

臺北市政府及所屬機關（構）學校關懷員培訓實施計畫

111年5月5日府授人考字第11130036162號函訂定

壹、依據

- 一、臺北市政府員工協助服務要點。
- 二、臺北市政府推動員工協助方案實施計畫。
- 三、臺北市政府111年度員工協助推動方案。

貳、目的

為組織臺北市政府（以下簡稱本府）員工關懷網絡及發展關懷互聯網，拓展關懷與助人精神，透過招募及遴選，專案培訓本府關懷員，施以敏感度提升訓練，培養其傾聽與助人技巧、關懷能力及對諮商資源之瞭解，共同推動員工協助方案，俾及時覺察機關（構）同仁需求及協助解決或轉介可能影響其工作效能之相關問題，使其能以健康身心投入工作，以提升同仁工作士氣及服務效能，型塑溫馨關懷之職場環境。

參、參加對象

- 一、本府各機關（構）學校（以下簡稱各機關）所屬正式職員及聘用人員，不含教師、技工、工友、駕駛、駐衛警、約僱人員及臨時人員。
- 二、具備溫暖關懷特質，有助人使命感，自願且經服務機關（構）學校遴薦之人員。
- 三、優先培訓近5年曾參加本府年度員工協助方案研習班（含主管人員、人事人員及非主管人員班）並取得21小時之相關學習時數者。

肆、關懷員任務

- 一、適時發現員工問題：覺察影響組織工作效能之個人或團體問題，視需要與本府員工協談室或關懷員督導人員尋求協處。
- 二、主動關懷與積極傾聽：主動關懷同仁需求，並以積極、同理之態度傾聽，以瞭解組織待解決之問題。
- 三、資源轉介與持續關懷：評估是否需轉介本府員工協談室提供進一步處遇方式；另於問題解決或經轉介後，持續追蹤關懷，以了解改善情形。

伍、實施內容

- 一、招募與培訓：

- (一)招募：由本府人事處就所需關懷員人力，請各一級機關（構）及區公所推薦所屬人員參加。
- (二)遴選：由本府員工協談室約聘心理輔導員及特約專業輔導員2人共同評估及遴選適合人選進行培訓。
- (三)培訓課程：
 - 1、基礎課程：包括關懷員的角色與功能、敏感度訓練、有效的陪伴技巧、傾聽及同理心技巧等相關課程。
 - 2、進階課程：包括學習員工心理健康輔導技巧、心理急救評估與步驟、心理健康會談技術及心理五級預防模式等相關課程。
- (四)督導研討：辦理個案實務督導工作坊，邀請專家提供引導建議，持續精進關懷與助人技巧；安排標竿學習或專題研討會，彼此分享關懷案例與經驗交流。

二、組織與管理：

- (一)由本府人事處暨所屬人事機構具員工協助方案實務推動經驗之同仁，及完成培訓之關懷員建立關懷網，共同推動各項關懷工作，並擴散辦理至各機關。
- (二)由本府員工協談室特約專業輔導員擔任關懷員之督導人員。
- (三)工作內容及執行項目：
 - 1、配合本府年度員工協助推動方案工作重點協助推展關懷業務。
 - 2、發展關懷網絡互聯，運用團體力，相互幫忙及相挺，保持關懷員續航力，成為助人的擺渡者。
 - 3、針對關懷案例進行評估檢視並轉介相關資源。
 - 4、評估高關懷個案轉由本府員工協談室追蹤，安排適當之特約專業輔導員提供心理諮商服務。
 - 5、持續追蹤關懷案例並了解改善情形。

陸、保密義務

關懷員於進行關懷服務時，應遵守個人資料保護法及保密責任；支持團體實務督導之所有紀錄，均應依專業倫理予以保密及保存，不得隨意外洩及提供給任何單位或他人。

柒、經費來源

本計畫所需經費由本府人事處相關經費項下支應。