

社区掌中宝

【知识点 1】社会工作的涵义

（一）社会工作的含义

社会工作是社会建设的重要组成部分，它是一种体现社会主义核心价值观理念，遵循专业伦理规范，坚持“助人自助”宗旨，在社会服务社会管理领域综合运用专业知识、技能和方法，帮助有需要的个人、家庭、群体、组织和社区，整合社会资源，协调社会关系，预防和解决社会问题，恢复和发展社会功能，促进社会和谐的职业活动。

（二）我国对社会工作的理解

普通社会工作

在本职工作之外承担的，不计报酬的思想政治教育性或公益服务性的活动

行政性社会工作

政府部门和群众团体中专门从事职工福利、社会救助、思想工作等类型的助人活动

专业社会工作

由受过社会工作专业训练的人开展的助人活动

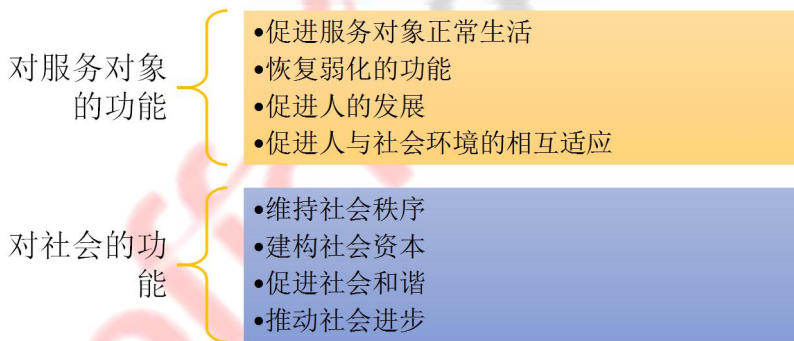
【小试牛刀】

1. (单选) 2006 年 10 月 , 中共中央十六届六中全会作出《中共中央关于构建社会主义和谐社会若重大问题的决定》指出 , 要 “ 建设宏大的社会工作人才队伍 ” 。 这里的社会工作指的是 :

- A. 行政社会工作
- B. 普通社会工作
- C. 专业社会工作
- D. 社区工作

1. 【答案】 C 。 解析 : 党的十六届六中全会《决定》指出 , “ 要建设宏大的社会工作人才队伍。这是构建和谐社会的一个重要依托 , 也是人才强国战略的一个新的内容 ” 。 这一重要论述阐明社会工作人才队伍建设的目标和定位。这里所说的社会工作指的是专业的社会工作人才队伍。故本题答案选 C 。

【知识点 2】社会工作的功能



【小试牛刀】

2. (单选) 社会工作者小李长期关注外来务工人员及其子女的社会适应问题。最近她着手设计一个服务项目 , 旨在增进本地青少年与外来务工人员子女的相互了解 , 促进外来务工人员子女融入社区。从社会层面看 , 该项目突出体现的社会工作功能是 :

- A. 维持社会秩序
- B. 维护社会稳定

C.促进社会和谐

D.缓解生活困难

2.【答案】C。解析：社会和谐是社会各构成要素之间良性互动，社会成员之间相互接纳、平等相处的生活状态。故本题应选 C。

【知识点 3】社会工作实务的通用过程——结案

结案任务	1.总结工作；2.巩固已有改变；3.解除专业工作关系；4.撰写结案记录；5.结案后的跟进服务。	
结案类型	1.目标达成的结案；2.因服务对象不愿继续接受服务而必须终止专业关系的结案；3.存在不能实现目标的客观和实际原因的结案；4.社会工作者或服务对象身份发生变化时的结案。	
结案时服务对象反应及处理	正面反应	包括对获得成长与成功的欣喜，对整个工作过程带给他们新认识的肯定、感觉视野开阔了、对社会工作者关系的满意、对社会工作者的帮助充满感激、对未来充满信心
	负面反应	(1) 否认；(2) 倒退；(3) 依赖；(4) 抱怨；(5) 愤怒；(6) 讨价还价；(7) 忧郁。
	结案反应的处理	(1) 案前与服务对象回顾一下介入工作的过程，以确定结案的时机是否已经成熟；(2) 提前让服务对象知道结案时间，早些做好心理准备；(3) 逐渐减少与服务对象的接触；(4) 估计一些可能会破坏改变成果的因素，预防问题的产生，继续提供一些服务；(5) 安排正式的结案活动。

【小试牛刀】

3. (多选) 个案社会工作结案阶段的主要任务有 :

A.评估服务需求

B . 制定服务计划

C . 巩固已有改变

D . 解除专业关系

3.【答案】CD。解析：个案社会工作结案阶段的主要任务有：总结工作、巩固已有改变、解除专业关系、撰写结案记录、跟进服务。而A选项评估服务需求是预估阶段的任务，制定服务计划属于计划阶段而不属于结案阶段的任务，故本题选CD。

【知识点4】儿童的需要

生存的需要

- 生存的需要包括生命存在的需要和社会存在的需要两个方面

发展的需要

- 儿童的发展需要也被称为儿童的成长需要，是指儿童为了身心发展，需要获得的关爱、教育和引导

受保护需要

- 儿童的受保护需要也被称为儿童的免遭伤害需要，是指儿童在其成长过程中，需要在身心两方面得到安全保障，不受到任何人为的伤害。这些人为的伤害主要包括对儿童的虐待、忽视和剥削

社会化需要

- 儿童的社会化是儿童逐步了解社会、掌握生存技能的过程，是人的社会化过程中的第一步。它要求儿童在其成长过程中通过个人和社会的交互作用，获得在语言、思维、情感等方面的能力和行为方式

【小试牛刀】

4. (单选) 社会工作和小吴在某偏远农村社区开展服务，通过整合社区内外部资源设立了社区儿童中心，为中心配备了玩具、图书等，并定期组织儿童开展游戏等娱乐活动。小吴上述服务满足了儿童的_____需要。

A.生存

B.发展

C.受保护

D.社会化

4.【答案】B。解析：偏远农村社区的儿童教育资源设施较为落后，不利于儿童的发展。社会工作者在当地设立社区儿童中心，配备玩具、图书等，并定期组织游戏等娱乐活动，有利于弥补儿童教育和智力开发等方面的不足，促进儿童的发展。故选 B。

【知识点 5】社区参与的层次和形式

告知	属于最低层次的参与，社区居民单方面获得上级对社区进行建设或改造的规划和信息，却没有任何机会改变既定规划。
咨询	比“告知”上升了一个层次，有关部门除了告诉基层社区、重要利益关系人和相关组织将要进行社区建设或改造的规划和信息，并进一步征求他们的意见，同时也会在规划修订过程中考虑他们提出的意见。
协商	社区进行建设和改造时，邀请受此影响的社区居民一起了解和讨论计划内容，推动居民成为决策过程中的一分子。不过，虽然居民被邀请参加了决策过程，但社区建设或改造的最初设计者通常会设定讨论议题的范围，限定其他参与者的决策权。
共同行动	在决策过程中，社区建设或改造的规划由大家共同决策，并在决策过程中分配任务，让大家共同分担执行责任，形成分工与合作。
社区居民自治	这是最高层次的参与形式，社区自己决定什么是本社区重要的事务、何时去做等议题，并负责执行这些决策。

【小试牛刀】

5. (单选) 在_____的情况下，社会管理者和专家只是提供信息和专业知识，帮助社区能够周详考虑。审慎决策，它是社区参与的最高层次。

A. 协商

B. 告知

C. 共同行动

D. 社区居民自治

5.【答案】D。解析：推动社区参与的层次和形式主要有告知、咨询、协商、共同行动和社区居民自治，其中社区居民自治这是最高层次的参与形式，社区自己决定什么是本社区重要的事务、何时去做等议题，并负责执行这些决策。在这种情况下，社会管理者和专

家只是提供信息和专业知识，帮助社区能够周详考虑、审慎决策。这种参与形式代表着“自下而上”的培育过程。

【知识点 6】社区的含义

目前我们采用 2000 年 11 月 19 日《中共中央办公厅、国务院办公厅关于转发〈民政部关于在全国推进城市社区建设的意见〉的通知》（中办发〔2000〕23 号）中对社区的界定：“社区是指聚居在一定地域范围内的人们所组成的**社会生活共同体**。”“目前城市社区的范围一般是指经过社区体制改革后作了规模调整的**居民委员会的辖区**。”

【小试牛刀】

6. (单选) 我国城市社区的范围一般是指_____辖区。

- A.街道 B.物业管理区域 C.居民委员会 D.小区

6.【答案】C。解析：城市社区的范围一般是指经过社区体制改革后做了规模调整的居民委员会的辖区。故本题正确答案为 C。

【知识点 7】社区建设的原则、目标、特点和功能

社区建设的基本原则	(1) 以人为本、服务居民；(2) 资源共享、共驻共建； (3) 责权统一、管理有序；(4) 扩大民主、居民自治； (5) 因地制宜、循序渐进。	
我国社区建设的基本目标	建设管理有序、服务完善、文明祥和的社会生活共同体，不断提高社区成员的生活水平和生活质量。	
社区建设的特点	综合性	社区建设是指整个社区的全方位建设
	社会性	社区建设是各类社区主体、各种社区力量共同参与的过程。
	地域性	内容是解决本社区的问题；主体上参与者限于本社区
	多样性	社区建设必须从实际出发，因地制宜，采取多种模式推进。
	群众性	社区建设的对象是社区内的所有群众
社区建设	(1) 管理协调功能；(2) 社区服务功能；(3) 社会治安综合治理功能；(4) 医	

的功能	疗保健计生服务功能；（5）环境维护功能；（6）文体教育功能；（7）社会保障功能。
-----	--

【小试牛刀】

7. (单选) 社区居民的根本利益和实际需求是社区建设的出发点和立足点。这体现的社区建设特点是 :

- A.群众性 B.社会性 C.多样性 D.综合性

7. 【答案】A。解析：社区建设群众性的特点：社区建设的基本原则是以人为本，也就是说，社区居民的根本利益和实际需求是社区建设的出发点和立足点，这是社区建设发展的根本所在。故本题答案选 A。

【知识点 8】社区居民委员会的组织制度

居民委员会的设立、撤销、规模调整

- 《居民委员会组织法》规定，居民委员会的设立、撤销、规模调整由市辖区、不设区的市的人民政府决定。

社区居民委员会成员的职数、选举和任期

- 社区居民委员会成员职数：《居民委员会组织法》第七条规定，“居民委员会由主任、副主任和委员共五至九人组成。”
- 社区居民委员会的任期：居民委员会每届任期五年，其成员可以连选连任。

【小试牛刀】

8. (单选) 社区委员会的设立，撤销和规模调整，由哪个部门决定？

- A.民政部门
- B.不设区的市、市辖区的人民政府
- C.不设区的市、市辖区的人民政府或其派出机关
- D.上级人民政府的派出机关

8.【答案】B。解析：《城市居民委员会组织法》规定居民委员会的设立、撤销、规模调整由不设区的市、市辖区的人民政府决定。故本题答案选B。

【知识点 9】社区党组织的性质和组织形式

性质

- 社区党组织是党组织中最基层的一级组织，作为党的组织基础，它是联系群众的桥梁和纽带，也是党在社会基层组织中的战斗堡垒

组织形式

- 根据中国共产党党章的规定，在企业、农村、机关、学校、科研院所、街道社区、社会组织、人民解放军连队和其他基层单位中凡是有正式党员在3人以上的，都应当成立党的基层组织
- 党的基层组织，根据工作需要和党员人数，经上级党组织批准，分别设立党的基层委员会、总支部委员会、支部委员会。一般情况是：党员3人以上又不足50人的基层单位，可以成立支部委员会；党员超过50人至100人的，如不需要成立党的总支部委员会，经上级党组织决定，也可以成立支部委员会

【小试牛刀】

9. (单选) 社区成立党支部必须有正式党员：

- A.3人以上
- B.5人以上
- C.7人以上
- D.只要有党员都可成立

9.【答案】A。解析：社区党建工作中在加强党组织建设的主要措施里第一条是健全党组织中提到凡有3名以上正式党员的社区，都要单独建立社区党组织确保实现一社区一支部的目标。故本题正确答案为A。

【知识点 10】社区人民调解

<p>人民调解委员会 调解民间纠纷， 应当遵循的原则</p>	<p>(1) 在当事人自愿、平等的基础上进行调解； (2) 不违背法律、法规和国家政策； (3) 尊重当事人的权利，不得因调解而阻止当事人依法通过仲裁、行政、司法等途径维护自己的权利。</p>
<p>社区人民调解的 范围</p>	<p>人民调解受理民间纠纷的范围，包括发生在公民与公民之间、公民与法人、其他社会组织之间涉及民事权利义务争议的各种纠纷。</p> <p>根据 2002 年颁布《人民调解工作若干规定》第 22 条规定：人民调解委员会不得受理调解下列纠纷：一是法律、法规规定只能由专门机关管辖处理的、或者法律、法规禁止采用民间调解方式解决的；二是人民法院、公安机关或者其他行政机关已经受理或者解决的。</p>

【小试牛刀】

10. (单选) 某社区居民张某与刘某系邻居，因楼道共用部分多次发生纠纷。社区人民调解委员会拟进行调解，张某坚决拒绝调解，坚持到法院起诉。这种情况下，社区人民调解委员会委员：

- A. 不得调解
B. 说服后调解
C. 继续调解
D. 找亲属做工作后调解

10. 【答案】A。解析：《中华人民共和国人民调解法》第十七条规定，当事人可以向人民调解委员会申请调解；人民调解委员会也可以主动调解。当事人一方明确拒绝调解的，不得调解。故本题答案选 A

【知识点 11】老年人工作实务

(一) 老年人的需求

<p>身体健康需求</p>	<p>老年人最基本的、最优先的需求</p>
<p>文化活动需求</p>	<p>角色的转变容易使他们精神苦闷、文化生活贫乏，急需寻找新的乐趣，解决</p>

	文化活动“饥渴”
日常生活需求	“空巢老人”、“丁克家庭”、“4-2-1”结构，使传统的子女赡养型的居家养老成为难题
精神慰藉需求	体现在对亲情、友情、爱情的需要，希望得到亲人、朋友、社会对他们的关心和爱护
获得尊重需求	希望保持、享受和延种受尊重和权威地位
自我实现需求	老年人的最高层次的需求

(二) 老年人的服务内容

老有所养	(1) 建立敬老院。(2) 建立社区养老机制。(3) 建立托老所。(4) 建立“老年人饭桌”，解决老年人吃饭问题。(5) 日间照料。
老有所医	(1) 加强社区医院的硬件设施，方便老年人看病。(2) 建立家庭病房，医生上门巡诊制度等。(3) 建立老年人健康状况档案，跟踪服务。(4) 社区定期组织老年人免费体检，宣传普及健康生活知识等。
老有所乐	(1) 组织兴趣小组，如舞蹈队、合唱队等。(2) 组织健身组织，如太极拳、舞剑等。(3) 建立活动室、茶吧等，为老年人创造阅读、休闲和聊天的空间。
老有所学	(1) 积极支持有条件的老年人上老年大学。(2) 开设书法、绘画、太极拳等培训班。(3) 开办讲座，如健康讲座、法律讲座、防火防盗防诈骗讲座等。(4) 组织老年人参观各种场馆和展览，如博物馆、科技馆等。
老有所为	(1) 在身体健康的前提下，倡导老年人参加公益活动。(2) 撰写回忆录，成立宣讲队，让老年人讲历史、传统、回忆，在活动中展现才华，体现人生价值。(3) 鼓励利用原有的资源和人际关系，为社区争得利益。

【小试牛刀】

11. (材料分析) 社区里存在许多独居老人，他们的子女因为工作等原因不能经常回家，陪伴老人。老人们也不愿出门，更是通过电视、报纸相信一些保健品以及药品，有部分老人吃错了药产生了副作用。针对这个情况，作为社区工作者需要怎么做？

11.【参考答案】

作为社区工作者，面对这类老年人的问题可以从以下方面入手：

一、详细调查，掌握社区老年人的情况。可以通过上门调查，社区居委会对接等多种形式，进一步掌握社区老年人的现实情况，了解独居老人的需求。

二、广泛参与，融洽社区居民的关系。可以与老人的子女取得联系，说明老年人目前所处的现状，要求对老年人的关心和照顾，同时可以举办多种形式的文体娱乐活动，呼吁鼓励老年人走出家门，参与到社区的文体活动中，丰富生活。对于确实行动不便的老人，可以组织志愿者上门帮扶，通过恰当途径提醒老人应当对网上、电视购物骗局有所警惕。

三、多方协作解决老年人问题。

1.举办法制知识进社区活动，让公安部门经验丰富的警察同志给社区老人召开专题讲座，预防老年人受骗，同时可以张贴展板，提高防范意识。

2.举行医疗卫生进社区，对社区老年人组织免费体检，并邀请医院权威专家，向老年人普及老年病预防的知识，帮助老年人走出思想的误区。

四、健全机制，保护老年人身心健康。要常态化落实老年人帮扶机制，确保老年人精神世界的丰富，提高邻里之间的互信，同时建立应急救助机制，在老年人家中安装应急呼救装置，确保一有问题能够及时发现，及时解决。

【知识点 12】残疾人工作实务

（一）残疾人面临的主要问题

经济问题	经济收入少、医疗、康复、生活开支大，使其普遍存在经济状况不佳、生活困难问题
医疗问题	残疾人面临的最主要问题，因经济原因没有能力进行专门的康复医疗
受教育问题	部分高、中等学校招生录取时限制残疾人考录；特殊教育机构数量少
就业问题	在就业中与正常人的竞争中处于劣势；个别单位和个人的就业歧视
婚姻问题	缺少稳定的经济基础；参与社会的程度有限，结识异性的机会少
心理健康问题	过重的负担使残疾人悲观、孤独、焦虑或抑郁

(二) 残疾人的服务内容

在社区建立残疾人组织	社区残疾人组织主要负责：（1）掌握本社区残疾人的状况、需求，建档立卡。（2）清楚残疾人的家庭状况。（3）密切联系残疾人，维护其合法权益。（4）联系有关部门，为残疾人提供服务。（5）带领残疾人参与社区建设和社会生活，倡导“自尊、自信、自强、自立”精神。
设立社区残疾人康复室	（1）配备残疾人康复训练场地和训练器材。（2）整合资源，将残疾人康复纳入社区健康体系。（3）开展以家庭为基础的康复训练，推行个性化服务。
广泛开展各种社会助残活动	（1）开展与社区残疾人“结对子”活动。（2）完善和健全助残志愿者队伍组织。（3）加强残疾人工作者和志愿者助残队伍的业务培训。
营造适合残疾人事业发展的社会氛围	加强开展残疾人工作的宣传，引导残疾人参加社区文化活动和素质教育，举办各种培训班、讲座，提高残疾人的现代文明素质和参与社会生活的能力。
对有就业需求的残疾人提供必要的职业康复服务	通过一系列措施，稳定且合理地解决残疾人的就业问题：（1）职业咨询。（2）职业评估。（3）职业培训。（4）就业指导。
为残疾人提供必要的教育康复服务	（1）针残疾人群体的教育康复。（2）针对残疾父母或监护人、家属等的工作。（3）针对社会组织、残疾人服务组织和各类爱心人士的工作。

【小试牛刀】

12. (材料分析题) 金先生因为一次工伤失去了双手，失去了工作能力。全家依靠妻子微薄的工作支撑，虽然得到了一笔抚恤金，但是经济收入较少，生活非常艰苦。妻子责怪其每日在家，没有工作。除此之外，金先生非常关心自己初三的儿子。但是其儿子不理睬父亲的关心，并觉得父亲帮不了什么忙。妻子的埋怨、儿子的不理解以及家庭的经济困难让金先生心情低落，从而找到了你。

(1) 金先生现在面临哪些困境？(2) 作为社区工作者，应该如何帮助金先生？

12. 【参考答案】

(1) 金先生现在面临的困境有：第一，工伤导致残疾，从而失去工作，失去收入来源，家庭生活艰苦；第二，妻子和儿子不理解，夫妻关系和父子关系紧张；第三，由于各种情况，导致情绪低落，郁郁寡欢。

(2) 作为社区工作者，可以采取以下方式帮助金先生：第一，作为社区工作者，首先应该安抚金先生的情绪，缓解他情绪低落的问题，使他有一个健康乐观的心态；第二，可以与金先生的妻儿进行沟通交流，促使他们能够理解金先生的处境，改善双方的关系；第三，可以对金先生进行就业培训，使金先生能够获取一技之长，找到一份工作，使家庭经济状况得以改善；第四，可以为金先生链接资源，与街道办、居委会、残联和相关组织机构进行沟通，寻找愿意吸纳残疾人的企业或者组织，帮助金先生实现就业。