

第十三章

第三节 社区社会工作的主要方法

一、社区社会工作的过程

(1) 社区分析。

- ① 社区类型分析。主要包括商品住宅区、单位型社区、经济适用房住宅区、老旧小区。
- ② 社区基本情况分析。主要包括社区的名称、发展历史, 社区的地理位置及其周围的生态环境, 社区的人口结构, 社区组织或单位资源。
- ③ 社区问题分析。主要包括社区内共同性问题的分析和社区内群体性问题的分析。
- ④ 社区需求分析。社区需求主要包括感觉性需求、表达性需求、规范性需求和比较性需求。

(2) 政策分析。

- ① 分析社会政策的层次。
- ② 分析政策内容和政策过程。

(3) 社区服务(活动)方案策划。

- ① 服务(活动)策划前的分析工作。包括服务对象分析、问题分析、服务(活动)的逻辑推进行步骤分析。
- ② 服务(活动)策划的过程。包括确认社区需求、了解社区居民者服务对象的特征、订立工作目标、评估自身的能力、制定工作进度表、程序编排。

(4) 社区服务(活动)方案执行。

- ① 筹备阶段。主要进行的是人、财、物的配置以及服务(活动)的宣传和推广工作。
- ② 服务阶段。主要开展的工作有预算管理、时间进度管理、服务品质管理、士气激励和提升。
- ③ 结束阶段。服务结束后应处理的工作有经费报销、对服务资料及时归档、对专业社会工作者和志愿者进行表彰。

(5) 社区服务(活动)方案评估。

- ① 社区服务(活动)方案的评估方法。包括定量评估法和定性评估法。
- ② 社区服务(活动)方案的评估内容。包括方案成效评估和方案过程评估。

二、社区社会工作的主要方法

(1) 资源连接。

社区资源的连接方式有资源整合、资源共享及资源流通。

(2) 推动居民参与。

- ① 社区参与的层次和形式。包括告知、咨询、协商、共同行动和社区自治。
- ② 影响社区居民参与的因素分析。包括参与价值、参与意愿和参与能力。
- ③ 推动社区居民参与的策略。包括促进社区居民对参与价值的肯定, 提升社区居民的参与意愿, 提高社区居民的参与能力。

(3) 居民能力建设。

- ① 认知和思维能力的培养。
- ② 行为和技巧能力的培养。
- ③ 情感和价值观的培养提升。

(4) 建立社区支持网络。

- ① 个人网络。社会工作者集中服务对象个人现存的有联系且有支持作用的成员, 动员服务



扫码下载 233 网校题库

一刷就过, 千万人掌上题库!

对象关系密切的重要人物提供支援, 维持和扩大服务对象的社交关系和联系。

② 志愿者联系网络。社会工作者寻找和动员社区内或社区外愿意成为志愿者的大学生、社区党员、辖区单位的职工, 通过合理配置, 让志愿者和服务对象建立联系, 通过帮助和支持。

③ 互助网络。社会工作者为那些有共同问题、相同背景、兴趣的服务对象建立起朋辈支持小组或互助小组, 加强同伴之间的支持, 促进信息分享和经验交流, 增强解决问题的能力。

④ 邻里协助网络。社会工作者通过举办各种活动召集和推动邻里了解服务对象。强化邻里和服务对象之间的联系, 发展互助性支持, 有效减低正规服务的烙印效果。

配套习题

某小区门口早晚出入车辆多, 常常造成交通拥堵。社区热心人士陈阿姨出面组织几位居民当志愿者进行交通疏导。但让陈阿姨没有想到的是, 第一次开会的场面就非常混乱, 大家七嘴八舌: 有的认为志愿执勤活动应仔细安排, 明确分工; 有的认为执勤活动需要占用很多时间, 而且还要产生一些额外费用, 自己心有余而力不足; 有的提出执勤万一出了事儿怎么办, 应当购买保险... 在随后的交通疏导过程中, 也出现了不少问题, 甚至还出现志愿者与居民发生冲突的情况。陈阿姨为此头疼不已, 不知如何是好, 于是找到了社会工作者。

问题:

1. 从参与能力的角度, 列出本案例中影响居民参与志愿者服务的主要因素。

2. 为推动该社区志愿服务发展, 社会工作者应开展哪些工作?

参考解析: 1. 从参与能力的角度, 本案例中影响居民参与志愿者服务的主要因素有:

(1) 时间因素。如材料中有人认为执勤占用了很长时间。

(2) 金钱因素。材料中有居民认为会产生一定的费用。

(3) 知识与技巧因素。居民缺乏相关的知识和技巧会妨碍其参与社区事务。本案例中, 在交通疏导过程中出现的志愿者与居民发生冲突的情况表明开展活动需要一定的技巧。

(4) 制度因素。志愿者活动应该有明确的执勤分工, 做好志愿者之间的时间协调与配合。针对可能发生的意外情况, 活动的组织者要有清晰明确的判断, 制定措施应对意外情况。这些也会影响居民决定是否参与志愿活动。

2. 为推动该社区志愿服务发展, 社会工作者应开展以下几个方面的工作:

(1) 策划社区志愿服务项目, 带领志愿者开展服务。案例中, 就该小区门口早晚出入车辆多, 常常造成交通拥堵的情况, 社工可以策划相关的服务项目, 借助小区活跃的志愿者力量, 开展交通疏导工作。社工还可以根据小区内居民的其他需求, 发掘和策划出多种多样的志愿服务项目, 拓宽志愿服务的项目领域。

(2) 发掘培养志愿者骨干, 培育扶持社区志愿服务组织。社工可以根据此前该小区居民参与志愿活动的情况, 发掘出像陈阿姨这样热心的居民重点培养。注重发掘培养志愿者骨干, 形成社会工作者带动志愿者骨干, 志愿者骨干带动普通志愿者的模式。有条件的话还可以引导志愿者自发成立社区志愿服务组织, 并在发展中予以多方面的支持。

(3) 组织开展志愿者培训, 提升培训水平。根据该小区志愿者学习接受的程度和此前在实际活动中暴露的缺点, 开展服务态度、权利义务、服务技能等多方面的培训, 引导志愿者改进服务态度, 增强技能, 提高服务质量, 促进社区志愿服务队伍向专业化方向发展。

(4) 做好志愿者者管理, 推动志愿服务事业持续发展。一方面设立灵活多样的表彰项目, 使志愿者的服务行为及时得到社会的肯定, 对社区表现突出的志愿者给予激励和表彰; 另一方面, 根据相关管理办法, 积极推广“志愿服务银行时间”“互助服务”等有效形式, 使志愿者



扫码下载 233 网校题库

一刷就过, 千万人掌上题库!

在自身需要帮助时能够得到社会的回报。条件允许的情况下, 还应该为社区志愿者就业、兼
职提供广阔的空间, 切实维护志愿者的合法权益。

233网校
www.233.com

233网校
www.233.com

233网校
www.233.com

233网校
www.233.com

233网校
www.233.com

233网校
www.233.com

233网校
www.233.com

233网校
www.233.com

233网校
www.233.com

233网校
www.233.com

233网校
www.233.com

233网校
www.233.com



扫码下载 233 网校题库
一刷就过, 千万人掌上题库!