

工读学生对学校社会工作的满意度研究

——以北京市为例

刘清斌 成琳 裴子瑶 郑州莹

喀什大学法政学院 喀什 844000

【摘要】：服务对象满意度是社会工作服务成效的重要评估指标，它从侧面反映了社工对自身专业形象的定位和塑造。本研究通过问卷调查结合深度访谈，了解北京市两所工读学校共50名工读学生对学校社会工作的满意度及其影响因素，发现工读学生对学校社会工作的满意度普遍较高，影响工读学生满意度的有认知性、评价性、情感性三个层面的因素，据此研究者提出六条提升工读学生对学校社会工作满意度的对策：加强服务宣传，运用多种途径，增进社工认知；结合工读学生特点，创新服务内容，增加服务趣味；立足工读学生需求，制定服务计划，提供专业服务；强调服务学习反思，增强服务能力，提升服务品质；重视服务环境选择，营造舒适环境，倡导案主自决；践行社工价值理念，建立良好关系，获得情感认同。

【关键词】：工读学生；学校社会工作；满意度

A study of the satisfaction of working students with social work in schools -- Take Beijing As an example

Qingbin Liu Lin Cheng Ziyao Pei ZhouYing Zheng

Faculty of Law and Politics, Kashgar University Kashi 844000

Abstract:The satisfaction of service recipients is an important evaluation index of the effectiveness of social work services, which reflects the positioning and shaping of social workers' professional image from the side. This study through questionnaire survey combined with in-depth interviews, to understand the satisfaction of a total of 50 work-study students in two work-study schools in Beijing with the school's social work and its influencing factors, found that the satisfaction of work-study students with school social work is generally high, affecting the satisfaction of work-study students at three levels of cognitive, evaluative and emotional factors, according to which the researchers proposed six countermeasures to improve the satisfaction of work-study students with school social work: strengthen service publicity, use a variety of ways to enhance social work cognition; combined with the characteristics of work-study students, Innovate service content, increase service interest; based on the needs of work-study students, formulate service plans and provide professional services; emphasize service learning and reflection, enhance service capabilities, and improve service quality; attach importance to the choice of service environment, create a comfortable environment, advocate self-determination of clients; practice the value concept of social work, establish good relationships, and obtain emotional recognition.

Keywords:Working students; school social work; satisfaction

1 研究背景

学校社会工作是社会工作的重要实务领域，旨在学校场域，以学生群体为主要服务群体，提供个别化和专业化的服务，协助学校开展德育工作，以促进教育目的的实现，助力青少年的健康成长。作为一门专业的社会实践，社会工作需求为本、尊重个性化发展、助人自助的理念与工读教育存在良好的契合和嵌入空间。近些年，社会工作不断走进工读学校，开展各类实务和研究工作，成为工读教育重要的专业支

持，获得了包括服务购买方、工读学校和服务对象的一致好评。但笔者发现，研究者更多将研究聚焦在社会工作与工读学校嵌入机制的研究，以及微观层面的干预研究，针对服务对象满意度的研究却极少。服务对象满意度是社会工作服务成效的重要评估指标，它体现了社工对自身专业形象的定位和塑造，也直接反映了社工的服务品质和服务水平。本研究通过实证调研，探索服务对象对学校社会工作的满意度及相关影响因素，并提出相关对策和解决方式，有助于实务工作

者定位自身专业形象,评估自身服务成效,进而促进专业反思,从而指导和支 持学校社会工作实践,帮助学校社会工作塑造良好专业形象,提升专业美誉度(许莉娅,2004)。

2 工读学生对学校社会工作满意度的影响因素

本研究根据问卷分析结果,结合深度访谈资料,发现工读学生对学校社会工作的满意度影响因素主要聚焦在认知性、评价性和情感性三个维度,以及服务内容、社工、服务环境三项内容。

2.1 认识性层面

学校社会工作是否为服务对象所知晓。对工读学生而言,学校社会工作往往包含着社工、社工服务、社工服务站,其性质分别是人、服务、环境。倘若这三者都不为服务对象所知晓,那么工读学生对学校社会工作的知晓度则无从谈起,对学校社会工作的满意度更无从谈起。问卷调查显示,工读学生获知社工及其服务的途径主要是学校老师通知,其次是社工通知,接下来是同学口口相传。在访谈中,研究者发现工读学生对学校社会工作的认知内涵单一,甚至有所偏差,可见一斑。

2.2 评价性层面

(1) 对服务内容的评价

服务内容是否有趣、新颖。问卷调查显示,多数工读学生对社工开展的服务较为认可,但仍有小部分同学对活动评分不高,访谈发现,后者受到了活动不够新颖好玩等因素的影响。多数服务对象会因游戏好不好玩,表达对服务不满意。游戏在社工服务中,扮演了“催化剂”的角色,它能让服务对象更容易接受服务。通过游戏能更好引出服务的目标与主题,方便社工进一步开展工作。形式独特的游戏会让服务对象充满兴致,而相同的游戏重复使用,则会逐渐影响服务对象的兴趣程度。

服务内容是否回应工读学生需求。接受调研的两个工读学校社会工作项目团队依托于高校督导力量,社工在驻校之初便立足工读学生特点和需求,进行了专业化的服务设计和开展,在进入服务场景后以及在提供服务的过程中,都在不断评估服务对象的需求,从而完善工作计划,也因此获得了服务对象的满意和认可。

服务内容是否具有专业质量。问卷调查显示,多数服务对象表示在接受社工服务后增强了能力、解决了问题、丰富了课外生活。几乎所有的服务对象都表示,服务质量影响自己对社工的满意程度。提供服务是社工的基本特征,因此能否提供有质量的服务,直接关系到服务对象的满意度。

(2) 对社工的评价

社工是否具有良好的专业能力。社工的专业能力,具体落在工读学校的场域,则体现在社工能否发挥专业服务技巧,为服务对象提供切实可行的服务内容。研究发现,多数工读学生表达了能够通过日常接触和服务活动感受到社工的能力。服务对象感受到的社工专业能力主要包括策划能力、建立和处理关系能力、问题解决能力、主持能力四个方面。这些能力的好坏,直接影响着服务对象对社工的满意度。

社工是否具有良好的服务态度。社工的服务态度往往呈现在服务过程中的一言一行之中,服务对象会根据对社工的言行举止、神情态度进行基本的评价,对于社工是否热情、是否守时、是否投入等进行觉知和评价,从而表达满意或者不满意。在本研究中,多数工读学生都表达了能够通过日常接触和服务活动感受到社工的服务态度。

(3) 对服务环境的评价

服务时间和空间要素是否有良好把握。问卷调查发现,86%的服务对象满意社工的时间安排,86%的服务对象满意社工的活动场地。在访谈中,50%的受访对象关注社工的服务时间安排,而倘若社工的时间安排不合服务对象的期待,则服务对象倾向于表达对社工的不满意。80%的受访对象关注社工的空间安排,布置温馨舒适的服务地点能促使服务对象更好接受服务或者参与活动,相反服务对象则会因此表达对社工的不满意。

2.3 情感性层面

学校社工是否获得服务对象的情感认同。问卷调查显示,多数工读学生对学校社工表达满意,表示会经常参加社工组织的活动、有问题会去找社工。访谈发现,服务对象在情感认同上的理解体现为“喜欢”,这种“喜欢”的影响因素不仅有社工的个人特质,也有工作者的专业能力,更有工作者是否很好地实践着社会工作的专业伦理价值。研究者发现服务对象在表达“喜欢”时,主要的原因是社工的认真倾听、不敷衍、尊重、非批判、关怀、真诚、接纳等价值实践技巧,可见服务对象对社工是否表达满意,在这其中最主要的影响因素是工作者是否很好地实践着社会工作的专业伦理价值。访谈资料中呈现出另一个特点,亦即情感优先性,当服务对象认同社工之后,对于社工的专业能力反倒不那么在乎了。

3 对策建议

3.1 认知性层面

加强服务宣传,运用多种途径,增进社工认知。从直接

手段出发, 社工应加强服务宣传, 运用线下的外展宣传、海报、展板、服务墙等方式结合线上的微信公众号、抖音小视频等宣传方式, 提升学校社会工作的知晓度。另一方面, 充分运用具有社工元素的服务进行自我推广, 用服务质量带动服务口碑, 从而提升学校社会工作在工读学生人群中的知晓度和认同感。从间接手段出发, 社工应加强与工读学生学校与家庭的互动, 提供相关专业服务, 做好与工读学生紧密相关的这两个影响群体的沟通工作和宣传工作, 获得这两个支持系统对学校社会工作的认识和认同。驻校社工应将服务与宣传整合在一起, 用过硬的服务带动专业美誉, 引发服务对象自发自觉地宣传, 同时也应通过扎实的宣传, 让更多工读学生了解和认可学校社会工作, 鼓励更多工读学生向学校社工提出服务需求。

3.2 评价性层面

(1) 结合工读学生特点, 创新服务内容, 增加服务趣味

青少年领域的社工, 要了解青少年独有的身心特点, 了解当前青少年感兴趣的是什么。放在工读学生这一特殊群体身上更是如此, 学校社工应深入了解这一群体的基本特点, 与服务对象建立关系, 通过参与观察, 逐步总结归纳, 并据此设计科学合理且富有创新的服务内容。着眼到服务对象最为直观感受的游戏, 社工则应落实到游戏意义的创新、游戏规则的创新和对游戏中所需要的道具的创新等。另一方面也应在主动学习的基础上, 对用于不同主题、不同类型的服务进行适当的变通, 增加其趣味性。

(2) 立足工读学生需求, 制定服务计划, 提供专业服务

社工应紧密结合工读学生独特的身心特点, 不断评估服务对象需求, 挖掘需求的广度和深度, 逐步延伸服务范围和层次。同时, 也应看到, 服务对象的需求是变化的, 是具有弹性的。社工对于需求的评估, 不应只在进入服务场景前或开展服务之初, 而应在不同阶段服务的不同过程进行动态的评估, 从而掌握服务对象最真实、全面、多层次的需求, 据此制定科学的服务计划, 提供多元的、深度的专业服务。此外, 社工也应积极建立便于服务对象表达需求的渠道, 同时塑造积极舒适的服务场域和营造开放的服务氛围, 使得服务

对象更愿意敞开自己, 更积极和主动表达自我需求。

(3) 强调服务学习反思, 增强服务能力, 提升服务品质

社工应强化服务—反思—学习—服务动态流程, 夯实专业服务知识、技巧, 提升专业服务能力。通过服务记录和服务讨论的方式, 反思服务问题, 提炼服务经验。项目和机构应鼓励和倡导服务交流, 自上而下的投入反思性的专业服务之中, 不断提升服务品质。机构和项目管理者应加强对一线社工的督导支持, 挖掘社工需求, 收集和分析社工的成长需求, 并及时予以督导。最后, 服务团队的管理者应规范服务能力和品质的监督和评测, 建立激励机制, 促进社工的能力发展。

(4) 重视服务环境选择, 营造舒适环境, 倡导案主自决

社会工作专业性的可视化不只体现在服务成效上, 也体现在社工对服务环境的敏感觉察和有效把握上。服务时间的选择不应影响到服务对象正常的生活计划, 服务场地的选择和设置对服务对象来说应该是安全的、温馨的、舒适的、符合服务情境的。另一方面, 服务环境的选择也应立足于既有资源和现实情况, 当社工的选择与服务对象冲突时, 应真诚地告知原因, 并进行协调, 获得服务对象的谅解。另一方面, 应将赋予服务环境意义和价值的权力交给服务对象, 使得参与者都能成为其中的一分子, 而非仅仅只是逗留者。

3.3 情感性层面

践行社工价值理念, 建立良好关系, 获得情感认同。社会工作是一个以价值为本的专业, 价值是社会工作专业的灵魂。作为一个专业的社工, 应具备平等、尊重、非批判、接纳、自决等专业价值理念。它要求社工拒绝专业霸权、不尊重、批判、排斥、家长制等非专业的理念, 能同理和关怀到身边的每个服务对象。需要看到, 工读学生经历着被标签和污名化的人生历程, 他们缺少尊重、陪伴、关怀、肯定和支持, 为此社工更应有所作为。社会工作是一门生命影响生命的人生和社会实践, 专业价值与行动的交融越契合, 社工对服务对象的影响便越一致, 也越有助于获得服务对象的情感认同。

参考文献:

[1] 许莉娅. 专业形象的定位与塑造——中国社会工作专业发展的策略性思考[J]. 中国青年政治学院学报, 2004(06): 112-118.

第一作者简介: 刘清斌, 男, 1990.10, 福建泉州人, 喀什大学法政学院助教, 硕士研究生, 研究方向: 青少年社会工作。

喀什大学校级课题《优势视角下社会工作介入大学生就业压力的研究》阶段性成果, 项目编号(2020)1720。