

工作要求 - 资源模型视角下社会工作人才流失现象的反思

李军豪¹, 赵时梅²

¹广西科技大学人文艺术与设计学院, 广西 柳州

²广西科技大学第二附属医院, 广西 柳州

收稿日期: 2023年9月25日; 录用日期: 2023年11月22日; 发布日期: 2023年11月30日

摘要

自党的二十大以来, 我国已步入新的发展时期。在这一阶段, 社会大众对社会服务质量的期待日益提高, 社会治理模式在各领域中急需优化, 因此加快社会工作发展显得尤为重要。伴随着社会各界对社会工作关注度的不断提升, 社会工作人才的需求缺口逐渐扩大。然而, 当前我国社会工作人才储备相对较少, 优秀社会工作人才流失问题也较为普遍, 这不仅限制了社会工作专业的进步, 还难以满足社会发展的需求。为了深入研究社会工作人才流失现象, 本文运用工作要求 - 资源(JD-R)模型作为理论框架。在探讨社会工作相关概念的基础上, 梳理基于JD-R模型的社会工作人才流失现状, 剖析深层次原因, 并根据这些方向制定相应的应对策略。本文期望通过这些措施加强我国社会工作人才队伍的建设, 进而提升社会工作的整体水平。

关键词

社会工作, 人才流失, JD-R模型, 应对措施

Reflection on Talent Attrition in Social Work from the Perspective of Job Demands-Resources Model

Junhao Li¹, Shimei Zhao²

¹College of Humanities and Arts, Guangxi University of Science and Technology, Liuzhou Guangxi

²The Second Affiliated Hospital of Guangxi University of Science and Technology, Liuzhou Guangxi

Received: Sep. 25th, 2023; accepted: Nov. 22nd, 2023; published: Nov. 30th, 2023

文章引用: 李军豪, 赵时梅. 工作要求-资源模型视角下社会工作人才流失现象的反思[J]. 社会科学前沿, 2023, 12(11): 6780-6785. DOI: 10.12677/ass.2023.1211926

Abstract

Since the Twentieth National Congress of the Communist Party, China has entered a new phase of development. In this stage, the general public's expectations for the quality of social services have been increasing, and there is an urgent need to optimize the model of social governance across various sectors. As such, accelerating the development of social work has become especially important. With growing attention to social work from all walks of life, the demand gap for social work professionals has been expanding. However, China currently has a relatively small reservoir of social work talents, and the attrition of excellent social workers is also quite common. This not only hinders the progress of the social work profession but also struggles to meet the demands of societal development. To delve deep into the phenomenon of social work talent attrition, this paper employs the Job Demands-Resources (JD-R) model as a theoretical framework. Based on discussions about relevant social work concepts, this paper sorts out the current situation of social work talent attrition based on the JD-R model, analyzes its deep-rooted causes, and formulates corresponding countermeasures based on these findings. This study aims to strengthen the construction of China's social work talent pool through these measures, thereby enhancing the overall standard of social work.

Keywords

Social Work, Brain Drain, Job Demands-Resources Model, Countermeasures

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

根据民政部的统计数据显示,截至2021年底,我国共有73.7万名持证社会工作者,其中助理社会工作师为55.9万人,社会工作师达17.7万人^[1]。得益于国家和地方政府的一系列政策支持,我国社会工作正展现出积极的发展势头。尽管社会工作人才数量逐年上升,但该领域依然面临着人才短缺,特别是在中高级社会工作实务和管理人才方面的严重匮乏,甚至存在着大量人才流失的严重问题。这些挑战限制了我国社会工作行业的快速发展,迫切需要通过加强人才培训、优化政策环境等措施来推动社会工作人才队伍的建设和进步。

2. 相关概念的界定

2.1. 社会工作人才

社会工作人才是指那些具备专业社会工作知识和技能的人员,他们在政府或民间组织中,遵循利他主义原则,以科学知识为基础,运用专业方法为处于不利地位的个人、群体和社区提供帮助。这些专业人才受过专业教育和培训,持有权威从业资格,并具备大专以上学历。在社会工作价值观的指导下,他们能够提供困难救助、矛盾调处、权益维护、心理辅导和行为矫治等专业化服务。他们在诸如社区家庭建设、犯罪预防矫正和禁毒戒毒治疗等领域发挥着重要作用,旨在解决或预防社会问题,协调人与社会环境的关系,进而促进人与社会的和谐发展。

2.2. 人才流失

人才流失是指在组织、单位或特定领域内，关键人物或具备专业技能和知识的人员因多种原因流向其他组织、领域，或在原领域失去积极作用的现象。人才流失分可以为正常流失和非正常流失。在社会工作领域，正常流失指人员因专业能力或适应能力问题等原因离职或被辞退，这类流动有助于社会工作专业的进步及发展；非正常流失是由于组织制度、管理缺陷或员工个人因素导致的主动离职，这种流失给社会工作专业带来负面影响，损害社会工作的专业的发展和专业服务开展的质量。本文着重对社会工作人才非正常流失做出探讨。

2.3. 工作要求 - 资源(JD-R)模型

工作要求与资源模型(Job Demands-Resources Model, 简称 JD-R 模型)是一个用于研究工作压力和员工福祉的心理学理论框架[2]。

工作需求是指那些需要持续的体力或脑力劳动的工作的物理、社会或组织方面，因此其与某些生理和心理成本有关，工作要求可能包括：工作量、工作复杂性、时间压力、情绪要求等；工作资源指那些与工作相关的物质、心理和社会等因素，这些因素能达成下述条件：(a) 在实现工作目标方面发挥作用；(b) 减少工作需求和相关的生理和心理成本；(c) 刺激个人成长和发展。工作资源可能包括：绩效奖励、同事支持、培训和发展机会、自主权和反馈等。

3. 我国社会工作专业人才流失现状

3.1. 社会工作专业毕业生流失严重

具有社会工作专业背景的毕业生，一般不会将社会工作作为职业首选，大多会选择其他类型的职业[3]，我国高校每年培养的社会工作专业毕业生大概有三万人左右，但最终仅有寥寥无几的学生从事社会工作行业，毕业学生往往会选择一些热门行业，例如：IT、销售及其他，还有一部分学生选择在政府部门、事业单位及国企工作。这一严重的社会工作人才流失现象，极大的制约了我国社会工作行业的发展。

3.2. 在职社会工作人才流失严重

有数据显示，在职社会工作人才流失现象同样严重，年度社会工作人才流失率甚至高于 20%，且有逐年增加的趋势[4]。根据数据调查显示，在 2011 年底，东莞的一线社工数量为 600 人，但流失率高达 19.79%。同样，深圳社会工作者协会报告指出，至 2012 年底，深圳有 2761 名社工，其中离职率为 18.1%。此外，武汉和广州等地同样也在经历社工人才的流失现象[5]。根据社会工作与社会管理研究中心发布的数据显示，在 2015 年到 2016 年期间，全国范围内的 3111 名社会工作者中有 19.6% 的人存在不同程度的离职意向[6]。

4. 基于 JD-R 模型的社会工作专业人才流失原因分析

笔者在本环节基于 JD-R 模型对社会工作人才流失成因进行了深入地剖析，主要分为工作要求和工作资源两个方面。

4.1. 工作要求方面的分析

4.1.1. 任务要求

任务要求是 JD-R 模型中描述社会工作人员完成工作所面对的任务和责任的维度。社会工作内容复杂多样，如困难救助、矛盾调处和心理辅导等，这需要员工具有专业知识、技能和判断力。此外，社会工

作人员可能需要在多重角色之间进行切换,如顾问、倡导者、协调者和教育者等[7]。这些角色需要员工灵活应对不同的工作场景和目标群体。处理涉及多种社会问题的案例时,员工需展现出优秀的沟通与协调能力。此外,社会作品内容还涉及行政和文书工作,如报告撰写和项目策划,这需要良好的组织和管理能力。面对任务要求,社会工作人员还可能因时间和资源限制而感受到压力。

4.1.2. 心理要求

心理要求指的是社会工作者面对的心理压力与挑战。这些压力与工作的敏感性、情感负荷及环境的不确定性关联。社会工作人员常处理涉及人际、家庭、精神健康和社会不公的敏感问题。这要求他们在关怀他人时,保持心理稳定和专业判断。社会工作者在不断关注和帮助遭受痛苦和创伤的他人时,可能会受到情感上的波及,从而逐渐产生精神和情感上的疲劳[8]。另外,社会工作环境可能变动巨大,如政策变化、项目调整或合作方变更。这种不确定性使工作人员需要强烈的适应和应变能力,以应对各种挑战。

4.1.3. 社会要求

社会要求主要是指社会工作人员在与服务对象、同事、领导和社区成员等相关方互动时所面临的挑战和压力。与服务对象互动时,工作人员需处理复杂人际关系,运用沟通技巧和同理心理解他们的需求、困难,但文化、价值观差异可能增加挑战。与同事和领导互动时,他们可能面对不同工作风格和沟通方式,可能引发工作冲突,降低满意度,因此团队协作和支持显得尤为重要。此外,他们还需与社区和利益相关者合作,涉及协调各方利益、应对公众观点,要求他们具备出色的协调和外交能力,确保平衡各种社会责任。

4.1.4. 工作与生活平衡要求

工作与生活平衡要求指的是社会工作者在履行职责时如何保持个人生活和家庭关系的稳定与和谐。社会工作者经常面临高工作强度,可能需要处理紧急或突发事件,满足不断变化的服务需求。这可能导致加班,牺牲个人和家庭时间。同时,与经历悲伤或痛苦的服务对象打交道可能导致情感疲劳和心理压力,这种压力可能影响其心理健康、家庭和生活质量。再者,由于政策和资源限制,他们可能感到支持不足,无法获得充分培训以应对工作与生活的挑战,这可能进一步使他们感到压力,影响工作生活平衡。

4.2. 工作资源方面的的原因分析

4.2.1. 物质资源

薪资作为物质资源的核心部分,是员工为维持生活所需的基本保障。我国社会工作组织的经费通常都来自政府购买,而经费来源是民政部“福彩公益金”,其存在着不足且不稳定的现象。这也导致社会工作者薪资水平通常较低且薪资起伏较大。社会工作专业服务往往需要具备较高的专业素质和付出较多的精力,但相对较低的薪资会使社会工作者觉得自己的付出得不到应有的回报,这会导致社会工作者在承担生活压力和家庭责任时,更容易考虑离职。

4.2.2. 心理资源

在马斯洛的需求层次理论中,自我实现被认为是最高层次的需求,而在社会工作领域,许多社会工作者普遍认为自我实现的程度不尽如人意,这导致了他们在心理层面上产生失衡感,并导致最后不得不离开这个行业[9]。很多社会工作者最初选择这个行业是因为对于这一社会工作的热爱以及对于服务他人、改善社会的向往,而随着工作的深入,他们可能会因为较低的薪资待遇和职业晋升机会有限、缺乏社会认同和尊重而导致不满和挫败,开始质疑自己的能力和价值,感受到自我实现的困境。

4.2.3. 社会资源

虽然我国政府近年推进社会工作发展，社会工作仍面临社会认同不足和政策执行不完善的问题。很多人对社会工作的了解停留在简单的救助弱势或贫困层面，对其专业性和多样性缺乏认知，导致社会工作者面临公众的误解与质疑。自党的十六届六中全会后，我国发布了多项纲领性文件，设立了社会工作的宏观框架。但相较国际标准，我国的政策法规覆盖不全，具体法规不够详尽，使社会工作者在实践中遭遇政策模糊和法律支持不足的问题。此外，我国社会工作资源配置不均，偏重于发达和城市地区，而中西部和农村资源则匮乏。

5. 解决社会工作人才流失问题的建议

5.1. 加强人才培训

培训的目的在于提高社会工作者的专业技能和素养，使他们能够更好地应对工作中的挑战。首先，应建立完善的社会工作专业教育体系，提高教育质量，以确保社会工作者具备扎实的基本知识和技能。同时，开展实践教学，让学生在实际工作场景中锻炼和积累经验，提高实践能力。此外，实施继续教育和在职培训，以支持社会工作者在职业生涯中不断发展和进步。这包括组织定期的培训班和讲座，提供针对性的技能培训，以及邀请国内外知名专家进行交流和指导。通过这些方式，社会工作者可以不断更新知识，提高技能，以应对工作中的变化和挑战。

5.2. 优化政策环境

优化政策环境对于留住社会工作人才至关重要。政府应加大对社会工作领域的支持力度，制定有利于人才留存和发展的政策。例如，制定专门针对社会工作的人才引进政策，提供优惠条件，吸引更多优秀人才加入社会工作领域；同时，推动社会工作法规体系的完善，为社会工作者提供清晰的职业规范和保障。此外，加强对社会工作项目的投入和支持，以保证社会工作者能够在充足的资源条件下开展工作。推动企业、社会组织和政府间的合作，形成多元化的支持体系，共同推动社会工作的发展。此外，加强宣传和推广，提高社会对社会工作的认同度和尊重程度，为社会工作者创造良好的工作环境。

5.3. 提高人才薪资

提高社会工作人才的薪资待遇是留住人才的关键举措。政府和社会各界应认识到社会工作者的价值，给予他们合理的薪酬。首先，建立科学的薪酬制度，使社会工作者的薪酬水平与其他专业相对标，并与其工作负荷、责任和技能相匹配。同时，通过政府补贴和企业支持等途径，增加社会工作者的收入来源，提高其整体薪资水平。其次，实施激励政策，将薪酬与绩效挂钩，以提高工作积极性和工作效果。鼓励社会工作者通过优秀的工作表现和创新实践，获得更高的收入。此外，为社会工作者提供良好的福利待遇，包括医疗保障、住房补贴和职业发展支持等，以提高他们的职业满意度和留任意愿。

5.4. 提升个人信念

提升社会工作者的个人信念对于留住人才同样重要。这需要在职业价值观、工作成就感和社会认同等方面给予关注。首先，强化社会工作者的职业使命感，让他们认识到自己的工作对于社会和个人的重要意义。通过定期的团队活动、培训和交流，培养社会工作者的职业荣誉感和归属感。其次，加强对社会工作者工作成果的肯定和认可，让他们能够在工作中体验到成就感。为社会工作者设立表彰制度，定期评选优秀工作者，激励他们在工作中追求卓越。同时，鼓励社会工作者积极参与行业交流和学术研究，提升个人专业地位，增强自信心。最后，倡导全社会关注和支持社会工作，提高社会对社会工作者的认

同度。通过各种渠道宣传社会工作的重要性和社会工作者的贡献，让社会更加尊重和理解他们的工作。在政策层面，为社会工作者提供更多的支持和保障，帮助他们克服工作中的困难，提升职业信心。

总之，本文立足于 JD-R 理论模型，对中国社会工作人才流失现象的成因进行了深入剖析，并据此提出了四项应对方案，即：人才培训、政策环境优化、薪资待遇提升以及个人信念强化。这些方案旨在解决社会工作人才流失问题，从而确保我国社会工作行业的稳定和健康发展。

参考文献

- [1] 中华人民共和国民政部. 民政事业发展统计公报[R]. 2021.
- [2] Bakker, A.B. (2005) Flow among Music Teachers and Their Students: The Crossover of Peak Experiences. *Journal of Vocational Behavior*, **66**, 26-44. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2003.11.001>
- [3] 李萍. 和谐社会视阈下专业社会工作人才队伍建设的路径选择[J]. 继续教育研究, 2010(6): 158-160.
- [4] 韩璐. 关于我国社会工作专业人才流失现象的反思[J]. 开封教育学院学报, 2017, 37(6): 287-288.
- [5] 胡悦. 社会工作者职业倦怠现状及成因研究——以杭州市为例[D]: [硕士学位论文]. 杭州: 浙江工商大学, 2023.
- [6] 曾守锤, 李筱, 何雪松, 陈魏. 中国社工的离职倾向及其影响因素研究[J]. 重庆工商大学学报(社会科学版), 2019, 36(4): 1-10.
- [7] Margaret, G. (1999) The Search for Identity: Defining Social Work—Past, Present, Future. *Social Work*, **44**, 298-310. <https://doi.org/10.1093/sw/44.4.298>
- [8] Bride, B.E. and Figley, C.R. (2007) The Fatigue of Compassionate Social Workers: An Introduction to the Special Issue on Compassion Fatigue. *Clinical Social Work Journal*, **35**, 151-153. <https://doi.org/10.1007/s10615-007-0093-5>
- [9] 王路路. 社会工作专业人才流失问题研究[J]. 青春岁月, 2018(28): 247.