



以社区为平台、以专业社工为支撑、以社会组织为载体 海曙构建“三社联动”机制 提升社会治理精细化水平

□记者 王思勤 通讯员 毛一波

在海曙,独居老人就餐不便,社区居家养老中心可以提供送餐服务;有人在小区毁绿种菜,社会组织会积极介入,帮社区一起劝导阻止;家庭成员间闹了矛盾,有专业社工进行跟踪,居中调解……这一切,都可以归功于“三社联动”治理机制的建设。

近年来,海曙民政部门推进社会治理创新实践,着力构建以社区为平台,社会组织为载体,专业社工为骨干的“三社联动”机制,通过引导孵化社会组织,培训发展专业社工队伍,为居民们提供了专业化、规范化、社会化的服务,进一步提升了社会治理的精细化水平。

社区治理,让居民唱主角,积极发挥社会组织和专业社工作用

海曙平桥社区偃月小区地处市中心,有居民461户,是个无物业的老小区。近年来,由于居民生活水平提高,小区私家车数量猛增,原有的60多个停车位,却要容纳居民120余辆汽车。抢车位、乱停车现象不仅破坏了小区绿化,还给居民生活带来了困扰。

2014年,平桥社区决心改变偃月小区的停车现状。社区引入居民民主自治的方法,邀请70多名小区业主、居民代表参加主题为“缓解小区停车问题”的开放空间讨论会,让居民成为了社区治理的主角。

第一次开放空间讨论会,专业社工完成了居民代表意见的收集;第二次讨论会,除了有居民代表参与外,社区还邀请了交警、城管执法部门、街道物业管理科等一起讨论,在专业社工的引导下,居民们自发成立了小区停车自管委员会。

停车自管委员会全面征集了居民意见,制定了停车公约,建了道闸系统,制作了停车卡,每一个车主凭卡出入小区。自管

委员会的成员还安排定期巡查,对违规停放车辆进行纠错指导等,一系列具体措施将小区空位最大化利用,缓解了停车问题。

从社区搭建起平台,引入居民自治,到专业社工介入,引导居民组成社会组织参与治理,“三社联动”机制在缓解偃月小区停车问题中起到了至关重要的作用。而这仅仅是“三社联动”机制在一个小区解决一个问题上的具体体现,在海曙,类似的案例,还有很多很多。

从政府的大包大揽,到让社区、社会组织、社工相互配合发挥作用,“三社联动”的模式改变了政府职能部门处理问题的方式,完成了从社区管理到社区治理的转变。

“‘三社联动’构建了一种合作格局,形成政府、市场、社会组织良性互动、协调互补、合作共治的基本公共服务方式,也为创新建设管理和提升社会治理精细化水平提供了新的良好途径。”海曙民政局相关负责人表示。



专业社工承担多面角色,有专业特长,满足居民个性化需求

在社区,居民家里房屋漏水了,居民养的宠物狗扰民了,邻里之间闹矛盾了,居民突遇变故需要帮助……这些事情司空见惯,需要专业社工以不同的角色,去满足居民不同的需求。“社工用他们的专业知识,对居民的各种问题进行‘会诊’和‘治疗’,弥补了政府公共服务的不足。在三社联动的机制建设中,专业社工作用更是不可或缺,他们是引导者,为居民提供帮助,帮社会组织孵化成长,为社区问题找到解决的方法。”海曙区民政局相关负责人说。

那么,专业社工与过去传统居委会大妈有什么区别,他们又是如何服务的呢?以夫妻吵架为例,居委会大妈会直接把夫妻俩拉开,直接劝说要和好。这种劝导方法,本意是好的,但可能没解决实质问题,夫妻俩碍于大妈的面子和好了,由于没把矛盾症结找到,下一次可能还要爆发。而专业社工就不同了,他们利用所学的专业知识,把两人拉开后,倾听双方内心的想法,充分利用夫妻俩背后的人际关系,全面展开服务,找到症结所在,最终促使问题的解决。这就是专业社工的价值所在。

为了培育可以承担多面角色的专业社工,海曙率先一步,建立全国首个区级社会工作协会,并以社区学院为依托,创建了社会工作者培训基地,分期分批对社区工作者进行培训,提高其专业素养,促使其快速转型。今年,又依托区社会组织服务中心,建立了社会工作实训基地,构建起双拓展的师资体系、模块化的课程体系和实操式的培训体系,努力使社工成为专业技能强、综合素质高、具有可持续发展能力和创新思维的应用型人才。

从2008年开始,海曙每年出资20万元向区社会工作协会购买了老年人服务、青少年服务、残障康复和社区矫正四个专业服务项目,为相关群体提供免费的个性化专业服务,有效补充了传统模式下政府提供的民生服务的不足。黎丽是海曙社会工作协会聘用的一名专业社会工作者,她负责政府出资购买的残障康复社会工作项目,帮助了许多困难人群。为了服务好鼓楼工疗站的智障人士,她专门设计了生活技能学习类、身体锻炼类、娱乐休闲类等多类课程,指导学员从各个方面进行康复、学习。最近,有一位陈姓医生来向她求助:一个六十岁的癌症病人,只有一个女儿在照顾他做化疗。不幸的是,他手术前一天,女儿发生了车祸,右腿骨折,急需帮助。小黎了解情况后,确定以这位病人的女儿为服务对象,第一时间联系了其所在社区的社区工作者,通过观察和初次的会谈,梳理出其问题的关键。历经4个月的介入服务,小黎先后与住院医师、律师、社区工作者、心理咨询师等专业人士打交道,让服务对象得到更多专业人士的帮助和关注。“我们的介入,既有精神层面的疏导,又有实质性的问题解决。”小黎这么说。

专业社工以助人为宗旨,运用专业知识和科学方法,开展困难救助、矛盾调解、权益维护、心理咨询、行为矫正等社会管理和服

社会组织的舞台越来越大,居民不出社区就能享受多样服务

“三社联动”的机制建设,离不开公益性、专业性、服务性社会组织的全力支持。2003年,海曙出台了《社区民间组织管理办法(试行)》,拉开了社会组织全面、有序发展的序幕。

有很多社会组织,在最初只是一群有特殊需要的人群自发组成的一个松散型的团体,单独、零散地交流,只有在专业的社会组织服务平台的孵化指导下,它们才能真正“破茧成蝶”。2009年,一些自闭症孩子的家长聚在一起,组成“星星的孩子家长互助论坛”,建立了qq群,交流控制孩子病情的经验。由于没有固定场地,这个松散型团体的交流仅限于网络上。2010年12月23日,海曙区社会组织服务中心正式开张了,家长们找上门寻求帮助。在海曙民政部门的支持下,当年年底,“星星的孩子家长互助会”正式成立,入驻海曙社会组织服务中心,成了服务中心成立后第一个受益的社会组织。现在,“互助会”不仅拥有固定的办公场所、工作人员,还吸引了上百名自闭症孩子的家长和社会志愿者,开展了多项针对自闭症孩子及其家庭的自助、互助活动。

如今,各种社会组织已遍布海曙各个社区,并逐步形成了三大类:以娱乐健身为主旨的文艺团体,以老年人协会、残疾人协会等具有管理色彩的工作社团,各种义工队伍、社区爱心服务站等公益性和服务性社区组织。他们活跃在社区之间,参与公共服务、事务和各种活动,以白云街道牡丹社区为例,该社区内社会组织有30多支,居民可以根据各自需要,积极参与,丰富业余生活。其中,晚霞艺术团是较早成立的一支,从自娱自乐开始,不断向互助、公益、服务转型,队伍规模不断壮大,艺术团的

成员在台上是好演员,在台下是好义工。

在社会组织专业化、多样化发展的基础上,海曙区通过购买社会组织服务,带动公众主动参与,形成政府行政力量与基层社会资源的良性互动,进一步扩大了社会组织的发展舞台。2011年,海曙区在全国范围内率先出台《宁波市海曙区公益创投项目管理试行办法》,每年投入200万元,扶助实施公益服务的社区居民组织,由社会组织服务中心对公益创投项目公开征集,又请来专家当评委,使得海曙区的社会组织大大活跃起来。2013年,还发起成立了公益组织发展基金会,开展以“百家爱心企业·百个公益项目”为主题的“双百”公益对接活动,引领民营企业和社会组织发挥各自优势投身公益、服务社会,最大程度发挥公益项目凝聚、释放社会能量的“杠杆效应”,吸引了社会资金支持,初步形成了社会各方共同参与,社会组织之间既相互合作又优胜劣汰,各类资源自我循环流动的公益“生态系统”。

社会组织的蓬勃发展,除了能够服务于群众外,政府各职能部门也能通过社会组织吸纳不同意见和建议,畅通多元沟通渠道,成为政府与公众的联系纽带,促进政府管理与基层社会自治的有效衔接。

从社区小舞台走向社会大舞台,社会组织已然成为政府公共服务和社会治理的重要支持,成了和谐社会构建中温暖的第三方力量。



①马园社区小板凳家庭互助会组织的废药零行动公益创投项目。
②志愿者在松石岭参与古道保护活动。
③“小桔灯”学习辅导项目,专业咨询师给孩子辅导。
④白云社区五豆浆服务队,为老人提供热乎乎的豆浆,已经坚持了8年。
⑤新典社区温心家园项目。