

員工協助方案學分學程期末心得

輔二乙 S0011133 詹素婷

經過這學期扎實的學習後，發現將助人專業應用到企業其實也是歷經波折與挑戰，如何將專業與企業的理念結合也是我好奇學習之處，源於自己對商業的興趣，加上自己母親也在某企業中工作，因此選擇了此學程來提升自己的能力。

一個學期的學習與了解後，從對 EAP 的陌生與好奇到期末寫企畫案檢討，在助人專業與企業結合的過程中的確會遭遇到許多困難與瓶頸。學期初的課程安排許多關於 EAP 領域的歷史與發展，使我了解到什麼是所謂的 EAP，為何需要此專業，它能帶給企業或社會有什麼幫助，如：中油設廠、鴻海跳樓事件、桃園機場墜機事件等小至員工心理，大至社會事件的處理。

關於 EAP 的歷史起源，比起一開始美國源於員工酗酒所設計的方案，到現在許多跨國分公司都要求其他國家也需要員工協助的部門或是觀念，我從中發現在臺灣我們還有很大段路需要努力，許多企業甚至不了解所謂員工協助方案，包含台灣在此領域的專業人員也仍需要有段路要持續邁進。

學期中，參與的 EAP 年會，比起去年對於 EAP 毫無概念的我，今年多了許多收穫，每位演講者的分享裡，體會到他們開山闢路的艱辛，篳路藍縷的身，漸漸地做出一點成績，有了些收穫，如：康寧對於員工幸福感照護使我所印象深刻，我也將此觀念應用入燕宜教授所指派的作業中，另外漢翔對於志工應用在員工協助的關懷員制度，讓我不禁聯想到自己身為學校諮輔志工團一員的責任也有些許類似，如何發現自己周遭、每天接觸的朋友中了解他們的心情感受，不論是在學校或企業中，能適時宣導可利用的資源。

除了年會的參與，課堂上也有許多演講者來分享在各個企業中他們的經驗，如台北捷運公司的羅世聖老師，講述了北捷 EAP 從無至有的設置，根據企業每個階段不同的發展方向，所策畫的方案，就像是個案工作，按照每個案主的特質利用各種取向去做出對於案主最適合的處遇方案，聽著羅老師分享的案例，讓我更能去體會到身為一位 EAP 專業人員，所要面臨到與輔導諮商所不一樣的倫理衝突，

如何去因應，抓取出兩者的平衡，也是使我多加省思之處。

在羅老師的演講中或是康寧公司在 EAP 年會中的分享，有個共同的地方，他們皆很重視企業倫理，PPT 都要先送審，先經過公司的同意，過於企業隱私的東西也會被要求加以刪減，他們在演講中都提到了這點，也讓我有種不同的看法，發現到企業講求利益只要有關於公司機密會盡可能防止洩漏，然而，在我們的助人專業中，則是講求對個案的保密原則。倘若以這樣的角度來看待關於企業主想了解在公司尋求 EAP 協助員工的名單，也就是企業觀點與助人的倫理原則衝突時，是否也能舉出這樣的看法，使企業主了解並與之溝通。

此學程除了有各個企業中的專業人員來課堂上演講外，這學程也有三位各自專業的師資群，為此學程而努力著，精文教授因為有許多替企業規畫的經驗，因此上起她的來有著過去前人開拓土地之感，例如：早年中油是國營企業中設置 EAP 成功的案例，如何去服務關於公務員的退休生活，或者是當初在高雄後勁設廠居民反對，還有最近一次六輕爆炸事件，企業如何因應，員工又如何看待自己的上司作為，如何銜接工作與退休生活，經過精文教授的經驗，除了帶給我在 EAP 服務上更寬的思維外，也讓我思考到國營事業外，我們課程似乎較少提到關於政府方面對於公務人員的協助方案，例如：警消人員是否也需要協助，警察的家庭關係？消防人員對於危機處理後的心理陰影調適？

智弘教授的專長於諮商專業，因此關於倫理衝突的議題也講述的非常深刻，當我們保密原則與企業主的想法有所衝突時，也考驗著相關專業人員如何去溝通探討，然而，另外去探討則是主管與員工的相處，如何不會因 EAP 的設置會引進而能更融洽，這我對漢翔的例子有所讚賞，除了對新進員工有所謂的一對一的關懷員，也會讓員工有發聲的機會，甚至能關心到主管，替主管舉辦一些舒壓活動等等，促進員工與主管間的溝通，我認為這是許多企業需要去了解的重要資訊，他們不懂 EAP 到底能為公司做到多少，在我觀點中，我認為主管與員工的相處也是 EAP 所能竭盡心力之處。

當然了解到許多 EAP 能為企業提供各式各樣的服務外，如何跟企業主宣傳，

這正是燕宜教授在課堂中時常強調的一點，面臨每個企業主有著不一樣的學經歷，如何能在短時間內將 EAP 能帶來的效益與服務說明清楚並能吸引企業主，這都是我還需要更加努力的地方，因為就算在瞭解各項服務內容，但沒有人願意用這樣的產品也是沒用的。因此，現在推廣 EAP 還是為目標所在，讓台灣企業有更健全的思維模式。

如何抓住企業主的目光、如何將企業主的焦點轉向 EAP 的服務，燕宜教授指派了一份向企業主管與員工各自設計一份海報，除了了解 EAP 的服務內容更需要懂得利用海報抓住他人目光，經過燕宜教授帶著大家檢討各份海報的優缺點後，我更加了解身為一位 EAP 人員所需具備多樣化的思考模式，並具備多項的專業。

最後，這學程帶給我最大的收穫是使我能有更多元的專業探討方向，並且這樣方向也能與我本身的專業有所結合，帶給我更加多元的生涯選擇。