

| 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

为民解困篇（下）

SHEQU SHEHUI GONGZUO ANLI XUANBIAN
WEIMIN JIEKUNPIAN



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

为民解困篇(下)

SHEQU SHEHUI GONGZUO ANLI XUANBIAN
WEIMIN JIEKUNPIAN



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



目录 | CONTENTS

1 情暖困难家庭 真心实意为居民排忧解难·····	葛倩倩
4 坚定信心解疑难 提高居民幸福指数·····	张 晖
7 不卑不亢解难题 让刑满释放人员走上正途·····	王 硕
11 及时伸援手 重燃生活希望 ·····	林 伟
14 情暖单亲母亲 重树生活信心 ·····	刘 莹
18 帮助刑满释放人员重新融入社会 ·····	许培芳
22 帮助抑郁单亲母亲走出绝望困境 ·····	张 媛
25 社区养老 安度晚年 ·····	刘瀚婷
29 暖气改造难事多 众人努力促事成 ·····	任 萍
32 关爱特殊家庭 温暖居民人心 ·····	张雅枫
35 走出阴霾 热爱生活 ·····	陈 帅
40 促进社区融入 实现群体价值 ·····	王 蕊
45 筑牢生命网 搭建幸福桥 ·····	王丽丽
49 倾心帮扶 关怀困难家庭 ·····	董 晨
53 安定里社区工作“8·12”案例·····	薛晓清
58 南河底社区扶贫济困孤儿不孤 ·····	吕福茹
62 赵家地社区汇聚爱心真情助困的案例 ·····	吴建晖
66 郭大娘救助工作案例 ·····	张美娟
72 扶残济贫 圆梦孤独女孩一个家 ·····	牛冬梅
77 社区失独家庭问题 ·····	张 蕊
80 用心交流改变家庭 ·····	高 媛
83 帮扶社区困难精神残疾家庭 ·····	于 涛



91 社区青少年工作案例	张子瑾
97 心系社区暖人心 因地制宜解难题	孟祥旭
103 社区安置帮教工作案例	夏宝林
108 惠民帮困	贾 静
114 帮助青年走出就业的困境	李淑文
121 L女士的困惑	刘 欣
127 妇女个案工作案例	王 欣
132 关于“三无”老人的社会救助	王 越
135 社区青少年帮扶工作案例	杨 霞
138 社区残疾人增能服务个案分析	于 晟
142 老龄化背景下的老年人社会工作	张 岚
146 帮失能困难老人家庭撑起希望之帆	张 铮
152 运用优势视角介入老年个案工作	朱思洁
157 以系统理论做好社区青少年工作	庄妙屏
162 社会救助工作典型案例	刘思辰
167 真心付出 架好党和群众的“连心桥”	吕庆茹
171 为无业丧偶老人办低保实事案例	张俊霞
175 老年人家庭矛盾及赡养的解决	寇 芸
180 从优势视角关注社区单亲母亲	王云颖
185 社区工作经典案例分析	穆怀欣
187 用优势视角助其回归社会	王洪晓
190 服务社区孤寡老人	韩述钧
195 社区网络成瘾青少年社会工作案例	张 瑾
200 救助空巢孤老社区工作案例	黄晓洁
203 罗兰花园社区调解突发事件案例	李 焱
207 元兴新里社区矫正社会工作案例	王超然
212 利用社会生态系统 周全服务困难老人	刘 媛
216 善于利用社会资源为服务对象服务	武金凤
220 环境综合治理典型案例	李 伟
224 社会老龄化时代的养老问题	毛月娥
228 社区矫正人员案例问题分析	张 晨

232 关心关爱流动人口子女教育工作案例	张家绮
235 服务居民家庭 解除居民家庭危机	陈 欣
239 关于社会救助的工作案例	段春霞
244 针对社区问题青少年的服务方案	朱娅婷
247 独居老人帮扶结对	裴 节
251 民心工程解决难题	张 扬
255 克服危机 重塑生活	马立红

情暖困难家庭 真心实意为居民排忧解难

葛倩倩

一、背景介绍

盛和社区居民白某，男，59岁，失业；20年如一日照顾患病卧床的妻子。妻子宋某，52岁，无业，智障二级，生活不能自理。夫妻二人没有子女，举目无亲，仅仅靠每月低保金生活。去年冬天，妻子突患双肺感染，病情非常严重，住进医院ICU重症室接受治疗，每天近7000元的高额费用，无力承担。丈夫白某心情极度压抑，以泪洗面，无法筹措医药费。之后，妻子病情恶化，呼吸心跳停止，抢救无效去世。妻子的去世，对丈夫白某是个非常大的打击，他对生活失去希望，情绪陷入极度悲痛。

二、分析预估

1. 突遇妻子重病，面对庞大的医药费，丈夫无法筹措；
2. 丈夫长期承受着照顾患病妻子的心理压力，妻子的突然离世对其打击极大；
3. 举目无亲，已近60岁，没有退休费，未来的生活需要全面的社会救助。

三、服务计划

（一）服务目标

1. 帮助白某申请解决急需的医药费问题。





2. 安抚情绪，使其对生活重拾信心。

（二）服务策略

1. 帮助尽快办理相关的社会救助，使其有经济来源。
2. 在未来的生活中给予关怀、关心、照顾，给予社会力量的支持和帮助。

（三）服务程序

1. 到白某妻子入住的医院核实情况，上报上级，申请社会救助。
2. 安排工作人员轮流进行情绪的安抚工作。
3. 妻子去世后，联系社区志愿者对白某进行心理疏导。
4. 整理申请资料，帮助办理低保变更，生活上关照，帮助办理“家庭改变计划”。
5. 联系社会各方面力量支持帮助。

四、服务计划实施过程

1. 在宋某住院期间，社区居民委员会第一时间到入住医院向主治医生了解情况，核实情况属实后，立刻向上级部门为其申请民政救助金，救助金支票批下来后，立即送到白某手中。

2. 妻子去世后，居民委员会成员轮流到家中安抚情绪，联系社区志愿者对白某进行心理疏导，并表示政府和居委会一定会竭尽全力地帮助他，鼓励他积极面对，帮助其走出妻子去世的心理，重新建立对生活的信心，走出困境。

3. 协助白某了解政府对困难家庭的辅助政策，在政策范围内为其申办各项社会救助，尽快解决基本生活经济来源；帮助整理相关的资料，尽快做好了低保变更手续。

4. 过年过节时，送去温暖的慰问，送去米面油，送去慰问金，倾听了解生活的困难，想办法帮助解决。

5. 联系社会各方面力量给予生活上的关心和关怀，联络河北区审计局的同志们与白某结成“一对一”帮扶。

五、总结评估

经过居民委员会的帮助，白某心情开朗，重拾对未来生活的信心，生活困难得到解决，脸上露出了久违的笑容。白某对居民委员会的帮助表示由衷的感谢。

面对紧急工作，采用紧急行动，多方面考虑困难群众的需要，不仅要帮助其申请办理社会救助，解决生活经济基本来源，还要给予情绪上的安抚，发动和联络社会的力量给予帮助，使其体会到了来自社会的关爱和关怀。

六、专业反思

从居民的角度考虑问题，真心实意地帮助困难居民。联络社会各方面的力量，给予帮助和支持，让困难家庭得到来自社会的温暖。

（作者单位：河北区新开河街道盛和家园）



坚定信心解疑难 提高居民幸福指数

张 晖

一、背景介绍

泰来里小区2号楼11-14门污水井管网常年堵塞，一直找不到根治的办法，疏通非常麻烦。2015年4月泰来里小区进行旧楼改造，对小区进行污水外管网更换工作时，再次出现污水外溢管网堵塞的现象。居民因此事多次找到居民委员会，要求帮助他们彻底解决污水外溢问题。

二、分析预估

泰来里小区2号楼11-14门污水外溢存在的原因：

1. 居民在用水过程中，不小心将杂物及物品掉入管道而导致堵塞。
2. 近几年来，泰来里2号楼11-14门管道经常堵塞，据包保华阳物业分析有可能是管网出现问题。

三、服务计划

（一）服务目标

想尽一切办法，挖掘资源，尽一切努力，使泰来里2号楼11-14门污水管网排污通畅。

（二）服务策略

利用旧楼改造施工部门和包保清掏华阳物业一起共同解决此问题。

（三）服务程序

1. 先找到华阳物业进行管道疏通。
2. 利用旧楼改造契机，重新改造管网。

四、服务计划实施过程

2015年4月8日，居民找到居民委员会反映泰来里2号楼11-14门之间通化粪池的下水管道污水外溢，居民委员会联系包保清掏华阳物业对管道进行了疏通。4月20日，居民再次反映泰来里2号楼11-14门的下水管道出现污水外溢。居民委员会再一次联系包保清掏华阳物业，管道疏通师傅来到现场察看污水外溢原因，最终排查结果是管道塌陷，导致无法正常排污，并需要重新更换管道才能实现污水外溢顺利排放，因此此次未对管道进行疏通。居民委员会工作人员了解情况后，又找到旧楼改造施工人员，希望他们能清掏污水后，再重新换管道。施工队负责人说：“我们只负责换管道，疏通管道还要找相关部门，疏通管道后我们才能换管道。”

4月21日，大主任刘光丽、卫生主任姚宪阁与2号包片主任王世娟一起下户协调，给居民做好解释工作。刘主任找到旧楼改造负责人刘工程师，说明情况，恳请帮助，刘工程师说：“不论有多少困难，不管是不是我们的责任范围，一定为居民解决困难。”他负责做好施工部门人员工作，为居民解决问题提供帮助。

4月22日，在旧楼改造部门负责人与施工部门负责人协调确定后，由施工部门负责人史队长调来清掏污水井和化粪池的大型吸污车，将泰来里2号楼11-14门之间污水及化粪池进行疏通排放。在未找到原有塌陷管道的情况下，由施工部门重新下新管道。中午施工监理到达现场亲自监督现场施工，经过两天时间，污水管网重新修好，得到了居民的好评。





五、总结评估

在这次污水外溢问题中，居民委员会工作人员利用泰来里旧楼改造的机会，更换了新管网，解决了多年来因污水外溢造成的居民出行困难这一严重问题，恢复了居民的美好居住环境，得到了居民的一致好评，达到居民满意度 100%。

六、专业反思

在居民遇到解决不了的困难的时候，一切从居民利益出发，想尽一切办法去解决居民的困难。如果需要其他部门协助才能解决的问题，要千方百计协调一切相关部门，做到资源共享，难题共解，为居民解决生活中遇到的一切困难。

（作者单位：河北区新开河街道泰来里社区）

不卑不亢解难题

让刑满释放人员走上正途

王 硕

一、背景介绍

大江里社区桑某是服刑期满释放人员，当他回到家中才发现自己遇到了困难。家里的房子被卖掉了，他的父母早已过世了。他虽年过中年，但没有结过婚，没有子女，只有一个姐姐但已断绝来往，且现在也不知道搬到什么地方，也没有留联系方式。他举目无亲，没有居住的地方，派出所也没有他的户籍资料。桑某刑满释放后整天和社会上朋友混在一起，每天只能靠朋友救济的一点钱生活，住在澡堂。桑某来到了居民委员会，想要享受最低保障金，在不良朋友鼓噪下，桑某威胁居民委员会说现在就要一些钱救急，如果居民委员会不给，就纠集一帮社会上的不良人士强行居住在居民委员会的办公场所。还满不在乎地说大不了再把他弄回监狱里，在那里最起码有饭吃、有地住。

二、分析预估

（一）桑某的实际困难

桑某刚刚出狱，与社会脱节很久，没有父母亲人，没有居住的地方，没有户口，找不到工作，没有经济收入。





（二）桑某的心理分析

桑某是服刑期满释放人员，在服刑之前劣迹斑斑，虽经过思想改造，但是还多多少少保留着一些流氓的痞气，满嘴是脏话，口气中充满着威胁、恐吓的意味。

（三）桑某的目的分析

面对出狱后重新融入社会的困难，桑某只有依靠政府才能解决，但综合分析人物的言谈、举止、性格、他的周围环境等因素，知道他在想解决困难的同时如果看到你们软弱可欺，还要声色俱厉地进行敲诈勒索。

（四）桑某的朋友的作用

由于桑某是在不良朋友的怂恿下来到居民委员会进行恐吓威胁，所以让他相信政府能够帮助他解决他目前面临的困难，掌握话语的主动权，减少不良朋友对他的影响。

所以解决该问题要在解决桑某实际困难的基础上对他的态度做到不卑不亢，这样该事情才会得到圆满的解决。

三、服务计划

（一）服务目标

1. 安抚情绪。对于桑某目前极易做出冲动行为理应以安抚情绪作为首要目标。

2. 解决困难。解决经济问题，居住问题，让桑某从监狱出来后尽快融入社会。

3. 政策宣传。耐心解释相应的政策法规，使桑某清楚救助的标准。

4. 就业扶持。咨询劳动保障部门，对其进行就业信息登记，日后积极追踪跟进。

5. 心理疏导。让桑某摆脱不良朋友的影响，让他相信可以通过合理的途径解决自己面临的困难。

（二）服务策略

以语言心理辅导为主，让桑某摆脱不良朋友的影响，积极联系上级领导寻求解决办法，就他目前的情况向上级申请临时救助金。

（三）服务程序

1. 通过面谈，了解桑某的具体困难情况，收集他困难的资料。
2. 通过心理辅导安抚桑某现在冲动的情绪。
3. 通过相关政策为桑某解决实际困难。
4. 通过多次的面对面交往，让他渐渐断绝与不良朋友的交往。

四、服务计划实施过程

1. 通过面对面的交谈，及时了解桑某的思想动态，关心他的生活状况，通过谈心拉近与社会工作者的距离，让他感受社会工作者的热情和关怀。

2. 进行危机介入。根据政策，刑满释放人员可以领取三个月的救济金。通过向上级申请一次发放三个月的方式为他租住房屋解决燃眉之急。

3. 对于刑满释放人员是属于安置帮教的特殊人群，居民委员会联系了本小区的一户租房户，让桑某住在那里，方便对他的教育和管理。

4. 由于他没有亲人，找不到工作，向上级领导反映了他的实际困难，让他写了一份申请书，申请临时救助。

5. 做好日常社区矫正小组监管工作，密切与桑某联系，让他逐渐摆脱不良朋友对其的影响。

6. 社区居民委员会和司法所、派出所密切沟通，形成资源配合，将桑某的户口问题解决，同时努力寻找他的亲人，在找到后搭建桥梁，让形同陌路的姐弟俩重归于好。

7. 在社区劳动保障部门为桑某进行就业信息登记，鼓励他参加工作，将过去黑暗的历史逐渐遗忘掉，自己重新开始新的生活。





五、总结评估

通过面谈，危机介入，资源整合以及心理辅导的方式，解决了一个刑满释放人员的实际困难，也让他渐渐摆脱不良的影响，逐渐向正途方向发展，他也在居民委员会的联系下租住上了大江里小区的某处房子，方便矫正小组的管理。通过劳动保障站给他介绍了一份工作，目前试工状况良好，桑某正在向正途方向发展。

六、专业反思

此案例中，发现突发的威胁的情况，要紧急处理，危机介入，通过政策的活用，让服务对象解决燃眉之急，再向街道申请临时救助，为他在不稳定的过渡时期完成最基本的经济保障；再通过心理辅导的方式让服务对象真正和过去说再见，让他建立起正确的世界观、人生观、价值观；最后整合资源，为服务对象找到亲人和工作，开始新的生活，社会工作者达到助人自助效果。

（作者单位：河北区街道大江里社区）

及时伸援手 重燃生活希望

林 伟

一、背景介绍

2013年12月，环江里社区3-10-403的居民王某某因家庭变故砍死自己的父母，儿子也被砍伤，然后跳楼自杀，经抢救无效死亡。由于其妻子已经离家出走多年，杳无音信，家中只剩下王某某的儿子王某自己一人生活。居民委员会及时介入，深入了解情况后，立即拿出解决办法。

二、分析预估

1. 王某某的儿子王某刚刚成年，尚无工作，右手被父亲砍伤致残，部分丧失劳动能力，家中发生这么大的变故，心理遭受极大打击，思想压力很大，日常生活也无人照料，无经济来源，生活无保障。

2. 母亲杳无音信，缺少关爱，感到孤独。

3. 事情发生后，邻居的日常生活受到严重影响，楼内居民也都心情不好，需尽快舒缓居民精神压力，稳定情绪。

三、服务计划

（一）服务目标

首先是从根本上解决王某的生活来源问题，稳定好他的情绪，走出心理的阴影，尽快重树对生活的信心，恢复他和邻居的正常生活。





（二）服务策略

1. 为王某办理残疾人证，做丧失劳动能力鉴定，从低保政策方面为王某解决生活问题。

2. 社区出面联系亲属多关心他，嘱托邻居从多方面帮助他，从心理上消除事故对他带来的巨大阴影，使其重拾生活信心。

（三）服务程序

了解事情缘由，通过专业角度对事件进行预估分析，制订工作介入计划，入户走访了解居民的实际困难，从根本上解决问题。

四、服务计划实施过程

1. 生活有保障。居民委员会入户走访王某家，家里家徒四壁，墙壁上血迹斑斑，只有简单的家具家电，王某表情茫然。居民委员会人员带来了临时救助金 1000 元，为其摆脱生活困境。为其办理残疾人证和丧劳证明，根据政府相关低保政策，为其办理低保，保证其以后的生活；而且为其申请了家庭改变计划，重新粉刷了墙壁，家庭环境焕然一新。

2. 心理有安慰。居民委员会定期与王某聊天谈心，关心他的需要需求，了解他的心理和精神状况，鼓励他自强自立；并联系他叔叔关心照料他的生活，动员邻居对他进行情感关怀，使他重拾生活信心。与此同时，积极和楼内居民沟通，挨家挨户走访，安抚邻里情绪，缓解压力，使楼内居民情绪稳定，积极面对生活。

五、总结评估

为王某申请了低保，解除了他生活上的后顾之忧，保证其能够维持正常的生活。带他走出了丧失亲人的痛苦，重拾对生活的信心。并且安抚周围邻居的情绪，维护社区的稳定和谐。