

**【全国救助站开放日】**

# 新公益

## 受助人员返乡题、就业题、心结题怎么解?

### 广州救助站寻根纾困 交出特色“救助答卷”



■帮助受助人员成功补办身份证件。

#### 问卷 1

##### 返乡受助者如何“住得稳”?

合作签约加强源头管理解答“返乡题”

漂泊的受助人员心里头，藏着一个“家”。

离家太久户籍已被注销、年事已高返乡无人照料……种种客观原因，受助人与“家”之间产生了“坎”，广州救助站发现，想要帮助他们顺利回家、避免重复流浪，流出地(受助人员户籍地)的“源头治理”至关重要。

为此，广州救助站主动链接源头救助管理机构，拟定了《流浪乞讨人员源头治理双向合作机制协议》，包括身份核实、寻亲送返、资源链接、信息共享、教育培训、就业帮扶等关键内容。自此，寻亲返乡启动“加速键”，重复流浪按下“终止键”。

广州南沙籍受助人员钟生就是源头合作的直接受益者。“有一位广州南沙籍的受助人员在我们这里求助，我把他的信息发给你们，麻烦你们帮忙核查一下。”今年2月的一天，广州救助站工作人员收到贵阳救助站工作人员发来的一条协查信息。钟生当时正在贵阳救助站接受救助，知道其户籍后，贵阳救助站直接联系广州救助站工作人员，很快，钟生身份信息得到确认。

详细了解后，广州救助站得知钟生身体不好，是村里的重点照顾对象，工作人员积极沟通协调，与贵阳救助站、钟生户籍的村委及钟生家人共同敲定了钟生的返乡方案。

回家路上，贵阳救助站一路护送。钟生抵达广州南站后，穗、筑(贵阳简称)两地迅速完成交接手续。钟生回家后，广州救助站把钟生纳入了定期回访人员目录，并和钟生所在村委加强沟通，制定方案，从源头预防钟生重复流浪。

从确认钟生身份，到完成手续交接，这次寻亲累计沟通时间不超过2个小时。高效的结果正是得益于广州救助站与贵阳救助站建立的源头合作机制。

据了解，2023年以来，广州救助站先后与云浮市救助管理站、贵阳市救助管理站等省内外近20家救助管理机构签署《流浪乞讨人员源头治理双向合作机制协议》，实现受助人员快速寻亲送返、动态管理、响应需求等目标。

#### 问卷 2

##### 异乡逐梦者如何“扎稳根”?

搭建平台提供培训解答“就业题”

离开家乡到外闯出一片天地，是很多人离家的初衷，但一些人却因为种种原因找工作不顺，最后甚至流落街头。“帮助他们在这个城市立足”就是广州救助站的愿望。

为此，广州救助站积极主动寻求外部资源，与人社部门合作，搭建就业服务平台；与爱心企业对接，提供合适就业岗位；与驻站社工共同创建流动学堂，提供职业技能培训。经过近两年的探索，广州救助站已经初步构建起解决受助人员就业思想、资格、能力、身份、方向、渠道等问题的工作体系，为受助人员就业打通“关口”。

“小袁，我找到工作了，包吃包住，我很满意。谢谢救助站，谢谢你们，发工资请你们吃饭。”2024年初，阿中向广州救助站合作社工机构鼎和社工的小袁发来这条信息“报喜”，还附上一张就职照片，照片里的他满脸笑容。

阿中曾在广州救助站接受过救助，袁社工回忆：“阿中求职愿望强烈，当时与我们合作的鼎和社工正在开展一个公益项目，旨在帮助有需要的人考取保安证，项目提供全程辅导，并由公益项目承担相关考试费用。当时阿中身体条件、年龄都符合岗位要求，他也很珍惜，很努力。在备考保安证期间，别的受助人员在看电视、聊天，他在房间看书，认真备考。”

10天备考，发奋考试……阿中顺利通过了笔试和体能考试，救助站人员陪伴他等来了期盼已久的保安证。为了让阿中在就业上少走弯路，广州救助站联系了几家签署就业合作协议的爱心企业，为阿中做了就业推荐，最终帮助他顺利就业，开启了崭新的生活。

2023年以来，广州救助站已经与8家爱心企业建立就业帮扶合作机制，联合驻站社工开展流动学堂，惠及受助人员2326人次。截至目前，已成功帮助7名人员考取保安证、健康证，帮助12名受助人员成功补办身份证件。在实现美好生活的路上，他们有了更多资本。

#### 问卷 3

##### 离家滞留者如何“解心结”?

开展心理关怀解答“心结题”

衣食住行、寻亲返乡、就业指导解决了受助人员最急迫的生活问题，但长期缺乏关爱而形成的情感压抑呢？广州救助站的帮助范围还涵盖了心理层面，可谓是“从外到内”。

新快报记者看到，在广州救助站专业社工服务项目中，详细明确了心理辅导服务的目标，在专职社工的《生活关怀记录表》里，记者看到一份份详细记录：葛伯情绪不佳，社工与其谈心，认真倾听他的经历，之后，葛伯情绪明显好转；刘叔对于家里的情况还是不愿意多说，但对工作人员的态度明显缓和……

广州救助站里，不仅有专业的心理测评软件系统、心理辅导室，还有音疗室等缓解压力、改善情绪的多种设施，帮助工作人员与受助者“对话”，让他们知道，他们能被听到、能被理解。

广州救助站“老魏工作室”工作人员魏润能对一对父子相见的情景印象深刻。受助人小易刚到救助站时没有任何身份信息，闭口不提家乡、亲人，只说十几年前就到了广州。工作人员没有放弃，多方尝试，终于联系上小易所在的村委，辗转确认了他的身份。

易爸寻儿心切，连夜搭乘顺风车近9个小时赶到广州。但在救助站，小易却始终不肯与爸爸对视。“父子俩这么久没见，抱一下。小易，你看这么多年没见，你爸爸是不是老了？他一直特别想你。”经验丰富的魏润能提出建议，终于，小易父子拥抱了一下。拥抱，是治愈一切的良药。易爸的陪同人员也忍不住向小易讲述着家人对他的牵挂，小易听闻，两行泪水无声滴落，转为放声痛哭。终于，父子放下了十多年的心结，一起返回家中。

广州救助站负责人表示，“时代是出卷人，我们是答卷人，群众是阅卷人。”从粗放式救助管理服务到精细化、专业化救助管理服务，从解决临时性生存问题到解决根本性生存问题，从埋头自己干到主动链接各方资源提高救助服务质量，广州救助站一直在不断探索解题方法。这些问卷从来没有一个标准答案，却一直有评判答案的标准——是不是符合“坚持以人民为中心的发展思想”，是不是符合“民政为民 民政爱民”的工作理念，是不是切切实实从受助人员角度出发。

■工作人员为受助人员寻亲多方联络沟通。



■受助人员在社工帮助下使用心理沙盘。

