

美和學校財團法人美和科技大學

100 年度教師專題計畫

結案報告書

計畫名稱：社會企業的服務演變歷程研究-以高雄市生命線為例

計畫編號：AMH-100-DSW-003

計畫期間：100/01/01~100/12/31

計畫主持人：鄭如安

共同主持人：

研究助理：

經費總額：30,200

經費來源：100 年度教育部獎補助款

社會企業的服務演變研究—以高雄市生命線為例

## 員工培力方案



## 壹、員工培力方案計畫緣起

據自由時報 2009 年 10 月 31 日報導【離職工程師復仇，跨年夜癱瘓台灣大哥大】只因一位系統工程師惡搞，竟讓市場佔有率三分之一強的台灣大哥大通訊系統，死當五個小時，估計有上百萬用戶受害，造成公司損失上千萬台幣。然而求職網主管建議「防報復，解雇員工，應讓他舒服」、大學教授皆疾呼「防弊端，品格是一切基礎」。

我國在經濟發展全球化趨勢下，人力資源已成為企業成長與個人發展的重要方法，優秀的員工即是企業最重要的資產。因此，能有效的解決員工在工作上、生活上所遭遇的各種心理問題與困擾，使員工能以健康的身心投入工作，提昇工作績效並促進其生涯發展，也是受到企業重視的主要原因。

據健康雜誌（2000）針對新竹科學園區健康生活大調查，結果發現近半數的園區人認為自己並不快樂，雖然在眾人稱羨的園區工作且擁有高社會地位，然而卻非常擔憂自己的身心健康，其中 96.6% 的人為工作感到焦慮，91.1% 的人擔心自己有疾病，74.9% 的人很難與人維繫感情，類似的問題都會影響到員工的生理、心理健康和員工生產、公司利益。

高雄市生命線協會 40 年來，致力於我國自殺防治及心理輔導之服務不曾間斷，提出「快樂工作、健康心靈」員工培力方案，期透過本方案能有效解決企業組織員工在生活上、工作上所遭遇的各種問題與困擾，使員工能以健康的身心投入工作，讓企業組織增進生產競爭力，最終達到勞資和諧雙贏的目標。

## 貳、員工培力方案目的

透過員工培力方案的執行能有效解決員工在工作上、生活上所遭遇的各種心理問題與困擾，使員工能以健康的心態快樂工作，提昇工作績效並促進生涯發展。目的可區

分為幾方面：

(一) 從企業組織角度來看

1. 增強員工對企業組織之向心力與凝聚力。
2. 人力資源管理的投資，減少未來問題處理之成本，增進企業競爭力。
3. 有助於樹立企業良好形象，促進企業進一步發展。
4. 增加勞資間溝通管道，共創勞資和諧關係。

(二) 從員工本身角度來看

1. 協助員工解決生活問題，提昇生活品質，促進身心健康。
2. 促進員工良好之人際及工作和諧關係。
3. 改善員工福利，滿足員工之需求。
4. 協助員工自我成長，引導其生涯規劃。

(三) 從工作成效角度來看

1. 穩定勞動力與人力資源，降低缺勤、離職率等。
2. 提高生產力與工作績效。
3. 減少工作上之焦慮，提高工作情緒與士氣。
4. 協助員工適應工作與環境。

## 參、員工培力方案內容

### 一、台灣員工協助方案之發展

「員工協助方案」(Employee Assistance Programs, 簡稱 EAPs)源自於美國，是一種透過公司內部管理人員及外部的專業人員，來發現、追蹤及協助公司員工解決，可能會影響到工作績效表現之個人問題的方式。美國員工協助專業人員協會 (Employee Assistance Professionals Association, 簡稱 EAPA) 認為員工協助方案是為了協助組織解決下列議題而設計的一種職場服務方案(EAPA, 2007)：

1. 解決組織所關心或會影響生產力有關的議題；

2. 藉由”員工顧問”來協助員工找出及解決會影響個人工作表現的議題(如：健康、心理、家庭、財務、酒毒癮、法律、情緒、壓力、或其他個人議題等)。

行政院勞工委員會「員工協助方案」工作手冊中(2000)指出，EAP 是企業組織為了照顧員工及提昇生產力，所提供的一種計劃性活動，目的是在發現解決會影響生產力的個人問題。其計劃性活動是指，藉由專業工作者及一定的服務輸送程序與方法所提供的協助，是一套有組織、有系統的公司制度與活動。簡單地來說，透過系統化及制度化的服務方式，來協助員工或主管解決因個人因素而導致生產力下降的問題，即稱之為「員工協助方案」。

台灣 EAPs 的發展，按國內事業單位成立相關單位及其目標、措施，可分類為四階段(戴古霖、陳斐娟、拾已寰，2006)：

(一) 第一階段(1980 年以前)——事業單位因內部需要自行成立輔導機制：

- 1958 年，天主教設立「天主教職工青年會」協助教會青年適應職場壓力。(楊明磊，2008)
- 1972 年，松下電器「大姊制度」(BigSister，簡稱 BS)，選任資深且具服務熱誠之女性工作人員扮演作業員與主管間的溝通橋樑。
- 1974 年，美國無線電公司(RCA)「溫馨家園」輔導住宿女性作業員之生活及工作適應。
- 1976 年，東元電機公司「心橋信箱」之心理關懷制度協助員工生活及職務上的問題。
- 1979 年救國團在各縣市輔導成立「工商青年服務隊」，提供工商青年輔導訓練來協助其他工廠青年；同年，救國團「張老師」推動「工廠張老師」，提供工商青年在遭遇心理困擾時的求助管道，並推動工廠心理衛生推廣教育。

(二) 第二階段(1980~1994)——政府頒布法令、設立專職人員：

- 1980 年內政部勞工司推展「勞工生活輔導員制度」，加強工廠青年的輔導工作。
- 1981 年內政部勞工司頒布「加強工廠青少年輔導工作要點」及「廠礦勞工輔導人員設置要點」，要求事業單位應依廠內勞工人數設置勞工輔導人員，以推動勞工輔導工作。並委託救國團「張老師」以「張老師」之服務模式，協助各廠企建立勞工輔導服務及相關訓練。
- 1982 年，迪吉多電腦公司在工廠設立諮商輔導室，聘任專業工作者，從事員工心理諮商服務。



「心理諮商輔導」成為台灣員工協助方案的前身，這也是目前仍有許多單位或主管認為員工協助方案即是心理諮商輔導的主要原因。但受限於業務執行者工作繁重而無暇兼任、缺乏適當專業資源、人員流動經驗無法延續、員工求助意願低落、與服務成效不易彰顯等因素，以至於歷經近二十年仍未能普及實施。

勞委會為突破此困境，將服務的範圍由原先僅提供心理諮商服務，擴大至協助解決員工生活、工作、和社會適應等問題的服務方案。

- 1987年起，為拓展及培養企業內之專業執行及服務人員，勞委會於北、中、南三區開始辦理「員工協助方案」相關專業訓練及研討會。
- 1988年起，多家企業如台灣通用器材、工研院、德州儀器、中華汽車、宏碁電腦、致伸實業、台灣積體電路、漢翔工業等公司，相繼推動EAP相關方案。

(三) 第三階段(1994~2003) — 強調整合人力資源管理發展、勞資關係、員工諮商輔導與工業社會工作：

- 1994年，勞委會將「勞工輔導工作」更名為「員工協助方案」，運用工業社會工作方法和理念進行推廣。初期相關活動及服務的推廣多以服務方案(如：生涯管理方案、員工輔導方案…等)的推動為主。
- 1998年，為切合各事業單位之需求、落實「員工協助方案」之本土化，勞委會委託中華人力資源管理協會編撰「員工協助方案工作手冊」，並籌組成立北、中、南三區「員工協助方案」企業聯誼會進行經驗交流。
- 1999年，勞委會委託相關教育機構辦理「員工協助方案」專業人員訓練，同年辦理北、中、南三區企業研討會，廣受好評。
- 2000年，勞委會輔導新竹市生命線協會成立國內第一家本土化外置式的員工協助方案服務中心(簡稱EAPC)，藉以建立與整合國內推動員工協助方案的經驗與模式。至此，國內EAPs的推展及服務內容，已逐漸脫離過去侷限於心理諮商服務的瓶頸，開始走向多元化及全面化的專業服務。

第四階段(2003至今) — 為因應經濟衰退與精神疾患罹患率明顯升高，政府開始積極推動機關學校之員工心理健康計畫：(行政院人事行政局，2008)

- 2003年行政院人事行政局訂定「行政院所屬機關學校員工心理健康實施計畫」，明訂各機關得視業務特性，邀請學者專家演講、協助同仁生涯規劃，及轉介有需要者接受專業諮商輔導等事項。
- 2007年人事行政局辦理「公務人員網路諮商服務網宣導說明會」，並訂定「行政院所屬中央機關學校員工協助方案推動計畫」，各機關訂定專屬性的員工協助

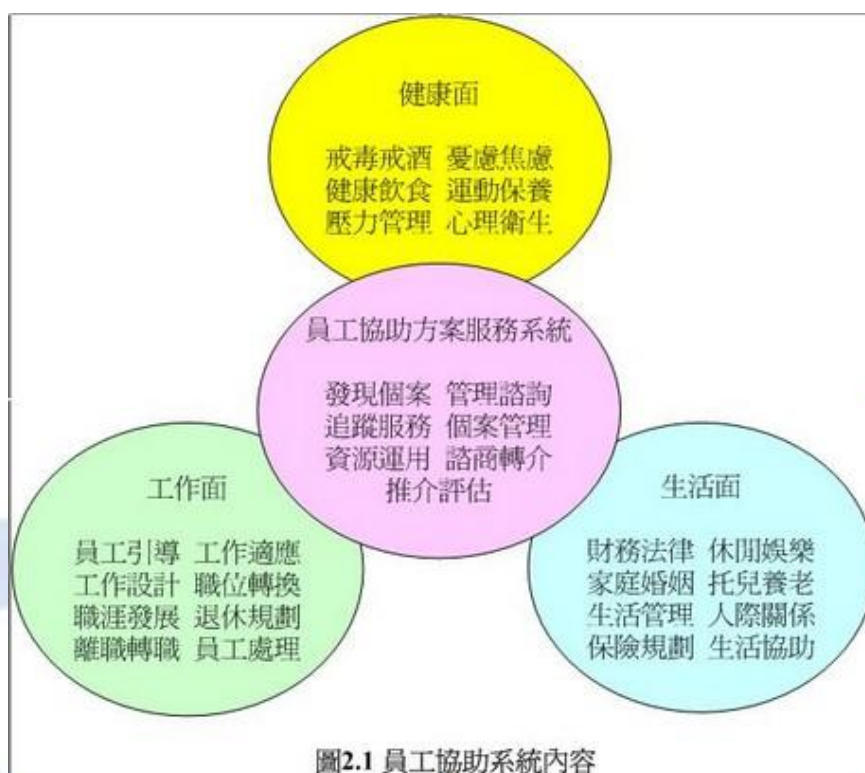
方案，協助員工解決工作、生活、健康等層面相關議題。目前，政府正積極推廣的工業社會工作專業服務模式。

藉由在企業組織內設置專任工業社會工作員來規劃及提供 EAP 服務，或是由企業組織委託專業服務機構（如新竹市生命線員工協助服務中心）提供 EAP 服務，以解決員工問題、滿足勞工需求。此類工作模式推動至今，確實受到 EAPs 的受助勞工、提供者及曾推介 EAPs 的管理者之肯定與接納（林桂碧，2000）。

如同之前所述，EAP 初期服務範圍僅限於傳統的戒酒團體，慢慢發展出專業化的技巧及模式，進而擴大其服務項目。現代的 EAP 服務範圍，已擴大至解決公司內員工的各項個人及管理問題。當員工所遭遇個人無法解決，或與其工作有關係的問題時，EAP 便能給予適當而有效的協助。目前 EAP 的服務內容，從戒除酒精、麻醉品，延伸到工作壓力的紓解、婚姻與家庭的諮詢、工作與家庭平衡、個人財務及法律困擾、生涯管理、衝突管理、危機處理等問題諮詢，甚至也發展出代為處理生活瑣事的生活便利方案。

但仍有許多人受到過去「勞工輔導工作」的影響，對於 EAP 的服務認知仍停留在心理諮商服務，認為只要有提供心理諮商，或是找個心理諮商師固定到公司會談，便可稱為 EAP。其實 EAP 與一般心理諮商或其他個人諮詢服務最大的區別在於，EAP 是以工作生產力下降（開始協助），或恢復（結束協助）作為評估指標。EAP 的服務人員透過系統化的方案設計，視員工的需要結合不同的專業服務資源（如：法律、財務、心理…等），而非只限於心理諮商服務的單一資源服務，藉以有效解決公司員工之困難，並確保員工能安於工作、樂在工作。

謝鴻鈞(1998 整)理提出 EAP 服務內容應包含「工作」、「生活」與「健康」三大層面，其中工作面應包含有勞動條件與生涯管理相關服務，生活面應處理包含有對個人工作直接或間接造成影響的問題；而健康層面是指透過工作場所中提供的各項健康、醫療等服務，協助員工維護個人健康，提升生活品質。



## 二、社團法人高雄市生命線員工協助方案內容

本方案以委辦模式協助企業處理員工心理、生理健康及可能間接影響工作表現的個人問題，進行諮商輔導，或以講座的方式以提供心理衛生資訊，經由本員工培訓方案提供之執行內容，增強員工之抗壓力、忍耐力、容忍力等能力。

內容	執行方式	備註
個別心理輔導	1. 協助個別抒解工作、精神壓力，進行身心調適。 2. 協助個人工作調適、處理個人婚姻問題、家庭親子關係、人際相處等問題。	(抗壓力)
自我認同及生涯工作規劃	1. 心理諮商老師尚提供各項測驗，協助員工瞭解自我成長。 2. 由專業的心理諮商老師，提供生涯規劃、自我瞭解、兩性關係等個別。	(創造力)
健康教育推廣	1. 舉辦健康心靈講座，提供員工心理衛生所需之各種資訊。	(接受力)



團體輔導	1. 成長性、支持性、治療性團體，以增強自我功能與處理生活人際關係之能力，達成員互相支持力量之成效。	(動力)
企業志工訓練	1. 協助企業內部設置員工協助方案志工組織及專責單位，接受必要的技術和知識。 2. 方案實施中安排相關的在職訓練及個案研討，以提昇員工協助方案之服務品質。	(能力)
社會資源轉介	1. 員工協助方案的責任在提供協助的方式與途徑，並不進行治療的服務。 2. 依員工問題的性質與狀況，除了給予短期諮商輔導外，亦可提供適當的專業機構給員工選擇，以達到適時且適當的處理。	(耐力)

## 肆、本會提供之資源

### 一、人力資源

本會專任人力之學經歷分析如下表，平均本會在本會投入的年資為 20 年，本會專業人力的投入度及穩定度，是一般民間團體較少見之情形，由此可知機構對專任人力之重視及肯定；當然，專任人員願意持續穩定投入本會自殺防治領域的專業服務工作，除機構組織的健全及重視外。也有某些因素考量其工作的重要性及個人在此工作中具有發展性價值與意義。

(1) 專業人力分析如下：

職稱	姓名	學經歷	年資
主任	吳信安	1. 社團法人高雄市生命線協會主任 2. 台南神學院牧範學博士 3. 美國加州長堤大學心理衛生研究 4. 東南亞神學研究所實踐神學碩士	35 年
督導 (兼任)	吳麗珠	1. 國立空中大學社會科學系畢業 2. 通過社會工作師特考 3. 擔任社團法人高雄市生命線協會專任督導 30 年，目前轉為兼任督導，繼續服務。	37 年
督導 (兼任)	陳世雄	1. 台大心理系畢業 2. 曾任高雄市生命線協會社工員 3. 凱旋醫院臨床心理師退休，現擔任本會兼任督導 4. 著作曙光叢書『心理諮商與心理衛生』一書	32 年
社工員	林世芬	1. 屏東科技大學社會工作學系畢 2. 曾任基督長老教會壽山中會青年部部長 3. 曾任基督長老教會總會青年事工委員會主委 4. 於 1999 年代表台灣教會青年參加 WCC 國際會議	15 年

		5. 曾任 YMCA 之顧問	
社工員	蘇佳莉	1. 高雄醫學大學醫學社會學暨社會工作學畢 2. 曾任麟洛國中情緒管理得勝者老師 3. 曾任屏東區高中飛躍品格營輔導老師 4. 曾任屏中屏女聯合團契輔導老師 5. 曾任高醫愛心醫務社醫療團總幹事 6. 曾任高醫愛心醫務社小組總負責人	2 年
專員	葉怡君	1. 中原大學心理系畢 2. 英國布里斯多教育諮商研究所畢	1 年
幹事	夏婉甄	1. 樹德科技大學資訊管理系畢 2. 曾任樹德科技大學資訊管理系系學會會計組長 及美宣組組員 3. 高雄市生命線曙光雜誌總編輯 4. 高雄市生命線網站總監	5 年



(2) 專業協談志工分析

生命線志工為本會志願服務運用之人力資源(如下表),近兩百人長年24小時輪32個時段班。目前男性54人、女性139人。平均年齡49歲,在學歷部分大專以上有128人,研究所有8人,共佔總數70%。按年資來分10年以上有126人佔總數65%,由此顯示服務於自殺防治領域的資歷相當深厚,皆能運用個案協談技巧服務求助者,且能熟悉自殺個案處理流程於第一時間做緊急處理。生命線志工服務成效的部分共提供12,999值班人次、共服務22,812小時,分為青少年福利服務、諮商輔導服務、社區福利服務及綜合福利服務。

社團法人高雄市生命線協會 98 年度專業協談志工-年齡及教育程度分析表

志 願 服 務 志 工 基 本 資 料																							
高 雄 市 生 命 線	按性別分		按 年 齡 別 分												按教育程度分								
	合計	男	女	未滿 12 歲		12-17 歲		18-29 歲		30-49 歲		50-64 歲		65 歲以上		研究所		大 專		高中〈職〉		國中及以下	
				男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女
	193	54	139	0	0	0	0	0	4	18	56	32	77	4	2	3	5	33	95	17	40	0	0

社團法人高雄市生命線協會 98 年度專業協談志工-年資及職業類別分析表

志願服務志工基本資料																		訓練情形〈人次；時〉						
按服務年資分					按 職 業 別 分										領有志願服務冊人數									
1 年以下	1 至未 滿 3 年	3 至未滿 5 年	5 至未滿 10 年	10 年以 上	工商界人士		公教員工		退休人員		家庭主婦		學生		其他		基礎訓練		特殊訓練		在職訓練			
	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	人次	時數	人次	時數	人次	時數
11	16	12	28	126	16	29	18	25	7	3	0	44	0	0	11	40	26	52	26	52	234	650	414	1003

社團法人高雄市生命線協會 98 年度專業協談志工服務分析表

合計		青少年利服務		諮商輔導服務		社區福利服務		綜合福利服務	
接受服務人次	供服務時數	人次	時數	人次	時數	人次	時數	人次	時數
12999	22812	1324	22	11371	21896	12	30	292	864

### (3) 專業指導老師

本會指導老師有社工專業、心理諮商與精神醫療之專業實務工作者，有利於本會再推動自殺防治工作，最好的指導後盾，其經歷與協助本會之內容說明如下。

教師姓名	學經歷	協助本會工作
陳武宗	高雄醫學大學醫療社工學系主任	督導本會申請聯勸『自殺防治提昇專業輔導方案』
陳政智	高雄醫學大學醫療社工系助理教授	擔任本會志工在職訓練講師
沈志仁	諮商心理師、家庭協談專業委員	擔任本會志工在職訓練講師
林敏澤	光鹽法律事務所負責人	曾任理事、現任本會法律顧問
朱惠英	勵馨基金會諮商心理師	擔任本會督導研習講師
吳慈恩	長榮大學諮商中心主任	擔任本會志工在職訓練講師
陳宇嘉	東華大學副教授	協助本會督導研習課程規劃、社工專業工作諮詢
白瓊芳	諮商心理師	曾任本會社工督導、擔任本會志工在職訓練講師
蘇俊賢	高雄慈惠醫院臨床心理師	擔任本會志工在職訓練講師
周煌智	自殺防治中心副主任、凱旋醫院副院長醫師	擔任本會志工在職訓練講師
陳偉任	高雄市自殺防治中心、凱旋醫院醫師	擔任本會志工在職訓練講師
林耕新	高雄市社區心理衛生中心主任	擔任本會志工在職訓練講師、社區心理衛生資源運用諮詢
翁令珍	美和護理技術學院講師	擔任本會志工在職訓練講師
謝祿宜	長榮大學社會福利學系副教授	擔任本會志工在職訓練講師
廖本富	正修科技大學學生輔導中心諮商心理師	擔任本會督導研習及儲訓志工講師
彭武德	高雄醫學大學醫療社工系講師	擔任本會志工在職訓練講師
鄭如安	美和技術學院社工系副教授、 高雄市諮商心理師公會理事長	擔任本會督導研習講師及諮商心理師 人力資源諮詢
黃順成	口才訓練講師	擔任本會校園宣導講師培訓之講師

## 二、物資資源



1. 經費：聯合勸募補助專職人事費、政府單位申請補助、社會大眾募款、邀請民間團體贊助等。
2. 設施：本會值班室 2 間、督導室 1 間、面談室 1 間、會議室 1 間、團體教室 4 間及學校教室、會議室、禮堂等。
3. 器材：電腦設備、單槍投影機、電話機、錄音設備（空白錄音帶、錄音機、數位錄音系統）、手提音響、數位相機、電話器材、音響設備等。

## 伍、員工培力方案實施辦法

### （一）方案對象：

企業組織每年認捐十萬元入本會**企業組織榮譽會員**，即可成為本會「快樂工作、健康心靈」員工培力方案簽約合作之對象。

### （二）方案地點：

1. 協談專線 1995。
2. 晤談室（一間）。
3. 團體輔導室（25 人）。
4. 訓練教室（60 人）。

### （三）方案內容：

#### 1. 諮商輔導

##### ☆24 小時電話協談專線

「電話」常是輔導中心與服務對象間最快速、便利、安全的連繫工具，對於缺乏行動力，尤其對於躊躇不前，電話更提供了一種容易、且隱密的選擇求助方式。可先撥打行政專線 07-2819595，再經由行政中

心人員指定協談員提供電話協談服務。

#### ☆網路服務

資訊科技迅速的發展，E-mail 也可做為輔導的工具，讓求助的人有更多的管道能夠運用，透過網際網路二十四小時服務的特性，讓需要者快速、便利的得到幫助。

#### ☆晤談輔導

視當事人的需要，透過一對一的面談提供有利於求助者改變的情境，並幫助其能更深思熟慮自己的問題，再做選擇與決定，發展自我改變的動力。

## 2. 生命教育

透過不同種類的活動，幫助個人認識和接納自己，從而思考自己生命的歷程和意義並發揮潛能，活出一個充滿希望的人生。

#### ☆教育講座：

以座談、系列講座、演講等方式。提供企業員工心理衛生所需之各種資訊，以增強自我功能與生活之能力。

☆志工訓練：邀請熱心員工加入內部志工行列，辦理志工職前、在職訓練，成為助人者，負起推動正面思維和推廣珍惜生命訊息的任務。

☆ 成長團體：利用團體工作型式，發展出人與人之間的各種互動，並形成相互支持力量，促成每位團體成員的改變與成長。

## 員工心理諮詢服務統計分析表-1

一、來源	人數
1. 自行求助	0
2. 單位轉介	0
3. 培訓	7
4. 其他	0

二、主要問題	人數
1. 男女感情	0
2. 夫妻關係	0
3. 家庭困擾	3
4. 人際關係	0
5. 精神心理	0
6. 職業、升學	4
7. 經濟	0
8. 法律安全	0
9. 健康醫療	0
10. 生活人生	0
11. 其他	0

三、年齡	人數
1. 20-29 歲	0
3. 30-39 歲	1
4. 40-49 歲	4
5. 50-59 歲	2
6. 60 歲以上	0

四、婚姻	人數
1. 未婚	2
2. 已婚	4
3. 其他	1

## 員工心理諮詢服務統計分析表-2

五、性別	人數
1. 男	4
2. 女	3

六、方式	人數
1. 電話	0
2. 面談	7

七、星期	人數
1. 星期一	1
2. 星期二	0
3. 星期三	0
4. 星期四	6
5. 星期五	0
6. 星期六	0
7. 星期日	0

八、時段	人數
1. 上午 08:00-12:00	0
2. 下午 12:00-18:00	7
3. 晚上 18:00-21:00	0

九、長短	人數
1. 30min 以下	0
2. 30-60min	7
3. 60min 以上	0



# 志工訓練團體

## 報名表





## 100 年企業志工一起來 ~ 團體課程

邀請員工加入企業內部志工行列，【高雄市生命線】協助辦理志工訓練成為企業助人者，讓您能負起推動正面思維和推廣珍惜生命的任務，自己也能從中學習獲益！

- 一、地點：高雄市新興區大同一路 181-6 號 大同大廈 7 樓
- 二、方式：填妥報名表，傳真至高雄市生命線，務必來電確認
- 三、注意事項：自我探索團體人數 10 人、同理心團體 10 人，額滿為止；  
此團體為封閉性團體，需全程參與。
- 四、聯絡人：曾小姐 電話：215-9595 傳真：216-9595

### 五、課程安排：

團體	日期	時間	名稱	講師
自我	100/5/19(四)	14：00-16：00	盾形繪圖	本會專業訓練員

探索 團體	100/5/26(四)		助人工作的看法
	100/6/02(四)		自我接納
	100/6/09(四)		自我肯定
	100/6/16(四)		自我要求
同理心 團體	100/7/07(四)	14 : 00-17 : 00	團體形成
	100/7/14(四)		專注與沈默練習
	100/7/21(四)		行為觀察與情緒辨識練
	100/7/28(四)		傾聽練習
	100/8/04(四)		感受當事人
	100/8/11(四)		尊重練習
	100/8/18(四)		同理心層次練習
	100/8/25(四)		同理心反應

企業志工-團體課程 報名表			
姓 名		聯絡電話	
備註			

# 執行績效

## 團體課程評估統計表

### 照片集



社團法人高雄市生命線協會

### 【快樂工作、健康心靈】企業志工團體課程評估統計表

感謝您這段時間撥空來參加企業志工團體訓練，希望您也有相對的收穫。為協

助高雄市生命線提供更適合企業志工的課程，及了解課程目標的達成情形。請撥空填寫本問卷，這是不記名的問卷，請您安心作答，並以您真實的想法作答。

## 壹. 團體課程中，您印象最深刻的是？

1. 互動式教學（舉例個案由各學員以自己的感受發表心得）。
2. 大家提出案例的解說及互動。
3. 同理心課程。
4. 上同理課程中，怎麼學習同理個案有趣之事。
5. 經驗分享。
6. 團員發出內心的善意(態度)。
7. 發覺內在的自己。
8. 個人經驗分享，學習別人的經驗，人與人的溝通與互動。
9. 我發現我是較敢說與做。
10. 認識自己，自我期許，更了解自己，不敢改變環境，至少要改變自己的心態，減少壓力。
11. 透過課程發現我是健康的人。
12. 認識自己，學習進步中。
13. 我最感動的事。
14. 我覺得我是沒有壓力的人。
15. 我覺得我還滿開朗的。
16. 理想的我。
17. 我發現我還不錯。

## 貳. 對於團體課程的行政安排建議與回饋：

例如：時間、實習團體的人數、場地、課程內容的安排、行政工作上的配合……

1. 很好。
2. 多舉例或放一些實際的案例作課題。
3. 時間非我能控制，人數由公司決定，場地、課程都 ok，希望多點歡樂氣息。
4. 以個人來說時間較趕。
5. 團體人數太多，時間太短，場地會相互干擾。
6. 一切都很 ok。
7. 時間上可能要改變，公司繁忙時期，又要趕來上課，會較無心上課。

## 參. 透過課程學習之後，我的收穫是……

1. 還是要瞭解當事人的(結)在做輔導。
2. 我對助人的工作充滿喜歡，但還是覺得心有餘而力不足。

3. 不要把別人當成跟自己一樣，每個人想法不同，造就出不同人的個性，你會的、你懂的，對方不見得會、不見得懂，這是我最大的感受。
4. 透過上課瞭解，當案主很無助時，雖不能幫他解決問題，但，如能有機會讓案主有傾訴內心的痛苦，而對當事人或許有的幫助，是很神聖之事。
5. 我為人人、人人為我。
6. 助人工作須具備相當的專業能力，不是件簡單、易事。
7. 我學習到受到挫折時能夠忍受，朝向許多方向思考解決方法不再衝動行事。
8. 知道如何控制情緒作好人際關係。
9. 參加本會活動覺得夾在上司與部屬之間更能體諒下屬的難處而爭取權益。
10. 身為第一線業務員壓力大除了業積外面對客戶無理的抱怨甚至侮辱挫折感很大透過訓練比較能放下。
11. 工作上需處理客戶案件及抱怨事件難免有情緒上的低落及倦怠但現在可同理及放下。
12. 身居中間幹部以前碰到下屬有錯就不給面子叱責，現在會經過思考再說出改善的方法。

※ 此課程期待能提高您助人工作的敏銳度，成為企業中員工的協助者，並成為同事間傾訴的好對象，相信這樣能避免更多社會事件及憂鬱心靈的憾事發生。

※ 期待您未來也能成為同事的關懷者，如遇到有需要輔導的對象，能協助他/她轉介到高雄市生命線諮商輔導專線(請洽 07-2159595 蘇社工)。

## 肆. 五分量表

請依據您認為符合的程度圈選適當的分數，越高分表示越接近題旨。

### 課程本身

	1	2	3	4	5
一、我認為課程設計能達到學習目標	0	1	5	4	2
二、我認為課程設計能符合實際需要	0	1	4	5	2
三、我認為課程設計能使我了解工作內容	0	0	5	4	3
四、我認為課程與教材的搭配合適	0	1	4	5	2
五、我覺得整體的課程設計符合學習需要	0	1	6	3	2



## 授課老師 / 訓練員

一、我覺得課程授課老師安排適宜	0	1	1	7	3
二、我覺得課程上課內容符合主題	0	0	3	7	2
三、我覺得課程講義準備充足	0	1	2	6	3
四、我覺得訓練員能掌握團體學習氣氛	0	1	1	6	4
五、我覺得訓練員能尊重學員之個別差異	0	1	0	9	2
六、我覺得訓練員能提升學員之助人技巧	0	1	1	5	5

## 自我評量

一、我能遵守團體課程守則	0	1	0	5	6
二、我能依規定準時上課	0	1	0	5	6
三、我能按時完成作業	0	0	3	4	5
四、我能了解課程內容	0	1	1	3	0
五、我能於課堂當中提出問題或參與討論	0	1	2	6	3
六、我能與同學建立適宜關係	0	0	1	9	2
七、我能將課堂中所學運用於生活之中	1	0	3	6	2
八、我能把握每次學習的機會並從中獲得個人的成長	0	0	1	7	4

## 員工協助方案 照片集



同理心團體  
彼此分享體驗「感同身受」



那些時光，我們一起參與的團體！  
來個大合照吧





# 員工協助方案 照片集



## 危機調適安心講座



原來，  
重大意外後會有這些反應





## 聽 說：『電話協談之焦點解決』 ~ 迷你版

1. 編撰『焦點解決應用在電話協談助人手冊』，作為協談員進行電話協談時的參考，協助更多單一來電之案主，間接幫助每年上萬人次的求助個案。
2. 藉由編撰『焦點解決應用在電話協談助人手冊』，提供協談員服務時的參考，受惠各從事自殺防治工作相關機構及輔導人員。

焦點解決應用於電話協談助人手冊預定內容大綱 (暫定)

- 什麼是焦點解決
- 焦點解決與電話協談
- 焦點解決的晤談技術
- 焦點解決在電話協談的案例

源起：

1. 『焦點解決』諮商是由 Steve de Shazer 和他的同事，在美國威斯康辛州『短期家族治療中心』(成立於 1978 年)發展出來的。『焦點解決』是以存在主義為基礎，強調去病理化的論述，重視語言的影響。是正向心理學。
2. 『焦點解決』的人性觀，基於對當事人有能力解決問題的信任。強調人們的成功經驗，而不是他們的失敗。助人者要引導個案看到小改變的存在，相信小改變可以引發大改變的系統理論。
3. 『焦點解決』的治療目標是要促使當事人改變，讓當事人生活的更好。由例外的情境去發現例外發生的因素，因而創造改變。

『焦點解決』諮商：〔看正向〕，〔問目標〕，〔找例外〕，是三大重點。

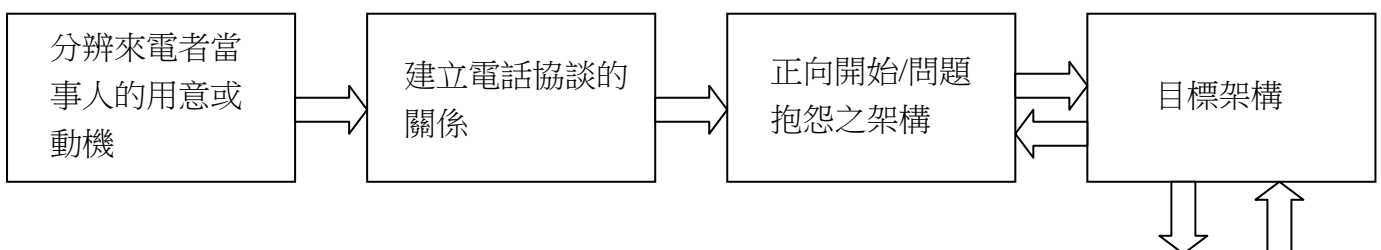
4. 『焦點解決』短期諮商並非治療，而是問題解決取向。因此，一次解決一個問題，下次仍可能再有不同的問題出現。

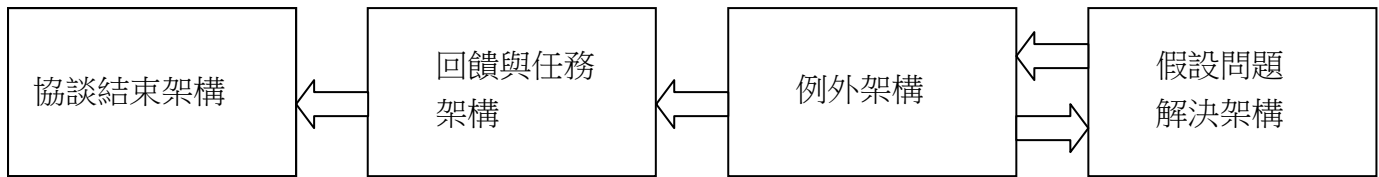
5. 『焦點解決』短期心理諮商, 不只是一種諮商理論取向, 更可貴的是它教導一種新思維. 『焦點解決』最重要的價值是: 改變人們看待問題與個人的視框. 助人者透過對話引導當事人不只是注意問題的困擾, 或只停留在對問題的抱怨. 而是將注意力轉向事件中跟解決方案有關的訊息, 從小改變開始做起.

『焦點解決』的許多觀點或對話方式, 應用在日常生活中亦深具價值, 因此可以讓一般大眾學習.

電話協談的特性	焦點解決的優點及在電話協談上的適用性
1. 當事人匿名不必有面對面的壓力、尷尬。 2. 較隱密、有安全感。 3. 電話可超越地理空間限制。 4. 較有立即解決的時效。 5. 心中困擾可直說, 或舒洩、解除疑惑, 取得資料或心理支持。 6. 電話協談多為一次單元協談。	◎焦點解決較少探討當事人的過去, 對於在意個人隱私的當事人較能夠接受並建立起協談關係, 進而達到協談效果。 ◎焦點解決著重在解決的方法, 而非探討問題根源, 較能聚焦, 追求小改變, 立即使用立即見效。 ◎焦點解決著重未來, 目標在問題解決, 較問題探討所需的時間少, 亦能從單一次協談有效協助當事人, 找到現在所能夠改變的行動。

一般電話協談流程





### \* 焦點解決用在電話協談的協談原則

#### 1. 氣氛和諧。

建立關係是協談的第一步。其中，『信任』在協談關係中扮演十分重要的角色，若有一方對對方採取不信任的態度，則協談效果會大打折扣。溫暖、接納與尊重，使案主能夠信任協談員，將心中的話說出來，才能建立有效的協談關係。

#### 2. 時間控制。

電話協談往往會遇到個案抓著協談員不放，主題不斷轉換，使協談員無法找到協談方向而失去效果，消耗協談員體力、專注力、能量與時間，然而焦點解決的原則是一次解決一個問題，協談員可提醒案主小改變會產生大改變。

#### 3. 把握談話重點。

焦點解決與電話協談同樣都必須把握談話重點，然而焦點解決較為特別的是，將談話重點放在解決問題的方法、未來會發生的事、可能會有的改變等。

#### 4. 必要時照會或轉介其他專家學者等社會資源。

不論是否運用焦點解決，當協談員認為當事人的狀況已非電話協談可以解決，或經評估有生命危險，則需與專職人員討論並考慮求助於其他社會資源。

#### 5. 尊重當事人自己的決定。

#### 6. 專業協談者的態度需具備：溫暖、接納、尊重、同理、具體、一致。

### \* 溫馨小叮嚀

①焦點解決不是萬靈丹，也有遇到無法使用焦點的情形，切記靈活的協談員才能



帶來改變歐！

- ② “諮商員要做的事並不是一再地教導個案該怎麼做，或做些什麼，而是協助個案發現其資源，發揮其潛能，找到解決問題的方法，並開始行動。”

### 焦點解決的晤談技術 與 在電話中較常運用之技術

基本技術		主要技術		電話中較常運用之技術
1.	結構化的技術	1.	一般化技術	傾聽
2.	傾聽	2.	諮商前改變詢問	複述當事人重要的字眼
3.	諮商師的非口語行為	3.	預設性詢問	開放式詢問
4.	複述當事人重要的字眼	4.	評量詢問	摘要 / 簡述語意
5.	開放式詢問	5.	振奮性引導	澄清 / 具體
6.	摘要	6.	讚許	讚許 / 肯定當事人知覺
7.	簡述語意	7.	改變最先出現的跡象	同理心
8.	澄清	8.	奇蹟詢問	將焦點還於當事人身上
9.	具體	9.	關係詢問	擴大解決方法的談話
10.	運用沈默	10.	例外詢問	
11.	注意當事人非口語行為	11.	任務/家庭作業	一般化技術
12.	自我表露	12.	EARS 詢問	諮商前改變詢問
13.	注意過程		E=引出例外	預設性詢問
14.	讚許		A=擴大、詳述例外	評量詢問 (1~10)
15.	肯定當事人知覺		R=增強、讚許	奇蹟詢問 / 例外詢問
16.	同理心		S=再次詢問，探索例外	關係詢問
17.	將焦點還於當事人身上	13.	因應詢問	振奮性引導 / 讚許
18.	擴大解決方法的談話			EARS 詢問
				任務/家庭作業
				因應詢問

#### 電話中較常運用之技術

傾聽：聽完話，再反應，是一種態度、技術；試著從當事人的觀點去瞭解他的生活體驗。

複述當事人重要的字眼：可藉以瞭解當事人的參考架構；亦可釐清，亦是尊重。

開放式詢問：可要求當事人說明他的態度、想法、感受等，拓展當事人知覺，亦可顯示當事人的參考架構。參考句型：告訴我多一些，關於……；複述當事人重要的字眼亦是提供當事人詳細說明的機會。

摘要 / 簡述語意：是回應當事人所陳述的想法、行動和感覺。亦是澄清當事人所敘述內容之精髓。

澄清 / 具體：碰到不清楚的部分，可以請當事人加以說明，或試著說出自己所理解，請當事人核對一下，目的是在釐清當事人概念、意義，或協助當事人知覺與明確表達個人的感覺、經驗、行為等。

讚許 / 肯定當事人知覺：讚賞當事人的正向特質、力量、資源，有增強作用；善用過去成功經驗；尊重當事人知覺，是接納與被肯定。

同理心：肯定當事人知覺，進入當事人的世界，包含個人思考、感覺、行為和經驗等。肯定是接納，但非贊同。

將焦點還於當事人身上：邀請當事人討論他期待改善的目標是什麼，可能的作法？引導當事人做點和過去不一樣的事，尤其對「抱怨型」的當事人，從無力感轉到勝任感。

擴大解決方法的談話：討論的重點放在正向、積極的目標；想要什麼？而不是不要……。

一般化技術：是讓當事人覺得他的遭遇具普遍性，以降低或抒解情緒。

諮商前改變詢問：是當事人既存的力量與資源，等待發現、提醒與開發。

預設性詢問：使用的語言導引當事人往正向、積極、解決方法的方向思考。

評量詢問：利用 1~10 的數值評量，協助當事人將抽象的概念以比較具體的方式加以描述。

振奮性引導 / 讚許：在當事人找到例外、解決方法、正向表現等，適時激勵、讚許，具增強效力。

奇蹟詢問：引導當事人在沒有任何限制下，思考各種可能，專注於未來導向，讓注意力轉移到一個比較滿意的生活。

例外詢問：凡事都有例外，只是被忽略；引導當事人去看抱怨的問題沒有發生或沒有那麼嚴重時，到底發生了什麼。

關係詢問：

EARS 詢問：

任務/家庭作業：

因應詢問：



## 社團法人高雄市生命線協會民國 100 年工作計畫草案

### 一、前言

高雄市生命線協會今年 40 年了，我們也要在這歷史的關鍵揚帆向前，風華再現。企盼我們能將從事自殺防治工作的 40 年的專業經驗及公益形象，積極結合我們的志工資源，他社團、公部門單位及諮商、醫療、教育等專業，建構我們短中長之五～十年計畫。

### 二、計畫內涵

分成長期、中期及短期計畫。

- (一) 短程計畫是明年之年度計畫。要具延續性及發展性，也為中程三～五年計畫作準備。
- (二) 中程計畫是 3～6 年計畫，期待短程計畫進行 3 年之後，就可以看到中程計畫的雛形形成。
- (三) 長程計畫的目標簡單說就是：
  - A. 在經費資源上有自給自足之能力
  - B. 提昇專業形象及被認定為自殺防治專業機構
  - C. 成為南部地區之自殺高危險群通報系統網絡樞紐

### 三、計畫目標

(一) 方針：(長期)

#### **A. 經費上自給自足的能力**

1. 30% 經費來自政府穩定例行性的委辦方案
2. 30% 經費來自理監事募款及責任額和專工申請民間企業募款方案
3. 30% 經費來自穩定會員及一般社會大眾的捐款

#### **B. 提昇專業形象及被認定為自殺防治專業機構 (需參照國際性認可標準)**

1. 自殺防治處遇流程標準化 (含危機判斷、協談目標、轉介流程、個案管理等...)
2. 專業人力運用單位 (例如機構需聘社工師、諮商心裡師等....)
3. 協談志工核定標準，含招募、訓練、考核、在職訓練、續聘標準..
4. 機構設備軟、硬體符合

#### **C. 成為南部地區之自殺高危險群通報系統網絡樞紐**

1. 與南部公部門各局處建置自殺高危險群通報網絡資源
2. 與各社會福利單位建置自殺高危險通報系統通報網絡
3. 與專業單位簽合作契約 (含諮商師公會、律師事務所、社工師公會等)

(二) 策略：(中期)

1. 專工能經由國考取得專業認證並專業持續發展
2. 與高雄市相關社會福利等助人機構之策略聯盟

- 3.協談志工專業的提升
- 4.南部地區自殺通報系統的建構，成為南區資訊網絡中心
- 5.成立高雄市生命線諮商所
- 6.企業與高雄市生命線之結盟
- 7.會員及小額捐款之穩定
- 8.硬體空間環境之更新

(三) 年度目標：(短期)

A.理監事

- 1.推薦邀請是當理監事名單，預定更新現有理監事 1/3 以上，以利年會改選。
- 2.理監事參與機構之職責擬定及修改

B.專職人員

- 1.重新建構工作組別及負責人員
  - (1) 公關資源組：募款規劃、理監事會員聯繫關懷、企業員工諮商業務
  - (2) 課程訓練組：對內之志工儲訓、在職訓練、對外規劃收費課程
  - (3) 文宣編輯組：曙光編輯、網頁管理、專書出版（配合徵文比賽）
- 2.修訂人事辦法及擬定專職人員工作績效考核獎勵辦法
- 3.專職人員在職進修規劃與執行

C.志工

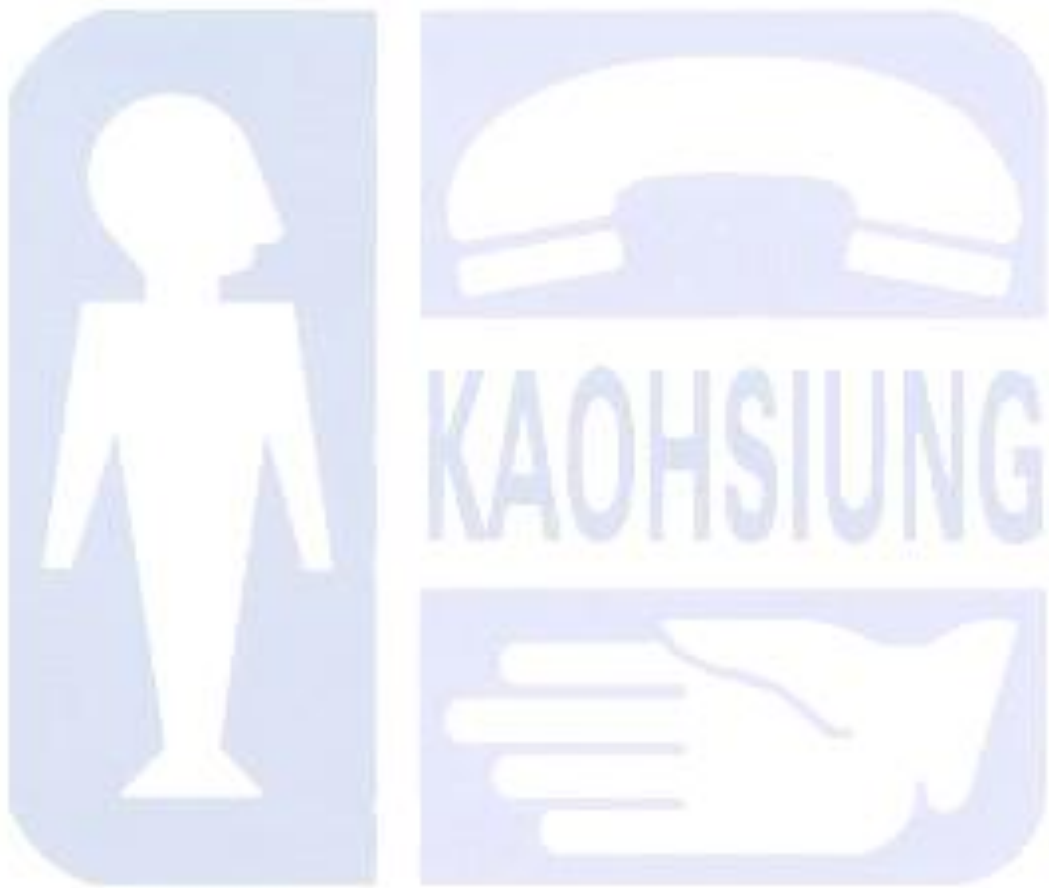
- 1.志工服務準則修訂**
- 2.協談志工服務發展規劃及專業求精方案
  - (1) 在職訓練課程規劃以利符合機構服務需求
  - (2) 落實班長制協助發揮協談督導功能
  - (3) 規劃協談志工配合多元發展參與志委、班長、催化員、安心陪談員、企業員工協談員、校園種子講師等工作
- 3.行政志工規劃及協助工作內容具體化
- 4.籌組網路志工

D.服務業務

- 1.政府專案申請規劃
- 2.自殺通報系統 ESOS 合作模式建構
- 3.企業員工方案

#### 四、具體計畫方針

依上述各短期計畫撰寫具體實施計畫，暫訂明年度經費為 700 萬，同 99 年的專業人力編制（2 位兼職、6 位全職人員）規劃所有年度目標，期待募款約 100 萬、方案申請 300 萬、理監事會員捐款 200 萬，年度工作內容架構如下。



計畫名稱	服務對象	工作內容	計畫目標	執行現況	負責人 (主副)
機構公關行銷	1. 潛在會員 2. 潛在企業團體 3. 媒體 4. 社會大眾	1. 義賣品義賣規劃及相關募款規劃 2. 發佈新聞稿及記者會協助募款活動 3. 『百元捐款、救人不晚』募款活動 4. 民間企業媒合建立公共關係 5. 會員招募方案規劃	1. 製作募款文宣或小禮品 1,000 份，結合全國各地募款活動，預計募款金額為 500,000 元 2. 新聞媒體結合電視、廣播及報紙並整合相關通訊，辦理 1 場募款記者會 3. 企業募款合作計畫，接洽扶輪社、獅子會、基金會等辦理相關募款贊助活動，與 5 個企業合作，預計募款金額為 100,000 元 4. 會員募款計畫，透過活動宣傳，增加固定會員 50 位，預計募款會費為 100,000 元		蘇佳莉
會員管理與關懷	本會會員	1. 會員定期及不定期關懷規劃 例：生日關懷、曙光… 2. 不定期捐款者之聯繫關懷計畫 3. 會員基本資料建檔與管理 4. 會員及不定期會員捐款整理 5. 會員大會規劃與執行		1. 會員資料建檔與管理持續進行 2. 會員(統計至 3 月) <b>新加入會員:13 位</b> 3. 會員捐款 (統計至 3 月) 入會費:2,600 常年捐:192,200 捐款收:384,876	夏婉甄
文字印刷編印宣導		1. 對外活動宣傳印刷品編印製		1. 印製信紙 4000	夏婉甄



		<p>作</p> <p>例：簡章、信封、日曆手冊及相關活動等規劃製作</p> <p>2. 曙光雜誌編印</p> <p>3. 專業發展書籍編印</p> <p>例：焦點解決、生命線故事人物誌等</p>		<p>張</p> <p>2. 曙光持續走行</p> <p>3. 焦點已一校設計</p> <p>4. 曙光4月刊在人物誌(生命敘曲)</p>	
	網頁資訊管理	<p>1. 不定期更新網站資訊。</p> <p>2. 不定期更新 Facebook</p> <p>3. 網頁的維護與設計增改</p>		<p>1. 約每週五與不定期更新</p> <p>2. <b>4/27 已開網站會議一籌</b></p>	夏婉甄/ 林本源
外展服務	社會教育講座	<p>1. 規劃校園自殺防治講座</p> <p>(1) 撰寫計畫書</p> <p>(2) 聯繫學校及校園講師助理</p> <p>(3) 受理安排報名日期</p> <p>(4) 校園講座執行</p> <p>(5) 成果報告核銷</p> <p>2. 規劃社區自殺防治宣導相關講座</p> <p>(1) 撰寫計畫書</p> <p>(2) 相關單位聯繫與宣導</p> <p>(3) 方案課程執行</p> <p>(4) 珍愛生命講座執行</p> <p>(5) 合作轉介單位簽約</p> <p>3. 針對社會大眾需求開辦課程及相關團體規劃與執行</p> <p>4. 推動社區自殺防治宣導珍愛生命系列活動。例：珍惜生</p>	<p>1 目標：一年完成 40 場講座</p> <p>2. 目標：一年完成 10 堂課和 5 場演講(里長+鄰長)</p> <p>3. 目標：一年完成 5 堂課</p> <p>4. 目標：演講結束後選 10 篇文章(半年各選 5 篇)</p> <p>5. 目標：35 集電台稿</p>	<p>1. <b>上半年校園已完成 10 場，剩餘 5 場</b></p> <p>2. <b>已規劃發文 8 場次里長守門人課程</b></p> <p>3. <b>對外課程已舉行 3 場，共 98 人次，參與民眾 8 人。</b></p> <p>4. <b>徵文比賽預計下半年舉行。</b></p> <p>5. <b>電台稿 9 篇。</b></p>	呂英慈

		命徵文比賽。 5. 電台錄音規劃與			
企業員工輔導		1. 蒐集資訊、接洽及方案撰寫 2. 合作簽約、執行相關員工輔導方案 3. 拓展高雄企業及政府人力資源的媒合	1. 撰寫員工輔導計畫 2. 寄發宣傳單至企業、醫院、基金會 500 處等 3. 簽約 1 個單位(賓志保全)並執行員工輔導方案，再推廣新增 2 個企業組織單位 4. 核銷並提供員工諮詢統計分析，預計宣傳單寄發 100 份、上課人次 100 人、企業志工團體人次 130 人次、諮詢輔導人次 15 人		蘇佳莉
自殺高危險群個案追蹤與個管	1. 安心陪談員	1. 協調安心陪談員進行配案追蹤關懷 2. 個案資源的轉介與個管 3. 協調分工安心陪談員主責社工規劃 4. 衛生署自殺防治工作業務執行推動	1. 電話關懷追蹤約 600 人次高危險群個案；服務 150 人以上自殺高自殺風險個案。 2. 安心陪談員訓練 30 人 3. 追蹤研討會 6 場次	1. 截至 4/28，電話關懷追蹤 187 人次，服務 44 人自殺自殺風險個案。 2. 安心陪談培訓 6 至 7 月開課，目前已敲定講師及講綱 3. 追蹤研討會已舉辦 2 場，共計 36 人次參與	林婉茹
專線服務	1	1. 1995 專線服務管理與統計分析 2. 安心專線服務管理與統計分	1. 受理生命線及安心專線諮詢個案 3 萬件以上 2. 每月舉辦個案研討，每場參與 15 人以	1. 已受理生命線及安心專線諮詢個案 6,016 件	林婉茹

		析 3. 個案批閱與線上督導社工分工規劃 4. 個案類型分工管理規劃 5. ESOS 系統使用訓練工作	上 3. 線上監聽督導培訓 15 人以上	2. 已舉辦 3 場個案研討，共計 80 人次參與。 3. 線上監聽督導培訓，辦法及模式尚未成形，故暫不執行。	
高高屏區自殺高危險個案轉介與通報系統連線建置	1. 合作機構	1. 相關機構名單及社會資源建立 2. 結合講座舉辦說明會建置合作機構 3. 統報系統與聯繫模式規劃	1. 舉辦說明會，參與人次共計 50 人次 2. 高屏地區約 20 公私單位簽訂轉介合約。轉介個案直接、接個高危機案服務 50 人次	1. 已申請內政部補助，審核結果尚未出來。 2. 預計於 5 至 6 月舉辦一至二場說明會。	林婉茹
實習生督導業務		1. 受理實習生報名及篩選 2. 實習生課程規劃 3. 實習期間督導工作 4. 協調實習其間協助課程及督導人員 5. 實習結束評估分數及成果呈現	1. 受理實習生報名並篩選每校各一名，預計 5 人次 2. 規劃並分配各相關督導事宜		蘇佳莉
志工業務 志委-關懷組		1. 協助志工婚喪喜慶之聯繫關懷工作 (1) 設計紅、白包 (2) 訂製輓聯 2. 協調工作人員參與婚喪喜慶 3. 協調志工生日關懷 4. 關懷點數不足、值班部正常等志工	目標：依實際狀況而定 生日關懷目標：12 個月各發一次簡訊	1. 已參加告別式 4 場，婚禮 1 場，並依需要發送簡訊、輓聯及花卉；其餘關懷 20 人。 2. 關懷未穩定值班及未填班志工 30 人次。	呂英慈

				3. 製作生日卡片 138 人及發送簡訊共 86 人。	
志委-聯誼組		1. 協調專工輪流參與志工活動 聯絡感情 2. 協調報名並協助經費收取 3. 協助公告並邀請志工報名參加	1. 推薦志工參與聯誼組活動，預計參加 人次為 180 人次 2. 報名並協助收費		蘇佳莉
志委-總務組		1. 與志委協調分工完成各時數 整理公布 例如：A 每季班表的登錄與公 佈相關事宜。 B 每月值班時數整理 與公佈。 C 每月值班異常整理 與公佈。 D 相關時數的登入整 理。 E 年終授證、獎勵名單 之整理。 2 志工基本資料建檔與管理		1. 每月定期志工值 班點數等的公告 2. 不定期志工資料 建檔與管理	夏婉甄
志委-訓練組		1. 志工在職訓練課程溝通與協 調 2. 規劃志委協助訓練課程執行 3. 負責志工復職業務	1. 與志委會訓練組協調訓練課程分工會 議至少 2 場次。	1. 已開一場工作協 調會議。 2. 會再協調每季 (5、8、11 月)開一 次檢討會議	林婉茹
志願服務對外業務		1. 榮譽卡申請及志願服務冊管 理	目標：依實際狀況而定	1. 已申請榮譽卡志 工 15 人。	呂英慈

		<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 志工時數計算</li> <li>2. 志願服務績效證明書證明</li> <li>3. 志工獎勵評定與申請</li> <li>4. 志工保險及相關業務</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>2. 蒐集志工服務紀錄冊約 70 本，並統整志工服務時數，申請獎章。</li> <li>3. 申請補發紀錄冊 5 本</li> <li>4. 申請內政部志願服務獎勵 14 人。</li> </ul>	
志願服務評鑑		<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 電話協談服務評鑑</li> <li>2. 申訴業務受理與處理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 設計接案音檔評鑑指標內容</li> <li>2. 完成 189 位協談志工音檔評鑑</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. <b>音檔回饋表定案</b></li> <li>2. <b>音檔回饋老師邀請共計 12 位</b></li> <li>3. <b>音檔已交 107 位</b></li> <li>4. <b>預訂 6 月份完成 193 位音檔回饋</b></li> </ul>	林世芬
志工訓練課程		<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 協談志工在職訓練課程規劃</li> <li>2. 配合方案運用志工職前與在職訓練規劃，例：安陪、催化員、種子講師...</li> <li>3. 協談志工職前訓練課程規劃</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 對外課程，共計 100 人次以上參與</li> <li>2. 對內課程，8 成課程皆能達到開課人數。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 已決議課程每場都會開課(不討論人數)。</li> <li>2. <b>今年度課程共計 75 堂(192 時)。</b></li> </ul>	林婉茹
行政業務	理監事業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 彙整中心工作內容經費運作等資料</li> <li>2. 協助理監事會議運作</li> <li>3. 第 36 屆理監事候選名單彙整及完成選舉</li> <li>4. 理監事交辦相關事宜之執行與聯繫</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 理監事人數共計 35 人聯繫工作及相關交辦事宜執行</li> <li>2. 協助召開理監事會議 5 次，常務理監事會議 2 次。</li> <li>3. 完成 35 屆及 36 屆理監事會交接工作。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 常務理監事會召開 1 次。</li> <li>2. 理監事會召開 2 次。</li> <li>3. 4/25 完成 36 屆正副理事長選舉</li> <li>4. 預訂 5 月進行交接及變更工作</li> </ul>	鄭如安/ 林世芬
	指導老師業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 指導老師邀請與聯繫。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 預訂新增指導老師約 5 位，其專長包</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 指導老師規劃名</li> </ul>	鄭如安/

		<ol style="list-style-type: none"> <li>針對機構需求發展不定期召開指導老師會議。</li> <li>指導老師資料庫的建檔</li> </ol>	<p>含：法律、社工、諮商、資訊、行銷。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>召開指導老師會議至少二次以上，小組會議約6次以上。</li> <li>完成指導老師資料建檔。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>單確定7位。</li> <li>預訂5月份邀請</li> <li>預訂6月份召開會議確定指導項目。</li> </ol>	林世芬
人事管理		<ol style="list-style-type: none"> <li>專職、兼職人員運用規劃</li> <li>專職在職訓練課程規劃與評鑑</li> <li>志工運用規劃與管理</li> <li>協助理監事完成人事辦法修改</li> <li>志工續聘草案之擬定</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>專職人員工作內容規劃及業務執行分工分配。</li> <li>專職人員在職課程完成讀書會12次(約2本書)、個案研討6次。</li> <li>專職人員個督每人至少2次。</li> <li>完成志工服務準則草案擬</li> <li>於9月完成人事辦法修改呈理監事會審議</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>工作規劃完成</li> <li>專職人員讀書會已完成6次。</li> <li>人事辦法修改完成。</li> </ol>	鄭如安/ 林世芬
機構資產管理		<ol style="list-style-type: none"> <li>機構用品、辦公文具管理</li> <li>財產目錄清點整理歸檔</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>2010 財產目錄已歸檔</li> <li>財產目錄表依財產增置不定期更新</li> </ol>	夏婉甄
會計帳目管理		<ol style="list-style-type: none"> <li>志委、專工各業務請款項目整理。</li> <li>整理會計報表、收支決算表、資產負債表等。</li> <li>整理講師、工作人員薪資之扣繳憑單。</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>志工活動(統計至3月) 支出:26,191</li> <li>本會收入(統計至3月) 收入:1,406,088 支出:1,067,557 餘絀:338,531 扣繳憑單不定期整理</li> </ol>	夏婉甄
服務空間硬體規劃		<ol style="list-style-type: none"> <li>辦公室及教室空間增修改建</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>7F 教室整修規劃成6月理監事會議審</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>專職人員空間維</li> </ol>	林世芬



		規劃 2. 機構各空間維護與分工管理 規劃	議。 2. 7F 教室預訂 8/1-8/15 施工。 3. 主任辦公室預訂 3 月完工。 4. 專職人員空間維護分工表	護分工表完成 2. 主任及 7F 規劃 正進行中。	
行政中心業務		1. 公文批閱分工執行歸檔 2. 受邀演講接洽 3. 機構參觀接洽 4. 法人登記變更等事宜處理 5. 其他行政業務接洽例機構合作簽約等	1. 完成約 250 份收文批閱分工與執行。 2. 協助對外演講約 20 場 3. 協助機構參觀約 10 場 4. 5 月底完成 35 位理監事改選及章程修改之法人登記及社會局登記及相關變更業務	1. 完成約 80 件收 文批閱交辦執行 2. 協助對外 6 場演 講。 3. 協助機構參觀 2 場	林世芬
資訊設備規劃		1. ESOS 系統功能的維護與聯繫 2. 話務系統的運用及管理 3. 協助網站架設 4. 自殺通報系統的功能增修與 維護		1. ESOS 帳號 214 人 2. 3 月執行績效於 4/15 通報 3. 1995-4 線, 1995/安心通 用-1 線 安心專 線-1 線 4. 生命線網站已由 中華電信移回機 購主機 5. 自殺通報程式委 由蕭志明改版完 成	林本源
多元就業輔導計畫		1. 撰寫並修改計畫 2. 輔導培訓進用工作人員	1. 招募 2 位新聘工作人員 2. 督導並分配相關工作, 協助行政業務		蘇佳莉

研究發展		1. 自殺防治業務發展性評估與建議 2. 志工運用及發展評估與建議 3. 機構服務與研究單位合作方案規劃			鄭如安
------	--	--	--	--	-----

1. 專職人員需依照個人負責業務撰寫方案，申請相關經費補助。
2. 依個人負責業務所列出工作內容擬定具體執行目標及運用甘特圖呈現（附件一）工作進度。
3. 負責人員是指統籌規劃及主要負責者，若因業務需求，需要其他職務人員協助，均可協調與分配任務。

每位專工正常上班時間：

姓名	上午	下午	(晚班值勤)
林世芬	09：00-13：00	14：30-18：30	12：30-17：30 18：00-21：00
蘇佳莉			
林婉茹	09：00-12：00	13：00-18：00	12：30-17：30 18：00-21：00
呂英慈	08：30-12：00	13：00-17：30	12：30-17：30 18：00-21：00

夏婉甄			



年度工作進度表

工作內容		1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
機構公關行銷-佳莉	1. 義賣品義賣規劃及相關募款規劃												
	2. 發佈新聞稿及記者會協助募款活動												
	3. 『百元捐款、救人不晚』募款活動												
	4. 民間企業媒合建立公共關係												

	5. 會員招募方案規劃												
會員 管理 與 關懷	1. 會員定期及不定期關懷規劃												
	2. 不定期捐款者之聯繫關懷計畫												
	3. 會員基本資料建檔與管理												
	4. 會員及不定期會員捐款整理												
	5. 會員大會規劃與執行												
文字 印刷 編印 宣導	1. 對外活動宣傳印刷品編印製作- 例：簡章、信封、日曆手冊及 相關活動等規劃製作												
	2. 曙光雜誌編印												
	3. 專業發展書籍編印 例：焦點解決、生命線故事人 物誌等												
網頁	1. 不定期更新網站資訊。												

資訊管理													
	2. 不定期更新 Facebook												
	3. 網頁的維護與設計增改												
社會教育講座	1. 規劃校園自殺防治講座												
	(1) 撰寫計畫書												
	(2) 聯繫學校及校園講師助理												
	(3) 受理安排報名日期												
	(4) 校園講座執行												
	(5) 成果報告核銷												
	2. 規劃社區自殺防治宣導相關講座												
	(1) 撰寫計畫書												
	(2) 相關單位聯繫與宣導												
	(3) 方案課程執行												

	(4) 珍愛生命講座執行												
	(5) 合作轉介單位簽約												
	(6) 成果報告核銷												
	3. 針對社會大眾需求開辦課程及相關團體規劃與執行												
	4. 推動社區自殺防治宣導珍愛生命系列活動。例：珍惜生命徵文比賽。												
	5. 電台錄音規劃與												
	6. 講師邀請與聯繫												
企業員工輔導	1. 蒐集資訊、接洽及方案撰寫												
	2. 合作簽約、執行相關員工輔導方案												
	3. 拓展高雄企業及政府人力資源的媒合												
自殺	1. 協調安心陪談員進行配案												



高危險群 個案 追蹤 與個 管	追蹤關懷													
	2. 個案資源的轉介與個管													
	3. 協調分工安心陪談員主責 社工規劃													
	4. 衛生署自殺防治工作業務 執行推動													
專線 服務	1. 1995 專線服務管理與統計 分析													
	2. 安心專線服務管理與統計 分析													
	3. 個案批閱與線上督導社工 分工規劃													
	4. 個案類型分工管理規劃													
	5. ESOS 系統使用訓練工作													
高高 屏區 自殺 高危	1. 相關機構名單及社會資源 建立													
	2. 結合講座舉辦說明會建置													

險個案轉介與通報系統連線建置	合作機構												
	3. 通報系統與聯繫模式規劃												
實習生督導業務	1. 受理實習生報名及篩選												
	2. 實習生課程規劃												
	3. 實習期間督導工作												
	4. 協調實習其間協助課程及督導人員												
	5. 實習結束評估分數及成果呈現												
志委-關懷組	1. 協助志工婚喪喜慶之聯繫關懷工作												
	(1) 設計紅、白包												
	(2) 訂製輓聯												
	2. 協調工作人員參與婚喪喜												

慶													
	3. 協調志工生日關懷												
	4. 關懷點數不足、值班部正常等志工												
志委 聯誼 組	1. 協調專工輪流參與志工活動聯絡感情												
	2. 協調報名並協助經費收取												
	3. 協助公告並邀請志工報名參加												
志委- 總務 組	1. 與志委協調分工完成各時數整理公布 例如：A 每季班表的登錄與												

	公佈相關事宜。 B 每月值班時數整理與公佈。 C 每月值班異常整理與公佈。 D 相關時數的登入整理。 E 年終授證、獎勵名單之整理。 2 志工基本資料建檔與管理													
志委-訓練組	1. 志工在職訓練課程溝通與協調													
	2. 規劃志委協助訓練課程執行													
	3. 負責志工復職業務													
志願服務對外業務	1. 榮譽卡申請及志願服務冊管理-志工時數計算													
	2. 志願服務績效證明書證明													
	3. 志工獎勵評定與申請													
	4. 志工保險及相關業務													

志願服務評鑑	1. 電話協談服務評鑑												
	A 設計接案音檔評鑑指標內容												
	B 完成協談志工音檔評鑑												
	2. 申訴業務受理與處理												
志工訓練課程	1. 協談志工在職訓練課程規劃												
	2. 配合方案運用志工職前與在職訓練執行，例：安陪、催化員、種子講師…												
	3. 協談志工職前訓練課程規劃(101年)												
理監事業務	1. 彙整中心工作内容經費運作等資料												
	2. 協助理監事會議運作												

	3. 第 36 屆理監事候選名單彙整及完成選舉																			
	4. 理監事交辦相關事宜之執行與聯繫																			
導 老 師 業 務	1. 指導老師邀請與聯繫。																			
	2. 針對機構需求發展不定期召開指導老師會議。																			
	3. 指導老師資料庫的建檔																			
人 事 管 理	1. 專職、兼職人員運用規劃																			
	2. 專職在職訓練課程規劃與評鑑																			
	3. 志工運用規劃與管理																			
	4. 協助理監事完成人事辦法修改																			
	5. 志工續聘草案之擬定																			
機 構	1. 機構用品、辦公文具管理																			



資產管理													
	2. 財產目錄清點整理歸檔												
會計帳目管理	1. 志委、專工各業務請款項目整理。												
	2. 整理會計報表、收支決算表、資產負債表等。												
	3. 整理講師、工作人員薪資之扣繳憑單。												
服務空間硬體規劃	1. 辦公室及教室空間增修改建規劃												
	2. 機構各空間維護與分工管理規劃												
行政中心業務	1. 公文批閱分工執行歸檔												
	2. 受邀演講接洽												
	3. 機構參觀接洽												

	4. 法人登記變更等事宜處理												
	5. 其他行政業務接洽例機構合作簽約等												
資訊設備規劃	1. ESOS 系統功能的維護與聯繫 2. 話務系統的運用及管理 3. 協助網站架設 4. 自殺通報系統的功能增修與維護												
多元就業輔導計畫	1. 撰寫並修改計畫												
	2. 輔導培訓進用工作人員												
研究發展	1. 自殺防治業務發展性評估與建議 2. 志工運用及發展評估與建議 3. 機構服務與研究單位合作方案規劃												