



社区工作者 案例分析专项



考社工
选展仕
找一修



目录

案例 1、社区安全--安装防盗门问题.....	3
案例 2、社区安全--火灾问题.....	4
案例 3、社区康复--智障人问题.....	4
案例 4、中考与高考压力问题.....	5
案例 5、流动人口管理--农民工子女上学困难问题.....	5
案例 6、流动人口管理--农民工子女放学后的教育问题.....	6
案例 7、社区救助保障--残疾人帮扶问题.....	6
案例 8、社区救助保障--残疾人救助问题.....	7
案例 9、社会救助保障--再就业问题.....	7
案例 10、社会救助保障--待业青年就业问题.....	7
案例 11、社区救助保障--特困人员帮扶问题.....	8
案例 12、社区救助保障--特困人员救助问题.....	8
案例 13、社区救助保障--孤儿小惠.....	9
案例 14、社区调解邻里纠纷--树遮挡房屋采光问题.....	9
案例 15、社区家庭关系矛盾的调解.....	10
案例 16、社区邻里关系调解问题.....	10
案例 17、社区安全环境卫生--小区乱设摊问题.....	11
案例 18、社区安全环境卫生--居民养狗问题.....	11
案例 19、社区安全环境卫生问题--楼上乱抛垃圾问题.....	12
案例 20、社区环保--公益捐款.....	12
案例 21、社区青少年教育问题--问题少年.....	13
案例 22、社区青少年教育问题--小明的困惑.....	13
案例 23、社区青少年教育问题--青少年社会矫正.....	14
案例 24、老王的烦恼.....	14
案例 25、刘女士的苦恼.....	14
案例 26、社区老人--老有所养与老有所乐问题.....	15
案例 27、社区老人--三高人群问题.....	15
案例 28、社区养老问题.....	16
案例 29、社区矫正--抑郁患者.....	17
案例 30、社区困难妇女帮扶问题.....	17

近年来针对社区工作者考试题型逐渐趋于复杂,我们在学习过程中需要多方向把控,不仅要针对客观题,还要把握主观题中的简答、案例等题型,在这里我们通过对 30 个经典案例进行分析;详细分析问题、设计方案、实施方案、解决问题;以此来把握社区、社会工作者、社工实务客观题的基础上,学会解答主观案例题。

案例 1、社区安全--安装防盗门问题

某居民小区位于本市城乡结合部,小区内有住户 1840 户,长住居民 5300 多人,基本上都是由农民回城的人员、动迁人员和外地入住人员组成。

小区人员有三大特点:一是无业和生活困难的居民多;二是六十岁以上的老人多;三是外来人员多。

小区接上级综合治理部门的通知,要求在小区各楼道内安装电子防盗门。然而有的居民认为,外来人员多的楼道,安装防盗门的实际意义和效果不大;有的居民觉得经济困难,拿不出钱来安装;还有人顾虑,防盗门质量不一定有保障,等等。面对不少居民都拒绝安装电子防盗门的情况,社工如何将该项工作顺利推进。

主要问题:

1. 上述案例属于社区社会工作的哪个范畴?

2. 试分析部分居民拒绝安装电子防盗门的深层原因是什么。

3. 社工应采取什么样的介入方法,帮助社区有效推进工作开展?

答题要点:

1. 本案例属于社区治安工作:

(1) 社区内生活困难人员多,难以支付安装费用;

(2) 社区居民结构复杂,难以统一思想;

(3) 对防盗门的产品功能及质量不信任等。

2. 工作方法和策略:

(1) 听取各居民住户的意见和建议,必要时还可以召开小区党员领导会议;

(2) 召开楼组长代表会议,传达工作精神,统一他们的思想;

(3) 对于防盗门质量问题,可以与生产厂商沟通,在小区内现场展示防盗门的样品;

(4) 加大宣传力度,对社区反对居民进行个案心理安抚和调适。

案例 2、社区安全--火灾问题

某个寒冬凌晨,某居民小区的一幢老式砖木结构居民住宅由于户外电气故障而遭受了火灾。大火烧毁了 3 户居民的全部家当,还殃及了另外 19 户居民,使他们的家庭财产蒙受了同程度的损失。当时正值一年一度的春节即将来临之际,火灾使受灾居民的正常生活受到了严重的影响。怎样才能让这些居民安心过年呢,社区干部急在心头。

主要问题:

1. 试分析上述案例中受灾居民面临的困难有哪些方面。

2. 为了帮助这些居民平稳过好年,作为社工的你应采取哪些策略?

答题要点:

1. 面临的困难:

(1) 如何在家财尽毁的情况下,有安身之地,对抗严寒;

(2) 怎样在最短时间内,置办起生活必需品;

(3) 怎样从悲伤中重新走出来,用积极的心态迎接新年;

(4) 如何重建家园等。

2. 可采取的策略:

(1) 运用社会工作研究方法。深入了解每家每户的不同问题和需求;

靶 病要概括

听亲
统思想
稳心理

↑ 归教封

- (2)运用个案或小组社会工作,帮助受灾居民走出阴影,树立乐观心态;
- (3)动员社区居民伸出援手,捐款捐物,帮助他们渡过难关;
- (4)运用社区工作方法,发现、挖掘、调动、整合社区内外资源. 帮助居民们重修房屋。

案例 3、社区康复—智障人问题

某市街道 D 社区, 拥有居民 3 万多人。假设你是该社区的一名社工, 并且主要负责社区内智障人士的康复工作, 请针对智障人士设计一套社区康复计划。

答题要点:

1. 方案设计:

康复方案的目标主要包括以下 4 个方面:

- (1)智障人士在行为及社会功能上的改变;
- (2)智障人士家庭对生活满意程度的提高;
- (3)智障人士与邻里之间关系得到改善;
- (4)社区对智障人士的接受程度增加。

社会
家庭
邻里
社区

2. 实施策略:

(1)个人训练: 为智障人士提供简单的自我照顾技巧及康复技巧训练, 协助其发展个人才能。

(2)义工的培训及发展工作: 通过不同形式招募一群有兴趣从事康复工作的人士, 并为他们提供基本训练, 使他们能对智障人士做定期探访或提供服务, 义工可以来自不同年龄及不同阶层。

(3)建立及强化社区内非正式的网络: 协助弱能人士建立社交网络, 也协助其家庭成员建立互助网络。

(4)策动社区资源: 社区资源包括地区领袖、社区设施、专业人士、经济支援等, 期望通过不同资源的相互配合使智障人士的需要及困难得到满足和解决。

(5)建立及强化社区权益倡议: 协助智障人士提出他们的需要, 协助他们与地区政治团体周旋。

3. 方案巩固:

主要包括提供服务、整和社区资源、监督执行进度、处理危机事件等。

4. 方案评估: 包括智障人士与其家庭成员对服务的满意度, 整个方案执行情况和效果评估等。

案例 4、中考与高考压力问题

每年初三、高三学生都会面临严重的中考、高考压力, 学校为了帮助同学们更好地度过这个阶段, 准备开展一些活动。作为一名社工, 请你针对初三、高三学生的特点和需求, 拟订一份活动服务方案。

主要问题:

初三、高三学生会面临学习任务重、学习压力大、家庭关系紧张、自我认同降低、作息时间安排不合理等问题。

答题要点:

1. 方案设计: 根据初三、高三学生的上述需求, 设计服务方案, 目标: 帮助学生改善紧张焦虑的情绪, 明确学习目的, 增强学习的信心。

2. 实施策略:

- (1)为学生提供缓解紧张情绪和管理时间的技巧;
- (2)组织一次学习经验交流活动, 分享学习体会和学习技巧;
- (3)为学生开设心理辅导小组, 及时了解学生的困惑和问题;
- (4)利用学校其他资源和家庭支持, 帮助学生提高信心, 获得更多的支持。

小组
工作

3.方案执行:主要包括整合学校资源,提供服务,监督执行进度等。

4.方案评估:包括学生对服务的满意度、方案执行情况及效果评估。

案例 5、流动人口管理—农民工子女上学困难问题

你所在的地区是一个流动人口集中的地方,当地很多外来务工人员子女就学困难,很多适龄的孩子无法继续接受教育,常常在外面游荡,有的孩子染上不良习气。作为本辖区的社工,请针对当地状况,为外来人员子女,拟订一份社区服务计划。

主要问题:

外来务工人员子女会面临教育、经济、社会适应等问题。

答题要点:

1.设计方案:根据上述外来务工人员子女的需求,设计出社区服务方案。目标:协助外来务工人员子女改善家庭生活质量,使其享有受教育的权力;有一个健康、安全、温馨的社区生活环境。

2.方案和策略:

(1)为外来务工人员子女联系附近学校,接纳其入学;

(2)成立社区志愿者队伍,为外来务工人员子女提供适合的学习辅导,使其跟上学校学习进度;

(3)利用社区其他资源为外来务工人员子女提供服务

例如,为生活困难的外来务工人员子女家庭申请适当补助,帮助他们熟悉社区环境、融入当地社区等。

3.方案执行:主要包括整合社区资源、提供服务、监督执行进度、处理危机等。

4.方案评估:包括外来务工人员子女及其家人对服务的满意度、方案执行情况及效果评估。

案例 6、流动人口管理—农民工子女放学后的教育问题

你所在的社区有许多外来务工者子女,他们白天在学校学习,回家后就没有人看管照顾,平时的课余生活也比较单一。请针对这一类问题,拟订一份社区服务方案。

主要问题:外来务工者子女遇到的问题包括课余生活比较单一、缺乏学习辅导和父母的交流等。

答题要点:

1.方案设计:根据上述外来务工者子女的需求,设计出社区服务方案。目标:丰富外来务工者子女的课余生活,使其拥有更好的生活和学习环境。

2.方案实施策略:

(1)增加孩子与父母的交流,提高家庭的支持作用;

(2)定期组织外出活动,让孩子们了解城市的变化;

(3)联系社区志愿者队伍,定期为孩子们提供学习辅导;

(4)利用社区其他资源为孩子们提供服务。(如,四点半课堂、晚托班、提供膳食等)。

3.方案执行:主要包括整合社区资源、提供服务、监督执行进度、处理危机等。

4.方案评估:包括外来务工者子女和家长对服务的满意度、方案执行情况及效果评估。

案例 7、社区救助保障---残疾人帮扶问题

一个大学毕业、有着稳定收入、美满家庭的小岳变成残疾人后,社工如何帮助他?

1.优势介入的四个方面

2.介入策略

主要问题:

针对该案例对小岳的身体、心理、社会适应能力进行全面分析,小岳目前面临的主要困境有:

1.无法接受残疾的事实,心情很糟糕;

- 2.生活无法自理,难以适应日常生活;
- 3.无法面对家人;
- 4.无法从事原来的职业,失去经济来源,需要新的职业规划。

答题要点:

1.方案的设计

适应残疾人生活,树立自信心,增强社会适应能力。调适心理,接受残疾事实;学会生活自理;重新适应家庭生活;未来职业规划。

①小岳及家人接受残疾事实。

②小岳适应残疾状态下的日常生活。

介入:康复治疗师、家人、邻里、社区。

③改善家庭关系,协助建立和谐家庭,增强家庭成员的支持力。

④要小岳重新找到合适职业,提高社会地位和适应能力。

介入:政府、原来的就业单位、社区。

2.方案的实施

按照服务计划,开展介入活动,实现服务目标。具体介入活动:

①对小岳进行心理辅导,让其接受残疾事实。

②提供康复信息和资源,协助制定康复计划,改造家居环境,学会日常生活技能。

③进行家庭调适,重建和谐家庭。接受家人残疾的事实,重新进行角色分工,协助妻子扮演家庭的核心人物,调整家庭结构,提高家庭成员的能力重建和谐家庭。

④帮助小岳了解政府对残疾人就业的支持政策,发掘小岳当前的就业优势,提高小岳的生活自理能力,增强其社会适应能力,帮助其进行合理的职业定位。

3.方案的评估、结案

采用过程评估和结果评估相结合的方法。过程评估就是针对方案设计 & 执行进行全程跟踪、评价;结果评估的指标包括:小岳的心理健康状况、家居生活自理能力、家庭关系、就业和经济收入、社会参与度等。在评估的前提下,做出明确的结案决定:继续服务或中断专业关系。

案例 8、社区救助保障——残疾人救助问题

刘某,18岁,因幼时患病留下后遗症而身体残疾,由于自己没什么技能,在父母离婚后,只能以乞讨为生。

主要问题:

1.上述案例中,刘某主要面临的困境有哪些?

2.目前,针对刘某的困境,社工应采取哪些辅导策略?

答题要点:

1.刘某面临的主要困境有:

(1)贫困问题:以乞讨为生;

(2)就业问题:没有什么技能。

2. 主要辅导策略:

(1)联系相关机构帮助刘某申请最低生活保障;

(2)帮助刘某参加相关的就业辅导和职业培训,提升刘某的职业技能,并帮助其寻找合适的就业岗位;

(3)劝其回归原生家庭,并帮助其联系父母,寻求父母的支持和帮助。

案例 9、社会救助保障——再就业问题

某社区服务中心是社区公益性就业服务组织,主要是安置“5060”失业人员,从事社区保洁工作。其资金来源,一部分是享受国家有关政策的提供,另一部分是通过为社区企、事业

单位提供后勤社区化服务而取得。受当前全球性金融风暴的影响,社区一些企业面临困难,影响了社区服务中心的正常经营活动。

例如:社区服务中心承接的某小区的保安工作和某机床厂厂区的卫生保洁工作,由于物业管理中心和机床厂有限责任公司生产经营不景气,终止了保安、保洁服务协议,至使社区服务中心 70 余名员工面临下岗。这些下岗人员派代表向社区服务中心反映心中的不快和求职的愿望,询问有无解决的办法。

假如你负责这项工作,请你写一封回信,向代表表明下一步的对策。面对金融风暴的严重冲击,社区服务中心采取有效措施,积极应对危机,迎接挑战。

一、员工自身要认清形势,使每位员工要有危机意识,忧患意识,作好应对准备,学习一技之长,提高自身能力。

二、积极拓展社区服务领域,开发就业岗位。

三、依靠国家有关政策,按照“资源整合、资源共享”的原则,承接地区办事处及政府职能部门的服务项目,安置待岗人员工作。

四、鼓励个人自主创业,积极争取政策扶持,帮助创业。

案例 10、社会救助保障---待业青年就业问题

假如你是一名社工,你所在的社区有为数不少的待业青年,针对这些待业青年的需求,选择一种适当的社区工作模式,并拟定一份相应的社区工作方案。

需求分析:一般情况下,青年待业的主要原因是就业观念、职业技能和就业渠道等方面存在问题,本案例应该根据具体调查进行分析设计,运用地区发展模式来解决该社区待业青年的就业问题。

(一) 工作目标:

任务目标:通过地区发展,帮助社区待业青年顺利就业,建立一套转变待业青年就业观念、培训他们的技能和促进他们顺利上岗就业的体系。

(二) 实施策略:

1.了解现状和需求通过海报宣传、报名,调查问卷、个人申请以及个案访谈等方式统计待业青年人数,充分了解他们的就业观念、职业技能水平以及就业需求等信息,建立待业青年信息数据库。以社区居委会、社工、待业青年代表以及社区志愿者等人组成“待业青年就业”居民小组,召开小组会议,分析社区青年待业的原因,讨论解决的措施。

2.树立正确的就业观念,利用培训方式让待业青年学习一技之长在就业,对未就业的青年要继续开展个案工作。另外检查促进待业青年劳动合同和社会保险的建立,必要购买失业保险等。

(三) 效果评估:

通过单位走访、调查问卷、个案访谈等和其他方式收集已就业青年的满意度、就业率和就业单位的评价,撰写评估报告。用文字形式将“促进待业青年就业”方法理论化和形式化,长期应用。

案例 11、社区救助保障---特困人员帮扶问题

病人李女士,36 岁,被诊断患有肾衰竭,需要进行肾移植手术,捐肾者是李女士的弟弟,弟弟因此也住进了医院。姐弟俩住进医院后,李女士情绪波动很大。医生认为这样的状态对她的手术和康复都不利,要求医院的医务社工介入。

主要问题:

(1) 李女士的困境有哪些?

(2) 如果你是医务社工,你准备如何介入?

答题要点:

1.李女士面临的主要困境有:

(1) 情绪问题:十分紧张、恐惧、担忧、焦虑、烦躁;
(2) 生理问题:吃不下,睡不着,患有肾衰竭,需要进行肾移植手术,而且捐肾者是她的弟弟。

2.主要介入策略:

(1) 通过疏导的方式,缓减李女士的担心,并努力使其勇敢面对现实;
(2) 通过情绪调整,减轻李女士的紧张、恐惧、担忧、焦虑、烦躁,吃不下,睡不着的情绪压力;
(3) 与李女士弟弟沟通,通过姐弟情、手足谊,抚慰姐姐焦躁的心情。

案例 12、社区救助保障--特困人员救助问题

小青,15 岁,初三学生。由于妈妈去世早,长期以来,小青一直与爸爸相依为命。但是,爸爸身体不好,已经请病假在家休息多年,工资很低,仅能维持家庭温饱。更不幸的是,小青爸爸在医院检查时被诊断出胃癌,需要马上住院治疗。这对小青来说更是雪上加霜。

主要问题:

- 1.上述案例中,小青面临的主要困境有哪些?
- 2.目前,针对小青的困境,社工应采取哪些辅导策略?

答题要点:

1. 小青面临的主要困境有:

- (1)家庭生活问题:爸爸得了胃癌,治病期间没人照料;
- (2)经济问题:爸爸收入低,仅能维持家庭温饱生活;
- (3)学业问题:学业也会受到影响;
- (4)情绪问题:家庭的不幸造成的心理压力。

2. 主要辅导策略:

- (1)联系社会救助机构对小青一家进行救助;
- (2)联系小青就读的学校,帮助减免小青的学杂费用;
- (3)对小青进行心理支持,增强小青对生活的信心;
- (4)争取社会其他机构团体对小青家庭的支持。

案例 13、社区救助保障---孤儿小惠

小惠,12 岁,出生在一个幸福的家庭,但是突如其来的一场车祸,让小惠成了一个孤儿。小惠只能跟着奶奶一起生活,但是奶奶的经济条件也不好,再加上年纪已经很大,小惠的生活、学习都成了问题。

主要问题:

- 1.上述案例中,小惠面临的主要困境有哪些?
- 2.针对小惠目前的困境,社会工作者应采取哪些辅导策略?

答题要点:

1.小惠主要面临的困境有:

- (1)生活问题:奶奶经济条件不好一年纪已大,无人照料;
- (2)教育问题:无人对小惠进行合适的教育;
- (3)学业问题:无法继续完成学业。

2. 主要辅导策略:

- (1)联系社会救助机构对小惠一家进行救助;
- (2)联系小惠就读的学校,帮助小惠进行学杂费用的减免;
- (3)对小惠进行心理疏导,增强小惠对生活的信心;
- (4)争取社会其他机构团体对小惠家庭的支持;
- (5)联系志愿者或者社会服务机构对小惠的奶奶进行照顾。

案例 14、社区调解邻里纠纷--树遮挡房屋采光问题

某小区里有一幢老式居民楼,在这座楼的北面,有一棵多年前居民自己栽种的香樟树,随着香樟树一年年地逐渐长大,树冠也越来越大,离住户的卫生间和厨房间窗户越来越近,矛盾随之而来。

住在楼上的居民认为,香樟树长高后影响采光,要求搬走或锯掉。楼下的居民则认为,到了夏天,楼房北面太阳光很强,香樟树可以起到遮阳降温的作用;况且这棵树虽然是居民自己种的,但已成为社区绿化的一部分,谁都没有随意处理的权利。平时,持这两种意见的居民一直在暗中较劲,坚持各自的观点,两个楼组的楼组长也都分别站在持两种意见的居民一边,意见相左,互不相让。

有一天,物业绿化服务队来小区修剪树木。他们在没有认真征求各方面意见的情况下,按照楼上居民的要求,准备将香樟树移走。这件事被持不同意见的居民发现后,分别将电话打到了居委会和区绿化办,他们在电话中责问居委会是否了解这件事?是否有权同意绿化队的这种做法?这样做是否合法?是否走了应走的程序等等。于是,本来看似不大的一件事开始逐步升级,许多居民都在旁边冷眼旁观居委会如何处理这件事。这时,居民区党支部书记清楚地意识到,这件事如果处理不当,必将会在居民中造成不利的影响,同时也会对居委会今后的工作造成被动影响。

主要做法:

居民区党支部经过牵头协调,使两派居民达成了对香樟树进行局部修剪的协议。

关键启示:

1. 弄清怎样才算大树扰民。
2. 应充分探索和完善社区管理与服务中坚持“三位一体”的工作思路,有效整合社会资源,充分发挥有关各方的积极作用。
3. 居民区党支部应针对具体问题,及早介入,强化事前管理,避免矛盾激化。
4. 社区建设中应适时有目的地引导大家提倡换位思考,共建和谐社区。

案例 15、社区家庭关系矛盾的调解

张老太太今年 64 岁,老伴死得早,儿女也各自成家,所以只有她一人住在一室一厅的老房子里,晚辈们工作繁忙难得来看一回老太太。老太太个性开朗,却也固执,平时在家很喜欢用看电视来打发时间,对于电视中许多老年保健产品广告,她都深信不疑,所以每每有新产品出现,她都会第一时间地去购买,家中已放满了各种保健药品和仪器,钱自然也是花了不计其数。

对儿女的反对,她总以广告中的介绍为由予以拒绝。她的子女们实在没办法了,于是求助于社区。

主要问题:

1. 在上述案例中。张老太太主要面临的困境有哪些?
2. 针对张老太太目前的困境,社工应该采取什么样的介入策略?

答题要点:

1. 张老太太面临的困境主要有:

- (1) 如何避免大肆购买广告宣传的保健品;
- (2) 如何与儿女有效沟通;
- (3) 如何更好、更有意义地安排和度过晚年时光;
- (4) 如何正确科学地对身体进行保健。

2. 主要介入策略:

(1) 与张老太太面谈。向其阐述虚假广告的危害,社工还可以根据张老太太的需求,为她提供科学有效的身体保健信息;

(2) 与张老太太的儿女沟通,让他们切勿激进地劝导老人改变想法,而要循序渐进,并且多

关心老人,经常看望老人;

(3)利用社区资源,如星光老年之家等社区照顾机构,为老太太安排更多的活动,丰富她的晚年生活。

案例 16、社区邻里关系调解问题

某小区是一个新建小区,小区内 180 号 201 室李老伯老两口是空巢老人,且年事已高,八十有余。李老伯楼上的 301 室,住着董老伯,今年 78 岁,是独居孤老,且患有高血压和直肠癌。2003 年 7 月,201 室的李老伯发现家中的厨房有霉变味,经小区物业检查发现是三楼发生漏水所致。而 301 室的董老伯却否认与自家有关。201 室李老伯家的儿媳也是本小区居民,平时,李老伯家中事儿全由儿媳来办理,她要求物业尽快修复楼上的漏水问题。

董老伯觉得自己孤老一人,势单力薄,明显处于弱势,认为不可能是自家的水管发生渗漏,是对方故意难为他。因此,他不同意物业到他家检修。两家纠纷由此产生,风波不断。心急气燥的儿媳一纸诉状将董老伯告上法院,董老伯手接状纸血压升高,病倒在床上。

主要做法:

居民区党支部书记率领居委会干部先做 201 室李老伯儿媳的工作,作为一名共产党员,希望她能正确对待此事,讲明党员遇到任何事都应冷静对待,邻里之间要相互谦让。经过一番思想工作后,201 室李老伯的儿媳决定撤诉,待董老伯身体恢复后再协商解决。201 室李老伯家的高姿态终于感化了 301 室的董老伯。董老伯同意物业进房查找漏水源头。经过物业的仔细查找,终于发现问题出在 301 室的总水管破裂,造成渗水漏到了 201 室。大家考虑到董老伯是孤老,本着“以人为本”的原则,物业决定免费为董老伯修复管子,董老伯也愿意承担李老伯家换修橱柜的费用。

关键启示:

- 1.抓住了机会。董老伯病倒,使李老伯家有了态度软化,劝其撤诉也有了回旋余地。
- 2.做通了李老伯儿媳的思想工作。
- 3.抓对了工作方法与策略。居民区党支部从李老伯儿媳是中共党员的角度,对其采取说服教育工作。

案例 17、社区安全环境卫生--小区乱设摊问题

某居委会门口一个不到 3 米宽的小道上,小摊贩们摆满了各种各样的摊位,有面条馄饨摊、水果摊、小杂货摊、煎饼摊、馒头摊、蔬菜摊,以及自编自销的手工艺品摊等。每到清晨天刚蒙蒙亮时,这些摊主们就开始忙于做生意前的准备工作,抢地盘、生炉子、摆桌凳,有时摊主们还为争抢摊位发生争吵。结果小小一条道,塑料袋、餐巾纸等垃圾道路两侧遍地开花,油烟、飞尘搞得周边乌烟瘴气,污水到处横流。到了晚上,整个路面更是肮脏不堪,行人难以下脚。

这种状况导致小区居民意见很大,人民来信一封接一封。居委会向街道城管反映,城管科的同志与居委会一起到实地查看,然后联系协调有关执法部门组织力量进行拆违章、赶摊位、没收物品。但事过两天,这些摊主又会出现在原处,反反复复,周边环境仍不见好转,老百姓怨声载道,部分居民小区卫生费不愿意交,还讲政府搞形式主义。

居民区党支部是采取什么办法解决乱设摊的?如何彻底解决小区门口这一脏、乱、差的问题呢?

主要做法:

首先,确定先对其中几个主要摊主的基本情况进行了了解。对这些摊主生活、家庭情况作详细了解。这几位摊主中有没有无业人员、下岗人员、协保人员,还有伤残人员。由居委会干部走访有关单位,一起沟通协商,想法设法为这些人安排工作。生活问题解决了,收入稳定了,这几个主要摊位拆除了,其他一些外来摊主的工作就好做得多了。

其次,居委会积极配合城管和卫生、工商、派出所等部门一起,加大管理力度,使小区的面貌焕然一新。

关键启示:

居民区党支部一方面注重治本,另一方面在工作方法上讲求策略与技巧。这是其成功之处。

在注重治本方面,对摊主的情况做到了心中有数。真心实意地为他们解决了后顾之忧,为这些人找到了工作,生活逐渐稳定,使他们放弃摆摊经营。在工作方法方面,分类对待,对症下药。

案例 18、社区安全环境卫生--居民养狗问题

某天,李奶奶上午 9 点外出买菜,从自家 18 号楼刚走到 20 号楼处时,被突然从身后蹿出来的一条大黄毛狗吓得瘫软在地,脸色青紫,话语也说不清。保安见状,一面通知李奶奶的家人,一面阻拦大黄毛狗肇事者跳上的一辆白色轿车。可是,车主不知何因,呼啸而去。

李奶奶家人到达事发地后,一边打 120 急救,一边打 110 报警。李奶奶在医院住了近一个星期,经过几个月的调养后,身体才慢慢得到恢复。但让李奶奶的家人极为气愤的是,肇事者在出事后一星期才上门慰问李奶奶及其家人,而且还是在居委会的督促下才上门的,说话也有些不中听。为此,被李奶奶家人拒绝进门。当肇事者第二次上门时,又被李奶奶的家人连礼品带人一起堵在了门外。看着病榻上的李奶奶,家人决定将肇事者告到法院。

主要做法:

走法律之路解决问题,是一条正确之路,但是考虑到大家“低头不见抬头见”,上诉法院会弄得邻里关系紧张,希望能将大事化小,通过协商解决,更有利团结和构建和谐社区。为此,居委会领导上门与李奶奶家人沟通,倾听他们的心声和需求,并多次找到肇事者,宣传文明养狗的条例,说服他们应向李奶奶主动赔礼道歉,并勇于承担责任,态度要诚恳,对于李奶奶家的经济损失应主动承担。在居委会的多次联系下,召开了由李奶奶、女儿女婿、肇事者家属等人参加的调解会。肇事者的态度比较诚恳,同意协商解决。

关键启示:

- 1.在小区中召开养狗人与反对养狗人之间的协调会,分析养狗的好处与养狗造成的弊端。通过交流互动,让大家能相互理解,了解各自的真实想法与意见。
- 2.在小区内成立“养狗委员会”,实行养狗人自治。
- 3.小区内广泛宣传文明养狗知识。
- 4.在社区搭起了养狗人的平台后,把无证养狗者纳入到规范化、制度化养狗的序列中来。
- 5.碰到由于宠物问题引发的冲突,居委会应该及时出面进行疏导和沟通,协调、帮助双方有效地解决问题,不能袖手旁观。

案例 19、社区安全环境卫生问题--楼上乱抛垃圾问题

某小区内,有一家住底楼的姐妹俩,为了房屋居住权经常吵得不可开交,姐妹俩都不得不搬出这所房屋,在外面另行居住。这样该房屋就长期处于无人居住状态。由于该小区内有些居民素质较差,经常从高空向楼下抛掷垃圾。多年下来,一楼的天井内垃圾遍布,蚊蝇孳生,楼上居民意见很大。

为此,居民多次来居委会要求清除底楼天井内的垃圾。居委会也多次找到底楼俩姐妹,要求她们前来配合清理垃圾,均遭到拒绝。无奈之下,居委会干部只得爬进底楼天井去清理垃圾,再将垃圾装袋后背出来。

底楼房主得知居委会的这一无奈举动后,提出居委会这样做是违法行为,她们要到法院去控告居委会私闯民宅。同时,他们还向上级政府投诉居委会的这一违法行为。

主要做法:

居民区党支部书记率领居委会干部,及时转变工作思路,并与小区物业管理处、社区民警等有关人员一起商量,寻找妥善处理这一问题的办法。最后大家形成共识:首先,一方面,居委会做好当事人的思想工作,请底楼房主前来配合工作;另一方面,居委会也通过底楼房主

的亲戚朋友,动员她们前去做房主俩姐妹的思想工作。底楼房主姐妹终于同意配合居委会开展工作,特意赶来打开了房门,共同将底楼天井内的垃圾打扫得干干净净。其次,要通过这件事教育楼上居民,改掉乱抛乱扔垃圾的陋习。最后,居民区党支部以此次事件为契机,大力加强宣传社区卫生工作,提高小区居民的文明素质,促进了小区管理服务的良性发展。

关键启示:

如果仅仅想一般性地解决问题,那就想方设法把底楼天井的垃圾清理掉就可以了。如果想根本解决问题,就要想办法彻底清理掉底楼天井的垃圾后,更应该解决今后高空抛掷垃圾的问题。

1.加大对小区居民高空抛掷垃圾这一恶习的素质教育,制定和宣传有关卫生管理措施,注重对居民群众开展公民基本道德教育。

2.社区应完善和物业、业主的良性互动与联动机制,迅速及时发现并解决问题。

3.成立小区环境卫生志愿巡查小组,加大巡视和处罚力度。

案例 20、社区环保--公益捐款

某小区是 2007 年建成的高档商品房小区,入住人员层次较高,收入丰厚。近年来,随着绿色、环保意识的不断增强,他们对居住环境的要求也越来越高。他们感到小区的设施从硬件到软件样样都好,唯一遗憾的是小区中唯一的一个池塘里没有活的景观鱼。几个环保志愿者一合计,自发捐款,筹钱买鱼,放养在池塘中,并把此情况向居委会汇报。居委会感到美化环境是好事,为了支持他们的环保善举,也拿出 300 元作为资助。

于是,几位志愿者在小区大门口设摊,接受小区居民的捐款,短短几天就收到善款 2000 多元。正在他们欢欣鼓舞之时,不同意见向上级有关部门投诉,说他们是非法集资,是违法的。有关部门责令停止。于是志愿者想不通了,捐款是为了环保,为了美化,又不是为了营利,为了私吞,怎么算非法集资?

主要做法:

接到有关部门责令停止捐款通知后,居民区党支部书记要求居委会认真做好双方的思想工作和解释工作,积极引导志愿者要正确理解部分居民的反映,立即与物业公司商量,爱心款由物业管理,定期公布账目,并马上出榜,公布捐款者的姓名、钱额,接受全体居民的监督,使双方解除了误会,为下一步共创和谐小区、美好家园打下了基础。

关键启示:

1.居民区党支部、居委会应对群众的自发行为,要正确引导,把好事办好。

2.在操作前,要由居委会或居民发出倡议,形成一定的知晓率和氛围,拟定出必要的管理制度,并要召开楼组长会告知。

3.操作中,由居委会人员出面,志愿者参与,让居民理解环保。美化环境义举的目的、意义,使更多居民积极参与。

案例 21、社区青少年教育问题一问题少年

李某时年 16 岁,在某中学上学,由于是单亲家庭,身上有许多坏毛病,成绩也上不去。奶奶的娇惯,使他在家成了说一不二的主。父亲失业,加上身体不好,一家三口的生活,全靠 70 多岁奶奶的退休金在支撑。

某年盛夏的夜晚,已过 10 点,热衷于电脑游戏的李某为了到网吧去玩,向父亲和奶奶要 10 元钱,两位家长出于对李某学习不上进的愤恨,不管李某说破天,就是不给钱。此时,双方已相持了一个多小时,情急之下,李某一屁股坐上了十六楼自家的阳台窗框上,两脚朝外,扬言,如不给钱,就跳楼。眼看悲剧要发生,相劝的邻居想到了居住在本小区的居委会干部,于是急忙请来居委会干部进行劝说。经过半个多小时动之以情、晓之以理的劝说,最后,居委会干部在自掏腰包拿出 110 元的情况下,问题终于解决,避免了一场悲剧的发生,挽救了一个生命和一个家庭。

主要做法:

居委会干部在处理危机事件中,要保持冷静,耐心听取当事人的诉说,急速思考解决问题的办法,相劝的语气要平缓,语言要真诚,千万不要说过急的话,尤其不能说“就不给他钱,让他跳”之类的刺激话,否则,后果不堪设想。该青年是在第一次拿到居委会干部从口袋里掏出一叠钱时跳下窗框抢夺过去时下来的。但听到家长说只能拿 10 元之时,又跳上窗框,此时,居委会干部冷静地与双方说:只要他学习成绩上去,只当我在暑假给他零用钱,使险恶的事态得到终止。第二天家长来感谢,并把钱如数还回。借此机会,居民区党支部书记向家长说明教育方法要适当的道理,并共同商讨今后对孩子教育的问题,并及时为父亲解决就业问题。现在孩子在李某出租车公司上班,已成为一个懂礼貌、自食其力的青年。

关键启示:

- 1.对危急突发事件的处理,一定要冷静,冷静才能想出办法。
- 2.耐心是调解工作因素之一,危急时一定要耐心听当事人的诉说,不要轻易打断和插话,这样彼此能拉近距离,可以成为他依赖的人。
- 3.在双方僵持、一触即发的时刻,真诚相待,尽量满足当事人的要求,也是消除悲剧发生的重要途径。

案例 22、社区青少年教育问题--小明的困惑

小明今年 15 岁,初中毕业考上了职业中专。由于父母离异,法院将其判给了爸爸。但是爸爸很快为小明找了个继母,继母对小明并不好,不让爸爸给小明筹集学费。而小明的生母,由于一直没有一个很好的工作,也没钱供小明上学。小明的学费问题严重困扰着小明。

主要问题:

- 1.上述案例中,小明主要面临的困境有哪些?
- 2.针对小明目前的困境,社工应采取哪些辅导策略?

答题要点:

- 1.小明主要面临的困境有:
 - (1) 学业问题:没有学费不能完成学业;
 - (2) 家庭问题:缺少家庭的温暖和照顾;
 - (3) 心理问题:心理自卑和缺乏自信心等。

2.主要辅导策略:

- (1) 与小明的爸爸及继母进行沟通,劝其承担起抚养。

小明的义务和责任;(2) 与小明所在学校进行联系,为小明开展补习功课等支持,帮助其完成学业;(3) 安排一些活动,请小明的爸爸、妈妈一起参加,增加爸爸、妈妈和小明在一起的时间;(4) 通过参加社交活动、情绪疏导等形式,逐步树立小明的自信心。使其形成健康的心态和人格。

案例 23、社区青少年教育问题---青少年社会矫正

2014 年初,有 3 位同学给好朋友王某过 15 岁生日。从未沾过酒的他们,醉后犯了拦路抢劫罪。他们的青春本来将有几年在大墙内度过,但一项新制度使之得以改变,那就是某市青少年事务所与检察院共同建立的一项针对未成年人的特殊检察机制,名为“诉前考察”。这意味着对未成年人刑事案件可进行非监禁化处置。罪错青少年由社工进行 3 个月的诉前考察,表现良好者将免于起诉,反之则进入诉讼程序。

主要问题:

1. 什么是矫正社会工作,它的工作对象是什么?
2. 作为社工的你决定采用哪些社会工作方法进行服务?

答题要点:

1. 矫正社会工作是指社会工作实施于矫正体系中,是专业人员或志愿人士在社会工

作专业价值观指引下,运用社会工作的理论、知识和方法、技术,为罪犯(或具有犯罪危险性的人员)及其家人在审判、监禁处遇、社会处遇或刑释期间提供思想教育、心理辅导、行为纠正、信息咨询、就业培训、生活照顾以及社会环境改善等,从而使罪犯消除犯罪心理结构、修正行为模式、适应社会生活的一种福利服务。

2. 对于这 4 位青少年,在“诉前考察”阶段,我们可以采取如下一些社会工作方法进行服务。

(1)个案社会工作的服务:了解服务对象的背景资料,分析其犯罪的原因,协助其在思想、心理和行为方面矫正与重建。

(2)小组社会工作的服务:运用小组工作的模式,可以组织四名服务对象通过小组分享与讨论来认识自己的错误并重建人生规划;也可组织“社区服务令”,通过为社区居民提供服务的方式来体验人生。

案例 24、老王的烦恼

王某,男,58 岁。在今年的 MERS 时期,他不仅要执行自己居委会书记的工作,还需从事就业援助工作,而且还要担当社区的抗击 MERS (中东呼吸综合症)工作。由于年纪大,记性差,他很难适应目前的工作,但李某又很想将所有的工作做好,所以目前他的思想压力很大。

主要问题:

- 1.上述案例中,王某主要面临的困境有哪些?
- 2.目前,针对王某的困境,社工应采取哪些辅导策略?

答题要点:

- 1.王某主要面临的困境有:思想压力大,担心不能完成自己的本职工作。
- 2.主要辅导策略:
 - (1) 利用社工专业的接纳、倾听的技巧使李某得到心理放松;
 - (2) 鼓励王某与社会工作者一起讨论压力来源,并对他所面对的压力进行分类鉴定和解析,使王某对自己的压力有一个客观的认识;
 - (3) 协助王某正确对待工作问题,对工作进行轻重缓急的分析。使其形成健康良好的工作观。

案例 25、刘女士的苦恼

刘某,女,某公司主要部门负责人。刘某曾作为 MERS 医学观察者被迫居家隔离三周,期间受到邻居的排斥,身心饱受折磨。隔离结束后,刘某排斥邻里及社会人际交往,认为人际关系淡漠,助人为乐是无意义的行为。

主要问题:

- 1.上述案例中,刘某主要面临的困境有哪些?
- 2.目前,针对刘某的困境。社工应采取哪些辅导策略?

答题要点:

- 1.刘某主要面临的困境有:
 - (1) 认知问题:认为人际关系淡漠。助人为乐是无意义的行为;
 - (2) 社会关系问题:受到邻居的排斥,排斥人际交往,人际关系淡漠;
 - (3) 身心问题:身心饱受折磨。
- 2.主要辅导策略:
 - (1) 对疾病及其带来的身心影响和邻里关系的影响进行客观分析,帮助刘某形成正确认识;
 - (2) 进行沟通,利用诱导性的言语打开服务对象因受伤害而封闭的心灵。让服务对象在社工面前倾诉出自己在隔离时期的痛苦经历,同时在服务对象的倾诉中寻找适当的介入点,帮助服务对象解除痛苦的心理情绪;

(3) 针对服务对象封闭的心灵,社工与服务对象一起探讨在这次痛苦经历中所得到的社会资源;

(4) 从人们对她的支持和关心出发,通过事实改变服务对象关于人际关系冷漠的错误认知。

案例 26、社区老人--老有所养与老有所乐问题

“玫瑰园”近日新建了一处老年活动室并成立了社区居民康乐俱乐部,棋牌室、网吧、健身房等一应俱全,却鲜有社区居民参与活动,如您是此社区的社工,试结合“人与资源系统的互动”分析这种现状并制订一份服务计划。

答题要点:

1. 社会工作对问题产生根源的认识,不是将问题的根源简单地归结于个人,而是认为人之所以产生问题,根源在于人与他们所处的社会环境的互动即关注的不是“谁”有问题,而是环境中的各种因素怎样相互作用。“玫瑰园”新成立了老年活动室,却鲜有居民前来参加,问题是出在社区老年居民不愿使用还是老年活动室并不适合这一社区的需要?如果问题仅是出在居民还不知道自己所在的社区已经有了这样一个活动室,那就需要加强宣传工作使居民获悉。也就是说,首先应关注居民与活动室这两个系统的互动过程,然后致力于加强这两个系统的联结。

2. 根据“人与资源系统的互动”理论,可紧扣“人在资源系统中的互动”、“人与资源系统的互动”和“资源系统之间的互动”这三种互动类型来制订计划,例如:

(1) 通过宣传单、社区橱窗、社区广播等形式扩大宣传力度;

(2) 以小组形式开展活动来增进社区居民间的感情,从而让居民在空暇时间愿意多去活动室走走;

(3) 也可考虑聘请一些专业老师,通过开办插花班、成立腰鼓队、组织烹饪比赛等来调动社区居民的参与热情,使社区老年活动室充满生机。

案例 27、社区老人--三高人群问题

随着社会经济发展以及人们饮食结构的改变和体力活动的减少,糖尿病、肥胖(脂肪肝)等三高的发病人数日益增多,成为当今威胁人类生命的主要疾病之一。有些病人在得知患了糖尿病、肥胖(脂肪肝)后,认为是慢性疾病,治疗恢复起来困难。因此,较为苦恼;也有病人则对糖尿病等三高,抱无所谓的态度,既不治疗,也不控制饮食,导致严重的并发症。

主要问题:

如果你是一位社区医务社工,请运用专业手段和模式,提出介入社区内的糖尿病等三高患者的方法和策略。

答题要点:

目的是为了 提高病人对糖尿病等三高相关知识的了解,并使患者之间结交朋友、分享经验。

1. 提供咨询。知识讲解,疑难解答,经验分享。

2. 互相支持。将他们组织起来建立一个互相支持的网络,获得解决问题的动力。

3. 情感抒发。让他们共同面对困难,达到正面情绪的效果。

4. 突破障碍。可以通过角色扮演、小组讨论等形式,协助患者直面问题,克服心理障碍。

5. 经验分享。每个患者都有自己独到的经验,通过分享可以协助他人解决一些困难。

6. 参与社区活动,提高患者的自信心。

案例 28、社区养老问题

创建社区养老示范社区的方案目标:通过为老人提供多方面的服务,实现老有所养,构建和谐社区...具体措施:了解社区老年人状况和需求;协调相关部门,建立以日间照料室拓

展为老服务内容,如牵线搭桥联系社区内企业、单位承担养老服务;加强养老服务的信息化网络建设,保证信息通畅;培育一支养老队伍,有偿的,无偿的,亲情的等等;开展“孝德文化”教育,以家庭节、合唱节等营造敬老爱老的社会风尚。

三种常用方法在社区服务中,社会作研究方法、社区工作方法和个案及小组工作方法是常用的三种大专业方法,一般会根据服务目标来选择具体的方法。

1.工作研究方法,了解居民的现实问题和需求,可通过问卷调查、入户访问、召开居民会议或居民代表会议等方法了解情况。

2.社区工作方法,整合社区内外资源开展社区服务活动。社区社会工作者必须具备发现、挖掘、调配和利用社区内外各种资源的基本能力。

3.个案工作和小组工作方法,为有需要的居民提供专业服务。社区居民作为一个群体有着共同的需求,同时每一个居民在面对剧烈变动和竞争日益激烈的社会时,又有其个别化的需求,社区针对两种不同需求的处理方式是不同的,社会工作的个案工作和小组工作方法往往被社区社工用来满足居民情感生活、心理安抚、家庭调适、社交等方面的需求。运用社区工作方法,整合社区内外资源开展社区服务活动。满足社区居民的需求,社区社会工作者必须具备发现、挖掘、调配和利用社区内外各种资源的基本能力。

社区服务站工作职责。

一、根据国家有关政策,制定社区服务发展规划并组织实施。在发生各类自然灾害和意外事故时,协助党委为社区居民提供紧急救助服务。

二、宣传有关帮扶救助的政策法规,提供有关帮扶救助工作的政策咨询服务。受理低保、困难家庭和持证人员医疗救助的申请,对申请家庭有关情况进行核实、公示,并提出审核意见。

三、负责将低保证、困难证、低保保障金、各项临时救助资金、医疗救助资金及其它帮扶救助款物发放到户。

四、开展对辖区内优扶对象、老年人、残疾人、最低生活保障户等的帮扶救助服务工作。

五、配合职能部门做好对困难家庭各项援助措施的落实工作,帮助办理相关手续,并为就业困难群体提供帮助。

六、组织辖区内符合公益劳动条件的低保家庭成员开展公益性劳动。

七、定期走访辖区内的低保和困难家庭,及时了解和掌握他们的生活和就业情况。

八、建立低保、困难、医疗救助优扶对象、老年人、残疾人等的档案资料和各类帮扶救助工作台帐,按上级民政部门和帮扶救助机构的要求,及时、准确填报有关帮扶救助工作报表。

九、定期组织辖区党员、文明家庭开展志愿者服务活动,成熟的社区可建立应急服务体系,对居民急需的水、电、燃气、房屋修缮和突发病人送医院等提供应急服务。

十、居民提供微利有偿的家政服务和便民利民服务为辖区内居家养老的老年人提供系列配套的养老服务。

案例 29、社区矫正—抑郁患者

假如你是一名社工,你所工作的社区里有一些精神轻度抑郁的人,针对这些轻度抑郁者的需求,拟订一份社区服务方案。

主要问题:

轻度抑郁者在日常生活中,会面临生活照顾、情绪压力、人际交往、心理健康等方面的问题。

答题要点:

1.方案设计

根据上述社区精神抑郁者的需求,设计社区服务方案。目标:协助抑郁者面对现实,使他们能够正常生活和正常进行人际交往,并能适当控制自己的情绪。

2.方案实施策略:

- (1)为抑郁者提供个案服务,内容可涉及心理辅导、情绪支持、社会支持网络重建等;
- (2)对抑郁者家人进行必要的培训与情绪舒缓,为抑郁者提供外围服务;
- (3)组织社区内相关专业人士,定期为社区抑郁者提供康复服务;
- (4)利用社区其他资源为抑郁者提供服务。

3. 方案执行:主要包括整合社区资源、提供服务、监督执行进度、处理危机等。

4. 方案评估:包括精神抑郁者对服务的满意度、方案执行情况及效果评估。

案例 30、社区困难妇女帮扶问题

某社区有许多困难家庭,如何为这些被生活所困的家庭主妇提供服务?

主要问题:

这些家庭主妇因各种原因生活发生了困难,会面临就业、家人照料、对生活失去信心等问题。

答题要点:

1.方案设计

根据这些家庭主妇的问题。设计小组工作方案,方案目标:使家庭主妇们树立信心,自强、自立,改善生活。

2.方案实施策略:

(1)介入前的准备工作:通过家访、交流,了解各位主妇的实际情况。

(2)制订小组活动计划和内容:通过小组活动。使主妇们释放自己的心理负担;面对繁重的家事,按优先顺序列出解决方法;通过小组活动发现或挖掘她们的特长。

(3)充分整合社会资源:鼓励和支持她们发挥自己的长处,积极就业;积极为主妇们提供就业机会;借助社区救助机构,缓解主妇们的生活困难;请社区志愿者为困难家庭定期服务,减轻主妇照顾家人的负担。

3.方案执行:整合社会资源,设计好小组活动内容、监督执行进度等。

4.方案评估:家庭主妇的满意度、方案执行情况及效果评估等。