

【社工实务】

社会工作实践中的反思： 现状、成效与困境

卢 玮

【摘 要】反思是衡量社会工作专业性的重要指标。过往研究文献显示,本土专业实践因缺乏反思性而偏向纯粹技术应用,成为阻碍专业发展的主要困境之一。社会工作者在实践中的反思现状究竟如何,与理论上的能力要求相比差距在哪里,受到哪些制约性因素影响,又应如何突破,是现阶段值得挖掘的重要议题。从社工对过往专业实践中“错误”事件的现场反思观察来看,社工的反思意识已经觉醒;其反思态度体现着强烈的批判性结构取向;但技术性成效欠缺,难以创造反思后的“再行动”。造成困境的制约性因素在于,不成熟的伦理规范知识体系让个体实践常常无所适从,模糊的本土专业取向让行业组织进退两难,社会结构中待赋能的职业身份让行业话语失去权力。基于此,研究提出从个体到组织再到行业的多层次突破策略,希望为本土专业体系建设提供参考。

【关键词】反思成效;反思困境;社会工作;反思意识;反思行动

【作者简介】卢玮(1983-),女,博士,中山大学社会学与人类学学院副研究员(广东 广州 510275)。

【原文出处】《探索》(重庆),2019.6.183~191

【基金项目】国家社会科学基金青年项目“从家庭到社会:儿童保护的联动机制与社会工作介入”(15CSH066),项目负责人:卢玮;中山大学青年教师培育项目“建立困境儿童服务体系的策略研究”(23000-31610161),项目负责人:卢玮;中国青年工作院校协会重点课题“社会组织介入家风与青少年教育的服务路径与成效研究”(YXXH2018Z005),项目负责人:王静。

1. 问题的提出

本土化关乎中国社会工作的发展方向与建构路径^[1],自从中国社会工作恢复重建以来,其专业的本土化重塑历程就充满了创新性与建构性^[2]。社会工作者(以下简称社工)作为用专业服务参与治理的实践者,需要在不断参与、内化专业实践的过程中培养自身看待专业发展的反思性对话能力^[3]。不仅是社工,参与建构的其他各方的一致性程度和反思程度都极大影响着其发展状况和形态。与此同时,植根于中国社会、历史、文化等具有丰富内涵的知识体系中,中国本土的社会工作在很长一段时间里,也都在

反思应该坚守社会工作“专业本质”还是“处境化”理解本土情境的问题。这些专业发展的阶段性特征都已为社工的反思性实践铺垫好了土壤。

反思的土壤虽有,但社会工作实践成果被屡屡评价为反思缺失或反思成效甚微,表现出去政治化和技术化的实用专业主义^[4]。一线社工服务当中的反思现状究竟如何?如果真的有缺失或不足,是反思主体的意识能力问题还是别的因素在制约着他们?要判断社工的反思是否有成效,就要先搞清楚两个关键问题:一是反思能力对反思主体来说究竟意涵如何;二是这种能力对实践又有怎么样的要求。

1.1 反思的能力意涵:从微观技术到结构分析的能力体系

反思作为一项系统的工具,其关键作用是可以帮助实践者认识到个人知识的广度,同时对其实践中的非理性信念以及对经验的理性反应给予特别的关注。它的系统有效性在于,微观上反思主体可以通过反思将其头脑中抽象而具有普遍性的“知识和价值观”转化为一种适宜于眼前具体情景的个性化行动,并以此提升服务质量^[5];宏观上,反思主体可以通过认知过去的经验进行反思,再使用它来为未来的行动提供信息,从而在结构上影响服务体系^{[6][50]}。因此,要实现反思,就要求实践者具备从微观技术到宏观分析的多层次多类型的能力体系。

在微观技术方面,古德曼(Goodman)描述过三个层面的反思:关于技术问题和实现技术目标的反思、关于原则与实践的关系反思以及关于道德和政治问题的反思^[7]。这类反思注重对实践中具体事件进行分析和评估,也有学者例如布朗(Brown)和鲁特(Rutter)更注重对实践过程进行描述和学习性反思^{[8][40]}。在宏观分析方面,有代表性的是泰勒(Taylor)总结出的三种反思类型^{[9][228]}:技术性(technical)反思,强调反思出新的经验知识以改进工具行为;实践性(practical)反思,强调反思出新的解释性知识以便更好处理人际沟通;解放性(emancipation)反思,强调反思出新的批判性知识以从压迫性力量中得到解放。总之,反思背后的能力意涵要求反思主体建立一个从技术改进到环境突破的闭环,每当这个循环顺利闭合,实践者就完成了—次反思的任务。

1.2 反思的实践要求:从对“错误”事件的识别到再行动

在实现反思闭环的过程中,经验知识的创造是反思对实践的具体要求^{[10][195-208]}。传统的反思方法多强调应用,但书本范式理论与实践现实之间总存在着不可分割的差距,反思不能只有“应用”没有“创造”。这意味着实践主体在实践过程中要不断地试错与纠错。因“错误”事件而导致的失败经验可以让反思更有成效。因为意外的失败会给失误者带来不

安,为了减少这种不安,失误者就有可能积极迫使自己更深入地理解和分析自己的“错误”。因此,观察实践者对“错误”事件的处理,就是一个非常好的观察反思的途径。从有意识去识别“错误”,到对“错误”进行原因分析,再到制定下一步更合理的行动计划,这三个关键步骤刚好可以诠释从技术到分析的反思能力意涵。

首先是识别阶段。社会工作实践中的“错误”事件主要是指在临床服务或社会结构中产生某种伤害或丧失机会的事件。过往文献认为识别“错误”有三个重要维度^[11]:服务结果的失败、因服务失败所产生的各类关系恶化或与专业的服务标准有偏离。其次是剖析阶段。对“错误”进行自我分析的主要任务是将“错误”归因。西科拉(Sicora)在访谈意大利社工时发现他们的“错误”原因主要是:缺乏时间;与服务使用者关系不足;组织不足;个人心理因素,如注意力不集中,焦虑等;缺乏培训^[12]。即错误的原因多与时间限制、组织不良和需求评估不充分等技术要素相关,也更多来自个人或心理层面。最后是再行动阶段。因果分析之后,社工对“错误”的应对行为才是提高反思成效的最后一步。怎么样才能更好地应对错误?不仅个人,组织层面也应有机制去积极采取行动。个人层面主要是道德上的自我评价,认为服务行业的服务人员应该对自己的错误感到羞愧,更有必要做好接受行业处罚的准备^[13]。在组织层面,鉴于风险管理在机构发展中的关键作用,社工应积极向所在工作组织预先表述他们应对困境时可能出现的错误和问题,组织也应有风险管理体系和方案^[14]。

综上所述,反思被认为是一种结构化的、规范严谨的系统化工具。它的背后意涵是一套多层次、多类型的能力体系。具备了这样能力体系的实践者就可以从微观到宏观,将知识与实践联系起来去面对过程中的现实困境或因这些而导致的“错误”事件。因此,通过观察社工对这些“错误”的分析和应对机制,判断他们有无达到能力体系的要求,则是一条科学检视反思是否有效的可靠途径。

2. 社会工作反思的现状观察:实践者对“错误”事件的分析过程

为真实再现社工的反思现状,研究通过选取来自广州市不同领域、专业服务年限不一的25位社会服务人员(包括社工、有实务经验的社会工作专业教师以及心理咨询师和护士)来观察他们对“错误”事件的分析和应对过程。其中10名心理咨询师和护士的访谈是为了给15名社工做参照对比,看同为服务性行业其行业属性是否给从业人员带来影响。广州市2017年民政部门年度报告显示,市内社会工作服务机构登记417个,政府对社会工作服务的投入稳定在3.3亿元左右,吸引了全国各地大批社会工作人才到广州就业。因此,广州是一个典型的样本库,这里的社工实践状况一定程度上代表着中国社会工作发展的前沿状态。

研究采用反思学习模式和叙事性的质性研究方法,以半结构化的深度访谈为主要研究工具。访谈现场即是一场遵循反思学习模式设计的反思现场。访谈过程根据吉布斯反思循环框架^{[15][16]}被设计成一个从事件—感想—评价—分析—结论—再行动的反思过程,并在第一环节增设了对“错误”进行本土定义,以此尊重本土经验,同时也是借此考验访谈对象的反思能力,看是否能在反思现场对实践性经验进行反思归纳。访谈问题围绕五个部分:谈谈自己对“错误”的理解、阐述一个关于“错误”的事件、对自己或同事犯错的故事的态度、认知并剖析原因、对反思结果的应用行动。

根据反思的实践要求,以下内容按反思逻辑来阐述访谈对象对“错误”的分析过程,包括四个方面的主题:第一,认知:怎么定义“错误”,由谁来定义和判定“错误”;第二,态度:如何看待工作过程中自己或同事的“错误”;第三,自我剖析:“错误”的原因是什么;第四,再行动:改变什么,如何改变。

2.1 “消极”的认知——“错误”的判断标准有问题

在访谈过程中,在说明来意和对“错误”的定义后,受访者仍对此话题的接受度很低,对问题反应普

遍比较紧张。社工直言“错误”太过负面消极,没有从这个角度想过。有社工提出,谁来决定什么是“错误”,这可能代表了大多数社工对“错误”不接受的根本原因,是对“错误”判断标准的质疑。社工对于实践中犯错的消极认知,可能来自社工自身,更有可能来自长久以来他们所属的组织、服务使用者、社会政策制定者,甚至整个社会对他们专业性的质疑。他们不愿承认“错误”,是对于自身专业性的抗争,是对社会工作专业认可度的担忧。社工觉得“我自己不会犯错啊,反正怎么做他们都是不满意。如果他们肯认真真和我们建立关系,尊重我们的工作,结果会非常不一样”(访谈对象2)。

访谈对象继而自己对“错误”的标准进行了本土化的反思,产生了三个重要的判定维度,即在实践前所做的价值观准备、过程中的知识应用以及服务成效对目标的回应,也就是服务设计背后的意图、过程中从业能力的应用以及伤害类结果的产生。具体来说,用以下三个问题来进行事件筛选:是否有这样做的意图或产生干预所取得的成果?社工是否有正确应用知识、技能或经验去做他/她正在做的事情?有人因为这件事受到伤害了吗?这三个维度的产生,是半结构化访谈中非常有意义的产出,反映着实践中社工们对临床服务过程的重视和紧张。在排除了外界环境对行业不同声音的干扰后,当社工们知道自己被认可是一个具备了专业资质的社工的时候,他们的思想开始积极。带着这样正向积极的思想,他们开始承认从业过程就是一个可能不断有“错误”的过程。

2.2 “积极”的态度——这些专业性错误是正常的

社工们所描述的“错误”事件基本围绕四大主题,由多到少排列为:专业能力不足带来服务失败;经验不足导致个人判断失败;任务太多来不及好好处理;突发原因带来意外。社工们在谈这些错误时,涉及专业判断及经验不足方面则表情轻松,遇到个人原因稍有尴尬。他们认为能力及经验不足是行业环境困境的微观反应,多次提到“必然阶段”

这个概念。

得益于社工们对错误开放的态度,访谈中收集了更多关于“必然阶段”的描述。社工所提及的行业“必然阶段”对应为以下三个议题:一是实践中的伦理冲突处理应该靠什么?纯粹的西方理论原则总有力感:社工的“实务得到的指引基本上都是督导、主任还有就是同行之间的交流之后经验的积累,一旦遇到伦理冲突,就得自己马上解决,总会犯错误的”(访谈对象6)。二是专业介入模式方法虽丰富多样,但适用范围在哪里?出现匹配性错误背后是社会工作理论本土化的路径问题。“书里教的是没错,但适用范围这些没有什么参考标准,就得自己去探索,所以过程中犯错的地方肯定会有。”(访谈对象4)三是社会工作是一个多方参与的服务过程,利益失衡必然出现,社工想做召集者,但通常召集者会成为不良后果的第一承受人。“开联席会议,参与方一多就很难兼顾到这些人,所以总会有人利益受损,然后大家就觉得是社工的错。”(访谈对象12)

在另一组访谈中,当对比了护士及心理咨询师所举的“错误”事件后,发现这些事件全部与实践中的技术操作相关,也涉及专业判断、经验与能力发挥。在控制了服务年限这个可能影响因素之后发现,这两个行业的专业人士谈到所犯的错误,态度显得更为激动,认为个人利益和对象利益同时在“错误”中受损,是本可以避免的不好的经历。这种道德取向的自我评估与文献中西方社工对待“错误”的态度更为相似。

2.3 “客观”的原因分析——行业环境的连锁反应导致了这些“错误”

社工们、咨询师以及护士们对于“错误”原因的描述非常多元,可以从主观自我与客观环境两个维度进行归纳。其中社工们的自我分析结果可以理解为对“必然阶段”描述的结构性深化,因为社工们更愿意将“错误”结构性归因于客观环境而非个人层面。这些因素包括行业发展不确定、专业教育较薄弱、人才流失与流动率高、社会环境要求苛刻、所在组织管理不充分、督导不够等。这里可以总结为有

代表性的三个方面:首先,能力的不足与所接受教育有关,而社工专业教育仍存在着师资力量薄弱、专业性不足等缺陷。科班出身的社工谈到自己所推动的服务,“如青少年服务,驻校社工服务,之前都没有经验可以参考,都是靠自己4年所学的专业知识去推动,这些知识非常有限,开始阶段会导致服务的效果不太理想,也曾经一度被小学校长质疑社工在学校所能发挥的作用”(访谈对象1)。

其次,社会工作机构管理对专业人才流失与流动影响大,难以积累长久经验。低效能的管理不仅直接导致人才流失,也导致服务效果降低,再刺激留下来的社工自我价值感导致职业倦怠,失去对行业的信心。有社工比喻自己“就是一个代码,程序没设计好,结果明显就出不来。现在这种机构管理方法很难去避免这些错误”(访谈对象5)。

最后,社会工作在我国如何才能实现本土化发展没有定论。在争取生存空间、规划性低且任务重的压力之下,很多工作很容易出现准备不足或服务顺从生存需要而非使用者需要的问题。作为项目主任的社工认为,“团队人少一点没事,先把事情做起来,犯点错也正常。毕竟拿服务项目不容易,项目期又短,明年有没有还不知道”(访谈对象2)。

对比护士及心理咨询师关于“错误”原因的分析,同样涉及能力以及经验不足的事件,他们则更愿意从个人层面进行剖析。主要理由包括与服务使用者或与同事关系不足、焦虑、个人认知模式局限、缺乏继续训练、工作前准备不足等。结合心理咨询师和护士行业的临床治疗取向不难理解,这样的归因有明显的技术取向,与社工的结构性取向形成鲜明对比。

2.4 “迟疑”的再行动——不知改变自己还是改变世界

如前所述,“错误”毕竟是一种令人不快的情感体验,它能否走向反思的正向成效不仅依靠深刻的自我剖析,更是取决于自我剖析后对下一步再行动的决定。只有完成从意识到行动的完整反思过程,才能获得反思性实践从微观到宏观的所有意义。访

谈中受访者被要求先谈谈“错误”对自己的影响,再继续做下一步计划。受访者谈到的影响可分为消极和积极两类,消极影响包括计划失败、问题没有解决、损害与服务使用方的关系、危害服务使用者利益、项目合同受威胁、职业倦怠等;积极影响包括经验提升、转变认知观念。

社工认为“错误”事件的负面影响多于积极影响,且负面影响多与利益关系的损失有关,包括服务对象利益、服务使用方利益、服务购买方利益以及因为这些利益损失给自己带来的职业倦怠。社工们对于各方利益的关注包括自身角度的职业倦怠,实际上仍是对自身专业身份的担忧。而积极的影响中这些对个人认知转变的强调意味着现阶段针对社工反思意识的培养具备可行性。

在谈到下一步行动时,更多受访者会谈到一种矛盾心理。“反思后自己本可以做得更好,但行业环境中冲突还在,模糊的东西还在,不知道能改变什么。”(访谈对象12)微观实践的错误既然来自宏观结构中的反应链,那么下一步行动中改变世界还是改变自己?自身的改变能够影响到行业环境和宏观结构中所产生的消极影响吗?从业十年的社工无奈谈到“虽然有近十年经验,但和才入行的社工聊天还是会遇到困惑,他们谈到的困境不是短期内可以改变的”(访谈对象1)。

这种“改变自己还是改变世界”的矛盾反映的其实是社工专业成长与社会工作专业发展应如何统一的困境问题。这个困境关系着所有社会工作主体的利益得失,尽管理论上的出发点一致,但想要统一的专业化发展规划则极具复杂性和多变性^[16]。

总结访谈资料的分析情况,临床服务过程是大多社工在实践中最容易出“错误”事件的环节,因为它隐藏了太多潜在的“风险”。这些“风险”可能是社会对专业的低认同感或各种利益关系的损害。社工们主观上的高度不安全感迫使社工更倾向于依赖已成型的知识体系而非反思性创造,因此他们设定的“错误”标准基本上与传统反思方法中知识的应用相关而非与建构相关。受访者对专业环境的结构性分

析更进一步解释了他们的不安全感。他们将“错误”的主要原因归结到专业发展环境,继而在未来的再行动中产生了迟疑,不知应该改变自己还是改变世界。

3. 社会工作反思的成效分析:意识、态度与行动成果

某种程度上说,研究创造了一场成功的反思实验。这样的反思性引导让一线社工学会把内心的冲突放到专业发展的大环境中反思因果、寻找出路。社工们在分析“错误”事件的过程中所展现出的反思意识、反思态度以及反思的技术化行动成果,都能够充分展现出反思的实际成效。

3.1 勇于试错的反思意识已觉醒

研究结果显示,现阶段社工的反思态度经由引导后反应积极,反思意识已具备。参与者的表现从拒绝谈论“错误”到愿意分享故事和感受,并进而将微观实践与专业环境等结构性因素进行联结。他们的自我评估和自我分析进一步激发了他们将内心冲突放入职业发展的环境中以寻求答案。参考古德曼对反思层次的界定标准,他们能够技术性去关注既定服务目标能否实现,把反思重点放在临床服务过程中;他们有能力将理论与实践联系起来并总结出本地知识体系缺乏;他们批判性地将日常实践与更广泛的社会结构环境联系起来,认识到专业实践中道德和政治问题影响重大。这些研究发现都能够反映出,社工们的反思意识已经具备。

研究结论更进一步激励我们,与以往文献中关于社工反思能力的悲观论调不同,反思性实践对于专业化初始阶段的社工来说是能够得到理解且可行的。特别是科学设计过反思策略后,社工的反思意识完全可以有足够的动力去启动反思过程进入自我剖析的重要阶段。此外,鉴于研究中社工们对“错误”标准重新进行本土化定义的成功经验,社工在日常工作中应该有信心使用反思工具来产生实践知识,特别是在应对实践中复杂多样的专业问题时。

3.2 强烈的批判性反思态度

根据哈贝马斯的批判理论^{[17][18]}和肖恩的反思模

型^{[18][100]},批判取向的反思可以通过自我对话去发掘隐藏的社会习惯、合法的社会制度、教育实践等结构性影响因素。社工在反思中结构性地将他们的微观实践与宏观结构放在一个反应链中去理解,从一个“不可避免的”专业化阶段开始,关注职业身份、道德困境、本土知识体系、与服务参与者的关系等。这些与韦思(Weiss)和威尔伯恩(Wilburn)在比较十个国家的社会工作发展路径后得出的社会工作专业化环境八个特征^[19]不谋而合,即公众认可、专业自治、知识体系的建立、专业教育、健全的专业组织、明确的专业准入、专业和操作道德准则以及专业规范,以确保职业补偿和声誉。从这个角度来看,社工们的反思有着强烈的批判取向,因为他们更愿意去反思专业环境中的关键事件而不是从自我层面找原因。

3.3 欠缺的技术性行动成果

然而,回到技术层面上来看,目前社工们在反思方面的技术性成效却仍欠缺。参照泰勒的定义,技术反思就是使用科学方法产生新的经验知识,以达到工具性目标去改善技术行为。本研究中的心理咨询师和护士在分析“错误”时更愿意关注自我心理因素和个体化认知模式就表现出了明显的技术取向。更重要的是,他们有明确的行动计划,即用新的经验知识来解决由错误引起的“可避免”的问题。而社工们对手册指南类知识体系的应用依赖而非知识的创造,则反映了技术性反思成效的欠缺。

与西方社工专业化进程中关于循证实践主导还是反思建构实践主导的争论不同,中国大陆的社工期待更多的标准化。民政部自2012年起陆续公布了几项服务标准和基本工作方法指南。但是,这些标准更像是政策规则,而不是实操性的知识手册和道德准则。一线社工在实践中仍面临很多困境。他们更喜欢基于临床实操的标准技术服务而不急于创造,以避免在服务过程中因角色模糊和功能不明带来的各种问题。

再进一步来说,在自我分析过程中,社工将“错误”的大多数原因归于环境,而不去讨论技术原则与

专业能力。社工的专业能力包括所有社工应具备的一般核心能力(知识、价值和技能)以及在日常服务和环境中自我完善的能力。美国社会工作者协会的最新社会工作服务标准参考包括四个部分,即向公众提供信息、设计和提供服务、收集、管理和存储信息以及社会工作教育和监督,这是一个从临床服务到参与社会治理的完整专业能力体系。所有在访谈中提到的错误事件都包含在道德判断、服务技巧、公共关系建立、资源勘探和建设这些标准方面。社工们并没有主动寻找能力差距,更多感叹他们处于反应链的末端,技术性的反思成效并不明显。如果社工们对行业所需能力框架有学习和应用经验,就能够不只是批判性地归因到宏观结构,而是会思考自己的专业能力构成中已有和尚缺哪些,从而寻求资源解决。

4. 社会工作实践中的反思困境与突破

尽管社工们的反思实践有其成效,但从社工所表达的困境与矛盾中,仍能够看出职业规范性问题是社工们眼中最关注的专业环境问题,也是制约反思成效的最关键因素。针对前文谈到最多的职业规范问题,可以总结出社工期望解决的三大困境:一是不成熟的道德规范知识系统让个体价值观与伦理实践常常无所适从;二是模糊的本土专业取向让行业组织进退两难;三是社会结构中待赋能的职业身份让行业话语失去权力。要突破这些反思困境,就必须有针对性地重新思考从社工个体到社工机构再到社工行业环境等三个方面的改善路径。

4.1 明晰社会工作个体实践的伦理规范知识体系

社工是实践场域中的主体,时刻接受着实践中各类不确定状态的考验和挑战,建立一个明晰的规范与标准知识体系已经迫在眉睫。本土社会工作服务中的伦理问题一直在发生,例如服务使用者的自决权是否应该受到限制,隐私是保密还是公开,专业服务关系与私人关系如何厘清等。然而,伦理道德相关的教育知识大多基于西方原则和解决方案。实践中,文化差距使中国大陆的社工感到困惑,当地传

统文化中的道德式解决方法与专业处理原则又存在巨大差异,这无疑加重了社工失误的可能性。更何况社会工作服务中的每个参与者都没有可参考的与彼此对话的规则方式,与西方伦理守则中对服务使用者、同事、机构、专业、社会等几个方面都列明的实践规则形成鲜明对比。

在制定社会工作守则上,从全国社会工作协会到各省市的社会工作守则都在一步步推进。固然,成熟的西方社会工作伦理守则可供借鉴和学习,但从长远的适用性与本土化发展来考虑却是远水解不了近渴。事实上,因我国内地的社会制度、价值观念、行为方式以及社会工作职业发展状况与西方国家相比有很大差异。社会工作在嵌入我国原有的社会治理体系中可能会出现的问题,特别在农村社区层面的很多困难,在西方国家很少甚至根本不会出现^[20]。

社工个体实践的伦理守则和知识体系需要操作性强且机制健全。操作性是社会工作伦理守则的基本要求。不具备操作性也就难以作为行动的依据,难以去衡量所谓的错误,也就难以去判断行业发展和社工服务的专业与否。机制健全则指的是有明确的准入、激励以及惩罚机制。然而遗憾的是,《中国社工守则》中未能找到相关明确的专业指引,其四章十七条,只包括总则、职业道德、专业修养、工作规范。2012年由民政部更新的《社会工作道德指引》虽然做出了一些改进,并将其拓展为七章二十四条,但没有列明服务过程中可能出现的种种困境,缺乏实际操作价值^[30]。

4.2 完善社会工作服务机构的风险管理机制

自中国大陆推动社会治理改革以来,社会工作的作用一直被提及。“以人民为中心”的治理思想明确了社会工作在当代社会建设中的重要作用。然而,这个过程由新旧福利系统的多个利益相关者参与,其中的不平衡时有发生。社会工作服务机构是社工行业发展的主体,是与社会福利系统中其他参与者共同对话的主体。其本身的价值观、机构定位以及机构文化等对社工来说是重要的影响因素。不

同于国外,我国对社会工作机构所处的社会位置、运转与管理等方面有着很大的不同,西方的理论探讨中则较少关注如何培育社会组织^[22]。在这样的背景下,本土社会工作机构对自身发展的探索是机构管理者紧迫的关注点。

回到本研究的社工主体视角,社工非常关注的各类关系的风险实际上可以在组织层面系统地进行管理。在专业化初期阶段,社会工作机构应能够和社工一样持续关注自身能力建设,提供反思式管理。这种反思式管理实际上是一种预防未来各类偏差的全面风险管理,包括四个方面:一是为社工提供一套识别机制来辅助其在日常实践中提前预防相关风险;二是提供专业服务标准审查和评估其当前实践的充分性;三是设计一套实用的策略以根据审查评估的结果完善当前的实践;四是有一套人性化的监督机制督促下一步行动以更好实现专业所要求的服务质量。

4.3 明确社会工作行业协会的职业规范服务功能

本土的社会工作专业化取向至今为止是模糊的。社会工作在参与社会治理过程中的功能在基层权力结构重组的情景下往往多变,这让从业者在专业发展和生存利益中进退两难,出现行政化倾向、营利冲动及低水平的专业服务能力,甚至开始弱化其公共性^[23]。事实上,在“简政放权”的政府职能取向,社会工作协会类的行业枢纽组织应承担起为行业争取话语权的平台作用,增强为职业规范服务的功能,成为政府与专业社工机构之间重要的沟通桥梁,公共服务职能也随之下放和执行。作为行业组织的代表,社会工作协会及各类枢纽型社会组织在产生之初就被赋予了丰富的职责和多样的角色,包括整合行业内的全体社工和社会工作机构的所有相关资源,提供政府所期、社会所需、民众所喜的各类公共服务和社会福利服务^[24]。

一方面,面对政府,社会工作行业协会需要主动接受政府转移的部分职能^[25]。将行业现状、区域性行业数据、各类行业前沿问题及时整理形成蓝皮书

与行业发展报告,并为下一阶段政府购买服务或行业发展方向提供计划草案。配合政府对行业的监督和管理,辅助建立信用评价以及失信惩戒机制。另一方面,为了回应社工相关守则本土化不足、操作性不强的问题,行业协会需要在行业的高度上考量行业与地区发展的实际情况对行业守则作出补充与修正。只有当各类服务指南等行业规范逐步建立,行业内部的门槛与服务质量才能有所依托和成熟,由此才能实现良性循环,提升社工群体的职业认同感。当行业规范逐步确立,准入与运转的门槛随之提升,对服务人员的要求也会愈发严格,再牵头拟定行业服务流程标准,由此专业性得以保证,服务水平提高,从而再度循环使行业走向成熟,职业认同感实现提高,人才流失得以遏制。

除此之外,行业协会也可以发挥其作为行业监督的职能:制定行业规范来监管民办社会工作机构、通过宣传渠道提供政策解读及行业信息服务等方式提高机构及社工的自律意识及有效的行为准则。

5. 结语

新时期的国家社会治理是一项多角度、多主体的复杂系统工程,各行各业的发展前景都存在无法预期的挑战。因此,来自各条战线的实践者都需要以坚实的专业能力应对从微观实践到宏观结构的行业困境。社会工作者作为社会服务行业的主要实践者,其反思能力的发挥在很大程度上影响着社会工作实践的专业化进程^[5]。过往对社工实践专业性的质疑总是笼统认为实践者反思能力差或意识不到位,但实际研究发现社工的反思意识和态度都已具备,并呈现出强烈的批判性取向。他们对行业现状的批判、对宏观结构中本土伦理知识体系、社会工作机构的管理以及专业在社会结构中的生存空间所表现出的极大关注,也恰恰揭示了过往反思成效不佳的结构性制约因素。这些来自专业环境的困境启发我们思考,从尊重实践者的实际经验角度出发,社会工作本土化的建设过程应是一个从社会工作实践者到其所在组织,再通过组织联动到整个行业的整体规划工程,这其中以反思能力为代表

的专业能力体系建设就是整个规划的重中之重。

参考文献:

- [1]何雪松,杨超.中国社会工作的本土化:政治、文化与与实践[J].济南大学学报(社会科学版),2019(1):24-29+157.
- [2]王思斌,秦小峰.时段理论和结构—建构视角下的中国社会工作发展[J].江苏社会科学,2018(6):33-41+279.
- [3]郭伟和,徐明心,陈涛.社会工作实践模式:从“证据为本”到反思性对话实践——基于“青红社工”案例的行动研究[J].思想战线,2012(3):34-39.
- [4]雷杰,黄婉怡.实用专业主义:广州市家庭综合服务中心社会工作者“专业能力”的界定及其逻辑[J].社会,2017(1):211-241.
- [5]张威.社会工作者的“反思性专业性”与核心职业能力——对“反思性社会工作理论”的解读和思考[J].中国农业大学学报(社会科学版),2017(3):23-34.
- [6]BOUD, D., KEOGH, R., WALKER, D. Reflection: Turning Experience into Learning[M].London: Kegan Paul, 1985.
- [7]GOODMAN, J. Reflection and teacher education: A case study and theoretical analysis[J].A Quarterly Review of Education, 1984(3): 9-26.
- [8]BROWN, K., RUTTER, L. Critical Thinking for Social Work[M].London: Sage, 2008.
- [9]TAYLOR, B. J. Reflective Practice for Health Care Professionals[M].Maidenhead: Open University Press, 2010.
- [10]FOOK, J. Critical reflectivity in education and practice [G]//PEASE, B., FOOK, J. Transforming Social Work Practice: Postmodern Critical Perspectives. St Leonards: Allen and Unwin, 1999.
- [11]GALLAGHER, T. H., WATERMAN, A. D., EBERS, A. G., FRASER, V. J., LEVINSON, W. Patients' and physicians' attitudes regarding the disclosure of medical errors[J]. Journal of the American Medical Association, 2003(8): 1001-1007.
- [12]SICORA, A. Learning from mistakes in social work[J]. European Journal of Social Work, 2018(5): 684-696.
- [13]REAMER, F. G. Social workers' management of error: Ethical and risk management issues[J].Families in Society: The Journal of Contemporary Human Services, 2008(1): 61-68.
- [14]KRAMAN, S. S. A. Risk management program based on

full disclosure and trust: Does everyone win?[J].Comprehensive Therapy, 2001(3): 253-257.

[15]GIBBS, G. R. Analyzing Qualitative Data[M].London: Sage, 2007.

[16]文军,吕洁琼.社会工作专业化:何以可能,何以可为?[J].河北学刊,2018(4):156-163.

[17]HABERMAS, J. Kommunikativt hendlande. Texter om sprak, rationalitet och samhalle[M].Goteborg: Daidalos, 1995.

[18]SCHON, D. A. The Reflective Practitioner: How Professionals Think in Action[M].New York: Basic Books, 1983.

[19]WEISSGAL, I. & WELBOURNE, P. The professionalization of social work: A cross-national exploration[J]. International Journal of Social Welfare, 2010(4): 281-290.

[20]张和清.中国社区社会工作的核心议题与实务模式探索——社区为本的整合社会工作实践[J].东南学术,2016(6): 58-67.

[21]沈黎,吕静淑.华人社会工作伦理守则的比较研究[J].华东理工大学学报(社会科学版),2014(3):7-14+22.

[22]何雪松.迈向中国的社会工作理论建设[J].江海学刊, 2012(4): 140-144.

[23]韩小凤,苗红培.我国社会组织的公共性困境及其治理[J].探索,2016(6):136-141.

[24]余永龙,刘耀东.游走在政府与社会组织之间——枢纽型社会组织发展研究[J].探索,2014(2):154-158.

[25]冯元,思雨.社会工作协会功能角色研究[J].社会工作,2014(3):120-127.

Reflection in Social Work Practice: Status, Effectiveness and Challenges

Lu Wei

Abstract: Reflection is an important indicator to measure the professionalism of social work. Social workers in China are always blamed to be lack of reflection in practices. This paper explores the possibilities and limits to reflective practice by drawing on research that interviewed "mistakes" from 25 social service workers. The findings show that practitioners often do reflect in action by elevating mistakes and failures they have encountered showing awareness of being reflectivity, even reflecting critically in frontline. But there are still barriers when reflection is limited in future action plan revealing non-technical approach. Practitioners choose to rely on manual-based knowledge to defend themselves against the structural impact and the low professional identity they are experiencing. The paper argues for a confidence on social workers' reflective capacity through a scientific designed reflection guidance. The limits to reflection must be fully recognized while seeking ways to develop the self-analysis capacity of practitioners, to advocate social organization's risk management and to understand conflicts in multi-interests during the process of professionalization in China.

Key words: reflective outcome; reflective dilemma; social work; reflective consciousness; reflective action