

EAP 期末心得

記得去年上智弘老師的輔導原理課程時，也有聽到老師提起 EAP 的相關資訊，那時候去中興大學聽 EAP 的學術研討會時還不太懂什麼是 EAP 員工協助方案，只知道輔導諮商人員在企業公司與商業環境下也占有一席之地。當時因為鴻海集團在大陸設廠的富士康公司發生員工跳樓事件，所以新聞媒體開始深入調查與持續報導相關資訊，後來發現公司內的員工大多數都有工作超時、壓力過大、主管忽視員工的問題。許多員工可能因為家庭的因素或是其他經濟壓力，好不容易找到了一份工作，公司卻為了節省人力成本與管理方便，讓員工們超時工作而未設置獎勵制度，或者根本沒有考慮到員工的情緒與行為，而恣意地命令與分配工作，使員工們精神壓力過大，也造成有些人萌生了自殺的念頭，以自殺後能領取的保險金當做對父母或妻兒的交代。這一再地顯現出，企業裡有著一套不合乎人情與道德的經營管理及運作模式，而為了降低員工自殺的風險與身心健康的問題，員工協助方案越來越趨重要，因此也開啟了我對 EAP 想一探究竟的好奇心，也將此列入生涯規劃的方向之一。

因為智弘老師的宣導，所以在大二上學期修了這門課，在選課的當下仍然抱著懵懂，想冒險試試看的心情來修習，因為我覺得當企業裡的諮商師或是輔導員是很少聽過的職業，而且感覺比被動接案的一般諮商師好像多了一點刺激感與實際感，和社會比較有連結，再加上未來社會對於企業員工的身心健康問題會越來越重視，或許修這堂課能提前了解面對不同問題的個案該如何處理，大學學到的諮商技巧該如何運用；若取得了員工協助方案學程的證明，對自己以後的出路也有幫助，所以滿心期待躍躍欲試的上這堂課。

因為還不是很了解 EAP 是什麼，也沒有主動去了解過，所以第一堂課在介紹師資陣容的時候，雖然總說老師們都是在員工協助方案裡鼎鼎有名的人，能上到他們的課真的很幸運，但其實對於第一次接觸的我來說並沒有什麼太大的感覺。每一次上課的時候總是會聽老師說很多關於 EAP 服務的範圍與項目，以及個別項目的用意與運用時間為何，內容很豐富很充實，但是會讓人覺得過於理論，沒辦法真正的瞭解這樣的服務對於個案的實質幫助是什麼，甚至還需要注意一些只有企業裡才須關注的問題，像是職場壓力、行政管理等，如何實際地將個案與環境聯結再做出有效的處理，是課堂裡比較少說到的。

可能是因為自己當初選填大學志願的時候，就沒有考慮過要從事商業管理方面的工作，所以對於追求利益、講求時效的企業環境不是很有興趣，以致上起課來總是缺乏學習的目標與動機。不過令我印象深刻的是，有一次，羅世聖講師來課堂上分享他在台北捷運公司做危機處理的實務經驗分享，就深深地吸引了我的注意力。他說：「如果有一天，有一名員工趁著半夜進入公司，並且在辦公室內

上吊自殺，隔天早上同事們來到辦公事裡看到這樣的場景，每個人都受到了驚嚇與錯愕而影響到了這個部門的工作效率，那身為主管的你應該有何做為？」接著再說出羅講師實際的處遇方式，除了考慮到個人問題之外，還需要考慮到團體的心理問題與主管所重視的工作績效，甚至是公司所規定的制度等，讓我真正看見員工協助方案在企業裡運作的模樣，以及他真正的價值。儘管身為企業的專門諮商師，需要面臨很多臨時、緊急的突發狀況，常常沒辦法掌握自己的空閒時間，但是，從羅講師身上，我看見了他對於人們心理健康的重視，也看見了他對這個社會付出了對少愛，更喜歡這種從實際案例裡學習到菁華的上課方式。

這次除了上課講授的內容之外，老師也安排了我們去聽員工協助方案的年會與參訪漢翔公司。因為擔任系上葡萄週活動的工作人員，所以沒參與到年會覺得有點可惜，但是從講義裡看見了另一個國家－馬來西亞－也在開始發展員工協助方案，看見越來越多人重視心理健康的問題，還有人民為了追求幸福所作的努力而感到開心。由於本土與跨國企業在馬來西亞設立越來越多的公司，因此近年來也引進了許多外籍勞工。公司在追求利益的過程中，有時候會為了要達成目標而割捨或犧牲一些事物，而且因為馬國有各種不同的種族，多元文化下，語言的使用也會造成資訊傳遞上的誤解。因為員工協助方案在馬來西亞還算是一個正在努力發展的朝陽計劃，而且剛開始起步一定會遇到很多問題，像是如何推廣員工協助方案，如何取信於主管，如何將職場心理健康的問題向民眾宣導，仍然是一個值得探討的課題。不過我相信，這項服務會擴展的越來越快，範圍越來越大，使每個人都能在安全自在的企業環境裡工作。

而漢翔公司所提供的 EAP 服務，也算是台灣企業的典範。漢翔除了提供個人化的服務之外，也有對全體員工群組化的全面照顧，包括心理諮詢、團體輔導、傷病事故關懷、屆齡退休關懷，甚至連因為長期工作過重而加班都有被納入關懷服務裡，真的很用心也很貼心，也看得出來上層主管很支持與認同 EAP 帶給公司的好處。主任說 EAP 良好運作需要四個條件：(1) 董事長的支持；(2) 員工的信任；(3) 推動者的熱忱；(4) 主管的認同。也說到其實整個系統的運作，「感動」是最重要的，除了要讓員工感到公司有替他們著想也很照顧他們，不希望人們來上班是像冷冰冰的機器或是沒有靈魂的人一樣，一來工作就被困在一個小世界裡，無論發生了什麼事都沒有人照料與關心，同時也希望他們能因此更願意為公司傾進心力；而對公司主管而言，能由 EAP 妥善處理員工的問題以增進他們工作的績效，也能節省處理人事方面的成本，實在是一石二鳥，一舉兩得！

這學期上完這堂課，因為企業環境所重視的利益與講求績效的關係，還有課堂上所講授的內容，讓我重新思考了自己對於員工協助方案到底有沒有興趣，也適合考慮以後生涯規劃從事此職業的可能性。不過，從鉅觀的角度看見每個事件可能存在問題的可能性，是從這門課裡得到的最大收穫，懂得讓自己從更不一樣

的方向去處理問題，也讓自己多了更多的思考空間。