华南农业大学学报(社会科学版)
2009年第3期 JOURNAL OF SOUTH CHINA AGRICULTURAL UNIVERSITY No. 3 2009
(第8卷) (SOCIAL SCIENCE EDITION) (Vol. 8)

灾后重建中社工组织多元角色的实践与实务模式选择

周利敏

(广州大学 公共管理学院,广东 广州 510006)

摘 要:在灾后重建中,人们往往注重外界对灾民的各种帮助,却忽视促使灾民面对现实,比外界提供援助更为重要。因此,要通过充权等方法改变过去的"削权"而"增权",减少灾民在社会结构中的弱势地位所造成的"习得的无助",不仅促使灾民从"附属"到"自主",更有利于整个灾区重建。在现代灾害越来越呈复合型特点的情况下,社工组织扮演的角色也越来越多元。社工组织在灾后重建中主要以直接或初级服务为主,面对案主在直接接触过程中达到服务目的,如团体工作、小区工作以及各种治疗、辅导、咨询等方法。

关键词:5·12大地震;灾后重建;社工组织;多元角色实践;实务模式

中图分类号:C913.7 **文献标识码**:A **文章编号**:1672-0202(2009)03-0104-06

一、西方灾后重建研究的兴起和在中国的现状

"5·12"大地震是新中国成立以来破坏性最强、波及范围最广、救灾难度最大的一次地震,也是进入21世纪以来全球人员伤亡最大的地震灾害,对经济和社会发展的"外部冲击"影响深远。初期的救灾与安置受到海内外各界的关注与投入,然而,进入灾后重建时期①关注热情逐渐退却。如何应对灾后重建困境,如何探索一条新的、高效的灾后重建之路,就成为政府、社会及学界共同关注的重大的理论和现实问题。以社会工作组织(简称社工组织)为代表的非营利组织新兴力量的出现,就为解决灾后重建困境找到了一个新的突破口。在灾后重建中,人们常常关注的是政府自上而下的正式计划援助机制,而忽略了自下而上的民间社会非正式参与的力量。事实上,如果越早有以社工组织为代表的社会支持力量的介入,越早处理灾后重建问题,就越有机会将灾害损失降到最低[1]。

就学术界而言,灾害研究(disaster research)是国内外学者近年来相当感兴趣的议题,但学者Zakour指出,尽管如此,西方学界对于社工组织投入救灾行列却很少进行探讨[2]。在这些不多的研究中,Klandermans指出小规模、非散式及非阶层式的社工组织强调自力救济(self-help)及自我组织(self-organization),能更好地为灾后重建提供服务[3]。Edslstein利用档案数据与深度访谈,提出了"社会过程模式"(the social process model)分析框架,比较了社会大众、政府机构、社会工作

收稿日期:2009-05-27

基金项目:国家社会科学基金项目(08BSH006);教育部人文社会科学青年基金项目(07JC840002)

作者简介:周利敏(1977—),男,湖南衡阳人,广州大学公共管理学院副教授,主要研究方向为灾害社会工作和文化社会学.

① 本研究将灾后重建界定为涵盖公共建设、产业重建、生活重建与小区重建等四个部分。

者与受害者等通过社会过程相互影响造成行动和认识上的不同反应[4]。Lee 认为在实践过程中,专业的社工人员是弱势人群的工作伙伴,能够唤醒灾民意识、采取行动并反思实践[5]。Sundet 和 Mermelstein 的研究发现容易接纳外界资源的小区较易因应灾后生活重建,而且健全的沟通机制对灾后小区生存会有影响[6]57-70。显然,这些研究并没有深入探讨社工组织在灾后重建中的实务模式及参与途径等问题。

在台湾,针对九二一灾变社会工作的研究,多以个案研究及论述说明为主,一些学者依不同的逻辑原则整理灾变社会工作模式或工作站类型,还有一些学者从政府灾后重建政策、非营利组织角色、灾难后心理创伤与重建、小区重建、小区总体营造的运作以及社会工作者自我省思与观察等角度进行了探讨[7]25。大陆有关灾害社会工作的研究直到 2008 年 5 月汶川大地震之后,才陆续有学者开始关注这个领域[8]78-82,仍然处于起步阶段,而其中有关灾后重建的研究就更少了。就已有的灾后重建研究来看,重视直观经验的研究较多,而深层次的理论探讨极为缺乏。在考虑国内外同行研究的基础上,提出自己的研究问题:社工组织在灾后重建中扮演什么样的角色与功能,其参与灾后重建的实务模式有哪些,如何反思其行为?

二、重建实践中社工组织多元角色的扮演

探索社工组织的角色扮演有助于未来面临重大灾难时能采取正确的行为策略,但由于以往国内缺乏灾害救助经验,社工组织对于自己在灾后重建中究竟扮演什么样的角色比较模糊,在现代灾害越来越呈复合型特点的情况下[8],社工组织在灾后重建中扮演的角色也将越来越多元。

扮演灾民充权者角色是社工组织最重要的目标和任务。在灾后重建中,人们往往注重外界对灾民的各种帮助,却忽视了灾民依赖外界资源,只是治标,而要真正治本,就必须对灾民实行充权,增强灾民自我生存的能力。换句话说,促使灾民面对现实比外界提供援助更为重要。要想帮助灾民脱离弱势与受害者心理,唯有通过充权(empower),改变过去的“削权”而“增权”[7]111,这样才能避免灾民污名化处境,减少在社会结构中的弱势地位所造成的“习得的无助”。学者 Soliman 也指出受灾民众的自助与求助意愿越高,复原的机会也就越高。因此,在灾后重建中,社工组织被期待充当灾民充权者角色[9]89-107,这不仅有助于灾民自立,促使灾民从附属(subjection)到自主(subjectivity)[10],更有助于整个小区的重建。

在灾后重建中,社工组织还需要扮演小区营造者的角色。一些学者认为在灾后重建中,社工组织擅长的只是为个别案主提供服务,而不擅长区域性服务[11]。但 Sundet 和 Mermelstein 发现社工组织若能体察小区需求,不但能有效提供区域性服务,也是灾后小区能存活的重要因素之一[6]57-70。Webster 也认为社工组织要运用小区工作模式凝聚小区力量,提升灾民的“小区意识”,协助灾民重新营造小区[12]761-771,这不仅能使灾民顺利度过灾后重建的痛苦历程,也对于灾后公民社会的建立有很大帮助[13]。为了扮演好小区营造者角色,社工组织可以协助统筹小区建设、促进小区组织恢复、规划小区活动、协助灾民房屋贷款及项目融资、为灾民提供软硬件复原、协助小区学校重建、提供小区灾变预防服务、动员志愿工作者和义务工作者参与小区重建等[14]85。

灾后重建不但需要对硬件设施进行修复,更需要帮助灾民自力更生,而就业无疑是灾民自力更生的重要途径。因此,社工组织还需要扮演就业机会创造者的角色。事实上,在灾后重建中,灾民最关心的是生计问题,如产业复苏与否、工作机会与就业援助等。人们一般认为安置就业是政府责任,但实际上这些都远远超过政府所能负荷的程度,需要社工组织等社会组织协助安置就业。

学者 Peacock 等人认为灾害虽然是自然结果,但社会层面无能处理灾害问题而导致社会互动网络的崩溃,以致无法有效进行灾后重建[15]。因此,社工组织要协助灾民重建互动网络,而就业网络的建构无疑是帮助灾民与社会实现有效互动的重要途径。具体说来,社工组织要针对失业者提供较为长期而稳定的服务,为失业者做列档追踪管理,积极为灾民规划就业服务方案,动用既有组织资源为灾民提供或创造相关就业机会,充当受灾居民与政府、企业间就业沟通的桥梁[9]89-107。

许多学者都注意到了灾后重建资源分散的现状,因此,社工组织需要扮演资源整合者的角色。而已有的重建资源又主要集中于一些"明星灾区"(经常被媒体爆光的灾区),其他灾区分配到的资源就相对有限了[16]30。况且,在灾后重建中,政府和民间组织出现各自为政(inconsistence)、"各立山头"的局面,也导致资源无法有效整合[8]。资源分散不但无法有效协助灾后重建,反而因为需要处理资源分散而延误灾后重建的进程。因此,社工组织要扮演好重建资源整合者的角色[9]89-107,不仅需要动员社会各界资源参与灾后重建,更需要整合小区重建所需的人力、物力、财力等资源,并将这些资源输入灾区之中,协助灾民及灾区组织善用资源,使灾后重建资源尽可能贴近灾民需要[7]19,这不仅有助于社工组织与灾民建立伙伴关系,也可以发使社工组织的专业作用。

最后,社工组织还需要扮演灾民心理重建者的角色。在灾后重建中,人们往往只重视物质方面的重建工作,但研究表明,心理重建更为复杂,更为艰巨。灾害带来的影响不仅仅局限于生命财产的损失,更会带来长久的精神健康方面的问题。在灾后重建中,灾民往往觉得自己像是被关在牢中的囚犯,进而可能形成灾民心理的"二次灾害"[4]10。部份文献也显示,灾害后一年内自杀潮将达到最高[7]19,迫切需要社会各界提供持续的心理追踪服务。况且,灾后心理重建在我国尚处于探索与运用并行的阶段,明显存在着心理重建与社会支持相脱离的现象。而社工组织不仅能为灾民提供心理治疗服务,还能帮助灾民重建社会网络和提供社会支持[9]89-107。具体而言,社工组织可为有心理障碍的灾民建立个案管理数据库、办理心理危机家庭探视和提供心灵重建居家护理等服务,协助灾民消除身心疾病,为灾民带来重建的勇气和力量,减少社会问题的发生。

三、重建过程中社工组织实务模式的选择

为了在灾后重建中扮演好多元角色,社工组织应采取合适的实务模式,才能有效地为灾后重建提供服务。在目前状况下,社工组织主要以直接或初级服务为主,直接面对案主在接触过程中达到服务目的,如团体工作、小区工作以及各种治疗、辅导、咨商等方法[14]26,具体如下:

为了扮演好灾民充权者的角色,社工组织要善于运用充权的工作方法。事实上,充权是社会工作的核心实务,特别适合于灾后重建。在灾后重建中,充权是指社工组织协助灾民或小区排除障碍,唤醒自我意识,从而充分发挥自身所具有的优势能力或挖掘解决自身困境的潜能,最终达到有能力改变自身处境的目的。因此,充权特别强调灾民在增强自我优势能力后对灾后重建的贡献,充权是灾后重建的过程也是结果[17]。在灾后重建中,社工组织如何进行充权实践呢? Cruikshank 认为充权实践主要包括意识唤醒(consciousness)、知识增进(knowledge)和采取行动(action)三方面的内容[10],具体来说,在灾后重建中社工人员首先要相信和尊重案主,避免责备案主;其次社工人员要询问、倾听和协助案主解决问题,使用案主可以理解的语言,重视案主本身对于灾害事实的了解,并发现案主的实际需求;再次,社工人员要善于发现案主的独特性,灾民的重建困境经常是由多重因素造成的,必须具体了解案主所处的独特处境[7]40,在此基础上找到灾民的助力之处,同时强调灾民自我行动的价值;最后,社工人员引导全体灾民加强合作及灾区共同体认同,从

而真正促进小区重建力量的增强。

创伤治疗方法是社工组织在灾后重建中可选择的另一种实务模式,对于遭遇亲人伤亡的灾民,其内心伤痛很难在短期间内抚平,心理关怀及创伤治疗服务应该持续[18]144。为了更好地向灾民提供心理服务,社工人员需要学会创伤相关理论与技巧,并根据灾民受创伤程度,对灾民进行有针对性的悲伤辅导。对于那些较难从灾变中复原的案主,社工员透过施压与抒解的方式,减轻灾难带来的创伤和压力[7]19。社工人员还可以通过组织的形式对灾民进行创伤治疗,例如可成立悲伤辅导团体,协助灾民以定期聚会方式道出失落亲人的悲伤经验,抒解心中抑郁的情绪,进而调整不良的社会因应方式,发展正向的人生态度[16]30。总之,创伤治疗方法能为灾民提供提供心理及社会支持,帮助他们正视现实,摆脱灾害死亡造成的生活阴影,重新树立生活的信心。

团体工作方法也是社工组织在灾后重建中可供选择的实务模式,一些学者认为团体工作方法在灾害紧急救援时期成效显着,而在灾后重建中,这种工作方法的成效就会大打折扣。事实上,在灾后重建时期,由于专业的社工人员人力不足、组织资源有限及灾民人数众多等因素,社工组织无法直接面对所有的案主。社工组织可归纳出一些较难从灾变中恢复的人,如老人、小孩、缺乏教育的人口、低收入户、有色人种、有心理暨社会问题的人、失利或经济低迷的小区,然后评估案主有进一步接受谘商治疗或者长期辅导协助的需要[16]30。在此基础上,社工组织协助这些弱势群体以互助团体的方式形成支持网络,强化社会支持体系,动员团体内在力量,应付灾后重建带来的重重困难。

小区工作方法是社工组织在灾后重建中常采用的一种实务模式。小区工作模式的目的在于凝聚小区灾民意识,引导居民参与小区事务并解决小区问题,进而使小区拥有自治的能力。小区工作方法还能实现“小区参与”、“由下而上”的民间社会参与模式,为灾区重建注入一股新的力量。小区工作方法是以整个小区为服务对象的专业工作方法与过程,在灾后重建中,需要社工人员通过实地调查来研究小区共同需要,并与小区灾民共同发掘出小区中存在的问题。社工人员主要通过小区工作组织来进行运作,小区工作组织包括小区论坛、小组论坛、生活小站、小区工作站等形式,其角色在于协调小区各界关系,动员和争取小区内外资源,协助灾民组织起来,增加灾民自主感和责任感[18]137。小区工作方法对社工人员也有着特殊的要求,Soliman 认为社工人员必需具备小区组织的知识、技术和经验来帮助遭受灾难的小区[9]89-107。此外,个案工作也是社工组织在灾后重建中常使用的一种方法,它要求社工人员扮演个案管理者的角色。社工人员通过滚雪球方式寻找高危机个案,然后根据个案管理的方法掌握灾民现实状况,并对案主需求进行评估,在此基础上进行家庭访视工作,以就近咨询及全程辅导等方法来协助灾民。

四、小结:组织限制与参与行为反思

虽然社工组织通过正确的角色扮演和选择合适的实务模式能参与到灾后重建中来,但人们经常会关注这样的问题:为什么有的社工组织能迅速融入灾区,有效彰显组织优势,而有的却迟迟无法融入,最终失败的例子也并不少见?实际上,社工组织能否在灾后重建工作中取得成效,除了正确的角色扮演和选择适当的实务模式之外,还需要考虑组织自身的因素。

有学者认为在灾后重建中,非营利组织能扮演好残余性角色[9]235-247,但更多的学者认为社工组织不止扮演残余性角色,甚至能扮演比政府更为重要的角色,但这并不能忽略社工组织本身的局限性[8]78-82。除了组织资源不足、专业人员流动过大及社会信任不足等因素外,在灾后重建中,

每个社工组织还会面临同样的问题与挑战,如何提供延续性服务[9]10? 此外,虽然社工组织投入灾后重建服务固然应该受到肯定,然而,当我们从更为理性的角度去审视时,却发现投入重建工作的社工组织各有各的动机,一些组织完全是为了组织使命感和社会责任心而来,但也不排除一些组织是为了"私心"而来。

此外,如何正确认定灾害受创问题,如何正确确定服务对象及服务范围? 这是社工组织在参与灾后重建过程中必须高度关注的问题。社会学家 Kai Erikson 将创伤分为个人创伤及集体创伤两种类型,集体创伤被定义为破坏人们彼此的维系而构成社会基本生活受到打击,进而破坏小区的共同体感觉。从这个意义上来说,"受灾户"并不仅仅包括"个人创伤",还包括"集体创伤",整个地区的居民其实都是受创者。因此,如果社工组织将服务对象仅仅局限于有"个人创伤"的灾民,就会显得过于狭隘了[14]67,容易造成灾民被污名化(或被标签化)(stigmatized),不但不能有效帮助灾民完成灾后重建,反而会造成新的心理创伤,这是社工组织在参与过程中特别要注意的问题。

社工组织的参与能使受灾社区、灾民及民间社会更积极地参与到灾后重建工作中来,齐心协力应对灾后重建的所带来的各种挑战,降低灾民所面对问题的严重性程度,其重要性无庸置疑。对于社工组织而言,如果能为灾民提供及时而全面的灾后重建服务,有效彰显组织优势,规避或弥补组织缺陷及不足,不仅可成为灾民可信赖、可依托的非正式途径和重要的社会资源,也可以将灾后重建困境化为组织发展的契机,化为展现非营利部门兴起的转机。

参考文献:

[1] KREPS G. Sociological Inquiry And Disaste Research[J]. in Annual Review Of Sociology,1984,10:309 - 330.

[2] ZAKOUR M J. Disaster research in social work[J]. Journalof Social Service Research,1996,22(1):7 - 25.

[3] Klandermans B. New social movements and resource mobilization:The European and the American approach[J]. International Journal of Mass Emergencies and Disasters 1986,4:13 - 37.

[4] EDELSTEIN M R. Contaminated Communities:The social andpsychological impacts of residential toxic exposure [M]. Boulder,CO:Westview Press,1988.

[5] LEE,Judith A. The Empowerment Approach to Social Work Practice[J]. New York:Columbia University Press, 1994.

[6] SUNDET P,MERMELSTEIN J. 1996. Predictors of Rural Community SurvivalAfter Natural Disaster:Implications for Social Work Practice[J]. Journal of Social Service Research,22(1/2):57 - 70.

[7] 陈淑妃. 灾变社会工作重建模式之研究 - 大安溪部落工作站的案例分析[D]. 台湾:东吴大学,2006.

[8] 周利敏. 公私协力:非协调约束下公私救助困境的破解[J]. 中国地质大学学报(社科版),2009,(2):78 - 82.

[9] SOLIMAN H H. Community Responses to Chronic Technological Disaster:The Case of the Pigeon River[J]. Journal of Social Service Research,1996,22(1/2).

[10] Cruikshank B. The Will to Empower:Democratic Citizens and Other Subjects[M]. Ithaca:Comell University Press, 1999.

[11] KENT R C. Anatomy of Disaster Relief[M]. New York:Prnter Publishers,1987.

[12] WEBSTER S A. Disasters and disaster aid. In Encyclopedia of SocialWork(19thed.)[M].(vol. Ⅰ). Washington D. C.:NASW,1995.

[13] 官有垣,邱瑜瑾. 民间组织在九二一灾后重建体系中的角色、功能与社会影响分析[C]//NGO 在 921 灾后重

建的参与和功能研讨会论文集,台北市:创世基金会,2001.
[14] 陈秀静. 九二一震灾灾后生活重建工作之研究[D]. 台湾:东海大学,2001.
[15] PEACOCK W C,MORROW B H,GLADWIN H. Hurricane Andrew:Ethnicity,gender and the sociology of disasters [M]. New York:Routledge,1997.
[16] 陈介中. 期待一场没有 NG 的社会福利演出 - 南投县生活重建服务中心终止问题及因应对策之探讨[D]. 台湾南投:暨南国际大学,2004.
[17] COWGER C. Assessing Client Strengths:Assessment for Client Empowerment. Dennis Saleebey[C]//The strengths Perspective in Social Work Practice(2nd ed),NY:Longman,1997.
[18] 陈俐蓉. 蜕变与新生—台北县新庄龙阁小区灾后重建历程之研究[D]. 台湾:辅仁大学,2003.

The Multi-role and Practical Choice of Working Mode of Social Work Organizations in the Post-disaster Reconstruction

ZHOU Li-min

(*School of Public Administration*, *Guangzhou University*, *Guangzhou* 510006, *china*)

Abstract: Research on disasters is a heated issue in academic circles at home and abroad, but scholars in western countries pay less attention to the role of social work organization in the post-disaster reconstruction. The essay centers around the topic of the role and function of social work organization played in the post-disaster reconstruction and its working modes as well as reflections on these problems. It shows that the more complicated the disasters are, the more pluralistic the role played by the social work organizations. The essay claims that we often attach great importance to the help to the victims but fail to notice the importance of encouraging the victims to face the reality, which should be more important. Therefore, we should strength the power by such means as empowering to relieve the habitual helplessness of the victims caused by their weak social status in social structure. By doing so, not only do we make the victims independent from subjection, but also it is beneficial to the reconstruction of the disaster-stricken regions. At present, social work organization should conduct fact-to-face communication with the victims with the emphasis on direct or primary service to achieve their serving aim directly, such as team work, community work and various kinds of treatment, tutorship and consultation.

Key Words: 5 · 12 Earthquake; reconstruction after disasters; social work organization; multi-role practical; working modes