

浅析社区社会工作者队伍建设问题及对策

作者：严云鹤 来源：邂逅社工 发表时间：2018-6-25

社区社会工作者是社区工作的关键力量。现阶段社区社会工作者队伍建设存在着社区社会工作者流动性强，职责定位模糊，专业化程度有待提高等问题，围绕着这些问题，需要从健全社区社会工作者激励机制，明确职责，完善培训和再教育机制，加强社区志愿者队伍建设等方面推进社区社会工作者队伍建设。

【关键词】社区 社区工作者 问题 对策

一、问题提出

社区社会工作者是社区工作的关键力量。2013年《民政部，财政部关于加快推进社区社会工作服务的意见》指出“社区是社会的基本单元，是社会工作专业人才开展服务的主要平台”，“大规模培养和使用社区社会工作专业人才队伍”，“按照政府扶持，社会承接，专业支撑，项目运作的思路，探索建立以社区为平台，社区组织为载体，社会工作专业人才为支撑的新型社区服务管理机制”，“建立健全社区社会工作专业人才引领志愿者服务机制”。

当前，社区社会工作者队伍建设取得了一定的效果。社区社会工作者队伍总体机构有所改善，高校应届毕业生开始关注社区社会工作者队伍，逐步加入到社区社会工作者队伍当中；社区社会工作者的工作水平有所提高，社区社会工作者的工作水平有所提高，社区社会工作者能够联系社区居民，开展社区工作，满足居民需要；社区社会工作者的社会价值感有所增强，社区居民开始通过不同渠道了解社区社会工作者，认识到社区社会工作者与社区工作者的区别，对社区社会工作者的认同逐渐提高。

在本学期社会政策课程的学习和基层社区探访的过程中，我发现当前社区社会工作者队伍建设还存在着一些问题。因此我希望了解社区社会工作者队伍建设现状，分析社区社会工作者队伍建设存在的问题，并尝试为社区社会工作者队伍建设的问题提出对策。

二、文献综述

通过阅读相关文献，我对“社区社会工作者队伍建设问题及对策”已有研究做了一

个基本的了解。

社区社会工作者队伍建设问题方面：屠凤娜（2011）认为社区社会工作者队伍建设存在着社区社会工作者队伍不稳定，流动性强；社区社会工作者职责定位不明确；社区志愿者队伍专业化程度有待提高；社区社会工作者队伍职业培训制度不健全等问题。缺乏专业人才，社区社会工作者普遍素质偏低；社区社会工作者队伍中男女比例失衡；社会工作者的职业化程度有待提高（张富莲，刘元静 2012）。

万雪芬（2009）认为社区社会工作者队伍建设与民政部提出的社区工作专业化，职业化和国际化的总体目标还存在一定差距，尚存在不能很好满足和谐社会建设需要的一些问题：社区社会工作者专业化程度总体不高；社区社会工作者队伍稳定性不强；社区社会工作者职责定位模糊；兼职社区社会工作者队伍有待完善；社区社会工作者培训工作还有待进一步改进。转型期社区社会工作者队伍建设水平有一定的提高，但就“专业化”而言仍存在有诸多差距：社区社会工作者专业化程度普遍偏低；专职社区社会工作者的岗位少且设置尚不明确；专业培训，督导机制不健全，大量“非专业”社工依然存在；薪酬保障较低，大量专业人才流失；社区社会工作者专业化建设的“本土化”问题较突出等等（孙芳，2013）。

社区社会工作者队伍建设对策方面：屠凤娜（2011）认为可以从健全激励机制，增强社区社会工作者队伍的稳定性；明确社区社会工作者的职责；提高社区兼职工作者队伍的专业化程度；健全社区社会工作者教育培训机制等方面推进社区社会工作者队伍建设。提高社区社会工作者的社会地位和薪资待遇是关键；降低准入门槛，多种渠道引进人才；加大社工培养经费的投入，实行绩效考核，优胜劣汰（张富莲，刘元静 2012）。

完善资格认证制度，培养一支专业社区社会工作者队伍；明确社区工作内容，减轻社区社会工作者的行政工作负荷；完善教育培训机制，大力提升社区社会工作者综合素质；加强兼职队伍建设，有效发挥兼职社区社会工作者作用；完善保障机制，充分调动社区社会工作者的积极性（万雪芬 2009）。

孙芳（2013）认为，建设一支专业素质优良，结构配置合理的专业化社区社会工作者队伍，主要从以下六个方面着手：一要通过人事管理制度的改革促进社区社会工作者专业化的建设；二要扶持和规范民间非政府组织的发展，壮大社区社会工作者专业化的队伍；三要建立科学有效的招聘机制，夯实社区社会工作者专业化建设的人才

支撑体系；四要强化专业培训与实务督导，提升社区社会工作者专业服务水平；五要完善绩效评估体系和激励机制，保障社区社会工作者的合法权益；六要“三社”联动与“三工”联动并举，探究社区社会工作者专业化建设的新模式。

三、研究方法

本次研究的研究方法为访谈法。访谈法是一种研究性交谈，而且都是以口头形式进行，目的都是为了搜集客观的真实的的第一手资料。本次研究访谈的社区为铁村小区，铁村小区位于上海市杨浦区国定路 277 弄，现有居民户数 1765 户，居民人数 3058 人（户籍人数），楼组长人数 79 人，居民小组数 79 个，居民代表数 154 人，群众团队数 3 个，老年人数 1280 人，独居老人数 67 人，共建单位 3 个，在册党员 262 人，重点优抚对象 4 人，残疾人数 64 人，低保家庭数 13 户。本次研究访谈的对象为铁村小区居委会主任以及铁村小区居委会工作人员。

四、研究发现

通过阅读相关文献和基层社区探访，我认为当前社区社会工作者队伍建设存在的问题主要集中在三个方面：社区社会工作者流动性强；社区社会工作者职责定位模糊；社区社会工作者专业化程度有待提高。

社区社会工作者流动性强。社区社会工作者队伍建设存在的第一个问题是社区社会工作者流动性强。当前社区社会工作者的工作量较大，需要经常加班，工资待遇，福利水平较低，且社会对社区社会工作者的了解不足，对社区社会工作者的职业认同度较低，很容易将社区社会工作者和社区工作者，居委会工作人员画上等号，因此很多社区社会工作者只是把社区社会工作当成是一种过渡性的“临时工”和寻求理想工作的“跳板”，并不会长期从事社区社会工作。

社区社会工作者职责定位模糊。社区社会工作者队伍建设存在的第二个问题是社区社会工作者职责定位模糊。当前，基层社区中社区社会工作者和社区工作者的职责划分并不明晰。社区社会工作者要参与宣传宪法，法律，法规和国家的政策，维护居民的合法权益，教育居民履行依法应尽的义务，爱护公共财产，开展多种形式的社会主义精神文明建设活动；办理本居住地区居民的公共事务和公益事业；调解民间纠纷；协助维护社会治安；协助人民政府或它的派出机关做好与居民利益有关的公共卫生，计划生育，优抚经济，青少年教育等工作；向人民政府或它的派出机关反映居

民的意见，要求和提出建议等社区常规工作，还要参与街道活动和处理突发事件，使得社区社会工作者力不从心。

社区社会工作者专业化程度有待提高。社区社会工作者专业化程度有待提高也是社区社会工作者队伍建设中存在的问题。由于社会对社区社会工作者职业认同度较低等原因，许多高校社会工作专业的学生毕业后更倾向于选择社会工作机构而不愿到社区工作，使得社区社会工作者中大部分是一般的社区工作者和热心于社区工作的志愿者，这些群体往往没有社会工作专业背景，缺乏社会工作专业知识，方法，技巧，没有社会工作职业资格认证，难以为居民提供专业的服务，满足居民的实际需要。当前基层社区普遍没有系统的社区工作者培训制度，开展的培训工作内容上更侧重于理论方面而忽视实务方面，形式上以传统的“灌输式”为主也在一定程度上影响了社区社会工作者专业化程度的提高。

五、结论与讨论

通过本次研究我发现，社区社会工作者队伍建设虽然取得了一定的成果，但是还存在着一些问题，如社区社会工作者流动性强；社区社会工作者职责定位模糊；社区社会工作者专业化程度有待提高等，需要引起我们的重视和关注。针对上述社区社会工作者队伍建设中存在的问题，结合社会政策相关知识，我认为可以从以下四个方面着手推进社区社会工作者队伍建设：健全社区社会工作者激励机制，明确职责，完善培训和再教育机制，加强社区志愿者队伍建设。

健全社区社会工作者激励机制。推进社区社会工作者队伍建设，要健全社区社会工作者激励机制。可以在社区社会工作者工资待遇，福利水平方面进行一些尝试。如参考其他国家的情况，根据社区社会工作者所服务社区的实际情况，工作者工作的重要性，工作者工作量等指标制定工资待遇，福利水平标准，根据社区社会工作者服务效果提升工资待遇和福利水平等。可以对表现出色，认真履行社区社会工作者职责，热心服务社区居民的社区社会工作者给予一定的表彰，对不合格的社区社会工作者进行调整。

明确社区社会工作者职责。推进社区社会工作者队伍建设，要明确社区社会工作者职责。明确社区社会工作者工作者职责，要注意把社区社会工作者和社区工作者职责区别开来。社区工作者主要负责社区行政性工作；社区社会工作者主要负责服务社

区居民，满足社区居民的需要。社区社会工作者还应该重点关注社区中的老年人，儿童，残疾人和其他需要帮助的群体。

完善社区社会工作者培训和再教育机制。推进社区社会工作者队伍建设，要完善社区社会工作者培训和再教育机制。完善社区社会工作者培训和再教育机制，要注意培训和再教育的内容与形式。培训和再教育的内容上，要包括社会政策，社区知识，社会学知识，社会工作知识等理论层面，也要包括社会工作技巧和方法等实务层面；培训和再教育的形式上，不仅要有教师的讲解，还应该有关案例分析和学员辩论，还可以邀请有经验的社区社会工作者开办主题讲座。

加强社区志愿者队伍建设。推进社区社会工作者队伍建设，要完善社区志愿者队伍建设。2006年《中国注册志愿者管理办法》指出“志愿者是公民利用自己的专业技能，时间精力，社会资源，在不以获取物质报酬为目的的前提下，资源为他人提供公共服务或者帮助他人解决困难的人”。社区志愿者是社区社会工作者的后援力量，能够帮助社区社会工作者更好的开展各项服务，满足社区居民的需要。完善社区志愿者队伍建设，要完善社区志愿者的培训机制，为社区志愿者提供有针对性地培训；要完善社区志愿者的激励机制，对优秀的志愿者给予充分的肯定和一定的奖励；要完善社区志愿服务反馈机制，定期对志愿者及志愿服务进行反馈，根据对志愿者以及志愿服务的反馈调整志愿服务。

参考文献

- ◇顾东辉：《社会工作概论》，上海：复旦大学出版社，2008年
- ◇王思斌：《社会工作导论》（第二版），北京：高等教育出版社，2013年
- ◇关信平：《社会政策概论》，北京：高等教育出版社，2004年
- ◇黄晨曦：《社会政策》，上海：华东理工大学出版社，2008年二、论文
- ◇屠凤娜：《社区社会工作者队伍建设现状，问题及对策》，《社会工作》，2011(10)第46~48页
- ◇张富莲，刘元静：《浅析我国社区社会工作者队伍的现状与建议》，《社会学研究》，2012(7)第16页
- ◇万雪芬：《和谐社会视阈下的社区社会工作者队伍建设》，《江南论坛》，2009(6)第39~41页
- ◇叶南客，陈金城：《我国“三社联动”的模式选择与策略研究》，《南京社会科学》，2010(12)第75~80页
- ◇徐永祥，曹国慧：《“三社联动”的历史实践与概念辨析》，《云南师范大学学报》，2016(2)第54~62页
- ◇陈敏：《浅议社区社会工作者与社区志愿者的差异》，《经济与社会发展》，2005(12)，第155~157页
- ◇纪天田，苏立宁：《我国社区志愿者队伍建设中的问题及对策研究》，《安徽行政学院学报》，2015(6)第102页
- ◇田方，付少平：《社区社会工作者收入研究综述》，《新西部》，2012(32)第11~12页

- ◇张伟:《质的研究—访谈法探析》,南昌教育学院学报,2013(5)第123页
- ◇杨威:《访谈法解析》,齐齐哈尔大学学报(哲学社会科学版),2001(4)第114~117页
- ◇孙芳:《转型期社区社会工作者专业化的困局与对策研究——基于无锡市崇安区的调查》南京理工大学2013
- ◇李晶:《社区社会工作者的职业认同问题研究——以北京市F区为例》东北师范大学2013