

政府社工員勞工服務之探討

蘇景輝

一、青年勞工的問題

我國的青年勞工由於大多離鄉在外，缺乏父母師長的關照，加上教育程度較低，社會化程度不足，往往易遭遇各種問題，且不知如何解決。依據陳憲生的研究指出，青年勞工的問題有：

- (一) 工作崗位不固定，流動性很大，缺乏敬業樂業的態度。
 - (二) 工作環境刻板、單調、生活枯燥，缺乏適當的休閒活動。
 - (三) 部分工廠青年離鄉背井，缺乏家庭生活的溫馨與親情的安慰，心靈寂寞孤獨。
 - (四) 工餘缺少適當休閒生活，身心未能獲得調和發展。
 - (五) 多數工廠青年不再進修，缺少理想目標，精神生活變成空虛。(註一)
- 又根據黃國彥等人的調查顯示，青年勞工感到困擾的問題有：
- (一) 個人生活上：
 1. 生活單調，沒有適當休閒活動。
 2. 情緒不穩定。
 3. 不如意，有煩惱。
 4. 工作時間太長。
 5. 沒有進修的機會。

(二) 家庭生活：

1. 經濟問題。
2. 家人相處問題(包括父母失和、父母與子女間的問題，及手足之間的爭吵。)
3. 家人健康問題。

(三) 朋友交往上：

1. 生活圈子狹小，以致交朋友的机会少。
2. 真正知心的朋友很難碰上。
3. 缺乏人際溝通技巧。

4. 家長會干涉朋友的交往，尤其是異性朋友之間的交往為然。

(四) 專業前程上：

1. 現職工作只是過渡時期，並非長久之計。
2. 想上進卻又自認為能力及教育不夠。
3. 羨慕坐辦公桌的職員。

(五) 其他方面：

1. 下班後無處可去。
2. 不希望再做下去，想換環境。
3. 對職員與勞工的差別待遇感到不公平。
4. 已婚女性對工作與家庭無法兼顧(註二)。

近年來，青年勞工的問題，已引起社會各界的注意，並着手嘗試運用社會工作及心理諮商的方法來協助他們，此即所謂的勞工服務又稱工業社會工作或勞工輔導。

在各類服務青年勞工的機構中，以地方政府社會科(局)的社會工作人員投入最多。

二、政府社工員勞工服務

概況

各地方政府社政單位運用社會工作人員推行勞工服務，始於六十七年十月臺北縣社會局社工員首先成立勞工輔導組(註三)，桃園縣及彰化縣隨之分別於六十九年元月及九月設立勞工服務組(註四)至七十年七月，臺灣省政府鑑於上述三縣的績效不錯，乃於當年度的全省社工員工作項目上加上勞工服務一項(註五)。目前，臺灣省有從事勞工服務的縣市計為：臺北縣、桃園縣、新竹縣、臺中縣、彰化縣、雲林縣、嘉義縣、臺南縣、高雄縣、屏東縣、臺南市等(註六)。以下列舉數縣市的勞工服務內容：

(一) 臺北縣：

臺北縣政府社會局之勞工服務組，設有督導一名，社工員六名。其主要服務項目有四：

1. 勞工諮詢服務：藉由信箱及專線電話，隨時接受勞工朋友詢問各種問題，如有關勞工法令、如何辦理休閒活動，社會福利服務資源訊息、就業輔導與訓練等。

2. 休閒康樂活動之推廣：結合各廠礦辦理各種大小型活動，如廠慶運動會、園遊會、歌唱比賽、化粧晚會、勞資聯誼晚會等。

3. 培訓工作：辦理勞工輔導人員職前訓練及在職訓練，並協助廠礦培養社團幹部。

4. 出刊勞友叢書：為提昇勞工朋友生活品質及促進人際關係，特出刊勞友叢書（註七）。

(一) 桃園縣：

1. 勞工諮詢服務。

2. 協助志願服務人員開設勞工研習班。

3. 辦理勞工生活輔導員訓練，勞資代表座談會

4. 協辦廠際聯誼及競賽活動。

5. 勞工團體工作（註八）。

(二) 彰化縣：

1. 勞工個案輔導：(1) 輔導低收入戶及急難戶。

(2) 至中心求助。

2. 廠內輔導：(1) 辦理成長團體工作。(2) 辦理勞工心理教育巡迴講座。(3) 配合廠方辦理各項廠內勞工福利活動。

3. 廠際輔導：(1) 勞工服務社區化，(2) 辦理勞工輔導員培訓及聯誼活動。(3) 星橋勞友才藝團各項巡迴文康育樂服務。(4) 辦理勞工歌唱播臺賽。(5) 辦理「青春園地」勞友青年交誼活動。

4. 勞工法令宣導與諮詢：(1) 運用大眾傳播媒體宣導勞工法令，並辦理電話、信件、面談諮詢服務。(2) 配合以廠為家，以廠為校運動，推展各項工作

(註九)。

除了臺灣省各縣市政府外，臺北市政府與高雄市政府之社會局亦有推行工業社會工作：

(四) 臺北市政府：

臺北市政府社會局於七十二年七月正式在中山、松山、南港、內湖、士林等五個社會福利服務中心推展「工商社會工作」（現又稱勞工社會工作）內容如下：

1. 廠內福利服務：即協助工廠成立各種社團班隊，如土風舞社、烹飪班、插花班、中國結班、韻律班等。

2. 工廠青少年聯誼活動：如園遊會、趣味競賽、野外、露營、郊遊烤肉、登山健行等。

3. 團體工作：有成長團體、幹部訓練團體、活動領導、人才團體等。

4. 諮商服務：包括有信件函覆、電話諮商、晤談等（註十）

(五) 高雄市政府：

高雄市政府社會局於六十九年七月即成立勞工服務組，由四名社工負責推展「工廠社會工作」。七十一年十月，高雄市勞工育樂中心啟用後，勞工服務小組全部派駐該中心而成為機構式的勞工服務（註十一），其服務內容如下：

1. 勞工諮商與輔導：(1) 電話、信箱、面談等諮商服務。(2) 人際關係研習，自我成長等團體輔導。(3) 演講座談。(4) 工廠訪視與輔導。

2. 育樂活動：包括有技藝研習、球類比賽、藝文比賽、野外活動、康輔研習等。（註十二）。

三、一項政府社工員勞工服務的調查

(一) 調查目的

(-) 調查目的：

筆者從事此項調查研究的目的，乃是為了解政府社工員所從事的勞工服務之某些情況，如：

1. 人員的編制？

2. 主要的服務方案？

3. 那些因素影響干擾工作的推行？

4. 運用較多的專業技巧為何？

5. 在推行工作的過程中，自覺最需要增加的知識？

識？

6. 其他建議？

(二) 調查方法與步驟：

本調查研究係採用問卷訪問法，問卷由筆者依據前述之研究目的擬訂，經試測與修正之後定案（七十六年九、十月），題目分閉鎖與開放二種。資料收集方式係由研究人員事先聯絡好各勞工服務組的督導員或社工員，依約定時間赴各機構訪問（七十六年十、十一月），臺灣省各縣市政府及北高二的勞工服務組全部納入為訪問對象，共十六個單位。

(三) 調查結果：

1. 勞工服務組的人員編制

表一 勞工服務組的人員編制：

	人 數	%
專辦	社工29	30 45.45%
	督導 1	
兼辦	社工22	36 54.55%
	督導14	
總計	66	100%

從表一可知政府社工人員有六六人，投入在勞工服務中，其中三〇人（四五·四五%）是專辦，此項服務工作，三六人則為兼辦（五四·五五%）。此處所謂兼辦是指尚得負責其他的服務工作，如社區工作、低收入戶輔導等。

表二 勞工服務組的主要服務方案：

項 目	次數	百分比
個案輔導	2	4.44%
成長團體	6	13.33%
教育性活動 (如演講、座談)	10	22.22%
訓練性活動 (如輔導人員訓練)	7	15.55%
團康休閒活動	15	33.33%
諮詢性活動	5	11.11%
總 計	45	100%

2. 各勞工服務組的主要服務方案

由表二看出，各勞工服務組的主要服務方案，依序為團康休閒活動（三三·三三%）、教育性活動（二二·二二%）、訓練性活動（一五·五五%）、成長團體（一三·三三%）、諮詢性服務（一·一一%）、個案輔導（四·四四%）。

表三 推行工作時較常運用的專業技巧：

項 目	次數	百分比
1.個案工作	2	4.54%
2.團體工作	12	27.27%
3.社區組織	0	0%
4.心理諮商與輔導	5	11.36%
5.團康活動設計與帶領	14	31.82%
6.演講技巧	5	11.36%
7.評估、研究	2	4.54%
8.社會工作行政	4	9.09%
總 計	44	99.99%

由表三看出各勞工服務組組織運用最多的技巧依序為：團康活動設計與帶領（三一·八二%）、團體工作（二七·二七%）、心理諮商與輔導（一一·三六%）、演講技巧（一一·三六%）、社會工作行政（九·〇九%）、個案工作（四·五四%）、評估研究（四·五四%）。

4. 那些因素影響干擾工作的推展

表四 那些因素影響干擾工作的推展：

項 目	次數	%
1.行政主管不支持	2	4.44%
2.廠商不重視	7	15.55%
3.本身知識不足，技巧不熟	5	11.11%
4.經費不足	3	6.67%
5.人力不足	10	22.22%
6.勞工不知有此種服務	7	15.55%
7.勞工受限於加班限制	8	17.77%
8.其他	3	6.67%
總 計	45	100%

由表四可見出影響勞工服務推展的因素依序為：社工人員人手不足（二二·二二%），受限於加班，不克參加活動與服務（二七·七七%），廠商不重視（一五·五五%），勞工不知有此種服務（一五·五五%），社工人員本身知識不足，技巧不足（一一·一一%），經費不足（六·六七%），行政主管不支持（四·四四%）。

5. 推行勞工服務的過程中自覺最需要增加那些知識

由表五看出目前社會工作者在推行勞工服務時，最需增加的知識依序為勞工作法規（三一·二五%），企業管理（二一·八七%），團體工作技巧（二二·五〇%）。其他如經濟發展概況、會談技巧、勞工服務概論等也皆需要。

表五 推行勞工服務的過程中自覺最需要增加那些知識：

項 目	次數	%
1.勞工法規	10	31.25%
2.企業管理	7	21.87%
3.團體工作技巧	4	12.50%
4.國內外經濟發展狀況	2	6.25%
5.勞工服務概論	2	6.25%
6.會談技巧	2	6.25%
7.社會資源網絡	1	3.12%
8.團康活動設計	1	3.12%
9.溝通技巧	1	3.12%
10.方案評估	1	3.12%
11.工業心理學	1	3.12%
總 計	32	99.99%

6.其他建議：

經整理可以歸納為以下數點：

- (1) 建議學校辦理有關勞工服務（工業社會工作的訓練活動使從事此項工作的人有機會再學習。
- (2) 定期舉辦全國性的勞工服務（工業社會工作實務研討會。
- (3) 在大學中積極培養勞工服務（工業社會工作人才。
- (4) 學術界與實務界共同收集勞工服務（工業社會工作）的相關資料，以彌補訊息的不足。
- (5) 因勞工行政人員不足，無法落實輔導工會的功能，若讓社工具去輔導工會，則可能落實輔導工會的功能。

四、對政府社工具員從事勞

工服務的數項建議

由前述的調查結果，筆者認為有以下幾點值得吾人檢討並加以改進之：

(一) 加強人力編制：由調查結果顯示，所有從事勞工服務的社工具員，只有四五·四五%是專辦此項工作的，其他的五四·五六%除勞工服務外，尚得兼辦其他工作。在只有專精方可能提高服務品質的前提下，我們希望政府加強勞工服務組的人力編制，使服務工作，應與作者或編輯聯絡。

(二) 服務方案不可偏廢：由調查結果顯示，勞工服務組服務方案偏重於團康休閒活動及教育、訓練活動。筆者認為此二者確有其需要性，應予注意，但亦應提供適當的管道，使勞工朋友獲得有關諮詢性及諮詢性的服務。

(三) 社區組織技巧的運用：由調查結果顯示，社會工作中的個案工作、團體工作、行政、研究等方法皆或多或少地被運用在勞工服務中，但同列為社工五方法之一的社區組織卻一點也沒用上。其實筆者認為社區組織亦十分值得去運用之，例如視工廠裏的所有工人為一功能社區，從中鼓勵他們互助合作，共同去達成他們的目標，滿足他們的需求。

(四) 加強宣導，讓資方及勞工皆認識勞工服務：由調查結果顯示干擾影響勞工服務的工作，除制度因素如社工具員人力不足，勞工工時太長等外，認知因素如資方不重視，勞工不知道等也極需以加強宣導的方式，促使更多的勞工能够接受服務。

(五) 加強勞工服務人員的在職訓練：由調查結果顯示，從事勞工服務的社工具員目前自覺最需增加的知识為勞工法規、企業管理、團體工作技巧等，這

些可利用在職訓練時給予補充提供。

(本文作者為輔仁大學社工系講師)

附註：

- 註一：陳憲生，工廠青年生活調適問題與輔導，省立新竹社會教育館，民國六十九年三月，頁三。
- 註二：黃國彥等，工廠青年心態之調查研究，中國青年反共救國團，民國七十二年十一月，頁一〇六—一〇七。
- 註三：臺北縣政府編印，生產力的泉源：臺北縣勞工輔導，民國七十三年二月，頁二。
- 註四：桃園縣政府社會科編印，桃園縣政府推行社會工作員制度勞工小組工作簡介，民國七十二年，頁一；黃愛卿，勞工輔導員設置功能的發揮，彰化縣政府社會科，民國七十三年元月，頁一。
- 註五：臺灣省政府社會處編印，臺灣推行社會工作員制度成果專輯，民國七十二年十月，頁三三。
- 註六：臺灣省政府社會處編印，臺灣省七十六年度各縣市推行社會工作員制度實施計畫，民國七十六年三月。
- 註七：整理自劉玉璞，請分享我們曾經耕耘過的這一片田畝，臺北縣政府社會局，民國七十六年六月，頁二。註八：同註六，頁五〇。
- 註九：同註六，頁一一五。
- 註十：資料由臺北市政府社會局社工督導員陳乾榮提供。
- 註十一：高雄市政府社會局編印，高雄市推行社會工作員制度工作概況與績效，民國七十二年十二月，頁一一—一二。
- 註十二：高雄市政府社會局編印，高雄市勞工育樂中心工作簡介，民國七十二年八月頁一一。