

增能视角下一线社工专业服务能力提升策略研究

——以F市社工站为例

刘雪丽

(沈阳师范大学, 辽宁省沈阳市, 2236442176@qq.com)

摘要: 社会工作者是社会治理的中坚力量, 在解决社会问题和推进社区治理方面发挥重要作用。在政策指导下, 乡镇(街道)社工站建设过程中不断壮大基层社工人才队伍, 希望充分发挥专业人才力量。近年来, F市各级民政部门不断努力, 已实现3个县区的乡镇(街道)社工站全覆盖, 但社工站内的一线社工仍存在专业服务能力不足的问题。因此, 本文以F市社工站的一线社工人员为服务对象, 在实地考察中了解目前社工站一线社工开展服务的现状, 以及在专业服务中所存在的问题, 通过丰富专业知识储备、链接优秀督导培训、提高自我效能感等方式为一线社工的服务直接增能, 同时促进政府明确主体边界、建立合理薪酬等方面外部支持进行间接增能。

关键词: 增能理论; 一线社工; 专业服务能力

1 研究背景

2006年党的十六届六中全会通过《中共中央关于构建社会主义和谐社会若干重大问题的决定》明确提出“建设宏大的社会工作人才队伍”的战略任务, 因为当时我国已进入改革发展的关键时期, 改革在促进我国发展的同时, 也必然带来这样那样的矛盾和问题。所以党中央提出要造就一支结构合理、素质优良的社会工作人才队伍。后来在《社会工作专业人才队伍建设中长期规划(2011—2020年)》中提出到2020年, 我国社会工作专业人才队伍建设的总体目标是: 建立健全社会工作专业人才法规、政策和制度体系, 造就一支结构合理、素质优良的社会工作专业人才队伍, 使之适应构建社会主义和谐社会的要求, 满足人民群众日益增长的社会服务需求[1]。二十届三中全会中发布的《中共中央关于进一步全面深化改革、推进中国式现代化的决定》也提出加强社会工作者队伍建设, 推进社会工作者队伍专业化、职业化建设。

目前, 辽宁省F市民政局响应国家政策, 目前已建成44个乡镇(街道)社工站, 实现3个县区的乡镇(街道)社工站全覆盖, 但站内一线社工的专业能力不足, 难以满足基层群众的需求。本文以增能理论为视角, 通过实地观察和访谈了解一线社工专业服务能力存在的问题, 及其背后的原因, 最后通过提出直接增能和间接增能的策略帮助一线社工提高服务水平, 增强服务能力。

2 一线社工专业能力不足的表现

2.1 专业知识基础的限制性

在培训和督导的过程中, 笔者观察和了解到社工站一线社工基本都没有接受过系统的专业社会工作教育, 初级社会工作者证书也只是一小部分人有, 当督导时提到一些专业知识, 社工们表示有一点了解, 但具体含义还是不理解, 尤其是一些专业的理论, 不能充分理解和应用。不过大部分一线社工还是有很大学习热情的, 在参与培训的过程中, 基本都在积极记笔记或者对自己日常工作所遇到的问题进行提问。比如有的一线社工问在收集服务对象信息使应该收集哪些信息; 个案记录表在写的时候应该写哪几部分的内容; 面对服务对象的问题应该如何判断用合适的理论介入等。

2.2 专业技能运用的狭隘性

作为社工站的专业一线社工，在日常进行个案、小组或者社区服务时，需要综合掌握专业价值观、专业知识以及专业技巧等，并能将这些知识和技巧应用到实践中才能为服务对象提供专业服务。据笔者观察，在目前的社工站中，大部分社工都不具备社会工作服务专业能力，也没有在服务中要应用社工技巧和方法的意识，在面对服务对象时也没有专业思维和清晰的框架，具体表现为：第一，在与服务对象进行面谈时，目的是了解基本信息和收集资料时，想到什么问什么，访谈没有逻辑性，这也导致对服务对象的信息了解不清或无法开展下一步工作等问题；第二，在与服务对象提供的过程中，不能保持价值中立，经常带入自己的情感。

“我们现在不太会做个案，比如说去这些需要帮助的人家里和他聊天的时候就是和正常邻里之间没什么区别，不知道问什么，也不知道具体什么信息才是有用的。并且我们在写个案记录表时也都不会写，不知道专业的应该怎么写，每次都是写一两句话，我感觉和平常也没区别，就和作为居委会成员去人家家里了解差不多。”

“是呀，有的时候我们看到服务对象太可怜了，都会忍不住哭。但又不知道能提供什么服务呀，感觉他们就是缺钱，其他的我们也什么都做不了。”（督导时一线社工提出）

2.3 专业服务意愿的被动性

据观察和了解发现，社工站内一线社工目前是在当地民政部门的领导和支持下工作。所以社工站社工大部分时间用来完成行政工作，这些工作主要包括帮助有需求的群体办理日常业务、整理资料、配合社区举办各种活动、去村里走访五保户等等。日常行政事务繁多，且细碎繁杂。作为社工站的一线社工内心也认为行政工作是自己的本职工作，而与社会工作相关的工作是额外附加的。所以在面对专业社会工作所要求的指标时，大多采取应付、敷衍的工作态度。大多一线社工在为困难群众解决问题时都不会采用个案、小组、社区这三个基本专业方法，只会提供日常性的服务，比如说帮服务对象买菜、扫地，平时和服务对象聊天等。开展的小组也都不符合社会工作开展专业小组的要求，基本属于社区文娱活动的范畴。

“我们每个社工站就两个人，既要负责完成一定数量个案、小组的任务指标，还需要每天帮民政做一些行政事情，根本忙不过来，但我们也不能拒绝民政工作人员的要求，所以每天都很多工作，没时间学习社会工作专业知识，也不太会开展个案、小组等工作，达不到专业要求，有时候来检查，我们只能编一些应付一下，现实情况就是这样，也是没有办法的呀。”（社工站一线社工）

“我们那边社工站有两个工作人员，他俩老跟我提意见，哎呀今天他说怎么给我这么多活啊，那个谁都不用干这么多呢等等。我都不知道咋办了，后来我就给他俩分开了，一人负责一部分，这样也不用来找我抱怨了。还有的社工不爱学习，就是不配合呢，你看今天的培训就没过来。”（社工站负责人）

3 一线社工专业能力不足的原因分析

3.1 教育系统不完善的制度制约

近年来，社工站建设发展迅速，各地都在积极推进社工站全覆盖的工作，但在此过程，社工站内专业人才的配备一直都不够完善，目前社工站的大部分社工都是之前从事行政事务的人员，学历普遍不高，且基本没有接受过大学的社会工作专业教育[2]。这些专业知识的缺失，导致一线社工在为基础群众提供专业服务的过程中力不从心。

除高校教育外，社工站的再教育也是帮助一线社工学习专业知识，提高专业能力的必要途径，机构也为这些一线社工邀请社会工作专业的教授进行培训，但培训存在诸多问题：一、培训时间间隔较长，基本一个月只有一两次，据一线社工反映，时间间隔太久，知识早就遗忘了，培训效果很差；二、培训老师经常发生变动，每位老师的讲课方式不同，这对社工进行系统的专业学习也产生不利影响；三、培训形式基本都是采用着大讲堂式的授课方式，教师像上课一样对着 PPT 进行讲解，而社工真正需要的更多是实践中的教学，纯理论性的知识在讲解后也不会运用，这对于社工的吸引力较弱，社工也常常在培训过程中中途离开[3]。

3.2 自我效能感实现的路径制约

社会工作的原则是助人自助,在工作中希望帮助服务对象解决实际问题,重拾对生活的信心,给服务对象提供支持和希望,同时在这个过程中自己也可以获得幸福感和成就感。但是在社工站一线社工的具体实践中,通过提供服务获得的自我效能感是比较低的,通过与社工的交谈,我们了解到,目前社工在帮助的服务对象主要是社区里的低保等贫困人员,他们通过一段时间的走访,了解这些人员的情况后,发现这些人基本都是有重大疾病或者重大残疾无人照料等问题,社工们普遍认为自己好像实际提供不了什么有效帮助,感觉自己的工作没有太大的意义,陷入自我怀疑中。因为在工作过程中不能获得充分的成就感,导致一线社工日常工作和学习的积极性降低,这也影响着专业服务的总体质量。

3.3 行政与专业纠缠的界限制约

我国的乡镇(街道)社会工作站建设都是在政府主导并推动下前进的。社工站的各项建设离不开民政部的支持,这种自上而下的政府推动发展模式推动着社会工作服务的发展,但也在一定程度上阻碍社会工作的专业化发展[4]。因为政府是这个过程中的主导力量,为社会工作发展提供所需资源和保障,这也就决定了社会工作需要依赖政府,在政府需要时帮助政府完成大量的行政工作。当政府的行政事务与社工的专业服务产生冲突时,社会工作者必须做出退让和妥协。长此以往,社工站一线社工做专业服务的时间和精力都会被挤压,这也就导致社会工作专业性的衰减和弱化。

4 一线社工专业能力提升策略研究

4.1 政府层面

4.1.1 明确清晰的主体边界

政府在支持社工站正常工作的同时,需要注意分清自身与社工站的边界,社工站的主要工作是为基层群众开展专业服务,真正地有需要的群体提供帮助,发挥社会工作助人自助、维持社会稳定的作用。政府应该减少社工站社工的行政工作量,使其有充分的时间和精力为群众提供服务,避免因行政事务过多,使必须的专业服务工作被挤压,不利于社工站的长远发展[5]。

4.1.2 建立合理的薪酬制度

针对目前社工站社工人才流失问题,政府应该加大财政支持与补贴,完善合理的薪酬制度,提高一线社工人员的工作积极性,便于更好地为人民群众提供服务。对于在职的一线社工,建议达到与事业编同等薪资与福利水平,同时根据工龄以及日常提供专业服务的质量评估,来进行工资待遇划分。当社工在工作过程中有出色表现、通过自身努力专业服务能力显著提升或者考取相应社会工作者证书时增加一些额外奖励或者福利等。此外,政府可以出台相关人才引进政策,吸引优秀社会工作专业本科生、研究生等专业人才前来就业,根据学历、社会工作专业、社会工作者证书等衡量标准,进行人才补贴或购房补贴等。

4.2 社工站层面

4.2.1 定期督导培训,丰富专业知识储备

据笔者了解,社工站一线社工在工作过程中会遇到很多专业问题,同时在工作时没有形成社会工作专业思维,仍然在以普通的工作形式开展服务。社工站目前也已经在链接督导前来讲课和培训,但督导的质量是参差不齐的,有些督导只能在理论层面进行讲解,但把理论真正应用到实践还是有一定差距的。因此,社工站负责人需要链接优秀的督导,不仅进行理论上的讲解,比如说个案如何开展、服务对象资料怎么收集、个案的技巧等等,还要实地演示,手把手教学,让一线社工清晰地看到这些所谓的技巧和方法是如何运用到实践中的,比如说督导去服务对象家里进行访谈,经服务对象同意后录像,结束后统一对照录像为一线社工讲解整个过程是如何进行的。同时开展小组工作时,也是建议督导亲自开展一个完整的小组给社工示范。另外,对于部分自我效能感较低的社工,需要为其进行个别督导,疏解情绪增强服务自信心。通过这样手把手教学,

面对面学习的方式，一线社工的专业服务能力会有很大的提升。另外，短暂、割裂的学习过程不利于一线社工的专业能力提升，督导需要为这些社工提供长期、稳定的教学和陪伴，在这个过程中对一线社工的专业问题或者情绪问题进行仔细指导，有利于一线社工吸收系统的专业知识，获得更大的成长。

4.2.2 及时总结反思，激发服务内生动力

社工站在日常工作时，负责人需要定期召开会议，召集一线社工进行工作阶段性总结与反思。在会议请各社工站一线社工发言，汇报工作情况，进行工作总结，以及工作中所遇到的困难或者情绪上的问题，并进行记录。同时发挥榜样的力量，鼓励优秀一线社工进行经验分享，用自身的工作成效和工作热情鼓舞其他社工，大家积极交流，互相学习解决问题的方法。社工站负责人需在这个过程中了解到社工近期工作遇到的困难以及情绪问题，及时进行总结，并且给与工作指导和情绪安抚，提高一线社工工作积极性。负责人还需强调工作重点以及确保工作真正被落实，避免敷衍、造假等现象的发生，推动社工站朝着专业化方向不断发展。

4.3 一线社工个人层面

4.3.1 认可自身价值，培养专业性思维

社会工作是一个具有专业性的学科，拥有自己的价值观、理论体系和工作方法，作为专业的社会工作者，不能把其等同于社区工作者或者志愿者，要认可社工存在的价值[6]。在乡镇场域里，一线社工需要进行识别困难群体的问题与需求、挖掘村民的潜能、链接内外部资源、为乡镇发展提供各方面支持等等工作，这都要求一线社工在开展服务时形成专业思维体系，具备专业服务能力。大部分社工在工作过程中会产生自我怀疑，在面对服务对象时只能做一些打扫卫生、买菜、聊天等基础的事情，不能真正解决服务对象的困境，久而久之对自己工作的意义产生困惑。然而，专业的社会工作服务不知于此，一线社工在丰富自身专业知识的基础上，需切实落实到实践方面，与前来求助的服务对象接触时，不止是简单的聊天，社工头脑中应该已经形成完整的问题逻辑，清楚应该收集哪部分资料，预估服务对象的问题，及时鼓励和引导服务对象等，同时思考如何为服务对象提供帮助、解决问题时。根据社会工作专业的指导，社工可以从很多方面帮助到服务对象，比如为其链接资源、为贫困者募捐衣物、为女性提升自我价值感等等。

4.3.2 挖掘自身潜能，持续自我提升

社会工作的价值观之一就提出社会工作者需要不断提升自我的专业能力，保持一种开放的心态和好学的精神，坚持在实践中再学习和再教育的观念，不断增进新观念、学习新知识、掌握新技能，从而提升专业的实践和效果。作为乡镇社工站一线社会工作者，大部分没有接受过系统的专业教育，更需要自身保持积极主动的学习心态，相信自己具备学习专业知识，进行专业服务的潜能。因为在基层提供服务，群体会产生各种各样复杂的问题，有各种各样的需求，随着社会的变化，问题和需求也会产生变化，只有不断学习，才能有解决问题和应对变化的能力，最终改善服务对象和社会大众的福祉，促进社会和谐稳定发展。

5 总结

通过一段时间的观察，了解到社工站一线社工在提供专业服务中面临的诸多问题，并进行分析，提出相应的提升策略，希望通过这些策略研究可以促进社工站一线社工的成长。由于时间较短，笔者了解到的情况和问题有限，对一线社工面临的问题分析不够全面，后续还会继续跟进，以其了解和析出更多的问题和原因，不断完善提升策略的研究，真正提升一线社工的专业服务能力，帮助到更多的困难群体，从而促进社会稳定。

参考文献

- [1] 王思斌.发挥持证在岗社会工作者的专业能力[J].中国社会工作, 2022(13).
- [2] 冯丽莉.社会工作者能力及其提升路径研究——以W市Z机构B驻点社会工作者为例[D].内蒙古大学, 2020.

- [3] 李才荣. 街道社工站驻站社工专业服务能力建设的研究 ——以济南市 S 区为例[D]. 东北石油大学, 2022.
- [4] 谢正富,施海潮.行政吸纳专业: 乡镇(街道)社工站建设及运行的实践逻辑[J]岭南师范学院学报, 2022,43(05), 74-81.
- [5] 郑志靖.提升社区社会工作者专业能力的实务研究 ——以昆明市 C 社会组织能力提升小组为例[D].云南大学,2021.
- [6] 侯国凤.乡镇社工站一线社工专业能力提升策略研究——以湖南省基层社工站“禾计划”为例[J]长沙民政职业技术学院学报, 2022(04).