

# 精神卫生社会工作者与志愿者协作服务机制分析

杨晓东, 刘俊, 郭瑞

(山西省荣军康宁医院, 山西 太谷 030800)

**摘要:**在精神卫生领域,社会工作者与志愿者合作为精神障碍患者提供志愿服务,能够改善患者的就诊体验、优化医疗服务。文章解释了精神卫生社会工作者与志愿者协作服务模式,阐述了协作服务模式中社会工作者与志愿者的关系,并就协作服务模式中志愿服务范畴、志愿者管理与培训、志愿服务项目的运作、志愿者保护等进行了分析。

**关键词:**精神卫生;社会工作者;志愿者;协作服务

中图分类号:C916

文献标识码:B

DOI:10.3969/j.issn.1006-1959.2018.20.006

文章编号:1006-1959(2018)20-0015-03

## Analysis of Collaborative Service Mechanism between Mental Health Social Workers and Volunteers

YANG Xiao-dong, LIU Jun, GUO Rui

(Shanxi Province Rongjun Kangning Hospital, Taigu 030800, Shanxi, China)

**Abstract:** In the field of mental health, social workers work with volunteers to provide volunteer services for people with mental disorders, which can improve the patient experience and optimize medical services. The article explains the collaborative service model of mental health social workers and volunteers, expounds the relationship between social workers and volunteers in the collaborative service model, and discusses the scope of volunteer service, volunteer management and training, and volunteer service projects in the collaborative service model. The operation and volunteer protection were analyzed.

**Key words:** Mental health; Social workers; Volunteers; Collaborative services

全人照顾视角下的医疗服务活动是单纯生物实践融合了心理社会等元素的综合实践,患者的需求转变为病理治疗需求和情感安抚、社会支持、医患关系融洽等需求的集合体。患者整合需求的满足需要社会工作者、志愿者弥补医疗工作服务中的不足,帮助患者实现非医学方面的需求目标<sup>[1]</sup>。尽管国内综合医院的医务社会工作与志愿服务有一定的发展,但是在精神卫生医疗机构内针对精神障碍患者及家属开展志愿服务的工作尚未进行。因此,探索精神卫生社会工作者与志愿者协作服务机制,对精神卫生医疗机构内的医疗服务工作的实践具有重要指导意义。

### 1 精神卫生社会工作者与志愿者协作服务模式

精神卫生社会工作者与志愿者协作服务模式是指“精神卫生社会工作者——精神卫生领域志愿者”为主体的模式。模式中,精神卫生社会工作者以社会工作部为依托,以精神卫生社会工作专业知识和理论为支撑,负责协作服务项目中精神卫生志愿者的招募、培训、使用、评价以及协作服务项目策划、项目管理、服务过程督导、服务效果评估等工作。精神卫生志愿者以“奉献、友爱、互助、进步”的志愿者精神为指引<sup>[2]</sup>,接受由精神卫生社会工作者主导的关

于精神卫生基本常识、志愿服务技巧、精神卫生志愿服务注意事项等培训,依据协作服务项目开展方案为精神障碍患者及其家属提供志愿服务,改善精神障碍患者及家属的就诊体验,与专业社会工作者一起协助精神障碍患者及家属解决治疗康复中的社会问题或身心问题<sup>[3]</sup>。

### 2 精神卫生社会工作者与志愿者的关系

**2.1 工作上的平等合作关系** 精神卫生社会工作服务与志愿者服务都是面向具有特殊需要的精神障碍患者及其家属这一公共群体并且为这一公共群体提供公共服务,都具有社会公共属性,决定了精神卫生社会工作者与志愿者在协作服务中基于共同服务目标的平等合作关系<sup>[4]</sup>。

**2.2 业务上的支持指导关系** 精神卫生社会工作的知识、理念和方法,能够在现实的层面指导无精神卫生知识背景的志愿者面向精神障碍患者开展志愿服务工作;协作服务过程中精神卫生社会工作者在方式方法和技巧等方面对志愿者的督导会对志愿者起到安全保障的作用<sup>[5]</sup>。

### 3 协作服务中志愿服务范畴

**3.1 精神障碍患者就诊中的环境适应** 对于精神障碍患者来说,精神卫生医疗或康复机构是区别于日常家庭、工作生活环境的一个全新的场所,在这个场所中,病情、环境等因素都会影响精神障碍患者的情

作者简介:杨晓东(1990.10-),男,山西临汾人,硕士研究生,社会工作者,研究方向:健康社会、医务社会

绪、行为,进而对临床治疗和日常护理产生干扰,导致康复治疗效果出现偏差。精神卫生社会工作者与志愿者协作,通过小组学习、医患互动、政策咨询等方式,将医疗机构内与治疗相关的、患者及家属关心的设施设备、制度流程、注意事项等以通俗的方式使患者知晓,将医护临床操作中的关键信息以简明易懂的方式传递给患者,将住院治疗涉及的医保政策等告知给患者及家属,促使精神障碍患者对治疗康复的物质环境、信息环境、人际环境有良好的适应,主动参与到治疗康复中。

**3.2 精神障碍患者康复治疗中的情感支持** 精神障碍患者在医疗卫生机构或康复机构内参与治疗和康复,脱离了正常的家庭生活环境 and 朋辈群体互动的环境,加之受病情等因素的影响,情感上处于孤独、封闭、缺少支持的状态,负面情绪得不到疏导和释放,干扰正常的临床治疗和康复。考虑到精神障碍患者此类需求,精神卫生社会工作者设计情感支持类的服务项目,招募高校相关专业的志愿者进入精神卫生医疗或康复机构与精神障碍患者联结成互助小组。在互助小组中,社会工作者指导专业的志愿者运用简单的社会工作技巧,引导精神障碍患者倾诉,在患者的治疗及康复中提供陪伴性的支持,使志愿者与精神障碍患者之间形成情感上的长期的、稳定的、持续的扶助关系,从而为患者提供情感上的保障网络。

**3.3 精神障碍患者康复过程中的文娱活动** 精神障碍治疗与康复在现阶段仍然以封闭式的院舍化治疗康复为主,整体上趋于封闭的院舍环境、脱离于外部社会交往系统的人际环境、单调的临床治疗康复环境,以及精神障碍患者单一的住院生活内容,无助于患者症状的缓解消退和病情整体的康复。精神卫生社会工作者以协同服务模式为依托,组织志愿者结合医疗机构临床治疗进程、精神障碍患者的实际需求、社会工作者及志愿者的专长等,开展相对应的、阶段连续性的文化娱乐活动志愿服务,同时在文娱活动志愿服务过程中引入医护专业力量和元素,打造医患一体的文娱活动模式,为丰富、充实、改善精神障碍患者的住院生活做努力。

#### 4 协作服务中志愿者的管理与培训

**4.1 协作服务中的志愿者招募** 精神卫生服务中的志愿者招募主要面向医学院校的在校学生,或者有医学背景的社会人士;招募形式根据精神卫生医疗

或康复机构的住院患者结构和临床周期分为定期服务的志愿者招募和不定期日常服务的志愿者招募;招募途径主要是通过新媒体平台针对目标人群投放招募信息以及通过全国志愿者服务平台发布招募公告。

**4.2 协作服务中的志愿者培训与管理** 精神卫生医疗或康复机构内,依托社会工作部的组织基础和社会工作者的人才资源,建设“志愿者中心”等平台,引进社会组织和高校社团,利用社会工作者这一专业技术人才资源,对志愿者开展专业化培训。协作服务中,精神卫生社会工作者为志愿者提供的培训主要包括五方面:①关于志愿者本身的培训,内容一般涵盖志愿者的权利义务、志愿者权益保障(身体安全防护及心理安全防护)、志愿者的角色与定位、志愿者遵守的法规纪律等;②是关于服务对象的培训,内容有精神障碍常见症状简介、精神障碍患者的常见问题及需求、与精神障碍患者的相处技巧及注意事项、特殊情况的应对处理流程等;③是关于服务场域的培训,主要知识点包括精神卫生机构的硬件环境、管理框架、常规医疗服务内容、涉及志愿服务的办事流程等;④是关于志愿服务的培训,包括协作服务项目概要、志愿服务内容、志愿服务可运用的资源等;⑤是关于协作服务的培训,包括精神卫生社会工作者与志愿者在服务过程中各自的职责分工、项目过程中支持协作的切入点和途径等。协作服务中,精神卫生社会工作者在志愿服务执行和推进的过程中,结合服务项目的实际进度和活动开展程度,动态评估志愿服务过程志愿者的伦理遵守、行为规范、服务表现等,对志愿者的表现进行持续的过程化督导。

协作服务中志愿者在服务结束后的分享和反思,是志愿者管理的关键环节。在精神卫生社会工作者与志愿者协作服务模式中,在志愿服务项目或活动结束后,社会工作者会从督导的角度组织志愿者对服务项目的设计、项目推进节奏、服务内容的科学性、志愿者个人收获与感受、志愿服务效果进行总结分享,评估志愿服务作用于受助对象的最终效果,引导志愿者结合自己的服务做出自我评价,并针对协作服务中的经验和问题进行反思。

#### 5 协作服务中志愿服务项目的运作与管理

传统的志愿服务活动具有时间上的集中性、内容上的碎片化、效果上的非衡量性等特点,在给志愿服务对象带来一定麻烦的同时,也不利于志愿者个

人的成长和志愿服务效果的评价,从而影响到后续志愿服务活动的开展。规范的志愿服务活动,必须根据服务场域的实际、服务对象的最紧迫的需求划分为不同的项目,由专业的人员对志愿服务进行项目化管理与运作,将原来分散、随意的志愿服务活动有计划、有组织地进行集中,充分吸收和引进有相关领域的专业知识、有浓厚志愿服务兴趣的志愿者组建相应的项目团队,针对受助对象的需求开发、开展相应的志愿服务项目。

协作服务中的志愿服务项目设置,精神卫生社会工作者要坚持志愿服务项目设计兼顾志愿者的能力培养和服务对象的需求的原则,将接受志愿服务的精神障碍患者依据病种和实际需求划分为不同的亚类型,将志愿者根据个人专长和能够拓展的资源划分为不同的亚类型,然后相互之间进行匹配配对,实现志愿服务具体领域的精细化和项目的结构化。由于精神障碍的特殊性,社会工作者面向精神障碍患者设计的服务项目中要有与志愿服务项目及服务对象有关的心理支持和社会支持。

协作服务中的志愿服务项目设计原则:坚持帮助受助者即精神障碍患者及家属减轻身心负担、赋权精神障碍患者使其获得家庭支持、朋辈支持和社会支持的原则;面向精神障碍群体提供的所有志愿服务项目筹备阶段,精神卫生社会工作者要以专业的理论知识为基础、以专业的技术为工具,调查评估受助群体的实际需求并设计出系统的、符合实际且易于执行的协作志愿服务计划。

## 6 协作服务中的志愿者保护

**6.1 对志愿者合法权益的保护** 精神卫生医疗或康复机构中,作为受助者的精神障碍患者,因为病情的原因,存在攻击、伤害他人的可能性。精神卫生社会工作者在志愿服务开展前搜集资料、预估需求的阶段要提前考虑到诸多不安全因素,设计志愿服务项目时要尽可能排除危险因子或者制定备用方案,以确保将可能侵犯志愿者合法权益的概率降到最低。

**6.2 对志愿者心理的保护** 在精神卫生志愿服务中,受志愿者相关知识缺乏以及受助者自身特点的双重影响,志愿者在与精神障碍患者互动、提供具体的志愿服务的过程中,会遇到在其它志愿服务领域触及不到的心理压力、精神紧张等问题,给志愿者的精神状态、服务状态造成负面的影响。精神卫生社会工作者深度参与协作服务,不仅要发挥社会工作在志

愿服务过程中的积极作用,还要保障志愿者在志愿服务过程中不受伤害,因此,精神卫生社会工作者与志愿者协作服务中,社会工作者要注意适时调节服务工作节奏或进程,掌握志愿者思想动态和心理状态,必要的时候为志愿者提供心理疏导和辅导,为志愿者以良好的状态参与到面向精神障碍患者的志愿服务保驾护航。

**6.3 对志愿者的外部支持** 作为协作服务的主导方,精神卫生医疗或康复机构充分利用大众传媒、新媒体等平台,以丰富多彩的文化活动、志愿纪录片展播等形式,展现志愿者的良好风貌和高尚情操<sup>[6]</sup>,同时,精神卫生社会工作者要不断更新知识储备,开发建设支持志愿者本身的项目,引导医疗或康复机构内的党团员、领导干部带头参与志愿服务,吸引、协调机关公职人员、大中专院校学生、事业单位专业技术人员等群体关注精神卫生志愿服务事业,关爱精神障碍群体,补充精神卫生志愿者人力资源,从事精神卫生志愿服务。

## 7 结论

精神卫生领域,精神卫生社会工作者根据医疗康复机构临床工作实际和精神障碍患者的实际需求,开发志愿服务项目,招募并支持、指导志愿者为精神障碍患者提供环境适应、情感支持、文娱活动等志愿服务,并提供志愿服务督导、评估等支撑,在保证志愿者权益完整、心理健康、获得足够外部支持的情况下,实现精神障碍患者的正常康复以及精神卫生社会工作者、志愿者的共同成长。

## 参考文献:

- [1]时秋芳.医院志愿者管理探讨[J].医学信息,2010,22(4):237-238.
- [2]王泓.大学生志愿者行动的可持续发展:问题与对策[J].重庆职业技术学院学报,2007(2):28-30.
- [3]赵艳南.医务社工改善目盲青少年入院适应的个案分析[D].辽宁大学,2013.
- [4]赵敬华.职业社会工作者与志愿者联动服务研究[D].西北农林科技大学,2014.
- [5]刘羽.社会工作视角下的专业化志愿服务研究[D].云南大学,2014.
- [6]洪懿.扎实推进医院志愿者工作[J].中国卫生产业,2012,9(14):192.

收稿日期:2018-4-25;修回日期:2018-5-4

编辑/李桦