

對「探討員工協助方案倫理的本土化： 華人員工協助方案倫理守則芻議」之回應（II）

王精文

摘要

本文針對兩位作者所提出之華人員工協助方案倫理守則芻議進行評論與建議，文中對於倫理的討論較著墨於服務人員與求助者之間的倫理關係，詳細羅列出服務人員於輔導過程中需恪守的準則，但缺乏組織與組織之間需遵守的倫理守則，由於國內員工協助方案囊括層面日漸廣泛，跨組織合作以及外置式服務也正如火如荼發展，從組織觀點出發的思考模式也是未來員工協助方案的服務人員與研究者應努力的方向。有鑑於此，本文從員工協助方案的服務視角切入，提出不同的觀點，期能使作者更加完善所提出之守則，為國內員工協助方案倫理守則的發展添磚加瓦。

關鍵詞：員工協助方案、員工協助方案倫理、本土化、組織行為

王精文* 中興大學企業管理學系 (cwwang216@yahoo.com.tw)

國內員工協助方案(Employee Assistance Programs, 以下簡稱 EAPs)發展迄今已逾 60 年, 相關輔導機構與海外管理顧問公司相繼成立據點, 使 EAPs 的制度、配套措施與專業人員愈加齊備, 但針對服務過程中的各個環節由倫理角度審視探討仍屬少見。員工協助方案囊括層面日漸廣泛, 跨組織合作以及外置式服務也正如火如荼發展, 從組織觀點出發的思考模式也是未來員工協助方案的服務人員應努力研究的方向。為更全面的討論員工協助方案的倫理, 筆者針對何謂員工協助方案進行定義, 並由組織觀點著手, 探討員工協助方案的服務流程中存在之倫理議題。

一、「員工協助方案」的認知

員工協助方案於 1980 年引進台灣, 過程中經歷各種名詞的變換, 如 1972 年松下電器透過選出資深且熱心的女性員工做為員工與管理階層間的溝通管道推動「大姊制度」。1979 年救國團在縣市輔導成立「工商青年服務隊」, 提供教育訓練幫助工廠青年, 同年推出「工廠張老師」, 提供員工求助管道及推廣心理衛生教育。而筆者於 1987 年協助中油建立輔導團隊, 將參與的志工稱為「諮商團隊」。由上述提及早期國內相關團隊的成立可以發現, 最初幾年傾向將員工協助方案與「心理諮商」的概念畫上等號, 輔以健康與衛生幫助, 即為現在員工協助方案的雛型。

但隨著政府對於勞工權益日漸重視、企業對員工的關懷加上管理顧問公司的進入, 員工協助方案的功能逐漸擴張, 80 年代後期勞委會將服務範圍擴大至協助解決員工生活、工作及社會適應等問題的服務方案, 如內政部勞工司頒布「加強工廠青少年輔導工作要點」和「廠礦勞工輔導人員設置要點」, 要求事業單位設置輔導人員。90 年代則發展為一整合性的協助方案, 開始以組織型態執行方案, 並與外部機構進行跨組織的服務供給, 「員工協助方案」的名稱也在此時期由勞委會正式底定, 並由政府輔導新竹生命線成立國內第一家外置式員工協助方案服務中心(簡稱 EAPC)。發展至今, 國內已有多家機構具備協助推動員工協助方案的能力, 並逐漸為國內企業接受, 政府機關如人事行政總處於 2003 年訂定「行政院所屬機關學校員工心理健康實施計畫」, 於 2007 年訂定「行政院所屬中央機關學校員工協助方案推動計劃」, 勞動部亦成立諮詢專線、辦理講座與論壇, 使員工協助方案在國內蓬勃發展。

在探討 EAPs 倫理之前, 要先澄清並定義清楚何謂 EAPs。對於 EAPs 的定義國內外學者皆有其見解, 本文根據台灣勞動部提出的「員工協助方案服務模式」作為論述基礎, 員工協助方案由三個系統組成: 問題發現系統、問題評估系統與問題解決系統。問題發現系統主要透過主管、同事、相關部門以及員工自我發覺來找出組織內需要協助的員工, 經由轉介或自我求助, 將有需要的員工引介至 EAPs 服務部門。問題評估系統將會在員工來到 EAPs 部門後由專業服務人員提供問題分析、評估與個案管理的服務, 並依需求將員工轉介至適合的機關接受專

業幫助。問題解決系統指當員工接受相關資源協助時，由專業資源針對員工的需求作處置，以期能有效解決員工問題，儘速回歸職場。服務模式示意圖如圖 1 所示。

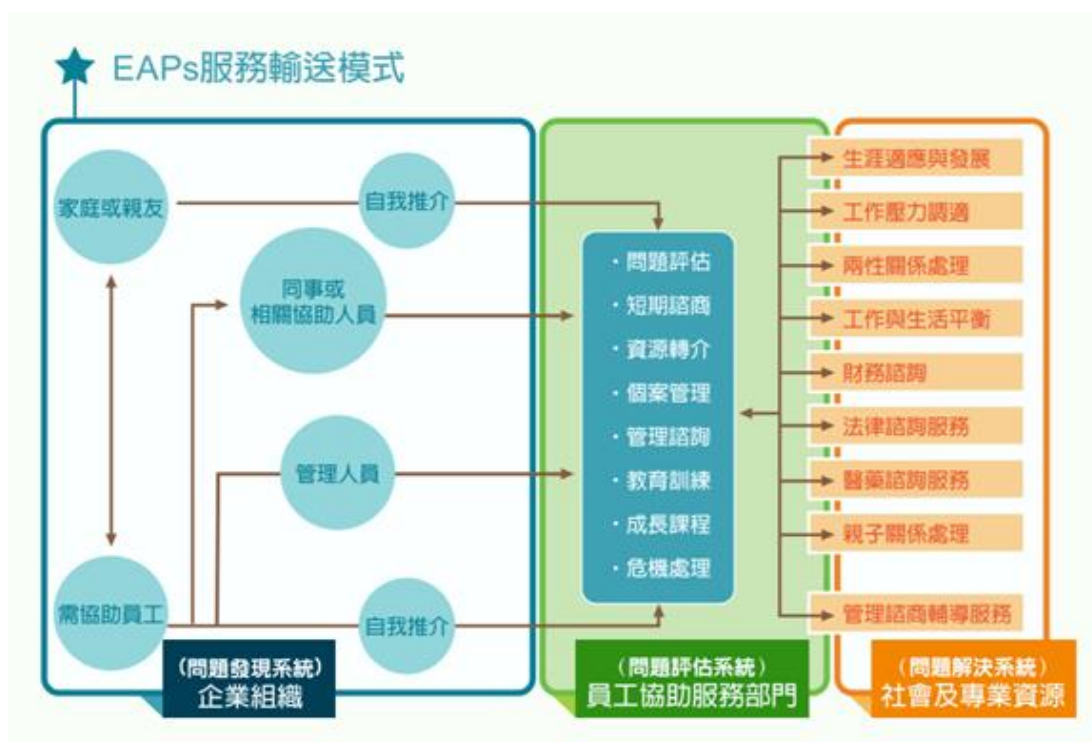


圖 1 EAPs 服務輸送模式(來源：勞動部 2017 協助手冊)

從勞公局公布的 EAPs 服務輸送模式可以發現 EAPs 的範疇不只是心理諮商，而是透過整合組織內部與外部資源，實現跨組織的合作，以提供有需求的員工專業的服務。兩位作者觀點主要聚焦於諮商倫理的發展部分，諮商倫理於國內已發展多年，具有相當完整的理論架構與實務實踐方法，但若要立基於 EAPs 的角度來探討倫理議題，由於 EAPs 牽涉的層面相當廣泛，包含服務供應商的管理、跨組織之間的溝通與合作、外圍組織的管理、過程中各機關對求助者的資料管理等，需由組織管理角度切入探討，在上述三個系統中所涉及的工作人員包含求助者、同事、主管、服務部門人員、外部專業機構人員等，這些人員也應列入服務倫理的討論範疇中，筆者認為由此著手的話尚有許多可發展的空間。

二、服務過程中的倫理

根據兩位研究者的文章，發現對於倫理的討論較著墨於服務人員與求助者之間的倫理關係，第 2 項至第 5 項皆為探討此方面議題，包含雙方的專業關係、資料保密與專業責任等。第 6 項與其他專業人員之關係，雇主與員工部分除文章中所列之評鑑關係與其他負面情況外，另可提及雇主或主管在員工協助方案服務流程中擔任的問題發現角色。

第 8 項教學、訓練與督導部分，文中多次提及「學生」，依據前後文來看，作者應指接受專業人員訓練的「受訓者」，由於在員工協助方案的訓練中，授課者與受訓者的角色並不固定，專業人員訓練主管、接受專業訓練後的主管指導員工、訓練課程修畢的員工擔任種子講師對其他同仁進行教育訓練等，在上述情況中的人員都身兼授課者與受訓者，因此建議修改對受訓者定位的用詞，該節亦提及「入學」、「退學」、「修課」等偏向教育學界用語，建議可參考實務教育訓練用詞進行修改。

筆者曾於協助人事總處建立 EAPs 評估制度時，針對機關內員工進行訪談，發現多數員工對於 EAPs 提供的問題解決方案大多持認同態度，但在發現身邊同仁問題並轉介的部分則較為被動，擔心若自己向主管或服務部門通報同事，會顯得自己像是「抓耙子」，而當事人亦害怕向 EAPs 服務部門求助若被其他人知道會被貼標籤，對於主動求助有所顧慮，因為華人較為內斂的求助文化，使得問題經常無法被及早解決，通常已嚴重影響工作表現才會由主管主動通報轉介。由此可以看出對於 EAPs 倫理來說，需著重關注的點為服務人員的專業性，以及服務輸送過程中的資料保密機制是否完整，根據林家興（2015）透過機關訪視與整理於 103 年全國分區訪談（人事行政總處，2014）的結果顯示，目前國內公務機關員工協助方案具有下列幾項共通問題：

- （一）未聘用專業諮商師/專職人員
- （二）未編列員工協助方案專用預算科目，或編列得很少
- （三）方案宣導效果不佳
- （四）主管未接受相關訓練，多數未認清自身角色
- （五）流程保密尚有疑慮
- （六）多數人員對方案缺乏認識

其中保密性不足問題主要體現於諮商服務的使用上，部分機關若員工欲申請服務時需填寫表單或面談，經評估後才可轉介至專業諮商師，由於員工對紙本資料和面談資訊的保密性有所疑慮，因此而影響了使用的意願。除組織內部之外，轉介平台、外部服務機構與其他合作單位所經手的資料皆需經過加密或匿名，並由專人保存建檔，在推廣 EAPs 時需向員工宣導服務流程個資的安全性並鼓勵員工使用。

三、結論

Dickman(1988)曾提出 EAPs 的 11 項成功因素，包含管理者的參與、員工的參與（工會）、將 EAPs 納入到組織政策當中、保密機制、每年至少一次的主管及員工訓練、財務預算及保險負擔、專業的人資人員、完整的服務內容、EAPs 的可及性、持續行銷、計劃運作及符合目的，由上述 11 項成功因素可以發現，EAsP 若要順利運作，需要的不只是求助者與提供服務者兩者之間的參與，它涉及了求助者、同儕、主管、服務部門與外部機構，在探討 EAPs 倫理原則時除了求助者

與提供服務者之間的倫理關係之外，在組織與外部協助單位的連結與合作上，也應加強組織間的管理及倫理關係的討論，相信隨著相關研究的愈臻完善，能夠讓台灣的勞動環境與員工福利更加健全。

參考文獻

- 方隆彰（1995）。員工協助方案概論。員工協助方案實務手冊，11-25。臺北：張老師文化。
- 林家興（2015）。公務機關員工協助方案使用率偏低的原因與改善建議，**諮商與輔導**，**353**，21-26。
- 人事行政總處（2014）。**103 年公務機關員工協助方案分區訪視及座談會成果簡報**。臺北：人事行政總處。
- 勞動部（2017）。**員工協助方案推動手冊**。臺北：勞動部。
- Dickman, F.B., & Challenger, R. (1988). *Employee Assistance Programs Fact Sheet. E.A.P.A Facts*. Arlington, VA: Employee Assistance Professionals Association.

Response to “Exploring the Indigenization of Employee Assistance Programs Ethics: A Proposal for the Ethical Code of Chinese Employee Assistance Programs” (II)

Jing-Wen Wang

Abstract

This article discusses on the ethical code of the Chinese Employee Assistance Programs proposed by the two authors. The ethical discussion in this paper is more in line with the ethical relationship between service personnel and help-seekers. It details the service personnel in the counseling process. Guidelines, but lack of ethical codes to be followed by organizations. Due to the increasing coverage of domestic Employee Assistance Programs in Taiwan, cross-organizational cooperation and external services are also in full swing, the thinking model from the organizational perspective is also the service of future employee assistance programs. Personnel should work hard to study the direction. In view of this, this article enters from the perspective of organization management, proposes different viewpoints, and enables the authors to improve the proposed code and contribute to the development of domestic Employee Assistance Programs.

Keywords: Employee Assistance Programs, Employee Assistance Programs Ethics, Employee Assistance Programs Indigenization, Organizational behavior

Jing-Wen Wang* Department of Business Administration, National Chung Hsing University (cwwang216@yahoo.com.tw)