

主持人语

党的十七大将加强社会建设,走民生导向的发展之路,统筹城乡经济社会发展提上了党和国家重要议事日程,中央“十二五”规划建议“把保障和改善民生作为加快转变经济发展方式的根本出发点和落脚点”。其中,建立健全基层管理和服务体系,完善提高城乡社区自治和服务功能,加快社会工作人才队伍建设和社会工作制度建设,构建政府主导引领、社区组织协助、居民共同参与的社区公共服务新格局,是在科学发展观指导下、坚持执政为民、以人为本、关注社会民生,促进社会公正,创新社会管理、全面推进社会建设的重点举措之一。

基于对中国社会建设理论与实践的认真思考和积极

主持人:徐 宪(重庆工商大学社会与公共管理学院,教授)

参与,2011年5月23日—24日,由重庆工商大学、美国韦德恩大学主办,重庆工商大学社会与公共管理学院、重庆市发展信息管理工程技术研究中心、教育部长江上游经济研究中心、美国韦德恩大学人类服务学院承办的“2011中国·重庆‘社会工作与社区发展’国际学术论坛”在重庆工商大学隆重举行,来自国内外近百名专家学者在会议上畅所欲言,从各个层面不同角度深入探讨社会工作发展与社区服务领域的若干重点难点问题。这里刊载的即是本次会议交流的几篇文章,借此抛砖引玉。我国社会建设任重道远,我们冀望社会各界对此予以更多的关注并投身其间。

doi:12.3969/j.issn.1672-0598.2011.06.001

从综合到专业:社会工作介入社区服务的 创新模式探索

——基于对部分全国社区建设示范城区的考察*

张明锁,王 萌,杜晓楠

(郑州大学 公共管理学院,郑州 450001)

摘要:制约社区服务专业化进程的原因主要是:社会工作职责定位模糊;社会工作只“综合”而不专业;社会工作力量分散;部分社区工作人员的错误观念。针对此,我们对构建社区服务专业化模式提出如下建议:第一,明确社会工作的工作性质;第二,将社会工作服务分类;第三,设立社会工作服务站,集中社会工作力量;第四,加强对非专业化和半专业化社区工作人员的专业培训与教育。

关键词:社会工作;社区服务;社工;居委会;社区工作服务站

中图分类号:C916 **文献标志码:**A **文章编号:**1672-0598(2011)06-0001-04

社会工作与社区服务具有密切的联系。但是在中国内地,二者的发展并非同步。目前社区服务在一些城市发展得很快,特别是在一些全国社

区建设示范城市,社区服务设施都比较完善,群众性的社区文化、娱乐、健身等活动开展得有声有色。例如,郑州市金水区从2003年开始实施引进

* [收稿日期]2011-05-30

[作者简介]张明锁(1951—),男;教授,在郑州大学公共管理学院社会工作管理系任教。

王萌、杜晓楠,郑州大学公共管理学院研究生。

社会工作人才工程,全国社会工作人才队伍建设试点区,成立了多家社会工作服务机构,先后开展了“社工进社区”、“关爱农村留守儿童”等社会服务项目,引起了社会各界的广泛关注,得到了居民的好评。焦作市解放区在社区服务方面也形成了自己的特色,实现了从单一的福利体系向多元的福利服务立体结构的转变,建立了包括公民教育、社会保障、社区卫生医疗服务、社区文化、安全建设体系、社区社会救助服务、社区养老服务、社区志愿服务等八大内容在内的服务体系,并取得了一系列的成绩。

从郑州市金水区和焦作市解放区的社区建设情况来看,它们的社区服务发展得已较为完善。但是以专业的眼光进行审视,我们认为这些服务仅仅是初步满足了居民群众对文化、娱乐、健身和物质生活服务的需求,而且这些服务多数是群众性的自我服务、自我管理。但是还有一些居民群众很需要的专业性比较强的服务还是很缺乏的,如一些居民很需要的精神健康服务,与社会环境之间的调适服务,戒除不良嗜好的服务以及对罪错行为的社区矫正等。这类服务仅仅靠半专业或者非专业的手法是不够的,这就需要专业的人员来提供专业的服务,即社会工作服务。虽然现在一些社区也有了社会工作人才,但是上述服务为什么不能开展呢?因此,如何充分发挥社会工作人才在社区服务中的专业优势,并有效促进社区服务专业化的进程,便成为了应引起重视的研究领域。

一、提供社区服务的工作人员及服务内容

实现社区服务的专业化,首先应该了解从业人员的构成以及工作内容。目前我国社区工作中,提供社区服务的人员大致分为三种类型。

一是非专业和半专业的社区工作人员,在社区工作人员中占绝大多数。主要通过街道办事处机关干部下派、社区居委会选举等途径来担任社区服务的工作,他们主要负责上级指派的工作。这类工作人员多数没有接受过正规的社会工作培训和教育,但是具有丰富的实践经验和较强的工作能力,因此,在日常社区服务中,他们的工作方法往往是凭经验而非专业技巧。

二是专业社会工作人员。要实现社区服务的

专业化必须要拥有一支专业化的社工队伍。近年来,国内许多高校开设社会工作专业,培养了一大批具有社会工作专业素养的人才,为社区服务专业化提供了人才基础。另外,随着社会工作职业资格考试,已经有一部分人员持证上岗,但这部分人员在社区工作人员中所占比重较小。值得注意的是,社区虽然引入了专业社工,但是由于体制原因,专业社工在实际工作中的职责定位不清,承担大量行政工作,发挥的是一种综合服务职能,即“万金油”式干部的角色,并没有体现其专业的特点。

三是志愿者,一方面包括社会上的爱心人士、学生等;另一方面就是社区居民。志愿者工作内容主要是义务性质的,开展服务时主要基于爱心和奉献精神,大都没有接受过正规的社会工作教育和培训,一般作为社区服务的补充力量。如,河南省焦作市一支由残疾人组成的“爱心港湾”志愿者队伍多年来为市民提供电器维修、按摩等志愿服务,先后被新华社、《人民日报》、《光明日报》等多家媒体报道,在社会上引起强烈反响。

综上所述,专业社工在社区工作人员中所占比例较小,同时,他们承担的是一种综合性的角色,没有发挥真正的专业化力量。因此在今后的社区服务专业化进程中,应不断促进非专业和半专业的社区服务向专业化社区服务的过渡,促进社工从综合角色向真正的专业角色的过渡。

二、制约社区服务专业化进程的原因

(一)社区工作职责定位模糊

居委会作为社区工作者的工作机构,其职责可分成自主开展工作和协助上级政府工作两大类,然而,在日常工作中,上级部门往往把居委会当成是政府的延伸,大量的任务都通过层层落实的形式,最后往往移交到社区层面,社区承担着繁重的行政性工作,无暇开展社会工作专业服务。例如我们在郑州市金水区调研时,省水利厅家属院居委会主任告诉我们,虽然社区内聘任了两名专业社会工作者,但由于上级下派的行政任务较多,在实际工作中,社区工作人员更多的扮演的是管理者角色,而非专业服务人员。此外,工作内容定位模糊,在一定程度上也给居民对社会工作的认知造成困扰,居民往往认为社区工作人员就是专业社会工作者。

(二) 社区社会工作只“综合”而不专业

这里所讲的“综合”是指,社区虽然引入了专业社会工作,也设定了专门岗位,但在实际工作中,社工同时承担着多元化的角色。目前社会工作人才数量还难以满足庞大的社会需求,专业社工如凤毛麟角,这就必然造成专业社工“身兼数职”,既是社区社会工作者,同时又扮演老年社工、残疾人社工等多种角色,这与社会工作的专业理念是不相符的。在对待每一类的服务对象时,运用宏观的社区工作方法是科学的,需要专门的适用于服务对象的方法和技巧。社工扮演的这种“综合”而非专业的角色,是阻碍社区服务专业化发展的主要原因。

(三) 社会工作力量分散,不利于提高社会认知度

中共中央十六届六中全会通过的《关于构建社会主义和谐社会若干重大问题的决定》中指出,“造就一支结构合理、素质优良的社会工作人才队伍,是构建社会主义和谐社会的迫切需要”。根据《决定》意见,许多地区开始引进专业社工。但在我国社工制度刚刚起步的情况下,对于如何设置以及在何种层面上设置专业社工岗位缺少经验。在一些地区,为了保证一个社区至少一名专业社工,将少数社工分散到各个社区的居委会,既不利于专业社工集体力量的发挥和专业水平的提高,也不利于社工社会知晓度的提高。

(四) 部分社区工作者的错误观念

为了实现社区服务的专业化,相应部门采取了一些激励措施,鼓励社区工作人员考取社会工作职业资格证书。但是事实证明,部分工作人员考证是为了加薪或者作为升职的筹码,在具体的社区服务中仍然是按照以前的非专业方法与技巧。这种错误的观念也制约了社区服务的专业化进程。

三、我国社区服务专业化模式的探索

我们认为,要实现社区服务的专业化,不仅需要引进专业社工,更重要的是在实际工作中,社工要发挥其专业优势,真正将专业知识与技巧运用到社区服务当中去,使社区服务真正的实现专业化,这也是我国社区服务专业化发展的模式。

(一) 社会工作与社区服务专业化的关系

从图1可以看出:第一,从理论意义上讲,专

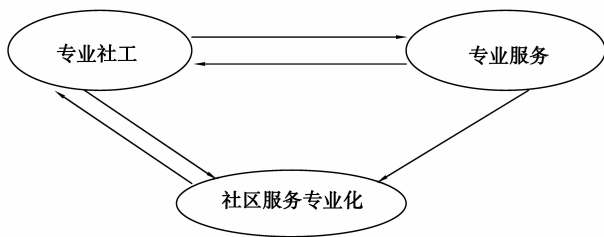


图1 专业社工、专业服务及社区服务专业化三者关系

业社工进社区,可以满足居民的切实需求,尤其在弱势群体救助方面更能体现社工的专业性,能为社区提供更专业的服务。第二,要实现社区服务的专业化,必须要具备两个条件,一是具有专业素养的社会工作者队伍,这也是实现社区服务专业化的基本前提;二是在实际工作中,社工必须舍得卸掉“综合”职能,从事真正的专业化服务。第三,在社区服务实现专业化的过程中,社会各阶层和社区居民逐渐加深对社会工作专业的了解,有利于社会工作的职业化,有利于提高社会工作的社会认同感。从上述的分析可以看出,专业社工、专业化服务与社区服务专业化之间是彼此依赖、相互促进的关系,建立一支专业化队伍,提供专业化的服务,是实现社区服务专业化的模式和途径。

(二) 社区服务专业化模式的构建

怎样根据我国的实际情况来构建社区服务的专业化模式,发展我们的社区服务呢?我们认为,模式的总体目标是——脱离“综合性”的角色,实现真正的专业化服务。

1. 明确社会工作的工作性质

在实际社区工作中,专业社工扮演的往往是一种“综合性”的角色。要实现社区服务的专业化,必须明确社会工作的工作内容,在源头上减少社会工作服务站的行政工作,使其回归到服务居民的本职工作中。在对郑州市金水区的调研中我们分析:当居民了解到专业社会工作者的作用及工作方法后,75.4%的居民都认为有必要在社区引进社会工作者。因此,在具体的服务工作中,社工应该运用专业理念,从居民的实际需求出发提供专业化的服务,只有使居民认识到专业服务的优势,满足居民的需要,才能得到居民的认可,才能促进社区服务的不断完善。

2. 将社会工作分类,以提供更专业的服务

社区服务包括许多领域,如老年人服务、残疾

人服务、就业服务等,相应的社会工作也应该分类。我们认为,建立社会工作服务站时,应该根据服务对象的不同将社会工作划分若干类型,针对各类服务对象的数量,合理配置相应数量的专业社工。我们在郑州市金水区进行调查访谈时,和一些社会服务机构的负责人探讨了目前机构对社会工作专业人才的合理需求,初步确定了一下机构设置专业社工岗位的比例:在老年人服务领域,专业社会工作人员与服务对象可以按照1:50的比例设置岗位;在残疾人服务领域,专业社会工作人员与服务对象按照1:20的比例设置岗位;在家庭服务领域,专业社会工作人员与服务对象按照1:50的比例设置岗位等,机构可根据服务对象数量的多少适当增减社会工作岗位。社区服务专业化要求社工从一种综合角色转变为真正的专业角色,运用更为细致的专业方法,满足不同类型的服务需求。

3. 设立社会工作服务站,集中社会工作力量

目前,一些地方按照一个社区居委会设置一名社工岗位的比例安排专业社工人才,看起来好像重视社会工作人才队伍建设,但是这在一定程度上将仅有的社会工作专业力量分散了。因此,我们建议可以学习天津滨海新区的“泰达”模式,在社区居委会层面建立社会工作服务站,将专业社工集中起来,开展专业社工服务。在社工专业人才还比较匮乏的地区,可以先在街道办事处辖区的范围设置1—2个社会工作服务站,集中社工

专业人才开展服务。这样做一方面有利于促进社会工作专业化水平的提高,另一方面有利于提高社会大众对社会工作的认同感。

4. 加强对非专业化和半专业化社区工作人员的专业培训与教育

目前社会工作尚处于起步阶段,专业社工占社区工作人员的比重还较小,因此要重视占比重较大的非专业化和半专业化的社区工作人员的力量。可以聘请高校社会工作教师定期为这些工作人员进行专业培训,向他们传授社会工作专业知识,使其掌握专业的工作方法,促进非专业和半专业的社区服务向专业化社区服务过渡,最终实现社区服务的专业化。

[参考文献]

- [1] 张德江. 社区服务工作文集[M]. 北京: 中国社会出版社, 1991.
- [2] 《中国社会工作百科全书》编委会. 中国社会工作百科全书[M]. 北京: 中国社会出版社, 1994.
- [3] 夏学銮. 中国城市社区建设[M]. 北京: 中国文联出版社, 2001.
- [4] 王思斌. 社会工作导论[M]. 北京: 高等教育出版社, 2005.
- [5] 武磊. 中国和谐社区——解放模式[M]. 北京: 中国社会科学出版社, 2010.

(责任编辑:杨睿)

From Comprehensiveness to Specialization: Exploration on Innovative Model of Community Service Involved by Social Work

—Based on Investigation on the Part of National Community Construction Models

ZHANG Ming-suo, WANG Meng, DU Xiao-nan

(School of Public Administration, Zhengzhou University, Zhengzhou 450001, China)

Abstract: In practical community service, there is big difference between the practical work of community workers and the specialized social work, the community service does not realize specialization. The cause for restricting specialization process of community service includes fuzzy responsibility definition of social work, only “comprehensive” social work but no specialized social work, decentralized social work force, and wrong ideas of part community workers. According to this, we forward suggestions for specialized model by providing community service, firstly, unambiguously define the work nature of community workers, secondly, classify social service work, thirdly, set up service platform of social work to centralize social work force, and fourthly, consolidate the training and education for non-specialized or semi-specialized community workers.

Key words: social work; community service; social worker; inhabitants committee; community work service station