

编者按

社工服务,对于很多社区居民来说,可能还非常陌生,但这种新型社区服务模式已经在社区生根发芽。他们注重专业价值,强调专业方法,注重实践,强调与服务对象合作和多方协同,是社区居委会工作力量的有效补充,为居民带去丰富多彩的社区活动,为需要照顾的人群送去精神鼓励,现在我们就来介绍下咱们社区的社工们。

看到他们的改变就有一种感动涌上心头

开始时拒绝 后来主动找我们聊天

本报记者 许建立 实习生 丁海奇

2014年7月,“你我同行”残疾人生活援助及心理疏导项目入驻历山路社区居委会,在这半年多的时间里,社工已针对社区内登记在册的残疾人开展了多次活动,以个案管理为主,辅以小组和社区活动。为残疾人提供基本生活照料、节日探访、心理疏导、相关政策的宣传,此外还有开展服务对象家属支持互助小组等等。

“你我同行”残疾人生活援助及心理疏导项目,是由历下区民政局提供专项服务经费支持,济南山泉工作服务社承接,服务于历山路社区并辐射解放桥社区。据了解,此项目会持续到2015年12月。

社工孟苏和杨冬梅在进入社区之后,做的第一件事便是对社区内登记在册的残疾人及其家庭进行入户调查,对他们的需求进行评估,主要是身体状况、生活需求以及心理需求,并根据社区内残疾人的种类和程度做具体的项目服务活动。社工小孟告诉记者,目前她们直接服务的残疾人及其家庭有34人。



历山路社区社工孟苏、杨冬梅

社工小杨告诉记者,因为残疾人的特殊性,他们不方便走出家门,所以我们的活动以入户的个案管理为主。“我们开展了多次主题走访活动,在国际残疾人日这天,我们联合济南市第八中学学生开展了献爱心活动,学生把义卖的钱换成生活物品送给他们,并与他们沟通交流。因为这些学生本身就是社区里的居民,我们想以他们为突破口,让他们接受社区里的残疾人,让这些平时被动的残疾人更好地融入社区。”社工小孟说道。

“我们也进行了特别救助走访,其中有一位因车祸导致的二级残疾,他无子女和妻子,一个人孤苦伶仃的,我们便与附近的金德利民餐厅联系,为他争取了每月300元的餐补,并为他申请了居家养老家政上门服务。”“还有一个重度残疾,但体重较重,而他妻子较瘦弱,便向我们提出想在家里安装无障碍设施,我们便向残联申请,希望在卫生间和厨房能安装无障碍设施,目前已有进展,估计五六月份会建成。”社工小孟和小杨争先恐后地向记者讲述他们开展的服务。此外,小孟表示“我们社工对他们来说就是扮演一个链接资源的角色。”

别看他们目前开展的活动有声有色,但一开始也遭到了小区里边残疾人及其家人的不理解。社工小孟告诉记者,“一开始我们进行入户走访的时候,很多残疾人拒绝见我们,其中有一个是大妈开门,但他的儿子一直背对着我们,大妈也告诉我们说你们就别来刺激他了,弄得我们也很尴尬,有的在我们与他们沟通交流的时候总是以一种无声的沉默来拒绝我们。”

“好在最后因为我们的坚持和努力,也许他们看到了我们的用心,以及几次活动的顺利开展,他们渐渐接受了我们,而且看到他们的改变就有一种感动涌上心头。其中一位居民患有癫痫,不愿跟人交流,也比较邋遢,但现在自身面貌有了很大变化,会好好打扮一下自己。还有一位案主,每次我们要走的时候老是拉着我们说再聊会。”“还有一位案主之前一直将我们拒之于千里,总是客客气气的,但现在也会跟我们主动说起近期的经历。”小孟和小杨说到这里,不禁为他们的改变感到高兴。

“我们以叙事治疗为指导,引导案主将问题外化,告诉他们问题不只是他们自身的问题,而是由于一些历史、文化等因素造成了他们目前处境的艰难,所以不能将问题全揽在自己身上,要走出困境,而且要看到社会也在致力于改变这种环境。”小孟说。

提到在开展活动过程中遇到的困境,小杨表示:“之前案主拒绝接受服务是我们最大的困难,可最后在活动开展的过程中,我们发现社工在链接资源的时候,因为很多政策的限制,也因为自身能力的有限,所以并不能完全地为他们解决实际困难。”小杨也说道:“毕竟我们不是短期帮扶,要让案主更好地融入社区,我们只能以一种助人自助的理念,使案主增能,在此我们也希望可以链接更多的专业志愿者和社会各界人士为残疾人提供专业服务。”

小孟表示:“在项目开展的前期,我们以个案管理为主,中后期会以社区活动为主,争取让这些残疾人走出家门,更好地融入社区,为他们构建社会支持网络,也为他们家人提供专业的照顾服务知识的指导,能更好地照顾到残疾人的心理和生活需求。

社区服务,

瞧瞧咱身边的社工

老人对社工的信任是开展服务的前提

多点耐心,多跑几趟 倾听老人的需要

本报记者 许建立 实习生 乔政文 衣柯静

2014年7月,“情牵桑榆 辉映夕阳”高龄及空巢老人居家养老服务项目入驻十亩园社区。半年多的时间里,两名社工依托社区,为108个社区老人提供居家拜访、安全计划、政策解读、健康饮食、互助支持、健身娱乐、户外活动等服务,入户探访老人百余次。他们还还为老人开设了电脑班、组织健康讲堂等活动,丰富了老年人的日常生活。

做问卷调查、走访询问老人需求,量身打造活动和项目是十亩园社区两名社工王云和王立芳的日常工作。为了更好地为老人服务,让老人了解并信任社工,她们几乎每天都要登门拜访老人。一次次介绍、一遍遍询问与倾听,只为了全方位了解服务对象,满足他们的需求。“要帮助服务对象,必须先知道他们真正的需要是什么。多点耐心,多跑几趟,老人了解、信任我们了,才会告诉我们心里话。”王云介绍说,老人对社工的信任是开展服务的前提,知道老人缺什么,才能有针对性地提供服务。



十亩园社区社工王云、王立芳

“根据老人的不同需求,我们为他们量身打造不同的服务。”王立芳告诉记者。针对身体欠佳的老人,社工采取入户走访的服务,上门为老人打扫卫生、与老人聊天;针对身体状况较好的老人,则为他们提供丰富的社区活动和健身指导。“运动会、电脑班、健康讲座,组织一些对老人有帮助的活动,我们助人的同时要让老人学会自助。”王云介绍说,提供服务的最终目的是让老人学会自助的方法,授人以鱼不如授人以渔。

社区老人们都想学电脑,但自己也不清楚具体要学什么。针对这种情况,两名社工办起了电脑班。教老人下载歌曲、视频聊天、打字等基本本领。“老人今天学了明天就忘,所以我们反复地教,多点耐心,现在老人都基本掌握了,在家就会和家人视频聊天,老人们很开心。”王立芳说,“现在老人在家遇到电脑操作问题,就打电话给我们,我们就上门服务。都很信任我们。”王云表示,老人有需要,第一时间就会找他们,这是社工最大的成就。

如今,十亩园的居民都十分了解和信任这两名社工。但从不熟知到打开知名度,王云和王立芳经过了很长时间的努力。“刚开始的时候,大家都不知道我们是谁,我们为了工作便利,就说自己是社区的工作人员,服务多了,大家也就知道社工到底是干啥的了。”王云已经在社区工作两年多了,刚来社区居民们都对她抱着怀疑的态度,自己感到很挫败。但她从未放弃过,用一次次的活动和服务赢得了居民的称赞,也为社工做了活广告。“为大家做实事了,大家自然会信任你。社工是做出来的,不是说出来的。”

王立芳认为,成为一名优秀的社工,公益心、执着精神、创新能力都是不可或缺的。采访中,提到她跟进的每一个个案,很多细节她都能清晰讲出,就算个案跟进完了也帮服务对象解决了问题,她还是会和老人保持联系,关心他们现在的状况。

社区里的胡奶奶自己一个人居住,两名社工得知后就到家中探访。刚开始的时候,老人对社工不熟悉,什么心里话都不说。王云和王立芳便一次次地登门与老人聊天,帮老人料理家务,和老人建立信任。慢慢地,老人也说出了自己的心里话,两名社工便帮着老人解决难题。现在老人一有需要便联系两名社工,对他们十分依赖。两名社工告诉记者:“能得到他们的信任,是对我们最大的肯定。其实只要有一个人认可社工,我们就很高兴了。我们一定不会放弃,继续好好做下去。”