

# 變遷社會中工業社會工作人員的角色功能

## ——以台北縣勞工福利服務中心為例——

徐照美

### 壹、前言

社會工作是國際上公認的一種專業。社會工作人員是工業社會的產物，旨在協助不幸民眾解決個人適應的困難，減輕社會變遷帶來的衝擊，因此他常扮演的角色為組織民眾、規畫方案、改革社會、動員資源、促進發展等，對社會的進步有著舉足輕重的地位。

政府推行社會工作制度，其旨甚厚，意義甚大，十年來在基層社會，社會工作人員的辛勤耕耘下，雖未見平地裡起高樓，卻也阡陌縱橫，使荒蕪變良田，然而這些仍未能有效作用，蔚為風氣，探究原因，可說錯綜複雜，除了受直接因素如服務項目的繁複、督導體系的缺乏，社工具素質的良莠不齊、和整個體制缺乏完整規畫的影響外，更受間接環境的影響，如政府財政預算、社會精英意識形態、政治穩定性、法令政策等，造成今天社會工作制度仍裹足不前，缺乏活力。

組織變遷需具有意義的目標，社會工作人員在推

動社會的進步中，必需充分瞭解環境、掌握趨勢、配合需求、因勢利導。在一片開放聲中，民國七十六年可說為社會的變遷寫下光輝的歷史，也為個人的社會適應，帶來前所未有的衝擊：

1. 洋煙開放進口、舞禁、髮禁的解除，使得這一代的青少年有如世紀的寵兒，年輕不再留白，而MTV、舞廳、夜總會的誘惑加上飆車的快感，也為青少年帶來前所未有的挑戰。

2. 海洋、山地管制的開放，為民眾覺得更多、更好的休閒場所，同時也帶來許多安全的疑慮。

3. 經濟自由化後的游資充斥，使得大家樂、股票、高利貸等金錢遊戲，蔚成時尚，給每個家庭帶來很大的震撼。

4. 開放書禁、報禁，使大眾傳播界得以大展身手，同時也為健康的思想帶來隱憂。

5. 允許大陸探親，圓了多少異鄉人的夢，也將暴發多少家庭問題。

6. 遊行、集會、結社、示威的開放，為自力救濟開了一條捷徑，也為公權力帶來很大的挑戰。

7. 罷工權若隨之開放，勞工權益固可受到更多

的重視和保障、相對的工作權和社會安全感，確也遭受嚴重的考驗。

解嚴後的社會變動，其勢有如排山倒海；以上這些問題或單獨呈現，或互相糾葛，它影響整個社會價值觀的重整、人際關係的改變和心理的調適，此時若不導之以正，恐怕日後將不堪設想。社工具正是這社會的醫師，此時不發揮功能，更待何時？

### 貳、社會工作介入工業界

勞工問題繼經濟問題後，成為近年來最主要的課題，它的成敗小則影響整個社會的經濟體制，大則左右國家的安定，這些明證，他國有先例可資借鏡，如波蘭、西德、英國及最近的韓國，因此處理勞工問題，不可不慎。

由於教育的普及、資訊的發達，使得勞工開始覺醒，他們不再是過去為生活打拼的沈默者，也不再是逆來順受的受氣包，他們要爭取合理的待遇和報酬，更要享有公平的權益。社會工作者相信：「

技術、效率與生產力的提高，才是經營者的主要目標，除非勞工在工作上表現不良，否則不會過問勞工的私人問題。」立基於這樣的信念和社會工作者的職責，為保障工業安全、疏解工作壓力、協助適應環境、提昇生活品質……社會工作員介入工業界。

工業社會工作的目的在解決員工的各種問題，促進員工的良好生活適應，充實員工的職業生活，提升合理的生產情境，因此受勞工的歡迎和肯定是必然的；而勞工生活影響到企業界的經濟利益，經營者亦不能不防範，所以社會工作干預工業界是可行而必須的。

社會工作者透過個案工作、團體工作、社區工作、社會運動、調查研究……等方法，從治療↓復健↓預防↓轉介↓勞資協調↓激發創造到結構變遷，期使社會工作在工業界能發揮最大的功能。

茲以臺北縣推展工業社會工作的實例，說明社員工員的角色功能。

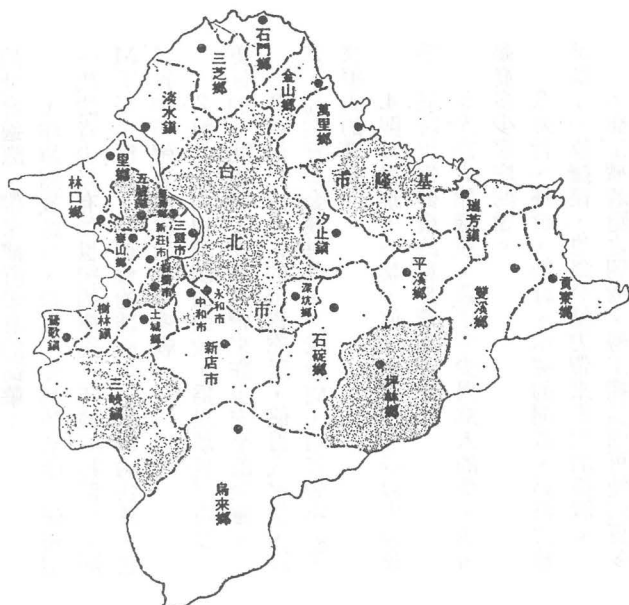
### 參、臺北縣工業環境概述

#### 一、地理位置：

環繞着臺北市及基隆市，是臺北市的衛星城，近年來的發展，有凌駕前兩者的趨勢。

#### 二、人文環境：

由於都會化腳步的快速進行，臺北縣與臺北市



面積：二〇五二平方公里

人口：二、六二〇、〇一三人(民國七十四年六月)

行政區：計六縣轄市、六鎮、一七鄉

已經成爲一個密不可分的共同生活圈，民眾在就學、通勤、購物、社交、休閒活動方面，都已突破行政區域的界限。

在人口的增長上，更有顯着的成績，如近十年來臺北市人口的年平均成長率只有二·一三百分比，而板橋則有一二·七七百分比，中和一二·七二百分比、新莊一二·六八百分比、永和八·一三百分比。

全縣有一七〇所國民小學、八二所公私立國中、三一所公私立高中、高職、十餘所大專院校，爲民眾提供適切的學習環境，培育現代的國民。

就交通建設來說，臺二線、臺三線、臺五線、濱海公路、特一號道路、內外環快速道路、北部第二高速公路和捷運系統的陸續拓寬或闢建，已經爲未來便捷的交通搭起了基本的架構。

#### 三、工業概況：

臺北縣的勞工人口有八十餘萬，占總人數的四分之一強，這些人大部分爲外來人口，年齡集中於十九歲——三十五歲之間，多半爲國中或高中畢業。

全縣登記有案的工廠有九千零六十三家(七五、一)，連同適用勞基法之企業單位及未辦登記之事業單位計二萬餘家，主要分布於三重、新莊、樹林、板橋、中和、土城、新店、五股等鄉鎮市，其中以金屬製品製造業、電力及電子機械器材製造修配業、塑膠製品製造業、成衣及服飾品製造業佔的比例最多，而較具規模(一百人以上)的工廠，亦有六百餘家，工業區則有土城、樹林、嵌頂、林口、瑞芳等五處。

有工業會及總工會爲僱主及員工提供服務。按民國七十六年一月之資料統計：產業工會一二七個單位，會員七六、三四三人，職業工會六一個單位，會員一二八、四九九人，總計會員工會一八八個單位，會員數二〇四、八四二人。除了以上兩個單位外臺北青友中心、臺灣世界展望會、臺灣工業福音團契新莊福音中心、救國團、張老師、和臺北縣

政府，平日注入心血為勞工朋友提供適切的服務。

## 肆、臺北縣勞工福利服務中心概述

### 一、臺北縣勞工主要問題敘述：

臺北縣的勞工以外來人口為主幹，這些異鄉人從鄉村到都市，從學校到社會，所面臨的問題和衝擊，不一而足，主要的有：

1. 適應上的問題：對工廠生活、人際關係、工作技術、工作生活、工作壓力的陌生和欠缺體認與疏解，往往造成「跑天下」的心理和高的流動率。
2. 居住問題：從單身到結婚生子，從工廠宿舍到自購住宅、從團體生活到家庭同居，每個流程都圍繞着每個人，而每個階段也同樣困擾着每個人。
3. 經濟問題：單槍匹馬北上闖天下，為的是衣錦還鄉，告慰父母，但物質的誘惑和健康或生活的支出，卻往往不從人願，有的省吃儉用，有的揮霍成性，對金錢的控制，缺乏有效的管理。
4. 家庭與婚姻問題：從交友到結婚，是一條漫長的旅程，而婚後的調適如發生外遇、家事困擾、兒童保育、離婚、家庭失和、破碎家庭等問題，更有如臨深淵、如履薄冰般的考驗每個人。
5. 勞資間的問題：與員工或僱主間的爭執，或

個人權益的受侵害，不是投訴無門，就是解決方法錯誤，造成事情的惡性循環，得不到合理的解決。其他如教育訓練的問題、法令的問題、休閒的問題等，都影響着勞工的工作情緒。

### 二、臺北縣勞工主要需求分析：

1. 合理的待遇：希望客觀的標準和主觀的感受，都能够令人滿足。
2. 理想的工作環境：要求企業信譽、工作地點、環境設備、工作氣氛、產業型態，有一定的標準，並符合個人的偏好。
3. 良好的福利措施：伙食、餐廳、宿舍、交通車、福利社、休假、獎金制度都是選擇工作優先考慮的因素。
4. 工作安全和衛生保障：噪音、空氣污染、有無造成視覺障礙或罹患職業病的可能，今日的勞工對上述問題的保證，都有很高的要求。
5. 適當的尊重與關懷：要求事業主絕對的尊重，更要求社會大眾不要卑視其地位，而重視勞工神聖。
6. 人性的管理：人與機器的差別在於人有尊嚴和情緒，事業主應體認人的個別差異，而施以合宜的管理。
7. 教育訓練機會的增加：雖然離開學校參與生產行列，但是仍然希望有機會充實自己，訓練自己

，使自己的「本錢」更雄厚。

8. 適當的休閒、社交活動：為了彌補工作的單調，新一代的勞工多半喜好多變化的休閒和社交活動。

9. 個人生活適應困擾的申訴及勞資爭議的協助：中國人的「難為情」心理，造成每個人心中許多死結，如果有人主動關心，主動發掘，那麼許多問題將迎刃而解。

10. 良好的人際關係：與人交往互動，除了希望獲得友誼外，更希望進一步能幫助他人。

### 三、社工員的角色功能：

面對着上述的問題和需求，社工員基於政府與專業服務的立場，透過各種角色的扮演和方案的執行與規畫，希望能夠協助員工問題的解決和生活品質的改善，使勞工福利體系更臻完善。

1. 發揮動員者的功能：結合縣內各項人力、物力、財力資源、並裝訂成冊充分運用，同時整合境內相關服務機構，如救國團、張老師、總工會……等，隨時展開服務，接受轉介發揮團隊合作的力量，使員工獲得最有利的資源。

2. 發揮宣傳者的功能：勞工生活的改善，需要勞工本身的參與，更要事業主的參與和社會大眾的支持，才能有效達成，因此社工員應隨時創造機會，製造音響，使人人重視勞工，尊敬勞工。社工員

常藉着訪視工廠、舉辦活動、出版叢書或新聞媒體廣為宣傳。

3.發揮諮詢者的功能：不斷的吸收新知、蒐集資料、規畫設計，隨時提供服務。如訓練師資的提供、休閒場所的諮詢服務、法令的諮詢服務等。

4.發揮倡導者的功能：為預防快速的經濟發展和民主腳步所牽動的不平衡的社會變遷，社員工勢必要倡導建設性、創造性的社會導進，以調適社會問題的本質。如消極的抵制不當言論與行為，或積極的發揮組織力量，形成社會運動，以預防問題的發生。

5.發揮治療者的功能：往往許多員工在發生問題時，不敢啓齒於工廠裏的同事或上司，只有向外界求援，而社員工正是他們最好的投訴對象，因此社員工平日與員工或各廠接觸時，應主動留下服務的線索，協助員工解決心理、生理和適應上的問題。

6.發揮訓練者的功能：提昇員工素質，改善生活品質，社員工責無旁貸，除了平日加強廠內服務，教導員工更合宜的態度表現和生活方式外，更應訓練工廠幹部，直接有效服務於自己的員工。如勞工輔導員訓練、社團幹部訓練、志願服務人員訓練等。

時代在變，潮流在變，社員工的角色和作法也要變，總之要主動發覺問題，未雨綢繆。

#### 四、有關的方案規劃：

1.培訓工廠基層幹部：主要目標在結合各項人力資源，使貢獻有心，服務有門，進而建立工廠服務的基本網絡，促使工廠輔導工作自立自助。從六十九年至七十六年共培訓了三二三名勞工輔導員；全縣共有各類社團二〇三個；志工團體一個和個人志工二六名。

2.推廣休閒育樂活動：目的在提昇工廠員工生活品質、和諧勞資關係，提高生產力並宣導「以廠為家，以廠為校」運動。執行的計畫有廠內輔導，分區廠際聯誼活動和全縣性大型聯誼活動。受惠員工每年約有五萬餘人。

3.出版勞友叢書：目標在提昇服務品質、累積服務、工作經驗，提供服務者所需的工具書，更希望能達到充實勞工朋友休閒生活，培養正當興趣，陶冶身心拓展生活的領域。計發行有快樂頌(一)、(二)集，活力的泉源——團康手冊(一)、(二)。賞心悅目——社會資源手冊(一)、(二)、明天會更好講座彙編，計三萬四千冊。

4.提供勞工諮詢服務：目標在協助勞工朋友解決工作、生活之問題。設置「勞工信箱」提供勞工朋友法令問題及各類問題之解答，並向社會資源轉介，設立勞工諮詢專線電話，隨時接受員工的求助。

多年來，我們一直希望能做到「勞工的需要，我們來服務」，但礙於人力的不足和條件的限制，無法使工業社會工作在臺北縣發芽茁壯，期待在更多的指導和鞭策下，能有所突破。

#### 伍、展望與前瞻

社會工作員具有權利，探究案主的隱私權，在接受托付與信任的時候，也就是開始背負重任的時候，這個重任，不僅挑在肩上，更挑在心上，廿四小時不能停止。

在變遷的社會中，社員工要洞燭機先，培養敏銳的未來觀，更要做個高附加值的現代人，除了需不斷的吸取知識，強調成效外，更要心懷世界，主動服務，為未來角色做準備。

〔本文作者臺北縣政府社會局社員工〕

#### 參考書目：

- 一、陸光，社會工作員與村里幹事不可合併，臺灣新生報七十六年二月十三日
- 二、力行雜誌第三十七期、五十六期。
- 三、張老師輔導叢書，工廠輔導實務。
- 四、何欣譯，邁向現代化。
- 五、高希均，做個高附加值的現代人。
- 六、林榮模，工業心理學。