

社会工作介入“社区韧性”的生产机制与 “韧性社区”的目标构建

——基于对重大疫情防控的经验研究

徐选国 陈杏钧

【摘要】改革开放40余年的治理实践形塑了以社区为中心的基层社会治理秩序,并孕育着深厚的社区韧性。然而,这些韧性在面临突如其来重大公共事件时会存在“失灵”或“缺位”的现象,需要通过特定机制将社区韧性激活。基于上海10个城市社区中社会工作参与疫情防控的多案例实践,借助社会资本理论视角,从韧性主体、韧性模式、韧性目标3个维度构建了专业社会工作激活社区韧性的实践机制及其助推韧性社区建构的多元目标。研究发现,社会工作力量参与到社区疫情防控实践之中,借助社区韧性主体的多元联动,通过扩大信任范围、促进资源整合、重构社会关系等韧性行动机制,促进了“社区韧性”的激活与生产;同时,社区韧性的激活提升了社区疫情防控中的心理韧性、组织韧性、文化韧性,形塑了一幅“韧性社区”的建构图景,助力社区更好地应对突发公共危机,并提升了社区治理效能。

【关键词】重大突发公共事件;社区韧性;韧性社区;中国社会工作

【作者简介】徐选国(1987-),男,云南曲靖人,华东理工大学社会与公共管理学院副教授,博士,从事社区社会学、社会工作理论等研究;陈杏钧,华东理工大学社会与公共管理学院(上海 200237)。

【原文出处】《河海大学学报》:哲学社会科学版(南京),2021.4.68~76

【基金项目】国家社会科学基金青年项目(17CSH051);国家社会科学基金重大项目(16ZDA078)。

一、问题的提出

2020年1月发生的新型冠状病毒肺炎(简称新冠肺炎),成为继SARS之后疾病传染速度快、范围广、防控难度极大的一次重大突发公共卫生事件,这场突如其来的事件至今仍在全球许多国家肆虐发生着。新冠肺炎的传播不仅造成了对人类生命的剥夺,同时也对人们日常生活、社会关系以及行为心理造成巨大冲击。研究表明,面对COVID-19,人们正遭受焦虑、恐惧和其他心理压力,需要社会工作者提供情感和社会支持的能力^[1]。2020年3月,中国卫生健康委和民政部联合印发了《关于加强应对新冠肺炎疫情工作中心理援助与社会工作服务的通

知》,旨在将心理援助和社会工作服务纳入疫情防控整体议程之中^[2]。国家对专业社会工作介入灾害事件的功能和优势愈加重视,在党建引领、多方联动、专业社会工作协同参与抗击疫情实践中,社区疫情阻击与防控取得决定性成绩。这些成绩不是一蹴而就的,社会大众在此次事件中经历了从最初的焦虑、恐慌状态向参与应对、适应、恢复的变化过程。笔者认为,能够促成此次重大突发公共卫生事件得以迅速控制的关键要素除了党中央高效有力的整合、动员机制之外,还包括在广大基层社区蕴藏着抵御风险的强大力量,本文将社区具有应对突发风险和公共危机事件的能力称作社区韧性。

研究表明,在灾害事件中,个体或社区都具有应对灾害事件的抗逆力或韧性,并且个体或社区韧性越强,越能抵御灾害或公共危机事件造成的冲击^[3-4]。然而,社区韧性并不是显性存在的,在遭遇重大突发事件时可能会出现韧性失灵或缺位的现象。以此次重大疫情为例,由于诸多不确定性,在社区缺乏有序、有力的防控举措下,社区居民因外部谣言产生诸多恐慌、焦虑、歧视等心理现象。随着政府出台强有力的疫情防控体制机制,专业社会工作积极参与到社区疫情防控实践中,激活了潜藏于社区以及社群中的韧性,促成了社区成功应对此次重大疫情,使社区韧性在助推社区治理效能方面发挥积极作用。

基于此,本文关注的核心问题在于:在 COVID-19 防控过程中,专业社会工作何以促成社区韧性的激活,并在社区疫情防控实践过程中发挥多重优势?换言之,社区韧性的生产如何助推社区治理效能的提升?

本文主要以上海市 10 个居民区的疫情防控实践为例,探究专业社会工作在疫情防控过程中激活/生产社区韧性的机制。这 10 个居民区分别位于上海市徐汇区 L 街道和浦东新区 T 街道,具体包含 M 社区、S 社区、L 社区、N 社区、D 社区、Y 社区、T 社区、L 社区、P 社区、J 社区,主要归类为商品房社区、老公房社区(老旧安置动迁社区),以及混合社区,未包含农转居等新兴社区类型。借助质性研究方法,对上述社区中有关人员(社区书记、社区工作人员、居民骨干、专业社会工作力量等)进行开放式或半结构式访谈,借助社区韧性理论,围绕信任范围、资源网络、社会关系等核心理论要素,从社区韧性主体、韧性行动模式以及韧性目标实现 3 个维度构建本文的分析框架,结合实证研究探究了专业社会工作激活社区韧性的实践机制以及助推韧性社区构建的多元路径。

二、理论视角与分析框架

1. 韧性的多学科谱系与社区韧性的内涵

韧性一词来源于拉丁语中的 *resilio*,本意是回弹,也称作弹性、复原力、反弹性、抵抗等,指的是个

人或社会制度在面对突如其来的变化和压力时,能够有序地放松、适应、恢复,甚至超越原有正常水平的能力。韧性最早源于社会经济学、社会生态学、地理学、工程学等领域,20 世纪 90 年代以来,韧性概念逐渐被引入城市规划等研究之中,组织韧性、城市韧性等概念随之出现^[5]。2002 年,倡导地区可持续发展国际理事会将韧性概念引入城市建设与防灾减灾领域;2015 年,联合国提出通过构建有韧性的人类居住区作为 2030 年全球可持续健康发展的重要战略之一^[6]。尽管不同学科对社区韧性具有不同的界定,但作为人类全面发展危机中的韧性,它具有一些共通性维度,包括个体心理韧性、组织社会制度韧性、文化教育视角韧性等^[7]。

Paton 等发表了一篇题为“社区韧性”的论文,标志着社区灾害管理从基于社区脆弱性的传统治理方法转变为更加强调社区和资源网络的作用转变^[8]。很多研究对社区韧性进行了界定,例如,Magis 等认为,社区韧性是指社区成员在面对变化的、不确定性的、不可预测性和突发的环境中所具有的定力、发展和社区资源参与能力,而影响社区韧性的资源包括人力资源、自然资源、政治资源、文化资源和财政资源^[9]。Patel 等对近年来与社区韧性有关的文章进行了分析^[10],将其定义概括为 3 种主要类型^[11]:第一种观点认为,社区韧性是一个调整和适应的过程,社区成员在这一过程中采取一系列行动来应对危机对社会、经济造成的负面影响,并从危机中恢复,取得积极的发展。第二种观点认为,社区韧性是一种“去灾难”的能力,强调识别和加强社区各种能力的重要性。第三种观点把社区韧性看作是一系列多维度的积极属性,这些积极属性能够帮助社区对突发事件做出积极响应,采取积极的集体行动以调整、适应、恢复,通过各方的学习和协作制定地方、国家的策略和方针来维持、监测、加强社区资本的运作从而实现可持续的发展。目前关于社区韧性的界定具有三重特征:一是动态调整和适应能力;二是抵御风险和化解危机的能力;三是社区内在的优势资源和积极力量。有学者基于韧性治理视角进一步指出,韧性不

是对任何一种治理模式的否定或对单一治理模式的替换,而是存在于刚柔之间的一种动态自我调适,发挥调整治理结构,创造风险社会治理主体的作用^[12]。

本文尝试将社区韧性做出如下界定:作为一个系统层面,是社区内部应对风险的复原力;作为一种集体力量,它使多个行为主体通过合作和战略性行为有效运用资源;作为一种激活社区资本存在的能力,它使社区在面临危机、预测威胁、规避负面影响时及时做出反应、适应和成长,以恢复并超越原有状态;作为一个实现社区健康以及个人与社区共同依赖的可持续发展目标,它具有动态性、情境性,需要结合特定社区的脉络来看待和生产社区韧性。总之,个人和社区韧性是联系在一起的,它使社会资本、有形基础设施和文化相互依存,将危机时期的经验教训结合起来,它能够通过一种外力作用机制得以激活,实现对社区的保护。

2. 社会资本与社区韧性的理论建构

许多研究对社会资本与社区韧性这一主题进行了研究,强调社会资本对于个人韧性、社区韧性起着重要作用。例如,Roberts等指出,多种因素影响着社区韧性,包括经济资本、自然资本、文化资本和社会资本^[13]。社区内的社会资本在应对危机中具有重要影响,能够激活社区韧性、实现社区良性运行,甚至决定了社区在灾害背景下的生存和复苏能力^[14]。Pfferbaum等认为,社会资本是社区韧性最核心的要素,提升韧性(无论是个人还是社区)的有效途径是促进社会资本的运用,这有赖于社会联结和社会网络的提升^[15]。Daniel等认为,个人和社区社会资本可以为灾害应对提供多样化资源^[16],因此,无论是个人还是国家都应该在社区中加强社会团结、深化信任关系,通过建立居民之间的紧密关系,才能提升邻里和社区应对社区风险的能力。Regis进一步指出,社会资本是一种对社区韧性的投资,越强大的社会资本越能够促进社区韧性的实现等^[17]。Panday等指出,居民之间紧密的联系和社会资本桥梁减少了集体行动的障碍,有助于救援和支持受影响的人们;相反,如果社区存在着不平等的社会文化,会进一步削弱

社区的社会资本和抵御地震的能力^[18]。Stenfan研究指出,社会资本和社区韧性是通过集体经验、行动和活动共同塑造的;社会资本增强社区韧性的机制在于:社会资本能够采取集体行动,提供所需的援助和服务^[19]。Abdurazag等开发了一个以社区韧性为中心的社会资本框架,积极探索和评价了社会资本在灾后努力促进恢复的作用^[20]。

结合上述有关社会资本对于社区韧性建构的诸多研究,社会资本已成为人类社会应对危机困境和探索治理的一种具有普遍解释力的理论范式和实践方案。Portes指出:社会资本是现实或潜在的资源集合体,这些资源与拥有或多或少制度化的共同熟识和认可的关系网络有关^[21]。社会资本由两部分构成:一是社会关系本身,它使个人可以摄取被群体拥有的资源;二是这些资源的数量和质量。Putnam指出:与物质资本和人力资本相比,社会资本具有社会组织的特征,例如信任、规范和网络,它们能够通过推动协调和行动来提高社会效率^[22]。Bourdieu指出,社会资本具有生产性^[23]。Lin从关系层面来考察社会资本视角,认为社会关系是维持社会资本再生产的核心要素之一,他把社会资本界定为在具有期望回报的社会关系中进行的投资^[24]。综合上述观点,本文从信任范围、社会关系、资源网络等维度来理解社会资本的核心理论意涵。

有学者阐述了社会资本在疫情防控中对社区韧性的积极作用。例如,Yip等指出,社区韧性的核心要素包括信任沟通、社会关系以及资源网络的整合和参与^[25]。Xu等针对疫情影响下的武汉社区居民进行调研时指出,收入水平、人口的脆弱性和既定环境是影响社区韧性的主要因素^[26]。Katsikopoulos等的研究指出,在COVID-19危机下,即使事先没有任何风险沟通努力,也可以通过利用预先存在对系统状况的集体理解来获得高水平的适应性应变能力^[27]。进一步的研究指出,与社区和社区组织团结合作,加强信任沟通、促进资源网络建立,有助于积极应对COVID-19产生的影响^[28]。Entress等指出,为了更好地提升社区韧性和抵抗能力应对COVID-19带来的

大规模人口伤亡及其造成的恐慌,需要开展多主体合作行动、提供及时的心理社会支持等^[29]。上述研究强调了社会资本与社区韧性的内在契合性。本文基于社会资本的心理理论要素:信任范围、资源网络与社会关系,强调专业社会工作通过扩大信任范围、畅通社会关系、构建资源网络等方式激活处于风险环境中的社区韧性。

3. 分析框架:社会工作与社区韧性的生产机制

在社区疫情防控下,有学者呼吁将社会工作纳入国家重大突发公共事件治理体系之中^[30]。作为激活社区韧性的重要力量,社会工作参与COVID-19防控实践可以视作中国社会工作的一次自觉行动^[31]。社会工作本质上是关系为本的专业实践^[32],致力于通过资源整合促进社会关系的建立或恢复,有助于促进社区信任范围的拓展和加强社会信任基础的巩固^[33]。可见,社会资本理论为本文分析社会工作介入社区疫情防控,激活社区韧性提供了理论视角。

有学者将社区韧性概括为3个维度,包含韧性主体、韧性模式以及韧性目标^[34]。韧性主体作为社区韧性的基础要素,其中个人、组织、社区和系统扮演着行动者角色。在我国社区治理和社区疫情防控实践中,社区居民、志愿者、社区党员、社会组织等主体是社区韧性得以生发的内源性力量,这种内在力量会发挥抵御风险冲击的保护性作用。韧性模式指的是韧性主体进行韧性建构过程的行动机制;韧性目标则是指韧性行动后达成的效果。社区韧性不仅将其视为干预后的反应主体,更强调社区的社会系统和自然系统之间的共生性和互赖性,倡导通过挖掘社区的适应、学习和反馈能力,处理好各个层面的复杂组织关系,让社区得以修复和发展。

借助社会资本理论视角,结合社区韧性的三维要素,建构了社会工作激活社区韧性的三重实践机制:联动社区韧性主体、创新社区韧性模式、实现社区韧性目标(如图1所示)。其中,在韧性主体建构方面,社会工作延续了常态化阶段通过“三社联动”机制参与社区治理的专业逻辑,促成了对社区多元治理主体的联动;在社区韧性模式探索方面,从信任范围扩展、资

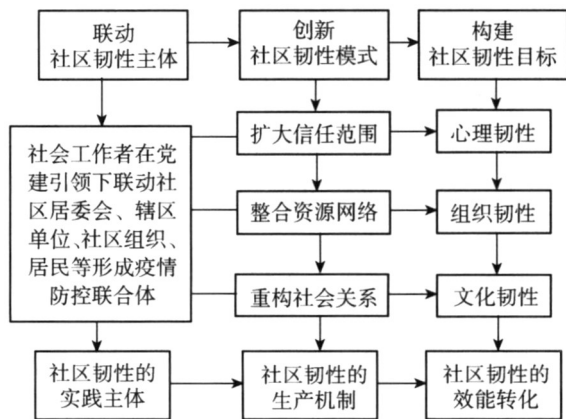


图1 分析框架

源网络构建以及社会关系重建三个方面激活了社区韧性的功能运作;在社区韧性目标建构方面,社会工作通过扩展信任范围、整合资源网络、重构社会关系,分别促进了社区心理韧性、组织韧性和文化韧性的建构,实现了社区韧性生产向韧性社区建构的转变。

三、社会工作参与疫情防控中社区韧性的生产机制

社区韧性贯穿疫情防控的常态与非常态情境中,社区韧性意涵着社区存在的一种文化和意识,公民意识体现为一种社区文化,涉及社区居民对自身、他人和社会的责任感。在一个具有强烈公民意识的社区中,个人和集体感到有能力做正确的事情;良好的社区关系、社会网络的发展和组织之间的伙伴关系是社区韧性的主要组成部分。以此次疫情防控为例,在社区党组织的核心引领下,通过“三社联动”机制,社会工作者与社区居委会、居民群众组织、辖区单位、居民等主体形成合作伙伴关系,提升了社区整体应对危机的能力。在此过程中将真实的疫情信息及时有效传达给居民,从而有效地抵御谣言冲击,增强信任范围,保障居民与社区的公共安全。基于社会资本理论视角,以下结合专业社会工作协同多元主体力量参与社区疫情防控的实践过程,对其激活社区韧性的生产机制进行阐述。

1. 谣言冲击、信息传递与信任范围扩大

(1) 激发公民意识,营造社区信任氛围

在应对COVID-19过程中,国家、地方层面陆续

发布了相关文件动员当地社会组织、社会工作力量投入疫情防控中,社会组织、社会工作者通过政策引导、宣传,向公众表达对国家和社区应对疫情的信任感,旨在消除公众的恐慌和焦虑情绪,激发其理性认知,扩大社区居民之间的信任范围。全国层面的疫情防控通过“举国体制”的集中行动优势,激活社会各个主体力量参与到疫情的各个阶段^[35]。社会工作通过线上线下“三社联动”方式,将科学防疫的知识技能以灵活多样的方式传播给社区大众。在调研中有社会工作者表示:“经历此次疫情,社区表现出空前的团结,居民对我们的工作更加认可了,我们也获得了心理上的安慰和自豪,积累了良好的社区关系,有利于今后更好地开展工作”。可见,多主体之间的团结和协作激发了社区居民的公共意识和责任心,从个体到团体,从单一到多元,从中央到地方,以一种更为全面、积极的方式促进社区在重大突发公共事件中进行自我修复、适应,这为战时状态下的疫情防控营造了深厚的社会基础。

(2)关注弱势群体,增强疫情防控公平感

在重大突发公共卫生事件面前,由于社会资源紧缺、专业人员不足、组织失序等风险和危机的影响,可能会出现新的弱势群体激增的现象。例如,在新冠疫情盛行期间,一位脑瘫少年因其监护人进行医学隔离观察,最终由于疏于照顾而离世的现象;疫情期间许多医护人员前往武汉等地区进行援助,但因为防护设备限制而遇到的女性生理期问题;以及因为疫情肆意导致许多经常外出拿药的群体难以及时买到药品而出现病情恶化的现象,等等。面对新风险下的不同人群,社会工作者及时了解各类人群的需求和处境,重点关注因疫情加剧了其困难程度的弱势群体。例如,笔者在调研过程中观察到M社区中社会工作者结合社区实际情况积极策划、主动作为,他们针对不同群体形成差异化行动:针对社区普通居民而言,社会工作者设计了口罩登记线上专用预约平台,减少居民外出登记预约、购买口罩过程中的交叉感染几率,通过智慧化方式提高了社区抗疫成效。针对疫情下的特殊困

难群体,社工为他们免除口罩预约登记,统一排摸统计后及时上门送口罩、生活用品等防疫物资。从而实现社区疫情防控的精准性、包容性,体现了疫情防控过程中的公正性,有助于增进社区凝聚力和团结感。

2.社区为本、平台构建与资源网络整合

(1)立足社区,挖掘疫情防控内生资源

在疫情防控攻坚期,上海市着力谋划疫后经济社会恢复发展,激活城市基础建设细胞,创新以“把社区作为平台、社会工作者作为支撑,社区社会组织作为载体,社区志愿者为辅、社区公益慈善资源为补充”的联动服务机制,促进人们从“居家隔离”的原子化状态回归社会,维护和保持人们正常的生产和生活运转,通过相互合作增进共同利益,重塑社区韧性的生命力。社区为本的社会工作致力于系统化的双向改变:作为结构的环境透过社区日常生活形塑个人/家庭的思维模式和行为规范,个人能动性又深刻地影响社区氛围乃至自然社会环境^[36]。为适应疫情防控时期的变化和发展,在党组织统一领导下,专业社会工作积极协同、群众广泛参与,形成“三社联动”社区治理格局,完善了政府购买社会服务组织制度。例如,在本文调研中,专业社会工作充分联动M社区、D社区、Y社区相关主体,发挥社区社会工作服务站的阵地和辐射作用,疏通各类主体参与社区治理的渠道,促进各类主体在社区治理中相互支持、良性互动的过程和机制,形成健康、有序的抗疫社区网络体系。

(2)网络赋能,整合疫情防控资源体系

在社区共治实践模式中,社会工作者扮演的主要角色是资源协调者和资源动员者。疫情期间,专业社会工作者借助跨学科远程网络框架,开发了防控疫情的三级预防服务模式,由社会工作者、医务工作者、心理学家和其他专业顾问组成。该三级预防机制的工作流程分别是:第一层针对一般公众,采用网格管理结构回答基本问题,协助医务人员筛查疑似病例。第二层针对怀疑有发烧等症状的居民,由社区医务人员转介到网上的“家庭检疫小

组”。第三层规定向随行群体提供物质和情感支持服务,包括 COVID-19 确诊患者的家属。这种模式促使社会工作者与其他服务提供者结成好伙伴关系,并根据个人、家庭和社区的需 要获得不同的资源。例如,一位志愿者联合行动是在专业社会工作者引导下,由特定志愿者提供援助,将社会工作者与心理、医疗资源联系起来,利用社会资源缓冲疾病带来的负面影响^[37]。在疫情防控过程中充分发挥了互联网+的平台优势,体现了通过网络赋能实现非接触式防控的目标,实现了社区疫情防控资源网络体系的集成性与整合性。

3. 陌生社会、情感联结与社会关系重构

(1) 打破陌生人边界意识,促进社区熟人关系

现代社会蕴含两个方面的重要特征:一是社会风险的传染性强度和范围日益扩大,二是人们容易产生不安、焦虑、恐慌的心理。两者相互作用会对社会秩序产生摧枯拉朽般的破坏力。在陌生化时代,如何更进一步形成社区熟人化关系网络,达到相互理解、互帮互助的社区关系成为化解上述困局的关键路径。2008 年汶川特大地震灾害造成了巨大的破坏性后果,专业社会工作在灾后重建中发挥了独特的专业价值,他们尤为重视社会关系的重建,从个体环境关系的认知重构到关系建立成为助力灾后社会重建的内在向度。同样地,对于遭遇新冠疫情的广大居民而言,打破陌生人之间的边界,重建人与人之间互惠互助的社会关系,是有效应对个体在风险社会情境下的脆弱处境的关键举措。在疫情防控期间,N 社区在面临一例新冠感染者的形势下,社会工作者与居民区党组织共同协商,提出具有人性化的防控策略:首先,通过社区守护家园微信群及时向居民反馈感染者(匿名后)的体温及其他症状;其次,通过发挥楼组包干机制的作用,采取“非接触式”口罩预约登记、发放,确保每个楼组有效做到自觉防控疫情;最后,通过社区居民对出入口的守护,打造了社区安全的“关口”。通过上述举措,拉进了社区与居民之间、居民与居民之间的关系,一定程度上促进了社区的熟人化和关系网络

化,激活社区的心理韧性。N 社区的防疫志愿者表示:“虽然我们每天值守比较辛苦,但是能为居民解决一些实质性的问题,得到居民认可,我感到非常欣慰,收到居民组织送来的致谢卡片非常感动。”参与疫情防控的 W 社工表示:“依靠防疫的技术手段并不是最重要的,重要的是防疫技术手段要真实有效,这取决于防控工作中社区、社会组织与居民之间建立深刻的信任关系,这样才能筑起大家共同防疫的战线。”

(2) 拓展差序格局解释限度,构建社区情感共同体

在此次疫情防控期间,部分地方存在过度恐慌和歧视外来武汉人乃至湖北人的现象,一些小区抵触、排斥武汉或湖北其他区域人春节后返城,另一些社区里当有湖北籍居民在家中咳嗽,都会引发整个楼组居民的坐立不安甚至谴责。针对上述情形,有学者提出需要构建涵盖志愿者团队或网络、小区共同体、跨地域的公益服务、慈善资源调配 4 个层面的防疫共同体^[38]。例如,N 社区通过线上+线下的方式,将“家门口”服务范围拓展到每家每户,为居民建构起紧密的防疫关系网络。社会工作者、物业服务人员和志愿者们坚守社区一线,社会各界爱心人士和企业纷纷奉献爱心,捐献抗疫物资,有效地缓解社区物资和人员短缺的压力。再如,T 街道社会工作者针对居家隔离居民开展系列居家活动,实施亲子教育、家庭电影、室内游戏推荐等线上活动培训,既发挥了社区教育的作用,又缓解了疫情期间居家隔离的紧张心情和消极情绪。该行动激活了社区居委、社会组织、志愿者、社区居民等多元主体的参与热情,将社区打造成互助友爱的情感共同体。类似的研究表明,社区多元治理主体在情感场域影响下形成了治理共同体,通过自觉治理,共同助力疫情防控与危机化解^[39]。正如 T 街道社会工作者所谈到的:“这次疫情让我们感受到居民前所未有的社区参与热情,许多社区自组织、年轻居民都参与到疫情防控志愿活动之中,共同探讨社区公共卫生和安全防护问题的应对措施。经过这样特殊

时期的情感连接和信任积累,陌生的居民之间,居民与社区之间联结成柔软的共同体,这种共同体具有应对突发事件的坚韧性,使社区成为一个有免疫力的有机体,在遇到突发危机和风险时能够触发自我保护的免疫力。”

四、社会工作助推韧性社区构建的多元目标

专业社会工作通过拓宽信任范围、整合资源网络、重构社会关系等行动提升了社区社会资本,而社区社会资本对于激活处于风险或危机下的社区韧性具有直接作用。社区韧性的生产有助于韧性社区的建构,吴晓林等将韧性社区的内涵界定为三重指向:一是物理层面的“抗逆力”;二是社会生态环境层面的“恢复力”;三是社区组织成员的“自治力”。它以社区文化共同体行动为基础,能够链接内外信息资源,有效提高抵御自然灾害与风险,并从有效因素中恢复,以保持可持续发展的能动社区^[40]。韧性社区本质上要求社区能够在面对突发公共危机事件时有能力应对、适应、甚至超越原有发展水平,这正是韧性社区的目标旨归。笔者结合社区韧性生产的3个维度,即信任、资源和关系,分别从心理韧性、组织韧性、文化韧性3个维度提出专业社会工作助推韧性社区建构的多元路径,如表1所示。

1. 扩大信任范围,提升社区心理韧性

针对此次重大突发事件,社会工作在社区层面通过疫情宣传、防疫科普、居家隔离指南以及社会心理健康服务等极大提升了人们对于新冠肺炎的认识和防护,消除了居民因为无知而出现的恐慌、焦虑,

在扩大社区信任范围的基础上提升了社区心理韧性。心理韧性具有鲜明的文化内涵,蕴含着中国人心理韧性的文化实质,是人们应对压力时的能量源泉。心理韧性包含两个层面:一是显现于突发灾难、重大创伤面前,其特性具有刺激客观性,应激眼前效能感;二是源自个体内心拥有的力量,经历滋养与磨炼,其可以促进人的生命持续、顽强地发展^[41]。心理韧性来源于韧性主体的快速应对、适应和恢复的能力。例如,上海市社会工作协会于2020年1月25日向全市社会工作力量等发出号召,成立“战疫情——上海社会工作服务团”,协助有确诊或疑似病例的社区做好有关居民社会情绪的社会工作介入,为本市新冠肺炎确诊患者、疑似患者、留观人员以及家属提供政策解读、信息咨询、心理疏导、情绪支持、链接资源等多项服务。针对不同群体发布《新型肺炎疫情疫情防控社会工作服务手册》,结合不同群体需求(包括新冠肺炎患者、疑似患者及其家属,医护人员、社区工作者、公职人员等其他一线工作者)制定个性化服务指南。这些举措在本文调查的10个社区中得到推广和应用。

2. 加强资源共享,激发社区组织韧性

在此次重大疫情防控中,专业社会工作组织通过3种组织化模式参与抗疫:一是无缝融入模式,此类社会组织及时融入社区,与社区共同战斗;二是专业联动模式,此类社会组织打破原来社区按部门条线分工的模式,动员所有资源和力量,协助社区形成突发公共事件干预的工作模式,既缓解社区人

表 1 社会工作助推韧性社区的目标建构

韧性社区维度	不同阶段策略		
	疫情前准备	疫情中应对	疫情后恢复
微观:心理韧性 恐慌、焦虑→信任、理性	灾害科普 防控宣传、指南	疫情信息发布、更新 卫生健康 信息服务 居家隔离指南	恢复指南 心理疏导 心理转介服务等
中观:组织韧性 分散、隔离→合作、资源	社区活动 微信平台 组织培育	邻里互助 社区团结 资源网络	多元主体联动 疫后社区治理
宏观:文化韧性 排斥、歧视→关系、包容	社区文化韧性计划 社区教育	培育社会信任 社区归属感、凝聚力	重构社会关系 社区情感治理 文化共同体

员的不足,也提高了工作效率;三是专业性行业支持模式,为一线社会工作者提供专业支撑,研发专业工具,例如疫情服务手册、公共卫生社工服务、社会工作者参与新冠肺炎防控的要则等^[42]。上述举措促进了社区主体之间的联动、促成不同主体之间的优势互补和资源整合,显著地提升了社区的组织韧性。组织韧性是组织在面临不确定性环境、承受频繁干扰和应对新风险的能力,此种能力促使组织利用现存的资源进行反弹以及发展新的能力加以应对突发事件^[43]。组织韧性具有以下关键要素:一是社区成员的知识、专业技能、学习技能、领导力、社会支持网络、价值信念,这些要素可以激励社区成员共同行动,培育社区更新能力,使社区整合成一个良好的循环体系。例如,社会工作者针对Y社区五百多户重点区域的外来人口,与每一户家庭建立微信群,社区组织和志愿者定期上门提供服务,及时更新疫情信息,形成了一套高效、精准的疫情防控治理模式,为后疫情时期的人口普查、摸排工作积累了丰富的资本和社区经验。二是组织与组织、组织与外界力量的联动,促使社区参与者能够相互联结、共同合作、利益共享、风险共担,从而搭建多元主体参与的共赢平台。韧性社区具有整体性,社会工作者通过整合韧性主体,最大限度发挥多元主体的资源集成效应。正如调研中一位社区书记所言:“这次疫情增进了社区团结,体现了前所未有的团结和社区参与。”这表明,专业社会组织通过联动其他主体资源,激活了社区的组织活力,提升了社区应对突发风险的组织化能力。

3. 营造包容关系,培育社区文化韧性

在此次疫情期间,专业社会工作与社区党组织一道,激活社区内部积淀的社会资本和社会活力,增进了社区文化韧性。这主要体现在:一是针对居民开展社区疫情防控教育,以培育社区应对疫情风险的理性认知;二是为社区提供参与公共事务的平台和载体,以培育居民公共意识,提升社区归属感和文化认同感;三是发挥好社区本土在地志愿者、居民骨干力量优势,因地制宜,举行各类社区风险和安全模

拟活动,强化个体和社区应急能力,提升社区团结能力。社区文化对于社区韧性的塑造具有根本性的作用,其并不仅仅局限于社区外在的各种文化活动形式,更包括社区的价值观、社区行为规范、社区文化符号,以及基于这些要素之上的社区关系、社区信任和归属感等^[44]。在疫情期间,一些文化韧性较强的社区,其疫情防控工作得到了居民的积极支持,得益于社区治理长期以来蕴含的社会资本,在疫情期间得以激活。例如,自2011年以来,M社区在党总支引领下开展社区自治工作,从最初10人构成的志愿团队扩展至2600余人,其中,骨干志愿者达500余人,整个社区形成“树正气、讲文明、比奉献、顾大局、促和谐”的文化氛围。

五、结语

社区韧性作为整个韧性谱系的重要构成,目前受到越来越多的关注。既有研究较多从社会资本对社区韧性的影响进行阐释,而对于社会资本与社区韧性的关系、社区韧性如何被激活或生产,以及社区韧性的目标建构等问题缺乏深度探究。本文虽然进一步延续了社会资本理论对重大疫情下社区韧性具有积极影响的观点,但同时指出,社会资本作为客体要素,无法自动发挥对社区韧性的作用,社区韧性有时处于失灵状态。本文结合实际,将专业社会工作这个主体纳入分析视野,强调专业社会工作通过联动多元主体,形成社区韧性主体;通过拓展社区信任范围、整合资源网络、重构社会关系实现社区韧性的激活与生产;通过心理韧性、组织韧性和文化韧性的构建,实现韧性社区建设的目标。在疫情暴发之初,由于缺乏先前专业经验的参考以及国际惯例的借鉴,中国社会工作力量坚持“摸着石头过河”的原则,及时主动融入具有中国特色的党建引领多元主体联防联控的社区治理格局之中。社会工作介入此次新冠疫情实践体现出许多本土性特质,这些特质丰富了社会工作本土化理论元素。今后的研究可以聚焦社区韧性的本土理论建构,并从操作性角度对社区韧性的评价指标进行研究,对常态化治理和非常态化治理背景下的社

区韧性水平进行测量。

参考文献:

[1]YI QING Y, XUESONG H, WENJIE D. A reflection on the current China social work education in the combat with COVID-19[J]. Social Work Education, 2020, 39(8): 1019-1026.

[2]国家卫生健康委员会, 国家民政部. 关于加强应对新冠肺炎疫情工作中心理援助与社会工作服务的通知[EB/OL]. [2020-03-05]. <http://www.mca.gov.cn/article/xw/tzgg/202003/20200300025367.shtml>.

[3]STENFAN P. Social capital and community disaster resilience: Post-earthquake tourism recovery on Gili Trawangan, Indonesia[J]. Sustainability Science, 2021, 16: 203-220.

[4]ABDURAZAG T, SHOUGI S A, KHAN R R. Social capital and disaster resilience nexus: A study of flash flood recovery in Jeddah City[J]. Sustainability, 2020, 12(11): 1-16.

[5]WALKER B, HOLLING C S, CARPENTER S R, et al. Resilience, adaptability and transformability in socioecological systems[J]. Ecology and Society, 2004, 9(2): 3438-3447.

[6]吴晓林. 建设“韧性社区”补齐社会治理短板[N]. 光明日报, 2020-03-25(002).

[7]陆士桢. 人类可持续发展中的韧性及其教育: 中国的经验与思考[EB/OL]. [2020-11-11]. <http://news.cri.cn/20201112/9cb29177-1a84-2fdd-bcc0-6f73c8b97bb0.html>.

[8]PATON D, MILLAR M, JOHNSTON D. Community resilience to volcanic hazard consequences[J]. Natural Hazards, 2001, 24(2): 157-169.

[9]MAGIS K. Community resilience: An indicator of social sustainability[J]. Society and Natural Resources, 2010, 23(5), 401-416.

[10]PATEL S S, ROGERS M B, AMLOT R, et al. What do we mean by "community resilience"? A systematic literature review of how it is defined in the literature[J]. PLoS Currents, 2017, 9: 1-7.

[11]段文杰, 卜禾. 韧性社区: 从个体走向集体韧性[C]//武汉大学中国高校哲学社会科学发展与评价研究中心. 海外人文社会科学发展年度报告. 武汉: 武汉大学出版社, 2017: 128-167.

[12]王磊, 王青芸. 韧性治理: 后疫情时代重大公共卫生事

件的常态化治理路径[J]. 河海大学学报(哲学社会科学版), 2020, 22(6): 75-82.

[13]ROBERTS E, TOWNSEND L. The contribution of the creative economy to the resilience of rural communities: Exploring cultural and digital capital[J]. Sociologia Ruralis, 2015, 56: 197-219.

[14]NORRIS F H, STEVEN S P, PFEFERBAUM B, et al. Community resilience as a metaphor, theory, set of capacities, and strategy for disaster readiness[J]. American Journal of Community Psychology, 2008, 41(1/2): 127-150.

[15]PFEFERBAUM R L, PFEFERBAUM B, VANHORN R L, et al. The communities advancing resilience toolkit (CART): An intervention to build community resilience to disasters[J]. Journal of Public Health Management and Practice, 2013, 19: 250-258.

[16]DANIEL P, ALDRICH M, MERER A. Social capital and community resilience[J]. American Behavioral Scientist, 2015, 59(2): 254-269.

[17]REGIS M, ROELIE K. Social capital: An investment towards community resilience in the collaborative natural resources management of community-based tourism schemes[J]. Tourism Management Perspectives, 2020, 34: 1-15.

[18]PANDAY S, RUSHTON S, KARKI J, et al. The role of social capital in disaster resilience in remote communities after the 2015 nepal earthquake[J]. International Journal of Disaster Risk Reduction, 2021, 55: 1-11.

[19]STENFAN P. Social capital and community disaster resilience: Post-earthquake tourism recovery on Gili Trawangan, Indonesia[J]. Sustainability Science, 2020, 12(11): 1-16.

[20]ABDURAZAG T, SHOUGI S A, KHAN R R. Social capital and disaster resilience nexus: A study of flash flood recovery in Jeddah City[J]. Sustainability, 2020, 16: 203-220.

[21]PORTES A. Social capital: Its origins and applications in modern sociology[J]. Annual Review of Sociology, 1998, 24: 1-14.

[22]PUTNAM R D. The prosperous community: Social capital and public life[J]. American Prospect, 1993, 13: 1-11.

[23]BOURDIEU P. The forms of social capital[M]//RICHARDSON J G. Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education. Westport, CT: Greenwood Press, 1986: 1-27.

[24]LIN N. Building a network theory of social capital[J].

Connections, 1999, 22(1): 28-51.

[25]YIP W, GE L, HO A, et al. Building community resilience beyond COVID-19: The Singapore way[J]. The Lancet Regional Health-Western Pacific, 2021, 7: 1-9.

[26]XU W, XIANG L, PROVERBS D, et al. The Influence of COVID-19 on community disaster resilience[J]. International Journal of Environmental Research and Public Health, 2020, 18(1): 2-18.

[27]KATSIKOPOULOS P V. Individual and community resilience in natural disaster risks and pandemics (covid-19): Risk and crisis communication[J]. Mind & Society, 2021, 20: 113-118.

[28]SOUTH J J, STANSFIELD R A, WESTON D. Sustaining and strengthening community resilience throughout the COVID-19 pandemic and beyond[J]. Perspectives in Public Health, 2020, 140(6): 205-307.

[29]ENTRESS R, TYLER J, ABDIQ A A. Managing mass fatalities during COVID-19: Lessons for promoting community resilience during global pandemics[J]. Administration Review, 2020, 80(5): 856-861.

[30]李迎生.将社会工作纳入国家重大突发公共事件治理体系[J].社会建设,2020,7(4):10-13.

[31]徐选国.专业自觉与体系之外:社会工作介入新冠肺炎疫情影响初期防控的双重逻辑及其反思[J].华东理工大学学报(社会科学版),2020,35(2):10-20.

[32]杨超,何雪松.社会工作的关系视角[J].学海,2017(4):134-140.

[33]曾群.人情、信任与工作关系:灾后社区社会工作实务的伦理反思[J].社会,2009,29(3):176-182.

[34]本雅明·约里森.将“文化韧性”作为文化教育的任务

[EB/OL].[2020-11-11].<http://news.cri.cn/20201112/9cb29177-la84-2fdd-bcc0-6f73c8b97bb0.html>.

[35]TANHRIR M H, AKBA R, MARZALEH M A. Efficacy of mass quarantine as leverage of health system governance during COVID-19 outbreak: A mini policy review[J]. Archives of Iranian Medicine, 2020, 23(4): 265-267.

[36]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,2016,254(6):58-67.

[37]ZHIHONG Y, QIQI C, GUANGHUI Z, et al. Social work involvement in the COVID-19 response in China: Interdisciplinary remote networking[J]. Journal of Social Work, 2020, 2: 246-256.

[38]朱健刚.疫情催生韧性的社会治理共同体[J].探索与争鸣,2020(4):216-291.

[39]蒋澎.自觉治理:公共危机基层社会共治的行为动机及作用逻辑[J].河海大学学报(哲学社会科学版),2021,23(1):64-72.

[40]吴晓林,谢伊云.基于城市公共安全的韧性社区研究[J].天津社会科学,2018,235(3):87-92.

[41]李海奎,张文新.心理韧性研究综述[J].山东师范大学学报(人文社会科学版),2006(3):149-152.

[42]江维.成都的社区、社会组织是怎么抗疫的?[EB/OL].[2020-02-20].<https://new.qq.com/omn/20200220/20200220A0MT0600.html>.

[43]王勇.组织韧性的构念、测量及其影响因素[J].首都经济贸易大学学报,2016,18(4):120-128.

[44]蓝煜昕,张雪.社区韧性及其实现路径:基于治理体系现代化的视角[J].行政管理改革,2020(7):73-82.