

加强社工队伍建设 筑牢社区治理根基

——以无锡市滨湖区为例

邹雪芬

近年来，随着党的十八届三中、五中全会关于“推进国家治理体系和治理能力现代化”、“加强和创新社会治理，推进社会治理精细化，构建全民共建共享的社会治理格局”的提出，专业社工在社会治理过程中所发挥的“润滑剂”、“减压阀”作用日益受到重视。当前，无锡市滨湖区正处于城市化发展的中期阶段，社会矛盾更加频繁突显，利益诉求更加复杂多元化，社区治理已迈入“深水区”，单靠社区干部采用行政手段已经很难奏效，因此尽快建设一支结构合理、素质优良的专业社工人才队伍成为当务之急。

一、滨湖区专业社工人才队伍建设面临的主要问题

（一）社工培养起步较晚，人才质量参差不齐

1. 专业社工总量偏低。滨湖区专业社工队伍建设起步于2010年，目前共有418人取得全国社会工作者职业水平证书，占全区社区工作者总量的26.2%，占全区总人口的0.6‰，相对于发达国家和地区2%-5%的占比水平仍有极大的差距。

2. 社工机构有待发展。滨湖区专业社工机构经历了“政府直接运作、社会组织孵化、三社联动”三个阶段，形成了以区社会组织发展服务中心为枢纽，6个街道级社会组织孵化基地为节点的“六园一中心”新格局。但社工机构总体数量与深圳等先进地区相比依然偏少，整体水平有待提高。

3. 人才队伍结构失衡。滨湖区专业社工中仅有9人拥有社会工作专业背景，仅占专业社工总量的2%。80后、90后社工占比高达65%，年轻社工在思路灵动、活力激情等方面优势明显，但同时也存在不善于和居民沟通、稳定性差等方面的缺点。同时，全区专业社工中救济性社工多而预防和发展型社工少，复合型社工严重不足。

（二）职业体系相对薄弱，社会认知有待加强

1. 支持不足降低职业成就感。专业社工人才队伍建设涉及党群、民政、司法、卫生、妇联、残联、工青妇等多个部门，但对社工的理解还局限于传统的民政领域，熟悉社工岗位的寥寥无几，没有作为一项重要领域加以对待，形成合力。政府购买社工服务的力度不足，难以彰显社工自身价值，也难以满足社会的需求。

2. 保障乏力催生职业倦怠感。社工队伍薪酬待遇普遍偏低，缺乏科学的职业评价、薪酬激励制度，难以从福利待遇上引智招才、稳心留根。加之社工晋升空间狭小单一，使部分年轻社工或离职、或视社区为“跳板”，而街道（镇）借调、轮岗等人事举措又进一步加剧人才流动。从2010年起5年间，全区社区一线社工人才流失48人，造成“能干的留不住、年轻的干不长”，削弱了社工队伍的“蓄水池”作用。

3. 认知不够削弱职业认同感。相对发达国家，我国专业社工的社会认知度始终处于较低层次，普遍混淆“社工”与“义工”的概念界限，相当一部分居民对社工的认知仍停留在“居委会大妈”的阶段。同时，由于社工收入微薄，发展前景不佳，

家庭支持逐渐减少，直接削弱了社工自身的职业认同感。

（三）工作环境较为传统，社工作用受到限制

1. 传统思维制约专业价值。基层社区传统的工作方法简单，容易形成“一刀切”的工作模式，与专业社工“助人自助”的社会服务理念存在冲突碰撞。例如，对待贫困群体，社区传统工作思路是为其提供无差别的物质帮助，而社工则是从受助者的需求和实际出发，提供个性化的福利服务。因此，专业社工在开展助人活动时要面临惯性思维的消极影响，尽管社工保持着一定的专业自省，但他们的专业价值很容易被消磨同化。

2. 行政事务压缩自主空间。实际工作中，社工普遍身兼多职，工作内容以行政事务为主，原本应为居民“头脑”的社工，成为政府机构的“腿脚”，常常还会有行政性的“临时事务”、“紧急任务”。要“全脱产”、“全身心”投入，服务居民、组织居民的时间精力明显不足。同时，社工工作决策的自主性十分薄弱，大部分事务由社区主任负责，但目前全区社区主任具有专业社工资格的比例不超过3%，使社会工作自主性地位受到了严重削弱。

3. 本土环境引发水土不服。社工理论源于欧美的社会结构、文化背景，不能完全适应中国的特殊环境的要求，在实践时存在“本土化”障碍，运用不好就会水土不服。需要提升社工的专业技巧和实用技能，突破社区工作这一单一手段，运用个案工作和小组工作方法，不断提升社区“融入度”。

二、加强专业社工人才队伍建设的思考

（一）统筹兼顾，各司其职，在运行机制上求突破

1. 坚持党管人才。加强党对社会工作专业人才队伍建设的领导，充分发挥社区（村）党组织的政治优势和组织优势，切实加强专业社工人才队伍建设的领导，进一步强化专业社工人才的政治思想工作，把广大专业社工人才团结凝聚在党组织周围，协助党和政府做好化解社会矛盾、协调社会关系、落实惠民政策等工作。

2. 完善政策体系。配套落实社会工作相关政策，保障专业社工切身利益，增强社工职业归属感。坚持分级负责、分类管理，明确区、街道（镇）两级对专业社工管理的职责和权限，强化“抓街道、街道抓”的政策倾向，专业社工管理要重心下移，突出街道（镇）的主体作用。在符合政策的前提下，以工作需要为核心，鼓励街道（镇）在社工管理上做出探索。

3. 形成工作合力。以科学合理、统分结合为原则，在区社区治理工作领导小组框架内，建立区委组织部牵头抓总，区民政局具体负责，其他党群部门和政府部门密切配合，社会力量广泛参与的社工人才工作新格局。构建“小政府、大社会”的格局，利用各部门的人才优势、组织网络优势和职能优势，设立专项经费，搭建社会工作人才发挥作用的广阔舞台。

（二）放开手脚，释放活力，在机构建设上求突破

1. 政府向后退一步。继续巩固发展“明责减负”成果，按照“政社互动”的原则，逐步剥离社区承担的不合理行政事务，严格贯彻新增工作事项“准入制”，逐步形成政府与社会分工合作、共同治理的新格局。

2. 购买服务多一点。加大财政资金对社会工作的投入力度，建立以政府购买社会工作服务为主要形式的财政支持机制，用于社工机构开办运行和工作岗位的设置。将政府购买社会公益性组织服务纳入政府购买序列统一管理。拓展社会融资渠道，鼓励、支持企业、个人资金设立诸如社区基金会等形式的非公募基金会，引导社会资金向社会工作投入。

3. 机构能力强一点。充分发挥社工机构在吸纳人才、使用人才、自我服务、行业监督等方面的积极作用，改善社工机构发展的外部环境，完善有关税收、人事、就业、福利保障等方面的政策支撑。建立阳光财务制度和公众问责制度，帮助社工机构树立良好的社会形象，提高社工机构公信力。

（三）招贤引才，提质增能，在专业能力上求突破

1. 大力开发社工岗位。加强资源整合、优化配置，推进岗位设置。设置过程中，应当优先着眼困难境地帮扶、社会功能恢复、基层稳定维护等方面，在敬老院、救助站、学校、医院、司法矫治机构等承担社会管理和公共服务职能的单位，通过岗位调整、专门增设等方式，配备专业社工人才，为专业社工开辟更加稳定广阔的空间。

2. 提升社工专业水平。加快建立社区工作者准入机制，除指令性安置任务外，以获得助理社工师资格为门槛，实行“凡进必考、统一招考”，从“入口关”提升社工队伍能力素质。依托“品牌社工”建设工程和无锡（滨湖）社区发展论坛，采取授课辅导、经验交流、观摩考察等形式，大力开展专业社工再培训、再提升。

3. 多元引进社会力量。为居民提供更为专业化、个性化的社工服务，不能只依靠专业社工“单枪匹马”。可以广泛吸收、纳入医生、教师、运动员、工程师等专业技术力量，共用、共享学校、运动场、企业闲置场地等社会资源，广泛参与，资源整合，共同承担推广和普及社会工作的责任。

（作者单位：无锡市滨湖区民政局）