

DB 5101/T 149-2023《村(社区)社会工作室服务指南》 地方标准解读

黄姝¹ 陈晓占¹ 卓娅² 周爱平¹ 吴映雪¹

(1.成都市标准化研究院; 2.成都市社会组织社区和社工人才服务中心)

摘 要: DB 5101/T 149-2023《村(社区)社会工作室服务指南》规定了社会工作室的服务原则及服务基础、流程、内容、方法、评价与改进等方面内容。该标准的制定和实施,对于社会工作室面向“一老一小一残一困”等特殊困难群体开展专业服务具有重要的指导作用,有利于推动社会工作服务专业化、职业化和本土化发展。

关键词: 村(社区), 社会工作室, 社会工作

DOI编码: 10.3969/j.issn.1674-5698.2024.08.016

Interpretation of DB 5101/T 149-2023 *Guidelines of village (community) social work studio service*

HUANG Shu¹ CHEN Xiao-zhan¹ ZHUO Ya² ZHOU Ai-ping¹ WU Ying-xue¹

(1. Chengdu Institute of Standardization; 2. Municipal Service Center for Social Organization, Community and Social Worker of Chengdu)

Abstract: On March 7, 2023, Chengdu issued and implemented the local standard DB 5101/T 149-2023, Guidelines of village (community) social work studio service, which stipulates the service principle, service basis, process, content, method, evaluation and improvement of social work studio. The development and implementation of this standard has an important guiding role to carry out professional services for groups with special difficulties such as the old, children, disabled and poor people, which is conducive to promoting the specialized, professional and localized development of social work service.

Keywords: village (community), social work studio, social work

0 引言

村(社区)是群众日常性服务和管理的基本单元,也是基层社会治理中服务群众的“神经末梢”。社会工作室直接设立在村(社区),引入社会

工作专业人才以及社会工作价值理念和专业方法,是打通社会工作服务基层“最后一米”的重要平台和载体,是我国构建社会工作服务体系的重要组成部分。《“十四五”民政事业发展规划》明确提出健全党委领导、政府负责、群团助推、社会协同、公

作者简介: 黄姝,高级工程师,主要从事标准化研究。

陈晓占,高级工程师,主要从事标准化研究。

卓娅,社会工作者,主要从事社会工作实务及研究。

周爱平,中级工程师,主要从事标准化研究。

吴映雪,硕士,主要从事标准化研究。

众参与的社会工作推进机制,构建县(区)—乡镇(街道)—村(社区)三级社会工作服务体系。四川省民政厅牵头发布的《四川省社会工作服务体系建设试点工作方案》(川民发〔2021〕44号)强调,在全省范围内试点推动社会工作服务体系建设,并支持成都市充分发挥自身社会工作基础优势,全域推进社会工作服务室建设,为全省社会工作服务体系构建探路前行。成都市“幸福美好生活十大工程”提出构建全龄友好包容社会营建工程,聚焦“一老一小”和特殊群体,把柔性关照渗透到城市规建管运各个环节中,把人文关怀落实到衣、食、住、行、育、教、医、养每个细微处。近年来,成都市致力于探索创新社区与社会组织、社会工作者、社区志愿者、社会慈善资源的“五社”联动机制,充分发挥社会工作专业优势,提升基层社会治理能力和民生服务水平。由于当前基层民政工作行政化色彩浓烈、社会工作理念更新不足、专业性不强以及社会工作者实务水平有待加强等问题,社会工作在村(社区)未能充分发挥其专业价值和水平。社会工作室作为培育、孵化本土社会工作服务机构和社会工作人才的服务阵地,对于推动社会工作职业化、专业化、本土化发展具有重要作用,有利于破解基层服务力量不足的痛点和堵点,满足人民群众多层次、个性化服务需求。在此背景下,为加强基层民生服务力量,提高基本民生服务水平,进一步落实国家、省、市有关精神,成都市民政局提出研制《村(社区)社会工作室服务指南》地方标准,2023年3月7日,成都市市场监督管理局发布了该标准。

1 标准制定的背景与过程

当前,成都3000多个村(社区)均已成立了社会工作室,是全国唯一一个在村(社区)层面全域范围全面铺开建设社会工作室的城市,并将社会工作室建设纳入了《成都市“十四五”民政事业发展规划》。成都市经过两年的社会工作服务试点体系建设,通过“试点先行、以点带面”的方式,各个社会工作室开展了大量社会工作实务,积累了丰富的本土服务经验,为标准研制打下了坚实基础。为保

障标准编制的科学性、适用性和可操作性,标准制定过程中,以行业主管部门、村(社区)居委会、社会工作室、社会组织为主要调查对象,调查范围覆盖成都市一二三圈层,共回收问卷421份,召开20余次座谈会和专家研讨会,收集分析全国近20个省(自治区、直辖市)的社会工作服务体系建设经验,经研究讨论形成了具有本土特色的经验做法。(1)明晰了社会工作室定位,社会工作室建设不仅是一项社会工作服务项目,而且是在区(市)县、街道等行政主管部门资源统筹和指导下,直接面向基层提供社会工作服务的专业平台,对于基层社会治理起着十分重要的作用;(2)探索出了一条行之有效的社会工作室建设路径,包括社会工作室建设主体责任、职能职责划分与协调、制度管理,以及应该具备什么样的组织、场所、设施设备及人员等方面;(3)探索出一批本土社会工作室服务典型经验、做法,通过运用社会工作专业理念和手法,以民政兜底性、普惠性服务为基础,梳理了当前村(社区)亟需的服务内容,并从实践中提炼了具有普遍适用性的服务流程和方法。

2 标准的主要技术内容

2.1 范围

该标准提供了村(社区)社会工作室的服务原则和服务基础、流程、内容、方法、评价与改进等方面指导,适用于成都市行政区域范围内村(社区)社会工作室相关服务活动。

2.2 术语和定义

该标准立足本土实际,从“谁来做事、怎么做事、做什么事”的思路对“社会工作室”进行了定义,即指在村(社区)设立的,由社会工作者遵循社会工作伦理规范和价值理念,整合社会资源,运用专业、理论、方法和技巧提供社会工作服务的平台。从定义看,社会工作室的地理范围在“村(社区)”,这就明确了社会工作室是一个基层服务平台,直接“零距离”服务百姓;服务主体是社会工作者,这就要求社会工作室开展的服务要体现社会工作优势,要具有专业性、职业性,要能满足百姓个性化需

求,这也是与传统居委会工作的明显区别。

2.3 服务原则

服务原则是社会工作者开展社会工作服务实践应该奉行和遵循的基本准则,有利于引导社会工作者正确处理专业关系及服务中的各种处境。伦理性原则要求以助人自助为宗旨,以平等、尊重、知情同意、非评判、保密、接纳等为原则,处理好与服务对象、服务机构、社区及社会之间的关系^[1]。专业性原则要求遵循社会工作服务理念 and 系统化思维,运用社会工作服务方法,注重协同联动和资源整合,积极动员多方参与,促进社会工作专业发展。规范性原则要求以满足服务对象需求和期望为出发点,保证服务工作的有效性、时效性、实用性和可操作性,持续改进和提升服务质量,规范服务行为。

2.4 服务基础

服务基础是支撑和保障社会工作室开展服务的基本要素。组织建设方面,基层服务工作若没有强有力的领导往往难以有效持续开展,因此,要求社会工作室建设纳入党建引领城乡社区发展治理工作体系,接受党组织统筹领导,接受相关行业主管部门的指导,同时要有专业的督导和培训。办公场所方面,提出社会工作室宜具有相对固定的办公场所和活动空间,并配有相关的设施设备。人员配置方面,对社会工作者、志愿者和慈善专兼职人员提出了相应要求。管理制度方面,从工作人员管理、志愿者管理、财务管理、物资使用管理、档案管理、风险管控、社会工作保密管理等方面提供了相关指导。

2.5 服务流程

首先,社会工作室在开展服务前要了解整个村(社区)的社会工作服务需求,特别是辖区内儿童、老年人、残疾人等特殊群体的需求,可通过实地调研、问卷调研等形式了解需求,并按照不同的需求内容,分类分层建立信息档案。

其次,要分析评估村(社区)相关的服务资源条件,为社会工作室开展服务提供可行性分析,包括村(社区)的地理环境、经济结构、人口特征、信仰习俗、文化特色、资源优势等状况;面向村(社区)的教育、医疗卫生、文化娱乐、交通、体育、邮

政电信和商业金融服务等公共设施状况;社会组织、志愿者团体、慈善组织等单位状况;面向村(社区)的党组织和居民自治组织成员、社区专职工作者、社会组织工作人员以及社区志愿者、社区居民骨干、社区各类专业人员等人力资源状况。

再次,社会工作室要制定详细的服务计划,服务计划要结合服务对象的社会、经济、生理、心理状况、服务需求、现状、存在问题及辖区内服务资源条件确定。

此外,在服务实施过程中,社会工作者要充分发挥专业优势,运用个案工作、小组工作、社区工作、整合社会工作方法,分类分层开展服务。社会工作者在提供服务的过程中,可能会遇到服务对象需要解决的问题不属于服务范围的情况,可评估转介的必要性,在转介前征求服务对象的意见,服务对象同意转介后,及时联络承接转介服务的机构或组织,并记录和追踪转介情况。

最后,要对社会工作室开展的服务进行评估,包括过程评估和结果评估^[1]。过程评估是指评价社会工作服务执行中相关活动的状况,动态了解服务对象的感受、认识、想法等,随时监测各种信息以了解服务实施产生的变化,收集了解服务人员的特征和背景、与服务对象的接触次数、地点、资源、阶段性目标、新问题等信息,及时修订工作技术,保证服务实施顺利进行。结果评估是指服务实施结束后,将服务结果与服务投入(如:人力、物力、时间、信息、经费等)进行比较,评价服务质量、评判服务对象的改变程度及满意程度,判断服务目标是否实现。

2.6 服务内容

依据2022年四川省政府工作报告中关于“推进重点民生领域补短板提质量”重要精神和《成都市社会工作服务站(室)建设实施方案》(成民发〔2021〕12号),社会工作室服务对象聚焦在“一老一小一残一困”,服务职能定位为“负责社会救助、养老服务、儿童关爱服务、残障服务、社会组织服务、社区发展治理等社会服务,收集群众诉求,开展专业社会工作服务”。该标准以举例的形式罗列出老年服务、儿童服务、残疾人服务、社会救助、社区治理、人才培育、慈善工作等服务内容^[2],具体服务内

容依据村(社区)实际情况确定。社会工作服务内容与基层社会服务内容并没有明显区别,但无论是何种内容,不在于服务内容本身,该标准强调的是社会工作者应运用社会工作方法、手段、流程开展服务,融合社会工作专业解决社会矛盾与问题、促进社区融入、增进社区和谐、推动社会治理现代化。

2.7 服务方法

服务方法是社会工作室开展服务所运用的基础通用方法。本标准给出了个案工作、小组工作、社区工作三大传统的社会工作方法,同时更强调整合社会工作方法,也是首次被写入地方标准。其中,个案工作方法是指,针对受单一问题困扰的服务对象,运用专业的知识、方法和技巧,通过专业的工作程序,帮助服务对象或者其家庭发掘和运用自身及其周围的资源,改善其与社会环境之间的适应状况;小组工作方法是指,针对具有同质性问题和需求的一组服务对象,通过服务对象的互动和经验分享,帮助其改善社会功能,促进其转变和成长,以达到持续改善生活状况的目标;社区工作方法是指,以社区为对象,通过组织社区成员参与集体行动,合力解决社区相关问题和需求,建立社区成员的社区归属感,培养其自助、互助精神,增强其社区参与的能力和意识;整合社会工作方法是指,针对在生活情景中面临的多方面、多层次问题的服务对象,从服务对象心理、行为等多方面入手,整合运用个案、小组、社区社会工作方法,重视个人、家庭、社区、社会之间的联动,充分链接各类社会资源,增强服务对象社会适应能力,改善其生活状况,推动社区可持续发展^[3]。

2.8 评价与改进

该标准从推动贯彻实施的角度给出了评价与

改进内容,评价方式包括自我评价、服务对象评价和第三方评价,评价内容包括社会工作室的基础建设、运营管理、服务成效等方面,评价结果可作为社会工作室服务成效展示、评优评先认定、服务改进的依据。同时,针对社会工作室存在的不足与问题,提出可从管理服务模式、监督反馈渠道、应急处置能力等方面采取预防或纠正措施。

3 标准实施的思考与建议

制定标准是标准化工作的第一步,实施标准是标准化工作的关键和核心。笔者建议从3个方面推动标准的实施应用,(1)面向全市村(社区)社会工作室以及区市县、乡镇(街道)相关管理单位深入开展标准宣传解读工作;(2)配套出台具体操作手册及相关工具性表格、各个服务领域经典实务案例,为社会工作室开展服务工作提供参考和借鉴,深入推广标准的实施应用;(3)将该标准实施应用情况作为评选优秀社会工作室的依据,通过“以评促改”的方式,进一步提升社会工作室整体服务质量和水平。

4 结语

在中国式现代化发展的新阶段,村(社区)社会工作室在全国的普遍建立,为中国社会工作本土化实践畅通了路径,提供了平台。该标准的实施应用为各地村(社区)社会工作室从“服务原则和服务基础—流程—内容—方法—评价与改进”等方面提供了借鉴,有利于发挥社会工作在保障和改善民生、创新基层治理、助力乡村振兴中的积极作用。

参考文献

- [1] 全国社会工作职业水平考试教材编写组.社会工作综合能力[M].北京:中国出版社,2021.
- [2] 全国社会工作职业水平考试教材编写组.社会工作实务[M].

北京:中国出版社,2021.

- [3] 全国社会工作职业水平考试应试指南辅导教材编写组.高级社会工作者应试指南[M].北京:中国出版社,2022.