



新桥镇社区文化活动中心
地址：新站路460号
电话：57644857



罗山市民会馆
地址：博山东路40弄30号
电话：58608242



朱家门长者日间服务中心
地址：莱阳路451弄20号
电话：33788087



石门二路社区文化活动中心
地址：康定东路85号
电话：52135722



都江堰华爱青少年服务中心
地址：都江堰市彩虹大道南段935号
电话：028-61723105



延安东路会所
地址：延安东路29号
电话：63308006



青少年科技探索馆
地址：建国西路137号
电话：54656808



打浦桥社区文化活动中心
地址：蒙自路223号
电话：63050864



华爱早教中心
地址：中华路723号2楼
电话：63772021



淮海社区生活服务中心
地址：淡水路345弄9号
电话：63287219



馨佳园社区文化活动中心
地址：潘广路1445号
电话：56180072



青年会、女青年会总部
地址：西藏南路123号

love 上海基督教青年会、女青年会服务中心导览

愿 更多的读者朋友通过阅读本刊
了解上海基督教青年会、上海基督教女青年会……

地址：上海市延安东路29号
电话：021-63308006
传真：021-63308005
邮编：200002
E-mail: sh-ymca@hotmail.com
微信公众号：SHYMCA
网址：www.shymca.org.cn



上海基督教青年会
女青年会微信平台



上海基督教青年会
女青年会网站



本期主题：志愿长存 恩典满溢

为“爱”点赞

明确目标，向2015奋发前进

“羊羊”得意过新年

文化社区手牵手，共谱美丽新篇章

美丽人生，共同创造

春意浓情，恩典满溢

听，那是天使的声音

来自“投诉事件”的反思

青年会的传统服务

卷首语

Preface

1. 为“爱”点赞

新视角

New Vista

2. 明确目标，向2015奋发前进

3. “羊羊”得意过新年

社区专题

About Communities

4. 文化社区手牵手，共谱美丽新篇章

5. 美丽人生，共同创造

6. 春意浓情，恩典满溢

志愿者活动

Voluntary Programs

7. 听，那是天使的声音

海外交流

Overseas Exchange

8. 上海基督教青年会、女青年会在对外交往中的 角色定位和功能发挥

社工信箱

Social Workers Mailbox

10. 来自“投诉事件”的反思

历史回眸

Historical Review

11. 青年会的传统服务

信息窗

12 Events

本期目录

Contents

主 办 上海基督教青年会
上海基督教女青年会
主 编 吴建荣
副 主 编 马兆珍
责任编辑 龚羽
印 刷 上海合致印务

为“爱”点赞

Thumbs-up - Praise for Love

文/吴建荣

新年伊始，我们上海基督教青年会、女青年会各个服务中心为老人进行了一项具有创新的服务，那就是拍摄他们的人物像。大年初四的早晨，在延安东路八十多位老人早早从上海的四面八方赶来，他们中有的是老同事，有的是老夫妇，他们今天都为参加我们摄影团契的志愿者为他们预备的“美好瞬间”活动而来。四位摄影爱好者扛着“长枪、短炮”的专业相机，早早就恭候在门口，抓住瞬间，留下美丽的笑容。这里洋溢着幸福，这里充满了欢乐。

如何使我们的服务更加精细化，这是我们团体面临的挑战。2015年在服务中更加用心“表达爱”，通过各种创新的服务“展示爱”，精心组织志愿者参与“传递爱”，应该是我们对社会的承诺。

有一首歌唱的好，“有爱就有了一切”，我们的信仰就是一个“爱”字，我们对社会的责任就是把“爱”传扬出去，让爱充盈我们每一项服务，无论是长者、儿童、青少年，无论是“特殊群体”、匆匆“过路群体”，我们都将全心全意用“爱”来彰显。

2015年，我们要用“爱”拥抱我们的生活，用“爱”拥抱我们的事工。因为有“爱”我们就无所畏惧，因为有“爱”我们就能够勇往直前。

爱能够使我们恒久忍耐，坚持走当走的路；爱能够使我们更加懂得感恩，激励我们走得更远；爱能够使我们更加懂得包容，帮助我们走出一条专业的新路。

因为我们知道“爱是永不止息”。



（作者系上海基督教青年会 总干事）

明确目标，向2015奋发前进

——2015年上海基督教青年会、女青年会工作计划节选

March forward to the Goal of 2015

在社会转型中不断提升团体的参与能力，加大提高专业服务能力，在青少年服务中，把尊重、爱心、责任、国际化作为青少年全人健康教育的重点；在老龄群体服务中，拓展学习、参与、展示的服务空间；倡导公益，推动“爱心传递，传递爱心”的爱邻舍活动，对需要帮助的人群提供更加直接、温馨的服务。继续拓展海外交流，服务国家战略，服务团体发展。年服务人次增加超10%，创新服务项目占服务形式的30%。年运作资金3000万，工资支出总量增加不低于15%。

一、加强团体建设

- 1、做好换届工作，加强理事会成员培训和筹备好换届大会；
- 2、学习型团体建设，坚持“四新讲座”、“基督教知识”分享会活动，青年同工沙龙活动。
- 3、确定人才培养计划，加大培养力度和广度，在社工专业、管理能力和综合项目管理能力方面有新的突破。

二、完善民间外交课题研究

- 1、推动与亚太YMCA的联络；
 - 2、推进与台湾地区YMCA交流项目；
 - 3、巩固加拿大、德国青年人交流；
 - 4、举办好第三届东北亚YMCA大都市网络会议；
 - 5、配合新加坡建国50周年庆，开展两国青年人“服务学习”培训；
 - 6、发展与联合圣经公会在基金会领域和进入社会的项目合作；
- 使以上活动为研究课题提供更加丰富的内容。

三、推动基金会建设发展

- 1、健全各项制度；
- 2、公开项目招募和资金募集；
- 3、完善筹款、项目评估管理体系。

四、构建与教会合作项目

- 1、都江堰灾后重建延续开拓新的项目；
- 2、推动和谐家庭建设内容的服务，特别在结合早教、家庭伦理新服务中，通过美满家庭、孩子教育、婚姻辅导等内容，为和谐社会构建奉献力量。

五、提升受托管理机构的管理水平

- 1、推动受托管理模式建设，形成品牌；
- 2、召开专业研讨，推广管理方法；
- 3、出版第三、四册社会工作丛书；

2015年是换届年，是新的发展年，我们要依靠理事会的领导，依靠市民宗委和政府部门的支持，蓄力奋进，再创辉煌。

（行政 供稿）

“羊羊”得意过新年

——圆梦行动系列之心愿认领活动

My New Year Wish Comes True

文/晏子慧

2014年9月上海基督教青年会、女青年会成立了上海华爱公益基金会，凭借青年会、女青年会多年积累的社会资源、文化资本，华爱公益基金会希望成为有理念支持、团队助力的优质基金会；作为上海宗教界第一家非公募基金会，华爱公益基金会亦将勇于担着“传递爱心，爱心传递”的理开、透明、规范的服务，为热衷企业构筑平台，服务社会，造福

2014年12月12日，作为华爱公益基金会首推品牌项目，“圆梦”行动系列正式启动。基金会把“圆梦”

定义为梦想的分享和融合，通过聚集爱心人士的善款，为特殊人群实现梦想，帮助他们更好地看见爱，沐浴爱。在2015年，“圆梦”项目的年度服务对象是精神病康复者，我们希望用一整年的时间来见证梦想的实现。通过一系列季度主题活动，让精康人士更好融入和回归社会。同时，“圆梦”项目着力为精康人士打造实现自我价值的平台，让他们在获得爱的同时，给予他们表达自我和感恩社会的机会。

1月22日，在淮海中路街道和淮海商会的支持下，华爱公益基金会与淮海社区生活服务中心携手举办了“洋洋得意过新年”喜迎朋友领心愿活动，为54位阳光心园的学员和社区精神康复人士，送上新年心愿礼物和新年祝福。志愿者代表、社区居民、相关部门领导、华爱公益基金会理事、觉群文教基金会法师代表等近百人受邀出席了此次活动。长期资助阳光心园活动的淮海商会代表、著名企业家周和平董事长和上海基督教青年会总干事、华爱公益基金会总干事吴建荣为参加活动的人群送上了新年祝福。

此次心愿认领活动在专业社工带领下，通过热身小游戏、心愿分享和感恩等环节，让到场的朋友们感受到爱的暖意。阳光心园学员代表表演了歌曲《感恩的心》，并给志愿者老师和爱心人士送上鲜花，表达了感谢，诠释了“传递爱心、爱心传递”的服务理念。活动在温馨、祥和的气氛中拉下帷幕，得到新年心愿满足的许多学员都表示对未来一年的生活更充满信心，充满盼望，爱心人士更是慷慨解囊，支持“圆梦”行动能够有力持续地开展。

华爱公益基金会期待在未来把“圆梦”行动打造成一个品牌，不断去寻求和发掘特殊人群的梦想，聚集社会各界人士的爱心，服务社会，造福人群，在公益的道路上稳步前行。因为我们坚信，人人都有梦的权利，人人也都有实现梦的能力。从寻梦到圆梦，仅一步之遥，只要踏上行程，就一定能到达梦想的彼方。

（作者系本会华爱公益基金会 同工）



文化社区手牵手，共谱美丽新篇章

Compose a New Chapter at Xinjiayuan Community Center 文/王驰

2015年新年的第一个工作日，本会受托管的宝山区顾村镇馨佳园社区文化活动中心投入使用，新的中心也是首次尝试在大型居住区运行文化中心，新的中心以开放、时尚、合作的理念去丰富社区市民的文化生活、提高城市化过程中原住民的公民意识、推进镇属外来人口和来务工人员对顾村镇有一种“家”的认同和意识，要把文化

新型社区人文的重塑

一个社区里面的优秀资源和优秀文化是一个社区的软实力，也是一种竞争力，在新的文化中心服务模式中，我们不仅仅满足市民的基本需要，同时，我们将发现、调动、评估社区内所有文化资源，把本社区内的文化资源整合起来，倡导社区文化资源的传承，我们的目标是培育馨佳园社区的优势特色人文氛围，提升社区文化影响力，创造特色人文环境品牌。鉴于馨佳园社区是一个上海其他区域动迁或经适房过来的新型居住社区，我们将打造新型社区的邻里关系重建，新型社区特色人文的重塑，让这个社区的居民能够尽快建立起来文化的归属感。

搭建志愿者服务的平台

志愿者服务是文化中心蓬勃发展的动力之源，在各项文化活动中，充分调动志愿者的力量和参与，推动各项服务活动的开展。一是在活动中注重搭建志愿者服务的平台，培养志愿者领袖，二是在推动社区人文重建中，组建志愿者队伍，以志愿者的力量推动特色人文的宣扬，三是在活动中推动志愿服务精神的传播，并联动韩国青少年文化交流天空项目、台北青年文化访问团项目、德国迪亚考尼社区巡游服务团项目、复旦附中国际部艺术团资源，在推动志愿精神传播的过程中分享海外文化的精彩。

文体团队新风向

围绕魅力宝山的服务主题，充分利用社区团队资源，开展大型综合系列文化主题活动，让社区居民感受宝山的时尚、大气、雅气、洋气的大都市特质。

同时加强团队的活动、培训、交流环节的规范和管理，以团队志愿者领袖的作用发挥为主线，联动全面的服务管理效应的发挥。



充分利用文化中心内的活动空间，同时合理整合室外的开放空间，以全人健康为价值取向，提升市民参与的兴趣，重点打造一个以团队活动为主，市民休闲为辅的活动空间，使各种活动都能在文化中心找到一个共存的空间。

新的一年，新的中心，新的挑战，本会将秉承“服务社区，造福人群”的宗旨，整合本地资源，发挥地区优势与特色，与馨佳园社区全体市民一起共同谱写文化新篇章。

（作者系本会馨佳园社区文化活动中心 社工）

美丽人生 共同创造

——新上海姐妹项目系列活动小记

Create a Beautiful Life

文/王舒

11月14日上午，在石门二路社区党员服务中心内传出阵阵欢声笑语，各类掺杂着乡音的普通话时不时飘到屋外，让人好奇屋内到底发生了什么？进入其间才知道这里是“新上海姐妹”项目年终茶话会活动现场，大家在这里游戏、唱歌，好不热闹。

“新上海姐妹”系列活动是由静安区妇联与本会上海华爱社区服务管理中心合作进行的一项公益项目，针对来沪的外地妇女所开展的各类服务。上海作为一个国际大都市，在经济日益发展的同时人口也



迅速膨胀，外来人口的增多既给城市建设带来了源源不断的活力，也为城市管理带来了诸多困扰。在外地人口中，女性群体不仅要面临求职生存上的压力，还要面对婚嫁融入本地生活的问题，为了帮助她们尽快适应融入，项目同工设计了包括礼仪讲座、法律咨询、姐妹趣味运动会以及茶话会等活动，在达到姐妹们提升自我、学习知识、运动健身的目的之余，还让她们通过活动找到属于自己的社交圈子，把“新上海姐妹”当做自己在上海的“娘家”。

在此次的茶话会上，很多姐妹在之前的活动中已经成为了好朋友，在工作人员的帮助下，用立拍得背景墙前留下合影，之后的趣味游戏夹弹珠中，姐妹们各自组队，团结互助，一次又一次顺利将弹珠安全运到终点，整个过程中加油声、笑声不旋律中大家放声歌唱，虽然比不过专业歌手，却是别有一番温暖在心头。

在活动结尾项目工作人员与各个街道妇联的负责人开展了本年度项目活动分享会，妇联老师们都表示今年新上海姐妹能够首次尝试共同参与活动得到良好的效果，活动使得各个街道的新上海姐妹有了一个相互认识增进友谊的机会，大家都期待明年的项目能够有更多外出相互交流的活动机会，为创造更美好的人生而共同努力。



（作者系本会石门二路社区文化活动中心 同工）

“春意浓情，恩典满溢”

——记录2015年新春会员服务点滴

Grace of Spring

文/倪竞娴

二零一五年的春节，来得要比往年都晚一些。初春二月，风抚在脸上还有些许寒凉之意，走在路上的人有时忍不住缩下脖子，拉紧缠着的围脖。然而，寒风中的浓情却丝毫不减，更抵挡不了会员朋友们参与服务的热情。用手抹去玻璃窗上雾气，透过水珠仿佛看到一张张合不拢嘴的笑脸，穿着各异、不论背景、不分年龄，只因在我们这个温暖的大家庭，

盛开如春兰。

在我从事会员服务的这三年间，接触到年龄最小的会员只有14岁，年龄最长的为102岁，这中间的跨度几乎要有一个世纪这么长。而每次会员服务的设计，其实有时真让人有些“捉急”，面对年龄相差如此之大的会员们，我们的服务怎样才能顾及到不同年龄群体的需要呢？且会员人数众多，要照顾到众人的需求，真的需要同工们好好思索和构想！

因此在今年春节前后的会员活动中，会员部的同工们考虑情况，设计了一系列的服务，能够满足不同年龄层次、不同身

到这个现实状况的会员们参与。2月7日，本会的年轻同工和年轻会员们，自发组成不同的小队，分组探访了那些年迈不方便出门的老会员，为他们送去了年货，并奉上同工亲手书写的春联及会员亲自设计的贺卡，浓浓暖意和爱意在此彼此倾诉心声间流动；2月21日大年初三一早，是为本会老年茶室在羊年正式对外开放的第一天，与往年不同的是，“天达”摄影协会的摄影师们加入了这次团拜中，这些摄影师们的年纪也不轻了，但为了可以给茶室老人们拍摄新春第一张照片，早上7点不到就来到了现场。面对镜头老人手拿中国结，手捧红鞭炮，笑声不断幸福感爆棚；3月1日，也是几日阴雨连绵后的难得晴天，我们邀请了一些年纪较长，但是身体状况良好可以出门走动的老人家，在年轻会员的陪伴下来到玻璃博物馆，为玻璃兔子灯做创意彩绘。兔子灯是元宵节的标志，大家做过纸糊的，但还从来没摸过玻璃做的兔子灯呢！面对惟妙惟肖的兔子灯，老人们乐坏了，兴奋地拿起画笔和颜料，和年轻人两两一组共同做起了彩绘，同时不得不让年轻人佩服的是，老人们的功底和细致，真是丝毫不输给他们！

刚才描述的重点，都是我们年长的会员们，但是年轻人在其中的得着和惊喜也不少！让我印象最为深刻的是一位年轻会员在完成探访服务后，表述的一段话：“她们经历了战争，灾难，动乱，体验了无数的艰辛困苦后，现在依然相信未来，充满希望，无限关爱。过着健康、独立和精彩的生活。在她们眼里，长寿秘诀就是：感恩，宽容和爱。她们仿佛北京西路旁的香樟树一样，在上海这座饱含厚重历史的城市里，散发着优雅和博爱的馨香”。

如此美的这段话，同样送给每一位阅读此文的人。地上的年岁可以数算，生命的恩典却是感受不尽，愿此刻的春意浓情，能在这一整年中将爱延续。

（作者系上海基督教青年会、女青年会 助理社工督导）



听，那是天使的声音

Angel's Voice - In Memory of a Foreign Volunteer

【编者语】2009年，本会石门二路社区文化活动中心刚开放的时候，迎来了第一对志愿者便是Micheal和Doreen夫妇，作为美国大都会歌剧院的歌唱家，他们受北美基督教会安排不远千里来到中国的基层社区，为普通百姓带来高雅艺术的熏陶。如今，Micheal先生斯人已逝，只有那婉转的歌声依旧回响于耳旁。



2009年，来自美国的Micheal和Doreen夫妇将美国大都会歌剧院的高雅艺术带到了上海基督教青年会、女青年会，利用本会在上海各社区的平台，用艺术普及志愿精神，在石门二路、打浦桥等多个社区，留下了他们的服务身影，将基督的普爱精神传递到每个社区百姓的心中。

2009年12月19日，“佳音长传，爱心常伴”圣诞新年慈善音乐会在石门二路社区文化活动中心二楼大礼堂举行，Micheal和Doreen夫妇携手上海音乐学院、上海交响乐团多位歌唱家以及上海青年会、女青年会合唱团为社区居民奉上了一场音乐大餐。脍炙人口的《祝你圣诞快乐》、《平安夜》等经典的圣诞节和新年歌曲，赢得了社区居民的阵阵掌声。2010年1月7日，“百老汇之夜”音乐会在石门二路社区文化活动中心二楼大礼堂举行，美国百老汇著名钢琴家、指挥家Brian Taylor先生与来美国大都会歌剧院歌唱家Micheal和Doreen夫妇共同为社区居民献上了一场视听盛宴。旋律优美的钢琴演奏和经典音乐剧选段《猫》，丝毫不输于正规音乐厅的演出。2010年5月24日，世博文化社区行——“放歌石二，欢庆世博”音乐会又在石门二路举行，Michael和Doreen夫妇与青年会女合唱团同台演出，这次演出的曲目既有人耳熟能详的《在那遥远的地方》，又有《over the rain bow》等经典曲目，迎合了不同观众的口味，当Michael用颇为熟练的中文唱起《在那遥远的地方》时，赢得了观众的共鸣。

在2009到2010年这一年的时间里，除了举办各类演唱会，Michael和Doreen夫妇两位音乐家还在石门二路社区学校担任英文金曲课程和西方文化课程的教师，同时活跃在本会英语俱乐部，众多音乐和英语爱好者慕名而来，与Michael和Doreen建立了良好的师生关系，有的互相还建立了深厚的友谊。

“有一次上台阶，我习惯性地扶着他，他告诉我在上海，学生们都会搀扶着他走路上台阶时，他为此特别感动。他告诉我听到合唱队学生练习时声嘶力竭就特别心疼，因为平时练习要注意保护嗓子，把最好的声音放到最后演出的时候。每次他的合唱队演出前，他总是告诉学生，Let's have fun！他爱学生，不论他们天赋如何，他总是快乐地指导。他爱才，看到有才能和天赋又愿意努力的学生会不遗余力地帮助。”他的友人如是说道。

音乐没有国界之分，而志愿精神也同样不分种族人群，Michael先生虽然已经离我们而去，但他的行为和精神依旧感动我们，让我们一起把这份精神传递下去，一起聆听从遥远的天堂传来的天籁之音。正如他的生前好友所说“Michael，相信你已经卸去了地上的劳苦，带着你所收获的喜乐归向平安之地。We will remember you in your songs！Peace！”



（本刊编辑部）

上海基督教青年会、女青年会在 对外交往中的角色定位和功能发挥

The Role and Function of YMCA & YWCA of Shanghai in Foreign Exchange 文/马兆珍

我们今天开展对外交往的目的，就是让世界了解一个真实的中国和上海，化解对中国的疑虑、担心和恐惧，减少中国和平崛起的阻力。这是因为西方很多人不了解中国的情况，他们对中国的印象都是通过西方媒体获得的，所以对中国有很多误解。而上海基督教青年会、女青年会（以下简称上海Y）这样的组织有别于传统的

制度宗教，在各个国家主体内它介于国家与宗教之间，沟通国民与社会，既发挥着社会动员的作用，又弥补传统宗教力量发挥的不足之处，使之在民间交往互动中的作用日益凸显。

基督教青年会是以圣经的马可福音10章45节的“非以役人，乃役于人”为会训，强调的是以基督耶稣为榜样，所以上海基督教青年会、女青年会自成立以来就坚持这个超民族的原则，给基督教青

年会开展对外交流创

同时考察基督教青年会运动的源起，我们可以发现，在1844年包括乔治·威廉在内的十二位基督徒青年在伦敦正式宣布成立基督教青年会时，在这十二位青年发起人中，就有来自英国圣公会、卫理公会、公理会、浸信会等四个不同宗派背景的机构，他们打破宗派的分歧，走到了一起，由此也给上海基督教青年会、女青年会的宗教包容性的海外交流奠定了坚实的基础。

基督教青年会是共同依照“巴黎本旨”而开展活动的，在过往的百多年的时间里，基督教青年会参与在各国、各地区的社会发展中，至今已有120多个国家和地区有青年会运动在开展。虽然不同国家、地区的基督教青年会有其不同的社会活动的表现形式和内容，但是，以基督精神为基本核心价值观，造就和影响了一代又一代青年人的成长，在整个国际联系中表现的尤为明显，这是基督教青年会开展海外交流的一个广泛性所在。

作为国际性的社会服务团体，海外交流是上海基督教青年会、女青年会的一项重要工作。在开展海外交流的过程中，既是开展宣传中国的改革开放和上海的繁荣发展及其中国的宗教信仰自由政策的过程，同时也是借鉴海外的成功经验，借助海外的专业资源团体的新的服务开拓和支持网络，提高团体自身能力的重要途径。依托青年会的国际网络，上海基督教青年会、女青年会积极参与多方互动，既学习海外的经验，也展示自身发展新形象，主要形式

包括以城市青年会的身份参与世界基督教青年会大会、参与亚洲协会培训、参与东亚区域青年会互动会议、参与三城市会议交流等。

上海基督教青年会、女青年会与爱尔兰、德国等社会组织的互动中，通过“文化之桥”项目让德国、爱尔兰大学生到上海，体验到中国文化的魅力，同时也加深了中德、中爱人民之间的友谊。在与新加坡触爱社会服务社合作的“千牵手”志愿者培训活动中，双方在合作中优势互补、积极配合，让一千名新加坡青少年和中国的青少年从中得到了锻炼和成长，让海外资源成为发展团体的引擎。上海基督教青年会、女青年会充分利用团体的自身优势，组织较高层次的访问团访问台湾，为祖国统一做积极的有利于海峡两岸关系发展的宣传，先后与台南、台中、台北、高雄等青年会、女青年会开展交流活动，增加了认同，加深了了解。看到了海峡两岸民间组织的友好交流将推动和促进两地人民的理解，能够赢得更多的人对祖国统一的认同。

国家发展是对外交往的基础。在开展对外交往的过程中，上海基督教青年会、女青年会深深地感到国家繁荣富强是民间交流的基础，随着中国近年来社会经济文化的迅速发展，综合国力有了很大的提高，许多国家的社会团体都表示出了极大的交流合作的兴趣，愿意在发展的中国寻找更多的机遇和合作的机会，在YMCA的大舞台上同样可以展示国家的成就，发展的成果。包括德国青年会全国协会、普劳恩青年会、德国基督教青年服务处、加拿大温哥华青年会、美国基督联合会、印度金奈青年会等都承诺会组织更多的青少年赴上海和中国其他城市了解中国发展的情况，增进友谊，构建互信的平台。

对外交往是学习海外先进经验的重要组成部分。海外基督教青年会及其其他社会组织作为先行发展的组织，在社会服务、文化建设、青少年培养等诸多领域都领先世界，在中国社会发展加速，创新驱动发展的转型背景下，也需要从不同层面来学习发达社会的先进经验，上海基督教青年会、女青年会可以充分发挥自身的优势，通过组织青少年之间的交流，增加了解和友谊，从不同层面学习海外的先进发展经验。

对外交往助推团体的进一步发展。在越来越全球一体化这样的国际环境中，上海基督教青年会、女青年会的发展越来越离不开国际化的发展，以世界眼光审视时代发展的趋势，开展充满国际性与地域性相结合的社会服务，需要通过海外交流来提升上海基督教青年会、女青年会的服务能力，与海外各国家和地区的青少年文化交流，也是更好地利用海外交流的机会宣传中国、宣传上海的机会。

（作者系上海基督教青年会、女青年会主任干事）

来自“投诉事件”的反思 ——给前线社工的一封信

A Letter to social workers on the frontline

文/解雁

亲爱的：

很荣幸2015年，在《社工信箱》里和你相遇。从读者到执笔人，接过Money小姐（社工部督导）的接力棒，和你一起分享前线服务中的点点滴滴。

我们都在社区中从事社区工作，作为窗口服务部门，每天会遇到服务对象，回应不同的服务需求。当面对服务对象对服务工作的质疑？当接收到服务对象的投诉时，作为社工的你要如何与你的团队中当事同工合作去处理这起投诉呢？

在某一社区服务点的图书馆，发生过这样的一件事情：图书馆作为“特级图书馆”，提供区级以上图书馆才设立的“往期报纸查询”服务项目，方便读者查阅。某一个周末，一位不常来的读者来到图书馆需要往日的报纸。由于已经收在地下室，这一次拿报纸的时间比前一次时间长，这位读者认为是图书管理员故意刁难他，要投诉他。而当班的图书馆同工怕和读者起冲突，没有回应他的问题，让读者觉得被漠视，所以，投诉到中心办公室。

通过投诉的读者和被投诉的同工双方了解这件事情的经过，发现有几个服务误区，造成了双方当事人的误会与事件升级。

第一误区：认为对方应该清楚。在事件中，当读者提出需要某份报纸的全年期数时，作为服务提供者，如果在服务之前事先说明：寻找报纸需要一定时间，请稍微等待。那么，可能会避免由于寻找时间过长被读者认为是故意刁难；

第二误区：用沉默来应对冲突。或许常说，在一个人发怒的时候，要适当沉默，避免正面冲突。但是，这并不是说不回应对方的言语内容，而是在一个空间中，通过身体语言代替话语安抚对方的情绪，再来解决问题。所以，这次事件中，同工虽然了解这个方法，但是却运用错误，导致了对方的误会产生。

第三误区：服务流程约定俗成。社区服务中会有部分服务的流程都是约定俗成的，常来的服务对象会了解，但是如果遇到不经常来的服务对象呢？就会因为不了解这些约定俗成的服务流程而造成误会产生。但是，如果将这些约定俗成的服务流程明细化，并落在纸上形成文字，这种情况的发生是不是得到改善呢？

既然了解到有这些服务误区的存在，那么在处理这个事件的过程中，社工首先在听取双方陈述及读者的投诉内容后，然后和当事的同工认真面谈一次，陈述事情中读者反映出的感受和想法，与同工一起分析读者感受与想法背后的原因是什么？最后，和同工讨论处理问题的方法是什么？

但是，这一切的基础是需要始终秉承一个积极、开放的态度。

第一，积极的态度去处理。保持正面的坐姿，上身前倾表示积极的倾听，不时用点头，微笑告诉读者你正在积极认真地倾听他的每一句话语。而你的这个态度的表示，也会让读者感受到，他也会随之变化。

(下转第11页)



同的服务

青年会的传统服务

YMCA Started up Work on Spirit, Mind, Body and People

从1905年四川路会所奠基到1932年八仙桥会所落成，上海青年会会务有很大发展。青年会工作主要是围绕德、智、体、群四育进行，具体事工虽各有偏重，但又互相渗透。并根据当时社会需要开展各项新的工作，参加对象不限于基督徒。在此期间，上海青年会的工作主要是：

德育工作，主要是进行基督教教育以及一般的伦理道德教育。如中、英文查经班、介绍基督教的各种演讲会，还有伦理道德、人格修养等演讲。

智育工作，重点是日、夜学校，课程有英文、国文、商业知识、美术等，实际上是职业教育，同时又有德育、体育和社交活动。许多青年在学习后有一技之长，容易谋得职业，很受欢迎。1920年学生达1437人。夜校中有300多人是商店学徒，根据职业需要，为谋求一技之长而来学习的。由于在学校中受到服务社会的教育，这一年夜校学生还在闸北自办义务学校，由学生义务任教，使失学儿童得受教育。此外还设有阅览室、知识演讲，内容天文、地理、科学技术、政治、经济、文化教育等，主要视当时社会需要而定。

体育工作，当时正是废除科举兴办学校之后，各校课程中虽设有体育课，但尚无专业教育教员，一般都是请军人教些旧式兵操，又无体育设备，不能引起青年的兴趣。青年会在北四川路底购置农地设运动场（在现山阴路上），每星期六下午组织会友到那里举行竞走、跳高、撑杆跳高、跳远、网球、足球、掷锤、赛跑、拔河等运动。当时各教会学校经外国传教士介绍，也开始有体育运动。1906年6月青年会举办运动大会，参加比赛的有南洋高等实业学堂、圣约翰书院、民立中学、中西学院、澄衷中学、华童公学、青年会中学等，以后又于10月举行秋季运动大会。

——摘自《上海的宗教》上海文史资料选辑第八十一辑

(上接第10页)

比如，第一次读者来投诉时语气是带着气愤，态度是强硬的；而经过谈话后，第二次来到中心时，语气缓和很多，并开始愿意回应工作人员的“拉家常”。

第二，开放的心态去接纳。在这个事件中，并不是图书馆同工单方面的错误，通过图书馆其他读者也了解到，当事读者在事件中的态度与要求也是过于严格，毕竟社区图书馆硬件设施无法与市级图书馆甚至国外图书馆相比。但是，这并不代表读者的意见就都是“无理取闹”。对于读者提出的要求或者建议，工作人员需要秉承“开放”的心态去倾听并感谢读者的建议，而内部工作中可以再去讨论是否可行？是否采用？永远不会有完美的制度及服务，都是在实际工作中逐步完善的。

第三，自我反思中去改善。投诉电话标示不明确、“约定俗成”的服务流程都让不经常来图书馆的读者“困惑”。那么，针对这些服务提供中出现的缺陷，团队做的就是“查缺补漏”，而社工在这之中，恰恰可以起到引导作用：引导团队工作人员认识到这些遗漏之处、引导团队工作人员去思考服务过程中的问题所在、引导团队工作人员去讨论，将服务流程落在纸上。

经过这一系列的步骤，圆满的处理了这次投诉事件之后，该社区点也在积极进行“遗漏”的改善：原有制度的部分调整；服务理念传递；服务接待流程讨论及落实（待进行）等等。

亲爱的，在社区中我们用社工的理念与手法（接纳、倾听、同理、演绎等等）在处理问题；同样在团队中，我们也要将这些社工的理念与手法传递给其他同工，让社区服务工作真正落在“以人的需求为导向”。

(作者系上海基督教青年会、女青年会 助理社工督导)

信息汇编 Events collection

- ◆ 2月15日，市委宣传部、市文广局以“寻差距、找不足，提供人民群众满意的公共文化服务”为主题的2015年全市公共文化服务工作会议在中华艺术宫召开，本会总干事吴建荣应邀在会上作了交流发言，分享了对公共文化专业化社会服务的认识和思考，此外本会受托管理的新桥镇社区文化活动和石门二路社区文化活动中心也在会上做了交流发言，本会受托管理的打浦桥文化活动中心上台领取了2012-2013年度上海市示范社区文化活动中心奖牌。
- ◆ 2月11日，上海市民族和宗教事务委员会花蓓主任前来本两会调研，本两会会长、总干事参与了接待。花蓓主任在听取了本两会会长及总干事的汇报后，对上海基督教青年会、女青年会这些年的工作给予了肯定，同时鼓励团体把更多的爱回报社会，通过实实在在的服务立足于社会，也会在今后从主管部门的角度做好协调服务工作，配合本两会着力与统战部良性互动的初衷，互相借力，希望本两会作为社会团体一如既往地发挥作用，以华爱公益基金会的成立和运作为契机，争创上海“出标准的团体”。
- ◆ 上海基督教青年会友好伙伴澳大利亚维多利亚基督教青年会会长、总干事一行四人于2月5日至9日访问了本会，通过市民宗委主任花蓓接见会谈、机构交流座谈、社会服务参观访问、城市观光旅游等形式，向远道而来的伙伴展示了本会在上海开展社会服务过程中与政府良好的合作关系和专业的社会服务形式，以及机构跨越宗教本身服务社会的价值。此次交流是本会在国际青年会作的一种积极的调整摸索。同时也是本会在市委统战部和上海市民宗委的支持下在公共外交中发挥更大作用的重要实践。
- ◆ 上海基督教青年会友好伙伴澳大利亚维多利亚基督教青年会会长、总干事一行四人于2月5日至9日访问了本两会，通过市民宗委主任花蓓接见会谈、机构交流座谈、社会服务参观访问、城市观光旅游等形式，向远道而来的伙伴展示了本两会在上海开展社会服务过程中与政府良好的合作关系和专业的社会服务形式，以及机构跨越宗教本身服务社会的价值。此次交流是本两会在国际青年会作的一种积极的调整摸索。同时也是本两会在市委统战部和上海市民宗委的支持下在公共外交中发挥更大作用的重要实践。
- ◆ 1月29日，本会都江堰华爱青少年服务中心开展了“健康进社区、爱伴你我他”健康讲座、义诊活动。活动邀请了来自医疗中心以及中医医院的专家医师为现场三十多位社区长者讲解了“中医健康知识”、“冬季常见皮肤病的防治”以及“老年人结肠肿瘤的早期症状和早期发现”的讲座，并为长者提供了义诊服务和健康咨询。中心通过此类活动，为长者普及了疾病的早期症状和预防措施，鼓励市民以科学的方式保健自我，以中心为媒介，为医院及社区居民搭建互动桥梁，把健康传递到社区，为社区居民提供更多的便民服务。
- ◆ 1月28日，本会打浦桥社区文化活动中心组织志愿者开展了“欢乐瞬间，永恒记忆”志愿摄影服务，为打浦桥、淮海社区6家日托所共86位长者免费拍摄照片。此次活动通过拍摄相片向长者传递了社会的关心和爱护，也是本会中心志愿团队以“服务社区，成就自我”的模式，于爱心传递中推进志愿运动的发展。
- ◆ 1月22日，市委统战部、市政协、市民宗委研究宣传联合调研团一行七人来访本会石门二路社区文化活动中心，参观了本会管理的中心的各项特色服务。本会吴建荣总干事向调研团介绍了本会的主要服务项目，和专业化社会化开展社会服务的思考，得到了调研团一行的高度认可。调研团一行表示将更加关注本会的社会服务，对有特色的社会服务会做更多更好的宣传，这对本会坚定的品牌化建设具有重要的意义，是对本会一直以来的工作的肯定也是对我们今后开展服务的一种激励和鞭策。
- ◆ 1月19日，上海佛教协会会长觉醒法师访问了上海基督教青年会、女青年会，了解了本会华爱公益基金会的管理运作情况。上海基督教青年会吴建荣总干事介绍了本会的社区服务开展情况和基金会的项目运作和规范化理事事宜。觉醒法师表示本会华爱基金会成立时间虽短，但规范专业，为佛教协会今后成立基金会提供了可靠借鉴，并为华爱公益基金会送上了祝福。
- ◆ 1月17日，在本会延安东路会所，以12.31外滩踩踏事件为起点，开展了有关提升安全意识的分享会，共有近30名本会会员参与。分享会通过案例解说，演练等形式，围绕人身、交通、差旅、聚会及生活“五个安全”普及了紧急情况下行之有效的保护自救措施，切实地提升了参与者的安全意识和自我保护意识。

用爱构筑上海基督教青年会、女青年会的基磐

The blueprint of YMCA & YWCA of Shanghai for the next five years

上海基督教青年会、女青年会走过了百多年的历程，在这百多年的历史中最鲜明的特质是用基督的爱服务社会，用坚实的使命、责任，推动团体的不断发展。

上海基督教青年会、女青年会要坚持把“基督精神”彰显在社会服务中，坚持“公益、爱心、和平、平等”原则，倡导人的价值取向是为他人、为社会奉献，面对“昨天的青年、今天的青年、明天的青年”，倡导志愿奉献精神和社会责任，并在广泛的海外交流中增强每一个人对历史责任的认识，造就面向世界有竞争力和视野的人，参与推动世界和平。

我们坚持倡导，坚持合作，坚持发展，把我们的理念延伸于我们的服务中，坚持用爱心营造一个共同生活的空间，用爱心创造一个“和谐”可持续发展的多元环境，实现“服务社会、造福人群”的宗旨。

在未来，我们要直面全球化、信息化、网络化、多元化的社会格局，进一步确认团体的使命，承担团体对社会的责任，实现团体的宗旨。在国家“十二五”计划实施的五年中，我们将抓住机遇，以人为本，按照包容性发展的方针，宣扬低碳生活，注重民生，改善民生。我们要固本强身，主动参与社会发展，以自觉参与社会发展建设为目标，走“专业化发展、参与式发展、综合性发展、机构能力发展”的道路。

在未来，我们要将特色服务实践在每一项服务中，要继续以社区为基础，在实践中创造新的服务，在“荣神益人”的见证中作盐作光。

在未来，我们要把团体建设成为一个勤奋、创新、责任、和谐的团体；一个具有坚定的信仰、具有爱心、具有专业特点、具有使命感和责任感的团体；一个“与社会同步与时代同行”的团体。

