EAP Q&A

一、EAP 介紹

(一)什麼是員工協助方案(EAP)服務？

員工協助方案(Employee Assistance Program，EAP) 是機關提供給所屬同仁的服務方案，主要在於協助同仁解決影響工作表現的各種議題，如工作議題、家庭/婚姻議題、兩性交往、親子教養、法律議題、財務議題、健康議題及工作壓力議題等。

(二)在什麼狀況下，您會需要 EAP？

當您近日若有與同事/主管相處問題、男女交往議題、經濟財務問題、工作壓力、生活法律(如車禍賠償、買賣糾紛、離婚協議等)或是健康醫療諮詢等相關問題，可是又不知道該如何有效解決，建議您就可以使用 EAP 服務，尋求專業且快速的問題解決建議。

(三)EAP 提供了什麼服務？

EAP 提供了心理諮詢、工作諮詢、管理諮詢、醫療諮詢、理財諮詢以及法律諮詢服務，藉由各式專業顧問，協助您快速解決所面臨的同事/主管相處問題、男女交往議題、經濟財務問題、工作壓力、生活法律(如車禍賠償、買賣糾紛、離婚協議等)或是健康醫療諮詢等相關問題。

(四)EAP 真的是保密的嗎?我的問題機關及同仁真的都不會知道嗎？

我們並不會將您的問題或身份洩漏讓機關或者是您的同事知道，因為這是屬於同仁隱私權保密條款的規定，因此您可以放心使用 EAP 服務。

(五)EAP 是機關裡的人事人員嗎？

不是，EAP 絕不是機關組織的人事單位。為了同仁的隱私權以及專業服務的考量，機關的 EAP 是委由外部專業的 EAP 管理顧問公司_宇聯公司承作此一服務，所以敬請各位同仁放心。

(六)是不是只有心理不正常的人才需要 EAP？

並非只有心理不正常的同仁才需要 EAP；當您個人覺得不知該如何解決與同事/主管相處問題、男女交往議題、經濟財務問題、工作壓力、生活法律(如車禍賠償、買賣糾紛、離婚協議等)或是健康醫療諮詢等相關問題時，您隨時都可以使用 EAP 諮詢相關的問題，以尋求解決建議。

二、EAP 服務說明

(一)當我需要 EAP 時，我要怎麼跟 EAP 連絡？

您可以藉由撥打 0800-098-985 免付費電話，或您也可以 email 至 world.wide.union2@gmail.com 和 EAP 單位聯絡。

(二)0800 免付費電話，接聽人員是機關的同仁嗎？

0800 免付費電話，接聽人員是委外單位_宇聯管理顧問公司個案管理師，並不是機關的同仁。

(三)0800 電話接聽後，他們會問我什麼問題呢？

若 0800 電話接聽後，個案管理師會和您確認您的姓名、服務單位、員工編號，以及一些基本資料，以確認您是提供 EAP 服務機關之同仁；除此之外，他們還會請您分享來電想諮詢的問題，並與您討論可運用何種方式來解決問題。

(四)對著電話講我的困擾，感覺真的很怪，有其他方法嗎？

如果您覺得對著電話分享您的困擾很怪，建議您也許可先 Email(world.wide.union2@gmail.com)您的問題給我們，再由我們的個案管理師回覆郵件給您或是再行以電話和您聯繫

(五)電子郵件我應該要寫些什麼，會有人主動跟我連絡嗎？

您在電子郵件中可以簡單描述最近您所面臨的問題，以及您希望我們以何種方式和您聯絡的相關資訊，當我們收到您的電子郵件後，將於三日內主動和您聯絡。

(六)不是全程保密嗎？為什麼個案管理師要問我的個人資料？

個案管理師詢問您的個人資料，主要目的是為了確認您是屬於該機關的同仁，也就是有權可使用 EAP 服務的對象，其二是為了多了解有關您所面臨問題的資訊，以便我們能針對您的問題，提供適切地問題解決建議。

(七)為什麼我們簽授權同意書？寄給我，那我的身份不就有曝光了嗎？

當受理您的服務請求時，EAP 單位會 Email 給您授權同意書，目的是為了保障您的權利與義務，並請您於閱讀後，回簽給我們，確認您已詳細了解所享有的 EAP 服務權利與義務。Email 授權同意書不表示您的身份曝光，因為此一文件，是由 EAP 服務單位_宇聯公司 Email 給您，您可以選擇提供公司的電子郵件信箱或是您私人的電子郵件信箱都可以。

(八)諮詢師的背景是什麼，他們值得信任嗎？

EAP 的諮詢師都是有國家級考試證照合格的顧問群，而且每位顧問的實務工作經驗都非常豐富，相信您願意的話，他們會很樂意與您針對個別情況，加以討論合適地問題解決建議。

(九)因為我很忙，沒有辦法面對面跟顧問討論，我還能怎麼做？

如果您很忙，建議您可以選擇用電話會談的方式或是電子郵件的方式，與我們的顧問討論。

(十)電話討論會不會很沒有真實感，讓服務成效打了折扣？

與顧問進行電話討論就如同您和朋友/家人講電話分享的感覺一樣，並不會沒有真實感，甚至有些同仁會因為沒有和顧問面對面，而更放心更願意分享，並不會因此就讓服務成效打折。

三、EAP 常見問題

(一)我的身分會被冒用嗎？

由於每位同仁來電使用 EAP 服務時，因為我們都會先確認您的姓名等個人資料，所以一般來說，您的身份並不會被其他同事冒用；我們也不鼓勵同仁冒名使用其他同事的名字，因為這是不誠實的行為，同時也影響到該名同事使用 EAP 服務的權利。

(二)機關真的不會知道我諮詢的內容或我的身份？

機關真的不會知道您的諮詢內容或是身份，除非您有特殊危及自己生命或是他人生命的情況下，我們為了要保護您的安全，才會主動揭露您的服務資訊，否則在一般的情況下，每位同仁的諮詢情況都是受到隱私權保護的。

(三)如果是我家人的問題，我可不可以幫他詢問？

是的，您可以幫您的家人(父母、配偶、小孩)詢問相關的服務內容，但若涉及專業顧問諮詢的話，將會計入您的個人年度諮詢次數中。

(四)EAP 到底能協助我到什麼程度？

EAP 能針對您的問題，提供必要的顧問諮詢服務或是資源資訊（如老人照護、托兒等相關資訊），但是不包含代訂便當、代訂車票等服務。

(五)EAP 的法律顧問能幫我訴訟嗎？

EAP 的律師諮詢僅提供對於您所面臨的法律事件，可採取的適切法律建議，但是並不包含幫您打訴訟官司。

(六)我可不可以使用其他同仁的額度？

我們不建議您使用其他同事的額度，若有額外使用次數的需要，可與個管師討論您的狀況，以及後續可能提供服務的方式，或提供其他長期的外部資源的選擇。