

在《充分发挥专业社会工作在补齐社区治理漏洞中的优势》指出,面对风险社会与流动的现代社会,专业社会工作既要在社区建设、社区治理与社区服务中积极作为、主动上位,又要始终加强风险管理,提升管理复杂现代性的能力。任学军、赵定东教授在《疫情应急志愿服务的“为”与“位”》中指出,志愿服务是疫情防控中的调和剂,应力性、自律性强,专业要求高,需要投入热情与智慧,并得到社会的协力与协同。

以上学者的真知灼见,无论对中国社会工作理论发展,还是对具体的社会工作实践,均有助益和启迪。

## 社会工作发挥专业优势介入社会危机事件的专业情怀和专业理性<sup>①</sup>

王思斌

2020年春节前后,新冠肺炎疫情以“突如其来”的凶猛之势,影响了整个中国。一个不知来自何处、行踪不定、可能噬人生命的幽灵(真正的幽灵)在游荡,疫区乃至全国陷入不确定的风险之中。作为社会工作者,该怎么办?大家都在思索和实践。习近平总书记2月23日《在统筹推进新冠肺炎疫情防控和经济社会发展工作部署会议上的讲话》中明确提出,“要发挥社会工作的专业优势,支持广大社工、义工和志愿者开展心理疏导、情绪支持、保障支持等服务”(习近平,2020),这为社会工作参与新冠肺炎疫情防控和后续工作提供了明确的方向指引。社会工作群体要发挥专业优势,积极、主动和创造性地开展各项社会服务。

### 一、社会工作要发挥专业优势积极参与新冠肺炎疫情防控

社会工作是为面对贫弱群体、基本生活陷入困境群体和社区的专业社会服务,在参与应对诸如这次新冠肺炎疫情的社会危机事件中有其专业优势。在参与处理社会危机事件中,社会工作的专业优势是相对于其他相关专业或非专业活动而言的。相对于其他专业——如医务工作、公共卫生工作等专业性工作而言,社会工作专业优势在于它的专业服务的特点;相对于非专业工作——如行政工作、居委会的一般性工作而言,社会工作的专业优势在于其专业性。社会工作具有专业优势并不是说社会工作作为一种专业(专门性职业)高于其他职业,而是说,在处理某些问题时,社会工作观察问题的视角、处理问题的方法和技巧比其他职业的做法更有效,即社会工作的专业优势是就处理一定情境下的某些问题而言的。当然,社会工作作为解决困难群体、困境群体的社会性问题,促进社会和谐发展的专门职业,有自己的特点,正是这些特点成就了这个专业,也使其能作为专业技术性职业而立于现代职业之林。

①:[中图分类号] C916 [文献标识码] A [文章编号] 1672-4828(2020)01-04-04

DOI: 10.3969/j.issn.1672-4828.2020.01.001

关于社会工作的专业优势,学术界和实务界的研究和总结并不多。笔者认为,社会工作的专业优势,最核心的地方在于它助人自助的价值观念、科学艺术的工作方法和理性务实的服务风格。如果说得更细一点,社会工作的专业优势可能表现于如下一些方面:为民为国的职业情怀,深入基层的工作作风,科学灵活的工作方法,人环共变的过程目标,能力为本的发展理念,持续改进的成效评价,等等。面对当前防控新冠病毒疫情的迫切任务,接下来我们分析一下社会工作如何发挥自己的专业优势,以在参与新冠肺炎疫情防控中发挥更重要的作用?社会工作可以发挥专业优势的实践领域有很多,出于对当前新冠肺炎疫情发展状况的认识,对受疫情影响较为严重居民走向正常生活过程的考虑,以及对一定范围(街道社区、工作单位等)的社会秩序、工作秩序、社会心理氛围建设的考虑,笔者认为,社会工作者要发挥专业优势,就要切实贯彻“助人自助”的专业理念,审时度势,运用科学且接地气的专业方法,促进整合各方的社会性资源,共同解决疫区居民和社区的现实问题,使社会尽快走出这一危机,步入正常的经济社会生活。要做到这一点,社会工作者的专业情怀、专业理性和跨专业合作十分重要。

## 二、社会工作介入社会危机事件的专业情怀

面对疫情爆发,社会工作者首先是要以专业情怀积极参与防控抗击新冠病毒的战役。社会工作是当人们遭遇困难或困境时,遵照专业价值观、运用专业方法去帮助基本生活陷入困境者的专业行动。疫情就是命令,专业承载责任。新冠肺炎疫情在武汉和湖北的较大规模的发生和传播,立刻在社会工作界引起了专业警觉和反应。这也让笔者想起2008年四川5·12地震发生时,社会工作界闻风而动的情境。社会工作者就是要在社会遇到困难、面临危机时,立刻积极行动,向遭遇困境者伸出援手、提供力所能及的帮助和支持,助力解决困难、化解危机。看到遭遇困难者就马上想起自己的责任,设法提供帮助,这既是人们的同类意识,更是社会工作者的专业情怀。

这次新型冠状病毒疫情发生后,社会工作者也是如此,专业情怀把大家立刻动员起来,把援手伸向疫区和有需要的人士。武汉市不少社会工作者马上与社区工作者联系,参与巡查和服务;各地社会工作机构很快对疫区给予专业信息方面的支持;国家级和地方的社会工作专业组织联合起来,组织资源、建立社会支持网络;也有社会工作组织积极寻找善款和物质资源支持疫区社会工作机构开展抗击新冠病毒的活动;境外和国际社会工作机构也对我国社会工作参与抗击新冠病毒给予声援。可以说,在新冠病毒蔓延的社会危机发生之后,几乎所有的社会工作者都变成了“局内人”,并表现出高度的专业情怀。这种专业情怀是社会工作的专业价值所要求并成功塑造的,它已经内化为社会工作者的基本价值,或者说已经成为这一群体的“性情倾向系统”(布尔迪厄、华康德,2015)。强烈的专业情怀是社会工作者面对社会困境、社会危机而行动,起而抗击的强大内在动力源泉,它是十分宝贵的。当然,这也是我国社会工作事业得到较快发展、有所作为,并有一定声望所促成的。十几年来我国的社会工作队伍和实践快速发展,在一些社会危机事件中有比较成功的表现,是社会工作者敢于站出来承担一定责任的专业和组织基础。

社会工作的专业情怀表现为较强的组织能力或自治性。新冠病毒疫情的问题摆在大家面前、威胁着广大人民的生活和社会的安全,在这种情况下,社会工作组织(不管是各类社会工作协会还是社会工作服务机构)立刻动员,社会工作者也主动联络自己所在的组织,社会工作组织尽快连线疫区社会工作者及相关人员了解疫情,根据相关信息和自己的专业优势,集结力量、做出反应,对疫区给予多

种支持。我国的社会工作已经成为参与解决社会危机事件的重要力量。

### 三、社会工作介入社会危机事件的专业理性

回想2008年四川5·12地震救灾,联系当下新冠病毒疫情发展初期的情况,我们必须说,社会工作对社会危机事件的介入需要更强的专业理性。根据社会危机事件发展的阶段,这种专业理性可以包括事件发生初期的即时理性、事件展开和局势基本稳定中的过程理性和危机事件结束期的反思理性。需要说明的是,这里所说的理性不同于韦伯所说工具理性(韦伯,1997),而是指与情感性反应相对应的理性思维和行动。理性就是在行动之前先静下来,客观地、尽可能全面地了解事实真相,科学地分析事情的缘由,并根据自己之所能,对事件做出适当反应的思维和行为特征。

即时理性是在遇到突发事件时快而不乱,对事件局部或有限的大局做出快速评估,进而尽快采取行动所表现出的理性。实际上,这里所做的是对突发事件的大致评估。如果有可能,也包括对事件状况的进一步了解:如在危机事件发生后当地居民的心理社会状态及基本需求,政府部门、居民委员会、社会组织的基本反应及面临的困难,等等。通过对事件状况的大致评估,就可以做出反应,这就是快速评估下的即时反应,它应该是在即时理性支配下的。当然,在做出即时反应之后,接下来还可以继续做事件发展中的需求评估,这是在做出即时反应之后,在稍微能“缓一下”情况下的继续的、系统的评估。

即时反应的基础是了解疫情社区的情况和需求评估。对这次新型冠状病毒疫情来说,是对疫情的了解,对疫区发病规模和程度的了解,对疫区发病情况、救治情况、资源状况的了解,也包括对疫区社会心理状况的了解。行动前要评估的还有很多,包括对提供服务和帮助的可能性、可及性、有效性的评估,社会工作者(机构)对自身能力的评估,等等。平常所说的社会服务中的SWOT分析,就是系统评估的内容。有了科学的评估,才能真正确定当地的需求和社会工作者应该在哪个方面与何种程度上提供服务,社会工作者的援助和服务才真正做到有的放矢,社会工作者的行动才可能是理性的和科学的。

这里要说明的是,即时理性是重要的。由于即时理性是在突发事件发生之初就要做出的判断,所以可能会受到情感(包括一般情感和专业情感)的影响,这是比较自然的:社会工作者基于自己的专业价值和普通人的朴素感情,要有所表达。在这里,专业理性与专业情怀可能不完全一致,但是对于训练有素的社会工作者来说,二者是一致的,即热情与理性同在。

当事件度过突发期进入“稳定期”后,社会对事件的应对也比较有章法,社会工作在此过程中的理性可称为过程理性,即社会工作者可以根据大体稳定下来的事件,可以“常规性”地采取干预行动,这一阶段人们的理性程度较高。当危机事件快要结束的时候,社会工作要做针对这一阶段的服务,要进行反思,理性地总结参与应对危机事件的过程,同时有所前瞻。要考虑到那些现在还未显现但后面可能出现的事情,尽量有一个考虑到后续问题处理的、较完整的收尾,同时要总结经验和教训。事件过去了,并不是万事大吉,这里需要回溯、分析和总结,需要理性。

理性需要经验和知识。经验既包括以往处理相似问题的经验,也包括人生经验,还包括相关知识。在危机事件开始或还没有达到“稳定期”时,对于与以往处理过的同类问题或相似问题,社会工作

者可以“参照”以往的成功经验,做一些基本判断,可以提供对建议供一线人员参考。对于完全或大部分不同的问题,如无成功经验可以援引,就必须认真分析。比如,这次新型冠状病毒较大范围地传播,与2008年四川5·12地震造成的情况有很大不同,在地震救灾中成功的做法不能简单地用于这次抵抗新冠病毒疫情。但是,2003年SARS病毒造成的疫情与这次疫情有某些相似之处——都是病毒感染和传播,都有一定的不可见性,都会带来一定社会恐慌、患者身体和心理方面的问题,等等。这样,2003年抗击SARS病毒的某些做法,就可以用于这次抵抗新冠病毒疫情。基于此,一些社会工作者(机构)把抗击SARS病毒的某些成功经验翻找出来,通过筛选调整,供疫区参考。这里就包含了理性判断,相信会有一些积极的效果。

社会工作者在向疫区或一线提供信息支持时,还要进一步强调有效性,这里说的是现实理性——即站在疫区或一线人员(不管是患者还是一般居民,社区工作者、医务人员或公务员)的现实处境的角度,情境化地思考他们需要什么样的帮助和支持,在此基础上,分类别、分情境地提供支持。比如,从疫情比较严重的武汉等某些城市的情况看,把包含很多不同环节的支持信息“打包”一并发送过去,总的来说是会发挥作用的,因为这里有丰富的信息,不同读者可以从中选择自己需要的部分。但是,如果考虑事件发生后的即时理性和即时反应,我们就可以再准确一点、针对性再强一些。也就是说,在提供信息时,可以进一步或更细致地从支持对象眼下遇到的困难着想,简明扼要地、有针对性地提供支持。这可以方便一线人员特别是负有繁重责任的工作人员,使其不必在十分繁忙的情况下再从“浩瀚”的信息包中去“挑选”有用的信息。准确、清晰、有针对性、快捷的信息是对一线人员的有效支持。当然,如果是针对一般居民,目的是向其提供一般的防护知识,那么系统化的信息介绍则是合适的。

这就是说,要针对不同服务对象的困境提供不同的支持,这也意味着要根据疫情发展的不同阶段,疫区出现的新情况、新需求,持续性地提供有效支持。与疫情可能带来的问题同步,与一线抗疫工作同步或稍微“超前”,是社会工作者提供支持时需要考虑的。这是社会工作专业理性的重要表现。

#### 四、社会工作介入社会危机事件中的跨专业合作

社会工作者在参与应对社会危机事件时的专业理性,不但表现在他们帮助和支持危机中人群的活动之中,也表现于不同社会工作团队的密切合作之中,还表现于社会工作群体与其他方面跨专业合作的过程中。关于前一点,指的是各社会工作团队(专业社会工作者与社区社会工作者、不同社会工作机构)之间要加强协调合作,减少漏洞和重复救助,以更有效地提供支持。社会工作机构不是商业机构,它们介入社会危机事件也不是为了自己的利益。然而,由于社会工作各方所处地位不同、资源来源不同、优势和能力不同,所以他们的救援活动不完全协调也许不可避免。但是,提出社会工作团队之间要加强协调合作的话题,可能也不是多余的。

社会工作群体在参与应对社会危机事件时,必然会与政府部门、其他方面的专业团队(比如医疗团队、公共卫生团队、心理咨询团队)以及社区居委会合作。隔行如隔山。不同专业背景的支持团队走到一起,要整合起来去完成共同的任務,就要相互尊重、相互合作。社会工作参与社会危机事件处理时的跨专业合作,有几点是需要关注的:第一,坚守理念,善于找到与其他专业(系统)的共同点。在疫情十分复杂、情势紧迫的情况下,社会工作者要善于找到与合作专业、社区行动指挥系统的共同点,

积极沟通,提出建议,一起工作。有差异是必然的,寻找共同点是必须的。第二,尊重其他专业和工作系统的经验和智慧。社会工作者要尊重其他专业的经验,这应该没有多大问题。社会工作者也要尊重地方的经验,包括政府系统、社区系统处理危机问题的行之有效的做法。这些实践经验也是某种情境下的“地方性知识”,其中包括当地、当事人的“实践智慧”。第三,要善于做合作各方的粘合剂。社会工作者擅长“建立关系”,这在抗击新冠病毒战役中可能是用得上的。在总体战中,各方有分工,也有合作(包括直接合作和间接合作),在一起工作需要磨合,需要各方在实现共同目标的过程中相互理解和配合。社会工作作为一种专业力量也是一方,但是社会工作要超出自己的狭义“专业”。在复杂的总体战、立体战中,做好合作各方的粘合剂,也是社会工作的一种“专业”表现。第四,善于提出建设性意见,贡献自己的智慧。社会工作者要“善于提出建设性意见”,一方面是说,社会工作者要积极思考、主动提出自己认为正确的意见,积极献计献策;另一方面是说,社会工作者要注意提出建设性意见的“艺术”,要考虑时间、场合、方式,以使这些建设性意见在非常时期或非常条件下易于被决策者及合作者所接受。

专业情怀和专业理性是社会工作参与应对社会危机事件的基础,发挥专业优势与促进跨专业合作是社会工作应该具有的职能。我国的社会工作会在参与新冠肺炎疫情防控战中磨练自己、获得成长,也会在解决复杂的民生问题和社会问题中尽到自己的责任。

#### [参考文献]

布尔迪厄、华康德,2015,《反思社会学导引》,北京:商务印书馆。

马克思·韦伯,1997,《经济与社会》,北京:商务印书馆。

习近平,2020,《在统筹推进新冠肺炎疫情防控和经济社会发展工作部署会议上的讲话》,北京:人民出版社。

王思斌,北京大学社会学系教授 (北京 100871)

责任编辑/程澈

## 加强制度建设,充分发挥社会工作 在抗疫治理中的专业优势<sup>①</sup>

关信平

此次新冠肺炎疫情既是对我国公共卫生和疾病防控体系的严峻考验,也是对我国社会治理体系的严峻考验。如此大规模的疫情防控行动需要有一套综合性的治理体系,其基础在于整个社会治理体系的有效性。社会工作能否有效参与并充分发挥专业优势,对于整个抗疫治理体系的有效性具有

①:[中图分类号] C916 [文献标识码] A [文章编号] 1672-4828(2020)01-08-04

DOI: 10.3969/j.issn.1672-4828.2020.01.002