



社會組織支援服務

受惠人數：789

服務人次：3,509

在當下轉型的中國社會，社會組織（香港稱社福機構 / 非政府組織）是促進社會體制變革、改善不公義、提倡平等、激發公民個人責任，讓公益慈善回歸民間的重要力量。

社會組織的發展，社工知識能力的增長，不僅需要社工同仁做好「鐵杵磨成針」的耐心與決心；更需要大家戮力同心，致力於專業價值與實務能力的修煉。

因應社會組織夥伴對機構及社工個人知識、能力的個別需求，支援服務秉承以人為本的精神，協助機構善用各自的能動性和主動性，發揮團隊服務的力量。

過去一年的協助社會組織發展，梳理了服務過程，總結點滴經驗，在價值觀、服務技巧、社工個人成長與反思上取得一定的進步。

合作夥伴： 小童大義社會工作服務中心
昭通市永青農村發展服務中心
施永青基金（香港）北京代表處

督導及培訓主講員： 阿佬（龐志成）

統籌職員： 邱雨

服務概況

「助人助己」社會工作服務支援實踐課程	
1. 培訓	3 次線上培訓，7 次線上或線下社會組織督導，14 次自主閱讀和課後作業回饋。此外，分別為蘭州、昭通、四川儀隴三地的社會組織夥伴開展 4 次集訓營，參與人數共計 76 人。
2. 閱讀	在 2020 年 11 月至 2021 年 1 月，每月一次自主閱讀和課後作業回饋，共計回收課後作業 86 份。每節主題如下： 第一節：社會工作倫理道德和價值觀 第二節：個人與中國傳統文化及社會工作價值觀關係的梳理 第三節：社會工作價值觀之尊重、平等和接納原則 第四節：社會工作之非批判態度、專業情感的投入、個別化和保護隱私原則
3. 督導	在 2020 年 8 月至 2021 年 7 月，為蘭州、昭通、儀隴等地的社會組織夥伴進行 10 次督導，受益人次達 175 人。督導的內容包括：社會工作個案工作方法與技巧、社區養老服務工作發展及協作者技術與能力。
4. 編寫教材套	教材套將社會工作理論、方法、案例分析、社工反思等內容進行梳理，配合培訓與督導，讓同工更易實踐所學及反思。
.	
「愛人愛己」青少年成長課程	
1. 教育工作者培訓	因疫情影響，不能為百年職校教職員面對面展開培訓，改以錄播方式進行。
2. 學生成長營	2021 年 6 月 7 日 - 11 日在百年職校開展高一學生成長營，6 月 14 日 - 18 日開展高二學生成長營，共 96 人參加。

服務成效

目標一	讓社工及非社工學歷的社會工作人員、老師和志願者了解社會工作的理念、價值觀和服務精神。
服務 回饋 及 成效 評估	<p>(1) 探尋社會工作價值背後的淵源和意義</p> <p>雖然是較為基礎的理論知識，但學員表示以前上課時祇從表面理解，現時聽課後開始深思，探尋社會工作價值背後的淵源和意義。</p> <p>對於社工來說，這些基礎知識是補充性，而對大多數的非社工出身的學員來說，未必那麼容易領會和吸收這些專業知識，但在實踐基礎上會有更多反思。</p> <p>(2) 從個人成長經歷與從事社會工作的內在關係中，強化服務信念</p> <p>不同的人不同的崗位不同的角色有不同的需求，可以根據層次需要論，更好的去執行工作，更能體會需要服務的人。</p> <p>從自身出發，回顧成長經歷怎麼影響價值觀，如何推動自己願意在社會工作這個行業駐足，思考其與目前工作的聯繫，更堅定工作的動力，強化服務他人的信念。</p> <p>(3) 社會工作價值觀是社會工作者的精神動力。</p> <p>從講者鉅述的事例中，對社工的價值觀如何結合實踐，有更深層次的感悟。工作多年的社工，再次聽這個課題，回顧之前工作學習的場景，有的反思學習能力在退步，遺忘了很多以前學習到的內容。</p> <p>非社工或教育背景的同工，在進行服務時，必須要堅守社會工作價值觀，方有成效。</p> <p>(4) 案例分享與解析能夠強化學員對社會工作服務的理解。</p> <p>學員希望講者能夠多分享一些其人生經歷、服務案例，認為從案例中能夠更具體的學習到相關服務技巧。案例可能有許多種類，但是服務理念始終如一。協助同工真正瞭解社會工作價值觀和服務精神，顯得尤為重要。</p>

在課堂與課後作業中，除了回顧與練習基本知識，也設置了實際案例的分享和解析題目，更能引發學員思考，更深了解社會工作服務價值所在。社會工作是一門實踐性極強的專業，明白其完備扎實的人本主義價值理念，系統性的專業方法，社會組織更能有效推動服務。

(5) 引導學員思考自身切實需求與困境，針對性解決社會組織的難題。

工作上難免遇到無法自行解決的問題，尤其對於非社會工作背景的同工，更需要專業人士解疑答惑。

線上督導探討的內容，是機構自己提出的難題，故能針對性的解難，學員梳理出自己的工作角色、職責，還有特點，討論自己的工作方向。

除被督導機構同工外，小童大義和土房子職員也參與其中，交流觀點和建議，從多角度向被督導機構提供參考意見。

(6) 嘗試從新的角度打開學員對社會工作的認知，培養專業自信。

強調協作者概念，社工不是幫案主解決所有的事情，而是協助案主解決自己的問題。幫助學員轉變觀念，認清自己的能力和責任，減輕無能感和工作壓力。

一人一故事劇場練習，從固定雕塑到個案故事演練，以講述或者表演的方式推動學員開放自己，看到社工的力量，強化自我認同和在社工行業的自我價值感。

結合理論和趣味思考題，鍛煉深度反思能力，培養專業自信。

(7) 參與式、體驗式培訓有更良好的學習成效。

三天的培訓寓教於樂，很多社工「新丁」第一次參加開放式培訓，第一天沉默寡言和靦腆，第二天在小組內基本可以表達自己的觀點，第三天就可以上台演說小組討論結果。

參與及體驗能夠帶領學員在輕鬆的氛圍中收穫和反思，加上尊重和包容的環境，鼓勵學員勇敢表達，培訓過程就是小組過程，參與者體驗過後，便可嘗試設計和開展小組活動。

目標二	學習社會工作的服務方式及技巧（個案、小組、社區、研究調查）
服務 回饋 及 成效 評估	<p>（1）學習社會工作服務技巧，幫助明確自身能力和發揮潛能。</p> <p>通過案例討論及分享見解，理解個案的意義和目的；掌握更多技巧、注意事項和方法，幫助自己提供更專業的服務；知道如何處理和服務對象的關係；更好的處理自己的情緒；學會傾聽；陪孩子成長的同時自己也繼續成長。</p> <p>（2）協助學員突破社會工作服務的瓶頸，自行努力與實踐同等重要。</p> <p>多數學員非社會工作專業出身，對此認識不深。培訓讓他們知道社會工作服務的價值觀、信念及技巧，打通他們對服務的瓶頸。對於學習相關知識，還需要自行努力。</p> <p>（3）督導在切合實際需求時，幫助學員統觀和學習服務手法。</p> <p>機構參訪和督導，主要為梳理機構理念及服務範疇，共同制定機構服務的詳細策略，同時發現職員的學習需要，切合實際需求時，幫助職員統觀和學習服務手法。</p> <p>（4）持續不斷的學習，成就自我獨特的服務模式。</p> <p>社會工作服務方式是既定的，而相關服務技巧因人而異，是每個人在學習之後自行理解、探索和實踐，所以要持續不斷的學習才有效。</p> <p>（5）督導的解析幫助學員學習相關服務手法，改進服務內容及形式。</p> <p>學員在進行兒童服務時出現溝通困難，影響活動進程及成效。經過督導的解析，學員明白，一定要了解行為動機，知道建立關係的重要性，謹記助人自助的本義，才能有效善用技巧，改進服務內容及形式等。</p> <p>（6）善用各種工具及媒介，改善和提升服務質素。</p> <p>善用工具有助個案和小組活動更具成效。學員在小組分享時初次使用工具卡，發現在交流時更具體更有深度，知道這些工具可令自己和服務對象有更多話題，一定能夠達到意想不到的效果。</p>

	<p>集訓內容如劇場及演講等新穎有趣，學員親自體驗後，可以嘗試舉一反三的運用到自己的服務中。</p> <p>(7) 集訓營是同行交流良機，既能互相學習，也能傳遞同行力量與信念。</p> <p>學員表示，培訓後在知識學習、技能練習、情感培養、同行交流、個人成長、觀察體驗、減壓等方面都收穫很大，也會嘗試將學到的融會貫通，運用在自己的項目中，賦能予更多的服務對象，讓他們最終實現助人自助。</p> <p>對社會工作服務手法的學習不僅要學，更要思考，有實踐，從最基本的照貓畫虎到舉一反三是一個內化和深化的過程。集訓營是同行交流的良機，能夠感受到社會工作服務的力量，同時也能強化服務信念。</p>
<p>目標三</p>	<p>社會工作的服務技巧應用（兒童青少年服務）</p>
<p>服務 回饋 及 成效 評估</p>	<p>(1) 多種形式提供可參考和有所啟發的方法及守則</p> <p>通過集訓營、線上培訓、課後閱讀作業回饋、一對一實地督導，為蘭州、昭通等服務鄉村的社會組織，提供了可參考和有所啟發的方法及守則，更深入解析社工價值理念，讓他們嘗試運用於困境兒童青少年個案，</p> <p>(2) 專業導師的傳授能幫助學員理解服務對象，提高服務專業性及成效。</p> <p>學員表示：阿佬老師的指導，使我們在兒童社會工作中掌握了更好更有效的方法，瞭解不同背景的兒童行為背後的原因，做有效的溝通，建立關係，小組活動設計和參與，這些事在我們服務點都會嘗試使用，希望服務越來越專業，希望服務的兒童能夠健康成長。”</p> <p>(3) 機構自身的追求是重要的學習推動力。</p> <p>督導是針對實際問題共商解決方案，之後便是同工自主實踐。機構要對自身有所追求，才能促使他們去學習，去踐行，提高服務的專業性，為兒童青少年全人健康成長貢獻一份力量。</p>

(4) 演練的模式能夠帶給學員直觀及反思。

在說故事劇場中有很多關於兒童服務的案例，感觸的、悲傷的、無奈的，每一個人的理解和處理方式都不同，在故事演練，情景還原的同時，能夠看到如何更好的處理這些情況，學習下一次遇到同樣的狀況的應對方式。

(5) 強調正面管教的概念，瞭解孩子行為背後的動機，

提供切實有效的服務。

兒童青少年服務是社會工作服務的重要板塊，但是由於兒童青少年發展階段的特性，提供服務的過程中不可避免的遇到棘手問題，不斷改進顯得極為重要。在培訓和督導時，不斷強調正面管教的概念，去瞭解孩子行為背後的動機以及自身真正的需求，提供切實有效的服務。

(6) 兒童青少年服務的意義在於喚起他們沉寂許久的夢想與希望。

志願者表示，營會這幾天感受最多的關鍵字就是顛覆，原來自己也是一直存有偏見的人，直到遇見更多的職高學生，其中一名學生說很想別人不要一直用職高的眼光去看他，他不想被這樣的一個身份限制住。

結合阿佬老師所說，社工服務的意義，可能就是在幫助他們突破自己周圍那些無形的牆，喚起沉寂許久的夢想與希望。

(7) 正向引導青少年的愛人愛己青少年全人健康成長課程

大多數職業技術學校的學生來自農村且處於青春期中，人生觀和價值觀正處於形成期，他們需要更多的關心。他們處身單一學習環境，也無生涯規劃的認知，致使不少原本在這個青春階段可以談理想、重情義、嚮往崇高品德的孩子過早放下人生意義的追求，甚至習染不良嗜好或形成扭曲的世界觀。與百年職校合作的全人健康成長課程，正向引導這群青少年應對未來。

(8) 棘手的個案顯示服務的需要，導師的方法與守則可供參考和啟發。

推行服務時總會出現學生瞌睡、打鬧等情況，顯示他們需要有人理解，有人鼓勵，兒童青少年服務，正是這些自身存在可改變之處的孩子

才是最需要社會工作者介入。在成長營的實踐過程中遇到的困境兒童青少年個案，導師提供了可參考和有所啟發的方法及守則，可便於職校老師、志願者等對社工價值理念的理解和解析更深入，並且在服務中嘗試運用。

發展方向

要提供更優質、更貼心和更專業的服務，下階段的培訓將進一步與社會組織深入共同探討以下四個領域：

1. 以仁愛為先，對炎涼世態不妥協、不麻木；
2. 鞏固機構的價值理念和使命感（戰略規劃）；
3. 繼續發展機構或個人的核心技術（品牌建設）；
4. 強化機構或服務的影響力（品牌推廣）。

服務情況

2020年8月 社會工作倫理道德和價值觀線上課程

昭通地區社會組織同工參加8月30日的線上課程，他們大多數是非社會工作專業出身。

除了阿佬主講的理論知識，還有小童大義4名社工的實務案例分析。阿佬特別提醒學員要勇於發言，要有多元視野，能接受深度追問和深度思考、突破固有思維。



2020年9月 個人、社會工作和中國傳統價值觀線上課程

昭通地區社會組織同工參加9月27日的線上課程，學習如何平衡個人、社會工作和中國傳統價值觀三者之間的關係。



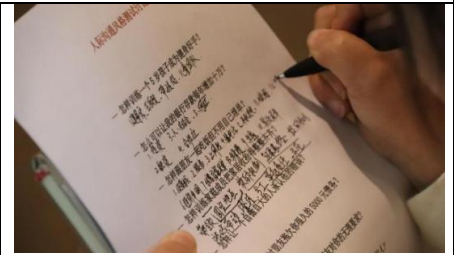
2020年10月 秋季訓練營

10月14日在蘭州進行的培訓內容以個案工作、小組工作、社區工作理論、方法演練為主。

學員填寫測試表，瞭解個人人際溝通風格，隨後在個案、小組、社區的常見的實務案例演練，深刻體驗社工實務知識及操作。

學員運用薩提亞家庭治療模式中的角色雕塑手法，呈現各自角色的渴望和期待。

社區工作中常要了解居民的需要，在一場社區模擬會議上，學員扮演社工、物業管理人員、居民及租客，體會各人想法、感受及需要，從而協同大家的力量尋找應對問題的方法。



2020年11月 線上交流會

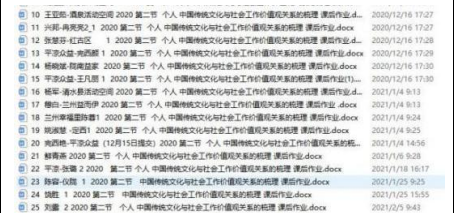
11月30日的交流會主要講解社會工作者的自我覺察力，以及如何培養此能力。

除了線上參加者，小童大義同工現場參與，其總幹事藉此講述他的人生故事，傳遞生命的力量。



2020年11月 學員課後回饋及完成作業

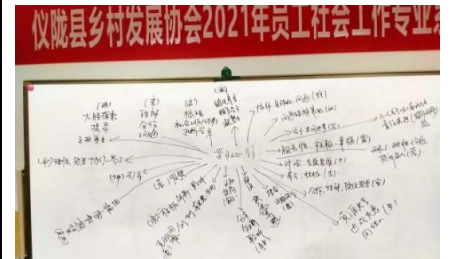
每月發佈1次課後作業，邀請蘭州地區社會組織同工填寫，記錄溫習所學及反思所得。



課後作業回饋情況截圖

2021年2月 協作者、社區發展和部門服務的培訓

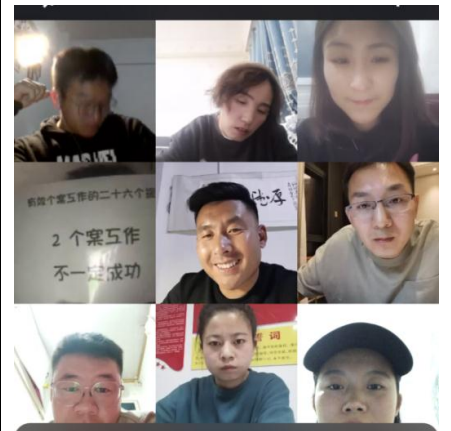
2月21-23日的培訓為儀隴縣鄉村發展協會而設，為期3天，除了主題內容的知識，還講述專案梳理理念及工具運用。最後一天的服務督導因應個別部門的需求而進行，以服務對象需求為本，結合機構現狀，給予合理、實際易操作的建議。



2021年3月 線上督導

3月29日，康樂崇善的5名同工接受督導，尋求方法應對實務困境。另有6名同工參與，一齊學習。

3月30日，平涼眾益5名同工接受督導，就機構專案困境進行探討。平涼眾益專案服務對象皆是兒童，但未能有效溝通，尤其是面對比較我行我素、調皮搗蛋的孩子。會後同工表示感謝，認為此次督導回應了希望解決的問題，能夠準確分析其服務情況及啟發同工，他們會嘗試實踐，提升自身服務專業性。



2021年4月 蘭州社會組織集訓營

19日-23日的集訓以互動遊戲、小組討論、案例分享、案例表演、個人演講等方式進行，提升社工的實務工作知識、能力及反思能力。

這是一個參與式培訓，為學員破冰、搭建情感交流的平台、瞭解小組需求與期望、共同訂立規則。

集訓以協作者理念、協作技能小屋及各種工具卡：《向人生提問的藝術》、《面對拖延症》、《你有多幸福》、《用一輩子學習愛自己》、《情緒卡40》、《人格多面體》、《正面管教》、《優點大轟炸》，激發學員思考工作、人生價值、情緒、個人性格、如何愛自己、如何管教孩子，尤其是如何抒發個人情緒。



此外，培訓之餘，也為酒泉瑞澤社會工作服務中心的兩名同工進行督導，給予梳理和建議，重要的是明確未來發展的期望，才能夠一步步去實現服務效果。服務的核心是尋找需求，刺激需要，發掘潛能，最終實現助人自助。



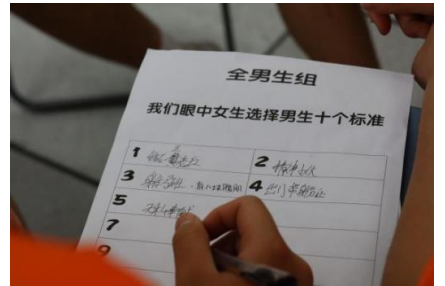
2021年6月 百年職校高一學生營會

7日至11日為百年職校高一學生舉行暑期成長營會，而高二學生營會相繼於14日至18日舉行，兩營會主題皆是親情、友情、愛情、生涯規劃、自我探索等。活動內容豐富有趣，採用小組討論、戲劇表演、情境表演、個人演講等多元方式進行。



高一學生普遍覺得可以在快樂中學習，對自己、他人有更深入的理解。

高二學生營會還採用了互相匿名評分、自己給自己評分、T恤獎勵等機制，加深對自己及他人的了解。



2020-21 年度服務統計

服務專案	主題 / 形式	活動次數	受惠人次
「助人助己」社會工作 服務支援實踐課程	閱讀、課後作業	17	378
	線上培訓、線下集訓	31	1,006
	督導	22	175
	撰寫教材套	0	500
「愛人愛己」 青少年成長課程	教職員培訓（錄製視頻）	0	10
	學生成長營	15	1,440
總計		85	3,509

- 完 -