

1. 某城市居民小区的居民受附近一个建筑施工项目严重滋扰。白天施工噪音和晚间照明灯光使得部分居民甚至产生了轻微的病症，如头痛、眩晕和失眠现象。社区工作站的社会工作者根据居民的意见将社区居民组织起来，收集了相关证据，和居民一起到建筑公司解决这一问题。他们最终从建筑公司得到了一定的经济补偿，并且成功阻止了建筑公司的扰民行为。

问题：

(1) 上述案例反映了社区社会工作的重要性，请解释社区社会工作及其特点。

(2) 上述案例中，社会工作者主要运用的工作方法有哪些？

【参考答案】

(1) 社区社会工作主要是指在社会工作的价值观和伦理指导下，运用社会工作的方法和技巧，为全体社区成员，尤其是特殊困难群体提供的专业服务的总称。更详细地讲，社区社会工作是以社区为对象的社会工作介入方法，它通过组织社区内居民参与集体行动，去发现并解决社区需要，合理解决社区问题，改善生活环境和质量；在参与过程中，让居民建立对社区的归属感，培养自助、互助和自决的精神；加强市民社区参与和影响决策的能力，发挥居民潜能，培养社区领袖才能，以实现更公平、正义、民主、和谐的社会。

社区社会工作的概念主要包括以下几个特点：①社区社会工作的性质是服务、助人活动；②社区社会工作的手段是社会工作方法；③社区社会工作的空间是社区；④社区社会工作的服务对象是社区全体成员，重点服务对象是社区中有特殊困难的群体；⑤社区社会工作的目标是兼顾社区发展和人的发展，以人的发展为重心及最终关怀。

(2) 上述案例中社会工作者主要运用的方法有：与居民进行个案访谈，以了解居民的困扰和要求；用小组工作的形式明确核心成员的分工；用社区组织的策略与相关部门商讨解决问题的办法。

2. 某天，施阿婆上午9点外出买菜，从自家18号楼刚走到20号楼处时，被突然从身后蹿出来的一条大黄毛狗吓得瘫软在地，脸色青紫，话语也说不清。保安见状，一面通知施阿婆的家人，一面阻拦大黄毛狗肇事者跳上的一辆白色轿车。可是，车主不知何因，呼啸而去。

施阿婆家人到达事发地后，一边打120急救，一边打110报警。施阿婆在医院住了近一个星期，经过几个月的调养后，身体才慢慢得到恢复。但让施阿婆的家人极为气愤的是，肇事者在出事后一星期才上门慰问施阿婆及其家人，而且还是在居委会的督促下才上门的，说话也有些不中听。为此，被施阿婆家人拒绝进门。当肇事者第二次上门时，又被施阿婆的家人连礼品带人一起堵在了门外。看着病榻上的阿婆，家人决定将肇事者告到法院。

问题：

对于社区养狗居民和反对养狗的居民，你有什么好的解决思路？

【参考答案】

(1) 在小区内召开养狗人与反对养狗人之间的协调会，分析养狗的好处与养狗造成的弊端。通过交流互动，让大家能相互理解，了解各自的真实想法与意见。

(2) 在小区内成立“养狗委员会”，制定一定范围内的规章制度，实行养狗人自治。

(3) 运用公告栏、宣传海报、广播等方式，在小区内广泛宣传文明养狗的相关知识。

(4) 在社区搭建养狗人的平台，把无证养狗者纳入到规范化、制度化养狗的序列中来。

(5) 碰到由于宠物问题引发的冲突，居委会不能袖手旁观，要及时出面进行疏导和沟通，协调、帮助双方有效地解决问题。

3. 林某，16岁，在某中学上学，由于是单亲家庭，身上有许多坏毛病，成绩也上不去。奶奶的娇惯，使他在家成了说一不二的主。父亲失业，加上身体不好，一家三口的生活，全靠70多岁奶奶的退休金在支撑。

某天盛夏的夜晚，已过10点，热衷于电脑游戏的林某为了到网吧去玩，向父亲和奶奶要10元钱，两位家长出于对林学习不上进的忧虑，不管林某说破天，死活不给钱。此时，双方已相持了一个多小时，情急之下，林某一屁股坐上了十六楼自家的阳台窗框上，两脚朝外，扬言，如不给钱，就跳楼。眼看悲剧要发生，相劝的邻居想到了居住在本小区的居委会干部，于是急忙请来居委会干部进行劝说。经过半个多小时动之以情、晓之以理的劝说，最后，居委会干部在自掏腰包拿出110元的情况下，问题终于解决，避免了一场悲剧的发生，挽救了一个生命和一个家庭。

问题：

作为一名社区工作者，从这个事件当中，你有什么启示？

【参考答案】

(1) 对危急突发事件的处理，头脑一定要保持冷静，急速思考解决问题的办法。

(2) 耐心是调解工作因素之一，危急时一定要耐心听当事人的诉说，不要轻易打断和插话，相劝的语气要平缓，语言要真诚，千万不要说过急的话，这样彼此能拉近距离，可以成为他依赖的人。

(3) 在双方僵持、一触即发的时刻，真诚相待，尽量满足当事人的要求，也是消除悲剧发生的重要途径。

(4) 在孩子下来后，要对孩子做相关的心理辅导，以避免下次这类事件再次发生。

4. 材料 I

我国目前共有667个城市，149个市辖区，5904个街道，11.5万个居委会，17.2万个居民小组。在这个范围内，配备社区服务设施的大概有13万个，机构性的服务中心有5055个，便民利民点大概有26万多个，专职的服务人员36万多人，兼职服务人员57万多人，志愿者队伍大约540万人。

材料 II

新型社区，概括来说，就是生活便利、管理有序、环境优美、人际关系和谐的社区，在工作中，第一是要注意体现以人为本的原则，围绕居民的服务，围绕居民的需求去开展工作。第二是资源共享，共组共建。要共同建设、资源共享才能提高我们利用资源的效率。各个部门的参与应该是建设性的，而不是争权性的，人们做事而不是争权。第三是管理有序。一定要有一套比较合理、科学的操作程序、规范。第四是扩大民主，居民自治。从事社区建设工作，不管哪个部门，都不要把我们的居民压住，不要什么事都包办代替，要多听听居民的意见，要让他们在社区建设当中充分享受到、体会到他们享有的民主权利，让他们的意识、愿望能得到充分的实现。第五个是因地制宜，循序渐进，不要一哄而起，工作要逐步推进，因为只有逐步推进才能坚持社会主义初级阶段的基本路线。

问题：

从以上材料 I 和材料 11 中不难发现，中国社区不但数量庞大，而且发展速度较快；随着中国经济飞速发展，新型社区纷纷涌现，社区建设的内容正发生着变化。这就给社区社会工作提出了更高的要求，社区社会工作的内容就显得更为重要。试举例说明社区社会工作的主要内容。

【参考答案】

社区社会工作的内容主要包括以下五个方面：

(1) 社区服务，包括福利性服务和满足日常生活需求的经营性服务，前者如孤老残幼的照顾，后者如一般居民的日常生活服务。

(2) 社区卫生，包括社区医疗，如门诊咨询、设置家庭病床、出诊与转诊、体检等；社区预防，如传染性疾病的预防与监控、疫苗接种等；社区保健，如优生优育、老幼保健、妇女保健等；社区康复，如智障人士和精神病患者的康复工作；社区健康教育以及社区公共卫生等等。

(3) 社区治安，包括法制教育、矛盾调解、治安防范、社区矫正、秩序维持、事故预防和处理等。

(4) 社区教育，包括文化科学教育、社会公德教育、家庭生活教育、生命健康教育、民主思想教育、时事政治教育以及爱国教育等。

(5) 社区救助，包括物质救助和精神支持，如最低生活保障，帮困难居民申请、发放物资等。

5. 材料 I

在我国城市地区，失业是一个普遍存在的社会现象。在“4050”失业现象尚未清除的同时，“2030”失业现象又成为社会热点。而且，由于这批年轻、没有成家等原因，他们的失业对社会的损害应该比其他人更大。A 小区这样的问题，特别突出，“4050”和“2030”失业人员共计 50 多人。

材料 II

地震发生后，许多居民家破人亡，流离失所，对外联络中断。由于居民对灾害缺乏心理、物质和能力准备，他们对如何应对突发事件手足无措。保障基本的生活和安全成为社区各方的共同利益所在。B 小区就是这些人居住的地方。

材料 III

C 小区属于城市中旧房改造的小区，居民主要由城市中低收入者和外来务工人员组成。由于小区建筑年代比较早，各方面设施也比较便宜，所以，房租价格较低，是外来人口选择租住的主要原因。该小区经常发生歧视外来务工人员的事件。前不久，小区有位姓李的中年妇女找到居委会，要求其邻居不要把房屋租给外来工，理由是外来工素质差、不讲卫生，还有偷盗现象。居委会主任经过长时间耐心开导，也没有什么作用。据这位主任说，歧视外来工的事件在他们小区经常发生，做了很多本地人的工作，也没有什么效果，他自己也没有办法了。

问题：

针对三个材料提到的 A、B、C 社区，假如你在这三个社区从事社区工作，应采用什么模式？请简单地解释该模式。

【参考答案】

从材料中分析，我认为：

A 社区应该采用社区发展模式。

社区发展模式，也叫地区发展模式，社区转变可经由地方社区人群广泛参与来获得，这种模式试图让来自各层面的人（包括弱势群体和权利机构）一起识别和解决问题。这种模式主要强调的主题是民程序、达成一致的方式、自愿合作、发展自主领导的自我帮助。在这种模式中，社区实践者的角色包括使能者、催化剂、协调者等。在 A 社区当中存在着普遍失业的情况，因此是需要社区人群广泛参与、积极就业的，是属于自我帮助、自愿合作的。

B 社区应该采取社区策划模式。

社区策划模式强调问题解决程序，它假定：社区转变需要受过高级训练和拥有高级技巧的计划专家，他们能指导复杂的变化程序，专家的角色是识别和解决社会问题。专家和计划人员一般受雇于权利部门。由于社会计划人员受权利机构的雇用，他们容易服务于权力部门的利益，因此，集合社区资源和促成激进改革一般不被该模式所强调。在这种模式中，计划人员的角色包括收集事实、分析数据、项目设计、实施项目和促进项目。B 社区经历了地震这一重大灾害，需要重建家园是光靠社区居民的力量是远远不够的。因此，必须要有专业技术型人才介入才能顺利开展工作。

C 社区应该采用社会照顾模式。

社会照顾模式是假定存在着有一部分弱势群体，他们需要被组织起来，也需要同社会其他群体联合起来向权力机器施加压力以增加利益自愿或者维护社会正义。社会照顾模式需求制度或政策的根本改变，它的目标是重新分配权力和资源。在这种模式中，社区实践者的角色包括倡导者、鼓励者、活动者、经纪人和谈判专家等。C 社区的居民主要由低收入者和外来务工人员组成，现在 C 区存在着偷盗现象，于是就有要求不租房子给外来务工人员，这从一方面来说就是已经侵害了弱势群体的生存居住权利，运用社会照顾模式能够重新分配权力和资源，促进社区的和谐发展。