



本报记者 屠瑜



邱力为面包店员工答疑



徐茜听取居民反馈 姚丹萍摄

曾被认为专属“阿姨妈妈”的社区基层工作，无论工作方式还是人员组成，早已今非昔比。记者从市委社会工作部了解到，目前上海共有社区工作者6.2万人，平均年龄40周岁，大专及以上学历占89.4%。近日，第一个关于加强社区工作者队伍建设的中央文件发布，社区工作者的重要性再次凸显。

《关于加强社区工作者队伍建设的意见》的推出，对上海基层社区工作者意味着什么？对下一步改革又有哪些指导意义？社区工作者从事这个职业有哪些感悟？记者采访了多位社区工作者和专家学者，从他们的故事和视角来观察这个“老行当、新职业”。

随着越来越多新鲜血液加入，上海社区工作不再是“阿姨妈妈”的专属

瞧，居委会新来的年轻人

愚园路上的“小巷总理”

4月12日下午，长宁区华阳路街道姚家角居委会主任邱力的日程原本已排得满满当当——开会、培训、交流发言……但开会时有同事告诉他，愚园路1293弄有位阿姨一定要见他，解决邻里纠纷。

傍晚5时30分许，开完会的邱力马不停蹄来到那位阿姨家。原来，二楼一位不常住的爷叔把拖鞋放在公共晒台的台阶上，住一楼的阿姨认为自己上下晒台容易绊倒。她还向邱力倒“苦水”，楼上居民开门声音响，有小孩子咚咚上木楼梯，她年纪大了身体不好，听

着就烦。

邱力耐心听完，先和阿姨拉家常安抚她情绪，然后答应等爷叔下次来时一定让他把拖鞋收起来。聊了一个多小时，阿姨的脸从板着看他来，到笑着送他走，“小邱，你饭还没吃吧！”“您叫我来，我无论如何都要来的。我今天外面有培训，所以来晚了。”邱力说。

类似场景，是35岁的邱力的工作日常。“居委工作就是琐碎琐碎，点点滴滴。但很小的事就很考验我们，如何与居民沟通、协调，不让矛盾激化？能把一件小事做好，就

有人说：“居委工作婆婆妈妈，男孩子不太适合”
他说：“这个舞台很广阔，越做越有干劲和奔头”

挺高兴。”邱力告诉记者，6年前刚来居委会工作时，身边的亲戚朋友都说居委工作婆婆妈妈，男孩子不适合，但他不以为然。街道给了平台，让他展示自己、挖掘潜力，他还当上了辖区内爱国主义教育基地路易·艾黎故居的宣讲员。前些天看到中央文件，他很振奋：“这是从国家层面顶层设计为社区工作者做的规划，我们就像吃了定心丸，越做越踏实。”

姚家角居委会所在的愚园路，既是拥有百年历史的风貌保护街区，也是如今的网红街区。

邱力尝试整合社区、街区资源，让大家共享网红街的红利。一方面，让居民感受到网红街的温度，比如逢年过节组织商铺给社区老人送温暖；另一方面，利用愚园路上的党群服务站，为商铺新员工提供法律咨询、职业规划和房屋租赁服务等。

他建议，新来社区工作的年轻人，一定要珍惜这个施展才华的舞台，平时多积累多学习。在社区工作，前瞻性预判和应对突发状况的能力很重要，现在一些年轻人在这方面有所欠缺，需要锻炼。

专家观点

上海大学社会学学院院长黄晓春教授认为，中央文件是对上海在社会治理领域长期探索的肯定，也指明了上海未来的改革方向。文件将深化减负增效问题与队伍建设结合，不仅从个人的待遇、培训、激励角度考虑，还注意到整个体系中的配置需要科学减负。健全培训机制也是一大亮点。“换句话说，作为持续不断的改革和创新的过程，就要求持续评估，建立具有针对性的职业培训体系。基层工作者想要表现优秀，就需要很多能力支撑。”黄晓春说。

对于文件提到的，重点增强年轻社区工作者的群众观念和群众感情，黄晓春认为，现在基层的工作人员越来越年轻化，缺乏丰富的人生阅历，未来还是要紧密联系群众，厚植群众工作思路，以人民为重要切入点。

华东师范大学社会发展学院院长文军教授介绍，社区工作者、社会工作者和社工是三个不同的概念。社工是全世界通用的职业，范畴很广，不同领域都有，如社区、学校、医院等；社会工作者2004年被正式确定为我国的新职业；社区工作者在社会工作者职业化和专业化之前一直存在，是具有中国特色的一个称呼。

文军分析，虽然社会工作者在中国已经实现职业化，然而社区里还有很多人没有社会工作者的职业资格证书或职业资格，同样从事着与社区治理与服务相关的工作。因此，社区工作者迫切需要规范化和制度化发展，国家也需要加强这支队伍的建设。

“在基层社会治理中，首先，要强化服务功能。无论是社区工作者还是社会工作者，最主要的职能是为人民提供切实有效的服务。其次，要将治理与服务相结合。最后，除了治理和服务之外，还需要面向未来，着眼于发展。服务、治理和发展三个‘轮子’要有机结合，形成一个整体。”文军说。

服务+治理+发展

挺直腰板的“居三代”

和邱力一样，40岁的金山区朱泾镇临源居民区党总支书记、居委会主任徐茜服务的也是老旧小区。她认为，在老旧小区，有很多事情可以做。

“我们班子成员当时平均年龄只有31岁，年富力强，是朱泾镇2021年村（居）民委员会换届最年轻的队伍。”徐茜告诉记者，刚开始他们群众基础不好，居民不信任，恨不得把他们骂哭。但后来在小区做了许多实事，而且对居民说话算话，

大家的态度就慢慢变了。近日，居委会收到了一面居民送来的锦旗，让她和同事很有成就感。

和别人相比，“居三代”徐茜对社区工作有着更深的理解。她奶奶是解放后朱泾镇第一任居委会主任，她母亲也在居委会工作过。徐茜记得，以前的居委会主任都是居民自己选出来的，对学历和能力没有太高要求。她从小耳濡目染，奶奶和母亲乐此不疲做社区工作给她留下深刻印象。虽然这工作看上去很

有人说：“社区工作不像老师、医生等职业那样受人尊重”
她说：“虽然每个社区工作者可能是微光，但聚在一起就会闪闪发光”

普通，但若真正做到守护好服务好一方百姓，也能对社会作出巨大贡献。

这次中央发文，就像一股春风，在徐茜的工作群里引发强烈反响。“我们原来对社区工作者的概念比较模糊，《意见》明确了社区工作者的范围，概念更加清晰。”徐茜说，相比警察、老师、医生等，一般人对现在的社区工作者这一职业并不了解，认可度也不高，认为做的都是些鸡毛蒜皮不上台面的活，也很少有影视剧以社区工作者为题材。“我记得有部沪剧叫

《小巷总理》，但那也只是地方戏曲，有局限性。”她认为，文件出来后，自己的未来肯定会更好，这个工作也会越来越受尊重。平时默默无闻，一旦做出成绩，同样会被人看见。

徐茜将老旧小区比喻成百家布。她希望，她和她的小伙伴们能在百家布上闪闪发光。虽然每个社区工作者可能是微光，但聚在一起就可以闪闪发光。“这份职业的魅力正在于此，我非常喜欢我的工作，我们可以做得更好。”

“老法师”的心愿

“现在社区工作者要处理的问题越来越复杂，年轻人要快快成长，未来的社区工作还是要靠年轻人。”

如果说邱力和徐茜是两位正在快速成长的社区工作者的话，那么长宁区新泾镇绿八居民区党总支书记刘观锡和黄浦区半淞园路街道耀江花园居民区党总支书记林龙全就是资深“老法师”了。51岁的刘观锡和62岁的林龙全现在最关心年轻社区工作者的培养问题。

“现在社区工作者要处理的问题越来越复杂，年轻人要快快成长，未来的社区工作还是要靠年轻人。”刘观锡认为，社区工作者要做好上级体知民情民意的“超导体”，精准对接服务群众“供给侧”，用“情理法”实现社区工作者与社区群众的双向奔赴；要端稳社区服务“一碗水”，走好基层治理“平衡

木”，下好新时代基层党建引领“一盘棋”。

据林龙全观察，虽然年轻人学历高反应快，处理文字能力是长板，但是相对老一辈而言，他们缺乏主动为民服务的理念和跟社区居民打交道的技巧。他们发现问题和矛盾，容易想要躲避。林龙全认为，老同志的案例培训非常迫切。

在林龙全的印象中，早期的社区工作者社会地位不高，主要问题是经济地位较低。上海经过多年改革，社区工作者的待遇、晋升机制等都有了很大改善，相信会成为越来越令人向往、受人尊敬的职业。

►刘观锡向居民了解对小区环境提升的需求



►林龙全热情接待居民来访

