

社会支持视角下家政服务员城市适应问题与对策研究

——以天津市W家政公司女性外来务工家政服务员为例

林俊雯, 夏辛萍*

广西科技大学, 人文艺术与设计学院, 广西 柳州

收稿日期: 2023年2月24日; 录用日期: 2023年4月29日; 发布日期: 2023年5月6日

摘要

随着中国社会的家庭小型化、人口老龄化进程加快, 社会对家政服务的需求越来越旺盛。作为家政服务的主要提供者, 家政服务员发挥着不可替代的作用, 但在行业飞速发展的同时, 也出现了诸多问题。本文以天津市W家政公司为例, 分析女性外来务工家政服务员在经济、社会、心理三个方面的城市适应状况。研究发现, 女性外来务工家政服务员存在收入与支出失衡、业余活动和社会交往单一、对自身的职业认同、身份认同和城市归属感较弱等问题。基于此, 笔者立足社会支持视角, 从政府、社会组织等给予的正式支持以及亲友、雇主、同事等人际互助网络的非正式支持方面提出对策和建议, 帮助其适应城市生活, 提高其幸福感、获得感和安全感。

关键词

社会支持, 家政服务员, 城市适应

Research on the Problems and Countermeasures of Domestic Helpers' Urban Adaptation from the Perspective of Social Support

—Taking the Female Migrant Domestic Workers of Tianjin W Home Economics Company as an Example

Junwen Lin, Xinping Xia*

*通讯作者。

Abstract

With the acceleration of the process of family miniaturization and population aging in China, the demand for domestic service is increasingly strong. As the main provider of domestic service, domestic attendant plays an irreplaceable role, but with the rapid development of the industry, many problems have also emerged. Taking Tianjin W Housekeeping Company as an example, this paper analyzes the urban adaptation of female migrant workers' domestic workers in three aspects of economy, society and psychology. The study found that female migrant workers and domestic helpers have problems such as income and expenditure imbalance, single amateur activities and social contacts, and weak professional identity, identity and sense of belonging to the city. Based on this, the author, from the perspective of social support, puts forward countermeasures and suggestions from the formal support provided by the government and social organizations, as well as the informal support provided by family, friends, employers, colleagues and other interpersonal networks to help them adapt to urban life and improve their sense of happiness, gain and security.

Keywords

Social Support, Housekeeper, Urban Adaptation

Copyright © 2023 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

随着中国社会的家庭小型化、人口老龄化进程加快,“三孩”生育政策的实施,家政行业逐步进入快速发展阶段,市场需求持续增加。家政服务员作为家政服务的主要提供者,是家政服务体系的重要支撑保障,在解决家庭难题、提升家庭生活品质、促进社会和谐进步方面发挥了重要作用。但目前,家政行业的现状并不乐观,工资较低、工作负担较重、专业化程度不高等问题都促使家政服务员队伍无法得到大幅扩充,进入该行业的劳动者数量依然十分有限。为了优化行业结构、完善家政服务体系,2019年 国家人社部、教育部印发《关于开展 2019~2020 年家政培训提升行动通知》提出多种措施,以提高家政服务业从业者素质,吸引更多劳动者加入家政行业。由此可见,未来家政服务员队伍将会不断壮大,必将成为一股不可忽视的专业力量。与此同时,家政服务员因工作产生的问题也在逐渐增多,给他们的工作带来了不良影响,需要对其诉求给予足够的重视。

目前,我国现有家政企业 100 多万家,在世界家政服务队伍中占比近 20%,家政服务从业人员达 3760 万 众,其中女性占比约 90% [1]。我国的家政服务员主要由农村妇女、下岗失业女性两部分人员构成。因此,本研究将家政服务员作为研究对象,以天津市 W 家政公司女性外来务工家政服务员为例,聚焦于 女性外来务工家政服务员城市适应问题,从经济、社会、心理三个层面出发,研究家政服务员城市适应

问题, 从而为有关部门提供决策参考和借鉴, 以促进家政服务员的城市适应问题, 提高其幸福感、获得感和安全感。

2. W 家政公司家政服务员城市适应问题

研究者通过访谈 W 家政公司的负责人、工作人员、用户, 结合在家政公司的调研, 对家政公司内女性外来务工家政服务员的城市适应状态有了大致的了解。通过发放相关的问卷, 对 500 名女性外来务工家政服务员进行调查, 在收集整理调查对象的各项信息并访谈了其中 20 名调查对象后, 将女性外来务工家政服务员的城市适应问题归纳为以下三个层面:

2.1. 经济层面

经济层面的适应是女性外来务工家政服务员立足于城市的基础。大多数女性外来务工家政服务员都认为进城务工可以获得更高的收入, 但是现实和理想是有差距的, 她们当前能够获得的收入可能还无法很好的满足她们的生活状况。当前女性外来务工家政服务员群体在城市的经济层面问题主要体现在收入与支出失衡、社会保障权益缺失这两个方面。

1) 收入与支出失衡。不论自身的月平均收入高低, 大部分女性家政服务员对于自己的薪资水平处于不太满意的状态, 女性外来务工家政服务员对当前收入不满意的原因在于, 当前在城市的收入与消费处于失衡状态。大部分女性外来务工家政服务员将在城市的主要收入用来补贴家用。因此, 女性外来务工家政服务员在城市的生存消费被压缩到最低。经调查发现, W 家政公司的女性外来务工家政服务员的薪资普遍在 5000 元以下, 低于 2022 年天津市城镇私营单位就业人员平均月工资 5439.4 元[2]。由于收入状况普遍不太理想, 加之女性外来务工家政服务员在城市中所获得的收入, 除去自身的基础消费, 大部分用于贴补家用。因此, 能够在职业技能培训方面有所支出的人数较少, 这也制约了其职业能力的发展。

2) 社会保障权益缺失。女性外来务工家政服务员的社会保障权益缺失主要表现在工资纠纷难以解决和社保权益难以保障两方面。在工资纠纷方面, 女性外来务工家政服务员在城市就业过程中几乎都与用户发生过劳动争议并且其中薪酬结算争议是最常见的。但当发生争议时, 大部分女性外来务工家政服务员选择“默不作声”“直接离职”或“私下协商解决”, 仅有小部分女性外来务工家政服务员会选择寻求家政服务行业的协会进行投诉或者申请司法手段解决[3]。在社保权益保障方面, W 家政公司是中介型的家政公司, 在家政服务员就业方面, W 家政公司仅为家政服务员进行简单的信息备案, 并不与其签订劳动合同也不承担给家政服务员购买社会保险的责任。由于职业的特殊性, W 家政公司为每位成功签约的家政服务员购买了第三方公司的意外保险。对于未在城市缴纳社会保险的女性外来务工家政服务员而言, 在城市中的医疗、养老等社会保障权益依然无法得到保障。

2.2. 社会层面

社会层面的适应是家政服务员融入城市生活广度的反映。由于职业与岗位的影响, 女性外来务工家政服务员与城市社会的接触受到了约束, 通过调查了解到主要表现为业余生活较单调和社会交际圈较小两个方面。

1) 业余生活较单调。相比于参加社区活动、同乡聚会、陪伴家人、学习培训等, 大部分女性外来务工家政服务员的业余时间用于看电视以及上网。由此可见, 女性外来务工家政服务员的业余时间的安排仍然处于一个比较单调的状态。通过访谈, 问及女性外来务工家政服务员业余时间为何这么安排的原因, 大部分受访女性外来务工家政服务员表示, 休息时间少、工作负担较重以及对城市交通不熟悉等因素都对业余时间的安排产生了限制。与此同时, 这也对女性外来务工家政服务员适应城市生活产生了阻碍。

2) 社会交际圈较小。由于职业流动性强, 当前女性外来务工家政服务员职业流动频繁, 更换工作情况普遍, 每份工作相对持续时间一般较短, 职业流动性强使原有的社交网络受到冲击, 不利于建立固定且相对深入的人际关系。另外, 社会交往较少导致新型社会关系网难以建立。而实现城市适应需要建立以城市居民为主要对象的新型社会关系网络。女性外来务工家政服务员同与除用户之外的城市居民接触较少。在城市中可以交往的对象来源主要是和自己的亲戚、家人或是有一定共性的老乡或者工友等依靠血缘和地缘结成的社会关系, 在城市中交际圈子相对较小。

2.3. 心理层面

心理层面的适应属于精神适应能反映出女性外来务工家政服务员参与城市生活的深度。女性外来务工家政服务员从家乡来到城市, 由于场域的改变, 心理上难免会产生一定的不适应感, 主要体现在职业身份认同感较低、城市归属感较弱两个方面。

1) 职业身份认同感较低。通过家政公司的员工得知, 由于缺少专业技能, 也缺少提升专业技能意识, 专业化不足, 女性外来务工家政服务员的工作常常得不到用户的认可, 这是导致女性外来务工家政服务员对于自身职业认同感低的原因之一。相比于本地籍家政服务员, 外来务工家政服务员被退单的原因占比最高的几条分别是: 做饭不合本地用户胃口、不懂正确使用家用电器、缺少科学护老、育婴知识。缺少专业的职业技能培训, 无疑为女性外来务工家政服务员的顺利就业增加了许多阻碍。同时, 由于经常得不到认可, 女性外来务工家政服务员对于自己职业身份的认同感较低。

2) 城市归属感较弱。中国人自古就有“房子”情节, 把房子当成安身立命之所。受传统影响, 国人常认为“房子在哪, 家就在哪”才会有归属感。对于女性外来务工家政服务员而言更是如此。然而大部分女性外来务工家政服务员在天津都是没有房产的, 由于职业特性, 甚至没有固定的住所, 在城市中的居住环境都是不稳定的。通过访谈得知, 有固定住所但没有房产的家政服务员受经济能力影响, 一般是同家人或者老乡一起在天津租一些居住环境比较差但是房租相对较低的房子住, 大部分没有固定住所的家政服务员, 一般都是接到住家的订单, 直接去用户家住, 居住环境通常是用户提供一个房间或者和照料对象同屋居住, 而在接单前, 则只能住在公司附近 20 元一晚的“集体宿舍”中。总体而言, 女性外来务工家政服务员的居住条件较差, 对于城市的归属感较弱。

3. 社会支持视角下女性外来务工家政服务员城市适应问题的对策与建议

社会支持通常是指个人从外界获取的各种支持型资源的总称。一是根据支持内容的不同, 社会支持又可以分为情感性支持和工具性支持, 二是从社会支持来源分类, 可分为正式支持和非正式支持^[4]。本文认同后者的社会支持理论, 将女性外来务工家政服务员的社会支持分为正式支持与非正式支持, 基于社会支持视角, 从政府、社会组织等给予的正式支持以及亲友、雇主、同事等人际互助网络的非正式支持方面提出以下对策和建议。

3.1. 加强政府支持: 发挥政府政策扶持与引导作用

政府对于家政行业的健康发展可以起到政策扶持与引导作用。一是以需求为导向有效落实与家政服务员相关的政策和制度。例如, 设置家政服务员的最低工资标准, 并且无差别纳入城市的社会保障体系中, 给予家政行业以及家政公司一些优惠政策, 让家政服务员在城市从业过程中可以获得更多的工作机会以及权益保障; 二是必须重视对未来家政行业人才的培养。各地政府可以结合当地实际情况, 鼓励各大高等职业院校开设家政相关专业, 培养定向家政服务人才, 对于不同岗位以及持有不同家政行业等级证书的家政服务员, 当地财政部门可以给予相应的经济补助, 以此减轻家政服务员在学习职业技能上的

经济负担。

3.2. 加强社会组织、行业机构支持：发挥行业组织的主体作用

社会组织、行业机构可以起到为家政服务员形成良好社会互助网络的作用。一是成立公益性质的“家政服务员之家”。能够让家政工服务员表达诉求, 获得社会支持。通过这类组织可以协助家政服务员将遭遇的问题和情况反映给相关职能部门, 敦促其尽快解决, 并为家政服务员提供免费的岗前职业技能培训以及基本的劳动法知识普及; 二是发挥助人职责。加强社会工作机构与家政公司之间的互相联通, 鼓励社会工作者到家政公司中去, 针对家政服务员实施相关的介入服务, 关注家政服务员的身心健康, 为有需要的家政服务员提供直接帮助。

3.3. 加强亲友、雇主、同事支持：发挥人际互助网络支持作用

亲友、雇主、同事起到为家政服务员提供灵活与实用的情感支持、行为支持以及信息支持等作用。一是尊重家政服务员人格, 给予情感慰藉和精神支持。例如, 亲友、雇主应当充分理解家政服务员职业, 主动给予家政服务员关怀、鼓励雇主树立尊重家政服务员的意识和耐心帮助家政服务员尽快适应和熟悉新环境等。二是拓宽家政服务员的城市社交圈, 加强朋辈联系。鼓励家政服务员同事之间互相分享就业心得经验, 帮助家政服务员建立良好的人际网络, 树立职业信心, 增进家政服务员城市归属感, 促进对于城市生活的适应信心缓解工作压力等。

4. 结语

家政行业的蓬勃发展离不开家政服务员的辛苦付出。作为进城务工群体中比较特殊的一类, 女性外来务工家政服务员在城市的工作与生活都面临着艰巨的挑战, 要缓解女性外来务工家政服务员城市适应问题, 提高其幸福感、获得感和安全感, 仍需社会各界对其诉求给予足够的重视, 共同努力营造良好从业环境。

参考文献

- [1] 艾媒咨询. 2022-2023 年中国家政服务行业发展剖析及行业投资机遇分析报告[EB/OL]. <https://www.iimedia.cn/c400/87144.html>, 2022-07-25.
- [2] 天津市统计局. 2021 年天津市城镇私营单位就业人员年平均工资 65272 元[EB/OL]. https://stats.tj.gov.cn/sy_51953/jjxx/202207/t20220704_5924751.html, 2022-07-04.
- [3] 丛梅. 家政女工的社会支持问题研究——以济南市为例[D]: [硕士学位论文]. 济南: 济南大学, 2019.
- [4] 胡玉霞. 家政服务员的社会支持[D]: [硕士学位论文]. 上海: 上海社会科学院, 2006.