

成都幸福家：“陪伴参与式社区营造”的先行者

■ 见习记者 武胜男

“陪伴参与式社区营造”是成都幸福家社会工作服务中心(以下简称“成都幸福家”)提出、研发的一套基于社区居民融合的社区营造方法,充分利用社区、社会资源,通过民主协商参与机制,推动社区内形成利益、价值、管理未来共同体,发挥居民自治,解决社区照顾、社区参与、社区融入、社区发展等问题,最终实现社区自治发展的过程。

成都幸福家社会工作服务中心理事长张海波说:“大力推动这个项目是因为它是做社区治理的基础。最初只是想解决人与人之间沟通、信任的问题,通过这个切入点来做其他项目,后来发现这个和社区营造很相近。在2016年我们也尝试了一些项目和方法慢慢总结经验,发现这些项目整合起来就是‘陪伴参与式社区营造’项目了。”

从陪伴开始

成都市红湖公园城小区是一个典型的问题小区,自2009年入住至2017年5月,各类物业矛盾纠纷一直存在。

特别是进入2015年以来,小区在治安防控、物业服务、业委会选举、设施维护、小区环境、邻里关系、文明居住等方面矛盾纠纷日益突出;小区内治安状况差、车辆随意停放、出摊占道、住改商等问题普遍存在;集访、闹访、堵路等群体性事件易发频发。

2016年7月部分业主就小区门禁管理,同物业服务人员发生冲突,甚至出现部分群众围堵派出所的情况,严重影响了小区居民的正常生活。

该小区存在的问题涵盖了基层治理体系缺失、自治组织运行不畅、物业服务不规范和居民城市融合程度较低四大方面。

2017年5月,成都幸福家受新都大丰街道邀请开始关注红湖公园城,经过近一个月的走访、沟通,2017年6月成都幸福家正式入驻红湖公园城。

社区营造的核心关注对象是人,根据成都幸福家过往工作案例,需要实际进入社区3个月后才能真实抓到一个社区的大多数情况和民生要点,该方法同样适用于此。只有了解到红湖公

园城住的什么“人”,他们在想什么?关注什么?才能从根本上规划小区的发展治理思路。

为尽快了解红湖公园城居民解构和主要民生矛盾,成都幸福家结合大丰街道民生调查工作,以入户问卷调查的方式,开展了为期半个月,完成2990份的《红湖公园城小区情况及居民需求调查问卷》和《党员情况调查表》的调研工作。根据调查数据和反映的问题,提出了8条针对性的建议。

专业社工与本地居民共同开展社区治理是成都幸福家“陪伴参与式社区营造”工作思路的本地招聘了三名专职人员进入小区,与街道、社区建立联合工作机制,约定好与居民的沟通频次和方式。通过和居民沟通,挖掘居民骨干统一拉入微信群,并争取到线下接待居民、群体活动和日常办公的公共空间,真正深入小区。

随着工作的展开,居民中的各类问题和需求也逐渐暴露并清晰。某天在微信群中,居民彭女士提出:“5栋有只公鸡每天早上不到5点就叫,声音大,是哪家的叫他宰了,扰民。”

面对带有怒气的言语,成都幸福家工作人员并没有直接去找养鸡的住户,而是邀请彭女士一起去找,从而起到“陪伴”的作用。



陪伴参与式社区营造让社区居民对社区有了更多的归属感。成都幸福家供图

经过工作人员耐心劝导,彭女士最终同意一起去找养鸡的住户,遗憾的是并没有找到。于是工作人员和彭女士商量一起拟一个文明劝导函,并一起张贴到了5栋的楼下,第二天真的没有听到鸡叫。成都幸福家也坚守了自己的底线:“我们不是来代替居民解决矛盾的,是带居民让居民自己去解决矛盾的,即‘做一个社区自治的陪伴和参与者’。”

社区的工作不能非黑即白,养鸡的居民只是选择了一种可能影响到别人的生活方式。而只要有居民愿意退一步,愿意为了社区和谐付出乃至牺牲,成都幸福家都会对他们的付出点赞。与此同时,这样的点赞和认同,将抚平居民宰鸡、后退的不满感,让居民能更舒心地接受他的改变。

通过细水长流的和居民待在一起,一起发现问题和解决问题,成都幸福家逐渐获得了居民的越来越多的认同,也收获了不少的粉丝、骨干。而这一切将成为后续治理工作的居民基础。

进入红湖公园城后,成都幸福家组织了3次不同的大型主题活动,每次活动都会有更多的居民参与进来。通过活动逐步引导居民对小区正向关注,培养更多居民的主人翁意识,认识到“这是我们的社区,我们自己的事情,我们自己来做”的意识观,从而逐步参与自治工作。

仅四个月的时间,红湖公园城发生了翻天覆地的变化。“以前大家都各管各的,自行车乱丢乱放,而且偷盗行为经常发生。现在不同了,大家觉得小区是自己的,大家要自己学会维护。刚开始,工作人员就带着我们去发现问题,教我们如何以主人翁的角度去参与到小区的管理中来,慢慢的,大家就形成习惯,就是希望小区好。”红湖公园城小区居民王雄根说。

新都区大丰街道办事处副主任汪琴欣慰地说:“红湖公园城以前是大丰著名的‘问题小区’,治安问题频发,居民关系紧张。后来,用‘陪伴参与式社区营造’的社区治理方式,通过近一年时间对居民关系梳理和动态需求分析,以居民自组织孵化与赋能方式,引导大家主动参与到社区管理中来。居民开始关注小区,环境好了,大家的精神面貌也变好了。”

以人为本实现社区自治

居民真的改变了么?张海波表示:“我们不认为通过四个月时间居民就变化了,只是在社工的牵引下,我们让居民们融合起来,更加积极主动地去面对问题,想着如何优化并解决问题。”

“陪伴参与式社区营造”模式以人为本,关注的是从社区居民的主人翁意识,建立居民个人对社区的归属感。

清华大学社会学系教授罗家德认为:“社区营造就是要政府诱导、民间自发、NGO帮扶,是社区自组织、自治理、自发展,帮助解决社会福利,经济发展,社会和谐的问题。在这个过程中提升社区的集体社会资本,达到社区自治的目的。”

目前,我国有不少社会组织也在做类似项目,但是真正把项目做出影响力,并有机会推广的很少。而成都幸福家则已经受邀到南京、杭州、上海、苏州、昆山、南通、重庆、无锡、扬州等城市巡回介绍成都的社区营造模式。

被问及“陪伴参与式社区营造”项目的成功经验,张海波强调:一是要以人为本。社区营造是从社区生活出发,通过社区中人的动员和行动,社区完成自组织、自治理和自发展的过程。关注的是人的主人翁意识,建立居

民个人对于社区的归属感,促进人与社区互动交流的一种情感表达。

二是要关注动态需求。在“陪伴参与式社区营造”的过程中不断探索社区、居民在营造过程中的动态需求,结合需求进行动态跟踪,并随着动态需求响应过程来解决社区具体问题。

三是要实现项目组合。“幸福家”在各个社区更倾向于以社区真实价值和调研结果,策划、引入和承接长期项目。相关项目之间有紧密的关联度,可以有效地节约一定的人力成本,同时,项目之间亦相辅相成,多层次、全方位地解决具体问题。

四是要确定角色定位。社区营造中社会组织角色定位是教练的角色,社会组织在整个社区营造的过程中不能喧宾夺主,要充分调动居民参与,激活居民的主观能动性。

五是要激活参与主体。要促使居民以个人的能力、时间、精力去呼应社区的某一项需求,而不是单纯的参加者,充分发挥居民主体角色。

六是要关注能力建设。社区营造的过程是一个社会组织对社区居民“增权赋能”的过程,关注居民参与社区治理的能力提升,以“小步快跑”的尝试推动居民认同,提升居民的自信,逐步自我解决问题。

“没有捷径,就是百分之百的精力投入和肯吃苦,做项目是很累的,之所以选择这条路是因为有价值,我们也愿意去做这个事情。我们在做的是构建更好的生活方式,一种我们坚信会实现的正能量的生活方式。光幸福家一家做是不够的,所以我们试着让更多的社区伙伴,更多社会组织一起来。因为他们和我们一样爱着每个社区的居民,试着和我们一样去拥有更幸福的人生。”张海波强调。



大型活动的举办拉近了社区居民之间的关系。成都幸福家供图