**构建和谐社会视域下的企业社会工作探析**

王瑞华

<http://www.jianghuaisw.com/bbs/viewthread.php?tid=1471&extra=page%3D1>

提要：在构建和谐社会的视域下，西方企业社会工作的发展趋势给新时期的中国带来了许多有益的启示。当前，搞好企业社会工作具有迫切性，同时又面临着千载难逢的大好机遇。中国必须合理选择介入方法，不断增强实务工作的有效性和合法性。也就是说，必须利用直接工作方法助人自助，维护企业组织内部关系和谐有序；有效选取间接助人工作方法，促进企业组织外部关系平衡协调；遵循权变适应及开发预测原则，实现专业方法选择的持续创新。
关键词：和谐社会  中国  企业社会工作  专业介入

企业社会工作(Enterprise Social Work)是运用社会工作的专门知识、方法与技巧，在企业组织中开展助人服务工作，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；同时，它也是一种专门职业和社会福利制度，是一种用专业化、职业化、制度化和创新化的方式来汲取和发送社会福利资源的社会服务体系。它能帮助职工摆脱生活困境，满足职工不断增长的物质、精神和文化需求，激发职工的工作热情，实现企业各种关系的良性互动。既然如此，那么西方企业社会工作的发展趋势与启示是什么？当前中国加强专业介入的迫切性与机遇性是什么？在构建和谐社会的话语背景下如何才能搞好中国的企业社会工作？面对这样的问题，笔者拟展开以下三个层次的探讨、分析与阐释。
一、西方企业社会工作发展的新趋势及其启示
　　从历史发展的角度看，西方企业社会工作经历了一个产生、变化和发展的历程，这一进程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中的重要作用，展现了利用专业机制来实现社会和谐的美好前景。
（一）西方企业社会工作的兴起
　　西方企业社会工作的产生是工业文明发展的必然产物，随着19世纪末期主要资本国家先后完成工业革命，资本家对工人的残酷剥削和压迫促使劳资关系日趋紧张化。为了回应挑战和摆脱困境，西方工业化国家普遍出现了福利运动，他们采取措施来解决工业界所面临的棘手问题，企业社会工作正是在这样的背景下应运而生的。根据1926年美国劳工统计局（The Bureau of Labor Statistics）的统计资料显示，西方国家在福利运动中有80%的工厂提供了部分或综合的“员工福利方案”(The Employee Welfare Program)（徐震、林万亿，1996：485）。企业主为了解决劳工问题，开始制定诸如职工教育、福利餐厅、员工宿舍、公寓服务、医疗护理、休闲娱乐、实务辅助等福利方案，并雇佣专业工作人员来提供福利服务。这样，企业中的社会福利秘书(Social Welfare Secretary)就成为企业社会工作者的前身。1919年美国有141家全美最大的公司雇佣了全职的福利秘书，有154家公司与社会福利机构订立了契约以获取福利服务（苏景辉，1987：41-42）。福利秘书经常用团体工作方法对员工进行教育，也用个案工作方法处理员工自身的个别问题，在促进员工更好地适应工作环境中发挥了积极的作用。
　　但是，早期福利秘书的作用极其有限，犹如昙花一现的“员工福利方案”很快走向衰落。20世纪20年代以后，西方纺织工业逐渐走向萧条，主要存在于纺织领域内的工业福利方案也因工厂倒闭而终止了服务提供。从工人的角度看，福利秘书过多干预了私人的事务，侵犯了个人的隐私权。代表工人利益的工会领导人却认为福利秘书是在为资本家提供服务，认为福利方案的目的不是为了改善任何劳资关系，相反却是为了消除工人的不满情绪。正是在这样的背景下，“员工福利方案”被“雇员咨询服务”(The Employee-Counseling Service)取代。
　　20世纪30年代后，利用社会资源来解决个人与家庭问题的“雇员咨询服务”在西方工商领域中开始兴起，如美国的南方钢铁公司、标准石油公司、CAN保险公司、IBM公司等组织中就开始启用该项服务。企业界除了聘请律师及心理专家外，更注重聘请专业社会工作者来解决职工所面临的难题，部门设置中纷纷成立咨询部门，并用个别咨询、压力疏通、小组动力及个案方法来为处于沮丧、焦虑、失望状态的职工提供帮助。“雇员咨询服务”在解决沮丧、焦虑、酗酒、赌博、婚姻关系、亲子问题、情绪困扰、父母赡养、子女教育、未婚先孕、工作表现等问题中发挥着十分重要的功能与作用。
　　20世纪40-60年代，“工业酗酒方案”(The Industry Alcoholism Program)、“员工协助方案”(The Employee Assistance Program)和“社区精神卫生法案”(The Community Mental Health Act)相继出现，70年代开始出现“顿悟方案”(The Insight Program)，企业社会工作在80年代后的西方工业化国家中呈现出一片繁荣的景象。
（二）西方企业社会工作发展的新趋势
　　随着全球化在世界范围内的扩张，西方各国都在致力于后工业社会的进一步发展，企业社会工作在服务内容、服务方法、服务范围等方面都在逐步扩展活动空间。当前，国外企业社会工作已经形成了企业外模式、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、公共政策模式等多种服务模式，除为个人、家庭与社区开辟新的服务途径，也为为数众多的劳工提供专业服务。从发展趋势看，西方企业社会工作在回应社会经济发展需要的基础上，正呈现出一些新的发展趋势。
1.战略化
　　战略化是指企业社会工作逐渐关注与运用战略规划、战略管理、战略工具的发展进程与趋势。美国学者布莱森指出，“一项研究表明，在随机从104艺术组织和38个精神护理机构中抽取的44个社会工作组织中，几乎找不到没有制订战略的机构”（John M. Bryson，1995: 5）。在商业组织与公共部门普遍重视战略管理的新背景下，西方企业社会工作正呈现出战略化的发展趋势，“这从每天充斥的关于贫苦儿童、无家可归者、吸毒和饥饿、精神病者、监狱爆满、失业、AIDS等报道中可以看出”（Jack Koteen，1997: 14）。西方企业社会工作的战略化趋势主要表现为：重视战略思维，把工作环境看作是非连续性变化的过程；在服务提供上，由以方案为焦点转到以行动为焦点；在变革取向上，由以过程为取向转到以结果为取向；强调形成战略的“草根模式”，注重服务的参与化和有效性；强调目标的灵活性、迅速性和选择性，注重不同社会服务机构的相互依赖与彼此合作。
2.国际化
　　国际化是指全球化背景下各国社会工作所呈现出来的超越国界的一致性、相似性和共同性的发展趋势，也是各国彼此合作及共同分享专业知识、专业技巧与专业价值的历史进程。正如美国学者法利、史密斯等人所指出的那样，“许许多多社会工作者奔赴世界各地，他们充当了政府机构和社会工作领袖的海外工作顾问。有当公共顾问，也有当私人顾问的。这一运动是一个双向的过程”（W•法利、L•史密斯、W•博伊尔，2005:414）。尤其值得指出的是，1990年拥有94个成员单位的国际人类关系同盟成立，该同盟中的社会工作专家一向致力于人的生存与发展权利的维护。1994年包括美国在内的国际社会工作者联合会在斯里兰卡成立，联合会主席阿博特在共计有70多个国家出席的大会上发表主题报告指出：“社会工作行业是共同维系在一起的家庭，跨越半个地球的人们深切体会到了社会工作行业投身拥抱而不是排斥多样性的力量”（Josephine A•V•Allen，1998: 2）。国际化趋势的重要表现则是世界范围内的相互交流与合作，以及不同国家之间的相互借鉴与模仿。
3.制度化
　　制度化是指社会工作逐渐纳入到现代社会的制度系统中并成为贯彻福利政策与维持社会和谐稳定的制度的过程，也是一个逐渐满足企业从业人员生活需求，创建安康环境的规则演化进程。新制度经济学家诺斯指出，“制度是一个社会的游戏规则，更规范地说，它们是为决定人们的相互关系而人为设定的一些制约”（道格拉斯•诺斯，1994:3）。在社会学中，“制度是非常稳定地组合在一起的一套规范、价值标准、地位和角色，它们都是围绕着某种社会需要建立起来的”（伊恩•罗伯逊，1991:453）。企业社会工作本身就是社会福利资源、制度、项目和服务的筹集与发送体系，是社会福利制度的有机组成部分，工业社会福利制度的理念、价值、项目和服务只有通过社会工作才能得以落实。正是在这个意义上，A•T•莫雷尔和B•W•雪福指出：“社会工作已经明确接受了促进福祉或福利的角色”（Armando T•Morales ，Bradford W•Seaford，1992:95）。西方企业社会工作呈现出制度化发展趋势的最重要的表现就是不可避免的某种形式的正规管制和在执业时申请执照，就执照制度而言，“它由一个委员会负责注册事宜，给予某人从事社会工作的资格”（American Association of State Social Work Boards，1996: 5-13）。
4.多元化
　　多元化是指服务主体、模式、理论、实务、方法、技巧等方面的多样化，也指工作内容、工作范围的碎片化及服务机构的多中心化。尽管越是碎片化的服务越需要联合行动，但是，西方企业社会工作发展的边缘化、后现代性及分散化的趋势是勿庸置疑的。西方社会号称多元社会，专业性的机构从事专业性的服务，正如白色光线折射之后分解成七色光线一样，企业社会工作也已经向多样化方向发展。企业社会工作致力于解决工业社会中出现的问题，把员工、家属、社区、工会代表、管理部门、工业社群作为自己的案主体系，通过提供多样性的服务来做到对症下药。社会工作者不仅用个案、团体、社区工作等直接方法来开展工作，而且还用咨询、督导、研究、行政等间接方法帮助员工解决难题。西方企业社会工作发展日趋成熟，专题讲座、家庭访视、教育训练、休闲规划也成为常见的工作方式。
5.创新化
　　创新化是指在专业化与人本化的基础上不断发展新的工作方案、服务技巧及福利目标，不断改进工作方法，以寻求服务品质的持续改进的过程与趋势。正如美国社会工作专家斯基德莫尔（Rex A•Skidmore）所指出的那样，“今天，员工发展计划有了一个增长，并且它在未来有可能得以持续”。“由于有关人类行为的知识和技能在不断增加，社会工作者迫切需要在工作中与时俱进”（雷克斯•A•斯基德莫尔，2005：270）。新兴的工作环境将为企业社会工作不断实现创新提供着与日俱增的机遇和可能性，伴随越来越多的社会工作者从业于商业和工业界，不断提升工作效率与服务品质已经成为大势所趋。在美国管理学家马丁看来，全面质量管理（TQM）正在迅速推动今天的管理风潮，这个管理理念也正影响着福利服务机构，新风潮所体现的创新观念原本就是社会福利机构的服务宗旨（Lawrence L•Martin，1993）。企业社会工作的使命就是不断走向企业服务前沿，持续创造美好、充实、丰富、生动和多彩的生活环境。作为现代企业管理与发展的有机部分，企业社会工作在获取社会价值肯定性、展示福利活动有效性和呈现助人服务多元化的基础上正在进一步走向发展、完善和创新，特别注重从预防、前瞻、长远和战略的高度来追求新的卓越，创造新的业绩，开创新的愿景。
（三）西方企业社会工作发展趋势对中国的启示
随着全球化和国际化在世界范围内的扩张，工商界所具有的社会问题的相似性成为可以相互借鉴相互模仿的现实依据（Robert Pruger，1991）。当前，中国正进入全面建设小康社会和构建社会主义和谐社会的新的历史发展时期，进一步在倚重本土经验、体现本国特色和立足现实国情的基础上，合理借鉴和吸收西方企业社会工作中具有一般性和普遍性的某些做法，无疑具有十分重要的现实意义。
1.注重应用战略工具，及时实现制度化
随着中国逐步实现从农业社会向工业社会的转型，越来越多的企业员工的适应不良问题已经成为加强企业社会工作介入的依据和动因。但是，从社会工作管理的角度看，中国的工业社会工业缺乏科学的战略规划与战略管理，诸如“全面质量管理（TQM）、标杆管理、ABC分析、SWOT分析等战略工具”（C•ollitt，1990: 311）的使用相对不足，远远没能实现从剩余型福利向预防性战略制定的转变，工业界的社会福利提供作为长期性和前瞻性的制度建设付诸阙如。因此，研究西方企业社会工作的发展趋势，努力寻找中国实际工业助人活动所处的历史方位，已经成为解决当前实际问题的重要途径。西方企业社会工作发展的战略化与制度化趋势启示我们，战略管理与制度建设不仅是商业组织搞好环境管理的工具与法宝，也是社会工作机构能够安身立命和实现长远发展的原因之所在。中国的企业社会工作必须具备战略思维，把企业外部环境变化作为非连续性的函数变量，用制度建设来规避风险、预防危机、减少不虞效应和消除短期行为。
2.及时加强专业介入，正确应对国际化
改革开放后，中国的企业社会工作正在由行政主导转向社会参与，由单一转向多元，由零散转向统一，由粗放转向集约，由被动转向主动，由各自为战转向互动渗透，由依靠经验开展工作转向科学化工作。然而，无法回避的是，中国的企业社会工作还带有传统计划经济体制的痕迹，实际的助人服务活动缺乏专业性，严重制约了和谐社会的建构成效。从西方企业社会工作的实际运作看，专业人员主要运用个案工作、团体工作、社区工作、社会行政、社会研究等方法来开展工作，专业助人方法的广泛运用极大地提升了服务效能（O•W•Farley，2000: 166）。在全球化与国际化的浪潮中，中国应鼓励工商企业组织积极接纳社会工作专业的毕业生就业，在组织机构的部门设置中合理设置社会工作岗位，促进中国企业社会工作的迅速发展。
3.积极构建多元格局，切实解决新问题
当前中国实际的企业社会工作主要由政府机构、企业劳工组织和人事管理部门、工会及社区来实施，这些机构具有更好、更大限度地为社会、企业和国家做贡献的良好愿望，但是无法回避的是，由于新的体制已经建立而旧的体制仍然顽固地发挥作用，中国的民间服务机构发育不健全，私营机构也不能很好地参与公共服务的提供与管理中去。因此，良好的多元责任分担格局以及有效的合作网络治理格局作为有效的制度建设付诸阙如，工商企业界的实际助人服务活动迫切需要能够实现不断创新。正如江泽民指出的那样，“人民群众的伟大实践在发展，迫切要求我们党以马克思主义的理论勇气，总结实践的新经验，借鉴当代人类文明的有益成果，在理论上不断拓展新视野，做出新概括”（江泽民，2002：12）。胡锦涛也强调指出，“我们必须坚持解放思想、实事求是、与时俱进，从理论和实践的结合上不断研究新情况、解决新问题”（胡锦涛，2005：44）。
二、当前开展企业社会工作的迫切性与机遇性
企业社会工作是当前中国社会福利发展中的一个亟待加强专业介入的新领域。随着构建社会主义和谐社会各项事业不断向前推进，加强专业介入日益彰显出重要性。
(一)搞好企业社会工作是新时期的迫切需要
　　当前，建立专业调节机制已经成为构建和谐社会背景下企业社会工作发展的必然要求。这是因为，社会工作是在回应社会需求的基础上产生和发展起来的，企业社会工作也不例外。笔者认为，加强企业社会工作的专业介入具有迫切性，这主要可以从下几个方面来分析。
1.解决转型时期各种问题的需要
　　随着社会结构的转型，社会经济组织的运作方式发生了很大的变化，企业组织成为自主经营、自负盈亏的经济实体。在这种背景下，“市场犹如一个硕大无比的竞技场，每一个从事经济活动的单位（工厂、企业、公司等）都不得不上场参加竞争”（张乐天，1999：45）。“紧张、单调、乏味、疏离使得员工的工作满意度降低，个人的自主性、创造性受到压抑，员工的工作成就感难以得到满足，从而引发了一些其他的社会问题”（李迎生，2004：360）。在社会结构转型和经济体制转轨的过程中，新的社会问题也不断出现。比如：福利保障、社会治安、环境污染等问题，严重困扰着政府和社会各界，于是，以解决这些问题为主旨的企业社会工作逐渐成为人们关注的焦点，成为建立新时期的问题解决机制的希望之所在。正因为这样，加强专业介入，动员社会各种力量，建立新时期的责任分担格局已经成为新时期的迫切需要。专业社会工作强调发掘社会资源，依靠群众互助，发展个人能力，实现人与社会的良好适应。正如北京大学王思斌教授指出的那样，“社会工作是在解决社会问题的过程中不断发展的。首先是社会变迁产生了诸多社会问题需要人们去解决，其次是人们采用在一定历史时期和特定条件下适用的方法去应付这些问题，然后是人们不断探究更加有效、合理地解决问题的方法”（王思斌，1999：5）。
2.维持企业内外关系和谐的需要
　　作为环境中生存的有机体，企业组织不仅内部存在大量的冲突和失衡，而且组织与个人、个人与个人、组织与环境、理性与情感也会经常出现矛盾和不平衡（王利平、黄江民，2002：102）。但在当前的中国企业中，管理人员往往从生产管理、营销管理等角度来协调这些关系，缺乏社会工作的视角，无法从宏微观相结合的角度来处理问题。调研发现，只有少数外资企业比较注重社会工作机制建设，重视招聘高校社会工作专业的毕业生，并把这些毕业生分配在人力资源管理部门、公共关系部门以及其他的相关部门来开展工作。而绝大多数企业不知道社会工作是一种什么专业，根本谈不上专业方法的使用，许多企业没有建立党支部，甚至一些企业连工会也没有，企业之中充满着各种人际冲突及不和谐因素。国外经验告诉我们，企业社会工作能够透过社会工作人员与其他相关专家的协助，促进良好的工作适应关系（徐震、林万亿，1996：481）。随着社会主义和谐社会的建构和发展，用专业机制来消除企业内外的各种不和谐因素已经成为时代发展的必然要求。
3.促进从业人员心理适应的需要
　　调研发现，几乎企业每个岗位上的工作人员都会感到工作压力，市场竞争越来越激烈，企业员工的心理不适应越来越突出。国企改制留下很多福利保障困境，外企高额的投资与外方要求回报的性急都使员工容易产生严重的心理适应不良。“压力很大，经常感到疲惫不堪”成为从业人员经常性的抱怨。如不及时用专业方法来有效解决这些问题，企业工作人员就会出现疲劳、头疼、胸闷、焦虑、紧张、情绪低落、注意力下降、记忆力下降、爱发脾气、对子女漠不关心等等。一些与工作压力大有关的慢性疾病在企业经营者中具有较高的发病率，几种常见慢性病如高血压、高血脂症、慢性胃炎等的患病比重正呈上升趋势。如果不把工作压力控制在可以承受的范围内，人的精神就可能崩溃。中国已经是高自杀率的国家，卫生部曾经发表研究报告指出，中国自杀率大约为0.23‰，远超过世界平均值0.13‰。在西方工业化国家，企业社会工作起步较早，形成了员工协助方案（EAP）、任务中心咨询方案（TCP）、合理情绪治疗（RET）、社区资源训练中心（CRT）等工作模式（B.E. Gilliland，1989: 216）。由此可见，促进从业人员良好的心理适应迫切要求加强专业介入，及时构建新的和谐。
(二)新时期开展企业社会工作的机遇性
　　十六届三中全会通过的《中共中央关于完善社会主义市场经济体制若干问题的决定》为社会主义和谐社会的建构指明了方向，在这样的话语背景下，开展企业社会工作也迎来了新的大好机遇。社会各界对保护弱势群体利益、拓展就业机会及维护基本人权更加关注，“企业发展更加而且强调在对资源的接近和对基本需求的提供中提高资源使用效果，‘以人为本’成为检验企业组织政策系统的价值承诺”（N．Thin，1989: 216）。同时，全球化的大好机遇以及社会工作教育的发展也为发展企业社会工作提供了可能性。正如十六大报告所指出的那样，“纵观全局，21世纪头20年，对我国来说，是一个必须紧紧抓住并且可以大有作为的重要战略机遇期”（江泽民，2002：19）。新的历史时期，中国开展企业社会工作正面临着历史所赋予的大好机遇，这主要可以从以下几个方面来分析。
1.各项事业向前推进为其提供了必要前提
　　当人类社会跨入21世纪的时候，中国迎来了构建社会主义和谐社会的新的发展阶段，国民经济快速增长，农业基础地位继续加强，传统产业得到升级，现代服务和环境保护事业快速发展。随着国有企业改革稳步推进和个体私营经济快速发展，政府职能转变步伐进一步加快，外资企业对专业社会工作日益重视。正是在这样的时代背景下，政府和社会各界对开展企业社会工作开始有了新的认识，在对传统工作方式进行反思的基础上领悟到了摆脱困境的重要性，并试图通过新时期社会责任分担格局的建构来探索新的工作模式。各项社会事业的发展不仅为企业社会工作的引进提供了必要的社会生活前提，而且为关注企业组织中人的生存状态提供了可能性。正如美国堪萨斯大学社会福利学院教授丹尼斯•萨利贝所指出的那样，“作为一种发轫于帮助有需要人士的有组织推动的专业，长期以来，社会工作对人类问题都非常熟悉。随着时间的推移，它对问题关注的焦点却与过去有所不同，其范围广泛且具包容性。实际上，人类的任一困扰都为社会工作所包容或触及”（丹尼斯•萨利贝，2004：85）。正因为这样，社会工作必然会介入到企业这一社会经济领域，并随各项社会事业的发展而更加关注组织中人的生存保障问题。
2.组织外部生态环境为其创造了有利条件
　　环境的变化为中国企业社会工作的有效开展创造了有利条件，也为用专业方法介入企业从业人员的社会支持系统提供了依据。从国外情况看，社会工作的产生和发展与社会生态环境的变迁具有一致性，西方企业社会工作正是为解决企业员工环境适应问题而出现的。19世纪末期，为缓解劳资矛盾、提高工作效率和保证企业利润，工业化国家普遍出现了福利运动，比如职工教育、福利餐厅、员工宿舍、医疗服务、休闲娱乐、实物补助等，这些福利措施有效促进了企业员工与外界环境的动态平衡。从国内现实看，在构建社会主义和谐社会的背景下，中国企业员工也正面临着新的环境适应问题，这些问题的有效解决并不是只能依靠政府的行政手段。因此，动员社会力量，发展专业介入，是适应外界环境要求的重要举措。正如美国学者威克指出的那样，“沉迷于人类生存的困境、异常和荒谬层面，是根源于超越社会工作的一种文化现象”（A. Weick，1992: 18）。社会工作者和工作对象都是人与环境互动关系的产物，社会工作的专业方法就是重新实现两者之间的平衡。当前，全球化的企业社会工作发展为中国创造了有利的条件，政府的关心和推动以及社会力量的崛起都为中国企业社会工作的发展创造了良好的文化生态环境。
3.社会工作教育发展为其培养了大量人才
企业社会工作是一种专业机制、专门职业和科学方法，从业人员的教育与培训是实现专业化的重要途径。随着中国社会工作教育的发展，越来越多的人员具备了社会工作的专业理念、价值伦理和服务技巧，这无疑为开展企业社会工作提供了主体性的机遇。20世纪80年代中期之后，中国大学教育与社区教育日益呈现出蓬勃发展的态势，社会工作作为一门学科和一项教育事业的专业化特征日渐凸现出来。社会工作教育发展主要体现在两个方面，一是大学不同学历层次专业教育的发展，越来越多的青年学生接受全面系统的专业训练，掌握社会工作理论、知识、方法和技能，社会服务能力普遍提高；二是社区教育发展，有计划地轮训实际社会工作者，使其达到同等学历水平。专业教育发展是一项专门化的社会事业，内容包括学校教师及管理者、教育行政主管部门、学生学习与成长、学习环境优化等。通过专业教育，改变了自身的随意性、松散性、不确定性，有效地调动了社区资源，满足了人们的现实需要。在这样的背景下，中国开展企业社会工作已经具备了进行专业介入的良好的人力资源基础，越来越多的社会工作专业毕业生可以到政府的劳动、人事管理以及企业工会中去工作，也可以到社区组织、社会救助中心、心理咨询机构以及企业内部的策划部门、发展部门、公关部门、人事部门、联络部门去工作，帮助企业员工建立正确的价值观、责任感以及和谐的人际关系，促进企业员工在和谐、平衡和有序中共同发展。
三、构建和谐社会视域下加强专业介入的途径探寻
　　企业社会工作方法(The approaches of Industrial Social Work)的合理选择是现代社会工作实践理性与工具理性发展的客观要求，也是社会工作学科应用性、专业性与操作性的具体体现。在构建社会主义和谐社会的话语背景下，合理选择企业社会工作方法逐渐成为实务工作取得新突破的必要前提和增强服务主体合法性的重要途径。
(一)利用直接工作方法助人自助，维护企业组织内部关系和谐有序
作为为实现工作目标而采用的具体介入技巧，在企业中运用直接工作方法能够增进服务对象的个人能力，实现组织内部关系和谐有序。北京大学王思斌教授指出，“社会工作专业在其百余年的发展中，形成了一系列的工作方法”（王思斌，2004：171），“作为应用社会科学，社会工作的核心是在一定理论指导下的一套因时因事而异的工作方法”（王思斌，1999：75）。在构建社会主义和谐社会的背景下，社会工作机构及其工作人员对企业领域的介入尤其应把助人自助，使工作对象直接获取物资、机会、生活条件、社会关系网络为基本的方法。具体说来，可供有效选取的直接工作方法主要有以下几种。
1.个案工作
　　个案工作是西方起源最早的专业工作方法，它直接为个人和家庭提供物质及情感方面的支持，通过调动工作对象的积极性来解决问题、减轻压力、促进成长。当前形势下，中国可以利用个案工作方法来化解职工矛盾，消除各种对立，创建和谐有序的团队精神。正如美国社会工作学家霍丽斯指出的那样，“个案工作的目标在于促使个人内在需要更充分的满足和个人社会关系更充分的功能表现”（F•Hollis，1972：9）。台湾学者廖荣利也指出，“个案社会工作可以改善生活环境，改变生活态度，改变行为方式，改变心理动机，强化生活适应能力，发展潜在能力”（廖荣利，1986：11）。从介入技巧的角度看，个案工作的治疗模式主要有心理社会模式、危机调适模式、行为治疗模式、人本治疗模式、任务中心模式、个案管理模式等（翟进、张曙，2001：3-5）。这些工作模式可以应用于企业领域，成为化解矛盾、冲突和对抗的重要方法。从中国的实践看，目前广东裕元集团的“生辅室”可谓成功的典型案例——1998年随着云南大学专业社工介入，广东裕元企业成立了社会责任部门（SOE），该部门主管李经理是社工硕士出身，他一到任就寻找专业社工并组建了“生辅室”，用个案工作方法协助员工解决生活辅导方面的问题。①
　　2.团体工作
团体工作在西方国家是继个案工作之后被广泛接受的专业助人方法，它通过有目的的群体经验来增进服务对象的社会功能，引导成员在群体中互动，创建良好的人际关系。在构建和谐社会的背景下，团体工作方法能够增强中国企业的凝聚力，培养职工归属感，纠正从业人员的行为偏差，帮助职工获得友谊，从而创建出一种和谐有序的工作氛围。社会工作机构及其工作人员可以利用群体动力学、环境生态学和社会心理学原理来改进工作方式，提高服务品质。正因为这样，中国台湾学者李建兴指出，“近数年来，社会工作及其他专业，都很关切许多人的过分孤独所导致的心理卫生问题，并从事各种人际关系亲密接触的活动。各种团体活动，也确实被用来降低情绪紧张的问题，解决许多个人心理和社会的需要”（李建兴，1979.9-10）。中国大陆学者范克新、肖萍指出，“近代的工业关系，在劳资关系和工业企业管理方面，都曾有过各种试验。这些实验都证明，人与人之间的关系调适，个人人格的社会化，以及团体生活的体验，可以增进生产效率”（范克新、肖萍，2001：47-48）。从成功的典型案例看，东莞市的一些外资企业于2002年4月7日成立了上江城活动中心，该中心设有报刊阅览室、图书室、工余教室、录像厅、舞蹈室等设施，同时开办文学社团、书法社团、英语沙龙和文艺队等，各社团都由专业社工当成长小组的组长，用团体工作方法为企业员工开展专业训练。②
　　3.社区工作
社区工作在西方国家是继个案工作、团体工作之后出现的第三种直接服务的基本方法，它以整个社区和社区的所有居民为工作对象，提供利他的服务，以培养互助精神，维护企业组织内部关系走向和谐有序。通过介入社区，能够搞好直接面对职工的劳动保护、社会福利、社会服务、社区教育、专业培训以及其他文化体育活动，激发职工的生产热情和劳动积极性（陈墀成、黄河，2000：240）。由于不仅企业位于社区，而且企业的从业人员也居住和生活于社区，因而中国的企业社会工作尤其需要使用社区工作方法，来提高职工的社区意识，“把社区建设成为文明、富庶的现代家园”（周沛，2002：66-67）。从企业组织的角度看，社区工作成为改善内部关系、培养人文关怀、增强组织凝聚力的重要方法之一。从成功的典型案例看，2001年3月18日深圳市已经成立了劳工服务与社区教育机构，该中心由一批致力于企业劳工权益维护的专家学者所创立，并通过社区运动来改善劳资关系，谋求和谐发展。③
(二)有效选取间接助人工作方法，促进企业组织外部关系平衡协调
企业社会工作要想增强有效性和影响力，仅仅选择使用直接工作方法是不够的，虽然直接介入的技术对于具体问题的解决具有外显的作用，但间接工作方法同样具有重要的地位与功能。在构建社会主义和谐社会的进程中，企业与外界生态环境的平衡、统一和协调尤其需要间接工作方法的选择与使用。要想有效提高企业职工福利，不断消除企业组织与外界环境之间存在的各种不协调因素，必须注重间接工作方法的选择。正如中国人民大学李迎生教授指出的那样，“必须实事求是地帮助企业组织了解劳资关系的真实情况，劳资间所存在的问题，寻找适当、有效的方法帮助企业解决难题”，“社会工作的价值理念要求社会工作者在更大范围、更宏观的层面负起自己的责任”（李迎生，2004：372）。间接方法同样能够提高企业社会工作的有效性，促进公共服务实现“四E”(Economy, Efficiency, Effectiveness and Equity)追求，达到人与外界环境的良好福利状态。间接工作方法主要是指社会行政方法，它包含决策、规划、组织、领导、督导、控制等。
1.决策与规划
社会工作行政决策是社会工作机构及其工作人员在执行社会福利政策时在掌握大量信息的基础上对所要解决的问题做出的决定。决策是行政的先导，是社会工作管理过程的首要环节和基础，也是管理活动取得成功的关键所在。要搞好决策必须遵循一定的原则要求，并按科学与满意的程序来进行。同样，作为对未来的筹划和安排，社会工作行政规划也是重要的间接工作方法。行政规划的具体内容就是6W(Who, What, Why, When, Where, How)，要搞好行政规划就必须注重调查研究，确立工作目标，拟定工作方案，选择满意方案。社会工作作为为追求社会公正的专业，始终把维护弱势群体的合法权益置于重要位置，并通过影响社会工作决策与规划等途径来帮助工作对象，透过理解、关怀、救助等活动来满足专业团体对道德的要求。
2.组织与领导
社会工作行政组织所从事的一切活动都与企业职工的福利需求密切相关，其活动的结果就是服务对象行为的改变与福利的获取。社会工作行政领导是指社会报务机构中主管社会服务职能的承担者依法行使法定的权力，组织管理社会行政事务的过程，其核心要义就是带领和引导下属共同实现社会福利目标的心理过程。作为一种十分重要的社会工作行政间接工作方法，它能鼓舞下属的工作士气，维持组织的结构完整，倡导达成工作目标，促进组织适应环境，自觉遵守工作纪律。企业社会工作能够透过社会工作人员与其他相关专家的协助，帮助企业社会工作机构搞好组织与领导工作，创造和谐而富有效率的生产环境（B.E. Gilliland, 1989: 216）。
3.督导与控制
　　企业社会工作要想提高有效性，加强专业督导与控制已经成为必不可少的职能内容。这是因为，社会工作者在服务过程中会遇到各种各样的问题，由于知识和经验的限制，需要有资深人士帮助资浅者来不断改正错误、提高成效、完善自身。在信息智业时代，接受专家和资深人士的指导，已经成为终身学习体系建构的重要组成部分。社会工作发展的关键就在于专业知识与技术的给予和获得，促使每一位社会工作者都能够不断学习和提高，并能向他人提出自己的意见和建议。在构建社会主义和谐社会的背景下，中国社会工作在企业领域内的介入可以考虑采用的督导方法主要有个别督导、集中督导及同辈互动督导等，而控制的方法则包括过程控制、冲突控制和行为控制等。
(三)遵循权变适应及开发预测原则，实现专业方法选择的持续创新
　　企业社会工作方法的有效性是一个多变量的函数，方法选取的技巧尤其以体现适应性、动态性和创新性为根本前提。社会工作成功的关键就在于合理选取一种或几种方法来开展工作，服务方法是否得当直接影响到服务的效果与质量。
　　1.坚持权变原则
　　生态环境的复杂多变性要求企业社会工作方法的选取不能死板僵化，而应做到因地因时因事制宜，把遵循权变原则作为基本要求。正如美国学者赛尔和迈尔斯指出的那样，“人类行为的任何一种理解性解释模式都必须要说明个人之外的力量对于发展的影响。的确，任何环境之间的互惠关系已经成为社会工作和与人类幸福及健康有关的大多数专业的格言”（B•Thayer and Myers，1998）。权变观点认为，不存在一套任何时候任何条件下都适用的方法体系，也不可能找到一剂包治百病的灵丹妙药，人类行为的一切过程都处于不断的变化和发展过程之中（王利平、黄江民，2002：255）。社会工作方法的合理选择应定位于现实情境之中，一些应从变化了的情况出发，用发展变化的眼光来看待和把握问题，实现原则性与灵活性、“经”与“权”的有机统一。
2.搞好预测开发
　　企业社会工作方法的选择应在科学预测与开发研究的基础上来进行，如果离开了一定的规划与设计，社会工作方法的选择与使用必然是盲目的。同样，如果离开了一定的预测和开发研究，社会工作过程便缺乏战略思想，无法从整体、全局、长远的观点来看问题。现代科学技术的发展不仅使网络社会工作成为可能，而且利用计算机信息技术进行模拟和设计，开发网络工具和应用软件也成为大势所趋。企业社会工作应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。当前中国企业存在的各种不和谐因素，都有产生、变化和发展的过程，社会工作方法的建立不是去寻求被动消极的“剩余型”的问题解决模式，而是从战略控制的非线性假设中去建立“预防型”的危机干预模式。在企业结构要素变动活跃、动荡不定的条件下，形形色色的问题不断涌现，必须及时搞好工作方法的开发研究，建立预防、抑制、化解矛盾的专业工作机制，促使企业发展进入良性运行状态。
　　3.实现持续创新
作为以人为本的发展个人潜能的专业性活动，企业社会工作始终把理论创新和实践创新作为谋求发展的灵魂、根基、源泉和不竭动力。胡锦涛指出，“我们必须坚持解放思想、实事求是、与时俱进，从理论和实践的结合上不断研究新情况、解决新问题，做到自觉地把思想认识从那些不合时宜的观念、做法和体制的束缚中解放出来”（胡锦涛，2003：27），“要善于从群众的实践和创造中寻找解决问题的答案，善于在新的实践的基础上不断做出新概括，坚持用发展着的马克思主义指导新的实践”（胡锦涛，2004：17）。从方法论的角度看，要想提高企业社会工作的有效性，必须善于创造性地选择工作方法，谋求新的认识、突破和飞跃，实现新的发展。随着人类社会共同进入持续创新的新时代，实现中国企业社会工作方法的创新已经具有了现实的可能性，我们必须及时地把这种可能性转化为现实性，把应然转化为实然。在新的时代背景和社会发展条件下，中国企业社会工作方法的选择必须顺应构建和谐社会的客观要求，抓住发展机遇，实现持续创新。

注释：
①关于这一案例的详细内容可以参见中国社工教育协会印制的论文集——《社会工作与职场：企业社会工作》，北京：中国社工教育协会，2005年8月，第20页的内容。
②事实上，这一做法目前在沿海一些开放城市已经有了一些探索，详见《社会工作与职场：企业社会工作》的相关内容。
③云南大学的钱宁教授进行了一些颇有成效的案例研究，在中国企业社会工作案例研究方面做出了一些有益的探索。详见《社会工作与职场：企业社会工作》的相关内容。

参考文献：
江泽民，2002：12，《全面建设小康社会开创中国特色社会主义事业新局面》，北京：人民出版社。
江泽民，2002：19，《全面建设小康社会开创中国特色社会主义事业新局面》，北京：人民出版社。
胡锦涛，2004：17，《在dengxiaoping同志诞辰100周年纪念大会上的讲话》，北京：人民出版社。
胡锦涛，2003：27，《在“三个代表”重要思想理论研讨会上的讲话》，北京：人民出版社。
王思斌，1999：5，《社会工作概论》，北京：高等教育出版社。
王思斌，2004：171，《社会工作导论》，北京：高等教育出版社。
张乐天，1999：45，《社会工作概论》，上海：华东理工大学出版社。
李迎生，2004：360，《社会工作概论》，北京：中国人民大学出版社。
范克新、肖萍，2001：47-48，《团体社会工作》，北京：社会科学文献出版社。
陈墀成、黄河，2000：240，《社会工作概论》，厦门：厦门大学出版社。
周沛，2002：66-67，《社区社会工作》，北京：社会科学文献出版社。
王利平、黄江民，2002：102，《现代企业管理基础》，北京：中国人民大学出版社。
翟进、张曙，2001：3-5，《个案社会工作》，北京：社会科学文献出版社。
徐震、林万亿，1996：485，《当代社会工作》，台北:台湾五南图书出版公司。
苏景辉， 1987：41-42，《企业社会工作初探》，台北：辅仁大学社会研究中心。
廖荣利，1986：11，《个案社会工作》，台北：幼狮文化事业公司。
李建兴，1979：9-10，《团体社会工作》，台北：台北五南图书出版公司。
徐震、林万亿，1996：481，《当代社会工作》，台北：台湾五南图书出版公司。
（美）W•法利、L•史密斯、W•博伊尔,2005:414，《社会工作概论》，隋玉杰等译, 北京:中国人民大学出版社。
（美）道格拉斯•诺斯,1994:3，《制度、制度变迁与经济绩效》，刘守英译，上海:三联书店。
（美）伊恩•罗伯逊,1991:453，《社会学(下册)》，黄育馥译，北京:商务印书馆。
（美）雷克斯•A•斯基德莫尔，2005：270，《社会工作行政动态管理与人际关系》，张曙等译，北京：中国人民大学出版社。
（美）丹尼斯•萨利贝，2004：85，《优势视角——社会工作实践的新模式》，李亚文等译，上海：华东理工大学出版社。
John M. Bryson, 1995: 5，Strategic Planning for Public and Nonprofit Organizations，San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
Jack Koteen, 1997: 14，Strategic Management in Public and Nonprofit Organizations，London: Praeger Publishers.
Josephine A•V•Allen，(Vol. 43, No. 4, April 1998): 2 ，“International Focus Key for Future”. NASW News.
Armando T•Morales and Bradford W•Seaford, 1992:95，Social Work: A Profession of Many Faces， Ellyn and Bacon.
American Association of State Social Work Boards, (Culpepper, VA: 1996): 5-13 “ Social Work Laws and Board Regulations”，A State Comparison Study.
Lawrence L•Martin, 1993, (2): 1-2，“ Total Quality Management: The Managerial Wave”， Administration in Social Work.
Robert Pruger, 1991, (2): 191，“ Efficiency and Social Service”，Administration in Social Work.
C•ollitt, 1990: 311，Managerialism and Public Service: The Anglo-American Experience，Oxford: Basic Blackwell.
O•W•Farley, etc, 2000: 166， Occupational Social Work．Rex A•Skidmore, Introduction in Social Work， Boston: Allyn and Bacon.
B.E. Gilliland, etc, 1989: 216，Theories and Strategies in Counseling and Psychotherapy， New Jersey: Prentice Hall.
N．Thin, 2002: 20，Social Progress and Sustainable Development，New York: Kumar Ian Press.
A. Weick, 1992: 18，Building a Strengths Perspective for Social Work，New York: Longman。
F•Hollis, 1972：9，Casework: A Psychosocial Therapy，New York: Random House.
B.E. Gilliland, etc, 1989: 216，Theories and Strategies in Counseling and Psychotherapy， New Jersey: Prentice Hall。
B•Thayer and Myers, 1998, (1): 21-26，“Social Learning Theory: An Empirically-based Approach to Understanding Human Behavior in the Social Environment”， Journal of Human Behavior in the Social Environment.