

社区工作实务系列丛书 |

社区工作者提升 实务

李笑 ● 主编

SHEQU
GONGZUOZHE TISHENG
SHIWU



经济管理出版社
ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

社区工作实务系列丛书 |

社区工作者提升 实务

李笑●主编

SHEQU
GONGZUOZHE TISHENG
SHIWU



经济管理出版社
ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

社区工作者提升实务/李笑主编. —北京: 经济管理出版社, 2014. 7
(社区工作实务)
ISBN 978 - 7 - 5096 - 3126 - 3

I. ①社… II. ①李… III. ①社区—工作—中国 IV. ①D669. 3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 109006 号

组稿编辑: 谭 伟
责任编辑: 张 马
责任印制: 黄章平
责任校对: 陈 颖

出版发行: 经济管理出版社

(北京市海淀区北蜂窝 8 号中雅大厦 A 座 11 层 100038)

网 址: www.E-mp.com.cn

电 话: (010) 51915602

印 刷: 北京晨旭印刷厂

经 销: 新华书店

开 本: 720mm × 1000mm/16

印 张: 19.25

字 数: 361 千字

版 次: 2014 年 8 月第 1 版 2014 年 8 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978 - 7 - 5096 - 3126 - 3

定 价: 48.00 元

· 版权所有 翻印必究 ·

凡购本社图书, 如有印装错误, 由本社读者服务部负责调换。

联系地址: 北京阜外月坛北小街 2 号

电话: (010) 68022974 邮编: 100836

本书编委会

主 编：李 笑

副主编：朱玉侠 谭 伟

编 委：李正乐 林 侠

李全超 安玉超

前 言

社区是人民群众生产、生活的基地，处在党和政府了解社情民意的最前沿，是党和政府与人民沟通的桥梁和纽带。社区工作者是活跃在我国社区建设工作第一线的社会工作者队伍，是专门从事中国社区社会工作的专业人员。他们在日常工作中为基层社会的稳定发挥着特殊的作用。社区工作者“官小任务重”，他们不但担负着组织领导新形势下社区建设的重要任务，而且肩负着引领社区经济发展、维护社区稳定的重大职责。因此，社区工作者能力和素质的高低直接关系到社区发展水平，关系到社会的和谐、稳定与发展。

当今世界正处在深刻而复杂的变动之中。在新的历史条件下，各级社区工作者肩负的责任更加重大，面临的情况更加复杂，只有出色的组织领导才能和驾驭复杂局面的能力是不够的，还要有较好的素质修养。社区工作者素质修养如何，直接影响着社区的发展和社会进步。因此，新形势下如何建设一支高素质的社区工作者队伍是摆在我们面前的重大课题，这就对基层社区工作者的综合素质提出了更高的要求。在新的挑战面前，社区工作者只有不断地学习与实践，提高自身综合素质，加强个人修养，才能适应时代发展的需要。

首先，社区工作者要加强政治理论学习，提高社区管理的专业理念。学习是提高自身修养的必由之路，社区工作者要把学习当做一种责任、一种追求、一种境界，在思想上要认真学习科学发展观、廉政文化，学习党的创新理论，学习处理解决社区实际问题，解决群众矛盾的思路与方法。

其次，要善于动脑、勤于思辨。古人云“学而不思则罔，思而不学则怠。”社区工作者要善于思考、勤于思辨，懂得透过现象认识本质，养成深度思维的良好习惯，对相关现象和问题进行高屋建瓴的把



握，为构建和谐社区出点子、找路子。

最后，要真抓实干、创新方法。社区工作者要真正让居民认可、让大家信服，就必须真抓实干、善于创新，用开阔的眼界、丰富的知识、超前的意识建设好社区。

为了提升广大社区工作者的素质修养，作者策划了《社区工作实务系列》丛书，编撰了《社区工作者提升实务》，详细阐述了社区工作者素质修养提高的方式方法，为社区工作者们提供了参考，以利于他们提升个人魅力，从而更好地建设与管理好社区。

本书突出了三大特点：

一是实用性与可用性。从社区工作者的实际情况出发，突出实用、够用，可读性、可操作性强的特点，力争把本书做成社区工作者的案头必备书。

二是全面性与通俗性。内容丰富而全面，语言通俗易懂，涉及社区工作者修养和知识的方方面面，使社区工作者能够轻松掌握和运用。

三是新颖性与创新性。无论是篇章架构，还是内容形式，都新颖、创新、独到，并提供了社区工作者加强素质修养的方法与技能，具有超前的时代感。

总之，它是一本社区工作者的案头必备指导用书，是社区工作者提高素质、增强魅力的最佳读物，具有很强的参考价值和实用价值。

目 录

第一章 社区工作者提升概述

一、什么是社区工作者	(1)
二、社区工作者的职责	(4)
三、社区工作者的任务	(5)
四、社区工作者工作原则	(6)
五、社区工作者工作内容	(9)

第二章 社区工作者的素质修养

一、社区工作者政治素养	(11)
二、社区工作者道德素养	(16)
三、社区工作者知识素养	(23)
四、社区工作者能力素养	(25)
五、民主意识和法治观念	(28)
六、公共精神和服务理念	(33)

第三章 社区工作者的人际关系

一、如何处理人际关系概述	(37)
二、如何处理好与上级领导的关系	(38)
三、如何处理好与同事和朋友的关系	(46)
四、如何处理好与政府和媒体的关系	(48)
五、如何做好与完善社区调解工作	(49)
六、如何加强和做好社区沟通工作	(53)



第四章 社区工作者的领导方法

- 一、社区工作方法概述 (72)
- 二、社区调查和社区分析 (78)
- 三、社区工作计划的制定、执行与评估 (82)
- 四、社区工作者的行政艺术 (83)
- 五、社区工作者的专业艺术 (85)
- 六、社区工作者的用人艺术 (87)
- 七、社区工作者的组织协调艺术 (88)

第五章 社区工作者的办公自动化

- 一、办公自动化概论 (89)
- 二、办公自动化系统要素和目标 (91)
- 三、我国的办公自动化现状及趋势 (94)
- 四、社区工作者办公自动化设备应用 (97)
- 五、电子商务管理 (102)
- 六、电子政务管理 (107)

第六章 社区工作者的信息化建设

- 一、社区信息化含义与功能 (115)
- 二、社区信息化作用与目标 (119)
- 三、社区信息化建设与措施 (122)
- 四、我国社区信息化的现状 (128)
- 五、我国社区信息化发展策略 (133)

第七章 社区工作者的自我管理

- 一、社区工作者成功因素 (136)
- 二、如何当好社区工作者 (139)
- 三、如何提高品质与魅力 (140)
- 四、如何进行自我激励 (141)

五、如何理解时间管理	(143)
六、如何树立正确时间观	(151)
七、如何驾驭自己的时间	(162)
八、如何支配自己的时间	(166)

第八章 社区工作者的礼仪规范

一、社区工作者礼仪概述	(173)
二、社区工作者个人礼仪	(177)
三、社区工作者公共礼仪	(189)
四、社区工作者商务礼仪	(194)
五、社区工作者其他礼仪	(199)

第九章 社区志愿者与绩效评估

一、社区志愿者含义要求与管理	(205)
二、社区志愿服务的特征及原则	(208)
三、社区志愿服务的内容与形式	(215)
四、社区志愿服务的组织和管理	(220)
五、社区管理绩效评估概述	(226)
六、社区管理绩效评估的内容及方法	(230)
七、社区评估制度中的多元参与	(233)

第十章 社区人力资源与社区档案

一、社区人力资源工作与规划	(239)
二、社区人力资源激励与约束	(250)
三、社区人力资源培训与开发	(255)
四、档案概念、收集及整理	(262)
五、档案鉴定、保管及统计	(275)
六、档案检索、利用及编研	(282)
七、社区人事档案管理方法	(287)

参考文献	(294)
------------	-------

第一章 社区工作者提升概述

一、什么是社区工作者

(一) 社区工作者的含义

社区工作者是指在社区中工作的社会工作者，他们或者受雇于政府机构，或者在非营利的社会福利机构（如社区中心）工作，是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。

由此可见，社区工作者具有以下特征：

(1) 社区工作者的工作对象主要是社区和社区居民。

(2) 社区工作者的任务是通过运用社会工作的方法来解决社区的具体问题，满足居民的多元需求，并通过这一过程带动居民对社区事务的关心，培养居民的参与精神，形成对社区的认同，从而达到增强社区的凝聚力、提升居民生活质量的目標。

(3) 社区工作者大部分受雇于社会福利机构，这些机构或者是政府主管的（公部门），或者是独立的非营利组织（私部门）。受雇于社会福利机构的社区社会工作者，其工作的空间主要在社区，一般有两种形式：一是在社区的服务设施中服务，即社区工作者所服务的机构在某社区设有服务设施，如青少年中心、老人日间托管中心、社区服务中心等；二是在社区发展的项目中服务，即由机构将社区工作者组成一个“项目工作组”，深入到社区工作，这类社区一般是有突出社会问题亟待解决的“问题社区”或“贫困社区”。

(4) 国际社会工作者界普遍认可的专业社会工作者应符合以下要求：一是具有社会工作执照；二是具有社会工作专业教育背景；三是受社会工作专业伦理约束；四是应为社会工作专业组织的成员；五是以社会工作作为一种职业生涯。

作为专业社会工作者的社区工作者，其必须具有一定的职业资格，具备社会工作的专业价值观和理念，运用社会工作的专业方法和技巧开展工作。

在我国内地，社区社会工作刚刚起步，其运作机制还在探索之中，许多关系

还没有理顺。我国与社区社会工作相关的组织机构主要有街道办事处、社区居委会、社区工作站及社区服务中心。由于我国内地实际的社区工作是由政府通过其基层政权组织加以运作的，非政府的志愿机构发展不足，很少介入其中，所以我国内地实际的社区工作者更多的是指基层政权组织的管理和服务人员，包括：街道办事处主管社区建设工作的民政干部；居委会主任、主任助理、委员；社区服务中心（站）主任、主任助理及专职服务人员；社区福利机构管理及服务人员等。他们是实际的社区工作者，具有以下基本特征：一是大部分人员在社区基层组织或机构中从业，其工作或职业是社区事业和社区生活的重要组成部分；二是从事的主要是社区管理及服务性或福利性工作，不以营利为基本目标；三是掌握一定的专业知识和方法，这些专业知识和方法可以是结合本地经验或情况发展起来的（如民政工作），也可能是由国际通则所认定的（如社会工作）。

在我国，实际的社区工作者与专业的社区工作者并不相同，实际的社区工作者可以包括专业的社区工作者，但不是所有的职业社区工作者都是专业的社区工作者。当然，实际的社区工作者如果通过社会工作职业资格考试，就有资格成为专业的社区工作者。

（二）社区工作者队伍构成

在发达国家及我国港台地区，社区工作者的身份很明确，就是指受雇于志愿机构或政府部门的专业注册社会工作者。由于目前我国内地正在进行社会工作的职业化、专业化建设，专业社区社会工作还在探索之中，所以，在我国，政府对社区工作者的人员队伍构成的界定与对社区工作的认识密切相关，经历了一个发展变化的过程。民政部《全国社区建设实验区工作实施方案》（1999年）提到的“社区建设的工作队伍”包括：①职业化的工作者队伍，即居委会干部队伍；②社区志愿者队伍；③社会中介机构；④专职、兼职相结合的理论工作者队伍。《民政部关于在全国推进城市社区建设的意见》（2000年）提出，要建设“专业的社区工作者”队伍，明确为社区居委会干部队伍。2003年，《中共中央组织部、民政部关于表彰全国优秀社区工作者的决定》中所表彰的优秀社区工作者均为各社区的党支部书记、副书记及居委会主任、副主任。党的十六届六中全会通过的《中共中央关于构建社会主义和谐社会若干重大问题的决定》，提出了建设宏大社会工作人才队伍的任务。2008年，由民政部和劳动与人力资源部联合推出的全国社会工作者职业水平考试开始，全国社会工作者职业水平考试教材中指出：“在现阶段的中国城市社区，社区社会工作人员队伍主要由三部分构成，即专职社区工作者、社会工作者和社区志愿者。专职社区工作者是近年来在社区管理体制变革过程中，在公开招聘、统一考核的基础上，经《居民委员会组织法》规定的法定程序选举产生的社区居民委员会专职工作人员。社会工作者是经过社



社会工作专业训练,并通过社会工作职业资格考试,以社会工作的方法为社区居民提供专业服务的从业人员。社区志愿者是在不为任何物质报酬的情况下,不受私人利益的驱使、不受法律的强制,基于道义、信念、良知、同情心和责任感而从事公益事业,为改进社会提供服务、贡献个人的时间及精神的人员。”

从我国内地的实践看,社区工作者由两部分组成:一是依法选举产生的社区党支部、居委会成员,二是通过统一组织的面向社会公开招考被聘用的人员。如《北京市社区工作者管理办法(试行)》明确规定,社区工作者是指在社区党组织、社区居委会和社区服务站专职从事社区管理和服务,并与街道(乡镇)签订服务协议的工作人员。

从我国学术界的理论研究看,一种观点认为,社区工作者有别于社区志愿者,认为:“所谓职业化的社区工作者是指在社区中从事特定社会服务和管理工作的人员,他们包括:①社区居委会成员及助理人员;②社区性公共服务机构(如社区服务中心、卫生中心、文化站、治保会、老年公寓等)的工作人员;③从事社区服务的专业社会工作者。社区志愿者队伍是搞好社区工作的重要力量,但他们有别于上述职业化的社区工作者。”另一种观点认为,社区工作者有广义和狭义上的区别,广义上的社区工作者指任何从事公共事务和服务的工作人员,包括专业的居委会干部、社区服务人员等,也包括社区志愿者,甚至包括民政部门、社会福利事业单位、街道有关主管部门的相关工作人员;而狭义上的社区工作者仅指社区社会工作者,即针对社区进行专业化社会工作的专职人员。

由于社区志愿者的主要特征是自愿性、无偿性、公益性,他们并不从社区工作中获取赖以生存的工资收入或补贴费,不是专职的,也不要求受过严格的训练或专业的教育,所以认为社区志愿者不是社区工作者人员队伍的组成部分。在现阶段的中国社区,社区工作者正处于专业化、职业化的发展过程中,其人员队伍由两部分构成:一是专职社区工作者,二是社会工作者。而作为“专业社会工作者”的社区工作者是其未来发展的趋势,到那时,社区工作者的职业身份与专业身份是统一的。

(三) 社区工作者角色定位

社区工作的对象是社区。通过社区工作调整或改善社会关系,减少社会冲突,寻求社会福利需要与社会资源的有效配合,以满足需要、消除问题、改善社区生活、促进社区进步、改善权力与资源的分配。在这些工作过程中,社区工作者主要扮演的角色如下:

(1) 领导者的角色。社区工作者引导社区建立其本身的目标,主动鼓励社区发现问题并采取解决问题的行动。

(2) 促成者的角色。鼓励社区讨论问题,促成社区居民组织起来,共同工



作，以良好的人际关系获得居民的信任，共同达到社区的目标。

(3) 专家的角色。进行社区分析与诊断，提供研究方法与资料，用其他社区的资料、经验和社区的评估及工作评价，作为社区制定决策的参考。

(4) 社会治疗的角色。了解社区内人与人之间、团体间与组织间的竞争、压力、紧张与冲突的存在，通过社区领导人物来缓和、消除与调和这些现象。

(5) 计划者的角色。分析社区的问题，提出可能的解决途径，作为社区居民的决策参考。

(6) 倡导者的角色。使社区居民知道自己的需要，并加强对其需要的认识，帮助他们达到目标。

(7) 启发催化的角色。通过社区工作者的计划、引导，使社区居民自主参与社区活动。

(8) 支持鼓励的角色。对社区需要帮助的人予以支持和鼓励，让他们积极参与社区的各项活动。

(9) 协调联络的角色。社区工作者是政府与社区居民的桥梁，起着协调联络的作用。

(10) 资源中介的角色。社区工作者通过对社区背景的了解，充分利用社区资源，为社区居民服务。

二、社区工作者的职责

(1) 宣传贯彻党的路线、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和文化娱乐、体育活动，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) 协助政府做好社区成员最低生活保障和企业退休、失业人员管理与服务工作，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、妇女和侨务等与社区成员有关的工作。

(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、健康教育等服务。

(5) 维护社区成员的合法权益，对社区内的煤气、环卫、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人民政府及其派出所提出意见和建议。

(6) 社区工作者应协助抓好政府部门延伸到社区的、与社区居民生活密切相关的其他公共管理工作。

三、社区工作者的任务

(1) 提供服务。为社区和社区居民提供社会服务是社区工作的基本目标，也是社区工作者的基本职能。社区工作者既可以直接的方式提供社会服务，也可以间接的方式来提供社会服务。社区工作者以直接方式提供的社会服务包括：为社区居民和家庭提供必要的辅导，帮助他们解决问题，增强社会生活的适应能力；为社区的儿童、老人、残疾人、家庭暴力受害者等提供保护和照顾；为贫困者和陷入困境的人士提供救助、咨询和支持，等等。与此同时，社区工作者也可以充当中介者，提供间接服务。社区工作者熟悉社区内物资、人际关系等资源分布，熟知利用社区资源和其他社会资源的程序与渠道。因此，社区工作者可以成为社区居民与其所需要的资源的主要联系人，使居民的需要得到满足，问题得到解决。

(2) 权益维护。使社区居民得到他们应有的利益与服务是社区工作的重要内容，也是社区发展的必要条件。当社区及其居民受到机关、团体与个人对其合法权益的损害时，社区工作者应尽其所能帮助他们增强权利意识，维护其合法权益，呼吁政府、社会和有关人士关注社区的利益和需要，必要时甚至拿起法律武器以维护社区的权益。社区工作者应当是社区合法权益的维护者和社区利益的代言人，通过正当途径使社区和社区居民的合法权益得到维护。

(3) 组织居民。社区组织工作是社区工作的重要方法和内容，社区工作者按照一定的工作目标把社区居民组织起来，集中利用资源，在有组织的活动中形成合力，更有效地解决社区问题，满足社区需要，促进社区发展。在这个过程中，社区工作者要对群众进行宣传鼓励，倡导他们自觉组织起来，要和群众一起确定组织目标，建立和完善组织工作制度，开展各项有组织的社区发展和建设活动。不论在什么环境和模式下开展社区工作，社区工作者都必须是一个合格的“组织者”。

(4) 执行政策。社区工作者难免要处理大量的行政性事务。这里的“行政”是指一种管理活动。在社区工作中，社区工作者承担着贯彻社会政策和机构的工作方案的责任，经常需要以行政者的身份执行政策、制定服务和工作方案。一个发展完善的社区工作机构，管理上的任务通常十分复杂，且都是高度技巧性的工作。社区工作者需要知道如何进行成本效益分析、配置资源、发展公共关系等；要知道如何安排会议，以应对工作及服务对象的需要等。总之，要做好社区工作，使政策切合实际，社区行政者既要有合格的专业教育背景和相当程度的管理



技巧，又要熟悉机构的功能与社会政策，这样才能更好地将社会政策转化为社区的服务目标。

(5) 调解利益。在社区中存在着不同的个人、家庭、群体和组织，不同的个人和群体之间的利益难免会发生冲突，即使目标一致，彼此的行动也可能出现分歧。社区工作者在从事社区公共管理和社会服务的过程中，要对个人和群体之间的利益进行协调，解决社区的矛盾和利益冲突。社区工作者要本着公平的原则，为矛盾冲突的双方建立沟通的桥梁，帮助他们提出兼顾双方利益的解决方案，使双方认识到社区中彼此的相互依存、互相促进的关系，在推动社区与自我发展的前提下消除分歧，使双方的权利能得到公平的实现。

(6) 教育公众。在社区中，社区工作者扮演的大众教育者角色是很重要的。通过开展社区教育，社区工作者可以帮助社区居民学习如何更有效地完成生活中一般性与特殊性的任务，帮助社区居民学习更为科学有效地处理人与人、人与社区、人与社会的关系，预防各类问题的形成与发展，帮助社区居民增加对社会问题的了解。例如，我国的人口与计划生育的宣传教育、艾滋病知识宣传、环境保护宣传等，都会起到公众健康提高与环保意识提高的效果。同时，社区公众教育可以帮助社区居民关注社区的问题，并积极参与问题的讨论与解决，改变人们的态度、价值观和行为规范。在这些公共教育活动中，社区工作者可以更有力地发挥其影响力。社区工作者在社区发挥的教育功能是多层次的，这种教育活动可以服务于社区居民个人，但更多的则是要服务于社区和群体，如开办社区学校，开展社区公民道德教育、法制教育、科普教育，下岗职工的再就业培训，青少年社会教育等。

四、社区工作者工作原则

是社区工作者在推行工作中应遵循的规则，它建立在社区工作基本价值的基础之上。

(一) 以人为本，服务居民的原则

(1) 以人为本，服务居民是社区工作者的首要原则。这一原则，在作为我国城市建设的重要原则提出之前，已作为社会发展战略，由联合国开发计划署提出。1990年，该署在吸收各种有关注重人的发展的思想基础上，发布了其第一个人文发展报告。这一报告提出，应把人的需要，期望和选择放在一切发展活动的中心。1993年，该署又进一步阐明了发展的含义，提出发展是“人的发展，为了人的发展，由人去从事的发展”。“没有人，就没有发展”。“不能使人过上好的生活，并且使人不能真正发挥他们的创造，表达和参与能力的发展，不是真正的发展”。强调“以人为核心，把人作为发展行动的出发点和归宿”。由此可

知以人为本，就是要以人作为核心和本源，以满足人的需要，促进人的全面发展为导向开展工作。服务居民是社区工作者以人为本的具体方向和体现。

(2) 以人为本，服务居民，是社会发展的必然选择。以人为本的战略是在经济增长战略的教训后提出的。第二次世界大战后，世界各国尽管经济制度、经济体制和经济发展水平存在很大差距，但有一个共同点，就是把经济增长等同于发展，把国民生产总值和国民收入的增加以及实现工业化当做发展的主要内容。20世纪50~60年代，这种单纯或片面追求经济增长发展战略的实施，的确获得了不少经济成就，但也引发了资源严重耗竭，粮食严重短缺，生态环境严重破坏，社会财富严重分化等全球性问题。在中国，50年代后期的“大跃进”，盲目追求经济增长到了极致，结果事与愿违，不仅导致物质上的严重奇缺，而且也让人的思想染上了浮夸不实的作风。

(3) 以人为本，是社区工作者的根本目标决定的。我国的社区工作者，是在社会主义市场经济不断发展的情况下，是适应社会主义市场经济发展的需要提出的。市场经济的发展，使社区成为人们除了工作、学习以外的重要活动场所，人们生存和发展的重要基地，人们切身利益的重要载体。无论人们如何更换工作岗位，但居住的社区却是相对稳定的。因此，社区在人们生活中的地位和作用越来越突出。加强社区工作，就是要依靠社区力量，利用社区资源，强化社区功能，解决社区问题，促进社区政治、经济、文化、环境的协调和健康发展，不断提高社区成员生活水平和生活质量。社区工作者的这一根本目标，要求它必须以人为本，只有这样，才能不断改善生活环境和质量，提高人的文明素质，实现人的全面发展。

(4) 以人为本，是我们党的宗旨的要求。我们党的宗旨是全心全意为人民服务，代表最广大人民的根本利益。不断提高生活质量，实现全面发展，既是最广大人民的根本利益所在，也是我们党的事业所在，也正是我们的工作目标和内容。需求是发展的先导。有了需求，得到了满足，发展也就进了一步。当然，这种需求是正当合理的需求，而不是个别人的私欲。社区工作者在工作中，坚持以人为本，就是要把满足社区居民的合理需求作为工作目标和内容，按照社区居民需要什么就做什么，这里既包括物质方面的，也包括精神方面的，以人为本的原则，要求我们要有对人民负责的精神，要真正了解人民的需求所在，要真心实意地为人民服务。要民主选举产生社区领导人。如果社区领导人由上级来任命，那么他在社区领导人的岗位的去与留，则是由上级决定，他的利益掌握在上级手中，这样他们自然要面对上级，看重的是上级对他的评价。这样的领导人对居民的需求就会很少考虑甚至无动于衷，因为居民对自己不重要。如果社区领导是由居民选举产生，居民就有选举权和罢免权，社区领导人在岗位上的去与留，由居

民来决定，利益也会由居民来掌握，他们就会看重社区居民的评价，他们就不会对社区居民的需求无动于衷，而是要从居民利益出发开展工作。实行民主选举可更好地维护社区居民的利益，因为，社区领导人是居民的一员，处于居民队伍之中，更了解居民。

（二）渐进创新原则

渐进创新是适应中国国情的原则。由于中国人口众多、幅员广阔，各个社区之间存在着很大的差异，例如，在计划经济体制下以“单位人”身份形成的老社区和改革开放后以“社会人”身份形成的新社区，就具有明显的时代烙印。加之我国真正意义上的社区管理才刚刚起步，由于经济发展水平的不平衡以及各地千差万别的地方背景等诸多原因，使在全国很多地区都尚未形成一种既符合国家大环境又能够与地方背景高度协调的有效社区管理模式。综合考虑我国的这些现实国情，所以社区工作者只能本着渐进创新的原则，充分发挥全体成员的积极性和创造性，创建本土化的管理模式。

（三）专业化管理原则

社区工作者的社区管理是一种综合性工作，它包括社会治安、社会服务、社会环境、社会文化、卫生、教育管理等，行业的覆盖面比较广。许多业务的操作都需要有一定的专业知识和职业技能，特别是在那些现代化城市社区中，在现代化生活条件下，社区居民需要的服务日益复杂，也就使社区管理面临的专业化要求越来越高，可见专业化管理将是社区管理的一大趋势。

（四）系统管理原则

系统管理就是指社区工作者在管理过程中，对社区的各个被管理要素进行统一计划、组织、协调、监督、控制，以期获得最佳的整体效益。根据系统管理原则，一方面，要将社区管理纳入到社会大系统中，与社会发展同步进行。社区是社会大系统中的—个子系统，它的发展必须符合社会的整体规划，必须服从社会发展的整体需要。同时，各种社区问题的解决也必须依靠全社会的力量。另一方面，社区作为一个独立的系统，也是由若干个要素组成的：如社区组织、社区教育、社区治安、社区环境、社区卫生，等等，这些要素相互联系、相互作用。社区工作者就需要从社区整体出发，将社区的卫生管理、教育管理、组织建设以及环境建设等专业化管理纳入到社区系统发展的总目标之中，进行综合性的统筹管理。

（五）法制管理原则

法制管理是社区工作者的一个最基本的手段，也是社区工作者管理的必然要求和发展趋势。由于社区工作要涉及社会生活的方方面面，社区工作者和被管理者之间存在着—系列的法律关系，要搞好社区管理，社区工作者就必须以法律为