

# 异地务工人员服务中心建设调研

何健民

佛山职业技术学院 广东佛山 528000

**摘要:**实地走访佛山市某工业园区企业员工,通过电子问卷、纸质版问卷开展服务诉求调研,派发700份问卷,回收问卷600份,有效问卷479,并对工业园区所在镇街的工会进行结构性访谈。

**关键词:**心理健康服务;职工服务

## 1. 调查情况:个人基本信息

### 1.1 被试情况

本次测试主要面向在佛山市务工的企业员工,采取电子与纸质的方式,派发调查问卷,共计派发问卷700份,回收问卷600份,有效问卷479份,回收率85.71%,有效率79.83%。

### 1.2 年龄、性别情况

被试年龄在“35-50”数量最多,占比达39.46%,在“22-50”占到总体的71.61%,我国现行的退休制度“男性60周岁,女性50周岁”,符合被试年龄的特征。被试以青壮年劳动力为主,佛山市是制造业大市,以劳动密集型企业为主,用工诉求大,与被试的年龄特征吻合;结合第七次全国普查情况,佛山常住人口性别比升高主要是受外市流入人口性别比较高的影响,户籍人口性别比呈女性偏多状态。此次调查中女性被试较多,女性劳动力大量投入到经济建设中,符合佛山市社情。

### 1.3 户籍情况

在本次调查中,被试61.8%为非佛山户籍、只有38.2%为佛山户籍。被试的户籍以农业户籍为主占比56.58%,而城镇户籍中有7.72%为集体户,只有3.76%为非集体户。佛山作为制造业重点城市,外地人口流入明显,被试户籍情况与佛山用工情况吻合。

### 1.4 受教育程度、婚姻状况

本次调查没有了解被试是否夫妻一同在佛山工作,只调查了婚姻状况,其中61.17%被试已婚,只有38.83%未婚。此外,被试的受教育水平集中在初中以及技校,其中初中占比25.47%、技校占比24.63%,主要从事生产普工,与佛山市第七次人口普查数据基本吻合。

### 1.5 月收入、住房情况

被试月收入主要在“3500-5000元”,占比39.87%,住房类型前三位分别是出租房(月租)、单位集体宿舍、自购房,只有9.6%被试表示没有固定住所。

### 1.6 知觉压力情况

46.56%感到压力大(压力很大15.87%、压力大30.69%),有16.49%被试表示没有感到压力。

## 2. 调查情况:需求与服务

### 2.1 心理健康方面

自身心理状况了解——在本次调查中有74.11%被试会关注自身的心理健康情况,主要通过互联网获取关于心理健康方面的资讯(占比55.53%),而83.93%被试觉得自己心理健康状况良好(有16.08%认为自身心理素质一般)。

对于心理健康看法——79.96%被试认为身体健康和心理健康同等重要,40.92%被试认为自身不需要心理健康服务(31.73%对于心理健康服务持有可有可无看法),72.03%被试正确看待身边的人寻求心理帮助,58.66%被试认为有必要开展心理服务,28.39%被试表示拒绝参与心理服务。而12.32%被试表示寻求心理咨询机构帮助处理心理困扰,其中前三的机构为社区心理服务中心40.5%、专业的心理咨询机构38.62%、单位心理服务中心36.33%。此外,63.88%被试表示应该对企业管理人员定期开展心理专业技能培训,41.96%被试认为政府有必要督促开展心理服务的建设以满足需求。

参与心理健康服务意愿——71.6%被试愿意参与心理服务,其中前三的心理健康服务形式为宣泄、放松减压59.5%、心理专题讲座37.58%、心理健康体检36.53%(45.51%愿意参与工作单位组织集体心理健康体检),而在心理咨询方式前三位网络咨询38.41%、热线咨询26.51%、面对面咨询18.37%,其中45.72%希望线上线下服务相结合,咨询者期望前三为心理学专业人员49.69%、心理志愿者36.12%、社会工作者31.32%。此外希望得到心理服务的方向,前三为个人发展与生涯规划72.23%、情绪管理45.93%、社会交往34.03%。

### 2.2 职工中心职能

职工服务中心的心理服务职能——其中前三职能为设立心理咨询中心63.88%、建立突发事件的心理危机干预机制62.21%、工会经常组织团体活动等44.68%。32.57%被试期望半年一次开展心理健康服务。

职工中心其他服务职能——创设交流平台，为职工与其领导表达诉求或建言献策，其中前三为比例推选职工代表参加座谈会50.94%、网络平台留言49.69%、领导主动下访了解群众需求44.47%；期望得到就业帮助前三为举办招聘会61.17%、提供就业指导与生涯规划咨询53.44%、提供职业技能培训45.09%；关于社保政策服务需求前三为社保相关政策法规宣讲解读68.68%、保障五险一金的购买38.2%、开设社保服务窗35.49%；57.41%被试希望开设户政服务窗口；法律服务前三劳动合同类52.61%、劳动争议仲裁49.48%、房产买卖赠与类40.08%。

### 2.3 企业员工权益

企业员工福利方面。关于医疗福利前三为组织体检61.38%、提供义诊等卫生健康服务55.74%、开设急救课程培训课程43.01%；期望子女教育方面得到帮助前三为职工子女提供学费优惠46.56%、建立职工子女学习互助中心46.14%、提供学习资源与场地35.7%；住房诉求方面前三提供保障住房58.87%、改善单位宿舍住宿环境47.18%、保障住房公积金37.16%；劳动权益保障方面前三为建立合理公平的薪酬待遇标准71.82%、劳动法、职业法等法律法规科普宣讲41.13%、保障工作环境安全39.25%；员工其他福利方面前三成立帮扶贫困职工基金55.11%、开设文体兴趣培训班51.77%、举办节假日庆典50.52%。

## 3. 数据分析与讨论

### 3.1 心理健康方面

2018年11月，国家卫生健康委、中央政法委、中宣部等10部门联合印发了《全国社会心理服务体系试点工作方案》，其中提出采取防治结合、狠抓重点、解决问题时注意成效，坚定以党委政府为领导核心，加强各职能部门相互合作，对居民群众提供心理健康服务，并重点关注心理疾病康复者、青少年群体、老年人群体等服务对象，摸索心理服务及危机干预模式，累计相关经验建设心理健康服务的相关体系。

综上所述，我国对于心理健康服务日益重视，人民群众的心理健康水平与身体健康水平同等重要。结合本次调查中被试“自身心理状况了解、对于心理健康看法、参与心理健康服务意愿”三个方面，职工中心宜应用信

息化工具创设面向居民群众的综合服务，涵盖心理健康服务。其中，心理服务覆盖情绪宣泄、减压放松、心理健康专题讲座、心理健康体检、个人发展与生涯规划、情绪管理、社会交往，并有心理学相关专业人士提供相应的服务。此外，职工中心还应结合志愿者活动，培育专门、专业、固定的心理服务志愿者，通过电话、网络视频、网站等多样化方式，加大服务覆盖面，惠及更多的企业员工，满足其心理健康方面的需求。

### 3.2 职工中心职能

被试期望职工服务中心职能如下：心理服务职能：设立心理咨询中心、建立突发事件的心理危机干预机制，定期开展心理健康服务；创设交流平台，组织人才招聘活动，以及开设政务咨询渠道（涵盖社保、户政、法律合同）。

综上所述职工中心的服务模式设想如下：产业园区是按照政府职能转变，服务专业化的工作方向，采用政府整体购买的形式来运作。也就是“政府购买服务+业务部门监督管理+第三方专业机构实施”的“1+1+1”运作模式操作，各方职责具体如下：

3.2.1 政府购买服务——以项目管理和购买服务的方式向第三方机构购买服务。

- ◎确定服务内容；
- ◎提供服务资金；
- ◎监督与指导服务进程；
- ◎协调服务工作相关部门关系。

3.2.2 业务部门监督管理——由工会作为监督管理部门

- ◎提供服务工作场地和办公设备；
- ◎监督管理服务；
- ◎协助协调服务相关方面的关系；
- ◎提供政策指导。

3.2.3 社会组织实施——服务承接单位

◎进行调查研究，制定服务计划书；  
◎按照服务计划书的目标、指标、内容及时间进度开展服务工作；

- ◎对服务工作进行专业督导；
- ◎接受政府的监督与服务评估；
- ◎负责中心日常管理和服务工作的具体管理。

### 3.3 企业员工权益

企业可设有员工援助服务计划，或购买第三方服务，用于改善企业员工在企业工作期间的福利事宜。随着科技进步和经济的发展，企业员工遇到的情况变得日

益复杂，如上班时间长、工作期间使用的生产工具繁多、快速单一的流水线工作模式等，进而会产生较多的负面情绪。这非简单的物质补偿能解决，需要员工援助服务计划支持或第三方专业服务机构的介入。

### 3.3.1 为企业员工或职工提供心理疏导的途径

于工作的性质，职工的工作压力和紧张度较大，企业的资源、权限及利益的分布存在着事实上的不对称，职工处于明显不利的一端。他们面临工作环境条件恶劣、劳资冲突、工资待遇低等问题导致心理、生理上的不适。弱势的地位与环境，使他们很难单独通过自身的力量或企业来解决问题，而企业社工的介入能够提升他们解决问题的能力 and 效果。

### 3.3.2 改善工作条件，提升企业员工的福利水平

若我们把企业看作一个社区，把社区（企业）中的弱势群体（职工）组织起来，与管理层沟通，为他们寻求更大更多的权利和资源，来达到改善他们工作环境和条件。通过上述措施，从而起到改善福利水平的目的。

### 3.3.3 组建职工组织

企业职工要在企业中获得良好的工作环境和改善自己的福利水平，其主要力量在于自己的争取。因此，企业社会工作中的服务、工作计划需配合企业和职工的现状条件进行，采取更多措施来得到更多的社会助力。

### 3.3.4 服务原则

员工援助服务计划支持或第三方专业服务机构的介入不是企业职工的领导者，而是协助职工自己建立自己的工会组织，从而推动和促进职工的增权。这是职工增权的“催化剂”，协助建立职工组织和进行职工的职业教育，也是促进职工的增权，而不是组织工人运动。企业社会工作主要是协助、鼓励和辅导。

### 3.3.5 工作目标

通过上述环节，员工援助服务计划支持或第三方专业服务机构的介入，协助企业员工找到合法合理的途径解决现实问题、改善工作情况，如工资福利、工作物理环境、业务能力提升等。这有助于改善用人单位与劳动者之间的矛盾、冲突，进而提升劳动者的幸福感，改善工作效率，从而提升企业管理效率，有助于企业产值增长。

## 4. 职工中心发展建设设想

### 4.1 建设目标

创建一个以异地务工人员和企业职工需求为主要导向，服务设施完善，服务内容丰富，涵盖心理健康服务、

行政事务咨询等，服务手法专业，异地务工人员参与积极的综合服务中心。通过线上课程+线下体验+信息化工具使用，探索多元化服务模式建设，让群众了解掌握心理保健相关知识技能的同时，激发群众参与社区融合共治志愿服务的心理意愿，推动社区形成相应平台搭建的工作机制，让群众形成在服务与奉献中感受幸福的习惯，从而收获身心健康。

### 4.2 发展规划

首先（1-2年）

调研——深入了解民众需求（企业员工）。

平台搭建——各部门职能在产业社区内的有效实现、政府部门职能与民众需求的有效对接。

基本服务开展——提升改善已有职工中心服务，通过服务开展回应企业员工的诉求。

接着（2-4年）

基础服务常态化——心理健康服务、政务咨询、职业规划、人才招聘、文体康乐等多种形式服务深入推进。

平台运作——通过一年多的努力促进工会、妇联、团委等部门的职能体现与需求（企业员工）在产业社区中实现无缝对接。

服务完善——恒常服务、专业服务、政府部门职能体现、社会资源运用等深入与高效推进。

最后（4-5年）

本土自组织培养——尝试推动能体现不同群体切身利益的本土自组织，结合运用社会资源等促进本土自组织的发展与成长。

平台服务——职工中心开始从直接提供服务向平台服务转变，实现产业社区内各自组织的常态化开展服务。

功能专业化——产业社区各组织的分工更为明确，功能更为健全。

可持续发展——撬动社会资源和企业力量参与，推动产业社区持续发展。

### 4.3 服务内容

外展服务：走进工业园区所在社区及企业，调查职工的需求，根据他们的需要制定适合他们的活动与服务计划。为职工提供面对面现场咨询、技能与心理培训、深入家庭探访等外展活动，现场解答了他们的问题，派发有关法律法规以及心理健康、压力缓解、情绪管理等宣传单张及小册子，为工作时间较长未能前往中心咨询的职工提供便利“直达服务”。

心理健康服务：为职工提供心理咨询、个案辅导等专业服务，让他们感受尊重与关怀；针对职工进行一对

一个案辅导,了解其工作、生活等所遇问题和困惑,进行面对面的个案辅导;针对同类型的困难问题,进行一对多的团体辅导,通过小组工作对其所遇问题进行专业性评估和辅导;举办“职场心理减压”、“员工情绪管理”、“阳光心态”、“子女教育”等主题心理讲座,立足职工,关注其切身问题;为园区的职工妇女、新市民子女以及职工家庭提供心理辅导、家庭教育讲座、亲子沟通、青少年成长等一系列预防性和救助性服务。

**技能培训:**联系区镇人力资源与社会保障局,协调相关职业培训学校和机构,开展技能培训班;针对职业发展遇到瓶颈的职工,进行职业技能进阶培训,提升其核心竞争力,使其能往更高职位努力。

**交友婚恋:**针对一线蓝领、中层白领、机关干部等不同阶层的职工,联手各企事业单位团支部、同乡会、社团协会组织,开展联谊活动、素质拓展、婚恋讲座等实体化交友项目,搭建“无网络,不插电”社交实体平台;针对青年单身职工,开展趣味体育联谊赛、联谊茶叙会等,建立社交活动平台,为其提供活动场所、设备等,扩大他们的生活圈子和人际关系;为单身未婚青年搭建联谊派对平台,寓交友于娱乐,通过活动相互认识,产生好感,收获友谊与爱情。

**企业品牌义工队伍建设:**在接受服务的职工中发掘和培育一支高素质高效率志愿服务队伍,持续帮助更多需要帮助的职工,让园区内的工人在志愿服务的过程中实现自我价值,真正做到“助人自助”。

**社会组织孵化:**随着政府职能转变,工青妇等枢纽型组织的带动作用也逐渐加强。结合社情,推进以工青妇等枢纽型组织的平台作用。借助成熟的督导模式,针对社情,承上启下,建立符合当地模式的工青妇服务机制。

**宣传推广:**整理服务资料,每季度刊发季报,推广社会服务理念。调查了解当地社情,派发关于工业园区的便利生活地图。方便外来务工人员,尽快适应园区生活。

#### 参考文献:

[1]苏文帅.新发展阶段工会服务职工体系建设的创新策略研究[J].中华全国总工会,2021,(03):42-53.

[2]董柏云.服务职工需有“跑腿意识”[J].工会信息,2021,(09):23

[3]佛山市第七次全国人口普查领导小组办公室.佛山市第七次全国人口普查主要数据解读[N].佛山日报,2021-5-18(A03).