

“专业社工+志愿服务”推动架空层治理

中共武汉市蔡甸区委社会工作部 肖瑶

【案例背景】

蔡甸区蔡甸街道高湖社区惠丰苑小区架空层长期闲置,逐渐沦为杂物堆积、墙面污损、电动自行车乱停乱放的“问题空间”,居民反映强烈。社区前期虽尝试推进空间治理,但居民需求不一,部分居民抵触情绪较大。面对治理难题,高湖社区坚持党建引领,以武汉市“专业社工+志愿服务”融合试点为突破口,探索以服务创新推动架空层改造,形成“社工赋能、志愿协同、居民共治”的治理新路径。

【治理办法】

专业社工主导,精准摸清三张“清单”

社区党组织联合同心圆专业社工团队,发动党员志愿者一同深入惠丰苑小区开展入户走访,进行系统性需求调研。社工运用开放式提问、问卷调查等方式,系统收集居民对架空层改造的诉求与建议。党员志愿者充分发挥“熟人熟地”和群众信任的优势,主动回应居民疑虑,协助社工做好解释说明,特别是对改造存在误解的住户,志愿者多次上门拉家常、讲政策、听心声,用真诚打消顾虑、争取理解。社工与志愿者分工协作、优势互补,经共同梳理,形成“需求清单+资源清单+项目清单”,为后续架空层改造“小板凳议事会”的有序召开和协商共识达成打下坚实基础。

协商问计于民,小板凳上议出“共识”

为回应居民诉求、推动调研向改造转化,惠丰苑小区连续召开两场“小板凳议事会”。没有主席台,没有话筒,十几张小板凳围成一圈——专业社工、网格员、楼栋长、居民代表、志愿者坐在一起,面对面聊起了改造那些事儿。协商会议中专业社工抛出三个居民最关心的问题——白天架空层能不能用来休闲?晚上电动自行车停哪里才安全?谁来管,怎么管?

现场气氛热烈,意见也不尽相同。面对不同声音,社工团队不急不躁,倾听、澄清、聚焦……引导大家轮流发言,把居民的“牢骚话”变成“心里话”,从“情绪点”挖出“需求源”。经过多轮协商,一个“白天休闲、晚上停车”的折中方案破茧而出:规范停车位,配备折叠桌椅,白天供居民下棋聊天;晚上由楼栋长收纳整理,腾出空间用于电动自行车规范停放。小板凳上,议出了“金点子”,形成了大共识。

发动居民共治,多方主体融合发力

居民的事居民议,更要发动



高湖社区惠丰苑小区开展小板凳议事会。

社区供图



议事会前期,专业社工及志愿者入户征求居民意见。

社区供图

居民自己管。方案落定后,专业社工抛出一个关键问题——“谁来负责落实?”一石激起千层浪,现场讨论迅速升温。很快,集思广益之下,想法落了地:发动楼栋长、楼层代表、共建单位,组建“空间改造志愿小分队”,明确各自分工,分别承担改造、监督、宣传等职责。

空间叫什么名字?地绘画什么图案?桌椅怎么摆?这些事,社区一概不“包办”,而是面向参与议事居民征集方案,最后让大家投票定夺。“空间名字是大家起的,图案是大家选的,参与感自然而然转化成了归属感。”社工许欢感慨道。

有了空间,还得有规矩。社

工团队带着居民一起起草了《架空层使用公约》,逐项明确开放时间、卫生维护、设施管理等规则。同时,大家还在志愿小分队中进一步推荐选举产生“民意代表+联络人”,专门负责收集居民意见、定期通报改造进度,让沟通反馈渠道始终畅通。从命名到公约,从施工到监督,居民全程在线,真正当起了“主人翁”。

志愿积分赋能,小小积分兑出活力

为激发志愿活力,社区现场启动志愿服务积分兑换机制。本次空间改造中,居民参与议事会、建言献策、捐款捐物、协助改造等均可获得相应积分,每半年集中兑换

一次,年底表彰以积分为重要参考。现场多名居民主动报名加入“志愿小分队”,积极认领监督岗,承担宣传等任务,形成“社工带骨干、骨干带群众”的良性循环。

“以前这里又脏又乱。现在好了,大家坐下来一起商量,方案是咱们自己定的,我们当然愿意管!”现场报名的志愿者夏春梅笑着说道。

【成效与启示】

高湖社区通过“专业社工+志愿服务”融合实践,将架空层从脏乱差的“问题空间”转变为共建共享的“共治阵地”。专业社工主导调研形成三张“清单”,依托“小板凳议事会”公开协商,让居民从对立走向对话;党员志愿者带头入户走访,化解疑虑、扫清改造障碍;居民组建志愿小分队并推行积分兑换,真正成为空间的主人。小区环境焕然一新,空间利用率大幅提升,居民参与治理的内生动力被充分激活。

“专业社工+志愿服务”正成为高湖社区凝聚民心、化解难题的“金钥匙”。下一步,社区将在蔡甸区委社会工作部指导下,推动更多“小而美、实而优”的融合项目落地,让“专业社工+志愿服务”成为基层治理的坚实支撑和温暖力量。