

## 員工協助方案本土化：從倫理開始

王智弘、施丁仁

本文除針對張德聰教授所提出意見：華人員工協助方案倫理守則的訂定宜涵蓋廣泛的華人地區，並兼顧企業主、管理階層、工會及員工之多元目的，並與相關專業學會合作以收集相關實務意見以進行後續修正等，以及王精文教授所提出宜考慮到組織觀點出發的倫理考量，分別加以回應之外，並對兩位教授也共同主張制訂「華人員工協助方案倫理守則」的重要性，更確認員工協助方案專業倫理作為員工協助方案本土化起點的意義與價值。

**關鍵詞：**員工協助方案、專業倫理、本土化、員工協助方案本土化、本土諮商心理學

王智弘\* 國立彰化師範大學輔導與諮商學系 ([ethicgm@gmail.com](mailto:ethicgm@gmail.com))

施丁仁 南州企業有限公司

華人工協助方案（EAPs）專業發展正好歷經一甲子（60年），確實應該思索本土化的議題。由於專業倫理的特質與觀點經常是：相對的、個別差異敏感的、情境敏感的、文化敏感的，因此 EAPs 要推動本土化，確實應該考慮 EAPs 本土化的議題，因此，倫理的議題或倫理守則的訂定特別涉及文化因素的考慮，因此，本文作者乃藉由提出制訂「華人工協助方案倫理守則」的芻議，作為 EAsP 專業倫理本土化的可能討論向度。本文則一步針對張德聰教授（2019）與王精文教授（2019）對「探討員工協助方案倫理的本土化：華人工協助方案倫理守則芻議」所提出之回應意見提出回應意見。

員工協助方案在台灣的發展有來自民間的努力，也有來自政府的政策考量，從張德聰教授的回應文中，特別提及了當年政府對於企業員工的輔導政策以及張老師基金會回應政府政策所推動相關工作，這可說是台灣推動員工協助方案的重要本土化經驗，張德聰教授（2019）回憶當年的社會時空背景說：

民國 68 年時任行政院長孫運璿先生，因蔣經國前總統為了輔導青年、關心青年，於行政院實施加強青年輔導方案，加強對工廠青年、未升學未就業青年及原住民青年輔導方案，當時台灣正逢農業轉型工業社會，加上九年國教國中畢業生進入職場，當時因為有妥善輔導措施，青年事件增多例如：有所謂「鑰匙」俱樂部，即工廠青年缺乏休閒活動輔導，賺錢後買機車，讓女工廠青年抽機車鑰匙，當該鑰匙主人機車郊遊，發生許多意外及未婚懷孕事件，以及飆車事件。（p. 32）

在上述的時空背景之下，救國團「張老師」在政府的政策期待之下，開始投入了工廠青年輔導的工作，成為後來台灣發展企業員工協助方案的重要經驗基礎，張德聰教授回憶當時的發展過程與作法是（張德聰，2019）：

救國團當年承行政院指示，承辦工廠青年輔導專案，其中臺北「張老師」最早成立工廠「張老師」，訓練有心工廠輔導工作之「張老師」，成立「展展研習班」赴各工廠如松下電器，RCA 等公司推展廠內輔導工作，桃園「張老師」最先結合優秀工廠青年成立工廠青年服務團，台中「張老師」個人時任輔導組長，成立台中工廠「張老師」，為工廠青年成立美化人生研習班，進而邀請優秀工廠青年成立工廠年服務團訓練基本服務知能，利用工餘下班，赴各工廠企業廠家如大東紡織，達新雨衣，梅華鐘錶及許多工商企業，進行員工輔導，其後各工廠輔導重點縣市皆成立工廠青年服務（團）隊，其後更名為工商青年服務隊，當年還成立《工廠青年半月刊》，將工廠青年輔導及服務經驗於此刊物中分享及宣導，每年由行政院勞工委員會指導及救國團社會青年服務處承辦，以舉行工廠青年服務隊隊長及幹部講習。（p. 32）

張德聰教授對上述歷史知之甚詳，是因為其除了曾在空中大學擔任教職並歷任各種一級主管之外，更先後擔任過民間心理輔導機構「張老師」基金會的執行長與董事長，更歷任台灣重要社會團體救國團的幹部，從組長、總幹事到總團部主任，張教授的教學與社會服務資歷完整、行政經驗豐富，又曾擔任過台灣輔導

與諮商學會、中華心理衛生協會與台灣生涯發展與諮詢學會的理事長，除了是心理輔導與員工協助方案的專家之外，更有跨領域的學術專長，其所描述的「張老師」基金會推動經驗非常具有本土化特色，尤其是「張老師」基金會在配合政府相關部會以推動台灣的員工協助方案政策，特別是協助勞動部在企業員工協助方案上的推動，以及協助人事行政總處在公部門員工協助方案上的推動，確實都扮演了重要的關鍵角色。從張德聰教授分享的歷史事件中，可以反映出員工協助方案由心理輔導工作開始發展的歷史脈絡，先是關心員工的心理健康問題，之後才逐漸擴及關照到員工的其他層面問題。

員工協助方案（EAP）在台灣的政府推動過程，歷經內政部勞工司，行政院勞委會到今日之勞動部，由勞工生活輔導員制度到今日推動員工協助方案亦代表員工輔導之發展，於 2011 年迄今皆委託「張老師」基金會推動工廠及企業之員工協助方案。進而政府人事行政總處於黃富源人事長任內，更進一步積極推動成立政府機構員工協助專家委員會，並實施評鑑，個人皆躬逢其時，擔任過承辦人、講師、委員。見證我國推展員工輔導制度之歷史（張德聰，2019，p. 32）

張教授協助推動了台灣的員工協助方案專業，也見證了發展的歷史；本文第一位作者當年也協助了行政院人事行政局（2003）訂定「行政院所屬機關學校員工心理健康實施計畫」，自此便與公部門員工協助方案的推動工作結了不解之緣，除了協助公部門員工協助方案的評鑑工作之外，也協助公務人力發展學院規劃員工協助方案相關訓練課程，可以深刻感受行政院人事行政總處推展員工協助方案以提升公務人力資本的積極用心，特別是評鑑制度實施以來，無論是中央部會或者是地方縣市政府的員工協助方案推展工作，在人事人員的努力之下，有長足的進步，值得加以肯定。

對於專業倫理守則在華人地區員工協助方案專業上的應用，張德聰教授也從其個人的實務經驗與對華人世界的觀察指出：本土化員工協助方案專業倫理守則，雖然在「有關華人專業倫理之考量基本上已經非常周延」，但要在華人地區加以應用，可能要經歷試用與修正的過程，並要顧及華人地區的幅員廣闊，「未來是否考慮不同華人地區之地區性因素」，對此，其也提出了具體的建議（張德聰，2019）：

專業倫理之約束常僅限於有參加專業學會會員，以華人地區範圍甚大，是否需考慮以台灣先試行進而滾動式修正。並與相關專業學會跨專業合作，如於台灣可與員工協助相關專業學會如台灣員工協助專業協會、台灣輔導與諮商學會、台灣諮商心理學會、台灣生涯發展與諮詢學會等先合作推展，徵求實務上之情形試用後滾動式修正。

上述的建議相當寶貴，倫理守則的提出，其具體的功能還是要為相關學會所用，並提供員工協助專業人員從事實務工作時的規範與參考，所以與相關學會合作以推展倫理守則確實必要，就台灣員工協助專業協會而言，由於協會本身已加入美國員工協助方案協會（Employee Assistance Professionals Association[EAPA]），成為台灣分會，因此，因此在協會內部就有是否直接就適用 EAPA 倫理守則或自訂倫理守則的不同意見，筆者之前也曾提出一個倫理守則版本給台灣員工協助專

業協會作為討論的參考，目前這個版本也是以先前的版本作基礎，再累積多年 EAPs 教學、實務與研究經驗，並經過多次的修訂與增刪後所產生，此一版本將來也會提供給相關學協會作為制定相關員工協助方案倫理守則的參考。而在倫理守則的制訂上，為反應員工協助方案所具有的跨領域專業特性，自然其相關的倫理考慮就相對更為複雜，張德聰教授指出（2019）：

員工協助方案本身不僅包括心理學之工業心理學，諮商心理學、環境心理學、生涯輔導與生涯規劃及心理衛生，亦涵蓋工業社會學，公共衛生以及人力資源因此是跨專業及跨實務之科技綜合運用之科學與實務，因此其服務涉及專業倫理也必更加複雜

員工協助方案確實不是單一學門的專業學科，彰化師範大學在 2011 年創設「員工協助方案學分學程」時即考慮到就結合到員工協助方案的跨領域特性，主責課程發展的輔導與諮商學系即結合了企業管理系、人力資源管理研究所與復健諮商研究所的課程與師資資源以共同開設學程，並邀請外部專家王精文教授參與課程委員會以提供指導，在順利推動大學層級的學分學程之後以累積經驗之後，才接續於 2013 開辦以訓練員工協助方案碩士級人才為宗旨的「心理健康與諮詢碩士在職專班」，由於員工協助方案的專業服務，同時以員工與企業為服務對象，與單純的心理諮商服務主要在考量當事人福祉的思維模式仍有所不同，員工協助方案在求企業與員工的雙贏，因此企業職場的專業服務即有其特殊的諮商脈絡，在員工協助方案的的企業諮商師可能會與所服務的當事人以及其所屬的企業組織形成一種特殊的三角關係（Coles, 2003），所以如何考慮企業職場的特性以同時兼顧企業與員工的利益，是員工協助方案專業人員的重大挑戰，也是員工協助方案倫理守則所需要加以釐清與考量的。張德聰教授（2019）在回應文中也提醒了此等考量。

針對員工協助方案員工協助方案的目的，對企業而言，如何提高生產力、增進員工對企業認同、穩定員工流動率、提升企業社會形象可能是許多企業的基本目的，如何兼顧企業主、管理階層、工會及員工之多元目的可能需再謹慎思考。

此等考量也不約而同的在王精文教授之回應文中被提及，也其在回應文中表示（王精文，2019）：

要立基於 EAP 的角度來探討倫理議題，由於 EAP 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…。（p. 37）

員工協助方案是組織中服務方案的整合，確實需要從組織管理的角度來切入員工協助方案的倫理守則，並從服務輸送體系中不同人員的角色與責任，以及相

應的倫理加以考量，由於員工協助方案有不同的工作模式，包括內置式（內部設置 EAPs 人員或部門）、外置式（委託外部機構提供服務）、整合式（內部的人員或部門與外部機構共同合作提供服務）與聯合服務模式等（王精文、王智弘、徐妍榛，2017；行政院人事行政總處，2014；勞動部，2012；Coles, 2003; Jacobson & Attridge, 2010）。

我們在閱讀完兩位教授的回應文之後，重新對守則中「5.提供服務時的專業責任」的條文架構與用語加以檢修，特別是調整「5.2 對雇主或工作組織的責任」與 5.3「對外置式員工協助機構（供應商）的責任」兩部分的條文：並新增 5.1.3「接案：無論是由員工當事人個人自行求助、或是由雇主、主管、同事所轉介來求助的員工，員工協助方案專業人員應加以接案，並提供其所需的員工協助方案服務。」以期能更顯示出員工協助方案在組織中的倫理脈絡情境。

此外，王精文教授又提到了關於守則第 8 章「教學、訓練與督導」部分條文，有用語需要調整的問題，王精文教授提到（2019，p. 37）：

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。

針對此一用語的提醒，我們重新將守則中的「學生」一詞改為「受訓學員」，也調整了其他相關的用語。對於員工協助方案在台灣的發展，王精文教授其實也介入甚深，王精文教授具心理學專業背景，早年曾在大型精神科醫院擔任臨床心理師，之後深感臨床心理學只能一次幫助一個人，若是學組織行為與管理科學，可同時幫助很多人，因此，轉行學企業管理，博士畢業後從事教職，先後擔任靜宜大學企管系系主任、中興大學企管系系主任、EMBA 執行長、董事長班班主任及管理學院院長等學術主管，並積極推動成立「台灣員工協助專業協會」並擔任過第二屆理事長，王精文教授也是台灣投入企業員工協助方案實務與研究工作的先驅，在實務領域方面，早年即成功以心理學專業協助中油公司化解廠區附近居民圍場抗爭事件，之後更協助中油公司導入員工協助方案，成為國營企業推動員工協助方案的成功案例；在學術領域方面，王精文教授也成功協助彰化師範大學輔導與諮商學系先後建立了「員工協助方案學分學程」，以及以培養員工協助方案專業人才為目標的「心理健康與諮詢在職碩士專班」，因此，王精文教授可說是台灣員工協助方案實務與學術領域上的重要推手。由於台灣的中小企業眾多，推動員工協助方案可能不如大型企業般擁有豐沛的資源，因此王精文教授特別大力推動員工協助方案的聯合服務模式（王精文等，2017），可以做為台灣企業推動員工協助方案的可行做法，特別適合在各地的科學園區、加工出口區或工業區加以推動。

王精文教授也協助推動公部門的員工協助方案，在文中王精文教授也特別提到，目前在公部門推動員工協助方案，重要的倫理議題即是專業性與保密性，王精文教授表示（2019）：

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 (p. 39):

從上述的內容我們可以得知，王精文教授認為服務人員的專業性，以及服務輸送過程中的保密性是推動員工協助方案的重要關鍵，而其中又受到「華人較為內斂的求助文化」(王精文, 2019, p. 28) 的影響，可見推動員工協助方案確實要考慮到華人文化的議題，也就是說致力於將員工協助方案與華人文化相結合的 EAPs 本土化工作確有其必要性。這也我們先前的研究結果是相呼應的(施丁仁、陳源滄、王智弘, 2017)。倫理議題本來就是具有文化敏感的特性(牛格正、王智弘, 2008)，而「為有效推動員工協助方案本土化，本土化之專業倫理是必須的」(張德聰, 2019, p. 33)，從兩位教授的回應中，我們也更確認，EAPs 要推動本土化確實需要將 EAPs 倫理的本土化納入優先討論的議題，值得學界持續去研究與努力。

### 參考文獻

- 牛格正、王智弘 (2008)。助人專業倫理。臺北：心靈工坊。
- 王精文 (2019)。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)。本土諮商心理學學刊, 10(1), 36-41。
- 王精文、王智弘、徐妍榛 (2017)。員工協助方案之探索：以聯合服務模式推動台灣科學園區員工協助方案之經驗。輔導與諮商學報, 39(2), 1-28。
- 行政院人事行政局 (2003)。行政院所屬機關學校員工心理健康實施計畫。台北：行政院人事行政局。
- 行政院人事行政總處 (2014)。公務機關推動員工協助方案參考手冊。臺北市：行政院人事行政總處。
- 施丁仁、陳源滄、王智弘 (2017)。員工協助方案提供企業諮商服務過程中涉及雙重關係倫理議題之探討。輔導與諮商學報, 39(2), 55-78。
- 勞動部 (2012)。員工協助方案推動手冊。臺北市：勞動部。
- 張德聰 (2019)。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 (I)。本土諮商心理學學刊, 10(1), 32-35。
- Coles, A. (2003). *Counselling in workplace*. UK: Open University Press.
- Jacobson, J. M., & Attridge, M. (2010). Employee assistance programs (EAPs): An allied profession for work/life. In S. Sweet & J. Casey (Eds.), *Work and family encyclopedia*. Chestnut Hill, MA: Sloan Work and Family Research Network.

# Indigenization of Employee Assistance Programs: Starting with Ethics

Chih-Hung Wang Ting-Jen Shin

## Abstract

Since 1958, the "Council of Youth Catholics" career counseling service has risen, and the Employee Assistance Programs (EAPs) has been introduced into Chinese cultural areas. It can be said that the origin of Chinese EAPs professional development. From the perspective of the history of the development of EAPs, EAPs is a profession imported from the United States. It is necessary to consider the topic of indigenization, especially at this crucial point in history. Since this year, Chinese EAPs professional development has experienced exactly one epidemic (60 years), it should really consider the issue of indigenization. This paper wants to explore the issue of indigenization of the EAPs at this historic moment, especially the topic of the indigenization of EAPs ethics. Because ethical traits and viewpoints are often relative, individual differences are sensitive and contextual. Sensitive and culturally sensitive. Therefore, the ethical issues or the ethical code is specifically set to involve cultural considerations. This paper proposes to formulate the "Ethical Code of Chinese Employee Assistance Programs" as a possible exploring the indigenization of professional ethics of Employee Assistance Programs.

*Keywords: Employee Assistance Programs, Ethics, Indigenization, Employee Assistance Programs Indigenization, Indigenous Counseling Psychology*

---

Chih-Hung Wang\* Department of Guidance and Counseling, National Changhua University of Education (ethicgm@gmail.com)

Ting-Jen Shin Long LUB-TEK Corporation