100 年第一學期員工協助方案課程

姓名：方娟娟
學號：s97114042
班級：輔四乙
老師：王智弘
日期：100 年 01 月 09 日

員工協助方案心得

藉由輔諮系主任上學期在班上的宣導，下學期（100 學年第一學期）將會開一門員工協助方案的學程課程。當獲知本系即將召收員工協助方案學程課程的消息時，我當時的心情不只是非常的期待這天的到來，同時更是下定決心要在下個學期向主任爭取機會修讀此學程課程，以滿足自己曾經曾想修讀的課程心願。在還未申請修讀員工協助方案學程課程時，我曾向王主任詢問員工協助方案的課程，以及員工協助方案將會上哪些的課程內容等，甚至還誤以為員工協助方案上類似工商心理學的課程。當王主任向我澄清有關員工協助方案學程的內容後，我才恍然大悟原來員工協助方案的課程，不只是比較貼近我們所修讀的輔導課程，同時也藉由員工協助方案的學程，我們還可以有機會學習到跨領域的相關課程，跨領域的課程包含了企管系的行為組織課程，以及人資管的人力資源管理課程，甚至還因為修讀員工協助方案學程，因此而增進及擴展了我對企業組織的輔導諮商。

然而，我之所以想要修讀員工協助方案學程，我想主要原因是與我之前的工作有關。在未決定重返校園圓升學夢時，我曾經是位多年來已在社會工作相當長且資深的員工，同時也因歷經了不同工作職責的職務而擔任了不同角色的員工。在任職期間，我曾在一所非營利的教育機構工作多年，同時也因自己缺乏了大專院校的專業資格學歷，因此也只好默默的且長期的守住擔任低階級的普通員工。直到工作多年，以及建立穩定的工作基礎後，我不只是開始擔心自己的未來職業生涯，同時更是下定決定而鼓起勇氣主動的向部門主管提出我欲想要在職進修，希望藉由在職進修以自我提升工作能力，甚至還因此而學會自我進行職涯的規劃。當與主管談及我欲想在職進行的過程，他不但開始意識到我對工作有了要求，同時還以為我是因為父親不幸的患上中風疾病，而欲想賺取更多的錢來支付父親的醫藥費，甚至還為我想辦法在短時間內增進我的薪資收入，以及給我增加補助金且讓我度過難關。當時的我也只不過是位低階層員工，卻沒意識到主管欲在百忙之中，既然還會為我的家庭及父親事宜，願意伸出援助之手且讓我感激不盡。由此可見，主管若能主動關心員工，員工不只是更積極的為他任勞任怨的工作，同時更是可以為其非營利教育機構組織，更有效率的產出更多功能的職務工作。

由王精文教授給我們介紹員工協助方案之發展與人力資源管理與員工協助方案的組織、行為科學及人資管理的介紹課程內容。EAP 的基本知識、美國 EAP、台灣 EAP 的發展、現代的 EAP 服務（美國、日本及中國）。員工協助方案(EAP)定義為因應員工職場壓力問題而發展的食物方案，有「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溫習，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」。員工協助方案提供的服務包含了問題評估(Assessment)、諮商(Counseling)、輔導(Guidance)、轉介(Referral)、追蹤(Follow-up)、管理者訓練(Supervisory Training)等系統性協助流程。今日，員工協助方案之所以對中小型企業重要，主要是因為「員工協助方案」是在協助員工及雇主處理因個人問題，以及影響員工協助方案的工作績效表現的情形。

然而，台灣員工協助系統則包含了活動內容、推介評估、諮商轉介、資源運用、個案管理、追蹤服務、管理諮詢及發現個案等，以及三大面向的員工協助系統服務內容，三大面向則涵蓋了員工的工作面向、健康面向及生活面向。工作面向主要是追求永續生涯發展，包括員工引導、工作調適、工作設計、職位轉換、退休規劃、生涯發展及離職安置等；健康面向主要協助個人維護身體健康，包括了心理衛生、壓力管理、運動保養、飲食健康、憂鬱焦慮、嗑藥毒癮及嗜酒賭博等員工的健康；生活面向主要是提升員工生活品質，包括了財務法律、休閒娛樂、家庭婚姻、托兒養老、生活管理、人際關係及保險規劃等。EAP 的推行模式基本上可分為四大種類，而四大種類則包含了內置模式、委外模式、共同委辦（共同委託外部機構提供服務），以及聯合服務中心（數家企業共同成員服務中心）。影響員工使用 EAP 的因素為公司中的主管及同事支持、保密性、專業性、便利性、熟悉度，以及保證對職涯沒有負面的影響；影響EAP成功的因素為管理上的支持、勞工的支持、機密性（信任感）、容易接觸、上司的訓練、勞工代表的訓練、納入保險、廣泛的服務、專業的領導、追蹤和評估等，都是影響成功的種種因素。

然而，現今的人資問題不只是與以往的不一樣，同時人資的問題日趨變為複雜化，包括了裁員、派外、工作彈性、員工與組織間關係更緊張及勞資爭議頻傳。以往的人資在訓練員工的角度雖有法則，但少了關懷員工，而員工更是需要關懷。例如：在 2008 年的那一年中科有 2 萬個天薪休裁員的員工，太過講究法律化了。組織的理論的演進隨著時間軸，而不斷的修正組織理論為符合當時候的組織需求，包含了傳統理論時期、修正理論時期、近代理論時期及當代理論時期。傳統的理論時期在 100 年前的企業組織非常講究高效率，著重於科學管理、管理程序、官僚組織及群體關係等，例如：早期 26 年前的泰勒不只是追求效率高，更是當時候的組織管理之父。修正理論時期開始有重視關懷員工，著重於組織行為（行為主派）及系統理論（人的需求理論）；近代理論時期，著重於權變理論（一件事

依其他事物而有不同的應變);以及當代的理論時期,著重於學習型組織與其他。

藉由冰山理論來比喻企業，王精文教授比喻企業組織就像是一座冰山，冰山的高峰則是組織架構、營業額及技術；冰山的中峰則是企業組織怎麼看待員工的性格、價值觀與態度、能力、知覺及學習等個體層面；冰山的底峰則是企業組織高階層主管的領導、溝通行為、政治及其企業組織如何化解與員工的衝突事件，另外，組織也涵蓋了組織變革與發展、組織結構、組織文化及人力資源的管理。從一座冰山，我們不只是看到個體、團體及組織的相互連結關係，同時也看到企業組織講究的工作績效、離職率、曠職率，以及團體的組織士氣、工作滿足、組織公民行為及幸福感等,甚至也從中了解到個體與團體則是行為組織的結合體。組織是藉由二個以上的個體所組成的,以及經由相互的依賴及一起工作的一群人，運用有系統的方式團體一起朝向共同的目標,而有意識地持續運作的社會團體。影響組織設計的構面，則包括了組織的目標與策略、環境、規模、組織的文化、組織技術，以及結構構面的正式化、專精化、權威階層、集權化、專業化及人員比率等。行為科學是研究個體、團體及組織結構,對組織成員行為所產生的影響，並應用這些知識來提高組織的效能,以達到解釋、預測及控制的目標等行為科學。人力資源管理的策略、實行及系統同時也會影響其員工的行為、態度和績效等。人力資源管理實行流程,從公司的策略的分析工作與設計、招募員工、遴選員工、訓練與發展、績效管理、獎賞與懲罰,以及支援組織策略直到講究公司組織績效，甚至人資也可以藉由 EAP 員工的轉行，而把心理諮詢納入人力資源管理策略。

由鍾燕宜教授給我們介紹有關職場壓力及建置企業壓力管理服務模式、以及危機管理的員工協助方案的課程內容。老師曾提及在職場上每個人其實都會有工作壓力，員工白天因太過壓抑於工作壓力，而導致晚上不斷的持續做噩夢，尤其是台灣的護士的工作壓力量大到超出 2 倍,以及當夜間的工作值班者更是因為工作壓力大,則更是容易引發恐慌症的症狀。當鐘老師提及夜間的工作值班者的同時，也讓我聯想起我曾在民辦學院擔任一年多的宿舍生活導師（舍監）時，我不只是因為宿舍職務需要值夜班，同時更是因為長期的值夜班而感到壓力大，壓力大到幾乎每日都無法安然的入眠，甚至還擔心宿舍的緊急事件而常做噩夢。當時的我，不只是為了執行宿舍的職務工作，同時更是因為擔心宿舍若發生緊急危機事件時，我更是擔心自己因無法承擔宿舍危機事件，因此而促使自己得長期的生活在工作壓力。透過危機管理與危機處理,同時更是讓我聯想起在宿舍任職期間，自己也曾經歷過兩件宿舍的危機事件,包括了宿舍電源走電及寢室灑水器破裂，幸好當時候因發現得早，並提早進行疏散人群，以及搶救設備而減少宿舍虧損。經過兩件重大危機事件後,我任職的學校也重新建立起學校危機處理小組的機制。在危機管理的過程,需要建立危機處理小組、危機事件的分類、危機訊息的偵測、危機的準備及預防、危機的控制及處理、危機處理之流程及程序、建立危機溝通計劃及指派危機事件發言人等,更需要不斷的進行防火演習的演練及更新資訊。

由王智弘主任給我們介紹有關員工協助人員倫理及核心技術的、介紹有關外置式與外置式員工協助方案模式、員工協助方案的實施（資源整合、個案管理、轉介與追蹤、篩選評估與介入處理）的員工課程內容。由於王主任的專長在於助人倫理方面的專業知識，因此員工協助人員倫理方面的專業知識更是少不了他的專業倫理。無論是助人倫理或是員工協助人員倫理，其員工協助人員倫理著重於服務（提供服務）、收益（當事人的好處）、忠誠（保密、守口如瓶及不拋棄）、誠信（收費及真是收集資料）、尊重當事人權益（自主、免受傷害、要求忠誠及公平對待），以及專業職能（維持及不斷在職進修）等，甚至還得依據員工協助服務內容和性質，以及要了解 EAP 員工協助人員的倫理。儘管如此，身為員工協助方案的專業人員不只是要看員工的服務內容和服務性質，同時也要了解 EAP 倫理的尊重同儕與其他專業人員、對成為按住的員工的責任、專業人員的責任、對其他雇主或工作機構的責任、做研究時的責任、對供應商（合作夥伴）的責任，以及對員工協助專業和社會的責任等，甚至要能遵守員工協助人員的倫理守則。

上完這學期的員工協助方案學程課程後，我不只是從三位跨領域的專業指導，包括彰化師範大學輔導與諮商學系的王智宏主任、中興大學企管管理系王精文教授，以及中臺科技大學健康產業管理研究所鍾燕宜教授的指導員工協助方案課程，同時更是從員工協助方案課程內容吸收到許多有關與員工協助方案的專業知識，以及還從老師精心為我們安排新竹生命線、漢翔航空公司及中科員工協助方案負責人與我們分享其公司組織如何運作員工協助方案並提供其員工服務與組織，甚至還能親自蒞臨中興大學參與員工協助方案的國際研討會及漢翔航空公司參訪。對於員工協助方案學程課程，它不單只是一門專業學科，它同時也讓我回顧及統整多年來在工作職場的經驗，它甚至還實證了我在職場上所經驗過的專業知識。除此之外，員工協助方案學程課程不只是讓我學習到並掌握有關員工協助方案的概念與學習，同時更是因為修讀員工協助方案學程課程，因此而盼望下學期能有機會在畢業前修讀其它跨領域學程課程，如組織管理及人力資源管理學程課程。

雖然明年我即將畢業，也許無法完成員工協助方案的學程，但是我仍然希望自己能最後一年及最後學期，可以額外規劃時間以修其它人力資源管理及組織管理課程。若能順利修完員工協助方案的學程課程，未來的我，不只是能繼續在學校教育機構組織擔任輔導老師，同時更是因為有額外修讀員工協助方案學程，因此而有機會到我國的企業組織機構的人力資源部門工作及推廣員工協助方案；若無法完成修讀整個員工協助方案的學程課程，我也因為自己曾修讀員工協助方案的學程，因此而培養了員工的專業知能，並為自己增添了更多的工作選擇機會。最終，我非常感謝王智宏主任從去年就開始計劃這學期要開辦員工協助方案學程，同時也感謝王精文教授在百忙之中，從中興大學前往彰師大給我們上員工協助方案課程，以及感謝鍾燕宜教授從第一堂課程，陪伴我們一起上課直到員工協助課程結束，甚至也感謝自己能在畢業前有幸修讀與職業有關的員工協助方案學程。