

目录

第一篇	社区工作基础知识	2
第一节	综 述	3
第二节	社 区	5
第三节	社区建设	7
第四节	社区管理	10
第五节	社区工作	17
第六节	社区工作政策文件	20
第二篇	常考题型分类知识点	33
第一节	社区行政事务类	34
第二节	方案策划类	36
第三节	案例分析类	42
第四节	个案辅导类	48
第五节	材料类	55
第三篇	实战演练	60
第一节	单项选择部分	61
第二节	主观部分示例	70

第一篇

社区工作基础知识



第一节 综述

社会工作（Social Work），简称社工，是一门解决社会问题，特别是困难群体的问题，增进他们的福利和促进社会进步的职业。相对于医学关注在人类生理运作，心理学关注在个人心理现象，社会工作的焦点在于人类与环境的互动，旨在协助个人、家庭、团体、社区能适应所在的社会环境脉络，增强或恢复其社会功能的能量，及创造有利于达成目标的社会条件的一种专业活动，以预防或舒缓社会问题。

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困难、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，三是对服务机构的想法，四是对公共福利的想法，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

第二节 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。

【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。

【社区的范围】

目前城市社区的范围，一般是指经过社区体制改革后作出规模调整的居民委员会辖区。

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。

第三节 社区建设

一、社区建设

【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；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。

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：社区自治的基础是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。（如果是社区群众自治组织，那就是社区成员代表大会、社区居民委员会、社区议事监督委员会。）

第四节 社区管理

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，自治组织将越来越重要。

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、青少年教育等项工作；

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三年，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。

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。

第五节 社区工作

一、社区工作

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。



（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、成长小组、支持小组、心理治疗小组。

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。

（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）地区发展模式，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，目的是提高他们及地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。

地区发展模式的特点：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。

地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，是在了解社区文体的基础上，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。

（4）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。

第六节 社区工作政策文件

《国务院关于加强和改进社区服务工作的意见》

各省、自治区、直辖市人民政府，国务院各部委、各直属机构：

随着社会主义市场经济的发展和城镇化进程的加快，城市社区在经济社会发展中的地位越来越重要，社区居民对社区服务的需求越来越多，要求越来越高。做好社区服务工作对于提高居民生活质量、扩大就业、化解社会矛盾、促进和谐社会建设都具有重要意义。现就加强和改进社区服务工作提出以下意见：

一、加强和改进社区服务工作的指导思想、基本原则和主要任务

（一）指导思想。以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，贯彻落实科学发展观，推进社会主义和谐社会建设，以不断满足社区居民的物质、文化、生活需要为出发点，充分发挥政府、社区居委会、民间组织、驻社区单位、企业及居民个人在社区服务中的作用，整合社区资源，健全服务网络，创新服务方式，拓宽服务领域，强化服务功能。

（二）基本原则。1. 坚持以人为本。着眼于居民多层次、多样化的物质文化需求，特别是对居民最关心、最需要、通过努力又可以解决的问题及时提供服务，为社区居民排忧解难。2. 坚持社会化。发挥政府、社区居委会、民间组织、驻社区单位、企业及个人在社区服务中的作用，政府提供公共服务，鼓励、支持社区居民和社会力量参与社区服务。3. 坚持分类指导。按照政企分开、政事分开原则，区分不同类型的社区服务，实行分类指导。既要整体推进，又要解决薄弱环节、重点项目和关键问题；既要坚持广受居民欢迎的传统服务方式，又要善于运用现代科学技术手段，不断提高社区服务水平。

（三）主要任务。通过努力，逐步建立与社会主义市场经济体制相适应，覆盖社区全体成员、服务主体多元、服务功能完善、服务质量和水平较高的社区服务体系，努力实现社区居民困有所助、难有所帮、需有所应。

二、大力推进公共服务体系建设，使政府公共服务覆盖到社区

（四）推进社区就业服务。加强街道、社区劳动保障工作平台建设，通过提供就业再就业咨询、再就业培训、就业岗位信息服务和社区公益性岗位开发等，对就业困难人员提供针对性的服务和援助。结合居民物质文化生活需要开发就业岗位，挖掘社区就业潜力，创建充分就业社区，提高就业稳定性。探索建立信用社区、创业培训与小额担保贷款联动机制，为下岗失业人员自谋职业和自主创业创造条件。建立就业与失业保险、城市居民最低生活保障工作联动机制，促进和帮助享受失业保险、城市居民最低生活保障待遇的相关人员尽快实现就业。

（五）推进社区社会保障服务。加强企业离退休人员社会化管理服务工作，加快老年公共服务设施和服务网络建设。具备条件的地方，可开展老年护理服务，兴建退休人员公寓。充分发挥劳动保障工作平台的作用，促进和帮助城镇居民按规定参加各项社会保险。

（六）推进社区救助服务。加强对失业人员和城市居民最低生活保障对象的动态管理，及时掌握他们的就业及收入状况，切实做到“应保尽保”。积极开展基层社会救助服务，帮助群众解决生产生活中



的实际困难。进一步推进社会福利社会化，加快发展社区居家养老服务业。大力发展社区慈善事业，加强对社区捐助接收站点、“慈善超市”的建设和管理。

（七）推进社区卫生和计划生育服务。坚持政府主导、社会力量参与，建立健全以社区卫生服务中心（站）为主体的社区卫生和计划生育服务网络，以妇女、儿童、老年人、慢性病人、残疾人、贫困居民等为重点，为社区居民提供预防保健、健康教育、康复、计划生育技术服务和一般常见病、多发病、慢性病的诊疗服务。大力培养社区卫生服务技术和管理人员，加强对社区卫生服务的监督管理，保证服务质量。实施国家政策规定的计划生育基本项目免费服务。建立民主监督制度，把社区居民满意程度作为考核社区卫生服务工作人员业绩的重要标准。完善社区卫生服务运行机制，发挥社区卫生服务的健康保障功能，努力实现人人享有初级卫生保健的目标。

（八）推进社区文化、教育、体育服务。发展面向基层的公益性文化事业，逐步建设方便社区居民读书、阅报、健身、开展文艺活动的场所，加强对社区休闲广场、演艺厅、棋苑、网吧等文化场所的监督管理，促进社会主义精神文明建设。调动社区资源和力量支持和保障社区内中小学校开展素质教育和社会实践活动，为青少年健康成长创造良好的社区环境。落实《全民科学素质行动计划纲要》，不断提高居民科学素质。统筹各类教育资源，充分发挥社区学院、市民学校的作用，积极创建各种类型的学习型组织，面向社区居民开展多种形式的教育培训和科普活动，建立覆盖各类人群的多渠道、全方位的社区学习服务体系。培育群众性体育组织，落实《全民健身计划纲要》，配置相应的健身器材，不断增强居民体质。

（九）推进社区流动人口管理和服务。按照“公平对待、合理引导、完善管理、搞好服务”和“以现居住地为主，现居住地和户籍所在地互相配合”的原则，实行与户籍人口同宣传、同服务、同管理，为流动人口的生活与就业创造好的环境和条件。简化办事程序，减少相关手续，取消不合理收费，为流动人口提供优质服务。

（十）推进社区安全服务。深入开展基层安全创建活动，加强社区警务室（站）建设，大力实施社区警务战略，建立人防、物防、技防相结合的社区防范机制和防控网络。依托社区居委会等基层组织，挖掘和利用社区资源，加强群防群治队伍建设。深入开展法制宣传教育和咨询服务活动，建立完善收集、反馈社情民意的工作机制，组织开展以社区保安、联防队员为主体，专职和义务相结合的巡逻守望、看楼护院等活动。建立及时有效的矛盾纠纷排查、调处工作机制，加强对刑释解教人员、监外执行人员和有不良行为青少年的帮助、教育和转化工作。做好社区消防工作，提升社区消防安全水平。深入开展打击“黄赌毒”和禁止传销等工作。健全社区环境保护管理制度，建设资源节约型、环境友好型社区。建立传染病、食品安全、灾害事故的应急反应机制，不断提高社区应对突发事件的能力。

（十一）不断改进政府公共服务方式。整合政府各部门在城市基层的办事机构，积极推进“一站式”服务，提高为社区及其居民提供公共服务的水平。政府有关部门不得将应由自身承担的行政性工作摊派给社区组织。对有些社区组织做起来有优势的行政性工作，可依法采取“权随责走、费随事转”的原则，委托社区组织承担。积极探索通过政府“购买服务”、项目管理等多种形式，调动社会组织参与社区服务的积极性，促进公共服务社会化。梳理、整合各类服务热线、呼叫热线，形成社区公共资源共享机制。建设社区信息化平台，提高社区公共服务的自动化、现代化水平。



三、充分发挥社区居委会在社区服务中的作用

(十二) 支持社区居委会协助城市基层政府提供社区公共服务。充分发挥社区居委会在了解社区居民需求、提供便民服务方面的独特优势和重要作用。城市基层政府及有关单位要妥善解决社区居委会开展有关服务所必需的房屋、设施和工作经费。要积极指导社区居委会定期听取居民对社区公共服务的意见，并积极向政府反映，促进社区公共服务质量的不断提高。

(十三) 支持社区居委会组织社区成员开展自助和互助服务。鼓励并支持社区居委会组织动员驻社区单位和社区居民开展邻里互助等群众性自我服务活动，为居家的孤老、体弱多病和身边无子女老人提供各种应急服务，为优抚对象、残疾人及特困群体缓解生活困难提供服务；倡导社区居民和驻社区单位开展社会捐赠、互帮互助，对社区困难群体实行辅助性生活救助；管理、利用好社区公益性服务设施，方便社区成员生活。有条件的地方，社区居委会可以根据居民需要，建立热线电话救助网络、社区智能服务网络、社区服务站、社区公共服务社等服务载体，开展非营利服务。

(十四) 指导社区居委会为发展社区服务提供便利条件。鼓励并指导社区居委会组织居民参与文化、教育、科技、体育、卫生、法律、安全等进社区活动；支持社会各方面力量利用闲置设施、房屋等资源兴办购物、餐饮、就业、医疗、废旧物资回收等与居民生活密切相关的服务网点，并维护其合法权益；引导和管理各类组织和个人依法有序开展社区服务；正确处理好社区居委会与社区物业管理企业的关系，支持和指导物业管理企业依法经营。

四、培育社区服务民间组织，组织开展社区志愿服务活动

(十五) 大力培育社区生活服务类民间组织。支持和鼓励社区居民成立形式多样的慈善组织、群众性文体组织、科普组织和为老年人、残疾人、困难群众提供生活服务的组织，使社区居民在参与各种活动中，实现自我服务、自我完善和自我提高。积极支持民间组织开展社区服务活动，加强引导和管理，使其在政府和社区居委会的指导、监督下有序开展服务。

(十六) 积极组织开展社区志愿服务活动。培育社区志愿服务意识，弘扬社区志愿服务精神，推行志愿者注册制度。积极动员共产党员、共青团员、公务员、专业技术人员、教师、青少年学生以及身体健康的离退休人员等加入志愿服务队伍，优化志愿人员结构，壮大志愿人员力量。指导建立志愿服务激励机制，使志愿者本人需要帮助时，能够及时得到志愿者组织和其他志愿者的服务。指导志愿组织和志愿人员开展社会救助、优抚、助残、老年服务、再就业服务、维护社区安全、科普和精神文明建设活动，不断创新服务形式，提高服务水平。

五、鼓励和支持各类组织、企业和个人开展社区服务

(十七) 鼓励和支持有关单位服务设施向社区居民开放。按照互惠互利、资源共享原则，积极引导社区内或周边单位内部食堂、浴池、文体和科教设施等向社区居民开放。充分利用社区内的学校、培训机构、幼儿园、文物古迹等开展社区教育活动。有关单位开展社区服务，既可以单独经营，也可以与社区组织联营共建。

(十八) 鼓励和支持各类组织、企业和个人开展社区服务业务。鼓励相关企业通过连锁经营提供购物、餐饮、家政服务、洗衣、维修、再生资源回收、中介等社区服务。利用现代信息技术、物流配送平台帮助社区内中小企业，实现服务模式创新，推动社区商业体系建设。对开办商业性社区服务项目的，有关部门要依法简化审批手续，维护其合法权益。积极落实各项优惠政策，鼓励下岗失业人员自办或合



伙兴办社区服务组织，或通过小时工、非全日制工和阶段性就业等灵活方式参与社区服务。

六、加强领导和政策指导，强化社区服务监管

（十九）加强组织领导。地方各级人民政府和有关部门要充分认识新形势下搞好社区服务的重要性，把这项工作与提高居民生活质量、实施社会救助和再就业工程、发展第三产业、促进精神文明建设等各项工作紧密结合起来。要建立健全政府统一领导、民政部门牵头、有关部门配合、社会广泛参与的社区服务管理体制和工作机制。依托社区提供公共服务的教育、科技、公安、司法行政、劳动保障、建设、文化、卫生、人口计生、环保、体育等部门，要按照社区服务发展要求加强业务指导，提高服务水平。各级发展改革、财政、商务、银行、税务、工商等部门要按照各自职能，进一步制定促进社区服务发展的政策措施。积极鼓励工会、共青团、妇联及残联、老龄、慈善等组织参与社区服务，大力倡导团结互助、扶贫济困的良好风尚，形成推动社区服务发展的合力。

（二十）加强社区服务工作队伍建设。切实解决社区居委会成员及其聘用的服务人员的生活补贴、工资、保险等福利待遇问题，并使待遇水平随经济发展而适当增长。经常开展对社区服务人员的思想教育和业务培训，不断提高他们服务居民、管理社区的能力。加强对社区服务的理论研究，鼓励有条件的大专院校和培训机构开设社会工作专业、社区服务课程，培养专业人才。

（二十一）加强社区服务的统筹规划和政策指导。地方各级人民政府要从实际出发，因地制宜，分级制订社区服务发展规划，确定发展目标和重点，完善相关政策措施，促进社区服务各项工作的落实。要将社区服务设施建设纳入城市规划和土地利用规划，统筹安排，通过新建和改造，完善社区各类服务设施，健全服务体系，增强服务功能。有条件的地方，可以开展农村社区服务的试点，逐步实现城乡社区服务统一规划，统筹发展。

地方各级人民政府和有关部门要帮助社区落实开展公共服务的资金、场所和人员，对社区组织开展的互助性服务、志愿服务和社会力量兴办的微利性商业服务给予政策和资金扶持；对社区营利性商业服务要积极引导向产业化、市场化发展，充分发挥行政机制、互助机制、志愿机制、市场机制在社区服务中的作用。积极推进适宜产业化经营的社区服务实体的股份制改造；鼓励大型服务企业兼并、控股国有或集体所有的社区服务单位，支持个体私营经济参股或兴办社区服务企业。

（二十二）加强对社区服务活动的监督管理。综合运用行政、法律手段监督、管理社区服务。推动制定各类社区服务行业标准并监督执行。建立健全反映社区服务设施、服务管理、居民需求及满意程度等有关信息的采集及工作评估体系。严格财务和审计制度，严禁将救助、福利、公益款物等挪作他用。认真解决社区服务发展中的各种问题，及时查处违法违纪和损害群众利益的行为，保证社区服务健康发展。

各省、自治区、直辖市人民政府要按照本意见精神，结合实际，制订贯彻落实的具体措施。国务院有关部门要加强对本意见贯彻执行情况的监督检查。

《关于加强和改进城市社区居民委员会建设工作的意见》

中共中央办公厅、国务院办公厅印发了《关于加强和改进城市社区居民委员会建设工作的意见》。全文如下：

我国城市社区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。自2000年11月《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》下发以来，城市社区居民委员会在服务居民群众、搞好城市管理、密切党群干群关系、维护社会稳定等方面发挥了不可替代的重要作用。当前，我国正处于全面建设小康社会、加快推进社会主义现代化建设的新的历史起点，城市基层正在发生新的深刻变革，社区居民委员会承担的社会管理任务更加繁重、维护社会稳定的功能更加突出，居民群众对社区居民委员会的服务需求更加迫切，但不少社区居民委员会还存在着组织不健全、工作关系不顺、工作人员素质偏低、服务设施薄弱、工作经费难以落实等问题，影响了社区居民委员会功能作用的发挥，影响了城市社区建设的整体推进。为深入贯彻落实党的十七大和十七届三中、四中全会精神，适应新形势新任务需要，进一步完善基层群众自治制度，健全城市基层管理和服体制，经党中央、国务院同意，现就加强和改进城市社区居民委员会建设工作提出以下意见。

一、正确把握加强和改进城市社区居民委员会建设工作的指导思想、基本原则和目标任务

（一）加强和改进城市社区居民委员会建设的指导思想是：全面贯彻党的十七大和十七届三中、四中全会精神，以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，深入贯彻落实科学发展观，认真实施《中华人民共和国城市居民委员会组织法》，以服务居民群众为宗旨，以提高居民文明素质和社会文明程度、促进社区和谐为目标，着力加强和改进社区居民委员会组织建设、队伍建设、制度建设、设施建设，努力把社区居民委员会建设成为功能完善、充满活力、作用明显、群众满意的基层群众性自治组织，进一步健全完善以社区党组织为核心的城市社区组织体系，为构建社会主义和谐社会奠定组织基础。

（二）加强和改进城市社区居民委员会建设工作的基本原则是：

——坚持党的领导，把握正确方向。从社会主义初级阶段基本国情出发，坚持同完善社会主义市场经济体制相适应，坚持党的领导、人民当家作主、依法治国有机统一，推进社区居民依法直接行使民主权利，管理社区公共事务和公益事业，建立健全社区党组织领导的充满活力的基层群众自治机制，实现政府行政管理与基层群众自治的有效衔接和良性互动。

——坚持以人为本，服务居民群众。始终把实现好维护好发展好社区居民的根本利益作为工作的出发点和落脚点，把居民的服务需求作为第一信号，把居民满意程度作为检验工作成效的第一标准，真正把加强和改进社区居民委员会建设工作变成服务居民、造福居民的民心工程。

——坚持政府主导，社会共同参与。切实转变政府职能，理顺关系，充分发挥各级党委和政府政策制定、工作部署、设施建设、财力投入等方面的主导作用，尊重社区居民群众的主体地位，积极动员社会力量共驻共建、资源共享，形成社区居民委员会建设的合力。

——坚持因地制宜，注重工作实效。紧密联系各地实际，区分不同情况，加强分类指导，创新工作载体，切实解决长期以来困扰和阻碍社区居民委员会建设的突出问题，力戒形式主义，使社区居民委员会建设工作始终体现时代性、把握规律性、富于创造性。



(三) 加强和改进城市社区居民委员会建设的目标任务是：到2020年，努力使全国城市社区居民委员会的组织体系更加健全，社区居民的组织化程度明显提高；社区居民群众享有更多更切实的民主权利，社区居民自治范围进一步扩大，社区民主管理制度日趋完善；干部队伍结构进一步优化，社区管理和服务能力显著增强；工作用房和居民公益性服务设施能够满足社区居民群众的基本服务需求；政府投入与社会投入相结合的经费保障机制基本建立；内外关系更加协调，全社会尊重、关心和支持社区居民委员会工作的良好氛围进一步形成。

“十二五”时期是全面加强和改进社区居民委员会建设的关键时期。要着力理顺社区工作关系，强化社区管理和服务功能，充实壮大社区工作力量，建立健全社区保障机制，为实现到2020年城市社区居民委员会建设的各项奋斗目标奠定坚实基础。

二、进一步明确城市社区居民委员会的主要职责

(四) 依法组织居民开展自治活动。社区居民委员会是社区居民自治的组织者、推动者和实践者，要宣传宪法、法律、法规和国家的政策，教育居民遵守社会公德和居民公约、依法履行应尽义务，开展多种形式的社会主义精神文明建设活动；召集社区居民会议，办理本社区居民的公共事务和公益事业；开展便民利民的社区服务活动，兴办有关服务事业，推动社区互助服务和志愿服务活动；组织居民积极参与社会治安综合治理、开展群防群治，调解民间纠纷，及时化解社区居民群众间的矛盾，促进家庭和和睦、邻里和谐；管理本社区居民委员会的财产，推行居务公开；及时向人民政府或者它的派出机关反映社区居民群众的意见、要求和提出建议。

(五) 依法协助城市基层人民政府或者它的派出机关开展工作。社区居民委员会是党和政府联系社区居民群众的桥梁和纽带，要协助城市基层人民政府或者它的派出机关做好与居民利益有关的社会治安、社区矫正、公共卫生、计划生育、优抚救济、社区教育、劳动就业、社会保障、社会救助、住房保障、文化体育、消费维权以及老年人、残疾人、未成年人、流动人口权益保障等工作，推动政府社会管理和公共服务覆盖到全社区。

(六) 依法依规组织开展有关监督活动。社区居民委员会是社区居民利益的重要维护者，要组织居民有序参与涉及切身利益的公共政策听证活动，组织居民群众参与对城市基层人民政府或者它的派出机关及其工作人员的工作、驻社区单位参与社区建设的情况进行民主评议，对供水、供电、供气、环境卫生、园林绿化等市政服务单位在社区的服务情况进行监督。指导和监督社区内社会组织、业主委员会、业主大会、物业服务企业开展工作，维护社区居民的合法权益。

三、不断健全城市社区居民委员会组织体系

(七) 加快社区居民委员会组织全覆盖。社区居民委员会的设置要充分考虑公共服务资源配置和人口规模、管理幅度等因素，按照便于管理、便于服务、便于居民自治的原则确定管辖范围，一个社区原则上设置一个社区居民委员会。加快城乡结合部、城中村、工矿企业所在地、新建住宅区、流动人口聚居地的社区居民委员会组建工作。新建住宅区居民入住率达到50%的，应及时成立社区居民委员会，在此之前应成立居民小组或由相邻的社区居民委员会代管，实现对社区居民的全员管理和无缝隙管理。社区居民委员会的筹建工作在社区党组织领导下开展。

(八) 健全社区居民委员会下属的委员会。调整充实社区居民委员会下属的委员会设置，建立有效承接社区管理和服务的人民调解、治安保卫、公共卫生、计划生育、群众文化等各类下属的委员会，切



实增强社区居民委员会组织居民开展自治活动和协助城市基层人民政府或者它的派出机关加强社会管理、提供公共服务的能力。选齐配强居民小组长、楼院门栋长，积极开展楼院门栋居民自治，推动形成社区居民委员会及其下属的委员会、居民小组、楼院门栋上下贯通、左右联动的社区居民委员会组织体系新格局。

（九）规范社区居民委员会专业服务机构。为更好地完成社区管理和社区服务任务，辖区人口较多、社区管理和社区服务任务较重的社区居民委员会，根据工作需要可建立社区服务站（或称社区工作站、社会工作站）等专业服务机构。按照专干不单干、分工不分家的原则，社区专业服务机构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，以形成工作合力。社区居民委员会有足够能力承担应尽职责的社区，可以不另设专业服务机构。

四、努力壮大城市社区居民委员会工作队伍

（十）扩大社区居民委员会工作人员来源渠道。社区居民委员会一般配置5至9人，辖区人口较多、社区管理和社区服务任务较重的社区居民委员会可适当增加若干社区专职工作人员。社区专职工作人员面向社会公开招聘，优先安排符合岗位要求的就业困难人员，其配备比例、招聘办法及专业服务机构的设置标准由市（地）级人民政府或各省、自治区、直辖市人民政府确定。提倡社区党组织班子成员、社区居民委员会成员与业主委员会成员交叉任职，社区居民委员会下属的委员会和居民小组的负责人可以由社区居民推选产生，也可以由社区居民委员会成员或社区专职工作人员经过民主程序兼任。鼓励社区民警、群团组织负责人通过民主选举程序担任社区居民委员会成员。研究建立新录用公务员到社区锻炼制度。鼓励党政机关和企事业单位优秀年轻干部到社区居民委员会帮助工作或建立经常性联系制度，鼓励高校毕业生、复转军人等社会优秀人才到社区担任专职工作人员，鼓励党政机关、企事业单位在职或退休党员干部、社会知名人士以及社区专职工作人员参与社区居民委员会选举，经过民主选举担任社区居民委员会成员。

（十一）加强对社区居民委员会工作人员的教育培训。根据经济社会发展和社区工作的需要，制定培训规划，丰富培训内容，改进培训方式，提高培训效果。城市基层人民政府或者它的派出机关每年至少对社区居民委员会主任培训一次，其他成员每2年至少接受培训一次。要组织社区居民委员会成员和社区专职工作人员深入学习中国特色社会主义理论体系，学习党的路线方针政策和国家法律法规，学习社会工作知识，增强他们坚持党的领导的信念，牢固树立爱岗敬业、乐于奉献、一心为民的精神，努力掌握在新的历史条件下做好群众工作的方法和本领，不断提高服务群众的和依法办事的能力和水平。鼓励社区居民委员会成员和社区专职工作人员立足岗位，自学成才，支持他们参加社会工作等各种职业资格考试和学历教育考试，不断提高综合素质。

（十二）关心社区居民委员会工作人员的成长进步。积极把优秀社区居民委员会工作人员培养发展成为党员，积极推荐符合条件的优秀社区居民委员会工作人员担任各级党代会代表、人大代表、政协委员和劳动模范，加大从优秀社区居民委员会成员、社区专职工作人员中考录公务员和选任街道（乡镇）机关、事业单位领导干部的力度。对工作成绩突出、居民群众满意的社区居民委员会工作人员应及时给予宣传、表彰和奖励。

五、积极完善城市社区党组织领导下的社区居民自治制度

（十三）坚持以扩大党内基层民主带动社区居民民主。推广社区党组织班子成员由党员和群众公开



推荐与上级党组织推荐相结合的办法，逐步扩大社区党组织领导班子直接选举范围。全面推进社区党务公开，健全社区党员代表议事制度，引导党员参与民主实践，积极探索扩大党内基层民主多种实现形式，带动和促进社区居民民主健康发展。

（十四）坚持和发展社区民主选举制度。进一步规范社区民主选举程序，稳步扩大社区居民委员会直接选举覆盖面。社区党组织要加强对社区居民委员会选举工作的领导和指导，提倡按照民主程序将不参与选举的社区党组织负责人推选为居民选举委员会主任，主持居民选举委员会工作。社区居民委员会选举由居民推选产生的居民选举委员会主持。居民选举委员会成员依法被确定为居民委员会成员候选人的，应当退出居民选举委员会，所缺名额从原推选结果中依次递补。在符合相关法律法规规定的前提下，各地要对居民委员会成员候选人的资格条件作出规定，引导居民把办事公道、廉洁奉公、遵纪守法、热心为居民服务的人提名为候选人。探索社区流动人口在居住地参加社区居民委员会选举的方式方法，保障其民主政治权利。

（十五）完善社区民主管理制度。进一步健全社区党组织领导的充满活力的社区居民自治机制，推广社区党员或党员代表议事制度，深入开展以居民会议、议事协商、民主听证为主要形式的民主决策实践，以自我管理、自我教育、自我服务为主要目的的民主管理实践，以居务公开、民主评议为主要内容的民主监督实践，全面推进居民自治制度化、规范化、程序化。积极探索网上论坛、民情恳谈、社区对话等有效形式，鼓励社区居民和驻区单位广泛参与，切实保障社区居民的知情权、参与权、决策权、监督权。

（十六）健全社区居民委员会日常工作制度。社区居民委员会要把工作重点进一步转移到社区管理和提供服务上来，按照居民活动空间最大化、服务设施效益最优化的要求，改进社区居民委员会服务场所管理，方便居民群众使用。建立健全社区居民委员会与驻区单位协商议事制度，推行分片包块、上门走访、服务承诺、结对帮扶等做法，密切社区居民委员会工作人员与社区居民的关系。实行错时上下班、全日值班、节假日轮休等工作制度，方便群众办事。建立健全社区党组织与社区居民委员会联席会议制度，规范社区居民委员会财产、档案、公章管理，确保社区居民委员会工作有效运转。

六、切实改善城市社区居民委员会服务设施

（十七）加强工作用房和居民公益性服务设施建设。要将社区居民委员会工作用房和居民公益性服务设施建设纳入城市规划、土地利用规划和社区发展相关专项规划，并与社区卫生、警务、文化、体育、养老等服务设施统筹规划建设。地方政府应对建设资金来源、产权归属和使用管理方式等作出明确规定。新建住宅小区和旧城区连片改造居民区的建设单位必须按照国家有关标准要求，将公共服务设施配套建设纳入建设工程规划设计方案。城市规划行政主管部门要按照规定的配套建设指标对建设工程规划设计方案进行审查，对不符合规定配置标准和要求的不予批准。工程的设计、施工及验收使用，应广泛征求社区居民及所在地街道办事处意见。未按规划要求建设社区居民委员会工作用房和居民公益性服务设施的，不能通过验收。验收合格后，建设单位要根据规定将社区居民委员会工作用房和居民公益性服务设施交给所在地街道办事处使用管理。老城区和已建成居住区没有社区居民委员会工作用房和居民公益性服务设施的或者不能满足需要的，由区（县、市）人民政府负责建设，也可以从其他社区设施中调剂置换，或者以购买、租借等方式解决，所需资金由地方各级人民政府统筹解决。积极推动社区综合服务设施建设，提倡“一室多用”，提高使用效益。服务设施的供暖、水电、煤气、电信等费用应按照当地



居民使用价格标准收取。

（十八）积极推进社区信息化建设。整合社区现有信息网络资源，鼓励建立覆盖区（县、市）或更大范围的社区综合信息管理和服务平台，实现数据一次收集、资源多方共享。整合区、街道、社区面向居民群众、驻区单位服务的内容和流程，建设集行政管理、社会事务、便民服务为一体的社区信息服务网络，逐步改善社区居民委员会信息技术装备条件，提高社区居民信息技术运用能力，全面支撑社区管理和服务工作。积极推进社区居民委员会内部管理电子化，减轻工作负担，提高工作效率。

七、逐步理顺城市社区居民委员会与相关组织的工作关系

（十九）自觉接受社区党组织的领导。社区党组织是党在社区全部工作和战斗力的基础，是社区各类组织和各项工作的领导核心。社区居民委员会要自觉接受社区党组织的领导，社区党组织要不断加强自身建设、改进工作方式，切实领导和指导好社区居民委员会工作。以“三有一化”（即有人有钱有场所、构建城市区域化党建格局）为重点，积极推进社区党组织建设，为社会主义和谐社区建设提供坚强组织保证。支持和保障社区居民委员会充分行使职权，及时帮助解决社区居民委员会工作中存在的困难和问题。提倡社区党组织班子成员与社区居民委员会成员交叉任职，健全社区党组织领导社区居民委员会开展工作的相关制度，确保社区党建与和谐社区建设紧密结合，确保党的路线方针政策和各项工作得到贯彻落实。切实加强社区党员教育、管理和服务工作，坚持和完善党员设岗定责、依岗承诺、志愿服务和帮扶结对等制度，进一步落实在职党员到社区报到的要求，拓宽党员服务群众渠道，充分发挥党员在和谐社区建设中的先锋模范作用。

（二十）支持社会组织和社区志愿者参与社区管理和服务。社区居民委员会要积极培育社区服务性、公益性、互助性社会组织，对不具备登记条件的社区服务性、公益性、互助性社会组织，要主动帮助办理备案手续，并在组织运作、活动场地等方面为其提供帮助。社区党组织要加强对社区各类社会组织的政治领导，注意培养社区社会组织负责人队伍。要通过政府购买服务、设立项目资金等途径，积极引导各种社会组织和各类志愿者参与社区管理和服务，鼓励和支持社区居民开展互助服务，使之成为推进社区居民委员会工作的重要力量。大力推行社区志愿者注册制度，健全社区志愿服务网络，力争用3至5年的时间，实现社区志愿者注册率占居民人口10%以上的目标。

（二十一）发挥业主大会和业主委员会在社区管理和服务中的积极作用。社区居民委员会要积极支持物业服务企业开展多种形式的社区服务，业主委员会和物业服务企业要主动接受社区居民委员会的指导和监督。建立健全社区党组织、社区居民委员会、业主委员会和物业服务企业协调机制，及时协调解决物业服务纠纷，维护各方合法权益。召开业主大会、业主委员会会议应当告知所在社区居民委员会，并听取其意见。

（二十二）强化驻区单位的社区建设责任。建立社区党组织、社区居民委员会、驻区单位联席会议制度，定期研究资源共享、社区共建事项。积极推动驻区单位将文化、教育、体育等活动设施向社区居民开放。推动驻区单位将服务性、公益性、社会性事业逐步向社区开放，为社区居民委员会提供人力、物力、财力支持。探索建立驻区单位社区建设责任评价体系，推动共驻共建、资源共享。要把驻区单位履行社区建设责任的情况纳入和谐社区示范单位创建内容，有关部门在评先表优时要主动听取社区居民委员会对驻区单位的意见。

八、大力加强对城市社区居民委员会建设工作的领导

(二十三) 城市基层人民政府或者它的派出机关对社区居民委员会的工作给予指导、支持和帮助。城市基层人民政府或者它的派出机关要大力推进服务型政府建设，切实转变职能，改进管理方式和工作作风，履行好社会管理和公共服务的职责。要在街道社区服务中心设立“一站式”服务大厅，为社区及居民群众提供方便快捷优质的服务。普遍推行社区公共服务事项准入制度，凡属于基层人民政府及其职能部门、街道办事处职责范围内的事项，不得转嫁给社区居民委员会；凡依法应由社区居民委员会协助的事项，应当为社区居民委员会提供必要的经费和工作条件；凡委托给社区居民委员会办理的有关服务事项，应当实行权随责走、费随事转。逐步清理和整合在社区设立的各种工作机构，规范政府部门面向社区居民委员会开展的检查评比达标活动，大力压缩针对社区居民委员会的各类会议、台账和材料报表。加快街道办事处法制建设步伐，省级人民政府要积极研究制定城市基层人民政府或者它的派出机关指导社区居民委员会工作规则。

(二十四) 落实领导责任制。要把加强和改进社区居民委员会建设工作纳入党委重要议事日程，纳入政府履行社会管理和公共服务职能的重要内容。各省、自治区、直辖市党委和政府要定期研究社区居民委员会建设工作。区（县、市）委书记要认真履行第一责任人的职责，街道办事处党工委书记要履行好直接责任人的职责，市、区（县、市）领导干部和街道（镇）领导干部要建立社区居民委员会建设联系点，要将社区居民委员会建设工作成效作为市、区（县、市）党委和政府工作目标管理和年度考核的重要内容。

(二十五) 加强部门协调配合。在当地党委、政府统一领导下，党委组织部门在加强社区居民委员会建设中要发挥抓总引领作用，民政部门要充分发挥牵头指导作用，搞好协调服务。依托社区居民委员会开展公共服务的教育、科技、公安、司法、社会治安综合治理、人力资源和社会保障、城乡建设、文化、卫生、人口和计划生育、环保、体育等部门要强化责任意识，把支持和帮助社区居民委员会建设作为为民办实事的重要内容予以落实。各级发展改革、财政、金融、税务、工商等部门要按照各自职能和权限，采取有效政策措施，积极支持社区居民委员会建设。工会、共青团、妇联及残联、老龄协会、计划生育协会、慈善协会等群众组织要发挥各自优势，积极参与社区居民委员会建设。

(二十六) 切实加大经费保障力度。要将社区居民委员会的工作经费、人员报酬以及服务设施和社区信息化建设等项经费纳入财政预算。社区居民委员会兴办公益事业所需费用，经居民会议或居民代表会议讨论，按照自愿原则，可以向社区居民或受益单位筹集。街道办事处要将社区居民委员会工作经费纳入街道办事处银行账户管理，实行专款专用，分账核算，不得挪用、挤占、截留，并定期向社区居民委员会及居民公开使用情况，接受居民监督。加大对财政困难地区一般性转移支付力度，增强其做好社区居民委员会建设工作的保障能力。社区居民委员会成员、社区专职工作人员报酬问题由县级以上地方人民政府统筹解决，其标准原则上不低于上年度当地社会平均工资水平。社区居民委员会成员和社区专职工作人员按国家有关规定参加基本养老、失业、基本医疗、生育、工伤保险，有条件的地方逐步落实住房公积金政策。

(二十七) 提高指导社区居民委员会建设的工作水平。要以改革创新精神研究新情况、解决新问题，不断改进社区居民委员会建设的工作方法，创新工作机制。针对不同地区社区居民委员会建设的实际加强分类指导，不断总结和探索社区居民委员会建设工作的经验和规律。要把加强社区居民委员会建设工



作与党的建设紧密结合，与社区建设紧密结合，加大宣传力度，大力表彰先进典型，总结推广先进经验，为推进城市社区居民委员会建设、构建社会主义和谐社会创造良好氛围。

各地区各有关部门要按照本意见精神，结合实际，制定贯彻落实的具体措施。

《中华人民共和国城市居民委员会组织法》

(1989年12月26日第七届全国人民代表大会常务委员会第十一次会议通过 1989年12月26日中华人民共和国主席令第二十一号公布 自1990年1月1日起施行)

第一条 为了加强城市居民委员会的建设，由城市居民群众依法办理群众自己的事情，促进城市基层社会主义民主和城市社会主义物质文明、精神文明建设的发展，根据宪法，制定本法。

第二条 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。

不设区的市、市辖区的人民政府或者它的派出机关对居民委员会的工作给予指导、支持和帮助。居民委员会协助不设区的市、市辖区的人民政府或者它的派出机关开展工作。

第三条 居民委员会的任务：

(一) 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；

(二) 办理本居住地区居民的公共事务和公益事业；

(三) 调解民间纠纷；

(四) 协助维护社会治安；

(五) 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；

(六) 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。

第四条 居民委员会应当开展便民利民的社区服务活动，可以兴办有关的服务事业。

居民委员会管理本居民委员会的财产，任何部门和单位不得侵犯居民委员会的财产所有权。

第五条 多民族居住地区的居民委员会，应当教育居民互相帮助，互相尊重，加强民族团结。

第六条 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。

第七条 居民委员会由主任、副主任和委员共五至九人组成。多民族居住地区，居民委员会中应当有人数较少的民族的成员。

第八条 居民委员会主任、副主任和委员，由本居住地区全体有选举权的居民或者由每户派代表选举产生；根据居民意见，也可以由每个居民小组选举代表二至三人选举产生。居民委员会每届任期三年，其成员可以连选连任。

年满十八周岁的本居住地区居民，不分民族、种族、性别、职业、家庭出身、宗教信仰、教育程度、财产状况、居住期限，都有选举权和被选举权；但是，依照法律被剥夺政治权利的人除外。

第九条 居民会议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。

第十条 居民委员会向居民会议负责并报告工作。居民会议由居民委员会召集和主持。有五分之一



以上的十八周岁以上的居民、五分之一以上的户或者三分之一以上的居民小组提议，应当召集居民会议。涉及全本居民利益的重要问题，居民委员会必须提请居民会议讨论决定。

居民会议有权撤换和补选居民委员会成员。

第十一条 居民委员会决定问题，采取少数服从多数的原则。

居民委员会进行工作，应当采取民主的方法，不得强迫命令。

第十二条 居民委员会成员应当遵守宪法、法律、法规和国家的政策，办事公道，热心为居民服务。

第十三条 居民委员会根据需要设人民调解、治安保卫、公共卫生等委员会。居民委员会成员可以兼任下属的委员会的成员。居民较少的居民委员会可以不设下属的委员会，由居民委员会的成员分工负责有关工作。

第十四条 居民委员会可以分设若干居民小组，小组长由居民小组推选。

第十五条 居民公约由居民会议讨论制定，报不设区的市、市辖区的人民政府或者它的派出机关备案，由居民委员会监督执行。居民应当遵守居民会议的决议和居民公约。

居民公约的内容不得与宪法、法律、法规和国家的政策相抵触。

第十六条 居民委员会办理本居住地区公益事业所需的费用，经居民会议讨论决定，可以根据自愿原则向居民筹集，也可以向本居住地区的受益单位筹集，但是必须经受益单位同意；收支帐目应当及时公布，接受居民监督。

第十七条 居民委员会的工作经费和来源，居民委员会成员的生活补贴费的范围、标准和来源，由不设区的市、市辖区的人民政府或者上级人民政府规定并拨付；经居民会议同意，可以从居民委员会的经济收入中给予适当补助。

居民委员会的办公用房，由当地人民政府统筹解决。

第十八条 依照法律被剥夺政治权利的人编入居民小组，居民委员会应当对他们进行监督和教育。

第十九条 机关、团体、部队、企业事业组织，不参加所在地的居民委员会，但是应当支持所在地的居民委员会的工作。所在地的居民委员会讨论同这些单位有关的问题，需要他们参加会议时，他们应当派代表参加，并且遵守居民委员会的有关决定和居民公约。

前款所列单位的职工及家属、军人及随军家属，参加居住地区的居民委员会；其家属聚居区可以单独成立家属委员会，承担居民委员会的工作，在不设区的市、市辖区的人民政府或者它的派出机关和本单位的指导下进行工作。家属委员会的工作经费和家属委员会成员的生活补贴费、办公用房，由所属单位解决。

第二十条 市、市辖区的人民政府有关部门，需要居民委员会或者它的下属委员会协助进行的工作，应当经市、市辖区的人民政府或者它的派出机关同意并统一安排。市、市辖区的人民政府的有关部门，可以对居民委员会有关的下属委员会进行业务指导。

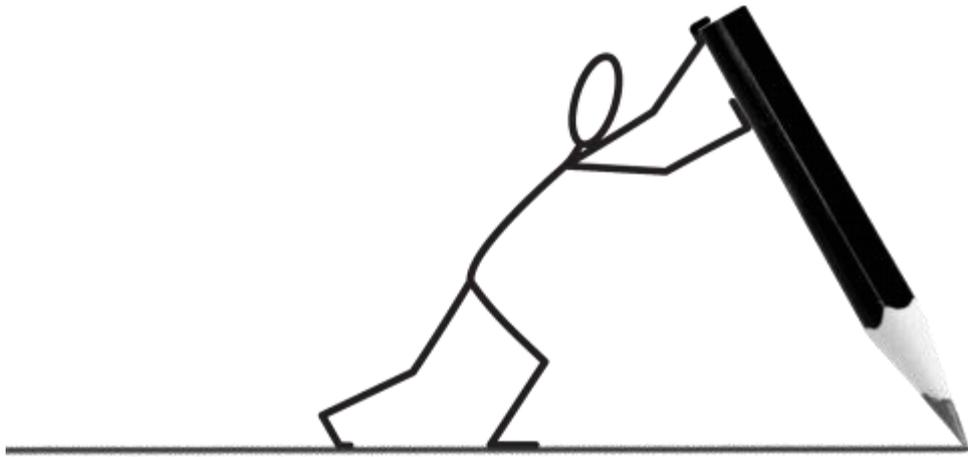
第二十一条 本法适用于乡、民族乡、镇的人民政府所在地设立居民委员会。

第二十二条 省、自治区、直辖市的人民代表大会常务委员会可以根据本法制定实施办法。

第二十三条 本法自1990年1月1日起施行。1954年12月31日全国人民代表大会常务委员会通过的《城市居民委员会组织条例》同时废止。

第二篇

常考题型分类知识点



第一节 社区行政事务类

一、社区行政事务类题型特点

目前中国社区管理结构、过程和方式都发生了深刻的变革，社区行政化的创新和优化在目前及今后的社区建设中都起到很大的作用，因此，要走出社区行政化落实不到位的困境，应该更多地引入优秀的治理观念进行改革，而这就需要社区工作者不断完善处事方案，改进行事方法。因此行政事务类的题型越来越受出题者的重视，考生不能掉以轻心。

社区行政事务类题型一般是给出一段涉及社区行政事务的材料，然后设置一个或者两个问题。在这类题型中的主角一般是社区居民，问题处理者是社区工作者，所以在答题时务必要把社区居民放在首位，以解决居民的各类问题为答题重点。

社区行政事务类题目主要涉及：

(1) 处理邻里矛盾

同在一个屋檐下，邻居之间难免会有各种摩擦，因此，调节邻里矛盾是社区行政事务类题型的一大板块。

(2) 处理居民和服务人员的矛盾

社区的保洁人员、安保人员、物业人员等都容易因为工作原因引起居民的不满投诉，所以处理服务人员和居民的纷争，让居民住得安心满意也是社区行政事务的重点工作。

(3) 处理居民的安居问题

居民办理的各种临时证件问题会影响居民的工作生活，需要社区工作人员尽心尽责务必让居民方便。

(4) 个人特殊问题

特殊问题特殊对待，个别居民出现生活不顺事件时，社区工作人员应该伸出热心的双手，帮助居民顺利渡过难关。

二、社区行政事务类题型的考查重点

社区行政事务题是属于全部社区问题中比较难处理的一个类型，在处理这种类型的题目时要明确两个方面：

(一) 构成社区的要素

- (1) 稳定和独立的地域界限。
- (2) 以一定社会关系组成的社会群体。
- (3) 维护该地区公共利益的管理机构。
- (4) 维护群体生存和发展的生活服务设施。
- (5) 群体成员具有地缘上的归属感、参与感和认同感。

(二) 社区存在的问题

1. 社区公共服务内容的缺失



社区组织尤其是居委会承担了大量行政性的工作，大多数情况是街道办事处要求社区居委会替政府部门填表格、建档案、出具证明等行政性工作，而政府部门临时性的统计调查工作也都通过街道办事处落实到社区居委会来执行，这占用了社区工作者的大部分工作时间，导致对社区公共服务方面有所不及。

2. 制度不完善

社区工作者处理的事件出现矛盾很多都是因为制度存在漏洞引起的，比如说，保洁人员和居民的矛盾，就是因为社区保洁这一块的检查制度不完善导致双方的标准不同，从而引发矛盾，若能完善这方面的制度，就能避免发生这种问题。

3. 社区居民对社区事务缺乏了解

居民对社区的很多事务都一知半解，出现问题不知道该怎么办，这说明社区的宣传工作没有做到位，需要加强宣传，让居民明白社区的理念，明白社区工作者的大致工作内容，遵守社区的守则，这对以后的社区工作大有裨益。

三、社区行政事务题型的答题技巧

在回答这个类型的题目时，考生要注意掌握大致的几个方面，从这几个方面延伸开去，尽量把答案的要点写全。

（一）以实现政府管理与社区自治的良性互动为目标

1. 社区工作者的职责：（1）宏观决策；（2）政策引导；（3）法规规范；（4）资源提供；（5）协调监督。

2. 社区工作者处理事务的原则：作为城市社区自治组织的居委会，在坚持社区自治的同时，也要自觉接受政府及其职能部门的指导和监督，积极协助政府机关开展工作。

（二）以增强社区成员的参与意识和民主意识为指引

1. 培育居民自发性的小社团：（1）构建社区参与网络；（2）增强社区信任与合作。

2. 社区发展的政策框架需要多样化：（1）需要发展社区草根组织，提高居民自治组织能力；（2）需要促进居委会转向群众性自治组织，表达民意，成为政府与居民的中介。

第二节 方案策划类

一、方案策划类题型的特点

方案策划类题型注重的是针对社区居民个体、群体以及活动的方案策划，主要任务是在分析服务对象问题的基础上提出相应的服务方案和介入计划。

考生在回答此类题型的时候要根据策划期内各时间段特点，推出各项具体行动方案，且行动方案要细致、周密，操作性强又不乏灵活性。

方案策划类题型的考察类型主要有：

- (1) 提供服务的方案策划。
- (2) 整合社区资源的方案策划。
- (3) 监督执行进度的方案策划。
- (4) 处理危机事件的方案策划。

二、方案策划基本流程

要想答好方案策划类题型，首先必须清楚社区工作的步骤，在此基础上才能对具体案例进行具体策划。一般情况下，社区工作的步骤包括准备、建立关系、社区分析、制定计划、实施计划和评估六个阶段，方案策划主要涉及后面几个步骤。

(一) 准备阶段

1. 心理准备

在接下来的工作中，作为一名社区工作者可能会面临着以下几种问题：

- (1) 工作过分弹性，缺乏明确路向。
- (2) 推销社区工作难度较大。
- (3) 社区通常都面临着资源不足的局面。
- (4) 社区工作者对有争议性的事件必须有明确的立场。
- (5) 社区工作不易度量，成就感不明显。

2. 实际准备

- (1) 认识雇佣自己的机构。
- (2) 了解自己的工作内容和分配。
- (3) 认识同行。

(二) 建立关系阶段

1. 社区工作者可以运用以下几个技巧来同案主建立良好的关系：

- (1) 提供符合案主需求的服务信息渠道。
- (2) 了解和评判社区和社区居民所遇到的问题以及他们的自主自愿情况。
- (3) 确定如何提供进一步服务的计划。



- (4) 让社区居民了解社区工作机构和社区工作者的能力和职责。
- (5) 明确服务的范围，认定案主资格。
- (6) 建立和谐、合作的关系。
- (7) 协商服务契约的建立。
- (8) 确定社区居民、社区组织与社区领导人的角色。
- (9) 在接触初期就要为案主提供适当的帮助，以获得其信任。

2. 基本工作原则

社区工作者与案主建立专业关系时应遵循：接纳案主、积极沟通、尊重案主隐私和保密、鼓励案主参与、自决、个别化对待、角色互换等原则。

（三）社区分析阶段

1. 收集资料

社区的基本状况：包括现状、历史、制度、结构、资源、生活水准、生活方式、人际关系等。

(1) 社区需要

- ①生理需要 ②安全需要 ③归属与爱的需要 ④尊重的需要 ⑤自我实现的需要

(2) 基本表达形式

- ①感觉到的需要 ②表达的需要 ③标准上的需要 ④比较性的需要

2. 分析评估

专业性描述：主要描述社区的处境及生活于其中的社会系统的情况、社会的需要及问题、社区的需要及发展情况、社区的资源情况、案主系统的发展阶段。

评估：主要对社区的问题和需要的性质、强度、可能解决的方法与途径做出解释，列出解决社区问题和需要的先后次序，对前一阶段的描述、解释及按所列问题的先后顺序做出规范的书面报告。

（四）制定计划阶段

在这个阶段，社区工作者在制定计划的时候要明确以下几点：

- 1. 工作目标的选择和确定；2. 服务对象；3. 服务的形式和手段；4. 财力安排和人力安排；5. 服务活动时间表；6. 介入策略；7. 社区工作者与案主系统的角色和任务；8. 协同工作的单位；9. 实施计划的具体行动方案以及资源和资金的使用方案；10. 工作程序及工作时间表。

（五）实施计划阶段

- 1. 资源准备阶段：发动群众、挖掘资源、建立新组织、联系旧组织等。
- 2. 行动阶段：为居民提供各种急需的服务、制造社会舆论的压力、游行请愿等。
- 3. 谈判巩固成果阶段：加强组织成员之间的关系；加强内部的分工合作；建立稳定的资源系统；对组织成员进行专业培训，提高他们的工作能力和技巧。



（六）评估阶段

这是社区工作一个周期的最后阶段。它是对前几个阶段工作成效、工作方法、资源利用状况的全面检查及评估。社区评估包括过程评估、成效评估和效能评估三类。

评估的过程可分解为五个主要步骤：界定评估目标、建立成果评估方法、选择适当的研究设计、选择适当的收集资料的方法、使用综合分析方法。

三、方案策划类题型的答题技巧

（一）考察重点

方案策划类题型是在准确预估服务对象问题（或困境）的基础上提出的服务计划，因此预估问题是否准确往往决定了方案设计的成败。在考试时，可能比较多地会考到个案、小组和社区三大直接服务方法，我们可以用社会工作的“通用过程模式”来应对这些问题。下面根据这类题型的考察点简单解释下三大直接服务方法：

1. 个案社会工作

个案社会工作是为了保证个案工作的科学性和有效性，在开展个案工作过程中需要运用个案工作中相关的服务模式。个案工作的服务模式既是用来指导社会工作者针对某个服务对象开展专业服务的理论依据，也是帮助社会工作者决定个案工作的程序和服务方法的重要依据。个案工作的服务模式有很多，而且差别很大，常用的个案工作的服务模式有心理社会治疗模式、危机介入模式、行为治疗模式和人本治疗模式四大类。

2. 小组社会工作

（1）小组工作的类型

①教育小组。它是帮助小组成员学习新知识、新方法，或补充相关知识的不足，促使成员能够改变自己原本对问题的看法和解决的方式，来达到改变成员的目标。

②成长小组。它的目标是帮助组员了解、认识和探索自己，帮助成员最大限度地启动和运用自己的内在资源，充分发挥自己的潜能，解决问题并促进个人正常健康地发展。

③支持小组。它是把具有同质性的人聚集在一起，其组员一般都有相同的问题、经历或经验，通过相互支持的方式，达到解决问题和改变成员的效果。

④心理治疗小组。其组员通常都是曾经在生命中有过创伤的人。治疗性小组的目标在于缓解症状及其影响力，帮助组员通过治疗创伤复原并康复，降低不良症状，促进人格改变。

（2）小组工作的主要模式

小组工作自创立以来，形成了许多工作模式。其中，互动模式以及发展模式是两种最基本的工作模式。

①互动模式。也称作交互模式或互惠模式，它关注小组中组员与小组和社会环境间的关系，希望通过个人、小组和社会系统之间的开放和相互影响达到增强个人和社会功能的目的。互动模式将小组工作的重点集中于组员与组员之间为满足共同需要所产生的互动过程。



②发展模式。也称为过程模式，它强调以人的发展为核心，以关注人的社会功能的恢复、预防人的社会功能的缺失、发展人的社会功能为目标。

（3）小组工作的常用技巧

小组工作过程中常用的方法和技巧主要有：沟通和互动的技巧、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等。

沟通和互动技巧：全神贯注倾听、积极给予回应、适当帮助梳理、及时进行小结、表达鼓励支持、促进互动交流。

控制小组进程技巧：适当给出解释、提供精神支持、促使承担责任、避免行为失当、连接集体和个人、严格设定界限、适当挑战内心、分类妥善处理、整合小组行动。

小组会议技巧：做好开场讲演、设定会议基调、把握中心话题、播种未来希望、善于等待求变、真诚流露自我、告知可选方案、灵活运用眼神、订立行动同盟。

3. 社区社会工作

社区工作是以社区为对象的社会工作介入方法。它通过组织社区成员参与集体行动去界定社区需要，合力解决社区问题，改善生活环境及生活质量；在参与的过程中，让社区成员建立对社区的归属感、培养自助、互助与自决的精神，加强他们在社区参与及影响决策方面的能力和意识，发挥其潜能，以实现更和谐的社区。

（1）社区社会工作的答题偏向

作为一种工作方法，社区工作与个案工作和小组工作相比有其独特性。

首先，分析问题的视角注重结构取向。社区工作认为问题的产生并不完全是个人自身的原因，而是与社区周围的环境及社会结构有密切的关系。

其次，介入问题的层面更为宏观。社区工作较多涉及社会层面，牵涉到社会政策分析以及政策的改变，注重资源和权利的分配。

再次，具有一定政治性。社区工作者有些时候会采取多种行动方式为社区居民争取合理的资源分配。

最后，富有批判和反思精神。社区工作总是在关注问题，并且试图从根本上找出问题的症结，由此引发出对现存社会结构和政策的反思。

（2）社区工作的主要模式

目前在国内外得到普遍运用的，也是较为成功的社区工作模式一共有三种：社区发展模式、社区策划模式和社区照顾模式。

（二）答题要素注意点

一般来说，方案策划类题型的要素一般来说包括以下几个方面，下面简单介绍下在回答各要素时的一些答题小技巧。

1. 问题的预估

这个环节是要求考生明确列出服务对象所面临的主要问题。（如果题目中无明显的提示，那么考生在考试时对这一环节可答可不答）



2. 目标的设定

一般情况下，考生应该根据预估的问题，来确定服务方案所要达到的目标。考生在答题应该有意识地将目标分为近期、中期和远期工作目标，也可以指出确定目标的原则，可以让考官一眼就明了答案。

3. 服务的实施

服务的实施也可以叫介入的策略，是根据工作目标来确定解决问题的方法和措施。一般来讲，考生在答题中应把握好一个问题对应一个解决途径的规律。

4. 工作的过程

考生应先简要描述服务方案开展的整个过程，突出其中的重点和难点。如果要求设计相应的活动策划，则需要详细列出活动的时间、次数、场地、所需的资源以及每次活动的分目标等。

5. 成效的评估

即对目标达成的情况、案主对服务方案的满意程度，以及社会工作者对自己工作的效果进行评估。如有要求，则可说明主要的评估工具和方法。

（三）常见方案的写法

1. 社区工作服务方案（个案）

这是在方案策划类题型当中最为常见的一类考点，大致的解题思路可以分为如下几块：

（1）服务对象的基本情况

服务对象的基本信息一般来说可以从材料当中直接得出，通常包含：姓名、年龄、性别、家庭状况、婚姻状况、工作情况等。

（2）服务计划与目标

服务计划需要根据个案的实际情况进行制定，目标一般是由小见大，从个案推向社区的发展。对个案的计划常见的有这么几种：解决服务对象的心理状况、家庭氛围、工作现状等。

（3）具体服务

具体服务是指社区工作者在策划中规划为服务对象解决问题将要采取的一系列措施，是需要根据问题提出的服务措施，下面是几种常用思路：

- ①提供社区专业社工服务解决问题。
- ②同服务对象的家人沟通，提供家庭温暖等。
- ③帮助联系所需的培训机构等社会资源。
- ④协调社区所掌握的资源，提供相关信息等。

（4）服务期限

根据同服务对象或其家属商量，制定服务开展时间，通常情况下为期 6 个月，需要遵循服务对象自决原则。

（5）联系方式

通常情况下是直接接触的方式，以面谈为主。

2. 社区待业人群服务方案

（1）工作目标



解决社区内待业青年的需求。

(2) 实施策略

①了解现状和需求

统计待业青年人数，了解他们的职业需求，劳动技能水平和就业观念。

②树立正确的就业观念

加强思想道德教育，召集待业青年进行讨论，通过座谈会、讲座等形式，转变他们的就业观念、激励他们的就业欲望。

③职业技能培训

调动社区公共资源或自费课程进行技能培训。

④拓宽就业渠道

各方渠道搜集就业信息、转变其就业观念等实现多行业就业。

⑤监督改进执行进度

运用访谈或调查问卷等方法，调查待业青年的满意度以及成员单位的意见，并及时调整。

(3) 效果评估

通过单位走访或调查问卷的形式，调查他们的就业率，就业单位的评价情况，并撰写评价报告。

3. 社区外来务工子女服务方案

对于社区外来务工子女的方案策划要把握好一个共同点：提高服务对象的生活环境、学习条件。因此，一般来说可以分为这么几个答题步骤：

(1) 目标

主要答题点（考生还需根据材料分析）：

①通过社区公共资源等改善外来务工人员子女的家庭生活质量

②保障外来务工子女享有受教育的权力

③保障享有一个健康、安全、温馨的社区生活环境。

(2) 策略

①为外来务工人员子女联系附近学校，接纳其入学；

②成立社区志愿者队伍或培训机构，使外来务工子女跟上学校学习进度；

③利用社区其他公共资源（申请贫困补助等）为外来务工人员子女提供良好的成长环境等。

(3) 方案执行

主要包括：整合社区资源、提供服务、监督执行进度、处理危机等。

(4) 方案评估

包括外来务工人员子女及其家属对服务的满意度，或采用问卷调查等形式让他们对此做出一个相对客观的评估。

第三节 案例分析类

一、案例分析类题型的特点

社区考试当中，案例分析类题型是最为常见的，通常被认为“并没有绝对明确的标准答案”的主观题。这是导致社区考试中的成绩不确定的重要影响因素，主要考核案例中服务对象所处的困境或问题以及运用社工专业方法介入并解决问题的基本过程（选择合适的社会工作方法和技巧解决他们的问题，解决过程中进行怎样的资源整合），还可能包括对社工专业方法内容、特点等基础知识方面的考核。而在社区考试当中，案例分析类题型多注重社区当中的个人、群体或环境的问题，具有较强的指向性。

案例分析类题型的测试是对考生相关理论掌握、系统思考与分析、观点组织与文字表达等综合能力的检验。解答这类问题，不仅要求考生拥有广阔的知识面，还要求考生熟悉社区工作及其相关的社区工作者的基本义务和工作方式方法，能将各种知识融会贯通、灵活运用来解决实际问题，而且要求考生具有系统思维能力，在多方位、深层次地思考和分析问题的基础上，明确提出自己的观点，并以严密的逻辑、清晰的层次以及流畅的语言文字表述和论证自己的观点。

二、案例分析类的基本题型

（一）从材料的性质和内容充实程度来分

1. 说明型

案例材料叙述了某一管理问题实际解决的全过程，让考生以旁观者的身份对之进行评论，总结和评价其解决问题过程中的得失成败和经验教训。这种说明性质的案例分析题，可促使考生在阅读案例材料和随后的评价中获得知识和经验，不过，它的难度较低，重点测试考生对资料的归纳整理和概括提炼的能力，而不是分析和解决问题的能力。

2. 问题待决型

案例材料在情景描述中已明示了问题的实质所在，希望考生通过对问题产生原因的分析 and 备选方案的权衡比较，选定或综合出最有效的解决办法。这类案例分析题的难度比说明型的案例分析题相对大些，要求考生能够对给定的明确问题有针对性地提出对应于原因分析的具体可行的解决方案。

3. 问题待定型

这类案例材料只是描述了一个乱麻似的管理情景，考生的任务首先是要从案例给定的各种表象症状中“确诊”出存在的实质性问题，然后分析原因、提出对策。问题诊断错误或者诊断不明确等都会使所进行的案例分析偏离主题，或者就事论事、缺乏深度，因此，这是一类难度最大的案例分析题，它模拟了社区工作问题的全过程，因而是对考生“发现问题”以及“分析问题和解决问题”能力的全面考核。

（二）从提问方式的不同来分

1. 紧接案例材料给出明确的答题角度，并指出需要进行分析的问题及答题方向的分析题；
2. 无明确的答题角度与方向提示，甚至连待分析的问题都不直接道明，要求考生自己进行独立思考



和判断并做出回答的分析题。

三、案例分析类题型的答题技巧

案例分析类题型考察的是社区工作者的综合能力，即综合处理社区事务的能力，包括专业的工作方法和工作态度，还有必须熟知工作的目标等，因此，考生要想在这类题型中拿高分，首先掌握的就是社区工作者考试中的基础知识，下面罗列了几点案例分析类题型中经常出现的考点。

（一）社会工作的目标与功能

1. 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。

2. 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。

3. 社区工作主要范畴

社区工作的大致范畴可以分为：社区文化、社区教育、社区治安、社区环境、社区卫生、社区服务等方面。

（1）社区文化

社区成员精神活动、生活方式和行为习惯的总和，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。

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。

※在回答这一范畴的题目时，可以从这几个方面开展：

- ①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。
- ②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。
- ③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。

(2) 社区教育

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。

目前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。

※在回答这一范畴的题目时，可以从以下思路进行分析，具体问题还需根据案例具体分析：

- 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。

(3) 社区治安

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。

社区治安管理的特征：①区域性；②法律性；③综合性；④群众性。

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。

※社区治安范畴的题目在案例分析题中是较为常见的，比如青少年犯罪、社区偷盗情况、交通状况从广义上来说都属于社区治安，下面简单罗列一些答题的思路，考生答题时根据案例取舍：

- 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做好社区消防工作；
- ⑧做好社区交通安全管理工作。

(4) 社区环境

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。

社区环境两大主要方面：环境破坏和环境污染。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。

※社区环境范畴内的题型包括社区环境保护和社区环境建设两大不同主题，因此考生在答题时要注意区分：

社区环境保护的措施：

- 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。

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。

(5) 社区卫生

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。

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。

社区卫生服务有社区动员、社区诊断和社区计划三大方法。

※社区卫生类的案例在答题时要注意全面，从多方面分析，重要的点写在前面，大致上考生可以从这几个方面来进行回答：

- 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。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。

(6) 社区服务

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。

社区服务的目的：满足社区居民的精神与物质文化需要。

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。

※社区服务在案例分析中也属于常见考点，一般来说会有这么几个重要的答题点，以下有两种答题偏向，根据具体情况具体分析：

社区服务的具体措施：

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。

社区服务的运作模式：

①政府推动。我国社区服务工作是以政府搭台、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，解决居民在社区生活中的不便。

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）社区工作者

社区工作者的工作方法：

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。社会工作由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。

社区工作者的专业价值观：

在从事社区工作时，社区工作者应保持以下原则：

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。

（三）高分技巧

1. 阅读技巧

考试时可以先看问题，再带着问题看案例，读案例时可以用笔在重要词句下做记号。

2. 答题技巧

答题时先列提纲，再充实内容。答题时可用“一个层面列一行”“一个点答一行”的办法来处理，即分条作答。这样做，既显得条理清晰、层次分明，又有利于在后面补充内容。

3. 注意事项

①将重要的点放在前面写，一个点开头的语句须保持精炼准确性，不是案例明显反映出来的要点放在后面写，保证不漏点。

②不要因为觉得时间太少而写字潦草，要保持字迹工整。

第四节 个案辅导类

一、个案辅导类题型的特点

个案辅导类题型主要考察的是社区工作者的个案工作能力。个案工作是专业工作者遵循基本的价值理念，运用科学的专业知识和技巧、以个别化的方式为感受困难的个人或家庭提供物质和心理方面的支持和服务，以帮助个人或家庭减轻压力、解决问题、挖掘生命潜能，不断提高个人和社会的福利水平，需要社会工作者用专业的知识和技能通过面对面的交流，帮助有问题的个人和家庭解决问题，预防问题的发生，更好地获得社会资源，得到更好地发展。

在协助过程中，个案工作者与案主之间维持着面对面或一对一的专业关系，运用专业知识、理论、方法与技巧协助失调的个人改善环境，增进生活适应能力；协调社会关系，建立良性互动网络；调适自我功能，促进人格发展；以健康、成熟的心态，来认识及面对问题，充分发挥自己的潜能，善用社会资源和机会，来解决问题，以提升自我信心和生活质量。

个案工作的基本原则：一是人在情境中；二是接纳与非评判；三是当事人的自决。

个案工作的特点：

- (1) 注重以个人为工作对象；
- (2) 注重建立一对一的专业助人关系；
- (3) 注重个人和社会两方面的调整，兼顾形成问题的内因和外因；
- (4) 注重知识基础。

个案辅导的作用：

- (1) 帮助个人或家庭善用社会资源；
- (2) 帮助个人或家庭挖掘潜能；
- (3) 帮助个人或家庭为适应新的生活转变做准备；
- (4) 帮助个人或家庭处理突发性的危机事件。

个案辅导的服务模式：心理社会治疗模式、危机介入模式、行为治疗模式和人本治疗模式。

二、个案工作的基本流程

(一) 申请与接案

1. 求助者的服务申请

求助申请的方式既可以是书面的（填写机构的服务申请单），也可以是口头的（直接向社区工作者提出申请，由社区工作者填写）。

2. 接案

社区工作者与求助对象进行初步接触，对其带来的问题进行初步评估，并根据机构的功能与求助者商讨是否可以提供服务，使求助者成为案主。

接案的工作重点包括：



（1）了解求助对象的求助愿望

求助对象现实性的心理反应受以下因素影响：

- ①他可能不需要立刻接受服务，仅仅是进行咨询和试探。
- ②是已有失败的求助经历，从其他机构转介过来的。
- ③被迫寻求帮助，例如监禁人员、强制戒毒者、未成年人等。
- ④认识到自身的问题，自愿前来求助。

社工必须对求助者的现实心理反应进行了解和分析，并采取不同的处理方法，对不需要立刻服务的求助者要对其问题进行一个简单的评估，看是否真的不需立刻服务还是有其他的原因；对询问信息者，要尽量为其提供有帮助的信息；对有求助意愿的，应鼓励其成为案主。

（2）有需要的求助对象称为服务对象

对那些有求助意愿的案主，社区工作者要给予鼓励，树立其解决问题的信心以及对机构和员工的信心。为此，建立初步的信任关系非常重要，社区工作者真诚的态度、机构具有的资源是鼓励求助者成为案主的必要条件。

（3）明确服务对象的要求

即澄请求助者的期望，求助者将解决问题的希望寄托给机构和社区工作者，难免会对社区工作者寄予过大的期望，此时，社区工作者一定要明确求助者的要求，并向求助者澄清机构的服务范围和要求，并告诉服务对象，问题的解决需要双方共同的努力，而不仅仅是社区工作者和机构单方面的事。

（4）初步评估问题和需要

了解求助者的需要，对其问题进行简单评估，目的是决定机构是否需要为求助者提供服务。为此社区工作者需要了解以下问题以便作出初步的评估：

- ①求助者的求助意愿如何？是主动还是被动？
- ②求助者的主要问题是什么？怎么产生的？求助者期望达到什么目标以及需要什么结果？
- ③求助者曾经为此寻求过什么帮助和自己做过什么努力？
- ④机构的资源和社区工作者的能力能否为求助者提供必要的服务？
- ⑤机构对求助者的要求和求助者对社区工作者和机构的要求是否能够协调？

3. 专业关系的建立

社区工作者在了解求助者的相关情况时，运用简洁明了的语句表达自己的同理和接纳，同时也要充分尊重求助对象自己的意见让求助者自己决定是否接受机构的专业服务。

（二）预估与问题诊断

此阶段的工作重点包括三个：一是收集与服务对象问题相关的详细资料；二是结合资料对案主的问题进行确切评估；三是对服务对象问题的诊断。

1. 收集与服务对象问题相关的详细资料

资料包括个人资料和社会环境资料，个人资料包括：基本资料如姓名、性别、年龄、教育程度等；心理方面；生理方面；价值观和能力。

环境资料包括家庭系统、朋辈环境、社区环境、工作环境和与案主相关的相互关系等方面的资料。



2. 对案主的问题进行确切评估

从三个方面对案主的问题进行诊断，即服务对象的问题；问题产生的原因；案主已采取的措施。

对案主问题进行诊断一定要在资料收集齐备的基础上进行，并要求社区工作者与案主一起进行，社区工作者需要坚持个别化原则、避免对问题进行简单归因，尽量避免价值介入。

3. 服务对象问题的诊断

诊断的内容通常包括：一是服务对象问题的主要表现；二是服务对象问题的成因；三是服务对象的能力和环境中拥有的资源；四是实施干预的建议。

（三）制定计划

根据案主的问题，社区工作者与案主一起制定服务目标和计划。

1. 服务计划包括的主要内容

（1）服务对象的基本情况，即案主的基本信息，如姓名、性别、年龄、教育程度、婚姻状况等。

（2）要准确描述并列出家主的主要问题和相关问题。

（3）案主要达到的结果与社区工作者的工作目标，目标包括直接目标、中间目标和终极目标；在每个目标中又可分为多个子目标，对所有的目标应按照轻重缓急进行排序。

（4）基本阶段和方法，以及每个阶段需要采用的方法和需要动用的资源。

2. 社区工作者须具备的技能

（1）准确分析和评估案主的问题。

（2）明确服务目标、阶段和方法。

（3）熟悉服务机构提供的具体服务。

（4）清晰认识自我的能力。

（5）了解服务对象所拥有的资源。

（四）开展服务

这个阶段就是根据案主所反映或表现出的问题采取解决措施的具体实施阶段，可以根据具体情况安排心理辅导医生、与案主谈心、安排其他活动等方式解决案主的问题，达成工作目标，可分为这几个方面：

1. 服务的推进

所谓服务的推进是指社区工作者根据服务计划的安排运用专业的服务技巧，逐步推动服务对象发生积极改变的过程，一般而言，社区工作者应遵循以下几项原则：

（1）从能做的开始。即选择服务对象擅长做的或能够作为服务开始阶段的任务，以此减轻服务对象的不良心理反应。

（2）从愿意合作的着手。注重服务对象的改变，也关注周围他人的调整，不需要将服务焦点局限于服务对象的身上。

（3）采取综合的服务策略。服务对象的改变并不是直线式的，每一点改变都需要周围人的支持和肯定，因此周围他人的改变也为服务对象提供了有利的支持。



2. 专业角色的扮演

根据服务的具体情况扮演不同的角色，以推动服务进程的顺利发展。社区工作者扮演的角色主要有使能者、联系人、教育者、倡导者和治疗者这五种。

3. 专业合作关系的维持

为了保持良好的专业合作关系，社会工作者与服务对象在交往中应保持接纳服务对象、无条件地关怀、真诚这几点基本要求。

（五）连接社会资源和协调服务

社区工作者挖掘社会的资源，将与服务对象的发展要求衔接起来，安排好服务的进程。

1. 社会资源的类型

（1）非正式社会资源。是指服务对象在非正式的社会交往中形成的社会资源，常见的有：家庭成员、亲属、朋友以及同伴等。

（2）正式社会资源。即由正式的社会机构和社会组织提供的社会资源，一般有公益组织、学校以及医院等等。

2. 服务的协调

随着服务计划的展开，服务之间的协调就成为一名重要的任务，一般可以分为服务面谈内和服务面谈外的协调、服务对象改变与周围他人改变的协调、服务对象改变与社区工作者改变的协调。

（六）评估与结案

随着服务目标的达成，社区工作服务进入到最后的阶段，在此阶段，社区工作者的工作分为结案、成效评估和跟踪服务。

（1）结案。在社区工作者和服务对象都认为工作目标都已实现的情况下，可以实施结案。

（2）成效评估。成效评估是指对个案工作的服务效果和效率进行评定，主要可以分为：服务对象的改变状况、工作目标的实施程度以及服务介入工作的人力、物力等资源的投入。

评估的方法：一是有服务对象进行评估；二是社会工作同行进行评估；三是由服务机构进行评估。通常情况下，以多种方式进行评估是比较有效的方式。

（3）跟踪服务。一般而言，具有 3 个方面的任务：

- ①巩固服务对象已取得的进步，增强服务对象独立面对问题的能力。
- ②调动服务对象的周边资源，增强服务对象的社会支持。
- ③持续评估服务工作的效果。

三、个案辅导类题型的答题技巧

个案辅导类题型在社区工作者考试当中是较为常见的题型，考生在答题时应掌握个案辅导的几个基本常用技巧：

（一）会谈

会谈是指社区工作者和服务对象进行面对面的、有目的的专业谈话（又称为个案面谈）。



1. 个案会谈的类型可分为以下几个方面：

(1) 建立关系的会谈

主要目的在于帮助社区工作者与服务对象建立专业的合作关系，工作重点是创造一种宽松、信任的谈话氛围，让服务对象能够自由表达自己的感受和想法。

(2) 收集资料的会谈

主要目的是帮助社区工作者收集服务对象的相关资料，以便对服务对象的生活状况或者服务开展的情况作出准确的判断。

(3) 诊断性会谈

主要目的在于针对服务对象的问题作出正确的分析和推断。社区工作者应从观察到的事实出发做出推断，还需进一步验证这些推断，深化对服务对象的理解，最后形成有关服务对象的准确判断。

(4) 治疗性会谈

主要目的在于帮助社区工作者针对服务对象的困扰施加有目的的影响，从而促使服务对象发生积极方向的转变。

(5) 一般性咨询会谈

主要目的在于通过为服务对象提供相关的知识和信息帮助服务对象做出准确的选择。在此会谈中可能会涉及专业知识，因此社区工作者在会谈中需要根据服务对象做出相应的调整，以适应服务对象的要求和理解能力。

2. 个案会谈的安排可分为：

(1) 个案会谈的安排：包括服务对象相关资料的阅读、会谈时间和地点选择以及会谈场地的布置等。

(2) 个案会谈的内容安排：是指社区工作者对整个会谈进程的活动安排，包括在会谈开始、中间、结束各阶段的各项任务安排和具体的时间分配。

(3) 会谈内与会谈外的衔接：两者之间的衔接主要依靠会谈内行动任务的布置，因此，社区工作者需要明确行动任务的各项要求，特别是对其中的难点做出详细的解释，让服务对象知道该怎么做。

3. 个案会谈的技巧一般可分为：支持性技巧、引导性技巧和影响性技巧。

(1) 支持性技巧是指社区工作者借助口头或身体语言让服务对象感受到被理解、被接纳的一系列技术，主要包括：专注、倾听、同理心和鼓励。

(2) 引导性技巧是社区工作者主动引导服务对象探索自己过往经验的一系列技巧，可分为：

①澄清。社区工作者引导服务对象重新整理模糊不清的经验和感受。例如，对于服务对象的模糊不清的表达，社区工作者可以进一步加以明确：“您刚才说的意思是……是吗？”“听了您刚才的话，我的理解是……对吗？”等。

②对焦。社区工作者对服务对象偏离的谈话进行收窄。例如，社区工作者可以建议：“您有很多话题想谈，因为时间有限，您这次最想谈的话题是什么？”等。

③摘要。社区工作者将与服务对象长段的对话进行整理，概括归纳其中的要点。例如，社区工作者可以再次向服务对象进行明确：“您刚才讲的，我的理解是……您有什么补充吗？”等。

(3) 影响性技巧。社区工作者为服务对象提供必要的信息或建议，让服务对象采取不同的理解和



解决方法的一系列技巧。主要包括：提供信息、自我披露、建议、忠告、对质等。

（二）记录

记录是指社区工作者根据服务开展的进程并对服务中所发生的事件进行科学、系统地记载和存档的过程。

1. 记录的方式。一般可分为：文字记录、录音和录像
2. 个案记录的要求

（1）基本格式。个案记录呈现一定的逻辑关系，一般包括展开的 5 个方面：个案案主的基本情况（如年龄、性别、婚姻状况、家庭和工作的基本情况）；个案案主面临的主要问题（面临的主要问题和问题的排序）；个案案主的背景和经历（如与问题有关的背景资料和相关个人经历）；个案案主的能力和资源（如个人解决问题的能力、个人的社会支持和社会环境）以及对个案案主的诊断（如问题的诊断和干预建议等）。

（2）现在与过去。服务对象的问题常常与过去的经历有关，因此在个案记录中要清晰地呈现出现在与过去的逻辑。

（3）实施与推断。个案记录在呈现推断的时候需要有事实的描述，并且事实描述需要放在推断之前。

3. 个案记录的作用

个案记录有多方面的作用，不仅仅是为了记载个案的情况，同时还包括：

- （1）跟进服务。社区工作者依据服务对象的个案记录安排具体的实施计划，以及后续的相关工作。
- （2）社区工作者评估。社区工作者以服务对象的个案记录为基础，并与服务开展后的情况做对比，评估服务对象的改变的状况以及服务的质量。
- （3）转介依据。社区工作者按个案记录的情况安排服务对象的转介服务。
- （4）机构评估依据。作为依据考核机构帮助了多少服务对象，帮助了什么对象以及帮助的成效如何。
- （5）未来研究的参考。作为研究分析中的案例资料，特别是一些新出现的问题或新领域的案例，研究价值更高。

（三）收集资料

此阶段的工作重点包括两个：一是收集与服务对象问题相关的详细资料；二是结合资料对案主的问题进行确切评估，涉及到以下技巧：

1. 会谈的运用

一般包括自我陈述和对答方式。

2. 调查表的运用

简单分为结构式调查表和非结构式调查表。

结构式调查表：有预先设计好的固定的调查问题和调查问题的答案选项。

非结构式调查表：只有预先设计好的固定的调查问题，但没有调查问题的答案选项。



3. 观察的运用

一般分为参与观察和非参与观察。

4. 现有资料的运用

社区工作者可以从文献记录、实物（服务对象的学习作品、服务对象所做的环境布置等）来收集相关的资料。

（四）策划方案

根据案主的问题，社区工作者与案主一起制定服务目标和计划，在制定策划方案的时候，社区工作者应该掌握策划方案的基本要求。

（1）目标清晰而现实。要求该方案是可观察、可测量的、积极向上的。

（2）服务对象的范围是要明确的。明确服务对象时需以服务对象为主、以服务对象身边的重要他人为参与者、以其他重要他人为支持者。

（3）策略需合理。即服务策略与服务目标相一致，服务策略之间应积极协调。

（五）评估

这里所说的评估是指服务介入结束阶段的评估，主要目的在于对整个服务介入过程进行检查和反思。因此社区工作者应做到如下几点：

1. 正确运用评估类型

一般可分为效果评估和过程评估。效果评估是针对服务介入后的效果进行评估；过程评估是针对服务介入的具体过程进行评估，包括服务运用的策略等。

2. 合理运用评估方法

（1）行为评估、问卷评估和心理测量相结合。

（2）问卷评估与心理测量相结合。问卷评估简便易行，运用范围广，但是这种评估的方式缺乏精准性，需要同心理测量相结合，保证资料的丰富性和准确性。

3. 鼓励服务对象的积极参与

4. 坦诚与保密

第五节 材料类

一、材料类题型的特点

在社区考试当中，材料类题型和案例分析类题型具有一定的相似度，但是相较于案例分析注重于具体事例的分析而言，材料类题型更加注重的是对理论的把握。比如，可能会通过一则或多则材料让考生归纳分析出材料中所包含的理论知识点，比如社区工作模式、工作方法等。因此考生在备考这类题型的时候需要扎实把握好重要的理论知识。

二、材料类题型重要考点

（一）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）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：社区成员之间通关互相帮助，来进一步促进社区的和谐发展。

（二）社区的主要建设

一般来说，社区工作中最普遍最常见的社区建设包括社区组织建设、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。

（三）社区工作者的价值观念与必备能力

1. 社区工作者的价值观念

- 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。

2. 社区工作者的必备能力

- 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。



（四）社会工作者的主要工作方法

1. 工作方法：

与居民进行个案访谈，以了解居民的困扰和要求；用小组工作的形式明确核心成员的分工；用社区组织的策略与相关部门商讨解决问题的办法。

2. 工作身份

一般来说，社区工作者在处理社区工作时，根据具体的问题一般会充当促进者、服务计划的提供者、倡导者、组织者、伙伴。

（五）社区社会工作及其特点

社区社会工作主要是指在社会工作的价值观和伦理指导下，运用社会工作的方法和技巧，为全体社区成员，尤其是特殊困难群体提供的专业服务的总称。更详细地讲，社区社会工作是以社区为对象的社会工作介入方法，它通过组织社区内居民参与集体行动，去发现并解决社区需要，合理解决社区问题，改善生活环境和质量；在参与过程中，让居民建立对社区的归属感，培养自助、互助和自决的精神；加强市民社区参与和影响决策的能力，发挥居民潜能，培养社区领袖才能，以实现更公平、正义、民主、和谐的社会。

社区社会工作的特点：

- （1）社区社会工作的性质是服务、助人活动；
- （2）社区社会工作的手段是社会工作方法；
- （3）社区社会工作的空间是社区；
- （4）社区社会工作的服务对象是社区全体成员，重点服务对象是社区中有特殊困难的群体；
- （5）社区社会工作的目标是兼顾社区发展和人的发展，以人的发展为重心及最终关怀。

三、材料类题型的答题技巧

材料类题型的考察方式较为多变，社区工作的三大模式是难点但也是极易考察到的考点，而很多考生在回答这类题型的时候很容易不知道从何答起，下面归纳了三大模式的相关知识点，考生须对具体问题进行具体分析，结合材料进行答题，注意答题要有理有据。

（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。

第三篇

实战演练





7. 社区工作的目标可以分为任务目标和过程目标。任务目标侧重具体工作的执行，增进社会福利和满足社会需要；而过程目标关注的是促进居民的合作、参与、能力的提升。下面属于过程目标的是（ ）。

- A. 解决失业者的最低生活保障
B. 照顾独居高龄老人
C. 增加居民之间的信任与理解
D. 矫正问题青少年

8. 社会工作是一种（ ）。

- A. 志愿服务活动
B. 自我教育工作
C. 专业助人活动
D. 执政管理工作

9. 下列问题中属于社区共同性问题的是（ ）。

- A. 社区内老年人的养老问题
B. 社区内失业居民的生活得不到保障
C. 社区治安较差
D. 社区缺乏儿童游乐设施

10. 近年来，生活小区内养狗的居民越来越多，其中部分居民遛狗时不系绳子，草地上随处可见狗粪，引起了一些社区居民间的矛盾。社会工作者为帮助社区居民采取的介入行动中，不适当的做法是（ ）。

- A. 进行社区探访，了解养狗引起的问题
B. 与居民沟通，疏导他们的不满情绪
C. 制定宠物粪便污染环境罚款制度
D. 组织居民共同探讨，制定“养狗行动准则”

11. 某机构于春节前在 A 社区托儿所开办了日间托老所。3 个月很少有人入住。在评估项目时，居民反映托老所收费太贵，还不如住家里舒服。根据居民反映的意见，该项目在策划过程中存在的主要问题是（ ）。

- A. 开办时间不合理
B. 服务内容不明确
C. 服务地方不舒适
D. 服务与需求不匹配

12. 前年，社区里的张大爷经人介绍认识了梅大妈，张大爷把梅大妈带回家介绍给儿女认识。此事遭到其儿女的强烈反对，但张大爷不想一个人孤独地生活，因此在协商无果的情况下，张大爷毅然将梅大妈留在家中，照顾他的生活起居，这导致他与儿女的关系更加紧张，儿女也因此断绝了与张大爷的来往。张大爷有一些存款和一套住房，根据题意下列正确的说法是（ ）。

- A. 其儿女有权利继承张大爷的财产
B. 张大爷的财产由其儿女和梅大妈平分
C. 其儿女没有权利继承张大爷的财产
D. 张大爷的财产应留给梅大妈



13. 近年来，我国全面推进以社区组织、社区服务、社区教育、社区卫生、社区就业、社区文化、社区环境、社区治安等为主要内容的中国特色城市社区建设。从政府职能关系的改革来看，这种做法是（ ）。

- A. 调整政府与社区之间的关系
- B. 调整政府与市场的关系
- C. 调整政府与企业的关系
- D. 调整中央与地方的关系

14. 对于专业社会工作而言，其灵魂应该是（ ）。

- A. 杰出的社会工作大师，如汤恩比
- B. 伟大的法律实践，如《伊丽莎白济贫法》
- C. 专业的价值观，如助人的理念和伦理
- D. 科学的方法，如个案方法和小组方法

15. 下面选项中不属于我国现行法律法规对社会组织分类的是（ ）。

- A. 民办非企业单位
- B. 公募和私募的基金会
- C. 社会团体
- D. 人民团体

16. 居民会议由居民委员会召集和主持，并要符合一定的条件。下面哪一项不是法定的条件？（ ）

- A. 有五分之一以上的年满十八周岁的居民提议
- B. 五分之一以上的户提议
- C. 半数以上的居民提议
- D. 三分之一以上的居民小组提议

17. 某街道社工机构制作的《社工秘籍》手册提到，到居民家里走访要带“鞋套”，从实务技术上来说，这属于（ ）。

- A. 体谅
- B. 同理
- C. 礼貌
- D. 认可

18. 属于专业社会工作在社会层面的功能的是（ ）。

- A. 解救危难
- B. 恢复功能
- C. 促进社会公正
- D. 发挥潜能

19. 了解人的需要是进行社会工作助人活动的一把钥匙。提出“人有生理需求、安全需求、社交需求、尊重需求和自我实现需求”的学者是（ ）。

- A. 克雷顿·阿尔德弗
- B. 埃里克森
- C. 亚伯拉罕·马斯洛
- D. 玛丽·里士满

20. 进入青春期之后，随着生理的快速发育，青少年的心理与行为也不断变化发展，但与成年人相比，他们的心理具有较强的过渡特征，表现为（ ）。

- A. 发展性与叛逆性
- B. 模仿性与可控性



28. 某地区一群高中上团伙因为盗窃而被抓捕，这类青少年属于（ ）。

- A. 正直青年 B. 问题青年 C. 文化叛逆青年 D. 政治偏激青年

29. 小林从小十分受宠，不受管束，父母总是顺着他，在一次考试中，小林从班的前几名跌落到后几名，回家后被父母责骂，小林自尊心受到重大打击，开始接触网络游戏，一发不可收拾，针对小林的情况，社区工作者决定从家庭成员间的活动关系入手开展服务活动。下列做法中，正确的是（ ）。

- A. 要求小林父母辅导小林作业，提高小林的学习信心
 B. 帮助小林父母反思他们管教孩子的方式
 C. 与小林父母一起矫正小林的行为，帮助小林拜托网瘾
 D. 调整父母与小林之间的沟通方式，让父母了解小林的需要

30. “男女平等国策”出台之后，某党校开始组织“男女平等国策”的宣传，将男女平等的课程纳入到党校课程的体系中，某社区通过唱歌、戏剧等艺术形式把“男女平等国策”内容传达给小区居民。该党校和社区所用的方法属于（ ）。

- A. 宣传和教育的方法 B. 倡导
 C. 多部门合作 D. 行政执法

31. 李女士最近出现了月经紊乱、心悸、耳鸣、头晕、血压波动、失眠等生理症状，同时出现记忆力减退、烦躁不安、抑郁、挫败、孤僻等心理症状。关注自己身体健康的她去医院做检查，医生告诉她，一切正常，由此可以判断，李女士正处于生命周期的（ ）阶段。

- A. 青年期 B. 中年期 C. 更年期 D. 老年期

32. 社区工作中最常用的工作方式是（ ）。

- A. 宣传社区工作 B. 召开居民会议 C. 访问社区居民 D. 调查社区问题

33. “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，最初是由社会学家（ ）应用到社会学的研究中。

- A. 费孝通 B. 达尔文 C. 滕尼斯 D. 孔德

参考答案及解析

1. 【答案】B。解析：党的十八大报告强调，要加快形成党委领导、政府负责、社会协同、公众参与、法治保障的社会管理体制。故本题选 B。
2. 【答案】A。解析：社区矫正将罪犯置于社会化环境下生活，使罪犯能够最大可能地承担家庭和社会责任，并在此基础上对罪犯进行有针对性的心理引导和行为规范，促进罪犯形成健康的社会人格，实现再社会化，使罪犯最终能够以普通社会成员的身份，顺利回归社会。故本题选 A。
3. 【答案】D。解析：利他动机是指为了使别人获得方便与利益，出于自觉自愿的一种利他精神的有益于社会的动机。A、B、C 三项均是从自身利益考虑，D 项是出于利他的动机。故本题选 D。
4. 【答案】A。解析：同理心指站在对方立场设身处地思考的一种方式，即与人际交往过程中，能够体会他人的情绪和想法、理解他人的立场和感受，并站在他人的角度思考和处理问题。题干强调社会工作者应该从残疾人士的角度出发，考虑服务对象的需求，即对服务对象要有同理心。故本题选 A。
5. 【答案】A。解析：人民调解委员会是依法设立的调解民间纠纷的群众性组织，而非群众性自治组织。基层群众性自治组织特指城市居民委员会和农村村民委员会。此外，《人民调解法》第 10 条规定，县级人民政府司法行政部门应当对本行政区域内人民调解委员会的设立情况进行统计，并且将人民调解委员会以及人员组成和调整情况及时通报所在地基层人民法院。人民调解委员会与司法行政部门没有关系的说有误。故本题选 A。
6. 【答案】C。解析：公共卫生面临的一个重要问题就是对传染病的防控。医务社会工作者可以协助医护人员及时发现、登记并且报告发现的传染病病例和疑似病例，参与现场疫点处理。社区工作者可以开展传染病防治知识的宣传和咨询服务，配合专业公共卫生机构，对非住院传染病患者进行治疗管理。故本题选 C。
7. 【答案】C。解析：任务目标是指解决一些特定的社会问题，包括完成一项具体的工作，满足社区需要，达到一定的社会福利目标等。过程目标是指促进社区居民的一般能力。如加强社区居民对公民权利和义务的了解，增强居民解决社区问题的能力、信心和技巧，发现和培育社区居民骨干参与社区事务，以及建立社区内不同群体的合作关系等。A、B、D 三项都属于解决某一具体的工作，是任务目标。C 项是为了促进居民之间的合作和信任，是过程目标。故本题选 C。
8. 【答案】C。解析：社会工作是复杂的帮助有困难的人及群体的活动，是一种助人的专业活动，



具有严格的行业规则和工作模式，以科学规范的方法协助人们去预防和解决社会问题，也就成为现代解决社会问题的一种制度化的手段。故本题选 C。

9. 【答案】C。解析：社区共同性问题，是指对社区中绝大部分居民的生活造成影响的问题。C 项对社区中绝大多数居民的生活都造成了影响。A、B、D 项只是对部分居民的生活造成影响，不是绝大多数，所以不属于共同性问题。故本题选 C。

10. 【答案】C。解析：社会工作者没有权力帮助社区居民制定宠物粪便污染环境罚款制度。故本题选 C。

11. 【答案】D。解析：社区服务策划过程的第一步是通过规范性的需求、感受性的需求、表达性的需求和比较性的需求来确认社区需求。题干中托老所收费太贵体现的就是服务与需求不匹配的问题。故本题选 D。

12. 【答案】A。解析：继承权是基于父母与子女之间的血亲关系而产生的，这种血亲关系不能解除。父母与子女由于家庭矛盾而发表的脱离父母子女关系没有法律效力，即这种声明对基于血亲关系而产生的法定继承权没有影响。所以，其子女有权利继承张大爷的财产。故本题选 A。

13. 【答案】A。解析：推动社区建设是为了更好地建设有中国特色的城市社区，这一政策是由政府制定的。因此，从整体上看是调整政府与社区之间的关系。故本题选 A。

14. 【答案】C。解析：对于专业社会工作而言，其灵魂应该是专业的价值观，因为社会工作是在其价值观的指导下进行的。社会工作作为专业的助人活动，只有在专业价值观的指导下才会自觉地、持久地进行，才会尽最大可能去帮助他人、服务于工作对象。故本题选 C。

15. 【答案】D。解析：根据我国现行法律法规规定，社会组织主要分为民办非企业单位、基金会和社会团体。D 项人民团体是由中国共产党领导的，按照其各自特点组成的从事特定社会活动的全国性群众组织。如工会、妇联、青联、学联、工商联、侨联等。故本题选 D。

16. 【答案】C。解析：《城市居民委员会组织法》第 10 条第二款规定，居民会议由居民委员会召集和主持。有五分之一以上的十八周岁以上的居民、五分之一以上的户或者三分之一以上的居民小组提议，应当召集居民会议。涉及全本居民利益的重要问题，居民委员会必须提请居民会议讨论决定。故本题选 C。

17. 【答案】B。解析：同理心是一种融入他人感觉、了解和觉察其思考、感觉、经历与状况的过程。善于运用同理心技巧，是社会工作者能与居民拉近距离、赢得信任的一个重要职业能力。到居民家里走访要带“鞋套”属于实务技巧上的同理。故本题选 B。

18. 【答案】C。解析：社会工作的目标包括服务对象层面的目标和社会层面的目标。服务对象层面包括解救危难、缓解困难和促进发展；社会层面的目标包括解决社会问题、促进社会公正。故本题选 C。



19. 【答案】C。解析：美国心理学家亚伯拉罕·马斯洛于1943年在《人类激励理论》论文中提出，人类需求像阶梯一样从低到高按层次分为五种，分别是：生理需求、安全需求、社交需求、尊重需求和自我实现需求。克雷顿·阿尔德弗认为人的需求主要有三种：生存需求、关系需求和成长需求。故本题选C。

20. 【答案】A。解析：青少年期心理发展的特点有：过渡性、闭锁性、叛逆性、社会性、独立性、发展性、继承性、探索性等特点。与成年人相比，他们的心理具有较强的过渡特征，表现为发展性和叛逆性。故本题选A。

21. 【答案】C。解析：针对有问题的家庭，社会工作的核心目标是帮助协调家庭关系，恢复其社会功能。故本题选C。

22. 【答案】C。解析：青少年外展服务是指由专业的社会工作者帮助16~25周岁的社区问题青少年的一种社区服务。深夜到游戏机房、复杂娱乐场所寻找、结识那些流连忘返的社区青少年，是青少年外展服务队的工作内容。定点服务是指在固定地点建立或委托其他部门设立服务点而提供的服务。故本题选C。

23. 【答案】A。解析：未成年人即儿童，对儿童开展的助人服务活动为儿童社会工作，根据对象不同分为一般儿童社会工作和特殊儿童社会工作。特殊儿童社会工作又可分为支持性、保护性、补偿性和替代性四种类型。其中，①支持性服务指通过提高儿童所处环境（通常是指其家庭）的功能，强化照料者的能力，以促进儿童的发展。②保护性服务指通过介入外部监督或者强制等方式，防止儿童被虐待、忽视和剥削。③补充性服务通过专业介入，对儿童境遇中存在的某些薄弱或者缺失环节，以适当地增强。④替代性服务通过改变儿童生存环境的方法对儿童进行保护。因此，题干所述的情形属于保护性服务。故本题选A。

24. 【答案】A。解析：社区工作筹备阶段的重点任务包括：(1)确定主要任务和行动方案；(2)确定介入策略和工作方法；(3)社会服务机构做好自己的准备，包括人员、资金、支持体系等。由题干所述可知，这属于社区工作的筹备阶段。故本题选A。

25. 【答案】A。解析：生理性需要也称自然需要，它反映了人们对延续和发展自己的生命所必需的客观条件的需要，如对生活资料的需要、生理保健的需要、繁衍后代的需要等。故本题选A。

26. 【答案】A。解析：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。社区工作者通过建立基层联络网，加强邻里间的沟通，实现邻里关系的改善。例如，题干中圆圆通过定期举办楼门(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，制订和宣传“楼门(单元)文明公约”等，培养居民爱护和维护公共空间的意识。故本题选A。

27. 【答案】C。解析：由题干所述情形可知，许阿姨缺乏管理知识，仅依靠热情工作，不懂得权责分工，将许多工作集中在自己身上，造成分工不明、责权不清，导致居民骨干之间出现摩擦和工作效率低下。这也说明了社会工作者应加强居民骨干的权责分工意识，让他们认识到只有分工合作才能做好社区工作。题干中老李的做法正是帮助许阿姨提高合作分工的能力。故本题选C。

28. 【答案】B。解析：问题青年是指青年本人存在不良思维方式或不良行为习惯，偏离了社会正统的行为规范，没有履行作为青年应当肩负的社会责任。题干所述情形属于问题青年，B项正确。故本题



选 B。

29. 【答案】B。解析：根据题干所述，针对小林的情况，社区工作者可以帮助小林父母反思他们管教孩子的方式。B 项做法正确，A、C、D 三项的做法均超出社区工作者的职责范围，排除。故本题选 B。

30. 【答案】A。解析：根据题干党校组织“‘男女平等国策’的宣传”，以及把其纳入到党校课程的体系中，并通过唱歌、戏剧等艺术形式传达给小区居民，这些方法和形式都属于宣传和教育的方法，A 项正确。故本题选 A。

31. 【答案】C。解析：一般认为，女性在 45~55 岁之间由中年步入老年，月经逐渐终止，这个过渡阶段称为更年期。更年期出现的生理基础，是由于卵巢退化，功能由减退到完全停止，使雌激素分泌减少，生育功能丧失；更年期妇女还会出现一些临床征象：下午或夜间面部、颈部突然发热、发红，易出汗，五心烦热；血压波动显著，表现为收缩压升高；胸前区闷压感，心悸不适；忧虑、抑郁、欲哭、易激动、失眠。由此可以判断，李女士正处于生命周期的更年期阶段。故本题选 C。

32. 【答案】B。解析：召开居民会议是社区工作中最常见的工作方式，社会工作者经常需要召开居民开会，或聚集居民一起讨论和社区有关的问题。故本题选 B。

33. 【答案】C。解析：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。而“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。故本题答案选 C。

第二节 主观部分示例

(一)

彭阿姨今年 58 岁，在社区的保洁员岗位上已经工作了三个月，在这期间经常被居民投诉到社区，如保洁不到位、楼道未清扫干净等诸如此类的情况。社区工作者小黄为此找彭阿姨了解情况，而彭阿姨却辩解说：“明天正要清扫或前天刚清扫过，是居民自己不注意保持卫生把楼道弄脏了”，为此社区工作者小黄多次召开了保洁员与居民的协调会，但双方大多互相推诿，导致居民与保洁员经常发生冲突，社区干部左右为难，觉得很难公平公正地处理这个事情。

问题：

假如你是一名社区社会工作者，请针对这个材料中反映的问题谈谈你的解决思路。

【题型点拨】

对于此类题型，首先要清楚自身的定位——社区工作者，对于一个社区工作者，有一定的权力，相应的也有一定的顾虑，要注意合理使用权力完成义务。在想办法解决居民困难时，要考虑到问题的方方面面，比如说制度、宣传、调节等。

回答此类题型可以采取总分总的形式，先总的说一下大致的方向，再来分点细说具体的解决方法，最后再做总结。

【解题思路】

回到材料，材料中说：“在社区的保洁员岗位上已经工作了三个月，在这期间经常被居民投诉到社区，如保洁不到位、楼道未清扫干净等诸如此类的情况。”三个月了，不可能是居民每天都扔垃圾，从中看出保洁员工作一定也没做到位，保洁员的工作没做好却没有相应的措施，说明保洁的相关制度仍存在漏洞，要加强制度建设。

“明天正要清扫或前天刚清扫过，是居民自己不注意保持卫生把楼道弄脏了”，试想要是一眼就能看到垃圾桶，那居民还能把垃圾丢外面吗？由此可见社区的一些垃圾桶配备是不合理的，要对垃圾桶等一些硬件做好合理分配。而居民们之所以会乱丢，归根到底是居民的卫生意识差，这需要社区加强宣传教育，制定相应的奖罚措施来制约居民。

从“双方大多互相推诿，导致居民与保洁员经常发生冲突”中可看出，社区的调节机制是不够完善的，社区干部要做到合理引导社区居民表达意见，规范投诉的流程，完善调节工作机制。

【参考答案】

加强社区建设，是加强和创新社会管理的基础工程，也是加快美丽浙江建设的重要内容。社区工作者应学会利用爱心和耐心来化解居民与保洁员之间的矛盾，更需发挥好教育、引导和管理的作用。如果我是该社区的社区工作者，我会采取以下措施来协调好这次的矛盾：

第一，加强制度建设。对保洁员的岗位做好规章制度的设定，结合保洁员和社区居民的共同意见，规范好对保洁员的考核制度，制定科学合理的考核指标和居民评价机制，对保洁员的工作流程、工作要求、绩效奖惩作出明确的规定，制定竞争上岗的科学机制，同时加强对保洁员实际工作的监督和管理，从制度上解决保洁员做好做坏一个样的问题。



第二，加强硬件建设。结合社区的实际情况对社区里的一些垃圾死角、居民集中区域设定合适量的垃圾分类回收箱、临时垃圾回收点等，方便居民对家庭垃圾的临时处理，同时做好社区环境的美化工作，养护适量的花草树林，营造一个优美的社区生活环境。

第三，加强宣传教育。以“社区环境靠大家”为主题，广泛开展社区环保宣传教育活动。设置相应的宣传橱窗，不定期张贴关于社区环保的一些宣传知识。制止私搭乱建、乱堆乱盖的行为，同时对随意乱扔乱倒垃圾的居民实施一定的处罚，定期评选社区环保星级家庭，发放一些小礼品以作鼓励。

第四，加强调解机制。加强和引导社区居民的理性表达和诉求，规范社区居民的投诉机制和流程，使社区居民话有地方说、怨有地方诉、难有人帮、事有人为、急有人应。完善社区矛盾排查调解工作机制，做到哪里出现矛盾，调解工作就到哪里。

我相信，通过以上措施，我们不仅可以协调好保洁员与居民之间的冲突，更能营建出一个环境优美、和谐有序的美丽社区。

(二)

陈君的父母都是在一家私营企业打工，收入都不是很高，家境仅能满足基本的生存。陈君是 2015 年的大学毕业生，在其毕业后的一年多时间内，虽然多次到人才市场或委托亲朋好友寻找工作，为找工作花费了不少家里本来不多的积蓄，但由于工作岗位不对口或者嫌工资太低，至今他很难找到合适的工作，一直在家待业，也因此不想去找工作了，其父母很着急，社区在走访中了解到了这个情况，准备帮助。

问题：

假设你是一名接案社区社会工作者，请针对陈君的情况，拟定一份规范的社区服务方案。

【题型点拨】

对于方案策划类的题型，首先，要清楚策划有哪些步骤，再来具体问题具体分析。注意要明确方案针对的对象，群体还是个体，对象的特征要抓准，针对特征想方案，要保证方案的可行性，内容详细具体，不可泛泛而谈，最后切记不要忘记标题，格式规范。

【解题思路】

对于方案类的题型，可按照步骤走，先确定标题，标题可从材料中来“拟定一份规范的社区服务方案”，再根据这则材料来制定具体方案，因为这个方案是针对陈君个人，所以需要先分析陈君的个人情况，接着按照方案的步骤确定方案的目标，根据目标制定解决方法。

“陈君的父母都是在一家私营企业打工，收入都不是很高，家境仅能满足基本的生存。”所以，陈君没有啃老的条件，需要出去工作，为家庭分担经济压力。

“陈君是 2015 年的大学毕业生”，已毕业多年，调整期够久，要抓紧就业。

“为找工作花费了不少家里本来不多的积蓄。”家庭经济困难，就业刻不容缓。

“但由于工作岗位不对口或者岗位工资太低，至今他很难找到合适的工作。”缺少工作技能，可为陈君提供就业技能培训。

“一直在家待业，也因此不想去找工作了”，自身没有强烈就业的想法，悲观消极，需要加强心理辅导，帮助陈君重拾对生活的信心和就业的勇气。



最后整理好此种案例的处理模式，以方便下次处理同种问题。

【参考答案】

社区工作服务方案（陈君个案）

一、服务对象的基本情况

服务对象：陈君，2015年大学毕业生，本社区普通家庭，家庭收入不高，毕业后至今未找到合适工作，一直在家待业，家人表示非常着急，向社区求助。

二、服务计划与目标

1. 了解陈君的个人心理情况，恢复其对生活的信心和对就业的勇气。
2. 通过社区联络服务，为陈君提供免费的就业技能培训，使其掌握基本就业的本领。
3. 通过多渠道帮助陈君找到合适的工作，使其能为家庭分担一定的经济压力。
4. 通过该典型案例，分析和探索本社区类似情况的处理模式，推动新型服务项目。

三、具体服务

1. 根据认知行为理论，发掘社区专业社工服务资源，请专业社工与陈君进行谈心，让陈君正确面对自身的问题，包括对一些普通职位的挑剔和不满，找不到合适的工作后所产生的逃避心理，引导服务对象说出自己的真实感受，主动思考他的真正需要，他希望得到何种帮助等。

2. 与陈君的家人进行沟通，了解陈君平时的兴趣和消费习惯，以及生活经历和学习情况等，了解服务对象的家长希望我们提供哪些力所能及的支持。

3. 查找社区附近的就业技能培训机构，通过资源互换等方式为陈君免费提供就业技能的培训，并全程跟踪其学习的情况和学习过程中的心理变化。

4. 通过社区所掌握的资源，为陈君提供就业的机会和平台，通过双向选择的方式，解决陈君的就业问题，并限期跟踪和解决陈君在就业前期所遇到的困难和问题。

5. 通过对陈君的服务个案进行分析，制定详细有效的该类情况的处理模式，并通过调查掌握本社区类似情况的数量，逐一或集中进行问题的解决。

四、服务期限

与服务对象的家长订立开展服务的时间，为期6个月。

五、联系方式

与服务对象采取直接见面与接触的方式。

（三）

本市某小区内有一位现年78岁的张阿婆，张阿婆一生养了4个子女，老伴已经去世多年，平时她与独身的小女儿一起居住，其他3个子女则分别居住在外市。2010年，张阿婆的小女儿因遭遇车祸不幸身亡，张阿婆一下子变成了需要依靠低保金生活的独居老人，身体状况也每况愈下。4年来，张阿婆的其他3个子女在照顾母亲的问题上相互推诿，谁都不肯承担照顾和赡养母亲的责任。现在，年老多病的张阿婆孤身一人独自生活，行动不便很少出门，有时烧一顿饭要吃好几天，有时烧不动就只有饿肚子。



问题:

1. 在上述案例中，张阿婆目前面临的主要困境有哪些？
2. 针对张阿婆目前的困境，社区社会工作者应采取什么样的介入策略？

【题型点拨】

总的来说，社区考试中的案例分析类题型都具有较强的指向性，一般来说就是社区当中的个人问题，群体问题以及社区中整体环境问题。抓住题目中的主题，采取相对应的思维方式进行解答。比如说，指向性为个人，则一般是家庭状况、心理因素、身体状况和物质方面等方面，则解决时就应该针对这几个方面进行分点回答。指向性为群体或社区整体环境时，则一般是社区的设施、社区工作、社区治安这几个方面，则回答时只需向这几个方面靠拢即可。

【解题思路】

首先，仔细审题可以发现，这道案例分析题的指向性为张阿姨，是社区当中的个人，且问题1是题型中的说明题（说明问题），问题2是题型中的问题待决型（解决问题），那么脑海中就基本上有一个比较大致的框架，再回到材料中对框架进行补充整理。

“现年78岁的张阿婆……身体状况也每况愈下”从这里说明张阿姨的身体状况。

“老伴已经去世多年，其他3个子女则分别居住在外市，孤身一人独自生活”从这里可以推断出张阿姨的精神面貌。

“他3个子女在照顾母亲的问题上相互推诿，谁都不肯承担照顾和赡养母亲的责任”说明了张阿姨现在所处的家庭环境。

“张阿婆的小女儿因遭遇车祸不幸身亡”可以推断出张阿姨遭受到的心理打击之大。根据以上要点整理，根据问题提出合理的对策，形成答案。

【参考答案】

(1) 在上述案例中，张阿婆目前主要面临以下困境：

- ① 年老多病，身体状况不佳，在饮食起居上存在一定的困难。
- ② 子女分居外市，老伴去世多年，缺乏他人对自己的日常料理，生活空虚。
- ③ 小女儿遭遇车祸身亡，精神上遭受的打击较大。
- ④ 其他子女在照顾自己的问题上相互推诿，无人承担照顾和赡养自己的责任。

(2) 针对张阿婆目前的困境，作为社区社会工作者，应采取以下介入策略予以解决：

- ① 安排社区具有心理辅导知识的专业社工与张阿婆做好良好的沟通，特别注意了解老人的身体状况、心理特征及社会方面的功能状况等，尤其注重做好老人心理上的辅导。
- ② 安排指定社工人员照料张阿婆的饮食起居，解决目前急需解决的问题。
- ③ 安排指定社工人员与张阿婆的三个子女进行接洽，调解三个子女之间的矛盾，协调与明确三个子女之间的照顾与赡养的责任。
- ④ 在调解无效的情况下，制定社会救助计划，解决张阿婆的养老问题，同时注意保护老人的尊严和隐私。

(四)

郑女士，48岁，丈夫比她大三岁，由于家庭优越，郑女士在30岁后生下一子，丈夫让她辞职在家当全职妈妈，儿子一直品学兼优，深得郑女士夫妇的喜爱，但就在今年暑假，儿子游泳时发生意外，不幸溺水而亡，郑女士非常伤心，整天情绪低迷，甚至有轻生的想法。家人不放心，带她来社区工作站求助。

问题：

如果你是接案的社区工作者，请你设计一下个案辅导的大致思路。

【题型点拨】

个案辅导类型的答题是有一定的技巧可寻的。一般来说，考生注意答题分点，合理套用个案辅导类题型的基础模式即“申请与接案——预估与问题诊断——制定计划——开展服务——连接社会资源和协调服务——评估与结案”这六个阶段，根据题目给出的具体个案进行合理分析，选择正确的步骤，熟能生巧。

【解题思路】

首先，身为一名社区工作者要对案主的问题进行一个充分的了解，不要盲目套用模式，结合材料感同身受进行合理分析，解答。注意题干中已经说明了你是接案的社区工作者，那么“申请与接案”这个阶段就暂时不计入答案当中。

材料中“郑女士辞职在家当全职妈妈”说明案主的人际交往圈太过狭窄，生活重心在于家庭；

“儿子游泳时发生意外，不幸溺水而亡”提到了案主郑女士独子溺亡，可以劝导再生一胎或领养等方式转移注意力；

“郑女士非常伤心，整天情绪低迷，甚至有轻生的想法”从这里可以反映出，郑女士因儿子的溺亡产生了心理问题，根据这一分析，可以推出安排心理辅导医生进行开导等。

“家人不放心，带她来社区工作站求助”从这一点可以知道，家里人非常关心案主，可以从这一点作为突破口对案主进行心理抚慰。

总而言之，个案辅导类题型强调的就是“个案”，在答题过程中，一定要注意个体的特殊性，具体问题具体分析，合理回答。

【参考答案】

郑女士个案辅导思路：

(1) 第一阶段：预估与问题诊断。目标是了解案主目前的处境和心理状况，为后续解决问题做好准备。

达成目标的具体方法：安排社区专业工作者对其进行探访，与案主及案主家属进行面谈，了解案主目前的状况，为案主解决较为急需的需求，同时注重获取案主的信任。

(2) 第二阶段：制定计划。根据案主实际情况制定清晰现实的工作行动计划，并与案主对此计划达成共识，推动工作进程的顺利发展。

(3) 第三阶段：开展服务、连接社会资源和协调服务。主要目的是解决问题，目标是疏导案主因丧子而产生的负面情绪，使其走出阴影，树立案主对未来生活的自信心。

达成目标的具体方法：安排心理辅导专家对其进行心理上的疏导，重塑案主对生活的信心和对未来



的希望；拓宽案主的人际交往圈，鼓励其多多参与社区和居民自发举办的各类活动，认识更多的人，敞开心扉；协助其再次就业，转移注意力。

(4) 第四阶段：评估与结案。主要是问题反馈，目标是了解其后续的心理动态和现实状况及评估社区个案辅导的效果。

达成目标的具体方法：通过对案主、案主家属及其社区好友圈的跟踪走访，了解案主经社区个案辅导后的心理状况；如有再生一胎的期望或进行领养的想法，则做好有关政策的讲解和相关信息的提供；邀请案主或其他机构对此次服务工作作出一个确切的评估。

(五)

四点半学校是指各城市社区出于下午 4:30 放学的小学生的安全和健康考虑而提供的免费场所，为那些过早放学的孩子和由于工作在那段时间无法照顾孩子的家长解决了难题。但在实践过程中，发生了诸如场地不足、经费不足、责任过大、辅导人员不足及学生不认同等问题。这些问题已经制约着这项活动的正常开展。

问题：

假如你是一名社区社会工作者，请针对这个材料中反映的问题谈谈你的解决思路。

【题型点拨】

在社区考试中，材料类题型与案例分析题的相似度很大，但是材料类题型更加注重考生的理解能力，归纳能力和综合表达能力，具有较大的难度，容易造成漏点的情况。考生在答题时应该把握好“忠于材料、将书本知识同材料相结合”的技巧。忠于材料，即所有的答题要点都从材料当中来，逐字逐句提取关键词、关键句；书本知识同材料相结合，即材料当中所体现的点都可以在书本中找到对应的知识点，这时候就需要考生在平时做好知识点的积累了。

【解题思路】

这段材料很短，总共可以分为两层。第一层面是“四点半学校是指……解决了难题”，这一层面的材料主要讲的就是四点半学校的定义和功能，解说型，对于解题的作用不大。第二层面为“但是实践过程中，发生了场地不足……这项活动的正常开展”，这一层面说的就是四点半学校面临的困境。

问题是“针对材料谈谈你的解决思路”，即提出对策措施，那么首先我们要找的就是材料中呈现出的问题，下面就具体问题提出具体的答题思路：

材料中提到的“场地不足”，那么相对应的措施就是提供场地，再通过自己的加工使之更加书面化、规范化即改善教学条件，那么如何改善教学条件就可以分为居民捐款、拉动企业投资、申请政府扶持等方式。

“经费不足”，这一点就完全可以归纳进场地不足这一问题中，二者可以放在一起回答。

“责任过大”，那么就要明确责任，保证四点半学校的安全有序开展，最主要的就是保证四点半学校中学生的安全，那么通过整合就是加强制度的规范和日常管理。

“辅导人员不足”，即要配备齐全的师资，根据四点半学校的特殊性，四点半学校最主要的并不是专业知识的教育，那么就可以鼓励社区居民当中品德方面优秀的加入到这个体系当中来。

“学生不认同”，注意主体是学生，他们不认同的主要原因结合实际就是缺少娱乐这一块，那么可以根据这一点提出符合实际的相应措施。



总而言之，材料类题目切忌漏点，最简单的方法就是提取关键词，关键句得出对应的要点，保证答案的完整性和准确性。

【参考答案】

(1) 加大投入，改善教学条件

通过鼓励社区居民捐款、企业投资、政府扶持等手段，集聚资金，加大对社区四点半学校的投入，改善社区四点半学校场地和软硬件设施的建设条件；

(2) 配齐师资，提供优质教育

通过整合社会资源，动员各企事业单位的在职人员、“五老”志愿者、本地各类“名家”和学生家长参与“四点半学校”的辅导活动，安排社区工作人员负责学校的日常管理，聘请社区民警作为学校的兼职辅导员或安全员，保证学校活动顺利开展；

(3) 健全制度，加强日常管理

建立严密的管理制度，明确责任分工，创新考核奖惩机制，确保“四点半学校”正常开放、有序开放，发挥社会效益；与学生、家长做好沟通工作，将学生的安全放在首位；

(4) 注重德育，开展特色活动

按照贴近学生、贴近实际、贴近生活原则开展教育活动，在组织孩子完成家庭作业的同时，开展思想教育、文明礼仪、兴趣小组、心理健康等各项丰富多彩的教育活动，重在普及知识、激发兴趣、陶冶情操，促进学生健康快乐成长，让四点半学校成为“让孩子开心、让家长放心、让社区称心”的场所，以此获得学生和家长的认同。