



案 例

職場新人的煩惱



# 人權搜查客

——兩公約人權故事集III

(含 CEDAW、CRC、CRPD、ICERD)



## 故事

瑛瑀從小經醫師診斷領有身心障礙證明，但她不因先天所限制，透過自身的努力苦讀，考取了「公務人員特種考試身心障礙人員考試」，懷著興奮又忐忑不安的心情向服務機關報到任職。

面對陌生的服務單位和承辦事項，瑛瑀每天戰戰兢兢地努力學習各項業務相關知能，然而每天不斷有各項案件和公文接踵而來，她看著越來越多的待辦案件，不免開始手忙腳亂地慌了起來。

「舊案子還沒辦完，新的案子又一直進來，該怎麼辦才好？」

「線上公文系統怎麼一直稽催我的公文時效？」

「怎麼辦？公文又逾期了，好想趕快完成待辦案件，可是我的動作好慢又不擅長與人互動，如果一直表現不好，跟不上前輩們的腳步，甚至拖累團隊的進度，該怎麼辦？」

瑛瑀不禁一次次地在心裡湧現這樣的疑惑，壓力越來越大，甚至出現失眠、食不下嚥的狀況。

經過了一段時間，瑛瑀的直屬主管恩彬科長發現她的工作表現漸漸出現異常之情形，除了公文逾期外，承辦案件也越來越常出現文字錯漏或數字計算有誤等狀況。雖然恩彬科長對於瑛瑀的努力和認真工作情形深感肯定，但看著她因壓力漸大反而影響到工作表現，思索有什麼方式能有效給予協助。恩彬科長想起機關提供的員工協助方案，於是和瑛瑀懇談後，鼓勵她可以多多利用此方案的相關服務，例如參加訓練課程或與諮商心理師進行諮詢等，以減緩身心壓力。

於是瑛瑀試著參加員工協助方案提供的壓力調適訓練及飲食營養保健課程，瞭解到自我覺察、減壓呼吸等技巧，有效紓緩失眠與飲食的問題；同時參與身心障礙同仁工作關懷諮詢，瞭解身心障礙人員在職場上如何適性發揮所長；另外也鼓起勇氣打電話與員工協助方案提供的諮商心理師聯繫，經過幾次的電話諮詢，漸漸解開了內心沉積已久的壓力，也開始主動向單位內的前輩們請益各項大小事務。瑛瑀這才發現，單位內的同仁非常熱心地幫助她瞭解業務，並教導操作各項業務線上系統並帶領熟悉辦公環境與相關資源。

「之前自己的疑惑實在是多慮了！幸好有員工協助方案的資源，現在充滿能量可以繼續追趕前輩們的脚步了！」瑛瑀開心地歡呼著。

關鍵詞：身心障礙者、工作權、員工協助方案 | 🔍



## 爭點

機關對身心障礙員工提供相應之員工協助方案服務與工作環境，是否符合《經社文公約》第6條及第7條對工作權之保障規定？



## 人權結構指標

- | 01 | 《經社文公約》第6條規定：本公約締約國確認人人有工作之權利，包括人人應有機會憑本人自由選擇或接受之工作謀生之權利，並將採取適當步驟保障之（第1項）。本公約締約國為求完全實現此種權利而須採取之步驟，應包括技術與職業指導及訓練方案、政策與方法，以便在保障個人基本政治與經濟自由之條件下，造成經濟、社會及文化之穩步發展以及充分之生產性就業（第2項）。



# 人權搜查客

——兩公約人權故事集III

(含 CEDAW、CRC、CRPD、ICERD)

- 
- | 02 | 《經社文公約》第 7 條第 1 項第 2 款規定：本公約締約國確認人人有權享受公平與良好之工作條件，尤須確保：安全衛生之工作環境。
- 



## 國家義務

- 
- | 01 | 《經社文公約》第 6 條第 2 項規定的「技術與職業指導及訓練方案」應反映所有身心障礙者的需要，在融合性的環境中進行，並且應在身心障礙者代表充分參與的情況下規劃和執行（經社文委員會第 5 號一般性意見第 24 段意旨）。
- 

- | 02 | 締約國必須採取措施確保身心障礙者能夠獲得和擁有適當的就業，並在其專業領域中不斷進步，從而協助他們融入或重新融入社會（經社文委員會第 18 號一般性意見第 17 段意旨）。
- 

- | 03 | 各層級的政府機關必須採取必要的措施來使身心障礙者能夠確保並取得適當的就業機會，並應在其職業場域內給予協助以促進其融入或再融入於社會之中（兩公約初次國家人權報告結論性意見與建議第 43 點）。
- 

- | 04 | 為發現及協助公務同仁解決可能影響工作效能之相關問題，使其以健康的身心投入工作，提升其工作士氣及服務效能，各機關得就個人層次、組織及管理層次參考提供服務內容，包含工作面（工作適應、生涯規劃）、生活面（法律諮詢、財務諮詢）、健康面（心理健康、醫療保健）、組織面及管理面等面向規劃員工協助措施；各機關首長、主管人員及辦理員工協助方案相關人員應主動關懷同仁，在同仁面臨影響工作效能之相關問題時，適時提供相關服務資訊，並協助轉介，俾利其尋求協助（行政院 102 年 4 月 2 日院授人綜字第 1020029524 號函核定之「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」）。
-



## 案例解析

**| 01 |** 本案例中的「員工協助方案」是一套運用於工作職場的方案，目的在發現並協助員工解決可能影響工作效能的個人問題（包括健康、婚姻、家庭、財務、法律、情緒等），及協助組織處理可能影響生產力的相關議題。機關如有身心障礙同仁因職場適應衍生相關問題，進而影響工作效能而需協助時，以提供員工協助方案相關措施，幫助其適應工作與環境、改善工作表現，符合《經社文公約》第7條規定「人人有權享受公平與良好之工作條件」。至於員工協助方案的內涵，機關可依下列做法提供同仁協助：

- 1** 辦理需求調查：透過需求調查，可瞭解身心障礙同仁之身心狀態及工作上所遭遇狀況，據以提供相應的服務。
- 2** 掌握可用資源：除機關內部資源外，亦可結合社區心理衛生中心及衛生福利部等機關之免費資源多方運用。
- 3** 主動給予關懷：機關可透過內部集會或訓練課程，向同仁進行宣導說明服務內容，營造主動關懷的文化氛圍，建立良好溝通互動方式，協助身心障礙同仁快速適應職場環境。

**| 02 |** 本案例中，瑛瑀因辦公壓力造成適應問題，為依其需求提供相應措施，服務機關適時提供工作面、健康面之員工協助方案內容，幫助其融入辦公場域及在專業領域中提升自身能力，符合《經社文公約》第6條第2項規定。

主筆者  法務部人事處科員 柯佑欣



# 人權搜查客

——兩公約人權故事集III

(含 CEDAW、CRC、CRPD、ICERD)

〈經濟社會文化權利國際公約篇〉

