

责编：胡永昌
排版：高剑桥
校对：沈志强

吴江区民政局 吴江日报社 联合主办

加强社工队伍建设 增强社会善治力量

吴江区社会工作专业队伍不断壮大

本报记者 史亚玲



社会工作督导助理培训。(资料图)

随着城市化的日益推进，社工在为民服务、养老护理、公益事业和促进和谐等方面发挥着越来越重要的作用。党的十九大报告指出，要提高社会治理专业化水平，打造共建共治共享的社会治理格局，这为社会治理的发展指明了方向。现有理论与实践均已表明，社会工作具有较强的专业性，能够有效促进政府与社会协同治理。为此，要不断加强社工人才队伍

建设，着力提高社会治理专业化水平。

近年来，区民政局多措并举加强社工人才队伍建设，全方位提升吴江社会工作人才的知识、技能和职业素养。截至目前，我区累计有927名持证社工，其中初级711名，中级216名。仅2017年，我区就新增社工101名，其中初级66名，中级35名。

考领社工证“红利多多”

这两年，无论是社区工作人员、社会组织工作人员，还是机关事业单位工作人员、基层妇女工作者，越来越多的人加入社工队伍。考取社工资格证书，当专业社工逐渐成为竞相追捧的“香饽饽”。

为了提高各相关社工岗位人员考取社工证的积极性，更好地掌握和运用社工理论知识，我区以社工培育为抓手，组织社工参加专业培训，系统学习社会工作理论知识，在顺利考取社工证的同时，将学到的知识运用到实际工作中，提高工作的专业化程度。另外，我区还加大财政投入，着力提高社工待遇。这一系列的“政策红利”，让参考社工证的报名率和通过率逐年攀升，给专职社工综合素养的提升创造了有利条件，助力他们健康成长。

根据有关政策，凡通过考试取得助理社会工作师资格、社会工作师资格、高级社会工作师资格的吴江区区域社工人才分别给予1000元、2000元、3000元的一次性奖励金。在城

乡社区工作的持证社工，符合一定条件的，由所辖区镇对取得助理社会工作师资格、社会工作师资格、高级社会工作师资格的分别给予100元/月、300元/月、500元/月的职业资格补贴。

“打个比方，若一名社区工作人员考取社会工作师证书，第一年应该会有5600元的补贴和奖励收入，以后每个月也有相应补贴。这对报考人员来说，还是有一定激励作用的。”区民政局相关负责人告诉记者。

完善社工培育体系

社工培育工作在我国起步晚，社区社工和机构社工都面临着专业化程度相对较低的问题，这就在一定程度上影响了社会治理的专业化水平。全国社会工作师职业水平考试从2008年开始，具体到我区，区民政局从2012年开始全面推开社工考试工作，为了让更多的社工来报名考试，同时又能提高考试通过率，区民政局除了宣传发动社工考试以外，坚持每年举办免费的社工考前辅导班，收到了不错的效果。近几年，全

区报名参加社工考试的人数持续增加，持证社工人数比之前明显增多，社会组织活动更加专业化、规范化，这些都源于我区对社工人才队伍建设的重视，鼓励发动所有与社工工作有关的群体及个人报名参加社工考试，积极参与公益事业，为社会组织健康快速发展和参与社会治理创新输送更多的社工人才。

“为了提高社工综合素养和工作能力，我们创新推出了社工督导助理培养班、一线社工实务培训班、社工继续教育培训班等社工养成系列培训课程，为形成专业化、职业化和本土化的社工人才队伍打好基础。”这位负责人表示。

随着社工队伍的壮大，在服务过程中，社工存在的人身安全风险和交通安全风险等意外隐患也日益显现，为支持全区社工队伍专业化建设，关怀和保障社工人身安全，转移社工服务风险问题，帮助社工提升安全感和服务积极性，解决其后顾之忧，区民政局为吴江籍在册持证社工、在吴江工作的非吴江籍持证社工购买了意外伤害保险，护航社工人才队伍的稳定发展及本土社会组织发展。

推进社会共治善治

随着社会组织的快速发展，专职社工也越来越多，在吴江关爱孤寡妇幼、老年服务和环保志愿等公益活动中，经常能看到广大社工的身影。社工工作以公益活动和志愿服务为主，在贯彻政策、服务百姓和促进和谐上的影响力越来越大，成为除政府和市场外参与创新社会治理、推进共治善治的第三方力量。

近年来，我区在社会工作领域进行了大量的有益探索，积极发挥政府各部门、社会组织、社工与志愿者等各方主体的联动作用，初步形成了政府主导、转变职能、推动购买服务，社会组织承接并提供专业化、个性化服务的具有吴江特色的社会工作模式。

“社会工作直面广大群众，不仅需要细心、耐心，还需要讲究方式、方法。”这位负责人说，对社会工作者来说，考取社工证书，能进一步拓展工作视野，提升业务能力，为服务对象提供优质服务。

据悉，2018年全国社工考试报名马上就要开始了，今年我区将继续组织免费的社工考前培训，让更多的人参与到社会工作和社区服务中来。

1 社工怎样在社区开展实务工作

社区社会工作已经从人们以前概念中大妈走家串户转变到年轻社工运用专业的社工技能在社区开展实务工作。那么如何才能更好地做好社区工作呢，主要有以下几个关注点：

1. 社工要和所在社区建立联系。社会工作者相较于社区工作者虽然在专业性上有一定优势，但社区工作者因长期在社区，因此对于社区环境、社区居民、政策会更加熟悉。社会工作者在进驻社区时首先和社区建立联系，有助于社工更好地开展筹备工作，更容易切入社区，熟悉社区，且在后续的工作中也能更好地得到社区的支持。

2. 社工要熟悉社区。社工在进驻社区时，要通过走访、实地考察等方法，对社区环境、人员分布、生活习惯、民风民俗、社区业态等进行详细了解，并通过走访了解居民的日常生活特点、兴趣爱好分布等，并就走访和实地考察的情况作出初步的判断和结论。社工要清楚社区内居民区的分布、商业的分布、群众活动的分布、日常生活的习惯，让自己融入所进驻社区的生活。

3. 通过调研了解需求，科学合理地开展社区工作。社工可结合前期走访所做的初步判断和结论作印证性调研，找到初步结论中的偏差点和实际需求点，一方面通过调研结果明确后续工作开展的方向，另一方面可以通过调研结果的论证，不断提升自己在走访和实地考察中的判断技巧，提升实务工作能力。调研不只是调查问卷，通过调研准备有助于确保调研的水平。对调研对象的选择也很重要，要考虑时间、空间上的多重结合，譬如早上和下午的社区一角活跃的居民分类会有所不同，白天和晚上入户面对的对象也会有差别，若只是在固定的时间段对特定区域做集中调研，其调研结果肯定不全面。

4. 要找出社区“原生领袖”。什么样的人算是“原生领袖”？就是社工未介入社区前，在社区居民、团体中自发形成的有一定影响力的群体和个人。社工可通过走访了解社区“原生领袖”的情况，并主动找到他们，赢

得他们的支持，让他们一起带动社区内的居民更多地参与到社工工作中，并形成良性互动与合作。

5. 要培养一批社区骨干。社区骨干大致可以分为骨干志愿者、居民自治领袖、居民粉丝三个群体。骨干志愿者为社工工作开展提供支持和助力，也是后续培养社区内志愿服务类社会组织的重要储备力量；居民自治领袖则承担带动居民参与社区工作的责任，作为群众参与社区决策的重要组成部分；居民粉丝则是作为社区服务和社区工作中的重要支撑力量，他们分布在社区服务活动中的各个方面，譬如兴趣活动中，社区学校的各个课程中，亲子、青少年活动中，他们认可社区文化、支持社区工作，乐于参加社区活动。这三类社区骨干的培养和发掘是社工开展社区工作的重要关注点，做好骨干培养工作，社工工作将事半功倍。

6. 关注社区中的企业和社会团体。社工在社区内开展工作还应学会关注社区中的企业和社团，通过走访调研寻找共同需求和目标并建立联系，通过联系建立社区内的资源库，充分发挥社工资源链接者的作用，以便得到企业和社团的支持，社工通过跟企业的沟通了解企业需求，发挥好企业与社区间的桥梁和纽带作用，帮助解决社区各种需求。同时关注和发掘社区内的群众社团，将其作为社区内文艺团体的培养和发展对象，为其社区内文艺团体的培养提供路径。

7. 不断学习并创新工作方法，有效开展社区工作。社区居民存在变量，在开展工作中，社工要不断总结过往经验，及时学习保持理论跟进，不断思考保持思想跟进，创新实践保持工作跟进，确保社工能够持续不断地为社区居民提供发展性的工作支持。

总之，社工在社区内开展工作，需要保持专业的敏感度，深入发掘和解决社区各方需求，让社区内的单位、群体和居民形成良好互动，帮助搭建社区内融合的发展共同体，共同营造社区自治互助的良好氛围。

2 社工如何开展小组工作

什么是小组工作？通俗点说就是运用专业的知识、方法、技巧进行团队协作，帮助具有共同需要的小群体解决问题。不同于个案服务“一对一”的方式，小组工作中服务对象在需求或者问题上具有同质性，采取“一对多”的方式，所以也被称为是一个比较“经济”的服务方法。

小组工作具有四个要素，一是小组工作是一种社会工作常用的专业方法，能够让服务对象通过互动交流获得共同成长；二是小组工作是一个过程，社工按特定目标，带领和引导服务对象作出改善，一般设置5次左右的服务，探索问题，分析问题，齐心协力解决问题；三是社工与组员、组员与组员相互影响，共同面对，体现了生命影响生命的特质，即人生经验、人格、观点的碰撞等；四是组员之间相互影响和分享经验，改善群体的社会功能，促进个体或群体健康成长。

小组工作曾被称为团体工作，经常有社工询问小组到底多少人比较适合，那么以教材的说法可以达50人。但是，这个问题如果从实际出发，每名社工在小组工作中到底可以关注、聆听、观察到几个人呢？答案是6—8

人，所以小组服务如果是1名社工，组员则6—8人为宜，超过10人需要2名社工合作，当然也可以是1名社工，另有1名经验的义工协助，50人是不可能做小组服务的，只能做工作坊。那么工作坊与小组有什么区别呢？小组的节数是要体现系统和逻辑的，必须注意防止扁平化的现象。小组人数之所以重要，是因为社会工作规范的小组服务整个过程中出勤率不能低于60%，试想，50人做5—6节的服务，如何在体现服务层次逻辑的同时，保证60%的出勤率，社工又如何实施服务功能呢？现场人数多了，对社工的跟进和服务质量都会有影响。小组工作就是小组的关系体系，它的互动过程和专业方法的实施，都直接影响服务质量。

那么，小组的功能和作用如何展现呢？既然小组工作是社会工作服务中比较经济的做法，“社会工作者采用科学手段有目的地组织小组，通过组员之间的互动和相互影响，帮助组员利用小组过程来应付和解决个人社会心理功能方面存在的问题，促进个人转变和发展”应该作什么理解呢？举



社工活动一景。

个例子，组员10人，都受到某个同质性的问题困扰，如果小组的作用像苹果的传递，你有一个苹果，我有一个苹果，我们彼此交换传递，不管传递多少回，每人仍然是一个苹果；但是如果在社工的引导下，组员都在思考和探索这个令人困惑的问题，每个人都想出一个走出困境的办法，彼此分享讨论，每个人就同时拥有了10种解决问题的办法，可以选择、排列、组合，办法就比问题和困难多。由于大家有很多地方相同或者类似，探讨出来的办法和途径可以互相启发，就产生了“同辈经验传递”“团体动力学”的实际效果，小组的功能和作用就显示出来了。

3 如何做好社区服务成效评估

无论是在岗位社工服务中，还是在项目社工服务中，都离不开服务成效评估。服务成效评估可以看作是对服务效果及服务策略的自我检视，同时也是对服务成果的一种认定。服务成效的好坏直接影响了岗位和项目的发展和延续，随着社会工作事业向更高要求发展，服务成效评估显得尤为重要。那么，我们在平时应该怎么去做服务成效评估呢？

首先，要厘清谁是服务成效的承担者。在社区服务中，服务成效的承

担者有社区居民和社区本身这两大主体，服务成效是服务给社区居民带来的变化和和社区产生的影响。因此，我们在做社区服务的成效评估时，不但要了解社区居民的个人变化，同时也要关注社区本身因服务而产生的反应。

其次，要选择正确的评估方法。社区社会工作服务成效的承担者有个人和社区两大主体，那么两大主体的评估指标也是不尽相同的。在个人主体方面，评估可以考虑“认知、态度、知识、技巧、情绪、行为”等方面内容，通过评估个人

在这些方面的改变来体现服务的成效。在社区主体方面，评估可以针对“社区关系、社区环境、社区文化、社区管理、社区治理”等方面内容进行考量，从而检视服务过程中对社区产生的影响。

再次，采用多样化的测量方法，提高服务成效评估的准确度。目前，服务成效评估中用得比较多的测量方法有问卷、观察、访谈、实地考察、量表、前后测等几种，可以根据自身实际情况，采用两种或两种以上测量方法进行测量，从而提高服务成效评估的准确度。

(胡永昌 吴周良收集整理)

用心做社工 展现专业性