

工業社會工作實務

員工協助方案

謝鴻鈞 編著



工業社會工作實務 ——員工協助方案

謝鴻鈞 編著

工業社會工作實務：員工協助方案/謝鴻鈞編
著.-- 初版.-- 臺北市：桂冠，1996〔民85〕

面：公分.--（桂冠社會工作叢書）

參考書目：面

ISBN 957-551-934-5（平裝）

1.勞工輔導 2.社會工作

556.7

85001175

桂冠社會工作叢書

工業社會工作實務——員工協助方案

編著者/謝鴻鈞

編輯/張惠芬

出版/桂冠圖書股份有限公司

發行人/賴阿勝

登記證/局版臺業字第1166號

地址/臺北市10769新生南路三段96-4號

電話/(02)219-3338・363-1407

電傳/(02)218-2859・218-2860

購書專線/(02)218-6492

郵撥帳號/0104579-2

申訴專線/080-201-122

印刷/海王印刷廠

裝訂/欣亞裝訂有限公司

初版一刷/1996年2月

版權所有，請勿翻印

本書如有破損、裝訂錯誤，請寄回調換

ISBN 957-551-934-5（平裝）

定價/新臺幣400元

社會工作叢書序

社會工作是一種助人的專業工作。我們從經驗中知道：任何一種助人的專業工作或專業制度，其所以能成為專業而為社會所肯定者，均有賴於它的專業教育與訓練。如：醫藥、衛生、法律、教育等，莫不皆然。就社會工作本身言之，美國於一九一九年即成立「專業社會工作訓練學校協會」(Association of Training School of Professional Social Work)，後改稱「美國社會工作學校協會」(American Association of Schools of Social Work)，並於一九四六年組成「社會工作教育委員會」(The Council on Social Work Education)，專門審核美國各大學社會工作教育的課程標準，對美國社會工作人員專業地位的肯定，極具貢獻。英國亦有「全國社會工作訓練研究所」(National Institute for Social Work Training)及「社會工作人員教育訓練中央委員會」(The Central Council on Education and Training for Social Workers)之設立，負責對社會工作教育課程標準及研究工作加以審核，乃使英國社會工作人員的地位獲得政府與社會之認可。

我國於民國六十七年已將社會工作納入內政部編印的職業分類典之中，並分為一般社會工作、公共救助社會工作、學校社會

工作、醫院社會工作、精神醫療社會工作、公共衛生社會工作、矯治服務社會工作、團體活動社會工作、社區社會工作、其他社會工作十類，各將其從事的工作與專業的任務，加以描述。同時，我國在台灣地區已有九所大專院校設有社會工作學系、科、組，分別提供社會工作專業訓練之課程及研究工作。然而，儘管我們已將社會工作列為一種專門職業並有大專院校提供訓練課程，而社會上於社會工作專業程度的認定仍有待評估。揆其原因雖可能不只一端，而專業教育制度與訓練標準之建立則是當前亟待提昇之一環。據東吳大學社會學系於民國七十七年所作美、英、德、日四國與我國社會工作教學方針之比較研究中，我們發現國內對於社會工作專業教育所使用的教材，仍多依賴外文教本或外文譯書，而缺乏一套完整的由國人自己編譯及取材於本土文化的基本教材。因此，特商請桂冠圖書公司編印一套社會工作叢書，以供國內各大專院校社會工作系、科、組暨社會工作研究所之應用與參考。

本叢書係以提供大學教本為目標，預定之書目大致如下：

壹、一般社會工作理論，如：

- 一、社會工作理論
- 二、社會工作倫理
- 三、中國社會福利制度
- 四、歐美社會福利制度
- 五、社會福利政策與立法
- 六、福利國家理論與評析

貳、社會工作方法，如：

- 一、社會個案工作
- 二、社會團體工作

三、社區組織工作

四、社會機構行政

五、社會工作研究法

六、社會工作方案評估

叁、社會工作實務，如：

一、家庭社會工作

二、兒童社會工作

三、老人社會工作

四、婦女福利工作

五、學校社會工作

六、醫務社會工作

七、矯治社會工作

八、工業社會工作

九、社區社會工作

十、宗教社會工作

肆、社會問題與對策，如：

一、貧窮問題與對策

二、老人問題與對策

三、勞工問題與對策

四、少年犯罪與對策

伍、社會安全制度，如：

一、社會保險之理論與實務

二、就業安全之理論與實務

三、公共救助之理論與實務

陸、社會工作與其他專業，如：

一、社會工作與衛生保健

- 二、社會工作與殘障福利
- 三、社會工作與心理輔導
- 四、社會工作與家族治療
- 五、社會工作與醫療服務
- 六、社會工作與法律服務
- 七、社會工作與休閒活動
- 柒、其他，如：

- 一、歐美社會福利服務論叢
- 二、電腦在社會工作中的應用
- 三、社會工作對社會發展的貢獻等。

以上書目，係初步預定，當可增減；惟均以包括理論、方法與實務三方面之闡述及符合於我國大學課程標準為基礎。其中例證分析，並以儘量採用我國當前之資料或與其他國家作成比較，使社會工作方法落實於本土文化而成為可以實用之教材為目標。現正分別邀約在台灣地區任教及旅居美國、香港、新加坡等地之我國社會工作專家且具有教學與實務經驗者著手編寫中。深望此一叢書能對於國內社會工作專業教育與訓練之水準有所提昇；並使社會人士對於社會工作之理論與技術，增加了解；且對於其他相關科系，如：公共行政、公共衛生、社會教育、農業推廣、都市發展、教育輔導、勞資關係、兒童福利等學系之有志於社會工作實務或社會工作研究者，亦能有所貢獻。

徐 震

於東吳大學文學院
民國七十八年一月十五日

謝 序

保障勞工權益，增進勞工福利，一向是勞工政策的重要環節，也是勞工行政的重點工作。本會為落實既定的勞工福利政策，自民國七十六年八月成立以來，即一再擴大勞工福利服務層面，加強辦理各項勞工福利業務，諸如推動興建勞工住宅社區，改進現行輔建勞工住宅貸款措施，滿足勞工居住需求；擴大辦理勞工托兒服務，激發婦女勞工就業意願；強化勞動教育研習中心功能，統籌規劃辦理勞工教育；籌建大型多功能勞工育樂中心，推動勞工休閒活動社團化，充實勞工精神生活；推動建立工業社會工作制度，促進勞工參與社會服務等。

不過，勞工福利政策的制定與實施，除必須考量勞工的各種需求外，還必須兼顧經社發展的狀況和企業環境的變化，如此，才能充實勞工福利的內容，也才能確保勞工福利的品質。上述工業社會工作制度的推動建立，就是基於此一理念而來，透過此一制度，在消極方面，希望能夠協助勞工解決其工作上、生活上的各種問題，例如生涯規劃、心理衛生和子女教育問題等；在積極方面，則希望經由企業主或工會的親自參與，來進行各項企業內的服務方案和社會上的服務活動，以使我們的國家擁有身心健康的勞工，並使企業單位擁有穩定而可靠的員工，進而達到「勞雇同心、共存雙贏」的理想目標。

工業社會工作制度的推動建立，除有助於勞工生活品質和企業經營績效的提升外，也有助於社會的和諧安定和國家的整體發展，

尤其在目前產業結構和國際局勢變動迅速的情形下，這種制度益加顯出其必要性和重要性。本書對於工業社會工作制度的理論與實務，均有深入的敘述和探討，其中許多精闢的見解和可貴的經驗，當可提供相關政府部門、企業單位、勞工朋友等參考運用，爰樂於爲之序。

行政院勞工委員會主任委員

謝深山 謹序

中華民國八十五年一月八日

趙 序

美國於一九四〇年代，即將社會工作引入工業，發展出工業社會工作專業服務領域，早期的工業社會是在處理員工酗酒的問題，其後發展為大家所熟悉的「員工協助方案」(Employee Assistance Programs, EAPs)。一九七〇年代以後始為企業所重視並大力推動，有鑑於實施成效不錯，乃逐漸擴大範圍，包括親職教育、壓力管理、溝通技巧、穩固婚姻、自我訓練、精力耗竭預防、心理健康等。反觀我國，自民國七十年由內政部所頒「廠礦勞工輔導人員設置要點」以來，國內企業界即以「勞工輔導」之模式，推動以「員工諮商方案」為主體的工業社會工作。但在此之前，工業社會工作之內涵，係以安全衛生、勞工保險、勞工教育、職業訓練、休閒育樂、職工服務等不同項目，散見於勞工行政之施政措施中，只是在實施過程，並未特別重視或運用社會工作之專業理論與技術。

行政院勞工委員會自民國七十二年八月成立以後，有鑑於當前台灣地區整個經濟結構的快速改變，社會環境的急速變遷，以及價值觀念等之丕變所衍生許多問題，亟須建立工業社會工作員制度，乃將美國之「員工協助方案」在國內廣為介紹，期透過社會工作專業理論、方法與技術，為傳統之勞工輔導工作注入專業的活力與生命力。

本書作者謝鴻鈞君，於留學美國期間，專攻工業社會工作，返國後現服務於行政院勞工委員會勞工福利處，負責有關工業社會工作之推動，乃將所學及國內所觀察之心得予以整理，分基礎理論、

方案實務及實務技術三大部份，闡述工業社會工作之意義、內涵及有關諮商、生涯發展、生涯轉換等實務，同時對於督導人員訓練、工作所需各類面談技術及方案服務功能與評估之介紹，堪稱國內對介紹工業社會工作較完整的一本巨著，其內容雖依據美國工業社會工作的制度實務為本，介紹員工協助方案的基本概念與作法，然對於一個已跨入工業社會工作領域之資深社會工作者，或人力資源管理者極具參考價值；另對於一個有意跨入社會工作領域之新進人員，亦有助於瞭解整個社會工作的內涵與實務的做法，藉以針對企業需求，提供符合現況的各項方案，有效的協助員工處理有關工作、生活、心理、婚姻、感情、人際關係等方面的壓力、困擾，得以調適或改善。

即將進入二十一世紀之際，尊重專業已是必然趨勢。因而，建立工業社會工作員制度，在當前經社環境下，將是企業、政府必需面對的一項重要課題，亦是一項勞、資、政三贏的策略。應謝君之囑先予為序，期盼本書的出版，能引起企業主、人力資源管理及社會工作者之共同關心與支援，並藉以檢視國內工業社會工作之推動，經由整體的重視與努力，大家一起為社會工作員制度催生，共同為社會工作制度奉獻心力。

行政院勞工委員會勞工福利處處長

趙炳南 謹序

中華民國八十五年一月八日

前 言

社會工作在過去一直被視為社會福利方案之服務專業，或者社會工作者針對個人及家庭提供諮商的服務。但是在目前，社會工作者在工業組織中，督導管理者或員工的訓練，對工作者進行諮商，指導員工如何應付壓力，或給與管理者和公司有效減低成本的建議，以增進工作環境的品質，及增加勞動生產力。

在工業組織的管理者長久以來，經常面對的問題就是如何處理有問題的員工。在過去，工作者一直是將工作生活與個人生活，分為兩個不同的部份。在管理者的實務程序上，也都認為員工個人的問題必須自行處理。有許多管理理論也認為，對有麻煩的員工解決之道就是請其離開該工作職務。但是現在管理者最終知道，這種解決的方法受損害的仍然是組織，因為隨著工業技術的發展，專業分工的精細，對培養一個適任的工作者，所要花費的時間與成本已愈來愈高，如果組織經常無法維持穩定人力的話，則不但生產受影響連帶組織發展亦受到限制。

同時社會經濟的發展，也使得勞動市場起了極大的變化，而全球性的貿易競爭，更形成經營管理的劇烈挑戰。這些因素，促使管理者必須更謹慎的思考，如何將組織內的人力資源做更大效能的整合與發揮。由此社會工作的許多技術與理念，遂逐漸在工業社會扮演重要的角色。

另外有許多管理者認為隨著經濟發展、個人主義抬頭，現代的勞工已愈來愈缺乏工作動機。然而，就社會結構的改變與工作對現

代人的意義來看，沒有理由相信今日的勞工不喜歡工作，也沒有理由推測勞工要逃避工作，缺乏工作熱誠。事實上恰好相反，現代的勞工更重視工作。他們將工作生活與個人生活結合，視為一體。因此現代的勞工對工作表現更為積極與投入，因而對工作環境要求更為嚴刻。結果，導致如何處理組織內各式各樣的人性問題與需求，以及如何開發「人力資源」的問題，對勞工行政管理者、組織經營者或管理者而言，已成為不得不面對的課題。

為了解決工業社會這種有關「人」的問題，社會工作遂基於各種有關人類行為科學的知識進入工業組織，提供一種系統化的問題解決模式。這種實施於工業社會的專業服務，不但協助管理者解決組織人力的問題，並且提高組織員工的生產能力與工作效率，最終有益於整個工業環境的改進。

運用社會工作的理念，給予員工諮商和員工協助，代表著一種正面的管理干預方式，這些專業並具信賴的協助方案，給員工和管理者在改進工作表現上，選擇一個正向而非負面懲罰的方式。更重要的是，員工接受了協助並解決了個人的問題，管理者也增加了一個穩定的人力。這種互動的模式，顯然有助勞資和諧關係的發展。

工業社會工作在工作場所的服務，無論是組織提供的服務或工會贊助提供給會員的方案，主要的對象乃是組織內的員工，因此大部份都以「員工協助」的名稱以避免社會工作含有對貧窮弱者，以及經濟救助的誤解。

美國工業社會工作的發展在一九七〇年代早期開始迅速成長，這是由於數個原因共同促成，如生產競爭、員工離職花費、組織管理趨於人性化的觀點、對員工利益的關切、員工福利的擴大和社會立法對各種特殊群體的保護(如殘障者、婦女、童工等)。這些工業問題或社會現象，顯然在今日台灣也逐漸形成。

國內的工業社會工作制度推行早期是以「勞工輔導」為推行口號，民國七十年即有「廠礦勞工輔導人員設置要點」鼓勵各事業單位設置勞工輔導人員，同時並訂定勞工輔導人員訓練課程標準，委

託適當機構辦理勞工輔導人員專業訓練。推行至今有些公司組織內部之勞工輔導已具規模，勞工輔導人員也能在專業角色上發揮功能獲得認同。

不論是勞工輔導、工業社會工作或是員工協助，其專業的主要功能乃在於能夠有效的解決特定的工業問題，提供服務給管理者和員工。而在目前台灣許許多多的工業問題中，究竟工業社會工作制度及所蘊涵的專業理念，可以協助解決什麼樣的問題，以肯定這種專業存在的價值？依個人的建議，有以下幾點。

一、外籍勞工的管理

不可否認的台灣在這幾年所引進的外籍勞工，由於缺乏類似的經驗與做法，以及相關法令未能周延配合，所產生的問題已經漸漸延伸出來。這些外籍勞工在異地所面臨的問題不僅在技術管理上，更重要的文化衝擊、生活調適、心理輔導、休閒安排、財政支配以及與管理的溝通協調等都需要專業輔導的規劃。如果能夠透過工業社會工作者專業化之跨文化方案輔導，必然可以解決這些外勞的問題。

二、勞資爭議的處理

許多勞資爭議事件發生時，由於勞資雙方各堅持立場互不信任對方，經常導致事件無法解決。而大部份勞資爭議之仲裁案件顯示，如果雇主在採取任何紀律管理行動之前，能先評估員工需求，並給與適當的諮商服務或諮詢建議，通常都能避免事件的惡化。另外勞工在面對爭議問題時，大都期望能獲得專業諮詢的協助。專業之工業社會工作者可以透過客觀、中性的處理過程，以非正式的方式介入，經常較能避免勞資正式且大規模的衝突。對特定問題的處理，也較能提供滿足個別化需求的有效方法。

三、關廠歇業的安置

最近有許多勞資爭議事件是由於關廠歇業時未能妥善安排員工，不但引起勞工的抗爭，而且造成社會問題及政府負擔。究其根源是未能讓員工獲得安全的保障。工業社會工作者可規劃再安置計畫，例如進行工作失去之心理諮商、提供訓練資訊、給予就業輔導、協助運用社會救助資源、推介其他就業機構等，這些專業的服務顯然對組織、員工、政府都有正向的效果。

四、工會活動的輔導

台灣的工會活動日漸活躍，但是很明顯的是大部份工會組織仍未健全。究其根源，勞工普遍對工會組織缺乏認同。深入探討可以瞭解大部份工會組織對會員的服務缺乏系統、制度化，或者甚至只流於形式。工業社會工作之協助方案提供具體計畫，不論是諮商方案，或是健康福祉方案都有助會員解決工作、生活問題，進而促進對工會組織的認同。

五、勞動技術的提升

企業經營除了資金、土地與生產設備之外，更重要的勞動技術所繫之人力資源為決定企業成敗之關鍵。要企業人力資源的品質保持競爭力，除了給予必要的技術訓練之外，更要培養勞工效率、品質觀念。不僅隨時能自我要求，而且在工作上能精益求精、創新開發。工業社會工作之品質、效率、預防的方案計畫概念，培養勞工有計畫的生涯發展工作觀念，與自我教育的健康生活態度，直接、間接有助整體勞動生產技術的提升。

六、人性管理的發展

傳統標準化的科學管理模式隨著勞工需求層次的提升與複雜化，逐漸無法滿足大部份的工作者，而基本上人性的多樣變化對管理的要求一直都是最大的挑戰。工業社會工作的服務乃基於對人類行為科學的深層瞭解，關切個別案主的生理、心理、社會需求，同

時考慮個人、組織與家庭的利益，顯然能夠彌補科層管理非人格化所導致的疏離傾向。

七、工業民主的促進

工業民主的實施有助工業關係和諧，而要順利推展工業民主最基本的條件是勞工有參與經營管理的能力。工業社會工作一方面基於「自助人助」的原則，培養勞工生涯計畫、持續成長的生活態度，並且協助組織內人力資源發展的訓練規劃，提供員工不斷學習的機會。另一方面工業社會工作基於尊重個體差異的理念，鼓勵勞資雙方理性溝通，共同合作解決問題。這些觀念與原則以及類似功能的發揮，都有助工業民主的推展與形成。

針對這些工業問題，如果要發揮工業社會工作專業的功能，則必需針對國內工業組織的特性以及勞工需求，發展一套適用的方案制度。同時工業社會工作者在實務上，需要具備廣而多重的訓練，方能發揮專業的功能、解決問題。

工業社會工作者除了基本社會工作的相關知識外，還需要涉及工業社會的相關知識領域。這些有關知識包括靜態的組織結構，與動態的組織管理問題，及工作者在工作環境中所發生的有關行為科學理論知識，例如心理健康、生涯輔導、工作有關問題等。

爲了提供國內推行工業社會工作的參考，本書的內容是根據美國工業社會工作的推展實務，介紹員工協助方案的基本概念。主要以工作者在工業組織內的生涯發展所涉及之相關問題，例如組織內的生涯發展特性、有關工作、健康福祉等問題，提供基本概念及實務運作之方案說明，其內容包括三個部份：**基礎概念**、**方案實務**和**實施技術**。

基礎概念

首先主要介紹工業社會工作之意義、特性與服務內容，強調與管理領域的結合。然後敘述生涯、諮商、及工作之相關概念，針對