

奔波的一天结束了,故事却远远没有结束

5点半,宁钻回到望麓园,服务中心还亮着灯。今天回访的刘阿姨、小劲松、徐爹爹只是她手上所有工作的一小部分。

她负责的助残服务项目有22个服务对象,分散在水风井、富雅坪、中山路、北正街、荷花池、营盘街6个社区。她所在的家庭组工作包括“夫妻关系调解、婆媳关系疏导、家庭暴力防治、亲子教育、亲子沟通与成长、单亲家庭扶助、妇女维权等”,而家庭组仅有她和朱凤著两个人。

2011年7月,开福区政府从深圳鹏晨社会工作服务中心引进了这一全新社会管理机构,但直到现在整个服务中心也只有17个人:3个顾问督导(由民政学院教师兼任)、1个总干事、1个执行主任、12个社工。但据2011-2012年报,他们共有青少年、新市民、企业职工、家庭服务、志愿者、信访社工、拆迁社工、计生社工8个项目。

人少事多,还是非盈利性质,他们如何维持日常工作并得到服务对象认可?所有的便民助人活动又是如何白手起家的?

本报将持续关注。



宁钻在教曾劲松识字,他却一边念一边眼睛滴溜溜地直转,“挨她普通话都不会讲哟!”13岁的小劲松看起来只有四五岁大:软骨症正在一年年侵蚀他瘦小的身体。因为怕出门被磕碰到,他常年待在只有一居室的家中。前一天社工来看他还进不了门,因为奶奶出门办事了,只好把他一个人锁在家里。

口述

宁钻(家庭组社工,2012年加入)

这里我感觉有人需要我

我大学学的心理咨询,这个专业在长沙很难找到对口工作,所以我很早就想好要往社会服务、人力资源的方向发展。去年10月,我来众仁实习。当时主要坐在办公室做一些行政工作,后来长沙一家养老院有一个合适的职位,我就去了。但今年5月,我还是决定回来这里,因为在那边多我一个不多,少我一个不少,这里我感觉有人需要我。

我们这里人手很有限,家庭组就我和小朱姐两个人。之前带我的前辈又去别的地方工作了,很多事情只能他们指导我一个大体,比如到哪里去、找谁,外面的事情我得一个人跑。刚开始的时候,我说话都是发抖的,一

朱凤著(家庭组主任,2010年加入)

帮助人是一种快乐

这份工作我做了3年了,我很喜欢。帮助人是一种快乐,有时帮一个案主办成了一件棘手的事,真的会很有成就感。但也有不快乐的时候,特别是服务中心刚开始运营的时候,我们试着上门与社区居民建立联系、做宣传,但经常是我好不容易把门敲开,说是“社工”,他们却以为你是搞推销的,更不相信我们会免费帮助他们。有个人当着我的面就把门摔在我脸上。

大家对“社工”太不熟悉了,现在你一说警察、医生、老师……谁都知道这是一份什么职业,社工也是一种职业啊!这份职业就是帮人解决困难的。有时候案主特别感谢我们,我们总是回答“这是我们应该做的。”听

罗狄烽(服务中心执行主任,2010年加入)

我们知道怎样唤起每个人心里的爱

我是在长沙上的大学,当过各种类型的志愿者,认识了不少志同道合的人,各行各业的朋友也结识了不少。毕业后我到深圳鹏晨社会工作服务中心工作,后来开福区政府引进了这一项目,我也就回到长沙。

我感觉在长沙和深圳做社会工作有很大不同。南部沿海离香港近,社工的发展很成熟。比如深圳要求每一间学校起码配备1名社工,关注成长问题,润滑师生关系,甚至发现学生中潜在的犯罪倾向。但长沙这一方面才刚刚起步,我们与国防科技大学附中合作,派过去1个工作组2名社工,孩子都很喜欢我们。

有时候别人觉得很奇怪,为什么普通人办一件事怎么都办不好,社工去办就成了。其实这也很简单。首先,服务中心汇集了各方面的社会资源,也更了解国家

政策。比如小莫的情况,刘阿姨可以到社区申请1500元左右的大病救助,但刘阿姨并不知道这样的信息,社区也不知道莫家有这样的需要。其次,社工不是当事人,也正是一个有可能使矛盾润滑的位置,你家里出了事,要找相关部门帮忙,结果气呼呼地跑去,把人骂一顿,对方也不开心啊,他就就态度很差,不上心帮你,恶性循环,矛盾越积越深。社工出面就不存在这个问题,加上我们有一定程度的政府背景,对方单位可能态度也更友善些。

我们的社工大部分毕业于社会工作专业,学习的就是与人打交道、可能比一般人更懂得“说话的技巧”吧,知道怎样发现人心最柔软的地方,唤起每个人心里的爱。

如果不出意外,我愿意一直在这里干下去。但我不是长沙的,只有一个哥哥,也在外地工作,如果他不去,过几年也许我会回家照顾爸爸妈妈。

件什么事也说不清楚。不过这次为刘阿姨的事跟不同行业不同类型的人打了一圈交道,我真的觉得自己与人流进步好大。

但进展很慢的事情也有,根据我的专业,服务中心让我也同时开展心理咨询服务,但这么长时间就接待了一个人,也没来第二次。这样免费性质的心理咨询,很多人只是凭个兴趣,很难让他们坚持过来。

上去好像是客套话,但确实是我们应该做的啊!我们是在完成自己的本职工作。

现在我算是元老级了,除了一线工作,我还要策划活动、安排志愿者。最近在忙一个“孕妈妈”项目,我把宣传单放在社区管这一块的部门,准妈妈们来办相关手续时就能看到,我们会定期给她们组织讲座,甚至陪她们产检,很有意思。

就是建立联系太不容易了,好不容易跟一个孕妈妈熟了,她们又快生孩子退出项目了,我又要重新发展新的服务对象。

记者手记

以弱者为本位的社会,才有真正的光亮与和谐

和小劲松握手的时候,我很怕弄疼他:面对有软骨症的手,我不知怎样才是合适的力度。他倒丝毫不在乎我的不自然,还乐呵呵地摇了好几下。生存、未来这些沉重的字眼离这个13岁的孩子还很远,他的愿望很单纯,有人陪他玩就好了。

我想起自己的童年,国营工厂的大院从不缺四处疯跑的小孩,推开一家门就能蹭饭,迷路了总会被送回家——虽然物质生活匮乏,但在上世纪90年代的“单位”出了什么事都不怕没人管。但小劲松却没有学校、没有老师,更没有朋友,除了爸爸妈妈和挨她,众仁服务中心的社工们恐怕就是他生命中出现得最多的人。

虽然已经足够沉重,但小劲松式的问题却不是这么简单。在“单位”解体后的中国,如何召唤新的归属感和安全感;传统居委会如何进化成真正的社区;我们的社会怎样做到幼有所养、老有所依——这些问题都是崛起的中国不得不面对的。也许,社工这样以弱者为本位的社会管理新模式,正是可以给我们带来光亮与和谐的一种答案。

■文/实习记者 王安琪

相关链接

社工现状与政策

在发达国家和地区,社工这一职业已经有百年的历史,香港是社会工作开展较早、也更为成熟的中国城市。深圳毗邻香港,社工发展较为完善。北京、上海、深圳、东莞都已经具备了一定的规模。成立于2011年的众仁社会工作服务中心则是湖南省首家。

2011年11月,中央组织部、中央政法委、民政部等18个部门发布《关于加强社会工作专业人才队伍建设的意见》,是中央第一个关于社会工作专业人才的专门文件,在我国社会工作事业发展史上具有里程碑意义。纲要指出到2015年,我国社会工作专业人才总量要达到200万人;到2020年,社会工作专业人才总量将达到300万人,建立较为完善的社会工作专业人才队伍建设运行机制和工作格局,使社会工作专业人才队伍的数量、结构和素质能力适应构建社会主义和谐社会的需要,满足广大人民群众不断增长的服务需求。