

# 社会认同对社会工作者工作状态的影响研究

——以广州市为例\*

陈泳秀,王静,卫利珍

(广东白云学院 管理学院,广东 广州 510450)

**摘要:**为进一步推动社会工作事业的发展,以广州市社会工作机构的社会工作者为研究对象,通过问卷调查和结构性访谈收集相关资料,研究当前广州市社会工作者的工作状态以及社会认同对社会工作者工作状态的影响,数据显示大多社会工作者是出于对社会工作专业的热爱而选择从事社会工作,且工作现状良好,社会认同对社会工作者工作状态具有一定的预测作用,与社会工作者的工作态度、工作进取精神存在正相关。

**关键词:**社会认同;社会工作者;工作状态

**中图分类号:**C916 **文献标志码:**A **文章编号:**1672-0598(2013)04-0064-06

## 一、引言

早在20世纪40年代,伴随着社会工作职业在美国的出现,社会工作管理者和研究者就发现该职业存在着高于其他行业的离职率,而这样的高离职率无疑对于社会工作者的管理及其社会职能的实现有负面的作用<sup>[1]</sup>。同时国外研究还显示大多数社会工作者都经历着高工作投入、低社会评价、低社会认同、低工作回报(包括工作效果的回报和经济收入的回报),作为专业人士的地位不被大众承认,社会地位较低,社会支持缺乏,工作资源有限,工作超负荷,职业发展阻滞等超出个人控制范围的诸多困扰<sup>[1]</sup>。

作为一个新兴职业,社会工作在我国正处于起步阶段,虽然关于社会工作的研究较多,且重点在社会工作的制度建设及工作方法上,直接针对社会工作者工作状况的研究还比较少。那么该领

域的社会工作者们目前的工作状态怎样?他们如何评价社会对他们所从事的职业的认同状况?同时这些社会认同状况又会对社会工作者们的工作状态产生怎样的影响?这些社会工作者们的工作状态以及他们所感受到的社会认同无疑将直接影响到社会工作人才队伍的建设。因此,本文以广州市为例,初步探究社会工作者的工作状况以及社会认同对社会工作者工作状况的影响,对稳定社会工作者队伍,推动社会工作的发展具有现实意义。

## 二、研究方法

本研究采用访谈法与问卷调查法。其中,访谈主要由研究者依据结构式提纲一对一进行。访谈对象是来自广州市不同社会工作机构的十名社会工作者。访谈的目的是分析社会工作者工作状

\* [收稿日期]2012-12-28

[作者简介]陈泳秀(1992—),女,广东韶关人;广东白云学院管理学院社会工作系。

王静(1982—),女,吉林人;讲师,广东白云学院管理学院社会工作系。

卫利珍(1982—),女,山西吕梁人;助教,广东白云学院管理学院社会工作系。

态、组成要素、影响因素以及社会认同情况等,并为问卷编制奠定基础。本次的问卷调查采用随机抽样的方法对广州市不同社会工作机构中年龄在40岁以下的社会工作者进行了调查,共有180名社会工作者填答了问卷,收回有效问卷150份,有效回收率为83%。

调查工具主要使用自编的《社会工作者工作状态问卷》,《社会工作者工作状态问卷》是在参考国外相关研究,并结合对社会工作者的访谈资料基础上进行设计。初步编制的问卷经预测并根据预测结果进行修订,形成最终实测正式问卷。该问卷共两部分,第一部分为社会工作者的工作状态,问卷从以下四个维度来分析工作状态:工作态度、工作压力、工作进取精神、工作业绩。第二部分为社会认同问卷。总问卷以及各个分问卷信度系数为0.715~0.892,说明问卷具有较好的信度。数据使用SPSS13.0进行统计分析。

### 三、调查结果及问题分析

#### (一)社会工作者的工作状态概况

##### 1. 社会工作者的工作态度概况

测量目前社会工作者的工作态度的题目共有11题,由于“完全不同意”分值为1、“比较不同意”分值为2、“不确定”分值为3、“比较同意”分值为4、“完全同意”分值为5,故满分为55。数据分析显示,最小值为27,最大值为51,中位数为42,平均值为41.6,分值较高,说明大多社会工作者的工作现状是比较好的。同时在我们访谈中,当问到社会工作者“你对这份工作的工作态度怎么样”“在你接触的社会工作者中,你觉得他们整体上工作积极性高不高”的问题时,大多访谈对象表示当初选择成为社会工作者是出于兴趣和爱好,他们很认同社会工作的价值观,希望通过社会服务践行社会工作理念,对社会工作的发展也前景充满希望,拥有着积极向上的工作态度。

被访者A:“我觉得行业内部人员的积极性都很高。我自己也很喜欢社会工作这行业,觉得从事社工就是自己的兴趣所在,也非常认同行业的价值观。在工作时,我通常都非常投入,干劲十足的。即使有时候工作进展不太顺利,也不会灰心丧气,努力寻找解决之道。而且社工这行前景光

明,我愿意把业余的精力都奉献给社工事业。”

##### 2. 社会工作者的工作压力概况

问卷结果显示,调查对象中感觉工作压力较小(平均分低于3分)的占调查对象总人数的45.2%;感觉压力较大(平均分高于3分)的占调查对象总人数的54.8%。访谈中得知,社会工作者的工作任务繁重,且由于工作存在些不确定的因素,有时工作量相对较大,需投入的精力和时间也比较多,导致多数社会工作者感觉工作时间与生活时间没有明确的界限,工作压力较大。

被访者A:“基本每天都能顺利完成工作,当工作量大时,有一定的压力,但并不会觉得很吃力。”

被访者C:“在面对工作量较大时,会感觉到工作压力也随之而增大。同时工作过程中会存在许多不确定的因素,只能靠自己来去调适。”

##### 3. 社会工作者的工作进取精神概况

调查结果显示,调查对象中工作进取精神较高(平均分高于3分)的占调查对象总人数的90.5%。说明受调查的社会工作者的工作进取精神颇高。从访谈过程了解到,大多社会工作者渴望不断提高自己的专业素养,工作进取精神都比较强。

被访者B:“现在在机构里可以实现自己当初的职业抱负,而且觉得将来还有不少晋升的机会。只要有机会,我都会想经常参加专业的研讨、培训之类的,这样可以不断提高自己的专业素养,同时也可以学习到不少新的知识。我打算未来几年都继续从事我现在服务的方向,相信坚持下去会有较好的发展。”

##### 4. 社会工作者的工作业绩概况

测量工作业绩的问题主要描述社会工作者在完成的工作中所得到的成效和贡献,测量得出的分值越高代表其工作业绩越好。调查结果显示,测量出调查对象的工作业绩不太理想(平均分低于3分)占23.8%;测量出调查对象的工作业绩理想(平均分高于3分)占76.2%。说明调查对象中有76.2%的社会工作者对目前的工作业绩比较满意。从访谈过程中了解到大多数社会工作者对自己目前的工作业绩感到满意,并表示

会不断努力进取。

被访者 E:“记得在一次服务开展的过程很开心,觉得与他们(指服务对象)相处得很融洽,整个活动的氛围很好。每当这个时候我就会觉得很有成就感,很满足。”

## (二)社会工作者的社会认同情况

调查结果显示(见表1),47.6%的社会工作者认为社会不认同社会工作,35.7%的社会工作者认为社会较为认同社会工作,其余的表示不确定社会是否认同社会工作。在社会工作者开展工作中,92.9%的调查对象发现很多市民不了解什么是社会工作,仅有4.8%的调查对象认为很多市民了解什么是社会工作。综上可看出,目前较少市民能真正了解什么是社会工作,社会工作的社会认同情况比较低。这与之前的研究相一致<sup>[2]</sup>,已有的研究结果一致认为目前由于社会工作者社会地位低、工资低、人才培养机制落后、工作不稳定、工作前景不明朗、工作繁琐劳累、职业资格认证机制不健全、专业化程度不够等,有近七成社会工作者感觉社会认同不够<sup>[2]</sup>。

表1 社会认同情况

问卷题目	不同意	不确定	同意
我认为社会较为认同社会工作	47.6%	16.7%	35.7%
在我工作中我发现很多市民了解什么是社会工作	92.9%	2.4%	4.8%

从访谈中,比较多社会工作者指出,社区的很多居民对社会工作者的角色认识不清,认为社会工作者就是居委会的工作人员,更有居民认为社会工作者就是义工。这些实际上都是对社会工作的社会认同度不高的体现。

被访者 A:“认同度的标准我觉得就是,知道什么是社会工作?从社会整体来说,(10分满分)得3分,他们会觉得社会工作者是居委会的工作人员抑或是义工。不过,如果街道有进驻社会工作机构,那么情况会好点,会有7分。因为,通过在街道开展活动,居民们满意社会工作的服务,会促进他们对社会工作的了解。除此之外,社会工作的认同度还和时间有关。如果,社会工作机构在当地进驻了两三年以上,能帮助到居民解决实际

问题也会获得居民的认同。”

被访者 C:“他们(指居民)就是看见我们工作好像很轻松,没什么事情做,但又不太清楚我们是做什么的。他们对我们的印象就是好人,有点像义工一样,认为与我们相处感觉亲切,有安全感。面对外界对社会工作行业存在误解时,我们会在服务过程中与居民们进行接触与沟通,让他们更了解我们服务的目的与意义。因为目前认识、了解社会工作这一行业的人相对比较少,所以社会工作的地位比较低,认同度也不高。”

被访者 D:“我觉得社会上对社会工作这一行业的认可度相对较低。目前存在较多群众并不了解什么是社会工作,有部分群众会对社会工作期望过高,认为社会工作能帮忙做很多辅导类的工作,容易对社会工作产生不认同。”

被访者 I:“我认为人、事、物都会影响我们的工作状态。现在政府对于社会工作的发展也越来越关注了,尤其是广州对社会工作发展的投入力度不小。刚开始来我们机构的居民不了解什么是社会工作,对我们的工作性质存在很大的误解。不过后来他们通过参与活动,就慢慢开始接触了解。现在在工作中,服务对象是比较认同我们的工作,但仍存在很多居民不了解社会工作。”

通过访谈了解到,目前尽管有不少居民对社会工作者的角色认识存在误解,但能确信的是对于接受过社会工作者服务的居民来说,给予的评价大多数是肯定的,而存在误解与不信任的是没有接触到社会工作这个群体。这个现象说明社会工作正逐步开展,社会工作者服务的扩散能获得人们的理解与支持,这对提高社会工作的社会认同度具有推动作用。

## (三)社会认同与社会工作者工作状态的相关分析

相关分析结果显示(见表2),社会认同与社会工作者的工作状态存在正的相关性。其中,当显著性水平 $p$ 为0.01时,社会认同与社会工作者的工作态度的相关系数为0.595,说明两者存在较强的正相关,即社会认同越高,社会工作者的工作态度越积极;当显著性水平 $p$ 为0.01时,社会认同与社会工作者的进取精神的相关系数为

0.411,说明两者存在正相关,即社会认同越高,社会工作者的进取精神越高。

表2 社会认同与社会工作者工作状态的相关分析

	工作态度	进取精神	工作压力	工作业绩
社会认同	0.595**	0.411**	-0.294	0.291

\*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$

为了进一步验证以上结论,我们又对该组数据做了回归分析,回归分析结果表明(见表3),社会工作者工作态度的判定系数  $R^2$  为 0.356,社会工作者进取精神的判定系数  $R^2$  为 0.169,说明回归方程对样本数据点的拟合优度较高,社会认同与社会工作者的工作状态存在较强的线性关系,即社会认同对社会工作者工作状态中的工作态度 and 进取精神有着显著的预测作用( $\beta = 0.595; \beta = 0.411$ )。

表3 社会认同对社会工作者工作状态的回归分析

因变量	预测变量	偏回归系数	$\beta$	$t$
工作态度 <sup>a</sup>	社会认同	0.462	0.595	4.687
	$\Delta R^2$	0.338		
	F值	21.966***		
工作压力 <sup>b</sup>	社会认同	-0.364	-0.294	-1.942
	$\Delta R^2$	0.063		
	F值	3.771		
进取精神 <sup>c</sup>	社会认同	0.289	0.411	2.849
	$\Delta R^2$	0.148		
	F值	8.118**		
工作业绩 <sup>d</sup>	社会认同	0.324	0.291	1.925
	$\Delta R^2$	0.062		
	F值	3.707		

\*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$ .

a:  $R^2 = .354$ , b:  $R^2 = .086$ , c:  $R^2 = .169$ , d:  $R^2 = .085$

同时我们在访谈中也收集到社会工作者关于社会认同对他们工作状态的影响:

被访者 A:“案主不认同社会工作服务时会让我们觉得很难介入。他不相信我,对服务成效会有很大影响,不利于服务开展。”

被访者 G:“当遇到案主或者社会上对社会工作认同度、期望度比较低的情况,特别是他们不理

解或不认同,都会对我们的工作产生直接的影响。”

被访者 J:“我觉得现今的社会有许多行业和人群并不认同社会工作专业,甚至有人不把社会工作当成一个专业,同时学校没有将专业的概念很好地灌输给学生,再加上社会对这门专业的认同感不强,这样会对社会工作者的工作状态造成消极影响。而且社会认同感不强会导致社会工作者在工作当中得不到情感上的认同和支持。如果在日常生活中身边大多人都不认识社会工作这个专业,家里的人也不了解,不认同社会工作专业,那对我们的影响更大。对于我自身而言,行业社会认同度低是导致我家人不支持我的根本原因。”

## 四、结论与建议

### (一) 结论

从广州市社会工作者的工作现状以及社会认同对社会工作者工作状态的影响,结合调研问卷数据和访谈信息,可得出以下两个结论。

1. 社会工作者对职业认同度较高,且工作现状良好。

调查结果显示:第一,大多数社会工作者当初是因为兴趣爱好而选择从事社会工作这一职业,希望通过不断的社会服务以实践社会工作理念,促进社会和谐发展,并对社会工作的发展充满着希望,在实现社会价值的同时实现个人价值,工作态度积极向上。第二,由于工作存在些不确定的因素,有时工作量相对比较大,需投入的精力和时间也比较多,会导致部分社会工作者感觉工作压力较大。第三,社会工作者工作的进取精神比较高涨,自身的上进心较强,渴望不断提高自己的专业素养,在工作实践中提升服务能力。从访谈中得知,社会工作者通过专业服务,与服务对象面谈、辅导,不仅可以协助服务对象排忧解难及挖掘其潜能,同时在互动的过程中社会工作者与服务对象一起成长,从而保持积极的工作状态。第四,大多社会工作者对自己目前的工作成绩感到满意,并表示会不断努力进取。

2. 社会认同对社会工作者的工作态度和进取精神有着显著的预测作用。

调查结果表明:社会认同对社会工作者工作

状态有影响,社会认同与社会工作者的工作态度、工作进取精神存在正相关。具体来说,社会认同与社会工作者的工作态度存在正相关,说明社会认同越高,社会工作者的工作态度越好;社会认同与社会工作者的进取精神存在正相关,说明社会认同越高,社会工作者的进取精神越高。从访谈中得知,对社会工作认同度较高的区域,该区域的社会工作者工作状态要比社会认同度较低的区域好。因为,社会认同会直接影响着社会工作者的社会地位,社会认同感越强则社会地位也相对越高。所以,其工作状态也会随之提高,且工作的进取精神也随之高涨。

## (二) 建议

针对广州市社会工作的社会认同状况及社会工作者的工作现状,结合调研问卷数据和访谈信息,根据社会认同对社会工作者的工作状态具有一定的预测作用这一研究结论,本文建议从社会工作者自身、社会工作机构、学校教育、政府四方面提高社会工作者的社会认同。

### 1. 社会工作者自身层面

访谈结果表明,社会工作者的服务水平提升同时亦能对行业的社会认同有所促进。良好的社会服务亦是社会工作者取得社会认同的重要方法和有效途径。

(1)在社会工作发展过程中,社会工作者要不断提高社会工作服务质量,注重加强专业学习,树立良好的职业形象。如果社会工作者以专业化的优质服务和良好的职业形象在社会工作服务开展中取得良好效果,那么不仅能够给政府、服务对象和社会工作者自身带来坚定的信心,还能够赢得社会大众和政府对社会工作者的认同。

(2)另外,研究数据显示社会工作者的工作压力较大,事实上社会工作者面对纷繁复杂的社会问题,对社会工作者的专业化程度、在职稳定性及职业认同感等有所影响。在遇到工作上的困惑,社会工作者可以通过获得督导支持和同工互助,保持积极乐观的心态,掌握正确处理情绪问题的技巧和方法,提升自身抗压的能力。

### 2. 社会工作机构层面

调查发现:工作环境对社会工作者的工作状态具有一定的影响,获得机构较大支持的社会工作者的工作状态相对较高。社会工作机构是社会

工作专业和职业发展的载体和标志,对社会工作者人才队伍的建设与发展具有重要的意义。

(1)社会工作机构管理者可从工作环境、内部凝聚力上入手,加强社会工作者的内部认同感。改善办公条件,建立规范整洁的工作环境既有利于社会工作者专心投入工作,亦有利于服务对象从视觉上认可社会工作行业。在内部凝聚力方面,可定期组织开展家庭活动日、机构活动日等有利于增强员工归属感,提升组织认同感的活动,为社会工作者营造轻松愉快的工作氛围,使社会工作者在团队中获得力量,减轻工作压力,提高工作积极性。

(2)在机构制度建设方面,逐步完善机构的长效管理机制。如可从通过设立记录社会工作者实绩档案、听取群众和被服务对象意见、职能部门评议相结合的综合考核机制,促进个人成长计划及职业规划等,增强工作责任感,调动工作积极性。亦可通过认可、表扬、晋升等形式,使社会工作者精神上得到满足,感受到被关注,有效传达出机构对社会工作者的重视,给予社会工作者有力的支持从而促使社会工作者建立起与机构之间长期的认同感,激发社会工作者进取精神,提升社会工作者的服务质量。

(3)联合社会工作行业组织的力量,整合社会资源。如一方面组织跨行业、跨领域的培训与交流,通过学习参观、专题交流、岗位进修等形式,在提升社会工作者素质的同时增强其情感支持和价值认同感;另一方面联合行业资源开展社会工作宣传周、社会工作运动会、优秀社会工作者评选大赛等活动,在丰富社会工作者生活,同时扩大社会工作的宣传力度,提高社会对社会工作者的认知度。

### 3. 学校教育层面

广州有不少高校设立了社会工作专业,且高校作为社会工作人才队伍的重要培育基地,对走上社会工作岗位的专业学生具有重要的影响。

(1)应注重学校社会工作专业教育的开展,完善社会工作教育课程的设置,采用产学研结合多途径培育,推动社会工作专业走向务实。如以社会工作机构为依托,为院系学生提供参观交流和实践实习机会,实现相互交流本土社会工作者发展经验,促使专业学生理论联系实际,增强自身

对专业的认知度,为培养大批高质量、高水平、高能力的专业社会工作者,促进将来的社会工作者的工作稳定性,为更好地对接社会需求打下基础。

(2)探索建立政府、社会工作机构、高校三方联动机制,进一步丰富合作方式,建立社会工作专业实训基地。组建相关的巡视机构负责监督基地实训开展,从机构中邀请具有相当经验的社工负责指导学生实务,从高校中邀请专业教师负责辅导学生理论,多方联手开展现场教学,提升社会工作者的认知度和专业度。

(3)注重社会工作专业人才职业道德和专业行为规范的教育,强化社会工作专业人才的社会责任感和职业认同感。有效地提升社会工作者的职业认同感,为保持良好的工作状态发挥积极的影响。

#### 4. 政府层面

近几年来,广州市社会工作的试点工作虽取得一定的成效,社会工作者的社会认知度较以往有所提升,但仍需进一步增强社会工作者的社会关注度和认同度。

(1)在政策上推动社会工作发展,完善社会工作在职业资格制度和相关法规,以法律的权威推动社会工作职业化建设。如实行与社会工作者职业水平相挂钩的晋升机制,切实改善社会工作者的薪酬和福利待遇,健全规范社会工作者的评价体系,形成关心支持、理解尊重社会工作专业人才的良好社会氛围,让每个社会大众认识到社会工作行业及社会工作者是自己生活环境中不可或缺的重要组成部分,使社会工作者得到社会的认

可和尊重。

(2)加大资金投入力度,有步骤、有重点地宣传社会工作,积极营造良好舆论氛围,让人们不断认识、理解、尊重和接纳社会工作者。加强对社会工作活动的新闻报道,大力普及专业知识和扩大社会参与等方面来提升社会工作的知晓度。

(3)加强对社会工作者教育培训的支持力度,提高社会各方对社会工作人才教育培训的积极性,引导和鼓励社会工作机构和高校把人才培养纳入自身的发展计划,并定期对人才开发培训业绩显著的社工机构和高校进行表彰,给予大力支持。可通过邀请社会工作理论和实务专家分领域、分岗位对现有社会工作者进行高层次的专业研修培训,不断增强社会工作者的专业度和认同度。

#### [参考文献]

- [1] MUNSON. C. (2002). Handbook of Clinical Social Work Supervision: Haworth Social Work Practice Press [M]. Binghamton, N. Y.
- [2] 向楠. 社会工作人才缺口大 七成人感觉社会认同不够[N]. 中国青年报, 2011-03-29:07.
- [3] 袁光亮. 本土社会工作的探索与实践[A]. 北京青年政治学院社会工作专业教学团队论文汇编[C]. 北京:北京理工大学出版社, 2011. 1(04):186-201.
- [4] 安秋玲. 社会工作者职业认同的影响因素[J]. 华东理工大学学报(社会科学版), 2010(02):09.

(责任编辑:杨 睿)

## The Influence of Social Identification on Working Status of Social Workers

—Taking Guangzhou as an Example

CHEN Yong-xiu, WANG Jing, WEI Li-zhen

(School of Management, Guangdong Baiyun University, Guangdong Guangzhou 510450, China)

**Abstract:** In order to further promote the development of social work, by taking social work agencies and social workers as research object, through the questionnaire survey and structural interview to collect related data, this paper studies the working status of present social workers in Guangzhou and the influence of social identification on working state of social workers, the data show that the majority of social workers choose to work as social workers because of their love of social work and because they have good working mode, and that social identification has certain predicting effect on working state of the social workers and is positively related to working manner and working progressive spirit of the social workers.

**Key words:** social identification; social workers; working state