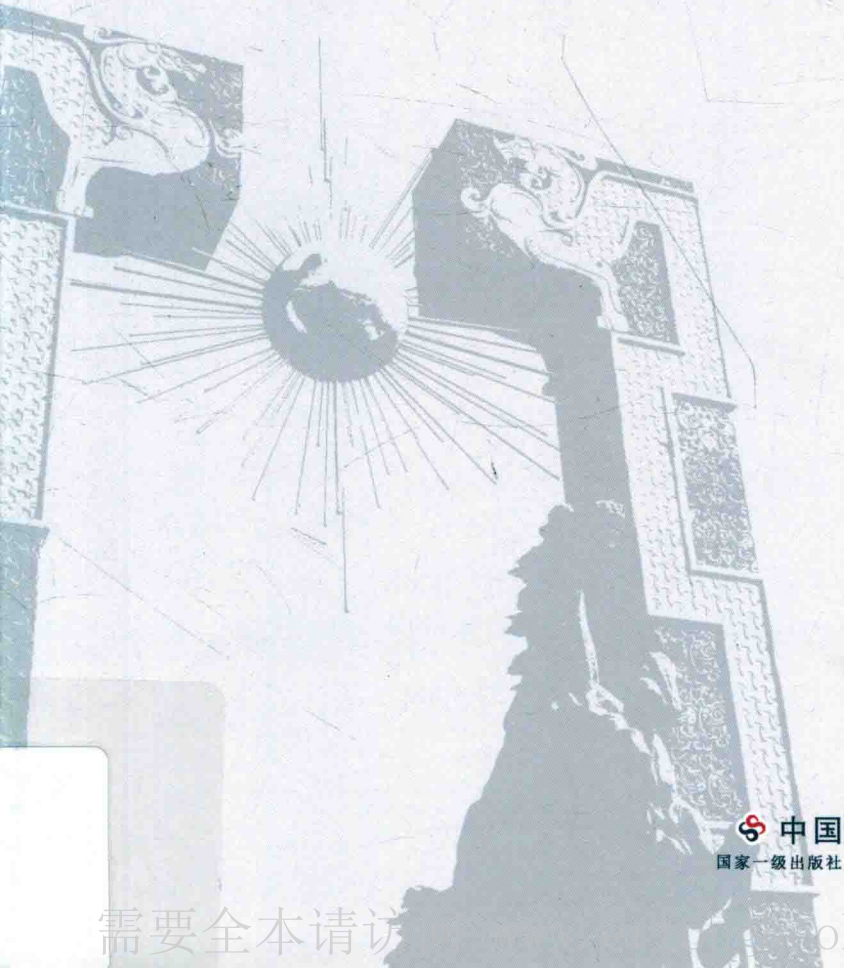
深圳市龙华区民政局（人力资源局）社会工作创新与研究系列丛书
丛书主编：潘芸

企业社会工作服务标准研究
——以深圳市龙华区为例

QIYE SHEHUI GONGZUO FUWU BIAOZHUN YANJIU
YI SHENZHENSHI LONGHUAQU WEILI

主编　李晓凤



中国社会出版社
国家一级出版社·全国百佳图书出版单位

需要全本请访 ook.com

深圳市龙华区民政局（人力资源局）社会工作创新与研究系列丛书
丛书主编：潘芸

企业社会工作服务标准研究
——以深圳市龙华区为例

QIYE SHEHUI GONGZUO FUWU BIAOZHUN YANJIU
YI SHENZHENSHI LONGHUAQU WEILI

主编　李晓凤

安徽理工大学 藏書 图書馆

中国社会出版社
国家一级出版社·全国百佳图书出版单位

图书在版编目（CIP）数据

企业社会工作服务标准研究：以深圳市龙华区为例 / 李晓凤主编 . —北京：中国社会出版社，2017. 11

ISBN 978-7-5087-5825-1

Ⅰ. ①企… Ⅱ. ①李… Ⅲ. ①企业—社会工作—研究—中国 Ⅳ. ①F279. 2

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2017）第 276963 号

书　　名：企业社会工作服务标准研究——以深圳市龙华区为例
主　　编：李晓凤

出 版 人：浦善新
终 审 人：胡晓明
责任编辑：孙武斌　　**责任校对**：王柏松

出版发行：中国社会出版社　邮政编码：100032
通联方式：北京市西城区二龙路甲 33 号
电　　话：编辑室：（010）58124839
销售部：（010）58124841
（010）58124842
网　　址：www. shcbs. com. cn
shcbs. mca. gov. cn
经　　销：各地新华书店

社工图书专营店

印刷装订：中国电影出版社印刷厂
开　　本：170mm×240mm　1/16
印　　张：17. 75
字　　数：300 千字
版　　次：2017 年 12 月第 1 版
印　　次：2017 年 12 月第 1 次印刷
定　　价：50. 00 元

中国社会出版社微信公众号

丛书编写委员会

主任委员：潘　芸
副主任委员：汤　哲
主　　编：潘　芸
委　　员：潘　芸　汤　哲　肖丹松　周尚启

本书撰写作者

主　编：李晓凤
作　者：（排名不分先后）
潘　芸　李晓凤　汤　哲　肖丹松　周尚启
林佳鹏　孙惟博　韩　露　龙嘉慧　陈振弘
余思龙　杨春丽　李羿琼

本书研究合作单位

深圳市龙华区民政局（人力资源局）
深圳大学心理与社会学院社会学系
武汉大学发展与教育心理研究所

需要全本请访问 www.ertongbook.com

丛书总序

专业引领推动社会工作专业化发展

潘　芸（深圳市龙华区民政局局长）

在深圳市民政局、龙华区委和区政府的大力支持下，龙华区立足经济社会发展实际，适应社会建设客观需求，社会工作步伐不断加快，社会工作人才队伍初具规模，社会工作专业服务发展迅速，社会工作服务机构不断壮大，制度建设稳步推进，管理体制逐步完善，社会工作发展环境日趋优化。社会工作专业人才在提高社会服务水平、解决群众困难、化解社会矛盾、服务社会经济发展等方面作用日益显现，龙华区社会工作事业走在全市前列。

专业化是社会工作服务的生命线。我们立足实际，采取了四项措施。一是抓标准化建设。在宣传贯彻《老年社会工作服务指南》等部颁标准的同时，积极研发龙华区企业社会工作服务等标准。二是抓专业机构建设。区、街道两级社会工作协会以及20家专业社会工作机构已成为推动多领域社会工作事业发展的重要力量。三是抓专业人才培养。通过社会工作定期联席会议制度引导源头培养，加强实务培训，通过社区增配社区工作者计划扩大社会工作者队伍基础。四是抓服务平台建设。依托社区党群服务中心平台，全区共建成57家社区党群服务中心，实现了社区党群服务中心全覆盖。自2012年以来，各社区党群服务中心累计为社区居民提供了近200万人次的服务，发展义工4万余人，给社区居民带来真诚、有效、专业的服务。

在社区社会工作稳健发展的同时，我们也应看到龙华区专业化社工数量不足，社工服务尚未覆盖到很多有需求的领域。尤其是在龙华区作为企业和外来务工人员相对集中的背景下，外来务工人员面临城市融入、劳资冲突、职业发展，以及子女教育、医疗等问题，急需一批企业、学校、医院、禁毒等各领域专业社工力量介入。

龙华区民政局在2016年，牵头成功申报民政部全国社会工作服务综合示范区的基础上，2017年以建设50个工业园区社工服务站（榕树家园项目）为抓手，通过撬动社会资源，链接社会资金，由政府和企业各按比例配资购买专业社工，扩宽龙华区社工专业服务领域，通过引入企业社工搭建中央转介平台开展常年驻园区服务，联合区和街道劳动、司法、工会、民政以及园区各物业管理方、企业、社会组织等力量，将园区内服务企业的典型经验和优质资源进行推广，聚合各部门进入园区的资源，为企业和来深建设者提供包括心理健康援助、企业员工关爱、职业生涯规划、劳动关系协调、职工权益维护、文娱活动组织、趣缘社团培育、法律政策宣传、群团工作协作、企业文化构建和社会责任推动等精细化服务，面向50个园区及20余万企业员工开展各类活动，并逐步辐射到周边企业及工业园区，形成社会各方共同关爱服务员工常态化格局，让企业员工像榕树一样在龙华扎根繁荣，增强园区活力，共建和谐劳动关系，建设发展、共享、融合型园区（厂区）。

未来五年是龙华区建成现代化国际化创新型中轴新城的重要时期，也是深化社会建设改革攻坚期和发展期。根据《民政部关于开展第二批全国社会工作服务示范创建活动的通知》精神，龙华区将以深入创建全国社会工作服务综合示范地区为契机，抢抓社会工作事业发展关键期，统筹规划，锐意进取，努力开创龙华区社会工作专业人才发展的新局面，努力建设一支数量充足、结构合理、素质优良、充满活力的专业化、职业化人才队伍，建成一套体系完善、保障有力、运转高效的机制，举全区之力把龙华区建设成为管理有序、服务完善、群众满意、文明和谐的社会生活共同体。

是为序。

2017年10月

目　录

第一章　企业社会工作的发展历程 …… (1)

第一节　美国企业社会工作的发展历史 …… (1)

第二节　企业社会工作在中国内地的发展历程 …… (7)

第三节　深圳市龙华区企业社会工作的发展及服务标准制定的背景 …… (11)

第二章　企业社会工作的理论与实务模式 …… (16)

第一节　企业社会工作的基础理论框架 …… (16)

第二节　企业社会工作的基础理论 …… (17)

第三节　企业社会工作的实务理论 …… (28)

第三章　企业社会工作的实务模式 …… (33)

第一节　企业社会工作的实务运作模式 …… (34)

第二节　未来企业社会工作的社区综合发展模式 …… (40)

第四章　新生代劳务工实证调查与企业社会工作介入探索 …… (56)

第一节　新生代劳务工的概况 …… (56)

第二节　新生代劳务工的主体性需要 …… (60)

第三节　新生代劳务工的心理社会支持及社会工作的介入探究 …… (63)

第五章　企业社会工作服务简介 …… (67)

第一节　企业社会工作的术语与定义 …… (67)

第二节　企业社会工作的服务目标与功能 …… (74)

第三节　企业社会工作的服务对象与服务提供者 …… (76)
第四节　企业社会工作的服务原则 …… (82)
第五节　企业社会工作的服务体系 …… (86)
第六节　企业社会工作与利益相关者的关系 …… (89)
第七节　企业社会工作行政 …… (96)

第六章　企业社会工作的伦理困境和专业服务的价值取向 …… (98)
第一节　企业社会工作的伦理困境 …… (98)
第二节　企业社会工作服务的价值取向分类 …… (103)

第七章　企业社会工作的方法与技巧 …… (106)
第一节　企业个案工作方法 …… (106)
第二节　企业小组工作方法 …… (125)
第三节　企业社区工作方法 …… (141)
第四节　企业个案管理 …… (151)
第五节　企业社会工作研究 …… (153)
第六节　企业社会工作其他服务方法与技巧 …… (164)

第八章　企业社会工作的成效评估 …… (171)
第一节　企业社会工作服务的数量标准 …… (171)
第二节　企业社会工作服务的质量评估 …… (178)
第三节　企业社会工作服务的质量控制 …… (185)

第九章　企业社会工作督导 …… (200)
第一节　企业社会工作督导服务简介 …… (200)
第二节　企业社会工作督导案例 …… (205)

第十章　企业社会工作与企业社会责任 …… (213)
第一节　西方企业社会责任的发展与实践 …… (213)
第二节　企业社会责任的内涵、相关理论与功能 …… (217)
第三节　中国企业社会责任的现状与企业社会工作 …… (222)

第十一章 企业社会工作经典案例 …… (231)
第一节 企业社会工作危机介入个案探讨 …… (231)
第二节 企业留守儿童暑期亲子小组活动 …… (250)

参考文献 …… (266)
后 记 …… (272)

第一章　企业社会工作的发展历程

企业社会工作是运用社会工作的知识与方法去协助企业界人群的服务，是一门新兴的社会工作领域。在西方，自1875年第一位福利秘书受雇于匹兹堡海因兹公司算起，企业社会工作已走过了140多年。不过，作为“运用社会工作专业机制”解决员工问题的专门职业及新兴的社会工作领域，企业社会工作在西方起步于20世纪70年代，在我国则始于21世纪初期（李晓凤，2011：4）。

第一节　美国企业社会工作的发展历史

美国作为一个以新教伦理为基础的后起的工业大国，以其特有的人文关怀在企业社会工作发展中后来居上，做出了大量有益的探索，为世界各国提供了许多成功的企业社会工作范例。根据诸多学者的研究，美国企业社会工作发展历史可以划分为萌芽期、形成期、发展期、成熟期四个时期（李晓凤，2008：493-495）。

一、美国企业社会工作的萌芽期

美国企业社会工作的发展可追溯到19世纪下半叶，由企业界发起的社会福利运动尤其是社会福利秘书制度的建立，影响着这一时期企业社会工作的发展状况。

19世纪下半叶，工业革命使西方国家的经济结构发生变化，也使阶级矛盾和贫富悬殊现象更加严重。如何有效激励员工投入生产并缓解工人对企业的不满情绪，确保工人对企业的忠诚，企业界发起了轰轰烈烈的社会福利运动。即雇用专人来处理员工衣、食、住、疾病及灾难救助与组织休闲活动，以此让员工安心工作，不参加工会组织或工人运动，减少企业经营的风险和损失（李晓凤，2008：493）。比如，1875年Aggie Dunn女士受

需要全本请访问 www.ertongbook.com

雇于 H. J. Heinz Company 为工厂女工提供服务，成为美国第一位也是20世纪前美国唯一的一位福利秘书。之后，明尼亚波利市北方州电力公司于1917年聘用 Thomapson 女士为社工员；纽约的 Macy 百货公司则首创社会服务部门，参与处理员工及家属的相关问题。

自1900年之后，福利秘书人数在美国急增，这些福利秘书大都是高中教育程度，大部分为教师、护士或牧师，绝大部分曾接受过慈善事业组织社会工作员工训练。他们经常将小组工作方法应用于员工教育、休闲与社会化活动，采用个案工作方法处理员工个别问题。据台湾学者苏景辉（1989：5）的研究表明，美国福利秘书工作可以概括为四个方面。

（1）物质福利，包括安全保护、医疗卫生、餐厅、宿舍及交通等。

（2）经济福利，包括工资、抚恤、贷款等。

（3）文化福利，包括娱乐、体育、教育、图书、出版刊物等。

（4）个人辅导，包括为员工个人及其家庭提供治疗和支持。

从福利秘书的工作职能和角色定位看，尽管福利秘书还不能称为严格意义上的专业社会工作者，但这些活动已经具有了企业社会工作的雏形，并担负着服务企业与员工的双重使命。不过，福利秘书发挥的功能十分有限，主要是调查员工的抱怨与监督宿舍、餐厅、衣帽间等，其本质上还是以服务企业为主。之后，伴随企业管理的“泰勒制”兴起，企业更加关注生产过程而不再是员工的需要；加之工人运动的不断深入，工会组织从更高的要求出发，认为福利秘书制度从根本上代表的是资本家利益，消磨了工人的阶级意识。如此，在工会组织的反对下，诸多企业逐渐取消了福利秘书制度（钱宁、张默，2009：5）。

二、美国企业社会工作的形成期

到了20世纪30年代，美国的工厂制度渐渐发达，社会工作进入专业化，同时员工本身的物质欲望增强，对以精神食粮为主的管家婆类型逐渐反感。30至40年代，美国工厂里普遍存在员工酗酒问题，为企业带来了严重的安全生产隐患，并直接影响企业生产效率（李晓凤，2008：494）。对此，一些企业管理层尝试协助员工戒酒，推出了“工业酗酒方案”，聘用社会工作者实施对员工个人及家庭的干预服务，工业酗酒方案开始成为企业服务的主流手法。

比如，1935年美国第一个抑制“工业酗酒方案”产生；1940年，俄亥俄州柯达公司推动职业戒酒方案，第二次世界大战加速了该服务方案的

扩大和发展。进入20世纪40年代，抑制“工业酗酒方案”渐渐得到了企业的认可，部分企业逐步关注并参与解决员工的精神及心理困扰（李晓凤，2008：494）。1957年波士顿社工学院的成立则开启了高校对企业社会工作的介入，比如协助东北电话公司等某些企业开展服务（卢磊，2015：76-77）。

可见，抑制“工业酗酒方案”是企业社会工作因应企业管理新问题和服务对象需求新变化而产生的，也是社会工作介入企业领域解决问题的尝试，对企业社会工作发展具有一定的历史意义（钱宁、张默，2009：6）。在此阶段，企业社会工作者注重劳务工个人的适应与行为问题，比如酗酒与药瘾、工作适应与家庭婚姻生活适应问题等，皆有助于解决员工的工作及生活问题，但其本质仍然是追求企业发展自身利益的行为。

三、美国企业社会工作的发展期

工业咨询服务从1930年兴起，到1940年开始衰退，这一期间的主要任务是利用社会资源协助员工解决个人与家庭问题。直到1963年，美国颁布社区心理卫生法案，员工咨询才再度被广泛使用。尤其在1972年全美心理卫生处提供训练基金给需要心理卫生服务的员工，从六次到八次的训练课程让学员知悉心理疾病的性质、治疗与咨询服务的方法，解决酗酒与财务困难等特殊问题（李晓凤，2008：494）。

1958年美国人造编光板公司设立咨询部门，针对焦虑、沮丧与缺乏信心的员工给予协助，即提供“员工协助方案”（Employee Assistance Programs，简称EAP）。这个部门的主要功能是个别咨询、压力缓解、团体讨论、特殊方案与研究。员工对EAP的需求来自本身的问题（沮丧、焦虑、情绪困扰、酗酒药瘾、赌博）、家庭问题（婚姻、亲子关系、年老父母、婚前怀孕）以及工作问题（工作不满意、与上级争吵、工作表现差、同事关系不佳、缺勤）。从1960年以后，美国有许多工商企业组织采用EAP服务，包括美国钢铁公司南方厂、美国人造编光板公司、芝加哥CAN保险公司、爱荷华电话公司、美国国际商业机器公司、美国肯尼寇铜矿公司与美国欧林公司等（李晓凤，2008：494）。上述公司除了聘请律师与心理学专家外，还聘用社会工作者了解有问题员工及策划服务方案等。

据我国台湾学者研究，“员工协助方案”的内容主要有三个方面：员工咨询，主要是参与处理员工身心健康及可能间接影响工作表现的个人问题；生涯发展，主要是通过对员工的评估、咨询、计划、培训，以协助其规划职业生涯，同时协助企业人力资源规划与管理；健康服务，主要侧重

预防员工生理、心理问题发生，促使组织人力资源有效发挥。从上述服务内容看，“员工协助方案”不是从单一层面关注员工个人的某些问题，而是从不同层面关注和协助企业领域员工的需求。只是从人的需求而言，这三个方面难以满足员工多元化和变化着的需求（谢鸿钧，1996：8）。比如，在现实情境中，员工较多地遇到劳动权益保障问题、婚姻家庭问题，以及如何有效平衡与协调工作关系和家庭关系问题等。这就是说，企业社会工作的服务范围需要更深层次、更多面的服务。

总之，在这个阶段，员工协助方案（EAP）应是美国企业社会工作发展期的重要事件，其主要表现为：企业社会工作者的工作重点是运用企业社会工作 EAP 整体规划工厂社会服务，并主要针对员工问题提供咨询、危机处置、知识性教育训练、转介、员工协助方案，以及工余时间方案与管理等咨询工作（李晓凤，2008：494）。同时，伴随美国“工业酗酒方案”转向“员工协助方案”，企业社会工作已开始注重个体与环境的互动关系，并强调更大范围的服务内容、注重提升员工独立处理问题的能力以及“助人自助”的服务理念。到了 1970 年，美国政府正式成立美国联邦酗酒研究机构和员工与管理者酗酒咨询机构，经过两年多的发展，员工与管理者酗酒咨询机构改名为员工协助专业机构，并开始推行考试与认证制度（卢磊，2015：76-77）。

四、美国企业社会工作的成熟期

从 1970 年以后，企业社会工作转为整合性服务，比如美国钢铁公司南方厂咨询中心即提供这种服务。包括以任务为中心的个案工作、社区资源转介与联结服务，其咨询服务以社会环境、法律、财务、心理卫生与健康等问题为主。

1971 年，美国国家邵麻银行（National Shawmut Bank）实施工作改进服务方案，由专业心理卫生组织代为甄选与督导专业咨询员协助 200 多名员工处理健康、怀孕、婚姻与爱情、与上司相处、对员工福利不熟悉、酗酒与财务问题。1971 年，美国联邦工会在纽约市推行健康与安全计划，提供牙科、药物、视力、残疾、医疗服务与津贴咨询。此计划的执行主管认为服务有不适当之处，特别邀请美国哥伦比亚大学工业社会福利中心加入这个健康与安全计划，并成立个别服务单位。个别咨询员以一半的时间进行面对面或电话访谈，同时还拜访工会干部、社区机构、法院、日托中心、交友中心等（李晓凤，2008：494-495）。

进入20世纪80年代，借助于某些新概念，“员工协助方案”延伸为“员工增强方案”，并使之成为企业社会工作的新主流。比如，基于社区、社会价值及企业管理价值等概念的整合，视工厂为一个社区。经由企业社会工作促使劳资合作，采取管理和参与管理制度，共同计划个案与共同分配利润，共同促进社区的繁荣和国家的强盛，达到工商企业组织民主社会化的最终目的。对此，企业社会工作者一方面在工业区内进行联合性服务，由工业社会服务中心采取社区组织方式，对工业区内所有工厂提供服务；另一方面在工厂内推进人力发展、工作设计、组织设计、组织发展等功能，并对工厂管理功能采取咨询服务（李晓凤，2008：495）。在此种发展背景下，美国企业社会工作进入成熟稳步期，并被借鉴到其他国家和地区。比如，1991年美国约有45%的全员工作者接受过企业社会工作者的专业服务；同时如何调节企业组织和个人的行为，将其置于伦理与法律的规范之下，尽量避免企业行为中经济理性的过度张扬以及对员工、社区、消费者的福祉带来不利影响，则成为了20世纪90年代以来企业社会工作发展的新问题。

可见，基于企业管理和经济发展中的变化，企业社会工作的发展突破了“员工协助方案”的范围，发展为对员工服务、对组织和企业管理者服务、对消费者服务、对企业社会责任服务以及与企业活动相关的公共政策服务等在内的专业服务体系。这五大内容也分别形成了西方企业社会工作各具特色的多元模式，如员工服务模式、雇主组织模式、企业外模式、工会模式、企业内模式、企业社会责任模式、公共政策模式等。这既为个人、家庭和社区开辟了新的服务途径，也为众多的员工提供了丰富的专业服务（王瑞华，2008：17）。相应地，企业社会工作的服务对象和服务范围得到了进一步的扩展。

五、美国企业社会工作的特点及经验启示

美国企业社会工作发展成为一个独特的社会工作领域，经历了百多年的艰辛探索。它以企业管理改革为契机，以解决企业问题与提供员工福利服务为双重目标，通过一个个具体且重要的事件，逐步丰富企业社会工作的范围、内容与形式，也为其他国家与地区的企业社会工作发展提供了重要参考。概括地说，美国企业社会工作发展的特点如下（卢磊，2015：78-79）。

企业社会工作发展具有良好的制度保障。美国自20世纪30年代颁布

实施社会保障法，以法律形式确保员工工作中的福利保障，这为企业社会工作服务提供了重要的依据。比如，美国总工会社区服务部于1976年积极倡导人性契约理念，要求企业重视劳动者福利和服务，包括财务（如紧急援助金）、家庭（如亲子关系）、健康（如心理卫生）、其他服务（如法律援助）等，这也是美国工会社会工作服务的重要内容。

形成了一套专业服务体系。美国企业社会工作透过专业理念、方法和技巧的运用，确保了员工获得高质量服务，促使社工专业方法获得了企业和员工的接纳和认可。比如，美国企业社会工作专业伦理守则，包括以员工利益为中心、保障服务对象的隐私权和知情权、保密、禁止不当得利等。在这些伦理守则的前提下，美国企业社会工作形成了可操作化的价值原则与伦理工作指引，确立了自己的专业特征和服务范围；同时，形成了一系列的实务技巧，包括甄选与离职面谈技巧、特殊形式工人问题面谈技巧、方案评估和转介与咨询技巧等（张默，2014：28）。

服务模式和内容的多元化。美国企业社会工作服务模式大致划分为厂内模式、外部模式、工会模式；或者归纳为员工服务模式、雇主组织模式、企业外模式、工会模式、企业内模式、企业社会责任模式、公共政策模式等。上述不同的服务模式为企业社工服务的实施提供了比较丰富的活动。比如，为有困难的员工提供辅导、职业技能培训、权益维护；协助实施员工福利与医疗卫生方案等；运用跨界合作与资源整合等原则，实施“一站式”的多元化服务；推动社区开展有关健康、休闲娱乐与教育等活动；为包括妇女、少数民族、残障员工等困难群体提供行动策略或计划；动员工人组织起来，共同关心相关福利法律法规等。

注重整体推进与多方协作。美国企业社会工作较为重视整体推进与多方协作，其主要表现为：具有专门的组织与人才保障，企业内咨商部、与企业订合同的第三方社会组织、总工会三方联动提供服务；较为清晰的服务内容，如咨询、企业改革、专项特别方案、相关研究等；工作原则清晰，如要求企业社会工作者掌握相关政策与工作程序；对企业管理者开展相关社工理念与技巧培训；从不同层次关注协助工作中的人及其多元福利需求；具有直接服务（如临床诊断治疗等）能力；转介服务及跟踪服务能力等；注重服务对象、方法、成本与效益的量化；社工教育界的参与推动及理论总结，等等。

进一步，美国企业社会工作对我国的经验启示如下。

第一，企业社会工作在回应劳工问题上具备诸多优势，中国应大力推

广。美国企业社会工作是在工业化进程中劳动问题丛生背景下产生的，虽然不同发展阶段的争议和困难始终伴随，但仍然应对的是劳动问题及探索员工服务的有效方式。即通过整合资源达到预防、解决和发展的目的，为企业组织的效率提升、人性化工作环境的实现提供有力支持。我国劳务工人总量大，虽然两国国情不同，但在劳动问题上具有一定的相似性。企业社会工作在中国的发展具有很大的潜力，也是当前亟待发展的领域，我国政府、社会组织、企业、高校应重视这个领域，促进新型劳动关系的构建（王晓慧、张婷旖，2014：5）。

第二，政府应加强与完善劳动立法，为企业社会工作的发展创造有利的制度环境，提供政策支持。美国企业社会工作早期是由企业福利运动推动，随后在20世纪70年代获得大规模的发展，这与国家力量的介入密不可分。我国政府应该从政策上对发展企业社会工作给予支持和推动。以我国珠三角地区为例，企业社会工作实务之所以发展较快，主要源于两大力量：除了企业社会责任运动促使企业推行企业社会工作服务的动力之外，主要是政府加强社会工作人才队伍建设的“项目购买”政策试点，由此推动了社会工作民间组织实施企业社会工作服务项目（李晓凤，2011：6）。

第三，应积极探索中国本土企业社会工作实务的经验模式。美国企业社会工作发展百余年，已经形成了各具特色的经验模式，从“福利秘书”到“工业酗酒方案”，再到“员工协助方案”，无不是在适应美国企业员工生存现状而建构的。目前中国企业社工发展较快的珠三角地区已在探索多元化的实务模式，但仍然缺少整合的服务模式；社会工作者角色定位和工作职责不清晰，面临着社会工作者专业实务能力不足及企业认知度不足的双重困境。如何透过发挥企业社会工作的作用，促进我国政府、企业、劳动者、公益组织、社工服务机构的多方参与，构建“社区为本的企业社会工作综合模式”，亟待进行本土化实践的探索（李晓凤，2011：7）。

第二节　企业社会工作在中国内地的发展历程

中国内地企业社会工作萌芽于20世纪20年代，其发展过程与经济体制改革、企业福利制度演变紧密相连。在计划经济时期，单位福利制是企业福利制度的主要表现，企业社会工作则表现为“单位制”下行政性非专业化特点。市场经济制度的建立，冲击与瓦解传统的单位制，处于社会转

需要全本请访问 www.ertongbook.com