

大量的中年人、老年人就躺在帐篷里,连相互聊天的都很少。看的出来,以绵阳市为中心,越往受灾重的地方,服务的系统性、水平就越低。

在各个灾民安置点,我们也有意识地接触了不同的人群。老年人,你一进去就会拉着你不停地说话,有很多要倾诉的东西。儿童,可能是“不识愁滋味”,天真浪漫。但22日上午看到了4个孤儿。有一个孤儿的名字就叫“八岁”,他是从山里出来的。我问他怎么出来的,他说不知道。和他们沟通时,年龄大一点和年龄小的两个都很活跃,但“八岁”很沉静,在一边,不说话。但我仍感觉我还可以再做什么,我就跑过去。四个孩子还在一起。旁边的一个小孩说“八岁”八岁了,还没读过书。另外一个说“八岁”精神有点毛病。我就对年龄大的孩子说,你应该多关心一下“八岁”,他没读过书,你们可以教他。后来,我们要上车走了,“八岁”走出来,挥着手,说“再见,你们慢

慢走”。我感到一个简单的介入就能带来极好的效果。

对于中年人,我们刚开始觉得社工介入的空间不大,但实际考察后,也觉得他们非常需要社工。在和当地的老师交谈中,我说,安置点中的成年人看上去都很茫然,老师可以做点工作。老师说,我们也很茫然,我们也不知道该做什么,我们在等着政府的指示。在这样的情况下,中年人这支队伍是重建的中心,对上、对下都起着-一个很大的作用。提高他们的信心,挖掘他们的潜力,增添他们重建家园的动力,社工的介入都有很大的空间。

用“社区”的概念来介入

社会工作介入到灾区救灾和重建的意义和空间非常大,在介入的过程中,我有几个建议。

第一是社工的介入要分阶段。第一阶段是救灾阶段,建议是社工介入到临时的安置点中去,用“社区建设”的理念

来做,而不是针对一个特定的人群。安置点里面包括不同的灾民,甚至是不同民族的灾民,社工要帮助他们建构“社区”的概念,让他们不是躺在帐篷中,而是动起来,建设社区组织、建构相互之间的关系,相互适应,相互接纳。在社区的概念之下,社工针对不同的人群开展不同的服务。第二个阶段,灾后重建,要用“社区重建”的概念。

社工队伍方面,我们要考虑当地的文化语言以及当地的民族特性,比如北川是一个羌族县。要考虑到社工队伍在结构上具有一定的可转介性,比如说心理问题比较严重的,要有相应的转介。社工的培训要有一个系统的内容,还要有语言、文化的培训,可以请当地的人员来培训。当地力量的使用非常重要,我们从外面介入的队伍,必须要和当地队伍结合在一起。还有一块就是加强研究,研究不仅仅对目前有意义,还会对今后我们面临相类似的问题具有重大的意义。■

社工在救灾政策和灾民需求之间起到中介、协调的作用

上海师范大学社会学系主任、教授 张宇莲

从社工视角看灾区的实质服务、情绪支持和信息传递

从实质服务来讲,灾民吃的、睡的、卫生防疫、复课等服务都比较好。尤其是吃的东西非常丰富,方便面种类也非常多。灾民很实在地说,在这里能吃到水果,平时在家,香蕉、牛奶都是买给小孩子吃的。绵阳市的学校放假了,老师就去当志愿者,去帐篷学校上课,开一些心理辅导课。有一个老师让学生写一篇作文《在灾区中感到爱》,我觉得比较矛盾。因为学生可能还处在一个震惊的状态,或者还很担忧害怕,马上就进入整理爱和坚强的阶段,从灾后情绪的反映来看,有点太急了。那大概是一个中学老师,让三年级的小孩子写爱,并不是很现实。第二

个,我看到另外一个老师上英语课,在那里讲“I LOVE MY MOTHER”。我想并不是每个小孩现在都适合去谈论妈妈。这些做老师的志愿者可能还没有接受过培训。

从社会工作的角度,我则更关注对灾民的情绪支持和关系的支持。情绪支持主要是靠志愿者、医生,或者是有专业背景的心理医生。但是,他们的数量太少,而且流动性太大,而心理辅导、情绪支持一般需要一支稳定的队伍。如果在整个安置点有一个社会工作的服务站,社会工作者像做个案一样,照顾80~100个灾民。每天来巡视,结合物质分发来观察不同对象的反应,观察他的行为和情绪发展的阶段性,可能你做的工作会更合理。

灾难后的信息传递非常重要。汶川地震后的信息传递有几个特点:第一,建立了网络,比如一串帐篷有一个党支部联络人,但是不知道运转怎么样。第二,灾后寻人是救灾救济最紧急的状态,需要服务。很多人打了纸条放在外面或者随便找一个什么地方贴上去,或者是靠电视直播来寻人。第三是政策上的传递,都是口口相传。应当有一个打印的单张,一个统一、系统的东西,他们可以翻来覆去地看。可能统一的政策出来需要一定的时间,如果有一个时间序列上的信息,灾民心理就会安定很多。上海的社工在这方面有丰富的经验,就业信息怎样传递、怎样把青少年的需求传递给政府,我们已经积累了很多的经验。如果社工介入的话,信息传递可以最快达到效果。

在针对老年人、中年人、青少年的分类服务方面,因为暂时没有那么多的人手,分类服务就不太具备条件。政府已经把能动员的人都动员起来了,我们去时,地震后已经是第十天了,工作人员都有点疲倦了。志愿者很多,但没有经过专业培训,都是按照自己的理解来做,有时候会跟指挥部的意图协调,有时候会不一致。应该有一个社会工作的机构来调配、管理、培训志愿者。

社工应起到中介、协调的作用

在进行社会工作评估的过程中,我发现有些安置点的灾民有一种“媒体化”的现象。你和他聊的时候,他会说得非常好:“很感谢你们这么远来帮助我们。”我听了觉得很难受,我不太清楚他是否真心,还是已经适应这种场景。对我个人来讲,我也有一个职业伦理的冲突。我和他们聊天时,我感到他们有很多情绪需要处理,需要帮助,但我们没有时间,内心觉得非常冲突。为了以后做培训时有一些比较具体的资料,我们去拍那些帐篷,内心也有冲突。因为这是灾难,我们却像风景一样去拍。还有,为了防止疫病,我们要戴口罩,但是戴着口罩去做访谈,本身就 and 访谈对象的关系拉得很远。这也是一个非常矛盾的地方。

另外一个特别值得讨论的现象是把灾民当成是受害者,这种倾向越来越明显。在安置点指示牌上到处都写着“灾民”两字,一下和我们拉开了很大的距离,而且灾民被动的状态十分严重,都在等待政府的政策。其实在社会工作的服务理念里面,要避免一种受害者的现象和自我的定位,我们的服务是强化他幸存者的一面,强化他幸存的意义和积极的东西。在紧急救灾的过程中,我们可能做不到这么细,但这部分工作正是专业社会工作者要做的,也是今后社会工作必须要介入的一个要点。社工应在救灾政策和灾民需求之间起到中介、协调的作用。传递服务、传递信息、修正政策、把新的需求传递上来,应该是我们的一个角色定位。但又不仅仅是个传递的角色,我们应站在中介的位置上,把传递服



5月21日,四川省都江堰市向峨乡,地震过后,搜救人员搜救工作继续展开,灾民生活开始恢复

务更加细化、更加符合需求。

关于介入的策略

震后的临时安置点大概一周或一个月左右就会撤掉,在那儿我们可以设一个临时服务站,配合临时食物的分发,去观察灾民情绪的表现,要特别关注那些躺着不动或和别人没有交流的欲望的人。我碰到一个男孩子,一个15岁的学生。他的老师说,其实教育部门已经安排和家人联系暂时不上的学生统一到另外一个安置点,但他不去。因为他的同学都在这儿。他说在这儿吃得好、睡得好,他坚信自己的父母还在。我问他担心不担心,他说很担心。问他在做什么,他说写诗写字。他妈妈教过他写毛笔字,但这里没有

毛笔,就只好写诗。写文天祥的,背不下来,就记住两句:“人生自古谁无死,留取丹心照汗青。”当时就勾起我强烈的情绪。但这个青少年非常坚强,他用一种非常坚强的方式、非常压抑的方式、否认的方式来处理他眼前的担心和恐惧。这样的青少年是值得我们关注的,因为有很多不确定性。所以在临时安置点,社工可以做的是观察一些人,那些损失最重的人是最值得我们关注的。不是说一开始就提供情绪的支持,而是观察他情绪、行为的变化。从临时安置点到活动板房,居住时间更长,我们可能要做以社区为目的的社区建设。社区建设的目标是什么,下一步要更加细化、具体化。

社工介入的原则,我认为第一是尊



重建、重整、康复的漫长过程， 社工如何发挥力量

国际社会工作人员联合会亚太地区会长、香港社会工作人员协会
国际地区联络委员会主席 梁魏懋贤

到达灾区的几个安置点后，我们很受感动，看到国家、政府不仅救灾工作落实得及时，而且在关怀照顾受灾朋友方面也做得很好。我们探访当地的灾民，了解一些情况后，我衷心敬佩他们的能力，这个大灾难对他们的创伤是非常大的，但是他们都能勇敢面对。还有很多盲人，他们也有很多的期待，期待他们的亲人受伤了可以复原，期待可以找到他们的亲人，期待他们可以回家。作为社工，我们可以为他们做什么呢？我想我们必须了解他们的需要，必须寻求其他资源来配合我们的工作。

具体说来，社工要做的工作有：

第一是重建。社工如何帮助受灾的朋友重建他们的社区、重建他们的家园、重建他们生活的所需。

第二是重整。社工怎么样帮助他们重整自我、重整生活，慢慢地令他们的生活正常化；怎么样帮助他们重整关系，包括他们和家人的关系、和朋友的关系、和其他社群的关系。所以作为一个社工，我觉得可以从一个架构出发，从个人、家庭和社区入手来开展工作，并且要特别关注“三孤”问题，关注孤儿、孤老、孤残的特别需要。可以组织不同的团队，包括志愿者、社工和其他的团队；也可以组织一个网络，除了社工之外，还有社区的人士、当地的人士、其他的志愿者一起参与，甚至国外的一些网络。在服务的推动之中，深入了解家庭和整个社区的需要，可以建立一个个案管理的

系统，提供长久性的跟踪、了解、支持和服务。

第三是康复。我们不单要发挥志愿者的作用，还要辅导、培训另外的人士，这样就可以强大我们的团队。对于需要深入跟进和辅导的，社工必须要发挥专业培训的经验，给有需要的人提供辅导方面的支持。还有就是我们要考虑如何发挥一个互相经营的网络的作用。很多时候，我们进行救灾或者灾后的管理、跟进工作，自己也会面临很多困难。有时，人会承受不了灾民情绪带来的负面影响，对他自己而言，也是很大的负担和挑战，这时社工就要发挥互相经营的作用。有时候，社工必须停一停，想一想，往后该怎么走，要保存我们的实力。有经验、有专长的社工还可以提供督导的支持，在不同的点推动我们的服务。作为一个社工，在构思经营、服务的时候，必须人性化，以人为本非常重要。

社工如果有机会去帮助受灾朋友的话，必须要从几个方面做准备：包括了解自己的角色，我们是帮助他们的人，但我们也有一些限制；我们要尊重他们的文化、他们不同的特点；必须要认可他们的反应，认可他们经过灾难后的情绪、感受、心理状态及他们自身的应付方式，要接纳、安抚他们个人和整个家庭成员，接纳他们的表达方式。作为一名社工，只是一个陪同者，陪同他们一块走他们的道路。了解、认可、接受、接纳、陪同，对我们社工和志愿者来说是很大的考验。

重本地的文化。城市和乡村的语言可能不太一样，他的用语、他如何描述死、他的经历等，他怎样去纪念，怎样仪式化。我们一定要对本地文化有所了解。第二是配合政府的政策。因为整个救灾是和政府的政策密切相关的。我们在那几天就可以看见，政府政策有很多变化，临时安置点可能会变成大的安置点或小的安置点，后面怎样运作都在讨论中，所以变化很快。第三，社工需要做的是整合资源。建立服务网络，和其他专业去联系、去转介，这是社工服务很重要的一点。还有一点，我们毕竟是外来者，如果做社工服务的话，未来一定要撤出，不能变成我们成了那里永久的工作者，社工应该协助本地人成为自己的主人。■