

农民工城市融入的社会工作视角及其路径

马洪波

摘要:农民工是我国社会背景下产生的一个特殊社会群体,其既为社会结构所型塑,又影响并改变社会结构的面貌,特别是对未来中国社会的影响不可小视。随着中国城镇化进程的加快,农民工已成为中国发展不可或缺的推动力量。但是由于我国农民工群体长期游离在城市的主流社区之外,没有完整地享受到城市的保障和服务,难以真正融入城市社会,成为边缘人群和弱势群体。以往的研究通常较为宏观,大多从社会学、经济学和管理学的角度进行理论分析和政策倡导,而本文从社会工作的实务视角出发,通过文献回顾、对农民工状况的实证分析,以及对实务工作者的深入访谈,对社会工作与农民工社会融入的契合面和着力点,以及介入的优选路径等方面提出了自己的观点和看法。并得出了如下结论:城市农民工心理层面的社会融入是社会工作适切的介入层面;农民工社会支持系统的构建是社会工作的着力点;社区支持模式是社会工作介入农民工社会融入优选路径。

关键词:农民工 城市融入 社会工作

基金项目:国家软科学重大招标课题“社会流动与和谐社会”(项目号:2012GXS1D005)

[中图分类号] C916 [文献标识码] A [文章编号] 1672-4828(2015)03-0045-13

DOI: 10.3969/j.issn.1672-4828.2015.03.007

马洪波,宁波市公益服务促进中心副主任(宁波 315000)。

一、导言

中国的农民工通常是指户籍在农村但到城市做工的一类特殊人群,他们持有农业户口,但从事非农产业;他们生活在城市,但难以融入城市。城市农民工,是城市最基础的建设者,目前已成为城市产业工人的重要组成部分,但他们却是被城市边缘化的弱势群体。所以,城市农民工的社会融入问题是中国社会建设中极为重要且颇具挑战性的课题。

从20世纪90年代农民工大量进城开始,城市农民工社会融入问题就引起了社会各界的关注,国家也陆续出台了相关政策。但政策与服务体系一直滞后于社会发展的需要,未能为城市农民工的社会融入提供保障。同时,城市的基层社区限于现有的功能和工作者的专业能力,无力单独支撑城市农民工社会融入的重任。

2011年中国农民工总量已达2.5278亿,其中外出农民工数量为1.5863亿(2011年度人力资源和社会保障事业发展统计公报,2011)。随着中国城镇化进程的加快,农民工尤其是新生代农民工已成为中国发展不可或缺的推动力量。由于我国现行城——乡分治的二元管理结构,以户籍制度为基础的城乡壁垒,事实上将城乡两部分居民分成了两种不同的社会身份(尹如江,2004),使农民工群体被长期游离在城市的主体社区之外,没有完整地享受到城市的保障和服务,难以真正融入城市社会,成为边缘人群和弱势群体。随着社会转型和体制转轨进程的深入,这个问题不但没有得到解决,而且日趋严重,由此引发了许多社会矛盾甚至社会群体性事件。

农民工是我国社会背景下产生的一个特殊社会群体,其既为社会结构所型塑,又会影响并改变社会结构的面貌,特别是对未来中国社会的影响不可小视(郑杭生,2011)。所以,如何使农民工尽快地融入城市,是事关全体农民工群体福祉以及社会和谐发展的大事,是中国社会城镇化进程中无可回避的问题。

虽然社会学等学科在这方面已做了大量的调查和研究,并提出了许多真知灼见,但往往局限在理论探讨和政策倡导的层面,对实务层面较具有指导性的研究并不多见。所以,如何运用社会工作的理念和手法助人自助、自助助人,从某种程度上说,这种介入方式更有利于与农民工切身利益有关的问题解决(安民兵,2007)。

社会工作作为一个强调价值观、使命和社会愿景的职业,在推动城市农民工社会融入中如何发挥自己应有的作用,既是现实的挑战,又是历史的机遇。社会工作介入是社会工作助人过程的一个重要阶段,是社会工作者为恢复和加强服务对象整体社会功能而有计划、有目的的行动。社会工作者一方面需要积极推动政府社会政策的完善;另一方面,通过自己的工作将社会政策转化为具体的社会服务行动,改变农民工生存与发展的社会环境,切实地帮助他们尽可能地融入城市社会。这个过程也是社会工作在农民工服务领域落地生根,进一步获得社会认同,建立自己专业声望和职业地位的过程。

国外没有农民工的概念,与此类似的是劳工援助,通常是以企业社会工作的形式进行,国内学者王瑞华曾在总结国外企业社会工作模式中指出,企业外包服务模式、工会模式、企业内设部门模式、员工个别服务模式、协助雇主服务模式、企业社会责任模式及影响公共政策模式等,这是当前西方企业社会工作中比较有代表性的模式(王瑞华,2008)。

关于城市农民工社会融入的现况,国内文献的主流观点是城市农民工的社会融入度较低。郑杭生认为他们几乎是以城市编外群体的身份而存在,已有制度、公共服务与福利给予的全面而持久的排斥,以及上升渠道的严重堵塞,都在积累和强化着农民工与所在城市日益遥远的距离,让他们在城市里的生活面临巨大的困境(郑杭生,2011)。

对于农民工城市融入难的原因,关信平(2011)认为与他们自身的三个方面弱势有关:首先他们来自农村,传统二元结构所造成的户籍制度和其他社会经济地位的限制,并没有随着进城而改变;其次他们是中国劳工的主体,当今中国市场经济的发展所引发的劳工地位弱化现象首先体现在他们身上;再有他们是移民,离开了家乡的土地就离开了家乡的社会网络,进入了一个他们并不熟悉的环境。“农村人”、“劳工”、“移民”三重弱势身份的叠加,使他们很难顺利融入所在的城市社会。

王春光(2006)提出农民工在城市的融入包含三层涵义:一是系统层面的整合,即经济系统、社会系统、文化系统及制度系统四者相互衔接;二是社会层面的整合,即农村流动人口在行动、生活方式等方面与城市居民不存在明显区隔;三是从心理上认同于城市社会,对城市有归属感。

朱力(2003)也提出,农民工的城市适应需要实现三个层面的适应:经济层面、社会层面以及心理层面。经济层面的适应是立足城市的基础,以保证在城市中生存下去;在完成了初步的生存适应之后,新的生活方式和社会交往是外来务工人员城市生活的进一步要求;心理层面上的适应反映出外来务工人员对城市化生活方式等的认同程度,其实质是个体内化城市的文化价值观念,在心理上获得认同,在情感上找到归宿。三个层面是依次递进的,只有心理和文化的适应,流动人口才算融入城市社会。依此标准,中国目前绝大多数农民工还没有真正实现城市融入。笔者比较认同这种划分法,但认为把它表述为经济层面、制度层面和心理层面更为贴切,对此本文在后面将会有进一步的阐述。

在社会工作如何促进城市农民工的社会融入的问题上,柴定红(2004)认为,一要多倾听农民工的心声,有效地表达农民工的切身利益,并贯彻到相关政策的制定之中。社会工作专业人员应用其专业身份和专业知识,积极参与或影响一切关系农民工生活质量的政策和措施的制定,表达他们的需要,体现他们的权利,反映他们的问题和危机;二要充分利用社区资源,为农民工营造一个良好的工作和生活环境,如将社区组织和个人联合起来,采取多种形式,协助农民工在城市社区重新建立有效的社会支持网络,帮助自己,服务社区;三要提供具体的专业服务,帮助农民工顺利完成技能和心理的转换。如针对农民工的心理压力,提供情绪上和专业上的支持。针对农民工的技能不足,配合社区和用工单位开展职业培训和专业训练。而王东(2005)认为,社会支持网络的基本思路和过程是整合社会支持资源,形成相互联系的支持网络,提高支持的整体效能,传递社会支持,帮助弱势群体建立自己的社会支持网络,被支持方通过网络摄取各种社会资源、自主开展互助与自助、解决自身的困难。孟祥斐、徐延辉(2011)认为,要推动企业社会工作在国内的开展,须综合考虑企业社会工作在我国的发展空间及障碍,以“嵌入”的方式开展,也即企业社会工作要依托现有的体制与组织,寻找嵌入的结合点,找准自身定位,充分发挥自身专业优势,努力开拓服务领域和介入空间,以促进企业社会工作的有效开展。

国内对城市农民工的社会工作服务,比较多的是从企业社会工作的角度切入,本文也以企业社会工作为基本视角展开研究。其实国内的企业社会工作也是刚刚起步不久,虽然在珠三角地区已有许多服务农民工的社会工作机构,也有企业自行开展的企业社会工作项目,但由于国内的企业文化、传统习俗和政府政策导向与国外有很大的差异。所以,在服务模式上必然带有中国本土化的特色,笔者把其归纳为“企业自聘社工模式”、“社会工作机构派驻模式”、“项目进驻模式”和“社区支持模式”四种,并就“社会工作的介入形式”、“社会工作者在服务中的角色与身份”、“社会工作的组织形式”、“不同角色身份和组织形式对社会工作发挥专业作用的支持和限制”、“面对的困难和解决方法”等方面展开分析研究。由于国内社会工作理论界和实务工作者对这个重要领域的理论研究和实务探索都十分稀缺,如果不能及时地予以关注,将会成为我国城镇化进程中的一个瓶颈,所以对此开展探索研究具有一定意义。

二、研究设计

(一)研究目的

从前面的文献回顾中可以了解到当前学界对农民工的问题有以下几个看法,其一,目前我国城市农民工的社会融入度较低,而且随着社会转型的加快,问题还在进一步加重;其二,农民工的

社会融入是多因素综合性问题,必须多管齐下综合治理;其三,农民工的社会融入可以分为经济、制度、社会和心理等多个层面;其四,社会工作如何促进城市农民工的社会融入,学者都提出了各自的观点,如政策倡导、社会支持网络、提供情绪上和专业上的支持、找准自身定位、寻找嵌入的结合点等等。

通过对文献的回顾,已经梳理出了城市农民工社会融入问题的大致脉络,对问题的解答已呈现出了模糊的轮廓,但还是不够准确和明晰,本文希望通过进一步的研究达到以下逐步递进的三个阶段性目的:

1.探究社会工作介入城市农民工社会融入的適切层面

城市农民工的社会融入有几个层面?哪个是关键层面?社会工作介入的適切层面在哪里?

2.寻找社会工作介入城市农民工社会融入的着力点

适合社会工作介入并且擅长发挥作用的领域在哪里?有什么理论依据和实证研究的支持?

3.探求社会工作介入城市农民工社会融入的优选路径

社会工作者以什么身份和角色介入?何种组织形式与模式更为有效?面临的问题与原因是什么?如何选择社工介入服务的视角与路径?

期望基于理论与实践结合上的研究,对社会工作介入城市农民工社会融入的工作有所裨益。

(二)研究方法

本研究采用问卷调查法和深度访谈法进行数据和资料的收集与分析。

1.问卷调查法

为了进一步摸清广州市农民工的工作和生活的状况,笔者以广州市HZ区FY街为研究地点和采样范围,以广州市X社会工作服务中心为依托,对广州市城市农民工的社会融入现状进行大型专项调研。从2012年10月8日开始至10月30日结束历时近1个月,问卷调查部分通过向农民工聚集的企业、商场、社区共发出调查问卷1200份,回收有效问卷1010份,有效回收率84.17%。问卷中涉及农民工的基本情况、社会福利、业余生活、消费状况、沟通渠道、社区参与、生活状况等7大类60个问题。运用SPSS软件对回收问卷进行了数据处理。通过对数据进行相关分析和回归分析,获得了客观、准确和翔实的信息。

2.深度访谈法

为了探索社会工作介入农民工社会融入的不同路径,笔者考量了国外企业社会工作的形式,并分析了国内(主要是珠三角)的实际情况,在此基础上把社会工作介入农民工社会融入的服务模式概括为“企业自聘模式”、“社会工作机构进驻模式”、“项目进驻模式”及“社区支持模式”,并且分别选择“深圳F集团公司”、“深圳G电子有限公司”、“深圳W社会工作服务中心‘风雨同舟:企业社会工作’项目”、“广州X社会工作服务中心‘凤阳街中大布料市场社工服务’项目”等四个企业或项目作为这四个模式的代表,对项目中从事过服务的一线社工和项目的管理人员进行了深入的访谈。

访谈对象选择有针对性的单位,在单位内采用“方便抽样”的方式;访谈从12月10日开始至12月26日结束,历时半个多月;访谈提纲的设计是以社会网络理论、生态系统理论和地区发展模式理论为指导,内容包括社工的介入形式、社会工作者在服务中的角色与身份、社会工作者的组织形式、不同角色身份和组织形式对社工专业作用的支持和限制,有利因素和不利因素及其原因,面临的

困难和解决方法等问题;共访谈了四位一线社会工作者和项目管理人员,通过对访谈资料的整理、综合归类和比较分析,得出了本研究对社会工作介入农民工社会融入路径的研究结果。

三、问题与分析

(一)社会工作与农民工社会融入的关系分析

前文的文献回顾,对城市农民工社会融入的现状及其原因进行了基本的介绍;对城市农民工社会融入的几个重要层面以及各层面所需的资源作了初步的探究;对社会工作如何促进城市农民工的社会融入方面也作了梳理,这些都为进一步深入研究指明了大致的方向。但总体来说,上述资料还是比较粗线条的,缺少实证分析和数据支撑。下面笔者尝试通过对调查问卷数据的进一步分析,期待使“社会工作与农民工社会融入关系”能获得更深入、客观的研究。

1.社会工作介入农民工社会融入适切层面的探析

问卷调查中有一项对农民工心理压力的调查,农民工自己认为最大的压力来源于工作和社会竞争的压力,随时有事业危机感,感到相对收入在减少,生活质量下降,对未来生活心里没有底,对前途感到迷茫,见图1:

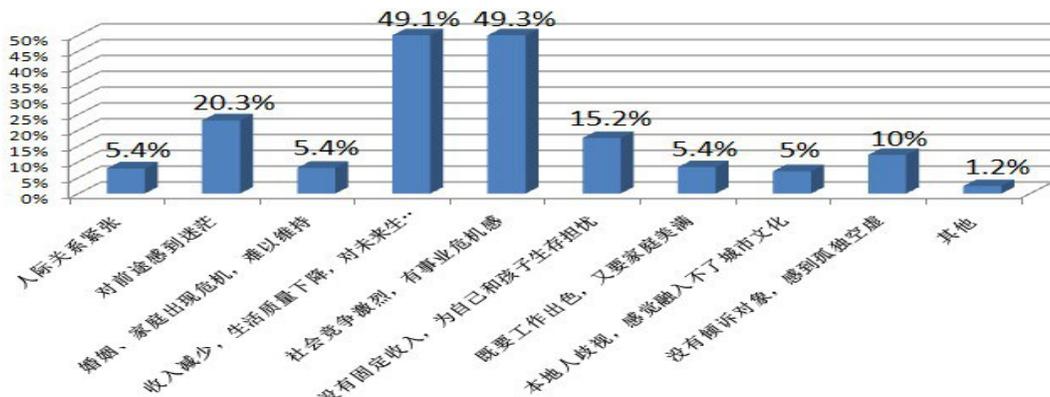


图1 感到心理压力大的原因

目前农民工的社会融入面临着各种困境。他们需要社会保障、收入增加、户口、住房等,这些笔者称其为经济和制度两个层面的融入。有的是独立的,有的却是涉及两个层面互相交织在一起的。经济层面的适应与融入是立足城市的基础,惟有此才能在城市中生存下去;在满足了基本的生存条件之后,制度层面的保障与融入将使农工具有与职业身份相匹配的社会身份,这是另一个重要层面的融入,实现和满足这些目标主要是政府和企业共同的责任与义务。

但是,就算实现了经济和制度的融入,也仅仅是农民工融入城市生活的第一步和第二步,农民工真正要在城市实现安居乐业,过上有质量、有尊严的生活,更重要的是第三步,就是农民工被当地的文化所接纳,能够参与社区的管理,享有一个融洽的社会关系网络,也就是“生态系统理论”所强调的个人、家庭、群体和社区及其他社会环境之间的和谐互动的“生态圈”。这是心理/文化层面上的融入,是社会融入最关键的一步。

但是,调查数据显示目前只有7.16%的人经常参与社区活动;有29.92%的人偶尔参与;有21.57%的人几乎不参与;还有7.46%的人完全不感兴趣;另有26.74%的人不知道有社区活动;最后有7.16%的人对社区没有概念。见图2:

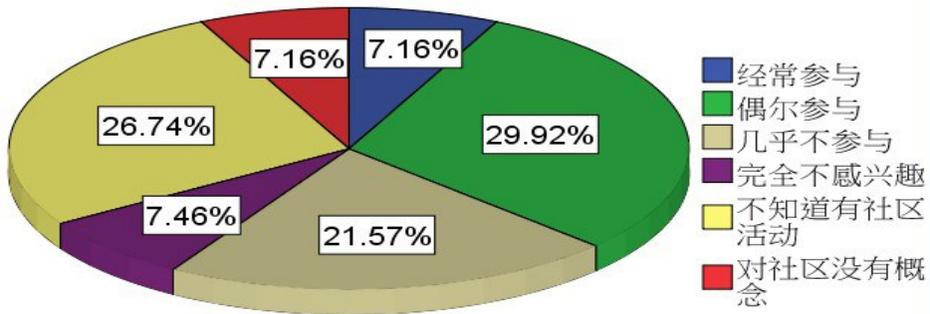


图2 在居住地区参加活动的情况

调查数据还显示,面对困难的解决途径,有近7成的人只靠自己解决,有3成的人向朋友或同事求助,有17.6%的人选择向家人求助,只有极少数的人会向心理咨询机构、社工、工会等正式社会支持系统求助。见图3:

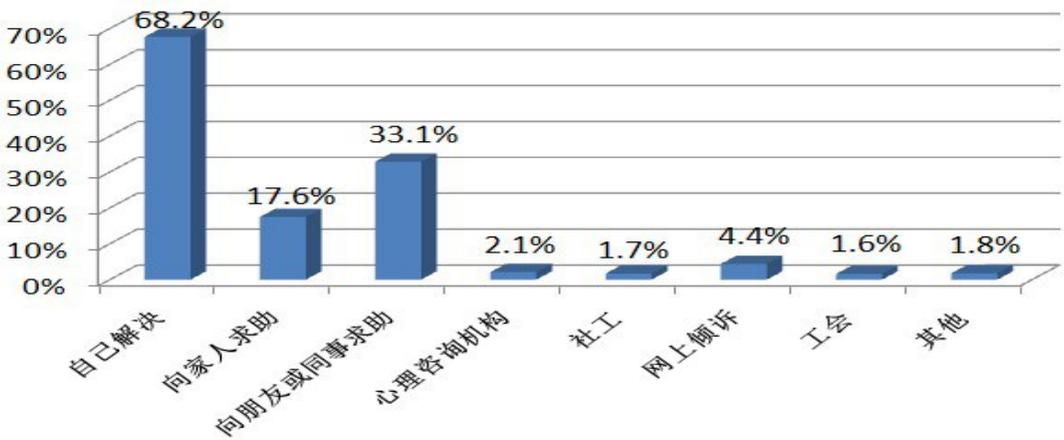


图3 面对困难的解决途径

目前农民工的社会融入问题尤其是心理层面的融入困难非常突出,已严重地影响到了他们的生存状态和生活质量,由于他们是“农村人”、“劳工”、“移民”三重弱势身份的叠加,在城市里先天性地缺少高层次技能、资源和人脉,使他们只能局限在同类人群的圈子里,很难顺利地融入所在的城市社会。

如果把农民工的城市融入分为经济层面、制度层面和心理/文化层面三个层面,作为第一个层面——制度层面的融入,主要依靠政府的制度建设给予保障,当然离不开社会工作的政策倡导和企业的支持配合;第二个层面——经济层面的融入,需要企业提供职场支撑来促进,当然也要依靠政府的监督以及社会工作倡导企业社会责任;第三个层面——心理层面的融入,需要借助于社会工作的专业服务来推动,通过协助农民工构建自己的社会支持网络系统,最终实现心理/文化层面的融入。

这三个层面是三位一体、依次递进的,前两个层面是基础,第三个层面是关键。农民工只有实现经济、制度和心理/文化这三个层面的融入才算是真正融入城市社会。当前,由于社会对第三个层面融入的重要性认识尤其不足,才使农民工问题逐渐成为我国社会建设中最具影响性和最富有挑战性的短板。然而,这个层面的融入恰恰是社会工作所擅长的、可以大显身手的领域,它是社会工作介入农民工社会融入的适切层面。详见图4。

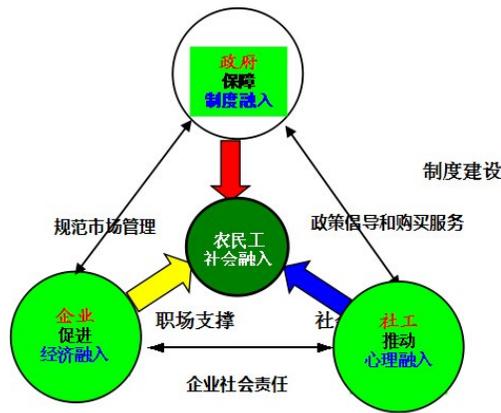


图4 社会融入关系图示

如何才能实现城市农民工心理(文化层面)的融入,为了探究农民工在城市社会融入中相关因素之间的关系,笔者从调查问卷的数据中,选取HZ区FY街农民工参加社区活动的态度和频度作为社会融入的因变量;以他们的学历、企业岗位、薪资收入、企业规模和每天工作时间作为自变量,进行相关分析,得出Sig.F=0.003(< 0.005)统计显著,见表1:

表1 相关分析

模型 ^a	R ^a	R 方 ^a	调整 R 方 ^a	标准 估计的误 差 ^a	更改统计量 ^a				
					R 方更改 ^a	F 更改 ^a	df1 ^a	df2 ^a	Sig. F 更改 ^a
1 ^a	.134 ^a	.018 ^a	.013 ^a	1.490 ^a	.018 ^a	3.650 ^a	5 ^a	1002 ^a	.003 ^a

a. 预测变量: (常量), a12 每天工作时间 (小时), a11 月工资总额 (元), a10 企业岗位, a3 学历, a9 企业规模^a

通过进一步的回归分析,获得相关系数B值分别为:学历-0.056,企业岗位0.035,月工资总额-2.299E-6,企业规模0.089,每天工作时间0.014,其中“企业规模”的相关性最高。据此可以得出农民工所在企业规模与他们参加社区活动的态度和频度最为相关,见表2:

表2 回归分析

模型 ^a		非标准化系数 ^a		标准系数 ^a	t ^a	Sig. ^a	B 的 95.0% 置信区间 ^a	
		B ^a	标准 误差 ^a	试用版 ^a			下限 ^a	上限 ^a
1 ^a	(常量) ^a	2.945 ^a	.182 ^a	. ^a	16.149 ^a	.000 ^a	2.587 ^a	3.303 ^a
	a3 学历 ^a	-.056 ^a	.034 ^a	-.054 ^a	-1.627 ^a	.104 ^a	-.124 ^a	.012 ^a
	a10 企业岗位 ^a	.035 ^a	.018 ^a	.063 ^a	1.903 ^a	.057 ^a	-.001 ^a	.071 ^a
	a11 月工资总额 (元) ^a	-2.299E-6 ^a	.000 ^a	-.048 ^a	-1.531 ^a	.126 ^a	.000 ^a	.000 ^a
	a9 企业规模 ^a	.089 ^a	.032 ^a	.097 ^a	2.794 ^a	.005 ^a	.026 ^a	.151 ^a
	a12 每天工作时间 (小时) ^a	.014 ^a	.009 ^a	.050 ^a	1.505 ^a	.133 ^a	-.004 ^a	.031 ^a

a. 因变量: a45 您在居住地区参加活动的情况是^a

通过进一步的调查发现,这些“企业规模”比较大的企业,通常企业的管理比较规范,企业文化里都有比较多的对员工支持的考虑和人文关怀的内涵。由此尝试作出如下推论,随着企业规模的增大,员工的素质提升、管理更加规范化、人性化的企业文化和良性互动的氛围,将对农民工心理/文化层面的认同产生非常重要的影响,笔者认为它提示了农民工的社会联结形式和社会支持网络对其城市社会融入是至关重要的。“社会网络理论”认为个人的社会支持网络状况决定其社会交互融入的程度,这在上述的研究中得到了数据支持。

“生态系统理论”把个人所处的社会环境如家庭、社区、群体等看成是一个完整的生态系统,系统中的每个因素都是互相依存、互相影响的,而且是按照一定的法则影响着整体的运行。城市农

民工必须依托“社会网络”系统的支持来构建自己的社会生态圈,以适应城市生活方式,最终营造农民工和谐的城市生活。

(二)社会工作介入农民工社会融入的模式分析

通过前文对《调查报告》的数据分析,了解到了农民工的现实生存状态及其社会融入的需求,获悉了农民工的心理/文化层面的融入是其社会融入的关键层面,也明确了社会工作介入的切入点。下面需要进一步研究社会工作如何介入农民工的社会融入?在介入中如何发挥社会工作者的角色及功能?何种组织形式与模式更为有效?这些问题笔者通过深入访谈来寻求答案。

为了研究不同的服务模式对服务效果的影响,笔者选择有一定代表性的“深圳F集团公司”、“深圳G电子有限公司”、“深圳W社会工作服务中心‘风雨同舟:企业社会工作’项目”、“广州X社会工作服务中心‘FY街布料市场社工服务’项目”等四个企业(或项目),作为“企业自聘模式”、“社会工作机构派遣模式”、“项目进驻模式”及“社区支持模式”的研究样本。

研究从“提供服务社会工作者的角色身份”和“社会工作者服务的组织架构”两个维度展开,对这四个单位中从事过社工服务的四位社会工作者进行访谈。为了保密原则同时也是便于研究,就分别以“企业自聘社会工作者”、“机构派遣社会工作者”、“项目进驻社会工作者”、“社区支持社会工作者”的称谓来代表。笔者对不同访谈者的同类问题进行归纳分类,共分为介入形式、薪酬形式、身份与角色、专业与职业、获得的支持与受到的限制等六大类。经过对访谈资料的整理和归纳,呈现如下:

1.介入形式

“企业自聘社会工作者”是“深圳F科技集团公司”自行招聘的社会工作者,在“职工关爱中心”工作,它是企业内设的部门,作为行政架构中的一部分,他们以企业的员工的身份在其中工作。

“机构派遣社会工作者”是由深圳Z社会工作服务中心派遣在深圳G电子有限公司做社会工作的,在形式上类似于劳务派遣。在企业中为员工提供服务,受企业和社会工作机构的双重领导,行政受企业的管辖,业务受社会工作机构指导。

“项目进驻社会工作者”是深圳W社会工作服务中心“风雨同舟——企业社会工作”的项目社工,由项目派驻在深圳某一个中型企业的人力资源部工作,有较强的政府行政推动的背景,所以企业对他们既热情又很防御。

“社区支持社会工作者”是广州X社会工作服务中心“FY街布料市场”的项目社会工作者,是广州市总工会出资运作的项目,有独立第三方运行的色彩,在FY街为聚居在社区内周边企业的农民工服务。

2.薪酬形式

“企业自聘社会工作者”作为企业的员工,薪酬全额由企业直接支付,在企业内的部门工作。

“机构派遣社会工作者”的服务经费是由企业全额支付的,薪酬是通过社会工作机构发放给社工的,工作的组织形式是若干个社会工作者一起开展工作的。

“项目进驻社会工作者”的薪酬是通过福彩公益金购买项目服务,由项目组直接支付,工作的组织形式是由项目派遣去各个企业工作。

“社区支持社工”从广州市总工会购买项目经费中支付薪酬,以项目团队为单位开展服务。

3.身份与角色

“企业自聘社会工作者”的身份就是一个有社会工作知识的员工,可以做一些与社会工作相关的工作,但并非真正意义上的社会工作者,尤其是在涉及员工与企业有利益冲突的事情上,就完全要维护企业的利益。基本上很难得到企业的员工的信任,尤其在维护员工权益方面难以真正地帮到企业员工。

“机构派遣社会工作者”的身份比较复杂,大多数的企业员工认为他们也是企业员工,是企业内负责相关职能的工作人员。实际上他们既是社会工作者又是企业员工,所以在工作中会有角色的冲突,很难完全保持社会工作者的中立性,在涉及到保密原则等问题时,有时候会陷入两难境地,有些企业管理者也会有意无意地希望从他们那里尽可能多地了解员工的个人信息。

“项目进驻社会工作者”应该是一名专职的社工,可以秉持社工的中立性和职业守则,用社会工作的价值观指导工作,但较难获得企业的信任和支持,一直有较大的防御,严重地影响了专业的发挥和工作成效的展现。

“社区支持社会工作者”他们认为自己是一名社区工作者,以服务居住在社区内企业员工为对象的专业社会工作者。所以比较能保持自己的中立性和独立地位,这对秉持社会工作者的职业守则则有极大的保障作用,也容易获得企业员工的信任,应对劳资纠纷之类的问题也有一定的回旋余地。

4. 专业与职业

“企业自聘社会工作者”更多地是充当一个行政工作者和个案辅导者的角色,但个案工作较难深入地开展。

“机构派遣社会工作者”基本上扮演了行政工作者和个案辅导者的角色,给员工较多地提供了情绪辅导。

“项目进驻社会工作者”主要是辅导者和关系协调者的角色,但关系协调者工作的开展一直步履艰难。

“社区支持社会工作者”既是一个辅导者和关系协调者,更是资源连接者。通过协调员工之间、员工与企业之间、企业与社区之间的关系,把员工、企业和社区的资源整合起来,连接成一个庞大的社会支持系统。

5. 获得的支持与受到的限制

“企业自聘社会工作者”在企业的行政系统的框架内工作,许多时候企业的文化氛围与社会工作者的价值观格格不入,感觉社会工作者在孤军奋战,他们既缺少独立的工作空间又没有专业团队的支持,久而久之工作激情十分容易枯竭。

“机构派遣社会工作者”借助于企业的行政系统推动工作开展,但也是企业的行政系统限制了工作的深入。由于双重角色的冲突,工作中最大的困难是寻找企业和员工利益的平衡点。他们希望赋予社会工作者一定的独立地位,便于更好地发挥作用。

“项目进驻社会工作者”认为这个工作形式给予他们支持是有独立的工作空间和中立的地位,但最大的困难是如何得到企业的接纳和支持,否则工作就很难开展。企业通常把他们看作是嵌入到他们内部的异类,时时提防,步步设限,所以他们也十分渴望改良工作环境。

“社区支持社会工作者”认为这个工作形式对他们支持是使其有独立的工作空间和中立的地位。由于既不是嵌入企业内部,但又与企业保持密切的接触,大大地减少了企业的排斥心理。同时,由于有社区的行政资源支持,企业对他们的服务也比较愿意接纳,所以工作比较容易开展,服务的成效容易实现。但这个工作形式所带来的挑战是需要兼顾和考虑许多方面的关系,对社会工作者能力的要求相对也就很高,因此工作的压力也会大很多。

四、研究结果与讨论

(一) 研究结果

下表是对社会工作介入农民工社会融入四种服务模式资料对比:

表3 四种服务模式各因素一览表

服务模式		企业自聘模式	社会工作机构派遣模式	项目进驻模式	社区发展模式
分类比较					
介入形式	劳动关系	企业自行招聘	社会工作机构向企业派遣社工	项目向企业派驻社工	在企业员工聚居的社区内服务
	工作场所	企业内	企业内	企业内	社区内
薪酬形式	薪酬来源	企业全额支付	企业全额支付	福彩基金全额支付	总工会全额支付
	支付形式	企业直接支付	企业间接支付	基金直接支付	总工会直接支付
身份与角色	工作身份	企业员工	企业员工、机构社工	项目社工	社区社工
	工作角色	行政者、辅导者	行政者、辅导者	辅导者、关系协调者	辅导者、资源连接者
专业与职业	专业地位	最低	中等	较高	最高
	角色冲突	轻微	严重	中等	非常小
获得支持	支持来源	企业行政资源	企业行政、社会工作机构	项目团队、社会工作机构	社区资源、工会资源、社会工作机构
	支持力度	较大	中等	较小	最大
受到限制	限制来源	科层制的架构	社会工作机构与用人单位沟通的程度	企业的不信任	需要兼顾方方面面的关系
	限制程度	最大	中等	较小	最小
工作绩效		较低	一般	一般	较高

(二)对结果的讨论

1.“深圳F科技集团公司”为代表的“企业自聘模式”

这种模式由于社会工作者就是企业员工,由企业自行招聘,所有薪酬都是企业支付。其要在企业的行政架构中生存,必定要依据企业既定的程序和规则行事,企业利益至高无上,其扮演的角色通常是一个有专业知识的行政人员,偶尔还能做一下对其他员工的心理辅导。在企业设定的工作框架内,能获得企业有力的支持,所以角色冲突不明显。但由于社会工作者、员工两个身份合一,较难充当真正的专业社会工作者角色,所以在专业上能发挥作用的的空间十分有限。依据“生态系统理论”社工身处在这种企业文化的背景下,首先只能适应环境,然后用社会工作者的价值理念潜移默化地影响的人,以笔者的个人经验看,这个过程将充满着艰辛和挑战,企业领导人的基本理念和社会工作者本人的工作能力将是非常关键的因素。

2.“深圳G电子有限公司”为代表的“社会工作机构派遣模式”

这种模式是由社会工作机构向企业派遣社会工作者,社会工作者的薪酬由企业全额支付,但通过社会工作机构发放,类似于劳务派遣的形式。社会工作者受企业和社会工作机构的双重领导,行政上受企业的管辖,业务上受社会工作机构的指导。所以在提供服务时常常会遭遇行政管理原则与专业伦理冲突问题,作为企业科层制中的一员,必须要以企业的利益为优先;而作为一名社会工作者,又要以案主(员工)利益为先,必须遵循社会工作职业守则,如保密原则、案主自决等,所以该类社会工作者常常会面临严重的角色冲突和伦理困境。在这种模式下,如果用人单位与派遣单位由于价值观不一、且沟通不畅,社会工作者就会陷入无所适从的境地,很难开展工作。

企业是市场经济的产物属于第二部门,具有严密组织的经济实体,通常是以经济利益最大化为追求目标。而社会工作是公益服务属于第三部门,在企业中是以员工福祉和社会效益为追求目

标,两者是有显著差异的(马洪波,2010)。社会工作者既要坚持自己的立场又要取得企业的支持,这是企业社会工作所面临的最大困难。例如为案主保密是社会工作非常重要的一个原则,而企业为了维护自身的利益,往往从企业管理的角度出发,希望能从社会工作者处挖掘员工内心的想法,尤其是遇到危机事件的时候,更是渴望尽可能多地掌握员工的资料(马洪波,2010);而社会工作者就必须坚持保密的原则,保证社会工作者的中立地位是秉持职业操守的重要前提。如果社会工作者的服务完全由企业购买,社工的中立性就不可避免地会遇到挑战。

依据“生态系统理论”此时社会工作者处于两个生态系统交叉的场域中,难免会遭遇角色冲突和自我认同的困境。笔者认为社会工作机构做好与用人单位的沟通是问题的关键,在这个过程中社会工作机构需要打造自己优质的服务品牌,形成社会公信力,以获得企业界的普遍尊重。同时,社会工作者需要不断提升自己的职业操守和专业能力,以构建自己的职业声望(马洪波,2010)。

3.“深圳W社工‘风雨同舟:企业社会工作’项目”为代表的“项目进驻模式”

这种模式是由项目向企业派驻社会工作者,社会工作者的薪酬由“福彩公益基金”^①全额支付,免费为有需要的企业员工服务。这种模式是在政府的指导下由社会工作机构与企业沟通并达成服务意向,再由福彩公益基金(服务购买方)、承接服务的企业(服务接受方)和社会工作机构(服务提供方)签署三方协议,确立各自的权利和义务。由于该模式有明显的第一部门(政府)介入的背景,所以企业接受较为谨慎。

企业通常都不喜欢外来的人员随意进入其中,尤其是中国的企业更是或多或少会有自己的“隐私”。社会工作者不领企业的薪酬却要免费为其做事,企业总是有难以消弭的疑惑。由于此模式社会工作者带有政府的背景,专业地位自然很高,但因如此,较难完全获得企业的信任。因此,在项目“嵌入”式社会工作者进驻初期,管理者害怕社会工作者干扰企业原有的秩序,企业的管理人员对社工会有一个较长的“观望期”。社会工作者需要很小心地应对,通过大量卓有成效的工作,才能渐渐地获得管理层的肯定和认同,社会工作者与企业需要很长的磨合期才能进入正常工作期。此时如果社会工作者本身的能力亟需提高,又没有强有力团队的支持,将会难以发挥作用,很快就被淹没在行政杂务之中。

社会工作者在企业的这种架构中孤军奋战,缺乏团队的协作和支持,就会形成孤掌难鸣的局面,专业的优势无法充分发挥,社会工作者所能发挥的影响力将十分有限,容易变成行政官僚,或者被企业所同化。这也是我国企业内具有社会工作专业背景的管理人员,无法发挥应有作用的原因。依据“生态系统理论”社会工作者在这个生态系统中难以获得足够的支持,需要尝试着改变系统的设置并引入新的资源。

4.“广州X社工‘FY街布料市场’项目”为代表的“社区支持模式”

该模式是在企业员工聚居的社区中建立社工站,以此为依托运用团队化运作与固定外展点相结合的方式,服务于社区若干相关的企业及其员工。社会工作者的薪酬由总工会全额支付,但工作站由社会工作者独立运行。由于工作站建立在企业周边的社区,其与企业的关系既相对密切又彼此独立,有利于保证社会工作者的中立性和专业地位。同时,通过把社区作为社会工作站的工作平台,将社区、工会和社会工作机构的资源联结起来,共同为构建农民工社会支持系统贡献力量,由此形成较佳的工作空间,社工的角色冲突也比较小。

这就是“社会网络理论”所阐述的社会支持系统,一方面为农民工织就了一张社会关系网络,使他们有机会借助于网络获取资源,通过社会工作者的协助结成他们在城市中的“生态圈”;另一

^①福利彩票公益金是国务院特许发行的国家公益彩票的基金,它是依照1987年6月3日在中国社会福利有奖募捐委员会成立大会上通过的《中国社会福利有奖募捐委员会章程》运行,对社会公益事业进行资助。

方面,也为社会工作者提供了一个工作支持的网络系统,他们通过与政府、工会、社区和企业合作,形成“政府引导、工会培育、社区支持、企业合作、社团运作、社会参与”的良好氛围,实现资源来源的多元化(李晓凤,2012)。

综上所述,经过深入的比较分析,笔者认为“社区支持模式”是社会工作介入农民工社会融入值得推荐的优选模式,它通过调动社区居民的参与、互助合作,再加上政府和外界机构的协助和支持,动员社区内外资源,解决社区问题,满足包括农民工在内的所有社区居民的需求,是“地区发展模式”在中国的成功实践。

五、结 论

前文先从研究社会工作与农民工社会融入的关键层面开始,对社会工作的切入点作了探讨,接着着重对珠三角地区较有代表性的四种服务模式做了比较与分析,尤其对各种介入模式中社会工作者的角色定位及功能发挥、对各种组织形式与服务模式的利弊得失等问题做了深入的探讨,至此笔者拟提出如下结论:

(一)农民工心理层面的社会融入是社会工作适切的介入层面

通过文献回顾,以及对其进一步的综合分析,笔者认为城市农民工的社会融入由经济层面、制度层面和心理层面这三个层面组成,三个层面是三位一体,并依次递进的。前两个层面是基础,第三个层面是关键,只有心理的融入,农民工才算最终融入了城镇社会。而情绪调适、认知矫正和行为辅导等心理层面的支持,正是社会工作者的强项,所以说农民工心理层面的社会融入是社会工作最适切的介入层面。

为此,笔者建议社会工作者在策划服务项目、制定活动方案过程中,必须紧紧抓住农民工社会心理适应这根准绳,一方面通过社区活动向社会大众倡导平等、公义、接纳的价值观,营造开放包容的社会文化氛围;另一方面,通过各种各类社会工作手法对农民工提供情绪支持、认知调整和行为辅导,使他们在价值理念、社会心态和行为模式各方面全方位地适应城镇社会文化,这样才能帮助农民工最终融入城镇社会。

(二)农民工社会支持系统的构建是社会工作的着力点

通过对文献的回顾,尤其是对《调查报告》相关数据的梳理和分析,笔者认为农民工的社会联结形式和社会支持网络对其城市社会的融入是密切相关的,这也与“社会网络理论”关于“个人的社会支持网络状况决定其社会交互融入程度”的论述相吻合。而社会支持系统的构建,却也正是社会工作者擅长的工作,可以发力的着力点。

为此,笔者倡导社会工作者把握好这个着力点,积极利用血缘、地缘关系形成的“先赋关系”,充分发挥同乡会、行业会社的作用,并在此基础上着力建设农民工的义工服务队伍和其他民间社团,实现城镇农民工的自我服务、自我发展,使“后生支持系统”与“先赋支持系统”有机结合、相辅相成,构成城镇农民工完善的社会支持系统。

(三)社区支持模式是社会工作介入农民工社会融入的优选路径

1.社区支持模式为农民工构建社会支持网络系统

根据“社会网络理论”,农民工的社会支持网络状况决定其社会交互融入的程度,农民工作为一个弱势的社会群体,如何协助其构建起社会支持的网络,是社会工作介入服务的核心问题。社

区支持模式使社区成为承载农民工社会支持网络的平台,实现与政府有关职能部门、企业和其他民间组织合作联动,向上可以承接社会各个层面的资源,向下便于连接社情民意的需求。服务设置以农民工聚居的社区为工作场域,以场馆服务为主要工作形式,以外展活动为服务延伸触角,送服务进企业和农民工居住屋,缔结一张农民工社会融入的支持和服务网络。

2. 社区支持模式有助于保障社工的专业性和团队化运作的优势

“生态系统理论”强调每个人和工作团队的生存环境应该是一个完整的生态系统体系,即由一系列相互联系的因素构成的一种功能性整体。在社区支持这个模式下,社会工作机构作为民间组织自行开展工作,社会工作者作为专业助人者的角色界定清晰,其独立第四方(非政府雇员、非企业代表、非员工代表)的地位获得保障,维护了社会工作者的中立性和专业性。同时,团队协同作战的优势也能得到充分发挥,避免了社会工作者在企业内孤军奋战,孤掌难鸣的局面。

总而言之,本研究认为农民工心理层面的社会融入是社会工作适切的介入层面,农民工社会支持系统的构建是社会工作的着力点,社区支持模式是社会工作介入农民工社会融入的优选路径。

[参考文献]

- [1]安民兵,2007,《社会工作的介入——解决农民工问题的一种有效途径》,《中共桂林市委党校学报》第1期。
- [2]柴定红,2004,《解决农民工问题是社会工作义不容辞的使命》,《决策探索》第1期。
- [3]范明林,2005,《社会工作方法与实践》,上海:上海大学出版社。
- [4]付立华,2009,《社会生态理论视角下的社区矫正与和谐社区建设》,《中国人口、资源与环境》第4期。
- [5]关信平,2011,《社会工作视角下的农民工问题研究》,北京:中国社会科学出版社。
- [6]国家人力资源和社会保障部,2011,《2011年度人力资源和社会保障事业发展统计公报》, http://www.gov.cn/gzdt/2012-06/05/content_2153635.htm
- [7]李晓凤,2012,《企业社会工作“社区综合发展模式”运作路径初探》,《社会工作》第2期。
- [8]罗红波,2006,《移民与全球化》,北京:社会科学文献出版社。
- [9]马洪波,2010,《企业员工危机事件的社会工作介入》,《社会工作(上半月)》第8期。
- [10]马洪波,2012,《风雨里与企业同舟 危机中伴员工同行——企业社会工作的个案报告》,《广东省社会工作案例精选(第165-182页)》,北京:中国社会科学出版社。
- [11]孟祥斐、徐延辉,2011,《我国企业社会工作介入空间与路径研究》,《天府新论》第5期。
- [12]任远、邬民乐,2006,《城市流动人口的社会融合:文献述评》,《人口研究》第3期。
- [13]宋丽玉、施教裕,《优势观点》,《社会工作理论与实务》,北京:社会科学文献出版社。
- [14]田凯,1995,《关于农民工的城市适应性的调查分析与思考》,《社会科学研究》第5期。
- [15]王春光,2001,《新生代农村流动人口的社会认同与城乡融合的关系》,《社会学研究》第3期。
- [16]王春光,2006,《农村流动人口的“半城市化”问题研究》,《社会学研究》第5期。
- [17]王东,2005,《农民工社会支持系统的研究——一个社会工作理论研究的视角》,《西南民族大学学报》第1期。
- [18]王瑞华,2008,《国外的企业社会工作模式》,《中国社会导刊》第18期。
- [19]王学明,2011,《新生代农民工社会融入问题分析》,《中国青年研究》第1期。
- [20]姚兆余,2009,《新生代农民工身份认同及影响因素分析——基于长沙市农民工的抽样调查》,《湖南农业大学学报(社会科学版)》第3期。
- [21]尹如江,2004,《我国“三农”问题的现状及解决对策》,《理论建设》第6期。
- [22]郑杭生,2011,《农民工市民化是当代中国社会学的重要课题》,《新生代农民工融入城镇问题研究》,北京:人民出版社。
- [23]朱力,2003,《论农民工阶层的城市适应》,《江海学报》第6期。
- [24]Rothman,J.1968. *Thee Models of Community Organization Practice in National Conference on Social Welfare*. New York: Social Works Practice.

编辑/杨恪鉴