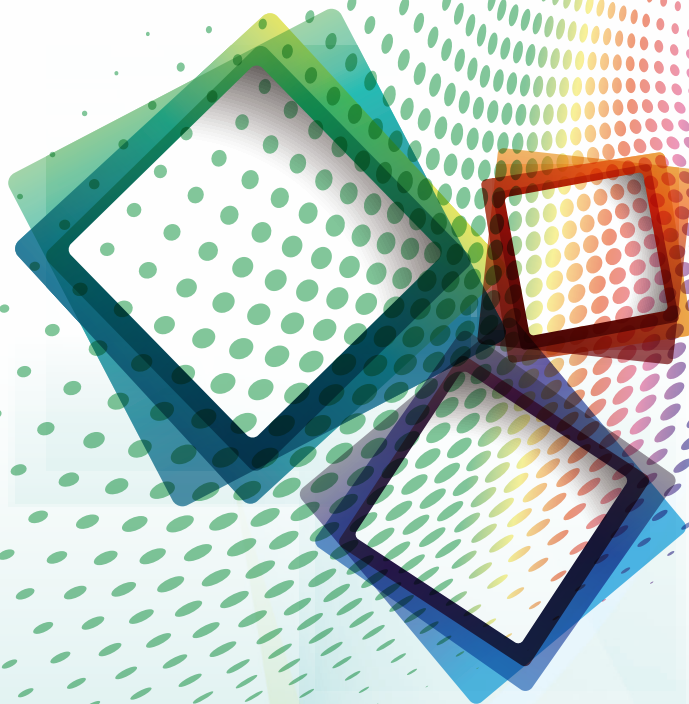


社會工作人員 職場身心健康指南



臺灣社會工作專業人員協會





員工篇

安全的工作環境與健康的勞動文化是提高社會工作人員工作效率與品質的重要因素，社工以自身作為提供專業服務之工具，因此自我身心健康的照顧應為職業倫理規範的一環，維護自身身心健康為社工的權利和義務，臺灣已經有一些保護勞工身心健康的基本法令與促進身心健康的資源，幫助社工重視自身勞動權益與身心健康。



勞工身心健康相關法令

法規	勞工權益內容
勞動基準法 勞動基準法施行細則	勞動契約、工資工時、休假、請假及假日工作、職業災害補償、終止契約資遣費、退休金
勞動基準法施行細則	職業災害、保障工作者安全及健康（包括安全、健康、衛生設施與措施）
性別工作平等法 性別工作平等法施行細則	規範各項消除職場歧視措施，如懷孕歧視、性別歧視、性騷擾防治與處理；促進性別工作平等的措施。
身心障礙者權益保障法	障礙者類支持性與庇護性就業服務、定額進用之規定、薪資待遇規定、障礙者就業基金專戶之管理運用、福利服務與相關機構規定、無障礙設施
勞工保險條例	著重在工作期間或工作退休後的基本生活保障，提供生育給付、傷病給付、失能給付、老年給付、死亡給付、職災醫療給付等等
勞資爭議處理法 團體協約法 工會法	為勞動三法，促使勞工脫離弱勢的狀態，落實集體勞動三權，依照「團體協約法」，工會可以要求與雇主以誠信協商原則集體協商，工會在集體協商的過程中如果與雇主產生協商僵局，也可以依據新「勞資爭議處理法」合法的行使爭議行為，並有民刑事免責的保護條款

就業服務法	促進各式人力就業（如身障者、原住民等）之相關規定、民間單位就業相關規定、外國人之聘僱與管理
就業保險法	著重在失業或育嬰留職停薪期間的基本生活保障，提供失業給付、育嬰留職停薪津貼、提早就業獎助津貼、職業訓練生活津貼、健保費補助等，讓勞工即使短暫暫停了工作，也能維持基本生活勞工即使暫停工作，能夠維持基本生活。



過勞

過勞警訊：

生理	心理	行為
身體痠痛、味覺、食慾改變、拉肚子、血壓上升、頭痛、睡眠障礙	生氣、憤世嫉俗、自尊喪失、情緒起伏、失去興趣、麻木無感、憂鬱、無助、焦慮	易怒易哭、亂發脾氣、注意力不集中、使用藥物、酒精、食物來處理壓力、健忘、工作能力下降

社會工作者過勞的三個主要徵狀

1. 情緒精力耗竭，面對工作感到疲憊、無力、沒勁
2. 熱誠喪失，對服務使用者有許多負面看法、面對服務使用者的困境覺得無感
3. 自我效能降低、對自己工作能力失去信心，工作成就降低

勞動部過勞量表：

<https://meeting.ilosh.gov.tw/OverWork/owTest/owTest.aspx>

工作壓力量表：

<https://meeting.ilosh.gov.tw/OverWork/pTest/pTest.aspx>

免費諮詢資源

1. 勞動部職業安全衛生署 - 勞工健康服務中心 免付費電話 0800-068-580

服務團隊：

職業醫學科專科醫師，工業安全衛生專家，精神心理專科醫師，職能治療專家學者，專業護理人員等團隊協助並提供服務。

免費服務內容：

諮詢服務、心理諮商、過勞諮詢、母性職場健康諮詢、過勞量表。

北區勞工健康服務中心 <http://whc.ntuheaom.com/>

📍 新北市五股區五工六路 9 號 3 樓

☎ 02-22990501

中區勞工健康服務中心 <https://www.facebook.com/whsmot.csmu/>

📍 台中市西屯區工業區一路 98-130 號三樓之 6

☎ 04-23501501

南區勞工健康服務中心 <http://stwsh.web2.ncku.edu.tw/>

📍 臺南市新市區南科二路 12 號 1 樓

☎ 06-505-5100

2. 財團法人張老師基金會

服務專線：1980(依舊幫你)

服務信箱：1980@1980.org.tw

以電話協談方式，協助當事人處理情緒及各項生活適應上的困擾

3. 社團法人國際生命線台灣總會

服務專線：1995(要救救我)

服務時間：24 小時

提供各種心理困擾的問題，包括自殺防治、危機處理、婚姻家庭協談、男女感情協談輔導，法律或健康協談、人際關係協談、精神心理協談等



雇主篇

將員工當作重要資產的組織會重視員工身體與心理的健康，研究顯示身體和心理健康的員工較投入於工作，建立促進職場身心健康的工作環境不僅提升工作效率也建立員工對組織的認同。



建立促進職場身心健康的工作環境，組織應有的基本措施：

1. 合理薪資與完整敘薪制度
2. 健全督導制度
3. 公平合理升遷管道
4. 合理工作分配
5. 彈性工時與給假方式
6. 合理的出勤補助與核銷制度



目前臺灣社福機構促進職場身心健康的措施整理分類如下：

層面	內容	社福機構實施方式
員工參與	鼓勵員工投入組織的政策與發展，增加工作自主性與參與性	● 員工意見箱 ● 勞資協商
工作生活平衡	生活、學業或家庭和工作的衝突影響員工工作效率，藉由幫助員工平衡工作與工作之外的責任（家庭或學業等）提高工作效率	● 建立優化與彈性給假方式（家庭照顧假、無薪長期喘息假等等） ● 主管具備時間管理的敏感度，如尊重員工下班時間，設定發送電子郵件時間，非待勤員工，主管於上班前與下班後不因公事聯絡員工 ● 提供彈性工時與其他記錄出勤方式替代僵化打卡 ● 托兒補助

員工成長與發展	促進員工專業成長與職涯發展	● 公平明確的考核標準、升遷辦法 ● 提供健全督導制度、討論工作內容、提供社工專業知識與技巧、工作適應(新人、復職、身心障礙等等) ● 合理工作分配 ● 進修補助金、教育訓練補助 ● 員工心理諮商 ● 提供軟體設備的更新與使用，協助增進工作效率(業務及會務的各項表單及線上數位工具) ● 維護網絡系統溝通合作順暢，社工專業受到尊重 ● 建立合理簡便的補助與核銷制度(工作需要之文具與用品補助、出差之核銷)將社工視為資產而非成本 ● 留職停薪(進修)
健康與安全	調整有害員工身心健康的工作環境和工作設計、降低影響健康風險的工作因素	● 提供良好與齊全的硬體設備(電腦與滑鼠、辦公桌椅、會談空間、明亮度、溫度調節等等設備) ● 團體與醫療保險、急難救助金 ● 特約醫院健康檢查與預防疫苗 ● 廚房(自理健康午餐免外食) ● 辨識並處理高風險員工 ● 員工宿舍(偏鄉/山區) ● 減重活動、員工運動會、健康日 ● 有薪健康檢查假
員工肯定與認同	認可員工的努力，讓員工感覺自己在職場是有價值且工作被肯定(金錢與非金錢方式)	● 提供工作契約與員工手冊，明確福利條規、休假制度、敘薪辦法(合理薪資與零回捐)、考核標準、升遷辦法等等 ● 婚喪喜慶補助、生日禮金 ● 聚餐、員工旅遊、每週社團活動



雇主可檢視“組織管理制度”是否有益職場身心健康：

- ☐ 工作環境是否讓人有熱情活力和前景？
- ☐ 員工是否覺得被重視並且被尊重？
- ☐ 組織文化是否友善包容與支持？
- ☐ 組織決策是否公平透明及合理？
- ☐ 所有的“差異”是否被接納或是只是被容忍？
- ☐ 組織對員工棘手的關係問題是面對還是逃避？
- ☐ 組織是否公平誠實的處理任何不當對待的指控？特別是被指控者是掌控權力者？
- ☐ 各種津貼補償與獎勵是否公平、透明？



員工福利

雇主若更進一步發展促進職場身心健康的工作環境，建立完善的員工福利制度也是重要一環，員工福利有需多不同的分類：

(1) 黃英忠(1998)的三大福利措施：

種類	內容
經濟性福利	對員工提供基本薪資及獎金以外若干經濟安全的福利項目，如教育訓練費用與醫療保險給付等。
設施性福利	設施性福利措施乃是使員工的日常需求，因公司所提供的服務而得到便利，如員工餐廳、健身房等。
娛樂性福利	增進員工社交及康樂活動，以促進員工身心健康、加強對組織的認同及增進員工的合作意願，如文藝活動或球賽優惠票價、員工旅遊等。

(2) 加拿大的 HR Council (非營利人力資源協會) 針對非營利組織經營將員工福利內容分五種類：

種類	內容
基本健康保險	醫療給付與健康檢查等等
保險福利	人壽、意外身故、殘疾保險金
員工協助方案	心理、法律、生涯規劃等等諮詢
退休福利	退休金、退休儲蓄計畫
非薪資之補助	教育訓練、彈性工時等等

以下為台灣目前促進職場身心健康的資源：

勞動部工作生活平衡網 <https://wlb.mol.gov.tw/Page/index.aspx>

項目	服務內容
教育訓練課程	職場身心健康、員工協助方案課程等等
專家入場輔導	針對管理制度與員工福利提供諮詢與建議
工作生活平衡 經費補助	補助項目： 1. 員工關懷與協助課程 2. 員工紓壓課程 3. 友善家庭措施 4. 兒童或長者臨時照顧空間 5. 「工作生活平衡」資源手冊或宣導品 6. 支持中高齡、身心障礙、遭受家庭暴力、工作適應困難或是妊娠員工之協助措施。



其他資源：

衛生福利部國民健康署的健康資訊網

<http://health.hpa.gov.tw/ISHAHHIT/ISHAHHIT/Pages/index.aspx>

國民健康署健康職場的認證

<http://www.hpahwp.com/>

參考文獻：



