

社工带志愿者筑起心理防护网

南海800多名社工助不同群体疏导情绪,为打赢疫情防控阻击战贡献力量



■社工联合企业给医院送上暖心防护包。



■社工给志愿者培训,提高防疫服务质量。

继续教育学习

一边防疫一边线上“充电”

“宣传员”“巡查员”“守门员”“咨询师”……化身多重身份的社工,在防疫期间,如何保持专业水平呢?为了让社工们更好地应对疫情,专业的知识普及也极为重要。

“社工每年都会接受继续教育,通过平时知识的学习和积累,如个案技巧、心理疏导等,社工将自身储备的专业知识应用到本次防疫工作中去。但疫情也让我们反思,其实还有很多知识需要学习和提升。大部分社工是90后,面对一些特殊的个案,经验和能力明显不足。”关其玲直言,“我们每隔一段时间会学习相关的专业知识,还会采取服务过程督导、个人督导、集体督导等形式,一步步支持社工在防疫路上向前探索。”

南海乐活社工曾莹慧表示,自防疫以来,机构请专业人士录制防疫知识教学视频。考虑到疫情,将集中现场教学改为线上教学,对包括社工、志愿者等一线人员进行普及。同时,对防疫中可能碰到的问题、已发布的政策通告、各大医院线上咨询链接等信息,把他们整理成一个防疫

“大礼包”发给社工,指导社工如何为社区提供服务。她说,上周以“医院环境下危机介入服务的对象与特征”为题,社工们线上学习意犹未尽,毕竟社工们的安全和专业知识决定着防控关键,我们必须全力做好保障。

“我们的服务形式单一,也会遇到值守卡口有居民不配合、线上活动参与度低等情况。”南海鹏星社工谢十伟坦言,社工协助社区防疫的同时,也一直思考服务的广度和深度,希望今后能通过继续教育培训获得更多的专业知识。

南海区社会工作协会会长董亚则表示:社会工作是注重实践应用性的社会服务体系,有赖于多学科知识的引进和整合。“下一阶段,南海社协在南海区民政局的指导下,将从组织学习《传染病法》及相关灾害应急的救助政策法规;增加医学基础知识及维护健康科普教育;实操培训如何有效链接资源、融入社区、建立良好人际关系沟通方法与技巧、危机干预、应急管理等多方面,让社工持续参加继续教育学习,科学应对疫情有序防控。”

特写

90后党员社工成“解忧花”

“我妈身体情况不太好,我不知道怎么办……”几周前,南海启创社工服务中心驻点广东省中西医结合医院医务社工项目的90后党员社工崔艺萍,接到一个求助电话,来电者是一位20多岁的女生小青。

小青的母亲是慢性肾衰竭患者,平日里每周需进行三次血液透析治疗维持生命,父亲年前因癌症不治离世,自此母女相依为命。她发现“母亲病重的时候,却没有一个人可以倾诉,忽然觉得自己好孤独”。

在小青倾诉着心里的恐惧,对父母的愧疚、对当下的无助、对未来的彷徨时,崔艺萍没有着急为她“支招”,而是引导她说出心中的苦闷。

崔艺萍回忆起当晚的心情,她告诉记者,能感到小青在电话另一端瑟缩,经过一个多小时的聊天,小青慢慢释放了情绪,心情也平复了。“非常时期嘛,肯定要比平时花多十倍精力,做好心理援助对象的求助,为战胜疫情出一份力。”崔艺萍说。

隔天,崔艺萍还特意送上口罩,缓解其防疫物资缺乏的压力。“谢谢你做我的‘解忧花’,有你真好!”小青也致电表示感谢。这句话,让崔艺萍一天忙碌的工作充满了动力。

而90后曾经是被呵护的“娇滴滴的一代”,是大人眼中“长不大的孩子”,但崔艺萍用行动证明,该我们挺身而出了。

发挥专业优势

为居民戴上“心理口罩”

“疫情何时才能结束呢?真的很彷徨、无助。”“复工后很担心自己被传染,内心感到很焦虑。”“突然感冒发烧,是不是感染了?”……20多天来,南海区安和社会工作服务中心社工陈钰婷,值守着一条与社区居民相通的热线,在一个个电话咨询中,倾听着居民的烦心事并施以援手。

陈钰婷感慨:“防疫特殊时期,‘心理防疫’同样重要,我们能做的,就是发挥专业优势,安抚受助居民的情绪。”

几日前,陈钰婷接到一个有轻生念头的外来务工人员张先生的来电。张先生家住南海区罗村联星社区,从湖南自驾车返回罗村,因隔离将面临失业风险而心生困扰,甚至情绪失控。

“我是离异的单亲家庭,有两个孩子和两个老人要照顾,隔离14天就会失去工作,一家五口就失去了经济来源。”面对张先生的无奈,陈钰婷运用心理咨询知识安慰他不要太焦虑,并且与他一起寻求解决办法。在多次沟通下,张先生恐

慌心理得到缓解,打开了心结。社区孤寡长者、空巢长者等特殊群体之间也存在着一些担忧情绪。从2月3日起,桂城街道社会工作局组织社工开通“长者守护热线”,每天跟进孤寡长者的生活起居,并向他们讲解防疫资讯,提醒他们少外出,少聚集、少串门、勤洗手、戴口罩。面对紧急情况,社工还会入户了解他们的需求,尽量帮助他们解决燃眉之急。

上周,社工在电访过程中了解到孤寡长者树叔在疫情期间因轻微中风入住平洲医院,他的好友也因轻度肺部感染入住平洲医院感染科,不方便见面的他们,情绪不太稳定。社工得知情况后,马上到医院探望两位长者,疏导他们的不安和焦虑情绪。

自疫情发生以来,值守一线防疫的社工们,发挥扎根社区优势,通过电话访问、上门走访等形式,为独居孤寡长者、社区居民等各类群体提供生活帮扶、心理安抚、危机干预等专业服务,为他们戴上“心理口罩”,筑起心理防护网。

摸着石头过河

社工带志愿者“72变”

自南海战“疫”以来,社工除了守住心理抗疫阵地,他们还带领志愿者,从社区一线防控、居家隔离关怀、资源链接等多个方面,练就“72变”,坚守防疫第一线。

丹灶镇东联社区的90后党员社工王智婷,虽然孩子尚在哺乳期,但她一刻也没有休息,一心扑在社区:“这里就是我的第二个家,居民们也是我的家人。”

几周前,她在社区居民的朋友圈,发了一条“志愿者征集令”。“我是党员,我天天都有时间。”“我年轻,需要我就随时上阵。”……征集令一发布,得到社区60多名党员志愿者的关注,大家纷纷致电,想为社区防疫贡献自己的一份力量,他们中有退休的老党员,还有正在读大学的年轻党员。

从值守卡口,到监测居民体温,到上门核查疫情发生地人员信息……王智婷说:“在督导的引领下,我们结合平时学习和实践积累的知识和经验,梳理应对技巧,积极带领志愿者开展防疫工作。虽然条件艰苦,但党员志愿者们从不抱怨,大家一直互相鼓励,站好每一班岗。”

同样,狮山镇狮北村“幸福院”社工联合志愿者,一边运用纯中药配方制作出100个吉祥香包,送给卡口一线的防疫人员;一边协助村委会入户探访80岁及以上长者91人,并为他们义剪。尤其是得知个别长者反映降压药告急,但不敢去医院取药,社工立刻与社区卫生站联系,帮长者取药送上门。

驻点里水镇鲁岗村的鹏星社工,联合志愿者、党员、热心群众组建了一支17人的“综合服务队”,缓解一线防疫人员人手不足的压力,同时还带动捐赠物资的群众,多元化参与村居防疫工作,共抗疫情。

而西樵镇新河社区驻村社工李倩莹,从1月27日起,化身“守门员”,在7个卡口轮岗值守,为进出人员身份确认、测量体温、信息登记。“从刚开始的焦虑,到现在,我的心里只有两个字——责任。”她坦言,第一次值守,听到居民的谩骂和指责,我们都会笑脸相对,而现在经常听到“辛苦了”“谢谢你们”等感谢的话语,感觉这是对社工最大的认可。

3月8日,为表达为大沥镇内一线女性抗疫工作者的支持与关爱,启智社工链接企业资源,联动广东丹姿集团有限公司总支部发起“抗疫有您,呵护有我”——关爱南海最美逆行者慰问行动,为南海区第五人民医院及南海区第七人民医院,捐赠关爱暖心防护包1400套。

“社会工作是一门专业,需要理论与实践相结合,社会工作者更需要通过不断学习和实践去提升服务水平。”南海区民政局慈善事业促进和社会工作科负责人表示,南海区每年保证对社工继续教育的投入,让社工得到持续的“充电”。同时,自疫情发生以来,南海区民政局迅速行动,结合疫情需要,开展各类线上线下的防控知识、应急处置、社区服务、政策法规等培训,为战“疫”提供有力保障。



■社工在社区出入口值守,登记居民信息。