

# 員工績效改善與EAP服務

簡單來說，绩效管理就是在員工沒有要求完成工作時，主管設定相應的激勵標準或支持系統來促使其改變。引起員工績效下滑的原因有很多，包含職場人際衝突、職業倦怠、個人疾病或核心生活方式改變等，主管人員面對這類的員工績效問題時，也可能感覺到困難，但員工工作績效不佳的問題如果沒有解決，不僅會增加機關單位的團隊效率，也會增加單位同仁額外的工作負擔，造成團隊士氣低落。

如果您認為員工績效問題的原因是個人或工作相關問題時，可參考下面的行動計劃，進行績效管理與提升。

## STEP 1 準備面談：

您需要在面談前觀察和記錄員工具體的工作績效問題帶來的結果，並事先準備面談的內容項目，如：確立面談目標；清楚為什麼進行面談；針對具體的績效或行為問題，舉出實例加以說明；以及明確期待改進的問題及時間框架。

## STEP 2 進行面談：

主管人員在面談時，可於一開始時先肯定員工的具體貢獻，再進一步說明員工的績效問題，以及此問題如何影響工作績效。

透過詢問員工是否覺得個人或工作相關問題，而造成他/她的工作績效問題。

詢問員工對於工作績效改善的想法或建議。

有關設立工作績效改善方案的內容構面，包含：

- (1) 訂立清楚的工作表現目標。
- (2) 打算藉由哪些步驟達成各項目標及優先順序。
- (3) 訂定時間表。
- (4) 如何因應可能面臨的困難。

## STEP 3 轉介EAP服務：

如果員工在面談中表達影響其績效問題的因素，是與個人或工作相關問題時，請主管人員要充分傾聽和了解員工所說的內容，並記得把握機會將績效改善與EAP的服務結合起來，鼓勵員工可藉由EAP服務，解決其個人或工作相關問題。

## STEP 4 追蹤績效改善情況：

與員工面談結束後，不代表員工的績效馬上會獲得改善。主管人員仍需持續觀察員工的工作表現是否有恢復到原有的績效標準；若未達到標準，仍需依照步驟一到四進行，直等到員工績效恢復應有的標準或機關另有其他的績效考核作業與措施。



## EAP 管理諮詢聯絡資訊：

主管人員可能礙於不知如何協助同仁解決問題，或者可能因為時間不夠，而沒有心力去關照到每一位所屬的工作同仁。鼓勵桃園市政府的主管人員運用EAP可用的資源，採取改變行動，將是協助您提升管理效能的有效方法。您可透過以下聯絡方式，和EAP單位聯絡：

- 24小時免付費服務專線080-002-7858
- E-mail至service@ficeap.com.tw
- 員工身心關懷平台線上預約服務
- <http://df.ficeap.com.tw/taoyuantraining>



桃園市政府  
Taoyuan City Government

# 員工協助方案 管理諮詢服務

Employee Assistance Program

與您一起提升  
同仁工作表現

與團隊生產力



DOUBLE F  
Focus & Forecast

鉅微管理顧問公司

Focus & Forecast Consultant Company