



广东社工双百工程

# “双百工程”的专业意义、服务标准及社会成效

主讲人：双百工程省督导办公室 廖其能

培育一线社工  
培力社区民众



# 目录

## CONTENTE

- 01 “双百工程”的专业意义
- 02 “双百工程”服务标准及社会成效
- 03 “双百” 社会工作的本质及核心要素



# 1 “双百工程”的专业意义

---



广东社工双百工程

**保一线 · 保专业 · 保民生**

**落地生根 开花结果 造福社群**

“双百工程” 上墙资料



# 社工扎根一线代表党和政府密切联系困难群众和特殊群体

落地生根 “保一线”



# 发挥社会工作专业优势为人民服务赢得民心和专业认可

开花结果 “保专业”



通过个案救助与社区共治协同发展 “保民生”

造福社群 “保民生”



- “双百”社会工作者已成为基层主动发现困难群众、精准帮扶、织密扎牢困难群众保障网的重要力量。
- “双百工程”已经成为广东深入学习贯彻习近平总书记“以人民为中心的发展思想”的又一生动实践。

在全国上下喜迎中国共产党百年华诞、“我为群众办实事”实践活动如火如荼开展之际，全省所有乡镇“双百”社工站即将挂牌运行。这标志着“广东社会工作双百计划”正式升级为“广东兜底民生服务社会工作双百工程”。中山大学张和清教授领衔的专业团队辛勤耕耘书写的《从群众中来 到群众中去——“双百”社会工作概论》（以下简称《“双百”社会工作概论》）公开出版，从专业理论角度对“双百计划”4年多来的实践经验进行总结提炼，这在广东社会工作发展史上具有重要意义。拜读书稿，感慨良多。

民政服务对象在基层，党和政府各项惠民政策的落脚点也在基层。然而，长期以来，基层民政力量薄弱是民政事业发展的短板与痛点。随着民政工作对象扩大、业务拓展、标准提升，这种矛盾显得更为突出。如何加强基层民政工作，真正做到重心向下、力量下沉，更精准、更有力地为群众办实事、解难题，始终是省民政厅党组牵挂的一件大事。

经过前期充分调研论证，2017年7月，省民政厅正式启动社会工作“双百计划”，将社会工作人才队伍作为增强基层民政服务能力的可行路径来谋划、推进。4年多来，在基层党委政府的重视关怀下，在张和清教授带领的专业协同督导队伍的专业保障下，1737名“双百”社会工作者融入407个乡镇（街道），把社工站作为施展才华、展现价值的广阔舞台，像种子一样扎根基层沃土。正是这群有情怀的“双百”社会工作者，胸怀群众对美好生活的向往，聚焦解决困难群众和特殊群体最关心、最直接、最现实的利益问题，想群众所想、急群众所急，“用脚画地图”，穿梭于田间地头，行走在乡间巷陌，披星戴月，不畏风雨，将民政惠民政策主动送入千家万户，将党和政府

摘录《“双百”社会工作概论》序言



# 2 “双百工程” 服务标准及社会成效

——中国特色社会工作实践探索



## 个案救助与社区共治协同发展

①兜底民生保障（物质层面） ②社会-心理支持与陪伴 ③社区共治（发展）



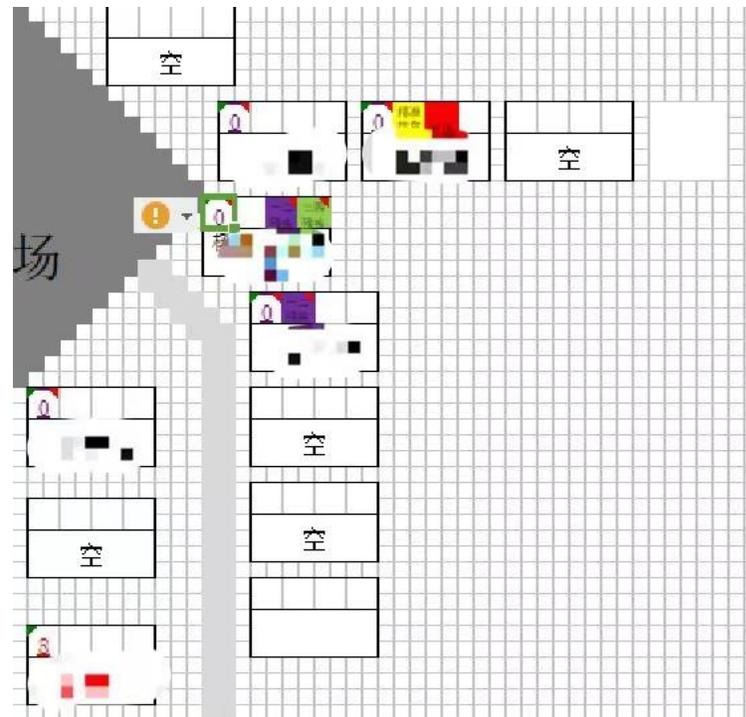
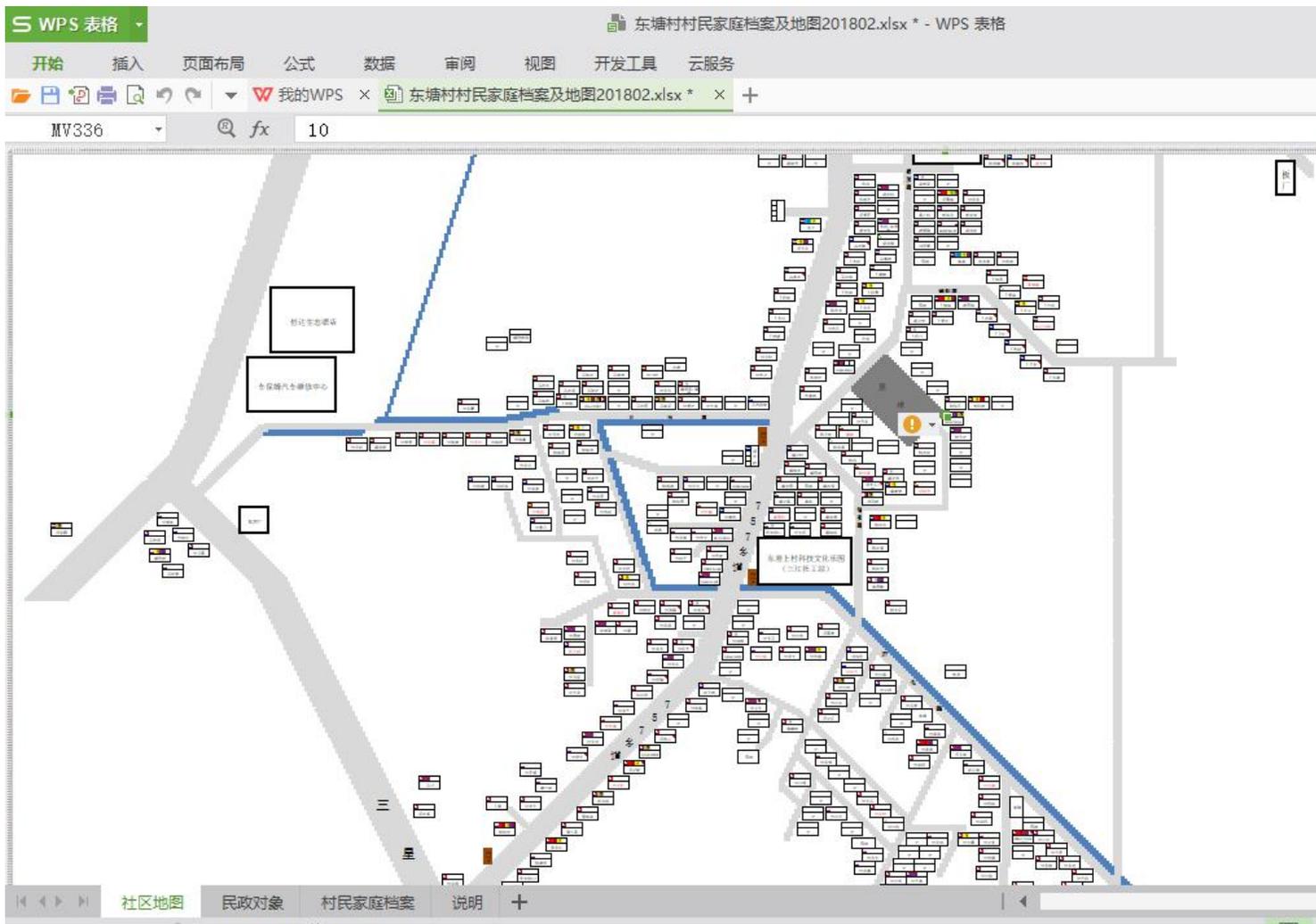
# 方向一

## 个案救助：落地生根、造福弱势群体

聚焦脱贫攻坚、聚焦特殊群体、聚焦群众关切

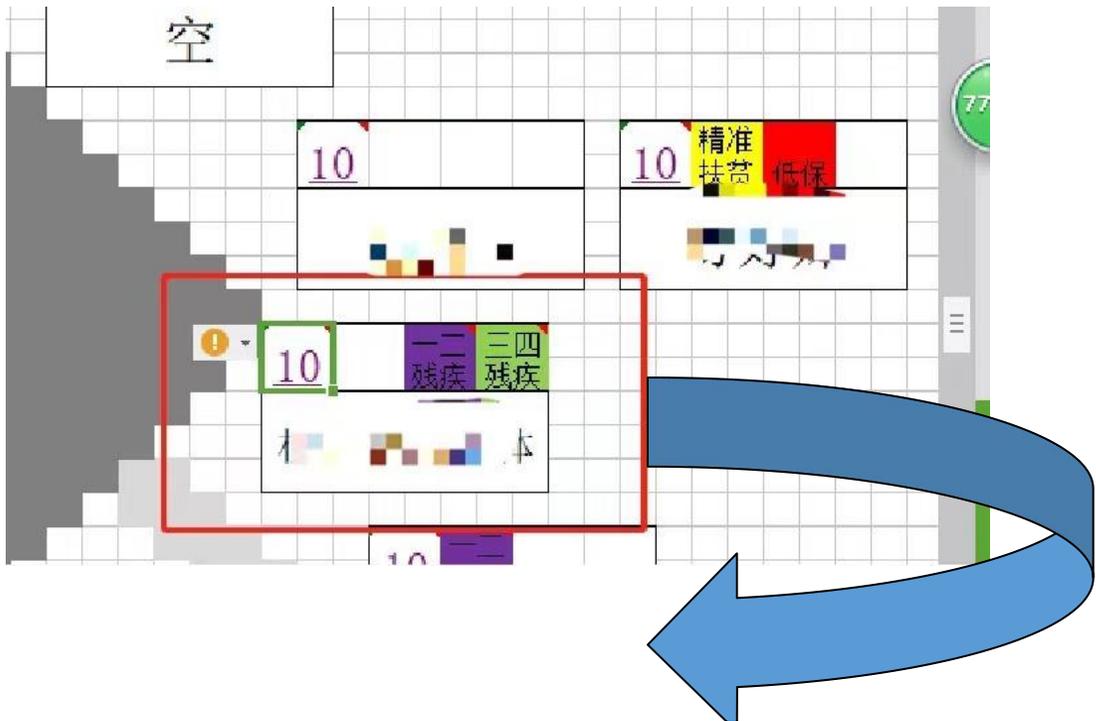
# 某市某县某镇社区地图

## ——困难群众和特殊群体生活状况一目了然



社工站将村里困难群众和特殊群体的情况摸得一清二楚，通过excel表超级链接实现档案管理、动态更新，随时随地掌握服务对象的实际情况。

空



村组	地图上已标记的住戶数量	
6	62	186
7	67	
8	31	
9	26	
10	32	169
11	33	
12	54	
13	50	
00	23	
01	7	
地图上共有住戶	378	

保密资料，请勿外传

地图填充颜色	村民家庭档案
	一二级残疾
	三四级残疾
	低保户
	精准扶贫户
	五保户
	在民政对象录入



- 说明：
- 1、地图上每户左上角数字为村民所在村组，点击可以链接到村民档案库
  - 2、地图上名字为红色的是与户口名字差较远的
  - 3、地图上名字和村组都是红色的是后期按户口地址增加的住戶
  - 4、地图上一些名字和户口对不上，名字相差不远，这些名字并没有修改
  - 5、地图村组上添加批注，写明住址，完成大部分
  - 6、地图上左上角写着“00”为未做链接的住戶，写着“01”的为户口已迁出东塘的住戶
  - 7、“村民家庭档案”板块里家庭信息填充深灰色的在“民政对象”板块上显示
  - 8、民政对象与村民家庭档案里户号那列填充浅绿色为已录入资料

序号	户号	姓名	家庭基本信息										住戶了解基本情况				社会救助服务对象					
			出生年月日	组别	与户主关系	家庭	性别	年龄	民族	外嫁	门牌号	住房情况	生活情况	身体情况	在校状态	务工情况	2017精准扶贫	2018精准扶贫	残疾	五保		
69	0200252		10	第十组	户主	4	男	51			镇街 号	二层楼房，1楼简陋无装修，2楼精装修复式楼，儿子在1楼住	以前工作一个月可以很轻松挣到6、7千，现在做散工（泥水工）；家里有1亩田有时候租出去给别人500元/年（田在山脚下，水利不亮没有说么水，那片区域都是靠流明堂的水流浇灌），家里设有养鸡鸭过年过节都是直接购买来吃	患有精神分裂症（无确诊证），长期吃药控制，也因此耽搁了房子装修，否则装潢会更漂亮			本地务工	是	是	是		
			1	23	第十组	妻子		女	45				在广州打工，从事家政服务			外地务工	是	是	是			
			7	3	第十组	儿子		男	26					无业在家，之前有去找工作但是都会有被歧视而很难找工作；现在在家偶尔跟父亲去散工	视力二级残疾：小时候5个月大时因患有青光眼进行了眼睛摘除手术			是	是	是	二级残疾	
			10		第十组			女	24				40160325迁出									



# 第一重境界：兜底性民生保障：福利政策与社会救助（物质层面）

## ——践行“两不愁、三保障”

- 社工走访社区发现凤女一家：居住环境脏乱差；日常被关在屋内，与小狗为伴，自理能力弱；母亲长期瘫坐，难以自理
- 入户走访，建立信任关系（帮凤女洗澡、打扫卫生等）
- 联系多方部门协助评残、入户、提供医疗救治和生活帮扶，协助其顺利入学特殊学校接受教育，享受应有的政策福利
- 链接社会福利资源和志愿者提供物质帮助和关爱服务，改善居住环境

## 第二重境界：社会-心理支持与陪伴（精神文化层面）——希望的社会工作！



“双百”个案救助不只是表现在链接国家福利政策资源开展兜底性物质救助，最可贵的是社工发挥专业优势对服务对象及其家庭进行社会-心理支持层面的介入。



## 一顿团圆饭

- 入户排查民政对象发现小永（15岁少年），父亲已去世、母亲肢体残疾在外流浪，跟瘫痪祖母同住。
- 小永辍学在家半年，整日沉溺网络游戏，不与村里人沟通。（邻居评价其“从不叫人、不懂事”）。
- 祖母在社工探访临走前说：“**能不能留下来陪小永吃一顿饭，哪怕是白米饭也好，很久没有人陪他吃饭了，我怕他以后不会说话**”。
- “一顿饭”：社工运用同理、倾听、接纳、关怀、鼓励和支持等社会工作专业技巧与小永及其一家建立信任关系，深度理解小永及其家人所面临困难及其根源，感受到其一家人的真情实感和抗逆力。



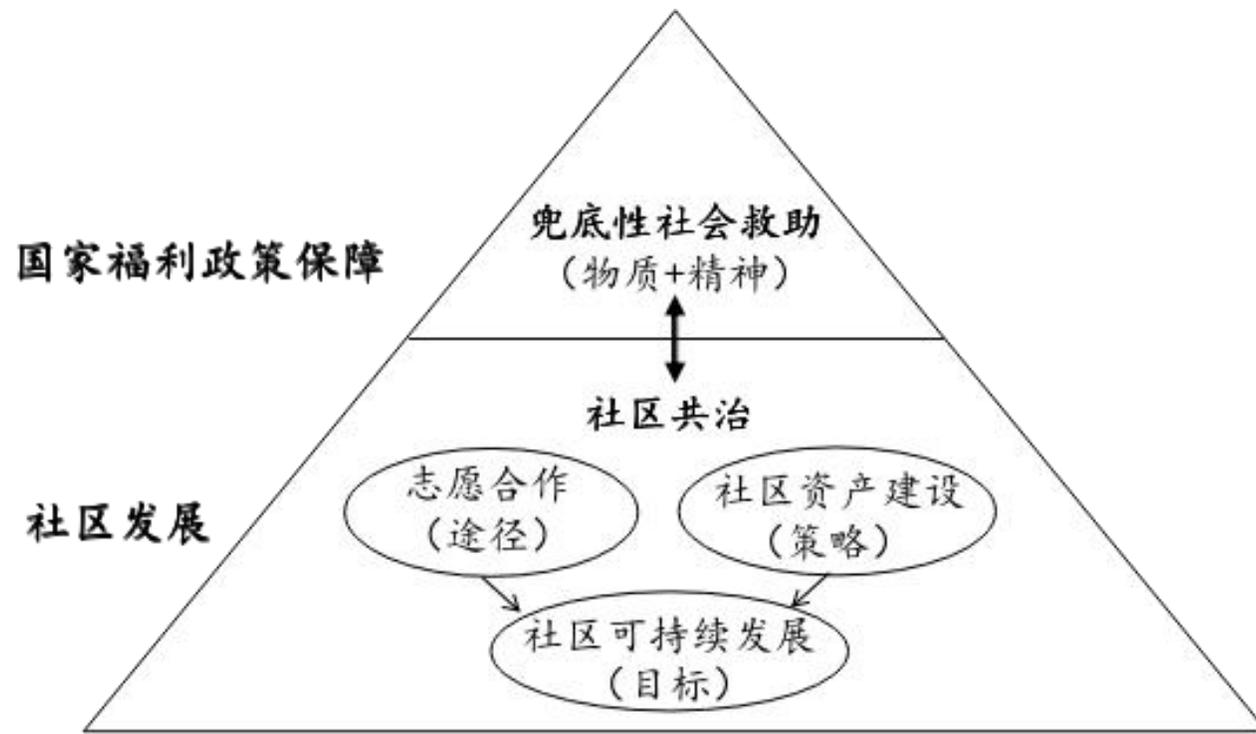
- 对“双百”社工而言，与兜底性的物质帮扶相比，专业性个案-家庭-群体-社区的社会心理救助更加重要，因为只有做好非物质的社会文化及其心理支持和城乡社区居民自助与互助的能力建设，将专业服务精准化和精细化，才能根本解决社区民众面临的社会心理问题。
- 对于社区民众而言，直接的物质救助只是短期有效(得到一次性财物)而长期有害(牺牲尊严造成依赖性和等靠要等习惯)的权宜之计，相比之下，社工的社会心理抚慰、叙事、增能等才是赢得民心更加专业的做法，最起码这样做能使服务对象体会到社会的同情、尊重、温暖等人文关怀，这对于重建服务对象的自信心和自力更生的精神至关重要。毫无疑问，社区民众打心眼接纳社工，愿意与社工相伴同行，“双百工程”才能落地生根。



## 方向二

社区共治（发展）：开花结果、造福社区民众

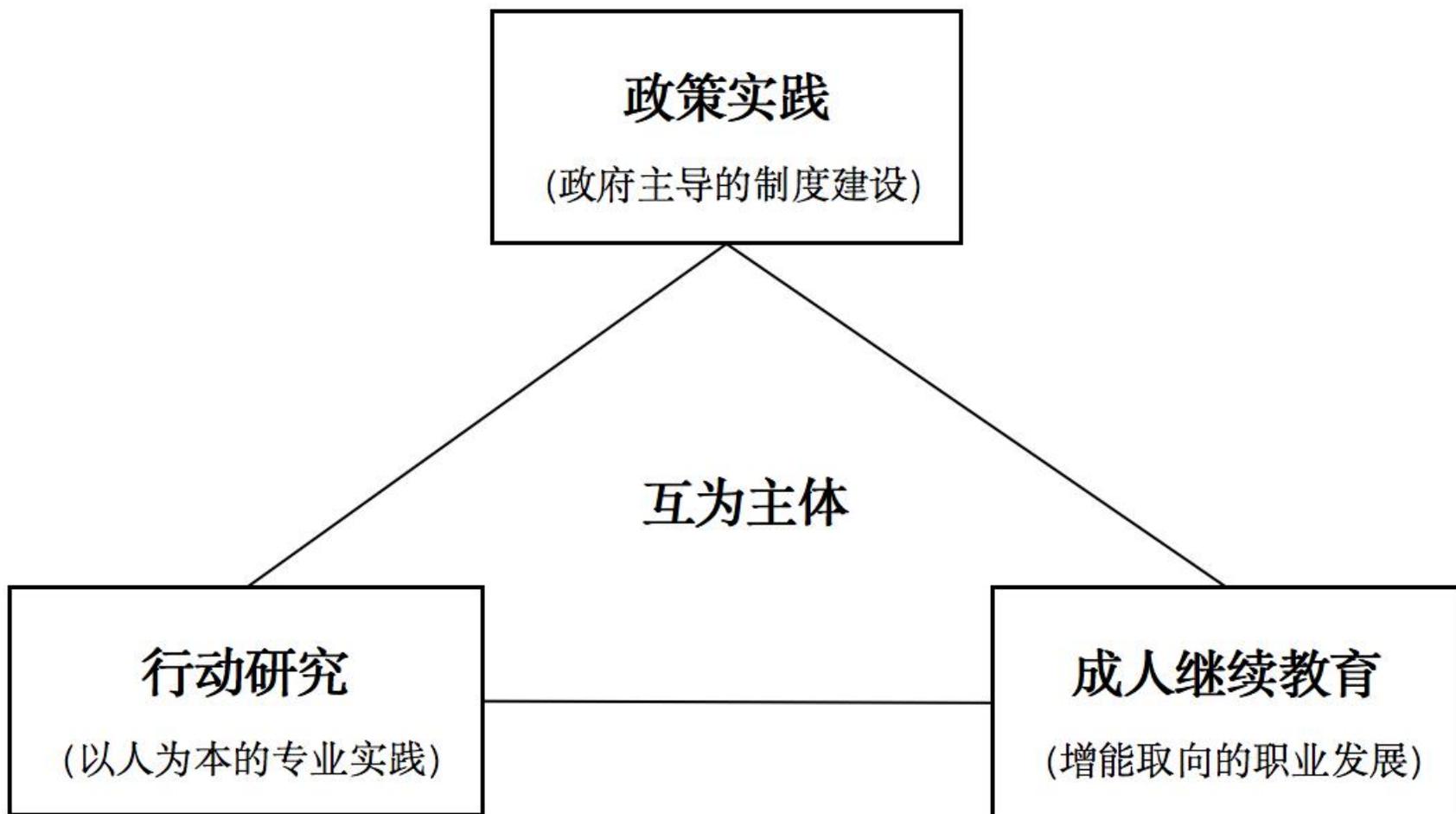
打造共建共治共享的社会治理格局



个案救助与社区共治协同发展实务模式

“双百”个案救助与社区共治协同发展的实务模式，就是通过个案救助既保障弱势群体的福利权利，又通过能力建设的过程促使被助者成为助人者（邻里互助），甚至成为推动社区发展的主体力量。同时，社区共治的目标除了推动社区可持续发展之外，还必须借助社区自治的力量共建互助友爱的社区，促使社区成为“老有所养、幼有所教、贫有所依、难有所助、鳏寡孤独废疾者皆有所养”的共同体。

# 中国特色社会工作实践探索





# 3 “双百” 社会工作的本质及核心要素

我们如何理解社会工作我们就是怎样的社会工作者。



# 社会工作者与医生、心理咨询师有何不同？



# 社会工作的本质（定义）

我们如何理解社会工作我们就是怎样的社会工作者。



## 《社会工作综合能力》（中级）关于社会工作的定义（2021年）：

社会工作是以**利他主义**价值观为指导，以**科学的知识**为基础，运用**科学方法**助人的职业化的服务活动。



## 《社会工作概论》（第三版）关于社会工作的定义：

社会工作是秉承利他主义价值观，以科学知识为基础，运用科学的专业方法，帮助有需要的困难群体，解决其生活困境问题，协助个人及其社会环境更好地相互适应的职业活动。



# 国际社会工作者联盟（IFSW）在澳大利亚召开的国际社工联会 员大会关于社会工作的定义（2014）

社会工作是以**实践**为基础的职业，是促进**社会改变和发展**、提高**社会凝聚力**，.....基于**社会工作、社会学、人类学和本土化知识**的理论基础，社会工作使人们致力于**解决生活的挑战**，提升**生活的幸福感**。



# 现代专业社会工作的两大源头



慈善组织会社  
家庭友好访问  
社会个案工作



社区睦邻运动  
扎根贫民社区  
社区社会工作



# 民国时期乡村建设运动

- 乡建最为响亮的口号是“要化农民，先要农民化”；最为彻底的做法是“知识分子举家迁往农村”。
- 晏阳初推行“以文艺教育攻愚，以生计教育治穷，以卫生教育扶弱，以公民教育克私”四大教育连环并进的农村改造方案。
- 梁漱溟认为救济乡村只是乡村建设的“第一层意义”，乡村建设的“真意义”在于创造新文化。





# 现代社会工作的初心

- 无论是社区睦邻运动、家庭友好访问，还是乡村建设运动，社会工作的初心都是扎根平民日常生活，面对面、心对心地深层同理老百姓日常生活的难处，在困境中大家一起寻找力量和希望，并与社区民众共同探寻生活的出路。
- 社会工作的先驱们都是一头扎进平民窟，置身他/她们的生活、工作和劳动场景("三同")，同喜同乐，同甘共苦，方才明白劳苦大众的苦乐根源，并与他/她们想方设法离苦得乐。



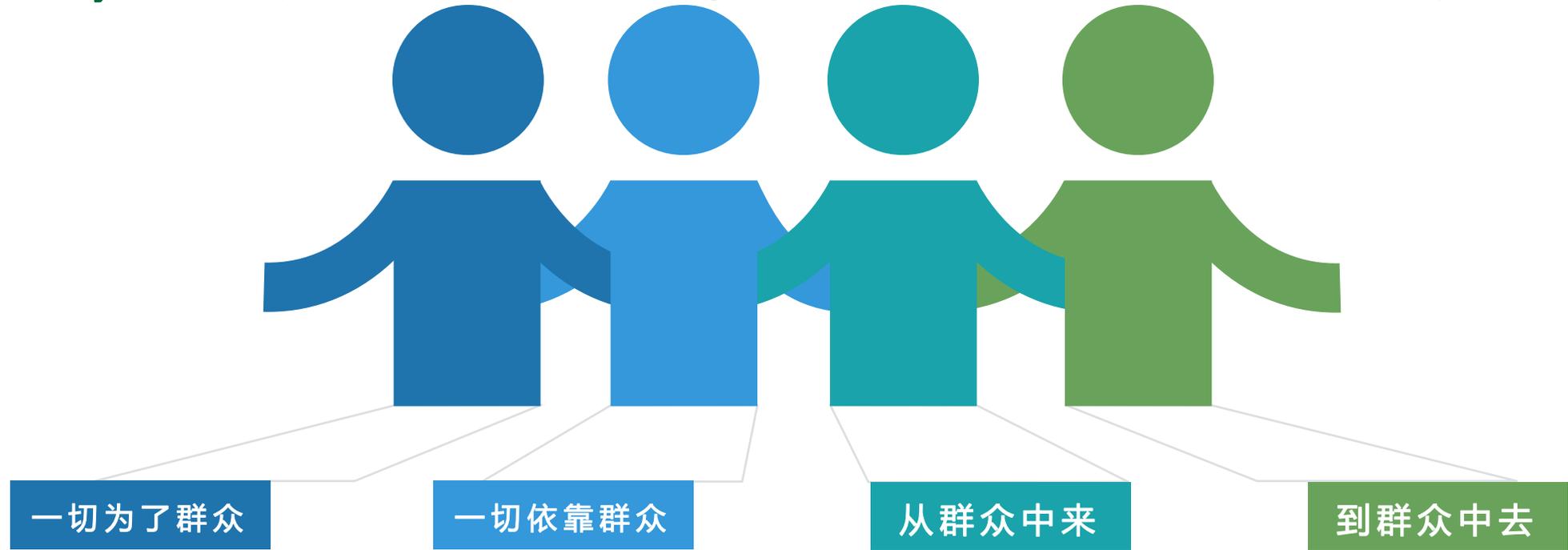
# 社会工作先贤的专业探索契合党的群众路线

一切为了群众！ 一切依靠群众！  
从群众中来！ 到群众中去！





# 驻村（居）践行党的群众路线，发挥在场优势全心全意为人民服务



## 目标

增强困难群众和特殊群体的  
获得感、幸福感、安全感

## 方法

社区为本  
扎根社区整合社会工作方法

## 问题需求愿望方法

没有调查没有发言权；  
精准化专业识别；  
社区评估的行动研究

## 政策落实与专业服务

畅通为民服务“最后一米”；  
提供精细化专业服务；  
助力打造共建共治共享社区治理格局

# 驻村（居）提高福利政策输送的精准性、主动性和及时性



## 在入户探访中精准识别服务对象

有目标、有计划地对在册服务对象进行定期摸查了解，对非在册的潜在服务对象进行排查了解，做到主动发现、及时救助。

## 在政策宣传中精准识别服务对象

定期宣传各项惠民、利民政策，在宣传过程中评估群众的政策申请需求，从“人找政策”到“政策找人”。



## 在驻村“三同”中精准识别服务对象

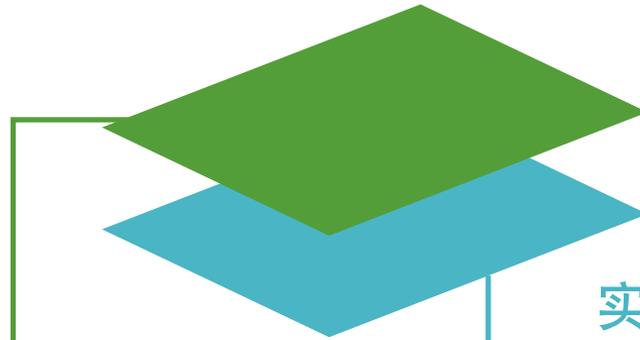
通过“同劳动、同工作、同生活”的驻村过程中，与社区群众打成一片，充分发挥社区熟人社区网络，及时了解困难群众和特殊群体的最新、最真、最实情况，做到群策群力。



# 三同的实质

## 字面意思

同劳动、同工作、同生活  
(或同吃、同住、同劳动)



## 实质

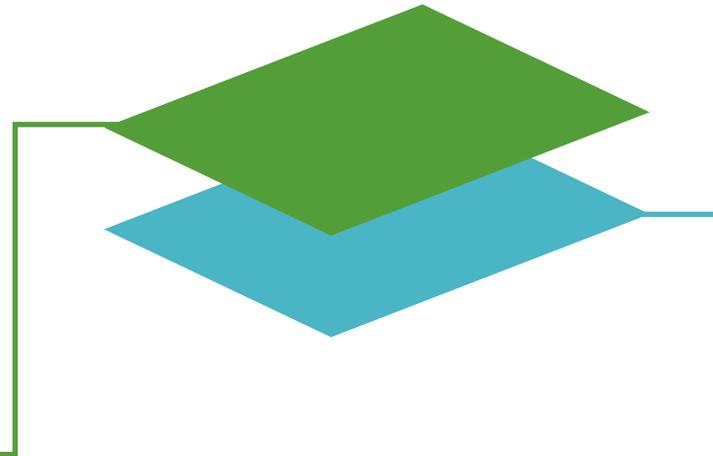
- 深入社区民众的日常生活，与群众“打成一片”的群众工作方法；
- (1) 要契合服务对象的工作和生活节奏开展工作；
- (2) 要契合当地风土人情和文化习俗开展服务；



# 四大任务的实质

## 字面意思

建立关系  
摸清情况  
聚起人气  
找准方向



## 实质

- 社区评估的行动研究的四大任务目标；
- 1、要跟服务对象及相关人员建立好信任关系（打成一片），打下服务基础；
- 2、要对服务对象及其家庭、社区的问题、需求及优势资产等情况摸清查明；
- 3、通过喜闻乐见活动聚集社区人气，培育社区积极分子及志愿者；
- 4、根据问题及其根源分析设定工作目标，根据优势资产设定介入策略和方法，制定三年服务规划和年度服务计划。



## “双百”驻村(居)十要十不要 (社区评估的行动研究的重要原则)

- 1.要驻村居入户与群众打成一片，不要上班下班等群众上门(主动上门服务);
- 2.要逢人便问，亲近老人孩子和妇女等弱势民政救助对象，不要一脸严肃令人生畏与陌生(搭讪刷脸弱势优先);
- 3.要多问什么、怎么、为什么，不要不闻不问视而不见(深度访谈);
- 4.要打破砂锅问到底，不要一问一答做问卷(口述历史);
- 5.要看见一举一动来龙去脉，不要蜻蜓点水浮光掠影(参与观察);
- 6.要及时整理记下来，不要过了就忘靠想象(好记性不如烂笔头);
- 7.要用心用力跑起来，不要坐着不动无所作为(用脚画社区地图);
- 8.要挖掘优势和资产，不要专看问题和不足(优势视角及人文地产业等社区资产地图);
- 9.要有愿景规划和计划，不要想起一出是一出(计划与评估);
- 10.要一起共同做事情，不要大包大揽假慷慨(组织与能力建设)。



驻村(居)/不是朝九晚五  
避免教条理解

### 三同

### 参与观察

社区的日常生活 + 社工活动  
有目的/做个“有心人”

建立关系 摸清情况  
聚起人气 找准方向

### 四大任务

### 深度访谈

整理资料→选择对象→拟定提纲  
→访谈→整理资料……(循环反复)

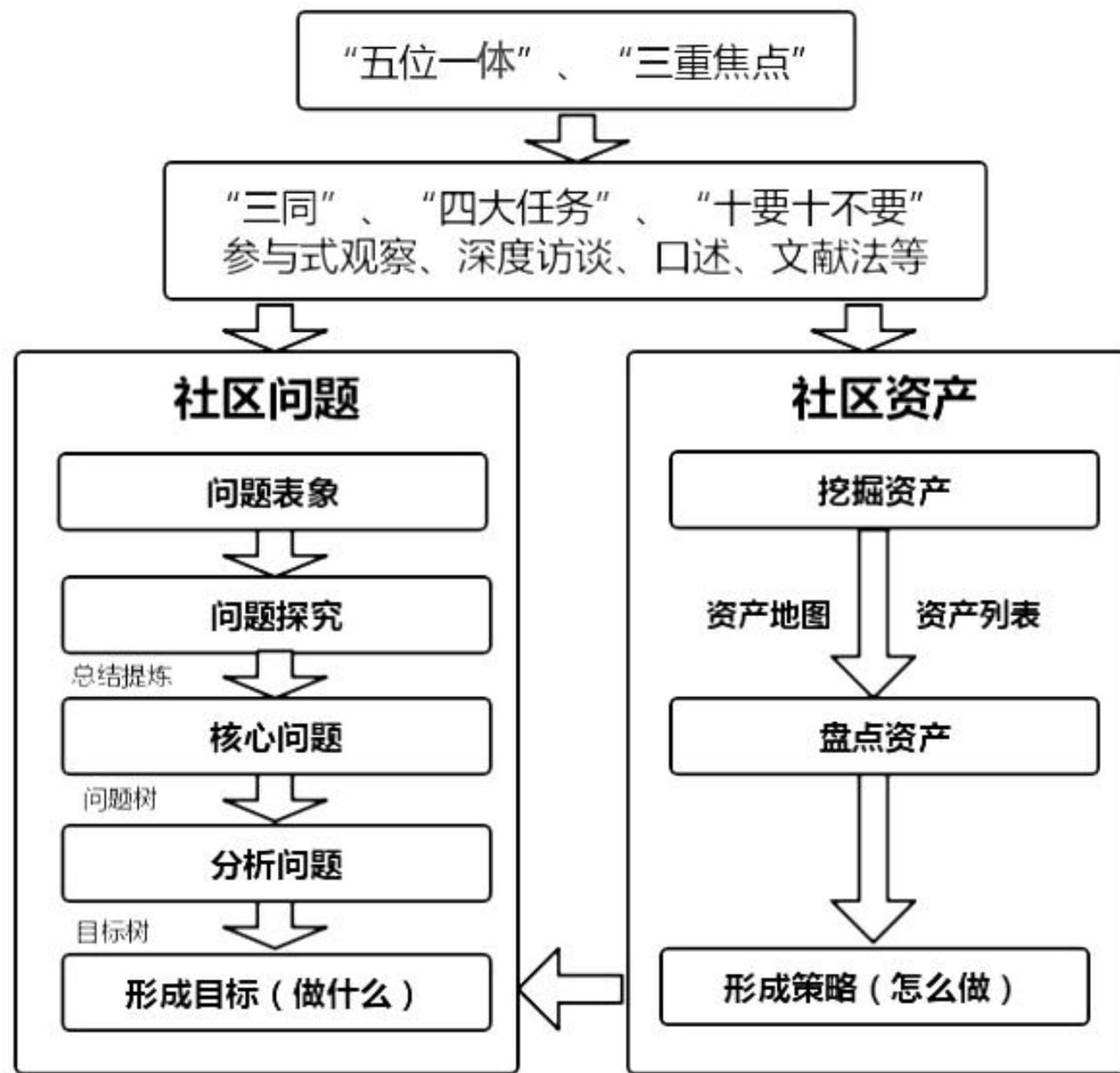
### 十要十不要

### 口述

不设限访谈(第一轮)→整理逐字稿,  
找主题→围绕主题列访谈提纲进行  
访谈(第二轮)→整理逐字稿……  
社区评估的方法 + 工作的方法

### 文献法

不要只上网搜索  
地方志、族谱、旧报纸……



# 驻村（居）促进“五社联动”，助力打造共建共治共享社区治理格局



01

结合村（居）委和社区群众需求

02

发展社区社会组织

03

动员社区志愿者参与服务

04

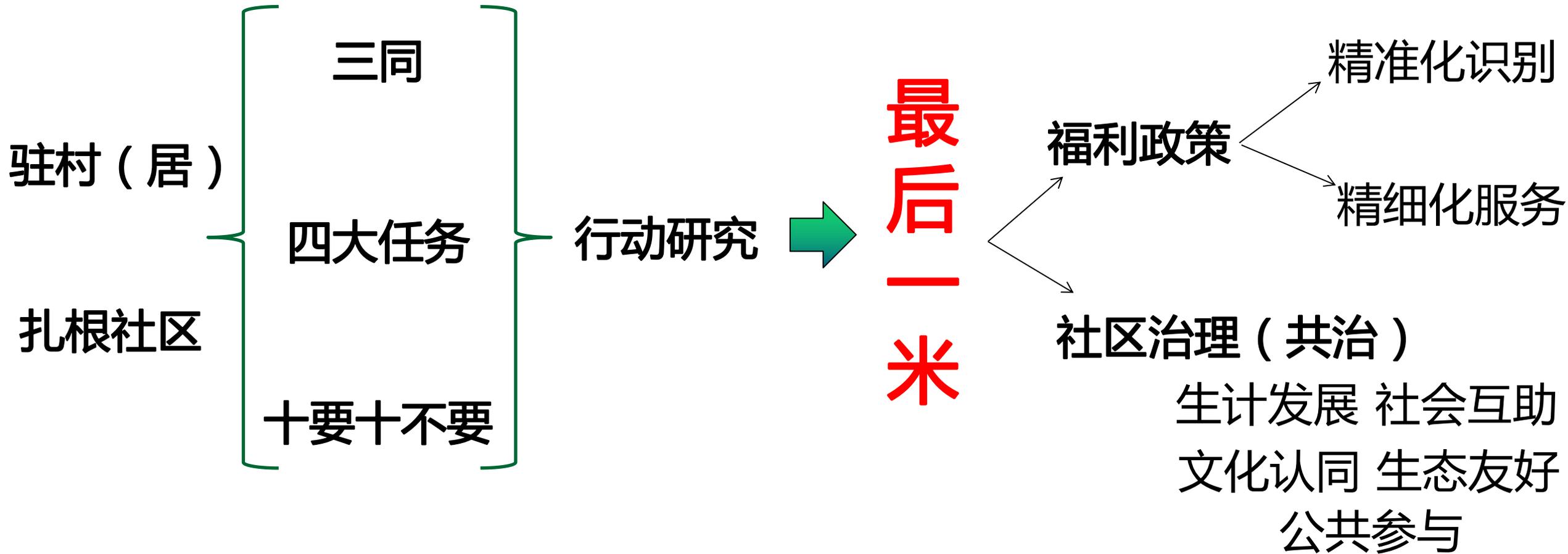
链接整合社区公益慈善资源

05

全面激发社区活力



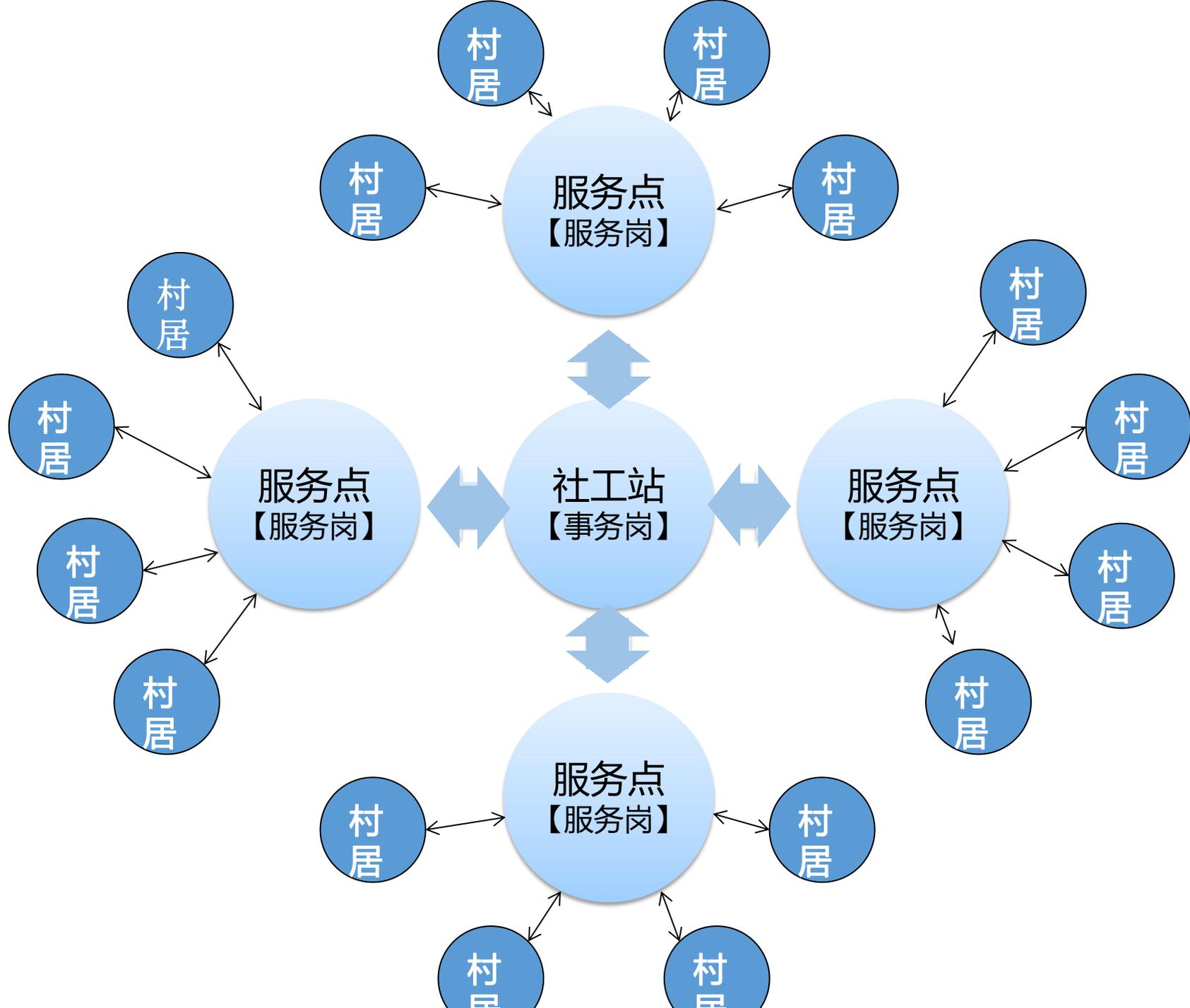
# “双百” 驻村服务模式关键词





以点带面

逐步辐射



经办在镇街

服务在村居



## 以点带面

通过做精做细做实服务点所在村居，全面激发社区活力，培养社区自助、互助、共治能力，再逐步辐射到剩下村居；

## 入户率100%

通过有目标、有计划的上门探访排查，实现所有村居困难群众和特殊群体入户率100%，做到应保尽保、应兜尽兜、应救尽救；

## 专业服务100%覆盖

通过“五社联动”工作机制，实现所有村居困难群众和特殊群体专业服务100%覆盖；



# 3 总结

---

# 总结一

社工将基层一线作为兜底民生服务的主阵地，立足镇街、深入村居，积极发挥社会工作贴近群众的优势，和群众面对面交流、肩并肩劳动，见人见事，在零距离接触中了解群众需求、提供专业服务，真正将社会工作专业落在基层、沉到一线，打通为民服务“最后一米”。

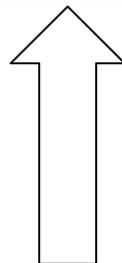
# 总结二

## 个案救助与社区共治（发展）协同发展

第一重境界：兜底性民生保障：福利政策与社会救助（物质层面）

第二重境界：社会-心理支持与陪伴（精神文化层面）

第三重境界：社区共治（社区发展）



## 扎根社区整合社会工作实践

行动研究：社区评估、三同、四大任务、十要十不要  
整合的社会工作方法（个案、小组、社区、政策实践）

## 总结三

1. “双百” 实务模式充分体现” 双百” 社会工作的**社会性**，因此，我们是**社会工作**！
2. 做出**社会性**就能**赢得民心**，就能做出**专业不可替代性**，因此，我们是**专业-职业-事业**！
3. 中国特色社会工作专业发展道路四大核心因素相互作用机制表明：社会工作应该走**政策实践-行动研究-成人继续教育-互为主体相互促进的中国道路**，才能落地生根、开花结果、造福社群！



THANK YOU!

谢谢！