

# 彩虹社工

年刊 2016年01月 第八期 总第八期



RAINBOW  
SOCIAL WORKER  
彩虹社工

## » 机构简介 ◯

深圳市龙岗区彩虹社会工作服务中心成立于2007年12月，是一家主要从事专业社会工作服务、督导、培训及研究的非营利性民间组织。机构服务领域主要包括社区、学校、禁毒、人民调解、民政、环保、医务等，服务区域包括龙岗区、宝安区、南山区、罗湖区、福田区、盐田区、坪山新区及大鹏新区。

机构现有员工500余人，含管理人员、项目督导、督导助理、专业社工、社工辅助人员等不同层次人才。

在八年多的发展历程中，在党和政府及社会各界的支持下，在全体彩虹人的共同努力下，机构的专业服务与组织管理水平不断提升，先后获得全国社会工作服务标准化建设示范单位、全国社会工作服务机构优秀单位、深圳市5A级社会组织、深圳市优秀社工服务机构、深圳社会工作专业人才实训基地等荣誉称号。



## » 机构文化 ◯

### ▣ 机构愿景

凝聚社工力量，铸就百年彩虹。

### ▣ 机构使命

坚守社工信念，关注社群困境，致力社区发展，激发社会潜能。

### ▣ 价值观

专业 · 勤力 · 敢想 · 敢为



## 待从头，谱写彩虹新篇章

文/理事长 张会营

数易寒暑，风华正茂，八载耕耘，硕果累累。回首2015年，彩虹社工上下齐心，开拓进取，各项工作取得了长足进展，专项服务扬帆起航，核心服务深耕细作，专业服务亮点频现，社会资源日益多元，业务拓展渐成规模，品牌引力逐渐显现，团队总人数接近500人，年度服务超过20万人次。这些成绩的取得，凝聚着全体彩虹同工的辛劳和智慧，也离不开各政府部门和社会各界朋友的支持和帮助，彩虹社工在社工行业树立了良好的品牌形象，进入了服务品牌发展的崭新时代。



岁月不居，天道酬勤。展望2016年，彩虹社工将更加注重服务精细化发展，充分激励和吸引人才，不断优化资源结构，对品牌进行深度挖掘，彩虹社工将在2016年拥有更加优质的服务，更加优秀的人才，更加优良的合作伙伴和更加优化的品牌效应。

蓝图绘就，正当扬帆破浪，任重道远，更须策马扬鞭。雄关漫道真如铁，而今迈步从头越，待从头，谱写彩虹新篇章！



主编：宋红源 郝柱  
编辑：雷舒雅  
校对：雷舒雅

出版：深圳市龙岗区彩虹社会工作  
服务中心  
地址：深圳市龙岗区中心城愉园新  
村七栋首层（一办）  
深圳市龙岗区中央悦城管理  
处二楼（二办）  
电话：0755-89919897  
传真：0755-89919897  
邮编：518172  
网址：www.szch.org  
设计：深圳市龙岗区彩虹社会工作  
服务中心  
出版日期：2016年01月

本刊声明  
本刊物仅供内部使用，版权所有，未经允许，请勿转载

# 目录

2016年01月 第八期 总第八期

## CONTENTS



### 特别策划

关于机构  
首卷语



### 同工心语

P 01 同工心语



### 团队合影

P 02 团队合影



### 成长故事

P 06 致我们一直坚持的社工风雨路 ..... 邱晓娜  
P 07 和你在一起的一年零九个月 ..... 王盼  
P 08 牵手与共·风雨同舟 ..... 陈菲  
P 09 仁者爱人·自助助人 ..... 彭超



### 社工札记

P 10 3E干预策略在社工项目化服务中的应用  
——以珠光社区亲子阅读推广计划为例 ..... 马英豪  
P 12 用信仰去践行社会工作 ..... 叶晓丹  
P 13 从“指间公益”到“换彩空间”  
——社会治理视角下自助互助型社区服务发展路径 ..... 邹莉



### 优秀团队

P 15 紫薇社区服务中心团队风采



### 优秀案例

P 17 做温柔而坚定的智慧家长  
——《正面管教》家长互助学习小组 ..... 杨百玲



### 彩虹之歌

P 21 《彩虹之歌》词曲





感想



收获



感触



祝福

同工心语



林晓捷

风雨八载创业艰，豪情壮志共辉煌，八载伟业智为先，八年大计人为本、同仁同志更同心，八载寒暑共迎新，祝彩虹越来越壮大

今天彩虹载我们扬帆起航，明天我们伴彩虹乘风破浪



刘丽甜



吴昱

彩虹八载步步高，虹杏枝头年年好，生辰之庆好繁华，日光普照更添色，快桨频摇砺寒暑，乐扬巨帆破长津

昨日的灿烂如日挂中天，辉煌耀眼；今天的团结像十指握拳，众志成城；仰望明天的图腾如鲲鹏展翅，一飞冲天。祝愿彩虹机构同心协力，再创新的成功！



周少兰



王茜

相依相伴，彩虹的成长，我们的幸福。祝福彩虹，八周年快乐！愿与彩虹携手并肩，在挑战中成长，在探索中前进！

岁月不居，天道酬勤。过去的八年里，彩虹历经风雨，尽管道路坎坷，尽管困难重重，但却成绩辉煌！籍此八周年之际，愿与彩虹携手并进，凝聚社工力量，铸就百年彩虹。



张志强



姚玉荷

这是我第二次为彩虹送上周年祝福，很开心一直在彩虹，很开心认识彩虹家人。今年的12月29日，有些特别，因为我有幸和彩虹一起迈入新的周年，祝福彩虹八周年快乐，期待我们新的成长！

我与彩虹结识于2013年的夏天，时光匆匆，不知不觉我们已经相伴2年多了。在这里我洒下了汗水，收获了快乐，很高兴加入彩虹大家庭。彩虹八周年之际，祝愿机构越办越好，敢想敢为的彩虹人生活更精彩！



黄仕腾



黄鹏

八载耕耘，风雨兼济；励精图治，方见彩虹，愿机构在新的征途中再谱新篇，实现百年彩虹梦。

加入彩虹大家庭两年多的时间，深深感受到她的温暖、专业。希望在新的一年里，能在彩虹有不一样的故事。



张露露



彭真真

我陪彩虹一起经历她的童年，彩虹伴我充实我的青年，谢谢青春活力的彩虹接纳我的青涩不专业，未来还是要和你一起携手共进。8周岁的彩虹大姑娘生日快乐哦！

彩虹八周岁了，我也迎来了在彩虹的第四个年头，我见证了彩虹的成长，彩虹也见证了我的进步，希望在未来的日子里，我与彩虹携手共进！



林志明



锦龙社区服务中心

新的一年到来，我们加入彩虹大家庭也将近一年，同时机构也将迎来八周年，我愿与机构共成长，祝愿机构在公益路上越走越远，实现百年彩虹愿景。

优秀的机构 优秀的团队 是我坚持留在社工行业的动力



修斌



陈翰伟

爱，像一粒种子，播种在心的土壤上，尽管它渺小，却可以开出最美的花朵。爱，像一条小溪，流淌在爱的大地上，尽管它涓细，却可以灌溉绿色。我们是播种爱的使者，让公益的点滴，像勒杜鹃一样开遍鹏城的每一个角落。

半年的社工生活，让我感觉到彩虹社工是一支年轻的团队、有爱心的团队、有活力的团队，我很庆幸来到这里。



侯翠青



骆斐

一年的辛劳，换来今日的举杯祝贺，成功就在面前；一年的汗水，得来今日的鲜花掌声，胜利就在眼前；一年的历程，一年的打拼，终有收获，辞旧迎新，最美的祝愿给你，愿彩虹新的一年再创佳绩，加油！

星光闪烁的是希望光芒，白云托载的是梦想的天堂，彩虹架设的是幸福的桥梁，丹霞铺就的是明天的辉煌——祝福彩虹机构未来更辉煌。



张粤萍



01







## 致我们一直坚持的社工风雨路

文/甘坑社区服务中心 邱晓娜

2012年7月，很荣幸我成为了彩虹大家庭中的一员，并入驻布吉街道甘坑社区服务中心统筹中心的运营。起初半年，中心和工作站一起办公，没有太多可以开展服务的场地空间，因此，大部分的时间通过外展来服务居民，而且每周都到社区不同片区开展社工宣传，这样的日子尽管很累但却很充实。

2013年中心场地逐渐多了一些，至少有了单独的个案室以及多功能室，四点半课堂和日常的服务逐渐在中心开展起来，居民也从不了解到开始了解社工服务。

2014年，中心开始项目化管理，中心的服务针对实际需求亦进行了项目化的设计，在服务的成效和质量上有了一定的提升。

每一年，社工都做了很多很多的服务，但逐渐地，社工团队开始发现，服务对象一批一批更换，以前服务的居民很少参与中心服务，现在参与的服务对象对社工又产生了新鲜感。为什么参与过服务的居民对社工的服务似乎失去了热情？除了社工团队自己总结反思外，我们也做了一个有趣的小调查。为了尽量使调查客观，我们请了社区的义工骨干帮忙去收集信息，如“参与最难忘的一次社工服务是？您觉得社工服务对您的帮助有多大（实用性如何）？有什么好建议给到社区服务的社工？”，70%左右的居民认为社工开展的活动、小组比较有趣，更多地是玩游戏，印象比较深的服务一至两场。50%左右居民认为服务具有一定的实用性。给到社区服务社工的建议则有提升参与度、提升活动中实用内容的设计等等，这些信息使得我们陷入了沉思。社工每一年辛辛苦苦的服务却没有得到很好的成效，实在让人揪心。

为了提升中心服务成效，2015年，我很有幸参加了机构青少年核心小组学习3E服务项目设计与推进，进行了10个月的学习与成长，同时也在甘坑设计了“品格好少年”青少年正面品格培育项目，并于2015年8月至11月在中心实施，初步取得了良好的成效。3E的设计思路，不仅包含了动员、教育及然纳的部分，更多地是对长效服务的探索，社工角色亦从服务

的提供者转变为服务的使能者，提升服务对象自主参与服务的意识。以往，社工出去做服务宣传时，总觉得自己是在求着服务对象赶快报名，而且报名越多越好，来者不拒，而服务对象就觉得社工又来宣传活动就去参加一下吧。而今，社工聚焦服务人群，到人群聚集的地方去，先开始接触，再了解服务对象，然后同理服务对象的感受与需求，让他/她感到社工设身处地地在为自己考虑周全，且服务资源很宝贵很实用，对有需要的居民开放且有一定的名额限制。以往，开展服务并非这么系统，服务对象往往参与了而缺少了对实操演练内化的过程跟进。而今，在教育阶段教授知识与技巧的同时，社工还邀请服务对象的家人来参与支持改变，当服务对象有足够的应对且游刃有余时，我们发挥他们的能量在社区进行回馈助人，帮助更多有需要的同质性的居民，由动员、教育、然纳不断地螺旋式循序渐近。在然纳的阶段，通过“过来人”的服务影响更多人，带动更多有需要的人参与改变历程。社工慢慢开始“高姿态”使能行动，社工价值感亦得到了提升。

我想，服务长效并非一蹴而就，可能需要5年，甚至10年的时间，但对于坚持而敢于摸索的社工来说，长效服务亦并非难事，只要有心有力有行动。与社工同仁们一起共勉。



# 和你在一起的一年零九个月

文/龙光社区服务中心 王盼

时间过的真快，转眼间与你相识一年九个月了，不知从何时开始，随着时间增长的不再仅仅是年龄和体重，不知从何时开始自己已经在慢慢蜕变，渐渐成长。

现在回想起来，自己是那么的幸运，在刚刚走出校园的那一刻就让我遇到了你，大家总是亲切把你当成自己的家，因为你温馨、和谐、包容，外面再冷，这里也是温暖的。但是在我心里，你更像是我的初恋，从陌生到熟悉，从懵懂无知到相互扶持，从心动到感动，跟你在一起的每件事儿都能让我念念不忘，今天就让我们一起回忆一下那些美好的人，那些感动是事儿吧……

2014年3月10日，初次与你见面，你开朗、热情，待我真诚，助我选择（社区or岗位），给我安排暂住的小窝，让我手足无措。

2014年3月11日，与你有种一见如故的感觉，你耐心听我叽叽喳喳，回答我所有的好奇；晚上，你邀请我的学长来家里小聚，大家对我关爱有加，那一天，我第一次对你心动。

2014年3月20日，那段时间你带我入行，认真、关怀，让我各处拜访，去京光、蔚蓝海岸等老中心学习；有时候找不到路，有时问很白痴的问题，那时虽然很辛苦，却是充实的。

2014年5月25日，我在你的帮助下，开始执行我职业生涯里的第一个项目《桃源村彩虹花绘本馆》，那一天我异常的兴奋，仿佛看到了通向未来的一道光。

2014年8月，我们一起加班，一起下班，公交车上你听我义愤填膺的吐槽，我看你微笑倾听，耐心开导，不知不觉我爱上了你。

2014年12月，我们一起参加了优秀服务评选，在这过程中，我异常的紧张，是你给我加油打气，帮我画图，给我掌声，你的包容与团结着实让我感到自己是如此的幸运，我告诉自己，我们会一直在一起。

2015年年初，在社区妈妈们的推动下，我迷上了一切与家庭相关的东西，是你又这么及时的将核心小组推到了我的面前，让我有机会在梁顾问的带领下，和妇女领域的同工一起探讨主题、设计流程、做访谈、直至到最后的项目成形、汇编分享，欢乐、收获、自信、成长弥漫在这点点滴滴中；感谢你让我在专业上更进一步，变得更加自信张扬。

2015年7月，在项目设计大赛上，我把自己的项目《幸福信使——社区妈妈成长助力计划》满怀期待的献给了你，看到

你的笑容，我的心也是那么的满足，心底升起了一份骄傲。

2015年8月，进入了一个新的征程，第一次做主任，挑大梁，面对新的社区类型，新的团队，新的工作内容，我的内心有了一丝胆怯和退缩，那天你告诉我：老大，不怕！于是，你的那颗正能量的种子吹进了在我的内心，开始生根发芽，勇往直前。

2015年12月，我们一起竞选优秀团队，你鼓动团队气氛、找舞蹈老师、做PPT、辛勤排练……最后我们一举拿下第二名，我们一起欢呼，一起自豪，突然被自己感动到要流泪。

……

与你在一起的这些日子，我在慢慢蜕变，从自我、叛逆的曾经变得学会了付出，学会了感恩，学会了踏实，虽然过程是苦的，结果却是甜的。与你在一起的这些日子，我在渐渐成长，我那颗浮躁的心渐渐地在沉静。

与你在一起的这些日子，我遇到了一个个使我变得更加美好的人儿——梅姐、京京、小明、博博、桃源同工、蓉蓉、启芬姐、龙光的六朵玫瑰……



我很幸福，只因为有你，我亲爱的彩虹大家庭！





# 牵手与共·风雨同舟

文/麻岭社区服务中心 陈菲

两个月，不长不短，刚好了解与融入。

对于刚从学校出来的我，一切都是新鲜的。很庆幸，“初生牛犊”的我遇见了这样的机构——温暖而坚持的彩虹。

深圳没有严冬，最冷也是零上好几度的温度，羽绒服更是基本用不上，而人情有冷暖，冷起来比起寒冬足以。我们机构就是给大家带去人情温暖的“羽绒服君”。北方天气冷有暖气，而在深圳，我有彩虹！

温暖的彩虹人带给大家的是关爱，为青少年提供学业辅导的430课堂，为妇女提供休闲娱乐的各种手工坊，为老年人提供提升技能的学习课程……这些只不过是冰山一角，但是足以体现我们彩虹的温暖。

“助人自助，专业服务”一种坚持，一个百年梦想。乔尔·罗斯说“没有战略的企业就像一艘没有舵的船，只会在原地转圈”，因而，长远的坚持是企业能存活的根本。而我们彩虹的“百年梦”便是能坚持的动力。

建设成为国内知名，具有行业影响力的公益机构！彩虹带领着我们一步步实现服务愿景：让每个人通过我们的服务，保持尊严，拥有希望，感受温暖，获得成长。

来到彩虹的这些日子，有开心亦有累，有一起奋斗一起为胜利欢呼。喜欢这种“团队”的感觉。团队是由员工和管理层组成的一个共同体，该共同体合理运用每一个成员的知识 and 技能协同工作，解决问题，达到共同的目标。

作为在团队里的一员，竭尽全力地发挥自己的技能，希望自己能为团队的目标贡献一份力量。中途的艰险、困难，我们一起牵手度过，过程中也不少喜悦，只要我们都在尽心尽力做好，结果总能让人欣慰。

团队中的互帮互助和沟通交流，有利于激发团队成员的创造性和工作积极性。而如果一个企业缺少团队精神那么企业员工间缺乏信任感、温馨感，同时也缺乏共同的愿景，那么这个企业就是一盘散沙，一推就散，更无法生存。

不论是在工作还是在生活上，一个人的能力总是有限的，而团队的力量是无限的。只有一个好的团队，一个互相帮助的团队才能在工作上共同进步，才能更好地完成任务。我们的“彩虹团队”是由一个个小团队组成的，在我们麻岭社区服务中心的六人团队像是“八仙过海，各显神通”，每个人都在努力地做好自己的角色，发挥个人才能，完成好各项工作。过程中，我们团结有爱，开拓创新，共同成长、进步。一朵孤芳自赏的花只是美丽，一片互相依恃着而怒放的锦绣才是灿烂。彩虹是一座花园，承载了来自不同地方、各自特色的花，在这个大花园里，我们相互依恃着、团结着，直到有一天，绚烂的花朵绽放在彩虹花园，直到那一天，我们的“百年梦”终会实现！

而在这漫漫路上，我们彩虹家族会牵手与共，风雨同舟，共同建设美好未来！





## 仁者爱人·自助助人

文/马安堂社区服务中心 彭超

“仁”本指人与人相互友爱、互助等，从字体看来是两个人之间相互扶持，而社工这个职业把“仁”字解释得淋漓尽致。社工不仅仅是为服务对象解决问题，更是引导服务对象学习自助，让服务对象在没有社工的生活中学会怎样面对问题，并且学会把自己的处理问题的经验用来帮助其他更需要帮助的人。在当今的社会，生活在城市中的我们始终疲于奔命，相互之间似乎有一层无形的隔膜，我们可否尝试放慢步伐，仔细观察自己身边的人，做一个会生活的“仁者”呢？

在工作的这段时间，我从最初的活动方案设计，到最终看到活动的实施，更大的感动莫过于来自于同工及服务对象的理解，感谢他们给予了我最大的帮助与支持。在我为青少年设计服务方案的过程中，慢慢地体会到自己并非只是独立的个体，也并非只有一味地付出；记得，在某次活动之后有个小朋友私下里对我说：“你回家过完年之后，还会回来吗？”简单的一句话，让我心灵一颤，也许他们在过去的的时间里，同样的话也问过其他同工，不言而喻，他们曾经有被抛弃过；在回顾自己接触社会工作开始，我从最初的无知与迷茫到现在的坚持与服务，在这个过程中，我写下了下面的几句话：

第一次认真地去感同回忆的温度；  
第一次认真地去思索生命的重量；  
第一次认真地去聆听青春的诉说。

“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行”。在加入彩虹大家庭之前，我对社工的理解仅停留在理论知识的表面，对开展实务性的工作许些不足。通过这段时间举办的活动，我开始把理论知识结合到实务工作中，开始明白社工最重要的不仅仅是爱心，更需要的是耐心以及关心。是的，既然我选择了社工这条路，我会在以后的道路上更加虚心地学习社工知识，努力成为一名合格的社工，用生命影响生命，在社工的道路上不断探索前行。



# 3E干预策略在社工项目化服务中的应用

——以珠光社区亲子阅读推广计划为例

文/马英豪

## 一、前言

深圳自2007年推广社工服务,经历了从开始的岗位社工,到项目社工,再到现在的社区一社区服务中心服务项目化的发展历程。到现阶段,各个社区服务中心都强调专业的特色服务,注重品牌服务。

然而,根据笔者几次参加深圳行业协会的项目主任培训,从观察了解的结果来看,至少80%的一线社工甚至项目主任对于社工服务项目化的逻辑思维不够清晰,在项目的设计及执行方面能力和经验欠缺。

因此,笔者希望能够以珠光社区亲子阅读推广计划的项目化服务经验为例,和同工们共同探讨3E社工干预策略如何应用于项目化服务中。

## 二、基本理念

### (一) 3E社工干预策略

根据香港复康会梁锦萍顾问的介绍,社工干预的着力点为提升个人成长及适应环境的能力等社会功能(自助+互助)并着眼社会环境改善,推己及人(互助+回馈助人)。因此干预是促使改变,推动改变的历程。

3E干预策略有三部分组成:动员(Engagement)、教育(Education)、然纳(Endorsement)。

动员是助人起步阶段,该阶段通过启动、接触、连接、触动四步骤达到和服务对象建立联系促发其有改变的动机意愿。

教育创造改变的力量阶段,个人方面为服务对象提供信息、知识、技巧促使其态度的转变,社会方面是进行公众教育倡导,促进态度的转变。

然纳是改变历程的预计效果,分为个人然纳和社会然纳。个人然纳是改变的具体表现和效果,服务对象自我效能感,有能力感,感情状况平和;社会然纳是将社会对服务对象歧视、误解降至最低的结果。

### (二) 项目服务

项目是指一系列独特的、复杂的并相互关联的活动,这些活动有着一个明确的目标或目的,必须在特定的时间、预算、资源限定内、依据规范完成。

## 三、以珠光社区亲子阅读推广计划为例

### (一) 珠光社区基本情况

珠光社区为农城化社区,包括2个自然村及3个小区,社区人口3万余人,其中流动人口占总人口的90%以上。通过社区走访与家访,以及2场户外亲子阅读宣传活动所了解到的不完全统计信息,推测社区孩子年龄在0-6岁的家庭中,进行亲子阅读的家庭不足四分之一;同时也有部分家长在家庭中积极和孩子共读。另外了解到,社区有图书馆但是没有适合婴幼儿阅读的书籍,社区室内活动场地及户外活动场地充足。社区居民的亲子阅读意识不高,社区缺乏亲子阅读的环境及氛围。

### (二) 珠光社区亲子阅读推广计划

该项目为彩虹社工珠光社区服务中心运营推广的服务项目,以“孩子有好地方读好书,乐享阅读”为愿景。项目周期为三年,动员阶段为2013年7月至2014年12月,教育阶段为2015年1月至12月,然纳阶段为2016年1月至6月。

动员阶段。每季度在社区内组织户外亲子阅读宣传倡导活动,每月开展室内亲子读书会,婴幼儿书籍的购置及提供借阅。在活动及图书借阅的过程当中,向居民介绍亲子阅读理念及服务计划。动员阶段结束时,已有30多个家庭进行童书借阅并在家里和孩子共读,10名故事爸妈在亲子读书会中为孩子们讲故事,在2014年年底时有18名居民和社工一起制定了2015年亲子阅读推广的服务具体计划并成立行动小组。

教育阶段。通过针对阅读动机、家庭阅读环境、婴幼儿优质书籍选择、讲故事技巧等内容故事爸妈成长小组,每周共读一本绘本并分享,亲子阅读讲座、家庭探访、阅读树的使用,每周推送两个服务对象录制的绘本故事录音等服务活动。教育阶段结束时,童书借阅已突破四百多个家庭,在社区里给孩子们讲故事的故事爸妈人数增加到20人,由居民成立并在街道备案了社区社会组织——小种子亲子阅读会,定期在社区内开展亲子阅读服务。

然纳阶段。即在社区亲子阅读社会组织成立并保证其能部分自主组织提供服务的基础上,通过和其他亲子阅读民间机构交流学习,阅读推广培训、共读亲子阅读书籍等方式持续提升核心成员能力;另一方面和服务对象制定项目最后一年的服务计划,确定行动小组,落实到具体具体人负责什么事什么时候执行;按照计划主要由社区社会组织为其他居民提供服务。

该项目目前为教育阶段与然纳阶段过渡期,前两年的服务效果主要有:50%以上的居民了解项目信息,共服务居民3000人次,图书借阅的居民400余家庭,成立社区亲子阅读社会组织并在街道备案,孩子在社区内有儿童阅读角及优秀的婴幼儿读物,参加项目的服务对象80%以上都有在家里进行亲子阅读。

### (三) 珠光社区亲子阅读推广项目服务的总结分析成功经验:

1、项目计划系统化有步骤逐步推进。针对项目目标,设置了可操作的范围内容,从服务对象的知识、技巧、态度三方面介入,找到项目的主要服务对象,把这群人聚集起来,提升他们的能力,帮助他们成长,最后让他们能够去帮助社区里的其他服务对象。

2、社工专业理念及技能支持。社工认为每个人都有潜能解决自己的问题和满足自己的需要,社工主要发掘服务对象潜能让其能够进行亲子阅读并最终帮助别人进行亲子阅读。同时,社工的专业手法有个案、小组及社区。通过整合社区内场地、资金、优秀故事爸妈的资源,进行个别家庭的辅导,服务对象成长小组的开展,亲子阅读社区倡导等达到项

目目标。

3、从社区实际出发，紧紧依赖社区资源。项目从珠光社区流动人口多，居民的受教育程度不高等实际出发，利用活动场地充足、人口居住密集、居民流动性小的优势，固定服务地点，在社区内人传人迅速推广项目信息。同时也在活动中发现和培养有潜力的故事爸妈，让其成为亲子阅读的领袖。

所遇困难及计划应对措施：

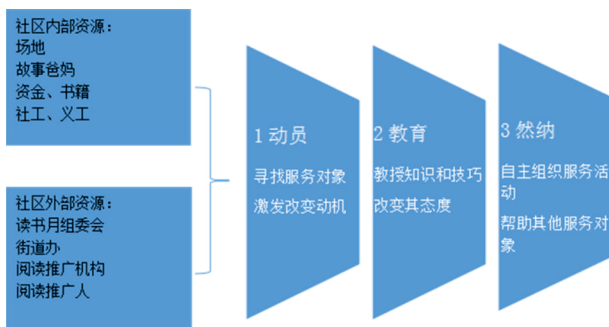
1、由于项目服务经费有限，社区婴幼儿读物难以满足居民的需求。计划向街道、工作站申请更多的服务经费，购置书籍；另外参考桃源公益绘本馆街道、居民、民间组织三方共建的方式维持社区图书馆的运营。

2、服务对象能力良莠不齐，承担服务推进工作的动力不足。一方面保证社区社会组织核心成员能力的提升及团队凝聚力的促进，另一方面在社区层面设定核心成员积分累积表彰激励机制，激发及维持工作动力。

3、只整合了社区层面的资源，缺乏专业亲子阅读推广人的积极支持。在社区原有故事爸妈的基础上，邀请有经验的阅读推广人为社区亲子阅读推广项目提供专业支持，提高亲子阅读推广的质量。

#### 四、社区亲子阅读推广计划的基本框架

根据对珠光社区亲子阅读推广计划的分析，笔者认为在社区推广亲子阅读的基本框架可以用下图表示。



如图所示，社区亲子阅读推广计划依托社区内部和外部资源，内部资源包括场地、故事爸妈、资金、书籍、社工、义工，外部资源包括市读书月组委会、街道办、阅读推广机构、阅读推广人。通过动员、教育、然纳三阶段的有计划有系统地提供服务活动，达到项目目的。

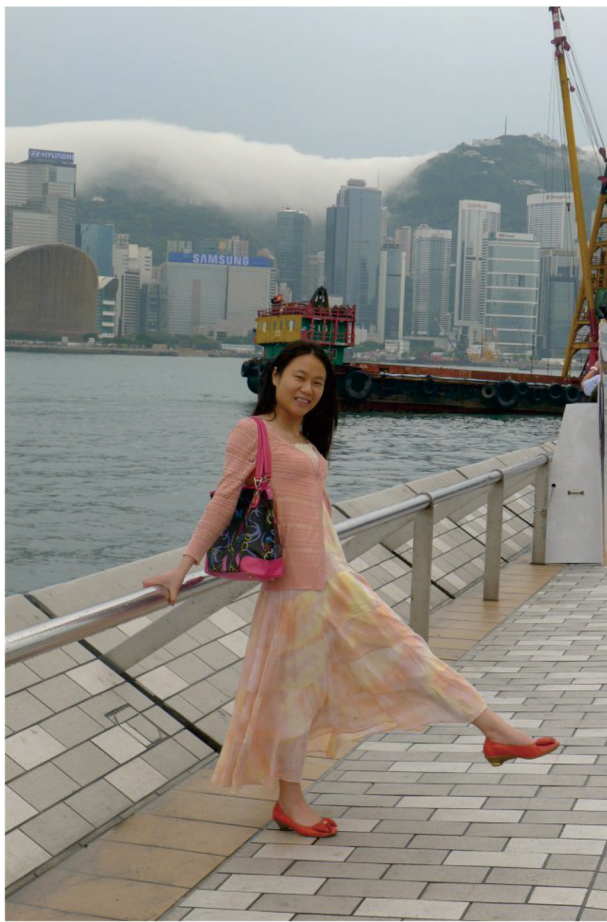
#### 五、结论

（一）3E社工干预策略在项目化服务中不可或缺的地位  
目前社区服务中心的合同期限为三年，三年后有可能会换机构继续运营，但是原有的服务可能没有办法持续。如何保证一个社区服务中心在三年的运营期间内，形成看得见、摸得着、留得住的服务是每个服务中心都面临的挑战。而3E干预策略则刚好能够回应这个挑战。因为3E最终的结果是然纳，包括个人和社会的然纳，到该阶段时社工已经可以退出项目服务让服务对象自主将项目持续运转。

（二）3E干预策略介入的项目化服务中社工的角色和作用  
在整个项目过程中，动员阶段社工的主要工作是和服务对象建立联系，触发服务对象有改变的动机，此时社工是主导者、使能者的角色；教育阶段社工的主要工作是提供信息、

知识技巧的支持使服务对象得到提升，此时是教育者、引导者的角色；然纳阶段社工的主要工作是链接资源巩固成效，此时是资源整合者角色。

因此，社工服务项目化离不开环环相扣的3E干预策略逻辑思维的指导，并且然纳是社工服务追求的最佳状态。





# 用信仰去践行社会工作

文/田头社区服务中心 叶晓丹

2015年12月4至11日,前往台湾先后参访了台北喜憨儿基金会、慈济关渡园区和环保站、善牧基金会、北台北家扶中心、桃米社区、弘道老人福利基金会、暨南国际大学社会政策与社会工作学系、台南神学院及“中华民国社会工作师公会全国联合会”,为期8天的赴台学习,让我受益颇多。同时,对台湾的社会工作背景及社工服务有了一定的了解。

## 第一、台湾的大部分社工机构均有宗教背景,且宗教信仰均结合至社会工作服务当中。

台湾的慈济、善牧、弘道等都有一定的宗教背景,佛教、基督教、天主教等宗教贯穿于社工日常服务中。经过参访这些机构,同时也结合暨南大学张英阵教授的授课,我们了解到,在台湾大部分机构都是有宗教背景的,而台湾的居民也大多有宗教信仰的,佛教、基督教、天主教等宗教派在台湾受到广大居民的青睐。台湾社工给服务对象建档的时候均会设置“宗教信仰”一项,以了解服务对象的宗教信仰,同时学习服务对象宗教信仰的一些理念,结合到社会工作中去提供专业的服务,切实做到尊重服务对象的宗教信仰,同时也能保障居民享有专业的社会工作服务。

## 第二、台湾社会工作的发展离不开政府的大力支持,社工敢想敢为,勇于挑战。

在参访弘道老人福利基金会的时候,我们详细了解了“不老骑士”的社工服务项目,对于一群医院体检都不达标的高龄长者,社工敢想敢为,勇于挑战,循序渐进地给长者制定锻炼计划,为骑行做准备,并与长者家属、义工、医院、媒体及政府等均作了充分的沟通与合作,链接各种资源,做足准备,圆长者的梦想。此外,弘道的社工还通过当地政府与台湾交通部门、“国防”部门等部门取得联系并进行合作,推广“弘扬孝道”、“不老梦想”及“社区照顾”三大主线的服务,并取得了良好的社会效应。

## 第三、台湾社工服务一切从服务对象需求出发,既接地气也不失专业。

无论是家扶的家庭服务还是弘道的长者服务,台湾社工都从服务对象最迫切的需求出发,结合服务对象的个性化需求来为其制定相关的服务。在参访北台北家扶中心的时候,我们有接触到一离异目前独自抚养3个幼小孩子的单亲妈妈创业成功的案例,为了解此类服务对象的实际需求,家扶中心邀请专家顾问给服务对象上课培训及指导,同时挖掘服务对象的特长,结合服务对象的特长为其制定创业方案,申请创业基金贷款,助其创业。此外,在弘道老人福利基金会,我们也了解到给贫困独居长者的送餐服务,小小的送餐服务,既能解决老人的温饱问题,又能为独居长者送去盼望与慰藉。

## 第四、充分发挥义工的作用,同时专业注重提炼与宣传。

台湾社工比起需要服务的对象而言,数量是远远不够的。参访弘道老人福利基金会的时候,我们了解到弘道需要服务的长者有很多,而且需要服务的长者由于身体原因均需要提供上门的社工服务,因此,弘道社工在进行社工服务的同时,也注重义工的发展与培养,运用义工的力量进行长者探访与慰问。服务之余,还定期进行服务的提炼与宣传,邀请专业的广告媒体将服务对象的故事拍成电影、视频、广告等不同类型的宣传进行呈现,号召更多的人关爱长者,投入到长者的志愿服务当中来。

针对此次台湾参访了解到的信息,同时结合目前大陆的社会工作背景及服务进行了分析对比,有了以下的启发。

## 第一、社工服务遵循以人为本、助人自助专业理念,用信仰去践行社会工作。

社会工作者职业道德指引中的总则第四条提到“社会工作者应践行社会主义核心价值观,遵循以人为本、助人自助专业理念,热爱本职工作,以高度的责任心,正确处理与服务对象、同事、机构、专业及社会的关系。”虽然我们身边的人很少有宗教信仰,但是社会倡导的社会道德及社会工作者的职业道德,都是一种信仰。人要有信仰,并用自己的行动去践行这种信仰,社工也一样,以人为本、助人自助,用社会工作者职业道德去践行社会工作。

## 第二、政府为社会工作的发展创造有利的环境和条件,号召社工自主创新,专业勤力。

社工行业自2008年开始便雨后春笋般的快速发展,这离不开国家的号召与政府的大力支持。但是结合台湾的经验,特别像“不老骑士”高龄长者环岛骑行梦这样的系列活动,存在很大风险的社会活动,政府一般都不主张。但是,只要是创新,都是需要很大的勇气去尝试很多新的东西,因此,政府可以就活动的意义及活动的风险进行权衡,同时社工进行服务创新的同时,也要充分地进行分析与准备,规避及应对风险,让一些有风险的但很有意义的活动也能得到很好的实施。

## 第三、社工服务遵循需求导向,深入基层,从服务对象最迫切的需求出发。

结合目前大陆社区服务中心开展的服务大部分都是社工主导,居民自主性及参与度不高的现象,反思社工服务缺乏创新,缺乏和居民沟通和互动的过程,社区居民议事会是一个反映民声很好的渠道,但是目前却未能充分发挥居民议事会的功能,同时未能很好的掌握居民的需求,因此难以调动居民积极性和实现居民自治。因此,社工服务应遵循需求导向,深入基层,号召居民一起参与社区建设,社工担任协助者的角色,协助居民参与到社区服务当中来,让居民树立主



人翁的精神，实现居民议事和社区自治功能。

#### 第四、聚是一团火，散是满天星，运用“社工+义工”的服务模式，打造志愿者之城。

虽然深圳现在每个社区大部分都已覆盖社区服务中心，但是社区服务中心总共才6个工作人员，社工更是少数，那社工怎样才能服务好社区的广大居民呢？唯有发动义工的力量，运用“社工+义工”的服务模式，让更多的义工投入到社区服务当中来，我为人人，人人为我，打造志愿者之城，实现社工“聚是一团火，散是满天星”的社会影响力。

通过对台湾的喜憨儿、慈济、善牧、家扶及弘道等机构的做法和经验的学习，激发了我们社工对目前社会工作的思考和探索，同时结合本土实际，推陈出新，不仅需要政府为社会工作创造良好的社会环境，而且还需要社工在服务的过程中进行更多的思考和反思，自主创新，专业勤力，敢想敢为，用爱去对待每一个服务对象，用信仰去践行社会工作。



## 从“指间公益”到“换彩空间”

——社会治理视角下自助互助型社区服务发展路径

文/愉园社区服务中心项目主任 邹莉

### 中心介绍

龙城街道愉园社区（党群）服务中心自2011年8月开始运营，是深圳市龙岗区彩虹社会工作服务中心运营的第一批社区服务中心，中心社工一直秉承机构“坚守社工信念，关注社群困境，致力社区发展，激发社会潜能”的使命开展服务。

下面本文将从“社会治理视角下自助互助型社区服务发展路径”的角度，来介绍愉园社区（党群）服务中心的一系列特色便民服务项目。



### 中心团队

愉园社区（党群）中心占地430平方米，内部有5室2区的功能区，供社区居民参与中心服务。因为愉园社区辖内有35个花园小区，为了将社工服务覆盖到更多的居民，自2014年始，中心又开发了“1+N—中心多站点”运营模式，除了社区服务中心原有场地，中心在社区其他小区内设立分站点，提供更多的便民服务。中心社工坚持“自助互助、参与共享”的服务理念为社区居民开展服务，并运用《社会服

务标准化组织系统》（CSO）进行服务管理，中心的运营方式、服务资料都可以在CSO系统内查询到。

### 如何从“指间公益”到“换彩空间”

在本中心刚启动时，社工做了大量的前期社区调查，发现了社区里的一批有时间又有才能的妇女群体，于是社工开始动员这批妇女开展了系列的手工活动，这一系列的活动在获得居民喜欢的同时，也产出了有了很多手工成品。这些手



工成品单单放在服务中心做摆设，是一种浪费，于是在愉园社区工作站的支持及居民的响应下，服务中心社工招募了社区亲子们，开始了产品义卖活动，并在义卖结束后将所得义卖款项捐给社区有需要的居民。“制作——义卖——捐献”这条线的建立，“指间公益”这个项目的雏形也就呈现了出来。





中心指间公益一角

在“指间公益”项目的系列服务开展中，渐渐汇集了100多名“指间公益”义工，社工们在后期协助他们成立了“指间公益义工队”，并在龙城街道备案成立指间公益社会组织，本项目在2015年也获得龙岗区民生大盆菜资助20万元。

在愉园社区工作站领导的倡导下和“指间公益”义工们一次又一次的讨论下，愉园社区成立了深圳市第一个以社区冠名的基金——“愉园社区基金”，有了这个基金后，“指间公益”源源不断的工艺品的义卖款都会转入其中，社区有了自己的造血功能，可以更加有针对性、更加快捷地帮助社区内的弱势群体。

社工在服务中还发现了社区里存在着的另外一个群体：因为需要照顾孩子而来到深圳的随迁老人。这个群体其实很需要社会的关注，尤其是他们对本社区的生活的适应程度，包括身体状况、社交情况等。于是中心社工在2015年用了“愉园社区基金”的费用进行了一系列的探访，社工在探访中了解到了老人们需要的一些服务，为了帮助他们能够更快地融入社区，中心将在2016年度针对随迁老人群体开展专门的服务项目。

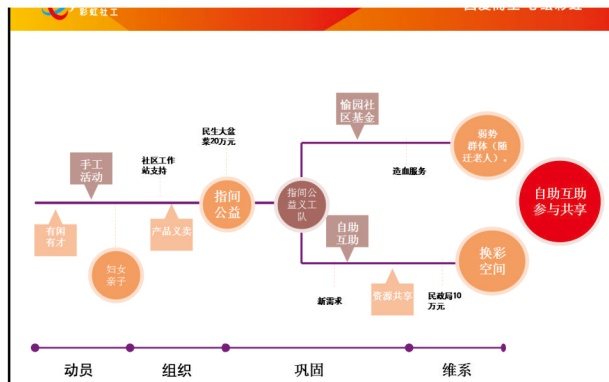
另外，“指间公益”义工队在不断招募新成员开展手工活动的同时还发现了社区的新需求，愉园社区内大多是一些较高档的商品楼，大部分居民经济水平较好，家里或多或少都有一些可以使用但是经常闲置的物品，并且大家对社区的邻里熟识度也很低，由此中心社工设计了“换彩空间”项目。本项目开展了系列的物物交换活动，社工在活动中组织社区居民将家中闲置的物品集中拿到活动现场进行互换，互换成功后双方会交换联系方式，做到资源共享的同时还扩充了居民的交际网络。在2015年，“换彩空间”项目也得到了龙岗区民政局优秀社会组织项目资助10万元，在这批资金的帮助下，项目的效果和影响力也得到了进一步的扩展。



换彩空间物物交换活动

## 自助互助型社区的形成

彩虹机构的社工在愉园社区开展服务以来，一直希望可以通过社工提供的专业服务，在社区居民间形成自助互助网络。在“指间公益”和“换彩空间”等项目服务的开展中，愉园社区服务中心社工从社会治理角度出发，整个服务遵循从动员到组织、巩固维系的专业路径发展，真正做到了社区内的自助互助、参与共享。在2016年，愉园社区服务中心将开展青少年正向品格塑造、随迁老人适应社区等项目，希望愉园社区居民可以通过社工的服务成功构建自助互助网络，社区也能够更加和谐共融。



从指间公益到换彩空间进化图

# 紫薇社区服务中心团队风采

## 一、团队昵称

“薇”house团队

## 二、团队成员

毛长凤、先小红、  
罗春丽、余小翠、  
赖晓锋、邱丽花、  
马春婷

## 三、团队口号

栉风沐雨筑紫薇·  
“薇”力无穷汇彩虹



## 四、团队简介

紫薇社区服务中心作为一个社区公益服务平台，它如同一个梦工场，而我们就是一群来自五湖四海的追梦人，年轻、专业且富有爱心和激情，在阳光的沐浴和风雨的洗礼下，凝聚一心共筑属于我们自己的梦想，最终将这股力量汇聚成美丽的彩虹，伴随彩虹共同成长。



## 五、团队展示：

**1、团队素质方面：**团队共7位成员（社工5名+辅助人员2名），其中5名社工中有2名中级社工师和2名助理社工师；2名辅助人员中1名是药剂师并具备基本康复技能，多专业优势互补，实现团队力量的最大化。团队自2011年8月份成立以来，仅出现3名社工流动，其中2名社工因职位晋升和方便照顾父母在机构内部调岗，队伍稳定性强。

**2、工作业绩方面：**2015年1月至今，在团队的共同努力下，中心服务平台打造、项目化运作、资源整合方面均取得一定的成效。一是服务平台打造方面。中心开设了老年人文

娱（舞蹈、太极、柔力球等13项）、布艺手工制作等；少儿戏剧表演、注意力提升、书法绘画、弟子规等；妇女形象提升、手工压花编制布艺、亲子读书月等22项常规服务项目，有效拓展了中心服务内容和对象。二是项目化运作方面，2015年中心重点运作了“薇”公益之老年慢康微行动、幸福“e”家成长计划和“WAT(We are a team)正向品格成长”暑期夏令营3个项目，项目分别围绕慢病康复自我管理、家庭成员成长、青少年正向品格成长主题开展，并分别设计制作了项目LOGO、宣传折页、徽章、环保袋等宣传品，且慢康项目荣获2015年龙城街道“龙城杯”三等奖，并荣获机构第三届优秀服务入围奖，“WAT”项目受到服务对象及其家长的一致肯定和好评，并荣获机构第三届优秀服务二等奖。2015年，共建档104个、探访112人次，咨询67个，个案10例，小组36节，社区活动59场，登记义工245名，组织义工服务387人次，服务时长为875时，孵化社区社会组织1个，整体平均指标完成率达164.38%服务受到社区居民的一致好评。三是资源整合方面。2015年，中心在落实2015年年度计划的同时，承接了深圳市社区社会建设示范点9个服务项目，同时还承接了社区药品安全服务网项目，并整合龙岗区民生大盆菜经费19万元，此外还整合了其他服务经费3.8万元，有效形成了服务合力，提升服务成效。

**3、团结协作方面：**2015年中心全面探索项目化运作，实施过程中，团队始终坚持分工明确，取长补短优势互补，充分沟通与协作，实现了1+1大于2的团队力量。生活上，团队成员不仅在工作日共进午餐分享美食，还在工作之余相互关心、相互帮助，团队友谊也如我们进阶梦工队名一样，在不断增进和升华，亲如一家人。

**4、形象树立方面：**一是日常工作中统一佩戴工作证，着装得体，服务开展中统一工作服，向居民展示亲切热情的良好精神风貌；二是通过QQ、微博、微信、媒体网站等网络平台和宣传栏、海报、单张报纸等实体平台宣传和展示中心运营情况及服务成果；三是积极与辖区工作站、居委会、物



业、合作伙伴等建立和保持良好的关系，从而全方位树立良好的社会形象。

**5、文化建设方面：**团队始终注重文化建设，致力于打造一支充满活力、热情和激情的队伍，2015年中心在团队建设增加了每日健身一刻钟、每月轻松一小时、例会团体游戏体验等内容，使团队更具凝聚力和战斗力。同时，中心还积极向各级新闻媒体、市社协报送通讯稿及文章，2015年共在各级电台、报纸、网站刊登通讯稿71篇，其中国家级网站报道4篇，省级网站报道1篇，市级网站报道3篇，电视台报道5次，区级网站报道58篇。更重要的是，团队经过四年多的磨练和成长，已形成了“彼此信任，相互尊重，团结协作，共同成长”的团队文化。

## 六、团队成长历程

2012年，我们刚刚起步，那一年我们怀揣着青春梦想，想要实现一个服务社区的小小愿望，我们拿起“双工一社”，建起了“薇”house的地基；

2013年，我们勇往直前，面对铺天盖地而来的外部挑战，默契有佳，用团队的力量架起了“薇”house的钢筋；

2014年，我们尝试项目化运作，服务项目化专业化是我们的方向，也是我们“薇”house的承重墙；

2015年，我们学习“3E干预策略”、“人在情境中”，不断充实自己，总结成功经验，用理论和实践搬来“薇”house的一块块砖；

2016年，我们摩拳擦掌，将以感恩、人际沟通、亲职教育、慢病自我管理四项专项行动架起“薇”house的房梁。因为心在一起，所以不惧风雨。项目研发遇到瓶颈，我们不会怕，团队的智慧，机构的支持都是我们最坚强的后盾；龙城杯、优质服务、优秀团队等荣誉，更是我们不断前行的动力。面对困惑、压力、挑战，我们曾经无数次头脑风暴、小组讨论，不断尝试让我们获得成长。当然，工作之余，我们是朋友，更是家人。每天健身一刻钟增强我们的体魄，每月轻松一小时释放我们的压力，丰富的午餐杂谈和业余聚会更是我们欢乐的源泉，所有这一切都构成了我们共同的回忆。“薇”house不够完美，但它仍旧是我们最美的家园。

[http://v.youku.com/v\\_show/id\\_XMTQyMTgxMTg3Ng==.html](http://v.youku.com/v_show/id_XMTQyMTgxMTg3Ng==.html)（彩虹社工紫薇社区服务中心展示视频）





# 做温柔而坚定的智慧家长

——《正面管教》家长互助学习小组

## 一、小组基本情况：

小组名称：《正面管教》家长互助学习小组

活动对象：富华社区内在教育子女方面存在困惑的家长

参与人数：12人（6节共62人次）

社工（工作人员）姓名：杨百玲

## 二、小组目标：

提升家长在亲子教育方面的自我效能感，促进亲子关系。

## 三、理论与方法：

理论基础：《正面管教》、社会学习理论

社工在与社区妇女的交流中发现，不断有人抱怨孩子吃饭慢、不写作业、做事磨蹭、不按时睡觉等等，而家长尝试采用恐吓、贿赂、喊叫和推搡等方式来跟孩子做权力斗争，但是结果可想而知。那么，家长该用怎样的理念和方式来对待孩子的挑战呢？

《正面管教》的理念认为孩子只有在一种和善而坚定的气氛中，才能培养出自律、责任感、合作以及自己解决问题的能力，才能学会使他们受益终身的社会技能和生活技能，才能取得良好的学业成绩。如何促使家长完成教育理念及方式的转变呢？社工结合社会学习理论，策划《正面管教》家长互助学习小组，让有困扰的家长组成一个互助的小组，社工用一些游戏、讨论的形式让家长学习《正面管教》中最基本的理念——温柔而坚定，然后通过讲解、示范、练习、反馈、家课等方式，激发小组成员的动机、改变家长的态度，让家长学习《正面管教》的工具，协助家长解决目前最为困扰的问题，并将这些理念和工具运用到与孩子的互动中，希望通过这个小组的学习，家长不仅能解决当前的问题，也能应对孩子成长过程中出现的其他挑战。

## 四、小组过程：

（一）小组计划（地点均在中心活动室）

### 第一节

时 间：5月19日19:30-21:00

主 题：建立小组基本理念

本节目标：1.彼此认识建立小组；

2.初步认识《正面管教》的基本理念。

内 容：1.通过四轮的自我介绍及认识组员的环节，让组员分享感受，引出“犯错不可怕”的理念，讨论，如何对待孩子的错误？

2.社工介绍小组的内容；

3.社工介绍“学习金字塔”；

4.用头脑风暴的方式列出“两张清单”；

5.社工讲解“手掌大脑”；

6.“意识——成功的开始”；

7.家长帮助家长，角色扮演、分享感受、头脑风暴；

8.小结回顾并布置家课。

### 第二节

时 间：5月26日19:30-21:00

主 题：温柔而坚定

本节目标：1.学习两个理念；

2.帮助一个家长解决问题。

内 容：1.家课回顾，组员分享，社工反馈。

2.用小游戏的方式，引出“行大于言”的理念。再举例强化。

3.分组讨论高温柔低坚定的优点、缺点，高坚定低温柔的优点、缺点（分别会造成孩子哪些优缺点）。每组派代表分享。社工提问，引导组员目标：高温柔高坚定。

4.家长帮助家长，角色扮演、分享感受、头脑风暴；

5.小结回顾并布置家课。



### 第三节

时 间：6月2日 19:30-21:00

主 题：处理情绪

本节目标：1.学习三个工具

2.帮助一个家长解决问题

内 容：1.家课回顾：组员分享，社工反馈。

2.情绪诚实。角色扮演，“居委会大妈式安慰”“否定情绪”VS“看到孩子的情绪”“组员分享感受，社工小结。社工再讲解“情绪能量等级”。社工进行情境提问，引出行为和情绪没有对错，妈妈要成为孩子情绪的倾诉者。

3.共情。社工介绍共情的态度、技巧，示范一个实例，介绍一个标准句式。组员演练、分享。

4.我句式。角色扮演，指责抱怨VS“我句式”，组员分享感受，两两练习“我句式”。

5.家长帮助家长，角色扮演、分享感受、头脑风暴；

6.小结回顾并布置家课。

### 第四节

时 间：6月9日 19:30-21:00

主 题：正面语言

本节目标：1.学习两个工具

2.帮助一个家长解决问题

内 容：1.家课回顾：组员分享，社工反馈。

2.有效语言。头脑风暴：在家中常用的“不语言”，社工讲解有效语言的态度、技巧，现场演练，将习惯性的不语言改为有效语言。

3.有限选择。社工提问：你平时经常给孩子的选择是什么？写下来。对照一下，是否在给孩子挖坑？是否是双方都能接受？有限选择是一个界限的问题，社工通过举例及情景模拟的方式引导组员了解要给孩子一个界限，尊重自己尊重他人尊重情境。社工再讲解有限选择的态度和技巧，组员演练：改写前面的选择题。

4.家长帮助家长：角色扮演、分享感受、头脑风暴；

5.小结回顾并布置家课。

### 第五节

时 间：6月16日 19:30-21:00

主 题：问题解决

本节目标：1.学习三个工具；

2.帮助一个家长解决问题

内 容：1.家课回顾：组员分享，工作人员反馈。

2.关注解决办法。情景模拟，提问引出“关注解决办法”而非追究责任。

3.启发式提”。体验：“命令式语句”VS“提问”，组员分享感受。体验：“逼问”VS“启发式提问”，组员分享感受。小结出启发式提问的态度和技巧。分组演练，练习共情和启发式提问。

4.选择轮。举例讲解“选择轮”的工具，分组演练。

5.家长帮助家长：角色扮演、分享感受、头脑风暴；

6.小结回顾并布置家课。

### 第六节

时 间：6月23日 19:30-21:00

主 题：成果汇报结组

本节目标：总结，结组

内 容：1.家课回顾：组员分享，社工反馈。

2.从错误中恢复的4R。社工现场演练使用“从错误中恢复的4R”为两个组员修复童年时父母的管教方式给她们留下的阴影，接下来两两两习。

3.一起解决问题的8个步骤。社工讲解一个案例，发放一页资料，两两练习。

4.由五个组员分别回顾前五节的主要内容，其他组员补充，每个组员分享对自己影响最深的工具或理念，说说具体的事例及孩子的变化。社工给予回馈。

5.社工对大家的变化给予反馈，感谢大家的配合，希望后续依然可以通过微信群进行交流分享，也可以深入学习，分享给周围的人，巩固学习效果。填写小组反馈表，最后宣告小组结束、合影。

## (二) 小组发展情况

## 小组形成阶段

- 组员变化情况：**1.在这个阶段社工与组员是一一对应的双向沟通模式。  
2.在组前访谈的过程中，组员们表达了自己的困扰和期待并承诺尽最大可能参与、积极分享。
- 挑战与问题：**报名人数超过了原本预期的8-10人，临时增加到12名。
- 工作重点与专业行动：**1.对报名的家长一一进行组前访谈，对组员进行遴选；  
2.确定小组工作目标；  
3.制定了详细的小组计划。
- 目标达成情况：**各方面筹备非常充分

## 小组开始阶段

- 组员变化情况：**1.在小组开始的前期，组内的互动模式主要是以工作人员为核心的“轮式沟通”的模式。后期逐渐进入“链式沟通”的互动模式，气氛变得热烈，组员们积极参与各个环节的讨论和分享。  
2.在体验式的互动中，家长们对小组充满了期待，开始对自己的教育理念产生了觉察。
- 挑战与问题：**部分家长在头脑风暴的环节急于“吐苦水”，跑题。
- 工作重点与专业行动：**1.消除组员们的陌生感；  
2.澄清组员对小组的期望，明确小组目标；  
3.保密原则和建立契约；  
4.塑造信任的小组气氛。
- 目标达成情况：**组员彼此认识小组信任感很快建立，小组正式开始。

## 小组中期转折阶段

- 组员变化情况：**1.这个阶段组内的互动模式仍以工作人员为出发点的“Y式沟通”，也有组员间的“链式沟通”。  
2.组员们出现了进度上的差异，有的组员能快速进入状态，认知上重构并付诸实践，取得了一些成效，有的组员急于使用工具，一时看不到效果，产生了焦虑。
- 挑战与问题：**正面管教的理念打破了传统的教育观念，对于组员们来说需要进行认知的重构。部分组员会急于使用工具，而忘记了所有工具的使用需要以与孩子建立情感链接为基础。
- 工作重点与专业行动：**1.保持组员对整体目标的认知；  
2.鼓励取得成效的组员分享实践心得，处理个别组员的焦虑情绪，引导她们接纳自己的成长和孩子的转变都需要一个过程。
- 目标达成情况：**整体进程把握较好，注意到了组员间的差异并适时引导。

## 小组后期成熟阶段

- 组员变化情况：**1.这个阶段组员之间的互动模式以“环式沟通”为主，组员之间形成了良性的互助，微信群里也互动热烈。  
2.组员们都能按照进程首先改变自己的态度，再使用技巧，不断有实践的效果反馈出来。
- 挑战与问题：**无
- 工作重点与专业行动：**1.维持小组良好互动，鼓励组员分享实践心得；  
2.协助组员把认知转变为行为；  
3.协助组员解决实际问题。
- 目标达成情况：**质性的转变，工具的使用也变得越来越熟练。

## 小组结束阶段

- 组员变化情况：**这个阶段组员之间的互动模式以“开放式沟通”为主，组员们纷纷分享自己的实践心得，表达了愿意继续学习的愿望。
- 挑战与问题：**由于微信群互动良好，所以没有离别情绪需要处理。
- 工作重点与专业行动：**1.协助组员保持在小组中学到的经验；  
2.小组评估。
- 目标达成情况：**小组目标达成，顺利结组。



五、评估：

（一）评估方法与评估内容

成效评估

- 小组目标：**
- 1.80%以上的家长表示愿意朝着温柔而坚定的方向努力。
  - 2.小组结束后，80%以上的家长能学会运用三种以上的工具。
  - 3.小组结束后60%的家长表示自己在教育子女方面能更有信心。
- 评估指标：**
- 1.小组分享环节中，80%以上的家长表示愿意朝着温柔而坚定的方向努力。
  - 2.在家课分享以及现场演练的环节，80%以上的家长能使用三种以上工具。
  - 3.活动反馈表中，60%以上的家长表示自己在教育子女方面更有信心了。
- 评估方法：**
- 1.社工观察、小组记录
  - 2.社工观察，小组记录
  - 3.活动反馈表

过程评估

- 评估内容：**
- 1.场地、时间、社工表现、活动内容、满意度（>80%满意）等
  - 2.筹备工作、内容/形式之合适度、人手分工、参加者表现等
- 评估方法：**
- 1.活动反馈表
  - 2.社工观察

产出

- 参与人数——报名表
- 出席率——签到表

（一）组员评价情况：

- 1.满意本次活动的百分比：100%
- 2.愿意再次参加活动的百分比：100%

（二）总体目标达成情况：

100%的家长表示愿意朝着温柔而坚定的方向努力，小组结束后，100%的家长能学会运用三种以上的工具，100%的家长表示自己在教育子女方面能更有信心，总体目标达成率为136%。

（三）存在的问题：

- 1.由于时间关系，其中三节的家长互助环节取消了，如果条件许可的话，可以安排在周末的白天，每节两个小时。
- 2.可以在场地布置上做更多的筹备，随时将正面管教的核心理念传递给组员。
- 3.可以在小组开展的过程中，让组员参与更多的筹备任务，让她们获得更多的价值感和归属感。

六、专业反思：

- 1.这个小组的缘起是社工利用业余时间参加学习，体验到《正面管教》的有效性的基础上，发现可以利用这个理论和方法，解决社区家长普遍存在的需求而开始筹备的。社工从筹备到每节小组的开展，都是保持着积极正面的态度，认真细致地准备每一个环节，每节小组前都认真演练，确保了小组的专业性和有效性，得到了组员们的一致肯定，也让社工收获了满满的肯定和感动；
- 2.在小组过程中，组员们分享很热烈，聊起孩子，难免会跑题，社工既要保持尊重、平等、接纳的价值观，同时也要适时使用同理、支持、回应、肯定、澄清、聚焦等专业技巧，既要保证小组整体进程也需要关注个别组员的需求，对于社工的专业素养有较高的要求，在本小组中，社工把握得很恰当；
- 3.《正面管教》的理念和方法的确是行之有效的，正如所有组员说的那样，六节小组远远不够，所以社工也正在深入学习，希望今后能带给服务对象更深入更全面的引导。



## 彩虹社工之歌

1=D  $\frac{2}{4}$  自豪、充满活力地彩虹 词  
盛敏 曲

(5.6 54 | 3 1 | 2.3 21 | 7̣ 5̣ | 6.7 12 | 34 56 |

5 2.3 | 1 0 ) 5 i̇ | 5 . 4 | 3.3 5 | 1 - |

彩虹 社工 彩虹 社工  
彩虹 彩虹 彩虹 彩虹

1.115 | (12) 3 | 2.2 21 | 2 3 4 | 5 - | 5 0 |

梦想带来 希望 专业凝聚 力量  
聚是一团 烈火 散是满天 繁星

5 i̇ | 5 . 4 | 3.4 (31) | 6 - | 6.6 65 | 67 1 |

彩虹 社工 彩虹 社工 坚持公益 梦想  
彩虹 彩虹 彩虹 彩虹 爱心温暖 爱心

2.2 26 | 5 23 | 1 - | 1 0 | >1 17 | 66 0 |

有爱就有 方 向  
生命影响 生 命

> 2 21 | 33 0 | 4.4 43 | 2 34 | 5 - | 5 67 |

敢 想 敢为 追求 公义 向前 走 挥洒

i̇ - | 5 - | 6.5 43 | 2 <sup>v</sup> 23 | 5 5.5 | 5 3.2 |

青 春 汗 水 创造 精 彩 的 生

3 - | 3 67 | i̇ - | 5 - | 6.5 43 | 2 <sup>v</sup> 55 |

活 彩虹 社 工 齐 努 力 实现

6 i̇ | 2̣ 2̣ | 1 <sup>渐慢</sup> - | 1 0 ||

彩 虹 百 年 梦





| 专业 · 勤力 · 敢想 · 敢为 |

因爱而生  
心绘彩虹

**深圳市龙岗区彩虹社会工作服务中心**

地址：深圳市龙岗区中心城愉园新村七栋首层（一办）  
深圳市龙岗区中央悦城管理处二楼（二办）

电话：0755 - 89919897

传真：0755 - 89919897

网址：[www.szch.org](http://www.szch.org)

E-mail:[caihongshegong@163.com](mailto:caihongshegong@163.com)