

1. 某居民小区位于本市城乡结合部，小区内有住户 1840 户，长住居民 5300 多人，基本上都是由农民回城的人员、动迁人员和外地入住人员组成。小区人员有三大特点：一是无业和生活困难的居民多；二是六十岁以上的老人多；三是外来人员多。小区接上级综合治理部门的通知，要求在小区各楼道内安装电子监控门和猫眼。然而有的居民认为，外来人员多的楼道安装电子监控门和猫眼的实际意义和效果不大；有的居民觉得经济困难，拿不出钱来安装；还有人顾虑，电子监控门和猫眼的质量不一定有保障等等。面对不少居民都拒绝安装电子监控门和猫眼的情况，工作的开展陷入了困局。

问题：

- (1) 上述案例属于社区社会工作的哪个范畴？
- (2) 试分析部分居民拒绝安装电子监控门和猫眼的深层原因是什么？
- (3) 社工应采取什么样的介入方法，帮助社区有效推进工作开展？

【参考答案】

(1) 本案例属于社区治安工作。

(2) 部分居民拒绝安装电子监控门和猫眼主要有这么几个方面的原因：

- ① 社区内生活困难人员多，难以支付安装费用；
- ② 社区居民结构复杂，难以统一思想；
- ③ 对电子监控门和猫眼的产品功能及质量不信任等。

(3) 作为一名社区工作人员，我将从以下几个方面开展活动推进工作的顺利进行：

- ① 听取各居民住户的意见和建议，必要时还可以召开小区党员领导会议；
- ② 召开楼组长代表会议，传达工作精神，统一他们的思想；
- ③ 对于电子监控门和猫眼质量问题，可以与生产厂商沟通，在小区内现场展示电子监控门和猫眼的样品；
- ④ 加大宣传力度，对社区反对居民进行个案心理安抚和调适。

2. 某个寒冬凌晨，某居民小区的一幢老式砖木结构居民住宅由于户外电气故障而遭受了火灾。大火烧毁了 3 户居民的全部家当，还殃及了另外 19 户居民，使他们的家庭财产蒙受了不同程度的损失。当时正值一年一度的春节即将来临之际，火灾使受灾居民的正常生活受到了严重的影响。如何让这些居民安心过年成为了目前急需解决的问题。

问题：

1. 试分析上述案例中受灾居民面临的困难有哪些方面？
2. 为了帮助这些居民平稳过好年，作为社工的你应采取哪些策略？

【参考答案】

1. 受灾居民面临的主要困难有如下几点：

- (1) 如何在家财尽毁的情况下，有安身之地，对抗严寒；
- (2) 怎样在最短时间内，置办起生活必需品；
- (3) 怎样从悲伤中重新走出来，用积极的心态迎接新年；
- (4) 如何重建家园等。

2. 为了帮助这些居民平稳过一个好年，作为一名社工，我会采取以下策略：

- (1) 具体问题具体分析，我会运用专业社区工作研究方法深入了解每家每户的不同问题和需求；
- (2) 运用个案或小组社会工作，帮助受灾居民走出阴影，树立乐观心态；
- (3) 动员社区居民伸出援手，捐款捐物，帮助他们渡过难关；
- (4) 运用社区工作方法，发现、挖掘、调动、整合社区内外资源，帮助居民们重修房屋。

3. 小敏今年 15 岁，初中毕业考上了职业中专。由于父母离异，法院将其判给了爸爸。但是爸爸很快为小敏找了个继母，由于家庭关系复杂，小敏上学的费用都没着落。而小敏的生母，由于一直在外打工，也很少管他，因此学费问题严重困扰着小敏。

问题：

1. 上述案例中，小敏主要面临的困境有哪些？
2. 针对小敏目前的困境，社会工作者应采取哪些辅导策略？

【参考答案】

1. 小敏主要面临的困境有：

- (1) 学业问题：没有学费不能完成学业；
- (2) 家庭问题：缺少家庭的温暖和照顾；
- (3) 心理问题：心理自卑和缺乏自信心等。

2. 主要辅导策略：

- (1) 与小敏的爸爸及继母进行沟通，劝其承担起抚养小敏的义务和责任；
- (2) 与小敏所在学校进行联系，为小敏开展补习功课等支持，帮助其完成学业；
- (3) 安排一些活动，请小敏的爸爸、继母一起参加，增加爸爸、继母和小敏在一起的时间；
- (4) 通过参加社交活动、情绪疏导等形式，逐步树立小敏的自信心。使其形成健康的心态和人格。

4. 在非典时期，李阿姨不仅要执行自己居委会书记的工作还需从事就业援助工作。而且还要担当社区的抗击非典工作。由于年纪大，记性差，她很难适应目前的工作，但李阿姨又很想将所有的工作做好，所以目前她的思想压力很大。

问题：

1. 上述案例中，李阿姨主要面临的困境有哪些？
2. 针对李阿姨目前的困境，社会工作者应采取怎样的介入措施？

【参考答案】

1. 李阿姨主要面临的困境有：年纪大，记性差，身体因素无法匹配自己的本职工作；思想压力大。

2. 主要介入措施：

- (1) 利用社区工作者专业的接纳、倾听的技巧使李阿姨得到心理放松。
- (2) 鼓励李阿姨与社会工作者一起讨论压力来源，并对她所面对的压力进行分类鉴定和解析，使李阿姨对自己的压力有一个客观的认识。
- (3) 协助李阿姨正确对待工作问题，对工作进行轻重缓急的分析，使李阿姨能够形成健康良好的

工作观，有选择性地处理工作事务，对一部分工作可以适当安排他人做。

5. 安乐小区位于城乡结合部，小区内的居民没事就光着膀子聚在一起打牌、搓麻将，年轻小伙子则一起去市里上网，经常玩通宵，回到家也是骂骂咧咧，一天到晚整个社区都是大喊大叫的氛围，真正静得下心的人很少。

问题：

(1) 上述案例属于社区社会工作的哪个范畴？

(2) 面对上述情况，作为一名社区工作者应该采取什么样的措施？

【参考答案】

(1) 上述案例属于社区文化范畴。

(2) 作为一名社区工作者，为了解决社区文化单调，不良行为盛行的情况，我会从这么几个方面来做：

①大力开展社区公益文化。在有条件的基础上大力宣传各类公共图书馆、博物馆、纪念馆、文化馆、美术馆、科技馆、文化广场等相关知识，引导居民在闲暇时间去参观，增强自身文化水平。

②积极举办社区休闲文化活动。在平时的日常生活中，可以开展分散性业余爱好活动，鼓励居民参加种花、下棋等能够陶冶情操的活动；在节假日，积极发动社区居民共同投身于节日文艺庆典活动和有组织的文娱活动中来，提高居民参与感。

③在社区科普宣传现代科学技术知识和社会人文知识，开阔居民视野，对社区当中的青少年产生一个良好的引导作用。

④举办社区民俗活动，增强居民之间的感情，用传统文化连接这个社区的情谊。