



学校代码: 10251

学 号: Y49190023

華東理工大學

专业学位硕士学位论文

论 文 题 目 : 社会工作者媒介形象研究——

基于中国重要报纸全文数据库(2000-2020)

专业学位类别: 社会工作 专业硕士

研 究 方 向 : 社区、组织与社会政策

论 文 作 者 : 王莹

指 导 教 师 : 陈婉珍 副教授

定稿日期: 2022 年 01 月 03 日

分类号: C916 密级:

U D C:

华东理工大学

硕士专业学位论文

社会工作者媒介形象研究

——基于中国重要报纸全文数据库(2000—2020)

王堃

指导教师姓名: 陈婉珍 副教授

华东理工大学社会与公共管理学院

申请学位级别: 硕士 专业名称: 社会工作

论文定稿日期: 2022.01.03 论文答辩日期: 2021.12.17

学位授予单位: 华东理工大学

学位授予日期: 2022.1.7

学位论文使用授权声明

本学位论文作者完全了解学校有关保留、使用学位论文的规定，同意学校保留并向国家有关部门或机构送交论文的复印件和电子版，允许论文被查阅和借阅。本人授权华东理工大学可以将本学位论文的全部或部分内容编入有关数据库进行检索，可以采用影印、缩印或扫描等复制手段保存和汇编学位论文。保密论文在解密后遵守此规定。

论文涉密情况：

☒ 不保密

☐ 保密，保密期（___年___月___日至___年___月___日）

学位论文作者签名：王堃

指导老师签名：陈婉华

日期：2021年1月3日

日期：2022年1月3日

作者声明

我郑重声明：本人恪守学术道德，崇尚严谨学风。所呈交的学位论文，是本人在导师的指导下，独立进行研究工作所取得的结果。除文中明确注明和引用的内容外，本论文不包含任何他人已经发表或撰写过的内容。论文为本人亲自撰写，并对所写内容负责。

论文作者签名：王壁

2022 年 / 月 3 日

社会工作者媒介形象研究

——基于中国重要报纸全文数据库（2000—2020）

摘要

社会工作在中国发展至今，仍存在着社会认知度和认同度不足，不被大众所了解和知晓的情况。媒介是大众认识社会工作的必要途径，为人们认识社会工作专业提供了资料和依据。新闻报道对社会工作者的描述反映了社会工作的发展状况，建构着社会工作的形象特质，这影响着公众对社会工作学科的认知和理解以及从业者对自身角色的认同。因此，研究社会工作者的媒介形象对推动专业发展具有重要意义。

本文选取中国重要新闻数据库中 2000—2020 年近 20 年间关于社会工作者的报道作为研究资料，从媒介建构论的理论视角出发，采用定性和定量相结合的研究方法，研究新闻报道对社会工作者媒介形象的建构。

研究发现，新闻报道从报道数量、篇幅字数、消息来源、报道主题等方面对社会工作者的形象进行了整体性建构，并通过对服务对象、工作内容、价值态度等方面对社会工作者的形象进行了具体的建构，进而塑造出了“驱散迷雾的阳光使者”、“社区治理的万金油”、“领薪水的雷锋”三种典型媒介形象，呈现出“模板化”、“神圣化”和“模糊性”的特点。

从媒介建构的场域出发，本文认为社会语境、专业特点、权力格局以及媒介组织的报道特点共同影响了社会工作者媒介形象的呈现。其中，媒体对社会工作形象的建构具有“他者化”的特征，主要体现在刻板印象的差异化塑造和媒介框架的选择性设置上。最后本文根据媒介形象呈现出的特点以及建构因素，针对性地提出了传达专业的形象特质、增强社工话语权、讲述丰富的社工故事这三点优化社会工作者媒介形象的策略和建议。期望社会工作者能够凸显自身优势，发挥社会工作者的想象力，进而为提升社会知晓度，推动专业发展作出贡献。

关键词：社会工作者；媒介形象；建构

Research On Media Image of Social Workers

——Based On Full-text Database of Important Chinese Newspapers (2000-2020)

Abstract

Social work in China's development so far, there is still a lack of social recognition and recognition, is not known and known by the public. Media is a necessary way for the public to know social work, and it provides information and basis for people to know social work. The description of social workers in news reports reflects the development of social work and constructs the image characteristics of social work. This affects the public's perception and understanding of the discipline of social work and practitioners' identification with their own roles. Therefore, it is of great significance to study the media image of social workers to promote professional development.

This paper selects the reports about social workers from the important news database of China in the past 20 years from 2000 to 2020 as research materials. From the perspective of media constructivism, this paper uses qualitative and quantitative research methods to study the construction of media image of social workers by news reports.

It is found that news reports construct the image of social workers as a whole from the aspects of the number of reports, the number of words, the source of information and the subject of the report, and construct the image of social workers specifically from the aspects of service objects, work content and value attitude. Thus, three typical media images, "sunshine emissary dispelling fog", "panacea of community governance" and "Lei Feng on salary", are created, showing the characteristics of "template", "sanctification" and "vagueness".

Starting from the field of media construction, this paper argues that social context, professional characteristics, power structure and the reporting characteristics of media organizations all affect the presentation of social workers' media images. Among them, the media's construction of social work image has the characteristic of "otherization", which is mainly reflected in the differentiated shaping of stereotype and the selective setting of media frame. Finally, according to the characteristics and construction path of media images, this paper puts forward three improvement strategies and suggestions, namely, conveying professional image characteristics, enhancing the right of discourse of social workers, and

telling rich stories of social workers. Social workers are expected to highlight their own advantages, give play to the imagination of social workers, and make contributions to improve the awareness of the society and promote professional development.

Keywords: Social worker ; Media image; Construct

目 录

第 1 章 导论.....	1
1.1 研究背景.....	1
1.1.1 选题缘起.....	1
1.1.2 研究意义.....	1
1.2 文献综述.....	2
1.2.1 媒体与社会工作.....	2
1.2.2 媒介形象相关研究.....	5
1.2.3 社会工作者形象研究.....	7
1.2.4 研究不足与趋势述评.....	11
1.3 概念界定和研究框架.....	12
1.3.1 概念界定.....	12
1.3.2 研究思路.....	13
1.4 理论视角与研究方法.....	14
1.4.1 理论视角.....	14
1.4.2 理论应用.....	15
1.5 研究方法：定性和定量相结合.....	16
1.5.1 资料的收集和获取.....	17
1.5.2 资料的分析和处理.....	18
第 2 章 新闻报道中社会工作者形象的内容分析.....	22
2.1 新闻报道的整体内容分析.....	22
2.1.1 报道数量：呈现事件性变化特点.....	22
2.1.2 报道篇幅：短篇为主，缺乏深度报道.....	24
2.1.3 群体画像：社会工作者的职业名称、工作内容和服务对象.....	26
2.1.4 消息来源：政府机构和媒体话语主导.....	30
2.1.5 报道议题：缺乏个案报道和人物关注.....	31
2.1.6 报道倾向：中立偏正向.....	34
2.2 新闻报道中社会工作者的形象呈现.....	35
2.2.1 价值观念：社会工作者的价值态度和性格特质.....	35
2.2.2 专业体现：社会工作者的理论知识和实务技巧.....	37
2.2.3 职业发展：社会工作者的工资水平、人才队伍和社会地位.....	40

2.3 小结.....	43
第3章 新闻报道中社会工作者的典型媒介形象和特点	45
3.1 社会工作者在新闻报道中的典型形象.....	45
3.1.1 驱散迷雾的“阳光使者”	45
3.1.2 领取薪水的“活雷锋”	46
3.1.3 社区建设的“万金油”	48
3.2 社会工作者的媒介形象特点.....	51
3.2.1 “单一化”的模板形象.....	51
3.2.2 “神圣化”的职业使命.....	51
3.2.3 “模糊性”的专业身份.....	52
3.3 小结.....	53
第4章 社工媒介形象的建构原因及改进策略	55
4.1 影响因素：社会工作者媒介形象的建构.....	55
4.1.1 社会语境：现实的发展背景.....	56
4.1.2 专业特点：理想的行业诉求.....	57
4.1.3 媒介组织：他者的媒体建构.....	57
4.1.4 权力格局：沉默的社工群体.....	59
4.2 策略建议：社会工作者媒介形象的重构	60
4.2.1 找准定位：传达专业的形象特质.....	60
4.2.2 有力发声：提升社工的话语权力.....	61
4.2.3 打破框架：讲述生动的社工故事.....	62
第5章 结语.....	63
5.1 研究总结.....	63
5.2 反思和不足.....	64
参考文献	66
致谢	74

第1章 导论

1.1 研究背景

1.1.1 选题缘起

2021 年,我国社会工作专业人才总量达到 157 万人,社会工作者职业考试报名人数跃升至 82.9 万,比上年增长 36%,创历史新高¹。这表明我国社会工作人才队伍建设取得了新的进展,社会工作的专业地位也得到了相应的提升和发展。

然而现状下,社会工作仍然不被大众所熟知。《中国社会工作发展报告(2011—2012)》²认为,社会认知度低,阻滞社工发展是我国目前社会工作发展过程中存在的主要问题之一²。而提升社会工作的社会知晓度,是打破我国大陆社会工作发展瓶颈的关键。

推动大众对于社会工作知晓度的提升,媒体起着重要的作用。研究发现,媒体影响了公众对社会工作的看法,而且这种影响是形成性和持续性的³。社会工作职业的健康发展有赖于公众的知晓、理解和信任,而媒体在塑造社会工作者的公众形象上发挥着重要作用。因此,研究社会工作者在媒体报道中的形象具有必要性和重要性。

媒介建构主义的观点认为,我们生活在媒介建构的世界中,媒介反映了真实世界的图景,也建构着真实世界的运行。媒介的作用不是“镜子”,更像是一种“探照灯”,向我们呈现出了一个媒介所构建的“虚拟世界”。

因而本文从建构主义角度出发,采用定量和定性结合的研究方法考察新闻报道建构了怎样的社会工作者形象,期望能发现社会工作者的媒介形象及反映出的特点,进而分析建构社会工作者媒介形象的影响因素以及优化的策略。具体来讲,本文的研究问题是:

- 1、2000 年至 2020 年期间关于社会工作者的新闻报道有何规律?
- 2、新闻报道建构了社会工作者怎样的媒介形象?具有什么样的特点?
- 3、社会工作者的媒介形象是如何建构的?改进和优化的策略是什么?

1.1.2 研究意义

(1) 现实意义

1 资料来源:国务院新闻办公室网站—国新办举行扎实做好民政在全面小康中的兜底夯基工作发布会图文实录(2021-09-21), <http://www.scio.gov.cn/xwfbh/xwfbh/wqfbh/44687/46930/wz46932/Document/1712998/1712998.htm>

2 中国社会工作协会:《社会工作蓝皮书—中国社会工作发展报告(2011—2012)》,社会科学文献出版社 2013 年版,第 19—22 页。

3 Legood A, McGrath M, Searle R, Lee A. *Exploring how social workers experience and cope with public perception of their profession*, The British Journal of Social Work, 2016.46(7). pp.1872—1889.

在媒介化社会中,媒体是我们认识世界的窗口。社会工作的媒介形象是公众与社会工作的初次相遇,是公众产生第一印象的依据,也是人们感知社会工作功能和意义的参照物。因此,研究媒介形象能够为塑造社会工作者的实际形象提供重要的作用。

此外,了解社会工作者的媒介形象能够为提升社会工作专业的知晓度,获取社会认同做出努力。社会工作的发展有赖于公众的信任和理解,对媒体报道的了解也能够为社会工作发挥媒体的建设性作用提供指导和借鉴,进而让公众了解到社会工作的服务价值和意义,更好地发挥社会工作的功能。

(2) 理论意义

目前,国内社会工作学界对于媒体的关注有限。现有研究主要局限在大众媒体与社会工作的关系这一层面,较少关注到在具体实践中媒体在报道中对于社会工作者的描述和呈现,相关研究的缺乏限制了我们对于社会工作形象的了解以及对媒体作用的认识。因此,进一步了解社会工作在新闻报道中的媒介形象,能够弥补以往研究的不足,丰富对社会工作者形象的认识和理解,推进社会工作与媒体发展的相关研究。

1.2 文献综述

本文主要讨论社会工作者的媒介形象,因此需要首先回顾媒体与社会工作的发展相关研究,以便更好地理解媒体对社会工作发展的关键作用。其次,本文回顾了关于媒介形象的理论背景和研究现状,有助于系统地把握“媒介形象”的概念。最后,本文对社会工作形象的相关研究进行考察,进一步探索社会工作学界对社会工作形象的认识和理解,以上研究对本文都具有重要的借鉴和参考意义。

1.2.1 媒体与社会工作

在当今社会,媒体是“通向世界的窗口”¹。几十年来,社会工作与媒体之间的关系一直备受西方学界的关注²。大量的研究从不同方面论证了媒体对社会工作发展的关键作用。研究主要集中在以下几个方面:

首先,媒体不仅反映了社会工作专业的社会地位和公众的认可状况,而且影响着社会工作者对自身角色的认知和理解。正如 LeCroy 和 Stinson 强调,如果社会不清楚地了解社会工作对社会改善的作用,社会工作专业就很难实现其使命。当社会工作得到公众

1 Lazar B A. *Why social work should care: Television violence and children*, Child & Adolescent Social Work Journal, 11(1), 1994. pp.3-19.

2 Ayre P. *Child protection and the media: Lessons from the last three decades*, The British Journal of Social Work, 31(6), 2001. pp.887-901.

的认可, 社会工作服务就会更容易进入有需要的人群之中, 特别是基层¹。最早在 1999 年, Ibarra 便提出媒体对社会工作者职业认同有着重要的影响, 认为媒体对社会工作者的认识影响着从业人员对自身角色和职责的理解²。Gaughan 和 Garrett 的研究也同样指出, 媒体的报道反映了公众对该学科的信心, 这将对社会工作产生深远的影响³。

其次, 媒体对社会工作的负面描述影响着社会工作行业职业声望的建立。社会工作行业与许多国家或媒体的关系并不融洽⁴, 西方一些国家媒体经常对社会工作产生的负面批评就证明了这一点⁵。在社会工作的文献中, 媒体也常常被视为是具有威胁性的存在。有众多的文献反映了媒体对社会工作专业的描述是负面, 甚至是扭曲的。这些报道损害了社会工作的专业形象, 导致公众对行业产生了错误的认知。英国的许多社会工作者都指责媒体对待社会工作者不公平, 认为“印刷媒体”对社会工作的描述需要更多批判性的解读。Stanfield 和 Beddoe 注意到, 媒体的报道是具有一个固定模式的: 他们总是先引人眼球, 然后关注负面信息, 进行责备和抱怨, 最后才会关注到政策的实施或者实践的努力。这种报道模式会导致社会工作者的职业精神被侵蚀, 这给他们带来了高强度的工作压力, 导致了低迷的岗位保留率⁶。Parton 对英国社会工作和政治的关系进行了批判性的评论, 指出了社会工作者对媒体谴责和广泛宣传的恐惧⁷。

由于大量的文献在对媒体和社会工作关系的讨论中充斥着负面描述, 有学者对此提出反思。Ayre 认为, 尽管指责媒体描绘社工的方式是有部分道理的, 但这种抱怨可能会强化一种自我保护的文化, 反而拉远了社会工作行业和媒体之间的距离⁸。事实上, 媒体的影响不仅仅是负面的, 它同样也可以是建设性的。尽管媒体可能对社会工作有误解, 但一直抱怨媒体对社会工作的不准确描述并没有实际上的帮助。相反, 社会工作组织需

1 LeCroy C W, Stinson E L. *The public's perception of social work: Is it what we think it is?*, *Social Work*, 2004,49(2). pp. 164-174.

2 Ibarra H. *Provisional selves: Experimenting with image and identity in professional adaptation*, *Administrative Science Quarterly*, 1999,44(4). pp. 764-791.

3 Gaughan L, Garrett P M. *The most twisted and unaccountable force in the state? Newspaper accounts of social work in the Republic of Ireland in troubled times*, *Journal of Social Work*, 2012,12(3). pp. 267-286.

4 Zufferey C. *Questioning representations of homelessness in the Australian print media*, *Australian Social Work*, 2014,67(4), pp. 525-536.

5 Aldridge M. *Social work and the news media: A hopeless case?*, *The British Journal of Social Work*, 1990,20(6), pp. 611-625.

6 Stanfield D, Beddoe L. *Social work and the media: a collaborative challenge*, *Aotearoa New Zealand Social Work*, 2013,25(4). pp. 41-51.

7 Parton N. *Social work, child protection and politics: Some critical and constructive reflections*, *The British Journal of Social Work*, 2014,44(7). pp. 2042-2056.

8 Ayre P. *Child protection and the media: Lessons from the last three decades*, *The British Journal of Social Work*, 2001,31(6). pp. 887-901.

要采取更加积极主动的媒体策略¹。正如 Stanfield 和 Beddoe 所建议的那样,媒体也可以成为社会工作专业在倡导社会正义和民主方面的有效合作者。因此,我们还应关注媒体可能为社会工作行业带来的好处²。

除此之外,也有一些研究阐述了媒体对社会工作者的职业发展造成的影响。具体来说,社会工作者对职业发展的期待以及自身对于职业前景的预测受到媒体的影响,这种影响直接关系着社会工作职位的聘任和流失。Kaufman 和 Raymond 早在 1995 和 1996 年就提出尖锐的假设,“社会工作越是被积极地看待,它就越有可能获得对其项目的支持,而社会工作者的服务也就能够被采纳,也有利于从业者保持士气、吸引新员工以及被社会听到他们的声音”³。这说明了人们对社会工作的认识和了解对社会工作行业的发展是有着直接影响的。还有研究表明,媒体会增加人们对加入该行业的兴趣。Zugazaga 等人的研究发现,媒体描绘的正面积极的职业形象会增强社会工作行业对于学生参加招聘的吸引力⁴。而从 Reid 和 Misener⁵以及 Legood⁶等人的研究也可以发现,媒体不仅仅影响了公众对行业的认知和看法,也影响着社会工作者对于自身职业的自豪感和自信心,这对于提升社会工作者的工作活力具有重要意义,也能够有效地影响员工招聘,甚至实践活动的展开。

最后,也有学者关注到了媒体给社会工作行业带来的挑战和压力,并讨论社会工作行业的应对之策。Graham 和 Schier 的研究概述了越来越多的媒体关注和审查如何有助于提高公众意识并对从事该行业的人造成压力⁷。Chenot 认为,媒体的关注对社会工作行业是一种挑战,有可能使工作的开展更为困难。针对这些影响,Briar-Lawson 等人呼吁社会工作行业进行媒体技能培训,以确保该职业在塑造其身份方面发挥更积极的作用

¹ LeCroy C W, Stinson E L. *The public's perception of social work: Is it what we think it is?*, Social Work, 2004,49(2). pp.164-174.

² Stanfield D, Beddoe L. *Social work and the media: A collaborative challenge*, Aotearoa New Zealand Social Work, 2013, 25(4). pp.41-51.

³ Reid W J, Misener E. *Social work in the press: A cross-national study*, International Journal of Social Welfare, 2001,10(3). pp.194-201.

⁴ Zugazaga C B, Surette R B, Mendez M, Otto C W. *Social worker perceptions of the portrayal of the profession in the news and entertainment media: An exploratory study*, Journal of Social Work Education, 2006,42(3). pp. 621-636.

⁵ Reid W J, Misener E. *Social work in the press: A cross-national study*, International Journal of Social Welfare, 2001,10(3). pp.194-201.

⁶ Legood A, McGrath M, Searle R, Lee A. *Exploring how social workers experience and cope with public perception of their profession*, The British Journal of Social Work, 2016,46(7). pp.1872-1889.

⁷ Graham J R, Shier M L. *The social work profession and subjective well-being: The impact of a profession on overall subjective well-being*, British Journal of Social Work, 2010,40(5). pp.1553-1572.

¹。而 Beddoe 则提出，有必要提高职业在媒体中的知名度，以证明其对社会福祉的独特贡献²。

由于社会工作专业在中国的发展起步较晚，国内学界对媒体的关注和研究起步较晚，主要分为以下几个方面。

第一，从社会工作的理论视角出发，关注新闻报道对某一群体产生的影响。例如李静通过对残疾人新闻报道的分析，认为我国媒体对残疾人群体的报道过于强调“问题”视角，应善用“优势”视角，促进大众的认知和了解³。胡蝶采用内容分析法对离异家庭青少年的新闻报道进行编码统计，认为媒体存在负面的偏见认识，并提出了改进建议⁴。朱德隆等人的研究则强调社会工作应发挥媒体的作用，以提高服务成效。

第二，将媒体的功能作为一种工作技巧和方法，纳入社会工作的实践策略。张悦讨论了新媒体对社会工作发展的作用⁵；谢玉芳讨论了如何利用新媒体的技术加强志愿管理，提升社工机构影响力⁶；吕翠倩等人的研究论述了 COVID-19 疫情发生期间，社会工作者将新媒体技术作为开展线上服务的策略和方法⁷。

第三，关注媒体和社会工作的关系。郑博认为，一方面新闻媒体能够影响社会工作事业的发展过程；另一方面，新闻媒体也是社会工作的一种有力工具，两者结合能够共同发挥助人的作用⁸。而肖可则探讨了社会工作和大众传媒的联动机制，认为媒体力量能够构建公益组织框架，有助于更好地发挥组织的影响力⁹。也有研究提出：发挥媒体的建设性作用，有助于提高项目的影响力，提升社会工作项目的服务品质¹⁰。

以往的研究证实了媒体和社会工作的关系。媒体反映着社会工作的社会地位，是塑造公众对社会工作印象的主要手段。对社会工作行业而言，媒体既能够产生压力和挑战，也能够成为推动社会工作建设和发展的关键因素。

1.2.2 媒介形象相关研究

“媒介形象”就是人们对于大众传播媒介组织及其再现的人或事物认知信息的总和

¹ Briar-Lawson K, Martinson K, Briar-Bonpane J. *Child welfare, the media, and capacity building*. Journal of Public Child Welfare, 2011, 5(2-3). pp. 185-199.

² Beddoe L. *Continuing education, registration and professional identity in New Zealand social work*. International Social Work, 2013, 58(1). pp. 165-174.

³ 李静：《残疾人新闻报道分析》，复旦大学 2011 年硕士学位论文，第 32-34 页。

⁴ 胡蝶：《媒体建构的离异家庭青少年负面形象与实证研究》，首都师范大学 2013 年硕士学位论文，第 69-71 页。

⁵ 张悦：《浅析新媒体在社会工作发展中的运用》，《法制博览》2016 年第 15 期，第 293-294 页。

⁶ 谢玉芳：《新媒体视阈下社工机构志愿者管理问题策略探讨》，福建师范大学 2015 年硕士学位论文，第 17-19 页。

⁷ 吕翠倩、黄匡忠：《社工运用新媒体开展抗疫危机干预的基本策略》，《中国社会工作》2020 年第 7 期，第 20-21 页。

⁸ 郑博：《社会工作中新闻媒体的运用和作用研究》，华中师范大学 2013 年硕士学位论文，第 20-27 页。

⁹ 肖可：《大众传媒与社会工作的联动机制研究》，湖南师范大学 2017 年硕士学位论文，第 38-43 页。

¹⁰ 闫玉：《如何更好地宣传社会工作？——基于“心桥计划”项目的暑期实践反思》，《社会与公益》2019 年第 3 期，第 46-48 页。

¹。目前学界关于媒介形象的研究以主体作为划分,体现在国家、群体、个体三个方面。

国外关于国家形象的媒介研究关注较早,最早可见于 1963 年 Davison 对不同国家形象以及传播效果的研究²。国内起步较晚,研究主要集中在不同时期国家形象的塑造和传播策略上,如李凯对国家媒介形象在奥运会这一重要时期的塑造进行了关注,通过对各国宣传策略的分析,提出了塑造我国国家形象的策略³。除此之外,国家领导人作为国家形象的代表,也是众多学者的研究涉猎重点。

在对个体形象的关注中,学界的研究兴趣主要集中在典型人物上。如王沙沙关注了疫情时期人民日报对钟南山形象的建构,认为钟南山的媒介形象呈现出了伟大的抗疫精神,体现了人民日报的社会责任⁴。还有一些的研究关注到了国家运动员。如张夏雨和邵文静对排球运动员朱婷的在社交平台中对形象自我建构和媒体建构进行了研究⁵。

群体媒介形象的研究涉及对不同阶层和群体的考察,国内外关注点不同。国外主要集中在对于宗教、性少数群体等特殊群体的研究。国内对群体形象的关注主要集中在两方面。一是农民工、艾滋病患者等弱势群体。例如,许向东研究了六家报纸中的农民工形象之间的差异和变迁⁶;杨慧琼的研究发现了大众媒体对艾滋病患者的报道充满歧视⁷。近年来,对于女性媒介形象的研究也有所增强。例如郑芳菲研究了综艺节目中的女性形象的考察,认为媒体建构的形象仍然存在“男性凝视”的特征,是消费主义的投射⁸。二是科学家、医护人员、警察、城管、教师等职业群体。如徐素田和汪凯对《人民日报》中科学家的媒介形象进行研究,发现科学家的媒介形象随着时代的发展呈现出不同的特点。社会工作者作为一种新兴职业,在中国的发展起步较晚,因而对社会工作者媒介形象的关注极少。

唯一能找到的一篇专门研究媒体中社工形象的是吴婉瑜对《深圳特区报》的社工媒介形象分析,研究发现社会工作者在该报纸中呈现出了职业性和专业性的特点,但同样也反映了社会工作者收入过低、人员配备不足等问题。但由于样本的限制,对于社会工作者形象的解读也具有局限性⁹。

¹ 宣宝剑:《媒介形象系统论》,中国传媒大学 2008 年博士学位论文,第 55 页。

² Davison w p. *Political communication as an Instrument of foreign Policy*. *Public Opinion Quarterly*, 1963. pp. 28-36.

³ 李凯:《全球性媒介事件与国家形象的建构和传播》,复旦大学 2005 年博士学位论文,第 74-78 页。

⁴ 王沙沙:《抗疫背景下钟南山媒介形象的建构——以疫情期间人民日报的相关报道为例》,《青年记者》2021 年第 2 期,第 90-91 页。

⁵ 张夏雨、邵文静:《朱婷媒介形象的他者建构与自我建构》,《新闻研究导刊》2020 年第 12 期,第 228-229 页。

⁶ 许向东:《一个特殊群体的媒介投影——传媒再现中的“农民工”形象研究》,《国际新闻界》2009 年第 10 期,第 42-45 页。

⁷ 杨慧:《烙印、他者和道德化色彩——中国艾滋病报道(2003-2009)话语分析》,《国际新闻界》2009 年第 11 期,第 55-59 页。

⁸ 郑芳菲:《解构中的建构:女性媒介形象的现代性凝视——以《三十而已》和《乘风破浪的姐姐》为例》,《山东女子学院学报》2021 年第 6 期,第 82-88 页。

⁹ 吴婉瑜:《框架理论下的社工媒介形象探析——以《深圳特区报》12 年的报道为例》,厦门大学 2019 年硕士学位论文,第 42-44 页。

1.2.3 社会工作者形象研究

聚焦社会工作者的形象研究可以发现,公众调查和媒体描述这两方面构成了学界对社工形象的研究出发点:一个方面是从公众的角度直接展开问卷调查,通过他们的评价和认识来分析社会工作者的形象。一方面是从媒体的角度研究进行,多采用内容分析法,通过媒体对于社会工作或社会工作者的描述总结社会工作者在公众眼中的形象。

如前文所示,媒体在社会工作者形象的塑造和呈现中作用显著。传统媒体可分为电视、广播、报纸和期刊四大类,但受制于研究数据的可得性以及可靠性等限制因素,相关研究主要集中在对电影或电视剧中社会工作者角色的讨论、剧集产生的影响以及新闻报道中社会工作者的形象这几个方面。

首先,电视是构建公众对社会工作专业理解的主要媒体平台。文献中对不同国家和地区对媒体中社会工作者形象的描述有不同的态度。

最早研究媒体中社会工作者形象的在 1987 年,美国学者 Andrews 从内容、观众反应和社会工作者对电视节目内容的反应等方面分析了美国流行的社会工作电视节目。作者认为,该节目将一名社会工作者描绘成一个易犯错误、富有同情心的形象,是一个“致力于社会变革,以改善穷人和受压迫者的职业”¹。

在英国,一个名称为《Kiri》的电视剧中出现了社会工作者在工作场所喝酒的场景,电视剧因为对社会工作者的这种描绘而受到了广泛的批评,有人认为该剧集“污染”了公众对社会工作行业的认知²。在讨论美国电视剧中社会工作者的形象时, Gibelman 也同样指出,“电视传达了社会工作者的反专业、不尊重的形象”³。Freeman 和 Valentine 分析了过去一个世纪的 44 部好莱坞电影,发现这些电影中对社会工作者的描绘方式是不准确的。他们进一步表示,这种不准确的形象阻碍了社会工作者完成自身的使命⁴。

但电视剧或者电影中对社会工作者的形象描述也不完全是负面的。Henderson 和 Franklin 在回顾了 249 集英国电视剧后认为,电视剧对社会工作者和护理人员的描绘并非不切实际或贬低⁵。美国电视连续剧《审判艾米》就因其对这一职业的积极描述而获得全国社会工作者协会的认可⁶。

不同于西方,国内专门研究社会工作形象的文献极少,几乎没有从电影和电视剧中

¹ Andrews J. *Social Work Public Image: 'East Side/West Side' Revisited.*, Social Service Review, 1987. pp.484-497.

² McGrath R. "Kiri" faces backlash from social workers over "negative and inaccurate representation" of the profession, Huffpost, available online at: www.huffingtonpost.co.uk/entry/kiri-jack-thorne-social-workers_uk_5a578420e4b0330eab08c2d1

³ Gibelman M. *Television and the public image of social workers: Portrayal or betrayal?*, Social Work, 2004,49(2). pp. 331-334.

⁴ Freeman M L, Valentine D P. *Through the eyes of Hollywood: Images of social workers in film*, Social Work, 2004,49(2). pp.151-161.

⁵ Henderson L, Franklin B. *Sad not bad: Images of social care professionals in popular UK television drama*, Journal of Social Work, 2007,7(2). pp.133-153.

⁶ Zugazaga C B, Surette R B, Mendez M, Otto C W. *Social worker perceptions of the portrayal of the profession in the news and entertainment media: An exploratory study*, Journal of Social Work Education, 2006,42(3). pp.621-636.

进行社会工作者形象的分析。可见的研究主要通过讨论电影中的情节故事来推测社会工作的发展模式或专业关系。如张智辉等人通过对三部教育电影的反思,提出了学校社工介入的可能性¹。杨超和纪文晓通过对某一部电影中情节的讨论,对构建本土性社会工作的知识框架作出了反思性解读²。

值得一提的是香港的一项研究。1976 年香港曾播出一部电视连续剧《北斗星》,这部电视剧以积极的态度描绘了社会工作者的使命、职业责任和从业者的价值态度,具有标志性意义。由此,Chi Kin Kwan 和 Oi Ngor Cheung 进行了一项焦点小组研究,探讨改电视剧的影响,研究发现:电视系列节目真实地阐述了社会工作者的工作,并促进了社会工作者专业公众接受程度的提升。电视剧的播出鼓励了有责任心的年轻人加入这个行业;有助于社会工作者职业认同的建构。因此,这部电视剧对香港专业社会工作的早期发展具有贡献意义。虽然《北斗星》在 20 世纪 70 年代播出,但它对当前社会工作与媒体之间的关系产生了重要的影响。回顾这个节目对香港社会工作发展的长期积极影响,我们可以清楚地看到,媒体在向公众和新一代社会工作人员推广社会工作方面发挥着重要的作用³。

其次,社会工作者在新闻报道中呈现了较多的负面形象。在英国,Aldridge 从 1990 年便开始讨论新闻媒体报道的作用以及公众对社会工作的看法⁴。他认为研究新闻报道对社会工作的描述非常重要。他分析了 9 个全国性报纸一年内近 2000 篇的报道,总结道:“报纸对社会工作和社会服务的报道是压倒性的负面和批评”。他还发现大多数报道(67%)关注儿童相关问题,如儿童虐待、收养、寄养和团体之家。参与社会工作的其他领域,如心理健康和老年学,在新闻中得到的报道非常有限,“相对忽视了其他群体”。这支持了英国社会工作者中普遍存在的一种信念,即“新闻媒体对这一职业的报道通常很糟糕”。有一种担忧是,社会工作者被卷入了“指责信使”的风暴中,由于媒体对案件铺天盖地的报道,社会工作常常和案件所带来的指责和耻辱联系在一起。此后,也有一项对新闻报道研究的发现,之所以社会工作会出现负面的形象,是因为报道中的相关故事主要集中在受虐待和被忽视的儿童上,这些故事通常是耸人听闻的和消极的,于是报纸就把焦点放在了社会服务支持的资源不足上⁵。Warner 认为,“政治家和媒体在共同撰写关于社会工作的‘坏’故事上有着共同的利益,因为情感被用作公共服务讨

¹ 张智辉、凌素素:《假如有了学校社工——基于三部儿童青少年家校教育电影的社会工作想象》,《中国社会工作》2018 年第 27 期,第 26-27 页。

² 杨超、纪文晓:《从〈沉默的荣誉〉看中国本土性社会工作资源》,《社会福利(理论版)》2012 年第 6 期,第 35-39 页。

³ Chi Kin Kwan, Oi Ngor Cheung. *Looking Back, Thinking Forward: How a Television Series Facilitated the Development of the Social Work Profession in Hong Kong*, *The British Journal of Social Work*, 2020. pp. 120-121

⁴ Aldridge M. *Social work and the news media: A hopeless case?* *British Journal of Social Work*, 1990, 20(6). pp. 611-625.

⁵ Gaughan L, Garrett P M. *The “most twisted and unaccountable force in the state”? Newspaper accounts of social work in the Republic of Ireland in troubled times*, *Journal of Social Work*, 2011, 12(3). pp. 267-286.

论的政治工具”¹。Reid 和 Misener 的研究考察了美国和英国报纸上关于社会工作的形象。研究认为,英国媒体和美国媒体在对于社会工作的描述是截然不同的。社会工作在英国确实存在严重的形象问题。而美国媒体对社会工作的态度要友善的多。在大多数情况下,这个职业是以积极的视角呈现的²。但实际上,考察美国的新闻报道发现,对社会工作的误解是普遍存在的。一个生动的例子是社会工作圈对“Norm Show”的愤怒。诺姆是一名冰球运动员,因未纳税而被判从事“社会工作”。这个节目把社会工作描述成一种“社区服务”的形式,不需要专门培训就可以完成³。

俄罗斯的一项研究也显示了社会工作者在新闻中被误解的事实⁴。由于大多数俄罗斯移民在移民之前并不熟悉社会工作,所以这一主要公共服务在移民媒体中的可靠代表显得尤为重要。然而,这项研究显示,在俄文网络报纸上,以色列社工被描绘成受教育程度低、无知、效率低、全能、腐败的形式主义者,在文化上与以色列移民格格不入。他们的职业活动被描述成是不人道的,社会危险的,犯罪的,不受控制的,是被贪婪或变态的欲望所驱使的。作者批评了移民媒体扭曲了社会工作服务的功能。同时,作者建议劳动和社会福利部要对相关领域的记者进行培训,并在移民媒体上发表一系列积极的文章。此外,该研究还强调了移民媒体在社会工作机构与移民社区之间的中介作用。因此,作者认为,不仅要培训社会工作者学会如何与移民客户进行跨文化接触,还要培训他们学会如何与移民媒体专业人士保持谨慎的对话。在这方面,应给予社会工作者工具,使他们能够积极地与媒体合作,以确保有效地澄清社会工作实践背后的人道主义理由,以及它给移民客户及其社区带来的好处。

新西兰的社会工作面临着与国际文献中报道的非常相似的专业挑战。儿童福利社会工作是最明显的,而其他重要领域,如卫生社会工作基本上是不可见的。除此之外,虽然在新西兰进行的研究很少,但一些作者认为负面描述仍然也是一个重要问题⁵;澳大利亚的一项研究分析了澳大利亚墨尔本 12 个月的社会工作报道⁶。调查结果表明,不用于西方国家媒体报道中对于社会工作者负面的描述或者夸张的故事,媒体对社工行业的报道呈缺乏状态。相关的报道都是社工行业自身对于学术会议以及一些演讲的报告。

而国内学界研究几乎没有针对社会工作者在新闻报道中形象的专门研究,更多的是

1 Warner J. "Heads must roll"? Emotional politics, the press and the death of baby P, *British Journal of Social Work*, 2014,44(6). 1637-1653.

2 Reid W J, Misener E. *Social work in the press: a cross-national study*, *International Journal of Social Welfare*, 2001. pp.194-201.

3 Brawley E A, Martinez-Brawley E. *Promoting social justice in partnership with the mass media*, *Journal of Sociology and Social Welfare*, 1999. pp.63-87.

4 Nelly Elias. 'Leave us alone!': Representation of social work in the Russian immigrant media in Israel Natalia Khvorostianov, *International Social Work*, 2017. pp.409-422

5 Stanfield D, Beddoe L. *Social work and the media: A collaborative challenge*, *Aotearoa New Zealand Social Work*, 2013,25(4). pp.41-51.

6 Pushkar Sebastian Cordoba. *Representations of Social Work in the Australian News Media*, *Australian Social Work*, 2017,70:4. pp.453-464

关注社会工作服务机构的公众形象,如杨慧等人,以塑造专业形象为出发点,借助企业形象识别系统的相关理论,提出了塑造社会组织专业服务形象的理论模式¹。而杨成则提出,社会服务机构的公众形象营销是构建机构公信力的重要因素²。也有一些学者从新闻报道的角度研究报道社工专业的影响,并提出自己的建议。如刘晓静在《对社工新闻报道的分析与建议》中总结当前社工新闻报道存在的不足,包括内容雷同多、深层挖掘少以及知识性错误多等³。闫加伟认为社工新闻报道存在浅显不深入、过度渲染道德情操等问题⁴。

最后,也有从公众角度研究社会工作者形象的。国际上,不同国家的学者通过问卷调查的方式考察了公众对社会工作者的态度和认识。

Roff 和 Klemmack 注意到公众对福利的支持下降,这与普遍认为福利接受者和工作者不诚实的刻板印象有关。通过邮寄给阿拉巴马州 1030 名成年居民的包含 Lickert 型指数的问卷,他们发现大多数人认为社会工作者在实施福利“欺诈”⁵。

Alperin 和 Benedict 发现,与精神病学家和心理学家相比,社会工作者最常被认为是热情和平易近人的,但“不是特别聪明”⁶。Koeske、Koeske 和 Mallinger 调查了精神卫生保健专业人员对彼此的态度,表明所有受访者对临床社会工作者的热情评价最高,但从其他专业人员那里得到的专业推荐最少⁷。在一项类似的研究中,Folkins、Wieselberg 和 Spensely 发现,与精神科医生、临床心理学家、精神科护士和精神科技术人员相比,精神科社会工作者更可能存在负面评价。研究人员将此归因于精神病社会工作者的“脆弱性”,因为他们的薪水和声望相对较低⁸。

Knežević 和 Butler 调查了来自克罗地亚不同地区的 800 多位公民对于社会工作者工作内容的了解以及对该职业的态度,他们的研究结果表明,社会工作作为一种职业,在克罗地亚公民中是相对知名的。民众认为,社会工作者的形象是具有奉献精神的,他们具备权威和专业性,同时关心客户的命运⁹。作者认为,通过公众对社会工作看法的分析,可以得出该职业在不断变化的社会和经济环境中那些关乎自身生存能力的重要指标。

¹ 杨慧、王茹薪:《民办社会工作机构专业服务形象塑造研究》,《社会与公益》2018 年第 8 期,第 64-72 页。

² 杨成:《社会工作服务机构公信力的构建》,《中国社会工作》2018 年第 3 期,第 48-49 页。

³ 刘晓静:《对社工新闻报道的分析与建议》,《传媒观察》2012 年第 7 期,第 44-45 页。

⁴ 闫加伟:《从媒体宣传的角度看社工发展》,《上海青年管理干部学院学报》2005 年第 3 期,第 31-32 页。

⁵ Roff L L, Klemmack D L. *Attitudes toward Public Welfare and Welfare Workers*, Social Work Research and Abstracts, 1983. pp. 29-30.

⁶ Alperin R M, Benedict A. *College Students' Perceptions of Psychiatrists, Psychologists and Social Workers: A Comparison*. Psychological Reports, 1985, 57. pp. 547-548.

⁷ Koeske G F, Koeske R D, Mallinger J. *Perceptions of Professional Competence: Cross-Discipline Ratings of Psychologists, Social Workers, and Psychiatrists*, American Journal of Orthopsychiatry, 1983, 63(1). pp. 45-54.

⁸ Folkins C, Wieselberg N, Spensely J. *Discipline Stereotyping and Evaluative Attitudes among Community Mental Health Center Staff*, American Journal of Orthopsychiatry, 1981, 51(1). pp. 140-148.

⁹ Knežević M, Butler L. *Public perceptions of social workers and social work in the Republic of Croatia*, International Journal of Social Welfare, 2003. pp. 50-60.

Alison 等人通过对来自地方当局和社会组织的 16 名英国社会工作者的半结构化访谈,探索了公众的形象对于社会工作者的影响¹。研究发现,公众的抱怨和误解让社会工作者感到了压力和挑战。作者认为,必须通过努力加强行业的自我宣传,提高行业的职业形象,这是促进职业提升的重要内容。

Solomon 的研究调查了尼日利亚人对社会工作专业知识的看法。他通过结构化的工具调查了三百多位具有全国代表性的样本。结果显示,大部分尼日利亚人对“社会工作”这一名称并不熟悉,但他们对社工的基本角色、工作内容却有一定的了解。此外,由于尼日利亚的社会工作行业一直积极投身实践,在全国各地推动社区组织的发展,受访者对社会工作专业普遍显示了信心,认为社会工作者有潜力解决尼日利亚乃至整个非洲大陆的社会发展问题²。

关于社会工作者的形象,国内学界没有统一的定义,但有相关的研究对社工形象的维度进行了探索。郭浩等人采用探索性因子分析方法进行研究,提炼出了社工形象的评判维度。主要表现在道德水平、专业技能、工作表征、社会美誉度以及功能效用五个方面³。叶烜通问卷调查,发现大学生对于社会工作者职业形象的期待,表现在态度作风、个性特征、工作特点、知识能力、正性形象和综合形象六个方面⁴。汪守仙在研究中把社会工作者专业形象操作化为专业性、职业性、权威性和助人性四个层面,并认为助人性是社会工作者最核心的要素之一⁵。

国内文献中对于公众如何看待社会工作者的相关研究则反映了在公众对社会工作者了解程度和认可度较低,且对于社会工作者本身认知不足的问题。还有研究关注了社工形象与专业形象的关系。比如许莉娅就认为社工形象是社工专业形象最重要的要素⁶。

1.2.4 研究不足与趋势述评

以往的文献都极大地增强了对媒体和社会工作的关系以及社会工作者形象的关系,也验证了本文的研究价值。

媒体对社会工作的发展具有重要的影响作用。媒体是有关社会服务的主要信息来源,提供对许多人没有直接亲身经历的事件的洞察和报道。因此,在当代社会,媒体对

¹ Alison Legood, Michelle McGrath, Rosalind Searle, Allan Lee. *Exploring How Social Workers Experience and Cope with Public Perception of Their Profession*, The British Journal of Social Work, 2016, 46(7). pp. 1872-1889.

² Solomon Amadasun. *Public Perceptions of Social Work in Nigeria: Does the Profession Has What It Takes to Address Nigeria's Social Problems?*, The British Journal of Social Work, 2021, 51(1). pp. 259-278.

³ 郭浩、张芷茵:《社会工作者形象及其形塑因素研究——基于广州和深圳两市居民调查数据》,《社会工作与管理》2018年第6期,第45-51页。

⁴ 叶烜:《大学生心目中社会工作者职业形象研究》,华中师范大学2014年硕士学位论文,第7-8页。

⁵ 汪守仙:《社会工作者的专业形象、公众态度与重塑路径》,华中师范大学2018年硕士学位论文,第38-39页。

⁶ 许莉娅:《专业形象的定位与塑造——中国社会工作发展的策略性思考》,《中国青年政治学院学报》2004年第6期,第112-118页。

职业的描绘可以成为一种社会建构的现实，在塑造观点方面发挥着越来越强大的作用¹。

对于社会工作者形象的研究也反映着社会工作的专业地位和社会认可度，是推动社会工作发展的关键因素。不同国家的社会工作者在新闻报道中呈现的形象不同，但国内社会工作学界对此少有研究。理想情况下，对媒体中社会工作形象的研究不应该局限在报纸上。其他媒体类型——电视、电影、广播、杂志等等——也是社会工作公众形象的重要决定因素。但也有研究认为，报纸读者在控制社会工作所依赖的资源的群体中所占的比例可能更高²。尽管随着时代的发展，作为传统媒体的报纸遭受冲击，但报纸作为“意义媒体”，在媒介公信力、内容专业度和全面性以及政治资源等方面仍然具有优势地位³。因此，本文对于报纸这一媒介中的新闻报道进行研究，仍然具有研究价值和意义。

从整体的研究内容上看，由于社会工作的发展现状具有一定的差异，国内外对于媒体与社会工作关系的研究呈现出不同的特点。国外研究了众多影视剧以及纸质媒体中对于社会工作者的刻画与描述，发现了媒体对社会工作者存在误解，负面的描述偏多的现状，媒体对社会工作行业也造成了压力和挑战。从国外早期的研究可以看出，人们对社会工作者的看法是消极的，存在一些误解。但随着时间的推移，社会工作者“热情”、“乐于助人”等品质逐渐被人们所提及，但总体情况并不乐观，人们对社会工作者形象认识也需要一定的提升。

然而纵观国内的研究，对社会工作者媒介形象的研究寥寥可数。从研究方法上看，更多是从问卷调查的角度考察不同群体对社会工作者的认识。从研究内容上看，主要从社会工作自身专业形象建设作为出发点，缺乏客观的外部视角进行考察。因此，本文借鉴传播学的研究方法，考察传统媒体对于社会工作者的报道，也有助于增进对社会工作者媒介形象的认识，为弥补以往研究的不足贡献一份力量。

1.3 概念界定和研究框架

1.3.1 概念界定

在《社会工作者综合能力》一书中，全国社会工作者职业水平考试教材编写组给出了社会工作者的界定，定义是：“遵循社会工作的价值准则，运用社会工作专业方法从事职业性社会服务的人员。”后来，王思斌根据本土的发展情况，作出的界定是：“社会工作者是遵循社会工作的价值准则，运用社会工作专业方法从事职业性社会服务的人

¹ Zugazaga C B, Surette R B, Mendez M, Otto C W. *Social worker perceptions of the portrayal of the profession in the news and entertainment media: An exploratory study*, Journal of Social Work Education, 2006. pp.621-636.

² Reid W J, Misener E. *Social work in the press: a cross-national study*, International Journal of Social Welfare, 2001. pp.194-201.

³ 李良荣、袁鸣徽：《论报纸再造：从“信息媒体”到“意义媒体”》，《现代传播（中国传媒大学学报）》2017年第8期，第1-5页。

员¹”。这一定义，使社会工作者同慈善人士、志愿者、行政单位人员等区别开来。

由此可知，本文研究的社会工作者是宽泛意义上的概念，是指社会工作专业方法从事职业性社会服务工作的专业技术人员，也就是这一职业群体。

形象是指人们在一定条件下对他人或事物由其内在特点所决定的外在表现的总体印象和评价²。形象是一个抽象的复杂概念，取决于受众对主体多维度特征的评价和认识。不同的研究对社会工作者形象的维度各有不同，本研究将采取开放的态度，通过对文本资料进行编码和分析，进而总结和概括出新闻报道所反映出的社会工作者形象。

媒介是一种介质，是搭建起人与世界之间的桥梁，人们不仅可以通过它来获取信息，了解世界，亦可反馈自己的信息，进行社会参与。社会工作者的媒介形象是媒介对社工形象的再现。从媒介建构的角度出发，本研究认为：社工媒介形象是指社会工作者群体经由媒介的建构而呈现出的认知信息的总和。

1.3.2 研究思路

对于社会工作者媒介形象的研究，本文的内容和结构安排如下：

首先在第一章中指出社会工作者的发展情况，点明研究背景，指出本文的研究意义，在文献分析和回顾的基础上理清基本概念和研究问题。在了解媒体与社会工作的关系、媒介形象以及社会工作者形象相关研究的现状之后，利用大数据技术辅助工具进行资料的收集以及数据的整理和数据清洗。采用定性和定量相结合的研究方法对社会工作者的媒介形象进行研究。

在第二章中，对社工媒介形象操作化的各详细类目进行编码、统计和分析。在整体类目中，对社会工作者相关新闻报道的数量、来源、篇幅、主题、倾向进行统计；在形象类目中，根据以往的研究，将社会工作者的形象特质操作化为职业性、价值性和专业性。首先建立了职业名称、服务内容、服务对象这三个基本信息类目，其次对职业状况、道德水平以及专业特点这三个维度进行考察，对涉及的关键词进行词频统计。最后，结合数据分析结果对新闻报道中社会工作者形象特质进行描述。

在第三章中，本文结合第二章的统计结果，对社会工作者的媒介形象作出了总结，归纳社会工作者在媒介中呈现出的典型形象，揭示社工媒介形象呈现出的特点。

第四章结合媒介建构论的基本观点，从媒介建构的场域考察社会工作者媒介形象的形成，审视和反思目前社会工作者的媒介形象呈现的影响因素，并在此基础上针对性地提出改进的策略和建议。

具体而言，本文的研究思路如下图 1.1 所示：

¹ 王思斌：《（社会工作的功能及其实现）社会工作专题讲座》，《社会工作上半月（实务）》2008 年第 2 期，第 42-44 页。

² 秦启文、周永康：《形象学导论》，社会科学文献出版社 2004 年版，第 11 页。

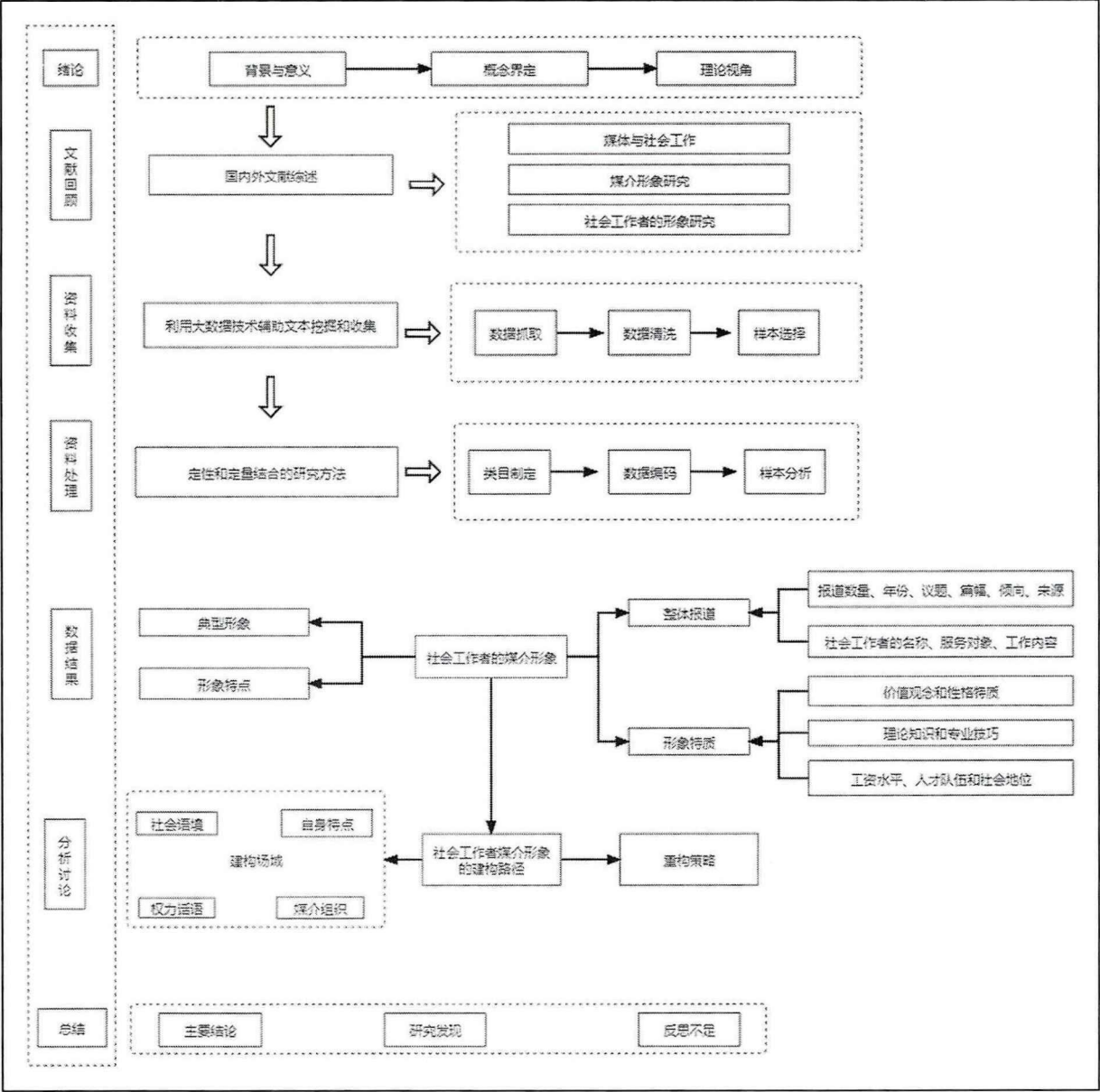


图 1.1 研究技术路线图

Fig. 1.1 Research Technology Road map

1.4 理论视角与研究方法

1.4.1 理论视角

媒介建构论源于建构主义的哲学认识，认为社会知识来自“社会实践、社会制度和社会文化，是相关社会群体在互动和协商中建构的结果”¹。

媒介建构的概念最早来自美国著名评论家李普曼在《公共舆论》中提到的“拟态环境”假说²。李普曼认为，我们的现实生活世界充满着吊诡的变化，这种无常令人难以

¹ 邓理峰：《理解媒介现实的两种范式》，《现代传播》2008 年第 3 期，第 35-40 页。

² [美]沃尔特·李普曼：《公共舆论》，阎克文、江红泽，上海人民出版社 2002 年版，第 12 页。

把握。这些纷繁的变化超出了人们的感知能力。面对着这种复杂的现实环境，人们对自身以外事实的认知，只能通过“媒体机构”来进行。媒体建构了一个来源于现实但区别于现实的“拟态环境”，这是媒体以现实世界为蓝本，进行加工和重组的结果，是一种“象征性”的环境。由此，人们在媒体描绘的这种虚拟图景中完满了对外界环境的适应。即人们的现实行为模式实际上是对“虚拟环境”的反应。简而言之，媒介建构论的核心是媒介对现实的建构作用。

1.4.2 理论应用

“媒介建构论”的基本观念强调的是媒介对现实的“建构性”功能，对本文研究社会工作者媒介形象的建构具有重要的指导意义。具体来说，体现在以下两个方面：

第一，本研究的出发点基于媒介建构论的内涵。媒介建构论的基本观点是，媒介对现实社会的反映和表达是建构性的。因此，媒介形象的产生和来源并非是媒介对于社会现实纯粹客观的简单“写照”，而是带着主观构建作用的加工“写真”。现实的社会工作者形象构成了社工媒介形象的基础，但传播媒介却直接决定了这种现实的本真形象以何种方式展现在公众面前。因此，媒介建构的视角有助于我们从“现实图景”和“虚拟图景”两个角度重新考量社会工作者形象的呈现，进而为塑造专业形象，促进社会认同做出努力。

第二，媒介形象建构的场域分析有利于我们理解新闻报道是如何建构了社会工作者的媒介形象。媒介形象的建构是在一个场域内完成的。这个场域的组成部分有以下几个部分。首先是现实的社会发展状况，也就是社会语境；其次是建构的主体本身所具有的特征；再次是生产媒介形象的组织，也就是媒介组织；最后是媒介建构过程中各方由于话语权力的强弱差异进而形成的话语权力格局。以上这几个部分共同构成了媒介形象的建构场域，媒介形象在生产和塑造的过程中受到这四个因素的影响，最终呈现在受众面前¹。

其中，建构对象自身的状况是媒介形象的主体，也是媒介形象最基础的形成部分，媒介形象因主体的发展变化而变化。在本研究中，社会工作行业从业者自身的发展状态和自我的建构，对社会工作者媒介形象的形成产生着基础性的影响。

媒介组织是建构媒介形象的实施者。媒介组织的报道特点对媒介形象的产生有着直接性的影响，他们规定了媒介形象的主要内容和呈现形式。本研究所对应的媒介组织是新闻报道的生产组织，媒介组织对于主要报道内容的筛选、对报道方式的考量、对社会工作者的认知等都在不同程度上影响着社会工作者媒介形象的建构。

社会语境指的是媒介形象的现实来源。媒介形象的建构根植于现实的社会背景。然而，媒介建构的形象来源于现实社会，但对于现实中个人或者群体的反映却不是“照相

¹ 范玉明：《基于建构视角的媒介形象研究》，《新闻知识》2018年第11期，第20-24页。

机”式的图景，而是添加了各种复杂“滤镜”的折射。媒介形象对于现实的反映并不是纯粹客观的，在有些情况下，媒介形象甚至会背离现实情况，呈现出强烈的差异。因此，媒介形象是在特定的社会语境中生产的，不同的社会语境会对媒介形象加诸不同的“滤镜”，进而影响到媒介形象的成型和展现。

媒介话语权力格局是指媒介建构过程中由于话语权力的强弱进行形成的差异性格局，显示了不同的权利主体建构媒介形象的权力状况。福柯认为，话语本身就是一种权力。在媒介形象的建构过程中，强势地位的权力主体对媒介形象的展现具有支配作用。

综上，从媒介形象的建构场域出发，可以从社会工作专业的发展背景、社会工作行业及从业者自身的发展特点、媒介组织的报道特点以及新闻报道中社会工作者与各方主体的话语权力关系这几个角度分析社工媒介形象的建构。

1.5 研究方法：定性和定量相结合

本文借助定性、定量相结合的方法展开研究。定性和定量是两种基于不同科学范式的研究方法，在哲学基础和操作方法上是具有差别的。而本文对两种研究方法的结合主要体现在对于不同研究问题的问答中。风笑天认为，针对研究问题的不同方面采用不同的研究方式进行回答，是两种研究方法的真正集合¹。他采用了定性和定量相结合的研究方法，对新闻报道中的独生子女形象进行解读研究，认为媒体存在“妖魔化”的建构倾向²。该研究对本文的研究方法具有借鉴和指导意义。

本文的研究设计分为两部分。首先是系统地分析新闻报道对于社会工作者形象的呈现。这里首先采用了定量分析的研究方法，对新闻报道的基本情况数据进行数据统计，将样本进行编码，并对编码后的数据进行统计，进而为分析新闻报道中社会工作者媒介形象的新闻来源、字数篇幅等建立数据基础。由于形象一词具有抽象性质，对于形象中具有主观性质的特质，所以本文采用了文本分析的方法，结合文本分析进行词频分析，通过对新闻报道中相关词语进行统计、通过对词语频次和含义进行分析，进而总结和归纳出了社会工作者媒介形象的特点。

第二部分则典型体现了定性分析的方法，在回答“新闻报道是如何建构社会工作者的媒介形象的”这一研究问题时，本文选取了经典案例和具体的新闻材料，对新闻的文本进行解读和分析，归纳和总结出了新闻报道呈现出的典型形象，并结合理论，分析了建构社会工作者媒介形象的影响因素，最后针对性地提出了策略建议。

¹ 风笑天：《定性研究与定量研究的差别及其结合》，《江苏行政学院学报》2017年第2期，第68-74页。

² 风笑天：《独生子女：媒介负面形象的建构与实证》，《社会学研究》2010年第3期，第177-198页。

1.5.1 资料的收集和获取

本研究所选样本的时间段为 2000 年 1 月至 2021 年 8 月，希望通过近 20 年来国内报纸对社会工作者的相关报道，来分析其报道的一般性特征和规律。

本文研究对象为社会工作者相关报道的新闻文本，资料来自中国知网全国重要报纸全文数据库，以下简称 CNKI 报纸数据库。该数据库内容丰富，自 2000 年以来持续不断动态更新，共累积了两千多万全文文献，包含了国内公开发行的六百五十余种重要报纸。

该数据库中的报刊类型多样，发行的数量和社会影响力较强，报纸类型丰富，地区覆盖广。符合对于样本充足性和代表性的考量。本文希望能够通过该数据库中丰富的样本形成一个具有广度的媒体图景，进而为全面反映国内社会工作者报道中的媒介形象作出贡献。具体数据获取方法为，在数据库中选择关键词为“社会工作者”和“社工”的文章，进行检索，时间截至 2021 年 8 月 5 日，共得到结果 7266 篇。

本文选取 Divominer 作为数据挖掘和收集的工具。Divominer 是一个大数据文本挖掘和分析平台，是一个基于大数据技术的信息处理平台，能够完成对数据和文本的编码、分析以及统计工作。

然而新闻材料文本作为一种语言的讲述和表达，本身存在一定的复杂和多变性。所以在获取初步数据之后，需要重新对样本进行筛选和整理，将新闻报道中明确出现“社会工作者”作为报道的对象和主体纳入样本。

具体的筛选原则为：

删除重复的报道以及广告性质的文章；

删除字数过小（小于 300 字）且报道内容语意不明，内容不明确的文章；

删除文章中关键词出现频次过低（少于两次）的文章；

删除报道中单纯出现“社会工作者”或“社工”字样，但报道主体与社会工作者无关的主体不相关文章；

剔除报道中出现“社工”、“社会工作者”，但实际上是指社区居委会工作人员、社区志愿者等其他性质的群体的文章。

最终，通过对文本的逐条通篇阅读和精准筛选，获取样本 686 条。

资料的筛选原则如下图所示：

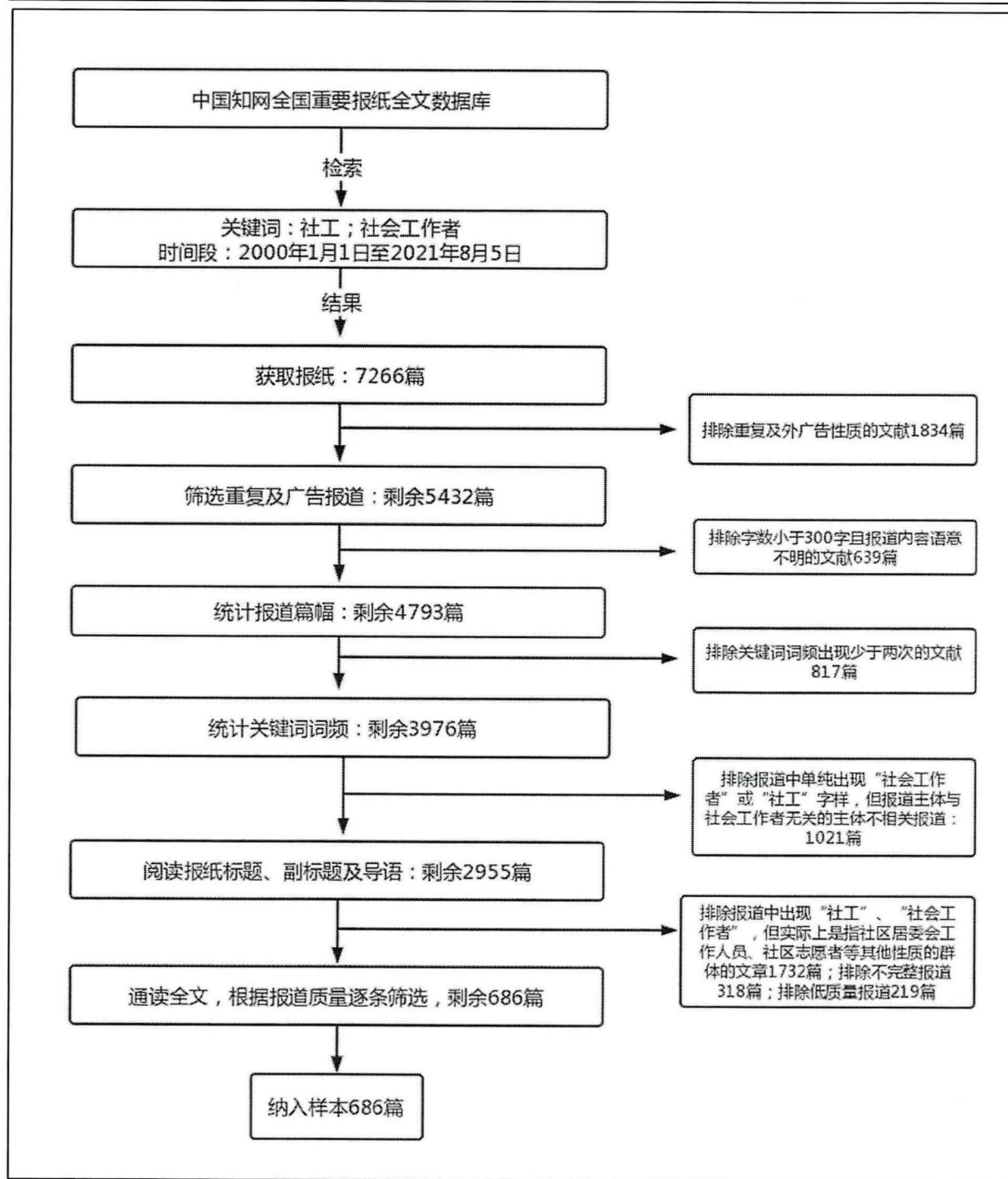


图 1.2 资料筛选流程图

Fig. 1.2 Data screening flow chart

1.5.2 资料的分析和处理

资料分析的前提是建立清晰的分析体系，即本文的分析类目。在整体类目的建立中，主要采取观察归纳法作为类目建立的基本方法，即“从文本中来，到文本中去”¹。具体的

¹ 彭增军：《媒介内容分析法》，中国人民大学出版 2012 版，第 12 页。

操作方法如下:

首先逐篇阅读每一条新闻材料和报道,熟谙样本的整体情况。在阅读过程中对文本做出简单标记,探寻分类的提示点,初步简单标注和命名。之后在阅读新文本的过程中不断反思,观察是否有新类别的出现。如果出现了新的类目,则对照新类别和已有类目,思考是否纳入,直到相同性质的类目一再出现,达到饱和。具体而言,本文的分析类目如下:

(1) 报道篇幅

报道篇幅即新闻报道中字数的含量。报道篇幅显示着新闻报道中文本的长度,是新闻报道信息量的一种体现。新闻容量的大小显示着媒体在组织报道时,对报道主体的重视程度。根据样本的分布情况,报道篇幅这一类目可以分为以下五种:2000 字数以下,2000—3000;3000—4000;4000—5000 以及大于 5000 字。

(2) 消息来源

对于消息来源的选择和采用体现了媒体在组织和编辑新闻报道时的专业水准,也反映了在媒介形象的呈现过程中,特定人群的话语权。本文进行消息源研究,主要目的还是考察社会工作者媒介形象的建构中,各方权利主体在新闻报道中的积极性,进而探究在媒介形象中各方的话语权力格局。根据实际分布情况,将本文消息来源分为官方组织和人员、社工行业人员、专业组织人员、记者和媒体、民众、网络消息及其他共七个定类变量。

其中,官方组织和人员,指政府单位、官方新闻代言人、官员代表等;社工行业人员是指社会工作者或社工机构、基金会等其他社会组织的代表人员等;专业组织和人员,指大学、研究所等专业机构以及高校教师等专业人员;记者或媒体本身指新闻报道的媒介组织及其代表;民众,指某小姐,某先生等无其他无身份的人士;网络消息指媒介组织转载的网络消息;其他,指身份不清晰,无法断定和归类的情况。

(3) 报道主题

新闻的报道主题揭示了新闻的主要内容,对主体进行分类统计,可以呈现出媒体对社会工作相关故事和动态的关注。能够从主旨上对大致内容加以把握和了解。

根据报道情况,将主题类目分为人物报道、政策报道、项目宣传、行业资讯、服务案例、理论研究、职业发展八个主题。其中,人物报道指社会工作者的人物报道和社会工作者所涉事件的报道;政策报道是涉及社会工作者的相关政策报道。包括新闻政策的解读以及会议精神的传达等;项目宣传指社会工作者所涉及的服务项目的宣传和介绍。服务案例指对社会工作者某一服务案例的开展情况进行报道;行业资讯指社会工作者或社工行业发出的对时事新闻的评论、行业资讯的通知以及会议交流的传达等相关资讯;理论研究指社会工作者理论知识介绍、实务技巧经验等各方面的科研成果;职业发展指涉及社会工作者职业发展状况的相关报道。包括人才队伍建设、大众的态度和评价以及

职业声望等。

（4）报道倾向

报道倾向是指媒体在报道社会工作时，显示出的社会工作者形象的情感态度和立场。本文将报道中呈现的社工形象分为正面、负面和中性三种形象类型。

具体来说，正面形象主要是指社会工作者在新闻报道中是以积极的形象出现，是一种积极的价值倾向；负面形象则是正面形象的对立面，是指社会工作者以消极的形象出现，是一种消极的价值倾向；社会工作者的中立形象则是介于正面形象和负面形象之间的形象类型，情感态度较为客观中立，不带有强烈的指向性。

在形象类目的建立中，主要采用继承法进行类目建立。即根据已有的理论概念要求或研究，借鉴已有的文献中对于社会工作者形象的测量，结合自己的具体研究需要，加以改良，从而建立类目。

关于社会工作者的形象理论概念，目前国内学界没有统一的定义，不同的研究对社会工作者形象的维度各有不同，但总结而言，社会工作者的形象的描述和分析一般都涉及职业属性、专业特点、价值观念这三个特点。

在社会工作者形象的三种维度中，对于形象的职业属性，采用统计的方法，对社会工作者的职业名称、工作内容、服务对象以及工作角色这四个层面进行系统分析，根据样本的实际分布情况，结合研究需求，将社会工作者形象的职业属性作出类目的建构。

关于社会工作者形象的专业特点和价值态度这两个维度，本文主要采用话语分析的方法，进行关键词的统计分析。话语分析是指从文本视角对新闻隐含的叙事模式进行考察，分析新闻暗含的语境和表达方式¹。话语分析更加注重把文本和话语置于社会和历史语境之中，把话语文本的建构作为分析的中心，符合本文的研究重点。

此外，要考察社会工作者形象中的这价值性特质和专业性特质这两种主观性的维度时，单纯依靠量化的研究难以实现，因此需要引入解释性的分析，这样更有利于考察新闻报道背后隐含的建构性因素，把握社会工作者的形象特点。在具体的操作上，本研究主要采用词频统计的方法。通过统计文本相关的高频词，挖掘社会工作者形象特点的关键要素。最后结合对新闻材料的分析进行总结和归纳。

综上，本文类目的建立如下表 1.1 所示：

¹ [荷兰]梵·迪克：《作为新闻的话语》，曾庆香译，华夏出版社 2003 年版，第 27 页。

表 1.1 新闻报道的消息来源分布情况表

Table 1.1 The main source of occurrence in a news report

类目维度	类目名称	选项
整体类目	报道篇幅	2000 字数以下；2000—3000 字；3000—4000 字 4000—5000 字；5000 字以上。
	消息来源	官方组织和人员；社工行业人员；专业组织和人员 记者或媒体本身；民众；网络消息；其他
	报道主题	人物报道；政策报道；项目宣传；服务案例； 行业资讯；理论研究；职业发展
	报道倾向	正面形象；负面形象；中性形象
基本属性	职业名称	社工；社会工作者；其他
	工作内容	不明确；个案工作；小组工作；社区工作； 公益项目；行政工作；督导评估；政策研究
	服务对象	不明确；儿童及青少年；妇女；家庭；老人； 矫正对象；优抚对象；涉毒人员；企业员工； 医护人员及患者；社区居民；其他人员
专业特点	关键词词频统计	
价值态度		
职业状况		

资料来源：作者自绘。

第2章 新闻报道中社会工作者形象的内容分析

新闻报道对于社会工作者形象的呈现主要基于两个角度，一是从整体的角度出发，通过报道的篇幅、数量、议题的选择等进行总体性的建构。二是通过文本中对于社会工作者的具体的报道建构具体的形象。因此，本文基于整体类目和具体的形象类目对资料进行编码分析，将研究素材进行转化处理，进而得出了关于社会工作者形象的分析统计结果。

2.1 新闻报道的整体内容分析

2.1.1 报道数量：呈现事件性变化特点



资料来源：CNKI 报纸数据库（2000-2020）

图 2.1 新闻数量年份走势趋势图

Fig. 2.1 The graph of the annual trend of news quantity

从报道数量上看，我国媒体对于社会工作者的报道数量具有明显的起伏，在特殊年份的突出性质较为明显，呈现出事件性变化的特点。也就是说，媒体对社会工作者的报道随着重要事件的发生而波动，重要事件发生时，报道量较为集中。

从图中可知，总体上媒体对于社会工作者的报道是递增的趋势，但平均值数量并不乐观，峰值出现在 2007 年、2008 年、2010 年、2013 年以及 2020 年左右。其中 2007 年尤为突出，数量是二十年间的最高点。从社会工作发展的背景上看，国家政策的发布对新闻报道数量的提升有着重要的影响。

2006 年 10 月，党的十六届六中全会中提出要“建设宏大的社会工作人才队伍”。这为推进社会工作人才建设建立了良好的制度氛围。随后，在政策发布的第二年，关于社会工作者的新闻报道直接从 24 篇跃增至 104 篇。

政策发布引发了媒体对社会工作者队伍建设以及职业发展的关注。例如《光明日报》在 2007 年一篇题为《和谐社会需要大批社会工作人才》的报道¹，通过和西方国家社会工作人才发展的对比，提出了我国社会工作人才匮乏的现状，并结合十七大报告的政策内容，提出了当前建设社工人才的重要性、紧迫性和必要性。

还有一些新闻主要报道地方政府在社会工作人才建设中的相关行动，在报道中肯定了社会工作人才的地位以及人才建设的成果。如《深圳特区报》2007 年 5 月 4 日的报道就肯定了团委的建设成就，并在报道中提出了对社会工作者重要性的认识²。报道提出：

“在深圳市委市政府的领导和支持下，深圳青年社会工作目前正以社区试点为基础全面而稳妥地推进。继义工之后，社工正在成为一支服务社会的生力军”

政策的发布给社会工作带来的新的发展机遇，如《中国社会报》所言，“党十七大精神的主旋律奏响了一支高亢激昂的社会工作进行曲”。随后，2009 年以来，民政部先后印发了涉及社会工作者岗位开发、人才队伍建设、社会工作机构发展等众多文件。特别是在 2010 年以后发布的《国家中长期人才发展规划纲要（2010—2020 年）》，不仅明确了社会工作人才的重要地位，还提出了关于增加人才总量的发展目标。

2013 年，民政部联合财政部，共同鼓励社区工作服务的发展，在财政投入上加以支持，并将社区的社会工作服务纳入政府购买范围。在推进社区工作上具有重要意义，为推动社区服务项目的发展提供了条件。同年 11 月 13 日，全国社会工作标准化技术委员会成立，该机构的主要功能和职责是推动社工标准化发展，为审查和评估提供依据。这一举措推动了社会工作制度化和规范化的发展。

李迎生提出，国家社会建设事业发展的迫切需要以及党和政府全力推动是我国社会工作的重要动力³。从报道数量随年份变化的走势也可以看出，随着政策的推动，媒体对社会工作的报道和关注增加，社会工作人才在大众视野下的“出镜率”也随之增加。

然而，从整体上看，政策的一波发布之后，媒体的报道数量也有一定的回落趋势，政策的热度过后，其他两个较高频数的出现是在 2008 年和 2020 年，从报道的内容上看，主要和社会工作者介入抗震救灾以及新冠疫情的事迹报道相关。

2008 年 7 月 15 日《中国政协报》发布的一篇题为《灾后重建：专业社工展露头角》的报道就具有一定的典型性⁴。报道提出了社会工作者行业在灾害发生之后就迅速做出反应，召集专家在各地紧急开展了多项培训，随后组织大规模的社工队伍，为积极介入灾后重建工作作出准备。这篇报道显示了社会工作者在灾害事件的积极应对，体现了社会工作者自身的技能和优势。

社工对危机事件及公共安全事件的介入让社会工作者的形象进入了公众的视野。除

¹ 朱有志、胡跃福：《和谐社会需要大批社会工作人才》，《光明日报》2007 年 12 月 10 日。

² 滑翔：《为建设先锋城市输送力量》，《深圳特区报》，2007 年 5 月 4 日。

³ 李迎生、方舒：《中国社会工作模式的转型与发展》，《中国人民大学学报》2010 年第 3 期，第 101-108 页。

⁴ 舒迪：《灾后重建：专业社工崭露头角》，《人民政协报》，2008 年 5 月 4 日。

了灾害事件之外,2020 年新冠疫情的爆发也是公众关注和重视的焦点,这一时间涌现了诸多的报道,形成了新的报道高峰期。但随着时代的发展,媒体报道呈现多样化的特点,视频新闻增加,自媒体平台的发布渠道增多,使得纸质媒体的报道总体上数量有着减少的趋势,但 2020 年关于社工的报道仍然有峰值出现。在这一时期,涌现了诸多赞扬社会工作者的报道。例如吉林日报在 2020 年 3 月发表的《疫情防控凸显“社工”作用》¹;青岛日报发布的《特殊时期,愈显“雪中送炭”的珍贵》²以及《苏州日报》发布的《社工不可或缺 致敬平凡英雄》³等。这些新闻报道了社会工作者在疫情时期积极投身防疫工作,在社区流调、资源链接、居民调解、登记布控等方面作出了贡献,凸显了社会工作者在特殊时期应对危机的使命担当,将社会工作者誉为“平凡英雄”,赞扬了他们的贡献和付出。

社会工作专业自诞生之初,就一直以解决社会问题作为导向,扮演着帮助社会各种群体适应社会环境,应对社会危机的角色。新闻报道的事件性变化也体现了社会工作者的专业使命和职业担当。无论是地震这类自然灾害事件,还是新冠肺炎疫情,社会工作都积极投身其中,发挥积极的建设力量。而此类涉及公共卫生或公共安全的事件也让媒体把目光聚焦在了默默奉献的社会工作者身上。由此可见,社会工作者对突发事件和公共事件的积极响应也是推动自身走向公众视野的重要时机,社会工作的专业能力和功能效用也在这类事件中得到呈现。

2.1.2 报道篇幅:短篇为主,缺乏深度报道

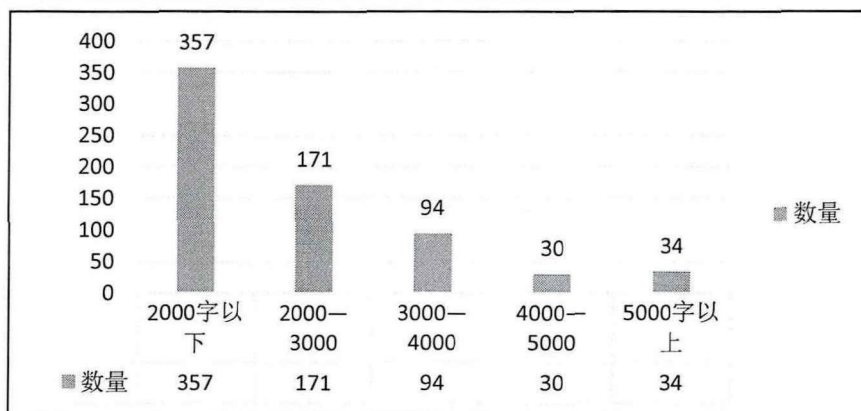
报道篇幅,也就是文本内容的长短,在一定程度上可以反映媒体的注意力和重视度。它反映了新闻报道中社会工作者相关的信息含量。新闻的空间是有限的,而文本容量在整体报道中的占比则显示了社会工作者在有限的资源中所占据的位置大小。虽然新闻的价值含量不一定由篇幅决定,但作为一个不为人们熟知的职业群体,需要基本的陈述和丰富的资料呈现,将社会工作者带到公众面前。而公众对社会工作者的了解程度,也受到新闻材料丰富程度的限制。关于社工的报道越是详细,人们对社会工作者的了解才会更全面。

本文对样本中新闻报道的字数情况进行统计,根据字数的详细分布,把文章的字数情况分为五个维度:2000 字数以下,2000—3000;3000—4000;4000—5000 以及大于 5000 字。主要分布情况如下图所示:

¹ 胡晓蕊:《疫情防控凸显“社工”作用》,《吉林日报》2020 年 3 月 18 日。

² 王萌:《特殊时期,愈显“雪中送炭”的珍贵》,《青岛日报》2020 年 3 月 18 日。

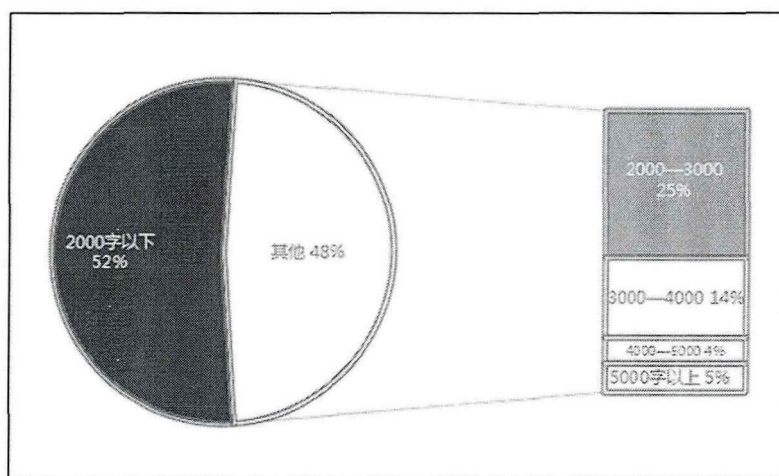
³ 王嘉言:《社工不可或缺 致敬平凡英雄》,《苏州日报》2020 年 3 月 18 日。



资料来源：CNKI 报纸数据库（2000-2020）

图 2.2 新闻报道中字数区间及篇幅数量（篇）

Fig. 2.2 Word range and number of pages in a news report



资料来源：CNKI 报纸数据库（2000-2020）

图 2.3 新闻报道中字数区间及篇幅占比（百分比）

Fig. 2.3 Word range and proportion in a news report

如图所示，在样本的新闻报道情况中，字数小于 2000 字的报道共有 58 篇，占总体篇幅的 52%，2000 字到 3000 字的 171 篇报道次之，占总量的 25%；3000 到 4000 字的 94 篇，4000 到 5000 字的报道 30 篇，分别占比 14%和 4%。而 5000 字以上的长篇幅报道仅 34 篇，总占比不超过 5%。

从报道的字数判断，关于社会工作者的新闻报道的篇幅大部分以短篇报道为主。这些短篇报道主要以简单的介绍为主，比如政策的发布快讯和项目的发表资讯等。这些介绍往往是平实的信息通知，没有背景的铺垫和细节的阐释，缺少深度的解读和反思，多是结构相似，程序统一的例行介绍。具有模式化和单一化的特点。

缺乏深度性和细节性的报道揭示了社会工作者的新闻报道的丰富性程度不足的现象。在社会工作者社会知晓度较低的现状下，需要尽量呈现全面丰富新闻素材，介绍社

会工作者的来源背景、功能效用以及职业特点等，这些资料的呈现能够尽可能多元的为大众提供认识社会工作者的途径。容量大的篇幅是保证新闻深度的前提。而深度的报道也是打造群体或者个人群体的重要传播方式，能够为大众呈现社会工作者的丰富内涵，提升大众对社会工作者角色的认识和理解。

然而从媒体报道的现状上看，长篇幅的报道较少，现有的报道以短篇为主，缺乏信息量丰富的长篇和深度阐释，而深度报道和细节性描述又是构建社会工作者媒介形象的重要方式，在总量上有待提升。

2.1.3 群体画像：社会工作者的职业名称、工作内容和服务对象

(1) 社会工作者的职业名称

新闻报道中的对于社会工作者的称呼体现了媒体对社会工作者这一职业群体的认识。对报道中社会工作者职业名称进行统计，详情见下表所示：

表 2.1 新闻报道中社会工作者的职业名称

Table 2.1 The occupational name of a social worker in the news

职业名称	频次	报道占比
社工	459	66.9%
社会工作者	226	32.94%
其他	1	0.16%
合计	686	100%

资料来源：CNKI 报纸数据库（2000-2020）

从表中我们可以看到，有将近 62% 的报道对社会工作者的职业称呼为“社工”，仅仅 33% 左右的新闻报道中使用了“社会工作者”这一全面称呼，还有一篇报道直接采用“专业义工”的称呼。

由于社会工作在中国起步较晚的发展特性，在大众认知度不足的早期阶段，会有大量的民众将“社会工作者”等同于“社区工作者”，两者的简称都是“社工”，且社区也是社会工作者的服务的重要领域，难免造成混淆。

如 2008 年《中国社会报》一篇题为《上海徐汇区：社工发展呈现新特色》的报道，报道记录了“社工”在社区建设过程中的专业发展历程，认为“社工站的诞生，改变了现行的社区治理结构”¹。但在报道对于社会工作者的描述中，街道社工站和居委会以及街道办关系紧密，社工站需要在街道办的指导下展开工作，负责“行政性、公益性任务”，而居委会又配合社工站，一起负责行政性的工作，同时也和街道办互相联系。同一篇报道展现了三个主体，三者的工作常常相互关联，需要密切的合作，工作职能混杂在一起，

¹ 唐德龙：《上海徐汇区：社工发展呈现新特色》，《中国社会报》2008 年 03 月 13 日。

普通的读者很难理清三者之间的工作差异。

因此，作为大众并不熟知的职业群体，职业名称决定了公众的第一印象，在新闻报道中使用正确的称呼，能够减少大众对社会工作者的混淆和误解，是树立专业权威的重要途径。

(2) 社会工作者的服务对象

服务对象是社会工作者工作接触的直接群体，对新闻报道中社会工作者服务对象的统计也可以看出媒介中社会工作者主要的服务领域。对新闻报道中社会工作者服务对象的统计发现，儿童及青少年是最出现频次最高的服务对象，出现频次达到 180，其次是社区居民，出现频次数达 120。而涉毒人员也是媒体报道中社会工作者服务的重点对象，最后是矫正对象和老人、医护人员及其患者等。总体上看，社会工作者的服务对象多种多样，除社区居民这类一般性群体外，其余皆是社会弱势群体或边缘群体。

表 2.2 社会工作者的服务对象

Table 2.2 Social workers of service object

序号	服务对象	频次
1	儿童及青少年	180
2	社区居民	120
3	涉毒人员	94
4	矫正对象	77
5	老人	74
6	医护人员及患者	47
7	灾区民众	28
8	残障人士	21
9	其他（护理员、拆迁户、失业者、婚外情群体、少数民族、信访群众等）	14
10	流动人口、流浪乞讨人员	13
11	妇女（单身妈妈、军嫂、留守妇女、家暴受害妇女）	13
12	企业员工	12
13	优抚安置对象、军人	11
14	外来人口、外来劳工、务工人员、务工青年、农民工	9
15	丧亲家属	7
16	家庭、失独家庭、贫困家庭、低收入家庭	7
17	弱势群体、边缘人群、困难群体、特殊群体	7
合计		734

资料来源：CNKI 报纸数据库（2000—2020）

(3) 社会工作者的工作内容

除了服务对象之外,新闻报道中对于社会工作者工作内容的报道更是体现社会工作者职业特点的重要内容,这直接反映了“社会工作者是做什么的”这一重要命题。从整体上看,新闻报道中社会工作者的工作内容是多维度的,包含“个案工作”、“小组工作”、“社区工作”、“公益项目”、“行政工作”、“督导评估”、“政策研究”七大类,根据新闻报道的实际情况,一篇报道中会出现社会工作者多种服务内容,因此本类目采用多选统计。样本的整体分布情况如下表所示:

表 2.3 新闻报道中社会工作者的工作内容

Table 2.3 Social workers work content in the news report

工作 内容	个案 工作	小组 工作	社区 工作	公益 项目	行政 工作	督导 评估	政策 研究	不明确
频次	334	154	106	71	6	5	5	195
百分比	38.13%	17.58%	12.10%	8.11%	0.68%	0.57%	0.57%	22.26%

资料来源:CNKI 报纸数据库(2000—2020)

作为一项专业的助人工作,社会工作者的服务内容主要可以分为直接服务和间接服务两大类,直接服务为个案工作、小组工作、社区工作;间接服务主要涉及社会工作行政、社会工作督导、社会工作咨询以及社会工作研究等。

从样本的整体情况上看,报道中社会工作者的服务内容主要以直接服务为主,报道中涉及社会工作三大方法个案工作、小组工作以及社区工作的总占比超过 67%,由于社会工作者开展的基础服务较为直观,这些内容都便于被媒体记者报道和捕捉。

在这类报道中,“个案工作”体现的方式主要是社工进行的一对一服务或者“结对帮扶”,有 38.13%的报道涉及了个案服务。例如 2017 年《昆明日报》发表的《做孩子们健康成长的守望者》¹,报道提到:

依托青少年事务社工,更好地创新未成年人司法保护的服务机制。比如开展青少年事务社工进驻监管场所试点工作,对涉案未成年人的个案帮扶。

社会工作者开展小组工作的案例涉及 154 篇,占 17.58%。如《中国社会报》发布的《让生命的夕阳灿烂如花》,记述了社会工作者在福利院中开展手工小组的过程,报道写道,社工开展的活动,“让老人的晚年绽放出不一样的烟火”²。

涉及社区工作的相关报道有 106 篇,占比 12.1%,内容包含了社会工作者参与社区建设、居家养老、社区矫正服务等,内容多样。如《解放日报》发表的《申城新 360 行:社会工作者》³;《文汇报》发表的《春风化雨 润物无声—上海公益社工师事务所扎根

¹ 汤萍:《做孩子们健康成长的守望者》,《昆明日报》2017 年 2 月 28 日。

² 梁华:《让生命的夕阳灿烂如花》,《中国社会报》2017 年 08 月 31 日。

³ 缪毅容:《申城新 360 行:社会工作者》,《解放日报》2001 年 4 月 8 日。

社区提供专业社会服务》¹等。

社会工作者以公益项目参与者和实施者的身份出现在报道中的有 71 篇，占比 8.11%。在此类报道中，对社会工作者的工作内容的描述较为笼统，报道主要突出服务项目的相关内容。如《中国社会报》2008 年的新闻，题为《上海市一福院与复旦大学合作开展“居室直面家”项目 提升老人的家庭归属》，主要描述了项目的开展背景和总体目标，以及社会工作者在项目中开展的大致活动²。

综合来看，在涉及上述直接服务的报道中，社会工作者的内容丰富多彩。从社区问题的治理和解决，到志愿者的管理和协调都有涉猎，社会工作者既能在社会福利机构帮扶救困，又能够在青少年事务中心教育辅导，工作类型多种多样。

在这些主题中，媒体之所以主要体现的是社会工作者直接服务的作用和功能，一方面是因为这些直接性的服务内容便于捕捉，另一方面也是由于直接服务的事迹能够让读者感受到社会工作者发挥的作用。如 2010 年《嘉兴要闻》发布的一篇题为《一批专业化社工事务所投入运作 我市社工服务初显“中药”效应》的文章就从社会工作的服务内容和服务技巧，肯定了社会工作者的“中药”作用³。

建设街道社工部负责人张雪华认为，一些重度残疾、智障者家庭，更饱受经济和精神的双重压力，一方面心情非常苦闷，另一方面又不愿和人交流。在服务初期，他们碰到了许多“硬钉子”。通过社工一次次上门单独交流，才慢慢打开心结。

从样本中，我们可以感受到社会工作的服务缩影，但这种报道也存在一定的局限性，这些内容会在一定程度上限制公众对社会工作者形象的想象和认知。社会工作者的服务内容同样也包含一些间接服务，包括社会工作行政、社会工作督导、社会工作咨询以及社会工作研究。这些间接性服务需要社会工作者链接资源，管理和协调行政工作，作为咨询者和研究者提供智力成果。但在样本中我们可以发现，只有极少量的报道关注到了社会工作者这些服务内容。关于“行政工作”、“督导咨询”以及“政策研究”这三项类目的报道总占比不超过 2%。

在新闻报道中，社会工作者是我们身边的服务者，和苦难群体结对服务，在福利院开展小组，在社区中举行活动，他们是积极的“助人者”。但在现实中，社会工作者需要运筹帷幄，需要具备领导力和决策力，更需要在实务中不断提升，关切社会政策，研究反思实务技巧。然而在媒介中，社工的这一特点并未体现。

作为一种新兴职业，社会工作者的工作内容和形式是大众所不熟悉的领域，因此，媒体中对社会工作者工作内容的报道也是能够在一定程度上宣传社工的服务领域，能够让民众在多个现实场域中去感受社工的媒介形象。但值得注意的是，有 22.26% 的新

¹ 任思蕴：《春风化雨 润物无声》，《文汇报》2010 年 7 月 28 日。

² 鲁莹：《提升老人的家庭归属感》，《中国社会报》2008 年 7 月 31 日。

³ 杨秀娟、沈建良：《我市社工服务初显“中药”效应》，《嘉兴日报》2010 年 8 月 21 日。

闻报道并未明确涉及社会工作者的工作内容。此类报道中有的的是对社会工作者的整体职业发展状况进行报道,有的对涉及社会工作者的政策报道,如《湖南日报》2013 年的《从“空白”到“全覆盖”》¹以及《无锡日报》在 2020 年 10 月 28 日发布的《提高社工职业尊崇感和社会认同度》²等。这说明了媒体对社会工作的认识存在局限性,而对于社会工作者形象的呈现也存在不足。

2.1.4 消息来源：政府机构和媒体话语主导

消息的来源揭示了新闻报道中的发声主体,显示了新闻中“谁在说话”。发声主体可能存在新闻稿的段落中用“某某说话”或一些有资料可辨认的内容来体现,也可以用“某项讯息者”或“无论是否引述”等关键词来作为新闻稿的起点表达方式。样本中的主体来源如表 2.2 所示:

表 2.4 新闻报道的消息来源分布情况表

Table 2.4 The main source of occurrence in a news report

消息来源	媒体记者	官方组织 及人员	社工行业 及人员	专业组织 及人员	网络	民众
频数	270	175	143	95	2	1
百分比	39.36%	25.21%	20.84%	13.85%	0.29%	0.15%

资料来源: CNKI 报纸数据库 (2000—2020)

如上表所示,在对于消息来源的统计中。社会工作行业的声音在总篇幅中占 20.84%,来自媒体记者的占 39.36%,来自官方组织及人员的占据 25.21%,来自专业组织机构人员的声音一共占据剩下的约 13.85%左右,还有少量来自网络和民众的消息来源。从中可以看出,社会工作行业自身的发声情况并不乐观,媒体记者以及政府部门的消息来源一共占据了超过一半的份额。

政府部门以及媒体机构是新闻报道所依赖的主要消息来源,占据了主要地位。在中国现实的舆论环境下,新闻媒体作为党的喉舌,是由中国共产党领导的组织机构,在消息的发布中占据支配地位是应有之义,而政府部门也向来都是新闻媒体的重要消息来源。

在官方来源的新闻中,对于社会工作者的报道主要以资讯发布和会议通稿为主。例如 2007 年 8 月一则题为《海门: 举行被不起诉未成年人社区帮教交接仪式》³的新闻,这篇报道由《江苏法制报》发出,文中主要介绍了海门市委政委等四部门举行社区帮教仪式的举行。其中,提到了未成年犯罪的社区帮教主要依靠社区的社工进行,其他内容

¹ 沙兆华:《从“空白”到“全覆盖”》,《湖南日报》2013 年 4 月 25 日。
² 陈金花:《提高社工职业尊崇感和社会认同度》,《无锡日报》2020 年 10 月 28 日。
³ 张磊:《海门: 举行被不起诉未成年人社区帮教交接仪式》,《江苏法制报》2007 年 8 月 6 日。

则大段描述了帮教仪式的现场活动情况、项目的产生背景以及市委各个部门的实施情况等。而作为该项目的主要实施者，报道中对于社工的描述却是简略的，一笔带过。难以让读者对社会工作者产生具体深刻的印象。

而在以媒体为消息来源的报道中，媒介组织自身的立场以及媒体记者对新闻的编辑和选择则受到媒体认知的影响，媒体记者未必参与了所有事件的发声，他们对于社会工作者的理解影响了新闻报道中文本的表达方式，无论主观是否有意，都会存在局限性和倾向性。

在专业组织人员作为消息来源的报道中，以高校教师为代表的理论研究文章是主体内容，文章的语言风格和措辞组织都带有学术化的特色，而新闻报道的受众在文化程度、职业背景等方面存在差异，不利于从中捕捉关于社会工作者的一般性理解和认识。除此之外，在理论研究中，“社会工作者”作为研究对象出现在报道中，形象的呈现和表现和现实中也存在一定的差异。

社会工作者新闻事件的中心，也是形象的主体，由社会工作者作为消息来源和发声主体，最能够直接有效的表达这一群体的形象特质。新闻报道也是他们构建自身形象，表达自身特质的重要途径。

然而从数据上看，社会工作行业相关人员作为新闻报道的“主角”，作为消息来源的报道仅仅占据总体的 20% 左右。由此可见，社会工作者在新闻报道中的话语权总体上处于弱势的状态，社工行业在新闻报道中难以凸显自己的声音。

2.1.5 报道议题：缺乏个案报道和人物关注

新闻报道内容的主题，体现了一条报道关注的现象或要探讨的话题核心，规定着内容论述的对象与范畴，体现了在新闻中“说了什么话？”。在社工形象的报道中，选择什么样的主题内容，反映了媒体背后的关注点与价值取向。

将新闻样本逐条进行内容分析，确定出每条新闻的报道主题，可以将主题归类为项目宣传、理论研究、职业发展、服务案例、行业资讯、政策发布、人物报道这七类。将内容进行主题统计，得到的各个主题类型的出现的频率如表 2.5 所示：

表 2.5 新闻报道的报道主题分布情况表

Table 2.5 The topic distribution of news reports

报道主题	项目宣传	理论研究	职业发展	服务案例	行业资讯	政策报道	人物报道
频数	167	146	121	87	84	43	34
百分比	24.49%	21.41%	17.74%	12.76%	12.32%	6.30%	4.99%

资料来源：CNKI 报纸数据库（2000—2020）

从整体的报道情况来看，关于社工的报道主题多样，主要以项目宣传和理论研究为

主体,职业发展情况、服务案例以及社工行业的时事资讯等议题分布均匀,政策报道少量分布,而对于社会工作者的典型人物报道则严重缺乏关注。

具体来看,项目宣传相关的议题占据首要地位,在总体样本中占据 24.49%,涉及 167 篇报道。在这一类主题中,新闻报道的内容主要以项目报道为主,主要报道了社会工作者参与的服务项目,主体以介绍项目背景、项目成果以及项目内容为主,社会工作者作为项目活动的实施者被提及,主要介绍社会工作者在项目参过程中的基本工作内容和成效。在此类报道中,社会工作者的身份具有明显的“工具性”,在报道中作为项目的实施工具而进行记录。

理论研究也是新闻报道的重点主题。这一类相关报道主主要记录和呈现了社会工作行业的研究成果和实务经验。主要发布者为知名学者或一线的社工。这一类报道主要倾向于呈现社会工作者的实务开展经验和技巧以及社会工作服务领域的一些理论现状,如《珠海日报》2017 年 6 月发表的关于校园欺凌的报道¹,主要介绍了校园欺凌的主要概念、形成因素以及国内外研究现状,进而提出了学校社工的一些介入方法。类似的报道还有《中国禁毒报》2017 年 7 月 18 日关于实务技巧的一篇报道,题为《滥药服务对象沉思期如何运用“动机式晤谈法”》²,作者作为一线禁毒社工提出了对实务技巧的理解和使用经验。总的来说,这类报道的主要以知识呈现为主,相关报道 146 篇,占比 21.41%。

职业发展这一主题的分布和占比显示了媒体对社会工作者职业发展状况的关注,这一主体聚焦于社会工作者人才队伍的建设情况,反映了社会工作者的就业情况和社会认可度,从不同层面上表达了对社会工作者职业化发展情况的关注。这类报道共 121 篇,占比 17.74%,也具有相当的份额。但从报道的整体情况上看,职业发展现状并不乐观。这一部分在下一章节详细讨论。

服务案例这一主题主要记录了社会工作者在开展服务的过程,主要展示了社会工作者和服务对象的互动以及介入服务过后的成果,此类报道涉及社会工作者的服务过程,有助于让大众了解社会工作者的职业特点和工作情况,进而感知到社会工作者的专业形象。但总体数量并不乐观,样本中关于社会工作者服务案例故事的报道一共有 87 篇,仅仅占据所有报道的 12.76%。

行业资讯是指社会工作行业的时事资讯,此类报道 84 篇,占据 12.32%的份额。主要内容既包括行业会议的召开,社工服务机构的成立、政府购买服务等资讯。如《常州日报》发布的《钟楼区筑牢社区“平安基石” 全省首家“综治社工服务中心”在五星街道成立》³;还有《人民政协报》2012 年发布的题为《福彩公益金:社会组织发展的

¹ 杨莲清:《学校社工助力防范校园欺凌工作之研究》,《珠海特区报》2017 年 6 月 24 日。

² 朱丽婵:《滥药服务对象沉思期如何运用“动机式晤谈法”》,《中国禁毒报》2017 年 7 月 18 日。

³ 李国瑞、周伟奇、顾生庚:《钟楼区筑牢社区“平安基石”》,《常州日报》2007 年 8 月 11 日。

“催化剂”》¹，这篇报道记载了广西壮族自助区尝试使用福彩公益金购买社工服务，催化社会组织发展的现象。还有一些内容主要是社工行业对时事新闻的评论和发声，主要结构具有相似性。都涵盖了对新闻事件的关注、反思以及对社会工作介入可能性的探讨。如《中国社会报》2014 年的报道《以社工六大角色求解广场舞扰民难题》²、2010 年《社会科学报》发表的《富士康悲剧凸显社会心理症结》³以及 2020 年《健康报》发表的《医院需要保安，更需要医务社工》⁴；这类报道在结构上都具有一定的相似性。首先都表达了对近期热门新闻事件的关注，如广场舞扰民事件、富士康员工跳楼事件以及医闹事件，其次运用社会工作领域的知识分析发生的原因或产生的影响，进而提出社会工作者介入的可能路径，讨论介入服务的方法和技巧。对新闻事件的发生表达关切体现了社会工作者解决社会问题的关切，同时，此类报道也体现了社会工作者对社会的敏感体察。

政策报道这一类报道主要以涉及社会工作者的政策、文件以及重要会议精神传达为主，相关报道 43 篇，占据 6.3%。此类报道的发布主体以官方组织和人员为主，记录了关于社会工作发展的顶层设计。在对政策的报道中，文章多以政策的发布作为开头，中间引用重要的政策纲领或重点条目，最后以专家的评论和解读结束。其中，社会工作者多以政策的实施者或政策中涉及的主体出现，形象具有客观性。但在此类报道中，社会工作者自身的形象并未凸显。

而值得关注的是，关于社会工作者人物专题报道的主题严重缺乏，相关报道 34 篇，占据样本总量不足 5%。在这些报道中，多以典型的社工人物和他们的优秀事迹为主，记载了一线社会工作者在实务开展过程中的遭遇、改变和成效。如《东莞日报》在 2014 年发表的《学习徐祥龄的“大美” 助推社会工作深入发展》一文就记录了中国社会工作年度十大人物之一，香港外展社工之父徐祥龄的故事。报道记录了他在香港开展社会工作二十余年，年老之后仍然利用自己的退休金创办社工机构，为外来务工人员提供服务的故事，表现了他一生无私奉献，以悲天悯人的情怀一生矢志不渝的为社会事业做奉献的高尚品格⁵。文中这样写道：

徐老在香港从事外展社会工作 21 载后，“退休不退志”，济世情怀早已扎根在内心，遂义无反顾地又投身于服务外来工这项没有终点的事业……他走到街头，扮成“古惑仔”和边缘孩子面对面交流，从而让边缘少年接纳自己，敞开心扉。

从他的故事中，我们能够直观地感受到社会工作者所具备的职业素养和独特的人格魅力。这些报道有利于受众直观地感受到社会工作者的形象，能够促进对他们形象的认

¹ 顾磊：《福彩公益金：社会组织发展的“催化剂”》，《人民政协报》2012 年 10 月 30 日。

² 钟兴菊：《以社工六大角色求解广场舞扰民难题》，《中国社会报》2014 年 9 月 22 日。

³ 谢建社：《富士康悲剧凸显社会心理症结》，《社会科学报》2010 年 6 月 3 日。

⁴ 王岳：《医院需要保安，更需要医务社工》，《健康报》2020 年 11 月 3 日。

⁵ 杜江：《学习徐祥龄的“大美” 助推社会工作深入发展》，《东莞日报》2014 年 6 月 30 日。

识和理解。但遗憾的是，此类的报道在社工相关的新闻中并不多见。作为一个新兴的职业群体，不被大众所熟知，媒体对相关人物专题的报道还是十分重要的。而目前这类报道主题的缺乏并不利于社会工作者形象的呈现。

2.1.6 报道倾向：中立偏正向

表 2.6 新闻报道的情感倾向分布情况表

Table 2.6 News reports the emotional tendency of distribution table		
报道倾向	报道数量	报道占比
中性形象	370	54.09%
正面形象	308	45.03%
负面形象	6	0.88%

资料来源：CNKI 报纸数据库（2000—2020）

从表中可以看出，样本中报道倾向较客观，持中立态度的有 370 篇，占比约 54.09%。剩余 45.03%的报道中，社会工作者的形象以正面的形式出现，而负面倾向的报道仅有 6 篇，占比不足 1%。

大部分社工报道的倾向是客观的，主要以陈述事实为主，不带有明显的感情色彩。而报道中有正向赞扬指的是在新闻报道中对社会工作者进行了积极的肯定和赞扬。其中，一些报道是对个体的赞扬：例如 2006 年 11 月 30 日《中国禁毒报》题为《驱除网瘾阴霾的阳光 记无私奉献的上海青少年事务社会工作者》的新闻报道，记录了一位青少年社工耐心陪伴网瘾青少年，并帮他戒除网瘾回归学校的服务案例，报道赞扬了社工的“无私奉献”¹。也有一些报道通过对社会工作者服务的开展，积极的反映了社会工作者温暖的职业形象。如 2017 年 8 月 13 日《中国社会报》一篇题为《让生命的夕阳灿烂如花》，报道记录了社会福利院的社工开展的活动令福利院的老人获得了温暖和快乐，“令生命的夕阳更加灿烂”²。

也有少量的新闻报道在文中对社会工作者进行了批评。比较典型的是《工人日报》在 2012 年 8 月 28 日发表的一篇题为《“有偿社工”可以，雁过拔毛不行》的文章，这篇评论主要针对的是浙江一个慈善组织关于社工可以从捐款中提取报酬的规定。文中对慈善组织的做法提出了质疑，认为这种做法有“骗捐”之嫌³。原文部分内容如下所示：

“当指向公益性的慈善与饱含商业味的“提成”扯上边，难免会让公众感到别扭让慈善变味。至少从现状看，情况不乐观：社工为“多募多得”，发送募捐信息过频，甚至滥发“垃圾短信”，招来了民众反感。在慈善发育不成熟的情境中，募捐提成的无序，善款

¹ 曹继军：《驱除网瘾阴霾的阳光》，《光明日报》2006 年 11 月 30 日。
² 梁华：《让生命的夕阳灿烂如花》，《中国社会报》2017 年 8 月 31 日。
³ 余宗明：《“有偿社工”可以，雁过拔毛不行》，《工人日报》2012 年 8 月 28 日。

流向的不明，只会灼伤慈善的生命力。”

从原文中可以看出，报道认为现状下社工的做法欠妥，慈善行业发展不成熟的情况下，这种规定会导致民众的反感，认为这种无序的做法“灼伤了慈善的生命力”。文中慈善组织的做法暂且不论，但报道中对于社工的批评也在一定程度上反映了媒体对社会工作者的道德要求和对慈善事业的关切。慈善行业的资金使用和透明化问题也一直是媒体的重点关注议题，因此，在相关部门从事服务的社会工作者也会因为其行业性质而受到更加严格的关注。这既是一种关注的压力和挑战，也是一个社会工作者体现其工作价值的契机。

从总体上看，新闻报道中对于社会工作者形象的关注还是偏正面的，媒体行业对于社会工作者的工作价值仍然持积极的态度。

2.2 新闻报道中社会工作者的形象呈现

形象具有多维度和抽象的定义，本研究从社会工作者的基本职业属性以及专业特点和价值态度三个维度出发，通过对媒体社会工作者报道所呈现的工作内容、服务对象、价值态度、性格特质等相关指标的分析，采用内容分析和词频统计的方法，可以勾勒出媒介中社会工作者形象的主要轮廓。

2.2.1 价值观念：社会工作者的价值态度和性格特质

表 2.7 社会工作者形象的修饰词

Table 2.7 A modifier for the image of social worker

类别	修饰词示例	出现次数
价值态度	助人自助	43
	以人为本	14
	平等	25
	接纳	16
	尊重	9
	生命影响生命	3
性格特质	热情	5
	亲和	7
	热心	4
	积极	4

续表 2.7 社会工作者形象的修饰词

Table 2.7 A modifier for the image of a social worker		
性格特质	真诚	11
	奉献	3
	亲切	8
	温暖	8
	耐心	7
	精干	1
	关爱	1
	幸福感	1
其他	感染力	2
	人格魅力	1
总计		173

资料来源：CNKI 报纸数据库（2000—2020）

如上表所示，整理新闻报道出现有关价值性修饰词（侧重名词和形容词）的情况发现：社工的媒介形象具有多维性特点，

强调社会工作者的价值性的修饰词，在 686 篇样本中，总共出现了 173 次。从具体的词义上看，可以划分为性格特质和价值态度这两个方面。在性格特质这一方面，“亲切”、“热情”、“友好”和“温暖”是高频描述词，在价值态度方面则突出体现了社会工作者以“平等”、“接纳”和“助人自助”等观念。

值得注意的是，在新闻报道中，一些报道通过修饰词描述了社会工作者的性格特点，或揭示了在服务过程中的价值观念。如《中国社会报》在 2007 年的报道《巧用同理心解决寄养家庭中的问题》，此类报道直接指出，社会工作者运用同理心，尊重和体悟儿童的喜怒哀乐，走进他们的世界¹。《人民日报》2010 年在《街头巡查 提供娱乐 安排住所 香港“夜游族”的救助路线图》这篇报道中对社工的服务过程的描述也揭示了社会工作者的价值观念²：

据介绍，有一部分人本身就是失学、失业或是存在其他问题的青年……共事中，社工针对干事的个人问题进行辅导，同时培养其专业技能与敬业态度。让青少年在工作中矫正问题，树立自信，正是社工倡导的“助人自助”理念的体现。

在服务过程中，社会工作者对服务对象的价值态度既是社会工作的核心——价值伦理的体现，也是社会工作者将服务技巧内化的体现。这种特质是社会工作者在服务过程

¹ 田鹏志：《巧用同理心解决家庭寄养中的问题》，《中国社会报》2007 年 9 月 20 日。

² 黄碧梅、黄拯：《香港“夜游族”的救助路线图》，《人民日报》2010 年 1 月 21 日。

中最能直接传达的特点,能够被服务对象所感知,在媒体报道中也传达了这一点。例如 2008 年《中国社会报》题为《戒除网瘾原来不难》的报道¹:

社会工作者把专业精神注入日常的生活与行动中,用生命影响生命,每一位案主和家
长都能感受到社会工作者的真诚、尊重、关爱、热情,他们为一个又一个迷失在网络中的
青少年重拾了起航的风帆,为一个一个家庭解决了烦恼,带来了笑声。

除此之外,也有另外一些报道虽然没有明确揭示社会工作者的价值观念或工作理
念,也没有采用一些修饰词描述社会工作者的性格特点,但主要通过社会工作者的举动
和表现,此类报道也委婉的刻画了社会工作者的形象特质。比如《苏州日报》在 2010
年发布的关于《专业社工正在走近老人》的报道²:

有一天,她像往常一样去和老人聊天。老人突然说:“我快要不行了,不能给你讲故
事了。”他又接着说:“像我这样的人,有谁会在乎呢?”“我们都很在乎你呀。”杨洋
说。没过多久,她发现,老人含着眼泪,握着她的手,安详地离开人间

此类报道通过讲述了社会工作者的服务故事,报道描述了一位一线社会工作者慢慢
走近老人的故事。报道中提到,老人一开始总是沉默,每次都是看着墙面发呆,或者
是对着电视机一言不发,社会工作者每天坚持坐在老人床边看电视,即使碰了钉子也坚持
陪伴。虽然没有明显的修饰形容词,但字里行间都传达者社会工作者的耐心、体贴,以
及对服务对象的真诚和关怀。

类似的还有《中国社会报》2018 年关于贵州三区计划的一篇报道。这篇新闻主要描
述了贵州的“三区”计划在贫困县中开展的养老项目³。项目中记述了一位社工的服务
故事。文中写道:

项目结束后,代顺艳决定留在桃林镇敬老院。刚参与项目时,老人们的爱答不理曾让
她无助,但面对挑战,她仍然全情投入。付出总有回报……听说项目组要撤走,一位老人
从层层叠叠的衣服里掏出一张带着体温的 100 元硬塞给她,她流泪了……这些瞬间让代顺
艳决定留下来。

报道的这段内容刻画了社会工作者参与服务项目的历程和成长,描述了进入项目时
的无助和项目结束时服务对象的反馈。这段故事描述了社工的“全情投入”带给了服务
对象的快乐,这也显示了社工的敬业精神,而老人的挽留让社工“流泪”、“决定留下
来”,也显示了社工对服务对象的“真诚”和“奉献”。

2.2.2 专业体现:社会工作者的理论知识和实务技巧

专业性是指社会工作者在服务开展过程中体现的专业要素,包括社会工作者的理论

¹ 史铁尔、吴立月:《戒除网瘾原来并不难》,《中国社会报》2008 年 1 月 24 日。

² 吴军:《专业社工正在走近老人》,《苏州日报》2010 年 6 月 29 日。

³ 颜小钗:《“三区”计划:社工人才支援新工程》,《中国社会报》2013 年 7 月 12 日。

知识、实务经验、专业方法以及督导评估等方面。具体表现为社会工作者在开展具体工作过程中,以社会工作的科学理论作为指导,采用专门技巧方法,在开展服务过程,积攒了丰富的实务经验,总结出了相对应的工作模式,以及服务的开展需要进行专业的督导和评估等。

在强调专业性的关键词中,多以名词出现。新闻报道从社会工作者的理论知识以及专业技巧这两个方面强调社会工作者在服务过程中的专业程度。详见下表:

表 2.8 社会工作者理论知识的关键词

Table 2.8 Key words of social workers' theoretical knowledge

序号	修饰词	频数	序号	修饰词	频数
1	专业、专业知识、专业理论	42	15	人本治疗	5
2	心理学、心理素养、心理咨询	28	16	叙事理论、叙事疗法、叙事治疗	4
3	社会支持(系统)、支持网络	23	17	社会工作学、社工知识	4
4	社会学	23	18	标签理论	4
5	优势视角	18	19	管理学、人际关系学	3
6	家庭功能、家庭调解、家庭理论、家庭结构图、家庭系统理论、家庭治疗	15	20	动机式访谈	3
7	危机介入、危机理论	12	21	偏差理论	2
8	理性情绪、理性情绪疗法、ABC理论	9	23	科学、科学的专业知识	2
9	医学、医学知识、健康知识、健康照顾	7	24	抗逆力	2
10	系统理论、生态系统理论	7	25	居家养老理论 活动理论	2
11	人在情境中、人在环境中、人在情景中	7	15	人本治疗	5
12	马斯洛需求层次、需求理论、	7	27	哲学	1
13	法律、法学、法律知识、法规、法律素养	6	28	影像发声法	1
14	认知行为、行为治疗	5	29	存在主义理论	1
合计频次			247		

资料来源: CNKI 报纸数据库(2000—2020)

在对社会工作者所具备的理论知识的描述中,总结而言可以分为三类。第一类是较

为概括的统一描述,如具备“专业知识”、“专业理念”、“科学知识”;第二类是具备学科的知识,其中,具备“心理学知识”或“心理学素养”占据首位,频次占据首位,“社会学”次之,其余还有“医学知识”和“法律”知识。第三类则体现了社会工作者实务过程中,用于指导的核心理论模式和方法,比如“家庭治疗”理论、“社会支持系统”、“优势视角”等。

作为社会工作者,媒体在报道中常用具备“心理学”知识来形容,如《中国社会报》2007 年的对成都一家社区矫正工作室展开的报道¹,文中将社会工作者描述为“熟悉心理学、法学”的研究人员。

心晴工作室建立了专职社工+专业社工的服务网络。专职社工主要由从全省“社工人才百人计划”招募中引进的社工专业毕业的大学生担任,专业社工由熟悉法学、心理学专业的研究人员担任。

社会工作理论在发展过程中借鉴了心理学的理论流派,两者都是助人性质的工作,在工作技巧中也具备一定的相似性。而社会工作者在实务过程中也常常进行心理疏导的服务,而媒体中对社会工作者具备“心理学”知识的描述也强调了这一点。

除此之外,“沟通”、“善于沟通”也常常被用来形容社会工作者和服务对象之间的互动。如《中国禁毒报》在 2021 年 1 月发表的一篇报道,记录了社工与社区戒毒人员董某的故事,案例显示了社工的服务过程²。报道中对社工专业技巧的描述就重点突出了社工耐心沟通的品质。

社工首次接触董某时,他情绪激动,对社工不信任、不配合。几次约谈后,董某索性拒绝与社工见面。社工多次上门,耐心的与董某建立沟通,最终成功帮助其恢复正常生活,建立自信,摆脱毒品。

理论知识在新闻报道中的体现显示了媒体对社会工作者专业性的认知。作为一个应用性学科,理论知识是指导社会工作者从事社会服务的基础。但从样本的整体情况上看,关于社会工作者理论知识的体现情况并不乐观,相关词语的总频次不超过 250,而描述的丰富程度也欠佳。

在对社会工作者专业技巧的描述中,丰富程度略显单薄,频率最高的描述是“专业”。即在新闻报道中,大多数文章在形容和描述社会工作者的服务或实务技巧时,大多数会使用“专业化的服务”等这种笼统类似的描述。

主要体现的有社会工作者对于服务对象的陪伴和支持,以及在个案服务中对服务对象的心理疏导和情绪支持。而社会工作者常用的实务技巧,则较少出现。详见下表:

¹ 杨述明、青民:《引入民间组织开展专业化社工服务》,《中国社会报》2007 年 9 月 13 日。

² 闵家骏、刘志祥:《厨艺为媒,连接失落的亲情》,《中国禁毒报》2021 年 1 月 8 日。

表 2.9 社会工作者专业技巧的关键词

Table 2.9 Keywords of social workers' professional skills

序号	修饰词	频数	序号	修饰词	频数
1	专业方法、专业技能、专业服务、专业技术、 专业工作技巧	58	22	赋权、增能	3
2	沟通、善于沟通、沟通交流、沟通方法	33	23	本土化	3
3	支持	31	24	尊重	2
4	同理、同理心、共情、同感	29	25	综融、综融方法	2
5	心理疏导、心理辅导、心理咨询、情绪疏导、 心理治疗、心理支持、	25	26	资源链接、资源优化	2
6	个案、个案管理、个案工作、个案工作、 个案辅导、个案服务	23	27	针对性强	2
7	倾听、聆听	21	28	引导	2
8	个别化、个性化	20	29	社会调查	2
9	小组活动、小组工作、小组方法、减压小组、 小组引导、小组干预、	14	30	人性化	2
10	关注、关怀	12	31	来访者为中心	2
11	评估、系统评估、需求评估	10	32	空椅技术	2
12	鼓励	10	33	接纳	2
13	危机介入、危机干预	9	34	价值中立	2
14	陪伴	9	35	非批判	2
15	项目化、项目运作、项目式运作	7	36	访谈	2
16	社区工作、社区管理、社区照顾	6	37	澄清	2
17	科学化	5	38	哀伤辅导、悲伤辅导	2
18	阅读治疗、游戏治疗、游戏疗法	3	39	叙事治疗（疗法）、 重写生命故事	1
19	家庭调解、家庭结构访谈、家庭重塑、家庭 治疗、家庭教育	3	40	挖掘潜能、潜力挖掘	1
20	怀旧、回忆疗法、生命历程回顾	3	41	认知重塑	1
21	赋权、增能	3	42	人本治疗	1
合计			374		

资料来源：CNKI 报纸数据库（2000—2020）

2.2.3 职业发展：社会工作者的工资水平、人才队伍和社会地位

从样本的整体情况上看，涉及 121 篇，占 17.64%的新闻报道了社会工作者的职业发展状况。通过对关键词的统计发现，媒体主要从工作状态、工资水平、岗位设置、社会地位、人才队伍建设以及发展空间这六个维度表现了社会工作者的职业状况。从关键词的内容上看，整体偏负面，媒体建构了社会工作者职业发展的困境现状。详见下表。

表 2.10 社会工作者的职业状况

Table 2.10 Occupational status of social workers		
分类	相关词语	频次
工作状态	归属感缺失、心理压力大、工作艰苦、压力大、琐碎	84
工资水平	报酬低、待遇低下、薪酬较低、低水平等	73
岗位设置	岗位建设、上升通道、缺乏岗位、设置不明确、缺编	35
社会地位	地位模糊、缺乏认可、遭受质疑、排斥、迷茫、地位不高、认知不足、误解、渴望理解、出力不讨好	54
人才队伍	流动性、缺乏、稀缺、跳槽、缺口、人才建设、队伍建设、考试增加、壮大、职业考试、参差不齐、素质不齐、缺乏经验、加强建设等	122
发展空间	就业困难、发展空间有限、起步阶段、职业前景不明朗、缺乏晋升空间、职业价值难以体现	53
合计频次		421

资料来源：CNKI 报纸数据库（2000—2020）

具体来看，关于人才队伍建设的描述占据的频次最高。然而从报道内容上看，一方面，政府大力推动加强人才建设的力度，另一方面，人才发展的实际情况并不乐观。早在 2006 年，建设社会工作人才队伍就是政府的一个重要目标。在新闻报道中，有多篇报道体现了社会工作人才严重不足和缺口巨大的情况。如《东莞日报》发布的《仅 28 名企业社工尴尬了谁？》，就通过企业社工的发展状况揭示了巨大的服务需求和社工人才缺乏的情况¹。

目前市总工会辖下工会和企业的社工仅有 28 名，东莞的企业容纳了几百万的外来人员，然而，企业社工仅仅 28 名，远远难以满足巨大的服务需求。如此强烈的对比，可想东莞社工工作开展的艰难程度。

然而，即使面临巨大的服务需求。现实情况并不理想，人才建设遭遇了“墙内开花、

¹ 李雪莲：《仅 28 名企业社工尴尬了谁？》，《东莞日报》2014 年 7 月 31 日。

内外不香”的问题。在媒体报道中,工资水平、岗位设置、发展空间以及社会地位的现状都是造成目前现状的一部分原因。

2008 年年发布的一篇关于《在社工遭遇尴尬:我们啥时被认可》的报道中,记者认为社会认知不足、社会地位低是社会工作者的困扰¹。

“社工就是信访员”、“他们干的和居委会大妈干的差不多”、“社工应该没有报酬”……曾被当成“航空售票处”的上海新航社区服务总站还曾被一些旅行社找上门,说要洽谈业务。

“朋友得知我是个‘社工’时,常用不屑一顾的目光看着我,好像‘社工’是不务正业似的。”

从报道中我们可以看出,社会工作者在服务开展过程中,尝尝被服务对象误解,民众对社会工作者的认识不足,将社会工作者当做无偿的服务者或是社区的工作人员。即使是社工身边的朋友,也常常认为社会工作者的地位较低。

不仅仅存在于社会组织,医务社会工作者也面临了类似的困境,《法制日报》发布的《没有编制待遇不高 鲜为人知处境尴尬 医务社工队伍发展遭遇困境》就对医务社工队伍发展的困境进行了描述²。

随着时间的推移,直到 2012 年,媒体对社工人才建设的报道情况仍然并不乐观。人才队伍建设的突出问题并未得到解决。一方面,在职社工面临薪酬水平低、认知不足的问题,另外一方面,社会工作专业的毕业生在就业上也面临了诸多的难题。人民政协报发表的《大学生社工的困惑》指出毕业生在社区开展工作面临着工作琐碎,认为难以体现自身的专业价值,缺乏归属感³。《广州日报》在 2013 年发布的《社工频出走 追问新行业发展之困》⁴中提出:

流失的原因归纳起来大多集中在两个方面,一是收入不高、工作繁重;二是前景不明,晋升空间有限,让年轻社工觉得没什么盼头。

报道认为,行业人才流失的原因主要在于收入水平和职业发展的前景有限。较低的工作水平和繁重的工作任务以及不明朗的晋升空间让年轻的从业者望而却步。除此之外,也有一些报道指出,社会认知不足,职业价值难以体现也是阻碍社会工作人才从事职业工作的原因。《南方日报》在 2011 年的报道中就揭示了这一点⁵:

名不正则言不顺,社工常常被和义工、居委会大妈混为一谈。社工系毕业生在找工作时,很多单位甚至不知道这个专业是做什么的。不少学生到对口单位实习,又常常被单位当做“勤杂工”来用,难以发挥专业能力和价值。

¹ 叶锋:《社工遭遇尴尬:我们啥时被认可》,《经理日报》2008 年 3 月 8 日。

² 刘建:《医务社工队伍发展遭遇困境》,《法制日报》2012 年 11 月 21 日。

³ 张晶:《大学生社工的困惑》,《人民政协报》2010 年 7 月 20 日。

⁴ 乐水:《社工频出走追问新行业发展之困》,《广州日报》2013 年 12 月 31 日。

⁵ 赵新星:《稀缺社工人才为何面临尴尬》,《南方日报》2011 年 1 月 18 日。

社会民众对于社会工作的模糊印象影响着行业地位的建立,对社会工作者的理解和认知也决定了就业单位对社工岗位设置的理解和工作内容的分配。社会工作者自身也会因此难以发挥自身的专业能力和价值,进而产生挫败感。

从整体来看,媒体对社会工作者行业发展的报道更多集中关注了社会工作发展的困境,社工成为了待发掘的“职业洼地”,职业发展呈现令人担忧的现状。

2007 年 4 月 5 日,《四川日报》关于《社会工作的春天还有多远》的一篇文章登上了版面。此时正值党的十六届六中全会,第一次把人才队伍建设写进了党的全会决议。报道对社会工作人才建设充满了期待¹。

而在九年后的 2016 年 6 月,《嘉兴日报》发表了一篇同样标题的文章,《社工的春天还有多远?》报道表示,嘉兴市社会工作考试的报考人数上升、报考人员年轻化。这都是“社工对春天的召唤”²。

媒体建构了社会工作者面临诸多困境的发展现状,整体情况并不乐观。但也在不同的时期伴随着社会工作者的发展保持期待,不断的诘问,社会工作者的春天,还有多远?

2.3 小结

本章节通过对全国重要报纸数据库中近二十年的新闻报道进行了定量和定性分析,得出了以下几个方面的结论:

首先,新闻报道从报道数量、报道篇幅、消息来源、报道主题等方面对社会工作者的形象进行了整体性建构。从报道数量上看,媒体对社会工作者的关注呈现出事件性的特点,其中 2007 年、2008 年、2010 年、2013 年以及 2020 年左右出现报道数量的峰值。媒体对社会工作者的关注主要受到政策发布和公共危机出现的影响;从报道篇幅上看,媒体对社会工作者的报道以短篇为主,缺乏深度性和细节性的报道,反映了媒体对社工报道的丰富性和重视性不足;从报道消息来源上看,媒体对社会工作者的报道消息源主要媒体记者以及官方组织人员,社会工作行业缺乏话语权;从报道的情感倾向上看,媒体构建的社会工作形象具有中立偏积极的特点,极少出现负面形象。从报道主题上看,媒体对社会工作者的报道以项目宣传和理论研究为主,对人物报道和个案的呈现严重缺乏。

其次,媒体通过对社会工作者所呈现出的各项特征,建构出了社会工作者具体的形象指标。从统计结果上看,在基本的职业信息中,社会工作者被称之为“社工”出现在大众视野中,仅 33%左右的新闻报道中使用了“社会工作者”这一完整性称呼。社会工作者的服务对象多元化,重点以弱势群体和边缘群体为主。在工作内容上,社会工作者

¹ 孙琳:《社会工作的春天还有多远》,《四川日报》2007 年 4 月 5 日。

² 徐宁:《社工的春天还有多远?》,《嘉兴日报》2016 年 6 月 20 日。

以开展包含个案服务、小组工作以及社区工作在内的直接服务为主，有时也以项目服务者的形式出现。社会工作者具备“亲切”、“热情”、“温暖”的性格特征，秉持着“平等”、“接纳”和“助人自助”的价值观念。其次，社会工作者具备的理论和实务技巧具有“专业性”，常常采用“心理学”、“社会学”等学科知识进行描述，在服务过程中凸显者“沟通”、“支持”、“同理”等技巧。最后，社会工作者职业发展状况并不理想，遭遇着工作压力大、社会认知度低、职业前景不明朗、工资水平低、人才流失等现状。

最后，通过对新闻报道各个类目的统计分析和描述，我们可以勾勒出社会工作者媒介形象的主要轮廓，感知新闻报道对社会工作者在专业特点、价值态度以及职业特性上的建构。在下一章节将集合形象的指标统计以及新闻报道中具体的案例和文本，对社会工作者的媒介形象进行总结和归纳。

第3章 新闻报道中社会工作者的典型媒介形象和特点

在现代社会中,媒介形象以“介质”的形式存在着,人们通过媒体描述的形象来完成对世界的观察和理解¹。媒介作为故事的讲述者,将社会工作者的形象在字里行间进行勾勒和描述,传达给读者。根据上一章节对各类目的统计和分析,本章节将媒体建构的社会工作者典型形象进行总结和归纳,并指出媒体的建构特点。

3.1 社会工作者在新闻报道中的典型形象

3.1.1 驱散迷雾的“阳光使者”

“阳光”是新闻报道在形容社会工作者时常常使用的隐喻。在具体的新闻报道中,常常可以看到“阳光照心田”、“驱散阴霾”等这样的描述。2006年《江苏法制报》发表的《阳光照心田 如皋市如城镇社区阳光服务中心工作侧记》这样写道²:

社会工作者将阳光照射进阴暗的心灵,驱除了心灵的阴霾,助其改过自新是稳定社会和家庭的一种办法,如皋的阳光服务中心起到了稳定社会细胞的目的,这就是积小安为了大安。

除此之外,光明日报2006年的报道《驱除网瘾阴霾的阳光 记无私奉献的上海青少年事务社会工作者》;《东方城乡报》2019年的报道《我是你生命里的那道阳光》³;2021年《农民日报》的报道《将阳光洒进孩子的心底——郑州大学社会工作系师生赴对口帮扶村开展儿童成长关爱活动》⁴,有众多报道在语言风格上皆采用了相似的隐喻。

从前文的统计结果中,我们可以看到社会工作者的服务对象多为边缘群体和弱势群体,而社会工作者的服务内容则以直接服务为主。新闻报道中对于社会工作者“阳光使者”这一形象的塑造就显示了这个特点。

在新闻报道中,媒体对社会工作者“阳光使者”的建构有两层含义。一方面,“阳光”和“阴霾”的比喻性描述暗示了社会工作者和服务对象之间的关系。在报道中,而服务对象身处“困境”之中,充满“迷雾”和“阴霾”。而社会工作者是“阳光”,具有温暖、积极的正向能量,社会工作者的介入给服务对象带来了改变和成长。这种类型的报道暗示了社会工作者的服务对象所处的边缘困境和弱势地位,也从另外一方面突出了社会工作者的价值。

另一方面,“阳光”的比喻和形容也反映了社会工作者和服务对象的关系,也肯定

¹ 吴予敏:《论媒介形象及其生产特征》,《国际新闻界》第2007年第11期,第51-55页。

² 小城、克俭:《阳光照心田》,《江苏法制报》2006年6月19日。

³ 曹继军:《驱除网瘾阴霾的阳光》,《光明日报》2006年11月30日。

⁴ 付会洋、芦晓春:《将阳光洒进孩子的心底》,《农民日报》2021年8月5日。

了社会工作者的服务成效，报道显示了社会工作者利用自身真诚的态度打动服务对象，采用专业的服务技巧，帮助服务对象走出困境的过程，也在这个过程中凸显了社会工作者的功能和效用。这种类型的报道揭示了社会工作的专业使命，体现了社会工作者“生命影响生命”的专业价值。在《解放日报》的一篇题为《为社区青少年送去更多帮助关爱 阳光社工 点亮一盏温暖的灯》的新闻中，记者报道了上海一家青少年事务中心在“中途之家”开展的服务，故事记录了青少年社工深夜开展外展工作，与闲散青少年建立关系、介入服务的过程¹。报道将青少年社工比喻为“阳光”社工，他们点亮了一盏深夜的灯，让徘徊在犯罪边缘的青少年找到了正确的道路。报道通过“阳光”的比喻和形容，让读者感知到了社会工作者的服务对青少年的意义，凸显了社会工作者的职业价值。这种建构有利于社会工作者职业形象的树立。

3.1.2 领取薪水的“活雷锋”

从前文的描述性统计中可以看出，在社会工作者“价值性”这一维度的形象特质统计中我们可以看出，社会工作者的媒介形象呈现出高道德水平的特点。在性格特质这一方面，“亲切”、“热情”、“友好”和“温暖”是高频描述词。媒体建构了社会工作者“雷锋”式的性格特质，让大众认识到了社会工作者积极的专业形象。但与此同时，在社会工作者职业现状的报道中，我们却看到了社会工作者职业发展的现状并不乐观：社会工作者呈现出工作压力大，薪酬体系缺乏保障以及社会地位低的发展困境。媒体对社会工作者职业发展的关注也建构了社会工作者负面的发展现状。这两种特点在“领薪水的雷锋”这一典型形象中得以体现。

2005 年，深圳特区报在《提升社区服务社工值得期待》一文中提出：希望有更多的人能加入社工的行列中去，成为“制度性雷锋”²。2007 年，《组织人事报》在《冻土上的鲜花“社工”之阳光事业下的困境》中写道：用一个形象的比喻：社工是领工资的“活雷锋”，是为社会治病的“职业医生”³。2008 年，在《光明日报》对于社会工作者参与抗震救灾的报道中，《灾区社工：很敬业很专业的活雷锋》一文对社会工作者的描述是“拿了工资的雷锋”⁴。原文是这样描述的：

安抚那些伤心的人，为板房里的孩子辅导功课，让临时社区的陌生人熟悉起来…虽然当地居民仍然习惯地叫他们“志愿者”，但他们现在的真正身份却是职业社会工作者，是“拿了工资的雷锋”。

类似的报道还有很多，比如 2010 年，《中国社会报》一篇题为《社工 让“助人”成

¹ 简工博、孟知行：《阳光社工，点亮一盏温暖的灯》，《解放日报》2006 年 10 月 8 日。

² 付清：《提升社区服务社工值得期待》，《深圳特区报》2005 年 3 月 21 日。

³ 胡亚莉：《冻土上的鲜花》，《组织人事报》2007 年 5 月 8 日。

⁴ 周龙：《灾区社工：很敬业很专业的活雷锋》，《光明日报》2009 年 5 月 7 日。

为职业》的报道也用“领薪水的雷锋”形容社会工作者¹。领薪水的“雷锋”形象是媒体对于社会工作者工作性质和工作内容的建构。一方面，社会工作则的内容和慈善公益事业密切相关，具有“助人”性质。另一方面，“领工资”的性质表明了社会工作是一种具有薪酬制度的职业。

一部分报道通过“领薪水的雷锋”作为修饰词描述社会工作者，也有一些报道通过对社会工作者的描述，强调了社会工作者“无私奉献，不计报酬”的特点。以“做好事”为职业的建构表明了社会工作的助人性质。但社会工作者在一线展开服务时，也常常被服务对象误解，和志愿者相混淆。《人民日报》在 2010 年发布了一篇题为《社工是“领薪水的雷锋吗”？》的新闻²。在这篇专访性质的报道中，编辑对中国社会工作教育协会秘书长提出了疑问：领着工资，以做好事为职业，这听着挺新鲜。我们有不拿薪水的志愿者，还需要这样“领薪水的雷锋”吗？

这个问题在一定程度上也代表了民众的认识和不解。由于我国社会工作发展起步较晚，民众对于公益项目、慈善事业等助人服务仍然停留在“做好事”的阶段。对“有偿”服务的理解仍然存在一定的局限。

社会工作者和医生、律师等职业一样，需要匹配的薪酬制度和发展前景促进个人价值和职业价值的统一实现。对于社会工作者职业性质的认识在一定程度上影响着民众对社会工作者的理解。媒体采用“领薪水”的修辞在一定程度上也是对社会工作者职业性的建构。

“雷锋”形象具有道德楷模的性质，代表着乐于助人的精神，是一种不计报酬的奉献精神。而“领薪水”则意味着一种职业身份，是需要得到薪酬的一种工作。两者的性质一个“趋义”，一个“趋利”，两者的结合本身存在一定的张力。

2007 年，《呼和浩特日报（汉）》发表了一篇报道，记载了两位社工的人物故事，从他们的故事和经历突出了社会工作者的特点³。故事中的人物贾淑珍是一名社区社工，工作琐碎，还常常遭遇误解，然而“她曾无数次地哭过，丈夫劝她不要再干了，可她却咬牙坚持了下来，她用耐心地讲解和真诚的微笑赢得了东库街居委会 3224 户居民的信任。”面临待遇水平不高，且繁重的工作，她认为“贵在坚持”。在文中对社区领导的采访中，报道引用了社区书记这样的一段话：“记者了解到，社工的工资虽不高，但仍有很多人想要加入到这个新兴的行业中来。”

在这篇报道中，媒体重点凸显的是社会工作者无私奉献的“雷锋”形象，即使面临着艰苦的工作环境和待遇不高的工资水平，社会工作者仍然真诚的坚守本心，投身工作之中。在广州日报发表的一篇报道《社工“先驱”阿标：做这行不发达也没关系》中记

¹ 钱建虎、孙丹丹、郑永寿：《社工：让“助人”成为职业》，《泰州日报》2010 年 9 月 3 日。

² 黄碧梅、史柏年、阮曾媛琪：《社工是“领薪水的雷锋”吗？》，《人民日报》2010 年 1 月 22 日。

³ 王慧：《社工：用微笑和真诚赢得信任》，《呼和浩特日报（汉）》2007 年 10 月 25 日。

录了一位深圳社工的故事¹。故事的主人公是广州市首批青少年事务专职社工，报道中引用了阿标的一段话：

做社工是永远不会发达，不会发财的，毕业时我们才知道是真的不会“发达”，但不会发达不要紧，自己对专业的认同可以支撑着我们做下去，不发达也没关系。

在这些报道中，社会工作者即使知道自己的行业性质难以取得高额的报酬，但仍然愿意投身工作，以自身对专业的认同作为支撑，是纯粹“以爱发电”的工作者。而在另外一些报道里，媒体在报道中更加关注的是社会工作者“领薪水”的职业性质。《组织人事报》在 2008 年发布的《瓶颈不破 社工难做》这篇报道中提出，缺乏薪酬制度保障是目前阻碍社工发展的重要瓶颈²。原文部分内容报道如下：

社工职业缺乏制度保障，社工的社保金缴纳没有统一标准；社工经费缺少财力支撑，“吃了上顿找下顿”现象普遍；社工价值未受到普遍认同，得不到应有的爱护和尊重；社工职业缺乏足够的发展空间，职业发展前途不明等，已经成为制约沪上社会组织培育和社工队伍发展的主要瓶颈。

从以上的报道可以看出，“领薪水”和“雷锋”两种修饰词存在的张力也反映在报道对于社会工作者及其职业群体的描述中。一方面，媒体报道的社会工作者是不计报酬的“活雷锋”，为服务对象真诚投入服务，秉持着自身的专业认同和理念，怀着“即使不发达也没关系”的信念坚决的投身工作之中，另外一个方面，媒体渲染了社会工作者自身的尴尬境遇，“吃了上顿没下顿”现场普通，大量的社工人才因为工资水平太低“频频出走”。

总的来说，“领薪水的雷锋”是媒体在新闻报道中建构的一种典型的社工形象，体现了社会工作者乐于助人的工作性质和需要薪水保障的职业身份。这种建构能够让大众了解到社会工作帮助困难群体，扶危济困的功能，但在一定程度上加深了社会工作者和“志愿者”、“义工”等群体的联系，淡化了社会工作者的专业特点。而“领薪水的雷锋”这种隐喻性表达也存在着一种存在内部张力，虽然在一定程度上反映了社会工作者薪酬体系不完善的现状，但同时也会加深对社会工作者“不计报酬”，“不计回报”的印象。

3.1.3 社区建设的“万金油”

社会工作一直以解决社会问题为专业目标。由于社会问题的复杂性，社会工作自身的服务领域和范围也具有广泛性的特点。在新闻报道中，对于社会工作者的描述也具有同样的特征。

媒体对社会工作者工作领域的建构仍然具有“万金油”的性质特点，有大量的报道

¹ 杨明：《社工“先驱”阿标：做这行不发达也没关系》，《广州日报》2008 年 4 月 14 日。

² 黄惠民：《瓶颈不破 社工难做》，《组织人事报》2008 年 12 月 23 日。

从理论可行性的角度提出了社会工作者介入各个工作领域的合理性。本文里列举了十条不同时期的新闻报道，如下表所示：

表 3.1 社会工作者介入多种工作领域的相关报道

Table 3.1 The involvement of social workers in various fields of work			
序号	来源	时间	标题
1	中国社会报	20080417	满足青少年需求亟待专业社工介入
2	珠海特区报	20170624	学校社工助力防范校园欺凌工作之研究
3	浙江日报	20120514	如何让医患冲突的悲剧不再发生？
4	第一财经日报	20140513	面对抑郁症
5	中国社会科学报	20101130	企业社工体系可有效解决农民工心理问题
6	中国社会报	20070702	从理念到实践：优抚安置事业呼唤社工介入
7	中国人口报	20180803	论农村家庭养老的社工介入
8	中国青年报	20181219	谁来接纳一个弑母少年
9	文汇报	20080922	让社会工作者参与“守护生命”
10	广州日报	20150806	受虐孩子的青春，该往何处安放？

资料来源：CNKI 报纸数据库（2000—2020）

从以上举例的报道标题中我们可以看到，从精神健康领域到医患冲突的解决，从居家养老的照顾到临终关怀的服务，从受虐儿童的处理到犯罪青少年的接纳，从优抚安置事业到企业农民工的心理问题，社会工作者皆可以“有所作为”。在此类报道中，“亟待”、“急需”、“呼唤介入”是标题的常用词，此种语境构建了社会工作者参与不同领域社会服务的“迫切性”，在社会认知不足，社工岗位缺乏的现状下，这种建构有利于让大众认识到社会工作者的功能和效用，为社会工作者的职业发展开辟发展空间。

但从另外一个角度上看，“有事找社工”的“万能”建构，也在一定程度上淡化了社会工作者服务的“专业性”。2013 年《深圳特区报》发表了一篇题为《为社工创造广阔的“用武之地”》的文章，这篇报道旨在通过对日本社工的描述，对比凸显了中国社工人才队伍的缺乏¹。报道指出：

在日本，社工当红娘、帮老人、看孩子啥都干，甚至针对学校、职场“欺负人”的现象专门设立了“全国欺负受害者之会”。

在这篇报道中，社会工作者“啥都干”，不管是“照顾人”还是“欺负人”，都是他们工作范畴的一部分。无独有偶，社会工作者既当“保姆”又当“红娘”的表述也曾在报道中形容无锡的社区社工。2011 年无锡市民政局曾经在发表的新闻稿中写道²：

¹ 邓辉林：《为社工创造广阔的“用武之地”》，《深圳特区报》2013 年 3 月 14 日。
² 无锡市崇安区民政局：《无锡市崇安区：社工，引发的“集聚效应”》，《中国社会报》2011 年 12 月 14 日。

自从街道配备了两名社工，情形大变。现在，理事会为外来人员提供就业指导、法律维权、住房推介、文体娱乐、子女代管等十多项服务，从困难帮扶到融入社区一帮到底。社工成了新市民的“保姆”和“红娘”。

不仅仅是“保姆”和“红娘”，社区中生活维修的诸多事宜，社工也可以代劳，社会工作者成为了居民生活必备的“万能手”：

“我们为辖区范围内所有年满 60 周岁及以上老人提供志愿服务、低偿服务，诸如理发、洗澡、保洁等生活照料；针灸、推拿、按摩等康复理疗服务和水电维修、房屋防漏修葺、家庭管道疏通等综合维修服务，为老人们提供定点服务、上门服务。”中心负责人告诉记者。

以上这段表述出自《中国社会报》2011 年 5 月的报道《专业社工介入养老服务带来了什么》，这篇报道社工在社区开展的居家养老服务项目¹。这篇报道中描述了社会工作者为老人提供的“志愿”和“低偿”服务，从生活照料服务到康复理疗服务，从家电维修到管道疏通，社工成为了社区的“万能手”，近乎包揽了老人所有的生活服务。

在《就业时报》2010 年的一篇题为《大学毕业生涉足社工事物遭遇困难重重》的报道中，记录了北京首家由大学生创办的社工事务所在社区开展服务项目遇到的难题²。由于居民对社工认知不足，只听说事务所是“服务社区”的，就社工当成了“万金油”。原文这样写道：

交给事务所解决的事情可谓形形色色，甚至有居民家里电路坏了，也找事务所帮忙。

社工们对此表示理解，耐心地向居民们解释，并且帮助他们反映问题。但居民们对社工作者的不了解，还是让他们都感到很无奈。

以上的报道是新闻中对于社会工作者开展的服务内容进行的具体描述。总体来看，这些报道多涉及的是社工在社区开展的服务项目。由于社区工作本身就具有琐碎繁重的特点，也容易被居民误认为是社区居委会或者物业的工作人员，因此，在关于此类的报道中，社会工作者的工作内容也变得“应有尽有”，工作形象也成了社区万能的“好助手”。

从前文对于社会工作者形象特质的统计中可以看出，社会工作者的工作内容复杂琐碎，以直接服务为主，难以体现社会工作者的专业特色。而在社会工作者专业性的描述中，媒体的描述也常常是笼统的概括，缺乏专业性和辨识度。

从具体的报道内容中，不论是生活照料工作还是暑期托育辅导，这些琐碎的工作性质难以体现社会工作者自身的职业特点，难以让受众感知到社会工作者的专业技能和不可替代的作用。因此，社会工作的媒介形象不具有独特的“记忆点”，难以和“社区工作者”等类似性质的工作人员做出区分。社会工作者成为了基层服务的“万金油”。

¹ 李登奇：《专业社工介入养老服务带来了什么》，《中国社会报》2011 年 5 月 19 日。

² 张念庆、李苑：《大学毕业生涉足社工事务遭遇重重困难》，《就业时报》2010 年 6 月 3 日。

3.2 社会工作者的媒介形象特点

3.2.1 “单一化”的模板形象

根据前文对新闻的报道主题的统计分析上看,媒体对社会工作者相关的新闻报道主要关注点聚焦在项目宣传上,其次主要是知识呈现,展现了社会工作者在理论和实务领域相关的研究进展和经验。然而对于社会工作者典型人物的报道极少关注。报道议题的分布体现了媒体的关注视角,每一种视角都是对社会工作者形象的一种侧写。在媒体重点关注的各项主题中,社会工作者以项目服务者、被研究对象、迷茫的职业群体出现,这些报道中社会工作者并不是新闻的主角。而在消息来源中,官方和媒体的话语权占据主导,来自社会工作行业的声音处于次要位置,社会工作者这一职业群体作为“被观察者”和“被描述者”出现在新闻话语中,从而被大众认识和理解。然而在社会工作的工作领域中,有大量优秀的服务案例和优秀的社工人物可以作为新闻素材,媒体也可以从中发掘到新闻点。但是从内容上看,媒体对相关层面的报道和关注极少。因此,从这个角度上看,社会工作者的媒介形象仍然是处于“边缘化”的状态。

除此之外,社会工作者的媒介形象也具有“单一化”的特征,对于社会工作者形象的报道具有同质性。

从消息来源上看,在社工相关的新闻报道中,官方话语占据主导,此类报道多是对政策的发布解读或是会议精神的传达,此类报道在结构上和内容上大致如一,多采用平铺直叙的方式介绍相关政策。在此类报道中,社会工作者的形象具有中立性,难以感知到形象的独特维度。而在媒体作为消息来源的报道中,社会工作者又是作为职业群体的形象出现,媒体更侧重于描述群体的发展状况而非聚焦在社会工作者的专业形象。在专业组织和研究人员作为消息来源的报道中,学术性的话语也具有客观性的特点。社会工作行业及从业人员的发声最能够有效的描绘出“社会工作者”的形象,然而,他们的声音难以凸显。在这种情况下,对社会工作者形象的描述难免陷入同质化和模板化。

从报道中,我们尽管可以感受到社会工作者任劳任怨的工作状态,也能够通过项目宣传在一定程度上感知到社会工作者的服务成效,但这些形象具有统一的模板特点,缺乏鲜明具体的个性,不具有丰富的人格魅力。

3.2.2 “神圣化”的职业使命

社会工作是以价值为核心的专业,价值是社会工作者的灵魂。在媒体报道中,我们可以感知到对社会工作者价值的强调。在价值态度上,他们“助人自助”,秉持“尊重”、“平等”的态度和理念,用“生命影响生命”;在性格特质上,社会工作者“温暖”、“热情”、“亲切”。在前文的分析中,我们也可以看到,社会工作者以“活雷锋”的形象出现,即使面临并不理想的职业发展状况,也仍然任劳任怨的坚守在岗位上。

媒体建构了“利他”性质的社会工作者,这种建构值得反思。这种类型的报道主要

特征是表扬社会工作者个体的奉献精神,叙事逻辑是社会工作者为了自身的专业理念而奉献自我,牺牲了个人的成就和发展。

媒体根据自己的想象塑造社会工作者的形象,以一种“无私奉献、万能全能”的标准描述社会工作者,容易导致社会工作者在服务过程中承担未知的期待和责任。在客观现实下,社会工作者因资源、精力等多种因素的限制,在开展服务时未必能够完全迎合报道中“无私奉献”的期待,社会工作者的专业能力和服务水平也有限,未必能够成为“万金油”。倾向性过强的报道催生大众按照不符合实际的期待值来衡量社会工作者的服务,这样的建构容易导致在服务过程服务对象或项目购买方感到成效的“落差”,反而不利于职业声望的建立。

然而在现实生活中,社会工作者也是一种普通的职业群体,媒体对社会工作者塑造过于“神圣”化,会暗示读者对于社会工作者“无偿奉献”的公益想象,成为社会工作者的道德桎梏,限制社会工作者的发展。社会工作者既需要“掌声”,也需要“面包”。对社会工作者价值的肯定和完善的薪酬体系都是促进社会工作专业发展的重要因素。

3.2.3 “模糊性”的专业身份

审视媒体对于社会工作者媒介形象的建构,存在“模糊性”的“专业身份”特点。即社会工作者媒介形象的“专业性”特点并不明朗。

首先从媒体报道的工作内容上看,社会工作者的工作内容明显存在“泛化”的现象,工作内容多种多样,工作层次复杂琐碎,存在“万金油”的典型形象。这种“万能化”的建构让人难以把握社会工作者的服务范围和领域。

“社工就是一块砖,哪里需要哪里搬”,对这种“有困难找社工”的建构会影响到大众对社会工作者工作内容的认知,任何专业服务都有明确的边界和范围,这种“万金油”的渲染不利于专业规范的建立和职业规则的确定。另外,万能的建构会造成“专业性”的淡化,造成误解和混淆。

在新闻报道对于社会工作者理论知识的报道关键词中我们可以看出,出现次数最高的是“专业性”这种具有笼统意义的名词,而频次位居第二位的则是“心理学”,与之相关的还有“心理素养”等名词。而在对于社会工作者实务技巧报道的关键词中,排名首位的同样是“专业”、“专业服务和技巧”等名词,而位居第二位的则是“沟通”、“善于沟通”等名词。这些关键词难以体现出社会工作者自身独特的专业素养和专业价值,难以和“心理咨询师”相区别。

在前文对于社会工作者职业名称的统计,社会工作者在媒体中常出现的职业名称是“社工”,这和社区工作者的简称一致。并且在报道中,“社区居民”作为社会工作者的服务对象出现频次最高的第三位出现。难免让读者将两者混为一谈。其次,在对于社会工作者的人物报道中,媒体又重点渲染了社会工作者的“雷锋”形象,表现社会工作

者无私奉献的精神，这和志愿者精神又具有相似之处。

从各个维度上看，媒体对于社会工作者形象的建构呈现出专业性“模糊”的特点，社会工作者有时充当着“心理咨询师”的角色，对服务对象进行情绪疏导；有时扮演着“社区工作者”的角色，为社区事务奔走忙碌；有时，社会工作者又是我们身边敬业的“活雷锋”，为我们奉献……遗憾的是，社工在媒介形象上可以成为任何人，可以扮演多种角色，却唯独不是“社会工作者”本身。在媒体对社会工作者形象的建构中，我们难以看出作为“社会工作者”的独特专业价值。

3.3 小结

结合前文对社会工作相关报道的统计，我们能够看出媒介建构出的社会工作者典型形象。本文将其归为“驱散迷雾的阳光使者”、“社区建设的万金油”以及“领薪水的活雷锋”三类。

其中，“驱散迷雾的阳光使者”代表的是社会工作者在服务过程中如同“阳光”一般走近服务对象，给处于困境、迷茫痛苦的人带来希望和救赎。这种形象主要体现在新闻报道对社会工作者服务案例的报道中，体现了社会工作者的价值和意义。

“社区建设的万金油”则显示了新闻报道中社会工作者嵌入社区“无所不能”，积极促进社会治理“大有可为”的“万能”形象。这种典型形象显示了社会工作服务内容和范围的广泛性，但也显示服务边界不明朗，职业界定不清晰现状。

“领薪水的雷锋”这一典型形象则突出了媒介建构的内在张力。吊诡之处在于，一方面显示了对社会工作者道德品质和职业素养的赞扬，建构社会工作者“无私”奉献的特点；一方面则暗示了社会工作者需要薪酬体系保障的“职业性”。这种建构突出了社会工作者的“利他”性。

从前文对于新闻报道的统计分析以及对于典型形象的总结归纳中，我们不难看出社会工作者的媒介形象所反映出的特点。本文将其总结为一下三点。

其一是“单一性”，指媒介对于社会工作者形象的建构和呈现具有模板化的特点。这主要是由于媒体和官方话语处于支配地位的权力格局造成的。社会工作者在新闻报道中的形象缺乏鲜明的特点，如同一个流水线的批量产品，依据媒体的认识塑造而成。缺乏形象魅力和个人特点。

其二是“神圣化”，指社会工作者的媒介形象在新闻报道中被推崇至高度道德化的地位。新闻报道过度强调了社会工作者无私奉献的利他性特点，忽略了社会工作者的个人成就和发展。虽然显示了社会工作者的价值性，但也容易引起受众的不合理期待，把社会工作者推向道德桎梏的境地。

其三是“模糊性”，指社会工作者的媒介形象特点缺乏辨识度，不具有清晰的专业

身份特征，服务边界模糊，容易造成混淆。

媒介组织作为将自身的理解加注在新闻文本中，将社会工作者的媒介形象推向公众的视野。从以上三种特点可以看出，所表现出的典型形象以及特点未必能够积极的传达和描绘社会工作者这一职业群体。因此，有必要反思社会工作者建构媒介形象的影响因素，进而为优化社会工作者的媒介形象提供参考和依据。

第4章 社工媒介形象的建构原因及改进策略

媒介刻画了社会工作者的形象，描述了这一职业群体和他们的身份图景。作为一个新兴的职业群体，大多数民众对于社会工作者的认知来自媒介的建构。而媒介也影响着社会工作者理解自己的方式，决定着他们如何看待自己的身份以及自己在社会中的位置。因此，理解建构社会工作者媒介形象的影响因素以及目前社工媒介形象的呈现存在的问题具有重要的意义。本章节基于媒介建构论的基本观点，从媒介建构的四个场域出发，结合社会工作专业的发展状况、媒介组织的报道特点等因素，回答了“社工的媒介形象是如何建构的”这一研究问题，并在此基础上进一步提出了重构社工媒介形象的策略。

4.1 影响因素：社会工作者媒介形象的建构

从媒介形象建构的场域出发，我们可以发现，社会工作专业的发展背景、社会工作行业的发展诉求、社会工作者的话语权力状况以及媒体组织的报道特征共同影响了社会工作者媒介形象的建构。建构社会工作者媒介形象的影响因素如下图 4.1 所示：

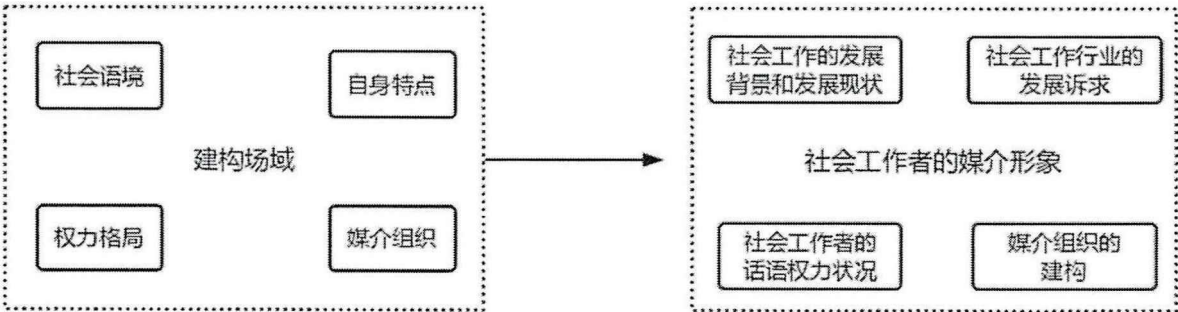


图 4.1 社会工作者媒介形象的建构路径

Fig. 4.1 The construction path of social worker's media image

社会工作目前的行业发展状态对应了媒介建构场域的“社会语境”，是社工媒介形象形成的现实背景；社会工作行业的发展诉求则影响着社会工作者所表现出的形象特点；媒介组织的报道特点是社会工作者媒介形象形成的关键，而对于“媒介话语权力格局”的考察则对应着社会工作行业自身的话语权状况。

因此，以下将从社会语境、专业特点、媒介组织的报道特点以及权力格局这四个方面来分析社会工作者媒介形象的建构路径，了解形成社会工作者媒介形象的原因。

4.1.1 社会语境：现实的发展背景

如前文所示，媒体对社会现实的反映不仅仅是一面“镜子”，更像一个探照灯，映照出媒介想要呈现的部分。但无论如何，社会现实仍然是新闻报道的根本来源。社会工作者媒介形象也在一定程度上反映了社会工作者的专业发展现状。

学者王思斌对中国社会工作的发展进行了考察，认为我国的体制性和制度性因素是促进社会工作发展的关键因素。党和政策对社会工作发展的推动和建设是促进社会工作发展的关键¹。从新闻报道的对社会工作的整体性建构中我们可以看出这一点，社会工作的相关报道在年份上呈现事件性的变化特点，政策的发布是推进社会工作出现在公众视野的关键力量。

而从具体的发展特点上看，中国社会工作的发展具有“嵌入性”的特点²。社会工作专业在我国重建之始，就面临着传统的社会工作实践承担社会服务岗位的现状，这些传统的服务模式占据着统治地位，因此，专业社会工作群体在进入社会服务领域之初，就只能以“边缘化嵌入”的形式进入社区，开展辅助性的工作，这些工作都是一些基础的辅助性工作，如简单的便民服务。在本研究对社会工作者服务对象的统计中，社区居民以频次位居第二的地位出现在新闻报道中，是主要的服务群体。在相关的新闻材料中也可以发现，对于社会工作者的工作内容的体现也大多是行政性工作或无偿服务。这和社会工作的发展特点密切相关。

在实际过程中，政府具有主导性作用，社会工作服务从哪个方面介入、介入的边界在哪里以及介入的方式是如何，都受到政府的影响。而社会工作自身则处于次要的地位。因此，在新闻文本中，社会工作者也以“边缘化”的方式被提及，不具张扬的声色和模板式的模式让社会工作者隐没在新闻报道的角落。以短篇为主的报道篇幅和项目宣传及政策发布为主的报道议题就可以看出这种这一点。此外，在这种发展状况下，由于其发挥的功能具有限制性，难以体现自身的独特价值，“模糊性”的形象特点就自然显现了。

徐盈艳提出，模糊性是社会工作的根本属性之一³。社会工作在社会主流和那些可能被排斥在主流之外的人之间承担了根本性的中介角色，包含了服务和控制的双重属性。现实语境中的种种复杂因素构建了一种工具性的社会工作来回应社区管理体制的要求，企图建立一种符合政策期待的社会工作。这种模糊性在社会工作者的媒介形象中同样也得到了再现。在新闻报道中，社会工作者的服务领域范围广泛，服务对象类型多样，工作内容以笼统琐碎的形式呈现，专业性的描述则难以捕捉。

综上，社会工作者媒介形象的建构来源于现实语境中社会工作的发展背景和发展特点，嵌入性的发展特点是形成社会工作者媒介形象的关键因素。

¹ 王思斌：《中国社会工作的嵌入性发展》，《社会科学战线》2011年第2期，第206-222页。

² 王思斌：《中国社会工作的嵌入性发展》，《社会科学战线》2011年第2期，第206-222页。

³ 徐盈艳：《社会工作专业建构：一个制度嵌入视角的分析》，《兰州大学学报(社会科学版)》2019年第2期，第24-33页。

4.1.2 专业特点：理想的行业诉求

从媒介形象的场域出发，我们可以看到社会语境和自身发展特点是紧密相连的。也就是说，社会工作者自身特点的呈现是离不开现实的背景和发展现状的，社会工作专业自身的发展根植于社会发展的现实语境。从前文的分析中我们可以看出，由于社会工作在目前的发展背景下处于被动地位，服务空间是十分有限的。因此，社会工作一直在主动寻找自己的介入机会和服务空间。周冬夏和慈勤英在研究中提出，我国社会工作的发展进程主要由政府的推动主导，而这种推动带有明显的“工具理性”特征¹。目前，虽然政府下达了多种政策文件推动社会工作的发展，但在正式的法律制度上仍然处于滞后状态，社会工作者的薪酬体系、职业机制尚未成熟。媒介对于社会工作者职业困境的报道也反映了这一社会现实。

因此，在有限的服务空间和遭遇困境的职业状态中，社会工作者自身也通过新闻报道中实务和理论研究的开展，论证自身介入多个服务领域的紧迫性和重要性，建构着社会工作“理想化”的种种特性，进而呈现出了“万金油”的特点，社会工作者在新闻报道中多方面展示自己的专业价值，展示自己在各个领域“大有可为”的特性，也是为提供实际服务创造可能性的一种做法，期待通过这种方式被大众所认知，进而为职业发展开辟空间。这种建构也是社会工作行业对自身发展状况的回应。

基于目前的行业发展状况，社会工作行业的从业者在新闻报道中凸显着自身在社会发展中的作用，期待通过放大自身的优势，呈现出专业价值和功能效用，进而为推动职业发展作出努力，这种建构具有“理想化”的色彩，是社会工作行业对“现实”的回应，是社会工作行业塑造自身专业合法性的努力，也是对行业发展的呼唤和追求。

4.1.3 媒介组织：他者的媒体建构

“他者”最早作为一种哲学概念出现，是和“自我”这一概念相互对照成立的。“他者”和“自我”既相互区别，又相互联系，“他者”是确立“自我”的参照坐标。萨特认为，“他者”是建构自我的前提²。

媒介穿越了时间和空间，打破了固有的边界，在表征“他者”提供途径。以社会工作者的新闻报道为例，在公众熟知社会工作这一新兴职业之前，新闻报道以文本的形式再现了社会工作者的群体形象，他们在生活中未必见过社会工作者，也没有参与或接受过社会工作的服务，不了解社会工作复杂的工作性质，但新闻媒体把公众带到自己所创造的媒介世界中，展示了社会工作者经过简化的形象，观众对于社会工作者的认知便形成了。

¹ 周冬霞、慈勤英：《专业化：社会工作获得“承认”的必由之路》，《中国劳动关系学院学报》2015年第1期，第92到96页。

² [法]萨特：《存在与虚无（修订译本）》，生活·读书·新知三联书店2007年版，第289页。

媒介组织对形象的建构需要经历一个阶段性的历程,主要经历这几个阶段:认知建立、建构认同、固化形象¹。具体来说,第一个阶段是认知的建立。在这个过程中,媒体提供符号化的信息,促进受众对被建构者的形象形成初步的认知。由于受众的教育背景、文化程度、社会角色以及个人经历等有多不同,对信息的接受会存在一定的差异。第二个阶段是建构认同。“形象”自身就具备着强烈的可识别性属性,而一旦和“媒介”结合起来,这种识别性和差异性就会被放大,受众对身份的识别和理解受到这种差异性的暗示,进而影响受众的认同。第三个阶段是形象的固化。形象的固化也是刻板印象的形成。媒介在构建形象时对于信息的筛选和决定受到刻板印象的影响,另一方面,媒介组织的框架规范对刻板印象具有固化的作用。

从媒介组织建构形象的三个阶段出发考量和审视社会工作者的媒介形象,可以发现,媒介组织在建构社会工作者形象的过程中,具有明显的“他者化”特征。这种“他者化”的特征主要集中体现在媒介框架的设置和刻板印象的塑造这两个方面。

(1) 媒介框架的设置

首先,在认知形成和认同建构的阶段,媒体组织通过选择性的设置塑造了社会工作者形象的差异性,将社会工作者“他者化”。

媒介具有框架特性,在新闻的生产过程中这种特性造成了对社会工作者的“他者化”建构。媒介的框架可以理解为媒介组织自身的认知视角,也是媒体筛选事实、组织文本、编辑信息的一个原则。这个筛选和编辑的过程,影响了我们对现实世界的理解。通过这个识别和挑选的过程,媒体将社会工作者和其他群体加以区别和凸显,塑造了一种“差异性”,这就是一个“他者化”的过程。

他者化的形象归根属于新闻生产对社会现实进行制造和简化的结果。媒介为受众提供了一个整齐划一的“虚拟空间”,为观众了解社会工作者提供了际遇,然而这个有媒体创造出的幻境在某种程度上是孤立的,因为它隔开了现实的社会工作者和受众之间的距离。除此之外,媒介呈现给受众的空间也是经过程序化的设置和安排的,这种熟悉的叙事程式被人们理解。受人们的信任和依赖。

框架具有选择性,是媒体报道新闻的依据,媒介根据框架的设置对素材进行选择和重组。因此,在日常的新闻报道生产过程中,简化事实和塑造差异的操作难以避免,对社会工作者群体的“他者化”塑造就自然产生了。

(2) 刻板印象的塑造

媒介形象建构的第三个阶段也就是形象的固化阶段,也是刻板印象的形成阶段。刻板印象其实就是以一种高度简单和概括的方式,对形象形成的简短判断,媒体通过正面描绘和反衬等手法塑造社会工作者形象区别于其他群体的“标签”,在这一过程中,媒

¹ [美] 劳伦斯 格罗斯伯格等著:《媒介建构:流行文化中的大众媒介》,祁林译,南京大学出版社 2014 年版,第 340 到 379 页。

体记者或许没有参与事件的发生，但作为话语主导者，却建构了社会工作者的形象。因此，社会工作者在报道中“他者”的形象就被得以凸显和强化了。

新闻报道具有一定的公共特性，是人们认识和理解外部世界的重要依据，也为他者化提供了一种现实途径，是人们共同接受“他者”形象的知识依据和重要来源。人们通过新闻了解了社会工作者的形象，在新闻中，社会工作者被塑造为“无私奉献的助人者”。在对这一典型形象的塑造中，一方面通过社会工作者默默奉献，爱岗敬业的故事来描述，一方面通过反面来凸显和强化，比如社会工作者薪酬待遇不理想的发展现状。在这个过程中，媒体给社会工作者贴上了“无私”的标签，建立了关于社会工作者的刻板印象，就是把社会工作者和其群体区别开来，他者化的一个过程。

总而言之，媒体塑造社会工作者形象的过程经历着认知形成、认同建构以及形象固化的三个阶段，在这个过程中，媒介组织对社会工作者形象的建构具有“他者化”的特征，主要表现在媒介框架的选择性设置以及刻板印象的塑造过程中。

4.1.4 权力格局：沉默的社工群体

在社会工作者的新闻报道中，社会工作者的出场率并不高，在大部分社会工作者的报道中，社会工作者只是被动的客体。从具体的报道情况来看，关于社工的报道主题主要以项目宣传和理论研究为主，媒体对于社会工作者的典型人物报道较少出现在公众视野中。在大量可见的报道中名社会工作者作为项目活动的实施者被提及，作为研究的对象被论述，作为政策的实施者被提出，但这些角色都具有明显的“工具性”，不带有详细的描述和清晰的面貌。

社会工作者作为被描述、观察和评论的客体对象，处于他者化的位置，我们很难在报道中听到“社工”自身的话语。社工的自我呈现收到了媒体叙事的限制，缺乏自主的表达权，长久以来，“社工”作为一种职业群体，容易陷入集体失语的状态。

综上所述，通过对媒介形象建构场域的考察，我们可以得出社会工作者的媒介形象是如何形成的。从社会工作者的典型媒介形象上看，我们可以发现。社会工作者“驱散迷雾的阳光使者”这一形象反映了社会工作者最本质的助人属性，它显示了社会工作者和案主的一般关系，也表现除了社会工作者促进社会和谐稳定这一最基本的功能和意义。这一形象的建构显示了社会工作者产生于社会发展的现实需求以及自身最本质的基本属性。而“领薪水的雷锋”这一典型形象则显示出了媒介组织“他者化”的建构之下，社会工作者被赋予的道德使命，以及自身发展状况并不理想的现实窘况，在这种现实状况之下，社会工作者行走于理想和现实之间，一方面要回应“神圣化”的期待和使命要求，一方面需要应对现实中的实际压力。在介入空间和机会有限的情况下，也通过自身的积极建构，凸显自身“万能可为”的特性，以开辟自身发展的道路，以回应现实的发展需求。因此，社会工作者典型媒介形象的呈现也离不开媒介建构场域中四个主要因素

的影响。

除此之外,社会工作者媒介形象呈现出的特点也反映着建构的特征。基于社会工作专业目前的现实性的嵌入式发展背景,在政府主导之下,社会工作行业自身的呈现受到限制,呈现出“模糊性”的特点。因此,社会工作者对自身形象进行了“理性化”的建构,以形象的“万能”性来回应社会发展的需求,凸显自身的专业价值和地位。而媒介组织则通过框架的选择性设置以及刻板印象的塑造对社会工作者进行了“他者化”的建构,这也造成了社会工作者媒介形象呈现出“模板化”和“神圣化”的特点。此外,在建构的场域中,社会工作者在媒介的话语权力格局中的弱势地位,官方话语处于主导地位。最终,在以上几个因素的共同作用之下,社会工作者的媒介形象得以呈现。

4.2 策略建议:社会工作者媒介形象的重构

从前文的分析中可以看出,媒介对社会工作者典型形象的塑造表现出了“单一化”、“神圣化”、“模糊性”的典型特点,在建构的场域中,也存在着“理想化”的行业建构、“他者化”的媒体建构特点以及弱势的话语权力表现。基于此,我们可以判断,无论是社会工作者形象的呈现,还是媒介形象的建构过程,都表现出消极的一面。社会工作者在媒体报道中的形象千篇一律,“万能”和“神圣”的性质,但专业性却模糊不清;在建构的过程中也处于“他者”的支配地位。基于此,有必要针对性的提出建构社会工作者媒介形象的改进策略,为塑造社会工作者良好的媒介形象提供借鉴。

4.2.1 找准定位:传达专业的形象特质

从媒介呈现出的典型形象上看,不论是模糊的职业身份还是“万能”的建构,都共同反映了社会工作者形象特质中“专业性”的缺失。

学者赵康总结出了判定充分成熟专业的六条标准¹,高度的社会认可就是其中之一。高度的社会认可也是社会工作者专业化成熟发展的必要条件。而建立清晰明确的专业性媒介形象则是被大众接受和认识,获取认可和信任的第一步。

在新闻报道中我们可以看出,社会工作者的专业形象具有模糊性的特点,是社会建设的“万金油”,在多个实践领域皆是“大有可为”。并且在对于社会工作者专业身份的报道中,对社会工作者专业特性的介绍比较笼统,不具有辨识度,难以和其他职业群体区分。这种“万能”的建构和笼统的“万金油”式报道都不利于社会工作者专业身份的建立,会造成受众的认知模糊和混淆。因此,理清社会工作者的服务边界,社工应当“有所为,有所不为”,传达清晰明确的专业身份和专业特点具有重要的意义。

¹ 赵康:《专业、专业属性及判断成熟专业的六条标准——一个社会学角度的分析》,《社会学研究》2000年第5期,第30-39页。

目前社会工作者的媒介形象中,价值性占据主导地位,因此在具体的宣传策略中,社会工作者应注重把握自身的专业定位和专业特性,在素材中更多地体现自身的专业理论和实务技巧,以“专业性”作为核心,找准自身的形象定位。

媒介形象的塑造根植于社会工作专业的发展状况。徐盈艳提出,社会工作正在逐步丧失其理想信念,更多是在完成指标性的、浅层次的工作内容,在项目的执行中缺乏专业反思精神和专业积累,社会工作逐渐成为社区活动等的载体。因此,无论是从媒介构建的“拟态环境”出发,还是从现实的角度出发,社会工作者都应当厘清自身的服务边界,建立自身的专业权威。

4.2.2 有力发声:提升社工的话语权力

对社会工作者媒介形象的研究和反映了社会工作行业话语权不足的现状。媒介通过“他者化”塑造了社会工作者的形象,社会工作者长期以来一直处于被媒介和官方审视的状态,自身的声音较弱,这种“他者化”的媒介形象也会对社会工作者自身的认同和理解产生影响。在新闻报道中,来自社会工作者行业自身的信源仅仅占据 25%左右,因此,社会工作者应增强发声意识,掌握塑造自身媒介形象的话语权。鉴于此,本文认为可以从加强媒介素养、链接媒介资源以及创新传播方式三种策略出发,提升社会工作者自身的话语权。

(1) 提升媒介素养,加强媒介教育。

在当代社会,媒介素养的重要效用与日渐显。简单来说,媒介素养就是人们辨别信息、使用信息和有效传播信息的能力。在社会工作教育中,加强媒介素养教育,指导学生如何利用媒介资源促进自我和专业的发展具有重要意义。

正如本研究所揭示的内容:媒体也可以部分塑造社会工作者的专业身份,因此,了解社会工作者的媒介形象具有重要的意义。教育是专业实践的序言,社会工作教育者作为专业知识、价值观和技能的传播者,必须以广泛的理论和实践模式装备下一代从业者。教育者应意识到媒体对社会工作者或者社会工作专业性质的误解会影响专业的发展,而造成的混淆和误解也需要由专业人士发出声音,来进行不断的澄清和更正。媒体对社会工作原则或工作本身的性质的误解可能会影响社会工作学生。这些误解需要社会工作专业人士不断澄清。

因此,社会工作者需要具备使用媒体工具展示专业价值以及从社会工作的角度探索问题的技能。社会工作教育应涵盖“媒体与社会工作”的相关课程,来指导学生掌握媒介运用的能力。进而为社会工作专业的发展作出贡献。

(2) 链接媒介资源,建立良好的媒体关系

链接资源是社会工作者专业能力的一部分,资源链接的能力不仅仅可以在服务中心使用,社工也可以将其作为促进专业发展的一种方法。社工机构可以与链接媒体资源,

与媒体机构建立良好的关系，向媒体提供关于社会工作专业准确、丰富的新闻素材，这种形式有利于改善媒体中社会工作报道的刻板化、模式化现象，能够更好地发出社会工作专业的声音。此外，和媒体部门之间的相互交流和紧密联系也有助于社会工作者增强资源的丰富性，能够在公共领域获取更多的影响力。

（3）创新传播方式，发挥新媒体的平台作用

新媒体的出现打破了传统的媒介话语格局。随着互联网的出现，人们接受消息的渠道走向多元化，主流媒体的权威性也不如从前。在新媒体时代，人人都是“记者”，人们获得信息的渠道大大增加，互动方式也更加多样。因此，互联网和新媒体成为媒介话语权力格局中的新生重要力量，也改变了传统媒体对媒介形象建构的支配作用。因此，社会工作者应善用新媒体技术，通过新媒体平台增加发声的途径和渠道，增强自身的影响力。

4.2.3 打破框架：讲述生动的社工故事

新闻报道在本质上是一种文本，新闻对社工的报道在某种程度上是对社工“故事”的讲述。在媒体的框架和界定中，社会工作者的形象具有单一同质的特点，缺少丰富的形象魅力。社会工作者有必要为媒体提供丰富的宣传素材，学会讲述自身的故事。

因此，社会工作者日常实践过程中，应发挥自身的专业优势，在秉持专业伦理的前提下学会打造自身的专业形象，多领域、多层次的提供自身的故事素材。社会工作者不是社区建设的万金油，他们也有自己的能力限制，但同样可以是社区中的好助手；社会工作者不是无私奉献的活雷锋，他们的工作也需要合理的薪酬保障，但他们仍然是可以信任的助人者；社会工作者的形象不仅仅局限于媒体中的“阳光使者”，他们有时也冷静理性，严肃认真地对待评估工作，他们有时也会棘手无措，需要专业督导的帮助和支持.....社会工作者是鲜明而具体的，是职业性个人性的统一。因此，讲述好社会工作者的故事，能够让受众感受到社会工作者独特的专业价值，感知到社会工作者具有感染力的人格魅力。

综上，本文根据社会工作者媒介形象呈现出的特点以及建构的特征，认为目前社工的媒介形象的呈现并不理想，提出了针对性地改进策略。实质上，关注媒体对社会工作者形象的误解或片面是一种限制性的观点，在这方面给予过多地关注，反而容易陷入自我实现预言的陷阱。实质上，媒体对于社会工作的建构既可能是消极的，也可能是积极的，需要更多的研究来识别媒体对社会工作行业带来的好处。总之，社会工作者需要意识到，塑造社会工作在新闻报道中的形象，不仅仅是装点门面，而是促进职业发展的重要举措。如果社会对社会工作者的作用认识不清，社会工作在实现自身的专业使命时，就会受到阻碍。当社会工作者得到公众的认可，社会工作服务才会更容易走进有需要的人，特别是边缘群体。因此，塑造社会工作的专业形象任重而道远。

第5章 结语

5.1 研究总结

本文通过对全国重要报纸数据库中近二十年的新闻报道进行了定量和定性分析,研究新闻报道对社会工作者媒介形象的建构。得出了以下几个方面的结论:

第一,新闻报道从报道数量、报道篇幅、消息来源、报道主题等方面对社会工作者的形象进行了整体性建构。

首先,媒体对社会工作者的关注呈现出事件性的特点,其中 2007 年、2008 年、2010 年、2013 年以及 2020 年左右出现报道数量的峰值。媒体对社会工作者的关注主要受到政策发布和公共危机性事件出现的影响。

然后,从报道篇幅上看,媒体对社会工作者的报道以短篇为主,缺乏深度性和细节性的报道,反映了媒体对社工报道的内容量和重视性不足。

其次,从报道消息来源上看,媒体对社会工作者的报道消息源主要媒体记者以及官方组织人员,社会工作行业缺乏话语权。

再次,从报道的情感倾向上看,媒体构建的社会工作形象具有中立偏积极的特点,极少出现负面形象。

最后,从报道主题上看,媒体对社会工作者的报道以项目宣传和理论研究为主,对人物报道和个案的呈现严重缺乏。

第二,媒体通过对社会工作者所呈现出的各项特征,勾勒除了社会工作者媒介形象的主要轮廓。

从基本的职业信息来看,社会工作者被称之为“社工”出现在大众视野中,仅 33%左右的新闻报道中使用了“社会工作者”这一完整性称呼。社会工作者的服务对象多元化,以儿童、青少年以及社区居民和涉毒人员为主,同时也面向包括老人、妇女、医护人员及患者、灾民、军人等在内的多层次和领域的人群开展服务,但重点以弱势群体和边缘群体为主。在工作内容上,社会工作者以开展包含个案服务、小组工作以及社区工作在内的直接服务为主,有时也以项目服务者的形式出现。

从社会工作者形象的价值维度上看,社会工作者具备“亲切”、“热情”、“温暖”的性格特征,秉持着“平等”、“接纳”和“助人自助”的价值观念。

从社会工作者形象的专业特点这一维度上看,社会工作者具备的理论和实务技巧具有“专业性”,常常采用“心理学”、“社会学”等学科知识,在服务过程中凸显“沟通”、“支持”、“同理”等技巧。

最后,社会工作者职业发展状况并不理想,遭遇着工作压力大、社会认知度低、职业前景不明朗、工资水平低、人才流失等现状。

第三, 媒体通过对社会工作者形象的报道, 建构出了“驱散迷雾的阳光使者”、“社会治理的万金油”、“领薪水的雷锋”等几种典型的媒介形象。其中, “驱散迷雾的阳光使者”是指社会工作者如同阳光, 带领服务对象走出迷茫和困顿, 给服务对象带来温暖和希望的形象。“领薪水的雷锋”是指社会工作者任劳任怨, 不计报酬, 坚守自身的专业价值, 一心投入岗位的形象。而“社会治理”的万金油则是社会工作者在服务范围广泛, 有求必应, 在社会治理中“万能”助手的形象。媒体对社会工作者的媒介形象的建构存在形象单一“同质化”、道德使命“神圣化”和专业身份“模糊化”的特点。

第四, 分析了建构社会工作者媒介形象的影响因素和优化形象的策略。通过对社会工作者媒介形象建构场域的分析, 本文认为社会工作者媒介形象的建构受到嵌入式发展的现实背景、社会工作行业的发展以及话语权力缺失的现状、媒介组织的“他者化”建构这几个因素的影响。最后本文提出了优化社会工作者媒介形象的建议: 包括找准形象定位, 传达专业的形象特质; 主动发声, 增强社工话语权以及打破框架, 讲述丰富的社工故事这三点。

5.2 反思和不足

本研究存在一定的局限和不足, 主要表现在以下三个方面:

在样本的选择上面, 样本局限于中国重要报纸全文数据库中, 数据库以官方的重要报纸为主, 缺乏对地方报纸的关注。社会工作的发展具有区域性特征, 因此, 地方报纸中对于社会工作者的描述可能会具有差异性, 此外, 地方报纸对读者的影响性可能比国家官媒更大, 也有必要进行研究, 比较不同范围的出版社中所呈现出的社会工作者形象以及研究这些形象对受众产生的影响。

在编码过程中, 由于资源的限制, 只有本人一位编码人员, 对文本的阐释和解读具有主观性, 编码信度难免容易受到思维定式的影响。

在研究内容层面, 从内容分析的角度对社会工作者的媒介形象进行了类目的建构和统计, 但在话语和修辞等方面, 仍然具有可研究的空间, 但由于本文的研究重点和篇幅限制未进行深入性挖掘。

因此, 后续的研究仍然大有空间。本文的研究角度主要聚焦于媒体对社会工作者形象的建构, 实质上, 受众对媒介形象的解读也会影响社会工作者专业形象的建立。因此, 如何从受众的角度受众对社会工作者形象的认知也是值得讨论的话题, 另外, 社会工作者如何看待自身的专业形象? 他们对自身形象的理解和认同在是否受到了媒介形象的影响, 对自身媒介形象的塑造和大众的认知采取着怎样的态度和观点? 这些都是可以探究的内容。此外, 我们还可以采取跨文化的视角, 比较不同国家的媒体在塑造媒介形象方面的差异, 包括建构的策略、叙事的模式以及媒介形象的呈现等。

从本文的研究中可以看出，媒体作为故事的讲述者，对社会工作者的呈现上存在着一种张力，既存在着对社会工作这一新兴职业的期待，也显示着对这一群体困境的担忧。媒体描绘出了一个充满前景的神圣天使，也反映出了一个迷茫和彷徨之中的从业者。媒介所折射出的社会工作者的形象如同水中的倒影，在光线的折射下反映出不同的镜像。而“社会工作者的形象”本身如何被定义，需要行走在理想和现实中的每一位社会工作者在实践中不断探索，发挥社会工作者的想象力，描绘和型塑。

参考文献

一、著作类

- [1] 彭增军:《媒介内容分析法》,中国人民大学出版社 2012 年版。
- [2] 中国社会工作协会:《社会工作蓝皮书—中国社会工作发展报告(2011—2012)》,社会科学文献出版社 2013 年版。
- [3] 秦启文、周永康:《形象学导论》,社会科学文献出版社 2004 年版。
- [4] [荷兰]梵·迪克:《作为新闻的话语》,曾庆香译,华夏出版社 2003 年版。
- [5] [美]劳伦斯·格罗斯伯格等著:《媒介建构:流行文化中的大众媒介》,祁林译,南京大学出版社 2014 年版。
- [6] [法]萨特:《存在与虚无(修订译本)》,生活·读书·新知三联书店 2007 年版。
- [7] [美]沃尔特·李普曼:《公共舆论》,阎克文、江红泽,上海人民出版社 2002 年版。

二、论文类

- [1] 邓理峰:《理解媒介现实的两种范式》,《现代传播》2008 年第 3 期。
- [2] 风笑天:《定性研究与定量研究的差别及其结合》,《江苏行政学院学报》2017 年第 2 期。
- [3] 风笑天:《独生子女:媒介负面形象的建构与实证》,《社会学研究》2010 年第 3 期。
- [4] 范玉明:《基于建构视角的媒介形象研究》,《新闻知识》2018 年第 11 期。
- [4] 郭浩、张芷茵:《社会工作者形象及其形塑因素研究——基于广州和深圳两市居民调查数据》,《社会工作与管理》2018 年第 6 期。
- [5] 胡蝶:《媒体建构的离异家庭青少年负面形象与实证研究》,首都师范大学 2013 年硕士学位论文。
- [6] 李迎生、方舒:《中国社会工作模式的转型与发展》,《中国人民大学学报》2010 年第 3 期。
- [7] 李良荣、袁鸣:《论报纸再造:从“信息媒体”到“意义媒体”》,《现代传播(中国传媒大学学报)》2017 年第 8 期。
- [8] 吕翠倩、黄匡忠:《社工运用新媒体开展抗疫危机干预的基本策略》,《中国社会工作》,2020 年第 7 期。

- [9] 李凯:《全球性媒介事件与国家形象的建构和传播》, 复旦大学 2005 年博士学位论文。
- [10] 李静:《残疾人新闻报道分析》, 复旦大学 2011 年硕士学位论文。
- [11] 刘晓静:《对社工新闻报道的分析与建议》, 《传媒观察》2012 年第 7 期。
- [12] 卫小将:《中国社会工作发展模式与检视——基于上海、深圳和万载的探索分析》, 《开发研究》2014 年第 5 期。
- [13] 汪守仙:《社会工作者的专业形象、公众态度与重塑路径》, 华中师范大学 2018 年硕士学位论文。
- [14] 王沙沙:《抗疫背景下钟南山媒介形象的建构——以疫情期间人民日报的相关报道为例》, 《青年记者》2021 年第 2 期。
- [15] 王思斌:《中国社会工作的嵌入性发展》, 《社会科学战线》2011 年第 2 期。
- [16] 王思斌:《(社会工作的功能及其实现) 社会工作专题讲座》, 《社会工作上半月(实务)》2008 年第 2 期。
- [17] 吴婉瑜:《框架理论下的社工媒介形象探析——以《深圳特区报》12 年的报道为例》, 厦门大学 2019 年硕士学位论文。
- [18] 吴予敏:《论媒介形象及其生产特征》, 《国际新闻界》第 2007 年第 11 期。
- [19] 徐盈艳:《社会工作专业建构: 一个制度嵌入视角的分析》, 《兰州大学学报(社会科学版)》2019 年第 2 期。
- [20] 许向东:《一个特殊群体的媒介投影——传媒再现中的“农民工”形象研究》, 《国际新闻界》2009 年第 10 期。
- [21] 许莉娅:《专业形象的定位与塑造——中国社会工作发展的策略性思考》, 《中国青年政治学院学报》2004 年第 6 期。
- [22] 肖可:《大众传媒与社会工作的联动机制研究》, 湖南师范大学 2017 年硕士学位论文。
- [23] 宣宝剑:《媒介形象系统论》, 中国传媒大学 2008 年博士学位论文。
- [24] 叶焯:《大学生心目中社会工作者职业形象研究》, 华中师范大学 2014 年硕士学位论文。
- [25] 闫玉:《如何更好地宣传社会工作? ——基于“心桥计划”项目的暑期实践反思》, 《社会与公益》2019 年第 3 期。
- [26] 闰加伟:《从媒体宣传的角度看社工发展》, 《上海青年管理干部学院学报》2005 年第 3 期。
- [27] 杨成:《社会工作服务机构公信力的构建》, 《中国社会工作》2018 年第 3 期。
- [28] 杨超、纪文晓:《从《沉默的荣誉》看中国本土性社会工作资源》, 《社会福

利（理论版）》2012 年第 6 期。

- [29] 杨慧：《烙印、他者和道德化色彩——中国艾滋病报道（2003-2009）话语分析》，《国际新闻界》2009 年第 11 期。
- [30] 杨慧、王茹薪：《民办社会工作机构专业服务形象塑造研究》，《社会与公益》2018 年第 8 期。
- [31] 郑芳：《解构中的建构：女性媒介形象的现代性凝视——以《三十而已》和《乘风破浪的姐姐》为例》，《山东女子学院学报》2021 年第 6 期。
- [32] 郑博：《社会工作中新闻媒体的运用和作用研究》，华中师范大学 2013 年硕士学位论文。
- [33] 张悦：《浅析新媒体在社会工作发展中的运用》，《法制博览》2016 年第 15 期。
- [34] 张智辉、凌素素：《假如有了学校社工——基于三部儿童青少年家校教育电影的社会工作想象》，《中国社会工作》2018 年第 27 期。
- [35] 张夏雨、邵文静：《朱婷媒介形象的他者建构与自我建构》，《新闻研究导刊》2020 年第 12 期。
- [36] 赵康：《专业、专业属性及判断成熟专业的六条标准 一个社会学角度的分析》，《社会学研究》2000 年第 5 期。
- [37] Alison Legood, Michelle McGrath, Rosalind Searle, Allan Lee. *Exploring How Social Workers Experience and Cope with Public Perception of Their Profession*, *The British Journal of Social Work*, 2016, 46(7).
- [38] Aldridge M. *Social work and the news media: A hopeless case?*, *British Journal of Social Work*, 1990, 20(6).
- [39] Andrews J. *Social Work Public Image: 'East Side/West Side' Revisited*. *Social Service Review*, 1987.
- [40] Ayre P. *Child protection and the media: Lessons from the last three decades*, *The British Journal of Social Work*, 2001, 31(6).
- [41] Aldridge M. *Social work and the news media: A hopeless case?*, *The British Journal of Social Work*, 1990, 20(6).
- [42] Beddoe L. *Continuing education, registration and professional identity in New Zealand social work*, *International Social Work*, 2013, 58(1).
- [43] Brawley E A, Martinez-Brawley E. *Promoting social justice in partnership with the mass media*, *Journal of Sociology and Social Welfare*, 1999.
- [44] Briar-Lawson K, Martinson K, Briar-Bonpane J, et al. *Child welfare, the media, and capacity building*, *Journal of Public Child Welfare*, 2011, 5(2-3).

- [45] Chi Kin Kwan, Oi Ngor Cheung. *Looking Back, Thinking Forward: How a Television Series Facilitated the Development of the Social Work Profession in Hong Kong*, The British Journal of Social Work, 2020.
- [46] Davison w p. *Political communication as an Instrument of foreign Policy*, Public Opinion Quarterly. 1963, 27 (Spring) .
- [47] Davidson S, King S. *Public Knowledge of and Attitudes to Social Work in Scotland, Edinburgh*, Scottish Executive Social Research, 2005.
- [48] Freeman M L , Valentine D. P. *Through the eyes of Hollywood: Images of social workers in film*, Social Work, 2004,49 (2) .
- [49] Folkins C, Wieselberg N, Spensely J . *Discipline Stereotyping and Evaluative Attitudes among Community Mental Health Center Staff*, American Journal of Orthopsychiatry, 1981, 51 (1) .
- [50] Graham J R, Shier M L. *The social work profession and subjective well-being: The impact of a profession on overall subjective well-being*, British Journal of Social Work, 2010,40 (5) .
- [51] Gaughan L, Garrett P M. *The most twisted and unaccountable force in the state? Newspaper accounts of social work in the Republic of Ireland in troubled times*, Journal of Social Work, 2012,12 (3) .
- [52] Gaughan L, Garrett P M. *The "most twisted and unaccountable force in the state"? Newspaper accounts of social work in the Republic of Ireland in troubled times*, Journal of Social Work, 2011,12 (3) .
- [53] Gibelman M. *Television and the public image of social workers: Portrayal or betrayal?*, Social Work, 2004,49 (2) .
- [54] Harlow E. *Constructing the Social, Constructing Social Work*, in Webb S. A. (ed), *Professional Identity and Social Work*, Oxon, Routledge, 2017.
- [55] Henderson L, Franklin B. *Sad not bad: Images of social care professionals in popular UK television drama*, Journal of Social Work, 2007,7 (2) .
- [56] Ibarra H. *Provisional selves: Experimenting with image and identity in professional adaptation*, Administrative Science Quarterly, 1999,44 (4) .
- [57] Knežević M, Butler L. *Public perceptions of social workers and social work in the Republic of Croatia*, International Journal of Social Welfare, 2003.
- [58] Koeske G F, Koeske R D, Mallinger J . *Perceptions of Professional Competence: Cross-Discipline Ratings of Psychologists, Social Workers, and Psychiatrists*, American Journal of Orthopsychiatry , 1983,63 (1) .

- [59] Legood A, McGrath M, Searle R, Lee A. *Exploring how social workers experience and cope with public perception of their profession*, The British Journal of Social Work, 2016,46 (7) .
- [60] Lazar B A. *Why social work should care: Television violence and children*, Child & Adolescent Social Work Journal, 11 (1) , 1994.
- [61] LeCroy C W. , Stinson E. L. *The public's perception of social work: Is it what we think it is?* , Social Work, 2004,49 (2) .
- [62] Legood A, McGrath M, Searle R, Lee A . *Exploring how social workers experience and cope with public perception of their profession* , The British Journal of Social Work, 2016,46 (7) .
- [63] McGrath R. "Kiri" faces backlash from social workers over "negative and inaccurate representation" of the profession, Huffpost, available online at : www.huffingtonpost.co.uk/entry/kiri-jack-thorne-social-workers_uk_5a578420e4b0330eab08c2d1 (accessed 1 May 2019) .
- [64] Nelly Elias. *'Leave us alone!': Representation of social work in the Russian immigrant media in Israel* Natalia Khvorostianov, International Social Work, 2017.
- [65] Parton N. *Social work, child protection and politics: Some critical and constructive reflections*, The British Journal of Social Work, 2014,44 (7) .
- [66] Pushkar Sebastian Cordoba. *Representations of Social Work in the Australian News Media*, Australian Social Work, 2017,70 (4) .
- [67] Roff LL, Klemmack DL. *Attitudes toward Public Welfare and Welfare Workers*, Social Work Research and Abstracts, 1983.
- [68] Reid W J, Misener E. *Social work in the press: A cross-national study*, International Journal of Social Welfare, 2001,10 (3) .
- [69] Solomon Amadasun. *Public Perceptions of Social Work in Nigeria: Does the Profession Has What It Takes to Address Nigeria's Social Problems?*, The British Journal of Social Work, 2021,51 (1) .
- [70] Stanfield D, Beddoe L. *Social work and the media: A collaborative challenge*, Aotearoa New Zealand Social Work, 2013,25 (4) .
- [71] Warner J. *"Heads must roll"? Emotional politics, the press and the death of baby P*, British Journal of Social Work, 2014,44 (6) .
- [72] Zufferey C. *Questioning representations of homelessness in the Australian print media*, Australian Social Work, 2014,67 (4) .
- [73] Zugazaga C. B, Surette R. B, Mendez M, Otto C. W. *Social worker perceptions of*

the portrayal of the profession in the news and entertainment media: An exploratory study', Journal of Social Work Education, 2006.

三、新闻材料类

- [1] 曹继军:《驱除网瘾阴霾的阳光》,《光明日报》2006 年 11 月 30 日。
- [2] 陈金花:《提高社工职业尊崇感和社会认同度》,《无锡日报》2020 年 10 月 28 日。
- [3] 杜江:《学习徐祥龄的“大美” 助推社会工作深入发展》,《东莞日报》2014 年 6 月 30 日。
- [4] 邓辉林:《为社工创造广阔的“用武之地”》,《深圳特区报》2013 年 3 月 14 日。
- [5] 付清:《提升社区服务社工值得期待》,《深圳特区报》2005 年 3 月 21 日。
- [6] 付会洋、芦晓春:《将阳光洒进孩子的心底》,《农民日报》2021 年 8 月 5 日。
- [7] 顾磊:《福彩公益金:社会组织发展的“催化剂”》,《人民政协报》2012 年 10 月 30 日。
- [8] 滑翔:《为建设先锋城市输送力量》,《深圳特区报》,2007 年 5 月 4 日。
- [9] 胡亚莉:《冻土上的鲜花》,《组织人事报》2007 年 5 月 8 日。
- [10] 胡晓蕊:《疫情防控凸显“社工”作用》,《吉林日报》2020 年 3 月 18 日。
- [11] 黄惠民:《瓶颈不破 社工难做》,《组织人事报》2008 年 12 月 23 日。
- [12] 黄碧梅、史柏年、阮曾媛:《社工是“领薪水的雷锋”吗?》,《人民日报》2010 年 1 月 22 日。
- [13] 黄碧梅、黄拯:《香港“夜游族”的救助路线图》,《人民日报》2010 年 1 月 21 日。
- [14] 简工博、孟知行:《阳光社工,点亮一盏温暖的灯》,《解放日报》2006 年 10 月 8 日。
- [15] 梁华:《让生命的夕阳灿烂如花》,《中国社会报》2017 年 08 月 31 日。
- [16] 缪毅容:《申城新 360 行:社会工作者》,《解放日报》2001 年 4 月 8 日。
- [17] 鲁莹:《提升老人的家庭归属感》,《中国社会报》2008 年 7 月 31 日。
- [18] 李登奇:《专业社工介入养老服务带来了什么》,《中国社会报》2011 年 5 月 19 日。
- [19] 乐水:《社工频出走追问新行业发展之困》,《广州日报》2013 年 12 月 31 日。

- [20] 李国瑞、周伟奇、顾生庚：《钟楼区筑牢社区“平安基石”》，《常州日报》2007 年 8 月 11 日。
- [21] 梁华：《让生命的夕阳灿烂如花》，《中国社会报》2017 年 8 月 31 日。
- [22] 李雪莲：《仅 28 名企业社工尴尬了谁？》，《东莞日报》2014 年 7 月 31 日。
- [23] 刘建：《医务社工队伍发展遭遇困境》，《法制日报》2012 年 11 月 21 日。
- [24] 钱建虎、孙丹丹、郑永：《社工：让“助人”成为职业》，《泰州日报》2010 年 9 月 3 日。
- [25] 任思蕴：《春风化雨 润物无声》，《文汇报》2010 年 7 月 28 日。
- [26] 舒迪：《灾后重建：专业社工崭露头角》，《人民政协报》，2008 年 5 月 4 日。
- [27] 史铁尔、吴立月：《戒除网瘾原来并不难》，《中国社会报》2008 年 1 月 24 日。
- [28] 沙兆华：《从“空白”到“全覆盖”》，《湖南日报》2013 年 4 月 25 日。
- [29] 余宗明：《“有偿社工”可以，雁过拔毛不行》，《工人日报》2012 年 8 月 28 日。
- [30] 深圳市民政局：《政府主导 社会参与一社工介入灾后重建的新模式》，《中国社会报》2008 年 12 月 31 日。
- [31] 汤萍：《做孩子们健康成长的守望者》，《昆明日报》2017 年 2 月 28 日。
- [32] 田鹏志：《巧用同理心解决家庭寄养中的问题》，《中国社会报》2007 年 9 月 20 日。
- [33] 唐德龙：《上海徐汇区：社工发展呈现新特色》，《中国社会报》2008 年 03 月 13 日。
- [34] 无锡市崇安区民政局：《无锡市崇安区：社工，引发的“集聚效应”》，《中国社会报》2011 年 12 月 14 日。
- [35] 吴帆：《让社工更体面地工作》，《人民日报》2012 年 4 月 25 日。
- [36] 吴军：《专业社工正在走近老人》，《苏州日报》2010 年 6 月 29 日。
- [37] 小城、克俭：《阳光照心田》，《江苏法制报》2006 年 6 月 19 日。
- [38] 王慧：《社工：用微笑和真诚赢得信任》，《呼和浩特日报（汉）》2007 年 10 月 25 日。
- [39] 王岳：《医院需要保安，更需要医务社工》，《健康报》2020 年 11 月 3 日。
- [40] 王萌：《特殊时期，愈显“雪中送炭”的珍贵》，《青岛日报》2020 年 3 月 18 日。
- [41] 王嘉言：《社工不可或缺 致敬平凡英雄》，《苏州日报》2020 年 3 月 18 日。

- [42] 谢建社：《富士康悲剧凸显社会心理症结》，《社会科学报》2010 年 6 月 3 日。
- [43] 叶锋：《社工遭遇尴尬：我们啥时被认可》，《经理日报》2008 年 3 月 8 日。
- [44] 杨明：《社工“先驱”阿标：做这行不发达也没关系》，《广州日报》2008 年 4 月 14 日。
- [45] 杨莲清：《学校社工助力防范校园欺凌工作之研究》，《珠海特区报》2017 年 6 月 24 日。
- [46] 杨秀娟、沈建《：《我市社工服务初显“中药”效应》，《嘉兴日报》2010 年 8 月 21 日。
- [47] 颜小钗：《“三区”计划：社工人才支援新工程》，《中国社会报》2013 年 7 月 12 日。
- [48] 闵家骏、刘志祥：《厨艺为媒，连接失落的亲情》，《中国禁毒报》2021 年 1 月 8 日。
- [49] 张念庆、李苑：《大学毕业生涉足社工事务遭遇重重困难》，《就业时报》2010 年 6 月 3 日。
- [50] 张晶：《大学生社工的困惑》，《人民政协报》2010 年 7 月 20 日。
- [51] 周龙：《灾区社工：很敬业很专业的活雷锋》，《光明日报》2009 年 5 月 7 日。
- [52] 赵新星：《稀缺社工人才为何面临尴尬》，《南方日报》2011 年 1 月 18 日。
- [53] 朱有志，胡跃福：《和谐社会需要大批社会工作人才》，《光明日报》2007 年 12 月 10 日。
- [54] 钟兴菊：《以社工六大角色求解广场舞扰民难题》，《中国社会报》2014 年 9 月 22 日。
- [55] 朱丽婵：《滥药服务对象沉思期如何运用“动机式晤谈法”》，《中国禁毒报》2017 年 7 月 18 日。
- [56] 张磊：《海门：举行被不起诉未成年人社区帮教交接仪式》，《江苏法制报》2007 年 8 月 6 日。

致谢

行文至此，落笔为终。论文写到致谢就是结束，但随之结束的不仅仅是论文，还有我的校园生涯。写下致谢这部分的日期是 2021 年 11 月 25 日：感恩节，宜感谢一切相遇。

感谢我的导师陈婉珍老师，她耐心又温柔，理解且包容。感谢她一路以来的关怀和指导。也感谢在求学路上遇到的众多社工老师们，在你们的支持下，我真正懂得了社会工作“生命影响生命”的专业价值，并真诚的相信：社工是世界的盐。

感谢我的家人，望奶奶和父亲在另一个世界能够知晓，我即将不负嘱托，顺利完成学业，开启新的生活，愿你们安好。感谢我成长路上遇到的朋友们，你们是我度过艰难岁月的快乐源泉。感谢二十三岁遇到的张佳杰，被爱好似有靠山，让我勇敢坦荡地走在人间的大路上。

承蒙家人及良师益友的关怀和厚爱。感谢一切在我成长过程中天长日久积累起来的温暖和慈悲。在后来天灾人祸接踵而来的日子里，这些爱不动声色地保护着我，让我不被现实打垮，不会歇斯底里的愤怒和埋怨命运，也不会怨恨离去的爱和美好。这些品质令我积极且开朗，诚觉世事尽可原谅；令我知足且上进，努力让生活慢慢靠近我的期待和想象。

词穷致谢，来日方长。感恩相遇，赠以祝福。愿所有人平安喜乐，愿余生桥都坚固，隧道都光明。愿一切俗套的祝福，皆有应验。

卷 内 备 考 表

本 卷 情 况 说 明

本卷共 柒拾肆 页

立 卷 人 _____

检 查 人 _____

立卷时间 _____