

## 員工協助方案理論與實務 期末心得

感謝有機會修得 EAP 學程，雖然對未來是否選擇走向員工協助方案這條職業路途上，但我知道自己在這學期課程中體會及學習到不少，不一定要什麼很大、很重要的理論，某一段講師所說過的話、或理論裡的核心概念、或在參訪所打開的企業格局視野，甚至簡單是一份態度在學習上的問題，都可以讓我有所收穫。

### ☞認識自己，原來如此。

這些收穫並非不勞而獲，從一開始對學程的內容尚懵懵懂懂，因為光從員工協助方案的名稱來理解這學程的所學的實在太困難了，只知道自己也許可以透過在這學程中的學習，在未來的職場中多幫上一點忙，所以便決定報名學程生的資格。在誤打誤撞下，明白了現在自己的個性實在搭不上企業競爭的氛圍，就算腳踏實地經得起壓力來操磨，但思考後覺得那不是我想做工作，所以在學期前半段都沒有真正喜歡課堂內容。

直到在某次外聘講師的課堂中，自己才突然恍然大悟自己的不珍惜，從講師的舉手投足間察覺到自己不足之處。大學時期的我們不應該是多廣泛的學習的好時機嗎？縱使再不有趣的課程內容，經由不同老師、教授們的指導，因為他們的成長、求學經歷不同，其實在他們身上有很多地方都可以成為我們的學習模範。打個比方，從某個講師身上，我學習到了謙虛，這點是那陣子的我必須自省檢討的地方，了解到當我們越爬越高時，越應該懂得謙虛，像那稻穗於成熟時彎下腰來，不讓大風折斷自己的莖。

從有了此覺悟之後，我變得比較不會去計較員工協助方案都到底是不是自己喜歡的科目，反而用一種不提早預先立場的角度，來認識這個曾經燃燒起我求知慾望的課程。我相信動機會改變事情之後發生的可能，果然，不論是哪個老師來上課、或者是哪種形式的上課方式，我能都夠以一顆歡喜的上課心情來上課，除了被其他科作業追趕的情況下，也許臉上的笑容比較少、壓力壓得我頭抬不起來之外。這讓我明瞭到方案這兩個字，原來在員工協助方案裡頭是可以變動的，也許是以前腦袋被不喜歡這兩個字所限，使得我忘了去思考、變通所學習得知識，只讓這些從老師嘴裡說出的知識，從腦袋左邊走到右邊後，就也不管要把它歸類到哪一區轉換成短期記憶。方案這兩字，就是很多種選擇細項，也好像餐廳所提供的菜單上一樣樣的套餐選擇，所以推動員工協助方案的人，不就像是個幫你規劃菜單的人，提供最符合你健康、身心狀態的服務項目，需不需要點盤財務規劃的前菜、推薦重要且豐富的主餐——生涯規劃，甚至連心理諮詢這份的可口甜點合不合適妳來點都能給點建議。

### ☞轉變心態念頭，但仍到持著學習初衷

當自己的心態一轉、念頭一換，許多看似過不了的關卡都可以擁有勇氣來面

對、突破困難。抱持這份想法繼續深入認識 EAP，雖然某些考驗真的不易通過，像是聽懂亞太區 EAP 高峰論壇的內容，像是鴨子聽雷的我只好試著在演講者的語句間，找尋可以自己眼睛為之一亮的經典片段，能不在偷偷打瞌睡的時間就速速做些筆記。在參加後年會，我感受到老師會希望學生能參與此活動的原因，打開我們的格局及眼界是一件困難的事，除非透過實際的臨場感、或是與大人物的對話中，去潛移默化原本有點僵掉的腦袋瓜子，進而吸收最新的資訊。

馬來西亞的李志祥博士在年會時就給了我深刻的印象，所以在課堂上再次遇到他來演講，自己真得是處於豎起耳朵仔細聆聽的狀態。我很喜歡他所提到的一點分享，他分析了員工協助方案進入校園的原因，這同時也是我當初會想學習 EAP 的初衷，學校裡的教師們比起企業界的員工更需要員工協助方案，因為站在教育第一線的工作者，面對學生與家長的壓力要如何去抒發、處理，是每位老師於成為老師之前就學會的嗎？若不是，現在的他們又是如何面對壓力管理呢？在生活中、教學上是不是有什麼其它問題因此衍生出來了？這些都是我們可以來探討、研究的問題。這問題在拋出後，馬上在我心中產生了共鳴。

#### ☛ 樂觀其成，不再預先設限

人生旅途中本來就是不斷為方向作微調，但那顆擁抱夢想、並實踐它的心是不會停止添煤燃燒的動作。擇己所愛，愛己所選，我們在面臨重重選擇的同時，也不要忘記「說好了就一起向前」的堅持，因為我們不知道會在哪一刻，遇上某個靈魂會為你點燃心頭上的那盞燈。

這就好像我在漢翔實際走訪在員工協助服務中心，與一位專員相談後，頓時覺得原來員工協助方案期是這麼簡單。當時我們聊到他剛做完成的工作，一位受傷的員工本來要以特殊假期來請假，但專員判斷分析了他的狀況後，給他另一個他沒想到卻對他較有優勢的建議。在實際現場中我們會真實地去直接作出「如果換做你在這情況下你會怎麼做」的反應，而那些理論都在之前潛移默化地進入長期記憶，在需要它的時候就活靈活現地被喚了出來。

我們在學習過程中也是如此，與其去計較排斥記下那些理論的動機，到不如把眼界、格局拉大，給自己一種生命價值觀：確實做到把握並珍惜每個當下，此時的你會想要以愉悅的好心情來面對人生。同時，我們也能夠擁有超越自己、改變舊習性的動力，在自己能為自我解決問題的基準點上，我們也有能力為他人解決問題，成為一個有智慧的、有寬大心胸得助人工作者，這應該才是自己理想中助人工作者呀！