

EAP 期末心得報告

輔二乙 S0011117 黃雯鈺

與 EAP 的緣分

這學期選課時選了「員工協助方案」，也報名了成為學程學生，想當初是抱著試試看、聽聽看的心態，但我覺得這學期下來，的確收穫甚多。我想 EAP 不只是以後職場上的一種選擇，也能了解心理諮商運用在其他方面的成效。也許我不一定會踏入 EAP，但是廣泛涉略各個老師對於實務方面的處理方式、因應模式，都是很值得學習的楷模。老師群皆很用心的準備每一個主題，每次 PPT 內容都覺得豐富到快上不完的樣子，上課中也常常舉實例，讓我們更貼近 EAP 在企業裡真實呈現的樣貌。很多課程只有光聽理論其實都很簡單，但應用上確實相距千里，有了例子參考，印象更深刻。

EAP 深刻片段

EAP 的學程更讓我意外的是一外聘講師，新竹生命線—黃智儀講師、台北捷運公司—羅世聖講師，中科園區員工協助中心、台中市勞工局員工協助方案……等，個個講師都為我們帶來寶貴的資訊，而且本身更為 EAP 專業人員，針對自身服務的企業裡，發生的不同案件、或是個案，都有更細節的分享，這些其實都比理論來的更印象深刻。

再來談談的是，漢翔國防工業的參訪，雖然已經寫了一份滿滿的心得感想，但在心裡還是覺得是一個很棒的經驗，「實地參訪」在很多課程裡著實不容易達成。現在看到漢翔的新聞都會忍不住把它仔細地閱讀一遍。漢翔算是國營單位，人數必定是滿多的，在這麼多人力資源裡，每個人都可能遇到自己生命中的轉捩點，我認為，從大學畢業之後，遇到的人不一定能遇到真正知心的朋友，家人也可能也因為工作而比較疏遠一點，職場上大家也可能都視為競爭對手，心理面的事情到底能說給誰聽？生活上的困頓、挫折，應該要怎麼解決其實都是挑戰著自身的能耐，但是若真的過不去、也許是資源不足、或是個人能力不足，到底該怎麼辦呢？EAP 果然必要存在。

企業與 EAP

一家企業公司就如同一個小社會，各部門的性質也不相同，雖然有互相連結，但是還是各司其職。EAP 的服務也更加廣泛，不僅僅了解公司、照顧所有人的心理、健康或是人際關係……，還需要整合各項資源，以利個案求援時能進一步介入協助。服務的內容包刮：諮商、諮詢、教育、福利、申訴、休閒、組織，這都與企業、個人、EAP 息息相關。

心理諮商在專業領域裡可能只有涉略個人、家庭、特殊族群…等等的身、心、靈狀態，針對問題做危機處理，運用技巧解決案主身陷的問題。但在企業裡面，須配合企業的走向和發展，個案的背景與身處的企業公司息息相關、問題的脈絡也都有可能來自於公司本身，所以這對在 EAP 裡服務的相關人員，這也是真正需

要了解公司的原因了。

最重要的是…

我認為擁有 EAP 最重要的是：預防甚於治療。預防在醫療、心理治療、精神疾病上都是很重要的觀念。前陣子的富士康跳樓事件，大家才關注到員工的心理健康是很需要備受重視的層面，如果 EAP 能在這之前蓬勃發展，這些人也不需要拿命來換金錢或是其他的。跳樓事件越演越烈、大家互相影響、相互效法，這都造成了社會恐慌不安，企業裡一定更瀰漫著低迷的氣氛，這對於講究成效的工作上著實不利。

預防的方法其實有很多種，像是之前上課提到——運用志工去發現個案，這也需要 EAP 人員專業的訓練、嚴格的方針指導，不讓個案受到第二層傷害都是很重要的事情，但也間接促進員工使用 EAP 的機會。第二、設計團體活動，針對親職教育、休閒活動、退休生活規劃……等等，讓大家在活動當中體驗到的不只是樂趣、也間接學習到遇到問題預防的方式。第三、教育類型的活動，像是講座、演講，教育就是預防的方法之一。多種方法的使用還是需要根據個人的處遇模式。

人情兼顧的 EAP

整個課程最有興趣的還是對於現在經濟不景氣，如何遣退員工、裁員的機制。這都是所有企業會遇到的殘忍也是最現實面的問題。面臨失業，關乎著不只是個人能力問題、或是心理層面的傷害；有時候還牽著案主背後的家庭、人際關係等等，後續就業或是經濟來源都是個案非常大的壓力。

如何做到完善的處理方式，人情與現實考驗著 EAP 的能力，讓被遣退的員工能保有自尊、自信、穩定的生活真的是現在社會中很重要的工作，一方面保有企業形象；大環境面也維護著社會的安定性。

結論

這堂課也只能說是概念性、大廣泛介紹 EAP 的概念與實施方式、在企業裡的地位……等，真正成為 EAP 相關人員須兼顧的不只是諮商專業技巧，在人資、企管方面也須兼顧，下學期開的課程若不和系上課程衝堂，應該走向更專業化的學習。

謝謝各位老師和助教的付出，EAP 學程是全台的先例，能開在彰師輔諮是我們的幸運，有學習的機會應該好好把握，希望我也能再踏進社會、企業裡的時候能有基礎應對所以挑戰與困難，EAP 未來是一條會蓬勃發展的職業道路，但也不能忽略最重要的專業技能，機會來臨時，要有接住的實力，現在加入 EAP 的學程就是在為自己增加實力。不只是為自己，EAP 就像社工人員、心理諮商師，為個人與社會創造更多更大的福祉，是一種專業助人的行業。