

● 社会学与社会工作

都市社会工作资源整合模式探索

——以上海 A 区社区青少年社会工作的实践为例

彭善民, 张宇莲, 马志勇, 沈 黎

(上海师范大学社会学系, 上海 200234)

[摘要]资源整合对初期社会工作的发展有特别的推动意义。本文以社会资本理论为基本视角, 通过对上海 A 区青少年社区社会工作资源整合实践的描述和分析, 旨在探讨都市社会工作资源储量、类型及整合机制。A 区的探索总体上看是一种政府主导推动和非营利组织积极跟进的模式。政府最初在资源整合方面的强调和引导, 激发了社区青少年社工机构整合资源的积极性, 并在后来也逐渐注重品牌的塑造, 努力打造阳光工作室, 通过品牌效应, 初步显示了社工机构在资源整合方面自主化运作的趋向。这既是社团对政府主导的深入理解, 又是对自主化运作的尝试。

[关键词] 上海; 社区青少年社会工作; 资源整合; 社会资本

[中图分类号] C916 [文献标识码] A [文章编号] 1008-7672(2007)01-0035-04

当前有关社会工作的研究主要集中在职业化发展、专业化建设和社会化运作等社会工作发展的三大瓶颈的探讨,^[1]鲜见具体的资源整合的探索。笔者以为现有三大瓶颈产生原因很大程度上在于社工机构社会资本与资源整合机制的缺失所致。根据我们的调研, 上海 A 区社区青少年社会工作系上海社区青少年社会工作资源整合方面相对成功的个案, 本文拟对该个案做一剖析, 以就教于方家。

由于资源是社会资本概念的核心, 从一定程度上可以说社会资源的整合实际上也是个体或组织社会资本生产和拓展的过程, 为此, 本文以社会资本理论为研究视角。社会资本是嵌入社会网络关系中的可以带来回报的资源投资, 在社会网络中, 人与人之间的互动带来了资源的变化形态, 导致资源的流动与整合。林南视社会资本是个体为了在嵌入性资源中获取回报, 通过工具行动和表达行动而

在社会关系中的投资。^[2]帕特南和科尔曼等人从组织的宏观层面指出: 社会资本是能够通过推动协调的行动来提高社会效率的信任、规范和网络。社会资本主要是由公民的信任、互惠和合作有关的一系列态度和价值观构成的, 是指建立在信任和合作基础上的社会关系网络, 更多地着眼于一种社会关系、文化环境, 表示的是组织合作、共同准则与人际信任所具有的那些能够降低协调与合作成本, 增加社会生产能力的特征。^[3]因此, 信任、规范与网络是社会资本至为重要的组成部分, 三者相互联系和相互促进。本文研究对象为政府主导型社团, 主要选取了质性研究方法, 具体采取深度访谈和焦点访谈等方式进行资料的搜集。

一、政府推动与社会资本的早期培育

政府主导型社团通常对政府有着较大的依赖性, 习惯

[收稿日期] 2007-01-21

[基金项目] 上海市重点学科建设项目(Y0401)

[作者简介] 彭善民(1977 -), 男, 上海师范大学社会学系讲师, 博士; 张宇莲(1966 -), 女, 上海师范大学社会学系副教授, 华东理工大学社会学博士研究生; 马志勇(1970 -), 男, 上海师范大学社会学系讲师; 沈黎(1980 -), 男, 上海师范大学社会学系讲师。

性地要求政府给予资金或物质等方面的支持,甚至产生等、靠、要的消极思想。A社区青少年社会工作站在成立初期亦不例外。据对该区社工站人员及相关领导的访谈得悉,以往往往埋怨政府不给这不给那,社工想开展活动没有场地、经费和人手不够。这一方面表明社会工作站成立之初资源匮乏,另一方面亦反映出社工人员存在对政府职能一定程度的片面认识,暂不明白政府所能正常提供的资源是什么,没有充分意识到政府在社工站社会资本培育方面的功能。

(一) 政府绩效需求与组织资源优势

社会资本说到底是一个互动过程,之所以产生互动很大程度上在于双方存在共同的需求或彼此能从中各取所需。从政府的需求角度而言,政府有对社会服务机构引导和管理的义务,尤其是作为社会工作站主导机关的预防办更有责任将社会工作推向更高的水平。社会工作站的发展好坏,也与主管机构的工作绩效存在一定的关联。在我们的采访中,预防办负责人多次提及市政法委书记“社团要自主运作,进行社会化资源整合”的讲话。他敏锐地捕捉到这一信息,并以最快的速度进行反应:“我们预防办要贯彻这一讲话,A可以先行一步,推行社会工作的社会化运作”,这正是预防办领导积极参与社会工作整合社会资源的一个非常重要的动力。因此,代表政府的预防办和代表社会的社会工作站在共同利益的驱动下,有了合作的必要和可能。

一般而言,政府除了制定公共政策、支配一定的公共财政之外,还具有较高的稳定性和组织信任等优势。从社会资本“信任、规范和网络”等核心特征看,政府存有相当高的社会资本存量。通常,政府主导下的非营利组织有时对政府资源理解往往只注重政府有形资源的提供,对政府所拥有的强大组织资源和资源动员能力认识不足。A区社会工作站在后来的实践过程中越来越意识到了此点,正如相关人士访谈中所说:“以前我们比较短视,对政府的期待是看得见摸得着的有形资源,而很少注意其内在的无形资源”。

机构主动探寻与政府的合作,依托政府信任优势提高机构公信力。实践证明:“有政府出面事先给我们打招呼,或一起联系相关部门和机构,一些机构比较相信我们,我们得到资源也就容易多了”。根据信誉效应的社会学分析,通过共同朋友和熟人的间接联系可以使行为更为公开化,使我与自我更为谨慎地对待他们表现出来的合作形象,促进了自我与他我信任与合作的可能性。^[4]简言之,即在信任度比较弱的双方,通过双方熟悉的第三方来连接彼此,会比彼此的直接连接更能增强信任,增进社会资本。就此而言,政府在新生的社会工作站与企业、社会之间实为一重要的第三方。这对于新生的社会工作机构融入城市社会,逐步取得社会的认同发挥了重要作用。A区预防办在社工站初期整合社会资源方面积极的牵线搭桥,社会工作站人员会同预防办工作人员一道与企业和社会打交道,进行社会捐助,强化了企业和社会对社工站的信任。企业在向社工站捐助时表示出较高的信心,

如某企业捐赠人称到:“有政府背景的机构责任感通常会比较强,我们会比较信任”。政府官员的出面及一系列象征性活动无疑提高了社会工作站整合社会资源的合法性和权威性,增强了社会对新生的社会工作机构的认同感。

(二) 社会筹资机制的构建

上述A区预防办推动下的社会工作站社会网络构建过程中,制度机制、透明机制、激励机制发挥了重要作用。A区政法委员会专门为社会筹资制定了《关于司法社工站社会捐赠款使用和管理办法》,其中对捐赠款的来源、用途、使用范围及其捐赠款的监督做了详尽说明,特别强调了按规范使用、实行公开透明和主动接受监督的原则。在实际的捐赠过程中,社工站定期公开接受的社会捐赠额,并集中在年底举行“A区社会各界向司法社工站捐赠仪式”。一方面是对社会捐赠者的感激,对社会捐赠行为的倡导,另一方面也是对社会捐赠的反馈,增强了机构运作的透明性和机构的信誉度。

政府的介入拓展提升了新生社工站的社会网络。社会资本理论表明,在互动过程中,资源相似的同质互动往往来得比较容易和快捷。社会网络理论阐明了网络规模、网络顶端状况、网络异质性和网络构成对社会网络和社会资本的重要影响。A区预防办充分发挥了社区青少年工作联席会议制度的功能。即与同级的区公安局、法院、劳动局、民政局等多个政府职能部门定期举行会议,进行工作沟通,就社区青少年的就业问题、民政救助、高危人群的服务等问题进行广泛的讨论和信息交流。社区青少年社会工作中碰到的许多问题,都与上述职能部门有着或多或少的联系,因此社会工作的联席会议成了上述部门之间沟通的中介和桥梁。实践过程中,社会工作站通过与教育局的联络比较方便地得到了教育机构提供的学校操场等免费活动场地,文化局在熟悉社会工作机构的功能及表现之后,授权网吧给社工人员专门的上网证,社会工作人员可以比较方便地进入到网吧寻找未成年人案主。在互动过程中,社会工作站逐渐建立起新的社会人际网络和各种公共组织的关系网络。

团委和政府系统不断进行荣誉开发,激励社工站的成长。团区委增选站长卿阳为团区委常委、区青联增选卿阳为区青联委员,提升了社工站负责人的政治地位和自我效能,使得卿阳成为一位更有力量的站长。区青联委员的身份使得他能够与区内的优秀青年代表发生互动,随之而来的则是获得青联委员们对于社区青少年工作的认同与理解,其中最直接的表达方式则是青联委员们通过各自的社会资本为社工站提供经费、活动场地或技术支持等各类有形与无形的资本。

二、品牌符号资源生产与自主整合社会资源尝试

(一) 品牌符号资源的产生

在取得政府的信任和大力支持后,A区社工站在基础工作正常开展的情况下,开始思考社会资源整合的自主化和社会化方式,意识到品牌的社会信任效应及对社会资本

拓展的重要作用。社工专业出身的A区青少年社会工作站站长卿阳受香港的阳光热线的启发,于2005年6月份正式开创了“阳光工作室”,面向全市所有14-22岁的青少年及其家长,通过电话热线的方式解说青少年成长之苦恼。

卿与他的工作团队勤奋钻研、孜孜以求,充分运用社会工作专业理念解决社区青少年经常发生的问题,赢得了家长和案主的良好反映,同时引起社会媒体的广泛关注。“阳光工作室”自开展以来取得了良好的社会效应,被媒体评为上海市真情实录五大热线之一,多次在“都市广角”广播电台和报纸上报道。团中央领导对此进行了考察和嘉奖。负责人卿阳本人获得了非常高的社会声誉,近年来曾先后获得“上海市优秀青少年事务社会工作者”、“上海市新长征突击手”、“A区促进就业先进”和“平安英雄”等称号。至此,在政府和社会的双重肯定和支持下,阳光工作室基本上成为A区乃至上海市社区青少年社会工作发展的一大品牌。阳光工作室及卿的优秀事迹成功塑造了A区社工站崭新的形象;一提到A区社工站,大家首先的反应便是卿阳和“阳光工作室”。“阳光工作室”成了重要的符号资源,取得社会的广泛信任,在资源的社会化过程中具有较强的动员力量。

(二) 品牌的社会资源动员

“阳光工作室”品牌的打造对A区社会工作站的外部社会资源整合起到了相当的积极作用。卿和社工站成员“现每每出去拉社会赞助方便多了”。一些正规机构如职介所等与社工站建立起良好的关系,只要有信息,对方会主动通知,甚至形成了一种制度化的关系。在争取企业支持方面,社工站也逐渐有了信誉。企业志愿者P曾高兴说道:“以前对社会工作不了解,后看到卿阳的事迹后加深了了解,很佩服,应大力支持”等等。“小卿热线”同时赢得了一大批社区青少年及其家长的支持,如负责人卿本人所言:“我现在有事情需要人力什么的,我原来的案主会非常高的热情过来帮我”;“家长非常支持,非常踊跃地为我们社工站投支持票,我为此感到非常有收获”等等。这表明社工站不仅是在上层与政府行政机构建立起网络,而且在基层社区的资源整合方面也迈出了非常坚实的一步,在服务性资源整合方面有了明显的长进。非营利组织开展社会服务的时候,须注意动员全社会力量,使全社会都参加到社会公益活动中来,而且要注意培育本组织的公众形象,作为一种符号资源进行生产。^[9]成为符号资源的“阳光工作室”对广大社会志愿者的吸引,对社区资源的整合,可谓为一种社会资本的再生产过程,是资源整合社会化的重要体现。

品牌效应同时加强了内部员工的凝聚力。在初步的社会网络建立起来之后,相对弱势的非营利社会工作机构开始可以尝试自主整合社会资源。在此之前,社工站里的不少员工经常抱怨,工作开展太需要资金和场地,不知道怎么去整合资源;“现在碰到什么知道往哪些部门或机构争取资源了,懂得自身的工作开展要与对方的需求有较好的结合。”这集中体现了社会资本的互惠合作的文化意识。机

构知道了如何了解企业文化,是否有捐赠习惯和企业社会服务的倾向性。操作也规范化,与企业建立相对稳固的网络,以便与企业有效链接。同时,他们对从事的工作越发充满信心 and 成就感,自觉维护自身创设的品牌形象;“大家工作的动力较以前足了,越来越卖力”。

三、互惠合作与企业资源的整合

都市社会存有大量的企业资源,互惠合作的意识与机制是社会资本积聚和社会关系巩固深化之基础。以全球著名的IT企业L公司为例,其有着卓越的企业公民发展战略、颇高的公益意识和多方面的实践项目。该企业尽管拥有相对富足的物质和人力资源,但其社会责任、企业文化发展的需求,要求更高的施展平台。其“爱心献社区公益活动”的开展即需要寻找合适的社区服务对象,以最大程度的实现企业公民的远大理想和战略。A区社工站的良好形象恰是L公司所需。一方面,社工站站长卿阳长期坚持一线工作,兢兢业业,刻苦耐劳,给L志愿者留下了深刻印象。后来的L志愿者协会主席曾经看过《焦点访谈》对卿的采访,由衷的感慨到:“为什么我对卿很崇拜呢?他那里条件很差,另一个就是经费……但是他做的事情对温家宝说的创建和谐社会非常有帮助,对于这个社区里面失业失学青少年非常、非常重要。”另一方面,社工站工作人员对企业志愿者亦十分尊重,站长亲自为志愿者多方奔走,妥善安排,对志愿精神大加赞扬,并通过技巧性的宣传,激发了志愿者的积极性,同时提高了L企业的良好形象。

与A区社工站的合作,也给L公司上海志愿者协会带来新的活动领域和空间。志愿者们第一次亲身体验了社会工作这一中国全新的职业,而且做出了应有的贡献。A区社工站对企业志愿者精神上的鼓励和宣扬,使得L公司上海志愿者协会荣获“上海市优秀青年志愿者团体”、“第二届A区优秀青年志愿者集体”称号。L上海志愿者协会主席同时被评为“上海优秀志愿者”。这些不俗成绩为L公司企业公民社会责任方面的非凡成就做出了突出成绩,并为协会与社工站进一步的深入合作奠定了基础。此外,L公司上海志愿者热心公益的行为、高度的志愿精神同时鼓舞了社工人员。L公司志愿者开展的服务,除了本身的价值之外,还有一个重要的附加价值,或许比服务本身的价值还要大。这个附加价值就是他们服务的手段、方法以及公司的支持体系,整个流程先进,值得社工站的借鉴和学习,特别是在志愿者管理和服务开展方面。总之,我们可以将这一合作理解成一个成功互惠机制作用的结果,是各取所需,互惠合作,拓展了社工机构的社会资本,促进了企业社会资源的整合。

四、结论与启示

A区青少年社区社会工作在社会资源整合方面做出了极其有意义的探索,总体上看是一种政府主导推动和非营

利组织积极跟进的模式。政府最初在资源整合方面的强调和引导,激发了青少年社工机构整合资源的积极性,并在后来也逐渐注重品牌的塑造,努力打造阳光工作室,通过品牌效应,初步显示了社会资源社工机构自主化运作的趋向。这既是对社团政府主导的深入理解,又是对社团自主化运作的尝试。它至少显示出以下富有启发性的经验:

其一,资源整合意识至为关键。资源是机构发展和服务提供的基础,意识是行动的先导。资源的整合应视为机构经营和发展的重要内容之一,在条件许可的情况下有必要设立专门的人才负责社会资源的整合。其二,初期政府在新生社工机构社会资本的培育方面能起重要的推动作用。社会资本强调规范、信任和网络,通常政府具有规范性、稳定性和权威性特征。政府作为第三方的介入,有利于新生社工机构获取社会的信任,提高组织的公信力。同时,政府本身拥有非常丰富的组织资源及资源分配中的协调能力,与政府合作,利于打开资源整合局面,建立和拓展自身的资源网络。其三,精心聚焦,创建品牌,以点带面,发挥品牌符号资源效应是早期社工机构较为现实的做法。新生的社会工作机构在工作开展过程中往往面临诸多的现实困境,拥有的资源及资源整合能力都是极其有限,因此从效率的角度出发,需要择优选取机构发展目标,突出机构发展重点,整合机构内部现有的各种资源,打造自身的特色项目或品牌,发挥品牌效应。

当然,社会资源理解尚需进一步深化和拓展。资源既包括物质性资源也包括服务性资源,既包括政府资源也包括企业资源和社会资源等,既有经济性资源,也包括了社会关系资源。除争得政府和企业的支持外,社区内存在形式多样的兴趣团体、联谊团体、互助团体等重要的志愿者资源,值得进一步开发。社会资源整合机制的建立是以互

惠合作为重要基础的,同时力求制度化和透明化。为此须深入了解对方需求和认识自身需求,寻找双方的共同点。本文研究的对象A区青少年社会工作资源整合模式基本上是一种政府推导机构跟进的互补型模式,在条件成熟的情况下可以开展自主运作的方式,还可以尝试非营利组织间合作整合资源的模式,如采取联合劝募方式等^[6]。

[注释]

文中未注明的引文均来自访谈资料。出于研究的需要,本文隐去了真实的地名和人名,采用化名的形式。研究得到了A区团委、政府、社会工作站及企业的多方支持,特此致谢,文中所有可能的错误均由作者本人负责。

[参考文献]

- [1] 顾东辉.社区青少年社会工作研究[M].上海:华东理工大学出版社,2006.
- [2] 林南.社会资本——关于社会结构与行动的理论[M].上海:上海人民出版社,2006.
- [3] 李惠斌,杨雪东.社会资本与社会发展[M].北京:社会科学文献出版社,2000.
- [4] 罗德里克.M.克雷默编.组织中的信任[M].北京:中国城市出版社,2003.
- [5] 陆道生编.非营利组织企业化运作的理论与实践[M].上海:上海人民出版社,2004.
- [6] 萧美娟等.NGO市场营销、筹募与问责理论与操作[M].北京:社会科学文献出版社,2005.

(责任编辑:徐枫)

The Integration Pattern of Urban Social Work Resources

— a Case Study of the Practices of Social Work for Community Youth in A District of Shanghai

PENG Shanmin, ZHANG Yulian, MA Zhiyong, SHEN Li

Abstract: Resources Integration is of great importance for the early development of social work. This article, from the perspective of social capital theory, aims to explore the urban social work resource styles, integration mechanism by describing and analyzing the practices of the integration practices of social work resources for community youth in A District of Shanghai. The practices of A District are generally characterized by a combination of government driving and NPO participation. Government's emphasis and guidance on the resources integration renders the social work organizations more active, crediting and standardized, thus laying a solid foundation for social capital production and self-determining operation. The government's initial guidance on the resources integration and the later social work organizations' self-determining operation reflect the localization feature of the urban social work to some extent.

Key words: Shanghai; social work for community youth; resources integration; social capital