

“专业性”社会工作的本土实践反思 以灾后重建为例

张宇莲

5.12 汶川大地震爆发后,上海社工界在市民政局的有力推动和财政支持下,在上海市社会工作者的组织与协调下,成立了上海社工灾后重建服务团,组成4支服务队入驻都江堰市四个板房区,在社区内运用社会工作理念与方法提供服务。在半年多的服务期间里,4支服务队开发了多项各具特色的项目,激发了当地居民、政府与媒体对社会工作的兴趣、好感和认同。作为这段轰轰烈烈过程的参与者,笔者经历了五味杂陈的心路历程,最终在对专业性社会工作的思考中冷静下来。笔者以为这更多的是以社会工作教育界为代表的西方社会工作体系在本土情境下的实践探索过程,充满了社会工作本土化发展的新信息。

一、“专业性”社会工作与“行政性”社会工作的区分

中国社会工作教育协会会长王思斌教授在多篇文章中将目前大陆社会工作的状况分为“专业性”社会工作及“行政性”社会工作。“专业性”社会工作指高校社会工作专业重建以来形成的以高校教师及学生为主体,遵循国际社会工作理念、知识体系和服务方法的教育及实践体系;“行政性”社会工作指以民政系统为主的制度与服务输送系统,遵循朴素的人本理念,停留在努力满足基本生存需要的层面,契合本土政治、经济状况。目前“专业性”社会工作主要局限于高校主导的教学与实践中,在上海出现了相关实务探索。但是,无论就全国还是上海,“行政性”社会工作依然占主体地位。

就国际经验来看,“专业性”社会工作的出现与工业化、城市化进程密切相关,是应对此过程中集中出现的社会问题而发展起来的知识与

张宇莲 上海师范大学社会学系副教授

上海社工灾后重建服务团专家团成员,上海社工灾后重建服务团上师大-阳光服务队总领队兼督导

服务体系。我国近年也出现了大量的社会问题,如贫困、移民、失业与青少年犯罪等日趋严重,现有的“行政性”社会工作体系应对乏力,这就为“专业性”社会工作的发展提供了空间。但是,“专业性”社会工作的大规模发展依赖很多因素,特别需要政府首先能推动形成相对独立的公共服务领域,而这都需要时间与过程。2008年人事部与民政部联合推出的全国社会工作者职业水平考试制度,标志着社会工作职业化进程的启动,这无疑对大陆社会工作的发展有深远影响。但是,这不必然带来“行政性”社会工作向“专业性社会工作”的转变。在现行社会服务系统内,无论是意识形态,还是制度安排,“行政性”社会工作都有其生存空间。不过,若“专业性”社会工作能逐渐显示其优于“行政性”社会工作的功能与效率,无疑将加快这个发展过程。目前的困局是,高校主导的“专业性”社会工作如何体现并向社会传达其“专业性”及贡献?

何为社会工作的“专业性”?社会工作教育界对此有过讨论,大多是围绕格林伍德(Greenwood)提出的专业标准,从专业文化、理论体系、伦理守则、专业权威和社会认同来阐述。还有一些学者强调社会工作源于西方价值理论与文化,应注意其本土适应性。笔者认为,这类宏观、抽象和整体性的讨论虽然有益于对社会工作专业性的认识,但对推动社会工作实务则缺乏指导性。社会工作基本特征是实践性,其生命力在于回应当前的社会需求。在这个认识基础上,讨论其专业性才是最为急需的。

从回应社会问题的角度讨论社会工作的专业性,不能不看到社会工作的“地方性”。如欧洲福利国家的社会工作体系与市场经济导向的美国社会工作体系存在很大的不同。实际上,目前中国大陆社会工作教育内部也存在不同取向,虽然没有被明确表达,但在社会政策研究领域较多关注欧洲模式,而在实务教学方面更多引进美国的社会工作理念与方法。两个模式都有重要参考价值,欧式深受福利国家历史的影响,美式更有自由市场经济的印记。笔者在现阶段更强调美国模式在中国的借用。笔者认为,推动社会政策的改变是在推动大规模的制度化变革,需要对现实进行翔实、深入的研究与解释,更需要本土化的知识体系。加之中国政治经济的复杂性、地方间的巨大差异性,都会使统一的制度化安排呈现各种变异,难以达成最初的目标。相比之下,美式社会工作的核心理念在于崇尚个人主义、自下而上的制度建构、对个体

的深入理解及多层面的援助,认为社会问题表现在个体身上,根本解决也基于个体成长。这种理解与追求会促使社会工作专业弱化对制度的依赖,走入个体生活,直面个人困苦,从而为中国内地社会问题的解决,或者更审慎地说,是缓解增加新的、在原有中国内地集体主义文化下所没有的视角。

美式社会工作的主体是临床社会工作,这可从美国社会工作者构成中得到确认:从事临床社会工作的人数最多。临床社会工作主要是针对个体、家庭和小群体的社会工作实务。从事这类实务的社会工作人员与服务对象一起努力,带动心理与人际层面的转变,寻求获得社会和经济资源。临床社会工作以心理学、社会学及生理学等理论为基础,尤其在人类行为与改变方面有专长。临床社会工作者处理所有类型的人类痛苦和苦难,其工作内容与性质的复杂性决定了在该层面上工作的社会工作者基本上是需要接受硕士学历训练的。随着美国社会政治、经济的变化,对预防社会问题的重视,特别是医疗保险覆盖精神健康服务的制度安排,临床社会工作朝向更专业化的方向发展。如近年,就越来越强调以证据为本的干预理念,虽然有过度专业化之虞,但在促使社会工作赢得多方认可并增强服务社会功能方面还是有其推动作用的。临床社会工作专业贡献在美国社会得到广泛认可,中产阶级也逐渐寻求临床社会工作者的服务并支付费用,这逐步改善着社会工作机构单纯依赖政府拨款的局面。

从美式临床社会工作视角看,社会工作者的服务不仅有连接资源为服务对象解决具体困难的内容,更多是关注如何提升服务对象的能力及赋予他们权力。社会工作者在协助人们取得资源和利用资源时,必须增进其尊严与独特性,增进其解决问题和因应的能力。换言之,社会工作者的服务最终是增加服务对象的自主性,而不是对他人(包括社会工作者)的依赖。近年来,增能理论的广泛传播为临床社会工作增加了新的维度,即强调互助、参与和知识共享,从而提高对自身生活的控制感及控制力。临床社会工作的大部分实务都是围绕上述理念展开,积累的理论及技巧也与此密切相关。不夸张地说,社会工作的专业贡献也主要来源于此。反观中国内地“行政性社会工作”,它在为服务对象寻求资源、创造与连接资源方面并不比“专业性”社会工作弱,其处于政府行政系统内的优势更能保证其充分发挥这方面的作用,只是在培

养服务对象能力与自主性方面缺乏意识与积累,这与集体主义文化传统有关,也与它作为行政系统内成员的社会位置有关。

二、“专业性”社会工作在安置点的服务思路:培养居民的自主性

基于对专业性社会工作的上述认识,笔者所在的阳光上师大服务队在幸福家园安置点开展了多个服务项目,着眼于增进社区居民的个体自主性,重视分享知识与权力,重视参与、互助等过程,将服务重点放在协助安置点居民获得对个人生活的掌控感、培养掌控能力上。在建立社区关系的过程中,在开发项目方面、在审视服务效果时,都寻求增进居民的自主性。

第一,立足专业性贡献,建立社区关系。服务队第一批 10 名队员于 2008 年 7 月 24 日入驻都江堰市 A 安置点。A 安置点有 2 000 多户,6 000 多居民。服务队将第一阶段的任务定为熟悉社区环境,与社区管理机构发展合作关系,建立服务基础设施。这个目标的设立主要考虑社会工作在当地还是一个新概念,现有的安置点管委会与居委会组织对此没有多少了解,对服务队的角色与功能心存疑惑。实际上,在第一次见面会上,无论是管委会领导还是居委会干部都更希望服务队能协助居委会干部完成他们每日面临的、千头万绪的、自上而下传达的行政任务。服务队认为社会工作的专业性贡献在于对居民需求的了解与满足,与居民建立信任关系,从居民需求出发开展服务项目更能发挥专业功能,并能弥补管委会与居委会在服务社区方面的不足。“奥运乐一夏”社区体育活动与“社区安全知识竞赛”项目就是在上述考虑中推出的。前者主要是与社区居民建立关系,传递服务队直接与社区居民互动,并侧重儿童与青少年服务的特点;后者则通过与社区警务室、消防队、居委会合作,并在此过程中传递以居民需求为出发点的理念及发挥动员居民、组织居民的专长,来发展与这些组织的伙伴关系。

第二,开发培养居民自主性的项目。上述两项活动都体现了运用过程理念培养居民自主性的专业特点。“奥运乐一夏”所设计的运动项目是趣味性的,不是竞技性的;是开放的,注重吸引更多参与者,而不是封闭的;目的是参与、快乐、信心。“社区安全知识竞赛”则突出了社会工作的过程视角。由于 A 安置点是地震灾区最早建成的,工程上有很

多欠缺,尤其是用电方面容易超负荷,导致社区禁用冰箱。管委会非常担心安全问题,他们建立了一支队伍一日三遍巡查。这类管控性做法导致居民不满并经常与巡查人员发生争吵。服务队设计了“社区安全知识竞赛”,计划用二个月或更长时间来普及安全知识,展开相关讨论,增加居民对“安全用电”和“安全用煤气”的理解与自觉,也有意培养居民更有建设性地表达需求。服务队与社区警务室、消防队合作制作了安全知识问卷,从板房生活实际出发拟定题目。将问卷发给每户居民,组织各区儿童青少年参与初级知识竞赛,最后组织以家庭为单位的决赛。期间服务队也将居民使用冰箱的真实需求报告给管委会,与管委会商量改进用电设施的可行性。不过,过程模式没有得到充分运用,这主要与服务队轮换造成衔接不完善有关,也与服务队专业能力有关。就后者来说,对过程模式的意义及运作技巧理解还不够深入,完成活动的意识时时主导着项目的运作。

“家长沙龙”是另一个试图培养居民自主性的项目。这个项目最初的设计是希望通过社会工作的小组工作模式,分享专业知识、预防与解决亲子矛盾、建立互助组织。小组具有民主、参与、人道主义等方面的价值,特别是 Mullender 与 Ward 在上世纪 80 年代提出的自主性小组工作模式,更详细揭示了团体实现自助与参与的途径与功能。项目计划招募十几名有兴趣的家长,通过一段时间的定期聚会,培养骨干组员,最后由骨干组员发起成立自助性组织——“家长沙龙”。然后,由“家长沙龙”担起在社区中组织家长互助的责任,并营造有助于儿童青少年成长的社区环境,社工则提供持续协助。“家长沙龙”是一个长期性项目,每周一次,每次选择家长提出的有关亲子互动的一个主题来讨论和分享。社工介绍相关的研究结果,并营造安全的小组气氛,协调互动过程,使小组过程达成特定目标。理想的小组应保证社工的稳定性与组员的稳定性,以增进理解与信任。不过,受制于服务队定期轮换,家长小组在理念上变得缺乏连续性,虽然保持了定期聚会,但始终没能进入成熟阶段。

后期,服务队还设计了“一米阳光”项目,试图组织居民中的志愿者运用访谈及调查等社会科学研究方法来搜集居民对社区生活的意见与建议,撰写成文,提交给社区管委会,也将管委会的回应传递给居民。这个项目需要很好的学术能力,社工完成起来颇感吃力,始终处在起步

阶段。

服务队其他项目还包括整合各方资源,成立了“向阳屋”青少年活动室;招募大学生做志愿者,开办暑期课业辅导班(开学后转为晚托班);还出版了“幸福阳光报”,传达社区管委会的信息,普及促进儿童青少年健康成长的各方面知识。不过,这些项目属于基础性、常规性的,也很常见,如果用来培养居民的自主性,需要更加用心策划与实施。目前来看,常规项目很易落入“行政性”的操作方法,比如办报就会受到基层政府的强力介入。

第三,遵循专业逻辑,审视服务效果。由于服务队服务期刚刚半年,上述项目的运作大多还处在起步阶段,远未形成成熟模式,效果还有待检验。但要强调的是,“专业性”社会工作在报告服务效果时,应遵循科学的评估逻辑,客观报告服务效果,在条件允许的情况下,尽量委托第三方做独立评估,以增进可信度。

三、实施“专业性”社会工作实务的关键:专业能力与文化自觉

服务队在安置点的实务探索显示,从培养居民自主性出发,“专业性”社会工作可以在社区打开新的服务空间。这个空间在“行政性”社会工作的视野里是不存在的,这不是其能力不足,而是由指导思想与社会位置决定的。若能坚守临床社会工作的理论、社会工作过程模式、社会科学的研究方法,“专业性”社会工作在培养个体对生活的掌控感与掌控力方面是可以有所作为的,这将最终使它实现与本土社会的“有机整合”。毕竟现代化的发展及造成的风险越来越需要个体做出独立的选择与应对,单纯依靠整体应对模式是不够的。

服务队的经验表明:“专业性”社会工作若要有效地发挥作用,社工的专业能力是关键。基层社工是否理解并坚守专业理念,是否对专业方法及技巧运用自如,都制约着“专业性”社会工作项目的开发、运作和效果。阳光上师大服务队在这方面做得并不顺利。这一方面与服务队队员每月轮换密切相关,另一方面也与服务队成员间专业能力的差距有关。专业能力的养成有赖大量的和长期的训练。当基层社工训练不足时,“专业性”社会工作项目就需要有详细的操作手册与密集的督导,专业能力也影响社工服务队与环境其他组织建立平等合作的伙伴关

系,特别是在与基层行政力量发展关系时,坚守社会工作的视角有利于赢得相对独立的工作空间。

鉴于“专业性”社会工作的价值观是建立在相关文化基础上的,在运用于大陆的实务情境时要明确意识到并传递这一点。安置点服务遇到的文化难题是:社工不懂方言,当地价值观与上海的城市价值观有差异,社工要有文化自觉与文化平等意识。关注个体自主性的“专业性”实务过程需协助服务对象在个体和文化框架下分析所面临的问题,让服务对象在更广阔的范围内了解问题的成因,从多个角度寻找应对方法,协助服务对象了解不同文化视角下解决方法的利弊,让服务对象作出自己的选择。如在家长工作中,女性家长常常对丈夫的不良行为难以有效应对,皆因担心破坏夫妻关系,这时社工就可介绍其他文化中对夫妻关系的理解及相处之道,为这些女性展示另外的做法,鼓励她们去尝试。实质上,“专业性”社会工作的意义也在于为个体和组织提供理解问题与解决问题的新思路,扩展选择空间。过于强调“专业性”社会工作的文化局限性,其实是对社会工作的专业能力与贡献缺乏了解。当然,在城市化程度不同的社区、不同人群中开展培养自主性的社工项目,需要的技巧与时间是有差异的。

四、“专业性”社会工作本土发展的策略:立足自主的微观实践,发展社区伙伴关系

“专业性”社会工作参与灾后重建的过程很短,还只有半年,但这个过程大体上也体现了“专业性”社会工作在中国内地发展过程中与制度和互动文化的情形及可有的选择。首先,目前“专业性”社会工作独立于“行政性”社会工作系统,前者尚处于发展初期,缺乏组织性与系统性,没有独立的社会位置。当在政府主导下参与灾后重建服务时,会遇到专业目标与政府诉求不完全一致的情况,官员追求在短时间内产生政绩、确保和谐、避免冲突、树立正确形象。例如我们经常需要报告进展、接待媒体,特别需要快速呈现“成功”个案,若屈从于这种政府文化,势必要牺牲专业性。还有,居民一些疑问与诉求需要基层政府的回应,在专业社工看来,其实只要定期沟通进展就足以平息居民的疑惑,但基层工作人员难以面对此类情况,因为他们不想暴露问题影响上级对自己的评价。因此,“专业性”社会工作若依赖政府推动,就需要深刻了解

政府内部文化,并能巧妙转变政绩文化。这在一定程度上是可以做到的,但笔者以为以高校为主的社会工作实践目前还做不到对政府如此深入的了解并施加影响力,所以高校主导的“专业性”社会工作实践应以传播“专业性”社会工作理念为己任,追求立足专业贡献的自主实践。如围绕预防社会问题开展以科学理论为依托,以个人、家庭和小群体为主体的探索性服务,在其中积累本土知识,发展本土实务模式。

我们在灾后重建的服务中也发觉,当立足于微观实践时,可以与社区内很多职能部门发展伙伴关系。社工若与居民建立起信任关系就能够动员居民参与到有益的社区活动中,并调整自己的行为、表达合理要求。如在“社区安全”系列活动中,发动居民了解安全知识、学习安全行为、合理表达自己灾后情绪和诉求,社区安全工作就较易得到居民配合,专业社工也与相关部门建立起了良好的合作关系。

“专业性”社会工作以个人、家庭、小群体为转变的基本单位,这是其与“行政性”社会工作的最大不同,也是其专业贡献的主要来源。若我们坚信个人、家庭、小群体能充分发挥潜能,我们的社会将会更和谐,加强这方面的实践与研究就意义凸显。高校首要职责通常是研究与创新,因此应在这方法承担研究与反思的任务,通过系统分享、讨论来推动其发展。灾后重建服务中有很多议题需要运用科学研究来回答,当时我们做不到,但在今后的实践中,还是应尽力开展深入严谨的研究来客观理解我们的服务对象和环境系统,开发系统干预项目,评估过程与效果。

责任编辑:劳 勤