

第七章 第四节 社区工作的技巧

社区工作的技巧

1. 建立和发展社区关系的技巧

- (1) 了解各类组织的运作情况。
- (2) 分析组织间的关系。
- (3) 把握组织间交往的准则。
- (4) 活用组织接触的技巧。①注意组织形象的平衡和统一。②增加接触的机会。③求同存异, 加强沟通。

2. 发展社区支持网络的技巧

- (1) 社区支持网络的功能。①提供对话与沟通的渠道, 增进了解与信任。②提供分享信息及学习和创新的机会。③促进社区的凝聚力。④促进社区增权。
- (2) 发展社区支持网络的目标和策略。①增进情感与关怀。②促进沟通与理解。③促成信任与尊重。④维持弹性与适应性。
- (3) 发展社区支持网络的方法。①网络分析。②发展自助小组。③发掘和培育志愿者的技巧: 主动邀请, 由近及远; 建立平等合作的关系; 提供参与和成长的机会; 明确方向, 提供资源, 回应需要, 多加鼓励。

3. 社区教育技巧

社会工作者要通过社区教育, 传播知识和解决问题的有效方法, 提升居民的意识 and 能力, 争取社区环境的改善。

- (1) 社区教育的目标。社区教育的目标是为了培养和塑造有知识、有能力、以社区发展为己任的优秀居民。因此, 必须在态度、知识和行为三个方面促进社区居民的改变和进步。
- (2) 宣传工作的技巧。①宣传过程中, 社会工作者要注意宣传的形式和内容要符合宣传对象的特点, 宣传的效果还会受到政策、法规、设施等社会环境的影响。②宣传的方法: 采用有吸引力的方法如口号、歌曲、横幅、街头表演、宣传车等; 信息明确, 目标具体化; 重复信息; 多媒体推广; 正面宣传和负面宣传。
- (3) 社区带头人的培训技巧。①培训目标: 鼓励积极参与; 提升当家做主意识; 建立总结和反思习惯; 协助建立民主领导风格; 建立权责分工意识。②培训内容: 沟通技巧与人际关系技巧; 筹备主持会议与演讲技巧; 小组带领技巧; 组织和管理技巧; 谈判、游说等政治技巧; 运用战略及战术技巧; 与传媒接触技巧; 资源动员技巧。

4. 动员群众的技巧

- (1) 直接接触途径。①已知居民的姓名及联络方法: 信件、家访、电话联络。②不知道居民的姓名及联络方法: 设立街头宣传站、逐户拜访、户外喊话、召开居民大会。
- (2) 间接接触途径。是指通过大众传媒、展架、广告、宣传册、海报、横幅等途径将信息传递给居民, 不需要人与人之间的直接接触。
- (3) 选择动员方法应考虑的因素。①参加动员工作的人力。②动员居民参与的事务是否已经引起居民的广泛关注。③动员对象的覆盖范围。④动员对象的参与动机。
- (4) 说服居民参与的技巧。社会工作者要注意掌握居民的参与动机, 了解阻碍他们参与的因素, 针对不同情况采取不同的说服策略, 才能起到事半功倍的效果。
- (5) 注意事项。①不要言过其实。②推动群众参与时既不宜用力不足, 也不宜用力过猛。



扫码下载 233 网校题库

一刷就过, 千万人掌上题库!

③注意分辨动员对象的真实想法。④不要与持相反意见的居民争辩。

5. 运用传播媒介的技巧

(1)制定媒介策略, 发展媒介关系。

(2)关注媒介事件, 吸引传媒报道。

(3)运用媒介途径和技巧。①邀请记者与新闻稿撰写。②举办记者招待会。③接受媒体访问。

配套习题:

1、为提升居民对社区的归属感和认同感, 社会工作者小周计划把今年的工作重点放在动员社区居民上。下列状况中, 最适宜采用家访方式动员社区居民的是 ()。

- A. 参加动员工作的人力充足
- B. 进行动员工作的时间有限
- C. 动员对象经常出差在外
- D. 动员对象的参与动机强烈

【答案】A

【解析】 本题考查动员群众的技巧。家访是动员群众的常用办法, 而且效果较好。这个方法最大的困难在于, 要花费大量的人手才可以与群众建立深度关系。

2、社会工作者小高希望在自己工作的社区, 为独居老人建立社会支持网络。为此, 小高适宜采取的做法有 ()。

- A. 基于正式关系选择网络成员
- B. 尽量维持网络成员的同质性
- C. 发掘和组织社区志愿者参与
- D. 增进网络成员间的信任关系
- E. 组建独居老人自助互助小组

【答案】C,E

【解析】 本题考查发展社区支持网络的方法。发展社区支持网络的方法包括: (1)网络分析; (2)发展自助小组; (3)发掘和培育志愿者。

3、社会工作者开展社区教育活动的主要目标是促进社区居民在态度、知识和行为方面的改变。下列做法中, 属于促进社区居民态度改变的有 ()。

- A. 激发居民参与志愿服务的积极性
- B. 引导居民从过往经验中学习知识
- C. 培训社区骨干掌握人际沟通技能
- D. 帮助居民提升自信心和肯定自我
- E. 帮助居民不断提升理性思考能力

【答案】A,D

【解析】 本题考查社区教育的目标。在态度方面, 社区工作者可从感觉、直觉、想象、判断和兴趣等各个方面引导社区居民, 关注居民权益、社会互助、社会公平与正义等核心价值, 并通过行动一反思的方法不断澄清价值观。E 选项属于在知识方面改变, C 选项属于在行为方面的改变。

4、某社会工作服务机构接受街道办事处委托, 在辖区内推动垃圾分类工作, 实现生活垃圾减量化、资源化和无害化。社会工作者小王带领同事在街头设立宣传站, 动员居民参与, 但



扫码下载 233 网校题库

一刷就过, 千万人掌上题库!

有部分居民表示垃圾分类给自己增添麻烦, 不想参加相关活动。此时小于适宜的做法有()。

- A. 聆听居民的意见, 体谅他们担心添麻烦的顾虑
- B. 不与对方争辩, 尊重他们不愿参与活动的决定
- C. 据理力争, 强调进行垃圾分类是履行公民义务
- D. 举例说明垃圾分类的意义, 动员居民积极参加
- E. 通知对方的工作单位, 让其领导说服居民参与

【答案】A,D

【解析】本题考查说服居民参与的技巧。社会工作者要注意掌握居民的参与动机, 了解阻碍他们参与的因素, 针对不同情况采取不同的说服策略, 才能起到事半功倍的效果。当被动员的居民以自己能力不够为由拒绝参与时, 社会工作者可以通过强调熟人参与、互相帮助以及成功先例等策略来说服对方。强调熟人参与是向对方指出已经有熟识的邻居参与到了社区事务中; 强调互相帮助则是向对方表明, 大家在一起互相学习可以慢慢取得进步; 强调成功先例则是通过例子向对方说明参与社区事务可以获得能力的提升。如果被动员的群众以没有时间作为拒绝参与的理由, 社会工作者可以通过减少参与的代价来说服对方, 比如向对方说明参与并不需要太多的时间, 而且如果真的抽不开身, 中途也可以退出。有时候被动员的居民会因为目前参与的人数太少而没有信心, 社会工作者可以用赞赏对方、体谅他人、尽力改变现状、动之以情等策略回应对方。赞赏对方主要是表扬对方积极参与的行为, 肯定对方的付出; 体谅他人指的是向对方解释其他群众最近因为较忙或其他原因而参与较少, 希望能够体谅; 尽力改变现状则是表示很快会吸纳更多的人来参与; 动之以情是用其他付出更多的居民的事迹鼓励持犹豫态度的居民。

5、社会工作者在培养居民骨干时, 一般会从态度、知识和行为三个方面促进居民骨干的成长和进步。下列说法中, 属于促进其态度改变的是()

- A. 帮助居民骨干强化社会互助价值观
- B. 协助居民骨干提高分析问题的能力
- C. 教导居民骨干学会表达关怀的方法
- D. 指导居民骨干练习主持会议的技巧

【答案】A

【解析】(1) 在态度方面, 促进社区居民或服务对象形成积极正向的价值观。社区工作者可从感觉、直觉、想象、判断和兴趣等各个方面引导社区居民, 关注居民权益、社会互助、社会公平与正义等核心价值, 并通过行动—反思的方法不断澄清价值观, 帮助他们通过社区参与, 由冷漠、消极、被动转向热情、积极、主动。(2) 在知识方面, 帮助社区居民或服务对象提升理性思考能力。包括掌握社区生活或共同问题的知识及资料; 理解资料之间的相互关系, 并能批判地分析问题; 在掌握和理解资料的基础上能够触类旁通; 在正确分析、评估问题的基础上提出创新性的建议。(3) 在行为方面, 对社区领袖而言, 应熟练掌握与群众沟通的技能, 善于表达对他人的关怀与爱护, 能够理解文件和有关资料, 懂得行政和会议技巧, 拥有社会行动和基层动员的能力, 具备谈判、游说、公关及与大众传媒合作的能力。对于一般的社区居民而言, 应掌握公开演讲、请愿、谈判、游说的技巧。社会工作者一般会运用模拟、训练、实践中引导社区居民边做边学, 帮助其掌握这些复杂的技巧。



扫码下载 233 网校题库

一刷就过, 千万人掌上题库!