



日前,山东省开展首届社区社会工作服务项目大赛,不少优秀服务项目和专业社工脱颖而出。据了解,目前我省共有社工4万人,“十三五”时期预计全省需要的社工人数为10万人。这意味着,我省社工尚存6万人的缺口。但另一方面,在大学中,社会工作专业的就业率却并不高。记者调查发现,薪资水平较低、工作不被接受等因素,都成为解决社工行业人才供需矛盾的拦路虎。

两位社工正在陪空巢老人聊天。



# 入户服务却被当成传销人员

## 月工资两三千,社会认可度低,我省社工缺口达六万人

文/片 本报记者 陈玮 万兵  
实习生 吴亚娴

### 全省社工机构 一年增上百个

“身边连听我唠叨的人都没了,我一个人活着还有什么意思?”当亲人们纷纷从自己身边离开,济南济柴社区的一位老人感到了孤独和哀伤。在社区进行“社区困境老人助老服务”项目的山泉社工入户了解情况后,多次陪伴老人聊天,为她进行哀伤治疗,鼓励老人去参加在社区举办的手工、园艺活动,让老人从家里走出来,结识了更多朋友,搭建起了互助养老平台。除此之外,社工们还在该社区提供日间照料、老年助餐、老年超市等服务,还会陪伴老人看病,把子女从照顾老人的疲惫中解脱出来。

这是山东省首届社区社会工作服务项目大赛中的参赛项目,最终获得了银奖。社会工作是一项帮扶工作,通过帮助人解决社会问题,完善社会功能。从2007年山东省第一家社工机构成立开始,目前全省已经有398家民办社工机构,仅去年就增加了100多个。

记者发现,在50个参赛入围项目中,有四成多涉及老年人服务项目,除了山泉社工的社区困境老人助老服务,还有临终关怀项目、回迁老人社工项目、空巢老年人服务项目等。针对不同的群体,开展相应的服务,解决这些弱势老人目前存在的问题。省民政厅相关负责人透露,这是基于山东老龄化趋势加重而开展的项目,去年山东省推进社区治理和养老服务创新实验区,共设有27个实验区,给予一定数额的资金补助。“通过摸底了解到目前所存在的问题,有针对性地购买社工项目,给予特定人群服务。”该负责人介绍说。

### 工资低晋升空间小 社工行业招人难

省民政厅相关人士表示,目前我省共有社工4万人,“十三五”时期预计全省需要的社工人数为10万人。这意味着,我

省社工尚存6万人的缺口。“社工不像医生、教师等职业,很多人对这个工作的认可度低,甚至觉得社工就是志愿者和义工。”今年28岁的李晓英在社工的岗位上已经工作了四年,目前是济南槐荫积成社区社会服务中心的行政助理,也是青年公园街道社会治理网格化社工服务项目负责人。工作多年,接手的项目也多,她对于“招人难”有着特别深的体会。

但另一方面,在大学中,社会工作专业的学生就业率却并不高。比如,上海从2012年到2014年曾连续三年发布当年本科专业预警名单,社会工作专业就因就业率太低而连续三年上榜。

之所以会产生这种看起来矛盾的现象,其中一个重要原因就是这一行业薪资水平低、晋升空间小。在诸多的社工招聘中不难看出,月薪两三千元在这个行业是常态。山东青年政治学院政治与公共管理学院院长王玉香说,目前社工的工资加上保险等一年才才5万元左右,但是社会平均工资就能达到5万8千元。“社工的工资确实存在偏低的情况,这直接影响到社工专业毕业生的择业。”王玉香说。

而从工作年限上看,能在该行业长期“驻扎”的人就更少了。李晓英目前所在的社工机构有41名社工,绝大多数都是新手。工作时间在一年以内的占40%,两到三年的约40%,机构内工作人员的流失率很高。

济南市泉城青少年事务社会工作服务中心工作人员苗策表示,从实际情况看,一些刚刚毕业的大学生即使选择了这份工作,但是随着时间的增长,他们会考虑成家,现实压力也日渐增加,期待更高的收入和更广阔的晋升空间成了必然,但目前晋升机制并不明显的社工行业很难留住住他们。

### 入户走访被误会 只好说是居委会的

社工行业本身的辛苦,或许也是很多人对其望而却步的原因之一。比如,如果要对老人进行一些服务,往往需要先入户对老人进行探访,对他们的需求进行评估,再进一步设定服务内容。然而,想要进老人家门,却并不是一件容易的事情。“有一次我们提着社工的袋子去走访老人,物业人员就把我们拦住了,以为我们是传销的,后来找居委会人员帮我们解释,才放我们过去。但后来物业人员换了班,又不承认我们了。”已经在社工行业干了五年的从业人员王群(化名)介绍说,他们承担的项目是空巢老人服务,但让他们觉得无奈的是,当他们入户走访老人,跟他们说自己是社工,想了解老人的情况时,老人竟然一下子把门关上了,还骂他们是骗子。

“我们只好借助居委会的力量,帮我们跟老人打成一片。”王群说,虽然老人最终接受了他们,但一直以为他们是

居委会的。“给他们解释社工他们也理解不了,我们为了让他们相信,就直接说是居委会的了。”

总吃闭门羹,在别人眼里看来是受了委屈,但对老社工们来说,反而越来越淡定。去年李晓英曾经负责一个综合养老服务项目入户活动,这个有政府财政支持的项目在第一年完全提供免费服务,但不少老人一听就发出了质疑:“天上还能掉馅饼?”不光如此,老人们对于社工究竟能够提供多么专业的服务,也保持怀疑的态度。对此,李晓英说:“我们不会急于求成,会先给能接受服务的老人服务起来,他们看到效果后自然也会口口相传,吸引其他老人进来。”

### 刚被社区接纳 就因项目到期撤出了

社工机构需要专业人才,专业人才也渴望更广阔的平台。而要实现这些,需要这一行业内部实现良性循环,但是做到这一点并非易事。比如对于王群来说,与服务对象和社区建立起融洽的关系,就需要一定的时间,而人员的频繁流失,又让他们不得不重新跟服务对象建立联系。“刚着手各项工作,突然就走了,进了新人我们不得不重新培训,社区的情况也要重新熟悉,项目的连续性势必受到影响。”苗策说,尤其是对他们来说,服务的往往是青春期的孩子,这些孩子好不容易和某个工作人员熟悉了,一旦换人,再适应起来并不容易。

济南建达社工服务中心的总干事刘娜说,社工机构真正跟服务对象建立起信任和谐的关系,有时需要一年多的时间,但是他们的服务一般都是由政府购买后提供给居民的,而政府购买他们的服务期限一般是一年,这可能会让服务受到一定的制约。“前几年我们接手了一个项目,一年到期后,居民刚刚了解了‘社工’这个概念,开始把我们当做社工接纳,因为政府不再购买,我们就撤出了。”中国青年政治学院的教授孙莹说,一般社工到社区服务想要达到一定的目标效果,三年是一个周期,但很多社工项目的购买是一年期,这就要求

社工必须要提高服务质量,保证购买的延续性。

但实际上,孙莹表示,有些社工项目却存在服务主题不明显,范围大却服务不精的现象。在比赛中,孙莹就指出一个社工项目在“社区课堂”这个环节上涉及面太广,导致没有一个中心主题,效果受到了影响。“社工的专业性还不太强,服务对象不认可,那么这个项目就是失败的。”

### “舶来品想本地化, 应加大财政购买力度”

王玉香说,社会工作作为舶来品,与外国的发展不同,需要进行本地化。“在山东,社会工作更多地是通过政府购买实现运行,成为社会治理的一部分,所以自由性上受到一定制约。”王玉香介绍,“作为社工,民间的基础是很薄弱的,需要街道和社区共同的帮助,才能更好地进行工作。”

王玉香说,国外的社工是先有职业化,再有专业化,民间的认知度比较高,而我们是先有了社工的专业,再设立的社工岗位,是从上往下推动,政府占了主导位置,这导致了社工工作的局限性。“目前我国尤其是山东,还处于初级阶段。等社会福利体系完善,对于社工的认知度增加,就会吸引社会力量来购买社工项目。”王玉香说,比如富士康曾经多次出现跳楼事件,通过社工项目介入以后,改变了职工单一的生存方式,将职工形成一个团体,让他们的情绪有发泄的出口,减少了悲剧的发生。

王玉香说,为提升社会对社工行业的认知度,政府还应加大财政的购买力度。“目前山东的购买力度还是比较小,像是广州等一线城市,购买项目甚至能够达到几十万。”王玉香说,随着社工的发展,社工的购买来源也在进一步扩大中。“从最初的区级购买,到省级购买,说明社工还是逐渐被认可的。”王玉香说,2016年山东省社会工作的资金投入还有民生银行、慈善基金等。“但是在多元化投入的过程中,政府还要加强引导,以免社工的项目在投资人的主导下发生方向的偏差。”



刘娜正在录入入户情况。