

員工協助方案學程－總心得

輔二甲 S0011002 劉詠伶

這學期的「員工協助方案理念與實施」是我第一次修習員工協助方案學程的課，在上員工協助課程之前，我原本只單純的認為，所謂的員工協助就是在企業中的諮商與輔導，類似於在企業中建立一個諮商中心，方便員工前來尋求幫助，不需用到外面的心理醫師或社區諮商中心去，但修了這堂課後我才發現，原來，員工協助不是只有諮商輔導，它還有許多不同的部分，包括員工的身心健康、生活法律層面、主管的危機處理、人員甄選協助等等，此外，員工協助者也要懂得企業的組織、風氣、文化，要知道在一個公司中，員工與主管的角色分別是甚麼，在不同系統下要如何幫助一個人，是門十分多面向的學問，絕非我所想的那麼簡單。

若是想要在企業組織中成為一位專業的員工協助者，所需要會的知識是非常多的，在企業中的「眉角」不比在學校服務少，公司看重專業知識與素養，以及對於企業的忠實、忠誠等等，所以若是未來想要成為一位專業的員工協助者，一定要在大學期間好好的多方充實自己，不只是在輔導與諮商的專業中認真專精，在企業管理上也要加強認識，並且要多看看世界，了解不同的趨勢，若是可行，也可以修讀法律、生活問題等的相關課程，以期能夠有多面向的角度觀點與知識來成為專業者。另外，在業界，上下班時間不如學校那麼的固定，當遇到危機處理時，往往需要加班，因此也要更多的去了解企業組織的架構、風氣，明白在各個公司易遇到的挑戰，並更多的充實、裝備自己。

員工協助方案的實施不只是靠個人，還要靠一整個團隊的運作，而團隊的組成分子不只是單包含心理諮商師，還會集結各種不同領域的工作者，上自法律下至人資，團隊彼此互相支持運作，才能提供企業組織完善的服務。此外，員工協助方案公司或部門也不一定就是要只靠自己來協助員工，我們也要適當的尋求外部資源，目的就是能讓員工有最恰當的資源可使用。

員工協助方案讓我有一點很佩服的就是他們的保密，有的主管對於保密原則不是很清楚，會要求甚至威脅員工協助者給予案主的資料，這種時候面臨老闆、薪水的壓力與諮商倫理、信用的拉扯，我們是否能堅持呢？在聽老師們的分享中

也有說到過，有的主管以威脅來考驗員工協助方案，要試驗員工協助者是否真如此守密，試驗過後，主管也能放心地來尋求資源協助，這真是有趣！該堅持的倫理守則，不管如何，都是該堅持的！

在修完一個學期的員工協助方案課程以後，如果要我為員工協助方案下一定義，我會說：「所謂之員工協助方案，就是在組織企業中，提供「人」各種不同面向的服務，從身體到心靈、生活到危機，以預防勝於治療的觀念，提供各項活動與服務，照顧員工與主管並解決其問題，進而提升工作績效、建立良善職場環境。」，如前幾段所言，員工協助方案真的是涵蓋好多面向的一種服務，既深且廣，我覺得，不管怎樣的定義都是無法完全詮釋員工協助方案的，真正想要了解它，就要去看它的實務工作，從實務中了解員工協助方案所作所為。

在「員工協助方案理念與實施」這堂課程中，我印象最深刻的部分就是實務工作講員的分享，包含了台北捷運公司、新竹生命線、馬來西亞全人發展中心等等，從他們的口中我們得以一窺員工協助方案日前在組織企業中的實行狀況與服務方式，像是聽台北捷運公司分享，他們關懷喪親員工就不僅只有給制式化的哀悼關心小卡，還會告訴他們許多相關的事情、權益，例如：有哪些補助可以申請、有哪些殯葬業可選擇、相關法律又是如何，這些都不是單只有諮商就能夠達到的服務；另外，聽聽國外工作者的分享，也可以開拓自己的眼界，了解在不同國情風土的文化下，員工協助方案的發展與困境挑戰：中國發展迅速，政府也開始大力推動心理健康衛生，但是人才稍略不足；馬來西亞發展較慢，涵蓋許多不同文化種族，因此工作者最好是了解當地的人，並且要通多國語言（馬來文、英文、華語等等），知道不同文化下的員工所會面臨的問題；以台灣而言，不同的組織企業也會有不同的風氣，領導者的特質不同，組織的文化也會跟著改變，再來，台灣政府似乎也並沒有非常重視這一塊工作，這對於員工協助方案的發展來說也是會有影響的，就如最近的心理健康司與口腔司的合併問題，台灣整體的環境對於心理相關問題都沒有很注重，我想，這是台灣目前員工協助方案、心理健康衛生等相關議題的最大挑戰吧！

之所以我會選擇修讀員工協助方案學程，是因為我想要多了解輔導諮商在不同面向、不同地區中所能使用的方式，想要更多的知道運用輔導諮商此項專業的實務工作，開闊自己的想法眼界。此外，我也認為，輔導與諮商不是項只能夠停

留在學校的專業，它應該可以更多的發展空間，有更多地方可以使用到這些輔導工作，所以我決定修習員工協助方案學程，以期能了解輔導諮商在不同領域中與不同工作結合後的景況與發展，並希望自己也能多學一些東西，增強自己的能力，多方使用自己的專業工作能力，在不同崗位上都能一展長才、服務社會。

課程建議：希望系上學程能給予更詳細的課程架構流程圖，不僅只有基礎課程、核心課程，還可以多告訴我們建議先修甚麼課程，再修甚麼課，這樣我們才會有足夠的先備知識，能更多的了解員工協助方案。另外，也可以給我們各課程的大綱、教學內容，不只有有開的課給，連同沒有開但是是屬於學程的課程的課綱也一並給我們做為選課參考，可以挑選我們需要的基礎課程，補齊自己的不足部分，而不只是因為有開課所以來修課。