

·经济与管理·

小组工作介入企业车间员工职业压力 问题研究



——以佛山市陶瓷企业为例

□洪泸敏¹ 辛文强^{1,2}

[1. 江西财经大学 南昌 330013; 2. 江西水利职业学院 南昌 330013]

[摘要] **【目的/意义】**运用小组工作方法介入车间员工的职业压力问题,促进服务对象个体的转变,帮助其改善情绪状态,提升自我认同感和价值感,完善社会支持系统。**【设计/方法】**通过问卷调查和深度访谈,分析车间员工的职业压力现状,发现其面临着生理结构脆弱、心理紧张焦虑、人际关系松散和社会融入受限等困境,在个人、朋辈群体、家庭及社区层面存在社会服务需求。运用小组工作方法,围绕躯体功能、心理功能、社会功能3方面,构建3个小组,从员工健康生活习惯的培养、个人自信心和潜能的挖掘、社会支持能力与人际互动能力的发展等角度进行干预。**【结论/发现】**小组工作在介入车间员工职业压力问题方面具有可行性,建议政府、企业和社会服务机构等加强对车间员工的关注,更多的企业能积极引入社工,为员工提供相应服务。

[关键词] 小组工作; 车间员工; 职业压力

[中图分类号] C916

[文献标识码] A

[DOI] 10.14071/j.1008-8105(2019)-4009

Research on Occupational Stress of Group Work Involved in Enterprise Workshop Employees

——Taking Foshan Ceramic Enterprises as Examples

HONG Lu-min¹ XIN Wen-qiang^{1,2}

(1. Jiangxi University of Finance and Economics Nanchang 330013 China;

2. Jiangxi Water Resources Institute Nanchang 330013 China)

Abstract [Purpose/Significance] The group work method can be used to intervene in the occupational stress of workshop employees, promote the transformation of individual clients, help them improve their emotional state, enhance their self-identity and value, and improve the social support system. [Design/Methodology] Through questionnaire surveys and in-depth interviews, this article analyzes the current situation of occupational stress among employees in the workshop, and finds that they are facing the predicaments of fragile physiological structure, psychological anxiety, loose interpersonal relationships, and limited social integration. It is also found that there is a need for social services at the individual, peer group, family and community levels. By using the group work method, three groups are constructed around three aspects of physical function, psychological function and social function. We intervened from the perspective of training employees' healthy living habits, tapping their self-confidence and potential, and developing social support and interpersonal interaction. [Findings/Conclusions] Group

[收稿日期] 2018-09-21

[基金项目] 国家社会科学基金青年项目“新常态下珠三角企业劳动关系状况及社会工作介入研究”(16CSH035)

[作者简介] 洪泸敏(1981-)女,博士,江西财经大学人文学院讲师、硕士生导师;辛文强(1992-)男,江西财经大学人文学院硕士研究生,江西水利职业学院辅导员。

work is feasible in intervening workshop workers' occupational stress. It is recommended that governments, enterprises, and social service agencies strengthen their attention to workshop employees. More companies can actively introduce social workers to provide employees with corresponding services.

Key words group work; workshop staff; occupational stress

引言

近年来,随着我国经济全面进入新常态,企业尤其是生产型企业普遍面临着成本上升、产能过剩、需求增长减缓、同行竞争激烈、政府治理污染力度加大等严峻挑战^[1],为防止陷入经营困境,必须进行转型升级,摆脱对传统发展方式的惯性依赖,调整生产节奏和市场营销模式,创新生产工艺,增加产品科技含量,加大产业链建设,从粗放型向节约型、高质量发展模式转变。这对员工的劳动强度、工作难度、文化层次、技术水平等无疑提出了更高的要求,致使员工的职业压力与日俱增。车间员工,作为企业的一线生产者和加工者,直接与产品打交道,极易感知到生产、管理等因素的变化,在经由组织传递而来的市场压力面前,容易出现精神紧张乃至倦怠、劳动效率降低、工作满意度下降等身心耗竭状态。

职业压力,也称为工作压力,是员工对来自职业方面的刺激的主观评价给自身造成威胁的一种心理体验,且形成一系列生理、心理和行为的反应过程^[2]。当前,我国企业车间员工在宏观外部环境的诸多压力下,加之普遍受到单一、枯燥的工作环境和高标准、严要求的工作制度约束,容易诱发各种职业压力问题,其身体素质、心理健康水平、人际关系融洽度、社会参与程度受到不同程度的影响,从而导致员工工作家庭秩序紊乱、生活质量受损、企业人员流失增多、组织的工作绩效下滑等消极结果。值得注意的是,目前政府和企业还没有对该问题足够重视且采取强有力的改善措施,尚未投入充分的时间精力去帮助员工弥补心理、社会功能等方面的不足,因此引入社会力量,运用社会工作专业方法和手段介入其中尤为必要。

小组工作方法是在我国专业社工数量明显不足的现实条件下,能够高效利用社工人力资源,同时为多个有类似需求的服务对象提供服务的、最为有效和最受欢迎的社会工作方法之一^[3]。小组工作将组员彼此分享、分担、支持的小组动力作为服务策略,解决组员共同的问题。要缓解企业车间员工的职业压力问题,可以尝试借助小组工作方法,促使员工与他人进行沟通和互动,获得更多的归属感和社会支持,改善人际交往状况,实现个体增能等。本

研究通过在珠三角腹地——广东省佛山市进行大量的调查走访,调研当地最广泛的生产型企业——陶瓷企业,收集了车间员工职业压力问题的第一手资料,分析目前车间员工的社会服务需求,并依据个体-环境匹配理论、社会支持理论和增能理论等,运用小组工作方法介入车间员工的职业压力问题,借助组员之间的互动促进服务对象个体的转变,帮助其改善情绪状态,提升自我认同感和价值感,完善社会支持系统。

一、理论基础与文献综述

(一) 理论基础

本研究将个体-环境匹配理论、社会支持理论、增能理论作为小组工作介入车间员工职业压力问题的依据。

1. 个体-环境匹配理论

个体-环境匹配理论指出人们的生活环境或单纯的个人因素是不能使人们形成压力的,只有当工作环境与个体要求达不到一种平衡状态时,才会产生压力,所以在研究职业压力时,要把个人和环境结合起来分析^[4]。车间员工的日常工作环境较差,机器运转过程中造成的高温、噪音、粉尘等都会影响员工的身心健康,引起睡眠质量差、头晕耳鸣等症状。还有相当一部分员工存在作息时间不规律、平时不注意锻炼身体、经常不吃早饭等问题。正如王思斌指出的,社会工作可以通过促进服务对象与环境的共同改变来解决问题^[5],社工可以帮助员工学会如何更好地改善工作和生活环境,培养良好的生活习惯,提高个人身体素质,从而有效缓解各项身体机能问题。

2. 社会支持理论

社会支持理论认为个体社会支持网络的复杂程度和强大与否,会直接或间接影响到个体在遇到困难时解决问题能力的大小。社会支持网络越强大,个体应对各种环境带来的挑战的能力就越强。因此社工通常会强调支持资源的重要性,正确引导服务对象寻找并拓展合适的支持系统,使获得足够的支持力量。社工在小组活动中,可以着重引导车间员工理解社会支持理论的意义和作用,帮助员工积极挖掘身边的家人、朋友、同事、上司等社会支持网络并进行合理的运用,最终达到缓解压力的目的。

3. 增能理论

增能又称为增强权能或激发权能,是指通过专业的理论指导从而挖掘和激发服务对象潜能的一种手段。作为社会工作实务中一种重要的工作技巧和方法,增能可以帮助弱势群体增加或改善自我的条件,获得自我利用所需资源的能力,具备积极解决问题的能力 and 自主脱离困境的能力。车间员工在企业中的薪酬待遇、职务地位较低,相当一部分员工缺乏自信和组织责任感。因此社工在实践中可以运用增能理论,通过合理地引导,让员工在互动过程中感受到自己的价值所在,积极地看待自身的处境,增强未来工作和生活的勇气。

(二) 文献综述

1. 职业压力研究

西方国家关于职业压力的研究积累了较为丰富的理论成果。Kahn^[6]、Lazarus^[7]、French&Caplan^[8]较早探讨了工作中的压力问题,认为职业压力是员工因无法适应工作而引发的一些生理及心理反应,其有可能来自于工作环境,个体对组织给予良好物质反馈的主观期望与组织的满足能力之间的无法匹配,也可能来自于工作本身与员工能力的无法匹配。Summers&Decotiis的职业压力概念强调个体由于遭受职业压力而不得不偏离舒适的或原先设想的生活和工作节奏时,所表现出的难以适应的体验^[9]。Kourmoussi的观点具有总结性意义,他指出职业压力是个体因感知到工作条件和要求与自身能力、资源和需要之间的不协调而产生的身心反应^[4]。近年来针对特殊行业的职业压力应用研究较多,如消防员、警察及医护人员等危险程度和应激要求较高的行业等^[10-11]。

国内学界聚焦教师、公务员、公安机关干警、医生护士、财务总监^[12-16]等群体的职业压力展开了一系列研究,探讨了过高职业压力下劳动者的生理、心理状态和行为表现,职业压力的来源,以及压力带来的负面效应,提出了相关的应对策略,还分析了职业压力与职业认同、职业倦怠、工作焦虑、职业幸福感、员工创新、离职行为、心理资本、学术活力等变量之间的关系^[17]。

2. 小组工作介入职业压力问题研究

关于如何运用社会工作方法解决员工的职业压力问题在先期研究中较为鲜见。Karasek提出利用及时有效的社会支持,如环境支持、家人朋辈支持、政策法规支持等,可以避免员工因压力过大而出现心理和行为方面的失衡^[18]。吴帆等构建了基于社会性别差异的社会工作“五级程序”介入机制,

以期缓解女性职业压力,实现有效的压力管理^[19]。温谋富认为可以采用增权管理、提升沟通与寻找资源技巧与能力、提升企业员工抗逆力等策略来提升员工的社会适应能力,从而从根本上解决员工的压力^[20]。

如果聚焦于小组工作介入职业压力问题的相关研究,文献数量则更为有限,张惠基于在成都富士康的实务经验,系统介绍了小组工作在介入企业员工帮助计划(EAP)中所起到的作用,阐述了“新员工适应成长小组”的设计理念及小组过程,探讨了内地社会工作介入企业员工帮助计划(EAP)的实务问题及企业社会工作的本土化问题^[21]。刘芳针对M市社会福利院医务人员的压力处遇,以认知治疗与压力免疫训练理论为指导,开展了促进医务人员压力释放的小组工作,呈现了整个小组工作的实践过程,对小组工作实践中存在的问题,如开放式小组加之异质性小组招致实践难度大、小组规范形同虚设、专业权威难以建立、小组成果难以评估与推广等问题进行了反思^[22]。

综上所述,国内外研究已从不同的角度对员工职业压力的定义、表现和应对策略等进行了深入的分析,但仍然缺乏对当前我国经济低速发展的特殊时期,某一类员工职业压力状况的针对性分析。现有文献关于如何运用社会工作方法尤其是小组工作方法介入职业压力问题探讨得不多,主要关注的是员工工作适应和压力释放等问题。我们认为,关注新常态背景下我国企业面临经济压力之时,车间员工的职业压力状况,探究车间员工的社会服务需求,并通过小组工作方法缓解其职业压力,可以对现有文献探讨当前员工的职业压力问题,且寻找相关的对策形成有益的补充,有利于企业社会工作的本土化进程,并引起社会各界对相关问题的重视。

二、车间员工职业压力的现状及需求情况

(一) 佛山陶瓷企业车间员工职业压力状况

广东省佛山市是我国最大、最重要的陶瓷生产基地,具有“南国陶都”的美誉,已有5 000多年的制陶历史。自20世纪80年代从意大利引进了第一条国外建筑陶瓷生产线后,佛山陶瓷产业开始进入规模化、产业化的阶段,发展速度不断加快,技术水平日益提高。目前,佛山陶瓷产区已有陶瓷企业350多家,生产线达1 200多条,其产品质量、品牌优势、工艺水平、技术开发、出口销量、配套体系等方面一直走在国内同行前列,在全国陶瓷产业发展中起着引领潮流的积极作用,并以产业基础雄厚、辐射力广、就业者众多等优势成为佛山主要传统支

柱产业之一, 在佛山经济中占有举足轻重的地位。因此通过调查佛山陶瓷企业车间员工的职业压力, 可以对当前我国企业车间员工的职业压力实现管中窥豹。

笔者利用在佛山陶瓷企业担任社工的契机, 采用随机抽样问卷调查的方式, 于2017年7~8月期间向车间员工发出问卷130份, 共回收有效问卷100份, 有效回收率为76.9%。使用统计软件SPSS20.0进行数据处理, 对样本的基本情况描述与分析。结果表明, 问卷的Cronbach's α 系数是0.757, 表明问卷具有较好的信度。KMO值为0.743, Bartlett的球形度检验得出近似卡方值是631.242, 显著性是0.00, 小于0.001, 说明各因子之间具有一定的关联度, 表明问卷具有较好的效度。同时以偶遇方式向20名企业员工进行访谈, 访谈对象包括原料车间员工5人、球釉车间员工4人、烧成车间员工5人、企业管理层6人。

1. 调查对象的基本情况

据统计, 调查的100名员工中, 男性63人(占比63%, 下同), 女性37人(37%)。外地户籍员工55人(55%), 本地户籍员工45人(45%)。30岁及其以下的员工22人(22%), 31~40岁31人(31%), 41~50岁33人(33%), 51~60岁14人(14%)。学历为初中及其以下9人(9%), 高中43人(43%), 大专39人(39%), 本科及其以上9人(9%)。

2. 调查对象的职业压力状况

调查时了解到, 佛山部分陶瓷企业正在积极准备上市, 企业管理层希望员工在上市前能够安稳工作, 提高生产加工效率, 争取超额完成预计的生产量及销量, 并减少意外事故的发生。在这样的前提下, 问卷调查中61%的车间员工表示存在明显的压力感, 37%的车间员工表示偶尔会有压力, 只有2%的极少数车间员工表示从未有过工作压力, 这说明车间员工的职业压力处于一个较高的水平, 具体结果呈现如下。

首先, 员工的身心健康状况。如表1所示, 身体方面, 84%的员工睡眠质量不高(回答“经常”与“有时”的频数总和, 下同), 63%的员工感到头晕耳鸣, 76%的员工食欲不振。心理方面, 绝大多数车间员工存在精神上的压力, 高达98%的员工精神紧张、焦虑, 97%的员工容易忘事, 94%的员工工作时无精打采。访谈中大部分员工提到自己除明显的、医生认定的疾病外, 还有亚健康的症状。上述结果表明车间员工在目前的工作情境下感到身体和心理上负担较大, 颇

为疲惫, 这与其日夜不分、枯燥紧张、主体性式微、丧失了劳动过程控制权的工作安排设计与劳动要求不无关系。现行的劳动制度规训与员工原有的相对松散的劳作习惯相互角力, 并以员工的妥协而告终。新常态下的车间工作状态正如Thompson所言, 是“一个对各种工作习惯进行严酷的再造过程——这些工作习惯包括新的工作纪律、新的工作动机, 以及使得这些动机得以生效的新的人性的再造”^[23]。

表 1 车间员工的身心健康状况

症状	频数		
	经常	有时	没有
睡眠质量不高	34%	50%	16%
头晕耳鸣	11%	52%	37%
食欲不振	31%	45%	24%
精神紧张、焦虑	47%	51%	2%
容易忘事	39%	58%	3%
工作无精打采	34%	60%	6%

其次, 员工的人际关系和社会融入状况。表2显示, 87%的员工爱发脾气, 60%的员工不喜欢与人交流, 82%的员工不喜欢参加公共活动。访谈发现, 车间员工长时间处在单调乏味的工作岗位上, 容易感到劳累, 心情压抑烦躁, 导致自己在日常生活中缺乏耐心, 经常发火; 工作节奏快, 没有时间、精力和机会与领导、工友、家人进行频繁接触和深层次交流; 工余时间除了玩手机也很少参与有组织的休闲活动, 生活较为封闭, 孤独感较为强烈, 觉得自己的世界无人理解, 社会融入程度不够。究其原因, 流水线的机械化生产过程极易将车间员工异化为机器的延伸, 成为整个冷冰冰的生产链条中的一环。由于公共生活的匮乏, 员工作为活生生的富有感情的人失去了与领导、同事、家人、朋友等正常交流的机会, 对“公”域的社会交往无法深度卷入, 对“私”域的亲朋好友的依恋与认同也无从皈依^[24], 社会支持网络难以建立, 缺乏情感慰藉和社会认同, 无法平衡工作与生活之间的紧张关系, 情绪无法得到正常的释放和消解, 个体内在的压力陡增。

表 2 车间员工的社交行为表现

表现	频数		
	经常	有时	没有
爱发脾气	26%	61%	13%
不喜欢与人交流	18%	42%	40%
不喜欢参加公共活动	32%	50%	18%

3. 调查对象目前需要解决的问题

结合问卷调查和深度访谈的结果可以发现,被调查对象的职业压力表现依照严重程度由高到低排列,依次为精神紧张焦虑、容易忘事、工作时无精打采、爱发脾气、睡眠质量不高、不喜欢参加公共活动、食欲不振、头晕耳鸣、不喜欢与人交流等。根据社工对上述表现的分析和分类,认为调查对象面临的生理问题包括对新常态下劳动强度不适应、对经调整后的企业管理制度不适应,身体出现明显的亚健康状态。心理问题包括自我的认同感不高,对工作的无力感严重,敏感、焦虑、浮躁等不良情绪和悲观、孤独的消极态度频现。人际交往问题有车间员工与管理层、朋辈工友群体、家人亲友之间的相处困扰,互动机会较少,情感支持不足,社会支持网络薄弱等状况。社会融入问题包括员工业余生活圈子狭小,较少加入当地社区的活动,参与社会生活等。

(二) 车间员工服务需求预估

社工根据对车间员工职业压力状况的调查结果,从四个方面分析员工的社会服务需求。

1. 个人层面

车间员工大多由于受到农村户籍、较低教育水平、眼界见识不够开阔等条件的限制,通常都居于企业的底层。一方面要应对优胜劣汰的竞争压力、推陈出新的工作任务、日新月异的学习要求、狭窄的职业上升通道,另一方面要面临复杂多变的企业命运、不断上涨的生活成本、边缘化的居住环境、原子化的社会交往,车间员工在残酷的生存问题面前容易出现身份认同障碍、生理功能紊乱、情绪焦虑等问题。他们需要重新认识自我,抛弃“低人一等”的自我定义,积极锻炼身体,调整心态,提升自信心,挖掘自身优势,增强自我效能感,拓展自己的职业发展空间。

2. 同事层面

员工进入车间工作,不仅需要与上级打交道,也要与同级工友构建和谐的朋辈关系。然而同一车间中,员工们来自五湖四海,天然地存在着不同的社会背景、地域风俗和劳作习惯,难免在价值观上有所差异,从而引发工作、生活上的一些矛盾和冲突。如果相互之间缺乏沟通和交流,矛盾就会扩大化,不仅对员工的感情造成伤害,同时也会阻碍组织内部的团结协作。因此,社工需要为员工搭建一个相互理解、相互信任的平台,加强员工之间、员工与管理层之间的认识、互动与互助,帮助员工建

立良好的人际关系,改善人际交往状况,构建和完善社会支持网络,从而获得更多的归属感和社会支持。

3. 家庭层面

外籍车间员工离乡背井进入企业工作,在各种当地社会支持网络还未建立之前,他们的主要情感需求的满足对象仍为家庭成员。然而地理上的距离、家人对其工作的不理解或不支持、家庭经济压力和情感空缺下的互相埋怨等因素,都会造成夫妻之间、亲子之间、亲戚之间关系的疏离。即使是本地员工,也可能在工厂严格、繁重和枯燥的劳动要求下心情受到影响,从而将家人当成负面情绪的发泄渠道,造成家庭成员之间感情不和的状况。因此,车间员工需要认真思考与家人之间的关系,加强与家人的联系,使得家庭成员关系更为亲密,幸福感更高。

4. 社区层面

车间员工中相当一部分为外地户籍员工,他们面对繁华的城市生活,既好奇又陌生,尤其对于广大出生于20世纪80~90年代的新生代员工而言,从小更多地接受城市文明的“熏陶”而更倾向于离开乡村,但由于其自身条件的局限、工作频繁流动、社会文化心理认同等因素阻碍了他们与当地社区建立良好稳定的联系^[25]。他们期待对迁入地文化、生活的熟悉与适应,却缺乏完全融入当地环境的机会与平台。为了培养对于企业社区和居住地社区的归属感,车间员工需要拓展自己的社会交往范围,缓解社会融入方面的焦虑紧张情绪,踊跃投入公共空间,大胆参与社会生活。

三、小组工作介入车间员工职业压力问题的实践

由于问卷调查中,86%的车间员工对小组工作的开展表示支持和期待,且笔者到员工宿舍进行走访时,大多数车间员工都表示有意向参加小组活动,因此本次小组活动具有一定的可行性。在组员的选择上,对每一位报名者进行分析,深入了解其需求,结合小组的主题和内容进行筛选^[26],最终确定24名组员名单。根据不同的压力问题分为3组,将存在较严重身体压力症状的员工编入“健康小分队”,运用个体-环境匹配理论和社会支持理论,着重对其进行健康生活方式的培养,调试其生活的环境,帮助其有效地缓解焦虑和紧张等问题。将具有明显精神压力症状的员工编入“开心小分队”,

运用增能理论对其进行自信心和潜能的挖掘,使其更好地认识自身的优点,树立对自己的正确评价,提升自我驱动力,增强其面对困难和挫折的勇气。将存在社交问题的员工编入“友谊小分队”,运用社会支持理论,让小组成员感受团结互助的体验,促使其相互之间更加团结友爱,增强小组成员之间的凝聚力,发展其社会支持能力与人际互动能力。每组8名成员。各小组之间没有交叉和关联。每个小组共举行3次活动,每周1次,活动全程控制在1个月以内,活动时间为每次70分钟。

(一) “健康小分队”小组活动

活动设计见表3。第1次活动医生发言期间,每

位组员都能全神贯注地倾听,表现出对自身健康问题的重视。但活动形式比较单调,类似于健康知识讲座,导致组员的积极性尚未充分展现出来。第2次活动的大部分时间均用于组员互相讨论,每个成员都很投入,制定了自己的健康计划,成立了慢跑小队。社工鼓励组员坚持良好的生活习惯,将慢跑活动持续下去。不足在于尽管采用了少数服从多数的方法,但最终商定的慢跑活动仍无法顾及每位组员的兴趣爱好和空闲时间。第3次活动的分享环节尤为感人,组员在感动之余领悟到仍有很多人在真诚地关心自己,遭遇压力时应当利用好自已的社会网络,寻求帮助。社工敏锐地捕捉到组员分享时

表3 “健康小分队”活动单元设计

单元	活动主题	小组单元目标	活动环节	活动内容	活动目的
一	正确认识职业压力导致的身体问题	正式建立小组,确定小组目标,组员相互熟悉;组员找出身体压力症状的形成原因,在医生和社工引导下探索提高身体素质的方法	小组成立	社工介绍小组活动主题、目标和流程,宣读小组保密协议,强调小组纪律 前测 击鼓传花,组员进行自我介绍	建立专业关系; 订立小组契约; 拟定小组目标 了解组员目前的职业压力水平 组员深入了解彼此
			医生与员工互动	请企业医务室医生针对性地讲解造成睡眠质量不好、没食欲及耳鸣等症状的原因,以及如何进行个人保健的方法 组员提出自身健康问题,与医生共同探讨病因和提高身体素质的方法 组员分享活动感受	引起组员对自身健康问题的重视 促使员工积极反思自身的问题,并找出问题的根源和对策 获得活动反馈
			活动总结	社工作活动总结,并告知下次活动的活动地点	总结活动成果,肯定成员的积极参与,安排好下一次活动
			开场活动	活动回顾,询问组员一周以来生活上的调整与变化 社工介绍本次活动流程,介绍个体—环境匹配理论,建议组员积极锻炼以适应环境压力	了解上次活动的成效 组员了解本次活动内容,努力提高身体素质
			讨论分享	组员相互讨论,找出大家都感兴趣的运动项目 投票成立慢跑小队,集体讨论活动规则	民主参与,集思广益,提升组员的团队凝聚力和决策能力
二	规划健康生活	改善身体素质,成立慢跑小队,既能互相督促,又能增强组员之间的信任感和团队凝聚力	生活规划及总结	每个组员在白纸上重新规划一天的生活,要求每天至少运动半小时,规划完毕要签名拍照 社工作活动总结,并告知下次活动的活动地点	让组员有规划且更为健康地生活
三	构建社会支持系统	组员回忆感动瞬间,重新挖掘身边的支持网络,摆脱压力无处诉说的痛苦	开场活动	引导组员回顾前两期活动,并介绍本次活动内容,介绍社会支持理论,建议组员在压力面前努力找到可以寻求帮助的人 社工播放《父亲》《母亲》《朋友》等熟悉的歌曲	组员加深对活动的印象,明确本次活动目标,学会在压力面前寻求帮助
			情境回顾	组员在白纸上按顺序写下对自己而言最重要的5人及对5人的了解,回忆5人为自己做过的最感动的一件事	让组员寻找社会支持资源
			故事分享	组员想象,假如自己有一个秘密,可以与谁分享,写下他们(她们)的名字和原因 组员按照自愿原则分享一两个对自己很重要的人,讲述他们的感人故事	组员相互启发,感受社会支持力量
			活动总结	后测 组员分享三次活动的感受,社工作总结发言,肯定组员的改变和成长,鼓励组员将慢跑活动和组内沟通机制坚持下去	了解活动后的职业压力水平 组员思考活动收获与感悟,社工帮助组员巩固活动成果

那些正面积积极的话语和观点且加以提炼、强调，并借助这些要素将活动导向预期目标，进而提升了活动的效果。但该环节中一些不必要的发言占用了太多时间，导致结尾略显仓促，组员有意犹未尽之感。

(二) “开心小分队”小组活动

活动设计见表4。第一次活动组员们彼此分享了自己的压力问题后，感觉到压力的共性，能很好地同理和共情。第二次活动组员明显比第一次更加投入、放松，部分组员将活动内容和心得记录下来，显示出对活动的重视。演讲时组员克服了胆怯，勇敢地将自己的故事呈现给大家，获得了热烈掌声，活动比预想的要成功。但组员认为活动时间不够，期待下次有更多分享。辅助人员建议社工将下次演讲的地点改为人流量较多的企业运动场，这样更能锻炼组员胆量，社工采纳了该建议。第三次活动介绍的吐纳呼吸法是一种呼出浊气吸进清气的健康运动，有消除疲劳、放松全身、促进睡眠等功效，受到组员欢迎。运动场演讲环节中所有组员都是第一次面对开放的听众演讲，且下班时间有不少路人驻足观看，这对组员来说是个极大的挑战。尽

管有些紧张，说得并不流畅，但有助于组员今后遇到挫折时能够鼓足勇气，坦然面对。由于社工经验不足，活动中途音响出现了小问题，对小组效果产生了一定的影响。

(三) “友谊小分队”小组活动

活动设计见表5。第一次活动的做蛋糕环节中，A组成员明显有些手忙脚乱，配合也不默契。但当有一个组员出现失误时，其他组员纷纷宽慰她，气氛开始融洽起来，大家热情地介绍自己，也积极询问其他人的情况。第二次活动中组员尽兴地参与游戏，认识到团队合作的力量。部分组员意识到游戏方法的重要性，认为可以将活动中学到的游戏与工作、生活相结合。因道具的安全性有所欠缺，一名组员在活动中摔倒，从而提示社工要总结教训，今后要准备更安全的活动场所和道具。第三次活动让组员回顾人生历程，充分挖掘自身社会支持系统，促使他们今后面对职业压力时，能够充分利用支持系统，减少身心失衡等不良后果。由于时间限制，社工没有巩固组员对社会支持网络的深层认识。

表 4 “开心小分队”活动单元设计

单元	活动主题	小组单元目标	活动环节	活动内容	活动目的	
一	发现并探讨职业压力问题	正式建立小组，确定小组目标，组员相互熟悉；组员在分享中探讨压力的原因，并寻找对策；	小组成立	社工介绍小组活动的主题、目标和流程，宣读小组保密协议，强调小组纪律	建立专业关系；订立小组契约；拟定小组目标	
			前测	每位组员自我介绍，分享工作和生活中存在的压力，写在白板上，在社工引导下共同讨论且寻找应对方法	了解组员目前的职业压力水平	
			活动总结	社工作活动总结，并告知下次活动的地点	组员互相了解，增强群体凝聚力；对别人的案例进行同理，思考职业压力的共性	
			开场活动	告知活动流程，介绍增能理论，建议组员树立自信心，提升解决问题的能力	总结活动成果，肯定成员的积极参与，安排好下一次活动	
二	学习减压方法，增强自信心	观看视频，学习自我舒压的方法；通过演讲增强自信心，缓解紧张情绪	讨论分享	播放视频，内容包括如何缓解精神压力及增强记忆力等	组员了解活动内容，明确无力感是可以改变的	
			讨论分享	社工上台演讲，骄傲地罗列出自身的各项优点，陈述这些优点对生活和工作有什么帮助	组员了解放松身心、缓解紧张焦虑的方法	
			活动总结	组员依次上台演讲，题目为“我很棒”，时长为五分钟。介绍自己的优点和特长，讲述其对自身的成长有何帮助	社工做出示范，让组员放松并找到自己的优点	
			方法讲解与运用	社工作活动总结，并告知下次活动的地点	员工增强自信心，且获得其他组员的鼓励和认可	
三	放飞自我，绽放光彩	学会吐纳呼吸法，并自信大胆地演讲	公众演讲	社工回顾前两期活动，并介绍本次活动的內容	总结活动成果，肯定成员的积极参与，安排好下一次活动	
			公众演讲	学习吐纳呼吸法教学视频并熟记，每天坚持练习	加深活动印象，明确本次活动目标	
			公众演讲	所有组员来到运动场，每个人自拟题目，进行五分钟公众演讲	学习吐纳呼吸法，有效地缓解精神压力问题	
			活动总结	后测	组员分享三次活动的感受及对活动的建议，社工做总结发言，肯定组员的改变和成长，鼓励组员记住所学的方法并在平时加以运用	了解活动后的职业压力水平
					组员思考活动的收获与感悟，社工帮助组员巩固活动成果	

表 5 “友谊小分队”活动单元设计

单元	活动主题	小组单元目标	活动环节	活动内容	活动目的
一	融入团体, 感受快乐	正式建立小组, 确定小组目标, 组员相互熟悉、团结合作; 增加组员对活动的兴趣	小组成立	社工介绍小组活动的主题、目标和流程, 宣读小组保密协议, 强调小组纪律	建立专业关系; 订立小组契约; 拟定小组目标
			前测		了解组员目前的职业压力水平
			团队合作做蛋糕	社工介绍做蛋糕流程, A、B两组内部进行分工, 相互配合做出蛋糕 组员在做蛋糕的同时要询问并记住其他组员的姓名和特点等, 做完蛋糕后, 记得他人信息最多最完整的组员可领取纪念品 组员分享团队做成的蛋糕	组员在活动中不仅体会到团队合作的乐趣, 享受活动参与的过程, 还要关注团队成员的信息, 使组员充分融入到小组之中
			活动总结	活动总结, 并告知下次活动的地点	总结活动成果, 肯定成员的积极参与, 安排好下一次活动
二	增强小组内部的社会支持与凝聚力, 建立亲密团体	通过组员团结互助的体验, 增强组员之间的社会支持和凝聚力	开场活动	社工讲述本次活动的内容, 介绍游戏规则和注意事项。介绍社会支持理论, 建议组员寻找外部力量共同解决问题	确保组员对活动的了解, 让活动能够顺利进行, 组员懂得团结协作的重要性
			游戏	将组员分为4组, 每组2人, 开展盲人吃葡萄游戏, 评出最快速度奖、最具默契奖和最佳表现奖	通过助人与受助的情感体验, 增强相互信任感, 建立更亲密互助的团体
			活动分享与总结	组员分享游戏的感受与想法, 社工活动总结, 并告知下次活动的地点	获得组员的反馈, 社工肯定活动成果和成员的积极参与, 同时安排好下一次活动
			方法讲解与运用	组员绘制家庭结构图和社会生态系统图, 梳理社会支持系统 组员写出6个对自己最重要或帮助最大的人。写完后, 删除1人, 象征着此人从自己身边消失, 再删除第2人, 依次类推, 体验支持系统渐渐消失的感觉。然后, 再按照重要程度将6人重新依次添加到社会生态系统图中	组员加深对社会工作知识的了解, 并明晰自身的社会支持系统 通过情境模拟体验, 体会社会支持系统的重要性
三	构建社会支持系统	组员找到社会支持系统; 组员正确地面对压力问题	小组分享	组员就失去与重新得到社会支持议题上台分享感受	让组员学会珍惜现在拥有的支持系统
			后测		了解活动后的职业压力水平
			活动总结	组员分享三次活动的感受及对活动的建议, 社工做总结发言, 肯定组员的改变和成长, 鼓励组员将社会工作方法运用于日常工作学习中	组员思考活动的收获与感悟, 社工帮助组员巩固活动成果

(四) 活动效果评估

评估是社会工作必不可少的环节。评估可以帮助社工了解组员对小组活动过程、自我发展过程、团队建设过程的满意程度^[27], 明确小组工作的效果, 判断服务是否实现了案主的需求, 比较组员在小组活动前后的变化, 及时发现活动存在的问题。

1. 过程评估

小组活动过程中社工注重培养自身敏感且及时回应组员问题的能力, 并提炼和强调组员分享中的积极话语或观点。为应对小组工作的理论程序和现实逻辑之间的张力, 社工在程序性和灵活性之间寻求平衡^[28], 多次与组员、活动辅助人员和督导交流, 了解多方的反馈和建议, 观察组员活动表现, 对每一次活动的不妥之处进行调控和更正, 不断检讨活动可完善的空间。组员普遍评价小组内容富有意义, 形式和方法很新颖, 提供了情绪释放、自我了解、友谊支持的平台, 对社工充分发挥温暖、关

怀、尊重、包容、开放等特质, 运用同理、支持、倾听、澄清等工作技巧的表现较为满意^[29]。据社工观察, 多名组员在活动过程中互相帮助、共同成长, 从刚开始不愿分享、简单分享到后来主动详细地讲述自身案例, 并在微信群中广泛交流思想和工作, 个人的积极性、自信心、价值感、人际关系等方面均得到正向改善。活动全程所有组员均未请假或迟到, 反映了组员对小组活动的支持和肯定。

2. 结果评估

参考现有文献, 自编车间员工职业压力测试量表, 对干预前后组员压力水平进行对比分析, 量表包含“对企业前景担忧”“不能适应企业发展的节奏”“担心自己的工作会出差错”“遇到困难喜欢独自承受”等10个题项, 每个题项的答案按照“从来没有”“偶尔”“有时”“经常”“几乎总是”选项依次赋值为0、1、2、3、4分。量表的内容效度系数为0.877, 重测信度为0.802,

内部一致性系数为0.853。表6显示与开组前相比,小组结束时每个组员的职业压力值均有所降低,其前后测对比值分布在1~6区间内,表明每个组员参加完小组活动后均有一些效果。健康小分队的职业压力平均值由原先的32.5分下降至28.9分,下降了3.6分。开心小分队的职业压力平均值由原先

的33分下降至29分,下降了4分。友谊小分队的职业压力平均值由原先的33.1分下降至29.1分,下降了4分。说明本次小组工作一定程度上改善了组员的躯体功能、心理功能和社会功能,组员在正确认识压力、实现自我增能、构建社会支持系统等方面取得了进步。

表 6 小组活动前后组员职业压力测量值对比

健康小分队组员	前测值	后测值	对比值	开心小分队组员	前测值	后测值	对比值	友谊小分队组员	前测值	后测值	对比值
A	30	27	3	L	32	26	6	B	29	26	3
R	36	33	3	M	36	32	4	C	35	31	4
E	31	25	6	Z	30	26	4	D	30	25	5
F	29	23	6	W	28	22	6	I	30	24	6
U	28	26	2	X	35	31	4	J	36	31	5
S	36	33	3	P	36	33	3	K	32	28	4
N	35	34	1	H	33	30	3	Y	40	37	3
O	35	30	5	Q	34	32	2	T	33	31	2
平均值	32.5	28.9	3.6	平均值	33	29	4	平均值	33.1	29.1	4

四、结语

如何缓解员工职业压力对企业来说尤为重要。处于当前新常态经济环境下的车间员工,受到行业态势、就业市场、生产变革、薪酬行情等因素影响,承受着多重压力。本研究通过实践证明,小组工作的行为干预能够参照个体,培养员工更为健康的生活习惯;能够参照社会支持理论,提升员工获得社会支持的能力与更为娴熟的人际互动能力;能够参照增能理论,培养员工的自信心和更好地开展工作、学习、生活潜能的能力。小组工作以更加专业化的手段帮助员工适应新形势,调动员工自身的能力,激发其内在的潜能,借助小组讨论、小组智慧、小组压力等小组动力,实现车间员工自我认知的重新建构,提升自我支持及相互支持的力量,增强抗逆力,对压力应对越来越有信心。因此可以认为,小组工作在介入车间员工职业压力问题方面具有可行性。

本文回应了已有文献关于职业压力的定义,认为职业压力的确有可能来自于车间员工对新常态下工作环境的不适应,也指出当员工遭遇职业压力问题时会出现生理结构脆弱、心理紧张焦虑、人际关系松散和社会融入受限等一系列的身心反应。在以往文献的基础上,本文发现员工对自我的认同感不高,与周围人群存在交往互动问题或社会融入状况较差也会成为职业压力的来源。在运用社会工作方法解决员工职业压力问题的先期研究较少的前提下,本文提出从员工健康生活习惯的培养、更为广泛的社会支持系统的构建、员工自信心和潜能的挖

掘入手,提升车间员工应对职业压力问题的能力,从而对现有的文献形成了有益的补充。

本文的结论是否能推广到非车间工作的员工、其他类型的生产类企业和服务类企业值得思考。由于资源有限,目前仅在陶瓷类企业的车间员工中开展了相关社工服务。其他企业作为生产主体在引入企业社会工作服务后能否达到减轻员工职业压力的效果还需要在实务领域开展更广泛的推进和进一步的检验。倘若政府加大购买社会服务的力度,更多地引入专业社会力量,鼓励社会服务机构通过专业方法为企业员工提供专业化服务,我们认为是提升企业员工福祉的有益尝试。为更好地在我国内陆推广企业社会工作,实现企业的和谐发展和有效增长,建议在现有条件无法满足需求的情况下,可鼓励企业人力资源部、行政部、工会等相关部门学习社工专业服务方法,结合员工自身的特点,开展有针对性的服务。在员工的社会支持系统中,家人和亲友是非常重要的资源,社工可加强与他们的联系,与企业通力合作,组织家庭参与的各类活动,请家属走进企业。最后,还可以组织开放性的社会化活动,促使员工与更多社会力量互动,改善他们的适应能力,学习更多与他人和谐相处的方式、方法,帮助员工主动寻求更多的社会支持,提高其工作生活质量。

参考文献

- [1] 雅道陶瓷. 新常态下全国陶瓷艺术发展形势析解[EB/OL]. [2016-06-20]. <http://www.yadao8.com/taocizhishi/>

1085.html.

[2] 洪沪敏, 刘德峰. 小组工作介入珠三角互联网企业员工职业压力问题研究——以深圳市A工业园区为例[J]. 社会工作, 2018(6): 61-67.

[3] 《社会工作方法&小组工作》解读[J]. 中国社会工作, 2018(5): 10-11.

[4] KOURMOUSI N, DARVIRI C, VARVOGLI L, ET AL. Teacher stress inventory: validation of the Greek version and perceived stress levels among 3447 educators[J]. Psychology Research and Behavior Management, 2015(8): 81-88.

[5] 王思斌. 社会工作在构建共建共享社会治理格局中的作用[J]. 国家行政学院学报, 2016(1): 44-47.

[6] KAHN R L, WOLFE D M, QUINN R P, et al. Organizational stress: studies in role conflict and ambiguity[M]. Oxford, England: John Wiley, 1964.

[7] LAZARUS R S, LAUNIE R. Stress related transactions between Person and environment[C]//PERVIN L, LEWIS M, eds. Perspectives in international psychology. New York: Plenum, 1978: 143-183.

[8] FRENCH J, CAPLAN R. The mechanism of job stress and strain[M]. Chichester: Wiley, 1982.

[9] SUMMERS T, DECOTIIS T. A Field study of some antecedents and consequences of felt job stress, in Rick C and Pa-mcla L Perrewe(eds)[J]. Occupational Stress: A Handbook, 1995: 93-97.

[10] SHARMA P, DAVEY A, DAVEY S, et al. Occupational stress among staff nurses: controlling the risk to health[J]. *Indi-an Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 2014, 18(2): 52-56.

[11] NAM S J, CHUN H J, MOON J S, et al. Job stress and job satisfaction among Health—Care workers of endoscopy units in Korea[J]. *Clinical Endoscopy*, 2016, 49(3): 266-272.

[12] 阎光才. 象牙塔背后的阴影——高校教师职业压力及其对学术活力影响述评[J]. *高等教育研究*, 2018(4): 48-58.

[13] 何华玲, 张晨. 新时期公务员职业压力及其化解[J]. 长白学刊, 2017(6): 49-56.

[14] 李艳青, 江光荣, 任志洪, 等. 公安机关警察职业压力源量表的编制[J]. *中国心理卫生杂志*, 2016, 30(6): 470-475.

[15] 邱晶青, 杨心玫, 倪士光. 深圳市医生工作家庭冲突与工作焦虑的关系: 职业压力的中介作用[J]. *现代预防医学*, 2017, 44(23): 4248-4262.

[16] 路军伟, 于小偶, 张珂. 盈余管理、职业压力与财务总监离职——以操控性应计为例的实证检验[J]. *北京工商大学学报(社会科学版)*, 2017, 32(6): 56-68.

[17] 连智华, 张伶. 主管支持、职业压力与员工创新行为[J]. *现代财经*, 2016(8): 91-101.

[18] KARASEK R. Job demands, job decision latitude and mental strain: for job redesign[J]. *Administrative Science Quarterly*, 1979, 24(41): 285-308.

[19] 吴帆, 林川. 职业压力社会性别差异与社会工作介入研究[J]. *北京科技大学学报(社会科学版)*, 2012, 28(3): 113-121.

[20] 温谋富. 社会工作视野下企业员工压力的因应策略[J]. *社会工作*, 2013(5): 96-100.

[21] 张惠. 社会工作介入企业员工帮助计划(EAP)研究——以成都富士康“新员工适应成长小组”为例[J]. *无锡职业技术学院学报*, 2014(1): 87-90.

[22] 刘芳. 小组工作促进医务工作者压力释放的实践逻辑——以M市社会福利院压力释放小组为例[J]. *曲靖师范学院学报*, 2018(1): 110-115.

[23] THOMPSON E P. Time, work-discipline, and industrial capitalism[J]. *Past&Present*, 1967(38): 56-97.

[24] 黄斌欢. 双重脱嵌与新生代农民工的阶级形成[J]. *社会学研究*, 2014(2): 170-188.

[25] 李丹, 吴帆. 社会信息加工理论视角下流动儿童情绪干预研究——基于小组社会工作行动干预的分析[J]. *中国特殊教育*, 2016(3): 44-51.

[26] 彭佳慧. 来深流动儿童社区融入小组工作模式的探索——基于流动儿童社区融入的实地研究[J]. *社会工作与管理*, 2016, 16(1): 25-32.

[27] 杜立婕, 薛梦超. 小组工作在孤残女生性教育中的应用研究——以上海E儿童福利院青春期女生为例[J]. *社会工作与管理*, 2015, 15(4): 5-10.

[28] 杨彩云, 高梅书, 张昱. 动态需求取向: 小组工作介入社区矫正的探索性研究——以N市C区社区服刑人员角色认同小组为例[J]. *中国人民公安大学学报(社会科学版)*, 2014(1): 1-8.

[29] 韩辉. 社会工作视野下的青少年生涯辅导——体验式小组工作的应用[J]. *青年探索*, 2008(4): 40-44.

编辑 邓婧