

冀、吉战“疫” 社工和志愿者在行动

■ 本报记者 李庆

2021年开年,一场未曾预料的抗疫之战,让河北省石家庄市、吉林省通化市的每一个人都经历了前所未有的考验。

值得一提的是,社会工作者、志愿者以‘逆行者’的姿态坚守在社区防控一线,他们不惧风险、入户摸排登记,不畏严寒、昼夜坚守小区卡口,不怕感染、上门送菜倒垃圾,在保障支持、心理疏导、情绪支持等方面发挥了重要作用,充分发挥了社会工作的专业优势,运用社会工作的专业方法,协同社区社会组织骨干、志愿者组成了一道特殊的防疫战线。

2月20日22时起,吉林省通化市全域调整为低风险地区;2月22日起,石家庄市全域调整为低风险地区,被按下暂停键的两座城市将逐步有序恢复长途客运、餐饮场所、公共文化设施等,多家企业陆续复工复产,员工们搭乘班车重返久违的工作岗位,然而一个多月前,这两座城市却是另外一番景象……



社工培训志愿者骨干



社工与志愿者合影

“当时正值元旦假期,1月3日晚各群里开始传播藁城小果庄有疑似新冠肺炎病例,1月4日工作单位、孩子学校、所在社区陆续开始调查统计去过藁城的人员。”

刘娟是德正社会工作服务中心的主任,在1月4日的周例会上,德正社工紧急加了一项会议议题——疫情来临时,如何发挥社工专业优势,做好社区防控?

1月5日下午,河北省常委会召开扩大会议,要求全面启动核酸全员检测,紧接着,刘娟收到了晚上要召开石家庄疫情防控发布会的消息,她和团队都意识到疫情防控的形势已经非常严峻了。

全员核酸检测,社区必定面临人手紧张的问题。社工要参与到疫情防控的一线,工作要如何安排?这项工作到底会持续多长时间……一系列的问题摆在刘娟的面前。

“我们必须主动出击,不能被动反应。”于是,刘娟跟机构总干事商量,并通知德正社工的管理层,待新闻发布会结束后连夜开会并部署工作。

连夜的会议之后,刘娟带领德正社工紧急与各驻点社区取得联系,当晚成立了疫情防控工作组。调派16名社工在石家庄市新华区明珠花苑、星河御城、翔翼路社区,长安区荣景园社区投身防控工作。

1月6日早上5点,刘娟轻声把熟睡的儿子叫醒,因为这一天

安排了满满的工作,她只能将孩子送往父母那里,应疫情管控要求,孩子送走后便不能再回家。

送完孩子,天蒙蒙亮,刘娟以最快的速度回到工作岗位,等待她的是千头万绪的工作安排。

疫情防控启动后,社区面临的首要工作就是组织全体居民进行核酸检测、保障封闭期间所有居民的日常生活、突发情况的应对。社区力量不足,人员精力和能力有限的问题突显。德正社工面临的第一个迫切工作就是充分发掘和调动志愿者参与到疫情防控工作中来。

为此,刘娟带领德正社工在不同的交流群中发布志愿者招募信息,并设计了电子化的志愿者登记表,通过让志愿者扫码登记个人信息和特长,形成志愿者的资源库。与此同时,以社区为单位,建立抗疫志愿者的微信群,所有有意向加入的志愿者都加入该群,为大家提供交流平台的同时,可在不同的阶段成为不同特长志愿者的招募的平台以及志愿服务事项的交流。

在此次志愿者招募中,德正社工倾向招募的是青年、技术类志愿者,因为涉及表格的编排、统计等。“这在很大程度上改变了公众对志愿者群体的传统认知,以往的志愿者大部分为社区大妈、楼长等,因年龄和身体状况并不适合开展疫情防控工作。”

德正所服务的荣景园社区,仅在两天时间内就召集了200名志愿者开展服务。

“每个志愿者都是有能力和潜能的,我们需要做的就是充分

的激发和调动志愿者的能动性。”在此次疫情防控期间,德正社工需配合社区完成新华区和长安区4个社区的摸排工作,覆盖居民3万余名。

由此可见,需要采集的信息量之大,所需要的人员之多,如果由社工一对一安排志愿者,是很难实现的。面对这种情况,德正社工采用的方法是,招募有意愿参与入户的志愿者,并从中筛选核心志愿者(对应居民楼数量)。

“招募的同时,我们明确核心志愿者是保证愿意参与整个疫情期间的协调、安排和组织的工作,我们将支持他们再组建下一级的志愿者队伍,由此志愿者的梯队就形成了。”刘娟谈道。

社工直接面对核心志愿者,而核心志愿者队伍又有各自的团队各自负责,刘娟认为,在这个过程中可以给予每个志愿者如何组建各自的团队、使用怎样的管理方式足够的空间。

与此同时,德正社工根据志愿者的特长和能力设置不同小

组,有序开展工作。信息录入组负责在电脑上录检测人员名单、撕核酸检测单等,为核酸检测前的工作做准备;扫楼入户组负责挨家挨户了解居民家庭情况,保障每一位居民参与到核酸检测中;纪律小分队负责在社区每个角落检查居民防护情况、维持居民排队秩序;后勤保障组负责探访社区困难群众家庭,并帮忙采购食品药品;线上工作组则负责在线上缓解居民不稳定情绪,同时在群里及时通报检测的进度、楼号和地点……

在刘娟看来,社区特点不同,社工防疫工作的推进难易度也不同。

在明珠花苑社区,德正社工已有超2年的服务基础,社工同居委会充分的融合,并且已经培育有成熟的志愿服务组织和队伍,社工和居委会做好分工,对志愿者进行管理培训,同时发动志愿者做好解决困难群体的需求,工作相对更容易展开。

刘娟所服务的明珠花苑社区



德正社工社区工作站打造最温暖的核酸检测点

是保障房社区,廉租房多,困难家庭也多,为了保障社区独居老人、残障人士、低保、困境儿童等群体的基本安全、生活及心理需求,刘娟带领团队链接基金会资源,培育、联合社区社会组织,通过心理支持、教育科普、物资发放、爱心送餐等形式,搭建了支持系统,并解决这一群体的生活难题。

“在星河御城社区,第一次核酸检测协助居委会工作中我们发现,社区基层工作在居民间知晓度较低。”究其原因,刘娟认为是新型商业化小区普遍存在的问题。第一次核酸检测时,居委会书记做幕后统筹工作,核酸检测工作更多借助物业的力量进行各楼通知和检测工作,居委会工作人员和社工负责维护秩序等工作。由于有的居民没有在物业群里,也听不到社区喇叭的广播,核酸检测的方案还需优化。

为此,刘娟及团队发挥社工的专业优势进行引领,建议居委会结合社区的情况和第一次核酸检测志愿者的基础,对社区进行网格化管理,将每个单元招募的志愿者后期培养成网格员,从而保证二次核酸检测顺利进行的同时树立居委会在社区的威信,以推动社区工作在疫情结束后的有效推进。

随着疫情防控工作的常态化,德正社工不断引导志愿者对志愿服务进行分类,信息宣传、爱心车队、医疗服务等各类志愿服务进入专业化、分类化管理。

1月6日凌晨2点,家住石家庄市长安区的刘珈宇收到了来自小区物业发布的封城、封小区的通知。

“突然的封城、封小区,或许家里缺米少菜,或许小神兽放假在家令家里忙乱不堪,或许家里的病人还没有备足药品,或许家里的宠物缺少了口粮……这种情况必然会造成很多人心理的恐慌和焦虑。”想到这些,刘珈宇坐不住了。

因为中社联“安心小屋”石家庄落地社区是阜康路自由港社区,刘珈宇是该社区的驻点心理专家、彼岸心理的志愿者、大学心理教师,安心小屋旨在立足社区,为防疫抗疫群体提供一站式社会心理服务并在疫情结束后为社区居民提供常规化的系统服务。因为疫情临近春节,自由港社区的2796户,以南三条批发市场的商户为主,涉及春节能否回家,心理状况比较复杂,刘珈宇第一时间紧急跟自由港社区书记吉利取得联系,快速调查在突然封城的情况下居民和商户停业后的心理反应,安心小屋如何快速开展工作。

(下转 06 版)