

◆ 社 会 工 作 丛 书 ◆

主编 / 宋林飞 执行主编 / 朱力 副主编 / 张彦

企业社会工作概论

Introduction to Social Work with Enterprise

高 钟 等 编 著



社会科学文献出版社
SOCIAL SCIENCES ACADEMIC PRESS (CHINA)

| 社会工作丛书

主 编 宋林飞
执行主编 朱 力
副 主 编 张 彦

企业社会工作概论

Introduction to Social Work with Enterprise

高 钟 等 编著



社会科学文献出版社
SOCIAL SCIENCES ACADEMIC PRESS (CHINA)

· 社会工作丛书 ·

企业社会工作概论

主 编 / 宋林飞

执行主编 / 朱 力

副 主 编 / 张 彦

编 著 / 高 钟 等

出 版 人 / 谢寿光

出 版 者 / 社会科学文献出版社

地 址 / 北京市东城区先晓胡同 10 号

邮政编码 / 100005

网 址 / <http://www.ssap.com.cn>

网站支持 / (010) 65269967

责任部门 / 皮书出版中心 (010) 85117872

电子信箱 / pishubu@ssap.cn

项目负责 / 范广伟

责任编辑 / 曹义恒

责任校对 / 陈 静

责任印制 / 盖永东

总 经 销 / 社会科学文献出版社发行部

(010) 65139961 65139963

经 销 / 各地书店

读者服务 / 市场部 (010) 65285539

排 版 / 北京鑫联必升文化发展有限公司

印 刷 / 世纪兴源印刷有限公司

开 本 / 850 × 1168 毫米 1/32 开

印 张 / 13

字 数 / 297 千字

版 次 / 2007 年 5 月第 1 版

印 次 / 2007 年 5 月第 1 次印刷

书 号 / ISBN 978 - 7 - 80230 - 554 - 0/D · 143

定 价 / 25.00 元

本书如有破损、缺页、装订错误，
请与本社市场部联系更换



版权所有 翻印必究

序

社会工作是社会学的一个重要组成部分，它作为一门学科在我国已经形成并正在快速发展。近 20 年来，随着社会学的恢复与重建，随着我国市场经济的发育与成长，社会工作越来越受到社会学界与各级政府的重视。20 世纪 80 年代，当时任民政部部长的崔乃夫同志，率先欢迎社会学人才从事民政工作，并要求民政工作研究与教学进入社会学学科领域。同时，政府有关部门陆续成立社会发展研究机构与行政职能处室，工青妇的许多领导同志与实际工作者，也纷纷加入社会学研究队伍，关心与支持社会学的学科发展与人才培养工作。1989 年北京大学社会学系开始招收社会工作与管理方向的本科生。20 世纪 90 年代上半期，吉林大学、郑州大学、云南大学、中国青年政治学院、厦门大学、中华女子学院、民族管理干部学院、南京理工大学、华东理工大学、南开大学、南京师范大学、安徽大学、苏州大学等院校，也相继经国家教委或省、市、自治区教委批准，设置了社会工作专业；南京大学社会学系等侧重培养社会保障方向的专业人才。

1996 年，国家教委在北京郊区召开专业目录审定会，要求大幅度地减少分支学科数目。这一改革举措是正确的，每一个

一级学科内部专业设置分得过细，分支学科林立，不利于培养复合型人才，也与世界上多数国家的高校专业设置不一致。当时，社会学作为一级学科下设社会学、社会工作两个专业。保留这两个专业是社会学界的共同呼声。初步方案研讨时，郑杭生教授、王思斌教授、谢遐龄教授与我都作过论证，国家教委第一届社会学教学指导委员会是尽责的。在专业目录审定会议期间，国家教委副主任周远清、高教司司长钟秉林同志征求我的意见：“有些同志认为社会学这个学科只需列一个专业，主张将社会工作从专业目录中删去。你是否同意？”在那次会议上我是社会学学科惟一的代表，深感责任重大，不敢懈怠。我认真向他们做了论证，大意是：社会学在世界上是一个大学科，社会学在美国通常与经济学、法律学一起被称为社会科学“三大学科”；一个国家的经济与社会发展以后，社会工作就成为一门就业容量很大的职业，许多社会问题需要社会学工作者与社会工作者去诊断和治理；相对而言，社会学理论性强一些，社会工作实务性强一些，许多国家将社会学与社会工作分别设系、院，二者不能相互替代；我国已经有一些高校设置了社会工作专业，停了不利于社会学这门学科的发展。令人高兴的是，两位主管专业目录审定的领导同志表示明白了我的意见，同意保留社会工作专业。这表明，国家教委对于社会学的学科发展是积极支持的。同时需要指出的是，教育部高教司副司长刘凤泰同志、文科处前后任处长杨志坚与阎志坚同志，一直关心与支持社会学的学科建设，坚持筹划社会学教学事业的发展。

新的专业目录公布以后，国家教育部与一些省、市、自治区教育厅又批准了一批院校设置社会工作专业。对于社会工作专业的教学、研究与应用性人才的培养，提供了新的发展机遇。

面向新世纪，我国的社会工作具有大发展的社会环境与社

会需求。随着政府职能转换、企业社会职能的剥离，“单位人”越来越多地变为“社会人”；大量与居民相关的公益性事务，政府“不管”、企业“剥离”，都要靠社区来解决。也就是说，“社区化”的潮流已经来到我们面前。社区成为城市工作的基础，社区服务成为提高城市居民生活质量的重要产业。创建“文明社区”，是当前城市工作与精神文明建设的重要内容。“社区”是社会学者从西方引进的一个概念，通常指亲密的社会关系结构，环境、资源、就业、居住等方面利益紧密相关的共同体。“文明社区”是中国人自己创造出来的一个概念，是指生活方式健康、人际关系融洽、住宅小区品位高尚、生态环境保护良好、公共设施先进、治安秩序井然的社区。“文明社区”创建工作第一线需要大批社会学、社会工作专业人才。同时，经济转轨、社会转型与经济社会发展中出现了一些新问题，如城镇职工下岗失业、城乡低收入与贫困、职工养老社会化与老龄化等问题。政府需要社会工作者通过大量的专门工作去具体解决这些问题，以促进社会稳定与社会发展。

21 世纪我国社会工作事业的发展，最重要的基础是社会工作理论与方法的完善、提高和与创新。一个学科的兴衰，关键在于理论与方法的先进程度。形成既适合我国国情又有国际对话能力的社会工作理论体系与社会工作方法系统，必须认真研究以下三个问题。

第一，全球化问题。在这里，全球化有两个意义：一是经济全球化，二是社会工作全球化。当前，经济全球化趋势日益增强，商品、服务与知识、资本、技术、人才等在国际间流动加速，统一的大市场正在形成，国别经济与区域经济正在加快融入世界经济体系之中，全球与地区性金融风险、社会风险在加大。社会工作不是直接的经济活动，但与经济活动的关系十

分紧密。经济发达的国家，社会问题也显得更为复杂，社会工作也最为发展。我国正在规划与实施第三步发展战略，加快推进现代化。经济全球化与加入 WTO 所带给我国的不仅仅是机遇，还有严峻的挑战。如何趋利避害，如何减少与化解负面影响？不仅需要经济学、法律研究的成果与实践，也需要社会学、社会工作的研究成果与实践。西方社会工作理论与方法，是在工业化、后工业化进程中形成的。我国是一个发展中国家，应借鉴西方某些成功的社会工作理论与方法。

第二，本土化问题。作为一门学科，社会工作在我国才刚刚起步，处于幼稚阶段。从可比的方面来看，显然我们比西方落后。同时，我们应该认真总结本土社会工作的经验。在我国，社会工作作为一门学科曾经被取消过，但作为一种实践则从未停止过。雷洁琼教授指出，民政工作就是具有中国特色的社会工作。其实，不仅是民政工作，工会工作、妇女工作、青年工作、社区工作等，也是具有中国特色的社会工作。我党在长期的革命斗争与和平建设时期创造的“群众工作”理论与方法，是我们建构社会工作理论与方法的重要基础。

第三，专业化问题。首先，是加强学科建设，是推进社会工作理论、方法的系统化与现代化。其次，是加快职业化进程。社会工作者是与会计师、律师等一样具有社会需求的职业门类。在人才市场上，招聘社会学与社会工作专业人才的单位近年来有所增加，但还不太多。究竟是缺乏社会需求，还是社会上了解不够？我认为，是社会上了解不够。社会学、社会工作的专业教育在我国被停止了 50 年左右，人们对他们的了解与重视有一个过程。近年来，这个过程在明显加快，不容易一下子热起来。1998 年，民政部要求对区街干部进行社会工作的专业训练，并逐步实现持证上岗。这对于社会工作的职业化，具有重要的

推动作用。劳动人事部门与组织部门也应对社会学、社会工作的职业化,采取一些必要的行政性引导与推动措施。再次,是加强组织建设与制度创新。政府的福利行政、社区管理、扶贫、救灾等部门,以及工青妇群团组织与民间慈善组织,应建立专业的社会工作机构,并通过专门的法规、制度与规章规范这些机构的运作。

1990年,我主编了《社会工作概论》一书,迄今已经十年了。近几年来,社会工作专业教材与著作的出版开始活跃起来。同时,这些书与论文的质量也有了显著的提高,无论在反映国外社会工作教学与研究成果方面,还是在总结我国社会工作理论与实践方面,都有较大的进展。这将有利于社会工作专业教育的发展,也有利于社会工作专业知识的传播与应用。因而,很令人欢欣鼓舞!为了进一步推动我国社会工作的专业化、职业化、规范化,建构有中国特色的社会工作理论与方法体系,我们在社会科学文献出版社的支持下组织出版了这套《社会工作丛书》。作者是一批中青年学者,他们视野开阔、思想敏锐、学科前沿意识强,介绍了国内外社会工作的最新研究成果,同时也发表了许多自己的独到见解,常常有耳目一新的感觉。

时代在前进,社会在发展。社会工作将是21世纪一门前途广阔、迅速发展的新兴学科,将对我国社会主义市场经济体制的建构、社会稳定与繁荣做出巨大的贡献。希望这套丛书能够为我国社会工作的专业教学与研究、社会工作者发挥参考作用,能够更多地成为政府及其有关部门领导同志喜爱的读物。

宋林飞

2000年11月2日

前 言

近年来，在中国社会工作教育协会的帮助和协调下，在有关部门的领导和支持下，社会工作教育和实务在内地得到了快速发展，取得了可喜的成果。最近，我们高兴地看到，苏州科技学院历史与社会学系社会工作专业在高钟教授的带领下，利用苏州市外资企业集中的特点，把企业社会工作的教学、实务和研究作为该专业的特色。高钟教授和一些年轻社工教师，在参考资料不多的情况下，凭着对社会工作的热忱和激情，发扬科学研究的探究精神，勇于攀登高峰，完成了国内尚未有见的《企业社会工作概论》一书。

企业社会工作的教学、实务和研究在我国内地的社会工作教育中还是一块待开垦的处女地。随着体制改革的不断深化，随着外资企业的逐渐增多，随着劳资矛盾的日益突出，随着劳动者权益维护的越发紧迫，作为社会工作介入各类企业的专业手法——企业社会工作，也越来越显得十分必要和重要。要做好企业社会工作的教学和实务，首先必须对企业社会工作进行学理上的梳理和研究，目前，内地有关企业社会工作的著述可谓凤毛麟角，极为少见。因此，《企业社会工作概论》的面世，对于内地企业社会工作的教学、实务和研究，必将有十分积极

的促进意义。

2004年上半年,我在香港理工大学应用社会科学系兼职攻读社会工作文学硕士时,受系主任阮曾媛琪教授的教诲和启发,萌发了研究企业社会工作的想法。在收集了一些文献资料和稍事企业社会工作实务之后,于2004年底草就了《一项急迫而有价值的社会工作介入手法——企业社会工作的推进与展望》一文,并在2004年底的“中国社会工作教育协会成立十周年庆典暨社会工作发展策略高级研讨会”上进行了宣讲,次年公开发表。从图书馆的网络分类搜索来看,专门研讨企业社会工作的学术论文至今仍只有两三篇。本来,我还要到苏州继续企业社会工作的实务工作和研究工作,但是由于一些原因,目前工作进程暂缓。不过,我相信,这项有意义的工作我还是有信心继续做下去的。更何况有苏州科技学院高钟教授等同仁的支持,我们必将推动苏南地区的企业社会工作教学与研究不断发展。

高钟教授嘱我为《企业社会工作概论》写一个前言,我盛情难却,寥寥数语如上。

愿企业社会工作在国内得到快速发展!

周 沛

(南京大学公共管理学院教授、
中国社会工作教育协会副秘书长)

目 录

序	1
前 言	1
第一章 绪论	1
第一节 企业社工的概念与发展概况	2
第二节 企业社工的理论必然	10
第三节 企业社工的现实与历史必然	16
第四节 企业社工的角色定位	24
第二章 企业与企业管理的发展	29
第一节 企业的特性与管理原则	29
第二节 企业管理的发展	34
第三节 企业管理的社会伦理责任与相关者权益理论	55
第三章 海外企业社工概述	64
第一节 美国的企业社工	67
第二节 中国台湾的企业社工	78

第四章 企业社工与企业内其他部门的关系	94
第一节 企业社工与工会的关系	94
第二节 企业社工与人力资源部门的关系	98
第三节 企业社工与生产部门的关系	101
第四节 企业社工与营销部门的关系	108
第五章 社会工作方法在企业中的运用	117
第一节 个案社会工作在企业中的运用	117
第二节 团体社会工作在企业中的运用	131
第三节 社区方法在企业中的运用	147
第四节 社会行政方法在企业中的运用	161
第六章 企业社工的外部工作领域	166
第一节 与政府关系的协调	166
第二节 与社区关系的协调	178
第三节 与其他社会组织关系的协调	189
第四节 与新闻媒体关系的协调	195
第七章 企业社工的内部工作领域	198
第一节 人力资源管理	198
第二节 人力资源发展	206
第三节 员工心理协调与发展	227
第四节 团队精神与企业文化建设	257
第八章 企业中弱势群体的维权与充权	268
第一节 企业中青年工人的维权与充权	271

目 录

第二节 企业中女性员工的维权与充权	282
第三节 企业中农民工的维权与充权	307
第四节 企业中残障职工的充权	331
 第九章 企业社会工作实务与实习	336
第一节 企业社会工作实务的内容	336
第二节 企业社会工作实务的方法	351
第三节 企业社会工作实务的构成要素	356
第四节 企业社会工作实习	367
 附 录	370
一 富士康事件	370
二 海尔案例	372
三 苏州科技学院社会工作专业 2003 级学生 企业实习材料选	374
 后 记	398

第一章

绪 论

企业社会工作，就是把社会工作的理念与方法运用于企业界（工商业界和第二、三产业），充分发挥社工专业知识技能对企业生存发展的作用，以协助企业员工及管理者解决个人困难，改善劳工关系，促进员工共融，发挥企业人力资源的效能，提高企业劳动生产力，并营造和谐而高效的企业生产文化氛围；助人自助，员工共融，像阳光一样给企业带来充满希望、积极乐观的企业工作氛围，提高企业的效率、效能、生产力及其产品与服务的质量，使企业生机勃勃，盎然发展。

社会工作专业在我国开办已有 10 余年，这个专业的大学本科生也毕业了六七届之多。设有社会工作专业的高等院校则更是蔚为大观——达 200 所之多。但由于这个专业是根据欧美等海外社会发展的经验引进的，是在中国社会对它严重缺乏认知的情况下超前开办的，加上我国政治体制改革滞后，民政、社区等社工专

业对口单位因编制问题而导致社工专业毕业生难以进入,第三方社工服务机构又寥若晨星,于是,大量的社工专业毕业生只能进入企业工作。因为社工理念与企业管理理念有相互涵盖、叠合之处,同时社工的专业技术又可弥补企业管理中的诸多不足,所以很多企业在经历了社工专业学生实习后,对它有了认识,也欢迎社工专业学生。于是很多开办社工专业的院校,就以此为契机,将专业的发展定位于企业社工。这既是一个历史的无奈,也是一个历史的必然,同时也是社工专业本土化的必由之路。

第一节 企业社工的概念与发展概况

一 企业社会工作的概念

如同社会工作专业是从西方工业社会起源一样,企业社会工作也是从西方工业社会发展而来的。

海外一般把企业社会工作称为“工业社会工作”。该词是由英文“Industrial Social Work”翻译而来。英文中与它相类似的名词还有“Occupational Social Work”,“Industrial Social Services”等。具有代表性的概念定义有下列几种。

(1) 1978年美国“全美工业社会研讨会”所下的定义为:工业社会工作是指运用社会工作的专门知识与技术,以满足工人或工会会员的需求,并达到企业组织的目标。^①

① Sheilia H. Akabas, Paul A. Kuzman and Nacy S. Kollen, eds, *Labor and Industrial Settings*. New York: Columbia University School of Social Work, Hunter College School of Social Work, Council on Social Work Education, National Association of Social Workers, 1979. p. 5.

(2) B. 古金斯 (B. Googins) 与 J. 高德弗里 (J. Godfrey) 的定义为: 工业社会工作是一项实务工作, 在此过程中社会工作者注意到员工的人性与社会需求, 并通过设计与执行适当的方案, 以维护员工的健康与良好的工作环境。^①

(3) 台湾学者关锐喧的定义为: 工业社会工作是一种系统化地帮助个人或团体以更有效地适应其工作环境的方法。^②

(4) 台湾学者林联章的定义为: 工业社会工作“是以其专业知识与技术, 发现工厂员工在生活上、工作上的需求和困难, 并运用厂方既有的资源和社会资源, 来解决员工的各种适应问题, 使他们能安于工作而无挂虑, 以稳定其生活, 平衡其身心, 发展其潜能, 促进人力资源的高度发挥”。^③

(5) 台湾学者林万亿的定义为: 工业社会工作是将社会工作的专业方法实施于工业体系或工业机构(设施)中, 通过工业社会工作人员与其他相关专家的协助, 增进员工解决问题的能力, 促进良好的工作适应关系, 充实员工职业生涯的成就, 创造合理而有效率的生产环境。^④

(6) 台湾学者李宗派的定义为: 工业社会工作也就是将解决人的问题的方法运用于工业界, 专门协助企业解决劳资纠纷,

① Bradley Googins, Jolie Godfrey, *The Evolution of Occupational Social Work*, Social Work, Sep-Oct, 1985, pp. 396-402.

② 《社会工作的新领域——工业社会工作》, (中国台湾)《社会福利季刊》1978年第4期。

③ 林联章:《工厂员工适应问题服务措施之研究》, (中国台湾)东海大学社会研究所《工业社会发展之探讨》, 1982。

④ 徐震、林万亿:《当代社会工作》, (中国台湾)五南图书出版公司, 1983, 第481页。

维护职员劳工的心理情绪卫生以及提供家庭福利服务。^①

(7) 台湾学者苏景辉的定义为：工业社会工作主要是运用社会工作的知识与方法，以协助和服务于工业界（企业界）的劳工。^②

(8) 香港社会服务联会社区发展部 1999 年公布的《工业社会工作资料及未来发展方向》文件中的定义为：工业社会工作是一个社会工作实务范畴。在其中，社会工作者关注劳动人士的就业以及与他们的工作生活相关的种种需要，策划并推行适合的介入与服务，促进他们的工作生活素质及职业福利。

综合上述国内外学者的定义，可以看出，所谓的“工业社会工作”有这么几个特点：① 以社会工作专业的知识与技术为工作手段；② 以工厂与企业界为工作空间；③ 以工厂与企业界的员工为工作对象；④ 以解决员工问题、促进职业生涯、提升企业效率为工作目的。

以这四个方面为依据，我们可以将企业社工定义为：企业社会工作是运用社会工作的理念与方法，主要在企业内外从事员工的生产适应、环境协调、福利保障、职业生涯发展的管理工作，其目的是在员工职业与福利发展的基础上提升企业效率。它是企业管理的有机组成部分，是社会工作理念、方法在企业管理中的运用。

我们之所以不用“工业社会工作”这个概念，并不是为了标新立异，而是这个概念有局限性，也就是将它局限于第二产业，所以台湾学者苏景辉等人往往用括号加一个“企业界”。企

① 李宗派：《工业社会工作之概念与发展》，（中国台湾）《工厂社会工作研习会实录》，1983，第 17 页。

② 苏景辉（中国台湾）：《工业社会工作》，台北桂冠图书公司，1989，第 1 页。