

社区与专业管理人员如何协调发展

文 / 牟璐

社区作为社会的基本结构和单元，是社会管理的重要内容。社区工作关系到社区居民的切身利益，社区民主自治，积极优化升级管理模式，会给社区居民居住环境和生活质量带来积极的影响。本文以社区发展与专业管理人员培养为探讨重点，概述当前社区的发展现状，对社区专业管理人员的具体要求进行全面分析，并对社区发展与专业管理人员培养中存在的问题进行深入探讨，提出社区专业管理人员培养的对策，对社区管理水平提升具有一定的参考价值。

社区；发展；专业管理人员；培养

建设新型社区管理与社区服务体系、构建和谐社区环境是社区管理的重要目标。在社区建设中，服务体制与管理体制的改革十分重要，是提高社区管理水平的重要手段，提高社区管理水平打造和谐社区，能够有效促进社区居民广泛参与到社区自治中。因此，针对社区发展与社区专业管理人员培养问题的探讨十分必要。

社区发展情况介绍

随着我国城镇化不断深入，我国已有超过 75% 以上的城市街道建立了社区。社区覆盖程度与不同区域的经济水平有较大的关系，像经济发展较快的地区，如北京、上海、深圳等，社区覆盖比例达到 80% 以上。我国社区发展从 20 世纪 80 年代开始，至今已有 30 多年的时间，本文将这个过程大致分为三个阶段，从最初的社区服务、到社区建设、再到社区治理。1986 年，民政部门提出针对社区弱势群体的优抚及普通居民的服务工作要求，并提出城市开展社区服务工作的构想。1989 年，在杭州开展试点经验交流，针对社区的管理与服务工作也在不断地优化。2006 年，国务院颁布《关于加强和改进社区服务工作的意见》，对社区公共服务社会化内容进行了明确，社区发展也取得了突出成果，社区概念在民众中得到传播。与此同时，社区服务项目越来越丰富，组建了专业化程度不断提高的社区工作人员队伍，社区工作人员由专职、兼职和广大志愿者组成。并兴建了一大批社区服务网点和社区服务设施。社区管理体制也在不断地向现代化变革，社区建设遵循以人为本、服务居民，资源共享、共驻共建，权责统一、管理有序，

广大民主、居民自治，因地制宜、循序渐进等原则。社区建设的主要内容包括社区组织建设、社区服务、社区卫生、社区治安、社区文化等。2013 年，社区以体制治理为目标不断进行着改革和创新发展，社区治理的基本原则是坚持党的领导、固本强基，坚持以人为本、服务居民，坚持改革创新、依法治理，坚持城乡统筹、协调发展，坚持因地制宜、突出特点。随着社区治理总体要求的不断完善，2020 年，已经基本形成了党组织领导基层政府主导的多方参与、共同治理的城乡社区治理体系。

社区发展对专业管理人员提出的要求

●知识层面的要求

社区工作涉及服务、卫生、治安、文化等方方面面，社区专业管理人员需要具备专业性知识和基础性知识，基础性知识包括计算机办公软件的应用、历史文化、法律法规等基础知识；在专业知识方面，要具备社区管理的专业知识体系，包括社会学、心理学、管理学、公共关系、政治学、伦理学等相关知识。同时社区专业管理人员还要具备一定的专业技能，如，社区建设和管理的技能、社区服务与家庭服务技能、口才演讲技能、人际沟通技能、新闻写作技能等。

●素养层面的要求

社区工作关系到社会稳定与和谐，因此对专业管理人员的个人素养要求较高。社区专业管理人员需要有正确的价值观和政治素养，对社区建设与社区治理工作要有全面的认识，这是社区从业人员的必备条件。社区工作属于服务性工作，因此要求社区专业管理人员应当具备包容、公平、公正、平等、乐于

助人等素养，全身心投入到社区建设与治理工作之中，做好社区工作，推动社区不断发展。

●能力层面的要求

社区专业管理人员在符合知识层面要求与素养层面的要求以后，如何将知识和素养转化成社区工作能力，也是十分重要的内容。首先，社区专业管理人员要具备调查访问能力。社区工作离不开调查访问，调查访问是了解社区情况的重要途径，因此，社区专业管理人员工作离不开调查访问能力和相关技巧。其次，组织管理能力和资源协调能力也十分重要。社区经常需要组织一些活动，需要与协会团队、志愿者等进行合作，这些都要求社区专业管理人员具备较强的组织管理能力，能够协调好各方面资源，更好地开展社区服务建设工作。再次，沟通能力以及表达能力对社区专业管理人员也十分重要。社区专业管理人员只有具备较强的沟通协调能力，才能够协调好社区内部工作。同时，社区在进行政策法规宣讲等工作时，需要发挥社区专业管理人员较好的表达能力。最后，社区专业管理人员还需要具备应变和创新能力。社区工作较为繁复，每天要面对各种人、应付各类事件，在这过程中就需要灵活的应变能力，推动社区活动顺利进行。此外还需要具备一定的创新能力，推动社区管理工作向更高层次发展。

社区发展与专业管理人员培养存在的问题

●社区建设与管理的相关法律法规不健全

社区在建设与发展过程中，往往缺乏健全的法律法规作为依据，导致社区专业管理人员在具体工作中缺乏标准，难以实现社区的规范化管理。另外，大部分社区管理体系不够科学，市、区、街道不同层级的社区管理机构管理缺乏规范，导致管理较为混乱，不利于社区发展与专业管理人员的培养。

●社区人才队伍结构不合理

近年来，我国社区建设取得了长足发展，虽然社区从业人员数量不断增加，但是仍然存在较大的人才缺口，人才队伍结构不合理问题也依旧存在，表现为：社区从业人员年龄偏大，青年人员占比不足；社区从业人员文化程度偏低，具有本科及以上学历的人员占比过低，大部分地区都不足30%；社区从业人员男女比例不平衡，女性占比普遍较高，男性占比较低，部分社区男性社区工作者占比不足20%。

●社区专业管理人员专业化水平较低

社区专业管理人员专业化水平较低，主要体现在以下几点：第一，专业结构不完善，部分社区从业人员只学习过社区工作的基础知识，没有系统地学习过社区管理和建设相关知识，难以适应现代化社区发展与日常工作的要求，而具备社会学专业学历的管理人才就更少了。第二，高层次、复合型社区专业管理人才较少。第三，社区专职人员不足，社区中部分人员是兼职，他们无法将所有精力都投入到社区工作中，且参加培训活动的机会有限，难以提升自身专业技能，不利于社区的长远发展。

●社区专业管理人才培训体系缺乏针对性

培训是社区专业管理人员增长知识，提高技能的重要途径。然而，大部分社区专业管理人员培训体系缺乏针对性，不利于社区专业管理人员的培养，主要体现在以下几点：第一，培训需求跟社区培训供给现状存在脱节情况。社区工作网格化管理是当前社区治理的重要模式，网格化管理对社区专业管理人员的要求较高，从业人员需要通过高质量的培训活动提高自己的专业技能。但是大部分社区培训活动次数较少，且培训内容与

社区专业管理人员的需求不符，人员参与培训的热情不高，培训效果不佳，无法起到促进社区工作的作用。第二，培训内容缺乏专业性。培训内容应当包括专业知识、技能、实操等多方面，但是当前社区培训缺乏专业性和针对性，同质化现象严重、培训方式单调、培训教师专业能力不足、缺乏针对实际问题的实操培训等。

社区专业管理人员培养策略

●加强人才引进

社区在不断发展，社区管理面临的情况也在不断变化，原有社区管理人员如果不能提高自身的专业能力，将很难适应当前社区工作的要求。在这种情况下，人才引进成为社区提高自身管理水平的重要途径，社区可引进具备社区管理的专业知识和技能，同时具备丰富的社区管理经验的优秀人才，这对加强社区管理工作的创新，节约培训教育成本有积极的影响。

●重视管理人员在职进修

当前社区管理人员虽然在文化素养水平上有所提升，但是缺乏社会工作专业知识，因此加强社区管理人员的在职进修十分必要。社区管理人员要不断学习公共事业管理与社会工作相关知识和技能，在短时间内提升社区管理人员的职业素养，打造高素质社区管理团队，促进社区管理水平与管理效率的提升。

●运用社区内部培训和教育

在社区内部开展培训和教育是提高社区专业管理人员技能水平和知识素养的重要途径。社区在开展内部培训和教育活动时，首先要确保培训和教育人员的专业性，要求其能够对社区管理工作的理论知识、专业技能和实际工作中遇到的各种问题进行全面讲解。其次，社区可通过轮岗方式不断提升社区管理人员素质，也可通过参观访问的形式，学习其他优秀社区的先进管理经验，提高社区管理人员职业素养。

社区是城市基层自治和城市管理体系改革的重要组成部分，社区专业管理人员是社区建设的组织者、执行者，是推动社区建设的核心力量。社区专业管理人员的职业素养和能力培养非常重要，其有利于提升社区管理水平，创新社区管理模式。社区专业管理人员的培养可以从加强人才引进、重视管理人员在职进修、运用社区内部培训和教育等三方面入手，不断提升社区专业管理人员知识水平、技能水平与社区管理实操水平。^①

参考资料：

- [1] 宋煜. 创新养老服务人才培养方式的思考 [J]. 中国国情国力, 2020 (7): 54-56.
[2] 周玲, 王平凡. 本土社工人才培养之路 [J]. 中国社会工作, 2020 (7): 30.

作者单位 长沙民政职业技术学院