EAP 期末心得報告

系級：輔碩一

姓名：洪識舒

學號：M0011016

「員工協助方案學分學程」，在我剛考上碩士班的時候就很期待修這門學程，對於大學就讀國際企業的我，這何嘗不是一件能夠結合管理與諮商兩大領域的好機會呢？

還記得第一天上課，老師在台上向各位同學介紹何謂「EAP」，其中也提到了很多商管領域的字詞，像是：組織管理、組織合併、員工管理…，當時身處在演講廳又聽到這些名詞，讓我心中升起了一種莫名的熟悉感，同時也熱血沸騰！因爲過去在商管領域，老師都是在教「如何用最小的成本創造最大的利潤」，所以都一直強調「錢錢錢」，上課內容也比較利益導向，當然不全然都是冷冰冰、死板板的，但總是少了點「人味」。不過 EAP 很特別，它雖然是從企業的角度出發，但其主要目的是「照顧員工」，對企業而言，「營利」是經營公司最重要的事，所以一般企業都會把成本直接投資在「產、銷、人、發、財」上，因爲那是最直接可以看到利潤回收的地方，但投資 EAP 卻是相反的概念，「員工協助方案」是從「預防」的角度切入。接著就來談談我所認識的 EAP 吧！

「企業諮商？不就是在企業裡面做諮商嗎？」這是剛開始接觸 EAP 的諮商師第一件想到的事，但此時我的心中出現了一個問題，既然都是做諮商，面對的員工也算是一般民眾，那麼「企業諮商」不就和一般的「社區諮商」一樣嗎？只是晤談的場域不同而已呀！我在楊明磊老師的「職場健康心理學工作坊」中找到了答案，原來「企業諮商」與「社區諮商」最大的不同點在於，企業只關注「影響員工工作表現的議題」，也就是說，對於公司的管理者而言，如果員工的個人問題不會對工作有所影響，那麼公司就不會介入，而這就是屬於「社區諮商」的

範疇，此時諮商師要處理的則是一般民眾的問題；反之，今天員工的工作績效下降、工作表現不佳，而管理者發現員工的異常，進而轉介給企業諮商師，同時諮商師必須要運用有限的資源下穩定員工的工作狀態，此時則爲「企業諮商」的範疇。

以上提到的只是用「諮商」的視角來了解 EAP，但其實所謂的「員工協助方案」包含的面向很廣，諮商只是其中的一小部分，整個 EAP 所涵蓋的層面除了心理諮詢之外，還包括法律諮詢、理財諮詢、健康諮詢、管理諮詢、危機處理…等等，所以對於從事 EAP 的人員而言，不僅要了解員工的心理狀態，更重要的是要懂得「資源整合與分配」，畢竟每個員工都有不同的困擾，如何結合其他資源來幫助員工解決問題就顯得非常重要。

對於企業而言，爲什麼要投入 EAP 呢？在前面我有提到「預防」的概念，在二十一世紀的今天，員工對企業來說是相當重要的資產，就像機器廠房一樣，如果不定期照顧保養，一旦出了問題，整個生產線都會受到影響，到時候的損失常常是無法估計的，所以對公司來說，機器廠房都知道要保養了，那麼員工的狀態又怎麼能夠忽略呢？假設員工發生了危機事件，牽動的是整個公司同仁的工作氛圍，而像富士康的例子，受到影響的已經是企業形象了，如果當初富士康有設置 EAP，或許在第一個跳樓的員工出現之後，就能夠妥善處理而不會接二連三地發生這麼多悲劇。

EAP 的系統雖然是從美國而來，但其實台灣早在解嚴後的勞資衝突時期就開始發展 EAP 的概念，只是到現在一直都沒有發展出一套系統性的運作模式，還記得日本的渡部卓先生有提到，美國的 EAP 並不適用於日本，我想是因爲文化差異太大的關係吧！所以我認爲，台灣可以參考其他國家地區的做法，但還是要發展出適合台灣本土企業文化的 EAP，同時針對台灣企業較會面臨到的問題做切入處理，才能慢慢地將 EAP 的觀念導入企業，真正地照顧到台灣的公司與員工。