

社区社工站建设的基本策略与主要内容



卢磊/文

民政部培训中心双师型讲师

在新的历史时期,人们在社区治理与民生服务上的需求越来越丰富多元、期盼越来越高。但是,当前社区工作行政化色彩浓烈、社区工作理念更新不足、专业性不够等实际问题,则与其形成了强烈反差。因此,街道(乡镇)、城乡社区亟须搭建起真正意义上的专业性较强的服务阵地显得较为迫切。北京市朝阳区管庄地区地处城乡结合部,也是连接北京中心城区与城市副中心的重要廊道,社区类型较为多元和复杂,辖区居民超过10万人,人员构成复杂、思想活跃、服务需求多样化。管庄地区工委、办事处充分意识到,要真正破解社区治理和服务难题,实现从传统社区管理向现代社区治理的不断转型,需要不断培养专业化人才和提升服务专业性。这也就催生了该地区借助区级“三社一体化”项目于2019年率先进行了社区社工站建设的实践探索,并选择了辖区内惠东社区、惠西社区和丽景苑社区三个社区进行了初步试点。

笔者对管庄地区社区社工站建设进行了一定程度的观察参与和持续跟进,认为社区社会工作服务站建设应按照“硬软结合”的行动策略逐步推进,即将

阵地打造、人才培养、组织培育和系列服务紧密结合在一起。

其一,将打造服务空间与实现空间赋能结合起来,让服务有阵地。当前很多地区的社区办公空间和服务空间都非常有限,服务空间大都是“一室多用”甚至室内服务场地十分局促,这给以社区为本的社会工作服务带来了一定挑战。同时,服务空间和场地的缺失也使得社区工作者与居民之间相互熟悉和共话社区公共事务的公共空间显得不足。因此,社工服务站的建设也给拓展服务阵地提供了良机。而在此基础上的空间赋能和优化使用则显得更为重要,管庄地区主要在建站选址、空间分布与赋能、运维制度建设、品牌形象打造等方面进行了积极探索。比如,惠东社区社工站推出了社区工作代言人社工“小惠”,以其卡通形象更广泛地被居民认识和记忆,其还推出了“365在线服务”,通过“小惠”亲切、可爱的形象,发挥与居民群众便捷沟通、化解社区矛盾、广泛宣传等作用,进一步拉近了社区工作者与居民之间的距离;丽景苑社区则打造出了专门的社区社工站服务场地,涉及个案工作室(心理咨询室)、小组活动室(培训会议

室)、专业学习空间等,具有很好的可视化效果。

其二,开展社区工作者与居民骨干的系列能力建设,让参与更有力。首先要说明下,这里的社区工作者包括了持证社工和未取得社工职业资格证书但在社区工作的从业者。培育社区工作人才和居民骨干是管庄社区社工站建设的一个重要目标和内容,尤其该地区办事处对此重视有加,这是很有远见的做法,抓住了基层治理和服务中最为关键的要素,即人才的挖掘与培养。依托社区社工站开展能力建设与培训增能的方式方法和主要内容也是比较丰富的,以丽景苑社区为例,他们将线上线下相结合、常态化与节点式相结合、内外部相结合地进行组合拳式的相关培训,注重引入外部专家学者和有经验的实务工作者进行团体督导,并形成了由社工督导支持中级社工师、再由中级社工师支持助理社工师、再由其支持培育社区居民骨干的赋能梯度,内容涉及服务技能、心理减压、项目化运作管理、资源整合等。同时,依托小微项目对社区社会组织及其骨干成员的过程陪伴也是很好的赋能形式。

其三,注重社区社会组织的孵化培育与升级发展,让组织更有范。这是社区社工站建设的另一项重要内容,也是专业社会工作与社区治理最紧密的结合点。管庄地区三个试点社区采取不

同方式进行了社区社会组织培育,惠西社区主要结合社区治理的热点议题和社区实际问题,依托小微项目有针对性地培育发展社区社会组织,比如物业连桥社、青萌社、益民社、社区矛盾调解队等;惠东社区则是以老社区社会组织育新社区社会组织,依托两支社区社会组织共同承接一个社区小微项目的方式,从策划、组织、实施到后期总结,由两支社区社会组织骨干力量共同完成,通过其深入合作,以老带新、陪伴成长;丽景苑社区深度打造党群服务促进会和同心为老服务社,通过党群服务促进会整合辖区单位资源并建立社区睦邻点,依托同心为老服务社丰富拓展了社区助老服务内容,并初步构建起自助、志愿和专业相结合的社区助老服务体系。

四是推动社区治理、专业服务和志愿服务的齐头并进,让居民有所得。解决社区治理难题和民生服务需求是社区社工站建设的落脚点。管庄实践在整体上较为注重以“社区社工+社区社会组织+小微项目”的组合方式推动社区治理、专业服务和志愿服务,其中以社区小微治理和为老服务为重点。丽景苑以社区助老服务为品牌,同步重点推进开放性议事协商平台并以此推进楼门自治;惠东社区注重依托365在线服务拓展服务内容和提升服务效率,引导更多中青年居民参与,以文明大客厅为阵地,

推动社区议事协商和新时代文明实践,注重面向社区空巢和独居老人的志愿服务;惠西社区则以小微项目实施为契机,全面开展文明养犬、垃圾分类、物业管理、便民服务、居民矛盾调解等服务,同时依托楼门长进行楼门环境治理和微空间改造。

整体来说,我们可将管庄地区的实践经验概括为以下几点:一是尊重社区差异以及不同的社工站建设模式,给予社区一定的自主空间,这更有助于形成不同社区的特色和亮点;二是注重软硬结合,确立以硬为基础、以软为核心的建设思路,紧抓“人”和“组织”两大关键要素;三是社区社工站建设要注重专业性,也应放置在社区治理和服务创新整体格局之中并积极作用于基层治理体系和治理能力现代化建设;四是以系统化思维、项目化形式,培育本土社区社工人才和推动社区治理服务,借助项目建好站、育好人、做好服务;五是引入实践经验丰富的高校学者和实务专家进行督导支持,不断提升社工站建设质量和社区治理服务水平。

当然,我们必须冷静且清晰地认识到,基层社工站建设和发展在绝大部分街道社区都是新鲜事物,还处在早期的初级建设阶段,未来还需要不断整合内外部专业力量在加强社工站规范化建设、培育在地专业人才、提升治理服务专业性等不同方面下足功夫。



关注社会创新 解读善意中国