

員工協助方案(EAP)學期總心得

進了輔諮系第二年了，還記得在學測準備審查資料時，對於系上的資料準備，除了自己的生活背景基本介紹外，還特別做了有關 EAP 的專題作業，主題為富士康連續十三跳的處理，當時我認識的員工協助方案僅僅針對於危機處理的部分，認為員工協助方案只是在當企業面臨重大危機事件時，提供立即性的幫助與協助，並且只專注於 EAP 中與我們科系相關的心理層面問題的解決，而忽略了 EAP 其中更包含了企業管理以及人力資源的相關部分，也因為知道自己對於 EAP 不夠全面且廣泛性的了解，便決定以後要修習此課程，更在之後王智弘老師的上課中，聽見老師概略性的介紹員工協助方案相關內容，也就更加深的我自己想要了解 EAP 的內容並且希望透過 EAP 的修課，讓自己在系上的發展能夠有更多其他面向的可能性。

於是在大一升大二時，便毫不猶豫的申請了員工協助方案學分學程，而這學期的修課也覺得相當豐富，其中包含了三位老師的專業授課以及邀請到相關企業的 EAP 負責人與我們的實務分享。在智弘老師的課堂中，與我們介紹了和為員工協助方案，並說明了 EAP 的運作形式以及員協人員須注意的倫理，不只是原本諮商人員需注意的尊重、保密、誠信原則，還須注重跨領隊的合作、對雇主或機構的責任等，並透過老師的專業領域，教導我們如何篩檢評估以及介入處理的程序知識；在精文老師的課堂中，介紹了人力資源與員工協助方案的關係，讓我們了解組織的概念，並且透過國外的 EAP 發展介紹，與台灣的 EAP 發展相互比較，讓我們透過發展較早且較成熟的過外經驗，反思現在台灣 EAP 所面臨的問題以及未來需要發展的方向，更在內容中，加入許多實際的案例，讓我們更能觸及 EAP 的應用，並藉以從不同面向的角度思考解決方法，而不只是從心理層面思考解決辦法；並由燕宜老師說明有關職場健康與壓力管理，以及建構企業壓力管理模式，以及危機處理等，並且在課堂中利用問題發問的方式，引導我們從不同像思索，並且告訴我們她的想法，讓我們了解自己的思考方向與不同領域的人差異所在，也透過作業報告的討論中，更加了解報告的形式以及企業所要的東西以及有多講求所謂的效率，這些都是我們平常所不了解的。

在與員工協助方案學分學程的負責老師上課外，老師們還邀請了許多現在正在企業上班的負責人來和我們分享相關經驗，讓我們更加了解實務方面可能會面臨的問題以及實際的方法。其中透過新竹生命線，黃智儀老師的分享，讓我們更加了解新竹生命線的員工協助方案運作形式，以及提升了我們對於自己現在對於未來的發展所需的了解，並鼓勵我們要懂得栽培自己，並且多加思考問題，甚至

於問題背後的問題，而不只是看見表面的問題，只做了治標不治本的行為；還有台北捷運公司世聖老師的分享，讓我們知道北捷公司的員工協助方案是如何組織、運作以及他如何將員工協助方案的概念擴充的更廣，讓公司不只是需要員工協助方案的幫助，更是必須要員工協助方案的配合，增加員工協助方案被利用的價值，才不會讓 EAP 被認為不重要而剔除，在這兩場經驗分享後，便發現了當機構的屬性不同時，員工協助方案所提供的面向也會有所不同，我便開始思索，倘若以後自己有機會走相關職業，在機構的選擇上便會找尋與自己理念相互符合的，不然可能會造成太大的衝擊，而無法發揮自己的價值幫助氣質及員工創造最佳的利益。

這堂課中更精彩的是還安排了許多校外參訪的機會，其中包含了 EAP 年度重要大事一年會，以及漢翔公司的機構參訪。在年會參訪方面，雖然因為當天有事無法親自參與到 EAP 那麼重要的大事，但是很謝謝老師還邀請了來自馬來西亞的志祥、裕濤老師合力替我們講解關於馬來西亞 EAP 的發展以及面臨的問題，培養我們的國際觀以及多元性，並且讓我們了解不同國家的視野以及所重視的部分，並且在他們的問題中也看見我們台灣所面臨的問題，也能夠透過他們的解決辦法中去改進並且發展出更加符合台灣的解決辦法；漢翔公司的參訪中，由於 EAP 不像他們製作飛機一樣是能夠實際拿出成果的績效，因此大多是在聽演講中了解他們的 EAP 組成以及運作形式，但是在參觀他們的辦公室中，看了個人晤談室以及團體晤談室，並且看了公司內部的網站，了解推廣 EAP 不只是只能夠從文宣與活動中進行，還因為現在網路的普及性，使得 EAP 能夠利用網路推廣，讓更多人接觸 EAP 並且開始利用 EAP 協助自己。

上了一學期的員工協助方案學分學程，給了我許多我不知道的相關知識，並且開闊了我的視野，將自己帶到更多領域的範圍中，而不只是侷限於輔諮系的專業領域，並且學習從不同面向思考不同的事情，以及從不同的觀點探討同一個問題所造成的各種可能原因以及各種解決方法，也透過在試務工作上人的分享，讓我更了解 EAP 的運作形式，以及在每個機構上的差異，讓我懂得就算同樣的工作性質，也會因為所處的環境有著不同的工作需求。雖然這堂課只是員工協助方案的基礎課程，但是獲益良多的我來說，未來希望能夠更加深入的了解，並且能夠真的運用，聽學長姐說之後這學程的課會愈來愈困難，而且會有與碩士班一起上課的機會，雖然聽起來會有很大的壓力，但是我認為可以有機會與碩士班的學長姐上課可以更加深加廣自己的思考範圍，所以我依舊很期待以後的課程能夠帶領我更接近 EAP 領域。