

| 天津市社区社会工作实务指导丛书 |

最暖心 社工故事选编

ZUINUANXIN

SHEGONG GUSHI XUANBIAN



天津市社会工作协会 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

| 天津市社区社会工作实务指导丛书 |

最暖心 社工故事选编

ZUINUANXIN

SHEGONG GUSHI XUANBIAN



天津市社会工作协会 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

最暖心社工故事选编 / 天津市社会工作协会编.

—北京: 中国社会出版社, 2017. 3

(天津市社区社会工作实务指导丛书)

ISBN 978-7-5087-5583-0

I. ①最… II. ①天… III. ①社区—社会工作—案例—天津

IV. ①D669.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 022751 号

丛 书 名: 天津市社区社会工作实务指导丛书

书 名: 最暖心社工故事选编

编 者: 天津市社会工作协会

出 版 人: 浦善新

终 审 人: 王 前

责 任 编 辑: 张 迟

责任校对: 董凯丰

出 版 发 行: 中国社会出版社 邮政编码: 100032

通 联 方 法: 北京市西城区二龙路甲 33 号

电 话: 编辑室: (010) 58124856

销售部: (010) 58124850

网 址: www.shebs.com.cn

shebs.mca.gov.cn

经 销: 各地新华书店



中国社会出版社天猫旗舰店

印 刷 装 订: 中国电影出版社印刷厂

开 本: 170mm × 240mm 1/16

印 张: 15.25

字 数: 230 千字

版 次: 2017 年 3 月第 1 版

印 次: 2017 年 3 月第 1 次印刷

定 价: 48.00 元



中国社会出版社微信公众号



前言 | PREFACE

社会工作是一门科学，也是一门专业，其目的在于协助人们解决其个人、群体（尤其是家庭）、社区的问题，以及运用个案工作、小组工作、社区工作、行政和研究等方法，促使个人、群体和社区之间的关系达到满意的状态。

为了更好地帮助广大社区社会工作者尽快掌握科学、专业的助人技巧，提高社会工作人员职业素质和专业水平，天津市社会工作协会联合全市各区民政部门，成立编委会，收集整理基层社区工作人员开展工作的亲身事例、工作经历、创建项目等，通过层层筛选、择优录用，汇编形成一套“天津市社区社会工作实务指导丛书”。

本套丛书分为三个部分，共6册。第一部分为社区社会工作典型案例，包括《社区社会工作案例选编·民主协商篇》《社区社会工作案例选编·为民解困篇（上下）》《社区社会工作案例选编·处理纠纷篇》《社区社会工作案例选编·精神文化篇》4册；第二部分为最暖心社工故事，《最暖心社工故事选编》1册；第三部分为最具影响力社工项目，《最具影响力社工项目选编》1册。

本书内容均为专业社工、社工机构或服务对象亲身经历的实务案例，内容真实。同时，本书在理念、技巧、方法和问题解决方面都较好地体现了社会工作的专业性、理论性和创新性，具有很强的示范性和借鉴性。



目录 | CONTENTS

1 以居民利益为先 做社区群众知心人	王蕊
4 助人自助 全心全意为人民服务	滨海新区紫云社区
8 暖心社工故事	滨海新区联合村居民委员会
10 绽放吐香在社区的铿锵玫瑰	滨海新区惠安里社区
13 风雨兼程 奉献社区	田贵华
18 社区里的“小棉袄”	刘丽华
20 这里荡起的温暖更贴心	滨海新区新河街道震新社区
24 最宝贵的收获是人心	滨海新区新河街道漓江里社区
27 用真情换真心	滨海新区新河街道
30 汇聚爱心 绽放梦想	吴剑晖
34 爱心助残 情暖社区	滨海新区茶淀街道宜春里社区
37 温馨相约 共享欢乐	滨海新区和盛苑社区
40 婆婆妈妈心 絮絮叨叨情	滨海新区新北街道融盛社区
43 用诚挚的心关爱居民	滨海新区贻城尚北社区
45 不忘初心 为民服务	和平区劝业场街道新津社区
49 让赤诚之光洒进百姓心中	和平区劝业场街道
51 真诚付出 用爱传递	和平区劝业场街道南京路社区
56 追随社区梦 共铸居民情	和平区劝业场街道
60 热忱服务居民 真情奉献社区	郭秀温
64 暖心服务 追求无悔	赵晓静
68 社区的好社工 居民的贴心人	孙晓芳
72 育龄妇女的贴心人	刘大伟

- 76 | 立足岗位作贡献 创先争优促发展 芦悦
- 80 | 情暖社区谱新篇 闫春红
- 85 | 风中立着一杆旗 梁旭
- 88 | 让金子般的阳光洒进你我的心 周莹
- 91 | 热心服务群众 实现自我价值 董娟
- 93 | 小社区 有真情 李学超
- 95 | 热心为民 服务社区 王秀荣
- 97 | 在历练中成长 和平区五大道街道
- 99 | 立足岗位作奉献 一片暖心为百姓 杨容
- 103 | 凝心聚力抓班子 倾心倾力为人民 平雅励
- 106 | 无私奉献为社区 一片爱心为居民 孙艳
- 111 | 无私奉献暖民心 真情服务促和谐 张娟
- 116 | 为民服务做表率 勇于担当甘奉献 郝娜
- 121 | 小手牵大手 共筑夕阳红 和平区南营门街道昆明路社区
- 125 | 怀感恩之心 系百姓温暖 和平区南营门街道竞业里社区
- 129 | 大爱精神助万家 和平区南营门街道天兴里社区
- 133 | 做居民身边的贴心人 和平区南营门街道世昌里社区
- 137 | 立足平凡岗位 奉献社区居民 和平区南营门街道文化村社区
- 141 | 独辟蹊径 庆西风景独好 和平区南市街道庆有西里社区
- 144 | 暖意融融 心系群众 和平区南市街道大都会社区
- 147 | 任劳任怨 无私奉献 坚守维稳第一线
..... 和平区南市街道怀远里社区
- 150 | 平凡之中见精神 细微之处展风采 和平区南市街道福方里社区
- 155 | 将青春献给热爱的事业 和平区南市街道福厚西里社区
- 159 | 无私奉献 扎根社区 和平区南市街道怀远里社区
- 163 | 扎根基层 在奉献中绽放青春 和平区南市街道庆有西里社区
- 165 | 踏实工作 真诚付出 收获喜悦 河北区宁园街道汇园里社区
- 168 | 暖心在点滴间 河北区富方园社区
- 171 | 发挥党员作用 做暖心社工 铁东路街道北宁湾社区
- 175 | 关怀孤老困难群众 不是亲人胜似亲人 河北区团结里社区
- 179 | 帮扶单亲家庭 关爱儿童成长 河北区王串场街道容彩里社区

182	用心去暖心	河东区向阳楼街道顺达西里社区
186	立足辖区经济 展现青春活力	陈 菲
189	后台社区社工小李的“暖心情结”	河东区大直沽街道后台社区
194	社区的“暖心”管家	津南区双港镇鑫港园社区
197	奉献社区终不悔 做百姓贴心人	津南区咸水沽镇首善社区
200	与社区居民高大爷的故事	南开区向阳路街道昔阳里社区
204	身体力行的大妈老师	韩凤娟
207	陪孩子走每一个“台阶”	武清区民政局
210	用心做公益 用爱暖社区	西青区民政局
214	点滴关怀都是爱 被弃女孩守望新幸福	西青区民政局
218	暖心社工郭妍的故事	西青区民政局
222	暖心社区主任宁维的故事	西青区民政局
225	调解天使	西青区民政局
227	一朵向阳花 普照大家园	西青区民政局
231	军营编外指导员	西青区民政局

以居民利益为先 做社区群众知心人

王 蕊

成立于2003年的泰丰社区现有专职工作人员7人，虽然毕业于不同专业，但大家始终坚信“道虽通不行不至，事虽小不为不成”，从每一件小事做起，从点点滴滴做起，在平凡的岗位上勤于学习、勤奋工作、努力钻研、不断进取，积极完成上级领导部门委派的各项工作任务。与此同时，作为与社区居民接触最为密切的群体，全体社区工作人员将“以人为本”的工作理念贯穿于日常工作，想民之所想，急民之所急，竭尽全力为民办事，做社区群众的知心人。

一、关爱老年群体，做群众知心人

作为开发区较早成立的社区，泰丰社区所辖区域内人口结构呈现出老龄化趋势。为做好社区老年人口服务，满足日益增长的居家养老需求，泰丰社区在提升社会工作专业技能、拓宽工作思路的同时，结合公益项目，整合社区资源，鼓励社区工作者融入老年群体，倾心关怀，悉心服务。在与老人们的接触中，了解他们的内心想法和实际困难。在“走出去”的过程中，社区工作者们逐渐了解了老人们的生活，感受到老人们光鲜外表下的无助和无奈。一些老人不愿与外人道的苦恼却愿意“透露”给这些朝夕相处的年轻社区工作者，也由此演绎了一段段感人的、暖心的社区工作者故事。

2015年3月一大早，泰丰社区居民孙阿姨、王阿姨带着一面写着“服务见真情 忠诚印寸心”的锦旗来到泰丰社区，对社区全体工作人员走访居民、了解居民困难并利用业余时间竭尽全力为居民群众服务的工作态度和





工作作风表示感谢。

事情的起因要追溯到 2015 年 1 月。孙阿姨患乳腺癌住院手术，因儿子在外地工作，儿媳要照顾家中年幼的孩子，手术后出院复查、换药无人陪同。社区工作人员了解这一情况后，多次利用业余时间陪伴孙阿姨到医院复查、换药。社区的贴心服务为术后恢复中的孙阿姨带来更多的温暖和支持。病愈后，她与同样在困难中接受过社区帮助的王阿姨为社区送来了锦旗。

为民服务的故事温馨、温暖，危急时刻社区工作者与居民间的亲情互动也让人不禁感慨大爱无疆。就在 2015 年母亲节的前夕，泰丰社区一位 90 多岁、患有阿尔茨海默病的老奶奶在午休时趁家人不注意，从家中走失。家人在寻找一夜无果后遂向辖区派出所报案。次日清晨，泰丰社区工作人员得知后，迅速将该消息在居民 QQ 群内进行转发，号召社区在职党员、居民及各文体队伍成员在泰丰公园附近寻找，并通知各物业公司予以关注留意。工作人员根据家属提供的老人的体貌特征，沿工业区方向寻找，最终在五大街尽头马路边发现老人并将其送回家中。所幸，老人只是手被树枝划破，并无大碍。为表达感谢，当事人的女儿也为社区送来了一面锦旗。

紧要关头，社区工作者的爱心接力让当事人家属感动，更让每一个参与其中的人感到欣慰。

二、践行社会责任，灾难面前义无反顾

作为基层社区工作者，在“8·12 故事”发生当日，泰丰社区的工作人员第一时间到岗，组织物业公司、志愿者，共同安抚居民情绪，疏散居民，保证社区周边重点场所及居民小区安全稳定。

面对 2500 余户居民、底商不同程度地受损，社区工作人员连续多天值班到晚间 10 点，详细地记录了居民家中的受损情况，为后期配合各部门开展救援、维修、安置等工作发挥了信息支持方面决定性的作用。这也是泰丰社区“救援处置大数据”管理机制的良好体现。

“8·12 故事”发生当日，距社区一名 80 后工作人员妻子的预产期还

有一周时间，但是他始终坚守在小区的救助安置工作组，为来访登记的群众耐心做好解释工作，并及时协助办理安置补贴等申领登记工作。在妻子分娩当天，他仍然坚守在救助安置的现场，继续为广大受灾群众进行服务。同时作为80后的他在大灾大难面前，勇挑重担，积极参与重灾小区的排险和垃圾清理等工作。他往复徒步攀爬33层的楼宇数日，虽然腰酸背痛，但还是一如既往地坚持着。当时正值盛夏，由于爆炸导致断电，居民家中冰箱里的食物都不同程度地腐败变质，捂着鼻子都能感觉到气味难闻，更别提垃圾中的各种蝇虫。但他仍旧默默地一户户、一层层清理着。当将垃圾清理完毕时，他身上都是垃圾腐败的味道，但他没有任何怨言，继续进行着后续的救援工作。

虽然，社区的救援安置工作比起在火灾爆炸事故核心区的消防、武警官兵救援排险工作危险程度相去甚远，但是群众的心理安抚、协助救援、有序疏导、妥善安置、房屋修缮等工作也是非常重要的。

社区工作是平凡的，见惯了柴米油盐、摩擦琐碎；社区工作是质朴的，印证了居民与社工间的将心比心、以诚相待。短短几年的社区工作经历，让我们见证了社区发展繁荣的时代变迁，也见证了社区同人们历练成长的足迹。暖心的社工故事，讲述了爱与关怀，润物无声。

（作者单位：滨海新区泰丰社区）



助人自助 全心全意为人民服务

滨海新区紫云社区

社会工作者，一个越来越被大众所熟知的职业，被写进李克强总理的政府工作报告中，什么是社工一度成为社会热议话题。

对于小李而言，在上大学之前根本不了解社工专业，选择它很大一部分原因是这个专业不用学高等数学，对于理科差得一塌糊涂的小李来说，这个“优势”是那么充满吸引力。在大学期间，老师上课第一个问题居然是问大家谁是自己主动报考这个专业的，很不幸，全班 82 个人只有 5 个人举手，其中居然有 3 个人是小李宿舍的，这不得不说是一种缘分。同学们大多数都是被调剂过来的，从他们的表情和语气里，小李看到的是一种不甘。也许他们都曾志存高远，最后却学了一个只能用“前途光明”来安慰自己的专业。不管怎么样，学还是终究要上的。很快，老师就将第二盆冷水毫不留情地向他们泼来。老师告诉他们，专业社会工作者在上海的月平均工资只有 1800 元。小李不知道老师是不是夸张，但听老师说完这句话，小李就默默合上了课本，顿时感觉没有什么希望了。就这样，他略带不安地开始了四年的学习。

四年的时光很快就过去了。这四年间，小李对社会工作专业的认知度提高了，“助人自助”这四个字就像一个烙印一样深深地烙在了他的心里。老师说社会工作者是社会灵魂的工程师，始终在直面社会问题，促进解决问题，使这个社会更加和谐。毕业以后不可避免地要面临择业的问题，这个专业就业的困境是一个回避不了的现实，许多同学纷纷转行，无奈地放弃了自己曾经的理想。而小李却来到了开发区，来到了紫云社区居民委员会从事社工行业。这个社工准确地说应该叫社区工作者，和专业的社会工

作者还是有一定区别的。居民委员会使用社工是社会工作本土化的一种表现形式，是专业社会工作与中国国情相融合的产物。说实话，小李对居民委员会的了解还停留在过去的认识，就是一些退休的大爷大娘和热心的中年妇女组成的组织，每天喝茶看报，无事可做。

来到了紫云社区工作以后，小李逐步转变了以前的这些看法。首先，这个团队的年龄不大，平均年龄30岁左右；其次，专业化水平高，都具有本科学历，而且一半以上都取得了助理社会工作师和社会工作师资格证，是一支非常专业的队伍。而且开发区社区工作模式一直处于天津市领先水平，不仅以较高水准协助基层政府和派出机关完成有关工作，还组织各种丰富多彩的社区活动，满足居民各类的需求。小李的工作就是与基层老百姓接触，会遇到千奇百怪的事情，碰到各种各样棘手的问题，但是每当小李处理好这些问题，看到居民们高兴了，顿时觉得很有成就感，这让小李充满了信心和对工作的热情。

2015年3月的一天，小李接到了荣鑫园小区一位大爷的求助电话，原来大爷的儿子是一名彩票爱好者，经常去彩票投注站玩一种叫“快乐十分”的游戏。有一天晚上大爷接到儿子的电话说，身上带的钱不够了，欠了彩票投注站的钱，自己的钱包、身份证和手机都押在彩票投注站了，然后就挂断了电话。大爷说儿子的精神有些问题，也没有说清楚彩票投注站的地址，只是提供了一个大致的范围，老人希望居民委员会能帮忙找到彩票投注站，自己花钱先把儿子的物品赎出来。从电话里，小李听出老人十分着急，本着为居民排忧解难的宗旨，小李和另一位同事对小区周围的彩票投注站进行了摸查，店主都说没有这么回事。考虑到老人儿子描述得可能不是特别清楚，小李就又扩大了摸查范围，终于在距离社区两公里以外找到了那家彩票投注站。小李把来意告诉了投注站店主，希望店主能跟他去老人家里取钱并归还手机和钱包。投注站店主一开始并不很配合，但是在小李积极地协调和沟通下，投注站店主最终答应了小李的请求，归还了手机和钱包，老人也把儿子欠的钱还给了投注站店主。小李现在也忘不了老人当时开心的样子，一个劲儿地对他表示感谢。能够在老人有困难的时候提供一点帮助、解决一点实际问题，让小李感到特别欣慰。这样的小事





在小李的日常工作中不胜枚举，但也会遇上一些突如其来的大事儿。

2015年8月12日晚上11点30分，一声巨响撼动了整个滨海新区，这就是“8·12”天津港瑞海公司重大爆炸事件。小李当时并没有意识到事态有那么严重，以为只是一起普通的事故。第二天早晨起来才得知轻轨无限期停运，小李突然意识到事情不是那么简单，公交车上人们都在议论。到了单位，主任让各网格社工立刻下小区统计受损情况。由于社区离事故核心区相对较远，受损情况并不严重，社区要随时做好支援其他严重受损社区的准备。平时总是在电视上看到大灾大难，而这次事故就发生在自己身边，小李感觉自己有一种使命感。随后便接到取消休假的通知，许多同事身体不好，有的同事孩子还很小需要人照顾，但是在这一刻没有一个人退缩，就连休年假的副主任也从外地赶了回来。小李作为紫云社区两名男社工之一，更有责任冲到前面，他向领导表示哪里有需要随时都能顶上。当小李如愿来到前线，他感到无比震撼和自豪。在安置点，受损登记点到处都能看到社工的身影，他们希望能用自己的行动来增强受灾群众的信心。

8月16日，所有男社工接到了一项任务，跟随军队进入受损严重的金域蓝湾小区排险。由于小区断电，33层的楼小李一层一层地爬，仔细记录每层的受损情况，为后续救灾工作提供参考。当他从楼道口出来的时候，抬头看看天空中的太阳，顿时感觉生活充满了希望。

我国经过数十年的发展，社会工作的领域、对象日趋扩大，社会工作的制度功能也日趋完善。在领域上，从社区、慈善场所发展扩大到学校、医院、福利机构以及企业、监狱和法院等。而在工作对象上，从困难群体、边缘群体逐渐扩大到所有需要社会支持和帮助的群体。通过社会工作发展可以有效地扶贫帮困，整合社会矛盾，预防社会犯罪；实现个人与社会的和谐关系，提升社会福利与社会保障的水平，维护社会的稳定与进步。因此，社会工作在我国和谐社会的建设过程中发挥了重要作用，我们应该大力度发展社会工作，以此推动和谐社会更好更快的发展。

能成为一名社会工作者，小李觉得很幸运，在社区这个大家庭里，让他感受到温暖与一种坚持的精神。也许有一天他不再从事这个工作，但在

这个岗位所收获的将使小李终生受益。要想做好一名合格的社工，需要具备的能力很多，如品格、责任心、勇敢、表达能力、沟通能力、原则性、善于发掘并整合社会资源、寻求社会支持系统。只有认可社工的价值理念并身体力行、坚持不懈地干下去，才能做个好社工。



暖心社工故事

滨海新区联合村居民委员会

社会工作者专门从事着社区的管理和服务，行使着政府各部门下派的各项事务，默默无闻。他们，工作很平淡，也很烦琐，需要为辖区居民解决各种生活难题，使社区变成温暖的大家庭。

一、抚慰未亡人心灵

2007年5月的一天早晨，张桂霞在去单位的路上，突然有人叫道：“小张，儿童公园里死了一个人，你赶紧去看看。”张桂霞听完赶紧一路小跑来到儿童公园，只见一个男人躺在地上，旁边围了一群人。大夫正在收拾器具说已经没有了生命体征，让家属准备后事。男人的老伴王姨一听情绪非常激动，一边阻止着准备帮忙的人们，一边重复地叫着老伴的名字说：“你起来啊，地上凉，你躺在地上干什么？”边说边把老伴抱在怀里。他的儿子在旁边怎么劝也不行。张桂霞看到这个情况，走到王姨身边，俯下身说：“王姨，您认识我吗，我是居委会的小张。”王姨抬头看了看张桂霞，点了一下头。张桂霞看到她能和自己交流就说：“王姨，您看地上这么凉，您老伴躺在这也不是个事，咱把王姨夫送回家吧，好吗？”王姨看着张桂霞的脸想了一会儿说：“行。”“那好，我先跟您回家收拾一下，让您儿子送老伴儿回家。”张桂霞一边说着一边把王姨从地上扶起来，然后拉着她的手往家的方向走。一边走张桂霞一边说：“我看您收拾得挺利索的去干啥了？”王姨说：“早晨我去送孙女上幼儿园，他去跑步，还嘱咐我路上注意安全，你说他怎就走了呢？这是他跟我说的最后一句话，他怎就走了呢？我俩还没过够呢啊……”张桂霞一边倾听着，一边和她回忆

着他两人这么多年的点点滴滴，偶尔插上一句，直到王姨接受了老伴去世的现实。然后帮助其儿子联系殡葬管理人员，处理后事。

二、助困解难题

社工的工作不是在办公室里等，要在日常的工作中去发现。2012年3月的一天，一个女孩来居民委员会开家庭生活困难的证明，说是申请学校的救助款。女孩说，她和妈妈一起住，爸爸2009年因病去世，妈妈受爸爸去世的打击太大，一直有病，不能在原来的环境里居住，去年10月母女俩搬到了本小区。母亲待岗，每月单位有499元的生活补助，平时靠姥爷的救助生活，姥姥也没有工作。因为自己家是新搬来的，户口也刚刚迁入到本小区，居民委员会好些情况也不甚了解，张桂霞就对女孩说：“孩子，你回家先把你妈妈的工资本拿来，我看看好吗？”女孩走了，张桂霞马上联系了她家以前居住的社区，了解到情况属实，女孩的妈妈因为丈夫去世受打击太大，患上了抑郁症。女孩回来开了证明走了。工作到此并没有结束，张桂霞跟低保主任说：“咱去家里走访一下，如果符合低保条件，就帮她办个低保。”张桂霞首先联系了女孩的姥爷，通过她姥爷联系了女孩的妈妈（女孩的妈妈不给任何人开门）。当张桂霞走进女孩的家时，看到家里布置得很简单，女孩妈妈坐在沙发上眼睛直直地看着她们一句话不说，旁边放着一把很长的刀。张桂霞慢慢地靠近她，坐在她的面前，看着她的眼睛试着和她交谈：“你这房子楼层不错，就是靠着阴面，冬天冷吗？”“……家里条件不好对不起闺女。”通过近两个小时的沟通，女孩妈妈慢慢地接受了张桂霞。后来，社区按照手续给女孩办理了低保，为女孩以后的生活提供了保障。



绽放吐香在社区的铿锵玫瑰

滨海新区惠安里社区

刘丽芹，2015年5月进入滨海新区新村街道惠安里社区居民委员会，担任副书记。主要负责党务、文体、志愿服务等工作，是一名平凡的社区工作者。自参加工作以来，她紧紧围绕街道下达的各项目标任务，以服务群众为宗旨，努力践行社会主义核心价值观，较好地完成了各项工作。2011年度被评为滨海新区优秀村居计生专干；2012年度被新村街道授予创先争优“党员百颗星”荣誉称号；2012—2013年连续两年被评为新村街道优秀居民委员会主任；2013年度被评为优秀共产党员；2014年被评为区级“滨海好人”；2015年被评为塘沽街道优秀居民委员会主任。

一、她是领导信任的得力干将

2015年5月，由于工作需要，刘丽芹被上级领导调到惠安里社区。自负责社区党务工作后，她天天加班加点，整理党员名册。由于社区党委原来的五个支部没有按照居住地址划分，造成混乱，查阅起来不方便。自从她接手后，详细划分了党员的居住地址。刚进入这个社区时，她为了尽快熟悉和掌握社区基本情况，天天入户走访。社区党员400多人，需要重新核实他们的家庭住址，然后再录入电脑整理。每天她总是在孩子熟睡后，深夜在家里完成党员的录入工作。因为这项工作必须在换届选举前整理出来，经过努力，本来要求一个月完成的工作，她两周内就完成了，并且结果无一错漏。一年来，她做了大量的工作，在完成自己本职工作的同时，还帮助其他同事做相关的工作，得到了大家的一致认可。