

員工協助方案理念與實施期末心得

S0011134 輔二乙 李安捷

經過了一學期的學習，對員工協助方案從當初的懵懵懂懂，經歷漸漸地初步了解，接著參訪了員工協助方案年會及漢翔航空公司，到如今已有很多自己的想法，關於這學期的心得，我歸類以下幾點來說明。

一、 對 EAP 的體會與了解

我記得第一次聽到員工協助方案 EAP 這個詞，是在大一上學期，由王智弘老師所教授的輔導員理課裡，那時老師有大概講述了關於 EAP 的運作與實施，也知道王智弘老師對於這方面的研究相當不餘遺力，但礙於課程的關係，老師只告訴我們如果想修習這方面的知識的話，將來我們會開員工協助方案的學程，到時候大家再去選修相關的課程吧！為我們的疑問賣下深深的關子.....

到了二年級的上學期，我如願地報名了學程生，選修了員工協助方案與實施這門課，其實真的既緊張又擔心，一方面是因為不了解課程在講些什麼，另一方面是害怕萬一我學不起來，這學期不就會浪費很多時間！但現在的我要說，當初那些疑慮其實根本是多餘的，因為上過課後才發現其實 EAP 沒有想像中難懂，再加上這門課請了很多在 EAP 方面相當有經驗的講師來為我們分享，不僅提供我們真實成功的案例讓我們見識，更當場為我們的疑問解惑，但重要的是，這門課的安排真的很充實，一點都不會讓人有浪費時間的感覺。很開心我有修習到這門課，之後我也會鼓勵有興趣的學弟妹也能多去嘗試，認識 EAP 的好。

二、 對講師印象深刻的地方

我印象最深刻的講師有兩位，一位是來自新竹生命線的黃智儀老師，另一個是來自漢翔的張文慧老師。首先對於黃智儀老師，我非常佩服黃老師的一點就是她成功地讓新竹生命線起死回生，不只做得很好，更將品牌打得更亮，獲得許多企業界的肯定。還有黃老師在專業這方面的成就，她相當的謙虛，明明真的對 EAP 這方面有很多貢獻，她不居功的態度真的很讓人尊敬。

再來對於張文慧老師，第一次被她吸引到的地方是她宏亮高亢的聲音，說的話字字句句都鏗鏘有力，會讓人沒法但辦法打瞌睡而聚精會神地聽她講話！她把漢翔航空公司成功的 EAP 實務經驗與我們分享，也指明我們目前 EAP 發展的潛力所在，鼓勵我們朝這個方向努力，共同為我們台灣的企業創造更完善的工作環境，使企業裡由上到下都能因為有我們的 EAP 而得福。

三、 對 EAP 感興趣？未來如何規劃

修習這門課到現在，有一種體認，那就是對 EAP 了解的越多，對 EAP 的興趣的就越濃！雖然學習過程中觸及的領域相當廣泛，不只要有輔導方面的技能，對於企業人力組織的知識也不能少，當然還得培養自己整合資源的能力。縱使學習過程很辛苦，但之後投入企業實施 EAP 後，所獲得的成就與意義是無法言喻的。看到企業內主管和員工都能因為 EAP 的協助解決他們所遭遇的困難，使他們生活能回到正軌，進而比未受協助前更好，我想那一切辛苦都值得了不是嗎？

所以才會有這樣一句名言產生「凡辛苦播種，必歡呼收割」，我能想像當我之後看到他們感謝的眼神時，我會感覺很幸福的。

未來我會盡自己的能力繼續選修員工協助方案學程的課(因為目前系上的課太重了，因此得好好規劃時間來修習學程的課程)，有機會也想趁著暑假期間去企業裡實習，體會 EAP 的真實運作。

四、 對 EAP 的哪方面有興趣

我對諮商服務與諮詢服務這兩方面比較感興趣。當然，因為諮商是我目前所學的，這樣就能夠將我所學到的知識運用出來。當員工面對工作適應、生涯發展、感情婚姻等問題時，一定很徬徨無助，此時此刻的他們一定很想要有人能聽他們訴說心中的苦，當然並不是每個人都會很主動地去找對象談心，也很有可能是因為找不到對象，這時如果公司裡提供諮商服務，而且也大力宣傳遇到問題時可以求助 EAP，那麼員工們就多了一個可以出口的對象，並且可以放心在地把心中的苦都說出來(基於專業倫理，保密是非常重要且必要的)，這樣也許可以讓員工的壓力減少些，也能避免一些不好的結果(例如：員工自殺、跳樓等)發生。再來就是諮詢服務，舉凡法律諮詢、保險諮詢、金融理財、健康諮詢等，一旦員工有任何方面的疑問，都能在第一時間求助 EAP 得到解答，我們也會藉由資源整合的協助，讓他們可以很立即的獲得所需的幫助。如此一來，員工可以把煩惱的事交給 EAP 來處理，一方面也能專心投入在自己的工作，這樣對企業來說不但不用擔心員工是否因為私人問題而沒辦法專注於工作，也能為公司避免流失好人才。

以上兩方面的技能，正是我要努力的方向，期望自己能在大學階段認真的把諮商技巧學起來，同時更培養自己整合資源的能力，為將來進入企業作準備。

五、 對課程規劃有何感想？

我覺得員工協助方案學程可以開放給大一的新生來修習，這樣讓新生們有機會接觸比較不一樣的東西，如果很感興趣，就可以盡早把相關課程都修完，才不會到大二大三時因為系上課太多太重而沒有時間去其他有關人資企管的課，因為如果沒辦法趕在大四之前把相關這程都修完這樣真的很可惜，是會很遺憾的！

最後回顧一下這學期的點滴，這真是有史以來我修過內容最豐富的一門課了！不但師資陣容堅強，形式也相當多彩多姿，一般授課、多次經驗分享，及兩次的校外參訪，都著實地讓我們更貼近 EAP 的真實運作，不只能到知識上的充實，更滿足了我們心中對於 EAP 的疑問與興趣。最後要感謝每一位老師用心的為我們編製教材及課堂教授，也要感謝辛苦的助教羅梵文學姐，謝謝她用心的為我們安排每一次參訪的行程與交通及提供詳細的作業資訊。謝謝大家，大家都辛苦了！