

北京市 民办社会工作机构发展现状与需求 调研报告



北京市协作者社会工作发展中心课题组

2015年6月

本调研于 2014 年 12 月至 2015 年 6 月，由北京市协作者社会工作发展中心在北京市福彩公益金支持下开展。

调研组成员：北京市协作者社会工作发展中心李涛、李真、刘倩、李玥康、王立宏、刘玉方

目录

| | |
|-------------------------------|----|
| 一、北京市民办社会工作机构基本构成状况..... | 2 |
| (一) 机构负责人基本状况..... | 2 |
| (二) 北京市民办社会工作机构发起方式与服务领域..... | 9 |
| (三) 北京市民办社会工作机构党建状况..... | 17 |
| 二、北京市民办社会工作机构基本发展状况与需求..... | 23 |
| (一) 基本发展状况..... | 23 |
| (二) 基本发展需求..... | 31 |
| (三) 机构自身对发展的认识和建议..... | 41 |
| 三、主要发现与建议..... | 42 |

北京市民办社会工作机构发展现状与需求 调研报告

2014年，民政部颁发《关于进一步加快推进民办社会工作服务机构发展的意见》，明确指出民办社会工作服务机构是社会工作专业人才发挥作用的重要平台，是整合社会工作资源、提供社会工作服务的重要载体，是承接政府社会服务职能的重要依托。发展民办社会工作服务机构，对于加强现代社会组织建设、促进转变政府职能、引导社会力量有序参与社会治理、建立健全社会服务体系，具有十分重要的意义。

2014年8月，在北京市民政局福彩公益金项目支持下，北京市协作者社会工作发展中心（以下简称“北京协作者”）启动“民办社会工作机构助力计划”项目，在为首都处于筹备期和初创期的民办社会工作机构提供专业支持的同时，为切实、全面掌握北京市民办社会工作机构发展现状和需求，科学分析制约其发展的主要问题，更好地促进民办社会工作机构健康发展，北京协作者开展了本次北京市民办社会工作机构发展现状和需求调查，本次调研得到了北京社会工作者协会的支持。

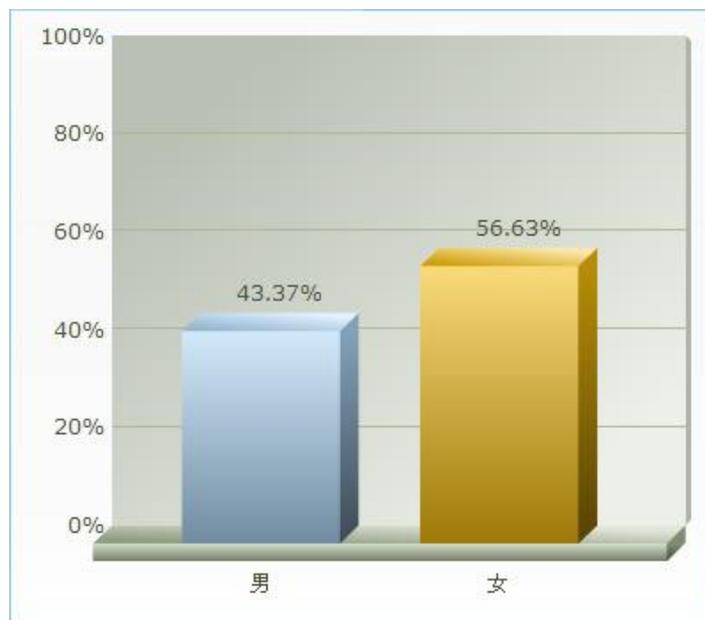
本次调查采用纸质版问卷现场填答和网上电子版问卷跟进回收的方式，针对北京市113家民办社会工作机构，共发放问卷106份，回收有效问卷83份，问卷有效回收率为78.3%，其中回收纸质版问卷31份，电子版问卷52份。问卷由民办社会工作机构负责人填写，涉及个人基本信息、机构基本信息、机构发展状况、机构发展需求及机构党建工作5部分内容。经过对问卷数据分析，结合能力建设过程

中针对民办社会工作机构负责人参与式小组交流、焦点小组访谈和个案深度访谈资料整理以及项目实施过程中咨询督导了解到的信息分析，并对比 2012 年北京协作者针对民办社会工作事务所开展的发展现状与需求调研报告，撰写完成本报告，旨在清晰而准确地呈现北京市民办社会工作机构行业发展现状及遇到的问题与需求，并提出针对性建议，为相关政府部门和行业性组织培育发展民办社会工作机构提供参考依据。

一、北京市民办社会工作机构基本构成状况

（一）机构负责人基本状况

图 1 被访人员性别



1、性别比

北京市民办社会工作机构负责人男女性别比为 4.3:5.7，女性比例略高于男性，这与北京协作者 2012 年针对北京市民办社会工作事务所抽样调查得到的男女性别比为 3:7 有了一定的不同，相较于 2012

年的调查，有更多的男性投身于社会工作行业，这对于专业发展来说是一个很好的现象，说明社会工作专业得到了更多人的认可，更多的男性愿意投身社会工作行业，在社会分工上，社会工作不再被看做是女性化的职业。男女比例的均衡也对社会工作机构自身发展大有裨益，有利于发挥不同性别的积极性和优势，促进社会工作及机构的持续、全面发展。

图 2 被访人员年龄

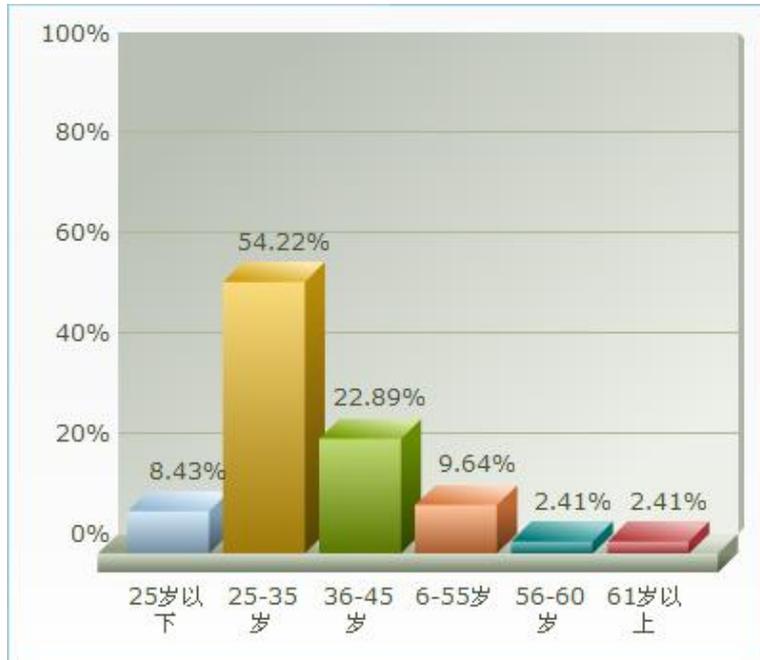
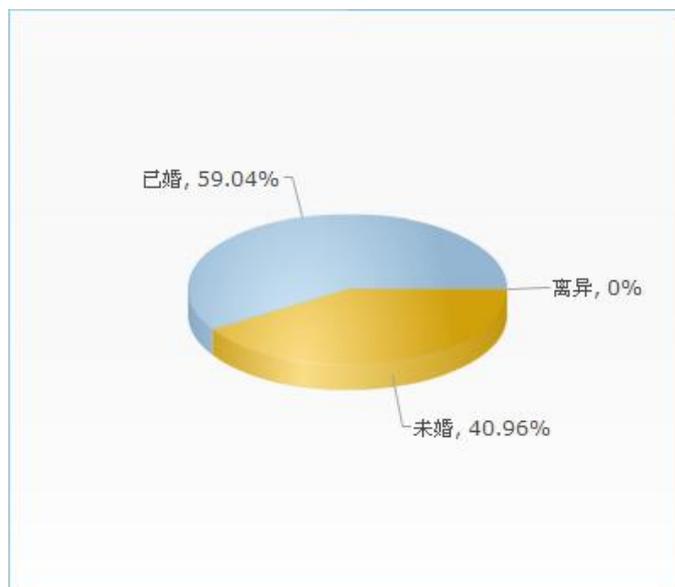


图3 被访人员婚姻状况



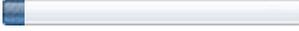
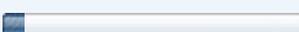
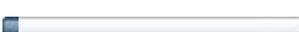
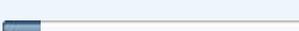
2、年龄与已婚率

从年龄上来看，北京市民办社会工作机构的社会工作者队伍整体上仍比较年轻，六成左右为35周岁以下。但与2012年的调查显示仅有23%的社会工作者为30岁以上相比，2014年，北京市民办社会工作机构的社会工作者队伍的年龄层次开始呈现多样化发展，在高校毕业生的基础上，逐渐纳入了越来越多的有工作经验的、年龄为30至50岁的各方面人才，从业人员组成日趋多元化。

同2012年相比，已婚率相对提高，这与从业社会工作者年龄的提升是相对应的。但不可否认的是，社会工作行业自身的因素，如工作压力大，任务繁重，导致从业者将大部分时间精力都放在了社会工作专业发展上，社会工作行业社会认知度和认可度不高、社会地位低以及薪资待遇差等等，如北京某民办社会工作机构的社会工作者在访谈中表示：“薪资待遇太低，与其他一起毕业从事其他行业的同学相比，差的不是一截半截，快30（岁）了还没有成家，各种身心方面的压力……”这些现状同时对社会工作者的婚姻状况造成了一定的影

响。

表 1 在社会工作领域工作时间

| 选项 | 小计 | 比例 |
|---------------------|-----------|---|
| 1 年以内 | 6 |  7.23% |
| 1-3 年(含 3 年) | 35 |  42.17% |
| 4-5 年 | 20 |  24.1% |
| 6-8 年 | 6 |  7.23% |
| 9-10 年 | 5 |  6.02% |
| 11 年以上 | 11 |  13.25% |
| 本题有效填写负责人 (机构) 数 | 83 | |

3、从业时间

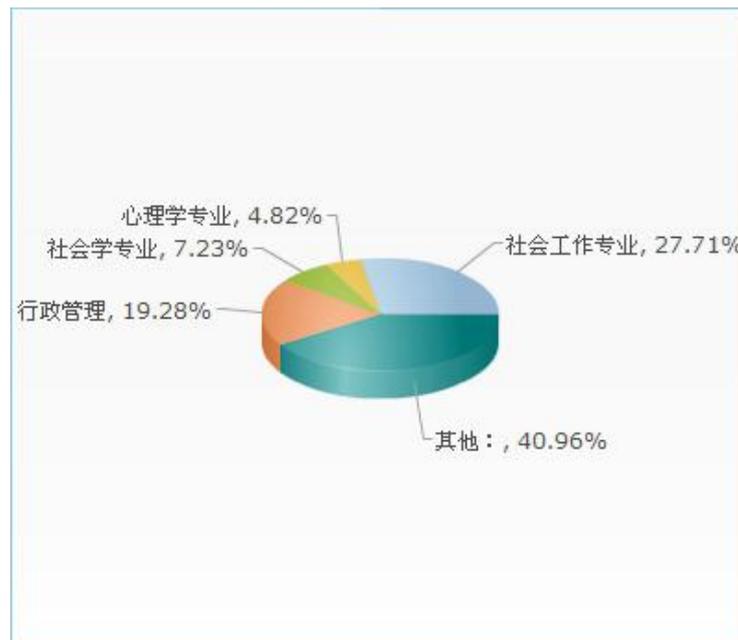
从上表可以看到，机构负责人从业时间多为 1-3 年及 4-5 年，约占到 66.3%，另有 7%左右的从业人员在社会工作领域工作时间不足 1 年。在 2012 年数据中，北京市民办社会工作机构发展正处于最基础的初步发展阶段，因此被调查社会工作从业者的从业时间普遍短于本次调查结果：超过一半的被调查者工作时间为 1 年以内；约 30%的被调查者工作时间为 3 年以内。但是，对比 2012 年和 2014 年数据，我们可以发现，2014 年的从业年限情况基本是在 2012 年的基础上发展至今的结果。北京市民办社会工作机构由 2012 年的大多为新成立，发展到现在的普遍至少拥有 2-3 年实践经验，这体现了有相当一部分民办社会工作机构成功存活并发展平稳。

另外，我们也看到工作年限在 11 年以上的机构负责人也占有 13.25% 的比例，说明有相当一部分社会工作者一直坚守在社会工作领域，他们是北京社会工作发展的中坚力量。

图 4 文化程度



图 5 所学专业



4、所受教育程度

从图 4 和图 5 可以看出，所调查的民办社会工作机构负责人文化程度都在大专及以上，其中本科学历为 68.67%，研究生及以上为 18.07%，对比 2012 年调查结果，高学历特点进一步加强。

在专业上，被调查者所学专业社会工作比例为 27.71%，其余专业类型有行政管理、社会学、心理学等，与北京协作者 2012 年对北京市民办社会工作事务所调研的社会工作专业比例为 62%的结果有较大不同，可见有越来越多的社会工作实践者以及非社会工作专业人员加入到社会工作者队伍。一方面，社会工作是一个非常注重理论与实践相结合的专业，我国社会工作专业教育开始时间较晚，因而早期的社会工作实践者及研究人员往往并非社工科班出身，但他们在社会工作领域的造诣和贡献却是不可否认的。社会工作专业比例的降低或与更多年龄为 30-50 岁的社会工作实践者或相关领域的专家学者加入社会工作者实践队伍相关。

另一方面，非社会工作专业从业者的加入也反映了社会工作者这一职业和民办社会工作机构这一领域的社会认可度有所提升，因此吸引了各类人才加入这一行业。普遍的高学历的特点赋予社会工作者队伍较强的学习能力及多学科的知识技能储备，这样的学历和专业比例有利于社会工作的持续、健康发展。需要注意的是，近年来，政府购买社会组织服务工作起了很大的推动作用，而资源的推力一方面带来了积极的正向发展，另一方面也带来了负面影响。某专业社会工作者在接受访谈时不无担心地说“我们机构的创办人原来是做企业的，看到社工机构有政府购买资源，就注册了个民办（社工）机构，其实他并不关心社工（专业）发展，只考虑怎么多拿到项目（经费）”。

图 6 是否取得了社会工作职业资格证

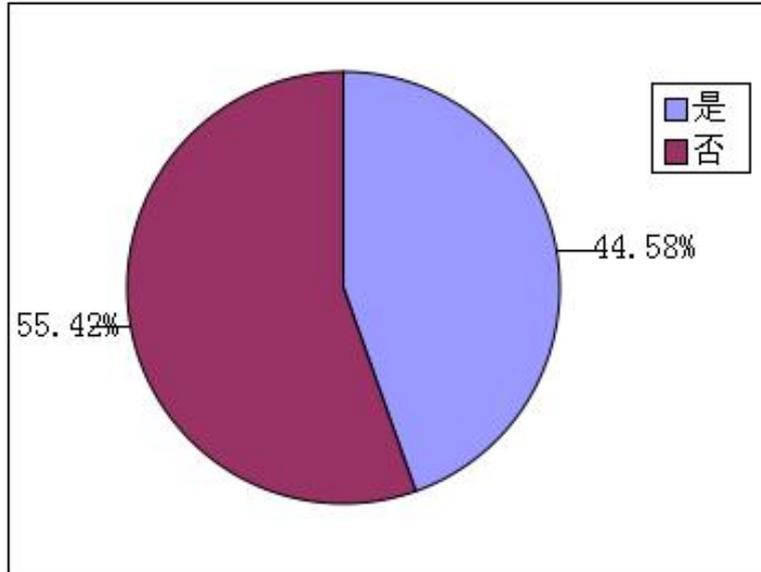
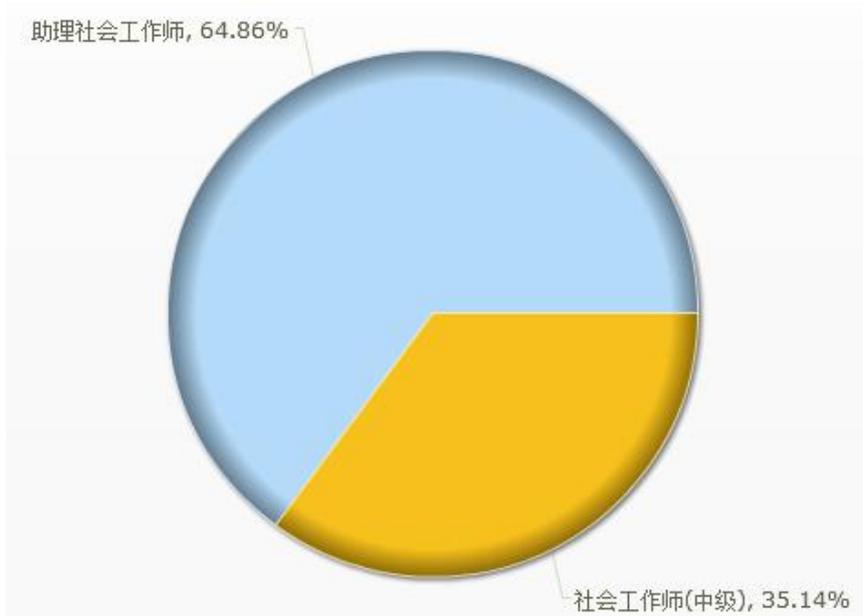


图 7 获得的社会工作资格证类型



5、从业者专业职业资格证书获取情况

通过数据可以看到，机构负责人获得社会工作职业资格证书的比例约为 45%，相比 2012 年提高了约 10%，但仍有较大发展空间。这在

一定程度上是受到《社会工作者职业水平评价暂行规定》中的“取得其他专业本科及以上学历或学位，从事社会工作满2年”才能报名助理社会工作师考试的影响。报考社会工作师则要在此基础上再加2年。这也能一定程度上说明获得社会工作资格证中助理社工师和社会工作师约2:1的比例。

（二）北京市民办社会工作机构发起方式与服务领域

表2 机构发起成立方式

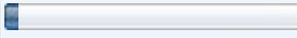
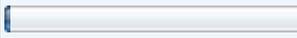
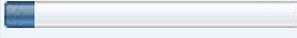
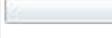
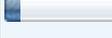
| 选项 | 小计 | 比例 |
|----------------|----|---|
| 政府支持 | 27 |  32.53% |
| 企业支持 | 4 |  4.82% |
| 工、青、妇等群众性组织发起 | 4 |  4.82% |
| 事业单位支持 | 2 |  2.41% |
| 社区发起 | 1 |  1.2% |
| 社会组织发起 | 8 |  9.64% |
| 个人发起 | 37 |  44.58% |
| 本题有效填写负责人（机构）数 | 83 | |

表3 政府支持

| 选项 | 小计 | 比例 |
|----|----|----|
|----|----|----|

| | | |
|--------------------|----|---|
| 市级 | 3 |  11.11% |
| 区级 | 18 |  66.67% |
| 街道 | 6 |  22.22% |
| 本题有效填写负责人 (机构)数 | 27 | |

表4 个人发起

| 选项 | 小计 | 比例 |
|--------------------|----|---|
| 专业社工 | 13 |  35.14% |
| 高校老师 | 12 |  32.43% |
| 政府人员 | 0 |  0% |
| 企业人员 | 2 |  5.41% |
| 其他类型社会组织负责人 | 10 |  27.03% |
| 本题有效填写负责人 (机构)数 | 37 | |

1、主要发起方式与动机

从上表可以看到，北京市民办社会工作机构基本上都是个人和政府发起，其中政府发起中，区级政府占有将近67%，个人发起中所占比例由高到低分别是专业社工、高校老师和其他类型社会组织负责人。在2012年的调查中，大部分北京市民办社会工作事务所成立主要依托专业院校，与高校有比较密切的合作。同2012年北京市民办社会工作机构发展初期相比，目前政府和企业参与发起社会工作机构的

比例增加了，这说明政府和企业正在更深入地参与社会工作服务事务，并逐渐了解社会工作服务与一般政府公共服务的区别，显示北京市公共服务正逐渐向多层次多服务主体的系统发展。

在访谈中，一个政府部门出身的民办社会工作机构工作人员形容了该机构是如何成立的：“原来是街道的一部分，逐渐地接触到社会工作之后，觉得志愿者等相关工作转交给一个组织就好了，这个工作开始相当于内部职能部门似的。现在政社分开，重新去注册，改成独立的民非机构。改过来也就一年时间。”

而另一个企业出身的民办社会工作机构工作人员是这样说明成立机构的原因：“本身我企业就是政府购买的一个单位，在社区，本身就是定向单位，评为北京为老、爱老示范单位，融入了社工理念，打包不了项目，拿不到资金，所以成立了这个。”

政府和企业兴办的社会工作机构多表现为原有职能或服务部门的分离，原有企业或政府的人员、资源等为这些社会工作机构发展提供了更大的便利，也使这些机构在发展初期相比其他个人兴办的社会工作机构拥有更多资源。但与此同时，正因为这些机构的前身并非独立组织，人员也往往是原政府部门或企业职员，在机构本身的职能架构上往往存在一定缺陷，专业工作人员流失及服务专业性缺乏情况也较为常见。

图 8 机构发起动机



机构的发起动机，排在前五位的分别是为了解决特定的社会问题、为了发展专业、为了追求社会价值、为了满足政府发展社工机构要求、为了增加专业实践机会，可以看出成立社会工作机构更多是出于对社会的责任感、发展专业的使命感，这对于社会工作的健康和良性发展具有重要意义。

图9 机构成立时是否得到政府部门的扶持

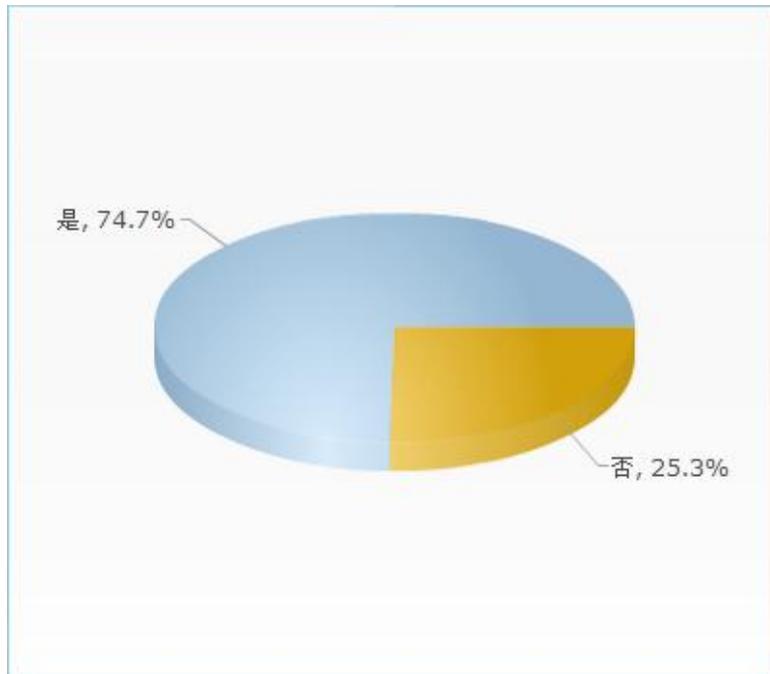
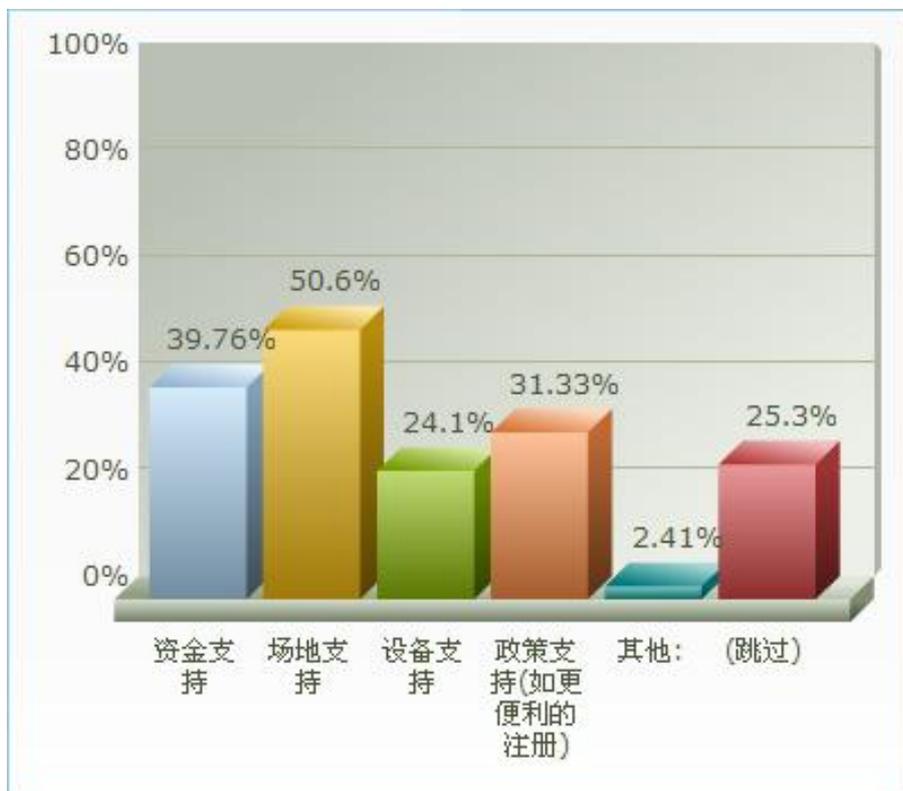


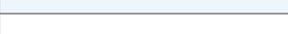
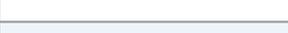
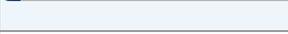
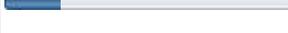
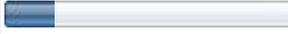
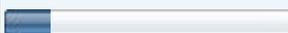
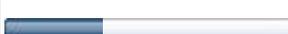
图10 政府扶持方式

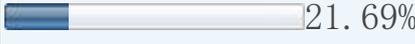


2、成立获取政府支持情况

从图 9 和图 10 可以看到，民办社会工作机构成立大都得到了政府部门的扶持，调查中比例为 74.7%，政府也越来越重视民办社会工作机构的发展。政府提供的支持主要是场地、资金、政策等方面。但与此同时，也体现出政府针对民办社会工作机构发展所需要的支持性服务所占比例较少，包括社会组织培育、能力建设、专业督导咨询等。

表 5 机构的主要服务领域

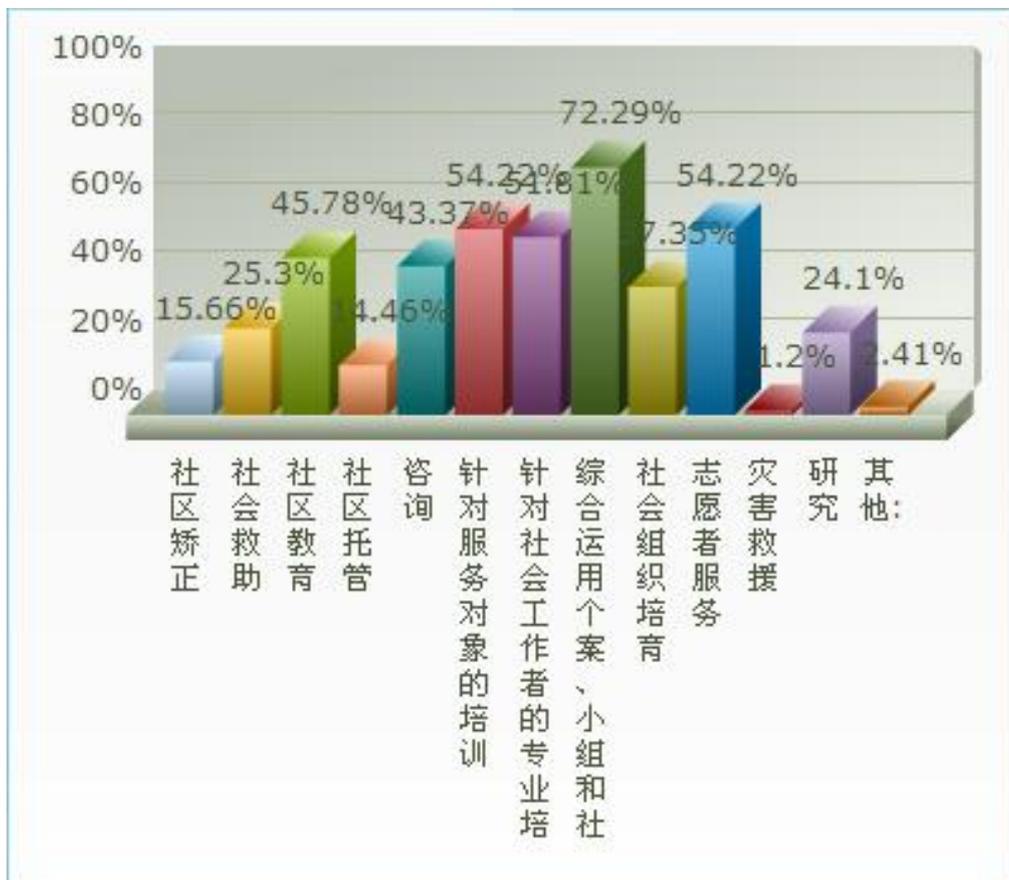
| 选项 | 小计 | 比例 |
|----------|----|---|
| 儿童社会工作 | 36 |  43.37% |
| 青少年社会工作 | 50 |  60.24% |
| 老年人社会工作 | 47 |  56.63% |
| 妇女社会工作 | 16 |  19.28% |
| 残障社会工作 | 31 |  37.35% |
| 优抚安置社会工作 | 5 |  6.02% |
| 救助社会工作 | 16 |  19.28% |
| 灾害管理社会工作 | 3 |  3.61% |
| 社区矫正社会工作 | 14 |  16.87% |
| 司法社会工作 | 13 |  15.66% |
| 家庭社会工作 | 27 |  32.53% |
| 学校社会工作 | 19 |  22.89% |

| | | |
|----------------------------|-----------|---|
| 医院社会工作 | 1 |  1.2% |
| 企业社会工作 | 18 |  21.69% |
| 其他: | 8 |  9.64% |
| 本题有效填写负责人 (机构)数 | 83 | |

3、主要服务领域

从表 5 可以看到，北京市民办社会工作机构的服务领域主要是青少年、老年、儿童、残障及家庭社会工作。这与 2009 年发布的《民政部关于促进民办社会工作机构发展的通知》提到“推进政府购买服务，重点在优抚安置、减灾救灾、社会救助、社区服务、婚姻家庭、社会福利、慈善公益等领域开展政府购买社会工作服务试点，重点支持直接为老年人、妇女、儿童、青少年、药物滥用人员、残疾人、失业人员、受灾群众、进城务工人员、返乡农民工等特殊群体提供服务的民办社工机构”基本相符。

图 11 机构的主要服务方式



4、主要服务方式

北京市民办社会工作机构服务方式主要是综合运用个案、小组和社区方法开展直接服务，比例为 72.29%，与此同时，调查显示，志愿者服务，针对服务对象的培训，针对社会工作者的培训，社区教育，咨询等能力建设服务，以及社会组织培育等支持性服务也占有相当一部分比例。可见北京市民办社会工作机构除针对服务对象的直接服务外，也通过对志愿者的培育、社会工作者的培训及为社会组织提供支持等间接服务，提升服务对象和社会服务提供者的能力，实现助人自助。与 2012 年研究结果对比，我们发现，北京市民办社会工作机构开始注重发挥支持性功能，介入治理领域，这一方面说明北京市民办

社会工作机构的服务功能日趋完善，另一方面也反映了政府开始承认并重视社会工作的专业支持功能，希望通过民办社会工作专业机构突破传统服务的局限性，以促进社会服务的专业化和组织化建设，提升社会治理水平。

（三）北京市民办社会工作机构党建状况

图 12 机构是否成立了党组织

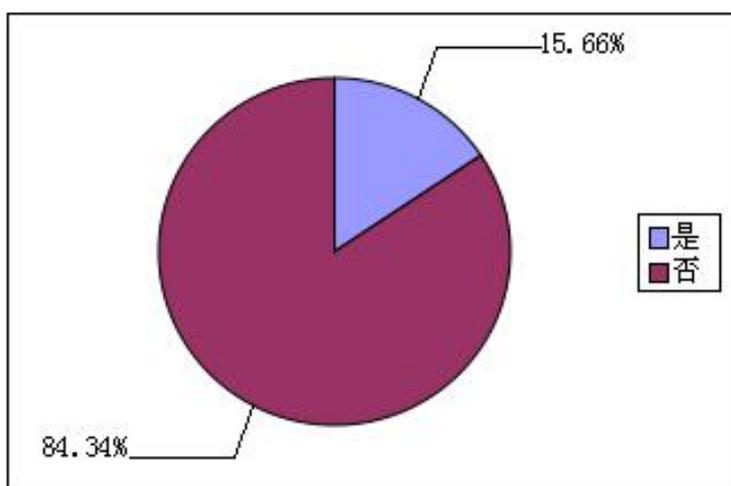


表 6 所成立的党组织类型

| 选项 | 小计 | 比例 |
|--------------------|----|--------|
| 党支部 | 11 | 84.62% |
| 党总支 | 0 | 0% |
| 党委 | 0 | 0% |
| (空) | 2 | 15.38% |
| 本题有效填写负责人 (机构)数 | 13 | |

从上面图表可以看到，大多数民办社会工作机构没有成立党组织

(所占比例为 84.34%)，其中成立了党组织的 15.66% 的社会工作机构中，均为党支部。

图 13 机构党组织设置情况



从图 13 可以看到，成立了党组织的社会工作机构，其党组织设置情况主要为正式党支部和联合党支部，其次为独立党支部和依托建立的挂靠党支部。

图 14 机构党组织是否有办公地点

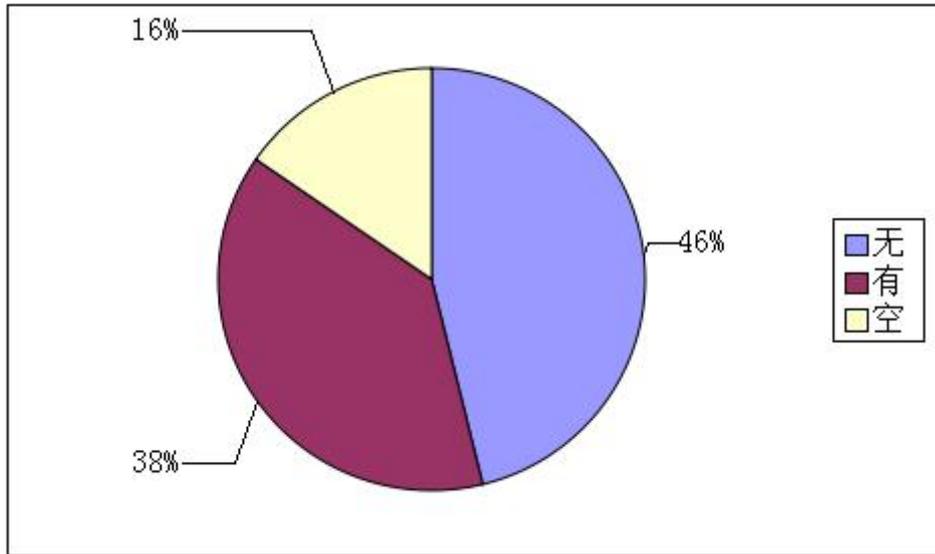


图 15 机构党组织是否有办公电话

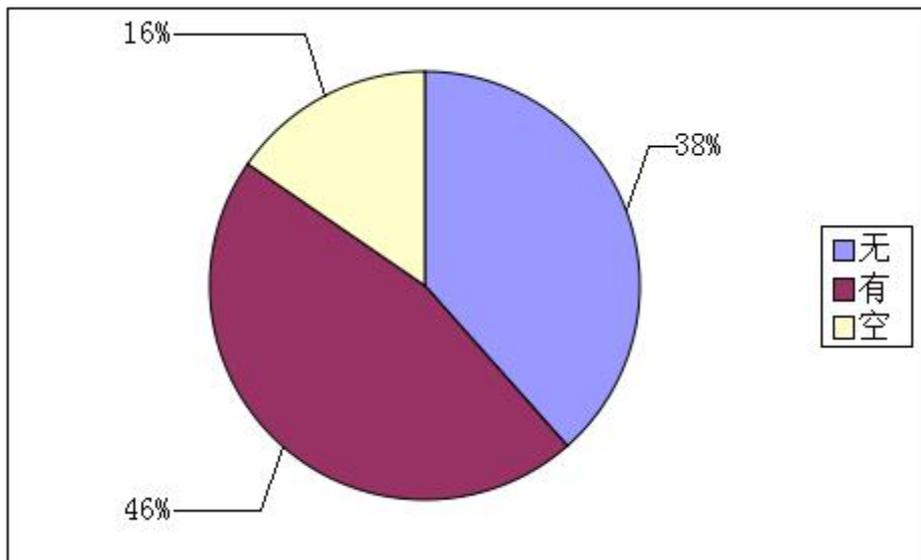
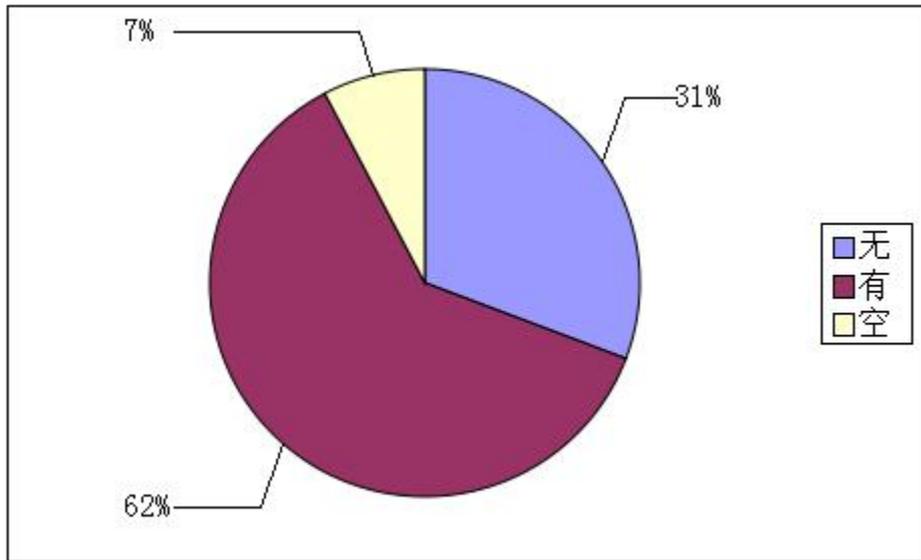
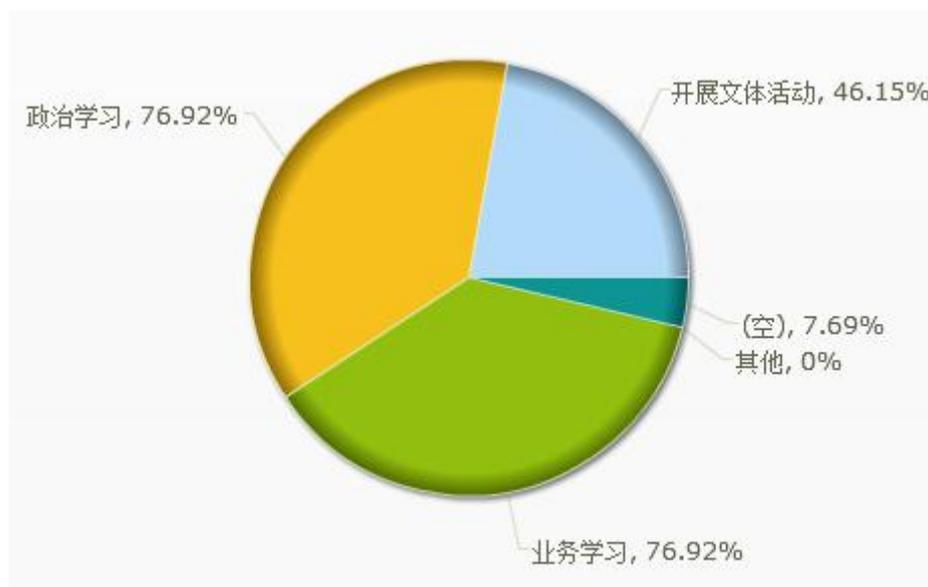


图 16 机构每年党组织活动经费情况



从图 14、15、16 可以了解，北京市民办社会工作机构党组织三分之一以上有办公地点，近二分之一党组织有办公电话，62%党组织有活动经费，根据访谈了解，党组织的办公电话和办公地点与机构的办公地点和办公电话一般都是共用的。

图 17 组织活动的内容



由图 17 可以看到，北京市民办社会工作机构党组织活动的内容主要为政治学习和业务学习，其次为开展文体活动。

关于机构党组织近年来创建党建品牌和工作亮点，有 4 个社会工作机构作答，主要有：探索建立慈善社区党建工作法，被评为 2014 年北京市新农村党建优秀项目；月党员主题座谈会；政治学习，学习党的“群众路线教育”、《矛盾论》唯物辩证法，实现民主生活会，开展批评与自我批评，探讨政府与社工机构的合作关系；共同学习，创新；将党建工作与社会工作专业服务结合，发挥党员引领作用，引领专业社工和志愿者开展困难群体服务。

对社工机构党建工作方面的建议，接受调查的北京市民办社会工作机构提到的主要是：

- 1、多数单独独立的社会工作机构组织架构尚不完善，人才流失严重，社工资源短缺，因此北京市区县社工机构可以以地区为单位合力成立联合党支部；
- 2、多个社会工作机构联合建立党组织，因为单个机构人员有限，党员数量更有限，难以成立党支部；
- 3、由市局支持性社会组织统一建立党支部，统一管理社工机构党建工作；

- 4、将社会组织纳入社区党建；
- 5、社会工作机构党建工作规范性应加强；
- 6、在一些成熟的社工机构，为加强党的领导，促进与政府之间的关系可以建立党组织；
- 7、符合条件的社工机构及时成立党的基层组织，党建和业务同步进行，党建带业务，业务促党建；
- 8、民主生活会要经验，点评，直面问题根源，祛病，又要心情舒畅，活泼，加强理想信念教育，有远大共产主义理想，为精神补钙；
- 9、党组织活动内容要更丰富一些；
- 10、建议能通过购买岗位的形式，购买机构专职党务工作者岗位，同时能够对机构党建加大支持力度；
- 11、由主管单位对党建工作进行指导，希望党建工作能够民主平等；
- 12、非常有必要建立党组织，党建工作的开展有利于团队的建设；
- 13、根据机构需求及现实来建设，给予更多发展党员名额，有条件就成立党支部；
- 14、相关部门、政府机关多对社会工作机构进行指导工作，增加支持；
- 15、上级党组织应加强对党员社工的关怀，帮助党员社工切实解决实际困难；
- 16、需要相关政策明确定位，否则导致只有党建活动没有落实机构组织关系，社工更关注组织关系落实。

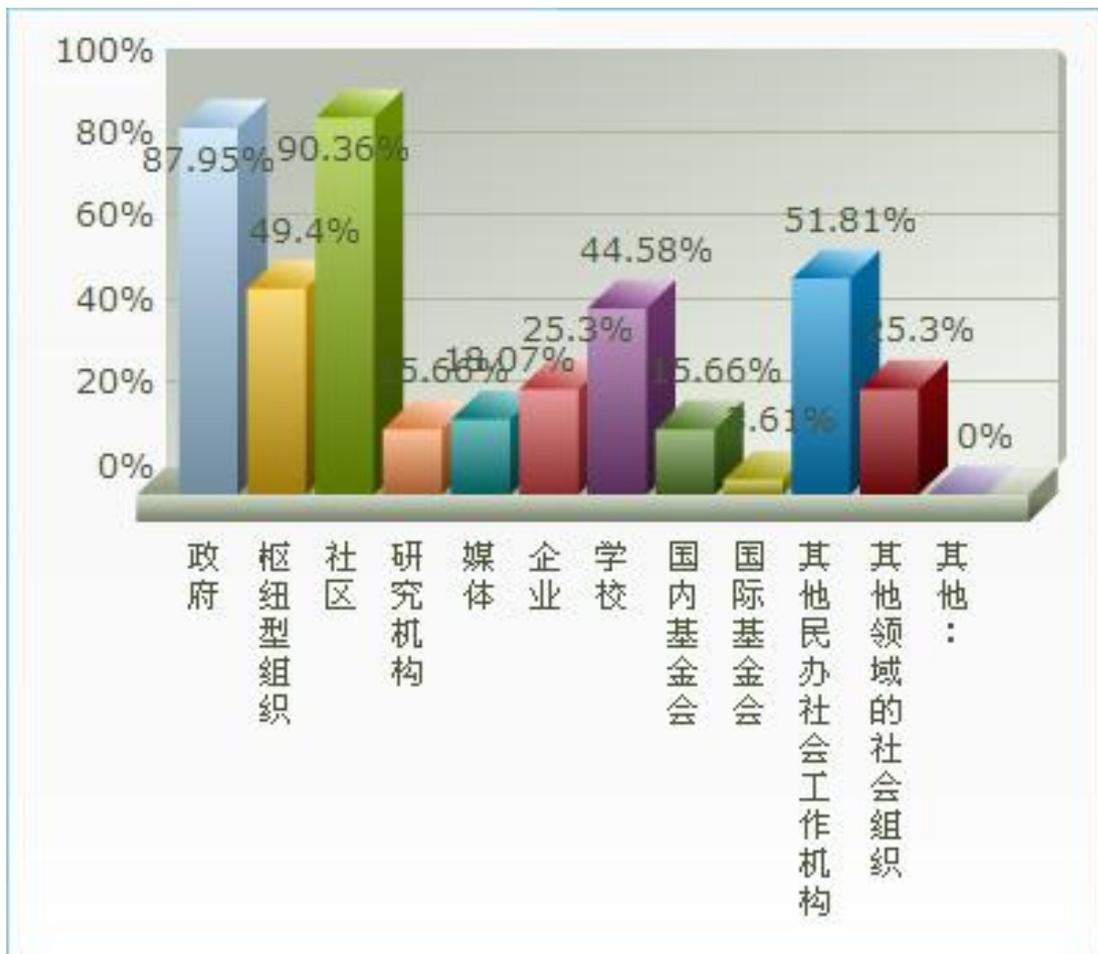
通过以上关于民办社会工作机构党建情况的分析和梳理，可以看出，北京市民办社会工作机构目前党建情况发展缓慢，这一方面是由于社会工作机构仍处于初步发展阶段，各方面设置尚不完善，其中也包括党建，另一方面社会工作机构党建方面政策、经费、党组织关系落实等软硬件条件仍存在较多限制。但我们也能看到，北京市民办社会工作机构已经意识到党建工作的重要性，并提出了相关意见和建

议，包括怎样更好地成立党组织，丰富党组织活动，促进社会工作机构党组织建设可持续发展等。

二、北京市民办社会工作机构基本发展状况与需求

（一）基本发展状况

图 13 机构的主要合作伙伴



1、主要合作伙伴和资源发展情况

从图 13 可以看出，北京市民办社会工作机构的主要合作伙伴依

次是社区、政府，其次是其他民办社会工作机构、枢纽型组织和学校。与企业、媒体、国内外基金会的合作比例较低。在 2012 年的调查中，被调查的民办社会工作事务所主要收入 80% 来自政府购买服务，其余主要来自高校、企业捐赠或自有资金。同时没有任何一家民办社会工作事务所获得公益基金会的资助，这一点也说明了民办社会工作机构并未与公益基金会对接合作，缺少对筹集资金信息的及时性了解。在本次调查中，民办社会工作机构资金来源途径较为单一的情况略有改善，但民办社会工作机构的服务领域主要还是限于社区范围及与政府部门合作，承接相关政府购买服务及职能转移，另一方面也显示了其在宣传倡导和多元化筹资渠道方面的短板，缺乏充分利用与媒体合作进行宣传倡导，推广服务成效意识，缺乏服务拓展能力，未能充分发掘企业、基金会资源，使机构发展资源保障性不足且缺少一定的持续性。“资金来源单一，是制约机构的因素。”“目前这部分钱，只够这么些个人。”在针对部分民办社工机构负责人的访谈中，大部分民办社会工作机构负责人提到资金紧张，来源单一的问题，也有很多人已经意识到多元化筹资的重要性，“将来希望与企业、基金会合作，多方筹资”，但在实际的操作上，接受访谈的机构负责人表示并不知道应该如何链接基金会、企业等资源。

图 14 机构的志愿者主要来源和构成



表 7 机构在志愿者管理方面遇到的困难

| 选项 | 小计 | 比例 |
|------------------|----|--------|
| 招募不到合适的志愿者 | 23 | 27.71% |
| 志愿者缺乏专业性 | 47 | 56.63% |
| 发动和组织志愿者困难 | 14 | 16.87% |
| 缺乏志愿者制度规范 | 20 | 24.1% |
| 缺乏对志愿者的有效评估和激励方法 | 43 | 51.81% |
| 志愿者不稳定 | 41 | 49.4% |

| | | |
|----------------|----|-------|
| 志愿服务成效不大 | 7 | 8.43% |
| 其他: | 7 | 8.43% |
| 本题有效填写负责人（机构）数 | 83 | |

2、“两工互动”发展情况

通过图 14 和表 7 可以看出，北京市民办社会工作机构的志愿者主要来源依次是高校学生、社区居民、其他专业人员如医生、律师。机构在志愿者管理方面遇到的最大困难是志愿者缺乏专业性，志愿服务项目专业性较弱，多体现为体能性服务，志愿者服务时大多是凭经验工作，挖掘志愿者中的人才力度不够。受社会工作专业服务的特点影响，社会工作机构的志愿者服务本身应比传统的社区志愿服务更需体现专业要求，然而本次调查发现机构志愿者与社区志愿者并无太多差别，由此造成的影响主要有两个：1、无法满足社会工作专业服务要求；2、无法体现社会工作服务专业性，从而导致社会工作机构的专业影响力下降——因为社会工作机构的大量服务是借助志愿者实现的，社会工作机构的志愿者在很大程度上代表了机构的形象，由此对社会工作机构的志愿者管理和志愿服务提出了更高的专业要求。

以上困难主要由两方面原因导致。一是目前社会上甚至部分社会工作专业机构本身对志愿者的定位仍局限于“临时帮忙参与”的角色，志愿者往往需要付出大量时间精力，但只能作为参与者接受其他工作人员的安排，大量志愿者对服务的机构缺乏归属感，而招募志愿者的机构也缺乏长期管理、培养和激励志愿者成长的机制。民办社会工作机构挖掘志愿者人才首先应从改变志愿者管理方式开始。此外，本身面临相同问题的受助者或前受助者应是民办社会工作机构志愿者的

良好人选。一方面，这一部分人群对相关问题关注度高，可为其他相同经历的人提供宝贵的经验和感情支持；另一方面，在帮助他人的过程中也会进一步提升自己。

二是志愿者专业服务能力不足，是缺乏志愿者培训和志愿者长期管理计划的表现。志愿者加入组织以后，一方面需要增强知识和技能以便更好地提供服务，另一方面，他们也期望从提供的过程中满足自己的需要。因此，组织培训便有双重作用，即在满足志愿者需要的同时，也为志愿者服务提供了更大价值。这也成为留住和发展志愿者不可或缺的环节。现阶段的民办社会工作机构应该承载普及推广社会工作专业，培育发展社会工作人才的专业使命，而志愿者培育不只是为了弥补机构人力不足的需要，更是践行专业使命的需要，因此，民办社会工作机构加强志愿者人才队伍的发掘，加强对志愿者人才队伍的专业培训和管理，并制定中长期的志愿者队伍发展规划，不仅有利于机构发展，也有利于“社工+义工”两工互动的专业人才格局建设。

图 15 今年以来，机构是否开展过和其他社会工作机构的行业交流？

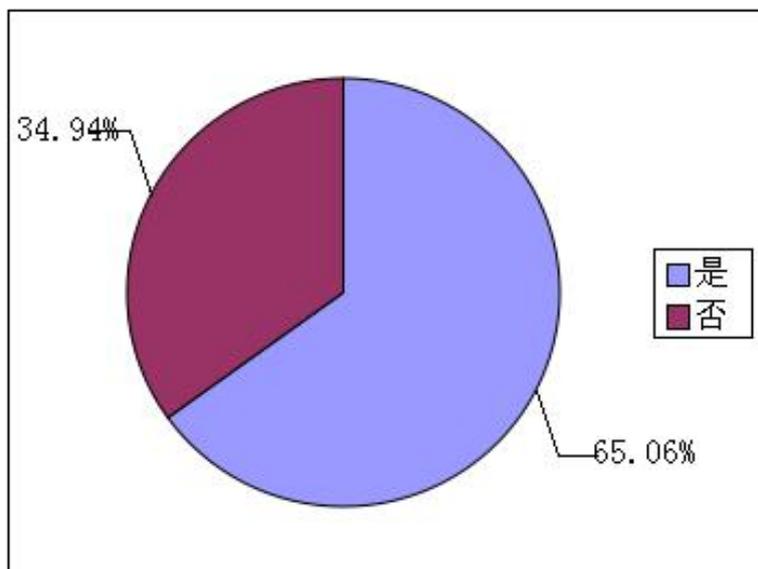
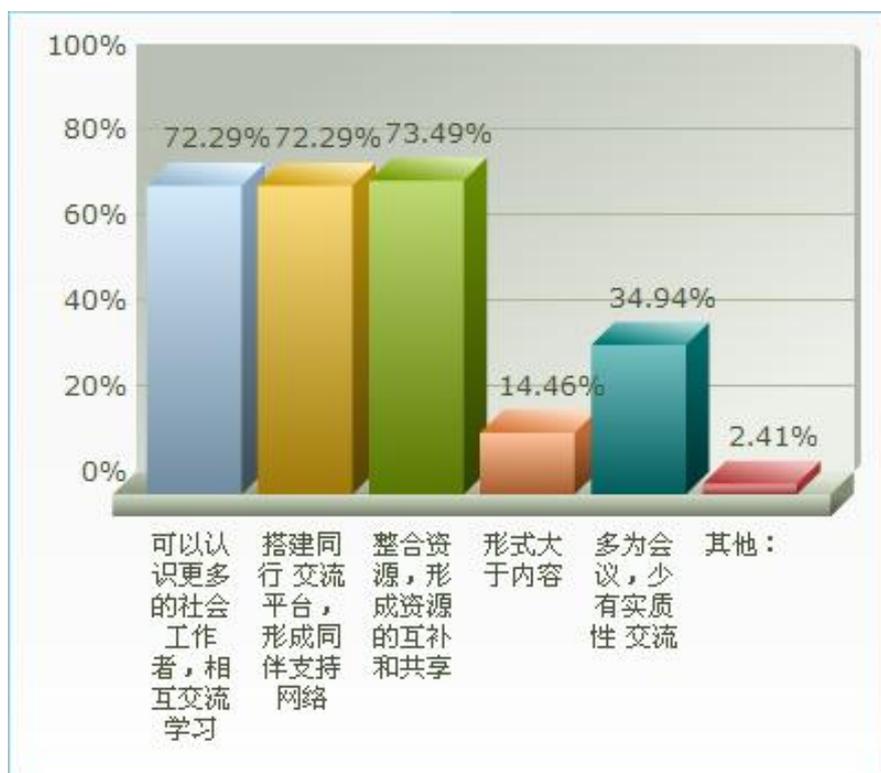


图 16 对目前社会工作机构间的行业交流的看法



3、发展中的主要困难和挑战

对于机构间的行业交流，大多数北京市民办社会工作机构负责人认为可以整合资源，形成资源互补和共享；认识更多的社会工作者，相互交流 学习；搭建同行交流与平台，形成同伴支持网络。可见机构负责人对行业间的交流有较高评价，很看重其作为资源整合和学习、支持平台发挥的作用，这也是相关支持性社会组织和枢纽型组织行业交流学习应该考虑到的需求。

表 8 民办社会工作机构现在面临的主要困难和挑战

| 选项 | 小计 | 比例 |
|----------------------|----|-------|
| 机构生存艰难，资金来源单一且缺少可持续性 | 63 | 75.9% |

| | | |
|-----------------------|-----------|--------|
| 缺少合适的工作场地 | 22 | 26.51% |
| 进入社区开展服务困难 | 16 | 19.28% |
| 机构社会工作者薪资福利待遇较低，留不住人才 | 66 | 79.52% |
| 工作团队专业化不足 | 33 | 39.76% |
| 人手紧张，工作压力大 | 40 | 48.19% |
| 行政干预较多，缺乏专业自主性 | 21 | 25.3% |
| 组织管理制度不健全，人员比较松散 | 12 | 14.46% |
| 缺少项目化管理的经验 | 25 | 30.12% |
| 缺乏服务创新能力 | 20 | 24.1% |
| 社会公众对社会工作的知晓度和认可度比较低 | 51 | 61.45% |
| 税费负担较重 | 33 | 39.76% |
| 其他： | 2 | 2.41% |
| 本题有效填写负责人（机构）数 | 83 | |

表9 应该如何应对和解决这些挑战？

| 选项 | 小计 | 比例 |
|---------------|----|--------|
| 政府加大购买服务力度并保证 | 71 | 85.54% |

| | | |
|---------------------------------------|-----------|--------|
| 资金的持续性 | | |
| 寻求多元化的合作伙伴,拓展机构发展空间 | 68 | 81.93% |
| 倡导社区开放服务资源,方便社工进入社区开展服务 | 41 | 49.4% |
| 政府就社会工作专业人才薪资福利待遇给予积极政策引导,创造良好的专业发展环境 | 61 | 73.49% |
| 税费改革,降低免税门槛,助力民办社会工作机构发展 | 47 | 56.63% |
| 定期组织专业培训,提升专业能力 | 52 | 62.65% |
| 加强行业间交流学习,促进经验分享合作 | 46 | 55.42% |
| 加强宣传,提高社会工作的社会认可度 | 47 | 56.63% |
| 其他: | 1 | 1.2% |
| 本题有效填写负责人(机构)数 | 83 | |

从表 8、表 9 可以看到,北京市民办社会工作机构负责人认为民办社会工作机构面临以下五大主要挑战: 1. 机构社会工作者薪资福利待遇较低,留不住人才(79.52%); 2. 机构生存艰难,资金来源单一且缺少可持续性(75.9%); 3. 社会公众对社会工作的知晓度和

认可度比较低（61.45%）；4. 人手紧张，工作压力大（48.19%）；5. 工作团队专业化不足（39.76%）。

接受调查的北京市民办社会工作机构负责人认为解决这些挑战需要：政府加大购买服务力度并保证资金的持续性；寻求多元化合作伙伴，拓展机构发展空间；政府就社会工作专业人才薪资福利待遇给予积极政策引导，创造良好的专业发展环境；定期组织专业培训，提升专业能力等。

该问题的调查结果反映出社会组织要有持续性发展，在当前最突出的需求是政府政策的引导，为民办社会工作机构发展创造更好的政策和社会发展环境，提高社会工作者薪资待遇和社会地位，民办社会工作机构自身需要提升专业服务能力和质量，拓展多元筹资渠道，提升自我发展能力，同时在服务基础上加大政策倡导和宣传教育力度，提高社会工作的认知度和认可度。

（二）基本发展需求

图 17 机构是否会定期组织员工参加相关的专业培训？

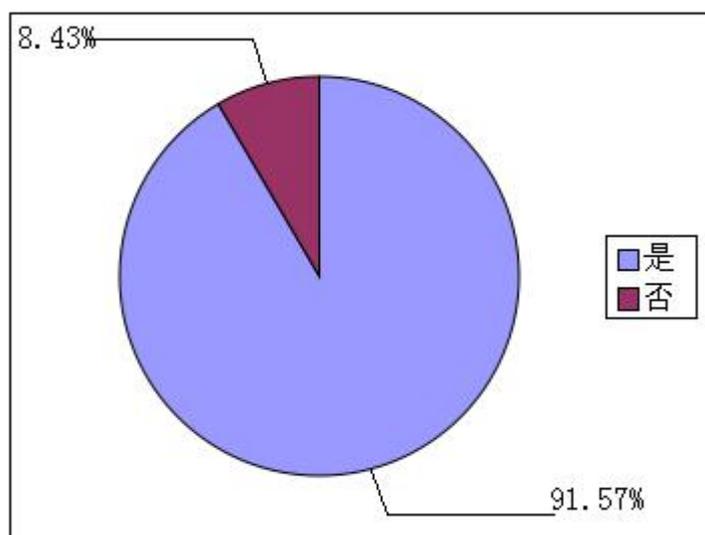


图 18 过去 1 年内，机构员工主要参加过哪些培训？



1、机构的专业建设需求

从图 17、图 18 可以看到，北京市民办社会工作机构绝大多数会定期组织员工参加相关专业培训，调查结果显示比例为 91.57%，参加的培训主要是社会工作实务、项目设计与管理、社会工作理念和价值观、社会工作督导、组织管理、团队建设等方面。对比上面民办社会工作机构遇到的困难包括工作团队专业化不足，并提出需加强培训建议，而此处民办社会工作机构定期组织员工参加专业培训比例较高，可见民办社会工作机构对专业培训提出了较高需求，包括培训的频率和内容方面，需要进一步提高培训的频率及培训的针对性、有效性。

图 19 机构对参加过的培训的评价



对于参加的培训，认为一半、绝大部分、全部必要和有效的机构负责人所占比例为 94%，可见，机构负责人对相关培训有较高的认可度。结合上面关于民办社会工作机构参与培训较多的机会，政府主管部门及相关行业组织应加大培训组织力度，特别是通过购买支持性社会组织能力建设项目，满足民办社会工作机构对培训的较高需求，进一步提升培训的针对性、有效性和持续性。

表 10 就目前而言，机构最需要哪些方面的培训？

| 选项 | 平均综合得分 |
|-----------------------------------|--------|
| 4) 项目设计与 管理 | 7.51 |
| 2) 社会工作实务(含社区工作、小组工作、个案工作或相关具体技巧) | 7.08 |

| | |
|---------------|------|
| 5) 组织管理 | 4.69 |
| 7) 筹资 | 4.01 |
| 8) 财务管理 | 3.59 |
| 3) 志愿者管理 | 2.95 |
| 10) 社会宣传与倡导 | 2.94 |
| 9) 社会工作督导 | 2.88 |
| 1) 社会工作理念和价值观 | 2.64 |
| 11) 团队建设 | 2.46 |
| 6) 社会政策 | 2.23 |
| 12) 其他: | 0.27 |

图 20 希望通过培训达到什么样的成效?



机构负责人认为最需要的培训主要有项目设计与管理、社会工作实务、组织管理、筹资、财务管理、志愿者管理、社会宣传与倡导方面，对比前面提到的参加过的培训，可以看出，北京市民办社会工作机构对项目设计与管理、社会工作专业理论与实务、组织管理培训的需求仍然很大，而对于筹资、财务管理、志愿者管理、社会宣传与倡导等的培训则处于需求很大但实际参与相关培训的机会很少，这与中国大陆社会工作发展起步较晚，相对成熟的社会工作机构较少，特别是既有丰富本土实践经验又具备组织管理能力的支持性社会组织较少有关。民办社会工作机构建设不仅需要社会工作专业实务知识，还需要社会组织专业管理知识，更需要将两者在实践中有机的结合起来。“参与过的培训主要有这些方面，刚开始的时候参加团队建设，第一年的话是了解社会组织，具体实务方面有活动和宣传两块，重点是怎么去组织、联系、整合，后来为项目管理和政策方面的了解。现在的话就是想要与基金会合作……”一位民办社会工作机构负责人在访谈中提到自己参加过的培训。因此，支持性社会工作机构及枢纽型组织在开展能力建设时，需要考虑社会工作机构发展的不同阶段对专业理论和实务技巧方面的需求，也要考虑其在组织管理方面的需要，提升专业能力，搭建同行相互交流支持平台，实现资源整合。

表 11 民办社会工作机构的员工在工作中存在的主要问题有哪些？

| 选项 | 小计 | 比例 |
|--------------|----|---|
| 缺乏成就感 | 28 |  33.73% |
| 看不到前途 | 35 |  42.17% |
| 得不到有效督导，专业成长 | 37 |  44.58% |

| | | |
|--------------------------|-----------|--------|
| 缓慢 | | |
| 职业倦怠 | 26 | 31.33% |
| 很多服务问题超出机构服务范围，常常感觉无力 | 34 | 40.96% |
| 社会工作专业实务能力弱、综合能力不足 | 35 | 42.17% |
| 得不到家人的支持 | 12 | 14.46% |
| 政府机构及公众对社会工作的认可度不高，社会地位低 | 43 | 51.81% |
| 工作任务重，压力大 | 37 | 44.58% |
| 收入低，生活压力大 | 59 | 71.08% |
| 疲于应付相关部门的行政要求 | 25 | 30.12% |
| 其他： | 3 | 3.61% |
| 本题有效填写负责人（机构）数 | 83 | |

2、机构员工的发展需求

对于民办社会工作机构员工工作中存在的困难，受调查的民办社会工作机构负责人认为有五大主要问题，分别是：1. 收入低，生活压力大；2. 政府机构及公众对社会工作的认可度不高，社会地位低；3. 工作任务重，压力大；4. 得不到有效督导，专业成长缓慢；5. 看不到前途；6. 社会工作专业实务能力弱、综合能力不足等。可以看

到，社会工作者面临较大的工作和生活压力，而另一方面得不到较好的督导支持，职业发展前景不明确，社会地位低等是社会工作者巨大的社会压力，综合两个方面，基本可以解释为社会工作行业人才流失大，机构留不住人才的主要原因之一。“整体的社工流失，深圳那边还好，北京这边一个月 3000 多块钱，扣完房租让他们吃什么，你是要怀着爱心去的，但是你的生活都保障不了，挺困难的。”一位民办社会工作机构负责人在接受访谈时说到。

这一调查内容与前面北京市民办社会工作机构面临的挑战基本一致，由此也显示要解决这些问题仍需从两个方面着手，一是社会工作机构加强自身管理能力与发展能力，二是在政策层面，需要在现有《民政部 财政部关于政府购买社会工作服务的指导意见》的基础上，制定切实可行的实施细则和奖励方案。一方面，政府、企业及其他单位（如医院、学校、监狱等）与社会工作机构合作时，可进一步扩大购买服务资金的份额和范围，同时发展长期合作关系，建立长期驻地社会工作者制度。另一方面，对社会工作者的激励措施应确保可实际使社会工作者本人获益。目前，大量鼓励政策都需依靠所在单位落实，而民办社会工作机构属于体制外，并无法实际享受这些支持性政策。在解决社会工作者实际困难方面，需重视对从业者职称地位和户口政策等激励政策的落实。

3、机构的督导需求

图 21 机构是否有专业社会工作督导？

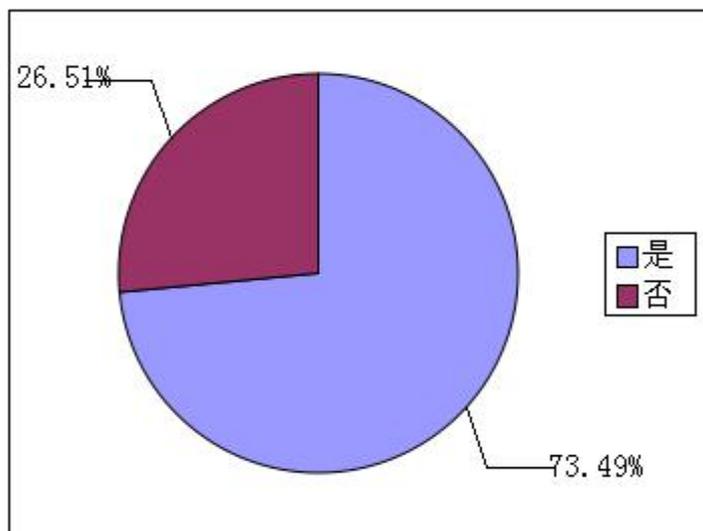


表 12 机构专业督导平均多久一次？

| 选项 | 小计 | 比例 |
|----------------------------|-----------|--------|
| 每周一次 | 10 | 16.39% |
| 每两周一次 | 17 | 27.87% |
| 每个月一次 | 18 | 29.51% |
| 提出要求才进行督导 | 12 | 19.67% |
| 几乎没有什么督导 | 0 | 0% |
| 其他: | 4 | 6.56% |
| 本题有效填写负责人 (机构)数 | 61 | |

表 13 您希望专业社工督导多久提供一次督导？

| 选项 | 小计 | 比例 |
|------|----|--------|
| 每周一次 | 14 | 16.87% |

| | | |
|----------------------------|-----------|--------|
| 每两周一次 | 23 | 27.71% |
| 每个月一次 | 17 | 20.48% |
| 根据要求进行督导 | 26 | 31.33% |
| 不清楚 | 3 | 3.61% |
| 本题有效填写负责人 (机构)数 | 83 | |

表 14 贵机构的专业社会工作督导由谁担任？

| 选项 | 小计 | 比例 |
|----------------------------|-----------|--------|
| 主管部门或行业协会委派支持 | 8 | 13.11% |
| 机构内部人员 | 24 | 39.34% |
| 高校老师兼任 | 45 | 73.77% |
| 聘请其他机构专业人员担任 | 14 | 22.95% |
| 其他： | 3 | 4.92% |
| 本题有效填写负责人（机 构）数 | 61 | |

图 22 您觉得贵机构是否需要专业社会工作督导？



从以上图表可以看到，需要专业社会工作督导的民办社会工作机构比例为 90%左右，而只有 73.49%的机构有专业督导，可见仍有相当一部分的机构没有督导制度，这对于机构的发展来说是一个严重隐患。督导的频率主要有：根据要求进行督导、每 2 周一次、每月一次、每周一次等，比例分别为 31.33%、27.71%、20.48%、17%，但能达到每周一次督导的机构比例仅为 17%。本次调查的北京市民办社会工作机构督导主要由高校老师兼任、机构内部人员、聘请其他机构专业人员等。同 2012 年相比，虽然高校老师作为督导仍占 7 成，但也出现了越来越多的本土专业实务督导。高校老师理论水平较高，但缺乏实务经验，很难在具体实践情境问题上真正协助社工。因此，我国民办社会工作机构在专业服务和组织发展中培养自身专业督导的过程仍任重道远。

社会工作督导对社会工作机构的发展和社会工作者的职业成长

具有重要作用，本次调查发现，得不到有效督导而导致的专业成长缓慢已经成为了制约机构社会工作者进行工作的主要原因之一。

对社会工作督导的培训应得到重视，借助社会工作教育和在职培训平台，强化机构社会工作督导，从而使督导功能得以充分和有效发挥。

（三）机构自身对发展的认识和建议

在本次调查中，研究者采用参与式小组讨论的方式，召集各民办社会工作机构负责人围绕“成功的机构特点”及“如何促进机构发展”，进行讨论。

1、成功的机构特点

（1）组织的规模大小适宜，大到足以完成它的使命，小要小到每个人都有归属感。

（2）组织的存在，首先和其理想有关，同时其周期是人为可控的，通过有效的管理，让它在黄金期不断的循环，在黄金期有不断的创新，进入一个新的生长期。这是最佳的模式。

（3）根据不同组织的不同发展阶段，调整组织管理模式和范式。

（4）组织需要有基本的财务制度、项目管理制度、档案管理制度、考勤和工资制度等。

（5）有一个优秀的管理者，既是一个高效的实践者，也是一个有经验的筹资者，还是个有激情的动员者。

2、关于机构发展自身的改进

（1）找准机构定位，制定机构发展规划，加强组织管理，加强自身能力建设和团队建设；

（2）坚持本土实际，踏踏实实做工作，只有把工作做好，用成

绩说话，才能得到政府部门和社会的认可与支持；

(3) 同时需要增强宣传倡导意识，加大宣传力度，不断拓展社会工作发展空间，改善行业发展环境；

(4) 拓宽筹资渠道，链接相关资源，进行多元化筹资，保证资金的多样性和可持续性。

3、关于机构发展需相关部门提供的支持

(1) 多组织专业培训，提升民办社会工作机构专业化服务水平，促进行业交流，相互学习，链接整合资源，建立社会工作机构网络，形成支持体系；

(2) 有针对性地对刚刚起步的机构进行有效的帮扶和指导，包括组织建设、项目管理等方面培训，同时出台配套政策，鼓励和支持初创期民办社会工作机构发展；

(3) 加强对相关政府管理人员的专业培训，使其了解社会工作专业及民办社会工作机构的发展需求，减少行政干预，增加专业支持；

(4) 加大可购买项目的多样性，加大购买资金支持力度，改善滞后拨款问题，同时降低税费，提高社会工作者人员劳务所占比例，使社会工作者生活得到基本的保障，使社会工作机构能够在良性可发展的空间中成长壮大；

(5) 出台相关政策，提高社会工作者待遇，改善社会工作者工作、生活状况，对突出贡献者给予实质的激励，加强宣传教育，树立模范典型，改善行业发展环境，促进民办社会工作机构不断发展壮大

三、主要发现与建议

(一) 民办社会工作机构从业者呈现日趋多元的趋势，一方面有利于民办社会工作机构的可持续发展，另一方面则对保持和提高社会

工作专业性提出较高要求,可通过培育和发展一批具有专业理念和实务经验的本土支持性组织,加强购买专业服务,为初创期民办社会工作机构提供专业支持。

北京市民办社会工作机构的社会工作者队伍的年龄层次开始呈现多样化发展,逐渐纳入了越来越多的有工作经验、年龄为30至50岁的各方面人才。从业人员的高学历特点进一步加强,越来越多的社会工作实践者以及非社会工作专业人员加入到社会工作者队伍。从业人员组成日趋多元化。

民办社会工作机构工作人员日趋多元化,尤其是非社会工作专业从业者的加入反映了社会工作者这一职业的社会认可度有所提升,普遍的高学历的特点和丰富的社会实践经验赋予社会工作从业者队伍较强的学习能力、多元的知识储备及一定的实际操作能力,这样的学历和背景有利于社会工作机构的持续、健康发展。

另一方面,由于社会工作机构从业者背景的多元化,也导致了如下问题:从业人员由于非专业出身不了解社会工作基本理念,对专业价值观的认可还有待进一步加强,缺乏社会工作服务技能,或在独立运营管理社会工作机构时出现问题。这些民办社会工作人员不仅需要加强社会工作专业理念、理论和实务技巧培训,也需要加强社会工作机构组织管理等方面的培训,而现阶段只有极少数支持性社会组织开展相应培训,难以满足其需求。

我们建议,政府部门应通过政策和资源引导,搭建民办社会工作机构培育建设平台,支持和培育成立较早的支持性社会组织特别是有社会工作理念和实务经验的支持性组织,开展社会工作机构能力建设,提供包括专业实务知识和组织管理等能力建设;并借助政府购买社会工作专业服务,组织相关项目购买方、财务审计方就项目实施、

财务要求等进行培训说明，满足社会工作机构特别是处于初创期和筹备期的民办社会工作机构的需求，实现通过购买服务培育发展民办社会工作机构的目的。

（二）民办社会工作机构逐步介入社会治理领域，其服务性与支持性多元化功能得以呈现；需要相关部门积极搭建政社合作平台，推动民办社会工作机构支持性功能的发展。

相比 2012 年，北京市民办社会工作机构开始较多地发挥支持性功能，介入治理领域，北京市民办社会工作机构除针对服务对象的直接服务外，也通过对志愿者的培育、社会工作者的培训及为社会组织提供支持等间接服务，提升服务对象和社会服务提供者的能力，实现助人自助。而另一方面，民办社会工作机构负责人也表示机构管理运营、项目设计与管理、志愿者管理等方面的技能是目前最需要的培训主题，可以发现，北京市民办社会工作机构对自身能力的支持性服务还有较大需求。

中国大陆社会工作发展起步较晚，但经过几年的发展，可以发现已有社会工作机构从直接服务逐渐转向支持性功能发展。这说明民办社会工作机构正在向更加注重专业化、服务质量和机构管理能力的方向发展；同时，通过有经验的成熟民办社会工作机构扶植新兴机构，也会极大促进中国大陆民办社会工作机构的发展。

一方面，民办社会工作机构，甚至部分政府部门，对专业支持服务的需求越来越大；另一方面，中国大陆目前相对成熟的社会工作机构较少，特别是既有丰富本土实践经验又具备组织管理能力的支持性社会组织更是寥寥无几。民办社会工作机构建设不仅需要掌握微观的社会工作专业实务知识，还需要加强促进社会治理的支持性服务理念

和方法，更需要将服务与倡导、专业建设与组织发展两者在实践中有机的结合起来。

我们建议，一方面相关政府部门和行业组织积极搭建政社合作平台，通过购买服务项目为民办社会工作机构介入社会治理提供激励；另一方面应加大对政府购买服务中能力建设类项目的数量与支持力度，提升民办社会工作机构参与社会治理的专业能力。虽然目前有外界质疑能力建设类项目成效评估比较困难，但从以上关于民办社会工作机构对能力建设的需求和评价来看，能力建设类项目有着较高的需求和很高的评价。能力建设通过提升社会工作服务机构的专业服务能力、组织发展和管理能力，从而更大范围辐射服务人群，使服务人群受益。同时，针对质疑也让我们反思，能力建设不是一蹴而就而是潜移默化的，不能在短期半年、一年就能看到明显的成效，因此就特别需要注重项目的持续性，对于一些反响好、评价高的能力建设项目，可以分阶段持续性投入资金。

（三）缺乏专业督导是导致民办社会工作机构从业者难以稳定和持续成长的重要原因，无论政府主管部门还是机构自身，均应制定完善社会工作督导培育和落实政策，保障社会工作督导的专业价值和作用在民办社会工作机构发展过程中得到充分的利用和发挥，

根据调查结果，仍有相当一部分的民办社会工作机构没有督导制度，在有督导制度的机构里，能达到每周一次督导的机构比例也仅有17%。本次调查的北京市民办社会工作机构督导主要有高校老师兼任、机构内部人员、聘请其他机构专业人员等。同2012年相比，虽然高校老师作为督导仍占7成，但也出现了越来越多的本土专业实务督导。

社会工作督导对社会工作机构的发展和社会工作者的职业成长具有重要作用，本次调查发现，得不到有效督导而导致的专业成长缓慢已经成为了制约机构社会工作者进行工作的主要原因之一。同时，在督导的人选上，高校老师理论水平较高，但缺乏实务经验，很难在具体实践情境问题上真正协助社工。因此，我国民办社会工作机构在专业服务和组织发展中培养自身专业督导的过程仍然任重道远。

我们建议，对社会工作督导的培训应得到重视，借助社会工作教育和在职培训平台，强化机构社会工作督导，从而使督导功能得以充分和有效发挥。

同时制定完善社会工作督导制度，明确社会工作督导形式、内容、人员资质等相关要求，建立准入、退出机制，对社会工作机构督导制度的落实情况进行监督和检查，保证督导行政、教育、支持等功能的发挥及社会工作机构的服务质量。对于没有能力聘请督导、机构自身也没有自己培养的督导的社会工作机构，特别是初创期民办社会工作机构，可通过政府出资聘请或采用政府购买服务的方式，由具有自身督导并具有督导培养能力的专业社会组织承接，支持北京市民办社会工作机构发展。

（四）民办社会工作机构依然面临资金来源单一且缺少可持续性的问题，应在进一步完善政府购买服务制度的基础上，拓展民办社会工作机构发展思维，提升资源拓展能力。

民办社会工作机构资金来源途径较为单一的情况比 2012 年略有改善，但民办社会工作机构的服务领域主要还是限于社区范围及与政府部门合作，依然处于政府主导主推阶段。

同 2012 年调查结果类似，民办社会工作机构依然面临资金来源

单一且缺少可持续性资金的问题。具体表现为资金来源较狭窄,政府购买服务资金支持力度有限且往往出现滞后拨款问题,易出现资金断裂。另一方面,这一现状也显示了民办社会工作机构在宣传倡导和多元化筹资渠道方面的短板,缺乏充分利用与媒体合作进行宣传倡导,推广服务成效意识,缺乏服务拓展能力,未能充分发掘企业、基金会资源。有一些机构负责人已经意识到多元化筹资的重要性,但在实际的操作上却不知道如何链接基金会、企业等资源。

我们建议,首先,应完善政府购买服务制度,确定合理的资金拨付时间和程序,保障项目的进展和实施,并根据项目可延续性情况确定是否分阶段给予持续支持。

其次,民办社会工作机构应拓宽思维,寻找多元化的合作伙伴、资金来源。了解社会需求,争取社会资源支持,发展创新性收费项目或社会企业项目,加强自给能力,拓展更加主动和开放的发展空间。同时,政府、行业协会或支持性社会工作机构可发挥链接社会工作机构和企业、学校等其他社会资源的作用,通过制作服务名录,举办宣传会等方式加强社会各方面间的合作。

最后,支持性社会组织也可开展民办社会工作机构资金募集、资源链接等方面能力的培训,提升民办社会工作机构资源拓展能力,促进民办社会工作机构健康可持续发展。

(五)民办社会工作机构志愿者队伍建设既无法满足社会工作专业服务要求,也无法体现社会工作服务专业性,需要像培育社会工作专业人才一样,将志愿者培育工作纳入发展规划,着力建设社会工作者引领志愿者(义工),形成两工互动的专业志愿服务体系。

民办社会工作机构面临志愿者管理不当,志愿者缺乏专业性,招

聘难，保持志愿者队伍稳定性难等志愿者队伍管理问题，并没有发挥出社工引领义工，两工互动的专业优势。

民办社会工作机构的志愿者服务本身应比传统的社区志愿服务更需体现专业要求，然而本次调查发现机构志愿者与社区志愿者并无太多差别。这样的志愿者队伍既无法满足社会工作专业服务要求，也无法体现社会工作服务专业性，从而导致社会工作机构的专业影响力下降。民办社会工作机构的志愿者在很大程度上代表了民办社会工作机构的形象，由此对民办社会工作机构的志愿者管理和志愿服务提出了更高的专业要求。

我们建议，在民办社会工作机构人力资源紧张的现状下，志愿者是机构服务开展不可缺少的重要力量，应重视对志愿者的科学培训。志愿者在服务过程中会面临许多困难，如服务技术和能力不足导致的服务效果不明显；服务内容单调而产生倦怠；受服务对象生活困境的影响而产生情绪困扰等等。因此，需要像培育社会工作专业人才一样，将志愿者培育纳入规划，定期和持续地与志愿者沟通和互动，传授相关知识和技术，促进其能力提升和自我成长。可以委托专业社会工作人员、督导或聘用专业志愿者作为志愿者培训讲师、督导，也可以针对服务对象的特殊要求，采用师带徒的方式进行一对一地培训，以提高服务对象的满意度。应从政策层面和政府购买服务方面着力建设社会工作者引领志愿者（义工），形成两工互动的专业志愿服务体系，提升志愿服务的专业程度。

（六）薪酬待遇与社会地位低，依然是制约民办社会工作机构专业人才发展的主要因素，在政策制定上应充分考虑到民办社会工作机构和体制内单位的不同，提供均等化的政策激励；民办社会工作机构

应协助员工制定个人职业发展规划，并寓宣传于服务，政社携手促进社会工作的持续健康发展。

北京市民办社会工作机构负责人认为机构面临以下五大主要挑战：1. 机构社会工作者薪资福利待遇较低，留不住人才（79.52%）；2. 机构生存艰难，资金来源单一且缺少可持续性（75.9%）；3. 社会公众对社会工作的知晓度和认可度比较低（61.45%）；4. 人手紧张，工作压力大（48.19%）；5. 工作团队专业化不足（39.76%）。

而民办社会工作机构从业人员在工作中面临的五大主要困难为：1. 收入低，生活压力大；2. 政府机构及公众对社会工作的认可度不高，社会地位低；3. 工作任务重，压力大；4. 得不到有效督导，专业成长缓慢；5. 看不到前途；6. 社会工作专业实务能力弱、综合能力不足等。

投身社会工作行业首先需要坚守理念、愿意从事公益事业，但基本体面的生活是最基础的保障。我们建议，相关政府部门应考虑到民办社会工作机构与国家机构、事业单位的差异，在薪资体系和社会福利政策方面给予均等化的政策引导，在服务项目购买金额中提高社会工作者劳务成本和机构管理成本比例，保障社会工作者基本体面生活，留住专业人才，并加大对社会工作专业和组织的社会倡导，引导社会提高对社会工作专业和组织的认可，为社会工作的专业发展提供更好的发展环境。

民办社会工作机构应在开展专业服务过程中，寓宣传于服务，进行社会工作宣传，让更多的服务对象和合作伙伴认识和了解社会工作，同时加大对专业服务成效的宣传推广、政策倡导，提升行业影响力和社会信誉。

社会工作者发展前景不明确，则是造成人才流失的另一个重要因

素。民办社会工作机构应协助员工制定个人职业发展规划，从一线服务到项目管理、组织管理，从服务人员到管理人员的呈阶梯状上升的职业发展路线，同时注重员工在职教育和能力提升。

经过前后 2 个月的问卷调查，及项目实施过程中参与式小组讨论和个案深度访谈，本报告以促进民办社会工作机构发展的建设者角色，主要从民办社会工作机构发展现状、能力建设需求、问题与建议三个主要角度进行了描述和分析，对北京市民办社会工作机构进行了较为全面的解读并根据相关发现提出建设性意见建议。

目前，北京市民办社会工作机构发展依然处于早期阶段，但相比 2012 年，大部分社会工作机构已经在本土社会工作中积累了一定经验，机构自身也积累了一定资源，但是仍面临着资源来源单一不持续，缺乏专业督导资源，社会工作者职业发展不明确等诸多组织发展的困难和挑战，需要相关政府部门加大扶持力度、民办社会工作机构自身加强专业建设及动员社会公众的广泛参与，探索出本土社会工作服务和发展的路径，满足当前形势下民众对社会工作专业服务的需求。