【社会工作者】

悬浮的技术:社区工作者的专业实践困境及其生成机制

史天琪

【摘　　要】专业化社区工作者是创新社区治理的重要参与主体。本文以持证社区工作者社会工作技术实践的个体叙事为研究对象,探析专业技术在社区治理体系中“生根易扎根难”问题的微观解释路径。研究发现,社区治理体系中的社会工作存在培训仪式化、专业表象化、成效感知化等技术使用特征,当事者视角的个体叙事呈现出“时间体验—技术悖论”的解释脉络。即由于社区治理场域中多重时间观(个体时间、组织时间、技术时间)的冲突和多种技术治理策略的内部矛盾,与不充分的专业身份共同构建了技术悬浮的时空处境。归纳之,实践者的个体行动选择是对工作情境要求的自反性实践,有助于专业共同体省思在社区治理和社会工作融合发展的宏大叙事中,本土社会工作的技术路径应扎根生活,以有效解决技术悬浮问题,提高社区治理的专业效能。

【关 键 词】社会工作;技术治理;证照化;个体叙事

【作者简介】史天琪,博士,浙江万里学院法学院、宁波万里对口协作和反贫困研究院讲师(宁波　315100)。

【原文出处】《社会工作》(南昌),2023.2.96～105

【基金项目】2022年浙江省社科联研究课题“长三角地区社会工作介入相对贫困治理的经验研究”(项目编号:2022N64);浙江万里学院课程思政建设项目“社会工作专业课程思政体系构建与实施”。

一、问题提出

中国社会工作的发展与社区治理转型密不可分,社区治理在从“管理型”向“服务型”转型过程中(杨敏、杨玉宏,2013),专业社会工作获得嵌入社区治理体系的契机(王思斌,2011)。政府通过将社区服务职能外包,为社会工作专业实践提供实务土壤。与此同时,随着社会工作职业证照体系的完善,持证上岗也成为社区工作者职业化进程的重要指标。据统计,当前我国有持证社会工作者92.9万名[①],其中不少省市社区工作者持证率达50%以上[②]。薪资补贴、学习培训、晋升指标等证照化激励措施,政府购买社会服务的推行、社会工作服务站的全面建设等一系列举措,使专业社会工作知识、理念、方法在社区快速生根发展。

不同于社会工作专业恢复重建早期的专业嵌入原有体系结构,既有研究表明现阶段社会工作和社区工作存在双向嵌入(尹阿雳、赵环、徐选国,2016)的发展路径,本土社会工作的发展呈现“双向趋同”的趋势,即社会工作服务机构采取“行政化趋同”策略嵌入性改造了专业社会工作技术,社会工作服务站则通过“专业化趋同”策略吸纳性创新了传统民政体系,共同迈向兼具“专业化”“行政化”及“在地化”的复合型技术实践(杨宝、肖鹿俊,2021)。

然而,生根易扎根难,专业技术的在地化困境(郭伟和,2016)、行政吸纳专业(杨宝、肖鹿俊,2021)、证照化名实分离(施旦旦,2021)等现象依然普遍,加之地区之间、城乡之间发展不平衡使得社会工作发达地区的推行和购买服务经验具有典型性,但缺少普遍性。故而,亟须从不同地区、不同实践主体的日常职业体验出发,解读当前本土社会工作发展的现

China Social Science Excellence .All rights reserved. https://www.rdfybk.com/

实难题——社区中的社会工作专业技术为何生根易扎根难?

二、文献回顾与研究思路

(一)文献回顾

社会工作与传统助人方法的差异在于,前者是以其专业技术来帮助弱势群体排忧解难、促进社区和谐、缓解社会问题,作为一门从西方引进的社会服务新技术被寄予了提高社会服务成效、推动社区工作专业化等期望。社会工作如何在社区中发挥其功能、助力社区治理一直是本土社会工作实务界和学界重点探索的议题之一。"嵌入论"是较早出现并被广泛接纳的社会工作介入社区治理路径。该观点认为,专业社会工作作为"后来者"需嵌入原有社区治理体系中获得实践和发展空间(王思斌,2011)。"转型论"则强调专业社会工作只是补充要素,应推动原有服务体系内部转型(张昱,2012)。亦有学者认为上述二者并无明显差异性,实际都是对社会工作在社区治理系统之定位的讨论,而当前以塑造美好生活为奋斗目标的新时代,社会工作应该回归生活——从嵌入系统到嵌入生活(徐选国,2019),从关注文化结构到回归日常(王国渝、马克林,2021;童敏,2021)。关于介入路径的争论并未能有效解决社会工作在社区治理领域的尴尬境地——无法获得专业自主性又难以证明其服务的有效性(王国渝、马克林,2021)。而有关社会工作专业自主性与实践场域限制性的研究,包括社会工作参与社区治理的角色与功能(彭惠青、仝斌,2018)、政社关系(徐选国,2021)、基层工作与专业服务的逻辑差异(郭伟和,2018;童敏、吴宝红,2019)、专业服务形式化(朱健刚、陈安娜,2013)等,最终又回射社会工作介入社区治理时的专业自主性(理想)与实践情境中管辖权模糊(现实)的矛盾。一旦落实到组织情境中,有限的专业自主性始终是社会工作专业技术实践过程中绕不开的困境之一。

技术与组织的关系是组织社会学领域的经典问题,同时也是社会治理领域近些年致力解决的现实议题。社会工作技术介入基层治理领域主要有体制内发育和体制外演进两条路径,这二者间存在不可共约性差异(郭伟和,2007)。传统组织管理体系和社会工作服务体系之间在假设、理念等层面都存在差异,契合性关系的建立是一个双方各自发生改变的过程,并非国家让出资源和空间给社会工作,社会工作就可以运用自己的理论和方法,发挥专业的威力和作用(郭伟和,2007)。根据"技术—结构时间序列互动模型"的观点(黄晓春,2010),新技术进入组织并影响组织运作是一个多阶段复合的过程,要经过技术定型期(结构选择、理解和重新安排技术)、技术扎根期(结构与技术相互影响、争取合法性支持)、技术成熟期(技术刚性凸显,成为常规化的结构)三个阶段。这一过程中,已"扎根"的新技术不断影响组织的运作,推动制度通过更合理的配置支持技术,技术"刚性"得以发挥的同时推动了组织结构的优化(黄晓春,2010)。

而杨宝等(2021)学者的研究发现则进一步验证了制度匹配是技术治理获得发展空间的必要路径。由于制度环境中行政逻辑和专业逻辑之间的结构性张力催生出"专业合法性""行政合法性"及"社会合法性"等约束,因此,为应对这些合法性压力,行动主体会发挥实践理性的特征,从制度环境中获得技术治理所需要的信任、规范及资源等社会条件(杨宝、肖鹿俊,2021)。具体至社会工作实践场域,社会工作技术的引入和发展影响社区治理中的组织结构、行动策略和工作方法,但由于社会工作技术不同于信息技术,其模糊性、道德性、情境性等特征使得信息技术发挥的"技术刚性"无法直接类推到社会工作专业技术层面。即复合型社会工作技术实践并未促进组织制度的改善,反而悬浮于社区治理过程和社区生活。

实际上,技术治理过程中的技术悬浮现象并不罕见,基层治理中的数字技术、信息技术等应用也同样存在悬浮困境。对比技术治理的"技术中立"与技术所处的制度环境并非中立的张力问题是常见的解释机制(王雨磊,2017)。只不过中立的理性技术与日常生活存在隔阂的解释路径无法解释社会工作专业技术——作为以人为中心、助人自助、道德实践——为何还是会悬浮在社区治理情境中?

技术的使用者是对技术有效性和技术治理的组织合法性最直接的感受者。不论是社会工作学界倡导的回归生活、回归社会性、在地经验和反思实践的

China Social Science Excellence .All rights reserved. https://www.rdfybk.com/

复兴,还是技术治理领域强调的“技术”在组织中的价值中立被使用者赋予价值倾向的转移,抑或是当今个体职场中的“内卷”或“躺平”策略,都可以看到,在宏大叙事中的个体声音是值得被关注的,实践者个体行动选择是对所处环境的回应和自反性实践。因此,本研究关注的重心是社会工作专业技术使用者的日常实践体验,以此探索和建构社区治理体系中专业技术“生根易扎根难”现象的微观解释路径。

(二)研究思路

近年来,循证社会工作的兴起,推动了社会工作服务成效及其证据转化研究的发展,反思实践的复兴进一步强调实践智慧和地方知识等经验性、实用性技巧的重要性(郭伟和,2019)。这些新进展为探索社会工作在社区治理领域的技术效用提供了契机。已有研究倾向于对比不同服务模式或承载服务的客体形式之间的差异,但对社会工作实践者内部差异性和主体性关注较少;倾向于将“社区工作者”与“社会工作者”分离,而忽略了社区工作者通过考取社会工作者职业证书、参加专业继续教育等形式的专业化过渡。不过,相较于机构社会工作者对社会工作技术使用的体验描述,目前对持证社区工作者专业实践经历的相关研究及分析较为匮乏。就后一群体而言,促进证照化与专业化程度愈加契合,是社会工作高质量发展的重要议题,因此,本研究进一步将视野聚焦到持证社区工作者的专业实践体验和技术运用现状。

进而言之,本研究关注社会工作专业技术使用者的日常实践体验,并非单纯地讨论技术运用问题,还涉及社会工作专业技术在社区发展中的不同阶段对个体实践者不同层面的影响,更涉及持证社区工作者的职业生涯、角色变化和价值认同等复杂因素。基于已有研究回顾和思考,本研究利用A市B区C社区一位持证社区工作者,同时也是一名社区书记(化名王书记)从“成为持证社区工作者”到“做持证社区工作者”的个体经历而展开叙事分析。叙事研究认为当事人有一套自己的叙事特征,但故事并不是叙说者的个人产品,而是多个参与者共同合作的产物,社会与文化规范形塑着合作的形态(刘子曦,2018)。从这个意义上说,持证社区工作者的专业实践叙事既是个体真实经验的反应,同时也是组织、社会文化、制度等共同参与的叙事。换言之,这一叙事分析过程中,笔者在B区社会工作协会、B区其他社区的调研资料也将会被充分运用于其中。

三、结构性推动与自我发展意识:持证社区工作者的专业实践体验

(一)任务式发展与个体职业动力:初识专业技术

自20世纪80年代恢复社会工作教育以来,社会工作界持续探讨我国社区工作与专业社会工作之间的关联和差异,并建构了不同的发展路径,但对于大部分社区工作者个人而言,与社会工作专业结缘于社会工作者职业水平考试任务的推行。王书记的社区工作职业生涯始于2001年,是A市B区的资深社区工作者,也是A市最早考取社会工作者职业资格证的社区工作者之一。

“我应该是社区改制以来第一批还是第二批社区工作者,在A市除去已经退休的,我应该算是在社区工作最久的了。社会工作者职业水平考试我也是最早参加的,差不多刚推行这个职业资格考试,我就去考了。我自己觉得有一个相关的资格证也挺好的,就报考了。第一年报了中级社工师,也没复习,想着反正就是裸考看看,结果没通过;第二年到报名时我想既然中级没过那就报个初级试试,先拿到证再说,因为万一到时候人家都有证了,我还什么都没有怎么办。那次初级考过了,然后2012年我又考过中级的。”(位置14)[③]

对于社区工作者来说,证照化考试是初识社会工作专业知识的过程。与近几年各地对社会工作者职业资格证的推行力度不同,2008年王书记初次参加考试时,当地政府只是通知式鼓励,并未开始大力动员。与类似的关于社区工作者考取社会工作者职业资格证的“政府推动”作为主要动机的宏大叙事不同,在王书记的叙事脉络中个人的职业发展动力是其考证的主要动机,即担心“别人有而自己没有”。因此,在其初次参加中级考试失利后,马上采取了舍难求易先考初级的策略。显然,在这一时期,王书记的考证动力不是社会工作专业所强调的“职业规范”,也不是纯粹的政策推动结果,而是一种职业动力下的个人自发行为。考证作为结果,在当时并没

China Social Science Excellence .All rights reserved. https://www.rdfybk.com/

有引起专业技术在个人工作情景中的应用。

“实际通过社会工作者职业水平考试就是相当于多了一个证,当时也没考虑考完后要怎么用这些专业知识和开展什么社会工作服务。个人层面是没有的,而且当时这个地方也没社会工作机构,所以对社会工作的概念、专业知识,就觉得是考试要背的,拿到证了,达到要求而已。”(位置22)

在回忆考取职业资格证书经历时,王书记提到2008年与当前阶段的一个差异——政府鼓励参与社会工作职业水平考试的倡导力度不同。“像我当时报考的时候,上面还没有像现在这样大力的宣传、推动和鼓励,甚至还有培训。近几年感觉确实推行力度大了,每次报名日期临近,各种鼓励和拉人报考。比如,像在街道工作的,他实际不做直接服务,就是他根本就不用(社会工作)那一套方法,但因为要指标率,那上面就让你报考。”(位置21)

A市B区最近社区工作者的招聘要求中明确提出,持有社会工作者职业资格证的人员可以有相应的加分政策。此外,A市政府也出台经济鼓励政策,根据不同级别给予不同的持证人才补贴。另据王书记的叙述和笔者了解,除了采用动员报名、考前培训、持证补贴等具体政策和鼓励措施外,A市各区各街道,市、区级社会工作协会还会不定期举办社会工作专业项目设计、案例撰写、理论模式、实务技巧等相关培训和督导,其参加者以持证社区工作者为主。如王书记所在的B区民政局每年组织持证社区工作者提交社会工作服务项目或案例总结,并进行优秀案例评选工作。归纳之,宏观制度和组织层面的变化,使得持证社区工作者们不再只是把“获得证书”作为一个结果性事件来看待,围绕着这个证书而衍生出来的各类政策支持和培训活动,为持证社区工作者的技术运用带来了实践空间。

(二)项目式运作与自主运用:专业技术的使用情境

与珠三角地区社会工作专业服务由社会工作机构带入社区场域开展实践不同,王书记所在的A市社会工作机构数量较少,持证社区工作者是A市社会工作服务的主要执行和参与力量。截至2021年11月,A市B区登记在册社会工作机构只有4家,且规模较小,机构全职社会工作者少于5人,这些机构进入社区场域开展实践的主要资金来源是公益创投项目。现实是,由于机构数量少、机构社会工作者人数少等因素的影响,B区各社区社会组织服务中心也参与到公益创投项目竞标中,承担了一部分专业方向的服务项目。社区社会组织服务中心负责人多数是社区书记兼任,王书记也是由此开启了社会工作专业方法在社区治理中的实践应用。

2015年,C社区在B区民政局登记注册了居家养老服务中心,开始参加和承接公益创投项目,2018年,C社区又新增注册社区社会组织服务中心,两个中心的法人均为社区书记担任。依托上述两个中心的场地资源,王书记积极参与公益创投中社会工作专业类别项目的申报和执行,先后面向社区高龄老人、失独家庭、残障居民等困弱群体开展社会工作服务,并积极尝试将社会工作专业方法运用到志愿者培育、居民议事、动员青年参与等社区治理具体事务之中。

公益创投项目周期一般是一年,一年时间包括项目申报期、方案评审(竞标期)、执行期和评估期等阶段。申报、评审、评估等都挤占了执行时间,导致实际开展服务的周期一般也就是6个月左右。这对工作者的项目执行能力要求很高,其时间精力也面临很大的挑战。虽然区级社会工作协会也常开展社会工作服务技巧和服务项目设计等方面的培训,但实际效果不尽人意,许多社区工作者将承接项目视为一种需额外付出的非本职工作。因此,若逢某个年度社区有重要的社区治理议题要处理(如老旧改、拆迁安置、业委会换届等),基本都会主动退出公益创投项目申报。不过,王书记所在的社区以社区社会组织服务中心为依托连续申报,从最初的“有条件”做,到之后“感觉有用”而选择持续做。

“我们社区因为功能设施比较全,还有居家养老服务中心,也有日托,最初申请时是想为照顾病患的人提供一些喘息服务。我们的设施各方面都还是不错的,这是优势,有人也有场地,也有一些资源,所以我当时判断做专业社会工作服务的条件是具备的。因为它(社会工作知识)也是针对不同弱势人群的,那平时开活动也是开活动,现在项目化了,开展活动借鉴一些社会工作专业技巧,我觉得是很有用的。”(位置69)

China Social Science Excellence .All rights reserved. https://www.rdfybk.com/

小组工作方法是王书记较常采用的专业技术，除在服务项目中运用之外，同样也融入日常工作情境中。“比如现在很多社区开展的居民议事，找一群熟悉的人过来，为了说而说，为了议而议，就没什么实际效果。尤其一些老旧小区中因为老年人多，缺少规则意识，随心所欲的，(议事过程中)经常跑题。我们就尝试着将小组工作的一些技巧，比如共同制定一些小组规则，包括每个人的发言时间、参与规则，还有开放空间的方法，运用到居民议事过程中。因为社会工作者定规则的话，他们有时也不会遵守的，有的人说得特别多可能还是会超时。但形成小组规则，旁边一个人有提醒‘任务’，时间到了会提醒该下一个了，都会有个参与感。小组(技巧)我们运用了一些以后，发现效果还是可以的。”(位置100-101)

在社区工作者的工作范畴内，专业技术有两种具体的使用情境：一是以项目为依托开展社会工作专业服务；二是将专业方法与日常具体工作任务进行结合。两种专业技术使用情境影响专业技术实践的具体因素存在差异。在第一种情境以项目为依托而开展的专业实践中，“领导是否重视”和“是否懂社会工作”“专业服务和特色服务的矛盾”等在项目实践中常遇到的困境在持证社区工作者的服务过程中也有所呈现(图1左侧为服务项目运作困境相关叙事段落的文字云分布)，趋于外部归因。而在第二种情境运用到日常具体工作任务中，则少了许多来自外界环境的制约，“有意识”“思维”“专业能力”“平常要用”成为影响专业技术运用的主要因素(图1右侧为自主运用专业技巧体验相关叙事内容的文字云分布)。

小组工作之所以成为两种使用情境中被运用最多的技术方法，是因为小组工作的“议事功能”和“容易操作”的特点。一方面社区治理场域中主要工作内容一般是围绕着共同议题和多方参与展开的，如居民议事中“事”是共性议题，参与议事的人是“因事而来”；另一方面，正如王书记所述，专业能力和使用意识不足，加之缺乏系统的培训，使得“专业”被简化理解为是否采用“三大方法”和项目书中有“理论表述”，而三大方法中，小组工作是看似有别于社区工作又似乎比个案工作更容易操作。

“我们用小组方法比较多，因为我觉得社区工作模式，变成应对上面要求提交社会工作案例总结的一种策略。因为有的社区不做项目、也不管什么社会工作方法，不用自然没得写。但是又要交专业案例怎么办？那就把培训中感觉能用得上的理论模式和自己工作内容套一下。所以基本上涉及社区工作方面的，就是选地区发展模式往上套。”(位置104)

(三)生根易扎根难：悬浮的专业技术及其特征

社会工作与社区工作一直是本土社会工作发展过程中需要理顺的关系体系。专业与行政的二元割裂话语已不适用于当下社会工作参与社区治理的实践脉络。作为“后来者”而嵌入社区系统中的社会工作，经过十余年的快速发展，通过证照化发展、项目化运作、持续性培训等方式也推动着社区工作和社

图1 相关叙事段落文字云对比图

China Social Science Excellence .All rights reserved. https://www.rdfybk.com/

区工作者行动模式的变化。相对而言,社会工作专业技术在社区治理脉络下,仍处于“结构挑选技术”的定型生根期(黄晓春,2010)。多年来王书记在践行“让持证社区工作者发挥专业力量”的理念,并且为了实现专业条线的持续有效运作,有意培养一名持证社区工作者专门承接专业服务方向的工作。不过,王书记的做法更像是社区的自主选择,并未成为普遍性安排。再如,笔者所调研的B区Y社区近两年主动退出参与公益创投项目,也未安排任何持证社区工作者负责与社会工作相关的任务,对于区社会工作协会安排的各类专业培训也是抱着“谁有空谁参加”甚至“能推就推”的态度。由此可见,将社会工作专业技术运用于社区治理及发挥作用更类似于一种案例性机会(黄晓春,2010),进一步验证了社会工作专业技术看似与社区工作结合紧密,但实际并未进入技术扎根期,而处于漂浮在社区场域中等待被选择的技术。

总体上,悬浮的技术在持证社区工作者的使用体验中呈现出以下几种使用特征:培训仪式化、专业表象化和成效感知化。持证社区工作者的继续教育一般由区民政局授权社会工作协会开展,培训内容则涵盖了社会工作服务项目设计、社会工作理论与实务、专业案例撰写、社会工作督导等社会工作专业的通用技术。参与这些培训多数是一种指标式任务,培训对象的选择一般会参照职务或证照等级选取,特别是一些涉及人才选拔类的培训,会安排社区书记、社区社会组织负责人或社区骨干参加,同时要求持有中级及以上证照。例如,王书记曾参加B区举行的社会工作督导培训,培训对象为持有中级以上社会工作者职业资格证的社区书记,整个培训内容包括社会工作基础知识(如三大方法)讲授和个别督导、小组督导等形式,培训结束后会有结业仪式,从结业成员中择优选为区级督导。然而,回归到实际工作中,督导技术也一样悬浮在社区工作场域之上,成为“感觉有用但实际不用”的专业技术。

四、身份、选择与技术悖论:专业技术难以扎根的机制分析

(一)角色的呈现:不充分的专业身份与技术脱离空间

在本土社会工作专业发展之初,社会工作者和社区工作者是一对具有边界的角色概念。从恢复重建、专业化与职业化快速发展到当下社会工作高质量发展阶段,社会工作者职业资格证对社区工作者而言已不再陌生。虽然依照最新国家职业分类体系,持证社区工作者可以归属到社会工作者范畴中[④],但实然层面如何界定持证社区工作者的职业(专业)共同体归属,变成叙事者依据情境、叙事对象、参与程度而摇摆变化的一种策略性身份。例如,王书记谈及社会工作专业方法在社区的运用时,其展现的是“社会工作”叙事情境,但回归到身份认同的话题,即使作为不断承接项目、尝试运用专业技术的职业资格证持有者,王书记依旧表达出清晰的角色划分。

“我个人认为持证社区工作者和真正的社会工作是两回事。像广州、深圳那边我也了解过,与我们这里的模式完全不一样。我记得以前我们市一个民政局领导说因为A市的社会工作者太能干,又能搞专业,又能做社区,又能做公益,全能。但是全能这只是个想象而已,一天到晚说你全能,就真的能全能吗?不可能的。像我们可能是看得比较明白,居委会基本上就是政府下面的延伸,你的职责里面就有要协助政府工作这项,如果没有这一条你可以不干行政口的工作,但它有这一条。所以上面领导可能等同于你好像(和专业社会工作者)一样,但实际完全是两回事。而且现在(社区)工作者趋于年轻化、高学历,你看‘00后’的都招进来了,但这并不等同就专业化了。实际上是现在的社区工作者大多数坐在办公室,完全是这样的,你说这能(和专业社会工作者)是一回事吗?”(位置31-32)

组织层面对持证社区工作者的“全能”和“持证社区工作者与专业社会工作者不同”的身份定位,既为持证社区工作者承担社会工作服务创造了合法性空间,同时又赋予了他们自主选择的空隙。在社区工作的叙事体系下,持证社区工作者的专业技术身份依旧是名实分离的。然而,在以项目制购买、机构社会工作者为主体的叙事中,社会工作者与社区的关系似乎总是矛盾和暧昧并存的,社区既是社会工作者开展服务的场域,又给机构社会工作者带来了行政事务的阻力。社区工作者作为社会工作叙事话

China Social Science Excellence .All rights reserved. https://www.rdfybk.com/

语体系中的评价客体、对比标的和排他性而存在。在这样的叙事脉络下刻画的社区工作者群像中，很难看到(想象)他们与机构社会工作者拥有同样的苦恼——项目的可持续性问题、上级对社会工作服务的不理解、经费问题和专业能力的不足。这种排他性的专业叙事和组织赋予的“全能”定位使得持证社区工作者拥有的是“不充分的专业身份”——觉得不是真正的社会工作者。概而论之，组织赋予的自主选择的空隙和不充分专业身份创造了一个合理化的技术悬置空间。

(二)时间的取舍：技术时间、组织时间与个体时间的冲突

服务对象的需求是社会工作助人技术运用的起点。不论是传统三大方法中的个案工作、小组工作还是社区工作，需求评估贯穿于服务过程的始终。相对于对需求问题的分析技巧，社会工作中的时间技术的关注则较少被单独论述，而更多地散落在具体方法的服务时长中体现(如个案面谈的持续时间，一节小组的时长范围)。不过，在现实实践中，“时间技术”则变得格外重要，因为其是社会工作者对服务对象及其生活习惯的尊重和接纳的最基本体现——即使这种“尊重和接纳”往往并不会直接言说。同时，时间也与需求相关，例如，“四点半”课堂的设计就是关注到家校衔接中的时间差而引发的服务需求。显然，社会工作的时间技术是社会工作专业价值观的体现，而时间技术的执行需要个体和组织的协调。

“社会工作本身应该有社会性的，但是现在中午、晚上还有人值班的社区已经不多了。我们街道的几个社区，平时基本上只有我这个社区安排中午值班晚上值班，别的社区都不值班的，到下班时间就赶紧走，待在这里万一有什么事呢？而社会工作机构时间安排就比较灵活。同样是上门走访，机构社会工作者可能安排在晚上或者周末，但社区不行啊，这不是规定的工作时间。如果在周末开展活动，年轻的社区工作者就不愿意了。所以搞来搞去还是那几个老年人过来。因为搞活动开服务，其实就是要看居民的时间。居民在社区的时间肯定不是上班的时间，你平常(搞活动)哪有(多少人来参加)，你说你要让青年人参与进来，因为他们有一些比较活的想法或者怎么样，但时间上就比较难配合。”(位置200-205)

从王书记的叙事中可以看到不同年代“社区人”的工作时间观差异，若采用尊重服务对象日常安排的时间技术，则意味着社区工作者需要在个体时间和技术时间上做出取舍：运用专业时间技术意味着往往要牺牲个人的休息时间；反之，要保障个人休息时间则不得不舍弃专业时间技术的运用。具体行动中，工作组织的时间安排、不充分的专业身份使得这项取舍没有太多的悬念——遵循组织安排，而非专业逻辑。此外，专业服务中时间技术的运用不是持证社区工作者日常培训中会涉及的内容，往往更依赖于个体对专业价值原则内化后的灵活性、情境性和策略性运用，而多数“半路出家”的持证社区工作者缺少专业价值与伦理层面的系统培训，自然难以在任务式工作安排中将专业价值及伦理内化为日常行动准则。

(三)社区治理时空的技术悖论：数字化与人际联结

作为社会治理的神经末梢，社区治理不仅是一种规则秩序层面的建构和维系，还承载着人与其生活空间的黏合。从关系层面理解，社会工作是一种人际联结的建立或修复。社区社会工作的初创者亚当斯曾将社会工作者类比为邻居：“既没有施舍，也不是朋友，而是一个好邻居”(转引自张威，2019)。不过，随着人类进入数字化时代(邱泽奇，2018)，人们一方面享受了数字化的便利，另一方面也遗憾于“附近的消失”(项飙，2022)。在王书记的叙事中，可以更深刻地感受到时代的变迁、数字技术的发展是如何在细微之处改变着社区工作者的工作方式。“我现在其实有点悲观，以前我们跟居民走得近、说得上话，居民觉得有什么问题了，甚至街道和居民间沟通有什么矛盾，是我们(社区)直接去协调的。现在反而(和居民)走不近也说不上话，有矛盾(居民)都是往上交，比如去信访、去网上投诉，然后上面还要把投诉派回到社区来让你认(领)。虽然社区干部年轻化、职业化，但我还是觉得过去那种跟老百姓拉家常的方式比较好。”(位置199)

信息技术的创新与应用为个体行动的独立性提供了技术支持。譬如信息技术为居民提供了更快捷的问题反馈渠道，虽然问题最终还会通过“系统”反

China Social Science Excellence .All rights reserved. https://www.rdfybk.com/

馈给社区，但居民却可以绕过居委会直接反馈生活中的大小事宜。由此，社区居委会从传统的“拉家常”角色中脱离出来，承担的更多是系统中的“问题—任务”的归收方角色。当个体行动不再局限于在场空间时，不仅物理生活社区对个体行动失去了约束，而且作为工作场的社区也一样难以再对个体行动产生显著性制约，即数字技术为个体带来了不受属地约束的可能性，擅于利用数字技术的工作者也以此为自己创造灵活的任务执行空间。

“现在推行数字化治理，便捷性是有所提升了。比如入户探访来说，网格长不用走到居民家里去，只要走到单元楼下就行了，轨迹定位就可以，只要在定位的范围内，我这样点一点就行了(向笔者演示)，了解一些居民情况也是微信联系就行。所以说现在推行数字化办公，我个人感觉像我们这一批社区工作者的那种责任心，或者是原来的方式全都没有了，取而代之的就是这种便捷性。问题是每一个人都会老，人老了以后反应也会慢，即使是学智能手机，但学了以后他操作的速度也是慢的。一个以人为服务对象的专业，但是在社区领域当中，可能和人的连接降低了。”(位置37-38)

不同于数字技术的“去人际关联”效应，社会工作的助人技术则强调人际关联的重要性，尤其表现为专业服务过程中社会工作者与服务对象之间的信任关系上。但本土社会工作发展过程中一直面临着大众对社会工作专业层面认可度不够，导致服务对象基于专业信任而主动求助的情况较少，多数情况是社会工作者找服务对象。而随着网络空间向生活的不断拓展，个体遇到问题的解决渠道已经不仅是“属地管理”了，虚拟空间提供了超越时空限制的另一种问题反馈和解决渠道。在这种变化下，服务对象主动求助策略中可能会通过“@相关部门@主流新闻媒体@自媒体@公知”等途径，却依然较少将“找社会工作者”这一选项纳入其中。与此同时，当不同技术手段都作为社区治理效能提升的策略而被纳入社区日常工作中时，技术之间的矛盾显而易见。不论是组织层面，还是使用者个体层面都可以感受到社会工作助人技术与数字技术之间的张力，但相对于看不见、摸不到、成效慢的社会工作助人技术，数字技术既可以满足群众对提高行政效能的呼唤，又能以清晰明了的信息表明工作的产出，从而对前者的运用空间形成了不同程度的“挤压”。

五、结论与讨论

本文从“成为持证社区工作者——做持证社区工作者”的个体叙事展开探索，挖掘持证社区工作者对社会工作专业技术的使用体验。研究发现，持证社区工作者的专业技术有两种具体使用情境：以项目为依托开展社会工作专业服务，以及将专业方法与日常具体工作任务进行结合，其中前者面临的挑战更多来自外部环境，后者则依赖于实践主体的自觉意识和专业能力。也由此，机构社会工作者在项目实践中常遇到的困境在持证社区工作者服务过程中也有所呈现。持证社区工作者个体叙事中的横向比较(叙事者与周围同工、叙事者工作的社区与其他社区)表明社会工作专业技术在社区治理方面发挥的作用则更类似于一种案例性机会，而非扎根社区之中。社区治理场域中多重时间观(个体时间、组织时间、技术时间)的冲突和多种技术治理策略的内部矛盾，加之不充分的专业身份共同构建了社会工作专业技术悬浮的时空处境。

作为单一性个案呈现，本研究发现面临典型性和普遍性的问题。王书记具有多重职业角色(社区工作者、社会工作者、社区书记)，不同角色的交汇和实践使其叙事具有一定典型性。此外，A市B区社会工作发展状态也集中展现了国内多数地区社会工作现状及其问题：一方面是各级政府大力推动，另一方面是一线专业人才不足。当前中国社会工作发展的主要矛盾[⑤]，在持证社区工作者个体实践中具有更为立体、鲜明的表现。不过，如上文所述，作为叙事案例的故事并非个体所创造，笔者也未对王书记的个人生活经历、职业变动经历做出足够的深描，加之对其所处宏观和中观组织情境着墨不足，故此本项研究的普遍性有待验证。

作为多元主体和社会力量之一的社会工作，既被寄希望于协助困弱群体走出阴霾，又被委以创新社区治理、激发社区活力的区域性改善功能。然而，社会工作不论是作为一种助人技术和方法，还是作为一个整体性专业力量，在日常生活中都不难发现，

China Social Science Excellence .All rights reserved. https://www.rdfybk.com/

其在专业发展的宏大叙事、应然层面的前景展望与实然层面的个体叙事中呈现断裂式体验后果。正如项飙(2022)所言“纠结的矛盾性同时体现在客观情况和主观意识中”。虽然单案例的叙事研究具有理论抽象层次较低的不足,但实践者个体叙事是个人经历的再现与反思,是个体与社会、文化、组织、家庭等日常生活实践场景互动意义的整理(赵洪萍,2020)。所以基于个体叙事展开的分析对深入理解、把握此阶段社会工作技术实践形态,及其在社区治理中的应用困境具有独特价值。不同年代社区工作者时间观的差异、信息技术变化对专业助人技术的挑战、不充分的专业身份等现实问题,都在要求专业共同体需直面本土社会工作所处的复杂又细腻的现实情境,以及反思在专业技术层面是否做到与时俱进,以回应个体和群体的时代性困惑。

注释:

①数据统计截至2022年9月20日,来源于《中国社会报》2022年9月21日刊。

②例如,浙江省湖州市城乡社区工作者持证率均达54%以上。数据来自“中国社会工作”公众号,2022年1月29日通讯稿。

③括号内标注数字为访谈资料段落位置序号,下同。

④根据《中华人民共和国职业分类大典》(2022年版)社会工作专业人员指“在社区、社会服务机构和社会组织中,从事社区建设、社会服务、社会组织发展等工作的专业人员”(GBM2070)。

⑤参见史柏年,2022,《掌握现阶段我国社会工作发展的主要矛盾》,《中国社会工作》第31期。

参考文献:

[1]郭伟和,2007,《体制内演进与体制外发育的冲突——中国农村社会工作的制度性条件反思》,《北京科技大学学报(社会科学版)》第4期.

——,2016,《地方性实践知识:城市社区工作者反建制力量的隐蔽领域——基于B市莲花社区的个案研究》,《学海》第2期.

——,2018,《基层社会治理的双重背离现象及对其探源》,《浙江工商大学学报》第1期.

——,2019,《中国社会工作专业实践的研究思路——整合结构主义和实用主义、实证知识和实践智慧的本土创新》,《社会工作》第4期.

[2]黄晓春,2010,《技术治理的运作机制研究——以上海市L街道一门式电子政务中心为案例》,《社会》第4期.

[3]刘子曦,2018,《故事与讲故事:叙事社会学何以可能——兼谈如何讲述中国故事》,《社会学研究》第2期.

[4]彭惠青、仝斌,2018,《社会工作在基层治理专业化中的角色与功能》,《中国行政管理》第1期.

[5]邱泽奇,2018,《技术化社会治理的异步困境》,《社会发展研究》第4期.

[6]施旦旦,2021,《“证照化”等同于“专业化”? ——对社会工作证照制度的省思》,《华东理工大学学报(社会科学版)》第6期.

[7]童敏,2021,《重拾生活:社会工作的本质回归与理论重构》,《社会科学辑刊》第6期.

[8]童敏、吴宝红,2019,《专业化的“陷阱”:三社联动下计生特殊家庭帮扶服务的反思》,《中国行政管理》第4期.

[9]王国渝、马克林,2021,《日常性:民族地区社会工作的实践取向》,《贵州民族研究》第3期.

[10]王思斌,2011,《中国社会工作的嵌入性发展》,《社会科学战线》第2期.

[11]王雨磊,2017,《技术何以失准? ——国家精准扶贫与基层施政伦理》,《政治学研究》第5期.

[12]项飙,2022,《生活意义的构造须回归“常识社会学/人类学”》,《探索与争鸣》第5期.

[13]徐选国,2019,《从嵌入系统到嵌入生活:我国社会工作的范式转向与时代选择》,《社会工作与管理》第3期.

——,2021,《政社联结:发达县域乡镇(街道)社工站的整合模式》,《中国社会工作》第31期.

[14]杨宝、肖鹿俊,2021,《技术治理与制度匹配:社会工作本土化路径“双向趋同”现象研究》,《学习与实践》第10期.

[15]杨敏、杨玉宏,2013,《“服务—治理—管理”新型关系与社区治理新探索》,《思想战线》第3期.

[16]尹阿雳、赵环、徐选国,2016,《双向嵌入:理解中国社会工作发展路径的新视角》,《社会工作》第3期.

[17]张威,2019,《简·亚当斯的古典社会工作理论》,《社会工作》第5期.

[18]张昱,2012,《嵌入亦或转型:社会工作发展的路径思考》,《中国社会工作》第11期.

[19]赵洪萍,2020,《进城务工女性的母职实践:以“家为社会田野”的叙事研究》,《妇女研究论丛》第3期.

[20]朱健刚、陈安娜,2013,《嵌入中的专业社会工作与街区权力关系——对一个政府购买服务项目的个案分析》,《社会学研究》第1期.

China Social Science Excellence .All rights reserved. https://www.rdfybk.com/