

## Exploration of Social Work on Disaster Relief and Reconstruction

### Exploration de travail social sur les opérations de secours et de reconstruction

#### 災難救助與災區重建的社會工作探索

ZHU Jingjun

朱靜君

Received 18 October 2008; accepted 30 October 2008

**Abstract:** The impact of disaster on human beings is tremendous. With the advent of disaster, individuals or family members will suffer life-threatening, property loss, organization breakdown, community relationship disintegration and Psychological trauma. Disaster relief provides an opportunity to social work. Through personal experiences on social work services provided in Sichuan disaster areas, this paper discusses social work theory, methods and goals on disaster relief.

**Key words:** Disaster Relief; Community Reconstruction; Social Work

**Résumé:** L'impact de la catastrophe sur l'être humain est énorme. Avec l'avènement de la catastrophe, des individus ou des membres de la famille subissent le danger pour la vie, la perte de biens, la décomposition des organisations, la désintégration des relations communautaires et les traumatismes psychologiques. Le secours en cas de catastrophe offre une occasion de travail social. Grâce à des expériences personnelles sur les services sociaux fournis dans les zones sinistrées du Sichuan, cet article traite de la théorie du travail social, les méthodes et les objectifs de secours en cas de catastrophe.

**Mots-clés:** secours en cas; de catastrophe; reconstruction communautaire; travail social

**摘要:** 災難對人類的影響巨大，在災難來臨之際人類個人或者家庭成員的生命受到威脅，財產遭受損失，組織破碎社區關係解體，生態環境被破壞，造成心理創傷等等。災害救助為社會工作提供了契機。本文通過筆者在四川災區社會工作服務的親身經歷，探討災難救助中社會工作理論、方法和目標。

**關鍵詞:** 災難救助；災區重建；社會工作

社會工作是以科學的知識和方法、技能有效地幫助有困難和有需要的社會成員為目的的持利他主義的專業，社會工作的本質是“助人自助”。2008年5月12日發生在四川汶川的大地震引起國際社會的廣泛關注，災難救助不僅是中國，整個國際社會都伸出援手，共同面對威脅人類的災

害。災難救助是人類面臨災害的相互救助，及時有效特別重要。在重大災難之後，還需要開展長期的災後重建工作。雖然中國社會工作起步較晚，但是社會工作者積極介入，努力探索，在實踐中開始了災難救助和災後重建的從理論到實踐的探索。廣州市民政局採取了政府出資、社會工

作協會協調、高校社會工作專業師生和社會團體共同參與的廣州社工災後重建介入服務隊方式，到汶川縣映秀鎮、水磨鎮和漩口鎮進行了百日援川的專業服務，廣東五所高校共同參與了廣州社工的行動，先後派出九批共 50 多人的服務隊做災後重建的介入服務。廣州社工用行動研究的方式詮釋社會工作理念和方法，獲得了當地政府和民眾的認可與好評。在社會工作的理論、方法和目標上探索災難救助和災後重建對於社會工作事業的發展有重要意義。

## 1. 災難救助與災區重建的社會工作

### 理論

災難救助與災區重建的社會工作理論探索必須注意綜合性和實務性的結合。

首先是用優勢視角理論看待災區和災民。所謂優勢視角就是在對災區和災區民眾的問題和需要評估時將災區和民眾的優點包括進來，發掘和運用災區和民眾的優點和自身資源幫助他們解決困難。美國堪薩斯大學社會福利學院教授 Dennis Saleebey 在《優勢視角》一書裏闡釋了優勢視角的基本理論框架及其在社會工作實踐中的應用。優勢視角超越了社會工作的傳統理論模式，其關注點在於個案的優勢、潛能和成績，這一理論突破在社工領域具有“範式革命”的意義。

在 5.12 四川地震災難中，由於強烈地震導致道路中斷，通訊中斷，在外援不能及時到位、生命受到嚴重威脅的情況下，災區民眾相互救助相濡以沫：在黑暗的廢墟底下用微弱的手電筒看書的孩子，在鋼筋水泥覆蓋下堅持 100 多個小時獲救創造了奇跡的眾多生還者，在廢墟中挖掘出來的糧食在野外熬粥按照孩子、老人、遊客、自己的順序吃飯的村民，讓我們看到了民眾的堅強和無私；在災後重建過程中，災區民眾發揮創造精神，從地震廢墟中尋找木板磚塊，在政府資助鐵釘、油毛氈、竹篾的基礎上，自力更生搭建臨時住房，千方百計恢復生產，讓我們看到了民眾的樂觀。

用優勢視角看待四川災區重建，尋找和挖掘災區的歷史、文化、旅遊等資源，借助外力啟發災區自身能力重建家園，關鍵問題是調動災區和

民眾的內在資源和能力重建。優勢視角為社會工作災難救助和災後重建提供了新的思路。在汶川縣映秀鎮的災難救助中，由於地震造成大量的傷亡，幾乎家家都有喪親，尤其是孩子喪生的家庭，母親每天以淚洗面，無法接受孩子喪生的事實。社工在情緒輔導中發現有母親希望把喪生孩子的畫永久地保留下來，而且羌族民族有傳統的十字工藝繡手藝，啟發喪親母親通過自己的手藝把孩子的作品保留下來。母親們開始自己組織開展羌繡活動，在傳統工藝上進行創新，把兒童畫納入羌繡的領域。在社工支持和協調下，母親繡品小組組織起來了，母親們拿起針線，專注地勞動緩解了內心的悲傷，同時社工尋求社會機構的支持，收購母親繡品進行慈善拍賣，再回饋給母親繡品小組擴大為繡品中心，使足不出戶的羌族婦女開始了災後生計重建。

優勢視角就在於重視災區和民眾的優勢和潛能，組織資源幫助和啟發他們自己面對和解決困難與問題。在羌藏地區，可以看到歷史悠久的羌藏風格的幾百年甚至上千年的木質結構為主的古寨和民居受損較輕，而現代化的鋼筋水泥結構建築則成為廢墟，災後重建必須考慮當地的歷史和文化資源，這也是災區的歷史和文化的優勢。

其次是用社會網路理論看待災難救助和災後重建。社會網路理論注重從文化、資源和社會關係社會結構看問題。社會文化論在解釋人的社會行為時，採取文化的觀點，認為任何行為都基於內在的動機。這個動機是符合文化的三要素：信仰、價值、規範。社會結構理論則從結構的觀點來解釋人們的社會行為。人的行為多受所處的社會條件的制約，受外在於行為個體的條件和力量的制約，這個外在的力量就是結構。從社會結構看就是考慮社會條件狀況，人的社會地位的分佈和關係的分佈造成了最主要的社會結構制約條件。成功者可能擁有優勢的社會資源，失敗者的關係資源是劣等的、劣勢的。

上世紀 70 年代的社會結構理論是從人的職位分佈來看社會結構。個人的信仰、規範、動機影響個人行為，70 年代後社會結構觀理論開始從社會關係和社會網路的角度來看待社會結構。馬克思說：“人的本質在其現實性上是一切社會關係的總和”。人的社會關係實際上是制約社會結構的重要因素之一。

社會結構發展的不同階段的區別可以從他們對個體和群體的分析看：前者從社會地位的角度分析個人，包括個人的特徵、性別、年齡、學歷、長相、收入等等；後者從社會關係即個人與他人的聯繫入手：跟誰聯繫，聯繫的性質，聯繫的強度，聯繫的頻繁程度等等。前者從社會地位的角度分析不同類別的群體，看到的是人以類聚的“類”；後者從社會關係的角度看是不同網路裏的人，網路內部的人是聯繫的，不同網路之間可能是分割的，也有可能是聯繫的，即從個人和他人的聯繫看群體現象。在映秀鎮母親繡品小組工作過程，小組領袖的產生和成長給我們很多的啟發。L女士（化名）個性比較開朗，在羌族婦女中屬於見過世面的，雖然家庭破裂，兩個孩子都在地震中遇難，但是她比較堅強個性突出，對羌繡不熟悉又比較熱心，把兒童畫用羌繡的工藝繡出來就是她的創意。W女士（化名）個性沉穩，有很好的羌繡功底，善於將羌繡工藝傳授別人，在與人打交道中善解人意，在母親群體中有較高威信。地震摧毀了一切，羌繡需要布料和繡線，絕大部分羌族婦女都是大門不出二門不邁的，L女士自告奮勇到成都購買材料，由於不熟悉羌繡，購買的繡線色彩不夠鮮豔，使小組成員對L女士有意見。社工啟發民眾自己來解決問題，集體決定的事情就算不理想也必須集體承擔，挫折使母親們理解了民主參與的重要意義。在給繡品定價收購準備拍賣的過程中，有些母親給自己的繡品定的價格太高，W女士則給自己的繡品定了低價，在她看來，在家裏刺繡可以兼顧家務，“地震之後一切都變了，我們不能把價格定太高了，以免影響以後的銷路”。由於W女士的公信力高，最後在大家統一協商下價格按照工藝難度和勞動付出兩個指標確定。L女士和W女士，一個善於對外交往和有很多的創意，一個善於內部組織和腳踏實地教導傳授工藝，她們的個性互補、良好合作和母親繡品小組帶來活力。從社會網路理論看，L女士和W女士合作缺一不可。

其三是用社會資本理論分析災難救助和災後重建。社會工作非常強調運用資源幫助案主，案主和社區都存在需要的資源，但是要挖掘和調動資源，使之發揮作用。社會資源最值得重視的是資訊獲得和操作力。人們能夠獲得的資訊越多，機會就越多。資訊是通過各種網路（非正式的民間口耳相傳、媒體或官方的正式管道）流動傳播

的，資訊獲得越多越豐富準確，把握的機會也越多。在災區重建中，資訊公開和透明有重大意義。首先是改善幹群關係，比如汶川縣城威州鎮的板房安置問題，由於地震重災區是山地峽谷的羌藏地區，地震造成房屋受損嚴重，搭建板房需要平地，重災區幾乎都沒有多餘的平地，帳篷只能搭在大街上，許多民居表面沒有嚴重損毀但裏結構受損，板房區只能建在離縣城有距離的雁門和七盤溝，伴隨秋冬寒冷的來臨，政府從關心民眾生活出發要求民眾一周內從帳篷搬遷到板房，但很多民眾都不願意。許多民眾說住板房容易得風濕病，聽說板房要交房租，路途太遠等等。實際上板房才能渡過寒冬和防止風濕病，帳篷抵禦不了嚴冬的風雨霜雪；汶川的板房是廣東援建的，不存在交房租的問題；由於汶川縣城餘震不斷，板房安置區地理位置離縣城遠點但安全。這些資訊沒有及時傳遞到民眾中，搬遷的命令過於強硬使幹群關係緊張，社工反復勸說居民按照政府安排入住板房，並提醒他們派代表去實地看看板房，不要以訛傳訛，使自己的利益受損。

政府在政策和資訊的透明公開才能更好地組織民眾恢復重建，資訊不透明，民眾不瞭解資訊，就容易以訛傳訛，在災難救助和災後重建中政府資訊公開能夠安撫民眾維持社會穩定。災區遭受重創後災難補助也體現資訊公開的重要性。在映秀鎮由青少年基金、兒童基金和社會保障基金合計發給遇難孩子家庭補助現款6萬元，為喪親家長購買社會保險每年投入1萬合計11年，喪親父母在60歲之後可以領取當年當地職工工資60%作為退休工資，這本來是為喪親家庭提供的最大保障，但是災區民眾不瞭解退休金保險，寧願要現款不願意接受這個方案，民眾對資訊的不瞭解演變為對養老保險的誤解與對抗，社工深入民眾板房帳篷做耐心細緻的工作，把社會保險和保障的政策與操作方式向民眾做解答，使民眾瞭解和接受了這個舉措。

從社會資源看，災區重建還需要資源佔有者的扶持和推動實現社會地位改變，這種資源稱之為社會資本。在汶川縣城威州鎮，我們調研了秉裏村，秉裏村位於海拔1600余米的高半山位置。全村共117戶，470人，地震中遇難5人（老人4個，孩子1個），7人重傷。房屋幾乎全毀。秉裏村是羌族村，災後鎮政府和每戶5斤鐵釘和油毛氈、竹篾，村民在損毀的房屋中尋找可用之材搭

建臨時住房。由於秉裏村一村一組，作為農業生態旅遊重建的試點村，廣州市設計師設計了具有羌族風格的重建住房，採取政府補貼（每戶 2 萬元）、四川省支援（每戶 1 萬元）、廣州市扶持（每戶 1 萬元）個人出資和貸款結合的方式開始重建。為什麼選擇秉裏村作為重建示範點？秉裏村書記是個善於運用各種資源爭取支持的人，秉裏村民眾不僅善於表達自己的需求，而且在災難面前勤勞作業自建過渡房，把廢墟和道路打掃得乾乾淨淨，對前來調研的官員學者恰當地表達對社會的感恩和重建的決心與努力，使政府部門在安排調研訪談時出現傾斜，使秉裏村獲得更多的重建資源。社會資本的運用通常是雙向的，社會援助援建需要看到成果，而秉裏村恰好就能夠滿足這個需要。社會資源第二個方面是由操作力表現的行動力。災區倒塌的房子旁邊可見民眾用廢墟的材料、政府提供鐵釘、油毛氈、竹篾自己搭建和修補房屋，自力更生重建家園對於民眾走出悲傷重拾生活信心有重要作用。映秀鎮母親繡品小組的喪親母親由於專注刺繡，情緒緩解和注意力集中明顯提高，哀傷的直觀反應減輕，在第一批繡品收購現場，母親們拿到災後自己勞動刺繡親手賺取的第一筆金錢，臉上露出了燦爛的笑容。沒有參與母親繡品小組的喪親母親在地震三個月之後，仍然停留在睡覺、發呆、沒有心思做事的階段。秉裏村民眾的行動力為他們爭取了很多社會資源。

社會工作理念運用到災難救助和災區重建，最重要的是將優勢視角理論、社會網路理論和社會資本理論等結合起來，加上社會生態理論等，為災後重建研究提供新的理論視角。

## 2. 災難救助和災區重建的社會工作

### 方法介入和目標

社區重建過程需要很多機構和部門介入，運用社會工作專業方法協助災區重建並非協助社區房屋道路重建等硬體設施為目標，而是協助社區和民眾進行心理重建、精神重建、家庭關係社會關係重建和能力重建。在災難救助和災後重建中，社會工作者要採取個案工作、小組工作和社區工作等多種方法結合，開展專業服務。

首先是個案工作方法介入災難救助和災後重建。“社會個案工作所注重的不是社會問題本身，而是個案，特別注重為社會問題所困或無法與其社會環境或關係圓滿適應的個人或家庭。社會個案工作的目的是對於個人與個人或個人與環境的適應遭遇困難的個人及家庭，恢復、加強或改造其社會功能”。個案工作除了提供必要的資源以改善環境外，更重要的是“運用心靈的直接影響以增進人們的人際適應的能力”，是促使個人及其家庭改變心理姿態、生活態度和行為模式，強化其適應生活和環境的能力，促進其潛能的進一步發揮，以促成建設性的自我發展與成長。在災區個案工作開展要在評估的基礎上進行，評估需求不能採取問卷調查的機械方式進行，每個遇難家庭的狀況都不一樣，要採取“聽故事”的方式去發現需求和開展工作。在映秀鎮社工對 12 個家庭進行了個案輔導。其中一個個案：這個家庭倖存者是一對兄妹，哥哥 16 歲妹妹 14 歲，5.12 地震父母遇難，12 歲的妹妹在小學遇難。3 個月來他們天天坐山梁上望著山下已經成為廢墟的小學遺址“看妹妹”，在他們的願望裏妹妹能夠像往昔放學後歡笑著飛身跑向他們。社工在輔導這對兄妹時採取陪伴的方式，不做更多的說教，默默地聽他們訴說父母和妹妹以及往昔的一切，靜靜地陪伴他們的左右。地震百日之後，這對兄妹要到廣州上職校了，專程向社工告別，感謝社工陪伴他們走過這段最艱難的日子。在災區個案訪談中經常會出現案主情緒激動哭泣，社工必須保持沉默，神情專注肅穆遞紙巾和使用體態語言，使案主平息情緒，再看具體情況進行情緒疏導。災難救助的個案訪談和評估中社工不是主導，是“聽故事”的聽眾，並適時做出體態語言的引導：對異性可以輕拍案主肩膀表示關切，對同性可以輕攬案主肩膀或輕拍背部表示安撫，對孩子和同性老人可以把案主摟入懷中表示關愛和同情，但是要注意對特別敏感者不適宜任何體態語言。民眾的優勢、資源的整合、案主的需求都是在“聽故事”之後分析而來。在地震百日祭奠中廣州社工分批到祭奠現場公墓和廢墟對民眾進行情緒疏導，陪伴民眾渡過祭奠中最傷感的時刻，使很多民眾在情緒低落時主動尋找社工協助。

其次小組工作方法介入災難救助和災後重建。小組工作也叫做團體社會工作，美國社會團體工作專家威爾遜與棘蘭（Wilson and Ryland）

認為：“社會團體工作是由曾受專業訓練的社會團體工作者，在其所屬的機構或社團的支持下，依據社會團體工作的原理和方法，以及工作者對於個人、團體和社會的瞭解，運用工作者與團體、團體分子及社會的交互關係，以促進個人、團體與社會發展為目的的專業工作。”在映秀鎮社工在訪談評估需求中發現有些喪親母親有羌繡的手藝，有強烈的把遇難孩子的畫永久保留的願望，就啟發她們自己組成母親繡品小組，用刺繡的方式把兒童畫繡出來，既完成母親的心願，在專注刺繡了舒緩了喪親的悲痛，又通過刺繡小組培養了小組領袖，並組織社會資源將母親作品逐步推向市場解決生計問題，母親繡品在成都和廣州慈善機構的支持下義賣，籌款進一步發展母親繡品中心，使更多的母親通過工作逐步緩解哀傷，更加堅強面對生活。

災區民眾的小組工作一方面是情緒疏導，另一方面是培育小組和小組領袖，重建社區社會網路，達到生計復蘇的目標。映秀鎮魚子溪村村民自己設計自己的家園也很有意思，澳門某慈善機構決定協助魚子溪村的重建工作，社工讓民眾自己畫規劃圖，男性成員興致勃勃進行設計，女性成員在一邊觀看，社工引導女性也參與畫規劃圖，但是她們說決策是男人的事情。在社工堅持下，女性成員在另一邊規劃自己的家園，匯總之後發現男性成員的規劃圖大處著眼，從村莊的民居、街道、辦公用地、休閒場所到經營農家樂的場地，做出的是宏觀規劃，而女性成員從小處著手，規劃的是民居的臥室、廚房、豬圈、晾曬場等，正好形成補充。雖然鄉村規劃並非按照村民規劃進行，而是聘請專家完成，但是男性和女性共同規劃家園讓民眾增強了自信，也促進了男女兩性的溝通，促進了人際關係和相互瞭解。

其三是社區社會工作方法介入災難救助和災後重建。社區社會工作最早始於 19 世紀的英國和美國的慈善組織協會（C. O. S）運動。這一運動的目標之一是協調各慈善團體與救濟機構的工作，以避免服務的重複與低效。《社會進步經由社區發展》認為，社會發展“是一種經由全區人民積極參加與充分發揮其創造力量，以促進社區經濟、經濟進步情況的過程。”社區工作最重要的是讓社區民眾都參與進來，地震摧毀了原有的社區組織和社區關係，羌藏少數民族地區有傳統文化和藝術底蘊，在社區重建中注重社會網路重建和

社會資源調動和人文生態復蘇，通過社工的專業方法挖掘和發現社區與民眾自身的能力和資源，才能達到助人自助的目的。在災區我們看到木質結構的千年古寨受損並不嚴重，而現代化的鋼筋水泥結構房屋倒塌很多，災區重建應該考慮結合羌藏地區歷史文化因素，發揮民眾的積極性和創造性，齊心協力重建家園。由廣東設計師設計的汶川威州鎮秉裏村的重建設計圖可以看到濃重的羌族建築風格，對於未來發展生態農業和旅遊文化具有重要意義。要動員當地民眾協力重建，採取“以工代賑”是個不錯的辦法：讓需要扶助的“三無”（無生活資料，無固定收入，無生產資料）民眾和享受最低生活保障的民眾通過勞動參與災區重建，有利於他們發揮能力，恢復自信，恢復與社會的和諧；將發放補助與參與重建勞動報酬結合起來，讓民眾通過重建家園擺脫貧困，擺脫“吃低保”的身份，對於解決災區民眾的生活困難和協力共建家園激發案主潛能達到心理和精神重建具有重要意義。臺灣 9.21 地震之後的社工重建工作中採取民眾協力造屋和參與重建的許多經驗都值得借鑒。

其四災難救助與災後重建的社會工作目標，就是幫助災區和民眾恢復人與人、人與自然、人與社會的和諧。地震摧毀了原有的社區關係，造成不少家庭破碎，家庭喪失應有的功能，災難救助和災後重建，社會工作的短期目標是協助民眾恢復正常社會關係和家庭關係，社會工作的初期目標是建立社工站，幫助災難之後的民眾緩解災難帶來的家庭喪失功能等心理創傷與生計問題，特別是啟發民眾建立自助組織的關係，重新面對改變。長期目標是促進社區組織與發展，通過個案輔導和管理，開展各類型的弱勢群體社會福利服務，促進民眾就業與生計發展，從維持基本生存發展到提高生活品質，最終達成新社區重建的目標。

## REFERENCES

- O. William Farley Larry Lorenzo Smith Scott W. Boyle. (2005). **社會工作概論**. 上海: 華東理工大學出版社.
- Saleebey.D. (2004). **優勢視角**. 杜立婕, 李亞文譯. 上海: 華東理工大學出版社.
- 劉夢. (2006). **小組工作**. 北京: 高等教育出版社.
- 許莉姪. (2006). **個案工作**. 北京: 高等教育出版社.

徐永祥. (2006). **社區工作**. 北京: 高等教育出版社年版.

社會工作實務。

**The Author:** ZHU Jingjun (朱靜君), 女, 副教授, 廣東工業大學社會工作系主任, 中國廣東廣州。研究方向:

通訊位址: 廣州市東風東路 729 號 廣東工業大學文法學院社會工作系。郵遞區號: 510090。

郵箱: zhujj@gdut.edu.cn