

# 影响社会工作服务机构员工满意度的因素分析

马冰科

(哈尔滨师范大学管理学院 黑龙江省哈尔滨市 150000)

**摘要:**随着我国社会的发展,社会工作服务机构应运而生,同时社会工作者的数量也与日俱增。目前社会各界对社会工作服务机构人员管理的认识还处于较浅的层面,社会工作服务机构内部存在基础设施建设不够规范、人力资源管理散乱的情况,导致社会工作服务机构员工的满意度较低。社会工作服务机构面临着人力资源管理不规范的问题,将影响社会工作服务机构的正常发展。本文根据实际情况,研究分析影响社会工作服务机构员工的满意度的相关因素,并进一步提出针对性的建议与对策,希望能为社会工作服务机构良性发展提供理论参考。

**关键词:** 社会工作服务机构; 社会工作人员; 员工满意度; 影响因素

Analysis of the factors affecting the employee satisfaction of social work service agencies  
Ma Bingke

(School of Management, Harbin Normal University, Heilongjiang Harbin 150000)

**Abstract:** With the development of our society, social work service agencies emerge at the historic moment, and the number of social workers is also increasing. At present, the understanding of personnel management of social work service agencies is still at a relatively shallow level. There are insufficient standardized infrastructure and scattered human resource management in social work service agencies, which leads to low satisfaction of employees of social work service agencies. Social work service agencies are faced with the problem of non-standard human resource management, which will affect the normal development of social work service institutions. According to the actual situation, this paper studies and analyzes the relevant factors affecting the satisfaction of employees in social work service institutions, and further puts forward targeted suggestions and countermeasures, hoping to provide theoretical reference for the benign development of social work service institutions.

**Key words:** Social work service organization; Social staff; Employee satisfaction; Influencing factors

## 一、引言

我国的社会工作服务机构在国家政策的扶持下,规模不断壮大,但由于人员管理尚未规范和完善,导致机构内部员工对机构的满意度整体不高,社会工作服务机构在人力资源管理方面要加以重视,提高机构本身的人力资源管理水平,才能提高员工满意度。本文对社会工作服务机构员工满意度方面展开调查,研究社会工作服务机构人力资源管理的现状,分析影响员工满意度的因素,以此提出相关的建议,促进机构人力资源管理制度的规范和完善,不仅有利于社会工作服务机构对员工的管理,提高员工的满意度,充分发挥员工个人的工作能力和优势,还能使社会工作服务机构更好地实现社会责任和服务目标。从长远来看,对社会工作服务机构的发展和培养社会工作者都有积极的意义。

## 二、影响社会工作服务机构员工满意度的因素

### (一) 机构管理

机构管理存在机构的管理制度、领导的管理方式两种形式,这两者与员工满意度息息相关。完善的管理制度和民主的领导风格,更深受员工的喜欢,社会工作者的满意度也会越高。这是因为民主的领导能对社会工作者给予更多的主动性和认可度,完善的管理制度则给员工的工作赋予目标感和成就感,员工能体会到从事社会工作的乐趣和意义,从而使社会工作者满意度得到提高。

### (二) 社会支持

社会支持有两种,一种是正式的社会支持,主要是政府、领导和同事的支持,另一种是非正式支持,主要是家人和好友的支持。社会工作者在工作中需要认同和鼓励,来自领导和同事的支持十分重要,正式的社会支持系统越好,他们的工作满意度就会越高。在调查中发现,领导和同事的支持是社会工作者面对工作压力和阻力时的重要支撑力量,对社会工作者的工作态度和情绪有正向的引导作用。非正式的社会支持对社会工作者的工作满意度也至关重要,

研究显示,社会工作者在从业时获得家人的理解和支持,能向家人诉说工作的问题和压力,这对他们的工作有很大的帮助。由于社会工作在我国处于初级发展阶段,很多人对社会工作认识比较片面,存在一定偏见,因此很多社会工作者的家人并不了解他们的工作内容和意义,社会工作者的家人支持力量不足,工作中遇到问题和压力时通常向领导和同事寻求支持和帮助。

### (三) 薪酬福利、职业认同、社会认同

薪酬福利、职业认同和社会认同这三方面对社会工作者的满意度存在很大的影响。薪酬福利待遇越好、职业认同度越高、感受到社会认同度越高,社会工作者工作满意度越高。这是因为每一个社会工作者需要薪酬福利作为从业的基本保障,薪酬越高说明对社会工作者的工作能力认可越高,福利越好则能吸引更多的社会工作人员,社会工作者的工作满意度越高。社会工作者从事社会工作时,对该职业的价值认同感,真心热爱社会工作,才能更积极地参与和融入到工作中,才会有更高的工作满意度。社会认同是指人们对社会工作的正确认知,人们对社会工作的认同度越高,越支持社会工作者的工作。社会工作者感受到来自社会成员的鼓励和认可,才会以更加饱满的热情投入到工作中,在工作中感受到自己的工作意义和价值。另外社会认同能够使社会工作者的家人对社会工作的认识更加全面,从而支持社会工作者,社会工作者的工作满意度会得到提高。

## 三、对社会服务机构劳动关系的特点进行分析

若想对社会服务机构员工满意度受到影响的各类因素进行细致的探究,并需要对社会机构劳动关系的实际特点进行分析。就目前而言,社会服务机构劳动关系实际情况可从以下几个角度进行探析。第一,当前社会服务机构劳动关系的现有制度有待于提升。社会服务机构及员工加入至离职的全过程需要以更为完善的方式依法构建劳动关系。但其管理者自身法律意识相对缺失,在管理中无法对

类法律规定予以遵循,由此使员工及机构存在诸多劳动纠纷,这也是员工流失的主要原因之一,致使社工服务以及相应的机构无法获得有效的人才支撑,其整体机构所具有的运转效率较低。由此,社工服务机构需要进一步对整体劳动关系管理制度进行完善,使人才较高的流失问题得以解决。第二,在社会服务机构内存在着短期合同工的情况,社会服务机构应用的短期合同制度在一定程度上会使员工存在的危机感及压迫感,而对员工而言会产生极为严重的心理压力与工作压力,致使员工未来发展会受到一定的抑制,最终结果在于员工以及相应的社会服务机构发展目标偏离致,使社会服务机构的运行综合效率大幅度的降低。第三,社会服务机构之家的权利及义务对等性有待于提升,员工的发展受到一定的制约。我国社会服务机构内相应的管理人员具有一定的固定性,此类管理方式使得整体社会服务机构相应的员工职业发展受到了严重的影响,使优秀人才的流入受到制约,导致社会服务机构其可持续稳定发展受到影响。因此,在劳动关系管理过程中,需要对公平因素予以注重,使社会服务机构能够以更为高效的方式得到有效的运行,由此使社会服务机构员工及工作的满意度得到大幅度的提升。第四,员工的合法权益无法得到充分的保障,在社会服务机构内会存在一定的加班现象,并且部分社会服务机构存在着较为严格的加班制度,而在加班薪酬结算角度,相应的员工无法获得有效的报酬。此外,部分员工其申请假期极为苛刻,节假日工资无法依照劳动法规定的实际倍数对其发放,而各种原因导致员工合法权益受到侵害,以此使得员工存在严重的离职心理。

#### 四、提高社会工作者满意度的对策分析

通过对影响社会工作服务机构员工满意度的相关因素进行分析,得出影响社会工作服务机构员工满意度的主要原因,鉴于此本文为提高社会工作者满意度提出了针对性的建议与策略,以供社会工作服务机构参考,建设更加完善的制度规范,培养更加专业化的社会工作人才,进一步促进社会工作的发展。

##### (一) 不断提高社会工作者的薪酬待遇

薪酬待遇是社会工作者从业的基本保障,合理的薪酬待遇对社会工作者有激励作用。在调查中发现,我国目前社会工作行业的薪酬待遇并不能满足大部分社会工作者的期待,工资水平和涨幅低,导致很多社会工作者因薪酬待遇过低而离开社会工作行业。因此,社会工作行业要不断提高社会工作者的薪酬待遇,制定合理的薪酬制度,钱到位人到,再给员工提供有吸引力的福利,完善的薪酬福利制度才能吸引和留住更多的社会工作者。另外,在制定薪酬标准时,除了要考虑社会工作者的能力水平和工作内容,还要考虑到当地物价水平和社会工作者的从业年限和经验,给予更多的涨薪机会和空间,才能提高社会工作者的满意度和稳定性。

##### (二) 加强专业化和职业化建设,提高社会工作者的职业认同

###### 1. 培养社会工作专业学生的专业认同感

社会工作专业的学生们对社会工作的认同和热爱,是他们从事社会工作的重要动力。学校在培养社会工作专业学生时,要加强学生对专业的认同感,这对学生毕业后从事社会工作有一定的内驱力,因为专业认同会影响学生的职业选择。因此,学校要对社会专业的学生进行专业价值观和专业兴趣的培养,通过开设社会工作专业相关的课程、开展社会工作时间等活动,培养学生们对社会工作的认同感和对社会工作的兴趣。学生们对社会工作有强烈的社会认同,从事社会工作的意愿会越高,工作满意度也会越高,这对促进社会工作专业化和职业化发展有积极的作用。

###### 2. 强化社会工作者的服务能力和身份认同

社会工作者对社会工作的职业认同,更多的是因为自身有着专业的工作技能和服务能力,相信自己可以胜任社会工作。目前我国社会工作这一行业有很大的需求,人才缺口巨大。而我国高校社会专业的学生数量有限,刚毕业的学生初入社会工作行业经验不足,

在开展工作时能力和专业不足,导致困难重重。这些客观存在的因素对社会工作者的从业信心有一定的打击,影响了他们的职业认同感。因此,社会工作服务机构要重视现有从业的社会工作者,给予社会工作者更专业化的培训,强化他们的服务能力和工作信心。专业化的社会工作培训不仅能提高社会工作者的工作能力和身份认同,从长远来看还有利于社会工作行业的专业化和职业化发展。

##### 3. 完善和落实社会工作

社会工作行业的发展离不开国家的大力支持,因此,国家要进一步完善和落实相关的社会工作政策,以激励和推动社会工作职业化的发展,以及使社会工作者的从业利益得到保障。社会工作者流失跟职业前景、薪酬福利保障政策有很大的关系。因此,各省市政府和社会工作服务机构要将国家的政策落实到位,加大力度支持社会工作行业的发展。制定完善的政策制度以保障社会工作的有序进行,社会工作者也能更加顺利的开展工作,大大降低了社会工作者的工作难度和阻力。社会工作者在工作者体现自己的价值,获得职业成就感。

##### (三) 加强宣传,提高社会工作的社会认同

我国的社会工作在发展中阶段,很多人不知道社会工作具体是做什么的,存在一定程度的误解和偏见,认为社会工作者就是志愿者或居委人员等。人们对社会工作认知的不全面,严重阻碍了行业的发展进程,深究其原因,一是社会宣传工作不到位,二是社会工作培训教育工作不深入,三是社会工作服务的专业化程度欠缺,从而影响人们的社会认同。因此,要提高社会工作的社会认同,一方面要从宣传方式和力度入手,充分利用多种平台和渠道宣传社会工作,比如公共交通工具、城市广场、自媒体网络等公共平台,定期举办社区服务和宣传活动,拓宽社会工作的宣传范围,让更多人知晓社会工作;另一方面要强化社会工作的专业化培训,提高社会工作者的专业化程度、服务能力和职业认同感,在工作中才能获得人们的认同。社会工作者对自己的工作有信心,有坚定的信念和认同,其工作满意度越高。

##### 结语

新时代背景下,社会工作服务机构员工满意度会由于诸多原因受到影响,如若其满意度无法得到有效的提升,则会导致员工出现离职问题,导致优质人才流失,有关管理人员需要对当前社会工作服务机构的人力资源管理问题进行详细的分析,进一步对各类影响因素予以解决,使员工满意度得到提升,以此提高社会工作服务机构的发展质量。

##### 参考文献:

- [1]于娜.官方与民间各有短板,政府购买“提速”考验社会组织[N].华夏时报,2012-03-17.
  - [2]刘江,顾东辉,肖梦希.满意度能作为社会服务效果评价指标吗?——基于一项政府购买社会服务项目的量化分析[J].华东理工大学学报(社会科学版),2022,37(01):1-14.
  - [3]胥莉荣,耿立鑫,庞智文,原丽毓,李珊珊.社区首诊背景下潍坊市潍城区居民社区服务满意度研究[J].中国农村卫生事业管理,2019,39(07):503-506.
  - [4]金志.社会工作机构专业服务能力提升探究[D].安徽大学,2019.
  - [5]许谦.社会服务评估中多元交代的冲突与整合研究[D].杭州师范大学,2017.
  - [6]郑玲.我国民办社工机构内社工服务对象满意度评估指标体系的建构研究[D].中国青年政治学院,2013.
  - [7]章晓,陈军华.四川震区社会工作服务满意度测评指标体系的建构[J].科技信息,2011,(17):10-11.
- 作者简介:马冰科(1995-),女,黑龙江省,汉族,研究生,哈尔滨师范大学管理学院,公共部门人力资源管理与社会管理。