

# 一场“梧桐风波”催生基层治理标杆

——薛家岛街道新港山路社区以“专业社工+志愿服务”破题社区治理进阶记



▲新港山路社区举办邻里节活动,拉近邻里距离,提升治理效能。



▲新港山路社区将志愿服务送到居民身边。(本版图片均由薛家岛街道供图)

□本报记者 丁霞

走进西海岸新区薛家岛街道新港山路社区山海湾小区,十余棵梧桐树舒展着亭亭如盖的枝叶,新枝在晨风中簌簌作响,层层绿荫交织成清凉廊道。鲜为人知的是,这十余棵梧桐树曾在两年前掀起过一场治理风波。当72岁的“解忧社”负责人任尊才走过树荫,手中那本磨出毛边的“法、理、情、让”调解手册,依然清晰记录着那场风波中,专业社工与志愿力量如何共同为社区治理埋下“根系”。

两年前的夏天,一场大风让山海湾小区十余棵梧桐出现倒伏隐患,未修剪的树木在风中摇摇欲坠,这些根系不稳的梧桐树随时可能被大风刮倒。在物业公司持园林部门批文启动科学修剪时,质疑这一行为“破坏绿化”的声音却骤然爆发,居民纷纷到物业办公室反映情况,传统的调解方式在面

## 事件回溯 一场风波里的治理破题

对复杂诉求时捉襟见肘。如何解决这一风波?新港山路社区党委启动的“专业社工+志愿服务”联动机制,成为破局关键。新港山路社区党委书记、专业社工范偌为迅速介入,指导“解忧社”志愿骨干,将树木养护规范

转化为“修剪是为了根系更健康”的通俗讲解,推动物业在宣传栏二次公示审批文件,并逐户走访收集居民意见。任尊才至今仍记得,当他用社工梳理的“安全风险-技术规范-法律依据”三段式话术解释时,一位原本激烈反对的居

民陷入沉默——“原来砍树还有这么多科学道理”。

这场风波最终以梧桐树安全修剪落幕,更照见治理新路径:专业社工构建的“策略大脑”与基层志愿者组成的“行动手脚”有机联动、形成合力,有效推动治理方式从传统经验型向专业型转变。

翻开“解忧社”的工作日志,从当年零散的纠纷记录到如今标准化的项目手册,变化清晰可见。在社工定期开展的沟通技巧、法律知识培训中,任尊才的“法、理、情、让”调解原则被系统化为可复制的“五步工作法”;过去志愿服务“哪里起火扑哪里”的救火式响

## 根系生长 志愿力量的专业蜕变

应,如今升级为覆盖接案、评估、介入到结案的全流程项目化运作。更深刻的蜕变在于治理逻辑的转变。范偌为介绍,社工指导下建立的“微网格”信息收集机制,让志愿者从

“等矛盾上门”变为主动巡查;链接高校法律专业师生、心理咨询师的资源网络,为化解复杂纠纷提供专业支撑。数据显示,这支以“热心肠”闻名的队伍,如今已培育20余名社区“明白人”,

累计化解纠纷超百件,服务满意率达98%以上。

“现在遇到难题,知道该翻哪本手册、该找哪个专家。”任尊才摩挲着手册上密密麻麻的社工批注,言语间透露出从经验积累到专业实践的自信转变。

那场梧桐树引发的风波,以及后来由专业社工引领的基层治理案例,最终沉淀为全国首个《“专业社工+志愿服务”基本规范》的实践注脚。

今年1月,基于多年的专业社工和志愿服务融合实践,新港山路社区成为中央社会工作部志愿服务促进中心备案的山东省党建引领“专业社工+志愿服务”融合试点,3月6日,由西海岸新区工委社会工作部指导的《“专业社工+志愿服务”基本规范》出炉,这份“薛家岛方案”因创新性和实效性,获得了中央社会工作部相关工作会议的

## 年轮成规 从个案实践到全国范式

认可,成为山东省破解基层治理的标杆性方案。

依托专业社工精准施策引领志愿服务全域织网,双向激活社区善治与居民自治,打造专业性与群众性互融共生的基层治理新范式,这是新港山路社区“专业社工+志愿服务”融合工作的核心路径和显著成效。在党建引领下,社区创新推行“1+1+1”工作模式,即1个专业社工、1个专职社区工作者、1个志愿服务队协同作战,通过三

维主体的有机联动,构建起基层治理的现代化生态。

据悉,新港山路社区实践的最大突破在于建立了“服务转化机制”:通过“社工督导深度介入-定制化专业培训赋能-服务流程标准化再造”的三步走路径,成功将20类原本松散、随意的志愿服务转化为规范化、专业化的服务项目,服务对象满意率达98.6%。这有效破解了志愿服务长期存在的碎片化、随意化、不可持续等痛点。

诞生于梧桐树风波解决实践中的“薛家岛方案”,所代表的“专业引领志愿,志愿反哺专业,双工联动破解治理难题”这一基层治理现代化路径,其价值已远远超越一地一域。今年6月,薛家岛街道在全市率先出台全域推进“专业社工+志愿服务”融合发展实施方案,在24个社区全面推行“3个1”目标,即每个社区至少培育1支志愿服务队伍、设计1个实效项目、形成1个实践案例,标志着融合模式进入全域深化阶段,如今融合的触角已延伸至治理的方方面面。

又是一年盛夏,被修剪过的梧桐已枝繁叶茂,不远处,一支由专业社工培训的“山海义警”志愿服务队正穿梭街巷,他们的身影与梧桐绿荫交相辉映,成为社区治理新生态的生动体现。“专业社工的精准滴灌,与志愿服

## 绿荫如盖 治理生态的永续生长

务的全域织网,实现了深度交融。”薛家岛街道党工委书记李锋说,“这不仅

是工作方法的创新,更是治理生态的重构。专业社工确保了服务的深度和

质量,志愿服务则拓展了服务的广度和温度,两者融合,让基层治理既有力度更有温度。”

一场治理风波催生的融合模式,如

今已成为覆盖全域的治理生态,梧桐树的年轮不仅记录着一次纠纷的化解,更铭刻着基层治理从“被动应对”到“主动生长”的进化密码。而那些在专业社工赋能下不断生长的志愿力量,如梧桐新枝,正为社区共治拓展更广阔的绿荫。