

第一次接觸到員工協助方案是在一年級王智弘老師的課上，老師提供這些資訊給我們，讓我知道原來助人工作者還有其他的領域可以發展，但是對於企業的文化不甚了解，覺得企業要求利潤，但是助人工作所提供的服務不是在短期就能看到成果，覺得這兩者結合在一起有點衝突。在學期中時有一個機會能夠參加 EAP 高峰論壇，因此全班跟著老師一起去觀摩，這是我第一次參加國際研討會，發現原來員工協助方案目前還在推廣階段，但是卻有很多單位替員工協助方案的推廣而努力，大家都共同在 EAP 的領域裡做更多的事情，讓企業更加重視員工的心理健康。因此修這門課主要是想了解員工協助方案具體的內容，看看助人工作者在企業裡做的服務跟其他的服務有何不同，也期待在這門課裡學到跟企業相關的知識，讓自己的生涯規劃裡多一個選項。

在修課的過程中，對於台北捷運公司的案例分享印象深刻。因為談到危機個案處理的部分，講師分享了許多的案例，比如乘客臥軌自殺、或是在廁所裡上吊，在第一時間發現的員工所受到的衝擊很大，若果沒有對這些員工緊急做處理，很容易會有創傷壓力症候群，進而影響到員工的表現及生產力，造成公司的損失，所以員工協助方案就能在這個時候適時提供協助，在第一時間內將員工的心情安撫下來，將往後的損失降到最低，之後再針對類似案件成立標準作業流程，往後危機再度發生時，就能很快的處理。除了危機處理以外，對於初級心理預防以及主管也有許多的方案，這些都是我對北捷 EAP 印象深刻的部分。

在企業裡，危機的處理是非常重要的，倘若危機發生時沒有良好的處理，在處理的過程中，企業的損失或是對企業形象的傷害是無法估計的，因此員工協助方案就能夠在這個方面上提供適當的幫助，在專業人員的部分也需要好好培養，因為危機處理需要有果斷力及聰明的腦袋，能夠在短時間內想到最好的處理方式，把公司的傷害降到最低，在處理完之後，還要建立一套制度，讓往後發生類似事件時，員工能夠知道有哪些資源可以幫助他度過這個危機。

課程到了學期末終於有機會可以實際到機構參訪，親眼看見 EAP 在他們公司裡的運行，因此我們來到了漢翔公司，漢翔公司是一家航空工業公司，EAP 的推動模式屬於內置式。其中主管分享 EAP 要如何在公司裡成功的推動，提到了幾個重點，首先是董事長要支持、主辦人要有熱誠、員工要信任、主管要認同，抓住這四種人的心 EAP 才可以有穩固的地基去推動

事務。再來是組織要獨立、時機要抓住、建立觀察員、對內網絡要瞭解組織生態、對外網絡要求到更大的資助，在運作方面，也有這幾個重點需要去重視，組織的獨立能夠不受其他主管的干擾，對內對外的網絡若是能建立起來，對於EAP的推動必有很大的幫助。最後說到兩句話，我覺得是EAP能不能成功的最大關鍵，分別是「要讓員工主管感動。」及「用最少的錢得到最大的成效。」如果能讓員工主管知道EAP對於他們有多麼照顧及關心，被觸摸到心之後便會願意繼續使用這個服務，而用最少的錢得到最大的成效則是能夠吸引董事長及高階主管，當他們看到EAP的成效之後，自然會繼續拿錢出來讓這個服務能夠繼續推動，這樣便能製造勞資雙方兩贏的局面。

經過了一學期，學到很多關於助人工作者在企業裡所做的服務，原來不單只是只有諮商這麼單一，還必須從員工的生活面、健康面、工作面，去設計各式各樣的方案，也會針對組織及主管設計方案，一方面讓主管對於員工協助方案的觀念有所改變，也讓員工對於EAP產生信任感，進而持續的使用員工協助方案的服務，改善職場環境，使優秀的員工繼續待在企業裡賣命，企業也能夠減少人事的流動成本，降低自身的開銷。無論是內置式、外置式或是聯合服務模式，只要企業選擇最適合自己的模式，提供給員工最合宜的員工協助方案，就能使企業的生產力及形象能夠提升，提高企業的利潤。

自己在生涯的規畫上主要是以社工為主，那在修了EAP之後，發現其實在企業裡做助人工作也未嘗不是一種選擇，但是員工協助方案做的事情非常的廣，我自己本身想要做比較專業的助人工作，以及幫助比較在社會底層的弱勢族群，相較下，員工協助方案能實質幫助的部分比較少，但是員工協助方案還是可以放在自己的另一個選擇裡，給自己在未來的路上，能夠多一條路。

這學期修了這門課之後，對於企業的文化有比較多的了解，也看到了助人專業與企業上的兩難，如何在勞資雙方以及專業原則上取得平衡，是員工協助方案人才必須面對的問題，另外在推廣部分也很需要一群有熱忱的人持續的推動，讓更多的企業重視員工心理健康問題，以提供更好的職場環境，也希望藉著這個學程，發掘更多願意投入員工協助方案的學生，替未來注入更多新血，一同為職場的心理健康努力。