

对国内社会工作服务专业性的思考

凌远清

(顺德职业技术学院 人文学院 广东 佛山 528300)

摘要: 社会工作推进过程中,职业化通过个人资格证和机构法人注册得以初步解决,但专业化却悬而未决。社会工作既不是不讲究方法的“做好事”,也不是简单的行政处理手段。从业机构可以在专业范围内就发现问题、需求评估、专业关系建立、资源整合、督导跟进、专业评估等发挥主观能动性,让社会各界和服务购买方看到其专业手法和服务效果。以此彰显其专业价值,才能获得社会的普遍认可和政府的长远支持。

关键词: 社会工作, 专业特性, 服务现状, 提升策略

Reflections on Professionalism of Social Work Service in China

LING Yuanqing

(College of Humanities, Shunde Polytechnic, Foshan Guangdong 528333, China)

Abstract: During the process of social work promoting, its professionalization can be initially solved by personal qualified certification and institutional legal person registration, but its professionalization is pending. Social work is neither a method-free “Doing good things” nor a simple means of administrative processing. Within the scope of their profession, practitioners can play an active role in problem discovery, needs assessment, professional relationship building, resource integration, supervision and follow-up, professional assessment, etc, and let the community and service buyers to see their professional practices and service effects. In order to display its professional value, it can get the general recognition of the society and the long-term support of the government.

Keywords: Social Work; Professional Characteristics; Service Status; Promotion Strategy

在政府和学术界通力推动下,国内社会工作专业于1987年开始重建。此后,国内社会工作经历了一个从不专业到专业化的转折过程。社会工作在推进过程中,职业化问题通过个人资格证和机构法人注册得以初步解决,但对于专业化却悬而未决。这方面表现在实务推进过程中,社会工作者在专业伦理的坚持与专业技巧运用方面的表现不尽人意。多年的社会工作服务,未能让政府及社会各界对社会工作行业的专业性产生普遍认同。这与社会工作服务的流程操作及其成效呈现有密切联系。在社会工作服务专业性方面,目前大多数研究从单一视角出发,其研究结果不可避免地呈现碎片化和表面化的状态。为此,本文结合社会工作行业现状进行一个专业分析并提出对策。

一 何谓社会工作服务的专业性

就世界范围来看,社会工作的专业化历程可分为非专业化阶段、初步专业化阶段和高度专业化阶段。针对服务方式与服务效果,我国的社会工作服务处于行政性、半专业化的状态,其中的行政性即非专业化状态。实际上,国内的社会工作服务大多数都处在两个层次之间。

专业社会工作运用专业方法助人的活动,有别于以往其他社会服务。近几年来,国内部分村居的社区服务蓬勃展开。在服务过程中,社会工作的生命力“恰恰在于能将知识与技巧运用于某一特殊环境和某一特殊案主,具有处理实际问题的能力”。遗憾的是,此类服务的成效大多未能如愿,社会工作服务机构在其服务过程的专业特性无疑存在欠缺。总的说来,社会工作的专业性还集中在以下几方面:

一是社会工作专业的科学性。社会工作专业化要素内涵主要体现在科学性、利他性、社会需要性和自主性。这四要素在同一逻辑层次上概括了社会工作能成为一个专业所应具备的特征。但这只是理论层面的抽象提炼,说明其专业特性还离不开进一步的内涵阐释和实践形式解读。其中,科学性是对社会工作专业拥有逻辑科学知识基础之特征的界定。布鲁纳提出获得知识的主要方式

有两种,即逻辑科学与叙事(经验知识)。前者在自学、教育和培训获得,在执照和证书考试中检验,后者在工作中通过将前者应用于特定服务使用者的经历中习得、并通过叙事予以验证。无论专业还是准专业水准,都应既拥有经验知识(或者叙事知识),又拥有逻辑科学知识,才具有科学性。

社会工作专业的科学知识体系一直是社会工作专业化的核心内容。社会工作中的接纳、平等尊重、个别化等专业价值、尊重案主自决、“助人自助”的专业理念、增权等专业理论、治疗中的任务中心模式等都是社工元素³。与这些专业理论相联系的服务项目,近些年来不断增多。但这些项目的推进,其科学性得到承认,而其经验性受到诟病。因其经验性所带来的服务成效不明显,反过来又导致社会工作专业中的科学性遭受质疑。

二是社会工作的大用与小用。如果说社会工作的“大用”是面向社会问题,修复社会功能,重建社会关系,推进社会公益等宏观服务,社会工作的“小用”则是面向个体,家庭乃至群体而展开的治疗,预防和发展等微观服务。社会工作行业发展时间短暂,很显然,当前呈现出来的主要是小用之效。

与社会工作专业功能的大用与小用对应的是社会工作中的宏观、中观与微观层面的要素。其中宏观层面的属大用,中观与围观层面的则为小用。社会工作宏观层面的专业元素中乃通过社会管理促进公益,体现的是社会工作的伦理价值。中观层面的社会工作专业元素有整合社会资源,满足需求解决问题,且以督导的有效介入从而确保服务流程的顺畅,以充分体现宏观层的价值观与微观技术的实施。微观层面的社会工作元素有遴选服务对象,甄别个人或社会问题,以同理同感心去建立专业关系,搜集服务对象背景材料等。社会工作的大用是对小用的指引,但若无法实现小用目标,大用就成为空谈。

三是专业关系与专业技术。社会工作专业伦理守则正由专业价值观与专业共同体所制定。它明确要求社会工作者应该做什么、不应该做什么。因此,社会工作专业在其所宣称自己做什么

时,就应该实实在在做什么。否则,就很容易在专业地位上遭受质疑。有人认为,社会工作的专业本质在其技术层面之外,觉得社会工作的专业本质更多地体现在它的道德实践和政治实践的性質上。这其实在现实中是不成立的。舍弃专业技术上的服务,其他说得再高大上终将一无是处。社会工作的服务实践在不同服务领域有自己的运作逻辑,但并不是看不见摸不着的东西。

国外社会工作理论流派和实践模式众多。为了在理论上对专业关系进行全面把握,每一流派对社会工作专业性都有其独到的见解。各理论流派从实践层面对社会工作专业特质的定位,尽管略有偏颇,但总体上无太大异议,仅仅在程度上出现高低和角度上成效偏差而已。理论上,社会工作专业特质也可以用实务范式来指代。范式概念来自库恩,是指由若干相关的理论模式所构成的一个理论取向,它们共享一组基本的理论假设(或哲理基础)。在某个范式下可以演绎或引申出多个小同的具体实践理论,但它们都是基于范式的核心哲理基础。因此,不管是实证传统、人本传统、激进传统和社会建构传统,他们之间其所表达的专业关系理论没有必然的区隔,因而能够相互兼容。

目前,我国社会工作实践模式还只是处在“准专业化阶段”。国内靠血缘、地缘和业缘共同构成了人际关系的差序格局,在双方的专业关系中,难以抽离私人关系,无害而有益于服务对象的双重关系有一定的操作性,在社会工作服务实践中实实在在的发挥了积极的作用。

二 国内社会工作服务专业特性的表现

现阶段,国内社会工作服务已经走出了发展初期的局部性工作,但服务人群数量依然停留在局部性的程度。不少发达地区的区县乃至镇街对外号称社会工作服务全覆盖,或者辐射整个区县、镇街,纯属“高大上”的说法。根据最基本的社会工作者与服务对象的比例,就可判断出其专业服务人群数量的可行性。况且服务站的稀少也说明要做好全部服务也是不可能的事情,在人群居住环境扁平化的很多城市中更是如此。以广东省佛山市顺德区容桂街道办事处为例,该地常住人口47万,户籍人口27万,共74万居住人口。根据行业人员配备比例,至少应该拥有700名专业社会工作者。但目前当地两大社会工作机构的所有社会工作者,总人数就70多人。以差不多十分之一的专业人员去做百分之百的专业服务,说明社会工作早期阶段的各类服务,其专业水准或服务质量不可能太高。

当然,存在的问题不仅仅是从业人数严重不足,还有其他问题。这些问题主要集中在问题及需求发现、关系建立、服务跟进、方法内容、资源整合等环节出现较大的偏差,从而导致整个服务的专业特质没有得到有效强化,其服务成效自然难以得到有效呈现。

一是未能以专业的方式去发现问题。多年来形成的不成文习惯,社会工作机构的服务个案与小组活动数量直接在项目招投标合同进行规定。有一半机构的个案资源由购买方提供,而小组工作方面的内容则由服务提供方的机构自行设计。针对这样的服务情形,大多数机构心安理得,基本上按部就班去推进服务。而社会工作服务前期的问题发现与需求评估环节就能省计即省,最多是按社会调查的套路在公共场所发放问卷,或者进行小范围的访谈后,就简单统计了事。

这种把社会工作强调的需求评鉴,建立在社会调查问卷派送、简单访谈的基础之上。其实存在很多不足,因真正存在心理或精神、在贫困或痛苦中挣扎的服务对象,其需求或问题是不太可能轻易出现在大众化的社会调查问卷上,或者小范围访谈活动中。现有社会工作服务方式,导致社会工作者不必拥有太多的社会问题方面的知识,所学习过的个体、家庭、小组、社区和治疗与干预技巧似乎也派不上用场。服务对象与社会、经济、政治、文化等因素的交互作用也大可不必关注,服务过程中也不存在文化敏感性问题。现有的大多小组工作所面对的都是社区中较为活跃分子,此类服务可以广而告之、成员招募、直奔主题。因此,大多数情况下,专业伦理中的专业关系建立与服务对象隐私保密也不费周折,因为根本不存

在这类问题。

社会工作服务专业特性的表现,关键在于社区服务过程中,以什么方式发现问题,又选择什么样的方式与服务对象进行专业联系。如果以简单的问卷或访谈方式去发现问题,并据此去开展一些不痛不痒或者说是锦上添花的活动,再加上前来参与活动的对象跟所要解决问题没有直接联系,那社会工作者的专业价值或专业水准就难以获得普遍的认同。由此所带来的服务效果,不一定会比“非专业”的经验型服务方式更好。

二是服务内容方法与问题不对应,与专业技术联系不多。社会工作针对广大居民开展专业服务,如提供危机介入,调解社区矛盾,是提升居民生活质量的民生工程。但现有多数专业服务忽略了社区居民真实的需求,而只是满足于购买方所提供的服务关注点或问题聚焦点。因而,从购买者角度而言,满足其视角中社会问题的解决,就是可行有效的。至于是否专业,那可另当别论。若从社会工作宏观、中观、微观专业性的角度去审视,这些服务项目便会呈现“高投入,低产出”的状态。社会工作机构在开展专业服务时往往只顾及服务场景或场面的组织,并以此展现社会工作的“专业化服务”,实际上在很大程度上忽略了居民的实际需求。换言之,服务内容与方法之间缺乏必然联系或逻辑关系,为服务而服务,为活动而活动,与专业技术没有太大联系。

由此看来,当前国内社会工作专业化发展主要存在专业社会工作发展环境和社会工作机构本身两大方面。政府自始至终参与社会工作专业发展,能为社会工作专业服务的开展带来一个权威基础。但政府追求的是短期的服务效应,对专业社会工作的期待则转化为对方服务项目(活动)的完成率。其结果是,社会工作机构就有可能挂着专业化的名义去做其他社团同样能做的社会活动。

现实中,社会工作机构面对的服务群体绝大多数是偶到的、住在服务站点附近社区的居民,几乎没有其它小区或社区的居民。居民一方面由于距离远,即使对中心的服务感兴趣,也不愿意来。实际开展活动时,更多的是机构单方面的宣传或指导,或者在节假日在居民聚集区或流动率大的区域进行互动活动外,或向居民送温暖以示关怀,或者通过已有的联系方式邀约那些熟人孔前来捧场。真正通过专业服务,让多数居民之间实现沟通交流和个人能力拓展的活动比较少。

三是专业个案工作较少,小组工作居多。由于社会工作者普遍较年轻,从业经验不丰富,因此大家都觉得专业的个案服务较为棘手。为了完成服务指标,都会开设最低限度的个案工作服务数量。然而,即便个案服务数量不多,很多机构都难以完成,或者说完成得非常不专业。具体体现为,个案的来源要么是购买方提供,要么是自我发现。其实个案来源倒不必去质疑,有问题的是个案的服务方式。

从笔者查阅的个案服务档案来看,发现这些档案要么记录简单,服务方式仅为三几次的面对面访谈(甚至电话访谈)。针对这样的个案服务,有机构还美其名曰“这是我们机构的服务特色”,即重在心理咨询。从专业发展历程来看,个案服务流程中的互动环节、目标指向、资源整合、督导跟进,都没有真正体现出来。因此,这样的特色个案服务难以自圆其说。借助三几次的电话访谈就能结案,这样的个案工作服务可谓可有可无。说明个案服务对象所存在的问题极为轻微,或者说只是一点情绪方面的小问题。可以这么说,这些个案案主本来就不成为社会工作服务的对象。但国内不少社会工作机构就把这些咨询个案,作为个案工作结项任务。如此的个案工作即使完成率很高,也体现不出任何专业水准和社会效果。

机构活动方面,表面看形式多样,丰富多彩。但很多都是无针对性的内容,只是通过变化主体,外加花哨的包装,归根结底其内容较为匮乏。原因是目前所开展的社区活动,主要是为了宣传机构及其服务项目,提高机构的知名度和认知度为主,而缺乏连接与融合社会资源、提高个人潜能等社会工作因素。小组工作方面,服务内容缺乏创意,专业性欠缺。服务中没有真正体现社工因素和资

源,导致服务内容和形式单一。比如,国内社会工作机构的专业小组工作大部分是同质小组,更多的还是兴趣类、教育类小组,很少有治疗性或提升职业技能等专业类小组。换言之,社会工作者在其中所做的是“锦上添花”的工作,但不具有“雪中送炭”治疗式方面的内容。在这些活动中,社会工作者无法做到引导服务对象去解决某个共同存在的不足,从而解决个人或整个群体所困惑的问题。

目前从社会工作的服务内容可以看出,相当一部分服务“与政府的基层管理工作一致,政府部门在推行社会工作的过程中弱化了社会工作的专业性,而对其赋予了行政色彩,将其视作一种管理手段,或者称之为是社会工作本土化的一部分”。如果只是行政色彩,或者政府管理手段的一种补充,没有体现社会工作的专业水准出来,那其存在的必要性就会受到质疑。

三 提升国内社会工作服务专业性的策略

在国内社会工作专业与国家的行政关系格局中,国家无疑处于主导地位,社会工作专业的自主性比较弱。在社会工作发展的现阶段,从项目开展来看,社会工作机构的专业自主性在不断增强,但专业化技术流程不明朗或者技术执行不规范的现状依然没有得到有效改善。因此,社会工作行业信誓旦旦地说自己的服务如何专业,却难以让人信服。这种专业性,仅仅停留在大用的角度,小用方面未能拿出实际成效,难免受人置喙。其实,社会工作行业应该找准方向,从以下几个方面扭转不利于行业职业发展的困境。

一是专业化发展过程应避免专业本位主义。随着社会的进步与发展,社会问题变得复杂和多样,由社会变迁所带来的个人对社会的心理适应问题日益突出,运用专门的知识科学的方法提供有效的服务已成为迫切的社会需求。社会工作者通过专业学习或系统培训,逐步掌握社会工作的价值、知识、技巧三位一体的专业要素。目前,三位一体中的前二者已经不存在太多的争议或不足,技巧方面确实还在摸索中。严格来说,社会工作中的专业价值领悟与专业知识储备在整个行业中已经通过培训或专业教育得到有效推进与落实。但专业技能方面还有待进一步提升,确切来说是进一步推进价值、知识、技巧三位一体的有效融合。

国内社会工作已经初步完成了从非专业到专业化的转折,这一转折是在社会工作学界与政府的互动过程中完成的。潜在的问题是,随着专业化转折的初步完成,在社会工作领域内存在着另一种变化的可能性,即从专业化到专业主义的转变倾向。即使专业服务中,社会工作行业没有把专业主义当作实现自身利益的手段,但专业主义的倾向会让专业人士以“专业”二字把自己封闭起来。外界无法探寻其专业性的真实面貌,从而使得社会工作的专业活动变得越来越不专业。

二是专业服务建立专业关系基础之上。每一种专业都具有各自的界限,界限是所有专业在内容或形式上的明显差异。社会工作的专业关系界限即是社会工作者所要承担的全部责任和任务,是对专业关系双方互动程度的限制。舍弃了这些责任、任务和限制,社会工作的专业关系就会被打破,其结果是专业服务无从谈起。社会工作的专业服务界限则体现在服务方式的独特性,是社会工作者在服务过程中自身所遵循的操作流程、关系建立、技术技巧等。

社会工作专业关系是一种媒介,是一种动态助人过程,也是社会工作者与案主之间态度表现与内心感受的交互反应。其目的是为了协助案主解决问题或对环境做出更好的适应。因此,社会工作专业关系是指社会工作者与案主之间的一种态度与内心感受的交互反应动态过程,社会工作者以此为媒介,透过其有效协助案主解决问题,使其对环境做出更好的适应。

社会工作的专业服务界限是维护社会工作专业性的基础,是帮助困难群体、治疗社会疾病的首要保障。为此,社会工作服务要提升专业水准,必须注重专业关系界限的把握,关系不越界是专业服务的基础。不顾及这个边界,社会工作服务就会出现与专业性擦肩而过的情形。

三是加大专业督导及评估力度。完善的督导制度和专业的督

导过程是社会工作专业特性得以有效保证的前提。即使社会工作机构从业人员都具备执业资格证书,但这并不能说明社会工作行业的专业性操作得到有效控制。因为当一个行业尚未能发展成熟之时,其众多的从业者难以实现专业自主,不能够以专业的知识和价值观去进行自我判断与操作,因而必须接受专业人员的业务督导。如果不加大专业督导评估力量,就无法有效发挥社会工作的功能,就有可能为社会工作的后续发展带来负面影响。

格林伍德认为专业是一种理想类型,因而他尝试提炼和描述理想型专业的基本要素,并提出专业应具有五个特征要素,即一个专业要拥有系统的理论、专业权威、社会认可、伦理行为守则和专业文化。这说明社会工作专业服务不是对经验的朴素总结与简单重复,也不是简单的常规性技术活动,而是根据系统的科学知识 with 理论框架对问题进行仔细诊断、并不断根据服务使用者的反馈与环境变化来调整服务策略。可见社会工作专业的服务过程就是社会工作者对服务使用者的需求、服务使用者所处的环境以及这两者的互动不断地进行专业判断与评估,并据此不断调整服务策略的过程^[1]。凭借完善的专业督导过程,社会工作者的问题发现与需求评估、服务流程与工作技巧都能够较大程度上趋近于行业的标准,从而更加彰显其专业性。

结论

当前的社会工作服务,因客观存在本土文化差异以及各界对社会工作认知度和认同感不到位的问题,导致民众自主参与意识较弱。加上服务范围过大,绝大多数需要帮助的社区居民对专业性社会工作敬而远之,甚至不甚了解。国内社会工作大都由政府主导,由于其对社会工作的了解有限,导致社会工作服务推进的专业性不够。这种由上而下的专业权威基础在政府层面的推动下发展迅速,但现实中未能有效带动专业社会工作快速发展,社会工作的专业发展受到了限制。从这个角度看,目前国内缺乏真正意义上的专业社会工作者。但我们有理由相信,这是发展历史的短暂所造成的。一旦社会工作者走出现有困境,在发现问题、需求评估、专业关系建立、资源整合、督导跟进、专业评估方面发挥主观能动性,让社会各界和服务购买方看到社会工作服务不一样的手法和效果,就能彰显其专业价值,并以此获得社会的普遍认可和政府的长远支持。

参考文献

- [1][2] 柴定红. 社会工作专业化的内涵及我国社会工作的专业-国家关系[J]. 湖北社会科学, 2015(11):56-59.
- [3] 杰罗姆·布鲁纳. 有意义的行为[M]. 魏志敏,译. 长春:吉林人民出版社, 2008: 86、70、109.
- [4] 杨婕娱. 论社工教学中社工元素的融入与应用[J]. 社会工作, 2011(2):51-53.
- [5] 史柏年. 体质因素与专业认同[J]. 华东理工大学学报, 2006(4).
- [6] 尹保华. 论现实中国社会工作的“准”特征[J]. 北京大学学报, 2001.
- [7] 付森茂. 广东省社工机构发展现状分析[D]. 广西师范大学硕士学位论文, 2013年6月.
- [8] 嘎日达. 社会工作的专业化历程及其启示[J]. 中国社会工作, 1996(2):11-12.
- [9] 葛忠明. 从专业化到专业主义:中国社会工作专业发展中的一个潜在问题[J]. 社会科学, 2015(4).
- [10] Greenwood.(1975), Attribute of a Profession[J]. Social Work, 2(3):44-45.
- [11] 柴定红. 英美社会工作专业化模式及其对中国的启示 [D]. 南开大学博士学位论文, 2009年4月.

作者简介:

凌远清, (1967—), 男, 汉族, 广西桂平人, 博士, 顺德职业技术学院副教授。研究方向: 公共文化服务与社会工作。