

高校社会工作服务体系构建研究

陈东恩

(杭州师范大学 钱江学院 浙江 杭州 310012)

摘要 随着社会转型的加速,我国的高校也不断出现众多的社会性问题。基于浙江5所高校调研,分析了构建高校社会工作服务体系的可能性和必要性,建构了包括主体、客体要素、服务内容等在内的高校社会工作服务体系的基本框架,提出了高校社会工作服务体系构建的途径。

关键词 学校社会工作 高校 服务体系

中图分类号 :C916

文献标识码 :A

文章编号 :1671-4970(2011)01-0031-05

随着社会发展与变迁,高校正面临着各类困扰,作为高校主体的学生,各类问题层出不穷,不仅涉及其个人,也常涉及家庭、学校、社区等社会环境。学生问题的多元性与复杂性,要求学校服务的多元化。高校社会工作的引入,正是以一种专业化的、灵活的、具有亲和力的方式,积极回应各种问题和挑战,联结不同体系中的资源,为处理学生问题提供了新的视角。

实现的可能性有多大?高校社会工作服务体系该如何构建?又该如何加以推进?对于这些问题,无论是在理论层面,还是在实践层面,都没有得到很好的回答和解决。为了客观了解、思考和研究高校社会工作服务体系问题,2009年9月至11月,笔者选取了浙江省设立社会工作专业的5所高校(浙江工商大学、浙江财经学院、浙江树人大学、杭州师范大学和杭州师范大学钱江学院)为现场,进行了调研。调研主要采用问卷调查和访问调查两种方式:

①问卷调查。笔者首先将调查对象分为两大群体:一是高校社会工作专业师生,二是非社会工作专业师生。针对两个群体的不同特点,分别设计了两份问卷。两份问卷在具体内容上尽管有一些差异,但一些主要的问题是相同的,均包含了以下3方面的内容:一是对社会工作相关内容的认知;二是对高校自身建设中相关问题的认知和评价;三是对构建高校社会工作服务体系的认知和评价。依调查对象不同,问卷采用了两种发放方式,社会工作专业教师和学生问卷采用委托5所高校社会工作专业所在系部发放,通过这种途径共发放问卷190份,回收172份,回收率90.5%,其中有效问卷172份,有效

率100%。非社会工作教师和学生问卷采用课堂发放的办法,共计发放问卷200份,回收182份,回收率91%,有效问卷182份,有效率100%。②访问调查。访问对象采用座谈会和个别访谈相结合、以个别访谈为主的形式,访谈的主要对象是学院层面的领导、社会工作专业负责人、团委和学工部负责人、辅导员、心理咨询中心教师等。最终,一共完成了23位相关人员的访谈任务,整理了访谈资料,并收集了相关文字材料,包括学生个案记录、规章制度、建议以及信息等。

在调研基础上,阐释了将学校社会工作引入高校的必要性和可能性,尝试从整体上构思高校社会工作服务体系的基本框架(包括主体、客体要素、主要内容及运行规则等),并就推进高校社会工作服务体系构建的途径提出了对策建议(由于受文章篇幅的限制,一些调查数据在文中略去)。

一、高校社会工作服务体系构建的必要性及可能性

学校社会工作是一个外来语,是由英文“school social work”翻译而来。有时也称为教育社会工作(education social work),泛指教育体系之内的社会工作实务。在本质上,学校社会工作是属于社会工作的一环;在目的上,学校社会工作旨在实现学校的目的,也就是要协助学生准备现在及未来的生活。因此,加强高校社会工作,既是社会大环境的外在推动,同时也是高校管理模式的渐变与社会工作理论本土化的内在自觉的必然要求。

收稿日期 2010-08-10

基金项目 杭州师范大学科技创新与文化创意基金资助项目(2009XJ033)

作者简介 陈东恩(1968—),女,北京人,讲师,从事社会工作研究。

1. 国家大力推进社会工作的需要

为应对构建和谐新形势的需要,2006年12月在深圳召开了全国民政系统社会工作人才队伍建设推进会,要求各级各民政部门积极有效地引入社会工作人才。从这可看出,国家极为重视社会工作的建设。

高校社会工作为社会工作的一个分支,肩负着构建和谐校园,为社会培育身心健康的人才,以及培养优秀社工人才的任务,必将得到国家政策方面的支持。

2. 高校教育管理模式的多元化的需要

我国现行的高等教育管理体制,是计划经济时代建立起来的,尽管自20世纪80年代以来经历了几次改革的高潮,但计划经济时代的特征仍很明显。

因此,高校需要一种更专业、更科学、效果更好的解决方式来应对日益复杂的大学生问题,高校社会工作可以契合大学生群体的生理心理特征。大学生普遍处于17~25岁这个年龄段,该年龄段的青年兴趣爱好广泛,复杂而富于变化。

3. 学校社会工作本土化的需要

社会工作介入高校是一项全方位的系统工程,是提供优质育人环境的重要措施。它作为在社会转型期间凸现出来的一个新生事物,有其深刻的社会根源与历史背景。科学而全面的理论准备与支撑是推进高校社会工作向科学化、专业化、制度化方向发展的思想保证。

社会工作专业的整套知识架构与伦理价值体系都是从西方国家引入的,由于中西方的文化差异以及经济基础的差距,我们迫切需要按照科学发展观的指导思想,推进加快社会工作的本土化与区域化进程。而社会工作的本质特点就是实践性。因此将学校社会工作引入高校,将前沿的理论成果直接应用到学校社会工作中,使学校社会工作在面对大学生特殊的心理与生理特点更具有针对性、科学性、前瞻性。

二、高校社会工作服务体系的建构

1. 高校社会工作服务体系的定位

由于高校社会工作尚处在探索阶段,因此服务体系的定位具有阶段性、发展性的特点,主要可以分为最终定位、阶段性定位和近期定位3个阶段。

(1)最终定位:政府与社会组织结合的政府购买服务的模式

在全国各地推进社会工作及其人才队伍建设实践中,有3种工作模式最具代表性。第一种是政府与社会组织结合模式,以上海市为代表。主要特点是政府与社会组织“二元”推进:在社区通过培育社会组织、政府购买服务方式开展社会工作;在福利服务机

构,主要通过调整内设机构、开发岗位、配备人员或提升转化现有人员等方式推进社会工作。第二种是以社会组织运作为主的模式,以深圳市为代表。主要特点是突出社会组织的作用:不论是社区社会工作服务,还是福利机构社会工作服务,都一律采取政府购买服务方式,由社会组织往社区和机构派驻人员,提供服务。第三种则是以政府运作为主的模式,以江西万载县为代表。主要特点是以党委政府和有关职能部门为主导,充分利用和挖潜现有资源开展社会工作服务,比较适合于农村或经济欠发达地区。

目前这3种模式,虽然都没有涉及高校社会工作,但随着社会工作的快速推进,可以预见,我国高校社会工作机构的运作机构定位的最终目标将是政府与社会组织的结合,走向政府购买高校社会工作服务的模式。

但是由于我国对民间组织采用“双重管理体制”,如果想建立一个合法的民间组织,必须要有“登记管理机关”与“业务主管单位”。这样的“高门槛”让许多“草根”望而却步,注册成立民间组织成为遥远的梦,因而要在现有高校引入NGO组织作为高校社会工作的归属机构,并且能得到健康繁荣发展,还需走很远的路。

(2)阶段性定位:在高校有正式编制的、独立建制的专业机构

在NGO组织机构进入校园条件不足情况下,学校社会工作要想真正地发挥专业化、职业化的助人作用,则必须获得来自国家政策方面的支持,另外更需获得来自高校党政部门或获得党政部门授权的业务主管部门的赋权。如此一来,将高校社会工作的依托机构定位在各高校内部,便是明确其合法化身份的理性选择。在此特别需要注意的是,设立高校社会工作的依托机构必须寻求教育主管部门的政策支持和学校党政部门的大力支持,只有如此,高校社工才可能保证其独立性和专业性特点,发挥其应有的作用。

因此,高校社会工作服务体系的阶段性定位是,纳入现行高校体制内,属于独立建制部门,由社会工作师组成的专业团队,在高校内提供社会工作服务。

但是,由于目前高校对学校社会工作的认可和接纳程度还比较低,加之专业社会工作者自身能力和水平也没有达到较高的水准,要在短时间内建立独立建制的社会工作部门也有相当大的难度。

(3)近期定位:校内社团

在独立设立部门有一定困难的情况下,可以暂时尝试将高校社工的依托机构定位在各高校学生事务的主管部门(例如校团委和学生工作处),也可以依附于各校社会工作系或专业之下。此构想下的机构是

一个依托高校的科研、师资、学生等力量而成立的社团组织。机构的社工为高校中社会工作专业高年级学生。督导由获得相关资格认定或有中高级职称的社会工作专业教师组成。同时,机构可以依据自身的情况,在有条件的情况下招聘全职的驻站社工,以稳定社工队伍,为提供更好的服务而奠定基础。

2. 高校社会工作服务体系的主体要素和客体要素

(1) 高校社会工作服务体系的主体要素

高校社会工作服务体系的主体要素是指服务的提供者,主要包括社会工作专业教师、专业学生和志愿者。社会工作专业的教师多数理论丰富、技能熟练、实践经验充足、科研能力强,是服务体系的核心。他们在从事教学、科研、实习工作过程中,一方面引导学生参与专业的社会实践,另一方面容易满足服务机构对智力与人力资源的需求。

社会工作专业的学生掌握一定的专业技能,通过与社会工作专业教师的双重作用,可以从理论到专业方法与技能、从专业伦理价值到专业实践环节、从日常管理运作到突发事件处理机制、从服务理念到服务模式,逐步实现学校社会工作的专业化、科学化与制度化。

高校中从事学生思政工作的相关人员,包括共青团员、辅导员、党组织工作者、政工师、心理辅导员等系列,尤其是前二者,经过适当的培训和考核,也可以成为专业社会工作的骨干分子。

高校志愿者组织化程度、受教育水平比较高而年龄比较低,有着强烈的服务热情,通过教育和培训后,他们也能够直接运用专业的方法与技巧对服务对象展开劝导、心理沟通、回归支持等工作。通过他们的行动将高校社会工作服务从机构内扩展到机构外,可以形成良好的社会化路径。

(2) 高校社会工作运作机制的客体要素

高校社会工作运作机制的客体要素是指服务对象,包括学生和教职员工。高校大部分学生远离家庭所在地,而且大学生的自主性较强,家长在这里的角色就相对较弱。因此,高校社会工作的对象主要是学生与学校教职工。

对象一,学生。高校社会工作的服务对象。主要侧重于以下几类:①学习困难的学生,即厌学或虽然认真学习但成绩始终不理想;②身心成长存在适应性问题的学生,如身体不适或心理障碍等;③学校生活存在适应性问题的学生;④经济上存在较大困难的学生;⑤存在新的发展问题的学生,如独立的人际交往能力、恋爱等。

对象二,教职员工。教职工是开展高校社会工

作的重要资源和支持者。需要注意的是,部分高校教师、行政人员、辅导员和后勤工作人员也可能成为学校社会工作的服务对象。比如部分教师特别是刚走上工作岗位的年轻教师和辅导员有可能会在与学生交流方面出现障碍,社工可以帮助他们尽快地进入良好的工作角色。而行政人员和辅导员多由刚毕业的高学历年轻人组成,他们工作繁重,社会生活压力巨大,另外后勤工作人员中有相当数量的外来务工者,如果遇到了生活上、精神和心理上无法克服的困难,也会成为服务对象。

3. 高校社会工作服务体系的内容

(1) 服务程序体系

高校社会工作服务程序体系来自于两个方面:一是介入模式,二是介入方法。

高校社会工作的介入模式。高校社会工作应采取生态观和系统观作为介入的策略,促使受助学生在“人在情境中”的状态下主动达到最适合和满足彼此期望的程度。早在20世纪,美国社会工作学者安德逊提出了传统临床模式、学校变革模式、社区学校模式、社会互动模式等4种学校社会工作模式。以上4种模式已经发展比较成熟,对于开展高校社会工作具有很强的启示和借鉴意义。特别是社会互动模式则兼容并蓄,从全面的、整合的观点,关心学生个人及环境的交互影响,同时也重视“学生—学校—家庭—社区”的连带关系。这一模式是一种综合性的运作模式,为学校社会工作者提供了较为系统而周延的途径,是最值得运用的一种模式。

高校社会工作的介入方法。高校社会工作采用的方法主要为社会个案工作、小组工作、社区工作等3大方法。具体推行过程中,这3种工作方式各有优势和特点,可以结合具体的情况,灵活地运用。所谓社会个案工作,是一种以大学生为对象(案主)的社会工作专业方法,即学校社会工作者通过与案主建立专业关系,运用有关人和社会的专业知识与技术,协调可资利用的各种社会资源,为案主提供直接的面对面的一对一的服务,目的在于协助案主充分认识自身拥有的资源和潜能,完善自我,增强其解决困难的能力,从而达到与社会、环境的良好适应。小组工作则强调人在情境中的效用,通过小组过程或小组社会工作者的协助,使小组中的个人在环境中获得教化,达到个人、小组发展的目的。社区工作是运用社会工作的理念在社区范围内开展学生工作,通过社会工作者与社区居民共同努力,促进学生成长环境的改善。

(2) 组织服务机构

任何一个机构或组织的作用大小,很大程度上

取决于其成员的数量、质量和组织状况。对于高校社会工作而言,合理的组织架构、健全的组织协调机制是开展服务的重要保障。为此,必须解决好两个问题:一方面,要解决好机构人员的组成问题,这是高校社会工作顺利开展的基础性工作;另一方面,是要解决好机构整合和功能发挥问题。即通过一定的形式和安排将个体化的成员凝聚成一个功能性单位,并有效运行起来。其主要内容包括:第一,机构的核心组织架构。高校的社会工作机构,可以聘请学校党政领导兼任名誉主席,但执行主任必须是高校社工的专业岗位,由取得社工职业资格认证证书的教师担任。学校社会工作者是学校社会工作运作的灵魂人物,担负着贯彻执行学校的有关决议,领导学校社工事务活动开展的任务。第二,建立健全人才机制。包括高校社会工作服务机构成员的培养、选拔、使用、科学管理和优化配置的程序和相关规定。主要工作有:机构成员的吸收、安排、举荐等。第三,建立健全机构日常工作机制,包括机构的岗位设置、职能确定、人员的合理配备、值班人员的管理和服务流程的规范等。

(3)服务保障体系

服务保障体系是高校社会工作服务体系中的重要环节,特别在当前学校社会工作处在起步阶段,保障体系显得尤为重要。

转介体系是高校社会工作的必备途径。转介是指对本机构不能提供服务的个案,经过一连串的专业服务机构,转送到其他服务机构,使服务对象能够获得适宜的社会工作专业服务的一种工作过程。有3种情况使转介成为必要:一是机构不提供服务对象所需要的服务;二是机构无法提供更专门的服务;三是机构只为某一区域的人提供服务,而申请人不是该区域之内的人。高校社会工作运作过程中,必然会遇到以上3方面问题,那么服务对象必须转介。因此,转介体系包括转介方案的确定、转介信息的共享、转介网络的畅通、转介服务机构或组织的建立,转介程序的规范等。

评价体系是高校社会工作人才队伍建设的核心。评价是指通过一系列科学的手段和方法,对人的基本素质及其绩效进行测量和评定的活动。科学的评价,不仅可以有效地配置人才资源,促进人才的合理流动,同时还可以最大限度地开发人才资源。第一,社会工作人才的评价主体主要应包括用人单位、专家和案主自身。专家主要是从能力和专业水平等方面进行评价,而用人单位和案主则主要是从绩效、职业道德等方面进行评价。第二,建立可操作的评价指标体系,其指标应包括创新能力、学习研究

能力、潜在能力、技术水平、学术水平、职业道德等多方面,对每一个评价要素都应该制定相应的、操作性强的评价细则。第三,采用综合的评价方法,采用资格考试、考核和同行评议等相结合的评价方法,实行量化打分和专家评定相结合的评价方式,对社会工作人才进行评价。同时,应积极推行“以聘代评”,实行专业技术职务竞争上岗,建立一套申报权给个人、评审权给社会、聘任权给单位的职称评聘管理模式。

激励体系是激发学校社会工作人才的潜动力所在。能否对社会工作者产生激励,取决于激励政策是否能满足社会工作者的需要。要做到这一点,首先要了解社会工作者的真正需要。因此,高校社会工作人才的管理者要考虑社会工作人才不同层次的需要,并为每一层次的需要设计相应的激励措施。还要考虑每个社会工作者特殊的需要,因而激励方式应该因时、因人而异,有针对性才能更具成效。要调动高校社会工作者的积极性,要注意激励因素的利用,使工作者产生更高的工作热情。激励因素主要是指与工作内容联系在一起的要素,又可分为短期激励薪酬和长期激励薪酬。短期激励薪酬包括奖金等,而长期激励薪酬包括社会责任、事业成就、职位晋升以及对其本人的表彰等。因此,在制定激励政策时,要兼顾这两个方面的需求,才能使社会工作者受到激励而不断成长。

督导体系是社会工作者业务提高与个人成长的重要环节。实际操作上,督导又可大致分为行政性督导、教育性督导和支持性督导。行政性督导的主要作用是协助机构提高全方位的领导管理能力,进一步化解矛盾、激励工作士气,增加沟通渠道,增进工作绩效。教育性督导主要是培训社会工作者,装备社会工作者的技术文化能力。即培育社会工作者的面对问题的思路和处理能力,也就是思维方式的转变。支持性督导是采用合作关系、伙伴关系,成为社工的支持者,鼓励与安慰被督导者在服务中所受到的质疑与伤害,也需提供情绪支持与压力管理来避免社会工作者的职业倦怠,陪同社工分析自己的工作和生活中面临的问题,解决自己的问题,塑造一个健康的人格,以健康积极的心态投入到生活、工作中。督导者未必对每一种工作情景都十分掌握,也不能了解所有的介入方法,但是必须具备专业视角与思路,并能提供给受督导者。此外,接受资深督导的指导,加强同行交流也是很好的方法。没有指导的、没有交流的学习,只能是在黑暗中摸索。因此建立督导机制是高校社会工作服务体系中不可或缺的一环。

高校社会工作服务体系是一个繁杂而严密的系统工程,除了上述几个体系外,还有其他一些系统,

各种体系之间是相互联系、相互渗透、相互制约、相互促进的不可分割的关系。

三、推进高校社会工作服务体系构建的若干途径

1. 积极争取高校决策层对高校社会工作服务体系构建工作的支持

作为一种制度的社会工作专业,专业化进程易受它的生存环境的影响,特别是社会体制的影响和制约。因此,依据中国的现实国情,专业社会工作制度的建立必须积极争取高校决策层的指导、支持和帮助,这是保障高校社会工作服务体系发展的基本前提。

笔者建议:第一,应加大社会工作专业的宣传力度。宣传能增加其他非专业人士对社会工作的认知,同样能增强社会工作专业人士对自身专业的认同感。在开设社会工作专业的高校,应把社会工作专业的一些理论和专业方法纳入各级领导、班主任、辅导员和心理咨询中心工作人员学习的必修课程。第二,高校要大力给予支持。高校社会工作服务体系的构建,是一项长期、复杂、艰巨的系统工程,它需要较大的人力、物力和财力的投入。有些问题专业社会工作者自身可以解决,而很多问题是专业社会工作者自身无法解决的。高校社会工作服务体系的建设,许多方面亟需学校给予切实的支持和帮助,比如,办公经费短缺问题、服务机构用房问题、社会工作专业学生实习安排问题等,最核心的是学校社会工作者的编制问题、职称问题,高校必须对社会工作岗位的编制、学历要求、职责、人员等作出规范。上述这些问题,如果得不到很好的解决,高校社会工作服务体系的构建势必会陷入困境,期望达到预想的构建目标是很困难的。

2. 增强专业意识,提高专业素养

由于各种原因,在高校社会工作师生中存在着专业意识不强的问题,比如,多数社工专业学生缺乏角色意识,专业意识较差,不重视参加社会工作实务,也缺乏参与社会工作实务的积极性和主动性。培育和增强专业意识,激发广大专业社会工作者的责任感和使命感,对于高校社会工作服务体系的建构具有重大意义。

从专业建设层面来看,高校社会工作服务体系的构建,至少可从以下两个方面进行努力。

一方面,在社会工作教育体系中开设高校社会工作课程。笔者建议:第一,将高校社会工作列为专业方向,加开未成年身心发展、教育行政学、校园文化研究、青少年社会服务等内容课程,并积极提供高校社会工作实习的机会,为培养高质量的高校社工专业

人才创造良好的条件。第二,对于师范类学生已普遍将心理学列为其必修课程的情况,建议将社会工作概论、高校社会工作等社工专业课程列为其选修课程,以便加大教育体系对社会工作的认可。

另一方面,建立高校社会工作的督导制度。督导制度是被公认为最有效且最能广泛提升专业能力的方式。高校社会工作督导制度的建立,既可提高高校社工的服务质量,推动高校社会工作的顺利开展,同时也可作为一种专业提高和专业训练的活动,以满足专业权威性的需要。无论采取何种督导模式运行,首先必须是定期的、可持续的、制度化的,其次要注意行政督导与专业督导并行。

3. 加强高校社会工作理论的研究,为高校社会工作服务体系的构建提供理论支持

高校社会工作发端于西方,迫切需要构建根植于本土的理论体系,目前的高校社会工作理论建设明显滞后,客观上弱化了高校社会工作服务体系建设的整体能力。高校社会工作服务体系的构建就缺乏相应的依据和标准,将很难开展。

为此,笔者建议:第一,在研究力量上要整合多方资源。要联合高校的专家学者、政府主管部门、一线学校社工,要实行组织与个人相结合、专职人员与兼职人员相结合,调动各方面积极性,形成理论建设的合力。第二,要制定理论研究的中长期规划,明确理论研究的方向和重点。积极参与国家、省部级重大课题和重点课题的招标,要确定一些理论研究基地,形成以点带面、点面结合的研究网络。

4. 积极主动探索高校社会工作服务体系的运作机制,先行动后认可

社会工作的发展历史揭示了一条道理:社会工作必须先积极进行社会参与和社会融合,然后才能获得社会的认可。对于高校社会工作而言同样如此。所以在推动高校社会工作时,社工界同仁们要全力投入社会实践,脚踏实地地为高校提供专业服务。

四、结 语

综上所述,高校社会工作服务体系的构建是一项复杂、专业的系统工程。一方面,在我国本土化的学校社会工作理论还未完善的情况下,构建高校社会工作服务体系的实践主体,无疑是社会工作专业的广大教师和学生。如果不能调动起专业人员的积极性和主动性,要构建这一服务体系是有难度的。另一方面,要想真正构建这一体系,必然要与一定的社会体制发生联系,我国高校的管理制度,决定了构建这一服务体系的关键在高校的决策层。因此,只有在高校决策层与社会工作专业的良性互动中,才能真正构建起有效的高校社会工作服务体系。