

“网格化陪伴”实务模式探析

——基于“陪伴式”实务模式介入留守儿童项目服务的反思

王俊 金小红

摘要:笔者运用青少年“陪伴式”社会工作服务模式介入留守儿童服务的研究,结果发现,该服务模式存在三个方面的局限性:需求预估过于狭窄,不适合群体性的项目服务;服务场域单一,资源整合困难;陪伴方式占用过多资源,不符合公平服务的伦理守则。基于“陪伴式”实务模式的陪伴理念以及这三个方面的局限性,笔者引入公共管理中“网格化”概念,提出“网格化陪伴”实务模式,并从理论基础、概念框架、实务过程等几个方面对该模式进行描述,认为其比较契合复杂的群体性需求,在社会工作发展与服务上具有推广的可行性和必要性。

关键词:“网格化” 陪伴 实务模式 社会服务

[中图分类号] C916 [文献标识码] A [文章编号] 1672-4828(2015)02-0060-11

DOI: 10.3969/j.issn.1672-4828.2015.02.007

王俊,广东科技学院讲师(东莞 523083);金小红,博士,华中师范大学社会学院副教授,社会发展与社会政策研究中心研究员,城乡发展一体化湖北协同创新研究中心研究员(武汉 430079)。

一、缘起

学界关于留守儿童的研究层出不穷,如在留守儿童的认知上,江立华(2011)分析了留守儿童的研究过程,指出留守儿童作为一个社会问题,是被社会和学术研究所建构出来的,其概念界定、价值取向,操作化思路等都值得商榷;在留守儿童的整体现状上,Yiming He(2008)研究表明,亲子长期分离导致留守儿童出现沮丧、孤独、情绪不安、易怒、学校行为问题、低学历成就动机、缺乏自尊、行为不端、逃学、偷窃等行为,这些问题与非留守儿童存在很明显的差异,但是根据留守儿童监护人的不同,也给留守儿童带来很多正面的影响;在留守儿童的单一因素研究上,Mirca Madianou和Daniel Miller(2011)认为,手机等现代通讯工具的使用,能一定程度上重建父母与子女的家庭关系,但这种重建关系在父母与子女的不同主体上呈现不对等的关系,父母对这种重建关系的认可度更高。

以上关于留守儿童的认知、现状以及单因素方面研究,或是对留守儿童现状的描述,或是对其心理行为特征进行解释。这两个方面都能在一定程度上帮助人们认识和理解留守儿童,并能一定程度上号召社会组织及群体对留守儿童给予关爱,也能为政府制定留守儿童相关政策提供一定的借鉴意义。但这些研究都不能忽略一个事实,即留守儿童的产生源于二元结构下农村劳动力向城市转移,从而导致亲子分离现状(唐有财,符平,2011),在目前国情下,这种现状是难以改变的。

因此,不管选择怎样的研究方向,都必须承认亲子分离状态下的留守儿童是弱势群体,是需要被关爱和服务的。所以笔者认为,研究重点不是去描述和解释留守儿童,而是去探索该怎样服务留守儿童。

本次主要采用行动研究法,既以留守儿童为服务对象,也以其为研究对象。研究分为两个阶段,调查评估阶段和实务研究阶段。调查评估阶段的调查对象为W市城乡结合部的3所中学和7所小学中的1250名学生,主要评估其中765名留守儿童,评估表明,留守儿童存在亲子沟通、心理支持、学习辅导以及素质型活动等需求。根据评估结果,笔者选取W市DS小学为服务点,针对该校4—6年级留守儿童,采用“陪伴式”实务模式介入留守儿童服务,通过服务反思提出“网格化陪伴”实务模式。

二、“陪伴式”实务模式概述

“陪伴式”模式,顾名思义,是指家长和社会工作者用正确的方法和态度陪护、守候在青少年身边,给予必要的知识辅导、心理抚慰、情感支持、人生指导等,目标在于青少年的长远发展(肖玉兰、金小红,2012)。

该模式是基于风险社会背景下的研究,家庭风险理论认为,伴随着家庭结构的变化,在单位制的解体、老龄化、家庭小型化和人口大流动社会背景下,家庭面临着婚姻危机、亲子冲突等各种家庭风险,这些风险使家庭功能弱化,使其在教养模式、沟通方式、家庭氛围以及家庭外部环境等方面出现很大的问题。在此背景下,“陪伴式”实务模式认为,青少年需要家庭父母的陪伴,并且没有人可以取代这种陪伴,但社会工作可以通过专业方法促进陪伴在青少年身边的父母更“科学”地陪伴,对于父母不在身边的青少年则实行替代性的陪伴。其实务方法主要从家庭父母和青少年自身两个方面着手。工作者介入家庭主要在于对家长开展各方面的知识宣传和培训,引导他们采用合理的方式实施家庭教育;介入青少年自身主要在于明确青少年需求,给予青少年支持,陪伴青少年成长。

三、“陪伴式”实务模式的应用与反思

根据留守儿童形成的背景、特征以及需求,笔者采用“陪伴式”实务模式介入留守儿童服务,其需求与实务应用如下。

(一)应用

1. 亲子沟通的需求与实务

调查评估结果发现^①,留守儿童亲子沟通频率集中于半月到两月一次,留守儿童与监护人产生矛盾时,选择与父母沟通的人数仅占24.2%,从中说明,留守儿童存在亲子沟通的需求。

亲子沟通的需求应该是以各种方式促进亲子之间互动与交流,但留守儿童的现实情况在于亲子在空间上的分离,因此促进其交流的方式可以采用电话或网络的方式。DS小学已有的措施是

^①笔者以W市远城区10所中小学学生为研究对象展开调查,调查抽样方法主要是分层多阶段整群抽样方法,选取W市六个远城区的3所中学和7所小学进行调查。依据社会统计学中30为小样本,60为大样本的理论,在保证统计可行性的前提下,同时兼顾W市留守儿童6.5万的事实,在调查的学校中将留守儿童与非留守儿童进行配比抽样,选取中学的全部三个年级,小学的四、五、六年级,分别抽取20人为调查基数,实际投放问卷1250份,有效回收问卷1233份。因本文集中将留守儿童作为阐述的重点对象,故重点对留守儿童数据进行了分析,样本数为765人。文后的所有数据均来源于此样本分析。

建立专门的电脑聊天室,为每一位留守儿童申请QQ号,并根据课程安排,使学生能与父母视频聊天。但实际的弊端在于,留守儿童上机时间只能在白天,而其父母往往是很晚才能下班,这也就导致网络视频的方式不能行之有效。基于这种情况,工作者选择通过电话联系的方式,在几乎所有小学生都没有自己独立电话的事实下,就必须通过加强监护人的亲子沟通观念,使监护人可以促进留守儿童与父母的沟通。

在本次“陪伴式”实务模式介入项目中,针对留守儿童的现状,工作者主要通过《我想有个家》、绘本感恩教育等,使留守儿童感知自身及父母的生活,促进学生思考自身现状;传授学生沟通技巧,鼓励他们向父母表达自己的想法,并通过家庭作业的方式促进亲子沟通和理解。通过“爱·感恩”心灵成长工作坊,塑造特殊环境,使留守儿童敞开心扉,相互支持,促进其对父母亲人的理解和感恩。

2.学习辅导的需求与实务

笔者通过与留守儿童和教师的访谈发现,留守儿童监护人往往更关注孩子的身体健康情况,而忽视其教育问题;部分监护人年龄偏大,学历较低,难以照顾到留守儿童的学习;调查留守儿童在“父母不在身边最大的担忧”时,学习辅导居首占32.7%,其次为长辈生病(27.6%),受人欺负(16.6%)等。从中说明,留守儿童存在学习上的问题和学习辅导的需求。

针对留守儿童学习辅导的需求,城市社区采用青少年课后学习辅导的社会工作方式,通常是成立课后学习辅导组织,如“四点半课堂”。DS小学的特殊情况在于,其学生分为走读生和住读生,对于住读的学生,学校在放学后安排专门的教师供学生完成课后作业,并有值班老师为学生辅导作业;但对于走读的留守儿童,学校并没有较好的方式去服务。

鉴于这种情况,工作者主要通过小组工作和组建学习辅导志愿者服务队的方式展开服务。小组工作方式促进组员相互学习、相互支持,形成互助关系,在此基础上,开展志愿服务,构建学习帮办团体,满足学习辅导的需求。

3.心理支持的需求与实务

通过访谈笔者发现,监护人往往只关心留守儿童生理上的需求;父母长期在外也会导致亲子关系疏离,使学生缺乏归属与爱;部分留守儿童表现出怯弱、自卑等不良的心理倾向,以下与教师的访谈印证了笔者的观点。

工作者:您觉得学校的留守儿童或者说全校的学生最需要的是什么呢?

老师:我觉得他们最需要的还是心理上的辅导,不光是留守儿童,初中的孩子都这样,老师照顾的学生太多,对儿童的心理照顾得不会那么细致入微,有时候容易出问题,所以关心留守儿童也好,关心非留守儿童也好,在心理辅导和心理健康方面应该多关注。

留守儿童的心理需求通常是由外因导致的,当其在亲子关系、同辈群体人际交往、学习等方面出现问题时往往会形成程度不一的心理困惑。社会工作相信个人的行为和心理受社会环境的影响,因此解决留守儿童的心理困惑在于帮助留守儿童适应环境,而造成留守儿童心理困惑最主要的原因在于其与父母、监护人或者同辈群体之间的沟通问题。

针对这种情况,工作者开设了心理成长工作坊,释放学生的心理压力,对心理困惑较深的学生实施个案服务。“爱·感恩”心灵成长工作坊不仅是对留守儿童关于朋友、老师以及家庭的爱与感恩的体验,也是他们释放心理压力并获得支持的过程。个案服务是对小组、工作坊等服务更深入的跟进,在本项目开展中,共服务过两个典型个案和12个咨询性个案。从个案的评估结果来看,基于时间和现实情况,工作者在案主的环境资源利用方面并没有取得很大的进展,但从陪伴的角度来看,案主的心理困境得到一定程度的释放。

4. 素质型活动的需求与实务

在关于“你希望得到社会、学校及家庭为你提供怎样的帮助”的调查中,选择“社会关爱·手拉手”“兴趣小组”“电脑培训”“亲子活动”等素质型活动的占73.5%,其次为学习辅导(10.0%)、经济支持(5.5%)等。可见,留守儿童存在素质型活动的需求。

项目中关于留守儿童素质型活动多样化的内容,除了上述的亲子沟通、知识教育、绘本感恩教育、“爱·感恩”心灵成长工作坊、“彩虹桥”人际交往小组、志愿者服务队等以外,还开展了其他各种活动,如“手拉手·改变”成长小组、健康知识讲座、体育竞技活动、兴趣小组等其他团建活动。

(二) 反思

从服务反馈的情况来看,“陪伴式”实务模式在服务留守儿童的过程中具有很强的实践作用,在实践中,社会工作者陪伴留守儿童,做他们的老师、朋友、手足、伙伴等,伴随他们健康、快乐地成长,但也暴露出以下几点局限。

1. 需求的局限性

“陪伴式”实务模式在需求预估方面过于狭窄,不适合群体性服务。“人在情境中”理论认为,人的行为,既受外界环境压力的影响,也受内在心理冲突的影响,这两种影响以复杂的方式交互作用,而外界环境又包括家庭、学校、社区、大众传媒等。因此,针对案主问题的评估,不能仅仅评估其一个方面的问题,而应在评估案主内外环境的基础上,分析环境之间相互影响的逻辑关系,从而评估案主的需求。“陪伴式”实务模式是基于风险视角,针对青少年在家庭环境方面亲子陪伴需求不足,以社工教育或替代性的方式弥补青少年的陪伴性需求。它只是分析了青少年家庭环境和心理状态之间的相互关系,却忽略了社区、学校等其它可能与其心理变化产生作用的环境。事实上,在本次项目中发现,尽管留守儿童的现状比较符合“陪伴式”实务模式的需求假设,但使用这种单一模式,很难解决留守儿童的实际问题,以下面个案为例:

个案1:M,男,在DS小学五(1)班就读。案主是家中独子,父亲干建筑,母亲做厨师,父母文化程度不高,平时对案主管教较严格,一旦案主做错事情,父亲经常打骂案主,母亲也不阻拦,家庭教育方式为典型的棍棒教育。据老师介绍,案主平时在学校爱打架,经常与同学发生冲突,老师对此也没有办法。案主自认为自己打架行为没有错,是在忍无可忍的情况下才动手打人,案主并为自己这种行为洋洋得意,认为是“很厉害”的表现。

根据以上信息内容,对案主的进行评估可知案主显性的问题有三:一是父母在家庭教育方式上的问题;二是案主在认知上存在明显的偏差;三是案主在人际交往方面存在一定的障碍。该个案中,案主关于家庭教育的问题,可以运用“陪伴式”实务模式方法,通过与案主父母进行沟通,实现其正确的教育方式来解决;但案主人际交往的认知和障碍可能与学校风气、社区环境等案主所生活的各领域的背景有关,这就不是简单的家庭陪伴可以解决的。

2. 资源的局限性

“陪伴式”实务模式服务场域相对单一,不利于服务资源的有效整合。“陪伴式”实务模式最初的研究源于对家庭社会工作的研究,是社会工作者通过家庭工作手法介入家庭教育问题的一种工作模式。本次项目由于是学校留守儿童服务站项目,因此实行的是学校社会工作的陪伴方式。但不管是学校社会工作还是家庭社会工作,只要实践“陪伴”形式,就必然会在案主可能面临的所有社会环境系统中展开行动,而这种行动在实践中却很有局限性,比如下面案例:

个案2:P,女,12岁,DS小学六(二)班。服务对象为留守儿童,父亲经商常不在家,与服务对象情感交流较少;母亲无业在家,经常打麻将,有时不为孩子准备早餐,一天两顿,和服务对

象也缺乏情感交流。服务对象有一个哥哥,在镇中学读初一,服务对象和哥哥关系不好,经常吵架,现在处于僵持阶段。服务对象平时在校性格活泼,但是敏感易冲动,情绪不稳定,与同学人际关系不良,但仍有少数好友。另外外界传言服务对象不是现在父母亲生的,而是舅妈亲生但寄养于此,服务对象对此很痛心。

案主呈现的显性问题包括親子问题、与兄长的沟通问题、与同辈交往的问题以及情绪管理的问题,可能也包括“传言”的问题。从案主“性格活泼”、“仍有少数好友”可知,案主没有严重的交往障碍,与同学人际关系不良可能与“传言”有关,同理与兄长的关系处理可能与家庭教育、家庭氛围或者也和“传言”有关。因此,案主所面临的问题根本上是家庭问题,这就很符合青少年“陪伴式”实务模式在家庭领域的应用,但案主的环境表明,介入案主的家庭领域,就必须介入案主家庭的环境领域,可能包括案主兄长的学校、案主的学校及社区、案主母亲的生活领域,也可能包括“舅妈”的生活环境。这样庞大复杂的目标系统及其环境,通过“陪伴式”是无法解决案主问题的。

3. 伦理的局限性

“陪伴式”实务模式的陪伴行为在资源有限的条件下,占用过多的服务资源,不符合社会工作者平等服务的伦理守则。

每个人都有从社会获益的平等权利,也有背负社会负担的平等义务。这一原则是基于占第一位的社会价值观平等。依据这一价值观,社会工作者引申出专业上的信条,约束他们在平等的基础上向所有的当事人分配可以得到的资源,即平等服务的价值伦理。社会工作服务是群体性的福利服务,相对于社会工作者的服务对象,其服务资源总是有限的。尽管目前没有统一要求每名社工服务的群体数量,但根据《北京晚报》中《关于全面加强城乡社区居民委员会建设工作的意见》的内容,要求每500户居民配备1名社会工作者,北京家庭平均人口为2.45人即每名社工服务人数约为1200人。另外,从学校社会工作发展的趋势来看,上海、深圳等地区已经采取“一校一社工”的服务模式。这就表明,社会工作服务不仅仅是“一对一”的服务,也是群体性服务。

但是,“陪伴式”实务模式要求社会工作者“做青少年的老师、朋友、手足、伙伴等,伴随青少年健康、快乐成长”。这种“陪伴”理念是对社会工作者助人价值理念很好的一种诠释,在服务资源有限的前提下,其“陪伴”并不具有可操作性。比如,在个案2中,社会工作者既要践行案主在家庭、学校以及社区等各领域的“陪伴”,又要介入到与案主相关人物的环境系统,这就势必造成社会工作者对该案主投入过多的服务资源,而减少了其他服务对象的资源。因此,尽管“陪伴式”实务模式对缺乏家庭陪伴的留守儿童甚至其他青少年有一定的针对性,但在资源有限的情况下,其“陪伴”行为在一定程度上侵犯了其他服务群体享受社会工作者服务的福利,与此同时,社会工作者也违反了对服务对象公平服务的伦理守则。

四、“网格化陪伴”实务模式

项目实践与反思表明,“陪伴式”实务模式在实务开展及项目推广中有很大的局限性。但不可否定的是,其“陪伴”行为是践行社会工作助人理念的高度体现。在这种理念下,笔者认为,是否有其他方法可以将“陪伴”的单一性需求扩大至案主的整个系统性需求?是否可以将案主生活场域分化处理?是否可以以服务对象的需求为准则,将社会工作的服务资源重新分配?基于以上思考,笔者提出“网格化陪伴”实务模式。

(一)理论基础——生态系统理论

生态系统理论源于生物学概念,后结合“人在情境中”视角成为社会工作的生态系统理论。该理论将个体生活的场域视为“栖息地”,“栖息地”有无数的资源,包括物理环境资源和社会资源,当个人与资源之间的互动出现困难时,个体将面临困境。因此,社会工作主张既考察服务对象的内部因素,也考察其“栖息地”的环境资源,理解个人在家庭、社区、团体组织等生态系统中功能的发挥,由此切入案主的服务。生态系统理论将案主的社会资源分为微观系统、中观系统和宏观系统,三个系统之间相互影响和作用,其关系如图1。

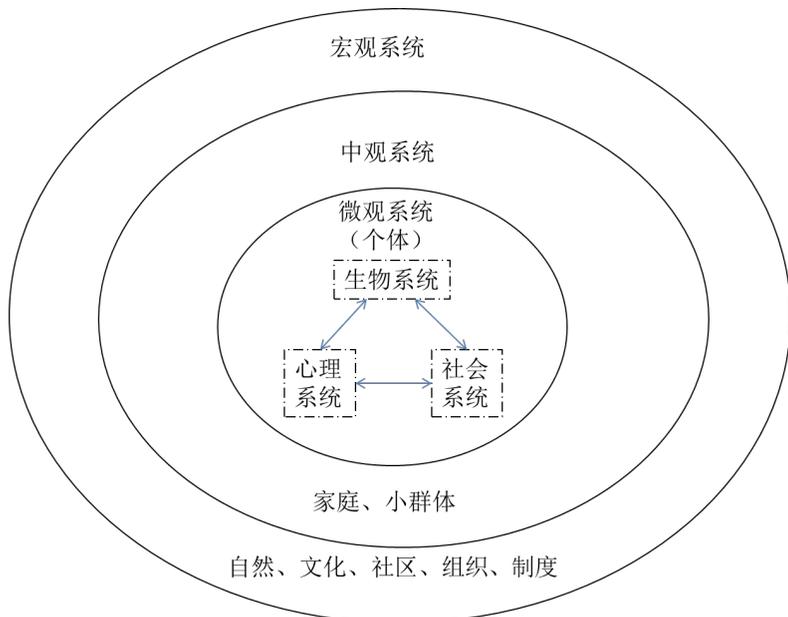


图1 生态系统图

(二)概念与应用框架

根据以上“陪伴式”实务模式三个方面的局限性,笔者对应提出“网格化陪伴”实务模式的三个核心概念,即三个基本问题、网格系统与陪伴转移。

1.能力、心理和社会支持——三个基本问题与服务策略

案主面临的基本问题与其抗逆力的三个因素息息相关,即效能因素不足时,案主表现出的主要是能力缺乏的问题;内在优势因素不足时,案主表现的主要是心理问题;外在支持因素不足时,案主表现的是社会支持问题。因此,解决这三个基本问题就要从能力建设、心理调适和社会支持这三个维度出发(童敏,2008)。

(1)能力建设——服务的宽度

作为社会工作服务的宽度,能力建设涉及到如何评估案主的需求及能力,决定着社会工作者服务的主要内容,如图2所示。

在“问题”评估方面,社会工作者要评估有“问题”的部分和没有“问题”的部分;在“能力”评估方面,工作者要评估案主拥有哪些能力,没有哪些能力,哪些能力是个体适应环境必需的,哪些不是必需的;在综合评估方面,社会工作者要评估“问题”与“能力”的相关性,不仅要重视导致案主问题的“没有的能力”,更应重视可以解决问题的“已有的能力”,同时,对于其它不确定是否与问题有关的能力,也应该从优势视角出发,积极带动案主问题的改变。所以,案主的能力建设实际上就是规定了工作者专业服务范围,应该对案主的哪些方面进行服务,即为服务的宽度。

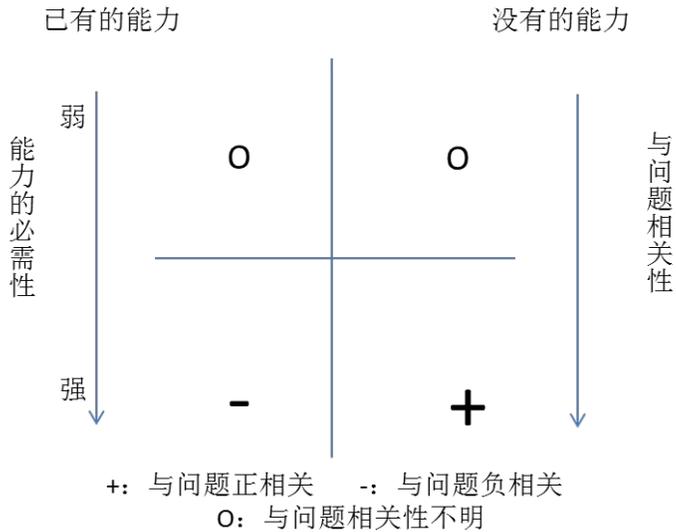


图2 能力建设

(2)心理调适——服务的深度

作为服务的深度,心理调适涉及的是怎样介入案主心理层面的问题,决定的是社会工作者在心理层面介入的焦点,如图3所示。

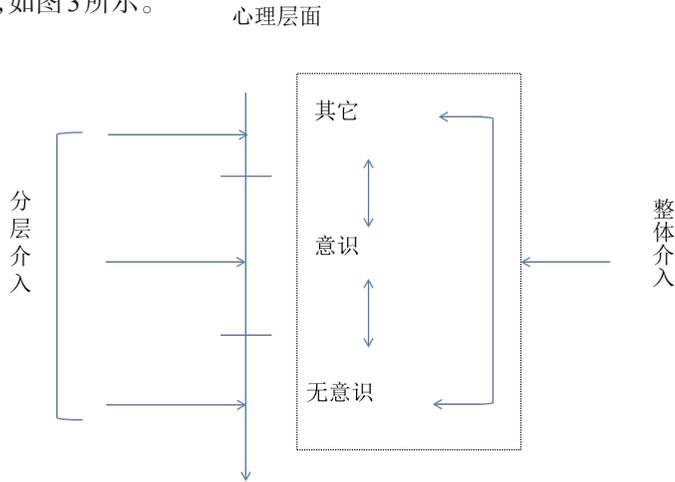


图3 心理调适

根据案主所呈现的问题,社会工作者可以直接介入处于意识表层的其它行为层面,或深入介入案主的意识层面乃至更深入的无意识层面。这样的介入会使服务具有一定的针对性,是比较常见的介入方式,但这样介入的缺点在于介入心理层面单一,会忽略案主心理层面相互之间的影响关系。因此,社会工作者应该在分层介入的基础之上,评估案主行为、意识与无意识之间相互影响、相互作用的关系,从整体上介入案主的心理层面。所以,案主的心理调适实质上就是选择案主心理的介入层面,调适各心理层面的关系,即确定服务的深度。

(3)社会支持——服务的广度

作为服务的广度,社会支持涉及的是除案主本身之外与其相关联的因素,这些因素是帮助与维持案主改变的主要因素,决定的是工作者可以整合的资源范围。根据生态系统理论,工作者可以如图1整合资源。

根据评估案主的能力问题和心理调适的程度,可以判断工作者需要整合哪种程度的系统资

源:当案主问题较轻时,工作者可以整合其个体的微观系统的资源;当案主问题较重时可以整合案主的中观系统资源;当案主面临很严重的问题时,就需要整合包括社会文化、组织以及制度等宏观性的资源。通过整合各系统资源,建立案主与系统资源之间的联系和支持,从而满足案主的需求。

但要注意的是,整合各系统资源并不是直接将各系统的资源应用于案主本身,社会工作伦理要求资源必须公平的、合理的为服务对象服务,因此资源的运用或者通过公平的分配,或者通过相互的资源交换来实现。所以,仅仅运用中观系统、宏观系统的资源满足案主的需求一定程度上侵犯了这些系统的利益,就应该建立案主与各系统之间相互交换、相互支持的关系,实现资源的合理整合。

任何服务对象的需求和问题都可以归类为其能力问题、心理调适问题和社会支持问题,而这三类问题并不是孤立存在,而是相互影响,伴随而生:案主部分能力缺乏可能造成案主的心理问题,从而影响其行为,进而影响其人际关系和社会支持系统;案主产生心理困惑时,可能造成学习障碍,影响能力的提升;案主的社会支持不够时,容易产生心理孤僻,或者能力的丧失。因此,在服务案主时,要从这三个方面综合分析,通过分析案主的能力问题,评估案主的需求;通过分析案主的心理调适问题,判断如何影响服务对象;通过分析案主的社会支持问题,判断怎样去推动案主的改变。

2. 网格系统——个案管理与服务信息化

(1) 个案管理

个案管理是社会工作的专业人员为某一群体或某一案主整合、协调所有助人活动的一个过程(林胜义,2001),它强调的是两个及以上的专业工作者在给案主服务的过程中相互沟通与协调,强化案主的资源网络,增进案主使用资源的知识、技巧和态度,并重视案主个人获得及运用资源的能力(Julius R. Ballew & George Mink, 1998)。

由以上个案管理的概念可知,个案管理强调两个方面,一是强调多个社会工作者之间的团队合作,二是强调案主资源的整合。个案管理的工作方式有以下两个特点,一方面,多个社会工作者合作的方式可以将同一个案主的生活场域划分为各个不同的生活网络,每个社会工作者只负责该案主在自身服务范围内的生活网络,极大弥补了“陪伴式”实务模式中场域的局限性;另一方面,各社会工作者只负责案主在各领域的生活网络,可以使一名社会工作者对多名案主集中实施陪伴行为,节省了社会工作者自身的人力资源,也可以更好地整合该生活网络中的社会资源。

从个案管理的概念可以看出,个案管理需要将案主的生活场域或生态系统划分为各个领域的专业社会工作服务,这就需要将案主的环境系统在网格化的基础上实施个案的信息化共享管理。

(2) 网格化管理与网格系统

网格化管理是公共管理学的概念,原指采用万米单元网格管理法和城市部件管理法相结合的方式,应用、整合多项数字城市技术,研发“城管通”,创新信息实时采集传输的手段,创建城市管理监督中心和指挥中心两个轴心的管理体制,再造城市管理流程,从而实现精确、敏捷、高效、全时段、全方位覆盖的城市管理模式(陈平,2005)。其核心概念包括:

万米单元网格管理法——在城市管理中运用网格地图思想将所辖区域划分成以万米为单位的网格区域,在每个区域实行明确的责任分工形式实现分层管理;

信息采集器——以手机等无线网络方式对网格区域内的信息进行采集和传输;

两个轴心管理——整合政府职能,成立网格管理中心和监督中心,二者相互分工、相互制约。

社会工作服务从根本上来说是一种资源管理的服务,它帮助案主整合自身资源。但随着资源形式的复杂,工作者必须依赖一定的方式使资源层次化以便于整合,而网格化管理的方式正是在

日益复杂的城市管理中出现的创新型城市资源管理的方法。借鉴于该方法,能一定程度上减小“陪伴式”实务模式中的局限性。因此,笔者依据网格化管理的内涵及其核心概念,建立社会工作服务的网格化系统:

第一,网格系统,以社区为单位,将案主面临的困境根据工作者的工作领域划分为各个网格区,每一个网格区有一名专业社会工作者负责相关问题,该社工服务点称为网格点。

第二,网格点的个案管理,根据接案的网格点,由该网格点社工负责协调其它网格区社会工作者,根据案主的困境共同制定服务计划;

第三,服务信息化,个案管理涉及到多个社工为案主服务,建立个案的信息化,共享各社工之间对案主的服务进程,能促进服务过程的良性运行,也能避免社会工作者服务资源的浪费。

以上内容形成社会工作服务的网格系统概念,通过网格系统的建立,工作者通过专业领域的不同将案主所面临的困难网格化,由各网格点社会工作者通过相互沟通和协调,有序地解决自身领域内案主的困境,其具体结构如图4所示。

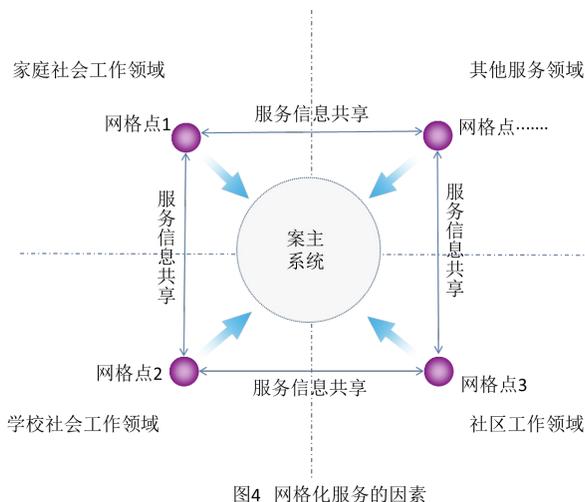


图4 网格化服务的因素

3. 陪伴转移：“单一性”陪伴理念——“网格化陪伴”实践

(1) “陪伴式”实务模式的陪伴实践

“陪伴式”实务模式的陪伴实践源于青少年积极发展理论,其关注的重点在于青少年的优势和才能,而不是他们的问题,它相信青少年无限的发展潜能,认为每一个青少年都能顺利度过青春期进入成年期,并能贡献社会。因此,社会工作者可以通过陪伴在青少年身边的方式,承担青少年的教育和指导责任,做青少年的老师、朋友、手足、伙伴等,通过各种青少年的陪伴性实践,伴随青少年健康、快乐成长。

(2) “单一性”陪伴理念

“单一性”陪伴理念是指仅由社会工作者陪伴案主面临困境的陪伴理念。“陪伴式”实务模式的陪伴行为从理论上极大体现了社会工作的服务价值,但项目经验表明,这种“单一性”陪伴行为在资源有限的条件下,并不符合社会工作实务的伦理,即这种陪伴实践不具备操作价值。因此,笔者认为可以通过提取“陪伴式”实务的陪伴理念,在该理念的基础上,通过另一种方式,将“单一性”陪伴转化为“多样性”陪伴以践行陪伴行为。

(3) 陪伴转移:系统视角下的“网格化”陪伴实践

“陪伴式”实务模式的陪伴行为过多利用的资源不是社会工作者所整合的环境资源,而是社会工作者自身的人力资源。这种陪伴行为需要工作者减少甚至放弃其他服务对象和服务内容,而将自身时间和精力集中于该案主的陪伴,而实践证明,这种陪伴在资源有限的条件下无法操作。因此,在生态系统视角下,社会工作者在服务于案主能力提高、心理调适的基础上,通过将社会工作者陪伴转化为案主所处各层级系统的陪伴,这样就将社会工作者本身投入的人力资源分散至案主及其周边的系统,建立起案主与其环境之间相互的陪伴关系,这种陪伴关系在案主获得社会支持的同时,也能使案主成为其环境系统的支持者和陪伴者。

(三) 实务过程与原则

1. 实务过程

“网格化陪伴”实务模式工作流程遵循社会工作实务的一般性通用过程,只是在通用过程的基础上增加了“网格化陪伴”的过程,其流程如图5。

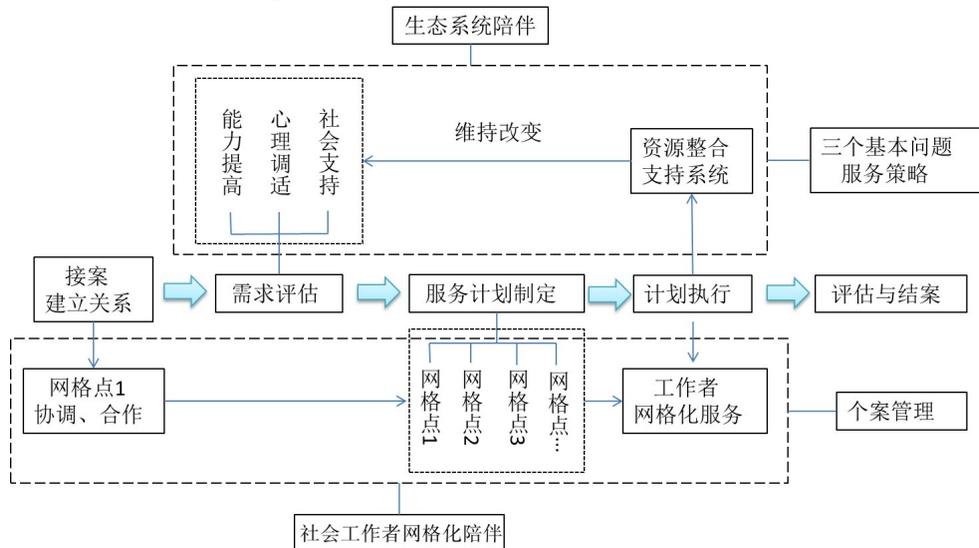


图5 “网格化陪伴”实务模式服务过程

从图5中可知,“网格化”陪伴实务模式的过程有三条主线。

(1) 通用过程

社会工作的通用实务过程,即预估,评估能否接案;接案,建立专业关系;需求评估,对案主现状与需求进行评估,将需求按照重要程度排序;与案主一起制定服务计划;计划执行,社会工作者帮助案主整合资源,使案主改变;评估,反复对案主的不同阶段进行评估,更新服务计划;结案,处理离情关系,巩固案主资源系统,维持案主的改变。

(2) 策略过程

在通用过程的主线下,策略过程是从案主的三个基本问题出发,以需求为导向的服务过程。社会工作者在对案主需求进行评估后,不断提高引发案主问题的能力,引导案主调适心理状态,促进行为的改变,并使案主获得社会支持,巩固案主与环境系统的相互作用,这个过程既是社工服务案主的策略过程,也是案主网格化的系统资源陪伴案主改变的过程。

(3) 网格化与个案管理过程

在通用过程主线下,接案社会工作者组织案主相关问题领域的社会工作者,协调各网格点,制定相应的服务计划,共享服务内容,促进各网格区服务与资源的有效利用。各网格社会工作者共同实行个案管理,陪伴案主在各网格的改变。

策略过程和网格化个案管理过程,是对社会工作通用实务过程的补充和进一步明细。在这个过程中,不仅社会工作者个人陪伴案主一起面对问题,制定服务计划,帮助案主改变行为,实施社会工作者的陪伴实践。同时,工作者不断整合案主的系统资源,帮助案主获得社会支持,将社会工作者的陪伴转化为案主系统资源的陪伴,如亲子陪伴、同辈群体的陪伴,社区志愿者陪伴等,从而实现“网格化陪伴”实务模式的陪伴理念。

2. 实务原则

“网格化陪伴”实务模式的实务原则必需遵循社会工作的通用原则,此外还需遵循以下原则:

(1) 资源优势原则

案主的所有环境都是资源并能成为优势。人是社会人,任何人所处的社会环境中都包含知识、勇气、才能或物资(何雪松,2007)。“网格化陪伴”实务模式中重要的一点是整合案主的环境资源,使案主获得社会支持,促进案主与环境的相互陪伴关系。社会工作者只有认识到案主的所有环境都是资源,才能合理地整合这些资源,将这些资源转化为优势资源并加以利用。

(2) 陪伴原则

案主都需要陪伴。陪伴是“网格化陪伴”实务模式的重要理念,案主面临困境最重要的原因之一在于无法获得社会支持,社会工作作为案主个人之外资源的一部分,率先陪伴案主,给予案主支持,是案主获得社会支持的开始。在实务开展阶段,社会工作者陪伴案主制定服务计划,面临困境,一起获得资源,成为案主实施改变的重要动力。因此,社会工作者对服务对象的陪伴能更好地帮助服务对象走出困境。

(3) 合作原则

各网格点的社会工作者相互合作能更好处理案主困境。个体面临的困境是其能力、心理和社会支持共同作用的结果,涉及到案主各个系统的环境,也涉及到不同的社会工作专业领域。各网格点的社会工作者在服务于自身领域内案主困境的同时,与其他社会工作者合作,能更全面地挖掘案主环境系统的资源,获得环境的支持,建立环境之间的陪伴关系,从而走出困境。

五、结 语

笔者认为,随着国家对社会管理创新和社会工作发展越来越重视,“网格化陪伴”实务模式的发展和推广越能体现其优越性和必然性。一方面,社会转型、社会发展加速、个体独立性增强、家庭功能弱化等,表现出人与人之间情感淡化严重,在人的价值逐渐提升的背景下,陪伴与支持显得尤为珍贵,社会工作的陪伴理念使社会工作者更能得到案主的认可,从而建立更好的专业关系。另一方面,社会问题增多,资源、环境更加复杂,社会工作专业与职业分化必然更多,社会工作者“网格化”的协同合作方式更能整合资源,实现多领域更专业的服务。当然,在目前社会工作发展的现状下,该模式在推广的过程中也可能会遇到一些难题,但其可以成为项目服务中得以借鉴的方向。

[参考文献]

- [1]陈平,2005,《解读万米单元网格城市管理新模式》,《城乡建设》第10期。
- [2]何雪松,2007,《社会工作理论》,上海:上海人民出版社。
- [3]江立华,2011,《留守儿童问题的建构与研究反思》,《人文杂志》第3期。
- [4]林胜义,2011,《社会工作概论》,台湾:五南图书出版有限公司。
- [5]唐有财、符平,2011,《亲子分离对留守儿童的影响——基于亲子分离具体化的实证研究》,《人口学刊》第5期。
- [6]肖玉兰、金小红,2012,《“陪伴式”青少年家庭社会工作模式》,《山东青年政治学院学报》第2期。
- [7] Julius R.Ballew,George Mink等著,王玠等译,1998,《个案管理》,台湾:心理出版社股份有限公司。
- [8]He,Y. 2008,The effects of parents' absence on the lives of the left-behind children in middle and northern rural China,doctor of education:The University of Massachusetts Amherst.
- [9]Madianou,M.& Miller,D.,2011,Mobile phone parenting: Reconfiguring relationships between Filipina migrant mothers and their left-behind children, *New Media Society*,13(3)

编辑/杨恪鉴