

社区工作者服务如何迈向专业化？

核心提示

随着城市化步伐的加快，如今，空巢老人、单亲家庭、青少年心理健康等一系列社会问题凸显，作为在社区中与群众接触最密切的群体，社区工作者的作用日益举足轻重，社工专业化的要求也随之提高。

然而，有调查显示，目前，我国社区工作专业毕业生对口就业率仅在10%~30%之间，专业人才流失严重。

如何培养、孵化、留住专业社工人才，让社工服务走上本土化、专业化之路，值得关注。

7月中旬，海曙召开了一场专人专职社区社会工作室的联席会议，成立专人专职社会工作室，5个持有社会工作资格证书、具有多年社区一线服务经验的社区专职工作者脱离了原本的行政事务岗位，全职投入，为社区居民提供专业化的社会服务。这在宁波还是率先尝试，也意味着在社区工作专业化道路上迈出了坚实一步。

本报记者 王佳
海曙记者站 毛一波

社区工作专业化
应时代需求而生

“社工，全称社会工作者，跟业余、随机的做好事不同，是理性化、组织化、职业化和专业化的助人。”海曙区民政局相关负责人说，当下，社区事务中的“疑难杂症”日趋碎片化、个性化，越来越需要专业人士来引领和破题。

举个例子，一个家庭，父母相残，女儿幸存却面容有损。爱心人士为她捐来钱物，爱心机构助其面容修复。只是她从此不肯出门，不肯说话，谁都帮不上。谁管这个“心理”事？要帮助这个女孩，既需要专业知识，又需要足够时间，也需要相应团队。此时，专业社工就能发挥所长，助人自助。

在香港和许多西方国家，社会工作是以利他主义价值观为指导、以科学知识为基础、运用科学方法助人的职业化服务活动。社会工作者则以“助人自助”为宗旨，遵循专业伦理规范，综合运用专业知识、技能和方法，进行困难救助、矛盾调处、权益维护、心理辅导、行为矫正等社会服务，是对社会弱势群体的专业化帮助。

“社会工作的主要服务领域，大都涉及民生。舒缓与解决个体、家庭、群体在经济社会发展中出现的问题和困难，单靠传统的行政工作方法已远远不够。”海曙区民政局相关负责人说，必须构建起专业化、职业化的社会服务制度，由专业组织和个人通过专业理念、专业知识、专业技能和专业方法，向社会提供专业服务。

而我市的现状是，大多数社区工作者靠日积月累的经验积累，真正从社工专业毕业的社区工作者相对较少。目前，海曙区社区工作者有近700人，大部分拥有大专以上学历，但毕业于社工专业的却不到10%。

为社区减负
迈出社区工作者专业化关键一步

“我们的社区工作者，往往承接了大量的行政工作，其服务群众的职能受到制约。”据海曙区民政局相关负责人介绍，为突破这一困局，早在4年前，海曙开始了多方面努力。

海曙在全市率先探索建立了社区工作准入制，出台了《海曙区社区工作准入制实施细则》，针对“考核台账多”“创建活动多”“普查调查多”“信息平台多”等乱象，实施细则作了一一破解，即要严格执行社区工作准入制、统筹各项考核检查、精简创建活动、规范普查调查活动、整合网络信息平台、统一档案台账管理和规范社区机构挂牌等。

为更进一步明确社区职责，促进其更好地为居民提供服务，当年，海曙区又出台了《海曙区2012年部门工作进社区指导目录》，详细规定了社区承接的事项，未经准入的工作一律不准擅自延伸至社区。这是当时市

范围内出台的首份社区“减负”指导目录。

“减负目录”实施后，海曙为社区削减来自部门各线的工作事项56项，其中创建活动由41项减到5项，统计调查项目由36项减到4项，档案台账由47套合并为6套。到目前，海曙每年年初都会制定《海曙区部门工作进社区指导目录》，确保准入工作总量不增。

为更好地推进社区信息化建设，减轻社工负担，提高工作效率，海曙着手建设了社区档案信息一体化平台，使各类台账的共享、检索和报送工作更加便捷高效。

去年9月，海曙区在柳锦社区试点“政务分离岗”，打造全能型社区工作者，在经过业务分类、社工培训等前期准备工作后，柳锦社区7名社区工作者除社区党委书记全面负责社区工作外，其余6名社区工作者分成2名行政岗工作者和4名事务岗工作者，各司其职。其中，行政岗工作者发挥全能的优势，及时专业地解答居民对其切身利益相关事项的咨询，并做好邻里事项的记录。事务岗工作者则专职深入一线，了解居民所需。

菜单式培训
补上社区工作者“专业短板”

小陈是社区工作者中的“新兵”，两年前开始专职社区工作者生涯，他说：“刚开始，我对社区工作并没有多少概念，但自从进入这一领域，才发现社区的工作没那么简单。”

“工作没满一个月，我就被居民‘斥责’了。”两户居民因为清理楼道发生冲突，夹在中间落实清理工作的小陈遭了殃。“你这个小鬼，凭什么来管我家的事儿。”这种冷言冷语让刚上任的小陈灰心丧气。街道开展的一次次社工讲堂和团建活动，为他打开了社区工作的大门。

“我还记得团建那天，老师给我们每人四张纸，让我们列举小区工作中的困难。在场所有社工畅所欲言，在沟通中释放彼此的压力，也在专业导师帮助下寻找很多问题的解决方案。”小陈第一次意识到，社区工作不是一份杂活儿，更是一份专业程度很高的职业。

“对于一个非社工专业出身的无经验人士，需要经过培训和辅导，才会对这个行业有一个准确的嗅觉。”为此，海曙区从2008年开始，建立了继续教育制度，要求每名社区工作者全年接受继续教育的时间累计不少于40学时。

为提升培训效果，海曙推出了多样化、个性化的“菜单式培训”，开设了社区社会工作、老年人心理调适、青少年心理调适等五门必修课程及四门选修课程，要求每人必须完成5门必修课和2门选修课，全区近700名专职社区工作者分期分批进行了培训；对社区社会工作示范岗人员，邀请专家学者对其进行为期三天的小班强化培训；对社会工作职业水平考试参考人员，在进行为期10天的考前培训基础上，以区社会工作协会为平台，邀请国内知名专家学者采

用开放式、参与式、体验式教学模式，通过参访先进机构、案例分析、拓展训练等专项培训，让社工工作共享、困难共解、知识共学。同时，先后派遣40多名优秀社工到新加坡、我国台湾地区、深圳、北京、上海、杭州等地参加各类专业学习培训。目前，海曙区超过一半社区工作者拥有了社会工作职业资格证书。

“这样的培训很实用，让我们立足本土化的同时，还可以借鉴外面优秀的经验，学习到不少专业知识。”尹江岸社区社区工作者徐剑英说。曾经，她用社会工作专业知识，让一位无法摆脱婚姻创伤想要自杀的单亲母亲顺利度过心理适应期，帮她树立起自强、自立信心。

以项目促实践
提升社区工作者服务水平

80多岁的杨老太是白云街道牡丹社区的独居老人，身体一贯硬朗，唯独对厚厚的灰指甲很是烦恼。不久前，她和社区20多位老人接受了专为老人修剪脚趾甲的公益服务，非常开心。

杨老太不知道的是，这些志愿者是海曙区“社区服刑人员”，提供的是海曙区司法局向海曙区社会工作协会“购买”的社区矫正社会工作专业服务。

“项目启动于去年11月，通过每月对‘社区服刑人员’组织两次不少于8小时的集中教育和社区服务，为他们解决物质生活的困难、进行职业培训和就业指导、心理矫治、家庭关系辅导、社区服务设计等，取得了较好的矫正效果。”项目负责人姚孝娟说，通过项目运作，她和团队研究出了一套专门服务社区矫正人员的方法，帮助他们不仅回归社会，更能投身到公益事业行列中。

王增贤在社工岗位上已经做了11年，现在的她是海曙阳光社会工作室的负责人，用自己的专业技能帮助精神障碍老人、失独老人等回归社会。最近，她发起了“一支笔公益”，从策划、执行到后续服务，帮助青少年做公益。“通过一个个项目实践，自我能力提升了，比如沟通技巧、过程设计等，还可以给需要社会救助的人进行一对一辅导。”王增贤说。

让社区工作者参与社会服务、提升社工的专业服务水平，海曙不遗余力。为了推进社工专业化的项目运作，海曙投入1320万元购买了社区矫正、残障康复、老年人、青少年等领域的社会工作专业服务，投入471万元福彩公益金以公益创投的形式资助了就业援助、康复咨询、智障儿童和自闭症教育康复、婚姻家庭健康促进等服务项目，每年有2万多人享受受到各类专业帮扶。

通过个性化的个案服务、互动性的小组服务、多元化的社区服务等方式，海曙在五年间形成典型案例436个，有效解决了一些停车难、小区物业退管、城市拆迁、文明创建等社会管理中的难点，也促进了社工在专业

化领域的成长。

设立专人专职社会工作室
推动人才专业化和
服务精细化

7月中旬，海曙召开了专人专职社区社会工作室的联席会议，成立5个社区专业社会工作室，分别涉及老年服务、社会救助、就业帮扶、青少年服务及婚姻家庭五个社会工作领域，并开辟专门的服务场地，开展专业的社区社会工作服务。

为促进成效，海曙设立了专业督导团队和陪伴团队。督导团队在社工专业化成长中将起到怎样的作用？海曙区民政局相关负责人介绍说，在社区问题的处理中，往往会碰到一些棘手的事、难解的事，若专职社工“解不开”、“难下手”，这个时候，督导团队就会介入，帮助专职社工进行案例分析，指导社工如何处理，通过对整个问题处理过程的把关，不断提高社工的服务水平，同时推动问题的有效解决。据悉，该专业督导团队由拥有香港社会工作专业经验的专家带队，陪伴团队由社工专业背景的大学毕业毕业生组成。

西门街道胜胜社区“遇见·爱”单身老人工作室应社区196名独居老人的需求而设立，并在前期的试点中已成功运用社会工作方法解决了两名单身老人的问题。早年丧偶的80多岁李奶奶，独自抚养6名小孩成家立业，在其中1名意外死亡后，陷入悲痛之中，甚至动了轻生的念头，工作室专职社工缪江俊运用个案工作方法，“借助”李奶奶的家庭支持系统和社会支持系统，经过众人半年陪伴，李奶奶重新找到生活的希望。“现在有了专业督导的协助，相信在今后服务中还能少走弯路，自己能有经验，工作也会更加得心应手。”缪江俊说。

为加强社区专职工作者队伍专业化、职业化建设，海曙区正在酝酿《海曙区社区专职工作者专业职位等级评定暂行办法》，根据这个办法，持证社区工作者将按照专业能力分为初级、中级、高级等职位等级。今后，社区工作者可以和老师、医生一样，根据专业能力确定专业职位，并享受相应的待遇。



社工围绕物业业三方关系协调开展大讨论。（王佳 摄）

相关链接

南海经验：
「培、借、留」人才

社工已经成为广东省佛山市南海区创新管理服务基层的生力军，已逐渐融入居民的生活中。据了解，南海已有200多个社工站遍布各个社区。通过借鉴香港等地先进经验探索社工职业化，不断提高社区服务水平，提升群众满意度和幸福感。

南海在加大社工队伍队伍建设方面，进行重点培训，提高整个社工队伍的素质和服务技巧，对社工进行一番轮训，选拔输送从事社会工作的行政管理骨干到高校社会工作院系深造或在职培养，培养优秀社会工作督导人才，并推进形成由1个社工带动多个义工结对多个服务岗位的服务模式，服务社区居民所需。

另一方面，南海社工通过与高校的合作，为高校社会工作相关专业学子及新投入社会工作的人员提供直接参与社会工作事务、成长成才的平台，为社会工作理论与实践有机结合架起一座桥梁，实现资源共享，互助多赢，助推社工走向职业化。

此外，南海通过《实施人才立区战略》，制定了社会工作人才队伍培训发展工作方案，设立社工人才专项发展资金，全面推动南海区社工人才队伍的建设，用五年时间培养近2000人的专业社工人才队伍，并将人才留在南海。

（王佳）