員工協助方案課程期末心得 S9911134 輔二乙黃秀林

乍聽到員工協助方案，沒有太多的想法，只知道這是未來可行的一條出路，因此我決定加入這個學程。而在第一堂課的時候，在聽完王智弘老師的介紹，我們更是徬徨而不確定，這樣一個學程適合我們嗎? 未來充滿了不可知，連對生涯規劃都充滿不確定的我們，實在是前後搖擺而迷惘，於是在下課時間，我和同學請求鍾燕宜老師給予我們這些在輔導系卻又是社工組的大學生，她的建議。

“我想你們更具有潛力，因為你們同時具有社工跟輔導諮商的背景，相信你們若能好好學習，在企業會很有機會。”

這一番話無疑地為我們打了一劑強心針! 於是我們更有信心在這個先創的、嶄新而具有歷史性的學程可以學習到讓我們有所改變的知識。

我該如何定義 EAP? 查詢了很官方的定義，員工協助方案(EMPLOYEE ASSISTANCE PROGRAMS，簡稱EAPS)是事業單位所提供的一項計畫性活動，目的在發現種種有關員工於職場上可能產生或面臨之問題，諸如健康、家庭、婚姻、經濟、壓力、情緒、酗酒、吸毒、人際關係等等，並藉由專業或熱心助人之專職人員提供一系列有效的方案，直接或間接協助員工解決上述疑難，以凝聚員工向心，進一步提昇單位。

還記得我在上課時發言定義什麼是 EAP，我的回答是，一個調動公司中資源，讓每個單位能夠協力合作來幫助員工、讓在職場環境中辛苦工作的人員能夠

受到幫助的方案。和企業諮商有一點那麼不一樣，EAP 是更大、包含更多區塊、整合更多資源的工作。

但現在想想，這樣的回答似乎又多了那麼一點的天真，我想到一次上課邀請到新竹生命線黃督導智儀，她講課時曾經說道 ：「好的員工協助方案是一座橋，讓任何人都可以連結到想要連結的地方，也是員工與公司溝通的緩衝區。」

黃老師傳達給我們的課程內容讓人震撼不已，她的比喻是很讓我們能感受的 ：「就像跑接力賽，企業是第一棒，我們是第二棒，社會的專業資源是第三棒，為企業員工遭遇的各式個人問題提供諮商或轉介。像是被欠債丈夫家暴的員工，一方面要與她作情感、心理諮商、轉介財務和法律等專家資源；對內也要協調公司協助，如溝通調整職位或工作內容等，度過這次難關。」

她還提到， 有時候不是公司不願意去協助員工，而是它沒有機會，所以諮商師是一個橋樑，在這個時候，不像是在社區諮商以針對個人最大福祉為考量，而是要站在企業主的角度幫助員工。因為如果案主希望在這個組織生存下去，就必須要去做一些自我的了解跟調整，這也是我們幫助員工最重要的一個部份，而不只是一味的幫助其調整自我。社區諮商可能是無限時數、無限次數，引發案主的內在動機，以促成過去行為的改變，或是過去創傷經驗的調整；但企業諮商沒有這樣充裕的時間做人格改變或是治療行為，它只能做短期的問題解決，當然盡可能的去教一些技巧讓員工做到所謂的預防，但是企業諮商的次數，大部分不超過五到八次。或許也有一些企業會給員工無限的時數，但那是看企業的決定，不

過以大部分企業諮商的目的來看，是盡量在短期解決的部份，開闊員工的視野或是觀念，讓他去知道其實有不同的預防方法，所以這個是進一步的教育功能。

我想她的這一番話，讓我們有了更貼近現實的感覺，像是關心服務對象在環境脈絡中受到的影響、跨領域學習的重要性、掌握組織的狀態、認清自己的角色、我們真的樂在其中嗎?我們想要做的是什麼? 如同當面澆下一盆冷水般顫慄人心，但也深感獲益良多。

猶記得在大一上社會學時，授課社會學的紀金山老師告訴了我們一個 3R 的準則: Role(角色)、Rule(規則)、Relationship(人際關係)，

我想這可以讓我們思考關於做為助人工作者要在企業或公司中服務時可以思考的架構，我們該扮演什麼樣的角色? 遊戲的規則是什麼，如何進行?

人是組織中最有價值的資源，是其他資源能否發揮效益的根本，而人事之間的關係是什麼，我們該如何調和?能夠了解不同企業類型之間的特性嗎? 公司具有制度、組織、結構，還有要與密切相關的人力資源部門進行整合.....；在諮商師要進入企業之前，要先了解這個企業的文化、企業組織，還有企業的期待。當然，員工如果有任何狀況的時候，是個人的問題需要解決，還是必須要回到企業組織的系統來做調整或討論?這些都是企業諮商師必須運用心理諮商的專業，跟員工協助服務中心的社工共同去合作與討論，而衍生出對員工最有利的做法，在我們心理學所學到，馬斯洛的需求層級理論中，人類有五種不同的需求，生理需求、安全需求、親和需求、尊嚴需求、自我實現需求，這五種需求有層次性，且較低

層次的需求滿足後會追求更高層的需求，要讓管理者了解員工的需求，並提供適當激勵，相對地員工的行為、組織績效、組織報償和個人需求之間的連結程度，決定了員工付出努力的程度，企業就可以得到穩定的工作人才，不會有出缺勤的狀況發生，然後進而可能去提升或影響生產效率。所以這是一個雙贏的局面；企業諮商是從這樣的循環中衍生出來的。但是如果不是沒有專業，而是因為不了解企業的語言，因為對於企業、員工語言、環境、員工焦慮的事情的不了解，而造成了雙方的認知落差，影響專業助人工作、諮商的品質.....，扮演一個協調溝通的中立角色，同時有道德與生存的壓力，也要讓老闆和員工都能信服，真的很不容易吧! 我想，要思考學習的真的很多。不過，這學期在機構的參訪帶給我們一個很好的體驗，實際裡員工協助方案的施行當然不如在理論上容易，人與人之間總是有太多的變數，太多的變化，但或許也因此充滿著驚喜! 誰知道呢?

曾有教育學的老師說過一句話: 沒有行動的愛不是愛，而沒有方法的行動不是行動。我想不只是教育，在很多地方都是這樣的道理吧。我們能具有專業的態度但同時擁有輔導工作的倫理嗎?或是我們總會在某個時間的交會點遭遇到自我職涯處境的困難呢?

我覺得對我而言，比較困難的一個考驗是，放手；與被” 撼動的價值觀” 在專業助人工作者的角色上，憑自己的勇氣，一分力做一分事，是我想要保持的觀念，為了什麼，想要做這樣的工作? 希望我能夠莫忘初衷，持守我的信念。