



内容摘要：社区维权行动往往因特定的社区冲突事件所引起，而揭示居民与社区冲突事件的利益关联和组织居民进行维权活动是社区居民维权活动顺利开展的两个关键因素。本文旨在揭示社区维权行动与社区工作专业化之间的关系，具体分析了社区维权行动中社区工作者的角色及介入，以及社区工作专业化的意义与途径等。

关键词：维权行动 社区工作者 社区工作 专业化

一般来说，社区维权行动主要因特定的社区冲突事件所引起。所谓社区冲突事件，指社区利益受到侵害后矛盾双方所产生的冲突。它主要表现为社区的地理生态环境遭到严重破坏或生活秩序受到严重干扰时所引起的冲突和矛盾。社区冲突事件在冲突范围上既区别于社会冲突事件，又区别于个人冲突事件，仅指涉及整个社区范围的冲突。社区内组织机构、公共设施、建筑物、绿地、道路和水域等机构设施和生态环境遭到破坏是引起社区冲突事件的常见原因。冲突事件可能来源于社区外部，也可能来自于社区内部部分甚至个别居民的危害行为。其特点主要表现为整体危害性，即社区冲突事件具有社区危害性，危及整个社区的利益，而且其危害后果往往是不可逆的。例如，地方大规模拆迁往往会给某些社区带来“灭顶之灾”，原有的社区建筑部分或全部被拆除，“熟人社会”的关系网络遭到彻底破坏，居民被迫迁出赖以安身立命的社区，造成生活上不方便和就业上的困难，许多人因此成为“无地农民”和“食租客”，偏离了正常职业生涯和生活轨道。社区居民因社区冲突事件引发的利益冲突往往非常激烈，部分社区居民在经过努力抗争后其自身权利仍然得不到保障的情况下，往往铤而走险，对他人诉诸暴力或以自残自杀相威胁，有些最终闹出人命。因此，在现实的社区维权行动中，社区居民是非常需要来自外界的帮助和引导的，如专业的社区工作者的帮助。通过下面的这个典型的社区冲突案例，我们试着分析一下社区维权行动与专业化的社区工作之间的关系。

一 个案分析

（一）事件回放

2003年5月29日的《南方周末》给我们报道了“一个明星社区的利益博弈”事件。曾经被授予“国家级示范小区”、“全国优秀住宅社区环境特别金奖”的广州市番禺区丽江花园是当地的一个明星社区，生态环境非常优美，物业管理周到细致，社区文化高尚。紧靠小区南面的，是一条两岸种满桃花、柳树，河中遍布荷花的“天然河道”，河道对面是一望无际的苗圃和农田。然而，小区这种美好如画的环境在2002年底碰到冰冷的现实而发生改变。就在这条天然河道的对面，一条双向6车道、宽达40米的市政道路即将修建，它最北边的一条车道距丽江花园的房子将不足10米远。业主们花大价钱购买的杨柳桃花岸，将变成一条车流滚滚的大

马路。一些人在恐慌中选择了逃离，不过更多的人选择了抗争和维权。事发当天下午，100多名业主自发聚集在一起，决定找开发商反映，然而开发商迅速摆出一副事不关己的姿态，而且态度颇为强硬。由开发商投资的物业管理公司的态度与开发商惊人的一致：让业主去找政府。万般无奈的情况下，他们想到了代表丽江花园小区全体业主合法权益的业委会，然而主要由开发商所推荐的委员所组成的业委会的态度同样是暧昧和推脱。最后他们找到了居委会，然而居委会人员工资和运作经费都是物业公司给的，在某种程度上甚至要依附于物业公司，其态度可想而知。

在前期维权行动中，业主中出现了一个核心人物——曾宏，曾宏等人决定依靠业主们自己力量来维权。但最开始业主们的维权活动还是六神无主，直到一位神秘人物提供了三条意见才为他们指出了方向：聘请法律顾问，成立维权联络小组，采取具体行动到现场阻止修路。于是，业主们召开维权业主大会，推举产生正式的维权联络小组，从而大大加强了维权活动的有组织性和方向性。在上访无效并与施工方发生暴力冲突后，维权联络小组决定发动更多的业主参加维权行动，经过网站宣传、挨家挨户发放传单等动员活动之后，参加维权行动的业主近千名。由于各种原因，扮演重要角色的曾宏曾经一度退出维权活动，维权活动的组织工作便落到了另外一名联络人——余刘军身上。经过当地媒体的关注、政协委员的介入、居民的上访和小区内的集体抗议活动，维权活动的规模不断扩大，其影响也不断扩大，但这一切似乎并不能给业主的维权活动带来好运，业主向法院提起的行政诉讼以败诉而终结，这条历经四个多月风波的新浦南路最终竣工并投入使用，业主的维权活动最终地走向了失败，并且没人补偿业主们因修路产生的噪声污染和环境破坏给他们造成的损失。

（二）总结分析

从上述事件中，我们可以看出在社区冲突事件中居民总是处于弱势地位。如果要改变这种弱势地位，就需要居民联合起来进行社区维权行动。但是，丽江花园的业主一开始参与维权行动的人数并不多，只有一百多人，连距离新修道路最近的几栋房屋的业主也没有全部参与进来，更不用说其他业主了。究其原因，是因为当社区冲突事件出现时，居民对社区利益可能受损的程度并不一定非常了解和关心，从而很难将社区利益和自己的切身利益联系起来。而利益关联的强弱直接决定了居民参与社区维权行动的积极性。利益关联越强，则居民社区维权行动参与程度越高；利益关联越弱，则居民社区维权行动参与程度越低。因此揭示居民与社区冲突事件的利益关联非常关键。像许多著名历史文物遗址、自然风景景点、生态环境的污染和破坏并不是社区居民集体“无意识”的结果，而是因为社区居民与社区的利益关联没有得到揭示的反映，因而得不到社区居民的强烈反对。另外，组织居民参与社区维权行动也非常重要。在社区冲突事件中，并不是每个社区居民对破坏行为都没有感觉，只是无人组织居民参与社区维权行动，少数居民或是敢怒不敢言，或是抱着少管闲事的心态，或是觉得告状无门只得放弃。即使社区居民普遍意识到自己的权益受到侵害，由于无人组织，他们可能也不会联合起来进行维权活动。简言之，揭示居民与社区冲突事件的利益关联和组织居民进行维权活动是社区居民维权活动顺利开展的两个关键因素。在丽江花园业主的维权行动中，这两个关键因素都没有得到体现。首先是业主对于修路给小区生态环境和自身生活造成的破坏没有明确统一的认识，有相当部分的业主没有参与维权行动可能是他们觉得这件事与自身没有多

大关系，也可能认为修路对于小区及自身生活并没有造成恶劣影响。其次，丽江花园业主的维权行动一直没有得到开发商、物业公司、业主委员会和居民委员会等组织的支持，以曾宏等人为首的维权联络小组最初也是六神无主，直到有位神秘人物出面指点后，维权活动才逐步变得组织化、条理化。

从社区工作角度看，社区维权行动必须依靠专业社区工作者的介入才能取得较大成效。专业社区工作者的介入，一来有助于向居民揭示冲突事件与居民之间的利益联系，二来有助于组织居民参与维权行动。可以说，丽江花园业主的维权之路历经坎坷曲折并最终走向失败的主要原因之一就是专业社区工作者的缺席。有鉴于此，下面着重讨论一下社区维权行动与社区工作专业化之间的关系，其中包括社区维权行动中社区工作者的角色，社区工作者的介入，以及社区工作专业化的意义与途径等。

二 社区维权行动与社区工作专业化

所谓社区工作，在我国目前主要有两种含义：第一，社区管理和服务工作；第二，社区社会工作，即一种以社区为基础的社会工作方法，由专业社会工作者本着助人的价值观念和专业技艺，与其所服务的社区居民一起工作，推动与居民福利有关的社会行动的开展及社区方案的制定。[1]或者说，是一种协助普通人通过集体行动以改善其社区的过程。[2]与社区工作的概念相对应，社区工作者也有广义和狭义上的区别。广义的社区工作者指任何从事社区公共事务管理和服务的工作人员，包括专职的居委会干部、社区服务人员等，也包括社区志愿者，甚至包括民政部门、社会福利事业单位、街道有关主管部门的相关工作人员。而狭义上的社区工作者仅指社区社会工作者，即针对社区进行专业化社会工作的专职人员。本文所讨论的社区工作和社区工作者都是从狭义角度理解的，分别指的是社区社会工作和社区社会工作者。所谓社区工作专业化，指的就是社区工作从目前比较普遍的社区管理和服走向专业化的社区社会工作，社区工作者主要由专业的社会工作者担任的过程。下面，我们结合上述个案的分析讨论一下社区维权行动与社区工作专业化的关系。

（一）社区维权行动中社区工作者的角色

社区工作者作为工作在社区建设第一线的社会工作者队伍，他们所扮演的角色多种多样，有服务者、维权者、组织者、调解者、教育者等。作为服务者的社会工作者，主要任务是依托社区资源，运用社会资源，开展社会服务。作为维权者的社会工作者，主要任务是保证居民合法权益得到有效保护。作为组织者的社会工作者，主要任务是组织居民展开社区行动，形成共同的利益团体。作为调解者的社会工作者，主要任务是调解纠纷和冲突，避免冲突扩大。作为教育者的社会工作者，主要任务是向居民提供知识和信息以帮助居民正确认识人生观、世界观，并向居民传授一定的生活技能者，使居民提高自身素质，提升生活应变能力。

在社区维权行动中，社区工作者扮演的角色主要有维权者、组织者、调解者三种。首先，作为社区工作者，其在社区维权行动中扮演的重要角色之一就是维权者。所谓维权者，就是社区权益维护者。作为一名专业的社区工作者，他应当是社区合法权益的维护者和社区利益的代言人，通过正当途径使社区和社区居民的合法权益得到维护。其次，作为社区工作者，他还要扮演组织者的角色。当社区居民的合法权益受到

机关、团体与个人不法侵害时，社区工作者应尽其所能，帮助他们增强权利意识，组织居民行动起来维护其合法权益，必要时还要为维护社区和居民的利益奔走呼号，呼吁政府、社会有关人士关注社区的利益和需要。第三，作为社区工作者，他还要扮演调解者的角色。一旦冲突事件发生，作为一名专业的社区工作者，他所扮演的并不是一个做法极端、煽情挑拨的维权斗士，而是积极主动调解纠纷和冲突，避免冲突事态的进一步扩大，从而有效地维护案主们的利益。在上述案例中，由于社区工作者的缺席，社区居民(业主)首先是没有普遍意识到自己的权益受到侵害，维权意识不强，参与维权行动的业主比较少，部分业主甚至选择了逃离。其次，他们最初的维权行动无人组织，即使后来有了曾宏等人的领导也是六神无主，直到有一位神秘人物给他们提出了三条关键性意见才为他们的维权行动指出正确的方向。第三，他们维权行动中发生的暴力冲突造成了部分业主的身体伤害，原本是可以避免的，但由于无人及时调解造成事态的进一步恶化。我们可以想象，丽江花园的业主在与道路施工方发生的这一起冲突事件中，如果有专业的社区工作者的支持，事前对业主们的维权行动进行引导和规范，事发时及时调解所发生的暴力冲突，虽然不一定能最终阻拦这条市政路的修建，但其维权行动可能会更加条理和系统化，至少可以给社区居民留下更深刻、生动的维权体验。因为社区工作介入社区维权行动时，除了要完成特定的任务目标外，还要完成一定的过程目标。社区工作者在提供特定的服务和资源来满足社区特定的需要的同时，还要组织和发动社区成员的自觉行动和广泛参与，通过他们自身的维权行动来满足自身物质和精神上的需要，从而推动社区自助和社区发展。社区成员通过参与特定的维权行动，充分感受大众动员、资源整合、广泛参与和科学自助的必要性和重要意义，从而为下次的社区行动奠定基础。正如上述案例中的主要组织者之一的余刘军所说的那样，如果再要选业委会委员或区人大代表，他不排除参选的可能，只有更积极主动地参与才能更有效地维护自己的利益。

(二) 社区维权行动中社区工作者的介入

社区工作者在工作中可能遇到的一个难题就是无法介入社区。如果遇到一些社区内亟待解决的社区冲突事件，社区工作者应该以此为契机，立即开展工作。由于社区冲突事件的出现往往对社区及其居民的利益造成了损害，就要求社区工作者迅速以维权者、组织者和调解者的身份出现。社区工作者对社区冲突事件的介入，既可以有效帮助居民解决社区问题，又可以密切和深化双方的关系，使居民充分认识到社区工作者的工作意义，有利于增进社区居民对于社区工作的理解和支持。简言之，社区工作者既可以以某次社区事件的介入为契机开展工作，也可以籍此显示自己工作性质和魄力，从而为下一步的工作打开局面。

社区工作者通过自己的工作向居民揭示社区冲突事件与他们的利益关联后，就应该在深入了解社区现状、冲突性质和社区需要的基础上制定出工作目标，以帮助居民解决社区冲突事件，维护社区利益。社区工作者在决定其工作目标后，就应该制订介入策略，即决定解决问题的办法。介入策略的制订过程应该是社区工作者与居民(案主)一起决策的过程，在这一过程里，双方共同商讨解决问题所要采取的步骤和如何采取步骤来达到工作目标。在介入的具体方法上，社区工作者可以将居民

组织起来，通过诸如游行、示威、上访、举行记者招待会等途径来解决问题，尽量争取社会大众、传媒及影响力的人士对行动的同情与支持。丽江花园事件中，业主们在维权行动中除了成立维权联络小组、聘请律师、种植维权林等之外，还充分地利用了社区内外的各种资源，包括业主中的政府高级官员、大学教授和政协委员等身份资源，以及部分业主的经济资源，还有新浪网、南方都市报等大众传媒的力量。通过这件事情，我们有理由相信如果有社区工作者的介入，在制定合适的工作目标和正确的介入策略以及采取恰当方法的情况下，社区居民的维权行动会变得更加有序和富有成效。

（三）社区工作专业化的意义和途径

所谓社区工作专业化，指的就是社区工作从目前比较普遍的社区管理和服 务走向专业化的社区社会工作，社区工作者主要由专业的社会工作者担任的过程。在我国目前社区建设蓬勃发展的形势下，如何在社区资源有限供给的情况下更好地满足居民日益多样化的需要，充分尊重社区居民在发展中的主体地位，更好地体现“以人为本”的发展宗旨，社区工作专业化具有非常重要的意义。一方面，与普通社区工作者带有浓厚的官方色彩不同，专业的社区工作者更多地代表民间的力量，因而能够主动维护社区居民的利益。在发生侵害社区居民利益的事件后，专业的社区工作者敢于揭示冲突事件与社区居民的利益关联，并组织发动居民的维权行动。而在上述案例中，物业公司、居委会和业委会或多或少都与开发商有利益的关联，在冲突事件发展过程中并没有站在维护居民利益的立场上。另一方面，与普通的社区工作者相比，专业的社区工作者拥有专业的知识技能，可以协助居民制定专业的解决方案，可以充当居民社区行动的服务者、维权者、组织者和调解者，从而使社区冲突事件得到更加完满的解决。而普通的社区工作者，如居委会干部、社区服务人员，作为政府延伸职能的承担者，主要忙于政策法规宣传、行政事务处理，缺乏科学助人的专业知识和方法，仅仅充当政府的跑腿、政策法规宣传者，在社区冲突事件的处理上往往带有一定的迟延性和被动性。

以上的讨论说明了社区维权行动中社区工作者的重要角色及其介入的重要意义，然而要真正发挥社区工作者的重要作用，就应该实现社区工作的专业化。要实现社区工作的专业化，主要有以下途径：首先，必须建立社区工作者的资格认证制度。许多西方发达国家的社会工作在20世纪初就发展得非常迅速，社区社会工作目前已经成为这些国家社会工作中的一个主要方法。但在我国，社会工作的发展非常滞后，社会工作作为一个新的职业类别尚未得到政府和社会的正式承认，专门的社会工作机构也尚未普遍建立，自然更谈不上社区社会工作的发展和真正意义上的社区工作者的存在了。专业的社区社会工作者的缺位对于我国社区建设和发展来说是非常不利的，上述的丽江花园冲突事件就生动地说明了社区维权行动中社区工作者的不可缺少。其实，在这方面，我们可以借鉴西方发达国家和中国香港地区的经验。“1972年香港正式宣布实行社会工作专业化，规定凡从事社会福利服务的社会工作人员必须接受社会工作专业训练，助理社会工作主任以上职级的社会工作岗位，只准聘用有

社会工作学位的人士担任。社会保障制度的建立和实现社会工作专业化是香港社会工作发展史上的两件大事和里程碑。香港社会福利工作的发展由此进入了‘提供多元服务,引进社工专业’的新阶段。”[3]据此,笔者认为就充分借鉴西方发达国家以及香港、上海等地区的经验,利用我国社区建设蓬勃发展、社会工作专业教育迅速开展等优势条件,正式建立社区工作者专业资格认证制度。其次,必须大量培养专业的社会工作人才并吸引其进入社区工作岗位。其途径有二,途径之一就是将从前从事社区管理和服务的社区工作人员进行适当的专业培训,使其通过专业资格认证。这是一条先职业化后专业化的道路。途径之二就是进行社会工作学历文凭教育,培养专业社会工作人才并使其进入社区工作岗位。这是一条先专业化后职业化的道路。这两条途径比起来,应该说第二条途径更加重要些。因为在中国目前的社区建设实践中,社区工作者主要由非专业的居委会干部、社区服务人员等组成,由于其整体素质上存在较大的局限,角色扮演上带有明显的官方色彩,职责功能上的全能主义倾向,很难适应社区社会工作的专业化要求。社区工作作为社会工作的一种专门方法,势必要求大量接受过社会工作学历文凭教育的专业人才进入社区工作岗位。只有这样,才能从根本上提高社区工作者的素质,使其利用专业的社区工作知识和方法开展社区管理和服务工作,更好地扮演服务者、维权者、组织者和调解者等角色,通过对社区冲突事件和社区维权行动的介入,开展科学的助人自助的社区工作。

参考文献:

-
- [1]李迎生.社区工作概论[M].北京:中国人民大学出版社,2003.190.
[2][英]艾伦·特韦尔威特里.社区工作[M].北京:中国社会出版社,2002.1.
[3]吴亦明.香港社会工作及其运行机制[J].社会学研究,2002,(1).
[4]吴亦明.现代社区工作:一个专业社会工作的领域[M].上海:上海人民出版社,2003.
[5]王小章,冯婷.城市居民的社区参与意愿[J].浙江社会科学,2004,(4).

作者:李伟梁 中南民族大学 民族学与社会学学院,湖北 武汉 430074
E-mail: LWL7208@sina.com

文档附件:

编辑: 文章来源: