員工協助方案

學期心得

輔碩一
M0011006
賴儀芳

「我都覺得我快被逼瘋了！」B 激動地說著。

好幾年沒見，一開始還有點認不出對方。看著 B 一身俐落成熟的打扮，對照著自己穿著牛仔褲、背著大背包的樣子，鏡中的我們已看不出高中時的相似了。她說著公司的厭煩和趣事，我談課業與家庭，不同的人生段落我們卻還是能牽起一條共鳴的線，聊到天黑還意猶未盡。

B 一談到公司便眉頭糾結，我問她，現在情況有比較好了嗎？「沒有，我已經兩個禮拜都在為同一件事情煩惱了！」「我的老闆是雙子座。」我「哦」了一聲，心中已隱隱知道她想表達的是什麼。「他很善變嗎？」「對！！」B 眼睛一亮，彷彿得到了開口的機會，開始滔滔不絕：「我已經被他罵了一個禮拜了，在眾人面前耶！」「同一件事，他可以跟我糾纏十五天！十五天！」「今天說要做，我說『那老闆我要去做囉。』他卻說『等一下！我再考慮看看。』隔天卻又罵我說怎麼還沒做。」「等到客戶反映了，卻推說他都不知道，是下屬做的。」「要被客戶罵也要被他罵，每天又反反覆覆的不知道要怎麼做，我真是快要精神衰弱了！」

聽著她繼續講著公司裡欺負她的主管、不可信任的同事、各種辦公室緋聞，我除了陪伴與同理，一時間還真找不出什麼可以「幫助」她的方法。「有些事不是僅靠我們就能解決的。」我真切地明白這個道理，但在很多時候，真誠的希望對方可以過得更好的心意，卻會被這個道理壓得好無助。

後來聊到我的學習，我對 B 說：「我上次有到你們那兒去參訪耶！中科好大！」我大概說了去參觀員工諮商中心的心得，也說了中心一開始建立時大家都不敢走那側樓梯的趣事。「聽到這個經驗我才感受到原來大家對諮商的態度還是抱持著污名化的」我說。B 附和著我的說法，一起為大眾談到心理諮商的態度感到無奈。然後我突然靈光一閃，問了她：「妳知道那個員工諮商中心是中科的員工都可以用耶！」「如果妳想找人談談，也許可以去試試。」然後 B 的臉色就黯淡了下來，「這樣喔……」「你覺得…我有需要去諮商嗎？」看著 B 猶豫不安的臉，我突然就懂了。

當我們在學校積極的學習、努力的練習、參訪、汲取各方經驗，以期能在未來擁有更豐沛的資源來協助個案時，卻沒意識到「我們可能無法接觸到個案」。許多個案擁有煩惱，卻還是懷抱著煩惱，不肯、不敢踏出一步，惟恐被別人發現。如此一來，我們就算擁有再豐富的資源，無法給予到個案身上的話，一切都是空談啊！當然，我覺得阻止個案前來尋求協助的原因很多，不只是怕被貼標籤而已。在 B 的身上，我也看到了另一種可能性，而我之所以會感覺到，是因為我也曾有過這種猶豫－我的困擾真的是困擾嗎？這種問題就去諮商會不會很怪啊？其實

我的問題也沒有很嚴重，只是想找人聊聊，諮商師會不會覺得我的煩惱沒什麼大不了？儘管自己煩惱得不得了，但還是會擔心這在別人眼裡會不會根本就不需要煩惱，因此不敢開口。當我看見自己的這種想法時，我便看到了防衛、看到了對諮商的不安，我也看到了如果我覺得問題要嚴重才可以去諮商的話，那我豈不是跟那些害怕去諮商而被貼標籤的人差不多？

這些覺察讓我既不敢相信又開心。不敢相信的是我打破了自以為的面具，發現我一直對諮商抱持的正面態度其實也有刻板印象在其中；而開心，則是為了我看見自己的矛盾而開心。因為看見，我才能有機會重新整理我的態度和想法，澄清並接納。而且這也讓我更加理解為何大眾對諮商的態度會是如此，能以他們的角度來解答他們的疑慮。這點讓我開始重視對諮商服務的宣傳，回到職場，雖然我們有提供服務，但要如何讓大家知道這是什麼服務、以及願意前來使用是很重要的。宣傳除了這些之外，也具有預防的功能，例如很多企業都會做的傳單、心情小語、文章分享、心理測驗、講座及活動等等，這些比較不敏感的分享反而更能讓大眾接收到，一方面可能可以滋潤心中的小裂痕，一方面也許能讓大家漸漸明瞭公司內有協助方案的服務。這些種種，又讓我想起了漢翔的關懷員制度。我覺得關懷員也許像一種活生生的宣傳吧！在每天的工作環境中，添加了一筆溫暖、關心。由於就是身旁的同事，因此更願意傾訴，而關懷員給予的協助也會更加自然，在這種關懷的文化渲染下，對於諮商、對於員工協助的排斥也許會慢慢減少。這是我的想法，然而我也知道要做到關懷員制度是多麼地不容易！

這些省思，在我與朋友約會完更加鮮明。當初抱持著好奇與熱情想一探員工協助方案的內容，雖然每位老師都會說到企業文化很不一樣，很多諮商師進去都要適應一下。但對於這些提醒我並沒有太深的警覺，反而讓我覺得是可以試試的挑戰。但隨著一學期的課過去了，對於員工協助方案的內容理解了，卻沒多大的實在感。遇到別人和我傾訴，也還是一點忙都幫不上。但在多次參訪和這次思考過後，我真正體認到了現實，那些無奈與無助、滿足各方要求的妥協是這樣的讓我無所適從。到現在我才發現了我需要去跨越的障礙。在課堂上幻想著以後的諮商情境是不夠的，在書本裡描繪可能的個案姿態是不夠的，但都是必要的。只是更重要的是我真正認清了現在與以後實際工作時的鴻溝，這讓我現在就開始有所憂心，但相信這也會讓我在以後實際工作時減少理想與現實的落差。因為現在開始我就能慢慢地填補鴻溝，調整心態。

在這堂課中，我獲得了許多知識，員工協助方案的內涵、進行與方案規劃，甚至案例分享，但影響我最大的卻是連結資源的觀點。員工協助方案並不與員工諮商畫上等號，它涵納得更廣；而我們工作的重點當然也不在諮商而已，如何找出各種場域的資源，並給予個案；這種結合各方專業資源，中介的角色才是我們需去努力的。因此，儘管希望個案能擁有更好的生活，但把這些改變的責任都壓在自己身上的話是會讓自己崩潰的，不僅對員工協助方案員工是如此，作為諮商師也是如此。

看著 B 展開笑顏相約下次見的神情，我知道儘管我不能「幫她解決問題」，而這也帶給我無助感，但我的確以我目前所擁有的能力陪伴著她了。這段歷程，對她、對我都獲得了滋養。