

行动研究：社区青少年社会工作的服务改善

范明林

(上海大学 社会学院, 上海 200436)

摘要:本研究以一个社区青少年社会工作站点为基地,采用行动研究的方法,理论工作者与社会工作实务人员共同合作参与,一起展开实务研究,通过找寻问题、制定改善方案、投入实践、评估回馈,以及继续发现问题的过程与循环环节,以此不断改善青少年社会服务质量、创新社会工作服务手法以及提高社会工作者的专业素质。

关键词:行动研究;社区;青少年社会工作

中图分类号:C916 **文献标志码:**A **文章编号:**1009-1505(2015)04-0110-07

Behavior Research: Improving Social Services for Young People in the Community

FAN Ming-lin

(School of Sociology, Shanghai University, Shanghai 200436, China)

Abstract: This research is based on a social community centre for young people. Researchers have been working together with social workers in carrying out the practical research. Using a process of problem solving, making improvement plans, applying theories into practice, feedback evaluation, and seeking further questions, we are continuously working to improve the quality of social services for young people. We also hope to improve social work methods and the professionalism of social workers.

Key words: Behavior; Research; community; social services for young people

一、研究背景

(一) 上海司法系统社会工作的发展

2003年10月,在上海市政法委及司法局、团市委和上海市戒毒办公室的组织和推动下,上海市成立了市一级的三个带有民间社团性质的组织,分别是挂靠于社区矫正办公室的“上海市新航社区服务总社”;挂靠于团市委的“上海市阳光社区青少年事务中心”;挂靠于上海市禁毒办公室的“上海市自强社区服务总站”。上海市在全国率先建立了“社区矫正的司法社会工作者”的工作体系,并且面向全

收稿日期:2015-05-01

作者简介:范明林,男,上海大学社会工作系教授,博士生导师,香港理工大学社会工作哲学博士,主要从事青少年社会工作、老年社会工作、社会组织研究和质性研究方法的研究。

社会公开招聘社会工作者(江宪法,2006)^[1]。“司法社工”这个概念在上海慢慢地扎下了根,并获得社会的认识。

(二) 上海市阳光社区青少年事务中心的服务目标及价值取向

作为建设预防与减少犯罪工作体系中的重要一环,社区青少年社会工作以全新的理念为有需要的社区青少年提供专业服务,上海市阳光社区青少年事务中心的口号是“让每一个角落都洒满阳光”,若从组织的使命上看,组织是“以专业化、职业化的社会工作者为主体,以助人自助为宗旨,运用专业的社会工作知识、技能、和方法,积极关注上海市16岁~25周岁失学、失业、失管的社区青少年的就学、就业和生活现状,协助他们舒缓或解决面临的困难与问题,并为社区青少年的进一步发展拓展空间”(共青团上海市委员会、上海市社区青少年事务办公室,2006)^[2]。对预防犯罪新体系而言,这是一种预防性的工作,若从青少年本身的发展而言,这主要还是一种补救性的工作。

(三) 上海市阳光社区青少年事务中心的服务提供及方法

在工作方法上,上海市阳光社区青少年事务中心是把社会工作的三大传统的方法与当下的具体工作要求结合起来。个案工作是通过与社区青少年面对面的交流与服务技巧,协助他们改善人际协调能力,完善其人格,增强社会适应,舒缓或解决自身无法克服的困境和问题;小组工作是通过组织成员的活动与互动,有目的地推动成员分享和整合有关的知识和经验,协助他们解决心理、社会方面的问题,发展健康人格,不断提高社会功能;社区工作是通过组织社区青少年有计划地参与集体活动,共同解决社区问题,满足社区需要,改善生活质量,从而建立社区的归属感,培养自助、互助的精神,建立和创造美好的社区环境。虽然,在实际服务中,社会工作者已经能够运用三大工作方法帮助社区青少年,但是在具体的专业价值和专业的手法的融合上仍有进一步改善与深化的空间。

二、相关文献探讨与研究方法

(一) 上海市社区青少年社会工作的经验研究

对于上海社区青少年社会工作的发展经验,有学者从职业化专业化角度进行总结,认为职业化发展是社区青少年社会工作的前提;专业化建设是社区青少年社会工作的核心;社会化运作是社区青少年社会工作的关键(沈黎、刘斌志,2006)^[3]。有学者从服务模式的角度提出目前社区青少年社会工作是一种融合型的服务模式(费梅苹,2006)^[4]。也有学者认为现在社区青少年社会工作面临着双轨建制下的发展困境(王瑞鸿,2006)^[5]。

从以上文献探讨中可以发现,有关社区青少年社会工作服务的研究,目前主要集中于社区青少年群体及社区青少年服务组织的界定、服务机构的运作框架和工作内容、目前运作体制的特征及存在不足等方面。现有的研究尚未深入到社区青少年服务组织的制度建设、社会工作者专业能力的培养机制、管理和服务体系的建设和完善等方面。因此,有关这方面的研究存在着很大的空间。

(二) 研究方法

本项研究采用的主要是质性研究方法中的行动研究方法。比较获得共识的行动研究的定义是:这是一种由下而上的研究方法,它强调从实务工作者的立场和需要出发,对实务工作者本身所处的工作情境与内涵进行反省,并结合研究的过程与步骤,找出解决或改变实务工作的困境,以及问题的解决方案和行动策略。一般而言,行动研究具有四个特性:第一研究者与参与者的合作;第二实际问题的解决方法;第三,改变实际状况;第四,发展理论,并且,这种质性研究方法呈现出一个不断循环的阶段性(详见图1)。

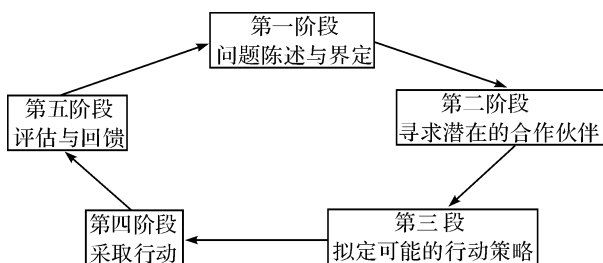


图1 行动研究一般模式

资料来源:蔡清田.教育行动研究.五南图书出版公司,2000

根据以上行动研究的过程模式和行动研究的功能,本研究建立自己的过程模式(见图2)。

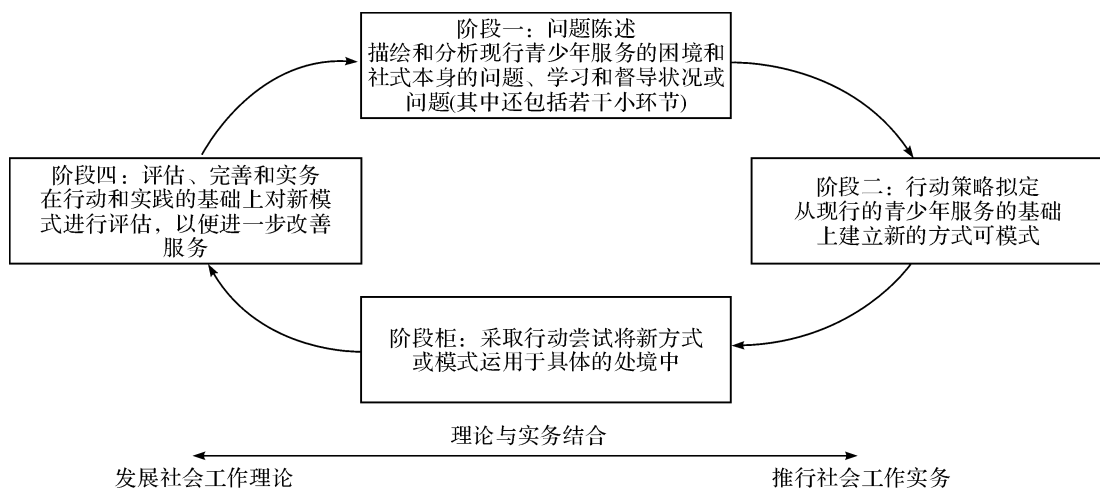


图2 改善的社区青少年社会工作行动研究框架

上述图示表明,经过改善的社区青少年社会工作行动研究具有4个阶段,其一,界定与陈列在青少年专业服务中出现的各类问题;其二,根据发现的已有问题,商讨与制定新的解决问题的行动策略;其三,把新的行动策略实施于具体的青少年专业服务情境或过程之中;其四,对第三个阶段实施的青少年服务的行动方案进行科学的成效评估,以总结、改善经验与推进服务。

上述过程周而复始,贯穿于服务与研究的全过程,其最终的目的是:第一,推进社会工作实务;第二,发展社会工作理论。

三、上海市 Y 区青少年服务行动研究基本过程

上海市社区青少年服务中心在全市都设有工作站,本研究选择了 Y 区社工站开展研究。Y 区阳光青少年社工站行动研究归纳起来一共经历了以下几个阶段:

(一) 行动研究学习小组成立阶段

研究者从社工站下属十几个社工点共53名社工人员中选择了11名参与意识强烈、愿意为服务对象提供真诚帮助的需求突出、带动所在社工点改善服务质量的能力强,以及自身具有较好的专业基础的社会工作人员,成为学习小组的成员,然后根据行动研究开展的一般程序,再细化成在 Y 区经济社会环境之下以及具体的青少年社会工作服务情境条件下的行动研究具体步骤。

(二) 学习与反思能力提升阶段

成立了学习小组以后,行动研究的重点是推动成员的学习、探索和个人的自我反思。对于行动研究而言,学习的形式有多种多样,在本项目的这个阶段中采取了以下几种方式:(1)组员之间的探讨;(2)组员的重点介绍;(3)学习小组和境外社会工作人员交流;(4)相关社工影片的观赏。

学习的过程和反思的过程是紧密地联系在一起,学习小组成员的反思集中体现在以下几个方面:第一,在为青少年服务对象提供帮助时,自己有没有施舍者那种居高临下的姿态和意识?第二,遇到与自己的价值观念、生活方式明显不同的服务对象及其家庭,自己的内心有没有抗拒或排斥的感觉?第三,面对青少年服务对象的困境,自己有没有更积极和更主动的态度去为他们寻找资源和支持网络?第四,在工作中有没有自己已经做得很不错而没有必要再改善的那种想法?第五,在工作中尤其是在不顺利的时候自己是否经常有无能为力的感觉?

(三) 问题聚焦阶段

经过两次全体学习小组成员的深入讨论,大家先后罗列出以下一些问题或在开展青少年服务过程中遇到的困难,它们是:第一,上门服务被服务对象及家人拒绝以后不知如何应对或重新开始;第二,虽然与服务对象建立起了专业关系,但不知道服务如何进一步深入下去;第三,工作很辛苦,但是工资、福利待遇低;第四,缺乏资源,难以为服务对象提供有效和有用的帮助;第五,办公场所条件十分简陋,影响青少年服务质量;第六,社区青少年社工点所在的街道及其下属的许多部门,如社保中心、职业介绍所、社区学校、街道民政科、社区服务中心、社区党员服务中心、街道文教科及司法科等部门都有很多可以为青少年提供帮助的资源,但是不知道如何去获得这些机构支持;第七,经常听到或看到青少年个案工作的一些辅导模式,如现实治疗模式、萨提亚治疗模式、家庭治疗模式、任务中心治疗模式等等,但在实际工作中不知道如何使用;第八,社会工作在社会上的知名度还不高,很多人包括政府机关里的工作人员都还不认同社工,所以开展工作很难;第九,工作中发现,青少年服务对象的许多问题之形成和产生,很大一部分原因来自于家庭环境和父母的影响,但不知道如何做服务对象的家长的工作。

经过深入的讨论、分析以后,小组成员发现上述问题中除“工资和福利待遇差、社会对社会工作的认同度低以及办公条件简陋”,是超出学习小组的能力之上的以外,其余可以聚焦成以下两大类领域:第一是个人和专业素养提升的问题;第二是开展青少年的资源连结和社会支持网络建立的问题。

带着上述问题,学习小组成员进入了具体的行动研究的第四个阶段——再学习与专业素养培养阶段。

(四) 再学习与专业素养培养阶段

此阶段的学习和第一阶段的学习的区别在于:前者更注重知识的专业性、问题导向,以及通过汲取专业知识和成功的本土经验来提升自身的专业服务。因此,这个阶段的学习主要采取的是两种形式:(1)同行之间的切磋;(2)专家的专业知识传授。

(五) 行动计划制订和服务方案实施阶段

在学习和自我反思的推动下,小组成员根据自身的条件和服务对象的特点,以及周围资源的分布与可供利用程度等情况,开始制订与实施服务改善或新服务提供的具体的行动计划或服务方案。它的设计方向主要集中在三个方面:第一,新服务方式的提供;第二,青少年服务资源的连接;第三,社工自身能力和专业素养的提升:(1)服务领域的开拓与提供。一方面成立五四彩虹QQ网络读书会,五四彩虹QQ网络读书会学习小组成员提出并予以实施的新服务方案,服务对象是网络成瘾青少年。另一方面开展红色服务对象小组工作。社工根据服务对象造成社会危害的程度,在工作中将有越轨行为的服务对象分为“红色前沿”、“隐性红色”和“显性红色”。从预防的角度考虑,选择先从具有行为偏差和即将辍学的在校生的“红色前沿”对象开始;(2)资源网络的连接。首先策划“社区、校区、经济园区”三

区连结服务计划。学习小组成员利用所在服务区内多学校和经济园区内多外资企业与民营企业的特点,发展出“社区、校区和经济园区”三区连结的服务计划;其次策划“向日葵”社区青少年志愿者小组计划。本着“助人自助”原则,行动研究成员意图通过小组活动形成一支稳定的社区青少年志愿者队伍,同时提高社区青少年沟通交流的能力,提升自信心并在社区内一系列活动中得到认同、被他人尊重;最后成立Y区社工站与区检察院“预防未成年人犯罪”联席会议制度。根据Y区未成年人越轨和偏差行为比较严重这一事实,小组成员以社工站的名义与区检察院未成年人检察科联络,定期接受培训、实习和工作指导,充分依靠检察院的支持来做好未成年人以及社区越轨青少年的服务;(3)专业素质的提升。一方面成立小组工作专业工作坊。小组成员意识到社工自身的专业能力和素质对服务的提升具有重大影响,所以有成员协调促成了“小组工作坊”的活动计划,每次活动共有四个社工点十几位社工参与。通过小组的实战以及每一个小组阶段的演练,然后通过社工间的讨论、分享甚至比较激烈的争辩,达到交流经验、促进业务上的共同进步的目的。另一方面总结归纳专业服务模式。在与督导、高校社工教师共同探讨中,学习型小组成员开始尝试总结在实际服务中的经验,比如,根据服务对象普遍存在的自信心不高,不善于和不知道如何与他人建立正常的人际关系的情况,小组成员概括出指导案主克服这方面缺陷的“人际交往互助学习四步法”。即:第一步:主动找一个学习能力和水平与自己相当的,比较熟悉的同学或伙伴,与之沟通和交流学习信息、经验和心得。第二步:主动找一个学习能力和水平比自己好的,不太熟悉的同学或伙伴,与之交流,向他请教学习经验、方法和心得。第三步:主动找一个学习能力和水平比自己差的,不太熟悉、比较陌生的同学或伙伴与之沟通,帮助他应对和解决一些学习上的困难问题。第四步:主动和老师沟通、交流。

(六) 行动研究效果评估

经过一年多时间的学习、反思、改善和行动,社区青少年事务社工在学习型小组中得到了较多的收获。

1. 小组组员在专业价值和态度、知识范围的变化。在尊重、接纳、包容、平等和开放的理念与态度的基础上,为服务对象提供真诚、具体的帮助,是学习型小组的首要任务之一。经过学习和行动,小组组员在这方面的改善是确凿的(见表1)。

表1 2005—2007年小组成员对某项价值的选择比例(%)

	2005	2006	2007
表现对人的真正关注,相信案主应有的价值和尊严,相信人有改变、管理自我和成长的能力	62	62	80
尝试运用社会工作的原则于实务中,这些原则包括案主自决、个别化、保密性等	62	62	70

社会工作知识是社会工作者服务于对象的工具和手段,是提高服务水平和服务效率的基本保证,所以,知识的汲取、运用和知识范围的拓展,对一个青少年社会工作者而言,同样具有至关重要的意义。学习型小组成员在这一方面也有所改善。

表2 2005—2007年小组成员在知识范围方面的选择比例(%)

	2005	2006	2007
发掘可以动员来帮助案主系统的机构内外资源	30	30	60
有较好的专业知识背景,有主动学习有关知识的意愿,例如以阅读、自我学习、向机构同工或督导学习等	50	50	60

从表2中得知,小组成员认为自己以案主系统的认识和自己服务的专业知识装备在2007年做得“非常好”的人数比例均达到了60%,分别超过了2005年30%和2006年50%,而且每年的人数比例都在不断地提升,从而说明组员的改进在逐渐地进行之中。

2. 小组成员在专业能力方面的改变。经过一段时间的投入,小组成员在观察、聆听,在对案主的预估,在给案主订立介入计划,在支持案主以及团队沟通和合作等许多方面的技巧增进与能力提升,都有了种种改善(见表3)。

表3 2005—2007年小组成员在专业能力方面的选择比例(%)

	2005	2006	2007
能够观察和有技巧地聆听,注意行为、感受和态度,错漏和不一致等	20	50	50
能够认出口语及非言语沟通,以及利用此来促进整个专业关系	10	30	50
评估可以运用的资源、社会网络和支持系统	30	60	70
能够有效地以案主订立工作契约,并且朝着工作目的进发	40	60	70
能够让案主系统参与和支持下去解决问题	40	50	90
能够选择、整理和制作服务记录及报告,将它们合宜地运用在不同的目的上	40	70	80
以团队精神与机构的同工建立正面和谐的关系,并能与其它同事和专业人士合作	50	50	60

上表指出,小组成员在专业能力做得“比较好”的选择比例,总体上看2006年超过2005年,而2007年又超过2006年,这意味着小组成员的专业能力正在逐渐提高和改善之中。

在开放式问题的回答中,可以发现近年来小组成员专业能力的提升:有小组成员认为其协调能力 and 整合资源能力的提升(摘自 YP1 回答);另有一些小组成员回答,认为自己在以下几个方面有比较大的提升:

“经过这些年的工作实践,我觉得自己由一个刚出校门的青涩学生变成现在比较有想法的一线社工,基层工作使我在很多方面都得到了锻炼和提高,就专业能力方面而言,我觉得自己改变最多的是与案主建立专业关系的能力。由一开始比较担心社区青少年不接受自己,到现在可以比较顺利地 and 不同案主取得联系,建立专业关系,我觉得自己在这方面的进步最大”(摘自 YP3 回答)。

“能有效地利用各种资源,为工作对象提供应有的援助;能有效地运用工作对象所处的环境的力量,施以改善的技能;能有效地运用人性化的引导艺术,开发工作对象自身的资源”(摘自 YP10 回答)。

“在个案工作方面,除了一般意义的个案外,我还尝试服务了诉前考察和取保候审的新型个案,协助案主顺利通过考察期,也得到案主、家长和司法机关的认同。总结自己参与的这些工作,服务效果可以体现在以下两方面,一是对服务对象而言,上述服务基本满足了他们的需求,取得了一定的社会效应;对我自身而言,也在专业上得到了进一步的锻炼和提高”(摘自 YP3 回答)。

3. 小组成员对学习小组的评价。评估发现小组成员对此次学习型小组及其效果基本上持肯定的态度,尤其是认为在“同伴支持”和“团队合作”方面更加具有效果:

“在多次讨论与研习中,不仅对理论知识有了了解与掌握。在一边工作的时候,还能及时与学习小组中成员进行讨论。大家的经验与做法给了自己更多的建议。我觉得这种在实践中共同总结、分享的

形式给了自己更加自由、广阔的空间。并且在差不多工作能力与工作进度的情况下,彼此的经验和教训能够被第一时间里运用到一线工作中去”(摘自 YP2的访谈记录)。

“学习行动小组的学习内容和形式非常丰富,比如我们学习总结讨论过个案工作专业疗法和模式;听取过来自香港专家陈博士关于“体验式”学习的讲座;还参观考察过长宁、徐汇区社工站的先进工作方法等等。这些学习、讨论和考察,首先,帮助我开阔了视野,在工作中可以学习运用别人的好的科学的做法,创造性地开展;其次,加强了我和其他街道、区县社工的联系,在工作中,可以互相交流、沟通和请教,就别人的所长来提高自己的相关工作;最后,学习行动小组也创造了我们和专业督导老师接触的机会,有些平时工作中难以解决的问题也找到了当面求助的渠道,加深或澄清了自己对专业的一些理解”(摘自 YP3的访谈记录)。

“我非常欢迎也很乐意参加行动学习小组的一系列活动,因为我很喜欢这样的学习方式也很珍惜这样的学习机会,当然,希望它可以越来越好,如果一定要提建议,我希望学习行动小组的组织可以在前瞻性和系统化两方面再做一些努力”(摘自 YP10的访谈记录)。

四、结语:社区青少年社会工作服务行动研究反思

上海社区青少年社会工作服务行动研究已经经历了一个过程,面对新问题、完善新服务的下一个循环还在持续地进行。反观已经结束的第一个行动研究的过程,大致可以有以下几个方面的反思:

第一,从社会工作学科性质而言,社会工作研究需要与社会工作实务更加紧密地结合起来,如果缺乏实务的内涵与内容,那么,社会工作的研究则只是一种空谈、奢谈和妄谈,是一件极其失去意义的事情;

第二,由此而言,社会工作研究人员迫切需要与社会工作者更加密切地联系起来,一个理想的状态是,社会工作研究人员就是实务工作者,这样的研究才可能对社会工作实务及专业的发展有所裨益;

第三,更进一步而言,社会工作的研究应该完全不同于哲学研究或社会学理论研究,它更应该是一种实务研究,而这种实务研究的开展,比较理想或适用的方法则是行动研究,在这样的研究方法中,研究者与实务者合二为一,研究的根本目的在于解决问题和改变现状。因此,对目前中国社会工作领域内,实务研究是一件亟需倡导和身体力行的事情。

参考文献:

- [1]江宪法.上海社区青少年工作与预防和减少犯罪工作体系建设[J].青少年犯罪问题,2006(1):56-66.
- [2]共青团上海市委员会,上海市社区青少年事务办公室.上海市社区青少年工作的实践与探索[J].青少年犯罪研究,2006(1):110-118.
- [3]沈黎,刘斌志.上海市社会工作职业化专业化的探索之路——上海市社区青少年社会工作的实践与经验[J].社会工作,2006(9):78-88.
- [4]费梅苹.社会转型中政府与社团组织关系研究[J].华东理工大学学报:社会科学版,2006(3):52-63.
- [5]王瑞鸿.双轨建制下的青少年社会工作发展困局——以阳光社区Z区社工站为例[J].上海青年管理干部学院学报,2006(2):35-44.