

社区矫正社会工作中人际信任关系建立困境探究

李暑颖

(扬州大学社会发展学院, 江苏 扬州 225009)

【摘要】在社区矫正社会工作领域, 矫正社会工作者与矫正对象建立信任关系时面临着诸多挑战。人际信任关系的缺失不仅影响着矫正服务的质量, 对本土矫正社会工作的发展也产生阻碍。本文通过针对实际个案的分析, 来探讨矫正社会工作者与矫正对象间建立信任关系的障碍因素并提出相关的解决方式。

【关键词】社区矫正社会工作; 人际信任; 专业关系; 伦理困境

一、矫正社会工作中人际信任关系的相关研究

人际信任是心理学和社会学研究中的一个核心概念, 它的形成通常与个体的成长环境、早期经历以及社会文化背景有关。这些因素共同作用于个体, 影响个体对他人的信任倾向^[1]。对于社会工作专业领域来说, 专业关系的建立是以人际信任为基础搭建起来的。

矫正社会工作属于西方舶来品, 我国于2002年首次在上海开展社区矫正工作, 次年七月, 由最高人民法院、最高人民检察院联合公安部、司法部下发《关于开展社区矫正工作的通知》, 由此标志着我国社区矫正工作的全面展开^[2]。目前国内对于矫正社会工作信任关系的研究主要是集中在戒毒人群。学者卿章艳和石圆圆在《禁毒社会服务专业关系建立的误区和应对》一文中指出社工需要打消吸毒人员的疑虑并增加彼此的信任来建立专业关系^[3]。同时, 学者王翔通过问卷调查研究, 从社区戒毒人员的性别、年龄、文化程度、家庭结构和吸毒年龄五个方面分析了信任困境^[4]。由于矫正对象自身的特殊性, 他们主动求助社工的概率较小, 主要是通过转介的方式与社工进行接触。因此学者李竞宇以矫正社会工作中非自愿服务对象为主体进行研究, 发现在非自愿服务关系中, 信任关系的建立经历了信任缺失、新人入场和信任在场这三个阶段, 双方凭借实务资源的交换获得对彼此的信任^[5]。

在实践中, 矫正社会工作者通过建立良好的信任关系来帮助矫正对象融入社会, 实现“助人自助”的最终目标。我国的社会环境与西方存在较大的差异, 因此矫正社会工作者在探索与矫正对象建立人际信任关系时, 还需要结合中国的文化背景以及矫正对象的特性具体分析。需要矫正社会工作者在实践中不断地与矫正对象接触, 进而发现信任关系建立的困境、寻找相应的解决办法并形成本土化的经验。

二、社区矫正服务中人际信任关系建立的个案困境

案主A某28岁, H社区矫正对象, 离异。A某一年前在知晓朋友的行为已经触犯法律的情况下, 依旧为朋友遮掩, 并介绍他人为其办理银行卡进行洗钱, 最终被判掩饰隐瞒犯罪所得罪, 缓刑三年。A某在矫正期间的表现较差, 多次因为行动轨迹与定位手机不符合而被约谈。A某之前在酒吧工作, 与目前男友交往后怀孕便辞职在家待业。目前与其男友、哥哥、姐姐、姐夫一起租房居住。A某怀孕居住的小区环境较差, 该小区是老旧小区, 没有电梯。A某与其家人住在顶楼六层, 居住的环境也非常杂乱, 东西堆积在一起。A某与其男友的卧室在阁楼上, 通往阁楼的楼梯只有半只脚宽, 并且十分陡峭, 对于怀孕的A某来说上下楼是十分危险的。此外, 司法所工作人员至今没有见过A某的男友, 并且A某男友给A某的房产证也真假难辨。因此司法所工作人员找到社会工作者希望为A某提供帮助和保护。

社会工作者在A某快生育前, 与司法所工作人员一起进行了走访。在初次走访的过程中, A某表现的较为紧张和不安。社工观察到A某的紧张和不安后, 向A某提出单独沟通。在初次单独沟通的过程中, A某没有刚开始那么紧张, 但也较为被动。全程保持坐姿端正, 双手不安的放在桌上, 对社工的身份立场存在怀疑和不信任。社工向A某核对现在住所的位置时, A某突然变得紧张, 立即表示自己搬离原来的住所是已经得到了司法所的同意, 并没有违反规定。在之后的沟通过程中, 除了社工的必要询问外, A某总是保持着沉默。在第二次单独沟通的过程中, 社工并未与司法所工作人员一起走访, A某的紧张感得到了缓解。在此次沟通中, 社工尝试询问A某的情感经历, 但A某较为拒绝回答相关问题, 只是告诉社工其男友的一些基本情况,

不愿过多讲述。直到第四次面谈时，A某和社工之间的关系开始发生转变，A某开始对社工打开心扉，愿意讲述部分自己的故事。但在讲述自己的故事时多次使用“你可能不懂”、“你没经历过”等词汇。之后因为A某孕晚期出门不便，并且A某所住的地方离社工所在机构较远，面谈便只能转为线上的沟通。双方之间的关系难以进一步的展开，互动频率开始降低。最终因为社工难以与其建立信任关系，专业关系的建立以失败告终。

上述个案陷入困境的一个主要原因便是人际信任关系建立的失败，人际信任的困境对矫正社会工作的开展造成了影响。在矫正社会工作中，由于矫正对象自身的特殊性，人际信任困境发生的概率较大。因此，矫正社会工作者需要根据实际情况对信任困境进行分析。

三、社区矫正服务中人际信任关系建立困境的原因分析

（一）角色冲突—社工与司法工作人员角色的冲突

社会工作者在进行服务的时候需要明确定位自己的角色，并向服务对象介绍自己的身份以及能够提供的相关服务。美国社会工作伦理守则要求社会工作者在向两个或更多的人提供服务时，社会工作者需要对参与服务的人明确自己的专业职责。如果社会工作者在不得不扮演可能会带来冲突的角色时，社工需要向涉及到的各方明确自己的角色，并采取相应的措施和行动来减少利益冲突的产生。

在该案例中，社会工作者与社区司法所工作人员一起前去服务对象家中进行家访，造成社会工作者的角色冲突。这种角色冲突对双方人际信任关系的建立造成了影响。这种困境主要源于两方面：一是矫正对象自身的特殊性。由于矫正对象的特殊的社会地位，在矫正期间，他们会产生自卑、警惕等负向的情感，无意识地避免与知晓自己犯罪情况的工作人员的接触。在矫正对象的意识里，与自己接触的工作人员都是正面形象的代表，双方在权力上的力量并不是对等的。工作人员出现的目的是为了约束他们行为的并对他们进行管教；二是社会工作专业认知度不高。国内目前从事矫正社会工作的社会工作机构较少，居民对于社会工作的认知也较低，社会对于社会工作者的理解也较为模糊。在该案例中，当社工向A某介绍自己的身份和解释自己的职能时，A某表示自己并不知道社会工作者这个职业。A某对社工角色模糊的认知造成了社工角色的冲突，这对于信任关系的建立产生了阻碍。

（二）个体差异—来自社工与服务对象的差异

人们在某些特定的情况下是容易与他人建立信任关系的。戴维在《信任的力量》一书中写道，人们喜欢跟自己有交集或者说有相似共同点的人共事^[6]。这些共同点的范围几乎涵盖了任何事物，例如在年龄、性别、教育程度、种族、宗教信仰等客观上的相似，还有基本价值的立场、性取向、态度、理想等价值取向上的相似。总的来说，如果两个个体的差异越大，彼此的相似点也就越少，就越难产生交际，双方之间的信任更难以建立。

因此社会工作者想要与服务对象建立人际信任关系，就需要快速找出双方的相同点或者相似点。但在具体的实践中是难以达到在客观和价值取向上的相似，这便会造成社工与服务对象一致性或相似性的缺失。个体的多样性会给社会工作者在建立人际信任关系时产生阻碍。

在本案例，社会工作者与A某在年龄、教育程度、基本价值立场等方面存在较大的差异，难以与A某寻找到交集部分并快速拉近彼此之间的距离。虽然在第四次面谈的过程中，A某愿意和社工讲述自己的故事。但A某在讲述自己的经历时，经常用“你可能不知道”、“你没有经历过”等词汇来表面与社工之间的差异，认为社工难以理解自己真实的感受和想法。在矫正期间，由于A某的恋爱观与主流社会所倡导的恋爱观有所不同，不能被司法所的工作人员理解，导致A某存在认为自己与他人存在着较大的差异的想法。

（三）互动频率—客观条件限制与服务对象互动

信任关系的建立需要时间的累积，并不是一蹴而就的。在社会工作实践的过程中，信任建立所需的时间指的是社会工作者与服务对象互动接触的次数。社会工作者与服务对象接触的频率越高，双方在情感和信息的来往上也便会增多，对彼此也更加了解。在接触频率不断提高的基础上，彼此之间的信任便会慢慢形成。

在本案例中，矫正对象因为怀孕搬离了原来居住的地址，远离社工所在的社区，但矫正对象目前所在的社区又缺少相关的矫正社会工作机构，导致社会工作者难以进行转介，安排其他的矫正社会工作者来为A某提供帮助。除此之外，矫正对象因为生理上的原因，活动的范围也较小，司法所举办的活动也难以参加。社会工作者在一段时间内都无法与A某进行有效的互动和接触。互动次数的减少对社会工作者与A某建立信任关系造成了阻碍。虽然社会工作者也通过线上的方式与A某进行沟通，但并未达到预期的效果。

四、矫正社会工作中人际信任关系建立的解决途径

（一）给与矫正对象清晰的角色认知

矫正社会工作在我国的发展时间较短，大众对于矫正社会工作的认知度普遍较低。容易将矫正社会工作者与社区的工作人员的身份进行混淆，对此，矫正社会工作者可以通过以下方式来解决。

首先，矫正社会工作者在与矫正对象接触时，需要率先表明自己的身份，解释自己的专业职能。使得矫正对象对矫正社工的身份和职能有清晰的认知，并且知晓自己与社工的地位和权力是对等的，不存在约束和管教的关系。

其次，矫正社会工作者与服务对象的沟通需要有明确的目的，有方向有技巧地与矫正对象进行互动。在与矫正对象接触前，需要收集矫正对象的基本信息，制定与矫正对象接触的计划，计划中可以包含与矫正对象接触的注意事项、较为敏感的话题等，便于沟通的顺利展开。矫正社会工作者需要明确与矫正对象每次接触后需要达到哪些目标，如果过程中出现问题，需要及时进行相应的调整，达到最终的目的。在目标明确的沟通下，不仅能够提高双方共同的效率，也能够矫正对象面前展现矫正社工自身的专业度，促进双方信任关系的建立。

最后，矫正社会工作需要运用有效的沟通方式与矫正对象进行交流。在刚开始的沟通中，矫正对象通常处于被动的一方。矫正社工可以通过口头语言或肢体语言向矫正对象传达自己的情感，让矫正对象在互动过程中感受到真诚。矫正社工想要在取得矫正对象的信任，需要运用同理心，从内心深处接纳矫正对象，从而获得矫正对象的信任。

（二）积极向矫正对象表达关怀

从某一角度来讲，矫正对象是社会的弱者。尤其当他们的行为社会判定为违法或犯罪，受到社会的制裁和惩处时，他们的社会地位更处于与社会主流背离的不利层面，难以感受到社会的关怀。对此，社会工作者可以通过以下方式来解决。

首先，针对矫正对象处于社会主流背离的现象，矫正社会工作者可以与司法所合作，开展社区公益活动。邀请矫正对象参加社区公益活动，通过为社区“添砖加瓦”增强自身的价值感，进而使矫正对象感受到自身的价值以及社会对他们的关怀。

其次，社会工作者也需要提高关怀的频率。关怀是一个循序渐进的过程。需要矫正社会工作者在较长的时间里与矫正对象联系，慢慢了解彼此，表达内心对矫正对象的关怀。在矫正社会工作服务中，矫

正社会工作者需要花费更多的时间与矫正对象接触。同时对矫正社会工作者自身专业技术要求也更高。

最后，矫正社会工作者需要将关怀转化为具体的形式。当矫正社工在与矫正对象接触时，需要通过实务资源的交换来获取矫正对象的信任。实务资源的交换有助于矫正对象具体的感受到矫正社工为他们带来的帮助。这一具象化的关怀不仅能够矫正对象直接的感受到矫正社工对他们的关怀，同时还加深了彼此间的信任关系。

（三）运用信任传递的特点

德国社会学家卢曼将信任分为制度信任和人际信任。制度信任是指人们对社会制度、组织和规范的信任。它是一种基于对制度和规则的有效性、公正性和可靠性的信任，而非对个人或特定关系的信任。人际信任是相对于制度信任来说的，它是人与人在互动的过程中形成的，以一定的情感为基础建立起来的。

戴维·霍萨格认为信任是可以传递的^[6]。快速建立信任的前提是需要有值得信任的源头，即通过中间人来进行信任的传递。中间人的信任度在信任传递的过程中发挥着决定性的作用。因此，矫正社会工作者在开展服务时可以利用榜样示范的方式来传递信任，建立人际信任关系。矫正社会工作者通过邀请成功改变的矫正对象分享自己的服务过程和经历，使成功改变的矫正对象成为推荐人，起到榜样示范的作用。这有利于矫正社会工作者与其他矫正对象快速建立人际信任，较快的产生信任感。

参考文献：

- [1] 马智婧. 社会工作者获得案主信任感途径研究[D]. 内蒙古大学, 2018.
- [2] 储华林. 社区矫正社会工作的实践困境与路径优化[J]. 西安建筑科技大学学报(社会科学版), 2022, 41(03): 62-67+83.
- [3] 卿章艳, 石圆圆. 禁毒社工服务专业关系建立的误区和应对[J]. 中国社会工作, 2022(06): 41-42.
- [4] 王翔. 社区戒毒人员对社会工作者的信任研究[D]. 苏州大学, 2012.
- [5] 李竞宇. 非自愿服务关系中的信任建构[D]. 华东理工大学, 2023.
- [6] 戴维·霍萨格. 信任的力量[D]. 辽宁出版社, 2013(05): 34.

作者简介：

李暑颖（2001—），女，汉族，江苏南京人，在读硕士，研究方向：社会政策与社会服务管理。