

专业发展水平低，人才流失严重 社工职业化，路在何方？

本报记者 陈朝霞
海曙记者站 毛一波
通讯员 余眺

在今年海曙区社工招聘报名现场，招聘41名社工，有417人前来报名；鼓楼街道提供的某社工岗位招聘3人，甚至吸引了76人来报名。与此形成鲜明对比的是，近几年，海曙区平均每年有六七十名社工离职，其中2014年新招聘了67名社工，却有76名社工离职。

一个严峻的现实是，一方面，随着城市化的加快，空巢老人、青少年心理健康、家庭矛盾等一系列社会问题日益凸显，环境卫生、劳动就业、社会治安等社会服务也日益繁多，在国外被称为“社会工程师”的社工在社区各项事务中的作用日益重要，对其的需求量在增加。另一方面，由于薪酬低、压力大，社工队伍不稳定、人才流失严重。

“整体而言，我市社工职业的发展水平还处于初级阶段，从业人员的职业素养等还亟待提升。要实现社工队伍的稳定可持续发展，必须推动社工专业化的职业发展路径，扩展社工的职业上升空间。”宁波市社区参与行动服务中心执行主任李旭指出。

社工要有爱心， 更需专业知识

在日前海曙区社工协会举办的社工沙龙上，放映了一部名为《流浪者的世界杯》的香港影片，讲述了一名社工协助露宿者发奋图强的故事。在影片中，社工早出晚归，不厌其烦地劝解居民矛盾、帮助弱势人群，自我调侃为“身经百战的‘百变超人’”，这让现场来自全市11个县（市）区的百余名社工产生了强烈共鸣。

来自奉化的社工孙寒松道出了基层社工共同的心声：“社工服务的范围广、内容多，是一个专业性很强的职业，面临着复杂的工作环境和巨大的工作压力，需要有爱心和奉献精神。更重要的是，社工在‘助人自助’的同时，更渴望不断提升自身的专业水平。”社工在社区扶贫帮困、服务居民、协调利益等方面发挥着不可或缺的作用。海曙区民政局相关负责人认为，社工用他们的专业知识和经验，对居民各种问题进行“会诊”和“治疗”，弥补了政府公共服务的不足。

“幸亏社工送我去打了‘救命针’，要不然我这个老头子命就难保了。”家住海曙区丽园社区、因患有糖尿病导致双目失明的62岁独居老人陈永年，每天要靠打胰岛素来维持血糖稳定。去年7月，台风“灿鸿”袭来，他面对狂风暴雨不知所措。这时，社区书记郑玲娟和几位社工冒着风雨，专程将行动不便的老人送到卫生院打针，让老人感动不已。

“如果不是社工坚持不懈地上门开导，我可能现在还沉浸在悲痛中不能自拔。”近日海曙区南门街道柳锦社区居民吴阿姨感慨地告诉记者。去年，她的独生女儿意外离世，让她和老伴痛不欲生，两人每天以泪洗面。社工知情后，一次次上门走访，引导两位老人走出家门参加社区活动，让老人渐渐地走出阴影，吴阿姨后来还成为社区的志愿者。

据悉，我市目前共有4600多名社工，他们奉献在社区、服务于居民。房屋漏水、下水道堵塞、停



寒冬来临，社工上门慰问老人。

电停水等日常大小事务，大多数居民第一时间求助社工；“五水共治”“三改一拆”、老旧小区地下管网改造、居家养老服务……这些事关民生、备受群众关注的事务，同样需要社工投入激情，耐心细致地做好每一件事。

职业被冷落，人才难留

然而，目前我市社工队伍却不稳定，社工面临的职业发展困境依然存在。李旭认为：“我市探索开展社会工作的专业发展只有近十年的时间，虽然社工中获得社会工作职业资格证书者比例逐年增加，同时涌现出了一批有一定专业能力的社工和具有一定社会影响力的社会工作服务项目，但与港澳台地区及国外相比，我市的社工整体发展水平还处于初级阶段。”

2014年毕业于华东政法大学社工专业的郑梦妮对社工这一职业被冷落的现状深有体会。“大学毕业时，全班35人只有1人专业对口地来到社区从事专业社工。”郑梦妮认为，社工薪资低让她和同学望而却步，“如果社工工作稳定，工作能力能得到很好的锻炼，而且专业对口，还是有吸引力的，但是一想到每个月到手的工资只有3000元左右，大家只好另谋高就了。”

在社区一线摸爬滚打了10多年的海曙区南门街道马园社区社工张国芳则对社工工作的压力深有感触。“我们社区的9名社工全是女性，平时居民家里抽水马桶坏了、电脑失灵了、电线短路了等，只要接到居民的求助电话，社工就立刻上门处理，自己不会的则要协调志愿者处理。遇到台风天，还要顶着风雨冲在前面，搬沙袋、移重物、查看水情、转移居民，个个犹如‘女汉子’。”张国芳告诉记者，“这些年很多社工来过，但等熟悉工作、能力得到提升后便离开了，很无奈。”

“现在留住社工人才成为很多社区的难题。”海曙区西门街道负责社会事务的副主任蔡军波有同感，由于待遇低、工时长、任务重、压力大，社工队伍充满了不稳定因素，“很多社工尤其是年轻社工在社区积累了经验后，只要有机会就‘跳槽’。虽然‘人往高处走’的心理可以理解，但是社工流动性

大，给基层社会工作带来了不便。”

对此，在社区工作了3年后考入北仑区公务员队伍的80后董彦辰坦言，在担任社工的3年中，每天24小时“待命”，和居民面对面接触，调解矛盾、解决问题、协调事务、组织活动，自己各方面能力得到了很好的锻炼。“社工薪酬待遇却与付出不成正比，2008年我担任社工时，一年收入不到两万元，而且社区工作的专业性和技术性的应用还不是很普及，这对刚从大学毕业、渴望有提升空间的年轻人来说，容易产生心理落差。”董彦辰说。

打开社工职业发展通道

如何解决个人、家庭以及社会对社工需求的日益增长与社工队伍不稳定的矛盾？李旭认为，在欧美国家，社工有很高的准入门槛，需要经过科班训练，很多岗位要求有硕士以上的学历，而且需要通过专门的注册考试才能担任。

“与这些社工职业发展成熟的地方相比，我们还有很长的路要走。”李旭说，“目前，我们要着力于社工人才建设，多种渠道扩展社工的职业发展空间，在培训机制、职业上升机制、薪酬福利等方面多管齐下，让社工成为一个专业性强、有职业前景和影响力的职业。”

记者了解到，近年来海曙区对社工职业化之路进行了一些探索和创新。近两年，海曙区建成了“社会组织公益沙龙、社工沙龙两大沙龙+区级、街道培训+在职深造”的综合性培训体系，推出了一系列“自选菜单”，让社工各取所需，“缺什么，补什么”。同时，培训的形式采用互动沙龙、观看电影、世界咖啡馆模式、邀请国内知名专家分享交流等方式，还先后派遣40多名优秀社工到新加坡、台湾、深圳等地参观学习。

针对社工工作的纷繁复杂和千头万绪，去年9月，海曙区在柳锦社区试点探索“政事分岗，双岗双核”的去行政化体制改革：将6名社工分配至2个行政岗和4个事务岗，分别承担不同的工作。这一改革实行一个月后，社工对居民的走访量达132小时/人，共计480户/月，较改革前增加了80%。

在为社工工作减负增能的同

时，海曙区委托第三方专业机构对社区工作者群体的压力源和心理健康状况进行了专门调研，并参考调研结果，有针对性地开展旨在消除和缓解社工心理压力的巡回讲座、团体辅导、社工心理沙龙。

在职业资格上，海曙区要求新招录的社工必须在3年内取得《社会工作者职业水平证书》，并作为续聘的主要依据之一，目前海曙区有超过1/2的社工已经拥有职业资格证书；在职业评定上，正酝酿海曙区《社工专业职位等级评定暂行办法》，按照社工专业能力分为初级、中级、高级等几个职位，根据专业能力确定专业职位，并享受相应的待遇；通过外联一批专家学者、内聚一批优秀社工，合力建设一支素质优良的师资队伍，培育一支社工督导队伍和六至八支社工专业团队，推进专业服务阵地建设。2015年，海曙区还面向优秀社区干部，推出一个公务员岗位和三个事业编岗位，打开了优秀社工的职业发展空间。

据悉，2013年以来，海曙区两次对社工薪资待遇进行调整，社工平均年收入提高至5.4万元。从2014年起，海曙区为每位社工购买民生保险；从2015年起，海曙区将社工纳入工会疗养范畴，每个社工每两三年可享受一次工会疗养。

市民政局相关负责人表示，海曙区在社工专业化培训方面做得比较优秀，在全市率先开创了全能社工和“三社”（社区、社工、社会组织）联动等机制，起到了一定的示范作用。该负责人还介绍，我市通过专业化的培训，开展属地论坛等方式，增强社工间的专业技能沟通；同时社会工作督导人才项目获得了中央财政补贴，引导社会工作人才承接社会组织项目，增强社工的实践能力；还通过名师带徒的方式，让优秀社工带动一批新社工。

此外，社工的专业水平参差不齐也是职业化的障碍之一。据悉，目前宁波的高校中没有与这一职业相对应的专业，纵观全国各高校，设有“社工”这一专业的科系也“隐藏”在社会学专业中。有关专家指出，宁波的高校应加强社会工作专业的研究，从理论到实务实现其质的突破，逐步打破社会工作从理论研究、教育到人才培养的空白，从而促进我市形成社会工作良性循环的生态链。



去年9月，海曙区在柳锦社区试点探索“政事分岗，双岗双核”的去行政化体制改革。



海曙区社工协会举办的社工沙龙现场。

(陈朝霞 摄)

编辑点评

社工职业认知度亟待提高

由于社会工作在我国起步晚，职业发展缓慢的原因，导致目前我国大众对于社会工作这个职业的认知度不高。还有不少人误认为社工就是义工，是在大家需要帮助的时候前去献爱心的志愿者，这极大地打击了服务在一线的社工工作的积极性，对社工专业学生毕业后的职业选择也会产生直接的影响。

做好社会工作确实缺不了爱心，但这个职业更大的特点在于社工利用自身的专业知识去帮助一些弱势群体，引导他们积极地走出困境，从而具有较高的专业门槛。若服务对象为一个自闭症的孩子，并不是随便找个人陪其聊天就够了，而是需要有相关

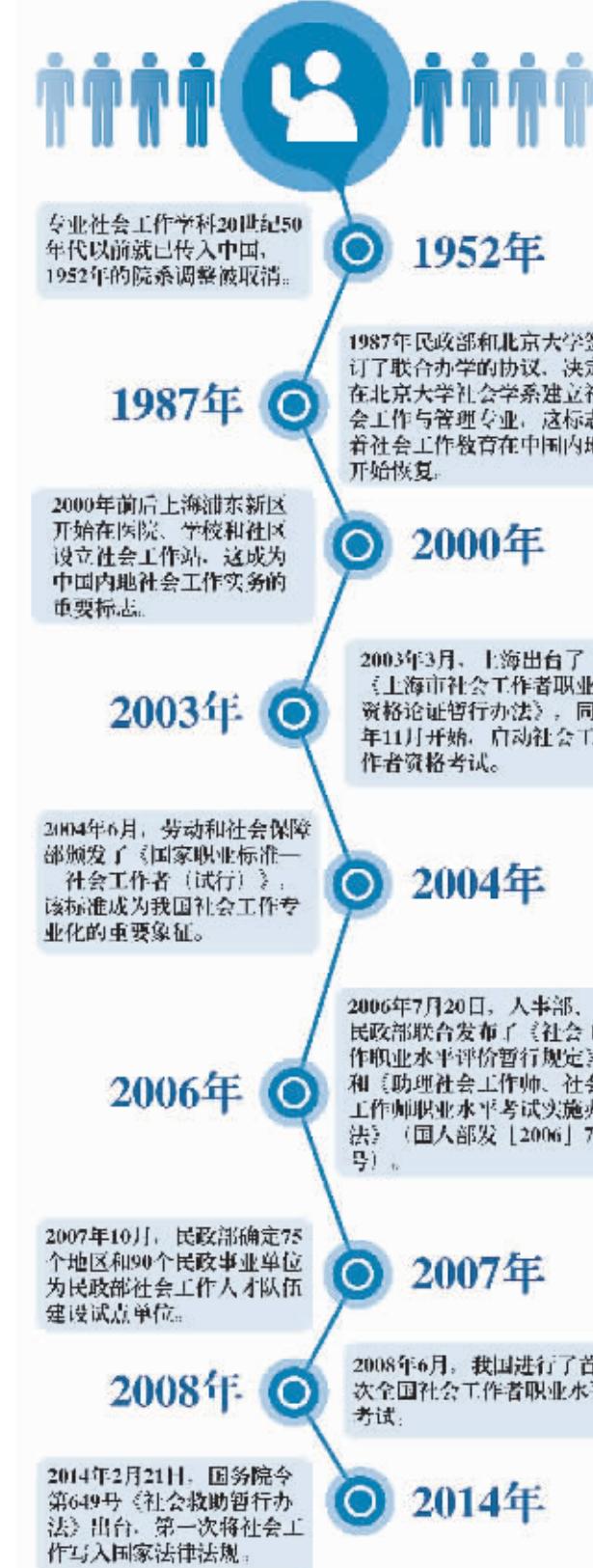
知识和技能的社工进行专业的辅导和救助。在一些发达地区和国家，社工不仅在身份名誉上是一份受人尊敬的职业，在经济上收入也很丰厚。

然而，我国的社工却遭遇了不少的冷落，经济上待遇低、职业上定位模糊、社会上没声望，使得社工人才流失严重，最后导致社工的专业知识得不到发挥的同时，社会上对专业社工求才若渴，供需结构产生严重的脱节，从而影响整个行业的健康发展。

提高社会对于社工职业的认知度以及社工对于自身的认同感，需要相关的政府部门在社工专业人才的培养、使用、评价、激励、保障上作出一系列的制度性安排。

数说

我国社会工作的发展



制图：洪茜茜

相关链接

香港：成熟的社工体系

在社工起源的西方国家，平均每1000人有一位社工。而在香港，不到600人即有一位社工，远远超过发达国家水平。经过多年积累，香港的社工管理模式和运作经验已经非常成熟。

在香港，社工是一个必须经过严格的资格认证的职业，就像我们的会计师或律师的资格一样。根据香港《社工注册条例》规定，具有社工注册资格的有四类：具有社会工作学位者；具有社会工作文凭者；没有社工学历，但已从事社会服务工作10年者；没有认可社工学历，但现正担任社工职位者。在香港，社工待遇和公务员很接近。

要取得社会工作学位或文凭有非常严格的要求。首先必须在

相关的社工专业毕业。香港目前开设了社会工作系的有6所大学，学生要从社会工作系毕业，除了必须通过社工理论知识课程的考试，还有一项重要内容，即必须完成800小时的社会实习。在这个实习过程中，每周至少有1.5小时接受导师的督导，在导师的帮助下对实习中碰到的各种情况进行分析、总结经验并解决问题。

许多学者认为，香港社会服务模式的成功之处在于，它比较好地解决了政府、社会服务机构和社会公众之间的关系，明确提出在开展社会服务方面，政府和社会工作机构是合作伙伴，形成了以政府为主导、以非政府的社会工作机构为主体、由社会志愿者广泛参与的社会工作良性运行和发展机制。