



面向 21 世纪 课程教材
Textbook Series for 21st Century

○ 中国社会工作教育协会 组编
○ 钱宁 主编
○ 张默 副主编

普通高等学校社会工作专业实务系列教材

工业社会工作



高等教育出版社
HIGHER EDUCATION PRESS



面向21世纪课程教材
Textbook Series for 21st Century

○ 钱宁 主编
○ 张默 副主编
○ 中国社会工作教育协会 组编

工业社会工作

普通高等学校社会工作专业实务系列教材



高等教育出版社
HIGHER EDUCATION PRESS

内容简介

本书是中国社会工作教育协会组织编写的社会工作实务系列教材之一。在工业化时代,以工作为基础的社会关系变得空前复杂,个人或群体的工作行为的影响和意义也被空前地放大,变成复杂的工业行为。这就需要通过专业化的方法加以调节,以帮助人们通过工作来获得个人生活需要的满足,在从事工业活动的过程中发展个人的生活福祉。作为社会工作实务的重要组成部分,工业社会工作是在一个广泛的工业社会关系的范畴内,运用社会工作的理念、方法和技巧来协助员工及其家庭解决人与工作,人与工作机构、工作环境、工作关系之间的矛盾,以及工业组织和工业行为对个人及其家庭生活、社区组织和社区结构、环境生态、人际关系的影响。本书以此为线索,从工业社会工作的过程及其相关理论、员工福利、职业生涯、情绪管理、闲暇生活、劳动冲突和企业社会责任等方面介绍工业社会工作实务的理念、知识、方法和技巧。

图书在版编目(CIP)数据

工业社会工作 / 钱宁主编; 中国社会工作教育协会组
编. —北京: 高等教育出版社, 2009.3
ISBN 978-7-04-025450-1

I.工… II.①钱…②中… III.工业社会学-社会工作-
高等学校-教材 IV.D410

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 001594 号

策划编辑 干咏昕 责任编辑 张 然 封面设计 于 涛 责任绘图 黄建英
版式设计 陆瑞红 责任校对 姜国萍 责任印制 韩 刚

出版发行 高等教育出版社
社 址 北京市西城区德外大街 4 号
邮政编码 100120
总 机 010-58581000

经 销 蓝色畅想图书发行有限公司
印 刷 北京中科印刷有限公司

开 本 787×960 1/16
印 张 19.25
字 数 350 000

购书热线 010-58581118
免费咨询 800-810-0598
网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>
网上订购 <http://www.landaco.com>
<http://www.landaco.com.cn>
畅想教育 <http://www.widedu.com>

版 次 2009 年 3 月第 1 版
印 次 2009 年 3 月第 1 次印刷
定 价 24.40 元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

物料号 25450-00

郑 重 声 明

高等教育出版社依法对本书享有专有出版权。任何未经许可的复制、销售行为均违反《中华人民共和国著作权法》,其为人将承担相应的民事责任和行政责任,构成犯罪的,将被依法追究刑事责任。为了维护市场秩序,保护读者的合法权益,避免读者误用盗版书造成不良后果,我社将配合行政执法部门和司法机关对违法犯罪的单位和个人给予严厉打击。社会各界人士如发现上述侵权行为,希望及时举报,本社将奖励举报有功人员。

反盗版举报电话: (010) 58581897/58581896/58581879

反盗版举报传真: (010) 82086060

E-mail: dd@hep.com.cn

通信地址: 北京市西城区德外大街 4 号

高等教育出版社打击盗版办公室

邮 编: 100120

购书请拨打电话: (010)58581118

本书编者

(按所写章序排名)

钱 宁 刘立祥 吴建平 张 默
阳 辉 原会建 王黎芳 王晓慧

本书编写获香港凯瑟克基金会
(Keswick Foundation Ltd. ,Hong Kong) 资助

社会工作专业系列教材编写指导委员会

主任委员：王思斌

委 员：陆士桢 张李玺 徐永祥

史柏年 关信平

社会工作实务系列教材总序

2000 年以来,我国的社会工作教育获得了快速发展,开办社会工作专业的院校急剧增加,每年有近万名学生进入社会工作专业学习。与之相关,具有不同专业背景的各方面的教师也进入社会工作领域。现实向我们提出了编写社会工作系统教材的任务,加上 1988 年以来我国的社会工作教育已有十多年的发展,较早进入这一领域的教师在教学和研究方面已有不少积累,在这种情况下,中国社会工作教育协会决定集中各校资深教师编写社会工作专业系列教材。这一计划得到了教育部高等教育司的支持,也得到了高等教育出版社的支持,一贯支持中国社会工作教育发展的香港凯瑟克基金会也慷慨资助了这一项目,并将其纳入“2001—2006 中国社会工作教育发展计划”。在各方大力支持下,中国社会工作教育协会组织高校社会工作教师协作努力,于 2006 年出版了作为高等学校社会工作专业主干课程的 8 种教材,并获得了社会工作专业师生的好评。

实际上,在上述主干课程教材编写之初,我们在咨询国外专家关于课程建设的意见时就已经发现,国际上社会工作专业的教学已经转向“以问题为中心”。他们已经开始围绕问题,用整合方法组织教学和进行实习。但是,我国社会工作专业教育的“后发展”特点,使得我们不可能在尚不了解社会工作基本方法的情况下跳到社会工作教育 and 实践的“整合模式”。然而,国外社会工作教育发展的经验使我们认识到,

不能局限于社会工作基本方法教材的编写,必须编写各实务领域的教材,这也是完善我国社会工作专业课程体系的需要。

经过半年多的酝酿,通过召开教材编写研讨会,我们确定了社会工作实务教材编写的优先次序,计划先出版13种教材。这些教材被优先选中的理由是:第一,我国社会工作专业发展迫切需要——它们是本科课程体系的重要组成部分;第二,我国迫切需要发展这些领域的社会工作;第三,社会工作教育者和实际社会工作者在这些领域已有一定的教学研究经验和实践经验;第四,社会工作教育者有能力编写这些教材。可以发现,这种选择是以现实为取向的。

实际上,编写社会工作实务教材并不比编写基本方法方面的教材更容易,因为这需要对各专业领域的理论、实践经验和特殊方法有更多的了解,需要将国际上的理论和经验同我国的实践结合起来。好在近几年来,我国社会工作教育者奋发努力,学术和实践发展较快,这使得该系列教材的“国际经验与中国实践相结合,立足本土实践”的目的得以实现。该系列教材陆续出版,将展示我国社会工作理论研究和实践经验的发展程度,对完善我国社会工作专业课程体系、提高教学质量将发挥明显的积极作用。

当前,我国正处于社会工作发展的黄金时期。随着我国从计划经济体制向市场经济体制的快速转变,新的社会问题不断出现,和谐社会建设的战略任务被历史地提到全社会面前。在解决社会问题、建设和谐社会、促进社会进步和增进人民福祉的目标下,2006年10月党的十六届六中全会作出决定,要“建立宏大的社会工作人才队伍”,并对我国社会工作的发展和制度建设作出了总体设计。随后,作为落实六中全会《决定》的具体行动,由中共中央组织部牵头,并与国家人事部、教育部、民政部、劳动和社会保障部及中央编制办公室组成领导小组,组织14个部委(人民团体)、8个省市开展了我国有史以来第一次大规模的社会工作人才队伍建设的调查研究,同时邀请社会工作、社会管理方面的专家进行与社会工作制度建设相关的调查研究。许多党政部门对发展社会工作不但予以关注,而且对推进社会工作的发展表现出极大热情。于是,在上述相关部委和省市,发展社会工作正在成为一种热潮。可以说,我国社会工作发展的春天已经到来。

春天是播种的季节。在我国社会工作面临快速发展之际,更加艰巨的任务已经摆在我们面前。专业社会工作产生于西方发达国家,我国与西方发达国家在社会政治制度、经济发展程度和文化上存在明显差异,这使得我国在发展社会工作过程中必须进行认真选择。社会工

作是实践的。社会工作的所有理论和方法都将由服务效果作出检验。于是,以实践为本发展我国的社会工作就是不言而喻的选择。

面对这种选择,社会工作教育者承担着重要责任——他们有责任将国际社会工作理论和经验与我国社会工作的经验结合起来,形成符合我国国情的知识体系、实践模式和工作方法,以服务于国家和人民。在这方面,我们需要进一步学习国际上的先进理论和经验,认真梳理本土社会工作的经验,在社会工作本土化和本土社会工作理论化、系统化上下功夫,积极参加我国社会工作的实践和社会工作的制度建构。

有思考地实践,在反思性实践中发展。这或许是我国社会工作发展和成熟之路。我们期待着春天播种和辛勤劳作之后的丰硕收获。

北京大学社会学系教授
中国社会工作教育协会会长
王思斌

2007年7月30日

目 录

导论 工业社会工作概述	1
第一节 工业社会工作的概念	1
一、什么是工业社会工作	1
(一) 工作与社会工作	1
(二) 工业社会工作是对人类工作需要的回应	2
二、对工业社会工作的不同理解	4
(一) 有关各种工业社会工作概念的表述	4
(二) 工业社会工作的三种主要提法	5
三、工业社会工作的定义	6
第二节 工业社会工作的发展概况	8
一、19 世纪末 20 世纪初的工业福利运动	8
(一) 工业福利运动的兴起	8
(二) 福利秘书制度	9
(三) 工业福利运动和福利秘书制度的衰落	9
二、“工业酗酒方案”与工业社会工作	10
三、员工协助与社会工作	12
(一) 从“工业酗酒方案”到员工协助方案	12
(二) 员工协助的性质	12
(三) 员工协助的范围	13
四、工业社会工作在当代的发展	14
第三节 工业社会工作与中国社会的发展	15
一、中国社会工业化进程中的新问题	15
(一) 职业结构和劳动分工的变化	16

(二) 城市化进程加快与社会流动加剧带来的新问题	17
(三) 经济体制改革导致劳动关系的变化	18
二、中国传统工业福利制度与社会服务	19
(一) 以单位福利制为基础的传统工业福利制度	19
(二) 工会在职工福利和职工服务中的角色	20
三、解决市场经济条件下工业福利发展的途径与方法	23
(一) 中国工业福利发展中企业的责任	23
(二) 通过社会工作促进工业福利发展	25
(三) 工业社会工作是促进工业福利发展的有效方法	26
第一章 工业社会工作过程	30
第一节 工业社会工作的服务体系与服务范围	30
一、工业关系中的企业与其利益相关者	30
(一) 企业与政府	30
(二) 企业与员工	31
(三) 企业与消费者	32
(四) 企业与社区	33
(五) 企业与非政府组织	33
二、工业社会工作服务体系的构成	35
(一) 引起工作世界改变的组织系统	35
(二) 以员工和企业为主体的服务对象	36
(三) 引起工业关系变化的行动改变系统	37
三、工业社会工作的服务主体	37
四、工业社会工作的案主体系	40
(一) 企业员工	40
(二) 员工家属	40
(三) 企业管理部门	41
(四) 社区	42
第二节 工业社会工作的服务领域与服务对象	42
一、工业社会工作的服务领域	42
(一) 员工福利服务	42
(二) 员工职业生涯规划	43
(三) 员工情绪管理	43
(四) 员工休闲生活与服务	43
(五) 劳动关系协调	44
(六) 企业社会责任	45

(七) 企业文化建设	45
二、工作者与服务对象的关系	46
(一) 工业社会工作助人过程中的专业关系	46
(二) 工业社会工作助人关系中的非平等性与不平等	46
(三) 工业社会工作助人关系的两重性及其调适	47
三、社会工作者的角色	47
(一) 咨询辅导者	48
(二) 使能者	48
(三) 经纪人	48
(四) 赋权者	49
(五) 调停者	49
第三节 工业社会工作伦理	50
一、工业社会工作的哲学基础	50
(一) 人道主义与人权理论	50
(二) 社会正义理论	52
(三) 全人发展理念	52
二、工业社会工作者的伦理守则	53
(一) 员工利益优先	53
(二) 为案主的安全而保密	53
(三) 案主的知情权	53
(四) 服务要有组织(企业)授权	54
(五) 服务的非歧视性	54
(六) 不得利用所掌握的资源谋取(案主或工作人员的)不当 利益	54
三、工业社会工作的伦理困境	54
第四节 工业社会工作的服务模式与方法	57
一、工业社会工作服务模式	57
(一) 工业社会工作的两种服务模式	57
(二) 工业社会工作服务模式包含的主要内容	58
二、工业社会工作的方法	59
(一) 微观工作方法	59
(二) 宏观工作方法	59
(三) 员工协助方案	60
第二章 工业社会工作理论基础	61
第一节 “经济人”假设	62

一、“经济人”假设的社会经济历史背景	62
二、“经济人”假设的具体内容	63
三、“经济人”假设的意义及其可能带来的问题	64
第二节 泰勒制与科学管理	66
一、泰勒制的产生	66
二、泰勒制的主要内容	67
三、泰勒制的科学管理意义	69
第三节 霍桑实验与人际关系学派	70
一、霍桑实验的过程	70
(一) 车间照明实验	70
(二) 继电器装配实验	71
(三) 大规模访谈计划	71
(四) 继电器绕组的工作室实验	72
二、霍桑实验的发现及其意义	72
第四节 马斯洛的需要层次理论	73
一、人的需要的层次	73
二、人的需要层次的内在结构	74
三、需要层次论对工业社会工作的启示	75
第五节 马歇尔的公民权理论	75
一、当代社会理论关于自我认同与社会保护的思考	76
二、马歇尔的公民权理论	76
三、公民权理论对工业社会福利的意义	78
第六节 科塞的冲突功能论	79
一、现代工业关系中的社会冲突	79
二、科塞的冲突功能论的基本命题	80
三、工业组织中冲突的功能	81
第三章 员工福利服务	87
第一节 员工福利概述	87
一、员工福利概念	87
(一) 员工福利的定义	87
(二) 员工集体福利和员工个人福利	88
二、员工福利的类型	88
(一) 按是否强制可分为法定福利与非法定福利	88
(二) 按福利的表现形式可分为经济性福利和非经济性福利	89

(三) 按福利享受的对象可分为全体员工福利和非全体员工福利	89
三、员工福利方案(计划)的设计、实施和管理	89
(一) 员工福利方案的设计	89
(二) 员工福利方案的实施	91
(三) 员工福利方案的管理	93
第二节 员工福利的历史发展及未来趋势	96
一、西方发达国家员工福利的形成与发展	97
(一) 员工福利的早期发展	97
(二) 员工福利的迅速发展	97
(三) 员工福利在现代的发展	97
二、我国员工福利的发展过程	100
(一) 计划经济体制下的员工福利	100
(二) 从计划经济体制向市场经济体制的变革过渡	100
(三) 员工福利走向综合服务和人性化管理阶段	101
三、员工福利改革和发展趋势	102
(一) 员工福利以人为本,注重与企业人力资源管理战略匹配	102
(二) 员工福利突出服务,满足员工需求的动态管理	102
(三) 员工福利注重沟通,体现个性化特征	103
(四) 员工福利社会化趋势	104
第三节 员工福利结构和主要项目	106
一、法定员工福利	106
(一) 社会保险	106
(二) 法定假期(休假)	113
二、企业员工福利	114
(一) 收入保障计划	114
(二) 健康保险计划(商业健康计划)	115
(三) 员工服务计划	115
(四) 员工持股计划	117
(五) 利润分享计划、收益分享计划、成功分享计划	118
第四节 社会工作介入员工福利	120
一、目前我国企业员工福利中存在的问题	121
(一) 固守公平性原则,缺乏激励性	121
(二) 福利项目设计单一,忽视员工的需求	121

(三) 漠视普通员工的福利,激化劳资矛盾	121
(四) 员工福利工作从业人员严重不足,专业性不高	122
二、社会工作介入员工福利的路径和角色	122
三、社会工作介入我国员工福利的改革和创新	123
(一) 社会工作介入我国员工福利的理念和策略创新	123
(二) 员工福利工作方式、方法创新	125
(三) 员工福利的内容和服务对象的创新	126
第四章 员工职业生涯服务	128
第一节 职业生涯规划概述	128
一、西方职业生涯规划研究简史	128
二、我国职业生涯规划研究简史	129
第二节 职业生涯规划的基本理论	131
一、职业生涯规划的基本概念	131
(一) 职业生涯	131
(二) 职业生涯规划	131
(三) 职业生涯管理	132
(四) 内职业生涯和外职业生涯	132
(五) 传统性职业生涯和易变性职业生涯	132
二、职业生涯规划理论	133
(一) 结构取向的职业生涯规划理论	133
(二) 过程取向的职业生涯规划理论	138
三、职业生涯规划的影响因素	140
(一) 心理因素	140
(二) 外部因素	142
四、员工职业生涯规划在工业社会工作中的作用	142
(一) 引导员工树立职业生涯规划的理念	143
(二) 建立员工的人生目标或职业目标	143
(三) 帮助员工认识自己的特点与局限	143
(四) 引导员工深刻了解组织的目标	143
(五) 引导员工养成良好的职业道德观念	143
(六) 引导员工树立终身学习的理念	144
第三节 组织中的员工职业生涯规划	144
一、组织为什么要进行员工生涯规划	144
(一) 员工生涯规划的主体	145
(二) 组织中员工生涯规划的意义	145

二、如何进行组织中的员工职业生涯服务	146
(一) 帮助员工认识自我	147
(二) 帮助员工认识职业环境	152
(三) 设计多重职业生涯路线	153
(四) 在职业评估体系的基础上提供咨询	153
三、组织中的员工职业生涯转换	154
(一) 工作停滞	154
(二) 兴趣转换	155
(三) 中年危机	155
第四节 员工职业生涯规划方案	156
一、生涯规划的需求评估	156
(一) 员工的需求	156
(二) 组织战略	157
(三) 组织文化	157
(四) 需求评估框架	157
二、生涯规划方案的发展	157
(一) 职业性向和技能盘点	157
(二) 职业技能的目标管理	158
(三) 生涯规划方案的设计	158
三、生涯规划方案的评估与反馈	159
四、制定生涯规划方案的原则	159
五、生涯规划方案制定的误区	160
(一) 自我局限	160
(二) 依赖他人	160
(三) 因小失大	161
六、生涯转换方案的实施	161
第五章 员工情绪管理	164
第一节 情绪疏导	165
一、情绪的概念及种类	165
(一) 情绪的概念	165
(二) 情绪的种类	166
二、情绪疏导的相关理论模式	166
(一) 认知协调理论	166
(二) ABC 理论	166
(三) “人在情境中”理论	167

(四) 结构家庭理论	167
三、情绪疏导的方法	167
(一) 情绪认知	167
(二) 情绪疏导的基本方法	168
第二节 工作—家庭平衡计划	170
一、工作—家庭关系理论	170
(一) 角色冲突理论	170
(二) 溢出与补偿理论	171
(三) 边界理论	171
(四) 性别角色预期理论	172
二、工作家庭失衡的原因	172
(一) 时间紧张	173
(二) 角色紧张	173
三、工作家庭平衡计划的内容	174
(一) 问题评估	174
(二) 计划制定	174
(三) 计划实施	174
第三节 危机干预	176
一、危机概述	176
(一) 危机的定义	176
(二) 危机的发展阶段	176
(三) 危机的特征	177
(四) 危机的类型	177
二、危机干预的意义	178
三、危机干预的目标	178
(一) 初级目标	178
(二) 高级目标	178
四、危机干预的步骤	178
(一) 建立关系	178
(二) 评估问题与需求	178
(三) 研究可行的选择	179
(四) 订立计划	179
五、危机干预的原则	179
(一) 及时接案与处理	179
(二) 有限的时间	179