

社区社会工作中的专业关系及其成长

——以昆明市盛高大城社区“专业社工+志愿服务”的实践为例

■ 卢思含 吴霞

够自主运行。

专业关系的复杂性： 多维因素下的动态演进

在社区治理的广阔舞台上，专业社会工作者开展实践时所面临的专业关系呈现出独特而复杂的面貌。与聚焦个体服务的个案工作、以小组动力为核心的小组工作不同，社区社会工作中的专业关系不仅类型多样，涵盖了与社区组织、居民群体、志愿者团队等多方主体的互动，而且其边界往往模糊不清，难以像个案、小组工作那样清晰划分起始与终结的节点。同时，在社区工作的过程中，个案管理、小组工作的开展也是重要的专业行动。以昆明市盛高大城社区为例，社区居委会、专业社工机构、持证社工、注册志愿者以及社区居民之间的关系网络，并非一蹴而就，而是在长达数年的社区服务实践中，通过无数次需求调研、活动策划、矛盾调解、个案管理等具体工作场景，不断碰撞磨合、优化迭代，逐步编织出紧密而富有韧性的关系网络。

以社区居民需求为本的服务整合，是这张关系网络得以扎根生长的核心根基。在盛高大城社区，社工机构通过“线上问卷+线下走访”的双线调研模式，精准捕捉到社区老年人对健康管理、文化娱乐的迫切需求，以及双职工家庭对儿童课后托管的强烈诉求。基于这些需求，社工充分发挥资源整合者的角色，联动社区卫生服务中心开展定期义诊，对接高校志愿者团队开设“四点半课堂”，同时组织社区能人成立兴趣社团。在这个过程中，专业社工以需求为纽带，搭建起居民与服务资源之间的桥梁，推动志愿者与居民在服务供给与接受的双向互动中增进信任，促使“居民所需”与“志愿所向”实现精准匹配。这种常态化、精准化的服务供给，不仅切实解决了居民的实际问题，更让

专业关系在一次次服务中获得居民认可，真正融入社区肌理，显著提升了居民的生活满意度与幸福感。

基于专业关系的实践创新，则成为推动各方角色成长与功能转换的强劲引擎。在盛高大城社区，专业社工充分发挥自身在心理辅导、个案管理、资源链接等领域的专业优势，通过“专业授课+实操演练”的方式对社区志愿者进行系统培训，帮助他们掌握基础的沟通技巧与问题解决方法。同时，社工还创新采用“社工-志愿者”结对服务模式，支持和鼓励志愿者结合个人兴趣与社区需要制定服务方案，推动项目落实，双方在合作中实现优势互补。这种实践创新不仅促使志愿者从单纯的劳动力提供者转变为具备专业服务意识的社区建设者，也推动社工进一步深化对社区需求的理解，提升整合资源的能力，最终显著增强了社区及志愿者队伍服务社区的整体效能。

然而，社区社会工作中专业关系的培育与发展绝非易事，而是一个受多重因素交织影响的复杂过程。社工与志愿者的个人特质，如沟通风格、服务热情、专业素养等，会直接影响服务对象对专业关系的感知与接受程度；服务对象的需求层次与期望水平，又反过来促使社工与志愿者不断调整服务策略；而社区独特的环境氛围与传统文化，更是为专业关系的构建设定了特定的背景框架。若要实现社区治理能力的系统性提升，必须充分认识到居民意识觉醒与能力提升是专业力量与社区内生动力协同发力的成果。这需要专业社工以系统思维统筹规划服务项目，以耐心细致的态度持续跟进服务成效，更需要整合多方资源，形成长期稳定的专业支持体系，共同为社区发展注入持久动力。

(作者:卢思含,清华大学公益慈善研究院;吴霞,昆明市西山区社区组织培育服务中心主任)



“

社区社会工作是以社区和居民为服务对象,秉持“助人自助”的价值理念,运用专业方法解决社区困难群体问题、提升社区能力、推动社区发展的专业活动,其主要任务涵盖统筹社区照顾、扩大社区参与、促进社区融合与发展,参与社区矫正和社区戒毒康复等多个领域。在实践过程中,构建社区与专业社会工作者、社区志愿者、社区居民的全面合作伙伴关系至关重要。这一关系网络有助于充分发掘、组织、协调和利用社区资源,同时支持社会工作者开展专业服务与活动,激发和提升服务对象的自助、互助和自治意识与能力。其中“专业社工+志愿服务”模式在基层社区治理中成效显著,在解决社区问题、满足居民需求、培育社区社会组织、链接社会资源等方面发挥着关键作用。本文以昆明市西山区永昌街道盛高大城社区为例,深入剖析该社区自2017年起引入专业社会工作服务机构,创新实施社区治理实践,旨在展现社区社会工作在本土化进程中的积极探索,为其他社区提供可参考的经验,助力推动社区治理向专业化方向发展。

专业关系的建立： 双向需求驱动

社区与社工机构的双向奔赴,为良好的关系建立奠定了重要基础。2017年,在盛高大城社区成立初期,正值西山区开始推动“三社联动”工作,社区书记主动了解社会工作的专业理念和工作方法,认为专业的社会工作者在社区能够提供居民所需的服务,为社区新组建的工作团队提供专业指导和支持。社工机构昆明市西山区汉达社会工作服务中心的负责人也看到盛高大城社区作为一个新成立的社区,在儿童服务、老年人照料及社区发展等领域有多重需求。双方对于通过社会工作专业化服务提升居民生活质量及社区治理能力的共同需求不谋而合,开始尝试共同设计适合社区居民的项目。

与此同时,社区通过建立党建共建、联席会议、沟通协调、评议评审、交叉任职和通报反馈等6项制度,每月对辖区情况进行通报、反馈、分析、研究,会商解决居民群众在就业、就学、务工、生活等方面的问题。社区设立“五方接待日”,每月由五方(社区党支部、社区居委会、社区警务室、业主委员会和物业服务公司)主要负责人到小区公开受理群众的意见和诉求。通过“五方接待日”“协商议事会”等活动,社工、志愿者与居民接触和讨论的机会大大增加。在这些活动中,各方相互认识,居民可以直接向社工和志愿者反映问题,表达自己的需求,社工也能够及时地调整服务设计。不同主体间沟通机制建立,为后续关系有序建立奠定了基础。

专业关系的成长： 深化协同实践

在盛高大城社区与汉达机构合作的7年里,通过共同学习、共同打磨和共同创造,在实

践中逐渐将专业服务与志愿服务融入社区规划、建设和发展的过程中。社会工作的专业价值与实践,通过社工机构、社区和居民共建社区服务团队、共商社区服务内容、共创社区行动机制、共享社区治理成果,逐渐形成了“社区党组织-社工机构-志愿服务队”多方联动机制,将多方资源进行有效整合,形成治理合力。

在合作初期,社工通过活动加强社区与居民对社工的了解和信任,创造居民参与的机会,形成多维度的社区互动。社工机构积极组织各类社区活动,探索多样化的邻里互助模式,如“服务换服务”“物品换服务”“时间换服务”等,为志愿者和居民创造了丰富的互动交流平台。结合社区长者、妇女儿童等不同群体的需求,社区每月组织志愿者开展入户慰问探访活动,让志愿者与居民在面对面的交流中增进彼此之间的了解和信任。为提升志愿者对社区参与的热情。

在培育社区社会组织的萌芽期,社区通过对社区志愿者“赋能”,让其成为行动主体,引导其关注社区需求,相信自己及团队的能力,共同探索参与社区治理的路径。社区协助社区志愿者结合社区发展议题,针对社区环境美化、城乡互助、长者互助、妇女儿童服务等需求细分志愿者队伍,以“五社联动”为抓手,联动社工以专业方法培育、孵化“红石榴籽”“青年汇”等社区社会组织18个,组建志愿服务团队21支,实现“人尽其才、需有所应”,有力促进“社区工作者+社工+志愿者+居民”多元主体积极互动,以微公益创投项目促进组织成员共同开展社区公益慈善活动。同时,社区对志愿者进行专业培训,从沟通服务技巧、项目服务设计、团队管理与运营、应急风险处置等不同方面,提升志愿者团队的社区参与能力,加深志愿者团队的凝聚力。

随着志愿者团队能力的不

断提升,社区与社工机构能够依托较为成熟的志愿者队伍,开展专业系统的社区治理项目,回应社区需求解决社区痛点。专业社工带领志愿者运用问卷、访谈等社区调研方法,将“一老一小”、新就业群体作为重点服务对象,将需求转化为“睦邻合伙结对子”“邻里守望”“城乡互助”等具体项目,由专业社工设计服务方案,志愿者参与实施。其中,社区80余组“低龄老人+高龄老人”结成帮扶对子,使高龄老人得到生活照料、情感陪伴。社工联合社区志愿者团队连续7年举办城乡互助集市,带动社区居民开展乡村公益游、儿童乡村体验营、慰问麻风康复者、农村困境家庭生计帮扶、向山区儿童捐赠书包、文艺汇演慰问等城乡互助活动。社区志愿者在实践中不仅能力得到提升,也增强了服务邻里的自信心。

随着社工专业支持和服务的不断深入,社区将社区服务、多元参与和资源联动有机融合,构建起自我服务、自我管理的治理新格局。经过7年的探索与实践,专业社工发挥专业优势,提供心理支持、个案管理、资源链接、社区营造等专业服务,解决社区治理中主体能力不足、服务专业性不高、资源来源单一等问题。社区两委在发挥党建引领优势的同时,也积极参与学习适用于社区治理的专业社会工作技术,持证社工证人数也在逐年增加。志愿者在社工指导下,承担日常巡查、邻里守望、普法宣传、信访矛盾调解、活动协助等工作。随着志愿者在服务领域实践的深入,志愿者队伍也不断壮大,越来越多的居民主动参与到社区社会组织的自我管理及社区的发展建设中,社区逐渐形成“网格发现需求-社工介入指导-志愿者响应”的服务闭环。社区需求的满足、社区问题的解决以及社区居民归属感和认同感等社区治理目标的逐步达成,也意味着专业社工需要从“台前”走到“幕后”,让社区已经形成的行动机制能