

从碎片化到整合化： 志愿服务本土实践路径探索

——以无锡市X区为例

文 军 敖淑凤

【摘 要】志愿服务在现代社会治理中发挥着越来越重要的作用,与此同时,志愿服务的碎片化问题也日益显现。整合社会工作作为嵌入社会服务的一种科学性理念和有效性方法,为志愿服务碎片化问题的破解提供了方向。文章在整合社会工作视角下,以无锡市X区的志愿服务为例,分析本土志愿服务的整合实践路径。实践表明,志愿服务的整合实践要在价值层面实现统筹,促进志愿服务目标的统一;在主体层面实现协作,促进志愿服务行动的统一;在方法层面实现融合,促进志愿服务技术的统一。志愿服务从碎片化走向整合化发展是必然趋势,推进新时代志愿服务发展须进一步整合志愿服务系统内部服务价值、供给主体、服务方法与技巧等,从而推动志愿服务朝着更加系统化、规范化和可持续化的方向发展。

【关键词】整合社会工作;志愿服务;整合服务;实践路径

【作者简介】文军(1969-),男,汉族,华东师范大学中国现代城市研究中心教授,博士,华东师范大学社会发展学院,主要研究方向:社会学与社会工作理论、城乡关系研究、发展社会学等;敖淑凤,华东师范大学中国现代城市研究中心,华东师范大学社会发展学院(上海 200241)。

【原文出处】《社会工作与管理》(广州),2022.3.5~12

【基金项目】上海市哲学社会科学规划一般课题“新时期社会发展的不确定性及其应对方式研究”(2021BSH002)。

志愿服务作为人类文明进步的重要共识,越来越受到社会各界的关注。2018年8月,中共中央办公厅印发《关于建设新时代文明实践中心试点工作的指导意见》(厅字[2018]78号)明确指出:“文明实践中心的主体力量是志愿者,基本形式是志愿服务。”^[1]随着志愿服务的不断发展,系统化、规范化的服务成为志愿服务的目标趋向,而与此同时,志愿服务的“碎片化”服务现象凸显,成为志愿服务事业发展面临的首要问题。在此背景下,实现志愿服务的有效整合、摆脱碎片化服务困境是志愿服务事业发展亟须解决的问题和现实需求。

一、问题提出:志愿服务的碎片化问题

多元性和碎片化是当代社会工作的突出特征。^[2]社会工作不是一个单一的职业,多股力量在行业内的汇集使其富有多元化特点,难以融入统一的

行动框架和特定的身份,而社会工作的这种多元性也使它远离统一的叙事,造成专业的碎片化。例如,在社区实践中,社会工作就存在传统、协作和激进三种主要的实践范式,它们具有非常不同的目标和愿景^[3]。随着社会服务的不断深入发展,碎片化问题成为实践亟须面对的挑战。在此背景下,“整合的社会服务”成为欧美许多国家探讨的关键议题之一。英国学者 Munday 将“整合的社会服务”(Integrated Social Services)定义为运用服务的协调、合作、伙伴关系和跨专业联合工作等一系列整合方法,促进不同服务之间的一致性,从而实现高质量的服务,达到更好的结果。^[4]有学者指出,自上而下和自下而上驱动的方法之间需要一个整体系统的结构,而一个或两个部门社会服务的改善不如同时改进跨服务的组织或设计一个单一的提供系统具有效用。^[5]也有学者主

张,在共同的价值观、互补的实践以及领域间关键基础理论的一致性基础上,实现社会工作的更大整合。^[6]随着整合服务的发展,传统组织界限正在逐渐消失,并被各种新的关系模式所取代。整合服务可以让服务对象受益,满足个性化和多样化的服务需求;^[7]优化服务流程,促进各种利益相关者的积极参与,提高服务管理水平;保持服务供给的连续性和持续性,提高社会服务质量和效率^[8],对社会服务的发展和碎片化问题的突破具有重要意义。

在社会转型过程中,传统社会所面临的撕裂风险以及自然灾害、社会紧急事件等社会不确定性因素增加了社会治理的难度,造成了社会逻辑与运行机制的紊乱,而志愿服务作为政府与市场之间或之外的“第三种力量”,通过汇集多方主体形成推动社会发展与文明进程的合力,发挥着“黏合剂”的作用,其灵活的社会渗透性能够有效降低治理的成本。^[9]然而,我国当前的志愿服务也正面临着碎片化的困境。“碎片化”(fragmentation)^①是对志愿服务现状的一种形象化描述,实质上体现出了志愿服务零散性、非系统性的运行状态,主要表现为三个方面。第一,志愿服务管理的“分散化”。政府部门间由垂直联系为主向横向联系为主转变,使公共服务的供给更依赖于职能部门之间的协调与合作。^[10]我国的志愿服务涉及各级政府和民政、共青团、妇联、文明委等多个部门的职能,呈现“多龙治水”的局面,而“职责同构”现象的存在更是加剧了部门间的条块分割。在这种局面下,志愿服务工作呈现多元管理态势,且相互间协调沟通机制缺乏,造成志愿服务管理的“分散化”。第二,志愿服务执行的“个体化”。志愿服务是一个开放的系统,参与主体具有多元性特征,不同志愿服务主体往往基于自身的考量开展服务,且参与主体的组织动员机制各不相同,志愿服务呈现出明显的“个体化”倾向。少数的志愿服务组织合作又通常具有一定的目的性、时限性或仪式性,主体间关系的“中心—边缘”结构,以及在组织文化、结构和能力等方面的差异容易造成志愿服务的“协同惰性”^[11],导致志愿服务中的不协同现象出现,造成志愿服务资源不均和浪费。第三,志愿服务活动设计的“短视化”。大部分志愿服务活动往往被采用一种绩效化的评价标准来衡量服务成效,因此,志愿服务在设计过程中难免被“指标”所捆绑,以一种任务性质看待志愿服务的目标与成效,参与主体关注的仅仅是一

个个被分割的“可解决”的数据^[12],从而忽略志愿服务促进人类福祉的本质,导致志愿服务发展动力不足和创新机制缺乏。而志愿服务的碎片化困境又与志愿服务的发展不断交织在一起,造成志愿服务公共价值取向缺失、管理程序化困难、活动领域受限、资源条件失衡和专业能力提升困难等深层次发展困境。

自志愿服务的碎片化问题被提出,破解志愿服务的碎片化困境成为志愿服务研究领域关注的一个重要议题。志愿服务的多样实践策略也被不断提出:一是从志愿服务的整体系统出发,指出要明晰志愿服务组织、主体与受体边界,厘清其在思想理念创新、法规标准建设、长效激励机制、治理模式效能和能力素质构成方面的实践启示;^[13]二是从志愿服务的主体间合作出发,指出要在志愿服务主体角色和功能明晰的基础上实现主体间的有机衔接和良性互动,强调多元主体协同—全过程联动开展志愿服务的重要效能,^[14]以及加强服务主体的教育和培训在应对单一化服务和提升志愿服务水平中的重要作用^[15];三是着眼于志愿服务的参与动员,指出参与志愿服务对于失独者、中老年人等群体的积极意义,国家的政策宣传以及参与对象党员、单位等身份特征的影响对志愿动员的重要作用;^[16]四是发现新时代志愿服务创新的组织与服务方式,如场所的、流动的以及数字形式的文化志愿服务的开展。^[17]

尽管对于志愿服务碎片化问题的破解和志愿服务未来的实践方向,在理论界存在众多不同的声音,但地区志愿服务的实践经验却为志愿服务碎片化问题的破解提供了积极的经验。鉴于此,本文基于对无锡市X区^②的实地考察,分析在本土志愿服务实践中应对志愿服务碎片化问题的具体路径,并进一步思考整合社会工作理论与实践的衔接和志愿服务碎片化问题破解的关键。

二、整合社会工作:破解碎片化的实践路径

回溯社会工作与志愿服务的发展历程可以发现,志愿服务与社会工作具有服务性质“同旨性”和服务领域“同一性”特征^[18],二者紧密相连。社会工作产生于志愿服务^[19],志愿服务的广泛社会参与也为社会工作的发展奠定了良好基础,而提高志愿服务的专业能力也需要从社会工作的专业知识和方法中学习。社会工作可以起到引导志愿服务价值、专业指导和资源整合的作用。早在2013年,民政部关于印发《中国社会服务志愿者队伍建设指导纲要

(2013—2020年)》(民发[2013]216号)的通知就指出:“建立社会工作者与志愿者的联动机制……形成社会工作者引领志愿者、志愿者协助社会工作者的服务格局。”^[20]此外,在慈善服务之初,二者便是一种平等合作关系。诚然,无论是在实务过程中,还是在理论研究中,社会工作与志愿服务都出现过关系的分割和二元对立的误区,而二者之间关系的重构与平等合作关系的回归应当是共同发展的方向^[21],社会工作也是破解志愿失灵、提升整体社会福利的有效途径之一。

社会工作总是借鉴不同的方法、理论、实践或信仰,并服务于不同的对象和需求,因此,碎片化在社会工作中并不是一种新现象。然而,碎片化不仅带来服务者归属感的丧失和身份的分裂,也给服务对象带来了新的风险。^[22]整合社会工作的产生既是对行业内碎片化挑战的一种专业回应,也是社会工作的一种发展趋势。社会工作从理论范式、实务取向与技术方法三个整合方向进行努力,构建了整合社会工作的实践路径。

第一,在理论范式上,社会工作通过打破理论的对立,在不同范式中汲取养分,使之内在有序。整合社会工作产生于大卫·豪(David Howe)划分的社会工作理论发展的“理论统一”阶段和“理论归类”阶段,即试图将社会工作方法整合起来建立“一元化”理论框架和将社会工作理论进行归类形成有序化的理论空间阶段^③。马尔科姆·派恩认为,随着社会工作理论模式的增多,将理论进行整合以发展出更合适的工作模式较为紧迫。^[23]社会工作理论的整合也可以分为折中主义策略,即将理论联结或融合而形成新的模式,以及共同因素方法,即寻找理论中的共同核心进行整合两种策略。许多学者将其他学科和领域的知识迁移到社会工作中,例如,有学者基于场景的学习(Scenario-Based Learning,简称SBL^④)主张将生态社会观点整合到社会工作教育中;^[24]还有研究者基于数字时代的社会发展背景,认为技术在此阶段不可或缺,主张将社交媒介这一新技术整合到社会工作中,推动社会工作教育和课程与时代的融合;^[25]为了使社会工作者做好实践准备,社会工作教育必须涵盖有效课程,如整合酒精和其他药物相关内容,以应对复杂的社会问题。社会工作的研究受到广泛而多因素的影响,在整合研究策略中,理论可以通过活动和思想之间的交互作用系统地发展,整合战略

也可以被视为社会研究的未来。^[26]

第二,在实务取向上,采取“全象限、全层次”的干预策略与实务目标,打破单一性、专业化分割。^[27]社会工作者经常被要求在相互竞争又共存的哲学系统中发挥作用,而这种道德困境需要社会工作去调和这些不同的立场。^[28]整合理论既为社会工作带来一种全新的专业主义立场,也为专业社会工作带来一种更有效性和系统性的服务思路。^[29]就社会工作实务而言,学者们就社会工作的多个层面展开了讨论,主要包含角色的整合、工作方法的整合、伦理价值的整合等。一些学者深入到社会工作的实践场域之中,从实务中具体总结和分析了整合社会工作,发现灾害社会工作中单一的社会工作服务模式无法充分应对灾难带来的复杂影响,因此需要全面地理解和干预,他们基于本土实践,建构了以“社区关系重建”为核心的社会工作整合服务模式,以整体干预目标、综合干预方法、干预内容组合和参与者的合作为突出特征;^[30]也有基于社区工作的实务经验和理论积累,将社区社会工作定位为以社区为本(Community-based)的整合社会工作,指出当社会工作聚焦于一个集公共参与、生计发展、邻里互助、文化多元、环境友好“五位一体”的社区建设时,无论是理论视野还是工作方法必然是整合的,整合的生态视角要求整合的策略,即整合的社会工作者角色定位、社区的资产评估和整合的社会工作方法推动美好社区和社会建设。^[31]

第三,在技术层面,社会工作则打破方法之间的分立,整合运用三大方法以回应服务对象的需求。由于没有社会工作模式或方法可以关照到每种类型的社会事件与问题,社会工作者会从其他专业的方法中借用和整合专业的概念、方法和技术,例如认知行为疗法、叙事疗法和问题中心的实践与社会工作直接实践特别相关。^[32]社会工作在实务过程中,面对复杂的问题需要将不同理念进行综合运用,社会工作整合服务理念的产生打破了社会工作方法的分立,对案主面临的复杂问题做出有效回应。20世纪60年代,肯特州立大学社会工作学院转变个案、小组、社区分立的模式,训练学生操作整合(integrated)模式的社会工作。20世纪70年代,梅约(Carol Myer)的《社会工作的实施:反应城市危机》(Social Work Practice: A Response to the Urban Crisis)^[33]和巴特雷(Harriet Bartlett)的《社会工作实施的共同基础》(The

Common Base of Social Work Practice)^[34]两本著作都试图将社会工作个案、小组、社区整合为统一的实施方法。三大工作方法交互作用,共同整合作用于社会工作实务与方法之间。这种整合并非机械地糅合,而是依据现实问题和服务需要进行有效整合,且保留了各自的专业性。

整体来看,整合服务模式具有以下三方面特征。第一,根据整体视角把握服务对象。将人置于环境中作整体考量,注重在个人与其各个系统之间的互动关系,以及与解决个人问题相关联的需求、资源、服务和机会,关注问题的所有因素,从多个层面进行干预,实现工作目标。第二,顺应时代潮流发展。整合服务模式是随着当代全球化、信息化社会的发展应运而生的,是专业模式的一种整合性发展趋势。第三,具有通才取向。社会工作不再局限于关注个体对象或领域,而是进入干预多重系统的范畴,关注系统的共同协作。在整合服务理念下,社会工作将不同的专业模式融会贯通,在实务过程中演进出一套成熟的社会工作服务通用过程,推动社会工作的专业化发展。^[35]志愿服务的过程是志愿者帮助受益对象克服困难的过程,与社会工作者和案主共同努力解决问题的实务过程具有一定的相似性,因此,整合社会工作的实践路径对志愿服务的发展具有重要的借鉴意义。并且,通过实践的探索,整合社会工作方法介入实务在我国已经积累了一定经验,整合社会工作的视角也被运用到更为广泛的社会服务之中。

三、无锡市X区志愿服务整合的本土实践

将整合社会工作服务的理念运用于志愿服务实践中,无锡市X区志愿服务的整合探索为我们提供了良好的实践例证。

(一)X区志愿服务实践概况

无锡市X区行政区域面积220平方公里,全区常住人口56万人,下辖6个街道、4个园区,2021年GDP总量超过2200亿元人民币,经济实力雄厚,辖区内各类志愿服务资源丰富。X区注重从整合的视角开展志愿服务,充分利用辖区内资源,在整合实践过程中主要经历了四个实践阶段。

第一阶段:建立志愿服务条线。X区搭建了“文明实践中心—文明实践所—文明实践站”区、街道、社区(村)三级志愿服务体系,建立了以1个区级中心、6个街道实践所、111个社区(村)实践站为主体的

志愿服务全区一体化布局。在工作职责上,三级志愿服务站点分别负责统筹协调、上传下达和服务活动的具体开展,形成了三级联动高效、协调的工作机制。截至2021年6月底,X区各个志愿服务点组织各类志愿服务活动170余场次,志愿者动员达到1500余人次。各个志愿服务点充分发挥基层党组织的重要作用,以党建带工建、团建、妇建,齐抓共治,通过志愿服务整体性网络的构建,实现了志愿服务发展的内生性与有效性。

第二阶段:组建志愿服务团队。X区充分发挥三级志愿服务体系的作用,建立党员干部和群众相结合的志愿服务队伍,三级联动,资源共享,信息互通。其一,发挥党员干部的核心作用。X区紧紧抓住党员干部这一“关键少数”,注重加强党组织带头人队伍建设,推动党员志愿服务队伍积极参与“我为群众办实事”志愿服务活动。其二,发挥人民群众的主体性作用。X区基层党组织和广大共产党员扎实开展各类志愿服务活动,搭建起服务群众的“连心桥”,广泛连接基层群众,发挥人民群众在志愿服务中的主体性力量,使人民群众在科普宣传、文化活动、健康安全等众多领域的志愿服务中发挥重要作用。最终,X区以纵向三级文明实践组织结构为基础,组建了党政机关(含企事业单位)党员志愿服务队伍42支,外企和志愿服务组织团队40支,社区(村)志愿队伍180余支,全面推动了地区志愿服务的开展。

第三阶段:整合志愿服务资源。公共服务合作供给中关于资源整合的一个假设是,各主体间存在一种动态关系,它们有共同的目标,并且能够基于各自的优势进行最理性的分工。^[36]X区通过新时代文明实践中心,纵向连接了街道、社区等志愿服务开展的重要场所,形成一支贯穿全区的志愿服务队伍;横向与社会组织、志愿团体、外资企业等社会主体协同合作,统筹多方主体资源和力量。在资源开发环节,X区通过完善志愿资源开发政策体系和宣传动员机制,拓宽志愿资源汲取路径,加强对存量资源和志愿资源的综合开发;在资源利用环节,X区通过合理利用空间布局并建立长效服务机制,推进供给主体之间资源的整合利用,提升资源的使用效率;在资源再利用环节,X区通过建立志愿资源信息共享和资源循环利用机制与平台,营建了志愿资源再利用的文化环境。X区通过地区性资源的统合,使得资源与需求在地域空间中得以融合、在组织平台中得以衔

接,有效地推动了志愿服务的开展。

第四阶段:全面回应服务需求。X区以特色志愿服务组织和志愿服务项目为突破,全力打造志愿服务品牌,志愿服务朝着“项目化、组织化”方向蓬勃发展,志愿服务的内容包含理论宣讲、文化活动、邻里守望、健康安全、生态环保、文明新风、联络协调、建言献策八大类别,覆盖多个服务领域。同时,X区积极融合网络技术与云服务平台,打造了“新吴新时代文明实践志愿服务网”及“文明新吴”公众号,对志愿服务进行运营管理,依托网站系统开展项目发布、志愿者招募、公众需求反馈等工作,推动建立群众“点单”、中心(所、站)“派单”、志愿者“接单”的工作回路,实现爱心“无缝连接”,吸引了志愿服务组织和公众的广泛参与。除了区一级的志愿服务信息管理平台,各街道、社区也采取了多种多样的对接方式实现志愿服务需求的精准定位,例如社区微官网、“楼栋管家”等,将精细化治理与志愿服务有力结合,切实全面对接群众需求。

(二)志愿服务整合实践分析

以整合社会工作视角对X区的志愿服务进行分析可以发现,其从服务价值、主体行动和技术方法三个方面开展了志愿服务的整合实践,以下将对X区志愿服务整合经验的有效性和可操作性进行重点分析,为其他地区志愿服务的实践提供实践性参考。

第一,在志愿服务价值层面实现统筹,促进志愿服务目标的统一,打破志愿服务管理的“分散化”。志愿服务以多元力量的共同参与为行动起点,政府部门、社区、社会组织、企业、志愿者团体等分别基于行政性、公益性、商业化、互助性动机参与服务的供给,而管理主体之间、行动主体之间的价值冲突将造成志愿服务内部秩序的混乱。所以,需要在分割的基础上,形成价值共识,打破不同话语体系间的沟通障碍。志愿服务的内生性动力除了制度化规范之外,还需要志愿服务文化精神的“浸透”,文化驱动的发展策略成为X区志愿服务整合化实践的重要轴心。近年来,X区将牢牢把握为民服务作为志愿服务的出发点和落脚点,统筹志愿服务管理工作,避免了志愿服务管理的分散化;用社会主义先进文化引导组织和群众,塑造乐于参与、便于参与、勤于参与的良好氛围,促进了服务目标的统一。在个体层面,多主体共同参与志愿服务,以满足服务对象的个性化、多样化需求,提升服务对象的安全感、幸福感和

获得感;在组织层面,志愿服务组织通过服务的生产供给,获取志愿服务对象的认可和社会的良好声誉,收获双重效益;在国家层面,致力于推动志愿服务的高质量发展,达至中国特色志愿服务的历史使命。统筹一致的价值使命构成了志愿服务利益共同体的联结纽带。

第二,在志愿服务主体层面实现协作,促进志愿服务行动的统一,破解志愿服务执行的“个体化”。供给主体的多元化易造成服务供给的“个体化”,导致服务供给效率整体偏低。系统间的整合能够有效提升个体之间、组织之间的协作程度。X区依托新时代文明实践阵地,汇集了行政性、市场性、公益性等在内的各类行动主体,以“平等”“合作”的方式统合各个主体,打通各主体、各环节“立交式”的志愿服务通道,强化系统内聚力。其中,行政性主体是志愿服务的责任引领。民政、文明办等政府部门承担规划、引导、支持与规制等功能,作为规划方基于志愿服务需求进行顶层设计,作为引导方以相关政策吸引社会力量介入,作为支持者提供场地供给和资金补贴等等。平台性主体是志愿服务的行动场所。X区6个街道和111个社区平台成为志愿服务的重要场所。公益性主体是志愿服务的实践主力。X区注册的社会组织承担着志愿服务生产、输送等重要功能,是志愿服务的主要实践主体。市场性主体是志愿服务的补充力量。X区的企业结合自身特色满足志愿服务的个性化需求,成为志愿服务中的重要协作与补充力量。志愿性主体是志愿服务的民间资源。青年学生、社区老人等社会热心人士基于自身志趣与特长,以个体或团队形式参与志愿服务,提供智力或劳力支撑,发挥着不可或缺的润滑作用。

第三,在志愿服务方法层面实现融合,促进志愿服务技术统一,突破志愿服务活动的“短视化”。大数据技术的运用在某种程度上可以改善既有的关系结构,促进协同化发展,从而推动志愿服务方法和技术的融合。X区通过搭建信息化“一站式”服务平台,实现了技术与服务的有效衔接。一是通过志愿服务信息发布功能,实现了志愿服务信息的“去中心化”。将整合来的群众需求信息和志愿组织的活动信息通过网络信息平台予以发布,以“菜单式志愿服务”实现供需求对接。二是通过志愿团队的募集、配置功能,实现了志愿服务主体的“角色赋权”。志愿服务站点组织募集志愿者队伍,并通过大数据云图

系统进行可视化管理,实时掌握辖区内志愿服务动态,志愿队伍也通过信息平台获取了一种合法性身份。三是通过志愿服务的宣传、示范功能,实现志愿服务的“流程协同”。通过信息化的展示和推广,引领志愿工作风潮,推动志愿服务信息、标准和主体的协同化,实现志愿服务运行的整体协同。在信息技术的支撑下,多方主体既在现实世界中进行互动,又在虚拟的互联网世界中交流,建构出了一种“虚实结合”、高度扁平化的志愿服务交流机制,抹平了“圆锥形”的权力等级,突破了志愿服务活动的“短视化”问题,从而提升了志愿服务的供给效率与供给质量。

四、总结与讨论:志愿服务整合实践的反思

Bogo在《社会工作实践第二版:整合概念,流程和技能》一书中,阐述了社会工作知识、干预技能、批判性思维、决策、自我意识和自我调节可以整合实践的方式,将社会工作作为一门综合学科介绍。^[37]对于社会工作的碎片化,国外学者在研究中演绎出两种发展趋向:一是寻求和解,尽管价值观和目标的差异将不同实践范式区分开来,但可以尝试调和社会工作的碎片化;二是促进异议,即承认内部的碎片化,通过专业内部的分化以特定范式为导向进行实践。^[38]他们认为,如果行业内无法接受团结的目标,那么相关的碎片化结果也容易被认同不同实践社会工作方式的从业者所接受。而社会工作作为一种职业,其内部的知识基础和实践方式以及工作者的身份也必然存在某种同质性。这不禁让我们思考,这种同质性的碎片化是否会导致专业的深层次分裂。然而,建立整合服务远非易事,任何整合的尝试都有可能导致不同系统如学科、部门和组织之间的冲突。另外,人们普遍将整合服务看作是一种协调问题,对各类要素进行简单组装,而现实中,协调只是整合服务的先决条件,整合服务的过程充满了矛盾和利益冲突。在这一过程中,身份(角色认知和道德期望)、关系(依赖或互惠等关系的形成)和价值观(道德和意义的认可或拒绝)相互作用,整合服务需要有效的信息流动,包括闭环沟通、相互信任和明确界定工作人员的角色和责任^[39],它是一个复杂的动态发展过程,因此,并不能以简单的工具性目光来看待。

志愿服务的多样性既是其繁荣的根源,也是其碎片化产生的根源。志愿服务的单一模式或方法只能兼顾志愿服务的部分需求或某一层面的问题,割裂志愿服务的连续性和系统性,而社会问题的复杂

性必然促使我们放弃单一的、松散的行动框架,转而探索更系统、更有效的整合服务方案。社会工作相对志愿服务一直被认为具有更强的专业性,关于社会工作专业价值及其作用发挥空间问题也贯穿于本研究之中。在“整合化”背景下,整合社会工作为志愿服务提供了实践方向。从理论层面看,整合社会工作应社会治理和转型风险问题而生,以整合理论为基础,为志愿服务的开展提供了理论支持,提升了志愿服务的可持续发展能力。从实务层面看,志愿服务在整合化实践的过程中容易遭遇技术壁垒,出现“形式上的整合”,而整合社会工作则为其提供了一种整合的有效方法,通过向上的“垂直整合”打破部门边界和制度壁垒,实现志愿服务系统内部资源的整合共享。而在具体实践过程中,志愿服务的整合也为整合社会工作的发展提供了平台。志愿服务的整合实践推动了整合社会工作由理论层面的应用阐述落地于实践,从而对整合社会工作的作用发挥进行有效评估,进而促进社会工作理论应用和实务技巧的进一步提升。

整合社会工作为新时代志愿服务的发展提供了新的思路,X区的志愿服务整合化实践也为志愿服务提供了有效经验参考。其一,系统兼容多元价值,统筹推进志愿服务。志愿服务体系是一个庞大的系统,内含个体行动者、各类志愿组织子系统和多种制度、资源等,系统内部价值与诉求的差异,使得志愿服务系统的统筹发展存在阻碍。因此,需要兼容多元价值,从整体视角出发推动志愿服务的发展。其二,子系统之间沟通联系,促进组织边界跨越。志愿服务的碎片化主要体现为主体间割裂和服务内容同质,即需求与供给之间的矛盾,而造成矛盾的根源则是供给主体之间的分裂。因此,需通过服务供给者之间的有效沟通,在价值一致的基础上对供给结构进行调整,提升供需协调性。其三,子系统内行动自律,提升服务供给质量。子系统秩序的混乱容易造成志愿服务系统内部供给无序的状态,因此,需要保持子系统的内部自律,改善组织供给内部秩序,以提升服务质量。其四,系统资源内部渗透,健全志愿服务网络。志愿服务涉及多个领域与层面的服务,服务标准与模式的形成会对志愿服务的整合发展产生重大影响,志愿服务应当是一个成熟规范的系统,因此也需要将志愿服务的相关实践经验融会贯通,抓住系统内部自有资源,利用现代技术与科学方法促

进系统内部网络的搭建与资源流通,满足服务对象的需求。

在志愿服务整合实践的过程中,我们也不禁思考以下三方面的问题。第一,普遍的整合是否就是好的?志愿服务的整合实践原本是依据社会需求进行的服务整合,因而也要对“过度整合”现象特别注意,在服务的范围和深度之间进行权衡,明晰组织之间的联系和联系强度,进行充分、有效的整合。第二,如何看待整合服务潜在的协调成本?整合服务涉及主体间的协调和信息网络的搭建,这期间对于团队成员的培训、技术成本以及整合服务基础设施建设的成本都是要先于服务前支出的,如何有效协调系统内部资源的流动也是整合服务中的难点之一。第三,整合是否会造成新的碎片化?整合服务需要系统内部高度的协调与默契,而在整合实践的过程中,任何更好实现整合的新举措都不可避免地会对原本成熟的工作流程造成干扰,破坏既定的常规,服务主体也不可避免地需要分散精力,为达成整合做相关工作。因此,Leutz 根据实践所吸取的经验和教训提出了三项建议:一是让服务提供者尽早参与规划和监督过程;二是开发系统以整合、协调和链接服务;三是明确系统之间的界限,为整合服务提供发展方向。^[40]近几年,我国志愿服务呈现出形式多样化、规模稳步扩大、成效日益提升的局面,在社会治理中发挥了独特作用。当下,志愿服务的发展要着眼于地区志愿服务的内部系统与实际,以满足人民群众的志愿服务需求为出发点,以提高志愿服务的供给质量为落脚点,以整合志愿服务内部服务价值、供给主体、服务方法与技巧等为发展策略,从而推动志愿服务朝着更加系统化、规范化和可持续化的方向发展。

本文得到了上海市“中国特色的转型社会学研究”社会科学创新研究基地和无锡市 X 区委宣传部的大力支持,在此一并予以致谢。

注释:

①“碎片化”原指完整的事物破裂为诸多零碎的小块,最初作为后现代主义对西方现代性的沉思和悲悯出现,后被各个学科所引用并赋予新的内涵。在社会学语境中,碎片化是对传统社会向现代社会过渡时期基本特征的一种描述;在政治学语境中用来描述政府各部门之间、各级政府间在公共政策制定过程中争论、妥协、讨价还价的状态;行政学语境中则

指职能部门间各自为政的分割状态。事实上,“碎片化”现象在生态治理、区域治理、基层治理等不同领域都存在,它对合作与协调造成影响,并进一步影响效益和效率。

②无锡市 X 区经过多年的实践探索,形成了较为完备的志愿服务体系,志愿服务的内容丰富、形式多样、领域宽泛。基于此,华东师范大学社会发展学院成立“X 区新时代文明实践志愿服务模式研究”课题组对此展开调研,课题组主要成员有文军、吴越菲、吕洁琼、刘雨航、黄枫岚、王云龙、敖淑凤、徐紫薇、周文宇、文豪等。2021 年 5-9 月,课题组在文军教授的带领下深入无锡市 X 区开展实地调研,重点对区级志愿服务的相关负责人和志愿服务组织骨干成员展开深度访谈和专题座谈,最终收集 35 份文本资料和 10 份音频资料。同时,调研组在实地调研的基础上设计问卷,对 X 区的志愿者进行了抽样调查,共收回有效问卷 489 份。

③美国的社会工作学者大卫·豪(David Howe)曾经把社会工作的理论发展过程概括为七个阶段,这七个阶段分别是:(1)“调查”阶段;(2)“精神分析学”阶段;(3)“精神分析学”与“功能主义者学派”并立阶段;(4)“获得”阶段;(5)“盘点”阶段;(6)“理论统一”阶段;(7)“理论归类”阶段。而整合发展理论正是第 6 阶段和第 7 阶段发展的产物。

④基于场景的学习(Scenario-Based Learning)提供了一个灵活的教学策略来整合环境内容和探索社会复杂性。SBL 的调查焦点并没有假设一种预先确定的方法,鼓励对一系列实践反应的探索,与基于探究的学习原则相一致,SBL 发展了解决问题的思维 and 不同理论视角分析的能力,模拟了在“不知道”状态下对复杂情况的参与,旨在通过制定自己的重组策略来发展学生自主行动的能力。

参考文献:

- [1]张贺,郑海鸥,刘阳,等.文明之光闪耀新时代[N].人民日报,2022-02-28(1).
- [2]SHANE R B, DAVID M. Plurality and fragmentation in social work: Analyzing the implications of flexner using a philosophy of science perspective[J]. Journal of Social Work Education, 2016, 52(1): 74-88.
- [3]THOMAS M L, O'CONNOR M K, NETTING F E. A framework for teaching community practice[J]. Journal of Social Work Education, 2011, 47(2): 337-355.
- [4]MUNDAY B. Integrated Social Services in Europe[M]. Strasbourg Cedex: Council of Europe Publishing, 2007: 11.
- [5]DAMBHA-MILLER H, SIMPSON G, HOBSON L, et al. Integrated primary care and social services for older adults with multimorbidity in England: A scoping review[J]. BMC Geriatrics, 2021, 21(1): 674-698.
- [6]BOLTON N, STEINITZ L Y, TALLA J B. Building shalom: Integrating social work, peacebuilding and catholic social

teaching for transformational change[J]. Journal of Religion and Spirituality in Social Work, 2019, 38(4): 337-349.

[7]MONTERO A L, MINKMAN M. Integrated services: Local public social services rise to the integration challenge[J]. International Journal of Integrated Care, 2016, 16(6): 359-367.

[8]GREWINSKI M, LIZUT J. Some cases of integrated social services in Poland[J]. Society, Integration, Education, 2016, 4(1): 300-310.

[9]张勤, 范如意. 风险治理中志愿服务参与的路径探析[J]. 行政论坛, 2017(5): 131-137.

[10]李利文. 公共服务供给碎片化研究进展: 类型、成因与破解模型[J]. 国外理论动态, 2019(1): 97-107.

[11]张雅勤. 论公共服务供给中“协同惰性”及其超越[J]. 学海, 2017(6): 25-31.

[12]CHO M Y. Unveiling neoliberal dynamics: Government purchase(goumai)of social work services in Shenzhen's urban periphery[J]. The China Quarterly, 2017, 230(1): 269-288.

[13]金伟, 鞠彬彬. 中国特色志愿服务的边界分析[J]. 学习与实践, 2022(2): 122-130.

[14]任慧颖. 应急志愿服务的多主体—全过程联动研究——基于公共危机协同治理理论的视角[J]. 理论学刊, 2022(1): 152-160.

[15]徐原. 新时代构建高校志愿服务体系的路径探索[J]. 人民论坛·学术前沿, 2022(2): 109-111.

[16]王焕, 魏娜, 陈俊杰. 志愿服务中的国家动员——基于CGSS2012年数据的实证研究[J]. 公共管理评论, 2021(4): 34-55.

[17]良警宇. 中国青年文化志愿服务的实践与创新[J]. 中国青年社会科学, 2022(1): 19-27.

[18]王磊, 王青芸. 整合社会工作嵌入社会服务: 逻辑、优势及路径[J]. 中共福建省委党校学报, 2019(5): 108-114.

[19]马克·A·缪其克, 约翰·威尔逊. 志愿者[M]. 魏娜, 等, 译. 北京: 中国人民大学出版社, 2013: 21.

[20]窦玉沛, 李勇, 汪鸿雁, 等. 加强制度建设 完善长效机制 保持常态发展[N]. 人民日报, 2014-04-23(16).

[21]童敏. 社会工作的专业地位、基本策略以及与志愿服务的关系: 历史回顾与反思[J]. 华东理工大学学报(社会科学版), 2011(2): 17-23.

[22]MALCOLM C. The fragmentation of social work and social care: Some ramifications and a critique[J]. British Journal of Social Work, 2015, 45(8): 2406-2422.

[23]马尔科姆·派恩. 现代社会工作理论[M]. 冯亚丽, 叶鹏飞, 译. 北京: 中国人民大学出版社, 2008: 32.

[24]PAPADOPOULOS A. Integrating the natural environment in social work education: Sustainability and scenario-based learning[J]. Australian Social Work, 2019, 72(2): 233-241.

[25]MUGISHA C. Social work in a digital age: The need to

integrate social media in social work education in the UK[J]. Journal of Social Work Education and Practice, 2018, 3(4): 1-10.

[26]LOUCKOVA I. Towards integrated Strategies in social work research and beyond[J]. Sociologicky Casopis, 2001, 37(3): 313-328.

[27]LARKIN H. Social work as an integral profession[J]. Journal of Integral Equations and Applications, 2006, 1(2): 320-350.

[28]OLSON M D. Exploring the ethical dilemma of integrating social work values and military social work practice[J]. Social Work, 2014, 59(2): 183-185.

[29]文军, 吴越菲. 超越分歧: 社会工作整合理论及其应用[J]. 社会科学, 2016(3): 75-83.

[30]文军, 吴越菲. 灾害社会工作的实践及反思——以云南鲁甸地震灾区社工整合服务为例[J]. 中国社会科学, 2015(9): 165-181, 207.

[31]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, 247.

[32]GITTERMAN A, HELLER N R. Integrating social work perspectives and models with concepts, methods and skills with other professions' specialized approaches[J]. Clinical Social Work Journal, 2011, 39(2): 204-211.

[33]MEYER C H. Social Work Practice: A Response to the Urban Crisis[M]. New York: Free Press, 1970: 227-228.

[34]BARTLETT H M. The Common Base of Social Work Practice[M]. New York: National Association of Social Workers, 1970: 1-3.

[35]文军. 社会工作模式: 理论与应用[M]. 北京: 高等教育出版社, 2010: 454-462.

[36]BRINKERHOFF J M. Government-nonprofit partnership: A defining framework[J]. Public Administration and Development, 2002, 22(1): 19-30.

[37]BOGO M. Social Work Practice Second Edition: Integrating Concepts, Processes and Skills[M]. New York: Columbia University Press, 2018: 419.

[38]SHANE R B, DAVID M. Plurality and fragmentation in social work: analyzing the implications of flexner using a philosophy of science perspective[J]. Journal of Social Work Education, 2016, 52(1): 74-88.

[39]GUDNADOTTIR M, BJORNSDOTTIR K, JONSDOTTIR S. Integrated home care service: Qualitative study on collaboration between home care nursing and social service[J]. International Journal of Integrated Care, 2017, 17(5): 332-340.

[40]SHORTELL S M. Reflections on the five laws of integrating medical and social services—21 years later[J]. The Milbank Quarterly, 2020, 99(1): 91-98.