

责编：胡永昌  
排版：高剑桥  
校对：徐伟华

吴江市民政局 吴江日报社 联合主办

## 让点赞社工成为生活常态

### ——吴江积极打造本土社工人才生态圈

本报记者 颜贝贝

当前，吴江取得社会工作者职业水平证书的人数不断增多，本土社工队伍不断壮大，对于提高吴江社会管理水平有着重大的推动作用。区民政局立足本地社会工作实际，以服务全区经济社会发展大局为目标，以满足群众多元化、个性化需求为导向，积极建设全区社工队伍，激发社工活力与积极性，不断提升社工参与社会管理、提供公共服务的能力和水平，进一步推动社会工作健康有序发展。



### “被服务”变身“送服务”

#### 社工是值得尊敬的职业

诚然，随着经济社会的不断发展，公众对社会服务的需求不断增多，社会工作也有更大的发展空间，但就现实情况来看，社会工作者还是一个新兴的社会职业，公众对社会工作和社工的了解还不是很全面。

家住松陵镇城中社区的施美英既是一名被社工服务的对象，同时也是一名社工。2016年，吴江区阳光社工服务中心的社工出现在施美英的生活中，社工热心指导教会她很多编织手法、技巧，为她提供一些细心的生活服务，让施美英退休后的生活变得丰富多彩。“2017年，我又有机会接触到了另一个社会组织——吴江区和悦社工服务中心，他们经常到我家来，帮我维修小家电、打扫屋子卫生，帮我检查电线老化情况，为我们讲解用电安全等知识，还陪我们老年人外出参观游玩，让我们觉得开心的同时，感觉到既贴心又安心。”施美英告诉记者。

作为被社工服务的对象，让施美英转变身份的契机是在第一届“织爱全城 情暖吴江”大型公益活动期间。吴江区阳光社工服务中心的负责人邀请施美英等人一起给环卫工人及困难职工编织围巾、帽子等物品。参加这个活动一下子“点醒”了施美英，让她发现原来她也可以当社工为别人服务。

施美英告诉记者，她原本参加吴江区阳光社工服务中心组织的活动只是为了丰富自己的老年生活，打发时间，但是自从做了社工后，她才知道，自己退休后也可以帮助别人，为有需要的人提供服务，这不但让她了解了什么是社工，而且还感受到了助人互助的意义和快乐，打心眼里认可和尊重这个职业。这也是她更加积极参与社工活动、努力成为一名职业社工的动力。

在吴江，有很多像施美英这样从“被服务”转变为“送服务”的人，他们了解、接触社工后逐渐被吸引，

感受着从事社会工作的魅力与价值，并主动加入到社工队伍中去，积极活跃在吴江的社工群体中。

社工遵循助人自助的价值理念，从社会使命看，强调“扶弱济贫”，以解决社会问题、满足社会需求为己任，维护社会稳定，促进社会公平正义；从专业使命看，强调“助人自助”，所谓“助人”是在个人、家庭、群体、社区出现困难时，社会工作者向其提供专业的服务和支援，所谓“自助”是通过社会工作的专业服务，来整合社会资源，挖掘潜能，推动困难人群走向“自救、自立、自助和自强”。

社工通过自身的努力，在社会创新治理过程中发挥着积极正面的作用，有利于维护社会和谐发展。区民政局鼓励更多的社会人士加入到社工行列中来，不断壮大吴江的社工队伍，让更多吴江人了解社工，让更多社工为社会提供服务，也让点赞社工成为吴江的生活常态。

### 学习融入工作常态

#### 辛苦付出成就专业社工

“从一个门外汉到入门开始服务，靠学习；从一个普通人员转变为专业社工，靠学习；从持证社工提升为社工督导助理，还是靠学习。经过这几年的工作历练，我最终从‘无证’工作变成了一名‘持证’上岗的合格社工，去年还被苏州社工协会评为‘继续教育先进个人’，这更是对我工作的一份肯定。”吴江区和悦社工服务中心副主任周国平如是说。

像周国平这样成长起来的社工在吴江还有很多，除了每年区民政局为他们提供的社工养成系列培训学习机会对他们帮助很大以外，让周国平印象最深的应该是2017年开始的吴江区首届社工督导助理培训班。周国平说，这次培训，他收获很多，特别是老师在授课时列举的案例，给他留下了深刻的印象。其中一个案例提到：一个男孩和一个哑巴女孩交往，起先遭到了男孩家人尤其是男孩妈妈的强烈反对，也导致了男孩妈妈与女孩家人之间

多次激烈争吵。直到有一天，女孩妈妈前往男孩家中，站在男孩妈妈的立场上，设身处地地与她商量、谈论这件事。这种沟通方式和态度感染了男孩妈妈，化解了两家矛盾，解除了男孩妈妈的担忧，最终促成了婚事。听了这个案例，周国平跟男孩妈妈一样，被女孩妈妈的沟通技巧所“感染”。这让他明白，原来不同的沟通方式能造成截然不同的结果，良好的沟通技巧能更好地解决问题。

授课老师解释说，女孩妈妈的这种沟通方式叫做“同理心”，跳出“我认为”“我觉得”的立场，以“共情”“共情”的心态，站在对方的立场和角度考虑问题、解决问题。周国平原本认为，改变一个人的想法很难，特别是男孩妈妈这样的情况，但是利用“同理心”却可以很好地促进这类问题的解决。他想把“同理心”这一沟通技巧运用到他平时接触的社区、家庭矛盾纠纷中，更好地服务身边居民。

“因为我本身就是从事社工行业，看到社工培训学习活动中，都会积极参加，提升自己的专业技能，熟悉相关工作技巧，特别是此次培训后，让我真正‘见识’到社工工作技巧的魅力，十分受用。”周国平告诉记者，社工除了具备较强的专业知识外，还应具备心理学、社会学、政治学、管理学、教育学、法学等多学科综合知识，还应熟悉与社会工作业务相关的法律、法规、政策知识。与此同时，社工工作对实践操作等实务能力也有很高的要求，因此，他十分注重专业知识学习，让学习融入社工工作全过程。

工作中，周国平也会碰到难以解决的家庭矛盾或者邻里纠纷，上门协调了很多次，都不见成效，但他从来没有想过放弃，因为他知道，他的坚持努力可能会让一个家庭重新回归幸福、让两户人家言归于好。周国平坚信，他的辛苦付出能成就更好的自己，让自己成为更专业的社工，更好地服务社会。

### “有困难找社工”

#### 社工是构筑社会和谐的“补丁”

社工是构建社会主义和谐社会、加强和创新社会管理不可或缺的重要力量，加强社会工作专业人才培养，对增强社区服务功能、提高社区居民自治能力、促进和谐社区建设；对促进就业、扩大内需、优化人才资源配置；对落实社会政策、创新公共服务方式、满足人民群众日益增长的社会服务需求；对有效预防和解决工业化、城镇化、市场化、信息化、国际化加速发展所产生的社会问题，降低社会管理成本，促进社会和谐稳定，推动文明进步，都具有十分重要的意义。

作为社会建设的重要方面，社工不仅是社会发展的需要，更是构筑和谐社会的关键力量。在七都镇，大部分居民都十分熟悉七都社

区志愿服务队，遇到困难时，会第一时间找七都社区志愿服务队的社工帮忙解决。目前，七都社区志愿服务队的社工已经成为七都居民遇到困难的第一选择，也成为居民心中“无所不能”的问题解决人。

“志愿者活动中，我们一直向七都居民宣传，生活中、工作上遇上任何困难，都可以找社工帮忙，共同想办法解决。”深圳市东西方社工服务社驻七都镇项目负责人邓金林告诉记者，他们积极招募那些具有奉献精神、热心公益、乐于助人、具有奉献精神、具有奉献精神、具有奉献精神的居民加入七都社区志愿服务队，共同改善社区环境，服务其他居民，七都社区志愿服务队逐渐成为社会和谐发展和解决社区问题的有力推动者。

邓金林认为，他们社工就相当于一块“补丁”，一旦发现社会和谐这张大网里出现缺口，就会立即赶过去

“补”全，维系整张社会和谐网的完整和稳定。在他们眼里，社工是项神圣光荣的职业，是青春时尚的职业，是充满机遇挑战的职业，政府及社会各界为社工发展壮大提供了很好的鼓励和支持，从而使社工更加有效地、更加有作为地为社会发展奉献智慧与力量，为推进社会各阶层的和谐发展而努力工作。

社工是具有一定社会工作专业知识和技能的社会工作者，优秀的社会工作专业人才在社会福利、社会救助、慈善事业、社区建设、婚姻家庭、精神卫生、残障康复、教育辅导、就业援助、职工帮扶、犯罪预防、禁毒戒毒、矫治帮教、人口计生、纠纷调解、应急处置等领域直接提供专业的社会服务，为整个社会的和谐发展作出积极贡献。

### 加快培养专业社工人才

#### 护航吴江社工督导人才队伍壮大

根据《国家中长期人才发展规划纲要(2010—2020年)》有关规定：“为了适应构建社会主义和谐社会的需要，以人才培养和岗位开发为基础，以中高级社会工作人才为重点，培养造就一支职业化、专业化的社会工作人才队伍。”目前，对社会工作人才的需求还有很大缺口。

区民政局对考证社工、本地一线社工、持证社工开展社工养成计划系列培训，提高吴江社会工作者职业水平，加快其专业化、本土化发展进程，增强专业社工开展项目和服务社会的能力，全面提升社会工作者的实务技能和职业素养，进一步打造吴江区社会工作服务

网。区民政局每年组织发动社会工作服务人员参加全国社会工作职业水平考试，2018年共有217名社工考取社工证，并获得一次性奖励。目前，全区累计拥有持证社工1145人，其中初级875人，中级270人。

为进一步加强社会工作人才队伍建设，健全督导人才培养体系，区民政局于去年完成了吴江首批社工督导助理培养。22名专业社工督导助理学习了包括社工专业能力提升与强化、社工督导能力入门、整体和个人指标训练等四大块内容，并通过测试考核，全部顺利结业，逐步形成

了专业化、职业化和本土化的督导人才队伍。

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。为支持吴江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，区民政局为在全区范围内工作的持证社工购买了人身意外保险，护航社工人才队伍的稳定发展。

在这里，区民政局提醒全区广大社会工作者，及时关注社工相关培训、考试信息，以便及时参加学习考试，进一步夯实专业服务能力。