮商師、律師、心理醫療單位等，反過來向企業做宣傳，將原本政府給企業的補助，轉給與執行單位。對尚未設立EAPs之企業進行徵稅，對其提供企業診斷方案，委託地方的心理諮商中心共同

合作，為員工提供相關服務；反之，公司在建立EAPs的投資項目，可做為抵稅或減稅優惠的依據，使周邊體系及配套措施更加完善。

3. 除了勞動部之「工作生活平衡補助申請」，EAPs之推廣亦可透過設定公司生活平衡的ESG，獎勵心理健康標竿企業，其中EAPs品質指標的定義，需考慮到系統如何導入與調整、計算有效績效指標、如何反應生產效率。其成果評估採質化評估為標準，非KPI的計算方式，而是以使用心得及紀錄做為參考依據。另外也可整合現有的「工作生活平衡網」，將相關規範與範例多加說明，並投入行銷預算，與線上的網紅如YouTuber等重視身心平衡之KOL合作，讓員工能夠從多個管道得到相關資訊。
4. 政府扮演著促進EAPs財源通暢的部分角色，財政支出的規劃，可整合各部門之數據，包括(1)若沒有EAPs對健保效率的影響、(2)員工心理健康因素對GDP帶來的影響、(3)企業離職率與心理健康的相關性，將其分別負責該項目的部門預算規劃，一部分投入進到EAPs的推動。
5. EAPs對員工與企業的影響重大卻不顯著，透過要求對其他客觀事實揭露與透明化，進一步理解該企業可能在員工支持系統的投入多寡，包括個別企業離職率，員工平均工作年資，幫助就職者作為衡量企業及公司的指標，讓員工在進到職場前了解產業

趨勢及該企業的狀態，而同產業的流動率是希望被鼓勵的，進而達到同一產業間的互相競爭與合作。

6. 建議EAPs納入健保體系範疇，依照心理健康的狀態，作為保險產品與納入保險的概念。或是可提倡公司能有員工心理健康強制責任險，將心理健康納入公司保障員工福利的一項，或納入勞保，政府協同保險公司規劃心理諮商相關等保險，並進一步強制企業做投保，關於心理健康的服務提供項目，例如情緒壓力檢測到達某一臨界點時，可申請補助做諮商費用的使用。強制責任險可以解決企業沒有設立EAPs的缺失，透過心理師公會建立一套可檢測的心理狀態測量，包含壓力與情緒，以作為後續處遇的評估方式，或提高勞保額度作為心理諮商的給付，其中評估方式若需要使用醫療介入，則可認定為職業災害。透過用健保保障基本心理健康的人權。(內部成本外部化)

7. 企業招募護理人數比例：

原本既有法規『超過3000人大企業，需聘用4位護理人員，其中一位得以心理專業之諮商師標準認定之。』目前現有的相關公司法規中，有規定需要聘用專業護理人員，但諮商心理師的員額則沒有明定之。心理師在企業中的規範，應更新為1000位員工就需要有一位心理師。

1. 討論過程中「現況問題」、「結論或建議」可能有不同部分意見，請主持人視討論結果以適當方式呈現。
2. 如內文重點較多，建議可分點呈現。