

# T 市智慧社区建设中的残疾青少年服务成效问题探索

邵光娟

天津理工大学，天津市，300000；

**摘要：**在我国，残疾人群体规模较大，天津市残疾人总数已达到约 57.3 万人。本文以 T 市智慧社区建设给残疾人群带来的成效，尤其是以残疾青少年人群为研究重点，研究 T 市试点社区中残疾青少年服务问题现状、服务实践与成效、存在不足和不足的原因以及相关改进对策等。倡议更多的社会工作从业人员投身智慧社区建设，为更多的残疾青少年提供更有效的服务。

**关键词：**T 市；智慧社区建设；残疾青少年；社会工作

**DOI：**10.69979/3029-2700.25.06.091

## 引言

随着我国将残疾人事业发展作为全面建成小康社会的重要目标，将残疾人事业纳入国家经济社会发展总体规划和国家人权行动计划中，从而使残疾人权益保障的体制机制不断完善。近年来残疾人托养中心、日间照料、居家养护等发挥了重要作用，为残疾人康复做出重大贡献。在当今世界，科技革命将人工智能带进我们的生活，并在逐步改变了我们的生活方式，科技改变人类，人类也要适应科技，城市居民对于智慧化的需求逐步提升，特殊群体的特殊需求也在逐渐显现。而“智慧社区”作为一个微缩版的智慧城市，在 T 市的“宜居社区”建设试点中，取得了一定的成绩。然而，智慧社区建设的问题也逐步显现。例如社区管理效能有待提升、社区基层公共服务供给不足、社区资源供给不平衡、社区公共安全保障有待加强等问题。所以必须加大力度，以满足各类弱势群体的特殊需求，并且营造一个更加完善、便利、公正的社会环境，使弱势群体真正感受到幸福感、安全感与归属感。

## 1 T 市 T 社区智慧社区建设中的残疾青少年服务实践及其成效

### 1.1 T 社区的残疾青少年及其需求概况

T 社区作为 T 市智慧社区首批试点社区之一，有着地理位置优越、人口密度大、社区生活圈便利等优点，其常住人口约 1.3 万人，儿童与青少年超 4500 人。近年来，T 社区重点关注残疾人群体，定期开展残疾人入户走访活动，持续关注残疾青少年的生活状况。由于残疾人群体在现实社会中，会因为无法获得公平发展机会

和资源分配处于相对困难地位，维护残疾人的生存权，发展权和平等参与政治，经济和社会生活权利，体现了人类文明与进步。具体体现在以下几个方面：（1）物质层面的困难。主要有经济困难、就业困难、医疗困难。经过调查，残疾青少年受限于各种条件，经济来源于家庭成员，家庭的经济压力大，精神压力也大。而由于需要照顾者，残疾人本人与照顾者的就业机会也相对缺乏。残疾人在求医过程中面临着许多挑战，例如，他们可能无法准确地描述自己的病情，或者在就诊时可能会感到不便，而就业带来的医疗费用压力更加加重了家庭和残疾人的焦虑。（2）精神层面的困难。由于残疾青少年大多处于青春期，在情绪上容易敏感崩溃，容易产生压力，有焦虑感。也更容易被同辈群体排斥与歧视，自我认同低，容易引发心理问题。大部分的残疾青少年很难正常接受学校教育，需要接受特殊教育。所以整体文化水平相较于正常青少年低，文化生活也不够丰富，甚至是孤独，自卑，抑郁。（3）社会交往方面的困难。主要表现为参与机会缺乏，在婚姻恋爱方面遭遇困难。从社会支持网络的视角来看，人无法脱离集体而存在，残疾青少年的社会交往的状况很大程度上反映了社会融入的程度。经过调查，在 T 社区残疾青少年中，拥有 5 个以上朋友的占 5%，有 3 个朋友以上的占 35%，有 1 个朋友的占 45%，没有朋友的约占 15%。

### 1.2 T 社区建设中的残疾青少年服务实践及其成效

#### 1.2.1 T 社区建设中的残疾青少年服务实践

（1）“平安社区”加强 T 社区公共安全智能化防控、提升 T 社区消防应急智能化水平、实施特殊人群智能化管控。尤其是特殊人群智能化管控，“平安社区”

还建立特殊人群管控模块，对 T 社区内特殊人群（例如不良青少年等）进行登记采集，建立社区重点人群档案库。因为不良青少年可能会对残疾青少年做出人身攻击，言语侮辱等行为。同时通过人脸数据比对分析、行动轨迹跟踪，实现对重点人群行为的预警预判、快速处置，避免安全事故的发生。（2）“智管社区”通过 5G 与大数据技术，在 T 社区运用线上直播，线上投票等方式，对 T 社区内残疾青少年及其家人开展职业咨询、职业评估、职业培训、就业指导。此外，为确保残疾人托养的实效，T 市将残疾人托养服务信息平台建设纳入投资 56 65.02 万元的智慧社区二期项目，而 T 社区作为重要项目之一，不断拓展托养+培训、托养+就业、托养+文体、托养+医疗等新模式，为 T 社区内的残疾青少年提供“社区三公里”便利服务。（3）“宜居社区”以多元化市场投入完善社区服务供给，建立 T 市残疾人托养服务模块，T 社区在此过程中，通过链接社会工作者，设置“阳光书堂”“青少年心理辅导室”，社会工作者运用社会工作的小组工作方法，为 T 社区的残疾青少年建立了一个与外界沟通交流的平台。

### 1.2.2 T 社区建设中的残疾青少年服务成效

（1）满足残疾青少年基本需求。对于残疾青少年归属与爱的需要，T 社区中的“宜居社区”发挥重要作用，为残疾青少年建立了一个与外界沟通交流的平台。在与 T 社区的残疾青少年访谈中，更加确定了达到了的小组服务的目标，小组服务的总目标就是促进残疾青少年更好的融入社会，小组服务的子目标就是提升残疾青少年的社会交往能力，扩展了生活交际圈。而在整个小组服务过程中，这些服务对象也实现了尊重的需要，激发了残疾青少年的内在动力，提升了自我认同感。T 社区中的“智管社区”使很多残疾青少年找到了适合自己的工作，帮助家庭缓解了经济压力，在更深的层面上，使残疾青少年实现了自我价值，找到了人生努力的方向。

（2）帮助残疾青少年顺利回归社会。第一，残疾青少年作为受惠群体之一，特别是 20 岁左右的残疾青年，通过培训与就业，顺利找到合适的工作，积极促进了残疾青少年的就业，解决了就业难题。第二，残疾青少年通过“皖事通”“T 通”等移动应用，残疾青少年申请审核程序，城乡居民医疗保险参保，生育登记等常见业务，做到了“指尖办理”。第三，社会工作者和社区相关人员强调与残疾青少年的互动，注重残疾青少年社会

关系的重建，增加他们的能力，在这个方面，回归社会理论所体现的与增能赋权理论是相通的。（3）构建残疾青少年的社会支持网络。社会支持包括工具性支持与表达性支持，工具性支持包括物质、金钱、时间等资源支持。表达性支持包括心理支持、情绪支持、自尊支持等。在小组活动中，有效降低了残疾青少年的孤独感，增强了他们的群体归属感，并且组员之间产生共鸣，在各种游戏和学习活动中，锻炼了组员的人际交往能力，在很大程度上获得了自尊与情绪支持。此外，很多自卑与内向的残疾青少年逐渐变得积极主动。在社区心理咨询中，许多残疾青少年缓解了心理压力，焦虑与抑郁等心理状态都得到缓解。

### 2 T 社区建设中残疾青少年服务存在不足及其原因

（1）不足：智慧社区建设给残疾青少年带来许多成效的同时，一些问题也显现出来。首先，根据访谈对象 D（女，21 岁，听力残疾）的描述：“我平常想出去散散心，因为听不到大家在说什么嘛，但是我想看看他们在玩什么，并且想加入他们，但是社区附近很少有娱乐项目，社区的娱乐项目更适合小孩子，也不太适合我们这个年纪玩。”可以看出，社区基础设施建设尚不完备。其次，通过实地调查可以发现，T 社区里的志愿者较少，导致社区工作人员工作任务重，从而导致社区工作人员对残疾青少年的服务有所懈怠。再次，T 社区的基层公共服务供给不足，社区居民对残疾青少年了解甚少，缺乏共情能力。同时社会工作者的工作内容也缺乏社会认同，常与社区工作者的职能混淆。最后，通过 T 社区的不足，再去观察其他社区，可以初步判断 T 市智慧社区建设试点中，有的社区服务成效不明显，导致受惠人群不全面，资源供给不均衡。

（2）存在不足的原因：第一，在政策层面，T 市智慧社区方面政策的重点不够突出，治理规划过于宏观，智慧社区治理的专项规划不齐全，导致施行某项政策的时候过于“狭窄”，不能全面的解决问题。通过实地调查发现，T 社区内监督机制缺失，导致一部分社区工作人员的工作态度不够积极，也就不能更好的投入工作，从而使残疾青少年的服务成效不足。第二，在经济层面，智慧社区需要大量的人力、物力、财力支持，而运转的资金又绝大部分来自政府，社会资本参与融资的情况少，从而形成资金来源单一且不足。资金问题成为制约智慧

社区可持续发展的重要原因，资金的不足在很大程度上影响公共服务水平的提高和特殊人群的受惠范围。通过实地调查发现，T 社区科普学校较少，就算社区工作人员想为残疾青少年开展科普知识和心理教育讲座，也会因为专家的聘请资金高，场地不够等原因望而却步。

第三，在社会层面，居民的参与积极性不高、社区的凝聚力不够、缺乏多元主体形成的整体性治理体系。在 T 社区中，社区的文化活动发展不平衡，内容与形式比较单一，只有一些简单的活动室，且室内空间布局不符合残疾青少年的年龄，从而导致难以满足社区居民的文化多样性需求，对年轻人的吸引力不够，也不能很好的招募志愿者，归属感与认同感缺乏。

### 3 T 市智慧社区建设促进残疾青少年服务对策

(1) 加强残疾青少年基础设施建设：通过研究发现，T 社区中的智慧化建设大部分是在线上平台下功夫，而在某种程度上忽略了线下基础设施的建设，比如社区医院试点缺乏、无障碍设施少、残疾人卫生间面积过小。在公共娱乐场所也很少见到为残疾人设立的娱乐设施，特别对于残疾青少年来说，游戏与娱乐能够更好的促进身心健康，促进社会融入。在此基础上，社区助残人员与社会工作者应该向政府与相关公共部门反映，大力建设无障碍设施、无障碍卫生间以及为残疾人服务的娱乐设施。

(2) 发挥党性功能，助力残疾青少年服务：随着中国式现代化的不断深入，党建社会工作必须以先锋模范的姿态，勇于担当，努力成为行业的典范，同时也要求党员和社会工作者更加关注困难群体和困难党员，为他们提供更优质的服务。作为社会资源的链接者，社会工作者应当充分发挥党员的力量，以更加积极的态度为社区居民提供优质的服务，从而推动社区的和谐发展。在 T 社区的党员应该发动社区居民党员参与社区康复，为残疾青少年提供有效服务。招募更多的志愿者来参与社区活动，也应该丰富社区文化活动的形式，鼓励残疾青少年成立互助小组，每周创办分享会。社会工作者运用小组工作的方法为社区内的残疾青少年群体设计活动方案，提供物质与情感支持。

(3) 加强智能化残疾青少年服务：智慧社区建设

的重点在于“智慧”二字。虽然 T 市正在积极推进智慧城市的发展，但是由于缺乏有效科学的规划，导致其相应的基础设施出现重复建设与标准不一等情况。因此，应当加强信息收集和共享，拓展信息的覆盖面，促进各个部门的数据交流，尤其是满足公民的需求，从而能够为社区网格化管理工作提供更多支持。在 T 社区中的残疾青少年信息应该建立一个数据库，结合数字社会工作的优势，达到信息共享、信息快速查询、资源链接等功效。

(4) 发挥“五社联动”机制优势：尽管 T 社区与其他智慧社区都建立了“网格长+专职网格员+社区网格执法力量+社会力量”的网格化队伍，但是志愿服务总体效能较低，重形式而轻实效。在 T 市智慧社区建设中的残疾青少年服务中，T 社区应该发挥“五社联动”的机制优势，对于五社联动，可以解释为：“以党建为引领，以居民需求为导向，以社区为平台、以社会组织为载体、以社会工作者为支撑、以社区志愿者为依托、以社会慈善资源为助推，提升基层治理能力，建设人人有责、人人尽责、人人享有的社会治理共同体。”T 社区可结合青少年的生理和心理特点，培育基层志愿组织。在此基础上，促进志愿服务人才队伍的专业化与本土化。还需要联动社会慈善资源，整合残联、民政、社会工作部、团委等政府部门和企业、志愿团体等社会组织的志愿服务资源，从而不断提高残疾青少年服务质量，增加社会认同。

### 参考文献

- [1] 任立枝. T 市智慧社区治理问题与对策研究 [D]. 安徽建筑大学, 2023.
- [2] 胡厚翠. 基层加快推进智慧社区建设的实践探索与路径思考——以安徽省 T 市为例 [J]. 陕西行政学院学报, 2023, 37(03): 5-8.
- [3] T 市加快推进智慧社区建设 [J]. 中国信息界, 2023, (03): 68-69.
- [4] 胡厚翠. 新时代智慧社区建设的现实困境与实现路径——以 T 市为例 [J]. 岭南学报, 2021, No. 295(06): 59-65.