

# 工会社会工作发展过程中存在的问题及对策探究

马小涵

(新疆青少年出版社, 新疆 乌鲁木齐 830000)

**[摘要]** 中国社会目前正处在社会急剧转型的关键期, 社会矛盾层出不穷。职工群体的问题、需要以及要求逐渐变得复杂化和多元化, 造成原有的工会工作模式难以解决当前工作中所存在的难点问题的局面。工会工作需要推陈出新, 工会组织改革迫在眉睫。当前, 工会组织改革采取了将社会工作的传统和经验引入工会工作并与其进行有机结合的方式, 借鉴专业的社会工作的理念和方法, 运用新的视角和思路解决问题和矛盾, 创新工会工作模式, 促进工会自身发展达到新的高度。但在社会工作介入工会工作的实际过程中, 由于二者在基本内涵、性质、功能、工作理念与工作方法上存在差异, 会导致社会工作在工会系统的开展遇到一系列难题。文章旨在通过分析工会社会工作发展过程中存在的问题, 为工会社会工作实施提供新的切实可行的方法策略。

**[关键词]** 工会社会工作; 工会工作; 工会改革

**[中图分类号]** C916

**[文献标识码]** A

**[文章编号]** 1671-6973(2019)03-0045-05

随着时代的发展, 社会的阶级和阶层结构逐渐发生转变, 中国工会也逐渐出现角色定位“政府取向化”, 功能担责“全能化”, 以及组织人员和工作方式“机关化”等问题<sup>[1]</sup>。为了促进工会系统恢复自身活力与生机, 工会组织需要自我革新, 工会工作需要回归社会, 才能使工会更加广泛地参与社会治理, 更加踊跃地回应职工多元化需要。工会工作者职业化和社会化, 是推进工会改革的一个重要切入点, 即在工会改革的进程中, 在基层工会中适当引入社会工作者, 以实现工会组织与职工群体的水乳相融, 打通服务职工的“最后一公里”。

中国的工会工作与社会工作在本质上具有一定的契合性<sup>[2]</sup>, 并且在近些年的探索与实践中, 民政部、组织部、共青团、工会等部门已然认识到社会工作与本部门工作结合的重要性, 并达成社会工作的理论与方法是一种现实可利用的工作手段的共识<sup>[3]</sup>, 因此, 在工会等部门的工作中引入专业社会工作, 成为坚持走中国特色社会主义发展道路的重要选择。但社会工作介入工会组织, 是一个新课题、新举措、新思路, 发展不够成熟, 难免在介入的过程中存在一些问题。

笔者于2016年在B市H区Y街道总工会进行调查研究, 分析工会社会工作发展过程中实际存

在的问题, 并提出解决的方法策略, 以期促进新时期的工会社会工作走向更加趋于规范化和专业化。

## 一、B市H区Y街道工会 社会工作发展存在的问题

B市H区Y街道工会服务站隶属于B市H区Y街道总工会, 由B市H区总工会统一管理。服务站配备工作人员共9名, 包括6名以大学生助理员身份入驻工会进行日常工作的专职社会工作者。服务站主要工作为: 下级工会组建、工资集体协商、工会经费税务代收办理、法律咨询、劳动争议调解、职业发展助推、互助保障办理、紧急救助办理、帮扶系统管理、工会三级服务体系管理等。

按照上级总工会的工作安排, 服务站还积极开展各种有针对性的专业社会工作服务项目, 如联合社区进行居家养老项目、灾后困难职工家庭心理康复服务等, 以着力打造职工温馨家园, 努力发挥党和政府密切联系职工群众的桥梁和纽带作用。

但是, 由于该工会服务站工会社会工作开展时间短, 经验少, 并且缺乏专业理论的指导, 在实际运行过程中不免出现一些现实性的问题。

### (一) 专职社工身份非专业化

该服务站的6名专职社会工作者都并非专业

**[收稿日期]** 2018-11-18

**[作者简介]** 马小涵(1995-), 女, 新疆乌鲁木齐人, 新疆青少年出版社编辑, 研究方向: 工会社会工作。

的社会工作者,甚至其中有人并没有取得相应的社会工作者资格证。假定不存在利用社会关系谋取工作岗位的现象,那么这6位工作者以专职社工的身份进入街道工会服务站工作的原因大致可分为以下三点:(1)拥有B市户口,暂时找不到合适的工作,借助工会服务站过渡;(2)拥有B市户口,工会系统没有多余的编制名额容纳过多的工会工作者,而又需要大量的工作者维持日常工作,工会服务站以工会专职社工的名义吸收这些编外人群,缓解人员编制问题;(3)拥有B市户口,凭真实能力考入工会服务站。

这是一个很有意思的现象,工会社工服务站的工作人员限定不是专业社工人才,而是B市户口。我们不难推断,即使是优秀的专业社工人才,也可能因为户籍的限制,而不能进入工会进行工作,这会造成大量优秀专业人才的流失。此外,工作人员非专业工作者,没有经过专业技巧的训练,不具备专业的专业素质与能力,在工作中全凭经验积累来总结工作方法,会造成其对社会工作缺乏认同感,接纳程度也较低。

## (二)专职社工工作方式非专业化

由于专职工作者来源广泛、身份非专业化,其工作呈现非专业化的问题是显而易见并且合情合理的。这里的非专业化包括工作理念和工作方法的非专业、不规范。在专职社工开展工作时,会出现处理问题公式化,对要运用专业技巧的问题不敏感,或已经运用到了专业方法,却不能及时意识到的局面。例如,在进行困难职工的帮扶工作时,在给予经济帮助的基础上,工作者还会介入其家庭、工作或社区等环境,帮其链接可用资源,并给予其心理上的支持;对于经济能力困难但尚有工作能力的职工选择对其进行技能培训使其能够再就业的帮助方式,改善以往工会大包大揽导致职工一切依赖政府的现象,使困难职工能够挖掘自己的潜能,实现自助。这同时体现了社会工作“个别化、人在情境中”原则、“助人自助”的理念等等。但是这些专职社工对这些理论的认知程度明显不够,或是缺乏对这些理论的认识。

再譬如,在进行社区工会的建设时,应用了完整的、专业的小组工作方法,但组织人员并未意识到这就是社会工作的一种专业方法,而是将其认定为工会工作一种常用的方法,是从前辈或上级单位处沿袭得到的。

还有一种情况是,工作人员在工作过程中遭遇“伦理两难困境”,不能够客观公正对待,往往坚持

以大局为重原则,难免忽视职工的真正需求。

## (三)培训工作侧重点失衡

依照相关政策,上级政府设置奖励制度鼓励工会工作者考取相关资格证,以期工会工作者能够学习到相关知识与理论,在开展工作时,能够更具专业性,是以社会工作能够辅助工会工作进行为前提的;而在具体实施中,却造成一种培训工作侧重点失衡,上行下不效的现象,即这种奖励会导致工会工作者的考取动机偏向功利性。笔者认为,这种激励制度的初衷是好的,但在设置方式上是不合理的。在这种激励制度下,会引发一种不正确的学习动机。此外,这种现象也从侧面体现出现行对工会专职社工的培训与教育工作中,上级政府对于专业工会社工人才建设持重理论、轻实践的态度,并缺乏实践的指导与经验的积累。而理论与实践脱节,会使工作者在遇到问题时束手无策,难以更好地开展专业服务。

## (四)工作范围边界模糊

在日常工作中,会出现行政人员将本职的行政工作分流在社工身上,导致专职社工不仅承担本职工作,还承担工会日常工作的现象。这是一种角色意识不清以及角色概念混淆的现象。首先,工会工作具有政治合法性的同时还具有社会属性,既要满足职工需求,还要“向上负责”,因而工会工作有自身固定的工作范围和工作思路。但实际上,工会工作与工会社会工作内容有交叉,导致专职社工不能明确自己的工作任务,不清楚哪些是社工该做,哪些是社工不该做的,使得二者边界模糊。这其实是社会工作对工会工作的一种冲击。此外,出于对上级政府的服从和对社会效益的考虑,工会还有很多工作不让社工介入,但也没有界定专职社工的具体工作范围,使社会工作在工会的开展上丧失独立性与专业性。

同时,这在一定程度上对前来寻求帮助的职工群体造成困扰,使专业服务的开展受到阻力。首先,工会社会工作对于职工群体来说是新词语、新概念,职工群体接纳度较低,甚至可能出现反感的心理。其次,对于工会社会工作的不熟悉,加之工会工作与工会社会工作内容的交叉,使得职工不知何时需要工会工作的服务,何时需要社会工作的服务等。

## (五)缺乏社会支持

社会支持网络的强大与否,关系到社工开展服务的质量与效率。工会在进行社会工作时,呈现出缺少社会支持的态势。包括以政府为主导的

正式支持,以工会为主导的“准正式支持”,以及由社会工作专业人员和专业组织提供的专业技术性支持。

### 1. 缺乏政府制度支持

目前工会专职社工待遇普遍较低,并且没有编制。考虑到现实的残酷性,很多专业人才不愿竞聘这种岗位,而宁愿去从事专业不对口的高薪工作。国家不解决编制、不提高待遇、相关政策和体制不改革会造成大量专业人才的流失。

### 2. 缺乏工会内部支持

在工会引入专业社工人才时,原有工会工作者基本对社会工作不了解,甚至从未听说过社会工作。引入专业社工人才后,由于引入人才并不“专业”,不能展示真实有效的社会工作方法和理念,原有工会工作者还是不了解社会工作,造成整个工会出现不认同、不接纳、甚至排斥的现象。这种工会系统内部不了解社会工作的局面会导致社会工作在工会的开展从一开始就不受到工会内部支持,并且现有专职社工对社会工作的认同度也不够高,这些在一定程度上影响专业服务的推广和开展,从而影响社会工作在工会工作中的应用与发展。

### 3. 缺乏社会资源支持

社会工作者在帮助服务对象的过程中,要帮助服务对象进行资源的挖掘、调动以及整合,承担着资源链接者的角色。但目前,工会专职社工在帮助职工解决问题的过程中,只能依靠工会经费和上级工会所赋予的一些制度性资源,其本身无法有效地链接相关社会资源,以帮助职工群体建构有效的社会支持网络。并且,对于专职社工来说,帮助职工群体整合及链接社会资源不能只局限于国家政策之下,而应该在深刻了解、熟悉辖区情况后,积极主动帮助有需求的职工链接合适的社会资源,如通过社会媒体联动所需资源,申请有关公益基金和NGO的支持等。

综上,工会工作在引入社会工作的进程中会出现种种问题,这些问题需要相关方面引起重视,并及时提出有效率、可利用的解决方案。笔者认为,可以在空间范围上以政府为主体,组织形式上以工会为依托,坚持以职工为本,运用专业的方法为职工进行服务。

## 二、对策建议

社会工作与工会工作的有效结合,有利于工会社会工作的良性发展,最终受益最大的仍然是广大职工群体<sup>[4]</sup>。笔者认为,应从政府、工会、社工自身三个层面来分析应对策略。

### (一)政府层面

#### 1. 加大工会专业社工人才队伍建设力度

加大工会专业社会工作人才队伍建设力度,促进工会社会工作的职业化与专业化,是促进中国特色社会主义工会发展的必经之路。中央和地方政府可适当增加工会社会工作者岗位,完善工会用人机制;在各级工会中设立专门的社会工作部门,提高就业岗位,搭建发展平台;根据实际情况向下级工会配备社会工作人才,实现专人专用。

#### 2. 实行工会社工职业准入制度

严格有力的职业制度化保证,可在一定程度上促进工会社会工作发展,使其更具专业性和不可替代性。通过政策倡导,对工会社会工作从业人员实行就业准入制度,从源头保证从业者的专业性,实现高质量就业。中央和地方政府还可根据实际情况制定年度职业考核制度,促进工作者对自身工作进行反思,并保持与时俱进的专业知识与素质,更好的服务于职工群体。

#### 3. 提供合理薪资待遇

中央和地方政府应考虑统一提高社会工作者的工资,并给予其应有的福利待遇。在基本生活得以保障的基础上,可考虑给予异地户口工作者一定的生活补助;另可实行奖金激励制度,激发工作者的工作热情,吸引更多的优秀专业人才加入工会社会工作者的队伍。地方政府在有富余编制名额的条件下,可以考试、考核或考察的方式分配给工会社工,以扩大专职社工的覆盖率。

#### 4. 加强大众媒体宣传力度

中央和地方政府应积极利用社会媒体资源,大力弘扬专业社会工作理念,鼓励在工会工作中运用专业社会工作方法,提倡在工会工作中提供专业社会工作服务,使职工群体明白为何需要专业社会工作服务,何时需要专业社会工作服务,如何接受专业社会工作服务,以促进工会社会工作的发展,提高工会对社会工作的认同感,增强基层职工群体对工会社会工作的接纳。

#### 5. 积极建设多元社会支持网络

中国政府对于资源配置一直占据主导地位,社会工作在进行专业服务的过程中需要建立强有力的社会支持网络以支撑其开展服务。中央政府应积极倡导建设政府主导、多元并举的社会支持系统框架;包括政府和正式组织(非正式组织)主导的正式支持;以工会为主导的“准正式支持”;由个人网络提供的社会支持;由社会工作专业人士和组织提供的专业技术性支持。中央和地方政府还应在合

理、适当的前提下给工会配置更多的资源,给予工会更多的调动资源的能力,帮助工会更好地履行服务职工的功能,并提高工作效率和服务质量。

## (二)工会层面

### 1. 加强在岗专职社工培训力度

对在岗工作者进行专业性质的培训。针对理论学习,可以设置单位内分时间段考核制度,在复习专业理论的过程中,学习新的知识,温故而知新;针对技巧培训,可以利用工作实习或同事观摩互评等方式,反思不足,总结经验。

### 2. 加强在职人员价值观念“再塑造”

“再塑”的价值观念不仅包括国家层面要求的加强“政治性、先进性、群众性”,还包括工会层面必须做到的破除行政化、走群众路线,培养“孺子牛”精神和“公仆意识”等等,以真正实现基层工会“有人办事,有专人办事”。具体设置可以为在基层开展向模范代表学习活动,观看榜样事迹纪录片,定时进行思想汇报工作等。

### 3. 提倡工会工作与社会工作互相学习

应大力提倡工会工作与社会工作互相学习,可通过成立学习小组、开展学习会议、举行宣讲会等方式,增强原工会系统工作者对社会工作的认同感,提高对专业社会工作人才的认知程度,消除双方工作人员的障碍与隔阂,实现工会工作与社会工作的协调和互补。

### 4. 积极拓展工会社会工作实务

要积极拓展工会社会工作实务,推广多元化的服务项目。具体工作中,工会在为困难职工提供其所需要的物质帮助后,可为职工个人提供心理疏导、减压放松、问题评估与治疗等服务;可为职工家庭提供改善家庭内部关系、链接社会资源等服务;还可根据不同层次职工的特点及需求,制定丰富多样的娱乐休闲方案,以放松身心、减轻工作压力。

### 5. 积极整合链接有效社会资源

工会可利用自身优势,积极整合和链接管辖范围内的可利用资源,从职工队伍中寻找可利用的资源,加快从政府购买模式转变为自主购买模式的步伐。除行政性资源外,工会可与辖区内社区、非政府组织、非营利组织和各类型社会工作服务机构签订服务计划,确保能够利用相关资源。但一切要坚持党的领导,争取政府支持。

### 6. 建设工会社工线上服务板块

工会可建立社工线上服务系统,设置微信公众号、微博账号,及时推送和发布相关信息,并开通线上疑难解答等服务,打造工会社工 O2O 模式,为职

工群体提供便利的服务。

## (三)社会工作者

### 1. 积极发展契合中国特色社会主义工会发展道路的指导理论

工会社会工作发展时间短,经验不足,并且缺乏专业理论的指导。社会工作者要在合理运用专业工作方法,以及积极发挥社会工作“柔性化管理”“人性化服务”“社会化运作”的优势进行工作的基础上,加强工会社会工作理论研究,总结出适合工会领域的社会工作理论,建构有本土特色的工会社会工作。

### 2. 积极提高自身专业素质

专业的工会社会工作需要专业的社工人才开展。工会专职社工要通过各种有效途径,积极主动地提高自身专业素质。具体可通过阅读专业书籍、总结工作经验、同前辈学习与交流等方式来实现。

### 3. 及时更新工作理念和方式方法

职工群体面临的问题随时代和社会的发展而变化,其所需要的专业服务也随之不断变化。社会工作者应不断创新和丰富工作内容与技巧,不断创新实务工作方法,注重知识水平与服务技巧的提高,以满足职工多元化的复杂需求。具体可通过外出交流学习、成立学习交流小组、观摩示范单位等方式来实现。

### 4. 扩大服务范围,拓展服务模式

面对职工群体,社工不仅要运用专业工作方法帮助其处理现实问题,还要注重问题发生前的预防工作,以及后期的能力恢复和发展工作,真正做到助人自助。社工可以在原有的工作方法体系上,扩大服务范围,拓展服务模式,如为职工群体压力和情绪管理、问题评估、法律咨询等等,真正实现“授人以鱼,不如授人以渔”。

## 三、结 论

随着时代的发展与变迁,社会阶层分化日益严重,引发多种多样的社会问题,造成职工群体问题也随之社会化和复杂化的现象。工会工作作为我国社会事务管理与服务的重要领域,其传统的工作思想官僚化、工作方法单一落后的工作模式已经无法解决当前职工群体所面临的问题。面对新形势、新情境、新问题,工会组织需要进行改革,开拓与创新工会工作模式,以适应时代发展的新要求。为切实维护 and 争取职工合法权益,并关注职工身心健康、家庭关系、社区融合、社会支持、福利待遇等,工会工作需要引入专业的社会工作,运用专业的社会工作方法,帮助工会工作更加具体、可操作并且人

性化。二者的有机结合是工会工作发展的迫切需要,也是社会工作本土化发展的契机。

虽然当前的工会社会工作还存在许多不足,但是我们不能忽视其在理论与实践上已取得的成就和进步。工会社会工作方兴未艾,我们要与时俱进、不断创新,抓住每一次机会,正视每一个挑战,实现工会工作与社会工作一致性的协调,打通服务职工的“最后一公里”。

2016年上海群团改革的经验探析[J].中国劳动关系学院学报,2017,31(2).

[2] 王晓慧.建设服务型工会的新思路:引入专业社会工作[J].中国劳动关系学院学报,2013,27(6).

[3] 马志强.21世纪以来社会工作的本土化倾向[J].中州学刊,2010,(1).

[4] 郭志巧.试论我国工会社会工作与工会工作的关系[J].中小企业管理与科技,2009,(9).

(责任编辑:闫卫平)

## [参 考 文 献]

[1] 乔建.工会改革:中国特色工会道路的“提质增效”——

## Problems in and Countermeasures of the Development of Trade Union Social Work

MA Xiao-han

(Xinjiang Youth Publishing House, Urumqi, Xinjiang 830000, China)

**Abstract:** At present, China is in a critical period of rapid social transformation, with social contradictions continuing to emerge and the problems, demands and requirements of workers becoming ever complicated and diversified. This has made the existent trade union work mode unable to solve the problems in the current work. Consequently, new grounds should be explored in the trade union work since a reform of trade union organization is urgent. Presently, the reform of trade union organization is characterized by introducing the tradition and experience of social work to realize an organic combination. By drawing lessons from the concepts and methods of professional social work, using new perspectives and ideas to solve problems and contradictions, and creating new modes for trade union work, the trade union' work itself is expected to reach a new height. But in practice, the application of social work modes in trade union system encounters a series of difficulties due to their differences in basic connotation, nature, function, working concept and methods. Therefore, this paper aims to analyze the problems existing in the development of trade union social work, and to provide new and feasible methods and strategies for the better implementation.

**Key words:** Trade union social work; Trade union work; Trade union reform