

# 社区基础知识 讲义

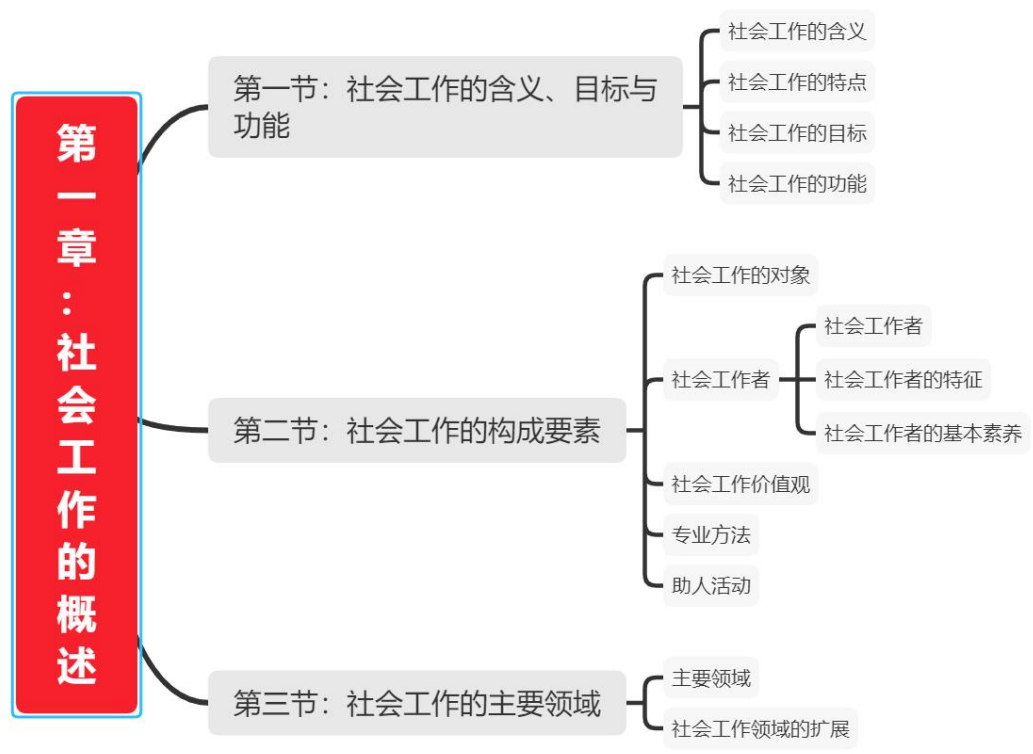


# 目 录

社会工作综合能力模块.....	2
第一章 社会工作的概述.....	2
第二章 社会工作的价值观和专业伦理.....	19
第三章 人类行为与社会环境.....	24
第四章 个案工作方法.....	35
第五章 小组工作方法.....	52
第六章 社区工作方法.....	66
社会工作实务模块.....	69
第一章 社会工作实务通用过程.....	69
第二章 儿童社会工作实务.....	4
第三章 青少年社会工作.....	15
第四章 老年社会工作.....	21
第五章 妇女社会工作.....	24
第六章 残疾人社会工作.....	26
第七章 家庭社会工作.....	29
社区基础知识模块.....	78
第一章 社区概论.....	78
第二章 社区建设.....	85
第三章 社区居民自治.....	101
第四章 社区组织.....	115
第五章 社区服务.....	168

# 社会工作综合能力模块

## 第一章 社会工作的概述



### 第一节 社会工作的含义、特点、目标与功能

#### 考点一：社会工作概述

##### 一、含义

###### （一）国际

社会工作是一种助人的实践活动。为了阐述和理解上的方便，我们将社会工作定义为：社会工作是在一定的社会福利制度框架下，根据专业价值观念、运用专业方法帮助有困难的人或群体走出困境、获得发展的职业性服务活动。

简称：以**利他主义价值观**为指导，以**科学的知识**为基础，运用科学方法助人的职业化的服务活动。

###### （二）我国的理解

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。

第一类是普通社会工作。在机关、单位和社会上，我们有时会听到在职干部和离退休人员说自己抽空做点“社会工作”。这里所说的社会工作是他们在本职工作之外从事的、不计报酬的服务性或公益性工作。如离退休人员当校外辅导员，一些志愿者从事公益服务活动，等等。

第二类是行政性社会工作。这是指政府部门、企事业单位和群众团体中，那些专门从事职工福利、社会救助

的人所从事的助人活动。这些活动有的面向全社会，如民政部门的社会救助、老人福利和儿童福利工作；有的面向本单位成员，如企事业单位中工会救济和帮助困难职工的工作。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，这是行政性、非专业的社会工作。

第三类是专业社会工作。这是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，也是与国际接轨的社会工作。

## 二、特点

1. 专业助人活动
2. 注重专业价值
3. 强调专业方法
4. 注重实践
5. 互动合作 (对)
6. 多方协同

## 三、目标

### (一) 服务对象层面

1. 解救危难
2. 缓解困难
3. 激发潜能
4. 促进发展

### (二) 社会层面

1. 解决社会问题
2. 促进社会公正

### (三) 文化层面

1. 弘扬人道主义
2. 促进社会团结

## 四、功能

### (一) 功能的含义

功能是指在一个系统中某个部分所发挥的作用，即某一部分的存在和变化对整体及其他部分所发挥的影响。社会是一个复杂系统，它的各个部分是复杂地联系在一起的，任何一部分的变化都会对社会系统发生这样那样或强或弱的作用，这就是它的功能。社会工作是社会的重要组成部分，它对服务对象和社会系统发挥的作用就是社会工作的功能。在社会工作看来，社区、家庭，甚至一个人的生活都是一个系统。在这些系统中，任何部分都有其应该发挥的功能，而功能发挥得好坏会影响整个系统的生存和运行状态。比如在家庭中，父母应该哺育、培养、教导孩子，这是他们的责任和功能。父母对孩子缺少关爱、疏于管理就可能贻误孩子的成长。由于种种原因，社会系统的某个部分如不能发挥自己应有的功能，出现功能不足或功能缺失的现象，就可能会滋生社会问题。

由于部分处于系统之中，对系统的影响是多方面的，所以分析功能首先要说明是哪部分的功能和对哪部分的功能，即哪部分在发挥作用和哪部分对哪部分发挥了作用。

## （二）功能的基本类型

从某一现象所起的作用的基本性质来分，功能可以被分为正功能和负功能。所谓正功能是指系统的某一部分、某一现象所发挥的正面的、积极的、支持性的作用；负功能是指它所发挥的负面的、消极的作用。当甲对乙发生了积极影响时，我们就可以说甲对乙具有正功能。比如最低生活保障制度对改善贫困群体的生活状况具有正功能。如果丙对丁产生了消极的、负面的影响，就是丙对丁具有负功能。比如父母对子女过分严厉的管教可能会导致子女的逃避心理，这种管教行为就具有负功能。在社会工作理论和实践中，习惯上“功能”概念是指正功能。

## （三）对服务对象的功能

### 1. 促进服务对象的正常生活

社会工作者在物质帮助、心理和社会支持方面提供的援助是具体的，这可以解决服务对象遇到的迫切问题。但是社会工作者的用意和追求并不止于此，他们希望提供的这些帮助能够发挥更大的作用，希望服务对象能以此为契机走出困境，走向正常的社会生活。

### 2. 恢复弱化的功能

社会工作通过开展活动、提供服务，可以恢复贫弱群体的自信，也可以促使他们参与更广泛的社会生活，这就是在恢复和强化他们的社会功能，以促进他们的社会融入。

### 3. 促进人的发展

社会工作通过开展多种服务，可以促进某些贫弱群被压抑的潜能的发挥，为他们的发展创造条件。

### 4. 促进人与社会环境的相互适应

社会工作分析问题的基本观点是“人在环境中”，认为人是生活在社会环境之中的，人与社会环境是相互依存的。对于那些贫弱群体和边缘群体来说，他们与环境的关系是不协调的。这种不协调给他们的生活带来困难，也带来社会问题。社会工作就是要促成人与社会环境的良性互动。

## （四）对社会的功能

### 1. 维持社会秩序

良好的社会秩序是社会各部分关系协调、稳定的状态，这是人们极力追求的。良好的社会秩序来自国泰民安，而社会不稳定甚至动乱则源于社会矛盾，特别是因贫困、失业而形成的社会问题的积累。社会工作一般意义上来说是具体解决社会问题的专业活动，对困难人群问题的解决不但可以给他们以实际的帮助，而且可以减少因问题激化可能产生的对社会秩序的冲击，从而有助于社会稳定。

社会工作维持社会秩序的功能与一般行政管理有所不同：行政管理倾向于运用行政力量，即自上而下的行政系统和权力解决问题，维持社会稳定是其直接目标；社会工作则通过服务来化解矛盾、解决问题，从而达到维持社会秩序的效果。在解决问题的方法上，社会工作不但强调社会秩序的重要性，也强调不尽合理的社会结构和制度环境会造成社会问题，因而要通过改变环境、完善制度来解决问题。所以，社会工作可以从更深层次上发挥维持社会秩序的功能。

### 2. 建构社会资本

社会资本是在一定社会范围内存在的，人们基于信任、情感、共同体意识而形成的相互信赖和支持的关

系。在向现代社会快速转型的过程中，人们之间原本良好的共同体关系受到了伤害，利益竞争和社会排斥使人们相互隔离。社会工作以人为本，解决社会问题，通过举办关爱困难群体的公益活动，链接社会资源，可以增加他们的相互信任，促进社会成员之间良好关系的建立，促使社会资本的增加，或使社区的社会资本更加丰厚，有助于建立一个相互关怀的社会。

### 3. 促进社会和谐

社会和谐是社会各构成要素之间良性互动，社会成员之间相互接纳、平等相处的生活状态。和谐社会是一个“民主法治、公平正义、诚信友爱、充满活力、安定有序、人与自然和谐相处”的社会。现代社会快速转型引发了诸多社会问题，对人们的正常生活产生了诸多不利影响。社会工作以人为本，致力于在社会成员之间建立相互支持的关系，社会工作所擅长的、面对面的、深入人心的、人性化的服务，在化解矛盾和冲突时所产生的促进社会和谐的作用，是一般行政方法所不能替代和无法比拟的。社会工作作为专门助人的职业，能够通过具体服务为和谐社会建设作出重要贡献。

### 4. 促进社会和谐

社会和谐是社会各构成要素之间良性互动，社会成员之间相互接纳、平等相处的生活状态。和谐社会是一个“民主法治、公平正义、诚信友爱、充满活力、安定有序、人与自然和谐相处”的社会。现代社会快速转型引发了诸多社会问题，对人们的正常生活产生了诸多不利影响。社会工作以人为本，致力于在社会成员之间建立相互支持的关系，社会工作所擅长的、面对面的、深入人心的、人性化的服务，在化解矛盾和冲突时所产生的促进社会和谐的作用，是一般行政方法所不能替代和无法比拟的。社会工作作为专门助人的职业，能够通过具体服务为和谐社会建设作出重要贡献。

### 5. 推动社会进步

社会进步是人们的普遍期望，但是社会转型和日益加深的市场化造成日益严重的社会问题，社会不平等、贫困、失业、社会疏离严重。虽然政府也极力通过公共政策来弥合社会的裂痕，但常常是力不从心。社会工作作为一种社会力量以其针对性强、服务细致、人性化和标本兼治的特点，开展面对困难群体的服务，会有助于他们问题的解决。社会进步的最主要标准是困难群体生活状况的改善。社会工作对困难群体问题的解决会更有力度地促进社会进步。

从总体上来说，社会工作可以发挥促进经济发展、政治参与、文明建设和社会和谐的功能。社会工作可以促进社会服务领域的就业，也可以通过参与就业培训和社区社会资本建设促进经济发展；社会工作鼓励服务对象参与社会生活和社会治理，促进社会民主制度建设；社会工作可以以自己的专业服务倡导社会慈善、志愿服务和社会关怀，建构良好的社会文化氛围；社会工作还可以通过修复和改善人与社会环境的关系，促进社会和谐与社会进步。

## 五、我国社会工作发展的基本原则

社会工作的基本原则是从事社会工作所依据的基本准则。社会工作是改善民生、创新社会治理、促进和谐社会建设的重要手段，我国的社会工作要遵循的基本原则包括如下一些内容。

### （一）坚持中国共产党的领导

我国是社会主义国家，中国共产党是人民选择的，领导我国人民进行社会主义建设的执政党。习近平总书记在中国共产党十九大报告中指出：党政军民学，东西南北中，党是领导一切的。党的十六届六中全会通过的《中



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》，作出“建设宏大的社会工作人才队伍”的战略部署，也是从中国共产党领导我国的经济建设和社会建设，处理好发展问题的角度出发的。这也说明，我国社会工作的发展也必须坚持中国共产党的领导。社会工作发展坚持中国共产党的领导包括：社会工作的发展要符合中国共产党确立的发展中国特色社会主义的政治方向；要准确理解和认真贯彻党的改善民生的各项政策；要认真贯彻和实施党和政府有关发展社会工作的政策；社会工作群体要自觉地在思想上、政治上、行动上同党中央保持高度一致。

### （二）坚持社会主义核心价值观的引领

社会主义核心价值观是社会主义核心价值体系的内核，体现了社会主义核心价值体系的根本性质和基本特征。党的十八大提出，倡导富强、民主、文明、和谐，倡导自由、平等、公正、法治，倡导爱国、敬业、诚信、友善，积极培育和践行社会主义核心价值观。富强、民主、文明、和谐是国家层面的价值目标，自由、平等、公正、法治是社会层面的价值取向，爱国、敬业、诚信、友善是公民个人层面的价值准则。社会工作是为人民服务的专业活动，它在宏观上追求社会的民主、和谐与进步，在社会层面上追求社会公平正义和包容，社会工作在职业行动上崇尚敬业、诚信，真心实意为困难群体和有需要的人士服务。在这些方面，社会工作所遵循的与社会主义核心价值观是一致的。用社会主义核心价值观引领社会工作事业的发展，将会使社会工作得到更有力的政治认同和更广泛的社会认同，也会更好地促进社会工作的发展。

### （三）坚持以人民为中心的理念

社会工作是困难群体、脆弱群体和其他有需要群体实施专业服务活动，从更大范围上来说，社会工作是为人民服务的。社会工作看重人、尊重人，把服务对象置于主体和平等的地位。虽然社会工作也向服务对象提供物质等方面的帮助，但是社会工作服务的核心是人，目标是服务对象生活困境的改变、社会关系的改善和自身能力的增强。社会工作把有需要的个人、群体、社区作为自己的服务对象，也就是把他们放在中心位置。社会工作服务以服务对象生活状况的改变、能力的发展为目标，并以此作为自己服务成败的衡量标准，这就必然会持守以服务对象和人民为中心的理念。社会工作的发展要以人民为中心，既反映了社会工作专业的本质特征，也为我国社会工作的健康发展指明了方向。

### （四）坚持职业化、专业化、本土化的发展路径

社会工作是一种职业，在职业类型和学科分类上也是一个专业。国际经验表明，社会工作要在一个国家和地区得到健康发展，必须走职业化、专业化、本土化的道路。改革开放以后，我国的社会工作专业得以重建，走上了一条“教育先行”的发展道路。但是，社会工作在职业化、专业化、本土化方面还有很多不足，并影响着社会工作事业的进一步发展。社会工作要走职业化之路，就是要使社会工作成为令人尊敬的职业，要开发社会工作岗位，形成社会工作的职业体系。社会工作要走专业化之路，就是要借鉴国际社会工作专业发展的经验，使社会工作服务有更多的专业性和专业技术含量，更好地满足服务对象的需要。社会工作要走本土化之路，就是要立足中国实际，运用和挖掘本土社会服务的经验，形成有中国特色的社会工作模式。社会工作的职业化、专业化、本土化不是互相独立的，而是有机地联系在一起。实现它们的良好结合，就会形成既借鉴国际经验又立足本国实际的科学有效的社会工作模式。

## 第二节 社会工作的构成要素

### 考点二：社会工作的构成要素

社会工作的构成要素包括服务对象、社会工作者、社会工作价值观、专业方法和助人活动。通过各种要

素的联结，社会工作者综合利用各种能力，实现着服务有需要群体、服务社会的功能。

## 一、服务对象

也称受助者、案主或工作对象，是社会工作者直接服务或帮助的对象，是物质上、精神上、社会关系上遇到困难、需要社会工作者提供帮助的个人或群体。服务对象是社会工作的基本要素。

### （一）基本对象

从发展较快国家和地区的实践看，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：第一，孤儿、无依无靠的老人和残疾人。他们多数因为生理机能不足或受损而难以像别人那样正常生活，并陷入困境，他们缺乏基本的能力去维持自己的生存。第二，精神病患者。由于心理上、精神上患有疾病，他们难以自理，他们的家庭也难以照顾他们，所以需要别人的帮助。第三，因失业而沦为生存困难者。由于各种原因，这些人沦为失业者而难以养活自己和家人，这些人并非不想处理好自己及家庭的生活，而是社会原因、社会变迁将他们抛入极度困境之中。这些人是最无依靠、最需要帮助的人，是由于生理、心理原因，或者由于个人无法抵御的社会和自然原因而陷入生活极度困难的群体，从而成为社会工作的基本对象。社会工作对他们的帮助反映了政府和社会对这些人的仁爱和责任。

从发展中国家的实践来看，社会工作的基本对象依然是那些“最值得帮助的人”，如孤儿、孤寡老人、残疾人，以及因自然灾害和社会原因而陷入困难境地的人。这些人之所以“最值得帮助”，是因为他们的生活十分困难，如果没有他人的帮助可能会危及生命。在家庭、亲友、社区不能向他们提供基本支持的情况下，政府和社会要承担起基本的责任。在政府的福利资源有限时，这些人就会成为被优先救助和帮助的人，也就成为社会工作的基本对象。

### （二）扩大对象

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且难以自拔而需要帮助的人，从贫困的个体和家庭到有问题、欠发展的社区，从困难民众到一般公众。补救和治疗是指问题发生之后而实施的救助活动。当由于个人和社会原因，某些社会成员主要在物质生活方面陷入困境之后，由政府、社会工作服务机构对其实施物质方面的救助，这是社会工作最初的也是最基本的工作内容，并形成了最基本的工作对象。后来，虽然不是极度贫困者，但在基本生活上遇到困难且难以自我解脱的人，也逐渐进入社会工作的服务领域。比如一些成员关系出现问题的家庭，某些在学业上遭遇困境的学生，受到虐待的妇女，因为退休而陷入孤独的老人以及心理压力过大出现精神障碍的人士，这些并非“生活困难”的人群也成为社会工作的对象。由此，社会工作的对象已经扩大到遇到困难而陷入危机状态的人群。

随着社会的发展，社会工作的对象在不断扩大，它已经不再只是包括社会上公认的困难群体，而是可能涉及所有社会成员。社会工作不但面对困难群体进行社会服务，而且也面对社会进行公共服务。当社会上出现严重的社会问题、公共危机时，社会工作者会以专业的方法和角度介入，帮助公众正确面对问题、应对问题、度过危机。比如在环境问题、公共安全等问题上，社会工作正在越来越多地介入，这样，社会公众也就成了社会工作的服务对象。

第二次世界大战以后，社区成为社会工作的重要对象。发展中国家的农村发展，发达国家的城市反贫困，城市快速变迁中的社区建设，都把社区置于中心位置。社区组织、社区发展已经成为社会工作的一个重要内容。

社会工作的发展与一个国家的经济、政治和社会福利制度相关。由于经济发展水平、政治制度、社会结构及



福利意识形态方面的差异，不同国家和地区的社会工作的实际对象可能会有所不同。比如，发达国家将大部分遭遇自身难以克服困难的人纳入社会工作对象，而在大多数发展中国家社会工作只惠及那些最基本的对象。不过可以发现，随着经济的发展和福利制度的完善，社会工作的服务对象正在不断扩大。

## 二、社会工作者

### （一）定义

《社会工作者职业道德指引》第二条规定，本指引所指的社会工作者是指通过全国社会工作者职业水平评价，提供专业社会工作服务的人员。

社会工作者应不断内化和践行专业理念，持续充实专业知识和技能，提升专业能力，促进专业功能的发挥和专业地位的提升。

### （二）特征

#### 1. 一般特征

- （1）认同并遵循社会工作价值准则
- （2）从事社会福利服务
- （3）掌握一定的社会工作专业方法
- （4）在一定的组织框架内开展活动

#### 2. 与志愿者的关系

- （1）活动方式不同：职业 VS 业余
- （2）专业技术能力不同
- （3）处理问题的难易程度不同
- （4）社会约束不同

### （三）角色

#### 1. 直接服务角色

（1）服务提供者：社会工作者提供的服务既包括提供物质帮助和劳务服务，也包括提供心理辅导，还包括政策信息的提供。这种服务是平等的，而不是基于怜悯和慈善。

（2）治疗者：当某些服务对象因贫困、离婚、吸毒和药物依赖、犯罪和违法行为等原因，而使自己的行为发生偏离时，社会工作者就要帮助服务对象发现自己行为的问题、重塑其行为，以及对他们的行为进行矫正，以帮助他们建立正确的行为方式和生活方式。

（3）支持者：社会工作者应该成为服务对象积极反应的支持者、鼓励者，并应尽量创造条件使服务对象自立或自我发展。

（4）关系协调者：社会工作者扮演关系协调者的角色，帮助服务对象学习处理社会关系的技巧，协助他们处理好与他人及环境的不和谐关系，并建立起协调关系。

（5）倡导者：倡导是社会工作者向服务对象提倡某种行为，这里的倡导不是不顾服务对象接受程度的强行推动，而是在认真评估了服务对象的能力和状况，评价了社会工作者对他的支持和效果的基础上作出的。合适的倡导可以增强受助者的信心和勇气。

（6）使能者：使服务对象有能力改变。

(7) 教育者：给服务对象传达新方法，新技能，新知识。

## 2. 间接服务角色

(1) 行政管理者：社会工作是一个复杂的过程，需要对其进行科学的管理，这种管理不但对调配多种资源的社会行政工作十分重要，而且对个案工作、小组工作和社区工作也同样重要，因为后面这些服务活动也需要在评估的基础上进行活动设计，而照此实施就需要管理。

(2) 资源筹措者：也叫资源连接者，为了有效帮助他人，社会工作者常常需要联络政府有关部门、福利服务机构的负责人或同事、志愿组织甚至广大社会群体，向他们争取服务对象所需要的资源，并将它们传递到服务对象手中，以解决问题。

(3) 政策影响者：社会工作者是在政策的范围内开展工作的，社会工作本身也常常是在落实某些社会政策，社会工作者就扮演着政策影响者的角色。

(4) 研究者：对社会工作进行研究的人。

## 3. 合并角色

### (四) 基本素养

#### 1. 价值观

- (1) 人类共同意识：怜悯、同情、互助、是非感
- (2) 帮助社会弱者
- (3) 乐观看待变迁
- (4) 追求社会公正

#### 2. 知识素养

- (1) 学科知识
- (2) 文化知识
- (3) 心理素质
- (4) 政策知识
- (5) 技术知识

#### 3. 能力要求

##### (1) 沟通与建立关系的能力

社会工作是做人的工作，社会工作者要有良好的沟通和建立关系的能力。社会工作者要同服务对象建立专业关系，要同机构成员及其他机构建立工作关系，并发展和维护这种关系，以推进社会服务。社会工作者要能够与不同的人打交道，进行有效沟通。

##### (2) 促进和使能的能力

服务对象因本身技能的问题或社会制度安排方面的原因而陷于不利处境，社会工作者要有能力把他们从不利处境中解脱出来，这就需要社会工作者有促进和使能的能力。这里说的促进是指促进服务对象的改变，使能是要使服务对象有能力去应对问题，这包括要协助服务对象改善其生活机会，要向其提供建议和挖掘其潜能等。

##### (3) 评估和计划的能力

面对服务对象的特定问题，社会工作者要有对问题进行预估的能力，了解问题的现状和性质的能力，制订计

划的能力，动员和合理分配资源的能力，与服务对象一起有效地处理和解决问题的能力。

#### （4）提供服务和干预的能力

社会工作者的最核心工作是向服务对象提供适当的服务。社会工作者的服务提供能力包括与服务对象建立和维持良好的专业关系，促进双方良好互动与合作的能力，在服务过程中对服务对象表示关心和保护，也包括对服务对象的某些偏差行为进行干预和指导，对不利的环境条件进行干预。

#### （5）在组织中工作的能力

社会工作都是在一定的组织体系中进行的，这个组织体系既包括某一具体的社会服务机构，也包括社会服务机构与其他组织形成的关系系统。社会工作者是依靠这种组织化的运作来实现助人目标的。社会工作者要具有能合理配置组织资源，有效地输送社会福利资源，监督这一过程的合理性与有效性，有效地促进服务任务的完成等能力。

#### （6）发展专业的能力

### 三、社会工作价值观

社会工作价值观是社会工作者所持有的助人观念，包括社会工作对助人活动的看法、对自己和服务对象的看法。社会工作的价值观是利他主义，即以帮助他人、服务他人、促进社会福利和社会公正为自己行动的目标。价值观是社会工作的灵魂。

### 四、专业助人方法

社会工作是专业的助人活动，助人方法作为达到助人目的的手段和措施，在服务过程中占有十分重要的地位，专业的助人方法是现代社会工作的核心组成部分。从大的角度来说，社会工作有个案工作、小组工作、社区工作等几种专业助人方法。

### 五、助人活动

助人活动是社会工作者依据其价值观，利用专业方法向服务对象提供帮助或服务的行动，也是社会工作者与服务对象的互动及合作的过程，它是社会工作的外在表现。助人或服务活动将受助者的需要与社会工作者的服务活动连接起来，并通过连续的活动去实现社会工作的目标。助人活动是社会工作最核心的部分，没有助人活动将各种要素连接起来就没有社会工作。

当然，对于助人活动，不能将其简单地理解为社会工作者对服务对象的单向支持，即认为它只是指社会工作者简单地提供帮助的活动。实际上，助人活动是双方围绕解决困难和问题而展开的持续互动。在助人活动中，社会工作者经过分析求助者或服务对象的问题，选择科学的、合适的方法提供服务；而受助者则根据自己的需要和对来自社会工作者的帮助行为的理解而作出反应。在这种互动过程中，双方互相理解对方的行动，相互合作，共同去实现克服困难、解决问题的目标。助人活动反映了价值观和工作方法，是社会工作的基本实践活动。由于助人活动包含了社会工作者与服务对象的相互理解和互动，他们所要解决的问题又是比较复杂的，所以助人活动也是复杂多样的。

## 第三节 社会工作的领域

### 考点三：社会工作的领域

#### 一、主要领域

### （1）老年社会工作

老年社会工作是以老年人对象的专业服务，是用社会工作理念和方法帮助老年人解决其面临问题的服务。任何国家都有尊老、敬老的文化传统，在中国，尊老、敬老更是中华民族的美德。在传统社会，老年人生活中遇到问题是由家庭、邻里、社区予以解决的。在现代社会，由于社会的急剧变迁，家庭小型化、社会流动频繁、人们寿命延长以及公民权利的发展，对老年人的生活服务及精神关照、支持老年人正常生活和社会参与越来越成为政府和社会的重要责任。不仅老年人的物质生活，而且老年人的精神生活都成为社会不得不予以关注的问题。在这方面，贫困老人的救助及福利、独居老人的家庭服务、老人的医疗保健服务、离退休老人对社会生活的应对、老人的心理健康、老人丧偶后的生活适应等都是重要的社会工作领域。另外，老人发展服务、老•人社会参与也是老年社会工作的重要内容。我国正处于社会转型期，老龄化速度加快，老年人口数量迅速增加，老年人遇到了前所未有的困难，这都提出了大力发展老年社会服务的要求。我国有促进老有所养、老有所医、老有所学、老有所为、老有所乐的相关政策，在落实这些政策的过程中都需要社会工作的介入。

### （2）儿童青少年社会工作

在我国，儿童指的是幼儿到少年这一年龄段的人，而联合国认为儿童的上限可以拓展到青年。按照国际上的理解，儿童社会工作指的是对幼儿、少年和青年的专业社会服务，是为了促进他们的健康成长而提供的福利服务。我们也可以把它细分为儿童社会工作、少年社会工作和青年社会工作。按照人类成长理论，人生发展的不同阶段会遇到不同的困难和问题，这就为社会工作服务提供了空间。童年是人生中最弱小的阶段，当家庭不能对其进行有效保护时就会产生问题，就需要向他们提供服务。最基本的服务包括对弃儿的救助，对残疾儿童的救助，对受虐儿童的援助，对儿童受教育权的保护，对童工的救助，对沾染不良行为的少年儿童的帮助，对青年在恋爱过程中出现问题的辅导和帮助等。儿童、青少年是社会的未来，现代国家都特别重视儿童和青少年的成长，因此，儿童和青少年服务成为重要的社会工作领域。现代国家对儿童发展及其权益保护负有义不容辞的责任，所以儿童福利服务一般是由政府负责的，而儿童社会工作的提供则由政府和社会工作机构共同进行。按照联合国关于儿童保护的相关规定，要使儿童免于饥饿和威胁，要从儿童权益、儿童成长和发展的角度来看待有关儿童的行为。随着社会进步和发展，社会工作在保护儿童和青少年权益、促进儿童和青少年健康成长方面发挥着日益重要的作用。

### （3）医务社会工作

医务社会工作是在医疗、卫生、保健领域实施的社会工作。传统的医患关系主要是医生为患者诊治生理疾病，即患者是病人，需要医生为其诊断治疗。但是实际上，有些患者不能达到医治效果甚至长时间不能被治愈，不单是生理方面的问题，也可能是心理方面的问题，甚至是患者与医生的配合、患者与社会环境的关系方面的问题。于是，处理患者与医生之间的关系、患者与环境之间的关系就十分重要。社会工作者有心理辅导和处理人际关系方面的经验，能够帮助患者走出困境。在现代社会，人们的病因越来越复杂，特别是许多社会因素、心理因素会加重人的患病程度，在这种情况下，社会工作的介入就能起到独特的作用。在这一领域中，社会工作者可以帮助患病者有效链接医疗资源。在医治过程中，社会工作者则可以帮助建立良好的医患关系，促进患者与医生之间的良好合作。此外，社会工作者还可以在具体的医疗过程前后，帮助建立患者与社区之间良好关系。



#### （4）残疾人社会工作

残疾人社会工作是针对残障人士开展的，以增强和恢复他们的生理和社会功能为目的的福利服务。残障分为肢体残障和智力残障，前者是人的生理器官（躯体的主要部分）残缺或失去功能的状态，后者是人的智力和精神方面发育不足或受到损伤而不能发挥正常功能。残障是人类的不幸，能够参与正常生活是残障者的愿望，也是社会的责任。

在历史上和现实生活中，残障人士常常被排除在正常的社会活动之外，这不但有个人方面的原因，更有社会方面的原因。应该从这两个方面努力，最大限度地帮助残障人士融入社会生活。康复服务主要是从增强和恢复残障者生理器官功能的角度开展的服务，包括物理治疗和精神康复两部分。通过物理治疗和精神康复，旨在提高残障者的机能，使其更有效地参与社会生活。社会还要为残障者参与社会生活创造适宜的环境条件，帮助他们参与社会生活、融入社会。在对残障者的康复服务方面，有机构内康复、社区康复和职业康复等几种重要的服务方式。另外，帮助有劳动能力的残障者就业、对残障者实施法律援助等，对维护他们的合法权益、促进其社会参与发挥着重要作用。由于特殊的生理、心理条件和文化及社会条件，残障者常常具有特殊的心理状态和行为特征。因此，充分考虑他们的需要，开展有针对性的服务就十分重要，这就需要专业知识。社会工作在残障人士服务方面的作用是不可替代的。

#### （5）妇女社会工作

妇女社会工作是针对女性需要、为了促进女性的正常生活和发展而开展的专业服务工作。这里的女性包括从女童到成年和老年的所有女性。在历史上和现实生活中，由于社会制度及文化等多方面的原因，女性常常成为弱者，她们被忽视、被歧视和被侵害，她们的正当权益得不到应有的保护，在很多方面得不到与男性同等的地位。这样既有害于妇女，也有害于家庭和社会。当前，我国在此方面比较突出的问题也是存在的，比如一些女婴被虐待甚至被遗弃、贫困地区女童失学问题比较严重、女性被迫失业、对女性的家庭暴力时有发生、一些女性被迫卖淫等，这些问题都是对女性权利的侵犯。另外，就业中的男女不平等、农村老年妇女养老问题也是重要的社会问题。妇女社会工作就是要帮助女性解决她们面临的，阻碍她们正常生活与发展的各种困难和问题。在解决这些问题的过程中，政府负有主要责任，社会力量在这方面也应该发挥积极作用。除了动用法律手段对某些伤害、歧视女性的行为进行遏制，保护女性的合法权益外，社会工作在解决这些问题的过程中能够发挥重要作用。女性发展是社会工作不可忽视的工作领域，在增强女性自我保护意识、提高其在就业市场中的竞争能力、增强其处理家庭关系的能力及社会参与能力等方面，社会工作都可以发挥支持和促进作用。

#### （6）矫正社会工作

#### （7）优抚安置社会工作

优抚安置社会工作是在优抚安置领域，综合运用社会工作的专业知识、技能和方法，帮助和协助优抚安置服务对象及其相关人员和系统，整合社会资源，协调社会关系，预防和解决问题，恢复和改善社会功能，改善优抚安置人员的生活，促进其更好地适应社会和增进其福祉的活动。它主要包括优抚医院社会工作、光荣院社会工作、复员退伍军人安置社会工作、军休社会工作、烈士褒扬社会工作和军供社会工作。在经济的市场化改革和社会建设进一步深入的大背景下，我国的退役军人安置和服务管理工作变得更加突出和迫切，社会工作在这一领域可以发挥政策指导作用。优抚安置社会工作可以帮助有困难、有需要的优抚安置服务对象，提高他们的生活质量，为



军队和国防建设 作出积极贡献。

#### （8）社会救助社会工作

社会救助社会工作是针对社会救助对象开展的社会服务。社会救助是政府或社会服务机构对物质生活面临危机的社会成员提供的物质及社会关系方面的支持和帮助。在现代社会，社会救助主要由政府承担责任，所以也叫公共救助。社会救助是对因自然、个人及社会等各种原因而导致基本生活陷入困境者的救助，其目的是保障当事人的生命安全和基本权利。作为一种社会制度，社会救助是社会保障制度（社会福利制度）的最初级、最基本的组成部分。社会救助是政府对其成员生存权利最基本的保护。社会救助首要的是向困难人群发放食物、生存物资和金钱，以保障他们免于饥饿、疾病，保障其生命安全。但是社会救助的任务又不止于此。除此之外，还应该向他们提供政策的、心理的帮助，增强他们应对生存困境的能力。这样，面对基本生活困境者的社会救助就需要做许多复杂、细致的工作。社会工作者在实施社会救助的过程中扮演着重要角色，可以通过深入了解救助对象的需要，运用专业方法更好地向他们提供服务。我国的《社会救助暂行办法》列出最低生活保障、特困人员供养、受灾人员救助、医疗救助、教育救助、住房救助、就业救助、临时救助等项目，指出社会工作服务机构和社会工作者要为社会救助对象提供社会融入、能力提升、心理疏导等专业服务。社会工作在社会救助领域将大有作为。

#### （9）减贫社会工作

减贫社会工作也称反贫困社会工作或缓贫社会工作、扶贫社会工作等，是以减少贫困为目的的社会工作，是社会工作者参与反贫困行动，与其他方面的人员和贫困群体一起，缓解、减少直至使贫困群体脱离贫困的行动。在减贫过程中，社会工作者与贫困群体一起，评估贫困群体的贫困状况、生存环境、基本需要和可用资源，扶志增智、建立社会支持网络，增加贫困群体的经济收入，阻断贫困的代际传递，使贫困群体彻底走出贫困状态。贫困现象是复杂的，其致贫原因也复杂多样，因此，减贫社会工作的服务活动是多方面的、综合性的。

#### （10）家庭社会工作

家庭社会工作是因社会或家庭成员方面的原因使正常的家庭生活陷入困境，而由社会工作者提供的支持性服务。家庭社会工作以家庭整体为服务对象，其目的是通过协调家庭成员之间、家庭与环境之间的关系，帮助恢复家庭的正常生活，发挥其正常功能。在现代社会，由于社会与经济的快速变迁，部分家庭成员或整个家庭难以适应而陷入困境，进而影响整个家庭的正常生活。例如，夫妻不睦、离婚遗弃、家庭暴力、亲子关系紧张等都会影响整个家庭的生活。某个家庭成员的严重疾病及对其照顾也会打乱原来的家庭生活。家庭成员失业会给家庭的经济生活乃至家庭成员关系造成严重影响。当家庭出现上述较严重问题时，社会工作者可以帮助家庭解决困难和问题，促进家庭和谐。

#### （11）学校社会工作（治疗型-变迁型-社区学校型）

学校社会工作主要是以帮助学生正常学习和健康成长为目的的专业服务。学生不能正常学习和成长是由许多原因造成的，除了青少年期特殊的生理、心理特征外，家庭方面存在问题，同学关系、师生关系存在问题，学校对后进生的处理方法存在问题，以及不良环境等问题都会直接、间接地影响学生的正常学习和成长。当这些问题使学生的学业难以正常进行，或学生的正常成长遇到重大障碍时，这些学生就会成为社会工作的服务对象。对学生存在的这些问题和困难，靠传统的长者对学生的训导、一般的思想政治工作已不能完全解决。社会工作以其“助

人自助”的价值观，平等地对待这些有困难的学生，并采用个别辅导、小组活动等专业方法去帮助学生，可以收到良好效果。

学校社会工作主要有三种模式：治疗型学校社会工作，是针对“问题学生”失常的心理和行为而开展的工作，其目的是帮助他们解决问题、正常发展；变迁型学校社会工作，是帮助学生适应剧烈的社会变迁而开展的工作，包括各种辅导活动；社区-学校社会工作是把社会工作延伸到学校之外，包括联系学生家长、实现家-校沟通、对离校学生提供追踪服务、开展社区教育以利于学生学习与成长等。随着社会变迁的加剧、社会价值的多样化，青少年学生遇到的自身发展方面的问题越来越多，学校社会工作也变得越来越重要

#### （12）社区社会工作

社区社会工作是以社区为对象，解决与社区居民基本生活相关的公共问题、促进社区和谐与社区发展的专业社会服务。社区社会工作主要分为城市社会工作和农村（乡村）社会工作。在城市，由于人们工作和学习高度紧张、家庭小型化、城市重建以及大量外来人口流入等原因，社区居民的日常生活受到了一些消极影响。在这种情况下需要通过发展社区服务、促进社区建设来解决相关问题，满足人们的需要。社会工作在这



面发挥着不可替代的作用。

农村（乡村）社会工作是社会工作者与其他方面的专家以及当地政府、居民一起，在促进农村经济发展、教育和卫生发展以及社会资本建设等方面从事的专业社会服务。农村社会工作常涉及经济、政治、文化、社会、生态环境等多个层面。社会工作者在了解农村居民需求、选择社区发展项目、组织动员社区力量、促进社区能力发展等方面发挥着重要作用。针对我国“三农”问题比较严重的现象，《中共中央国务院关于实施乡村振兴战略的意见》提出，要按照产业兴旺、生态宜居、乡风文明、治理有效、生活富裕的总要求，做好“三农”工作，要积极发展农村社会工作和志愿服务。

### （13）企业社会工作

企业社会工作也称工业社会工作，是在企业中开展的社会工作。在企业中，职工是生产的主体，因此，如何激励和发挥职工的积极性就是重要的问题。影响职工积极性的有劳动条件、劳动关系（劳资关系、职工之间的关系）、工资待遇、职工心理等多种因素。企业社会工作可以运用专业方法，通过心理辅导、开展服务和培训来提高职工的能力，使其更好地适应企业的生产；可以通过改善领导层与职工的沟通及推进参与来改善劳资关系、维护职工的合法权益；也可以通过帮助职工进行职业生涯设计来提高职工的积极性。企业社会工作通过专业服务，可以改善职工的心理状况、工作条件和待遇，可以改善劳资关系而增加生产，是一项既有利于企业又有利于职工的工作。

除了上述主要的社会工作领域外，社会工作还在促进就业、心理健康服务等方面发挥重要作用。社会工作可以在就业培训、职业辅导等方面做工作，促进其就业。对于那些有较严重精神疾患的人来说，社会工作者可以对他们进行精神健康方面的服务和治疗。

## 二、扩展领域

随着社会的变化、新问题的出现及社会的不断进步，社会工作领域也在不断扩展。

### （一）从贫困群体到有需要人群

社会工作所关注的人群范围在逐渐扩大。最初，社会工作关心的主要是贫困群体，特别是极度贫困和处于严重困境中的老人、残疾人、孤儿。后来社会工作将服务范围扩大至其他遭遇生活困难而不能自拔的人群，如在学习中遇到挫折的青少年学生、在婚姻家庭方面陷入困境的人等。当代社会工作范围已经大大超越了传统领域，越来越多地进入促进人的发展的领域。例如，社会工作可以在青少年能力发展方面开展工作，也可以在进城务工人员适应城市生活和老人适应退休生活及他们各自的能力发展方面有所作为。

面对有需要的群体是对原来社会工作范围的拓展，这里的“有需要”是针对人们的正常

生活而言的，不管是何人，只要他们的正常生活遇到困难而难以正常进行，都可以成为社会工作的服务对象，社会工作者就有责任为其提供服务。这里反映了现代社会以人为本，人们具有社会权利，政府和社会应该为人的发展而服务的现代理念。习近平总书记指出，增进民生福祉是发展的根本目的。必须多谋民生之利、多解民生之忧，在发展中补齐民生短板、促进社会公平正义，在幼有所育、学有所教、劳有所得、病有所医、老有所养、住有所居、弱有所扶上不断取得新进展，保证全体人民在共建共享发展中有更多获得感。社会工作参与其中，在很多方面是其服务领域的扩展。

## （二）从关注社会问题到关注社会和谐发展

社会工作在传统上关注社会问题，并以解决社会问题作为自己的职责，至今这一传统仍然表现得十分明显。现代社会工作除了关注社会问题，还特别关注社会和谐与社会发展。社会和谐包括人际和谐、群际和谐、层际和谐、族际和谐等。社会工作强调“人在情境中”，人与社会环境的和谐是人们正常生活的基础，也是人的功能得以正常发挥、社会得以进步的前提。社会工作促进和谐社会建设主要有以下几个重要介入层面：第一，通过向贫困群体提供社会救助、帮扶等服务，在一定程度上化解社会矛盾，从而有助于社会整合；第二，通过促进和完善社会政策从整体上改善贫弱群体的生存状况，进而促进社会认同；第三，促进共享发展成果，使各社会群体的正常需要得到满足，提高生活质量，促进社会融合；第四，通过提供公共服务和社会服务，促进居民参与，解决公众关切和困境群体的问题，实现服务型治理，促进生活共同体建设；第五，通过促进社会心理建设和文化建设，建设相互关怀的社会，促进社会团结。当前我国的社会工作除了做好基本公共服务之外，正越来越多地介入公共服务领域，着力构建人类生活共同体，使人们共享社会进步的成果。

## （三）社会工作服务的新领域

随着经济和社会的变迁以及环境的变化，新的社会问题不断出现，这就出现了社会工作的新领域。结合我国实际，社会工作的新领域主要包括以下几个方面。

就业促进工作。社会工作可以在就业培训、职业辅导等方面做工作，促进服务对象就业。社会工作介入就业服务可以在如下方面有所作为：协同就业困难的求职者分析自己的优势和弱点，帮助其明确自己的要求以实现与就业市场需求的良好衔接，对求职人员进行知识和技能培训、就业政策辅导，与劳动就业管理部门、用人单位建立联系，促进双方互相了解和接纳。社会工作在促进就业方面发挥着独特的作用，社会工作者可以通过心理辅导帮助服务对象舒缓心理压力，进而使他们正常地投入工作和生活。

减灾社会工作。在人类历史上，自然灾害不断出现，人们依靠自己的力量或者在政府支持下救灾减灾。社会工作者介入救灾减灾和灾后重建，就是减灾社会工作。社会工作者运用

专业方法，协助受灾群众面对困难，树立理性对待灾害的态度，发挥自身能力，链接社会资源，支持受灾群众，从而使他们尽快走出灾害阴影、重建家园。社会工作者从社会力量支持、社会资本建立等角度介入救灾和灾后重建，已成为我国救灾减灾的重要力量。

精神卫生社会工作。随着社会的快速转型和复杂变化，精神抑郁、精神障碍等已经成为威胁人类生活质量的不可忽视的问题。社会工作介入这一领域，形成了内涵丰富的精神卫生社会工作。精神卫生社会工作是促进人的精神健康的社会工作，除了进行心理健康宣传之外，其主要任务是帮助精神抑郁者、严重精神障碍者走向正常生活。在现代 社会中，精神健康领域的社会工作变得越来越重要。近年来，我国的多部法律和政策也在大力推动精神卫生社会工作的发展。

发展性社会工作。发展性社会工作是从社会发展的视角看待社会工作，强调社会工作要关注人和社区的发展，关注社会福利服务与促进经济发展相协调的理论和实践。发展性社会工作是对纯粹福利性社会服务的反思，它在强调社会福利优先的前提下注重社会项目对经济发展的促进作用。这一类型的社会工作对解决发展中国家和地区的贫困问题有很好的适用性，对发达国家也有重要影响。

#### （四）新发展阶段我国社会工作的新发展

##### 1. 社会工作深入参与创新社会治理

党的十八届三中全会作出的《中共中央关于全面深化改革若干重大问题的决定》指出，要改进社会治理方式，坚持系统治理、依法治理、综合治理、源头治理，要激发社会组织活力。党的十九届五中全会进一步指出，要加强和创新社会治理，畅通和规范市场主体、新社会阶层、社会工作者和志愿者等参与社会治理的途径。推动社会治理重心向基层下移，向基层放权赋能，加强城乡社区治理和服务体系建设。因此，我国社会工作在加强和创新社会治理中面临着新的发展前景。《中共中央国务院关于加强基层治理体系和治理能力现代化建设的意见》强调，要完善社会力量参与基层治理激励政策，创新社区与社会组织、社会工作者、社区志愿者、社会慈善资源的联动机制，支持建立乡镇（街道）购买社会工作服务机制和设立社区基金会等协作载体。社会工作在制度建设和基层组织体系建设上要有新的高质量发展。

##### 2. 社会工作助力实现共同富裕

我国在历史性地解决了绝对贫困、全面建成了小康社会后，进入了全面建设社会主义现代化国家的新阶段，并把实现共同富裕作为重要任务和目标。《中共中央国务院关 于支持浙江高质量发展建设共同富裕示范区的意见》中指出，共同富裕具有鲜明的时代特征和中国特色，是全体人民通过辛勤劳动和相互帮助，普遍达到生活富裕富足、精神自信自强、环境宜居宜业、社会和谐和睦、公共服务普及普惠，实现人的全面发展和 社会全面进步，共享改革发



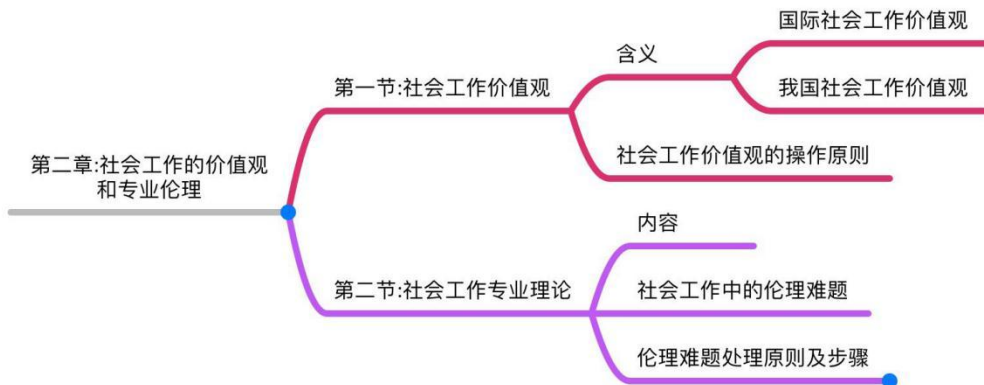
展成果和幸福美好生活。社会工作以服务困弱群体、提高广大人民群众的生活质量为使命，在参与促进共同富裕中应该发挥更积极的作用。

### 3. 乡镇社会工作服务站建设

为了落实《中共中央国务院关于加强基层治理体系和治理能力现代化建设的意见》，助力乡村振兴，解决好群众的急难愁盼问题，中共中央办公厅、国务院办公厅印发了《关于加快推进乡村人才振兴的意见》，要求加强农村社会工作人才队伍建设，加快推动乡镇社会工作服务站建设，加大政府购买服务力度，吸引社会工作人才提供专业服务，大力培育社会工作服务类社会组织；加大本土社会工作专业人才培养力度，鼓励村干部、年轻党员等参加社会工作职业资格评价和各类教育培训；持续实施革命老区、民族地区、边疆地区社会工作专业人才支持计划；加强乡村儿童关爱服务人才队伍建设，通过项目奖补、税收减免等方式引导高校毕业生、退役军人、返乡入乡人员参与社区服务。

2020年10月民政部召开加强乡镇（街道）社会工作人才队伍建设推进会，接着民政部办公厅发布《关于加快乡镇（街道）社工站建设的通知》，要求抓住社会工作人才评价、人才培育、人才使用和机构建设等关键环节，打造一支让党和政府放心、让人民群众满意的专业人才队伍；要聚焦社会救助、养老服务、儿童关爱、社区治理等民政工作领域，加快建立健全乡镇（街道）社会工作人才制度体系；力争到“十四五”末，实现乡镇（街道）都有社工站，村（社区）都有社会工作者提供服务。乡镇（街道）社工站要把握专业化、高质量发展方向，聚焦重点人群，发挥专业优势，加大人才培养，规范机构建设，强化督导支持。目前，我国的乡镇（街道）社工站建设已全面铺开，社会工作正从农村基层开始，通过适应国情民情的专业服务、参与改善民生、创新社会治理、解决人民群众的急难愁盼问题，正在走上新的、快速发展的道路。

## 第二章 社会工作的价值观和专业伦理



### 第一节 社会工作价值观

#### 考点一：社会工作价值观

##### 一、含义

价值是指事物对主体的积极意义，即事物所具有的能够满足主体需求的属性和功能。

价值观就是帮助人们认定事物，辨定是非的一种思维。

##### （一）国际社会工作界认同的专业价值观

##### 1. 服务大众

社会工作者应当将服务社会中有需要的困难人群作为自己的首要任务，要超越个人利益为社会大众提供专业的社会服务。

##### 2. 践行社会公正

社会工作者应从改革和发展的角度努力推动社会变革，在服务中与服务对象一同工作，了解他们的问题和需要，并在社会政策的推行过程中倡导和寻求积极的社会变革。

##### 3. 强调服务对象个人的尊严和价值

社会工作者对每一位服务对象都给予关心和尊重，应充分认识和理解服务对象个体在生理、心理和社会文化等各方面存在的差异，同时对文化和种族的多元性保持开

放与敏锐的意识。

#### 4. 注重服务中人与人之间关系的重要性

社会工作是处理人的问题的工作，涉及人与人的沟通和互动行为。因此，社会工作者应充分认识到人与人之间关系的重要性，包括设身处地为他人着想（即换位思考）、建立积极和良性的沟通交流关系、帮助服务对象建立积极的人生观，彼此分享和相互帮助。

#### 5. 待人真诚和守信

社会工作者应坦诚地对待服务对象，并敢于认识到自身的不足，能真诚地分析自我的问题和需要，坚持专业的使命、价值观、伦理原则与标准，并有效地运用它们开展社会服务。

#### 6. 注重能力培养和再学习

社会工作者要不断地提升自我的专业能力，并保持一种开放的心态和好学的精神，坚持在实践中再学习和再教育的理念，不断增进新观念，不断学习新知识，不断掌握新技能，从而提升专业实践的效率与效果，改善服务对象和社会大众的福祉。

### （二）我国社会工作价值观

#### 1. 以人为本，回应需要

社会工作是一种帮助人解决困难，协调人与环境之间关系的专业服务活动，它与人的问题和需要息息相关。因此，社会工作者应该本着以人为本、为服务对象着想和谦和的态度，真诚地对待服务对象的问题和需要，及时地回应，并通过专业服务来满足服务对象的需要。

#### 2. 接纳和尊重

对社会工作者来说，无论在哪个阶段的服务过程中，都应该首先从内心真诚地对待所有服务对象，对服务对象采取宽容和尊重的态度。在实践中，接纳意味着社会工作者不因服务对象的年龄、性别、种族、生理及心理状况、宗教信仰、政治倾向等对他们采取歧视或拒绝提供专业服务。对所有社会工作者而言，对服务对象的接纳是一种一贯和统一的原则或立场。

#### 3. 个别化和非评判

由于社会工作实践提供的是与人有关的专业服务活动，社会工作者应充分尊重每个服务对象的个性与人格，充分理解服务对象之间存在的差异。对社会工作者来说，即使是提

供同一类的专业服务，他们也要注意将服务对象看作是不同的个体，要充分考虑到个人特质（如年龄、性别、种族、文化背景、宗教信仰、社会地位、职业等）对服务需求和服务模式的潜在影响。

#### 4. 注重和谐，促进发展

社会工作是社会福利事业的重要内容，也是促进和谐社会建设的主要手段。在社会工作过程中，社会工作者要将和谐与发展作为自己的重要价值观。

#### 5. 平等待人，注重民主参与

社会工作的实践建立在专业的工作关系基础上，它要求社会工作者与服务对象相互理解与合作，形成有效的工作关系，共同面对问题，共同寻找问题的解决途径和方法。

#### 6. 权利与责任并重

社会工作者要将助人、满足困难人群需要和解决实际问题等放在第一位，在服务过程中实践专业承诺。在此基础上，社会工作者要帮助服务对象树立责任意识，逐步强化服务对象自我改变和自我发展的能动性，减少服务对象对制度和外部支持体系的依赖，真正达到“助人自助”的目的。

#### 7. 个人的发展与社会发展相结合

社会工作的目标不仅是帮助有困难或需要的个体和群体，帮助他们解决现实生活和发展中的困难，改善他们的社会功能，促进他们融入社会，更重要的是，社会工作还要致力于通过制度建设和政策改革推动社会进步，促进社会发展，实现平等和公正。

## 二、操作原则

### 1. 对服务对象的接纳

### 2. 非评判：对服务对象的尊重和包容

### 3. 注重个别化原则

### 4. 服务对象的知情和自我决定：提供信息，服务对象主导

### 5. 注重为服务对象保密：一般与紧急情形

## 第二节 社会工作专业伦理

### 考点二：社会工作专业伦理

社会工作专业伦理是一整套的指导社会工作人员正确履行职责和义务，并预防道德风险的行为规范。社会工作专业伦理是社会工作价值观的具体化。

#### 一. 基本原则

20世纪70年代以来，国际社会工作界曾就社会工作的共同价值观进行过深入的讨论，在这场大讨论中，社会工作专家系统地提出了有关价值观及道德操守的基本原则。从社会工作专业伦理的内容来看，它主要强调了三方面的基本原则：服务对象为本、专业价值高于个人价值以及坚持专业权威性。

(1) 服务对象为本。社会工作者要以服务对象的利益为本，以满足服务对象的需要为优先考虑，保护服务对象的合法权益不受损害。

(2) 专业价值高于个人价值。社会工作者始终坚持专业的信念和原则，以专业的伦理把握实践方法和过程。在个人价值与专业价值发生冲突时，社会工作者要坚守专业信念和原则。

(3) 坚持专业的权威性。社会工作是一门助人的专业和职业，社会工作者坚持专业标准，通过运用专业知识来实践专业精神和技巧。在服务过程中，社会工作者应在各个环节始终坚持自我约束，促进专业关系的健康发展，积极推动专业服务和活动的发展，促进社会工作专业的全面发展。

## 二、内容

### 1. 对服务对象的伦理责任

社会工作者对服务对象负有不可推卸的伦理责任，实践活动必须以服务对象的利益为出发点，专业服务要注重体现尊重、保密和公平。

### 2. 对同事的伦理责任

社会工作是一个服务协作和注重团队努力的专业活动，非常强调同事之间的合作精神。在专业服务过程中，社会工作者应彼此尊重、相互帮助。

### 3. 对服务机构的伦理责任

社会工作者主要受雇于各种社会服务机构，在特定的组织环境下开展专业服务。因此，如何处理好与服务机构的关系，在伦理上把握好责任和义务，是社会工作者专业实践中必须考虑的问题

### 4. 作为专业人员的伦理责任

社会工作是一门助人的专业，强调专业主义精神和为服务对象谋福祉的伦理义务。

### 5. 对社会工作专业的伦理责任

社会工作作为一个专业群体，每一名社会工作者都对该专业的发展负有责任。同时，社会工作者的实践本身也在影响专业的社会评价与专业权威。因此，社会工作者有责任促进专业的权威及其发展

### 6. 对整个社会的伦理责任

社会工作的核心目标是促进社会福祉的发展和促进社会进步，因此，社会工作者的职责



和专业实践始终对社会有着不可推卸的责任 和道义承担。每一名社会工作者都应在专业范围内，各尽其责，尽心尽力，为推动社会 变迁及发展、促进社会正义而不懈努力。

### 三、伦理难题

作为一种专业的助人活动，社会工作涉及人与人、人与机构以及人与环境之间复杂 而微妙的关系及处境。社会工作者经常会面临各种挑战和矛盾，不仅包括资源本身的缺 乏，也包括体制和政策的限制，还涉及伦理原则自身的相互制约，这就是社会工作实践 中的伦理难题。伦理难题本质上是价值多元性和矛盾性的结果，也是社会工作实践中责 任与义务之间冲突的具体表现。社会工作实践中的伦理难题的产生是多方面原因造成 的，包括目标的冲突、价值观的冲突、身份与角色的冲突以及利益冲突等。社会工作专 业领域的伦理难题，一方面反映了人类社会不同文化、心理认知和制度之间的矛盾，另 一方面反映了社会工作实践中服务对象自决与专业干预之间的张力。

1. 保密问题
2. 人情与法制及规定的冲突问题
3. 价值介入与客观性的矛盾
4. 社会工作者的个人利益满足与职业的社会责任之间的冲突问题
5. 自我决定问题

### 三、伦理难题处理原则

1. 保护生命原则
2. 差别平等原则
3. 自由自主原则
4. 最小伤害原则
5. 生命质量原则
6. 隐私保密原则
7. 真诚原则

### 四、伦理难题处理步骤

1. 认识个案中的伦理问题。
2. 清楚识别任何个人、团体或组织影响伦理的决定。
3. 正确认识伦理行动的各个过程以及参与的相关者。
4. 深入了解支持或者反对作出者有关伦理决定的理由。
5. 向同事和相关专家进行咨询。
6. 做出伦理决定并记录决定过程。

7. 监督和评估的伦理决定。

## 第三章 人类行为与社会环境

### 第一节 人类的行为—人类需要

#### 考点一：人类需要

##### 一、含义

人类的需要是人脑对生理和社会需求的反映，是个体对内部环境和外部生活条件的稳定要求，它通常以愿望、意向等形式表现出来。需要是人的基本特性，是人类活动和行为积极性的源泉。从某种意义上说，需要可以看成是人类一切活动的出发点和归宿。

##### 二、类型

###### （一）按起源划分

1. 生理性需要
2. 社会性需要

###### （二）按内容划分

1. 物质需要
2. 精神需要

###### （三）按人们对需要的迫切程度划分

1. 生存性需要
2. 发展性需要

##### 三、三种理论

###### （一）马斯洛需要层次理论

###### 1. 内容

马斯洛需求层次理论是人本主义科学的理论之一，由美国心理学家亚伯拉罕·马斯洛在1943年在《人类激励理论》论文中所提出。书中将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。

（1）生理需要。这是人类维持自身生存的最基本需要，包括食物、水、空气、性、衣、住、行等方面的需要。

（2）安全需要。这是保障安全稳定，免除恐惧威胁的需要。

(3) 归属与爱的需要。这一层次的需要包括两个方面的内容：一是归属的需要，即人都有一种归属于某个群体的感情，希望成为群体中的一员，并相互关心和照顾。二是友爱的需要，即人人都需要伙伴之间、同事之间的关心，希望自己能够爱别人，也希望接受别人的爱。包括群体归属、爱情、友情、亲情等。

(4) 尊重的需要。人人都希望自己有稳定的社会地位，希望个人的能力和成就得到社会的承认。尊重的需要又可分为内部尊重和外部尊重。内部尊重，即自尊，是指一个人希望在各种不同情境中有实力、能胜任、充满信心，能独立自主。外部尊重是指一个人有地位、有威信，受到别人的尊重、信赖和高度评价。

(5) 自我实现的需要。这是最高层次的需要，它是指实现个人理想、抱负，发挥个人的最大潜能，完成与自己的能力相称的一切事情的需要，也是一种创造和自我价值得到体现的需要。

马斯洛认为，低级需要是人与动物共有的，而高级需要则是人类所特有的。

## 2. 特点

层次论：需要由高到低分为不同层次

驱力论：层次越低需求驱力越大

支配论：最占优势的需要将支配一个人的意识和行为

递进论：低级需要基本满足后高级需要才可能产生，高级需要满足后，低级需要仍然存在但影响减弱。

## (二) 阿尔德弗尔的ERG理论

ERG理论是阿尔德弗尔 (C. P. Alderfer) 于1969年提出的和与马斯洛需要层次理论密切相关但又有些不同的理论。他把人的需要分为三类，即生存的需要、关系的需要和成长的需要。

### (1) 生存的需要 (Existence)

这类需要关系到人的机体的存在或生存。包括衣、食、住、行等基本的物质需要。

### (2) 关系的需要 (Relatedness)

这是指发展人际关系的需要。这种需要通过工作中或工作以外与其他人的接触和交往得到满足。

### (3) 成长的需要 (Growth)

这是个人自我发展和自我完善的需要。这种需要通过发展个人的潜力和才能，使个人得到满足。

（三）莱恩·多亚尔（Len Doyal）和伊恩·高夫（Ian Gough）需求理论

认为人类存在共同的、客观的需要，他们把人类的需要分为基本需要和中介需要。

1. 基本需要包括身体健康和自主两个方面：

（1）身体健康是人类基本的需要。一个人如果想要好好地生存，就要保持身体健康基本需要，这与从事何种工作、处在什么样环境无关。

（2）影响一个人自主性的因素有：对自我、自身所处的文化以及自己在所处文化中应该做什么的理解水平；个体的心理健康水平；客观环境所提供的机会。

2. 中介需要是指那些在所有文化中能够促进身体健康和人的自主的产品、服务和活动。莱恩·多亚尔和伊恩·高夫列举了11种中介需要，即有营养的食物和洁净的水、具有保护功能的住房、无害的工作环境、无害的自然环境、适当的保健、童年期的安全、重要的初级关系、环境上的安全、经济上的安全、适当的教育、安全的生育控制与分娩。

## 第二节 社会环境

### 考点二：社会环境

#### 一、含义

社会环境是指与人类生存相关的社会因素，以及与人的生物遗传、心理状态相互作用而形成的社会系统。社会环境的特点

#### 二、社会环境的主要特点

##### 1. 多样性

社会环境包括影响人类行为的众多因素。小到家庭、学校、群体和组织，大到社区和国家；社会环境可能是实体性的社会群体或组织，也可能是客观存在的舆论、文化、社会制度和社会政策，涵盖了影响人类行为的不同层次和方方面面的因素。

##### 2. 复杂性

首先，社会环境要素中的每一个子系统都是复杂的。其次，社会环境中各子系统对人类行为的影响是相互交叉在一起的，各子系统既相对独立，又相互影响，它们相互作用的机制非常复杂，因此社会环境就成为复杂的系统。

##### 3. 层次性

从对人的生存影响程度的角度来看，社会环境有其层次性。有的因素直接影响着人的行为，有的则比较间接；有的因素对人的生存状态影响巨大，有的则影响微弱。于是对于人的具体生存或具体行为而言，社会环境就有了层次性。

##### 4. 稳定性

社会环境具有相对稳定性。从微观来讲，如一个人所生活的具体的家庭环境、所在社区的文化价值观念、风俗习惯等，在一定时期是相对稳定的；从宏观来讲，一个时代的制度、社会结构也具有相对的稳定性。正是这种环境的稳定性特征使得人类正常有序的

生活成为可能。

### 5. 变动性

社会环境并不是一成不变的，应该说社会环境始终处于动态变化之中，它是稳定性和变动性的相对统一。尤其是在全球化和市场经济的影响下，社会环境的变化日益加剧，如果人们的行为和观念与变化的社会环境不相适应就会产生一系列问题。

## 三、构成要素

### （一）家庭

#### 1. 含义

家庭是以婚姻、血缘或收养关系为基础建立起来的社会初级群体，是社会最基本的单位，是人最原始、最根本的环境，也是人接触社会生活的基础。

#### 2. 类型

（1）核心家庭是指由一对夫妇及其未婚子女组成的家庭类型，这种家庭规模较小，家庭关系较为简单，是现代社会最主要的家庭形式。

（2）主干家庭是指由父母与一对已婚的子女共同居住生活的家庭类型，是核心家庭在纵向上的延伸。

（3）联合家庭是指父母与多对已婚子女共同居住生活的家庭类型，在联合家庭中至少有两对同代的夫妇，除直系亲属关系外还存在着旁系亲属关系，如妯娌关系，比较容易产生家庭矛盾。

（4）单亲家庭是指父母一方与未婚子女共同居住生活的家庭类型。造成单亲家庭的因素很多，如离婚、丧偶、未婚生育等。

（5）丁克家庭是指夫妇双方都有收入而没有孩子的家庭类型。

除此之外，还有由鳏寡孤独形成的单身家庭；由失去独生子女形成的失独家庭；由子女上学或外出工作形成的空巢家庭等。

#### 3. 教养模式

（1）支配型：在这种家庭中，家长过分溺爱与严加管束结合，生活方面对子女无微不至，在学习上严加管理。一方面是过度保护，包揽生活中的一切；另一方面又期望过高。这种方式容易使孩子形成怯懦胆小、意志薄弱、既娇且骄、清高孤傲等心理特征。

（2）娇纵型：在这种溺爱娇惯的家庭环境中，父母盲目地溺爱和疏于管束孩子，容易使孩子养成以自我为中心、骄横跋扈、疏懒散漫、贪婪无度的“霸王”心态。如果这种心态不能得到及时矫正很容易发展为反社会型人格障碍。例：别人碰我东西，我就不要。

难词释义详解：反社会型人格障碍



反社会型人格障碍（Antisocial Personality Disorder）又无情型人格障碍（Affectionless Personality Disorder）或社会性病态（sociopathy，是对社会影响最为严重的类型。患病率在发达的国家为4.3~9.4%，我国台湾地区为0.3%。反社会型人格障碍的特征是高度攻击性，缺乏羞惭感，不能从经历中取得经验教训，行为受偶然动机驱使，社会适应不良等，然而这些均属相对的。

（3）专制型：在这种家庭中，家长缺少爱心或耐心，管理方式粗暴，家庭亲子关系是一种命令与服从的关系，易使孩子产生不信任感、戒备心理严重、自卑、消极、暴躁等人格特征。

（4）放任型：在这种家庭教养模式下，家长既缺少爱心、耐心也缺乏责任感，对孩子放任自流，孩子放任型会形成缺乏自信、自制力差、不负责任、情绪波动异常、待人处世具有攻击性、易受诱惑等心理倾向。

（5）冲突型：在这种教养方式下，家庭成员间人际关系紧张、不和谐，家庭气氛失调，价值导向不一致，孩子也易形成缺乏安全感、意志力薄弱、残忍冷酷、撒谎等性格特征，大多数有激烈的反抗性，出现反社会的倾向。

（6）民主型：家庭成员间互相尊重、平等交流，对子女既有约束又有鼓励。这种教养方式下的孩子自尊、自信、自律性强，具有创造性，社交能力强，有成就动机等良好社会适应性的个性特征。

#### 4. 功能

- （1）情感支持
- （2）性爱满足
- （3）繁衍后代
- （4）社会化
- （5）经济功能

#### 5. 对人类行为的影响

家庭对个体成员的影响主要是通过家庭成员关系和家庭内互动发生的。家庭内互动包括纵向和横向两个方面，纵向影响主要来自家庭背景和家庭中过去的事件对当今家庭成员行为的影响，横向影响主要是家庭成员间的互动对个体行为的影响。

#### （二）学校

##### 1. 含义

学校是个体社会化的重要场所，是专门对社会成员，尤其是儿童和青少年进行系统教

育的组织机构，是培养人才的社会组织。

2. 类型

（1）根据教育的层次不同，学校可分为小学、初中、高中和大学。

（2）根据资金来源不同，学校可分为公办学校和民办学校。公办学校的资金由国家财政全额或差额拨付，教学设施比较完善，学习的费用比较低。民办学校由私人或私人机构投资，经当地的教育行政主管部门批准设立。

知识点	内容
教学模式	素质教育除了向学生传授知识和技能外，更努力地让学生的个性与能力得到全而发展。应试教育模式片面追求升学率，一切以考试为中心，不注重能力培养，不利于学生全面发展。
校园文化	良好的校园文化不仅能够培养学生的集体观念和协作意识，提高学生的责任感和主人翁意识，还能够约束规范学生的行为，培养其良好的行为习惯，引导学生更好地发展自我。
师生关系	不良的师生关系不利于学生发展，会使学生产生不良情绪，并带有退缩、有攻击性等行为表现，影响其学习和成绩，进而造成辍学、心理障碍等问题。良好的师生关系有利于学生形成对学校的积极情感，在行为上积极参与班级、学校活动，与同学形成积极的人际关系，发展良好的个性品质和较高的社会适应能力。
班级规模	对于一些自我管理较差的学生来说，班级规模过大，教师如果不能关注到每个个体，就很难形成良好的学习氛围。小班化教学中教师对学生能够进行个性化指导，做到因材施教，教学质量较高。

3. 对人类行为的影响

（三）同辈群体

1. 含义

同辈群体是由年龄、性别、志趣、职业、社会地位及行为方式大体相近的人所组成的一种非正式的群体。

平等性	同辈群体成员的年龄、知识、能力等方面比较相近，他们的地位是平等的。
-----	-----------------------------------

认同性	同辈群体是个人自由选择结合的结果,群体成员之间的交往是在自然随意的过程中进行的,成员之间相互依赖,对群体有较高的心理归属感和较强的认同性。
独特性	群体成员在语言、服饰、行为方式,甚至发型等方面都体现出自己的独特性。
开放性	同辈群体内部不存在特别严格的规章制度,成员之间的交流和交往在语言、方式、话题等方面都没有限制。

2. 特点

3. 对个体行为的影响:

同辈群体对个体行为的发展具有重要作用:

(1) 它对个体的认知发展、行为塑造、情绪表达、精神追求及支持系统均有直接影响。

难词详解释义: 行为塑造

行为塑造是根据斯金纳的操作条件反射研究结果而设计的培育和养成新反应或行为形式的一项行为治疗技术,是操作条件作用法强化原则的有力应用之一。在行为塑造过程中,多采用正强化手段,一旦所需的行为出现,就立即给予强化,直到形成一种新的行为。

(2) 同辈群体往往有一套自己的价值标准,当这些标准与社会主流的价值标准一致时,将有利于群体成员形成积极的行为,反之则会有消极影响。

(3) 伴随着个体的成长,同辈群体在不同的社会系统中扮演着不同的角色,这种角色的多样化对群体成员来说具有多种意义。

(四) 工作单位

1. 含义

工作单位是个人在社会中从事一定职业时所归属的正式社会组织。

2. 类型

知识 点	内容
事业 单位	事业单位是指国家为了社会公益,由国家机关举办或者其他组织利用国有资产举办的,从事教育、科技、文化、卫生等活动的社会服务组织。事业单位包括行政类事业单位、经营类事业单位和公益类事业单位,公益类事业单位又

3.  
对 人 类  
行为的影 响

	分为公益一类事业单位和公益二类事业单位。
国家 机关	国家机关是国家为行使其职能而设立的各种机构，是专司国家权力和国家管理职能的组织。国家机关包括中央和地方各级权力机关、行政机关、审判机关、检察机关和军队中的各级机关。
企业 单位	企业单位是自负盈亏的生产性单位。企业单位分为国有企业和私人企业，国有企业是属于国家所有的企业单位，私人企业是属于私人所有的企业单位。
社会 组织	<p>社会组织是除政府与企业之外向社会提供某个领域的公共服务的法人实体，包括社会团体、民办非企业单位和基金会。</p> <p>（1）社会团体是由公民或企事业单位自愿组成、按章程开展活动的社会组织，包括行业性社团、学术性社团、专业性社团和联合性社团。</p> <p>（2）民办非企业单位是由企业事业单位、社会团体和其他社会力量以及公民个人利用非国有资产举办的、从事社会服务活动的社会组织，分为教育、文化、体育、卫生、科技、劳动、民政、中介服务、法律服务和其他十大类。</p> <p>（3）基金会是利用捐赠财产从事公益事业的社会组织，包括公募基金会和非公募基金会。</p>

工作单位对其员工的行为影响很大，这主要表现在：一是促使个人学习和实践专门的职业知识、技能和道德规范；二是指导个人建立各种社会关系，正确调适自我行为，以适应相应的工作需求与社会需求。

（五）社区

1. 含义

社区是指以一定地域为基础的社会生活共同体。中国城市社区是指经过社区体制改革后做了规模调整的居民委员会的辖区。社区的基本功能包括经济功能、社会化功能、社会参与功能、社会控制功能和成员之间相互支持功能。

2. 类型

知识点	内容
功能（精	（1）功能（精神）性社区是从社区所发挥的功能性特征来划分的一

难以详细解释：异质性、异质性与差异性是不同的。前者强调多项价值标准，认为在日常对

神)性社区和地域性社区	种类型，是由具有共同目标或共同利害关系的人组成的社会团体，如留守儿童、单亲母亲等群体。  (2) 地域性社区是按照社区的空间特征来划分的一种类型，是指聚居在一定区域内的社会生活共同体，如农村社区和城市社区。
城市社区和农村社区	(1) 城市社区是由从事非农业劳动的成员组织的地域性社区，主要特点是家庭规模较小，血缘关系淡化；人口集中，异质性强；经济和其他活动频繁；具有各种结构复杂的群体和组织；政治、经济和文化都较为发达。 (2) 农村社区是由从事农业生产为主要谋生手段的成员组成的地域性社区，主要特点是人口密度低，同质性强，流动少；风俗习惯和生活方式受传统影响较大；经济活动简单；组织结构简单；家庭在生活中起着重要作用，血缘关系浓厚。
现代社区和传统社区	(1) 现代社区是指其成员的生产和生活方式进入现代社会水平的社区，表现为城乡一体、生活节奏快、交通发达等 (2) 传统社区是指其成员的生产和生活方式主要以以前资本主义的生产和生式为主，生活节奏缓慢，生产方式主要以人力和畜力为主。

话中，谈论者的任何感受和体会都会涉及至少两种以上不同的价值标准。而差异性是指在统一的价值标准下的差别。

3. 对人类行为的影响

社区对人类行为的影响主要有以下四个方面：

- (1) 社区本身是一种社会组织，具有自身的社会规范，对社区成员的行为具有约束作用。
- (2) 社区成员之间存在着复杂的社会交往关系，在交往中彼此产生影响。
- (3) 社区成员具有某些共同特征，如相似的社会经济地位、生活方式、文化和风俗习惯等。
- (4) 社区成员对社区具有强烈的认同感和归属感，这种认同感也会影响社区成员的行为。



## （六）大众传媒

### 1. 含义

在信息传播过程中处于传播者和大众之间的媒介体就是大众传媒，包括复制或传递信息的设备、传播组织或团体及其出版物和影视、广播节目。

大众传媒主要是指报纸、杂志、书籍、广播、电视和互联网等。大众传媒具有宣传功能、新闻传播功能、舆论监督功能、实用功能和文化积累功能，具有传播信息速度快、范围广、影响大等特点。

### 2. 类型

根据信息技术（尤其是计算机和卫星等通信技术）的含量，传媒可分为新传媒和旧传媒。

有线电视、电脑报刊、互联网、卫星电视等被称为新传媒；印刷传媒（报纸、杂志、书籍）和电子传媒（广播、电影、电视）被称为旧传媒。

### 3. 对人类行为的影响

大众传媒对人类行为的影响主要表现在以下五个方面：

（1）在争议不大且没有其他因素干扰的情况下，大众传媒只要重复传播内容，就能直接改变受众的行为。

（2）大众传媒可以使受众改变其原有的立场。

（3）可以为受众提供支持其固有立场、观点和行为的有关信息，从而增强受众的固有观念和行为。

（4）可以提供信息引导人们的行为。

（5）为受众提供行为规范，供他们选择。

需要注意的是，大众传媒对人的行为既有积极的影响也有消极的影响。积极的影响包括提供信息帮助个人和群体了解情况、做出判断、满足要求或实现目标；消极的影响包括通过信息传递不恰当的价值观和行为模式，误导受众人群。

## （七）文化

### 1. 含义

文化是社会发展过程中人类创造物的总称，包括物质技术、社会规范和精神体系，是所有物质产品和非物质产品的总和。

### 2. 类型

知识点	内容
物质文化 和非物质文化	<p>(1) 物质文化指经过人类加工、创造的物品，这些物品凝结了人类的思想和文化，如兵马俑、长城等。</p> <p>(2) 非物质文化是指人类创造的各种思想、观念、制度和规范等精神产品。</p>
主流文化 和亚文化	<p>(1) 主流文化是在社会占统治地位，并为大多数社会成员所接受的文化。</p> <p>(2) 亚文化是被一部分社会成员或某一社会群体所接受的文化，是社会主流文化之下的次一级文化。它既具有自身独有的特征，又不与主流文化冲突。</p>
传统文化 和现代文化	<p>(1) 传统文化是一个民族在历史上创造的物质、思想和观念的总和。如以儒家思想为核心的中国传统文化。</p> <p>(2) 现代文化是工业社会以来新产生的文化，是与传统文化相对应的概念。现代文化产生于传统文化基础之上，又与之并存。</p>

### 3. 对人类行为的影响

作为共享的价值和生活方式，文化对人类行为的影响主要通过确立行为标准，从而达到规范、控制人的行为的目的。

### 三、人类行为与社会环境的关系

人类行为和社会环境相互影响，二者的关系主要表现在以下五个方面：

- (一) 人们都要适应社会环境。
- (二) 社会环境影响个人行为。
- (三) 社会环境和生物遗传共同对人类行为产生影响。
- (四) 人类行为与社会环境关系的非平衡性。

难词详解释义：人类行为与社会环境关系的非平衡性

人类行为与社会环境的相互影响力度是不平衡的社会环境对人类行为的影响更大。社会工作者可以通过改变个人与社会环境之间的互动状况从而恢复和发展个人的社会功能。

- (五) 人类能够改变社会环境。

## 第四章 个案工作方法



### 第一节 个案工作的主要模式

#### 考点一：心理社会治疗模式的内容、治疗技巧、特点

##### 一、心理社会治疗模式

###### (一) 内容——理论假设

心理社会治疗模式认为个案工作是关于人的工作它将个人与环境之间的这种关系概括为“人在情境中”，主张把人的行为及其障碍放在社会环境中考察，即将案主的心理状态、心理过程与其所处的社会环境结合起来考虑。

难词详解释义：人在情境中

“人在情境中”在英语中有两种表达方式，一种是“person-in-situation”，另外一种“person-in-environment”。心理暨社会学派使用的就是“person-in-situation”这一表达方式，强调情境为个人的“situation”。该学派的“人在情境中”指个人受到其生存环境内的诸多因素的影响，并且人的内心事实及所处的社会环境经常处于交互作用

状态，因此必须注重人的心理因素和社会因素。“person-in-environment”由美国社会工作人员协会于1994年正式使用，“人在环境中”指用以描述案主的人际、环境、心理与身体健康状况的知识系统，该系统兼顾了案主的问题和能力，强调问题不止来源于个体特质，同时也存在于个人与环境的复杂性中。尽管“人在情境中”的表达方式不一，词汇背后关于人与环境关系的假设也不相同，但综合而言，无论哪种表达方式都包含了三个层面：人的层面、环境的层面、人与环境关系的层面。

## （二）治疗技巧

### 1. 直接治疗技巧

#### （1）非反思性直接治疗技巧

非反思性直接治疗技巧是指社会工作者直接向服务对象提供各种必要的服务，而服务对象只处于被动服从位置的各种辅导技巧。这种辅导技巧不关注是否反映服务对象内心的想法和感受。主要包括下面三个技巧：

①支持：指通过社会工作者的了解、接纳和同感等方式减轻服务对象的不安，给予服务对象必要的肯定和认可。

②直接影响：社会工作者通过直接表达自己的态度和意见促使服务对象发生改变，如社会工作者直接表达自己不同的看法、直接指出服务对象某种行为可能带来的不良的后果等。

③探索—描述—宣泄：指社会工作者通过让服务对象解释和描述自己困扰产生的原因和发展过程，为服务对象提供必要的情绪宣泄的机会，以减轻服务对象内心的冲突，改善服务对象不良的行为。

#### （2）反思性直接治疗技巧

反思性直接治疗技巧是指社会工作者通过与服务对象相互沟通交流，引导服务对象分析和理解自己问题的各种具体技巧，这种辅导技巧比较关注反映服务对象内心的感受和想法。

反思性直接治疗技巧主要包括：

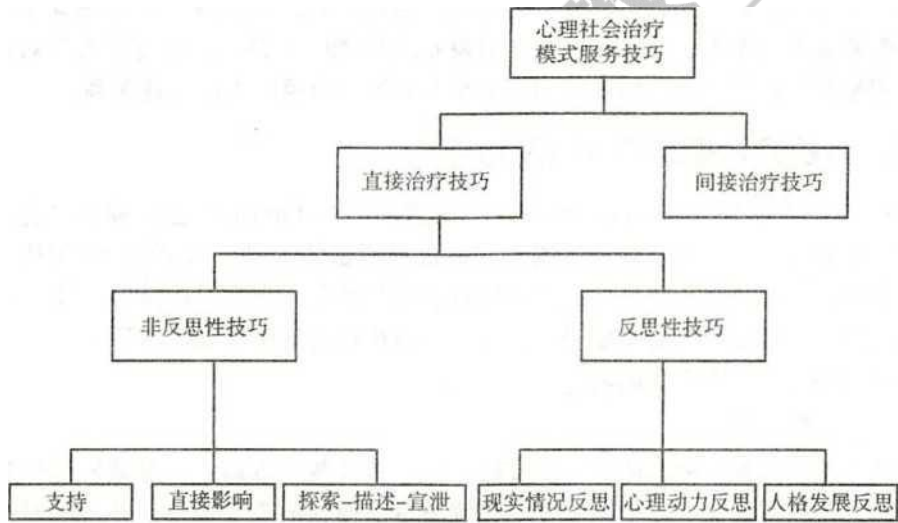
①现实情况反思：社会工作者帮助服务对象对自己所处的实际状况作出正确的理解和分析的技巧。

②心理动力反思：社会工作者协助服务对象正确了解和分析自己内心的反应方式的技巧。

③人格发展反思：社会工作者帮助服务对象重新认识和评价自己以往的经历、调整自己人格的技巧。

2. 间接治疗技巧

间接治疗技巧是指通过辅导第三者或者改善环境间接影响服务对象的具体方法。社会工作的介入焦点既不是服务对象，也不是外部环境，而是个人与环境之间的适应程度。对于外部环境的介入，心理社会治疗模式认为维持、直接影响、探索—描述—宣泄和现实反思等四种常见的辅导技巧，这四种间接介入的辅导技巧与直接介入的辅导技巧相同，只是针对的服务对象不同，间接辅导技巧的服务对象包括服务对象的父母、朋友、同事、亲属、邻里和社区管理人员等。由于间接介入的目的是帮助周围他人了解服务对象的要求，增加对服务对象的理解，因此，在间接介入中很少运用直接介入中的心理动力反思和人格成长反思这两种辅导技巧。



(三) 特点

1. 研究：注重从人际交往的场景中了解服务对象。从第一次与服务对象接触到完成与服务对象问题有关资料的收集，这一阶段称为心理社会治疗模式的研究阶段。当然，在实际工作中研究阶段不会停留在资料的收集上，在之后的诊断和治疗过程中也会伴随研究。心理社会治疗模式认为，在收集服务对象资料的过程中，只有把服务对象放回到具体的人际交往的场境中，并把服务对象目前的内心冲突与以往的经历联系起来，才能准确揭示服务对象困扰产生的真实原因。

2. 诊断：运用综合的诊断方式确定服务对象问题的原因 心理社会治疗模式的诊断包括：



(1) 心理动态诊断：对服务对象的人格的各部分之间的互动关系进行评估。如意识与无意识之间的关系，就是心理动态诊断的重要内容。

(2) 缘由诊断：对服务对象困扰产生、变化的过程进行分析。例如，服务对象的困扰是什么时候产生的、有什么重要的影响事件、在服务对象的成长过程中有什么样的变化等，是对服务对象个人历史的考察。

(3) 分类诊断：对服务对象问题的生理、心理和社会三个方面的影响因素作出判断。

### 3. 治疗：采用多层面的服务介入方式帮助服务对象

对服务对象的心理困扰和人际关系失调的各方面因素进行调整和修补，这一阶段称为心理社会治疗模式的治疗阶段。心理社会治疗模式采用多层面的服务介入方式帮助服务对象。

根据服务介入的目标，可以把心理社会治疗模式的服务介入分为五个层面：

- (1) 减轻案主的焦虑和不安。
- (2) 减轻“人在情境中”系统功能的失调。
- (3) 增强案主的自我实现和满足感。
- (4) 开发案主的潜在能力。
- (5) 改善案主的环境，促进案主个人的全面成长与发展。

## 考点二：危机介入模式的内容、基本原则、特点

### 二、危机介入模式

#### (一) 内容

##### 1. 定义

危机是指一个人的正常生活受到意外危险事件的破坏而产生的身心混乱的状态。

##### 2. 分类

通常可以分为两类：第一，是成长危机，即每个人在成长过程中需要面对不同的任务而产生的危机，如青春期的行为偏差；第二，是情境危机，即因生活情境的突然改变而引发的危机，如四川汶川地震中的孤儿面临的生命情境变化。

##### 3. 发展阶段

危机出现之后，服务对象的身心会出现一系列的变化以应对现实生活中的危机情境。危机的发展一般可以分为四个基本阶段：危机、解组、恢复、及重组。

## （二）基本原则

1. 及时处理。
2. 限定目标。
3. 输入希望。
4. 提供支持。
5. 恢复自尊。
6. 培养自主能力。

## （三）特点

1. 迅速了解服务对象的主要问题
2. 快速作出危险性判断
3. 有效稳定服务对象的情绪
4. 积极协助服务对象解决当前问题

## 考点三：行为治疗模式的内容、治疗技巧、特点

### 三、行为治疗模式

#### （一）内容——行为治疗模式理论假设

行为治疗模式以三种学习理论作为自己的理论基础，包括经典条件作用理论、操作条件作用理论和社会学习理论。

##### 1. 经典条件作用理论

经典条件作用理论，就是有关在刺激与无条件反射之间加入中性刺激建立条件反射的理论，由于人有语言能力，因此可以建立以语言为基础的复杂的条件反射系统。

##### 2. 操作条件作用理论

有机体采取某种行为之后，就会使周围环境发生某种改革，环境改变的状况又会影响有机体，促使有机体调节自己的行为。

##### 3. 社会学习理论

观察学习是学习的一种重要方式，尤其人类的学习，很多需要借助示范、观察和模仿，有关观察学习的理论就是社会学习理论。

## （二）治疗技巧

1. 放松练习。

2. 系统脱敏。
3. 满灌疗法。
4. 厌恶疗法。
5. 模仿

### （三）特点

1. 注重服务对象行为评估
2. 关注服务对象行为修正
3. 侧重修正行为效果的评估

## 考点四：人本治疗模式的内容及特点

人本治疗模式是由美国心理学家卡尔·罗杰斯(C. R. Rogers)在总结自己的临床辅导经验后提出的。1951年，罗杰斯正式提出以当事人为中心的治疗模式，注重感受和反映服务对象的内心变化。1957年，罗杰斯经过反复的实验总结得出促使服务对象改变的一些充分必要条件，把辅导介入的重点转向辅导过程中伙伴关系的建立以及双方情感和体验的交流。1974年，罗杰斯将自己的辅导模式正式命名为以人为中心的治疗模式(又称人本治疗模式)。

### （一）人本治疗模式的内容

#### 1. 人本治疗模式的理论假设

人本治疗模式以人本主义心理学为基础，其理论假设涉及对人性的基本看法以及自我概念、心理适应不良和心理适应失调等重要的基本概念。

（1）对人性的基本看法。人本治疗模式吸收了人本主义心理学的思想，认为人的本质是好的，具有发挥自身内在各种潜在能力、追求不断发展的基本趋向。在生理方面表现为一切生物所共有的发展动力，在心理方面则表现为人所特有的充分发挥自身各种能力的自我实现倾向。

（2）自我概念。罗杰斯把自我概念界定为服务对象对自己的看法，包括服务对象对自己的知觉和评价、对自己与他人关系的知觉和评价以及对环境的知觉和评价三个部分。罗杰斯认为，人的自我概念是在与周围他人的交往过程中通过他人的态度和反应方式的影响形成的，而周围他人在给予服务对象关心和爱护时，总是附加一些条件要求服务对象迎合他的标准。这样，服务对象的自我概念的形成就会受到周围他人价值标准的影响。如果服务对象的自我概念依赖周围他人的价值标准，并以此确定自己的行动方式，就会与自己的真实需要发生冲突。

（3）心理适应不良和心理适应失调。当他人的价值标准内化为服务对象的内心要求时，就会使服务对象的自我概念与真实的经验和感受相冲突。为了维护自我形象，服务对象通常借助曲解或者否定等方式保持自我概念与经验的表面一致，这时的内部心理状态称为心理适应不良。如果服务对象的自我概念与真实经验之间的冲突进一步加剧，无法维持表面上的一致，这个时候服务对象就会面临极大的困扰和不安，严重的导致心理适应失调。

## 2. 人本治疗模式的治疗策略

人本治疗模式认为，如果集中注重分析和治疗服务对象的问题，可能会把社会工作者自己的价值标准强加给服务对象，反而妨碍服务对象的自我成长。因此，有效的辅导方式不是运用具体的辅导技巧消除服务对象的困扰，而是创造一种有利的辅导环境让服务对象接近自己的真实需要，变成一个能够充分发挥自己潜在能力的人。罗杰斯把这种能够充分运用自己各种潜在能力的人概括为5个方面的特征：

- (1) 能够准确领悟周围的人和事物，具有基本的安全感，是理性的人；
- (2) 能够充分把握每一时刻，珍惜和享受生活，适应力强；
- (3) 能够依据自己的真实愿望选择生活方式，并勇于承担行为的责任，忠于自己；
- (4) 面临众多的选择时能够体会到心理上的极大自由；
- (5) 积极生活在不断变化的环境中，具有丰富的创造力。

### (二)人本治疗模式的特点

人本治疗模式改变了以往个案辅导模式的工作重点，注重以服务对象为中心，创造一种有利于服务对象自我发展的辅导环境。在实施过程中人本治疗模式具有三个方面的特点。

#### 1. 注重社会工作者自身的品格和态度

人本治疗模式把个案辅导工作的中心集中在社会工作者自身品格和态度的培养上，认为社会工作者只有提供真诚、同感和无条件的积极关怀，全身心地与服务对象交流，才能为服务对象创造和谐、信任、宽松的辅导环境，促进服务对象的自我发展。

#### 2. 强调个案辅导关系

罗杰斯对如何与服务对象建立积极有效的辅导关系进行了专门的研究，认为这种个案辅导关系需要具备真诚、同感和无条件的积极关怀等三项充分必要条件，这包括6个方面的内容：

- (1) 表里如一。社会工作者需要对自己的感受开放，让自己的意见和态度与自己的真实感受相一致。
- (2) 不评价。社会工作者不应该按照自己的标准评价服务对象的感受和行为，把自己的价值作为标准强加给服务对象。
- (3) 同感。社会工作者需要把自己置于服务对象的处境中，从服务对象的角度设身

处地体会和理解对方的各种内心感受。

（4）无条件接纳。无论服务对象好的方面还是不好的方面，社会工作者都需要采取 接纳的态度，关注服务对象本身。

（5）无条件的爱。无论服务对象怎样表现，社会工作者都需要给予真正的关心和尊 重，让服务对象能够利用自身的资源成长。

（6）保持独立性。社会工作者需要让服务对象明白，每个人都是独立的个体，都需 要关注自己的各种潜在能力的充分发挥。

### 3.关注个案辅导过程

人本治疗模式非常注重个案辅导过程，认为借助具体的个案辅导过程社会工作者才 能与服务对象进行真诚的沟通交流，让服务对象体会此时此地的各种内心冲突和不安，了解自己的真实需要，发挥自己的各种潜在能力。

## 第二节 个案工作各阶段的工作重点

### 考点一：申请与接案

#### 一、申请与接案

##### （一）求助者的服务申请

求助对象提出服务申请的方式既可以是书面的（如填写机构的服务申请单），也可以是口头的（如向社会工作者提出服务申请，由社会工作者填写，或者社会工作者向求助对象口头确认服务申请的需要）。

##### （二）接案

在接案过程中，社会工作者通常面临三项基本的任务：鼓励求助对象积极面对改变、明确求助对象的改变要求和确认求助对象的受助身份。

##### （三）专业关系的建立

专业关系建立的成功与否将直接影响服务对象进一步寻求服务机构帮助的动力和信心。社会工作者在与服务对象的初次沟通协商过程中应专注聆听服务对象的困扰，注意运用简洁明了的语句表达自己的同理和接纳，避免将求助对象界定为有问题的人。另外，社会工作者也要充分尊重求助对象自己的意见，让求助对象自己决定是否接受机构的专业服务。

对于那些立即需要帮助而本机构或者社会工作者无法给予及时必要帮助的服务对象提供转介服务，即通过一些必要的手续把服务对象介绍给其他能够给予及时必要帮助的服



务机构或者其他社会工作者。通常只有在以下两种情况下才允许转介：一是服务对象需要解决的问题不属于本机构的服务范围；二是服务对象生活在本机构的服务区域之外。

## 考点二：预估与问题诊断

### 二、预估与问题诊断

#### （一）服务对象有关资料的收集

1. 个人资料：服务对象生理、心理和社会方面的情况；
2. 环境资料：服务对象所处的家庭、同辈群体、社区以及学习和工作环境等情况。资料收集的范围还包括个人与周围环境之间的互动情况，如周围环境给个人提供的机会和条件以及个人运用周围环境资源的状况。

#### （二）服务对象问题的预估

通常，社会工作者需要从横向和纵向两个方面进行分析：横向就是分析服务对象问题形成的影响因素，涉及生理、心理和社会三个不同层面；纵向就是分析服务对象问题发展变化的过程，包括服务对象的问题从什么时候开始的，其中经历了哪些重要的影响事件以及服务对象曾经做过什么样的努力等。

#### （三）服务对象问题的诊断

1. 服务对象问题的主要表现
2. 服务对象问题的成因
3. 服务对象的能力和环境中拥有的资源
4. 实施干预的建议

## 考点三：制定计划

### 三、制订计划

服务计划的制订、服务面谈内与服务面谈外的安排以及服务协议的签订。

#### （一）基本内容

1. 服务对象的基本情况
2. 服务对象希望解决的问题
3. 理论的依据
4. 服务计划的目标
5. 服务开展的基本阶段和采取的主要方法
6. 服务开展的期限

## 7. 联系方式

### （二）服务面谈内与服务面谈外的安排

1. 在每次服务面谈的结束之后，给服务对象设计和布置行动任务作为服务面谈外的任务；

2. 在每次服务面谈的开始阶段，安排一定的时间用于回顾和总结服务对象前一次行动任务完成的情况；

3. 在每一次服务的面谈中，针对服务对象行动任务的完成情况给予面对面的指导；

4. 在每次服务面谈的结束之前，让服务对象了解下一次行动任务的要求和要点。

### （三）服务协议的签订

根据实际情况的需要，服务协议可以是书面的，也可以是口头的。它通常包括 5 个方面的基本内容：一是服务目标；二是服务的内容和采用的方法；三是服务双方应有的权利和义务；四是服务的地点、时间、期限和次数；五是服务双方的签字。

## 考点四：开展服务

### 四、开展服务

在这个过程中，社会工作者需要完成三项主要任务：服务的推进、专业角色的扮演和专业合作关系的维持。

#### （一）服务的推进

一般而言，社会工作者应遵守以下几项原则：

1. 从能做的开始
2. 从愿意合作的着手
3. 采取综合的服务策略

#### （二）专业角色的扮演

##### 1. 使能者

社会工作者运用自身拥有的专业知识和技巧调动服务对象自身的能力和资源，发挥服务对象的潜在能力，促使服务对象发生有效改变。

##### 2. 联系人

社会工作者帮助服务对象与拥有资源的服务机构联系，保证服务对象能够获得合适的服务。

##### 3. 教育者

社会工作者指导服务对象学习处理问题的新知识、新方法，调整原来的行为方式。

#### 4. 倡导者

社会工作者利用自己的身份和权利倡议机构实行必要的改革，为缺乏资源的服务对象争取更合理的服务，或者动员服务对象一起争取一些合理的资源和服务。

#### 5. 治疗者

社会工作者运用专业的方法和技巧消除或者减轻服务对象的困扰。

### （三）专业合作关系的维持

#### 1. 接纳

无论服务对象面临什么问题，社会工作者都愿意理解服务对象，不是关注服务对象的问题，而是关心问题背后服务对象的发展要求。

#### 2. 无条件关怀

在服务开展过程中社会工作者不评价服务对象，尊重服务对象的价值，并且相信服务对象是可以改变的。

#### 3. 真诚

社会工作者在服务开展过程中对自己的感受保持开放的态度，并且愿意与服务对象交流和分享自己的真实感受。

## 考点五：连接社会资源与协调服务

### 五、连接社会资源与协调服务

#### （一）社会资源的类型

社会资源有多种不同的分类，根据资源的存在方式以及与服务对象的关联，可以把社会资源分为非正式社会资源和正式社会资源。

#### 1. 非正式社会资源

由服务对象在非正式的社会交往中形成的社会资源，如关心服务对象成长的家庭成员、亲属、朋友以及同伴等。

#### 2. 正式社会资源

由正式的社会机构和社会组织提供的社会资源，如社会服务机构、公益组织以及学校和医院等，这些机构和组织提供的就是正式的社会资源。

#### （二）连接社会资源的方式

常见的有 6 种：一是资源的提供；二是资源的发现；三是资源的培育；四是需求的表达；五是利益的协调；六是权益的保护。

#### （三）服务的协调

1. 服务面谈内与服务面谈外的协调
2. 服务对象改变与周围他人改变的协调
3. 服务对象改变与社会工作者改变的协调

## 考点六：评估与结案

### 六、评估与结案

#### （一）成效评估

##### 1. 主要内容

（1）服务对象的改变状况，包括哪些方面得到了改善、哪些方面没有得到改善以及改善的程度；

（2）工作目标的实现程度，包括哪些工作目标实现了、哪些没有实现以及实现的程度；

（3）服务介入工作的人力、物力和其他资源的投入，包括服务介入的人员、时间、经费以及其他资源等。

##### 2. 方法

（1）由服务对象评估服务工作的开展状况以及对服务工作的满意程度；

（2）由社会工作同行评估服务工作的开展状况；

（3）由服务机构评估服务工作的开展状况。

为了准确评估服务工作的开展状况，采用多种评估方法是比较有效的方式。

#### （二）结案

##### 1. 可以结案的情况

（1）社会工作者与服务对象都认为工作目标已经达到；

（2）虽然问题没有彻底解决，但服务对象已经具备独立面对和解决问题的能力；

（3）社会工作者与服务对象的专业关系不和谐，希望结束服务；

（4）服务对象出现了一些新的要求和问题，需要其他社会工作者或者服务机构解决；

（5）因为一些不可预测的因素，需要结束服务。

##### 2. 处置

（1）预先告知服务对象，让服务对象对服务结束做好准备；

（2）巩固服务对象在已经开展的服务工作中获得的改变和进步；

（3）与服务对象一起进一步探讨影响问题解决的因素，为服务对象结案之后独立面对问题做好准备；

(4) 鼓励服务对象表达结案时的情绪，与服务对象一起探讨结案后的跟进服务。

### 3. 形式

(1) 是直接告诉服务对象；

(2) 是延长服务间隔的时间；

(3) 是变化联系的方式。

### (三) 跟踪服务

结案并不意味着服务的结束，就一般情况来看，社会工作者还需要根据服务对象的情况安排跟踪服务。跟踪服务主要有 3 个方面的任务：

1. 根据服务对象的状况安排一些结案之后的练习，巩固服务对象已经取得的进步，增强服务对象独立面对问题的能力。

2. 调动服务对象的周围资源，增强服务对象的社会支持。

3. 持续评估服务工作的效果。

## 真题实战

1. ( ) 是社会工作者获得救助评估信息的主要来源。

A. 家庭探访

B. 同救助对象直接的交流和沟通

C. 使用量表

D. 间接了解并且观察其身体语言

2. 在个案工作中，收集完服务对象的资料后，社会工作者下一步的工作是 ( )。

A. 为服务对象制定服务计划

B. 与服务对象签订工作协议

C. 评估服务对象的问题以确定帮助的介入点

D. 采取不同的策略和方法开展服务

3. 为了帮助小王戒毒，社会工作者与小王制订服务计划目标时，再次谈到他目前的生活处境和问题，如：没有工作、缺乏亲朋好友的支持等。社会工作者这样做是为了 ( )。

A. 评估方案

B. 商讨对策

C. 确定问题与需要



D. 研究问题与需要

4. 社会工作服务过程中，社会工作者阿音发现服务对象的需要超出了自己和机构的能力，她应采取的正确做法是（ ）。

A. 继续服务

B. 转介服务

C. 制订计划

D. 签订协议

### 多选

1. 关于个案工作中专业关系建立的正确说法有（ ）。

A. 社会工作者对服务对象要多支持和鼓励

B. 社会工作者应该接纳服务对象的不同观点

C. 个案服务中的专业关系若不能建立，专业社会工作服务则很难继续

D. 个案服务对象寻求帮助的动力和信心建立在良好的专业关系基础上

E. 个案工作专业关系的建立完全取决于服务对象的配合

2. 社会工作者制订个案服务方案的关键在于目标的设定。在制订服务目标时应注意的原则有（ ）。

A. 清晰具体

B. 现实可行

C. 灵活可变

D. 可以测量

E. 积极正向

3. 在个案工作的评估阶段，需要对服务效果进行评定，评估主要涉及的内容包括（ ）。

A. 服务对象的改变状况

B. 工作目标的实现程度

C. 服务工作的资源投入

D. 巩固服务效果的练习

4. 社会工作评估有不同的策略，因评估目的不同而有不同类型，比较常用的两种类型包括（ ）。

- A. 过程评估
- B. 结果评估
- C. 服务对象满意度评估
- D. 第三方评估

**判断**

- 1. 小雨在与陌生人交往时，总是不由自主地感到紧张、害怕，经常手足无措、语无伦次。社工让小雨参加交友活动，并在一旁观察小雨交友过程中的反应和行为，并做出相应的记录。这属于参与式观察得资料收集技巧。（    ）
- 2. 社工机构在项目完结后，总结项目目标达成情况属于项目结果评估。（    ）

**第三节 个案工作的常用技巧**

社会工作者在服务介入过程中会面临各种无法预计的情况，除了需要了解个案工作的基本知识和价值观以外，还需要掌握个案工作的技巧，把个案工作的知识和价值观转化为具体的方法和途径推动服务对象发生有效的改变。个案工作的技巧很多，根据个案工作的过程，可以划分为会谈、记录、收集资料、制订服务计划和评估等不同方面的常用技巧。

个案会谈的技巧有很多，它的分类也多种多样。根据专业技巧运用的目的和作用，可以把个案会谈技巧分为支持性技巧、引导性技巧和影响性技巧。

**支持性技巧**

支持性技巧是社会工作者借助口头和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。社会工作者借助友好的视线接触、开放的姿势以及专心的态度关注服务对象的表达。例如，社会工作者在与服务对象的对话交流过程中眼睛需要看着对方，保持视线的交流；同时，身体略微前倾，让服务对象感受到社会工作者的关心和专注。

倾听。社会工作者用心聆听服务对象传达的信息，理解服务对象的感受。

(1) 同理心。社会工作者设身处地体会服务对象的内心感受，理解服务对象的思想和要求。

(2) 鼓励。社会工作者运用口头语言和身体语言的方式肯定服务对象的一些积极表现。例如，点头、微笑等，是社会工作者常用的鼓励方式。在个案会谈开始时，社会工作者需要放下手边的工作，调整好自己的心理状态，把注意力集中在服务对象身上，用心倾听服务对象的谈话，设身处地理解服务对象的内心感受状况，体会服务对象在生活中面临的压力和挑战，及时回应和鼓励服务对象的感受表达。

### 案例

李某，女，已婚，36岁，某外企工厂的职工，有一个上小学五年级的男孩。

李某：“我真是为孩子的学习发愁。”

社会工作者：“你能具体说一说孩子的状况吗？”

李某：“我的孩子现在上小学五年级。我因为工作比较忙，没有时间管孩子。孩子现在作业也不做。我通常要加班到晚上11点，回家之后孩子都睡了，没有时间监督孩子。”

社会工作者：“真是很辛苦！上班那么紧张，还要担心孩子。”

李某：“是的。孩子的爸爸没有那么忙，也不管孩子。他赚不到钱，还不管孩子。他一有空就和朋友喝酒聊天，像没有这个家似的。这个家都要我来操心……”

(李某开始哭泣)

社会工作者：(沉默，递给她纸巾)

社会工作者在与服务对象的对话交流过程中应尽可能置身于服务对象的处境中，从服务对象的角度去体会她所感受到的压力和困难，做到感同身受。这样，才能走进服务对象的内心，与服务对象进行良好的沟通交流。

#### 1. 引导性技巧

引导性技巧是社会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，主要包括以下3个方面：

(1) 澄清。社会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，社会工作者可以进一步加以明确：“您刚才说的意思是……是吗？”或者“听了您刚才的话，我的理解是……对吗？”

(2) 对焦。社会工作者对服务对象偏离的话题或者宽泛的讨论进行引导，将讨论集中于某个焦点。社会工作者可以通过让服务对象自己列出话题或者问题的重要次序聚焦讨论的焦点。例如，社会工作者可以建议：“您有很多话题(问题)想谈，因为时间有限，您这次最想谈的话题(问题)是什么？其他的我们放在以后。”或者提出：“您能否把接下来想做的事情

排一下次序？这样，我们就可以从您最希望做的事情开始。”

(3) 摘要。社会工作者将服务对象长段谈话或者不同部分的话题进行整理，概括和归纳其中的要点。对于服务对象的长段谈话，社会工作者需要进行必要的概括和归纳：“您刚才讲的是不是包含……几个方面的要求？”或者“您刚才讲的，我的理解是……您有什么补充吗？”通过这样的归纳和概括，可以增进服务对象对自身的理解。

## 2. 影响性技巧

影响性技巧是社会工作者为服务对象提供必要的信息或者建议，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：

(1) 提供信息。社会工作者借助自己的专业知识和经验向服务对象提供必要的知识和技巧。

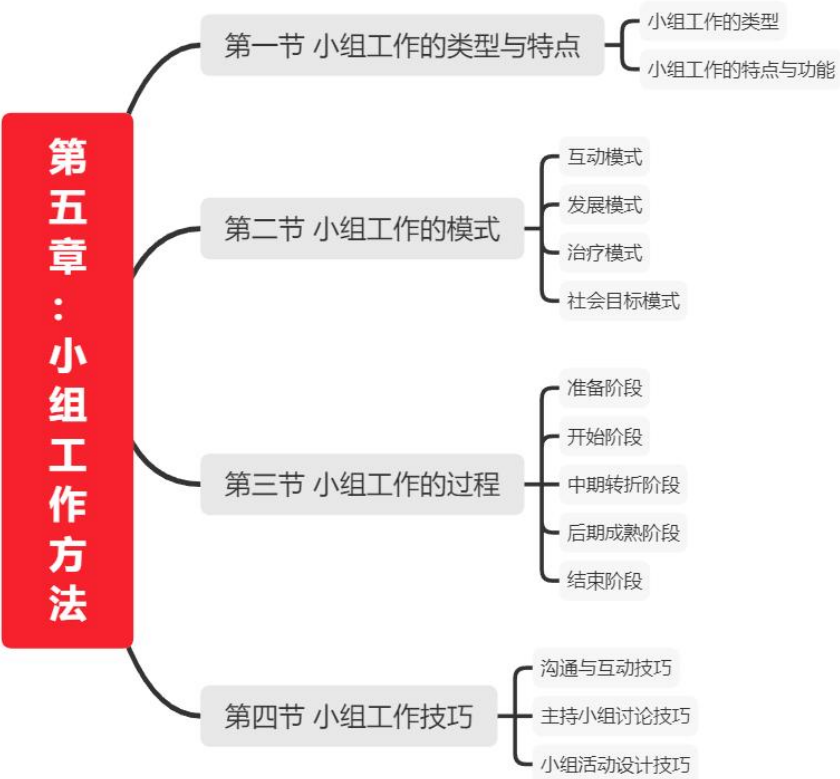
(2) 自我披露。社会工作者有选择地袒露自己的亲身经历或者处理事情的方法，为服务对象提供参考。社会工作者在披露自己的亲身经历时，为避免给服务对象造成没有必要的压力，可以强调：“这是我个人的经验。”

(3) 建议。社会工作者根据服务对象的具体情况提供有利于服务对象改善生活状况的建设性意见。为了避免服务对象的反感，社会工作者在提供建设性意见时需要避免使用“必须”“一定”的词句，尊重服务对象自己的选择。例如，社会工作者可以建议：“这样的情况有几种不同的解决方法，它们是……你可以根据自己的情况选择适合你自己的解决办法。”

(4) 忠告。社会工作者向服务对象指出某些行为的危害性或者必须采取的行为。在提供忠告时，社会工作者可以运用强调的语气，直接指出面临的危害和必须采取的行为，但需要避免强迫服务对象。

(5) 对质。社会工作者通过直接提问等方式让服务对象面对自己在行为、情感和认识等方面不一致的地方。当服务对象发现自己的行为、情感和认识不一致时，通常会有一些不愉快的感受，社会工作者需要通过对质把服务对象的注意力集中在未来可改变的方面，而不是仅仅关注谁的责任。例如，社会工作者可以向服务对象提出自己的疑问：“您的想法与行动有一定的差距，您对此有什么打算吗？”

# 第五章 小组工作方法



## 第一节 小组工作的类型与特点

### 考点一：小组工作的类型和特点

#### 一、类型

##### （一）教育小组

对象：在社会工作比较成熟的国家和地区，广泛应用于社区、学校、医院等场所。

功能：（宗旨）学习新知识、新方法，或补充相关知识不足。

##### （二）成长小组

对象：常运用于学校（学生）、医院、矫正机构（边缘群体）等场所。

功能：帮助组员了解、认识和探索自己，促使思想、感情和行为等方面觉醒和反思。

从而最大限度地运用自己的内在资源及外在资源，充分发挥自己的潜能，解决所存在的问题并促进个人正常健康地发展。



重点：在于个人的成长和正向改变（人际关系、价值观等）。

成长小组的典型是近年来针对不同人群的需要而开展的“体验小组”。

### （三）支持小组

特点：由具有某一共同性问题的小组成员组成的。是近年来发展较快的小组类型。

功能：通过小组成员彼此之间提供信息、建议、鼓励和情感支持，达到解决某一问题和成员改变的效果。

### （四）治疗小组

对象：不适应社会环境或其社会关系网络断裂破损导致行为出现问题的人群。

功能：改变认知、情绪及行为问题，处理生理、心理、社会创伤后的问题。

## 二、特点与功能

### （一）特点

1. 小组成员问题的共同性或相似性
2. 强调小组成员的民主参与
3. 运用小组治疗性因素
4. 注重团体的动力

### （二）功能

1. 增强个体的社会能力
2. 协助个体社会功能恢复
3. 对个体的失范行为进行矫正
4. 社会任务达成
5. 社会环境改善

### 随堂小练

1.（多选）下列属于小组工作的特点的有（ ）。

- A. 小组成员问题的共同性
- B. 小组成员问题的相似性
- C. 小组成员问题的丰富性
- D. 强调小组成员的民主参与
- E. 注重团体的动力

2.（多选）小组工作是社会工作的基本方法之一，它可以发挥多方面的作用，其基本特征包括（ ）。

- A. 强调小组成员的民主参与
- B. 小组成员问题的共同性和相似性
- C. 注重团体的动力
- D. 组员间必须共同进退，组员个别需要并不重要
- E. 小组过程中，组员学会完全认同小组工作者的决策

## 第二节 小组工作的模式

### 考点二：小组工作模式

#### 一、互动模式

##### （一）含义

亦称交互模式或互惠模式，是基于人与环境和人际关系而建立的一种小组模式，旨在通过组员之间、组员与小组及社会环境之间、小组与社会环境之间的互动关系，促使组员在小组这个共同体的相互依存中得到成长，增强组员的社会功能，提升其发展能力。互动模式下的小组工作，焦点在于互动关系及其效果。

（二）目标：通过组员与组员、组员与环境/小组与环境之间的互动，促进组员的成长，增强社会功能和发展能力。

##### （三）实施原则

互动模式下的小组工作，服务对象没有固定的概念。社会工作者在开展互动模式下的小组工作时，应坚持实施和贯彻以下的工作原则：

##### 1. 开放性的互动

互动模式下的小组目标是促使组员之间、组员与小组和社会系统之间达到开放，实现良性的互动。小组的目标焦点既在个人，也在环境，更在个人、小组、环境等之间的开放和互动。

##### 2. 平等性的互动

互动模式要求组员在小组中养成平等的关系，通过与其他组员的沟通、理解、互动达成共识，共同实现小组的目标并由此获得个人的发展。该模式强调小组成员间的平等及个体独立性。

##### 3. “面对面”的互动

作为小组的指导者和协调者，社会工作者尤其要促使组员之间“面对面”澄清其苦恼的问题、期待解决的需求，认清其在小组中承担的角色。同时，通过这种面对面的沟通、

协商、讨论，促使组员寻找小组的共同需求，挖掘小组的正向动力，主动思考和解决问题，整合社会资源，实现组员个人及小组的发展目标。

## 二、发展模式

### （一）含义

亦称过程模式或发展性小组模式，旨在解决和预防服务对象社会功能的衰减问题，恢复和发展服务对象的社会功能。该模式主要应用于各种困难人群、面临危机的人群以及寻求更大自我发展的人群等。

发展模式关注的焦点在于小组组员的社会功能而不是有关生理和病理方面的因素，重视的是组员个人潜力的发掘与发挥而不是治疗性辅导。

（二）目标：强调以人的发展为核心，促进组员与小组共同成长，关注组员社会功能的提升。

### （三）实施原则

1. 引导组员积极参与原则。即要协调和鼓励组员在小组活动中，主动表达自己的困惑或者对发展的建议，积极分享和学习自我发展的经验。

2. “使能者”原则。即要支持、帮助小组组员通过各种活动，相互关心、相互帮助和分享，更要发展认知，激发潜能，提升组员寻求解决问题的办法、整合社会资源及自我发展的能力。

## 第三节 小组工作的过程

### 考点三：小组工作过程

#### 一、准备阶段

##### （一）组员的招募及遴选

社会工作者选择何种小组类型开展工作，取决于即将参加小组的成员的问题和真实需求。因此，在准备阶段，社会工作者必须对可能参加小组的成员进行招募和遴选，并对他们的问题和需求进行全面的考察和评估。其步骤主要有 3 个方面：

##### 1. 招募成员

一是主动向本机构寻求帮助的某些人员；二是已由本机构服务的某些对象；三是其他机构转介来的特定服务对象；四是通过互联网、社区宣传栏等载体得知信息而主动报名参加的某些人员；五是社区居民向本机构介绍的某个人员。

##### 2. 遴选和评估

遴选和评估的要件主要有：一是共同或相似的问题，或者有共同的兴趣和愿望；二是年龄和性别（如果有此要求的话）；三是文化水平及对某些问题的认识；四是家庭状况；五是职业状况；六是对参加小组的要求。

3. 确定组员

社工按照本小组的类型、特点及人数要求等，确定参加本小组的成员。

(二) 确定工作目标

1. 总目标：由该小组的类型特征及成员的问题和需求所决定，大致包括指导思想和总体任务。

2. 具体目标：包括沟通目标、过程目标、实质目标和需求目标等四个部分。其中，沟通目标非常重要，是促进小组组员之间相互理解、相互接纳从而实现互动和分享的重要环节。过程目标则是小组工作不同阶段的目标要求，是不同阶段任务的具体化。实质目标或问题目标，就是小组工作能够解决的问题及其具体范围。至于需求目标，则是遵循个别化原则、针对每一个小组组员的具体需求而设计的任务。

3. 确定目标应遵循的原则：一是目标清楚，可以测量和评估；二是要有明确的时间限定；三是目标要适合小组组员的实际能力；四是具体目标之间的相容性，不能相互冲突；五是目标的表述尽量使用正面的肯定性语言或词汇。

(三) 制订工作计划

主要环节	基本内容
理念	机构的背景；组成小组的原因；小组的理论/概念框架
目标	总体目标
组员	特征、年龄、教育背景；需要解决的问题
小组的特征	性质；时间（长期/短期）；规模、人员组合；集体聚会的频率和时间
明确的目的	各具体目标
初步确定的程序计划和日程	每次集体聚会的计划草案；程序活动；日期、时间、每次聚会的特点；活动的具体目的；社会工作者的责任；活动准备；需要的器材、设备；每

	次聚会需要的费用
招募计划	按机构的规则制定小组建立的程序；组员的来源；宣传、招募方法；允许的招募时间；招收方法
需要的资源	器材；地点和设备；人力资源；特别项目；有关人员
预料中的问题和应变计划	小组成员的问题；小组社会工作者或机构的问题；其他来源问题
预算	程序、器材、交通等费用的总和；费用或小组成员会费
评估方法	评估的范围；评估的方法

（四）申报并协调资源

开展小组工作需要资金、场所以及人力支持等方面的资源。

（五）小组的规模与工作时间

1. 小组的规模：影响小组大小的因素有：一是小组目标；二是小组类型；三是探讨问题的性质；四是组员的成熟度；五是工作者的经验；六是有无协同领导者。

2. 小组的时间：小组工作的时间包含 4 个方面的内容：一是工作的持续时间；二是小组聚会的频率；三是每次活动时间的长短；四是小组开始和结束的时间。

（六）活动场地及设施的选择和安排

这项工作主要包括 3 个方面：一是小组活动场地的选择。活动场地及其环境的布置要有助于促进组员对小组的认同感，最好选择安全、安静、舒适的活动场地和环境；二是活动所需的座位安排。三是准备活动所需的其他设施和辅助材料。此外，对小组过程中可能出现的意外情况要有充分估计，并做好完善的应急预案。

二、开始阶段

（一）组员的一般特点

- 1. 矛盾的心理与行为特征
- 2. 小心谨慎与相互试探
- 3. 沉默而被动
- 4. 对社会工作者的依赖性

（二）社会工作者的任务

- 1. 协助小组成员彼此认识以消除陌生感

2. 帮助小组组员厘清对小组的期望，提高他们对小组目标的认识

3. 讨论保密原则和建立契约

4. 制定小组规范

小组的规范有 3 类：

(1) 秩序性规范，用来界定组员之间的互动准则。

(2) 角色规范，界定和明确组员所期望的具体角色和行为。

(3) 文化规范，澄清和说明小组的信念和基本价值，强调开放、平等、保密、非批判和团结合作等原则。

5. 营造信任的小组气氛

(1) 主动与组员沟通，建立信任关系。

(2) 创造机会让组员表达自己的想法，通过组员间的相互回馈和关怀自然地产生信任。

(3) 寻找并强调组员之间的相似性。

(4) 澄清组员之间的可能误解。

(5) 培养组员积极倾听他人意见的良好习惯。

6. 形成相对稳定的小组关系结构

(1) 沟通结构。要建立能够最大限度鼓励组员进行沟通的理想结构。

(2) 接纳结构。在组员之间形成能够相互接纳、相互包容的结构。

(3) 权利结构。建立鼓励全体组员，特别是弱势组员能够自我肯定、有所增权的权利结构。

(4) 领导结构。在开放性和流动性的前提下，建立注重责任、轮流参与、有利于推动小组过程的领导结构。

(5) 角色结构。协助建立每个组员都有位置、都适合的角色结构。

(三) 社会工作者的角色和责任

1. 领导者的角色和责任

社会工作者处于小组的核心位置，具有指导小组发展、制订小组活动计划、统筹小组活动具体程序和细节的责任和领导角色。

2. 鼓励者的角色和责任

社会工作者要鼓励组员主动表达自己对小组和其他组员的各种期望，尽快适应小组环境。



### 3. 组织者的角色和责任

社会工作者要组织一些能够有助于组员之间相互了解的活动，促进组员之间尽快建立相对的熟人关系。

## 三、中期转折阶段

### （一）组员的常见特征

1. 对小组具有较强的认同感
2. 互动中的抗拒与防卫心理
3. 角色竞争中的冲突

### （二）社会工作者的任务

#### 1. 处理抗拒行为

社会工作者要帮助组员了解小组是分享和表达感受的重要场所。同时，要营造一种开放的气氛，帮助成员探索自己的恐惧和防卫，鼓励他们承认并解决他们所体验的任何犹豫和焦虑等。

#### 2. 协调和处理冲突

- （1）帮助组员澄清冲突的本质，特别是澄清冲突背后的价值观差异；
- （2）增进小组组员对自我的理解，如运用角色扮演的方法，复制或重现类似冲突情境，以增进自我了解和对他人处境的敏感度；
- （3）重新调整小组规范和契约；
- （4）协助组员面对和解决由冲突带来紧张情绪和人际关系紧张；
- （5）运用焦点回归法，即将问题抛回给组员，让他们自己解决。

#### 3. 保持组员对整体目标的意识

在所有组员都认可小组整体目标的情况下，可以通过小组团队协作的方式，帮助他们建立一个可执行的计划；如果小组组员的个人目标与整体小组目标一致时，可以分别帮助他们形成自己的计划。

#### 4. 协助组员重新建构小组

这一阶段对小组的建构不同于小组开始阶段，不是以工作者为主导，而是主要以组员为主导，工作者引导、协助和鼓励组员担负起重构小组的全部责任，一般从聚会的时间和程序、沟通和互动模式、介入层面和介入方法等方面进行工作。

#### 5. 适当控制小组的进程

在转折阶段，社会工作者应该认识到组员经过处理抗拒和冲突的过程，会养成一定的

自我管理、自我决策的能力，但尚未达到完全独立自主的状态。这时，社会工作者还需要适当控制小组的进程，引导组员以小组为中心的互动，创造一个以小组为中心的环境解决情境，以期更好地实现小组目标。

### （三）社会工作者的角色和责任

在转换阶段，社会工作者在小组的权力与地位逐渐由中心位置向边缘位置转移，所扮演的角色与前面两个阶段有所不同，即不再担任小组的领导者 and 决策者，而只是小组的协助者和引导者。在处理冲突过程中，社会工作者的角色不仅是充当工作者、辅导者，而且是调解人、支持者。

## 三、 后期成熟阶段

### （一）小组及组员的一般特点

1. 小组的凝聚力大大增强
2. 组员关系的亲密程度更高
3. 组员对小组充满了信心和希望
4. 小组的关系结构趋于稳定

### （二）社会工作者的任务

#### 1. 维持小组的良好互动

经过开始阶段和转折阶段的探索、冲突与挣扎之后，小组工作的后期阶段已经形成了一套良好的互动模式。这些互动模式是发挥小组功能和产生效果的重要工具。社会工作者应该协助维持这一良好的互动模式，并使组员的行为与互动更为有效。

#### 2. 协助组员从小组中获得新的认知

社会工作者要协助和鼓励组员进一步地自我表露，更深地自我探索，以获得更深的自我认识。同时，通过他人的回馈反省自己，让组员对事物有更客观的了解，对自己问题的形成原因和可能改变的方法，以及对环境、对自己与环境的关系有更新的认知。

#### 3. 协助组员把认知转变为行动

在组员有了新的认知后，社会工作者还需要协助组员意识到必须为自己的改变承担责任，并将这种认知转化为实际的行动。要鼓励和支持组员不断尝试新的行动，在被期待的新行动出现时，不断予以强化，使当事人组员更有信心、更有勇气去尝试和坚持，以备将来运用在小组之外。

#### 4. 协助组员解决有关问题

社会工作者要协助组员将有关问题澄清，通过分析和磋商，协助组员建立合理的目标，

并整合小组内的资源，在合理分工的基础上，一起寻找解决问题的策略方法并付诸实施。

### （三）社会工作者的角色和责任

#### 1. 信息、资源的提供者和连接者

这时，社会工作者要根据小组活动及组员的需要，做好信息的提供、资源的提供及连接工作，以便组员自己整合和运用好这些信息与资源。

#### 2. 小组及组员能力的促进者

社会工作者促使组员发挥他们自身的能力，并通过自己在小组的努力满足他们的需要，达到他们所要达到的目标。

#### 3. 小组的引导者和支持者

在组员可以自己选择、运作或解决问题的过程中，社会工作者需要扮演与组员同行的支持者和引导者。同时，对于个别组员的异常行为和特殊变化，应给予关注和必要的专业辅导。

## 五、结束阶段

### （一）小组及组员的一般特点

#### 1. 浓重的离别情绪

#### 2. 小组关系结构的弱化

### （二）社会工作者的任务

#### 1. 处理组员的离别情绪与感受

在小组结束阶段最后一次聚会之前，社会工作者有必要告知每一位组员小组结束的日期，让组员做好心理准备，逐渐接受即将离开小组的事实。同时，社会工作者还应该与组员一起讨论并处理他们此时内心的矛盾与伤感，以帮助他们认识到离开小组、进入现实生活的必要性和积极意义。

#### 2. 协助组员保持小组经验

（1）模拟练习：模拟现实的生活环境，让组员在小组中练习他们学到的行为规范等。

（2）树立信心：观察组员的变化，鼓励和肯定，让他们对离开小组后的生活充满信心。

（3）寻求支持：帮助组员寻求其家人、社区或周围其他人的支持，以维持在组员身上已经产生的变化。

（4）鼓励独立：鼓励组员独立地完成工作，逐步降低小组对组员的吸引力，以避免其在结束时对小组的过度依赖。

(5) 跟进服务，如转介、跟进聚会、安排探访等。其中跟进聚会通常安排在小组结束后的两个月后、三个月后或半年后。

### (三) 做好小组评估

评估的方式，主要包括社会工作者自评、组员自评和观察人员或督导的评估。社会工作者的自评，包括工作内容即小组目标是否达成、工作表现即社会工作者在带领小组中的技巧运用以及与组员之间的互动过程。组员自评有三方面的内容：一是参与小组的目标是否达成，如带来了哪些个人的改善；二是参加小组过程的感受如何；三是小组的效能如何。观察员或督导的评估一般分为两部分：对组员的观察和评估；对小组效能的评估。

### (四) 社会工作者的角色和责任

#### 1. 引导者的角色

在小组结束期间，社会工作者要帮助组员处理好离开小组时的各种感受，组织各种活动。面对组员的离别情绪，社会工作者要以适当的接纳与支持，引导他们做好情绪表达和学习处理离别。

#### 2. 领导者的角色

在结束期，社会工作者要以小组领导人的角色和专业职责，规划好小组结束的活动，安排好每一步骤，协助小组组员完成理想的结束过程。

## 第四节 小组工作技巧

### 考点四：小组工作技巧

#### 一、沟通与互动技巧

##### (一) 与组员沟通的技巧

##### 1. 营造轻松、安全的氛围

社会工作者要以热情、友善的语言和亲切的表情等，向组员传递温暖、真诚、关怀等信息，为小组营造一个放松、自由、开放和安全的氛围。

##### 2. 专注与倾听

专注与倾听能有效地传达对组员的尊重和接纳的信息。社会工作者要通过语言的和非语言的专注，让组员感受到自己处在一个比较安全的关系之中，从而鼓励组员自由、放松地表达自己的感受。同时，社会工作者在倾听时要注意组员所说的重点，尤其是一些没有预料到的信息。

##### 3. 积极回应

社会工作者在组员发言之后，要站在同理心的角度，向发言者表达对其发言的高度重视，认真了解和把握发言者的用意与感受，并伴以积极的回应。可以通过复述组员讲述的内容，让发言者感受到被理解和被重视。

#### 4. 适当自我表露

社会工作者可以有选择地将亲身经历、体会、态度和感受向组员坦白，传递真诚，让组员感受到被信任。通过这种信任关系情境的建构，促使组员也能够坦陈自己的问题和需要，从而使得社会工作者和组员双方在组员的问题及需求上达成共识。

#### 5. 对信息进行磋商

当无法把握组员发言中的信息含义时，社会工作者有必要耐心地与发言者协商交流，直到信息能够被正确了解和取得共识。

#### 6. 适当帮助梳理

在组员发言过程中或发言之后，社会工作者要非评判性地帮助组员梳理其发言，使其讲述的内容和感受听起来更具条理性和逻辑性。

#### 7. 及时进行小结

对组员发言中可能是散乱表达的信息，社会工作者要及时地帮助小结，如通过若干要点的归纳，简明扼要地复述组员发言中的主要观点和重要信息，使其具有条理性和逻辑性。

### （二）促进组员沟通的技巧

#### 1. 提醒组员相互倾听

社会工作者要注意现场安静，及时提醒组员相互之间仔细倾听对方的发言。

#### 2. 鼓励组员相互表达

社会工作者要鼓励组员积极表达自己的感受，特别是运用“此时此地”的技术让组员表达自己的感受，接纳他人的感受。特别是对沉默的组员要加以鼓励，对说得太多的组员适当加以阻拦，以给其他人更多的表达机会。

#### 3. 帮助组员相互理解

在沟通时，要密切注意和观察组员的声调、语言、表情、态度和姿势等细微之处，帮助组员沟通和理解信息不一致和不明白的地方。

#### 4. 促进组员相互回馈

组员发言后，社工应鼓励组员之间的分享与给予回馈。回馈后也可鼓励发言者再次回应。

#### 5. 示范引导

在沟通的过程中，社工可用自身示范的方式，诱导组员模仿社工，如提问的技巧以及给予回馈的方式等。

## 二、主持小组讨论技巧

### 1. 开场的技巧

小组讨论开始前，社会工作者应介绍参与者，或运用其他方式使成员互相认识。如果组员之间已经相互熟悉，工作者则要引出将要讨论的主题，或者讨论提纲。如无特定提纲，工作者要介绍讨论的背景、意义与目标，另外还要介绍讨论的规则及要求。

### 2. 了解的技巧

社会工作者在运用了解的技巧时应该做到：随时观察和感觉组员的语言、认知、情绪、行为，适时给予支持和鼓励；随时注意小组组员动力的运作，适时将自己对小组的感觉与思考反馈给组员；要给予组员安全的小组气氛，使每一位小组组员没有戒备地流露真实的自我，并勇于接受讨论中有时因证据不足的挫折。

### 3. 提问的技巧

社会工作者在小组讨论中，通常有五种提问类型：一是封闭式的提问，如“是不是”；二是深究回答型的提问，工作者可以用“描述”“告诉”“解释”等词提问；三是重新定向型的提问，如“刚才小李提到了这个问题，其他组员对这个问题是怎样想的？”四是反馈和阐述型的提问，如“我们已经讨论了一段时间，谁能对此总结一下吗？”五是开放式的提问，如用“怎样”“为什么”等词提问。在小组讨论中，社会工作者可根据不同的情况和时机运用不同的提问方法。

### 4. 鼓励的技巧

在小组讨论中，对某些比较内向，或者容易害羞的成员要给予支持，不要逼他发言，而是注意他，投以鼓励的眼光，等他们获得了勇气再发言。对他们的发言，社会工作者可以重复他们的意见，对正确的方面给予积极的鼓励，树立起他们的信心和安全感。

### 5. 限制的技巧

当一些小组组员垄断小组讨论时，或当组员的发言太抽象时，或当小组讨论脱离主题范围时，社会工作者要采取限制的手段来处理小组或小组组员的行为。这里的限制手段包括：工作者用“是不是”的言辞询问其他善于发言的成员或者其他未发言的组员；及时切断话题，给予适时的打岔；也可以限定发言时间，或者调整发言的次序。

### 6. 沉默的技巧

沉默的技巧主要包括两方面：可以适时在小组中形成真空，使组员自己进行判断；在



接受意见和建议后，请组员自己进行判断。

### 7. 中立的技巧

在小组讨论中，可能因为某一个问题的观点不一致而发生争论，而争论的双方都希望社工能支持自己的观点。此时，社工的中立很重要，应避免与组员争论，不偏袒或属意任一方；不判断他人意见；仅提供问题，不给予答案；可以提供资料信息，但不予决断，仅做利弊分析或事实论述；随时保持中立的位置。

### 8. 摘述的技巧

当小组讨论中遇到以下情况时，需要社会工作者进行摘述：讨论段落结束时；讨论主题被岔开时；变换主题时；组员的发言过长时；组员的发言过于复杂或宽泛时；组员意见对立或争执很久时；组员的发言声音过小时；组员在发言中语言出现障碍时。社工的摘要发言一定要简要明晰，在摘要后应该征求发言组员的意见，以确认自己摘要的正确性。

### 9. 引导的技巧

讨论中有时出现你一言我一语，场面气氛热烈但又偏离方向的情况，此时会议主持人要以用某种方式暗示讨论的方向，提示讨论的重点，或再次强调讨论的程序，从而保证讨论会正常有序地进行。

### 10. 讨论结束的技巧

当小组讨论进行到最后阶段，社工需要对组员所提出的不同的问题进行归纳，对组员所提出的各种意见和建议加以组织，形成结论。

## 三、小组活动设计技巧

在设计小组活动时，社会工作者应该掌握和考虑以下几点：

### 1. 扣紧小组目标

社会工作者在设计小组活动方案的时候，应该首先考虑清楚小组工作的目标。要围绕小组工作的总目标或最终目标，根据小组工作各个阶段的目标要求，设计好与这些阶段相适应的一系列小组活动方案。在设计不同阶段的活动方案时，必须注意这些方案的逻辑性和内在联系，以保持小组的阶段性和最终目标的一致性。

### 2. 考虑组员的特征及能力

在设计小组活动时，社会工作者需要综合分析每一位组员的生理、心理、情绪、教育程度等个体性特征，认识和把握组员的社会关系背景及文化背景，了解其以往的成长经历及成长过程中的主要问题。

### 3. 小组活动的基本要素

概括来看，任何一个小组活动的设计都必须包含如下基本要素：小组活动的目标；小组活动的参与者；小组活动的时间分配；组员的角色扮演和角色互换；小组活动的环境设计；小组活动的资源供应与经费预算；小组活动的强度分布；小组活动的预期结果；防止和处理意外事件的预案；总结与奖励。

#### 4. 经验分享环节

不同阶段的小组活动方案，都应该包含经验分享环节，都须预留一定的时间让组员分享彼此的经验，鼓励组员发表参与小组活动的感受，讨论彼此在小组活动中的成长经验，总结有益的启示。

## 第六章 社区工作方法

### 第一节 社区工作的含义、特点与目标

#### 一、社区工作的含义

社区工作是以社区为对象的社会工作介入手法。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，改善居民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策方面的能力和意识，发挥其潜能，以形成更有能力、更和谐的社区。

#### 二、社区工作的特点与目标

##### （一）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。

##### （二）目标

1. 任务目标：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，如修桥铺路、安置无家可归者、解决社区环境污染题等。
2. 过程目标：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，培育社区居民参与社区事务，建立社区内不同群体合作关系等。
3. 具体目标：（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。

## 第二节 社区工作的主要模式

### 一、地区发展模式

#### （一）含义

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。

#### （二）特点

1. 较多的关心社区共同性问题
2. 注意通过建立社区自主能力实现社区整合
3. 过程目标大于任务目标
4. 特别重视居民的参与

#### （三）实施策略

1. 促进居民个人的发展：针对社区居民之间的冷漠疏离所采取的策略；
2. 团结邻里：针对社区中部分邻里关系不良而采取的策略；
3. 社区教育：解决的是居民对社区资源不熟悉、社区认同感不强的问题；
4. 提供服务和发展资源：针对的是社区服务和社区资源缺乏的问题；
5. 社区参与：处理社区面对的部分共同问题，如环境和设施问题等。

（四）社区工作者的角色：使能者、教育者、中介者、协调者。

### 二、社会策划模式

#### （一）含义

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

#### （二）特点

1. 注重任务目标的实现
2. 运用科学、理性的原则
3. 重视由上而下的转变
4. 指向社区未来变化

（三）社区工作者的角色：技术专家、方案实施者。

### 三、社区照顾模式

（一）含义：动员社区资源，运用非正规支援网络，联合正规服务机构提供支援服务与设施，让需要照顾的人士在家里或社区中得到照顾

（二）特点：

1. 协助服务对象融入社区；
2. 强调社区责任；
3. 非正规照顾是重要因素；
4. 提倡建立相互关怀的社区。

（三）实施策略

#### 1. 在社区照顾

（1）含义： 将一些服务对象留在社区内并向其提供服务，核心是强调服务的“非机构化”。

（2）方式： 将照顾者迁回他们熟悉的社区中的家庭里生活，并 辅以社区支援性服务； 将社区内的大型机构改造为更接近社区的小型机构； 将远离市区的大型机构迁回社区内，使服务对象有机会接触社区，方便亲友探访见面。

#### 2. 由社区照顾

（1）含义：由家庭、亲友、邻里、志愿者等所提供的照顾和服务，核心是强调动员社区内的资源，发动在社区内的亲戚、朋友和邻里协助提供照顾。

（2）重点：积极协助困难群体和有需要人士在社区中重新建立 支持网络，包括：①提供直接服务的网络；②服务对象自身的互助网络；③社区紧急支援网络。

#### 3. 对社区照顾

（1）含义：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。

（2）社工角色：治疗者、辅导者和教育者、经纪人、倡议者、顾问。

## 第三节 社区工作各阶段的工作重点

### 一、准备阶段

这个阶段的主要任务是： 了解社区状况、进行社区分析

（一）社区基本情况分析： 社区的地理环境； 社区内的资源； 社区内的权力结构； 社区的文化特色。

## （二）社区需求分析

规范性需求：是专业人员、行政人员或专家学者，依据专业知识和现有的规定或规范，指出在特定情况下所需的标准。

感觉性需求：当个人被问及是否需要某一特定服务时，其反应就是感觉性需求。

表达性需求：当个人把自身的感觉性需求通过行动来表达和展现时，即成为表达性需求。

比较性需求：是指与其他个人和社区比较而得出的需求。

## 二、启动阶段

这个阶段的主要任务是：寻找和发现社区居民中的带头人，并进行培训工作，提高其对参与社区事务意义的认识；确定工作目标的优先次序，加强社区中的互助合作气氛。

## 三、巩固阶段

这个阶段的主要任务是：让居民支持社区委员会的工作。当社区居委会得到大部分居民的支持，社区小组的居民带头人能够系统化地组织工作，并得到辖区内有资源单位的支持时，这一阶段的工作目标就实现了。

## 四、评估阶段

这一阶段的主要任务是：根据社区的变迁重新评估社区需求和问题；社会工作者对专业工作过程进行总结，决定未来工作方向；社区居委会对工作进行总结，重新界定组织的方向。

# 社会工作实务模块

## 第一章 社会工作实务通用过程

### 第一节 接案

#### 考点一：接案

##### 一、步骤及核心技巧

接案是社会工作实务过程的第一步，也是整个助人过程的基础和起点。成功的接案是专业助人活动的前提。

接案阶段的主要工作和步骤：了解服务对象的求助原因和求助过程；初步评估服务对象的问题；决定是否接案；订立初步协议。

#### （一）接案前的准备

##### 1. 了解服务对象的来源：

主动求助者

他人转介而来的

社工主动接触的

##### 2. 认定服务对象的类型：

自愿性服务对象

非自愿性服务对象

##### 3. 了解服务对象的求助过程

前来社会工作机构求助的服务对象通常带有不同的问题和不同层次的需求。

一般来说，大多数服务对象来求助是在尝试自己解决问题不果后所作的最后选择。

##### 4. 使“潜在服务对象”成为“现有服务对象”

那些尚未使用或接受社会工作资源帮助、但未来可能需要服务资源和协助的服务对象，或者当服务对象并没有求助，但可能需要协助，或者是虽然没有求助但已妨碍他人或其它系统社会功能的正常发挥时，他即成为“潜在的服务对象”。工作者的任务是不仅要与“现有服务对象”建立关系，同时还要联系潜在的服务对象，使其了解接受社会工作服务对他们的意义，促使“潜在服务对象”也成为“现有服务对象”。

#### （二）面谈

面谈是接案阶段的第二个主要工作。

##### 1. 面谈的目的和面谈的场所的安排

面谈是工作者与服务对象之间一种面对面地讨论问题以确定是否建立专业协助关系的过程，同时也是一种有意识、有目标的人际互动。

面谈地点尽量让服务对象感觉自由、舒畅和随意，促进无拘束的沟通与交流。

##### 2. 面谈的主要任务

###### （1）界定服务对象的问题和需求

###### （2）澄清角色期望和义务



- (3) 激励并促进服务对象进入角色
- (4) 促进和诱导服务对象态度和行为的改变
- (5) 达成初步协议
- (6) 决定工作进程

3. 面谈的技巧

- (1) 主动介绍自己
- (2) 沟通
- (3) 倾听
- (三) 收集服务对象的资料

1. 资料收集的内容和范围

- (1) 服务对象个人资料
- (2) 身体状况
- (3) 服务对象的能力和特点
- (4) 服务对象所处的社会环境

2. 资料收集的途径和方法

- (1) 询问：问服务对象

方法	口头	书面
直接	会谈	问卷
投射	角色扮演	填充/完成句子

- (2) 咨询：问专业人士
- (3) 观察：进行家访、座谈会、访问社区
- (4) 问卷调查：让服务对象填写问卷

结构性问题例子：

你与邻居见面的次数是多少？

- (     ) 一个月不到2次
- (     ) 一个月2~4次
- (     ) 一个月5 ~6次
- (     ) 一个月7~8次

开放性问题例子：

列出你对社区环境最不满意的三件事：

- 1. \_\_\_\_\_
- 2. \_\_\_\_\_

#### (四) 做接案会谈记录

进行接案会谈后社会工作者要将会谈的内容和结果记录下来。记叙性记录是常用的形式，内容大致包括：面谈目的；面谈过程；对面谈总体评估；对以后面谈的建议。

名：于某

年龄：中年

性别：女

基本印象：服务对象是乳腺癌患者。她面相和善、身材中等、衣着朴素，初进会谈室时神态有些紧张，倾诉欲强但非常注意把握分寸。进来时先给妹妹发短信，告知不能去看老父。说话时显得较局促痛苦，后通过寒暄得知是丈夫送她来的，谈了些丈夫、儿子的情况及自己下乡的经历。

关系的建立：服务对象倾诉欲望强，情绪极易激动。在社会工作者的引导下，谈话很快进入主题。社会工作者主要应用倾听技巧，在满足服务对象宣泄需要的同时了解了一些相关情况，服务对象同意由社会工作者进行协助。关系基本建立，为下次正式作个案辅导做了一定铺垫。

自述问题：服务对象患癌症后，由于家庭矛盾激化造成严重失眠（2~3小时/夜），靠服抗抑郁药物入睡，效果欠佳。主要的家庭矛盾是与弟弟一家不和，感觉自己被误解，更觉得弟弟许多做法很不应该，倍感委屈和痛心。为避免与弟弟直接冲突而不能去看患病老父，感觉甚是无奈和伤心。’

与家人关系：父母都是高级知识分子，家中姐弟三人，自己是老大，是“老三届 1969年因父亲问题而与妹妹离家参加内蒙古建设兵团，自述从那时起就为家庭分担责任。弟弟最小又是男孩，在家中备受父母和两个姐姐的迁就照顾，当时留在父母身边。回京后，依旧照顾家庭，尤其是对弟弟更是关照有加。家中从灭蟑螂到换煤气罐都由两个姐姐包揽，自己更动员丈夫为弟弟找工作。弟弟成家后，与父母逐渐产生房产纠纷，做出许多不讲道理甚至不近人情的举动，这时母亲还对弟弟姑息迁就，自己也做了很多调解工作和让步，但最终为弟弟矛头所指，认为她制造矛盾，从来就没管过他，以致两人不再见面。这一过程中，去年母亲患癌症去世，父亲脾气倔强，被气病重，自己现在又不能去看父亲，感到伤心、痛苦万分。由此引发失眠，且愈加严重，药物效果越来越差。丈夫在单位为领导开车，人很好。但自己在叙述这些家庭尤其是与弟弟的矛盾时，丈夫表现得不耐烦，但支持自己来求助。儿子已工作，靠自己的能力和努力干得不错，谈起来颇感自豪。

发现的问题：从服务对象所述故事中社会工作者已大致了解了困扰她的问题和原因，但仍然有如下问题需要进一步探讨：服务对象对家中老大这一角色到底有何感受（为什么说到此处激动）？与父母的关系到底怎样？目前姐弟三人的关系怎样？对弟弟有什么期望？是否意识到对弟弟一直的迁就与现在弟弟行为的关系？父亲的现状怎样？谁来照顾？为什么不敢去看父亲？

会谈中对问题的处理和工作方法：服务对象现在的主要问题是癌症康复期的睡眠问题，是由家庭矛盾引起的。因此，工作的目标初步定位于通过辅导改善其睡眠质量，询问其睡眠的

具体状况及所采用的对策，在应对睡眠障碍上有无不合理之处。下次的辅导将进一步针对其对家庭矛盾及自身康复状况的焦虑，探询服务对象对所述问题的看法和采取的应对措施及其期望，澄清以上问题，协助服务对象厘清焦虑的实质。

社会工作者签名：\_\_\_\_\_ 督导签名：\_\_\_\_\_

B 期： 0 期：\_\_

二、注意事项

- （一）决定是否需要紧急介入；
- （二）权衡是否有能力处理问题；
- （三）决定问题的优先次序；
- （四）保证服务对象所要求的服务符合服务机构的工作范围。

第二节 预估

考点一：预估

一、定义

预估就是依据既定情景中的事实与特点推论出有关问题含义的暂时性的结论的逻辑过程。

二、目的

预估是一个认识服务对象的过程。目的是达到对服务对象、服务对象的问题以及他们所处的环境的了解，并对之形成概念化的认识，从而构建一个计划去解决或消除问题。预估最终目的是要对于正确的计划作出贡献。

三、任务

1. 识别服务对象问题的客观因素；

即认识、了解问题情境中的主要因素，并对它们作深入研究。

- （1） 服务对象的背景资料。
- （2） 服务对象所处的环境，与其生活有关的重要系统的资料。
- （3） 问题发生与持续的时间。
- （4） 服务对象为解决问题所作的努力，使用过的处理问题的方法等。

2. 识别服务对象问题的主观因素；

3. 识别服务对象问题的成因及使问题延续的因素；

4. 识别服务对象及环境的积极因素；

5. 决定提供服务的方式和内容。

#### 四、基本步骤

探究服务对象的情况、问题需要；分析服务对象的资料并作出预估摘要。

1. 收集资料：个人、环境、方法

2. 分析资料：排序、发现、解释

3. 认定问题：描述、如何发生、处境

4. 预估报告：清楚认识，制定计划

5. 专业的评估：事实+经验+理论

### 第三节 计划

#### 考点一：计划

##### 一、定义

计划是一个理性思考及作决定的过程，包括制订介入目标及选择为了达到目标而采取的行动。计划是为下一步的介入行动服务的，也是介入行动的蓝图。

##### 二、构成

###### （一）目的和目标

目的是指：介入工作总体要达到的方向和最后的结果。

目标是指：具体的工作指标，是为了实现最终结果而做工作的过程和中间阶段要获得的、具体的、近期的阶段性的成果。

关系：目的是介入工作的长远目标，目标则是每个阶段的近期具体计划。只有实现一个个具体目标，才能达到总体的目的。

目标是具体的工作，是对总体工作目的的分解。

制定目标时，可分为长期的目标及短期目标，分阶段完成，最后达到改变的总目的。

###### （二）关注的问题与对象

社会工作介入所关注的问题是指：介入工作要加以处理、以改善服务对象社会功能的问题。

计划中要正确和详细写出在预估阶段工作者和服务对象所共同认定的问题，以便在介入阶段督促服务对象为解决问题而努力。

关注对象是指介入行动要改变的系统，即目标系统，它是整个介入工作的核心焦点。

社会工作实务活动的关注对象：个人、家庭、群体、组织、社区。

(三) 介入的方法和介入行动

介入方法：个人辅导、小组活动、社区介入、网络建构、政策倡导。

介入行动：危机干预、物质支持、心里辅导等多种行动。

三、 制订原则

- (一) 要有服务对象的参与
- (二) 要尊重服务对象的意愿
- (三) 计划要详细和具体
- (四) 计划要与工作的总目的、宗旨相符合
- (五 ) 计划要能够总结与度量，方便评估

三、制订方法

(一) 设定目的和目标

1. 目的是指服务总体上要达到的结果，是工作的大方向，通常是不可测量的。

2. 目标设定包括的程序和工作：（1）确定服务对象的需要和问题；（2）向服务对象解释设定目标的目的；（3）共同选择适当的目标（筛选目标、定义目标）；（4）与服务对象讨论目标的可行性和可能的利弊；（5）确定目标并决定目标的先后次序。

负面目标陈述	正面目标陈述
减少指责和批评孩子的次数	发现孩子的长处和优点，增加用正面语言鼓励和 表扬孩子的次数
消除与孩子沟通中的障碍	坦诚、开放、及时并具建设性地表达彼此间的意见

(二) 构建行动计划

1. 选择介入系统

在社会王作的助人活动中，“系统”是指社会成员之间的相互交流域，如夫妻、家 庭、邻居、医患关系、小组、机构、照顾系统等；也包括由这些交流引发的生理、心理 过程，如思维、情感等。所以，社会工作的介入系统既是前述的关注对象，同时也包括 为帮助 和协助关注对象解决问题而需要介入的其他社会系统，即宏观社会系统。选择介 入系统的根据是对服务对象需要与问题预估的结果，包括根据对服务对象正式和非正式 社会网络与支持系统的分析，来选择和决定正式和非正式社会网络与支持系统的介入策 略。一 般来说，社会工作的介入系统可以分为个人、家庭、小组、社区以及宏观社会系 统。社

会工作者要根据服务对象的需要决定介入的系统





## 2. 选择介入行动

具体行动是实现目标的手段。根据问题的性质，介入行动可以分为4个方面：

(1) 危机干预。当服务对象遇到突发性事件时，如失业、疾病或天灾人祸等问题发生时，需要社会工作者立即进行干预，包括通报相关机构、安置和安抚服务对象、进行物资救援等。

(2) 资源整合。制订计划时，社会工作者要根据服务对象的需要和问题说明要建立和串联的资源网络，包括服务对象需要哪些资源、谁能提供这些资源、如何动员资源以及什么时候和怎样使用资源等。

(3) 经济援助。常规性的经济援助包括对低收入的服务对象给予正式制度性帮助。临时性经济援助是当服务对象出现特别需要时提供的帮助，如紧急医疗救助、特别教育补助以及临时性的物质帮助，以及从非正式社会网络和资源系统获取的资源等。

(4) 安置服务。这类服务是指将服务对象带离原有生活场所进行暂时或替代性安置的服务，根据时间的长短分为暂时性安置、短期安置、长期安置和永久性安置。从安置场所来看，有为儿童提供服务的儿童福利院、寄养家庭、领养家庭和少年管教所，有为老人提供服务的养老院、日间照顾中心，有为吸毒人员服务的戒毒所，有为精神病患者服务的精神病院、疗养院，以及为流浪乞讨人员服务的社会救助站等。

## 第四节 介入

### 考点一：介入

#### 一、定义

介入是社会工作者助人过程的一个重要阶段。社会工作的介入可以界定为：社会工作者为恢复和加强服务对象整体社会功能而有计划、有目的的行动。

#### 二、分类

社会工作介入活动分为三类：直接介入、间接介入和综合介入。

##### 1. 直接介入

是指以个人、家庭和群体为关注对象，针对个人、家庭和群体采取的行动、重点在于改变家庭或群体内的人际交往，或改变个人、家庭和小群体与其环境中的个人和社会系统的关系和互动方式。

##### 2. 间接介入

间接介入是指以个人、家庭、小组、组织和社区以至更大的社会系统为关注对象，由社会工作者代表服务对象采取行动，通过介入服务对象以外的其它系统间接帮助他们的行动。间接系统的介入通常也称为改变环境的工作，或中观和宏观社会性工作实务。

##### 3. 综合介入

从“人与环境”互动的视角出发，社会工作将介入焦点放在：第一，增强个人的生活适应能力；第二，增加社会和物理环境对个人需要的回应。这种从人与环境两个环节介入的策略构成了将直接实践和间接实践接合在一起的综合介入行动，是对各种社会进行综合治理思想理念的具体体现。

### 三、原则

- （一）以人为本、服务对象自决
- （二）个别化
- （三）考虑服务对象的发展阶段和他们的特点
- （四）与服务对象相互依赖
- （五）瞄准服务目标
- （六）考虑经济效益

## 第五节 评估

### 考点一：评估

#### 一、定义

社会工作评估是指运用科学的研究方法和技术系统地评价社会工作的介入结果、总结整个介入过程、考察社会工作的介入是否有效、是否达到了预期目的与目标的过程。

#### 二、目的

1. 考查社会工作介入效果、服务对象进步情况及介入目标的实现程度；
2. 总结工作经验、改善工作技巧，提升服务水平；
3. 验证社会工作方法的有效性；
4. 进行社会工作研究。

#### 三、类型

##### 1. 过程评估

过程评估是整个介入过程的监测，包括社会工作介入进行中的评估，它对工作过程的每一步骤，每一个阶段分别作出评估，关心的重点是工作中的各种步骤和程序怎样促成了最终的介入结果，方法是了解和描述介入活动的内容，回答服务过程中发生了什么，以及为什么发生。

##### 2. 结果评估

结果评估是在工作过程的最终阶段进行的评估，包括目标结果和理想结果两个部分。

目标是指介入要努力达到的方向；结果评估是检视计划介入的理想结果以及这些结果实现的程度及其影响。相对而言，目标是比较概括的，而结果则是具体并可以度量的。

## 第六节 结案

### 考点一：结案

#### 一、什么时候可以

一般情况下，结案是当介入计划已经完成，介入目标已经实现，服务对象的问题已经得到解决，或者服务对象已有能力自己应付和解决问题，即在没有社会工作者协助下可以自己开始新生活时，社会工作者和服务对象双方根据工作协议逐步结束工作关系所采取的行动。

虽然结案意味着社会工作的协助将告一段落，但并不是说结案工作可以简单从事。实际上，结案是整个社会工作助人过程中的有机一环，是助人活动的一个重要部分，有其特定的任务和内容。

#### 二、类型

- （一）目标达成的结案。
- （二）因服务对象不愿继续接受服务而必须终止关系的结案。
- （三）存在不能实现目标的客观和实际原因的结案。
- （四）工作者或服务对象身份发生变化时的结案。

#### 三、主要任务

- （一）总结工作（完成评估，与服务对象分享，报告机构，处理服务对象情绪）
- （二）巩固已有改变（回顾工作过程、强化服务对象已有的改变、给服务对象积极支持）
- （三）解除专业工作关系（包括转介）
- （四）撰写结案记录

#### 四、 服务对象的反应及其处理方法

结案是一个转折性事件，意味着一种状况的结束和另一种新经验的开始。服务对象在这个阶段可能出现两极情感反应，即一方面对即将到来的分离产生失落、难过等负面情绪，另一方面也充满兴奋、希望和成就等正面情绪。

- （一）服务对象的正面反应

结案时社会工作者要强化正面反应，以增强服务对象面对未来的信心。需要注意的是，工作者要避免可以渲染这种气氛，以防止产生离别的伤感情绪，影响服务对象正常的情绪反应。

## （二）服务对象的负面反应

常见的负面反应包括：

1. 否认——不愿意承认已经到结案期，避免讨论关于结案的话题。表现为不按时与工作者见面、心不在焉等。2. 倒退——回复到以前的状态，以此拖延结案的到来。3. 依赖——对工作者过分依靠。4. 抱怨——对社会工作者不满意。5. 愤怒——表现为对工作者不满，批评、攻击和挑战其他人。6. 讨价还价——当发现有可能阻止结案时，有些服务对象会寻找理由延长服务期限，有时还表现出倒退行为，很多已经解决的问题重又出现等。7. 忧郁——当所有延长结案时间的努力都无效时，有些服务对象会表现得无精打采、失落而无助，对结束关系充满焦虑。

## （三）结案反应的处理方法

1. 与服务对象一道讨论他们对结案的准备情况。
2. 提前让服务对象知道结案时间，早些做好心理准备。
3. 在结案阶段工作者要逐渐减少与服务对象的接触，提醒服务对象要学会自立，给服务对象以心理支持，告诉他们在有需要时工作者将继续提供帮助。
4. 工作者也要估计一些可能会破坏改变成果的因素，预防问题的产生，继续提供一些服务，并为服务对象提供能够对他们有帮助的资源系统的支持，待稳定了服务对象的改变成果时，才最后结束专业的助人关系。
5. 必要时安排正式的结案活动，让服务对象分享各自的收获，以建设性的方式表达感受，相互鼓励，面向未来。

# 第二章 儿童社会工作实务

## 第一节 儿童社会工作概述

### 一、儿童的年龄界定

“儿童”是一个被广泛使用的词语，但是儿童具体指哪个年龄段的孩子，如何界定，不同的研究领域的学者对儿童年龄的界定不尽相同，皮亚杰认为儿童的年龄的界限是0—15岁，

中国学者陆士桢将儿童的年龄界定为0—14岁，等等。具体应该采取那种界定方式，应该根据儿童生理、心理、社会发展的特征以及我国儿童工作的具体情况而定：

首先，就普遍状况来说，我国儿童的青春期约在13—14岁之间，特别是男童，其青春期大多数在14岁左右，这样，将儿童的年龄界定为0—14岁，比较符合我国儿童的实际情况。

其次，我国青年、少年、儿童工作在体制上划分为三个阶段：0—5岁主要由全国的妇联组织负责，6—14岁主要由共青团组织的少年儿童工作部负责，14岁以上为共青团组织的工作对象。将儿童年龄界定为0—14岁有利于和实际工作的接轨。

## 二、儿童的特点及需要

### （一）特点

#### 1、基础性

（1）整个社会发展进步的基础在于儿童的整体状况，儿童是社会的根基；

（2）儿童个体的生涯发展在于儿童期的经历，儿童期的许多方面的经历都会对其今后一生的发展产生决定性的影响，可以说儿童是人的一生的奠基期。

#### 2、发展性

（1）儿童时期是一个人的生理、心理和社会性发展特别快的时期，即一个人的快速生长期；

（2）儿童时期是人的生理、心理发生质变最多的一个突出阶段，即一个人的主要发育期。

#### 3、未来性

儿童的成熟在未来、希望在未来、成就在未来。未来为儿童的努力和发展指明了方向，但也蕴涵了极大的不确定性。

### （二）需要

#### 1、获得基本生活照顾的需要

#### 2、获得健康照顾的需要

#### 3、获得良好家庭生活的需要

#### 4、满足学习的需要

#### 5、满足休闲和娱乐的需要

#### 6、拥有社会生活能力的需要

#### 7、获得良好心理发展的需要

## 8、免于被剥削、伤害的需要

### 三、儿童面临的问题

随着我国社会和经济的发展，儿童的生活照料和成长教育状况得到普遍改善的同时，在养育、保健、照料、教育、保护等方面仍然存有很多困难和挑战。概括来说，我国儿童面临的主要问题如下。

#### （一）儿童生存的问题

##### 1. 新生儿健康问题

尽管我国新生儿死亡率、婴儿死亡率和5岁以下儿童死亡率从1991年至2018年持续降低，城乡差距明显缩小。但是，高龄产妇的新生儿缺陷率高于其他年龄产妇的新生儿缺陷率。

##### 2. 儿童营养问题

我国儿童的营养状况在过去20年里已有显著改善。但是，农村地区儿童体重和生长迟缓率为城市地区的3~4倍，而贫困地区农村又为一般农村的2倍。5岁以下儿童存在生长迟缓和消瘦现象；因膳食营养不当或者过剩，城市中患有肥胖症、糖尿病、性早熟以及龋齿等病症的儿童数量也越来越多。

#### （二）儿童发展的问题

儿童发展是指儿童成长过程中生理和心理方面有规律地进行的量变和质变的过程。儿童发展的问题往往体现为其成长过程中接受或者遭遇到的不符合其成长规律的对待，既包括不恰当的客观环境，也包括不恰当的态度和行为。当前，我国儿童发展面临的主要问题包括以下几个方面。

##### 1. 贫困的问题

儿童贫困是一个具有包容性的多维概念，经济和物质的匮乏是儿童贫困的显性体现，有效成人陪伴、情感回应、健康照料、榜样示范等儿童成长资源的匮乏是儿童贫困的隐性体现；前者往往是造成后者的原因，但导致后者的原因并非只有前者。我国留守儿童问题是典型的隐性儿童贫困问题，他们的贫困主要表现为缺乏父母的陪伴，往往处于生活上有祖辈或者其他亲戚照顾而日常情感缺乏有效回应、学业上缺乏能力培养指导或者辅导的状态中。我国显性贫困儿童主要指经济贫困儿童，包含按月领取基本生活费的孤儿、被纳入农村特困人员救助供养的特困儿童以及被纳入最低生活保障范围的儿童。

##### 2. 辍学的问题

辍学问题在我国是针对处于九年义务教育年龄段的儿童而言的。尽管《中华人民共和国义务教育法》制定了“保障适龄儿童、少年接受义务教育的权利，保证义务教育的实施，提高全民族素质”的目标，但是，适龄儿童的辍学现象一直存在，也一直受到教育部门和全社会的关注，并希望尝试采取各种措施减少直至消除这一现象。

#### （三）儿童保护的问题

儿童保护是指保护儿童免遭忽视、虐待、剥削和暴力等的权利侵害。儿童保护的问题则针对儿童的忽视、虐待、剥削和暴力等侵害行为或者事件。在我国现实社会中，主要包括以下几方面问题。

##### 1. 儿童被遗弃的问题

儿童被遗弃是儿童忽视的极端形式，主要指法定监护人遗弃无自我照顾能力的未成年子女的行为，被遗弃的未成年子女往往是有先天性疾病残疾患的婴幼儿、非婚生婴幼儿或年龄稍大一



些的智障儿童。我国儿童福利机构中的儿童大多为弃婴，其中病残儿童占绝大多数。近年来，儿童福利机构收养儿童数量呈现出逐年下降的趋势。

### 2. 儿童遭受体罚和肢体虐待的问题

尽管目前还没有权威的全国性研究或者统计数据，但已有的小规模或者说局部的研究显示，儿童在学校和家庭环境中遭受体罚的现象十分普遍。近年媒体也曝光了一些幼儿园和小学环境中老师严重体罚或者殴打幼儿或学生的案例。

### 3. 儿童被性侵的问题

近年来，主流媒体曝光儿童性侵案例数量较多。儿童性侵形式包括受到言语性骚扰、被人故意当面暴露其生殖器、被他人触摸身体隐私部位、被迫触摸侵犯者的隐私部位、被迫与他人发生性交行为等。但是，家长对儿童性侵现象缺乏必要的认知和敏感。

### 4. 儿童被忽视的问题

儿童被忽视，和儿童虐待一样，是一个具有谱系特征的儿童侵害现象，其施害人通常是与儿童有情感依恋关系的家长或者教师。儿童忽视往往发生得悄无声息，其过程较长，过程中儿童受到侵害的表现往往不太明显，难以及时发现。一般来说，儿童年龄越小，受忽视的伤害就越大。

### 5. 儿童被拐卖的问题

尽管迄今为止还没有权威的数据统计，但儿童拐卖问题是一个已经受到社会广泛关注的问题。它不仅给失去了孩子的父母带来无尽的痛苦，也让被拐卖儿童经历身心创伤。导致儿童被拐卖现象产生的原因与贫困和传统重男轻女以及养儿防老的思想观念相关。

### 6. 家庭监护的问题

儿童保护中的家庭监护问题，是指因为父母育儿理念和育儿行为偏差，给未成年子女带来伤害的问题，与前文描述的儿童问题多有关联。它一般可以分为监护不足、监护不当和监护缺失三大类型，不同类型的监护状况给未成年子女带来的权益侵害的类型不同。例如，家庭贫困、单亲家庭等，监护状况多数情况下呈现为监护不足，给未成年子女带来的风险是被忽视的风险；家长对子女管教过于严厉或者溺爱，或者存在家暴现象，则呈现为监护不当，给未成年子女带来的风险是被虐待的风险，包括情感虐待和肢体虐待；家长因服刑、吸毒、外出务工等双双不在未成年子女身边，呈现为监护缺失，给未成年子女带来的风险是被忽视和被他人侵害的风险。

## 四、儿童社会工作概念

### （一）定义

1、定义：儿童社会工作是指以全体儿童为工作对象，在有关儿童发展理论的指引下，运用科学的方法和技术，帮助解决儿童问题、满足儿童需求、促进儿童全面发展，进而促进社会和谐发展的专业服务活动。

### 2、有广义和狭义之分：

狭义的儿童社会工作是一种事后补救性工作，它以处于特殊困难境地的儿童为对象，多采取机构服务的方式，救助和保护那些家庭或父母无力抚养的儿童或者有各种问题的儿童，如孤儿、残疾儿、流浪儿、弃婴、受虐儿童、情绪或行为偏差儿童等。

广义的儿童社会工作是指社会的方方面面，为促进儿童健康成长所采取的一切措施，工作对象是所有儿童群体，在内容上包括：文教、卫生、医疗、保健、体育、娱乐、社区、家

庭保障、儿童权益保护等方方面面，已逐渐成为儿童工作的发展方向。

广义的儿童社会工作和狭义的儿童社会工作两者呈交叉关系。

## （二）要素

### 1. 儿童福利制度要素

儿童社会工作的实务应以儿童福利制度为框架，在依托其为儿童尤其是困境儿童服务的同时，还需要根据现实服务需求，推进儿童福利制度的改善。

### 2. 儿童权利要素

在遵循社会工作通用价值理念的基础上，儿童社会工作实务的具体服务行为应以儿童权利理念为指导，以儿童利益最大化为目标来进行。

### 3. 儿童法规政策要素

了解国家儿童福利和保护法规政策，是儿童社会工作实务能够适当、顺利进行的重要保障。

### 4. 儿童中心的系统视角要素

儿童社会工作的实务应从儿童需求出发，以社会生态系统理论为指导，兼顾儿童及其相关社会系统，以协调各系统与儿童之间的关系为服务的具体行动目标。

### 5. 评估要素

针对服务对象开展专业服务需求评估应成为儿童社会工作实务必须遵守的首要步骤，儿童社会工作者还应养成随时评估的习惯，以保障服务的精准和有效。

### 6. 方法要素

儿童社会工作的实务应从儿童这个具有自身特点的群体的角度出发，将符合儿童特点的游戏的方法要素与社会工作通用的个案工作、小组工作和社区工作三种方法相融合，为服务的有效性提供保障。

## （三）儿童社会工作的类型

儿童社会工作的目的是保障儿童得到适当的养育、照料和教育，并保护他们免遭侵害，能够安全成长。儿童社会工作服务可以分为下面四种类型。

### 1. 支持性儿童福利服务

这类服务的对象是全体儿童及其家庭，这类服务的目的是通过弥补父母亲职能力的不足，改善父母的亲职状况，以满足儿童成长的需要。服务的目的是支持父母履行教养职责，以满足儿童成长的需要；服务的内容主要包括为儿童及其家庭提供的个别化咨询辅导，为儿童提供休闲娱乐服务，为准妈妈提供咨询以及协助办理新生儿户籍登记服务。

### 2. 补充性儿童福利服务

这类服务的对象是父母亲职能力不足的儿童及其家庭，服务的目的是通过弥补父母职能的不足、改善父母的亲职状况以满足儿童成长的需要。服务的内容主要包括为经济困难家庭链接资源，为儿童提供经济补助；为时间和精力不足的父母提供托育服务；为新生儿及其父母提供健康育儿资讯和技能培训服务。

### 3. 替代性儿童福利服务

这类服务的对象是亲职严重不当和亲职缺失的儿童，这类服务的目的是通过弥补父母亲职能力的不足，改善父母的亲职状况以满足儿童成长的需要。服务的目的是通过替代儿童的父母

履行亲职职责，使儿童回归家庭环境，健康成长。服务的内容主要是安置服务，包括家庭收养、家庭寄养和机构养育或教养。

#### 4. 儿童保护服务

这类服务强调的是对儿童的保护，包括遭受到人为侵害（如虐待、忽视、剥削和暴力侵害）的儿童，与前面提到的三大类服务有着千丝万缕的联系。针对家庭在育儿过程中的不良理念和行为提供的支持性和补充性服务，是预防儿童遭受侵害的儿童保护预防服务；针对家庭监护严重不当和监护缺失儿童的替代性服务，是儿童遭受侵害且家庭监护无法提供支持甚至是施害主体时的儿童保护应对服务。儿童侵害的预防服务是通过对有侵害风险儿童及其家庭的介入，逐步减少直至消除风险的过程，包含的服务可以是支持性的也可以是补充性的。侵害的应对服务通常是指儿童侵害发生后，为受到侵害的儿童提供家庭外安置服务的过程，多数时候是替代性服务。

### （四）、儿童社会工作的功能

儿童社会工作具有积极的社会功能，儿童社会工作作为一种专业化、制度化的儿童服务的活动，其功能在于对儿童和社会的贡献。包括：

#### 1、促进儿童发展的功能

儿童社会工作促进儿童发展的功能是从对处于困境地的儿童的解困和解难、对所有适龄儿童进行成长辅导、促进儿童全面发展等几个方面来实现的。

#### 2、促进社会安全与发展的功能

儿童社会工作直接的结果是减少目前儿童的痛苦和问题，促进儿童的幸福与发展，间接结果则是防止将来社会问题的产生，为未来社会提供大批高素质的人材。儿童社会工作担负着社会人力资源前期开发的重要任务，对于社会的总体发展具有特别重要的意义。

### （五）儿童社会工作实务的原则

原则指说话或行事所依据的法则或标准，儿童社会工作的原则即为儿童社会工作者提供专业行为的依据和准则。它包括以下几方面。

#### （一）优先原则

社会工作者在政策制定、服务计划制订、资源配置和服务提供等方面，应优先考虑儿童的利益和需要。

#### （二）利益最大原则

社会工作者应以儿童为中心，从儿童身心发展特点和利益出发提供专业服务，最大限度保障儿童权益。

#### （三）最小伤害原则

社会工作者在工作中如果无法避免造成伤害，应尽量选择对儿童造成最小伤害的方案，或者是最容易从伤害中恢复的方案。

#### （四）平等参与原则

社会工作者应创造公平的环境，确保儿童不因民族、种族、性别、家庭出身、宗教信仰、教育程度、财产状况、居住期限受到任何歧视，保障所有儿童享有平等的权利与机会。社会工作者应鼓励和支持儿童参与同自身利益相关的服务活动，尊重其在权利和能力范围内的自我

决定和行动。

#### （五）生态系统原则

社会工作者应重视家庭的作用，运用生态系统的观点，从儿童自身及其与家庭、朋辈群体、社区、学校、服务机构等的互动关系中分析儿童问题，识别所需资源，提供专业服务，促进儿童发展。

#### （六）依法保护原则

自2021年6月1日起施行的新修订的《中华人民共和国未成年人保护法》第九十条要求：“地方人民政府应当培育、引导和规范有关社会组织、社会工作者参与未成年人保护工作，开展家庭教育指导服务，为未成年人的心理辅导、康复救助、监护及收养评估等提供专业服务。”第一百一十六条要求：“国家鼓励和支持社会组织、社会工作者参与涉及未成年人案件中未成年人的心理干预、法律援助、社会调查、社会观护、教育矫治、社区矫正等工作”。

## 第二节 儿童社会工作主要内容

### 一、宏观的儿童社会工作

定义：儿童社会工作是面向整个社会的，是社会工作的宏观领域。它主要包括：

#### 1、推动有关儿童的立法

儿童社会工作的重要任务是推动政府在儿童福利、权益保护方面的立法，敦促政府在儿童营养、卫生等方面的投入，并积极为政府出谋划策，提出更多关于儿童福利方面的建议和意见。

#### 2、促进对儿童的养育

儿童社会工作就是要通过多方面的努力，促进对儿童的良好养育。首先是保证儿童的营养；其次是保证儿童有良好的居住环境。

#### 3、推动儿童教育事业

包括：推动义务教育法的落实；提高家庭教育的质量；宣传现代化的教育思想，提高全社会的教育意识和教育思想水平；帮助儿童养成健康心理；指导儿童与其他儿童友好相处，学会在集体中生活；教会他们面对生活中的各种问题等。

#### 4、创造儿童快乐成长环境

游戏和娱乐是儿童生活的一部分，儿童社会工作者需要通过多方面的工作，为儿童开展好游戏和娱乐活动提供条件。

#### 5、加强儿童卫生保健

一是妇婴保健，即减少婴儿死亡率；二是学校卫生工作，即通过传染病的预防、健康教育等方法促成儿童健康发育成长，减少疾病的发生，全面提高其身体素质。

#### 6、开展儿童家庭服务

主要有三个方面：一是对家庭中儿童权益的保护；二是针对亲子关系和儿童教育方面的服务，使父母与儿童之间、儿童与其他家庭成员或邻里之间愉快、友好地相处；三是在社会上建立对个别“问题”儿童的服务机制等。

#### 7. 增强儿童权益的保护

通过流浪儿童救助、辍学失学儿童助学、发展偏差儿童矫治、残疾儿童康复等手段，保护儿童的合法权益；保护儿童的健康成长，即对危害儿童健康的行为予以打击；教会孩子自我保护、提高儿童自我保护能力等方法实施对儿童的保护。

#### 8. 提供儿童的信息与资讯

儿童社会工作者需要随时了解儿童的发展需求，评估国家、社会采取的儿童福利措施，认识儿童问题，为政府决策提供建议和意见。此外，儿童社会工作还存在于公共关系层面上，即宣传儿童权利、解释儿童福利与服务的需求。

### 二、微观的儿童社会工作

定义：微观的儿童社会工作是指针对儿童个体的具体问题，运用专业的社会工作手法，帮助儿童及其家庭等社会环境解决儿童问题，为儿童提供健康发展机会和所需发展条件的一系列工作。

#### 1、生活境遇不良的儿童的救助

这一层面的服务一直是儿童社会工作的重点所在。一般而言，这类儿童服务可分为支持性、保护性、补充性、替代性四种类型。

支持性服务是指通过个案、团体或家庭咨询等方式，提高家庭的功能，强化父母的责任，促进儿童福利；

保护性服务则讲求最小程度地改变儿童的生存环境，维护其发展过程的稳定；

补充性服务则是对儿童生活的基本生活状况作必要的改善，但仍有部分保留；

替代服务指完全用替代性的措施改变其生存环境，此类服务是最底线的保护措施，针对需要短暂地或永久解除亲子关系的家庭。

#### 2、对孤儿、弃儿的救助

从社会工作角度，救助方式主要有家庭寄养、收养、儿童福利院安置等。家庭寄养的服务对象是孤儿、弃儿或因故父母无法照顾的儿童，选择能够为儿童提供健康全面发展的条件，及在经济状况、居住环境、生活水平、教育程度诸方面都是适宜的家庭，经社会工作者联系协助并予以督导，逐渐使双方能和谐相处。



收养服务是依据法律通过正常手续确立抚养关系的一种方式,面对因各种原因而无法被妥善照顾的儿童群体。

儿童福利院安置可以为孤儿、弃儿提供合乎卫生的饮食以及正常生活的充分照顾,还可提供医疗保健和教育,必要时有及时的个案工作,是一种普遍的、常用的方式。

### 3、残疾儿童的康复和教育

为残疾儿童提供的服务主要包括:身体的康复、接受正常教育、接触和适应社会等,来帮助他们成为对社会有用的人。

### 4、对行为偏差儿童的矫治

行为偏差儿童是指在行为上偏离社会规范,异于正常儿童的个体。有时也特指在行为上有违法或犯罪特征的儿童,这些问题的解决需要通过社会化辅助、心理辅导、环境建设等专业手法,在儿童成长过程中实施影响。

### 5、对青春前期儿童的辅导

儿童末期一般进入青春发育的初期,儿童心理方面会出现许多“青春期困扰”,这都需要社会工作者给予及时、正确的辅助和引导。

## 第三节 儿童社会工作主要方法

儿童社会工作有一些区别于其他人群社会工作的独特方式,这是有儿童特殊的年龄、心理、社会等因素所决定的。

### 一、儿童个案工作的方法

#### (一) 儿童个案工作的目标

儿童个案工作,一方面,直接启迪儿童发展的需求,帮助其调整心理情绪状态,激发发展的潜能,辅导其正常发展;另一方面,也要通过向儿童提供社会资源,改进其遭遇和社会处境,促进儿童的改变和成长。应付眼前的困难是低层次的目标,有利于儿童的发展是最根本的前提和根本目标。

#### (二) 儿童个案工作的特点

- ①工作对象具有较强的差异性和复杂性;
- ②工作方法的科学性与技术性;
- ③在本质上强调助人自助;
- ④坚持过程的系统性,从各个方面去分析整理儿童问题产生的环境原因及儿童自身的主观原因;



⑤工作具有扩展性等。

社会工作者一方面要帮助儿童改变不良行为，辅导儿童正常发展；另一方面，要充分利用社会资源，促进儿童的改变和成长。

（三）个案工作方法在我国儿童工作中的运用

经常使用的儿童个案工作的两种主要形式：

一种是面向儿童的个别谈话。在学校、少先队组织及家庭、居委会等社会组织结构中，面向儿童的个别谈话一直是解决儿童，特别是有偏差儿童问题的重要方式。这种谈话式的个案工作一般随意性较大，专业技术的运用也不明显，但其中也不乏成功的经验。

另一种是面向儿童的咨询服务。例如，学校和医疗机构进行成长心理咨询和辅导，一些儿童组织及儿童服务性组织也都设立了面向儿童的辅导性的机构，热线电话、专业课程等的开办，越来越多经过专业训练的社会工作者担任了面向儿童的个案性的辅导工作。

## 二、儿童小组工作

（一）定义

儿童小组工作是以儿童团体（小组）为对象，运用团体动力程序与团体活动过程，使团体中的儿童达到社会性的发展、行为的改变，实现儿童个人与社会的和谐发展的专业方法。

（二）功能

可以满足儿童朋辈交往的需求，还可以为孩子提供一个良好的教育环境，增加孩子们的归属感和责任感，为儿童健康发展方面提供了有利条件。

（三）要素与特点

儿童小组工作包含的基本要素有：儿童小组工作对象，儿童小组工作以识别、区分儿童群体的状况，促进儿童群体的正面发展，运用群体力量促进儿童个体行为的矫治和社会性发展，运用多种方法实现儿童与群体、与群体成员之间的互动等为工作的重点。

特点：

①团体（小组）内外儿童间的沟通和互动；

②专业的技能和方法；

③儿童小组工作者的重要角色；

④重视非正式的儿童团体（小组）。

## 三、儿童社区工作

（一）定义与内涵

儿童社区工作以调动包括儿童在内的社区居民参与为重点，以营造社区内儿童健康成长发展的环境和引导儿童在力所能及的范围内与社会形成互动为工作目标，动员一切社会资源，服务于儿童，促进社区健全发展。

有三个方面的内涵：

①它是一种工作模式，在调查社区需要的基础上，通过动员社区资源，争取外壳里协助，培养社区居民，改善儿童生活质量，提高儿童乃至社会发展的水平；②它是一种综合社会建设方式，通过对社区居民包括儿童在内的发动、参与和自助，为儿童创建一个安全、美好的生存环境；③它是一种理念，，即自助、互助和自决的精神，通过自身的努力，不是完全依赖政府、社会来解决包括儿童发展等社会性问题，儿童社区工作还传递着另一个现代观念——儿童权利观念。

## （二）儿童社区工作的介入手段

1、从直接的物质性建设目标入手介入社区，主要是针对儿童的直接物质化目标的建设，如图书馆、博物馆、教育中心；

2、从非物质的、教育性服务入手介入社区，主要是围绕社区中儿童发展的需求，提供综合的、全面的服务；

3、从社区儿童急需解决的问题，以儿童为中心的突发事件入手介入社区；

4、从动员组织社区内综合服务的力量入手介入社区；

5、从建设社区相关社会舆论入手介入社区，通过大众传媒手段，影响社区舆论；

6、从发动社会资源、争取社会力量入手介入社区，从社会整体发展的角度，为本社区儿童发展制定有关的政策，推动社会性儿童事务的发展，同时向政府部门、组织机构争取所需的社会资源为本社区儿童服务。

## 四、儿童个案工作、儿童小组工作和儿童社区工作的关系

1、它们都属于社会工作方法在儿童工作的应用，同样需要遵守社会工作价值观。

2、每一个社会工作方法之间有着一些联系。如小组工作可以用一些儿童个案工作方法，而在小组和社区工作中也能发现个案并跟进，在有些情况下，在个案的跟踪中也可以综合运用社区资源。

# 第三章 青少年社会工作

## 第一节 青少年社会工作概述

### 一、青少年的界定

1、多维性。生理观点：各方面快速发育，即将具有生育能力的时期；

心理观点：心智达到一定的成熟状态，具有抽象与逻辑思考能力，情绪稳定；社会学观

点：具有应付社会与生活问题的能力并受到社会认可，就进入成人阶段。

2、多元性和动态性。青少年是从不成熟转变至成熟的发展阶段。

表3-1 青少年时期身心社会和文化方面的状态①

发展层面	青少年的开始	青少年的结束
生理	春情萌动	生理与性达到成熟状态，如具有生育能力
情绪	开始从父母处独立自主	达到自我修正的个人认定状态，并且情绪自主
认知与就业	开始作逻辑思考、具有解决问题及作决定的技能	能够逻辑思考并自主作决定
人际	由父母转至同辈	增加对同辈及成人的亲密度
社会	开始进入个人、家庭与工作角色中	拥有成人的权利与责任
教育	进入中学	中学或大学毕业
宗教	准备确认、受洗礼或接受成人礼	在宗教社区中，获得成人地位
年龄	达到青少年开始的一定年龄，约10岁	达到成人期的一定年龄，约20岁
法律	达到青少年法定年龄	达到成人法定年龄
文化	开始接受仪式或庆典的训练或做相应准备	完成仪式与庆典

### 二、青少年的特点

青少年时期是一个快速而不平衡的具有过度性、主要性和关键性的阶段，最主要的特点：多变、创新、反叛。有学者将青少年文化（行为特点）分成四类：正直青年；问题青年；文化叛逆青年；政治偏激青年。

### 三、青少年的需要

从发展的角度，我们可以把青少年个体的发展性需要作以下概括：

接纳自己的身体与容貌，符合社会所规范之性别角色期望。

个体与同伴发展适当的人际关系。

追求个体的情绪独立自主，少依附父母及其他人。

自食其立，寻求经济独立。

对未来的生涯做准备。

发展符合社会期望的认知技能和概念。

努力表现负责任的行为与追求理想和抱负。

对未来的婚姻和家庭做准备。

建立个体的价值体系，符合现实世界的需求。

#### **四、青少年社会工作**

##### **（一）青少年社会工作定义**

青少年社会工作，是把青少年作为工作和服务对象，通过运用关于青少年成长和发展的规律，以及社会工作专业的理念、理论、方法和技巧，来最大限度地发掘青少年的潜能，促进其全面健康发展，使其更好地适应社会生活的专业活动。

##### **（二）青少年社会工作分类**

青少年社会工作一般可分为

微观：针对青少年个体而开展的个案辅导服务；

中观：（家庭和小组社会工作服务），针对青少年家庭以及有相同需要或背景的青少年群体而开展的社会工作；

宏观：指组织和社区社会工作，或者是针对法规或政策而进行的倡导或改变性的工作。

##### **（三）青少年社会工作的特点**

1. 社会工作价值观是青少年社会工作的核心基础。

社会工作者对待青少年需要秉持和运用接纳、不批判、尊重、保密、个别化和当事人自决等社会工作价值原则。

2. 社会工作专业方法和技巧是开展青少年社会工作的主要手段。

通过融社会工作价值理念的个别辅导、角色扮演、小组游戏、技巧训练、集体活动等，启发、帮助和促进青少年的发展。

3. “人与环境互动”的视角是青少年社会工作的基本介入焦点

社会工作者了解青少年的发展性需求、成长的社会环境及其影响等，并从青少年群体本身、社会环境及两者的互动过程中去开展各类社会工作服务。

4. 青少年社会功能的改善和提高，是青少年社会工作的主要目标。

## 第二节 青少年社会工作的主要内容

青少年社会工作的主要内容包括发展性的、矫正性的和预防性的青少年社会工作服务。

### 一、发展性青少年社会工作

1、定义：指能够发展社会资源和青少年潜能，使青少年的能力得到增强的社会工作服务。

工作涉及青少年本身和他们生活环境。

2、主要内容：

提供文化、体育、娱乐场所；设计或举办各种活动；提供国内外时事讯息的服务；提供生理、心理、性、情绪、行为、人际交往、法律常识、社会适应等的知识的辅导；提供就业信息和就业辅导。

### 二、治疗性青少年社会工作

1、定义：指运用各类专业方法，协助青少年恢复失调的社会功能。这里的治疗性指的是当青少年遇到困难或“出现问题”之后，由社工实施服务和帮助。

2、主要内容：

提供就学或生活补助；为被忽略或虐待的青少年提供保护服务；为有需要的青少年提供安全保护、收容及安置服务；为不良青少年提供治疗性服务；为犯罪青少年及过失青少年提供矫正服务。

### 三、预防性青少年社会工作

1、定义：是指通过社会工作的各类服务，对一些潜在的、阻碍社会功能有效发挥的条件和情景进行早期发现和控制的过程。

2、主要内容：

改善家庭环境，提供亲职教育机会和父母管教的技术；改善学校生活环境，加强学业辅导；改善社区生活环境，整合社区资源；建立学校、家庭、社区良性互动的模式；倡导有效的青少年服务和发展政策等。

发展性、治疗性、预防性的青少年社会工作只是一个相对的概念，在实际工作中，三者很难完全分离。在服务过程中，三个层面的工作也是综合性的。

## 第三节 青少年社会工作的主要方法

## 一、个人层面的社会工作方法的运用

个人层面的社会工作方法：一般称之为个案工作，即以运用社会工作专业方法对个人或家庭进行服务。

- 1、主要针对个人或家庭的面谈辅导服务；
- 2、必须对青少年服务对象的服务需求作出专业判断；
- 3、注重社会工作理论模式；
- 4、明确个案服务的目标和步骤；
- 5、注重评估；
- 6、服务对象的改变动机和参与是个案取得成功的关键；
- 7、专业关系有助于个案过程的顺利和个案目标的达成。

## 二、家庭层面的社会工作方法的运用

家庭层面的社会工作方法：视家庭为一个整体，服务过程中应顾及家庭内每一个成员的需求。家庭层面的社会工作的介入包括对整体家庭及个家庭成员两者的需求预估、介入及评估等。

社会工作一直强调人与环境的关系，在微观、中观、宏观的环境中，家庭的影响是最大的。

家庭可能出现的问题：家庭结构不完整，家庭关系不平衡，互动不合理等，家庭层面的社会工作服务是青少年社会工作重要组成部分。社工通过协调家庭成员间的互动关系，培养家庭成员的认知行为，优化家庭结构，使青少年获得良好的成长环境。

## 三、群体层面的社会工作方法的运用

（一）群体层面的社会工作方法：主要是小组工作方法的运用。

小组既是过程也是手段，它通过小组成员的支持，改善他们的态度、人际关系和他们应对实际生存环境的能力。小组工作方法强调小组过程及小组动力去影响服务对象的态度和行为。在小组工作者按照既定的目标进行指导下，小组成员解决问题的能力 and 潜能通过成员间的相互分享、相互分担和相互支持而发挥出来。

（二）小组工作在青少年服务中的功能

1. 小组可以为青少年提供同伴增强的机会。（经常性、多样性的鼓励、赞许，远比成人给予的增强有效）
2. 小组的过程更能刺激出大多数当事人的真实世界。



3. 小组规范会对规范小组成员的行为起到很好的制约作用。
4. 小组能够提供很多的示范者、行为预演的协助者,这样不同性格的人相互交流和反馈,有助于组员重新建立良好的人际交往和行为习惯。
5. 小组工作为青少年创造了安全开放的交往环境,增强了青少年的社会交往能力,改变他们与社会隔离的封闭状态。

#### **四、社区层面的社会工作方法的运用**

(一) 社区层面的社会工作方法:以社区为对象的社会工作介入方法。

(二) 特点

- 1、以社区为对象,包括地域社区和功能社区。
- 2、以结构导向的角度分析问题,认为个人不是问题产生的原因,社区环境、制度、政策影响了人们的社会功能的正常发挥。
- 3、介入的层面比较广泛。(社区居民的介入,制度、政策和环境改善的倡导,社区资源的整合)
- 4、强调居民的参与。
- 5、社会主要的广泛运用。

#### **五、社会工作行政在青少年社会工作中的运用**

(一) 社会工作行政:是一个把服务机构的社会政策转化为社会服务的行为。

(二) 三个层面

- 1、根据青少年发展需要及社会政策要求,制定青少年服务发展规划和相应政策。
- 2、把规划和政策化为具体的青少年服务活动;同时根据实际服务过程归纳经验并修改机构服务规划和政策。
- 3、建立机构内部管理制度、机制和程序,保证青少年服务的正常有效进行。(如规划、组织、人事管理、领导、督导训练、预算、公共关系、报告、评估和研究)

#### **六、社会工作研究在青少年社会工作中的运用**

(一) 社会工作研究:是获取知识和发现事实的过程。在此过程中,社会工作及其他领域的理论和实务工作者使用社会工作研究方法,收集和分析与社会工作有关的资料,以协助达成社会工作目标。

(二) 社会工作研究的内容

- 1、青少年群体特征和社会环境状况研究;

2、青少年需求调查和服务设计研究；

3、服务过程研究；

4、社会服务与政策改善研究；

5、社会工作理论研究。

## （二）社会工作研究的方法

社会工作研究方法主要包括社会调查法、个案研究法、实验法、行动研究法等。

青少年社会工作的主要方法从个人、家庭、群体、社区层面逐渐扩散的，社会工作行政和社会工作研究相对独立，但六个层面的方法不是完全独立的，也可以是相互关联、互相促进的。

## 七、青少年社会工作需要注意的事项

### （一）社会工作者的价值取向

在实际的社会工作专业助人活动中，社会工作者常常会遇到一些棘手的案例。它们令社会工作者面临价值观的激烈冲突。

尽管处理这些冲突并不容易，但是仍然有学者做出了努力，通过给伦理守则排序的方法，力图给社会工作者提供一个真正有用的“行动指南”。下面就是美国学者提出的“伦理原则筛查方法”（EPS）。如图所示：

### （二）青少年社会工作的价值选择

青少年是一个充满活力和矛盾的群体。青少年社会工作必须遵循以下原则，才能发挥效果。

1. 尊重青少年的价值与尊严。社会工作服务的基本条件是能尊重青少年是一个独特的个体，拥有个人的价值与尊严，不能由青少年的一项行为而完全否定他的个人价值。

2. 接纳与关爱青少年。接纳就是接受青少年是一位有价值、尊严、积极向上与向善发展可能的人。关怀则是关心、接近与重视青少年的各种学习与生活状况，青少年共享成长的喜悦，共同分担失落的痛苦。

3. 注重青少年的个别需求。根据每个青少年的不同情况制订个别化的服务计划。

4. 协助青少年具备适应社会变人的不断成长的能力。

通过对青少年提供必要的辅导和协助，帮助他们建立适应社会的能力。

## 第四章 老年社会工作

### 第一节 老年社会工作概述

#### 一、老年的界定及其分期

1、日历年龄；生理年龄；心理年龄；社会年龄。

2、按照国际标准，我国一般称老年群体中60~69岁的人为低龄老年人，70~79岁的人为中龄老年人，80岁以上的人为高龄老年人。

#### 二、老年人的特点及需要

1、老年人的特点：老化是其最显著地特点，包括生理老化、心理老化和社会老化。

2、老年人的需要：健康维护、经济保障、就业休闲（如重新就业工作、外出旅游等）、社会参与（如意愿表达、利益维护等）、婚姻家庭、居家安全、后事安排等（如子女生活、财产处置、后事操办等）。

#### 三、老年社会工作

1、老年社会工作的定义：老年社会工作是运用社会工作的专业知识，以老年人及其相关人员和系统为工作对象，帮助老年人特别是处境困难的老年人，改善社会功能，提高生活质量，使老年人有更好的社会适应和福祉。

2、老年社会工作的目的：老有所养、老有所医、老有所教、老有所学、老有所为、老有所乐。

3、老年社会工作的意义。

#### 四、老年人的需要

##### （一）经济保障

在传统社会中，“反哺式”的供养方式是老年人获得经济保障的最主要途径。而在现代发展社会中，养老退休金、老年社会保险金等则是老年人的经济保障后盾。老年人需要获得经济上的保障。

##### （二）健康维护

老年期是疾病多发期，健康维护是老年人最为关注和渴望满足的需求。老年人需要建立健康的生活方式，获得适宜的生活照顾，并得到康复服务。

##### （三）社会参与

老年人需要通过广泛参与社会生活，特别是深度参与社会生活各个方面来表达意

愿，维护权益，发挥作用。因此，社会参与是老年人的重要需求。

#### （四）就业休闲

许多到了退休年龄的老年人仍有继续工作的愿望和需求，也有老年人期待不再劳作，享受晚年生活，因此丰富日常生活成为他们的新需求。

#### （五）婚姻家庭

伴侣和家庭支持系统对于老年人获得良好的生命质量和生活质量具有十分重要的意义。老年人有追求和维持美好的婚姻家庭生活的需求。

#### （六）居家安全

老年人需要安全宜居的家庭氛围和社会环境。

#### （七）善终安排

老年期属于人生最后一段旅程，老人希望能没有痛苦地、有尊严地安心离世。

#### （八）一条龙照顾服务

伴随老化过程，老人可能需要使用不同类型的照顾服务，需要服务能良好地整合，方便使用。

### 五、老年社会工作中应注意的事项

- 1、价值观问题。
- 2、自我意识与督导。
- 3、反移情是老年社会工作者的重要课题。

## 第二节 老年社会工作的主要内容

### 一、身体健康方面的服务

包括健康服务和与健康照顾有关的服务。前者是为老年人提供的与身心健康直接有关的治疗、康复、预防等方面的服务；后者是为老年人提供的与身心健康间接相关的生活照料、家务助理、出行协助、事务管理等方面的服务。

### 二、认知与情绪问题的处理

抑郁症、痴呆症、谵妄和焦虑症是老年人最常见的四个认知和情绪问题。

### 三、精神问题的解决

### 四、社会支持网络的建立

1、有效动员老人的社会支持系统要求从业人员有“家庭思维”。“家庭思维”指的是把老人看成是复杂的多代关系系统的一部分，它会影响老人的所思所想。

2、社会支持系统的工作主要包括：老年伴侣工作、家庭体系的工作、照顾人支持体系的工作和促进老人与社会相融合方面的工作。

### 五、老年特殊问题的处理

#### 1、虐待和疏于照顾问题

虐待老人指的是恶意对待老人，在身体上、情感或心理上、性方面或经济方面对老人构成虐待或剥削。疏于照顾老人既包括主动也包括被动地让老人得不到所需的照顾，导致老人的身体、情绪或心理方面的健康衰退。

主要介入措施包括：

- (1) 保护老人免受经济方面的剥夺。
- (2) 提供支持性辅导。
- (3) 发展支持性服务。
- (4) 改变和调整环境。

#### 2、丧亲问题

社会工作者在老人濒临死亡时要做的工作主要有：

- (1) 提供情感支持。
- (2) 代表老人及其家人争取合理权益，确保医护人员能敏锐地体察和理解老人及其家人的需要。
- (3) 提供相关资讯。
- (4) 做丧亲辅导。

## 第三节 老年社会工作的主要方法

### 一、老年人个案工作方法

- 1、老年人个案工作的独特之处
- 2、老年人个案工作的注意事项

### 二、老年人小组工作方法

- 1、老年小组工作的独特之处
- 2、老年人小组工作的注意事项：尊重老人的自决权，平衡好对小组和对个别组员所负的责任，尊重保密权，干预小组动力。

### 三、养老机构照顾

- 1、养老机构的类型。

- 2、入住养老机构的老人的特点。
- 3、不同照顾模式及其特点。
- 4、提高老人照顾质量的措施。

#### 四、老年社区照顾

- 1、老年社区照顾的特点。
- 2、老年社区照顾的服务内容。

## 第五章 妇女社会工作

### 第一节 妇女社会工作概述

#### 一、妇女的特点

#### 二、妇女的需要

- 1、与男子同等的社会发展环境和条件
- 2、特殊的妇女保护

#### 三、妇女社会工作的定义和目标

- (一) 妇女社会工作的定义：以妇女为对象
- (二) 妇女社会工作的目标：总体目标是为妇女的全面发展创造有利的社会条件与社会环境。

具体目标：

- |               |             |
|---------------|-------------|
| A. 解决现实问题     | B. 预防新问题    |
| C. 推进法律，政策的制定 | D. 建立好的社会环境 |

### 第二节 妇女社会工作的主要内容

#### 一、针对特殊困难女性人口的妇女社会工作内容

- (一) 为失业女工提供的服务
  1. 心理支持
  2. 社会支持
  3. 再就业
  4. 婚姻家庭方面的支持



(二) 为单亲母亲提供的服务

1. 寻找资源
2. 心理支持
3. 协调关系

(三) 为家庭暴力中被虐妇女提供的服务

1. 危机介入
2. 家庭治疗

(四) 为进城打工妹提供的服务

1. 熟悉城市
2. 提供社会支持
3. 维护合法权益
4. 提升竞争力

二、针对全体女性人口的妇女社会工作内容

1. 自尊、自信、自立、自强的精神教育
2. 文化教育
3. 技能培训
4. 健康生育
5. 婚姻家庭咨询
6. 维护合法权益

### 第三节 妇女社会工作的主要方法

一、个案工作在妇女社会工作中的应用

(一) 协助妇女求助者理清思路

问题——排序——优先问题——成因——解决方法——需要的帮助

(二) 从优势视角帮助求助者寻找资源

1. 每一个妇女都有优势
2. 不幸事件也可能是成长机遇
3. 所有的环境都充满资源

二、小组工作在妇女社会工作中的应用

(一) 妇女小组工作的主要类型

发展性小组--进城打工妹成长小组，关爱儿童小组

支持性小组--单亲母亲，受虐妇女，下岗女工，弱智儿童家长小组

预防性小组--准父母小组

## （二）妇女小组工作的工作重点

1. 帮助成员形成互助体系

2. 协助成员了解小组过程

3. 努力增强成员的能力

4. 协助成员回顾小组过程

## 三、构建妇女社区的社会支持网络（重点）

### （一）什么是社会支持网络

是指在社会网络（以个体为中心的社会关系的总和）中起支持作用的关系的集合。社会支持包括情感支持和实际支持。

妇女社会工作机构和工作人员是有需要帮助的妇女们的重要的社会资源，但还需要运用社会支持网络。

### （二）构建社区社会支持网络的类型

1、妇女志愿者为本的支持网络

2、妇女自助互助为本的支持网络

3、社区紧急支援网络

## 第六章 残疾人社会工作

### 第一节 残疾人社会工作概述

#### 一、残疾人社会工作的含义

1、残疾人社会工作的定义：残疾人社会工作是围绕残疾人个人、家庭、群体以及相关的社会组织和社区开展的专业性助人活动。

2、残疾人的界定：

（1）世界卫生组织（WHO）的定义

（2）《中华人民共和国残疾人保障法》的定义

3、残疾人社会工作的目的：增强残疾人的社会功能。

#### 4、残疾人社会工作的意义

## 二、残疾人的特点及需要

### 1、残疾人的特点

- (1) 部分残疾人对于外部世界的知觉范围受到严重限制
- (2) 部分残疾人与他人沟通交流的渠道受到限制
- (3) 部分残疾人自理生活和参与社会活动存在较大障碍
- (4) 部分残疾人思维和学习能力受到不同程度负面影响
- (5) 部分残疾人的思维和行为方式与常人有很大差异

### 2、残疾人的需要

包括：治疗康复需要；基本生存需要；接受教育需要；职业发展需要；家庭生活需要；社会交往需要；价值实现需要。

## 第二节 残疾人社会工作的主要内容

### 一、残疾预防

#### 1、致残的风险因素

包括：传染性疾病、营养不良、先天性发育缺陷、意外事故、慢性病和老年病、药物中毒等引起的残疾。

#### 2、主要预防措施：我国目前采用的是三级预防。

- (1) 一级预防：预防致残性伤害和残疾的发生。
- (2) 二级预防：防止伤害后出现残疾。提供残疾早期筛查，早发现、早诊断、早治疗。
- (3) 三级预防：残疾出现后采取的措施，预防残障。

### 二、康复

#### 1、康复模式

我国目前采用的康复模式与机制主要有以下几种：

##### (1) 世界卫生组织模式

主要由卫生部门负责，是以社区和家庭为基础，依靠初级卫生保健系统及上级医疗系统，建立社区康复网，通过残疾人及病人家属、社区康复员，采用简单、实用、有效、经济的康复措施。

##### (2) 社区服务模式

主要由民政部门负责，是将社区康复纳入社区服务系列，为残疾人、老年人及生活能力

有限的人提供职业康复和社会康复。

### （3）家庭病床模式

主要由社区卫生部门和医疗康复机构负责，向社区康复对象提供在家庭进行的医疗、预防、保健、护理和康复服务。

### （4）特殊类型残疾人的社区康复模式

主要由民政部门与社区卫生部门、社区康复组织负责，专门为特殊类型的残疾人提供社区康复服务。

## 2、康复类型

### （1）医疗康复

目前常用的康复治疗方法有：物理和运动疗法、作业疗法、语言疗法、心理治疗、文体治疗、中医治疗等。

在医疗康复方面，社会工作者通常会与医生、护士以及其他专业的人员组成小组，协同工作，同时也会运用个案工作的方法开展康复辅导。

### （2）教育康复

教育康复从内容上分为两种情况，一种是对肢体功能障碍的残疾人进行的普通教育，包括从初级到中高等教育；另一种是指对盲、聋、哑、精神或智力障碍的残疾儿童少年和有需要的残疾人进行的特殊教育。

### （3）职业康复

职业康复的四个步骤：职业评定、职业咨询、职业培训和就业指导。

### （4）社会康复

社会康复是指从社会的角度，采取各种有效措施为残疾人创造一种适合其生存、创造、发展、实现自身价值的环境，并使残疾人享受与健全人同等的权利，达到全面参与社会生活的目的。

## 第三节 残疾人社会工作的主要方法

### 一、残疾人社会工作的基本原则

- 1、人是有能力或者有潜力的
- 2、残疾人的问题不是其自身的问题
- 3、工作重点应采用社会因素视角
- 4、残疾人工作的历史与文化视角

- 5、相信残疾人有自身的幸福感
- 6、确信残疾人有权掌控自己的生活

## 二、残疾人社会工作的主要方法

- 1、个案工作方法
- 2、小组工作方法
- 3、社区工作方法

# 第七章 家庭社会工作

## 第一节 家庭社会工作概述

家庭社会工作是以家庭为受助单位开展的社会工作服务活动。家庭社会工作是社会工作的重要专业实践领域之一，它有着自己的基本假设和特征，与家庭治疗既有联系又有区别。

### 一、家庭的定义与类型

#### 1. 家庭的定义

家庭是社会成员获得基本需要并且学习社会行为的重要场所，在家庭中孩子学习基本的生活技能和知识，并且为家庭之外的生活做好准备，家庭功能的正常发挥能保证社会的正常运行。尽管不同的学者对家庭有不同的理解和界定，但都包含了一些基本的要求：①家庭是依靠血缘婚姻或者法律连接起来的一群人；②家庭成员拥有共同分享的历史和未来；③家庭成员之间存在深厚的情感联系。简言之，家庭就是一群通过血缘婚姻或者法律连接起来，并且拥有共同历史和未来以及深厚感性。

#### 2. 家庭的类型

根据家庭的结构特征可以把现代生活中的家庭分为六种常见的类型：核心家庭、主干家庭、联合家庭、领养家庭、寄养家庭和单亲家庭。核心家庭是指由一对夫妻以及未婚子女组成的家庭；主干家庭是由父母亲 and 一对已婚子女组成的家庭；联合家庭则包括父母亲和多对已婚子女组成的家庭；领养家庭则是通过法律长久收养子女的家庭；在寄养家庭中，父母亲暂时托管和抚养未成年子女；单亲家庭则是由父亲或者母亲一方与未成年子女一起生活的家庭。

### 二、家庭社会工作基本内涵

家庭社会工作的基本内涵涉及很多方面，我们这里将重点介绍家庭社会工作的基本含义

特征以及它的基本功能。

### 1. 家庭社会工作的基本含义

家庭社会工作是指运用社会工作的专业理论和方法帮助家庭解决面临的困难，发挥家庭的社会功能，以满足所有家庭成员的发展和情感需要的专业服务活动。在这个定义中，需要注意以下三点：①家庭社会工作是运用社会工作的专业理论和方法而开展的专业服务活动；②家庭社会工作的目的是帮助有需要的家庭更好地发挥家庭的社会功能；③家庭社会工作关注整个家庭成员的需要。

细分起来，家庭社会工作主要包括三个部分：以家庭为背景的专业服务活动、以家庭为对象的专业服务活动和以家庭为活动单位的专业服务活动。

### 2. 家庭社会工作的基本特征

- (1) 针对家庭的日常生活和沟通交流方式进行干预。
- (2) 协助家庭成员改善家庭困扰产生的环境因素。
- (3) 为家庭成员提供直接、具体的支持和帮助。

### 3. 家庭社会工作的基本功能

- (1) 增强家庭的能力，帮助家庭成员做好改变的准备。
- (2) 结合家庭的治疗和支持，保障家庭维持有效的家庭功能。
- (3) 促进家庭功能的改善，维护家庭成员有效满意的日常生活方式。

## 第二节 家庭社会工作的重要理论和概念

### 一、家庭系统理论

家庭系统理论是家庭社会工作中运用最广，也最受欢迎的理论它已成为很多家庭社会工作服务模式的理论基础，为家庭社会工作评估和干预家庭功能提供了基本的理论逻辑框架。家庭系统理论有三个基本的观点：

- 1、家庭成员的问题是由整个家庭不良的沟通交流方式导致的
- 2、家庭所面临的危机既是机会，也是挑战
- 3、因“问题”而导致的家庭功能失调能够得到有效解决

家庭系统理论的核心概念是家庭系统，而要正确理解家庭系统这个概念，就需要进一步把握家庭系统概念的六个核心要素：

- (1) 家庭作为一个整体大于各部分之和。
- (2) 家庭系统努力维持改变和稳定之间的平衡。



- (3) 家庭系统中一位成员的改变影响所有其他家庭成员。
- (4) 家庭成员的行为遵循循环影响的原则。
- (5) 每个家庭系统既包含很多次系统，又归属于更大的社会系统。
- (6) 家庭系统依据已经建立的规则运行。

## 二、家庭生命周期理论

家庭也像人一样有一个成长、发展的自然变化过程，这就是家庭生命周期理论的核心观点。家庭生命周期理论强调，家庭成员的互动交流关系以及需要会随着家庭的发展在不同阶段呈现出不同的特征，每个家庭发展阶段都有不同的任务和要求需要家庭成员去面对，让家庭成员感受到一定的压力。因此，在家庭发展比较脆弱的阶段就容易出现问題，如家庭增添了第一个孩子，或者孩子开始上学等，都会让家庭成员面临新的任务。家庭生命周期理论为社会工作者正确评估家庭成员在不同家庭发展阶段的需求提供基本的逻辑框架，也为社会工作者协助家庭成员解决不同发展阶段的问题提供必要的指导。

根据家庭成员之间的互动关系和面临的任务，可以把家庭生命周期分为八个阶段：家庭组成阶段、学前子女家庭阶段、学龄子女家庭阶段、青少年家庭阶段、子女独立家庭阶段、家庭调整阶段、中年夫妇家庭阶段以及老年家庭阶段。

## 三、生态系统理论

生态系统理论也是家庭社会工作经常运用的理论之一，它把家庭放在关系复杂的多重系统中来考察。生态系统理论假设影响个人发展的环境可分为四个系统，这四个系统分别为：微观系统（microsystem）、中观系统（mesosystem）、外部系统（exosystem）及宏观系统（macrosystem）。

微观系统是指个人直接面对面接触和交往而组成的系统，它对个人的影响最直接、最频繁，构成个人最重要的生活场所。像家庭就是这样的微观系统，是家庭成员成长和发展的最重要的生活场所。

中观系统是个人积极参与的两个或多个微观系统之间的互动关系。例如，对儿童来说，家庭和学校关系就是非常重要的中观系统，儿童在家庭生活与学校生活之间的顺利转换，是儿童健康成长过程中不可忽视的方面。

外部系统是指对个人有影响但个人并不直接参与的系统。例如，家庭所在的社区就起这样的系统，虽然家庭成员不一定直接参与社区的有关活动但无法摆脱社区的影响。

宏观系统是指影响个人的思想和行为的社会文化价值系统。它通过生态系统中的微观、

和外部系统影响家庭成员的思想和行为，反映社会的道德标准。这四个系统环相扣形成影响个人发展的完整的外部环境。

### 第三节 家庭社会工作的主要内容

家庭社会工作实务的内容涉及很广，这里我们以家庭社会工作的服务焦点和目标作为划分的标准，对家庭社会工作实务的基本内容进行分类，它主要包括两大类：改善亲子关系的服务和改善夫妻关系的服务。

#### 一、改善亲子关系的服务

改善亲子关系的服务是以父母亲和子女关系的改善为服务焦点，并且以增进亲子之间的沟通交流和家庭社会功能为目标而开展的各项社会工作专业服务活动。常见的有家庭行为学习、家庭照顾技巧训练以及家庭心理健康教育等。

1. 家庭行为学习
2. 家庭照顾技巧训练
3. 家庭心理健康教育

#### 二、改善夫妻关系的服务

如果家庭社会工作的服务焦点集中在家庭夫妻关系的改善上，这样的服务就属于改善夫妻关系的服务。婚姻辅导、家庭暴力的干预等都是常见的改善夫妻关系的服务。

##### 1. 婚姻辅导

婚姻辅导，就是针对夫妻的婚姻状况而开展的服务活动，涉及夫妻角色的界定、扮演以及相互之间沟通交流方式的改善等。由于婚姻辅导涉及的为内容很多，不同的问题可以采取不同的方法。例如，关注夫妻角色学习的，就可以运用行为学习理论作为指导；注重夫妻沟通交流方式改善的，就可以运用家庭系统理论；强调夫妻平等关系的，可以采用性别视角。

##### 2. 家庭暴力的干预

家庭暴力的干预是针对家庭中的暴力现象而开展的服务活动通常涉及妇女、儿童权益的保护，如妇女权益的援助、妇女平等意识的提升等。此外还包括对家庭施暴者的心理辅导等内容，如男性的愤怒情绪控制小组，就是帮助家庭施暴者学习控制自己的情绪，改变冲突处理的方式。

改善亲子关系服务的重点是关注家庭生活中的纵向关系而改善夫妻关系服务的重点则是关注家庭生活中的横向关系。在实际生活中，家庭纵向关系的改善和横向关系的改善常常交错在在一起，相互影响。

## 第四节 家庭社会工作的基本原则

家庭社会工作的开展需要依据一些基本的原则,如家庭处境化原则、家庭成员增能原则、家庭个别化原则和家庭成员需求满足原则等这些基本原则为家庭社会工作的设计和执行提供基本的指可架,保证社会工作者准确评估家庭成员的需求,发掘家庭成员的能力,实现家庭服务活动的目标。

### 1. 家庭处境化原则

家庭处境化原则假设,家庭是家庭成员日常生活的场景。它要求社会工作者在观察和评估家庭成员的需求时,把家庭成员放在家庭的日常生活中,观察和了解家庭成员之间以及家庭成员与周围环境之间的互动交流状况,关注家庭成员的日常生活。只有建立在家庭自然生活场景中的观察和评估,才能准确把握家庭成员的真实需求,并且提供符合实际家庭处境的解决方案。

### 2. 家庭成员增能原则

家庭成员增能原则假设,每个家庭成员都有自己解决困难的能力,帮助家庭成员克服困难的有效方式是增强他们克服困难的能力。因此,指出家庭成员的问题并且提供直接的解决方法,这样解决问题的方式虽然能够克服家庭成员的困难,但并不能增强家庭成员的能力以应对未来生活中的挑战。家庭成员增能原则要求社会工作者在帮助家庭成员解决问题过程中,鼓励家庭成员积极参与问题的解决过程,增强家庭成员自身的能力,提高家庭成员的自信心和独立性。当然每个家庭成员都有自己的能力和不足,只有准确评估家庭成员的能力和不足,才能设计有效的服务介入计划。

### 3. 家庭个别化原则

家庭个别化原则认为,每个家庭都是独特的,都有自己的生活环境和沟通交流的方式社会工作者只有从受助家庭所处的特殊处境和方式入手,有能把理受助家庭成员的真实需求提供符合受助家庭成员要求的服务。家庭个别化原则不是要社会工作者避免通过裁减受助家庭成员的需求适合预先安排的服务模式,而是要求直接从受助家庭的日常生活处境出发,准确评估受助家庭成员的要求,并且根据受助家庭的实际需要设计服务介入的计划。

### 4. 家庭成员需求满足原则

家庭成员需求满足原则是指社会工作者既要关注受助家庭成员的目前需要,也更关注受助家庭成员的长远要求,并且跟随受助家庭成员需求的变化将问题的解决和预防以及发展结合起来。如果仅关注受助家庭成员问题的解决,就会忽视受助家庭成员的预防

和发展的长远要求；而如果仅仅关注受助家庭成员的预防和发展的要求，就会无视受助家庭成员希望解决目前问题的需要，无法与受助家庭建立良好的合作信任关系。只有将受助家庭成员的问题解决的需要与长远的预防和发展的需要结合起来，才能保证社会工作的服务活动真正满足家庭成员的要求。

## 第八章 社会救助社会工作

社会救助社会工作是指依据社会救助法规和政策，面向生活困难的个人、家庭和群体，展开以济贫、解困、扶危、增能为主要内容的社会工作专业活动。社会救助社会工作是重要的社会工作领域之一。

### 第一节 社会救助社会工作概述

虽然社会救助和社会工作有着不同的概念、体系和内涵，但两者的关联性非常紧密。社会工作以“助人”为核心理念，早期的助人实践活动基本都是围绕救助开展的，积累了丰富的救助经验。而社会救助须以社会工作为依托，才能达到应有的救助效果。社会救助社会工作从属于社会救助、服务于社会救助、致力于通过为救助对象提供专业服务，来提升社会救助质量。

#### 社会救助的概念与内容

##### (一) 社会救助概念

社会救助是指在社会成员因个人原因、自然原因或社会原因致使基本生活难以维持时，由政府和社会为其提供基本物质保障的救助制度。社会救助是社会保障体系的重要组成部分，是受到宪法保障的基本公民权利之一。

社会救助以家庭经济状况调查为基础，由政府和社会为陷入贫困的城乡困难家庭提供直接的物质救助和服务，帮助其解决基本的生存问题。社会救助是一个动态的、涉及多个领域的复杂概念。

##### (二) 社会救助的内容

社会救助的内涵随着社会的发展而不断变化，涉及经济、文化、政治、社会等多个领域，是一个复杂的、综合的制度体系。同时，它又是一个由管理体制与运行机制、资金筹集与资金管理、实施行动与动态管理等组合起来的运行过程。我国的社会救助体系主要包括最低生活保障、特困人员救助供养、受灾人员救助、医疗救助、教育救助、住

房救助、就业救助、临时救助等内容。

### 1. 最低生活保障

最低生活保障是由政府提供的一种收入补充型救助制度。国家对共同生活的家庭成员人均收入低于当地最低生活保障标准，且符合当地最低生活保障家庭财产状况规定的家庭，给予最低生活保障，使之家庭人均收入达到当地低保标准。户籍状况、家庭收入和财产是认定最低生活保障对象的3个基本条件。一般情况下，持有城市户口的居民，可申请城市低保；持有农村户口的居民，可申请农村低保。在城乡低保标准一体化 的地区，不再区分城乡低保。

### 2. 特困人员供养

国家对无劳动能力、无生活来源且无法定赡养、抚养、扶养义务人，或者其法定赡养、抚养、扶养义务人无赡养、抚养、扶养能力的老年人、残疾人以及未满16周岁的 未成年人，给予特困人员供养。根据《国务院关于进一步健全特困人员救助供养制度的 意见》，原城市“三无”人员救助和农村五保供养统一为特困人员救助供养制度。供养 内容主要包括：

- (1) 提供基本生活条件。
- (2) 对生活不能自理的给予照料。
- (3) 提供疾病治疗。
- (4) 办理丧葬事宜。

供养形式分为在家分散供养和在当地的供养服务机构集中供养。具备生活自理能力的，鼓励其在家分散供养；完全或者部分丧失生活自理能力的，优先为其提供集中供养服务。

### 受灾人员救助

受灾人员救助是指国家对遇到自然灾害致使基本生活受到严重影响的社会成员提供 一定的物质帮助，使之维持基本生活水平，并逐步恢复和提高生产、生活能力的一项救 助制度。受灾人员救助内容主要包括为受灾人员提供必要的食品、饮用水、衣被、取 暖、临时住所、医疗防疫等。自然灾害危险消除后，政府还应当及时核实居民住房恢复 重建补助对象，并给予资金、物资等救助。此类救助具有突发性、应急性等特点。

### 4. 医疗救助

医疗救助是指国家通过提供资金、政策上的支持，帮助贫困人群获得基本医疗卫生



服务、改善健康状况的一种制度。医疗救助能够帮助贫困群体满足基本医疗服务和健康需求，从而避免疾病的困扰。医疗救助分为两种形式：一是资助城乡困难家庭成员参加居民基本医疗保险；二是给予城乡困难家庭成员直接的医疗费用补助。对需要急救但身份不明或者无力支付急救费用的急重危伤病患者给予救助的疾病应急救助制度，属于医疗救助范畴，符合规定的急救费用由疾病应急救助基金支付。

#### 5. 教育救助

国家对在义务教育阶段就学的最低生活保障家庭成员、特困供养人员，给予教育救助；对在高中教育(含中等职业教育)、普通高等教育阶段就学的最低生活保障家庭成员、特困供养人员，以及不能入学接受义务教育的残疾儿童，根据实际情况给予适当教育救助。国家通过教育救助的方式保障贫困家庭学生的基本学习、生活需求，帮助他们完成学业。根据不同教育阶段的需求，教育救助的内容主要包括减免相关费用、发放助学金、给予生活补助、安排勤工助学等。一些地区或学校给贫困学生发放学习用品、校服，或提供免费午餐等，也属于教育救助范畴。

#### 6. 住房救助

住房救助是指国家对符合规定标准的住房困难的最低生活保障家庭、分散供养的特困人员、农村建档立卡贫困户给予住房方面的帮助，满足其基本住房需求。住房救助的形式在城镇主要是配租公共租赁住房、发放住房租赁补贴，在农村主要是开展危房改造等。

#### 7. 就业救助

就业救助是指国家对最低生活保障家庭中有劳动能力并处于失业状态的成员，通过贷款贴息、社会保险补贴、岗位补贴、培训补贴、费用减免、公益岗位安置等办法，帮助其实现就业。如果低保家庭有劳动能力的成员均处于失业状态，政府应当采取有针对性的措施，确保该家庭至少有一人就业。

#### 8. 临时救助

临时救助是指国家对遭遇突发事件、意外伤害、重大疾病或其他特殊原因导致基本生活陷入困境，其他社会救助制度暂时无法覆盖或救助之后基本生活暂时仍有严重困难的家庭或个人给予的应急性、过渡性救助。临时救助采取发放救助金、发放实物或者提供转介服务3种方式。生活无着的流浪、乞讨人员救助属于临时救助范畴。

#### 社会救助的工作原则



### （一）兜底线

社会救助是最后一道民生兜底保障安全网。当其他社会保障制度实施后仍不能维持公民基本生活时，就需要社会救助给予最后帮助，守住基本民生保障底线。救助对象的受助资格在贫困事实或急难情形经过法定程序认定后即可获得。社会救助依照救助对象的申请并经过法定程序审核批准后实施，具有无偿性。

### （二）保基本

对于陷入困境的社会成员来说，需要政府和社会不间断的支持和帮助才能彻底改变境遇，提高生存能力，改善自身生活质量。对于政府来说，在充满风险和变动的现代社会，必须拥有足够的、与救助需求相适应的财力保障，才能使社会救助行为持续进行，并且更加科学和人性化。因此，社会救助给予的应当是最基本的生活保障，既要尽力而为，又要量力而行，并且不断提高科学性和人性化。

### （三）救急难

“急”和“难”是社会救助最显著的特点，也充分体现了社会救助的紧迫性和重要性。当一个人的生命和生活处于危机时刻时，社会救助要在第一时间给予最直接、最有效的物质帮助，保全生命，保障基本生活。救急难同时也表明，在社会救助中要坚持社会工作伦理，将服务对象的生命安全作为服务的第一要义。

### （四）促发展

社会救助不能是简单的给予、消极的救助，而应当注重激发救助对象摆脱贫困的内生动力，促进其自我发展能力。既要救助，也要扶志、扶智。这就需要在社会救助实践中更多引入社会工作专业服务，帮助救助对象链接资源、提升能力，更好融入社会。

## 三、社会救助对象的主要需求

甄别和发现服务对象的需求是开展社会工作的前提。随着社会的发展，服务对象的需求越来越多元化、个性化，除了物质和经济方面的需求外，心理、社会、情感、文化等方面的需求也在不断增强。

根据马斯洛的需求理论分析，人类的需求从低到高分成生理需求、安全需求、社交需求、尊重需求和自我实现需求五个层面。社会救助社会工作服务对象的需求在这五个层面上均有体现。

### （一）生理需求

这是救助对象最基本也是最迫切的需求。社会救助的对象大多数是社会困难群体，

他们的衣食住行等部分生理需求主要靠政府或者社会给予帮助，以保障他们的基本生活。当某个地区遭遇自然灾害、某个家庭突遇祸端，或者某名儿童身患急症、丧亲失依的时候，这些救助对象首先需要的是食品、饮用水、衣被、医疗、住宿等应急救助，以满足基本生理需要。

## （二）安全需求

安全需求主要包括救助对象的人身安全、健康保障、财产安全等方面的需求。如为受灾人员提供取暖、临时住所、医疗防疫等救助，确保服务对象的安全和健康。

## （三）社交需求

社交需求也就是爱和归属感的情感需求。当救助对象的生理和安全需求得到满足后，其情感方面的需求也不容忽视。因为一个人或者一个家庭面临严重困难的时候，来自家人、邻里和社会的亲情和友情尤为重要，能支持处于困境中的个人和家庭获得自信和力量。

## （四）尊重需求

尊重需求既有来自内部的自我尊重，也有来自外部社会环境的尊重和认可。尊重需求的满足可以让一个人充满自信、信任他人和社会，而且能够体现出自身的价值和意义。如社会工作者为社区低保家庭的孩子创造丰富多彩的暑期活动，鼓励孩子们参与社区志愿活动，展示和嘉奖孩子们的成果，从而让每一个孩子都有一种参与社会的成就感，满足其尊重需求。

## （五）自我实现需求

自我实现需求就是进一步地发挥个人潜能，追求更高的人生境界。由于受客观条件的限制，处于困难地位的社会成员，其自我实现需要社会充分的重视、理解和支持。残障人士希望突破身体的限制过上正常生活，贫困学子希望对社会有所贡献，每一名社会成员的价值都应该得到尊重和体现。尤其是面对救助对象时，社会工作者要鼓励他们正视自己的潜能，勇于挑战极限，用自我实现的内驱力改变命运。

# 四、社会救助社会工作的定义与特点

## （一）定义

社会救助社会工作是指在社会救助领域，社会工作者根据社会救助的性质与特点，以社会工作价值理念为指导，以社会工作的专业理论为依据，采用社会工作专业方法与技巧，为社会救助对象提供专业服务的过程。这个过程包括物质方面的社会救助、精神

层面的内在提升以及救助对象的社会功能恢复。

### (一)主要特点

#### 1. 救助对象的多样性

社会救助的服务对象范围广泛，有贫困无依的老人和儿童，有暂时找不到工作的失业人员，有残疾人、重症病人等特殊人员，有因为突发事件而使生活暂时陷入困境的家庭，还有因自然灾害导致的受灾人员等。

#### 2. 救助类型的复杂性

针对不同救助服务对象的特殊情况，社会救助社会工作所能提供的救助服务期限、救助服务形式以及救助服务数量差异很大，内容丰富，种类多样。

#### 3. 工作过程的持续性

社会救助社会工作的过程具有持续性特征。其服务过程不仅要协助政府经办机构为救助对象发放救助款物，及时了解并帮助解决贫困群众的生存困难，使他们脱离困境，而且还要设法逐步增强他们生活的能力和战胜贫困的信心。这是一个持续性的服务过程。

#### 4. 工作方法的融合性

依据救助服务对象的不同、贫困类型的不同以及贫困产生原因的不同，社会救助社会工作所采取的工作模式是不一样的。如果服务对象是一名因为身体残疾而导致贫困的母亲，社会工作者可以采取针对个体的微观工作方法；如果是因为自然灾害导致贫困的社区，社会工作者就要运用团体或者社区重建的方法；如果服务对象是流浪儿童，社会工作者就需要考虑运用危机干预、心理辅导、行为矫治和教育培训等方法。社会工作者在提供救助服务的过程中要强调各种专业方法的融合运用。

#### 5. 工作依据的政策性

社会救助制度体系比较复杂，除了《社会救助暂行办法》外，国务院还制定了一系列具体落实的规范性文件，各地也依据当地实际制定了相应的政策规定。社会工作者在参与社会救助过程中，需要认真分析服务对象的贫困状况、致贫的原因以及可能获得的救助类型等，这些都必须以相应的法规政策为依据。如服务对象分别是城乡低保对象、特困供养人员或者流浪乞讨儿童等，就需要依据不同的救助政策协助其申请相应的社会救助项目，有针对性地解决服务对象的困难和问题。

### 五、社会救助社会工作的主要功能

社会工作者在参与救助过程中既要依据有关社会政策对困难群体进行及时救助，又要采用社会工作的专业方法，实现物质救助与精神救助的结合，充分发挥社会救助社会工作的作用。

#### （一）协助服务对象申请适合的救助项目

社会救助政策类型多，涉及项目广，内容非常丰富。服务对象对于申请救助的程序和拟申请的救助类型、项目不一定充分了解，或者限于能力和认知，不知道自身应享有的救助权利以及国家相应的救助政策。要想为救助服务对象提供这方面的帮助，社会工作者首先要熟悉社会救助的项目、内容和程序，对相关法规政策有清晰的了解，然后才能帮助服务对象正确分析自身的状况，对照政策作出是否符合申请要求的判断，最后在政策范围内按程序申请合适的救助项目。

#### （二）协助服务对象提升反贫困的能力

社会救助对象大多是老、弱、孤、病、残、贫的群体，其中绝大部分丧失劳动能力，依靠自身力量难以改善生活状况；还有一部分有劳动能力，但就业条件差；也有一部分只是暂时性贫困。对不同的救助服务对象，社会工作者就有必要帮助他们制定最适合的反贫困策略，增强其自身脱贫能力的培养和塑造。除了协助其获得国家政策支持范围内的救助外，社会工作者还要帮助贫困家庭和个人发掘社会资源，提高生存能力，培养工作技能，改善生活质量，通过自身努力彻底摆脱贫困。

#### （三）促进服务对象的社会融合与社会支持

生活贫困或者遭遇不幸的个人或家庭缺乏参与社会活动的机会和资源，被排斥在正常的社会交往之外，在社会生活中往往被边缘化。社会工作者需要为救助服务对象创造机会参与社会活动，增进他们与其他居民的交流，扩大他们的交往范围，帮助他们积极融入正常的社会生活中。如社会工作者可以鼓励社区中的低保对象参与社区的文体活动和志愿活动，帮助他们参加社区的各种居民组织，增加互相了解，为社区发展献计献策，增强他们的自信心，提升他们社区参与的意识，从而让困难家庭融入社区、融入社会。

#### （四）疏导和解决服务对象的心理困扰

因为无法抗拒或无力改变的原因而陷入生存困境的个人和家庭，在精神和心理层面都会受到不同程度的伤害，他们可能会封闭自己、缺乏信心，或者抱怨命运以及社会不公。社会工作者在实施救助服务过程中，要及时发现服务对象的这些心理特征，并运用

社会工作的专业知识和方法及时介入和进行干预。如通过开展个案工作或者家庭治疗，帮助服务对象正确面对生活的挫折，正确认识现实，摆脱心理困扰。

## 第二节社会救助社会工作的主要内容

依据2014年2月国务院颁布的《社会救助暂行办法》，社会救助体系主要包括最低生活保障、特困人员供养、受灾人员救助、医疗救助、教育救助、住房救助、就业救助和临时救助8项救助制度。根据具体的社会救助内容，社会工作者要积极参与救助，体现专业素质，为服务对象提供与救助内容相契合的专业服务。

### 最低生活保障中的服务内容

#### （一）对象识别

对象识别就是最低生活保障制度的目标瞄准机制。一般来说，社会工作者主要通过家庭经济状况调查的方式，了解困难群众的家庭经济状况，并对照当地的最低生活保障标准，选择最需要或者最贫困的人群作为救助服务对象。《社会救助暂行办法》规定：“县级以上地方各级人民政府可以将社会救助中的具体服务事项通过委托、承包、采购等方式，向社会力量购买服务。”据此社会工作者可以通过承接服务的方式参与低保工作。在北京、广州等地，一些政府部门、街道办事处或社区向社会工作机构购买服务，由专业社会工作者承担入户调查、邻里访问、信息核查等工作，协助政

府准确识别救助对象。在这个过程中，专业社会工作者能深入了解低保家庭的实际生活状况，确保把真正困难的群众纳入低保，并督促低保资金的落实和社会化发放。同时，通过专业社会工作者的救助服务，还可以帮助解决贫困家庭心理和精神上的一些困难，做到物质救助和精神救助的结合。

#### （二）协助申请低保

最低生活保障制度有一套严格的申请审批程序。在申请过程中，社会工作者可以帮助救助对象了解申请程序和申请方法。首先要帮助申请人判断是否具备申请的条件；其次要以家庭为单位，帮助户主向户籍所在地的乡镇人民政府（街道办事处）提出书面申请，并按要求如实提交所需的材料；最后可以协助申请人接受乡镇人民政府（街道办事处）和社区村（居）委会开展的入户调查、社区评议等活动，并如实反映掌握的有关情况。社会工作者熟悉社会救助政策和程序，可以帮助困难群众根据自身的实际状况，提前判断是否符合低保条件。低保政策处于不断调整完善中，社会工作者需要不断学习，及时掌握低保政策的新变化，以协助困难群众申请到低保。例如，根据



2015年中国残联、民政部等部门制 定的《关于加强残疾人社会救助工作的意见》，生活困难、靠家庭供养且无法单独立户的 成年无业重度残疾人，经个人申请，可按照单人户纳入最低生活保障范围。

### （三）提供心理支持

申请最低生活保障的家庭或者收入微薄，或者家庭成员身患重病、身体残疾等，或者没有劳动能力、不具备劳动条件，自身无法获取足够的收入，生存和生活压力巨大，心理上感到压抑，精神上易于焦虑。社会工作者可以通过专业的方法给予及时的心理疏导和支持，帮助他们舒缓压力，宣泄情绪。

### （四）调节家庭关系

良好的家庭关系对于家庭成员的发展以及改变生活状况有着积极的影响。生活处于贫困状况时，家庭成员的心态和家庭关系都会受到一定的影响。社会工作者在协助服务对象申请低保的过程中，需要全面了解和析其家庭结构和关系，及时发现问题，适时调节家庭关系，帮助改善家庭生态环境。

### （五）开展能力建设

能力建设包括学习能力、专业技能以及社会能力等。在生活压力之下，救助对象的就业意愿比较强烈，但是文化素质低，缺乏知识和技能，没有求职信息和技巧等，这些因素严重制约了救助对象再就业和增加收入的机会。对有劳动能力的低保对象而言，需要社会工作者积极开展能力建设，以帮助其改善生活质量，摆脱贫困状态。如可以通过多种形式和渠道的职业技能培训，转变就业观念，帮助救助对象提高操作技能、增强创业能力以及适应市场的能力等。

### （六）促进社会融入

在社区层面，低保家庭对于社区的依赖程度较高，生活范围主要局限在社区内部，人际圈子同质性高，家庭支持不够。社会工作者要为低保对象创造参与社区活动的机会，鼓励他们参与社区的公益和文娱活动，帮助他们建立和其他社区居民的联系，互帮互助，承担一定的责任和义务，增强他们的归属感和自信心。社会工作者要积极帮助困难群体修复社会关系，建立社会支持网络，尤其是邻里支持。俗话说远亲不如近邻，在社区中邻里的守望相助，对于困难群体来说是心灵上的莫大安慰。在有些社区，社会工

作者帮助建立邻里互帮小组。有困难的家庭和其他家庭结成互帮互助的对子，彼此提携 相助。如低保家庭的孤寡老人帮助双职工家庭看护放学后的孩子；双职工家庭帮



助照料 老人的日常生活，当老人处于紧急情况时给予及时帮助等。

## 二、特困人员供养中的服务内容

### （一）提供基本生活条件

特困人员没有生活来源，没有劳动能力，也没有法定赡养人、抚养人、扶养人可以依靠。对于这部分群体首先要为他们提供基本的生活条件，改善其生存状况。这里的基本生活条件主要包括住房、食物、衣被以及出行等。

### （二）提供日常生活照料

很多特困人员生活不能自理，或者不能完全自理，这就需要通过救助供养政策为他们提供日常生活所需要的照料服务。如个人卫生的洗漱整理、居住环境的洒扫整洁、每日三餐的按时供给以及其他照料服务等。特别需要指出的是，当季节变换时，要及时看护和照顾特困人员，以防发生意外和危险。

### （三）提供疾病治疗

社会工作者应当建立特困人员的健康档案，跟踪了解他们的身体健康状况，对于所患疾病实时监控、动态管理，定时进行康复和救治。联系社区医院或者专门医疗机构为特困人员定期体检。一般性的体检以及小的疾病，可以通过设立在供养机构的医务室给予治疗；需要到当地医疗机构住院治疗的，还要及时联系医疗保险和医疗救助部门，协调解决医疗费用问题。

### （四）办理丧葬事宜

当特困人员身故之后，应当积极联系殡葬管理部门和户籍所在地的村（居）民委员会，帮助处理丧葬事宜。如果当地有惠民殡葬政策，应当确保亡故的特困供养人员能够享受到。

## 三、医疗救助中的服务内容

### （一）协助申请救助

城乡贫困人口中，因病致贫、因病返贫的比例相当高。因为医疗费用昂贵，许多人生病后不去就医或者推迟就医，结果导致小病酿成大病，或病情更加严重，进一步加重了家庭的经济负担。医疗救助就是为了帮助城乡贫困人口解决基本医疗服务问题，减轻病人的经济压力。目前，医疗救助主要覆盖最低生活保障家庭成员、特困供养人员、农村建档立卡贫困人口以及县级以上人民政府规定的其他特殊困难人员。有些地方已将医疗救助的覆盖范围扩大到低收入家庭中的老年人、残疾人以及重病患者等。社会工作者

需要给救助对象讲解医疗救助的政策、标准和方式，协助救助对象准备所需材料，帮助他们申请获取医疗救助。

## （二）改善救治环境

在救助对象救治过程中，社会工作者可以帮助救助对象了解医疗机构的诊疗程序，熟悉治疗过程以及了解治疗效果。积极与医务人员沟通，介绍救助对象的具体情况，寻找较为合适的治疗手段和方法。

## （三）协调医疗资源

社会工作者一方面要连接医疗保险经办部门，通过医疗救助为城乡贫困群众参加居民基本医疗保险提供资助，并帮助患者通过医疗保险经办机构报销相应的医疗费用；另一方面要连接医疗机构和民政部门，帮助符合条件的患者准备各种材料，及时就医和诊治，并协助救助对象获得医疗救助。此外，还要帮助救助对象了解治疗和康复的资源，寻找当地医院以及社区医院的资源，使得救助对象在医院能够得到及时的治疗，回到社区能继续治疗和康复。

## （四）强化社会支持

救助对象身患疾病需要治疗，除了没有经济收入之外，有的还缺乏家庭成员的支持和关爱。在医疗救助过程中，社会工作者需要动员志愿者和社区邻里共同帮助救助对象，增强他们战胜疾病的信心，给予他们必要的关爱和支持，协助救助对象早日走出病痛，恢复正常生活。

# 四、住房救助中的服务内容

## （一）协助申请住房救助

住房救助的对象是符合规定标准的住房困难的最低生活保障家庭、分散供养的特困人员以及农村建档立卡贫困户。社会工作者要注意把握住这一政策要点，根据当地的基本住房保障标准和救助标准，协助住房困难群众准确评估自己的家庭收入、财产状况以及住房状况，并作出是否符合救助条件的判断。如果评估后认为符合救助条件，社会工作者应当帮助住房困难群众准备相关材料，协助其及时提出申请，以便县级人民政府住房保障部门及时给予住房保障。

## （二）宣传讲解政策

住房救助主要有配租公共租赁房、发放住房租赁补贴、农村危房改造等方式，不同家庭情况涉及的救助政策有所不同。社会工作者需要协助申请人理解住房救助的相关政

策，明了当地的救助标准，准确把握救助申请的相关程序。同时，要帮助申请人正确对待和接受申请结果。

## 五、就业救助中的服务内容

### （一）转变就业观念

国家对于最低生活保障家庭中有劳动能力并处于失业状态的成员给予就业救助。就业救助的形式主要包括贷款贴息、社会保险补贴、岗位补贴、培训补贴、费用减免、公益岗位安置等。为了促进救助对象积极就业，社会工作者要帮助他们转变就业观念，积极参与就业培训，获取就业信息，通过就业改变生活状态。

### （二）自我认知调整

受自身能力和知识技能所限，以及社会资源缺乏，救助对象在参与就业过程中可能会遇到挫折和挑战，出现不能及时就业或者就业岗位不能完全符合自己的就业意愿等问题。社会工作者要协助救助对象认真分析就业形势和自身的优势与不足，调整自己的认知和心态，以更加务实和乐观的心态积极就业。

### （三）职业技能培训

社会工作者要帮助就业救助的申请者按照当地公共就业服务机构免费提供的就业岗位

位、职业介绍、职业指导等信息，积极参加就业培训。通过参加技能培训，提高自身的能力，掌握一定的就业知识和技能，提高自己的素质和就业竞争力。

### （四）链接就业资源

社会工作者应积极为救助对象寻找就业信息，协调就业资源，争取培训机会，向社会用人单位积极推荐，维护救助对象的就业权益。社会工作者要协助救助对象了解劳动力市场的现状以及就业形势，避免他们产生不恰当的就业期望，鼓励申请者积极接受新岗位，勇于面对新挑战。同时，针对困难群体工作技能和知识水平较低的现实情况，社会工作者应当在当地劳动就业管理部门的帮助下，在社区努力开发保洁、保安、绿化、家政服务、日常维修等公益岗位，促进社区就业。这样，既有利于社区服务的发展，也能够增加困难群体的收入，提升他们的自信心。

## 临时救助中的服务内容

### （一）危机干预

临时救助的对象是遭遇火灾、交通事故等意外事件，家庭成员突发重大疾病导致基

本生活暂时出现严重困难的家庭，或者因为生活必需品支出突然增加超出家庭承受能力，导致基本生活暂时出现严重困难的最低生活保障家庭，以及遭遇其他特殊困难的家庭。申请临时救助的情形具有突发性、急难性、临时性特点，需要立即进行危机干预，否则就有可能造成无法挽回的损失或无法改变的严重后果。社会工作者面对申请临时救助的人员，要积极采取危机干预措施，真正救急解难，确保服务对象的生命安全。

## （二）外展服务

社会工作机构或者社会工作者要积极开展外展服务，对于生活陷入困境、无力改变自身状态的人员要给予及时的帮助。如对于生活无着的流浪乞讨人员，要了解其需求，并及时提供临时的食宿、衣物、疾病治疗等，或者协助他们返回原籍。外展服务是社会救助社会工作的重要内容，一般包括街头救助和全天候救助两种。街头救助是指借助救助巡逻车和救助亭对街头的流浪乞讨人员实施救助。全天候救助是指各个地区的救助站24小时开放接待流浪乞讨或其他需要急难救助的人员。在广州等地，社会工作者向流浪乞讨人员派发“救助指引卡”，与城管人员合作劝助，并且动员市民和大学生志愿者劝导、指引流浪乞讨人员到救助站接受救助，就属于外展服务。

## （三）机构救助

专业社工机构或者社会工作者要向在街头流浪乞讨的人员告知如何向救助管理机构求助。如果是残疾人、未成年人、老年人或者行动不便的人员，还要引导、护送他们到当地的救助管理机构；对于有突发疾病的人员，要立即通知急救机构进行救治，确保生命安全。

机构救助包括基本生活安置以及行为思想引导与矫正。流浪乞讨人员没有基本的生活条件，生存缺乏保障。救助机构首先要做的就是合理安排其生活。除了物质上的救助，还要开展教育，对其行为和心理进行疏导，消除其懒惰和依赖社会的想法，纠正偏差行为，帮助其分析自身的长处和缺点，鼓励他们独立自强，走出困境。

机构救助对于社会工作服务的要求正在变得清晰和具体。救助管理机构社会工作服务流程包括：进站接待、甄别及评估、个案工作分配、个案跟进服务、其他在站服务、

离站评估及辅导、回访跟进服务等环节。社会工作者在每个环节中的工作内容和重点工作都十分明了、清楚。

## 受灾人员救助中的服务内容

### （一）协助安置受灾人员

自然灾害发生后，政府灾害救助应急机构应当根据情况紧急程度，疏散、转移和安置受灾人员，并及时为受灾人员提供必要的食品、饮用水、衣被、取暖、临时住所、医疗防疫等应急救助。社会工作机构和专业人员应当积极参与疏散、转移和安置等工作，并随时开展针对受灾人员的危机干预工作。

## （二） 及时开展危机干预

大灾过后，灾区群众目睹家园坍塌，遭遇丧亲之痛，会出现应急反应，表现出震惊、恐慌、无助、焦虑、紧张、悲伤、抑郁等情绪，在行为上可能会出现行为失常、焦躁不安、冷静、冷漠、退缩等。对于灾后处于危机状态的个人、家庭和社区，社会工作机构和专业人员要尽快介入，在有限的时间内提供支持性的服务，使受灾人员能迅速降低心理上的恼怒、悲伤等情绪，逐步恢复社会功能和生活功能。

## （三）修复社会支持系统

自然灾害发生后，受灾地区的社会结构和社会功能受到严重破坏。家庭破碎、邻里失踪、社区被毁、村庄消失，正常的生活秩序和社会交往完全被打乱，社会生活突然陷入无序混乱状态。社会工作机构和专业人员要积极运用社会工作的专业方法，通过团体工作以及社区发展的方式为受灾人员重建和修复社会关系，加强社会支持系统的力量。

## （四）社区重建与发展

受灾人员救助的长期目标应该是重建社区和发展社区。社区重建就是要组织和动员全体社区成员参与，集体行动，寻找和利用资源，自助自救，解决社区问题，促进社区早日重建并更好地发展。社会工作机构、社会工作者要和社区成员一起，多方整合资源为困难群众解决生活难题，组织和参与恢复重建工作，开展社区活动，复建邻里关系。社会工作机构要积极征求社区成员的看法并积极向政府提出建设性的意见。在汶川大地震灾害发生后，社会工作者积极介入灾后社区重建，运用社会工作的专业方法，探索出不少行之有效的工作经验。

## 社区为本的综合性救助方法

社区为本的社会救助社会工作方法具有3个特点：一是符合《社会救助暂行办法》和相关社会救助政策；二是综合运用了社会工作的专业方法和技巧；三是依托社区组织，立足社区现状，直接为需要救助的社区居民提供服务。



## 第九章 社区社会工作

在我国社会建设领域，社区社会工作具有广泛的应用空间。社区社会工作是以社区为对象的专业服务，本章将从社区社会工作的含义出发，重点介绍社区社会工作的内容及主要方法。

### 第一节 社区社会工作概述

本节主要介绍社区、社区社会工作的基本概念及社区社会工作的目标，并比较我国相关政策对社区的界定及推动社区社会工作服务发展的原则和目标。

一、社区社会工作的含义（更多资料+VX:9579293）

（一）社区与社会工作

从社会工作的角度理解社区，它包括了3种意义：

（1）社区是一个工作地点和环境（community as context）。社会工作者可以依托“社区服务中心”“社区服务站”（或工作站）了解社区居民和服务对象的生活环境，把握问题、资源和文化背景，为他们提供多元化服务。

（2）社区是一个互相关怀和照顾的网络（caring community）。社区能够满足社区居民生活、心理、情感、社交等多元化的需求，因此，社会工作者会重点发展和强化社区居民之间的互动、互助关系，提升居民的自助能力，既解决社区居民的个人化问题，也解决社区的共同问题，增强社区居民的归属感。

（3）社区是影响社会政策的基地。由于社区面临着诸多如社区治安、环境卫生、基础设施等的共同性问题，因此，社会工作者也会从维护社区居民集体利益的角度，收集居民的意见，反映居民的利益诉求，争取资源，倡导制定或修订有关政策或措施。

（二）社区社会工作的含义

社区社会工作主要代表了两个层面的意义：

（1）社区社会工作是社会工作的一个实务领域，即社会工作者针对某一个目标社区（target community），一方面，运用各种专业方法，如个案工作、小组工作、社区工作、社会工作行政、社会工作研究等提供多元化服务，提高居民社会意识，协助居民运用社区资源，解决社区问题；另一方面，社会工作者还协助社区居民建立友善的邻里关系，鼓励互相照顾和关怀，满足社区需求，实现社区和谐。



（2）社区社会工作是社会工作的一个专业方法，主要强调综合运用实践模式（如地区发展、社会策划、社区照顾等），通过科学的工作过程，采用系列专业技巧，处理社区问题，推进社区发展。

**《社会工作实务》中的本章重点介绍的是作为社会工作实务领域的社区社会工作，而在《社会工作综合能力》中则侧重介绍的是作为社会工作专业方法的社区社会工作。**

二、社区社会工作的目标 从社会工作专业角度出发，社区社会工作的目标主要如下。

### （一） 促进居民参与，解决社区问题

社会工作认为社区问题的解决主要应依靠社区居民，相信居民有能力处理与他们日常生活密切相关的问题，例如社区安全、社区环境整治等，居民暂时缺乏的是解决问题的知识和技巧。因此，社会工作者的任务是帮助居民建立参与解决社区问题的信念，使其树立信心，传授其解决社区问题的知识和技巧，培养居民骨干。鼓励居民参与社区活动，群策群力解决社区问题，促进社区自决能力的提升。同时，在解决问题的过程中，社会工作者也注重发现居民的潜能，改善居民自我形象，培养居民独立自主的精神。

### （二）改善社区关系，提升社区意识

社会工作认为社区关系主要有两种表现形式：一是对外关系。是指社区通过与政府机构、辖区单位建立良好互动关系，表达居民的意见和诉求，争取资源，解决社区问题和满足社区需求。二是对内关系。一方面是指社区内部各组织之间的关系，如居委会、服务站（工作站）、业主委员会、物业公司等，社会工作者致力于推动各个组织建立互信互赖的关系，合力解决社区问题，促进社区凝聚力的形成；另一方面是指居民和居民之间的各种关系，包括邻里关系、本地人和外来人口的关系、代际关系、同辈关系等，社会工作者致力于推动社区居民之间的交流、沟通、协商与合作，促进社区居民之间的互惠、互助，培养相互关怀的社区美德，促进社区归属感的建立。

### （三）挖掘社区资源，满足社区需求

社会工作者在社区的重要工作是挖掘社区的人力、财力和物力资源，并通过资源的配置工作来满足社区居民的需求。在这个过程中，社会工作者通过发现、挖掘、整合资源和管理资源的工作，一方面让社区中有需要的居民尽快得到有效支持，提升专业服务

的质量；另一方面保证资源的有效运用，避免重复和浪费。社会工作者在挖掘资源的过程中，一是要重视挖掘社区中的人力资源，如培养社区骨干、招募和组织志愿者等；二是重视社会政策研究工作，通过对相关立法、政策、规章的分析，为社区居民和服务对象寻求政府资源的支持；三是重视辖区单位（或组织）的资源发展工作，通过推动辖区内政府、事业单位、企业和公益性民间组织的合作，推动社区建设，促进社区和谐。

## 第二节 社区社会工作的主要内容

### 一、城市社区社会工作的主要内容

根据《城乡社区服务体系建设规划（2016—2020年）》《社区社会工作服务指南》《〈社区社会工作服务指南〉解读》，结合我国社区服务政策要求及社区服务实践成果，当前城市社区社会工作服务的主要内容有以下几个方面。

#### （一）统筹社区照顾

统筹社区照顾是社区社会工作服务的主要工作，主要是基于当前的社区现实，即社区中的老年人、残疾人、优抚对象等特殊困难群体，以及低收入家庭、计划生育特殊困难家庭和其他特殊家庭等是社区服务的重点对象，社区照顾的需求尤为强烈。随着我国经济进入新常态，社会快速转型，特殊困难群体及家庭的社区照顾压力更为凸显，满足社区特殊困难群体及家庭的需求成为社区社会工作服务的重中之重。因此，在社区社会工作服务的内容上，应以统筹社区照顾为重点，着力推进社区社会救助人员服务、社区老年人服务、社区儿童服务、社区妇女服务、社区残疾人服务、社区矫正对象服务、社区困难居民和其他特殊群体服务，以及社区居民医疗健康服务、家庭暴力救助服务等，并协助社会服务机构开展专业特色鲜明的社会工作服务，合力回应社区居民的服务需求，共同解决社区问题，改善居民生活环境及生活质量。

#### 1. 社区社会救助人员服务

为社会救助对象提供社会融入、能力提升、心理疏导等专业服务，解决社会救助对象因心理行为偏差引发的个体和社会问题。社区社会工作者在遵循助人自助价值理念的基础上，运用个案工作、小组工作和社区工作等多种专业方法，以服务社区内因个人原因、自然原因或社会原因造成生活难以维系的群体为重点，以物质资金帮扶与心理社会支持相结合、基本救助服务与专业化个性化服务相补充的服务为原则。结合社区不同救助群体的特点，协助服务对象舒缓心理压力、提升发展能力、增强社会功能、建立支持网络、改善生活境况。

## 2. 社区老年人服务

为老年人特别是留守、空巢、失独、病残、失能、高龄老年人提供生活照顾、精神慰藉、情绪疏导、危机干预、关系调适及社会参与等服务。社区社会工作者要结合社区及社区老年人的特点，开展有特色的、符合老年人需要的基本服务和个性化服务。要以营造敬老、爱老的社区氛围为方向，以服务留守、空巢、失独、病残、失能、高龄等老年人群体为重点，以生活照顾、精神慰藉等服务为基础，遵循独立、参与、照顾、自我实现的原则，解决老年人面临的危机和问题，促进老年人角色转换和社会参与，增强其社会支持网络，提升其晚年的生活和生命质量。

## 3. 社区儿童服务

为儿童、青少年，特别是农村留守儿童和其他困境儿童、青少年提供生活照料、救助保护、学业辅导、情感关怀、成长支持等服务。社区社会工作者要充分了解社区儿童的需要，结合本社区的实际情况开展符合儿童成长和发展的服务。要以城市和农村的困境儿童为重点对象，以照顾、保护和发展为基本原则，以儿童的生理、心理特点为基础，遵循社会工作的专业理念和方法。首先应为有需要的儿童提供生活照料、救助保护，在保证基本生活照顾的基础上，开展学业辅导、情感关怀、成长支持等服务，以保护儿童利益，促进儿童发展。

## 4. 社区妇女服务

为城市妇女提供安全教育、技能培训、能力提升、关系调适等服务。社区社会工作者在开展社区妇女服务时，要充分了解妇女独特的生理、心理特点，以社会性别视角为指导，以性别平等为原则，以社会工作专业知识和方法为依据，在结合本土妇女工作经验的基础上，从妇女的需要出发，为其提供物质帮助、给予心理支持，进行人身、财产等安全教育，开展生计技能培训，促进妇女能力提升，与社区居民委员会合作，开展妇女夫妻关系与家庭关系等调适服务，维护妇女的合法权益。

## 5. 社区残疾人服务

为残疾人提供生计帮扶、家庭支持、社区康复和社会融入等服务。社区社会工作者要将社区残疾人服务纳入社区建设的总体规划要求，使之融为一体、同步发展、共建共享。社区社会工作者要以社区为依托，积极链接资源，促进社会各界对残疾人的关爱。社区社会工作者要与社区居民委员会形成良好的关系，逐步建立以社区居民委员会为核心，以社区残疾人组织为纽带，以社区服务机构为基础，以社区残疾人健康服务为具体

内容的社区残疾人服务机制，促进残疾人的就业和社会参与。社区社会工作者应结合社区情况，为残疾人提供生计帮扶、家庭支持、社区康复、文化活动和融入等具体服务，并积极倡导建设社区无障碍环境，保障社区残疾人合法权益。

## 6. 家庭暴力救助服务

及时报告家庭暴力或疑似家庭暴力案件，为家庭暴力受害人提供紧急救助、临时庇护、情绪疏导、资源链接和社会支持等服务。社区社会工作者要发挥主动作用，在社区家庭暴力救助服务中，以优先保护为原则，以妇女、未成年人、老年人等特殊群体为重点，以紧急救助和专业化帮扶相结合为基础。社区社会工作者应及时发现家庭暴力，联合居民委员会、妇联组织、民政部门和公安机关等，及时受理求助，提供紧急救助和临时

庇护服务，按需进行情绪疏导，并根据实际情况链接资源，协调人民法院、司法行政、人力资源和社会保障、卫生健康部门、社会救助经办机构、医院和社会组织，为符合条件的受害人提供司法救助法律援助、婚姻家庭纠纷调解、就业援助、医疗救助、心理康复等转介服务，保护受害者的人身安全。

## 7. 社区居民健康管理服务

协助做好社区居民健康管理以及医院转介患者的社区治疗与康复服务。社区社会工作者要充分认识以社区为基础的健康服务体系构建，结合本社区基本情况，发展以居民需要为导向的社区健康管理服务。坚持以人为本、以健康为中心的原则，以妇女、儿童、老年人、慢性病人、残疾人和贫困居民等为重点的服务群体，以主动服务为主，开展常见病、多发病诊疗以及健康教育、预防、保健、康复等服务。与医院等医疗机构紧密合作，建立患者从医院到社区的转介、治疗和康复服务体系。

## 8. 社区困难居民服务

为遭遇突发事件、意外伤害、丧葬事宜等需要帮助的社区居民提供生活照料、情绪疏导、哀伤辅导、危机干预、资源链接等服务。社区社会工作者要充分认识开展社区困难居民服务的重要意义，坚持以救急救难为方向，以个人和家庭为对象，以保障居民基本生活为目标。与社区居民委员会、各级民政部门、教育部门、住房城乡建设部门等建立良好的关系，通过参加慈善项目、发动社会募捐、提供专业服务和志愿服务等形式，一方面协助相关部门为符合条件的社区困难居民发放临时救助金，发放衣物、食品等实物；另一方面根据情况提供情绪疏导、哀伤辅导、危机干预、能力提升、资源链接或转介服务。



## （二）扩大社区参与

### 1. 参与社区需求调查与社区服务项目

协助社区党组织和社区居民自治组织开展社区需求调查，参与策划、执行、评估社区服务项目与活动。社区社会工作者要充分认识到社区参与对社区服务的重要作用，结合本社区实际情况，以社区分工协调、合力服务为方向，以推动居民自助、互助服务为目标，以社区全体居民为服务对象，发挥专业优势，针对社区居民开展需求调查，在认真分析需求的基础上，积极参与社区服务项目和活动的策划、执行和评估。

### 2. 促进社区协商

协助社区党组织和社区居民自治组织，动员和组织社区居民参与社区协商。社区社会工作者要充分认识到社区协商对社区居民的重要意义，结合本社区实际情况，以有事多协商、遇事多协商、做事多协商为方向，以维护社区居民的切身利益为原则，以健全基层党组织领导的充满活力的基层群众自治机制为目标，协助社区党组织和社区居民自治组织，拓宽协商范围和渠道，丰富协商内容和形式。在此基础上，积极运用多种方法动员社区居民参与社区协商，运用专业知识帮助社区居民掌握并有效运用协商方法。

### 3. 提高社区居民参与水平

培养社区居民参与社区公共事务的意愿、提升参与能力、拓展参与空间、建立参与机制。社区社会工作者要认识到居民参与水平对社区建设和治理的重要性，结合社区居民的实际情况，以居民社区参与水平的提高为方向，以居民的主观参与意愿为基础，提升居民的参与动力。社区社会工作者一方面要提升居民对社区公共事务的关注度，培养社区居民的参与意愿，发挥专业优势，开展形式多样的服务，提升社区居民的参与能力；另一方面要与社区党组织、社区居民自治组织一起，拓展参与空间，在社区形成良好的参与机制。

### 4. 培育社区社会组织和社区骨干

协助社区党组织和社区居民自治组织培育社区社会组织和社区骨干，提供咨询、培训、能力建设等服务。社区社会工作者要充分掌握社区社会组织的状况，以居民需求为导向，以发掘社区骨干为基础，以培育社区社会组织为抓手，以服务社区居民为目标。一方面要积极引导现有社区社会组织发展，另一方面要根据需求强化社区社会组织培育力度。发掘社区党员、能人等社区骨干力量，重点培育社会事务类社区社会组织，优化

发展文体活动类社会组织，鼓励发展居民自治类社区社会组织，规范发展志愿公益类社区社会组织，形成各类社区社会组织的全面发展。

### 5. 组织社区志愿服务项目

组织策划社区志愿服务项目，引导社区居民参与社区志愿服务，协助社区党组织和社区居民自治组织开展社区志愿者动员、招募、培训、使用、登记注册、服务记录与证明等工作。社区社会工作者要充分发挥社区居民的作用，结合本社区的实际情况，以自愿参与、服务社区为方向，以社区老年人、残疾人、儿童、青少年等为重点群体，以社区志愿服务组织为依托，重点开展为老服务、文体活动、心理疏导、医疗保健、法律援助、公共安全、环境卫生、社区文化等服务项目。积极培育社区志愿者队伍和组织，整合社区志愿者资源，倡导社区志愿服务精神，通过组织社区志愿服务项目形成社区良好的志愿服务氛围。

### （三）促进社区融合

#### 1. 社区社会组织共建服务

协助社区党组织和社区居民自治组织建立本社区与相关政府部门、社会组织、驻社区单位、业主委员会和物业公司等单位之间的良好协作关系。社区社会工作者一是要充分利用现有社区组织自治、资源等优势，通过搭建各类平台，以提供居民所需服务、解决社区问题、参与社区治理为重点，发挥其在社会管理中的协同参与作用，实现围绕中心、服务大局、团结联合的社区组织参与社区建设，增进社区组织与社区居民、社区工作的良好关系；二是要引导社区组织树立“社区建设你我有责”的共建意识，社区组织参与社区事情的讨论、协商，为社区建设提供人力、物力、财力及治理资源，增强社区参与意识；三是要立足社区实际，以服务社区和社区发展为目的，协助培育、孵化创新型的社区组织，提升社区建设质量；四是要关注社区组织的困境，以多种形式帮助社区组织排忧解难，促进社区组织良性发展。

#### 2. 社区居民自助与互助服务

参与建立社区居民的互助团体和支持网络，组织社区居民互助和自助，推动形成理性平和、宽容接纳、诚信友爱、平等尊重的居民关系。社区社会工作者要充分发挥居民自治组织的作用，结合本社区的实际情况开展有特色、符合群众需求的自助和互助服务，要以服务社区未成年人、老年人、残疾人等群体为重点，以居民自治为方向，以邻里互助、自助为基础，以促进社区居民之间相互联系、相互帮助、坦诚相待、和睦相处。



要引导居民树立“社区是我家，建设靠大家”的意识，人人关心社区建设、人人参与社区建设，本社区的事情要共同协商、集体决策，增强居民自治意识。社区社会工作者要集思广益，多听居民的心声，了解居民的困难，通过多种形式的服务帮助居民排忧解难，维护好社区居民的利益。

### 3. 外来人口社区融入与发展服务

帮助外来人口适应社区环境，促进户籍居民接纳外来人口，增进社区团结。社区工作要促进流动人口自身能力建设，提高流动人口维护权益的能力和社区生活的适应能力；增进流动人口与当地居民交往，促进群体融合和社会认同；强化社区的自治和服务功能，健全社区服务体系，创新社区管理方式，拓展外来人口参与社区建设渠道，丰富其社区生活，培育社区成员意识，提高自我管理、自我教育和自我服务能力，推动和谐社区建设和中国特色的工业化、城镇化、现代化健康发展；运用社区教育方法提供服务性的工作，向外来务工人员传递尊重、平等的理念，与外来务工人员自身发展结合起来，他们会更乐于接受社区教育，更愿意参与社区活动，逐渐地融入社区生活，并对社区产生良好的归属感。

### 4. 新社区安置居民服务

帮助拆迁安置、棚户区改造、政策移民、灾后重建等新建社区内的社区居民适应新环境，建立支持性社区关系网络。新社区安置居民服务的重点是安置居民进入新居住地，实现其对新居住地从不熟悉、不习惯、不认同到熟悉、习惯、认同的转变。具体包括：规范的融入，即社区通过制定整合规范，将规范内化为个人的行为准则，让新居民认同并遵守新社区的行为标准；社区关系的融入，即促进居民融入被安置的社区，与原居民熟悉交流、和谐相处；文化融入，即帮助居民了解新社区的文化，建立起社区成员共同的价值观和信仰，实现社区文化的整合。

### 5. 社区矛盾化解服务

参与社区居民矛盾调解，预防、化解社区矛盾。社区社会工作者参与化解社会矛盾，主要是矛盾预防和矛盾初期的干预服务，重点是强化社会自我调节和解决问题的机制，促进社会、家庭、个人的自我发展和自我服务的功能。

## （四）推动社区发展

### 1. 协助制订实施社区发展规划

协助社区党组织和社区居民自治组织发动社区居民参与制订、实施社区发展规划。

社区社会工作者根据社区居民需求，综合运用个案工作、小组工作和社区工作方法，为社区居民开展小组活动，引导社区居民主动参与社区发展规划的工作，共同畅想美好未来，引导和培养居民主动参与社区公共生活和社区事务，加强社区居民能力建设，增强社区发展能力，建立健全社区支持网络。这可以为组织社区居民实现自助、互助和社区自治，形成理性平和、宽容接纳、诚信友爱、平等尊重的居民关系，增强社区凝聚力、归属感和人文关怀，促进社区文明、和谐与稳定奠定坚实的基础。

## 2. 培育社区归属感与认同感

培育社区共同体精神，开展社区居民文化素质与家庭美德、公民道德教育，形成社区居民积极向上的人生观、价值观、世界观及生活态度和行为规范；引导社区居民共同参与社区建设，建立健全社区支持网络，加强社区居民能力建设，增强社区归属感和认同感。社区社会工作者要充分发挥居民自治组织的作用，结合社区实际情况，以开展有特色的符合群众需求的活动和项目为切入点，服务社区居民，通过引领社区居民打造“人、文、产、地、景”，增强社区成员对社区事业的关心和介入，帮助他们找到最关键的问题，培养自助能力，并通过共同的工作计划或项目推动社区发展。积极引导居民树立起“社区是我家，建设靠大家”的思想意识，参与社区的整体建设活动，并不断建设社区居民的联系纽带，营造出人人关心社区、人人爱护社区、人人建设社区的睦邻友好氛围。通过社区居民之间共同协商、集体决策、集思广益，增强居民的自治意识。社区工作者要立足社区，倾听交流，了解社区实际，发掘社区资源，积极利用“互联网+新媒体”等形式，搭建起社区居民互动平台，及时为群众排忧解难，维护好社区居民的利益。

## 3. 开展通用性培训

开展社区通用性培训，举办面向社区居民的文化、教育和科普等活动，提高社区居民文化素养；协助举办农技推广培训等农业社会化服务活动，增强农村社区居民致富能力。

## 4. 完善城乡基础社区布局规划

协助完善城乡社区基础设施布局、选址和建设方案，广泛吸纳各方意见，合理利用社区公共空间。

## （五）参与社区矫正

社区社会工作者在参与社区矫正方面的工作内容主要有以下几方面：

(1)疏导社区服刑人员心理。疏导社区服刑人员的心理情绪,纠正思想行为偏差,促进社区生活融入,恢复和发展社区服刑人员的社会功能。

(2)修复服刑人员家庭和社区关系。修复社区服刑人员与家庭和社区的关系,重建社会支持网络。

(3)促进社区服刑人员就业。协助符合条件的社区服刑人员申请享受相关就业扶持政策,为社区服刑人员提供就业指导和职业介绍等服务。

(4)帮助社区服刑人员接受教育。协调并督促未成年社区服刑人员的法定监护人,帮助其接受义务教育,鼓励有就学意愿的社区服刑人员接受社区教育。

(5)配合司法机关对拟适用社区矫正的被告人、罪犯进行社区影响调查、家庭和社会关系评估等工作。

(6)帮扶生活困难的社区服刑人员。协助社区居民自治组织帮助生活困难、符合条件的社区服刑人员及其家庭依法获得相关社会救助政策资源,链接社会资源对其进行帮扶救助。

#### (六)参与社区戒毒与康复和其他服务

(1)协助社区禁毒工作机构组织开展毒品预防教育,特别为处于失学、失业、失管状态的青少年提供就业帮助、心理咨询和毒品预防教育等服务。

(2)为社区戒毒康复人员提供心理辅导、行为矫正、社会支持等服务,巩固戒毒康复效果。

(3)为社区戒毒康复人员链接就业资源,协助其接受职业技能培训和职业指导。

(4)协助社区居民自治组织帮助生活困难、符合条件的社区戒毒康复人员及其家庭纳入最低生活保障范围或依法接受其他社会救助,链接社会资源对其进行帮扶救助。

(5)提供其他服务,协助在社区居民健康教育、社区群众文化、社区环境改善、社区防灾减灾等方面提供专业服务。

### 三、农村社区社会工作的主要内容

党和政府一直高度重视农村工作以及乡村振兴事业。2021年6月1日起施行的《中华人民共和国乡村振兴促进法》第二十五条第三款要求:“各级人民政府应当采取措施培育农业科技人才、经营管理人才、法律服务人才、社会工作人才,加强乡村文化人才队伍建设,培育乡村文化骨干力量。”第二十八条第二款要求:“县级以上人民政府应当建立鼓励各类人才参与乡村建设的激励机制,搭建社会工作和乡村建设志愿服务平台,

支持和引导各类人才通过多种方式服务乡村振兴。”

本部分主要选择近年来我国农村社区社会工作服务开展较多的几个领域，窥一斑而知全豹，梳理当前我国农村社区社会工作的实际发展状况。

### （一）农村社区建设

随着中国特色新型工业化、信息化、城镇化、农业现代化进程加快，我国农村社会正在发生深刻的变化，农村基层社会治理面临许多新情况、新问题主要表现为以下几个方面：农村人口结构加剧变化，部分地区非户籍居民大幅增加，非户籍居民的社会融入问题凸显，部分地区存在村庄空心化现象，农村“三留守”群体持续扩大；农村利益主体日趋多元，农村居民服务需求更加多样，农村社会事业发展明显滞后，社会管理和公共服务能力难以适应；村民自治机制和法律制度仍需进一步完善等。这些新情况、新问题对农村社区建设提出了新的要求，对农村社区社会工作实务也提出了更高的期待。

《城乡社区服务体系建设规划(2016—2020年)》对农村社区建设的要求是：加快完善农村社区服务体系，大力推动基本公共服务项目向农村社区延伸，大力发展适应农业现代化需要的生产服务，探索建立社区公共服务事项全程委托代理机制，完善农村“三留守”人员关爱服务机制，切实提升对留守儿童和妇女、老人的服务能力。从相关政策要求和当前农村社区建设实际来看，社区社会工作者在农村社区建设中的工作内容有一些与城市社区是相似的，如社会福利服务、社区卫生、社区教育、社会治安等，但在许多方面也有自己的特点。

#### 1-农村社区公益性服务、市场化服务有较快发展

通过广泛动员党政机关、企事业单位、各类社会组织和居民群众参加农村社区志愿服务，切实发挥党员先锋模范作用。一些地方完善农村社区志愿服务站点布局，搭建社区志愿者、服务对象和服务项目对接平台，开展了丰富多彩的社区志愿互助活动。根据农村社区发展特点和居民需求，分类推进社会工作服务，发挥社会工作专业人才引领社区志愿者服务作用。一些地方鼓励企业和供销合作社完善农村社区商业网点和物流布局，引导经营性服务组织在农村社区开展连锁经营，采取购买服务等方式，支持社会力量在农村兴办养老助残、扶贫济困等各类社会事业。

#### 2. 农村社区文化认同得到一定强化

不少地方以培育和践行社会主义核心价值观为根本，发展各具特色的农村社区文



化，丰富农村居民文化生活，增强农村居民的归属感和认同感。通过深入开展和谐社区等精神文明创建活动，树立良好家风，弘扬公序良俗，创新和发展乡贤文化，形成健康向上、开放包容、创新进取的社会风尚。通过健全农村社区现代公共文化服务体系，整合宣传文化、党员教育、科学普及、体育健身等服务功能，形成综合性文化服务中心，开辟群众文体活动广场，增强农村文化惠民工程实效。通过发现和培养乡土文化能人、民族民间文化传承人等各类文化人才，广泛开展具有浓郁乡土气息的农村社区文化体育活动，凝聚有利于农村社区发展的内在动力和创新活力。

### 3. 农村社区人居环境得到较大改善

强化农村居民节约意识、环保意识和生态意识，形成爱护环境、节约资源的生活习惯、生产方式和良好风气。发动农村居民和社会力量开展形式多样的农村社区公共空间、公共设施、公共绿化管护行动。完善农村社区基础设施，建立健全农村供电、供排水、道路交通安全、消防安全、地名标志、通信网络等公用设施的建设、运行、管护和综合利用机制，提高对自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件的预防和处置能力。分级建立污水、垃圾收集处理网络，健全日常管理维护，促进农村废弃物循环利用，重点解决污水乱排、垃圾乱扔、秸秆随意抛弃和焚烧等脏乱差问题。加快改水、改厨、改厕、改圈，改善农村社区卫生条件。积极推进“美丽乡村”和村镇生态文明建设，保持农村社区乡土特色和田园风光。

### （二）精准扶贫与农村扶贫开发

2015年11月，习近平总书记在中央扶贫开发工作会议上发表重要讲话，全面部署“十三五”脱贫攻坚任务目标时，系统阐述和正式提出“六个精准”（扶贫对象精准、项目安排精准、资金使用精准、措施到户精准、因村派人精准、脱贫成效精准）、“五个一批”（发展生产脱贫一批、易地搬迁脱贫一批、生态补偿脱贫一批、发展教育脱贫一批、社会保障兜底一批）精准扶贫、精准脱贫思想。《关于支持社会工作专业力量参与脱贫攻坚的指导意见》指出，社会工作专业人才是为贫困群众提供心理疏导、精神关爱、关系调适、能力提升等社会服务的新兴力量，在帮助贫困群众转变思想观念、树立自我脱贫信心、拓宽致富路径、提升自我脱贫能力等方面可以发挥积极作用。近年来，各地在精准扶贫方面做了许多有益的探索，取得了卓越成效。

#### 1. 社会工作参与贫困群众救助帮扶

配合社会救助经办机构对贫困群众开展需求评估，分析致贫原因、制订救助方案，

促进救助对象的精准识别和精准管理，推动贫困群众服务需求与扶贫资源精准对接。为社会救助对象提供心理疏导、社会融入、团体互助、宣传倡导等服务，推动健全物质资金帮扶与心理社会支持相结合、基本救助服务与专业化个性化服务相补充的新型社会救助模式。

## 2. 社会工作参与贫困群众脱贫能力建设

配合相关部门、会同相关社会力量帮助有劳动能力的贫困群众转变思想观念，增强脱贫信心和内生动力，促进其发挥潜能、提升技能、互帮互助、积极就业创业，通过增加稳定收入脱贫致富。

## 3. 社会工作促进易地搬迁贫困群众融合适应

帮助因自然条件恶劣需易地搬迁的贫困群众疏导不良情绪，加强关系调适，联系就业资源，发展自助互助组织，重构社会支持网络，促进其更好融入新的社区生活。

## 4. 社会工作参与贫困地区留守儿童关爱保护

联合相关部门会同相关力量开展贫困村留守儿童及家庭的监护随访、调查评估、监护指导等工作，督促指导农村留守儿童家庭承担监护主体责任。以困境儿童为重点，开展成长辅导、法制宣教、临界预防、行为矫正、社交指导、情绪疏导等服务。配合学校和社区做好适龄儿童“控辍保学”工作和成长关爱服务。

## 5. 针对其他特殊困难人群开展关爱服务

为贫困地区特殊困难老年人提供精神慰藉、生活照顾、权益保障、临终关怀等服务。为贫困地区特殊困难妇女提供精神减压、心理支持、亲职辅导、权益维护等服务。对贫困地区有不良行为青少年、社区服刑人员、刑满释放人员等特殊人群强化心理社会支持，帮助其改善家庭和社区关系，恢复和发展社会功能。

## (三) 农村特殊群体社会服务

20世纪80年代以来，随着改革开放的不断深化，经济社会的快速发展和工业化、城镇化进程的不断加快，原有城乡二元结构被逐渐打破，大量的农村剩余劳动力由农村向城市迁移。特别是自90年代起，我国人口流动逐渐由分散的个人型流动向家庭型流动转变。但由于经济条件限制、子女入学问题、传统乡土观念等原因，有许多农村儿童、妇女和老人仍然留在农村生活，形成了农村留守儿童、老人、妇女这三类农村特殊群体。

### 1. 农村留守儿童社会服务



留守儿童问题已经成为农村社会的一大社会问题,有关数据显示,截至2018年8月,全国共有农村留守儿童697万人,0~5周岁的农村留守儿童占总数的21.7%,6~13周岁的占67.4%,14~16周岁的占10.9%,14周岁以下儿童占比达到89.1%。多数留守儿童的家庭和其他社会支持体系相对较弱,在遇到困难时也很难得到政府等正式支持体系的有效支持,因此留守儿童迫切需要相应支持和社会服务,以应对成长过程中的各种挑战。近年来,很多地方都积极应对留守儿童问题,政府、学校和社会组织等都开展了一些社会服务项目,如学业辅导、心理支持、生活照料、安全教育等,取得了一定成效。从当前实践来看,农村留守儿童社会工作服务主要有:

(1)留守儿童成长服务。着眼于留守儿童身心发展特点和学习、生活需要,开展学业辅导、心理咨询、人际交往技巧训练、生活技能训练、青春期健康教育、安全教育等方面的服务,提升留守儿童学习、生活适应能力。

(2)留守儿童家庭服务。为留守儿童的监护人、照顾者提供培训,增进对儿童青少年身心发展特点的理解,提高教养技巧,增强监护和照顾能力;为留守儿童家长提供培训,增进家长与留守儿童的交流沟通,改善亲子关系,加强家庭对留守儿童的情感支持等。

(3)青少年犯罪预防与行为偏差青少年矫治服务。提供预防留守儿童违法犯罪行为发生的社会服务,及时发现潜在影响因素进行干预。对出现偏差行为的留守儿童提供矫治服务,纠正偏差行为,建立良好学习和生活习惯。

(4)留守儿童社区托管服务。动员农村社区的正式和非正式组织,整合资源开办农村留守儿童社区托管服务,配合学校教育和家庭照顾,为青少年提供良好成长环境。近年来,有的地方政府通过购买社会服务等形式支持社区社会工作者开展留守儿童暑期日间托管服务,起到了一定的成效。

## 2. 农村留守老人社会服务

在人口老龄化和社会转型的双重背景下,由于农村经济社会发展相对滞后,农村留守老人既面临精神上的窘困,更承受着繁重的农事负担。留守老人面临的问题主要有经济收入低、生活质量差、生活缺少照料、安全隐患多、精神慰藉缺乏等,而目前我国农村养老服务十分薄弱,农村老年人的养老问题日益严峻,这不仅影响大量农村家庭的经济生活,也直接影响整个农村经济的改革发展和农村社会的和谐稳定。

近年来,志愿者和社会工作人才队伍以及志愿服务组织、专业社会工作服务组织等社会力量积极开展留守老年人关爱服务,弥补了政府关爱服务力量与资源的不足,形成

了不少接地气、受欢迎的服务方法模式，得到广大老年人的认可，主要有以下几个方面：

(1) 广泛开展关爱农村留守老年人志愿服务。鼓励农村基层组织组建志愿者队伍，为志愿服务活动开展提供场所和其他便利条件，完善志愿服务信息网络，建立健全农村志愿服务体系。引导城市和农村志愿者和志愿服务组织为留守老年人提供内容丰富、形式多样、符合需要的志愿服务。鼓励低龄健康老年人为高龄、失能留守老年人提供力所能及的志愿服务，探索建立志愿服务互助循环机制。

(2) 探索推动社会工作专业力量参与留守老年人关爱服务。发挥社会工作人员关怀、助人自助的专业优势，通过设立社会工作站点、政府购买服务等方式，及时为留守老年人提供心理疏导、情绪疏导、精神慰藉、代际沟通、家庭关系调适、社会融入等服务。

(3) 支持社会组织为留守老年人提供关爱服务。落实税费减免等优惠政策，加快孵化培育专业化为老社会服务机构，提升其开展农村留守老年人安全防护、生活照料、紧急援助、康复护理等专业服务的能力。鼓励农村经济合作社、农村电商组织等其他社会力量参与关爱留守老年人服务。

### 3. 农村留守妇女社会服务

留守妇女问题不仅直接影响着农村地区经济的发展，更关系到家庭的和谐、社会的稳定。男性劳动力进城务工、寻求发展后，留守妇女承担起本应由夫妻双方共同承担的家庭责任，在生活中往往面临不少问题，如生产负担重、家庭压力大、精神生活匮乏、幸福指数低、安全隐患大、维权意识弱、能力精力不够、子女疏于教育管理等。为了解决这些问题，近年来一些地方政府部门、妇联等社会团体开展了一些服务，如种养业实用技术培训、女性健康教育、妇女互助活动等，取得了一些成效。结合各地实践和农村留守妇女的需求，可以将农村留守妇女社会服务划分为以下几个方面：

(1) 协助开展保健服务。协助妇联组织和卫生医疗部门积极开展送医送药下乡活动，定期开展义诊、免费健康检查等活动，广泛宣传医疗卫生保健知识，提高留守妇女的健康意识。

(2) 心理健康服务。应对留守妇女劳动强度大、心理压力大、孤独感强烈等问题，开展情绪疏导、心理咨询、成立互助小组等方式，促进留守妇女之间的交流，及时化解她们心中的郁闷，减轻她们的精神压力，维护心理健康。

（3）技能训练和创业支持服务，社区工作者联合劳动技能培训部门或相关民间培训机构组织各类培训班、主题讲座活动等，传授实用技术、法律维权、医疗健康、家庭教育等方面的知识，动员留守妇女参加，提升留守妇女的综合素质。另外，也有一些地方依托“小额担保贷款”项目，畅通融资渠道、支持妇女创业，如因地制宜地发展农副业生产，扶持妇女手工编织业，引导扶持“农家乐”特色休闲旅游农业等。

（4）文化娱乐活动。基层妇女组织和社区社会工作者组织开展各种文化娱乐活动，并将一些国家方针政策、妇女保健、家教、科技、法律法规等知识以娱乐的形式表现出来，既丰富其文化娱乐生活，又能让她们学到知识，同时促进妇女之间、家庭成员之间的相互交流，培养留守妇女的多种兴趣、爱好。

#### （四）农村灾害社会工作服务

灾害社会工作是以受灾群众、家庭和社区为服务对象，运用社会工作专业方法，帮助受灾对象修复受损关系、提升发展能力、增强社会功能、走出生活困境的专业服务，是社会工作服务的重要组成部分。近年来，我国灾害社会工作服务在应对汶川特大地震、玉树强烈地震、舟曲特大山洪泥石流、芦山地震、鲁甸地震等一系列重特大自然灾害过程中得到了快速发展，灾害社会工作服务机构初具规模，灾害社会工作实践不断探索，社会工作在满足受灾群众需求、创新灾区社会管理、加强灾区社会建设、促进灾区社会发展方面的作用得到了初步显现。

《民政部关于加快推进灾害社会工作服务的指导意见》（民发〔2013〕214号）对灾害社会工作服务发展提出了具体要求，对灾害社会工作的服务内容、服务机制等做了明确界定。结合近年来我国农村地区灾害社会工作实际开展情况，社区社会工作者开展的灾害社会工作服务可以分为以下几个方面的内容。

##### 1. 灾后心理社会援助服务

帮助受灾群众舒缓悲伤、化解焦虑、稳定情绪，修复灾害创伤，重建社会关系，恢复发展生计，提升自助自救与互帮互助能力。

##### 2. 灾区儿童抗逆成长关爱服务

帮助受灾儿童青少年排除恐惧心理，消除灾害阴影，恢复正常学习生活，促进儿童权益保护与身心健康成长。

##### 3. 灾区老年群体社会照顾服务

帮助受灾老年人重建社会照顾体系，建构物质保障与服务保障、精神慰藉与生活照

料相结合的老年人服务机制。

#### 4. 因灾致残人群社区康复服务

帮助因灾致残人群建构社区康复体系，重构社会支持网络，推动实现生理康复、心理康复、职业康复与社会康复。

#### 5. 临时安置点和新建社区服务

推动建立临时安置点和新建社区服务组织网络，引导社会组织和志愿者有序开展服务，促进受灾群众适应临时安置点和新建社区生活，参与受灾地区社区规划与社会重建，推动健全社区服务机制、提升社区服务能力、完善社区服务功能。近年来一些灾害社会工作服务机构基于资产为本的社区发展模式，指导和带领农民开展灾后重建，取得了较好的实践效果。

#### 6. 协助开展防灾减灾宣传教育服务

以城乡社区、学校等为单位，开展灾害模拟体验与救灾演练，宣传普及防灾减灾知识，增强公众防灾减灾意识，提高公众自救互救能力。

### 第三节 社区社会工作的主要方法

本节重点介绍社区社会工作的主要工作过程，包括社区分析、社区服务(活动)方案策划、方案执行及方案评估，还根据中国社区工作的实际和社区社会工作的特点，介绍资源链接、推动居民参与、建立社会支持网络、推动多方联动等常用方法。

#### 一、社区社会工作的过程

##### (一) 社区分析

##### 1. 社区类型分析

社区社会工作者在实际工作中，首先应通过观察或与居民聊天掌握社区的基本类型。我国城市社区类型可以分为以下几种：

(1) 商品住宅区。此类住房主要是2000年以后建设的，居民通过市场购买的方式获得。社区的主要管理组织是社区居委会、物业管理公司和业主委员会。居民都属于中间阶层，受教育程度高，经济收入稳定，多从事管理工作和专业性工作，社会生活丰富，拥有较高的经济社会地位。

(2) 单位型社区。主要是指政府机关、大学、军队、大型国企的宿舍区，一般采取封闭式管理，居民多是本单位的职工，既是工作同事也是邻居。居民普遍收入稳定，但由于在单位中的工作职位不同，居民的收入和社会地位有高低差异。社区管理组织是社区

居委会和单位后勤管理部门。

(3) 保障房住宅区(经济适用房、两限房、公共租赁住房等)。这类社区的住房是政府为了照顾中低收入群体而开发的住宅区。在不同时期的政策影响下,可以分为经济适用房、两限房、廉租房、公共租赁住房等不同的保障类型和层次。保障房社区的管理组织与商品住宅楼相似,社区居民来源较为多元、经济水平整体不高,对社区的归属感和认同感较差。

(4) 老旧小区。住房的建筑年代一般是20世纪90年代以前,每套房屋的面积较小,在30-80平方米。其中楼房多在城市中心地带,平房则分散在城乡接合部。这类住房中的楼房多数是计划经济时期通过“福利分房”分配给单位职工的,后在“住房商品化”改革中以“成本价”卖给了住户。而平房则较多是个人祖产私房,或是郊区农村集

体宅基地住房。这类社区由于住房和基础设施较差,聚居了大量的贫困人口、老龄人口和流动人口,社区的管理组织也较为单一,主要是社区居委会,即使部分社区有物业公司也是规模小、管理粗放的公司。

## 2. 社区基本情况分析

(1) 社区的名称、发展历史。

(2) 社区的地理位置、经济状况、生态环境。

(3) 社区的人口结构,包括人口数量、性别比例、年龄比例、受教育程度比例、职业状况等。

(4) 社区组织或单位资源,如教育机构、医疗单位、社区组织、商业场所等单位 and 组织的数量、位置、运作情况、对居民的影响、使用状况等。

(5) 社区服务人力资源状况,包括社区党组织和社区居民自治组织成员、社区专职工作者、社会组织工作人员以及社区志愿者、社区居民骨干、社区各类专业人员等。

## 3. 社区问题分析

(1) 社区内共同性问题的分析。所谓共同性问题是指社区所有居民都卷入其中,带有明显的“集体性”,因此可以通过政府公开的统计资料、学者的研究报告、媒体的报道等资料了解,也可以通过访问社区居民获得。一般社区社会工作者会采取“质询”的方式来掌握社区问题:社区有什么问题存在?居民对这些社区问题的看法是什么?社区内部是否有严重的冲突?社区与外部是否有严重的冲突?如果社区存在问题和冲突,当前是如何处置的?



(2) 社区内群体性问题分析。包括社区中的老年人、青少年、妇女、残疾人、失业者、贫困者和低收入者等群体，而分析的角度有：该人口群体的共同属性是什么？人口的分布和人口的数量如何？群体所存在的问题是什么？政府是否有相关政策扶持，内容如何？民间和社区组织是否提供服务，内容如何？

4. 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年提出的四种需要的类型：

(1) 感觉性需求。指社区居民或服务对象感受到或意识到，并用言语表述出来的需要。

(2) 表达性需求。指社区居民或服务对象把自身的感受通过行动表达出来的需要，例如申请服务、排队等候服务等。

(3) 规范性需求。指由专家学者、专业人士、政府行政官员评估而决定的需求。

(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，而认为有所差别的需要。

在分析社区需求时，社区社会工作者可以将布雷德绍的四种需求与专业介入层面相结合，通过填写下列表格(见表12-1)综合分析社区需要。

表12-1 社区需求分析表

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

(二) 社区服务（活动）方案策划

社区服务（活动）方案策划是一个以未来为取向，服务或活动为归依的策划过程。即在综合考虑各方面的实际情况，征求各类社区居民的意见后，决定采取的服务（活动）内容和形式，以便系统地达到特定目标。社区服务（活动）策划是一个理性的过程，即在策划之初，对社区问题和需求进行了科学的评估，并广泛征求了社区居民或服务对象的意见；在策划中期，充分考虑资源状况，估计工作人员素质和能力，订立服务（活



动)目标,规划服务内容、服务流程和人员分工;在策划后期,还要确定服务(活动)的成效评估方法……经过这样科学严谨、循序渐进的过程,确保了服务(活动)推行的可预测性和稳定性,也确保服务(活动)能够系统地实现特定的目标。社区服务(活动)设计的基本步骤如下。

(1)服务对象分析。例如社区工作者最有责任和使命服务的人群是谁?这个服务对象群体有多少人?服务群体中有多少人已经在接受服务?为什么有些服务对象没有接受或参与现有的服务?服务(活动)方案未来甄选服务对象的标准如何?预期服务(活动)中受益的人数有多少?

(2)问题分析。例如社区中有哪些人受到问题的影响?哪些人在问题中获得好处?哪些人认为该情况是一个问题?导致问题的原因是什么?针对这个问题,目前提供了哪些服务(活动)?如果相关的服务(活动)停办,后果会怎样?如何改善现有的服务(活动)有效解决这个问题?

(3)服务(活动)的逻辑推进步骤分析。即界定和确认问题-确认要达到的目标-选定评估的指标-寻找各种可行的方案-计算每个方案的成本(包括人力、物力、时间)-计算每个方案的成效-列举方案并进行比较分析。

## 2. 服务(活动)策划的过程

第一步:确认社区需求。可以通过感觉性需要、表达性需要、规范性需要和比较性需要来界定社区需求

第二步:了解社区居民或服务对象的特征。包括社区居民或服务对象的兴趣、特点、能力、生活习惯和方式、休闲时间的安排,以及与社区其他群体的关系等。

第三步:订立工作目标。这个目标应包括3方面内容:一是清楚界定整个服务(活动)方案是以哪些人为服务对象;二是清楚列出服务(活动)的内容;三是表达出期望服务(活动)的成效,即社区居民或服务对象参与该服务后可能产生的改变。

第四步:评估自身的能力。这里主要是评估提供服务的机构及其工作人员的能力。机构的能力主要是人、财、物的配置能力和合理的时间安排;工作人员能力则是指其具有专业知识、技能等。评估的内容包括机构及其工作人员对外所面临的机会和挑战,对内所存在的优势和不足,并要根据这些评估制订合乎实际、切实可行的服务计划。如果能力不足,可以寻求外来协助或更改原有的目标。

第五步:制定工作进度表。即将计划分为开始、推行和评估三个阶段,列出各阶段

要完成的工作及其完成的期限，然后按照完成日期排列出先后次序，保证服务可以按照计划的时间来完成。

第六步：程序编排。方案设计了一系列与目标相关的活动，而且每个活动都有其具体的目标，因此要将这些活动一方面按照推行时间先后排出次序，另一方面还要根据服务活动的目标、场地（环境）、资源等要素进行编排

### （三）社区服务（活动）方案执行

社区服务（活动）方案的执行需要分阶段进行，具体如下。

1. 筹备阶段
2. 服务或活动阶段
3. 结束阶段

### （三）社区服务（活动）方案评估

社区服务（活动）评估的目的在于了解社区服务（活动）是否达到了预定的目标，社区居民或服务对象的满意度如何，在服务（活动）推行过程中存在的优点和缺点。评估的结果一方面可以作为本社区的居委会和工作站（服务站）未来持续开展工作的参考，另一方面也可以让其他社区的居委会和工作站（服务站）借鉴。

#### 1. 社区服务（活动）方案的评估方法

社区服务（活动）方案的评估方法包括定量评估法和定性评估法。定量评估法的特点：一是用数字表现评估结果；二是评估者事先预设了某些答案，然后再由参加服务（活动）的社区居民或服务对象对答案进行选择。定性评估法的特点：一是用文字来表达评估结果；二是评估者事先不预设答案，只是听取参与服务（活动）的社区居民或服务对象的意见和看法，然后再进行归纳和总结。

#### 2. 社区服务（活动）方案的评估内容

社区服务（活动）方案的评估内容包括方案成效评估和方案过程评估。

社区服务（活动）方案成效评估的方法有两种：一是可以采取定量的方法，即通过事先设计的问卷，采用问卷调查法，收集社区居民和服务对象参与服务（活动）后的满意度。二是可以采用定性的方法，即通过深度访谈、观察、文件档案整理分析来评价社区服务（活动）方案的成效。

社区服务（活动）方案过程评估一般只能采取定性评估法，重点是总结方案设计情况，以及方案筹备、进行和结束等阶段的基本情况。

## 二、社区社会工作的主要方法

### (一)资源链接

### (二)推动居民参与

### (三)建立社区支持网络

### (四)推动多方联动

# 第十章 医务社会工作

医务社会工作是医疗卫生服务体系的有机组成部分之一，它在医疗机构、公共卫生领域、精神健康等领域发挥着重要的作用，贯穿于疾病预防、疾病治疗、身心康复、家庭健康以及社区健康服务中。随着社会的发展和人们生活水平的提高，健康问题日益凸显，人们对医务社会工作的需求也不断提高，医务社会工作的发展前景十分广阔。

## 第一节 医务社会工作概述

实施于人类健康领域的社会工作，随着社会变迁、经济发展和人类社会心理需求的变化而丰富和发展。医务社会工作的服务领域、服务途径、服务方法和价值理念等也有了新的诠释。

### 一、医务社会工作的概念

#### (一)医务社会工作的定义

医务社会工作是在健康照顾体系内实施的社会工作，其目的是协助那些受到实际的或者潜在的疾病、残疾或者伤害等不同方面影响的服务对象、家庭和群体，增强、促进、维持和恢复其社会功能。

#### (二)医务社会工作的功能

##### 1. 诊断与评估

对患者及其家庭的问题与需求进行诊断，制订解决问题的计划，筛选高危群体，评估疾病对患者的职业、日常生活以及心理情绪的影响等。

##### 2. 咨询与辅导

促进患者及其家庭在行为、态度、情绪和环境等方面的改变，包括社会适应、危机干预、心理情绪辅导和获取社会资源方面的咨询。

##### 3. 寻求与整合资源

寻求和整合社会资源，包括寻找患者所需的资金、实物、服务资源等，协助患者完成相关申请的程序，并且寻求媒体帮助患者获得必要的资源以协助解决问题。

#### 4. 政策和服务倡导

促使医疗机构在对患者服务的政策、措施、服务程序等方面不断改善，推动其内部相关组织工作的改善，包括修正组织架构、工作流程，以符合患者和家属的最佳利益。

#### 5. 跨专业多部门的协调与合作

与医疗机构或者社区机构的工作人员联系，帮助患者及其家属采用有效的方法获得预防疾病、患者照护等服务，也讨论患者的社会心理功能，包括个案研讨会等。

### 二、医务社会工作的特点

医务社会工作的特点很多，难以穷尽。在此仅从我国医疗卫生服务体系及服务对象的需求角度对其进行概括。

#### （一）与医疗卫生体系相融合

医务社会工作者是医疗卫生服务系统中的一员，他们秉承社会工作的理念，在医疗卫生系统中开展社会工作服务，与医疗卫生系统的服务融为一体。医务社会工作者在医疗团队中链接各方资源，以服务对象为中心开展专业服务。这一团队通常包括医师、药师、护理人员、医务社会工作者、康复治疗师、心理治疗师和营养师等，通过不同专业知识技巧优势的整合与发挥，最终达到为服务对象服务的目的。

#### （一）以服务对象的整体健康为主导

医务社会工作服务的对象主要是受到疾病困扰的相关人员及其照护者。渴望健康是每个人的天性，健康问题在今天已不仅是个人问题，同时还是一个社会问题，与此相关的医务社会工作就是为服务对象提供与健康相关的服务。无论是对普通人群的健康宣教，还是对患者及其照护者的服务都是以服务对象的健康作为核心和主导，这是医务社会工作的基本方向。

随着生物医学模式转向生物-心理-社会模式，健康也不再被简单地视为身体无病，它是一种生理、心理和社会的整体良好状态，而疾病只是表明人与环境之间互动的不平衡。由于医生和护士的服务仅限于生理疾病的治疗，很少顾及患者及其家庭的社会心理需求，因此仅有医护治疗是远远不够的，医务社会工作者需要协助患者进行心理情绪、家庭、社会环境等方面的调适，帮助服务对象从病痛中解脱出来，获得真正的健康。

### （三）以患者为中心

医务社会工作的服务与现代医学模式的转变有着紧密联系，在医学模式由“以疾病为中心”转向“以患者为中心”之后，它与社会工作在此领域的服务理念相吻合。正如

希波克拉底所言：“了解什么样的人得了病，比了解一个人得了什么病更重要。”医务社会工作者在“以患者为中心”的医疗团队中，从患者的角度出发，为患者的治疗与康复寻求各种资源的合理配置，发挥着重要的作用、医务社会工作者为患者提供有关的病情分析及照顾训练、沟通治疗的计划，并且为患者及其家属提供有效的社会资源，解决他们因患病而引发的诸多实际困难，减轻患者的病因性心理情绪压力医务社会工作者通过和患者建立良好的互动关系，为更深入地了解患者病情、家庭经济状况等提供条件，并可以把这些信息提供给相关的医疗小组。

我国自1996年提出医疗机构改革要“以患者为中心”后，各医疗机构在这一宗旨指引下，积极推广“以患者为中心”的医疗服务模式，迅速扩展了社会工作的发展空间。

### （四）服务规范的专业化

在医疗卫生系统从事社会工作必须了解、熟知各种相应的医疗规范，并且形成与这些医疗规范相适应、相配合的服务准则。因此，医务社会工作服务也是一项专业化的服务，要求针对服务对象的不同情况，提供适合的服务。例如，就医院住院患者的服务而言，根据患者病情的复杂性和多变性的特点，医务社会工作可以提供与检查、观察、诊断、治疗、护理、心理、情绪、生活、文化、经济等相关的多方面规范服务。

三、医务社会工作者需要具备的相关知识医务社会工作者需要在一般社会工作知识基础上同时具备卫生健康领域的专业知识，包括：

（1）人类行为发展理论。包括人类行为发展规律、特点和阶段优势。

（2）基本医疗常识和医学知识。包括医疗体系、保障制度、医疗流程、疾病治疗和康复规律等。

（3）疾病的社会心理反应知识。包括心理情绪因素对疾病产生的影响，疾病引起的社会心理反应等。

### 四、医务社会工作的特殊伦理议题与价值观

社会工作是以人的尊严和价值为核心的专业助人过程，除了遵守一般社会工作伦理守则以外，还特别要注重相关特殊议题，包括：

（1）隐私保护，如疾病咨询、病历记录和调阅等。



(2) 有限资源的有效利用，特别是在协助服务对象决定治疗方案或放弃治疗时。

(3) 安乐死，我国目前还没有相关明确法律规定。

(4) 药物或临床干预研究，必须遵守相关不伤害和告知原则，包括“知情同意书”也必须通过相关伦理委员会讨论通过。

除了保证专业社会工作的尊严与价值、潜能发展、服务对象自决、资源运用和社会正义等普遍价值理念外，还应该注重服务对象的医疗权利、生活质量、医疗适应、意愿表达、恢复功能和资源支持等特殊价值的运用。

## 第二节 医务社会工作的主要内容

随着社会进步和经济发展，人们对疾病和健康的理解有所不同，医务社会工作的内涵和外延也有了相应扩展，其服务内容也随之丰富，除了医院社会工作，还包含了公共卫生、健康促进、优生优育等各个领域。2020年2月23日，习近平总书记在统筹推进新冠肺炎疫情防控和经济社会发展工作部署会议上的重要讲话提出：“要发挥社会工作的专业优势，支持广大社工、义工和志愿者开展心理疏导、情绪支持、保障支持等服务。”

### 一、公共卫生领域社会工作

#### (一) 公共卫生服务内容

根据我国卫生部《国家基本公共卫生服务规范(2011年版)》中的规定，在国内开展的基本公共卫生服务有11项，包括城乡居民健康档案管理、健康教育、预防接种、0~6岁儿童健康管理、孕产妇健康管理、老年人健康管理、高血压患者健康管理、II型糖尿病患者健康管理、重性精神疾病患者管理、传染病及突发公共卫生事件报告和处理以及卫生监督协管服务规范。

#### (二) 公共卫生领域社会工作的主要内容

作为社会工作最早的实务领域之一，公共卫生社会工作的灵感来自睦邻组织运动和慈善组织运动，主要采用流行病学方法来确定影响人们健康状况和社会功能的因素，强调针对初级预防的干预措施，注重培养个体、家庭和群体的积极健康生活方式，以及重视改善环境和规避风险。首先，以流行病学的方法来认识社会问题对全人类健康状态和社会功能的影响，通过健康宣教、居民动员等方式强调初级预防层面的干预；其次，专注于通过干预，强化社区、家庭及个人的健康水平，以此提高他们的健康、福祉和社会心理功能，尽量减少残疾的发生和院舍化的照顾；最后，在一个多学科的环境下，由医



务社会工作者与其他专业人员合作，确保所有目标人群都能获取健康照顾和社会服务，确保相关社会福利政策的有效执行。

### （三）公共卫生社会工作者角色

公共卫生社会工作者接受过社会工作专业训练，在服务中担当多种角色，如直接服务提供者、研究者、咨询者、管理者、项目计划者、评估者和政策制定者。在实践过程中每个功能都相互作用，最大可能地促进民众健康和满足社会需求。公共卫生社会工作者在个人、家庭和群体的生活方式上倡导积极的健康行为，从而改善环境、预防疾病。同时，公共卫生社会工作者要不断评估目标群体健康的需求，确定社会因素和健康问题间的关联性，满足公众对公共卫生服务的要求。

## 二、医院社会工作实务

### （一）慢性疾病与长期照护的社会工作

### （二）妇女儿童医务社会工作

### （三）精神卫生领域社会工作

## 第三节 医务社会工作的主要方法

### 一、公共卫生领域社会工作常用方法

#### （一）行为干预

改变行为是控制疾病和促进健康的重要策略措施，随着对行为在疾病和健康中重要作用认识的加深，人们越来越重视通过改变行为来控制疾病和促进健康。这要求公共卫生社会工作者不仅需要了解不良健康行为发生的环境及其决定和影响因素，还需要为改变这些行为创造条件。

### 二、医疗机构与疾病治疗领域社会工作常用方法

### 三、精神卫生领域社会工作常用方法

# 第十一章 企业社会工作

企业社会工作是围绕着企业组织和企业内职工群体开展的社会工作。企业社会工作是社会工作的一个重要服务领域，主要是开展职工权益保护、劳动关系协调、职业生涯

辅导、社会责任履行等方面的专业服务，目的是促进企业内外环境和谐及国家、企业、职工多方利益共融。本章主要介绍企业社会工作的特点、功能、模式、主要内容和主要服务方法。

## 第一节 企业社会工作概述

### 一、企业社会工作的概念

企业社会工作，是指专业社会工作者运用社会工作的专业理念与方法，在企业内外开展与职工的工作岗位适应、劳动环境协调、职业福利保障、职业生涯发展以及劳动关系协调等有关的服务工作与管理工作的，其目的是通过促进职工发展和福利目标的实现，保障职工利益、提升劳动效率、促进企业和职工共同发展。

### 二、企业社会工作的特点

由于企业独特的经济属性，企业社会工作具有如下特点：

(1) 职业福利服务是企业社会工作的核心内容。企业均要为职工提供现金或实物的福利项目和福利服务，差别只是是否有专业社会工作者的介入，是否回应了社会发展带来的社会问题、满足了职工的需求。

(2) 协助监督企业落实涉及职工权益的法律、法规，维护职工福利权益。企业福利的来源有具体、明确的国家法律和政府部门政策文件规定，如关于各项社会保险和补充的保险；各项职工现金补助、实物福利项目与服务；培训与教育经费；工会活动经费；劳动保护与职业安全卫生经费等。社会工作者是落实职工福利权益的维护者。

(3) 因地制宜地开展和设计有特色的服务项目是企业社会工作的主要任务。不同类型的企业的社会工作会议具有各自不同的特点。每一个企业在规模、所处的社会环境、自身的企业文化及发展战略的不同，决定了不同企业提供和承载的社会工作会议会有很大的差异性。

(4) 兼顾公共性、公益性与多方共赢的统一是企业社会工作的主要策略。企业社会工作的服务对象主要是企业职工，服务内容主要是帮助企业职工解决困难问题、促进其发展和提升，也兼顾服务企业和满足企业发展的合理需求。因此，公共性和公益性应该是企业社会工作服务的主导属性，否则很可能会沦为企业的一种管理手段和方法，服务于企业的利益尤其是经济利益最大化，从而导致其与企业职工的合理利益和社会的整体利益出现偏差或背离，违背社会工作的宗旨、理念和价值观。

在坚持企业社会工作的服务对象主要为企业职工，并确保服务公共性、公益性的同

时，应努力实现政府、企业职工和企业等多主体共赢。在社会主义制度下，政府、企业和企业职工在整体利益上是一致的，而且具体利益上也存在很大的交叉区域，如企业的发展、职工的成长、社会的安定等。对社会工作来说，只有获得政府、企业和社会的普遍认同，本身才得以有效的拓展和提升。

### 三、企业社会工作的功能

企业社会工作的功能是社会工作的一般功能在企业这一具体领域的展开，即将社会工作理念、知识和方法、技术运用到企业后，在企业及职工提供服务的过程中所显现的功能。

(一) 提供物质帮助，协助困难职工摆脱困境

(二) 为企业职工提供心理疏导和支持

(三) 协调内外关系，增强企业组织的凝聚力

(四) 预防问题产生，保障社会和谐均衡稳定

(五) 促进能力发展，实现社会的持续创新

### 四、目前我国对企业社会工作的需求

我国正处于从农业社会向工业社会的过渡、转型时期。企业及职工呈现出数量大、层次多，特别是职工中的困难群体增多，需要社会化、专业化、职业化的社会服务，加强专业性的企业社会工作是形势发展的历史选择。

(一) 职工人数不断增加，企业社会工作的服务对象增多

(二) 强资本弱劳动，维护社会公平和公正任务艰巨

(三) 职业的压力越来越大，呼唤发展为职工服务的企业社会工作

(四) 下岗、失业者群体不断出现，需要大量的帮贫解困的工作

(五) 90后、00后新型劳动者群体，需要更加多元化的服务

## 第二节 企业社会工作的主要内容

### 一、企业社会工作对象

企业社会工作服务，是按服务对象身处的环境，面对的问题和需要及所能运用的资源情况进行的，针对不同的服务对象提供不同的服务内容和采取不同的介入策略。

#### (一) 职工群体

在企业内针对较多职工中出现相似的问题或需要而设计服务。如针对同一劳动过程的职工，在同一劳动自然环境和制度环境中出现的情绪问题；又如企业针对女工或新

入职的外来工等设计的专项服务。职工群体的问题和需要不一定是企业的运作或政策出现问题，而是一些特定处境而滋生的，如企业存在面对同样的个人问题的职工，如婚恋问题、人际沟通障碍问题、文化技术素质与企业发展不适应问题等，都可适当采用小组和社区工作手法来提供服务。如协助建立朋辈互助网络，或者办培训班提高素质和技能，还可以比赛等大型活动或主题项目等工作方式满足相关职工群体的需要。

## （二）企业整体或企业内的管理部门

企业管理者的管理理念、管理价值观和管理水平对职工的直接影响很大，协调好管理部门与企业运行以及和企业职工之间的关系，是企业社会工作的重要内容之一。包括高层的决策、中层的管理以及基层的实施过程与职工之间的关系，都需要企业社会工作者的积极介入，以求得企业和职工之间良好的互动，达到既提高管理效率，又提升职工福利的目的。企业社会工作服务针对企业的雇主和管理层，通过传播社会工作理念改善企业雇主和管理层对职工的管理理念和技巧，创造有利于职工工作和生活的体面劳动的人性化的工作环境氛围，建设和谐劳动关系，避免出现职工权益受损和激烈劳资冲突问题，促进职工福祉和企业精细效益的提升。如针对某部门经常有职工因工作压力过大而出现请假和离职问题、企业的管理者与职工关系紧张而发生冲突，或者某部门不断有工伤事故发生等情况开展服务。

职工的问题，特别是群体性问题往往是由于企业本身的管理制度、劳动环境、企业文化、企业运作方式而引发的，企业社会工作需要通过制度、管理和行政方面的研究，促进企业重视人性化管理，重视企业文化建设，重视职工参与，促进企业改善企业制度，改善工作环境、生涯发展条件和职业福利，并协助建立各种沟通机制和权益保障机制。

## （三）一个行业或一个社区

针对一个行业或一个社区内的众多企业或职工所具有的共同问题，社会工作服务寻求解决方法。例如，楼宇中小企业（竖起来的社区）或工业开发区的中小企业中的职工普遍感觉交友困难，社会工作可通过设立活动中心或职工俱乐部，组织相应的群体联谊活动来提供服务；又如某地区餐饮业职工流失率很高，经常发生劳资冲突，社会工作可以协助企业和职工沟通和协商，协调劳动关系。

社会工作针对一个社区（地区）或一个行业的整体状况，特别是一些中小企业社会资源有限，关注与这些企业相关的政策、制度、地区行政运作、地区文化、地区企业行

为和群体社会行为等。目前，已有一些专门服务劳工的社会组织尝试为工人提供一些活动空间，提供图书借阅，打乒乓球，逢年过节举行一些小型的晚会，办一些培训班、兴趣班或小组、组织技术比赛等。社会工作也会以一些行业协会或各种商会作为介入层面，寻求改善行业与职工相关的政策、制度、行政运作、行业文化、行业内企业行为和群体社会行为等。

#### （四）整体社会

改善整体社会政策、法规、社会制度、社会文化和社会行为，可以减少或预防对劳动者产生的影响或问题。社会工作通过分析各种与工作相关的政策、法规、社会制度、社会文化和社会行为寻求解决方法，提升全社会的福祉。如调查研究与企业职工相关的社会问题，倡导制定与企业职工相关的社会政策，倡导推行相关的社会服务计划或项目等。

### 二、企业社会工作服务的提供者

#### （一）企业社会工作者的类型

提供企业社会工作服务的主体是多元的，分布在不同的社会组织和工作平台中。

##### 1. 企业内的企业社会工作者

企业内的企业社会工作者又有不同的组织载体，一般有3种情况：一是在独立设置的社会工作部门；二是设在工会内的社会工作部；三是在人力资源部门工作的专职社会工作者。

##### 2. 社会组织中的企业社会工作者

目前从事企业社会工作服务的社会组织，主要有两大类：一类是专门以企业社会工作作为服务目标和服务领域的社会工作事务所；另一类是提出企业社会工作服务方向和服务项目要求，并提供一定的项目经费支持和项目过程监督的协会、基金会等。

##### 3. 政府部门的企业社会工作者

随着社会工作专业 and 职业化的进一步普及以及政府部门对社会工作认识的深化，社会工作者正逐步走进政府机构与企业职工利益相关的业务部门。政府部门中的企业社会工作者利用自身优势在倡导、监督企业落实社会责任方面具有不可替代的功效。随着我国社会服务事业的发展，企业社会工作者以专业和职业优势，倡导和推动企业社会工作，提高职工的职业福利，促进企业履行社会责任，建设和谐劳动关系，实现企业和谐和可持续发展。



#### 4. 工会等人民团体的企业社会工作者

工会、共青团、妇联、残联等人民团体，尤其是以维护职工权益为主要职责的工会在为企业职工提供服务方面起着特殊的作用。

#### 5. 党群服务中心社区服务中心和社会工作站中的企业社会工作者

党群服务中心社区服务中心和社会工作站作为我国广泛联系各类辖区企业和劳动者 的社区社会工作的服务网络，是承载政府、企业购买的社会工作服务项目以及承接企业 为职工及其家属提供转介服务的重要载体。目前，我国一些社会工作者在工业开发区、 商贸区及商务楼宇等的党群服务中心、社区中心以及社会工作站中专门从事企业社会工 作，开展者多元化、多样化的企业社会工作服务。

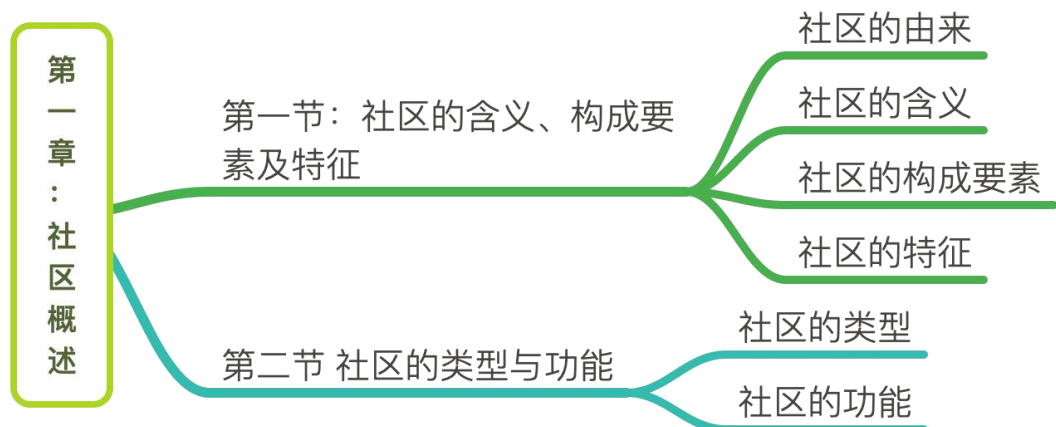
### 三、企业社会工作服务内容

- （一）职工福利服务
- （二）职工职业生涯规划
- （三）职工情绪管理
- （四）职工素质提升
- （五）职业安全与健康
- （六）职工休闲生活与服务
- （七）职工工作与家庭生活平衡的服务
- （八）企业文化和职工文化建设
- （九）特殊群体关怀

## 社区基础知识模块

### 第一章 社区概论





## 第一节 社区的由来、含义、构成要素及特征

### 考点一：社区的“由来”

#### 一、“由来”

##### （一）西方的“社区”

“社区”一词源于拉丁语，本意为关系密切的伙伴和共同体。德国社会学家滕尼斯在 1887 年出版的社会学名著《社区与社会》中最先使用了“社区”一词。滕尼斯认为“社区”首先是在血缘、家庭、家族的自然基础上建立起来的血缘共同体，逐步发展和分离为人们居住在一起建立的地缘共同体，后进一步发展为精神共同体；而社会是一种目的的联合体，是靠人理性利益的权衡建立起的人群组合，是通过权力、法律、制度的观念组织起来的一种机械合成体。

##### （二）我国的“社区”

我国使用的“社区”一词，最早是由我国著名社会学家费孝通等人在翻译滕尼斯著作时翻译过来的，意在用“社”表示群、群体的意思，用“区”表明一个位置，具有地理上的意义。

#### 二、含义

自有社区的概念以来，学者们对社区的界定并不完全一致。但在这些定义中，有一点是相同的：社区是由人组成的。

第一次给“社区”下定义的是美国芝加哥大学的社会学家罗伯特·E·帕克。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”。

目前我们采用2000年11月19日《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）中对社区的界定：①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。②目前城市社区的范围一般是指经过社区体制改革后作了规模调整的居民委员会的辖区。

易混知识点：

### 1. 社区vs社会

区别：

（1）在空间地域、组织范围角度，社区比社会小，社区的地域范围比社会小，更具体。

（2）在成员关系角度，社区比社会更具凝聚力。同一社区的居民普遍具有共同归属感，具有共同的目标，相互间的关系较一般社会成员间更加亲密，甚至具有共同的价值观念。

（3）在社会功能上，社区比社会的功能更加具体和专门化。社区更加接近生活，与人们的生活息息相关，社会则更多执行国家的功能，在功能方面更接近于国家。

联系：

（1）社区是社会的一部分，社区所拥有的人口、地域和设施都是社会的一部分。

（2）社区是一个社会的缩影，社区内部人口、地域等具体因素的多少和大小决定了其内部关系的复杂程度。

### 2、社区vs社会组织

社会组织：社会组织在社会学中有广义、狭义之分。广义的社会组织是指人们从事共同活动的所有群体形式，包括氏族、家庭、秘密团体、政府和军队等。狭义的社会组织是指为了实现特定的目标而有意识地组合起来的社会群体，如企业、政府、医院、社会团体等。

区别：

（1）社区的内涵比社会组织的内涵更加丰富。一般说来，社会组织仅仅是构成社区的一些基本单位，其规模和功能远不如社区。

（2）社会组织既不能脱离社区而存在，又有超越具体社区的特征。这主要是说，一方面，任何社会群体和社会组织都存在于社区之中，都要以社区作为自己存在的条件。另一方面，某些社会群体和社会组织，尤其是大型社会组织又不局限于一特定的社区之内。

### 三、构成要素

#### （一）人口要素

人口要素是社区的第一要素，是社区产生、存在的前提。社区人口是社区活动和生活的主体，是社区生活的创造者，是社区物质文明和精神文明的创造者，是构筑社会主义和谐社会的微观基础，是社区里社会关系的承担者。

社区人口的构成可以划分为自然构成和社会构成。自然构成主要指人口的性别构成和年龄构成；社会构成主要指社区内人口的民族构成、宗教信仰构成，文化、职业构成和阶层构成等。

#### （二）地域要素

地域要素是社区与社会组织、社会群体相区别的根本之处，社区是地域性的社会，必须占有一定地域范围，它是人们从事社会活动的区域。

地域要素包括自然地理条件和人文地理条件。自然地理条件包括所处方位、地貌特征、自然资源、空间形状与范围等；人文地理条件包括人文景观、建筑设施等。

#### （三）物质要素

社区的物质要素主要是指为社区成员生活、活动和发展所提供的一整套相对完备的基本服务设施和其他公共设施。

社区的物质要素主要包括：社区成员进行生产经营活动的设施，包括厂房、机器、能源、道路、生产资料等；社区成员进行日常生活的设施，包括房屋、家具、交通工具、日用商品等；社区成员进行文化、教育、医疗卫生活动的基本设施，包括学校、文化室、医院等；社区成员参加管理活动、政治活动的基本设施，如会议室、办公室等。

一个社区服务生活的公共设施是否相对完备，是衡量一个社区是否完善的重要尺度，是保障社区成员生存的必要手段，是社区发展的基础和前提。

#### （四）组织结构要素

社区的组织结构主要指社区内部各种社会群体和组织之间的互相关系及构成方式。

社区组织是指社区内有目的、有计划地建立起来的以满足社区居民生存和发展需要的各种团体和机构。

根据社区内组织的人际关系性质的不同，社区组织可分为正式组织和非正式组织

两大类。正式组织具有明确的组织目标，严格的组织制度、体系和运行方式以及固定的场地、设备、资源等特点，如社区党组织、居民委员会、服务站、银行、学校等，大都承担着基层社会的管理和服务职能。非正式组织具有自然形成、规模较小、组织规范约束力弱、成员间关系紧密和认同感强等特点，如社区合唱团、舞蹈队等。

#### （五）心理要素

社区的心理要素是指社区居民在情感和心理上对自己所属社区产生的一种归属感和认同感，即社区居民的社区意识。

社区的归属感是指人们对生活的社区会产生自豪或羞耻的情感；社区的认同感是指一个人与他人互动，把自己看成是社区的成员并承担一定的义务。

#### （六）文化要素

社区文化是指在一定的区域范围内，在一定的社会历史条件下，社区成员在社区社会实践中共同创造的具有本社区特色的精神财富及其物质形态。

社区文化反映了社区的地域特点、人口特性以及居民长期共同的经济和社会生活的全部，包括社区内人们的信仰、价值观、行为规范、历史传统、风俗习惯、生活方式、地方语言和特定象征等内容。

### 四、特征

#### （一）基本特征

1. 地域性
2. 共同性
3. 互动性

#### （二）现代社区的特征

1. 社区是一个“小社会”（社区是社会的缩影）
2. 社区是聚落的载体
3. 社区具有自己的文化特色
4. 社区具有多种功能
5. 社区是不断发展变化的

## 第二节 社区的类型与功能

### 考点二：社区的类型与功能

## 一、类型

由于发展水平不一，社区也各有特色。为了更好地认识和理解社区，我们从多个角度对社区进行分类：

### （一）按多元标准进行分类

#### 1. 农村社区

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

#### 2. 城市社区

城市社区是随着人类文明的进步而出现的，是生产力的发展，社会经济、政治、文化进步的结果。

	生产方式	地域人口特征	社会组织形态	文化与社会生活
农村社区	农业主导，生产分散、自给自足	居住分散、密度低、流动性低	血缘、乡亲关系	思想保守、同质性强
城市社区	工业、服务业为主、分工专业化	人际关系趋于多样、频繁、短暂性	社会关系复杂	多元化、异质化、现代化

### （二）按照空间特征进行分类

#### 1. 自然社区

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

#### 2. 法定社区

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

基本事实，法定社区就是政府管理力量的重要表现形式之一。

当然，法定社区的划分也可以自然地域为参照确定，在城市，行政区划就是国家行政的分级管理形式，我国现行城市化社区基本都是按照行政区划进行管理的法定社区。

### 3. 专能社区

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

### 4. 虚拟社区

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

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

目前，随着时代的发展，我们的网络发展速度快，形式多样，此处虚拟社区正式利用网络的优势，将网络的集体人群进行划分形成的虚拟建设，进行管理。

### （三）其他分类

目前学界对新构建的社区还有以下几种分类方式：

#### 1. 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。

#### 2. 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。

#### 3. 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。

#### 4. 功能型社区

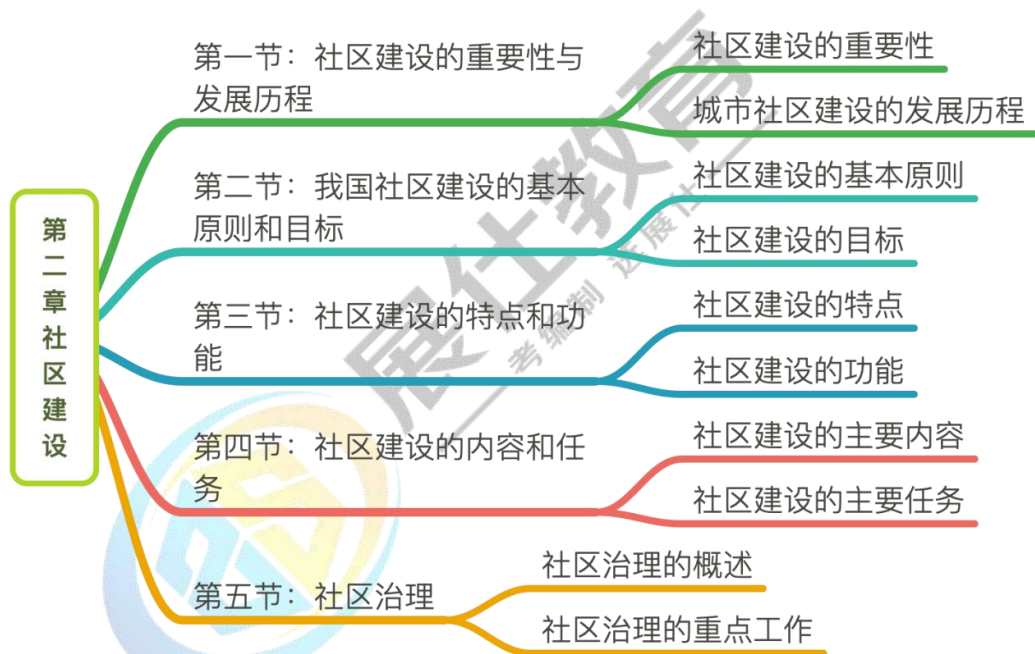


除地域管辖因素外，具有特色功能的社区，如商贸、文化、公众等比较集中的区域，但一般没有常住居民。

## 二、功能

- （一）经济功能
- （二）社会化功能
- （三）社会控制功能
- （四）社会参与功能
- （五）社会支持功能

## 第二章 社区建设



### 第一节 社区建设的重要性与发展历程

#### 一、重要性

在我国，社区建设是指在党和政府的领导下，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、环境协调和健康发展，不断提高社区成员生活水平和生活质量的过程。社区建设的核心是民主自治，以社区居民为依托，让广大社区居民积极参与社区建设是搞好社区建设的基本保证。

政府在社区建设中的作用：规划、指导和扶持。

推进城市社区建设，建设好和谐社区，有以下重要的意义：

- （一）社区已经成为社会管理的基础环节。

（二）社区已经成为广大居民群众生活的聚集地。

（三）社区已经成为各种社会矛盾的交会点，对化解社会矛盾具有越来越重要的作用。

（四）社区已经成为新时期党和政府执政的重要基础。

## 二、发展历程

我国的城市社区建设是随着城市的经济社会发展和城市管理体制变革而产生的，有着深刻的历史和社会背景，提出和实践社区建设经过了一个循序渐进的过程。大体可分为四个阶段：

### （一）提出问题，集中研究论证阶段

1986 年，民政部从探索建立社会保障制度的高度，第一次提出了社区服务的任务。

1989 年 12 月 26 日，第七届全国人大常委会第十一次会议讨论通过的《中华人民共和国城市居民委员会组织法》，第一次将“社区服务”的概念以法律条文的形式规定下来。

1993 年，民政部、国家计委、国家体改委、国家教委、财政部、人事部、劳动部、建设部、卫生部、国家体委、国家计生委、中国人民银行、国家税务总局、中国老龄委联合下发了《关于加快发展社区服务业的意见》（民福发〔1993〕11 号）（以下简称《意见》）。《意见》指出，社区服务业是在改革开放中发展起来的新兴社会服务业，是在政府倡导下，为满足社会成员多种需求，以街道、镇和居民委员会的社区组织为依托，具有社会福利性的居民服务业。社区服务业由社区福利服务业、便民利民服务业和职工社会保险管理服务业组成，是社会保障体系和社会化服务体系中的一个重要行业。社区服务业具有福利性、群众性、服务性、区域性四大特点。《意见》提出了社区服务业的发展目标：到 20 世纪末，基本建成多种经济成分并存、服务门类齐全、服务质量和管理水平较高的社区服务网络。社区服务业产值每年要以 13.6% 的速度增长；每千人口拥有的服务网点要有很大增长，各类社区服务设施达到 26 万个；85% 以上街道兴办一所社区服务中心，一所老年公寓（托老所）、一所残疾人收托所和一所以上托幼机构。

自 1987 年民政部倡导社区服务业后，很快在全国大中城市形成规模。到 1992 年底，基本形成了以社区服务中心为骨干，以老年人、残疾人、优抚对象服务和便民利民服务为主要内容，以发展社区服务实体来增强自我发展能力的社区服务业发展格局。

20 世纪 90 年代的城市社区建设正处于萌芽状态，开展社区建设的省份相对较少，主要集中在东部几个经济较发达的省市，社区建设的主要内容集中在社区服务、文明小区创建等较为单项的内容上。这一时期较为典型的经验主要是上海、青岛、南京等地的经验，经验主要集中在二级政府、三级管理、四级落实的城市管理新体制的提出和行政系统内的简政放权、重心下移以及社区服务等方面。

## （二）开展初步实验，积累经验阶段

1998 年，国务院在机构改革时正式赋予民政部“制定社区工作及社区服务管理办法和促进发展的政策措施，推动社区建设”的职能。1999 年民政部先后选择社区服务和城市基层工作基础比较好的 26 个城区为社区建设实验区，为全国城市社区建设的全面展开提供了最宝贵的探索与经验。

其中，按照政府和社区在管理中的地位和作用不同，分别涌现出上海模式、沈阳模式、江汉模式这三种典型的代表。

### 1. 上海模式

该模式借鉴了新加坡的社区管理与建设经验，是政府主导型的典型代表。

该模式的特点：把社区建设与“两级政府，三级管理，四级网络（市区两级政府，街道和居民委员会）”的城市管理体制相结合，强化街道办事处权力、地位和作用，将社区定位于街道，形成“街道社区”，强调依靠行政力量，通过街居联动发展社区的各项事业。

对社区的定位：上海模式将社区定位于街道范围，构筑了领导系统、执行系统和支持系统相结合的街道社区管理体制。上海模式还将居民委员会这一群众性自治组织作为“四级网络”，抓好居民委员会干部的队伍建设，充分发挥居民委员会的作用，推动居民参与社区管理，维护社区治安稳定，保障居民安居乐业。

优缺点：该模式最大的优点是便于管理，但也存在对财政依赖程度高等缺陷，不便于在经济社会发展不均衡的我国来推广。

### 2. 沈阳模式

从 1998 年下半年起，沈阳开始在全市展开社区体制改革，重新调整了社区规模，理顺了条块关系，构建了新的社区管理组织体系和运行机制，形成了颇具特色的“沈阳模式”，在全国产生了广泛影响。

该模式特点：“沈阳模式”的目的是要把城市管理从行政管理为主逐步过渡到社

区自治管理为主，还权于民。按照“小政府、大社会”的原则，政府将社区管理的职权包括自治权、初审权、协管权和监督权交给社区。为了解决社区经费，政府对属于职权范围内，确实需要社区组织协调处理的事务，实行“有偿服务、费随事转”的原则。公众参与也是沈阳模式的鲜明特色，社区组织机构由居民选举产生，社区内权威人士和代表人士还通过专业咨询机构表达社区的社情民意，并以此对政府的决策施加影响。

设立机构：社区成员代表大会为社区最高权力机构，讨论决定社区的重大事项；社区管理委员会，是完全由居民自主投票选举而产生的社区“管家”，它代替了原有的居民委员会，负责社区教育、服务、管理和监督工作，对社区成员代表大会负责。由社区内的人大代表、政协委员、知名人士、居民代表等人员组成的社区议事协商委员会，对社区管理委员会提出建议，进行监督；社区党委保障和支持社区自治。

优缺点：该模式充分发扬民主自治的精神，利于调动广大民众参与社区建设的积极性，但这对于公民社会的要求比较高，在我国现有的发展基础上不利于管理。

### 3. 江汉模式

武汉市江汉区在学习借鉴沈阳模式的基础上，形成了有江汉特色的“合作型”社区建设模式，对我国的社区建设提供了宝贵的经验。

该模式特点：社区建设以自治为主，它以主动转变政府职能为核心特征。该模式明确提出了社区自治的目标，而实现这一目标的路径选择是转变政府职能和培育社区自治。政府对社区工作和社区建设加以规划、指导、划拨相应经费，但政府对社区的干预较为宽松，力图建立一种行政调控机制与社区自治机制结合、行政功能与自治功能互补、行政资源与社会资源整合、政府力量与社会力量互动的社区治理模式。

对社区的定位：重新将社区定位为“小于街道、大于居民委员会”的范畴。

设立机构：通过民主协商和依法选举，构建了社区自治组织，即社区成员代表大会、社区居民委员会和社区协商议事会。与沈阳模式不同的是，“江汉模式”没有把社区协商议事会作为社区成员代表大会的常设机构。

优缺点：整合了政府和社区各自的优势，即利于管理，有利于发挥居民的力量，利于公民社会的培养，但也容易导致政事不分，会加重社区的负担，不利于社区服务的专业化发展。

### （三）形成决策意见，全面推进城市社区建设阶段

在各地实验区探索和交流的基础上，2000 年 1 月，民政部在海口召开了社区建设工作座谈会，会议认为在全国推进城市社区建设的时机成熟，条件具备。同年 10 月 9 日，民政部向国务院上报了《关于在全国推进城市社区建设的意见》。中央政治局常委会专题研究了社区建设工作，同意民政部的意见。中共中央办公厅、国务院办公厅于 11 月 19 日以中办发〔2000〕23 号文件予以转发，宣告我国城市社区建设开始进入全面推进的新阶段。

中办发〔2000〕23 号文件确定了地方党委和政府领导、民政部门牵头、有关部门配合、社区居民和社会力量广泛参与的新的社区建设工作体系，明确了社区建设的指导思想、基本原则、主要内容和目标任务。2001 年 3 月 15 日，九届全国人大四次会议讨论通过的《国民经济和社会发展第十个五年计划纲要》第六编第十九章第四节将社区建设列为重要内容。

2001年4月，民政部在济南市召开社区建设实验区会议，宣布全国城市社区建设实验结束。2001年7月，民政部在山东青岛召开全国社区建设工作会议，明确了以组织建设为重点、以理顺关系为突破口、以社区服务为龙头、以队伍建设为基础的全面推进社区建设的工作任务。以贯彻中办发〔2000〕23 号文件和“十五”计划纲要为契机，各地掀起了全面推进城市社区建设的热潮，城市社区建设由点到面，由大城市向中小城市延伸，由东部发达地区向中西部地区拓展。按照“十五”计划和青岛会议的目标和要求，一些社区建设基础条件较好的直辖市、计划单列市和省会城市，采取梯次推进的发展战略，向面上推开，有计划、有步骤地推动社区建设向广度和深度发展，提高社区建设的整体水平。

随着社会主义市场经济体制的建立以及社区建设的提出，社区体育、社区教育、社区就业等工作面临快速发展的机遇和要求。1995 年，国务院颁布了《全民健身计划纲要》，明确社区体育发展的目标和任务。1997 年 11 月，国家体委颁布了《全国城市体育先进社区评定办法（试行）》，全国各地以开展城市体育先进社区创建活动为切入点，各省（区、市）都制定了本省（区、市）城市体育先进社区标准，开展了评定工作，在全国逐渐形成了以争创城市体育先进社区为龙头，大力发展社区体育的局面。1998 年，国家体育总局命名表彰了 158 个第一批全国城市体育先进社区。

自 2001 年以来，教育部先后确定了四批 114 个“全国社区教育实验区”。2004 年 12 月，教育部印发《关于推进社区教育工作的若干意见》（教职成〔2004〕16 号）。



2008年2月，在114个全国社区教育实验区中确定了 34 个实验区作为首批全国社区教育示范区。各实验区都建立了以专职人员为骨干、兼职与志愿者为主体的社区教育工作者队伍，绝大部分实验区设立了社区教育专项经费，按常住人口人均 1 元的标准安排社区教育经费。

2001 年，劳动和社会保障部、国家发展计划委员会、国家经济贸易委员会、财政部、民政部、建设部、中国人民银行、国家工商总局、国家税务局等九部委出台《关于推动社区就业工作的若干意见》（劳社部发〔2001〕7 号），对街道社区平台建设提出了要求，将社区就业作为再就业工作的主攻方向，明确了社区就业工作的指导思想和基本思路。2002 年，中共中央、国务院印发《关于进一步做好下岗失业人员再就业工作的通知》（中发〔2001〕12 号），明确提出要充分发挥社区再就业和社会保障方面的服务功能，街道劳动保障工作机构要在社区聘用专门的服务人员，并提供工作经费，建立统一的社会保障和劳动就业工作体系。

2001 年，中宣部、国家环保总局、教育部联合印发了《2001-2005 年全国环境宣传教育工作纲要》，明确提出要努力将保护环境、合理利用与节约资源的意识和行动渗透到公众日常生活之中。倡导符合绿色文明的生活习惯、消费观念和环境价值观念。首次在全国范围内明确提出开展“绿色社区”创建工作，在 47 个重点城市中逐步开展，培养公众良好的环境伦理道德规范，促进良好社会风气的形成。

2001 年，国家计生委、民政部、中国计生协会联合印发《关于加快城市社区人口与计划生育工作改革的意见》（国计生发〔2001〕124 号），提出加快社区人口与计划生育工作改革，建立“属地管理、单位负责、居民自治、社区服务”的人口和计划生育管理机制，建立完善社区人口和计划生育工作的保障机制。2008 年，国家人口计生委印发《关于进一步加强基层人口和计划生育服务体系建设的意见（试行）》（国人口发〔2008〕57 号），提出要把社区人口和计划生育公共服务纳入社区建设规划，积极发展多种形式的城市社区人口和计划生育服务模式，明确了区级服务中心、街道服务站和社区服务室等机构的职责。2001 年，民政部下发《全国城市社区建设示范活动指导纲要》和《全国社区建设示范城基本标准》（民发〔2001〕198 号），推动各地积极开展创建全国社区建设示范市、区活动。

这一阶段的突出标志是随着中办发〔2000〕23 号文件的颁布，全国范围的社区建设普遍展开，社区建设由点到面全面铺开，进入拓展阶段，全国绝大部分城市社区完



成了社区的重新划分和自治组织体系的建设。

#### （四）适应新形势，不断深化和完善城市社区建设阶段

2002 年 9 月，党的十六大提出了完善城市居民自治，建设管理有序、文明祥和的新型社区的目标要求。2003 年 10 月，党的十六届三中全会讨论通过的《关于完善社会主义市场经济体制若干问题的决定》，提出了搞好“城乡社区自我管理、自我服务”的要求，为我国社区建设指明了新方向。2002 年 9 月，民政部召开了全国城市社区建设四平现场会议，总结了青岛会议以来社区建设的新进展和新经验，命名河北省保定市等 27 个市为“全国社区建设示范市”、北京市西城区等 148 个区为“全国社区建设示范区”。

2002 年 8 月，公安部、民政部《关于印发〈关于加强社区警务建设的意见〉的通知》（公通字〔2002〕42 号）提出要大力加强城市社区建设，积极实施社区警务战略，实现社区警务建设规范运作。2006 年，公安部又下发了《关于实施社区和农村警务战略的决定》（公发〔2006〕5 号），明确要求大力实施社区和农村警务战略，努力构建与新型社区管理体制和社会主义新农村建设相适应的新型社区和农村警务机制，把社区警务规范化作为重点内容，为推进社区警务工作创造有利的条件和环境。

2002 年，中央文明办、中央综治办、司法部、全国普法办下发《关于印发〈全国“法律进社区”活动工作方案〉的通知》。2003 年，中央文明办、民政部、新闻出版总署、国家广电总局联合在全国开展了“万家社区图书室援建和万家社区读书活动”，以完善城市基层组织建设和学习型社区建设，用先进文化占领社区文化宣传阵地，丰富和活跃社区居民健康的文化生活。援建活动从城市拓展到农村，“十一五”期间，每年援建 3 万至 5 万个农村图书室，五年内覆盖全国 1/3 以上的村委会。截至 2008 年年底，共援建社区图书室 11.8 万个，援建图书 3900 余万册，约 3 亿城乡居民从中受益。

2002 年，全国妇联下发了《关于加强社区妇女工作的意见》（妇字〔2002〕9 号），明确了社区妇女工作的基本原则、主要对象和主要任务。2003 年，中国妇女九大确定的章程明确了在社区建立妇女联合会组织之后，全国妇联又相继下发了《关于开展节能减排家庭社区行动的通知》《关于命名全国学习型家庭创建示范城市（城区）、示范社区的决定》《关于全国家长学校工作的指导意见》《关于开展“平安家庭”创建活动的意见》等文件，积极推动节能减排家庭社区行动、学习型社区家庭教育、社区

稳定维护等工作。

2003 年，最高人民法院、最高人民检察院、公安部、司法部下发《关于开展社区矫正试点工作的通知》。2004 年，司法部印发《司法行政机关社区矫正工作暂行办法》。社区矫正工作充分发挥基层群众自治组织和社区组织的作用，积极参与对罪犯的教育改造工作。社区居民委员会利用自身对社区情况熟悉的特点，主动参加社区矫正帮教，与社区服刑人员结成“一对一”帮教对子；采取群众喜闻乐见的形式，对社区矫正工作及社区服刑人员教育改造成果及时宣传，扩大社区矫正的影响。

2003 年 6 月，中共中央办公厅、国务院办公厅转发劳动和社会保障部、中央组织部、国家发展和改革委员会、民政部、财政部、文化部、卫生部、国务院国有资产监督管理委员会、国家体育总局、全国总工会、共青团中央、全国妇联、全国老龄工作委员会办公室《关于积极推进企业退休人员社会化管理服务工作的意见》（中办发〔2003〕16 号），对社区承接企业退休人员管理和服务提出了具体任务，社区劳动保障服务组织体系基本建立，基本实现机构、人员、经费、场地、制度、工作到位，为促进新时期人力资源和社会保障事业的发展发挥重要作用。

2004 年，国家环保总局牵头成立了全国绿色社区创建指导委员会，下发了《全国“绿色社区”创建指南（试行本）》。“绿色社区”创建活动在全国各地相继开展，并由大中城市扩展到县、市级城市，成为促进城乡精神文明建设和可持续发展的重要内容。到 2008 年 9 月底，国家表彰绿色社区 236 个，省、市级命名绿色社区 14000 余个。

从 2004 年起，国家体育总局在社区建设了社区体育健身俱乐部（试点），首批全国共计 25 个，每两年创建一次，目前共创建了三批 236 个国家级社区体育健身俱乐部。

2004 年 11 月，中共中央办公厅转发了中共中央组织部《关于加强和改进街道社区党的建设工作的意见》，明确了社区党支部（总支、党委）的主要职责，对新形势下的街道、社区党建工作提出了明确要求。

2005 年以来，商务部印发了《关于加快我国社区商业发展的指导意见》（商办改函〔2005〕223 号）、《关于开展全国社区商业示范社区评审工作的通知》（商改字〔2005〕55 号）等 12 个文件，并于 2006 年提出实施以“便利消费进社区、便民服务进家庭”为主题的社区商业“双进”工程。同时，指导行业协会完成了《社区商业

设施设置和服务规范》行业标准，对全国社区商业建设工作进行了有效指导。“双进”工程不仅方便了社区居民生活，保障了社区消费安全，提高了社区商业服务水平，而且还扩大了社会就业能力。

2005 年 5 月，中央文明办、中央综治办、文化部、卫生部、司法部、国家体育总局、中国科协、全国总工会、共青团中央、全国妇联下发《关于进一步深化科教、文体、法律、卫生“四进社区”活动，努力为构建社会主义和谐社会创造良好环境的通知》（文明办〔2005〕10 号），要求进一步深化科教、文体、法律、卫生“四进社区”活动。七年来，“四进社区”活动在各大中城市广泛开展，推出了“科普专家（院士）进社区”、“相约健康社区行”、全国“四进社区文艺展演”、“社区群众优秀体育健身项目展演”、体育“三边”工程（建群众身边场地、抓群众身边组织、搞群众身边活动）、“三官两员进社区”（警官、法官、检察官、律师、公证员）等一批深受群众喜爱的活动。

2005 年 6 月，民政部、中共中央组织部、中央文明办、国家发展改革委、财政部、国土资源部、建设部、共青团中央、全国妇联、全国老龄委办公室下发《关于进一步做好社区组织的工作用房、居民公益性服务设施建设和管理工作的意见》（民发〔2005〕85 号），要求进一步做好工作用房和公益性服务设施建设和管理工作，要因地制宜，整合资源，逐步建设布局合理、规模适当、功能配套的工作用房和公益性服务设施，力争在 3 至 5 年内，使全国社区工作用房和公益性服务设施有较大的改观，管理服务水平有新的提高，逐步把必要的工作经费纳入财政预算。

十六届四中全会提出“构建社会主义和谐社会”理念后，2005 年 8 月，民政部在吉林省长春市召开了全国社区建设工作会议，把创建和谐社区作为构建社会主义和谐社会的重要切入点和落脚点，部署建设和谐社区的新任务。2005 年 10 月，民政部、全国总工会、共青团中央、全国妇联、中国残疾人联合会、中国红十字会总会、全国老龄工作委员会办公室、中国关心下一代工作委员会、中国社会工作协会下发《关于进一步做好新形势下社区志愿服务工作的意见》（民发〔2005〕159 号），明确了新形势下社区志愿服务工作的总体要求、基本原则和重点领域，要求充分发挥群众团体、社区组织在社区志愿服务中的重要作用，建立健全开展社区志愿服务的长效机制。

2006 年 2 月，国务院下发《关于发展城市社区卫生服务的指导意见》（国发〔2006〕10 号），提出了发展社区卫生服务的指导思想、基本原则和工作目标，要求推进社区

卫生服务体系建设，完善发展社区卫生服务的政策措施，对加快发展城市社区卫生服务进行了全面研究部署。

2006 年 2 月，国务院办公厅转发全国老龄委办公室、发改委、教育部、民政部、劳动保障部、财政部、建设部、卫生部、人口计生委、国家税务总局《关于加快发展养老服务业的意见》（国办发〔2006〕6 号），提出发展养老服务业要按照政策引导、政府扶持、社会兴办、市场推动的原则，要逐步建立和完善以居家养老为基础、社区服务为依托、机构养老为补充的服务体系。

这一阶段的突出标志是 2006 年 10 月党的十六届六中会议讨论通过《关于构建社会主义和谐社会若干重要问题的决定》，完整科学地阐述了关于社区建设的方针政策，这在历次中央全会文件中还是第一次，充分说明了中央对推进社区建设的高度重视，也充分表明了这项工作在建构社会主义和谐社会中的重要地位和作用，从而把社区建设引向了新的发展阶段。

2006 年 4 月，国务院下发《关于加强和改进社区服务工作的意见》（国发〔2006〕14 号），明确了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，要求大力推进公共服务体系建设，使政府公共服务覆盖到社区。并对充分发挥社区居民委员会在社区服务中的作用大力培育社区服务民间组织，组织开展社区志愿服务活动，鼓励和扶持各类组织、企业和个人开展社区服务进行了安排和部署。

2008 年 2 月，民政部下发《关于进一步推进廉政文化进社区工作的指导意见》（民发〔2008〕25 号），提出了推进廉政文化进社区工作的基本原则和目標要求，明确了新时期推进廉政文化进社区工作的主要任务，力争做好发挥社区在传播、弘扬廉政文化中的积极作用，促进廉政文化建设。

2009 年 11 月，民政部下发《关于进一步推进和谐社区建设工作的意见》（民发〔2009〕165 号），提出了进一步推进和谐社区建设工作的总体思路和目標要求，明确了当前和今后一个时期进一步推进和谐社区建设工作的主要任务，要进一步健全以基层群众自治为基础的新型社区管理体制机制，不断提高基层治理水平；要进一步完善以民生需求为导向的新型社区服务体系，不断提高社区居民生活水平；要进一步繁荣以增强社区凝聚力为宗旨的城乡社区文化，不断提高社区居民文明素质；要进一步加强以城乡统筹为重点的社区党建工作，不断提高基层党组织的战斗力；要进一步推进农村社区建设工作，不断扩大农村社区建设的覆盖面和受益面。并对切实加强、进

一步推进和谐社区建设工作的组织领导作了安排和部署。

2010 年 8 月，中共中央办公厅、国务院办公厅下发《关于加强和改进城市社区居民委员会建设工作的意见》（中办发〔2010〕27 号），提出了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，进一步明确了城市社区居民委员会的主要职责。在不断健全城市社区居民委员会组织体系，努力壮大城市社区居民委员会工作队伍，积极完善城市社区党组织领导下的社区居民自治制度，切实改善城市社区居民委员会服务设施，逐步理顺城市社区居民委员会与相关组织的工作关系，大力加强对城市社区居民委员会建设工作的领导等方面提出了明确的要求。

## 第二节 我国社区建设的基本原则和目标

### 考点二：社区建设的基本原则和目标

#### 一、基本原则

- （一）以人为本、服务居民
- （二）资源共享、共驻共建
- （三）责权统一、管理有序
- （四）扩大民主、居民自治
- （五）因地制宜、循序渐进

#### 二、目标

##### （一）基本目标

社区建设的基本目标是建设管理有序、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。

##### （二）主要目标

1. 适应城市现代化的要求，加强社区党的组织和社区居民自治组织建设，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. 以拓展社区服务为龙头，不断丰富社区建设的内容，增加服务的发展项目，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. 加强社区管理，理顺社区关系，完善社区功能，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. 坚持政府指导和社会共同参与相结合，充分发挥社区力量，合理配置社区资源，



大力发展社区事业，不断提高居民的素质和整个社区的文明程度，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现代化社区。

### 第三节 社区建设的特点和功能

#### 考点三：社区建设的特点和功能

##### 一、特点

##### （一）综合性

社区建设是指整个社区的全方位建设，是对以往各种单一的社区建设项目的整合，就其内容而言，包括社区经济建设、政治建设、文化建设、环境建设、福利、卫生建设、文明家庭建设等方方面面，具有极强的综合性；就方法和手段而言，包括经济手段、行政手段、社会手段等等，也具有较强的综合性。社区建设的综合性特征是由社区要素多样性和社区内容复杂性所决定的。

##### （二）社会性

社区建设不是一种单纯的政府行为，也不是一种单纯的民间活动，而是各类社区主体、各种社区力量共同参与的过程。要充分发挥工会、共青团、妇联、残联以及老龄委等组织在推进社区建设中的重要作用，努力形成党委和政府领导、民政部门牵头、各有关部门配合、居民委员会主办、社会力量支持、群众广泛参与的推进社区建设的整体合力。可见，社区建设包括了各类社会群体和社会组织。从这个意义上说，社区建设具有明显的社会性特征，并由此决定了“社区建设社会化”的必然性。

##### （三）地域性

社区是一种地域性的社会实体，因而具有明显突出的地域性特征。就内容而言，社区建设主要是根据本社区成员的需求和愿望，解决本社区问题，为本社区成员提供多样化服务；就主体而言，社区建设的组织者和参与者主要是本社区的居民、单位和群体组织。由此决定了不同的社区的建设工作各具特色。

##### （四）多样性

我国的社区建设是先从城市尤其是大城市做起，进而推向农村的。当前农村社区建设还处于试点试验阶段，城市社区建设已经到了完善发展阶段。即使是同一地区或城市的不同社区，因经济发展水平不同、居民构成不同而使社区建设呈现出多样性。我国的社区建设没有统一模式，必须从实际出发，因地制宜，采取多种模式推进。

##### （五）群众性



社区建设的对象是社区内的所有群众。社区建设的基本原则是以人为本，也就是说，社区居民的根本利益和实际需求是社区建设的出发点和立足点，这是社区建设发展的根本所在。全体居民对其所生活的社区形成认同感、荣誉感、归属感与参与感，即社会意识，是社区建设的原动力。由此决定社区建设具有明显的群众性。

## 二、功能

- （一）管理协调功能
- （二）社区服务功能
- （三）社会治安综合治理功能
- （四）医疗保健计生服务功能
- （五）环境维护功能
- （六）文体教育功能
- （七）社会保障功能

## 第四节 社区建设的内容和任务

### 考点四：社区建设的内容的任务

#### 一、主要内容

- （一）社区组织建设
- （二）社区服务建设
- （三）社区卫生建设
- （四）社区文化建设
- （五）社区环境建设
- （六）社区治安建设

#### 二、主要任务

- （一）拓展社区服务

在大中城市，重点抓好城区、街道办事处、社区服务中心和社区居民委员会、社区服务站的建设与管理。

社区服务主要是开展面向老年人、儿童、残疾人、社会贫困户、优抚对象的社会救助和福利服务，面向社区居民的便民利民服务，面向社区单位的社会化服务，面向下岗职工的再就业服务和社会保障社会化服务。

社会服务是社区建设重点发展的项目，具有广阔的前景，要坚持社会化、产业化的发展方向。要不断提高社区服务质量和社区管理水平，使社区服务在改善居民生活、扩大就业机会、建立社会保障社会化服务体系、大力发展服务业等方面发挥更加积极的作用。

### （二）发展社区卫生

要把城市卫生工作的重点放到社区，积极发展社区卫生。加强社区卫生服务站点建设，积极开展以疾病预防、医疗、保健、康复、健康教育和计划生育技术服务等为主要内容的社区卫生服务，方便群众就医，不断改善社区居民的卫生条件。

### （三）繁荣社区文化

积极发展社区文化事业，加强思想文化阵地建设，不断完善公益性群众文化设施。要充分利用街道文化站、社区服务活动室、社区广场等现有文化活动设施，组织开展丰富多彩、健康有益的文化、体育、科普、教育、娱乐等活动。用社区内的各种专栏、板报宣传社会主义精神文明，倡导科学文明健康的生活方式；加强对社区成员的社会主义教育、政治思想教育和科学文化教育，形成健康向上、文明和谐的社区文化氛围。

### （四）美化社区环境

要大力整治社区环境，净化、绿化美化社区。要提高社区居民的环境保护意识，赋予社区居民对社区环境的知情权。

### （五）加强社区治安

建立社会治安综合治理网络，有条件的地方，要根据社区规模的调整，按照“一区（社区）一警”的模式调整民警责任区，设立社区警务室，健全社会治安防范体系，实行群防群治；组织开展经常性、群众性的法制教育和法律咨询、民事调解工作，加强对刑满释放、解除劳教人员的安置帮教工作和流动人口的管理，消除各种社会不稳定因素。

## 第五节 社区治理

### 考点五：社区治理

#### 一、概述

2013 年 11 月，党的十八届三中全会将“完善和发展中国特色社会主义制度，推进国家治理体系和治理能力现代化”确立为全面深化改革的总目标，为统筹谋划各领域改革提供了根本依据。社区治理是国家治理的基础环节，加快社区治理体系和治理能力现代化建设，对于实现全面深化改革的总体目标具有重大战略意义。2014 年 3 月，习近平总书记在参加十二届全国人大二次会议上海市代表团审议时强调，“加强

和创新社会治理，关键在体制创新，核心是人，社会治理的重心必须落到城乡社区”。

再次强调推进“城乡社区治理”的改革目标，突出了社区治理在社会治理中的基础作用。

#### （一）含义

社区治理是治理理论在社区层面的应用。治理是指：各种公共机构、私人机构和公民个人处理其共同事务的方式总和；是调和社会利益、协调社会行动、化解社会矛盾的持续过程。

#### （二）特征

1. 主体的多元性
2. 方式的多向性
3. 目标的多重性
4. 内容的多样性

从“社区管理”到“社区治理”，标志着我国的基层社会建设在主体上从政府包办向多元主体共同治理转变；在方式上从管控规制向法治保障转变；在手段上从行政手段向综合手段转变；在重心上从事后处置向事前、事中、事后多管齐下转变。

### 二、重点工作

#### （一）促进基层政府职能转变

紧紧围绕建设法治政府和服务型政府的总体要求，积极推进基层行政体制改革，发挥政府在社区治理中的主导作用。加强乡镇基层政权建设，规范县乡政权间的权责划分，完善乡镇政权功能定位，改进乡镇党委领导方式，提升乡镇政府行政效能。推动城市基层政府及其派出机构简政放权，科学核定街道办事处内设机构和人员编制，科学设置社区公共服务机构和服务项目，减少内部管理运行成本和服务群众的中间环节，设立直接面向人民群众的政务受理和多功能服务中心。积极推广“政社互动”创新实践，科学划分基层政府及其派出机构、社区在基层管理服务上承担的责任和义务，编制基层政府公共服务和自治组织协助事项目录，建立基层政府委托自治组织事项协议制度，探索建立村（社区）自治组织和居民群众对基层政府评估评议制度，推动网格化管理体系、社区自治组织体系和群众工作队伍有机衔接。

#### （二）完善居民自治机制

支持村（居）民委员会依法履责，推进城乡社区组织“减负增效”，大力精简面向社区的任务事项、台账会议和评比表彰，规范村（居）民委员会协助政府工作的责任主体、科目

细则和保障标准，保障村（居）民委员会组织居民开展自治活动的必要条件。深入开展以直接选举、公正有序为基本要求的民主选举实践，以村（居）民会议、村（居）民代表会议为主要形式的民主决策实践，以民主集中、科学效能为基本原则的民主管理实践，以村（居）务公开、民主评议为主要内容的民主监督实践，推进村（居）民自治的制度化、规范化、程序化。探索在政府财政预算中设立村（居）民自治发展基金或公益事业发展基金的可行办法，由基层群众自行决定基金的使用方向和具体用途，自行组织发展和建设项目的实施和监管，自行评估投入资金的运行情况和综合效益，增强村（居）民自治吸引力。

### （三）推进基层民主协商

依托社区党组织和自治组织，多领域、多层次、多渠道开展基层民主协商，畅通居民群众与基层政府、驻区单位、社会组织等各类社会经济组织交流沟通的制度渠道，加强居民群众与农村集体经济组织、农民合作组织、城市业主委员会和物业服务企业定期协商。探索建立基层政府与社区自治组织、社会组织、居民群众间的对话机制，村（居）民会议、村（居）民代表会议等议事机制，社会组织内部治理机制，社区商户间自律机制和驻社区单位共驻共建机制。着力完善民情恳谈、社区听证、社区论坛、社区评议等协商机制，广泛开展平等对话、相互协商、彼此谈判、规劝疏导等协商活动，积极拓宽社区媒体、互联网络、移动设备等协商渠道，推动基层民主协商向村（居）民小组、自然村、楼院门栋和生活小区延伸。加强基层民主协商与党内民主和政治协商的制度衔接，建立党代表、人大代表、政协委员联系城乡社区制度，推广在职党员向社区报到、更多发挥作用的做法。健全党员代表议事制度，带动和促进基层民主协商健康发展。

### （四）激发社区组织活力

完善社区社会组织发展扶持政策，建立社区公益创投机制和社区社会组织孵化基地，重点培育公益慈善类和居民服务类社区社会组织。建立健全社区社会组织承接基层政府公共服务机制，采取财政直接资助、政府购买服务和税收减免优惠等方式，鼓励社会组织发展为老、托幼、助残、帮困等社区居民最急需的服务项目，重点培育和优先发展一批服务能力强、作用发挥好、公信力高的品牌社会组织。积极探索“社区、社团、社工（社区、社会组织和社会工作）”三社联动，推动建立以社区为平台、社会组织为载体、社会工作专业人才队伍为支撑的社区服务机制。

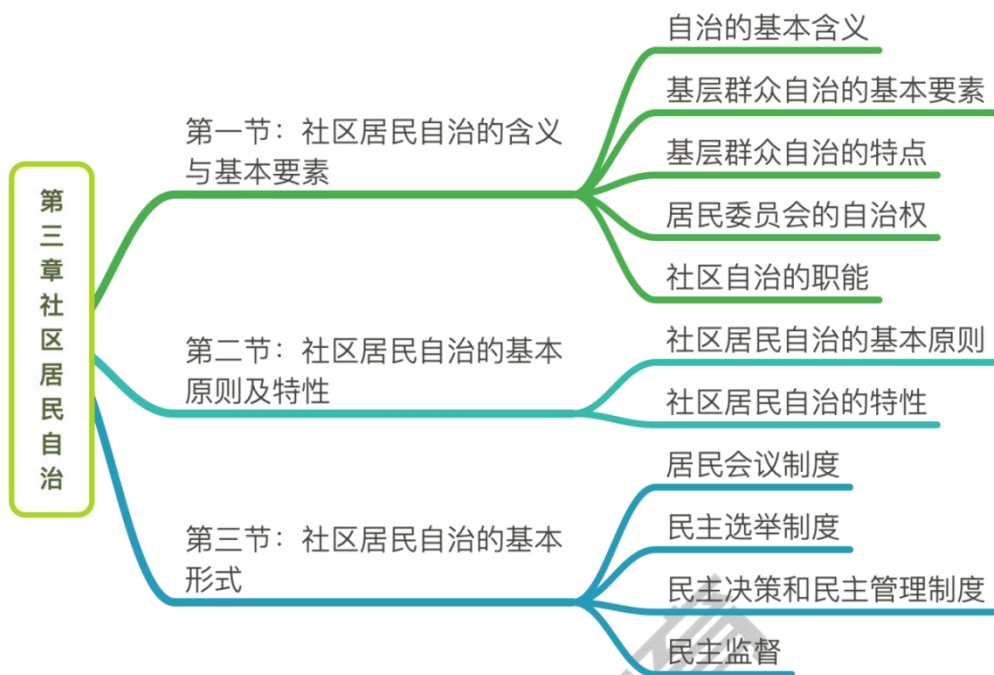
### （五）健全社区服务机制

完善各级社区服务体系建设规划体系，加快推进区（县）、街道（乡镇）、城乡社区三级社区服务设施建设，构建综合服务设施为主体、专项服务设施为补充、服务网点为配套的城乡社区服务设施网络。建立基本公共服务、便民利民服务和志愿互助服务相互衔接的服务体系，确保城乡社区基本公共服务均等化、生活服务多样化和志愿互助服务制度化，将涉及居民切身利益的劳动就业、社会治安、公共卫生、计划生育、社会保险、社会救助、社区矫正、文体教育服务项目覆盖到所有社区常住人口，优先满足老年人、未成年人、残疾人、困难群体和农村“三留守”人员的生产生活需求。构建覆盖城乡的社区公共服务综合信息平台，推动政务服务机制整合、流程再造和信息共享，实现基本公共服务的全口径集成和全人群覆盖。发展城乡社区社会工作服务，加强社区社会工作机构与辖区学校、医院、企业等行业社会工作项目的服务联动，提高城乡社区服务的专业化水平。

#### （六）构建多元参与机制

发动社区居民、社区组织、驻社区单位参与社区公共空间、公共设施、公共项目等公共事务的认养认捐、共建共管。探索建立以分类统筹为基础组织群众参与，以“以奖代补”项目为载体吸引群众参与，以信息化技术为依托扩大公众参与，以培训提高为手段引导群众参与，以制度建设为根本规范群众参与，以公共精神为纽带提升群众参与的新模式，促进居民群众在社区公共事务和公益事业中自我管理、自我服务、自我教育、自我监督。积极引导社区社会组织参与社区自治和服务，探索建立驻社区单位社区建设责任评价体系，推动驻社区单位将活动设施和服务性、公益性、社会性事业向社区居民开放。

### 第三章 社区居民自治



## 第一节 社区居民自治的含义与基本要素

### 考点一：居民自治的含义

#### 一、基本含义

自治的基本含义可以认定为：在一定区域的某一社会组织内，其成员或者管理机构可以在一定范围内拥有自己内部事务的决定权。在我国，自治共体现为两种形式，一是在少数民族聚集的地方实行民族区域自治；另一种是基层群众自治，是指农村的村民自治和城市的社区居民自治。

根据宪法规定，我国实行的是基层群众性自治制度，这种基层群众性自治就是群众自己管理自己的事务。自治应该是与官治相对立的一个概念。所谓官治，就是指地方上的事务悉由中央委派官员管理，而地方居民处于被统治、被管理的地位。所谓自治，则完全相反，地方上的事务完全由地方上的人自己去管理，自己去决定，或者选出代表来管理。但现实生活中，自治是有条件、有限度的，就如同自由是有条件、有限度的一样。任何国家的自治都是在法律规定范围内的自治。一般来说，自治组织的自治权，每个国家的宪法或法律都作了比较明确的规定和限制。如果自治没有了限度，就很容易导致自由主义和无政府主义。

#### 二、基层群众自治的基本要素

基层群众自治的主要目的，在于社区居民群众自己决定自己的事情，利用自己的



资源，依法办理属于自己的事务，以促进基层社会主义民主、社会主义物质文明和精神文明建设的的发展。自治必须具有三个基本要素：即自治区域、自治组织和自治事权。

（一）自治区域

（二）自治组织

（三）自治事权

### 三、基层群众自治的特点

基层群众性自治是在我国基层社会生活中，人民群众广泛参与公共事务，实行直接民主的一种制度。它的组织形式在城市是居民委员会，在农村是村民委员会。这种自治制度是我国独有的自治形式，是我国基层民主实践的产物。其特点是：

（一）自治组织本身不是政权机关，也不是政权机关的派出机构或辅助机构，不向国家承担财务责任，主要行使自治职能。

（二）自治组织的负责人不属于国家公职人员，而是由自治组织全体成员选举产生的，并对全体居民负责。

（三）自治的对象是全体居民，而不是局限于某一阶层或某一行业的成员。

（四）自治的范围限于基层的社会生活，以人民群众生活的社区为自治单位，如村庄、街巷、里弄等。

（五）自治的目的是使该居住区内的居民实现自我管理、自我教育、自我服务、自我监督，办理好本居住区中的公益事业和公共事务。

### 四、居民委员会的自治权

居民委员会是实现社区居民自治的重要载体。界定居民委员会的自治权对基层群众组织建设至关重要。《居民委员会组织法》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。因此，居民委员会的自治权也主要围绕这三个方面开展。居民委员会的自治权可以分为政府委派事务和自治事务两个方面。

（一）政府委派事务

政府委派事务就是本来属于国家的而不是属于自治组织的、由中央或上级政府以法律或命令的形式委托自治组织予以办理的事务。

1. 委派事务的特点

（1）委派事务与该地区居民有直接的利害关系，但在政策上必须由中央或上级政府规定；

(2)委派事务的决定权在中央或上级人民政府,执行权属于地方政府或自治组织;

(3)执行委派事务所需经费,自治组织可请求上级政府予以拨付。

## 2. 政府委办事务的主要内容

政府委派给社区的事务主要包括:社区卫生、社区治安、社会救助服务、计划生育、青少年服务等多方面内容。

(二)居民委员会的自治权自治事务主要有以下六项内容:

### 1. 财产自治

《居民委员会组织法》第四条规定:“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,任何部门和单位不可侵犯居民委员会的财产所有权”。

### 2. 财务自治

主要是指居民委员会对自己兴办的生产、生活服务设施所取得的利润,除依法缴纳国家税收外,其他所剩款项可以自由支配。另外,根据需要兴办的公益事业所需费用,也可以按照自愿的原则向居民筹集。经收益单位同意,也可以向本居住地区的收益单位筹集。居民委员会的收支项目要及时公开,接受居民监督,真正体现居民自治的原则。

### 3. 人事自治

《居民委员会组织法》第八条、第十条第三款都是关于居民委员会人事自治权的规定。第八条规定:“居民委员会主任、副主任和委员,由本居住地区的全体有选举权的居民或者由每户派代表选举产生;根据居民的意见,也可以由每个居民小组选举代表 2 至 3 人选举产生。”第十条第三款规定:“居民会议有权撤换和补选居民委员会成员。”

### 4. 管理自治

《居民委员会组织法》第三条第三款、第十条、第十八条都是关于居民委员会管理自治权的规定。例如,居民委员会必须向居民会议负责并报告工作。凡涉及全体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,并由居民会议监督执行。全体居民必须遵守居民会议的决定和居民公约。居民委员会及时调解居民纠纷,化解矛盾,建立新型的人与人之间的关系,维护居民的合法权益等等。

### 5. 教育自治

《居民委员会组织法》第三条第一款、第五条、第十二条都是关于这方面的规定。居民委员会要教育居民遵守宪法、法律、法规和国家各项政策，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；多民族居住地区，居民委员会要教育居民互相帮助，互相尊重，加强全民族团结。

#### 6. 服务自治

居民委员会可以根据当地的实际情况，创办适合本地特点和居民需要的生产、生活服务事业，开展多种形式的社区服务活动，方便居民生活，解除居民的后顾之忧。

### 五、社区自治的职能

#### （一）自治方式

#### （二）协助职能

居民委员会除履行属于自治范畴的职责外，还要协助人民政府或其派出机构做好与居民利益有关的工作。

#### （三）监督职能

居民委员会代表社区成员对政府的工作依法进行评议。对居住在社区内的党员干部的社会表现进行监督和评议；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。

## 第二节 社区居民自治的基本原则及特性

### 考点一：基本原则与特性

社区居民自治属于基层群众自治，其含义是指在党和政府的领导下，社区居民通过居民委员会的民主选举、民主决策、民主监督和民主管理，达到自我管理、自我教育、自我服务和自我监督。这种自治是以社区自治主体组织——居民委员会为核心的。但这种活动必须根据相关法律规定，在一定组织形式下进行，社区居民自治活动由居民委员会负责组织、召集和主持。

#### 一、基本原则

##### （一）群众自治原则

所谓群众自治原则，就是由居民群众自己组织起来，发动群众、依靠群众，自我管理、自我教育、自我服务，大家的事情大家办，共同办理好本居住区的各项事务。群众自治原则，体现在《居民委员会组织法》的许多条文规定中。《居民委员会组织法》立法的目的是为了加强城市居民委员会的建设，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；居民委员会的性质就是居民自我管理、自我教育、自我服务的基层群众性自治组织；居民委员会的重要任务是办理群众切身利益的事情；居民委员会的规模要根据居民居住状况，本着精干、效能和便利群众开展自治活动和减轻国家和群众负担等方面来确定；作为全体居民自我管理、自我约束的行为规范的居民公约的制定，必须由居民委员会议讨论通过；被剥夺政治权利的人由居民委员会对他们进行监督和教育。以上这些规定，就是为了切实保障群众自治这一重要的原则。

## （二）直接民主原则

直接民主是相对间接民主而言的。《居民委员会组织法》规定，居民委员会的主任、副主任和委员，由本居住区居民直接选举产生或者由居民代表直接选举产生。这种居民直接选举居民委员会成员的方式就是直接民主，是社会主义民主的最高形式。

直接民主原则，主要体现在《居民委员会组织法》第八条中。主要包括四项内容：一是居民委员会主任、副主任和委员的候选人的提名和确定，应当充分发扬民主，坚持群众路线，由居民充分酝酿、提名推荐，并且经过反复协商，按照多数居民的意见确定。二是居民委员会主任、副主任和委员，必须由本居住区年满 18 周岁的居民（被剥夺政治权利的人除外）直接投票选举产生，以获得参加投票过半数选票为当选。三是除了被剥夺政治权利的人以外，凡是年满 18 周岁的本居住区的居民，都有参加选举居民委员会成员和被选举为居民委员会成员的权利。

直接民主原则，不仅体现在居民委员会成员的选举上，还体现在对不称职、严重违法乱纪的居民委员会委员的罢免上。《居民委员会组织法》第十条规定：“居民会议有权撤换和补选居民委员会成员”。因此，只要本居住区参加居民大会的年满 18 周岁的居民、户代表或者由居民小组推荐的代表的过半数通过，即可罢免和撤换那些不称职、严重违法乱纪、失去民众信任的居民委员会成员。

## （三）由民做主原则

由民做主原则，就是关系全体居民利益和本居住区工作中的大事，必须由全体居民、户代表或者居民小组推选的代表共同讨论决定。居民会议由本居住区 18 周岁以上的居民或户代表或居民小组推选的代表组成。居民委员会是居民会议的执行机构，对居民会议负责并报告工作。

在理解由民做主原则时，必须明确居民自治的主体是居民群众。因此，关系全体居民利益的事情，应当由全体居民决定，或者由户代表、居民小组推选出的代表决定。居民通过居

民会议行使当家作主的权利，只有坚持群众自己当家作主，才能把大家的事情当成自己的事情自觉地去，社区的各项工作才能取得成效。

## 二、特性

- (一) 直接性
- (二) 有限性
- (三) 有序性

## 第三节 社区居民自治的基本形式

### 一、居民会议制度

社区居民自治应当坚持居民自愿的原则，也就是坚持社会主义民主的原则。居民会议制度是居民自治的重要形式。

#### (一) 特征

##### 1. 权威性

即经过会议做出来的决定，对社区居民具有共同遵守的约束力。比如，《居民公约》，社区居民均须遵守。

##### 2. 广泛性

即凡是符合条件的居民，都可以参与会议选举和被选举。

##### 3. 直接性

即社区居民可以直接参与选举和被选举，无需推荐或介绍。

#### (二) 性质与地位

##### 1. 性质

居民会议是居民实行自我管理，自我教育、自我服务、自我监督的权力机构。居民代表会议在宪法、法律、法规和国家政策的范围内，代表本社区居民行使自治权力。

##### 2. 地位

居民会议的地位是与其性质相适应的。居民会议是居民自治组织的最高决策机构，它在整个自治组织机构中处于最高地位。居民自治组织机构、社区党组织、居民委员会及其工作委员会和居民小组必须接受居民会议的监督，同时居民会议有权撤换和补选居民委员会成员。居民委员会是居民会议的执行者，向居民会议负责。

《居民委员会组织法》规定了居民委员会向居民会议负责并报告工作的内容。定期向居民会议报告工作，是居民委员会必须坚持的一项工作制度。居民委员会是根据

居民会议的决定来进行工作，为办广大民众事情谋利益的，真正的权力属于居民会议。

### （三）作用

居民会议作为城市群众性自治组织的最高权力机关，它对充分发扬社会主义民主，实现居民自治，培养居民的民主意识和民主生活习惯，增强居民当家作主意识，防止居民委员会成员独断专行，充分发挥集体智慧，具有极为重要的作用。

### （四）职责

1. 讨论和决议有关全体居民利益的重大公共事务和公益事业。
2. 监督和指导居民委员会开展工作，对居民委员会的工作报告、财务收支、工作计划进行审议。
3. 根据居民意见对居民委员会工作进行评议。
4. 讨论制订本社区的居民公约和有关管理制度。

### （五）形式及其人员规定

#### 1. 主要有三种形式

- （1）全体会议
- （2）由每户派代表参加的会议
- （3）由每个居民小组选举代表二至三人参加的会议

#### 2. 参加人员规定

从理论上讲，每个居民都有参与本居住地区各项事务管理的权利，但居民会议是实现居民自治的最高形式，所讨论的问题都是涉及本居住地区居民切身利益的重要问题。《居民委员会组织法》第九条规定：“居民会议由 18 周岁以上的居民组成。”这样规定主要考虑到：

（1）《宪法》规定，年满 18 周岁的中华人民共和国公民有选举权和被选举权。

（2）《民法通则》第十一条第一款规定：“18 周岁以上的公民是成年人，具有完全民事行为能力，可以独立进行民事活动，是完全民事行为能力人。”

此外，《居民委员会组织法》第十八条规定：“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。”《刑法》第五十条规定，被剥夺政治权利是指被剥夺公民享有的选举权、被选举权、言论、出版、集会、结社、游行、示威的自由，担任国家机关职务的权利，担任企事业单位和人民团体领导职务的权利。



《宪法》规定的其他权利，如劳动权、休息权、受教育权、财产权、继承权等，被剥夺政治权力的人和一般公民一样依法享有。所以一般应允许他们参加居民会议，参加讨论决定涉及居民自治的有关事项，这有利于对他们进行教育改造。但在选举居民委员会成员时，依照法律被剥夺政治权利的人不享有选举权和被选举权。在撤换和补选居民委员会成员时，这些人也不享有表决权。

## （六）举行

### 1. 召集

根据法律规定和实践经验，在以下三种情况下，居民委员会应当召集居民会议。

（1）决定的问题是属于居民会议的职权，包括制定居民公约、讨论决定涉及居民利益的问题，讨论决定办理公共事务和公益事业及其费用的筹集等；

（2）居民委员会需要向居民会议报告工作，一般每年至少应有一次；

（3）有五分之一以上的 18 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。这种提议可以口头或书面形式，直接向居民委员会提出。

对于参加居民会议的人数，《居民委员会组织法》也作了规定，即居民会议必须由全体 18 周岁以上的居民、户的代表或者居民小组选举的代表过半数出席，才能举行。否则会议以及它所作出的决定都是无效的。

### 2. 主持

居民会议由居民委员会全体组成人员集体主持。所谓集体主持，就是对会议的议程、会议举行过程中出现的问题，都应当集体讨论决定。比如在会议中，居民提出增加会议议程，是否增加，应由居民委员会集体讨论提出意见经居民会议通过。

### 3. 表决

居民会议作为居民自治组织的权力机构，在讨论决定问题上与国家机构体系中的权力机关——人民代表大会相似，也是采取会议的形式和多数通过的原则。

基层群众自治的一个重要原则就是民主原则。这一原则表现在表决制度上，就是按照多数意见作出决定，即只有获得了出席人数的过半数同意，居民会议才能作出决定，这样的决定才能对全体居民有约束力。

居民会议的表决形式大体有三种：

（1）口头表决。即指以口头表示对交付表决的事项是“同意”还是“反对”，或

者“弃权”的一种表决方式。

(2) 举手表决。即指以举手方式表示交付表决方式。

(3) 无记名投票表决。居民会议在选举、撤换和补选居民委员会组成人员时，采用无记名投票方式比较适当。

## 二、民主选举制度

民主选举是实施居民自治的前提。《居民委员会组织法》对居民委员会选举做出了明确的规定。

### (一) 居民直接选举居民委员会的意义

居民委员会成员应当由居住地区全体有选举权的选民选举产生，这是符合我国当前城市居民群众的民主要求的，是我国社会主义民主不断发展的结果。居民委员会由居民直接选举产生，有利于增强居民的主人翁意识，有利于调动居民参加城市基层自治的积极性，提高居民委员会成员在居民群众中的威信，便于居民委员会工作的开展。

### (二) 居民委员会成员的产生

#### 1. 选举程序

居民委员会成员的选举工作，有着严格的程序。

(1) 推选选举委员会。选举委员会一般由 5-9 人组成。设主任 1 人，副主任 1-2 人，委员若干人。选举委员会是选举工作的具体组织者和实施者，选举委员会成员由居民代表会议协商向居民会议推荐产生。

(2) 制定选举办法。正式选举前，选举委员会要起草制定符合本社区实际的选举办法，经居民代表会议讨论通过后公布。

(3) 进行选民登记。

(4) 讨论酝酿，确定通过候选人。

(5) 召开选举大会进行正式选举。

(6) 将选举结果上报公告。

#### 2. 选民资格的确认

关于选民资格，《居民委员会组织法》规定，年满 18 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。《民政部关于切实做好城市居民委员会换届选举工作的通知》（民函〔2009〕43 号）要求，对人

户分离的城镇居民，原则上要在经常居住地进行登记，对愿意参加户口所在地选举的，要尊重其自主选择的权利，但不得重复行使选举权利。对选派到社区工作的机关干部、复员退伍军人和大学生，也要在尊重其意愿的基础上对其进行登记。对居住在本社区一年以上的外来务工经商人员，应认真听取其意见，尊重其意愿，凡愿意参加本社区选举的人员，并经社区选举委员会同意，应予以登记。

### 3. 候选人的条件、提名和确定方式

#### （1）关于候选人的条件

《居民委员会组织法》没有对此作出明确规定。《民政部关于切实做好城市居民委员会换届选举工作的通知》（民函〔2009〕3号）要求，各地可以依据法律和有关政策提出候选人倡导性条件，但不得与宪法、法律相抵触。居民委员会成员应由热心为居民服务、依法办事、作风民主、不谋私利、有一定办事能力的人担任。居民委员会成员应当遵守宪法、法律、法规、规章和国家的政策，作风民主、廉洁奉公、办事公道、热心为居民服务。

#### （2）关于候选人的提名与确认

《民政部关于切实做好城市居民委员会换届选举工作的通知》（民函〔2009〕3号）要求候选人要由居民提名产生，其人数应多于应选人数。有条件的社区要组织候选人与社区居民见面，向社区居民介绍自己的情况及社区治理方案，组织候选人开展有序竞争。坚决反对和抵制贿选。社区选举委员会应在选举日的5日前张榜公布选举时间、地点和居民委员会成员正式候选人名单。

### 4. 选举方式和形式的选择

《居民委员会组织法》对选举方式作了规定，但对选举形式没有规定。

（1）关于选举方式的选择。《居民委员会组织法》规定的选举方式有三种：一是本居住地区全体有选举权的居民参加的选举；二是由每户派代表参加的选举；三是由每个居民小组选举2-3人参加的选举。

（2）关于选举形式的选择。所谓选举形式，是指是采取开居民会议集中投票，还是设投票站、流动票箱分散投票，或是利用互联网、手机等现代技术进行投票。如何选择选举形式，《居民委员会组织法》没有明确规定。根据我国目前的实际情况，居民委员会实行居民直接选举是民主发展方向和趋势，有条件的居民委员会应尽量采取这种方式。

### （三）居民委员会选举的基本原则

#### 1. 选举的普遍性原则

凡年满 18 周岁的中华人民共和国公民，不分民族、种族、性别、职业、家庭出身、宗教信仰、教育程度、财产状况和居住期限，都有选举权和被选举权。

#### 2. 差额选举的原则

如果提名的候选人与应选人的数量相等，也可以等额选举。采取差额选举的，候选人数量应当比应选人数多一至二人。

#### 3. 无记名投票原则

这次选举要坚持无记名投票，各投票站必须要设立秘密写票处，真正保障选民充分行使自己的民主权利，自由表达自己的意愿。

#### 4. 及时公开的原则

做到选举日公开，选民名单公开，候选人公开，选举地点和投票时间公开，选举工作人员公开，选举结果公开等。

#### 5. 公平公正的原则

在居民委员会成员正式候选人确定后，社区居民选举委员会要比较全面、客观、公正地向选民介绍候选人的情况，或者由候选人向选民作自我介绍，并解答居民提出的问题，使选民全面了解候选人的情况，确保最佳人选进入居民委员会，切实维护选民的选举权和被选举权。

### 三、民主决策和民主管理制度

#### （一）民主决策和民主管理的办法

民主决策和民主管理是居民自治的核心。按照法律规定和通行的做法，制定和修改居民公约，审议居民委员会工作报告，兴办社区公益事业等涉及全体居民利益的重要事项，都要召集居民会议、居民代表会议、驻地单位协商议事会、社区听证会讨论决定。对于需要居民会议、社区协商议事会、社区听证会等讨论决定的事项，会前要向社区居民公告，征求意见，会后要及时公布讨论结果。居民会议、社区协商议事会、社区听证会在讨论决定事项时要形成书面议案，妥善保存备查。居民会议讨论决定事项涉及社区内的机关、团体、部队、企业、事业组织、民办非企业单位有关问题时，必须邀请有关驻地单位派代表参加，充分尊重他们的意见和建议，有关单位应履行社区建设的义务。居民委员会在实施民主管理中，应逐步建立健全和完善各项规范和制

度，包括居民代表推选办法、居民代表管理制度、居民委员会工作制度、居民委员会财务审批办法等。

## （二）居民公约和居民自治章程

居民公约是指城市居民根据宪法、法律、法规和政策，就某一问题或某些方面，经居民会议讨论制定的自我管理、自我约束、自我监督实施的行为规范，是居民实行自治的一种行之有效的方式。居民公约的制定需经居民会议民主讨论。居民公约制定以后要报不设区的市、市辖区人民政府或者街道办事处备案，由居民委员会负责监督执行。居民应当遵守居民会议的决议和居民公约。制定居民公约必须要以宪法、法律法规和国家的政策为依据，居民公约的内容不得与国家的宪法、法律法规的原则和精神相违背。

制定居民自治章程和居民公约应遵循以下三个原则：一是不违法原则。就是章程和公约的内容必须符合法律法规的基本精神，不得有违反法律法规或侵犯公民基本权利的条款；二是符合本社区实际的原则。章程和公约应当符合本地实际，不能过于宽泛，要具有针对性，且合情合理；三是公开民主协商原则。章程和公约是要求全体居民共同遵守的，必须广泛征求大多数居民群众的意见，让居民接受，自觉遵守。

## 四、民主监督制度

推行居务公开制度，建立公开栏，及时公布居民关注和涉及居民利益的重要事项，是实行民主监督的重要方式。社区居务公开由居民委员会负责组织实施，上级党组织、社区党支部负责监督，居民代表、居民群众参与监督。

### （一）居务公开的基本原则

1. 坚持党的领导的原则。社区居务公开工作必须在社区党组织领导下进行，自觉接受社区党组织的监督检查。

2. 坚持依法民主的原则。社区居务公开的内容、时间和程序都必须符合国家有关法律法规和政策文件的规定，公开的程序要按照民主自治的方式进行。

3. 坚持立足实际的原则。社区居务公开的事项必须符合本社区各项工作开展的实际情况，尊重客观事实，体现广大居民群众的真实意愿。

### （二）居务公开的内容

1. 居民委员会主要职责、居民委员会成员分工及工作目标。

2. 居民委员会为民服务项目。

3. 居民委员会日常工作制度、作息时间。
4. 居民委员会年度为民办实事的项目。
5. 居民关注的热点、难点、重点事项。
6. 城市居民最低生活保障工作。
7. 居民对社区建设、居民委员会工作建议以及反馈情况。
8. 居民代表会议对社区工作者的评议情况。

### （三）居务公开的程序

1. 居民委员会提出公开内容和方案并报社区党组织审定。
2. 社区党支部、社区党风廉政监督员对公开事项的内容进行审查。
3. 对公开内容进行张榜公布，接受居民群众的监督。
4. 公开内容存档备查。

### （四）居务公开的时间和方式

1. 居务公开的时间要及时，并应根据内容的性质、群众关心的程度，区别不同情况，确定公开时间。有关政策、法规等固定性的工作要长期公开，涉及居民委员会工作者的评议情况、居民社会保障情况等常规性工作要定期公开，遇有重大事项和临时性工作可视情况随时公开。

2. 居务公开采取公开栏或召开居民代表成员会议两种形式进行，但主要形式是公开栏。

### （五）居务公开监督

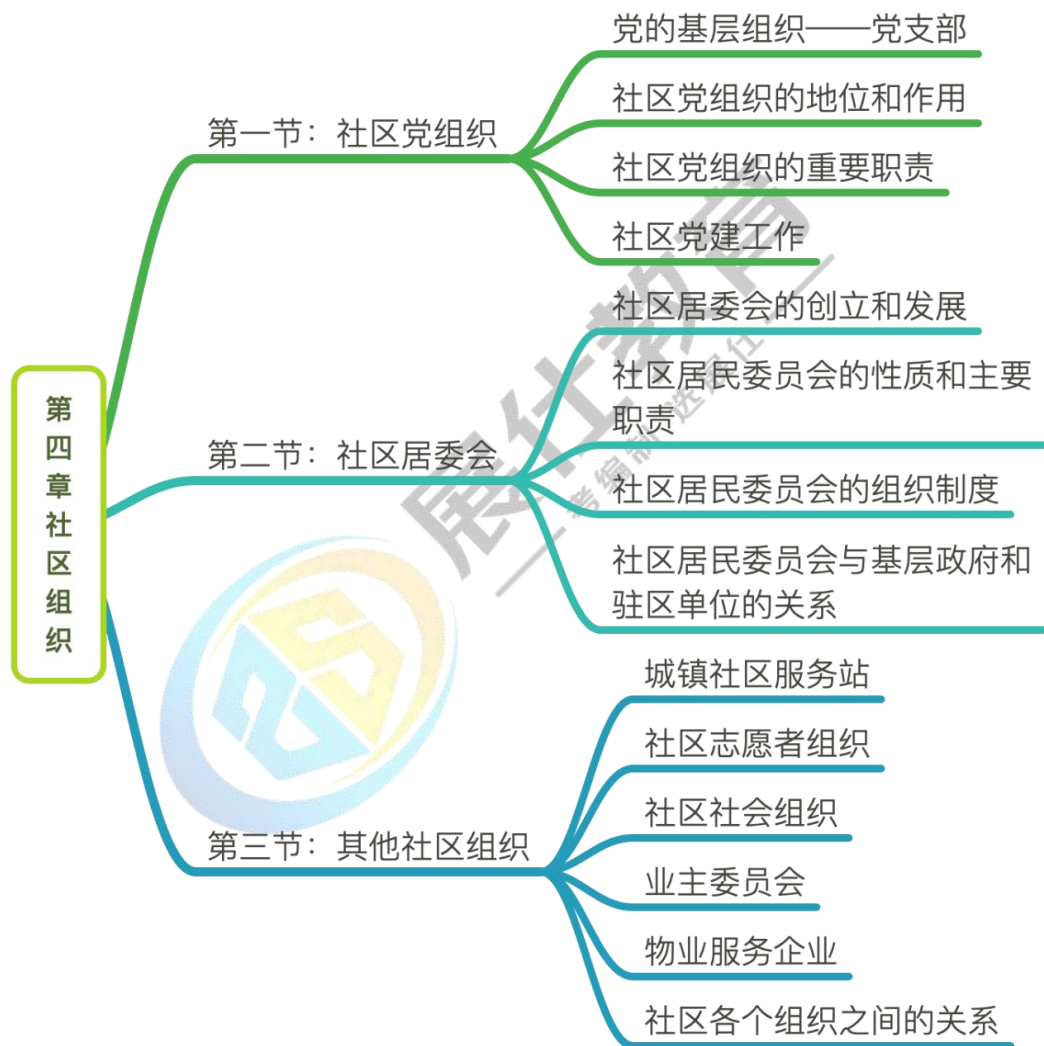
1. 社区居务公开的监督由社区党支部、社区党风廉政监督员和社区居民代表负责。街道纪工委对该街道所辖社区居务公开负责督促和监督。

2. 社区居民和社区党风廉政监督员对居务公开的内容提出异议的，可以通过口头或书面形式向社区党组织或街道纪工委提出。街道纪工委、社区党组织应进行核实调查，确有内容遗漏或者不真实的，应督促居民委员会给予及时纠正和解释，重新调整居务公开内容。

3. 社区居民直接向居民委员会提出异议或要求公开相关事项的，居民委员会也应给予解释和答复。社区居民要求查阅相关文件、资料的，由街道纪工委、社区党风廉政监督员查阅后告知居民。



## 第四章 社区组织



### 第一节 社区党组织

#### 考点一：社区党组织

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。《中国共产党章程》规定，街道、乡、镇的党的基层组织委员会和村、社区党组织，领导本地区的工作，支持和保证行政组织、经济组织和群众自治组织充分

行使职权。

## 一、党的基层组织——党支部

### （一）概念

党支部是指党组织中最基层的一级组织。党支部这个名称，最初来自于 1847 年制定的《共产主义者同盟章程》第一条的规定：同盟会的组织机构是支部、区部、总区部、中央委员会和代表大会。在这里，支部是共产主义者同盟的基层组织。后来，列宁建立俄国社会民主工党同样使用了这个名称。中国共产党建立后仍沿用这个名称，用来表示党的最基层一级组织。

### （二）性质

党支部的性质，即指党支部是党的组织基础，是党联系群众的桥梁和纽带，是党在社会基层组织中的战斗堡垒。

党支部是党的组织基础。在党的组织系统中，党的基层组织包括基层党委、总支部和党支部。

党支部是党联系群众的桥梁和纽带。一方面，党的路线、方针、政策要通过支部经常性的宣传、组织工作，具体深入地贯彻到人民群众中去，使人民群众团结在党的周围，为实现共同的利益而奋斗。另一方面，群众的情绪、意见、要求和愿望要通过党的支部反映到党的领导机关中来。同时，党要保持与人民群众的密切联系，有许多实际工作要做。

党支部是党在社会基层组织中的战斗堡垒。一是坚决执行党的路线、方针、政策，保证完成本单位所承担的生产、工作任务；二是坚持“党要管党，从严治党”的原则，加强对党员的教育和管理，严格执行党的纪律，充分发挥党员的先锋模范作用；三是密切联系群众，做好群众的思想政治工作，调动广大群众的积极性。

### （三）设置原则

1. 党章规定，“企业、农村、机关、学校、科研院所、街道社区、社会组织、人民解放军连队和其他基层单位中，凡是有正式党员三人以上的，都应当成立党的基层组织。党的基层组织，根据工作需要和党员人数，经上级党组织批准，分别设立党的基层委员会、总支部委员会、支部委员会。”一般情况是：党员 3 人以上又不足 50 人的基层单位，可成立支部委员会；党员超过 50 人至 100 人的，如不需要成立党的总支部委员会或基层委员会，经上级党组织决定，也可以成立支部委员会；正式党员不足 3 人，或没有条件单独成立党支部的单位，可与邻近单位的党员组成联合党支部。外出执行某项临时任务，或者参加短期

学习或会议，或者被抽调参加某项临时机构工作，凡有正式党员 3 人以上的，经上级党组织批准，可成立临时党支部。

2. 建立党的支部委员会应当由县、团或相当于县、团级党的委员会决定。

3. 党支部的组织形式是支部党员大会和支部委员会。支部党员大会决定支部的重大问题。支部委员会的名额，由县、团级党的委员会决定。党支部委员的职数和设置，应根据党员人数和工作需要做出具体决定。在一般情况下，支部委员会由 3 至 7 人组成。可设书记、组织委员、宣传委员、纪律检查委员、青年委员、保密委员等。不足 10 名党员的设副书记 1 名或配 1 名支部干事。

4. 党支部委员会实行集体领导。

5. 党支部一般应按照党员的人数和分布情况划分党的小组。干部党员要和非干部党员一起编组过小组生活。

6. 支部书记、副书记由支部委员会选举产生；不设支委会的党支部，由党员直接选举产生。支部书记、副书记要报上级党组织审批。社区党的支部委员会任期为五年。

## 二、地位和作用

社区党组织作为社区的主体组织之一，发挥领导核心作用。它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。

## 三、主要职责

社区党支部（总支、党委）是党在社区全部工作的战斗力的基础，是社区各种组织和各项工作的领导核心。其主要职责是：

（一）宣传和执行党的路线方针政策，宣传和执行党中央、上级党组织和本组织的决议，团结、组织干部和群众，努力完成社区各项任务。

（二）讨论决定本社区建设、管理中的重要问题。

（三）领导社区居民自治组织，支持和保证其依法充分行使职权，完善公开办事制度，推进社区居民自治。

（四）领导社区群众组织，支持和保证其依照各自的章程开展工作。

（五）联系群众、服务群众，宣传群众、教育群众，反映群众的意见和要求，化解社会矛盾，维护社会稳定。

（六）组织党员和群众参加社区建设。

（七）加强社区党组织自身建设，做好党员的教育管理和发展党员工作。

## 四、社区党建工作

### （一）社区党建工作的必要性

加强社区党组织建设，对于确保我国城镇化的健康发展，构建社会主义和谐社会，巩固党的执政基础，推进党的建设新的伟大工程，具有十分重要的意义。

1. 加强社区党建工作是抓好党的基层组织建设、巩固执政党地位的需要。
2. 加强社区党建工作是在社区工作中发挥正确政治思想导向作用的需要。
3. 搞好社区党建是新时期落实党密切联系群众工作方法的必然选择。
4. 搞好社区党建是化解社会矛盾、维护社会稳定的需要。

### （二）社区党建工作的指导思想

以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，全面贯彻落实科学发展观，紧紧围绕城市改革发展稳定的大局，紧密结合城市社区建设的实际，以保持党和人民群众的血肉联系为核心，以服务社区群众为重点，以构建城市社区党建工作新格局为着力点，不断提高社区党组织的创造力、凝聚力和战斗力，努力扩大党组织在城市工作中的覆盖面，为创建管理有序、服务完善、环境优美、文明祥和的新型社区，促进城市现代化建设，构建社会主义和谐社会提供坚强有力的组织保证。

### （三）社区党建的目标要求

1. 领导班子好。
2. 党员干部队伍好。
3. 工作机制好。
4. 工作业绩好。
5. 群众反映好。

### （四）加强社区党组织建设的主要措施

1. 健全社区党组织
2. 加强和改进党员教育管理
3. 建立完善社区党建工作协调机制，发挥社区党建的整体优势
4. 切实加强对社区党建工作的领导

## 第二节 社区居民委员会

### 考点四：社区居民委员会

## 一、创立和发展

### （一）创立

新中国成立后，我国各地先后成立了由群众自己组织起来的名称不一、规模不同、结构各异的自治性组织，其中有防护队、防盗队、居民小组、中心小组、居民委员会、居民福利会、居民代表会、专门委员会、居民大组等，居民委员会的规范和统一就是在这些组织的基础上形成的。新中国第一个居民委员会是 1949 年 10 月 23 日诞生的杭州市上城区紫阳街道上羊市街居民委员会。

1954 年 12 月，第一届全国人民代表大会常务委员会制定并颁布了《城市居民委员会组织条例》，全国城市居民委员会的建设开始进入普遍化、规范化和制度化的新阶段。当时未建立居民委员会的地方，依照条例的规定普遍建立了居民委员会；已经建立居民委员会的地方，依照条例进行整顿和规范。大规模建立居民委员会的工作直到 1956 年结束，标志着中国共产党领导下的新的城市基层组织体系基本确定。

### （二）居民委员会的发展

#### 1. 曲折发展期（1958-1979 年）

1958 年，随着我国“大跃进”和人民公社化的兴起，城市基层政权组织和居民组织被人民公社所取代。大多数城市在 1-2 个街道办事处辖区范围改设人民公社，并将居民委员会作为组成部分，纳入人民公社体系。1962-1965 年，随着城市人民公社的解体，居民委员会组织又相继全面恢复。1966-1976 年“文革”期间，居民委员会组织和居民工作再一次遭到严重破坏。在极左路线的影响下，有些居民委员会实行了军事编制，设连、排、班。随着各级革命委员会的建立，居民委员会也相继称为革命居民委员会，其主要任务变成了抓阶级斗争，搞群众专政，严重损害了居民利益，违背了居民自治原则。“文化大革命”结束后，国家各级组织与各项事务逐步得到恢复，革命居民委员会恢复为居民委员会，其性质、功能也随之得到恢复。

#### 2. 平衡发展期（1980-2000 年）

1980 年，国家重新颁布了《城市居民委员会组织条例》和与其相关的《城市街道办事处组织条例》、《人民解调委员会暂行通则》、《治安保卫委员会暂行组织条例》，居民委员会的建设再次纳入法制化的轨道。1982 年，居民委员会写入宪法，使居民委员会具备了宪法地位。

1989 年 12 月 26 日，第七届全国人大常委会第十一次会议通过并颁布了《中华人民共和国城市居民委员会组织法》（1990 年 1 月 1 日起正式实施），对居民委员会的性质、规模和机构设置、主要任务、组织形式、产生方式、工作经费和补贴来源等作出更明确、更具体的规定。多数省、自治区、直辖市根据法律要求制定颁布了实施办法。

### 3. 快速发展期（2000 年至今）

这个时期，社区建设在全国全面展开，居民委员会随着社区建设的快速发展而发展，发生了显著变化。

（1）居民的概念有了新的内涵。过去的居民主要是指没有单位归属的城市人，是自然人居民、个体居民；现在的社区居民除了这些居民外，还有驻社区单位居民。

（2）居民委员会的名称由原来的居民委员会更名为社区居民委员会。2000 年 11 月 19 日，中办、国办转发的《民政部关于在全国推进城市社区建设的意见》要求，按照便于服务管理、便于发展社区资源、便于社区居民自治的原则，并考虑地域性、认同感等社区构成要素，对原有街道办事处、居民委员会所辖区域作适当调整，以调整后的居民委员会辖区作为社区地域，并冠名社区。

（3）居民委员会所辖户数、人数有了很大变化。经过社区体制改革后，居民委员会的规模一般调整在 1000—3000 户。

（4）居民委员会的工作条件得到明显改善。绝大部分居民委员会都有了办公场所，使用上了电脑。

（5）居民委员会成员的收入有了大幅增加，许多居民委员会成员的待遇达到当地上年社会平均工资水平。

（6）居民委员会成员的构成发生了较大变化，越来越多的年轻人走上居民委员会工作岗位。

（7）居民委员会工作内容更加丰富，承担了大量管理和服务工作，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。

## 二、性质和主要职责

### （一）性质

**居民委员会是居民自我管理、自我教育、自我服务、自我监督的基层性群众性自治组织，实行民主选举、民主决策、民主管理、民主监督。**

### （二）主要职责

《居民委员会组织法》规定居民委员会的任务有六项：

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活动；
2. 办理本居住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、优抚救助、青少年教育等工作；

6. 向人民政府或者它的派出机关反映居民的意见、要求和提出建议。

2010 年 8 月 26 日，中共中央办公厅、国务院办公厅下发《关于加强和改进城市社区居民委员会建设工作的意见》（中办发〔2010〕27 号，以下简称“中办发 27 号文件”）进一步明确了城市社区居民委员会的主要职责：

1. 依法组织居民开展自治活动；

2. 依法协助城市基层人民政府或者它的派出机关开展工作；

3. 依法依规组织开展有关监督活动。

### 三、组织制度

#### （一）设立原则和规模

《居民委员会组织法》第六条规定，居民委员会根据居民居住状况，按照便于居民自治的原则设立。对居民委员会设立的规模，《居民委员会组织法》规定一般在 100 户至 700 户的范围内设立。“中办发 27 号文件”提出“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。

#### （二）设立、撤销、规模调整

《居民委员会组织法》规定，居民委员会的设立、撤销、规模调整由市辖区、不设区的市的人民政府决定。

居民委员会撤销，是指对已经设立的居民委员会予以机构建制上的解除。居民委员会的撤销要从当地的实际出发，本着有利于居民开展自治活动，有利于居民委员会的组织建设，有利于城市管理和适应城市建设的原则而决定。

在一个居住区域内的居民，不能自发地随意组织居民委员会。依法建立的居民委员会也不得由居民自己决定调整其规模，更不能决定本居民委员会的分设或与其他居民委员会的合并以及撤销。

家属委员会的设立、撤销、规模调整，应当由家属委员会所属单位和不设区的市、市辖区的人民政府决定。

### （三）成员的职数、选举和任期

#### 1. 成员的职数

《居民委员会组织法》第七条规定，“居民委员会由主任、副主任和委员共五至九人组成。”

居民委员会成员的具体人数，应根据居民委员会的规模大小、任务多少，按照精简、效能的原则确定。根据《居民委员会组织法》规定设立居民委员会，1000户以下的社区，居民委员会设置5人，1000-2000户的社区，居民委员会设置7人，2000户以上的社区，居民委员会设置9人，因特殊情况需要增加或减少居民委员会成员人数的，由街道办事处、乡镇人民政府（地区办事处）提出，报区县政府批准。

#### 2. 任期：5年，可以连选连任。

#### 3. 选举

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2至3人选举产生。

### （四）下设机构

《居民委员会组织法》规定，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。中办发27号文件提出，要调整充实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。

《居民委员会组织法》还规定，居民委员会分设若干居民小组。居民小组的设立，要有利于居民开展自治活动，便于居民小组开展活动，本着实用和效能的原则，从本居民委员会的实际出发。居民小组是居民委员会最基层的执行机构，居民委员会的大量工作要通过居民小组贯彻到居民中去。居民小组要执行居民委员会的决定，落实居民委员会的任务。

### 四、与基层政府和驻区单位的关系

### （一）与基层人民政府的关系

《居民委员会组织法》第二条规定：“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。”第二十条规定：“市、市辖区的人民政府的有关部门，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下属委员会进行业务指导。”

基层人民政府与居民委员会的关系是指导关系，这是由居民委员会的性质所决定的。居民委员会是基层群众性自治组织这一性质，就必然决定它与基层人民政府的关系不是行政隶属关系意义上的领导与被领导之间的关系。居民委员会在组织形式上不在国家政权组织体系之内，而是相对地独立于国家政权组织体系之外行使自治权。因此，这二者的关系表现为指导、帮助的关系，而不是领导与被领导的关系。

### （二）与驻区单位的关系

《居民委员会组织法》第十九条规定：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。

居民委员会与辖区内单位之间，既非领导关系又非指导关系，而是相互联系、配合、协调的关系，共同维护居民群众的合法权益，贯彻执行党和国家的政策、法律，完成各自的职责任务。

## 真题实战

1. 居民委员会应当协助有关部门教育和（ ）违法犯罪的未成年人，预防和制止侵害未成年人合法权益的违法犯罪行为。

- A. 挽救
- B. 惩戒
- C. 处罚

2. 现行城市居民委员会组织法，居民委员会每届任期（ ）年，其成员可以连选连任。

- A. 1

B. 3

C. 5

3. 根据《中华人民共和国城市居民委员会组织法》，下列关于社区居民委员会的说法正确的是（ ）。

- A. 居民委员会每届任期五年
- B. 居民委员会是基层群众性自治组织
- C. 居民委员会的规模调整由本区居民自行决定
- D. 基层政府与居民委员会是领导与被领导的关系

4. 2011年6月某社区换届选举产生新一界居委会，小李经法定程序当选为新任居民委员会主任。根据《中华人民共和国城市居民委员会组织法》的规定，小李的任期应到（ ）。

- A. 2017年6月
- B. 2016年6月
- C. 2015年6月
- D. 2014年6月

5. 居民委员会人数为（ ）。

- A. 5~9人
- B. 12~14人
- C. 15~18人

6. 居民委员会的设立、撤销、规模调整，由不设区的市、市辖区的（ ）决定。

- A. 人民政府
- B. 党委
- C. 人大

7. 居民委员会主任、副主任和委员由（ ）产生。

- A. 人民政府任命
- B. 党组织任命
- C. 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

8. 社区委员会的基本属性是（ ）。

- A. 自治性

B. 政治性

C. 法制性

9. 对长期从事居民委员会工作，因年老体弱不再担任居民委员会主任、副主任职务，无固定收入的，应当区别（ ），定期定量给予生活补贴费。

A. 专业年限和职位高低

B. 工作年限和贡献大小

C. 专业年限和年龄大小

D. 工作年限和工资高低

10. 根据《中华人民共和国城市居民委员会组织法》居民委员会的办公用房由（ ）解决。

A. 居民委员会自身

B. 所在社区的居民

C. 社会捐赠

D. 当地人民政府

11. 【2012陕西社工考试真题58题】根据《陕西省实施〈中华人民共和国城市居民委员会组织法〉办法》，居民委员会的主任、副主任和委员，由（ ）采取差额和无记名投票的方法直接选举产生。

A. 居民会议

B. 社区居民

C. 居民小组

D. 居民代表

12. 【2012陕西社工考试真题59题】根据《中华人民共和国城市居民委员会组织法》的规定，居民委员会向（ ）负责并报告工作。

A. 居民会议

B. 居委会党组织

C. 街道办事处

D. 基层人民政府

13. 【2012陕西社工考试真题62题】根据《中华人民共和国城市居民委员会组织法》，关于社区居民委员会的组织制度，下列理解准确的是（ ）。

- A. 居民委员会应由所居住区域的居民自发组成
- B. 居民委员会成员不能兼任下属委员会的成员
- C. 居民委员会由主任、副主任和委员共9-11人组成
- D. 居民委员会决定问题，采取少数服从多数的原则

14. 【2013年陕西省公开招聘城镇社区专职工作人员考试真题第56题】新中国第一个居民委员会是1949年10月23日诞生的（ ）。

- A. 杭州市武林街居民委员会
- B. 天津市南市街居民委员会
- C. 天津市小白楼街居民委员会
- D. 杭州市上羊街居民委员会

15. 【2013年陕西省公开招聘城镇社区专职工作人员考试真题第58题】我国基层人民政府与社区居民委员会之间的关系是（ ）。

- A. 服务关系
- B. 领导关系
- C. 指导关系
- D. 监督关系

16. 【2013年陕西省公开招聘城镇社区专职工作人员考试真题第59题】根据《中华人民共和国城市居民委员会组织法》的规定，居民委员会的规模调整由（ ）决定。

- A. 不设区的市、市辖区的人民政府
- B. 地级市的民政部门
- C. 区民政部门
- D. 街道办事处

17. 【2013年陕西省公开招聘城镇社区专职工作人员考试真题第66题】根据《陕西省实施〈中华人民共和国城市居民委员会组织法〉办法》的规定，居民委员会换届选举工作由（ ）主持。

- A. 上届居民委员会
- B. 社区党组织
- C. 居民选举委员会
- D. 街道办事处



18. 【2013年陕西省公开招聘城镇社区专职工作人员考试真题第70题】根据《中共中央办公厅国务院办公厅关于加强和改进城市社区居民委员会建设工作的意见》的规定，关于社区居民委员会，下列说法错误的是（ ）。

A. 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和管理幅度  
B. 有需要的社区居民委员会可增加社区专职工作人员，优先安排符合岗位要求的就业困难人员

C. 社区居民委员会是社区各类组织和各项工作的领导核心

D. 社区居民委员会要积极支持物业服务业开展多种形式的社区服务

19. 【2018年8月北京昌平社工16题】社区居民委员会要充分发挥在社会动员、服务居民、协调利益关系和维护基层稳定等方面的积极作用，统筹协调社区居民，社会组织，驻区单位的关系，加强对业主委员会、物业服务企业的指导和监督。这体现了社区居民委员会的（ ）。

A. 主体作用

B. 增能作用

C. 自治功能

D. 强化功能

20. 【2019年4月天津河东区】根据《中华人民共和国城市居民委员会组织法》，政府及其派出机关与社区居委会之间的关系是（ ）。

A. 管理与监督

B. 指导与被指导

C. 领导与被领导

D. 监督与被监督

21. 【2019年4月天津河东区】根据《中华人民共和国城市居民委员会组织法》的规定，居民委员会的成员之间是（ ）。

A. 登记关系

B. 合作关系

C. 协助关系

D. 指导关系

22. 【2019年4月天津河东区】社区居委会的设立、撤销和规模调整，可由（ ）

部门决定。

- A. 民政部门
- B. 不设区的市、市辖区的人民政府
- C. 不设区的市、市辖区的人民政府或其派出机关
- D. 上级人民政府的派出机关

23. 【2019年3月杭州余杭社工招聘13题】根据《中华人民共和国城市居民委员会组织法》的有关规定，居民委员会是居民（ ）的群众性自治组织。

- A. 自我管理、自我教育、自我监督
- B. 自我教育、自我监督、自我提高
- C. 自我管理、自我教育、自我服务
- D. 自我教育、自我提高、自我服务

24. 【2019年6月浙江省衢州市第30题】社区居民委员会的性质是（ ）。

- A. 地方性自治组织
- B. 社区居民的管理、服务和教育组织
- C. 社区居民的群众性非正式组织
- D. 党领导下的社区居民实行自我管理、自我教育、自我服务的基层群众性自治组织

25. 【2015年陕西省统招64题】根据《中华人民共和国居民委员会组织法》，关于居民委员会设立、撤销、规模调整，下列表述正确的是（ ）。

- A. 居民委员会可以自行合并或分设
- B. 居民委员会的规模调整由居民决定
- C. 居民委员会的撤销无需经过其所属单位同意
- D. 居民委员会的设立由不设区的市、市辖区人民政府决定

## 多选

1. 【2018年11月辽宁省大连市甘井子区64题】居民委员会是指居民（ ）的基本群众性自治组织。

- A. 自行设立
- B. 自我管理
- C. 自我教育

D. 自我服务

2. 【2018年11月辽宁省大连市甘井子区65题】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（ ）。

A. 指导

B. 支持

C. 帮助

D. 教导

3. 【2018年11月辽宁省大连市甘井子区66题】下列属于居民委员会任务的有（ ）。

A. 办理本地居住区的公共事务和公益事业

B. 开展多种形式的社会主义精神文明建设活动

C. 向人民政府反映群众的意见、要求和提出建议

D. 调解民间纠纷

4. 【2013年陕西省公开招聘城镇社区专职工作人员考试真题第89题】根据《中共中央办公厅国务院办公厅关于加强和改进城市社区居民委员会建设工作的意见》的规定，城市社区居民委员会的主要职责包括（ ）。

A. 依法领导社区居民自治组织

B. 依法领导业主委员会开展工作

C. 依法依规组织开展有关监督活动

D. 依法协助城市基层人民政府或者它的派出机关开展工作

5. 【2014年陕西省公开招聘89题】居民委员会成员的选举方式有（ ）。

A. 居民直选

B. 户代表选举

C. 居民代表选举

D. 基层政府推举代表选举

1. 【2018年11月辽宁省大连市甘井子区72题】居民委员会开展工作应当采取行政命令的方式。（ ）

2. 【2018年11月辽宁省大连市甘井子区73题】所在地政府可指定居民委员会成员。（ ）

3. 【2018年11月辽宁省大连市甘井子区75题】居民委员会的任务包括宣传宪法、法

律、法规和国家政策。（ ）

4. 【2018年11月辽宁省大连市甘井子区78题】居民委员会决定问题，采取少数服从多数的原则。（ ）

5. 【2018年4月北京市海淀区26题】乡镇人民政府（街道办事处）要会同村（居）民委员会定期或不定期开展走访调查，及时掌握农村低保家庭、特困人员和建档立卡贫困家庭人口、收入、财产变化情况，并及时上报县级民政、扶贫部门。（ ）

### 第三节 其他社区组织

#### 考点一：其他社会组织

##### 一、城镇社区服务站

###### （一）设立的背景及性质

社区服务站是政府公共服务延伸到社区的工作平台，承担政府公共职能，是非营利性公共服务组织，在专业化人才和信息化设施的支撑下，提供高效便捷的公共服务、公益服务和便民服务，是推进社区服务专业化、社会化和网络化的根本途径。

长期以来，在我国大部分城区，居民委员会都承担了社区行政管理和服务的双重任务，一方面要做好政府委派事务、另一方面要组织居民自治，同时还要搞好社区服务。正是由于其任务的多样性，就导致了很多地方的居民委员会“负担过重”，过于行政化而服务质量下降。目前，我国服务型政府的建设加快了政府职能社区化进程，围绕居民委员会减负而开展的社区体制改革，使居民委员会建设面临两难困境：要么过度行政化，要么再度边缘化。居民委员会的两难困境，成为社区体制改革的瓶颈。

针对这种情况，我国的很多省市开始探索多种改革途径为居民委员会“减负”。社区服务站（有些地方如深圳、广州叫社会工作站）才应运而生。需要注意的是：服务站或者社工站既非一级政权组织，也非行政事业机构，它是独立于居民委员会之外的一个社区服务机构，受街道办事处的管理、受居民委员会的监督，在社区党组织和居民委员会统一领导和管理下开展工作。作为一种新型社区服务机构，今后，下岗再就业、计划生育、低保等这些居民身边大事小情，将从居民委员会转交到服务站办理。这标志着社区党支部、社区居民委员会、社区服务站组成的“三驾马车”式新型社区管理机制形成。

###### （二）主要职责

城镇社区服务站的职责主要体现在服务上。在社区服务上，社区服务站的主要职责是承担政府工作部门委托交办的治安、人口、计生、文化、市政、城管、安全生产、维稳综治及

离退休人员管理等工作任务，积极配合、支持和帮助居民委员会依法开展工作，支持社会力量开展便民、利民社区服务。比如居住证办理、少儿医保办理、开入学证明、怀孕检查、随迁入户等要开计划生育证明，以及廉租住房申请、低保申请、下岗再就业、办老年证、办独生子女证等等。这些以前都是居民委员会的主要职责，居民委员会作为居民自治组织，正从繁杂的行政事务中脱身并实现居民自治。

社区服务站是非营利性公共服务机构，要坚持“依法、公开、高效、便民”的工作原则，为社区居民提供优质服务。

## 二、社区社会组织

随着城市社区建设的深入发展，人民群众生活水平的提高，社区社会组织已成为社区建设的一支重要力量，在整合社区资源、提高居民参与意识、丰富居民物质精神生活、拓宽社区建设渠道等方面发挥了重要作用。

### （一）含义和分类

社区社会组织，是指以社区居民为成员、以社区地域为活动范围、以满足社区居民的不同需求为目的、由居民自主成立或参加、介于社区主体组织（社区党组织和居民委员会）和居民个体之间的组织。

社区社会组织大致可以分为三类：一是活动类，其特点是以消闲或文化娱乐为主，如养花协会、读书会、秧歌队等。二是权益类，其目的在于合法权益的表达和维护，如业主委员会就是代表居民物业方面的利益与物业公司打交道；老年人协会代表老年人利益；妇女协会代表妇女同志的利益。三是服务类，其功能是为社区居民提供服务，如社区志愿者组织、社区互助组等。

### （二）特征

#### 1. 共性

（1）民间性

（2）自主性

（3）自愿性

（4）群众性

#### 2. 个性

（1）社区性

（2）松散性

(3) 非正规性

(4) 非法人性

(5) 本土性

### (三) 与社区党支部、居民委员会的关系

社区党组织要加强对社区各类社会组织的引导和领导，注意培养社区社会组织负责人，积极做好具备条件的社区社会组织党组织组建和党员管理工作。居民委员会要支持社会组织和社区志愿者组织参与社区管理和社区服务，鼓励社区居民开展互助服务。积极培育发展社区服务性、公益性、互助性社会组织，支持社会组织为居民提供养老助残、慈善帮困、就业援助、教育培训、科技文体和法律咨询等服务。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。逐步建立社区社会组织内部自律诚信、信息披露和绩效评估机制，确保社区社会组织健康发展。

### (四) 培育和发展的基本原则

1. 设立社区社会组织必须本着自愿性、民间性和公益性的原则，发挥社会组织在社区公共事务管理中的作用。

2. 坚持以服务社区、完善自治为目标，着眼于适应社区成员多方面的需要，充分发挥功能，实现自我服务、自我完善和自我提高。

3. 坚持社区社会组织登记与备案相结合的原则，对符合登记条件的社区社会组织纳入登记管理，对不符合登记条件的社区社会组织实行备案管理。

## 三、社区志愿者组织

### (一) 概念和特征

#### 1. 含义

社区志愿服务是指社区社会组织和个人自愿利用自身的时间、技能等资源，在社区为居民和社区慈善事业、公益事业提供帮助或服务的行为。志愿者是指在不获取任何物质报酬的情况下，为改进社会而提供服务、贡献个人的时间及精神的人。

#### 2. 特征

志愿服务组织在国际上被称为“非营利组织”、“非营利志愿服务组织”或“非政府组织”。志愿组织具备以下特征：一是正规性。志愿组织应该具有法律注册的合法地位，能对组织承诺承担经济责任，并具有一定的组织机构和资金来源。二是非政府性。可以受政府支持和引导，但它强调民主参与和自治管理，不受政府直接领导。三是非利润分配性。不以追



求利益为目标，不为组织的拥有者和成员积累或分配利润。其活动所产生的收益必须返回组织宗旨所规定的工作中去，即返回社会。四是自我治理性。强调自治性，不受外部控制。五是志愿服务性。组织管理和成员的主要活动均具有显著和持续的志愿服务特征。六是公益性。志愿组织的目标在于服务和奉献公共需求和利益。

## （二）开展工作的基本原则

1. 以人为本，服务社区
2. 自愿参与，互利双赢
3. 各尽所能，形式多样
4. 党（团）员带头，广泛参与

## 四、业主委员会

### （一）业主的定义和分类

根据《物业管理条例》，业主是指房屋的所有权人。

#### 1. 按业主是自然人还是法人划分

可以分为自然人业主和非自然人业主。所谓自然人业主，就是指拥有物业的所有权的是自然人。尚未进行房屋权属登记，但基于买卖、赠与、拆迁补偿等已经合法占有该房屋的人，在物业管理活动中视为业主。

#### 2. 按业主是单独拥有物业还是与他人共同拥有物业划分

可以分为独立产权的业主和共有产权的业主。第一，从形式上进行区分，也就是从房屋的产权证上进行区分。凡是房屋产权证上只写明一个所有人享有产权的，这个所有人就是独立产权的业主。凡是房屋产权证上写明房屋产权是共有的，那么房屋产权证标明的这些人就是共有产权的业主。第二，从实质上进行区分，也就是房屋产权从实质上是属于一个业主还是属于几个主体共有。现实生活中绝大部分住宅都是由家庭拥有，而房屋产权证上常常只有一个自然人作为所有权人，从形式上来说，这项物业的业主是独立产权的业主，但实质上这项物业的业主是共有产权的业主。

### （二）业主委员会的含义及成立条件

#### 1. 含义

业主委员会是按照国家有关法律法规的规定，由对住宅小区内的房屋具有所有权或使用权的自然人或法人（代表），通过民主选举产生的行使与房屋有关的各项职权的群众性自治

组织。业主委员会应当自选举产生之日起 30 日内，向物业所在地的县（市、区）人民政府房地产行政主管部门和街道办事处、乡镇人民政府备案。

业主委员会的成员人数应为单数，由 5 至 15 人组成。业主委员会主任、副主任在业主委员会成员中推举产生。业主委员会委员实行任期制，每届任期不超过 5 年，可连选连任。

业主委员会委员应当是物业管理区域内的业主，并符合下列条件：（1）具有完全民事行为能力；（2）遵守国家有关法律、法规；（3）遵守业主大会议事规则、管理规约，模范履行业主义务；（4）热心公益事业，责任心强，公正廉洁；（5）具有一定的组织能力；（6）具备必要的工作时间。

## 2. 成立的条件

根据国家规定，凡是达到下列条件之一者，即可由业主或业主联合向社区或有关管理部门申请成立小区业主委员会，并依法登记，制定章程，开展活动。申请成立小区业主委员会的条件是：

（1）住宅小区的共有住宅出售建筑面积达到 30%以上。

（2）新建住宅出售 50%以上。

（3）住宅自开始出售时间已满 2 年。

## （三）业主委员会的职责

1. 召集业主大会会议；

2. 定期报告有关决定执行情况，提出物业管理建议；

3. 在业主大会会议作出决定后 30 日内，代表业主大会与物业服务企业签订、续签、变更或者解除物业服务合同；

4. 及时了解业主、物业使用人的意见和建议，监督和协助物业服务企业履行物业服务合同；

5. 督促不交纳物业管理服务费的业主限期交纳；

6. 组织业主对物业共用部位、共用设施设备的维修、更新、改造方案进行书面确认，并监督实施；

7. 监督管理规约的实施；

8. 组织筹集专项维修资金；

9. 组织业主委员会换届和补选工作；

10. 完成业主大会交办的其他事项。

#### （四）业主自治的权利体系

业主自治的主体是实行自治的全体业主，业主组织是业主大会和业主委员会；自治所遵循的基本原则是民主原则；自治的事项是有关物业管理区域内的物业管理活动；业主自治的核心内容包括对业主委员会的民主选举以及对物业管理区域内的物业管理活动的民主决策、民主管理和民主监督。

### 五、物业服务企业

#### （一）概念

物业服务企业是按合法程序建立，从事物业管理活动，为业主和租户提供综合服务和管理的独立核算、自负盈亏的经济实体。物业服务企业作为企业的主要标志是：拥有一定的资金和设备，具有法人地位，能够独立完成物业的管理与服务工作，自主经营，独立核算，以自己的名义享有民事权利，承担民事责任等。这个概念包含以下内容：

1. 按合法程序成立。
2. 具有行业资质。
3. 具有法人地位的经济实体。

#### （二）特征

1. 服务性
2. 经营性
3. 专业性
4. 平等性

#### （三）业主委员会、物业服务企业与居民委员会的关系

《居民委员会组织法》对这一问题有明确的规定。居民委员会应当支持社区公益性社会组织、业主委员会、物业服务企业等开展多种形式的社区服务，社区社会组织、业主委员会、物业服务企业等应当积极配合相关居民委员会依法履行自治管理职能，支持居民委员会开展工作，并接受居民委员会的指导和监督。

居民委员会要指导建立社区业主委员会，协调解决物业服务纠纷，维护各方合法权益。业主委员会和物业服务企业要主动接受居民委员会的监督。建立健全四方协调机制，实现社区党组织、居民委员会、业主委员会与物业服务企业的良性互动。召开业主大会、业主委员会会议时应当告知所在居民委员会，并听取其意见。鼓励具有业主资格的居民委员会成员积

极竞选业主委员会成员，鼓励业主委员会成员积极竞选居民委员会成员。无物业管理的老旧住宅区，由居民委员会协调组建社区物业服务站，提供卫生环保、日常综合维修和绿化等基础性服务。

## 六、社区各个组织之间的关系

社区各个组织之间有职能交叉的地方，平时工作内容分工也没有职能部门如此明确，所以它们之间的关系往往显得扑朔迷离。我们在这里将各个组织间的关系简单的做一个梳理。

首先，社区党组织是社区各项管理和服服务事务的领导核心，对社区居民委员会、社区服务站、社区社会组织、业主委员会等组织进行领导和监督。

其次，社区居民委员会是社区居民进行自我管理、自我服务、自我教育和自我监督的基层群众自治组织，拥有多项对社区的自治事权。它不是一级政府机关，其工作人员也不属于国家在编公职人员。基层政府或者政府派出机关（街道）之间不是领导与被领导关系，而是指导与被指导关系，居民委员会接受基层政府和街道的监督。同时，居民委员会有权对社区服务站、业主委员会、社区社会组织和物业服务企业进行指导和监督。

再者，社区服务站是承担政府在社区的相关公共服务，协助居民委员会做好社区公共事务和公益性工作，完成政府职能部门和街道交办的其他工作的专业性综合服务机构。其受街道办事处领导和监督。

最后，业主委员会和物业服务企业之间是明显的经济雇佣关系，业主委员会通过雇佣将社区业主们所拥有的共同区域的管理权交予物业公司，实现了所有权和管理权的分离。

# 真题实战

1. 【2019年4月天津河东区】社区社会组织的共同特性有（ ）。  
A. 行政性、自主性、自愿性、群众性、非营利性  
B. 民间性、自主性、自愿性、群众性、非营利性  
C. 民间性、自主性、自愿性、群众性、营利性  
D. 民间性、自主性、自愿性、先进性、非营利性
2. 【2013年陕西省公开招聘城镇社区专职工作人员考试真题第60题】社区社会组织的共同特性有（ ）。  
A. 行政性、自主性、自愿性、群众性、非营利性  
B. 民间性、自主性、自愿性、群众性、非营利性

- C. 民间性、自主性、自愿性、群众性、营利性
- D. 民间性、自主性、自愿性、先进性、非营利性

3. 【2019年4月天津河东区】在我国，社区组织中一直存在着“（ ）”的倾向。

- A. 专业化
- B. 社会化
- C. 行政化
- D. 职业化

4. 【2019年4月天津河东区】社区组织体系建设主要应以社区基层（ ）为龙头，以服务居民群众为主题。

- A. 制度建设
- B. 自治建设
- C. 党的建设
- D. 组织建设

5. 【2019年4月天津河东区】依据《天津市社区物业管理办法》，社区物业管理联席会议由（ ）召集。

- A. 社区业主委员会
- B. 社区党组织
- C. 社区物业服务机构
- D. 社区居民委员会

6. 【2015年陕西省统招65题】下列选项中，属于社区社会组织个性特性的是（ ）。

- A. 非营利性
- B. 非法人性
- C. 民间性
- D. 自主性

7. 【2012陕西社工考试真题48题】关于城镇社区服务站主要职责的描述，错误的是（ ）。

- A. 组织居民开展自治活动
- B. 收集社区社情民意
- C. 组织开展社区公益服务

D. 管理各项社会事务

8. 【2012陕西社工考试真题52题】根据《中华人民共和国物业管理条例》，下列说法正确的是（ ）。

- A. 物业服务企业有权决定改建辖区内的建筑物
- B. 业主委员会委员实行任期制，不得连选连任
- C. 业主不能委托代理人参加业主大会会议
- D. 业主委员会的决定对业主具有约束力

9. 【2012陕西社工考试真题63题】根据《陕西省物业管理条例》，下列选项不属于物业服务主要内容的是（ ）。

- A. 垃圾分类的倡导和宣传
- B. 公共绿化的养护和管理
- C. 车辆停放管理服务
- D. 装饰装修管理服务

10. 【2013年陕西省公开招聘城镇社区专职工作人员考试真题第61题】在业主自治的权利体系中，业主自治的组织是（ ）。

- A. 业主理事会和业主委员会
- B. 业主大会和居民会议的
- C. 业主大会和业主理事会
- D. 业主大会和业主委员会

11. 【2014年陕西省公开招聘43题】关于社区社会组织，下列表述准确的是（ ）。

- A. 以满足社区居民的多样化需求为目的
- B. 承担着社会控制的功能
- C. 需要通过介绍人方可加入
- D. 活动内容和活动方式由居民委员会决定

12. 【2014年陕西省公开招聘61题】下列属于社区内单位的是（ ）。

- A. 志愿者协会
- B. 社区幼儿园
- C. 业主委员会
- D. 居民委员会



13. 【2014年陕西省公开招聘65题】社区志愿者组织的特征是（ ）。

- A. 非正规性
- B. 非自治性
- C. 公益性
- D. 政府性

14. 【2014年陕西省公开招聘67题】城镇社区服务站是（ ）。

- A. 基层群众自治组织
- B. 非营利性公共服务组织
- C. 民办非企业单位
- D. 社区社会组织

### 多选

1. 【2017年6月辽宁大连中山区15题】为了更好发挥志愿者的作用，某儿童福利机构计划建立一套完整的志愿者管理制度，这制度的内容应该包括（ ）。

- A. 评估志愿者参与的动机
- B. 制定志愿者的岗位工作职责
- C. 定期和持续对志愿者进行督导
- D. 与志愿者签订正式的劳动合同
- E. 设立与志愿者绩效相适应的岗位津贴

2. 【2019年3月杭州余杭社工招聘33题】以下属于社区社会组织基本要素的有（ ）。

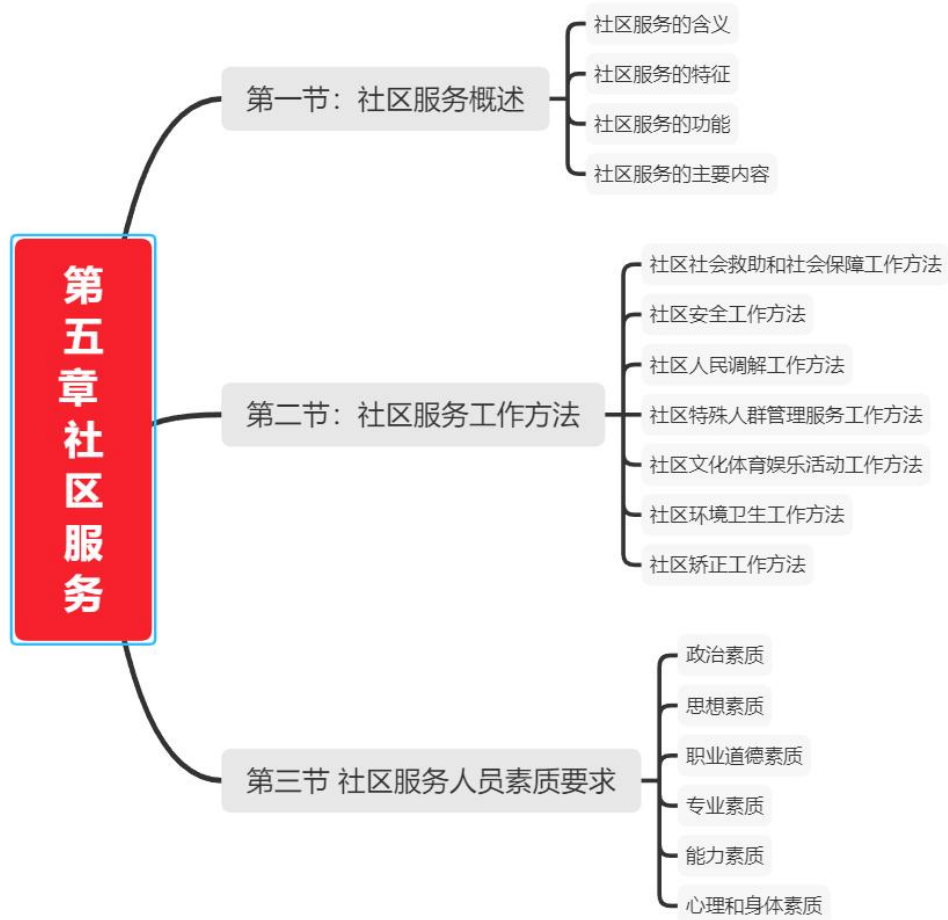
- A. 活动区间通常只限于本社区范围内
- B. 组织成员主要是本社区居民
- C. 组织成员自由进入、退出，拥有相对松散的结构
- D. 具有较强的活力

3. 【2012陕西社工考试真题82题】根据陕西省《关于加强社区社会组织培育发展与规范管理的意见》，社区民办非企业单位登记的条件包括（ ）。

- A. 有规范的名称
- B. 在社区内有活动场所

- C. 有1000元以上的活动资金
- D. 有与其业务活动相适应的从业人员
4. 【2012陕西社工考试真题84题】社区组织是依托社区而形成的各种社会组织。下列关于社区组织的说法正确的有（ ）。
- A. 社区党组织是社区各类组织和各项工作的领导核心
- B. 居民小组是社区居民委员会最基层的执行机构
- C. 成立社区社会组织必须向民政部门申请法人登记
- D. 业主组织一般由业主大会和业主委员会构成
5. 【2014年陕西省公开招聘85题】社区组织可分为正式组织和非正式组织两大类。下列选项中属于非正式组织的有（ ）。
- A. 社区服务站
- B. 社区腰鼓队
- C. 社区工作事务所
- D. 党员助困会
1. 【2018年8月北京昌平社工34题】社区组织包括社区党组织、社区自治组织及社区各类社会组织。（ ）
2. 【2018年4月北京市海淀区31题】培育发展社区社会组织，对加强社区治理体系建设、推动社会治理重心向基层下移、打造共建共治共享的社会治理格局，具有重要作用。（ ）
3. 【2018年4月北京市海淀区28题】社区服务站是政府在社区层面设立的公共服务平台，是在社区（村）党组织和社区居（村）民委会统一领导和管理下开展工作。（ ）

## 第五章 社区服务



## 第一节 社区服务概述

### 考点一：社区服务概述

社区服务是伴随经济发展和社会发展而兴起的，是工业化、城市化、社会化大生产和社会分工专业化的产物。在我国，社区服务于 1986 年由国家民政部从探索建立社会保障制度的高度第一次提出。

#### 一、含义

社区服务是指在政府倡导和扶持下，以街道和居民委员会为依托，发动社区成员，利用和开发社区资源，为满足社区成员的各种需求所进行的社区居民自助服务。

它是以社区为单位开展的社会服务，是一种公益性质的福利性便民利民服务，是一种为提高社区居民生活质量而产生的有偿和无偿相结合的社会服务。

#### 二、特征

（一）非营利性（福利性）

（二）地域性

(三) 专业性

(四) 群众性

(五) 互助性

(六) 综合性

### 三、功能

社区服务主要具有社会福利功能、社会整合功能、社会控制功能和精神文明功能。

### 四、主要内容

#### (一) 社区公共服务

1. 社区就业服务
2. 社区社会保障服务
3. 社区救助服务和社会福利服务
4. 社区卫生和计划生育服务
5. 社区文化、教育、体育服务
6. 社区流动人口管理和服务
7. 社区安全服务

#### (二) 其他面向居民的便民利民服务

与一般意义上的慈善事业不同，中国城市的社区服务兼有“福利服务”和“方便人民生活”双重任务，发挥着社会保障和社会服务双重功能。如果说面向各类弱势人群和优抚对象的社区服务主要体现了它的福利服务和社会保障功能的话，那么，为广大居民群众提供社区服务则是它的社会服务功能的一种重要表现。

1. 社区便民利民服务
2. 社区自助互助服务
3. 社区自愿服务
4. 社区生活服务类组织开展社区服务活动
5. 社区商业服务。
6. 有关单位服务设施可向社区居民开放

#### 随堂小练

1. 社区服务的本质特征是（ ）。

- A. 非营利性    B. 群众性

C. 互助性      D. 专业性

2. 社区服务具有精神文明建设的功能，其体现不包括（ ）。

- A. 培养了居民的文明意识
- B. 培养了居民的社区参与意识
- C. 培养了居民的民主意识
- D. 培养了社区工作人员的服务意识

3. 社区服务的“四个面向”不包括（ ）。

- A. 面向失业、下岗职工提供再就业服务
- B. 面向弱势群体和困难居民提供救助服务
- C. 面向社区居民提供便民服务
- D. 面向政府部门提供无偿服务

4. 经市级社区建设指导委员会办公室统一公开招聘、专门从事社区管理和服务的社区服务站工作人员称为（ ）。

- A. 城镇社区工作人员
- B. 城镇社区专职工作人员
- C. 城镇社区专门工作人员
- D. 城镇社区全职工作人员

5. 在社区的各项社会功能中，（ ）是最重要的社会功能。

- A. 促进社会稳定和社会发展
- B. 促进经济发展
- C. 社区服务
- D. 社会参与和社会民主

6. 社区服务业是社会保障体系和社会化服务体系中的一个重要行业，它的主要构成是（ ）。

- A. 社区福利服务业、便民利民服务业、职工社会保险管理服务业
- B. 职工社会保险管理服务业、幼儿托管服务业、社区福利服务业
- C. 便民利民服务业、职工社会保险管理服务业、幼儿托管服务业
- D. 养老服务业、社区福利服务业、便民利民服务业

7. 在我国，社区服务于 1986 年由国家（ ）从探索建立社会保障制度的高度第一次提出。

- A. 中央办公厅
- B. 发改委
- C. 民政部
- D. 财政部

## 真题实战

1. 【2019年6月浙江省衢州市第25题】根据中共中央办公厅、国务院办公厅印发的《关于加强和改进城市社区居民委员会建设工作的意见》，社区居民委员会要把工作重点进一步转移到社区（ ）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。

- A. 建设和发展
- B. 管理和服务
- C. 交流和协商
- D. 宣传和教育

2. 【2014年陕西省公开招聘48题】社区服务的概念有狭义和广义之分，下列属于狭义社区服务范畴的是（ ）。

- A. 公共卫生服务
- B. 老年人群服务
- C. 社会福利服务
- D. 社会救助服务

3. 【2014年陕西省公开招聘66题】社区服务要充分挖掘社区自身资源，达成广泛的关注和积极地参与。提升社区居民之间的认同感和凝聚力。这体现了社区服务的（ ）。

- A. 专业性特征
- B. 地域性特征
- C. 综合性特征
- D. 互助性特征

4. 【2018年4月浙江嘉兴经开区9题】社区公共服务综合信息平台是依托信息化手段和（ ）建设，整合公共服务信息资源，采取窗口服务、电话服务和网络服务等形式，



面向社区居民提供基本公共服务的平台。

- A. 多元化
- B. 规范化
- C. 标准化
- D. 制度化

5. 【2018年4月浙江嘉兴经开区20题】社区服务根据提供机制的正式程度，可以划分为三类：第一类是非正式的服务；第二类是准正式的服务；第三类是正式的服务。以下属于正式服务的是（ ）。

- A. 社区和企业之间的相互服务
- B. 政府为民政对象提供的服务，政府为社区提供的服务
- C. 居民个人为社区提供的服务，人与人之间的相互服务等
- D. 社区为居民提供的服务

6. 【2018年天津和平区36题】社区的服务需求是多样化的，当我们要评估某社区的服务需求时，首先要对现有社区服务进行衡量分析，然后请居民填答一份社区服务需求问卷。这样的评估需求的方法是（ ）。

- A. 深度访谈
- B. 社区调查
- C. 社区观察
- D. 实地调查

7. 【2019年3月杭州余杭社工招聘30题】在某社区服务中心工作的社会工作者小李，上周拜访了某餐饮连锁公司公关部，希望该公司能够资助社区服务中心举办的社区健康教育宣传活动。公关部主管表示可以考虑，但要求在活动开展时派发该公司的订餐宣传单。上述过程中，反映出该企业资助的最主要动机是（ ）。

- A. 市场营销
- B. 公共关系
- C. 社区联谊
- D. 社会责任

## 多选

1. 【2018年天津和平区64题】关于社会服务机构，以下说法正确的是（ ）。

- A. 社会服务机构兴办人可以包括政府、社会团体或个人

- B. 社会服务机构的主要功能是提供社会福利服务
- C. 社会服务机构的经费来源主要靠营利收入
- D. 社会服务机构的从业人员以社会工作者为主
- E. 社会服务机构强调社会使命和社会责任
2. 【2018年8月浙江杭州35题】社会公共服务体系的完善，需要（ ）。
- A. 政府加大投入，增加民生产品供给
- B. 发挥市场作用，引入社会力量
- C. 政府促进公共资源公平合理地分配
- D. 改变消费观念，减少民生产品消费
3. 【2012陕西社工考试真题85题】社区服务的重点内容包括（ ）。
- A. 面向群众的便民利民服务
- B. 面向特殊群体的社会救助
- C. 面向驻区单位的公共服务
- D. 面向下岗失业人员的再就业服务
4. 【2012陕西社工考试真题86题】《国务院关于加强和改进社区服务工作的意见》中指出，加强和改进社区服务工作的基本原则有（ ）。
- A. 坚持规范化
- B. 坚持以人为本
- C. 坚持社会化
- D. 坚持分类指导
5. 朝阳社区综合服务中心设置的服务内容体现的社区服务基本原则包括（ ）。
- A. 成本核算原则
- B. 以人为本原则
- C. 经济效益原则
- D. 社会化原则
1. 【2018年4月北京市海淀区34题】社区服务的本质是具有社会福利性质的社会服务活动。（ ）
1. 晨光社区有几十位高龄独居老人，他们常向居委会反映生活中的困难。居委会为此策划了服务项目并筹集了项目经费，社区工作者小吴详细了解了老人的身体状况和生活需求，

为每个人建立了健康档案。小吴联系了社区周边的餐馆为老人送餐。现在每天有专人把饭菜送到老人家里，解决了他们的一大难题。一段时间后，小吴到老人家里回访，了解饭菜是否可口，服务是否满意，老人们表示非常满意。

根据以上案例，回答第108-109题

【2015年陕西省统招108题】本案例体现的社区服务特征有（ ）。

- A. 专业性 B. 营利性
- C. 单一性 D. 均等性

【2015年陕西省统招109题】本案例中，小吴联系餐馆为老人送餐这一服务中运用的资源有（ ）。

- A. 人力资源 B. 物力资源 C. 财力资源 D. 文化资源

## 第二节 社区服务工作方法

### 考点二：社区服务工作方法

#### 一、社区社会救助和社会保障工作方法

##### （一）最低生活保障工作方法

##### 1. 协助开展入户调查

符合条件的城乡居民可直接向其户籍所在地的乡镇人民政府（街道办事处）书面提出最低生活保障申请，并以家庭为单位提交相关材料；受最低生活保障申请人委托，村（居）民委员会可以代为提交书面申请。

在村（居）民委员会协助下，乡镇人民政府（街道办事处）应当对最低生活保障申请家庭逐一入户调查。

##### 2. 协助进行民主评议

入户调查结束后，乡镇人民政府（街道办事处）应当组织村（居）民代表或者社区评议小组对以下情况进行评议：（1）申请人声明的家庭收入和财产状况；（2）入户调查结果的真实性。

##### 3. 协助进行公示

乡镇人民政府（街道办事处）要在统一的固定公示栏上，及时公示入户调查、民主评议和审核结果。县级人民政府民政部门公示拟批准的低保家庭，公示无异议的作出审批决定，有异议的重新调查核实，并重新公示。

公示中要保护低保对象的个人隐私，不得公开与享受低保待遇无关的信息。

## （二）灾害救助工作方法

### 1. 及时报告，协助救灾

（1）遵循“以人为本、政府主导、分级管理、社会互助、灾民自救”原则开展自然灾害救助工作。

（2）社区灾害信息员要在发生自然灾害时及时向街道办事处、乡镇人民政府报告灾情。

（3）按照个人申请、社区（村级）评议、乡镇初审、县级民政部门审批的程序确定救助对象。

### 2. 宣传减灾救灾知识

（1）开展减灾救灾知识宣传活动。

（2）协助政府组织社区减灾救灾演练。

（3）建立社区救灾应急志愿者队伍。

### （三）城市流浪未成年人救助工作方法

流浪未成年人的救助工作原则：预防是前提，救助是基础，管理是手段，教育是重点，保护是根本，其性质是兼具救助性、福利性和教育管理性的工作。

### 1. 开展主动救助服务

（1）村（居）委会等基层组织、社区社会组织和其他专业性社会组织开展主动救助服务。

（2）充分调动社会力量参与主动救助服务，并提供必要的应急救助服务。

（3）引导企事业单位、工商业者提供资金、物品、设施设备和智力支持。

### 2. 提供专业救助服务

（1）提供生活照料服务：爱心家庭和依法登记的福利机构、护理机构等。

（2）提供专业救助服务，与社会工作机构、心理咨询机构、康复治疗机构、教育培训机构和社会组织开展项目合作。

（3）提供专业志愿服务：医生、教师、法律工作者、社会工作者、心理咨询师等专业人士。

### 3. 做好预防帮扶服务

（1）村（居）委会、社会组织、志愿服务团队等社会力量开展政策法制宣传，弘扬社会公德，对流浪乞讨人员及其家庭进行疏导、帮扶。

（2）动员职业培训机构和爱心企业提供技能培训和就业帮扶。

#### （四）开展社区就业服务和培训工作方法

党的十九届四中全会指出，健全公共就业服务和终身职业技能培训制度，完善重点群体就业支持体系，对就业困难人员实行托底帮扶。

##### 1. 开展就业服务工作

（1）向社区中下岗失业人员宣传、解释政策，并协助政府做好再就业人员情况登记等工作。

（2）充分运用市、区、街三级社区就业服务工作网络，采集社区岗位需求信息；同时，利用各种信息网络寻找就业岗位，并及时将信息传递给下岗职工和失业人员。

（3）积极探索社区就业服务的有效方法，如开展有针对性的职业指导，为下岗职工和失业人员提供代管档案、代缴保险、代办有关证明等相关就业服务。

##### 2. 开展就业培训

（1）配合街道劳动就业服务机构，结合社区就业实际需求，开展就业培训，提高社区下岗职工失业人员的就业能力。

（2）开展创业培训。以培训促进创业，以创业带动就业。

《失业保险条例》第十七条规定，“失业人员失业前所在单位和本人按照规定累计缴费时间满1年不足5年的，领取失业保险金的期限最长为12个月；累计缴费时间满5年不足10年的，领取失业保险金的期限最长为18个月；累计缴费时间10年以上的，领取失业保险金的期限最长为24个月。重新就业后，再次失业的，缴费时间重新计算，领取失业保险金的期限可以与前次失业应领取而尚未领取的失业保险金的期限合并计算，但是最长不得超过24个月”。

#### 二、社区安全工作方法

##### （一）建立社会治安综合治理网络

1. 结合社区规模和“一区（社区）一警”的模式调整民警责任区，设立社区警务室。

2. 健全社区治安防范体系，成立治安综合治理办公室。

3. 形成社区治安的组织网络体系：居民楼栋有义务安全员，驻街各单位有保安人员和安全联络员。

##### （二）协助公安部门做好社区治安工作

1. 组织开展法制教育和法律咨询，营造良好的社区法制环境。

2. 积极开展民事调解工作。

3. 开展对刑满释放人员的安置帮教工作，以及对流动人员的管理。

4. 协助公安部门打击各种刑事犯罪分子，禁止黄、赌、毒及一切扰乱社会秩序的活动。

### （三）协助消防部门做好安全、防火工作

1. 要加强社区冬季防火消防安全宣传教育工作，普及消防安全防火救助常识。

2. 重点检查人员、物资、易燃物品、化学药品等集中场所。

## 三、社区人民调解工作方法

### （一）概念

人民调解又称诉讼外调解，是一种对民间纠纷双方当事人进行调解、劝说，促使他们互相谅解、平等协商，自愿达成协议，消除纷争的活动，这种调解和劝说是在人民调解委员会主持下，以国家法律、法规、规章和社会公德规范为依据进行的。

### （二）基本原则

#### 1. 平等自愿原则

（1）纠纷的受理，必须基于双方当事人愿意接受调解，或者愿意接受某个组织和个人的调解的意愿。

（2）调解过程中，采取的方式必须是耐心细致的劝解、开导、说服。

（3）最终达成的协议，必须是当事人自愿接受。

#### 2. 合法合理原则

（1）调解的范围、程序步骤及工作方法必须符合有关法律、法规和规章制度的规定。

（2）调解行为要规范、公正、合理。

#### 3. 不限制当事人诉讼权利原则

（1）人民调解并非诉讼的必经程序，不得因未经调解或者调解不成而阻止当事人向人民法院起诉。调解过程中的任何时候，当事人可以以任何事由中断调解，然后向人民法院提起诉讼。调解结束后，当事人仍然有就其纠纷及达成的协议向人民法院提起诉讼的权利。

（2）人民调解协议具有法律约束力。当事人有义务履行人民调解协议。不履行调解协议的，对方当事人可以就达成的协议起诉；一方当事人以原纠纷起诉的，另一方当事人可以就达成的协议抗辩。

### （三）调解受理民间纠纷的范围

#### 1. 受理范围

受理范围包括发生在公民与公民之间、公民与法人或其他社会组织之间的，涉及民事权利义务争议的各种纠纷。



公民之间的纠纷，一般指发生在家庭成员、邻里、同事、居民、村民之间的，因合法权益受到侵犯或者发生争议而引起的纠纷。

## 2. 不受理情形

根据《人民调解工作若干规定》第二十二条的规定，人民调解委员会不得受理调解下列纠纷：①法律、法规规定只能由专门机关管辖处理的，或者法律、法规禁止采用民间调解方式解决的；②人民法院、公安机关或者其他行政机关已经受理或者解决的。

## 四、社区特殊人群管理服务工作方法

### （一）社区老年人工作方法

#### 1. 社区老年人调查的方法

进行社区老年人调查是为了了解老年人的经济条件、人口和家庭概况，以及老年人当前的迫切需要，同时，这也是做好老龄工作的首要方法。

#### 2. 群众工作方法

群众工作方法，即调动社区群众力量，依靠群众自治组织，为老年人提供救助性、方便性、娱乐性、教育性服务，解决老年人生活中存在的问题，满足老年人的需要。

#### 3. 多元协调的方法

多元协调方法，即调动多方面积极性，依靠国家、集体、个人或社会的力量，在相互协调的基础上。通过共同办理和发展社区老年人服务事业，以及组织老年人活动中心、托老所等社区机构的方法，为社区老年人提供所需要的各种服务，解决老年人遇到的各种问题。

老年人工作的重要内容包括对老年活动中心、托老所等老年人服务机构的管理和服务，如加强对老年人服务机构员工的培训，提高其服务水平等。

社会机构应该为孤寡老人提供各种服务，担负起赡养责任。

在社区中，可以通过咨询、志愿服务等形式使老年人参与到社区事务中，以此来加强与社区的接触，改善心理封闭和孤独状态。

疾病是老年人最大的烦恼。除了常见的普通疾病和慢性疾病，老年人失智和失能也是两个重要的问题。而孤独、抑郁是老年人最常见的心境障碍，严重的称为抑郁症。

### （二）社区残疾人工作方法

#### 1. 做好残疾人就业工作

劳动就业是残疾人平等参与社会生活的基本条件。要充分调动社会各方力量，支持、帮助残疾人进行职业技能培训；对有一技之长的残疾人根据其特点，帮助他们发挥自身能力；

以社区组织举办福利生产企业为渠道，为残疾人就业创造条件。

## 2. 做好残疾人教育工作

残疾人的教育工作，最主要的是发展基础教育，开展各种职业技能培训和康复训练，提高他们的文化素质、以达到从根本上改善残疾人的工作生活的目的。

## 3. 丰富残疾人的精神生活

建立社区残疾人文体活动场所，寻找、培养和向有关部门推荐包括残疾人在内的文体人才，因地制宜、灵活多样地开展各种文体活动，以活跃残疾人文娱生活、增加精神“食粮”。

## 4. 宣传残疾人事业

各级政府、企事业单位以及社会团体都应广泛宣传社会主义人道思想，宣传党和政府相关政策，宣传残疾人自强不息、奋发向上的先进事迹，动员全社会都来关心、帮助残疾人。

### （三）社区流动人口管理工作方法

#### 1. 做好宣传工作

重点宣传内容有：农业转移人口市民化、居住证制度、无户口人员登记户口问题、居民身份证异地受理等户籍改革政策。

#### 2. 建立户口协管队伍

协助公安机关进行有关法规宣传和暂住登记，督促流动人口登记申报。

#### 3. 熟悉社区人口情况

（1）充分了解社区居民的基本情况，努力从中发掘居民骨干，壮大志愿者队伍。

（2）密切关注常住人口中正受法律处罚的监外服刑人员，历史上有劣迹、被司法机关处理的，有违法犯罪行为的嫌疑人，以及外来人口中的可疑人员。

## 五、社区文化体育娱乐活动工作方法

### （一）组织社区文化活动方法

#### 1. 确立目标，统筹规划

根据社会主义文化建设和社区建设的要求，明确社区文化建设的目标和任务，并将其具体化、规范化，同时，制定好发展规划。

#### 2. 夯实基础，把握方向

（1）充分利用社区学校、专栏和板报等平台，进行社会主义精神文明的宣传。

（2）组织开展各种形式的健康有益的文化、体育、科普及娱乐活动。

#### 3. 营造氛围，突出特点

结合社区居民需求，从社区实际出发，突出重点，深入持久开展具有社区特色的社区文化活动，营造健康向上、文明和谐的社区文化氛围。

## （二）组织社区体育活动方法

### 1. 因时、因人、因地制宜

结合社区实际情况，在充分考虑时间、场地等因素的情况下，根据居民年龄、性别以及性格，的差异来组织体育活动。

### 2. 精心设计，认真组织

组织开展的社区体育活动要兼具思想性、知识性和趣味性。既要新颖、活泼、生动，又要具有一定的思想意义，即要做到“寓教于乐”。

### 3. 培养骨干，发挥优势

（1）发掘并培养不同类型的体育人才，带动群众性的体育活动。

（2）在条件允许的情况下，社区可投资兴办体育事业，以更好地满足体育活动的器械和设施需求。

## （三）组织社区休闲娱乐活动方法

### 1. 完善设施

按照“就近娱乐、就近健身”原则，利用街道文化站、社区文化室、社区广场等文化设施来组织开展文化活动。

### 2. 建立队伍

组建社区文化工作队，以规范、协调、组织和推动社区文化活动的开展；建设群众文化骨干队伍，负责群众性社区文化协会的创办。

### 3. 丰富活动

开展各种各样的社区活动，突出活动内容的趣味性和多样性。

### 4. 提高品位

开展具有一定文化品位和先进性的社区文化活动，寓教于乐，塑造健康向上、文明祥和的社区文化氛围。

## （四）组织家庭文化活动方法

以社区为依托，在社区教育活动中开展政治思想教育及家庭美德教育，巩固和发展社区家庭组织网络；以创建文明社区活动为平台，开展“创建文明家庭”和“争做文明市民”活动，形成讲精神文明，比科学生活的良好风气；以社区文娱和体育活动为契机，面向家庭，

展示家庭文化风采和特色。

#### （五）办好不同类型的社区学校方法

社区学校包括社区工作者学校、市民学校、家长学校、老年学校、民工学校、流动人口学校、社区职工学校等类型。

建立健全社区教育机构及工作制度，组建一支齐抓共管的社区教育骨干队伍；精选教育教学内容，针对不同人群开展个性化课程；塑造共同学习、相互学习的社区氛围，整合社区内外人才资源，如挖掘有特长的干部、教师、离退休人员担任社区学校教师等。

### 六、社区环境卫生工作方法

随着社会的发展，环境卫生，尤其是社区环境卫生的问题显得更加重要起来。因为它关系到居民的居住环境，卫生状况等多个方面。社区的环境卫生管理是城市管理的重要组成部分，也是城市管理工作的热点、难点和长效管理的薄弱环节。结合目前社区环境卫生整治运行状况，社区工作者带领居民从事社区环境维护工作主要有：

- （一）社区环境改造
- （二）社区环境卫生
- （三）宣传教育工作

### 七、社区矫正工作方法

#### （一）含义

社区矫正工作是与监狱矫正相对的行刑方式，是指将符合社区矫正的罪犯置于社区内，由专门国家机关在相关社会团体和民间组织以及社区志愿者协助下，在判决、裁定或决定确定的期限内，矫正其犯罪心理和行为恶习，并促使其顺利回归社会的非监禁刑罚执行活动。

社区矫正工作的定位应该是“一个目标、两个方面”：一个目标就是促使犯罪人顺利回归社会；两个方面就是在非监禁状态下，一方面加强对犯罪人的教育和改造，矫正犯罪人犯罪心理和行为恶习；另一方面加强对犯罪人的帮助和服务，促使其顺利回归社会。

#### （二）适用范围与重点对象

根据《关于在全国试行社区矫正工作的意见》，社区矫正的适用范围主要包括下列五种罪犯：

1. 被判处管制的；
2. 被宣告缓刑的；

3. 被暂予监外执行的，具体包括：①有严重疾病需要保外就医的。②怀孕或者正在哺乳自己婴儿的妇女。③生活不能自理，适用暂予监外执行不致危害社会的。

4. 被裁定假释的；

5. 被剥夺政治权利，并在社会上服刑的。

目前社区矫正的重点对象包括：轻罪的未成年人、老病残幼、初犯者、过失犯等，剥夺了人身自由的罪犯不适用社区矫正。

### （三）特点

社区矫正具有惩罚性和服务性并存的特点。

### （四）功能

1. 惩罚功能

2. 教育功能

3. 塑造功能

4. 感化功能

5. 治疗功能

6. 控制功能

### （五）方法

根据每个矫正对象的不同情况，充分运用社会工作的一些基本原则和方法，对矫正对象予以充分理解、尊重和关心，切实维护其合法权益。摒弃千人一面、一刀切的矫正思路和方法，视不同对象的具体情况，将刚性、死板的矫正管理、纪律、要求等灵活实施或变通体现，量身定制出带有个人身份特征的管理方法和模式，真正做到一把钥匙开一把锁，实事求是地实现以个别教育为主的社区矫正目标。

社区矫正要坚持以人为本，教育优先的原则，不断探索各种行之有效的工作方法，使社区矫正工作能够有效的开展。

对于青少年，区别于一般矫正人员，还应特别注重加强文化知识学习，开展职业技术培训，鼓励自谋职业或者推荐就业，完成青少年矫正对象回归的“软着陆”。

## 第三节 社区服务人员素质要求

### 考点一：社区服务人员素质要求

素质是人的各种素养的总和，主要是指人的品德、学识、能力、气质等；它是一个人在先天禀赋的基础上，经过后天的实践形成的基本特征

社区工作者承担的任务是十分复杂的,社区工作又是一项政治性很强的社会工作,因此,社区工作者除了具备一般行业工作者基本特征外,还要突出政治性和综合性的特征。

### 一、政治素质

政治素质主要是指政治立场、政治信念、政治敏锐性和政治辨别力等。社区工作是国家的政治制度服务的,政治素质是社区工作者必须具备的首要素质。具体来说,有以下几点:

#### (一) 在政治上同党和政府保持一致

我国的社区工作是构建社会主义和谐社会的重要组成部分,有着重要的政治意义。同时,社区居民的多样化和要求的差异性,也使社区工作者面临新的矛盾和问题。社区工作者必须始终保持清醒的头脑,旗帜鲜明地坚持党的领导,维护政府的权威,保持社区的稳定与和谐。因此,在政治上与党中央和政府保持一致,这是社区工作者政治素质的核心,是对社区工作者最基本的政治要求,也是一个社区工作者必须遵守的政治纪律。

#### (二) 坚持和贯彻党的群众路线

群众路线是党的根本工作路线,相信群众、依靠群众、一切为了群众,是党的群众路线的基本点。社区工作是党的群众工作的重要内容。和谐社区建设就是要发动社区居民利用社区资源,解决社区问题,从而不断满足社区居民的需要。可见,社区工作者要做好为人民服务的社区工作,必须自觉坚持和贯彻党的群众路线,必须坚持以人为本、服务居民,始终把广大人民群众利益作为各项工作的出发点和落脚点。

#### (三) 要以马克思主义中国化的最新成果为指导

马克思主义理论作为科学的世界观和方法论,是人民群众的行动指南,也是社区工作者的行动指南。社区工作者只有掌握马克思主义理论的立场、观点和方法,才能正确认识、分析新情况和新问题,才能正确贯彻党的路线方针和政策,才能在复杂的社会环境中坚持正确的政治方向。从一定意义上讲,社区建设水平的高低取决于社区工作者马克思主义理论水平的高低,理论水平高,对党的纪律法规、方针政策的理解就全面、准确,就能从社区的实际出发,创造性地贯彻执行。因此,社区工作者必须努力学习马克思主义、毛泽东思想,特别是马克思主义中国化的最新成果,以此为指导,不断提高自己的认识水平和解决实际问题的能力,这是时代赋予我们的神圣使命。

#### (四) 具有良好的工作作风

长期以来,居民委员会干部深入群众、深入实际、勇于吃苦、乐于奉献的工作作风给人民群众留下了深刻的印象,在新的形势下,这些优良的传统和作风更要发扬光大。要结合新



的实践、新的情况和问题，把内容丰富起来、发展起来，使联系群众的作风、实事求是的作风艰苦奋斗的作风在和谐社区建设中更好地发挥作用。社区是一个小社会但它又是社区工作者的大舞台，脱离群众、脱离实际、怕苦怕累、不思进取的社区工作者是很难有所作为的。

## 二、思想素质

思想素质通常是指人的思维能力、思想境界和行为准则。社区工作者的思想素质包括科学的世界观、高尚的思想境界、实事求是的思维方式和与时俱进的创新精神。

### （一）树立科学的世界观、人生观和价值观

迄今为止的人类思想史表明，只有马克思主义的世界观，辩证唯物主义和历史唯物主义是真正科学的世界观，是对整个世界的总的看法和根本的观点，人生观是世界观在对待人生问题上的应用，价值观是人们对事物进行价值判断和选择的标准我们处在思想观念深刻变化的时期，各种思想观点异彩纷呈，社区工作者只有树立科学的世界观、人生观和价值观，才能担负起社区精神文明建设和社区文化建设的重任，才能承担起把党的路线、方针、政策贯彻到社区建设中的重任，才能担得起用科学的思想引领社区成员的重任。

### （二）具有高尚的思想境界和社会责任感

社区工作者之所以受人尊重，就是因为他们都有一颗全心全意为人民服务的心和对社区高度负责的精神。社区工作者的根本使命就是上为政府分忧，下为群众解难，这就要求他们必须做到：吃苦在前，享受在后，想群众之所想，急群众之所急，热爱社区，热爱社区工作，为社区群众办实事办好事；具有强烈的事业心和责任感，具备“忘了我一个，幸福社区人”的思想境界，全心全意为社区居民提供优质服务。

### （三）具有实事求是的思维方式和思想路线

在社区工作中，面对纷繁复杂的社会生活，社区工作者必须从实际出发，而不是从定义或教条出发，善于运用科学的理论指导实践，善于实事求是。在社区工作中要从社区实践出发，就要立足社区的文化背景、地域环境、经济条件、人口素质等方面来想问题、办事情；一切从实际出发就是要立足社区实际，因地制宜，在工作中既要解放思想，尽力而为，又要实事求是，量力而行。不说假话、大话，不弄虚作假，不欺上瞒下，不搞花架子，说实话、鼓实劲、干实事，只有这样，才能做好社区工作。

### （四）具有创新思维和创新精神

所谓社区建设，就是要去建设社区原来没有的东西，通过建设，创造“新社区”，这就必然要求创新，也只有通过创新，才有可能实现。我国的社区建设是在理论准备不足，没有

现成经验和现成模式可借鉴的情况下开始的，每走一步都需要探索，如果没有创新精神就不可能前进。

创新思维是人类的一种思维方式，是使人类在已有经验的基础上，从某些事实中进一步找出新关系，寻求新答案的思维方式。社区工作者必须确立创新思维，树立创新精神，才能不断实践，不断创新，在社区的天地里大有作为。

### 三、职业道德素质

职业道德是指人们在从事正当的社会职业中应遵循的行为规范的总和。社区工作者职业道德的最高境界是全心全意为人民服务，它主要包括：爱岗敬业、诚信友爱服务居民、奉献社区等。

#### （一）爱岗敬业

爱岗敬业是为人民服务的具体体现。爱岗敬业就是要求社区工作者热爱自己的本职工作，忠于职守，具有崇高的社会责任感和敬业精神。爱岗是敬业的前提，就是要满腔热情积极主动地做好社区工作；敬业是爱岗的具体体现，就是要尽心尽责地做好政府交办的一切工作，竭尽全力为社区群众排忧解难。

#### （二）诚信友爱

诚信友爱是为人民服务的应有之义，也是构建和谐社区的基本要求。社区工作者在具体工作过程中，应该诚心诚意为人民服务。要客观如实地向政府汇报社区工作，准确地反映群众的呼声和要求，在政府和群众中架起一座互相沟通的桥梁，同时要尊重人、关心人、爱护人、帮助人，在处理事情上不偏私、不歧视，只有这样才能取信于民，与社区成员建立良好的人际关系。

#### （三）服务居民

这是为人民服务精神在社区工作者职业活动中最直接的体现。它包含服务态度、服务环境、服务质量、服务效果等一系列具体要求。社区工作主要是做人的工作，必须坚持以人为本，同社区居民保持密切联系，体察民情、维护民利、为民解困，特别要关心弱势群体的疾苦，倾听他们的呼声，帮助他们解决问题。社区工作者的职责就是讲求服务，以助人为宗旨解决社区存在的各种问题。

#### （四）奉献社区

这是为人民服务的实践归宿。奉献社区就是指社区工作者在职业活动中,把善良的动机、美好的愿望付诸实践,任劳任怨、无私奉献,一心一意为社区办实事、谋发展,以自身的行为和态度实践全心全意为人民服务的最高宗旨。

#### 四、专业素质

专业素质主要是指专业知识和专业方法。社区工作本身就是社会工作的一种方法,因此,社区工作者要掌握社会工作的基本理论和知识、社会工作的专业方法。

##### (一) 具备社会工作专业理论和知识

社区工作在国外和我国的某些地区被称为社区社会工作,是一门国际性的专业。一般说来,社区工作的专业理论主要包括以下几个方面。

1. 社区工作基本原理。主要说明社会工作的性质、特征、职能及其价值观等基本理论。
2. 社区工作方法论。主要说明社会工作专业方法的意义和内容。
3. 社会工作实务。主要说明社会工作的对策和领域。

##### (二) 具备社会工作专业方法

社区工作本身就是社会工作的一种方法,社区工作者不但要掌握中国特色的社区工作方法,同时,还要掌握国际通行的社区工作的专业方法。

1. 社会工作的专业方法包括:个案工作、小组工作、社区工作,这是西方社会工作界公认的基本方法。社会工作行政和社会工作研究是较高层次的专业方法。

2. 中国特色的社区工作方法包括:群众路线方法、社区建设的方法、一帮一结对子的方法等。

3. 具备一定程度的社会工作相关知识。社区是个“小社会”,要求社区工作者要具备广博的知识,这些知识主要有:社会学知识、心理学知识、伦理学知识、管理学知识、法学知识、公关知识等。同时,还应有医学与保健知识、自然科学知识、文艺、育休闲知识以及电脑使用知识等。

#### 五、能力素质

能力就是运用知识解决实际问题的本领。社区工作者必须具备分析判断能力、组织协调能力、社区工作专业基本能力和开拓创新能力,能够胜任社区群众工作。

##### (一) 分析判断能力

##### (二) 组织协调能力

##### (三) 社会工作专业基本能力

(四) 开拓创新能力

## 六、心理和身体素质

心理和谐和生理和谐，是社区工作者做好工作的最基本的条件。

- (一) 具有积极向上的良好心态
- (二) 要有较强的心理承受能力
- (三) 有健康的体魄

