

EAP 期末心得

輔二乙 S0011107 張嘉珍

● 緣起

在大一時便常常聽聞朋友談起他很想修員工協助方案學程，可惜只能到大二才能修習，這種渴望使我好奇員工學程方案到底有何魅力？竟然能讓他念茲在茲！歷久不衰。因為這個緣故，我決定在大二時成為學程生，以便了解 EAP。

● 開始

成為學程生後，我漸漸了解到 EAP 的運作過程，單單只有理論實在太枯燥乏味了！好像少了一些甚麼，幸好後來透過各式各樣的外聘講師演講，我得到許多實務上的經驗！補足這方面的缺陷。

● 省思

我從講師的演說中得到啟發：每個公司的處遇方法皆不盡相同，這已經不是細微調整，而是透過 EAP 從業人員細心的觀察，和企業選擇的服務方式，還有無比的「創意」！我認為在 EAP 中，創意尤為重要！因為其他的輔導與諮商技巧，從弗洛伊德的精神分析論到行為學派，甚至後來的認知心理學，迄今已醞釀了一百餘年。透過彰師大堅強的師資，和歷年來的理論、技術，我們是站在巨人的肩膀看待個案，看待諮商這件事，可是 EAP 不一樣！它的發展不過十年有餘，這門學程也不過從去年開始施行，所以我們需要在黑暗中摸索未來的道路，這令我感到迷惘！到底要如何才能成為一個好的 EAP 從業人員？生涯要如何規劃？我現在所學要如何應用在 EAP 中？這種種的疑問在我心裡徘徊不去，我想起因是它真的太陌生，太沒有確定感，以致我無法想像！

突然想到 Robert Frost 寫的詩：「樹林中兩條分支的小徑，我選擇了人煙罕至的一條，這個選擇，讓一切如此不同。」沒有固定形式，卻是另一種契機！不用管甚麼規則，不用論甚麼條例，EAP 的可塑性太大！大到我們可以依照自己的想法來打造心目中理想的 EAP，這也造就 EAP 的多樣化與變通性。

● 衝突

慢慢地隨著時光演進，我發現自己有倫理和價值的衝突：從大一到大二所上的課程，特別是社工概論或是社會學告訴我們世界上存在著階級，社工幫助的對象大都為文化、種族、性別、經濟方面處於弱勢階級的案主！是被資方剝削的那一群，可是在 EAP 中我們一開始要協商宣揚理念的是上層階級！是那一群只願意看金錢和效率卻忽略其他的企業主。突然想起甘迺迪曾說過：「GDP/GNP 計算了空氣汙染、香菸販售.....導致自然景觀消失的各類生產、消費行為，卻不考慮我們孩子的健康、教育的品質.....。總而言之，除了那些對我們生命真正重要的東西，它甚麼都測。」這句話說到我心坎裡呀！我常常覺得如果企業不是那麼講求利益，壓榨勞工的血汗，每天超時工作，又不給適當金錢補助，這個世界上就不會數不盡的勞資糾紛了！當王精文教授和黃智儀講師想要訓練我們能有企業界的思維，而講述企業界的相關事宜，加上 22K 與 15K 的新聞，這種反感特別強烈。

與我校外打工的不愉快經驗作結合，我越來越覺得，企業只不過是一個血汗工廠，利用微薄的工資，換取勞工的青春歲月，而 EAP 從業人員是為虎作倀的那個佞鬼，幫助企業主剝削員工，使他們不反抗的穩定工作。內心衝突就這樣漸漸上漲，我也懷疑自己修 EAP 是否正確？

● 轉變

改變是從何時開始？或許發源於一個個未知的感動或一場場別出心裁的演說。簡單來說；我想開了。當我徬徨無助、喪失好心情時，總希望有個天使來幫助我，可是卻從來不曾見過。我想 EAP 從業人員就是那個天使吧！如果這世界上勞資關係的規則無法更改，那勢必要想一些方法去幫助弱勢的勞工，EAP 就是這樣應運而生。不要管企業界看待 EAP 為甚麼：是一種牟利的手段？還是駕馭員工之方式？；從勞工的角度去看，會發現這是一項福利、一個關懷、一種學習。在越趨冷漠的現代社會中，凡事講求競爭、能力、利潤.....等，外在的物質需求，評斷一個人也以外在的方式而論，卻忽略了心理層面：成就感、幸福感、價值感.....，而這些是對於我們生命真正有價值的東西，不是嗎？EAP 就是為社會上那些汲汲營營的小螺絲釘，找回、打造這些幸福！幫助他們在面對困境時，有一個管道可以求援；在悲傷時，可以宣洩情緒；在沒有定位時，可以找到自己的方向。這是 EAP 的目的，讓公司和員工都能「雙贏」！

● 結論

這段從接觸 EAP 到懷疑 EAP，最後認識 EAP 的過程，可以用三個境界來形容：「第一重境界，看山是山，看海是海；第二重境界，看山非山，看海非海；第三重境界，看山還是山，看海還是海。」完全陌生時，會單純的默默的吸收知識，等知識累積到一定的含量，開始出現自己的想法，會反思、批判或是精益求精，可是到了最後才發現：原先吸取的知識或理論不過化繁為簡，所以用更開闊的心胸去看待這些知識。而此刻我才真正發現，我們也站在 EAP 巨人的肩膀看事情，只是這個巨人沒有其他理論來得高罷了。無比感謝王精文、鍾燕宜和王智弘教授為我們開這堂課，還有每位講師所授予我們最精粹和寶貴的知識，謝謝你們讓我的收穫如此之多。