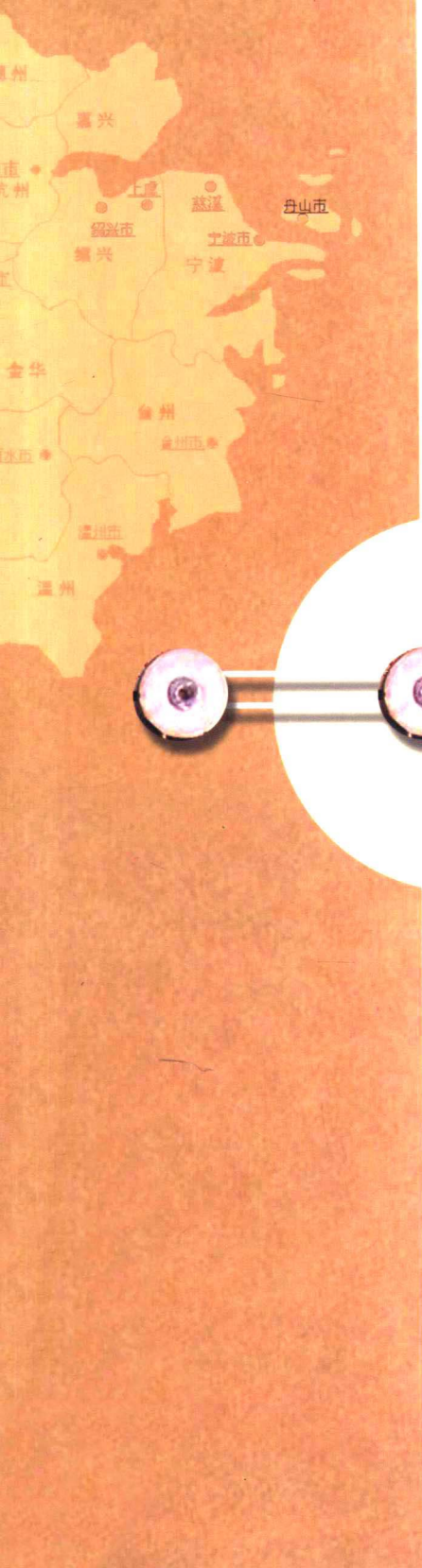




浙江社区 社会工作 案例选

ZHEJIANGSHEQU
SHEHUIGONGZUO
ANLIXUAN

万亚伟 主编



中国社会出版社

国家一级出版社★全国百佳图书出版单位

浙江社区 社会工作 案例选

ZHEJIANGSHEQU
SHEHUIGONGZUO
ANLIXUAN

万亚伟 主编

⊗ 中国社会出版社

国家一级出版社★全国百佳图书出版单位

图书在版编目 (CIP) 数据

浙江社区社会工作案例选/万亚伟主编. —北京:
中国社会出版社, 2012. 3

ISBN 978 - 7 - 5087 - 3953 - 3

I. ①浙… II. ①万… III. ①社区 - 社会工作 - 案例
- 浙江省 IV. ①DD669. 3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 032457 号

书 名: 浙江社区社会工作案例选

主 编: 万亚伟

策划编辑: 李春园

责任编辑: 李方舟

中国社会出版社出版发行

www. shcbs. com. cn

100032 北京市西城区二龙路甲 33 号

编辑部: (010) 66060097 传真: (010) 66033817

邮购部: (010) 66060275

销售部: (010) 66080300 传真: (010) 66051713

(010) 66051698 传真: (010) 66080880

印刷装订: 北京市优美印刷有限责任公司 经销: 各地新华书店

版次: 2012 年 4 月第 1 版

印次: 2012 年 4 月第 1 次印刷

开本: 160mm × 230mm 1/16

印张: 14.5

字数: 150 千字

定价: 33.00 元

序

从2000年开始全面推进的城市社区建设，取得了令人瞩目的成绩；从2007年开始实施的农村社区建设实验，呈现出百花争艳的局面。城乡社区管理体制机制初步确立，社区服务内涵不断丰富，“小社区、大社会”格局初步形成，有效化解了基层社会管理领域出现的大量社会矛盾和问题。当前，中央提出要加强和创新社会管理，这是新形势下加强我国社会管理能力建设的一项战略任务，也是“十二五”期间社会建设领域发展的重要目标。作为保障和改善民生的重要依托、加强社会管理和公共服务的重要平台、巩固党在城乡基层执政地位的重要基石，社区建设在社会建设中占据不可替代的基础地位。为了更好地发挥社区建设在社会建设中的作用，各地在创新社区管理服务方面积极探索，开拓了许多新领域，社区社会工作便是其中之一。

近年来，在民政等部门的大力推动下，社会工作在社会福利、社会救助、社会慈善、社区服务领域正发挥着越来越重要的作用。专业的社会工作在解决就业困难、贫富悬殊、流浪乞讨、犯罪吸毒、家庭暴力以及诚信缺失、道德失范、心理失衡等诸多社会问题方面显示出独特优势。社区是社会工作者将理论付诸实践的重

要场所，最有条件也最为需要导入社会工作。这是因为社会工作的服务对象集中在社区，社会工作的人才资源大都会聚在社区，迫切需把传统的群众工作方法与现代社会工作方法结合起来加以妥善应对。目前，各地正在积极探索将社会工作导入基层社区，运用社会工作方法解决社区居民、家庭以及社区的问题，这对于进一步强化社区自治功能，提高社会协同能力，扩大人民群众有序参与社会管理，进一步提高社区服务能力，提升人民群众的生活质量，有效防范和化解社会风险都具有重要意义。

浙江把社会工作导入社区服务，积极发挥社会工作者的专业特长和扎根社区的独特优势，为社区居民解决了大量社会问题和矛盾，取得了很大成效，积累了很多经验，创造了不少典型。前不久，浙江省民政厅专门举办了一次社区社会工作论坛，通过一个个具体鲜活的案例，展示了社会工作在信访、拆迁、残疾人康复、养老、家庭纠纷、社区矫正等领域的运用，展现了社会工作在基层社区的广阔发展空间和蓬勃活力。这些案例具体、生动、管用、可学，具有很强的示范作用和辐射作用。现在，浙江省民政厅将这些案例汇编成册，作为全国第一本由民政系统主编的社会工作案例集，反映了浙江大力推进社区社会工作的前瞻意识，更反映了浙江勇于创新社区管理服务的精神品质。希望更多的民政同仁、更多的社会工作者关注并投身社区社会工作，解决具体案例，积累成功经验，促进社区和谐。

是为序。



2011年12月26日

目 录

社会工作是个好办法	万亚伟 (1)
从上访钉子户到积极志愿者	毛晓英 (8)
情理法兼顾 打动拆迁户	王利平 (14)
赡养老母起争议 社工爱心筑和谐	潘梦婷 (20)
从消极生活到承担责任	王文萍 (26)
倾心帮助困境少女 助其重扬青春之帆	李 红 (32)
“怪老太”的改变	朱 妍 (37)
外面的世界很精彩	顾其花 (43)
心理矫正 重塑人生	张崇斌 (49)
挣脱心灵枷锁 笑迎美好未来	刘红霞 (58)
一场持续八年的漏水纠纷	朱蔚华 (63)
让“危房户”住上“安心房”	孙 群 (69)
轻微家庭暴力中的父子关系调适	张慧莹 宣志妙 (75)
躁狂抑郁症的心理治疗	胡碧琴 (85)
空巢老人的个案服务	陈 佳 周 丽 (94)
创新社区养老 助享乐龄年华	董海宁 (104)
整合服务资源 丰富老年生活	姜慧敏 (110)
融入社会 乐享晚年	严洪亮 (117)
尊重激发自我 康复重塑信心	吴章霞 (121)

脑瘫少女的心理康复	张雪华 (126)
以社会工作方法处理家庭纠纷	裘国伟 (131)
爱·一个都不能少	胡瑞萍 (135)
阳光心理工作室常伴居民健康路	朱巧雯 (140)
实施心理疏导 推进社区矫正	柯晓红 (146)
失业人员创业问题的个案实施	陈 峰 (150)
建筑物施工遭抗议阻止得到有效化解	明婧芝 (154)
化解物业矛盾 重建和谐家园	林 玲 (159)
互谅互让化解楼道危机	林 琳 (164)
心理社会治疗模式对“老信访户”的运用	汤丹红 (169)
爱心帮助花季少女重拾信心	邹琼琪 (176)
因病致贫遭重创 社区扶持暖人心	韩 佳 (180)
李老太个案工作报告	仇宇斐 (186)
运用危机介入模式化解群体事件	干成芬 (191)

附录:

社区社会工作的实践成效与努力方向	万亚伟 (199)
政府主导 三社互动 努力提升社区服务能力	嘉兴市民政局 (205)
大力发展社区社会工作 夯实和谐社区建设基石	宁波市海曙区民政局 (211)
打造邻里值班室 促进社会工作专业介入与居民群众参与	杭州市上城区紫阳街道党工委、办事处 (216)

社会工作是个好办法

万亚伟

在2011年10月参加省委组织部“加强和创新社会管理专题研究班”期间，比较深入地考察了新加坡的基层社会管理，深切地感受到社会工作在该国社会管理中的重要作用。他山之石，可以攻玉，新加坡发展社会工作的做法值得借鉴，社会工作应该成为我们加强和创新社会管理的重要手段、重要领域。

一、新加坡社会工作的经验

社会福利实质是通过二次分配，为国民提供基本社会保障与全面发展服务，促进社会公平。李光耀说：新加坡不奉行“福利主义”的方针。其社会福利制度鼓励和支持个人或家庭“自力更生”，避免福利政策被“滥用”、“养懒汉”。考察新加坡的社会福利政策，可以看到其社会福利政策以就业为核心，以公积金和公共组屋为基础，包括教育、住房、医疗、养老、失业和救助等比较完善的政策体系。其中核心理念是：在新加坡经济社会不断发展的进程中，不让一个家庭和个人掉队。

在快速工业化和城市化的进程中，由于事实上的机会不平等，以及条件不平等或疾病、事故等突发原因的变故，难免会让一些

人或某些家庭陷入经济、精神或社会关系的困境。如何不让一个人或一个家庭掉队？新加坡福利制度的根本是在一定阶段和适当水平经济救助的基础上，通过福利制度中的“经济赋能”功能，实现“不让一个家庭掉队”的社会目标。

新加坡社会、青年和体育部及属下的人民协会直接组织、指导和支持全国5个社区发展理事会、105个民众联络所、500多个居民（邻里）委员会，并通过与广大社会慈善组织、社会企业良好的协作关系，形成全面覆盖而系统的服务网络，推进社会福利政策的落实和对陷入困境的个人或家庭的“经济赋能”，最终实现其就业并纳入“公积金”为基础的福利制度保障。

基本工作机制是：困境家庭（个人）通过本选区立法委员或居民委员会反映，政府也有主动发现的责任。如果仅是丧失劳动能力并无直系亲属赡养的，通过社区关怀基金提供基本生活保障；如果仅是一时陷入经济困境的，给予短期的经济救助。但是对除短期经济困顿因素外，还因为心理、精神、社会等各种原因陷入社会功能受损或缺失的家庭或个人，通过人民协会属下的社区组织或经其转介给社会慈善组织，进行社会工作个案或小组辅导。

社会工作者或社会辅导员，采用一系列专业社会工作方法与技巧，对受助对象从心理、认知、行为、社会关系等方面进行辅导，帮助、支持其实现社会功能的修复、提升；通过专门的职业技能培训和就业扶持，实现经济自立能力的重建。其中支持社会企业直接提供就业岗位和职业培训，或指导受助对象直接创办社会企业进行创业孵化，是两个重要的机制。当然，社会工作的覆盖对象和领域还包括了陷于困境的青少年、老人、妇女、无劳动能力人士、病人及其家属，甚至包括陷于困境的社区或特定人群。

从事社会工作和辅导的是社会部及相关政府机构、人民协会

及其基层组织、各种福利机构、慈善组织中的社会工作部门，经专业教育、培训和注册的社会工作师、社会工作辅导员。社会工作制度包括：社会工作者培养、社会工作机构发展、社会工作案由的介入或转介、政府对社会工作的招标采购、社会工作督导、社会工作支持等系统的安排。

新加坡的社会工作是极富成效的。环球传播集团“葛瑞（新加坡）计划”发起的“幸福报告”调查，包含居住环境、与家人的亲密关系、精神生活、社会支持网络、教育程度、健康状况、经济前景信心、工作满足感、工作与生活平衡感等13个方面。52.8%的新加坡人感觉幸福，对与社会工作直接相关的社会支持网络的满意度排在第四。社会工作制度解决了新加坡早期经济快速增长，近十多年来产业成功转型升级以及城市现代化过程中出现的大量社会矛盾和问题。其社会工作制度具备了发达国家社会工作的一般特征。不同的只是背后的福利政策具有新加坡特色，社会工作的组织体系具有人民行动党长期执政的特点。

二、我们开展社会工作的必要性

我国正处在快速工业化和城市化进程中，社会转型和利益调整加速，正处于各种社会问题和社会矛盾突显期。当前影响社会稳定的社会矛盾和问题，分析起来主要归为三类：对公平正义的诉求，如公平待遇、涉法上访等；利益调整的博弈，如征地拆迁补偿；不能适应社会转变引发的社会问题，如下岗失业、家庭或社会关系失调等。很多问题并不是简单的经济困难问题。因此要解决问题、维护稳定，就不是简单的经济救助或行政控制所能解决的了。

从浙江社会福利制度建设情况看，社会保险、社会救助、社

会福利和社会慈善虽然有了很大进步，但总体上还不够完善，特别是主要政策还只停留在经济补助上，譬如养老保险、最低生活保障、医疗保险、困难救助等。对困难对象的心理辅导、社会支持，帮助挖掘自身内部潜能、发展社会功能，达到解除危机、化解困难、实现发展的社会工作正处在探索起步的阶段。

随着我国经济体制改革的深化，“单位人”向“社会人”转变，单位在人们遇到困难和问题时的社会支持系统功能弱化。中国社科院《2006年全国社会和谐稳定状况调查报告》指出，为了测量我国社会支持体系现状，对人们碰到生活困难时可能寻求并获得帮助的14种渠道进行调查。结果显示支持度排在前三位的是“家庭”、“家族、宗族”、“私人关系网”，之后才是“社区组织”、“工作单位”、“地方党、政部门”。社会支持系统已发生从“单位”到“社会”的变化，但人们遇到困难时以寻求自己亲属、朋友的社会资源为主，这与目前公共社会支持系统不发达有很大关系。

“无助”是人们因为生理、心理、经济或社会关系陷入困境产生的困惑，在经济社会转变和社会福利政策不完善的情况下尤其容易产生。“无助”往往是因为个人社会资本缺失或严重不足所致。一般来说，越是陷入困境的人，其自身拥有的社会资本越弱，因此解决自身问题的能力就越弱。如果没有社会支持系统的介入，“无助”的结果不仅会产生完全边缘化的人群，而且“无助”造成的心理、情绪冲突，常常由于内倾而使个体失落、由于外倾而造成社会危害。这样的例证这些年来不胜枚举。

中央要求做好新形势下的群众工作，就是要适应“单位群众”向“社会群众”的转变，适应群众从“生存诉求”向“发展诉求”、“物质诉求”向“精神诉求”、“具体诉求”向“公平诉

求”、“个体诉求”向“群体诉求”的转变，就是要在不断完善社会政策的同时，不断创新群众工作新的方法、制度。这就需要坚持以人为本，借鉴和吸收社会工作这个人类社会发展的文明成果，让更个性、更综合、更专业的社会工作方法在社会管理、社会服务各领域得到广泛应用。

三、推进社会工作发展的路径

社会工作一般来说是指在一定社会福利制度下，从利他主义价值观出发，采用专业工作方法，通过“助人自助”，帮助有困难的人走出困境的职业活动。从事这类活动的人被称为社会工作者。社会工作者是社会福利的传送者，是社会利益的倡导者，是“助人自助”的赋能者。社会工作以专业方法为手段，帮助因物质或非物质原因陷于困境的个人、家庭、社区或人群，目标是解危纾困、增能发展、促进公平。发展社会工作关键在于制度建设。

一是社会工作人才队伍建设。加强政府部门、城乡社区、社会福利机构、社会工作机构工作者在职教育培训外，除了专业工作方法培训外，更重要的是“利他主义”价值观的培养。积极开展社会工作专业硕士教育，加快发展社会工作专业大学教育。在教育培训基础上，要大力推进社会工作职业水平考试。积极探索建设社会工作师协会和注册制度（新加坡社会工作师协会和辅导员协会，行使社会工作者注册、维权、自律、指导、支持等服务职能）。提高社会工作者的工资待遇或职业补贴，拓宽职业上升通道。

二是社会工作机构岗位建设。政府相关部门要加强自身建设，在社会保障、公安司法、妇女儿童、教育卫生、信访等系统建设社会工作制度，推广应用社会工作方法。民政部门要起到统筹规

划、指导推动、监督管理的综合职能。重点在社会福利机构、城乡社区建立社会工作部门，为特定人群和社区社会工作的开展发挥引领和支持作用（如新加坡医院都设有社会工作部门，专职医疗社会工作者为病人及其家属提供经济、精神和社会关系方面的支持服务）。大力支持社会举办专门社会工作机构，培育未来社会工作的主体力量。社会工作不仅面广量大，而且非常个案化，政府不该也无法直接提供服务，这就需要支持相应社会组织发展和发挥作用。

三是社会工作的运行机制建设。加大城乡社区服务中心建设，以此为载体建设社会工作平台，为贴近社区和群众开展社会工作提供必要的设施条件。公共财政必须加大对社区社会工作和社会工作专业机构的资金扶持。特别是要针对社会管理与服务的要求，加强社会工作计划和项目设计、服务外包和招标采购的政策制度建设，推动社区和专业社会工作机构充分发挥作用（如新加坡社会部的“帮助问题青少年计划”，明确目标、质量和监督评估要求，通过向社会工作机构招标来推动实施）。

四是社会工作督导体系建设。社会工作督导是社会工作督导师通过运用专业训练方法，促进社会工作者能够在专业社会工作中正确适当地运用专业理论和方法，有效实现社会工作目标的制度。社会工作督导制度，发挥社会工作行政组织的功能，对社会工作者在实践中教育的功能，对实际社会工作过程支持的功能。社会工作督导应该在政府组织推动下，让社会工作师协会承担起职能。

社会工作随着西方工业化、城市化而产生和发展，历经百多年，已经形成比较系统的理论和成熟的制度、方法。但在当代中国对于多数人还是陌生的概念。急速转型的社会需要社会工作，

发展和建立社会工作的路径应该也比较清楚，重要的是各级、各部门要充分认识当前开展社会工作的重要性、紧迫性，要切实加快社会工作政策、制度建设，要切实加大对社会工作专业机构和队伍建设的投入和扶持力度。同时社会工作的发展也需要广大城乡社区、全社会的广泛参与、共同推进。

从上访钉子户到积极志愿者

江山市虎山街道安泰社区 毛晓英（社会工作者）

一、个案背景

王志（化名）是虎山街道安泰社区居民，今年 67 岁。1961 年入伍，1966 年退伍后安排在江山某运输公司工作，1993 年停薪留职，外出创业，经营竹木制品。创业过程不顺利，特别是一次被盗，一次被抢，导致经济情况较差。1994 年运输公司以未按规定上交留职停薪管理费为由，根据事先签订的相关协议将其除名。

王志对公司的除名决定不服，要求恢复公职，享受退休待遇。理由一是自己已有 30 年工龄，符合退休条件；二是未交管理费是因为出现意外，公司除名决定作出之前也没有提醒自己；三是质疑留职停薪管理费收取是否合法。运输公司认为当初的决定由职工大会通过，符合企业改制规定，协议签订时相关条款非常明确。虽然王志个人情况比较困难，但类似的除名职工很多，公司不能提供额外照顾。公司反映王志当初出去创业比待在公司强得多，所以没把留职停薪放在眼里，只是后来生意失败了，才想到来公司提要求。

王志家庭比较困难。他本人创业失败后，在多年上访中荒废

了工作。其妻 64 岁，1964 年知青下放，1977 年回城一直没有工作，患有风湿性关节炎。夫妇俩靠 3 个儿子每个月 70 元，共 210 元赡养费及以前的一点积蓄生活。3 个儿子经济情况也不好，都从企业下岗，以打零工为生，其中一个儿媳离家出走，一个儿子患肝炎，长年服药。王志由于家庭经济条件和孩子们工作的不顺心，变得日益消沉和偏执，对社会的不满情绪越来越严重，常有过激言辞和行为，并有轻微的躁郁症症状。

十多年来，王志多次去江山市政府上访。市交通局经过 10 多年的晓之以理、动之以情，没有打消其上访念头。2008 年信访开始实行属地化管理，一批原本属于部门归口管理的信访案子移交到社区，王志的案子也是其中之一。接手案子后，我带领社区干部运用社会工作理论中的心理社会治疗方法，经过几年坚持不懈的努力，不仅打消了王志的上访念头，还使他从一个不满社会、仇恨社会的人，转变为积极投身社区公益事业的居民小组长。

二、理论基础

“心理社会治疗模式”起源于美国。1930 年汉金斯首次使用“心理社会”这个概念；1937 年汉密尔顿系统阐述了心理社会治疗模式的有关理论；20 世纪 60 年代，霍利斯综合各种相关理论，发展了社会治疗模式，使之成为个案社会工作最重要的服务模式。该模式有庞大的理论体系和操作方法，我们在实际运用中，采用了其中的部分原理和操作方法。

理论假设：该理论认为，人生活在特定的社会环境中，人的成长和问题的产生需要从生理、心理、社会三个层面来考虑，这三个层面是相互作用、相互影响的。良性的人际沟通是形成健康人格的重要保证。该理论强调，每个人都是有价值的，即使看上

去困扰重重的服务对象，也具有自身有待开发的潜在能力。

治疗技巧：

1. 直接治疗技巧

(1) 非反思性直接治疗——直接向服务对象提供各种必要的服务（支持、直接影响、探索—描述—宣泄）。

(2) 反思性直接治疗技巧——通过沟通引导服务对象正确分析和理解自己的问题（现实情况反思、心理动力反思、人格反思）。

2. 间接治疗技巧：

通过改善周围环境或者辅导第三方来间接影响服务对象。

操作特点：

1. 注重从人际交往的场景中了解服务对象。

2. 运用综合的诊断方式确定服务对象问题的原因。

3. 采用多层面的服务介入方式帮助服务对象：一是减轻服务对象的不安，二是减轻服务对象系统功能的失调，三是增强服务对象的适应能力，四是开发服务对象的潜在能力，五是改善服务对象的人际关系。

三、解决方法

在收集资料和分析评估阶段，我们开展了大量调查研究工作，注重从生理、心理、社会的角度分析该信访案件产生的根源。我们认为，王志是60多岁老年人，患有高血压，身体和心智都开始走下坡路，对事物的理解和反应比较迟钝，尤其是心理问题十分突出。诉求提出十余年，相关部门已做了大量工作，如果再按照以往的讲政策、讲道理的方法，可能不会有效果，应该从社会层面、心理层面入手，解决相应问题。