

新时代工会基于职工需求的策略研究

梁霞

(山东管理学院 工会理论研究院, 山东 济南 250357)

[摘要] 当前我国已进入中国特色社会主义新时代, 山东省职工对工会工作满意率呈现差异性, 对工会的需求呈现多样性、多层次性和理性。为满足新时代职工对工会的需求, 应完善法律法规, 满足职工的维权需求; 服务职工生活, 满足职工的生活需求; 关注职工身心, 满足职工的健康需求; 加强监督检查, 满足职工归属需求; 加强职工教育, 满足职工的发展需求; 健全各项制度, 满足职工的民主需求。

[关键词] 新时代; 职工需求; 工会满意率

[基金项目] 本文系山东省总工会2018年全省工会重点调研课题“新时代下职工对工会新需求状况的调查研究”的研究成果。

[中图分类号] D412.6 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 2095-7416(2018)06-0048-06

一、引言

习近平同志在中共十九大报告中庄严宣告, 中国特色社会主义已进入新时代, 我国社会的主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾。为落实十九大报告精神, 切实创新和发展工会职能, 充分满足广大职工群众对美好生活的新需要, 回应新时代社会主要矛盾变化对工会建设提出的新要求和新期待, 首要一步, 就是要调查清楚在新时代背景下, 职工群众对美好生活有哪些期待和需求, 特别是对工会有哪些新需求。

为了解当前职工对工会的需求, 笔者就此问题进行了全省范围内的调研。调研主要通过两种方式进行, 即电子问卷和访谈, 访谈既有电话访谈也有面对面访谈。共设计电子问卷2份, 各收到有效电子问卷321份和97份。电话访谈6人次, 面对面访谈6人次, 访谈对象全部是职工。电子问卷对象包括普通职工、专兼职工会干部和非工会管理人员。调研的主要范围, 限制在山东省内, 包括山东省内企业、机关、事业单位职工和工会干部。由于调研主要面向职工个人, 职工的感受主要来自于本单位

工会的影响, 因此本文对“工会”范围的界定实为基层工会。

二、新时代职工对工会的需求状况分析

(一) 职工对工会工作的满意率呈现差异性

总起来看, 我省职工对本单位工会还是很满意的, 满意率达65.42%, “不满意”或“极不满意”的仅占6.86% (见图一)。在回答多选题“你们单位工会平时都是做些什么工作?”时, 占问卷总数的40%以上的职工选择了“困难职工帮扶、娱乐文体活动、捐款献爱心、单位职工婚丧嫁娶帮忙、集体协商、职代会、女职工权益维护、职工素质培训、发福利”等, 仅有8.25%的职工选择“啥都没做过, 就是摆设”, 这些选项入选说明参与问卷的职工所在单位常规工会工作开展得很好。

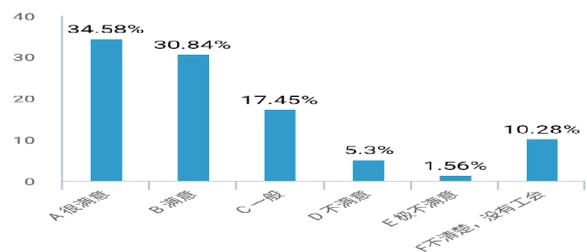


图1 职工对本单位工会的满意率

收稿日期: 2018-10-15

作者简介: 梁霞(1976-), 女, 山东泰安人, 历史学硕士, 山东管理学院工会理论研究院讲师。

1. 机关事业单位职工满意率较低

在我们印象中，机关事业单位工会工作一般开展得比较好，但调查结果显示职工群众的满意率并不高，两种类型单位的职工满意率均低于全部样本的满意率。

在收到的23份事业单位职工调查问卷中，仅有1名职工对本单位工会感到“非常满意”，8名职工选择了“满意”，满意率仅为39.13%；其余12名职工选择的是“一般”；有2名职工选择了“不满意”，占8.7%。在被问到“你认为您单位工会是做什么工作的？”时，2名职工回答“啥都没做过，就是摆设”；其余全部回答“开职代会、发福利”；部分职工在这两项之外，还回答了“困难职工帮扶”“娱乐文体活动”“婚丧嫁娶帮忙”等。在被问到“当你有问题时主动联系过工会吗？有没有解决？”时，绝大部分职工回答“没有联系过”，2人回答“联系过，已解决”，1人回答“联系过，没有解决”。

在收到的17份政府机关部门职工调查问卷中，有1名职工对本单位工会极不满意；7名职工选择“一般”；其余9人选择“满意”或“非常满意”，满意率52.94%。在被问到“您知道本单位工会主席是谁吗？”时，1名职工选择“不知道、不清楚”，其余选择“知道”。在被问到“你对你们单位工会将来发展成你理想中的工会类型有信心吗？”时，5人回答“没有信心”。

传统印象中待遇较好的机关事业单位职工，对工会的满意率低于企业职工，这是我们始料未及的。通过访谈我们了解到，这主要源于机关事业单位职工对薪酬过低、无报酬加班以及超时加班的不满。一位政府职员坦言：“现在公务员属于弱势群体，企业加班都有加班费，我们几乎每到周末都加班，谁给我们发加班费啊？工会能管吗？”由于体制所限，机关事业单位工会对薪酬、加班等问题大都无能为力，这大大影响了工会在职工中的满意率。另外，我们通过访谈还了解到，部分机关事业单位工会除了召开职代会、组织举办运动会、发放福利外，形同虚设，在单位是一个边缘化部门，远远没有企业工会工作丰富多样，职能作用发挥得好。

2. 企业职工对工会的满意率较高

企业职工对工会的满意率明显高于机关事业

单位职工。其中，民营大企业、民营中小企业、外资企业、公有制企业职工的满意率分别高达77.78%、62.16%、73.68%和69.57%。企业职工特别是民营大企业和外资企业职工的满意率较高。这说明近几年来我省对民营和外资企业工会工作的重视取得了明显效果，企业工会的职能作用得到了充分的发挥，赢得了职工信任。

3. 女职工的满意率较高

在收到的165份女职工的调查问卷中，有113份选择“很满意”或“满意”，满意率为68.48%；26份选择“一般”，26份选择“不满意”或“不清楚”，高于职工全部样本的满意率（65.42%）。《第八次中国职工状况调查》也显示，85.0%的职工选择所在单位“没有”发生过限制女职工怀孕的情况^{[1] (p13)}；66.7%的职工所在单位没有发生过因女职工怀孕、生育、哺乳而降低工资、辞退或解除合同的情况。这些数据说明，全面二孩政策的实施对女职工劳动权益保障工作的影响并不是很大，在我国职场中基本能实现性别公平。

4. 工会干部的满意率较低

在收到的48份工会及相关人员的调查问卷中，有32人选择“满意”或“非常满意”，满意率为66.67%，其余16人选择“一般”，占比为33.33%。工会干部对工会的满意率较低，说明其对自身工作的不满足。在被问到“你认为本单位工会有哪些需要改进的地方？”（多选题）时，选择最多的选项依次是“没场地、没经费、没专人”“做得很好，不需要改进”“工作内容单一，不深入实际”“不敢做事，怕得罪人”。由此可见，工会干部对进一步扎实深入开展工会工作的愿望十分强烈，而用人单位不给予场地、经费、人员支持的做法严重挫伤了工会干部的工作积极性。

5. 部分职工满意率极低

虽然从调研结果来看，过半数职工对工会比较满意，但我们也应该看到在满意率调查中，10.28%的职工不知道单位有没有工会；在回答问题“您知道本单位工会主席是谁吗？”时，有49.53%的职工选择“不知道”；各种单位类型的职工都有对工会“不满意”的选择。在回答“您认为本单位工会有哪些需要改进的地方？”时，有43.3%的职工选择“工作内容单一，不深入实际”，42.27%的职

工选择“没场地、没经费、没专人”（见表1）。这和《第八次中国职工状况调查》的数据基本吻合：在该次调查中回答“您是工会会员吗？”这一问题时，12.6%的职工选择“不是会员，单位没有工会”；10.6%的职工选择“不是会员，不知道单位有没有工会”^{[1] (p16)}。这些数据说明我省工会工作在各单位类型之间、各企业类型之间、各个企业单位之间发展得不平衡，大部分单位工会工作开展得有声有色，群众满意，而有的单位连基本的“工会三亮”^①中的“工会干部亮身份”都没有做到。

表1 工会工作需要改进的地方

选 项	小 计	比 例 (%)
没场地、没经费、没专人	41	42.27
人浮于事、工作敷衍、态度差	25	25.77
不敢做事怕得罪人	31	31.96
工作内容单一、不深入实际	42	43.30
工作效率低	23	23.71
做得很好，不需要改进	18	18.56
其 他	5	5.15

值得关注的还有“临时工”入会问题。在访谈中，我们遇到两位“临时工”，一位是一家民营中等规模企业的职工，一位为一家省属事业单位的职工，他们所在单位都有工会，但两人都游离于工会组织之外。这类职工有的因为企业逃避某些税费，有的因为年龄、学历等原因长期无法与企业签订书面劳动合同，因而就不在本单位的“正式职工花名册”上，没有被动员加入工会。工会组织之外的这类职工，一方面无法通过工会维权，另一方面由于无法参加工会组织的各种活动，在用人单位没有归属感，常常因为这种身份差异而倍感孤独无助。

（二）职工对工会的需求呈现多样性

从调研结果来看，职工对工会的需求呈现多样性。薪酬、福利、规章制度、婚丧嫁娶、个人婚恋、文体娱乐活动、生活困难、房价、心理疏导、尊重、同事之间关系等选项，都有2%以上的职工做出选择。从这些多样性需求我们可以看出职工对工会的信赖，真正把工会当成了“娘家”，遇到困难就能想到工会。但另一方面，我们在调研中也发现企业工会普遍存在缺少人手的现象。有这样一个极端的案例：某中型民营企业的工会委员会只有工会主席一人，他还同时兼任着人力资源部经理、团委书记

（人力资源部和团委也只有他一人），可以想象这一位工会干部面临着怎样繁重的工作任务。所以，在现有情况下如何给工会“减负”，让工会干部有足够的精力满足职工的维权和服务需求，履行好工会的最基本职能，是当下值得关注的现实问题。

（三）职工对工会的需求呈现多层次性

美国心理学家马斯洛在1943年发表的《人类动机的理论》(A Theory of Human Motivation Psychological Review)一书中提出，人有生理、安全、情感和归属、尊重、自我实现五个层次的需求，这五个层次由低到高，一般只有在低一级层次的需求获得基本满足之后，主体才会开始关注高一级层次的需求。

如果我们按照马斯洛的这一理论来分析，职工以实现衣食住行为目的的薪酬、工资、保险福利需求、住房需求、医疗需求都可以归为生理需求层次；女职工权益保障方面的需求属于生理和安全需求层次；劳动保护也可以归为安全需求层次。根据调查结果，生理和安全这两个层次的需求最为突出。具体表现在，当职工被问到“你认为工会最应该关注的是什么问题？”时，选择“工资、劳动保护、女职工权益保障、保险福利问题”选项的占70%多；52.65%的职工认为工会在福利方面一直没做或做得不好；有43.3%的职工最需要工会解决薪酬问题；13.71%的职工认为抑制过高房价是工会该做但一直没做的事情，10.28%的职工最需要本单位工会解决高房价问题。另外，部分职工还提出“医院较远”“每年一次体检”等生活方面的需求和建议，这也属于第一层次的需求。

职工心理疏导作为工会的传统工作，仍然是职工需求的重点，部分职工提出“心理疏导”“解决孤独”等心理健康需求。按照马斯洛需求层次理论，这属于“情感和归属”需求层次。

职工对获得尊重、关怀和爱的需求占有一定比重。在回答单选题“你最需要单位工会为你解决什么问题？”时，选择解决“不受重视”“单身”“心理安慰”“同事之间缺少温情”等选项的职工占总数的15.26%。部分职工还提出“满足精神文化需要”“加强娱乐文体活动”“企业精神传输”等精神文化需求。

部分职工提出了参与企业民主管理的需求，如“工会参与制定单位的规章制度”“在事业单位特

别是实行企业化管理的事业单位实行工资集体协商制度”等。

部分职工提出了个人发展的需求，如“提升职工个人素质，促进职工个人发展”“对职工进行家庭道德教育”“对职工进行教育培训”等。

按照马斯洛需求层次理论，职工能提出这些多层次需求，一方面说明我们大部分工会的常规工作已经做到位，另一方面说明部分职工的基本需求已得到满足，现在步入到维护个人心理健康、谋求个人发展、实现民主参与权的层次，这是一个可喜的进步。

（四）职工对工会的需求呈现理性

职工对工会需求的理性突出表现在对企业相关问题的关注上。首先，近六成的职工认可工会“既要促进企业发展又要维护职工权益，构建和谐劳动关系”的功能定位；其次，在回答多选题“你认为工会该关心什么问题”时，40.21%的职工选择了“企业发展问题”选项；再次，在回答多选题“你认为哪些工作本单位工会该做，但一直没有做”时，10.9%的职工选择了“企业文化”选项。这些数据说明部分新时代职工的成长，他们不仅关注自身需求，也关注企业发展，能够理性地认识到企业和个人之间和谐发展的辩证关系。

为了考查职工对工会的功能期望，笔者设计了“您心目中的工会类型”单项选择题（见表2），从结果看大部分职工比较理性。58.57%的职工选择认可“促进企业发展、维护职工权益、构建和谐劳动关系”的企业工会功能设定，但不容忽视的是33.96%的职工选择的是“一边倒”，即“一切以职工的利益为唯一标准，不管企业是否亏损，一定每年都提高工资”。

表2 职工心目中的工会类型

选 项	小 计	比 例 (%)
一切以维护职工权益为唯一标准，不管企业是否亏损，一定每年提高职工工资。	109	33.96
既促进企业发展，又维护职工权益，构建和谐劳动关系。	188	58.57
企业利益至上，在保护企业利益的基础上，适当维护职工权益。	15	4.67
不需要工会，人力资源部门就能很好地解决问题。	9	2.80

三、满足新时代职工对工会需求的策略

现阶段，我国工会的社会职能体现为“维护、建设、参与、教育”四个方面^{[2] (p59)}。面对新时代职工对工会的更高需求，工会要进一步发挥各项社会职能，切实维护和发展职工利益，通过创造性工作增强发展活力、赢得群众信任，不断增强自身的凝聚力和感召力。

1. 完善法律法规，满足职工的维权需求

《中国工会章程》规定，“维护职工合法权益、竭诚服务职工群众”是工会的基本职责。在社会主义法治化国家中，法律法规当然是职工维权最有力的武器，但我国目前劳动法律制度还有许多需要完善的方面。比如，机关事业单位是免费加班和超时加班的“重灾区”，但由于制度和法律原因，工会在这方面一直难以有所作为，这严重影响工会的活力。这使得政府机关和视同公务员制度管理的事业单位碍于《公务员法》的规定，成为维护职工劳动权益问题上的“最后一公里”。我国《公务员法》第七十六条明确规定，“公务员实行国家规定的工时制度，按照国家规定享受休假。公务员在法定工作日之外加班的，应当给予相应的补休”，但对如何补休，不安排补休该怎样处理，都没有相应规定。据调查，公务员和事业单位人员非工作日加班往往被视为正常现象，极少有人提出补休，也没单位发放过加班费。而中青年职工是加班的主体，很多家庭负担较重的年轻人在这种工作压力之下不堪重负。根据我国《工会法》规定，“在中国境内的企业、事业单位、机关中以工资收入为主要生活来源的体力劳动者和脑力劳动者，不分民族、种族、性别、职业、宗教信仰、教育程度，都有依法参加和组织工会的权利”。既然允许机关、事业单位职工和企业职工一样均可以无差别地成为工会会员，就应该享受同样的权利，在劳动权益受到侵害时，工会应予以维护。虽然用人单位无法更改工资福利待遇，无法发放加班费，但工时制度却是我们应该严格遵守的。工会作为职工的“娘家”，有责任和义务通过积极敦促并参与修改完善相关法律法规，限制和避免超时加班问题。再比如，随着经济社会的发展，劳动用工形式更加多元化，劳资之间的界限越来越模糊，判定劳动者和一些新型企业之间的关系是否为劳动关系也缺少相关法律法规。这些都说明我国相关劳动法律制度的滞后性越来越突出。要

为职工维权，工会应当加强自身在完善劳动法律制度中的责任担当，敦促加快有关法律的修订速度，并积极代表职工参与其修改完善过程。

2. 服务职工生活，满足职工的生活需求

调研结果显示，职工对生活品质的需求较以前有了较大提高，有一成以上的职工认为工会应该在“抑制房价过高”上有所作为，这充分反映了广大职工对居住环境改善的需求。为了回应这一需求，地方总工会可以从社会治理层面发出更多的声音，在房价调控上为普通职工争取更多的利益；对基层工会而言，可以探索建设职工宿舍或参加团购打折活动等让职工居有定所。除此之外，工会要全方位关心服务职工，让职工感受到企业如家的温暖，积极解决诸如班车、食堂等问题。还可以围绕职工业余文化生活需求，在职工居住区建立各种文化、体育设施，并经常性开展文化、体育活动。针对当前职工习惯于网络社交、线下活动较少、单身问题严重的特点，可以积极与区域企事业单位举办“男女青年联谊会”，增加男女青年接触机会，为青年职工婚恋打基础。

3. 关注职工身心，满足职工的健康需求

随着我国社会主义进入新时代，当前职工对维护心理健康和身体健康的需求特别突出。各级工会要利用各种喜闻乐见的形式积极宣传，用正确的人生观、世界观、价值观引导职工，用健康向上的文体娱乐活动充实职工的业余生活。同时，基层工会还可以通过建立个人心理档案等方式，对一些有心理波动的职工给予点对点的帮助。利用开设健康知识讲座、心理卫生知识竞赛、职工心理热线、心理咨询室等，结合“职工书屋”建设，给予职工生理和心理保健的知识。条件许可的企事业单位工会要保证满足职工的体检需求，对一些特殊职工要给予必要的医疗救助。

4. 加强监督检查，满足职工的归属需求

职工加入工会，不仅意味着他们能享受会员权益，还意味着他们有了自己的“娘家”，当他们遇到各种困难的时候，有一个组织可以去寻求帮助和依靠，所以吸收职工入会，是满足他们情感和归属需求的重要方式。针对山东省工会组建工作在不同单位类型之间、不同单位之间发展不平衡的现状，建议各级总工会加强对基层工会各项工作的监督检查，坚决杜绝工会只有牌子而“没专人、没场地、

没经费”、不搞工会活动的现象，把各项工会工作落到实处。各级工会还要积极配合人社部门的执法检查，对不签书面劳动合同、聘用“临时工”的单位进行惩处。还要强调只要是本单位职工，不论劳动合同期限长短，不论是否签订了劳动合同，只要事实劳动关系存在，基层工会都应当积极吸纳入会。

5. 加强职工教育，满足职工的发展需求

中国特色社会主义进入新时代，我国经济发展也进入了新时代，我国社会主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾。习近平同志指出：“要加强产业工人队伍建设，加快建设一支宏大的知识型、技能型、创新型产业工人大军。”^[4]这就要求我国工人阶级继续加强自身建设，对工会来讲，就是要加强职工教育，充分发挥工会“大学校”作用。要依托职工教育培训示范点和“职工书屋”，对职工进行思想道德、科学文化、技术技能等方面的教育和培训，有效提升包括农民工在内的职工队伍的整体素质，以饱满的姿态引领和带动广大职工共同进行新时代中国特色社会主义建设。

工会职工教育的主要途径是职工的自我教育，新时代职工有热切的自我发展和提升的需求，这正好可以与各级工会在企事业单位自上而下开展的技能竞赛、技术革新、合理化建议等活动相结合。工会可以与企业合作成立“技术攻坚工作室”、选树先进职工、成立示范岗，使学习新知识、学会新技能、攻克新技术成为时代新时尚。还要探索进行多种形式的道德素质教育，包括职业道德、家庭美德教育，努力提高广大职工的思想道德水平。特别是要大力弘扬中国工人阶级伟大品格和劳模精神，进一步倡导形成学习劳模、尊重劳模、关爱劳模、争当劳模的良好社会风气。

6. 健全各项制度，满足职工的民主需求

职工对企事业单位发展问题的关注以及对参与企事业单位管理的热忱，呼吁工会要在健全各项民主管理制度上继续努力。“完善以职工代表大会为基本形式的企业民主管理制度，丰富职工民主参与形式，畅通职工民主参与渠道，依法保障职工的知情权、参与权、表达权、监督权”^[3]是其主要方法和手段。除了在形式上提高各项企业民主管理制度的建制率、丰富创新职工民主参与的形式之外，

(下转第59页)

参考文献:

- [1] [美] 马斯洛. 马斯洛人本哲学[M]. 成明, 译. 北京: 九州出版社, 2007.
- [2] 王大清, 苏文明, 廖小玲, 张雪征, 宋玉兰. 高校工会在服务青年教师发展方面存在的问题及对策——基于对高校青年教师发展需求的调查[J]. 西部经济理论论坛, 2016(1).
- [3] 廉思. 工蜂: 大学青年教师生存实录[M]. 北京: 中信出版社, 2012.
- [4] 陈其芝. 高校工会消减青年教师职业倦怠的方法和途径[J]. 内江科技, 2016(8).
- [5] 廉思. 当代中国青年诉求的变迁[N]. 学习时报, 2015-05-04(9).
- [6] 中华全国总工会. 中华全国总工会关于加强教育工会工作的若干意见[EB/OL]. <http://www.fjmu.edu.cn/gh/2014/0418/c2058a12007/page.htm>. 2014-04-18.
- [7] 卢春华. 高校工会角色定位与职能研究[D]. 广州: 华南农业大学, 2016.
- [8] 赵军, 邱雅霜, 屈志欣. 高校工会职能: 现实困境与破解路径[J]. 高教论坛, 2015(12).

- [9] 刘江, 刘欣欣, 高彦彪. 关于我国高校工会改革路径的思考——基于H大学的调查分析[J]. 西安财经学院学报, 2017(6).
- [10] 徐铁军, 张孝伟. 现代大学制度下高校工会职能的思考[J]. 知识经济, 2017(17).
- [11] 苏明. 高校工会工作面临的问题与对策[J]. 黑龙江教育(理论与实践), 2015(12).
- [12] 赵阳. 现代大学治理视域下高校工会参与民主管理研究[D]. 西安: 长安大学, 2016.
- [13] 单晶晶. 新常态背景下高校工会职能发挥的理论与实践[J]. 滁州学院学报, 2016(6).
- [14] 丁永成. 高校工会在服务青年教师成长中的优势和作用[J]. 高教学刊, 2016(9).
- [15] 王晓真. 新形势下高校青年教师工作探讨——基于马斯洛需求层次理论和高校工会的视角[J]. 高校后勤研究, 2015(5).
- [16] 庄丽君. 精细化管理理念下高校工会的职能与工作方式研究[J]. 天津市工会管理干部学院学报, 2015(1).

(责任编辑: 刘勇波)

(上接第52页)

本项工作的关键在于“畅通职工民主参与渠道”上, 工会作为构建和谐劳动关系的重要组织, 要成为连接职工群众与企事业单位的桥梁。工会畅通职工民主参与渠道可以从以下几个方面着手: 其一, 丰富和发展厂务公开, 通过各种方式把企业的发展蓝图等及时向职工解释与传递。这样有利于职工了解企业, 便于参与企业管理, 让职工对企业的发展有信心, 也有助于做好职工个人发展规划。其二, 把职工对企业的不满与建议及时向企业管理者传达。在这方面, 山东德州禹王集团的做法可以作为借鉴, 他们把职工代表大会开成了“圆桌式”会议, 企业管理者走到职工代表中间接受建议和咨询。其三, 加强工会自身民主。这既包括各级工会定期召开会员大会或各级代表大会, 也包括各级工会组织内部事务公开, 建立健全会务公开制度, 把工会各项活动目的及相关情况向会员职工沟通和解释, 接受会员或会员代表的建议和咨询。

注释:

① 2012年3月21日, 中华全国总工会发布《中华全国总工会关于在企业工会实施“工会组织亮牌子、工会主席亮身份”的意见》, 后来逐渐发展成为全国性的“工会组织亮牌子、工会主席亮身份、工会工作亮作为”或“工会干部亮身份、工会组织亮牌子、工会服务亮作为”的“工会三亮”活动。

参考文献:

- [1] 李玉赋. 第八次中国职工状况调查[M]. 北京: 中国工人出版社, 2018.
- [2] 李德齐. 中国劳动关系学院工会干部培训教程[M]. 北京: 中国工人出版社, 2009.
- [3] 中共中央, 国务院. 中共中央 国务院关于构建和谐劳动关系的意见[N]. 人民日报, 2015-04-09(01).
- [4] 习近平. 开创我国工运事业和工会工作新局面[EB/OL]. 央广网. http://china.cnr.cn/news/20181030/t20181030_524399115.shtml. 2018-10-30.

(责任编辑: 洪芳)