

社区社会工作本土化与社区综合发展模式探索

周焕焕

(郑州市二七区长江路办事处长江一号社区)

摘要: 社区建设是解决社会矛盾、化解社会问题的一个切入点。社区社会工作在社区建设中具有先天的优越性。但是传统的社区规划、动员、发展模式下组织开展社区工作,整体效率还有待提高,且对于构建社区综合发展模式而言,还存在一定滞后性。本文结合社区工作的实践案例,对社区一体化模式的理念、立场和价值进行了论述。

关键词: 社区社会工作;综合模式;社会管理创新;社会工作本土化

引言:

从社会系统的角度来审视社会工作的服务对象,可以清晰地看到作为个人和社区的“生态地图”,并能让社会工作更深入地参与到更大范围的社区管理中,从而促进其发挥积极的功能和价值。社区工作要想真正发挥作用,就必须把社区居委会、物业公司、业主委员会等各种资源整合起来,形成一个整体,为社区提供更好的服务。

1、社区变革中的需求与冲突

当代都市研究把焦点放在了社会上一波又一波的抗议活动上,而在功能主义的作用下,社会工作则更注重个人化,因为社交的碎片化,居住空间的封闭,人们的的生活方式也变得更加个人化。公民社会与自发团体的弱化,使个体生命安全日益仰赖于政府的保障。商业住宅的发展,使原本的都市空间被分割,以社区凝聚力为基础的自治互助,在物业公司的外包服务下,逐渐瓦解。城市居民在购买服务时,往往失去了合作的能力。由于政府与市场的双重压力,只有少数社区能够通过业主委员会来提供自治、互助的服务。

在此背景下,社会工作服务的兴起,尝试以专业化的方式介入,为中国都市社区的发展做出自己的一份贡献,然而,很多专业社工只注重运用科学的知识与手段来处理“案主”问题,常常造成社会工作的疏漏。尤其是由于城市人口数量庞大、人口老龄化等原因,导致社区工作中的许多精力和资源都集中于“个案”,而忽略了社会问题的根本原因。不仅浪费了有限的社会工作资源,还使其产生了一种无能为力的感觉,极大地掩盖了它改变了社会结构和非理性状态的作用,使原本光彩照人的社会工作在街区的权力系统中渐渐丧失了作用。

事实上,由于物业管理制度的缺失,小区业主委员会的维权困境迫使社区成员开展各种集体抗争,因此,要避免单纯依靠社区中的活跃分子的需求来促进社区发展。从社会行为主体的视角来看,新型城市社区从个体产权利益的机械集合到集体产权利益的有机结合。而对复杂的社区权力关系的认识不足,极大地制约了其嵌入社区治理的深度。在社区研究中运用社会制度的理论,就是将社区看作是一个相对稳定的、集中在一个地点的互动系统,它被看作是许多人、团体、机构之间互动的网络。社区的日常活动都是在这个社会中进行的。

2、社区社会工作介入城市社区的空间与途径

2.1 社区问题界定与需要

案例社区从其建成之初,即以住宅等多种形式的混合体系为基础,整个小区的物业都是由物业公司负责,这也为社区物业服务埋下了很多潜在的冲突隐患。

常住用户人口结构方面,案例社区主要以中老年群体以及上班族人群为主,整体经济水平较高,但是对于社区工作缺乏积极性,有关物业维护的会议居民参加率较低,且社区志愿者人数有限。尽管自管会的大部分业主都表示赞同,但仍有少部分居民表示质疑,自管会会长的门口还贴上了侮辱标语,严重打击了自管会会员的义工意

识和工作热情。

2.2 社会工作者介入的社区再动员

社工在组织自我管理团队前,先进行深入调查,以更详尽的方式了解社区所面对的问题及机会,但与一般的社会工作服务模式不同,他们所面对的问题,包括辖区单位、基层政府、物业公司等多方利益相关者。在此背景下,一般的社区规划、动员和社区照顾的三种模式都不能适应社区社会工作的需要。解决社区义工的挫折,以减轻工作压力,并给予积极的正面鼓励和支持,是社工介入案例社区首先要解决的问题。

社工并不直接拒绝或直接提出建议,而是透过个案讨论来激励自我管理团体的成员。通过个案讨论,自控小组的成员发现,相对于“H型环境型自我管理”的成功经验,案例社区已完成了九成以上的工作,社工积极地调动自管小组成员的积极性,并指导他们如何应对挫折。利用脑力激荡法指导小组进行讨论,使自管小组的成员发现了更多可供参考的地方,并在纸上写下了下一阶段的工作计划,建立了案例社区自我管理的典范。在首次会见中,社工们有效地激励了案件当事人的乐观情绪、希望和动机,并制定了短期的工作方案和愿景。

社工在社区中扮演的角色,可以是指导居民选择发展的方向,确定需求,积极发现问题,并采取适当的措施;可以扮演促进团体的作用,鼓励团体进行议题讨论、强化团体、追求共同的目标、增进关系等等;还可以扮演一名专业人士,对社会问题进行分析、提供技术支持等。可以起到缓解社区矛盾、缓解社会矛盾、协调社会力量结构等作用。在实践中,社会工作者对“专家权威”的期望发生了变化,但是他们很清楚自己在社区发展中的作用,将直接影响到社区的发展。在结束了第一次会议后,社工们商定,在一星期后,由他们自己的团队成员对这次讨论的结果进行了进一步的澄清。尤其是项目式的社区服务,以协助其解决团队的分工与人手短缺。经过多次的团体活动,案例社区自我管理团队逐步确定了自己的工作目标:组建“业主委员会”、“义工小组”,解决居民的参与和物业管理问题。

2.3 推动社区组织化与参与式社区发展

当案例社区自我管理团队的内部和外部环境都得到了有效的改善,那么,在今后的一步工作中,如何巩固和延续已取得的成绩就显得尤为重要。案例社区大部分住户主要依靠自管小组,把自管小组看成是二房东的想法,使自管团体对“开放空间”产生了极大的兴趣,住户及已改造的社区平台亦有可能召开“开放空间”来探讨社区物业管理问题。

“开放式空间研讨会”让市民,尤其是那些有发牢骚、想要表达意见的人,由“个人表演”向“集体表演”的态度转变。在此基础上,各方就物业管理存在的问题与挑战进行了细致的探讨,并就前期遗留问题达成了原则性协议,为案例社区的业主提供了有效的保障。同

意建立一个长效机制,即由社区自管小组和驻案例社区的居委会成员共同协调协商事宜,并在小区公告栏上张贴公告。

社区不仅要作为一个居住场所,更要作为一个事业的根基。社会工作应当在很长一段时间内融入特定的社区,并按照社区的步调行动,促进机构的本土化,并积极地将资源链接到外部的公共服务网络和社区,由此在社区内产生社会力量,参与到社区治理中。在社区社会工作的加持下,可以有效推动社区综合发展的速率,同时可以从根本上提高社区服务的质量。

3、实践需求与本土化导向:社区社会工作综合模式的形成

3.1 从无主体的社区发展到利益相关方合作社区问题

厘清社区问题的权利、责任和利害关系,以计划的方式厘清参与时间和任务,反对把社区问题和相互分离的干预方式(包括个案、小组和社区),从个人、群体、社区、政策等多方面进行综合的思考。社区建设是为了构建一种新的“金科玉律”,它的核心在于在个体需要与社会公益之间寻找一个平衡点。它必须与基层政府、实际社会工作者、居民等社区活动者进行有效的协作,以社区主义的理念促进社区发展向社会各方的协作。

3.2 从社区社会工作到对“社区”的社会工作

在新的社会建设和管理体制改革的时代,以社区为基本单位,从社会工作的角度来看,单纯把社区工作作为一种工作方式,存在着很大的缺陷。社会工作者要立足于“党委领导,政府负责,社会协同,公众参与,法治保障”的发展战略,重新认识到社区在社会管理中的作用,与政府、市场形成真正的平等关系,形成制衡的力量。在此基础上,社区社会工作不再仅限于“社区问题”,以“社区治理”的创新视角,重新确定社区在社会发展中的地位和价值,构建社区发展支撑系统,促进社区参与社会发展。

4、社区社会工作本土化与社区发展策略

4.1 加强宣传,增强社会认可度

宣传活动是一种促进交流和认识、扩大社会影响的好方法。为提升居民对社区工作的认识和接受程度,当地政府应从加强社区社会工作的宣传和推广工作入手,以提升公众对其认识和影响力,从而提高普通民众社区工作意识,以推动社区社会工作在更大领域、更深层次上的发展。

社会工作是我国社会科学中的一门学科,其学科影响力和社会认同程度都较低。对其界定和方法也存在一定的误解,有些地区甚至将其划归到社区志愿服务项目,有的则认为社会工作者是志愿者。但是,也有一些人对社区工作寄予厚望,认为它是一种有效的解决社会问题的手段。在此基础上,如何做好社区的宣传、如何更好地融入社会,是当前社区工作发展的一个基本问题。同时,要充分利用广播、网络新媒体、报刊、社会宣传专栏、社会团体宣教专栏等多种宣传手段和方法,加强对社区工作的认识。提升社会工作者的专业认同感和归属感,藉此提升社会影响,社区社会工作要得到广大社员的认可和接受,必须以其积极的工作态度和实践经验加以推动和推广。

4.2 借鉴西方文化之长,挖掘中国传统价值观

传统的社会工作价值观念、基本道德观念已不能适应现代社会发展的需要。而社会工作者的价值观念与职业道德,也能融入中国的许多地区,推动了不同文化间的学术交流与社会工作者的本土化。首先,社会工作者的工作从根本上来说就是为他人做贡献。中国传统的“慈悲为怀”、“积德行善”等观念,在我国的社会生活中已经被普遍接受。可以说,中国传统美德的价值观念与西方社会劳动的“人性善”观

念是相符合的。其次,就人与人之间的关系而言,我们现在处在一个高速的转型期,社会的迅速变迁使得各国的政府和民众都认识到了社会对于个体的重要意义,从而反映出个体与社会的相互依赖。第三,个体的无私和相互帮助。中国文化注重团体的团结,重视个体的荣誉感和对国家集体的责任。第四,从马斯洛的“需要”理论来看,欧、美等发达国家对“人的需要”和中国有不同的看法,但就人的生存而言,这些基本的社会需要是相同的。因此,与我国的实际情况相适应,才能更好地促进社会工作的本土化。

4.3 整合服务资源,建设完善综合服务体系

社区社会工作资源非常有限,如何将其有效地利用起来,是构建社区一体化发展的必然要求,整合社会工作服务资源,使之与现实需求相结合,并借助各种宣传手段,增强社会工作的影响力,增强社区的凝聚力。同时,健全社会工作者评价制度,并根据实际情况,采取有针对性的措施,逐步建立健全社区综合服务制度。

4.4 发展本土化的社区社会工作服务模式

社区社会工作在社区党组织、社区居民委员会的支持下,能够自我发展,推动其专业化发展,并具备一定的行政功能。另一方面,中国目前的社区服务功能尚未完全发挥,社区服务的资源也十分有限,社会服务投入不足,社区工作者在工作活动中的作用不显也就不可避免,因此,传统的社会工作动员模式也有可能成为发挥社区社会工作、获得社区居民生活服务、利用社区资源的一种有效方式,社区社会工作可以通过参加社区帮扶、社会志愿服务、社会邻里关系教育等公共服务系统发展自己,并逐步提高自己的专业知识。因此,在新的发展阶段,社区社会工作可以将社会现有的居民服务计划与社会、地区单位、居民社会团体等多种资源相结合,在不断发展的同时,维持本专业的特色,并进一步促进其学科的形成和发展。然而,就现有的社工架构而言,社区工作者和社区义工组织仍然是推动社区工作的最大推动力。社区工作人员同时也是一切社会工作的重要承担者和组织者,他们一般都有一定的社会工作经验,并且在一定程度上为某个社区服务,在引入了专业的社区社工后,又加强了对社会工作者和社区志愿者的培训,这是提高社会工作能力的一种有效方式。

结束语:

今后,我国社区工作的发展将更加具有中国特色,而非职业社会工作也将逐步走上“地方性”道路。这两个方案都是为了满足居民和其它利益群体的需求而开放的。社区德育协作发展模式的建立,将会更好地适应社区自身的特征,并在实践中得到进一步的完善。

参考文献:

- [1] 汪楷茗. 社区社会工作本土化发展模式初探[J]. 管理观察, 2017(21):3.
- [2] 原璐璐. 城中村社区治理中的社会工作介入研究[D]. 广东省社会科学院.
- [3] 时玥. 社会工作机构参与城市社区服务的模式探索——基于对广州市大同,北斗星社会工作服务中心的实地研究[J]. 管理观察, 2014.
- [4] 孙靖. “1+3+N”社区治理模式下社区工作者的角色与功能研究[D]. 安徽大学, 2017.
- [5] 刘颖, 钟金娟, Liu Ying, 等. 社会工作参与危机管理的经验探索及本土化思考.
- [6] 张景晓. 专业社会工作嵌入与扎根本土社区的经验研究[D]. 中国青年政治学院.