



国家开放大学  
THE OPEN UNIVERSITY OF CHINA

# 社区心理学

SHEQU XINLI XUE

孟 莉 主编



中央广播电视大学出版社



## 图书在版编目 (CIP) 数据

社区心理学/孟莉主编. -- 北京: 中央广播电视大学出版社, 2016. 1

ISBN 978 - 7 - 304 - 07653 - 5

I. ①社… II. ①孟… III. ①社区服务—心理学—开放大学—教材 IV. ①C916 - 05

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 314827 号

版权所有, 翻印必究。

## 社区心理学

SHEQU XINLI XUE

孟莉 主编

---

出版·发行: 中央广播电视大学出版社

电话: 营销中心 010 - 66490011

总编室 010 - 68182524

网址: <http://www.crtvup.com.cn>

地址: 北京市海淀区西四环中路 45 号

邮编: 100039

经销: 新华书店北京发行所

---

策划编辑: 安薇

版式设计: 赵洋

责任编辑: 宋莹

责任校对: 张娜

责任印制: 赵连生

---

印刷: 北京市平谷早立印刷厂

版本: 2016 年 1 月第 1 版

2016 年 1 月第 1 次印刷

开本: 787mm × 1092mm 1/16

印张: 13.5 字数: 300 千字

---

书号: ISBN 978 - 7 - 304 - 07653 - 5

定价: 23.00 元

---

(如有缺页或倒装, 本社负责退换)

# 前 言 PREFACE

“社区心理学”是国家开放大学公共事业管理（教育管理与社会教育）专业（专科）学生的一门必修课程，3学分，课内54学时。

随着我国改革开放的社会变革，近年来，“小政府大社会”已经成为重要的社会理念之一，也是重要的社会管理改革方向，并且正逐步通过多种途径方式付诸实践。与此相适应，社区的建设发展和社区教育的作用也日益被重视，国家也发布了众多的相关法规和文件，建议设立社区教育组织，优化教育环境，提升全民素质。从目前我国社会发展状况看，社区越来越可以承担包括教育功能在内的多种功能。关注社区，在社区内实施社会教育，应引起高度重视。国家开放大学开设这门课程，正是为了适应这样的社会发展背景的需要。

社区心理学是以社区为平台，以人为对象，以心理学、社会学、教育学等学科为基础，揭示社区中的个体和群体的心理问题，解决工业化进程中人的心理问题的一门应用学科。

社区心理学在我国还是一个新领域。在社区心理学发展成熟的美国，其社区结构、发展历史和社区管理模式与我国有很大的不同。本教材在介绍国外社区心理学学科的同时，尽量增加我国的相关资料，注意比较国内外的异同，使本教材更能与我国实际相结合。本教材也力图将“社区”和“教育”相结合，使之更适合教育管理与社会教育专业的学生学习和使用。本教材在结构上与以往教材不同，主要由三个部分组成：第一章、第二章，是对社区心理学的基础知识和基本理念的介绍；第三章、第四章、第五章，是从社会生态的微观、中观、宏观视角对社区中个体心理进行描述；第六章、第七章、第八章，注重讲解社区心理学知识在实际运用中的主要问题。在编写教材时，编者在每章正文前后设置“本章概要”“学习目标”“学习建议”“引言”“本章回顾”（包括“内容小结”与“关键词”）、“思考与练习”几个部分。其中，正文是每章的主体，正文中穿插“资料窗”，利于理论联系实际，启发学员思考。

在课程开发中，本课程采用“文字教材、视频教材、微课程、网络课程”的立体化课程建设模式，以期达到教学效果最优化，提升社区心理学在我国社会发展与学科建设中的作用与地位，适应社会成员对个人品质生活的需求，促进社会和谐。

孟 莉

2015年10月于北京建筑大学

## 社区心理学课程组

组 长 孙 玫

主 编 孟 莉

编写组成员 王立冬 赵仲杰 王 伟

主持教师 孙 玫

# 目 录 CONTENTS

<b>第一章 社区心理学概述</b> .....	1
第一节 社区与社区服务 .....	2
第二节 社区心理学的概念及发展 .....	11
第三节 现代社会中的心理健康问题 .....	23
<b>第二章 社区心理学的核心价值</b> .....	29
第一节 价值观与心理学中的人性、价值问题 .....	30
第二节 社区心理学的核心价值分析 .....	37
<b>第三章 微观视角：个体心理健康</b> .....	46
第一节 童年期的个体心理 .....	47
第二节 青年期的个体心理 .....	58
第三节 成年期的个体心理 .....	66
第四节 老年期的个体心理 .....	75
<b>第四章 中观视角：家庭、学校、社区、组织</b> .....	84
第一节 家庭与个体心理健康 .....	85
第二节 学校与个体心理健康 .....	95
第三节 社区环境与个体心理健康 .....	100
第四节 组织中的心理健康议题 .....	106
<b>第五章 宏观视角：社会文化历史与个体心理</b> .....	113
第一节 个体心理发展的社会文化历史观 .....	114
第二节 文化历史因素对个体心理的影响 .....	119

<b>第六章 社区中的临床心理学问题</b> .....	131
第一节 临床心理学及相关议题 .....	132
第二节 精神疾病的社区康复与治疗 .....	140
第三节 心理咨询与心理治疗 .....	147
第四节 重性精神疾病的社区管理与服务 .....	152
<b>第七章 社区归属感、社区精神及社区抗逆力</b> .....	161
第一节 社区归属感 .....	162
第二节 社区精神 .....	166
第三节 社区抗逆力 .....	172
<b>第八章 社区支持与社区行动</b> .....	181
第一节 压力与社区支持 .....	182
第二节 社区赋权 .....	186
第三节 社区行动 .....	189
<b>参考文献</b> .....	203
<b>后 记</b> .....	207

# CHAPTER

## 第一章 社区心理学概述

### 本章概要

社区是每个人生存的最基本的场所，也是提升个人身心健康水平、完善社会功能的重要场所。社区不仅是满足我们基本吃、住、睡等基本需求的物理空间，而且实际上承载着更为重要的、内涵深刻的社会功能。社区心理学家的研究不断证明，良好的社区归属感、更多的社区参与，与个人的身心健康和幸福感有高度的正相关关系；与物质依赖、学生出勤等个体的适应问题也密切相关。

本章首先阐述了社区的定义，强调社区服务对个人、对社会的价值和意义，然后阐述了心理健康的基本概念和内容。在此基础上，详细介绍了社区心理学。社区心理学是心理科学和心理健康在社区应用中所形成的一门学科，关注行动与社会参与，以促进社区内的个体健康和良好的社区归属感和社区氛围。社区心理学于1965年诞生，目前已成为极有影响力的一个心理学分支学科，形成了本科、硕士、博士培养体系，并将继续发挥重要作用，以促进个体的幸福和社会的进步。

### 学习目标

理解社区、社区管理、社区心理学等基本概念，以及三者之间的相互联系。

了解社区管理、心理健康在社区中的运用，了解社区心理学产生的社会背景，了解社区心理学在世界各地的发展状况。

掌握社区心理学的基本概念，掌握社区心理学研究的主要内容。

在理解和掌握上述学习目标的基础上，根据自己所学的相关知识，对自己熟悉的某个社区进行调查，提出可能的改善建议；或者对某个自己关注的学生，从社区心理学的视角搜集相关资料，整理自己在此过程中的一些态度变化。

### 学习建议

利用各种资源，扩展自己对社区和心理健康这两个主题的认识，例如，可以主动找社区



的管理者了解情况。

社区心理学是一门行动取向的学科，所以，不必太多地关心概念的精确和不同，要将注意力更多地转向实际做了什么，可以做什么。

## 引 言

“我们每一个人都是在社区中出生、长大、成家甚至死亡的。”当听到这句话并且还没有深思熟虑的时候，你一定觉得这是对的，因为事实也正是如此。但是，如果我们接着询问：“你能描述一下你生活的社区吗？”“你认为社区对你的影响是怎样的？”……面对需要更多思考才能回答的问题，相信许多人的答案是不一致的，有的人会说到家庭，有的人会说到南方与北方或者城市与乡村，有的人会描述自己的学校经历和工作经历对自己的影响，但真正能够清晰地描述自己所生活的社区是如何影响自己的其实很少。是的，社区就是这样的一个概念，似乎人人都知道，但又无法准确地定义；我们好像感觉到社区和我们的关系很密切，但仔细想来，又无法清晰地描述这种关系。社区心理学希望通过社会生态的视角和个人视角的交互来帮助人们更清晰地认识这个问题，以帮助个人认识到社区对个人的重要性和价值，帮助社区认识到如何更好地了解和服务社区中的个人，最终促进社会与人的发展和成长。

## 第一节 社区与社区服务

### 一、社区及其类别

随着经济上的改革开放，工业化、城市化成为我国社会发展的重要特征，在这个过程中，形成了大规模、大数量的社区。与此同时，人们的社会身份也发生了巨大的变化。此前，人们的社会身份与自己的工作单位（在农村表现为生产队）密切结合在一起，人们不仅在单位工作，同时，住房、娱乐、婚姻关系、政治表现、子女出生、疾病、死亡等与工作没有直接关系的生活内容，也由单位大包大揽，这一现象被称为“单位人”的社会管理模式。也就是说，单位不仅管理个人的工作，更要全面地管理个人社会生活的方方面面。但是，随着改革开放带来的社会变化，人群流动性增强，以公司为特征的市场经济增多，这种“单位人”的社会管理模式的作用越来越有限。由于工作单位与个人的双向选择性，居住场所、居住方式的多样化，越来越多的人与工作单位主要是一种工作关系，而个人更多的社会需求、社会属性、社会管理需要社会来承担。作为社会管理的最基层组织，社区开始承担越来越重要的社会职责，个人与社区的关系也更加密切。为适应这种转变，党和政府近些年来也越来越重视城乡社区建设。本节中，我们将从社区的概念入手，描述我国目前的社区和社区管理状况。

### （一）社区的概念

在了解社区这个概念时，我们最容易联想到的就是空间居住地。实际上，社区是一个引入时间很短的外来词汇。在我国的社会发展历史中，我们更熟悉的居住地一般指村、街、坊、单位。20世纪30年代，我国著名的社会学家费孝通先生在翻译德国社会学家费迪南德·滕尼斯（Ferdinand Tönnies）的 *Community and Society*（1887）一书时，将书名翻译为《社区与社会》，自此以后，“社区”一词才渐渐在我国使用起来。而社区真正开始受到重视，其实是我国改革开放以来社区开始承担更多的社会职责后的事情。

“社区”（community）一词的拉丁语词根来源有两个，“com”的意思是“一起的，共同的”，“mun”的意思是“公共的，感情亲密的”，合起来有“共同的东西和亲密的伙伴关系”的意思，其中既有共同空间、共同物质的因素，也有在此因素下产生的感情上的亲近和交往的密切。滕尼斯所说的是指“由具有共同的习俗和价值观念的同质人口组成的，关系密切的社会团体或共同体”，因此，“community”一词也被翻译为“共同体”“集体”“公社”等。虽然滕尼斯提出“社区”这个概念已经一百多年了，学者们对这个概念也进行了各个角度的研究和探讨，但直到今天，还无法用一个“最准确”的概念来对其进行界定。这一方面可能是由于概念中隐含了丰富的内涵，另一方面也许是因为这个概念真正体现了一个社会学的重要现象，因为社会学绝对不是一个能够用单一变量、单一对象、单一情境来界定的学科。也许，最有价值的研究不是对社区概念的准确描述，而是我们在尝试准确描述的过程中对社区产生的更为深刻、全面的认识。

对于社区的概念，可以从地理的角度理解，也可以从具体的某个小社会的角度理解，还可以从文化历史的角度理解。也有学者从“社”（人际关系角度）和“区”（地域角度）的交集来界定社区。

为了使大家更好地理解社区的概念，我们先列举几个已有的概念。

美国芝加哥大学的社会学家罗伯特·E·帕克（Robert Ezra Park, 1921）是最早给社区下定义的学者，他认为社区是“占据在一块被或多或少明确地限定了的地域上的人群汇集”，“一个社区不仅仅是人的汇集，也是组织制度的汇集”。在这个概念中，社区包含地域、人群、制度三个要素。

世界卫生组织（World Health Organization, WHO）在1974年的社区卫生报告中曾这样定义：“社区是指一个固定的地理区域范围内的社会团体，其成员有着共同的兴趣，彼此认识且互相来往，行使社会功能，创造社会规范，形成特有的价值体系和社会福利事业。每个成员均经由家庭、近邻、社区而融入更大的社区。”这个概念认为社区不仅具有地域、人群、制度三个要素，还特别强调社区内彼此的互动，以及在互动基础上形成的规范或制度，并关注到大的社区是由小的社区构成的这种层次关系的存在。

我国第一本《社区心理学》的作者刘视湘认为，“社区是某一地域里个体和群体的集合，其成员在生活上、心理上、文化上有一定的相互关联和共同认识”<sup>①</sup>，强调地域、个体

<sup>①</sup> 刘视湘：《社区心理学》，3页，北京，开明出版社，2013。

和群体、成员的相互关联。

据统计,目前对社区的各种定义有100种以上,但归纳起来可以分两大类:一类是功能主义观点,强调社区的社会作用,认为社区就是由有共同目标、共同利益关系的人组成的社会共同体;另一类是地域视角观点,强调社区的地理划分特性,认为社区是指在一个地区内共同生活的人群。前者强调的是社区的“社会性”的一面,看到了虽然可以从地理特征上对社区进行硬性区分,但并不能凸显社区的社会功能;在某种意义上看,社区是社会管理的一个最基本的单位,因此需要重视社区的社会意义和功能。后者强调的是社区的“区域性”的一面,试图将社会性界定在某一个客观的边界内;如果不关注区域性,社区与社会就很容易混为一谈,就削弱了社区这个概念的意义。这两个观点提醒我们,在运用“社区”这个概念时,既要注意区域特性,也要注意区域的社会性。

我们尝试从这些定义中的共同点来认识社区。

第一,社区是由一定数量的人组成的。一定数量的人应该是社区与社会的重要区别——社会人员可以数量极大,社区人员则应该有一定的限制,但也不能过少。例如,我们无法把一个城市看作一个社区,也无法把十几个人或者几十个人看作一个社区。但这个数量的界线又无法清晰地划定。所以,社区的人数应该大于家庭、家族的人数,但又不应该涵盖太多人口。

第二,社区应该有一个地理边界范畴。无论是城市的“社区”,还是农村的“村庄”,最显著的特征都是有清晰的地理划分。地理划分也许可以被认为是社区最客观、最鲜明的特征,但由于社区是一个社会学的概念,单纯的地理特征无法完全体现社区更丰富的内涵。但无论如何,地理边界是社区最容易被理解的特征。

第三,社区是一个有松散组织的正式的社会单元。虽然从表面上看,人们居住在某个村庄、社区,最重要的角色是居住者,但实际上,任何一个村庄、社区都设有正式的管理组织。只是由于我们的社区建设时间还比较短,普通居民对社区管理的重视程度根本无法和工作单位相比较。这说明,社区虽然是严格的社会管理单位,但相对于工作单位管理和更高级别的政府管理来说,显得比较松散。

第四,社区互动是社区的重要特征。社区的“社会”特性,是指在一定的地理边界所界定的社区内人口之间,由于共同的经济利益或社会利益所产生的各种正式或非正式的、全体或部分的、自发或规定的、密集或松散的、长期或偶尔的丰富互动,并在互动中产生认同感、归属感。这种社区互动既可能是出于社区内人口共同的经济利益需要,也可能是出于社区内人口的情感交流需要。

第五,社区也有时间特征。无论是老旧社区还是新建社区,一旦形成,都会存在较长甚至相当长一段时间,社区的存在时间具有持续性和持久性。而社区感常常也意味着社区成员由于在社区生活较长时间产生的归属感和认同感。虽然人们不一定会因为单纯的时间维度自然而然地产生社区感,但时间是社区感产生的一个重要维度。

第六,社区具有自身的文化特性。由于历史、教育等的影响和风俗习惯的延续,每一个社区都具有不同风格的文化特点,以区别于其他社区甚至邻近社区。社区的文化制度可以引

导、调整、干预社区中人们的行为方式。由于不同社区的经济条件、社会条件、历史传统不同，不同社区的居民在人际交往、业余生活、生活习惯、生活节奏等方面都会形成各自不同的特点，使社区具有自身的文化特性。

我们对社区概念的实际运用，可能只偏重于上述某一个或某几个特征，也可能涵盖所有特征。例如，以流动人口为主的社区，可能更多地表现为地理特征的社区；由改革开放前的大型国有企业或机关单位所构成的社区，可能具有上述六个方面的特征；在城市化进程中出现的新建社区，地理特征和人口特征可能更为突出，而缺少归属感与认同感。

在我国当前的社会转型历程中，政府在社会管理层面越来越重视社区（乡村）工作，社区（乡村）是最基层的政权管理，也是提升社会管理水平、创新社会管理机制的重要场所。特别是近十年来，国务院、民政部就社区建设、社区管理、社区法规等方面问题不断出台各种文件和政策，社区以及社区建设已经进入一个回应社会发展需求、改善社会管理水平、提升公民社会素质的重要阶段。与此同时，我国的社区建设也面临许多问题：居民主动性低，社区归属感差，社区组织能力弱，缺乏对社区心理学的关注和重视，等等。

## （二）社区的类型

### 1. 小型社区、中型社区和大型社区

根据社区人口的规模大小，可以将社区分为小型社区、中型社区和大型社区。小型社区一般指社区人口数量在3 000人以下的社区，中型社区一般指人口数量在5 000人以下的社区，大型社区一般指人口数量在5 000人以上的社区。但在实际执行中，这些数量界定只是相对概念。例如，一个人口数量为6 000人的社区，如果是在一个社区规模比较大的大型城市中，可能就会被看作一个中型甚至偏小型的社区；但如果是在一个中小型城市中，就可能被认为是一个偏大型的社区。此外，如果一个社区容积率很高，即虽然人口比较多，但社区地域面积比较小，既可能被根据人口看作一个偏大型的社区，也可能被根据面积看作一个偏小型的社区。因此，规模大小，也是一个动态的相对的与社区所处地区、社区管理方式相联系的区分维度。

### 2. 城市社区和农村社区

根据社区所处的地理区域，可以将社区分为城市社区和农村社区。虽然现在一些城市也有所谓“城中村”，一些乡村的基础条件建设已经优于城市社区，但在我国的社会管理体制中，对城乡的管理和划分还是非常严格的。城市社区的管理机构是街道，农村社区的管理机构是乡镇。同时，可能有些城市人口会在某个农村社区购买房屋或长期租住，有些农村人口也可能会在城市社区购买房屋或长期租住，但城市社区和农村社区的管理还是以户口所在的居住地管理为主的。

### 3. 虚拟社区和真实社区

随着网络的发展，越来越多的人有了自己的网络社区身份，如在微信群、论坛、贴吧、游戏社区等，也会产生影响力、认同感、信息交流等真实社区的一些功能。虚拟社区虽然也需要一些身份认证等进入条件，但与真实社区的特点非常不同。

#### 4. 居住社区与其他社区

提到社区,人们的第一反应往往是生活居住地,但在我国城乡行政管理上,以及学者们的社区研究视角中,我们所工作的学校、机关、军队、公司等,虽然名称上不叫作社区,也没有社区居委会的设置,但也具备社区的基本特征,例如人口数量、地理界线、归属感等。这些社区也可以被称为工业社区、商业社区、政治社区等。

### “中国社区”标识使用管理办法<sup>①</sup>

(民发〔2012〕125号)

**第一条** 为促进“中国社区”标识在城乡社区的推广使用,提高城乡社区建设的规范化、标准化水平,提升城乡社区的整体形象,特制定本办法。

**第二条** 本办法所称“中国社区”标识,是指由民政部发布、识别城乡社区服务设施和社区工作者的标志。

**第三条** “中国社区”标识所有权属于民政部,并经国家工商行政管理总局作为官方标志备案。

未经民政部同意,任何单位和个人不得将与该标识相同或者近似的图案作为商标注册和使用。

**第四条** “中国社区”标识使用管理实行分级负责制。民政部负责全国范围内“中国社区”标识的宣传推广并对标识管理工作进行指导、监督。

县级以上地方各级人民政府民政部门负责本行政区域内的“中国社区”标识管理。上级民政部门对下级民政部门的“中国社区”标识管理工作进行指导、监督。

**第五条** “中国社区”标识样式由民政部统一规定。“中国社区”标识中的图案与文字是完整的统一体,不能拆分或者变相拆分使用。

各级民政部门应当根据规定样式使用“中国社区”标识,可以按比例放大或者缩小,但不得变更“中国社区”标识的图案组成、文字字体、图文比例、颜色标准等。

“中国社区”标识由县级以上地方各级人民政府民政部门负责统一印制或者监制。

**第六条** 城乡基层党组织、城乡基层群众性自治组织和城乡社区工作者,社区群团组织、社区志愿互助组织、其他社区社会组织和驻社区单位,有权使用“中国社区”标识。

**第七条** 城乡社区党组织、城乡基层群众性自治组织需要在办公场所、城乡社区服务设施和城乡社区公共空间使用“中国社区”标识的,应当在明显位置统一安装使用。

“中国社区”标识可以应用于社区工作者胸牌、徽章、办公桌标,以及各种和社区建设有关的公益活动、会议、宣传用品、媒体资料和相关出版物等。

**第八条** 县级人民政府民政部门应当定期对本行政区域内的“中国社区”标识使用情

<sup>①</sup> 中华人民共和国民政部, <http://www.mca.gov.cn/article/zwgk/tzl/201207/20120700336140.shtml>, 2012-07-23。

况进行检查,对不符合规定的使用情形,应当责令纠正。

第九条 有下列侵害“中国社区”标识合法权益情形之一的,应当立即停止侵害;造成损失的,应当承担赔偿责任:

- (一) 故意贬损、毁坏“中国社区”标识的;
- (二) 未经批准擅自制作“中国社区”标识的;
- (三) 在与社区建设无关的活动、场所中擅自使用“中国社区”标识,或者在物品上冒用标识的;
- (四) 使用“中国社区”标识进行营利性活动的;
- (五) 其他侵犯“中国社区”标识专用权的情形。

## 二、社区组织与社区管理

### (一) 社区组织

社区是社会管理的基层单位。为了满足社会发展的需要,有效地进行社会管理,维护 and 稳定社会环境,在适应我国国情和历史发展的基础上,目前我国已经建立了一整套社区管理的组织机构。其中最高的行政组织机构是民政部下属的基层政权和社区建设司,在城市,最基层的组织机构是街道办事处和社区建设科(也有社区管理科、社区发展科等名称),街道办事处向社区派出具体工作人员,街道办事处负责为各个社区建立社区工作站,帮助社区成立居民委员会;在农村,最基层的社区组织是由乡镇政府派驻各村的村民委员会。

就基层社区本身的管理而言,社区的工作人员包括街道办事处正式招募的社区工作者,街道办事处因工作需要不定期聘请的信息员、医保员等,街道办事处招募或政府购买岗位的社会工作者,以及街道开发的各类公益性岗位工作人员。

除上述社区管理组织外,社区还有基层党支部。社区中的社区党支部和社区工作站是社区内的正式组织,分别对应着街道(乡)党委和街道(乡)政府,是党和政府最基层的工作机构。近年来,为形成“小政府大社会”的社会管理新格局,党和政府也大力推动和鼓励在社区内建立各类非正式组织——各类社会组织,特别是鼓励在社区内成立各种公益类、自治性的社会组织,在社区内提供更为丰富的各类服务,以满足社区居民的多样化需要。

这里要特别介绍一下居(村)民委员会。在过去的管理模式下,居(村)民委员会一直扮演行政管理者的角色,代表政府在社区内落实各项工作。1989年通过的《中华人民共和国城市居民委员会组织法》(简称《城市居民委员会组织法》)明确规定“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”,2010年通过的《中华人民共和国村民委员会组织法》(简称《村民委员会组织法》)明确规定“村民委员会是村民自我管理、自我教育自我服务的基层群众性组织”,要求通过民主选举过程产生居(村)民委员会。虽然目前很多地区在实际运行中可能仍然存在管理混乱的情况,但在社区内建立政府派出人员、党组织、居委会“三位一体”的管理结构,是政府正在努力推进的重要工作内容。就农村社区来说,村民委员会是乡镇政府的代表组织,村小组是村民的自治组织,再加上村党支部,构成了乡村的“三位一体”的管理结构。

## (二) 社区管理

社区管理是指党和政府自上而下地对社区所开展的各项工作。而社区居委会或社区社会组织，主要是自下而上地对社区开展补充性、丰富性的服务工作。无论是正式组织还是社会组织，无论是政府派出的还是居民选举的，其进行社区管理的最终目的都是为居民提供更多、更好的社会服务，通过社区提升居民的社会素养，化解社会矛盾，维护社会稳定，促进社会和谐，推动社会进步。社区管理具有“麻雀虽小，五脏俱全”的特点，同时，由于社区组织的松散性特点，社区管理的实际工作显得十分烦琐。根据目前社区的实际情况，一般而言，社区管理主要包含党建宣传，就业服务，社区救助服务，社区卫生和社区计划生育工作，社区文化、教育、体育服务，社区流动人口管理和服务，社区安全服务与综合治理等工作。

(1) 党建宣传：主要通过各种宣传媒体，促进和完善基层党组织建设，进行社区党员管理和社区宣传。

(2) 就业服务：目的是为社区内适龄人口或无法就业的人口提供各种服务。可以开展社区内就业或再就业咨询、就业或再就业技能培训、就业岗位信息提供、公益性岗位开发等工作，为失业人员自谋职业或自主创业创造条件，促进和帮助低保人员就业。

(3) 社区救助服务：落实相关社会福利政策，如低保人口核实与补贴落实，以及动态管理，落实“应保尽保”，落实高龄人口补助、残疾人口救助、留守儿童服务、伤残军人优抚等，加快发展居家养老服务，大力发展社区慈善事业。

(4) 社区卫生和社区计划生育工作：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，为每3万~10万名居民设立一所社区卫生服务中心（站）。开展爱国卫生教育、社区居民卫生教育等。为社区居民提供医疗保险缴费、医疗救助等服务。以妇女、儿童、老年人、慢性病人、残疾人、贫困人口为重点，为社区居民提供健康教育、预防、保健、康复服务，以及一般常见病、多发病、慢性病的诊疗服务。实施辖区内实际居住的人口登记、暂住人口流动管理、办理准生证、生育教育等计划生育工作。

(5) 社区文化、教育、体育服务：设立方便社区居民开展阅读、健身等文体活动的场所，调动社区资源、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，为青少年和儿童健康成长创造良好的社区环境。

(6) 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相互配合”的原则，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。

(7) 社区安全服务与综合治理：加强社区警务室建设，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，建立社情民意反馈工作机制。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”活动。建立有效的矛盾纠纷排查、调处机制，加强对刑满释放人员、监外执行人员和不良行为青少年的帮助和转化工作。配合安监部门排查社区内居民生活

和商业活动、工作生产中的各种隐患。

(8) 其他社区工作：各类统计上报工作，民兵及征兵工作，团委、妇联、老龄委等各类社会组织的相关工作，以及政府临时性的各类工作。

### 三、社区中的社会服务

社区管理的目的，一方面是针对上级部门的，即完成上级部门布置的各种工作，另一方面是针对下面的社区居民的，即为居民提供更多更满意的服务。从宏观的层面来看，这两者的最终目标也是具有一致性的。

社区服务是丰富多彩的，包括家电维修、洗衣缝补、美发美容等生活类的服务，也包括体育锻炼、文化学习等文体类的服务，还包括解决家庭纠纷、提供法律咨询等服务。相对来说，这些社会服务是我们司空见惯的服务方式。而建立在社区心理学研究基础上的社区服务，对提升社区的内在品质、解决社会问题有重要的作用。

社会学家和社区心理学家都认为，贫穷是最严重的社会问题，也是很多社会问题的根本原因。贫穷不仅仅表现为缺乏金钱，还包含绝望感、偏见、被歧视、缺乏支持等隐性贫穷，以及犯罪、物质滥用、学校适应问题等一系列问题。因此，社会福利就成为改善社会中贫困者生存状况的重要手段。

传统的社会福利的主要形式是慈善捐助、公共福利、互惠互助，现代的社会福利还出现了社会保险和社会服务。社会保险是指政府通过税收为各类需要救助的人群提供的包含金钱、教育、医疗、住房等内容的帮助计划。社会服务又称为公共慈善，是非物质形式的救助方式，是由政府出钱，以提供劳动服务的方式为需要帮助者提供非竞争性的各种工作机会，从而帮助被救助者获得工资的福利方式。社会服务通常是由专业人士进行设计和运作的，既要达到提供服务的工作目标，又要达到帮助接受工作的被救助者进行个人发展的工作目标。

社区中的社会服务是社会服务的重要组成部分。一些特殊的社会问题更加依赖社区社会服务方式，例如儿童虐待的预防、老年人服务、青少年怀孕等。

#### (一) 儿童虐待的预防

儿童虐待几乎都发生在社区内，是最严重的社会问题之一，与其密切相关的问题还包括父母的生活压力大、贫穷、被孤立、物质滥用、夫妻关系不良等，“家丑不外扬”与“棍棒底下出孝子”等文化因素也使这个问题更加复杂化。儿童虐待一旦发生，对儿童的影响将是持久深刻的。很多影视作品都生动地刻画了早期受虐待的经历对个人的严重影响。这一观点与弗洛伊德的理论相一致。卡巴瑞诺和寇斯特内 (Garbarino & Kostelny, 1992; Garbarino, 1994) 认为，儿童虐待的高危险发生群体和地区的特征是居民缺乏社区认同感，而低危险群体和地区的特征是具有社区意识或很强的社区凝聚力。因此，儿童虐待不仅仅是个人或者家庭的困扰，也是整个社区有类似问题的征兆。卡若宾和考尔顿 (Korbin & Coulton, 1996) 的研究认为，不信任邻居，不信任社会机构，日常生活充满危险和不文明的行为，限制了邻居相互照顾的行为，使儿童虐待更容易发生。美国最著名的预防儿童虐待的社区社会服务方



案是由大卫·奥的斯 (David Olds) 设计的产前及婴儿早期照顾计划 (Olds et al, 1986; Olds, Hill & Rumsey, 1998)。在该计划中, 由护士为不足 20 岁的首次怀孕的母亲提供定期的上门家庭服务, 以预防儿童虐待, 并处理母亲和儿童的健康问题。护士教给家长有关胎儿和婴儿的知识, 促进其家人和朋友一起支持母亲并照顾婴儿, 帮助家庭成员与社区其他人群和服务机构建立联系。通过与对照组进行对比发现, 这一方法可以减少 75% 的儿童虐待, 孩子也会有更多的玩具, 婴儿因疾病和意外到医院的情况也更少。

## (二) 老年人服务

随着医学的进步和计划生育, 人口老龄化问题越来越突出。人们到了老龄阶段, 不仅身体每况愈下, 对社会支持的需求也更高。研究发现, 老年人口的健康和认知功能与个人的自我控制感相关 (Baltes & Baltes, 1986), 因此, 研究者将养老院的老人分为两组, 一组允许他们自己根据自己的意愿布置房间、会见客人、安排休闲、照顾植物; 另一组则全部由工作人员负责。结果发现, 18 个月后, 前一组死亡的老人数目是后一组的 50%。可见, 良好的社区服务不是一厢情愿地尽可能帮助老年人做更多的事, 而是让老年人维持自尊和自信。

## (三) 青少年怀孕问题的社区社会服务计划

阿伦等人 (Allen, Philliber & Hoggson, 1990) 研究了青少年早孕问题, 发现青少年怀孕和众多的社会问题相关, 如辍学、学校中的疏离、同伴压力、贫穷、低自尊、疾病、精神障碍等。提供免费的避孕用品和性教育课程的帮助计划, 对降低青少年怀孕有一定的效果, 但有一项更好的“青少年卓越计划” (Teen Outreach Program of the Association of Junior Leagues), 是向青少年提供包括人类发展知识、决策的知识和技能、支持性的团体决策、社区服务等一系列内容的服务计划。研究者发现, 对年龄稍大的研究对象而言, 社区社会服务的效果最好; 对年轻的研究对象而言, 更多密集的课程的效果最好。

## 资料窗

### 民政部发布 2014 年社会服务发展统计公报<sup>①</sup>

#### 一、综合

截至 2014 年年底, 全国共有省级行政区划单位 34 个, 地级行政区划单位 333 个, 县级行政区划单位 2 854 个, 乡 (镇、街道) 级行政区划单位 40 381 个。

全国共有社会服务机构 166.8 万个, 职工总数 1 251.0 万人。全国社会服务事业费支出 4 404.1 亿元, 占国家财政支出比重为 2.9%。中央财政共向各地转移支付社会服务事业费 2 150.0 亿元, 占社会服务事业费比重为 47.8%。社会服务事业基本建设施工项目 14 001 个, 全年完成投资总额 282.2 亿元。

#### 二、社会工作

##### (一) 提供住宿的社会服务

全国各类提供住宿的社会服务机构共有 3.7 万个 (其中登记注册为事业单位机构为 1.6

<sup>①</sup> 节选自 [http://www.gov.cn/xinwen/2015-06/12/content\\_2878622.htm](http://www.gov.cn/xinwen/2015-06/12/content_2878622.htm), 2015-06-12。