

抗疫不能忽视对人的关怀



岩松/文

瑞森德咨询机构合伙人

面对突如其来的新冠肺炎疫情,社会各界积极参与抗疫行动。这其中,既有奋不顾身,逆行而上的医务工作者,也有深入社区开展防疫、服务居民的社会工作者。

据了解,截至2月20日,全国已有33位城乡社区工作者在疫情防控期间因公殉职。

民政部陈越良司长表示:“社区工作者很不容易。为了守护居民群众的健康,他们从疫情发生以来,一直奋战在社区疫情防控一线。请大家能够多体谅他们,多支持他们。”

默默的逆行者,也需要保护

为众人抱薪者,不可使其冻毙于风雪。然而,在这场全民抗疫的主旋律中,也有出现了一些不和谐的杂音。

河南郑州市某小区,物业在

群里发让业主投票,决定让不让下班的医务人员进小区。相当一部分业主居然支持“不让医务人员进”,因为觉得他们身上可能携带病毒。

杭州某小区业主嫌弃测量体温的社工没穿防护服,竟然对社工进行辱骂、殴打。当事人社工章先生非常委屈:“防护服只有医务人员才有,社区人员领不到。我们的工作以门岗执勤为主,时间从早上8:30,一直要到晚上10:30。防疫一线的人员很辛苦。”

这些人是一个个鲜活的生命,是独立的个体。如果不是这次疫情,他(她)可能是芸芸众生中那个普普通通的你我他(她)。此种境遇,换做是你,会做如何感想?

支持与守护,社会组织在行动

提供社会服务,推动社会公

平、进步是社会组织的基本职能。众多社会组织也积极行动,在服务居民、困难群体的同时,也开展针对一线医务人员、社工的服务保障。

“公益需要温暖,而不是热点”,“守护者后盾”项目发起人,北京感恩公益基金会理事长周健表示,那些在救灾中做出贡献的人,应该得到公益组织持续的支持,公益组织不能基于情绪参与其中,这是专业的公益组织与社会大众的不同。“守护者后盾”的第一个“特别贡献支持”的资助者是李文亮医生,与他确认这项资助时,他还在住院治疗,并同意授权北京感恩公益基金会,使用他的照片为项目募集善款。“守护者后盾行动”将按照标准和流程,为他的家庭提供持续的支持。周健介绍,目前已经搜集了全国各地370条需要帮助的人的线索,正在逐条核实,项目已经资助了31人,每一项资助都有规范完整和公开透明的程序。

据了解,截止到2月18日,中国社会福利基金会在抗击新冠肺炎疫情领域已募集资金86,780,105.81元,支出合计59,842,165.48元,用于防疫物资采购、社区居民生活保障,困境群体支持等方面。其中,中国社会福利基金会携手腾讯公益慈善基金会发起的“战疫天使守护计划”,呼吁社会爱心人士,为一线的医

务人员提供生活保障金,以及为工作工程中染病的医务人员提供家庭关怀。截至到2月18日,项目筹款总额1800余万元。

为了助力社区一线工作者、帮扶受疫情影响最大的社区弱势群体、培育居民自组织及志愿者社群,恩派公益基金会发起了“社区战疫行动”。项目主要内容包括:鼓励居民发现社区服务需求,发起志愿行动的“社区英雄”计划;关爱战疫社区中脆弱群体和社区基层工作者的“驰援一线战疫英雄”公益行动;携手爱心企业发起的“社区战疫”支持联盟;由阳光家庭、龙祥等社工机构发起的“我是社工,我在社区”计划。

迄今已有全国上千位一线社工和社区志愿者以及众多社工机构参与进来。然而与庞大的社区实际需求相比,仍存在较大的缺口。

集体主义语境中,个体往往容易被忽视。本次疫情之中有不少医务人员在工作中被感染,他(她)们在聚光灯下被赞誉之后,可能还要面临各种各样的、长期的困难。这次全社会对一线防疫人员的支持,展现出了一种有态度、有温度的价值观,是一种进步。

管理不能忽视对人的关怀

人是社会的核心,如果失去对人的尊重与关爱,任何组织的工作价值都无从谈起。

在疫情面前,无论政府、企业还是社会组织,都应该把人放在第一位。如果把这次抗疫比喻为

一场战争,那么,每个组织都是一支负有战斗任务的部队。交战原则只有一句话,“完成任务,保存自己,消灭敌人”。当下,社会组织的管理者,可以从管理和业务两个层面进行思考与行动。

在管理层面,“多问几个怎么办”。管理者与理事会有必要对疫情变化做出多种假设,并制定从可持续发展的角度提出相应的方案。在疫情拐点未到之时,保持警惕、有序复工。保证员工安全、健康也是在做贡献。同时,注重一线人员的心声,回应问题,倾听他(她)们的心声,回应问题,进行鼓励。有条件的组织可以为防疫一线的员工单独购买保险。

从业务层面来看,“多问几个如何做”。这次疫情是对社会组织业务能力的新考验,原先的业务模式可能难以为继。管理者需要与业务团队结合组织的使命与核心能力,挖掘疫情之下服务对象的新需求迭代新项目。例如:癌症、尿毒症等患者无法住院、就医的问题,一些罕见病和残障人士等弱势群体,药品短缺、生活缺乏保障问题等等,都需要全社会的关注与支持。

突如其来的疫情对整个社会运行与治理提出了新的要求。疫情之下,人性中善与恶都显得分外立体、鲜明。希望这次疫情让我们更加警惕人性中晦暗的角落,更加智慧,更加团结,促生出更加完善的社会治理机制。那些我们曾经走过的弯路,付出的代价,我们的后代,都将不必再经历。

疫情期的社工需要“破土成长”

新冠肺炎疫情牵动着每一位中华儿女的心,疫情暴发后,社工服务也紧锣密鼓地开展起来。作为一名项目社工和司法、社区项目领域主管,整个疫情防控期间,我的工作经历了这样的过程:迷茫不知所措——不自信,不敢轻易尝试——积极了解机构对疫情期服务要求——提升自身能力,通过各平台积极学习相关知识——开展线上服务——前期服务总结及反思——重新再出发。

从2月3日开始,各项目纷纷开展线上服务,已经返岗人员也在用人单位或购买单位的要求下积极投入到一线工作。在20多天的社工服务中,经常能够看到不同机构推送的服务信息,但看似热闹服务的背后也隐藏了不少的问题,主要表现为以下四个方面:

第一,开始时的慌乱,无思路。各项目刚开展线上服务时,均不知能做什么、要做什么,能想到的就是疫情信息播报,维护群内服务对象情绪,一对一电访,为有需要的人员提供心理支持等。同时在实际工作开展过程中,群内服务对象对于这些服务反馈很少,社工也感到很无力。

第二,找到方法,设计系列

主题活动。结合前期的工作,项目团队开始通过电访了解服务对象需求,针对需求设计服务内容,如家庭系列活动,阅读小组,手工小组等。在实际操作过程中。各项目的反馈不尽相同,有的群内很活跃,有的反响一般,有的则出现退群现象。这从侧面反映出:一、社工与服务对象关系建立情况;二、服务内容是否契合需求;三、线上服务技巧的使用问题。

第三,怀疑与否定,前路迷茫。线上服务开展一周后,多数项目的状态是对线上服务充满了迷茫,对前期的工作充满了怀疑与否定。特别是在2月10日中小学生线上课后,对青少年群体项目更是感觉一筹莫展,社工只能将服务调整至周六日,而具体需要开展什么样的服务,也只是在不断地尝试。而社区项目受学生开课影响较小,线上服务根据自身社区特点继续开展已有服务,但也有社工反映,社区否定社工策划的线上服务方案,社区表示目前最紧缺的就是人员问题,希望社工能够早日上岗协助社区开展下线工作。

第四,在摸索中前行。在郑州市现有的社工线上服务中,只有郑东新区事业局将辖区内所

有社工服务项目进行整合,分群体开展云端服务。从每天收集的各项目日报中可以明显地看出,郑东新区的项目线上服务有自己的整体思路,而其它的项目的服务则是且行且调整。但无论是何种方式,社工线上服务均是在不断地尝试、摸索中前行。

此次疫情让社工的服务被迫从线下调整到线上,线上服务对于我们来说是一个新尝试,整个过程我们也在不断的调试与完善。或许这次的事件,对于多数的我们来说是一次学习和经验积累的过程,但也是一次艰难的挑战,我们需要从中找到生机。结合前期的工作,这次疫情也让我们产生了如下的思考:

第一,面对疫情社工机构应该做什么?

面对疫情,特别是重大疫情,社工机构首先应该具有敏锐的观察力,有自己的一套应急机制以便能够快速的做出反应。其次,在疫情中找准自己的位置,明白自己需要做什么,可以做什么,建立自己的服务体系。再次,组建团队,包括服务指导团队、督导团队、执行团队及后勤保障团队等。最后,机构层面的服务成果的提炼以及相关经验总结,完善危机应对机制和工作流程。



王亚会/文

郑州市金水区梓闻社会工作服务中心

第二,面对疫情社工应该做什么?

首先,拥有高度的社会责任感。社工不是公务人员,但我们的专业价值和理念,要求我们在危难之际,需要挺身而出。

其次,保持学习状态。针对这次疫情,并没有丰富的社工实务经验可以参考,需要学习的东西很多,如社工如何有效地介入此次疫情的相关知识,在有效的时间内掌握基本的新冠病毒的医学知识,心理危机干预的技巧的应用以及相关政府政策信息等。

再次,明确自己的角色定位。现阶段,社工各项服务的开展需要积极与用人单位和购买方进行沟通,要配合社区的普查防控工作,找准自己的定位,明确自己的职责,即不盲目蛮干,也不无所事事。社工需要思考,在政府的疫情防控体系下如何有效地发挥多方联动的功能,协助政府做

好疫情防控工作。

最后,立足项目提供服务。现阶段,社工线上的服务存在很多问题,如服务对象的参与性、线上服务的秩序和氛围以及服务的有效性都需要我们进一步的思考与探索,所以我们更需要立足于项目本身深入挖掘服务对象需要,调配、联合、整合多方资源提供服务,这一过程很辛苦,却是我们的职责所在。

在疫情期间,我们可以很清晰地看到政府工作人员、医生、心理咨询师、志愿者等在这一过程中发挥着怎样的作用,而我们社工服务的成效又体现在哪呢?这次事件给我们敲响了一个警钟——在重大事件面前,社工如何才能发挥出自己应有的价值,而不是在疫情暴发前期让用人单位感到我们的返岗是在增加他们的工作压力,疫情防控期间社工需要“破土成长”。