



随着社会工作实践领域的发展,越来越多的学者开始关注来自实践场域的内生需求,呼吁关注社会工作的本体与本质——社会性和生活世界。《重拾生活:社会工作的本质回归与理论重构》一文深入剖析了西方社会工作理论经历了“来自生活——抽离生活——回归生活”的发展轨迹,并指出日常生活是中国社会工作专业化的基础和条件,中国社会工作需要建构以生活为本的理论体系,让人们在扎根社会生活的同时推动现实生活的改变,呈现人与环境循环影响的生活逻辑,从而实现“助人自助”的目标。

# 社会工作在疫情服务中的理论思考

## ——基于生活世界理论的反思

■ 黎志芬

### 生活世界理论与社会工作的契合

“生活世界”理论来源于哲学领域,由现象学家胡塞尔提出,经过数代哲学家的继承和发展,后由哈贝马斯将现象学与方法论融合,引入日常生活交往领域,使其成为与社会系统相对应的展现人的生活意义与价值的基本境遇。相较于政治和经济领域的工具理性,生活世界是文化、社会和个人以价值理性的方式推进社会进化的方向,通过社会整合的方式将文化、社会和个人等各个层面的因素关联起来,促使社会按照合理化的秩序和规范予以发展。这与社会工作从社会个体、家庭和社群层面推动社会变迁、增强社会凝聚力的目标不谋而合。

### 生活世界的改变成为社工介入的主要背景

在危害复杂性、传播不可测性以及不确定性特征下,国内对新冠肺炎疫情始终坚持全链条精准防控的“动态清零”防控逻辑——快速精准:快速发现、快速处置、快速阻断;在流调排查、隔离管控、社区防控、临床救治等全链条环节精准控制,做到切断传播链,使感染者的数量清零。该模式追求以最低的社会成本,在最短的时间内控制住疫情,成为成功控制疫情传播无可复制的中国经验。

借由“系统-生活世界”的二元架构分析,目的-工具合理性的动态清零防疫政策逻辑成为新冠肺炎疫情下生活世界新增的内在运行规律,并广泛要求社会个体在声势浩大的社会整合中获得共同阻抗、应对疫情价值观和社会交往模式,进而调试生活世界的规范与内容。

从宏观层面,依据哈贝马斯的生活世界三个结构要素分析新冠肺炎疫情给人们的生活世界的影响。

首先是文化层面。遭遇疫情,人们广泛地扩展了病毒感染、生命健康、公共卫生的相关知识;国家制定、修缮或强化了与新冠肺炎相关的法律法规;有关新冠肺炎相关

的生命健康物质、经济产业获得极大丰富;疫情防控成为社会交往中人们的共同场域和生活话题。

其次在社会系统层面。在政策因素下严肃高效的社会整合,快速规范和再造社群的沟通交流行为,如配合封控管控居家隔离、做核酸打疫苗、戴口罩等,得到了最大社会面的执行与支持。

然后是个人层面。具有社会性和交流能力的行为个体,具有不同的成长背景、价值观念、行为模式、职业特征、生命阶段等,在应对疫情生活有着的生活需求以及语言行为表达,构成生活世界的个性、丰富与流变。文化、社会和个人作为生活世界的三大结构要求,不断进行文化再生产、社会整合和个人社会化,并且实现协调适应。

从微观层面,依据哈贝马斯的交往行为理论分析新冠肺炎疫情下,人们对于社交的需要尤为凸现。首先,人们对自我生活的赋意依赖社会交往,在语言对话和表达过程中与社会建立关系,以明确自我在社会中的地位,进而寻找社会意义,完成社会化进程。其次,疫情下空间隔离,社会参与和文化实践活动减少,情感连接减少。而流动性大、外来人口多、异质性强的城市居民,身处“陌生社会”;在疫情隔离,交往空间和交流对象受限的同时,对自身健康的主体性关注,刺激人们比以往任何时候都更需要情感交流和社交互动。

疫情下的生活世界,重建社会秩序、重组日常生活,需要更多的相互交流、互动和承认,产生新的实践结果。社会工作者从微观个体角度的角度出发,开拓、协助或参与人们在疫情中的社会交往,进而促进其个人生活在新生活环境的合理化,实现与文化再生产、社会整合的相协调。

### 社会工作服务在疫情期间的运用与调整

在服务对象方面,具有较好社会互动和交往能力的个体,较容易在生活重构中,实现快速适应和行为合理化,不易成为社会工作者的服务对象;对社会资源高度依赖的孕妇、



深圳市龙岗区社会工作协会参与疫情防控心理热线服务

病患、残障人士、老人和小孩等特殊社群以及其他脆弱群体容易陷入境遇性、存在性危机,需要获得特别的关注呵护;对公共理性和社会规范意识缺失的对象,依旧按照之前生活经验“自在自为”的社会个体,较易与新的社会运行系统产生冲突,需要特别的引导和教育。

在服务运用方面,社会工作的介入面和方式发生比较大的调整。互联网技术的广泛运用,疫情期人们交往行动的运行空间,大面积由线下转为线上。网购、网课、云问诊、网上办公、网上聊天……可充分回应生活世界的物资获取、学习、求医、工作和社交需求。热线电话、云服务也成为社会工作疫情服务的主要方式,并且是最强、最恰当服务方式。空间隔离的要求,使得日常社会工作服务的个案、小组、社区的三大方法已较难操作;沙盘、园艺、手工、音乐等需要现场引导、观察和互动极强干预方式已无操作空间。线上线下的咨询、即时辅导以及跨越空间的资源链接,成为疫情期间社会工作者的最主要方式和服务内容。

在服务技术方面,社会工作者主要采用语言对话技术。作为公共卫生应急事件,快速有效回应是各项工作的最大原则。在疫情形势下,人们交往行为的预设背景有新的文化、社会运行系统加入和整合;社会工作的服务技术也更多聚焦于语言干预的简快运用。社会工作者改变传统的面对面服务形式,在热线、网络和其他服务场域使用语言对话,在与服务对

象的交往中达成相互理解,促成人们有效运用资讯和资源,加快自我调试与成长,促成合理化发展,对社会关系起调试作用。

### 社会工作参与疫情防控服务的专业优势

从生活世界理论进行观察,朴素、真实、在地的社会工作服务在疫情防控居民生活服务具有独特优势。

一是同处情境、以生活为本的优势。以“生活为本”的社会工作者与居民的生活世界的相近融合,在同样的疫情文化和社会疫情防控整合下,社会工作者与服务对象具有共同的行为活动背景,更易从焦虑情绪中理解服务对象、洞悉其内心世界,诊断对方的生活问题与需求;同时在实践中已嵌入疫情防控正式系统中的社会工作者更易了解和输送生活世界的最新资讯和即时资源,帮助其保障生命安全,实现行为的合理化。

二是培育公共精神的优势。对公共理性和社会规范意识缺失的对象,开展引导、规劝和教育。面对依旧按照之前生活经验“自在自为”的社会个体,在互动中发现支配其认知行为系统并同理关怀,分析其固有的认知行为在疫情下社会整合秩序中不利,通过直觉感官体验当下现实世界的不便,使其在新旧知识经验之间调试,内化到个体实践,从而构建更好的公共生活和公共秩序。如不做核酸将无法出行,影响

其自身的生活世界的正常运转,甚至法律制裁等,引导社会个体自律,规范社会行为,提升社会责任感。

三是关爱特殊和脆弱群体的优势。关注不适应、无法应对疫情生活的个体对象,立足其个性化、具体化需求,开展个别化调查和沟通协调工作,如关注疫情下的独居孤寡老人、孕产妇、慢性病患者、急性患者、困境儿童、低保边缘对象,因临时封控管控滞留的外卖小哥、快递员、访客等,回归生活情境和生命健康的衣食住行,评估其生活和医疗保障物资的短缺,助力其解决问题,脱离因社会整合而导致的资源短缺、意外情况的风险境遇。

四是语言技术运用的优势。通过更具人文情感和协同处理的语言表达,以积极关注的姿态激励服务对象解决问题获得成长。语言是生活世界社交的媒介,交流双方通过对话的方式进入对方的语境,共同面对现实和主观世界,促进各自之间的理解与相融。社会工作者充满人文的音色、音调、节奏、感情,能较好地快速建立专业关系;重复、澄清、聚焦、具体生活化的提问方式等,传递听者的尊重、耐心、真诚与关怀,使对方获得良好的体验感;剥离负面情绪、深层同理、理清需求、输入希望、寻找替代方案、把握情绪和心理缓冲期的社交技巧,可有效协同服务对象有效缓解、解决自身生活问题。

以服务、沟通和互动为主要内容的社会工作,在疫情防控实践不仅强调和参与国家责任、保障个体权利,也倡导个体责任及公共性的回归,促进个体的社会化,继而促进社群与社会的发展。这是社会工作者在疫情防控中的价值所在。

目前,生活世界理论在社会工作领域尚未有完整、成熟的知识体系。在此,笔者以前线实务者的角度发出倡导,倡议理论界关于社会工作的研究,从专业本位主义回归实践主体。因为,只有在实践逻辑中回应和满足民众不断变化的生活需要,才是践行社会工作的使命,才是社会工作在现实生活中的价值和意义。(黎志芬,深圳市龙岗区社会工作协会秘书长。本文为作者投稿,不代表公益时报平台观点)