

## 街道社工站驻站社工的工作反思

作者：张兴琼 来源：攀枝花市培力社会工作服务发展中心 发表时间：2022-03-26

我是一名社工专业毕业的本科生，现在是攀枝花市炳草岗街道社工站的一名驻站社工。下面是我作为驻站社工关于社工站开展服务的一点点反思。

### 1、身份认同问题反思

由于大众对社工是陌生的，所以对社工来说身份认同是非常重要的，那就需要一些政府部门，我们的街道、社区带领我们进入居民的信任大门，然后再有社工走进居民心里的大门。很直观的体验是，入户访视的时候，我们大多都是有社区的工作人员或者网格员带着入户，在居民眼中她们才是熟人，我记得去到一户残疾人家的时候，我试着问了一下，我说：“如果是我们独自前来，你会信任我们吗？”，居民很耿直的回答道：“不会，说是还好你们把她带来了”。居民所说的她就是她们所认识的网格员，所以社工得拉近和居民的距离，多宣传自己，提高自己在他们眼中的知名度，获取身份认同。

### 2、专业性问题反思

社工服务离不开与人打交道，与人打交道就意味着有很多复杂不可预估的问题，社工有专业的价值观，有社工情怀，做这行的可能都知道我们在做个案、小组工作的时候运用到的专业技巧可能要多一点，比如个案中的支持性技巧（同理、鼓励、支持），引领性技巧（对焦、澄清、摘要）与服务对象谈话的时候只能引导不能直接给予评价，但是这些技巧如何正确的运用，这就需要一定的理论知识、大量的实务操作以及专业人士的指导，就好比这次项目所开展的“唱出心声”文体小组，小组一般都要经过准备，开始，中期转折，后期成熟，结束5个阶段，一般最容易出问题的阶段为中期转折阶段，因为这个阶段意味着冲突阶段，小组成员这时候由不熟到关系紧密，这时候容易出现价值观，权力观等问题，成员之间容易发生矛盾，就像这次的文体小组，我们请了专业的声乐老师教授，有一节课上声乐老师在教乐理知识，老师就问了一句懂了没，懂了我们就进行下一个环节，那学得快的同学就说懂了，慢的就没懂，但是慢的就没吱声，老师就接着讲了，结果就有学员不满意，说只顾着学的快的

人当时组员就吵起来了，那这时候社工就要出面解决这一冲突，扮演协调者的角色，那如何解决这冲突，这就需要很强的专业性。因为冲突处理不好直接影响组员的情绪以及上课的效率从而整个小组效果都会大打折扣。

### 3、资源链接问题反思

社工其中一个角色就是充当资源链接者，但是现在社会都是利益优先，社工的力量很薄弱，需要政府部门背靠背的支持，为社工提供绿色通道对接专业的口子，比如给一个分管人的电话号码，当居民有相关问题的时候能找到人处理或者解决心中的疑惑，或者给社工提供一些专业的政策培训，让社工更好更专业的为居民提供一些政策咨询服务。

### 4、督导问题反思

社工的督导我感觉就像一个家庭的大家长一样，遇到问题找家长谈一谈，让家长出谋划策，因为社工是一个与人打交道的专业，而且接触的大多都是需要帮助的人，社工在服务的这一过程中难免会产生一些情绪，比如看到服务对象家中病的病老的老，实在太困难，自己又无能为力时就容易产生消极的负面情绪，此时需要督导为社工提供情绪治疗，以及心理开导，还有比如做个案服务的时候容易产生社工对服务对象的反移情（社工对服务对象的认同感的多少），或是服务对象对社工的移情（依恋），容易将某种情感投射到对方身上，不利于个案开展，这个时候就需要督导及时疏导社工，教会社工如何处理这类情况，否则社工不知如何应对个案只能停止不前。