


● 21世纪社会工作案例教材 ●

社区工作 案例教程

高琦 李卫华◎主编 隋玉杰 王 桁 蒋利霞◎执行主编



 中国人民大学出版社

014012153

D669.3
200

21 世纪社会工作案例教材

社区工作案例教程

高 琦

高 琦 李卫华 主 编

隋玉杰 王 桁 蒋利霞 执行主编

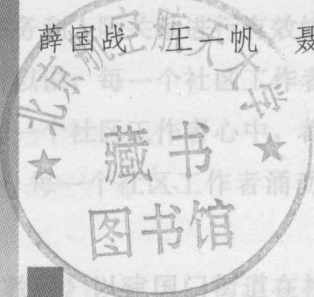
编委会名单

高 琦 李卫华 隋玉杰 王 桁 蒋利霞

胡 璇 涂新榕 李全红 李晓康 李 颖

张小庄 曲 丽 汤秀丽 郭 华 马红兵

高晚霞 薛国战 王一帆 聂怡然



中国人民大学出版社

· 北京 ·

D669.3 / 200



北航

C1699032

图书在版编目 (CIP) 数据

社区工作案例教程/高琦, 李卫华主编. —北京: 中国人民大学出版社, 2013. 10
21 世纪社会工作案例教材
ISBN 978-7-300-18238-4

I. ①社… II. ①高… ②李… III. ①社区-工作-案例-中国-教材 IV. ①D669.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 245305 号

21 世纪社会工作案例教材

社区工作案例教程

高琦 李卫华 主编

隋玉杰 王 桁 蒋利霞 执行主编

Shequgongzuo Anli Jiaocheng

出版发行 中国人民大学出版社

社 址 北京中关村大街 31 号

邮政编码 100080

电 话 010-62511242 (总编室)

010-62511398 (质管部)

010-82501766 (邮购部)

010-62514148 (门市部)

010-62515195 (发行公司)

010-62515275 (盗版举报)

网 址 <http://www.crup.com.cn>

<http://www.ttrnet.com>(人大教研网)

经 销 新华书店

印 刷 北京宏伟双华印刷有限公司

规 格 185 mm×260 mm 16 开本

版 次 2014 年 1 月第 1 版

印 张 11.5

印 次 2014 年 1 月第 1 次印刷

字 数 158 000

定 价 22.00 元

版权所有 侵权必究

印装差错 负责调换

序

高琦

社区工作是街道工作的基础。在党和政府领导下的社区工作是街道各项工作的出发点和落脚点。

社区工作面对社区居民，依托社区力量，整合社区资源，从而解决社区问题，强化社区功能，促进一个小小社区协调发展，日益和谐。可以说，社区工作是一项事业，并已成为一个专业领域。它是政策性工作、科学性工作，更是包含为人处世方式的艺术。

一个成功的社区工作者，秉承着高度的社会责任感和荣誉感，与社区居民结成伙伴关系，以“群众路线”为指导，借助专业的沟通技巧与工作方法，对社区各项事务和人际关系进行有效协调，使社区始终保持着旺盛的良性发展态势。可以说，每一个社区工作者身上，都有着服务社区、贡献社会的闪光点；每一个社区工作者心中，都有自己独特的沟通邻里、解决问题的“金点子”；每一个社区工作者涌动的奉献精神，都值得我们尊敬、理解与学习。

《社区工作案例教程》以建国门街道在社区工作方面的实践为蓝本，是我们与中国人民大学社会与人口学院社会工作系师生合作的政府购买服务项目的成果。它既描绘了社区工作者的日常工作，也总结提炼了社区工作的价值追求和知识要点，希望这些社区工作者的经验能为基层社区的同行们推动社会服务管理创新提供参考。

社区工作者在社区辛勤耕耘，以满腔热情服务于居民、不厌其烦于琐碎、吃苦耐劳于日常、平和心态于奉献。本书23个案例全部来自一线社区工作者，他们当中许多人是北京市招考的第一批社区专职工作者，十余年风雨社区路，经历社区规模调整、数次“两委”换届。他们从青葱少年到

为人父母，从不惑之年到两鬓微霜，与肆虐的 SARS 战斗，于盛夏守望北京奥运会，为新中国成立六十周年庆祝活动护航……他们有的成了社区党委书记、服务站站长，有的获得了诸多市级、区级荣誉称号。他们为社区贡献了青春、奉献了自我，甚至付出了生命，也得到了来自党和政府、来自社区居民最真挚的肯定。

23 个社区案例，涵盖环境卫生、城市秩序、邻里纠纷、养老扶贫等方面问题，以翔实的事件描述、真实的社会工作者体会，辅以较为深入的案例点评与理论拓展，对各个案例进行了细腻的剖析，使每个案例兼具资料价值与可操作性，从而使本书在指导社区实际工作方面有了一定意义。

社区工作涉及众多服务领域和学科知识，本书的编纂人员虽力求案例完整，解析到位，知识匹配，但难免有疏漏之处，我们以此书抛砖引玉，期待读者不吝赐教！

二〇一三年八月

SS1 三十二例案
（行知）去衣野管区林市京北
（行知）去衣野管普升工区林市京北
案例一 解除劳教人员就业 目 录

Q41 网杀塔座会员委雅阔因人 四录制
网杀胡对串去 五录制

128 案例一 解除劳教人员就业 1

181 案例二 社区社保信访 7

案例三 社区志愿者队伍建设 13

171 案例四 家庭代际纠纷 18

案例五 违章建筑拆除 24

案例六 残疾居民养老 30

案例七 精神病人试婚被骗 35

案例八 回迁小区遗留物业问题 41

案例九 施工噪音扰民 46

案例十 废品回收人员管理 51

案例十一 扶贫助学公益拍卖活动 57

案例十二 精神病人冲击居委会 61

案例十三 环境卫生治理 67

案例十四 火灾救援及善后处理 73

案例十五 危重病人抢救 78

案例十六 出租户渗漏纠纷 83

案例十七 商户争执伤人 90

案例十八 独居老人养老 95

案例十九 火车站噪音扰民 101

案例二十 商户装修扰民 106

案例二十一 自建房侵占道路 112

案例二十二 房屋产权纠纷 117

案例二十三 社区综合治理应对倒树事件	122
附录一 北京市社区管理办法（试行）	127
附录二 北京市社区工作者管理办法（试行）	137
附录三 北京市社区基本公共服务指导目录（试行）	142
附录四 人民调解委员会组织条例	149
附录五 法律援助条例	152
附录六 中国注册志愿者管理办法	158
附录七 信访条例	164
后记	174

案例一 解除劳教人员就业

一 案例简介

(一) 事件描述

某社区某胡同住着一位王先生，他在年轻的时候因为触犯法律曾先后被劳教两次，今年已经40岁了，但还是没有稳定的工作，生活无着落。在劳动改造期间，其父母户口迁入北京城区，等到王先生解除劳教时，他还是外地农村户口，加之两次劳教经历，在社会上就业饱受歧视。虽解教后娶妻生子，但由于一直无稳定工作，生活无保障，家庭关系十分紧张，危机重重。

随着王先生的父亲下岗失业，全家人失去基本生活保障来源，五口人全部依靠王先生父亲的微薄补偿金艰难度日。前两年，王先生的母亲为缓解家庭的经济压力，开始拖着瘦弱的身体沿街叫卖北京地图等小物品，然而这些都难以有效缓解整个家庭的拮据状况。在此情况下，王先生的妻子感觉待在这个家庭生活没有希望，于是带着女儿回到娘家，不再踏足婆家。

王先生人到中年，却与妻子儿女不能相聚，父母在堂而不能尽孝，痛苦之情无以言表。他求助无门，终日以泪洗面，渐渐产生轻生的念头。

(二) 社会工作者介入

在社区服务站得知王先生的境况后，社区书记、服务站站长以及劳动保障助理多次到王先生家中探访。在与王先生多次交流沟通后，社区工作人员发现了三个情况：

第一，王先生的户籍不在北京，无法为其办理北京市居民应享有的低保救助等。在这种情况下，王先生无法依照程序获取政府的救济服务。

第二，王先生人到中年，有两次劳教经历，在社会上找工作面临信任危机。从现实情况看，有过劳教经历的人完全依靠自己的努力去寻找工作是十分困难的事情。

第三，王先生精神状态不佳，有轻生的念头。这些是因家庭困难引发的，只有缓解了王先生家庭的经济困难，才能把王先生的精神状态彻底扭转过来。

面对这些情况，社区服务站的工作人员感到有些棘手，毕竟他们之前也没有遇到过这种事情。但是，既然王先生是社区的一分子，社区服务站就要想方设法为他解决困难。

社区服务站工作人员经过深入探讨，认为王先生虽然有很多缺点，但同时也有优点：

第一，王先生虽然40岁，但还可以从事一些对个人能力素质要求较低的工种，就业市场上还有他的一席之地。

第二，在访谈过程中，社区服务站的工作人员发现，在经过两次劳教后，王先生已经彻底改变了先前的犯罪心理，在岁月的磨砺下，他变得稳重而朴实，让人信得过。

在经过这样的优缺点分析后，社区服务站工作人员对王先生充满信心，同时也跟他谈心，鼓励他要相信自己，改变自己的精神面貌，迎接生活的新挑战。接着，社区服务站向社会单位推荐王先生，但结果不理想，他先后被12家单位拒绝。然而社区服务站工作人员并没有放弃，后来，他们找到社保所再就业中心，在那里帮王先生寻找了三个月工作，结果也没有聘用消息。最后，社区干部分头行动，联络自己的关系网来帮助王先生找工作。通过朋友介绍推荐，社区服务站李同志为王先生找到一份仓库管理员的工作。库管员需要别人的信任，王先生在接手这个工作后，觉得自己又赢得了别人的信任，非常开心。经过三个月的工作，他已经喜欢上这份工作。由于其工作表现好、勤劳肯干、吃苦耐劳，单位为其提高了工资待遇，如今他的月薪已将近两千元。

王先生的父母更是高兴，多次到社区致谢，特别感谢为给王先生找工

作而奔走的社区干部和社区服务站的同志。而选择离去的妻女在得知王先生有大的转变后，正考虑择时回家与家人团聚。回首曾经长时期痛苦、压抑、自闭的生活，王先生很有感触地说：“是社区救了我，当时死的心都有过，我很珍惜今天的工作，一定要把工作干好，让父母放心，让社区关心过我的人放心。”

二 社区工作者的心得体会

这个案例过去有段时间了，但是我还清晰地记得当时王先生的艰难处境。这个人小时候在北京犯了错误，被送到劳教所。在劳教期间，其父母的户口被调至城市，但是他的户口还在原籍农村，他的户口转不成北京市城市户口。他解教后就业面临问题，同时又不能享受北京市相关保障待遇。日子每况愈下，妻子带孩子回到娘家。在妻离子散的境地下，他有过轻生的念头。我们看到这种情况，向他伸出援手，亲自去联系帮助他找工作，历经几个月，终于为他找到了一份库管员的工作，他很珍惜，干活踏实。

我觉得这个问题能够有效解决的关键在于相互建立了信任。他信任我们这些社区工作人员，愿意把心里话告诉我们，跟我们分享他的想法，让我们帮助他想办法改善生活境况。我们相信他会努力改变，所以全力帮他找工作。功夫不负有心人，经过几个月的努力我们终于为他找到了工作。他很感激，全身心地投入到工作中，进步很大，而且屡次获得单位的奖励。后来他的父母到居委会来表示感谢，我们觉得非常开心，能够为困难家庭办点儿实事，使他们渡过难关，我们的付出很值得。

三 案例点评

本案例讲述了社区工作人员如何帮助解除劳教人员再就业进而改善困难家庭境况的过程。通过本案例，我们可以发现：

首先，社区工作者客观分析了王先生的优缺点，全面掌握了王先生的优势和劣势（见图 1-1）。

在案例中，社区工作者分析出王先生有三条劣势，即无法申请低保救

求助，两次劳教经历，精神状态不佳三点。但与此同时，社区人员也看到了王先生的优势，即他虽年纪大但依然处于壮年，可以胜任很多工作，以及他稳重而朴实，让人信得过。经过这种全面分析，社区工作者自己增加了处理好这件事的信心。

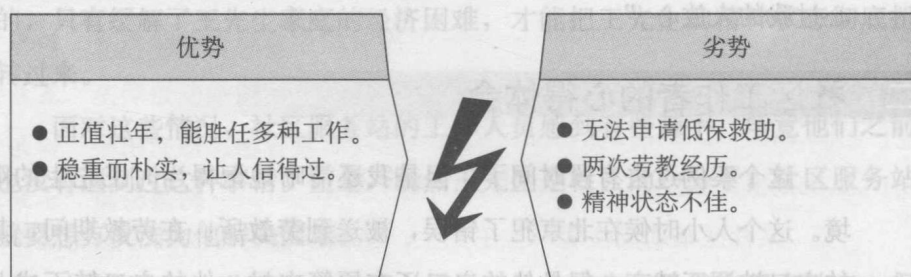


图 1-1 服务对象的优势与劣势分析

其次，社区工作者能够抓住个案的核心问题，那就是信任关系。王先生的生活每况愈下并产生轻生的念头，关键在于信任的缺失：社会不信任刑满释放的王先生，以至于处处排斥他；王先生不相信社会能够接纳他，以至于精神状态不佳并产生轻生念头。这样的恶性循环导致了王先生整个家庭状况的恶化。社区工作者抱着同理心，拿出工作热情，用锲而不舍的精神赢得了王先生的信任，通过与其的接触了解也让社区工作者对王先生树立了信心。

四 理论拓展

本案例中，社区工作者客观地分析了王先生的优缺点，并从王先生的优势出发为其积极寻求工作岗位，以极大的信任激发王先生突破自己、走出困境的潜能，最终帮助王先生克服困难，实现了人生境况的转变。

“优势视角”是社会工作领域一个相对而言比较新的理论视角，它首先由美国堪萨斯大学社会福利学院教授丹尼斯·萨利贝（Dennis Saleebey）在《优势视角：社会工作实践的新模式》一书中提出，是指“社区工作者所应该做的一切，在某种程度上要立足于发现、寻求、探索及利用服务对

象的优势和资源，协助他们达到自己的目标，实现他们的梦想，并面对他们生命中的挫折和不幸，抗拒社会主流的控制。这一视角强调人类精神的内在智慧，强调即便是最可怜的、被社会所遗弃的人都具有内在的转变能力”。概括地说，优势视角就是着眼于个人的优势，以利用和开发人的潜能为出发点，协助其从挫折和不幸的逆境中挣脱出来，最终达到自我提升、实现理想的一种思维方式和工作方法。

优势视角反对将服务对象问题化，其关注点在于他们的优势、潜能和成绩，超越了社会工作的传统理论模式，这一突破在社会工作领域具有“范式革命”的意义。

1. 优势视角的原则

- (1) 每个人、团体、家庭和社区都有优势。
- (2) 创伤和虐待、疾病和抗争具有伤害性，但它们也可能是挑战和机遇。
- (3) 与服务对象合作，我们可以最好地服务于服务对象。
- (4) 所有的环境都充满资源。
- (5) 注重关怀、照顾和优势脉络。

2. 优势视角的核心信念

(1) 优势。

萨利贝认为几乎所有的事情在某种特定的条件下都可以被视为优势，包括体验、个人品德、天赋、感悟、故事、灵性和社区资源。人们在创伤、疾病、困惑、压迫之中挣扎和抗争时，能够从自己、他人和周围世界获得东西，获益于困难和失望的经验。人们在经历痛苦和危难之后可能伴随着成长，因为在人们遇到新的挑战之时，曾经面对的困难甚至创伤性事件或许能使他们具有更大的信心或者提升其应对逆境的能力。

(2) 赋权。

赋权是社会工作者支持服务对象发现满足自身需要的各种可能办法的过程。在实际工作过程中，工作的重心是要帮助服务对象在影响自己生活的事务上做出理性决定。

(3) 成员资格。

优势视角要求社会工作者承认所有的服务对象与自己一样，是一类成员，并享有随之而来的自尊、尊重和责任，而不是将其身份边缘化和异化。成员资格的另外一个意义在于人们必须走到一起，让他们的声音被听到，需要得到满足，遭受的不公平受到重视，从而实现他们的梦想。

(4) 抗逆力。

抗逆力被视作人类天生的一种潜能，抗逆力是从积极心理学视角挖掘求助者的内在潜能，不再单纯关注问题的负面影响，而是强调人在面对压力、逆境时的潜能激发和自我超越。抗逆力研究发现，每个人都有抗击逆境的潜质，人在面对危机和困境时，潜质被唤醒，生成应对困难的力量。

五 资源链接

(1) [美] Dennis Saleebey. 优势视角：社会工作实践的新模式. 上海：华东理工大学出版社，2004.

(2) [英] Malcolm Payne. 现代社会工作理论. 上海：华东理工大学出版社，2005.

六 案例涉及的行政资源

街道社保所、信访办等。

案例二 社区社保信访

一 案例简介

(一) 事件描述

某年国庆前夕，社区居委会接到市区两级相关部门的指示，要求社区配合解决一件涉及社区居民的举报案件，切实解决社区矛盾，维护居民利益，保持社区稳定。详细调查了解得知，社区内有一名老党员王某连续9次给市里某领导写信反映家庭问题，信中言论比较偏激。

通过了解得知：老王在几年前因企业倒闭下岗，在外打零工，孩子工作也不稳定，全家唯一稳定的收入就是妻子的退休金，但是很微薄。全家人住在10平方米左右的平房内，孩子只能睡沙发，生活十分拮据。他本人是个复员兵，在单位工作时从事过有毒作业，按照规定可以在55岁办理提前退休，家人也盼望他退休后家庭生活能得到改善，但没想到老王下岗后因工作档案问题不能办理提前退休，也不能办理低保，为此老王十分气恼。

几年来，他多方投诉始终未果。让他想不通的是，由单位记录和保管的个人档案一直都是企业负责的，那么企业的过失为什么让个人来承担！他又听说那些没有从事过有毒有害工作的同事通过弄假证明都能办理提前退休，而他实实在在地从事过有毒有害工种却办理不了提前退休，甚至上告无门。从此他变得郁郁寡欢，不愿与人沟通，性格也变得极为孤僻。他不让下户的社区工作者进门，也不参与社区组织的各项活动，对社区人员回避。另外，他妻子平日在家中较为强势，让他感觉在家很没地位，家庭生活不和谐。他经常一个人去公园独处，日子久了，产生了过激言论和

想法。

(二) 社会工作者

社区了解情况后，马上召开了班子会，从以下方面对该事件进行了细致分析：

- (1) 老王的个人及家庭成员背景。
- (2) 老王的经济状况。
- (3) 老王的精神状况。
- (4) 老王的日常活动情况。

通过对以上四点的分析，社区班子了解了老王及其家庭的基本情况，并提出了应对方法，具体见表 2—1：

表 2—1 服务对象的基本情况、问题与应对方法

	个人背景	经济状况	精神及活动状况	问题症结	社区举措
老王	1. 因企业倒闭而下岗。 2. 打零工。	1. 生活比较拮据。 2. 住 10 余平方米平房。	1. 拒绝接触他人。 2. 独自待在公园。	1. 档案不全，企业倒闭而办不成提前退休。 2. 不符合低保条件。 3. 妻子强势，在家压抑。	1. 采取迂回战略，在公园主动陪其聊天。 2. 发放奖品，激发其参加活动。
妻子	已退休	退休金很低	在家中强势	缺乏沟通技巧	主动劝解
孩子	工作不稳定	睡家中沙发	——	——	——

注：表中“——”缺省。

对老王一家三口进行各角度分析后，社区工作人员发现在老王生活环境中存在三个情况：

第一，老王个人因退休问题没有妥善解决，造成个人情绪的不稳定。

第二，老王的妻子在家庭环境中表现出的强势，让老王退休后的生活倍加抑郁。

第三，老王孩子因为工作不稳定，在家中生活条件不理想而产生了不满情绪，这给老王带来了精神压力。

在分析了以上三个情况之后，社区工作人员决定以老王为突破口，化解

矛盾。从分析可知，老王现在处于精神孤僻期，为此，社区工作人员采取迂回策略，在公园中采取偶遇的方式与老王攀谈聊天，了解老王内心的想法。与此同时，社区工作人员还找到老王的妻子，从家庭关系和谐的角度，对老王的妻子进行劝导，劝她给老王营造一个温馨的家庭环境，缓解老王的压力，改善老王的情绪。社区工作人员与老王推心置腹地交流，通过两个月的努力，老王的情绪得以舒缓，他开始参与社区的活动，并为改善家庭环境而积极努力。同时，社区工作人员在实际生活中寻找各种机会来帮助老王，使老王充分地认识到自己的价值，调动了老王生活的积极性，消除了社区的不稳定因素。这样处理的成效如下：他开始主动热情地接待来访社区工作人员；愿意向他人诉说个人苦闷，情绪得到显著舒缓；在邻居家发生火灾时奋不顾身救灾，积极维持现场秩序。

二 社区工作者的心得体会

老王曾经当过兵，复员后到工厂工作，现在因为厂子倒闭而下岗，因工作档案问题，不能办理提前退休，无法享受退休人员待遇，并多次尝试申请有毒有害工种的职业补偿，但是单位不承认其职业是有毒有害，因此内心愤懑不平，不满社会现状，爱发牢骚。碰巧的是，我也是转业军人，因此与其交流起来更加顺畅，能够把话说到他心里去。针对这个个案，我觉得不能走套路，主要是在于亲和力。亲和力在于我也有当兵的经历，这个人也当过兵，就有些问题，我用当兵的交流方式与他进行沟通，便把问题解决了。其中很重要的一点是我能够从他的诉求出发，对他的遭遇感同身受。同时告诉他要自强，排遣了他心中的怨气。在严格遵照办事程序、依法办事的情况下，我们社区工作人员要竭尽全力为他办事，尽管未必能成功，但是态度一定要到位，为群众服务的心态要端正。

三 案例点评

从这个案例中我们能够看出，社区案例纷繁复杂，而解决的办法多种

多样，接案人员要充分发挥自己的才能，为服务对象解忧排愁。

本案例中，社区工作人员能够对老王一家做系统的分析，找出老王的生活环境要素，分析各要素对老王的影响，是一种有效的解决问题的方法。

另外，接案人员能够从与服务对象共同的经历出发，与服务对象站在同一个角度看问题、想事情，很好地掌握了沟通的技巧，使个案工作事半功倍。事实证明，有着共同的职业背景或者经历的人，更能找到共同的话题，更能有效地帮对方寻找到情感上的知音。接案人员牢牢把握住当兵的经历，用兵对兵的交流方式与服务对象沟通，使服务对象能够清醒地认识到整个问题的性质，也为其态度的转变打下基础。

本案例也有不足之处，那就是老王与妻子的焦虑可能都是出于对孩子的关爱。社区工作人员如果能够从家中的孩子出发，有效改善孩子的境况，可能也能起到事半功倍的效果。

四 理论拓展

影响性技巧是指社区工作者通过影响服务对象，使其从新的角度或层面理解问题或采取方法解决问题的技巧。影响性技巧主要有提供信息、自我披露、建议、忠告和对质。

1. 提供信息

社区工作者基于专业特长和经验，向服务对象提供所需要的知识、观念、技术等方面的信息。提供信息包括向服务对象提供其不知晓的新信息和帮助服务对象改正已有的错误信息。社区工作者在提供信息的时候首先要了解服务对象的知识背景，分析其对信息的敏感能力和接纳能力，选择适当的方式提供信息。

2. 自我披露

选择性地向服务对象披露自己的亲身经验、处事方法和态度等，从而使服务对象能够将他人的经验作为处理自己问题的参考。自我披露可以引导服务对象从其他的角度去思考问题，或参考别人的方法解决自己的问