

社工蓝和志愿红巧解千家结

中共武汉经济技术开发区工委社会工作部 王磊
武汉经济技术开发区宁康园社区副主任 王亚琼

【案例背景】

“在李社工的专业指导帮助下,戴上徽章做志愿服务,真正找到了社区主人翁的感觉!”武汉经济技术开发区宁康园社区居民张阿姨脸上露出自豪的笑容。武汉经开区沌口街道宁康园小区始建于1993年,居民4375户、8725人,社区面临着基础设施陈旧、流动人口基数大、专业力量不足以及矛盾纠纷复杂多样等多重挑战。如何有效化解居民生活中的“千家结”,实现“小事不出网格,大事不出社区”成为亟须破解的治理难题。面对挑战,武汉经开区坚持党建引领“专业社工+志愿服务”发展模式,创新探索“专业社工赋能+志愿能人实践”的治理路径,通过党建引领汇先锋之力,专业赋能志愿服务组织,共同化解基层治理难题,让老旧小区焕发共建共治共享新活力。

【治理办法】

党建引领,汇先锋之力

先锋是榜样,社区实施“三来”策略,示范带动社区居民从“要我干”向“我要干”转变。

体系“建”起来。宁康园社区依托“宁康先锋”品牌,坚持以社区党委为中心,规范完善社区大党委、网格党支部、楼栋党小组、党员中心户四级组织架构,探索实施“1+1+N”服务模式,组建14个“1+1+N”服务班子(即1个委员、1个公共服务干事、N个党员中心户包保1个网格机制),确保党的触角延伸至每家每户。

党员“聚”起来。社区通过“吹哨”“报到”将471名居民党员、直管党员、共建单位党员纳入网格,聘用为网格(邻里)长,“一包到底”单元楼栋和房前屋后的建设管理,让小区治理有“带头出谋划策的人”,党员先锋带动社区居民共同商议形成《宁康园小区业主公约》,让居民站稳社区治理的C位。

能人“挖”出来。深挖社区“能人矿藏”,依托专业社工机构,通过“网格摸排+团体推荐+个人自荐”,广泛将党员骨干、社区能人、爱心商户、新就业群体等纳入“朋友圈”,共同组建金牌调解志愿服务队,通过居民调解自治,创建一个让居民“有话敞开讲,有理大家评”的说理平台,将邻里纠纷



宁康园社区联合神龙小学开展学雷锋志愿服务活动。



宁康园社区开展“芒种童韵 趣探仲夏”主题活动。

化解在源头和萌芽。

融合赋能,社工+社区“双向奔赴”

社工提供专业性指引、资源链接、能力建设等,有效激活基层社区内生力量,开启专业化社区治理“幸福门”。

专业筑基,规范运行机制。充分发挥街道社会工作站和社区社会工作室作用,专业社工全程指导完成队伍命名、管理制度及激励机制等规范化建设,将单一公开调解升级为注重隐私保护的“线上+线下”相结合的一对一咨询模式,显著提升了居民信任度和服务接纳度。

系统培训,锤炼实战能力。社区与社工组织紧密协作,为调解队量身定制涵盖沟通技巧、法律应急等系统化专业培训,定期开展深度案例复盘,持续提升队员实战能力,并总结提炼出“居民

利益无小事,对症下药讲实效,解决矛盾找关键,法理第一为居民”的调解口诀和“暖心调解法”“换位思考法”等实用工作法则。

链接资源,保障持续发展。专业社工组织积极发挥资源枢纽作用,成功链接武汉协和医院车谷院区、神龙小学等26家单位成为共建伙伴,将金牌调解志愿服务队作为优质公益创投项目进行培育推介,成功争取上级专项资金支持,荣获武汉市“最佳志愿服务组织”荣誉,实现了组织的长效发展。

高效协同,共奏基层治理“和谐曲”

专业社工力量与志愿能人高效协同,形成强大治理合力,共唱共建共治共享的社区治理“和谐曲”。

收集诉求精准滴灌。通过小区议事会、微网格议事厅等议事

平台,线上线下收集居民意见和诉求。梳理出12类需求清单,创新设立“奉献、友爱、互助、进步”四类主岗及10个具体项目。打造“一中心两站点”15分钟养老服务圈,提供“助餐+文娱+医疗”一站式服务。常态化举办“一刻钟便民节”,将暑期课堂、非遗体验等20余项服务送到居民家门口。

高效化解邻里矛盾。金牌调解志愿服务队凭借深厚社会资源、地情熟稔和专业方法,累计成功调解长达3年之久的居民与物业水费僵持欠账、长达5年之久的装修扰民邻里积怨等矛盾纠纷200余起,服务队日益被居民口碑相传、认可点赞。

志愿服务长效激励。完善整合社区志愿管理体系构架,挖掘520余人参与社区治理,孵化“帮帮龙志愿服务队”等10支自治队伍,年度志愿服务时长突破2万小时。建立完善评价激励体系,培育推荐“最美志愿者、志愿团队”“最美家庭”等,设置“民意晴雨表”公开项目成效,接受居民监督评价,将服务贡献量化为兑换积分及星级评定。“党徽爷爷”陈细久等先进社区典型不断涌现,“社工蓝+志愿红”已成为宁康园社区最亮丽的风景。

【成效与启示】

宁康园社区通过创新实施“专业社工赋能+志愿能人实践”模式,有效破解了老旧小区治理中多项长期存在的难题,探索出一条可复制、可推广的基层治理新路径。实践表明,该模式显著增强了社区居民的幸福感、获得感和安全感,矛盾纠纷数量大幅下降,居民参与意识和自我治理能力持续增强。

成功经验带来深刻启示:坚持党建引领是根本保证,专业赋能是关键支撑,群众参与是力量源泉。必须始终坚持把牢基层治理正确方向,不断提升治理服务科学化、专业化水平,积极推动共建共治共享落地落实,全面整合社会资源以实现治理效能最大化。该实践通过有机融合党的政治优势、组织优势与专业方法、群众智慧,有效激活了基层治理“一池春水”,不仅为破解同类老旧小区治理难题提供了宝贵经验,也为持续推进基层治理体系和治理能力现代化提供了重要借鉴和鲜活案例。

通讯员范思雨