

广东广州： 凝聚社会合力 为流浪者找到打开心门的钥匙

作为最困难、最特殊、最边缘的群体，流浪乞讨人员需要什么？如何为他们提供更妥帖的保障？无论酷暑还是寒冬，由民政、公安、城管等部门联合组成的救助小分队都会在街面巡查，询问流浪乞讨人员有哪些需求。他们有的愿意进救助站求助，还有的已经习惯了“隐者”般的生活。“寻亲团圆”“找到工作”“解开心结”……几个字的需求背后，却可能需要花费数年，才能从他们尘封已久的人生故事里找出线索。

2020年8月，广东省广州市建立起社会力量参与救助服务联动机制，至今已有60多家社工机构、爱心企业、志愿者团队等参与进来。他们全年无休地走在街面，和“新面孔”套起近乎，和“老面孔”嘘寒问暖，汇聚起“n+n>2n”的力量，只为帮助每一位“隐者”找到打开心门的钥匙，提起面对生活的精气神。

叶落归根 等了数十年的归途

对流浪的老人来说，这把“钥匙”是团圆。每送一位在外漂泊的老人回到家乡，广州市尚丙辉社会工作服务中心的工作人员都感到很欣慰。

“对不愿进入救助站受助的‘街友’而言，我们日常‘刷脸’既能了解他们的近况，也能混个脸熟。”刘鹏是广州市尚丙辉社会工作服务中心副总干事，冷了送棉衣、热了送凉茶，冬至包饺子、端午送粽子……他和同事们在在外时，总会带些什么。“至少要让他们知道，遇到困难可以找人帮助。”他说。

相识之初，有的“街友”轻轻摇头，拒绝工作人员的帮助；有的“街友”滔滔不绝，讲出多种版本的人生故事。日复一日，社工和志愿者甚至成了“街友”的棋友、牌搭子，还会送他们就医。“有了陪伴，才能拉近距离。”刘鹏说，在长年累月的陪伴下，“街友”们逐渐敞开心扉，讲出真名、家乡。很多老年“街友”没有手机，获取信息的渠道有限，不知道家乡早已发生了翻天覆地的变化。“我们也会帮他们找出家乡的照片、查询当地的社会保障政策。”他说。

家家有本难念的经，数十年，年轻的他们因不同的缘由离开家门。而当他们老去，“没面子”“担心给家人添麻烦”，成了他们宁愿在外漂泊也不回家的共同理由。每当刘鹏和同事循着线索找到他们的亲友，总能感受到一份来自远方的期盼。去年的一场团聚，让刘鹏至今记忆犹新——从甘肃赶来的外甥女代表全家，来到广州市救助管理站市区分站（以下简称“市区分站”），接离家30多年的舅舅许文（化名）回家。“一家人找了很多地方，也曾被骗过钱。直到市区分站联系到家乡的救助站，我们才真的相信‘找到了’。”许文的家人说。

职业培训 找到合心意的工作

对青年和中年流浪者来说，这把“钥匙”是工作。如何帮助相对年轻的流浪者提升职业技能、

找到工作、定下心来，成了社工们关心的大事。

袁娟娟是广州市鼎和社会工作服务中心服务总监，从2015年起专注于流浪乞讨人员社会工作介入服务。面对20多岁到40多岁的服务对象，她和同事都会主动询问对方的就业意愿。袁娟娟说，找到方式方法，他们是愿意且能够振作起来的。

见证40多岁的李明（化名）考取保安员证、顺利入职，袁娟娟十分欣慰。在市区分站，李明通过站内的就业辅导，了解找工作的方式、不同岗位的薪酬等信息，同时上网课、做题，去年顺利通过考试并拿到保安员证。袁娟娟和同事还为他准备了适合面试的衣服、陪同他去面试。“现在，他时常还会发来一些工作照，让我们放心。”袁娟娟说。

“掌握一技之长、打开他们的心结，才能帮助他们长久地就业，更好地保障他们的权益。”袁娟娟说。2023年，鼎和社工团队联系了一所职校，为流浪人员提供职业技能培训，在4个月里有12名服务对象拿到了健康证、保安员证及其他相关技能证书。为了做好就业衔接工作，社工团队还会协助他们办好手机卡、银行卡，当他们遇到难事时依然可以找社工寻求帮助。

还有的受助者成了袁娟娟的“助手”。2020年，袁娟娟在市区分站认识了40多岁的牛力（化名）。“他的家人很愿意接他回去，但他觉得难为情。”袁娟娟记得，虽然牛力躲开了来到广州的家人，但或许因为感受到家人的牵挂，他有了工作的热情。如今，牛力已在广州做了3年多的清洁工，用自己的工资买了一部手机，时常和袁娟娟同步自己的近况。“每当我发现了需要帮助的流浪者，谁想办身份证、谁想要找工作，他都会主动发微信告诉我。”她说。

乡音识别 接力14年的寻亲

如果受助者由于种种原因，难以明确表达自己的经历和需求，找到“钥匙”则需要更漫长、更细致的服务。

5月底，壮族姑娘石小凡（化名）的母亲第一次离开云南广南



2020年8月，广州建立起社会力量参与救助服务联动机制，至今已有60多家社工机构、爱心企业、志愿者团队等参与进来

的大山，带上新衣服，只为来广州接女儿回家。一同前来的，还有十多家家属。

2010年，年近20岁的石小凡孤身一人离家，屡屡受挫的她状态越来越差，最后流落街头。同年9月，广州的热心市民发现了行为异常的石小凡，便将她护送到市区分站。生物信息比对不成功，周边居民也不了解石小凡的来历。由于无法核实她的身份信息，市区分站便按照规定将她妥善安置下来。

十多年来，工作人员待她像自家妹妹一样，但也不曾放弃为她寻找亲人。偶尔，她会说出一词语，听不懂的工作人员还联系了高校小语种专业的学生和她交流，但未能获得有效信息。

如何通过声音找到家的线索？近年来，市区分站着力推动

社会力量参与专业寻亲，发动志愿者团体、社工机构、公益机构等20多家社会组织组建救助寻亲公益联盟。今年，通过第十一届广州市社会组织公益创投活动，擅长乡音识别的蜗牛公益互助会来到市区分站，接触到了石小凡。

“乡音是不会改变的。”该会的志愿者朱平俊介绍，蜗牛公益互助会从2015年开始做寻亲工作，至今已和全国1462家公益机构搭建起合作网络，还建立寻亲“智囊团”，有近百名来自全国各地经验丰富的志愿者。“遇到听不准的，我们就会把语音放到群里，大家一起来分析，锁定大致地域范围再将音视频投放至相关地区。”朱平俊说。

采集语音、综合研判、投放都需要技巧。每次，朱平俊都会买一些香蕉，坐到受助者的身边

拉家常、找线索。为什么是香蕉？“软糯，没牙的人也吃得动，我们慢慢建立信任。”朱平俊还有一套“识读卡片”，上面画着农作物、农具、昆虫等。“在农村，很多东西大家只知道怎么用方言讲，用普通话却讲不出来。”如果不认识这些物件，他还会拿出1元到100元的纸币来，“怎么念这些面额，也能听得出乡音。”

记录下石小凡的语音后，有志愿者反馈她的口音可能是云贵地区少数民族的方言。顺着乡音的线索，大家终于找到了石小凡的家。

汇聚力 撬动“n+n>2n”的杠杆

找到打开流浪乞讨人员心门的钥匙，需要全社会的合力。

2020年，广州市民政局出台实施《关于促进社会力量规范参与生活无着的流浪乞讨人员救助服务的实施意见》，明确政府救助为主，统筹社会资源和力量，实现政府救助与社会力量参与有序衔接，优势互补。

2020年8月，广州建立起社会力量参与救助服务联动机制（以下简称“联动机制”），提供物资、链接就业、开展研究、一线服务……60多家机构专注于不同的领域，彼此配合。刘鹏同时还是联动机制项目主任，他说：“大家合力做救助，尽自己所能提供一切帮助。”

“有了‘联动机制’，我们不再是单打独斗，发挥出‘n+n>2n’的效果。”何国良是广州市白云恒福社会工作服务社金沙街社工服务站的主任助理，在他看来，每一个机构的背后有“n”股力量——在专精领域的多年积淀、与多地建立起的联系网络等，而联动机制将不同的“n”凝聚起来，成员机构都能通过这一支点，撬动更多力量，面对复杂的跨境个案时做到有章可循、提高救助效率。

帮助受助者回归社会是救助工作的最终目的。广州市民政局相关负责人介绍，下一步，广州市还将成立流浪救助社会工作服务专业委员会，更好凝聚社工机构、慈善组织、高校、志愿者等社会力量，用更专业的方式推动更多社会力量参与进来。

（据《羊城晚报》）