

从社工介入困境群体帮扶 探索社会工作如何细致深入

热点事件背后我们能做什么

■ 本报记者 王会贤

彩虹社工服务站： 服务社区矫正人员

在广东佛山顺德区,因为丈夫的欠债,刘红(化名)被控告信用卡诈骗,成为社区矫正人员。但在这期间丈夫还是对家庭不闻不问,生活的混乱和压力,让原本性情温柔

的刘红变得暴躁起来,对孩子的成长也产生了不良影响。困惑之下,她主动向当地社工求助。

为她提供帮助的是顺德区陈村

镇 2012 年 9 月底成立的彩虹社工服务站。服务站是由陈村镇综治信访维稳中心购买鹏星社工服务社

的服务,鹏星派出 3 名专职社工,服务对象主要为社矫人员、安置帮教人员、戒毒人员以及信访人员等。

服务站的社工颜舒杨,今年 28 岁,在她来到服务站之前,未曾接触过特殊人群。她告诉《公益时报》记者,从普通人的角度来看,大家会觉得社矫人员、戒毒人员比较特殊,觉得他们难以接触,有一点害怕。但当进入工作岗位,与对方用心交流之后,发现他们跟普通人没什么区别。虽然他们曾经对社会,或者对自己和家庭有过伤害,但现在同样也在身体上、家庭上有很多困难,同时面临着社会的不接纳,这些问题都需要我们去帮助。而在双方最初接触时,服务对象对社工不了解,抱着怀疑的态度,在专业关系建立起来之后才会卸下防备。

颜舒杨介绍,社矫人员、安置帮教人员、戒毒人员等分别归属综治信访维稳中心下设的司法所、戒毒办等部门管理。社矫人员每月 12 日至 15 日要到司法所报到。目前戒毒人员 107 名,社矫人员 60 名。服务站为这些人群提供的服务,主要是了解他们的整体状况,具体到每个人的家庭、工作、心理情况,如果他们有困难,会发展个案,进一步跟踪了解,提供情绪疏导、提供工作信息等具体而实际的帮助。

服务站对 3 位社工每年的走访和成立个案数量都有一定要求。在每个月社矫人员报到期间,要接触到他们每一个人,了解近况。戒毒人员则主要靠家访。颜舒杨说,除了与普通社工活动同样的专业技能外,在面对这些人群时,还会

使用动机晤谈话,尤其是针对戒毒人员。具体来说,就是在与戒毒人员聊天时,会讨论吸毒对他自身的影响,对以后生活的影响,对他希望达到的社会目标的不良影响,用诸如此类的讨论,引起矛盾心理,触发他对吸毒的思考。很多戒毒人员,因为吸毒时间久,容易安于现状,不去主动思考和改变。用这种方法,促使他们从原来的懵懂期进入到沉思期,这时候他们开始真正思考吸毒的坏处,戒除的必要,然后才能继续下一步。

社矫人员主要的需求则是心理疏导、压力舒缓和提供工作信息。“有时候他们会因为自己的身份而面临很大的生活压力,社工主要用同感和关怀去聆听、理解和接纳他们。”颜舒杨说。

戒毒人员的工作是非常难做的,但也有些人已经开始进入沉思期,这就是一个不小的进步。也有很多社矫人员对社工的工作表示他们用同感和关怀去聆听、理解和接纳他们。”颜舒杨说。

戒毒人员的工作是非常难做的,但也有些人已经开始进入沉思期,这就是一个不小的进步。也有很多社矫人员对社工的工作表示他们用同感和关怀去聆听、理解和接纳他们。”颜舒杨说。

彩虹服务站的实际工作中,也有很实际的困难,比如对戒毒人员,可以用来帮助他们的资源太少了。除了强制戒毒所,其他方式可能都需要自费,但他们大多家庭困难,服务站暂时还不具备条件给他们更多帮助。“之前由司法所联系到一家戒毒康复院,如果自愿去戒毒,由司法所给予一定补贴,目前有 4 个人进入了康复院。这个帮助虽然是杯水车薪,但这一个好的开始。”

除了这些固定的工作,服务站也会不定期进行外展活动,比如到学校对青少年进行普法和戒毒的教育活动,进入社区对居民进行宣传教育。

“

首都机场爆炸案、家乐福持刀伤人事件、摔死女童案,连日来不断出现的突发事件,让人们震惊的同时也看到,几起事件的实施主体,是残疾人、有精神病患者、刑满释放人员。伤害他人的行为在受到法律惩罚之余,从另一个角度看,如果对这些失能以及困境群体的人们多做些工作,是否有可能避免悲剧发生?

困境群体是社会工作者的关注范畴之一,但在我国目前专业社工处在初级发展阶段的情况下,社工机构大部分的活动或项目分布在青少年、老人等群体,对成年人中的特殊人群关注并不太多。在记者采访的几家将困境群体作为工作对象的社工机构中,其活动也大多处于探索阶段,怎样更有效地运用社工工作手法、利用社会资源为困境群体服务,仍是一个需要探讨的问题。

”

一砖一瓦文化发展中心： 关注建筑工人群体

在北京南扩过程中所搭建起来的大片工地上,活跃着几位社工和一群志愿者,关注着工地上最基层的建筑工人们。

一砖一瓦成立于 2010 年 5 月份,当时地铁大兴线还在施工。机构负责人刘晓红说,为了避免公益组织资源的重复,将服务范围设定在以北京南部的建筑工地,希望通过多元化的活动,让建筑工人的生活条件得以改善,为背井离乡的建筑工人搭建一个互助的平台,另一方面也进行一些倡导和传播,促进公众对建筑工人的尊重和劳动认同。由于越来越多的夫妻一起常年在外打工,一砖一瓦的关注对象也包括一些社区女工和建筑

工地女工。“城市的发展离不开这些打工者,但在他们进城务工存在养老、安全保障等问题,在人员流动和社会融入中也产生了一些社会问题。除了传统的政策和服务模式外,更需要社会工作的手法,帮助他们建设自身能力,争取权益。”刘晓红说。在一砖一瓦的 5 个专职工作人员中,4 个来

到他们明显的变化,他们对自己的劳动价值有了更深入的看法。在电梯看守这个岗位工作时间很长了,还没有劳动合同,他们也越来越关心劳动保障的问题。

到打工者的家乡进行培训,是一砖一瓦另一个工作内容。刘晓红介绍,这项工作主要在春节、农忙等工人回乡时节开展。由平时参与活动较多的工人骨干与自己的家乡联系协调,先回到村里动员,工作人员再前往走访、活动,在村子里的人出来打工之前给予引导性培训,比如城市生活的介绍、遇到问题后的求助途径,并协助他们加入当地的工会。回乡培训去的最多的是河北的邢台和邯郸,村里的人们都很支持,培训场所就设在村委会或者学校里。

机构设置了热线电话,希望通过前期的宣传教育可以避免一些尖锐问题的发生。如果问题已经出现,就协助工人走法律渠道,帮助他们分析可行的解决途径,有些也会直接转交给公益律师。

但建筑工人的问题并不是靠社会工作者能够完全解决的。“层层分包是建筑业工作的主要形式,很多矛盾也因此产生,越来越多的工人关注社会保障,这不是单单我们的工作能够解决的。”刘晓红说,“我们希望在建筑工人细分出来的工种中,可以对电焊工等相对固定的工种建立稳定的劳动关系,流动性强的以一次任务制订协议,而不是一刀切。”

一砖一瓦也在与北京师范大学中国劳工问题研究中心的教授合作,每年进行调研、研讨、政策倡导工作。对此,刘晓红有些无奈表示:“现在对建筑行业的研究特别少,很多人觉得这个领域太复杂了,难做。”

自社会工作专业,另一个则本身就是工人出身。

对于大多数建筑工人来说,业余生活是枯燥单调的,他们的饭堂中有电视的都很少。公益电影、图书、互惠店等文化娱乐活动就成了一砖一瓦接触和深入了解他们的最好方式。“很多女工就是通过互惠店来接触到我们的。”刘晓红说。

社区手法是一砖一瓦的主要工作方法之一。他们平时除了走访工地,也跟一些在各个工地流动的工友保持长期联系,了解工人的情况。社区活动室就选在规模大、工期长的工地旁边的城乡结合部。2010 年成立时,社区活动室设在大红门,现在房山长阳也开设了互惠店。在社区活动室,每周开设一次法律政策培训,一次职业安全教育,针对建筑女工的则是进行女性工人的劳动价值和社会融入中也产生了一些社会问题。除了传统的政策和服务模式外,更需要社会工作的手法,帮助他们建设自身能力,争取权益。”刘晓红说。在一砖一瓦的 5 个专职工作人员中,4 个来

到他们明显的变化,他们对自己的劳动价值有了更深入的看法。在电梯看守这个岗位工作时间很长了,还没有劳动合同,他们也越来越关心劳动保障的问题。

到打工者的家乡进行培训,是一砖一瓦另一个工作内容。刘晓红介绍,这项工作主要在春节、农忙等工人回乡时节开展。由平时参与活动较多的工人骨干与自己的家乡联系协调,先回到村里动员,工作人员再前往走访、活动,在村子里的人出来打工之前给予引导性培训,比如城市生活的介绍、遇到问题后的求助途径,并协助他们加入当地的工会。回乡培训去的最多的是河北的邢台和邯郸,村里的人们都很支持,培训场所就设在村委会或者学校里。

机构设置了热线电话,希望通过前期的宣传教育可以避免一些尖锐问题的发生。如果问题已经出现,就协助工人走法律渠道,帮助他们分析可行的解决途径,有些也会直接转交给公益律师。

但建筑工人的问题并不是靠社会工作者能够完全解决的。“层层分包是建筑业工作的主要形式,很多矛盾也因此产生,越来越多的工人关注社会保障,这不是单单我们的工作能够解决的。”刘晓红说,“我们希望在建筑工人细分出来的工种中,可以对电焊工等相对固定的工种建立稳定的劳动关系,流动性强的以一次任务制订协议,而不是一刀切。”

一砖一瓦也在与北京师范大学中国劳工问题研究中心的教授合作,每年进行调研、研讨、政策倡导工作。对此,刘晓红有些无奈表示:“现在对建筑行业的研究特别少,很多人觉得这个领域太复杂了,难做。”



彩虹社工服务站在学校开展禁毒宣传活动

在行动社会工作事务所： 为流动打工女性增能

温州女孩跳楼自杀事件,让流动的打工女性群体,尤其是年轻的女性的生存环境受到关注。北京朝阳区在行动社工事务所今年将“流动女性增能服务”项目作为主要工作之一,此项目也获得了政府购买支持。

项目主要在朝阳区的东湖、酒仙桥等街道展开,服务点由社工事务所与当地街道办和社区商定。比如酒仙桥地区的活动地点选在一家较大的餐厅,为这个餐厅的外来务工人员

进行培训。为了了解这个群体的需求,在行动社工事务所做了前期调查,然后针对每个小组的具体情况,为他们设计活动。事务所的项目部工作人员陶银告诉《公益时报》记者,这个项目以社工的小组工作方法为主,将讲座、游戏等相结合,把社工的理念融入其中,也包括心理咨询服务。在餐厅工作的女性,平时工作两点一线,对北京的其他情况都不了解,针对这种状况,事务所也设计了活动帮她们开阔视野,了解自己打工的城市。

大多数服务对象比较接受这种形式的服务,因为正契合了她们需求点。“当然也有人觉得无聊,我们会再深入了解她们的个性化需求,根据需求调整活动。”陶银说。由于流动人口的特性,每次参加活动的人数并不固定,而且参加的人也有离开,但陶银对此很乐观:“他们通过活动学习到的东西,到了另一个地方,也可以带给其他人。”

流动的打工女性,有年龄小一点,甚至可能未成年的,因为家庭条件不好,跟父母一起来打工。年龄大一点的,30 岁以上的女性,是事务所工作的重点,她们来到这里目的很明确,就是打工挣钱,对其他兴趣、爱好等并不太关心。“我们也必须跟她们交流,才能找到她们真正的需求点。”陶银说。而年轻的姑娘,对自身能力提高的愿望更加强烈。她们有的因为家庭条件原因不再上学,并非主动辍学,有的则想早点出来见识一下社会。社工在小组工作中会发现别人的问题,然后分别对她们进行帮助。

针对流动女性群体的工作,对刚毕业没多久的社工来说也是一个挑战。在最初与对方沟通时是有难度的。“对方会觉得你很年轻,从小在蜜罐儿里长大,怎么知道我们的生活是什么样的。”陶银说,“她们会觉得不屑。最初是她们问我问题,我也借此跟她们聊社工的理念、方法。”通过活动和交流,她们渐渐地认识到这些活动对自己真的有帮助,这需要一个过程。

酒仙桥一家餐厅的一个女孩,被培养成了事务所的活动领袖,社工不在的时候,她就可以带领其他人进行活动。从最初腼腆、不爱说话,到后来逐渐开朗起来,主动跟社工交流,这个转变让陶银觉得很有成就感。“这个女孩现在已经去了其他地方打工,但仍与事务所保持联系。”

标准化社工服务体系:当前,我国社工服务质量参差不齐,群众得不到均等化的服务。为构建看得见的质量“尺子”,作为服务异常情况的“显示剂”,新社工的“入门指南”、先行者的立法基础和后来者的标杆,所以组建标准化体系已刻不容缓。这将有利于迸发均等化、激励后生的全国性行业效应。

“电子社工”运行体系:由于政府购买社工服务刚刚起步,政府评估手段不够精细,给服务质量造假钻了空子,容易造成政府协议内容的虚假落实。对设立编制内社工的事业单位,苦于工作量难以衡量影响了绩效工资的发。为此,加快开发电子社工信息化系统,实现工作量实时上传和留痕管理,既能从源头上有效预防造假,又能相对科学地考核工作实绩。

“百姓社工”社区服务体系:推广上海市“智慧社工”系统,让社工发挥政策链接者的作用。该系统一旦投入运行,社区居民只要输入个人基本情况信息,系统将自动提供所能享受政策的清单,明白明白一次性告知每项政策待遇的受理条件和申请材料。如果居民要进一步了解办理流程、时限和收费标准、咨询电话,可当场向服务员咨询,或自行取走“政

策告知单”。

社工形象体系:针对专业社工社会认知度低的瓶颈,可借鉴税务卡通形象、公安电视剧荧屏形象和网络游戏形象的做法,有计划地开发社工卡通形象、电视剧和网络游戏;组织全国性社工形象创意设计大赛或征集活动,汇集民意民智,设计令人信服的 LOGO 形象、社工服务机构建筑外观(参考公安派出所);探索在社工服务先行城市人流较大的地段独立设立社

工服务大厅,或依托社区服务中心,开展社工体验、咨询和同城社工服务转介活动。

观点①

华东理工大学社会与公共管理学院院长 徐永祥： 怎样让社会工作更好融入社区

多数人群在社区,其发生的问题、有所求助也是以社区为单元居多,所以我们社工想开展工作,社区肯定是主战场。社会工作服务是以社区为本,以社区所发生的问题为我们的任务目标。但是目前,我们国家的行政体系下,社区概念与国外社区的概念不同,我们的社区还是一个高度行政化的单位,行政属性高于社会属性。在这种情况下怎么办?我的理念是,分三步走,六个字。

第一步是嵌入。不论是外来的社工机构、公益组织还是社工个体,想要进入一个社区开展工作一般要通过街道办、居委会,要经得他们同意,所以就要建立关系。要把社会工作这一个崭新的元素嵌入到传统的体系当中,要和当地的居民、居委会建立起很好的关系,赢得接纳和

信任,这点对于今后能否顺利地开展工作是非常重要的,要让他对你的工作放下戒心,觉得是一家人,双方不是谁来取代谁,不是对立而是合作。

也会碰到一种很普遍的情况,就是街道希望社会组织进来后成为其下属单位,这时候就要充分保持社工和社会组织的独立性,因此嵌入后要进行的第二步,是建构。要把一种新的文化理念、新的服务形式慢慢渗透到旧的体制当中,温和、渐进式地改革旧的社区管理,通过一系列专业的活动,让他们看到居民满意的效果,慢慢就会转变观念。这个成功的案例在上海和深圳已经有很多了。

接着就是第三步,增能。帮助当地社区居委会提高能力,甚至是在社区内孵化出新生的力量。

政府、社区居委会和社会工作者的角色是完全不同的,但是缺一不可。目前来看,我们的社会工作遇到的最大的制约或瓶颈,我个人认为应该是公共财政体系还没有建立起来,现在政府购买服务的资金来自于公益彩票福利金,还没有纳入到政府财政预算当中。广州在这方面已经有所突破了,但是全国范围来看还没有,购买资金不足的问题会随着工作的开展更加凸显。

再一个还是社工人才队伍专业化、职业化的建设,这方面我们国家近些年已经在大力推动了,但是从全国范围来看是分梯队、分批次进行的,有的城市推进得好,有的城市由于整体对社会工作的认知程度低而推进得不够。

再一个还是社工人才队伍专业化、职业化的建设,这方面我们国家近些年已经在大力推动了,但是从全国范围来看是分梯队、分批次进行的,有的城市推进得好,有的城市由于整体对社会工作的认知程度低而推进得不够。

再一个还是社工人才队伍专业化、职业化的建设,这方面我们国家近些年已经在大力推动了,但是从全国范围来看是分梯队、分批次进行的,有的城市推进得好,有的城市由于整体对社会工作的认知程度低而推进得不够。

再一个还是社工人才队伍专业化、职业化的建设,这方面我们国家近些年已经在大力推动了,但是从全国范围来看是分梯队、分批次进行的,有的城市推进得好,有的城市由于整体对社会工作的认知程度低而推进得不够。

观点②

深圳市社会福利中心 曾凯： 建议谋划“六系”

标准化社工服务体系:当前,我国社工服务质量参差不齐,群众得不到均等化的服务。为构建看得见的质量“尺子”,作为服务异常情况的“显示剂”,新社工的“入门指南”、先行者的立法基础和后来者的标杆,所以组建标准化体系已刻不容缓。这将有利于迸发均等化、激励后生的全国性行业效应。

“电子社工”运行体系:由于政府购买社工服务刚刚起步,政府评估手段不够精细,给服务质量造假钻了空子,容易造成政府协议内容的虚假落实。对设立编制内社工的事业单位,苦于工作量难以衡量影响了绩效工资的发。为此,加快开发电子社工信息化系统,实现工作量实时上传和留痕管理,既能从源头上有效预防造假,又能相对科学地考核工作实绩。

“百姓社工”社区服务体系:推广上海市“智慧社工”系统,让社工发挥政策链接者的作用。该系统一旦投入运行,社区居民只要输入个人基本情况信息,系统将自动提供所能享受政策的清单,明白明白一次性告知每项政策待遇的受理条件和申请材料。如果居民要进一步了解办理流程、时限和收费标准、咨询电话,可当场向服务员咨询,或自行取走“政

策告知单”。

社工形象体系:针对专业社工社会认知度低的瓶颈,可借鉴税务卡通形象、公安电视剧荧屏形象和网络游戏形象的做法,有计划地开发社工卡通形象、电视剧和网络游戏;组织全国性社工形象创意设计大赛或征集活动,汇集民意民智,设计令人信服的 LOGO 形象、社工服务机构建筑外观(参考公安派出所);探索在社工服务先行城市人流较大的地段独立设立社

工服务大厅,或依托社区服务中心,开展社工体验、咨询和同城社工服务转介活动。

再一个还是社工人才队伍专业化、职业化的建设,这方面我们国家近些年已经在大力推动了,但是从全国范围来看是分梯队、分批次进行的,有的城市推进得好,有的城市由于整体对社会工作的认知程度低而推进得不够。

