

員工協助方案人員面對保密議題之倫理判斷歷程研究*

張素惠

莊謹鳳

王智弘

國立彰化師範大學
輔導與諮商學系

本研究旨在探討員工協助方案人員面對保密議題之倫理判斷歷程研究。針對六名企業內部 EAPs 人員採個別深度訪談，以敘說研究中採用「類別—內容」進行質性分析。研究結果發現企業內部 EAPs 人員會涉及不同型態的保密議題，並會經歷衝突、判斷與影響階段歷程：一、在衝突階段會遭遇：1. 行政力量介入 EAPs 運作，導致保密兩難的壓力；2. 當事人對保密知覺態度的差異；3. 涉及保密例外與預警責任的衝突；二、在判斷階段會考慮五個面向：1. 以員工協助方案人員倫理守則作為基礎判斷；2. 考量個案的權益是否受到傷害作為判斷；3. 以個案最大福祉作考慮；4. 評估並啟動相關資源協助；5. 善用知情同意並尊重當事人自主決定權；三、在影響階段會透過支持系統協助並找到自身調適的方法：1. 內部自我調適；2. 尋求外部支持系統協助；3. 重新定位 EAPs 服務功能；4. 調整因應策略。這些歷程將會不斷沉澱與思考，逐漸形成下一次處理倫理衝突事件的經驗判斷。最後，本研究依據研究結果提出相關建議。

關鍵詞： 保密、員工協助方案、倫理、倫理判斷、倫理衝突

* 本文通訊作者：王智弘，通訊方式：ethicgm@gmail.com。

員工協助方案（Employee Assistance Programs, EAPs）始於美國企業為協助員工處理酒藥癮而興起（Roman, 1981），後續則不斷擴大服務範圍，致力促進員工身心健康，提升適應能力與生產力為目標（Richard, Emener & Hutchison, 2009; Richmond, Pampel, Wood, & Nunes, 2017），EAPs 是具有組織性、專業化並於工作場所提供員工解決問題的專業服務（Nai & Xavier, 2012），可透過專業知識技能，促進員工健康與生產力，並因應組織的特殊需求給予所需的協助（Employee Assistance Professionals Association [EAPA], 2011）。雖然在企業環境中，追求生產效能提升似乎是天經地義的觀點，因為其符合當前新自由主義市場化理念與競爭機制主導下世界經濟環境的主流思維，但是，在此等以經濟理性為主導的現代生活世界中，如何去省思其中應有的倫理價值，是一個極為重要的議題（劉子菁，2018）。企業除了追求經濟效益，還要重視倫理價值，包括對消費者的責任以及對員工的責任。更何況員工感受到企業的支持與正向的情感對其工作滿意度有重大的影響（Hsieh & Wang, 2016）。企業對員工提供 EAPs 服務是對員工的具體支持措施。因為，EAPs 即是企業運用系統化的專業服務，規劃方案提供資源，不但可贏得員工的好感，更可解決可能導致生產力下降的組織與個人議題，提升企業競爭力，塑造勞資雙贏（勞動部，2014）。台灣企業推動 EAPs 服務起自 1970 年代松下電器的大姊姊輔導制度，EAPs 的核心概念同時兼顧員工關懷及績效提升，甚至扮演推動組織變革的角色（王智弘，2013）。EAPs 不但成為人力資源管理的主要組織協助策略，甚至肩負企業提升心理健康觀念及預警之使命（張文慧，2011；張西超，2015）。因此 EAPs 經常涉及多重的角色任務與行為期待（施丁仁、陳源滄、王智弘，2017），而 EAPs 人員要為組織、管理階層或員工提供諮詢和協助，故內容不免會觸及組織的人際關係和個人的隱私（趙然，2011），於是 EAPs 的服務紀錄及個人資料，自然須依相關法令和專業倫理予以保密與保存，非經當事人授權同意，均不得提供（鮑忠銑，2014）。所以 EAPs 人員在提供服務過程中所涉及的個人隱私、個人資料、會談紀錄、甚至健檢資料都需要保密，以避免隱私外洩；因此，EAPs 人員對員工隱私保密需要謹慎處理，面對保密倫理衝突，更需要具有倫理判斷的敏銳度，方能在面對保密衝突議題時做出妥善的倫理判斷。

文獻探討

由於 EAPs 具有解決員工及工作問題的敏感性，因此隱私權的保護，被視為提供服務過程中重要的一部份（Catalina, 1991），在實務面會遭遇隱私、保密衝突、個人責任、多重價值衝突等倫理困境（Tompkins, 2003）；保密被認為是實施 EAPs 最重要原則之一（Harlow, 1998）。保密與隱私權在於不主動揭露當事人資訊，並強調尊重與當事人間保密關係（胡中宜，2011），如此才有助於發展信任（Mundalamo, 2015）。EAPs 人員盡全力為員工保密，並取得信任是為重要的關鍵（張西超，2015）。在企業內部提供 EAPs 服務人員，如護理師、HR、心理師、勞安人員等，接觸對象包括員工、主管、部門等，可能會涉及到不同特性保密議題。EAPs 人員容易陷入價值兩難處境，並面臨當事人隱私保密及權益是否受損的心理衝突（洪瑞斌，2012），如個案記錄呈現與保存等議題，猶如學校場域校內人員詢問學生訊息、要求閱讀記錄等保密議題（洪莉竹，2008），諮商人員未經當事人同意而向他人透露諮商訊息，很可能會破壞信任關係（謝欣霓，2011；Iyer & Baxter-MacGregor, 2010）；因此，EAPs 人員必須小心處理保密議題，以免陷入無法兼顧企業與員工利益的兩難困境。

由於 EAPs 需要保護當事人的隱私及匿名性，其信賴度取決於如何做到保護當事人的資訊（Mundalamo, 2015; Pansczyk, McDonnell, Kennedy, & Turan 2004），員工是否願意使用 EAPs 服務，最擔憂的莫過於個人隱私的外洩（Burke & Shaper, 2009）。因此，保密將成為員工使用 EAPs 重要考量（Jacobson & Sacco, 2012）。若是 EAPs 人員遇到企業以行政力量干涉專業服務，容易造成 EAPs 人員對於保密堅持的衝突（方隆彰，1995；陳家聲、吳就君、張德聰、張素鳳、楊蓓，2004）。有時基於行政要求，對於記錄保管、調閱、轉介或是呈報等程序，面臨維護當事人的隱私，堅守保密作為，將成為保密倫理的難題（周雪瑾，2012）。EAPs 服務由不同的資助者所提供，若被組織視為處理員工問題的手段，此等因素將會導致員工對 EAPs 服務失去信任（陳蕙君，2014）；另外，主管欲獲取問題處理的資訊，也會引發 EAPs 人員面臨企業與員工忠誠兩難困境（Schonberg & Lee,

1996)，容易引發隱私保密倫理衝突及員工自主權、知情同意權、忠誠權、權益福祉、關係界限等倫理挑戰（洪莉竹，2016）。簡言之，在 EAPs 實務上的議題，包含組織的複雜性、個案是誰、保密性、知後同意、專業責任、專業能力等複雜倫理挑戰，不僅會遭遇到組織文化倫理，甚至是各系統合作間的倫理議題（Carroll, 1996）。在企業從事員工諮商者，確實會面臨到組織權益及員工隱私保密兩難的困境（周雪璉，2012）。即便非常有經驗工作者在面對倫理衝突情境下，仍需要經歷為當事人保密衝突作出倫理判斷與決策因應的考驗（謝欣寬，2011）；EAPs 人員在面對員工問題及組織倫理時，究竟在何種情況下該打破保密協定，並作出對員工最有利的處理，都考驗著 EAPs 人員對倫理敏感度與倫理判斷思考層次（Lazovsky, 2008），面對保密衝突倫理議題時，須具備倫理敏感度，並能夠清楚辨識與處理面臨的倫理議題（施丁仁等人，2017），以便做出保障當事人最佳福祉及合理倫理判斷決策和因應行動表現。

在進行倫理判斷做為倫理行動時，專業倫理守則是重要參考依據（牛格正、王智弘，2008），倫理守則可指引專業人員的行為，其最終目的在保護當事人的福祉，同時也保護大眾（修慧蘭等人譯，2014），專業倫理規範則有利於 EAPs 實務推動運作（趙然，2011），若以 EAPs 倫理守則為依循，將有利做出員工權益判斷的抉擇及倫理決策行動。由於倫理問題所涉及層面與因素很複雜，再加上倫理守則仍有其限制，無法涵蓋所有倫理問題或法律問題（牛格正、王智弘，2008）。因此，助人專業人員在面對倫理情境時，首先要先思考其情境中涉及何種倫理議題，方能再思考如何衡量與因應（王智弘，1999）。倫理判斷並非只憑一時直覺即可完成，其中會歷經從開始的倫理衝突階段，再進入到考慮、決定、行動與結果的倫理判斷階段，最後是影響階段，過程其實相當複雜（謝明瑾、王智弘，2016）基於企業職場特殊脈絡，EAPs 人員所經歷的倫理判斷歷程確實是值得探究的議題。倫理決策的能力需要具備對多元觀點的理解，更涉及個人觀點的統整以及與他人共識的建立，並需要倫理覺察、倫理判斷與倫理分享能力的支援（Hinman, 2008; Lee & Thoma, 2018）。因此，在倫理決策過程中，實務工作人員需具備倫理辨識與覺察的能力，不斷檢視自己的價值與態度，具備個人直覺式的思考能力，及對情境脈絡的敏感度（Rogerson, Cothlieb, Handelsman, Knapp & Younggren, 2011）。並在收集相關資訊以做出判斷的同時，還要與他人交換不同的觀點以進行統整的思考，通常需要對所處情境有充分了解與掌握之外，並要以 EAPs 倫理守則及相關倫理知識做為依據，方能對保密倫理事件進行適切判斷與決策行動。而由於 EAPs 職場情境的複雜與多元，使得倫理議題更加複雜模糊，可能非倫理守則條文可以完全涵蓋，實際面臨決策時，也不易在倫理守則中找到適當的行動準則（施丁仁等人，2017），更何況台灣對 EAPs 工作倫理守則的研擬還在對本土化進行探討的階段（王智弘、施丁仁，2019）。

此外，國內外對於 EAPs 人員涉及保密倫理衝突議題的研究相當少見，如：周雪璉（2012）研究企業諮商師面對諮商專業倫理的挑戰與準備；王韋琇、陳姝蓉、王智弘（2015）探討委外式員工協助方案心理師面對專業倫理困境及其因應策略；施丁仁等人（2017）則探究 EAPs 專業人員在提供企業諮商服務過程涉及雙重關係倫理議題，但是針對 EAPs 人員在面對倫理議題時，如何進行倫理判斷與倫理決策的探討仍有不足，這也是本研究想要進一步探究之處。因此，本研究焦點將以企業內部 EAPs 人員為研究對象，並探討在實務過程中面臨保密倫理衝突議題時所經歷的倫理判斷及倫理決策過程。綜上所述，本研究的目的：探討企業內部 EAPs 人員在經驗保密議題倫理衝突之倫理判斷歷程及因應策略及企業內部 EAPs 人員在經歷保密議題倫理衝突後對其後續專業工作影響。本研究問題：1. EAPs 人員在企業內部場域中面對保密倫理衝突經驗之倫理衝突、考慮、決定、行動、結果之判斷歷程經驗為何？2. EAPs 人員經歷保密倫理衝突後，此經驗對其造成之影響與調適經驗為何？

方法

本研究採取分析敘事資料之敘說研究（吳芝儀譯，1998）。是以「敘事」作為理解生命經驗的方法，重視「時間、情境脈絡和其相關性及合作和讓研究參與者充權賦能等特性（鈕文英，2016）。本研究欲針對個體的生命歷程、多元觀點、情境脈絡、社會實體建構及研究過程中所受的衝擊（蔡

敏玲、俞曉雯譯，2003）加以探討，以契合研究者想要探討企業 EAPs 人員推動 EAPs 倫理衝突判斷經歷之目的。吳姿儀譯（2008）用以分類及組織敘事分析的模式，一為整體（holistic）對類別（categorical），另一為內容（content）對形式（form），形成整體－內容、整體－形式、類別－內容、類別－形式等四種形式。本研究在資料分析上採用「類別－內容」分析取向以展現主題，呈現 EAPs 人員面臨保密議題時所經驗之倫理判斷歷程與衝突經驗，並關注倫理衝突時的感受、思考、決定、行動、結果，及此倫理衝突經驗對其所造成影響。本研究進行跨個案分析時，先定義研究主題類別，次就文本摘錄資料加以歸類，以瞭解其中相關倫理議題所呈現之意義，其步驟為（吳姿儀譯，2008）：1. 根據研究問題，從敘事文本中標示與研究問題相關的部份以形成副文本；2. 依據話題分類成類別，而後定義這些類別；3. 將材料歸類到相關類別中；4. 從結果中形成結論並針對每個類別內容進行描述、討論與詮釋。

為建立起研究者對於執行 EAPs 保密倫理衝突困境的印象與理解，本研究除了透過上述分析過程外，為深入探討 EAPs 人員面對保密倫理衝突之倫理判斷歷程，特引用謝明瑾、王智弘（2016）之倫理判斷歷程模式圖（圖 1），主要考量該模式乃針對保密倫理議題之深入探討所建立，其所提出之保密倫理衝突三階段判斷歷程，能周全詮釋倫理判斷的重要歷程，並清楚說明倫理判斷歷程中的循環反饋過程，即前次之倫理判斷結果會對後續的倫理判斷過程造成影響，而可以充分描繪本研究所要探討企業 EAPs 人員在經歷保密倫理衝突事件過程中，所可能經歷開始之倫理衝突階段，再後續經歷其次之倫理考慮、決定、行動與結果的倫理判斷階段，以至於經歷最後之影響與調適的倫理影響階段，而能符合本研究對判斷歷程分析的期待。

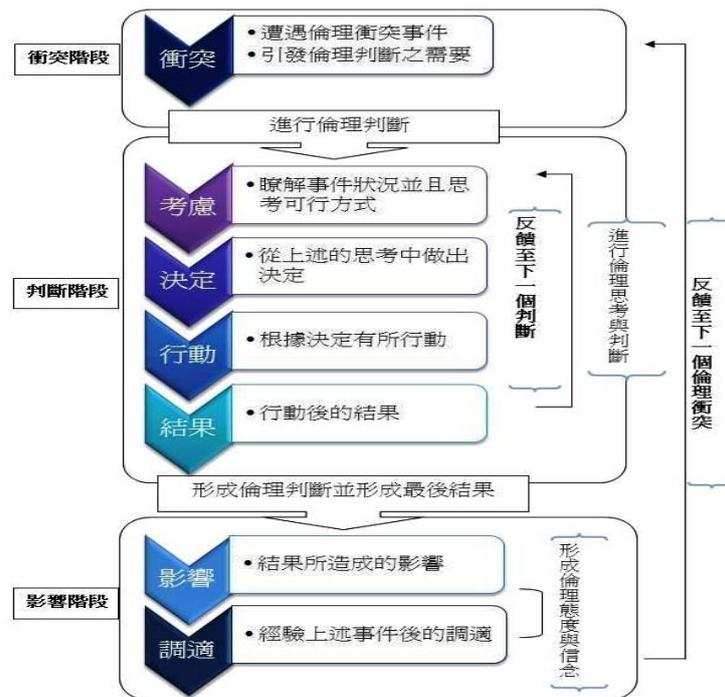


圖 1 倫理判斷歷程模式圖

資料來源：謝明瑾、王智弘（2016）：國民小學諮商心理師面臨保密議題倫理判斷歷程之敘說研究。臺灣諮商心理學報，4（1），17-43。

一、研究參與者

本研究採取立意取樣，經社交網絡尋找一位合於研究目的參與者，再以滾雪球取樣方式尋得五位參與者。參與者任職企業已推行 EAPs 服務超過 2 年。進行個別訪談，訪談約 90~120 分，視資料豐富度決定。訪談後，研究者將訪談內容謄錄成文本，邀請參與者對文本進行檢核，填寫檢核表授權同意將參與者故事呈現於研究論文中。本研究故事主角名稱均以代號表示，背景資料請參見表 1。

表 1 研究參與者背景資料

代號	教育程度	性別	年齡	年資	工作職稱	EAPs 類型
A	碩士	女	50 歲	5 年	人資經理	整合式服務模式
B	碩士	女	45 歲	5 年	健康護理師	外置式服務模式
C	大學	女	55 歲	18 年	人資組長	整合式服務模式
D	大學	女	54 歲	4 年	社工師	內置式服務模式
E	碩士	女	35 歲	3 年	諮商心理師	內置式服務模式
F	碩士	女	48 歲	19 年	人資經理	內置式服務模式

二、研究工具

(一) 研究者本身

1. EAPs。第一作者具諮商心理師執照，受過企業諮商與 EAPs 專題研究訓練，曾辦理 EAPs 教育訓練課程；第二作者具社會工作師證照，擔任 6 年社工組長，具組織管理經驗；第三位作者具諮商心理師證照，在校講授 EAPs 課程、擔任過 EAPs 中心負責人具有豐富之研究與實務經驗。

2. 諮商倫理。第一作者於博班曾修「諮商倫理專題研究」；第二作者曾於碩士班研修「社工專業倫理研究」及博士班修習「諮商倫理專題研究」；第三位作者在校開設「諮商倫理專題研究」課程、持續發表倫理相關學術文章。

3. 質性研究。第一作者碩班時曾修「質性研究」、博士班曾修「諮商研究法」「獨立研究法」，碩士論文為質性研究；第二作者於博班曾修「諮商研究法」、「獨立研究法」課程；第三位作者持續發表質性與量化研究之倫理學術文章於學報期刊。

(二) 半結構訪談大綱

本研究以半結構式訪談進行，在訪談前先擬定一系列問題作為訪談大綱，輔開放性問題作深入探究，使受訪者充分反映己見。訪談大綱如下：在企業場域曾處理有關保密倫理議題事件過程為何？過程中哪個部分讓你有衝突感受？內心經驗到的倫理衝突為何？在上述事件中有關倫理決策過程行動為何？面對倫理衝突思考為何？面對倫理衝突決定為何？決定之後行動為何？行動後結果為何？EAPs 人員在經歷此衝突經驗後，對其造成的影響為何？

三、研究程序與資料分析

本研究訪談由第一作者擔任。訪談前，將訪談大綱同意書寄給受訪者，等待受訪者簽署同意書後進行訪談。研究者準備訪談大綱、錄音筆、筆記手札，採開放中立態度，依據受訪者自由敘說調整訪談問題順序，並於訪談中將觀察所得資料記錄在訪談筆記中。為確保資料正確性，由第一作者將訪談錄音帶轉謄為逐字稿後，並給予受訪者檢核確認後，再進行資料分析。三位研究者

透過討論，將文本依據突事件、歷程或因應等主題進行斷句和編碼，資料分析文本編碼方式為英文字母與數字，分別代表研究參與者、訪談次數與訪談中段落，如表 2 所呈現。

表 2 編碼意義與代碼呈現

	第一個編碼	第二個編碼	第三個編碼
編碼意義	研究參與者+訪談次數	段落	小節
代碼	A、B、C + 1、2...次	001、002.....	01、02.....

如：C1-001-01，代表研究參與者 C 第一次訪談第一段第一小節。

訪談逐字稿實例：A1-039-01：我覺得這是 EAPs 的為難，因為你有保密限制，真的不容易當作績效

四、研究的可信賴度

研究者在逐字稿完成後，將文本寄給參與者確認修正，是否有遺漏重要主題和訊息。第一作者與第二作者，並依據事先建立好的編碼架構，分別針對同一份逐字稿進行編碼工作，來回討論，有差異便溝通，直到所有分析資料形成共識，再將資料進行信度考驗，計算評分者信度達 0.87。三位研究者定期開會討論，以達到對 EAPs 人員面對保密倫理衝突判斷議題更全面性的觀點。

研究結果與討論

本研究就企業 EAPs 人員工作經驗，釐清所遇到倫理保密議題困境，且呈現 EAPs 人員在面對員工尋求 EAPs 協助時，其所經驗到倫理衝突事件，及如何進行倫理判斷，其結果又是為何？所造成的影響有哪些？以下透過研究參與者的訪談內容故事予以討論，並呈現研究結果。

一、倫理判斷歷程

根據研究參與者經歷十一個倫理衝突事件，描繪 EAPs 人員在面對倫理衝突事件有關倫理判斷與因應歷程，透過此歷程看見 EAPs 人員遇到倫理衝突事件時，其步驟是先觀察事件發生情況，再評估解決辦法，進一步從評估方法中做出比較決定；透過思考後的決定再進行下一步行動，行動後則產生此次事件結果，然而事件處理結果對 EAPs 人員造成某部份影響，使得 EAPs 人員在想法、感受及面對下一次事件的反應處理思考都會有所不同；及經驗到調適過程，幫助調整情緒和想法狀態，以便讓自己能夠調整到比較好的狀態，因應下一次的挑戰。

以下敘述研究參與者遭遇保密倫理衝突相關經歷如表 3：

表 3 保密倫理判斷歷程內容分析一覽表

參與對象 階段歷程	研究參與者 A				研究參與者 B		研究參與者 C		研究參與者 D	
	主管志故事	主管建國故事	美莉故事	小何故事	秀珠故事	麗化組織故事	嘉娟故事			
衝突	主管要求提供員工使用 EAPs 資料。該如何保護員工隱私及回應要求，產生衝突	同仁因病住院不希望被打擾。其他同事關心，擔心破壞情誼陷入保密困難	同仁因病住院不希望被打擾。其他同事關心，擔心破壞情誼陷入保密困難	小何與主管不合想調動。該如何保護隱私及權益，達到與主管溝通，感到兩難	職場不倫戀造成憂鬱發作，情緒失控咆哮。先照顧當事人情緒，還是處理事件中另一主角隱私產生衝突	記錄以加密方式處理。擔心記錄上呈層閱過程中，損及當事人隱私	當事人對記錄內容及 EAPs 服務有意見。面對同伴對記錄撰寫恐傷害當事人隱私，感到憂心			
考慮	需要保護當事人隱私，若提供資訊就會破壞員工對 EAPs 的信任	健康議題為個人隱私，維持同事最大福祉與保密	健康議題為個人隱私，維持同事最大福祉與保密	要維護當事人權益而不會受到傷害	當事人情緒處於崩潰狀態，擔憂自殺或傷害他人，如何做到保密例外及預警責任	記錄為當事人隱私，需降低記錄被他人閱讀及隱私保護	當事人隱私曝光如何被保護及同儕對記錄品質要如何要求			
決定	基於保密及尊重心理師專業處理，婉拒主管要求	尊重同仁決定，婉拒其他同事不提供相關資訊	尊重同仁決定，婉拒其他同事不提供相關資訊	以保護隱私為前提，先行評估內部調解機制	打破保密限制，以照顧當事人情緒為優先	與主管說明保密倫理的重要性	建議上級主管更加督促同儕對品質控管			
行動	主動與主管說明保密的重要性	溫柔而堅定說明對其保密的承諾	溫柔而堅定說明對其保密的承諾	決定以婉轉方式與主管溝通，保護小何隱私	當下安撫情緒，鼓勵當事人與心理師會談	以面報方式處理記錄上呈的做法	以婉轉方式提醒同儕有關記錄倫理做法，間接保護到家屬的個人隱私			
結果	1. 主管不採納說法，令其為難 2. 另安排心理師與主管座談，增進主管對 EAPs 的了解	同事們的不諒解，感到委屈	同事們的不諒解，感到委屈	協助當事人順利調動，能為當事人解決問題感到開心	1. 當事人情緒不穩定，影響到內部人際氣氛 2. 隨時關照當事人情緒，預防自傷發生	沒有得到主管認同與支持	上級主管加強督導同儕記錄的品質			
影響	重新思考主管及員工了解 EAPs，而非污名化	重新思考如何表達保密的重要性，讓同事接受	重新思考如何表達保密的重要性，讓同事接受	調動雖不是最佳方案，但能保護當事人隱私並不逾越管理職權	尊重當事人對保密的態度，自己不主動說出他人隱私，即是善盡保密之責	長期組織僵化思維，無法保護當事人隱私，心生退卻之意	雖不是最妥善的處理，但盡可能保護當事人隱私			
調適	1. 堅持對的事情，不因外在因素而妥協 2. 尋求內部人脈的意見，修正調適	1. 尋求外部 EAPs 同業處理方式 2. 參加外部訓練增加處理倫理能力	1. 尋求外部 EAPs 同業處理方式 2. 參加外部訓練增加處理倫理能力	尋求人資主管協商處理	1. 以身作則，不說出他人秘密 2. 累積並學習處理經驗	1. 尋求外部 EAPs 前輩處理方式 2. 轉換業務，調整對工作態度	尋求業界的做法以說服組織做出調整			

(續)

表 3 (續)

參與對象	研究參與者E			研究參與者F		
	秀春故事	美莉故事	國秀故事	國秀故事	阿榮故事	阿榮故事
歷程	秀春不在意自己事情曝光，經常在偶遇情況下，自願抱怨情緒。對尊重當事人隱私及保密感到困難	小蝦米對抗大鯨魚。需要打破保密原則，以變換得應當事人權益衝突	因員工還沒準備好講過秀了解求助狀況。如何將國秀主管納入協助資源，又要保護到員工個人的隱私產生衝突	國秀故事	阿榮故事	阿榮故事
考慮	當事人不在意隱私曝光損其權益，該如何尊重其自主意願	為協助爭取權益，需要徵求當事人同意，打破保密議題	當事人隱私保密和福祉	國秀故事	阿榮故事	阿榮故事
決定	打破保密限制，以照顧當事人的情緒為優先	說明保密範圍並徵求當事人簽定不保密切結書	希望讓國秀理解當事人目前尚未準備好面對主管資源協助，需要時間等待	國秀故事	阿榮故事	阿榮故事
行動	當下簡單安撫情緒，邀請當事人另約時間會談	當事人簽下切結書，做為保護雙方的證明	先確認當事人是否需要國秀的協助後，再介入資源給當事人使用	國秀故事	阿榮故事	阿榮故事
結果	將社交談話與會談做區隔，避免工作及立場混淆	當事人在無損及個人權益下，同意離職	尊重當事人決定，也安撫國秀急切的心思，不再追問當事人狀況	國秀故事	阿榮故事	阿榮故事
影響	後續當事人願意接受正式會談，作到保護其隱私	感受自己是組織的打手，要兼顧員工和組織利益，內心無法平衡	重新思考如何運用主管資源，讓主管成為EAPs服務中的一環	國秀故事	阿榮故事	阿榮故事
調適	與內部心理師討論處理保密議題並且得到支持	參加外部團體，從社群中得到支持	努力學習將諮商技巧轉換成管理用語，增加職場主管溝通	國秀故事	阿榮故事	阿榮故事

本研究引用謝明瑾與王智弘（2016）倫理判斷歷程圖，將研究參與者經歷保密倫理衝突事件整理如表 3，研究者進一步將研究參與者經歷不同情境下的保密議題倫理衝突判斷歷程統整繪製成圖，成本研究所得保密倫理判斷歷程圖（如圖 2）。

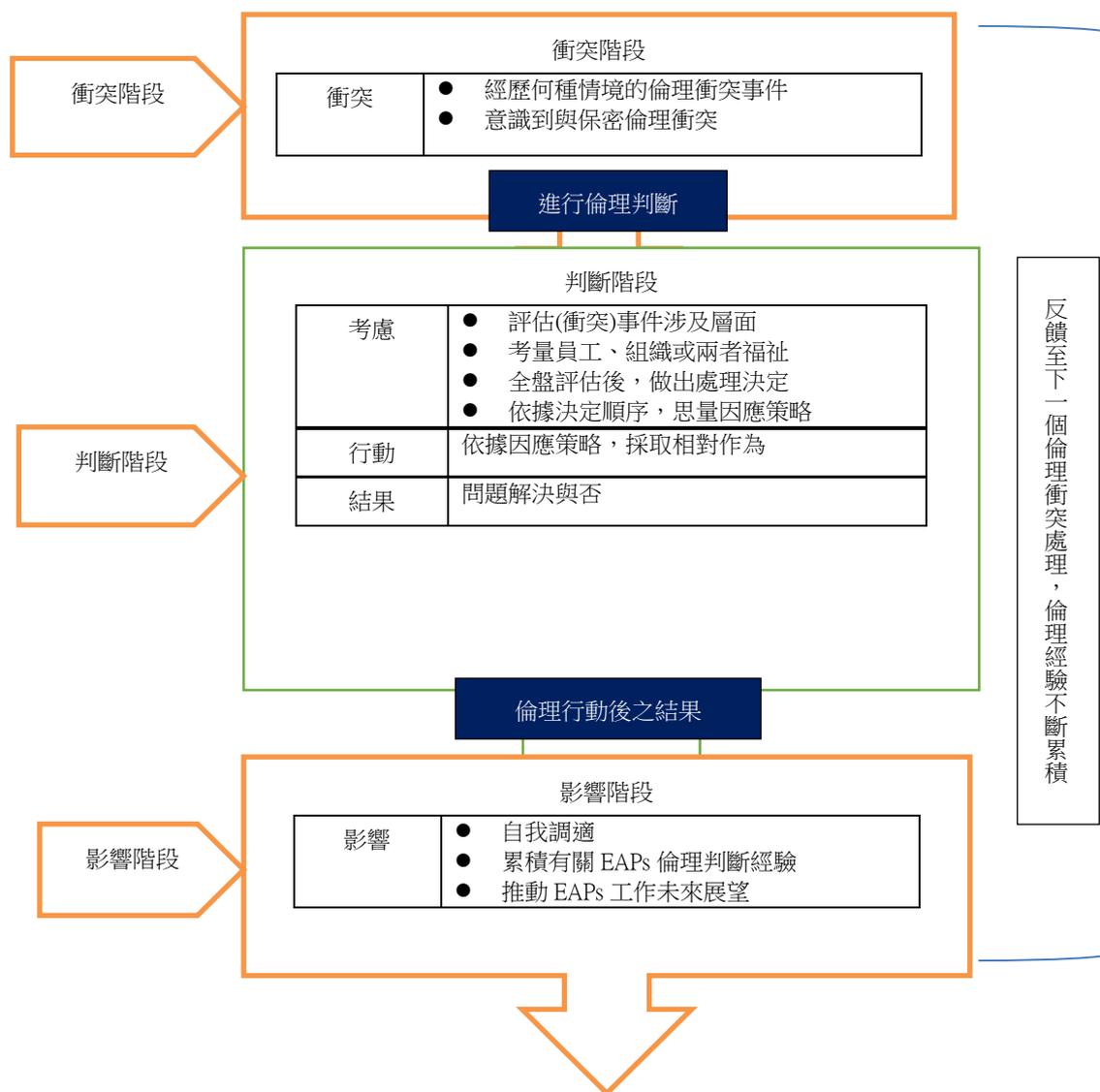


圖 2 保密倫理判斷歷程圖

以下先就研究參與者面對保密倫理衝突判斷歷程經歷衝突、判斷及影響等三階段內涵簡要論述，相關文本與討論將再下一節（二）內容中加以探討：

（一）研究參與者經歷倫理衝突階段之分析

六位研究參與者經歷不同保密倫理衝突事件有其共通性，但因企業組織脈絡不同，仍有些差異。上述引發保密倫理衝突挑戰情境涉及員工權益與組織管理兩大核心概念。歸納整理幾個向度：1. 對誰忠誠問題；2. 員工與組織，誰是案主；3. 員工和組織利益權衡及順序考量；4. 關係界限；

5. 同儕不合乎倫理行為。本研究參與者經歷倫理衝突階段情境對照謝明瑾與王智弘（2016）研究發現，企業 EAPs 人員在此階段，涉及層面不僅是當事人，還涵蓋企業主管、員工、同儕、部門、人際及角色界線等。因此，所牽涉的不是單一主福祉的衝突，而是兩個以上主福祉（組織或主管）相互衝突的情境，對於 EAPs 人員來說，其所面臨情境和組織關係複雜程度，相較學校或社區倫理衝突議題是比較高一些。

（二）研究參與者經歷倫理判斷階段之分析

謝明瑾與王智弘（2016）指出倫理衝突判斷歷程經歷考慮、決定、行動及結果四個過程。而其中之倫理決定則是一個互動過程，判斷後所作出的決定都應放在社會脈絡下加以考量（Cottone, 2001），本研究參與者在經歷倫理判斷階段，處於一種員工福祉或企業福祉兩者間權益衡量的擺盪，考慮過程中會參考 EAPs 倫理守則、評估當事人與組織權益、危機情境資源及與當事人討論等，但基於企業速化屬性，相關因素考慮後，快速形成決定，似乎是必要作為，本研究參與者在倫理衝突判斷後做出各種不同方案比較，此部分思考的過程相對較少。另外，研究者參考 Corey、Corey 與 Callanan（2014）提到面臨倫理困境的觀點對話，發現本研究參與者僅以諮商保密倫理為參考，台灣對 EAPs 工作倫理守則的研擬還在進行本土化的探討（王智弘、施丁仁，2019），而研究 EAP 相關倫理議題的專家不多，能夠提供專業的諮詢有限，對本研究參與者來說，尋求企業組織規章解套或是組織資源，優先做為行動方案思考，並以問題解決與否作為重要指標，似乎是本研究參與者行動前決定因素的參考。綜上所言，參閱相關倫理法規，同時考量情境因素和納入相關人士意見（洪莉竹，2016），重視專業領域諮詢（修慧蘭、林蔚芳、洪莉竹譯，2014），都有助於面臨倫理判斷時做出合適的倫理決定。

（三）研究參與者經歷倫理影響階段之分析

六位研究參與者面對行動後的結果所帶來的影響和調適也不相同，有三個層面影響，其一調適因應，其二對於 EAPs 展望，其三倫理判斷能力學習。倫理決定非單純步驟的認知和線性過程，情緒在倫理決定過程中扮演重要角色（修慧蘭等人譯，2014）。本研究參與者一方面要保護當事人隱私，但同時要顧及組織福祉，複雜情境要考量，多元需求要平衡，其心情在堅持和奮戰、接受與妥協兩端來回掙扎（洪莉竹，2008，2011）。經歷一連串倫理事件過程中，也撞擊到對 EAPs 工作的理念和堅持。整體來說，研究參與者在採取行動之後，對從事 EAPs 工作，有一部分是正面的影響，然而也有研究參與者並沒有被組織所採納。簡言之，研究參與者採取行動後的影響不全是正面的，仍然會因個人身處的企業脈絡而有所不同。統整上述六位研究參與者經歷保密倫理衝突事件有其涉及當事人隱私所引發保密議題衝突之共通性，但因企業組織脈絡的不同，而有其差異。然所有資料的分析都指向涉及個人隱私的議題與 EAPs 人員所處的企業文化和組織脈絡，確實是影響 EAPs 保密倫理衝突判斷歷程的共同核心因素。最後，研究者將六位研究參與者所經歷保密倫理衝突判斷歷程進一步統整繪製成經驗對照如表 4。

表 4 研究參與者經歷保密倫理衝突判斷歷程經驗對照表

參與對象	衝突階段		判斷階段		影響階段
	考慮	行動	結果		
研究參與者 A	涉及管理情境	個案福祉	主動說明困難 採取替代方案	滿足主管需求	倫理信念的建立 EAPs 工作的堅持 提升自我能力
研究參與者 B	涉及職場人際	個案福祉	主動說明立場	問題獲得解決	相關倫理知能的了解 對於保密行為以身作則
研究參與者 C	涉及危機個案	兼顧兩者福祉	採取資源介入	個案危機狀態持續存在	堅持對 EAPs 的工作 無奈接受組織僵化文化
研究參與者 D	涉及組織和同儕	個案福祉	親自面報長官	問題部份改善	加強倫理處理的能力 加入同業團體尋求支持
研究參與者 E	涉及危機個案	組織權益	簽訂不保密協議	問題得到解決	專業界線的建立 堅持 EAPs 工作初衷
研究參與者 F	涉及組織	個案福祉	採取資源介入	問題獲得解決	倫理處理經驗累積

二、倫理衝突、判斷及影響

EAPs 人員面臨保密倫理議題時，如何因應倫理衝突事件的歷程，以下以倫理衝突、倫理判斷及倫理影響三階段過程加以說明：

(一) 倫理衝突階段

研究者透過六位研究參與者敘說保密倫理衝突經驗，整理其遭遇保密議題倫理衝突類型如下：

1. 行政力量介入 EAPs 運作，導致保密兩難壓力。EAPs 人員感受主管以行政力量介入，面臨保密倫理衝突，處在顧及主管資源，又要以當事人福祉考量，如何兼顧組織和保密的拉扯；在面對衝突為難時，避免侵犯當事人權益和組織效益，審慎考量組織利益與員工福祉，是 EAPs 人員面對保密衝突，無法迴避的情境。相關情境包括：

(1) 主管要求提供相關資訊。主管想要了解員工轉介 EAPs 後改善情況，在未經當事人同意下，EAPs 人員困在該如何提供資料，又能夠顧全主管管理之責，但不會曝露當事人隱私衝突。

研究參與者 A 的經驗，高階主管要求提供當事人相關資料，帶給她很多的為難，基於諮商保密認知，又考量 EAPs 需要高階主管支持，因此面臨提供當事人資訊過程中，難有保密之虞的困境。如：「他(主管)難免會聽到同事的訴怨，那他就在想組織有這樣的管道(EAP)...，他想要知道狀況以及哪些同仁會使用」(A1-006-01)。「我確實遇到過(詢問)...這就已經是同仁的(隱私)...主管在某個角度不知道他的同仁去哪裡，那他(主管)可以去追蹤他的差勤...」(A1-022-05)。

另外，研究參與者 D 也曾遇過主管來 EAPs 中心詢問員工會談情況，也面臨回應主管及保護當事人隱私的衝突：「長官會好奇打電話來問，我就會跟他(長官)說...那我這邊會持續的做了解，盡量協助他回復到工作狀態」(D1-014-04)。而研究參與者 F 面對主管急切關心轉介員工近況，感到有些壓力，雖然主管可能是資源，但又要顧及同仁隱私意願，常陷在資源運用與保密的角力中。研究參與者 F「那倫理(保密)的問題...在哪一部分沒辦法講...主管很想要知道，縱使主管轉介，那當當事人已經確定他願意用主管這個資源的時候，那麼主管才會參與進來」(F1-007-05)。

研究參與者 B 與 E 所經歷保密倫理衝突，雖不是直接面對主管提供資訊，但仍感受到主管的壓力，如「同仁因病手術住院，(主管)想透過我這邊了解...但礙於健康資訊為個人隱私...像這種情況會引起主管及同仁的不諒解」(B2-001-01)。類似情境也發生在研究參與者 E 經驗，為協助同事爭取相關權益，與上層溝通協調涉及部份保密困難，又要兼顧公司立場，而陷入保密折衝為難：「...那個(生病)突然死掉的員工，...中間我要去幫她做一些權益爭取，跟上面做溝通協調時...有些時候我可能沒有辦法那麼完全的保密」(E1-022-01)。

修慧蘭等人譯(2014)指出即使旁人向你諮詢，沒有當事人的同意，就不能以口頭或是書面等方式透露當事人隱私(Corey, Corey & Callanan, 2013)，而維護當事人隱私的機密性是 EAPs 人員重要職責(Winston & Winegar, 2014)。以上研究參與者在面對組織或主管諮詢壓力，仍以當事人福祉為優先考量，身處企業與員工利益處境考量的為難，似乎與周雪璉(2012)研究有些類似觀點。

主管被認為是工作場所中重要的群體，因為主管可能是推介 EAPs 的主要角色(Mundalamo, 2015; Winston & Winegar, 2014)，高階主管對於 EAPs 的支持有著重要作用(Scanlon, 1991)；本研究參與者為內部 EAPs 人員，需要兼顧企業立場解決問題，如研究參與者 A、D 基於企業倫理考量，要滿足主管行政要求，但又考慮保密，造成保密與組織績效的拉扯；另外，研究參與者 E、F 認知到保密倫理困境，不僅是當事人權益問題，還需要兼顧主管資源及組織效益性。另外，研究參與者 C、F 都提到員工協助方案需具備服務「兩個」個案的思維，如研究參與者 C：「員工協助方案有兩個部分一個是組織、一個是個案，這兩方面的利益都要顧全」(C1-001-01)；研究參與者 F 則說「...諮商通常以個案為主體，但在職場做 EAP...可能要兩造雙方都是你的個案」(F1-001-01)。EAPs 人員需具備服務兩位當事人之概念，其一是組織、其二是員工；從企業組織倫理來說，一方面要幫助組織解決員工問題，增加組織效益，但從保密倫理角度而言，面對保密衝突時，仍以當

事人最大福祉為優先考量；因此，對於 EAPs 人員來說，在幫助當事人同時，要納入組織概念，思考如何爭取組織或主管的認同支持，才能有效推動 EAPs 工作。

(2)組織對記錄強勢要求，凌駕倫理保密之上。當事人記錄逐級上呈，有違保密之責。

研究參與者 D 經驗中，企業要求將關懷記錄上呈，曾多次向主管說明保密重要性，並無得到主管認同，對於無法完整保護當事人隱私耿耿於懷：「…（保密）問題…就我們上案子層層長官要蓋章…太多人看（記錄）…所以那個倫理一直就是很大的問題」（D1-002-02）。另外，研究參與者 D 憂心同儕沒有思考當事人記錄撰寫涉及隱私，恐有損及當事人權益疑慮：「我看到我們同事如實的寫到（個案）個人的狀態…我那時候會看到（隱私）的可怕…」（D1-017-01）。

助人專業人員在面臨倫理情境時，首先面臨第一個課題就是在情境中究竟涉及了何種倫理議題，才能進一步思考如何因應（王智弘，1999），本研究的參與者，在面對主管或組織行政力量時，會意識到跟保密倫理衝突有關的概念，而此種倫理概念跟過去生活情境經驗有關係，如研究參與者 B 提到保密與當事人信任感建立息息相關：「老實說同仁若不要讓主管知道…若是讓別人知道，那同仁之後就不會再來找我（談話），就是那種信任感很重要」（B1-043-01）。而研究參與者 A 為增進對 EAPs 保密工作的瞭解，親自體驗諮商，體會保密重要性：「我還沒接手（EAPs）之前，對保密一事是完全沒有概念的…因為接手諮商業務，我就開始認真去上課…參加分享..慢慢我就了解（保密）重要性」（A1-019-01）。研究參與者 D 在企業內部擔任員工輔導，對於保密議題已有先備知能：「我本來是從事輔導工作…我對於這個議題（保密），我跟我們長官反應過記錄經過太多人（看）了」（D1-002-03）、「我會告訴長官說因為考量到個人隱私，在記錄上面要特別注重」（D1-021-03）。

助人專業人員若對保密行為輕忽，將會影響社會大眾對諮商專業的信任（盧怡任、王智弘，2012）。因此，EAPs 人員若能夠培養倫理辨識與倫理判斷能力，將有助於在面對發生倫理議題時得以做出判斷與決策。綜上有關 EAPs 保密倫理衝突，其一面臨主管要求提供資訊，涉及員工隱私保密及知後同意權的為難；其二面對強勢企業文化，造成保密衝突困境；其三紀錄撰寫與檔案管理問題等。由此可知，EAPs 人員在面對保密倫理衝突事件時，需要謹記並平衡當事人與組織的需求（陳怡如，2018），在不侵害當事人隱私或未經同意前提，得進一步了解員工的需求及組織的作為（鮑忠銑，2014）。然而許多牽涉到倫理案例和判斷，都沒有絕對的對錯和標準答案，也沒有一定處理方法流程（謝明瑾、王智弘，2016）；因此，在面對倫理衝突事件時，需要將企業文化、當事人、及本身價值等多方角度進行倫理決策判斷，兼顧彼此權利、角色與責任，發展出有關倫理判斷與解決衝突的因應策略（周雪璉，2012）。

2. 與當事人保密認知上差異。當事人不顧第三者在場，逕願說出自己事件，EAPs 人員想要保護其隱私，又要尊重當事人自由表達之兩難衝突。

在研究參與者 C 經驗，一方面要陪伴秀珠渡過失落心情，但面對秀珠經常藉機公開發洩情緒，讓她不知如何保護兩造隱私衝突困境：「…保密是真的很難做，其實人人都知道（不倫戀），比如說一個憂鬱症員工如何騷擾其他員工…不可能是密件啊（拉長語氣）」（C1-008-01）；另外，研究參與者 E 經驗，幾次在走道偶遇當事人，當事人也不顧第三者在場，逕願抱怨情緒，研究參與者 E 面對此情境，感受到社交談話與隱私保密界線的困擾：「…難做到那個（保密），因為她（當事人）可能跟很多人說了，又在大庭廣眾下說，那就有點像是 social 談話…」（E1-015-01）。

由於研究參與者 E 為企業內聘心理師，除了遵守員工協助方案人員倫理守則外，身為組織內部一份子，要將諮商關係與職場人際關係界線拿捏得宜，就顯得特別謹慎，就如同諮商師如果在晤談室以外遇見當事人，也需要努力做到不能侵犯當事人隱私（Corey, et al., 2003），然而有些情境涉及當事人對保密知覺的有限性，一方面想要顧及當事人隱私，但又無法限制當事人表達的權利，兩者之間相互抵觸，本研究參與者 C 及 E 的保密經驗，對照文獻觀點，頗為類似。綜上研究參與者面對當事人本身對於保密知覺及態度有落差時，經常會導致保密衝突困境發生。因此，EAPs 人員在提供服務時需要妥善運用知情同意權，協助當事人了解保密範圍，並教育當事人對於個人隱私判斷及提升對保密的重視。

3. 涉及保密例外與預警責任。研究參與者 E 面對當事人可能會採取對組織不利行動時，基於保護雙方安全考量，採取打破保密限制及知情同意權行使：「這個部份我覺得我應該要維護到醫院

的權益...，然後我覺得這是個案的權益啊...站在醫院立場這個部份(告醫院)，我還是要讓醫院知道」(E1-027-02)。而研究參與者 C 面對職場情殺事件採取不保密及預警作為：「因為諮商師判斷這個員工會在單位發生情殺案件，所以諮商師還是回來告訴(討論保密)..我說這種傷害他人或是自己的情況是無法保密的」(C1-009-02)。

面對人身安全危機事件，EAPs 人員首先需要了解確切消息來源，必要時要報警(趙然，2011)；如果可能危及生命，一定要對相關人員提出預警(洪莉竹，2008)。EAPs 人員是有責任要打破保密協議，並且有預警責任的準備，要努力做到保護當事人及第三者的權益。換言之，當 EAPs 人員敏察到當事人行為有可能危害自己或第三者及組織利益，都需要對第三者或團體採取保護措施，甚至不惜洩密，並執行預警責任，以保護可能的受害者免受傷害(牛格正、王智弘，2008)。

(二) 倫理判斷階段

在面臨保密倫理衝突時，須要同時考慮「組織」及「當事人」兩者利益，組織及當事人的利益與需求都必須同時納入考量。研究者將從六個面向分別探討研究參與者如何進行倫理判斷思考：

1. 以員工協助方案人員倫理守則為基礎做判斷。研究參與者 A 經常與心理師互動，建立對諮商專業認同，同時也相信 EAPs 人員若具備更專業知能，仍然可以堅持對 EAPs 專業倫理的信念：「因為我覺得當你(EAP)已經夠專業的時候，你就應該為了你的(專業)堅持下去、因為諮商保密這件事情是不容有任何空間...」(A1-018-01)。

另外，面對高階主管要求提供資料，恐有違反保密，研究參與者 A 從諮商專業倫理思考，拒絕主管要求：「你說我們真的撈不到資料嘛、其實也不至於，但是我們沒有這樣做(透露資料)...還是非常有膽識的跟他們(主管)拒絕透露個案諮商資料」(A1-017-04)。

研究參與者 A 在面對主管要求提供資訊的堅持，與洪莉竹(2008)研究結果相似，即是該如何去兼顧保密原則與職場工作關係維護之為難；但研究參與者 A 本著對諮商專業相信學習，是她在面對保密倫理衝突判斷思考時最好的依據。

2. 考量個案的權益是否會受到傷害做判斷。本研究參與者皆為企業內部 EAPs 人員，為企業雇用之員工，被期待能協助組織處理員工問題，然而其身分角色，會讓想求助員工，擔心難以保密(王智弘，2013)；EAPs 人員角色功能，很類似職場諮商師夾身在員工及管理間，容易陷入價值兩難與面臨當事人隱私保密困境心理衝突(洪瑞斌，2012)。如研究參與者 A 在面對倫理衝突判斷時，會考量當事人權益是否被保護：「我們組織龐大...為了能貼近協助同仁，必須讓其單位內 HR 知悉，但礙於保密在不傷害當事人並保護其隱私個人權益下產生最佳效益」(A2-002-01)。「我們一直覺得不要讓同仁覺得不自在，雖然我一直覺得這(諮商)不是見不得人的事，我們盡量讓同仁的便利性達到最高」(A1-024-01)。

研究參與者 E 為顧及當事人權益又考量將傷害降到最低，不得不考慮替代方案，如：「(我)該如何維護員工與醫院的利益，將傷害降到最低，又能夠 Empower(個案)...後來還是與案主討論離職問題」(E2-010-01)。研究參與者 F：「我們去找主管之前，一定要讓他(當事人)知道...那同仁是敏感的，他其實是害怕的」(F1-011-02)；甚至會考量當事人權益是否會因主管考核而受到傷害：「...在跟同事提(方法)的時候，我們也會評估這個主管，在聽到員工隱私時...會變成他的考核依據嗎...」(F1-020-04)。

三位研究參與者所呈現的經驗與王韋琇等人(2015)研究結果很雷同，即 EAPs 人員在協助員工過程，一方面擔心所提供服務是否符合當事人目前需要，另外也擔心涉及到管理權，無法保障當事人權益。從員工角度和立場，員工要利用 EAPs 之前會考慮其保密性及是否影響個人在組織內的發展(王智弘，2013；Harlow, 1998)；若員工感受到組織支持 EAPs 運作氛圍，將有助 EAPs 使用的提升(朱春林，2013)。企業的存續，必然要以組織利益為優先考量，而員工的權益是否會受到尊重，有賴組織管理者的態度理念(張培新，2007)。整體而言，EAPs 人員不僅會考量當事人的福祉和權益是否受損之外，也能夠把企業組織效益放在心上，並思考兩者之利弊得失，以便做出對企業或當事人都雙贏效益服務。

3. 以個案最大福祉做考慮。美國員工協助專業人員協會(Employee Assistance Professionals Association, EAPA, 2010)即指出要同時兼顧個別員工及雇主組織的利益；然而在某些情境下，這往往會形成倫理的衝突與兩難的困境(王韋琇等人，2015)。例如研究參與者 E 考量當事人福祉，

當事人討論保密授權，並得到簽署保密授權書，以做為爭取權益協商之要件：「我要幫員工爭取權益時，我有跟員工討論這一部份（保密授權書）問題…我需要經過你的同意才有辦法幫你…」(E1-023-01)。研究參與者 B 的經驗是考量溝通問題，要兼顧當事人權益及主管立場，最後透過輪調機制，解決員工與主管互動困境：「我們是會考慮到同仁(權益)，會不會因此可能遭受到的損失我們就是盡可能幫忙他…只能夠用輪調的方式讓他離開目前的職位」(B1-007-01)。

研究參與者 E 為協助當事人爭取應有的權益保障，不得不與當事人協商討論簽署保密授權書，與趙然（2011）所提到處理有關保密問題，較好的辦法就是取得個案的同意並簽署保密授權書，也符合上述所言的規範。

4. 評估並啟動相關資源協助。研究參與者 B 遇到自殺當事人，會先評估當事人身心狀態，考量讓相關人員知悉：「遇到自殺意圖很明顯的(員工)我就不得不，要跟人資通報及和他主管討論，及透過人資處，去得到同仁家裡的電話，讓他的家人可以一起來關懷(B1-044-01)。研究參與者 C 擔心當事人會傷害自己，考量內部同事就近協助，並運用外部心理資源協助：「當時因為對方嚷嚷要自殺，所以處理這種情況有很大的危機，我就轉介紹給外面的諮商老師」(C1-009-01)；「...當時我們也在她們單位安排一個同事來陪伴她...」(C1-010-01)。EAPs 人員保有高度的敏察度，並於適當時機納入對案主重要資源，必要時仍需要獲得當事人同意(施丁仁等人，2017)。上述研究參與者，除了評估當事人面臨危急程度之外，並從當事人最大福祉思量，主動啟動公司內部或外部相關資源，協助解決危機；誠如 Corey 等人(2003)也建議助人工作者必須對可能會發生危險做好準備，有明確的步驟，以執行危機處理措施。

5. 善用知情同意，並尊重當事人自主決定權。本研究參與者 D 面臨組織要求個案記錄上呈感到無可奈何，基於當事人有知情同意，說明記錄呈現利弊，尊重當事人最後決定，並由當事人同意後才得以實施：「我要先預告他因為這是很重要的…，它(記錄)可能會有怎麼樣的分辨…跟他利弊分析，我們再來討論你的決定是什麼」(D1-008-01)。研究參與者 B 則是基於保密前提，與當事人討論資訊公開程度，並分析後續影響，最後尊重當事人意願決定，才展開下一步協助：「...我會直接問同仁就是有哪些資訊是可以讓主管知道的…，這個保密程度的決定權還是在我的個案身上」(B1-009-01)。另外，研究參與者 F 面對當事人宣稱尋求 EAPs 協助時，第一時間面對保密判斷，先採取觀察，再挑選適當時機，了解其用意需求，尊重當事人自由表達和自主決定權利：「我會先觀察當事人及周遭人員反應，適時向當事人了解當時的用意，陪同當事人評估自我開放程度的安全性…理解當事人的需求及可再協助之處」(F2-002-01)。就如同以上研究參與者，在面對保密倫理衝突時，基於當事人有知的權利，善用知情同意作法，協助當事人了解權益和福祉，更重要展現尊重當事人自主權。綜上，EAPs 人員面對可能涉及保密倫理衝突議題時，涉及到的思考、判斷與決策過程所牽涉到的相關因素很複雜和也很多元(洪莉竹，2013)；因此，保密倫理衝突事件，其中所涉及人員、情境、複雜性等多重因素，往往需要納入許多考量與評估，審慎思考與討論後，才能夠做出合適倫理決策。

(三) 倫理影響階段

企業 EAPs 人員在經歷倫理衝突事件過程中，相對也會帶來許多不同的衝擊和思考，這些挑戰會反應在 EAPs 人員的情緒、想法和行動中。以下六位研究參與者經歷保密衝突議題後對其影響：

1. 內在自我調適。當企業 EAPs 人員遭受保密倫理衝突事件時，面對身處組織文化，一方面要發揮 EAPs 人員角色，又要考量公司利益等雙重因素，其過程中經歷理性思考和感性關懷內在衝突感受，所經歷衝突感受也會影響到下一次處理事件經驗。以下說明：

(1) 研究參與者 A 心情是勇敢、不為所懼。研究參與者 A 基於對諮商專業的信念，即使在面對主管要求，仍不為所懼，勇敢面對：「我們董事長就要求我把一些資料給他看..我全部拒絕了，他本來是想要了解有那些人去諮商或是談什麼內容，我跟他說不可能」(A1-017-03)。

研究參與者 A 也提到基於尊重諮商心理師專業處理及礙於保密原則，卻不知該如何介入關心員工，顯得為難和猶豫：「因為我們都把個案交給諮商老師處理，...也不方便過問太多...或是身為 EAPs 人員...又考慮保密，不知道要如何關切...」(A2-001-01)。

(2) 研究參與者 B 因接受同事委託保密經歷倫理衝突的心情包括無奈、被誤解及為難感受。「經驗(保密)倫理衝突的感受當下覺得無奈, ..關懷同仁的好意, 但為了要保護同仁隱私, 我只能婉轉拒絕他們的善意」(B2-002-01)。

(3) 研究參與者 C 經歷倫理衝突過程包括為難、沮喪複雜感受。「我覺得這種諮商(EAPs)所謂的保密, 比如說是有工作室的(可以做到), 不然發生在職場上面的(員工)怎麼能夠保密啊? 所以在職場上要保密是很困難」(C1-008-05)。

(4) 研究參與者 D 擔憂同事對於記錄保密缺乏判斷力, 所經歷倫理衝突過程心情是可怕、無奈感受。「我看到我們同事如實的寫到個人的狀態時候我覺得很可怕...」(D1-017-01); 另外, 也感受到企業組織力量介入而有保密的無力感:「在組織目標凌駕於專業目標時, 實在感(到)位低言輕的無奈與無助感」(D2-001-01)。

(5) 研究參與者 E 經歷主管過度關心當事人隱私, 經歷衝突過程是愧疚、不知如何是好等感受。「跟主管(轉介)...都會很愛問阿、剛開始我真的沒有辦法去拿捏..., 一不小心就會(說溜), 我自己也很愧疚」(E1-010-01)。

其次, 研究參與者 E 提到強烈感受到自己是被企業利用的打手, 那種無力及無可奈何的心情:「問題也與主管有關..., 主管反怪罪(我)心理師辦事不力...但面對(組織)也感到無力...感覺被(組織)利用」(E2-004-01)。

(6) 研究參與者 F 所經歷衝突過程心情是小心翼翼。「他(員工)在接觸 EAP 的過程, 他的感受是什麼, ...這個資源他會不會去用, 這個我就覺得是要很小心..., 那個後面(保密)會有影響」(F1-016-01)。

上述研究參與者面對不同保密倫理衝突事件結果, 無論是組織或主管以行政力量介入、當事人保密態度落差、保密例外與預警考量等所經驗到組織壓力和保密溝通的困境, 與王韋琇等人(2015)結果類似, 即是 EAPs 人員普遍都會感受到企業以上對下要求, 形成不對等強勢溝通型態, 使 EAPs 人員備感壓迫與衝突。

綜上, 本研究參與者為組織一員, 並擔負企業賦予工作任務, 在面對保密倫理衝突特殊性時, 無法僅考量個案最大福祉, 仍需要將組織企業效益目標納入考量, 因此以「組織」和「當事人」的雙脈絡思維架構來處理保密倫理議題, 是 EAPs 人員平衡內在衝突與壓力的思維和調適方法之一。

2. 尋求外在支持系統協助。企業 EAPs 人員經歷不同保密倫理衝突後, 許多複雜心情需要沉澱消化, 不斷從問題過程中去累積處理倫理事件經驗能力, 研究參與者運用不同方式調節情緒, 如研究參與者 A 諮詢 EAPs 前輩及相關人脈, 探詢問題解答:「通常我會去跟我前手發牢騷..., 我在這一塊(EAPs)遇到的阻礙...」(A1-033-01); 另外, 也會徵詢合作心理師意見:「...跟我們諮商老師討論看看...對談過程中也是會有很多的學習」(A1-033-02)。研究參與者 E 運用外部 EAPs 專業資源和同業, 了解與他人處境相似性, 進而幫助自己:「...還有那個督導、還有我的同學, 也是在企業裡面的個管師..」(E1-035-01);「後來我自己有加入一個有關醫療諮商專業協會...知道心理師的處境都差不多」(E1-035-02)。另外, 研究參與者 D 更努力尋找外部專業資源提升自己能力:「我也會去請教外面專業比較認識的心理師或是其他的人...」(D1-020-02);「我會去參加 EAPs 認識(HR), 請教業界的夥伴...」(D1-021-01)。研究參與者 B 參考局外人觀點:「若是遇到問題也不是適合跟主管討論, 我會問我先生的想法」(B1-034-01)。研究參與者 C 認為找到從事 EAPs 初衷意義感:「雖然會有沮喪感, 但是你要慢慢去想你的初衷是什麼, 你覺得有意義有價值的事情那就值得堅持」(C1-016-06)。

綜上研究參與者面對 EAPs 保密倫理衝突過程發現, 支持系統包括內部支持如同儕、前輩或其他主管人脈, 外部則尋求 EAPs 專業資源或團體等; 支持系統能夠幫助處理自身所遇到的倫理衝突議題討論, 並且增進自我覺察(謝明謹、王智弘, 2016), 顯見支持系統能夠展現協助的重要性(Brennan, 2013)。

3. 重新定位 EAPs 服務功能。研究參與者經歷保密倫理衝突事件心情, 會重新思考 EAPs 提供功能服務, 讓員工了解 EAPs 而非標籤化提升接受度; 研究參與者 A 會開始省思 EAPs 服務功能改變:「自從接手諮商室後, 一直覺得諮商室概念不是(傳統的), 而是說應該要轉型, 我覺得諮商

是被汙名化的」(A1-001-01)。研究參與者 A 認為企業諮商就是 EAPs 一環，其涵蓋範圍比傳統心理諮商來得寬廣：「我把它(諮商)定義為傳統諮商.. 在人格方面調整...我自己把它定義為企業諮商，企業諮商就是 EAP 概念」(A1-001-02)。研究參與者 F 則思考將主管納入 EAPs 的資源圈：「...在 EAP 關係建立，主管就變成我的資源圈..，他其實會主動轉介，只要我們和主管關係建立好」(F1-009-02)。甚至，研究參與者 F 認為 EAPs 還可以運用團體型式來強化服務功能：「...我們不再講(員工)衝突...除了個人化之外，我們還會再提到群組化(團體)讓它(服務)到位...」(F1-029-01)。而研究參與者 E 則思考 EAPs 如何將服務擴大到照顧員工家人功能：「...其實很多員工家屬自己都會來看病，所以可以照顧到員工的家屬」(E1-045-01)。

將組織與主管納入需要促進合作的三方關係(洪莉竹, 2016)，一旦員工或主管透過 EAPs 服務解決個人困擾，那他們將會成為 EAPs 最好的宣傳者(張西超, 2015)。以上研究參與者皆努力思考如何提升 EAPs 服務功能，並希望能夠創造更好的服務，提高工作績效產能。

4. 調整因應策略。研究參與者其倫理衝突經驗各不同，在面對倫理衝突後，各有獨特學習省思。研究參與者 A 對諮商信念的堅持幫助她在面對倫理衝突時調整：「剛接手這個業務(EAP)，我去參加訓練，學習專業知識我覺得是對的，我就要堅持到底」(A1-027-01)。研究參與者 B 認為善盡保護當事人隱私作為，一定禁得起時間考驗，並認為 EAPs 人員需要學習輔導知能之外，更重要的是情緒不要被影響：「我覺得(輔導)訓練很重要，像是我們這樣的(關懷)，需要一直去進修，我有上過心理諮商方面課程，但終究不是那麼專業」(B1-047-01)；「...不會被員工問題或情緒牽著走，這一點我想是在 EAP 人員培訓過程可以加強的」(B1-049-02)。

研究參與者 C 經歷保密衝突處理，認為秉持著「以身作則」態度，就是對當事人最好保護，反思從事 EAPs 初衷，就有力量繼續下去：「我覺得保密是說...我不主動宣傳這件事情...，我就覺得我已經做到保密的問題了...」(C1-011-01)。相較研究參與者 D 感嘆倫理專業行為無法落實，努力參與外部學習，擴展視野，期許自己能堅持下去：「業界有一些好夥伴...，都是屬於社會資源...我真的需要別人提供不同的面向做法，讓我去看到一些點或擴展工作的可能性」(D1-022-01)。研究參與者 E 未來在面對主管和個案時，其態度做法都會有所調整：「以更柔軟或緩慢的方式接觸案主...」(E2-011-01)；「當主管詢問時，以溫和與更堅定的方式表達自己的立場」(E2-012-01)。研究參與者 F 省思未來需要以服務的態度，而非用制度的角度：「我覺得是要用服務態度去談的，而不是用制度...是要站在那個位置(關懷)點上」(F1-006-01)。研究參與者運用不同方法幫助自己做困境調適，然而回到企業脈絡下，仍會有現實困難，如研究參與者 A 有時候仍然需要接受企業現實條件不允許：「她們(主管)會分析給我聽，..如果是負面的(看法)，她們講的我也會釋懷」(A1-037-02)。研究參與者 C 有時候也會受到主管不認同：「以前我的主管可能不是很支持我，我也是要自己調適，我現在也要很支持我的同事們做(EAPs)事」(C1-016-03)。

綜合上述，研究參與者透過支持系統，找到調適方法，而每一次因應調適回到企業脈絡，不盡然都順利，有時也是得接受現實考驗努力調整。企業內部 EAPs 人員，其工作重點不僅是關懷與陪伴，更要結合各方資源，共同為員工和組織的利益而努力，EAPs 人員累積處理倫理衝突經驗及對服務有更深的省思發現，將會對下一次遇到倫理衝突判斷造成影響。

研究結論與建議

由研究參與者經驗，了解保密倫理衝突如何衝擊到員工福祉與組織效益，並從中探討判斷過程要如何兼顧員工與組織雙個案利益的決策思考與因應。在研究參與者保密倫理判斷歷程中發現以組織或主管壓力造成保密倫理衝突經驗較多；而經歷判斷歷程中主要以「員工」及「組織」雙個案概念作為決策行動因應以及面對保密倫理衝突之後的因應調適影響。

一、結論

(一) EAPs 人員在企業內部場域中面對保密倫理衝突經驗之倫理判斷歷程

本研究參與者在經歷保密倫理衝突判斷歷程，經歷不同保密倫理衝突事件，但仍有共同倫理判斷經驗及面對此議題時有部份的差異性。以下論述發現：

1. 保密議題特殊性，企業內部 EAPs 人員容易涉及不同型態倫理議題。由於 EAPs 人員因其角色的獨特性及兼負企業多重期待，經常在員工及組織兩端立場相互考量，因此容易涉及到保密倫理議題，整理其衝突類型包括：

- (1) 行政力量介入 EAPs 運作，導致保密兩難壓力。
- (2) 與當事人保密認知上差異。
- (3) 涉及保密例外與預警責任。

2. 共同倫理判斷歷程。研究參與者經歷保密倫理衝突階段後，考量 EAPs 守則做判斷之外，也會根據自身經驗與學習，做出妥善判斷決策，包括：

- (1) 以 EAPs 人員倫理守則為基礎判斷。
- (2) 考量個案權益是否受到傷害做為判斷。
- (3) 以個案福祉做考慮。
- (4) 評估並啟動資源協助。
- (5) 善用知情同意，尊重當事人自主權。

3. 跨個案分析呈現員工與企業雙脈絡因素。本研究的 EAPs 人員，雖然任職於不同職場，但具有涉及當事人隱私問題時易引發保密衝突之共通性，但基於企業文化和組織脈絡不同，也各有差異性；而在經歷考慮、決定、行動及結果的過程，各依所處企業脈絡的考量，亦會影響其後續的決定和行動及結果，以至於所導致影響和調適也不相同。但跨個案分析都指向涉及個人隱私的議題與 EAPs 人員所處企業文化和組織脈絡的考量，亦員工與企業雙脈絡的因素確實是影響 EAPs 保密倫理衝突判斷歷程的共同核心因素。此等發現可進一步擴展與詮釋施丁仁等人（2017）對企業諮詢倫理研究發現，也呈現出企業職場的倫理議題特性與謝明瑾、王智弘（2016）所呈現的學校場域倫理議題特性有所不同。

(二) EAPs 人員經歷保密倫理衝突後之經驗

EAPs 人員經歷保密倫理衝突時，其身心皆會受到影響，研究參與者調節情緒及處理保密倫理衝突方法因應策略不同，包括：

1. 內在自我調適。
2. 尋求外部支持系統協助。
3. 重新定位 EAPs 服務功能。
4. 調整因應策略。

上述策略皆能協助研究參與者在遇到倫理困境時得到解答，而這些經驗將會不斷的沉澱思考，逐漸形成下一次處理倫理衝突事件的經驗與判斷。

二、研究建議

本研究根據上述研究結果與發現，提出以下建議：

(一) 給 EAPs 專業人員之建議

為使 EAPs 服務更具有效能，及避免保密倫理衝突發生，建議 EAPs 人員可以透過徵詢 EAPs 專業人員意見及熟悉相關倫理守則者，多參加 EAPs 倫理研討會，以增加處理 EAPs 議題的倫理意識及提高倫理判斷敏感度，為保密倫理衝突事件做出最有利的判斷與處理。

(二) 給 EAPs 專業組織的建議

多開辦 EAPs 倫理研討會，透過企業案例保密倫理衝突議題探討，匯聚專家學者與企業意見，建立有關保密倫理處理原則與方法，讓 EAPs 人員在實務工作上有所依循參考。另外，台灣 EAPs 專業倫理守則尚在研擬中，期盼台灣員工協助專業協會與台灣輔導與諮商學會，能夠制定本土化的 EAPs 專業人員倫理守則，讓 EAPs 專業人員在面對保密倫理或其他相關倫理議題時，能夠有相關考量依據。

(三) 給 EAPs 教育機構的建議

目前台灣對 EAPs 倫理議題的探討較為不足，完整性、系統化的 EAPs 倫理相關訓練課程開設有待加強，若強化 EAPs 專業課程的開設，並強化其專業倫理訓練，對於將來有心想要在企業從事 EAPs 服務人員能夠更具備 EAPs 相關知能之外，對於其可能涉及相關倫理議題具有較高的敏感度。

三、研究限制

(一) 研究限制

本次研究參與者皆為企業內部 EAPs 人員，其專業背景包括 HR、護理師、諮商心理師等，然本研究僅著墨在以上 EAPs 人員所涉及的保密倫理議題，尚無法涵蓋委外式 EAPs 的實務狀況。此外，本研究為質性研究，研究參與者僅為六人，所得結果亦未能推論於所有企業內部 EAPs 人員實務狀況。

(二) 未來研究建議

本研究主要是針對 EAPs 保密倫理議題加以探討，然在研究中發現，企業在推行 EAPs 時，亦常會面臨到價值衝突倫理議題，進而讓 EAPs 人員在面對組織利益與個人價值觀衝突時，擔心損及當事人的權益。後續研究建議可以針對 EAPs 價值觀的倫理議題加以探討。

參考文獻

- 牛格正、王智弘 (2008)：助人專業倫理。台北：心靈工坊。[Niu, G.-Z., & Wang, C.-H. (2008). *Helping professions ethics*. Taipei, Taiwan: PsyGarden.]
- 王韋琇、陳姝蓉、王智弘 (2015)：委外式員工協助方案心理師之專業倫理困境與其因應策略。《教育心理學報》，47(2)，199-216。[Wang, W.-H., Chen, D., & Wang, C.-H. (2015). The professional ethical dilemmas for psychologists in outsourcing Employee Assistance Programs (EAPs) and their coping strategies. *Bulletin of Educational Psychology*, 47(2), 199-216.]
- 王智弘 (1999)：諮商倫理量表編製、教學方案設計與教學效果之比較研究。國立彰化師範大學輔導與咨商學系博士論文。[Wang, C.-H. (1999). *The Inventory developing, Program Formulating and Teaching Experiment of the Counseling Ethics Education* (Doctoral dissertation). National Changhua University of Education, Changhua, Taiwan.]
- 王智弘 (2013)：借鏡美國發展台灣特色聯合服務模式 EAPs 讓員工「足甘心」。《能力雜誌》，683，76-82。[Wang, C.-H. (2013). Leverage the United States to develop Taiwan's characteristic joint service model EAPs to make employees "satisfied". *Magazine of Capacity*, 683, 76-82.]

- 王智弘、施丁仁（2019）：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。《本土諮商心理學學刊》，10（1），1-20。[Wang, C.-H., & Shin, T.-J. (2019). Exploring the indigenization of professional ethics of employee assistance programs: Proposal for the ethical code of Chinese Employee Assistance Programs. *Journal of Indigenous Counseling Psychology*, 10(1), 1-20.]
- 方隆彰（1995）：《員工協助方案實務手冊》。台北：張老師。[Fang, L.-Z. (1995). *Employee Assistance Programs practice handbook*. Taipei, Taiwan: Teacher Chang.]
- 朱春林（2013）：員工協助方案在台灣實施的過去、現在與未來：兼論國軍推動 EAPs 的可行做法。《國防管理學報》，34（2），39-62。[Ju, C.-L. (2013). The practice of Employee Assistance Programs in Taiwan: With a discussion in promotion in the military. *Journal of National Defense Management*, 34(2), 39-62.]
- 洪莉竹（2008）：中學輔導人員專業倫理困境與因應策略研究。《教育心理學報》，39（3），451-472。[Hang, L.-C. (2008). Ethical dilemmas and coping of secondary school counselors. *Bulletin of Educational Psychology*, 39(3), 451-472.]
- 洪莉竹（2011）：中小學學校輔導人員倫理決定經驗研究。《輔導與諮商學報》，33（2），87-107。[Hang, L.-C. (2011). Experiences of school counselors in ethical decision making. *The Archive of Guidance & Counseling*, 33(2), 87-107.]
- 洪莉竹（2013）：《學生輔導工作倫理守則暨案例分析》。台北：張老師。[Hang, L.-C. (2013). *Student counseling ethics code and case analysis*. Taipei Taiwan: Teacher Chang.]
- 洪莉竹（2016）：實務工作者面對倫理挑戰的考量與經驗－台灣諮商輔導倫理議題研究之探討。《臺灣諮商心理學報》，4（1），1-16。[Hang, L.-C. (2016). The considerations and experiences of practitioners in facing ethical challenges: A study of the research on ethical issues in counseling in Taiwan. *Journal of Taiwan Counseling Psychology*, 4(1), 1-16.]
- 洪瑞斌（2012）：再思職場諮詢師的價值兩難問題：以組織多重真實觀為解決之道。《輔導季刊》，48（1），30-39。[Hung, J.-P. (2012). Rethinking the value of workplace counselors' dilemmas: Solving problems by organizing a variety of real ideas. *Guidance Quarterly*, 48(1), 30-39.]
- 周雪璉（2012）：企業諮商師面對諮商專業倫理的挑戰與準備。《輔導季刊》，48（2），53-59。[Zhou, X.-L. (2012). Enterprise counselors face the challenges and preparation of counseling professional ethics. *Guidance Quarterly*, 48(2), 53-59.]
- 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倫理議題之探討。《輔導與諮商學報》，39（2），55-78。[Shih, T.-J., Chen, Y.-C., & Wang, C.-H. (2017). The ethical issues over dual relationship in the workplace counseling service offered by Employee Assistance Programs. *The Archive of Guidance & Counseling*, 39(2), 55-78.]

- 胡中宜(2011):學校社會工作實務中的倫理兩難。**教育心理學報**, 42(4), 543-566。[Hu, C.-Y. (2011). Ethical dilemmas in school social work practice. *Bulletin of Educational Psychology*, 42(4), 543-566.]
- 張文慧(2011):企業導入員工協助方案之影響因素研究-以憂鬱防治方案為個案。逢甲大學經營管理在職專班碩士論文。[Cheng, W.-H. (2011). *The influential factor research of company guiding in Employee Assistance Programs (EAPs): Individual case is based on the depression prevention.* (Master's thesis). Feng Chia University, Taichung, Taiwan.]
- 張西超(2015):**員工幫助計畫**(第二版)。北京:中國人民大學出版社。[Zhang, X.-C. (2015). *Employee Assistance Programs* (2th ed.). Beijing, China: China Renmin University Press.]
- 張培新(2007):企業倫理的實踐與初探。**應用倫理研究通訊**, 44, 36-57。[Zhang, P.-S. (2007). Practice and exploration of business ethics. *Newsletter for Research on Applied Ethics*, 44, 36-57.]
- 陳怡如(2018):雙贏之員工協助方案(EAPs):從過往管理模式中(Six-sigma)探究及延伸。**諮商與輔導**, 393, 62-64。[Chen, Y.-J. (2018). Win-win Employee Assistance Programs (EAPs): Exploring and extending from the past management model (six-sigma). *Counseling & Guidance*, 393, 62-64.]
- 陳家聲、吳就君、張德聰、張素鳳、楊蓓(2004):職場心理健康促進系統模型的建構。**人力資源管理學報**, 4(1), 29-47。[Chen, J.-S., Wu, J.-J., Zhang, D.-C., Zhang, S.-H., & Yang, B. (2004). Construction of workplace mental health promotion system model. *Journal of Human Resource*, 4(1), 29-47.]
- 陳蕙君(2014):職場諮商師倫理議題。**諮商與輔導**, 338, 38-40。[Chen, H.-Y. (2014). The ethical theme of workplace counselors. *Counseling & Guidance*, 338, 38-43.]
- 鈕文英(2016):**質性研究方法與論文寫作**(第二版)。台北:雙葉書廊。[Niu, W.-Y. (2016). *Qualitative research methodology and thesis writing* (2th ed.). Taipei Taiwan: Yeh Yeh Book Gallery.]
- 勞動部(2014):**員工協助方案推動手冊**。取自勞動部網站:<https://wlb.mol.gov.tw/page/content.aspx?id=58>。2018年2月5日。[Ministry of Labor (2014). *Employee Assistance Programs promotion manual*. Retrieved 5 February, 2018 from <http://wlb.mol.gov.tw/page/conten.aspx?id=58>]
- 劉子菁(2018):邁向倫理為主的經濟思維:P. Ulrich「統整的經濟倫理學」及其教育蘊義。**教育研究集刊**, 64(1), 33-62。DOI: 10.3966/102887082018036401002 [Liu, T.-C. (2018). Towards an ethically-based economic thinking: A study on P. Ulrich's "integrative economic ethics" and its implications for education. *Bulletin of Educational Research*, 64(1), 33-62. DOI: 10.3966/102887082018036401002]
- 趙然(2011):**員工協助方案專業人員手冊**。台北:張老師。[Zhao, R. (2011). *The professionals' manual of Employee Assistance Programs*. Taipei Taiwan: Teacher Chang.]

- 鮑忠銑 (2014): 地方人士機構關懷倫理之運作: 以新北市區公所為例。 *中國地方自治*, 67 (2), 36-55。 [Bao, Z.-X. (2014). The analysis on the operation for relational ethics of local personnel agency: Example of district office in New Taipei City. *Chinese Local Government*, 67(2), 36-55.]
- 盧怡任、王智弘 (2012): 諮商心理師倫理判斷與倫理行為之調查研究。 *教育心理學報*, 43 (4), 783-803。 [Lu, Y.-J., & Wang, C.-H. (2012). A survey study on ethical judgments and behavior of certified counseling psychologists. *Bulletin of Educational Psychology*, 43(4), 783-803.]
- 謝欣霓 (2011): 保密倫理對諮商關係的影響。 *諮商與輔導*, 306, 41-44。 [Hsieh, H.-N. (2011). The influence of confidential ethics on the counseling relationship. *Counseling & Guidance*, 306, 41-44.]
- 謝明瑾、王智弘 (2016): 國民小學諮商心理師面臨保密議題倫理判斷歷程之敘說研究。 *臺灣諮商心理學報*, 4 (1), 17-43。 [Hsieh, M.-C., & Wang, C.-H. (2016). A narrative research on ethical judgment process of counseling psychologists at elementary school when facing confidentiality issues. *Journal of Taiwan Counseling Psychology*, 4(1), 17-43.]
- 吳芝儀譯 (2008): *敘事研究: 閱讀、分析與詮釋*。嘉義市: 濤石文化事業股份有限公司。 [Lieblich, A., Tuval-Mashiach, R. & Zilber, T. (1998). *Narrative research: Reading, Analysis and Interpretation*. Taoshi Culture & Enterprise Co., Ltd.]
- 修慧蘭、林蔚芳、洪莉竹譯 (2014): *專業助人工作倫理*。台北: 雙葉書廊。 [Corey, G., Corey, M., & Callanan, P. (2011). *Issues and ethics in the helping professions* (8th ed.). CENGAGE Learning.]
- 蔡敏玲、俞曉雯譯 (2003): *敘事探究—質性研究中的經驗與故事*。台北: 心理出版在股份有限公司。 [Clandinin, D. J., & Connelly, F. M. (2000). *Narrative in inquiry-experiences and stories in qualitative research*. Psychological Press co., Ltd.]
- Brennan, C. (2013). Ensuring ethical practice: Guidelines for mental health counselors in private practice. *Journal of Mental Health Counseling*, 35, 24-261.
- Burke, J., & Shaper, D. A. (2009). Do "free" EAPs offer value? It depends who you ask. *Employee Benefit New*, 23(11), 60-73.
- Carroll, M. (1996). *Workplace counseling: A system approach to employee care*. London: Sage.
- Catalina, S. (1991). Employee Assistance Program liability and workplace privacy. *Journal of Business and Psychology*, 5(4), 537-541.
- Corey, G., Corey, M. S., & Callanan, P. (2003). *Issues and ethics in the helping professions* (6th ed.). Pacific Grove, Books/Cole.
- Corey, G., Corey, M. S., & Callanan, P. (2014). *Issues and ethics in the helping professions* (9th ed.). Belmont, CA: Brooks/Cole.

- Cottone, R. R. (2001). A social constructivism model of ethical decision making in counseling. *Journal of Counseling and Development, 79*, 39-45.
- Cottone, R. R., & Tarvydas, V. M. (2006). *Counseling ethics and decision-making* (3th ed.). New York: Pearson.
- Employee Assistance Professionals Association. (2010). *EAPA Standard and Professional Guidelines for Employee Assistance Programs*. Arlington, VA: Author.
- Employee Assistance Professionals Association. (2011). *Definitions of an Employee Assistance Program (EAP) and EAP core technology*. Retrieved Feb 7, 2019, from <http://www.eapassn.org/About/About-Employee-Assistance/EAP-Definitions-and-Core-Technology>
- Harlow, K. C. (1998). Employee attitudes toward an internal Employee Assistance Program, *Journal of Employee Counseling, 35*, 141-150.
- Hinman, L. (2008). *Ethics: A pluralistic approach to moral theory* (4th ed.). Belmont, CA: Thomson.
- Hsieh, H. H., & Wang, Y. D. (2016). Linking perceived ethical climate to organizational deviance: The cognitive, affective, and attitudinal mechanisms. *Journal of Business Research, 69*(9), 3600-3608.
- Iyer, N. N., & Baxter-MacGregor, J. (2010). Ethical dilemmas for the school counselor: Balancing student confidentiality and parents' right to know. *Nera Conference Proceedings*. Retrieved from http://opencommons.uconn.edu/nera_2010.
- Jacobson, J. M., & Sacco, P. (2012). Employee Assistance Programs services for alcohol and other drug problems: Implications for increased identification and engagement in treatment. *American Journal on Addictions, 21*(5), 468-475.
- Lazovsky, R. (2008). Maintaining confidentiality with minors: Dilemmas of school counselors. *Professional School Counseling, 11*, 335-345.
- Lee, A. C. M., & Thoma, S. J. (2018). Developing and testing a scale of moral thinking and communication (MTC) functioning: A preliminary study and its implications for moral development and education. *Asia Pacific Journal of Education, 38*(1), 32-50. <http://doi.org/10.1080/02188791.2017.1386618>
- Mundalamo, T. (2015). Factors affecting the utilization of Employee Assistance Programme (EAP) services in a waste management company (Master's thesis). University of Pretoria, Pretoria, South Africa.
- Nair, P., & Xavier, M. (2012). Initiating Employee Assistance Program (EAP) for a corporate: An experiential IUP. *Journal of Organizational Behavior, 11*(2), 67-76.
- Panszczyk, L., McDonnell-Kennedy, D., & Turan, T. (2004). *U. S. Master Employee Benefits Guide*. Chicago: CCH Incorporated.

- Richard, M. A., Emener, W. G., & Hutchison, W. S. (2009). *Employee assistance programs: Wellness/enhancement Programming* (4th ed.). Charles C Thomas.
- Richmond, M. K., Pampel, F. C., Wood, R. C., & Nunes, A. P. (2017). The impact of Employee Assistance services on workplace outcomes: Results of a prospective, quasi-experimental study. *Journal of Occupational Health Psychology, 22*(2), 170-179.
- Rogerson, M. D., Gothlieb, M. C., Handelsman, M. M., Knapp, S., & Younggren, J. N. (2011). Nonrational process in ethical decision making. *American Psychologist, 66*(7), 614-623.
- Roman, P. (1981). From employee alcoholism to employee assistance: De-emphasis on prevention and alcohol problems in work-based programs. *Journal of Studies on Alcohol, 44*, 244-259.
- Scanlon, W. F. (1991). *Alcoholism and drug abuse in the workplace: Managing care and costs through employee wellness programs* (2nd ed.). New York: Greenwood Publishing Group.
- Schonberg, S. E., & Lee, S. S. (1996). Identifying the real EAP client: Ensuing ethical dilemmas. *Ethics & Behavior, 6*(3), 203-213.
- Winston, W., & Winegar, N. (2014). *Employee Assistance Programs in managed care*. Routledge Taylor & Francis Group.

收稿日期：2018年10月17日

一稿修訂日期：2019年02月12日

二稿修訂日期：2019年04月07日

三稿修訂日期：2019年06月04日

接受刊登日期：2019年06月06日

Bulletin of Educational Psychology, 2019, 51(2), 230-255
National Taiwan Normal University, Taipei, Taiwan, R.O.C.

Ethical Judgment Process for Employee Assistance Program Professionals on Confidentiality Issues

Su-Hui Chang

Jin-Fong Chuang

Chih-Hung Wang

Department of Guidance and Counseling

National Changhua University of Education

This study explored the ethical judgment process of employee assistance program (EAPs) professionals on confidentiality issues. In-depth interviews were conducted with six EAPs professionals within the company, and the “category content” strategy was used for conducting qualitative analysis in the narrative study. The study found that EAPs professionals within the company have different types of confidentiality issues and experience the conflict, judgment, and impact stages of the ethical judgment process. First, the following confidentiality issues are encountered in the conflict stage: (1) the involvement of administrative forces in the operation of EAPs, thus leading to a confidentiality dilemma, (2) the differences in the attitudes of the parties toward the perception of confidentiality, and (3) the conflicts in the consideration of the confidential exception and the duty to warn. Second, in the judgment stage, EAPs professionals within the company make ethical judgments and decisions based on five aspects: (1) by using the EAPs code of ethics, (2) by considering whether the rights of the client are harmed, (3) by considering the optimal welfare of the client, (4) by evaluating and initiating related resource assistance, and (5) by considering the informed consent aspect in the decision for the parties. Third, in the impact stage, EAPs professionals within the company seek support from the support system and develop their adjustment methods: (1) internal self-adjustment, (2) inquiry pertaining to the external support system assistance, (3) redefining of the EAPs service function, (4) adjustment and coping strategies, and others. These processes will continue to precipitate and reflect, gradually forming the next treatment experience and judgment of ethical conflict events. Finally, based on the research results, this study also proposed relevant suggestions for the practical development of EAPs and the future research of the ethical issues of these programs.

KEY WORDS: Confidentiality, Employee assistance programs, Ethical conflicts, Ethical impact, Ethical judgment

