

在战“疫”中发挥社会工作专业优势

许芸 李骏

习近平总书记指出，要发挥社会工作的专业优势，支持广大社工、义工和志愿者开展心理疏导、情绪支持、保障支持等服务。这既是对社会工作积极参与疫情防控的充分肯定，也为社会工作在统筹推进疫情防控和经济社会发展中发挥作用指明了方向、提出了要求。’疫情发生以来，广大社会工作机构和社会工作者努力发挥专业优势，以多种方式积极参与疫情防控。一是募集物资。一些社会工作者利用各种渠道，对接企业、基金会、校友会等机构，募集口罩、消毒液、呼吸机等医用物资，捐赠到医院和一线社区。二是线上支持服务。利用社区微信群、QQ群等线上平台，制作新冠肺炎疫情自我防护绘本、微视频、防护挂图等进行抗疫宣传，并对社区居民开展情绪疏导、政策讲解、信息交流等工作。三是参与社区防控。协助社区工作者上门张贴宣传海报、进行体温测量和撰写防疫新闻报道等，还为居家隔离人员提供代购、代取快递等便民服务。四是服务弱势群体。为社区的独居老人、残疾人等特殊困难群体提供电话探访、心理疏导、用药指导等服务。五是做好倡导引导。撰写“社会工作参与新冠疫情防控工作手册”等文档来指导实务工作和督导一线社工开展服务。

当前，疫情防控形势持续向好，但防控任务依然艰巨复杂。社会工作在应对疫情时发挥了专业优势、作出了应有贡献，但仍有一些困难有待克服。一方面，多数社会工作者的参与是个体自发的，缺少社会工作机构以职业化、专业化的协调组织；另一方面，多数社会工作者以志愿者身份参与社区防控，开展的服务活动呈弱专业甚至非专业性特征，比如募捐、网上宣传、生活代购等。而当下，社会工作应着力于不断增强社会适应性、积极参与实践服务、提升精进工作能力，更好地发挥专业优势，更好发挥社会工作的职业价值。

社会适应性的不断增强。社会工作的专业优势集中体现在，社会工作者能在专业理念的指导下，运用整合的社会工作方法，有效地链接各类资源，增强社会各主体与所处环境之间的相互适应性。就这次突发重大疫情而言，社会各方主体包括个人、家庭、社区等都存在着不适应的问题，都面临着需要增强适应性的任务。社会工作正是以各主体与环境互动所形成的社会关系为切入点，秉持“增强社会适应性”这一功能定位和服务目标开展服务的，无论是应对突发公共事件，还是其他治理难题，都会更加有效有序。同时，增强社会适应性还应贯穿在即时的疫情防控时期以及疫情结束后的公共卫生服务体系建设以及健康社区的倡导重建的全过程中。



实践服务的积极参与。在新冠肺炎疫情防控中，各地采取分区分级的差异化防控策略，一定程度上打开了社会工作介入的组织空间和通道。广大社会工作机构和社会工作者在多个社工服务重点领域积极行动、主动介入、开展服务。

一是深化社区社会工作服务。社区应以需求为导向，明确提出服务需求。社会工作机构针对现实情况，同步提出能发挥作用的服务清单。需求和供给对接后，通过购买服务或项目化的方式，在资源保障的条件下，让社会工作机构有组织地介入。随着疫情形势的变化，涌现出的需求也发生了变化，不仅需要病情的紧急处理，更需要情绪支持、基本生活保障、生活秩序的重构等。同时，社区还存在大量的孤寡老人、困境儿童和残疾人等重点困难人群，这都需要社会工作者有组织地介入，以专业的理念和方法，运用“社工+义工”的服务模式提供服务。

二是深化企业社会工作服务。企业社会工作领域广阔，需要社会工作者在了解企业和职工需求的基础上，采取有效的专业方法介入，进一步拓展企业社会工作的服务内容，助力企业复工复产，恢复经济社会正常运作。针对企业复工复产，社会工作机构可协助企业做好复工期的疫情防控工作，协调企业内外关系，增强企业应对疫情的适应性和企业组织的凝聚力。针对返岗员工，可提供自我安全防护措施、健康养护咨询等方面的知识和宣传教育，还可对特殊困难员工提供物资帮助、心理疏导及情绪支持等服务。

三是深化医务社会工作服务。在新冠肺炎疫情防控过程中，广大医务社工在保障一线医护人员身心健康、助力医患关系和谐等公共卫生应急管理工作中发挥着独特作用，包括对患者情绪进行疏导，助力医疗机构恢复医疗秩序，进行资源协调，对医疗团队进行心理情绪支持等。医务社工在开展服务的过程中，应注重整合各方资源，尤其是注重志愿者队伍的凝聚和培训，利用线上各类平台，在已经发挥作用的基础上，进一步提升专业服务的含量，提高服务成效。此外，针对养老院、福利院、托养机构等各类社会福利机构，也应有专门的社会组织开展相应的专业服务和提供各类支持。

社会工作的能力精进。社会工作在前期疫情中参与效能不足，固然有空间受限、阵地缺失、疫情特殊等客观原因，但也应看到社会工作行业发展存在局限性，社会工作机构发展还不够成熟以及社会工作者自身专业化水平还有很大的提升空间等问题。从社会工作行业角度分析，业界的发展应逐步由以“书斋社工”为主导转向以实务社工为主导，加快职业化发展步伐，让以社会工作为职业的专业化社工机构有更好的成长环境。社会工作机构应更加自觉地增强机构发展的适应性，整合内外部资源，结合机构的自身优势，加

强机构的各方面能力建设，包括机构管理能力、项目运作能力、员工队伍建设等，积极变革、明确目标、主动作为，提升机构整体服务的职业化、专业化水平。社会工作者应提升自身的专业技能，增强职业的使命感和价值感。在直接服务中，提高应急动员和组织能力、资源筹集和整合能力、个案管理和小组工作能力、心理辅导和情感支持能力等，并在实践中探索适应中国本土社工的专业方法和技能；在间接服务中，提升项目管理能力、研究倡导能力以及政策法规的认知和学习能力，切实增强对制度创新的敏感度。

社会工作是整个灾害管理系统的重要组成部分，其在应对灾难中的作用已得到国际承认。我国的应急管理体系中目前还没有社会工作参与的相关规定和要求，迫切需要加以明确。不仅是此次疫情防控，在其他突发事件的应急管理体系中，都应通过制度化的设计，明确社会工作参与的功能定位、参与的程序和通道，让社会工作依法依规开展专业服务。