

交通部民用航空局「導航天使愛在飛航-管制員全方位健康照顧計畫」

壹、依據

交通部人事處所屬人事機構 109 年度業務績效考核-人力面向策略績效項目，部屬機關應精進發展適性之協助方案，訂定以需求導向設計專屬交通運輸人員適性之協助方案暨導入司法院大法官會議釋字第 785 號意旨精神設計具體可行之協助方案。

貳、目標

- 一、改善本局飛航服務總臺(以下簡稱總臺)24 小時輪值人員之服勤狀況及支援調和其等人員之身心狀況，增進其健康，並落實大法官釋字 785 號健康權之保障，提供全方位之守護。
- 二、藉由多樣化的協助性及促進健康措施，建立溫馨關懷的工作環境，營造互動良好之組織文化，提升組織競爭力。

參、對象

飛航服務總臺 24 小時輪值人員。

肆、辦理項目內容及期程

一、短期：

- (一)規劃特殊職務人員「首長與同仁有約」座談及「主管與同仁有約」座談(如管制員、報務員、觀測員等)：由總臺長及特殊職務單位主管與所屬人員就業務上或生活上可能遭遇問題或困擾，做相關討論，並邀請主計、政風單位派員列席，除由總臺長以機關首長身分代表機關及主管就其經驗輔導所屬，與會人員可藉此增加表達意見的管道，增進機關與同仁之瞭解，並可獲得專業意見之協助及建立良好的工作互動關係。
- (二)針對三階段之人員分別實施具特色之員工協助：
 1. 新進管制員輔導協助：
 - (1)鑒於航管新進人員甫接受訓練完竣，即將接受承擔航管業務，

總臺特對此類新進人員辦理客製化之服務措施，由總臺愛在飛航小組關懷員對於新進人員在工作上與生活上專責特別輔導協助，使新進人員感受到溫馨，適應環境與穩定情緒，並指導協助增進其專業能力，對其個人與機關均得到助益。

- (2)新進同仁較年輕或未婚、或者剛新婚，爰提供未婚聯誼資訊、或舉辦婚姻經營等座談，以協助渠等處理各類問題，提昇健康權。【融入大法官釋字 785 號解釋】

2. 進階管制員之輔導協助：

- (1)此階段之管制員係擔任塔臺管制員工作約 5 年再進階訓練成為雷達管制員，此類管制員除予一般性之協助（如：定期心理講座服務、心理評估服務）外，應施予對其將逐漸成為指導人角色（SP）之輔導訓練，以協助其成長，使其等人員擔任愛在飛航小組關懷員，組織學習之專業訓練，增進其等人員之身心成熟度。
- (2)中階段之管制員面臨家庭、職場兼顧之問題，爰提供時間管理、紓壓等課程，並辦理親子活動。【融入大法官釋字 785 號解釋】

3. 已擔任指導者或航管主管之協助：

- (1)此類人員因已擔任領導者的角色，除一般性協助措施外（如：心理講座、關懷員組織學習等），應特別加強其等培養同理心與敏感度能力之協助，將辦理愛在飛航小組關懷員組織學習，使其擔任心理輔導座談之輔導人或主持人，增強同理心與對同仁關懷之敏感度，間接也促成其等資深人員心理健康之成長，增進特殊職務人員主管、資深人員、中階人員與新進人員共同受到身心健康之輔導與成長。
- (2)面臨身體健康、托老等問題，提供心血管疾病、三高疾病等講座，並協洽附近托老機構簽約之意願。【融入大法官釋字 785 號

解釋】

(三)辦理管制員「議題式諮商輔導」事宜：

1. 基於管制員等 24 小時輪值勤務人員，每個人皆有不同的成長背景、生活經驗與個性，在封閉式的團體生活中，一成不變的交接勤務，但因每個成員個體的不同，難免對相同的交接勤務有意見分歧的時候，故有必要使大家彼此熟悉，產生信任，進而研擬辦理集體式的團體互動之「議題式諮商輔導」，期藉由凝聚共識，提升團體意識及彼此的互助感與助人的技巧，以降低並進而消弭可能於勤務交接中產生之齟齬衝突。
2. 擬以管制員 5~10 人為一次諮商輔導之單位，透過辦理集體式的群聚，一起共處團體互動之設定議題，由專業心理諮商師擔任諮商輔導人，並以同仁所關注之問題設定為諮商時之議題，使參加諮商之同仁各自表達看法，互相傾聽、做出回應，除能增加同仁自信，亦能透過大眾意見的表達與開放討論，凝聚對討論議題的共識，透過此種方式由專業諮商輔導人予以回應，繼而開發出新的議題，以此而為良性的循環，抒發同仁的情緒，具有導向式學習的功能，並達到心理上的協助。【融入大法官釋字 785 號解釋】

(四)緊急心理諮商協助：航管人員身處飛航安全可能發生變故或危害之高強度壓力下，必須建置真正發生上述情形之緊急協助方案，訂定處置及追蹤流程，啟動緊急心理諮商服務，如心理評估、諮商及轉介醫院等緊急性協助措施。

(五)訂定飛航管制員調讓班原則（過勞預警機制）：訂定本規定以使管制員值班、代班情況有一合理上限，使其等人員不致因值班過勞，符合健康權之要求。【融入大法官釋字 785 號解釋】

(六)加強設立總臺各單位所建立之關懷員制度，並辦理關懷員組織學習活動，使每位關懷員能確實瞭解員工協助方案之重要性與

能力，如發掘潛在須被輔導關懷之同仁，及時於第一時間發現同仁之問題，以啟動員工協助方案，幫助同仁解決困難。

- (七)實施醫師醫療駐點服務：運用周圍附近醫院資源，試辦醫師定期到機關地點對同仁提供醫療諮詢服務，對同仁做初階段之醫療健康指導，就初階段或小問題不必逕至醫療院所，免去同仁奔波之苦，以實際反映同仁之需要，直接增進同仁醫療層面之服務，促進健康權。【融入大法官釋字 785 號解釋】
- (八)辦理年度健康檢查，以確保管制員健康權。【融入大法官釋字 785 號解釋】
- (九)提供紓壓管道：設置健身設施及場地，提供同仁公餘時間休息、健身及紓壓環境，並辦理身心健康講座、員工旅遊、球賽及多類型社團活動。【融入大法官釋字 785 號解釋】
- (十)提供更優質工作環境：提供安全的工作環境及優質的值班環境（例如：值班室、休息室、備勤室）。【融入大法官釋字 785 號解釋】

二、中期：

配合本局「飛航管制員疲勞風險管理法規研究」成果，協助減輕管制員疲勞因素，後續根據研究成果，賡續辦理疲勞管理事項管控，以達成協助員工，減輕身心壓力目標。

三、長期：

為降低同仁服勤時數，釜底抽薪根本的方案，當屬以增列特殊職務人員編制及預算員額，以澈底解決飛航業務量之增長，所導致人力的不足，致須以加班方式因應之情形。

伍、經費

辦理本計畫所需經費，由本局飛航服務總臺相關預算項下支應。

陸、其他事項

- 一、本計畫經審議核定後由飛航服務總臺實施，本局並得視執行情形予以輔導協助。
- 二、本計畫得依實際需要修正之。