

14

職場社會工作



- 第一節 職場社會工作的定義與需要性
- 第二節 職場社會工作的發展歷程
- 第三節 臺灣工業化歷程與勞工面臨的問題
- 第四節 工作職場中常見的問題
- 第五節 員工協助方案取徑的職場社會工作
- 第六節 臺灣職場社會工作的現狀與未來展望

學習目標

在研讀本章之後，學習者應能達到下列目標：

- 了解職場社會工作的定義與需要性。
- 明瞭職場社會工作的發展歷程。
- 知曉臺灣工業化歷程與勞工面臨的問題。
- 知道目前工作職場常見的問題。
- 對員工協助方案的認識。
- 明白臺灣職場社會工作的未來展望。

前言

- 工作壓力、職場傷害、個人健康、家庭婚姻、經濟負荷及職涯發展等問題，都有可能在職場打拼時發生，而這些職場問題正是助人專業的社會工作者必須關懷和投入協助的領域。

第一節 職場社會工作的定義與需要性

壹、職場社會工作的定義

● 壹、職場社會工作的定義

- 最普遍的定義是：「雇主或工會為其員工或即將進入職場的勞工所提供的各項政策與服務」。
- 主要目標在於透過服務的提供，並處理情緒問題、社會關係衝突及其他個人問題等。

第一節 職場社會工作的定義與需要性

貳、職場社會工作的需要性

● 貳、職場社會工作的需要性

○ 為了讓員工有高績效的工作表現，必須針對影響績效的狀況或障礙加以適當處理。

○ 一. 基本前提

- ✦ 1. 個人問題與工作表現的連動性。
- ✦ 2. 工作問題與職場組織利益的影響性。

第一節 職場社會工作的定義與需要性

貳、職場社會工作的需要性

- ✦ 3. 專業介入與職場環境改善的相關性。
- ✦ 4. 社會工作者與組織管理者的協合性。
- ✦ 5. 員工私密與職場組織干預的互斥性。
- ✦ 6. 員工工作績效與組織生產效益提升的一體性。

第一節 職場社會工作的定義與需要性

貳、職場社會工作的需要性

○二. 對員工的功能

- ✦ 1. 經濟性功能。
- ✦ 2. 教育性功能。
- ✦ 3. 心理性功能。
- ✦ 4. 社會性功能。

第一節 職場社會工作的定義與需要性

貳、職場社會工作的需要性

○三. 對職場組織的價值

- ✦ 1. 職場組織收益。
- ✦ 2. 人力資本價值。
- ✦ 3. 健康成本。

第二節 職場社會工作的發展歷程

- 第一次出現「社會工作」一詞是在1892~1893年間，意指為勞工提供住宅、飲食、健康照護和其他能使生活更舒適的相關事宜。
- 社會工作是屬於補充性的職場工作，是由企業服務與社會工作充分整合。

第二節 職場社會工作的發展歷程

壹、實務發展面

● 壹、實務發展面

○ 一. 福利秘書

- ✦ 致力於「福利運動」之推展，提供餐廳、員工宿舍等，並且聘任「福利秘書」推行這些福利方案，以解決當時的勞工問題。

第二節 職場社會工作的發展歷程

壹、實務發展面

○二. 員工個人問題取向的服務

- ✦ 第一次世界大戰至第二次世界大戰期間係以「工業諮商」為名，提供員工健康、經濟等服務。

○三. 問題員工多重服務方案

- ✦ 基於員工的本質——「人」的考量觀點，因而從「工業酗酒戒酒方案」擴大為「員工協助方案」，以提供多重的方案協助解決多樣的員工問題。

第二節 職場社會工作的發展歷程

壹、實務發展面

○四. 全體員工服務方案

- ✦在問題員工多重服務方案模式後接著進展到注意事前預防，以改善和保持員工健康為目標。

○五. 因應組織變遷的員工協助方案

- ✦以整體組織的更新配合員工的發展，社會工作者經常與管理者合作討論組織的問題。

第二節 職場社會工作的發展歷程

貳、教育發展面

● 貳、教育發展面

- 美國學校的社會工作系所工業和職場相關活動的發展開始於1964年一項改革計畫，此計畫由哥倫比亞大學社會工作學院及喜兒門健康中心共同負責。

第三節 臺灣工業化歷程與勞工面臨的問題

壹、臺灣工業化發展與產業結構之轉變

- 壹、臺灣工業化發展與產業結構之轉變
 - 1950年代係屬農業的經濟社會，1960年代由農業蛻變為工業經濟社會，1970年代持續工業經濟社會，但於1980年代後期轉型為服務業經濟社會，從此臺灣進入工商服務的經濟型態。

第三節 臺灣工業化歷程與勞工面臨的問題

貳、臺灣勞工在工業化發展過程中所面臨的問題

- 貳、臺灣勞工在工業化發展過程中所面臨的問題
 - 短時間的工業化發展，雖然使得臺灣地區國民生活水準提高，但亦帶來若干的現象，例如：農村人口流向都市、以及形成許多新的勞工問題。

第三節 臺灣工業化歷程與勞工面臨的問題

貳、臺灣勞工在工業化發展過程中所面臨的問題

○一. 1960年代農工經濟轉型前的農業發展勞工問題（紡織業全盛期）

- ✦ 隨著工業化和都市化的加速發展，衍生出一些具體的勞工問題，諸如所得分配問題、勞工合法權益問題及農、漁民和退伍軍人等福利問題。

第三節 臺灣工業化歷程與勞工面臨的問題

貳、臺灣勞工在工業化發展過程中所面臨的問題

○二. 1970年代經濟轉型後的工商業發展 勞工問題（重工業全盛期）

- ✦ 70年代初期政府開始推動第二次進口替代工業的發展，技術人力的需求增加以因應產業結構的轉變，成為企業用人制度改革的重要課題。

第三節 臺灣工業化歷程與勞工面臨的問題

貳、臺灣勞工在工業化發展過程中所面臨的問題

○三. 1980年代行業結構改變勞工自主意識高漲勞工問題（電子業全盛期）

- ✦ 這一時期的勞工大多是與農村隔離的第二代勞工，以及因與農業關係愈加淡薄和工商社會的強烈競爭，造成工作的不安定性，就業遷移率提高。

第三節 臺灣工業化歷程與勞工面臨的問題

貳、臺灣勞工在工業化發展過程中所面臨的問題

○四. 1990年代以後經濟全球化、自由化與民主化的勞工問題

- ✦政府因應政策主要有二：(1)1993年提出「振興經濟方案」；(2)1996年修正《勞動基準法》，擴大適用範圍及實施變形工時，因而形塑勞資關係的新發展。

第三節 臺灣工業化歷程與勞工面臨的問題

貳、臺灣勞工在工業化發展過程中所面臨的問題

○五. 2000年代以後民進黨執政時所謂的知識經濟新世紀

- ✦主張應修正把臺灣建成為「綠色矽島」與全球高科技製造及服務中心，避免臺灣經濟的「大陸化」，從而增強與歐美高科技國家的經濟聯繫。

第三節 臺灣工業化歷程與勞工面臨的問題

貳、臺灣勞工在工業化發展過程中所面臨的問題

○六. 2010年代國民黨執政的「後ECFA時代經濟發展戰略」

- ✦(1)不開放大陸勞工也不增加農產品來臺項目
- ✦(2)照顧弱勢產業、勞工以及農民
- ✦(3)貨品與服務業的關稅減讓與市場開放，簽署知識產權協議
- ✦(4)對等互惠，沒有傷害臺灣的尊嚴。

第四節 工作職場中常見的問題

壹、職場工作面問題

- 壹、職場工作面問題

- 員工心理狀態不佳，便會失去工作熱情、工作情緒低落，進而工作效率、工作滿意度、客戶服務品質亦隨之降低。

第四節 工作職場中常見的問題

壹、職場工作面問題

○一. 工作壓力

- ✦ 1. 生理症狀：當人感到壓力過大時，最容易感受到的就是生理上的症狀。
- ✦ 2. 心理症狀：壓力感和不滿意感都會隨之而來，進而對工作喪失興趣。
- ✦ 3. 行為症狀：包含工作效率滑落、失眠等。

第四節 工作職場中常見的問題

壹、職場工作面問題

○二. 職場人際關係問題

- ✦若工作職場中主管與員工間或員工之間的關係發生變化、引發衝突時，造成彼此之間的對立。

○三. 工作—生活兼顧的問題

- ✦工作—生活關係是影響員工職涯發展與個人生活幸福的重要因素。

第四節 工作職場中常見的問題

壹、職場工作面問題

○四. 組織變革人力精簡的問題

- ✦ 當職場組織因合併、經營困難等因素需要大規模裁員時，必然出現普遍性心理問題。

○五. 員工財務安全與健康的問題

- ✦ 職場員工在財務方面的壓力很大也很普遍。又因2020年新型冠狀病毒COVID-19的影響，使職場員工在財務方面更為焦慮和不安。

第四節 工作職場中常見的問題

貳、情緒 / 心理問題

● 貳、情緒／心理問題

○ 一. 焦慮

- ✦ 一種缺乏明顯客觀原因的內心不安或無根據的恐懼，表現為持續性精神緊張或發作性驚恐狀態，常伴有自主神經功能障礙。

第四節 工作職場中常見的問題

貳、情緒 / 心理問題

○二. 憂鬱

- ✦ 輕症者外表如常，內心有痛苦體驗；重症患者會出現悲觀厭世、體重銳減等。

○三. 恐懼症

- ✦ 某種物體或環境一種不理性、不適當的恐懼感。

第四節 工作職場中常見的問題

參、情感、婚姻與家庭的問題

● 參、情感、婚姻與家庭的問題

○ 一. 感情問題

- ✦ 擇偶困難仍是當今很多人面臨的主要問題；生活壓力使許多年輕人對婚姻缺少安全感。

○ 二. 婚姻問題

- ✦ 往往是嫉妒、家務、孩子、金錢、社交、電視、作息習慣、外遇、渡假及性生活等。

第四節 工作職場中常見的問題

參、情感、婚姻與家庭的問題

○三. 家庭問題

- ✦ 家庭中各種關係的複雜度不同，家庭衝突愈多，對員工的心理健康和情緒穩定影響愈大。

○四. 親子教育問題

- ✦ 很多父母由於工作關係，疏於對孩子的早期教育，導致孩子在智力、性格上出現缺陷。

第四節 工作職場中常見的問題

肆、職涯發展問題

● 肆、職涯發展問題

○ 一. 離職

✦ 員工離職前的心理狀態有一些共同特點，包括：

- 1. 缺乏安全感。
- 2. 缺乏公平感。
- 3. 缺乏信任感。
- 4. 強烈的挫折感。

第四節 工作職場中常見的問題

肆、職涯發展問題

○二. 升遷

- ✦ 工作環境的改變，員工必須在工作心態和方法上有所調整，而調整的結果如果與預期產生偏差，就容易引發一連串問題。

第四節 工作職場中常見的問題

肆、職涯發展問題

○三. 外派

- ✦ 1. 預期效益不確定的風險。
- ✦ 2. 環境壓力。
- ✦ 3. 職涯發展不連貫的風險。
- ✦ 4. 對職場組織產生不良印象甚至誤解。
- ✦ 5. 困擾外派員工的家庭難題。

第四節 工作職場中常見的問題

伍、網路成癮與自殺問題

● 伍、網路成癮與自殺問題

○ 一. 網路成癮問題

- ✦ 網路上的暴力、色情等不健康內容也容易造成人格異化，都是用人單位所不願看到的。

○ 二. 自殺問題

- ✦ 職場組織員工的自殺不僅帶給家人和朋友無比的傷痛，甚至會在整個組織內掀起風波。

第五節 員工協助方案取徑的職場社會工作

壹、基本概念

- EAPs係為了改善／維持生產力和職場健康，以及為工作職場提出特別業務需要，同時運用人類行為和心理衛生的專業知識與技術而設計。
- 壹、基本概念
 - 一. EAPs具有獨特的雙重使命和目標
 - ✦ 對員工的責任
 - 幫助員工及其家屬處理和解決個人問題，尤其是可能影響到工作績效、健康和安全的問題。

第五節 員工協助方案取徑的職場社會工作

壹、基本概念

✦ 對職場組織的責任

- 是協助組織提高生產力，促進職場健康運轉，滿足組織特定的業務需求。

○ 二. 服務內容

- ✦ 從勞工心理輔導和休閒娛樂活動，延伸到工作壓力的紓解、組織變革離職員工轉職服務和留任員工勞資信任服務等問題的服務方案。

第五節 員工協助方案取徑的職場社會工作

壹、基本概念

○三. 核心技術

- ✦ EAPs是為了改善／維持生產力和職場健康，以及為職場組織提出特別業務需要。

○四. 服務輸送／運作模式

- ✦ 1. 內部服務輸送模式。
- ✦ 2. 外部服務輸送模式。
- ✦ 3. 整合服務輸送模式。

第五節 員工協助方案取徑的職場社會工作

壹、基本概念

○五. 專業倫理原則

✦服務

- EAPs專業人員定期為一些利益衝突和目的不同之案主提供諮詢。

✦受惠

- 為了使他們服務的個人及組織能得到最佳的利益，也保護任何與他們互動者的福利與權益。

第五節 員工協助方案取徑的職場社會工作

壹、基本概念

✦ 忠誠

- 職場中利益關係人維持互信的關係，這種信任關係存在於他們所輔導或諮詢的個人。

✦ 誠實正直

- 目的是為他們所服務之個人和組織的最佳利益，且不可以用偷竊、欺騙或呈現不實資訊等行為傷害個人或組織。

第五節 員工協助方案取徑的職場社會工作

壹、基本概念

✦ 尊重案主的權利

- 重視所有人的尊嚴及個人隱私保密的權利，也重視提供服務的職場組織之相對需求、指令及權利。

✦ 專業能力

- 致力達成並維持熟練的專業實務與專業功能的發揮，且基於自己的教育、訓練、執照或專業訓練提供服務。

第五節 員工協助方案取徑的職場社會工作

貳、專業方法

● 貳、專業方法

- (1) 在職場組織內部建立一個服務系統。
- (2) 專業工作者以EAPs的實施步驟、專業技術協助員工發現問題或解決問題。
- (3) 運用社會工作研究法、方案規劃與評估方法。

第五節 員工協助方案取徑的職場社會工作

貳、專業方法

○一. 導入程序

- ✦ 1. 確認導入的負責部門。
- ✦ 2. 成立推動導入組織。
- ✦ 3. EAPs方案需求調查與分析。
- ✦ 4. 設立目標及編列預算。
- ✦ 5. 設置EAPs專業人員。
- ✦ 6. 指定專業服務機構。

第五節 員工協助方案取徑的職場社會工作

貳、專業方法

- ✦ 7. 建立EAPs系統。
- ✦ 8. 發展EAPs系統。
- ✦ 9. 試行方案。
- ✦ 10. 全面導入。

第五節 員工協助方案取徑的職場社會工作

貳、專業方法

○二. 介入過程

- ✦ 1. 行為觀察。
- ✦ 2. 行為記錄。
- ✦ 3. 問題確認與評估。
- ✦ 4. 面質。
- ✦ 5. 個案看顧。

第五節 員工協助方案取徑的職場社會工作

貳、專業方法

- ✦ 6. 推介。
- ✦ 7. 轉介。
- ✦ 8. 追蹤服務。
- ✦ 9. 事後照顧。
- ✦ 10. 管理諮詢。

第六節 臺灣職場社會工作的現狀與未來展望

壹、從事職場社會工作（勞工輔導工作）的組織機構

● 壹、從事職場社會工作（勞工輔導工作）的組織機構

○ 一. 民間機構

- ✦ 主要係指教會團體、救國團和EAP專業機構。
- ✦ 在教會團體方面，最早從事勞工輔導工作的是天主教會於1958年所成立「天主教職工青年會」。

第六節 臺灣職場社會工作的現狀與未來展望

壹、從事職場社會工作（勞工輔導工作）的組織機構

○二. 企業組織

- ✦(1)心理諮商／諮詢服務
- ✦(2)健康醫療服務
- ✦(3)法律服務
- ✦(4)理財理債稅務服務
- ✦(5)管理諮詢服務
- ✦(6)危機管理／處理服務
- ✦(7)職場壓力管理服務
- ✦(8)其他服務。

第六節 臺灣職場社會工作的現狀與未來展望

壹、從事職場社會工作（勞工輔導工作）的組織機構

○三. 政府機關

- ✦ 因縣內工商發達，勞工問題日趨明顯之特殊需要「加強勞工福利重點措施」，抽調6位社工員組成勞工輔導組，開創縣市政府社工員勞工輔導員業務。

第六節 臺灣職場社會工作的現狀與未來展望

貳、職場社會工作在臺灣的發展歷程

● 貳、職場社會工作在臺灣的發展歷程

- 臺灣的職場社會工作無論在實務或教育上，雖然努力與付出很多，但終因「供需不平衡」，包含事業單位認知不夠；政府機構雖強力推銷，結果成效不彰；學校教育亦因而停滯不前。

第六節 臺灣職場社會工作的現狀與未來展望

參、展望臺灣未來的職場社會工作

● 參、展望臺灣未來的職場社會工作

○ 如何運用社會工作的專業方法實施於工業體系或企業組織中，以及充實的職業生涯成就，乃是當今職場社會工作領域極迫切重視之課題。

○ 一. 制定法源

✦ 當政府欲推動任何政策時，就事業單位而言，都必須依法有據，方能實施之。

第六節 臺灣職場社會工作的現狀與未來展望

參、展望臺灣未來的職場社會工作

○二. 培訓職場社會工作專業人員

- ✦(1)具社會工作師執業資格者
- ✦(2)大專院校修習社會工作、法律等相關科系，
經EAPs專業訓練合格並取得EAPA認證資格
- ✦(3)具社會工作實務經驗五年以上。

第六節 臺灣職場社會工作的現狀與未來展望

參、展望臺灣未來的職場社會工作

○三. 加強職場社會工作／EAPs的研究

- ✦ 1. 職場社會工作／EAPs的實施與員工個人之關係。
- ✦ 2. 職場社會工作／EAPs的實施對管理層面之影響。
- ✦ 3. 職場社會工作／EAPs如何在組織內推展實施。
- ✦ 4. 職場社會工作／EAPs專業服務方法。
- ✦ 5. 職場社會工作／EAPs之倫理問題。

結論

- 臺灣的職場文化中，一直以較重視物質報酬為主，而忽視勞動者的工作與生活品質，因此，如何建構本土化的職場社會工作模式與服務內容，以及培養專業人力都需要更多方的思考、努力與整合。



The End