

第六届“企业社会责任”征文大赛

THE SIXTH CSR PAPER COMPETITION -2012

论文

转型背景下企业社会工作的定位 和工作模式研究

姓名 蔡京 林玲玲

学校 浙江工商大学

专业 市场营销

联系方式

导师

时间 2013 年 3 月 20 日

大赛论文（设计）诚信声明书

本人声明：我所提交的大赛论文（设计）《转型背景下企业社会工作的定位和工作模式研究》是我在指导教师指导下独立研究、写作的成果，论文中所引用他人的无论以何种方式发布的文字、研究成果，均在论文中加以说明；有关教师、同学和其他人员对本文的写作、修订提出过并为我在论文中加以采纳的意见、建议，均已在我的致谢辞中加以说明并深致谢意。

论文作者蔡京 林玲玲（签字） 时间：2013年3月20日

转型背景下企业社会工作的定位和工作模式研究

蔡京 林玲玲

【摘要】随着社会和经济的发展，创造利润已经不再是企业的唯一的目标，企业还需要承担一定的企业社会责任，包括对员工、消费者、社区和环境等负责。而企业社会工作则是企业实现企业社会责任的一种有效途径，越来越为社会和企业所关注。然而我国的企业社会工作还处于起步阶段，从定位到工作模式都还存在着有待改进之处。

因此本文立足于社会工作和企业社会工作的基本定义，明确社会工作的定位和工作模式。从起航篇、探索篇、困境篇、突围篇四个篇章分别阐述了企业社会工作的发展背景，定位以及长期以来的发展概况，同时以富士康的个案分析企业社会工作在中国开展的必要性和重要性，并且解读了其工作模式，对企业社会工作模式的典型要素加以研究分析，拓展实务方法，构建适应于民营企业的工作服务“理想”模式。

【关键词】 企业社会工作，定位，工作模式，富士康

目录

一、起航篇	1
(一) 企业社会工作的起源	1
(二) 国外企业社会工作的的发展	1
(三) 中国企业社会工作的发展	1
(四) 企业社会工作的定位	2
二、探索篇	5
(一) 现状扫描	5
(二) 企业社会工作模式分析	5
(三) 个案剖析——富士康事件	6
(四) 小结：初显成效，争议犹存	7
三、困境篇	8
(一) 企业社工介入中面临的困境	8
(二) 企业社会工作困境的原因分析	9
(三) 小结：激情中徘徊，困惑中创新	10
四、突围篇	11
(一) 企业社会工作本土化对策	11
(二) 建立企业社会工作“理想模式”	12
参考文献	16

一、起航篇

——乘风破浪 扬帆起航

（一）企业社会工作的起源

社会工作是社会学的一个重要内容，起源于西方工业社会，近 20 年来随着社会学的重建和发展，在我国逐渐成为一门学科得到快速发展。如同社会工作的起源，企业社会工作也是从西方的工业社会工作发展而来。

从最早起源于英、法、德等国家到引入中国内地并得到不断地发展，企业社会工作已经走过了将近半个世纪。

（二）国外企业社会工作的的发展

西方国家的企业社会工作起源于十九世界末叶美国工业界的福利运动的爆发。从 1875 年第一位福利秘书受雇于匹兹堡海因兹公司算起，工业社会工作的历史已经走过了一百三十余年。其中，企业社会工作最受重视的当属美国，因此他们的成果也最为突出，到 19 世纪 70 年代，企业社会工作已有了系统的程序。如今，在西方发达国家，企业社会工作无论是在理论还是实物领域都已达到了比较成熟的位置，被广泛适用于企业界。对促进当地劳工福利、企业成长和经济社会的稳定发展发挥了举足轻重的作用。企业社会工作在西方国家形成了一套属于自己，适合自己本国企业发展的理论与实物方法，为企业的快速成长与社会的稳定发展做出了巨大的贡献。

（三）中国企业社会工作的发展

鉴于如今的经济结构中包括大量的第三产业——服务业，因此国外的“工业社会工作”这个概念并没有被我国所沿用，而是取名为“企业社会工作”。

随着经济的发展，企业社会工作的内涵也逐渐丰富起来。2005 年 8 月，中国社会工作教育协会在北京举办了“社会工作与职场：工业/职业社会工作实务高级培训班”。2006 年 8 月在中国社会工作教育协会第五届年会上，朱贵平教授、苏州科技学院高钟教授分别向大会提交了《我国工业社会工作的障碍及突破可能》、《企业社工——社工专业教育的重要发展方向》的论文；2007 年高钟教授发表了《企业社会工作——社会工作专业的重要发展方向》，该文

系统的分析了中国企业的现实状况，指出中国企业社会工作将成为社会工作专业最大的发展方向；2011年孟祥斐教授、徐延辉教授合著的《中国企业社会工作的介入空间与路径研究》从时代背景、服务内涵、组织结构与专业发展等角度分析企业社会工作在我国的介入空间，从制度保障、组织形式、资源提供、服务项目等方面探讨我国企业社会工作的发展路径。

（四）企业社会工作的定位

海外通常将企业社会工作称为“工业社会工作”，译自英文“Industrial Social Work”。在企业社会工作的不断发展中，它的概念也是得到多种界定，以下是几种具有代表性的概念界定。

（1）1978年美国“全美工业社会研讨会”为工业社会工作下的定义是：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。

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

（3）J·高德弗里与B·古金斯的定义是：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和社会需求，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。

（4）香港社会服务联会社区发展部在公布的《工业社会工作资料及未来发展方向》文件中定义为：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。

综合国内外学者的定义，显而易见，所谓的“工业社会工作”主要有四方面的特点：

- ①以企业界和工厂为工作空间；
- ②以企业界和工厂的员工为工作对象；
- ③以社会工作的专业知识和技能为工作手段；
- ④以促进个人和其环境的乐观调适能力为工作目的。

而且台湾学者苏景辉等人往往在工业社会工作的定义里用括号加一个

“企业界”，因此我们现在不用“工业社会工作”这个概念，因为这个概念局限于第二产业，其次，企业社会工作赋予以人为中心的企业管理内涵，这一点已为近几十年的国际管理学界所认同，于是我们现在大多沿用“企业社会工作”这一概念。

以上述的理论为依据，我们可以将企业社会工作定义为：**运用社会工作的专门知识、方法与技巧，在企业组织开展助人服务工作，通过解决职工福利、工作保障及其他相关问题来充实员工的职业生涯，促进职工良好适应关系的形成，创建富有效率的职业环境。**

对企业社会工作的定义可以看出，企业社会工作的对象是组织及其员工，其中协调组织员工关系是其工作内容的重要组成部分。企业社会工作主要致力于以下三个方面来协调组织内部员工关系：

- (1) 化解员工之间的矛盾；
- (2) 消除员工和企业管理人员之间存在的对立；
- (3) 对有心理困扰或工作上遭遇困难的员工提供咨询服务。

根据已有的情况来看，企业社会工作的服务主体机构主要表现为非政府组织、社区服务中心、政府部门、工作机构与雇主协作以及劳工服务团体等几个方面。

企业社会工作针对的不是一个单一的个体，而是相同环境中面临相似状况的一个群体——企业职工。另外，企业员工的工作情绪和态度也受其家庭关系和家庭生活的影响，因此企业社会工作的开展也必须扩展到员工的家属。协调管理者和企业职工之间的关系以及社区的发展联系也需要企业社会工作的介入。

企业社会工作也是社会工作在企业的具体化介入和开展，对一个企业的经营和健康发展有着尤为重要的作用。企业社会工作的存在是企业员工的一种制度保护，更是社会人性化的表现。具体功能如下：

◆提供物质帮助，协助困难职工摆脱困境

企业困难职工主要包括下岗、失业工人，各种疾病、伤残以及其他因个人生存能力、劳动能力和发展能力障碍而导致的贫困人员，意外灾难事故形成的

贫困人员等。企业社会工作不仅可以利用间接工作方法来帮助职工摆脱困境,和企业管理层沟通,为他们寻求更多更大的权利和资源,以达到改善他们的工作环境和工作条件、提升他们的福利水平之目的,而且还能利用直接工作方法来实现社会和谐。

◆给予心理支持,重建企业职工生活信心

考虑到工作的性质,企业员工的精神压力和工作负担较大,并且企业中存在信息和利益的不对称分布,使员工处于劣势,面临着薪资偏低、工作环境差和劳资冲突等问题。企业社会工作可以通过心理辅导等方法来帮助他们认识压力、应对压力和缓解压力,使其积极地对待逆境和挑战,并通过建立广泛的社会支持网络来重建生活的信心。

◆协调内外关系,增强企业组织的凝聚力

企业社会工作不仅可以有效解决企业组织的外部关系失衡问题,而且可以促进内部关系协调,增强组织的凝聚力。它的突出功能就是促进企业搞好内部沟通,加强对外传播,塑造企业形象,促进从业人员的全面发展。

◆保护弱势群体,保障社会和谐均衡稳定

企业社会工作能够以积极主动的态度对待组织内外产生的各种问题,及早预测、发现、控制和消除那些可能妨碍社会稳定的因素和条件,实现人与环境的持久和谐。维护合法权益,体现社会主义公平正义。

◆实现个人发展,促进社会工作创新

社会工作以立足于人为基本价值理念,希望能促进个人发展,实现社会工作不断的改革和创新。从人完成活动的所需要具备的要求出发,发掘企业人员的潜质,提升个人能力,有利于职业生涯的规划和发展。

二、探索篇

——起承转合 探索前进

(一) 现状扫描

目前全国有二百多所高校已经开设社会工作专业的本科生教育，对企业社会工作的研究也取得了很大的成果。广大的学者专家、一线社工及其他实务工作者认真总结会议成果，将理论与观点进一步深化、提升、转为对开展企业社会工作的实务方法设计，同对时企业社会工作进行不断的发展和推广。

同时，我国社会目前正处于转型期，社会结构的变化、利益重新的调整、信息急剧的膨胀、生活节奏的加快，导致员工压力越来越大。而我国企业福利制度又普遍落后，员工遭遇侵权事件时有发生。而原本为员工争取利益的组织工会又难以发挥应有的作用。员工与企业矛盾不断加深，就出现富士康这样的连跳事件。企业社会工作旨在为员工提高福利水平的机构，成为当前中国企业福利发展中的一个亟待加强专业介入的新领域。

然而企业社会工作的本土化与实务探究还不够，特别是有关中国本土化企业社会工作实践路径的研究较少，企业社会工作面临着一系列现实的发展困境。探讨企业社工在我国的介入空间及其发展路径，对推动企业社会工作的发展、提高员工福利水平、促进我国和谐社会的建设具有重要意义。

(二) 企业社会工作模式分析

1、模式界定

从企业运作的特点看，企业社会工作的模式有以下几种：

◆个人发展取向模式和社群权益取向模式

个人发展模式是与工作生活相关的心理—社会服务模式，如员工辅导、劳动者支持小组、压力舒缓课程以及人际关系训练等，其主要针对劳动者个人。

社群权益取向服务模式是从宏观上针对社会政策环境等方面的企业社会工作，其内容主要为：劳动法律方面的咨询与宣传教育；劳资纠纷；劳工权益政策方面的倡导与帮助等。其主要是针对服务对象的权益性工作。

两者只不过是服务着眼点和侧重点上不一样，事实上两者是相辅相成的。

◆员工支持服务模式

这主要是指服务于员工的非工作属性问题，即员工支持服务是为解决员工问题，提高企业效率，增加生产利润而开展的服务项目，也是一种融综合性、教育性与诊断性于一体的专业方案。它通过有效的沟通、娱乐安排、心理疏、压力缓解等途径来促进员工个人发展，减少劳资冲突和员工心理紧张的状态，使企业员工形成良好的工作关系和职业适应状态。

◆生活辅导室模式

生活辅导室又简称“生辅室模式”，源于 1960—1970 年代台湾地区的工业社会工作。生活辅导室是一个专门搜集员工对于生产、生活各个方面意见并负责协调解决的部门，工人有意见和建议，比如对加班时间、食堂饭菜、工厂纪律有不满或改进意见等，都可以采取电话或写信方式找生活辅导室反映。

◆工人发展模式

工人发展模式是以弱势员工为本，以各项活动为方式，来提高员工生活质量为追求。

◆工人赋权与参与模式

企业员工不仅有对心理问题、健康问题、精神生活问题方面的诉求，还有对社会权利与政治权利的诉求。该模式的主要特点是争取和维护员工的结社自由、确保劳工及工会与企业沟通谈判的权利。

（三）个案剖析——富士康事件

富士康科技集团是专业从事电脑、通讯、消费电子、数位内容、汽车零组件、通路等 6C 产业的高新科技企业。自 1974 年在台湾成立，特别是 1988 在深圳地区建厂以来，富士康迅速发展壮大，成为全世界最大的电子产业专业制造商。连续 9 年居大陆出口 200 强榜首，2011 年跃居《财富》全球企业 500 强第 60 名。可竟是这样一个全球 500 强企业，自 2010 年 1 月 23 日富士康员工第一跳起至 2010 年 11 月 5 日，连续发生 14 起跳楼事件。如此罕见的跳楼事件，将富士康推向了舆论的风口浪尖，引起了社会各界乃至全世界对中国企业的关注。

在这起事件中，事发员工年龄绝大部分在 18 到 23 岁之间，只有一名是

28岁。根据有关调查统计，在富士康基层员工“80后”、“90后”占员工总数的85%以上。富士康属于金字塔形的管理结构，工人面对的都是基层管理人员，中上层管理人员与工人基本上是被分割开的，因此冲突和矛盾聚集在金字塔的底层。另外，富士康对员工实行等级划分，造成了员工间的分化，阻止了不同层级员工间的沟通和交流。仅仅在车间生产范围内，就有普工、全技工、线长、组长、课长、主管六个等级。而普工属于最底层，受到层层管理。

富士康跳楼这种极端现象虽然只是个别的，但却折射出中国企业背后普遍存在的问题。富士康跳楼事件暴露出企业问题主要有：

其一，企业与员工之间是断裂的。在富士康，企业与员工的关系仅仅只存在于管理与被管理，两者之间缺少有效沟通渠道，企业过度追求利润，基层员工劳动强度极大，被训练成一台台工作的机器。

其二，员工与员工之间缺少情感上的交流。富士康的员工之间缺乏交流，关系比较冷漠。

其三，企业的福利制度不能满足员工的需求。工会原本是为员工争取利益的机构，但是在大多数企业，工会只是一个摆设或已沦为企业管理的一个工具。富士康的员工工作时间长、工作压力大，直至出现了“14跳”，在此期间我们没有见到工会有力度的维权行为。企业缺少一个能真正满足员工福利需求的机构。

我国民营企业由于规模小、制度规范不健全等问题，所以在员工的员工福利制度上很不规范。国有大中型企业一直沿用着一些陈旧的福利体制，无法与时俱进进行体制变革。所以当面对新时期出现的员工与企业的矛盾，企业与员工都显得力不从心，无法找到解决的途径。这时，企业社会工作就顺应时代潮流而出现了。为了遏制跳楼事件的持续，富士康公司大量引进社会工作者对员工进行心理辅导，让企业社会工作参与制定一系列福利制度，提高员工的幸福感，严峻的跳楼形势得到有效缓解。

（四）小结：初显成效，争议犹存

伴随着市场体制下企业的转型，政府政策和社会工作教育协会的支持和倡导，企业社会工作在中国内地迈出了坚实的步伐。

从“经济人”到“社会人”的现代企业管理理念的转变趋势企业更加关注员工的心理状态和生涯规划。虽然各个学者对于是否沿袭国外的企业社会工作模式存在争议，但是企业社会工作已在企业管理中初显成效，企业社会工作本土化还有很长的一段路要走。

三、困境篇

——冷静思索 总结经验

（一）企业社工介入中面临的困境

企业社会工作在我国发展的时间还不长，企业社会工作者在维护职工权益、提升职工福利、提高企业管理效率等方面发挥着重要功能与作用，但企业社会工作者在专业本土化与实务探究的过程中面临着一些困境与挑战。

1、价值中立与伦理困境

企业社会工作者面临着价值中立与伦理困境。在企业社会工作价值观上，国际公认的社会工作价值观是服务、社会公正、个人的尊严、重视人的价值、人与人关系的重要性、诚信与能力，在专业伦理方面则包括对服务对象作为专业人员、对国家政策作为倡导者、对社会工作专业以及对全社会承担伦理责任等。那么企业社会工作者在为服务对象提供服务的过程中，如何保持价值观中立，如何保持与企业、员工的距离；当员工问题出现时，如何保持保密原则、过分人权等专业困境，而过分赋权会对企业造成压力。在协助服务对象解决问题过程中，如何做好对服务对象的伦理责任，又做好对工作机构、社会工作专业及全社会的伦理责任的遵守。这些价值两难与伦理困境，已经成为企业社会工作者必须面对且需要解决的难题。

2、工作目标的抉择困境

企业社会工作者也会面临工作目标的抉择困境。企业社会工作就目标及其需要完成的程度来说，有“短期目标”和“长期目标”之分。在社会工作实务层面，短期目标强调的是有需要的对象向企业社工求助，通过社会工作者的介入解决

对象所面临的问题，满足对象的一些需要；长期目标则是企业社会工作者秉承专业价值，促进对象的成长与发展、增加其自身抵御环境的能力、消除环境中阻碍对象的成长和发展的因素以及增加社会资源，促使环境更好的满足对象的需要等。前者是服务对象寻求社会工作者的目的所在，而后者却是社会工作专业目标最终取向。社会工作者在是满足服务对象现实需求还是遵循专业价值观上，会受到抉择困难。企业社会工作者在面对员工、企业内部部门、企业本身等关系需求时，也常常会面临多元目标选择的难题。

3、工作模式的选择困境

企业社会工作的模式选择困境。企业社会工作的模式大致可分为四类：其一是企业内设部门模式，即公司直接聘请社工为公司员工提供服务；其二是企业服务外包模式，即公司以合约形式委托社工机构为公司雇员员工提供服务，由机构委派专业社工进行服务；其三是工会提供服务模式，即企业工会聘任专职社工进行工作；第四是员工个别服务模式，即在企业外部由政府福利部门或者福利机构提供个人服务；第五种是社区模式，主要依靠社区服务中心等机构开展企业员工的社会工作专业服务。工作模式的多样化也就意味着目标对象及专业价值目标、伦理责任选择面临着复杂性的困境或难题。

4、任务的确定困境

企业社会工作任务是以企业为本，还是以企业员工或企业所处的社区环境为本，这也成为社会工作者面临的困境之一。在开展工作中，当员工与企业发生冲突时，社会工作者是代表员工利益还是代表企业利益？如何协调好工会工作与企业社会工作两者关系，如何使工会从敌视转为合作对于社会工作者而言就是一个难题。当企业与社会环境发生冲突时，代表环境还是代表企业，这些情形往往会给企业社会工作者带来很大的心理压力，会感到力不从心和自责。对于社会工作者而言，适时地进行自我意识与自我疏导是必要的。

（二）企业社会工作困境的原因分析

1、企业社工仍不被认识，企业与员工参与度不高

我国企业社会工作才刚起步，近些年企业社会工作也逐渐在发展，但人们对企业社工的了解非常有限。企业与员工对企业社工的认识停留在字面意义

上，对其实际功能并不知道，这样员工与企业的参与度就不高。例如在跳楼事件之前，富士康内绝大部分员工都没听过企业社工这个词，更别说对其功能的了解。

2、企业社工实践能力较差

在中国，社工实践的平台明显不足，第三方社工服务机构非常少，在校社工专业的大学生能够实践的地方寥寥无几。这样就导致我国社会工作者理论知识虽然很丰富，但是实践能力却没跟上。所以在我国曾经就认为企业社会工作只是一个“花瓶”，外表光鲜亮丽，实际上没太大用处，使我国企业社会工作的发展受到限制。

3、企业家社会责任意识薄弱

中国企业社会责任的发展水平整体偏低，我国绝大多数的企业尚处于被动履行社会责任阶段，尤其是其中的中小民营企业。中小企业把效率放在首位，企业经营者认为社会责任是企业发展到一定阶段才能顾及的事。不少企业经营者将提升企业品牌形象作为企业履行社会责任的主要动机，对社会责任的理解停留在“做善事”和“回馈社会”的层面，企业家对于自身企业内部的包括员工福利等责任意识薄弱。

4、政策对企业社工倡导力度不够

党的十六届六中全会提出了建设宏大的社会工作人才队伍的重大战略任务，表明我国对社会建设、社会工作和社会服务的重视，但是政府对社会工作的政策倡导还很少，也没有制定明确的政策来扶植社会工作发展。这样我国大多数企业也只是在口号上呼应，并没有真正把社会工作的理念落实到企业员工福利之中。

（三）小结：激情中徘徊，困惑中创新

企业社会工作，从 20 世纪 90 年代在中国内地开设社工专业到 2004 年首次提出这个概念并受到社工教育界重视，再到现在开始有大量内地企业积极开展企业社会工作，已经走过了近 20 年风雨岁月。在这一过程中，企业社工的开展有过小试牛刀，遭遇过争论分歧，成效有之、困境亦有之。针对企业社会工作实施过程中所暴露的不足和缺陷，我们不得不做出理性的探索和追问：企

业社会工作在中国应如何发展，克服这些困境，又如何发展中国特色的企业社会工作呢？由此可见，如何实现企业社会工作的本土化是关键。

四、突围篇

——用黑色的眼睛寻找光明

（一）企业社会工作本土化对策

自改革开放以来，浙江省民营企业飞速发展，尤其是浙江省的中小型企业更是日新月异地推出新产品，创造经济新增长点。劳动密集型产业仍然在产业中占主导地位，服装业、纺织业坐稳产业巨头地位，不仅如此，浙江省产业出口近年来大大增加，面对发展如此之快的浙江民营企业，发展改革创新、创立自己的品牌已经规划合理的人力资源、提升员工工作满意度是十分迫切和需要的。尤其在与人力资源分配这一块，决定着一个企业直接的利益收入和发展。而企业社会工作正是为此提出必要的发展途径：

1. 增强员工工作满意度，减少员工流失率

员工流失不止会泄露企业商业机密，对企业本身造成伤害，还会大大增加人力、财力成本，不仅浪费了企业培养人才的资源，并且对重新招聘以及培养人才员工也要支付一定的时间精力以及财力。下图给出了美国学者马奇和西蒙（March & Simon）的“参与者决定”模型。雇员对工作的满意程度及其对企业内部流动的可能性的是这里的两个最重要的决定因素。

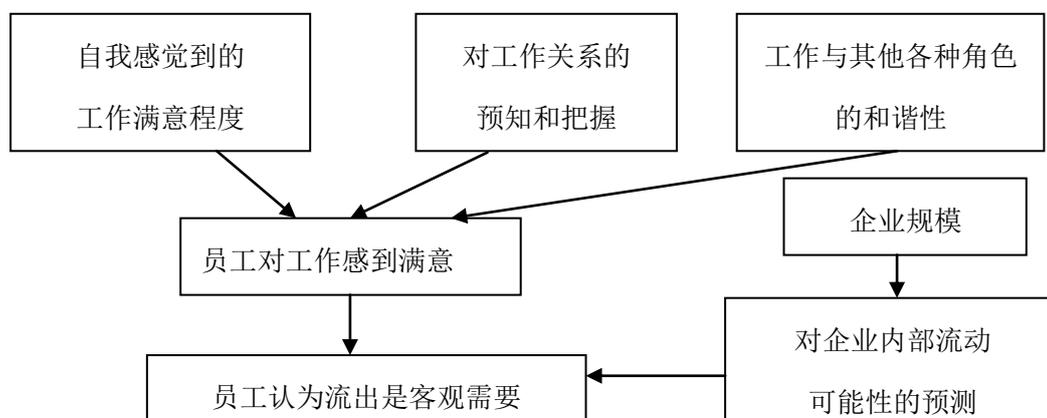


图1 决定雇员感觉到的流出的合理性的因素

从上图中可以看出，员工的工作满意度、对工作关系的把握以及工作与其他各种角色的和谐性，这就要求雇主对员工岗位、定员有着合理的规划，增加员工的工作满意度，以及发挥优势视角来使人尽其用、人事相宜。

2、提高企业经营者职业道德，对企业内外关系改善

社会工作的介入，直接引入社会工作助人自助的理念，引入“生命活动的相互影响”理念，注重人与人之间的互动，用“优势视角”看每一位员工，看企业的内外部关系。从而建立合理的人力资源分配制度以及薪酬管理制度。从内部，保证上下级信息交流传达的流通性，减少不必要的成本；减少员工与老板之间的矛盾；保证员工的福利以及假期，增强企业凝聚力。从外部，企业关注长远利益，从而奉行科学发展观，注重环保，以诚信为本，加强了与外资的合作，遵循社会的可持续发展观。

3、组织雇主培训班，提升管理者的专业技能以及转变经营理念，树立“用人唯贤”的理念。

如今为什么很多民营企业难有创新，正是因为很多企业采用家属制管理模式，内政外交一统天下。社会工作机构可创办雇主培训班，改变这种家族制管理的想法及模式，大量任用有才之士，提升企业的新鲜感，这样也为精英们提供了一定的施展平台，能够更好地发挥他们的作用，从而为企业改革创新提供了可能，也防止了家族内部起哄的问题。

4、聘用专业的社工为人力资源管理师，创建合理规范的薪酬管理制度，激活就业准入和合理的用工制度。

每级职位规定明确的薪酬奖励，除此之外安排多种形式的奖励活动，比如说度假券或是购物券等除正式工资之外的精神享受产品，这样能够提高员工的工作满意度，提升企业凝聚力。

（二）建立企业社会工作“理想模式”

国内目前关于企业社工的研究和实践还处于初步探索阶段。因此，很有必

要发展出一套可以在企业内部实施的社会工作服务方案，在雇主和员工之间建立信任与合作关系。而国外和香港推崇的个人发展取向和社群权益取向等模式却并不能完全适应中国企业的特点，因此寻找一个适合中国企业特色的企业社会工作“理想模式”也就刻不容缓。

我们在分析了上述几种模式的优劣势的基础上，以巴尔廓帕尔提出的“扩展的临床视角”为蓝本，基于“员工协助计划（Employee Assistance Program，简称 EAP），提出了一种协调员工福祉与公司利润的新模式——“员工关怀计划”模式（Employee care Program，简称 ECP）。

我们的新模式主要是就以下几个注意点展开创新：

（1）模式介入服务对象的创新

考虑到目前企业社会工作在中国企业员工心目中的认可度和员工本身的接受度，我们选择新员工作为我们“企业员工双赢模式”的目标群体，同时带动老员工对于企业社会工作的认知。

首先，中国目前大部分企业的员工流动性较高，而第三产业的企业员工主要以新生代农民工这一群体为主，组成了企业的大部分新员工。新员工人数较多，影响较大，并且相对于老员工来说对社工活动的接纳度比较高，服务介入阻力也较小。另外，新员工面临工作适应问题，容易出现紧张、压力和焦虑，例如面对新工作的不确定感，人际关系变化带来的困难和不熟悉企业文化、规章和社区资源等等问题。

总之，将新员工作为 ECP 关怀的主要对象可以作为社会工作介入企业领域解决具体问题的一次尝试。在获得了一定程度的认可、打下一定基础后，再逐渐向外扩展。

（2）模式介入途径的创新

传统的企业社会工作介入模式主要是个人发展取向模式和社群权益取向服务模式，分别从劳动者个人的生活、心理状态和社会政策宏观环境两个途径

介入。下图是以“扩展的临床视角”为蓝图的 ECP 的介入途径

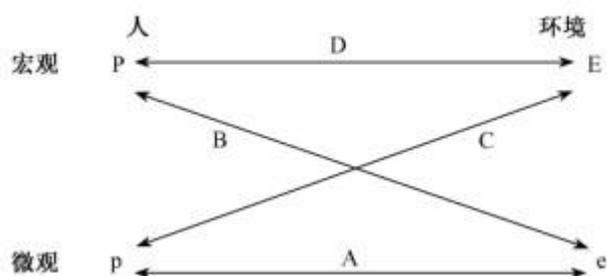


图 2 “扩展的临床视角”示意图

如图反映的，ECP 的创新之处在于将以人为本和企业员工双赢相结合，从改善员工心理健康、生活状态、家庭关系和企业对员工的培训、权利赋予、职业生涯规划等多种途径出发，做到员工发展和企业利润的调和共进，营造一个企业人文关怀环境。

（3）模式介入方法的创新

相比之前的企业社工介入方法，ECP 更加注重的是对员工和企业自身的共同干预，将以个体为主的人文关怀扩展为群体性需求。在更广意义上加以干预，多采用小组的手法以解决多人共同的需求，同时劝说企业建立一套面向新员工的社工服务体系。

①针对员工的小组开展

考虑到员工需求的差异性，企业社会工作的进行中可以开展不同类型的小组，比如将志同道合的人组织起来开展兴趣小组。当然，在开展的过程中需要员工的配合和发挥各自的优势，最好能够在小组中选拔或者推选领袖。而对于人际交往方面的问题，可以借助新老员工交流组、老乡会和心理开导小组等解决。

另外，可以尝试将企业社会工作与员工培训相结合，并且开展一些素质拓展活动，不仅可以让员工深入了解企业社工作的性质，还可以通过活动使组员间形成友好的关系。如果企业的管理层也能派代表参与其中，效果会事半功倍。

②针对企业的改进

然而，仅仅靠小组还是无法根本满足员工的需求，有些问题是无法通过小组来解决的，如劝说企业建立专门的社工服务法律维权方面的问题、员工意见的反馈等。大多数企业的员工，都存在缺乏意见反映渠道的问题。企业社工作为媒介，可以将员工的意见和需求反映给公司，并向管理层提出相关建议。

③企业协助员工开展个人职业生涯规划，并完善在职教育培训制度和晋升机制

劳动密集型企业中大部分员工都是新生代农民工，他们往往没有明确的职业目标，缺少长远可行的职业生涯规划。或者一些员工树立了职业目标，但是却不知如何实现或者规划不切实际。据此，企业社会工作有必要借助企业力量为员工，尤其是新员工提供职业生涯规划的服务。这不仅有益于员工个人发展，而且对于企业增强员工认同感和归属感、降低员工流失率、培养企业人才等有十分重要的意义。在当前情况下，企业社工对新员工提供职业生涯规划服务，首先应从员工正确认识自我和提供相关专业建议开始。相应地，企业内部的在职教育培训和晋升机制也要逐步完善。

参考文献

1. Chinese

- [1]朱平贵, 李正东. 体制内外: 企业社会工作本土化开展的因素分析[J]. 中国劳动关系学院学报. 2009(10)
- [2]周慧. 企业社会工作在现代企业管理中的应用[J]. 管理科学文摘. 2008(1)
- [3] 王瑞华. 国外的企业社会工作模式[J]. 中国社会导刊. 2008(27)
- [4] 高钟. 企业社会工作概论[M]. 北京: 社会科学文献出版社, 2007.
- [5] 李林凤. 论工业社会工作方法在我国企业工会工作中的运用[J]. 沿海企业与科技. 2007(1)
- [6]周沛. 一项急需而有价值的社会工作介入手法——论企业社会工作[J]. 社会科学研究, 2005, (4).

(阅读时间: 2013年3月)

2. English

- [1]Eda G. Goldstein. The Relationship Between Social Work and Psychoanalysis: The Future Impact of Social Workers. [J]. Clinical Social Work Journal, 2009, Vol. 37 (1)