

教师专业实践总结

管理学院 冼颖妍

1. 企业概况

本项目依托广州市心乐园社会工作服务中心，该中心是广州市 4A 级社工机构。机构理念是融合社工、心理、教育三个领域的优势资源，承接各项社会工作服务项目，为服务对象提供优质的服务，让服务对象成为幸福的人，做幸福的事，传递幸福的信念。

机构 2016-2019 年运作项目：

【1】南洲街道家庭综合服务中心；

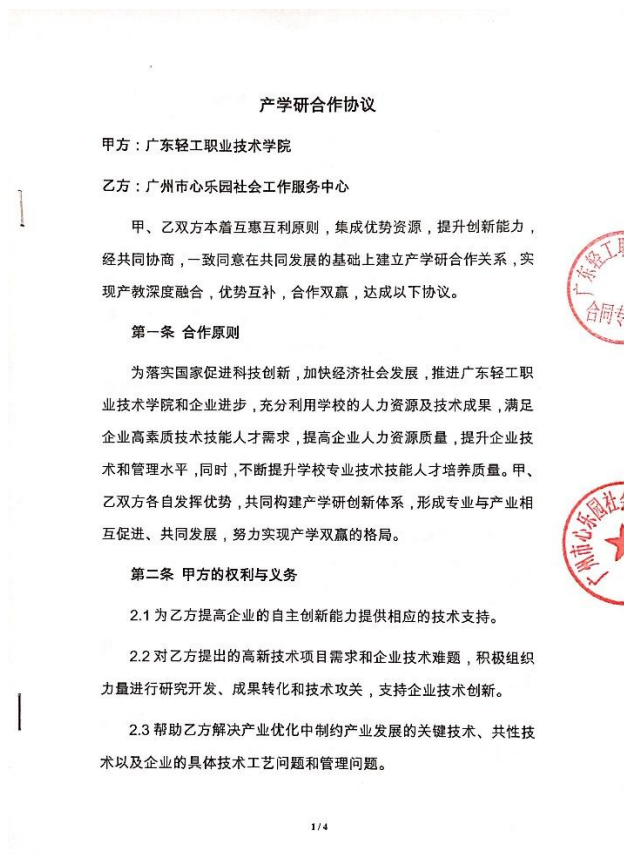
【2】冲口街道家庭综合服务中心、冲口街道长者日托中心；

【3】官洲街道家庭综合服务中心；

【4】幸福家计专项社会工作服务：南洲康育园、凤阳亲情家园、南石头幸福妈妈坊；

【5】海珠区民政局婚姻登记处婚姻家庭辅导专项服务。

广州市心乐园社会工作服务中心是我校产学研基地，于 2017 年正式成立，我校社区管理与服务专业、社会工作专业与广州市心乐园社会工作服务中心紧密合作，产教融合，协同育人，荣获 2017 年度、2018 年度广东轻工职业技术学院优秀产学研项目。2019 年被评为广东轻工职业技术学院大学生实践示范基地。



2. 合作模式

校企双方认真、积极地履行产学研协议，合作情况优秀。心乐园机构的领导

和业务骨干担任兼职教师，对学生进行专业指导，并提供实习岗位和工作岗位，共同申报培育项目、开展社区服务等；我校教师也主动为机构员工进行专业技术培训，采用社会服务项目嵌入课程的教学方式，组织和指导学生协助机构圆满完成大型社区活动，推荐优秀学生到机构实习、工作。

3. 合作成效

3.1 本年度学校教师到合作企业走访交流情况

①2021年1月20日，冲口社工站，冼颖妍，教师专业实践调研；



②2021年3月5日，冲口社工站，冼颖妍，家庭项目、重点项目中期评估；



3.2 学校老师受聘为企业技术顾问或兼职人员

2021年，张瑞华、冼颖妍、陆淑珍被聘为广州市心乐园社会工作服务中心社会服务顾问。



3.3 担任学校兼职教师

①2019年11月1日至2022年10月31日，理事长李岚被评为管理学院客座教授，副理事长陈雪莹被聘为客座副教授，理事李燕冰、社工站主任林晓燕被聘为兼职教师。



②2020年2月—7月，副理事长陈雪莹担任社会工作专业本科班（共89人）青少年社会工作课程主讲老师，48学时。



3.4 接纳老师到企业进行专业实践

2021年1月13日至2021年2月26日，沈颖妍专业实践42天，实践岗位为社会服务顾问。

2021年上半年（含寒假）参加专业实践教师名单						
序号	姓名	学院（部门）	参加专业实践单位名称	实践岗位	实践开始时间 （年 月 日）	实践结束时间 （年 月 日）
17	李瑞雪	管理学院	广东南湖国际旅行社有限责任公司	旅行社前台销售	2021年1月15日	2021年2月26日
18	齐兰兰	管理学院	广东南湖国际旅行社有限责任公司	旅行社前台销售	2021年1月15日	2021年2月26日
19	王国红	管理学院	广东南湖国际旅行社有限责任公司	旅行社前台销售	2021年1月15日	2021年2月26日
20	王琳霞	管理学院	广东南湖国际旅行社有限责任公司	旅行社前台销售	2021年1月15日	2021年2月26日
21	周晓倩	管理学院	广东南湖国际旅行社有限责任公司	导游	2021年1月15日	2021年2月26日
22	朱雪梅	管理学院	广东南湖国际旅行社有限责任公司	导游	2021年1月15日	2021年2月26日
23	沈颖妍	管理学院	广州市心乐园社会工作服务中心	社会服务顾问	2021年1月15日	2021年2月26日
24	廖舞艳	管理学院	金太阳教育	主管助理	2021年1月15日	2021年3月5日
25	井军	管理学院	稻轩名菜坊	厨房岗位	2021年1月15日	2021年2月21日
26	王小梅	管理学院	稻轩名菜坊	餐厅岗位	2021年1月15日	2021年2月21日
27	邓桂兰	管理学院	稻轩名菜坊	厨房岗位	2021年1月15日	2021年2月21日

3.5 企业为在校生提供岗位技能、专业技术、职业素养等培训

2021年6月29日，副理事长陈雪莹指导社会工作专业本科班（共89人）、社区管理与服务专业专科班（34人）、社会工作专业专科班（38人）实训项目。



3.6 企业为在校生提供实训、实践教学条件，接纳在校生到企业进行相关实践教学活

2021 年 3 月 7 日正念乐活，指导社会工作专业本科班学生参加组织巾帼心向党，奋进新征程——海珠区公安分局庆祝“三八妇女节”主题活动。



3.7 企业为学校毕业生提供实习岗位

①2020 年 6 月至 2021 年 4 月，理事长助理岗位，社工 171 班刘思妮



3.8 学校老师应邀参与企业管理或技术工作

①1月23日，冲口社工站，洗颖妍，参与冲口街新春线上公益花市活动



②1月28日，冲口社工站，洗颖妍，参与关爱困境儿童探访活动



③1月29日，冲口社工站，冼颖妍，参与爱心物资捐赠公益活动



④1月30日，冲口社工站，冼颖妍，参与老年服务项目：日托长者新春挂

件DIY



⑤2月2日，冲口社工站，冼颖妍，参与青少年成长项目

乐善X计划之
公益同行，一起成长项目

- 第一期 -
-缤纷冬日·健康成长——冲口社区公益寒假班 -



⑥2月7日，冲口社工站，冼颖妍，参与长者居家安全改造方案项目



⑦2月10日，冲口社工站，冼颖妍，参与红棉热线方案项目

新春放假不打烊，红棉热线关爱您！

春节前社工站及居养平台对社区特殊困难群体开展了新春拜访、电访工作，给街坊们送上新春祝福和关心，了解他们需要和居家安全、防疫提醒，居养护理人员还为居养对象家进行大扫除、代购新春物品等。

春节期间，社工和护理员也全程陪伴街坊们，红棉热线持续守护着！不仅安排专人线上值班，提供在线服务，主动电访关心特殊困难群体，同时安排了留穗值班人员，如有突发情况可以拨打红棉热线：

联系人	电话	备注
阮社工	18102210879	在穗
林社工	18102803768	在线
李社工	18102803778	在线
茹社工	18122156195	在线

⑧2月25日，冲口社工站，冼颖妍，参与青年节团建方案项目



3.9 校企联合申报各类项目

①合作开展广东轻工职业技术学院创新创业精致育人项目（已立项）

广东轻工职业技术学院

创新创业精致育人项目申报书

项 目 名 称 “爱回家”老年痴呆症长者防走失
智慧系统

项 目 申 报 人 冼颖妍

手 机 号 码 13726831564

电 子 邮 箱 yingyanx@21cn.com

项 目 来 源 单 位 管理学院

申 报 日 期 2020年5月14日

二、项目基础（与本项目相关的研发积累和取得的成绩，已具备实验条件等）

1. 合作单位为广东轻工职业技术学院 2019 年示范性大学生校外实践教学基地
广州市心乐园社会工作服务中心社区/社工专业校外实践教学基地于 2019
年 9 月认定通过，广州市心乐园社会工作服务中心，该中心是广州市 4A 级社工
机构。机构理念是融合社工、心理、教育三个领域的优势资源，承接各项社会工
作服务项目，为服务对象提供优质的服务，让服务对象成为幸福的人，做幸福的
事，传递幸福的信念。

机构 2016-2019 年运作项目：

【1】南洲街道家庭综合服务中心；

【2】冲口街道家庭综合服务中心、冲口街道长者日托中心；

【3】官洲街道家庭综合服务中心；

【4】幸福家计专项社会工作服务：南洲康育园、凤阳亲情家园、南石头幸
福妈妈坊；

【5】海珠区民政局婚姻登记处婚姻家庭辅导专项服务。

本基地于 2017 年正式成立，我校社区管理与服务专业、社会工作专业与广
州市心乐园社会工作服务中心紧密合作，产教融合，协同育人，荣获 2017 年度、
2018 年度广东轻工职业技术学院优秀产学研项目。

3.10 企业人员参与学校专业、课程建设，为专业设置、人才培养等提供建设性 意见

①1 月 31 日，微信，陈雪莹、冼颖妍，反馈实习生实习情况



3.11 校企共同制定人才培养方案、课程标准

①社会工作专业/社区管理与服务专业人才培养方案的制定；



②社区教育工作课程标准修订。



3. 12 校企共建大学生校外实践教学基地

广东轻工职业技术学院 2019 年示范性大学生校外实践教学基地：广州市心乐园社会工作服务中心社区（社工）专业校外实践教学基地

附件：2019年校级示范性大学生校外实践教学基地项目一览表（排名不分先后）：

序号	学院	基地名称	依托单位	基地所在专业（群）名称	基地负责人
1	财贸学院	傲胜市场营销专业校外实践基地	傲胜（中国）商业有限公司	市场营销	曾洁雯
2	信息技术学院	广州市勤思网络科技有限公司软件与大数据技术专业校外实践教学基地	广州市勤思网络科技有限公司	软件技术、大数据技术与应用	张婵
3	轻化工技术学院	伊丽汇化妆品经营与管理专业校外实践教学基地	广东伊丽汇美容科技有限公司	化妆品经营与管理专业	黄笑
4	轻化工技术学院	暨源精细化工技术校外实践教学基地	广州市暨源生物科技有限公司	精细化工技术	揭雪飞
5	艺术设计学院	佛山市家家卫浴有限公司大学生校外实践教学基地	佛山市家家卫浴有限公司	产品艺术设计	伏波
6	艺术设计学院	成晓琴非遗文化与服饰实训基地	广州成晓琴文化传播有限公司	服装与服饰设计专业群	罗勇
7	应用外语学院	上海微创软件股份有限公司校外实践基地	上海微创软件股份有限公司	商务英语	项伟峰
8	应用外语学院	佛山拼壹运动发展有限公司应用英语专业校外实践基地	佛山拼壹运动发展有限公司	应用英语	周建鹏
9	管理学院	中国进出口商品交易会会展策划与管理专业校外实践教学基地	中国对外贸易中心（集团）	会展策划与管理	林丽青
10	管理学院	“广之旅”旅游管理专业校外实践教学基地	广州广之旅国际旅行社股份有限公司	旅游管理	王国红
11	管理学院	广州市心乐园社会工作服务中心社区（社工）专业校外实践教学基地	广州市心乐园社会工作服务中心	社区管理与服务、社会工作	冼颖妍
12	机电技术学院	广轻-佛山华数工业机器人专业大学生校外实践教学基地	佛山华数机器人有限公司	工业机器人技术	毛诗柱
13	机电技术学院	北京精雕机械制造与自动化校外实践教学基地	北京精雕科技集团东莞分公司	机械制造与自动化	赵战峰
14	机电技术学院	广州导新机械设计与制造专业大学生校外实践教学基地	广州导新模具注塑有限公司	机械设计与制造	周铭杰

4. 服务亮点

4.1 家庭项目服务亮点

亮点一：针对重点对象中的低保低收特困、残康人士、困境儿童，社工整合社区资源，搭建社会支持网络，对兜底人群提供支持和重点帮扶。

（1）分层分级建档，匹配相应服务。

对社区低保低收特困、残康人士及困境儿童进行全覆盖服务，并对人户同在冲口可接触的重点家庭进行了全覆盖服务。根据危机指数进行分层分级建档后，社工根据危险级别开展不同程度的服务，针对一些高风险、紧急的困境家庭开展高密度的服务，或者开展个案管理，改善他们的处境，确保生活正常运转。

（2）融合资源，关注以老养残家庭抗逆力。

着力残康家庭抗逆力的发展，特别是以老养残家庭对残疾人生活照顾及办理托养的安排、困境儿童关注支持、低保低收家庭的生活支持问题。例如，重残人士莫XX、严XX、孔XX有托养安排、陈XX及招XX家属有缓解照顾焦虑情绪的需要，社工针对其需要协助了解目前托养、社保政策，并推动年长的照顾者规划残康人士的养老问题，缓解照顾焦虑情绪。

亮点二：针对一般转折期阶段家庭，结合后疫情时代，为社区家庭提供支持，促进家庭关系缓和。

（1）关注儿童身心健康，畅通求助渠道和增强问题预防。

在后疫情时期，发现坑口小学、聚龙小学等儿童群体出现的心理健康问题，社工积极与学校沟通，并达成合作意向，启动知心姐姐信箱，通过紧急个案转介，入校开展身心健康主题活动或者教师团队辅导，铺开社工服务。通过家校社合作，在前端预防儿童后疫情时期出现心理健康问题，并应急性地处理厌学、多动、抑郁等心理健康个案。设立知心姐姐信箱，搜集发现儿童问题与需求，畅通儿童求助渠道。

（2）调动家庭正向互动，凝聚家庭活力和促进功能发挥。

疫情期间社会环境变化给家庭成员造成了巨大的压力并因此导致了一些家庭矛盾。针对一般家庭的个人及家庭，社工通过线上分享、温馨提醒、正向倡导等方式缓解家庭成员之间的紧张关系。特邀正面管教的导师开展了家长情绪引导力小组、家长放松减压小组和儿童情绪管理小组，舒缓父母的压力及焦虑情绪。同时社工专门开展了多场亲子同乐会家庭街坊日、亲子主题游园活动、跳蚤市场亲子义卖活动等，促进一般家庭正向互动，凝聚社区家庭融合。

4.2 重点项目服务亮点

1) 线上线下多渠道开展，社区教育广覆盖。

通过线上宣传、线下街坊日的倡导式调研增加了社区居民对电动车安全的重视程度，唤起他们的安全意识。另外，社工还通过社区探索，了解辖区内不同地方的公共充电桩情况，进行对比性了解评估，精准选点，以探索有影响力的、可复制的社区教育模式。多种渠道的社区倡导目前已经覆盖了街内的大部分社区。

社区教育前期是社工主导为主，以互动体验的形式开展，通过现状了解、隐患行为看图说话、隐患行为找找乐、纠正配对、新国标知多D粘粘乐等形式，让居民在游戏参与社区教育，知道电动车使用的不当行为以及正面行为，着重在知、信方面，并鼓励他们将这些转变成后期的行动。

参与式的社区教育注重将教育的对象变成活动参与的主体，因此社工设计从问卷调研出发，能够更接近服务对象的实际情况和需要，进而提供更有针对性的社区教育内容。对于认知度高、亲和力好的居民，社工现场将他们发展成为志愿者，就地发挥他们亲近社区居民的优势，带动其他居民参与。开始时，社工主要带动铁粉志愿者开展体验活动，在过程中发现有些安全意识高、沟通表达能力好且亲和性强的热心街坊，就邀请她担任临时志愿者，协助解说、引导，指引服务对象完成安全倡导活动。因她们是本小区居民，原有群众基础好，所以较顺利地服务对象接受。这种深度参与社区宣传倡导，带来更大的说服力。

社工在前期服务经验的总结和改进中，不断提升每一次社区倡导教育的执行方案，尤其在调动志愿者参与宣传上取得了较显著的成效，以居民使用者的经验来广而告之，以令更多电动车使用者提升意识和行动。

（2）多方联动，建立动态沟通机制。

政社合作，多方联动，共商共议齐担起社区教育功能。街道、安监、居委、物管、充电公司等多元主体良性互动，共同参与到精准立项、资源共享以及社区教育的方向调整，不断提升协商共治实效。

①多方联动立项

党委领导、民主协商、共同治理的多方联动机制在服务立项时就得以体现。党委提出立项，并牵头街道的职能部门安监及相应的居委，社工在其中参与协调培育的角色。服务立项过程中，社工主要与街道办事处主任、民政科科长、安监、居委会等相关社区工作者进行访谈，了解问题的现状、各部门的看法、有何可利用资源等。过程中，共进行了4次的深度访谈，分别形成了街道办事处、安监、居委的深度访谈记录。

其后，通过与街道安监办、居委、物管、消防协会等进行深度访谈后，制定了多方联动计划，共同参与安全专题的社区教育，其中不同主体可以发掘各自优势形成合力。街道负责职能部门统筹，安监办及居委协助促进充电设备的选址、硬件维护，物管通过管委会进行业主宣传、小区宣传资料上墙，消防协会进行充电消防案例展现、消防培训，社工站则充当协调促进者、社区骨干培育等具体事项。

此阶段确定了以社区充电安全为重点服务的介入点，确切了介入服务的必要性、可行性，以及争取了政府部门的支持。

②过程动态沟通

社区探索，精准选点。社区教育需要问题聚焦化，经探索及多方共商，最后精准选点罗涌社区的四季花园作为电动车充电安全的落脚点。政府支持、有硬件配套辅助、充电安全问题突出且居民安全意识可塑性强，并且有社会资源协助。除去物业管理处支持外，社工还链接到充电公司的专业支持，他们愿意让渡营利空间，让半个月的免费试用推广期，促进公共充电服务在业主中的知晓度，并通过试体验活动获得直接的用户体验感受，并持开放性心态愿意倾听居民的用户体验及改善建议。

选点硬件中途撤退，重新共商调整服务策略。物业管理处与专业充电公司在合作过程中产生了多次矛盾沟通无果，后中止使用，管理处提出要更换合作商，并希望可以了解不同的充电公司的服务。据此，社工向社会了解资讯后，深入了解不同充电公司的收费、用户好评度、安装成本等后，择其三家综合情况较好的充电公司，整理资讯提供给物业管理处及相应的居委参考，以引入新的专业合作公司。开始时，将社区教育定位在关注社区的充电安全。过程中，发现社区居民已经有一定的充电安全隐患意识，但社区内的相关配套未到位，原计划重点开展电动车充电安全的四季花园社区，都临时撤销了设备，而管理处在社工多次推荐资源下都搁置引进新设备。因原先精准选点的四季花园小区配套未能及时接轨，社工与安监沟通后，扩充社区宣传阵地及宣传对象。

最终，社工将社区宣传的定位从原来的充电安全扩充到电动车戴头盔、充电安全、行驶安全，从原来的四季花园扩充到泛化的注重社区覆盖面的社区教育。过程体现了社区治理理念的共商共议。

（3）摸索出参与式的社区教育模式。

居民个人的公民意识和参与能力已有较大提升，社区教育重要将社区居民由被动参与转换为社区教育和社区治理的真正“主体”。参与式的社区教育模式下，学校、居民志愿者、中小学生以及社会团体都承担社区教育功能的主体，在其中发挥不同的职能角色，助力促进社区电动车安全的社区教育，形成协同治理的社区教育模式。学校、居民、志愿者等线上线下互动式参与社区教育，并具有持续延续性。

5. 服务评估（家庭项目、重点项目）

5.1 家庭项目

值得肯定地方：

（1）服务覆盖率高，并能对服务对象提供较为精准的服务。尤其是针对重点家庭（低收入低保边缘户、残康家庭、困境儿童家庭）分层分级建档动态管理，同工探访、电访和恒常活动等及时了解服务对象需求，跟进服务。

（2）家庭项目能聚焦问题重点家庭和一般家庭的主要需求，通过“同行有爱”支持计划和“爱聚万家”发展计划，提升家庭抗逆力。同时对小组的设计也有比较成熟的想法，小组内部逻辑性强，并用符合家庭亲子特征的方式呈现出来，例如通过亲子平行小组较好解决心理和压力问题，改善亲子关系，促进家庭正向发展。

（3）项目团队能有效链接和盘活社区资源，给予重点家庭生活物资援助和救助帮扶支持，为重点家庭解决实际问题。

需要关注的地方：

（1）重点家庭建档采用市民政局的《特殊困难群体分类分级标准》，该标准与社工站的《家庭档案风险评估表》的风险评估指标存在不匹配的现象，建议按照市民政局的标准来进行表格优化，以便更好的分层分类。

（2）建议提高调查问卷的科学性和严谨性，现在主要问题是样本量太少（一般家庭问卷样本 30 个，重点家庭访谈样本 20 个），男女样本 1: 9，调查维度对应服务对象需求分析不够明确。

5.2 重点项目

值得肯定的地方：

（1）同工具有敏锐的专业触觉，能发现和聚焦“电动车安全使用”社区公共问题，通过参与式社区教育的模式开展服务，注重反思，做到精确选点，探讨有影响力的、可复制的社区教育模式。

（2）积极开拓社区教育渠道，能通过线上宣传、线下活动的方式增进社区居民对电动车安全的相关知识，提升对电动车安全的认知，从而有意识促进安全使用电动车行为。

（3）注重搭建信息沟通平台，多方联动（外部资源），形成常态化的沟通机制，较好的体现出人人参与的共建共治共享的社区治理模式。

需要关注的地方：

（1）建议进一步论证立项依据的充分性和必要性，加强项目整体规划，增强项目子计划科学合理逻辑性，除了做好外部沟通和链接外部资源之外，可以适当整合社工站内部资源，更有计划的进行内部协作。

（2）目前项目的推进在社区教育知识的宣传和居民态度的转变上，建议对促进社区居民电动车安全使用的行为上的转变做进一步探讨，如电动车使用者和不使用者的在安全使用上行为改变的预期成效，志愿者宣传和安全维护的行为预

期成效等，从而能更好的呈现出服务的持续性和有效性。