

# 灾后社区重建中社会工作介入的原则

文◎曾群

灾后重建是多层面的，既涉及物质性的恢复生产和重建家园、人们（尤其是因灾致残人士）的生理康复，也涉及人们的心理调试、生活方式调整、家庭和社区关系重建等诸多方面。社会工作介入灾后重建的一个重要内容是协助人们的社区关系重建，以促进社区互动、形成社会支持、凝聚社会资本，使人们通过社区互助实现自助。笔者根据作为上海社会工作服务团复旦大学服务队第二批领队在都江堰市城北馨居祥园援建的经验，谈一谈对社工介入灾后社区重建原则的认识。

## 满足社区居民的需求是社工介入的出发点和落脚点

社会工作是回应人类需求的专业。社工介入灾后社区重建要始终把满足社区居民的需求放在第一位。也就是说，满足居民需求是目的，而不能成为手段。比如，有人可能会把到灾后援助视作一次收集资料的良机，将研究当成了头等大事。虽然这些研究可能在客观上有利于以后的灾区援助，但是这样的做法却把满足居民需求当成了做研究的手段，违背了社会工作价值观和伦理。又比

如，有人可能会把灾后援建视作一次提升专业地位和形象的良机，在服务方案设计和实施中添加许多不必要的作“秀”成分。虽然这种做法可能出于“公”心，对居民也没有重大伤害，但同样是把满足居民需求当成了手段，在价值观和伦理层面上值得商榷。

## 发掘和整合社区资源，注重工作的可操作性

要回应居民需求，需要资源支持。社工除了所属机构的资源外，更要注意发现社区资源。首先，社区中或社区附近可能还有其他人类服务机构（如心理咨询站、医院、学校），可以尝试与他们建立跨专业的合作关系，将有需要的居民转介给他们。其次，社区居民中也有许多当地的“能人”（如私营企业主、文化名人和党政官员），他们热心社区事务，可以通过他们的社会网络寻求很多本地资源支持。特别是，当地党委和政府（包括体制内的居委会）是社区重建的强大后盾和资源来源，要保持好与他们的沟通，积极争取他们的认同和支持，有时候还可能要配合当地党委和政府的中心工作（这些工作未必都是社工的专业工作）。但是，必须

要认识到是依靠当地党委和政府工作，决不能代替他们工作。

在整合资源后，要设计和实施有效的干预项目或服务，这时必须注意可操作性。有时候一些理念和理论很好，但是往往缺乏将它们转为实际行动的条件。因此，必须实事求是，因地制宜，先易后难，先开展可以开展的工作，然后再逐步创造条件加以改进和完善。比如，根据灾后安置点青少年的情况，理论上可以设计和实施全面的青少年正面成长计划。但是，由于专业力量和资源有限，只能依据正面成长的理念先开展以提升自信心为目的的青少年成长小组活动，待以后时机成熟再逐步推进。

## 广泛动员居民参与，培养当地骨干

社会工作的一个基本理念是助人自助。所谓助人自助，简单地讲就是社会工作者依托专业技术协助服务对象进行自我帮助。从外地来的社工终究是要撤离的，不能出现社工一撤离，各项工作就停顿的局面。社工介入的成功标志恰恰是社工撤离后介入效果仍能长期持续，当地居民可以自主地推进社区发展。因此，居民广泛参与不仅是社区工作开展的重要基础，也是判断介入成效的标志之一。传统的群众工作方法在这方面具有一定的优势，只有真正地做到“走百家门，知百家情，解百家难，暖百家心”，才能让居民了解社工、亲近社工、认同社工，才可以在社工的引领下走出小家，融入大家。在发动居民参与的过程中要注意发现和培养各种社区骨干和积极分子，通过传帮带，让他们成为社区重建的带头人，再通过他们去动员和带动更多的居民参与。现实中常用的一种方法是组建居民文体团队，以此来发现和团



结一批活跃分子，并鼓励他们在文体团队自我管理 and 自我服务的基础上更多地参与社区公共事务。另一个更符合国情的做法是，培养体制内的居委会干部，使他们逐步掌握社会工作的基本理念和技能。当然，从长远来看，协助当地成立自己的社会工作机构也是必要的，只是涉及许多深层次的体制机制问题，不可能一蹴而就。

### 坚守伦理原则，兼顾灵活性

社会工作是一项基于价值和伦理的专业工作，社会工作者必须坚守相关的伦理原则和规则，底线是不能给服务对象以及机构、专业和社会带来伤害。比如，前文提到的以满足居民需求为第一的伦理原则。另外，目前需要特别重视的还有能力原则。也就是说专业人员只能提供与其所受专业训练相符的服务。比如，没有专业临床心理治疗资质的人员不能提供相应的服务，否则不仅不能帮助服务对象，而且会伤害到服务对象(包括生命和健康)。所以，有时候好心也会办坏事。

但也要考虑到中国社会的实际情况，在坚守原则的前提下，体现出灵活性，这主要涉及专业界限和双重关系。比如，社工一般不可以接受服务对象的礼物。但是，社工可以收下社区居民为表示自己的感激而赠送的自制小礼物，然后回赠相当的小礼物并告知社工职业守则，下不为例。又比如，社工一般不可以参与服务对象的社交活动。但安置点举办灾后第一场板的的房婚礼，意义特殊，新郎父亲在居委会主任陪同下上门邀请社工参加时，社工不宜拒绝，甚至还应按当地习俗赠送贺礼。以上的做法给了对方面子，有人情味，可以促进双方的人际信任和互动。而这种人际信任和互动将成为社工与服务对象工作关系的基石。



上海复旦大学社工服务队

### 具有文化敏感性，尊重当地习俗

对于外来的社工而言，入乡随俗十分重要。在工作中不仅要多采用当地喜闻乐见的形式，更要调查清楚当地的各种文化和礼俗禁忌。这既是尊重服务对象的表现，也可以避免因触犯禁忌而使工作无法开展的情况。比如，初入灾后安置点的社工发现居民常跳具有当地民族特色的锅庄舞，就发动和组织大家来跳以此作为社区活动。但后来在深入走访中发现，当地不少居民只是把跳锅庄舞作为没有其他娱乐活动时的消遣，于是改变策略，发展出其他居民喜闻乐见的社区文体活动，提升了社区活动层次，促进了社区互动。又比如，都江堰当地群众对百日祭奠十分看重，社工就应该在地震发生一百天及其后一段时间，不主动组织社区文娱活动，以表示对当地习俗和死难者的尊重。

### 明确介入策略，体现社工特色

社会工作与其他专业助人工作有一些区

别，所以，社工介入时必须明确自己的策略，体现出专业优势和特色。一是把社区互动延伸社会支持，以求实效。即社工介入后不能只是表面上搞些活动，就说促进了社区互动。而是要想明白为什么要搞活动，为什么要促进社区互动。其原因是通过互动，推进信任，凝聚社会资本，从而可以使居民在其所属社区获得必要的支持。二是把社工引导延伸为居民自助，以求长效。这与第二条原则的理念是一致的，最终是实现助人自助的理念，这是社工的一个重要标志。三是把社区工作延伸为微观服务，以求特效。社区重建可以采取先宏观后微观的策略，即先通过社区工作一方面促进社区互动以及社区支持的形成，另一方面加强服务对象对社工的信任和认同，为微观服务打下基础；后跟进的微观服务可以针对有特殊需求的重点对象(如，出现慢性创伤后应激障碍症状的遇难者家属)，令他们从心理和社会的困境中恢复过来。■