

 民政管理专业“十三五”规划教材

社区工作实务

SHEQU GONGZUO SHIWU

主 编 / 哈 曼

- 行企协作，工学结合
- 校企合作，产学结合
- 技师教师，双师结合
- 依据课程标准，体现职业精神



zjfs.bnup.com | www.bnupg.com



北京师范大学出版集团
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP
北京师范大学出版社

北京[?]出版集团

北京[?]出版集团

《民政管理专业系列教材》

社区工作实务

主编 哈曼

参编 姜华 陈曦 叶新强

倪科科 韩纪江



北京师范大学出版集团
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP
北京师范大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

社区工作实务/哈曼主编. —北京:北京师范大学出版社,
2017.7

ISBN 978-7-303-20257-7

I. ①社… II. ①哈… III. ①社区—工作—中国—职业
教育—教材 IV. ①D669.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 072097 号

营销中心电话 010-58802755 58800035
北师大出版社职业教育分社网 <http://zjfs.bnup.com>
电子邮箱 zhijiao@bnupg.com

出版发行:北京师范大学出版社 <http://www.bnup.com>
北京市海淀区新街口外大街 19 号
邮政编码:100875

印刷:三河市兴达印务有限公司
经销:全国新华书店
开本:787 mm×1092 mm 1/16
印张:10.25
字数:260 千字
版次:2017 年 7 月第 1 版
印次:2017 年 7 月第 1 次印刷
定 价:25.00 元

策划编辑:易 新 责任编辑:王 蕊
美术编辑:高 霞 装帧设计:高 霞
责任校对:陈 民 责任印制:陈 涛

版权所有 侵权必究

反盗版、侵权举报电话:010-58800697

北京读者服务部电话:010-58808104

外埠邮购电话:010-58808083

本书如有印装质量问题,请与印制管理部联系调换。

印制管理部电话:010-58808284

《民政管理专业系列教材》 编 委 会

编委会主任：邹文开

编委会副主任：赵红岗 王晓玫

编委会委员：丁美芳 王云斌 张 涛 史铁尔 李林子

成 彦 周 涛 周良才 易 丹 赵 莲

赵 春 路宏建 哈 曼 钟 涛 胡 彬

贾丽彬 袁 国 戴香智

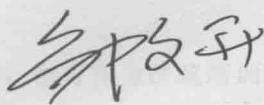
总序

民政部门是在党中央、国务院和地方各级党委、政府领导下，紧紧围绕保障和改善民生、加强和创新社会管理推进各项工作，并积极履行保障基本民生、创新社会管理、促进国防建设、强化社会服务等方面的基本职能，服务了党和国家工作大局，促进了经济平稳较快发展和社会和谐稳定，充分发挥了民政系统在社会建设中的骨干作用。

“行业发展、教育先行”，大力培养民政管理专业人才，不仅可以为民政行业提供专业化人才，而且能够促进民政行业的职业化规范化建设。教材是知识传承和积累的载体，是保障教学的基础，优秀的教材更是提高教学质量、培养优秀人才的根本。因此，在民政行业指导委员会的大力支持下，在北京师范大学出版社的积极推动下，由全国民政职业教育教学指导委员会联合全国开设民政管理专业的优秀的职业学校、研究机构联合编写的民政管理专业系列教材，并向全国职业院校和相关机构推荐使用。系列教材的出版将会在推动民政管理专业建设、人才培养、社会服务等方面起到推动和促进作用。

本次编写的民政管理专业系列教材是“十二五”职业教育国家规划立项送审教材，旨在以教材鼓励各主编学校结合各自办学特色及优势学科，整合各参编单位教学经验，博采众长，在稳定教学内容的基础上，做到优势突出，特色鲜明。主编单位发挥牵头作用，参编单位积极出谋划策，分享教学经验和成果，共同提高中国职业教育的教学水平。在内容选取上，本系列教材立足民政管理岗位需求，内容涵盖民政管理岗位人才需要掌握的核心技能，包括民政概论、社会工作方法与技巧、个案工作与小组工作、社区工作实务、民政公文写作、社会保障基础、社会福利管理与服务、社会调查方法与统计、沟通技巧、社会心理学基础 10 个方面的内容。

“十年树木，百年树人”，人才队伍建设非一朝一夕可实现。在此，我要感谢参与编写本系列教材的所有人员和出版社，是你们的全心投入和努力，让我们看到这样一系列优秀教材的出版。我要感谢各院校以及扎根于一线民政管理人才教育的广大教师，是你们的默默奉献，为民政行业输送了大量的高素质人才。我相信，在教育机构和行业的共同努力下，我国的民政人才必定会数量充足且质量优秀，进而推动民政事业走上规范化、专业化、职业化、可持续发展的健康道路。



前言

社区工作是当前比较时髦的名词，但是社区工作到底是什么？目前并没有一个定论。这个看似是一个定论的问题，在我们操作和研究过程中却发现没有定论。为什么？原因很简单，就是理论界和实务界在看待实务和社区时的视角是有差异的。

对实务界而言，我们常常把社区界定为行政区划和管理的界限，因此我们经常用社区居民委员会的管辖范围来代称“社区”。理论界对社区的界定恰恰是一个标准的学术概念，即“共同体”的概念，是指具有一定相同信仰，生活方式的共同生活的人群。因此，我们经常在讨论社区工作实务的时候，往往会出现概念上的不清晰。

社区是我党进行社会建设、社会治理中的重要载体和基层单位。未来，社区将承担更重要的事务，发挥更大的作用。在这个过程中，进一步理清社区工作实务的概念，具有现实意义。

本书共有八个项目，包括认识社区，社区工作理论模式，青少年社区服务，老年人社区服务，社区社会组织培育，社区流动人口与计划生育管理与服务等。每个项目包括案例，任务分解，推荐阅读等内容，既有理论也有实务操作。

本书由王晓玫、哈曼负责统稿、审稿，参编人员分工如下：

项目一：五、七、八：哈曼；

项目二：姜华；

项目三：陈曦；

项目四：倪科科、韩纪江；

项目六：叶新强。

北京社会管理职业学院社会工作系的蒙维维、马金彩、肖亚男，李瑞峰等同学也参与了本书的材料收集等工作，在这里一并感谢。

《社区工作实务》可以作为职业学校相关专业学生的专业教材，也可作为民政培训教材，还可以是社区工作者提升能力的读物。

作者在编撰的过程中，参阅了大量资料，吸收了众多成果，在此一并感谢。

项目一 认识社区 / 1

- 任务一 寻找社区的内涵 / 2
- 任务二 把握社区建设的要义 / 9
- 任务三 理解社区管理与服务的内容 / 15

项目二 理解社区工作的理论模式 / 21

- 任务一 掌握社区工作的主要模式 / 22
- 任务二 熟悉社区工作的工作方法 / 30

项目三 青少年服务 / 35

- 任务一 评估青少年身心发展状况 / 36
- 任务二 选择适当的社区服务方式 / 44
- 任务三 青少年社区心理咨询 / 54

项目四 服务社区老人 / 60

- 任务一 老年人的界定 / 61
- 任务二 通过环境系统认知老年人 / 64
- 任务三 社会维度中老年人常见问题及服务内容 / 67
- 任务四 健康维度中老年人常见问题及服务内容 / 70
- 任务五 社区的居家养老服务 / 74
- 任务六 健康管理服务 / 76
- 任务七 社区文化服务 / 78
- 任务八 膳食营养服务 / 80
- 任务九 专业照护服务 / 82
- 任务十 社会支持系统的构建 / 84

项目五 培育社区的社会组织 / 86

- 任务一 认识社区的社会组织 / 87
- 任务二 社区社会组织的服务内容 / 91
- 任务三 设计与管理社区社会组织的项目 / 97

项目一 认识社区



内容导航

我们每一个人的生活都离不开社区。如果说家庭是社会的细胞，那么社会的构成基础之一则是社区。社区是社会工作专业或者说是社会工作服务开展的重要领域和场域。在社会工作百余年的专业、职业发展过程中，社区已经成为非常重要的领域和场域。可以说，我们今天很多社会服务的开展都是在社区中完成的。社区居民委员会的管理与服务的开展、实施，面向社区居民开展的各类各项便民服务，针对社区中特殊群体的专门服务等，都离不开社区这个载体。作为社会工作者，必须了解和把握社区的概念，并且能够区分专业领域中的“社区”概念与我们日常看到以及理解的“社区”概念之间的差异，这样才能保证在自己的工作范围内有效开展专业性的社区工作与社区服务。

任务一

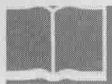
寻找社区的内涵



学习目标

- 知识目标：**
1. 掌握社区的社会学含义。
 2. 掌握社区的地域以及行政管理的含义。
 3. 掌握社区需求分析的概念。

能力目标：能够将社区需求分析运用于进入社区的首次观察与实地了解，充分把握社区的实际需求。



工作任务描述

1. 金汤社区位于鼓楼区(福州市)最繁华的五四路东侧，社区总面积 0.28 平方公里，南起东大路，北至五四河，西临温泉路，共有居民 1907 户，3958 人。由原先的温泉、金汤两个居委会和部分的澳桥、汤门居委会整合而成，2001 年 12 月 25 日成立金汤社区居委会。整合后有主任兼书记 1 人、副主任 4 人、委员 2 人、劳动站工作人员 2 人。金汤社区自成立以来，在街道党工委的领导下，坚持政府指导和社区共同参与相结合，广泛发动辖区单位、干部群众，携手并肩、齐抓共管、资源共享，大力开展以社区党建、社区经济、社区文化、社区服务为主要内容的两个文明建设，努力挖掘社区资源，建立资源共享、共驻共建、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。

金汤社区设有 4 个机构：金汤社区委员会、金汤社区居委会、社区代表大会、社区事务监督小组。社区现有新村楼院 55 座，商务写字楼 6 座，主要省市机关企事业单位包括省人大、省政协、省医学研究所、省外贸中心集团、省外贸中心酒店、省建工集团、市第七建筑等 9 家，公共娱乐场所 25 家，私房出租户 68 家。另配备有幼儿园 1 所、青少年活动中心 1 所、社区卫生服务站、老人活动中心、商店、银行、社区医疗网点等配套设施，为居民的文化娱乐、衣食住行等提供了方便快捷的服务。

2. 2004 年 7 月通过对中国网络社区用户的调查，66.6% 的青少年认为网络社区中有各种自己感兴趣的资讯；61.7% 的青少年认为社区提供了一个方便表达个人观点的场所；57.6% 的青少年认为在社区内可以找到兴趣相投的网友；53.8% 的青少年认为能在社区里结交各种朋友；48.9% 的青少年认为用户原创文章、图片

更多；38.8%的青少年认为从用户的角度切身体验的资讯更强；34.1%的青少年认为社区能提供精神上的支持；32.6%的青少年认为某一单项专题资讯更全；9.6%的青少年认为没有特殊感觉；认为是其他的有0.5%。网络极大地丰富了青少年的学习资源，提供了便捷的学习途径，激发了他们的学习主动性。网络学习具有便捷性，能最大限度地满足青少年多样性的学习需求。网络学习具有互动性，为身处不同地域的青少年提供了一个通畅交流的虚拟课堂，并且网络学习具有实时性，信息准确，反馈及时，能将信息失真的程度控制在最低限度。网络学习具有针对性，可基于学生的自学能力、自控能力和学习程度，让学生拥有更大的弹性及空间来选择学习材料和学习方式，最大程度发挥多媒体教学的综合优势。

问题思考：

1. 工作任务描述1和工作任务描述2中都提及了“社区”，这两处的“社区”内涵相同吗？如果相同，那么相同点是什么？如果不同，那么不同点是什么？
2. 实际操作中，我们该如何根据实际需要把握“社区”的概念呢？



工作任务分解与实施

一、社区的概念与构成要素

(一)“社区”概念的来源

“社区”这个概念由德国社会学家滕尼斯提出，后经英文转译才有了中文“社区”这个名词以及我们现在对其的理解。实质上，无论是从社会学，还是从社会工作专业的角度看，“社区”的概念以及内涵，与最初滕尼斯的理论认识几乎是一致的。

滕尼斯认为，“社区”即“礼俗社会”，是通过血缘、邻里和朋友关系建立起的人群组合，它的基础是“本质意志”。本质意志表现为意向、习惯、回忆，它与生命过程密不可分。在这里，手段和目的是统一的，依靠本质意志建立起的人群组合即“社区”是有机的整体。“社会”即“法理社会”，是靠人的理性权衡，即“选择意志”建立起的人群组合，是通过权力、法律、制度的观念组织起来的。在这里，尽管人们通过契约、规章发生各种联系，但手段与目的在本质上是相互分离的，因而“社会”是一种机械的合成体。滕尼斯认为，从中世纪向现代的整体文化发展就是从“社区”向“社会”的进化。

中文“社区”一词是中国社会学者在20世纪30年代从英文“community”翻译而来，因与区域相联系，所以社区有了地域的含义，意在强调这种社会群体生活是建立在一定地理区域之内的。这一术语一直沿用至今。社区为生活在同一地理区域内、具有共同意识和共同利益的社会群体。

实际工作中，我们经常把居民委员会的管辖地理范围也称为社区。这里的社区主要是一个行政管理范畴下的社区概念，而非理论意义范畴内的社区概念。关于这点的理解可以根据《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(中办发[2000]23号)，其中明确指出：社区是指聚居在一定地域范围内

的人们所组成的社会生活共同体。目前城市社区的范围，一般是指经过社区体制改革后做了规模调整的居民委员会辖区。

(二)“社区”的构成要素

社区作为一个社会实体，由以下一些基本要素构成。

1. 以一定的社会关系为基础组织起来共同生活的人群。人群是社区的主体，也是构成社区的第一要素。
2. 人们赖以从事社会活动的、具有一定界限的地域。地域是人们进行社会活动的场所和依托，是社区存在和发展的前提，是构成社区的重要条件。
3. 相对完备的生活服务设施。基本的生活服务设施不仅是社区人群生存的基本条件，也是联系社区人群的纽带。
4. 共同的社会生活。共同的社会活动即共同的社区生活，是社区的本质特征。
5. 较为规范的生活制度及较为完整的管理机构。完善的生活制度和管理机构是维持社区秩序的基本保障，是构成“大集体”的必要条件。
6. 独特的社区文化。社区文化是一个社区得以存在和发展的内在要素，是人们在社区这个特定的区域性生活共同体中长期从事物质生产和精神生活得到的结果。

二、社区的主要功能

这里提到的社区主要功能是社会功能和经济功能。其社会功能主要体现在五个基本方面。

一是自治功能。主要体现在社区组织和社区成员通过自我教育、自我管理、自我服务、自我约束，加强对社区公共事务和公益事业的管理和服务。

二是整合功能。主要体现在通过对社会利益的调整和社区资源的整合，满足社区成员的物质和精神需要，融洽社区和谐的人际关系，增强社区居民对社区的信任感和归属感。

三是服务功能。主要体现在为社区居民各方面的生活需求提供服务和资源，包括生活服务、医疗服务、教育服务、咨询服务等。

四是保障功能，也称稳定功能。主要体现在通过挖掘社区资源和实行社会互助，协助政府承担社会保障的具体事务。

五是监督功能。主要体现在社区居民对社区自身日常工作的监督和对政府部门及其下属机构的监督，监督的目的是为了增强社区组织及其工作人员的自我约束力，促进政府部门工作的务实、规范、廉洁、高效，更好地为社区居民服务。

社区的经济功能主要表现在两个方面：一是社区组织通过各种方式直接参与到本社区的经济活动当中，推动着本社区的经济的发展；二是社区通过充分发挥其政治功能、服务功能、社会保障功能和社区文化功能，为社区经济的发展提供一个良好的外部环境，间接地对本地区经济的发展起到推动作用。理论和实践都表明，人类的发展与经济水平的提高息息相关。社区环境的改善、社区服务的优化、社区教育的普及、社区生活质量和文明程度的提高以及文明社区的创建等活动都离不开社区经济的发展，都必须有相应的经济基础和财政实力。社区经济作为一种优化的资源配置方式，可将社区内互不相连

的各种经济成分变为利益共同体，建立一种新的经济生产方式，从而带动社区乃至更广大区域的经济发展。只有社区经济的发展，才有真正意义上的社区发展。

探讨社区经济功能要远比社区的社会功能复杂。首先，社区经济是指在特定的区域范围内，以社区居民为服务主体和组织主体的主要来源，调动社区内外一切可用资源，以灵活多样的运行机制来配置资源，以社区居民福利最大化为目标，可进行成本与效益核算的一切活动。其次，社区经济是城市经济和地区经济的重要组成部分，对城市和地区经济的发展有导向作用、拉动作用。社区经济是以服务业为主的经济，可以吸纳大量人口就业，是社会安定的重要保证，是提高居民生活质量的重要途径。社区经济有稳定性、递升性的特点，因为居民的生活需求是长期的，并且随着社会经济和文化的发展而稳步提高。社区经济的社会效益是广泛而又巨大的，文化方面的服务可以促进市民文化生活的改善和基本素质的提升。

三、社区需求分析

社区需求分析较为常用的方法是布雷德绍(J. Bradshaw)1972年提出的四种需求类型。

1. 感觉性需求。指社区居民服务或服务对象感受到或意识到的，并用言语表达出来的需求。

2. 表达性需求。指社区居民服务或服务对象把自身的感觉通过行动表达出来的需求，如申请服务、排队等候服务等。

3. 规范性需求。指由专家学者、专业人士、政府行政官员评估决定的需求。

4. 比较性需求。指社区居民或服务对象将所得到的服务与其他类似社区进行比较，认为有差别的需求。

在分析社区需求时，社会工作者可以将四种需求与专业介入层面相结合，通过填写下面的表格综合分析社区需求。

社区需求分析表

社区需求介入层面	感觉性需求	表达性需求	比较性需求	规范性需求
个人				
家庭				
小组				
社区				
社会				

社区需求评估表

	需求的类型				评估
	规范性	感受性	表达性	比较性	
1	有	有	有	有	各方面显示都有需要,并且无争议。这类需要尽快满足,如改善社区治安。
2	有	有	无	有	需要没有表达出来,很可能是由于缺乏足够途径让服务对象获取相关服务,如流动人口的权利。
3	有	有	无	无	这种情况很可能显示服务严重不足,如社区青少年的教育。
4	无	有	有	有	服务对象觉得有需要,但有关专家、政府行政人员却不觉得是必要的,如老年人理发。
5	有	有	有	无	各方面都有需要,但却没有服务提供,这种情况是开展创新服务的最佳时机,如家庭暴力受虐者庇护所。
6	有	无	无	有	专家和行政人员认为有需要,而且有服务的提供,但服务对象却没有感受到有需要或提出要求,这种情况服务提供时最困难的,如社区精神文明建设。
7	有	无	无	无	通常开展的是防患于未然的预防性服务,如消防安全演练。
8	无	无	无	有	某种需要有服务满足,但却不是必需的,这种服务只是给服务提供者带来利益,但没有给服务接受者带来利益。
9	无	有	无	无	这主要表示的是一种期望,并不代表真正的需求。

四、任务解决

任务1和任务2中的社区内涵是不同的。前者是居民委员会的管辖范围,可以视为行政管理上的社区内涵,而后者是一个纯粹理论上的社区内涵,它是具有共同文化属性的共同体。

在实际操作中,凡是涉及社区居民社会福利水平提高的,就属于理论上的“社区”概念,除此之外,都属于行政管理概念中的“社区”概念。



必备知识

社区的分类

(一)按社区功能分类

1. 经济社区

经济活动集中,经济功能明显的社区。

2. 政治社区

省、市、县等各种行政区域的领导、管理中心所在地。

3. 文化社区

高等院校、科研、文化艺术单位比较集中的社区。

4. 军事社区

以军事目的为中心所形成的社区。

5. 特殊社区

除基本功能以外的,以其他特殊功能为主的社区。

(二)按社区的空间分类

1. 法定社区

即地方行政区。

2. 自然社区

即聚落。

3. 专能社区

人们从事某些专门活动而形成的一定地域空间上的聚集地。

(三)按社区内部组织形式分类

1. 整体社区

具有相对独立意义的,基本上具备了人类社会生活的主要方面,并能解决大多数居民主要需求的比较完整的社区,如一个城市,一个独立的村落。

2. 局部社区

整体社区的一部分,如一个街区。

(四)按社区规模分类

1. 巨大型社区(上百万人口)

2. 大型社区(几十万到百万人口)

3. 中型社区(十万到几十万)

4. 小型社区(一万到十万)

5. 微型社区(一万以下)

(五)按社会生产力水平和时间要素分类

1. 传统社区

2. 发展中社区

3. 现代社区

(六)按多元标准分类(经济结构、人口密度、人口规模等)

1. 乡村社区

以从事农业生产为主要谋生手段的人口为主的、人口密度和人口规模相对较小的社区。

2. 城市社区

在特定区域内,由从事非农业生产劳动的密集人口所组成的社区。

3. 集镇社区

介于城市和乡村之间的,居民主要不从事农业生产劳动,人口达到一定规模的社区。

(七)按其他标准分类

按社区的地理环境分类:平原社区、山区社区、牧区社区。

按社区发展的历史分类:流动性社区、半固定型社区、永久型社区。



拓展训练

李强是一名大一学生，从小喜欢攀岩，念小学时参加了专业攀岩训练班。高中毕业时，获得过行业协会组织的攀岩比赛的第三名。进入大学后，他利用微信平台建了一个“我爱攀岩”微信群，定期推送一些关于攀岩的知识和信息。与此同时，他还定期组织有攀岩爱好的同学，去野外素质拓展基地进行拓展训练。

问题思考：

1. 李强开设的微信群是社区吗？
2. 如果是你，你会如何开展社区活动？



推荐阅读

1. 王思斌. 社会工作概论. 北京：高等教育出版社，1999
2. 甘炳光，梁祖彬. 社区工作：理论与实践. 香港：香港中文大学出版社，1994