

# 社会工作专业优势促进社会治理现代化的路径

张伟<sup>1</sup>, 杨伟<sup>2</sup>, 李凡<sup>2</sup>

- 南京工程学院经济与管理学院, 江苏 南京, 211167;
- 南京红叶社会工作服务社, 江苏 南京, 211167)

**摘要:**三十年的社会工作专业教育和十多年的职业化探索为社会工作专业优势的发挥奠定了坚实基础。在推进国家治理体系和治理能力现代化的时代背景下,社会工作应在理念与价值、方法与技巧、能力与素养三个层面发挥自身的专业优势,这是深化社区治理水平、满足人民对美好生活的向往、推进社会工作职业发展和创新社会治理的必然要求。为了进一步提升社会工作的专业水平,以党建社会工作思维为指导,以社会服务项目运作为抓手,以职业化发展为路径,不断回应社会治理中的痛点、难点问题等方面是可以努力的行动方向。社会工作应发挥出自身的比较优势,协同多方力量,为承接社会治理重心下移提供有力支撑,使社会工作成为国家治理体系和治理能力现代化进程中不可缺少的重要力量。

**关键词:**社会工作;社会治理;治理现代化;专业优势

**中图分类号:** C916

2023年3月,中共中央、国务院印发的《党和国家机构改革方案》提出,组建中央社会工作部作为党中央职能部门,负责统筹协调人民信访工作、指导社会工作人才队伍建设等工作。中央社会工作部的组建对于推进新时代社会治理现代化具有重要的意义。2020年2月23日,习近平总书记指出,“要发挥社会工作的专业优势,支持广大社工、义工和志愿者开展心理疏导、情绪支持、保障支持等服务。”<sup>[1]</sup>这里提出的“专业优势”和“心理疏导、情绪支持、保障支持等服务”为社会工作在经济社会发展中发挥作用指明了方向、提出了要求。

社会工作源起西方,其典型特征在于先进行实践活动,后开展专业教育,而中国的社会工作发展,除了港澳台的先期发展,大陆的社会工作却是在先专业教育、后职业实践下发展起来的。由于职业发展的相对滞后,社会工作学界对于社会工作所特有的专业优势还没有形成明确的统一认识。在社会分工领域下的职场,一般社会大众看不到社会工作的专业性。面对这一略显尴尬,甚至有些窘迫的现实,社会工作教育者、实务者和研究者要做出充分回应,及时总结和明确社会工作所具有的独特专业优势,而且还要深入思考社会工作的这些专业优势如何能够为社会治理体系注入新的内涵,密切新时代党和

群众之间的关系。在国家治理体系和治理能力现代化中展现社会工作专业优势,让社会工作既顾大局又接地气,能够保持活力,实现长远发展。

## 一、在社会治理现代化中发挥社会工作专业优势的必要性

党的二十大报告提出,中国式现代化是全体人民共同富裕的现代化;加快推进市域社会治理现代化,提高市域社会治理能力;引导、支持有意愿有能力的企业、社会组织和个人积极参与公益慈善事业<sup>[2]</sup>。社会工作是参与社会治理多方中的重要一方,尤其在以柔性视角参与基层社会治理,激发社区活力,提升社区服务现代化水平方面发挥着重要作用。

首先,在国家治理体系中,社会工作是创新社会治理的必然要求。党的十九届四中全会报告提出,社会治理是国家治理的重要方面,必须加强和创新社会治理,完善党委领导、政府负责、民主协商、社会协同、公众参与、法治保障、科技支撑的社会治理体系,建设人人有责、人人尽责、人人享有的社会治理共同体,确保人民安居乐业、社会安定有序,建设更高水平的平安中国;推动社会治理和服务重心向基

收稿日期:2022-12-24;修回日期:2023-12-10

基金项目:中国社会工作联合会“2022年度江苏社会工作经验研究”(ZSLJS202210);南京工程学院科研资助项目“专业社会工作参与乡村治理的路径研究”(ZKJ202203)

作者简介:张伟,博士,副教授,研究方向为社会组织与基层社会治理。

E-mail: zhangwei@njit.edu.cn

引文格式:张伟,杨伟,李凡. 社会工作专业优势促进社会治理现代化的路径[J]. 南京工程学院学报(社会科学版), 2024, 24(1): 39-45.

层下移,把更多资源下沉到基层,更好提供精准化、精细化服务<sup>[3]</sup>。随着国家社会治理创新要求的提出和社会治理重心的下移,人们对美好生活的期待越来越多,需要一个职业来担负起承接社会治理重心下移后的服务功能,从国家的发展、人们的需求和现有的职业分布来看,目前能够承担起这一重任的只有社会工作,社会工作者需要抓住这一历史机遇,不断推进社会工作的职业化进程,来对接这种需要,完成时代赋予社会工作专业的使命和职责。

其次,社会工作是在社区治理实践中构建参与式治理的客观需求。《中共中央、国务院关于加强和完善城乡社区治理的意见》提出,到2020年,基本形成基层党组织领导、基层政府主导的多方参与、共同治理的城乡社区治理体系,城乡社区治理体制更加完善,城乡社区治理能力显著提升,城乡社区公共服务、公共管理、公共安全得到有效保障<sup>[4]</sup>。城市化进程中社区类型日趋复杂,有新建商品房小区,也有拆迁安置小区,还有老旧小区等,社区的规模和多种类型,给社区治理带来了较大的挑战。闫加伟、江维提出,当前社区治理分为三个层次:活动型社区治理,议题型社区治理,居民主导型的社区治理。第一个层次是自娱自乐的兴趣活动,第二个层次是有共同的议题社区动员居民一起参与,第三个层次是居民的深度参与,主导从政府和居委转到了居民<sup>[5]</sup>。现在社区治理的痛点是居民不愿意参与到社区治理中,社区工作者也很难调动居民参与社区治理的意愿。在有些城市社区,社区治理主要依靠社区工作者,参与社区活动的总是那几张“老面孔”,更多居民的潜能没有被挖掘和激发,造成社区治理主体单一、社区活力差、居民社区认同感和归属感较低的问题。社会工作通过日常服务和发动群众,能够激发社区的活力,为构建社区参与式治理提供专业优势。

再次,社会工作能够在增进民生福祉中满足人们对美好生活的向往。在社会主义建设新时代,社会工作是职业性的助人服务活动,是新时代党做好群众工作的专业工作。中国共产党“以人民为中心”,服务人民的使命比以往任何时候更需要注重新时代元素。社会工作既是面向服务对象开展的专业服务,也是中国共产党领导下为人民服务事业的重要组成部分。满足人民日益增长的美好生活需要不是空头承诺,而是需要落实到生活条件的改善和服务品质的提升等诸多方面,社会工作促进服务对象的改变和成长,不断解决面临的困难和问题也是不断满足人民对美好生活的向往。尊重、同理心、个性化原则是社会工作促进改变的基本原则,个案工作、小组工作、社区工作三大方法的根本目的也是满足不同人群的需要。面对人们对社会治

理的新需求,社会工作者需要融入群众,在融入中宣传群众,在宣传中教育群众,最后落实到关心和服务群众。

最后,社会工作正在职业化探索中推进本土化进程。如果说西方的社会工作发展是一种“实践先行”的模式,那么中国内地的社会工作发展就是一种“教育先行”的发展路径,这种发展路径导致社会工作的从业者在面对具体的社会问题和服务对象需求时显得能力不足,缺乏专业的优势。我国十多年的社会工作职业化探索,使得社会工作开始逐渐被外界所知。职业化简单而言就是专业化,呈现出行业化的特点。目前,社会工作需要向社会各界回应一个重要的问题,即社会工作的专业优势是什么?一旦这种职业特质清晰化,发挥不同于其他专业的比较优势,社会工作才能成为一个社会认知度高、社会地位高的职业。

## 二、发挥社会工作多维度的专业优势

社会工作本质上是一种职业化的助人活动,其特征是向有需要的人特别是困难群体提供科学有效的服务。社会工作以受助人的需要为中心,并以科学的助人技巧为手段,以达到助人的有效性<sup>[6]</sup>。王瑞鸿认为社会工作在解决社会问题、修复社会关系、强化社会功能、推动社会公正方面具有无与伦比的专业优势<sup>[7]</sup>。丁朋认为社会工作在解决社会问题、舒缓社会矛盾、完善社会服务、激发社会活力、扩大社会参与、促进社会发展和引领社会向上向善中具有专业优势,并发挥重要作用<sup>[8]</sup>。社会工作的专业优势是相对于其他相关专业或非专业的活动而言的,最为核心的是其助人自助的价值观念、科学艺术的工作方法和理性务实的服务风格<sup>[9]</sup>。以上研究成果分析了社会工作的专业优势,结合当前社会工作的功能发挥和职业化现状,在我们看来,社会工作作为一门既有理论体系,又有实践应用的专业,在长期的实践中积累和体现了理念与价值优势、方法与技巧优势、能力与素养优势等多方面的专业优势。这些不同层面的优势相互之间又有着密切关联,共同展现了社会工作的独特性。

### (一) 理念与价值优势

#### 1. 尊重与爱

对于社会工作来说,对人、对社区、对社会的爱构成了社会工作职业价值理念的起点。尊重人就是无论这个人是否富贵还是贫穷,无论道德高尚还是行为偏差,都需要受到尊重,不会也不应当戴着有色眼镜差异化看人,从这个层面来讲,社会工作是浮躁社会的一缕清风。比如在对待社区矫正对象的态度上,当其他人对这一群体标签化的时候,社

工依然不带偏见地为他们提供专业帮扶。

### 2. 自决与独特性

在社会工作的思维中,社会工作者不仅看到服务对象共性的一面,而且充分尊重个体的独特性,尊重每个人独特的职业、学识、家庭和社会经历,在对服务对象开展服务的时候不是把自己的理念、方法、技巧强加给对方,而是为服务对象列出可供选择的发展路径,尊重服务对象的需求,协助他们自主选择,这就是案主自决的基本原则。

### 3. 保密与中立

社会工作的专业关系是基于信任而建立起来的,在建立专业关系中保密和中立具有重要地位。保密性是在不违反法律的情况下,需要对服务对象所说的话守口如瓶,不经服务对象授权不得随意告知其他人。中立就是对待个人、家庭和群体是不偏见、无歧视的,比如不会因一个人得了传染性疾病而歧视他、排斥他。这是社会工作的基本价值理念,也是社会工作者的职业操守。这种和服务对象的信任关系也会传递到其他领域,促进整个社会人与人之间信任感的建立。

### 4. 助人自助与系统规划

即便对于初学者来说,提到社会工作,他们立即会回复这是一个助人自助的专业。可见助人自助在社会工作理念中起到了核心作用,首先完成助人活动,然后协助服务对象完成自助的活动,这就是“助”人自助的专业活动,从某种意义上说,助人自助何尝不是在帮助服务对象的过程中帮助社会工作者提升自身修养的过程呢?从这个意义上说,社会工作也是一种修行,一种需要一生持续锤炼的修行,需要社工持续一生进行专业成长。香港城市大学的甘炳光博士说:“我相信除了社会工作,没有一个专业在给予你工作、报酬与满足感外,更会一直帮助你发展你的人生以及更新和丰富你的生命。”<sup>[10]</sup>所有社会工作者一起努力,久久为功,才能不断更新和丰富每一个人的生命。

### 5. 实践性与持续性反思

社会工作从本质上来说实践的,社会工作要通过对科学方法的运用,与服务对象一起帮助他们改变自己的困境,增进其社会功能。简单地说,社会工作要去行动,即在科学的理论指导下采取行动,这是它不同于其他社会科学学科的重要特点。社会工作实践性不但要求社会工作者掌握动手操作的实践能力,还要根据情况的变化不断改变工作方法与技巧。通过复杂的实践活动,在理论对实践的指引下,社会工作者才能够达到有效助人的目的。社会工作的这种实践性,需要像工程实践领域一样通过大量的实习锻炼来获得解决现实问题的能力,不过在工程实践领域,不论在学校里还是在社会上,只要实验

条件一致,就可以获得同样的产品输出。而社会是一个鲜活的舞台,而且在不断变化,初学者刚进入社会工作领域的时候往往手忙脚乱,混沌迷茫。社会工作需要回应现实的关切,不能躲在书斋里自说自话,需要以应用型为发展思路,以解决问题为根本导向。在长期的助人活动中,社会工作会对自身的介入理念、方法和技巧进行持续的反思,专业的反思能力和敢于反思的心态是社会工作的一大特色。因此,判断一个社会工作机构是不是一个真正意义上的社会工作机构,首先要看他的理事会是不是具备这种勇于接受批评、不断反思的精神。

## (二) 方法与技巧优势

### 1. 科学地调查研究和动员群众优势

社会工作的服务内容是在调研需求的基础上设定的,撰写一份明晰的需求分析报告是社会工作者的基本功;需求分析建立在科学的调查研究基础上,通过问卷、访谈、文献等方法收集服务对象的资料,对资料进行严密的分析,明确服务对象的具体需求。因此,社会调查能力是社会工作者的一项基本能力,需要通过调查获得真实的资料。社会工作的很多服务都是通过活动呈现出来的,社会工作者和服务对象保持长期的直接交往,特别是在开展社区服务项目中,社会工作者可以充分调动和发动群众,在发动群众中引导群众关心邻里、社区和国家,逐步建立起人人参与、互帮互助的社会生态圈。

### 2. 多方的资源链接和专业方法的介入

资源链接者是社会工作者的有效角色,在开展服务中需要把服务需求者和服务提供者进行结合,在有些情况下,社会工作需要调动多方资源间接为服务对象提供服务,而非提供直接服务。比如,针对社区的四点半课堂服务项目,社工可以把有需求的学生和教师、社会组织的志愿者进行对接,保持对服务对象的高效服务。社会工作提供服务的常见方法是个案工作、小组工作和社区工作,在面对不同的社会问题和需求时,介入方法、原则、内容会有明显差异,社会工作者需要根据情况选择适合的方法为服务对象提供服务。

### 3. 人在环境中与情境化的融入

社会工作需要从社会环境的角度来理解人们的行为变化和成长过程,在个人成长中性别、家庭、学校、同辈群体、大众传媒等对个体的成长有着重要影响。社会工作较为擅长从个人的经历中分析其出现问题的原因,会对这种相关性做深入剖析,尤其强调社会化过程对个人的影响。对人类行为与社会环境的关注,使得社会工作可以以“情境化”的方式切入服务对象的生活环境,未来“情境化”会成为一个热词,我们目前强调的代入感、人工智能、

体验式等都是情境化的体现。社会工作需要分析特定生活情境中的人类行为,为什么此社区的居民参与意识较强,彼社区的居民普遍不关心社区事务,需要对具体的情境进行抽丝剥茧,找出背后深层次的原因。

#### 4. 关系的协调与良好的人际沟通技巧

社会工作者的一个特点是善于协调各种关系。社会工作者在日常工作中需要协调出资方、落地地方、服务对象、同事、志愿者、机构管理方的多重关系,兼顾各方利益,促进整个服务系统有序运转。一个在这方面能力突出的社会工作者,很快会成为行业的佼佼者。比如一个迎接新中国成立70周年的社区活动,需要协调社区、居民、社区自组织、舞台布置方、广告设计方、演员、志愿者等各个群体,从这个方面来讲,社会工作者发挥着“导演”的角色,即社会工作者要有艺术表现能力,要学会协调或扮演各种角色。

#### 5. 系统的策划与项目化管理思维

社会工作的介入是通过服务呈现出来的,每次服务都需要社会工作者来策划。策划是社会工作服务实施的基础,需要把服务对象放在特定情境下去理解才能列出详细的介入计划。项目策划的核心是撰写项目申报书,项目申报书一般包括项目名称、项目基本信息、申报单位信息、项目详细信息和申报单位意见。项目策划书是专家评审社会服务项目的主要依据。项目化思维贯穿社会工作服务整个服务过程,项目常规管理是保证项目实施效果的重要手段,社会服务项目要借鉴工程管理标准,不断提升服务质量和效果,确保社会服务的专业性。项目管理主要涉及人、财、物三个方面,社会服务项目常规管理具体划分为人员管理、进度管理、档案管理、财务管理、物资管理、宣传管理、项目督导、沟通管理和志愿者管理九个方面<sup>[11]</sup>。

### (三) 能力与素养优势

#### 1. 设计与文书撰写能力

社会工作在开展服务之前,需要对项目的背景、服务对象的需求、介入方法、介入技巧、实施计划、财务预算等方面进行详细的设计。以社区服务为例,一个优秀的社会工作者在开展服务的时候需要具备设计和规划社区的能力,类似于室内装修设计,社会工作者需要对社区的整体情况进行优化设计,让社区有设计感和一体感。社会工作者要建立起规划和设计的思维,从整体和长期角度谋划社区的工作,最大限度把社区的工作统筹好、优化好。社区需要谋划的是日常和应急、整体和局部、短期和长远、外在和内生、行政和服务、硬件和软件六个方面的问题。因此,一个优秀的社会工作者需要成为一名社区的设计师,按照系统的思维对社区进行整体设计,让社区成为

一个有机体,而不是陌生人的社区。同时,社会工作者需要具备策划和文案撰写能力,能够撰写总结、报告、计划、宣传稿等文书资料,让外界在看到文书的时候能够从形式上感知社会工作的专业性。

#### 2. 精准的需求分析和协作能力

社会工作所有服务的起点是对服务对象需求的精准分析,社会工作者需要对服务对象的问题、需求以及背后的原因做出分析,把服务的需求呈现出来,撰写详尽的服务需求报告。多方协同、共同努力解决问题是社会工作的特点。比如,要帮助失业人员再就业,社会工作者就要与本机构中的同事、社区工作者、劳动部门的工作人员等一起工作,解决问题。以召开落地社区项目协调会为例,出资方、落地地方、承接方和其他利益相关方为项目实施专门召开项目协调会,主要议题是确定利益相关方的权利义务边界,明确职责,各司其职。出资方有权获取最终执行方案,并对承接方工作提出具体要求;落地地方通常需要提出自身的需求,提出需要协同承接方的事务性工作等;承接方需要向出资方阐明最终的执行方案,解释具体的服务过程,派驻的人员分工,遇到问题的处理机制等。社会服务项目实施需要各利益相关方通力合作,保持密切的沟通,及时处理合作中出现的各种问题。

#### 3. 市场化思维与卓越的社群管理能力

社会工作不仅要面向政府,也要面向市场,过去我们主要依靠政府的购买服务项目实施社会工作项目,社会工作项目也需要面向市场,很多服务项目也需要用市场化的思维来解决。以社区的青少年四点半课堂为例,这种服务项目不能也不应当免费开展,为了给青少年更好的成长机会,需要设计优秀的辅导项目,聘请优秀的教师参与其中,也可以链接学校、培训机构等资源,为青少年提供优质的辅导服务。社工在服务过程中往往面对的是一个社群,社会工作者很多时候是为社群提供服务的,能否为社群服务好、管理好是关键问题。把社区服务好,就会促进居民的社会参与,对于促进社区的自治和互助具有重要作用。同时,社会工作者也需要运用市场的思维经营好社群,深挖社群可以发挥出的各种功能。

#### 4. 宣传推广与品牌的维护能力

每一个社会工作者同时也是写作者,其中新闻材料撰写是写作内容的重要组成部分,社会工作领域不像工程实践领域,可以用产品来展现自己的工作成效,社会工作主要是助人过程,不容易复制,难以情境再现,也没有直接的产品。社会工作者需要把服务呈现给外界,就要依靠宣传推广以及后续的品牌维护。其中,宣传主题的确定、宣传内容的准备,甚至照片的选择都体现出社会工作者的专业水

准。在工作中,社会工作者还需要对从事的项目和机构的品牌进行维护,社会工作服务项目的品牌化会提高公众对社会工作的了解程度,便于在其他领域更好地推动社会工作的发展。

#### 5. 积极的心态与社会治理创新能力

面对国家发展带来的机遇和挑战以及社会变迁带来的诸多问题,社会工作需要有更为敏锐的视角,需要比其他领域更为积极地面对,不仅是在心态上的积极面对,更要在行动中促进改变。习近平总书记指出,推动社会治理重心向基层下移,发挥社会组织作用,实现政府治理和社会调节、居民自治良性互动。城乡社区是人民群众安居乐业的家园,也是党和国家政策措施落实的“最后一公里”。让资源下来、服务上去、群众满意,应是社区治理的题中应有之义。如此,矛盾才能少一些,生活也才能更美好<sup>[12]</sup>。

综上所述,社会工作的理念与价值是专业基础,方法和技巧是实现路径,能力与素养是保障条件,只有做好这些方面,社会工作才能够发挥出专业优势。社会工作者像是十项全能王,在实务领域,社会工作者未必是十项全能,但是需要在了解很多服务领域的基础上在某一个或几个领域成为专才。社会工作者是宽泛领域的通才和具体领域的专才的复合体,也就是说,社会工作人才就是我们通常说的复合型人才。社会工作专业对从业者的要求相对较高,需要深厚的基础功底和独有的服务专长才能把工作做好。由于我国社会工作职业化时间不长,从业者的职业能力需要逐渐积累,初入行者尤其是缺乏社会阅历的人在工作一段时间后会陷入深度的专业迷思,未出手之前一腔热血,满身功夫,一遇到现实社会问题,往往无处下手,无技可用,不知所措。在中国式现代化的征程中,提升社会治理效能迫切需要发挥社会工作的专业优势,这是时代和社会工作自身发展共同的要求。

### 三、发挥社会工作专业优势促进社会治理现代化的路径选择

作为一个新兴专业领域,社会工作不仅要与具有几千年文明传统的中国社会相结合,还要面向未来融入国家治理体系和治理能力现代化的宏伟事业中,显然需要面临诸多挑战。社会工作进入中国百年来,经过大量的研究和实践,尤其是十多年来社会工作的职业化探索,已经积累了一系列发挥社会工作专业优势的经验。

#### (一) 以党建社会工作思维为指导,强化助人的理念与价值

中国的社会工作立足的是中国的国情,解决的是中国的问题,需要在党建思维的统领下指导社会

工作的专业发展。社会工作的发展需要接受党的领导,并且自觉去建构一套党建引领下社会工作发展的整套思想理论体系,即党建社会工作体系。未来,如果要更好地发挥社会工作的专业优势,党建社会工作思维是引领性的、全局性的、根本性的。王思斌认为党的领导在社会组织中的地位是不可否认的,党的最广泛的执政基础在人民群众之中,因此,党要做好服务群众、引领群众、动员群众的工作<sup>[13]</sup>。社会组织包括社会工作机构是为困难群众、脆弱群体、底层群体服务的,最能反映社会的温暖,社会工作在服务党的总任务、总目标方面可以发挥重要作用。有研究者给党建社会工作做了界定,在社会工作专业本土化要求和党建引领社区治理的专业化需求的背景下,党建社会工作是指以党建精神引领,以社会工作专业助人自助的方法服务人民群众,以基层社区、基层社会组织、基层社会工作联动提升和优化社区党建和社会治理的水平和质量<sup>[14]</sup>。

党建社会工作思维主要内容包括围绕国家的发展需要开展;紧紧团结在基层党组织周围;做好区域发展的政策咨询;社会工作运用自己的专业理念和方法做好党的群众工作;充分利用群团组织参与社区治理,协同多方力量共治共建;在政府购买服务中社会工作项目要做出品质;协同社区做好政府和群众的基层连接者角色;在社会综合治理中发挥社会工作服务的优势,找到缓解人民内部矛盾的有效方法;社会工作机构积极建立党组织,开展党建工作。中国共产党的宗旨是全心全意为人民服务,社会工作需要助人自助,需要增进社群的福祉,根本目的是满足人民美好生活的向往,目的是一样的。当前社会变迁的速度越来越快,党的领导是全局性的、引领性的,能够在社会工作实践中发挥特长,在操作层面找到明确的服务路径,使社会工作方法能成为新时期党密切联系群众的重要方法,社会工作的专业优势就得到了根本凸显。

下一阶段,党建思维、党建项目、党建创新方法和社会工作机构的党组织建设等方面可以作为落实党建社会工作思维的重要内容。例如,南京市禄口街道社工站以党建社会工作思维为指导,按照“三圈聚能社工站、五社联动民生港”的建设思路,以街道、片区、村(社区)三级为单位,构建禄口街道社会工作服务架构体系,从民政兜底服务圈,扩展到多部门协同服务圈,最后通过社会工作全域服务圈实现街道全人群民生服务覆盖。街道级设立社会工作服务总站,负责服务规划、资源协调、管理监督等工作,在统筹全域体系建设外,还开展个案工作、小组工作等专业服务,为特殊群体提供兜底服务,如为独居老人提供情绪支持小组,获得了老人们的高度评价,跟进辍学困境儿童个案,积极促进

其复学与恢复正常的社会功能等,该社工站入选2022年度江苏省党建引领社会工作示范点。

## (二) 以社会服务项目运作为抓手,提高项目管理的能力与素养

社会服务项目主要是指政府、企业或基金会等资助者通过服务外包或资助,由社会组织承接的公益性服务项目。在社会服务项目中社会工作者或者社会工作机构承担了很多工作,在政府购买服务的大背景下,把主题是社会工作的服务项目或者是社会工作者做的社会服务项目做出成效,做出特色,突出专业性,具有不可替代性,社会工作的优势才能凸显;要借助当前社会服务项目发展的大势,迅速建立一套完善的社会工作服务项目的管理架构、管理流程、评估体系和标准体系等。目前,民政部出台了儿童社会工作、社区社会工作服务指南,这是一个很大的进步,未来这些指南需要在社会工作服务项目中落地,不断培养社会工作者的项目策划能力、项目实施能力、项目管理能力等,提升整体项目管理的职业素养,做到服务有成效,管理很高效,用项目画好社会工作的职业蓝图。

例如,如愿社工村开发社会工作深度参与乡村振兴服务项目。该项目通过成立岷里乡学院,面向青少年、亲子家庭、企业开展农耕体验、茶文化体验、传统手工体验、自然教育和团建聚会五大板块促进乡村产业振兴;通过“茶乡丽人成长营”“三青”志愿服务队伍、引进驻村社工等方式筑巢引凤促进人才振兴;通过“茶香音乐节”“唱吧”“影吧”等增强文化认同助力乡村文化振兴;通过“茶乡一公益”“茶香圆桌会”“公益旅行”“公益劳动”等方式带动参与促进乡村生态振兴。在党组织的领导下,该项目成立黄龙岷农家乐协会、茶叶专业合作社、民宿行业协会等增强乡村生活组织性,通过“心话e传”线上载体开设“共议岷里事”“来谈新生活”等议事专题,村民参与村务管理的积极性越来越高,与村委会沟通渠道也畅通得多,村民自治互助蔚然成风。

## (三) 以推进职业化发展为路径,优化介入的方法与技巧

社会工作者内外都要重新调整,外在职业形象和内在职业素养并行,让公众通过社会工作者的表现来认识社会工作专业。社会工作本身属于社会服务行业,作为服务提供者,首先要把形象设计好。笔者在督导社会工作机构的时候曾经告诉社工需要有高速公路收费员那样灿烂的笑容,需要有酒店服务员那样的热情,需要有银行大堂经理那样标准化的工作流程。秀于内必先露于外,社会工作需要在专业内涵和职业外显之间共同发力,才能够讲好中国社会工作的故事。在笔者的建议下,机构为员

工准备了职业装、运动装、马甲等不同场景的工作装,一件小事对于展现社会工作的形象也具有重要影响。

在社会工作的接案、预估、计划、介入、评估、结案等各个阶段,社会工作者需要把流程体系做出来,把每个阶段的标准化内容进一步明确,还需要结合不同介入方法、不同服务领域进行优化设计,建立全领域多层次的服务标准。社会工作者培养自己的综合能力只是基础,还要让每一位社工在此基础上培养1~2个专业技能,树立“社工+”思维方式,即每位社会工作者除具备一名社会工作者的基本能力外,还需围绕机构需求和自身兴趣,再发展一个专项能力,努力成为复合型的专门人才。比如对人力资源感兴趣的社会工作者,可以向“社工+人力”的方向努力,争取成为社工机构的人力资源“大咖”;对财务感兴趣的社会工作者,可以将“社工+财务”作为努力方向。当社会工作的职业外显被公众接受、内在的专业素养不断提升的情况下,社会工作的职业感会越来越强。推进社会工作职业化最重要的指标是收入,每个社工机构都需要尽可能给优秀的社工发放较高的工资,做好机构的薪资等级。提高社会工作者的收入,才能留下一批精英开展社会工作服务,进而发挥出社会工作的专业优势。

## (四) 以回应社会治理痛点、难点为突破口,提供集成式解决方案

每一个专业都是回应社会需求而产生的,在技术革新的时代,满足不了时代需求的行业都会被淘汰。打败银行的是支付宝,与电信公司竞争的是微信,实体服装店的对手是电商。社会工作要发挥自身的专业优势,必须回应社会的热点、难点和痛点,并根据这些热点、难点、痛点提供一体化的系统解决方案。如2020年是脱贫攻坚的收官之年,社会工作需要回应其介入精准脱贫的原则、内容和成效。在公共卫生事件的治理中,社会工作如何协同社区做好社区卫生防疫工作,如何调动资源共同参与防疫,如何给居家隔离人员、疑似病例、困难家庭提供心理疏导、情绪支持、保障支持等都是社会治理的难点和痛点。面对治理的迫切需求,社会工作提供了哪些解决方案,这些解决方案是否有效,是否成系统都是我们需要直面的问题。面对社会治理的痛点、难点,社会工作只有提供充分有效的解决方案,真正发挥明显的功效,社会工作的专业优势才会更加显著。

例如,南京市江宁街道成立的社会治理创新实验室是街道社工站内设置的一个创新平台,是以政府购买服务为牵引,着力激发社区内在活力,引导多方力量共同参与社区治理的一个新尝试。实验

室通过凝聚专业力量,以具体实验项目落地社区的方式有效连接政府、社会组织、企业、专家、社区居民五方力量,共同参与社区建设。实验室旨在提升基层社会治理工作的科学性、引领基层社会治理工作的创新性,帮助各社区以解决与百姓切身利益息息相关的实际问题和老百姓牵肠挂肚的民生问题为切入点,通过小切口,推动大变革来增加百姓幸福感和获得感,为社区治理创新工作加油助力。

面对未来,我们需要用全面、辩证、长远的眼光看待社会工作的发展,把社会工作嵌入社会治理体系中,发挥专业优势,为创新社会治理提供有力的支持,成为社会治理的中坚力量,社会工作这个舶来的专业才会真正具有中国的灵魂。社会工作专业的优势在儿童服务、青少年服务、医务领域、矫正服务、家庭服务、社区服务等领域,守护好这些特殊群体,聚焦群众普遍关切,社会工作发挥的作用会越来越显著。随着社会工作的考试、培训,社会工作机构的运作,社会工作的价值理念、助人方法、服务技巧被越来越多的人所熟知。在国家发展的社会大势下,社会工作应紧扣社会治理的难点、痛点,优化项目管理,建立严格的服务标准和流程,培养优秀的社会工作人才,发挥社会工作专业的比较优势,为承接社会治理重心下移提供有力支撑,协同社区建立参与式社区,协助服务对象实现对美好生活的向往,促进中国社会工作体系的建立,让社会工作成为国家治理体系和治理能力现代化进程中不可缺失的重要力量。

#### 参考文献:

- [1] 习近平. 在统筹推进新冠肺炎疫情防控和经济社会发展工作部署会议上的讲话[M]. 北京:人民出版社,2020:29.
- [2] 习近平. 高举中国特色社会主义伟大旗帜为全面建设社会主义现代化国家而团结奋斗——在中国共产党第二十次全国代表大会上的报告[M]. 北京:人民出版社,2022:13-16.
- [3] 习近平. 中共中央关于坚持和完善中国特色社会主义制度推进国家治理体系和治理能力现代化若干重大问题的决定 中国共产党第十九届中央委员会第四次全体会议报告[N]. 中国妇女报,2019-11-06(1).
- [4] 中共中央、国务院. 关于加强和完善城乡社区治理的意见[N]. 中国社会报,2017-06-13(2).
- [5] 闫加伟. 社区治理方法论社会创新者说[M]. 上海:上海三联书店,2019:8-9.
- [6] 王思斌. 社会工作概论[M]. 3版. 北京:高等教育出版社,2014:37.
- [7] 王瑞鸿. 突发公共事件中的社会工作干预[J]. 中国社会工作,2011(24):2.
- [8] 丁朋. 拥抱专业社会工作的春天[J]. 中国民政,2015(10):11.
- [9] 王思斌. 发挥社会工作专业优势深入参与新冠肺炎疫情防控[J]. 中国社会工作,2020(10):46.
- [10] 曾家达,高鉴国,游达裕,等. 微光处处 28位社会工作者的心路历程[M]. 北京:中国社会科学出版社,2009:13-29.
- [11] 赵海林. 社会服务项目运作实务[M]. 北京:中国人民大学出版社,2018:48.
- [12] 曹海军. 服务是最好的社区治理. 人民日报,2018-01-11(5).
- [13] 王思斌. 促进社会工作与党群工作的协同发展[J]. 中国社会工作,2018(25):61.
- [14] 赵迪,张伟,张志鹏. 党建社会工作:融合性发展视角的新范式[J]. 内蒙古民族大学学报(社会科学版),2021(6):107-115.

## Pathways for Leveraging the Advantages of Social Work Profession to Promote Modernization of Social Governance

ZHANG Wei<sup>1</sup>, YANG Wei<sup>2</sup>, LI Fan<sup>2</sup>

(1. School of Economics and Management, Nanjing Institute of Technology, Nanjing 211167, China;

2. Nanjing Hongye Social Work Organization, Nanjing 211167, China)

**Abstract:** Thirty years of professional education in social work and more than ten years of professional exploration have laid a solid foundation for the development of professional advantages in social work. Under the background of promoting the modernization of national governance system and governance capacity, social work needs to give full play to its professional advantages in three aspects: concept and value, method and skill, ability and accomplishment, which is an inevitable requirement for deepening community governance level, satisfying people's yearning for a better life, promoting the development of social work career and innovating social governance. In order to further improve the professional level of social work, guided by the ideology of party social work, guided by the operation of social service projects and guided by the path of professional development, it is feasible to constantly respond to the pain points and difficult problems in social governance. Social work should leverage its comparative advantages and collaborate with various forces to provide strong support for the shift in the focus of social governance, making social work an indispensable force in the modernization of the national governance system and governance capacity.

**Key words:** social work; social governance; modernization of governance; professional advantage