



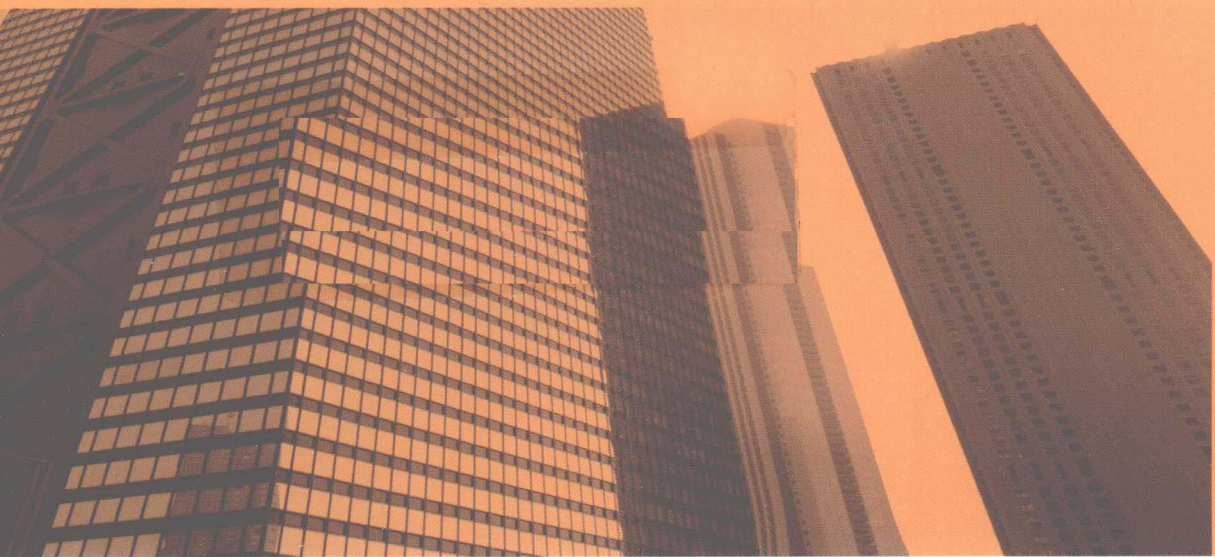
复旦博学·社会工作系列

Qiyeshenhui Gongzuo

企业社会工作

周沛 主编 高钟 副主编

復旦大學出版社





复旦博学·社会工作系列

本书的写作承蒙北京大学-香港理工大学中国社会工作研究中心资助

Qiyè Shehui Gongzuò

企业社会工作

周 沛 主编 高 钟 副主编

復旦大學出版社



图书在版编目(CIP)数据

企业社会工作/周沛主编,高钟副主编. —上海:复旦大学出版社,2010.12
(复旦博学·社会工作系列)

ISBN 978-7-309-07718-6

I. 企… II. ①周…②高… III. 企业-社会工作 IV. F270-05

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 227566 号

企业社会工作

周 沛 主编 高 钟 副主编

出品人/贺圣遂 责任编辑/马晓俊

复旦大学出版社有限公司出版发行

上海市国权路 579 号 邮编:200433

网址:fupnet@fudanpress.com <http://www.fudanpress.com>

门市零售:86-21-65642857 团体订购:86-21-65118853

外埠邮购:86-21-65109143

上海第二教育学院印刷厂

开本 787×960 1/16 印张 22 字数 321 千

2010 年 12 月第 1 版第 1 次印刷

ISBN 978-7-309-07718-6/F·1651

定价:35.00 元

如有印装质量问题,请向复旦大学出版社有限公司发行部调换。

版权所有 侵权必究



“博学而笃志，切问而近思。”

(《论语》)

博晓古今，可立一家之说；
学贯中西，或成经国之才。

主编简介

周沛 博士，南京大学劳动人事与社会保障系教授兼主任，博士生导师，长期进行社会工作、社会保障及社会福利的教学与研究。著有《社区社会工作》、《社会福利体系研究》等数部专著，主编《社会工作概论》、《社会保障概论》等多部教材，发表学术论文数十篇，有较高的引用及转载率。

内 容 提 要

企业社会工作是社会工作专业理念与方法在企业管理中的介入与运用,是企业管理的有机组成部分,是社会工作专业发展的新领域。其目的是在维护员工权益、增进职工福利的基础上,激发劳动者积极性,进而提高企业效率。本书从社会工作学科出发,以企业管理与员工福利等视角,对企业社会工作的概念与理论、过程与实务、教学与实习等做了全面系统的阐述。特别是,本书把企业社会工作与企业管理、企业社会责任、员工服务及员工福利结合起来进行分析,避免了孤立阐述企业社会工作的缺憾,从而提升了企业社会工作的现实意义和积极功能。

本教材适用于社会学、社会工作、企业管理等专业,以及工会、企业、行业协会等相关部門以及经济组织做教学、培训用书。

目 录

第一章 企业社会工作导论	1
第一节 企业社会工作的概念与内涵	1
第二节 企业社会工作服务对象系统、介入模式与功能	15
第三节 企业社会工作的学科性、专业性、介入必要性与介入 途径	21
第二章 企业社会工作历史与发展	29
第一节 美国企业社会工作的发展历程	29
第二节 我国港台地区企业社会工作的发展历程	35
第三节 企业社会工作与中国社会转型	43
第三章 企业社会工作与企业管理	51
第一节 企业社会工作是企业管理的有机组成部分	51
第二节 企业社会工作对企业管理的促进	58
第三节 中国本土企业管理与企业社会工作	65
第四章 企业社会工作与企业社会责任	78
第一节 企业社会责任的定义、内涵和功能	78
第二节 企业社会工作与企业社会责任的关系	89
第三节 中国企业社会责任现状与企业社会工作的介入	97
第五章 企业社会工作主客体系统与行动机制	106
第一节 企业社会工作的主体与客体	106
第二节 企业社会工作行动系统	113
第三节 企业社会工作行动机制	117
第六章 企业社会工作与企业内外部关系	126
第一节 企业社会工作与企业内各部门的关系	126
第二节 企业社会工作与企业外部的关系	138

第三节 企业社会工作与企业内外部关系的意义	153
第七章 企业社会工作实务过程与评估	158
第一节 企业社会工作的价值观	158
第二节 企业社会工作的实务过程	169
第三节 企业社会工作的评估	187
第八章 企业社会工作福利服务与手法	195
第一节 员工福利与企业社会工作福利服务概述	195
第二节 员工福利与企业社会工作福利服务的构成	201
第三节 企业社会工作福利服务的手法	207
第四节 中国企业社会工作福利服务	222
第九章 企业社会工作心理服务与手法	232
第一节 企业员工、管理者的心理健康状况及管理	232
第二节 社会工作方法在员工心理服务中的应用	251
第三节 员工帮助计划(EAP)及其在企业中的应用	259
第十章 企业社会工作职业生涯服务与手法	270
第一节 员工职业生涯规划概述	270
第二节 企业社会工作与员工职业生涯的关系	280
第三节 企业社会工作之员工职业生涯服务手法	286
第十一章 企业社会工作弱势群体维权与充权	298
第一节 企业青年工人的维权与充权	298
第二节 企业女工的维权与充权	307
第三节 农民工的维权与充权	315
第四节 企业残障职工的维权与充权	322
第十二章 企业社会工作教育与研究	327
第一节 企业社会工作教育	327
第二节 企业社会工作实习督导	333
第三节 企业社会工作研究	338
后记	344

第一章

企业社会工作导论

企业社会工作是社会工作在企业当中的实施与应用,是专业社会工作者秉承专业价值理念,应用专业手法和技巧,在企业的协助下,旨在帮助员工解决困难、维护职工权益、激发劳动者积极性的过程。企业社会工作具有缓解劳资矛盾、增进员工福利、提高企业生产效率的功能,是集理论性、学科性、实务性于一体的专业介入手法。

第一节 企业社会工作的 概念与内涵

企业社会工作是专业社会工作的重要分支实务,在具有专业社会工作共性内涵的基础下,更具有其自身独特的内涵。

一、企业社会工作相关概念辨析

与企业社会工作(Social Work in Enterprise)相关联,台湾学者苏锦辉在其《工业社会工作》一书中认为,还有工业社会工作(Industrial Social Work)、工商业社会工作(Social Work in Business and Industry)、职业社会工作(Occupational Social Work)、工业社会福利(Industrial Social

Welfare)、工业社会服务(Industrial Social Services/Social Services in Industry)等^①。从历史与逻辑发展的角度看,我们可以认为企业社会工作是从工业社会工作的概念发展而来的。

以下我们就社会工作与社会福利、工业社会工作、职业社会工作及企业社会工作概念做一简要辨析。

1. 社会工作与社会福利

企业社会工作是专业社会工作在企业中的展开与应用,为此,对社会工作及社会福利概念做一简单梳理,以明晰企业社会工作的必要性和重要性,是十分需要的。

(1) 社会工作

关于社会工作,国内外的观点基本趋于一致,认为社会工作是以利他主义为指导,以科学知识为基础,运用科学方法进行的助人活动。对此,我们可以从以下四个方面进行认识和界定:

第一,社会工作具有特定的对象与工作目标;第二,社会工作具有特定的基本理念与方法;第三,社会工作的性质是专业性的助人工作,是社会福利体系的重要组成部分;第四,社会工作的功能是解决案主对象的困难,为其提供和提升社会福利。

为此,我们一般把社会工作定义为:以专业社会工作者和专门机构为主体,以需求者和求助者及社区为案主对象,以利他主义和助人自助为基本理念,以科学知识为基础,以专门的方法和技巧为手段,以调动和运用社会资源、帮助解决案主对象的困难与问题、提供及增进其福利为追求,以实现社会公平与公正及社会和谐发展为目的的助人活动^②。

作为社会工作在企业中的实务,企业社会工作的内涵应该和社会工作相一致,即其工作环境和服务对象是企业和企业职工,服务技巧和工作方法应符合企业的特点。

(2) 社会福利

福利的英文单词 welfare 由 well(好)与 fare(生活及处境)组合而成,客观上是指好的或幸福、快乐、健康的生活状态,一种好的生活状态或满意的生活

^① 苏锦辉:《工业社会工作》,(台湾)桂冠图书股份有限公司 1989 年版,第 1—2 页。

^② 周沛等:《社会工作概论》,华中科技大学出版社 2008 年版,第 6 页。

质量,是个体和群体所追求的一个理想目标。美国学者威廉·H·怀特科(William H. Whitaker)认为,社会福利是指社区或社会的满意状况,其目的就是帮助人们在社会环境中更有效地发挥作用。这其中包含两层含义:一是满足人们的基本生存需要;二是满足人们必需的心理和精神方面的社会交往需要。此外社会福利还包括为人们参与经济建设而提供充分的教育、提供咨询以认识并处理个人所遇到的困难,提供就业门路和其他社会活动等^①。

现代社会,社会福利主要通过国家和相关机构,以有组织的形式提供资金或社会服务来实现的,其目的在于满足社会中有需要的人士,以解决个人和家庭的困难。企业社会工作在其实施过程中,为企业员工排忧解难、改善工作环境的过程,也就是为员工提供和增进福利的过程。

2. 工业社会工作

相对于社会工作其他分支,工业社会工作(Industrial Social Work)是一个晚近的领域。这与19世纪末及20世纪初西方国家针对工业社会发展带来一系列劳工问题而采取的“工业福利运动”及“福利秘书制度”等社会背景有着密切关联。

(1) 从工业社会工作的主办单位和服务对象角度的定义

美国对工业社会工作的定义分为狭义和广义两类。狭义类以主办组织为定义概念,把工业社会工作定义为雇主或工会举办的社会工作活动;广义类则以服务对象为定义概念,把工业社会工作定义为任何提供于工作社群(Work Community)的社会工作,其服务针对的是广泛的心理、社会、福利以及一般性的需求。美国的这两类定义,都没有指明相对于其他社会工作范畴、工业社会工作的特点和服务模式^②。

(2) 美国学界的定义

1978年6月,美国社会工作界在纽约召开了一次名为“全国工业社会工作”的讨论会(National Conference on Social Work Practice in Labor and Industrial Setting),会议邀请了100多位富有经验的工业社会工作人员对开

^① [美]威廉·H·怀特科、罗纳德·C·费德里科:《当今世界的社会福利》,法律出版社2003年版,第29—30页。

^② 香港社会服务联会社区发展部:《工业社会工作资料及未来发展方向》咨询文件,1999年5月。

展工业社会工作问题进行了广泛的讨论。与会者迪维(Devegh)教授认为,积极开展工业社会工作是社会工作的一个新纪元^①。这次会议对工业社会工作下的定义是:

工业社会工作是运用社会工作的专门知识,去满足工人的需求,以及服务整个工业设施的组织目标。社会工作人员从多元的环境系统中去影响劳工个人,其所提供的直接服务,包括咨询、团体服务、实质性服务方案,为员工辩护、社区与个人的联结服务,协助员工与管理部门人才储训,并成为工业社群与工会的决策顾问。^②

从这一定义可以看出,工业社会工作是专业社会工作在工业企业中的应用,其对象是工业企业中的员工,其方法是社会工作的基本服务手法,其目的是为工业企业员工进行服务、解决实际问题,也包括为工业企业的管理者和管理部门服务。

(3) 港台地区学者的定义

台湾地区学者林联章认为,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。

台湾地区学者林万亿认为,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。

台湾地区学者苏景辉认为,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。李宗派则认为,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

① 徐震、林万亿:《当代社会工作》,台湾五南图书出版公司1999年版,第479页。

② 同上书,第481页。

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

④ 徐震、林万亿:《当代社会工作》,台湾五南图书出版公司1999年版,第481页。

纷,维护职员劳工的心理情绪卫生以及提供家庭福利服务^①。

从台湾地区学者的定义看,工业社会工作包括的内涵为:工业社会工作的主体是专业社会工作者;客体是工业企业及工业机构的劳工;工作方式是专业技术和方法;目的是解决劳资纠纷,增进劳工福利。

香港社会服务联会社区发展部 1999 年 5 月的《工业社会工作资料及未来发展方向》咨询文件,把工业社会工作定义为: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就业及工作生活相关的种种需要,策划及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。

概括看,香港社会服务联会社区发展部对工业社会工作的定义做了展开性的阐述。

第一,工业社会工作的对象是“劳动人士”,指社会上正参与或准备参与就业的人士;

第二,工业社会工作的目标指向是“就业及工作生活相关的需要”,即那些与就业及工作生活直接相关的需要,如就业机会、待遇、权益保障、职业培训、职业安全与健康以及由于工作带来的心理及社会需要等。

第三,工业社会工作的目标是提高劳工的“工作生活素质及职业福利”,包括:就业机会及择业自由、薪酬及雇佣条件、物质待遇、人际社交环境以及工作生活与整体生活的融合(Integration of work life and total life)、劳工的各种保障、津贴和服务,等等。

3. 职业社会工作

从 20 世纪 80 年代后期起,海外及香港地区的社会服务机构社会工作专业团体,多把职业社会工作(Occupational Social Work)和工业社会工作(Industrial Social Work)两词交换使用,甚至多以前者为主^②。相对于工业社会工作,关于职业社会工作的论述和定义比较少,这也许是两者的区别不大,仅是着眼点不同罢了。

(1) 香港地区定义

从香港社会服务联会社区发展部的咨询文件看,职业社会工作的着眼点

^① 苏景辉:《工业社会工作》,台北桂冠图书有限公司 1989 年版,第 1 页;李宗派:《工业社会工作之概念与发展》,《工厂社会工作研习会实录》,1983 年,第 17 页。

^② 香港社会服务联会社区发展部:《工业社会工作资料及未来发展方向》咨询文件,1999 年 5 月。

主要表现在服务内容上,如,培训劳动人士职业上的技能和知识、提供职业辅导、压力舒缓和心理健康服务、提供就业机会、协助青年建立切合实际的职业观,等等。该咨询文件认为,在海外或香港地区,工业社会工作过去多被视为是一个关注和服务工厂工友或蓝领人士的社会工作范畴;其行业主要集中于制造业和建筑业;其对象之职业主要为工厂内的非技术体力劳动工人。随着商业及服务业经济的发展,无论在行业和职业上,现代社会中劳动人士类别呈多样化特征,劳动者已经不仅仅局限于制造业工厂中的蓝领劳动者,亦包括其他非制造业之非蓝领员工。所以,用“职业社会工作”概念取代“工业社会工作”概念就成了一种趋势,这有利于“关注广泛劳动人士就业及工作生活需要的社会工作服务”^①。

(2) 内地的提法

目前,内地关于职业社会工作的提法和定义十分少见。高钟教授认为,在企业为主体的职业场,以企业为主要载体的“职业场”存在着诸多矛盾,其实质在于其中的工业化体系与人性生活需求的对峙与并存。这两个体系中,工业化体系因适应于职业场中对纪律、执行力、效益、利润等目标的需要而得到重视,从而建立了以多层化为代表的制度化体系保证其运行。相形之下,人性生活的需求则长期受到忽视,因此,有必要开展社会工作,对员工职业生涯进行专业化的指导^②。虽然高钟教授没有直接用职业社会工作的概念,但却是从职业场的角度,围绕员工职业生涯,研讨通过社会工作手法做好员工的职业适应工作。

钱宁教授在《工业社会工作》一书中指出,职业社会工作是以职场中人的问题为焦点,将职业活动中人所面临的问题当作主要的内容,为解决人们在职业生涯中发生的各种矛盾提供协助。“职业社会工作是将职业这个‘个人和职业所属的社会最明显的特征’当作服务领域,对从事职业活动的人提供辅导和支持,以缓解他们因工作和生活、职业与家庭的矛盾,以及在职业生涯中因职业变动、受挫或失败而产生的各种心理问题带来的压力,引导职业人的生涯成长和转换,在平衡职业与家庭、职业追求与日常生活需要的关系方

^① 香港社会服务联会社区发展部:《工业社会工作资料及未来发展方向》咨询文件,1999年5月。

^② 高钟:“职业场——企业社会工作实践的困惑与思索”,《社会工作》2009年第4期。

面提供支持,以促进个人的职业发展。”^①

我们看到,与企业社会工作不同的是,职业社会工作主要是围绕“职场”、“职业”以及“职场中的人”而展开的。职业社会工作的服务对象是职业场中的“人”,即职业劳动者;工作的视角是职业场中劳动者的各种矛盾;工作的目的是促进人的职业发展,做好职业适应工作。如果我们把“工业”或“工厂”“扩大化”到“职业”或“职场”的话,两者间并没有本质的区别。

二、企业社会工作内涵与界定

与老年社会工作、青少年社会工作、救助社会工作以及医疗社会工作、学校社会工作、社区社会工作、矫治社会工作等比较,企业社会工作在当前还是一个不为人们所熟知的概念,是社会工作实务中一个相对新颖的领域,也是当前中国社会福利发展中一个亟待加强专业介入的新领域。在探讨了工业社会工作及职业社会工作之后,我们就可以对企业社会工作概念有较为清晰的了解。

1. 企业社会工作的内涵

我们可以从以下几个方面来理解和认知企业社会工作。

第一,企业社会工作是由工业社会工作发展而来,或者是工业社会工作在当代的“别称”。

工业社会工作是因应工业化社会中人们对工作福利的追求而产生的,通过 19 世纪末 20 世纪初美国的工业福利运动以及 20 世纪 60 年代美国的“工业酗酒方案”(Industrial Alcoholism Programs),工业社会工作最终得以形成^②。无论是工作的环境对象还是名称,当时社会工作对工厂和工业的介入,就是工业社会工作。而企业社会工作则是后来随着产业结构的复杂化和社会的现代化发展而形成的工业社会工作的替代性名词。

第二,企业社会工作是专业社会工作在企业内的介入。

如同工业社会工作及职业社会工作是专业社会工作在工业机构和职场机构中的应用一样,企业社会工作是专业社会工作在企业机构内的介入与应

^① 钱宁:《工业社会工作》,高等教育出版社 2009 年版,第 5 页。

^② 苏景辉:《工业社会工作》,台北桂冠图书有限公司 1989 年版,第 13、24—28 页。

用,是服务于企业与企业职工的专业性手法。换言之,企业社会工作是社会工作在企业中的开展与应用。其主体是专业社会工作者,客体是企业员工及企业管理者,手法是专业性的介入与服务。

第三,企业社会工作的目标是缓解劳资矛盾,提高企业劳动效率,帮助员工舒缓压力,提供福利。

企业社会工作在企业的介入,其服务对象是企业及企业员工,它尽管要为员工争取和保障权益,但不是站在和企业(资方)对立的角度削弱其权利、剥夺其利益。它是通过专业性的手法,改善企业和员工的关系,缓解劳资矛盾。就员工方而言,帮助员工提升“能力”,增进福利;就资方而言,通过员工的能力建设和心理疏导,可以提高员工的劳动积极性,最终提高企业的劳动效率。

2. 企业社会工作的定义

结合工业社会工作和职业社会工作的概念,以及企业社会工作的内涵认知,我们试对企业社会工作定义如下:

企业社会工作是运用社会工作的理论与方法,以工业、农业、商业、建筑运输业以及其他行业的企业单位及其职工为案主对象,以预防和解决企业及其职工问题为目标,以企业员工全面发展和企业组织科学管理为宗旨,以培养和发扬员工互助精神和自助能力为追求,调动和利用各种资源,增进员工福利,提升企业效率,促进员工与企业和谐发展的专业化介入手法与工作过程。

3. 企业社会工作提法之理由

通过以上分析可以看到,社会工作对劳动机构及劳动者的介入和服务,有工厂、职场、企业等几个领域,相应的,在概念上也可以称之为工业社会工作、职业社会工作以及企业社会工作。本书认为,在现代化社会中,企业社会工作的提法似更为合适。其理由为:

第一,从劳动机构的行业涵盖面看,企业社会工作的提法更能包容第一、第二以及第三产业。

这里说的劳动机构之行业是指和工业社会工作、职业社会工作以及企业社会工作相关联的工业、职业和企业。

先看工业。按辞海的界定,工业是“采取自然物质资源,制造生产资料、

生活资料,或对农产品、半成品等进行加工的生产事业”,其关键词应该是“制造”、“加工”及“生产”。

再看职业。辞海对之界定是“个人在社会中所从事的作为主要生活来源的工作”,其关键词应该是“工作”。

最后看企业。辞海对之的界定是“从事生产、流通或服务性活动的独立核算经济单位”,其关键词应该是“生产”、“流通”、“服务”以及“经济单位”。

可以看到,工业、职业、企业三者间有密切的联系,但又各有侧重,不是同一个概念。就行业和职业而言,企业涵盖并超越了“工业”和“行业”所包含的内容:企业不仅有制造业,也包括商业等服务业;企业包括了第一、第二、第三产业的绝大部分部门,企业不仅包括蓝领工人,也包括白领阶层,企业的职业涵盖要比工业复杂和全面。

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,而是因为这个概念有局限性,也就是它仅局限于第二产业。其实,当初美国工业社会工作的形成起源于工业,但其发展也包括了第二、第三产业,即“Occupational Social Work”。沿用“工业社会工作”是对起源的尊重,启用“企业社会工作”是对其发展的重新界定,两者并无实质的区别,也可以看作是社会工作本土化的一种表现。还有一种解释出现在我国翻译出版的大不列颠百科全书中,把“industry”翻译为“产业”,这样就更好理解“Industrial Social Work”包含第二、三产业部门^①。

为此,尽管“工业社会工作是在一个更为广泛的工业社会关系的范畴内来解决人与工作,人与工作机构、工作环境、工作关系之间的矛盾”^②,尽管职业社会工作是“代表关注广泛劳动人士就业及工作生活需要的社会工作服务”^③,但是我们还是认为,在当前,企业社会工作的提法是较为合适的。

第二,从劳动机构的劳动者看,企业社会工作的提法更能体现出对各行各业劳动者的专业性服务。

工业社会工作的对象范围是工业企业的职工,其目标是为工业企业职工做专业性服务,工业社会工作被视为一个关注和服务于工厂工友以及“蓝

① 刘七生:“我国企业社会工作的进展与反思”,《社会工作》2008年第10期。

② 钱宁:《工业社会工作》,高等教育出版社2009年版,第5页。

③ 香港社会服务联会社区发展部:《工业社会工作资料及未来发展方向》咨询文件,1999年5月。