

【社工理论】

“被资源化”:我国专业社会工作发展的困境与出路

徐 华 隋 亮

【摘要】资源整合是社会工作服务过程中不可缺少的部分;同时社会工作也被各方视为达至其自身目的“资源”。以专业社会工作的利益相关方——社会工作者、服务对象、派出机构、用人机构和政府为切入点,对我国专业社会工作的现状进行评估,可以发掘专业社会工作“被资源化”的影响因素。从社会工作的作用和价值来看,其“被资源化”存在着合理性;另一方面,需要警惕和避免不符合社会工作价值的“被过度资源化”。通过明确专业界限、界定服务主体、提高准入机制、宣传社工形象、构建专业社会工作话语体系及改革专业社会工作服务评估模式等措施来避免“被过度资源化”,从而实现社会工作的专业化发展。

【关键词】专业社会工作;被资源化;困境与出路

【作者简介】徐华(1971-),男,汉族,安徽大学社会与政治学院教授,博士,主要研究方向:社会工作理论(安徽 合肥 230601);隋亮,香港中文大学社会工作系(香港 999077)。

【原文出处】《社会工作与管理》(广州),2019.1.5~12,45

我国社会工作的起源可以追溯到20世纪初美国传教士步济时在北京所创立的北京社会实进会以及燕京大学社会学系,^[1]而西方也是在19世纪末20世纪初才迈入社会工作的专业化发展阶段,因此,从时间节点来看,我国社会工作的起步并不晚于西方。即使我国社会工作的研究与发展经历过30余年的断层,但自1988年社会工作重建至今也有30年的时间。经过各方的共同努力,我国社会工作在研究和实务领域都取得了巨大进步。但专业社会工作一直被贴有强政治性、低自主性、低不可替代性、话语体系不完善等标签,多方面的因素使专业社会工作成为一种“复合型”的“资源”,即各方通过对社会工作的运用或利用以达到其目标,呈现出一种“被资源化”的现状。

一、概念界定与问题提出

(一)资源概念界定

讨论被资源化,首先就要界定何为资源。依据商务印书馆2002年所出版的现代汉语词典给出的定义,资源是生产资料或生活资料的天然来源,如地下

资源、水力资源、旅游资源等,它所强调的是一种自然的来源。^[2]而牛津词典中对资源的英文解释则有三种,一是强调资源是国家、组织和个人可以用来使用,尤其是用来增加财富的东西;二是说资源是一种被用来实现目标的东西,比如书本、设备等;三是将勇气、才智、谋略等也归于资源当中去。由此可见牛津词典的解释将资源的内涵从自然层面外延到了社会层面,在强调自然资源的同时也强调社会资源。本文所讨论的“被资源化”对“资源”的定义采用英文中的第二种解释,即被用来实现目标的东西。

(二)专业社会工作

王思斌曾将我国社会工作划分为三类,即普通社会工作、实际社会工作与专业社会工作。专业社会工作这个概念的出现晚于另外两个概念,它强调社会工作是一个正式的专业或职业,有着自己的价值体系、理论依据、工作方法等,从业人员需要或多或少地经过专业培训,掌握相关知识、方法,内化社会工作价值观,这种社会工作方可称为专业社会工作。^[3]李迎生认为专业社会工作具有理论支撑,专业

社会工作不仅仅涉及具体、细致和琐碎的实务,也不是仅凭爱心、热情和怜悯就能去做的工作。^[4]所谓普通社会工作需要的只是爱心、热情和怜悯,它不是一种职业,我国目前的实际社会工作则更多是行政化与非专业化的体现。

(三)问题提出

资源与社会工作实践息息相关。社会工作期望通过服务的提供以激发案主的潜能,其助人过程是不断借助于各种社会资源而实现的。但笔者在实践当中发现,我国的专业社会工作在整合资源的同时,也是一种被其利益相关方所整合的资源纳入各个主体的利益考量之中,被多方主体当做政治资源、人力资源、生存资源等,存在“被资源化”的问题。

二、我国专业社会工作“被资源化”现状及问题

专业社会工作的利益相关方主要有五个,即政府、派出机构、服务对象、用人机构以及社会工作者。这五个利益相关方都有使社会工作呈现“被资源化”的情况。

(一)政府层面的“被资源化”

徐道稳曾指出,我国社会工作呈现出的是一种行政化发展模式,^[5]这种模式以党和政府为主导而进行行政化的推动、支持及管理。我国社会工作重建至今的发展基本上是通过政策推动实现的。笔者通过梳理党和各级政府所下发的各类有关于社会工作的文件发现,政府大力支持专业社会工作的发展是存在着其本身的利益诉求的。例如《关于加强社会工作专业队伍建设的意见》第一条就明确指出社会工作人才队伍的建设是为构建社会主义和谐社会而服务的,在社会问题的解决、社会风险的应对以及社会的发展上是能够发挥基础性作用的。^[6]此外,从近几年出台的一系列社会工作介入具体领域的指导意见中,也能发现政府在其中所注入的一系列利益诉求,例如《关于支持社会工作专业力量参与脱贫攻坚的指导意见》期望社会工作人才能够帮助贫困群众“增能”^[7],提升贫困群众脱贫的信心及能力,达到“自助”脱贫的目的。因此从政府施政的角度来看,专业社会工作实际上就是一种资源,是维护社会稳定,促进社会发展的一种资源。需要指出的是,这绝不仅仅是社会工作的“特权”,其他学科亦如是,各个职业都是由于社会需要而存在,并在一定的时期推动社会的发展。

行政化的推动模式对我国专业社会工作的迅速

普及发挥了极大的作用,但在政策的上传下达、层层落实的过程当中难免出现一些偏差。应该承认的是,社会工作在我国尚属新兴专业,虽说专业社会工作的摊子已经在各地铺开,但能够明确社会工作职能的还属于少数,这其中也不可避免的包括一些政府工作人员未能明确社会工作的职能。我国国情与欧美地区是有区别的,欧美国家的社会工作是在慈善历史背景下逐步演变而来,社会工作的职责和职能比较清晰明确;而我国实际上已经存在着一套比较完整的社会治理体系,长期以来在政府的行政逻辑中是不存在对社会工作的考量和运用的。以基层社会服务为例,基层政府、街道、居委会以及村委会基本上可以担负起社区治理和服务的全部职能,这使得我国目前专业社会工作的职能模糊,甚至一度被视作“万金油”和“打杂的”。从现实情况来看,即使社会工作的职能不清晰、作用不明确,但这并不影响社会工作在各市、县甚至各个社区出现。这种情况下的专业社会工作可以说是变成了一种“政治资源”。上文谈到我国是依靠自上而下发文,层层推动的方式普及专业社会工作,根据马克思·韦伯的描述可以知道,现代科层制是存在着一种命令—服从关系的,上级拥有合法性权力,下级政府工作人员即权力对象是有义务服从权力持有者的。从另一方面来说,专业社会工作的普及、运用实际上也与官员的流动相关,专业社会工作的发展实际上可以被视为一项政绩或是任务,是否做了,是否做出亮点,这些都是可以被量化的,影响着上级对下级能力的评价。

(二)社工机构视角下的“被资源化”

对于广大社工机构来说,行政化的推动模式也是有利有弊。一方面,社会工作在我国尚且属于“新生儿”,民众缺少对专业社会工作的认知,专业社会工作也尚未在民众当中建立起信任感,与欧美等国相比,我国民众不会自发地向社工寻求帮助。在这种情况下,社会工作机构需要国家的大力推动方可站稳脚跟。我国专业社会工作的推进主要是通过政府购买服务来实现的,即将原本由政府所承担的社会公共服务交由具有资质的社会组织来具体操作执行,政府是出资人和政策制定者,而社会组织则扮演执行者的角色,受政府监督。学者肖小霞和张兴杰曾在2012年对广东省的民办社会工作机构进行研究,调查结果表明承接各级政府的社会服务购买项目是机构获取资金支持的主要途径。^[8]在这种模式

下,政府是资源的拥有者,社工机构则是资源的承接者,双方在实质上存在的是一种理性的交换关系,即一方出资,另一方要通过自己的劳动为出资方实现其目标和利益方可获取出资方的资源以求生存,在这里,所谓的劳动即为社工机构所能提供的社会工作服务。在资源缺乏独立性、无话语权的情况下^[9],我国的社会工作表现出了很强的依赖性,社会工作的侧重点体现着政府利益诉求,有学者认为这会导致资源分配不公、专业价值与行政化要求冲突等一系列职业伦理问题。^[10]

另一方面,购买方必然要针对机构所开展的服务进行各类评估以监督其成效。由于服务成效很难用定性的调查反映出来,因此我国的社会工作项目评估往往围绕着一些可量化的评估指标展开,在很大程度上只是评估了机构完成合同任务的情况。有些合同上的任务是事无巨细、面面俱到,如规定任务类型及要完成的数量,刻板而缺少灵活性,为了迎接评估,社工机构首先保证的是“量”而不是“质”,只要评估指标上的数量完成了,服务对象“哄”好了,评估通过就不是问题。同时,社工机构为了迎接评估,必然会在材料整理方面下功夫,有时候资料整理就占据了一个社会工作者的大部分时间,甚至有时为了应付评估,会有编造、美化材料等情况发生。而且专业社会工作具有为机构“创收”的功能,因此专业社会工作可能被视为是机构重要的“生存”资源。

(三)服务对象的“被资源化”

专业社会工作实务的服务对象一般多是传统意义上的弱势群体,他们或处于困难情境之中,凭借其自身能力、资源难以脱离困难情境,需要得到外界政策上以及精神上的支持和帮助;或由于自身身体、精神、能力等客观条件所限,需要得到关怀和照顾,以此来缓解相对弱势的社会地位。在服务一类人群时,社会工作者有两种途径来帮助服务对象,一种是自下而上的方式,即团结一类弱势群体并逐渐形成话语权,以此寻求与其他阶层对话的可能,并逐步推动资源重新分配以达至摆脱困境的目标。此种路径下的社会工作者拥有较为完善的话语体系和比较高的声望,无论是社会大众还是政府官员都对其保持高度的信任和认可度,比较适合于专业社会工作发展较为成熟的地区。我国比较普遍采用的是自上而下的模式,即由政府制定各类政策来改善弱势群体的境遇,此种路径下的服务对象相较于前一种更偏

向为“被动”,因此基本上不会主动地寻求社工帮助,更多的是社工提供服务上门。由于社工受到各方条件限制,因此基本上也只能“照章办事”,缺乏能动性。我国群众对社工还不熟悉,还未对社工的作用形成一个普遍和清晰的认知,因此社工在开展服务时也会遇到各种各样的难题,其中就包括“被资源化”的问题。

笔者曾在一家特殊学校为患病儿童家长开展小组工作,有组员在参与小组时就存在着自己的利益考量。例如,有个别组员认为这是学校开展的活动,作为孩子家长,应该出席以表示对学校安排的尊重,而并不认为自己真心需要社工的帮助;有的组员则将社工视为“救命稻草”,期望社工能直接影响他们孩子学费的减免,在社工表示学费的减免不是“自己能决定的”之后,该组员继续参与小组的热情明显下降。专业社会工作在服务对象层面的“被资源化”不仅仅体现在这一活动中,笔者曾对H市Q社区某政府购买项目进行评估,该项目的目的是为满足老年人及青少年儿童精神文化需求,免费在社区内开展丰富多彩的活动。该社区的活动由F社会工作机构承接,由驻社区社工负责。在对服务对象进行访谈时,有儿童家长向评估者表示,当该活动所组织的兴趣班与社会上自费的同类兴趣班时间相同时,家长更倾向于优先参加社会上非公益性质的培训班,该项目的兴趣班只是平时的“第二选择”,并不指望能真正学到东西,甚至没有特别明确的期望值,只是因为儿童日常放学早,父母还未下班,找个地方“看孩子”罢了。从以上两个例子可以看出,有些服务对象对专业社会工作的期望存在着过高或者过低的情况,参加社工活动存在着自己利益诉求的考量,难以与活动目标相契合甚至产生冲突,专业社会工作仅仅被其视为实现自己目的的一种方式。

(四)用人单位的“被资源化”

由于目前我国的专业社会工作主要是通过购买服务的形式,由机构将社工派驻到用人单位来开展服务,在这种关系中,政府是作为社会投资的出资人而存在,在项目执行过程中更多的是发挥一种监督的作用;而社工机构实际上更多的在扮演着“培训者”及一种“中介”的角色,由机构介绍或选派经机构培训过的专业社工进入到用人单位开展工作,并按培训;专业社工的任务是为用人单位内的服务对象提供服务,因此社工在日常服务过程中不仅会与

服务对象和机构产生互动关系,同时也会与用人单位产生方方面面的互动关系。

近年来,在“三社联动”战略的推进之下,承接社区项目继而介入到社区建设当中成为专业社会工作的主要服务形式之一,在这种情境下,政府是期望通过社区、社工和社会组织三者之间的互动达成创新社区治理方式、维护社会稳定的目标,其中,社区是实际上的用人单位。居委会是我国社区的主体之一,周艳和张国平在分析我国居委会发展历程后发现,我国居委会在事实上成为了行政系统的延伸。^[1]社区工作人员行政化的主要表现为职能行政化、成员公职化、工作方式机关化、运行机制行政化、权力行使集中化、社区建设成为“政绩工程”等。^[2]专业社会工作嵌入到社区事务的过程中,就不可避免地会受到社区行政化的影响。一方面,社会工作者成为居委会的“人力资源”,存在着对社工概念“矮化”的现象,主要表现为将专业社会工作等同于居委会工作,社工同时承担起了该社区的一部分行政事务工作,例如,上文所提到的Q社区社工即被同时安排负责该社区老年委的工作。另一方面,专业社会工作也成为了社区的一项“宣传资源”,社区是居委会的主场,掌握着社区的场地和人脉,社工想在社区内开展活动必须要得到居委会的支持;在这种情况下,社工和社区居委会之间实际上存在着一种竞争关系,即服务的产出归属谁所有的冲突。据笔者调查发现,由于活动场地的限制和社区居民的“误解”,居委会成为了居民心中实际上的活动主办方;另外,由于活动发生在自己所服务的社区,因此居委会也理所当然的将社工在本社区开展的服务作为其自身的一项“政绩”进行宣传。此外,居委会对活动的开展也有着其自身的利益诉求。社工不仅承担着社会工作的专业任务,还承载着社区和政府方面对社工的期望和要求。社工在社区开展活动时,往往缺乏自主性,开展专业活动前需要得到社工所服务社区相关领导的审批和支持,领导会在活动中提出自己的一些想法和意见,有些可能根本不合理甚至与社工的专业想法产生冲突,但当社工的活动与社区领导的想法发生强烈冲突时,社工往往要屈服于社区领导的意见或者做出一定的让步。社工在某种程度上受制于社区,社工需要利用社区的地点、物品等资源,如果社区领导对活动不支持,可能会直接导致此项活动的开展出现心有余而力不足的尴尬局面。

专业社工在社区中遇到的困境仅仅是用人单位层面的一个缩影,社区的行政化特点及其社区治理和服务职能使得其与专业社工之间的问题更为突出和典型。必须要指出的是,社区只是专业社会工作者众多的用人单位之一,在我国近些年来的专业社会工作已在各个具体领域开花结果。例如,司法社会工作、残疾人社会工作、学校社会工作等。一方面,我们应该积极地肯定专业社会工作介入这些具体领域所产生的效果,这种积极的影响离不开社工与用人单位之间的合作;另一方面,也应该看到社工和用人单位之间的“博弈”。虽然专业社工和用人单位之间都是为了其共同的服务对象而进行服务,都是站在服务对象的视角上去考虑问题,但必须承认的是,用人单位和专业社工之间存在着价值体系上的差异和立场上的区别,某些用人单位试图通过专业社工达到其自己的目的。有的用人单位将社工“包装”成专家,试图通过社工之口向其服务对象普及一些知识,例如自闭症儿童康复机构要求专业社工带领儿童家长讨论“孩子调皮该不该打”这方面的问题,以达到培训家长的目的。这样的活动不可否认是有其积极意义的,但笔者想指出的是,用人机构的“存在感过强”,喜欢“指导”专业社会工作在本机构的活动开展,而专业社工是有其自己的工作方法、理论支持和价值体系的。有的用人单位对专业社工抱有一种不信任的态度,认为社工并不是自己这个服务领域内的专家,自己才是权威,自己“领导”专业社工达成自己单位所需要的服务成果和目标就足够了。在这种“强权”下,专业社工没有获得足够的独立性和信任,更类似于“指哪打哪儿”的一杆枪,这实际上也是一种“被资源化”。

(五)社工自身的“被资源化”

社会工作同其他职业一样,具有功利性或者说经济性,那社工在付出劳动的过程当中获取合理报酬。当然,社会工作是一个具有“情怀”的职业,社工也可以从中实现自己的人生价值。因此,从这个角度来看,专业社会工作是社会工作者获取生活资源、满足精神生活的“资源”,该角度下所指的“资源”所表达的含义是其积极的一面。换个视角来看,我国社会工作目前的吸引力还不够大,专业社会工作人员流失严重。刘柳、季叶青的调查显示,A大学46名社工硕士毕业生仅有2位成为社工,有学生也表示从事社工是无奈之举,即使目前在社工领域

内工作,今后也会选择离开。就读该大学社会工作专业也是因为想借助名牌大学的名气找到一个更好的工作,选社会工作专业也是因为这对他们来说更有把握考上该校研究生。^[13]由此可见,专业社会工作实际上成为了一些社工毕业生和从业者的“跳板”。

三、“被资源化”的辩证分析

(一)“被资源化”的必然性分析

谈及“被资源化”四个字,大多数人可能会将其与“被利用”划上等号,带有一种负面色彩,其实事实并非如此。如果一个职业或专业对任何人来说都没有意义或者“无利可图”,那么这个职业就失去了存在的意义。从国家和政府层面来看,我国专业社会工作的参与深度和广度是与政府的工作重点与价值取向密切相关的,专业社会工作的发展是政府创新社会治理、维护社会稳定的一部分,对整个社会的发展具有重要的作用。从社工机构和从业者的角度来看,他们需要提供服务以获取生存资源,专业社会工作是一种职业而不是简单的慈善,不能完全靠着情怀“吃饭”。对用人单位和服务对象来说,他们期望专业社会工作能够帮助他们解决问题、提高自身的能力,这也是将专业社会工作看作是他们可以依靠的资源。由此可见,专业社会工作作为一种“资源”存在实际上带有一种必然性。

(二)“被资源化”的消极性分析

凡事皆有两面性。各方因为专业社会工作带来的积极一面而在主观上逐步接受专业社会工作,并在客观上推动着专业社会工作的发展;而消极的“被过度资源化”则会令其陷入困境。例如,政府官员和用人单位在不了解专业社会工作的情况下,只是为了完成任务而盲目地开展专业社会工作,则可能令社会大众对专业社会工作概念产生“矮化”“简化”或“泛化”的“误解”;社工机构若只一味追求完成项目指标,则会与专业社会工作的专业价值产生偏离,更有甚者,“助人自助”会扭曲为“助己拿钱”,长此以往则会破坏社会工作在群众、出资方心中的专业形象,造成人们对社工的不信任感。

(三)“被过度资源化”的根本原因

专业社会工作被诸多主体“过度资源化”,核心原因可从内生性与外源性两个角度来探寻。“被过度资源化”的内生性原因实际上就是“专业性”的问题。笔者认为,专业性的根本体现为排他性,一个成熟的专业应该与其他专业之间存在着明确的边界,

能够独立地在某一专业领域发挥着不可替代的作用。专业社会工作目前可以说还没有找到自己的“专属”领域,专业社会工作提供服务更多的是“嵌入”到一个场域之中。由于专业社会工作在我国出现时间尚短,无论是社区治理还是养老、医务这些具体领域,都已经形成了一个闭环式的工作范式,专业社会工作并没有在这个闭环当中占据一席之地,专业社工目前依然是作为“外来户”在开展活动和任务。嵌入却不能融入,使专业社工很难独立开展工作;换句话说,专业社工嵌入到这个闭环当中时,是很难获得“独立性”的,独立性的缺失则会导致“强依附性”的产生,在依附性过强的情况下自然就会受到各种力量的牵制,甚至“任人摆布”,以“他人”的利益为重。这也就从根本上解释了为什么我国的专业社会工作目前存在着“被过度资源化”的现象。

外源性原因,可以借助于IT界的“安迪—比尔定律”来进行分析。根据该定律,虽然硬件的性能不断地爆发式增长,但硬件带来的性能提升都会被日益臃肿的软件所消耗。软件开发是一个开放的平台,硬件性能提升,为软件开发者提供了更多展示自身才能的平台,与之相对应的,也给了所有软件开发者更多可以利用和浪费的空间,这就导致着软件变得越来越臃肿,硬件性能的提升并未展现出来。将这个定律应用于社会工作领域,可以将近些年来专业社会工作的发展视为硬件,专业社工近些年来的飞速发展代表着硬件性能的不断提高。一方面,专业社工有了更好的平台去更好的开展服务,而同样扮演着“程序员”角色的“政府”“社工机构”“服务对象”“用人单位”也开发了一系列消耗“硬件性能”的软件,在法律允许的范围内,利用专业社会工作去实现自己的利益考虑,使得专业社会未能充分展现其价值。

“被过度资源化”的存在是不符合社会工作价值的,这要求我们必须找到一条出路,尽最大的可能去避免“被资源化”的消极一面。

四、避免“被过度资源化”的途径

所谓的“被过度资源化”是对专业社会工作的一种不合理的运用,笔者在上文所提到的专业社会工作被政府某些官员视为“服从上级”的指标、被机构作为获得生存的目标、被服务对象曲解、被用人单位不合理利用、被社会工作学生和从业者作为谋生的手段等都是“被过度资源化”的表现。我们必须承认,目前我国专业社会工作正在蓬勃发展,但从长远

来看,“被过度资源化”势必会使专业社工陷入不利处境,这就要求我们从困境中探寻出路。

(一)构建专业社会工作话语体系

话语体系的构建有利于缓解专业社会工作在政府、用人单位及服务对象层面的“被过度资源化”。话语体系简单来说,就是让社会了解什么是专业社会工作并说明其可以提供何种服务及其阐明其服务效果。^[14]不管是社会大众或是用人单位还是政府官员,因为对专业社会工作不清楚、不明白、不了解因此也就不会用、不想用或者是不合理地利用。目前为止,专业社会工作的定义依然众说纷纭,专业社会工作的边界不明确,基本上都会用“社会服务”“助人自助”等几个词来进行概括,因此在某些地方专业社会工作的推进实际上是为了完成任务而完成的,带有一定的盲目性,凡是和社会服务、社区服务沾边的项目,社工机构都可以承接,这实际上是对专业社会工作概念的一种矮化,将社会工作和社区居委会、志愿者服务所等同。^[15]这些都直接导致了社会公众对专业社会工作的误解,并逐渐将其“标签化”,形成刻板印象。话语体系的缺失也不利于社工群体的自我承认,王思斌认为,自我承认是社会工作群体自主性的表达,有了自我承认,社工群体才会有底气在与政府的合作当中提出平等的、利于社工建设和发展的要求。^[16]在笔者看来,专业社会工作需要构建的话语体系主要可以归纳为四个词:资源链接、福利政策、特殊群体和伙伴关系。即在政府层面,推动福利政策和社会保障体系的完善,并为弱势群体提供专业化的社会服务;在服务对象层面帮助需要帮助的特殊群体(以弱势群体为主)应对困境,匹配其可享受的福利政策,并通过可利用的资源助其摆脱困境,达至增能的目标。

(二)改革专业社会工作服务评估模式

从我国专业社会工作发展的现状来看,大多数社会工作机构尚不具备独立发展的能力,在今后的一段时间内,专业社会工作的发展还需要政府行政力量的大力支持。承接“政府购买服务”则是一个非常行之有效的途径。王思斌认为我国的社会工作服务是嵌入到社会服务当中,承接“政府购买服务”实际上就是社会工作对社会服务的一种“嵌入”,政府在嵌入发展的过程中是占据支配和主导地位的,专业社会工作只有很少的自主性;而评估就是政府主导地位的一个体现,可以决定机构“生死”的一个过

程,势必会影响社工服务机构的行为及其自主性。^[17]

目前我国社工服务的主要评估模式是审核式,遵循的是一种“工作检查”的逻辑,^[18]大多数审核评估实际上更多的体现的是服务购买方的意志,在对购买服务进行评估时,指标规定的过于刻板,个性化、创新性的自由发挥空间较小。例如H市的计划生育特殊困难家庭社会关怀项目,规定每月要对年老的服务对象进行生活照料服务,不论这个家庭需要与否,都是必须要完成的一项指标,这就导致社工为了完成任务而做,将专业社会工作当成完成服务指标的“面子文章”。有学者曾经指出“社会服务管理的各个环节都存在管理主义和专业主义之间的冲突与矛盾”^[19],管理主义重效率、重契约、重标准化的文件,重理性而缺少了一定的人文关怀;而专业主义则是要求专业人员的自由裁量权和专业服务话语权。

笔者认为,项目评估不应该只着重定量,更应该注重定性,专业社会工作毕竟是一个以生命影响生命的专业,重点在于服务成效,而不仅仅是简单地机械化地完成流水线任务。因此,专业社工服务应该具有一定的弹性,根据每个服务对象的需要提供精准服务,真正使政策与相关的目标群体相切合,而不仅仅是为了“拿项目”赚钱。

尹阿雳和赵环还提出了增能评估的模式,增能评估就是将评估权力由政府 and 专家移交给机构,以机构自我评估为核心,原先的评估各方(政府、专家、服务对象、用人机构等)共同协作完成。^[18]与被动接受评估结果不同,社会工作机构在增能评估当中可以清楚地发现自己服务提供过程中可以改进的地方,对自己的服务成效有一个深入的了解,强调发挥机构自己的主观能动性。这种评估也可以有效地防止社工机构“一心迎评”的情况出现。

(三)宣传社工形象,刷出社工存在感

专业社会工作被服务对象“过度资源化”的另一个原因就是公众对专业社会工作不了解。专业社会工作对我国民众来说还是一个相对陌生的领域,它不像教育、医疗、司法等传统领域那样深入人心,传统领域经过一代又一代的发展,人们知道这些领域可以发挥什么作用,自己可以在什么时候去就主动地寻求帮助,专业形象内化在了每个人的心中。例如,现在大家都知道学习要去找老师,小区的事情要找物业,生病要找医生,似乎这些都是理所应当,自然而然的选择,社工作为一个“新”职业,还未在公

众心理“扎根”。社工可以通过构建话语权体系以及提供专业服务来展现专业形象,但这远远不够。笔者认为,专业社会工作的形象还可以借助大众传媒向公众展示。大众传媒是指可以传递至多数人的交流技术,功能主义理论认为,大众传媒具有一种社会化的功能。社会的规范、价值及文化都可以通过大众传媒传递给民众;^[20]同理,专业社会工作的价值、形象、内含等也可以通过大众传媒来展现。例如影视剧、电影的主角可以是社会工作者,甚至可以涉足职业剧来展现社工形象。只有大众真正知道社会工作的存在,真正了解专业社会工作运行的范式,人们才会真正从内心里接纳社会工作,才能信任社工而不是为获取实际利益才“配合”社工。

(四)明确划分责任,界定服务主体

针对专业社会工作在用人单位层面的“被过度资源化”问题,明确专业社工的责任、界定服务主体也是一个行之有效的方法。

从社区的角度来看,在目前三社联动的带动下,社区成为专业社会工作提供服务的主要阵地,在目前的实际操作过程中,社工常被居民误以为是社区工作人员,而社区本身的工作人员也疑惑专业社会工作嵌入社区的必要性,他们认为目前社会工作所做的工作他们自己也可以做,甚至认为自己更为了了解社区,因此可以做得更好。社会工作者也对自己的身份产生了一些疑惑,认为自己并没有在某些项目中发挥自己专业的一面,排他性不足。这主要是由于社区服务主体界定尚不明确导致的。笔者认为,三社联动并不是说社工、社区和社会组织是齐头并进的,而应该是大脑和两翼的关系,社区是社区治理和服务的主体,社工和社会组织则应该起到推进和补充作用。社区居委会可以承担的项目就由社居委来承接,如H市“老少活动家园”项目,实际上社区完全有能力去做好这个项目,社工机构和社会工作者在社区则可承担起“顾问”及“督导”的角色,对居委会提供持续的增能并引入资源,推动社区居委会组织发动社区居民进行自组织,不断激发社区发展的内生动力;^[21]此外,社工可以承担起社区内特殊群体的服务工作,将社区资源精准地与社区居民的需求相匹配,对普通的社区工作进行一个有效的补充。将社区服务的主体责任界定清晰后,可有效缓解社区将社工视为自己的“人力资源”并借势宣传的现状。

同样的,专业社工介入到某一具体领域时,必定也是在一个相对“陌生”的场域之中进行工作,这要求着专业社工不但要把立足点放在服务对象身上,还要站在用人单位的视角上去思考问题。专业社工和用人单位之间绝不应该是对立而存在的,双方应把互动中的博弈转化成合作,各司其职,共同为服务对象排忧解难作为双方合作的出发点和落脚点

(五)提高专业社工准入机制,提升社工从业者自身能力

社工到用人单位去工作,如果不能展示出一个专业的形象,那如何能令用人单位信服?社工进到哪个领域就应该做那个领域的专家。如社工在养老机构服务,那最基本的就是要对老年人这个群体有足够的了解和知识储备,不然对用人单位来说就很“鸡肋”,还不如“使唤”社工去做一些“实事”,如管理志愿者、整理资料等,这样就沦为一种“人力资源”。笔者曾在调查中发现,有的社区社工还没有考取助理社工师,其本身对社工身份也很迷茫,缺乏社工的理论知识 and 实务技巧,这种现象就是由于社工准入机制标准较低所致。虽然我们有社工师的考试,但这并不作为从业资格考试而存在,有证无证都可以去做社工,甚至对社工完全不了解的也可以凭着一腔热情去从事该项工作。而在西方发达地区,专业社工得以良性运行的一个重要原因是其有着一个非常完备的教育和实务培养体系,这保障了其从业人员的水平维持在一个较高的标准,以此来获得整个社会的认可。^[22]在我国医生、律师这些职业一般有着较高的准入机制,整个社会也都倾向于相信这些从业者的“权威”,用人单位在请医生或是法律从业者开展活动时,基本上不会去质疑其“专家身份”。这就要求国家和社工机构要注重从业人员的能力培养,建立并完善的培训、督导、考核体系,只有这样,专业社工才能真正走出被用人单位“当枪使”或被视为“鸡肋”的困境。

(六)提高社工地位及待遇,使其职业令人羡慕

社工行业之所以人才流失现象比较严重,待遇问题是一个重要原因。专业社会工作是一种职业,从业者靠付出劳动来获取酬劳以“养家糊口”,但实际上现阶段社会工作者的工资水平基本上是不能使从业者有足够的安全感和获得感的。也许学生可以凭着热爱去学习社工,从业者可以依靠情怀去从事社工服务,但在“现实”这座大山面前,只有极少数人

可以义无反顾地持久坚持下去。一个职业,只有让人在岗位上获得安全感,事业上有获得感,社会上有认同感,才能具有明显的吸引力,才能够避免成为毕业生“无奈之下的选择”及从业者的“跳板”。

避免“被过度资源化”应该围绕着提高“专业性”这个核心而展开,所采取的一系列避免“被过度资源化”的措施实际上也就是提高社会工作专业性的措施。只有提高了专业性,社会工作才能真正的在社会发展的大局之中找准自己的位置,而不仅仅是沦为一个可有可无的模糊的角色;政府才能从宏观的角度精准定位,将专业社会工作真正有效地纳入社会治理的行政逻辑当中;社工机构才能构建其权威性、独立性,既能为社会工作者提供心理依靠,也能为社会公众提供优质便利的服务;同时社会工作者可以拥有从事社工职业的安全感、满足感、归属感和自豪感,将理想与现实相结合;而社会大众形成专业社工形象的建构,并从心底认同社工,愿意寻求或接受社工的帮助;用人单位则可以和社工相互配合,互相取长补短,共同为了服务对象的利益而努力。

专业社会工作服务离不开资源,通过各类资源的链接以实现自身的服务目标。但我们需要看到其中的辩证关系,专业社会工作整合各方资源的同时,也相应的成为各方所整合的一项资源,借助专业社会工作实现各种目标或利益。值得注意的是,专业社会工作被“利用”是因为它存在价值,正是因为专业社会工作符合社会治理体系创新的需要,党和政府才会出台一系列利好政策推动社会工作的发展;也正是因为专业社会工作能够满足服务对象的需求,人们才会渐渐地知道并认可专业社会工作。而需要警惕的是不符合社会工作内涵的“被过度资源化”,这种情景下的专业社会工作没有被“用对地方”,在某种程度上失去了助人的价值。

参考文献:

[1]彭秀良.中国社会工作发展史几个问题的讨论[J].社会工作,2016(2):3-10.
[2]中国社会科学院语言研究所词典编辑室.现代汉语词典:2002年增补本[M].北京:商务印书馆,2002:1662.
[3]王思斌.社会工作概论:第2版[M].北京:高等教育出版社,2006:15.

[4]李迎生.构建本土化的社会工作理论及其路径[J].社会科学,2008(5):77-80.

[5]徐道稳.中国社会工作行政化发展模式及其转型[J].社会科学,2017(10):90-97.

[6]关于加强社会工作专业人才队伍建设的意见[EB/OL].(2015-07-08).<http://www.mca.gov.cn/article/yw/shgzzyfw/fgwj/201507/20150700850352.shtml>.

[7]关于支持社会工作专业力量参与脱贫攻坚的指导意见[EB/OL].[2017-08-18].www.mca.gov.cn/article/zwgk/mzyw/201708/20170800005495.shtml.

[8]肖小霞,张兴杰.社工机构的生成路径与运作困境分析[J].江海学刊,2012(5):117-123.

[9]洪佩,费梅苹.“场域—惯习”视角下我国社会工作者的实践策略分析[J].华东理工大学学报(社会科学版),2015(6):21-30.

[10]唐斌.政府利益诉求与社会工作职业伦理的冲突及其调适[J].求索,2010(6):104-106.

[11]周艳,张国平.社区社会工作的主体选择:社区居委会与民办社工机构的定位及关系分析[J].华东理工大学学报(社会科学版),2017(5):40-47.

[12]潘晓娟.社区行政化问题探究[J].国家行政学院学报,2007(1):33-36.

[13]刘柳,季叶青.社会工作专业硕士毕业生的职业选择——以A大学201X级为例[J].社会工作与管理,2016(4):31-38.

[14]徐华,章雪.中国社会工作的话语体系探析[J].社会工作与管理,2018(2):5-10.

[15]王瑞鸿.今天,我们如何误读社会工作[J].中国社会工作,2009(12):59.

[16]王思斌.走向承认:中国专业社会工作的发展方向[J].河北学刊,2013(6):108-113.

[17]王思斌,阮曾媛琪.和谐社会建设背景下中国社会工作的发展[J].中国社会科学,2009(5):128-140.

[18]尹阿雳,赵环.审核与增能:社会工作服务机构评估模式的整合升级——基于深圳市社工服务机构评估(2009-2016年)的经验反思[J].社会工作与管理,2018(1):11-16.

[19]岳经纶,王燊成.社会服务管理中的管理主义与专业主义张力:基于政府购买社会服务的分析[J].行政论坛,2018(1):34-42.

[20]BRYM ROBERT, LIE JOHN. SOC: Introduction to Sociology[M]. 3rd ed. Toronto: Nelson Education Ltd, 2017: 250.

[21]刘勇.专业性何以可能:海外发达地区社会工作制度的启示[J].社会工作与管理,2017(3):61-66.