

比较视角下军休社会工作发展路径、 原则和方法

马凤芝

摘要:军休社会工作人才队伍建设和开展军休社会工作的过程,是试点单位军休工作专业化的建构过程。军休工作是一项具有高度专业性的工作,离不开专业工作方法、理念的介入。开展军休社会工作是对军休工作的创新,两者既有共同点也存在显著的差异。本文采用质性研究方法,对军休社会工作人才队伍建设试点工作中的部分试点单位开展深度访谈和焦点小组,收集研究所需的经验资料,描述分析军休社会工作与军休工作在工作对象、工作目标、工作方法和工作理念等方面的异同,总结试点单位进行军休社会工作人才队伍建设及开展军休社会工作的路径模式与经验,进一步提炼当前试点单位开展服务过程中所秉持的原则以及部分操作性较强的本土方法,并针对当前试点单位运行过程中存在的问题提出相应的意见建议,以期为我国军休社会工作人才队伍建设和发展军休社会工作提供经验借鉴。

关键词:军休工作 军休社会工作 本土方法

[中图分类号] C916 [文献标识码] A [文章编号] 1672-4828(2021)06-011-10

DOI: 10.3969/j.issn.1672-4828.2021.06.002

马凤芝,北京大学社会学系教授、博士生导师(北京 100871)。

军队离休退休干部安置工作(简称军休工作)是一项重要的政府行政职能,也是一项与国防和军队建设直接联系的事务,从某种程度上来说,也直接关系到国家的稳定和建设发展。军队离休退休干部安置工作(简称军休工作)不仅是一项政治工作性质的服务与管理,同时是一项具有高度专业性的工作。从军休干部需求以及军休工作的内容来看,军休工作与社会工作的目标、内容、方式等有着高度的重合性,在实践的过程中,也具有高度的融合性(马凤芝,2019)。从实践的效果上来看,社会工作的专业性不仅能推动军休工作的专业化,而且能够有效实现军休机构服务的效率和效益(马凤芝,2019)。自社会工作恢复重建之初,就有学者认为民政工作的逻辑选择应是“民政工作社会工作化”,用社会工作的专业服务性质、专业理论、专业方法、专业教育和专业意识,来充实、加强、提高和善化自身(袁华音,1993)。特别是雷洁琼直接提出“民政工作是中国特色的社会工作”这一鲜明观点(王思斌,2004)。军休工作作为传统民政服务的一部分,也说明社会工作与军休工作具有高度的契合性。

然而,现实中虽有诸多军休社会工作试点,且发挥了一定的效果,但对其经验的提炼仍可继续挖掘。现有研究有对军休社会工作发展的内涵和现状(刘延涛、秦良芳,2017)、制度建设和服务模式(钱宁、李艳华,2012)、介入路径(秦小明,2017)等方面进行阐释,但在发展路径、原则、方法的探讨仍有待深入。

本文期望通过对军休社会工作人才队伍建设的制度设计和现阶段开展的军休社会工作主要内容进行反思,重点研究影响军休社会工作人才队伍建设试点工作和军休工作成效的一些最基本的因素,从而揭示军休社会工作和军休工作两者之间的关系。由于军休社会工作和军休工作两者之间存在的天然联系,使得社会工作的理念和方法运用于军休工作中时,满足了军休干部的社会一心理需要,强化了军休工作的效果。本文尝试总结军休社会工作人才队伍建设试点工作的“后续效果”,即通过比较军休社会工作和传统军休工作的异同来进一步描述军休社会工作的功能和作用,在军休工作的基础上发展军休社会工作的路径和模式,发展军休社会工作所遵循的原则,以及试点单位形成的具有本土特色的军休社会工作的方法。

一、军休社会工作与军休工作的异同

许多军休社会工作人才队伍建设试点单位的经验显示,社会工作的引入促进了军休工作质量提升,且得到管理层和工作人员的认可。其原因在于,军休工作与军休社会工作有着内在的联系,正如S省G军休所所长所说:“要说军休工作与军休社会工作的关系,相同的地方很多,比如两者都关心人,都需要平等待人,需要高超的技巧。不同的方面是,军休工作是行政方式,缺乏人文关怀,心理上贴近军休干部少”(sc-ghs-dsg)。可见,社会工作的理念和方法强化有助于军休工作的效果,其基础在于,军休社会工作和军休工作两者之间存在着诸多的共同点,有着天然的亲和性。这也是军休社会工作迅速得到机构和工作人员认可的重要原因。社会工作人才队伍的建设使得原来的军休工作从“实然”上升到了“应然”的层次,有了理论的指导。J市A所的经验是,“没有开展社会工作的时候,我们是凭日常经验和自己的知识来工作,包括跟老同志说话要尊重、婉转表达意思,但小组、社区工作方法用的不太多。虽然,活动之前也有计划,但这点以前不规范,学了社会工作之后,更规范一些了。比如,搞活动要考虑环境”(bj-al)。“学习社会工作后提前做计划、预案,对工作有帮助;倾听,婉转表达、尊重等谈话技巧还需要加强培训,以前也要尊重,现在需要提升技巧”(ny-minzheng)。军休工作与军休社会工作本就具有内在的契合性,两者存在诸多相似点,这是军休社会工作能够推动军休工作提质发展的内在基础。

虽然军休社会工作与传统军休工作有很多共同的地方,但也存在着差异,两者的差异凸显了军休社会工作对军休工作的促进和创新作用。

(一)工作对象两者一致

从工作对象上看,社会工作可以应用于所有人群,是一般性的;军休工作的对象是特殊的,而军休社会工作是服务于军休工作对象的,两者高度一致。军休干部是一个特殊的群体,大多为军队和国防建设贡献了毕生精力,因此其往往有着很深的军队情结,同时国家也给了军休干部很高的待遇和尊

重,这使得军休干部有着与一般人不同的特殊性。很多军休工作者都谈到军休工作对象的这种特殊性对军休工作的意义。军休工作对象的特殊性更加凸显了军休社会工作对军休工作的特殊意义。一位试点单位的工作人员在解释军休社会工作与军休工作的关系时说:“我认为军休工作与社会工作有关系,都是做人的工作;军休工作也要解决军休人员间,军休干部与工作人员之间的矛盾。我主管军休干部的医疗工作,房改也是我管,它们都与社会工作有关”(sc-gh-gz-yf)。Q市W军休所一位工作人员的经验非常具有典型性,他认为:“现在从事的军休工作同军休社会工作关系非常密切。举个例子吧,前几天有个军休干部的老伴儿去世了,她心情非常不好,我们通过走访得知了这个情况,就上门慰问、劝导、安抚老太太的情绪,帮助她摆脱困扰。我觉得这干的就是社会工作。我们提供人性化服务满足老干部的各种需求,并跟进寻访,社会工作不也是这样的嘛”(qd-wzx-gz-gkz)。的确,“军休干部”是一个特殊的老人群体,具有一般老人在物质和精神层面的共同需求,同样适用社会工作的理念和方法服务他们,而他们群体的特殊性也决定了军休工作中社会工作方法的适用性和必要性。

(二)工作目标有同有异

传统的军休工作是以管理为导向,军休社会工作是以服务为导向,军休社会工作和传统军休工作的重大差异表现在工作的目标上。传统军休工作的目标是“管理和教育”军休干部,而军休社会工作则将工作目标定位在“服务”上。应该说,传统军休工作目标定位有其客观的原因:“在处理老干部待遇的问题上有体制方面的问题,干休所(政策落实)比军队慢,有时慢半年”(sc-ct-gz-ym)。这种情况使得“协调军地”两方面成为一种经常性的工作,而为了解决政策执行的问题“成立联合办公室”往往也需要做更多的“协调”工作。这种情况下传统军休工作的处理方式大多是“按政策办”,由于其“缺乏人情味”而得不到军休干部的理解,造成军休干部与工作人员之间关系的紧张,也形成军休干部与原部队和政府政策之间的张力。服务导向的军休社会工作则强调“以人为本”,运用社会工作的方法,军休工作人员学会了“接纳”与“倾听”,军休干部在负面情绪宣泄后基本也知道需要理性地对待国家政策,这缓解了工作人员和军休干部之间的矛盾,增加了军休工作人员和军休干部间的相互理解。强调服务的军休社会工作不否定军休工作“管理”的性质,而是注重通过服务达成目标。两者不同的工作目标带来了不同的工作效果。

(三)工作方法存差异

近些年以来,军休工作在服务管理方式上进行了很多探索,尝试了很多方法,“但总体上看老干部、军队、我们自己都不满意”(bj-jxb-hj)。究其原因,军休工作者发现,传统军休工作面对着众多的曾经身居高位的军休干部,工作方法单一,管理方式过于行政化,很多时候“没法干”;思想工作的方法有些不适应,工作面窄了;思想政治是说教式的(bj-al-gz-zty),解决不了根本问题。实践说明,“对老干部用行政方法行不通,要用心、用力、用情”(sc-bh-gz-lsz)。不仅如此,“对老干部用什么语气、方式说话也很重要,要了解每个人的性格特点,再就是要互相加强感情(沟通)”(qd-wzx-gz-lsz)。“军休社会工作的理念和技巧重视从实际情况出发,科学化服务,润物细无声”(bj-al-gz-ly)。军休社会工作的专业方法和理念作为“思想政治工作的补充”,强调为工作对象提供个性化的服务;同时重视整合资源,能够较好地满足军休干部的多种需要。

(四)工作理念有区别

军休工作机构对传统工作方式与军休社会工作理念间的差异有清晰独到的认识,他们认为,“军休社会工作和传统的军休工作的做法不一样,军休社会工作解决的是整个社会(和工作)的道德价值基础的问题”。从工作层面看,军休工作引入社会工作后发生的最大变化,是从管理到服务的工作方式转变,“军休思想政治工作在不同的时期有不同的主题,是普遍性的一般介入,解决不了个别化的问题”。军休社会工作有个性化、人性化的介入;思想政治工作大面子上过得去就行了,用普遍代替了个性;军休社会工作面对每个具体的人、具体的情境、具体的问题,是服务方式的根本转变。行政工作对待群体事件使用高压政策——堵;社会工作,对微观的个体的人进行——疏导(bj-al-gz-zty)。所以,从工作理念上看,两者之间的差异在于:传统的军休工作是“以事为本”,社会工作强调“以人为本”。

二、军休社会工作和人才队伍建设与推进的模式与经验

军休社会工作人才队伍建设试点工作进行了两年,各地依据现有条件进行了诸多有益的探索,在社会工作人才队伍建设和推展军休社会工作方面都取得了初步成果,为军休工作的提质创新积累了可资借鉴的宝贵经验。

(一)军休社会工作的推展模式

1.“嵌套—兼容”模式

J市A军休所在推行社会工作人才队伍建设中,在原有行政架构不变的情况下,将原来的行政架构加以改造,转变成社会工作办公室的模式。社会工作办公室受军休所直接领导,具体事务由“服务管理部”承担,使之在原有工作内容中加入军休社会工作的内容,社会工作者是由原有工作人员经过培训考试获得资格转化而来。本研究将这种模式称为“嵌套—兼容”J市模式。J市模式的最大的特点是兼容,其内涵是:依靠行政力量将从上到下的推行,与基层从下到上的配合、积累工作经验相结合。具体来说就是,军休社会工作的推展是在市“军休办”的具体领导和部署下,依托原有行政架构,在原有工作架构基础上和工作内容中融入社会工作的新元素,在已有的工作框架内和工作内容中“镶嵌”进军休社会工作的“材质”。这不是另起炉灶、重新布局,而是掺进新“成分”式,在原来军休工作中加入社会工作的“面粉”,焙制出军休社会工作的“新蛋糕”;在工作架构和工作内容两方面将军休社会工作与传统军休工作进行对接,你中有我、我中有你,两者和谐共存。

从工作内容和方法来看,这种模式的基本假设是:行政工作要求统一,思想政治工作要求服从,军休社会工作注重群体和每个人的发展,全面理性地看待军休干部的需求和问题。军休社会工作为军休工作提供了一种科学的方法,可以在军休工作原有的管理功能上发展出服务的功能,在原有“思想工作”一刀切式工作的基础上进一步深化,生长出“个性化”、以人为本的工作方法。思想政治工作、管理和社会工作服务三方面互为补充,增强了军休工作的兼容程度。在这种模式中,军休社会工作是传统军休工作的一种补充,但不能完全代替其管理和思想政治工作,当管理和思想政治工作不能解决服务对象的困难、问题、不满情绪时,当两种手段“失灵”“弱化”的时候,可优先考虑运用军休社会工作的

理念和方法给予服务对象物质、精神及心理的支持,增强他们的能力,提升其生活质量。运用军休社会工作的专业方法“润物细无声”(bj-al-gz-ly)地提供服务,将不同形式和技巧相结合共建共享和谐军休社区。

J市A军休所的张书记对于加入了社会工作元素的军休社会工作与军休工作关系的理解就是这种“嵌套—兼容”模式的典型阐释。他认为,传统的政治工作加上社会工作的理念和方法两者兼容并嵌套在一起形成的军休社会工作,可使军休工作更加科学和有效:思想工作和社会工作紧密相连。政工是我们党的传统法宝,社工是重要的武器。两者犹如“中西医结合”,专门治疗老干部问题的疑难杂症。思想政治工作强调政治性的服从和一致性,带有行政强制性,为管理工作服务,从上级到下级贯彻执行;社工强调平等,讲心里话,从基层开始,助人自助,面广泛,解决实际问题,是社会性。思想政治工作与社会工作二者在军休工作中相辅相成,互相促进。单纯对老干部进行思想工作有逆反,加入社会工作后,军休社会工作讲究方式方法,深入人心,运用社会工作方法比直接的思想政治工作效果好(bj-al-gz-zty)。

从工作的推行框架来看,J市模式是在传统军休工作架构内加入了军休社会工作的框架,使二者在统一的行政架构内相互兼容。这一模式强调军休社会工作与军休政治工作两者的相得益彰,互相补充,防止形成军休社会工作与军休工作的“两层皮”。他们找准军休社会工作在全盘工作中的切入点,在坚持军休社会工作专业性的同时,非常重视结合本地实际情况探索行之有效的“本土化”的工作方式和方法;坚持试点工作的持续性,不虎头蛇尾,通过基层工作信息的反馈,定期总结正面和负面的经验,不断调整工作策略,坚持不懈地推行军休社会工作。试点工作中,他们循序渐进,广开门路,尽力争取工作人员和军休干部以及社区的参与,走社会化的发展军休社会工作的路子。这种“嵌套—兼容”模式最大限度地减少了军休社会工作人才队伍建设试点工作的阻力,在短时间内取得了试点工作的实效。J市模式取得成功还有一个非常重要的原因,即市局、办的直接指导和在人力物力财力方面给予的支持和保障。

2.“计划—嵌入”模式

C市G军休所和C军休所进行社会工作人才队伍建设、开展军休社会工作的模式是,由省一级民政部门统一规划、自上而下以行政力量推行。具体方式是,省民政厅实行“社会工作百人计划”,有计划地推进社会工作人才队伍的建设和军休社会工作的开展。该计划为试点单位提供社会工作专业人才,以计划中的“百人”带动试点单位工作人员学习和运用社会工作;试点单位的社会工作人才队伍建设是聘用专业社会工作者,在原有体制内为其增设社会工作岗位。因这种方式是在军休工作行政主管部门统一有计划地进行的,且带有“嵌入性”,故称之为“计划—嵌入”模式。与J市模式不同的是,这种“计划—嵌入”模式是由上一级部门统一计划推行,此模式中社会工作的开展策略是,在原有行政架构里增设社会工作岗位,设立单独的社会工作科室,由“百人计划”的社会工作者负责开展专业军休社会工作。

在“计划—嵌入”模式下,C市G军休所的专职社会工作创立了“3+1”的军休社会工作服务模式,即“疾病康复+心理辅导+小组康复+晚霞新生活方式”,由医务人员负责军休干部的疾病康复,社会工作者运用心理辅导、小组工作的方法为老干部服务,“晚霞新生活方式”则是在军休干部中倡导改进生

活模式(sc-gh-gz-dsg),提倡健康晚年。C军休所的专职社会工作者还积极运用社会工作的理念和方法为军休干部策划社区活动,包括与儿童福利院的孩子“老少携手”、老干部帮助福利院的孩子等活动(sc-ct-gz-wzy),满足了军休干部个人和群体的需求,收到与传统军休工作不同的效果。

3.“以行政力量推进军休社会工作”的模式

Q市和N市的试点工作主要是依靠行政力量推进社会工作人才队伍的建设,以人才队伍为载体开展军休社会工作。其主要特点是在民政部统一部署下,省和市级行政主管部门根据本地具体情况选取试点单位,试点单位领导班子成员在形成共识的前提下,向军休工作机构工作人员宣传和阐明开展军休社会工作对集体、个人和军休干部的好处,积极倡导以社会工作人才队伍建设为抓手推进军休社会工作的发展,主要措施是通过发放“社会工作职业水平考试”用书、鼓励工作人员学习和报考社会工作师、对考取者给予精神激励等方法推进军休工作队伍社会工作专业化水平的提升。这种以“行政力量”推进军休社会工作、促进军休工作创新的模式在普及社会工作知识、提高军休干部对社会工作知晓度,以及提升军休工作水平方面发挥了一定的作用。

(二)社会工作人才队伍建设与推进军休社会工作的基本经验

本研究发现,经过近两年的试点工作,试点单位的社会工作人才队伍建设和军休社会工作都在有序开展,虽然各地发展军休社会工作的资源多寡不同,发展水平也有高低,但都取得了不同程度的进展。各地进行社会工作人才队伍建设的基本经验是:以制度建设为基础推进社会工作人才队伍的建设

建设和军休社会工作的开展。

1.强化组织领导、建立健全社会工作岗位和职责、加强基层基础工作

各试点单位在社会工作人才队伍建设中都得到上级主管领导和部门的指导支持,同时为规范军休社会工作,依据社会工作的宗旨和理念,运用社会工作的专业知识和技巧,结合军休工作特点和本单位的实际情况,建立了各项社会工作制度。包括制定社会工作试点工作的具体方案、设立军休社会工作岗位和社会工作办公(工作)室及相关职责等,为军休社会工作的开展奠定了良好的工作基础。

J市A军休所在设立军休社会工作办公室的基础上,同时还制定了军休社会工作小组职责、办公室会议制度。他们结合事业单位改革,拟定社会工作者岗位设置方案,在已设置的管理岗位、专业技术岗位和工勤技能岗位中均配备社会工作专业人员,占比不少于13%。还计划通过两个途径招聘专业社会工作者:一是现有工作人员通过考试取得资质调整到社会工作岗位,二是从大专院校或社会招聘专业社会工作者。在前一阶段试点工作中,军休所里将原先的服务管理办公室改为社会工作办公室,由取得社会工作者职业资格的工作人员负责开展军休社会工作。具体工作中充分发挥工作人员的积极性,为开展军休社会工作奠定人力资源的基础。

2.加强社会工作专业培训,提倡工作人员运用社会工作的理念和方法

各试点单位将提高工作人员队伍素质与社会工作专业培训结合起来,通过培训把社会工作的理念、方法和技巧引入服务管理工作中。J市军休办公室结合工作人员素质教育,在全国率先开展J市军休全系统的社会工作专业知识培训,鼓励工作人员参加全国社会工作专业资格考试。J市A军休所通过系列培训,促使社会工作的理念、方法和技巧融于日常工作中,目前已有9人考取职业资格,为军休社会工作的开展储备了人才,在开展社会工作的同时提高了全所服务和管理工作水平。

3.“以会代训”提升工作人员社会工作专业技能

培训和考试是社会工作人才队伍建设和提高军休工作人员社会工作专业水平的重要途径和手段,但如何巩固培训和考试的成果、将之转化为实际工作行动,则需要有具体的举措以便帮助军休工作人员将社会工作的知识和方法实际应用于工作中。J市A军休所的经验是,每月举办1次中层干部以上人员参加的社会工作专业知识学习讲座,对于已取得专业资格证书的人员,利用社会工作办公室例会等形式,研讨解决实践军休社会工作中遇到的难题,集体讨论处理的方法、知识和技巧,以此深化专业知识的学习,提高军休社会工作专业技巧和素养。此外,由军休社会工作小组配合各服务管理站的工作,服务管理站人员全部参加军休社会工作小组例会,由军休社会工作小组对服务管理站工作人员进行社会工作专业培训。这种以会代训的方式不但提高了军休社会工作的服务水平,同时也使军休社会工作得以制度化地进行和持续性地发展。

4.利用各种途径宣传,增加军休干部对军休社会工作的认识

社会工作人才队伍建设的目的是为了提提高军休工作的服务水平,而在开展军休社会工作服务过程中,军休干部既是受益者,也应该是参与者。因此,提高军休干部对军休社会工作的认知度,使之接受社会工作的服务也是开展军休社会工作不容忽略的重要环节。J市A军休所利用各种途径和手段宣传军休社会工作,提高军休干部的认知度,扩展专业服务的使用范围;在所内刊物《A所军休生活》上,宣传所里军休社会工作的进展情况,介绍军休社会工作的专业知识;利用宣传橱窗,登载军休社会工作的内容,向军休干部介绍和宣传军休社会工作;在所里召开的联席会议上,向管委会成员、军休干部党支部委员通报社会工作试点进度,宣传社会工作的理念和方法。同时,还向军休干部进行体验式宣传,组织军休干部参加社会工作小组,帮助他们组建自助小组并开展活动。上述工作增加了军休干部对军休社会工作的了解,越来越多军休干部开始主动寻求服务。

三、军休社会工作的原则与方法

本研究发现,试点单位在社会工作人才队伍建设过程中开始形成了军休社会工作的一些基本原则和方法,为开展和进一步发展军休社会工作积累了经验,并提供指引。

(一)军休社会工作的基本原则

开展军休社会工作的目的是为了满足不同军休干部的需要。在提供服务过程中,试点单位逐步摸索出了军休社会工作的基本原则,这些原则能够指导军休社会工作的开展,为军休干部提供服务。

1.以人为本,尊重军休干部

“以人为本”就是将满足军休干部的需求作为军休社会工作的出发点,在军休社会工作中尊重军休干部,将他们置于工作的主体地位。S省B军休所将军休干部的需要摆在工作的首位,处处体现对军休干部的尊重。他们“把社会工作的理念运用于工作中,把老干部当作自己的老人,尊重他们”(sc-bh-gz-lsz),得到军休干部的肯定。具体做法如下。

(1)实行“三个必看望”:老干部住院必看望,卧床必看望,困难户必看望。(2)开展丰富多彩的

活动,促进军休干部与社会的连接和社会参与;与当地学校联系,请军休干部为学校师生讲传统、讲知识,使老干部感到老有所用;带军休干部外出参观,在与普通敬老院老人生活的对比中感受自己生活的变化,增加生活的满意感。(3)发挥军休干部的主体性:请军休干部参与军休所的管理,经常向他们通报所里的工作;建立军休干部与军休所沟通的渠道和军休干部与所里的联席会议制度,及时发现和解决军休干部的困难和问题。(sc-bh)

J市A军休所提出“军休干部的需求就是我的需求”的口号,以军休干部的需要作为一切工作的出发点,处处体现为军休干部服务的工作理念。他们创办了《A所军休生活论坛》,及时向军休干部介绍所里学习和开展社会工作的情况,组织军休干部进行志愿服务,让军休干部参与到所里社会工作人才队伍建设的工作中,将原来工作的“客体”变为军休社会工作的“主体”。

2. 服务为先,将管理寓于服务中

传统的军休工作是对军休人员进行安置和管理,在社会工作人才队伍建设过程中,N市E所对工作人员提出了“工作人员视军休干部如父母,军休干部视工作人员似亲人”的要求,提倡“需求为本,服务至上”的口号,创造了和谐军休工作的局面。这些实践运用了“以人为本”的军休社会工作理念,将以人为本的价值观转化为为军休干部提供服务的思想。

“以人为本,将管理融入服务中”是社会工作人才队伍建设试点单位对军休社会工作的经验总结,来源于军休工作的实践。一位从事军休工作的管理者有这样的体会:“从前说干休所是管理,老干部不服气,现在强调通过服务来进行管理”。实际上,“服务和管理分不开,对老干部既需要服务,也需要管理。只管理,没服务,管不好;只服务,没管理,军休干部就会是一盘散沙,也没法做服务。服务与管理必须互相结合,相辅相成”(sc-gh-gz-lsz)。服务为先原则既是军休社会工作的原则,也是做好所有军休工作的原则。

(二) 军休社会工作的本土方法

社会工作人才队伍的建设促进了军休社会工作的发展,其重要成果是,运用社会工作的理念和方法,试点单位在探索开展军休社会工作的实践过程中,已经摸索和创造出适用于军休工作,能有效满足军休干部需要的一些行之有效的带有本土特点的工作方法,包括“迂回法”“亲情法”“沟通一解扣法”等,这套方法可统称为“柔性工作法”。

1. 迂回法

军休工作的对象不同于其他服务对象,军休干部大半生在部队和国防工作中“把命拴在裤腰带上”,因而对晚年的退休生活充满期待。然而,很多军休工作人员习惯了要“雷厉风行”执行上级工作指示的行政性工作,工作作风简单直接,遇到军休干部对军休政策执行有意见时往往也是“直来直去”,难以“同感”地表达和接纳,只会“一味做思想政治工作”。但现实是,当遇到这种情况时,“思想政治工作不起作用了”(bj-al-gz-zty),现在军休工作人员摸索用“社会工作”的方法和技巧来处理,“工作中接待老干部,需要缓冲一下,有时候需要考虑老干部的面子,直接回绝很尴尬”(bj-al-gz-hx)。“现在绕着走,缓和矛盾,迂回一下有效果”(bj-al-gz-zty)。实践中他们还创造了一些适合军休干部需要的工作方法和内容,如将保健知识、人文关怀、心理疏导结合起来。对于一时解决不了的政策问题,在向上级反映的同时,从军休干部生活和身体健康的角度“给他转着说”(bj-al-gz-ly),以军休干部能够接受的

方式进行工作,取得了较好的效果。迂回法既是社会工作“同感”方法的一般原理,也是符合军休干部心理和社会特征及其需要的、具有我国军休社会工作特点的工作方法,既为军休工作者理解,也受军休社会工作服务对象认可。

2. 亲情法

亲情,特指亲属之间具有的特殊感情,其表现为不管对方怎样也会以爱对待对方。亲情有两个特点:一是互相的,二是立体全方位的。亲情重在“情”字,并不一定受血缘关系影响,无血缘关系也可以有亲情。军休社会工作中的亲情法,是在实践中探索总结出的一种与军休干部间关系的概括。所谓亲情法就是“与老同志结缘”,将军休干部当作自己的“亲人”来对待(hn-es-gz-sz),用“亲情等各种方法”以情感人,是工作人员主动与军休干部建立关系,在感情融洽的基础上为他们服务。亲情法应和了军休干部的需要,满足了其情感需求。在建立“亲情”基础上,服务得以进行。

3. 沟通—解扣法

服务军休干部,不仅需要以情感人,还需要深入细致地做思想认识的工作,这就需要“在以情感人的同时还要通过加强沟通以理服人”。所谓沟通即是对于老干部反映的很多问题,如老干部在部队遗留问题尚未解决的、政策衔接存在间隙、政策体系混乱等问题给予解释,“政策不允许的要耐心解释,从小事着手,实事着手”(qd-ezx-gz-fzr)。军休工作机构在实践中感悟到“与军休老年人沟通是门学问”(ny-es)。对于部分老干部在部队遗留问题尚未解决而转移到军休所的、影响情绪的人和事,“现在我们采取的策略是:说明情况的复杂性,取得老干部的理解,实事求是,慢慢帮他们解扣”(bj-al-gz-md)。这种沟通—解扣法一改过去单纯以政策为准绳,要求军休干部服从的简单化工作方式,代之以耐心深入的解释说明工作。使军休干部感受到和风细雨般的工作诚意,政策限制下很多看似无解的问题得以顺畅解决。

由上述“迂回法、亲情法和沟通—解扣法”构成的“柔性工作法”是社会工作人才队伍建设试点单位的军休工作者在实践中创造的本土军休社会工作技巧,是基于军休干部群体特性发展出来的。正如军休工作的管理者所观察到的:“一般说,军人只讲纪律、刚性,不讲柔性。但实际上,军休干部退休之后有困难时我们态度好一点,就容易介入。解决军休干部的问题,有的不能用太正式的方法,每个人的背景不同,方法也不同,对于离退休老干部,要讲军旅情结,也要讲柔性,对他们要热情,要用社会工作方法”(sc-ghs-gz-dsg)。这套柔性工作法是基于军休干部的心理特点而来,体现了我国军休社会工作的文化特点。

四、结论与建议

本文对试点单位在推进社会工作人才队伍建设和开展军休社会工作的模式与经验进行了系统描述,初步总结和提炼出军休社会工作的对象和需求的特点、军休社会工作的价值理念和方法,得出如下基本结论:

社会工作人才队伍的建设和社会工作的引进为军休工作注入了新理念,给军休工作带来新的发展活力;在军休社会工作的实践中已经开始积累具有军休工作特色的工作理念和方法,并取得了良好

的效果。军休社会工作的开展提升了军休机构和工作人员的职业成就感,从单纯的“管理”工作观开始转向“服务”工作观,“服务为先,在服务中实现管理”成为试点单位的共识;社会工作人才队伍的建设和社会工作服务的开展淡化了军休机构的行政化色彩,增强了机构的服务功能,长期困扰军休机构的难题开始得到破解。初步探索和积累了军休社会工作人才队伍建设,以及开展军休社会工作的模式、方法和经验,为下一步进行军休社会工作人才队伍建设,深化军休社会工作奠定了基础。

研究发现,军休社会工作具有良好的发展前景,这是由军休社会工作在满足军休干部需求方面的独特作用决定的。但目前军休社会工作人才队伍建设和军休社会工作的开展仍存在一定困难。(1)缺少社会工作岗位。研究中发现,虽然军休系统社会工作人才队伍建设的试点工作已经进行了两年,但直到目前中央和地方都还没有明确的政策,试点单位的后续工作缺少发展方向。(2)专业社会工作者工资待遇过低,致使专职社会工作者流失。C市G军休所虽然设置了社会工作室,但所里唯一的专职社会工作者因工资低而辞职。(3)专业培训不够。除J市军休办组织过社会工作专业培训外,其他试点省市没有系统的社会工作培训,个别地方甚至从未曾举办任何有关军休社会工作的培训。由于军休社会工作是新事物,各地均无现成经验可资借鉴,故即使具有系统社会工作培训的单位,工作人员也普遍反映社会工作知识少、水平有限。此类种种现象,限制了军休社会工作人才队伍建设和军休社会工作的开展和发展。

基于研究发现和上述存在的问题,提出以下建议:(1)加强军休社会工作专业技能培训,将军休社会工作培训纳入军休工作机构职业技能培训计划中,持续性和制度化地为军休机构工作人员提供系统培训;(2)建立激励机制,包括采用物质和精神激励方式,鼓励军休工作机构和工作人员开展军休社会工作服务;(3)加强军休社会工作研究,要积累资料,提炼理念,逐步形成有中国特色的本土军休社会工作的理论和方法,打造军休社会工作的品牌,以利推广。

[参考文献]

- 刘延涛、秦良芳,2017,《我国军队社会工作的发展:内涵、研究现状与展望》,《社会工作与管理》第1期。
- 马凤芝,2019,《需求视角下的军休社会工作人才队伍建设研究》,《社会工作》第5期。
- ,2020,《命中率与效果:需求视角下军休社会工作意域》,《社会工作》第6期。
- 钱宁、李艳华,2012,《社会工作制度建设和服务模式的改革与创新——以事业单位型老年福利机构服务探索为透视侧面》,《教学与研究》第8期。
- 秦小明,2017,《社会工作如何介入军休干部养老服务——以无锡市军队离休退休干部清扬休养所为例》,《中国社会工作》第12期。
- 王思斌,2004,《雷洁琼的社会工作思想与实践》,《社会工作》第9期。
- 袁华音,1993,《民政工作与社会工作趋合论》,《社会学研究》第4期。

责任编辑/唐小毛

mand for servers in the man-made offices, the Western social work needs not to discuss the daily life arrangement with the people in need of help, and has to focus on the topic that the people in need of help demand. So the Western social work needs not to clarify and solve the problem in their daily life. In China the social work has to actively seek the people in the need of help indeed, and also has to provide services in their daily life in community. Therefore the focus of discussion between social work and the people in need of help has to be on the events in daily life in the concrete life context as well as the other people around. So the main aim of the Chinese social work is to service the helped people to make them come out to engage in the community services and further to help others to form the mutual help in the community and promote the development of the community with the support of the local government, by which the helped people not only may solve their own problems they face in daily life, but also may become the helpers to take over the responsibility to promote the community development and increase the ownership of the community. Thus it is the real developmental space for the social work in China to promote the professional development path with the high-quality demand, which is regarded as the necessary part of the Chinese local community innovation aimed to realizing the modernization of the Chinese local community government service system and ability to promote the people's mutual help and self-ruling in daily life of the local community. Only by doing so, the Chinese social work may be becoming in urgent need for the local government not only as the delivery of the services system but also as the reform innovation of the local govern. In contrary, if the Chinese social work chooses the Western problem-patching oriented thinking as the main method to promote the professionalization of social work in further development in the coming years of the China's "14th Five-Year Plan", it will fall into the dilemma of administrative and formalized professional development, which will not benefit the people in real need of help and the the community in high demand for development.

(2) The Development Path, Principles and Methods of Social Work for Military Rest from the Comparative Perspective

MA Fengzhi • 11 •

The social work of military rest is an innovation of military rest, which has both similarities and significant differences. This paper mainly adopts qualitative research method, based on comparative perspective, through in-depth interviews and focus groups to the pilot unit of military social work team construction, collecting relevant experience data, describing and analyzing the relationship, similarities and differences between military social work and military social work, and presents the path mode, experience, principles and local methods of military social work team construction and military social work in the pilot unit.

In the specific research process, by reflecting on the system design of the military social work talent team construction and the main contents of the military social work carried out at this stage, this paper focuses on some basic thematic factors that affect the pilot work of the military social work talent team construction and the effectiveness of the military social work, so as to reveal the relationship between the military social work and the military social work. Because of the natural connection between social work and military rest work, the concept and method of social work can meet the social-psychological needs of military rest cadres and strengthen the effect of military rest work when applied to military rest work. This paper attempts to sum up the "follow-up effect" of the pilot work of the military social work team construction, that is, to further describe the function and role of the military social work by comparing the similarities and differences between the military social work and the traditional military social work, to develop the path and mode of the military social work, the principles to be followed in developing the military social work, and the methods of the military social work with local characteristics formed by the pilot units on the basis of the military social work.

This paper holds that the construction of social work talents and the introduction of social work have injected new ideas into the military rest work and brought about new development of the military rest work. In the practice of social work for military rest, we have begun to accumulate working ideas and methods with the characteristics of military rest, and have achieved good results. The development of social work for military rest has promoted the professional sense of accomplishment of military rest institutions and staff, from the simple concept of "management" to the concept of "service", and "service first, management in service" has become the consensus of pilot units. The construction of social work talent team and the development of social work played down the administrative color of military rest institutions, enhanced the service function of institutions, and the problems that had long plagued military rest institutions began to be solved. We have preliminarily explored and accumulated the construction of social work talents for military rest, as well as the modes, methods and experiences of social work for military rest, which laid the foundation for the next step of social work talents for military rest and deepening social work for military rest.

It is found that the social work on military has a good development prospect, which is determined by the unique role of social work on military in meeting the needs of military cadres. However, at present, there are still some difficulties in the construction of social work personnel and the development of social work for military rest, which are as follows: (1) There are no social jobs. (2) The salary of professional social workers is too low, resulting in the loss of full-time social workers. (3) Insufficient professional training. All these phenomena have restricted the construction of social work talents and the development of social work for military rest.

Based on the research findings and the above problems, the following suggestions are put forward: (1) Strengthen the professional skills training of social work after military rest. Social work training for military rest is included in the vocational skills training plan of military rest institutions, providing systematic training for the staff of military rest institutions continuously and institutionally. (2) Establish an incentive mechanism, including material and spiritual incentives, to encourage institutions and staff to provide social work services for military retirements. (3) Strengthen and carry out research on social work after military rest. It is necessary to accumulate information, refine ideas to gradually form the theories and methods of local social work for military rest with Chinese characteristics, and build the brand of social work for military rest for promotion.

(3) The Calling of Serving the Society: Yan Xinzhe and His Social Work

ZHENG Peng • 21 •

Yan Xinzhe (1898-1984) was the first generation of sociologists and social work scientists in China. He was born in the countryside of Xiangtan County, and studied in the civilized Changsha when he was young. He was deeply influenced by the Huxiang culture that helped the people through the world. He received a master's degree from the University of Southern California, where he studied under Bogda. In 1928, at the invitation of Xu Shilian, he returned to China and taught at Yenching University, and later taught at Central University, Central Political University, Sun Yat-sen University and Fudan University successively. During his stay in Chongqing, he served as a member of the Social Administrative Planning Committee and the Population Research Committee of the Ministry of Social Affairs, and the dean of the Chongqing Experimental Relief Institute. With the adjustment of colleges and universities in 1952, the Department of Sociology was cancelled, and Yan Xinzhe transferred from Fudan University to the Department of Education of East China Normal University to undertake translation work. After the "Double Hundred" policy was put forward, in order to echo Fei Xiaotong's "A Few Words About Sociology", Yan Xinzhe published "A Few Words for Sociology" in the "Wen-Hui News". Soon, Yan Xinzhe was classified as a rightist to be demoted and his salary was reduced, after which he interrupted his sociological research. After the Third Plenary Session of the Eleventh Central Committee, Yan Xinzhe actively promoted the reconstruction of sociology in his later years. He