

北京

社工风采

——北京市社会工作案例集

(下)

中共北京市委社会工作委员会 组编
北京青年政治学院



首都师范大学出版社
CAPITAL NORMAL UNIVERSITY PRESS

北京社工风采

——北京市社会工作案例集

(下)

中共北京市委社会工作委员会 组编
北京青年政治学院



首都师范大学出版社
CAPITAL NORMAL UNIVERSITY PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

北京社工风采：北京市社会工作案例集/中共北京市委社会工作委员会，北京青年政治学院组编. —北京：首都师范大学出版社，2016. 5

ISBN 978-7-5656-2937-2

I. ①北… II. ①中… ②北… III. ①社会工作—案例—北京市 IV. ①D632

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 098517 号

北京社工风采

——北京市社会工作案例集

中共北京市委社会工作委员会，北京青年政治学院 组编

策 划 聚才融智

责任编辑 李光源

封面设计 子 诚

首都师范大学出版社出版发行

地 址 北京西三环北路 105 号

邮 编 100048

印 刷 北京富泰印刷有限责任公司

发 行 全国新华书店

版 次 2016 年 5 月第 1 版

印 次 2016 年 5 月第 1 次印刷

开 本 787×1092 毫米 1/16

印 张 27.75

字 数 658 千字

总定价 74.00 元

版权所有，违者必究

如有质量问题，请与出版社联系退换

购书电话：010-62878588，62876477

《北京社工风采——北京市社会工作案例集》

编委会

主 编	宋贵伦	楚国清	梁绿琦	
副主编	陈建领	刘占山	高世英	
编 委	张 强	赵海英	王海涛	曾宇宏
	刘 霖	李 研	张 婷	王 方
	薛依群	张文文	么树熹	刘 玉
	左 欣	王丽芳	高 峰	刘庆忠
	岳国宏			

前 言

在社会时代的大潮里，在北京社会建设事业的热土中，活跃着一支甘于奉献、勇于创新的队伍，他们就是北京社工。在北京市委市政府的关心重视下，北京社工队伍已初步实现专业化、职业化，全市社会工作专业人才已达 5.2 万人，有 20 722 人获得国家社会工作者职业水平证书，占全国的 10%；全市有专职社区工作者 3.2 万余人，87% 为大专以上学历，平均年龄 39.1 岁；成立专业社工机构 155 家，吸纳专业社工 1 500 多人，带动相关志愿者 1.5 万余人。作为北京社会建设的一支重要力量，他们耕耘在首都社会建设第一线，在社区建设、社会救助、纠纷调解、精神卫生、残障康复、矫治帮教、特殊人群帮扶等领域发挥着骨干作用，为促进首都社会和谐做出了积极贡献。为充分展示北京社工风采，分享其宝贵经验与体会，按照北京市委社会工委、北京市社会办整体安排，我们面向全市各社区和专业社工机构征集并筛选出 147 篇工作案例，编写了《北京社工风采——北京市社会工作案例集》。

案例集分上下两篇，上篇为《社区工作者实务工作篇》，主要反映在城乡社区一线工作的社区工作者的经验体会，共 8 个模块；下篇为《专业社工实务工作篇》，主要反映专业社工机构社工在服务居民群众中的经验体会，共 6 个模块。

本书所选案例基本涵盖了当前社区工作和专业社会工作的主要方面，案例真实、经验朴实、具有特色，以期对广大社区工作者和专业社会工作者具有重要参考价值和一定的示范意义。

由于社区工作和专业社会工作涉及众多服务领域和专业知识，我们在案例集编写过程中，虽做了很大努力，但难免有疏漏、不妥之处，敬请读者指正，以利今后充实完善。

（本书案例中涉及的所有人员称谓均为化名）

编 者

2015 年 12 月

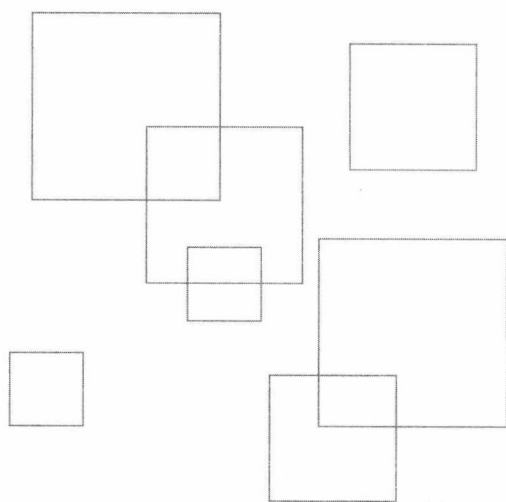
目 录

下篇 专业社工实务工作篇

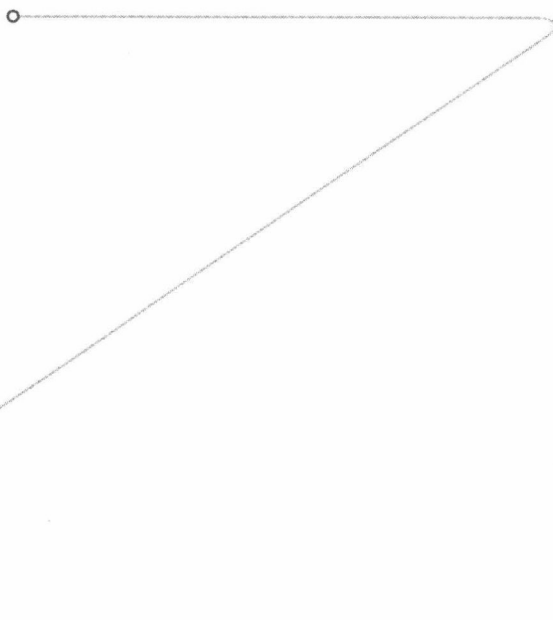
敬老·爱老·助老——老年人服务	3
培育为老志愿服务组织，助力社区居家养老事业	4
建立“暖心为老”邻里守望互助队，服务社区老年人	9
搭建社会支持网络，做好重病老人临终关怀工作	13
构建多维度社会支持网络，提升高血压患病老人的幸福指数	16
开展疾病康复期心理辅导，帮助老年人重拾生活信心	19
做好小组工作转型，顺应为老服务需求变化	22
搭建“和乐一家人”小组平台，缓解护工与老人紧张关系	25
加强养老机构员工应急技能培训，提高养老服务质量	29
整合社区资源，共建老年人社区照顾“五赢”模式	34
运用小组工作方法，增强助老志愿服务团队持续发展动力	37
实施“拥抱夕阳”社区空巢老人关怀扶持项目，提高空巢老人生活质量	44
开展“身心灵互助”成长小组活动，化解社区老年人心理危机	47
治愈“退休综合征”，帮助老年人安享晚年	50
培育助老志愿服务队，为社区居家养老提供组织支持	53
实施“老老爱心对对碰”项目，完善老年人社会支持体系	56
开展农村助老服务活动，丰富老年人业余文化生活	59
关注未来的希望——青少年服务	65
从孩子融合入手，促进社区新老居民融合	66
跟“暴躁”说“NO” ——儿童情绪行为改善个案辅导	70

填补家校“空挡”，陪伴“留守儿童”成长	
——开办小学生“三好学堂”的做法与体会	73
进行心理辅导，让孤独儿童不再孤独	76
用爱心帮教涉罪未成年人回归社会	79
开展“陪伴成长”项目，帮扶单亲家庭儿童	82
“三社联动”，解决无户籍儿童入学问题	85
修复家庭关系，为儿童健康成长创造良好环境	87
关爱下一代，帮助外来务工家庭青少年恢复学业	90
实施“一张白纸的彩色绘本故事”项目，为外来务工家庭子女提供全方位服务	93
扶贫济困，对精神病患者及其孩子进行双重帮扶	96
改善家庭关系，为矫正青少年不良行为创造良好环境	99
优化生态环境，促进服刑人员家庭儿童健康成长	103
动真情办实事，帮助流浪失学儿童及其家庭走出生活困境	106
做好假期少年儿童托管工作，解决家长后顾之忧	108
实施“健康生活·远离毒品”校本计划，开创青少年禁毒教育新局面	111
让他们过上正常人的生活——残障人士服务	115
推行“康智延年”项目，服务阿尔茨海默症老人	116
开展“暖意融融”志愿服务，帮助残疾人排忧解难	126
用“心”帮扶，让残疾人重拾生活信心	130
加大心理疏导力度，帮助白血病患者浴火重生	133
实施“身心灵健康及网络支持计划”，帮助重症患者提高生活质量	137
社工义工联动，服务听力障碍残疾人	141
协调社会力量，帮助智障儿童摆脱困境	145
做好雪中送炭的工作——困难救助	149
开通服务热线，为困难失独家庭排忧解难	150
进行心理辅导，帮癫痫病人拂去心中的阴霾	153
从解决入学问题入手，让低保家庭儿童健康成长	157
进行陪伴服务，让五保户老人不再孤独	161
实施发展式帮扶，提高低保低收入家庭子女的“造血功能”	163
实施“城市流动及贫困家庭儿童家访”示范项目，促进婴幼儿的	
早期发展和健康成长	166
施以援手，帮助困难失独家庭重拾生活信心	168
帮其所需，解除困难独居老人的后顾之忧	171

当好社会“润滑剂”——促进社会和谐	175
“青春伴夕阳”——搭建跨代融合的桥梁	176
搭建沟通桥梁，融洽医患关系	179
多方面提供服务支持，破解家庭困境	182
提供专业服务，调解家庭纠纷	185
进行心理辅导，化解婚姻危机	188
 为社区腾飞装上“引擎”——助力社区建设	 191
通过教育培训，提高社区社工心理承受能力	192
开展“萤火虫督导培训”，提升社工专业工作能力	195
培育绿色组织，绿化美化社区	197
创建社区报，传播先进文化	200
创建社会组织孵化园，助推社区管理创新	203
运用“嵌入式”工作法，托管运行社会组织服务中心	205
搭建运作平台，培育社区社会组织	211
构建社区社会组织和支持体系，壮大社区治理参与力量	214
开展多种有益活动，促进新建公租房小区融合	218



下篇：专业社工实务工作篇



敬老·爱老·助老—— 老年人服务

培育为老志愿服务组织，助力社区居家养老事业

北京市西城区睦邻社会工作事务所

一、案例背景

XN社区“近邻为老志愿服务队”成立两年多，是一支专门为社区高龄空巢独居老人服务的志愿者队伍。其成员由社区低龄老年人组成，队伍目前有志愿者40人，被帮扶老人（以下称“老人”）20人，服务模式是两名志愿者服务一位老人或两名志愿者服务一户老人。

由于志愿者队伍的成员都是社区的低龄老年人，缺乏培训，自身的专业性不高，服务过于简单和单调，平时对老人的关心和帮助，也只是邻居之间的帮忙，或者是对老人进行简单的电话慰问等。为此，社区联系我们睦邻社会工作事务所，希望我们能帮助社区将“近邻为老志愿服务队”的管理与服务进行规范，并且对志愿者（以下称“服务对象”）进行专业的培训，丰富志愿服务内容。

二、案例分析

我们通过走访社区，接触社区“近邻为老志愿服务队”的成员，进一步深入了解服务对象存在的问题，得出的结论是，除了服务过于简单和单调外，还存在两个问题：一是服务对象没有统一标识、统一管理，不利于社区对服务对象的服务信息进行记录和收集；二是服务对象自身缺乏专业的为老服务知识和技能。这些问题的解决，需要社工根据社会支持网络模式，运用社会工作小组和社区工作方法，为XN社区“近邻为老志愿服务队”开展系列服务。

三、目标计划

（一）总体目标

以关爱社区高龄空巢独居老人为着眼点，培育一支关爱高龄空巢独居老人的专业志愿服务队，充分利用社区现有的为老服务资源，运用社会工作专业方法，采用“社会工作者带义工”的服务模式，规范志愿者队伍的制度和管理，增强服务对象的志愿服务意识，提高服务对象服务的专业性，解决服务对象在服务中的困难和问题。

（二）服务计划

1. 开展社区为老服务主题活动

（1）举行“志愿为老、爱暖社区”志愿者授牌仪式。

- (2) 开展“粽香飘百里，浓情传万家”端午节包粽子送老人活动。
- (3) 开展“九九重阳节，深深敬老情”重阳节活动。
- (4) 召开“新年心愿望，新年心收获”志愿者表彰大会暨新年联欢会。

2. 开展以培训为主要内容的小组活动

针对服务对象自身需求开展 5 次小组活动：

(1) 小组活动分组安排。将社区 40 位服务对象分成 3 组，第一组 14 人、第二组 13 人、第三组 13 人。

(2) 小组活动时间安排。从 2013 年 4 月开始，每个小组每月开展一次小组活动。具体时间安排如下表：

小组名称	第一次	第二次	第三次	第四次	第五次
第一组	4 月 11 日	5 月 8 日	6 月 9 日	7 月 9 日	8 月 7 日
第二组	4 月 18 日	5 月 15 日	6 月 17 日	7 月 16 日	8 月 14 日
第三组	4 月 25 日	5 月 22 日	6 月 24 日	7 月 23 日	8 月 26 日

(3) 小组活动内容安排。具体如下表：

	活动主题	具体内容	备注
第一次	认识和了解	1. 社工与服务对象互相了解 2. 了解服务对象现状、需求及问题 3. 对服务对象进行老年人的心理抚慰培训 4. 组织服务对象做衰老体验	
第二次	了解期望与需求进行安全应急技能培训	1. 第一次小组情况回顾、服务对象问题解决情况反馈 2. 了解服务对象对社工服务的期望 3. 进行关于燃气、消防安全培训	
第三次	服务技巧培训	1. 老年人服务常见问题及解决技巧培训 2. 与老年人沟通的技巧培训 3. 学练老年人健身操	
第四次	养生课堂	1. 复习上节小组活动培训内容 2. 进行老年人养生知识培训 3. 进行老年人养生手指操培训	
第五次	团队建设与管理	1. 了解服务对象目前的工作改善情况 2. 服务对象彼此之间交流经验体会 3. 增强服务对象的自愿服务意识和团队合作意识 4. 培养服务对象的自我管理意识	

四、实施过程

实施过程分为三个阶段：

第一阶段：需求对接

联系社区，与社区对接服务需求，了解社区对此项目的需求，了解社区对为老服务志愿者队伍发展的想法和要求。

第二阶段：方案设计

根据从社区方面了解到的服务对象目前的情况，以及社区的要求和建议，撰写服务计

划书，并与社区确定最终实施方案。

第三阶段：活动实施

1. 为志愿者队伍设计并制作统一的标识，召开“近邻为老志愿者”授牌仪式大会，为志愿者颁发聘书，通过这些活动形式，提升服务对象的归属感和荣誉感；对服务对象提出相应的服务要求，要求服务对象定期服务，主动做服务记录，加强自我管理。

2. 针对服务对象的需求和现状，开展以培训为主要内容的小组活动：通过对服务对象进行老年人心理和生理知识培训，让服务对象更好地了解老年人；邀请北京市燃气公司的专业老师对服务对象进行燃气、消防安全知识培训，增加服务对象的安全知识和应急技能；通过对服务对象进行老年养生知识培训，丰富服务对象对老年人的服务内容；通过带领服务对象做一些团队游戏，提高服务对象的团队意识，从中发现志愿者领袖，引导志愿者队伍自我管理。

3. 定期开展社区为老服务主题活动。结合中国传统节日，开展不同的为老服务主题活动：

（1）“粽香飘百里，浓情传万家”端午节包粽子送老人活动。活动中首先是服务对象和老人一起包粽子；然后社区给大家提供煮熟的粽子和水果，服务对象和老人坐下来一边吃一边聊，同时社工向大家介绍端午节的来源和习俗；最后，服务对象和老年人纷纷讲述自己家乡的端午节习俗。

（2）“九九重阳节，深深敬老情”重阳节活动。活动以话养生为主题，社工以多种形式向服务对象和老人讲解一些与老年人生活相关的养生知识；服务对象和老年人相互交流养生经验与体会。

（3）“新年心愿望，新年心收获”志愿者表彰大会暨新年联欢会。总结“近邻为老志愿服务队”一年来的工作，表彰优秀志愿者，服务对象和老年人新年联欢。

通过以上主题活动，促进服务对象与老年人的互动和交流，促进服务对象、老人与社区、社工的交流和互动。同时，借助中国传统节日宣传“敬老爱老”的传统美德。

五、总结评估

通过近一年的工作，我们已与服务对象、老人以及社区建立了良好的专业关系，成功地为服务对象开展了5次小组和4次社区主题活动，共直接服务360人次，间接服务80人次。

通过在活动中观察服务对象的表现以及改变、在平时活动中对服务对象进行访谈、在活动中进行分享，以及小组活动结束后以调查问卷的形式对服务对象进行评估（见图1、图2、图3），我们得出以下结论：

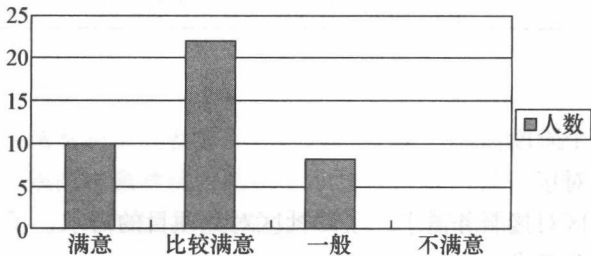


图1 对主题活动的满意程度

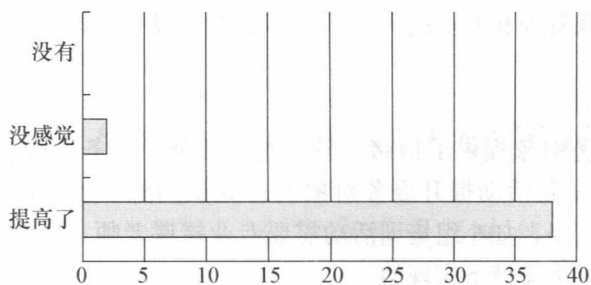


图2 是否提高志愿服务的专业性

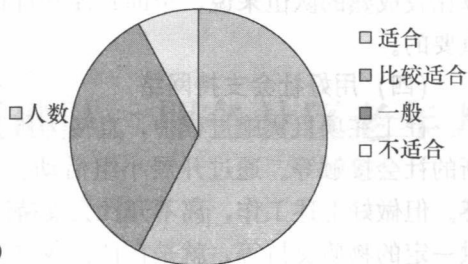


图3 小组培训内容是否合适

第一，社工通过直接向服务对象提供专业知识培训，提高了服务对象的服务专业性，使服务对象在服务的过程中能够更加得心应手，更好地为老年人服务。

第二，社工通过整合相关社会资源，帮助服务对象丰富其为老服务知识与技能，使服务对象利用这些知识为老年人服务的同时，也为自身的生活提供了帮助。

第三，社工为服务对象开展的小组培训活动的的内容，比较符合服务对象的需求，较好地解决了服务对象日常志愿服务活动中遇到的困难和问题。

在服务过程中，社工的工作方法和工作成果，得到了服务对象和社区的认同和支持，他们的信任也让社工的工作开展得更加顺利。

需要指出的是，在提升 XN 社区“近邻为老志愿服务队”的组织管理和整合资源的能力方面，社工只完成了一部分，还需要社工继续跟进，在保证 XN 社区“近邻为老志愿者服务队”正常服务的情况下，继续发掘志愿者的领袖人物，通过多种方式提升其能力。社工在服务过程中，注重与社区一起帮助“近邻为老志愿服务队”完善其作为社会组织的必要因素，包括梳理组织目标、制定管理制度等，使队伍管理不断完善，服务不断进步。

六、专业反思

（一）服务具有推广性

如今，社会老龄化趋势有增无减，老年人数量激增，社会上的养老机构已经不能满足老年人的养老需求，加之很多老年人不愿意到养老院养老，这样一来，社区居家养老的养老模式，就必然成为今后的发展方向和趋势，这就为社区为老志愿服务队伍的发展提供了广阔的空间。社工对 XN 社区“近邻为老志愿者服务队”的专业能力提升、团队管理和建设的服务，非常符合如今社会养老事业发展的需要，因而具有普遍的推广意义。

（二）服务要加强针对性

社工在设置服务内容的时候，虽经过调查研究，力求与实际需求进行无缝对接，但百密一疏，在实施过程中，还是遇到了志愿者和社区不认同的情况。这使我们认识到，要想使服务工作得到服务对象的认同，就必须增强服务的针对性，提高服务的有效性。为此，我们及时根据服务对象和社区的建议做出方案调整，使服务更加贴近服务对象，从而对服务对象起到了实质性的帮助作用。

（三）搞好服务角色定位

社工在培育和发展社区社会组织的过程中，应更多地扮演服务者、资源的提供者和支持者的角色。XN 社区“近邻为老志愿者服务队”成立已经两年多，对于这样一支服务还

算比较成熟的队伍来说，帮助其提升自我管理和专业能力，并且不断丰富服务内容是至关重要的。

（四）用好社会支持网络

社工在项目实施过程中，直接为服务对象提供了情绪支持、物资援助、服务、信息、新的社会接触等。通过开展小组活动、主题活动提升服务对象的自我认同感和社会认同感。但做好上述工作，离不开社会支持网络，如小组培训活动需要专业授课老师，需要提供一定的物质支持等，就是在社会各方大力支持下实现的。

建立“暖心为老”邻里守望互助队，服务社区老年人

北京市西城区睦邻社会工作事务所

一、案例背景

NHL社区，居住着数量可观的老年人，由于生活环境、受教育程度等各方面的差异，其需求呈现出多样化。其中主要的、较普遍的有三方面需求：第一，参与社区活动的需求。居住在平房区和简易楼的老年人，因为离NHL社区居委会较远，加上年龄大了腿脚不方便，平时很少参加社区活动，但又不甘寂寞，希望能多参加些活动；第二，学习新知识、新技能的需求。由于儿女不在身边，与儿女联系和社会交往需要用到手机和电脑，迫切希望能学习这方面知识与技能；年龄大了身体差了，迫切希望获得一些健康养生知识。第三，精神慰藉的需求。随着行动越来越不方便，儿女又不常在身边，导致孤寂感增加，迫切需要精神抚慰。

满足社区老年人的生活需求，为社区老年人提供全方位的服务，是社区管理与服务工作的一项重要任务。完成这一重要任务，仅靠社区居民自发的互帮互助行动，靠个体的志愿者“单打独斗”，是难以持久和奏效的。迫切需要将社区为老服务的热心人士、志愿者组织起来，靠社会组织的团体力量，做好社区中的为老服务工作。

二、案例分析

目前NHL社区人口老龄化问题严重，老年人对社区服务、居家养老的需求在日益增加，而完全依靠政府和社区提供服务还远远不能满足老年人的个性化需要，这为社区建立和完善为老服务社会志愿者组织，通过社会组织的力量服务居家养老提供了广阔的天地。

该社区过去成立了不少的社会组织，但是这些社会组织的带头人基本上由社区居委会的成员担任。由于社区事务繁多，他们感到力不从心、顾不过来，迫切希望能够培育社区居民领袖、迫切需要对原有的社会组织进行整合，以更好地发挥其在为老服务工作中的中坚作用。

这一方面，反映了目前社区社会组织存在的问题；另一方面，也为我们建立一支比较专业的社区为老服务社会组织提供了客观基础。

三、目标计划

（一）服务目标

通过挖掘社区积极分子和招募志愿者，建立“暖心为老”邻里守望互助队，在满足社