

社区知识

第一章 概述

一、社会工作的含义

社会工作是一项非营利的、服务于他人和社会的专业化、职业化的活动。在国际上，它还被称为社会服务或社会福利服务。社会工作的核心准则是追求社会正义、人权、集体责任和尊重多样性。

当前我国存在着对社会工作的三种不同理解：**普通社会工作、行政性社会工作和专业社会工作。**

普通社会工作是指，在机关、单位和社会上，一些人群在本职工作之外从事的、不计报酬的服务性或公益性工作。

行政性社会工作是指，政府部门、企事业单位和群众团体中，那些专门从事职工福利、社会求助的人所从事的助人活动。这些活动有的面向全社会，有的面向本单位成员。这些工作都是由国家正式人员专门承担的助人解困的活动，工作人员较少受过助人方面的专业训练，从性质上来说，是行政性、非专业的社会工作。

专业社会工作是指由受过社会工作专业训练的人开展的助人活动。改革开放以来，特别是近年来，一些受过社会工作教育和培训的人以专业理念为指导，运用社会工作的专业知识和方法对困难人群开展服务。他们或在社会工作服务机构内，或在某些医院、学校和社区中开展服务，这是一种新型的社会工作。

二、社会工作的目标与功能

【社会工作的目标】

社会工作的目标可以从三个层面来说：

一是从服务对象层面来说，包括解救危难、缓解困难、激发潜能、促进发展。

二是从社会层面来说，包括解决社会问题、促进社会公正。

三是从文化层面来说，包括弘扬人道主义、促进社会团结。

【社会工作的功能】

社会工作的功能主要包括：**社会工作对服务对象的功能和社会工作对社会的功能两个方面。**

(1) 社会工作对服务对象的功能

社会工作通过为服务对象提供帮助可以达到**促进其正常生活、促进人的发展、促进其与社会环境的相互适应等方面的功能。**

(2) 社会工作对社会的功能

社会工作是现代社会制度体系的不可或缺的组成部分，它通过提供服务、解决社会问题而对社会运行发挥着重要的影响，具有积极作用。包括**维持社会秩序、建构社会资本、促进社会和谐、推动社会进**

步等。

三、社会工作的要素

【社会工作的对象】

社会工作对象是指直接接受服务和帮助的个人或群体。社会工作的对象分为基本对象和扩大的对象。

(1) 社会工作的基本对象

社会工作最初的工作是救助穷人，其对象是物质生活最困难的群体。在各国社会工作发展的初期，社会工作首先帮助的都是社会上最边缘、最困难、从道义上来讲最需要帮助的人。这些人包括：①孤儿、无依无靠的老人和残疾人；②精神病患者；③因失业而沦为生存困难者。

(2) 社会工作对象的扩大

随着社会问题的复杂化、社会进步和社会福利制度的发展。社会工作的对象也在扩大，这主要表现为从帮助物质生活上最困难的人逐步扩展到所有基本生活遇到困难、难以自拔而需要帮助的人，从贫困的个体和家庭到有问题、欠发展的社区，从困难民众到一般公众。

【社会工作者】

(1) 特征

没有社会工作者就没有社会工作，所以社会工作者是社会工作的基本要素。他们是遵循助人自助的价值理念，运用个案、小组、社区、行政等专业方法，以帮助机构和他人发挥自身潜能，协调社会关系，解决和预防社会问题，促进社会公正为职业的专业工作者。社会工作是政府主导社会力量广泛参与的、以为民解困和助人自助为宗旨的、以科学的理论和方法为手段的专业性、职业化的社会服务工作。

(2) 角色

基本角色（直接服务）：服务提供者、治疗者、支持者、关系协调者、倡导者。

间接服务角色：行政管理者、资源筹措者、政策影响人。

【社会工作价值观】

(1) 概念：**社会工作价值观是社会工作实践的灵魂**，是社会工作者的精神动力。作为一种专业价值观，它的基础是社会主流价值和社会工作专业的独特追求。一般而言，社会工作价值观，是指一整套用以支撑社会工作者进行专业实践的哲学信念，以人道主义为基础，充分体现了热爱人类、服务人类、促进公平、维护正义和改善人与社会环境关系的理想追求，激励和指导着社会工作者的具体工作。

(2) 体现：**价值、目标、认可、知识和方法被公认为是社会实施的五大要素**。具体而言，社会工作者的价值观可以通过五个方面来体现：一是对服务对象的想法，二是对专业实践的想法，三是对服务机构的看法，四是对公共福利的看法，五是对社会发展的看法。

(3) 指导思想：有时候我们会面临价值冲突与价值选择的问题，当两者有矛盾时该如何选择，该用什么来作为判断的依据。作为指导思想，一名合格的社工应该有的专业价值观包括以下几点：①自决原则、②助人自助、③尊重、④保守秘密原则、⑤换位思考、⑥独特性原则。

【社会工作者的核心能力】

①自身专业能力和专业素质、②沟通交流能力、③建立关系能力、④评估和计划的能力、⑤在组织中工作的能力、⑥提供服务的能力、⑦团队合作的能力和独立思考的能力

四、社会工作的主要领域

社会工作领域是指社会工作者提供专业服务所介入的社会工作领域。社会工作的领域十分宽广，从我国开展社会工作的实际状况和迫切需要来看，社会工作有以下基本领域：

①儿童及青少年社会工作、②老年社会工作、③妇女社会工作、④残疾人社会工作、⑤矫正社会工作、⑥优抚安置社会工作、⑦社会救助社会工作、⑧家庭社会工作、⑨学校社会工作、⑩社区社会工作

第二章 社 区

一、社区的含义

【社区的概念】

社区是居住在某一地域里的人们结成多种社会关系和社会群体，从事多种社会活动所构成的社会区域共同体。

“社区”一词源于拉丁语，意思是共同的东西和亲密的伙伴关系。20世纪30年代初，费孝通先生在翻译德国社会学家滕尼斯的一本著作《Community and Society》（《社区与社会》著于1887年）时，从英文单词“Community”翻译过来的，后来被许多学者开始引用，并逐渐的流传下来。“社区”一词最初是由德国的社会学家滕尼斯应用到社会学的研究中。

【社区的基本属性】

社区的基本属性包括区位的地域性、组织的系统性、管理的自治性、管辖的区域性、参与的全员性、主体的认同性、功能的综合性和机制的协调性，其核心是民主自治。

【社区的基本功能】

社区具有多重功能，其中经济、社会化、社会参与、社会控制及互助的功能是社区的五大基础功能。这些功能是社区及其成员所必需的，社区通过正式和非正式的组织 and 团体来实现这些功能。

【社区的基本要素】

(1) 人群。社区都有以特定社会关系为纽带形成的一定数量的人口。

(2) 地域。社区都有一个相对稳定，相对独立的地理空间。社区并不是一个广大的、无限制的疆域，它是个有限度的区域。

(3) 具有完整的生活服务设施。一个社区的划分或确定，必须要有一整套供社区居民生活所必需的生活服务设施。

(4) 有一套社区管理的机构和规范的制度。社区是一个社会的具体生活共同体，人们在社区生活中要遵循一定的生活规范和制度。社区的管理机构是管理、监督社区民众生活和贯彻、执行规范制度的主要保障。

(5) 社区文化。生活于该社区的人们具有一种地缘上的归属感和心理文化上的认同感。

【社区与社会的关系】

(1) 联系：第一，从范围上看，社区是社会的组成部分。第二，从内容上看，社区是社会的缩影。

(2) 区别：第一，社区强调共同性，而社会并不强调这一点。第二，社区强调地域观念，社会不注重地域观念。第三，社区中人们的各种关系比社会更紧密。第四，社区的功能与社会相比有更专门化的特征。

二、社区工作者

【含义】

指在社区工作的社会工作者。他们或受雇于政府机构，或者在非盈利的社会福利机构(如社区中心)，在社区中运用社区工作方法，组织社区居民，动员社区资源，解决社区问题，促进社区进步和发展的专业社会工作者。

【队伍】

社区工作者的队伍由**社区居委会干部、社区专业人员、志愿者**构成。

【价值观念】

①**以人为本**、②**公平公正**、③**行动取向**、④**平等和参与**、⑤**助人自助**。

【能力】

①**观察和分析能力**、②**沟通和协调能力**、③**整合资源能力**、④**组织能力**、⑤**反思能力**、⑥**专业能力**。

【角色】

①**促进者**、②**服务计划的提供者**、③**倡导者**、④**组织者**、⑤**伙伴**。

三、社区的分类与功能

【社区的基本类型】

目前，新构建的社区大致可分为以下四种类型：

单位型社区：人群主体由本单位职工及家属构成，有独立管辖界限，封闭式管理；

小区型社区：成建制开发的封闭式小区，功能设施配套，独立物业管理；

板块型社区：主要是以三级以上马路砍块划定的社区，多在老城区，是目前城市社区的主要类型；

功能型社区：除地域管辖因素外，具有特色功能的社区，如商贸、文化、公众等比较集中的区域，但一般没有常住居民。

【补充】：社区的其他分类：

(一)按照经济结构、人口密度、社会组织形态等多元标准进行划分

1. 农村社区

农村社区的形成，受自然进化的影响较为突出，主要表现为以血缘为纽带的自然起源，即一个农业家族按自然进化过程扩大为一个农村社区，或者由若干独立的农业家庭迁移、组合而形成村落，或者在群体运动的推动下产生一个新社区。

2. 城市社区

城市社区是随着人类文明的进步而出现的，是生产力的发展和社会经济、政治、文化进步的结果。从经济活动方式来看，城市社区以工商业和服务业为主，城市的经济活动特点促进了人口集中，加速了人际间的交流，促进了社会分工，加快了专业化生产和服务行业的发展。

（二）按照空间特征进行划分

1. 法定社区

是为了实施行政管理而人为划定的，有明确的界限，并以法律的形式规定下来的统治区域和社会群体组织，是国家对于基层社会的一种组织形式或管理形式，也可称为行政社区。无论国内还是国外，政府强大的管理力量是社区和社区发展不可忽视的基本事实，法定社区就是政府管理力量的重要表现形式之一。

2. 自然社区

即人类在生产和生活中自然形成的聚落，是非人为的、人们在长期生活中自然形成、共生共存的社会地理空间。由于自然社区是人们为了谋生自然形成的，其主要特征是：规模小，家庭为社会核心单元，人的行为主要受习俗和传统的约束，社区具有很强的同质性。

3. 专能社区

是指人们从事某些专门活动而形成于一定地域空间上的聚集区，也可指在社区的多重功能中，某一功能具有主导地位，形成独有的社区特色的社区。按照社区所承担的功能进行划分，如城市中经济特区、文化社区、工业社区、旅游社区等，就是具有或多或少的功能特色的社区。专能社区的划分主要以主导行业从业人数比例为标准。

4. 虚拟社区

即出现在互联网时代的非现实社区。它是由有共同需要的社会成员(网民)组成，依托互联网在电子网络空间进行频繁的社会互动，并形成具有文化认同的共同体及其活动场所。

虚拟社区提供的功能与现实社区有相似之处：具有新闻传播、社区通信、网络聊天、讨论、投票等功能，进入虚拟社区的社会成员可以自由地获取所需的服务，进行个人间的人际互动。虚拟社区具有人际互动的非地域性、匿名性等特征，是人类活动空间扩展的一个飞跃。

（三）按照社区的层次进行划分

1. 小型社区

是指人口数量 1 万人以内、地域面积小的行政村或城市居民委员会辖区共同体。

2. 中型社区

是指人口数量 1 万 3 万人、地域面积较大的行政村或城市居民委员会辖区共同体。

3. 大型社区

是指人口数量超过 3 万人、地域面积更大的行政村或城市居民委员会辖区共同体。

【社区的功能】

（1）一般功能

①经济功能：主要是满足社区人们生活的基本需要，包括一定的生产、分配和消费功能。

- ②政治功能：主要在于维护和保障社区的秩序和安定。
- ③服务功能：是为了直接满足社区居民的最基本的生活需要所设立的服务设施或机构。
- ④教育功能：主要体现在对社区居民的教化过程中。
- ⑤卫生功能：包括社区本身的环境保护功能和社区居民的医疗卫生保健功能。
- ⑥娱乐功能：通过社区组织和设施所开展的群众性的文体活动。
- ⑦宗教功能：因宗教的广泛存在而建立的宗教活动中心。

(2) 本质功能

- ①社会化功能：社区作为一个具体的生活共同体，是进行社会化的重要场所
- ②社会控制功能：分为软性控制和硬性控制两种，**社区所承担的控制权力主要是软性控制。**
- ③社会参与功能：社区成员通过参与社区的活动，来进一步增强社区成员间的相互了解。
- ④社会互助功能。

【补充】：根据社区功能作用对象的不同，可以将社区功能分为内部功能和外部功能。

当社区功能作用对象是社区自身及社区内部成员时，这种社区功能就是社区的内部功能；

当社区功能作用对象是外界社会环境时，这种社会功能就是社区的外部功能。

一、社区的内部功能

内部功能可以从两个角度来看，一是从社区对居民客观影响的角度考察，一是人们对社区生活的功能期望。

社区的内部功能主要包括：居住功能、休闲娱乐功能、文化教育功能、社区互助功能等。

(一) 居住功能

社区是居民的居住生活空间，社区对居民的意义首先是居住功能。

(二) 休闲娱乐功能

例如，在有的社区建设中涌现的拳操队、社区艺术节、社区运动会、社区健身苑、老年活动室、

(三) 文化教育功能

社区是一个公共生活的空间，在共同的生活中，社区居民会逐步建立并服从群体生活的共同规则，这一过程实际上就是社区文化教育功能发挥作用的体现。社区的文化教育功能主要表现在如下三个方面：**一是教化作用**，特别是为儿童学习社会生活提供空间。**二是认同作用**，在共同的生活中，居民个体会逐步形成与其他成员相似的行为或观念取向，能够与他人沟通，认同他人并得到他人的支持与认同。**三是社区的凝聚与延续作用**，社区文化能够产生强大的凝聚力，使社区成员紧紧团结在一起；同时，当社区快速变化或受到外来力量的压迫时，原有文化中可能有相当部分已不再适应新形势，但一些基本的文化趋向却会成为社区秩序重构的依据。世界各地有华人的地方，大多都会聚集形成唐人街华人社区的现象，便是一个典型的例子。

(四) 社区互助功能

俗话说“人有旦夕祸福”，人与人之间需要相互扶助。还有这样一句俗语，“好亲戚不如赖邻居”，讲的就是社区互助功能。

二、社区的外部功能

社区的外部功能也称社会功能，即社区生活在社会层面的作用和影响。

(一)促进社会稳定和社会发展的功能

与其他类型的社会功能区域相比，促进社会稳定和社会发展是社区最基本和最突出的社会功能。

(二)促进经济发展的功能

(三)社会服务功能

是指在政府的资助和政策扶持下，根据居民的不同需求，由社区内的各种法人社团和机构以及志愿者所提供的具有公益性质的社会服务。这种公益性质的社会服务，主要表现为无偿性的服务以及不以赢利为目的的微利、微偿性的服务。

(四)社会参与和社会民主功能

社区建设、社区管理和社区发展，离不开政府的规划、投入、指导、管理等社区行政职能的实现，也离不开广大居民对社区公共事务的社会参与。只有政府的积极性，没有广大居民参与社区公共事务的积极性，那是“亚社区”的特征。现代社区的建设、管理和发展，必须重视居民的社会参与和社会民主政治的建设。

四、社区的权利与任务

【基本权利】

一是社区自治权。主要包括：民主选举权、社务决策权、日常管理权、财务自主权、摊派拒绝权、内部监督权。

二是社区协管权。具有协助城建、城管、房产、卫生、公安、劳动、民政、工商、税务、环保等部门管理与社区有关事务的权力。

三是社区监督权。维护社区成员的合法权益，代表社区成员对煤气、环卫、供水、供电、供暖等公用事业单位的服务工作进行监督，对物业公司的工作进行监督，组织业主对物业公司进行评议。

【工作任务】

(1) 宣传贯彻党的方针、政策和国家的法律、法规，教育社区成员依法履行应尽的义务，提倡科学，反对迷信，提倡社会公德和家庭美德，开展多种形式的社会主义精神文明创建活动；

(2) 组织开展面向社区成员的各种社区服务活动，积极发展便民利民的社区服务事业，完善对老年人、残疾人、优抚对象和弱势群体的服务网络，开展群众性的互助、互济活动，帮助失业人员就业；

(3) 协助政府做好居民最低生活保障和企业退休、失业人员管理和服务工作，协助有关部门维护本地区的社会治安和对流动人口的管理，开展对刑满释放、解除劳动教养人员的帮教活动，调解民间纠纷，协助政府有关部门做好征兵、计划生育等与社区成员有关的各项工作；

(4) 搞好社区环境的净化、绿化、美化和生态环境的保护，协助有关部门发展社区卫生事业，开展医疗、保健、康复、健康教育和计划生育服务；

(5) 维护社区成员的合法权益，对有关部门及其工作人员在社区的工作情况，对社区内的煤气、环卫、供水、供电、供暖等公共服务和物业管理工作进行监督和评议。负责联系社区内的人大代表和政协委员，及时向上级有关部门和所在地的人民政府或者派出机关提出意见和建议。

第三章 社区建设

把建设管理有序、服务完善、文明祥和的社会生活共同体作为基本目标，把体制机制创新作为根本动力，把加强以党组织为核心的社区组织和干部队伍建设作为基础保证，把和谐社区创建活动作为载体，推动和谐社区建设在范围上得到新拓展，在质量上得到新提升，在群众满意度上实现新飞跃，为实现全面建设小康社会的奋斗目标和构建社会主义和谐社会奠定更加坚实的基础。

一、社区建设定义

【社区的设立】

(1) 社区设立的依据

社区的设立以地缘为基础，以适度的管辖人口和半径为条件，以居民的认同感、归属感为前提，按照有利于管理、自治、社区资源的合理利用，提高工作效率的原则，科学合理的划分社区。

(2) 社区的设立、撤销和调整

社区的设立、撤销和调整由县区(市)人民政府决定。

(3) 社区的命名

社区的名称应根据国家有关地名管理的规定和社区成员的意愿与习惯确定，但一般不得以数字的方式命名。

【社区建设】

(1) 基本概念

社区建设就是在党和政府的领导和指导下，以提高社区成员的生活质量，综合素质和社会文明程度为目的，推动社会各方面力量，充分利用社会资源，共同发展社区事业，把社区建设成为环境优美、生活方便、秩序井然、人际关系和谐、政治民主的区域性文明小社会的过程。

(2) 基本模式

党委和政府领导、民政部门牵头、有关部门配合、社区居委会主办、社会力量支持、群众广泛参与，形成推进社区建设的整体合力。

(3) 基本原则

①以人为本的原则、②区域发展原则、③主体参与原则、④资源共享原则、⑤协调发展原则、⑥党政推动原则、⑦民主自治原则、⑧渐进创新原则。

(4) 主要内容

社区组织建设、社区工作者队伍建设、社区服务建设、社区卫生建设、社区文化建设、社区环境建设、社区治安建设。

(5) 建设的意义

加强社区建设，是在社会主义市场经济条件下，强化社会主义民主法制建设和精神文明建设的重要

组成部分，是实施“依法治国”方略和推进“依法治市”战略的重要内容，是构建“小政府、大社会”格局的内在要求，也是党和政府履行为人民服务宗旨的实际步骤。

(6) 政府的作用

政府在社区建设中的主要作用是：规划、指导、扶持。

二、城市社区建设和农村社区建设

【城市社区建设】

1. 基本原则

(1) 以人为本、服务居民

坚持以不断满足社区居民的社会需求，提高居民生活质量和文明程度为宗旨，把服务社区居民作为社区建设的根本出发点和归宿。

(2) 资源共享、共驻共建

充分调动社区内机关、团体、部队、企业事业组织等一切力量广泛参与社区建设，最大限度地实现社区资源的共有、共享，营造共驻社区、共建社区的良好氛围。

(3) 责权统一、管理有序

改革城市基层社会管理体制，建立健全社区组织，明确社区组织的职责和权利，改进社区的管理与服务，寓管理于服务之中，增强社区的凝聚力。

(4) 扩大民主、居民自治

坚持按地域性、认同感等社区构成要素科学合理地划分社区；在社区内实行民主选举、民主决策、民主管理、民主监督，逐步实现社区居民自我管理、自我教育、自我服务

(5) 因地制宜、循序渐进

坚持实事求是，一切从实际出发，突出地方特色，从居民群众迫切要求解决和热切关注的问题入手，有计划、有步骤地实现社区建设的发展目标。

2. 主要内容

社区组织建设、社区工作者队伍建设、社区服务建设、社区卫生建设、社区文化建设、社区环境建设、社区治安建设。

3. 六个要素

地域要素、人口要素、组织结构要素、社会心理要素、规范体系要素和物质设施要素。

4. 目标

(1) 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。

(2) 主要目标：

①建立起以地域性为特征、以认同感为纽带的新型社区，构建新的社区组织体系；

②促进社区服务网络化和产业化，努力提高居民生活质量，不断满足人民群众日益增长的物质文化需求；

③改革城市基层管理体制，建立与社会主义市场经济体制相适应的社区管理体制和运行机制；

④不断提高社区居民的素质和文明程度，努力建设管理有序、服务完善、环境优美、治安良好、生活便利、人际关系和谐的新型社区。

【农村社区建设】

以**全面提高农村居民生活质量和文明素养为根本**，完善村民自治与多元主体参与有机结合的农村社区共建共享机制，打造一批管理有序、服务完善、文明祥和的农村社区建设示范点，为全面推进农村社区建设、统筹城乡发展探索路径、积累经验。

三、社区自治

【含义】

社区自治是指社区组织根据社区居民意愿形成集体选择依法管理社区事务，**包括涉外事务和内部事务**，涉外事务主要有国家和地方政策法规与标准的贯彻落实、社区管理与城市管理的对接、社区代表的履职监督等；**内部事务包括社区内部管理、服务和教育**。

(1) 基础：社区居民形成集体选择，而集体选择符合国家和地方政策法规与标准。

(2) 手段：社区自治的手段是征集民意、集体抉择、管理和监督。

(3) 出发点：社区自治的出发点是社区居民的意愿，其目的是维持社区民主生活、社区环境卫生与容貌、社区积极参与社会管理的风气，向社区居民提供广泛、公正和优质的服务。

【基本原则】

①群众自治原则、②直接民主原则、③由民做主原则。

【核心】

民主决策和民主管理是居民自治的核心。

【表现形式】

(1) 从全社区的层面看，它包括社区民主选举、民主决策、民主管理、民主监督；

(2) 从居民直接参与的角度看，包括居民自我管理、自我教育、自我服务和自我约束；

(3) 从自治的内容看：包括人事自治、财务自治、服务自治、管理自治、教育自治。

【组织机构】

(1) 社区民主监督的主体机构：社区协商议事委员会、社区成员代表大会。

(2) 社区民主选举的主要原则包括：

①双过半原则、②一人一票原则、③差额选举原则、④秘密选举原则、⑤无记名投票原则、⑥公开当场计票原则。

(3) 社区民主决策的组织机构包括：

①社区居民大会、②社区居民代表大会、③社区居民委员会。

四、社区组织

【类型】

社区党组织、社区自治组织、社区中介组织、社区专业服务组织。

【组织机构】

一是社区主体组织：包括社区党组织、社区代表大会、社区委员会、社区协商议事委员会。二是社区专职组织。

第四章 社区管理

“加强和创新社会治理，关键在体制创新，核心是人，社会治理的重心必须落到城乡社区”。再次强调推进“城乡社区治理”的改革目标，突出了社区治理在社会治理中的基础作用。

一、社区管理概述

（一）社区管理

1. 概念：社区管理是指在社区党组织领导和基层政府组织的领导下，社区居民与居民委员会在业主委员会，物业公司，社区中介组织等组织的辅助下，为维护社区整体利益，推进社区全方位发展，采取一定的方式，对社区的各项公共事务和公益事业进行的自我管理。

2. 特征：区域性、群众性、综合性、规划性、层次性、动态性。

3. 原则：全体利益原则；自治和自助原则；组织和教育原则；协调性原则；前瞻性原则。

（二）社区管理主体

1. 概念：是在一定环境中产生的以社区党政组织为核心，由社区党政组织（社区党组织、街道办事处和乡镇政府）、社区自治组织、业主委员会和社区中介组织共同构成的社区管理组织系统。

2. 社区管理主体改革与发展的目标

正确界定各种管理主体在社区管理中的地位与作用，发挥社区党政组织在社区管理中的主导与核心作用，同时大力发展和管理好社区自治和中介组织，构建“两级政府、三级管理、四级网络”的社区管理新框架。

两极政府：市政府、区政府（县）

三级管理：市、区（县）、街道办事处（乡镇政府）

四级网络：市、区（县）、街道办事处（乡镇政府）、居民委员会（村民委员会）

3. 社区管理主体的分类

（1）根据社区管理主体在社区管理中的地位划分

①社区管理领导系统。街道办事处与乡、镇政府将处于中心地位。

②社区管理执行系统。城市：四委（市政管理委员会、社区发展委员会、社会治安综合治理委员会、财政金融委员会）一办（办公室）；农村：乡镇政府领导下的若干小组。

③社区管理支持系统。社区内各企事业单位、人民团体等。（与执行系统无隶属关系）

（2）根据社区管理主体的性质划分

①社区党政组织（社区党组织、社区政府组织）；②社区自治组织（主要指居委会、村委会）；③社

区中介组织（NGO），如慈善组织、舞蹈协会等；④业主委员会。

4. 社区党组织

社区党组织在社区中处于领导核心地位，在保证社区发展方向，讨论、决策社区重大问题，加强社区精神文明建设，搞好社会治安综合治理、维护社会稳定，发展社区经济、搞好社区服务等涉及地区性、社会性、群众性方面工作负全面责任。社区党的领导主要体现在：政治决策、思想领导、保证监督、典型示范等方面。

5. 街道办事处

（1）概念：街道办事处是市辖区人民政府或不设区的市人民政府的派出机关，受市辖区人民政府或不设区的市人民政府领导，行使市辖区或不设区的市人民政府赋予的职权。

（2）街道办事处的性质：

①街道办事处作为政府的派出机构，它的主要职能是在街道居住区内贯彻执行政府的有关决定、指示、命令。因此，它的职权是政府授予的，具有明显的强制性和约束性。

②街道办事处在街道区域内直接代表派出人民政府（市辖区政府或不设区的市政府），具体办理派出人民政府所委托的各项行政事务。因此，街道具有明显的派出代表性。

③在街道区域内，街道办事处的职能任务具有明显的综合性。

（3）街道办事处的特点：①行使权力的有限性；②行政事物的繁杂性；③管理服务的直接性；④管理工作的被动性；⑤管理工作的综合性。

（4）街道办事处的任务：①办理市、市辖区的人民委员会有关居民工作的交办事项；②指导居民委员会的工作；③反映居民的意见和要求。

6. 居民委员会

（1）概念：**居民委员会是居民自我管理、自我教育、自我服务的基层群众性自治组织。**

（2）性质：居民委员会是具有中国特色的，居民自我管理、自我教育、自我服务的基层群众性自治组织。

（3）特征：**①基层性；②群众性；③自治性。**

（4）地位：①居委会是实现人民民主的重要组织形式；②居委会是城市基层政权的重要依靠力量；③居委会是党和政府联系群众的桥梁和纽带。

（5）作用：①促进社会稳定；②促进物质文明建设；③促进精神文明建设。

（6）任务：

①宣传宪法、法律、法规和国家的政策，维护居民的合法权益，教育居民履行依法应尽的义务，爱护公共财产，开展多种形式的社会主义精神文明建设活动；

②办理本居住地区居民的公共事务和公益事业；

③调解民间纠纷；

④协助维护社会治安；

⑤协助人民政府或者它的派出机关做好与居民利益有关的公共卫生、计划生育、优抚救济、青少年教育等工作；

⑥向人民政府或者它的派出机关反映居民的意见、要求和提出建议。

(7) 设立和人员组成

居民委员会根据居民居住状况，按照便于居民自治的原则，一般在一百户至七百户的范围内设立。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。

居民委员会由主任、副主任和委员共由五至九人组成。多民族居住地区，居民委员会中应当有少数民族的成员。居民委员会每届任期五年，其成员可以连选连任。

(8) 居民会议

居民委员会向居民会议负责并报告工作。居民会议由十八周岁以上的居民组成，可以由全体十八周岁以上的居民或者每户派代表参加，也可以由每个居民小组选举代表二至三人参加。

居民会议必须有全体十八周岁以上的居民、户的代表或者居民小组选举的代表的过半数出席，才能举行。会议的决定，由出席人的过半数通过。

街道办事处与居民委员会是指导与被指导的关系。

注意：城镇社区服务站：按照专干不单干、分工不分家的原则，社区服务站在社区党组织和社区居民委员会统一领导和管理下开展工作，一般设站长、副站长各1名，可由社区党组织或社区居民委员会负责人兼任。

7. 业主委员会

业主委员会是在物业管理区域内代表全体业主实施自治管理的组织。

业主委员会的地位：①不仅是业主参与民主管理的组织形式，也是实现民主管理的组织形式；②是人民群众自我教育、自我服务、自我管理的实践形式和实践活动，是人民群众参与管理与建设的有效途径，是社会民主管理的基础。

8. 物业管理公司

物业管理公司是指具备相应资质条件并按照法定程序成立的从事物业管理服务的经营性企业法人。物业管理公司是独立的法人，属于服务性企业，承担某些行政管理职能。社区物业管理主要是对社区内居住物业的管理。

社区物业管理的特征：第一，**物业管理是一种社会化的服务**，是由合同双方到社会上通过市场化的运作来寻找合作对方，从而满足各自的需要；第二，**物业管理是一种经营性的服务**，为业主和物业使用者提供的是有偿服务；第三，**物业管理是一种专业化的服务**，有专业的人员配备和专门的管理工具及设备，有专门的规章制度和评估体系，按照科学、规范的工作程序对社区物业实施专业化的管理。

二、社区管理的内容

(一) 社区服务

1. 社区服务的兴起与发展

①社区服务的由来——诞生于英国

英国的社区服务主要是院式照顾。社区照顾能够使被照顾者像正常人那样在自己熟悉的社区环境里生活，而不再产生被抛弃感，社区照顾的具体形式：①由地方政府出资兴办社区服务中心；②开办社区

老年公寓；③家庭照顾；④设立暂托处；⑤上门服务；⑥开办社区老人院，集中收养生活不能自理又无家人照顾的老年人。

②我国社区服务的兴起与发展

酝酿产生阶段 1983-1987；

普及推广阶段 1987-1993；

巩固提高阶段 1993-至今。

2. 社区服务的概念

在政府的指导和扶持下，在民政部门的倡导和组织下，以街道和居委会为依托，以社区居民的自助互助为基础，关注弱势群体，面向社区全体居民，以提高社区居民生活质量为最终目的的社会福利服务。

社区服务的组织依托——街道办事处，居委会；

社区服务的方式——群众性、互助性；

社区服务的性质——福利性、公益性；

社区服务的社会化途径——非营利组织；

社区服务的目的——满足社区居民的精神与物质文化需要。

3. 社区服务的内容（“四个面向”）

①**面向弱势群体的社会福利服务**，主要包括社区老年人、残疾人、孤儿、妇女、社区贫困户、优抚对象的社会救助、社会福利和优抚保障服务；

②**面向社区居民的便民利民服务**；

③**面向社区单位的社会化服务**；

④**面向下岗职工的再就业服务和社会保障社会化服务**。

4. 我国社区服务的运作模式

①**政府推动**。我国社区服务工作室政府搭台、民政牵头、有关部门相互配合的方式加以开展的。政府的行政动员、政策指导、组织参与是社区服务发展的主要推动力量。

②**街道主管**。街道办事处主管城市社区的组织、协调与管理工作的，履行行政职能。街道不仅主管社区工作的规划与操作，履行着事业管理职能；同时，还主管社区工作的资源开发，履行了经济管理职能。

③**居委会操作**。居委会直接、有效地为社区居民提供服务，解决居民社区生活中的不便。

④**社区共建**。城市社区服务工作中的一个主要特点在于社会各界的广泛参与。

（二）社区卫生

1. 社区卫生服务的概念

社区卫生服务是在政府领导、社区参与、上级卫生机构指导下，以基层卫生机构为主体，全科医师为骨干，合理使用社区资源和适宜技术，以人的健康为中心、家庭为单位、社区为范围、需求为导向，以妇女、儿童、老年人、慢性病人、残疾人、贫困居民等为服务重点，以解决社区主要卫生问题、满足基本卫生服务需求为目的，融预防、医疗、保健、康复、健康教育、计划生育技术服务功能等为一体的，有效、经济、方便、综合、连续的基层卫生服务。

2. 社区卫生服务的对象

社区卫生服务面向整个社区，其服务对象为社区全体居民，重点服务对象是**妇女、儿童、老年人、慢性病人、残疾人、贫困居民**等人群。

3. 社区卫生服务的特点

①**公益性**：社区卫生服务除了基本医疗服务以外，其他康复等服务都属于公共卫生的服务范围。

②**主动性**：大医院的医生是等病人上门，而社区卫生服务则是主动性服务，上门服务，为公众提供家庭病床服务。

③**全面性**：社区卫生服务为社区全体居民提供服务。除了病人以外，亚健康人群也是它的服务对象。

④**综合性**：社区卫生服务则是多位一体的服务，除了基本医疗外，还包括预防、保健、康复、健康教育及计划生育技术指导等。

⑤**连续性**：居民从出生到临终，社区卫生服务全程都提供服务。

⑥**可及性**：社区卫生服务提供基本医疗服务，药品是基本药品，技术是适宜技术，价格比大医院要低，这种服务是居民能够承担得起的。

4. 社区卫生服务的工作方法

社区卫生服务有社区动员、社区诊断和社区计划三大方法。

5. 社区卫生服务的内容

社区卫生服务具备“六位一体”的功能。“六位”是指**社区预防、社区医疗、社区保健、社区康复、社区健康教育和社区计划生育技术服务**；“一体”是指社区卫生服务中心提供了上述有效、经济、方便、综合、连续的优质服务。社区卫生服务的具体内容包括：

①**社区预防**。包括传染病和多发病的预防；卫生监督和管理；慢性病控制。

②**社区医疗**。社区医疗服务起源于18世纪的全科医疗。全科医疗是指受过一般医学训练且不分科的基层医生提供的医疗服务。医疗是社区卫生服务工作量最多的部分，但不是社区卫生服务的重点。**社区医疗的工作重点为慢性病防治、地方病防治和职业病防治。**

③**社区保健**。社区卫生服务中心协同有关机构，根据社区人群的文化和社会特点以及存在的卫生问题和保健需求，制定和实施社区保健计划，并进行检查和评估的过程。**社区保健的工作重点是儿童、妇女、老年保健。**

④**社区康复**。是指患者或残疾者经过临床治疗后，为促进患者或残疾者的身心进一步地康复，由社区继续提供的医疗保健服务。社区康复不同于医疗康复，它体现了医疗与预防保健于一体，心身全面兼顾，连续性、协调性的全科医疗服务的基本原则。

⑤**社区健康教育**。健康教育是通过有组织、有计划、有系统的社会和教育活动，促使人们自觉地采纳有益于健康的行为和生活方式，消除或减轻影响健康的危害因素，预防疾病，促进健康，提高生活质量。社区健康教育需建立组织机构，由社区领导和社区卫生服务机构负责，组织各有关部门和人民团体、社会各有关人士参加。

⑥**计划生育技术指导**。计划生育是我国的一项基本国策，社区卫生服务可为晚婚晚育、优生优育、计划生育提供方便、有效的技术指导和宣传教育。

（三）社区文化

1. 概念：社区文化是社区成员精神活动、生活方式和行为规范的总和，既包括社区居民的学习、交往、娱乐、健身、休闲、审美等日常活动，也包括社区居民的思维方式、价值观念、精神状态、风俗习惯、公共道德等思想形态。**社区文化包括环境文化、行为文化、制度文化和精神文化。**

2. 社区文化的特点：地域性、群众性、实用性、分散性。

3. 社区文化的类型：

社区公益文化，如各类公共图书馆、博物馆、纪念馆、文化馆、美术馆、科技馆、文化广场等。

社区休闲文化，分日常活动和集中活动两种。日常活动一般是自发的，以单个为主的分散性业余爱好活动，如花草鱼鸟、琴棋书画等。集中活动有节日文艺庆典活动和有组织的文娱活动。

社区民俗文化，内容大致可以成五类，即生产型民俗、生活型民俗、社会型民俗、信仰型民俗和愉悦型民俗。

社区科普文化，主要是宣传和普及现代科学技术知识和社会人文知识。

4. 社区文化的功能：①社会沟通功能；②心理凝聚功能；③价值导向功能；④行为规范功能；⑤文化传承功能；⑥协调发展功能。

（四）社区环境

1. 社区环境的含义

广义上的社区环境是把社区作为主体，研究社区的外部环境状况对社区的影响。广义的社区环境包括自然环境、经济环境、文化环境。

狭义的社区环境是把居住在某一特定社区的居民作为主体，研究社区范围一切与居民生活密切相关的各种环境因素对社区的影响。**狭义的社区环境包括自然环境、人文环境、社会环境。**

2. 社区环境的问题

环境问题包括环境破坏和环境污染两方面。前者是指人类对自然环境不合理的开发和利用所导致的环境问题，后者则是由于工业化和城市化的发展，人类所排放的各类有毒、有害物质对自然环境的侵蚀而导致的环境问题。**社区环境问题主要包括大气污染、水污染、固体废弃物污染、噪声污染等。**

3. 社区环境保护

社区环境保护是指基层政府和各种自治组织运用各种手段来防治社会环境污染和生态环境破坏，以保护和改善社区居民生活生态环境而开展的各项活动。**社区环境保护实质上是社区环境管理，其特点有综合性、整体性和持久性等。**

社区环境保护的措施包括：①政府部门要充分发挥管理职能；②社区自治组织要加强宣传教育，提高社区居民的环境保护意识；③采取必要的经济手段搞好社区环境保护。

4. 社区环境建设

社区环境建设的内容包括：①净化环境，建设卫生社区；②绿化环境，建设绿色社区；③美化环境，建设美好社区。

社区环境建设的措施：①搞好社区环境规划；②做好社区环境管理；③加强环境执法队伍建设。

（五）社区治安

1. 概念：社区治安管理指社区自治组织在党和政府的领导下，依靠社区群众，协同公安、司法机关，对涉及社区社会秩序和人民群众生命财产安全的问题依法进行治理的管理活动。

2. 特征：①区域性；②法律性；③综合性；④群众性。

3. 社区治安管理的基本原则：①依法治理原则；②专群结合、群防群治原则；③打防结合、预防为主原则；④标本兼治、重在治本原则。

4. 社区治安的基本任务：①协助公安机关，政法机关严厉打击各种违法犯罪活动；②做好社区青少年犯罪的预防工作；③积极开展人民调解工作；④做好流动人口的管理工作；⑤做好失足少年和刑满释放人员的安置帮教工作；⑥做好居民的治安防范工作；⑦做好社区消防；⑧做好社区交通安全管理。

5. 社区治安综合治理，是指在党委和政府的领导下，各部门要协调一致，齐抓共管，依靠广大人民群众，运用政治的、经济的、法律的、行政的、文化的、教育的等多种手段，从根本上预防和减少违法犯罪，维护社区秩序，保障社区稳定，为社区居民创造一个安定有序的社会环境。**社区治安综合治理包括打击、防范、教育、管理、建设和改造六项工作措施。**各地在综合治理过程中积累了一些行之有效的实践经验，**这些经验包括创建安全小区活动、建立治安联防队、加强治安巡逻活动。**

（六）社区教育

1. 社区教育的兴起与发展

①国外社区教育的兴起和发展

1915年，美国教育家杜威提出“学校是社会的基础”的思想，不久，曼雷和莫托实践了这一思想。

②中国社区教育的兴起和发展：兴起阶段——1986-1992 社区支援学校；

形成阶段——1993-1998 学校回报社区；

发展阶段——1999-至今 社区学校双向服务

2. 社区教育基础知识

社区教育的概念：在社区范围内，依托社区资源，以全体社区居民为对象，为满足社区居民教育需求，提高社区成员整体素质，促进社区全面协调发展而进行的各种形式的教育活动。

社区教育的特点：①地域性；②多样性；③实体性；④开放性。

社区教育的对象：社区全体成员。

社会教育的类别：补偿式教育、控制式教育和解放式教育。

3. 社区教育的功能：

①教育功能；②经济功能；③协调功能；④辐射功能；⑤服务功能；⑥文化功能。

4. 我国社区教育存在的问题：

①生产力发展的不平衡性与教育需求的冲突；

②传统的小农生产观与社区教育所要求的合作、整合的冲突；

- ③社区教育的多样性与轻视非正规教育的冲突；
 - ④社区教育肩负的历史使命与教育投入不足的冲突。
5. 解决我国社区教育问题的对策：
- ①以终身教育思想为指导原则，更新观念；
 - ②建立促进我国社区教育发展的有效运行机制；
 - ③充分发挥高等学校在社区教育中的龙头作用；
 - ④积极构建农村社区教育网络；⑤加强对社区教育的理论和实践的研究。

第五章 社区工作

一、社区工作含义

1. 社区工作的特点

①分析问题的视角更加趋于结构取向；②介入问题的层面更为宏观；③具有政治性；④富有批判和反思精神。

2. 社区工作的目标

①推动社区居民参与；②提高社区居民的社会意识；③善用社区资源、满足社区需求；④培养相互关怀和社区照顾的美德。

二、社会工作方法类型

社会工作方法包括个案工作方法、小组工作方法和社区工作方法。

（一）个案工作方法

1. 概念：个案工作是指运用专业的知识、方法和技巧，通过专业的工作程序，帮助有困难的个人或家庭发觉和运用自身及其周围的资源，改善个人和社会环境之间的适应状况。

2. 个案工作方法的技巧

（1）会谈技巧

个案会谈是指社会工作者与服务对象进行面对面的有目的的专业谈话，包括以下三方面的技巧：

- ①支持性技巧：倾听、专注、同理心和鼓励等；
- ②引领性技巧：澄清、对焦、摘要等；
- ③影响性技巧：提供信息、自我披露、建议、忠告、对质等。

（2）建立关系技巧

包括感同身受、建立有利于服务对象积极表达的关系模式、制造气氛、积极主动。

（3）收集资料技巧

包括会谈、调查表、观察、现有资料的运用。

（4）方案策划技巧

主要是目标清晰且显示、服务对象的范围明确、策略合理。

(5) 评估技巧

包括正确运用评估类型、合理运用评估的方法、服务对象的积极参与、坦诚保密。

主要的理论：危机介入、任务为中心、社会心理、行为治疗、叙事治疗。

(二) 小组工作方法

1. 概念：小组工作是以小组为单位的助人工作方法，是社会工作方法在群体情境中的应用，是群体和社会工作方法的结合。

2. 类型：教育小组（学习新知识，改变以往的认知）、成长小组（认识探索自己，运用内在资源，发挥潜力）、支持小组（同质性，分享经历与经验，相互支持的方式）、心理治疗小组（有过创伤，缓解症状，治疗创伤康复，减轻不良影响）。

3. 小组工作中常用的技巧和方法：

主要有沟通和互助的技巧、控制小组进程的技巧、掌握小组会议的技巧和策划小组活动的技巧。

阶段：准备期、初期、中期、后期、结束期。

(三) 社区工作方法

1. 概念：社区工作是以社区为对象的社会工作介入方法。

2. 具体目标：推动社区居民参与、提高社区居民的社会意识、善用社区资源满足需求、培养相互关怀和社区照顾的美德。

3. 社区工作的主要模式

(1) 社区发展模式，是社区工作者协助社区成员分析问题，发挥其自主性的工作过程，目的是提高他们及社区团体对社区的认同，鼓励他们通过自助和互助解决社区问题。

社区发展模式的特点：第一，较多关注社区共同性问题；第二，通过建立社区自主能力来实现社区的重新整合；第三，过程目标的重要性超过任务目标；第四，特别重视居民的参与。

社区发展模式社会工作者的角色包括使能者、教育者和中介者。

(2) 社区策划模式，是在了解社区问题的基础上，依靠专家的意见和知识，通过理性、客观和系统化的分析，对解决社区问题的过程和方法进行计划的工作模式。

(3) 社区照顾模式，是社会工作者动员社区资源、运用非正式支持网络、联合正规服务所提供的支持服务与设施，让有需要照顾的人士在家里或社区中得到照顾，在其熟悉的环境中向其提供照顾和帮助的福利服务模式。

社区照顾通常为社会中需要的一群人提供照顾和支援服务，促进社区中的居民对有困难对象的关怀，从多方面为他们提供协助，同时也直接支援处于危机时期需要援助的任何个人和家庭。具体来说，社区照顾的服务对象包括：

① 社会公众——包括政策制定者、专业人员、邻居、朋友等。

② 严重老弱伤残——社区中存在着需要被照顾的弱势群体，如老年人、儿童、精神病人等。

③ 处于危机境况的人及家庭——包括独居老人、单亲家庭、慢性病人、轻度及中度弱智人士、精神病康复者等。他们长期处于危机困境，随时可能恶化，需要社会的援助。

④照顾者——长期的照顾工作使其处于很大的压力当中，身心疲惫，生理和心理都受到影响，也需要社会的援助。

在社区照顾模式中，社会工作者的角色包括治疗者、辅导者、教育者、倡议者、顾问、经纪人等。

【补充】:

(一) 社区发展模式

(1) 定义

社区发展模式也叫地区发展模式，社区转变可经由地方社区人群广泛参与来获得，这种模式试图让来自各层面的人（包括弱势群体和权利机构）一起识别和解决问题。这种模式主要强调的主题是民主程序、达成一致的方式、自愿合作、发展自主领导的自我帮助。在这种模式中，社区实践者的角色包括使能者、催化剂、协调者等。

(2) 工作目标

- ①具体的社区问题的解决。
- ②社区生活质量的改善。
- ③居民通过参与学会自决、自助，掌握解决问题的能力。
- ④改善居民及团体之间的沟通与合作关系。
- ⑤加强居民对社区的归属感和认同感。

(3) 特点

- ①较多关注社区共同性问题；
- ②通过建立社区自主能力来实现社区的重新整合；
- ③过程目标的重要性超过任务目标；
- ④特别重视居民的参与。

(4) 该模式下主要工作方法

- ①促进居民之间的交流。主要是针对社区居民之间的冷漠和疏离所采取的策略。
- ②团结邻里。主要是针对社区中部分邻里关系不良而采取的策略。

社区工作者一般会组织多元化的活动鼓励居民参与，推动建立社区归属感和认同感。社区工作者会建立基层联络网，加强邻里间的沟通，实现邻里关系的改善，**例如通过定期举办楼门(单元)居民小组会议，讨论楼道公共空间的使用和保洁，解决楼道杂物堆放、无人打扫的问题，同时制定和宣传“楼门(单元)文明公约”，培养居民爱护和维护公共空间的意识。**

- ③社区教育。解决居民对社区资源不熟悉或陌生方面的问题和培养居民骨干。
- ④提供服务和资源。主要针对的是社区服务和社区资源缺乏的问题。
- ⑤社区参与。主要解决社区面对的部分共同问题。

(5) 该模式下社区工作者的角色

①使能者。协助居民表达对社区问题的不满，鼓励和协助居民组织起来，帮助他们建立良好的沟通渠道及人际关系，促进共同目标的产生与实现。

②教育者。社区工作者通过开展培训，帮助居民掌握解决问题的技巧和组织技巧，培养积极参与和

自助互助的精神。

③中介者。协调各方面的社区团体和个人，促进他们之间的沟通和合作，调动社区资源，改善社区的问题。

(6) 该模式的优缺点

优点：营造良好的社区氛围；提高居民的能力；推进社区民主；切合中国文化传统。

缺陷：无法解决整体资源分配不均及制度不合理所产生的社区问题；调和不同利益群体的手段不足；民主参与导致的成本高而效益低。

(二) 社会策划模式

(1) 定义

在了解社区问题的基础上，依靠专家的意见和知识，通过理性、客观和系统化的分析，对解决社区问题的过程和方法进行计划的工作模式。专家和计划人员一般受雇于权力部门。由于社会计划人员受权力机构的雇用，他们容易服务于权力部门的利益，因此，集合社区资源和促成激进改革一般不被该模式所强调。在这种模式中，计划人员的角色包括收集事实、分析数据、项目设计、实施项目和促进项目。

(2) 工作目标

社会策划是通过分析当前和过去的资料，预测将会发生的事情，并设计应付的对策，其目的是尽量降低社区未来变化的不稳定性。

(3) 特点

- ①注重任务目标的实现。
- ②强调运用理性原则处理问题。
- ③注重由上而下的改变。

(4) 该模式下主要工作方法

- ①参与性方法，即由服务对象参与确定需要。
- ②社会指标方法，即用社会或专业所认可的指标数字来推断出需要。
- ③服务使用情况方法，即通过目前使用服务者的资料也可反映出需要的情况。
- ④社区调查方法，即通过问卷调查科学化地了解居民的需要。

(5) 确立目标的基本原则

建立目标和达成目标的标准。目标代表了工作的方向和预期要达到的理想效果。目标的建立要遵循以下原则：

- ①在执行之前，与同事共同讨论确立。
- ②应以文字表达，且具体、可量度。
- ③有明确的服务对象，并被同事、社会人士和服务对象理解、认同和支持。
- ④具有一定难度和挑战性，并强调对服务对象的改变。
- ⑤有完成目标的时间限制，有清楚的先后次序和重点效果目标。
- ⑥目标的建立应与社区工作者和社会服务组织的能力、资源、权利和责任相适应。

(6) 该模式下社区工作者的角色

技术专家和方案实施者。

(7) 该模式的优缺点

优点：一是保证服务质量；二是较有效率。

缺陷：居民扮演的角色较为被动。

(三) 社会照顾模式

(1) 定义

社会照顾模式假定存在着有一部分弱势群体，需要联合正规服务所提供的支持服务与设施，让有需要照顾的人士在家里或社区中得到照顾，过正常的生活的活动。

(2) 工作目标

社会照顾模式最主要的目标就在于重新分配权力和资源，让弱势群体得到最基本的一个生活的保障，实现社区内部的和谐共同发展。

(3) 特点

①协助服务对象正常的融入社区；强调社区责任。

②强调非正式照顾的作用。

③提倡建立相互关怀的社区。

④社区照顾模式的实施策略。

(4) 该模式下主要工作方法

①在社区内照顾

将一些服务对象留在社区内开展服务，即指有需要及依赖外来照顾的弱势人士，在社区的小型服务机构或住所中获得专业人员的照顾。

②由社区照顾

重点是积极协助弱势群体和有需要人士在社区中重新建立支持网络。网络大致可以分为三类：一是提供直接服务的网络；二是服务对象自身的互助网络；三是社区紧急支援网络。

③对社区照顾

“对社区照顾”的服务包括日间医院、日间护理中心、家务护理、康复护士、多元化的老人社区服务中心、暂托服务、关怀访问及定期的电话慰问等。这些服务的充足提供，才能扶助社区人士把需要照顾的人留在社区里生活。“对社区照顾”更加明确地指出了正规照顾和非正规照顾相互融合的重要性。

(5) 该模式下社区工作者的角色

在这种模式中，社区实践者的角色包括倡导者、鼓励者、活动者、经纪人和谈判专家等。

(6) 该模式的优缺点

优点：①对服务对象的人性化的关怀；②动员社区普通居民参与社区照顾；③倡导社区层面服务的综合化。特别是“在社区内照顾”的服务策略，使被照顾者留在自己熟悉的社区生活，能很好地克服院舍照顾的非正常、非人道的问题。

缺点：①资源及权力下放引发的政府责任与角色问题。②社区资源状况不符合社会照顾的要求。③激励机制问题。④非正规照顾的服务质量难以保证。⑤社区对有困难人士的排斥和歧视问题。

三、社区工作各阶段的工作重点

社区工作的过程可分为：**准备阶段、启动阶段、巩固阶段、评估阶段。**

准备阶段：

①了解社区状况，进行社区分析。

社区基本情况分析包括社区的地理环境、人口状况、资源、权力结构、文化特色。

社区需求分析包括规范性需求（专业人员、行政人员或专家学者依据专业知识和现有的规范，指出在特定情况下的需求）、感觉性需求（当个人被问及是否需要某一特定服务时的反应）、表达性需求（当个人把自身的感受需求通过行动表达和展现时，就是表达性需求）、比较性需求（与其他个人和社会比较而得出的需求）；

②介入策略和工作方法：了解社区居民对社区的看法和需求的方法包括访问法和社区普查法；

③阶段性工作目标：介入计划、认识较多居民、提出共性问题；

④注意事项：不要将工作过分活动化和事件化。

启动阶段：

①行动方针和主要任务：发动资源，成立小组，训练带头人，创造互动合作；

②介入策略和工作方法：发掘资源，开展互助，成立小组，提供服务；

③阶段性工作目标：不同性质小组，带头人群体，发挥作用；

④注意事项：防止依赖；谨慎处理矛盾。

巩固阶段

①行动方针和主要任务：成立或巩固居民组织，让社区工作系统化；

②介入策略和工作方法：互助合作、社区教育、行动竞争；

③阶段性工作目标：社区组织得到支持；带头人能力提升，并获支持；

④注意事项：注意力过分集中带头人，提供服务与维持居民持续参与活动。

评估阶段

①行动方针和主要任务：重新评估需要与问题，工作过程，决定未来方向；组织总结，界定方向；

②介入策略和工作方法：策划和倡导；科学衡量能力，协助组织确定方向，科学决策；

③阶段性工作目标：客观方法总结，系统计划未来；

④注意事项：总结不过分依赖感性或数据统计，着眼于未来方向，避免走形式。