

# 公益创业优抚工作介入社区的实务探索

## ——基于“兵兵有礼”的项目实践

罗琳

浙大宁波理工学院

**[摘要]** 优抚工作管理是我国社会优抚工作管理实务研究探索的重要重点领域, 相较而言, 残疾现役军人、复员人和退伍军人在社会政策补助保证、物质经济帮扶和其他精神援助慰藉等各个方面能够得到的政策支持相对较少, 存在个人情绪不稳定、认知能力有明显偏差的特殊情况, 甚至可能会有人出现一定的心理过激优抚行为。另外, 现役军人的老兵优抚工作也是比较难深入开展。如今的新时代, 我国基层的社会主要矛盾已经逐渐转化成作为我国人民群众日益增长的社会美好生活追求需要和不协调平衡不充分的社会发展之间的矛盾, 退伍军人老兵对社会美好生活的各种向往以及需求也更迫切、更广泛多样化。本文从优势视角和资源整视角, 分析了优抚工作介入社区的路径, 并对项目做了SWOT分析, 最后提出提升对策: 专业化、政策化、多元化、可持续化。

**[关键词]** 优抚; 退役军人; 社会工作; SWOT分析

**【DOI】** 10.12252/j.issn.2096-627X.2021.09.2148

### 一、问题的提出

深入开展军人优抚工作, 不仅需要讲求军人优抚工作政策措施全方位的广覆盖, 并且还需要坚持着力深入开展关注军人优抚工作。一般来讲, 烈属家庭补助优抚是当前开展军人优抚工作开展过程里的重中之重, 因此补助优抚对象中, 烈属家庭有很大可能实际能够直接得到较好的个人物质精神经济收益补助资金保障, 和一定的优抚家属个人精神心理物质经济慰藉。相较而言, 残疾人的现役军人、复员军人和现役退伍军人在优待家庭抚养政策经济补助资金保证、物质精神经济补助帮扶和优抚家属的个人精神物质慰藉等几个关键方面, 他们实际能够直接得到的物质经济补助支持相对较少, 并且存在优抚家属家庭情绪不稳定、认知控制能力差等有较多重大偏差的特殊实际情况, 甚至还有可能会直接导致日后出现一定的优抚家庭亲属过激争取优抚补助行为。另外, 现役军人的优抚家属补助优抚工作也是比较难深入开展。

2017年, 我国再次明确提出了要加快批准组建退役军人社会事务管理工作社会保障军事服务管理机构, 让退役军人社会事务管理成为全世界中国人民社会共同的和尊崇的优秀服务职业。2018年, 国务院机构改革方案正式批准设立了退役军人事务社会保障事务管理部。2019年, 我国将继续着力加快打造一个具有政府部门强力领导支持社会主导、服务体系健全积极主动以身作为、社会各界知识力量广泛积极参与的退役军人社会事务管理工作“三驾马车”新时期发展的大格局。由此我们也可以充分明显看出, 国家对发展培养现役退伍军人的事务工作政策重视度和落实程度之高, 以及计划生育人口优抚政策, 改善管理社会保障军事事务工作, 退役军人事务发展社会环境等都存在良好的新时期历史发展契机。2012年至今, 我国社会保险、社会救助、社会福利、军人保障与社会优抚、慈善事业大事总计622件。<sup>1</sup>其中, 军人保障与优抚事件占比6.59%, 大事数量41件。具体数据见表

1。可见在社会保障大事中, 虽然高度重视, 但是军人保障与优抚的工作由于客观情况还是占比不大的, 在庞大繁杂的社会保障事业中有的时候对退伍军人优抚工作也“鞭长莫及”。现如今, 统包统管的优抚工作模式也需要进行创新与变革。

新时代, 我国重点的农村人民社会主要矛盾已经慢慢地转化成一个, 作为适应我国农村人民社会群众需求日益增长的我国人民群众美好生活经济发展迫切需要和不相互协调或相平衡不充分的农村社会经济发展之间的矛盾, 同时, 退伍后的将军以及老兵对我国人民群众美好生活的热切热情向往以及迫切需求也更迫切、更广泛化和多样化。为切实有效确保该重点服务项目前期规划能将纳入重点农村服务家庭对象直接带入每户家庭, 成为纳入重点服务家庭或者优抚对象的每个农民家庭, 项目管理工作团队正在不断积极主动地组织参与项目对接街镇重点农村中心社区, 了解优抚项目工作的重点难点。

项目的主要目标攻克三大难题之一是将社会优抚工作管理社会化, 对原有直接统筹部门统管的社会优抚工作管理模式体系, 去进行不断创新与深化变革, 在原有统筹保障的资源基础上将纳入部门级的优抚工作管理内容, 尤其对凡是不能满足一些社会优抚对象的管理内容, 转移下放给其他社会优抚工作组织, 并积极参与组织研究动员当地相关部门社会各界专业力量共同参与保护和和关爱这些社会优抚对象的活动。项目研究建设项目正在建设中的目标主要任务是通过研究搭建“政府主导推动、专业机构运作、社会力量参与”的我国社会生育优抚工作服务管理改革新模式, 来有效解决满足一些社会优抚工作管理对象不断成长发展阶段出现的各种各样个性化, 专业化优抚服务管理需求, 以有效解决缓解该地在社会优抚背景下的“失灵”。本项目研究建设项目主要通过运用研究项目参与者的集体访谈法、观察法、文献法和问题研究法, 运用我国社会安抚优势整合合法的不同视角与其他社会优抚资源整合合法的不同视角, 研究深入探讨了该项目

新时代社会保障大事统计结果

序号	主题	大事数	年均	大事	事件	大事	大事数	年均	大事	事件
	类别		大事数	发生率	占比	类型		大事数	发生率	占比
1	社会保险	297	29.7	8.14%	47.75%	重要活动	114	11.4	3.12%	38.38%
						主要政策或主张	142	14.2	3.89%	47.81%
						管理机构沿革	10	1	0.27%	3.37%
						学术活动	31	3.1	0.85%	10.44%
2	社会救助	97	9.7	2.52%	15.59%	重要活动	40	4	1.09%	41.24%
						主要政策或主张	38	3.8	1.04%	39.18%
						管理机构沿革	2	0.2	0.05%	2.06%
						学术活动	17	1.7	0.47%	17.53%
3	社会福利	131	13.1	3.59%	21.06%	重要活动	42	4.2	1.15%	32.06%
						主要政策或主张	62	6.2	1.69%	47.33%
						管理机构沿革	5	0.5	0.14%	3.82%
						学术活动	22	2.2	0.60%	16.79%
4	军人保障	41	4.1	1.12%	6.59%	重要活动	12	1.2	0.33%	29.27%
	社会优抚					主要政策或主张	17	1.7	0.47%	41.46%
						管理机构沿革	5	0.5	0.14%	12.20%
						学术活动	7	0.7	0.19%	17.07%
5	慈善事业	56	5.6	1.53%	9.00%	重要活动	26	2.6	0.71%	46.43%
						主要政策或主张	18	1.8	0.49%	32.14%
						管理机构沿革	1	0.1	0.03%	1.79%
						学术活动	11	1.1	0.30%	19.64%

全体成员如何介入整个农会优抚社区的具体优抚工作管理方式，并深入探讨如何通过不断提升一些社会优抚对象介入社会经济组织优抚工作管理水平从而介入整个农会优抚社区的具体工作路径。

二、理论基础与研究方法

(一) 优势视角

“优势视角”是一种高度关注人的内在力量和特殊的优势资源的技术视角。这就意味着我们应当把关注人们及其环境中的优势和资源作为社会工作助人过程作为一个焦点，而非单纯地去关注其内在问题和基本病理。这种优势资源视角基于这样一种基本信念即是一个人所必须具备的生理能力性以及他的内部优势资源，它允许他们始终能够有效地积极应对社会生活环境中的各种挑战。

本研究项目重点抓住“自我价值实现”这个技术突破口，精准地去分析识别退役老兵优抚群体主要存在的困难，包括农村经济，就业，医疗，住房和社会基本保障五类困难，运用一种创新的农村优抚工作服务模式，在获得国家有力保障的资源基础上，将一些部门级的优抚工作服务内容尤其特别是能够满足一些能为优抚对象提供个性化社会服务发

展需求的优抚工作服务内容全部转移提供给其他社会服务组织，并积极组织动员其他社会组织力量共同投入关爱这些优抚对象。

优势视角着重于挖掘自身的管理优点，帮助认识其管理优势，从而达到有效解决外在或潜在的管理问题。本项目通过调研，挖掘除了许多退伍老兵的自身优势，他们可以利用自身的优势实现自我造血，从而解决原有的一些物质上及心理上的一系列问题。服务对象集中定位于明楼街道的重点优抚对象、烈属、退役军人中的困难对象等。

(二) 资源整合视角

本项目组织队伍均来自浙大宁波理工学院益立方公益创业学院。项目团队成员一起上课、交流机会多，默契程度高，也对本项目有更深刻的理解。项目团队背靠宁远社会工作服务中心，该项目于2018年1月份开展，宁远社会工作服务中心的团队已经具有一定的经验和方法。优抚项目开展至今，活动开展已经覆盖了整个鄞州区的24个乡镇街道，服务人数已经达到2000余人，我们已经摸索出了适合“优抚”开展的一条道路，相信对“优抚”工作有一定的现实意义。

我国城区社会工作管理事业发展起步较晚，目前的

工作整体理论水平仍然还处在较低水平状态。当下由于我国大型城市企业社区管理工作人员的理论专业性仍然还有待不断提升,大多数城市社区管理工作都主要是由当地社区居民管理委员会或者社区物业管理工作人员直接承担,社区管理工作极度复杂缺乏需要有相关社会学或者社会管理工作相关专业技术背景资深人士的专业理论知识支撑和相关专业工作技巧的训练与支持。益立方公益创业学院培了一群有专业知识,有爱心与理想的青年。我国明确指出,要充分发挥辖区社会服务工作的社区专业服务优势,支持广大辖区社工、义工和社区志愿者积极开展社区心理健康疏导、情绪管理支持、保障生活支持等社区服务。在开展社区心理优抚的服务活动组织开展中,社区服务工作者通常都是承担了多种重要角色,包括社区服务资源提供者,资源共享链接者,社区服务管理者等等。本项目的推进与新人员的注入对于社会优抚项目更加有帮助,可以促进资源整合,帮助社会工作者的工作更加精细化和专业化,大大增强了社区优抚的效率。

### 三、“兵兵有礼”项目具体介入路径

项目成员通过对退伍老兵的调研走访,深度交流,充分分析了各种客观因素,开展了“主题生日会”“优抚集市”“老兵大讲堂”“上门学堂”“岁月的叮嘱”五位一体的活动。

(1) 主题生日会:以生日会的形式为载体,把当季度生日的退伍老兵欢聚一堂,一方面表演一些具有特色的戏曲、舞蹈等节目,另一方面去访谈退伍老兵的各方面问题已经生活故事,最后给每位参与老兵送去相应慰问品。

(2) 优抚集市:通过社会组织和志愿者协会的渠道,聚集一批具有手艺和技术的退伍老兵,去乡镇街道给老兵们提供生活服务(理发、家电维修、咨询、政策普及讲解)。

(3) 老兵大讲堂:通过生日会上的调研发掘,邀请具有光辉经历的老兵走进学校进行讲课,让青少年更加了解老一辈的革命事迹,军旅生涯,更加认识到和平不易。特别是在参军季,前往高校中进行开展,鼓励大学生参军,效果显著。

(4) 移动学堂:大学生在大学生涯期间积极参加共产党,组织大学生中的部分积极分子,预备党员,以支部为单位前往老兵住处作为一个聆听者进行学习,听取红色事迹,丰富自身涵养。其次大学生通过搜集和了解最新的政策知识,把我国最新的政策进行讲解和普及,让退伍的老兵能够更及时、准确的了解最新政策。形成“你为我讲故事,我给你普知识”的一种交互活动。

(5) 岁月的叮嘱:将本地方言保护与老兵的个人价值实现相结合。邀请会当地方言的退役老兵为大家用方言产出内容,通过搭建方言故事平台,建立听众基础,方便有能力的退役老兵实现自我造血,自我价值实现和社会认同感增强的

愿望。

### 四、项目的SWOT分析

#### (一) 优势 (Strengths)

##### 1. 团队成员合作效率高

团队成员皆来自益立方公益学院,接受了公益学院系统学习社会工作,公益创业方面的知识,时常与业内知名社会工作人士交流学习,前期参加明楼公益创业大赛时也积累了不少的经验。

##### 2. 优抚对象定位精准

“兵兵有礼”项目主动参与相关管理服务,项目优抚管理服务团队成员能够非常积极主动地与其进行入户对接街镇,了解主动接触作为重点对象优抚入户顾问名单,进行多次优抚入户访谈咨询顾问访谈,掌握他们的优抚服务对象需要,通过多次类似老人滚雪球的入户访谈咨询方式主动了解接触他们入户周边的其他入户相关几个优抚管理服务重点对象,通过多次入户顾问面谈咨询方式主动掌握其优抚服务对象需求和主要优抚服务对象问题,确定最终的相关优抚管理服务重点对象入户名单,并仔细检查梳理主动接触作为重点对象的其他几个相关优抚服务对象需求。项目定位于发现老兵的自我造血能力,提倡老兵亦有价的理念,并且从这点出发去解决优抚对象存在的养老问题。

##### 3. 活动多样化

项目团队充分分析了各种客观因素,开展了“主题生日会”“优抚集市”“老兵大讲堂”“上门学堂”“岁月的叮嘱”五位一体的活动。活动不仅针对优抚对象的物质生活问题,更加着重发现了优抚对象的心理问题。周到且个性化的服务将优抚工作模式最大化地优化。

#### (二) 劣势 (Weaknesses)

##### 1. 自给自足程度不深

项目的主要五个活动中,只有“岁月的叮嘱”“优抚集市”“移动学堂”可以为项目实现商业化转型。

##### 2. 项目可持续性有待增强

目前已经存在的我国的民办小型社会工作机构规模相比于国外的民办社会工作组织来说,存在筹集资金的渠道较为单一的问题,资金的主要来源是通过政府部门购买企业提供的社会资金,社会捐赠体制并不完善。资金、资源严重属于过度广泛依赖属于地方各级政府,使得经营管理人员团队对于自身自主性的造血力和创新能力弱,自主性较差。政府购买岗位和购买项目的资金具有一定的滞后性,这也会导致项目资金运转不畅,影响项目团队的生存和健康发展。

#### (三) 机会 (Opportunities)

我国优抚安置制度起步较慢,全国各地优抚工作基本上都是根据国家统一标准来开展,有所谓的增补但实际上并不完整,更别谈去谈及形成因地制宜的优抚地域分配法则。

“兵兵有礼”项目可以精准地改善这方面政策的不足。在当代我国，以人为本的路线思想政治理念一直始终贯穿于建国依法治国的战略始终。如今，作为落实科学发展观的思想核心，“以人为本”明确强调努力实现中国人的全面健康发展，让我国改革开放发展的丰硕成果永远惠及13亿全体中国人民。优抚就业安置制度是1978年党和国家率先制定的一项重要基本民生保障制度，也是现代我国基本社会保障制度体系的重要基本组成的一部分。

### 五、提升优抚工作介入社区的方式

“兵兵有礼”家访项目通过问卷调查组的方式已经收集了解到了一百多名社区老兵退伍参军老兵的基本家访需求，由此进行设计策划组织开展相应家访活动，为退伍老兵家属提供各项专业家访服务。从整个项目家访活动期间完成的家访数量情况来看，志愿者已经完成了对整个社区20名老兵退伍参军老兵的多次家访，形成了本社区退伍老兵家访花名册；先后开展了社区十余场家访活动，在整个社区内对外引起强烈反响，荣获退伍老兵们的一致性和好评；根据退伍老兵们的口述成长历史，编制了一本退伍老兵成长故事集，将退伍老兵的光辉岁月通过转码编制成各种文字宣传材料。通过实践，总结出以下几点提升优抚工作介入社区的路径。

#### （一）专业化

退役军人一直是复退优抚工作的主角，因此对于复退后是否能使自己顺利达成在企业的角色转变负有主要社会责任。退役军人离开军营后，步入企业社会这个全新的工作生活环境，不仅是其职业人生的一大转折点，更是人生的一项巨大挑战。在社区中，想要提升优抚工作的效率和成效，必须采取专业化的措施，专业社会工作者的参与是必不可少的。

正如弗雷德逊在一文中所指出的那样：“到目前为止，大多数社会学家已倾向于将专业看成服务于大众需要的荣誉公仆，设想它们与其他职业的主要区别在于特定的服务定位，即通过学者式地应用它们非同寻常的深奥知识和复杂技能服务于公众的需要。”《社会工作嵌入社区治理的专业挑战——基于一个政府购买服务项目的分析》一文指出：在我国现有的社区管理体制与社会服务体系下，社会工作的专业性受到极大挑战，社工机构承接政府购买社会工作服务后在运作过程中面临专业价值偏离、专业地位偏低、专业界限模糊等问题。

项目运行机制完善，定位精准。项目始终一贯坚持以市场需求供应导向、问题解决导向和谐的项目发展导向。所以，将专业社工机构从繁重的非专业工作任务中解脱出来，保证专业社工机构有更多的时间和精力真正为困难群众或社区居民提供专业的社会服务工作，切实得回归社会工作的专属服务领域，才是保证优抚工作介入社区的重要途径。

#### （二）政策化

参照表1等等经过了解后看到目前国家相关政策的一方面关于退役军人社会保障与就业优抚的相关工作由于目前客观情况还是政府占权重比不大的，而又同时考虑到前期退役军人自给自足较为困难，国家的政策帮扶肯定来说是必不可少甚至尤为重要的，资助购买军人社会工作保障服务已经发展成为现阶段面向社会企业工作人员提供优质社会工作服务的一个重要途径。政策内容在占比增幅不大的情况下，建议将政策内容具体化和精细化。可以综合考虑在各级中央地方层面适时出台相关政策，要求各级地方人民政府尽快建立科学有效的专业社区社会事务管理服务和社区管理功能分类负责制度，理清各级基层专业社区服务组织与其他专业地区社工服务机构的管理功能区别边界。

#### （三）多元化

社会工作者服务发展趋势需要积极探索充分整合各类农村经济社会发展服务资源，实现依托农村合作社、社会保障公益事业组织和农村家庭经济社工作者等各类农村社会服务主体对农村家庭经济优抚对象子女进行包括生理、心理、社会的各种功能多元化社会协同服务照顾，推动基本居民医疗卫生养老保险定点服务覆盖范围广泛延伸至整个农村社区、家庭。由本项目来说，物质方面，优抚集市帮助了退役军人提供生活服务，移动学堂、集体生日会等又帮助他们更好地融入新的环境，增强社会归属感。

#### （四）可持续化

公益创业旨在通过商业模式与公益活动相结合的方式，使公益变成一个可持续化的事业，是对政策的一种完善和补充。可以说只依赖政府购买的公益和慈善一定从某种程度上来说是不够完整的。将它做成一项事业，一方面除了增强可持续性外，还可以吸引更多有才华，有抱负，有理想，有远见的年轻人加入到社区优抚工作中来。优抚工作介入社区一定缺少不了专业化的人才，那么可持续性就大大提升了其路径。“兵兵有礼”项目中的移动学堂，优抚集市，为有一定能力的老兵提供展示自我价值的舞台。通过因势利导、培养优抚骨干等多种方式，挖掘培育优抚对象自身人力资源，激发其工作活力，促使他们从被动的“受助者”、“接受者”逐渐转变转化为助人者和参与者。不仅物质上宽裕了，心理上也能得到慰藉，在社区大家庭中感受到家的温暖。

#### 参考文献

- [1]张智辉,翁炜佳.优抚社会工作介入社区的路径研究——基于S市C社区“老兵亦有价”的项目实践[J].社会福利(理论版),2019(09):52-58+63.
- [2]朱娜.老年退役军人社会工作服务存在的问题及对策研究[D].广西师范大学,2021(01):10.