

论智障人士服务工作者的自我效能感

杨红辉

(湖南农业大学 人文社会科学学院 湖南 长沙 410128)

摘 要:自我效能感决定人们对行为的选择以及对该行为的坚持性和努力程度,也影响人们的思维模式和情感反应模式,在控制与调节个体行为上有着不可估量的价值。在智障人士服务的过程中,服务工作者的自我效能感直接关系到智障人士社会适应行为的获得和保持。个体自身行为的成败经验对自我效能感的影响最大,由于工作对象的特殊性,智障人士服务工作者很难获得成功的经验。成功经验的缺乏容易导致智障人士服务工作者自我效能感的丧失,从而影响到对待工作对象的态度和行为。因此,提高智障服务工作者的自我效能感有着非常重要的意义。

关键词:自我效能感;智障人士;服务工作者

中图分类号:C916

文献标识码:A

文章编号:1009-2463(2010)06-0079-05

On the Self-efficacy of Service Workers for People with Intellectual Disabilities

YANG Hong-hui

(School of Humanities and Social Sciences, Hunan Agricultural University, Changsha 410128, China)

Abstract: Self-efficacy determines people's choice of behaviors and their persistence and efforts in pursuing the chosen behaviors, and affects people's thinking mode and patterns of emotional response, so it has inestimable value in the control and regulation of individual behaviors. In the course of services for people with intellectual disabilities, service workers' self-efficacy is directly related to their acquiring and maintaining of social adaptive behaviors. The success or failure experience of individual's own behavior has the biggest influence on self-efficacy. Due to the particularity of the object, service workers are difficult to obtain successful experience. The lack of success easily leads to the lose of sense of self-efficacy on the part of service workers, thus affecting their attitudes and behaviors to people with intellectual disabilities. Therefore, it has a very important significance in improving service workers' self-efficacy.

Key words: self-efficacy; intellectual disabilities; service workers

“智障”,又称为“智力残疾”、“智力落后”或者“弱智”等,有数据显示,在我国现有人口中,因各种先、后天疾病引起的智残、智障人数已达1300万左右,占残疾人士总数的五分之一^[1]。智障人士因为智力上的缺陷带来能力水平的限制,不同程度地存在社会适应不良的情况,成为一个规模较大的弱势群体。智障人士虽然生理上存在

缺陷,但他们和健全人一样有生理和物质生活上的需要,有工作、娱乐、交往等需求。他们有权享受正常人所能享受的权利,有权利过上正常的生活。能否让智障人士这样一个特殊群体的身心得到健康发展,使其能够平等参与社会生活,更好地融入社会,是检验社会文明程度的重要标志之一,也是构建和谐社会的重要环节。

收稿日期:2010-07-12

作者简介:杨红辉(1975-),女,汉族,湖南湘潭人,湖南农业大学人文社会科学学院讲师,硕士。

在构建和谐社会的进程中,智障人士得到了特别的关注。为了帮助智障人士融入社会生活,社会上出现了专门的学校和机构。专门学校接收未成年智障人士,专门机构则以成年智障人士为服务对象。由于各地区经济发展不平衡以及教育等资源分配不均,对智障人士大规模的教育和服务还处于初级阶段,在手段和方式上也存在很大差异。智障人士服务机构的工作人员有专职的,也有兼职的;有的非常专业,也有的不那么专业。专业服务工作者与一般助人者的区别在于,前者在进行智障服务时会运用专业的知识和技能,目前,有些专业人士开始把自我效能感运用到智障人士服务中。

一、自我效能感的涵义和智障人士服务工作者的自我效能感

自我效能感(self-efficacy)是美国心理学家A·班杜拉(Bandura)在1977年发表的《自我效能:关于行为变化的综合理论》一文中提出的概念,是指个体对自己具有组织和执行达到特定成就的能力的信念^[2],换句话说,就是指个体对自己办事能力的知觉和判断。自我效能感决定人们对行为的选择以及对该行为的坚持性和努力程度,也影响人们的思维模式和情感反应模式,在控制与调节个体行为上有着不可估量的价值。智障人士由于智能不足,自我意识发展水平偏低,自我效能感低于正常水平。过低的自我效能感使得智障人士在人际交往中,缺乏必要的主动性;在选择任务目标时,缺乏足够的勇气;在承担某项具体工作时,缺乏持久性;在受到挫折时,容易放弃努力。总之,低水平的自我效能感不但影响他们对自己的能力做出恰当的分析、判断和评估,也影响了他们生活、学习、工作目标的确立及对目标的坚持和追求,从而使他们不能适应社会生活。因此,在帮助智障人士的过程中,提高他们的自我效能感是改善他们社会适应性的重要途径。

但是智障人士服务工作者在关注怎样提高智障人士自我效能感时,却往往忘记了提高自己的自我效能感。作为智障人士服务工作者要有较强的自我效能感,这是从事该职业应具备的基本素质。但自我效能感是主体在与环境相互作用的过程中,自我通过各种效能信息对自己的能力作出的主观判断。自我效能感会随着环境的变化不断地变化,在具体的环境中,智障人士服务工

作者的自我效能感未必一定就高。班杜拉等人的研究证明:个体自身行为的成败经验对自我效能感的影响最大。一般来说,多次成功的经验会增强对自己能力的信心,提高个体的自我效能感;反复的失败则会削弱个体对自己能力判断的感知,降低自我效能感。在帮助智障人士学习的过程中,由于智障人士智力上的缺陷,要让他们习得一种新的行为,学会一种新的知识,往往需要花费很长的时间,在这段时间中,智障人士服务工作者经常体验的不是成功而是失败。在与智障人士服务工作者接触的过程中,经常可以感受到他们因工作失败带来的沮丧,听到他们对缺乏成就感的抱怨。较低的目标,艰苦的努力,换来的是一次又一次的失败,智障人士服务工作者的自我效能感在一次次失败中慢慢地丧失。缺乏自我效能感的工作者很容易失去对智障人士的耐心和爱心,甚至会放弃对智障人士的帮助。因此,在对智障人士服务的过程中,提高工作者的自我效能感同样重要。

二、智障人士服务工作者自我效能感在帮助智障人士中的作用

自我效能感作为成就行为的中介变量,主要通过思维、选择、动机和身心反应等中介过程实现其主体作用。具体到帮助智障人士的服务工作中,自我效能感对工作者的作用主要表现在以下几个方面:

(一)影响服务工作者对智障人士的期望

“人类行为大多受其事先在头脑中设定的行为目标的调节,其行为产生动机作用。而个体把什么样的成绩设定为行为目标则要受自我效能感的影响。”^[3]智障人士的一个主要特征是适应行为存在障碍,因此帮助智障人士的目标是提高他们的社会适应能力,例如:表达和沟通能力、社交能力、独立生活能力等。自我效能感高的智障人士服务工作者相信通过自己的努力能够促使智障人士适应行为的改变,会对智障人士提出相应的期望,并对智障人士适应行为的改变保持持久的信心。心理学中有一个皮格马利翁效应,由美国著名心理学家罗森塔尔和雅格布森通过小学教学上的验证而提出,因此也称为“罗森塔尔效应(Robert Rosenthal Effect)”或“期待效应”。罗森塔尔等人在小学某校,随意从每班抽3名学生共18人写在一张表格上,交给校长,极为认真地说:

“这 18 名学生经过科学测定全都是智商型人才。”半年后,罗氏又来到该校,发现这 18 名学生的学业成绩的确超过一般,长进很大,后来的跟踪研究发现这 18 人全都在不同的岗位上干出了非凡的成绩。罗森塔尔效应表明,信任和期待具有一种能量,它能改变人的行为。当一个人获得另一个人的信任、期待时,他便感觉获得了社会支持,从而增强了自我价值,变得自信、自尊,获得一种积极向上的动力,并尽力达到对方的期待,以避免对方失望,从而维持这种社会支持的连续性。智障人士虽然智力水平低,但在与他人交往的过程中,他们同样能感受到他人对自己的关心和期待,同样能产生罗森塔尔效应。相反,自我效能感低的工作者,对改变智障人士的适应行为缺乏信心,从而对他们缺乏期望。智障人士的自我评价大多数是依从性评价,即以他人的评价为自己的评价。目前社会上对智障人士的评价主要还是否定的,直接与智障人士接触的工作者对他们缺乏期待实际上等于用另外一种方式表达了对他们否定的评价,这会让智障人士对自己更加缺乏自信,也就更加难以习得新的行为。

(二) 影响服务工作者对活动的组织与控制

一般而言,个体选择自认为能有效应对的环境,回避自感无法控制的环境,这些环境因素反过来又会影响其行为技能和人格的发展。这是自我效能感通过选择过程发挥主体作用的一种方式;另一种方式是自我效能感决定个体对行为活动的选择^[3]。智障人士生存能力存在障碍的状态是一种常态,是一种永久的状态,这种状态无法通过看病、吃药、打针来解决,即使是专业人士的帮助也不能完全改变。但是智障人士天赋智力水平低下,并不表明他们没有任何爱好,更不能说明他们没有一点天赋。前苏联著名教育家苏霍姆林斯基曾说过:“人不可能没有任何天赋和才能,以致于没有可能在生活中表现自己。教育的技巧和艺术就在于:教师要善于在每一个学生面前,甚至最平庸的、在智力发展最感困难的学生面前,都向他打开他的精神发展的领域,并使他能在这个领域里达到一个高处,显示自己,宣告大写的‘我’的存在,从人的自尊感的源泉中吸取力量,感到自己并不低人一等而是一个精神丰富的人。”^[4]在帮助智障人士的过程中,工作者同时也是教育者,自我效能感强的工作者会积极地发现

智障人士的潜能和内在期望,相信他们有能力与健全人一样可以从事工作,当然这需要适当的指导和训练。因而自我效能感强的工作者会用健全人的生活方式来思考规划智障人士的生活,结合每位智障人士的潜能和具体需要来确定训练内容,创新性地设计和组织具体的活动来实施训练,并通过各种方法控制活动过程。自我效能感低的工作者往往不能控制活动过程,由此也不敢结合智障人士的潜能和需求去尝试设计新的活动,他们在帮助智障人士学习的过程中,通常的模式是在一个封闭的环境中,对智障人士的训练停留在常规活动层面,把对智障人士的帮助当成不得不完成的任务,缺乏主动性和积极性。在这种情况下,即使是接受训练的智障人士也很难适应正常的社会生活。

(三) 影响服务工作者的工作情绪

班杜拉等人认为,自我效能感决定个体的应急状态、焦虑反应和抑郁程度等心身反应过程,这又会通过思维过程影响个体的行为及其功能的发挥。自我效能感高的工作者具有较高的安全感并信心百倍,精神饱满,表现出极大的工作热情。情绪是具有感染性的,工作者的这种积极情绪往往能够潜移默化地影响到智障人士,对他们的情绪发展起到“润物细无声”的作用。同时,自我效能感高的工作者常常能够有分寸地把握情绪,营造融洽的氛围,善于发现智障人士哪怕是非常微小的进步,给予智障人士以肯定和鼓励,从而能够得到智障人士的接纳和配合,又进一步增强了自己的自我效能感。而自我效能感低的工作者则缺乏安全感和自信,常常会感到焦虑和恐惧;害怕个人准备不足,害怕意外的发生而不知所措,以至于不能很好地跟智障人士交流和沟通。智障人士的学习和训练本来就是一个长期的过程,在短期内难以见到明显的成效。自我效能感低的工作者很难发现智障人士的进步,在看不到成效时往往又进行错误归因,认为智障人士的行为无法改变,自己对智障人士的付出是一种浪费,从而觉得紧张和压抑,进而对智障人士失去耐心和信心。在人际交往中,人们倾向于接近喜欢自己接纳自己的人,拒绝接近排斥自己的人。助人者对智障人士缺乏耐心,会引发智障人士的拒绝和疏离,使得助人行为更加缺乏成效,这样又会进一步消融工作者的自我效能感。

(四) 影响服务工作者对经验的总结和进一步的学习与提高

自我效能感是指个体在执行某一行为操作之前对自己能够在什么水平上完成该行为活动所具有的信念、判断或主体自我把握与感受。它不仅与一个人拥有的知识技能相联系,而且与一个人能否利用自己所占有的知识技能相联系。自我效能感高的服务工作者为了改善智障人士的适应能力,会主动运用自己的专业知识,注意观察理论运用于实践所取得的效果,及时总结经验教训,同时不断加强学习,完善自己的知识结构,注重对活动的调整和改进,不断提高自己的助人能力。而自我效能感低的工作者对自己能否胜任工作缺乏自信,更不会注重在工作中不断学习和反思。另外,自我效能感高的工作者能主动寻求指导和帮助,积极开拓自己的视野,学习他人的经验,并将其灵活地运用到自己的工作中。自我效能感低的工作者很难接受他人的经验,不会将他人的经验纳入到自己的知识体系,更难以灵活运用对智障人士的帮助中。

三、在帮助智障人士学习中,提高服务工作者自我效能感的策略

研究证明自我效能感是可以改变和重塑的,智障人士服务工作者的自我效能感既可能在具体的情境中降低或丧失,也可以通过一定的策略得到改善和提高。自我效能感赖以产生和发展的四个信息来源是成功经验、替代经验、言语劝导、生理状态。这些信息不是连贯一致的,在具体的任务中个体的自我反应能力对以上的信息进行认知加工,进行权衡和综合,并以此对自己的能力、力量的强度和压力的承受程度进行判断,形成自己的自我效能感。在帮助智障人士的过程中,助人者的自我效能感可以通过以下途径获得提高:

(一) 加强学习,为智障人士的服务工作作好相应的准备

自我效能感是一个心理学的概念,在实际生活中具体表现为对完成工作任务的自信。自信有真实的,也有虚假的。真实的自信建立在知识和能力的基础之上,知识和能力又形成于平时的积累和训练。在帮助智障人士之前,服务工作者一定要进行必要的学习和训练,了解智障人士的生理、心理和行为特点,掌握一定的沟通技巧,提高

自己的人际交往能力、组织和管理能力,这些工作是形成和提高自我效能感的前提和基础。认知过程决定效能感信息源如何被加工,决定工作者如何进行任务和情景分析,决定工作者如何对自己的工作能力进行评估。在具体的情境中,工作者要有意识地改善自己的认知过程。在分析工作任务和情景的过程中,工作者要综合考虑工作对象的需求和能力、可以利用的资源、可以获得的支持等。在对个人完成工作任务进行评估时,工作者要对自己的技能、知识、个性特征进行评价,以分析自己在特定情景中对具体工作任务的胜任情况。

(二) 利用资源,为智障人士的服务工作争取最大的支持

智障人士服务工作者帮助智障人士,目的是改善和提高智障人士的社会适应性,使智障人士能够像正常人一样在社会上生活,享受正常人能够享受的权力。智障人士需要社会的接纳和帮助,日益发展的社会和不断改善的生活质量水平奠定了建立和完善智障人士教育与社会支持体系的基础,相关法律政策的出台为智障人士融入社会提供了保障和支持,但要让社会接纳智障人士却还需要一个过程。因为缺乏对智障人士的接触和了解,社会对智障人士的普遍看法是,认为他们能力极差,无法从事工作,并且极其依赖他人的照料,这种误解进而发展成一种无意识的歧视。而在智障人士的家庭,受中国面子文化的影响,家里有智障人士对很多家庭,尤其是家境较好的家庭来说是一件丢面子的事情,很多家庭成员都不愿意接纳智障的家庭成员。在这样的社会背景中工作者要帮助智障人士融入社会,如果不能争取社会的支持,助人工作很难取得成效。既使是通过自己努力让智障人士习得了新的行为,一旦他们遇到拒斥的环境,新的行为就得不到运用和巩固,助人行为等于失败。智障人士服务工作者如果能够争取到他们家人的支持,争取家庭和机构所在社区的支持,当家人和社区居民能够接纳智障人士并且能够一同帮助智障人士时,无疑将极大地增强了工作者的力量,提高他们帮助智障人士的信心。

(三) 相互鼓励,为智障人士的服务工作构建强有力的团队

智障服务工作者在帮助智障人士学习时往

往依托于专业机构或一定的组织,和机构、组织中的成员组成团队共同进行。团队凝聚力、团队合作能力的提高将有效地促进个体自我效能感的提高。比起个体单独工作,在团队有效合作的过程中,自我效能感赖以产生和发展的四个信息很容易获得。例如:既使工作者的工作没有取得成效,但他的努力能得到同伴的肯定,同样能使工作者认识到自己的价值,增强自信心。当工作者看到同伴通过努力获得成功时,同伴的成功就能成为一种替代经验。在融洽合作的氛围中,服务工作者的压力和焦虑被降低,积极情绪被唤醒。建设性的意见、善意的劝告、经验的分享都能够有效地增强工作者的自我效能感。

总之,智障人士要适应社会生活需要整个社会的关注和帮助,特别是专业人士提供的帮助。

在帮助智障人士的过程中,自我效能感是服务工作者工作动力的源泉,提高工作者自我效能感是提高助人效率的重要途径,直接影响到智障人士社会适应行为的学习和获得。工作者自我效能感的形成是多种因素综合作用的结果,在工作中,助人者需要对自己效能感有自觉的意识,主动采取措施提高自己的自我效能感。

参考文献:

- [1] 王雅琳,马德峰.社会工作介入智障启能领域之探讨[J].社会工作,2009(10):56-58.
- [2] A·班杜拉.自我效能:控制的实施[M].缪小春,等译.上海:华东师范大学出版社,2003:6.
- [3] 刘以榕,申艳娥.自我效能感理论及其研究现状[J].教学与管理,2005(3):3-5.
- [4] 李建刚.现代教学的理论与实践[M].济南:山东教育出版社,1993:274.

(上接第16页)

四、建议

农村女性是平安家庭、和谐农村建设的一个稳压器。基于本研究结果,为了促进其更好的生存和发展,首先应促进农村经济发展,加大农村基础设施建设,改变农村落后面貌;其次加大妇女健康知识宣传力度,改善卫生服务条件,切实维护好农村女性的健康;第三,加大对农村妇女的培训力度,提高农村女性的综合素质,增强其就业竞争力;第四,加大农村女性权益保护力度,增强其维权意识。只有这样才能促进男女平等,增加农村女性的幸福感和满意度。

参考文献:

- [1] 顾秀莲.建设新农村需要更多妇女带头人[N].中国妇女报,2006-02-26.
- [2] 陈丽君.农村经济发展与农村妇女素质[J].中国合作经济,2004(4):23-24.
- [3] 万霞.农村留守妇女的生存境况及其改善方略——以湖南省溆浦县为例[D].长沙:湖南师范大学,2009.
- [4] 唐立.社会主义新农村建设下农民的生活满意度研究——基于农民幸福生活的内隐观[D].昆明:云南师

范大学,2009.

- [5] 班永飞.新农村背景下中国农民生活质量现状研究——以云南、河南为例[D].昆明:云南师范大学,2009.
- [6] 楚向红.河南省新农村建设中留守妇女问题研究[J].学习论坛,2008,24(11):69-71.
- [7] 赵群.云南农村妇女在发展中面临的主要问题[EB/OL].[2004-10-28].<http://www.china-gad.org/Search.asp?Field=Title&keyword=%D4%C6%C4%CF%C5%A9%B4%E5%B8%BE%C5%AE&Submit=+%CB%D1%CB%F7>.
- [8] 张翼.农民工社会保障政策执行中存在的若干问题[EB/OL].[2010-03-15].http://www.china.com.cn/people/txt/2005-10/08/content_5990039.htm.
- [9] 苏丽丽.四县农村妇女健康相关生命质量研究[D].济南:山东大学,2008.
- [10] 江苏省调研组.江苏省万名农村妇女参与新农村建设的调查报告[EB/OL].[2008-03-06].<http://www.women.org.cn/allnews/02/1988.html>.
- [11] 杨颀.撑起新农村建设“半边天”——农村留守妇女生存现状研究[J].农村经济与科技,2009,20(6):14-15.
- [12] 睢雪.解决农村妇女发展问题关键在于转换思路[J].中国妇运,2007(2):39-40.