

推動科際整合的工業社會工作教育訓練：

對員工協助方案之思考

王方

壹、工業社會工作與員工協助方案

工業社會工作乃是運用社會工作的專業方法於工業體系或工業機構之中，在社會工作人員與相關專家的協助下，增進員工解決問題之能力、促進其工作適應、充實員工職業生涯的成就、改善工作環境。其目的在於提高生產力、促進勞動力穩定、強化員工福利、增進員工和雇主及工會的和諧互動（徐震、林萬億，一九八四）。而員工協助方案(Employee Assistance Programs, EAPs)可說是工業社會工作在工作場所的一種具體的實施方式，所謂的員工協助方案，乃是企業組織提供一連串的方案活動，協助組織內的員工及其家屬解決問題（例如酗酒、藥物、感情、家庭、工作困擾、人際關係；等），滿足其需求，以提昇員工的績效，謀求組織的最佳效益（王方、范淑婷，二〇〇〇）。方隆彰（一九九七）則認為員工協助方案是針對員

工的需要所提供的一套協助計畫。羅業勤（一九九六）認為，員工協助方案是事業單位基於對員工的關切，在勞資雙方的支持下，由事業單位提供經費、資源及時間，經由組織人員以接納的態度，協助員工解決有關酗酒、情緒、家庭、嗑藥等問題，以及其他有關組織內的人群關係。本文採用王方、范淑婷（二〇〇〇）之定義，認為員工協助方案是由企業組織所提供的一連串方案活動，其服務的對象除了員工本身之外，也涵蓋員工的家屬。其目的乃是為了協助解決員工問題，使員工的生產力恢復，穩定勞動力，提昇工作績效，促進組織利益。同時員工協助方案也被視為企業福利的一部分，可以增加對求職者的吸引力，進而有助於招募到優秀的人才。

員工協助方案需要的知識不只是社會工作，還涉及勞工與人力資源管理等專業。可惜，國內的大專院校對員工協助開設的課程有限，對整合相關知識的努力更是不足。傳統社會工作體系的教育訓練著重社工方面之專長，而對於勞資關係、人力資源管理、工會問

題、勞工法令等卻未必熟悉，使其在推展員工協助方案時面臨一些限制。同樣的，勞工與人力資源管理相關系所(註一)雖然對勞資關係、人力資源管理、工會問題、勞工法令有所涉獵，但對工業社會工作與員工協助方案卻訓練不夠。本文肯定傳統工業社會工作人員的貢獻，也肯定社工訓練對推展員工協助方案的重要，但強調：工業社會工作教育如能整合社工、勞工與人力資源管理等相關知識，將能更有效的推展員工協助方案。

根據 Hollmann(1981)的說法，員工協助方案關心員工的績效表現，可能影響員工表現的因素包括員工個人與組織的問題，員工協助方案之基本哲學乃是認為員工問題具有可恢復的性質，提供專業協助才能使員工回復到應有的績效表現。員工協助方案的特性，是以協助員工解決問題的能力，而非運用處罰。員工協助方案的歷史，可以追溯到十九世紀的美國，當時在工業革命的帶動下，勞動環境急速變化，勞動人口逐步往都市新興的工廠集中，女性就業率也開始提升，由於適應不良，產生了許多新的問題。這些問題影響到員工的生產力，部分企業乃開始思考如何協助員工。到了二十世紀，更有不少企業為員工的酗酒問題所困，部分企業乃提供協助方案幫員工戒酒。臺灣大約從一九七二年即有類似員工協助方案的推行，是由臺灣松下電器公司成立 Big Sister 的部門，選任資深及熱心的女性員工扮演和主管溝通的橋樑，一九七六年東元電機公司設立「情橋」信箱，提供員工在生活和工作上問題的協助，自此陸續有多家企業推行有關員工協助的活動方案(方隆彰，一九九一；王方，一

九九八)。

目前工業社會工作在企業界運用較廣的正是員工協助方案，廖秋芬(二〇〇〇)亦指出員工協助方案為工業社會工作的新趨勢。員工協助方案對於改善勞資關係氣候(industrial relations climate)與員工的疏離感(alienation)應都會有幫助。蔡文皇(一九九八)與郭嘉珍(一九九九)都發現員工協助方案對提高員工的工作滿意與組織承諾有幫助。

另一方面，成功的員工協助方案可降低員工的疏離感。衝突學派在資本主義的生產方式之下，勞工可能產生嚴重的疏離感。疏離可說是一種扭曲，Marx 認為通常在資本主義下會產生四種疏離(Ritzer 1983)：

一、勞工和生產過程產生疏離：人類本來會從生產過程中得到相當大的滿足，但是資本主義生產過程中分工非常細，勞工可能產生疏離感，不知為何生產，在生產過程中也難以得到滿足。

二、勞工與產品產生疏離：當成品做出時，勞工因為只做產品中的一小部分，將難以了解其對產品有何影響。

三、勞工與其他勞工產生疏離：原本勞工之間會產生親密團結的感覺，如今因為各做各的，勞工之間可能產生疏離感。

四、勞工與自己的人性或人類潛能產生疏離：人類本來會在生產過程中產生相當大的滿足，但在資本主義的生產方式之下卻不易滿足，因而會與人類潛能產生疏離。

雖然 Marx 的論點未必適用於所有的勞工，然而勞工的疏離感

確實是現代企業必須認真面對的。此外，不少研究（如：盧政春，一九九五）顯示，私部門的勞工所享受的福利待遇比公部門差。傅立葉（一九九四）也指出階層化的情形確實存在，個人的研究則顯示，臺灣的私部門勞工待遇不如公部門人員，有待從主義（Clientelism）等特殊的歷史政治背景（Wang, 1994），這些都可能是加重一般企業勞工疏離不滿的因素。對於改善勞資互動、消滅員工的疏離感，可行的方法之一是資方站在員工立場，提供其所需要的員工協助方案，針對員工的需要，所提供的一系列協助計畫。如能邀請勞方一起參與規劃推動，應可大幅減少不必要的衝突，並改善勞資關係，傳統的工業社會工作訓練有助於減少員工的疏離感，但如能整合勞工與人力資源管理的知識，將更能爭取勞方的參與合作。

貳、文獻整理

從國內一些有關員工協助方案的研究，可看出員工協助方案牽涉到科際整合的問題，其所牽涉到的知識不只是傳統的社會工作，還包括勞工與人力資源管理等方面。較具代表性的大致有以下：

蔡明湫（一九九七）發現員工協助方案運用於外籍勞工之管理有其效果，行業別、員工人數、僱用外勞人數、是否有工會設立，對於事業單位實施員工協助方案的內容上會有影響。蔡文皇（一九九八）則指出員工協助方案和工作滿意、組織承諾之間有關。員工協助方案中的溝通申訴，與員工的工作滿意和其對組織的承諾有顯著的相

關，因此如果希望提高員工的滿意度及對組織的承諾，應加強溝通申訴管道的暢通。蔡志明（一九九九）則指出如果組織提供員工協助方案，則輪班員工的工作適應性會比較高。郭嘉珍（一九九九）發現如組織提供與健康議題有關的員工協助方案，則對於員工的工作滿足有正面影響，如提供工作導向需求的員工協助方案則對於員工的組織承諾有正面影響。

此外，林萬億（一九九一）曾探討員工協助方案對勞資雙方之意義。方隆彰（一九九一）發現，員工人數愈多的企業組織，愈有可能提供員工協助方案。曾淑如（一九九四）指出實施員工諮商輔導制度對員工績效表現、營收成長率、員工產值、員工生產力及降低離職率、曠職率等都有效果。而組織環境與員工特質則都是影響企業是否設置員工諮商輔導制度的因素。謝鴻鈞（一九九六）曾廣泛介紹工業社工與員工協助方案的概念，指出員工協助方案包括員工諮商、生涯發展與健康福祉等項目。林桂碧（二〇〇〇）曾以受服務者、提供服務者與管理者的滿意度為評估之指標，探討數家單位對推行員工協助方案的成效。廖述嘉（二〇〇〇）曾探討臺商大陸企業之員工協助方案及派外大陸管理者適應性的情況，及員工協助方案與派外管理者適應性的關聯性問題。徐秀燕（二〇〇〇）曾探討金融業員工生涯發展方案之實施現況、困難與成效，陳思潔（二〇〇〇）曾探討員工協助方案與員工問題之關聯性。

方隆彰（一九九七）更進一步指出，員工協助方案的功能包括：

- 一、對組織員工而言，可協助員工解決遭遇到的問題、滿足各

項需求、提供員工家屬必要的協助，使員工無後顧之憂、促進員工在企業中的社會關係。

二、對勞資關係而言，可促進勞資間的溝通互動、可以幫助企業組織穩定勞動力並提高士氣，員工協助方案同時可視為企業福利的一部分，提供員工安定的環境。

三、對企業組織而言，有助於塑造良好的企業形象，吸引更多優秀的人才、幫助員工解決問題，提昇生產力，增進組織效益、提升員工工作績效及生產效能。

由以上文獻可以發現，員工協助方案涉及的知識不只是社會工作，還包括勞工與人力資源管理等問題。可惜，過去的文獻對如何整合相關學門的探討仍頗為不足。以往國內大專院校有關員工協助方案的教學，也較缺乏科際整合的規劃。傳統社會工作的訓練，雖讓學生具備專業助人的工作技巧，但是對於勞工與人力資源管理問題卻了解有限，而勞工系所或是人力資源系所的學生，則對於專業的工業社會工作方法涉獵不足，因而難以有效因應企業界對員工協助方案之需求。

參、科際整合的重要

在員工協助方案的內容，根據員工的需求及問題，可將其內容分為(方隆彰，一九九七)：

一、諮商類——主要經由面談，提供心理調適之服務，包括工作

適應，生活問題，心理、生理健康，生涯規劃等的諮商服務。

二、教育類——透過講座、課程、團體等形式，提供資訊知識，以發揮預防的功能。

三、申訴類——藉由書面、電話、面對面等途徑，處理員工的不滿與建議。

四、諮詢類——例如相關法令、所得稅申報、全民健保等事項之諮詢。

五、福利類——針對員工經濟、家人照顧等需要，提供急難救助、獎學金、托兒、托老、健康檢查等相關服務。

六、休閒類——舉辦休閒、聯誼、康樂、體育等活動，豐富員工之休閒生活。

七、其他服務——包含協調性工作、協辦性工作和組織發展性工作。

上述之員工協助方案內容，有不少超過傳統社會工作的範圍，例如：諮商類包括工作適應與生涯規劃、申訴類可能涉及勞資關係與性騷擾等問題、諮詢類可能涉及勞動法令、福利類與休閒類則涉及勞工福利問題、其他服務則可能涉及如何協調工會與福利委員會等工作。

行政院勞工委員會(一九九八)也指出員工協助方案的服務內容包含工作(面)勞動條件與生涯發展，具體來說包括下列問題：班別、請假、加班、薪資、晉升、福利、獎金、工作設計、工作要求、工作時間、工作環境、安全衛生、績效評核、勞資關係、前程發展、

管理方式、組織氣氛、性騷擾、性別歧視、工作轉換、離職安置、退休規劃……等。Berridge, Cooper & Marchington(1997)更進一步指出，廣義的員工協助方案應包括生涯發展、目標設定、退休資遣問題、工作改變、工作危險與工作壓力等，以上這些項目都超過傳統社會工作的範圍，必須同時運用社工、勞工與人力資源管理知識才能有有效的解決。

歸納來看，員工協助方案的內容主要有三種(謝鴻鈞，一九九六)：

一、員工諮商：主要在員工心理、生理及可能間接影響工作表現的個人問題。

二、生涯發展：對個人進行評估、諮商、計畫、訓練以協助個人做生涯決定。

三、健康福祉：教育員工、提昇心理健康、促進組織人力資源之有效發揮。

以上員工協助方案的三種主要服務內容，都需要整合社會工作與勞工、人力資源管理專業，傳統社會工作在諮商輔導等方面的專業訓練在此有相當的必要性與重要性，然而如果缺乏勞工及人力資源管理方面的專業知識，將難以提供完整有效的服務。以性別歧視來看，其涉及到該公司是否在雇用、薪資待遇、工作配置、考績、升遷、進修機會、福利、退休、解僱方面有因性別而有差別待遇，在認定與處理更需要對勞動法令與公司之人力資源管理制度有相當的認識。而性騷擾問題，在認定與處理上更需要不少勞動法規的知

識，在性騷擾的認定上，臺北市政府於一九九八年三月十日通過的「臺北市職場性騷擾防治要點」提示了一些判斷的標準：雇主、雇主家屬、雇主代理人是否曾對其員工有下列之行爲：因性別差異所產生侮辱、蔑視或歧視之態度及行爲、與性有關之不適當、不悅、冒犯性質之語言、身體碰觸或性要求、以性活動或異性有關之行爲作爲交換報償之承諾、要求性活動或性有關行爲之威脅或懲罰等。在實際處理時，還需要對最新勞動法規與案例有所了解。傳統的社工教育對協助遭受性別歧視或性騷擾的員工心理調適相當的重要，但如能整合社工與勞工、人力資源管理的專業，才能真正的協助相關員工有效的解決問題。

而行政院勞工委員會(一九九八)指出的員工協助方案之部分其他服務內容(如：班別、請假、加班、薪資、福利、獎金、工作設計、工作要求、職務再設計、工作時間、績效評核、協調工會與福利委員會等問題)更涉及及人力資源管理與勞動法規的專業。至於生涯發展、工作轉換、工作適應、離職安置、退休規劃等更需要不少勞工及人力資源管理的訓練。例如：退休法規制度、公司的績效考核與升遷制度、勞動市場最新情勢、轉業資訊與再就業的可能性等。傳統的社工教育對協助轉換工作或退休人員的心理調適十分重要，可幫助其在面對工作改變時能重新調適以再出發，然而如能整合社會工作與勞工、人力資源管理的專業知識，將可更有效的協助員工度過工作生涯的困難時期。

而員工的健康福祉問題，所涉及的因素更是複雜，不單是身心

健康與工作方法，而是牽涉到整體的工作環境，所謂的勞工健康(health)問題，不只要避免職業病與工作傷殘，更涉及如何促進勞工的安全與身心發展。因此近年來對「工作環境」(working environment)觀念的重視，已成為先進國家的趨勢。將工作環境視為一種權利，更可說是在勞工福利權益觀念上的突破(王方，二〇〇二b)。此外，不少先進國家與國際勞工組織(ILO)更提倡以勞工參與、勞資合作的方式促進工作環境權的保障。挪威在一九七七年所訂的工作環境法案即強調：應確保一個健全安全的工作環境，強調可透過勞資合作的方式，解決工作環境問題(Schregle, 1994)。國際勞工組織在其第五十五次會議(ILO Convention No.55)亦指出：雇主應諮詢勞工或其代表，並允許他們參與討論所有與工作安全健康有關的問題(Schregle, 1994)。可見員工的健康福祉問題涉及到勞工與人力資源管理的相關知識。

員工的工作環境問題還涉及到所謂的勞資關係氣候，勞資關係氣候可說是組織氣候(organizational climate)概念於工業關係上的應用。Dastmalchian, Blyton, Adamson (1989)指出，勞資關係氣候對員工的行為表現(例如缺勤、離職、罷工)都可能產生影響。勞資關係氣候可分為以下五構面：(1)融洽性(harmony)：指勞資雙方間的互助與互信程度。(2)開放性(openness)：指勞資雙方願意互相開放交換訊息意見的程度。(3)敵對性(hostility)：指勞資雙方彼此厭惡、互相爭執，並不惜以強硬的方式來解決問題的程度。(4)冷漠性(apaty)：指勞資雙方對事務的熱衷或冷漠程度。(5)即

時性(promptness)：指勞資雙方歧見獲得快速即時解決的程度。員工協助方案人員如能同時具備傳統社工的同理心訓練及勞工與人力資源管理的知識，將有助於提升勞資關係的融洽性、開放性與即時性，同時降低其冷漠性與敵對性，並改善工作環境的各層面。

在勞工權利意識日益高漲的情形下，以上許多問題都可能藉由勞工參與、勞資合作來改善。去年經發會召開，因為勞資團體的意見差距甚大，經發會的許多決議最後都是交由勞資去協商，今後勞資合作將更形重要，員工協助方案人員如能對勞工參與、勞資合作之觀念及制度有所認識，將更能協助員工改善問題。勞工參與(workers participation)可說是勞工參與企業組織決策與事務，使勞工對業務的決策與處理有親身介入(invovement)的感受。也可說是勞工直接或間接的參與企業運作。Peterson & Tracy (1993)認為勞資合作是為提昇勞資雙方的期望，而採行的協商或勞工參與模式。Dinnocenzo(1989)則認為，透過勞工參與可達到勞資合作的目標。黃英忠(一九八九)則認為勞資合作，乃是雇主在經營管理的過程中，接受勞方的意見，在勞資合作的過程中，管理者肯定並鼓勵勞工參與的權利。李漢雄與周建次(一九九八)則認為勞資合作之特性包括：企業經營的責任由資方與勞方所共同承擔，勞資合作是藉由員工參與達成。國內企業近年來在勞工參與、勞資合作方面也有進展(王方，辛炳隆，二〇〇〇)。員工協助方案人員如能對勞工參與、勞資合作之觀念及制度有足夠的認識，將對協助員工、調解勞

資關係有相當的助益。

而在企業正式推動員工協助方案時，還有許多問題，如果同時具備社工與勞工、人力資源管理方面的專業，將有相當大的幫助。以下列舉一些常見的問題：

一、員工協助方案之承辦單位應如何安排？是採企業內部設置模式或外部委辦的模式？如採企業內部設置模式，則與企業人力資源管理之規劃關係密切，例如：是設立一個專責單位或由其他單位兼辦？如設立一個專責單位，權責會比較清楚，且比較容易建立超然專業的形象，然而成本比較高；如由其他單位兼辦，雖然成本比較低，但不易建立超然專業的形象，可能受到員工與工會的質疑。另一方面，員工協助方案的工作人員應如何安排？是聘用相關系所學有專精的人力或從企業內部的人員中選任培訓？此外，員工協助方案的位階應如何定位？這將影響到溝通協調的效率與成果，同樣也會影響公司人力資源的安排。以上問題都沒有標準答案，而是需要對人力資源管理有相當的認識，根據各公司實際的情形，以全盤規劃人力配置。以國內推動員工協助方案較成功的幾家公司為例，其人力配置各有不同，致伸電子公司成立「擎深 EAPs 服務中心」，由內部員工擔任義工，負責接案與轉介給簽約的律師或聯合診所。中華汽車公司則是由管理部的輔導中心、福利課、教育訓練課、安全衛生課等單位，會同職工福利委員會辦理。德州儀器公司則是以人力資源部門的任用／員工關係，薪資福利與教育訓練三部分來推動。臺灣松下電器公司

則是成立 BSC(Big Sister & Senior Companion)志工組織體系，並配合外界的專業機構辦理。

二、員工協助方案如何與企業各相關制度配合？首先，員工協助方案應與人力資源部門相配合，員工協助方案人員如能同時具備傳統社工與人力資源管理的專業，較可能運用其專業的技能以協助各級主管發現需要協助的員工，同時運用面談技巧與心理測驗的使用，協助人力資源部門甄選適當的新進員工，並協助設計更合理的績效評估及教育訓練制度。另一方面，員工協助方案與政府積極推動的勞資會議，在功能上也有可互補之處，所謂的勞資會議是藉由勞資雙方同數的代表來舉行定期的會議，再經由多數決，促進勞資合作、解決勞資問題的一種諮商制度。主要的在鼓勵勞資雙方的諮商與合作，以增進溝通，減少對立衝突，凝聚雙方的共識(行政院勞工委員會，一九九九)。依據勞動基準法第八十三條及勞資會議實施辦法之規定，凡適用勞動基準法之事業單位均應舉辦勞資會議。按照上市上櫃相關法規，是否會定期召開勞資會議對企業是否能順利上市上櫃更是重要。員工協助方案與勞資會議可互相配合，工業社會工作者的角色之一是居間調停，員工協助方案的功能之一也正在化解勞資問題、促進勞資關係，這點與勞資會議頗有共通之處。而部分員工協助方案無法處理的勞資問題，或許可由勞資會議代表在勞資會議中協調處理，部分不適合在勞資會議中提出的員工個人問題，則可由員工協助方案部門提供服務。

三、如何爭取領導階層的持續支持？推動員工協助方案是否成功的關鍵之一即在領導階層的持續支持。而要爭取其支持，員工協助方案人員不但需要具備社會工作紮實的專業素養，更應對該公司的人力資源管理制度有相當的了解，配合公司在管理制度較重視的指標，建立員工協助方案的成果評估標準。舉例來說，可能採用員工之離職傾向、缺勤率、工作滿意度、組織承諾、工作效率、心理健康狀況、工作壓力感受程度、勞資關係氣候、工作品質……等指標，來比較實施員工協助方案前後的差異，展現員工協助方案之具體成果，如此對公司的領導階層才比較有說服力。而指標的挑選與員工協助方案成果評估辦法的建立，需要兼具社工與勞工、人力資源管理方面的專業。

四、如何化解工會與部分員工的疑慮？工會是否支持，亦關乎員工協助方案的成敗。部分工會可能擔心員工協助方案是否與工會的部分功能重疊：工會的功能之一本來就在於協助員工，資方推出員工協助方案，是否會取代工會部分的功能？而且資方是否會運用員工協助方案來蒐集員工的隱私？甚至用來打壓或排除其不喜歡的員工？對於工會的疑慮，資方或可邀請工會參與規劃員工協助方案。這點更顯示員工協助方案的工作者需要對工會與勞資合作問題有深入的了解。而傳統社工的同理心訓練對調解勞資關係、化解工會與部分員工的疑慮也相當有幫助。

以上只是常見的問題舉例，其實在企業正式推動員工協助方案時還有許多問題需要科際整合的知識。以往國內員工協助之相關人

員通常對社工有相當的素養，但極少兼具勞工、人力資源管理方面的專業。相關人員如能同時具備社工與勞工、人力資源管理方面的訓練，相信會發揮更大的功能。

肆、結論與討論

以往國內對於如何整合相關學門，以強化工業社會工作教育之推展與員工協助方案之運用，探討仍頗為不足。由於員工協助方案涉及的問題頗多，隨著近年來許多勞動法規與制度的改變，員工問題更是日益複雜，傳統的工業社會工作教育往往不能充分的滿足企業界對員工協助方案的需求。傳統工業社工體系培育出的人才雖然在社工方面有專長，然而對於勞資關係、人力資源管理、工會問題、勞工法令等卻未必熟悉。如能熟悉這些問題，對於在企業界推展員工協助方案將有相當大的幫助。同樣的，勞工與人力資源管理相關系所的學生雖然對勞資關係、人力資源管理、工會問題、勞工法令較有涉獵，但對工業社會工作與員工協助方案卻訓練不足。目前的教育體系恐怕不能有效的培養出真正全方位的工業社會工作與員工協助方案之人才。

國內員工協助方案在勞委會近年來的推展，以及多家知名企業（如中華汽車）率先推行的情況之下，可以預見未來將會有越來越多的企業組織推展員工協助方案。而在推行員工協助方案時，可能面臨以下的挑戰：

一、景氣不佳與企業領導階層的態度：領導階層對於員工協助方案的支持程度是影響成敗的關鍵。在國內景氣未見明顯復甦的情形下，員工協助方案的負責部門更需顯示方案的績效與貢獻，使領導階層願意支持員工協助方案。如前述，不論指標的挑選或是員工協助方案成果評估辦法的建立，都需要兼具社工與勞工、人力資源管理方面的專業，才有充分的說服力。

二、員工協助方案負責人員必須保持超然獨立：除非勞工涉及非法的情事，應充分保障勞工的隱私，而不能成為資方掌握勞工不利資料的工具。否則，就失去協助員工的初衷了。如何一方面與公司的人力資源管理制度配合，一方面又保持超然獨立的立場，是未來值得注意的課題。

三、員工是否支持，更關乎員工協助方案的成敗，部分員工可能質疑員工協助方案是否為資方管理甚至整肅異己的工具。這都有賴資方的誠意與勞資溝通，使工會與員工了解員工協助方案部門的中立與專業，以爭取工會與員工的支持。其實，員工協助方案可說是勞工福利的一種，過去的研究發現人們對福利的態度受到自利等因素之影響(王方，二〇〇一)，然而勞工對員工協助方案的態度究竟受何因素的影響，過去的研究相當有限，未來應加強探討，以期化解部分勞工的疑慮，爭取更多的支持。

四、近年來電傳勞動的推展帶來全新的問題，所謂的電傳勞動，是指使用新電腦科技及網路通信設備而產生的新工作型態，工作者運用電子通訊技術與雇主或同仁聯繫，藉以溝通與傳輸勞動成果，

而其工作位置通常在雇主之主要營業場所之外或與委託人所在地點分離(王方，二〇〇一a)。其工作地點包括多種，例如：電子家內職場(electronic home work)：在家中使用電腦通信設備，為企業雇主提供勞務，這和傳統的家內勞動又不相同。甚至可於移動職場(mobile work)工作：亦即外勤勞動者使用電腦通信設備與主要辦公處所聯繫，並以此讀取電腦郵件或資料庫，作為與同仁或上司溝通之方式(Martino and Wirth, 1990；張其恆，一九九七)。IBM、摩托羅拉、惠普等國際大企業早已推動電傳勞動。而在臺灣，也有中國生產力中心等多家單位推展電傳勞動的新工作型態。電傳勞動可能成為未來重要的工型態。由於電傳勞動者往往不需經常去辦公室，可能使其人際互動減少、疏離感增加，對員工的心理健康、勞資關係氣候與員工的組織承諾都可能產生負面影響。電傳勞動者因為長期使用電腦，加上工作場地特殊，可能會產生特殊的工作環境問題。一項對國內電傳勞動工作相關人員的訪談研究(王方，二〇〇二a)更顯示，由於電傳勞動突破了傳統勞動方式有關時間空間等許多基本假定，將帶來全新的勞工福利權益問題，並對傳統福利體制與社會保障思考帶來新的衝擊，電傳勞動對於福利問題的影響不容忽視。傳統的社會工作研究對電傳勞動的影響很少加以探討，勞動學者對這方面的研究也剛起步，而且缺乏探討：各類電傳勞動人員可能產生什麼新的身心問題需要協助？面對電傳勞動這種「e時代」的新工作型態，員工協助方案應如何調整設計，以對各類電傳勞動人員提供有效的服務？這也顯示整合社工與勞工相關研究的重

要。

五、最重要的是員工協助方案工作者的教育訓練問題，當前國內大專院校有關員工協助方案的教學，在科際整合方面仍頗為不足，如何整合社會工作與勞工、人力資源管理的教育訓練，使學生不但具備專業助人的工作技巧，同時對於相關勞動法規與人力資源管理問題有相當的了解，以因應未來企業界推動員工協助方案時對相關人力之需求，是值得思考的重要問題。

本文肯定傳統工業社會工作人員的努力，也肯定社工訓練對推展員工協助方案的重要性，但認為工業社會工作教育如能整合社工、勞工與人力資源管理等相關知識，將能更有效的協助員工。建議未來社會工作系所在開設員工協助方案相關課程時，增加勞資關係、人力資源管理、工會問題、主要勞動法令等介紹。而勞工與人力資源管理相關系所則應加開工業社會工作與員工協助方案的課程，針對前述訓練不足的問題加以改善。同時加強社會工作與勞工、人力資源管理等系所之交流，使未來員工協助方案人員在負責諮詢、申訴、諮詢、福利休閒及其他服務時，有更完整的專業知識。此外並應注意新工作型態的發展，如此才能有效的掌握趨勢，整合相關學門，強化工業社會工作教育之推展與員工協助方案之運用。

〔本文感謝研究助理范淑婷協助蒐集整理部分文獻資料〕

（本文作者為文化大學勞工研究所助理教授兼勞資關係組主任）

◎註釋：

註一：一般來說，國內勞工與人力資源管理系所的差別在於：人力資源管理系所集中研究焦點於人力資源管理問題，而勞工系所關心的部分較廣，人力資源管理只是其中的一部分。兩者相比，勞工系所比人力資源管理系所通常花更多的時間於勞工法令、勞工福利、勞資關係、勞動政策等各種與勞工相關的問題。故人力資源管理系所對人力資源管理問題較為專精深入，而勞工系所探討的範圍則較廣。不過，兩類系所在工業社會工作與員工協助方案的課程皆頗為不足。

◎主要參考文獻：

- 王方，一九九八。員工協助方案基本概念，員工協助方案基礎講師訓練手冊，行政院勞委會。
- 王方，二〇〇一。臺灣民眾社會福利態度之決定因素初探，東吳社會學報第十一期，頁一三七—一六二。
- 王方，二〇〇二a。「電傳勞動」對福利的影響：新工作型態對勞工福利帶來的省思，臺灣社會福利學刊第二期，頁一五五—一八一。
- 王方，二〇〇二b。工作環境權與勞工參與：改善職業災害的新思維，刊登於勞工政策與行政（成之約主編），空中大學（即將出版）。
- 王方、辛炳隆，二〇〇〇。勞工參與、勞工福利與勞資關係：臺灣推動勞資合作模式之現況與檢視，「倡導新勞資倫理、開發勞資合作新模式」國際學術研討會，中華民國勞資關係協進會主辦，

二〇〇〇年十月二十日，臺北市：力霸飯店。(王 方、辛炳隆共同為主要作者)。

王方、范淑婷，二〇〇〇。員工協助方案與新人力資源對策，人力資源發展月刊，一五七期，頁一—十一。

方隆彰，一九九一。企業內工業社會工作運作之研究，東吳大學社研所社工祖碩士論文。一九九七。「員工協助方案概論」，勞資雙

贏的策略——員工協助方案，張老師文化印製，頁十一—二六。

行政院勞工委員會，一九九八。員工協助方案工作手冊。臺北：行政院勞工委員會。一九九九。勞資會議說明手冊。

李漢雄、周建次，一九九八。工業關係策略取向與勞資合作策略對工業關係績效之影響——以臺灣地區汽車製造業與電子業為例。人力資源學報。第十期，頁八五—一〇四。

林桂碧，二〇〇〇。事業單位推行「員工協助方案」之績效評估，行政院勞工委員會委託專案計畫。

林萬億，一九九一。「勞資雙方都受益——員工協助方案的實行模式」，管理雜誌，二〇八期，頁三十—三十五。

張其恆，一九九七。資訊網路社會中電傳勞動關係之初探，政大勞動學報六：七九—一〇三。

徐震、林萬億，一九八三。當代社會工作，五南圖書出版公司，臺北。

陳思潔，二〇〇〇。員工協助方案與員工問題之關聯性研究，靜宜大學企業管理研究所碩士論文。

黃英忠，一九九五。現代人力資源管理。臺北：華泰出版社。

曾淑如，一九九四。企業內員工諮商輔導制度與員工工作績效關係之研究，中央大學企管研究所碩士論文。

傅立葉，一九九四。臺灣社會福利體系的階層化效果初探，伊慶春（主編），臺灣民眾的社會意向：社會科學的分析，臺北：中央研究院中山人文社會科學研究所。

蔡文皇，一九九八。員工協助方案對員工工作滿意與組織承諾之影響——以製造業為例，成功大學工業管理研究所碩士論文。

蔡志明，一九九九。員工協助方案與輪班員工適應性關係之探討，靜宜大學企業管理研究所碩士論文。

蔡明湫，一九九七。外籍勞工適應管理之研究——以員工協助方案為例，政治大學勞工研究所碩士論文。

廖秋芬譯，二〇〇〇。員工協助方案：工業社會工作的新趨勢，亞太圖書股份有限公司，臺北。

廖述嘉，二〇〇〇。大陸臺商員工協助方案與派外適應性之探討，靜宜大學企業管理研究所碩士論文。

盧政春，一九九五。利益團體與社會福利資源分配，透視我國軍公教福利，中華民國現代社會福利協會編輯，臺灣的社會福利：民間觀點，頁二〇七—二六二，五南出版社。

謝鴻鈞，一九九六。工業社會工作實務——員工協助方案，桂冠圖書股份有限公司，臺北。

羅業勤，一九九八。薪資管理，作者出版，臺北。

- Berridge, John & Cary L. Cooper and Carolyn Highley. 1997. Employee Assistance Programs and Workplace Counselling, John Wiley & Sons Ltd.
- Cunningham, Gloria. 1994. Effective Employee Assistance Programs - a Guide for EAPs Counselors and Managers, Sage Publications, Inc.
- Dinnocenzo, D. A. 1989. Labor/management cooperation. Training & Development Journal 43: 35-40.
- Googins, Bradley and Bruce N. Davidson. 1993. "The Organization as Client: Broadening the Concept of Employee Assistance Programs", Social Work, Vol.38, No.4, July.
- Googins, Bradley and Joline Godfrey. 1987. Occupational Social Work, Prentice-Hall, Inc.
- Gould, Gary M. and Michael Lane Smith. 1988. Social Work in the Workplace Practice and Principles, Spring Publishing Company.
- Hollmann, Robert W. 1981. "Beyond Contemporary Employee Assistance Programs", Personnel Administrator, September.
- Iversen, Roberta Rehner. 1998. "Occupational Social Work for the 21st Century", Social Work, vol.43, no.6, November.
- Martino V. and L. Wirth 1990. "Telework: an Overview," Conditions of Work Digest 9(1): 3-42.
- Masi, Dale A. 1997. "Evaluating Employee Assistance Programs", Research on Social Work Practice, vol.7, no.3, July.
- Peterson, R. B. & L. Tracy 1988. Lessons from Labor-management cooperation. California Management Review 30: 40-53.
- Ritzer, George. 1983. Sociological Theory. Alfred A. Knopf, Inc.
- Schregle, Johannes. 1994 "Occupational Safety and Health and the Working Environment: the Role of Workers' Participation", 職大勞動論叢 - 卷四第... 一一—二二 |。
- Wang, Fang. 1994. "The Political Economy of Authoritarian Clientelism in Taiwan" in Democracy, Clientelism and Civil Society, p181-205 - Edited by Luis Roniger and Ayse Gunnes-Ayata. Lynne Rinner Publishers.