

# 运用“五社联动”机制 助力提升“一老一小”服务水平

■ 潘曼青

人都会老,家家都有小,老人和孩子是家庭和社会的重要成员,是最需要关心关爱的群体之一。做好“一老一小”服务工作,既需要党委、政府高度重视,相关部门、群团组织积极作为,家庭自身发挥基础性作用,也需要社会力量的广泛参与。在“一老一小”服务领域,积极运用社区与社会组织、社会工作者、社区志愿者、社会慈善资源“五社联动”机制,有利于更好发挥社会力量的协同作用,有效增强服务对象的获得感和幸福感。



“一老一小”社会服务需求的变化为“五社联动”提供了现实土壤和发展空间

我国已迈上全面建设社会主义现代化国家新征程,正向第二个百年奋斗目标进军,人民对于美好生活的需要日益增长。我国人口结构呈现老龄化、少子化、长寿化的趋势,包含经济困难的失能老年人、事实无人抚养儿童等困难群众在内的“一老一小”基本生活已得到有效保障,但其社会服务需求从基本生活照料生存型需求向多层次、多样性、个性化发展型需求转变,越来越追求品质生活、社会参与以及自我价值的实现。

“一老”群体中最需要关注的是高龄、空巢、独居、失能、残疾、计划生育特殊家庭等老年人,其需求主要集中于生活照料、医疗保障和精神慰藉等方面。做好“一老”服务工作,不仅需要帮助老年人解决吃饭、护理等生活难题,而且要让老年人精神上感到愉悦。在调研中发现,空巢高龄老人生存状态堪忧,部分城市社区老人生活照料资源缺乏、精神慰藉严重不足,大多数农村老人仍需要从事体力劳

动力减轻子女的负担,疾病的困扰、子女不在身边的孤独、社交活动的缺失让他们幸福感偏低。

“一小”群体中最需要关爱的是留守、困境儿童,其需求主要包括生活照顾、教育、医疗、安全、监护、心理健康等方面。做好“一小”服务工作,不仅需要尽力满足儿童基本的物质层面的需求,而且还要加强对儿童的思想引导、心理疏导和品德教育,帮助其树立正确的人生观、价值观,培养上进心、责任感和独立思考的能力。当前,在农村地区,隔代教育比较普遍,家校沟通不足,儿童沉迷于手机游戏的现象非常突出,影响了儿童的健康快乐成长。

为满足“一老一小”多元化、多层次的服务需求,亟需“五社联动”机制下的多方参与;“一老一小”服务为“五社联动”开辟了广阔的服务空间。

培育壮大“五社”力量助力“一老一小”服务工作提质增效

运用好“五社联动”机制助力“一老一小”服务工作,其首要任务是培育壮大“五社”力量,发挥“五社”力量在“一老一小”服务工作中的独特优势。具体而

言,要发挥社区的平台作用,完善服务功能;发挥社会组织的载体作用,扩大服务供给;发挥社工人才的支撑作用,提升服务能力;发挥社区志愿服务队伍的依托作用,增强服务力量;发挥社会慈善资源的助推作用,盘活服务资源。

一是完善社区“一老一小”服务功能,以完整社区建设为契机,推进社区适老化、适儿化改造,与15分钟生活圈相衔接,组织开展未成年人、老年人探访和关爱服务,为居民提供更加完善的公共服务。

二是培育“一老一小”领域社区社会组织。发挥社区社会组织孵化中心(基地)等功能,加大扶持力度,重点培育养老服务和未成年人保护类社区社会组织,并帮助其增强服务能力。

三是提升“一老一小”领域社会工作专业服务水平。依托社会工作服务站、未成年人保护工作站、乡镇(街道)福利院、社区养老服务设施等,发挥社工桥梁纽带、驱动增能作用,协同社区志愿者、社区社会组织、专业服务机构等提供免费或低偿的居家养老服务,开展留守儿童和困境儿童精准帮扶、家庭探访等

关爱服务。

四是壮大“一老一小”志愿服务队伍。紧紧围绕“一老一小”服务需求,设计并组织实施相关志愿服务项目,积极动员社区党员、社区居民、下沉党员、返乡大学生参与志愿服务,培育一批常态化参与“一老一小”服务工作的社区志愿服务组织。

五是链接社会慈善资源参与“一老一小”服务工作。积极链接慈善组织资源,实施社区“一老一小”慈善服务项目。建立并运行社区公益基金,资助“一老一小”服务项目开展,打造公益服务品牌。

积极运用“五社联动”机制形成“一老一小”服务工作合力

“一老一小”服务工作是一项系统工程,涉及方方面面,要坚持党建引领“五社”协同、融合发展的工作思路,运用好“五社联动”这一工具,有效整合社区、社工、社会组织、志愿者、慈善、养老服务、儿童福利等各方的力量和资源,形成工作合力,努力营造尊老爱幼良好环境,稳稳托住“一老一小”的幸福。

建立完善社区社会组织孵

化培育、赋能提质、项目扶持机制,以社区社会组织带动“一老一小”服务。在“五社联动”的机制下,社工加强与县(市、区)社区社会组织孵化平台的协作,注重发掘社区志愿者、下沉党员骨干,支持其牵头成立社区社会组织,并运用专业方法激活“僵尸型”社区社会组织。对社区社会组织负责人和工作骨干开展系列培训,提升其设计和实施项目、开展资源募集等方面的能力。支持街道、社区举办社区微公益大赛,资助社区社会组织实施一批具有创新性的“一老一小”领域社区公益项目。

建立完善社区志愿服务常态化发展机制,以社区志愿者和社区志愿服务组织带动“一老一小”服务。推行志愿服务积分制,对经常性参与“一老一小”服务工作的社区志愿者和社区志愿服务组织进行激励表彰,推动建立并逐步完善“居民点单—社区派单—志愿者接单—居民评单—积分兑换”服务机制。推行“社会工作者+社区志愿者”协作机制,发挥二者在“一老一小”服务工作中的各自优势,构建社会工作者和社区志愿者相互协作、共同开展服务的新格局。

建立完善社会慈善资源募集使用机制,以社区公益基金带动“一老一小”服务。引导社区与具有公开募捐资格的慈善组织合作,建立并运行社区公益基金,为“一老一小”服务开展筹集资金。发挥社工专长,紧紧围绕“一老一小”的现实需求,设计接地气、聚人气的社区公益项目,不断提升项目实施成效。通过宣传项目实施效果,吸引社区居民为社区公益基金捐款捐物,做大公益“蓄水池”,拓宽“一老一小”服务的资源渠道。

(作者单位:武汉民政职业学院)

## 儿童社会工作者: 不断调整工作方式,让服务更有温度、有深度

■ 本报记者 李庆

吕建华是河北省石家庄市裕华区初心社会工作服务中心的一名社工。去年8月,在石家庄市未成年人救助保护中心组织的一次夏令营中,吕建华第一次见到了小米(化名)。13岁的她身材高高瘦瘦,虽长相清秀,但总喜欢用长长的刘海儿挡住大半张脸,似乎要把自己隐藏起来。多年的儿童社会工作服务经验告诉吕建华,这个女孩需要关注。

从特别关注到“危机介入”

“夏令营结束后我一直通过微信与小米保持联系。一天深夜十一点,小米发来微信语音,向我哭诉:‘阿姨,我不想活了!’”吕建华一面安抚小米的情绪,一面询问她发生了什么。小米发来

一张面部红肿的照片,说她刚被父亲打了十几个耳光。在安抚小米情绪的同时,吕建华迅速与督导、主管、儿童主任进行了紧急会商,决定对小米进行危机介入。通过安抚,小米的情绪稳定了下来,但作为一名专业社工,吕建华深知孩子的问题一定与家庭有着极深的关系。

第二天,吕建华对小米进行了家访。通过了解得知,小米的父亲不幸患上了股骨头坏死,患病后由于心理落差很大,希望小米能够分担家庭的重担。当小米违背了父亲的意愿时,便诉诸暴力。而小米的母亲在家庭中处于弱势地位,对小米支持不足。

在与小米深入沟通后,吕建

华将服务目标定为让小米能够获得和谐的家庭成长环境。

建立亲子关系,培养积极的情感和自信心

小米与父亲的矛盾根源是父亲教育方式的不合理。为了帮助小米父母转变教育观念进而调节家庭关系,吕建华通过多次家访会谈,让小米的父母认识到暴力的方式是非法行为,且无法解决问题;同时,让母亲主动调和紧张的父女关系,并给予小米更多的支持。经过数次的亲子教育会谈,吕建华成功地帮助小米父母改变了教育方式。

吕建华认为,一个家庭中孩子与父母需要共同成长,可以通过召开家庭会议的方式加强亲

子间的有效沟通。

“我其实非常爱爸爸,但我不知道该如何表达。”小米告诉吕建华。

于是,为了鼓励小米,吕建华建议她主动迈出与父亲和解的第一步——为家人做一道菜。第二天,小米将一盘西红柿炒鸡蛋端上了餐桌。看到桌上的菜,父亲表扬了小米,并坦言:“爸爸内心很爱你,但缺少对你的关爱,更不应该使用暴力。”一道简单的家常菜,拉近了亲子关系,提升了小米的自信,让她学会沟通与理解。

相遇的150天:她剪去了长刘海儿

2023年2月,吕建华再一次

来到小米的家中,惊喜地发现她剪掉了刘海儿,整个人变得自信又活泼。150天的时间,小米的改变是巨大的,她学会了如何接受爱和表达爱。父亲的暴力行为再也没有出现,家庭关系也变得亲密和谐。

从重点关注到危机介入再到学会沟通、学会付出,回顾与小米一家相遇的150天,吕建华感触颇深。她认为,小米与父母在共同成长的同时,自己也得到了成长与历练。“在儿童社会工作服务中,一定不能忽略其背后的家庭问题,要坚持‘助人自助’和‘人在情境中’的服务理念,不断调整工作方式,这样才能把服务做得有温度、有深度。”