新生兒的美好人生

—EAP 的誕生、成長和未來

輔三乙

S0094046

于洋

前言 1
EAP 簡述.....1
EAP 的簡介 1
發展 EAP 的重要性.....1
EAP 的發展現狀 2
以美國為代表的 EAP 2
華人部份國家和地區的 EAP.....2
日本 EAP.....2
韓國與 EAP 3
中國大陸 EAP.....3
台灣 EAP.....4
願景 4
參考文獻 5

前言

當充滿關懷和愛的心理專業與高效、嚴肅的企業管理專業相愛，EAP 誕生了。EAP 繼承了父親的高效，也呈現著母親的關懷，有著多種形態，越來越多地出現在經濟生活的各個角落。

EAP 簡述

EAP 的簡介

EAP 的中文名稱是員工協助方案，英文名稱是 Employee Assistance Programs，但更多的人往往都直接稱呼簡稱—EAP。

EAP 是因應員工職場壓力問題而發展的實務方案，由「事業單位在社會工作、心理輔導與管理等專業人員的合作下，以系統化方式規劃出的福利性或協助性措施，預防與協助解決一些員工問題，包括身心健康、家庭婚姻、法律、理財、情感、工作壓力、人際、兩性情感、工作困境…等等，讓事業單位達到穩定員工工作品質及安全，並促進勞資關係和諧的目的」（王精文，2011）。從定義可以看得出來，EAP 是在工作實務中發展出來的，EAP 從事人員是可以是社工或是諮商師或是其他專業人員，但與其他助人行業不同的是，EAP 的從事人員需要具備一定的管理知識。而 EAP 的主要工作是規劃和設計解決員工問題的方案計劃，并協同各個部門或機構，促進方案的實施。

發展 EAP 的重要性

21 世紀最寶貴的是人才，最核心的竞争也是人才的竞争。那麼，在企業管理中，最核心的是便人的管理。這種對於人的關注的大環境決定了企業必須重視員工，而員工需要的是什麼？現在，員工需要的不再只是薪水，員工更需要的心理的關懷與幫助。

當今企業員工面臨著激烈的競爭和工作壓力，非常容易出現心理紧张、挫折感、痛苦、自责、丧失信心等不良心理状态，心理教育疏导十分必要。而且，員工在家庭或個人生活等方面出現的問題往往會通過心理層面直接或間接地影響工作的狀態和效率，爲了更好地工作，必須要將這些問題解決。

對於企業來說，員工承受了很多來自于工作的超負荷壓力，導致員工的身心直接或間接地受到影響，當員工出現心理問題或是出現危機狀態的時候，企業理所應當地應該為員工負責。而當員工出現問題如：工作压力、人际关系、亲子教育、恋爱婚姻、家庭关系、情绪低落、焦虑不安等等，也會影響員工在工作上的

表現，幫助員工解決問題就是間接地為企業提升業績。英國專家的研究顯示，每年由於壓力造成的健康問題通過直接的醫療費用和間接的工作缺勤等形式造成的損失達整個 GDP 的 10% 。而 EAP 則被視為壓力問題的最佳解決方案（三奇心理諮詢網，2011）。目前世界 500 强中，有 80％以上建立了 EAP。

由此看來企业最大的财富是健康、幸福、高效的员工,因為只有員工是幸福的是高效的，才能保證企業的運作是健康和高效的。

EAP 的發展現狀

以美國為代表的 EAP

美國是最早建立 EAP 的國家，但最初對員工問題的重視是來自員工酗酒問題，因為許多員工酗酒成性，對生產力帶來了很大的負面影響，雇主就尋求各種方法來幫助員工脫離成癮來恢復生產力。Bill Wilson 於 1935 年創立了 Alcoholic Anonymous (AA)以同儕互助與經驗分享方式幫助為酗酒問題所困擾的人，這個組織在日後成為了今日 EAP 的原型。

經過了三四十年的發展，酗酒問題的解決慢慢系統化，發展出來各種福利方案，並在 1960 年左右正式推展『工業戒酒方案(Industrial Alcoholism Programs)』，這套方案中，不僅僅採取酗酒的事後預防，而是重視事發前的預防。十年後，工業戒酒方案進一步擴大為『員工協助方案』(EAP)，協助內容包含婚姻、家庭、財務、法律等。從此，EAP 就快速地發展起來。

目前美國企業的 EAP 服務越來越普及化和專業化。員工遇到的問題無論涉及到財務問題、或是婚姻家庭、或是個人諮商或是員眷等問題都能通過 EAP 得到相應的專業服務。企業、政府部門和軍隊都廣泛採用此類服務。目前在美國有四分之一以上的企業員工常年享受著 EAP 服務，大多數員工超過 500 人的企業目前已有 EAP ，員工人數在 100 － 490 的企業 70% 以上也有 EAP ，並且這個數字正在不斷增加這說明美國企業和社會對員工的壓力和心理健康問題的重視。（三奇心理諮詢網，2011）並且，美國的 EAP 並在不斷地完善中。也最早建立了 EAP 的協會和 EAP 專業認證。據統計，在英國全部員工中有近 10% 受到 EAP 服務。

華人部份國家和地區的 EAP

日本 EAP

日本是世界上公認的工作壓力巨大的國家。日本政府每隔五年的壓力普查表明，上世紀 80 年代以來，日本國民的壓力還在持續上升，自殺的人數不斷地增多；加之最近日本經濟下滑並且地震等事件的衝擊，日本的企業員工壓力更是顯

著升高。這使得 EAP 在日本成為非常需要的服務。一些企業設有放鬆室、發洩室、茶室，來緩解員工的緊張情緒，或制定員工健康研修計畫和增進健康的方案，幫助員工克服身心方面的疾病。

日本 EAP 專家松原達哉說:「EAP 在日本也是不斷地越來越流行起來。在企業做 EAP 使得雇員精神上未來越健康，而且生產力會越來越有所提高。」（引自 dibizhao，2011）。在東京做過調查中發現，企業通過做 EAP 服務，員工壓力減少了，也就是說能夠減少自己在職業上的倦怠。並且，實施 EAP 后，員工的疲勞度能夠降下來，減少無故的缺席，而且能夠減少人們因為工作的壓力辭職的情況。在日本，最大的 EAP 服務公司是「生活平衡管理」公司，服務於 400 個不同的企業客戶。他們的客戶包括三井物產，三菱銀行等等這些大的企業。

在前不久台灣 EAP 協會主辦的 EAP 論壇上，來自日本的 EAP 專家渡部卓認為 EAP 在日本是非常需要的，但是將來的發展可能會更加針對和考慮日本的社會文化和企業狀況來研究和探索實施，不會照搬美國的做法。

韓國與 EAP

韓國企業比較重視員工關係，許多韓國的優秀企業大都以“人才第一”為基點，通過建立企業內部的研修院或利用產業教育機構培育了大量優秀的人才，強調用科學的方法來進行員工管理，並且注意提升員工的素質，重視企業擁有自己的專業技術人才以及建立相應的人才儲備系統，但是尚且沒有 EAP 的專業服務。

中國大陸 EAP

由於傳統觀念的影響，中國大陸的許多企業領導關注員工心理的意識還非常淡薄。但是有調查顯示，目前有 20% 的中國大陸員工感到壓力過大，大城市的情況尤其顯著。並且近年有研究顯示，中國大陸的抑鬱症患者的發病率相對以前變高，而在一些高焦慮、高壓力的工作環境，如醫院、軍隊、大型公司中，這一比例更高。一些與壓力和心理問題有關的身心疾病（如高血壓、冠心病）的發病率也越來越高，因此，中國大陸非常需要 EAP 的引入。

中國大陸是在近十幾年才開始引入 EAP 的，然而雖然開始地比較晚，但是卻得到了快速的發展。中國大陸一個重要的現況是人口多，大型企業也比較多，而 EAP 是開創性地為企業中的員工解決問題，而不是以往的爲了企業績效而發展的方案或培訓，因此 EAP 一經開展便得到了關注。

因為 EAP 開展地晚，加之輔助系統沒有很完善，中國大陸尚且沒有發展地如美國那樣包括財政、法律、權利保護、物質濫用、健康、婚姻、家庭、財政、究竟、毒品、法律、情緒、壓力或其他可能影響工作績效的個人問題等。當前，大陸的 EAP 重點在於健康和婚姻方面，至於說財政、酒精、法律、情緒等還是比較少涉及的（張西超，2010）。許多有識之士抓住這個市場，加之大陸近年對創業的支持性政策，許多 EAP 公司如雨後春筍般迅速發展了起來。

但是由於起步晚，專業人士缺乏，中國大陸 EAP 現在更多的是在探索和學習，成立的公司裏面也以諮商輔導主項的更受到企業認可，如北京的易普斯公司和林紫公司。關於法律、財務、社會福利等方面的轉介等并沒有很完善。

台灣 EAP

台灣 EAP 的發展更像是美國最初發展的幾年，美國由於員工酗酒問題而開始關注員工需求，台灣則是因為勞資關係的問題，開始了 EAP 的探索之旅。

經過長期的發展，至 1990 年代後台灣政府單位逐漸了解到勞工問題不只是個人事務，並檢討政府過去以『勞工輔導』概念推動不易的困擾。將計畫修正以『員工協助』(EAP)概念和方式繼續推展工業社會工作。這時以開始重視與企業組織生涯的關連。此階段政府強調的工業社會工作專業服務模式，在企業組織內設置專任人員設置規劃員工協助方案解決勞工問題，如統一或中華汽車; 或企業組織委託 EAP 專業服務機構(如新竹生命線)，提供 EAP 服務以解決員工問題，滿足勞工需求（王精文，2011）。

雖然起步早，但是台灣的經濟以中小型民營企業為主，大型企業對於 EAP 的引入遠遠不能服務於大多數台灣企業員工，加之創業環境的限制和其它方面，現在台灣 EAP 發展沒有很快速。但是已經發展了一段時間的公司和機構，如漢翔公司的內置 EAP，新竹生命線以及鋸微公司，都呈現勃勃的生機。各個機構或公司對於 EAP 的發展焦點不同，都各具特色，穩紮穩打，對於台灣 EAP 的發展有很好的帶頭作用。

願景

EAP 應大眾和企業需求因應而生，100 年來，從美國到遍佈全球，從解決單一的一個問題到全方面地對員工進行關懷和幫助，EAP 已經成長了許多，即使有的國家、有的地區、有的企業沒有引入 EAP，但是從發展的趨勢來說，重視員工的問題來促進企業成長是必須要做的一件事情，這是時代的期待和要求。但是 EAP 並沒有發展地很成熟，仍有許多企業領導專注於企業的績效而忽視員工的問題，仍有許多企業的 EAP 沒有很完善，EAP 還需要繼續向前發展下去。

但是在 EAP 的目標在於關懷員工和解決員工的問題，進而提升企業的績效。但是不同的企業社會背景不同，企業文化不同，因此 EAP 的照本宣科就是不理性的，對於 EAP 的發展全部參考美國也是不理性的。正如近几年中国大陸的 EAP 事业得到了长足的发展，但是多數 EAP 公司都是參考美國的當今 EAP 的模式來進行規劃和設計，但是中美两国无论是思维方式、价值观念，还是处理问题、表达观念的方法，都存在着巨大的差异，而且，中国大陸的社会结构、企业经营模式也和美国有着很大的不同。因此，EAP 想在中国得到顺利的发展，就必须要针对这些差异，解决一系列的相关问题。所以，EAP 的本土化就成为了 EAP 在中国顺利发展必然要解决的问题。如果不尽快着手本土化工作和行业文化的建设，不制订中国本土化的 EAP 标准并使之得到贯彻实施，中国的 EAP 将不会是真正意义上的 EAP 了（蔡澤旭，2011）。本土化包括很多內容，如服务內容的本土化、EAP 实施方式的本土化和 EAP 研究方法的本土化。

從個人來講，我認為 EAP 是一個值得投入的事業，有著很好的發展前途，雖然 EAP 還處在探索階段，但是這個階段更有利於當代青年的能力發揮和自我實現。

參考文獻

Dibizhao，2011。**EAP 在日本企业的应用效果。**民 101 年 1 月 8 日引自中国心理网 http://www.xlzx.com/。

三奇心理諮詢網，2011。民 101 年 1 月 8 日引自 http://www.ei-training.com/eap/index.html

王精文，2011。**員工協助方案之發展與案例。**

王精文，2011。**EAP 基本定義與介紹。**

張西超，2010。**中国模式 EAP 的价值与标准。**民 101 年 1 月 8 日引自 http://www.gzsophia.com/html/84/713.htm

蔡泽旭，2011。**EAP 本土化之初论摘要。**民 101 年 1 月 8 日引自 http://www.psychforum.org/show.php?contentid=246