

| 天津市社区社会工作实务指导丛书 |

# 社区社会工作案例选编

## 处理纠纷篇

SHEQU SHEHUI GONGZUO ANLI XUANBIAN  
CHULI JIUFENPIAN



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 |

# 社区社会工作案例选编

## 处理纠纷篇

SHEQU SHEHUI GONGZUO ANLI XUANBIAN  
CHULI JIUFENPIAN



天津市社会工作协会 编

 中国社会科学出版社

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

社区社会工作案例选编·处理纠纷篇 / 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 - 5589 - 2

I. ①社… II. ①天… III. ①社区—社会工作—  
案例—天津 ②社区—民事纠纷—调解(诉讼法)—  
案例—天津 IV. ①D669.3 ②D927.215.114.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 023025 号

---

丛 书 名: 天津市社区社会工作实务指导丛书  
书 名: 社区社会工作案例选编·处理纠纷篇  
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 迅

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.shcbs.com.cn](http://www.shcbs.com.cn)  
[shcbs.mca.gov.cn](http://shcbs.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: 13  
字 数: 196 千字  
版 次: 2017 年 3 月第 1 版  
印 次: 2017 年 8 月第 2 次印刷  
定 价: 40.00 元



中国社会出版社微信公众号

## 天津市社区社会工作实务指导丛书编委会

|     |     |     |     |     |     |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 顾 问 | 石 强 | 刘 晨 | 王 津 | 李 欣 | 汪绍霞 |
|     | 曲崇田 | 陈 旭 | 暴国正 | 张玉强 | 任庆龙 |
|     | 丁伯春 | 陈桂宏 | 董建礼 | 王广泉 | 董学海 |
|     | 吴 鹏 |     |     |     |     |

|     |     |     |     |     |     |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 主 任 | 杨丽荣 |     |     |     |     |
| 副主任 | 孟广伟 |     |     |     |     |
| 成 员 | 刘 功 | 王 超 | 张自革 | 王 卓 | 陈佳慧 |
|     | 周文彬 | 张 浩 | 沙德喜 | 刘庆爱 | 崔秀玲 |
|     | 王 玉 | 胡晓蓉 | 崔宏利 | 张桂英 | 毕秀山 |
|     | 吴永华 | 侯春艳 | 张佳果 | 李 红 | 杨顺茹 |
|     | 胡园园 | 解晓越 | 李 譞 | 孙 艳 | 梁志国 |
|     | 李易聪 |     |     |     |     |



## 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   十年夫妻闹离婚 社区调解化干戈为玉帛 .....        | 许烜赫     |
| 6   邻里矛盾 巧化干戈 .....                 | 赵景铭     |
| 10   育文坊社区案例 .....                  | 袁 杰     |
| 13   物业纠纷典型案例分析 .....               | 郑 瑾     |
| 17   夫妻矛盾起纷争 耐心调解促和谐 .....          | 姚 捷     |
| 21   利用多种方式 巧妙解决家庭矛盾 .....          | 刘 祥     |
| 25   秋霞里社区人民调解典型范例 .....            | 翟 蕾     |
| 29   无瑕花园社区调解案例 .....               | 何永焕     |
| 32   业主房屋被侵占 居民委员会调解在一线 .....       | 冯 梅     |
| 37   感化老人移走社区“垃圾山” .....            | 魏淳洋     |
| 40   争夺监护起纠纷 积极调解促和谐 .....          | 于晓菲     |
| 44   拆除违建闹矛盾 社区劝解创和谐 .....          | 杨金霞     |
| 47   邻里纠纷 .....                     | 冯 辰     |
| 50   排查纠纷 .....                     | 宋 莹     |
| 52   装修是非多 .....                    | 李 慧     |
| 55   调解手足矛盾 解决家庭纠纷 .....            | 李文君     |
| 58   积极合理化分歧 邻里生活一家亲 .....          | 夏 莹     |
| 61   远亲不如近邻 .....                   | 余 洁     |
| 64   邻里矛盾 社区及时介入调解 .....            | 贾 蕾     |
| 67   及时解决邻里矛盾纠纷 积极协调联动终化干戈为玉帛 ..... | 孙建方     |
| 70   开江南里小区养鸽子引起的矛盾 .....           | 洪 媛     |
| 73   茶淀街三明里社区工作案例 .....             | 苏 艳 刘 洋 |



## 社区社会工作案例选编

### 处理纠纷篇

|                                 |         |
|---------------------------------|---------|
| 77   古林街海韵园社区邻里纠纷案例 .....       | 朱文楠     |
| 79   疏忽大意起纠纷 人民调解化干戈 .....      | 周俊杰     |
| 83   积极调解 化解纠纷 .....            | 邢玉霞     |
| 87   邻里漏水起矛盾 法情结合化纷争 .....      | 杨 琳     |
| 91   河华里社区调解案例 .....            | 王秀辉     |
| 94   金海花园社区婆媳不和维权解困案 .....      | 王向东     |
| 96   楼上楼下为渗漏闹纠纷 社区出面调解终解决 ..... | 陈 红     |
| 99   邻里小事起纠纷 全力调解促和谐 .....      | 刘丽华     |
| 103   新开里社区鞠某某夫妻家暴纠纷案 .....     | 朱媛媛     |
| 106   管道渗水引矛盾 法理结合息纠纷 .....     | 苑晓燕     |
| 110   运用“三方联调”机制 成功化解矛盾纠纷 ..... | 张训征     |
| 115   赡养纠纷典型案例 .....            | 郑立娟     |
| 119   北岸尚城社区典型工作案例 .....        | 林宝桐     |
| 122   解决业主与物业服务公司纠纷的典型案列 .....  | 李树香     |
| 127   调解工作的典型案例 .....           | 史玉丽     |
| 130   矛盾化解典型案例 .....            | 马 涛 崔智颖 |
| 133   邻里之间 以和为贵 .....           | 刘雅静     |
| 136   协调各方资源 化解居民矛盾 .....       | 戴 红     |
| 139   松江里开展调解工作典型案例 .....       | 刘淑洁     |
| 143   如何化解社团间的矛盾 .....          | 张 雪     |
| 147   二次供水改造中遇到的难题 .....        | 王 楠     |
| 150   人民调解案例 .....              | 杨建丽     |
| 153   解决社区违章问题案例 .....          | 于 敏     |
| 157   社区参与应急事件管理工作 .....        | 黄秋华     |
| 161   社区居民与社区企业矛盾化解 .....       | 杜 阳     |
| 164   调解邻里纠纷 促进邻里和谐相处 .....     | 王 颖     |
| 167   社区工作者工作案例 .....           | 戴 蓓     |
| 171   社会工作案例 .....              | 刘 颖     |
| 176   调解工作的典型案例 .....           | 任 媛     |
| 180   顺应民意 清拆地锁 .....           | 曹瑞先     |
| 183   社区满载爱心 维稳从心开始 .....       | 王静文     |

|     |                       |     |
|-----|-----------------------|-----|
| 186 | 群租房扰民引发安全隐患 .....     | 王引弟 |
| 190 | 同在蓝天下 我们是一家 .....     | 白明昭 |
| 193 | 违章装修严查处 邻里矛盾巧化解 ..... | 王 芳 |





# 十年夫妻闹离婚 社区调解化干戈为玉帛

——蒙古路社区综治成功调和一起离婚纠纷

许烜赫

## 一、背景介绍

2014年11月21日早上，一名衣着朴素、沧州口音、情绪略显激动的年轻女子来到和平区劝业场街道蒙古路居民委员会咨询。蒙古路综治社会工作者和居民委员会书记热情接待了她。经过短暂的交流，该女子激动的情绪逐渐平静下来，并开始讲述自己面临的困境。

该女子姓刘，沧州市人，2004年5月到天津打工，打工期间与天津籍张某认识。当时刚从农村出来的刘某19岁，情窦初开，张某28岁，年长稳重，两人很快陷入热恋。2006年9月张某的父亲重病发作，刘某背着将其送到医院抢救，且细心照顾到其逝世。之后，张某母亲手臂受伤脱臼，刘某又是端茶送水地悉心照料，邻居街坊都称赞张母好福气。2008年12月刘某怀孕，但不幸流产。2009年刘某与张某正式登记结婚，2010年生下了儿子。张某和刘某打工期间，刘某将自己的工资收入全部交给张某支配。随后，夫妻经协商将刘某母亲接到张某家一起生活。但刘母和张母经常发生摩擦，2012年关系恶化，并导致刘某与张某母子产生隔阂，发生矛盾。2013年，张某从天津到西安工作，刘某仍留天津继续工作。自2013年起，刘某与张婆婆媳之间产生矛盾，随后刘某不再将自己的工资给张某，同时在双方父母以及家人的共同影响下，夫妻双方积怨加深。2014年张某妹妹因争执直接扇了刘某耳光。张某于2014年7月特意请假回家来处理双方感情问题。回来后双方仍生活在一起。在休假的一段时间内，刘某与张某的母亲和妹妹发生正面冲突，张某遂向刘某提出离婚，并拟好离婚





协议书，就双方财产、子女抚养问题进行单方处理。但刘某坚决不同意离婚，认为自己对这个家仍有感情，作出过很大牺牲。同时，她也不同意离婚协议书中关于大部分财产以及孩子归张某等条款。

## 二、分析评估

居民委员会调解人员认为双方感情基础仍在，和好的可能性较大，因此随即决定让刘某打电话给张某，请他到蒙古路社区内进行调解。张某于上午 9:30 气冲冲来到蒙古路居民委员会大厅。居民委员会调解员首先表示可以为大家提供免费的法律咨询服务，同时要求双方当事人在调解过程中应当始终保持心平气和。双方当事人态度平静，表示愿意调解，并对居民委员会工作人员表示感谢。

## 三、服务计划

1. 分析双方存在的矛盾与问题。
2. 解决问题的方式。
3. 客观分析目的。

## 四、服务计划实施过程

在调解过程中，调解员先请张某单独到谈话室。首先边询问边耐心倾听。开始时，张某还有些激动，调解员就引导张某对从恋爱到结婚以及生孩子等过程进行复述。从其口中得知，双方直至 2010 年都未产生矛盾，感情一直很好。其次，社区调解员运用法、理、情顺势引导。注意到张某神情软化时，调解员询问刘某对家庭作出的牺牲是否属实。张某均给予承认，同时，张某怀疑刘某自 2007 年开始受其母亲唆使，不再将工资收入交给他保管，而且刘母和张母因为以前一些积怨越闹越僵。这些事情也影响了刘某与婆婆、小姑子之间的关系，她们之间多次发生正面冲突。因而，张某感觉很累，决定和刘某离婚。调解员指出，婚姻首先是夫妻俩是否拥有良好的感情，其次才是夫妻与大家庭的关系。作为丈夫，张某在其中应

当是沟通的桥梁，应当是婆媳及其他亲属之间矛盾的消解器。张某对自己的一些做法表示悔意。再次，社会工作者们先扬后抑、直言相谏，让其醒悟。消除张某的怨气后，社区工作人员们询问张某是否决意离婚。张某认为只要刘某能听自己的话便不离婚。社区工作人员们先对张某这种心态表示理解，因为刘某是尚未融入天津环境的外地媳妇，对天津的人情世故不太了解，所以张某才认为所有事情应当听他处置。稍后，社区工作人员们也严肃指出，如果张某始终抱有这种心态，那么刘某永远都像长不大的孩子，始终无法融入当地环境。而且《中华人民共和国宪法》以及《中华人民共和国婚姻法》明文规定，夫妻之间互相平等、互相尊重，没有尊卑之分，因而，不应当再有这种霸道的“大男子主义”。最后，社区工作人员们换位思考，为当事人比较分析，权衡利弊。社区工作人员们站在张某的立场，指出他与刘某彼此都已经有很深的了解，而且刘某心地善良，勤俭持家，离婚后重新寻找新的伴侣并不容易，草率离婚只会徒增后悔。

随后，社会工作者们请张某到调解大厅思考权衡，请刘某到居民委员会。此时，社会工作者分头进行调解工作。社会工作者董某在调解室，对刘某进行说服；社会工作者吴某则在调解大厅开始与张某以心换心地继续交谈。在调解室，刘某倾诉自己为家庭作出的牺牲，以及这么多年辛苦打工挣的钱都用来还买房欠款。但是，由于自己身处异乡，母亲和弟弟搬过来不久，却得不到张某家人的尊重，甚至家里的事情也是张某与妹妹商定。张某很少打电话关心她，心里得不到安慰。董某首先对刘某的遭遇表示同情，给予安抚。接着，董某传达张某对刘某付出的认可，并指出张某已经认识到“大男子主义”是错误的，而且离婚也是因为婆媳、姑嫂关系不和才提出。最后，董某询问刘某对婚姻还有什么顾虑。刘某提出，其一，住房房产证登记的名字现只有张某及儿子，对此非常担心；其二，双方因购房欠张某姐姐 45000 元（另赠予 10000 元），而张某主张若离婚则 10000 元也是债务；其三，此次回家又借张某朋友 15000 元，怕张某不承认；其四，家庭日常开支应当共同承担，儿子不能跟着信佛的婆婆念经；其五，自己还是农村户口，想迁入天津城区。

紧接着，社会工作者让刘某来大厅，请张某到谈话室。吴某、董某则继续在大厅与刘某交谈。吴某首先指出婆媳之间的关系紧张是现代社会中一种普遍现象，张某作为儿子和丈夫，在其中如何平衡夫妻情与母





子情是判断其成功与否的一个重要指标，也是经营夫妻感情的一门艺术。然后，吴某将刘某的委屈和顾虑详细传达给张某，并表示刘某也是通情达理之人，会凭良心讲话。吴某开始详细解释：其一，婚姻期间的房产属于夫妻共同所有，无论登记的名字是夫妻哪一方。其二，张某姐姐借钱时已说明 45000 元是欠款，10000 元是赠予。这种赠予在法律上已经生效，不因是否离婚而改变。其三，张某朋友借钱一事是否属实？张某承认。其四，小孩抚养应从其身心健康的长远角度考虑。其五，因在城区有住房，办理城市户口很容易。张某没有意见。吴某询问张某是否还有其他问题。张某提出各自工资收入如何管理的问题。吴某提出过渡性方案：各自将同一账户的银行卡一张和存折一本交给对方，密码自己保管，每月将自己的工资，扣除必要生活费用后，将余额存入该账户。张某表示同意。分歧逐步缩小之际，吴某再次让张某到大厅，请刘某到谈话室，将已经形成的共识传达，并征询其对财物管理方案的意见。刘某对此没有异议。

最后，社区工作者们先行进入调解室，认为共识已经达成，争议焦点已经找到双方接受的方案，协议达成的时机成熟，遂决定将双方当事人同时请到调解室。社会工作者们指出双方没有根本分歧，双方都要忘记以前的各种矛盾，尽量改正自身的缺点，共同面向未来。张某表示要尊重刘某，刘某表示以后会真心对待婆婆以及小姑子。社会工作者宣布双方当事人自愿达成如下协议：（1）双方同意和好；（2）双方承认西青区三层一组三层楼房一套，系夫妻双方与父母共同购买，其中夫妻共同出资 10 万元，其余为父母出资，天津市 × × 庭院 A 区 2 幢 1 单元 302 号住房系夫妻婚姻存续期间购置的共同财产，双方因购房欠被申请人姐姐 45000 元（张某姐姐同时赠予双方 10000 元）以及刘某借给张某朋友 15000 元系双方共同债权债务，张某还其姐姐的 45000 元时，必须每次都由其姐姐出具收条；（3）各自将同一账户的银行卡一张和存折一本交给对方，密码自己保管，每月将自己的工资，扣除必要生活费用后，将余额存入该账户，家庭日常开支双方共同承担；（4）双方一致同意共同抚养小孩健康成长，共担费用；（5）张某同意并协助刘某迁入天津城区（× × 庭院所在地）；（6）双方同意共同到房产部门将 × × 花园住房所有权人更改为刘某和张某及其儿子；（7）双方同意多沟通、交流，坦诚相待，互相关心和照顾，刘某同意

做好自己母亲的工作，张某同意做好自己母亲和妹妹的工作，相互谅解，共同维护大家庭的和睦。

双方对上述协议均表示认可，而此时已是下午2:30，“连续作战”已经5个小时。下午4:30，张某与刘某准时带着7岁的儿子来到蒙古路居民委员会对社会工作者们挽救了他们的婚姻和大家庭深表谢意。

## 五、总结评估

通过以上活动的实施，能最大限度整合各类资源，在政府的统一管理和支持下，发挥社会组织自身的优势，参与并执行社会政策，将社区资源和社会力量科学结合，最大限度地发挥社会组织在社区建设的重要作用，进一步完善社区服务体系。最大意义在于，引入专业化社会工作，探索社区服务新途径，并加以普及和推广。

## 六、专业反思

面对社区内纷繁复杂的各个条口，救助、卫生、志愿帮扶、为老等急需专业人员，现志愿者人数不少，但由于来自社会的方方面面，缺少更为专业的队伍。社区在以后的志愿活动中，应吸纳更多专业工作者来到社区，指导帮助志愿者提供更为贴心的为民服务。

（作者单位：和平区劝业场街道蒙古路社区）



# 邻里矛盾 巧化干戈

赵景铭

## 一、背景介绍

居住在和平区五大道街道澳门路社区马场道的居民张奶奶是一幢老式公房二楼住户。刘某为一楼住户，刘某因个人原因需要将一楼的住房重新装修。张奶奶是这幢房子的老住户，认为老式公房年代久远，对这幢房子有很深的感情，误以为刘某随意装修，改变房屋结构，会影响住宅的安全。张奶奶与刘某交涉，试图阻止刘某装修房屋，后在言语上发生冲突，吵了起来。老人因年事已高，身体产生不适。

## 二、分析评估

基层矛盾纠纷很多情况下是由于居民群众片面地维护自身权益造成的，这次事件中，由于装修问题产生的矛盾分别涉及了双方的个人权益，要坚持依法调解与友情调解相结合，切实从根本上解决居民的矛盾。

## 三、服务计划

### （一）服务目标

化解居民之间的矛盾纠纷，解决居民的疑虑，做到小事不出社区。

## （二）服务策略

通过聊天等方式安抚当事人的情绪，了解事件起因，解决双方矛盾。

## （三）服务程序

1. 安抚两位当事人的激动情绪。
2. 了解事件起因缘由。
3. 从了解的情况中寻找矛盾点、突破口。
4. 通过适当方式对两方同时或先后进行事件分析、讲解，化解当事人内心的怨气，解决双方当事人激化矛盾的问题。

## 四、服务计划实施过程

事情发生在周六中午，在居民委员会值班的工作人员了解情况后，立刻赶到现场，先对双方进行劝导，安抚情绪，劝张奶奶平复情绪注意身体，之后向双方了解事情的起因，了解了张奶奶的忧虑，工作人员表明会重视这个问题，并让张奶奶放心，不要过于激动，会尽快解决问题。由于事情发生在周末，社区值班的工作人员在进行劝导后双方情绪平复后，又及时向居民委员会主任汇报，主任了解情况后十分重视。刘某表示不会再与张奶奶发生冲突，值班的工作人员向张奶奶说明装修是否影响房屋的居住安全，需要房管站的专业人员来鉴定。

周一一早，社区居民委员会主任立刻联系房管站，房管站负责人也及时安排人员来到现场进行鉴定刘某装修是否破坏房屋结构，是否存在安全问题。经鉴定装修对房屋结构没有破坏，对居住安全没有影响，张奶奶这才放心下来，连忙主动与刘某和解，表示自己当时过于冲动，言语有些不当，不要介意，她也是为了大家的安全着想。刘某也表示作为年轻人不应与老人发生冲突，并向张奶奶道歉。经过社区居民委员会的调解，张奶奶与刘某化干戈为玉帛。张奶奶和刘某，表示多亏了社区居民委员会主任以及工作人员对矛盾的及时处理，专业的工作能力，以及对问题的掌控，才能顺利快速地将事情解决。

对于此类邻里纠纷引发的案件，工作人员认为在调解中应冷静地处理





问题，耐心劝说，巧妙地化解双方的负面情绪，了解相应的法律知识、工作流程，讲明道理。只有这样，才能使调解工作事半功倍，妥善解决当事人的争议，化矛盾于无形。

事件发生后双方当事人情绪都比较激动，不能冷静、理性地处理矛盾。调解人要保持自身的冷静，不能因为矛盾双方某些行为使自己陷入激动的情绪当中。要保持冷静的情绪，冷静地了解问题，分析情况，耐心劝说。

## 五、总结评估

调解时可以适当向居民表达同理心、认同服务对象的感受。采用这种方式能够使服务对象尽快对人民调解员产生认同感，更容易接受居民委员会工作人员的劝解，为顺利开展调解工作打下坚实的基础。但要注意不能一味顺着服务对象表达对另一方的愤怒，否则会进一步强化服务对象的对立情绪，阻碍调解的开展。

因为有各种各样的矛盾纠纷，所以出现问题时，也必须了解可以解决相关问题的职能部门，以及工作的流程，出现问题及时联系这些职能部门，有利于问题的顺利解决。

人民调解没有强制性，所以在调解工作中一定要抓住双方矛盾的症结所在，以此为切入点，摆事实，讲道理，让双方明白此前过激行为的严重性，进而解开内心的疙瘩。

同时，在调解过程中还可运用“旁敲侧击法”“换位思考法”等调解手段，侧面进行劝导，让双方互相理解，以帮助完成案件的调解工作。

## 六、专业反思

一是要达成共识，巩固成果，进一步加大矛盾纠纷排查调处力度，维护群众根本利益，保持社会稳定。

二是充分发挥群治群防队伍作用，确保信息畅通，掌握矛盾纠纷排查调处主动权。

三是加强返乡务工人员的管理，及时排查化解矛盾隐患。



四是亲民爱民，在源头上预防，着力解决一些老百姓反映最迫切、最关心的问题。

（作者单位：和平区五大道街道澳门路社区）

