員工協助方案課程—學習心得

人力資源管理研究所 碩三 98392002 劉婉珍

詭譎多變的產業環境、適者生存的激烈競爭，企業不斷處在變革中。高壓力的生活，是所有勞動工作者都在面對的職場現況，正因為環境在變而員工的心理狀態也一直處於變動之中，因壓力而間接觸發的各種身、心疾病如失眠、焦慮、憂慮等影響個人的工作及生活層出不窮。工作—家庭平衡是我們常在學術上探討的議題，它也是職場員工所需要的，因為我們發現許多員工的困擾都來自於家庭(婚姻、子女等)，而他們的這些心理壓力問題不只是個人的問題，更會影響到工作生產力表現甚至感染整體的工作氣氛。近來企業開始透過員工協助的方式協助員工因應各種壓力問題，增進員工個人解決問題的能力，促進企業員工的心理健康，期望能夠達到快樂勞動、企業成功的雙贏。而員工協助方案究竟是什麼、為什麼企業需要它、根基的理論技術、運作的型態以及實際實施流程在這一學期的課程中由三大名師、及新竹生命線、桃園捷運、中科管理局及漢翔航空的個案分享，讓我對 EAP 有了更深刻的認識。

身為人管專業的我們，一直深諳人是組織的重要資產，但企業中的人管問題已經越趨複雜，來自全球化的競爭，派外、外包、購併是組織營運的常態；經濟的不景氣，組織精減再造是生存的策略，如何在制度底下做的更為人性化、多一些關懷，讓員工在面對組織變革時能適應的更好，增加企業與員工的情感連結，幫助員工建立對企業的認同感使其有更穩健的職涯發展是我們希望能做的。員工協助方案給了我很好的思考方向，無論是內置型、外置型或聯合型的模式，都是利用 EAP 的平台使各種問題發生時，讓員工立即找到協助的資源，渡過難關；而它也是一個貫徹企業關心員工、留才、創造和諧組織氣氛的工具；最後，它可以是營造安全健康職場的長期實行策略，做好最早期的預防工作。站在人力資源管理的角度思考，透過與 EAP 的結合，在員工的照顧上可以扮演更為積極的角色，

但實行時應同時考慮組織的企業文化、員工特質結構組成以及主管的敏感度訓練才能夠推行順利，因為每個組織都有其獨特的策略與員工之需求，這需要被客製化，因組織而異，並不是每個組織都一定要推行完整的 package，而是要經由事前完整的調查、訪談、分析，了解組織問題之存在，才設計出我們所需要的方案。漢翔的經驗讓我了解到實施所有的方案其背景都跟隨著組織結構及其所面對的問題，像是他們的重大傷病支持團體及各種健康管理方案實施如此健全的背景是由於組織年齡結構的老化，每個組織都會有其所面臨的問題。除此之外，推行導入 EAP 時，人資必須妥善運用各種媒體的力量，以達到內部行銷的效果，讓員工懂得去找資源與協助。

EAP 與純粹的個人諮商存在著同與異，因為 EAP 是有條件的去幫助員工，它不只關注員工個人的成長，同時兼負的組織的績效目標，它要創造的是員工與組織間的雙贏，並不純然是當事人中心，它也不僅僅只是心理諮商。EAP 像是一座橋，同時連結組織的目標與員工的需求；它能建立危機的處理機制，也能讓員工懂得運用自己的資源。我覺得要當一個 EAP 的從業工作者，除了資源的整合力，自身一定要具備足夠的助人技巧，才能快速的澄清問題，傾聽、同理他人的感受這是無論在個人諮商或是企業管理都應該學會的能力。我一直很喜歡心理諮商的溫暖，透過對話建立一段特殊的關係，能夠了解當事人表面卡住的堅持與頑固，更往深處去挖掘，陪他走一段路，提供他資源或是讓他看到自己所擁有的資源，以到達他原本想要到達的地方；我也喜歡企業管理以組織綜觀面去剖析的思維，透過策略行動縝密擘畫，以達成組織整體目標：但我更喜歡兼顧兩者的 EAP，因為在結果導向的組織之中，固然重視人力資本，但企業重視的是如何弭平職能落差如何增進員工的能力，對於人的溫暖是較為缺乏的，EAP 能有效強化員工的心理韌性，讓人們在漫長達 20~30 年的職涯中，感受到自己不是孤軍奮戰。

勞委會於 100 年開始獎勵「員工協助方案」優良事業單位，足以顯示健康職場、尊嚴勞動的概念已慢慢深化在企業，必然是未來的顯學，國外早已實行多年

的員工協助方案，在國內正在萌芽發展是值得我們深耕的領域，期許未來的自己能夠成為公司 EAP 的重要推手，協助企業建立員工協助服務系統，為員工打造幸福的工作環境，身、心、靈都受到最完整的照顧。