

卢湾区社工联合会◎编

社区社会工作 实务技能80问

shequ shehui gongzuo

hiwu jineng 80 wen

卢湾区社工联合会◎编

社区社会工作 实务技能80问

shequ shehui gongzuo

shiwu jineng 80 wen

上海人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

社区社会工作实务技能 80 问/卢湾区社工联合会编.
上海:上海人民出版社,2011
ISBN 978-7-208-09880-0

I. ①社… II. ①卢… III. ①社区—社会工作—卢湾区—问题解答 IV. ①D669.3-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 039902 号

责任编辑 齐书深

封面设计 范昊如

社区社会工作实务技能 80 问

卢湾区社工联合会 编

世纪出版集团

上海人民出版社出版

(200001 上海福建中路 193 号 www.ewen.cc)

世纪出版集团发行中心发行

常熟市新骅印刷有限公司印刷

开本 635×965 1/16 印张 18 插页 2 字数 245,000

2011 年 5 月第 1 版 2011 年 5 月第 1 次印刷

印数 1-4,250

ISBN 978-7-208-09880-0/D·1851

定价 32.00 元

Preface 序

社区是社会的基础,社区工作关系到社会稳定发展的大局,历来是国家治理的重要方面。社区社会工作包容万端,已形成一门社会学科,在专业精神、专业理念、专业知识和专业技能方面都有其自在的规则,能不能按专业方式行事,在工作中会有文野之分,自觉与盲目之分,效能高低之分。

为了进一步促进社区工作队伍的职业化、专业化,2006年国家出台了社会工作者职业资格制度;2010年中办和国办《关于加强和改进城市社区居民委员会建设工作的意见》要求认真组织社区工作人员学习社会工作知识,鼓励、支持他们参加社会工作等各种职业资格考试和学历考试;2009年上海市社会建设工作会议上,市委副书记殷一璀指出,居民区骨干队伍要逐步向专业化、职业化的社会工作者过渡;2010年卢湾区社会建设工作会议进一步明确,要建立健全社会工作者教育培训、职业发展、实务督导等制度。从我国城市社会实际看,现在介入社区社会工作的实务工作者,除正在发展中的条线社会工作者外,社区工作者是一支最基础的力量。他们目前实行的是“包条兼块”的工作模式,即除担任居委会“块长”工作外,还分条担任社区计划、社区救助、护老助残、就业援助、人口计生、妇儿青少年、外来人口

服务、社区矛盾调解、特殊人群帮教、群众团队指导等专项社会工作。即使他们承担的政府交办事务,实际上也大量涉及各专项社会工作。另外,条线社会工作者的许多基础工作也仍然需要和社区工作者相互配合进行。鉴于以上情况,在我国,社区工作者和条线社会工作者共同分担社区社会工作,恐怕会是一种长期的格局,这也许就是中国社会工作的一种本土特色。为此,我们对以上两支队伍都要加强专业建设,特别是社区工作者队伍,和专业基础相对扎实的条线社会工作者相比,在专业素质的提高上更需加倍努力。在这方面我们要努力遵照中央和市的指示精神,坚定不移地做好工作,才能更好地实现和谐、人本、有序、文明的社区建设目标。

卢湾区广大社区工作者和条线社会工作者近些年来刻苦学习社会工作专业知识,已经取得国家认可的社会工作者职业资格的已达到80%。他们运用专业知识创造了许多富有鲜明特色的工作经验,大家携手共创和谐社区,取得了瞩目的成绩。

《社区社会工作实务技能80问》是卢湾区社区社会工作专业化操作经验的一次总结。《80问》所有的题目都是大家根据工作实际提出的。每个问题都有如何处理的细致办法,每个问题都配有典型案例,而操作方法、案例又都生动地体现了社会工作专业原则。本书充分反映了卢湾区社区工作者和条线社会工作者高尚的专业精神、开放的专业理念和睿智的职业技能,是一个很好的工作读本,对实际工作一定会大有裨益。今天它与大家见面了,可喜可贺。希望今后大家通过新的工作探索,不断补充、完善本书,使之更臻成熟。

中共卢湾区常委、卢湾区副区长

朱勒皓

2010年11月8日

Contents 目 录

社区策划

Q1. 居民区工程项目如何策划才易于被居民接受 … (2)

Q2. 社区工程如何避免治标不治本 …………… (6)

Q3. 社区项目如何争取社会资源 …………… (9)

Q4. 社区工程如何坚持互商互惠原则 …………… (13)

Q5. 怎样策划社区人文项目 …………… (16)

Q6. 怎样用专业道理说服居民同意惠民工程上马 … (19)

Q7. 如何把握好社区项目执行过程中新产生的
矛盾 …………… (22)

Q8. 社区工程中如何巧施“压力” …………… (26)

Q9. 社区项目如何注意民间禁忌 …………… (29)

Q10. 文化活动中心谁来管理好 …………… (32)

社团建设

Q1. 如何找好团队带头人 …………… (36)

Q2. 在团队活动中如何帮助老人建立新的生活
环境 …………… (40)

Q3. 如何加强社区团队保障激励机制建设 …………… (44)

Q4. 如何结合社区特点建立志愿团队 …………… (47)

Q5. 如何加强群众团队的风气建设 …………… (50)

- Q6. 如何把握好技艺兴趣类团队的集体心理特征 … (53)
Q7. 团队建设如何尊重群众的首创精神 …… (56)

社区联络

- Q1. 如何走进脾气倔强的老人家门 …… (60)
Q2. 上门要注意哪些礼仪 …… (63)
Q3. 有火警苗子主人不在家怎么进门 …… (67)
Q4. 如何进有不良癖好的老人家门 …… (70)
Q5. 怎样借助网络登门 …… (73)
Q6. 怎样进人际关系差的人员家庭 …… (76)
Q7. 如何通过熟人引路上门 …… (79)
Q8. 如何采用长线进门法 …… (82)
Q9. 如何克服私家花园门难进的问题 …… (85)
Q10. 如何采用摸底进门法 …… (89)
Q11. 如何采用融情进门法 …… (93)
Q12. 如何采用迂回进门法 …… (96)
Q13. 如何进害怕自己身份被邻居知道的人的
 家门 …… (100)
Q14. 如何把握上门时间 …… (103)
Q15. 打算生二胎不让进门怎么办 …… (106)
Q16. 初次进门的应变能力体现在哪些方面 …… (109)

社区扶持

- Q1. 对有思想反复的帮教对象如何做工作 …… (114)
Q2. 如何帮助社区服刑人员回归社会 …… (117)
Q3. 如何鼓励青年告别“宅居”生活 …… (120)
Q4. 老人想离开养老院怎么办 …… (123)
Q5. 青年就业提出不切实际要求怎么办 …… (126)

Q6. 如何帮助受人欺侮的小男孩	(129)
Q7. 如何戒除青少年网瘾	(132)
Q8. 如何帮助自尊心极强的案主	(136)
Q9. 如何帮助家长提高与子女沟通的技巧	(139)
Q10. 如何帮助单身老人建立新生活环境	(142)
Q11. 如何发挥“帮教热线”的作用	(145)
Q12. 如何让青少年走出自卑的阴影	(148)
Q13. 如何提高刑释解教人员就业成功率	(151)
Q14. 如何尊重态度强横者的人格	(154)
Q15. 如何说服生活不能自理的孤老进养老院	(157)
Q16. 应届大学生不安于实习怎么办	(160)
Q17. 怎样引导性格羞涩的女孩融入社区	(163)
Q18. 如何发掘案主阳光面	(166)
Q19. 怎样尊重案主主体性	(169)
Q20. 如何设定助人的短期目标与长期目标	(173)
Q21. 如何夯实助人的情感基础	(177)
Q22. 如何激起案主的生活勇气	(181)
Q23. 如何解开案主的心结	(184)
Q24. 如何强化心理治疗模式	(187)
Q25. 如何帮助案主继续社会化	(191)
Q26. 如何从“帮一点”到“帮一片”	(195)
Q27. 如何发挥案主的潜能	(198)
Q28. 如何鼓励案主在参与社会工作中改变自己 ...	(201)
Q29. 如何引导案主宣泄内心重负	(204)
Q30. 如何找准解决案主危机事件的关节	(207)
Q31. 如何做好帮困的衔接工作	(210)
Q32. 怎样缓解案主的焦虑情绪	(213)
Q33. 怎样为危难病人急救争取社会资源	(216)

社区调解

- Q1. 如何化解城市公共建设动迁工作中的矛盾 … (220)
- Q2. 居民上街阻断交通怎么办 …………… (223)
- Q3. 如何“治”群租现象 …………… (226)
- Q4. 如何处理好居民中新老上海人的矛盾 …………… (229)
- Q5. 如何处理乱设摊矛盾 …………… (232)
- Q6. 怎样调解使用公用部位引发的矛盾 …………… (235)
- Q7. 如何处理好开餐饮店引起的矛盾 …………… (239)
- Q8. 在群体冲突中如何尽量避免警力冲在前面 … (243)
- Q9. 社区矛盾处理如何把握快与慢的关系 …………… (246)
- Q10. 如何以最简捷的方式处理社区矛盾 …………… (250)
- Q11. 化解社区矛盾如何做好第一手资料收集
工作 …………… (253)
- Q12. 化解社区矛盾如何发挥好关键人物的作用 … (256)
- Q13. 如何处理好施工方与居民的矛盾 …………… (261)
- Q14. 怎样制止高空抛物 …………… (264)
- Q15. 重建办公楼与小区业主发生冲突怎么办 …… (267)
- Q16. 如何整合多种资源解决社区矛盾 …………… (271)
- Q17. 如何运用法律知识解决社区矛盾 …………… (274)
- 编后记 …………… (279)



社区策划

Q1

居民区工程项目如何策划才易于被居民接受

居民区工程项目能不能被居民接受,最根本的当然是该项目是否居民真正所需,是否能解决居民迫切要解决的问题。但从具体操作来看,能不能取得全体居民对工程最大限度的认同,防止不同利益群体纷争与纠葛,是工作成败的关键。居民区工程项目的策划一般要注意四个环节:一是重视居民意向调查,围绕要不要做,怎样做,做到什么程度,达到什么效果等核心问题,通过听证会听证、问卷调查、意见征询表填报、方案公示等不同方式广泛听取意见。二是加强工程论证和可行性研究,充分借助专业部门做专业咨询和设计。同时认真听取居民,特别是居民中相关专业人士的建议和意见。条件成熟的,可成立由专业机构、专职社工和居民中专业人士组成的协作小组,共同负责方案的设计和实施。涉及面较大的工程应该先有试点,在试点的基础上,总结经验,发现问题,反复改进方案。三是努力争取公共经费和社会力量支持。工程尽可能申请列入政府实事工程项目或财政补贴项目,或争取基金会、精神文明共建单位、驻居民区单位在资金、人工、材料等方面的支持。如涉及居民区集体经费、物业维修基金或居民自费负担,一开始征询工程意见时就要明示。对少数确实无力支付的困难家庭,要落实补助措施。四是保证工程质量,减少施工

扰民。

以上四个环节中,意见征询是最重要的环节,要做得细上加细。特别是可能出现意见分歧的项目,要逐户征求意见。对一些因环卫设施设置、迁移等可能受影响的居民尤其要明示新设施的功能、位置等情况。一般应通过居民代表会议等途径,根据大多数人意见(一般是三分之二或90%以上同意)作出工程决定。即使如此,对持不同意见的少数人,仍要尽量做工作,或修正方案,或变通施工办法,或给予相应补偿,尽可能平衡各方心态。实际工作中,由于工作没做到家,因少数居民坚决阻挠,工程遭遇重大阻力甚至半途而废的情况也是不乏其例的。目前在相关法制还不健全的情况下,遇到上述情况,很难采取强制措施。

另外,工程本身的科学性和施工过程的文明程度也至关重要,一个毛病多多的工程或施工过程中过于影响居民生活的,都会使原来统一的认识产生分歧,从而干扰工程的进展。

社区工程项目在社区工作中属于“社区策划模式”。要严格贯彻“社区自决”法则和“社区行动过程理性原则”,组织者要避免急功近利,主观武断和粗心大意,要倡导居民理性参与和民主参与,培养社区整体观念与和谐意识。

案例 1

100%阳光工程

华益坊是建于1928年的老弄堂。弄内居民每天都要拎着马桶穿过车流不断的马路倒粪便,老人常因拎着马桶上下楼梯而摔伤,生活十分不便。居民区通过街道房管办、居民区物业公司、居民区业主委员会、居民区对应派出所管段民警“五位一体”联席会,争取到装抽水马桶的“马桶工程”。一开始,居民有不少疑惑,有的怕价格贵,装不起,有的怕工程骚扰大,一动不如一静。但最担心的还是住房窄小,新设计的抽水马桶如不过关,房内有臭气又不雅观怎么办。针对这些想法,居民区社工请房管部门一起四次召开工程听证会,打消居民顾虑,支持工程上马。技术人员吸取居民的合理

意见,组织力量集中攻关,有效地解决了新装抽水马桶的承压、防泄、防滑、隔音和遮蔽等问题。社工还协同技术人员逐门逐户走访,根据不同房型逐家设计方案,得到户主首肯。对个别仍犹豫的户主,等前面人家完工了,让他们看过满意才定。对个别孤寡、有病老人,工程进行时社工上门服务,帮忙收拾照顾。在经费上,居民区也得到了政府旧区改造资金的大力支持。另外,经争取,在安装抽水马桶的同时,公共厨房整治、水表分户安装、管线优化配排等多项工作也同步实施,既全面改善了居民的居住条件,又毕数功于一役,减少了扰民。为此,“马桶工程”深得人心,被群众誉为“100%阳光工程”。

点评:社会策划模式本质上属于机构层面工作,居民扮演角色较为被动。但本案尽量避免这种被动性,从方案确定到工程推进,各个细节都突出了对居民意愿的充分尊重,让居民拥有更大的自决权。社区策划模式强调科学的策划效应。案中社工步骤细密,方法妥帖,实效明显,借助社会资源和专业技术力量,保证了居民意愿的顺利实现。

案例 2

建而又拆的坡道工程

合谊居委会某弄门口的倒粪站门槛很高,居民因跨越门槛不便,隔门倒粪,经常弄得粪渍满地。经过社工积极奔走,在环卫部门支持下,倒粪站门槛前筑了一道坡道,大家以为这样居民就可以顺坡而上,跨过门槛倒粪,粪池地面就不会肮脏不堪了。然而,事与愿违,几天来满地粪渍依旧,而且粪水顺坡而下,连后来倒粪的居民隔门倒粪都勉为其难了。社工们的一番努力,不仅没有赢来居民的赞扬声,相反地招来了一些人的讽刺指责,为什么会这样?社工们带着疑问进行了现场观察。原来满地粪渍往往是从一个人倒粪不小心留下最初的几滴开始,而后来者往往不愿意踩在粪渍上倒粪,一步步往后退,粪水也一滴滴往后溅,直至粪水漫坡,连隔门倒粪也困难了。由此社工们感悟到,问题的关键不在设斜坡,而是在加强教育管理。

抓到问题的关键后,社工们加强宣传倒粪注意事项,让每个倒粪人前者为后者留下方便,同时请清洁员增加了冲洗密度。现在斜坡虽然拆掉了,但倒粪站却比原来清洁了。

点评:社区项目的确立,要重视可行性研究,避免盲目性。倒粪站斜坡从建到拆使社工们体会到,搞社区项目,光有热情还不够,还需要有科学的态度,光有社工的积极性不够,还需要凝聚社区居民的共识。

(李祥杰文 合二居委提供案例素材)



2 社区工程如何避免治标不治本

社区工程有时会出现一些半吊子工程、花架子工程,只治标不治本,引起社会许多负面反应。怎么才能把社区工程办到点子上,做到标本兼治,成为实效工程,长效工程?关键是要抱理性精神,强化可行性研究,以保证工程的完善性和适用性。

1. 重视工程的环境调查

弄清工程与该环境的匹配性,包括涉及该工程的地形、建筑、人员、声光味等环保因素,春夏秋冬季节,雨雪阴晴气象,白天黑夜时间等,仔细考虑这些因素可能产生的问题及预应方案。

2. 重视技术性数据

各类技术参数要准确充分,并符合国家或行业标准。可通过专业监理单位审查工程数据的科学性,并监督其在工程中得到落实。有的社区工程因缺少精确的数据,完工后会产生效能不足或效能亢进的两端,前者治不了本,后者会产生环保等各类问题,都会对工程的长效性产生不利影响。

3. 重视同类工程资料的收集

反复比较各类资料,细加分析工程方案的制定、实施和预后情况,取其长,避其短,针对本居住区特点,制定更适宜

的方案。

4. 重视模拟运行

工程完成后可设一个试运行的时期,仔细观察试运行时期出现的问题,提出修改意见。在可能的情况下,还可按正式工程搞一个模拟样式,临时试运行,以发现问题。

社区工程要避免搞表面花哨,实质没什么用场的东西;避免搞粗枝大叶,想当然的东西;避免搞只解一时之急,而无长效的东西。强调实效理念和科学理念,这也是社会策划模式中理性原则的要义。

案例

流动厕所的风波

在大通花园小区旁边有一条步行街,短短的几百米路面北端紧联着大马路的过街人行天桥,步行街和天桥端商铺林立,干净整洁,一派繁华景象。可自从旁边的光华大厦成为外事签证办理点以来,天桥上下梯道和附近的花坛就到处散发着臭气。接到居民群众反映,社工们立刻进行调查,原来福建广东等地区包车来办理签证的人员常常是凌晨四五点钟到,而光华大厦的门还没开,办理签证的人员如厕难,才弄得天桥上下臭气熏天,严重影响了小区的环境卫生。居民区马上召开了居民、物业公司、派出所管段民警联席会议,会议决定积极与市政公务所联系,协商解决在天桥附近建造流动厕所的问题。各方快速行动,短短一星期一座崭新的流动厕所就建立起来了。可随之而来又产生了新的问题:流动厕所是投币使用的,晚上来签证的人有的不愿投币,有的因厕所无人看管,气味难闻,不愿进去,所以仍有不少人乘夜色朦胧就随便找个地方方便一下,于是这个流动厕所便成了废壳子。社工及时向居委会反映了这个问题,居民区又一次召开了联席会议,并与市政公务所再次研究,决定将流动厕所改为免费厕所,不收取一分钱,并安排一名人员进行管理,确保厕所干净卫生。这个措施很有效,随地便溺的问题很快解决了。

点评:流动厕所从收费到不收费,一个小小的变动,却取得了大大的效果,由治标而变治本。案中,社工实事求是地研究问题,不断改进工程不合理之处,保证了工程的最后成功。

(李祥杰文 方凌提供案例素材)