

社会支持系统下困境流动儿童救助服务中的专业
社会力量参与研究
——以“协作者”为例的行动研究

作者姓名及职称职务：李涛（北京市协作者社会工作发展中心主任）、翟荣芳（南京市协作者社区发展中心教育倡导部统筹）

工作单位：北京市协作者社会工作发展中心、南京市协作者社区发展中心、珠海市协作者社会工作教育推广中心

联系地址：南京市建邺区沙洲街道友谊街 58 号

邮编：210041

手机：13911266463；13505167269

电话：025-86516151

电子邮件地址：cdcfcchangdao@126.com

摘要：本文主要以困境流动儿童为研究主体，探索专业社会力量如何更有效地介入困境流动儿童救助服务，实现困境流动儿童及其家庭的长远发展。其中专业社会力量这里主要指专业社会组织和专业社会工作者。本研究在立足社会工作专业知识理论基础的同时，以北京市协作者社会工作发展中心（以下简称北京协作者）、南京市协作者社区发展中心（以下简称南京协作者）、和珠海市协作者社会工作教育推广中心（以下简称珠海协作者）三个社会工作专业机构开展的困境流动儿童社会救助服务为切入点，开展行动研究。探索适用于困境流动儿童救助的社会工作介入模式，在实现对困境流动儿童物质救助的基础上，通过个案介入、小组辅导以及社区/社会支持网络建设等专业服务，开展促进困境流动儿童及其家庭面对困境、解决困难、提升自信等自我能力提升的服务，协助他们更好地自我发展。

关键词：困境流动儿童，协作者，社会工作，社区/社会支持网络，能力发展

目录

一、前言.....	1
(一) 研究背景和意义.....	1
(二) 理论基础和研究方法.....	2
1. 理论基础.....	2
2. 研究方法.....	3
二、困境流动儿童的特征和需求分析.....	4
(一) 困境流动儿童的基本特征.....	4
1. 家庭人口多, 子女多.....	4
2. 家庭功能缺失.....	4
3. 照顾人/监护人文化程度低.....	4
4. 抵御风险的能力弱.....	4
5. 环境相对封闭, 缺乏社会交往机会与渠道.....	4
6. 部分服务对象自信心不足.....	5
(二) 困境流动儿童需求分析.....	5
1. 困境流动儿童教育需求.....	5
2. 对工作及稳定的家庭收入及保障劳动权益不受侵害的需求.....	6
3. 对住房及改善居住环境的需求.....	6
4. 困境流动人口家庭的医疗需求.....	7
5. 对社会支持、城市融入的需求.....	7
三、困境流动儿童救助体系现状分析.....	8
(一) 各级政府部门开展各类慈善救助活动.....	8
(二) 国家的救助系统开展的救助工作.....	8
(三) 各类儿童救助的民间组织开展的救助服务.....	8
四、协作者介入困境流动儿童救助服务的实务探索.....	9
(一) 发掘有需要的困境流动儿童.....	9
(二) 深入困境流动儿童家庭进行走访, 建立专业的服务关系, 评估困境流动儿童的需求.....	10
(三) 为困境流动儿童及其家庭提供个案辅导.....	10
(四) 提供社区层面的支持服务, 建设社区支持网络.....	10
(五) 开展各类社会服务, 构建社会层面的支持网络.....	11
五、协作者介入困境流动儿童救助服务的成效和经验总结.....	111
(一) 服务成效.....	111
1. 受助者的变化.....	122
2. 志愿者的变化.....	122
(二) 服务实施经验总结.....	133
1. 从困境儿童-家庭-社区-社会的四位一体的困境儿童及其家庭服务模式.....	133
2. 专职社会工作者引领志愿者的联动机制.....	13
3. 发展服务对象成为志愿者, 实现助人自助.....	144
4. 发展企业成为志愿团体, 鼓励企业承担社会责任.....	144
五、问题与反思.....	144

六、结论.....	155
注释及参考文献.....	155

一、前言

（一）研究背景和意义

尽管农民工已经成为支撑中国城市化高速发展的重要建设力量。然而农民工群体社会资源缺乏、支持系统薄弱，导致该群体应对困难和风险的能力弱，与此同时，因为制度、文化、经济等原因，他们也难以获得相应的社会保障，导致他们在城市面临生活保障、教育保障、健康保障和社区保护等现实需求难以满足。他们既无法从自身也难以从社会中获得所需的支持，因此当这部分流动人口一旦遇到问题便会导致整个家庭陷入困境乃至绝望。这些问题的逐步积累不仅仅影响整个家庭，而且直接影响到流动儿童的健康成长，也为社会和谐发展带来挑战。因此如何协助流动人口尤其是困境流动人口家庭提升自身应对困难和风险的能力，协助流动人口家庭建立社会支持系统，不仅仅关系到流动人口这一群体的发展，同样影响着未来一代的发展。

家庭式迁移与之相伴随的是大量儿童跟随父母从乡村进入城市成为流动儿童。来自海内外的研究均显示，父母外出务工会对这些儿童心理产生许多负面影响，他们会变得比较悲观，感到焦虑、孤独、自卑、满足感较低、抑郁、伴有问题行为、学习能力不足。

协作者¹在2013年完成的“子女对中国流动工人影响的研究”^[1]中发现，无力承担生活成本、无暇照顾、无法享受均等教育服务等，是将子女带在身边的农民工面对的三大主要困难：有子女的农民工的收入不足以支撑其子女在城市获得良好的教育和成长环境；由于户口和教育资源分配不公，以及流动儿童缺乏与其居住的社区及其中的同伴之间的交往，因此他们很难融入城市生活。另外，受不能异地高考的教育制度的影响，很多进入中学阶段的流动儿童不得不离开父母返回家乡就读，重新成为留守儿童。在上述多重压力下，流动儿童成为儿童群体中的边缘群体，而在流动人口家庭中，又由于疾病、工伤、失业和家庭功能失衡等诸多原因，使部分流动儿童成为困境中的困境儿童。这些问题不仅关系到流动儿童的健康成长，也对千百万农民工的家庭生活产生深远的影响。

而协作者的研究发现，在上述问题背后的深层次原因则是流动人口缺少有效的社会支持体系，当不良影响发生后，自身往往没有很好的方式来平衡子女与家庭经济的关系，从而陷入两难的境地。

2013年，南京市江宁区发现两名女童饿死家中，¹成为轰动全国的事件。在

¹ 此处的“协作者”是南京市协作者社区发展中心、北京市协作者社会工作发展中心、珠海市协作者社会工作教育推广中心三家社会工作机构的总称，三家机构以农民工及流动儿童群体为主要服务对象。

本事件中尽管相关部门以及邻里曾经陆续帮助过这个家庭，但是短期和临时性的救助并没有帮助这个家庭度过困境，最终酿成了惨剧。女童饿死事件也表明，困境儿童及其家庭的救助需要多层次多角度的综合介入，才能从根本上避免此类事件的发生。

本文正是基于以上背景，运用社会支持理论，从儿童-家庭-社区-社会四个维度来构建困境流动儿童及其家庭的社会支持网络，综合运用社会工作方法，通过工具性支持和表达性支持两方面进行介入，在为困境流动儿童及其家庭提供直接的帮助与服务的基础上，注重恢复困境流动儿童及其家庭的自我功能以及应对能力，并通过影响和改善社区、社会环境，增进社区居民间的互助、连结，从而构建社区内不同群体的互助发展支持网络，增强困境流动儿童及其家庭可持续发展能力。服务开展过程中同步开展标准行动研究，联合北京、南京、珠海三地协作者，采取跨地域比对归纳验证的方式，总结适用于困境流动儿童救助的社会工作介入模式。

（二）理论基础和研究方法

1. 理论基础

（1）社会支持理论

林南（Lin, N）综合众多学者对社会支持的讨论给出了一个综合的定义：社会支持是由社区、社会网络和亲密伙伴所提供的感知的和实际的工具性或表达性支持。社会网络只是个人可以直接接触的一些人，包括亲戚、同事、朋友。这些人对于个人来说显得十分重要。亲密伙伴是个人生活中的一种紧密关系，关系中的人认同和期待彼此负有责任。工具性支持包括引导、协助、有形支持与解决问题的行动等，表达性支持包括心理支持、情绪支持、自尊支持、情感支持、认同等。其中，发展因素、个人因素以及环境因素对个人社会支持网络的形成有重要影响。而对于每个人社会支持网络的形成来说，这三个因素会有不同的组合，因此导致每一个人的社会支持网络都是不同的。每个人对社会支持网络的利用也是不同的，因此最终社会支持网络对于个人的意义是什么，还有赖于个人对社会支持网络的认知与运用。社会支持网络反映的是个人与其生活环境中各系统的关系状态。运用社会支持网络理论帮助服务对象解决生活中的问题，重点在于帮助其学习如何建立社会支持网络和利用社会支持网络。在运用社会支持网络时需要注意，社会支持网络不仅是一个有效的工作手段，同时也是社会工作者的工作对象。社会工作者不仅要对社会支持网络进行评估，更重要的是运用和改善社会支持网络，使之能够满足服务对象的需要，解决其问题。^[2, p94-96]困境流动儿童救助服务中，协作者注重链接社会资源，协助困境流动儿童及其家庭建立社会支持网络。

（2）系统理论

系统理论的核心观点在于它以整体的视角来看待人和社会，而不是将人和社会分割开来。在系统理论看来，服务对象的问题来自于其所在的系统，而不是单纯的个人问题。个人面对的问题来自于环境支持的薄弱、社会分配不均，乃至社会环境与社会制度的限制。服务对象所遇到的问题既有生理、心理根源，也有社会环境方面的原因。社会支持网络薄弱、社会分配制度不公、压迫性社会环境的限制等，都是造成服务对象问题的根源，而服务对象自身的生理、心理问题也是造成其出现问题的因素。在系统理论看来，服务对象的问题最终是由其身心问题与环境问题共同造成的，因此助人过程必须将服务对象放到其所在的系统之中去才能真正为他们提供有效的帮助。^[2, p86-87]困境流动儿童及其家庭由于制度、文化、经济等原因，他们难以获得相应的社会保障，导致他们在城市面临生活保障、教育保障、健康保障和社区保护等现实需求难以满足。协作者希望通过各种层面的服务最大限度调动社会资源系统性解决困境儿童及其家庭的困境。

（3）增能赋权

“增能赋权”作为社会工作的重要理念，陈根锦及薛玉女（1995）认为“从宏观的角度看，就是通过乏能人士这一群体之间的支持和改善处境的行动，力争应有的权益，达到政治层面的解放；从微观的角度看，就是通过增强个人的知识、技巧和能力，获得尊严和效能感”。^[3]增强权能取向的社会工作认为，个人需求不足和问题的出现是环境对个人的压迫造成的，社会工作者为受助人提供帮助时应该着重于增强服务对象的权能，以对抗外在环境和优势群体的压迫。使他们获得权能，并能正常发挥他们的社会功能。^[2, p107-110]困境流动儿童救助服务中，社会工作者通过传递志愿者及志愿服务知识，鼓励困境流动儿童及其家长参与志愿服务，从身边的志愿服务做起，提高自己的志愿服务能力。

2. 研究方法

本研究主要采取行动研究的方法，将为困境流动儿童及其家庭提供服务的过程与研究相结合，以分布于我国志愿者发展最具潜力的区域的三个“协作者”为案例样本，开展行动研究。

相对于当下流行的某些学者“为研究而行动”的所谓“行动研究”，本课题的行动研究有三个特点：1. 研究者本身即是实践者，从而使本研究具有极强的实务基础，以及较为纯粹的社会行动目的；2. 研究者在长达 10 年的实践过程中严格按照社会工作通用过程模式，坚持对每一项困境流动儿童及其家庭服务活动开展监测评估，专业反思贯穿于整个实践过程，这些专业反思与监测评估以提升困境流动儿童及其家庭服务质量为根本目标，而不局限于研究数据的搜集，从而使本研究具有极为丰富、真实、可操作性的样本数据。

二、困境流动儿童的特征和需求分析

（一）困境流动儿童的基本特征

协作者自 2006 年正式启动了困境流动儿童救助计划，以城市务工人员子女作为救助对象，主要为父母双方或者一方为进城务工人员，为农业户口，且孩子在父母双方或者一方工作城市就读或为失学、未入学的适龄儿童。救助对象多为因家庭经济困难或家庭功能缺失而面临失学风险并且缺少社会交往和社会支持的小学生及初中生。所服务的群体有以下基本特征：

1. 家庭人口多，子女多

根据北京协作者近 10 年所有的资助对象的统计资料显示，救助过的困境流动儿童家庭中，平均每户约为 4.1 人。家庭人口多，兄弟姐妹多，所带来的直接影响就是家庭日常开支的增长，家庭经济压力的增加。

2. 家庭功能缺失

北京协作者统计数据显示，在资助过的困境流动儿童家庭中，除了正常的家庭外，还主要包括单亲家庭、隔代家庭和重组家庭。因为父母婚姻变故或遗弃等原因，34.1%的困境流动儿童家庭并不完整，显然，困境流动儿童所在的家庭，由于其家庭功能的缺失，对其情感、生活照顾、教育等方面都会产生重大影响。

3. 照顾人/监护人文化程度低

根据北京协作者走访统计的信息显示，困境流动儿童的照顾人或监护人整体上的文化程度都较低，84.3%的照顾人或监护人的文化程度处于文盲和半文盲状态。因此，这些困境流动儿童在家里面能够得到的课业辅导机会或者辅导质量都难以保障。

4. 抵御风险的能力弱

在北京协作者的困境流动儿童家庭走访中，对困境流动儿童家庭近年来是否发生过重大事件做了统计，统计数字显示：67.9%的家庭近年来家里都发生过重大事件，其中患病所占比例最大，占到了 66.0%，父母离异的占 24.5%，家中有人发生过意外事故的为 9.4%，双亲或一方离世或出走的为 5.7%，其他为 1.9%。而这些重大事件的发生对于困境流动儿童的家庭来讲，因为他们自身抵御风险的能力非常弱，所以上述这些重大事件中的任何一项实际上均会对困境流动儿童家庭的经济状况、子女教育等方面产生重大的影响。

5. 环境相对封闭，缺乏社会交往机会与渠道

家庭经济实力不仅仅会影响困境流动儿童接受教育的机会，同时也会对其所处的生活环境、社会交往带来诸多影响。

通过北京协作者困境流动儿童走访的实际观察，困境流动儿童所生活的社

区大多在城市的周边郊区，这里多为外地打工者在城市的聚居区。房租大约在300元—1300元不等，所在社区环境卫生状况比较差，公共设施少，活动场地小或者几乎没有。所以流动儿童所在的社区几乎没有合适的硬件条件，也很少有外部资源为他们提供课后的学习和娱乐活动。

另一方面，困境流动儿童虽然生活在城市，但是他们在城市生活的融入程度也同样较低。他们缺少和主流社会交往的机会和渠道，同时外界能够给予他们的关注和支持也较少，因此他们的社会交往能力也较弱。

6、部分服务对象自信心不足

根据北京协作者访谈资料的整理，我们发现多数的困境流动儿童有着同年龄段的孩子没有的成熟，因为他们从小就看到家长为自己的劳苦和奔波，也比较理解家里的难处。但过早的认识这些对于他们这个年龄段也可能会产生一些负面影响，特别是在上学之后，和同年龄段的同学相比，他们在吃、穿、用等方面都不如别的同学，这种情况如果不加以正确的引导，很容易导致其在成长过程中的自卑感的形成。

（二）困境流动儿童需求分析

协作者自2006年至今，每次走访困境流动人口家庭，都会建立并保存详细的一手走访资料。通过南京协作者调查走访发现，困境流动儿童的问题主要是其家庭问题直接导致，而困境流动儿童家庭面临的主要问题主要有：孩子学习和家庭教育需求、工作需求、住房需求、医疗、社会交往及支持需求等，具体包括以下几个方面：

1. 困境流动儿童教育需求

在南京协作者走访的家庭中发现，约70.0%的困境流动人口家庭在子女教育方面存在着需求，其中包括：子女入学门槛高、升学困难、家长无力辅导孩子学习、家长缺少正确的教育方式方法等。主要为以下几个方面：第一，现行的政策下流动儿童虽然能够在城市入学，但是因为需要递交相应的证件，而往往流动儿童的家庭都无法拿出，如：独生子女证、父母在城市缴纳社会保险的证明等，因此在城市就读公办学校很多困境流动人口家庭来说都是很难实现的。因此这些家庭的孩子大部分只能在外来工子弟小学就学或者缴纳较高的捐资助学费进入公办学校，打工子弟小学的师资力量并不完善，也无法给孩子们提供比较好的学习资源，就学习单方面而言，这些困境流动儿童就会远远落后于城市儿童，相应地，他们就很难通过考试进入本地的初中，上学难的问题就会持续。此外，在打工子弟小学就学的流动儿童的学历是否得到认可，也是家长最担心的问题。而对于需要缴纳较高的捐资助学费进入公办学校的家庭而言，大都是借款让孩子进入学

校，无形中让他们在城市生活的压力增大。第二，困境流动儿童的父母大都文化水平较低，很难提供孩子学习上的辅导，有些家长在教育孩子方面存在着教育观念和方法的偏差，教育出来的孩子会有些行为上的小问题。第三，很多家长没有时间管孩子，放任孩子，使很多困境流动儿童无法得到应有的家庭教育。第四，困境流动儿童所在的社区教育资源匮乏，孩子们得不到外部资源为他们提供的文化娱乐活动，他们面临着课余时间单调贫乏，不利于他们健康成长。

2. 对工作及稳定的家庭收入及保障劳动权益不受侵害的需求

南京协作者走访中发现，基本上所有家庭的收入难以维持其在城市的基本的生活保障，究其原因，很重要的是困境流动人口缺乏稳定的工作，使家庭经济来源没有保障。南京协作者走访的其中有 41.0% 的困境流动儿童家庭面临对工作的需求，具体表现在：（1）困境流动儿童的家长文化层次低或年龄偏大，缺乏工作技能，很难找到工作，因此也难以让家庭有经济上的保障；（2）相当一部分家庭靠打零工生存的家庭，往往会受到外在的一些客观因素的影响，比如天气不好时就只能在家，相应地就没有经济收入；（3）所从事的工作大都没有保险，劳动权益得不到保障，会遭遇拖欠工资的状况。此外，有些困境流动儿童家庭劳动力的丧失，如有些困境流动儿童只与爷爷奶奶生活的家庭，经济收入更低，很难维持家庭的正常生活。

总体来说，困境流动人口家庭一般很难在城市里找到一份收入适中或含社会保险的工作。这样的职业环境并不能让他们享有职业给他们带来的安全感，很多困境流动儿童家长在也并不知道如何维护自己的合法权益。虽然很多政策对于没有本地户口的他们来说都是不利的，但是提高他们维护自己权益的意识却很重要，他们的法律知识也有待普及，国家政府关于如何保护生活在社会底层的困境流动人口的劳动保障制度也有待完善。

3. 对住房及改善居住环境的需求

南京协作者走访调查发现，大约 50.4% 的困境流动人口家庭面临住房问题，同时，基本上所有的困境流动人口家庭居住环境差。

南京协作者走访发现，很多家庭因为经济支付能力弱一般会选择城乡结合部租金比较便宜的地方或者离孩子就读的打工子弟学校比较近的地方。由于困境流动人口文化水平有限，信息来源比较封闭，寻找一处合适的住房也是不容易的。和奶奶生活在一起的小敏²，住在一间狭窄但需要六百元房租费的的地下室里，提到租房，奶奶告诉我们，能到现在这个房子已经很不容易了。随着城市的发展，很多城乡结合部的社区拆迁，有些家庭不得不面临搬家，这其中有一部分因为孩子上学的原因，不得不选择住进小区，住进小区的家庭直接面临着生活成本

² 文章中涉及的困境流动儿童及其家长姓名均用化名。

急剧增长的现实，所以他们选择与亲戚合租，但即便这样，居住成本依然是提高了大约 500—600 元不等；另一部分因为经济原因只能向更偏远的地方搬迁，这些家庭的孩子仅仅在上学路上就需要花近 2 个小时。

流动人口居住的城乡结合部的社区拥挤、社区卫生状况也不佳，居住环境也很差。困境流动人口家庭大都租住在一个比较狭小的空间里，布局往往是厨房、卧室、客厅都在一个房间，环境卫生条件比较差，室内比较昏暗，光线条件不好，有的甚至潮湿、漏水，长期生活在这样的环境里，很容易让人生病。

4. 困境流动人口家庭的医疗需求

南京协作者走访调查中我们发现，大约 66.7% 的困境流动人口家庭有着对健康及医疗的需求。协作者走访中发现，很多困境流动人口家庭成员遭遇重大疾病，而他们基本上都没有相应地医疗保障，没有免费的资源和减免治疗的机会，他们往往鉴于家庭经济困难，很多家庭为了节省开销，一般只是去小诊所看病，只要只能稍微缓解病情，很难顾及到对身体后期的影响。或者是因为家庭经济困难，只要不危及到性命，就一直拖着病情而不去就医。

小盛和姐姐小婷自小与爷爷奶奶相依为命，但不幸的是，爷爷在 2012 年下雨天骑自行车送小盛去上学的时候摔断了腿，腿部的钢板直到现在没拆，也干不了重活。每每问道小盛爷爷，爷爷就说，“最近还好，就是下雨天疼，不过自己也不可能活太长的寿命，到时候再看了。”单亲家庭中小伟的母亲也是如此，处于肝硬化晚期，靠药物维持，但时常因为要给小伟交学费早早就开始停药了，有时候甚至还会去干重活筹钱。不过一停药，她说，“会明显感到身体比较吃力，经常晚上疼痛，无法入眠，但也没有办法”。小敏的母亲也是一样，身患妇科病，但因症状不明显，且家里经济并不宽裕，只会在疼痛难耐时，去社区医院简单的拿一些药暂时缓解一下病情。而小涛的妈妈因为患有尿毒症，每周要做三次透析，每次都需要花费不少医疗费，家里全靠爸爸打工养家，收入大部分用来给妈妈治病了，家庭居住环境简陋。

在困境流动人口家庭里这样的情况枚不胜数，究其原因一方面是由于家里家庭收入低，另一方面也是由于流动人口在城市看病没有相应的医保政策或免费资源，“看病难、看病贵”，制约他们健康得不到保证、进而影响经济收入，从而陷入因病致贫、因贫致患的恶性循环中。

5. 对社会支持、城市融入的需求

南京协作者走访发现，大约有 54.2% 的困境流动人口缺乏社会支持，他们的社会支持系统薄弱。南京协作者发现很多流动人口缺乏社会支持，从他们所居住的社区来说，基本上只是对他们进行人口登记管理，并不会为他们提供诸如教育、医疗等社区公共服务；从困境流动人口家庭来说，部分家庭因为自卑，甚至很少

与人打交道。他们认为，自己穷，亲戚也看不起。当然这可能和个人性格有关，也可能与周围人对待他们的态度有关，多种因素导致部分流动人口不能很好地融入城市生活；还有些困境流动人口虽然有亲戚或老乡在南京生活，但是他们的境况也往往相似，遇到困难时只能有所接济，并不能对家庭有明显的改善。因此当这些困境流动人口家庭遇到问题时往往只能让目前的状况更加的艰难，很难朝着好的方向有所转变。

小辉的妈妈经常呆在房间里很少出门，但其实她们家是有亲戚住在附近的，当问道为什么不和亲戚走动的时候，小辉妈妈这样回答道：“家里穷，亲戚也看不起……”这可能和个人性格有关，但其实也是和周围人对待他们的态度有关，多种因素导致部分流动人口不能很好地融入城市生活。但我们相信每个人都有对归属和爱的需求，流动人口也期望融入社区，如果我们的市民能够对外来人口热情相待，而不是带着有色眼镜去审视他们，我们相信流动人口大的处境会有所改善。

三、困境流动儿童救助体系现状分析

目前我国针对儿童的救助主要有以下几种方式：

（一）各级政府部门开展的各类慈善救助活动

这种救助的特点是，节假日发放救助金、节日用品、助学金等救助服务。在此基础上，各级部门也逐步开展各类困境流动儿童的服务活动，但是目前这类活动主要集中在节假日开展，如儿童节、暑期的阶段。这类救助服务的特点是一次性的临时性的服务，缺乏长久的关注与服务，而且大都关注本地儿童，很难涉及到困境流动儿童的救助，也很难改善儿童和家庭的深层次问题。

（二）国家的救助系统开展的救助工作

目前我国针对流浪的儿童救助的方式是通过救助站救助的方式，这种救助的特点是，临时的庇护性的救助，只能解决儿童暂时性的困难，缺乏对儿童后期的跟进。

（三）各类儿童救助的民间组织开展的救助服务

目前我国有很多的儿童救助类民间组织，他们主要是收养孤残儿童，提供暂时性救助服务，缺乏回归到儿童所在的家庭、社区与社会层面，系统性地改善困境儿童状况，使救助成果有限。

四、协作者介入困境流动儿童救助服务的实务探索

协作者是中国大陆最早的民办社会工作机构之一，以社会工作专业方法服务流动人口，在多年服务的基础上，通过开展社会工作专业能力建设服务，为其他的社工机构、社会组织提供专业支持，已经成长为服务性兼支持性的社会工作机构。协作者的团队成员主要为具备社会工作专业教育背景的社会工作者，其中部分团队成员是由服务对象中培养起来的社会工作者，通过了国家的社会工作资格认证，团队专业化能力较高。

协作者自 2006 年开始，正式启动“流动书桌助学计划”，并以流动书桌计划为载体，针对困境流动儿童开展综合性社会工作专业服务。从困境流动儿童及其家庭入手，通过个案辅导、社会工作专业小组服务、社区工作，综合性解决困境流动儿童及其家庭面临的困难与问题，建设社区及社会支持网络，系统性地解决困境流动儿童的问题，提升困境流动儿童的自我服务和自我发展能力，从而实现困境流动儿童及其家庭的长远发展。

协作者困境流动儿童及其家庭救助服务秉承机构“团结协作 助人自助”的服务理念。协作者相信每一个人都有意愿和能力相互协作；同样，每一个人也有能力帮助自己、帮助他人。在救助服务的实施过程中，协作者努力让每一个参与者充分发挥自己的能力，努力营造一个让志愿者、资助者及受助者相互协助的平台，让每一个参与者能通过这一平台体会到“团结协作 助人自助”的力量。

（一）发掘有需要的困境流动儿童

流动人口往往居住在城市的边缘社区，居住分散，且流动性强，支持系统薄弱。同时，因为制度原因，流动人口很难享受到社区的公共服务，并且当困境流动家庭遭遇变故时，家庭很容易陷入一种绝望的状态，存在很多个人及社会风险。因此协作者针对这一特殊的有需要服务的人群的现实状况，通过以下几种方式，发现有需要的困境流动人口群体：一是以协作者多年流动人口服务经验为基础，在服务中发现，识别困境流动人口家庭，继而以深入跟进提供服务；二是服务对象相互推荐协作者的服务内容，通过服务对象口口相传的方式，得以让更多的流动人口家庭了解，因此协作者鼓励流动人口发现周围有需要的家庭，将有需要的家庭推荐给社会工作者这一方式了解有需要的困境流动人口家庭；三是通过学校定期推荐困境家庭的学生的方式，与有需要的困境家庭取得联系，通过走访、服务与家庭建立服务关系；四是通过合作的社区推荐，了解社区掌握的部分困境流动人口家庭。通过这四种发现途径，让真正有需要的困境流动人口能够接受到有效的服务，避免恶性事件发生，起到预防社会矛盾的成果。这一切建基于协作者这么多年来服务流动人口所打下的基础上。

（二）深入困境流动儿童家庭进行走访，建立专业的服务关系，评估困境流动儿童的需求

在了解到有需要帮助的困境流动儿童的情况下，协作者制定了详细的儿童家庭需求评估的指标，制定了详细的走访计划、撰写访谈提纲。并通过招募及培训社区内不同群体的志愿者，由专职的社会工作者与志愿者形成走访小组，制定走访计划，深入困境流动儿童家庭进行走访，初步建立服务关系。

通过每年深入到困境流动儿童及其家庭进行实地走访，实地了解困境流动人口家庭在孩子学习、住房、医疗保障、工作、邻里支持、家庭教育、家庭重大事件等方面的情况。通过调查走访发现，困境流动儿童的问题主要是其家庭问题直接导致。协作者通过汇总分析家庭资料，了解并评估困境流动儿童及其家庭的问题及需求。这些需求主要包括教育需求、社会交往及支持需求、学习、家庭教育等，因此要解决困境流动儿童的问题就需要面向困境流动儿童家庭，就要解决困境流动儿童及其家庭面临的问题。

（三）为困境流动儿童及其家庭提供个案辅导

结合协作者多年困境流动儿童走访及需求的评估状况发现，困境流动儿童及其家庭面临的问题非常复杂，且各不相同。但是总体上主要集中在法律、健康、子女教育、婚姻情感、职业发展等方面，面对这些不同的问题，协作者会结合不同的问题，制定个案辅导的计划，逐步地、有针对性地解决困境流动儿童及其家庭的问题，协助家庭走出困境。

在面对困境流动人口及其家庭的困难时，一方面，协作者鼓励困境流动人口正确面对问题，疏导情绪，缓解其面临的压力，充分给予其心理支持，协助其解决困难；另一方面，通过调动法律、媒体以及医生志愿者，为困境流动家庭提供不同方面的咨询，整合社会资源，共同改善困境流动儿童及其家庭面临的困难。

（四）提供社区层面的支持服务，建设社区支持网络

协作者在一对一进行个案辅导的同时，结合困境流动儿童及其家庭面临的问题，运用社会工作小组工作手法，针对困境流动儿童父母忙于工作或者隔代教育的现状，导致流动儿童照护缺失的现状，协作者为困境流动儿童提供课后托管服务，培养困境流动儿童学习兴趣，协助困境流动儿童养成良好的学习习惯；同时，结合现实状况，通过与外来工子弟小学、社区合作，以流动探访的方式，由专职社会工作者带领志愿者定期开展儿童兴趣、互助等不同主题的成长小组活动，在小组中，鼓励困境流动儿童参与志愿服务、拓展困境流动儿童的人际交往、

协助流动儿童自信心的建立，促进困境流动儿童互助支持小组的建立。

在为困境流动儿童提供服务的同时，协作者针对困境流动儿童家长在面临的劳动纠纷、亲子关系冲突以及健康意识薄弱等问题，运用社会工作小组工作手法，开展家长能力建设活动。搭建社区内不同家庭间的交流互助的平台，鼓励不同家庭间分享、互助，同时，通过调动不同的资源，为困境流动人口家庭提供其在健康、法律等方面的能力建设，改善困境流动人口家庭的状况。增强困境流动儿童家庭的生存及发展能力，促进社区不同家庭间的互助支持，提升社区居民对困境流动人口家庭公益服务的参与意识。

（五）开展各类社会服务，构建社会层面的支持网络

面对困境流动儿童及其家庭生活封闭、社会交往面窄的现状，协作者运用社区社会工作方法，整合各类社会资源，开展面向包括困境流动儿童及其家庭、社区干部、企业管理者、青年学生、媒体从业者在内的不同群体共同参与的开放式新老市民论坛活动。围绕生活、教育、健康、社区保护等主题进行分享、讨论，搭建困境流动儿童及其家庭与主流人群的了解与接纳的平台，促进不同群体参与的困境流动儿童及其家庭的社会支持系统；开展大众讲坛、社区联谊及社区宣传推广活动，促进困境流动家庭与不同群体之间的交流，从而促进社会不同群体对困境流动儿童及其家庭的关注和了解，营造互助、支持的社会环境。同时，搭建志愿参与的平台，组织企业、高校学生等不同群体共同参与志愿服务，促进社会各界对困境流动儿童及其家庭服务的志愿参与、互助意识的提升，建设多元群体参与的困境流动儿童互助支持体系。

五、协作者介入困境流动儿童救助服务的成效和经验总结

（一）服务成效

协作者介入困境流动儿童救助服务，不仅取得了直接救助成效，而且通过调动社会不同的资源，构建社会不同群体参与困境流动儿童救助的系统中，同时取得了志愿者培育的成效，培育了社区志愿精神。协作者困境流动儿童及其家庭救助服务建立了由个人志愿者、团体志愿者组成的多元化的志愿者团队。个人志愿者包括：企业家、青年学生、政府官员、高校知识分子、媒体记者和打工者本身；团体志愿者包括：民政部社会工作司、南京建邺区民政局党支部、高盛集团、思科公司、强生公司、中华女子学院缘边社团、北京中医药大学第一临床学院社会实践团、首都医科大学第二临床医学院、南京财经大学社会工作系、南京晓庄学院社工协会、南京理工大学自动化院青年志愿者协会、拜耳志愿者协会等。借助

这一志愿服务项目平台，在项目前期，协作者会对志愿者开展培训活动。在服务实施过程中，协作者对志愿者开展一对一的督导服务，从而促进志愿者志愿服务能力的提升。

1. 受助者的变化

十年持续的助学资助和专业服务，志愿精神和志愿服务理念已经深深地影响了我们的受助者。每年协作者都会创造机会让困境流动儿童参与志愿服务。无论是机构每年的志愿服务项目，还是社会上各种志愿服务活动，我们的受助儿童志愿者都会积极参与。而我们所希望的并不仅仅是困境流动儿童的参与行为，更重要的是志愿服务意识的形成，这样才能真正传递志愿精神。同时当困境儿童家庭环境改善后，他们的家长也会主动打来电话表达将资源给更需要的人，而这样的家庭不止这一家。这也充分体现了被资助家庭的感恩与正向积极看待资助的正能量的传递。

案例一：小然是个孤单的孩子，家里只有相依为命的奶奶陪伴他，家庭的变故让小然的脸上消失了笑容。在“流动书桌助学计划”里，小然和志愿者哥哥开始心手相牵，走进书的世界了解知识，分享心底的故事，久违的笑容再次回归到他的脸上：“我长大要像你们一样，帮助有需要帮助的人。”

案例二：受助儿童家长李超，助学儿童小娜的爸爸。李超2008年从事装修工作时从脚手架上摔下，脚部粉碎性骨折，至今还打着钢板，不能做重活，只有小娜妈妈做保洁维持一家的开销。“你们这些好心人如果家里有装修活的话，请你们给我打个电话，我一定会帮你们的，没别的能做的，这个我精通。我经常告诉孩子，你们要好好学习，将来要回报这么多帮助你们的好心人！不要辜负他们对你们的期望，等你们成功了一定也要像那些好心人一样去帮助需要帮助的人！”

2. 志愿者的变化

对于志愿者来说，他们并不仅仅满足于自己的参与，有些志愿者参与后，会带动自己的家人、带动自己的同事或同学参与进来，并通过参与走访、资助、捐赠图书、衣物、信件往来等不同的方式，参与支持困境流动儿童助学计划中。因此助学计划也成为连接城市主流人群与贫困流动儿童群体的平台，促进社会上不同群体的互助发展，同时培育了他们的社会责任感，也促进社会公益精神的传播。

案例一：任亦杰，今年11岁，小学五年级学生，8岁时他就跟随父亲参与协作者的助学计划，他和父亲已经持续四年资助一名助学儿童上学，在资助的同时他逐渐参与协作者的志愿服务，如：根据儿童的特征进行二手图书的分类、助学儿童家庭走访、助学儿童材料的整理，成为协作者的一名小志愿者，2013年他的母亲也参与到协作者的志愿服务中来，从而使个人的志愿服务演变成整个家庭共同参与志愿服务。

案例二：贾佳，今年 17 岁，高中学生，她的父亲是协作者助学计划的一名资助人，在父亲的带动下，她也开始参与协作者的助学计划，在参与的同时，她了解到助学儿童的生存状况，为此她回到自己所在的学校动员北京同学集体募捐资助助学儿童。截止到 2013 年年底，协作者已累计培育出助学儿童骨干志愿者 18 名，家长志愿者 7 个，企业志愿者 380 人，资助人志愿者 136 人。

（二）服务实施经验总结

经过十年困境流动儿童及其家庭救助服务的探索和总结，协作者已经形成了一整套可复制推广的困境儿童服务经验，这一点从南京市协作者社区发展中心和珠海协作者社会工作教育推广中心对这一服务的成功引入可以得到很好的佐证。

1. 从困境儿童-家庭-社区-社会的四位一体的困境儿童及其家庭救助服务模式

协作者在实施项目的过程中，发现困境流动儿童面临错综复杂的问题，而这些困境流动儿童的问题不仅仅是儿童自身存在的问题，而是整个家庭的问题。因此，协作者在项目实施的过程中，以儿童服务为切入点，通过开展流动书桌助学计划，发现有需要帮助的困境流动儿童；在此基础上，深入困境流动儿童家庭，对困境流动儿童及其家庭中面临的在法律、健康、亲子关系等方面的问题，进行一对一的个案辅导，通过专业的服务协助困境家庭正确面对家庭状况，提升家庭改善困境生活的信心；同时，通过开展儿童兴趣小组、成长互助小组、家长能力建设活动，拓展困境流动儿童及其家庭的人际关系，提升其城市生活适应能力，搭建困境流动儿童间、社区不同家庭间的社区支持平台；协作者整合多方资源，链接困境流动家庭与企业志愿者、高校学生、爱心人士等不同群体，通过组织社区联谊活动、户外交流活动，搭建社区互助平台，构建社会不同群体参与的困境流动儿童及其家庭互助支持网络，实现由儿童、深入家庭再到社区、社会互助的全方位的互助能力建设，改善困境儿童及其家庭当下困境的同时，协调社会系统建立起社会支持系统，着眼于长远提升其生活质量。

2. 专职社会工作者引领志愿者的联动机制

很多人都有帮助别人的意愿，也愿意参与到困境流动人口的服务中，但他们往往缺乏专业的服务理念 and 技巧，在对待困境流动人口家庭的问题时，往往凭着自己的感觉一味提供给予式帮助，缺乏专业志愿服务理念与助人技巧，往往会给困境流动人口家庭带来不良影响。协作者以专业社会工作者带动志愿者的方式，将专业的理念融入到每一个具体的行动中，注重对志愿者的培育，不论是短期或是长期的提供志愿服务，都会结合志愿者参与的内容，进行志愿者培训，明确志愿者的权利和义务，签订志愿服务的协议，从而避免活动中出现不利于服务对象

的情况发生。通过社会工作者的带动与培训，志愿者也认识到对于困境流动人口家庭的帮助不是简单的提供直接的帮助，而是需要专业的服务保障。因此通过服务的开展，带动了志愿者的参与和成长。

3. 发展服务对象成为志愿者，实现助人自助

流动人口被很多人当做弱势群体来看待，只是被动的接受帮助，但实际上这弱化了服务对象的能力，对服务对象的长远发展起到的是负面的作用。协作者认为，每一个服务对象都不是被动受助者，他们也会用自己的力量帮助这个社会上其他需要帮助的人。不管是开展家庭走访还是实施儿童互助小组、大型的社区活动，协作者始终注重将“助人自助”的理念贯穿在活动中，也会创造机会让这些孩子和家长们更多的参与志愿服务，鼓励困境流动儿童及其家长通过参与志愿服务的方式回馈别人的爱心，以此培育困境流动家庭成员从受助者转变为助人者，实现个人及家庭的长远发展。

4. 发展企业成为志愿团体，鼓励企业承担社会责任

协作者每年都会和社会上的爱心企业积极开展合作，每年机构会设计一些活动让这些企业合作伙伴做一些志愿服务。首先，机构会将新的一年将要进行的服务项目提交相关企业。然后根据企业较为感兴趣的项目设计具体的活动方案，让企业员工和我们的服务对象共同参与进来。而困境流动儿童救助服务也同样是机构和企业合作伙伴，例如：高盛集团、思科公司，长期合作的项目。每年的助学项目除了资金的支持，这些企业的员工也会参与到助学走访、流动儿童生活体验、健康体检等志愿服务中来。通过这些活动的设计，一方面促成企业承担相应的社会责任；另一方面，通过企业的资金赞助和企业员工的志愿服务，贫困流动儿童也得到了体验不同生活的机会。在这个过程中协作者尽量去扮演一个“促进者”的角色，通过设计主题活动，协助困境流动儿童和企业员工的相互交流和沟通，这些活动对于丰富双方的阅历和促成群体间融合都会很有帮助。同时，在这些服务中，也促成了企业和困境流动儿童 1 对 1 地成长陪伴。

五、问题与反思

1. 流动人口由于户籍原因能享受到的社会资源非常有限，而协作者的服务只能从不同层面的服务上改善困境流动儿童的问题，而面对困境流动儿童的问题，还需要政府政策层面的推动和改善，才能从根本上减少流动人口困境状况。

2. 大部分困境流动儿童家庭面临的问题涉及面复杂，有些问题也无法在短期内得到改善，需要社会工作者提供一对一深入的服务，但因为困境流动人群居住分散，且深入服务需要花费大量的人力。因此，专业社会工作者需要带动固定志

愿者参与，通过定期电话、走访等形式对困境家庭进行持续的跟进，弥补困境流动儿童及其家庭服务需要长期和大量的跟进服务，使针对困境流动儿童及其家庭的服务更深入、有效。

3. 困境流动儿童救助支持服务是一个需要长期介入才能体现出服务成效的工作，因此各级部门在开展政府购买项目等的过程中，需要充分考虑项目实施的时间，不易急于求成，需要给予社会组织充分的信任，同时需要有充分的资源保障，才能确保困境流动儿童的救助工作显现出成效。

4. 即使再专业的救助服务，仍然会给救助对象带来一定的压力，产生自卑感和无力感。因为接受他人的帮助，同时也意味着承认自己在某些方面的能力是有所欠缺的。因此，如何让救助对象有尊严地接受帮助，也是创新救助服务的一个核心内容。我们认为在救助过程中，物质支持和能力支持应当是并行的。在救助过程中，除了直接的物质支持，我们应当用优势视角看待每一个救助对象，给予他们更多的肯定，积极协助其开发自身潜能。同时我们也积极传递这样一个理念：接受物质帮助并不可悲，可悲的是拥有能力而不去帮助自己、帮助他人。

六、结论

通过实践，本文主要是对困境流动儿童及其家庭社会救助服务在实际操作层面的专业社会力量介入进行了梳理与呈现，结合实践对应的困境流动儿童救助服务成效和存在的问题及问题应对作出工作经验的总结，以专业社会工作者引领社会志愿者及其他力量开展专业服务，探索出困境儿童-家庭-社区-社会的四位一体的困境儿童及其家庭服务模式，在实现对困境流动儿童物质救助的基础上，通过个案、小组、社区工作等不同方法介入，开展促进困境流动儿童及其家庭面对困境、解决困难、提升自信等自我能力提升的服务，注重恢复困境流动儿童及其家庭的自我功能以及应对能力，协助他们更好地自我发展。同时，通过影响和改善社区、社会环境，增进社区居民间的互助，从而构建社区内不同群体的互助发展支持网络。并引领各种群体志愿者参与困境流动儿童及其家庭服务，促进不同群体之间交流，搭建困境流动儿童及其家庭社会支持系统，协助困境儿童及其家庭恢复和发展社会交往能力，促进社会融合与和谐发展。

注释及参考文献

[1]协作者课题组.《他们也是父母——子女对中国流动工人影响研究报告》，2013年.

[2]社会工作综合能力（中级）[M].北京：高等教育出版社，2015.

[3]陈根锦，薛玉女. 促能理论与实践——肺尘埃沉着病互助会的经验[A]. 小区发

展资料汇编一九九三及一九九四年[R]. 香港社会服务联会小区发部, 1995.