

# 從EAP中 我看到和我所得的



學號：S0011029  
班級：輔二甲  
姓名：蘇瑋晴

每每翻開或看到和商業有關的雜誌、新聞，通常都事在報導企業收益和企業績效，企業產品、員工問題、公司運作制度等等，但卻從來沒有發現過 EAP 的蹤跡，直到上了大學，接觸了 EAP 員工協助專案課程，我才知道，企業中，還有一個專責機構、部門，關心員工在職業場所中的身心發展，並用來協助員工維持並發展其身心健康。

當初選修 EAP 課程的原因是對企業管理和輔導諮商同時都擁有很大的興趣，而這樣的一個結合課程，馬上就抓住了我的目光，讓我不自覺的想要一探究竟其中的奧秘，而多樣化的師資，擁有的背景不同、工作的場所不同，因而能帶領我們以多元的角度去看到不同工作場所中的 EAP 其相異處和相似處為何，面對實際案例的流程解決方式以及蘊藏在其中的個人經驗和獨特觀點，更是開拓了我的視野，此外，很開新課程中還提供了我們出席 EAP 年會和到漢翔機構做實際參訪的機會，讓我們聽到各精闢的想法、更豐富的資訊，也接觸到不同的工作領域，因而帶動不同的 EAP 文化，而以下，就是我所學到和所想到的。

員工協助方案( Employee Assistance Programs, 簡稱 EAPs ), 為美國在 1970 年代在企業發展出來的新方案，最早可追溯至匿名戒酒會(AA), 這個方案是透過公司內部管理人員及外部專業人員, 發現、追蹤及協助員工解決其可能影響工作表現的個人問題，一般包含社會、心理、經濟與健康等方面的問題。而美國員工協助專業人員協會 ( EAPA ) 認為員工協助方案是為了協助組織解決下列議題而設計的職場服務方案：

1. 解決組織關心的、可能影響生產力有關的議題；
2. 協助員工找出及解決影響個人工作表現的議題，  
如：健康心理、家庭、財務、酒毒癮、法律、情緒、壓力、

或其他個人議題等

國內學者所更針對提出 EAP 服務內容做出了新的分類和整理，EAP 內容可分為「工作」、「生活」與「健康」三大層面，工作面粉包含與勞動條件與生涯管理相關服務，生活面處理對個人工作直接或間接造成影響的問題；至於健康層面則透過健康或醫療等服務，協助員工維護個人健康，提升生活品質。

一直以來，企業雇主一直都是非常重視企業績效和員工表現的，當員工的表現一直不如預期，甚至發生問題時，企業主自然會焦急的尋求解決方法，一開始的員工協助方案，可能是為了解決問題而形成的，甚至，在問題解決後，EAP 的存在可能因為公司的預算不足、刪減、抑或其他因素因此就消失了，直到下一次問題出現，又發現需要緊急處理時才又設置，。

隨著時間的進步、發展，台灣企業的文化和社會風氣都逐漸的有所改變，我們越來越強調人的存在價值、幸福感和合作的重要性，不論這些精神是經由他方文化所學習到的，或從自身經驗中所整理出來的，對台灣整體的企業文化，都注入了一股新的能量和活力，企業中多了更多的關懷和人文的精神，許多企業雇主擁有新的觀念，想的更多，看得更遠，他們關心他們的員工，並同意應有一受過專業訓練的機構來負責其員工的身心健康，並協助處理員工與工作專業能力非相關的問題，因此為台灣 EAP 的發展，打開了一扇更大的窗，覓得更多的契機。

雖然台灣已經逐漸重視員工身心健康，但不是每個企業都一定還知曉、了解 EAP 所帶來的益處和對公司的影響，因此，如何去做企業的宣傳和推廣，是 EAP 一直在努力做的事，而如何證明自己的存在價值，如何提出具體的績效表現，如何讓企業員工真正接納使用，

如何讓員工和雇主「有感」EAP 存在的重要性，如何排除外在因素的干擾和企圖干涉中隱私適當的應對進退並自由的發展，如何抓到企業的潛規則並適應企業文化，如何和其他部門共同合作加強並鞏固實質功能和地位，相信在許多方面，EAP 都還擁有很大的發展空間和發展潛能，並還有許多不同的挑戰要面對，最重要的事不屈不撓和彈性的變通，才能在這麼變化莫測、瞬息萬變並不斷競爭的世代中持續的革新並存活，而我想，面對時代的洪流，彈性，應該不僅僅是 EAP，而是每個企業歷久不衰的必備條件了吧！

最後，我想要提出的，是我心目中最良好的企業中的 EAP 功能和企業文化氛圍，企業應該要有良好的物理和心理環境，除了最基本的環境整潔和美觀，其工作氣氛應該是令人愉悅。

第一，主管應有傾聽和尊重員工的基本態度和提供適當的反應管道；員工間也應相互尊重，並藉由教導如何適當溝通，讓整體企業擁有良好的溝通模式，進而和工作夥伴建立良好關係，不論是工作或其他方面，都能相互支持與關懷。

第二，建立員工、主管正確的價值觀，讓其知道有問題求助為正常且自然的，並能從 EAP 中獲得資源和協助，主管和員工皆應尊重個人隱私不過度探問，縱使是熟悉的，也有保留自己空間的權利，除非當事人願意進行自我揭露，但仍應秉持著關懷互助之精神

第三，從 EAP 提供的許多和工作上非相關領域的知識、課程，持續多方面的學習，並活到老學到老，並從 EAP 中持續應用和學習規畫個人自我生涯發展，即使面對退休或離職等離開企業的狀況，都還是能持續從 EAP 獲得後續協助。

如果以上皆能做到，相信員工不僅建立了良好的身心健康，也讓

EAP 完成一大目標，即為從問題解決到問題預防，擁有健全的身心，自然降低許多問題，但仍有許多不可預測的狀況可能會發生，所以危機處理能力依然是 EAP 人員需具備的一大能力。

在這堂課裡面我真的學到很多，台灣 EAP 在努力了這麼久之後，終於站穩腳步，開始飛翔，許多的努力和成果相信許多企業都有目共睹，而為企業創造良好氛圍和幸福感以及有效的問題解決和預防一直都是核心目標，從中，我們不僅會為他人帶來幸福，也會為自己帶來幸福，這就是諮商輔導人員最大的成就感和不斷前進的動力，當然也包括我，不論之後有沒有機會進入 EAP，相信我都會持續在關懷他人這部份不停努力，因為快樂和幸福要分享，才能加倍快樂，還有，許多小小的幸福快樂的累積，就是全世界大大的溫暖。

