**国外企业社会工作模式**

**http://www.jianghuaisw.com/bbs/viewthread.php?tid=15588&extra=page%3D1**

|  |
| --- |
| 国外企业社会工作是在工业革命后兴起的一个新的专业服务领域。作为利用专业机制解决企业员工问题的专门职业，企业社会工作在解决劳资问题、改善劳动条件、缓解工作困扰、优化生产环境、提升工作效能等方面发挥着越来越大的作用。当前，企业社会工作在西方社会已经形成了多种各具特色的模式，如企业外模式、工会模式、企业内模式、员工服务模式、雇主组织模式、企业社会责任模式、公共政策模式等，既为个人、家庭和社区开辟了新的服务途径，也为众多的劳工提供专业服务。国外企业社会工作的发展体现了工业界试图提高生产力的良好愿望，反映了专业介入在优化工作环境方面的重要功能，展现了利用专业机制来实现企业和谐的美好前景。  **企业服务外包模式**  “企业服务外包模式”简称“企业外模式”，这种服务模式在英美国家的中小型企业中比较流行。因企业是通过执行经理层与企业外部的民间专业社会工作机构订立合同来享用和接受专业服务的，所以这种模式也称“合约模式”、“合同模式”或“契约模式”。 从服务提供者来看，为处于困境之中的员工传输和实施专业服务的机构一般是享有盛誉的、具有独立法人资格的社会工作机构。机构中一般有十多名甚至几十名专业社会工作者，社会工作者通常在资深督导员的督导下开展工作。大多数企业社会工作者不驻企业内部，企业的管理人员或普通员工需要服务时，可直接到机构寻求支持，也可通过电话、电子邮件或其他通讯方式联络社会工作者。也有一些企业为了获得方便、快捷、高效的专业服务，为企业外部的专业社会工作者提供驻企业（“驻厂”）的工作条件和办公设施，社会工作者可以在企业提供的临时办公场所接案、转介或提供直接服务。据统计，美国已有2000多个民间专业机构与数以万计的中小型企业订立了合同，社会工作者不仅运用个案、团体、社区工作等直接方法来开展工作，还运用咨询、督导、研究、行政等间接方法帮助企业员工解决难题。 从基本做法来看，“企业外模式”又可细分为“心理调适模式”、“生活照顾模式”和“社会行动模式”等不同的做法和方式。“心理调适模式”注重通过个别咨询、压力疏通、小组动力及个案方法来为处于沮丧、焦虑、失望状态的企业员工提供帮助；“生活照顾模式”主要为企业员工个人或家庭提供情感支持、健康咨询、休闲娱乐、家庭关系等方面的服务；“社会行动模式”通过动员、组织和协调有关方面的力量共同采取行动来维护企业员工的合法权益。  **工会提供服务模式**  “工会提供服务模式”简称“工会模式”。这种社会工作模式是由工会聘用专职的社会工作者来为工会服务，并以工会为载体来为企业员工提供人文关怀和社会支持。 在西方社会，企业的工会组织非常发达，不仅各种大中型企业都设有独立的工会部门，而且不同企业间的工会联合组织也呈现出十分繁荣的景象。在工作体制方面，国外的工会组织是介于政府组织和营利组织之间的民间组织。以美国为例，美国的工会完全独立于企业，工会成员由工人选举自发产生，并且只对工人负责，工会工作人员的工资报酬也完全由工人所缴纳的会费来支付，工会的职责就是代表工人与资方谈判、协商，维护工人的利益。在德国，工会机构则按行业组建，工会的工作人员由雇主和工人代表对半组成，许多工会部门招聘专业社会工作人员开展员工福利工作。在法国，法律规定，50人以上的企业必须设立企业工会，工会成员由全体企业员工选举产生，工会也可单独招聘社会工作者，比如法国电力公司就聘用了专职社会工作者，为职工谋求度假、补贴、家庭照顾、文艺活动等福利条件。英国也是工会组织比较发达的国家，许多工会招聘专职社会工作者为企业员工提供直接或间接服务，组织召开职工代表大会，协调工作目标和规划服务方案，等等。 西方工会更多地是在民主和自由理念的主导下成立的，工会活动的主要内容在于维护职工的合法权益。没有社会工作者的工会组织往往会采取极端的行动，比如抗议、罢工、游行、请愿等。如果工会招聘了专业社会工作人员，不仅工人觉得满意，而且资方也很乐意和放心，因为社会工作者往往为企业员工提供不带压力的建议，使劳资冲突能通过有组织的沟通、谈判和妥协等和平方式得到有效解决，使企业员工的超强心理压力得到疏通。受聘于工会的社会工作者往往通过直接工作方法开展工作，有时也运用间接工作方法助人，使企业员工获得良好的社会支持。  **企业内设部门模式**  “企业内设部门模式”简称“企业内模式”。这种模式是在企业内部设置专门的社会工作部门，并聘请专职的社会工作者到社会工作部门中就职，开展企业社会工作服务。这种模式也称为“屋内模式”或“室内模式”，在西方发达社会的大型企业和知名企业中比较常见。 不同国家的企业内设的专业社会工作部门的名称不尽相同，而即使是在同一个国家的不同企业，专业社会工作部门的名称也不完全一样。比如，美国微软公司内设社会工作部（Social Work Department），美国3E电气公司内设社会工作办公室（Social Work Office），美国GE公司内设社会工作屋（Social Service House），等等。 在组织形态上，不同企业的社会服务部门在开展专业社会工作服务时有着不同的做法，比较常见的组织模式大致有三种：一是采取类似于同辈辅导员的做法，为企业员工配备良师益友；二是通过专业部门来了解企业员工的问题；三是由人力资源部经理或高层主管兼任专业社会工作部门的领导，以便更好、更有效地推动各项企业的社会工作服务。 在服务项目上，大多数企业的专业社会工作部门仍开展传统的“员工协助方案”（EAP），也有许多企业的专业社会工作部门开展“任务中心咨询方案”（TCP）或“合理情绪治疗”（RET）服务项目。“员工协助方案”是为解决家庭、财务、法律等问题，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，它通过有效的沟通训练、娱乐安排、压力缓解等途径来促进员工发展。“任务中心咨询方案”和“合理情绪治疗”主要通过个案社会工作模式来开展针对企业员工的心理服务，以减少劳资冲突和企业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。  **员工个别服务模式**  “员工个别服务模式”简称“员工服务模式”。这种专业社会工作模式是针对企业个别员工的个性化需求提供个性化的专业服务，旨在提高员工的职业能力、员工对企业的使命感和对工会的忠诚度。这种服务模式不是根据部门设置、专业岗位或服务提供者进行划分，而是根据服务重点进行归类，它是西方社会普遍采用的服务模式。 从社会工作者的来源看，为员工提供个性化服务的工作人员往往来自企业外部的专业机构，如来自社区服务中心的社会工作者、来自医院的心理咨询师、来自学校的社会服务人员等。也有一些来自企业内部社会工作部门的工作人员，他们在为整个企业设计特色服务项目的同时，也针对个别员工的个别问题提供个别服务。如，针对个别员工的沮丧、焦虑、情绪困扰，酗酒、赌博、婚姻关系、亲子问题、父母赡养、子女教育、未婚先孕、工作表现等某一方面的问题，开展以职工为本的专业介入服务。 日本是较早开展员工个别服务的国家之一，企业的管理层和社会工作部门都十分重视员工的心理健康、工作压力和人际关系调适，企业在社会工作者的积极努力下鼓励员工倾诉内心痛苦，缓解压力情绪，消解心中积怨，进而改变不合理的认知结构。美国约有25%的企业在内部社会工作部门的积极努力下，使不同员工的工作压力、灾难事件、职业困扰、家庭问题、生活问题、理财问题、饮食紊乱问题等得到全方位的个性化解决。英国、澳大利亚等国的员工个别服务也非常发达，规模比较大的企业都十分重视人的价值尊严和自我发展。  **协助雇主服务模式**  “协助雇主服务模式”简称“雇主组织模式”，是以雇主为本的企业社会工作介入模式，即协助企业老板或执行经理层认定员工应享受的福利待遇，发展企业的福利项目或福利服务，达到劳资双方的持久和谐与良好的合作状态。 从社会工作者的来源看，社会工作者可能是从企业外部聘用的，也可能是从企业内部聘用的。受聘的社会工作人员大多数从资方领取薪水和工资报酬，并协助资方开展服务性质的员工工作。也有一些从企业外部聘来的社会工作人员并不从企业所有者那里领取报酬，而是只领取原工作机构的工资待遇，但聘用他们的企业往往为外部的社会工作机构提供捐赠，并与之维持良好的合作关系。 这种服务模式是当前西方社会最为流行的企业社会工作模式之一，因资方把社会工作看得很重要，且因企业发展需要，企业家和职业经理人无不对其比较青睐。这一模式的社会工作部门设置与社会工作者的来源有着相似的逻辑，并由老板或经理来确定社会工作部门的大小、社会工作者人数的多少等相关的管理问题。 从服务对象看，社会工作者通过直接为企业员工服务来达到间接为雇主服务的目的，也有一些企业中的社会工作者是直接为雇主服务，达到间接为企业员工服务的目的。社会工作者主要扮演企业顾问、社会工作师、人文主义专家以及服务项目评估者等角色。美国福特汽车公司等大型企业都设有协助资方开展福利工作的部门，并聘请专职社会工作者来开展员工福利工作，从而提高了员工福利需求的满意度，降低了企业员工的离职率和缺勤率。  **企业社会责任模式**  “企业社会责任模式”简称“社会责任模式”，也称CSR模式，是由社会工作者帮助企业确认和践行对社区的福利责任的专业模式。 企业社会责任是指企业组织应对社会履行的义务，包括尊重员工、接纳社会就业、增进员工福利、为社会公益活动提供赞助和支持等诸多方面的内容。在大中型企业甚至小型企业中，由于老板忙于投资和营利，职业经理人忙于经营和管理，他们往往无暇顾及社会公益事业，而社会公益事业对企业的组织形象（CIS）、客户满意度和市场营销具有巨大的促进作用。因此，为了令企业员工和社会公众满意，明智的企业管理层往往把发展企业公益活动的工作委托给企业外部的社会工作机构、企业内部的社会工作部门及其专业工作人员。 在社会工作者的积极努力下，美国的沃尔玛等知名企业无不对社会作出了许许多多的庄严承诺。根据普华永道的一项调查，在美国飓风来临的时候，率先拯救居民的不是政府官员，而是沃尔玛、GE这样的公司。美国是较早利用法律工具对企业社会责任行为进行权威性规范、界定和要求的国家之一，当前美国已经有30多个州在公司法中明确规定了企业的社会责任，并为专业社会工作者发挥作用提供了巨大的空间。在美国的影响下，法国、英国、德国、荷兰等国家也在公司法中确立了诸如就业、工资、工作条件、社会捐赠、公益活动等方面的企业社会责任。专业社会工作人员在帮助企业履行社会责任的过程中，扮演着倡导者、企业顾问和方案策划者的角色。  **影响公共政策模式**  “影响公共政策模式”简称“公共政策模式”，也称“社会行政模式”或“政策干预模式”。这种模式是在专业社会工作者的组织、发动和策划下，促进政府权威机构出台公共政策或社会政策，来改善企业员工的工作条件、福利待遇和社会处境，促进劳资精诚合作。 企业内外的社会工作部门及其工作人员可以积极促成、认定、分析、调查和研究能够有效影响政府的政策、方案、措施、办法、文件的活动。比如，通过宣传、协调、倡导等形式，引起政府要员的高度重视，并使相关的问题被纳入政府的政策议程。在西方国家，公共政策制定的过程是多元利益主体博弈的结果，社会工作机构对公共政策制定过程的影响往往通过各种利益集团来实现，各种类型的企业组织都有着自己的利益集团，社会工作者利用自身的专业优势来使政策运行过程进入良性循环轨道。 西方的社会政策体系是一个专业化、职业化的服务体系，这一体系主要通过社会工作体系来完成，其中政府的社会工作体系所占比重不足10%，民间的社会工作体系则占90%以上。社会工作助人自助的完善的服务体系为社会政策的制定和实施提供了强有力的支持。在社会工作者的积极努力下，企业福利项目的成功率能得到大幅度提升。社会工作者通过积极地为多元民间政策行动者“赋权”和“增能”，使之更好地把自己组织起来。 |