

# 英德社工： 织好“抗洪防护网” 最后一米

■ 本报记者 韩静

每年六月份，广东清远英德市总会迎来持续性大范围降水。因为是在端午节前后，正值龙舟竞渡之时，所以也被当地人称为“龙舟水”。

郑晓茵是土生土长的英德人，对每年一遇的“龙舟水”早就习以为常。然而受连续强降雨影响，今年的“龙舟水”从来势上就与往年有很大不同。6月以来，英德北江干流水位持续上涨，水文监测站出现了36.10米左右的洪峰水位，超警戒10.10米。而同一站点，历史实测最高水位是1994年的34.51米。水位突破极值，全市紧急停课、停工、停航，英德市启动防汛Ⅰ级响应。

在此情形下，英德市易受浸地区接到通知：请辖区居民尽快搬离住所一楼，紧急前往高层避险或撤离。

和其他居民一样，郑晓茵一家也将部分必需品集中到了自家二楼。当晚12点收拾妥当，郑晓茵顾不上休息，马上用微信和同事们交流起工作来。郑晓茵所在的英德亮石社会工作服务中心（以下简称“亮石社工”）是英德第一家本土社会工作机构，拥有多年社会工作服务经验。面对突发灾情，大家早已从意识和行动上切换到社工的职业身份，提前组建工作小组投身救灾工作，制定“灾害救援+后勤协调+心理保障”并行的工作规划。

## 社会力量协同应对

面对汛情，亮石社工邀请了在紧急救灾和灾后重建领域有着丰富实战经验的壹基金以及卓明灾害信息服务中心的专家一同梳理工作重点，包括救灾策略、联动范围以及灾后与政府、应急管理局等相关部门的沟通汇报机制，亮石社工理事陈观霞负责整体的救援统筹和物资协调工作。早在亮石社工成立前，陈观霞就组建了“英德亮石志愿者协会”，并担任协会会长。在此次英德洪灾中，两个机构在运转物资、核实求助信息、为安置点提供服务等后勤保障工作中发挥了积极作用。

灾害来临，不管是受灾群众还是救援人员，甚至是间接接触灾难的非受灾人群，都可能出现不同程度的负面心理反应。为减轻群众因突发灾情产生的焦虑、恐慌等情绪，亮石社工联合英德市心理关怀志愿服务队快速筹备心理援助相关工作，社会工作者的组织能力和专业辅导能力

在此过程中得到充分体现。

在此次灾害中，子强父母所在的村落受灾严重。他通过电话询问父母的情况，言语间也表达着自己的焦虑。“亮石社工借助社会各界的力量，链接心理专家团队来应对这样的求助。”郑晓茵说，“我们不仅要妥善安置受灾老人，也在不断安抚像子强这样在外打拼的家属，让人在外地的他们放心。”

灾害发生后，很多像亮石社工、心理关怀志愿服务队这样的社会组织陆续行动起来，链接各方资源积极参与救援，为解决居民情绪困扰和生活困难提供了多种方案。

而在民政工作与社工专业服务深度融合的基层服务平台，一批由政府直接聘用管理的社会工作者也充分展现了深度扎根本土的社会工作专业力量，即广东“双百”社工服务站的社工。“双百”社工服务站是广东省民政部门在本地化优势基础上建立的，深深扎根于当地的基层服务平台。“双百”就是该项目的实施目标，即未来实现乡镇（街道）社会工作服务站100%覆盖、困难群众和特殊群体社会工作服务100%覆盖。

英德桥头镇社工站是“双百”队伍中的一员。受洪峰影响，桥头镇新益村突发两次洪灾侵袭。桥头镇副镇长兼社工站站长林清紧急部署疏散群众事宜，桥头镇社工站副站长钟汝克、陈国兴立即在社工站微信群通知所有社工同事：同事们，灾情紧急，咱们这个周末不休息了，三个驻

村社工点社工开始紧急有序疏散群众，一定要确保群众和自身的安全。

记者了解到，桥头镇社工站下设三个驻村社工点，社工们常驻村委，对村民及其社会关系十分熟悉。驻村点社工第一时间与村委会、村民理事会取得联系，确定“幸福院”为紧急安置点。随即，以驻村点作为中心联络站，社工第一时间找到村民代表，请他们发出紧急疏散通知，并和村干部一起组织村民以户为单位向“幸福院”集中；钟汝克、陈国兴带领社工现场救援。

有位村民这样描述当时的情景：“社工与救援人员不分昼夜，一趟又一趟地把被困的老人和孩子转移出来，背到幸福院进行安置。”仅用十几小时，桥头镇社工站所服务的六个村的近700位村民全部得到顺利安置，无人员伤亡。

## 角色转换，助力灾后重建

随着洪水逐渐退去，社工的工作重心也转到灾后重建中。

在桥头镇社工站服务的几个村，群众面临的一大难题是用水问题。受地理因素影响，当地饮用水水源并不丰沛，许多村的自来水引自几公里外甚至更远，一条供水管道横跨几个乡镇。灾害发生时，自来水供水管道在强大的外力和泥沙的作用下发生爆裂，自来水供应基本中断。

在这种情形下，当地政府部门统一部署，桥头镇社工站迅速联系了清远市消防救援支队，两辆水罐消防车分成两组前往桥头镇停水区域，将饮用水送到群众家门口。社工和消防官兵一边接好水管放水，一边主动帮助有

需要的老人、妇女、残疾人装水、抬水。目前，桥头镇居民每天都能取到足够的生活用水。同时，驻村社工们每天分片分区提前规划走访，逐家逐户精准了解群众诉求，确保不漏一户一人。

除组织社会力量提供救灾救助及物资援助外，帮助受灾群众重树生活信心的心理援助工作也在进行中。

灾害发生后，在广东省减灾救灾应急协会的统筹下，亮石社工邀请持有心理咨询师资格证以及具有救灾工作经验的心理学专业人士，以受损严重商户、受灾严重群众、儿童青少年为主要干预对象，持续开展灾后心理辅导工作，受到服务对象和广大群众的广泛认可。目前，亮石社工每天仍会接到很多心理学相关专业的人士咨询电话，咨询如何到受灾一线成为一名心理辅导志愿者。

## 打通灾害救助“最后一米”

灾害发生时，广大社工是“志愿者”“协助者”，同时也发挥着链接资源的“中介者”“协调者”功能。而在主动探讨问题解决的策略并提出专业化建议过程中，他们更成为了解决问题的“主导者”和“先行者”。

伴随着角色的转换，广大社工在此次洪灾中合力编织了一张“抗洪防护网”。带着极致专业的服务精神，在本地化的社会工作体系下，他们将这张网精准到“最后一米”，最大限度地触达群众。

而为了做到“最大限度”，从2008年支持民办社工机构、到2017年“双百”工程的实施再到如今，广东省积极探索了十多年。清远市清城区社工协会秘书

长雷杏珊对此很有感触。

雷杏珊表示，为推动社会工作职业化、专业化和本土化发展，广东省采用了支持民办社工机构发展和政府直聘“双百”社工双轨并行的模式。在本次洪灾中，清远市本土民办社工机构和“双百”社工服务站的迅速响应和有效行动，充分展现了社会工作在参与重大突发性事件的功能，成为本地应急救援工作中保护群众、照顾群众、安抚群众必不可少的重要组成部分，体现了社会工作在社会服务、社会治理中发挥着日益重要的作用。

清远社会工作发展促进会秘书长、清远“双百工程”督导办公室主任曾艺飞分享了一组数据：截至2022年6月30日17时，参与防汛工作社工人数为770人，发动组织志愿者689人参与防汛工作。

曾艺飞认为，民办机构社工与“双百”社工在党和政府的领导下协同开展社会工作，这是广大社工参与此次抗洪抢险工作呈现出的最大特点，也凸显出几大优势。

“首先是资源链接的广泛，最大程度地链接了与灾害应急相关的社会组织、公益慈善资源，社区志愿者资源，及时有效地急群众之所需；其次是覆盖面广，镇街社工站加上民办社工机构，形成了一个庞大的服务支持网络；第三是‘在场优势’明显，当群众需要这支队伍的时候就要站得出来真正发挥作用，而不是待在办公室里等着服务对象上门。转移群众、清除淤泥、走访群众、情绪疏导、链接资源、帮扶救助……哪里需要，社工就在哪里。”曾艺飞谈道。



清远“双百”社工站协同乡镇（街道）帮助受灾地区复工复产



英德社工为受灾群众做心理辅导