

# An Empirical Study on the Psychological Contract Structure of Social Workers in the Neighborhood Committee

Xin Sha

School of Public Management, Chongqing University, Chongqing  
Email: 923136996@qq.com

Received: Mar. 4<sup>th</sup>, 2020; accepted: Apr. 7<sup>th</sup>, 2020; published: Apr. 14<sup>th</sup>, 2020

---

## Abstract

The psychological contract structure of social workers in neighborhood committee mainly includes transaction dimension, relationship dimension and development dimension. Through the difference test of the psychological contract level of the social workers of the neighborhood committee in the six background variables of gender, age, working years, education background, working position and income, it is found that age and working years have a significant impact on the overall level of the psychological contract of the social workers of the neighborhood committee; age, working position and income have an impact on the psychological contract of transaction dimension of the social workers of the neighborhood committee; age and working years have an impact on the psychological contract of the relationship dimension of social workers in the neighborhood committee; age, education level and working years have an impact on the psychological contract of the development dimension of social workers in the neighborhood committee. Therefore, in the management of the social workers of the neighborhood committee, the community neighborhood committee should focus on starting from the three-dimensional structure of the psychological contract of the social workers of the neighborhood committee, building a perfect psychological contract management system of the social workers of the neighborhood committee; creating and creating a good interpersonal environment and psychological atmosphere; implementing differentiated and dynamic incentive measures.

## Keywords

Social Workers of Neighborhood Committee, Psychological Contract, Structural Dimension, Influencing Factors

---

# 居委会社工心理契约结构的实证研究

沙鑫

重庆大学, 公共管理学院, 重庆

Email: 923136996@qq.com

收稿日期: 2020年3月4日; 录用日期: 2020年4月7日; 发布日期: 2020年4月14日

## 摘要

居委会社工的心理契约结构主要包括交易维度、关系维度及发展维度。通过对居委会社工的心理契约水平在性别、年龄、工作年限、学历、工作职位、收入六个背景变量进行差异性检验发现, 年龄、工作年限对居委会社工心理契约整体水平具有显著影响; 年龄、工作职位和收入对居委会社工交易维度心理契约有影响; 年龄与工作年限对居委会社工关系维度心理契约有影响; 年龄、学历水平与工作年限对居委会社工发展维度心理契约有影响。因此, 社区居委会在对居委会社工的管理中应注意: 从居委会社工的心理契约三维结构出发, 构建完善的居委会社工心理契约管理体系; 创建和营造良好的人际环境和心理氛围; 实行差异化、动态化激励措施。

## 关键词

居委会社工, 心理契约, 结构维度, 影响因素

Copyright © 2020 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

社会工作虽然作为“舶来品”, 但是在国内经过多年深耕, 已经在我国形成了较大的影响力。学者王思斌、阮曾媛琪(2009)提出社会工作是一门具有专业理论知识与实操技能的专业, 其功能是提供专业化的公共服务, 有效化解社会矛盾, 是公共政策的落实者, 是构建社会主义和谐社会的新生力量。社会工作在了解群众需求、提升公共服务质量、促进和谐社会发展等方面都起到了积极作用。经过多年地深耕, 社会工作在社会服务或社会治理领域占据了较大的话语权及影响力。在新时代习近平中国特色社会主义时代背景下, 社会工作更是受到基层政府的高度重视, 其直接表现是各级政府加大了对社会工作专业化服务的资金投入, 与之相对应的是社会工作相关人才数量也不断增加。中华人民共和国民政部发布的《图解: 2019“数”说社会工作发展》(2019)显示, 我国成立的社会工作服务机构数量逐年增加, 全国持证社工人数达到 44.05 万。根据国家民政部相关数据显示, 大部分社会工作从业者主要依托政府购买社区服务项目不断发展壮大。

党的十六届六中全会《中共中央关于构建社会主义和谐社会若干重大问题的决定》(2012)中就明确指出, 要建设宏大的社会工作专业队伍。2016 年政府工作报告指出“发展专业社会工作”, 2017 年政府工作报告指出“支持社会工作、志愿服务”, 2018 年政府工作报告提出“促进专业社会工作发展”。中央发布的《国家中长期人才发展规划纲要(2010-2020 年)》(2010)中提出: “社会工作人才作为主体人才, 需要在 2020 年培育 300 万社会工作专业型人才, 并要求其中开展社区服务工作的社会工作者要达到一定的占比”。《民政部财政部关于加快推进社区社会工作服务的意见》中提出要建立健全社区、社会组织和社会工作专业人才联动服务机制。“社会工作”作为关键词频频出现在中央各类政策文件中, 从发展、支持、促进到再大力促进等词, 可见政府对提供公共服务的社会工作的重视程度。

国内学者何雪松、杨超(2019)认为居委会社工不是社工领域发明的新事物,它是具有社会工作中国本土化的产物,也是创新社会治理要求下,构建共建共治共享治理格局的新尝试新探索。王思斌(2014)认为居委会社工是由社会工作机构承接政府购买服务而向社区派遣的专业社会工作者,居委会社工的服务对象是整个社区的居民、自治组织等。党的十九大报告指出,“加强社区治理体系建设,推动社会治理重心向基层下移,建立健全党委领导、政府负责、社会力量协同、公众广泛参与的社区治理新模式”。通过党的基层组织(社区居委会)带动其他各类群体(居委会社工)治理社区、服务群众是创新社会治理的新尝试。

但在实际调研过程中,笔者了解到居委会社工对社区居委会存在某种微妙的心理期望,即居委会社工认为社区居委会在其入驻社区后到展开项目服务工作等全过程中应该承担责任的期望,我们将之称为居委会社工的心理契约。因为社区居委会不了解居委会社工的心理期望,导致居委会社工的心理契约不平衡。例如,居委会社工期望进入社区后,从事自己在校园所学的社会工作的专业工作,但在实际进入社区后,居委会社工是具有双重身份的,既是专业社工,又是居委会工作人员。即居委会社工既要完成专业社工任务,又要完成社区居委会布置的日常性任务。例如社工的日常工作非常繁重,面对着开不完的个案、小组、社区活动,一堆写不完的文书,还有一年两次的评估,很多社工都恨不得一天有48小时可以用。偏偏这时,社区居委会来了一个通知,“今天街道有一个社区宣传活动,想中心出几个社工过去帮忙”“这几天街道在搞创文,问社工能不能出几个人帮忙搞卫生”“来几个社工去做居民居住证登记和开具工作”等,每当听到这些通知时,居委会社工都很头疼,原本期望社区居委会能够帮助居委会社工,结果却是反过来替社区居委会忙里忙外,居委会社工心理落差很大,难免产生抱怨,会因此导致居委会心理契约失衡,也更容易导致出现不满情绪。再如,居委会社工期望社区居委会能够非常信任认同其专业性,但在实际工作中,社区居委会却总以为居委会社工做的事情他们也能够从事做,对居委会社工的信任与认同不够。居委会社工期望得到社区居委会的信任与理解,但实际却让他们感受不到。社区居委会长期不深入了解居委会社工的心理契约,会激化二者关系冲突和矛盾,不利于社区居委会正确高效管理居委会社工,不利于社区多元主体间协同治理,更阻碍了共建共治共享社区治理新格局的实现。

社区居委会将如何从心理契约视角正确高效管理居委会社工?我们知道,任何仅仅依靠经济或法律的管理手段都无法最大化优化组织和员工关系,而心理契约作为一种无形的、内隐的期望,广泛存在于组织与组织成员之间,正好可以弥补经济或法律管理手段上的不足,促进组织与员工关系向好发展。居委会社工的心理契约虽然没有明确通过文本方式表达出来,但如上文所述,居委会社工在信任与认同、理解与尊重、提供良好工作环境等方面的心理期望确实存在。在社区居委会完全不了解居委会社工心理契约结构、内容及影响因素时所采取的管理方式,会让居委会社工会觉得在社区工作没有意义,对社区的归属感不强,满意度也会随之降低。只有在充分了解居委会社工的心理契约相关内容后,社区居委会才能更好的与之相处,并实现更好管理居委会社工。因此,本文探讨的是如何通过对居委会社工心理契约结构维度的构建及分析,为社区居委会提出符合居委会社工群体心理契约的管理策略,促进社区居委会与居委会社工间关系,提升社区居委会与居委会社工的合作效能。

## 2. 文献回顾

### 2.1. 心理契约概念的提出

Argyris (1960)首先运用了心理契约的概念术语。他使用“心理的工作契约”来描述工厂中雇员和工头间的关系。Levinson (1973)将心理契约描述为“未书面化的契约”,是组织与雇员之间相互期望的总和。Schein (1980)将心理契约定义为存在于组织成员之间的一系列未书面化的期望,他将心理契约划分为两个层次:个体水平和组织水平,即心理契约是雇员和组织双方对交换关系的主观理解。但由于个体水平与

组织水平理解的心理契约不一致,就导致不同学者对“究竟谁是主观理解的主体”产生分歧,直到后来学界出现了两种观点:一种观点是以英国学者 Guest & Conway (2006)等人为代表,强调心理契约是雇用双方对交换关系中彼此义务的主观理解;另一种观点是以美国学者 Morrison & Robinson (1997)等人为代表,强调心理契约是雇员个体对双方交换关系中彼此义务的主观理解。

综上所述,心理契约存在广义和狭义两种理解。广义的心理契约是双方基于各种形式的承诺对交换关系中彼此义务的主观理解;狭义的心理契约是员工对组织所做出的各种承诺的感知而产生的一系列期望或感知(这种信念不一定被对方所感知)。虽然,两种视角的研究都在同时进行,但是基于狭义心理契约的研究比广义心理契约的研究多,并且很多属于应用研究。所以,本文中社工心理契约亦采用狭义理解,指的是“居委会社工对社区居委会应尽责任的主观期望或感知”。

## 2.2. 心理契约结构研究

学者们对心理契约结构研究主要分为二维和三维结构两种观点。Rousseau & Mclean (1993)认为虽然心理契约虽然存在明显的个体性差异性,但基本还是可以分为两大类:交易型心理契约与关系型心理契约。Rousseau & Tijorimala (1996)通过实证研究认为心理契约由三个维度构成:交易维度、关系维度和团队成员维度。学者对心理契约的内容进行维度分析,结果得到三个维度:第一个交易维度就是指以经济交换为基础的物质支持,第二个关系维度是包括组织关注员工的未来长期稳定的联系,第三个团队维度是指组织应为员工的事业发展和成功承担责任。国内学者朱晓妹、王重鸣(2006)针对我国企业员工发现,员工的心理契约应由物质激励(如福利待遇等)、环境支持(如稳定工作、合作氛围、信任尊重等)和发展机会(如工作挑战、晋升机会等)三个维度构成。李原(2006)在对中国 20 家企业 796 名员工实证研究的基础上,认为心理契约应该包括规范维度、人际维度和发展维度等三个维度。

通过观察学者对心理契约结构的解释,不难发现国内关于心理契约结构维度的研究大都采用了三维结构,因为都是建立在中国文化基础之上进行的理论概括。本文采用了心理契约的三维结构,认为社工心理契约主要由以下三方面构成:交易维度是指社工认为社区居委会应该提供的有关工作环境和物质待遇的条件;关系维度是指社工认为社区居委会应该提供的良好人际环境;发展维度是指社工认为社区居委会能为社工提供发展机会。

综上所述,心理契约领域的相关研究在过去 20 年里受到学术界广泛关注,自 Rousseau & Greller (1994)创建心理契约的实证研究以来,虽然目前大部分内容涉及心理契约的内容、结构等方面的研究,但在不少方面仍存在着一些不足,例如:(1) 中国文化情景下的心理契约研究相对来说还不够。西方已经有很多实证研究对心理契约进行了深度的探讨与研究,但都是以西方文化背景展开的研究,这些在西方社会环境得出的结论不一定能够完全符合中国社会。(2) 国内学者在研究心理契约的实证研究中选取的对象一般是企业,很少引入到公共组织当中。不同的组织成员的差异性,会形成不同的心理契约,社工的心理契约在内容、结构和影响因素上可能会与企业组织员工的心理契约有很大不同。据文献检索发现目前将心理契约的理论运用到社会工作领域的成果较少,尤其是对居委会社工这类职业群体的实证研究成果更少,开展社工的心理契约及其影响因素的研究有助于弥补这方面的欠缺。因此,本文针对居委会社工的心理契约的研究亦具有很重要的理论价值与实践意义。

## 3. 研究设计

### 3.1. 问卷编制

1) 文献回顾。因心理契约结构维度不同,无统一标准化量表,研究者多采用自己编制的问卷,如 Rousseau & Schema (2001)《心理契约问卷》,陈加洲、方俐洛、凌文轻(2001)的《我国员工心理契约调



查问卷》，李原、郭德俊(2002)的《员工心理契约调查问卷》。因此，本研究在文献回顾的基础上掌握了  
对居委会社工心理契约的理论定义，收集分析了 Rousseau、陈加洲、李原等学者制作的心理契约量表  
中项目后，确定了居委会社工心理契约的操作化定义。

2) 深度访谈与开放式问卷调查。本研究前期共抽取了 40 名居委会社工进行深度访谈，深入了解  
居委会社工认为社区居委会应承担的责任具体有哪些？以及这些在居委会社工心目中的重要程度。访谈的  
主要问题有：“您认为社区居委会应该对居委会社工承担哪些责任？作为对居委会社工的回报，社区居  
委会应给居委会社工提供哪些服务或帮助？社区居委会有没有采取一些措施激励居委会社工？你认为这  
些措施有效吗？你认为还需要补充什么激励措施？”等一系列问题。同时，采用开放式问卷调查方法，  
对象为 100 名居委会社工，先向其解释心理契约的具体含义，要求每人按照自己的工作经验和个人感受去  
描述他们认为的社区居委会应该承担的责任，每人至少描述 10 条以上，并根据重要性程度排列。共有  
71 名居委会社工回复，这一步骤总共收集到居委会社工认为社区居委会应该承担的责任条目 102 条。

3) 归类与汇总问卷。本研究对访谈和问卷调查收集到的数据进行汇总，依据心理契约相关理论，  
将“居委会社工认为社区居委会应该承担的责任”条目 102 条分成 3 个维度：交易维度、关系维度和发展  
维度。结合心理契约维度的操作化定义，并请心理学专家、一线居委会社工对条目进行评估。根据 3 次  
评价后给出的建议，对条目内容进行了修改，最后得出 32 条“居委会社工认为社区居委会应该承担的责任”  
的量表。问卷评分采用 Likert5 级量表评分，其中 1 表示“非常重要”，5 表示“非常不重要”。

4) 预调查。本研究采取分层随机抽样方法，向重庆市沙坪坝区、渝中区、渝北区和南岸区 4 个区共  
200 名居委会社工随机发放问卷，回收有效问卷 158 份，有效率达到了 79%。用 SPSS22.0 对问卷进行探  
索性因子分析，用主成分法提取因子，特征值 > 1 作为提取标准。

经过探索性因子分析，在“居委会社工认为社区居委会应该承担的责任”量表中，根据主成分列表  
可以得出，特征值 > 1 的有 3 个，与我们问卷的构想是保持一致，可从 32 个变量中抽取 3 个主要成分，  
每个因子都应该包括 5 至 7 个相关变量，解释的总方差是 73.984%；量表的 KMO 值为 0.926，适合做因  
子分析；Bartlett 球形检验值为 5772.561，df = 91，P = 0.000，说明非常具有显著性，适合做因子分析。

为了使量表更适合进一步研究，根据条目筛选的标准和理论构想，删除 12 个不符合要求的条目，剩  
余 20 个条目；同时，删除量表中因子负荷小于 0.5 的条目 4 个，最终形成 16 个“居委会社工认为社区  
居委会应该承担的责任”条目(见表 1)。

**Table 1.** Results of exploratory factor analysis of “social workers in the neighborhood committee think the responsibilities of  
the community neighborhood committee” in the preliminary test

**表 1.** 预试中“居委会社工认为社区居委会应承担的责任”探索性因子分析结果

居委会社工认为社区居委会应承担的责任	因子		
	1	2	3
提供良好的工作环境	0.902		
保障居委会社工开展工作时的安全	0.864		
为居委会社工提供所需资源	0.821		
帮助居委会社工解决工作时遇到的困难	0.645		
划分清楚工作职责	0.587		
为职责之外的工作提供奖励	0.567		
提供岗位交流	0.372		
信任认同居委会社工		0.892	

## Continued

理解尊重居委会社工	0.823	
帮助居委会社工尽快融入社区环境	0.764	
关心居委会社工生活	0.758	
保持坦诚公开的沟通	0.735	
营造相互合作的良好氛围	0.717	
关心居委会社工成长	0.468	
提供发展机会		0.809
年终考核程序公开公平公正		0.766
提供合理化建议		0.683
提供专业技能培训		0.536
考核结果及时反馈		0.472
发挥居委会社工专长		0.437

5) 正式调查。将 16 个条目的“居委会社工认为社区居委会应该承担的责任”量表向重庆市社区中的居委会社工发放 400 份问卷,回收有效问卷 332 份,有效率为 83%。样本基本信息情况具体分布如下:男女居委会社工比例分别为 76.2%、23.8%,年龄在 18 至 25 岁、26 至 35 岁、36 至 45 岁、46 岁以上的居委会社工的比例分别为 28.9%、37.4%、26.8%、6.9%,居委会社工助理、一线居委会社工、项目主管、督导的居委会社工比例分别为 25.9%、37.8%、21.6%、14.7%,大专及以下、本科、硕士及以上的居委会社工比例分别是 26.5%、65.2%、8.3%,月收入 2000 元及以下、2001 至 3000 元、3001 至 4000 元、4001 至 5000 元、5000 元以上的居委会社工比例分别是 8.4%、27.5%、39.7%、13.3%、11.1%;工作年限未满 1 年、1 至 3 年(含)、3 至 5 年(含)、5 年以上的居委会社工比例分别是 38.5%、29.8%、20.1%、11.6% (见表 2)。

**Table 2.** Demographic characteristics (N = 332)

**表 2.** 人口统计学特征(N = 332)

项目	类别	人数	人数	项目	类别	人数	人数
			百分比(%)				百分比(%)
性别	男	253	76.2	工作职位	实习社工	86	25.9
	女	79	23.8		一线社工	125	37.8
年龄	18~25	96	28.9		项目主管	72	21.6
	26~35	124	37.4		督导	49	14.7
	36~45	89	26.8	1 年及以下	128	38.5	
	46 及以上	23	6.9	1~3 年	99	29.8	
收入	2000 及以下	28	8.4	工作年限	3~5 年	67	20.1
	2001~3000	91	27.5		5 年以上	38	11.6
	3001~4000	132	39.7		硕士及以上	28	26.5
	4001~5000	44	13.3	学历	本科	216	65.2
5001 及以上	37	11.1	大专及以下		88	8.3	

### 3.2. 结果和分析

最终, 根据调查问卷确定居委会社工心理契约的具体条目, 对每个条目的均值进行排序并对均值的差异进行显著性检验, 结果见表 3。

**Table 3.** The importance ranking, mean value, Cronbach's  $\alpha$  value and difference test of "social workers in the neighborhood committee think the responsibilities of the community neighborhood committee" (N = 332)

**表 3.** “居委会社工认为社区居委会应承担的责任”的重要程度排序、均值、Cronbach's  $\alpha$  值和差异检验(N = 332)

居委会社工认为社区居委会应承担的责任	排序	均值	标准差	Cronbach's $\alpha$ 值	t <sup>b</sup>
信任认同居委会社工	1	4.58	0.588	0.912	0.084
理解尊重居委会社工	2	4.53	0.592	0.910	6.142***
帮助居委会社工尽快融入社区环境	3	4.47	0.665	0.911	4.528***
提供良好的工作环境	4	4.43	0.662	0.908	1.366
保障居委会社工开展工作时的安全	5	4.39	0.647	0.908	0.784
划分清楚工作职责	6	4.32	0.673	0.910	0.682
关心居委会社工生活	7	4.27	0.761	0.910	2.395*
营造相互合作的良好氛围	8	4.25	0.805	0.908	1.548*
年终考核程序公开公平公正	9	4.16	0.883	0.905	1.697
提供合理化建议	10	4.08	0.824	0.911	2.752**
保持坦诚公开的沟通	11	4.04	0.837	0.906	4.169***
为居委会社工提供所需资源	12	3.96	0.846	0.905	2.901
帮助居委会社工解决工作时遇到的困难	13	3.93	0.866	0.902	3.164
提供发展机会	14	3.88	0.813	0.902	6.126***
为居委会社工额外的工作提供奖励	15	3.85	0.867	0.906	3.528
提供专业技能培训	16	3.81	0.842	0.902	1.756*

注: \* $P < 0.05$ ; \*\* $P < 0.01$ ; \*\*\* $P < 0.001$ 。

由表 3 的结果可知, “居委会社工认为社区居委会应该承担的责任”在居委会社工心目中的重要程度可以划分为不同的层次。在各个条目的比较分析中, 居委会社工认为社区居委会最重要的责任依次是: 第一, 信任认同居委会社工; 第二, 理解尊重居委会社工; 第三, 帮助居委会社工尽快融入社区环境。居委会社工认为社区居委会最不重要的责任依次是: 第一, 提供专业技能培训; 第二, 为居委会社工额外的工作提供奖励; 第三, 提供发展机会。

通过 SPSS22.0 对“居委会社工认为社区居委会应该承担的责任”展开探索性因子分析, 采用主成分分析法抽取因素, 对因子载荷矩阵进行正交旋转, Bartlett 球形检验值为 6257.861,  $df = 102$ ,  $P = 0.000$ , 说明非常具有显著性, KMO 值为 0.926, 样本数据适合做因子分析。由主成分列表看, 特征值  $> 1$  的有 3 个, 因此, 可从 16 个变量中提取 3 个主成分, 3 个因子解释的总方差为 62.978%, 每个因子中包含 5~6 个条目, 探索性因子分析结果见表 4。

**Table 4.** Results of exploratory factor analysis of “social workers in the neighborhood committee think the responsibilities of the community neighborhood committee”**表 4.** “居委会社工认为社区居委会应承担的责任”的探索因子分析结果

居委会社工认为社区居委会应承担的责任	因子		
	交易维度	关系维度	发展维度
提供良好的工作环境	0.902		
保障居委会社工开展工作时的安全	0.864		
划分清楚工作职责	0.821		
为居委会社工提供所需资源	0.667		
为居委会社工额外的工作提供奖励	0.655		
信任认同居委会社工		0.892	
理解尊重居委会社工		0.834	
帮助居委会社工尽快融入社区环境		0.764	
营造相互合作的良好氛围		0.735	
保持坦诚公开的沟通		0.717	
关心居委会社工生活		0.696	
年终考核程序公开公平公正			0.846
提供合理化建议			0.809
提供专业技能培训			0.766
提供发展机会			0.683
帮助居委会社工解决工作时遇到的困难			0.641

通过探索性因子分析后发现，居委会社工的心理契约包括三个维度。第一个维度是交易维度：提供良好的工作环境、保障居委会社工开展工作时的安全、划分清楚工作职责、为居委会社工提供所需资源、帮助居委会社工解决工作时遇到的困难，是居委会社工认为社区居委会必须履行的一些责任与义务；第二个维度是人际维度：信任认同居委会社工、理解尊重居委会社工、帮助居委会社工尽快融入社区环境、公平对待居委会社工、营造相互合作的良好氛围、保持坦诚公开的沟通、关心居委会社工生活，这是居委会社工期望社区居委会能够主动与居委会社工建立友好合作关系；第三个维度是发展维度：年终考核程序公开公平公正、提供合理化建议、提供专业技能培训、提供发展机会、帮助居委会社工解决工作时遇到的困难，这部分是居委会社工希望社区居委会在居委会社工发展方面提供更多的帮助，促进居委会社工成长，可以称为是居委会社工认为社区居委会应该承担的发展维度的责任。

为验证“居委会社工认为社区居委会应该承担的责任”量表的合理性，通过验证性因子分析，从下表可以看到，其中 $\chi^2/df$ 值 < 5，RMSEA < 0.08，NFI、NNFI、CFI等值均>0.90，表明模型拟合理想(见表 5)。

**Table 5.** Fitting index of confirmatory factor analysis model of scale**表 5.** 量表的验证性因子分析模型拟合指数

	$\chi^2$	df	$\chi^2/df$	NFI	NNFI	CFI	RMSEA
数值	443.50	112	3.95	0.94	0.093	0.96	0.066



由表 6 可知,“居委会社工认为社区居委会应该承担的责任”量表的各项信度系数(Cronbach's  $\alpha$  值)均 $>0.8$ ,说明量表的信度比较好。“居委会社工认为社区居委会应该承担的责任”量表包含的因素结构清晰,因素内所包含的条目在对应的因子上的相应载荷也比较高(均 $>0.5$ ),KMO 值  $>0.9$ ,Barlett 球形检验值为  $P = 0.000$ ,达到了极其显著性意义,说明问卷的结构效度比较好(见表 6)。

**Table 6.** Test results of reliability and validity coefficient of scale (N = 332)

**表 6.** 量表的信度效度系数检验结果(N = 332)

量表项目	数量	Cronbach's $\alpha$ 值	KMO 值	Bartlett 球形检验值
居委会社工认为社区居委会应承担的责任	16	0.924	0.933	$P = 0.000$

重测的样本容量为 60 份,时间间隔为 60 天。“居委会社工认为社区居委会应该承担的责任”量表的各项信度系数(Cronbach's  $\alpha$  值)均 $>0.9$ ,KMO 值  $>0.9$ ,表明重测的信度与效度均比较高,说明问卷得结构效度比较好(见表 7)。

**Table 7.** Test results of retest reliability and validity coefficient (N = 60)

**表 7.** 重测信度效度系数检验结果(N = 60)

量表项目	数量	Cronbach's $\alpha$ 值	KMO 值	Bartlett 球形检验值
居委会社工认为社区居委会应承担的责任	16	0.922	0.931	$P = 0.000$

## 4. 结论

本文研究得到如下结论:(1) 居委会社工的心理契约是由交易型心理契约、关系型心理契约、发展型心理契约三个维度构成。(2) 不同年龄、学历、工作年限、收入、工作职位等人口学特征对居委会社工的心理契约存在影响。

### 4.1. 居委会社工心理契约的结构与内容

本文主要探讨了社区社会工作者的心理契约结构及其影响因素,并提出了居委会社工 3 维度 16 个条目的心理契约结构模型。居委会社工交易维度心理契约包含 5 个具体内容,反映的是居委会社工认为社区居委会提供良好的工作环境及条件的心理感知;居委会社工关系维度心理契约包含 6 个具体内容,反映的是居委会社工认为社区居委会提供的认同、关怀、和谐关系环境的心理感知;居委会社工发展维度心理契约包含 5 个内容,反映的是居委会社工认为社区居委会提供成长机会与发展空间的心理感知(见表 8)。

**Table 8.** Psychological contract structure and content of social workers of neighborhood committee

**表 8.** 居委会社工的心理契约结构与内容

因子	项目	内容
交易维度	良好的工作环境保障	提供良好的工作环境
	良好的制度环境保障	保障居委会社工开展工作时的安全
	良好的工作资源保障	划分清楚工作职责
		为居委会社工提供所需资源
		为居委会社工额外的工作提供奖励

Continued

关系维度	认同的人际环境	信任认同居委会社工 理解尊重居委会社工
	关怀的人际环境	帮助居委会社工尽快融入社区环境 关心居委会社工生活
	和谐的人际环境	营造相互合作的良好氛围 保持坦诚公开的沟通
发展维度	发展空间	年终考核程序公开公平公正 提供发展机会
	成长机会	帮助居委会社工解决工作时遇到的困难 提供合理化建议
		提供专业技能培训

## 4.2. 居委会社工心理契约的总体特征

居委会社工的心理契约平均分为  $M = 4.17$ ，高于临界值 4，说明居委会社工对社区居委会应该承担责任的感知高。各个因子的平均值排序为：关系维度责任 > 交易维度责任 > 发展维度责任，这说明居委会社工对社区居委会应承担关系维度责任的感知最高(见表 9)。

**Table 9.** Psychological contract of social workers of neighborhood committee and their scores of various factors

**表 9.** 居委会社工的心理契约及其各因子得分情况

因子	平均数(M)	方差(SD)
交易维度责任	4.19	0.37
关系维度责任	4.35	0.56
发展维度责任	3.97	0.78
心理契约	4.17	0.52

由上表可知，居委会社工对社区居委会应该承担关系维度责任的感知最高。主要原因如下：一是社区内的居委会社工服务对居委会社工与社区居委会的默契程度要求较高，二者友好协作关系的确立是居委会社工顺利展开工作的基础；二是对于刚入驻的居委会社工来讲，社区相对于居委会社工就是一个陌生环境，居委会社工需要社区居委会的关怀，才能尽快融入社区大环境；三是社区居委会对居委会社工的认可与否会直接影响到居委会社工工作积极性高低，居委会社工希望得到社区居委会的认可，尤其是对其专业化服务的认可。在之前与居委会社工的访谈中，我们也发现当社区居委会不认可居委会社工的专业水平时，会严重影响到居委会社工提供服务的质量。

居委会社工对社区居委会应该承担交易维度责任的感知较高。原因如下：一方面是居委会社工在社区内提供帮助的对象有大部分是弱势群体，如强制戒毒人员、社区矫正人员、艾滋病患者等，任务重，压力大，还经常接受社区居委会安排的任务，因此居委会社工就不太希望过多介入社区居委会的日常性事务，不希望经常去做社区居委会传达的任务指标；另一方面是因场地与设备是居委会社工开展各类项目服务的基础保障，而笔者在本地区做的实地调研发现，“场地不足”是目前社区内居委会社工的一大困境。所以，居委会社工对社区居委会提供良好的工作环境、充足资源的需求也较强。

居委会社工对社区居委会应该承担发展维度责任的感知最低。原因是居委会社工职业成长路径主要是通过居委会社工机构提供辅导、帮助发展，社区居委会对居委会社工的未来长期发展只起到了极小部分的作用。在访谈居委会社工时，也有居委会社工反映：“社区居委会唯一对他们未来发展有影响的就

是对我们的年终评定,但只要不评差,对我们以后都没啥影响的,而且社区居委会的一般都不会这么做(基于人情关系),所以我们对社区居委会应该承担的发展责任要求较低”。

### 4.3. 居委会社工心理契约的影响因素

由下表分析结果可知,居委会社工的年龄、工作年限分别对于“居委会社工认为社区居委会应该承担责任”的总体感知水平有显著影响;年龄、工作职位和收入对“居委会社工认为社区居委会应该承担交易维度的责任”感知水平有影响;年龄与工作年限对“居委会社工认为社区居委会应该承担关系维度的责任”感知水平有影响;年龄、学历水平与工作年限对“居委会社工认为社区居委会应该承担发展维度的责任”有影响(见表 10)。

**Table 10.** Multivariate analysis of variance on the impact of demographic characteristics on the psychological contract of community workers

**表 10.** 人口统计学特征对居委会社工心理契约的影响的多元方差分析表

个体特征	心理契约维度	平方和	df	均方	F 值
性别	总体责任	4.962	3	1.654	2.573
年龄		4.098	3	1.366	4.895***
学历		2.066	2	1.033	1.961
工作职位		0.712	1	0.712	2.728
工作年限		2.659	3	0.886	7.126***
收入		3.982	4	0.995	3.204
性别	交易维度责任	3.546	3	1.182	1.958
年龄		7.869	3	2.623	6.147***
学历		3.924	2	1.962	1.389
工作职位		0.176	1	0.176	3.927**
工作年限		4.385	4	1.096	0.924
收入		6.572	3	2.190	4.533***
性别	关系维度责任	1.626	3	0.542	1.376
年龄		6.647	3	2.215	4.309***
学历		3.532	2	1.766	0.487
工作职位		0.048	1	0.048	0.168
工作年限		5.269	3	1.756	3.189**
收入		2.443	4	0.610	2.563
性别	发展维度责任	1.251	3	0.417	2.116
年龄		3.849	3	1.283	8.482***
学历		5.347	2	2.674	3.961**
工作职位		0.526	1	0.526	1.018
工作年限		4.698	3	1.566	4.887***
收入		1.486	4	0.371	1.954

注: \* $P < 0.05$ ; \*\* $P < 0.01$ ; \*\*\* $P < 0.001$ 。

对有影响的项目进行平均数差异多重检验,运用单因素 ANOVA 方法,结果见图 1、图 2、图 3。

图 1 的检验结果表明,居委会社工的年龄对“居委会社工认为社区居委会应该承担的交易维度责任”的影响具体表现在:18 至 25 岁居委会社工感知到的社区居委会应承担“交易”维度的责任最高,其次

是 26 至 35 岁的居委会社工。46 岁以上的居委会社工感知到社区居委会应承担“交易”维度的责任最低，其次是 36 至 45 岁的居委会社工。

居委会社工的工作职位对“居委会社工认为社区居委会应该承担的交易维度责任”的影响具体表现在：居委会社工助理感知到的社区居委会应该承担的“交易”维度责任最高，其次是一线居委会社工。督导感知到的社区居委会应该承担的“交易”维度责任最低，其次是项目主管。居委会社工的工作职位越低，感知到的社区居委会应该承担的“交易”维度责任反而越高。

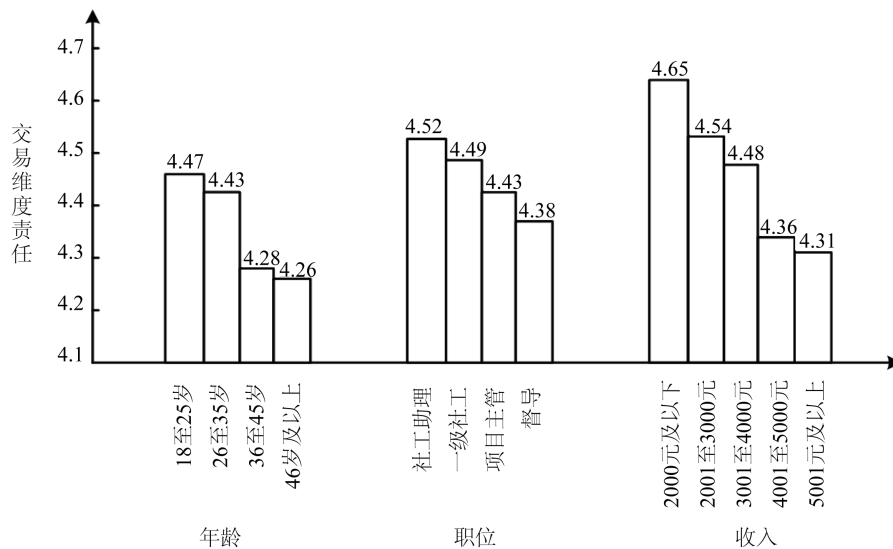


Figure 1. The influence of age, position and income on the psychological contract of social workers in neighborhood committee

图 1. 年龄、职位与收入对居委会社工交易维度心理契约的影响

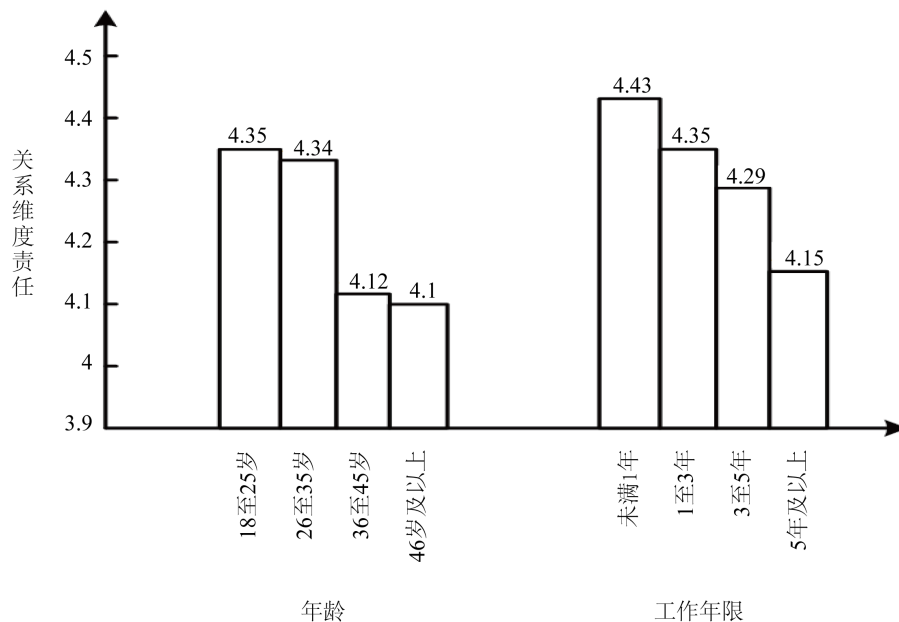


Figure 2. The influence of age and working years on the psychological contract in the dimension of social worker relationship of neighborhood committee

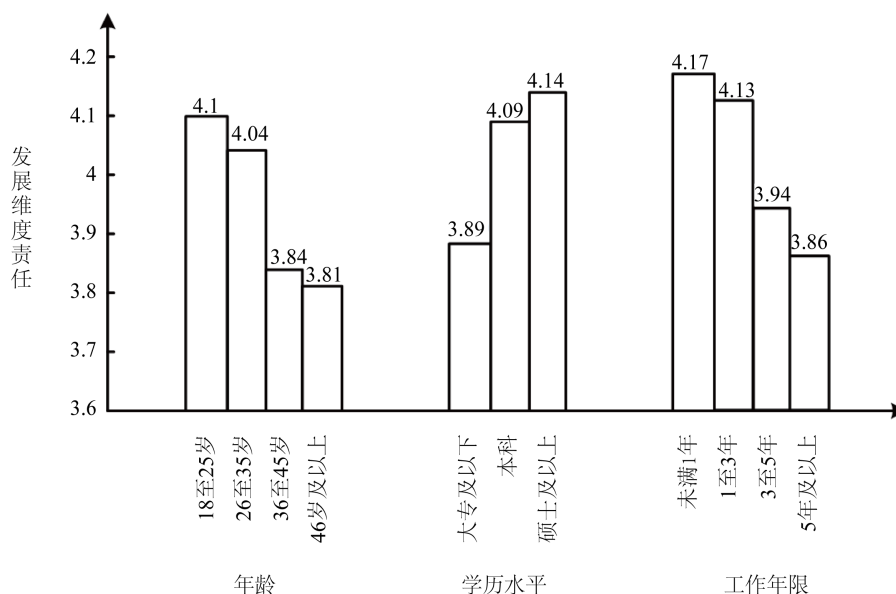
图 2. 年龄和工作年限对居委会社工关系维度心理契约的影响

居委会社工的收入对“居委会社工认为社区居委会应该承担的交易维度责任”的影响具体表现在：月收入在 2000 元以下的居委会社工感知到的社区居委会应该承担的“交易”维度责任最高，其次是月收入 2001 至 3000 元的居委会社工。究其原因，这些居委会社工工资收入低，更希望社区居委会能提供一些物质奖励和福利待遇。月收入 5000 元以上的居委会社工感知到的社区居委会应该承担的“交易”维度责任最低，其次是月收入 4001 至 5000 元的居委会社工。

图 2 的检验结果表明，居委会社工的工作年限对“居委会社工认为社区居委会应该承担的关系维度责任”的影响具体表现在：工作年限未满 1 年的居委会社工感知到的社区居委会应该承担的“关系”维度责任最高，其次是工作年限为 1 至 3 年的居委会社工，说明工作年限未满 1 年与工作年限是 1 至 3 年的居委会社工更看重与社区居委会的关系。因为这个阶段的居委会社工工作时间不长，更期望得到社区居委会的认可、尊重与关怀。而工作年限为 5 年以上的居委会社工感知到的社区居委会应该承担的“关系”维度责任最低，其次是工作年限为 3 至 5 年的居委会社工。

居委会社工的年龄对“居委会社工认为社区居委会应该承担的关系维度责任”的影响具体表现在：18 至 25 岁的居委会社工感知到的社区应该承担“关系”维度责任最高，其次是 26 至 35 岁的居委会社工。46 岁以上的居委会社工感知到的社区应承担“关系”维度责任最低，其次是 36 至 45 岁的居委会社工。

图 3 的检验结果表明，居委会社工的年龄对“居委会社工认为社区居委会应该承担的发展维度责任”的影响具体表现在：26 至 35 岁的居委会社工感知到的社区应承担“发展”维度责任最高，其次是 18 至 25 岁的居委会社工，但二者差别不大。36 至 45 岁的居委会社工感知到社区居委会应承担“发展”维度责任最低，其次是 46 岁以上的居委会社工。



**Figure 3.** The influence of age, education level and working years on the psychological contract of social workers' development dimension

**图 3.** 年龄、学历水平和工作年限对居委会社工发展维度心理契约的影响

居委会社工的学历水平对“居委会社工认为社区居委会应该承担的发展维度责任”的影响具体表现在：硕士及以上学历水平的居委会社工感知到的社区应承担“发展”维度责任最高，其次是具有本科学



历水平的的居委会社工。大专学历水平的居委会社工感知到社区居委会应承担“发展”维度责任最低。主要是因为学历越高的居委会社工，受教育程度越高，拥有更多的专业理论知识和专业素养，因此对自身发展也会更重视，更希望社区居委会能够在他们未来职业化发展道路上提供一定支持与帮助作用。

居委会社工的工作年限对“居委会社工认为社区居委会应该承担的发展维度责任”的影响具体表现在：工作年限未满1年的居委会社工感知到社区居委会应该承担的“发展”维度责任最高，其次是工作年限为3至5年的居委会社工。而工作年限为5年以上的居委会社工感知到的社区居委会应该承担的“发展”维度责任最低。

## 5. 建议

本文研究发现，居委会社工的心理契约是由交易型心理契约、关系型心理契约、发展型心理契约构成。社区居委会应从这三面着手，构建比较完善的心理契约管理体系。一是从物质保障角度来看，社区居委会应加强对居委会社工物质供给能力，比如在社区居委会内部提供居委会社工专门的办公场地、为居委会社工提供充分的开展居委会社工活动所需要资源等。二是从人际交往角度来看，社区居委会应提升对居委会社工的理解信任、情感认同、关心关怀等，三是从发展角度来看，社区居委会应该公正公平考核居委会社工的工作内容，并提供相应的学习与发展机会，帮助居委会社工在职业化道路上发展越来越好。

居委会社工的心理契约与职位、学历、收入等密切相关，个体间差异导致居委会社工心理契约不同，因此社区居委会应根据不同类型居委会社工，实行不同心理契约管理办法。一方面，由于不同个体属性的居委会社工对交易型、关系型、发展型心理契约关注度不同，所以社区居委会应该为居委会社工提供个性化关怀；另一方面，针对居委会社工不同的个体属性，社区居委会应该设立差异化激励机制。

再者，不同阶段居委会社工的心理契约也会有所不同，社区居委会应该重视居委会社工不同时期居委会社工心理契约的特征，采取阶段化动态激励机制。如针对年龄小、工作年限短的居委会社工时，社区居委会更多应该起到引导作用。一方面社区居委会应主动向居委会社工介绍社区情况，帮助新来居委会社工更快融入社区环境。同时，社区居委会应指派专门工作人员，一对一帮助居委会社工开展工作，如跟随居委会社工入户走访等。针对此阶段的居委会社工渴望成长和发展的心理，社区居委会应赋予他们更多的工作自主性，并提供平台和发展机会，帮助完善居委会社工的培训机制，使他们能够社区工作中大有作为，快速提升自身业务能力，为职业发展道路奠定基础。针对年龄大、工作年限久的居委会社工，社区居委会可发挥其经验丰富的特点，鼓励其参与到社区管理工作，并指导社区居委会工作人员以及新进居委会社工开展工作，让这类居委会社工能够在社区感受到自我价值的实现；同时，社区居委会应将其心理契约管理的重点放在关怀上，多肯定这类居委会社工长期以来做出的贡献，认可他们的价值。

## 参考文献

- 陈加洲, 方俐洛, 凌文铨(2001). 心理契约的测量与评定. *心理学动态*, 9(3), 253-257.
- 何雪松, 杨超(2019). 中国社会工作的本土化: 政治、文化与实践. *济南大学学报(社会科学版)*, 29(1), 24-29+157.
- 李原(2006). *企业员工的心理契约——概念、理论及实证研究*(页 32-43, 123-124). 上海: 复旦大学出版社.
- 李原, 郭德俊(2002). 组织中的心理契约. *心理科学进展*, 10(1), 108-113.
- 王思斌(2014). 社会工作在创新社会治理体系中的地位和作用——一种基础服务型社会治理. *社会工作*, (1), 3-10+150.
- 王思斌, 阮曾媛琪(2009). 和谐社会建设背景下中国社会工作的发展. *中国社会科学*, (5), 128-140+207.
- 新华社(2012). *中共中央关于构建社会主义和谐社会若干重大问题的决定*.  
[http://www.china.com.cn/policy/zhuanti/sljzqh/txt/2006-10/18/content\\_7252302.htm](http://www.china.com.cn/policy/zhuanti/sljzqh/txt/2006-10/18/content_7252302.htm)

- 新华网(2010). 国家中长期人才发展规划纲要(2010-2020年).  
[http://www.gov.cn/jrzq/2010-06/06/content\\_1621777.htm](http://www.gov.cn/jrzq/2010-06/06/content_1621777.htm)
- 中华人民共和国民政部门门户网站(2019). 图解: 2019“数”说社会工作发展.  
<http://www.mca.gov.cn/article/gk/tjtb/201903/20190300015629.shtml>
- 朱晓妹, 王重鸣(2006). 员工心理契约及其组织效果研究. *管理工程报*, (3), 123-125.
- Argyris, C. (1960). *Understanding Organizational Behavior*. Homewood, IL: Dorsey Press.
- Guest, D. E., & Conway, N. (2006). Communicating the Psychological Contract: An Employer Perspective. *Human Resource Management Journal*, 12, 22-38. <https://doi.org/10.1111/j.1748-8583.2002.tb00062.x>
- Levinson, H. (1973). Organizational Diagnosis. *Contemporary Sociology*, 2, 516. <https://doi.org/10.2307/2063032>
- Morrison, E. W., & Robinson, S. L. (1997). When Employees Feel Betrayed: A Model of How Psychological Contract Violation Develops. *The Academy of Management Review*, 22, 226-256. <https://doi.org/10.5465/amr.1997.9707180265>
- Rousseau, D. M., & Greller, M. M. (1994). Human Resource Practices: Administrative Contract Makers. *Human Resource Management*, 33, 385-401. <https://doi.org/10.1002/hrm.3930330308>
- Rousseau, D. M., & Mclean, P. J. (1993). The Contracts of Individuals and Organizations. *Research in Organizational Behavior*, 15, 41-43.
- Rousseau, D. M., & Schema (2001). Promise and Mutuality: The Building Blocks of the Psychological Contracts. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 74, 511-541. <https://doi.org/10.1348/096317901167505>
- Rousseau, D. M., & Tijoriwala (1996). Perceived Legitimacy & Unilateral Contract Changes: It Takes a Good Reason to Change Psychological Contract. In *Symposium at the SIOP Meetings*. San Diago.
- Schein, E. H. (1980). *Organizational Psychology* (3rd ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.