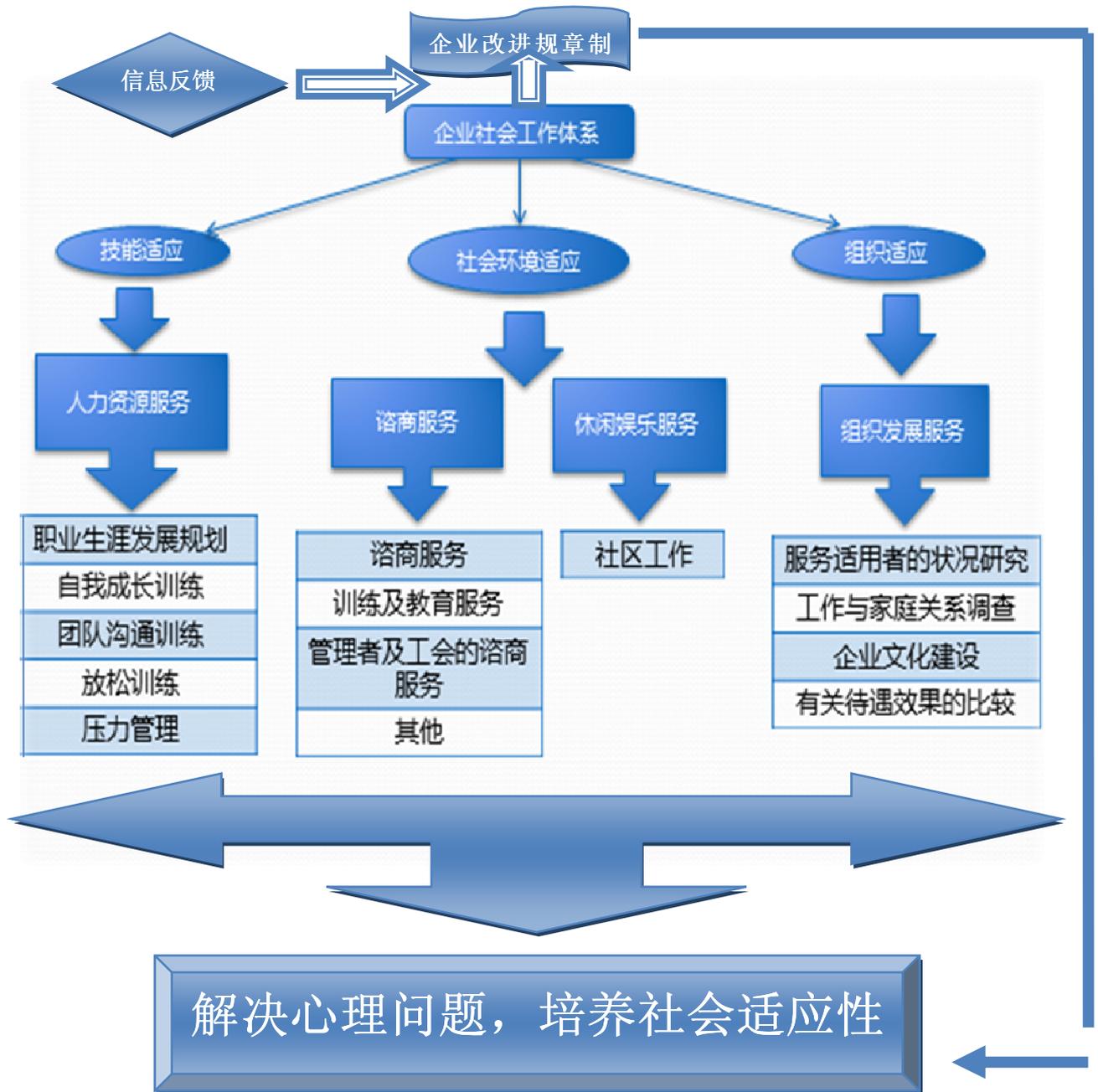


# 社会适应视角：企业社会工作服务体系建构

——以第二代农民工心理落差问题为例

刘芷廷 陈东兴 鲁意强 刘丹 李杰 张文广 杨亮 贾博

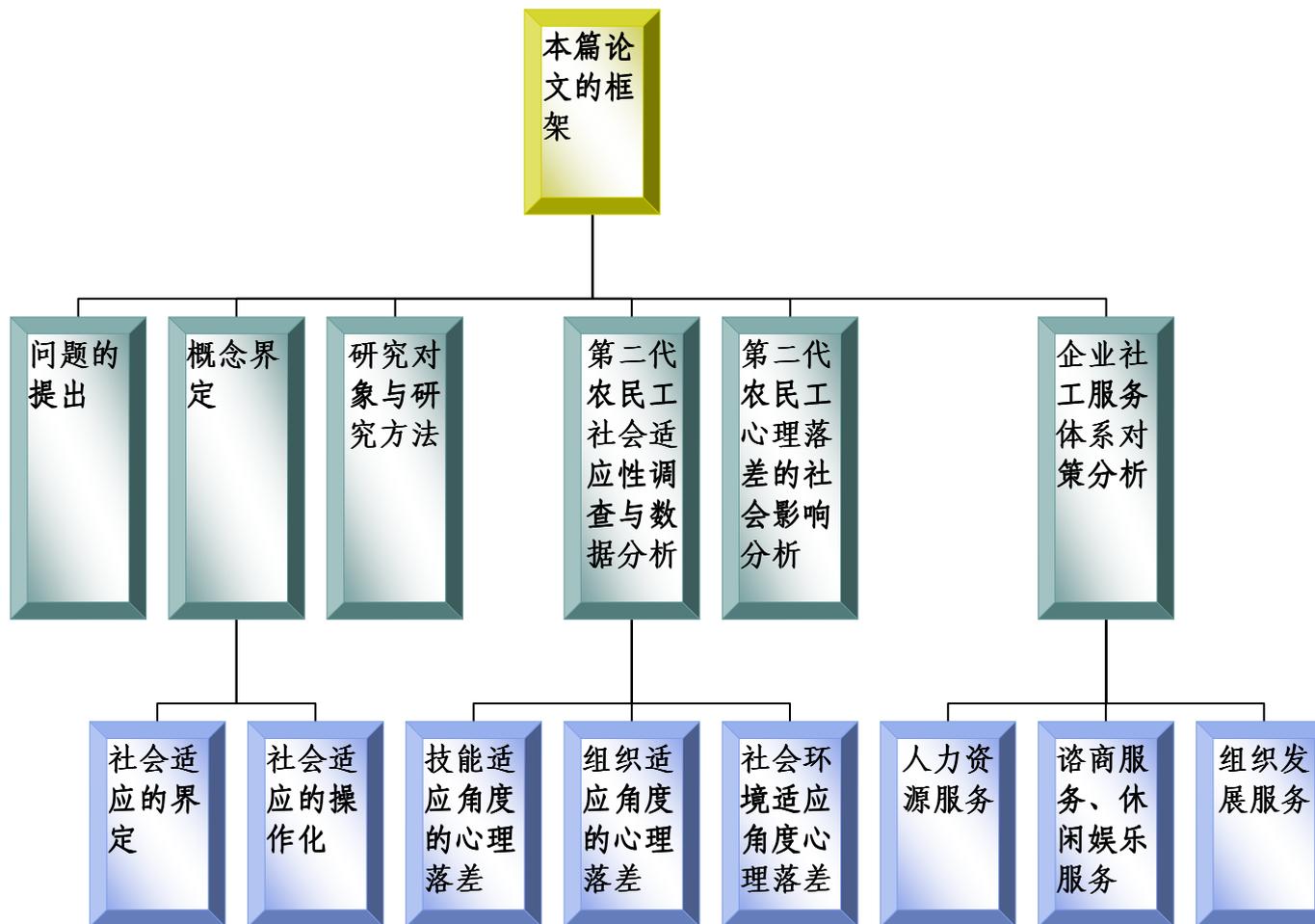
## 企业社会工作服务体系框架



## 文章摘要

本文通过对第二代农民工心理落差问题调查结果的分析和研究，建议通过构建企业社工服务体系解决问题，使得工业化初期的城市能留住农民工，解决当前劳动密集型企业的民工荒，保持一个地方国民经济的健康顺利发展。

本文共分六个部分：1、问题的提出；2、概念界定；3、研究对象与研究方法；4、第二代农民工社会适应性调查与数据分析；5、第二代农民工心理落差的社会影响分析；6、企业社工服务体系对策分析



20 世纪 80 年代初期，我国开始出现了少量的第一批入城打工的农民；随着时间的推移，如今出现了第二代农民工群体。第二代农民工这个词，最早出现在 2010 年国务院发布的中央一号文件《关于加大统筹城乡发展力度 进一步夯实农业农村发展基础的若干意见》中，它是中国学术领域关注“三农”问题而提出的新的不成熟的概念，至今还没有得到公认的定义。对于这个概念，王春光做

了解释。他认为，“新生代农民工”这一概念有两层含义，一层含义：他们是年龄在 25 岁以下，于 20 世纪 90 年代外出务工经商的农村流动人口；另一层含义：他们不是第二代农村流动人口，因为他们不是在第一代农村流动人口外出过程中出生和长大的，而是介于第一代和第二代之间过渡性的农村流动人口，他们与第一代农村流动人口具有不同的认识、生活期望和行为。出于研究方便，我们将第二代农民工界定为：在农村出生并生活、上学，中学毕业后到城镇打工的年龄为 18 岁到 28 岁的农民工群体。他们以“三高一低一少”为特征：受教育程度高，职业期望值高，物质和精神享受要求高，工作耐受力低，从事农业生产经验少。他们“新”在年轻，“新”在没有务农经历，“新”在对城市生活更强的憧憬和向往，“新”在更少的家庭负担。

## 一、问题的提出

2011 年 1 月 7 日，富士康一名 25 岁的花季少女从楼上飘然跳下，地上一滩鲜血使人们惊悚。尽管她的亲人们哭声叫声响彻云霄，但她永远也不能再回到他们身边。据报道，从 2010 年 1 月 23 日 19 岁的马向前在富士康跳楼死亡起，富士康跳楼事件接连升级，截止 2011 年 1 月，连续发生十四起 11 死 3 亡，自杀者最大不过 28 岁，最小才 17 岁，他们全部是第二代农民工这一群体中的成员。一幕幕悲剧，让我们不得不深思里面蕴涵的深层次原因，不得不重新审视这一日渐庞大的群体——第二代农民工群体。到底是什么导致他们最终放弃最宝贵的东西——生命？到底是哪里出现了问题？怎样才能避免此类事件的再次发生？

与第一代农民工相比，第二代农民工已不再是二十多年前的那些茫然、木讷，仅想出来挣养家糊口钱的农民，他们是现代传媒和通讯技术教育出来的新一代工人阶级。通过调查发现，他们渴望进入、融入城市，希望通过进城务工经商，告别祖祖辈辈“面朝黄土背朝天”的生活。但是城市高昂的生活成本、严格的户籍制度、冷漠的社会歧视以及自身相对较低的素质形成一道道有形无形的门槛不断粉碎着他们的城市梦。城市文化的耳濡目染又不断消解着他们对家乡存有的情感认同和社会记忆，生活方式的巨大差异也使他们渐渐不再适应农村的生活方式。他们真正成了既融不进城，也回不了乡的“边缘人”，这种“边缘人”生活使他们形成了特殊的心理特征，这种心理特征正像边缘性人格障碍症患者一样，现实

对欲望的无法满足带来了他们对现实的愤怒。农民工在对城市、农村双向逃避的同时，也有对城市、农村的双向对抗，如对现实社会的反感、不满及敌对情绪，背离传统道德，表现在行动上是在欺诈、行骗、及时行乐、极端个人主义、各种犯罪和不文明行为等。如果不对第二代农民工进行适当及时的引导，这势必危害社会稳定。

目前，我国处在工业化初期，与同期西方工业国家无法相比，虽然很多城市在搞高端产业、搞技术创新，但都无法绕过工业化这个过程。工业化现状是中小企业技改创新能力不足，绝大多数制造类企业仍然是传统的劳动密集型企业，如果不能及时解决民工荒的问题，满足中小企业对劳动力的需求，对城市经济的发展带来的负面影响是不可低估的。为了防止民工荒愈演愈烈，让众多中小企业从用工荒中解困，就必须了解第二代农民工的去留理由、心理适应能力和社会诉求等问题。

通过社会调查发现，当前第二代农民工的种种问题，根本原因是他们对社会的不适应，而这种不适应是由其心理需求与现实情境的巨大落差引起的。有鉴于此，我们将从社会适应角度进行研究，从而提出社工服务体系的构想，以便恰当地、适时地对他们进行心理引导，帮助这一群体尽快融入城市社会，成为合格的市民，完成中国转型阶段城乡的融合。

## 二、概念界定

### （一）社会适应的界定

本文所指的第二代农民工“社会适应性”，主要包含“城市适应”、“城市融入”、“社会融入”、“社会融合”等概念，这些概念都有一个隐含的潜在前提：个体要去适应城市抑或融入城市。适应不是一种顺从，适应具有主动积极的意义，是一种调适。社会学家安东尼·吉登斯在研究人口迁移时提出的“主体—实践”范式，强调移民也完全是一个能动的社会主体和政治主体，每时每刻地都在以自己的“实践”来创造东西，而不是完全为“结构”所规定的行动者。移民的“社会适应”用到农民工的社会适应性研究中，也有很大的借鉴意义。我们认为，社会适应是指个人或群体在与社会环境相互作用的过程中通过不断调整自己

的身心状态，从而使个体或群体与社会环境相和谐的状态，包括客观和主观两个层面。社会适应是一个过程，但更是一种状态。

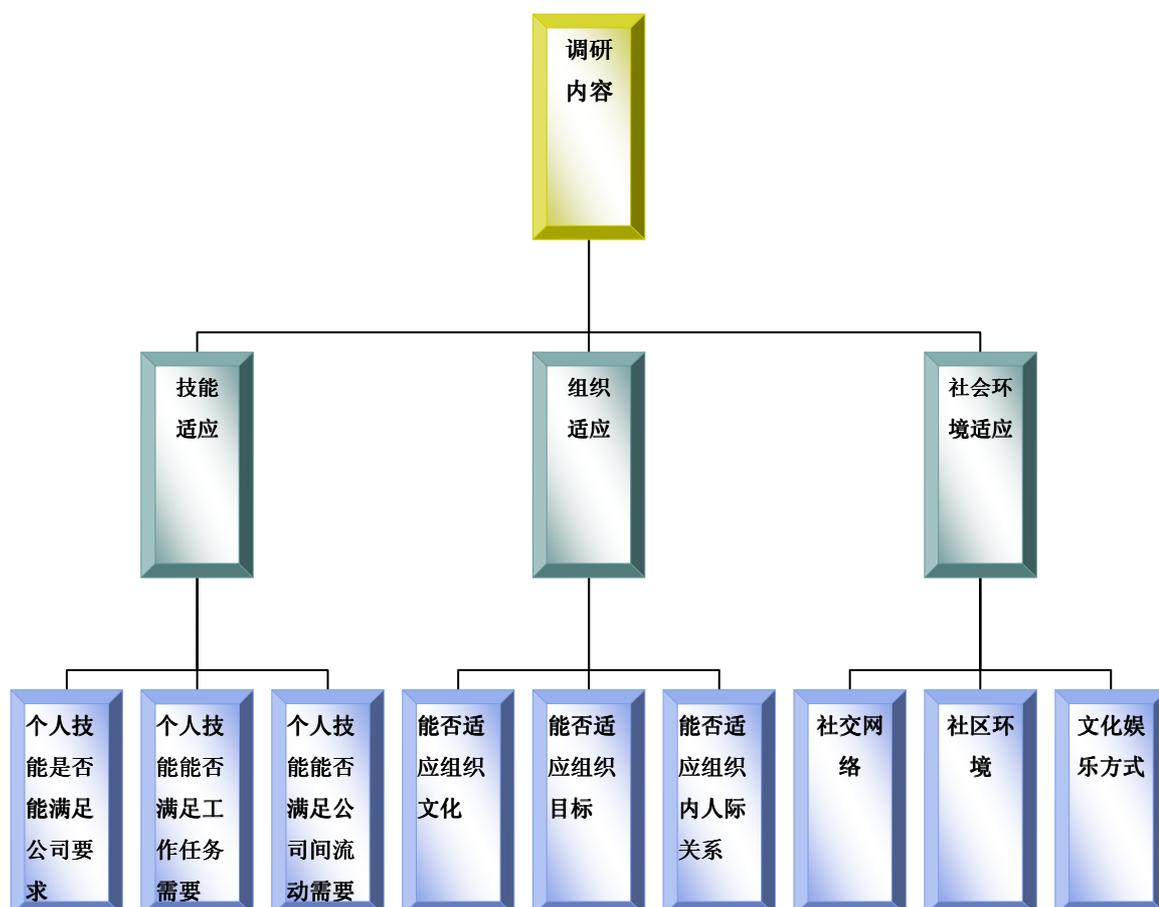
## （二）社会适应的操作化

在有关三峡移民的研究中，社会学家风笑天将社会适应操作化为职业适应、人际关系适应、独立生活适应、恋爱婚姻适应以及心理适应等五个不同的维度；社会学家张海波、童星在探讨失地农民的社会适应时，将概念操作化为经济生存、社会交往、心理认同三个维度。下面，我们将结合调查情况和第二代农民工的自身特点，主要从技能适应、组织适应、社会环境适应三个维度展开进行阐述。

**1、技能适应：**主要通过个人技能是否能满足公司要求、个人技能能否满足工作任务需要、个人技能能否满足公司间流动需要三点考察。

**2、组织适应：**从三个侧面进行综合测量：能否适应组织文化、能否适应组织目标、能否适应组织内人际关系。

**3、社会环境适应：**包括社交网络、社区环境、文化娱乐方式三个测量指标。



### 三、研究对象与研究方法

#### （一）研究对象

本文的研究对象为，在农村出生并生活、上学，中学毕业后在城镇打工的年龄为18岁到25岁的第二代农民工群体，但因本文试图挖掘第二代农民工生存现状与心理期望的巨大落差，因此在调查中我们也把城市内同龄工人纳入了调查范围。

#### （二）研究方法

运用的研究方法主要有：问卷法、半结构式访谈、文献法、观察法、研究结果的定量描述法和内容分析法。

##### 1、采用问卷调查法

在烟台典型的企业中随机抽取 7 个企业，再从企业名单中总共随机抽取 300 人，其中 3 名员工填答错误而问卷作废，两名员工因联系不上而无法作答，因此总共有有效问卷 295 份，有效率为 98.3%，基本达到了问卷资料的效度要求。数据的整理和分析采用 SPSS 17.0 软件。

##### 2、采用个案深入访谈方法

我们对 9 名第二代农民工、2 名烟台市教育局办公人员和 7 名城市内同龄工人进行了访谈。2010 年 1 月对这批对象进行了深入的访谈，之后又多次进行了电话跟踪调查。

### 四、第二代农民工社会适应性调查与数据分析

组织适应能力、技能适应能力、社会环境适应能力是紧密联系在一起，缺一不可。其中，技能适应是基础，组织适应是中介，社会环境适应是最终目标。只有当第二代农民工的职业技能能够适应所在企业和所在岗位的要求从而获得自我效能感和自我价值的实现，从而更好的适应组织生活。组织生活的融入将更

有利于第二代农民工更好地适应社会。以下我们将从这三个方面阐述第二代农民工社会适应性调查结果。

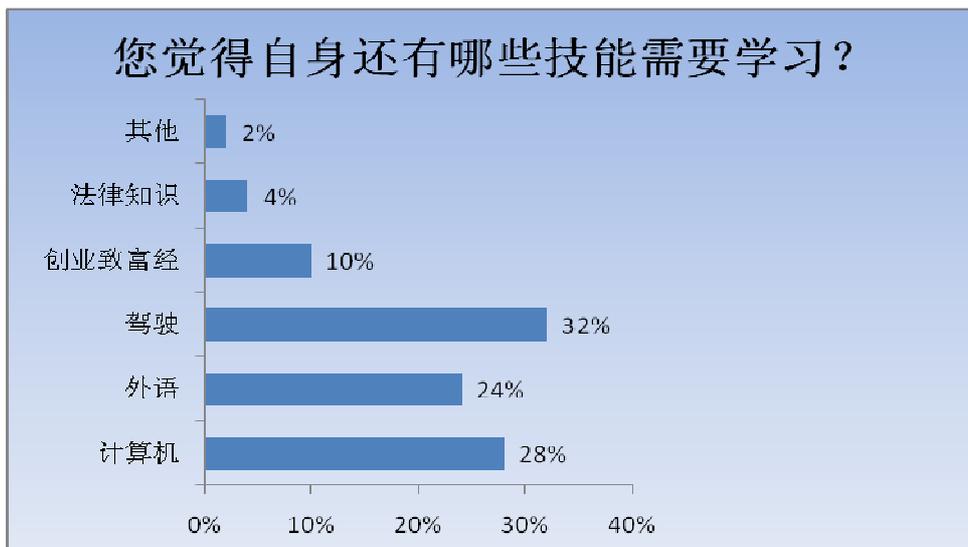
### （一）从技能适应角度考察第二代农民工的心理落差

第二代农民工在文化水平、知识结构和专业技能方面都与第一代农民工有很大的差别。根据调查，烟台市第二代农民工群体的整体文化水平以高中或中专学历为主，而初中以上学历占全部抽样调查群体的98%，这说明从基础文化水平上，第二代农民工的文化素质比第一代农民工有整体上的提高。

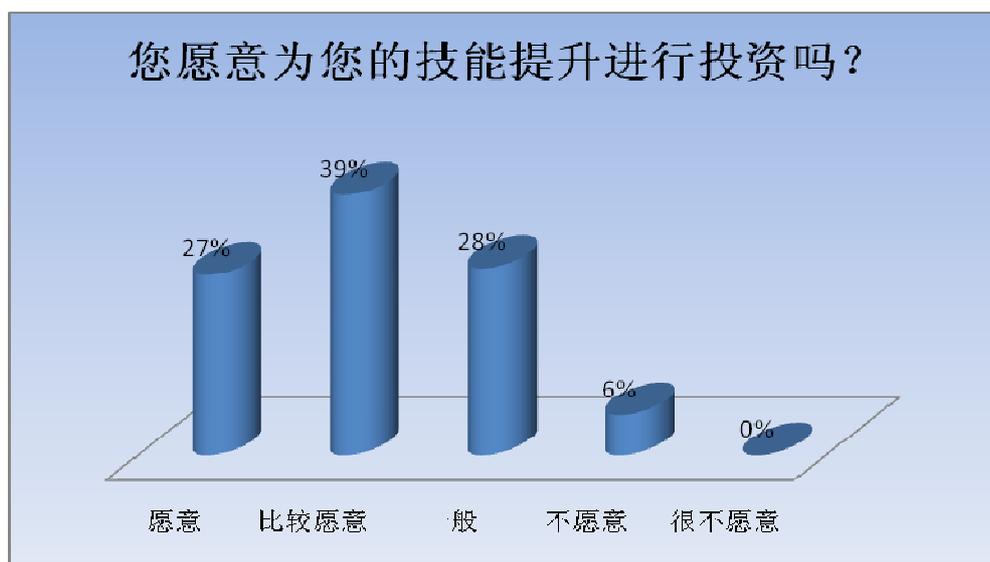
同时，在专业技能方面，我们调查的95%的第二代农民工认为个人技能可以满足工作的需要，但是在个人工资问题上，有15%的工人认为个人的工资与个人技能不匹配，36%的农民工认为工资与个人技能匹配，其余接近一半的农民工都觉得个人工资与技能匹配程度一般。这引起我们的注意，第二代农民工在专业技能的自我认识与职业期望间有着一定的落差。

那么，第二代农民工现实所掌握的技能是否真正可以满足企业与工作的需要呢？根据调查，有52%的工人在从事当前的工作之前是未经过专业的培训的，而在接受培训的部分工人中，仅有一半接受的职业培训是免费的。因此，大部分农民工仅能在工作中根据实践摸索和老工人的指导下进行工作，并没有系统地参加过专业技能培训，致使工作技能的掌握情况参差不齐，很多工人对于职业技术知识仍然不甚了解。因此，他们很难跳出从事低技术行业和简单重复劳动的现实。

根据调查，我们进一步发现，第二代农民工自身的技能素质不仅是进城农民能在城市找到工作、在城市立足的重要条件，同时更是农民工自我发展乃至融入市民社会、最终取得市民资格不可缺少的成功因子。第二代农民工深刻地意识到了这点，图一显示：他们对于教育和职业技能的培训有着非常迫切的需求，63%的人愿意自己出钱参加培训，计算机、创业致富经、外语等都已经进入他们学习的视野（如图二）。



图一



图二

可是，由于他们在社会、经济地位上的“边缘性”，他们根本没有能力依靠自己的实力去满足这些要求，而企业在目前也没有动力去对员工进行职业培训，有关部门对这一方面也是处于“缺位”状态。据烟台市教育局的人员介绍，在1986年之前，烟台市设有一个专门的职工教育办公室，十几个人的编制，负责企业职工的学历教育、技能培训，国有企业每年向市职工教育办公室缴纳人均2.5元的培训经费。现在，职工教育办公室撤消了，企业职工教育的职责放在了各县市区的中等职业学校。因为经费得不到保障，中等职业学校的短期培训目前仅限于对下岗职工的培训，对农民工的大规模培训的尚未开展。

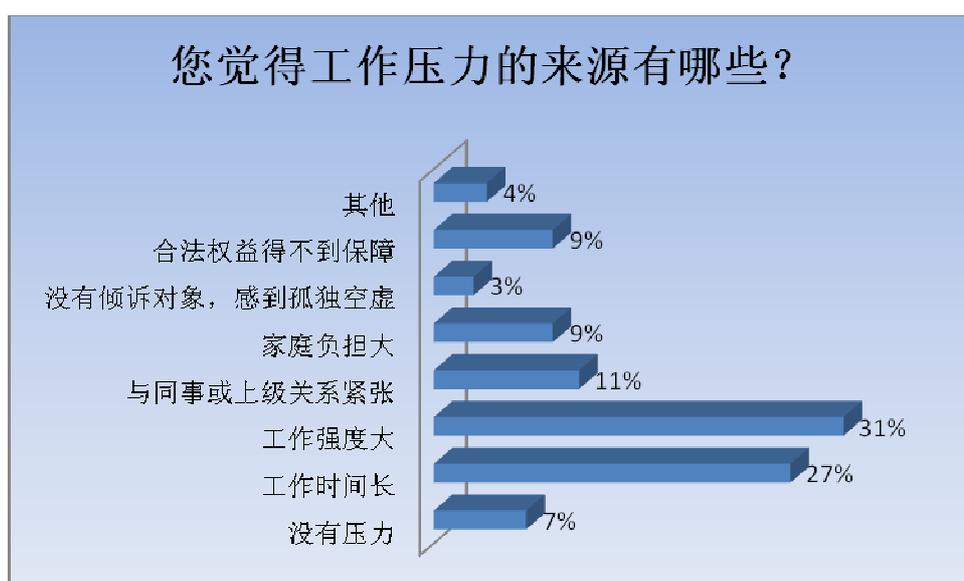
尽管第二代农民工的整体文化素质有所提高，但专业技能仍然处于较低级的

水平，这对他们的职业选择和工作待遇的提升产生了巨大的障碍。而处于这种境况下，农民工的就业流动也仅限于相似的行业，未来的职业规划也受到很大的限制，这使得农民工因为知识技能的缺陷很难达到城市技术工人的工资水平和工作岗位，但是他们又很渴望获得高收入、高待遇、高社会地位的工作，留在城市生活。也正因现实与内心希望的巨大反差，他们心理便会产生无奈与自卑感。

## （二）从组织适应角度考察第二代农民工的心理落差

人际关系和组织关系是人的心理环境的重要影响因素，马克思说：“人的本质，就其现实性而言，是各种社会关系的总和。”第二代农民工要融入市民社会，实现由农民向市民的身份转变，必须正确处理在城市中与公司的关系和公司内的人际关系，以及与城市市民的人际关系。如果农民工不能有效的认同组织文化和组织目标，无法与周围同事相处融洽，那么他们在城市的生活就会感到不那么舒心。

根据调查发现，仅有 16%的受访者对当前的工作不满意，而大多数第二代农民工对公司的文化和目标是认同的，认为它们与个体奋斗的目标比较一致。然而，93%的第二代农民工在公司中感到压力很大，这些压力主要来自两方面：一方面是工作本身带来的压力，分别有 31%和 27%的受访者认为工作强度大和工作时间长是他们产生压力的重要原因；另一方面则来自于人际关系的压力，有 11%的受访者认为“与上级同事关系紧张”是他们生活中的压力源。（如图三）



图三

由此，我们可以做出两个推论：第一、生存问题在农民工的心理压力中仍占主要方面，这在我们的调查中得到了证实，42%的农民工工作的动力是个人生存需要，18%的农民工是为了家庭维持的需要，而只有1/3左右的受访者是出于自我提升的考虑而努力工作的。第二、城市第二代农民工普遍面临着较大的心理压力，这些心理压力不仅仅是生存的，还包括个体间交往的压力。这些压力之所以产生，与第二代农民工的特点不无关系。第二代农民工大多在毕业之后来到城市打工，没有工作经验，对工作强度的心理估计不足。而且加上工作技能不高，他们所从事的工作仅限于高强度劳动密集型工作，而这些工作的特点就是简单重复劳动，长期从事这种繁复机械的劳动会使人的心理产生巨大的厌倦感和疲惫感。而在这种工作环境下，高效率的工作和严格的管理是必需的，这种高控制性难免冲淡人们相互间的交流，在工作中工人个体与个体之间的关系是疏远的，这在心理上产生的孤独感和冷漠感是农民工产生心理压力的更深层原因。

因此，尽管第二代农民工保持着一定的自我意识和个体实现的欲求，但现实生活中他们仍然不可避免的成为大工业生产中的一颗颗螺丝钉，他们的个体价值很难被发掘或者实现。调查发现，他们对工作以及上级、同事明显有不满情绪，但这种不满没有得到有效的心理疏导与排解机制，这种心理状况长期累积对于农民工的危害是巨大的，更有可能导致偏执或反社会人格的形成。

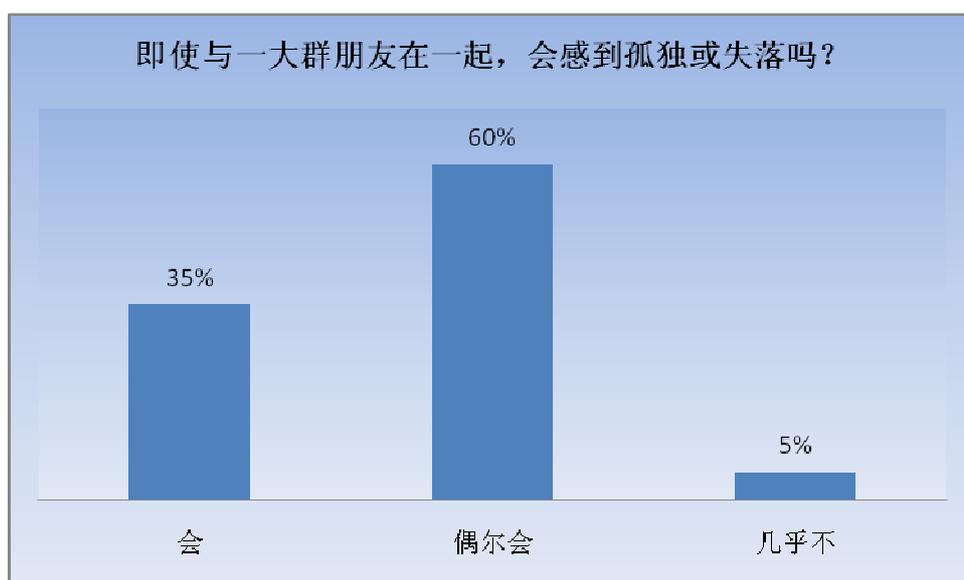
### （三）从社会环境适应角度考察第二代农民工的心理落差

社会环境是指人类生存及活动范围内的社会物质条件与精神条件的总和。就第二代农民工群体而言，他们面临的社会环境适应主要指对城市生活方式与生活环境的适应。探究第二代农民工对城市社会环境的适应，要深入分析第二代农民工自身的特点。第二代农民工的特点可以归纳为“乡土记忆淡薄、城市情结浓厚、主体意识较强、人生阅历单纯、整体素质较高的复合特征”。这些特征与城市社会环境产生相互作用的张力，从而对农民工的心理产生了复杂的影响。

首先，与第一代农民工相比，第二代农民工更加认同城市的文化和市民社会的价值观。这使得他们自觉地融入城市社会，有意识地向市民的生活方式靠拢，并且期望得到城市居民的认同。但现实生活中，他们的这种诉求并不能得到满足。一方面在物质生活上，第二代农民工的工资水平没有达到与市民同等的水平，不

可能享受到更多的城市人的那种休闲娱乐方式，而且他们的社交网络固定在工作单位提供的宿舍、工厂周围，很难与城市市民发生直接或间接地联系，所以他们很难能融入城市生活。另一方面在心理认同上，城市并不能接受农民工的主动归附，这从户籍制度、就业制度等方面对城乡的区别对待就可以看出。城市居民一方面需要大量的第二代农民工进行高强度劳动密集型工作，另一方面又对这种工作抱有歧视的态度。这就使得广大第二代农民工处于边缘的地位，处于城市与农村的夹缝之中，他们的心理趋向于城市，而物质条件更接近农民；他们主动要求被城市所接纳，但城市难以满足他们的要求。这就使得第二代农民工存在着一种普遍的无归属感，心理上时常都会或多或少的产生孤独、失落或者悲观的情绪。

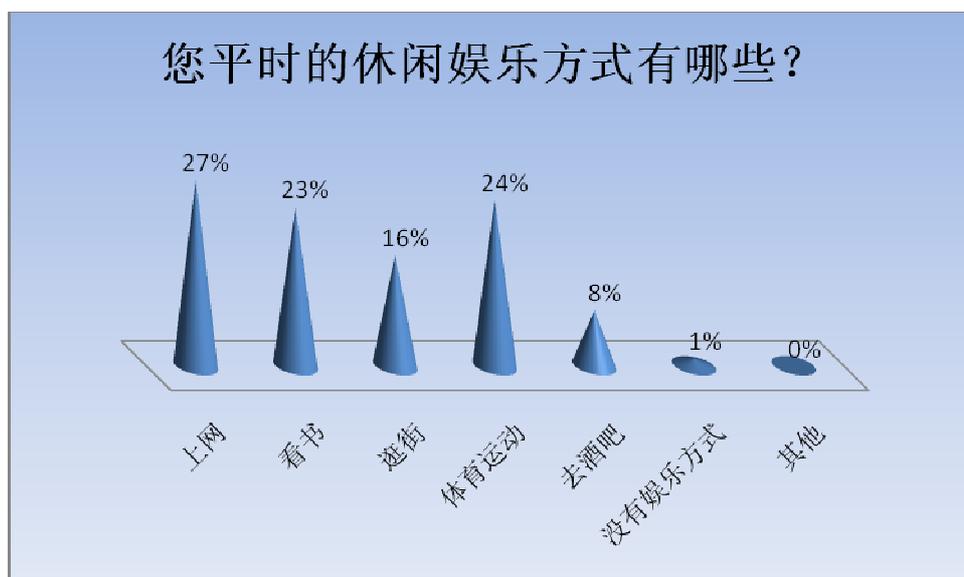
（如图四）



图四

其次，第二代农民工普遍接受过比较正规的教育，整体文化素质较高，与之相应的他们的主体意识远高于第一代农民工。第二代农民工大多参与农业劳动的时间很少，不能认同传统农民“逆来顺受”的性格特征，他们接受了现代社会的教育，现代社会作为一种市民社会，其理念是主体意识。这就使得第二代农民工的自我肯定、自我认可和自我实现的心理诉求远高于第一代农民工。然而，城乡文化的差异，农民工与市民物质条件的差异，两者生活习惯与生活目标的差异，都使得第二代农民工感受着无法弥合的心理鸿沟。他们在这种情况下难免产生受挫感，这是对主体意识的一种打击。面对这种打击，如果不能有效地进行调节，长此以往就会产生心理问题。

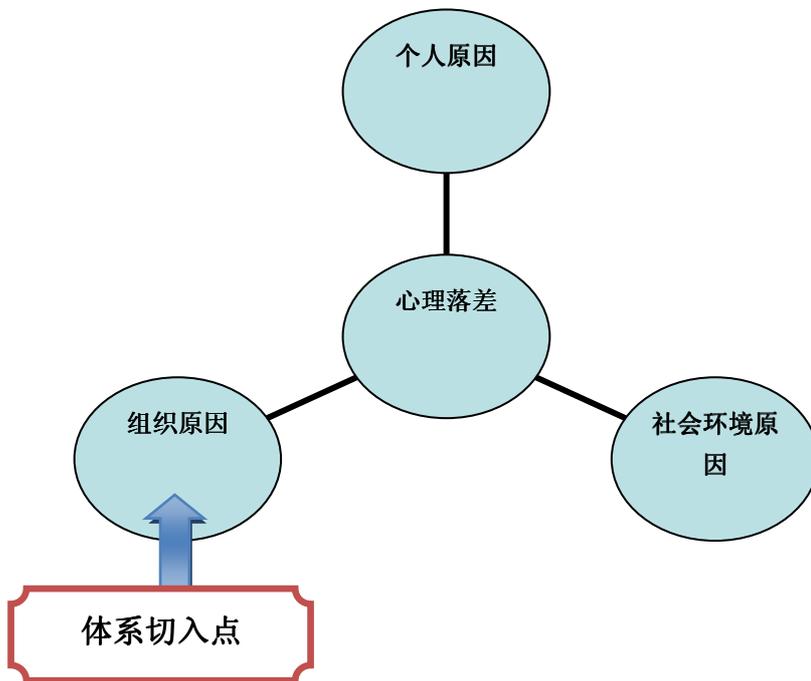
第三，第二代农民工工作与休息的时间比例严重失调。第二代农民工的工作强度大、工作时间长，这使得他们进行休闲娱乐的时间很少。而且，有接近一半的农民工反映工作周边地区娱乐设施并不完善。同时，他们几乎没有节假日和休假时间，很少进行文化娱乐活动。根据调查，第二代农民工的休闲方式集中在上网、逛街等很少的几个方面（如图五），可见他们的业余生活比较单调。



图五

最后，我们必须看到，在各种第二代农民工作为主力的企业中，心理疏导和心理咨询处于严重缺失的状态。而第二代农民工自身没有条件或者没有意识主动地去寻求心理疏导和心理咨询。这就使得许多第二代农民工的心理压力得不到科学合理的排解途径，用人单位和社会保障部门配备相应的心理咨询机构的意识相对薄弱，使得农民工只能自己寻找排解的方法，这导致一部分第二代农民工依靠暴力发泄不满，关于外来务工者犯罪的新闻在大大小小的报刊杂志上屡见不鲜。从国内一些大城市看，第二代农民工的犯罪率正处于上升且年龄呈低龄化趋势，已经成为一个新的社会问题。犯罪事件的频繁发生与这些原因有很大关系。而心理疏导的失位，也使得广大用人单位和社会其他机构看不到第二代农民工严重的心理压力，对于他们的心理诉求避而不见。这从某种程度上加重了第二代农民工的压力累积，长期下去恶性后果和过激行为的发生也就不足为奇了。

## 五、心理落差原因机制剖析



图六

如图所示，第二代农民工的心理落差与三方面的因素有关：

### （一）个人原因

调查发现，个人技能不足、与企业要求差距过大是新生代农民工重要的心理落差之一。新生代农民工的学历水平多为高中毕业，没有接受过相关的技术培训或者职业培训，属于缺乏工作经验的劳动力。因此，他们在大城市很自然地从事着产业链低端的简单重复的劳动密集型工作或者简单的服务性工作。然而，新生代农民工不同于第一代农民工以解决生存问题为主要的打工目的，而是希望通过进入城市，成为市民社会的一员来改变自己的出身和命运，他们的职业期望远远高于第一代农民工。在这种现实与理想的巨大落差之间，作为正处于心理发育期的青年农民工要承担的心理压力非常巨大，这是不言而喻的。

当然，作为独立个体的农民工的个人性格也在他们的心理状态的形成过程中起着一定的作用，然而由于个人性格不具有可公度性且具有相当大的偶然性，这里不予展开讨论。

## （二）组织原因

### 1、受损的劳动权益

劳动权益是影响心理健康最重要的因素，第二代农民工在城市中所从事的多是工资低、劳动时间长和工作环境恶劣的工作。

工资是最为受关注的权益问题，工资高低直接影响生活状况，最基本的生活需求无法满足的情况下，心情自然会低沉郁闷。

其次长时间的劳动，高重复率的工作，容易使工作者产生厌恶和烦躁情绪，但是基于生计的需要，在无法更好的工作的前提下又不得不继续从事此项工作，这就使得现实的无奈情况与实际的自身需求之间形成了反差与矛盾。据调查发现，第二代农民工的工作强度很大，虽然名义上公司有8小时工作制，但是加班却是时常发生，而且额外的工作时间却没有得到应有的报酬，而同一个公司的其他员工（如城市户口的员工）的工作不会超过8个小时或者加班有加班费，这种同工不同酬的境遇很容易使他们心理失衡，这就使得第二代农民工的工作热情严重下降，这种不同的待遇容易使他们产生心理落差。

此外，在重复单调劳动的同时却得不到良好的工作环境，整日整夜地被机器包围，更会加重工作者身体上的劳累和精神上的疲惫，双重的艰辛易形成恶性循环。

### 2、工作性质

第二代农民工所能进入的城市企业部门的门槛相对较低，所进入的企业部门重要性和声望比较低，但他们内心期望的是高收益、高待遇的工作，这就使得第二代农民工必须承受梦想被压抑的痛苦，同时在此部门里工作，容易受到来自于同公司其他部门员工和其他职业声望较高的公司员工的无形歧视，久而久之，容易使农民工产生巨大的心理落差。

### 3、认同感

认同感、归属感的形成是一个非常复杂的过程，但一旦形成后，将会使员工产生内心的自我约束力和强烈的责任感，调动员工自身的内部驱动力而形成自我

激励，提高工作的效率和企业效益。富士康的“十二连跳”事件同样反映出员工对于本企业认同感、归属感的缺失，这也是此类企业所犯的通病。

**(1) 待遇较低。**员工的认同感、归属感首先来自待遇，具体体现在员工的工资和福利上。工资和福利是员工建立认同感、归属感的决定性因素。尽管与老一代农民工相比，新生代农民工有其特殊性，但对于工资和福利依旧看重。企业能够提供较高的工资和福利，仍是吸引员工们形成认同感、归属感的首要因素。

**(2) 高强度的劳动量和不稳定的工作环境。**在富士康，一般实行员工 12 小时“两班倒”、机器不停。12 个小时中，理论上 8 小时的正常工作、2 小时加班时间、各 1 小时的午饭和晚饭时间。粗略计算，基本上每 2 个小时休息 10 分钟。高强度的工作量使得员工们产生对于工作的厌恶感，加之无一定的与同事好友交流、娱乐的时间，使其无法形成较强的维系集体的情感意识；富士康内部不公平的奖惩机制也使得员工们“来也匆匆，去也匆匆”，这让工作环境的不稳定性大大增加。所以员工们不可能在较短的时间内、高强度的工作量下形成对于企业的认同和归属。

#### 4、规章制度

企业管理苛刻会恶化农民工心理状况。调查样本中，有 30% 的第二代农民工表示发生过因为过于严格的管理制度，自己的权益受过侵害的情况，其中大部分发生在本企业。一般来说，权益受过侵害的打工者具有更强的自我意识，更容易感受到社会的不公，并会因此产生不满、无助感和悲观绝望的情绪。

#### 5、人际关系

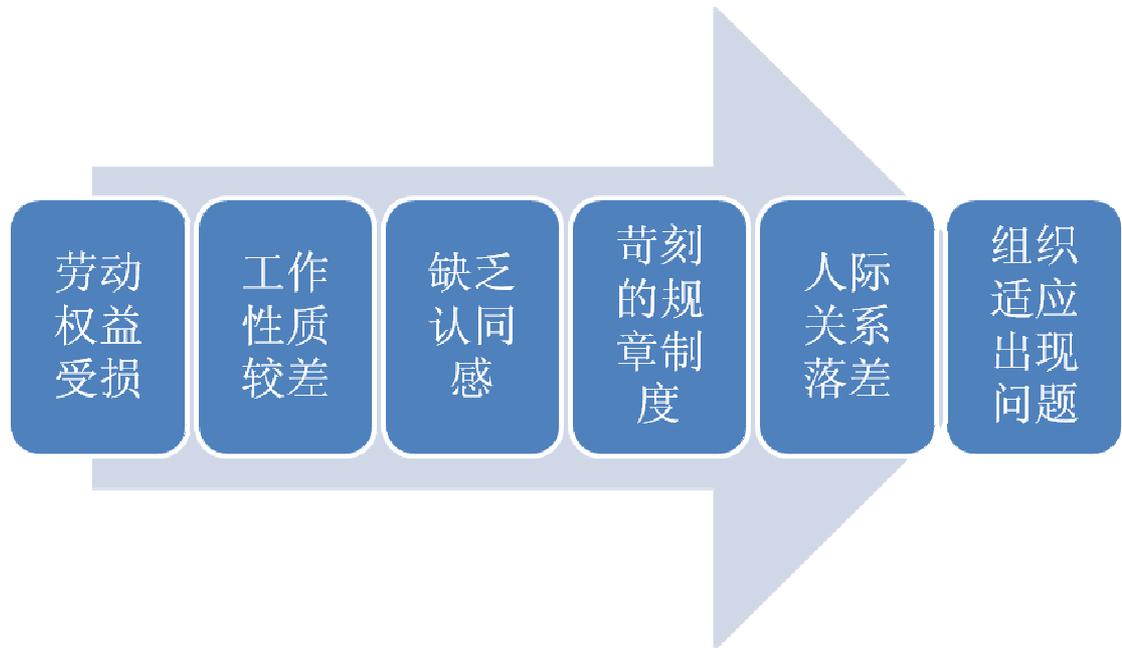
人际造成的心理落差主要是以下三点：

首先，第二代农民工与企业内部城市员工的疏远。据调查发现，第二代农民工与城市员工基本不交流，即使交流，也是敷衍了事，不会有深层次的交流。这种群体间的疏远，击破了第二代农民工融入城市的期待。

其次，第二代农民工与企业管理人员间的矛盾。企业管理人员往往容易忽视这部分群体，目标制定中很少考虑他们的需求，这种不符合个人期望的企业决策使得第二代农民工难以认同，但出于保住工作的需要，他们不得不压抑个人目标

以服从企业目标，长此以往，这种个人目标的压抑势必导致严重的心理落差。

最后，企业内部同属于第二代农民工群体的员工存在小集体现象。不可否认，某些运作良好的小集会促使员工成长，但小集体中也存在着盲从和错误引导的倾向。



图七

### （三）社会环境原因

社会环境作为个人活动的基础，是新生代农民工现实心理状态形成的根本原因。首先，我们长期实行城乡二元分割的政策，其中一个最突出的表现就是户籍制度的城乡差别。这使得许多新生代农民工感到一种“先天的心理劣势”，即在城市市民社会中本能的感到异己感、排斥感和自卑感。他们身在城市却有如置身于“非我群类”之中，这对于他们的深层心理机制的形成产生着潜移默化的作用。调查发现，有95%的受访农民工感到不同程度的失落、悲观，这与其生活环境的缺乏认同感有着直接的关系。

其次，这种二元格局的社会政策也从另一方面影响到城市市民对于农民工的态度。部分市民对于农民工仍然抱有歧视，并不能认同他们与自己具有平等的地位。这主要体现在社会歧视和就业歧视两个方面，在农民工所聚居的工业区，一般市民很少与之交往；而在企业招工对于农民工的待遇低、要求高，工作条件极其苛刻。这从逆向加剧了农民工难以自我认同和社会认同的心理落差。

最后，政府的社会保障职责失位使得新生代农民工的心理问题难以及时纠正，是造成许多悲剧的间接原因。新生代农民工的聚居区大多数为工业区或开发区，而这些地区的市政设施尤其是娱乐设施明显没有跟上企业发展和农民工群体扩大的需要。在调查中我们发现企业附近的休闲设施很少，而且在企业中也并没有制度要求企业建立对于员工的心理测评和救助机制。

同时，社会各方面在关心农民工工作安全与合法权益的同时，对于具有情感属性和心理状态的个人心理层面的忽略，使得农民工的心理问题一直得不到有效的重视和合理的排解疏导，这些都向我们表明了社工制度和心理辅导在农民工群体中建立的紧迫性。出于对个人的不可抗变因素和社会环境改变的长期性的考虑，我们认为当下解决第二代农民工心理落差的主要切入点应该落在企业的肩上。

## 六、第二代农民工心理落差的社会影响分析

心理学的社会发展理论认为：个体的人格在不断地发展着，人格的发展包括机体成熟、自我成长和社会关系三个不可分割的过程，每一个过程都以其他两个过程为前提，在不断交互作用中向前发展。美国发展心理学家埃里克森（E. H. Erikson）提出，人的心理发展可以划分为八个阶段，在每一阶段都有特殊的社会心理任务，每一个阶段都有特殊的矛盾，而矛盾的有效解决是人格健康发展的前提。第二代农民工的大部分群体在 18—25 岁之间，这一年龄段的心理发展主要矛盾是亲密与孤独的矛盾，而广大第二代农民工也处在这一矛盾的夹缝之中。第二代农民工作为自我意识较强的青年，希望得到他人的认可与自我同一性的确认，在这种确认之中，他们热切和乐意把自己的同一性与其他人的同一性融合在一起，从而具备成为周围伙伴关系成员所须承担义务的能力以及为遵守这些义务而发展的道德力量的能力。但是，现实情况不容乐观，作为第二代农民工的这些青年并未充分得到他人与社会的肯定，他们在城市的生存环境中所感到的不是亲密，而是孤独。同样，人际关系交往范围的封闭性，使他们难以有效地与农民工群体之外的社会成员实现充分的交流。作为城市边缘群体的第二代农民工仍然不被许多城市人理解和尊重，这就从外部加剧了这些青年农民工的心理落差和心理矛盾，从而使得青年农民工对于社会产生不满乃至仇视的情绪，甚至破坏

现存的社会秩序，导致违法犯罪行为的发生。

从第二代农民工的生存状况和心理特征来看，第二代农民工出现的心理问题主要包括以下几种。首先，自我身份认同混乱，缺乏自我目标与自我价值感，具有强烈的自尊心与自卑感。这在第二代农民工身上体现得尤为突出。在采访中，大部分农民工都有改变现状的心理欲求，但现实无情地阻碍了他们职业的前景规划。他们生活在城市，却无法融入城市的生活；他们属于农村，却不认同农村的环境。在这种边缘性生活中，“我是谁”“我应该到哪里去”对他们都是难解的问题，形成了巨大的心理阴影。在这变幻莫测的市民社会中，他们没车没房、无职无权，在市民面前没有任何的优越感，使得他们产生孤独和不满。这种心理不得到正确的疏导，很容易转化为对社会的不满，形成反社会和暴力倾向的人格。

其次，城市归属困难所带来的小团体意识。由于第二代农民工正处于需要社会认可与自我肯定的心理阶段，希望得到归属感，而城市的冷漠阻碍了他们融入“城市人”生活的尝试。因此，第二代农民工往往在农民工群体内部形成关系亲密的团体，在这些团体中大家感到安全感和归属感。但是，小群体的亲密关系往往带来与其他团体的自觉或不自觉的疏离。调查中发现，第二代农民工对同属第二代农民工的同事大多相处融洽，而对其他年龄段的同事相处一般，有很多人甚至不熟悉。这种小团体的归属意识一方面使得农民工在组织上自我封闭和狭隘化的趋势越来越严重，融入城市的社会化过程受阻；另一方面更导致不正常的趋同心理，由于第二代农民工克制力差，如果小团体中有少数同乡、同事进行违法犯罪活动，很可能带动其他青年农民工因为趋同心理走上犯罪的道路。

再次，工作压力与心理压力过大引起的焦虑和冲动行为。富士康十二连跳的悲剧就是这一心理问题的代表，很多青年农民工并不是因为经济上的生存出现危机而选择轻生，而是因为长期心理压力的累积造成了强烈的失落感，同时，高强度的流水作业生产方式对人的身体和心理造成的异化都是难以估量的。在工作压力下，第二代农民工时刻处于紧张的心理状态，长期劳作在工厂车间，心理无法承受而导致心理崩溃的恶性事件给我们敲响了警钟。同时，焦虑和冲动的行为也在第二代农民工的日常生活中屡见不鲜，酗酒、赌博、大肆挥霍等不良现象都是这种心理问题的显现。然而，相关企业和社会机构并未足够重视，更没有从第二代农民工心理健康的角度考察这一系列现象出现的根源，导致情况愈演愈烈，直

至轻生悲剧一再上演。

最后，心理落差导致的仇富心理、非法谋利和心理失衡。第二代农民工在城市的社会群体中处于弱势地位，他们在工作期望、社会定位、人际关系、生存条件等诸多方面的心理落差都将导致对于产生这种落差的城市社会产生心理逆反和破坏冲动。同时，人的道德水平并非孤立于社会环境和心理因素，美国心理学家科尔伯格（Lawrence Kohlberg）认为，人的道德发展是分阶段的。道德的发展要经过功利原则到社会关系原则到普遍伦理原则，这种道德的发展是儿童在认知过程中不断经由两难的心理抉择形成的。然而，作为经历单纯的第二代农民工，很多人正处于心理未成熟的阶段，对于社会不良现象与不公平现象难以形成普遍伦理原则下的是非判断和道德选择。这就可能出现道德心理失范引发的一系列社会问题，如普遍的仇富心理和唯利是图的心理并存，将城市“先富者”的物质财富看作是剥削自己的结果，并寻找机会予以剥夺；但一旦自己有机会获得机会或财富，又显得不择手段，不惜牺牲他人的利益，甚至故意破坏他人的劳动成果。同时，心理落差造成的心理失衡使得第二代农民工由改变个人命运的无力转而偏执或冷漠，这对于他们作为一个城市的社会群体将产生恶性的影响，对于当前市场经济的规范化建设和社会主义核心价值观体系的建设都将产生消极的作用。

农民工是城市发展的基层建设者，第二代农民工是城市发展建设的新生代主力军。没有他们，整个经济社会的运转都将受到严重的影响，他们在国民经济中发挥的重要作用每个人有目共睹，他们在城市社会中的尴尬地位却没有受到广泛的重视。尤其是城市社会保障部门与用工单位考虑更多的是第二代农民工的物质报酬和实体利益，而忽视了正处于心理成长期的第二代农民工的心理状况和精神需求。作为社会主义和谐社会要求人的全面发展的时代，心理需求与物质需求一样应该作为人的基本需求得到广泛的重视。尤其是处于城市边缘与弱势群体的第二代农民工，他们的生活处境与心理压力更加令人担忧，因此，采取有力措施对于第二代农民工的心理问题进行疏解和辅导，势在必行。

## 七、企业社工服务体系对策分析

企业社工服务体系的概念由西方工业社会发展而来，1978年“全美工业社会研讨会”将其定义为运用社会工作的专门知识与技术，以满足工人或工会会员

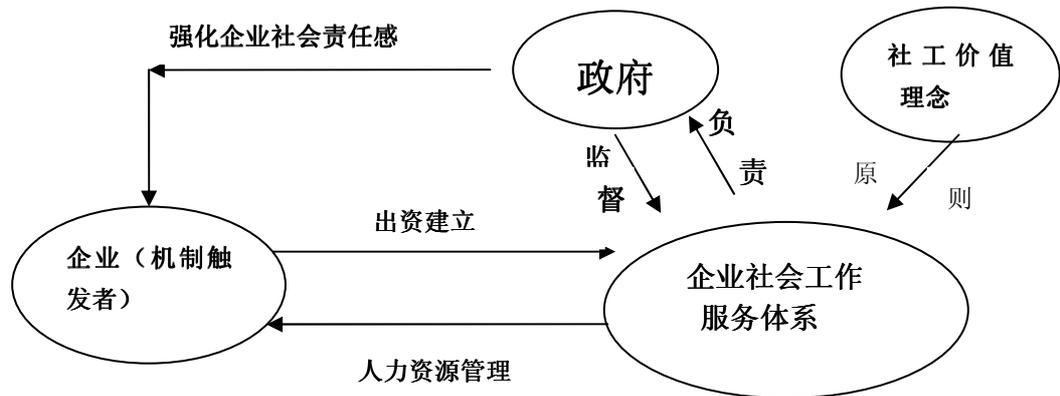
的需求，并达到企业组织的目标。在中国大陆第二代农民工面临如此大的心理问题以至影响企业发展的背景下，笔者试图探索在中国建构本土化的企业社会工作服务体系，以求达到企业、政府、农民工共赢的局面。

### （一）企业社工服务体系的建构原因

中共十六届六中全会《决定》中明确提出要“建设宏大的社会工作人才队伍”，要加强对社工人才培养、评估、使用、激励的政策措施和制度环境的研究，起草政策法规，推动社工人才队伍建设。政策倡导给我们的体系建立提供了难得的发展机遇与外部环境。另一方面，作为直接案主的企业员工受到社会地位与文化水平的限制，维权意识淡薄。这一群体仍然达不到触发这一机制的必要条件。最后，企业应当是这一体系建构的直接触发者和行为主体。企业也是我们机制分析的一个中心主体。企业的目标是效益最大化，而在当代中国“用工荒”和企业员工的个人自杀事件阻碍了企业目标的实现。员工是企业的主人翁，他们的缺失将是产品和利益的缺失，势必导致全国范围内企业直接经济效益受损。企业对这些现象作出的应急措施对农民工是杯水车薪，也是不科学的，因为企业忽视了第二代农民工的人格特征与需求。由此，企业社会工作作为在企业与工人需求的基础上，以解决员工问题、促进职业生涯、提升企业效率为工作目的的专业应运而生。第四，当前中国社会工作毕业生浪费百分之九十以上的社会工作学生从事了其他行业。企业社会工作可成为社会工作毕业生就业的主要出路。

### （二）企业社工服务体系的运行机制

所谓的运行机制包涵了服务体系与主体各方的角色定位与操作性实施。企业方面，由企业向社会工作机构购买服务与购买岗位相结合。同时，我们认为企业社工服务体系应对政府负责，由政府部门管理监督，原因如下：1. 农民工与企业有着天然的利益冲突，利益冲突使我们不能再把企业社工服务中心放在一个尴尬的地位。2. 社会工作的拒绝成为企业的利益维护者的价值理念，这要求我们不能选择让企业社工服务中心成为企业的一个被管理的部门。因此企业社工服务体系属于企业的人力资源管理体系的一部分，有义务受企业管理和对企业建言献策。

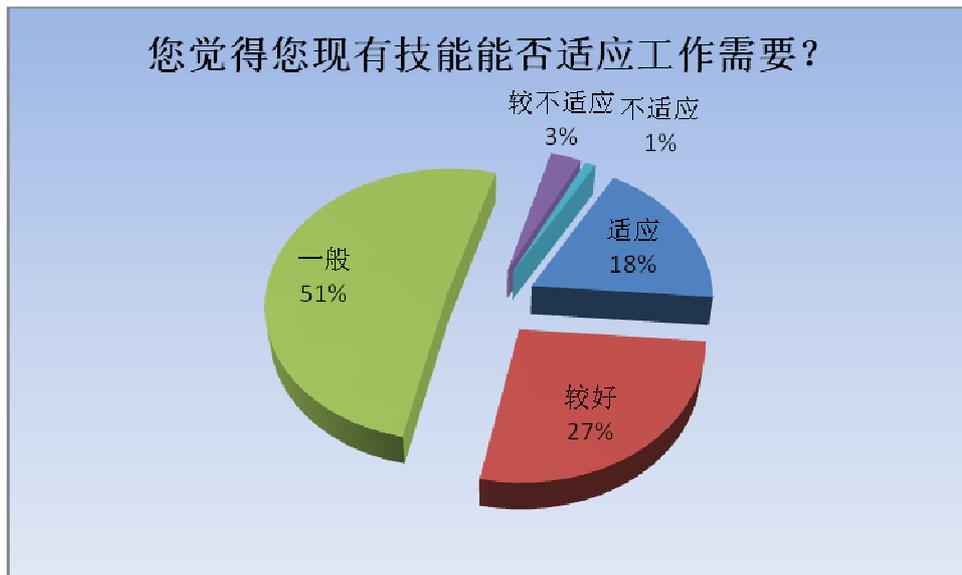


图八

### （三）企业社工服务体系的工作内容

#### 1、通过企业社工体系的人力资源服务增强新生代农民工的技能适应能力

从调查中可以看出，只有不到 20%的调查对象认为现有的技能适应工作的需要（如图九），而大部分人希望通过自身技能提高进入高收入高福利的行业，证明第二代农民工的职业期望较高。



图九

尤其值得注意的是，农民工大多数愿意为职业技能提升进行投资。在被调查者中，接近 50% 的新生代农民工表示愿意接受每月 700 元以上的自费培训，尽管他们的平均工资只有 1500—2000 元，这充分反映出第二代农民工在提升职业技能、参与职业培训的强烈需求和愿望。职业技能培训是提高农民工就业能力的基础工程。第二代农民工大多是普通初高中毕业后走入社会工作岗位，往往缺乏专业技术知识，缺乏就业能力，而职业培训恰好能弥补农民工这方面的先天不足。职业技能培训一方面能够通过丰富第二代农民工的专业技术知识，提高其就业能力，减缓结构性失业的问题；另一方面有助于他们在参与培训的过程中，以及在稳定并且不断发展的职业生涯中，得到自我效能感的提高和自我价值的实现，对于心理建设具有极大的促进作用。最重要的是，职业技能培训应该成为个体适应社会结构变迁的有效途径和工具，也就是说作为主力军的第二代农民工尽管缺乏先天的教育资源，但是职业技能培训能够以一种更有针对性，更有效率的方式实现个体的转变，从而适应就业结构、产业结构甚至是经济发展结构的转变。

出于员工素质对生产效率影响巨大的考虑，职业技能培训项目的主要投资者应该是企业。企业可通过向专业的社会工作机构购买服务的方式，让他们定期或长期进驻员工生活区，开展社工服务。对于用人单位来说，可以考虑把优质的职业培训项目作为延长员工留职时间，稳定劳资关系的筹码，这也可以在一定程度上避免“用工荒”的尴尬局面。至于职业培训资金的来源，大部分应该来自企业的运营资金，亦可通过调研等酌情考虑员工的承受能力以收取合理的培训费用，

从而减轻企业负担。职业技能培训项目的主要实施者应该是企业社工和企业的人力资源部门。

社会工作者对第二代农民工进行职业技能培训是挖掘其潜能，实现助人自助的主要方法之一。人力资源服务是协助员工的人力资源开发，主要目的是通过教育、培训、训练，让员工能够获得相关知识，提升工作技能，更好的规划自己的职业发展，从而能够适应不断变化的形势，更好发挥工作潜能。内容可以包括：职业生涯发展规划、自我成长训练、团队沟通训练、健康教育（尤其是女性健康教育信息）与训练（压力管理、放松训练等）等。

## **2、通过企业社工体系中的谘商服务和休闲娱乐服务提升第二代农民工的社会环境适应能力**

单调枯燥的宿舍生活、短暂的工作休息时间、贫乏的精神生活无可避免地导致第二代农民工的原子化，使他们的自主性和独立性逐渐增强，社会支持网络愈来愈脆弱，他们渐渐由“社会人”趋向“原子人”。

因此，在企业社工体系中，社会工作者可以通过扮演咨询者和中介者的角色，为第二代农民工提供谘商服务，组织并动员其自主组织丰富多彩的休闲娱乐活动，培养新生代农民工的人际交往技巧和应对心理问题的能力，增强其人际交往的频率和质量，从而构建其自身的社会支持网络。法国社会学家布迪厄提出，社会资本是实际或潜在资源的集合，这些资源与相互默认或承认的关系所组成的持久网络有关，而且这些资源或多或少是制度化的，为社会成员提供多方面支持。我们认为，在社会支持网络中，第二代农民工可以在形成稳定多向的人际网络的过程中积累社会资本，社会资本的提能够在一定程度上弥补农民工的经济、政治、文化资本相对缺乏的弱势地位。

作为谘商者，企业社工扮演着类似于心理咨询师的角色。第二代农民工自我意识较强、职业期望较高、社会经历简单，较难承受挫折与压力，遇到心理问题往往缺乏独立应对能力。开展心理教育和心理咨询的服务能够让社工及时掌握企业中员工的心理状况，一方面运用个案、小组等社工手法对员工进行心理辅导，同时建立专业关系和员工对社工的认同感，是构建企业社工合法性的第一步；另一方面，社工可以将所掌握的员工心理状况告知企业管理层，在企业层面上针对

企业的员工管理体制提出有理有据的改进建议，继续推动企业社工在企业中合法性的建立。

谘商服务的目的在于协助有困难的员工去面对问题、认清问题以及寻求解决问题的方法，并且同时采取解决问题的具体行动（Charles Zastrow, 1998, p355）。具体而言，可分为以下几项：

**谘商服务：**包括团体与个人谘商，个案转介与追踪，特殊事件与危机处理等，针对个人的不同需求采取相应的治疗措施；

**训练及教育服务：**包括员工管理训练方案，对工作情绪低落者的预防与教育方案，以及劳资沟通技巧与教育方案等；

**管理者及工会的谘商服务：**包括提供员工关怀与需求谘商方案，政策投入方案等，加强企业管理部门与下属的联系，使得员工需求可以畅通无阻地传达给上级；

**其他：**包括情绪困惑与离婚或分居者的教育与支持服务，退休与保健谘商服务，酒精与药物滥用谘商服务。

以上服务的设计源自于西方职场社会工作的发展，当服务对象变成中国的第二代农民工的时候，服务内容应该本土化。在调查中发现，当第二代农民工遇到困难或者得不到外界认同的时候，大部分人采取的是内归因的态度，因此企业社会工作者应该在谘商服务中注重对农民工自信心和自我认同感的提升，建立其内在评价系统。

调查中可以发现，只有半数农民工的人际交往频率保持在“经常”和“一般”，休闲娱乐方式尽管相对丰富，但是“上网”、“看书”这些占据多数的娱乐方式，其交互性并不强。丰富有益的精神文化生活无疑对于个体的心理状态有积极的影响作用。精神文化生活的形式也是多种多样的，因此作为中介者，我们认为企业社会工作者应该注重运用社区工作的手法，在以社区为本的各种休闲娱乐活动中推动社区关系网络的建立。休闲娱乐服务的主要目的是丰富员工的休闲生活，寓教于乐，倡导员工健康的生活型态，预防员工生理、心理问题发生，促进企业人力资源效能的有效发挥。内容包括康乐小组、拓展训练、旅游、运动比赛、文艺活动等。通过谘商服务的普及，员工对于社工的认同感会逐渐增加，甚至能够建立专业关系以外的私人关系。社工在提供服务的过程中也在积累着自己的社会资

本。在此基础上，以车间和企业为单位集体性的休闲娱乐活动，不仅能够实现不同车间、不同宿舍、不同生产线的员工之间的互动，而且是有助于推动社工进行企业社区建设，在工作场所营造温馨和谐融洽的氛围。在组织活动的过程中，社工应该注重发掘积极主动并且具有领导力的社区领袖。对员工领袖的培育是实现助人自助最终目标的前提条件。

另外，调查发现，目前企业的基础设施一般较为完善，这反映了企业在承担员工工余生活建设方面有了一定的承担和投入，这也是企业社工应该予以重视的可链接资源之一。如果说企业因其雄厚的财力物力能够为员工的社会适应能力提供硬件，那么企业社工就能借其专业的助人知识和技巧成为提高第二代农民工社会适应能力的软件，只有两者强强联手，才能促进企业社工体系的完善和谐劳资关系的实现。

### **3、通过企业社工体系的组织发展服务提高第二代农民工的组织适应能力**

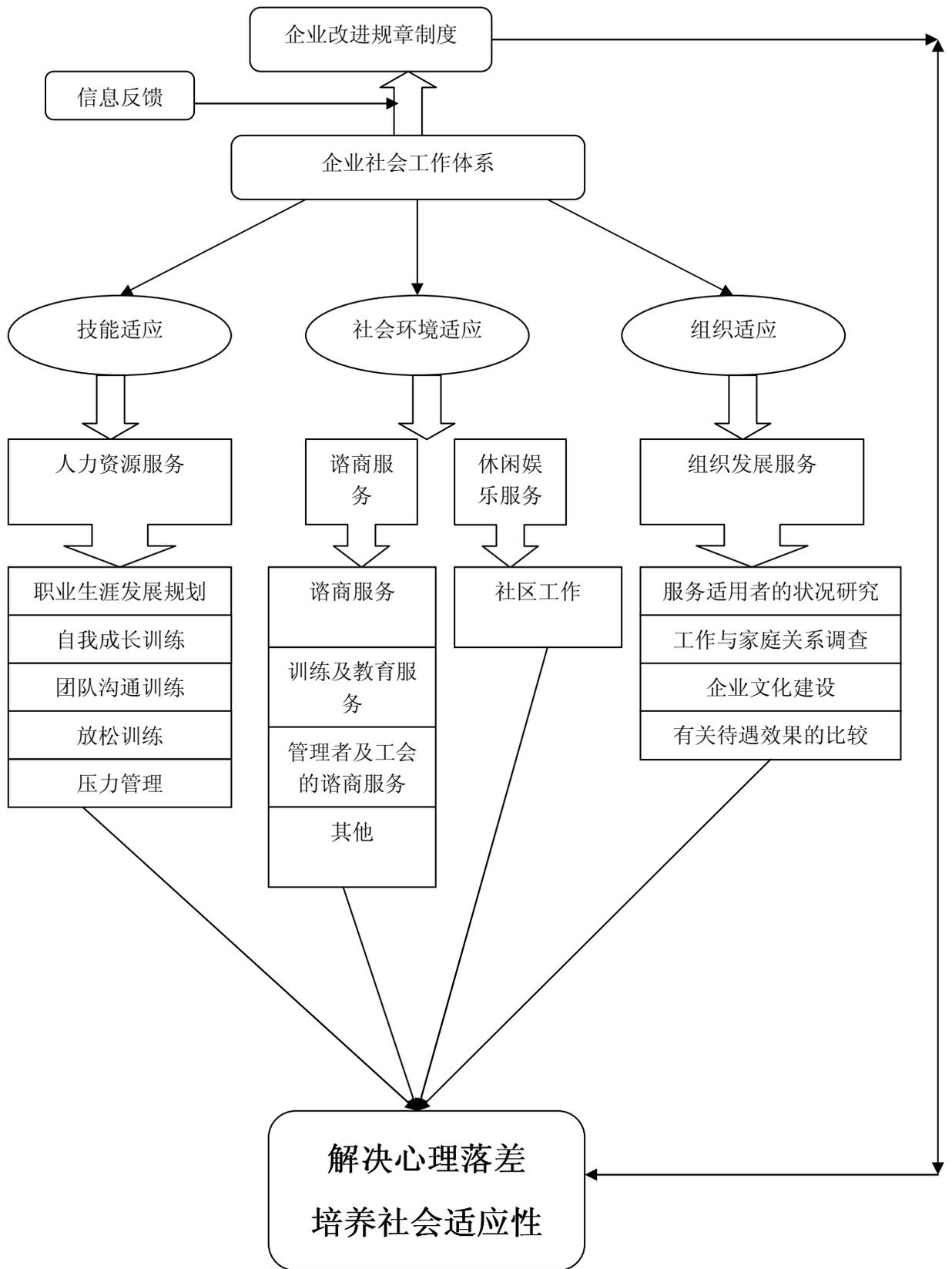
组织发展服务的焦点是员工与企业之间的关系，即劳资关系。劳资关系牵涉到工作晋升、员工福利、劳动权利和义务等方面。组织发展服务的主要目的是建立员工与企业的有效沟通网络，促进企业的管理沟通，增进员工认同与归属感，同时也为企业发展提供意见和建议，促进企业发展。内容包括服务试用者的状况研究，工作与家庭关系调查，企业文化建设，有关处遇效果的比较等。

在此，值得一提的是，我们不主张只把企业作为组织的全部，实际上在劳资关系还受到社会中其他组织的，显而易见的有政府、工会、共青团、妇联等。但是，企业社工体系的完善离不开政策环境的支持，良好的政策环境中，政策制定和政策执行缺一不可。企业社会工作者在提供企业发展服务的时候，往往会由于员工利益与企业利益的冲突，受到较大阻碍，此时就需要有政策争取的合法空间和途径，减少利益协调的过程中不必要的矛盾甚至是暴力冲突。

对于企业内部员工来说，可能都没有意识到企业内部及社区中的社会服务资源的存在。从而在享受员工福利时，没有很好的整合资源，降低了服务的质素。企业社工可以把需要帮助的员工及其家庭与企业资源及社区服务联结起来，使员工得到更高质素的服务。如向员工介绍社区有关健康、福利、休闲、康乐、教育等活动。这些服务都有赖于员工劳动权利保障制度的完善和落实。

最重要的是，企业社工不能只着眼在个人层面提供服务，还应该扮演倡导者的角色。倡导者角色是一种积极的、指导的角色，即社会工作者为员工进行倡导。在企业界，普通员工往往是相对弱势群体，他们难免在争取员工福利服务时，受到企业利益团体的阻挠，这时倡导者的角色可能是恰当的。在这种角色中，倡导者提供收集的信息，为员工的需求进行正确性辩护，并且对机构决定不提供服务加以反对。行为目标不是激进地责难某种特定的制度，而仅仅是修正或转变服务政策的某些方面。

企业社会工作服务体系框架（如图十）



图十

## 主要参考文献

- 1、《新生代农民工的认同危机及重塑》，陈占江著，《中国青年研究》，2008（4），62-66；
- 2、《社会心理学》，马广海著，山东大学出版社，1997年版；
- 3、《中国农民工市民化进程研究》，刘传江、徐建玲等著，人民出版社，2008年版；
- 4、《中国第二代农民工研究》，刘传江、程建林、董延芳著，山东人民出版社，2009年版；
- 5、《中国农民工战略问题研究》，韩俊著，上海远东出版社，2009年版；
- 6、《城市化进程中的农民工问题》，赫广义著，中国社会科学出版社，2007年版；
- 7、《农民工与中国社会分层》，李强著，社会科学文献出版社，2004年版；
- 8、《关于费尔巴哈的提纲》，《马克思恩格斯全集》第3卷，人民出版社，1997年版；
- 9、《当代中国人的心理困扰》，李强著，科学出版社，2004年11月版；
- 10、《青年农民工的社会适应》，范晓光著，浙江省社会科学院；
- 11、《我国城市化进程中失地农民的社会适应》张海波，童星著，社会学研究，2006年；
- 12、《论农民工阶层的城市适应》，朱力著，江海学刊，2002年；
- 13、《新生代农村流动人口的社会认同与城乡融合的关系》，王春光著，社会学研究，2001年；
- 14、《农民工城市适应问题研究——以徐州市为例》，董明伟著，苏州大学社会学系硕士论文，2006年；
- 15、《企业社会工作的经验与反思——以S工厂为例》，龚逾慈著，中山大学社会学与社会工作系硕士论文，2007年；
- 16、《社会福利与社会工作（第一版）》，Charles Zastrow 著，国立编译馆主翻译，张英阵、彭淑华、邓丽珍译，台湾：洪叶文化事业有限公司出版，1998年版；
- 17、《企业社会工作概论》，高钟等编著，北京：社会科学文献出版社，

2007 年版；

- 18、《企业与社会工作》，阮曾媛琪著，社联季刊，1993 年秋第 126 期；
- 19、《社会工作概论》，李迎生著，中国人民大学出版社，2008 年版；
- 20、《工业社会工作实务》，谢鸿钧编著，桂冠图书公司，1996 年版；
- 21、《工业社会工作》，徐震主编，桂冠图书公司，1989 年版；
- 22、《社会工作实务：应用与提高》，（美）查尔斯 H. 扎斯特罗  
（Charles H. Zastrow）等著，晏凤鸣译，中国人民大学出版社，2005  
年版。

**文章来源：**作者投稿

中国社会学网 [www.sociology.cass.cn](http://www.sociology.cass.cn)