

北京

社工风采

——北京市社会工作案例集

(上)

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

(上)

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

上篇：社区工作者实务工作篇

用行动诠释为人民服务的宗旨——社区服务工作	3
依法依规为智障老人确立监护人	4
开展金色夕阳志愿服务，帮助高龄老人安度晚年	6
创新形式，组织好社区学生寒暑假活动	8
借用网格，力助他人	10
“楼门式”养老的探索与实践	12
凝聚社会力量，做实民生保障	14
建立“一帮一”邻里互助居家养老新模式	16
依托“幼儿小乐园”平台，为社区家庭提供早教服务	18
为“流动儿童”管理教育撑起一片蓝天	20
化解警嫂心理压力，解除官兵后顾之忧	23
组建“党员金色亲情服务队”，为居民生活排忧解难	25
开展青少年抗逆力项目服务，提高中小学生抵抗挫折的能力	27
凝聚“微力量”，服务社区居民	29
情暖晚阳，开展助老服务	31
开通就医导航，服务居民健康	33
化解老人婚姻危机，助其重塑温馨家庭	35
开展“微心愿”征集和认领活动，帮助特殊家庭解决子女寒暑假照管问题	37
举办老人金婚庆典，传承爱老敬老传统	39
举办老年微信培训班，满足老年人社交新需求	41
我们举办青少年“幸福社区快乐成长”小组活动的做法和体会	43
从个案介入入手，解决空巢老人孤独问题	47
搭建亲情的连心桥，排除老年人再婚障碍	50

为弱势群体撑起一片蓝天——社区救助工作 53

构建社会支持网络，为残疾人家庭排忧解难 54

用关爱让“失独母亲”不再孤独 56

救助困难家庭，提供基本保障 59

精准帮扶，助残助困 61

整合社会资源，帮助弱势群体 63

让智障残疾人老有所养 65

八方支援，拯救危难家庭 67

满怀真情实意，关爱弱势群体 69

帮助无业空巢老人解决老有所养问题 71

多措并举，帮助失业人员勇敢面对生活 73

爱心传薪火，帮扶残疾人 75

向“脏乱差”说“不”——社区环境治理 77

依托“绿色节能业主工作坊”，美化社区居住环境 78

强化居民自治，改善小区居住环境 80

协调利益关系，改造老旧小区 82

整治市场扰民，还居民一个舒适安逸的生活环境 84

化解纠纷，推进惠民工程 86

清理“僵尸车”“残疾桌椅”，提升社区整体环境质量 88

让居民都有安全感——社区治安工作 91

火灾无情引纠纷，调解挽回邻里情 92

化解邻里纠纷，构建和谐社区 94

我们是如何帮助轻生少年化解心理危机的 96

让社区矫正对象重新融入社会 98

实行三社联动，促进邻里融合 100

整治违规租房，消除安全隐患 103

耐心调解化解家庭纠纷 105

唱响“阳光三部曲”，推进社区综合治理 107

发挥党支部的核心领导作用，做好社区维稳工作 109

用认知疗法化解婆媳纠纷 111

转移不良注意，化解家庭矛盾 113

用爱心帮扶社区“问题”青年走向光明 115

解决拆迁矛盾，促进社会和谐 117

加强巡逻队制度建设，开创社区治安新局面 119

关爱流动人口，共建和谐家园 121

深入沟通与协调，化解遗产纠纷 123

运用法律和技巧，调解家庭婚姻纠纷 125

欢快的锣鼓敲起来——社区文化建设 127

开展文体活动，促进和谐小区建设 128

举办摄影沙龙，丰富居民文化生活 130

整合各方资源，为居民修建健身广场 132

为社区老年人搭建展示才华的舞台 134

为社区老年人开展“三老”活动创造有利条件 136

我的社区我管理——社区物业管理 139

成立自管会，解决胡同停车难题 140

坚持以和为贵，调解邻接权纠纷 142

共商共治，破解拆除违规安装地锁“老大难” 144

实行准物业管理，提升社区服务水平 146

依靠三大法宝解决拆除违建难题 149

宠物异味惹投诉，耐心调解促和谐 151

领导重视，群众参与，破解小区停车管理难题 154

依靠居民自治，强化小区车辆管理 156

妥善处理安装纱门引发的邻里矛盾 158

坚持法、情、理结合，化解邻里“滴水”纠纷 160

抢修破裂管道，恢复居民供水 162

协调与变通，化解利益纠纷 164

我们都是社区当家人——社区民主自治 167

实行网格化管理，推动社区居民自治 168

依托居民议事厅平台，推进业主大会进程 170

居民议事厅让社区实现了自我管理 172

搭建平台定制度，社区自治见实效 174

推行“五步惠民”工作法，推动社区自治建设 177

为实现居民自我管理与服务搭建活动平台 180

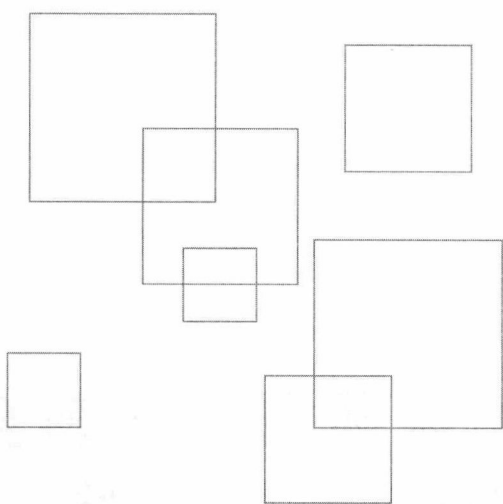
加强网格建设，实现社区精细化管理 182

成立楼宇自管会，实现社区事务自我管理	184
着力提高整体搬迁上楼居民的整体素质	186

回归雷锋精神——社区志愿服务

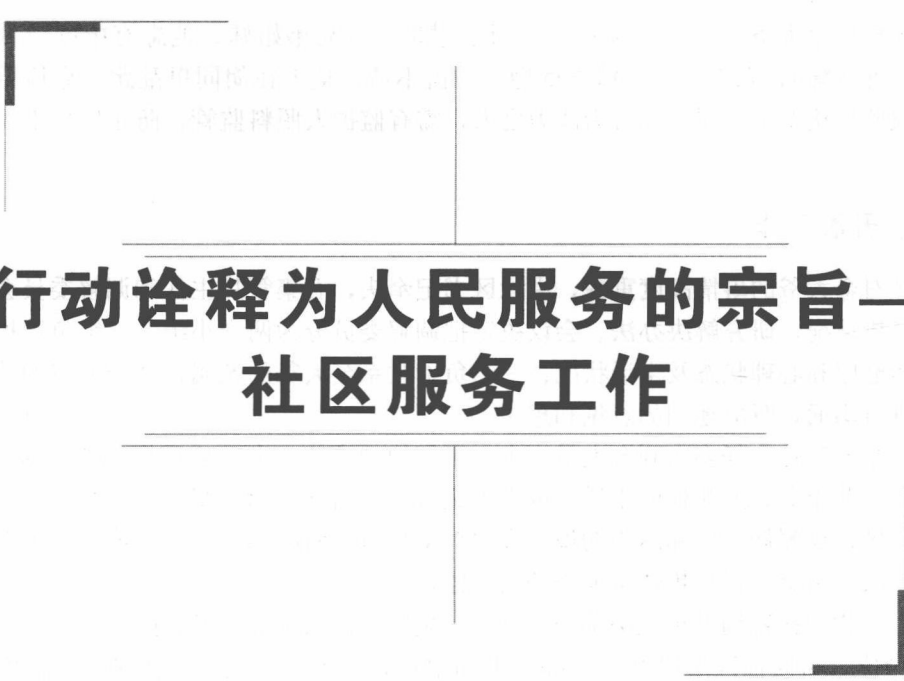
189

建立反哺服务站，增强志愿服务活力	190
依托社区志愿者队伍开展便民电器修理服务	192
积极探索“积分型”志愿者管理的新途径	194
建立志愿者组织，服务社区解民忧	198



上篇：社区工作者实务工作篇





用行动诠释为人民服务的宗旨—— 社区服务工作

依法依规为智障老人确立监护人

东城区安定门街道花园社区

一、事件描述

社区居民金大爷，64岁，未婚，父母已过世，有兄弟姐妹。他患有中度精神发育迟滞（先天性智障），思维紊乱，精神恍惚，口齿不清，整天在胡同里乱跑，靠捡拾废品为生。经权威机构鉴定，属于无行为能力之人，需有监护人照料监管，防止发生走失等安全问题。

二、开展工作

社区对金大爷的事情高度重视，由社区书记牵头，召集管片主任和调解委员会全体委员一起分析情况，研究解决办法。会议决定把调解委员分为两个小组，一组负责摸清金大爷的身体健康和心理状态及生活状况；一组负责联系金大爷的亲属，就金大爷的监护问题与他们进行沟通，听取他们的意见和想法。

第一组的管片主任多次到金大爷家中，了解他的病情，询问他对找监护人的想法，并且帮助做一些家务，照顾他的生活，取得了金大爷的信任。第二组人员把金家四个兄弟姐妹约到社区，反复做工作和耐心劝说，商讨对金大爷的监护问题。经协商，金家四兄妹达成共识，决定由金家二哥担任金大爷的法定监护人。

之后，我们在咨询了东城法院的法官后，按照法律法规拟定了监护协议。2014年7月16日，金家二哥向社区居民委员会提出书面申请，要求做金大爷的监护人。社区邀请东城法院的法官以及社区民警、社区居民代表参加听证会，公开、公正、合法地解决金大爷的监护问题，困扰已久的问题终于得到了圆满解决。

三、经验体会

为智障人员确定监护人是一项法律性很强的工作，必须严格按照法律法规的相关规定执行。社区要把握好自己的角色，工作既要做到位又不要干涉太多。

社区工作人员与智障人员沟通，难度远远大于与正常人沟通，要注意使用交流技巧和方法，了解智障人员的病情程度，掌握他们的行为特点。在与智障人员沟通时，要密切关注他的情绪，注意肢体语言，理解他想表达的意思。要尽可能顺着智障人员的想法说，不要批评他。在认真听取智障人员说话的基础上，慢慢渗透我们的想法，不强行让他接受我

们的观点。在智障人员情绪比较激动的时候，要转移他的注意力，暂停谈话主题，多交流一些对方感兴趣的话题，耐心安抚其情绪，消除不安和烦躁。加强与智障人员的沟通交流，不是只进行一两次谈话，要在生活上给予帮助和鼓励，取得智障人员的信任，建立一个良好的沟通平台。

调解家庭矛盾，处理家庭事务，要打好“感情牌”。金家四兄妹年事已高，居住地比较分散，做监护人都有一些困难。面对这个问题，我们在心平气和地协商解决办法时，主打“感情牌”，既以理服人又以情感人，突出强调他们是一奶同胞，是金大爷最亲近的人。这一策略在本案例中取得了很好的效果。

开展金色夕阳志愿服务，帮助高龄老人安度晚年

东城区和平里街道兴化社区

一、事件描述

兴化社区 60 岁以上的老人近 2 800 人，老龄人口比例高达 27%，是较为典型的老龄化社区。社区中，部分老年人的子女工作忙，回家照顾老人的时间少。老人孤独感强烈，并不同程度上存在着就医难、出行难、生活自理难等问题。老人所在的家庭支持系统不能完全满足老人的生活需求，社会公共服务体系不能提供一对一的个性化服务，很难实现实时、动态服务。

二、开展工作

为帮助高龄老人安度晚年，我们在社区中开展了“金色夕阳志愿服务”活动，具体做法是：

（一）建立志愿服务队伍

为搞好对高龄老人的服务工作，我们在原“金色夕阳志愿服务队”的基础上，整合力量，劝说年龄大、身体多病的队员退队，接纳新的志愿者入队，使队员平均年龄降到了 59 岁。队伍整合后，我们制定了队伍的活动宗旨、口号和队员招募条件，为队员发放工作本，街道为“金色夕阳志愿服务队”颁授了队旗。

（二）开展个性化服务

我们在完成确定需要帮扶的高龄老人的基础工作后，通过调查掌握了每个人的不同需求，并以此为依据，开展个性化服务。我们为高龄老人编制了理发、测血压、听诊心肺的时间表，按时上门服务。与老人结成帮扶对子，经常看望，陪同聊天，帮助做些家务。在生活上帮扶老人的同时，引导并协助老人做小手工，丰富老人业余生活。

（三）组织高龄老人参加娱乐活动

高龄老人融入社区的机会少，我们利用一切可利用的机会把老人们聚到一起，以丰富多彩的文化活动活跃他们的业余生活。我们夏天举办慰老双拥消夏晚会，重阳节举办敬老文艺晚会，每次活动都逐一上门邀请老人们来参加，对行走不便的老人派专人去家中帮助其下楼，用轮椅推到会场。在观看演出过程中，老人有专人陪护，晚会结束后再护送其回家，让老人们欢聚在一起享受社区大家庭的温暖和幸福。此外，我们还摘抄复印了《老年拍手歌》、关幼波的《养生歌》、《悟》、《不气歌》等老人养生材料，编撰了老年养生

的知识抢答题，让老人们围坐在一起，聊天、看演出、抢答问题，津津有味地吃长寿面，欢乐的气氛温暖了老人们寂寞的心。幸福感写在老人脸上，也震撼着每一个“金色夕阳志愿服务队”队员的心。

（四）强化志愿者队伍的服务能力

为了让志愿者队伍能够更好地服务于高龄老人，我们申请了区“公益创投”项目，争取项目资金支持，对队员进行了陪伴老人、家庭用电安全、老年疾病预防等方面的技能培训，提升了队员的服务能力，提高了服务质量，形成了良性发展的大好局面。

三、经验体会

我国已进入老龄化时代，靠老人所在的家庭支持系统已经不能完全满足老有所养的要求，社区公共服务就成为其有力的补充。

实践证明，做好对社区高龄老人的服务工作，一要有服务组织，解决有人做的问题；二要有服务清单，并将服务清单编制成活动计划；三要有针对性，根据不同需求，尽量做到一对一的个性化服务；四要有爱心，即有一颗爱老、敬老之心，这是做好高龄老人服务工作的思想基础；五要有能力，掌握做好高龄老人服务工作的十八般武艺。只有做到这“五有”，才能真正帮助高龄老人安度晚年。

创新形式，组织好社区学生寒暑假活动

东城区东直门街道东环社区

一、事件描述

社区是青少年成长和发展的场所，北京市中小学校都要求学生在寒暑假期间到社区报到，参加社区活动。但部分学生和家长只拿报到表到社区盖章而不参加活动。究其原因，除了有的学生和家长没有认识到参加社区活动的意义外，也与社区提供给学生的活动缺乏新意、吸引力有关。

二、开展工作

为改变这种状况，2015年暑假期间，我们运用社工专业方法，组织辖区中小學生成立了一支以环保为主题的队伍——“先锋号环保小卫士”，通过多次开展活动，培养孩子们对社区的归属感，以社区小主人的姿态为社区环境保护贡献力量，取得了很好的效果。

首先，我们采用孩子们喜欢的语言、活泼的排版，制作了“先锋号环保小卫士”招募海报，面向社区中小學生进行前期宣传和成员招募。

成员招募完毕，我们安排了三次小组活动。

第一次小组活动，通过自我介绍、破冰游戏、主题讨论等环节，引导小朋友们认识社区、社区与自己的关系、社区环境对自己的影响，描绘自己理想中社区的样子，并通过选举产生小队正副队长，队员们讨论制定小队的活动制度。

第二次小组活动，小队员们分组制订主题活动计划，并进行分享展示，共同策划编写了环保主题宣传活动方案。

第三次小组活动，小队员们在社区小广场向居民分发自己手绘的各种环保宣传单，内容涵盖垃圾分类、清理狗粪、保护社区植被等多个方面。宣传单有的是一幅环保画，配以相关的温馨提示；有的是心形提示卡片；有的是环保小常识；有的是从小宠物角度给主人写的信。孩子们通过自己的眼睛观察身边的环境问题，用他们手中的画笔号召大家爱护社区家园。收到宣传单的居民纷纷为孩子们的行为点赞。小队员们还制作了主题宣传展板进行讲演，号召大家一起行动，为保护环境做贡献。

三、经验体会

组织社区青少年成立“先锋号环保小卫士”并开展系列活动，需要工作人员细致周