

# 臺中市政府所屬各機關學校種籽關懷員培訓實施計畫修正總說明

「臺中市政府所屬各機關學校種籽關懷員培訓實施計畫」，本府於一百零六年五月五日以府授人給字第一〇六〇〇九一二六六號函下達實施在案。施行迄今已一年多，茲為配合本府關懷員培訓認證階段及能力培養宗旨與管理方式等之調整，爰修正計畫名稱與部分條文內容，以因應實務需要，並使計畫更臻完備，其重點如下：

- 一、為免「種籽關懷員」與「關懷員」適用上混淆，統一訂名為「關懷員」，爰配合修正計畫名稱。(修正名稱)
- 二、為持續推動並落實員工協助方案「關懷」之目的，兼以考量員工協助方案工作計畫係屬中長程計畫，爰刪除年度限制。(修正規定第壹點)
- 三、本計畫屬延續性計畫，爰取消計畫辦理期程，刪除現行規定第陸點。
- 四、明訂關懷員初、中、高三階段培訓機制並完備各階段課程設計及授證要件；又關懷員能力培養與關懷圈管理，回歸關懷員專業培養與工作執行範疇界定，以資明確。(修正規定第陸點)
- 五、增訂各階段授證關懷員敘獎額度，藉由獎勵措施以達激勵效果。(修正規定第玖點)

# 臺中市政府所屬各機關學校種籽關懷員培訓實施計畫修正對照表

修正名稱	現行名稱	說明
臺中市政府所屬各機關學校關懷員培訓實施計畫。	臺中市政府所屬各機關學校種籽關懷員培訓實施計畫。	實務上種籽關懷員與關懷員係同義詞，為免衍生適用上混淆，統一訂名為「關懷員」，爰配合修正本計畫名稱。
修正規定	現行規定	說明
<p>壹、依據：</p> <p>一、行政院民國 102 年 4 月 2 日院授人綜字第 1020029524 號函頒之「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」。</p> <p>二、本府所屬各機關學校員工協助方案實施計畫及本府推動員工協助方案工作計畫。</p>	<p>壹、依據：</p> <p>一、行政院民國 102 年 4 月 2 日院授人綜字 1020029524 號函頒之「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」。</p> <p>二、本府所屬各機關學校員工協助方案實施計畫及本府 106 年度推動員工協助方案工作計畫。</p>	為持續推動並落實員工協助方案「關懷」之目的，兼以考量員工協助方案工作計畫係屬中長程計畫，爰刪除年度限制，俾利持續推展。
<p>貳、目標：</p> <p>一、透過甄選、訓練及管理，建立專業服務團隊模式。</p> <p>二、透過走動式關懷服務，促進快樂健康工作職場。</p>	<p>貳、目標：</p> <p>一、透過甄選、訓練及管理，建立專業服務團隊模式。</p> <p>二、透過走動式關懷服務，促進快樂健康工作職場。</p>	本點未修正。
<p>參、主辦單位：臺中市政府人事處。(以下簡稱本府人事處)</p>	<p>參、主辦單位：臺中市政府人事處。(以下簡稱本府人事處)</p>	本點未修正。
<p>肆、參加對象： (符合下列資格之一者，可報名參</p>	<p>肆、參加對象： (符合下列資格之一者，可報名參</p>	酌作文字修正。

<p>加)</p> <p>一、本府人事處所屬人事機構之專任人事人員。</p> <p>二、各機關學校具備關懷特質，<u>熱忱服務</u>且經主管同意參訓之員工。</p> <p>三、各機關學校熱忱參與志願服務之志工。</p>	<p>加)</p> <p>一、本府人事處所屬人事機構之專任人事人員。</p> <p>二、各機關學校具備關懷特質，<u>自願且</u>經主管同意參訓之員工。</p> <p>三、各機關學校熱忱參與志願服務之志工。</p>	
<p>伍、關懷員任務：</p> <p>一、主動關懷與積極傾聽。</p> <p>二、適時發現員工問題並培養<u>積極</u>解決問題的能力。</p> <p>三、資源轉介與持續關懷。</p>	<p>伍、<u>種籽</u>關懷員任務：</p> <p>一、主動關懷與積極傾聽。</p> <p>二、適時發現員工問題並培養解決問題的能力。</p> <p>三、資源轉介與持續關懷。</p>	酌作文字修正。
	<p>陸、辦理期程：106年1月1日至107年6月30日止。</p>	<p><u>本計畫係屬延續性計畫，爰取消計畫辦理期程，刪除本點。</u></p>
<p>陸、實施內容：</p> <p>一、關懷員培訓認證流程：</p> <p>(一)<u>招募與遴選</u>：</p> <p><u>分為初、中、高三階，並分別招募。</u></p> <p>1、<u>初階</u>：由本府人事處就所需關懷員人力適時自行或採聯合方式招募，<u>並透過專業機構設計心理測驗</u>，篩選符合關懷員行為特質人員，薦送參加專班培訓。</p>	<p>柒、實施內容：</p> <p>一、<u>種籽</u>關懷員培訓認證流程：</p> <p>(一)招募：由本府人事處就所需<u>種籽</u>關懷員人力適時自行或採聯合方式招募<u>種籽</u>關懷員，請各機關學校薦送具<u>熱忱</u>人員參加。</p> <p>(二)<u>甄選</u>：<u>透過專業機構設計心理測驗</u>，篩選符合<u>種籽</u>關懷員行為特質人員，薦</p>	<p>一、點次變更。</p> <p>二、明訂關懷員初、中、高三階段培訓機制並完備各階段課程設計及授證要件；又能力培養與關懷圈管理部分，因溫馨關懷小組非關懷員適用對象，爰予刪除並回歸關懷員專業培養與工作執行範疇界定宗旨，以資明確。</p> <p>三、酌作文字修正。</p>

<p><u>2、中階：由本府人事處就完成認證之初階關懷員遴選。</u></p> <p><u>3、高階：由本府人事處就完成認證之中階關懷員遴選，且於擔任中階關懷員期間曾關懷協談 3 人次以上。</u></p> <p><u>(二)訓練：設計員工協助關懷員專業課程，聘請專業講師授課與研討，課程設計包括當場演練及課後作業，以瞭解學習成效。</u></p> <p><u>(三)標竿學習：透過推動員工協助方案成效優良企業或機關(構)成功經驗分享，以精進關懷助人技巧。</u></p> <p><u>(四)初階關懷員走動式關懷服務：以分組方式至各機關學校走動式服務，主動關懷單位員工之身心健康，以營造互動良好之組織文化。</u></p> <p><u>(五)個案研討：對</u></p>	<p><u>送參加專班培訓，每期 30 人，辦理 3 期，共計 90 名。</u></p> <p><u>(三)訓練：設計員工協助種籽關懷員專業課程，聘請專業講師授課與研討，課程設計包括當場演練及課後作業，以瞭解學習成效。</u></p> <p><u>(四)標竿學習：透過推動員工協助方案成效優良企業或機關(構)成功經驗分享，以精進種籽關懷員助人技巧。</u></p> <p><u>(五)走動式關懷服務：隨同本府員工權益諮詢中心服務志工以分組方式至各機關學校走動式服務，主動關懷單位員工之身心健康，以營造互動良好之組織文化。</u></p> <p><u>(六)個案研討：對</u></p>	<p><u>各單位所提出之組織需求及需要協助之個案，透過「督導實務工作坊」回饋問題，即時由</u></p>
---	---	---

<p>各單位所提出之組織需求及需要協助之個案，透過「督導實務工作坊」回饋問題，即時由專家提供建議，達到關懷助人的目的。</p> <p>(六)授證：經甄選通過並完成各該階段所有課程時數者，於本府人事處年度關懷員授證典禮中頒發聘書，並由本府人事處處長授證。</p> <p>二、關懷員課程規劃：(如附件一)</p> <p>三、關懷員能力培養與管理：</p> <p>(一)組織：由本府人事處遴選並授證之關懷員，依機關性質及行政區域，組成各關懷圈，推動各項關懷工作。</p> <p>(二)專業培養：關懷員參與「督導實務工作坊」進行個案研討，以建立專業服務團隊模式，確保專業服務品質。</p> <p>(三)督導：臺北大眾捷運股份有限公司羅協談</p>	<p>專家提供建議，達到助人的目的。</p> <p>(七)授證：經甄選、訓練、走動式關懷服務及個案研討通過，於本府人事處年度種籽關懷員授證典禮中頒發聘書，並由本府人事處處長授證。</p> <p>二、種籽關懷員課程規劃：(如附件一)</p> <p>三、種籽關懷員能力培養與管理：</p> <p>(一)組織：由本府人事處遴選所屬人事機構具EAP實務經驗之同仁成立「心守護、愛相隨-溫馨關懷員小組」(以下簡稱溫馨關懷員小組)。</p> <p>(一)專業培養：溫馨關懷員小組參與「督導實務工作坊」進行個案研討，106年及107年各辦理6期，共計12期，以建立專業服務團隊模</p>	
---	--	--

<p>師世聖、<u>中臺科技大學鍾教授燕宜</u>。</p> <p>(四)工作內容及執行要項：</p> <p>1、<u>成立關懷員組織及辦理各項關懷業務推動</u>。</p> <p>2、<u>辦理各項訓練課程及「督導實務工作坊」進行個案研討</u>。</p> <p>3、<u>針對關懷員關懷工作及宣傳員工協助方案進行成效檢視</u>。</p> <p>4、<u>辦理關懷員各項考評事宜(含獎勵措施)</u>。</p> <p>四、作業時程甘特圖：(如附件二)</p>	<p>式，確保專業服務品質。</p> <p>(三)督導：<u>臺北大眾捷運股份有限公司羅協談師世聖</u>。</p> <p>(四)工作內容及執行要項：</p> <p>1、<u>協助種籽關懷員各項業務推動</u>。</p> <p>2、<u>辦理並參與「督導實務工作坊」進行個案研討</u>。</p> <p>3、<u>針對各機關關懷紀錄進行成效檢視</u>。</p> <p>4、<u>針對種籽關懷員甄選、訓練、走動式關懷服務及個案研討通過學員分別考核評分，建立合格種籽關懷員名冊</u>。</p> <p>四、作業時程甘特圖：(如附件二)</p>	
<p><u>柒</u>、本計畫所需經費由本府人事處相關經費項下支應。</p>	<p><u>捌</u>、本計畫所需經費由本府人事處相關經費項下支應。</p>	<p>點次變更。</p>
<p><u>捌</u>、獎勵措施：為鼓勵表彰同仁之熱忱參與，經甄選通過並完成各該階段所有課程時數者，由本府人事處處長進行授證，獎勵如下：</p> <p>一、<u>成為初階關懷員者</u>，核予嘉獎1次。</p> <p>二、<u>成為中階關懷員</u></p>	<p><u>玖</u>、獎勵措施：為鼓勵表彰同仁之熱忱參與，經甄選、訓練、走動式關懷服務及個案研討通過，並由本府人事處處長授證成為種籽關懷員者，核予嘉獎1次；志工予以公開表揚並發給獎狀；推動本計畫各項措施著有</p>	<p>一、點次變更。</p> <p>二、增訂各階段授證關懷員敘獎額度，期藉由獎勵方式，以達激勵同仁投入機關員工協助之效果。</p> <p>三、酌作文字修正。</p>

<p>者，核予嘉獎 1 次。</p> <p><u>三、成為高階關懷員者，核予嘉獎 2 次。</u></p> <p><u>四、志工予以公開表揚並發給獎狀。</u></p> <p><u>五、推動本計畫各項措施著有績效之人員或關懷員，得另酌予獎勵或列入年終考績之重要參據。</u></p>	<p>績效之人員或關懷員，得另酌予獎勵或列入年終考績之重要參據。</p>	
<p><u>玖、本計畫得視實際需要檢討修正之。</u></p>	<p><u>拾、本計畫得視實際需要檢討修正之。</u></p>	<p>點次變更。</p>

修正後附件一 關懷員課程規劃：

<p><u>初階關懷員</u></p>		
<p><u>(一)培訓課程</u></p>		
<p>課程主題</p>	<p>時數</p>	<p><u>備註</u></p>

1. EAP 概念與關懷員角色認知	3 小時	
2. 常見的職場心理健康議題	3 小時	
3. 關懷溝通技巧-初層次同理心	3 小時	
4. 關懷溝通技巧-專注及傾聽	3 小時	
5. 關懷溝通技巧-轉介技巧	3 小時	
6. 助人專業倫理	3 小時	
(二)參與員工協助方案標竿學習活動— (與推動員工協助方案成效優良之企業或機構進行 成功經驗分享)	3 小時	
(三)參與走動式關懷服務(至少 1 場)	3 小時	
(四)「督導實務工作坊」個案研討 (至少 1 場)	3 小時	
(五)分享會與授證 完成初階相關課程、活動之學員，參與分享會與認 證，邀請關懷員分享關懷心得，並由本府人事處處 長授證。	3 小時	
共計 30 小時		
<b>中階關懷員</b>		
(一)培訓課程(完成初階課程者)		
<u>課程主題</u>	<u>時數</u>	<u>備註</u>
1. 職場壓力與情緒困擾個案處遇與諮詢技巧	3 小時	
2. 職場霸凌個案處遇與諮詢技巧	3 小時	
3. 職場性騷擾個案處遇與諮詢技巧	3 小時	
4. 輕型精神疾患辨識與轉介技巧	3 小時	
(二)參與員工協助方案標竿學習活動—(與初階標 竿學習活動同)	3 小時	
(三)團體諮商體驗	3 小時	每期以 15 人至 20 人為 限

<u>(四)「督導實務工作坊」個案研討(至少1場)</u>	<u>3小時</u>	
<u>(五)分享會與授證</u> <u>完成中階相關課程、活動之學員，參與分享會與認</u> <u>證，邀請關懷員分享關懷心得，並由本府人事處處</u> <u>長授證。</u>	<u>3小時</u>	
<b>共計 24 小時</b>		
<b>高階關懷員</b>		
<u>(一)培訓課程(完成中階課程者)</u>		
<u>課程主題</u>	<u>時數</u>	<u>備註</u>
<u>1.精神疾患辨識、諮詢與轉介技巧</u>	<u>3小時</u>	
<u>2.精神疾患個案處遇與演練實作</u>	<u>3小時</u>	
<u>3.自殺危機辨識、諮詢與轉介技巧</u>	<u>3小時</u>	
<u>4.自殺危機個案處遇與演練實作</u>	<u>3小時</u>	
<u>(二)參與員工協助方案標竿學習活動一(與初階、</u> <u>中階標竿學習活動同)</u>	<u>3小時</u>	
<u>(三)團體諮商方案設計</u>	<u>3小時</u>	
<u>(四)「督導實務工作坊」個案研討(至少1場)</u>	<u>3小時</u>	
<u>(五)分享會與授證</u> <u>完成高階相關課程、活動之學員，參與分享會與認</u> <u>證，邀請關懷員分享關懷心得，並由本府人事處處</u> <u>長授證。</u>	<u>3小時</u>	
<b>共計 24 小時</b>		

修正後附件二 作業時程甘特圖

月份	1-2 月	3-4 月	5-6 月	7-8 月	9-10 月	11-12 月
工作項目	關懷員培訓認證流程					



# 畫~建構行動關懷員•散播幸福散播愛~

中華民國 106 年 5 月 5 日府授人給字第 1060091266 號函訂定

中華民國 107 年 5 月 30 日府授人給字第 1070122093 號函修正

## 壹、依據：

- 一、行政院民國 102 年 4 月 2 日院授人綜字第 1020029524 號函頒之「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」。
- 二、本府所屬各機關學校員工協助方案實施計畫及本府推動員工協助方案工作計畫。

## 貳、目標：

- 一、透過甄選、訓練及管理，建立專業服務團隊模式。
- 二、透過走動式關懷服務，促進快樂健康工作職場。

參、主辦單位：臺中市政府人事處。(以下簡稱本府人事處)

肆、參加對象：(符合下列資格之一者，可報名參加)

- 一、本府人事處所屬人事機構之專任人事人員。
- 二、各機關學校具備關懷特質，熱忱服務且經主管同意參訓之員工。
- 三、各機關學校熱忱參與志願服務之志工。

## 伍、關懷員任務：

- 一、主動關懷與積極傾聽。
- 二、適時發現員工問題並培養積極解決問題的能力。
- 三、資源轉介與持續關懷。

## 陸、實施內容：

### 一、關懷員培訓認證流程：

(一)招募與遴選：分為初、中、高三階，並分別招募。

1. 初階：由本府人事處就所需關懷員人力適時自行或採聯合方式召募，並透過專業機構設計心理測驗，篩選符合關懷員行為特質人員，薦送參加專班培訓。
2. 中階：由本府人事處就完成認證之初階關懷員遴選。

3. 高階：由本府人事處就完成認證之中階關懷員遴選，且於擔任中階關懷員期間曾關懷協談3人次以上。

(二)訓練：設計員工協助關懷員專業課程，聘請專業講師授課與研討，課程設計包括當場演練及課後作業，以瞭解學習成效。

(三)標竿學習：透過推動員工協助方案成效優良企業或機關(構)成功經驗分享，以精進關懷員助人技巧。

(四)初階關懷員走動式關懷服務：以分組方式至各機關學校走動式服務，主動關懷單位員工之身心健康，以營造互動良好之組織文化。

(五)個案研討：對各單位所提出之組織需求及需要協助之個案，透過「督導實務工作坊」回饋問題，即時由專家提供建議，達到關懷助人的目的。

(六)授證：經甄選通過並完成各該階段所有課程時數者，於本府人事處年度關懷員授證典禮中頒發聘書，並由本府人事處處長授證。

二、關懷員課程規劃：(如附件一)

三、關懷員能力培養與管理：

(一)組織：由本府人事處遴選並授證之關懷員，依機關性質及行政區域，組成各關懷圈，推動各項關懷工作。

(二)專業培養：關懷員參與「督導實務工作坊」進行個案研討，以建立專業服務團隊模式，確保專業服務品質。

(三)督導：臺北大眾捷運股份有限公司羅協談師世聖、中臺科技大學鍾教授燕宜

(四)工作內容及執行要項：

1. 成立關懷員組織及辦理各項關懷業務推動。

2. 辦理各項訓練課程及「督導實務工作坊」進行個案研討。

3. 針對關懷員關懷工作及宣傳員工協助方案進行成效檢視。

4. 辦理關懷員各項考評事宜(含獎勵措施)。

四、作業時程甘特圖：(如附件二)

柒、本計畫所需經費由本府人事處相關經費項下支應。

捌、獎勵措施：為鼓勵表彰同仁之熱忱參與，經甄選通過並完成各該階段所有課程時數者，由本府人事處處長進行授證，獎勵如下：

一、成為初階關懷員者，核予嘉獎 1 次。

二、成為中階關懷員者，核予嘉獎 1 次。

三、成為高階關懷員者，核予嘉獎 2 次。

四、志工予以公開表揚並發給獎狀。

五、推動本計畫各項措施著有績效之人員或關懷員，得另酌予獎勵或列入年終考績之重要參據。

玖、本計畫得視實際需要檢討修正之。

初階關懷員		
(一)培訓課程		
課程主題	時數	備註
1. EAP 概念與關懷員角色認知	3 小時	
2. 常見的職場心理健康議題	3 小時	
3. 關懷溝通技巧-初層次同理心	3 小時	
4. 關懷溝通技巧-專注及傾聽	3 小時	
5. 關懷溝通技巧-轉介技巧	3 小時	
6. 助人專業倫理	3 小時	
(二)參與員工協助方案標竿學習活動— (與推動員工協助方案成效優良之企業或機構進行 成功經驗分享)	3 小時	
(三)參與走動式關懷服務(至少 1 場)	3 小時	
(四)「督導實務工作坊」個案研討 (至少 1 場)	3 小時	
(五)分享會與授證 完成初階相關課程、活動之學員，參與分享會與認 證，邀請關懷員分享關懷心得，並由本府人事處處 長授證。	3 小時	
<b>共計 30 小時</b>		
中階關懷員		
(一)培訓課程(完成初階課程者)		
課程主題	時數	備註
1. 職場壓力與情緒困擾個案處遇與諮詢技巧	3 小時	
2. 職場霸凌個案處遇與諮詢技巧	3 小時	
3. 職場性騷擾個案處遇與諮詢技巧	3 小時	
4. 輕型精神疾患辨識與轉介技巧	3 小時	
(二)參與員工協助方案標竿學習活動—(與初階標 竿學習活動同)	3 小時	
(三)團體諮商體驗	3 小時	每期以

		15 人至 20 人為 限
(四)「督導實務工作坊」個案研討 (至少 1 場)	3 小時	
(五)分享會與授證 完成中階相關課程、活動之學員，參與分享會與認 證，邀請關懷員分享關懷心得，並由本府人事處處 長授證。	3 小時	
<b>共計 24 小時</b>		
<b>高階關懷員</b>		
(一)培訓課程(完成中階課程者)		
課程主題	時數	備註
1. 精神疾患辨識、諮詢與轉介技巧	3 小時	
2. 精神疾患個案處遇與演練實作	3 小時	
3. 自殺危機辨識、諮詢與轉介技巧	3 小時	
4. 自殺危機個案處遇與演練實作	3 小時	
(二)參與員工協助方案標竿學習活動—(與初階、 中階標竿學習活動同)	3 小時	
(三)團體諮商方案設計	3 小時	
(四)「督導實務工作坊」個案研討 (至少 1 場)	3 小時	
(五)分享會與授證 完成高階相關課程、活動之學員，參與分享會與認 證，邀請關懷員分享關懷心得，並由本府人事處處 長授證。	3 小時	
<b>共計 24 小時</b>		



檔 號：  
保存年限：

# 臺中市政府 函

地址：40701臺中市西屯區臺灣大道三段99  
號惠中樓7樓

承辦人：王唯芸

電話：0422289111#17405

電子信箱：weiyun0510@taichung.gov.tw

受文者：臺中市大里區立新國民小學

發文日期：中華民國107年5月30日

發文字號：府授人給字第1070122093號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：如說明(1070122093\_Attach01.docx)

主旨：修正「臺中市政府所屬各機關學校種籽關懷員培訓實施計畫」，並修正名稱為「臺中市政府所屬各機關學校關懷員培訓實施計畫」自即日生效，請查照並轉知所屬。

說明：檢送「臺中市政府所屬各機關學校種籽關懷員培訓實施計畫」修正總說明、對照表及全規定各1份。

正本：臺中市政府所屬各機關、臺中市政府警察局各分局及(大)隊、臺中市各市立高級中等學校、臺中市各市立國民中小學(國立臺中教育大學附設實驗國民小學除外)、臺中市各市立幼兒園(不含和平區)

副本：臺中市政府人事處企劃科(含附件)、臺中市政府人事處人力科(含附件)、臺中市政府人事處考訓科(含附件)、臺中市政府人事處給與科(含附件)、臺中市政府人事處秘書室(含附件)

2018-05-30  
15:32:23  
電子公文  
交 章

人事室 收文:107/05/31



1070002341

有附件