

从当前乌鲁木齐市社区服务存在问题 浅谈高职院校专业设置

○付一帆 陈威豪

(乌鲁木齐职业大学, 新疆 乌鲁木齐 830023)

【摘要】 随着社会的不断发展,我国社区从无到有,逐步专业化、规范化;其服务与管理不断延伸,同时暴露诸多问题。社区是社会管理的基层基础,社区体系的完善关乎我国的发展与稳定。本文从社区服务背景入手,通过访谈与文献研究法阐述社区服务存在的问题,提出有关高职院校相关专业设置的建议。

【关键词】 社区服务; 高职院校; 专业设置

当今社区已然成为坚决执行党和政府使命的重要单位。在2020年暴发的新型冠状病毒性肺炎疫情影响中,社区服务与管理显得尤为重要。因此,只有做好社区建设,不断完善社区服务,积极创新,争创全新型社区才能紧跟时代潮流,拉近党和人民群众的关系,发挥好桥梁作用,将党的全心全意为人民服务的宗旨,构建和谐社会的理念落到实处。

中文中的“社区”一词是由中国社会学者在1932年首次自英文“Community”意译而来,一直沿用至今。随着工业化和城市化的加快发展产生了社区服务。我国社区服务的雏形为新中国成立以来的居委会。随着改革开放,许多企业和政府剥离的职能推向社会。20世纪80年代,我国通过“街道”这一机构建立起“社会福利服务网络”,并将我国的民政工作纳入了社会化体系,为社区服务奠定了组织基础。1993年我国政府颁布了《关于加快发展社区服务业的意见》,对社区服务的性质、内容、目的、任务等做出了明确规定^[1]。

一、研究背景及意义

在社区服务这一理论研究上,西方学者已有较为丰硕的成果。我国社区服务虽逐年趋于专业化、规范化,但在此方面的研究较为单薄且滞后。

通过此研究,一方面希望综合性高职院校以就业为导向紧密围绕社区岗位目标,设置相关专业为社区服务培养后备人才,另一方面希望国家能够统筹规划,因地制宜加大改革力度,创建与时代相适应

的社区服务与管理。

二、研究方法

本人在2019年9月由组织安排在安宁区宁华社区下派工作一个月。本单位较多教师服从组织安排参加过社区工作,因安排不同,时间最长是三年,最短是一周。本人家中多人曾经或现在在社区工作,本人在调查研究时具有一定优势。在此次研究中,本人主要通过对不同社区工作人员采取个案访谈的方式,记录信息,保证研究的真实性与可靠性。结合文献研究法在前人理论依据基础上以事实论述。

三、我市社区服务发展存在问题

(一)社区服务工作人员流动性大

1.社区工作人员工作任务繁重,薪资低于一般水平。社区工作人员需在该社区范围,承担以家庭为单位的包户任务,了解基本信息,完成走访、帮扶等工作。因工作人员有限,需求大,社区工作人员承担包户任务从几户到几十户不等,有时以楼为单位分配。社区编制与实际工作人数相差大,社区编制基本上分布在社区管理层。工作人员普遍是转聘或公岗,以临聘人员为主。社区工作人员主力是临聘人员,薪资待遇较低,月工资从九百多到三千多元不等,一千多到两千多元居多。此外,社区工作人员没有正常周末双休,他们工作模式是“七休一”,即工作七天休息一天,经常因为突发情况取消休息,社区服务、管理工

【作者简介】 付一帆,乌鲁木齐职业大学预科部讲师,硕士研究生,研究方向:中国少数民族语言文学(维吾尔语)、翻译理论与实践。

陈威豪,乌鲁木齐职业大学党委组织部讲师,硕士研究生,研究方向:中学语文教学与课程理论研究。

作人员基本是连续工作长期无节假日。

2.人文氛围欠佳。因社区工作人员紧缺,对学历要求不高,在社区工作人员中存在裙带关系问题。工作氛围缺乏和谐,产生人员分工不均、区别对待、工作懈怠、不积极,恶性竞争等问题。

因此,工作压力大、工资福利待遇低、长年无休、无职业前景、无晋升渠道,导致了大部分社区工作人员把社区当作临时过渡之地。这也是当前社区留不住人,工作人员少,流动性大的主要原因。

(二)社区服务工作缺乏专业性与创新性

1.缺乏社会工作专业的后备人才。社会工作普通高等学校本科专业,属于社会学类专业。本专业旨在培养能在党政机关、企事业单位及社会组织等部门和领域从事社会工作服务与社会福利管理等方面工作的复合应用型专业人才。

我国改革处于一个关键时期,城市社区作为区域性的社会生活共同体,各类矛盾多发。社区解决了一批国企改革中的“四零五零”人员、大中专毕业生、复员军人以及农村大量富余劳动力的就业问题。在社区工作人员中,学历构成主要是大专、中专、高中。一些年龄较大的工作人员是初中或小学学历,本科及以上学历较少。

此外,社区服务工作任务繁重,工资福利待遇低。社区虽然作为社会管理基础环节但缺乏经过系统理论学习与实践的后备人才。

2.缺少岗前、岗位培训与业务能力竞赛。社区工作人员流动性大,录用门槛较低,上岗迅速。作为一个基层组织,工作中需要更多的耐心沟通与技巧。没有得到系统的学习与培训,录用即上岗,存在服务隐患。

社区工作人员通过在岗培训、外出参观学习、座谈会、业务能力竞赛等可以提高业务能力的机会。随着数字经济的发展,“人类命运共同体”理念产生,人类的生活方式发生了巨大变化,理念与需求在不断更替,紧跟时代方能不断前行。作为与人民群众密切相关的基层组织,不提供不断学习的机会,不精进业务,没有更加新颖的理念,都会导致社会服务跟不上时代变革,给居民提供不了好服务。

(三)职能划分不明,要求落实不到位

社区与人民群众生活关系日益密切。因服务延伸等客观缘由,安排任务时不考虑可操作性。社区存在一人承担多项任务情况。近年来社区承担社会职能越来越多,工作人员不够,将新承担事务在已有任务工作人员身上叠加,工作的细致度与完成度有待改进。社区人员流动性大的特点致使新人不存在磨合期、适应期。循环往复导致整体工作模式不能进入

良性循环。

工作安排不符合工作人员实际能力,上文中提到,包户在实际操作中存在困难,存在安全漏洞。

(四)服务意识薄弱

以人为本是科学发展观的核心^[2],满足社区居民的物质和精神生活需要是社区服务宗旨。社区工作人员因受教育程度、文化素质不同,无岗前培训,无专业系统学习,服务意识薄弱,在工作中不能使用礼貌用语,不注重讲话语气。不能把自身放在一个服务者的位置,容易让居民感受不适与居民产生摩擦。

长年无休,工作疲劳,压力大,会导致社区工作人员在工作中不能提供更好的服务,致使人民群众不能准确理解党和政府的号召和措施,长此以往,会激化政府与人民群众的矛盾。

四、新型冠状病毒肺炎疫情下社区工作存在问题

2020年突发新型冠状病毒肺炎疫情,我国疫情防控力量向社区持续集结,社区治理成效显著^[3]。与此同时也凸显一些问题:

(一)资源配置不合理,治理要求与落实存在偏差

此次突发疫情,没有可预见性。全球不同程度出现了医疗物资短缺的情况。但政府积极应对,连续出台了一系列为民政策。我市社区工作人员一直奋战在一线。但在社区治理过程中,存在物资分配不均,疏于保护社区工作人员,工作一刀切、简单化等问题。社区工作人员工作烦琐,每日睡眠不足,住宿条件简陋,生活用品得不到充分保障。在高强度工作中,资源配置不均会影响社区工作人员安全、办公效率和抗风险能力。

在居民居家过程中,后勤保障同样有疏漏。生活物资采购受限,工作人员不够,临时找来志愿者协助,采购方式不够统一有效。

(二)社区工作缺乏多元共治

现今是大数据时代,随着手机的普及,人们的隐私越来越少,大数据越来越精细。作为与居民密切联系的社区应该加强与相关部门合作,建立居民信息库,通过大数据查找需要信息。若是能够通过大数据平台检索及大数据信息共享,那么在今后的排查工作中,不仅减轻社区工作人员的负担,也能够加强管理。

五、从社区服务存在问题向高职院校专业设置提几点建议

在发展中,社区承担的社会职能日渐重要,需要承担的事务日渐繁多与琐碎。从目前来看,社区的较

多工作还在用陈旧的方式处理,暴露出较多社会问题。高职院校应该积极调研,无论是从国家还是从高职院校自身发展视角出发,都需要培养与社会工作相关专业人才。关于高职院校对社区后备力量培养,提以下几点建议:

1.经过调研,迅速在综合性高职院校设置社区所需专业。关心民生,心系百姓,未来百姓的衣食住行会与社区的关系更加密切。本着为民服务的理念,细化可开设专业种类,提高高职院校就业率。

2.加强培养未来进入服务性岗位学生沟通技巧、服务意识。“服务学习”(Service-Learning),即将知识学习与社会服务相结合,使学生能够运用课堂所学知识为社会服务,并利用在社会服务中的经验促进学习。社会工作、服务产业不仅需要具备一定的专业知识,掌握沟通技巧,提高服务理念,多使用礼貌用语,长远来看,对文明城市的建设也是不可或缺的。

3.增设电脑网页、手机软件(App)或小程序和微信公众号的服务性页面设计专业。如今人们的生活已经离不开电子产品,尤其是对手机的依赖。若是可以通过电子产品拉近与百姓的距离,提高办事效率,不仅可以减轻社区工作人员紧缺的问题,也可以满足百姓在家就可以办事的要求。

4.提高高职院校学生在社区实践的比例。一方面可以加大对国家社会工作服务工作的支持,缓解缺人问题,另一方面响应国家的号召让学生从基层做起,即使以后不在社区工作也可以更加理解社区工作,理解社区工作人员。

随着高等教育的普及,高职院校不仅需要向社会培养技术型人才,也应该结合中国国情培养中国特色社会主义的可靠支持者。要始终紧跟市场需求,坚持以就业为导向,将学生的职业能力提升作为核心目标,培养核心竞争力,避免出现复合型人才培养过程中没有一技之长的缺陷^[4]。高职院校应该紧跟时代,设立中国社会发展需要的专业,突出高职特色,

提高就业能力,加强高职院校学生竞争力。在培养高职院校学生技术能力的同时,加强培养学生的思辨及大局意识。对学生的培养,不仅重在当下,也应该结合未来发展趋势,提前预测社会需求。相信这样的培养才是走在世界前沿的培养,学生的就业率也会逐年攀升。

六、结 语

社区是党和政府执政的基础。随着时代的变革,当今的社区不仅是一个协调居民纷争的单位,而是一个与人民群众生活关系愈发密切,工作职能愈发全面的单位。

调整社区内部结构,将承接的社会职能进行分类细化,结合就业人员特点调整编制给予身份,结合当地物价调整薪资待遇,重新规划工作人员职业前景,开辟晋升渠道,酌情要求岗前培训,增加在岗培训学习和业务能力竞赛,结合年龄与工作人员性格安排工作,做到各司其职。增设应急部门,做好后勤储备。加强与公安系统和高职院校的合作。结合以上整改方向,让整个社区工作进入良性循环模式,迫在眉睫。发现问题,解决问题,改革创新基层治理,提高治理能力,紧跟时代,服务好人民群众势在必行。

【参考文献】

- [1]李海晶.天津市社区服务存在的现实问题及对策研究[D].天津:天津大学,2013.
- [2]和秀涓,谭景林,李思聪.当前社会工作毕业实习现状及“服务学习”模式的实践价值[J].湖南人文科技学院学报,2020(04).
- [3]徐宏,牛文昕.我国社区治理的成效、困境及水平提升——以“新冠肺炎”突发公共卫生事件为例[J].山东财经大学学报,2020(04).
- [4]互联网金融行业人才需求与职业院校专业设置匹配分析[J].中国职业技术教育,2020(17).