主体性缺失与工具理性选择：社会工作介入工业园区职工服务的角色困境与策略研究*

华姝姝，曾秀兰

（仲恺农业工程学院 人文与社会科学学院，广东 广州 510225）

［摘　要］目前，我国处于经济社会转型上升期，职工处于“强资本、弱劳动”的社会环境中，社会工作参与职工服务成为政府和企业力量的有力补充，经过 20 余年探索，企业社会工作已经形成稳定的服务模式。在此背景下，本研究以实证调查素材为案例，分别对园区社工服务过程中所承担的支持者、服务提供者、政策影响者、资源整合者和赋能者的角色困境进行分析和探讨。研究发现，在低社会认知、过多的行政干预和制度缺位下，园区社工逐渐丧失服务的主体性并趋向于工具理性选择。研究建议，需从服务的信任根基搭建、主体性释放、制度保障建设和组织能力提升 4 个方面帮助一线社工走出角色困境，向服务的专业化和权威性发展。

［关键词］社会工作；社工角色；职工服务；主体性

［中图分类号］C916　　［文献标识码］A　　［文章编号］1673-2375（2023）05-0034-09

一、研究缘起

科技进步和工业化进程的加速使我国处于经济社会转型的快速上升期，劳动在整个现代工作中凸显出显著的商品化特征。与过去相比，劳动关系显著变化，成为个体与社会建立经济联系的最基本关系和影响社会稳定的最基本要素。为获取更高的劳动报酬，员工承受了高强度的工作压力，并因此引发了一系列与个人、家庭、社会相关的问题。这些问题不仅影响职工个人身心健康，对企业发展、社会稳定的影响也进一步凸显。在此背景下，社会工作参与职工服务的重要性得以体现，并成为政府和企业力量的有力补充。事实上，政府和企业在社会工作介入职工服务上的探索已有 20 余年，例如：2002 年裕元公司就曾在厂内设置员工活动中心，内设 3 名企业社工岗位，开启了企业社工“厂内模式”的探索；2008 年深圳开始购买企业社工岗位，并于 2011 年举办了“首届全国（深圳）企业社会工作建设研讨会”，是政府购买引导“企业购买社工服务模式”的开端；与此同时，全国各地的政府部门开始在工业园区设置“职工服务中心”“职工·家”“工友加油站”等三方员工服务阵地，形成了现有的企业社工服务“社区模式”。

与此同时，近年来社会工作参与员工需求满足、问题解决以及劳资关系调处方面的研究也逐渐成为热门。目前，研究主要集中在 3 个方面：一是对企业社会工作具体模式的研究，关注点集

*［收稿日期］2023-06-15

［基金项目］本文系广东省教育厅青年创新人才项目“供给侧结构性改革视域下珠三角企业和谐劳动关系构建研究”（项目编号：2018WQNCX058）的阶段性研究成果。

［作者简介］华姝姝（1988—），女，安徽阜阳人，社会科学硕士，仲恺农业工程学院人文与社会科学学院讲师，主要研究方向为劳动关系、企业社会工作；曾秀兰（1965—），女，广东梅州人，哲学学士，仲恺农业工程学院人文与社会科学学院教授，主要研究方向为社会治理、劳资关系。

中在具体模式的分类、地域性差异及对模式运作的分析上[1]。有研究认为，“政府购买模式”应进一步关注市场需求的培养和大众化问题[2]，“社区综合发展模式”应积极探索多元化的社区治理主体的协同治理与良性互动[3]，企业社会工作“内部嵌入”模式应满足从企业文化到企业内外协调机制层层递进的嵌入[4]，我国台湾企业以“EAP”（员工援助方案）为主要服务内容的企业社会工作模式受到企业普遍欢迎，值得大陆企业社会工作借鉴[5]。二是企业社工服务实务研究，关注点集中在员工活动、员工问题解决中社会工作的介入过程上，其中职工环境适应、心理压力缓解、职业倦怠问题及社区参与调动的个案、小组介入研究成为近些年员工实务领域的研究重点，社工实务介入员工需求满足的有效性得到验证，一批针对员工和企业的社会工作介入路径和模式得到了总结与提炼，如农民工婚恋问题介入的“企业＋社区”场域路径，“工会＋党建”资源路径的搭建[6]。三是社会工作参与劳动关系建设的研究，关注点主要集中在劳动关系建设中不同主体的角色划分和有社工背景的社会组织参与劳资关系调处具体做法及有效性的研究上。除此之外，多元主体参与劳动关系建设的总体理念[7]、政府在其中的引导性作用、工会与社会组织协同参与的格局、社会组织参与其中的创新性路径也被广泛探讨[8]。

上述研究对企业社会工作 20 余年的实务过程进行了总结，为企业社会工作进一步参与企业管理甚至社会治理提供了有效的实践路径，但研究对社会工作者在企业社会工作实务中角色的探讨仍是一块空白，这使得企业社工服务表显困境：服务场景的脱离和资源的匮乏始终是困扰企业社会工作进一步发展的根源，却又难以被真正攻克。本研究尝试以 X 市的“职工·家”项目为例，对现有的企业社工服务“社区模式”中社工所发挥的角色、行动路径进行分析，并对企业社会工作表显困境下的根源性问题进行分析，从而搭建以社工主体性再构建为核心的服务策略。

二、社会工作介入园区职工服务的角色与困境

学术界对社会工作者在服务中的角色研究早有深入的探讨并达成了基本的共识，作为专门领域的企业社会工作者，也不外乎在具体服务中扮演着与其他领域的社工相同或相似的角色，然而企业社会工作的特殊性又使其中的社工角色呈现出其独特性。例如，在具体服务中必须回应政府、企业资方及职工的不同需要时所需承担的角色多元化特点，受到经济及社会环境变化影响时角色策略选择的变通性，劳动关系调处过程中的中立性等。本研究基于 X 市“职工·家”项目中社会工作者承担的支持者、服务提供者、政策影响者、资源整合者、赋能者的角色分析，呈现出企业社工服务“社区模式”中社工角色的全景画像。

（一）能量微弱的“支持者”：有心无力的支持

在园区职工服务中，社工与其他领域的社会工作者一样承担着“支持者”角色，通过专业的工作方法帮助服务对象解决困难并予以心理上的支持。然而事实上，园区职工无论在生活上还是在工作上都需要大量的支持，但园区的社工实际能提供的帮助却很少。原因主要体现在：一是对于突然陷入经济困境、医疗困境的职工，园区社工并不能为其链接合适的资源助其脱困，也不能通过有效的机制促使企业对员工进行支持。虽然 X 市的“职工·家”项目中有一项服务是帮助满足当地总工会界定的困难职工申请相应的经济援助，但是因界定标准较高、申请流程烦琐、援助经费少等，实际对职工突发性贫困的帮助微乎其微。正如 X 市“职工·家”A 项目点社工所说，“职工热线每个星期都会有关于经济援助的咨询，真正能获得援助的职工非常有限，社工只能提供一些简单的情绪支持，或者提供一些紧急生活援助物资”（社工 A，20220709）。二是在职工职业帮助和劳动关系援助上，社工服务能做到锦上添花，却很难做到雪中送炭。X 市的“职工·家”B 项目点的职工职业援助计划做得很成熟，形成了自己的服务模式，确实帮助了一部分职工实现了职业能力的提升和职业晋级，即使作为职工职业帮助服务中的“优等生”，项目社工仍表示“对

于失业群体、遭受不公正对待的职工、处于劳资纠纷中的职工，我们能提供的帮助十分有限”（社工 B，20220511）。三是对职工的情绪支持充足，但专业的心理支持仍十分匮乏。目前，“职工·家”项目对于职工心理上的支持主要通过两条路径实现：社工的个案服务工作和链接心理咨询机构提供专业化服务。社工个案服务的现状是专业性不足，难以解决多数职工的心理困扰；而链接心理咨询机构的免费服务名额又十分有限，“让职工自己花钱接受专业的心理咨询几乎是不可能的”（社工 B，20220511）。在这些职工面临的最核心的困境面前，微弱的社工支持力量在一定程度上体现出社工机构及一线社工同事在社会上资源获取及资源整合能力的不足。这种不足进一步刻画了社工在职工心目中能量微弱的“支持者”形象。

（二）情景外的“服务提供者”：努力进入但效果不理想

与其他领域服务不同的是，园区社工身处远离服务群体的工厂之外。X 市有些大型的工业园占地达 10 多平方公里，拥有上百家大小各异的工厂企业，园区的“职工·家”坐落在园区以内、工厂以外，工人们吃穿住大多都在工厂内，有些工厂甚至有严格的门禁和请假制度。X 市的“职工·家”项目社工通常选择 3 种方式使服务触达目标对象：一是将服务送进企业。社工会先通过政府与企业管理层建立联系，之后根据企业特点设计服务，并将具体服务在企业中落地。这种服务方式确实能够很好地触及目标群体，但是主动权基本不掌握在社工手中，企业对服务内容、服务形式、服务时间等都可能会有所限制，临时取消服务也是常有的。二是与企业合作开展服务。这是目前园区社工服务最常见的形式，X 市的每一个“职工家”站点都有与园区企业合作开展的服务，主要是与企业的工会开展职工慰问、文娱康乐、困难帮扶等服务。这一类型的服务是企业和园区社工都喜闻乐见的，既能帮助企业工会完成职工服务的任务，又能够很好地与项目本身的目标契合。唯一的不足是对企业的主动性要求较高，而那些本就在员工服务、福利上缺乏意识的企业是没有机会参与其中的。三是在“职工·家”服务站点内开展服务。这部分服务对缺乏员工服务的企业的职工是有益的补充，“职工·家”站点内的服务会因应站点年度服务目标和站点自身的资源进行设计，服务的完整性很高，系统性参与被服务的职工会有明显获益。

然而，无论是送服务进企业、与企业合作的服务，还是站点内的服务，园区社工的服务覆盖率都比较低。以 X 市的“职工·家”B 项目点 2022 年全年服务为例，B 站点所在园区有 96 家企业，职工 9800 多人。2022 年社工送服务进企业 21 场，涉及企业 8 家，占比不足 10%；与企业工会合作开展服务 11 场，涉及企业 5 家，其中这 5 家企业全部是送服务进企业；2022 年全年站点服务 70 余场，总服务人次 2000 以上，而实际服务人数却不足 1000 人。无论是企业的覆盖率还是职工的覆盖率都不超过 10%。据 B 站点社工表示，“服务触达最难的地方是企业对社工不了解，总觉得社工是来检查、监督的，或是认为社工开展的服务对生产没用还会耽误职工的时间，所以不只是不让服务进入、不愿合作，对于社工驻点服务的宣传很多企业都是抵触的，刚贴在企业门口的宣传单立马就被撕掉了”（社工 C，20220511）。除了较低的服务覆盖率，无法较直接地触达服务对象，也影响了社工服务的质量及服务的系统性和连续性。如一些工厂中有劳动关系辅导需求、面临情绪困境的职工，可能会因企业与“职工·家”的合作接受一些普惠型的职工培训、心理辅导课程等，但再需要更进一步的服务时，就会面临因工作时间长、企业封闭性等原因导致与服务之间的空间距离。

（三）半只口的“政策影响者”：受到主体性影响的专业性

无论是企业社工还是其他领域的社工，都具有两大基本职能：一是提供专业的社工服务，二是倡导促进社会政策和制度趋向完善 [9]。政策倡导是社工在专业的社会工作理念指导下，代表普通大众，特别是困难群体向政府提出制定和完善促进社会公平、正义、平等的社会政策与制度的合法行动，所以社工应该是政策的影响者。从 X 市的“职工·家”项目社工对政策的实际干预和

影响过程与结果来看，社会工作职业化发展近 30 年，政府对社会工作专业性的认识以及对社会工作者角色的认知都在发生积极的变化。据负责“职工·家”C 站点的社工介绍，“站点所在园区总工会听取社工意见，自 2021 年开始在站点内设置了职工突发致贫、大病紧急援助专项资金，可以先救助后补申请，大大解决了特殊群体的困难”（社工 F，20221011）。不仅是社工主动提出的一些政策、制度的完善意见会得到购买方的支持和落实，购买方主办的部分政策制定、制度协商的会议也会邀请社工参与，并听取他们的建议。据站点统计，截至 2022 年，C 站点社工共参与总工会、妇联、团委相关协调会议共 10 场，确实有一些一线的服务反思和设想被听到，对政策、制度的优化起到了积极作用。

然而，这种政策上的影响仍然是微弱的，且主动权完全掌握在购买方手中，并没有相应的制度支持社工对政策、制度优化的参与，特别是当社工的意见与购买方意见不一致，或者可能会为购买方带来风险的时候，社工便会丧失这种影响。处于一线的服务者表示“我们基本清楚购买方希望社工在参与政策讨论时扮演怎样的角色，有时候政府希望我们从专业的角度支持他们的决策，而有时候我们是多元主体参与政策探讨的一员”（社工 F，20221011）。当被问及如果明知意见会被购买方否决，但是出于专业的角度会不会提出时，所有被问到的社工都表示不会，且确定不会有用。

（四）能力有限的“资源整合者”：自我怀疑与公众的不信任

过去，无论是理论界还是研究界，对社工机构能力的认知主要体现在对其服务能力的关注上。近些年，在购买方对社工机构的评估中，资源整合能力成为一项评价社工机构能力的重要指标。根据 X 市对社工机构资源整合能力的评估，资源链接能力、资源运用能力、资源满足能力成为评价资源整合能力的指标。资源链接能力主要是指从政府、市场、社会组织及个人获取资源的能力，资源运用能力是指根据需求进行资源优化配置的能力，资源满足能力是指所配置资源使案主需求得到满足并获得认可的能力。根据 X 市 2021 年“职工·家”项目的整体评估数据，各机构在资源整合能力上的评分整体不高。

社工机构的资源链接能力较弱是资源整合能力有限的根源，究其原因：一是无论是认知度还是信任基础，社工机构都是缺乏的，这使其在与其他主体博弈链接资源的过程中明显处于劣势地位。普通民众或企业如果有资源输出的需求，会主动联系慈善组织、基金会等捐出资源；而政府部门的资源除了稳定用于购买服务，其他的投入都期望可以有明确产出，社工服务因投入周期长、回报慢且不确定，确实不是好的标的。二是社工机构和一线社工本身对自己的服务缺乏信心，也不敢去进行更多的资源沟通。如 C 站点的资源链接清单显示，除去购买方资金，2022 年站点链接资源折合人民币 9000 多元，主要是合作企业提供的活动物资、活动场地、志愿者人工折算等，当被问及是否走访更多企业了解其输出资源的可能性，社工表示并没有。“目前进入企业做活动都很困难，更别说让他们出钱、出资源了，而且我们也没什么可给他们的。”（社工 F，20221011）三是社工机构和一线社工缺乏资源整合的意识及有效的方法。在 X 市的社工服务评估体系中，资源整合能力是近两年才被重视的评价指标，对具体服务项目在该指标上表现的影响仍未凸显出来。社工服务发展的前 10 年对社工资源整合能力的不重视导致了目前社工在资源整合上意识及能力的薄弱。

（五）一条腿奔跑的“赋能者”：“弱劳动”语境下的奋力挣扎

“赋能”一词是社会福利界用语，英文翻译是 Empowerment，是指让人有更大、更多的责任感，有能力去做自己应该做的事，是社会工作领域最倡导的价值观和工作模式之一。赋能在社会工作实务过程中包含两方面的服务：一是赋权，即赋予服务对象对生活空间和资源更大的掌控权；二是增能，即提高服务对象适应环境的能力，使其能够与环境有更积极的交互。

“职工·家”的项目点在劳动者增能上进行了很多尝试，例如：D 站点的职工资源包项目，在资源包中为企业职工提供一系列政策、法律资源，帮助职工更好地了解自身权益，增强其维权意识；C 项目点的员工加油站项目，为职工提供系统的技能培训、各类知识讲座、实践课堂等，提高职工的个人能力，从而增强其在劳动力市场中的话语权；A 站点通过微创投项目，积极鼓励职工创立自组织，并为职工自组织提供培训等，增强职工的社会支持网络。这些尝试对职工获取更大的能力去过好自己的生活有着积极的意义。

然而，在中国经济整体规模扩大的过程中，资本回报与生产要素回报之间的失衡愈演愈烈，“强资本、弱劳动”的趋势在不断强化，在这种劳动关系格局下，一线社工所进行的增能活动对劳动者在劳动力市场中实际的话语权影响微乎其微。“赋能者”不能只是职工个人能力提升的指导者，还应帮助职工在个体与环境的互动中获得更大的对生活空间的掌控和对资源的运用，例如：帮助劳动者获得在劳动关系中与资方更平等的对话权，帮助劳动者获得在劳动力市场中更独立的议价权，帮助劳动者建立强大的社会支持网络用以对抗劳动力市场中可能出现的不公平现象，等等。就这方面而言，一线社工的赋能之路仍旧漫长。

三、主体性缺失与工具理性选择：角色困境的根源

（一）主体性缺失：从被剥夺到主动放弃

毫无疑问，在园区实务服务中一线社工的主体性是缺失的。这种主体性的缺失体现在，虽然社工是园区职工需求的调查者、服务项目的设计者、具体服务的提供者，但是对于最终什么样的服务会落地却缺乏决定权。社工主体性的缺失大致经历了 3 个阶段：第一阶段是主体性较强的社区进入阶段。刚进入园区，社工积极了解服务对象及购买方需求，并根据各主体需求进行服务设计，对服务落地有较高的热情和期望。如刚进入 A 站点的社工 A 就曾设想为工厂女职工搭建一个可以相互支持的“小菜园”。第二阶段是主体性被剥夺阶段。这是指与购买方稳定合作一年后，社工在实际服务中经历一次又一次的主动性被剥夺，主要表现在想做的服务不能做和被迫完成较多行政倾向的服务。第三阶段是主动放弃主体性阶段。这个阶段主要发生在与购买方稳定合作两到三年以上的社工身上，经历不断地被剥夺后，社工主动放弃了服务的主体性，逐渐成为合格的“政府助手”。而社工之所以会出现主体性的缺失，与低社会认同、过多的行政干预和行动依据缺失紧密相关。

1. 社会认知迟滞下的身份认同尴尬：基层服务的最底层

虽然在中国社会工作职业化发展了近 30 年，但社会工作的社会认知度依然很低。南方民调中心 2015 年对深圳市民社会工作认知度进行的调查显示，81.45% 的居民没有接受过社工服务，55.95% 的居民表示不是很了解社会工作的具体工作内容，之后李精华对大庆市民、刘诗琪对乐山市民对社会工作认知度的调查均印证了这点 [10]。这主要是因为大众对社会工作的专业性不了解，服务对象对专业的信任度也较低。园区一线社工普遍表示，进入厂区困难的根源是工厂管理者的不信任、工厂职工的不信任，甚至是购买方对社工究竟可以提供哪些服务、是否能达到预期的效果，都心存疑虑。

购买方与服务对象的不信任直接影响了一线社工服务的推进与服务目标的达成，从而影响了社工对职业身份的认同。C 站点的社工 F 就表示“刚毕业的时候进入社工行业，干劲很大，觉得能帮助别人，工作很有成就感，3 年工作经历，无力感远大于助人的成就，有时候会觉得自己现在的工作没有太大意义”“社工才是职场中的弱势群体，基层服务的最底层”（社工 F，20221011）。笔者对专业实习学生实习前后的专业认同度的研究也发现，经过 4 个月的实习，学

生对专业的认同度实习后较实习前有所降低。社工学生毕业后从事社会工作职业的内在动力是对社会工作事业的热爱与追求，因此，社工学生的专业认同对毕业后是否愿意从事社会工作行业有重要影响[11]，且直接影响到入职后的工作满意度及工作效率。

这种职业认同度的降低主要受到两个因素的影响：一是工作压力的不断加大。一线社工年度需要完成的指标是经过专家测算后制定的，基本是人力资源处于满负荷状态才可以较好地完成指标任务。然而除了需要完成社工年度计划的服务内容，购买方还会临时性地将各类行政任务转嫁给社工，或是因应上级政策的调整临时调整服务目标和方案，导致了前期完成的工作不作数，这种极端的工作量和工作要求迅速消耗着社工的身体和精神资源，导致社工的职业倦怠与离职。二是激励机制与组织支持力的欠缺。园区的一线社工表示社工站给予他们的支持十分有限，具体包括相应的能力培训的缺乏（部分站点社工整年接受的专业培训不超两场）、督导机会不足。例如，目前各站点接受的外部督导 1—2 个月一次，内部督导形同虚设，必需的资金和资源支持不足，不曾从组织层面向购买方为社工争取应有的权利，反而成为购买方转嫁行政任务的幕后推手。

2. 多主体交互中的机构行政化倾向：过度行政干预下的“政府助手”

社工机构行政化问题一直是社会工作实务领域研究的热点，但是在我国的现实背景下，政府对社工机构过多的行政干预，在一定程度上制约了社工专业性的发挥，在企业社会工作领域亦然。在对 X 市“职工·家”项目的走访中发现，政府对社工机构过多的行政干预主要体现在两个方面：一是让渡出自身需要承担的行政工作，让一线社工成为“政府助手”。例如：A 站点的职工法律援助服务、困难职工慰问服务，C 站点的社区骨干培育、新市民议事等都是当地镇总工会年度工作中的任务，直接被要求写进项目点的年度计划中，“有一些临时性的任务与站点年度的服务目标并无关系，致使评估时专家对服务的逻辑性提出质疑”（社工 F，20221011）。除了服务上迎合行政需求，站点社工还需要帮助购买方完成一些纯行政性的任务，如企业数据更新、困难职工建档、企业党组织建设等，社工表示这些行政性任务是完全没办法拒绝的，“破坏与购买方之间的关系极大程度会造成未来标的的流失”（社工 F，20221011）。二是利用行政手段直接干预站点的服务方案及服务过程。虽然购买方最初是基于对社会工作专业性的认可而进行购买服务的，但是基层政府雇员对社工的专业方法及具体的服务逻辑并不清楚，当遇到与自己过往处理方式不同的服务时会本能地质疑，如会以担心安全性、质疑最终效果等理由要求社工修改服务方案、简化服务流程等。A 站点社工就曾遇到购买方因担心社工在劳资纠纷咨询个案中“引火上身”而要求站点取消该类型的个案服务。

3. 机制缺位下的行动依据缺失：被裹住手脚的实干家

法律是一个国家各项社会保障制度建立和完善的根基，良性、有序、完善的法治环境是社会工作有效参与社会治理的前提。而我国社会工作参与社会治理的高阶立法是缺失的，部分政策文件或缺乏权威性、规制力，或相互矛盾、无法有效衔接，政策的出台零散不成体系且政出多头，这使得政府部门在购买社工服务之后，缺乏有效地使社会工作服务成为政府社区治理帮手的具体指引，也缺乏对政府部门在购买和使用购买服务过程中权力的规制。

正如上文中提到，因社会工作参与社会治理制度保障的缺失，社工机构在与政府博弈社会治理话语权中的专业行动缺乏依据，加之受制于政府对社工机构因资金给予而产生的行政干预，一线社工只能最大限度地服从政府的治理意志，只有那些被政府认可的专业服务才可以实践、总结，成为社工参与社会治理的有效模式；而那些同样专业的、未获购买方认可的服务，是没有落地验证机会的。当被问到如何看待服务的创新性问题时，社工表示“刚入职场时，确实会有一些新点子，被拒绝得多了，就知道了传统服务安全、通过率高，主要是主管部门满意”（社工 W，20221011）。在周而复始的

第三方意志干预下的服务中，社工如被裹住手脚的实干家，也逐渐习惯了被裹住的工作方式。

（二）工具理性选择：困在指标里的“写工”

韦伯提出的“合理性”概念将合理性分为两种——价值理性和工具理性。工具理性是以结果为导向的，强调效果的最大化；而价值理性以目的为导向，强调动机的纯正和选择正确的手段达到自己的目的，而不管结果如何。由于过度依赖政府资源，社工机构所选择的生存策略呈现出一定的工具理性，即为了应对量化的考核指标，选择以量代质，忽视了服务能力和服务质量的提升。翻阅 X 市的“职工·家”项目多个站点的文书不难发现，社工开展的个案服务真正运用专业理论逐步服务职工、达到服务目标的并不多。大部分所谓的个案服务，甚至不能称为合格的个案，而称作咨询更为合适，而小组服务多是没有太大技术含量的兴趣小组，套用统一或相似理论的流水化文书一摞摞堆在资料室，呈现着项目的服务数量。

一线社工对于文书呈现的服务质量有着清晰的认知——“我知道服务的质量不高，但是整个站点就我一个社工，一个人要完成总工会交代的任务，年度计划里的指标，还要作自评报告，宣传文案，季度、年度总结等，实在是忙不过来，反正机构首先需要的是通过评估”（社工 W，20221011），当然，也有个别社工甚至不清楚好的个案服务应该是什么样，站点 E 的 Y 社工就是其中之一，食品学专科毕业，找不到对口的工作而进入社工领域，刚入职原岗位的社工就离职了，Y 社工甚至连系统的培训都没有，就成了项目骨干，“我主要是翻阅之前的服务文书，照猫画虎地写，其实我也不清楚具体应该如何开展高质量的个案，治疗性小组是什么样子的”（社工 Y，20221121）。

在现有的社会工作服务购买市场中，好的服务口碑确实会为社工机构赢得更多的服务机会，然而有时也会受制于一些现实约束。例如，同一社工机构不可以在同一个区域获得超过两个项目的经费支持，有些区域想要加大对本土化机构的扶持，服务购买需要考虑购买方意愿，等等，这些都会使单纯的高质量服务在购买服务的投标中性价比不高。要想做到高质量的服务，社工机构需要承担更高的人力成本、培训成本和服务试错成本等，所以大部分的社工机构会理性地选择成为困在指标里的“写工”。

四、以社工为中心的主体性构建：社会工作介入园区职工服务的策略

目前的园区社会工作服务承担着基层政府好帮手的角色，X 市“职工·家”站点的大多数社工都与购买方保持着良好的关系，从项目年度评估购买方访谈可以看出：购买方对社工的具体服务和双方的合作关系满意度都很高。然而这样的评价对企业社会工作园区服务专业性的发挥无疑是危险的，如果企业社工仅仅是政府的好帮手，那不必一定是社工，社会组织可以做，政府基层雇员也可以做。要想让社工在实际服务中真正成为社工，就需要将属于社工的主体性还给他们，这需要从服务信任根基的搭建、合作型政社关系构建、法律制度的完善、组织能力的建设 4 个方面展开行动。

（一）提升社会认同度：搭建服务的信任根基

公众对社工服务的认同是服务可持续发展的根基，但认同并非一日之功，也不是单纯依靠社工自身力量就可以形成的民众对职业稳定的认识。认同从认知开始，如果民众完全不了解社工服务，那自然难以建立认同，所以提高服务社会认同度的第一步是促进认知，这就需要广泛、有效、自上而下地宣传。上层的宣传可以借鉴香港地区的经验，利用大众传媒宣传社会工作，新媒体的广泛运用或许是将社会工作理念根植民心的良好契机；底层的宣传应善于运用政府“背书”，特别是进入企业的第一步，政府可以是有效沟通机制的搭建者。

政府帮助促进民众认知，获得民众认同还需社工自身具备真本事，社工需通过专业的服务让

民众认可社会工作是有用的，并在这种认可中逐步建立专业的权威性和信任根基。这种信任不是一蹴而就的，却是行业可持续发展的基石。若要达成这样的信任，需要从社会工作专业教育、社会工作行业规范、社会工作组织管理等多方面发力，促进社会工作实务服务的高质量建设与发展。

（二）形成合作型政社关系：释放服务场域中的主体性

结构功能主义认为，结构所塑造的关系是制约其功能发挥的核心要素[12]。这与目前园区社工服务功能受限的现状高度契合。园区社会工作若想充分发挥其功能，必须改变现有的政府单方面管控服务的局面，构建新的合作型政社关系。这种合作型的政社关系是以社工为中心的实践场域的搭建，以服务目标为指向的资源和权力的再分配，以及清晰的主体责任划分。在这个过程中，政府应当是社工服务的“守护人”，而非“领导人”，应基于自身的权力资源优势完善政策法规，为社工服务保驾护航[13]。

这种合作型的政社关系不是一方努力的结果，而是双方磨合中不断推进的过程。这对社工机构也提出了新的要求，作为实践场域中的核心，社工应具备社会动员、政策影响的意识与能力，应能通过服务的专业性拓展在服务场域中的影响力，从而拓展在多元主体共同参与社会治理过程中的主体权力。

（三）完善法律制度保障：保障服务的行动顺畅

从制度理论来看，正式制度是强制性的社会规制，一旦确立就会对人的心理、行为及组织行为产生刚性约束。社会工作制度作为一种强制性的社会规则，对社会工作职业的建立、运行、发展乃至社会工作职业的社会认同都会产生影响[14]。因此，要保障社工服务的顺畅就必须加强相关的法律制度建设，可以从正式制度和非正式制度两方面入手：在正式制度的建设上，应以社会工作立法为前提构建完善的社会工作法制体系，并完善社工社会服务与政策参与的制度路径；在非正式制度的建设上，应关注社会信任为基础的伦理文化的构建及多主体合作参与社会治理的协同机制建设。

与此同时，可以借助《慈善法》修订的契机，确立和强化社工组织的公益性和慈善性，通过广泛的立法宣传，提升公众对社工机构公益慈善性质的认识，并为社工组织的资源整合提供更多立法上的支持。

（四）促进组织能力建设：奠定服务的专业地位

追本溯源，社会工作服务的可持续发展还是要以服务的专业性和有效性为基础，专业性和有效性的达成需要从 3 个方面入手：一是“正确的人”在开展服务。这就需要社工机构提高行业的准入门槛，确保正在提供专业服务的人员事先经过专业系统的培训与学习，具备开展服务的资格。二是“以正确的方式”开展服务。这就需要社工机构具备系统的服务管理和督导机制，一线社工可以在服务的准备前、开展中、完成后都能得到及时的督导与支持，并且机构管理层对服务的目标、程序设置是否合理、是否能满足服务对象的需要，以及服务过程的规范和完整性等有全过程的监督与指导。三是开展的是“正确的服务”，这里正确的服务是指能够促进项目年度目标达成、方法专业、成效可预期的服务，而非以完成某些指标和其他主体的指示而拼凑的活动。达成“正确的服务”这个目标需要社工自身具备过硬的专业知识，且在服务场域中具有强主体性。

[参考文献]

[1] 徐道稳 . 角色定位、价值冲突和模式选择——略论企业社会工作的基本问题 [J]. 社会工作 , 2015(3): 32-33.

[2] 王红艺 . 企业社会工作介入农民工服务：内容和推进模式 [J]. 社会工作 (学术版), 2011(10): 42.

[3] 李晓凤 . 企业社会工作“社区综合发展模式”的运作路径初探——以深圳某工业型社区的企业社会工作实务介入为例 [J]. 社会工作 , 2012(2): 16.

[4] 赵琼 . 企业社会工作的内部嵌入机制研究 [J]. 社会工作与管理 , 2017(6): 16-17.
[5] 龚灿林 . 台湾企业社会工作服务模式及其对大陆的启示 [J]. 台湾农业探索 , 2018(1): 7.
[6] 张莉 , 曹锐 . 企业社会工作：解决农民工婚恋问题的新路径 [J]. 中国劳动关系学院学报 , 2021(4): 71-73.
[7] 曾秀兰 , 华姝姝 . 新生代员工需求与社会工作介入劳动关系治理的逻辑路径——珠三角劳动关系治理创新探索 [J]. 探求 , 2020(1): 91.
[8] 曾秀兰 , 华姝姝 . 共治背景下社会组织参与劳动关系治理的实践探索——以深圳盐田区和谐劳动关系促进协会为例 [J]. 中国劳动关系学院学报 , 2019(5): 68-75.
[9] 王思斌 . 社会工作机构在社会治理创新中的网络型服务治理 [J]. 学海 , 2015(3): 47.
[10] 何坚 . 社区居民的社会工作认知度提升研究——以深圳市 S 社区的实践为例 [D]. 咸阳：西北农林科技大学 , 2017.
[11] 卫利珍 , 王静 . 广东省社会工作者工作满意度及影响因素研究 [J]. 社会工作与管理 , 2014(5): 45.
[12] 王亚婷 , 李永刚 . 政府公共服务的非均衡供给：一个结构功能主义的分析视角 [J]. 学海 , 2018(4): 176.
[13] 陈玲 , 王三秀 . 困境根源与因应策略：社工机构能力嵌入视域下的城市居家养老空间重构——基于武汉市、合肥市的多案例考察 [J]. 兰州学刊 , 2023(2): 145.
[14] 张丽芬 . 正式制度与社会工作职业的社会认同：实证检验及其政策意义 [J]. 探索 , 2018(5): 164.

On the Lack of Subjectivity and Instrumental Rationality Choice: the Role Dilemma and Strategies of Social Work Intervention to Serve Workers in the Industrial Park

HUA Shushu, ZENG Xiulan

(*School of Humanities and Social Sciences, Zhongkai University of Agriculture and Engineering, Guangzhou, Guangdong 510225*)

Abstract: Currently, China is in a period of economic and social transformation, and workers find themselves in a social environment characterized by "strong capital, weak labor". The involvement of social work in workers' services, thus, has become a strong supplement to government and corporate efforts. After over 20 years of exploration, corporate social work has developed a stable service model. In this context, this research, using empirical survey data as case studies, analyzes and discusses the role dilemmas faced by social workers in the industrial park, including their roles as supporters, service providers, policy influencers, resource integrators, and enablers. The study finds that under conditions of low social recognition, high administrative intervention and institutional absence, social workers in the industrial park gradually lose their subjectivity and tend towards instrumental rationality choice. The current research suggests that, to help frontline workers overcome their role dilemmas and move towards professional and authoritative development of services, measures be taken in the following four aspects: building a foundation of trust in services, releasing subjectivity, establishing institutional safeguards, and enhancing organizational capacity.

Key words: social work; the role of social workers; workers' services; subjectivity

[责任编辑：张晋巧]