

## 抗“疫”中的社区责任

如果不是经历此次疫情,付婷婷不会觉得自己如此“抢手”——联系居民与政府两端,双向传递政策和呼声。

2月10日,武汉市社区开始封闭管理,作为武汉市武昌区武南村社区党委书记的付婷婷变成了“分诊员”、“心理师”和“大表姐”,小区人员往来情况摸排、居民健康上门监测、公共场所清洁消毒、挨家挨户防疫知识宣传、病人分类和运转、居民基本生活保障、居民个性需求回应等均由付婷婷负责。

小区封闭管理是加强源头管控、阻断疫情扩散的必要举措,但也让社区的防控压力剧增。

小区封闭后,为配合疫情防控,社区居民均被要求足不出户,将接触性感染的可能降至最低。但由于改变了居民的生活习惯,时间一长有居民就忍不住,想着下楼或出社区转转。同时,整个社区居民的生活物资供给也需由社区统一协调解决。

黄彬就是凯旋名邸的居民,他说,社区封闭后,买菜、买药成为大问题,只能等待配送,这给生活带来不便。而黄彬的困难也是整个社区的共同需求。

社区是疫情防控的第一道防线,发现、培育社区居民中的积极分子,用榜样示范带动更多居民共同防疫,这考验着社区工作者的智慧。

付婷婷说,为让共同抗疫更为有效,她从社区内部开始遴选楼栋长、片长,充分发掘社区退休老党员、老干部等热心居民的带头作用,利用微信群、QQ群等线上渠道将分散的社区居民组建起来。

很快,社区居民建立起微信群买菜群,由楼栋长负责收集本楼栋的居民买菜信息,汇总交至社区物业统一向市内超市订购,由超市配送至小区。黄彬每天都会群里发送买菜信息,比如茼蒿、土豆、鲫鱼分别需要多少,这些信息均会被楼栋管理员采集并报送。

过程中,付婷婷有时也会有些无奈,有时自己或团队行动慢了,会造成社区居民的不理解,她坦言道:“一名社区工作者有时要服务上百人,社区工作者最大的挑战是得不到家人的支持和居民的理解。”

北京师范大学中国公益研究院院长王振耀表示,从当前情况看,疫情防控取得了一定成果,但不应松懈。疫情让很多中国人的心态和生活行为发生着改变,其中逐渐显露出的社会问题,亟待专业社会工作者参与解决。

## 社会工作者以专业抗“疫”

陈兰兰是武汉市逸飞社会工作服务中心理事长,从武汉市发生疫情后,她就一直和团队奋战在防控一线,用一名社会工作者的专业助力抗疫。

1月23日武汉“封城”后,不少市民表现紧张,有一部分人选择在“封城”前最后一天离开武



社工为独居老人配送“爱心菜”

## “闭关”40日

## 武汉抗疫中的社区专业力量

■ 本报记者 张明敏

“天气转暖,阳光打在脸上,但暂时还不能出去,不知要待到何时。”家住武汉市武昌区凯旋名邸社区的居民黄彬无奈地说。

从2月10日武汉市新冠肺炎防控指挥部发布12号通告,决定在全市范围内所有住宅小区实行封闭管理以来,黄彬所居住的小区已经封闭近40天。这期间的生活、工作、学习均只能在家里完成,除了按照政府指令,每个家庭可有一名成员出户领菜外,其余时间均在家度过。

为保证“闭关”顺利进行,武汉每个社区都有一群社区工作者全力付出的身影,带着专业和信念,奔走在抗疫一线与全市人民共克时艰。

居民是社区的“细胞”,在疫情面前,如何让每个“细胞”都充满活力并发挥作用,这考验着社区工作者的智慧。

随着“封城”时间的持续,城中社区居民的生活行为被迫改变,出现了一定程度的焦躁和不安。

此时,陈兰兰决定运用互联网来开展社会工作,服务武汉市内街道、社区居民。

她带领社工团队形成线上、线下交叉服务。线上,她利用网络逐步建立起16个微信群为居家市民提供远程医务指导、情绪疏导、心理支持、团菜生活等服务,并开通线上直播课程,教琴、亲子互动等让居民减压。

线下,除了疫情防控,社工们还帮助不会上网的社区老人、医务人员家属团购菜品、运送生活物资,为长期患者集中购药,甚至有的社工还扮演起“临时妈妈”,照顾社区中被集中隔离人员的孩子。

陈兰兰说,这些都是社工日常的事务性工作,真正体现社工专业性的,还是在资源的链接以及对个案的服务上。

“当时的政策就是希望居家隔离,但对居家隔离政策响应基础又是不够的。居民们的医疗知识较为欠缺,比如此时只要有些咳嗽,就会怀疑着自己是不是感染了。这种情况下,越让居民在家隔离,居民越反感,隔离效果反倒不好。”陈兰兰说。

为此,陈兰兰开始在原先建立的大群中拉入医务工作者、心理治疗师、社会工作者等三类人群。有两个群很快就满员,需求极为迫切。此后,陈兰兰又再建立小群,进行事主的个案对接,

将个案信息安排至专业的社会工作者进行专门解决。

“时间紧迫,事件紧迫。如果按照以往,按部就班地进行需求调研、信息收集、个案实施,根本来不及,这也是对社会工作者专业性的考验。”陈兰兰说。

北京大学社会学系教授、中国社会工作学会会长王思斌表示,社会工作的本质是帮助人、关注人、增强人的社会支持系统,促进社会秩序稳定与和谐。社会工作的专业特长是在“助人自助”理念下,运用专业方法,对困境人群实施针对性帮助、个别化服务、人性化关怀,以及强化社会支持网络。随着新冠肺炎疫情的持续及其社会影响的显现,社会工作的作用将会得到进一步重视,社会工作的专业优势需要得到进一步发挥。

“在新冠肺炎疫情这样的重大社会危机事件中,关键点是人,尤其是受不测事件影响的人群——他们的身体、心理、家庭生活,除了纯粹物质方面的问题,最普遍、最难处理的是社会性影响。”王思斌说。

## 社会力量抗“疫”进行时

城乡社区是疫情联防联控的重要关键,也是外防输入、内防扩散的最有效管控单元。广大城乡社区工作者坚守岗位、日夜值守、英勇奋战,为抗击疫情作出重要贡献。

2月23日,习近平总书记在

统筹推进新冠肺炎疫情防控和经济社会发展工作部署会议上指出,要发挥社会工作的专业优势,支持广大社工、义工和志愿者开展心理疏导、情绪支持、保障支持等服务。

3月3日,中央应对新冠肺炎疫情工作领导小组印发《关于全面落实疫情防控一线城乡社区工作者关心关爱措施的通知》,并就关心关爱疫情防控一线城乡社区工作者提出八方面措施。

3月9日,在国务院联防联控机制举行的新闻发布会上,民政部基层政权建设和社区治理司司长陈越良介绍,截至3月8日,全国已有53位城乡社区工作者在疫情防控过程中因公殉职,其中党员占92.5%。

中国社会工作联合会是地方社会工作的行业组织和服务机构联盟。

疫情期间,该会旗下的专业委员会积极发挥作用,号召地方行业组织协同行动,开展心理咨询服务等工作。此外,一些地方性社会组织在社区里也发挥着积极作用。由于湖北是疫情最严重的省份,不少一线的社工组织、社工院校也持续参与其中。

2月9日,中国社会工作联合会在民政部有关司局指导下,编写发布《社区“三社联动”线上抗疫模式工作导引(第一版)》(以下简称《工作导引》)并开展系列行动,发起“立足社区 抗击疫情:‘心社联动’送安心公益行动”。

该行动联合1000家优秀社

会工作服务机构等社会组织和心理服务机构,搭建一个“社工+心理”联合服务平台,提供心理疏导、情绪支持、危机干预、个案辅导、居家保障等服务。

3月12日,民政部基层政权建设和社区治理司、慈善事业促进和社会工作司、社会组织管理局联合指导中国社会工作联合会在此前基础上,总结地方实践经验做法,修订完善形成了第二版《工作导引》,支持广大社工、义工和志愿者开展心理疏导、情绪支持、保障支持等服务,充分发挥社区、社会组织、社会工作“三社联动”机制在社区防控中的协同作用,

## 构筑社区治理的长期力量

新冠肺炎疫情带来的社会危机呈现综合性态势,在没有得到有效遏制前,一些“非常规管制手段”是必要的。当态势相对平稳或者进入后期时,其负面社会性后果就会更明显地表现出来,必须用社会性方法手段加以解决。

北京大学社会学系教授、中国社会工作学会会长王思斌表示,重大社会危机事件发生初期,最重要的是控制危机事件的发展和危机事件所引发的社会无序局面,一些细致深入、次生灾害的处理工作也不会大规模展开。但社会工作者可以通过小范围专业服务的经验或依据间接经验,向决策者提出改进工作和下一步工作的建议。

面对重大社会危机事件,直接针对问题事件的专门技术(如医疗、救灾等方面的技术)是关键和重要的。另一个方面,社会危机事件的社会特征表明,社会性方法和技术也是重要的,社会工作就是应对社会危机事件的重要的社会技术之一。这就是说,社会工作必然会在应对社会危机事件和问题的妥善处理中发挥作用和专业优势。

目前,我国社会工作服务机构已有上万所,一些机构本身就扎根社区承接项目,人员均参与社区防控事务,分发物资、链接资源、组织志愿者等,有的还冒着风险进入武汉市方舱医院为患者服务。这次疫情的中国经验中,社区防控发挥了很大作用,“社区防住了,疫情就防住了”。

国家开放大学社会工作学院执行院长史柏年表示,第一,社会工作的行业性组织起到了搭建平台的作用;第二,社会工作服务机构直接服务社区链接资源;第三,社会工作者参与心理咨询、辅导,成为专业特色;第四,疫情下的社会工作服务机构及其人员行动受到较大限制,在做好自我保护的同时,还要参加疫情防控,发挥作用非常明显。

北京师范大学中国公益研究院院长王振耀表示:“针对疫情,如果前期集中在救治,后期就应集中在心理救援,需要对儿童、老人、公务员、警察等群体进行针对性关怀,适度舒缓其压力。从社会发展来看,专业化社会工作体系、社会服务体系、社会支撑平台是下一步的发展方向,一个专业化的社会服务时代已经来临。”