



地址：宁波市海曙区卖鱼路91号
咨询电话：0574-87236000
邮箱：hssosc@163.com
网站：<http://shzz.haishu.gov.cn>
微博：<http://e.weibo.com/3058820077>

我和你

You and me
第2期



宁波市海曙区社会工作协会
NINGBO HAISHU ASSOCIATION OF SOCIAL WORKERS



宁波市海曙区社会组织服务中心
Ningbo Haishu District Social Organization Service Center

关注



■ 省民政厅厅长尚清视察中心指导工作



■ 区政协主席（扩大）议政会在中心召开



■ 中心接待全国各地区的参观团来访
(图为接待长春市绿园区民政局参观团)

■ 中国人民大学调研组莅临中心调研指导工作

目录 Contents

◆ 卷首	1
◆ 视野	
参与式小区治理案例讲述	2
现代社会管理需要专业社会工作者	4
◆ 风采	
十年如一日	5
不是园丁却鲜花满园	6
庞老师的公益绿化梦	7
书画大爱	8
◆ 项目	
2013年海曙区首批公益创投项目推介	9
海曙区公益创投项目设计的几点参考意见	11
◆ 协会	
政府购买社会工作项目之2013概览	12
特殊教育社会工作服务点的尝试	13
◆ 成长	
草根中盛放出的牡丹之花	15
追寻心的方向	16
◆ 实务	
居家老人群体：手拉手，共成长	18
矫正人员：打开心锁，重回正轨	19
智障浪子：爱心接力，终致蜕变	19
◆ 随感	
海曙区社会组织服务中心调研有感	20
边走边听	21
与来甬青少年的一场约会	23

开扇窗，把爱播撒出去

偶与一位亲戚闲聊，得知在她的家长圈里有位家长的孩子疑似自闭症。令人惋惜的是，因为孩子异常举动，圈子里的某些人投以嘲讽的言语，孩子的家长放下面子和顾虑不愿承认孩子的缺陷。怎样让孩子得到尽早的治疗？孩子的家长会接纳他人的建议吗？尝试的结果令人开心，当我们真诚以对时，孩子的家长也掏出了心里的话，她由衷地感谢我们对她孩子的关心和帮助。

经过专业组织推介，那位家长很快加入了自闭症组织，事情比想象中要顺利。我在高兴之余不免忧虑，是人们对于病症本身的无知也好，是某些人对待弱者的鄙视也好，也或是家长不愿意直面病症也好，我想关键还是专业性社会组织稀缺，专业治疗渠道闭塞的原因，然而我们的刊物正是宣传的一大载体。

很多时候我们执着地做着我们的公益，埋头苦干，10个，20个，30个人受益，如果我们打开一扇窗让公益如蒲公英的种子播撒开去，10个，100个，1000个人受益。社会组织犹如社会的细胞，需要裂变的能量，我们的组织需要不断地宣传推广才能让更多的人知晓，才能让更需要服务的人受益，才能深深地扎根于社会土壤。

很高兴看到海啸涌现出来的一批优秀的社会组织，如“星星的孩子”、快乐义工团等等，《我和你》期待所有公益组织陆续在这里绽放你们的光芒，她将承载着大家的爱为所有人打开一扇窗。

用心地聆听《我和你》中莎拉布莱曼空灵的声音，让人的心灵归于纯净；更多的生命正被真诚地对待，缱绻的感情还原了她真实的本色。（项月华）

参与式小区治理案例讲述

— 宋庆华

参与式从理念上讲是一种发展观，它不仅仅是强调一个群体制参与，而是对传统发展方式的深层次反思，是社会变革从微观到宏观层面上具有操作性的实施方案。参与式发展和传统的发展相比较，传统的发展更加强调自上而下的，大多数的发展决策是由决策者说了算，而参与式发展强调的是自下而上，是一种对利益相关方合作管理的倡导。

参与式方法在实际运用中能够看到参与者不仅是具有知识的人和强势人群能够积极参与项目活动，而且那些处于弱势的人群和边缘的群体也能够发出他们的声音和全面地介入到项目活动的计划、决策中。

在社区中应用参与式方法时，如何才能够使居民

决这个问题有没有共识。

68号院的小区治理案例：这个案例中的小区，是一个老旧小区，小区老了，旧了，他们就有很多环境问题想要改造。因为这个问题他们提了很多次，街道一直没办法解决，他们意见特别大。我跟他们说，他们能不能自己解决，他们说，开玩笑，都七八十岁了，我们怎么能干啊。我说试试看嘛。第一步就开了一个会，一个开放空间的会，大家提了各自的问题，这么多问题提在这里，他们对达成共识的问题做了行动计划，所有的行动计划里面，千万别忘了，就是第一步做什么，只有当你第一步开始了，就行了。他们第一步就是集体大清扫，他们就提出来，集体大清扫

需要谁帮助呢，就是环卫局，环卫局需要开车去拉东西，然后呢，街道办事处也去了，我们也去了，居委会也去了，他们就开始集体大清扫了。

那一天，就是大清扫的场面，大家都在清扫，这次清扫完了以后，他们突然发现，原来社区的人这么热情，因为原来他们以为别人都不干，所以他们几个人嚷嚷，谁都不想挑头。最后发现，很多人都出来了，能出来的人都出来了，他们就开始有了信心，于是就决定成立自己的环境改造促进会。在民主选举中他们特别认真，可是选出来的这些人，当初都是反对声音很高的，

他们当选以后呢，会长开始组织会议了，开始讨论接下来怎么办。第一步想到的是钱，他们要改造一个新车棚，要把那条路清出来，还要改造一个他们平时的公共空间。三个方案，第一步就是钱从哪里来？我说自



真正的主动参与，就是让参与者有机会对改变他们的生活充分表达意愿，那么就需要在社区建立一个民主协商的机制。我们首先建立了这么一个合作机制，就是关于这件事情，它有哪些利益相关方，我们把它找到。然后这个利益相关方代表先一起开会，看看解

己筹，居民捐，他们居委会开始说不可能，然后来大爷（会长）说我们可以试，结果试了，全都捐了，包括住在这里的外来人口，流动人口全都捐了。捐完了以后呢，宋大爷就觉得应该表扬这些人，应该让他们知道谁捐了多少钱，就起了一个这样的单子，10块、20块、5块、50块、100块，这些钱，捐了960块钱，他们把捐款名单贴在门口，贴出来以后，没有交的人回来看到以后也过来补交了。

他们觉得这是一个改变，很多事情就是不断地改变，不断地给他们增加信心。还有，在还没有改造以前，他们就开始建公约，改造好了以后怎么保护环境，他们都出了钱的，他们就特别地重视后续的保护。于是就把公约贴了一个星期，让居民来签字，最后大家同意签字了，保护公约也就弄好了。然后又是表扬，表扬大家为这个事情做了多少事情。这个担保会就是组织活动、表扬、公开信息、透明钱的用处，最后这个小区有了整体的变化。原来一条路堆满了自行车，老人最担心的就是他们生腾了抬不出来，院子里面又是汽车，所以他们每次都是为了这个事情抱怨，这条路也全部清理干净。原来堆得满满的杂物，那天他们自己全都扔了，扔得很痛快，很开心。这叫参与，快乐，真的是这样一种氛围。

第二年，68号院的人自己组织了一个粽子节，就是由自保会自己组织的。那天，他们请来了书记，主任，还有当时捐给他们钱的企业，这个企业代表捐了3000块钱，还有那些当时给他们清理垃圾的人，各种人都请来了，都是他们自己请的。我的邀请函是他们居民用毛笔亲自写的，我还翻看。当天，整个活动很热闹，包粽子啊，比赛啊，他们奖励我，他们说我是对他们社区建设有贡献的人，他们给我送了两盆石榴花，都是居民从家里给我搬出来的，这就可以看出他们热情，对社区建设的热情，他们表扬他们做的机会，然后他们让我们每个人都发言，给我们发言的机会，有个人这么说：“我真的没有想到，我做了这么一点贡献，给社区带来这么大的变化，以后希望你们把这个机会给我。”所以就不是我们去求辖区单位支持时的那么难了，变过来了，所以我们在和辖区单位

合作的时候，一定要有一个看得见成效的，好的项目。大家发现这个项目有一个好的结果的时候，你让他出钱，他是愿意的。如果我们整天搞一些小活动，去问人家要钱，活动完了，啥结果都没有，谁都不愿意。时间长了，辖区单位一看见居委会来了就害怕，就是这样的—一个结果。

实际上呢，我们会发现，解决社区问题的方法就在我们社区生活的里面，如果我们刚刚开始想方法的时候，我们觉得这是一个什么呀，可能是一个很难的，很麻烦的事情，我没有能力，我怎么去主持呢？其实就是这个，就是社区里面面临的一个一个问题，我们要去解决这些问题的时候，我们要用方法技术，因为这样，我们会有一个好的结果。

参与与改变。社区建设中的变化，居民自治带来的变化，是跟他们自己的利益有关系，才能更容易调动他们的积极性与参与性。社区事务居民自己参与，解决问题更加快速。做项目要与居民利益有关的事情。居民的事情自己做主。让居民自己决定想要参与的事情，是他们的意愿，行动能力就会比较强。居民参与社区公共事务的过程，可能从结果上来说，更多的是激发了居民参与的积极性，找到了自己在社区中体现出来的自身价值，发挥了自己的作用，更有一种归属感、主人翁的精神。

社区要搭建一个平台，让大家来参与，让他们敢于去做。运用技术去让社区居民发生改变，没有做不好的事情。这种开放式的模式，给居民开放的空间。让居民把生活中碰到的问题都表达出来，我们才能找准我们服务的准确点。我觉得参与式治理比较能解决问题，能达到最大的效益。让居民去选择和决定，怎样去做事情，我们应该是配合他们去做一些事情，只有这样社区参与自治才能达到双赢。社区要学会放手，要相信居民的智慧与力量。（作者系北京社区参与行动服务中心创办人之一，高级培训师。）



部的”。十三大报告指出：“‘国家干部’这个概念过于笼统，缺乏科学分类；管理权过分集中，管人与管事脱节；管理方式陈旧单一，阻碍人才成长；管理制度不健全，用人缺乏法治。”因此，改革的方向之一“就是要对‘国家干部’进行合理分解”。

为什么要对“国家干部”进行“合理分解”呢？从今天的目光看，当年的“国家干部”，包括革命战争年代的“革命干部”，其职业就是“干部”，这也就意味着，他们当中是没有更精确的职业分工和专业取向的，计划时代政府机关中干部们常常自诩为“万金油”，意指到哪儿都能管用。若从正面观之，即是大包大揽的“革命螺丝钉”。

如果我们拿当年“国家干部”所履行的职责和国际通行的现代意义上的“公务员”相比较，可以发现，许多职责其实已经不再由公务员来担当了，尤其是所谓的“业务员”（十三大报告中的提法，相对“政务员”而言，国际惯例是分为“政务官员”和“事务官员”），必须有三点清晰的认识：

一是，他们不再参与立法，因为立法是国家权力机关的职责；

现代社会管理需要专业社会工作者

— 唐钧

现代社会是一个社会分工日益精细的社会，于是，就形成了各种各样不同的职业和专业。“社会工作”就是在这样的社会历史脉络中产生并发展起来的以“科学助人”、“助人自助”为宗旨的现代职业和专业。同时，作为理论支持，也形成了一门称作“社会工作学”的应用社会科学学科。改革开放以来，中国社会的社会分工也日益趋于精细化，许多原来闻所未闻的“新的”职业和专业，有的从国外引进，有的在本土萌生，在劳动就业领域，展现出一派“百花齐放”的繁荣景象。

自从十三大把干部人事制度改革的重点放在“建立国家公务员制度”以来，以“小政府、大社会”为目标，已经进行了六次政府体制改革。当初，改革的锋芒总是指向“国家干

二是，他们不再承担调查研究的任务，因为政府机关自己做调查没有公信力，所以这方面的任务都委托第三方“智库”，即研究机构或大学（所以国外最好的大学都是被称为“研究型大学”）去做；

三是，他们也不做群众工作，只是在政府机关中按照既定的法律法规，依法行政，为服务对象提供服务。而我们所谓的“群众工作”，就依托社会工作机构或社会工作者了。需要特别强调的是，事实上，在任何—个社会中，“群众工作”总是要求人去做的。因为各项有关民生的社会政策如何—个“不能少”地触及每一个社会成员，就要由社会做“群众工作”的人员个性化、个性化地去—具体落实。

这个将社会福利待遇和社会政策安排落实到每一个公民及其家庭的“传输机制”就是社会工作，与之相关的职业群体或专业群体就是社会工作者。正因为如此，社会工作者队伍在发达国家都是十分“庞大”的，也正因为如此，政府机关才能在编制、人员的数量上真正地“小”下去而不至于—再反弹。

我们现在常把社会管理与人民群众的“幸福”联系在一起。但是，我们也要认识到，“幸福”是分层次的。“幸福”的最低层次是“满意”，包括人民群众对物质生活和一部分与物质相关的情感文化生活的“满意程度”，这是可以用“社会指标体系”的方法来测量的，所以在很大程度上也是可以用行政手段去进行管理。

“幸福”的第二层次和第三层次分别是“幸福”和“利他”，这两层次主要是心理层面的。“幸福”的最大特点是其不确定性，它可与物质需求完全脱离。一对热恋中的情侣，什么物质基础都没有，但他们只能在一起就会感到很幸福。但这种幸福感又很可能随时因为遭遇其他的因素影响，即刻之风吹雨散而瓦解。

这种情感、感受等心理层面的“幸福”，是无法用行政手段来进行管理的。利他主义—样，完全出于自愿且符合行为入能力的捐赠，是金获得幸福感的感受的。但只要有一点勉强，实际上就会造成逆反心理。因此，在这方面，若用行政手段来管理，其效果常常适得其反。

在情感、感受等心理层面，最好用专业社会工作的价值理念和理论方法去科学地帮助有需要的入，经过200多年的发展，社会工作融入人文科学和自然科学—炉，建构了一门有效的应用社会科学学科和—个专业和职业，对维护社会稳定性起到了非常重要的作用。

所以说，在当代中国，建立—支庞大的专业社会工作者队伍，发展—个有效、讲效率的社会工作体制和机制，可以说是刻不容缓。（作者系中国社会科学院社会学所研究员，社会政策研究中心秘书长。）

十年如一日

——记牡丹社区快乐义工团团长严婉贞
邱银燕

在牡丹社区，“严婉贞”这个名字可谓是无人不不知，无人不晓。只要一提起她，人人都会情不自禁地竖起大拇指夸赞几句。不禁好奇，到底是怎样的魅力让严阿姨成为牡丹社区的“公益明星”呢？

十年前，严阿姨走下学校育人讲台，踏上她的志愿服务之路。十年来，严阿姨严以律己、以身作则，不断提升自我素养与能力。为了不让忽然闪现的灵感丢失，她家各个角落都放着纸笔以便摘记；为了让歌咏队不缺琴声，她弹起了几十年没弹的风琴；大合唱缺少一名指挥，她记曲谱，学节拍；为记录各类活动，十年如一日编辑社区报《牡丹通讯》。从社区到街道，再到《宁波电视台》……舞台越来越大，她的指挥也越来越有力，学习的东西也越来越多；她开始学主持、学策划、学编歌、学普通话，现在已是一个“全能选手”。她为社区策划了几十个专题活动，创作的《开心曲艺队队歌》、《布谷鸟》、《快乐义工之歌》等队歌已为队员们广为传唱。

俗话说，众人拾柴火焰高。在从事公益服务过程中，严阿姨深切体会到个体力量的单薄，2010年3月，牡丹社区快乐义工团应运而生。这三年以来，在严阿姨这个团长的带领下，义工团蓬勃发展，现已有在册义工300人，分为22支公益小分队和8支文艺小分队。在这个发展历程中，严阿姨除了非常注重团队员间融洽关系的建立外，还十分重视团队的规章制度建设与实施。在义工团成立之初就建立了一套完善内部管理制度，对例会、决策、职能分工、表彰、活动等方面内容都做出了具体的要求。在这些规则的践行过程中，300名成员的价值得到了有机的整合，实现“1+1>2”，为服务对象提供了更加贴心、有效的服务。

这十年来，严阿姨怀一颗感恩心，用真情温暖每一个人。她如陀螺般一刻不停地运转着，把所有的热

情，所有的时间都投入到社区服务和公益活动中，虽然辛苦，但她乐此不疲。正是她这强烈的人格魅力和卓越的工作能力收获了“牡丹社区快乐义工团”成员的信任与敬重，获得了牡丹社区居民的认可与称赞。快乐义工团还被评为2012年度市十好百姓团队，区慈善项目奖。2013年申报的“恒爱公益编织站示范项目”还获得了中央财政支持项目50万元资金支持，在为宁波市孤残孩子等弱势群体送去温暖的同时还解决了部分失业女工的就业问题，是我省首家获得中央财政扶持的社区社会组织。严婉贞个人也被评为区优秀共产党员荣誉称号，并成为区第八届党代会代表。



不是园丁却鲜花满园

——记天封社区社会组织领袖毛燕妮
赵 珏

静静的深夜，
群星在闪烁，
它照亮了我的心，
也照亮了我心中的那个身影……

2004年的3月您走进了天封的家园，
您的热情和善良深深地打动着我们每一个人的心，
在这个物质财富越来越丰富的年代，
追求的多元，使得人们的心灵愈加浮躁；人与人的关系也愈加疏离。
于是，在您的带领下，我们成立了社区的第一支文化团队。
那一天没有鲜花，没有掌声，更没有聚光灯，
有的只是您奔波忙碌的身影；
“小燕，你舞蹈得好，来我们团队吧。”
“小叶，你歌唱得好也来我们的团队吧。”
“应老师，您电子琴弹得好，来我们合唱队当队长吧……”

在团队成立的初期，在骨干人员紧缺的情况下，
她曾一人担任4支队伍的组织者，
一个礼拜7天，她有4个晚上、5个早上都在社区辛勤奔忙，每天负责通知、点到、组织、培训，
还要编排活动内容，期间的辛苦不言而喻，
但是她从未喊过一声苦，叫过一声累。

您常常说：“过一阵空一点了，我就好好休息一下。”
可是这话说就是9年，
这9年您错过了8次家庭旅行，五次亲朋好友婚礼，
和数不清的家庭聚餐。
我记得您有一句座右铭：自觉工作着是幸福的。
除了主抓文体活动，您还积极投入社区其他建设活动。

在处理人际关系上您更是有原则讲人情，

别看老人们年纪大，闹起脾气来就像孩子，
而您永远都会作为倾听者的形象出现在大家的面前，
无论是在社区活动中还是在日常生活中，
大家都信任您，相信您。
这都是因为您的善良和真诚打动了我们，
感染了身边的每一个人。

您不仅能歌善舞，您还懂得一手的女红，
还记得汶川的地震，四川的地震，
您整理出家中的衣物，鼓励身边的居民，拿着衣物来献爱心，
我们永远都记得，
看到可怜的老人和孩子都红了眼眶的那个人，
您的行为不仅教育了我，还教育了身边的人。

我们都喜欢亲切地称呼您为老师，
但您却谦虚地说：“我不是老师，在我这里没有毕业过的学生。”
您可那默默奉献的心却如此地真诚和感人，
您不是老师却胜似老师，
您不是园丁却鲜花满园，
春蚕到死丝方尽，蜡炬成灰泪始干。
您那朴实无华，默默奉献不求回报的精神，
收获了社区每一个人的认可和尊重，
更收获了天封家园的桃李之春。



庞老师的公益绿化梦

——讲述圆梦义工庞圣琛
陈忠潮 王桂飞

说起圆梦义工团的庞圣琛，在西门街道已经是个人人了。2011年3月5日，圆梦义工在海曙公园参加“雷锋日”公益活动，同时招募义工，庞圣琛上前询问，并表示他所学的专业及四十多年在林业工作中积累的经验能在养护花草方面为居民家庭、单位及小区服务。就这样他成为了一名圆梦义工，开始了在西门街道社区居民事务互助中心的绿化养护服务。

加入义工团后，庞圣琛一心想着做好他的公益绿化。每逢大型公益服务，总少不了他的身影，如在广场活动中提供绿化养护咨询服务，解答广大市民的养花花草中碰到的各种问题，还免费送上自己培植的吊兰、蟹爪兰等小苗。他还在西门街道辖区内设摊，传播花卉养

况，庞老师知道后马上到社区查看，找出了问题并现场传授室内绿化日常养护知识要略。庞老师还走进居民的家中为居民讲解花卉养护分盆技术。有一辖区居民家中自养的君子兰和大花蕙兰，眼看着花枝越长越高，根茎越长越大，原先的花盆装不下了，就来互助中心求助，庞圣琛上门服务手把手地教盆分盆技术。这样的上门服务深受居民们的欢迎。

如今，庞圣琛做绿化公益已经第三个年头了，他依然不减当初参加公益时的热情，时不时送来小苗、种子，定点免费分发。据不完全统计，庞圣琛赠送的小苗已近千株，种子两千多颗，赠送人数上千人。

庞圣琛绿化公益在西门街道坚持每周三上午开展预约咨询、接待居民解答养护难题，对有要求求助的居民不厌其烦，居民送来的“问题”植物，庞老师就如医生开方药，一张张方子随时花草送回交到养花人手中。因为居民需求的扩大，今年庞老师准备与有共同爱好的居民组建花草“医生”团队开设“庞老师绿化门诊”，这医治“问题”植物的公益虽然已经做了好几年，但“绿化门诊”的新鲜度犹如庞老师精心养护的花草般捉人眼球。眼下，庞老师的门诊中心已经搭起了居民“问题”花木架，准备接待第一批“病客”。



护知识，他也为绿化养护爱好群开设绿化讲座，结合实际，教授大家绿化养护的方法，吸引了众多居民前来学习。

庞圣琛的绿化公益也为个人、单位的办公室绿化提供上门指导。全国绿色社区北郊社区的办公室刚刚搬了新家，养了不久的办公室绿色植物出现了不同程度的状

书画大爱

——记都庙社区白鹤书画社
吕启豪

2005年，江厦街道都庙社区居民吕启豪和一批书画爱好共同成立了白鹤书画社，成立之初，这只是一个由十来人组成的民间社团组织。

2008年，四川大地震和雪灾震动着每一位国人的心。听说书画可以捐助灾区，吕启豪和社友们意识到自己有事可干了。于是，他以社长的名义发起了一场书画捐助行动。大家泼墨挥毫，日夜鏖战，最终向浙江美术家协会协会寄去五幅给予雪灾义捐，并赠予第一位企业家高价购买。

而在这次活动后不久，有一位社友因病去世，而他为赈灾所作的书画最后竟成为了“绝唱”。这件事情给吕启豪很大的触动，社团成员多数是退休在家的老年人，他们在研习书画的过程中寻找人生的价值，也渴望发挥余热。他意识到将书画与慈善结合，就书画来说，可以产生新的灵感，进入新的境界，就慈善来说，可以作为新的精神寄托，实现人生价值。于是，他积极与浙江千手慈善基金会联合，发动社团成员每年都参加义卖

义拍，来为助学助困助老助残筹善款。

随着多年坚持不懈地努力，白鹤书画社的书画捐助活动不断升级，社友们的书画作品水平也随之提高，每幅作品从原来的五百元升值到一千多元，有的甚至拍卖到两千八百元。五年来，他和社友们发起和参与各类书画义卖行动30余次，捐出书画作品120多幅，累计筹款20余万元。仅去年与百丈志愿服务团开展的结对公益行动就成功拍卖书画三十多幅，筹集款项近五万元，全部用于结对助学活动。

吕启豪的书画义卖行动得到了大家的支持和认同，书画社自成立初的十多人发展到现在50多人。如今，他和社友们又有了一个新的目标，希望今后用书画义卖得来的钱造一个敬老院，为更多同龄人送去晚年的幸福。

编者按：我区参加“宁波文具杯”2013年宁波市首届公益项目设计大赛的项目，经过前期筛选已经与社会见面，本次参赛的20个项目涉及老幼服务、助残服务、帮困服务、青少年服务、家庭服务、文化服务、综合服务等各类服务，项目内容贴合社会实际需求，项目方案更加可行，项目预期可取得的社会效益较强，我们将对此项目进行全面的推广，期待社会各界的广泛关注和资金支持。以下介绍项目运作周期均为一半年，期待您也爱心流动。

2013年海曙区首批公益创投项目推介

- 1. “微时百点”圆梦项目 项目领域：青少年服务**
项目以“爱心助困、爱心助学、爱心助梦”为主线，通过社会组织梦想播种组、梦想对接组、梦想宣传组和梦想快速通道构建社会爱心人士与弱势群体对接平台，开展助困对接、助学对接、助梦对接公益活动，实现捐赠者与受助者的直接对接，帮助弱势群体实现梦想。
2. “微居”残疾人+互助就业+融入社会项目 项目领域：助残服务
项目拟建立3个就业援助基地，引导基地地为参保内的劳动项目，通过联合各协会上门拜访企业，现场洽谈和网上对接等渠道拓宽劳动项目，发展义工和志愿者队伍提高劳动质量和工作效率，协助残疾人开发新产品并进行各种方式的营销推广，最终使“微居”残疾人实现市场化就业。
项目预算经费9万元，用于康复基地建设、设备购置、销售渠道建设、就业项目培训、宣传推广等。
3. “残书换书声”项目 项目领域：助残服务
本项目将搭建一个以8至15岁、困难青少年为主的网络资源共享平台，通过会员网上报名、信息登记、领取图书、复制音频、后期编辑与整理、音频发布等程序，将盲文书籍赠送盲人朋友收听。项目还将进行“最美声音”评选，激励更多的社会人士关注盲人，为盲人朋友提供更加优质的听书服务。
项目预算经费1.35万元，用于购书、音频声音评估、音频制作等。
4. “本色生活助理师”项目 项目领域：家政服务
部分“新一代”缺乏职业技能，且生活需求不足需参加工作，因此他们终日无所事事，或沉迷于麻将和赌博，极易成为已经上不了学的孩子，给家庭和社会带来隐患。本项目将通过引导、培训和实践，帮助这部分人提高生活质量，引导他们步入生活的正轨，还原本色生活。
项目预算经费1.1万元，用于专业社会工作介入、活动基础运作费用等。
5. “超市啄木鸟”项目 项目领域：综合服务
本项目以主要食品销售宁波市各大超市为目标，组织志愿者对超市销售食品予以不定期督察，发现问题及时指正并反馈，以此促进超市经营管理的规范化，使广大居民购物放心、安心、买到满意商品。
项目预算经费1.24万元，用于志愿者交通补助、信息发布等。
6. “微信任”项目 项目领域：青少年服务
项目主要以小学生为服务对象，为雨天忘带伞的小学生提供免费出借雨伞服务，并发放代借信用记录的标识物，提醒自觉归还，以增强小学生的诚信意识。项目还将每六个月在学校门口宣传公示“美丽诚信同学”，并进行表彰。
项目预算经费0.55万元，用于标识物设计、借借标识制作、诚信同学表彰。
7. “社区布衣”项目 项目领域：帮困服务
项目将以手织作为布艺产品的核心，创立自己的品牌：ecologia，意为“生态生活”。项目秉承Enactus“匡扶地区社区经济”的公益理念，定位下岗女工、残疾人等特殊弱势群体进行产品加工制作，以提高其生存技能；稳固现有销售渠道，进一步开拓销售市场，以增加她们的收入。
项目预算经费4.2万元，用于原材料购买、营销物完成等。
8. “微融合与传承”项目 项目领域：为老服务、青少年服务
项目主要针对高龄老人和现代青少年为服务对象，通过老人讲口、编写小故事、沙龙小组活动等讲述老人亲身经历，使老人得到精神的释放，使青少年领悟生命的真谛，弘扬传承前辈的光荣传统和优良美德，进一步提升青少年自身的综合素质，促进代际融合。
项目预算经费3.1万元，用于故事编辑、活动组织等。
9. 假期“陪老”项目 项目领域：大学生服务
项目以大学生“陪老”为服务对象，面向服务对象父母开展“爱、放手”小组活动，改变父母对孩子的心理：对服务对象提供沙盘测试、劳动技能培训、心理疏导支持等服务，最终使他们对“陪老”生活，实现自力更生、孝心和感恩。
项目预算经费1.296万元，用于专业社会工作介入、组织活动经费。
10. 关爱残疾人失独老人项目 项目领域：为老服务
项目以失独老人为服务对象，一方面为社区组织失独老人外出活动提供车辆及志愿者；另一方面与失独家庭结对，定期上门探望，为其带去家庭欢乐，减轻有儿女的家庭压力。
项目预算经费3.2万元，用于开展活动、宣传制作、义工表彰等。
11. 关爱流浪动物项目 项目领域：综合服务
项目针对部分被遗弃的宠物进行人道主义的关怀和领养管理，以一定程度上缓解这些流浪动物对人们正常生活的干扰及市面的安全隐患。项目将通过举办关爱流浪小动物领养活动，达到“关爱流浪动物，促进人与动物和谐共处”的目的。

海曙区公益创投项目设计的几点参考意见

——袁丽萍

公益创投是政府以项目资助的方式，为社会组织公益项目的创业和发展搭建平台，强调自下而上，让基层的社会组织自己提出服务方案进行申报，再由专家评审团评审出合理的方案项目进行资助，由此创新性地整合政府和社会组织的力量和资源，优化解决社会问题。海曙区自2011年推出公益创投机制以来，在实践探索中不断强化公益创投项目的求真务实，逐步规范公益创投项目的内容设计，就此，针对海曙区的公益创投项目申报提出几点意见，以供参考。

项目定位要有公益性和针对性。
项目要既能能够彰显公益慈善理念，又能满足特定人群的精神和物质需求。公益要尽量避免的施舍，有效利用社会资源为某些群体谋求利益，创造社会效应。同时项目要有针对性地找准切入点，针对明确的受益群体，解决一定区域人群有一定比例的人群遇到相同的

的社会问题和社会需求，主要是政府公共服务制度不能涵盖的，多样化、个性化的社会需求和社会问题，现行社会福利服务体系尚未开展足够的专门服务的社会需求，既具有明显的迫切性，又具有存在的长期性，亟需公益服务项目的介入。

项目规划要有科学性和专业性。
项目规划需要符合政府相关政策导向，贴近民生需求，贴近政府需求；能尽量体现多元主体参与，体现各种社会资源的协同，尽量量化公益项目的价值链；要具有合理准确的资金预算，具有可衡量的成本效益，便于投资方进行项目资助。同时要充分考虑本实施团队主要

负责人和核心成员拥有与项目相关的专业技能和工作经验，结合团队的自身实力，使项目执行人员配置得力、分工合理，充分发挥团队成员的专业性特点。

项目实施要有合理性和可操作性。
项目实施的主要内容应符合项目预期目标的，每一项子活动要实施可行性分析与调查，深入了解服务对象的需求需求与个性化需要，活动的时间、地点安排要合理得当，项目操作团队与项目落地社区、其他合作伙伴前期要进行良好的沟通，落实好社区和合作伙伴给予场地、人员等方面的支持。

项目解决问题要有社会效益性。
项目的社会效益体现在资金的使用效率较高，社会效应大。在确保服务内容、质量、影响和意义较佳的同时要尽可能节约资金；项目本身设定的社会需求和社会问题得到解决，拉动和放大效应明显，能吸引各类社会资本叠加或流入

的潜力较大；长期来看，有助于该行业或行业的培育和形成；切合经济社会发展程度和承受能力，聚焦社区居民的实际迫切需求。

项目理念要有创新性和可复制性。
项目的实施理念、运作模式、参与方式具有明显的创新性，尽可能避免政府已经针对相应人群提供了相同服务或已通过其它渠道获得过足够资金支持的项目。同时，项目的运作模式设计可以在条件类似的区域进行复制推广。



- 项目预算经费1.5万元，用于宣传制作、送养、认领活动开展等。
- 12. 菊花茶—生命绿洲项目 项目领域：为老服务**
项目为满足社区老年人“田园情结”需求，改变目前点种、散种、搭建“私家菜园”的现象，项目拟在200米河涌边理出场地，通过搭建花圃、统一苗种、规范花圃、规范管理、交流学习、成果展示等，将老年人的养花、种花经验进行推广，来满足老年人自我价值实现的需要，同时也在物业、业主委员会的支持下补种绿化，从整体上实现社区环境更加优美。
项目预算经费1万元，用于场地布置、购置花苗等。
13. “微记夕阳红”项目 项目领域：为老服务
项目针对海曙区辖区内许多长期卧床老人、90周岁以上的老人，平时出门困难，项目拟每季度为100名高龄、行动不便老人提供一次上门拍摄并赠送照片服务，留住老人的夕阳风采。
项目预算经费1.5万元，用于照片冲印、技术培训等。
14. 小型养老中心（心+衣仓）项目 项目领域：帮困服务
项目旨在构建向社区中心，建立小型救助物资储备库，实现灾荒发生时到灾后重建这一过渡时期的物资保障，以应对各种突发灾害。备灾中心旨在整合本地公益组织的相互联结、协作，形成信息、物资的联合平台，以达到民间联合救灾的目的。
项目预算经费10万元，用于小型救助物资建设、仓储设备、救援设备购置等。
15. 鹿老师植物诊疗中心项目 项目领域：综合服务
项目通过开设植物诊疗服务，预约“一对一”专项服务、植物托管、上门指导、讲座、赠送种子和小苗等方式，从技术教授、理念传播、苗木供应等全面提升城市绿化水平，解决海曙区100家单位个人植物养护中存在的问题，使更多的居民懂得基本的植物养护技能；赠送小苗木1000株（或种子），让更多的居民参与到庭家庭绿化的行列中。
项目预算经费1.2万元，用于花架制作、花肥等材料购买等。
16. 修旧、保障、保障项目 项目领域：为老、助残服务
项目针对老年人、残疾人身体机能老化、退化，即指出现得法律等问题，通过专业人员提供指引以及保障按摩服务，解决他们的日常困扰。项目每月有志愿者、海曙区内各社区的老年人，尤其是孤寡老人、高龄老人、失能老人提供服务，年计划服务万余人次。
项目预算经费0.58万元，用于工具、活动物资、培训等。
17. “手机+出差了！”项目 项目领域：综合服务
项目针对手机控大学生，主要通过宣传、结合会员主题活动，让大学生在一个小时的时间里忘记手机的存在。增加手机控大学生面对人际交往的机会，从手机里脱离出来，建立健康的生活方式。
项目预算经费1.225万元，用于活动物资及奖品、宣传制作等。
18. “天一·微”手机和中文文化体验馆项目 项目领域：文化服务
项目网站已注册保护，并作了全面规划设计，又陆续输入了12条万字的信息，内容涵盖天一游踪、天一文化、南上南风、教育传承、国学经典典故，为人们了解宁波、学习传承中华文化提供方便。本项目将从日常接待、信息实时更新、服务管理方面开展网站后续性工作，以增强网站生命力，做好宁波文化传播。
项目预算经费5万元，用于微馆注册年费、日常信息管理服务。
19. 爱心救助项目 项目领域：为老服务
项目旨在海曙区10个镇街道设置两个点，购置6台大型洗衣机，免费为失独、空巢、独居、困难老人清洗床单、被褥、枕套。项目组成人员上门接收、消毒、清洗、晾晒或烘干、熨烫、送还，甚至包括为行动不便的老人上门干净的被褥清洗，一系列的服务为有需要的老年人家庭生活添活力。
项目预算经费3.46万元，用于水电费、洗涤剂及去污用品等。
20. 幸福敲门项目 项目领域：综合服务
项目旨在通过专业社会工作方法，对海曙区139户失独老人家庭（218名失独老人）开展评估、社会工作个案、小组活动、志愿结对帮扶、心理辅导等服务，帮助失独老人走出心理阴影，促进相互间的了解与情感的建立，最终找到适合的另一半。
项目预算经费1.75万元，用于活动基础运作等。
21. 海曙区失独老人关怀服务项目 项目领域：为老服务
本项目旨在通过专业社会工作方法，对海曙区139户失独老人家庭（218名失独老人）开展评估、社会工作个案、小组活动、志愿结对帮扶、心理辅导等服务，帮助失独老人走出心理阴影，促进相互间的了解与情感的建立，最终找到适合的另一半。
项目预算经费1.75万元，用于活动基础运作等。
22. “小桔灯”项目 项目领域：青少年服务
项目通过100位学习困难的小学生，在家长、学生和老师的帮助下，通过心理疏导和辅导、支持和鼓励，改变他们的不良自我意识；通过针对性的、个别化、持续的教育、训练和指导，提高学习能力；通过对家长的指导教育，帮助家长掌握正确的辅导方法，增强家庭教育能力；开展广泛的宣传，帮助全社会了解儿童学习困难问题，了解学习困难问题的预防知识。
项目预算经费6万元，用于训练器材及训练费、专家培训等。
23. 月湖历史文化传承项目 项目领域：文化服务
项目针对宁波市城旧城改造中消失的历史文化资源，计划通过查阅文献资料、寻访名人古宅等方式，用文字和影像对有关月湖的历史文化进行记录，并整理汇编成册，以便于月湖历史文化的传播。
项目预算经费3万元，用于文字、影像、照相机、数码相机、数码相机、数码相机等。

政府购买社会工作项目之2013概览

2013政府购买社会工作服务四大项目，在前几年基础上，进一步深化服务，体现专业。主要服务内容如下：

青少年社会工作：
通过前两年项目实施过程中的实地走访观察和与学校老师的交流中，我们了解到现在很多青少年都存在社交困难。究其原因，一部分是因为家庭教育出现问题，一部分是社会融入存在障碍，还有一部分是自小性格形成出现偏差。

如何改善他们的社交现状呢，我们一直在尝试与探索。今年我们准备从以下三个方面着手：一是以白云街道云丰社区社工站社会工作室为依托，借助辖区广济中心小学资源，在云丰社区试点建立社区家长学校，为家长开展相关培训，实现家长及孩子的沟通教育问题。二是通过在西郊学校组织义工小分队行动，定期开展志愿活动以改善外来务工人员子女群体中普遍存在的弱势观念。三是小组活动进入小学，社工发现很多中学生的心理问题源头在小学，所以准备在小学组织小组活动，具体开展“优点轰炸”、“我爱我自己”、“丑小鸭与白天鹅”、自信不倒翁”等辅导专题。

通过这三方面活动的开展，期望从中挖掘青少年的潜能，丰富学生的校园生活，教会他们如何与人沟通交流，如何展现自己，从而能更好地茁壮成长。

残障社会工作：
他们除是一个特殊而困难的弱势群体，他们除了要面对残疾给他们带来的诸多障碍，还要承受就业、家庭等各方面压力。他们所承受的心理压力比健全人要大得多，他们是最需要心理辅导的一个群体。海曙区目前拥有一线基层残疾人工作者约100名，分别是社区残疾人专职委员、街道残疾人专职工作者和残疾人托养机构工作者。这些工作者是为残疾人服务的最前线人员，几乎每天都要与残疾人打交道。区残联每年为他们提供政策法规培训和业务指导，但尚未提供任何心理学相关知识和培训。

为了提高残疾人专干的心理服务水平，在区残联、街道残联和社区社工协会的支持和指导下，2013年的政府购买心理辅导社会工作项目联合海曙心理援助协会的优

心理师们，参照残疾人专干的接受能力，共设计了九个讨论课题：走近心理学；认识你自己；做情绪的主人；美丽人生；残疾人的心理特点与沟通技巧；残疾人常见的心理问题及应对策略；快乐交往与健康生活；几种简单的心理疗法；积极心理学与幸福人生等。主要是以授课式和互动式讲座为主，每月一次，将八个街道分别开展专题心理辅导。此项目也得到了各街道残联理事长的大力支持和帮助。

基层的残疾人工作者将在心理师的引导下，进入心理学的世界开展探索，接触、学习和掌握一定的心理学知识和技能，更好地服务残疾人，了解残疾人心理状况，把握残疾人实际情况，更好地为社区残疾人服务，残疾人心理援助团队、有疑虑、身心有倾向的对象，及时化解矛盾，避免造成更大的心理问题和危机事件的发生。

除了为街道社区残疾人专干提供知识补充服务之外，项目将继续为达数学校的家长提供自我情绪管理的指导和精神上的支持。计划通过开展暑期“阳光心情”系列小组和三期“我的经历告诉你”领袖家长互助活动，继续将家长们凝聚成一个团体，彼此交流，互相照顾，为孩子们的健康成长打造一个安全、舒适和幸福的家庭氛围；社会工作者也将通过努力，联系爱心企业和商家店铺，争取更多的社会资源，为达数学校职高班的毕业生提供更多的实习和就业渠道，通过增加与用人单位的沟通频率，表达诚意，令孩子的就业之路更宽广，获得更多的理解和同情，塑造孩子的职业信心和力量。

老年社会工作：
人到老年，正是颐养天年时，却不料遭受生命中最大沉痛的打击：失去独生子。这些老年失独家庭所面临的如养老问题、精神孤独等问题急需解决。前期排摸统计，海曙区共有失独老人家庭（女性年龄50岁以上）139户，共218人。其中男性100人，女性118人。今年，海曙区政府购买老年社会工作服务项目主要以这些失独老人为服务对象，根据需求评估，运用专业社会工作方法，开展针对性的专业化服务，帮助失独老人走出心理阴霾，排除生活困扰。

项目初期，本项目组将设计《失独家庭需求调查表》，培训社区社会工作者对社区内失独老人进行专题调研活动，搜集老人基础情况，得出需求评估报告。根据老人各类需求，统筹周边资源系统，设计相应的个案、小组、社区服务计划。项目中期，根据服务方案和计划，整合社会组织资源，开展主题服务活动及专业服务，包括生活照料、精神慰藉、疾病照护、社区活动、专业支持五大方面。项目末期，项目组将上门走访，完成《现有服务情况评估》。了解和掌握项目实施过程，听取各方意见和建议，为项目的整体总结评估提供详实资料。

本项目期望通过一系列助人、自助的活动，让失独家庭老人走出生活和心理困境，在失独家庭老人中组织形成一个互助组织，能够独立开展各类互助活动。在更大程度上，引起社会和政府对失独家庭老人的关注，让失独家庭老人能够安享晚年。

社区矫正社会工作：

社区矫正社会工作项目自2008年实施以来，一直秉承社会工作专业理念和方法开展服务。今年的项目将继续立足于心理治理，提供个案服务和小组服务，服务范围由

社区矫正中的对象扩展至司法判决前的对象和刑满释放后的归正人员三个方面，不仅为矫正对象直接服务，还致力于提升矫正工作人员和志愿者的服务能力。

一方面，本项目将整合菩提心理咨询工作室等社会资源，制定《矫正对象初步心理评估表》，根据评估将矫正对象分为“关注”“一般”“良好”三个等级。组织专业心理咨询师，对社区矫正工作站治保主任等基层服务者进行专业培训，学习如何运用社工技巧与服务对象建立良好的专业关系，如何使用《矫正对象初步心理评估表》。经过社区治保主任初步评估矫正对象现状及需求，将“关注”服务对象转介于本项目社工或心理咨询师，开展服务的个案及小组活动。另一方面，本项目将积极培育和链接新典社区“爱心助航”服务队等社区组织，强化领袖能力建设、专业团队活动策划，运用社会的力量为矫正人员提供一对一、近距离的服务。期望通过项目运作，重塑矫正对象良好的人格与心理，提升利用资源和适应环境的能力，挖掘他们的潜在力量，帮助他们恢复社会功能，促使他们更快的回归社会、融入社会。

特殊教育社会工作服务点的尝试

——黎 丽

达敏学校是宁波市的全日制弱智儿童学校，在校学生中、重度弱智学生为主。学校特殊教育是一门专业，社会工作也是一门专业。在特殊教育服务领域中，社工可以在作为家校联络和沟通的“第三方”角色中发挥积极的作用。

2012年11月，受海曙区社会工作协会委托，宁波菩提心理工作室针对达敏学校校长的家庭教育做的一项调查统计表明，60%的家长对孩子的未来感到非常担忧，56%的家长在面对困难时找不到支持力量。这些特殊孩子的父母往往承受着一般家庭难以想象的艰辛和压力，内心充满焦虑和无助。

海曙区多年来致力于提高社区工作者的专业社会工作水平，积极培养专业社工开展专业社会工作服务，比如政府购买的残障康复项目、老年人项目、青少年项目和司法矫正项目，经过努力探索和实践，2012年12月

6日，“特殊教育社会工作服务点”在达敏学校正式成立。两个专业的充分融合和互补，不仅能为在校学生提供课堂和社区教育，还可以为家长提供相关服务，为学生提供社会倡导和环境改造等。今后服务点的社会工作侧重点在于两个方面：

一个是着重为各位家长提供自我情绪管理的指导和精神上的支持。计划通过开展“阳光心情”系列小组活动和“能量加油站”系列家庭讲座的形式，将大家聚合成一个团体，彼此交流，互帮互助，相互取暖，为孩子的健康成长打造一个安全、舒适和幸福的家氛围；另一个是通过社会工作者，争取到社会上更多的资源，为孩子的就业提供更多渠道。通过与用人单位的沟通，令孩子的就业环境更加温暖，获得更多人的理解和支持，塑造孩子的职业信心和力量。

服务点成立后，区社工协会安排宁波菩提心理工作

室有针对性地为家长们开展一次主题为“能量加油站”的公益性讲座，以期帮助家长梳理心情，获得更多的正面力量，以更阳光的心情面对现实和未来。讲座结束后，社会工作者进行了小组成员的招募，向全体家长介



绍了今后将开展的系列小组的基本内容和活动意义。12月底，第一期小组活动正式开展，共有9名家长报名参加。

第一期的小组共开展了三次活动，主题分别是“能量大搜索”（2012年12月27日）、“齐心协力攻难关”（2013年1月8日）和“阳光心情”（2013年1月13日）。第一期小组依次经过“关系建立、分析问题”、“主题实施”和“团体结束”三个阶段：首先是通过案例让团体成员充分挖掘自身正面资源，并观察每一个家长的思想特点，为学校提供参考意见。其次是在小组进行过程中，运用团体动力，帮助大家重点解决亲子沟通的问题。每个成员都要报告1-2个亲子沟通具体的事情，让每个成员感受和体会亲子沟通的双方，并用语言表达自己的感受，再适时运用角色扮演的游戏，让成员找到与孩子沟通的最适合的方法。最后，通过情绪的CMP模式的转变，使家长对学校、对孩子都有新的感受和新的理解，能以更加爱、温暖的心情看待老师、孩子和家人。

第一期小组完成后，社会工作者听取成员家长的反馈，有些新生家长表示从老生家长那里汲取了很多与孩子互动的经验，得知了一些有益的学习渠道，增添了勇

气；家长最欢迎的互动模式是，每当一位家长提出一个困惑点时，其他团队成员用包容、支持的心，从不同的角度给予建议，形成了一个温暖的团队互动氛围，往往总能在谈笑间缓解当事人的困惑。团体活动中每个成员既是“求助者”又是“助人者”，可在有引导的相互影响中多角度地学习，有理论，有实践，有体验，有分享，获得多重的反馈，社会工作者观察家发现，通过团体能很好地释放家长焦虑、不安的情绪，从而使家长们能更好地接受现实，更能去欣赏孩子细微的改变，促进家庭爱的流动。部分成员家长在电话回访中一再跟社工表示，如果下次还有类似团体活动，请务必给他们参加机会。

今年上半年，社会工作者精心准备了一份《“阳光心情”第二期小组活动成员招募书》，第二期小组活动应运而生。4月16日下午参加完第一次小组活动后，一位从慈溪赶来的医生妈妈对社会工作者说，第一次知道还有这样的“心灵沟通”小组，模式很新颖很贴心；下次争取请假再来！4月23日的第二次小组，一位公务员妈妈放下“戒备和面子”，畅谈了她心中可敬又无奈的患有唐氏综合征的女儿，并将自己的心路历程全盘托出，鼓励其他几位家长放下包袱，从积极的角度看待自己孩子的残缺事实，为他们找到阳光的“出口”。社会工作者发现了许多心态好的家长，特别是一位王先生，他常常在团体中帮助别的家长转变思维、改变看法，以自己陪伴儿子成长的生动事例，影响着周边消极绝望的人。

社工后记：去年在开展家长小组前，校方曾提出一点忧虑：因为建校以来第一次单独将家长们集聚起来，没有校方人员的参加，担心到时候会变成对学校的“敌意会”。而事实证明，参与小组的家长几乎没有说过一句学校的不不是，更多的是在团体带领者的引导下，讨论和交流自身家庭故事和孩子成长轨迹，呈现自己的焦虑和希望。社会工作者会在每次小组后，将小组记录悉数交与校方以供查阅，打消校方的疑虑，努力共同为家长和学生更好地服务。

草根中盛放出的牡丹之花

——项月华

海曙区有一些公益型、服务型社区社会组织，她们来自社区，服务于社区，是名副其实的“草根”组织。“快乐义工团”这个草根组织成长在白云街道牡丹社区里，发芽、抽枝、孕蕾、开花，几年来，已枝繁叶茂，阳光下盛放的牡丹花更加美丽而温暖。

30支团队，300朵牡丹之花汇聚“快乐义工团”的大旗下。

她们从自娱自乐中走来，聚拢在“快乐义工团”的大旗下。最初她们只是一群喜欢唱歌跳舞的居民，最初她们只是分散行动的公益热心人。2010年3月，原晓霞艺术团以及其他公益服务类团队共同在牡丹社区拉起“快乐义工团”的大旗，经过三年多的发展壮大，义工团已然发展成为拥有22支公益团队、8支文艺团队、300名在编义工的庞大义工团队。

3000元活动经费成为快乐义工团成立后的首笔组织运作经费。

和其他刚起步的社区社会组织一样，快乐义工团成立后的活动经费并不宽裕，团队开展活动常常需要自己贴钱。队员们凭借自身擅长地方戏的优势，经常送节目到敬老院，她们不仅带去自编自演的节目，还常常自己出钱买礼品送给老人，你十块，他五十，我一百，活动就这样搞得有声有色；她们也教青少年唱地方戏，传承地方文化；她们还看望社区里需要帮助的邻居，成为社区邻居的守望者。

30000元公益创投经费助推快乐义工团迅速崛起。

2011年海曙区公益资助社会公益项目的意义，点燃了快乐义工团的公益热情之火。团队经申请的“56882——我来帮帮你”项目获得区福彩30万元公益创投经费资助，她们以“维修、助残、扶老、帮困”为服务特色，把“帮助别人 快乐自己”作为行动口号，“不计报酬、无私奉献”为服务承诺，利用双休日、节假日等推出社会公益活动，由社区搭台，团队唱戏，以社区老年人、未成年、残疾人和低收入家庭为重点服务对象，持续开展为弱势群体送爱心、送温暖活动，同时她们在社会救助、优抚助残、敬老扶幼、治安巡逻、环境保护等服务领域，引导和组织广大居民参与社区维



稳、公益、文娛、公共安全建设，使社区志愿服务与满足居民群众迫切需要的有机结合，为构建和谐社区作出了积极的贡献。

快乐义工团在推进的过程中，一套完善的内部管理体系的建立，使团队工作有条不紊地开展。义工团内部实行三级管理制度，即义工团总负责人、各团队负责人、团队成员；日常管理实行“三方监管”机制，设后勤组、项目组、评议组。财务组各司其职；团队定期召开团队负责人会议；逢重大节日，义工团统一策划、统一实施活动，各团队具体负责落实活动细则。各团队平日各自发展自己的队伍，分散活动，每个团队每周都有活动。社区适时组织义工分批参观和学习交流活动。同时，义工团把着眼点和落脚点始终放在提高义工服务质量和社会效益上，使人、才、物的投入真正用在了老百姓的需求上。

义工团还建立义工表彰制度，对表现突出的义工颁发“义工之星”荣誉证书，对成绩突出的义工队伍进行表彰，并在社区宣传窗及刊物上公开进行表彰，在征得同意后，请新闻媒体进行采访，义工团及明显义工先后被中央电视台、宁波晚报、宁波电视台等媒体专题报道。对社区内好人好事采用例会形式在社区“牡丹通讯”上刊登。义工的表彰制度极大地激发了团队成员和居民的公益活动积极性。

350000万元中央财政资助经费成就快乐义工团名符其实的“社会企业”类名。

2013年初，民政部发布《中央财政支持社会组织

参与社会服务项目》立项公告。白云街道社会组织联合会申报的“恒爱公益编织站示范项目”获中央财政35万元资金支持，是今年宁波市获得中央财政扶持的三家社会组织之一。而项目的实际承接者——牡丹社区快乐义工团也成为我省首家获得中央财政扶持的社区社会组织。

由中国儿童少年基金会和恒源祥(集团)有限公司共同发起，全国各省市、自治区妇女联合会协同实施，旨在救助和关爱残疾儿童的公益项目在宁波恒爱爱心父母为孤残儿童编织爱心衣物，牡丹社区试点建立“恒爱”公益编织站，快乐义工团成为全国首支团队承接项目的社会组织。项目试点后，经过义工团成员的集体努力创造了极佳的社区效应，得到了恒源祥集团的持续合作资助。同时，快乐义工团为提升团队服务能力，拓展公益服务内容，进一步促进团队的转型升级，她们积极

追寻心的方向

——徐剑英

当有人问我社工是干什么的，瞬间，我有点懵懵。感觉社工就是一个好听的词，曾经在一本书上看到过这样一段话“社工不知道自己是谁，只知道自己不是谁。这是我们这一代社工的身份难题。”回顾这十几年的社工经历，我觉得可以用一句话来概括我对社工的理解：如果你是一个“心”活着的人，那么选择做一名社工；假如你选择做一名社工，那么就开开始学用“心”活看。

聆听的心

进入社会工作领域10多年，在实践中接触了很多的人，了解了很多的事，留下了很多难以忘怀的瞬间。最不能让我忘怀的是我刚参加工作时碰到的一位来自新疆的退休阿姨。这位阿姨和她丈夫原来的工作单位在新疆，因子女在宁波，夫妇两人就随同子女来到了宁波。可能是因为夫妇两人初来宁波，周围圈的邻居不是很熟悉；又或许那位阿姨同我有缘，因为她第一次来社区，接待她的刚好是我。那天，阿姨同我聊了很久，聊起了她与丈夫之间的事，聊起了子女的事，一聊就差不多

有3个小时，好几次我都想打断阿姨，但看见她脸上焕发出的那股幸福感，我实在不忍心。就这样，隔三差五的，这位阿姨就会来办公室找我聊天。每次都是她说的多，我基本上属于聆听状态，偶尔会插上几句话。每次同我聊完天，阿姨都会开开心心地离开。直到有一天，她老伴找到我向我致谢时，我才知道因为她老伴原来是位退休的工程师，退休后宁波的一家单位聘请他做顾问，



因此每天都很忙；而她的子女因为工作的关系也是每天都不在家里。再加上语言因素，她与周围的邻居很难沟通。我才知道，虽然我什么都没有做，但我无意中却成为了她倾诉的对象。那时候，我才意识到其实聆听服务对象，有时候也是一种服务方式。

关怀的心

从事社区工作10多年了，委屈、烦恼时刻会伴随左右。但是我觉得时刻保持一颗关怀的心，忠于自己的内心感受，真诚地为服务对象解决问题，服务对象是会感受到的。记得有一次，我刚好在办公室整理档案，来了一对怒气冲冲的夫妻。当时，我刚得到澄浪社区担任办公室主任，对社区的居民也不是很了解。他们夫妻俩找到我们的书记，一直骂，什么居委会的人都是瞎子，他们一家都快饿死了，也没见社区有啥表示；什么今天要是不能给他们解决问题，他们就把办公室给砸了。我们书记就一直同他们解释，也不知道他们当时是怎么了，就是听不进去。当时，我也不知道自己怎么了，就同他们说：“好了，不要吵了，我是新来的办公室主任，这件事我来解决，你跟我进来。”许是我声音有点大，他们两人呆了一下，就跟我来到了办公室。一到会议室，我让他们从头到尾将他们的事情说了一遍。在说的过程中，我才知道这段时间夫妻两人同时失业，儿子又刚好收到大学录取通知书，又不知道从哪里听说双失业家庭，社区可以补助的。我就问他们是否以前向社区说过他们的事，他们摇头表示没有。于是，我就表示他们的心情我可以理解，但是他们这种“闹”的姿态是无法解决问题的，如果他们觉得“闹”就可以解决问题那么尽管“闹”。也许，他们觉得自己是有点过分了，语气就缓和了不少，看他们态度有所转变，我就询问了他们的需求。……事后，我根据他们家的实际情况，先后帮他们找到了适合的工作，并且为他们的儿子申请了助学贷款，缓解了他们一家临时的窘迫。事后，妻子同我说：“小徐，当时你还真凶。”我笑呵呵的对她说：“大姐，如果我语气不强硬点，你们会静下心来听我说吗？”她点点头表示认可。透过这件事，我觉得如果你怀着着一颗关怀的心，并真心为服务对象解决问题，服

务对象迟早是会认可的。

感恩的心

如果你不是一名社工，你就无法理解社工的烦恼；如果你是一名社工，你肯定会觉得自已很委屈。从事社区工作这么多年，我觉得社工需要有一颗强大的心。如果没有一颗强大的心，那么迟早你会精神崩溃。但是如果具备“强大”却不会“感恩”，那么你会工作得很累。在这10多年的社会工作经历中，我碰到了很多人，他们中有无理取闹的、有善良可爱的、有喋喋不休的……但不管他们是何种人，如果你始终保持不卑不亢且真心为他们解决问题，他们大多都是会认可的。诚如



我上面说的那位新疆老阿姨，在我女儿满月那天，她亲自来到我家，送上了她亲手缝制的具有新疆民族风格的棉衣棉裤。还有很多居民，很多时候都是我们工作上应该做的，但是他们会用他们的实际行动表示他们对你的感谢。每到这个时候，我都会感受到作为一名社工的自豪，相信没有任何一个职业会让你体会到付出带来的快乐。

虽然，目前很多人不了解社工，而且我们自己也会觉得我们的工作很压抑、很委屈，但是社会工作毕竟是一个需要“用心交流”的工作，如果我们能换一种心态，始终怀着一颗愉悦的心对待我们的工作，怀着一颗真诚的心去追寻心的方向，那么我们就体会到了这份工作带给我们的快乐。

居家老人群体：手拉手，共成长

——邱银乖

这是一群经济相对薄弱，长期缺乏精神服务的老年人。他们都有独特的个性和被尊重的心里，来自于不同的区域，有着不同的人生经历。社工组建了“手拉手”义工俱乐部，先后设计聊天式交流、情景式座谈、互动式行动、引导式服务、分享式感受、总结式互动等主题活动，使他们不再感到孤单，彼此建立相



互信赖的关系，营造出一个自由倾诉的环境氛围，促进老人自身能力的提升，进而发挥老人的积极性和能动性，发挥他们的潜能，彼此互帮互助。

在以主题为“送人玫瑰，手留余香”的聊天式交流中，社工和每一个老年人畅谈俱乐部的愿景建设，希望老人间通过左邻右舍的一天一问候，一周一谈心，让人能在自己的生活圈内互相照顾，互相帮扶，实现邻里式的服务。在以主题为“快乐服务，共同成长”的情景式座谈中，社工通过服务过程的演示，让老人交流服务过程的感受和体会，在轻松的交流中使老人进一步加强对俱乐部的认同和对彼此的归属。在以主题为“亲情服务，快乐养老”的互动式行动中，社工邀请老人的子女参加，以亲情搭建关爱，促进老年人和家庭成员间的互动，使子女更好地为父

母提供生活上的照料、经济上的供养、精神上的慰藉和疾病上的医护。同时，倡导不在父母身边居住的子女，每天一个电话、每周一次看望、每月一次团聚，让父母感受家庭温暖和子女亲情、获得感情寄托和精神支撑。在以主题为“有效导入，定向服务”的引导式服务中，社工以鲜活的典型事例使老人感受敬老、

爱老的温情，并与老人共同探讨如何有效实施定向服务，为孤寡老人、享受最低生活保障且生活不能自理的老人、子女不在身边的空巢老人服务。在以主题为“关爱义工，分享感受”的分享式感受中，社工鼓励老人发挥奉献精神，分担彼此的困难，关爱彼此的温馨，一方面协助老年人顺应群体生活和角色转变，增强对社会变迁的适应能力，另一方面也切身感受义工的辛苦，关爱义工成为一种责任。在以主题为“敬老爱老，风采展示”的总结式互动中，社工组织老人与电视台记者开展互动交流，以“做一天义工”为中心，与记者一对一师徒结对，举实例，谈体会，并穿插老人“PK”记者活动，现场抓拍义工师徒为老人提供烧菜、送餐、配药等服务镜头，全程摄影和回访老人的互动过程。

目前，老人们已经以“手拉手”义工俱乐部为阵地，集聚了一批甘于奉献，热心公益的低龄老年人，为高龄困难老年人提供贴心的服务和无微不至的照顾，营造低龄老人与高龄老人的自助式服务和结对服务氛围，为社区精神养老注入新的活力。社工的专业介入和老人的生命蜕变，使社工和老人深切体会到“手拉手”的真正寓意，双向多元尽在无形无限的化育中。

矫正人员：打开心锁，重回正轨

——姚李娟

案主曾在市场从事服装生意，育有一子一女，因故曾伤害曹某，并赔偿他人大笔医疗费用，生活陷入困境，常常因人身自由被限制不能按自己的需要找工作而唉声叹气。失望、内疚、自卑、不能容忍挫折。

社工从了解其最关心的民事案件入手，并协助其分析该民事案件的审判程序和针对该民事案件的有关法律规范，消除案主担心自己是罪犯而受训斥、歧视的顾虑。社工帮助案主发现过去生活的闪光点，相信其有反思错误行为的能力，并认识到犯罪行为的社会危害性。与案主分析其从刚到宁波谋生以来的一些经历，以及通过自己的辛勤劳动在此安家立业、养儿育女的往事回忆，激发了案主对犯罪起因的反思。案主表示要学习相关法律法规，加强自身的道德修养，消除错误的认识。

案主的两个孩子学习成绩优异，在其父出事后不但

没有对其感到悲观失望，反而更加努力学习，以优异的成绩来报答父亲，激起父亲对生活的信心。社工以此为切入点，让其从孩子身上看到生活的希望，承担起家庭的责任，以积极的态度面对挫折，为孩子树立榜样。案主最终重返市场从事服装经营，从而减轻家庭经济压力，以积极的心态面对人生。



智障浪子：爱心接力，终致蜕变

——徐 珂

案主刑满释放后，与80多岁老母相依为命，朋友亲人离他远去，后天外伤与精神双重压力叠加起来变成了一个智力二级的痴疾人，对人生和亲情的深深失望，让他陷入深深的自卑感……对自己失去信心，不能接纳、袒露自我、自我评价很低、且自我否定、逃避、防卫，形成恶性循环。整个人都活在一块自己编织的网罗里，时时处在矛盾的刀口上，越挣扎越收得紧，越是伤痕累



累。

社工坚信只要付出足够的耐心与爱心，任何一座冰山都可以被融化。长达八年的全程陪伴，象是一面最完整的镜子，让其看到自己的坚强意志，看到自己独立支撑家庭的志气和毅力，看到自己善用各种社会资源的能力。……复元之路上，这些无限优点和生命能量，使其从被抛弃、被冷落、被孤立的环境中解救出来，一步步成长，发展起来。他从一个封闭、极度自卑、活在自己世界里的男人，慢慢开始接纳别人，试着与人交往，亲情的回归，更让他那颗备受煎熬、孤独的心找到了回家的理由。社区向他敞开了大门，让他找到了依靠与自信。社会的包容、理解，更让他回归之后端上了一条回报社会，服务居民，实现自我价值的道路。最近案主还被区敬老协会评为十佳义工。

海曙区社会组织服务中心调研有感

——浙江大学朱佳妮

现代社会的发展变迁日新月异，人们越来越以个体化、原子化的方式在这片大地上生存，多了优厚的物质条件，却少了伸手可触的人间温情。生理需求之外的心理需求——包括对情感、受良好教育、成就感的渴望——在人们渴望的时代被认为是无用之物。

然而人类本性中会群、乐群、爱人、好施的因素并未改变。这些因素无关财富、只为真心；无关年龄、只为诚心；无关学历、只为善心。这些因素分散



在小的个体、大到全社会的各个角落。人们往往能够记住的是那些以庞大集体为单位进行的施善行为，但社区中、邻里间的关怀帮扶却为人忽视。不吝家何以齐天下，无小爱何以有大爱——邻里社区中的热心人们以最朴素、最贴心、最真实的方式书写他们的公益故事，这些感动滋养着社会最基层的土壤，具有强大的润物成应。

海曙区社会组织服务中心，作为一个接地气、接地气、接地气，其使命就在于唤醒沉睡在每个个体内部的公益心、种下一株株公益之苗、并帮助它们茁壮成长。

中心培育社会组织的方式主要为两种——对于那些起点较低、水平不高、但又能够实实在在地解决某些社会问题的社区社会组织，中心以项目征集的方式把它们纳入到公益创投当中来，并根据其实际情况提供活动经费、项目指导等方面的支持；对于那些具备一定能力、一定程度的社会效应、但又处于“漂泊”状态的社会组织，中心则采取“孵化”方式，从中心开辟出一间办公室，以供该组织的负责人办公，为该组织提供场地支持。社区社会组织通过自我成长有机会成为被孵化的对象，而正在孵化中的组织也必须在3年之内出壳，不然就会面临被孵化。这样一来，中心遵循着抓重点、有次序、兼顾效率的原则，从而实现对社会组织的培育。较之过去，不仅让政府退到了幕后，承担着政府本难以顾及的任务；而且还提高了政府的行政效率，实现了政府社会管理职能之履行方式的创新。

8个志同道合的人聚集在中心，年轻一点的点多干实事、直接为基层群众服务，年长一点的则负责整个中心的运行管理、为中心工作有条不紊地开展提供保障。为了获取调研资料，我近半年来都有断断续续地跟中心的人打交道，看他们忙得团团转，但中心的工作人员一直都保持很礼貌、谦和、包容的姿态，这一点令我很有感动。

当然，中心内部自身还存在诸多问题，比如网站的管理、财务的管理都缺乏专业人才；对工作人员的日常工作的缺乏一个系统的考核制度；对优秀人才的吸引力不够等等。毕竟中心刚成立2年，作为一个枢纽型的社会组织，其本身也需要不断地成长，需要来自内部的自发努力，以及外部的激励和支持。（作者系浙江大学社会学系社会实践学生）

边走边听

——项月华

2013年伊始，我们中心的工作人员分组走访了海曙区部分社区，与街道联合会负责人、社区书记、社会工作人员以及社区社会组织负责人就社区社会组织的运作进行了有益的探讨。这段时间的走访让我聆听到了海曙社区社会组织如春芽般萌动的声音，细微而有力量。

郑玲娟：我们都爱吃桔子。

2月27日下午，丽园社区。刚坐下，郑玲娟就把“我们都爱吃桔子”的记忆追溯到了2008年的一场专业社会工作小组活动，对于一个从事社会工作的人来说，尽管时光五年还是记忆犹新。如今郑玲娟书记所在的段塘街道丽园社区，是一个典型的农村拆迁安置小区。新建社区硬件条件在海曙来讲属上乘，但城郊数量庞大的外来人口和农

眼前，顺德华庭大门口经常汇在一起聊天的拆迁安置居民落在郑玲娟的眼里，如何让这些居民有序地参与到社区建设中来？郑玲娟的设想是开辟户外聊天角让他们感受社区的温暖，再吸收他们进入社区团队为社区服务，……设想经过实践有天终会变成现实。

蔡惠清：深切感受到了社区社会组织是社区工作的助手。

3月7日下午，新典社区。初见蔡惠清书记其人



正忙得不易乐乎。段塘街道社会组织联合会负责人李非早早等候在社区。话一入正题，蔡惠清书记深有感触地说：“我深切感受到了培育社区社会组织将会为社区工作助力减负。”

盘点新典社区的社区社会组织，失独家庭的“暖心家园”，救助访问员“温情送暖”，老网虫的“开心讲坛”，爱心手工作坊“七色艺术坊”，

还有面向帮教对象，助他们尽快回归社会的“爱心助航”，这些团队犹如刚刚扶起走路的孩子。蔡书记说社区社会组织自己能运作了就能为社区做很多事，社工的重点就在引导这些组织运作和文案工作上，社工培育社区社会组织很辛苦，但也很能提升个人能力，建议对作用发挥出色的社工进行激励，以提高他们的积极性。

社区工作没有闲下来的时候，蔡书记心里一直记挂着社区里的九户失独家庭，她的心愿是带着他们出去散散心。通过中心信息平台的团队互动，3月15日，“双闪”车队志愿者们结对这些失独家庭一起畅游了东钱湖。我想那天的阳光一定洒进了每个人的心里。

陈忠潮：义工服务在公益活动中洋溢着火热情。

3月18日，西门街道居民互助中心。陈忠潮主任正在指导工人搭建花架，互助中心工作人员介绍说，这是“鹿老师绿化门诊”用来收治家庭盆景的。

怕拍、洗涤剂、理发、绿化门诊，陈主任对今年的几个公益创投项目如数家珍，特别是爱心洗涤剂，项目从床上用品的清洗、晾晒或烘干、消毒、装袋、送达，甚至包括为行动不便的老人铺上干净的被单被套，一系列的服务将为有需要的老年家庭、残疾人家庭生活减负。

西门街道有个义工平台，义工们对公益的火热激情使得陈主任对策划的每个公益项目都底气十足。搭建在街道层面的义工平台，能有效实现各社区义工资源的整合和利用，在西门的“三九”义工服务中就可可见一斑。陈主任饶有兴致地介绍每月9日闲置物品交换，19日义工服务，29日招聘活

动，始于2010年的“三九”义工服务现已颇具人气，并已进入常态化运作，在居民中也形成了共识。

李缙虹：上下班途中1小时是最佳思考时间。

3月20日上午，天封社区。“80后”、公安学院毕业、进社区九年、最年轻的社区书记，一连串的关键词让我对这个头一次接触的年轻女孩有了一个初步的感性认识。然而在交流中，她对于社会工作理念的认知和勇于创新的精神更显示出了新一代社区社会工作者的优秀品质。

去的前一天，李书记和江厦街道联合会负责人罗琳娜就关于本年度的公益创投项目探讨了一下。创新就要在生活中具备时时刻刻准备发现需求的思维，李书记说他们计划推出青少年诚信伞项目，公益的灵感就源于昨天下午的那场雨。因为平时工作忙，上下班途中1个小时是她每天最佳的思考时间。

鉴于公益创投在海曙起步不久，李书记提出“试水基金”的概念，对部分公益项目实行先期扶持后再确定是否成为最终的公益创投项目，一方面可以让更多的公益项目有被扶持的机会，另一方面也能有的放矢地培育重点项目，以提高公益金的有效性。

……

边走边听，受益颇丰。边走边听，待思，待续。

与来甬青少年的一场约会

——黄叶飞

因为喜欢孩子，所以在大学里就一直很喜欢青少年心理学，就喜欢心理学也最喜欢里面的青少年犯罪心理学。毕业后来到海曙区社工协会上班，何其幸运的是刚开始接触社会工作就是青少年这一块。

刚上班接到的第一个任务就是给西部中心学校初二一班的同学上“我的优势”小组活动。我的心理忐忑不安，因为初中阶段是人类个体生命全程中的一个极为特殊的阶段，初中生的生理发育十分迅速，在2至3年内就能完成身体各方面的生长发育任务并达到成熟



特点上，还缺乏成人那种深刻而稳定的情绪体验，缺乏承受压力、克服困难的意志；社会经验也十分欠缺。

我希望自己以知心姐姐的身份出现在他们面前，但又怕得不到他们的认可。幸好第一次见面是愉快的，我走进他们身边不是以黄老师的身份而是以姐姐的身份被他们所接纳。在课间我给他们讲每个人都是有优点的，让他们明白每个人都不是完全的好人也不是完全的坏人，就算是再完美的人都有缺点，同样再不完美的人也还是有其优点的，他们似懂非懂地陷入了思考中。在整个小组活动中当然少不了游戏啦。在游戏中我和他们玩在一起，开心在一起，所以我们感情更深厚了，彼此之间更亲密了，最后让他们写对这个活动的感想。下课后回到办公室，我迫不及待地看他们的感想，看到他们从中有感悟而感动欣慰，看到他们说这个时间过的很愉快而感到高兴，看到他们说无聊而感到挫败感。

两年多的青少年社会工作，让我欢喜让我忧，忧心他们青春期容易发生情绪问题，影响心理健康，欣慰他们的每一次进步。面对一张张淳朴可爱的面孔，我深深懂得，他们是有思想有个性的生命，他们有强烈的表现欲望，但往往又被自己内心的自卑给束缚。

青春是美好的，庆幸自己能陪伴他们一起共度这个特殊的阶段。一路摸索，一路汗水，一路欢乐。在摸索的征程上，虽然谈不上辉煌，却很充实。我愿就这样，就这样在理想的道路上继续坚定地走下去……

水平。但其心理发展的速度则相对缓慢，心理水平尚处于从幼稚向成熟发展的过渡时期，这样，初中生的身心就处在一种非平衡状态，引起种心理发展上的矛盾，也就是人们通常所说的叛逆期。我以前虽然接触过学生但都是小学生，他们非常听老师的话，初中生的心理逐渐不稳定，他们觉得自己是个成熟的大人，对人、对事的态度、情绪情感的表达方式以及行为的内容和方向等都发生了明显的变化，所以也渴望社会、学校和家能给予他们成人式的信任和尊重。但是在思想方法上仍有很大的片面性及表面性；在人

项目风采



■ 草根领袖交流会



■ 情系雅安，社会组织爱心义卖



■ 精诚义工团“爱心加油站”项目北仑参观交流



■ “56882——我来帮帮你”项目公益服务活动



■ “九九网”志愿者协会“七彩晚年100发展计划”项目洋沙山活动