

社会工作在社区治理中的角色与效能探究

谷劲松

中华女子学院，北京 100101

摘 要： 随着社会的发展，社区治理的重要性越来越凸显。社会工作作为一种专业的力量在社区治理方面发挥着独特的作用。它能深入到社区基层与居民密切互动，多维度地参与到社区事务中去，在增强社区凝聚力，破解社区难题，促进社区可持续发展等方面发挥着不容忽视的功能。通过对其社区治理的作用和效能进行探讨，可以为优化社区治理模式，提高治理水平提供强有力的支持。

关 键 词： 社会工作；社区治理；角色定位；效能提升

The role and effectiveness of social work in community governance

Gu Jinsong

China Women's University, Chaoyang District, Beijing 100101

Abstract： With the development of society, the importance of community governance becomes more and more prominent. As a professional force, social work plays a unique role in community governance. It can go deep into the grassroots of the community and closely interact with residents, participate in community affairs in multiple dimensions, and play an important role in enhancing community cohesion, solving community problems, and promoting sustainable development of the community. Through the discussion of its role and effectiveness in community governance, it can provide strong support for optimizing community governance model and improving governance level.

Keywords： social work; community governance; role orientation; efficiency improvement

引言

在当今社会治理体系不断完善与发展的进程中，社区治理作为基层治理的关键环节愈发受到重视。社会工作作为一门具有独特价值与方法的专业领域，正逐步深入到社区治理的实践当中，它凭借其专业性、服务性、协调性、预防性、灵活性与亲民性等特点，在促进居民参与、整合社区资源、化解社区矛盾、提升服务质量、培育社区文化以及推动可持续发展等多方面展现出不可或缺的必要性。然而不可忽视的是其在角色定位、资金获取、人才留存、居民认知、服务深度、效果评估以及资源整合等层面仍面临诸多困境与挑战。通过深入探究社会工作在社区治理中的角色与效能，剖析现存问题并寻求有效策略，对于充分发挥社会工作的优势，实现社区治理的现代化与和谐化，提升社区居民的生活品质具有极为重要的理论与现实意义。

一、社会工作在社区治理中的特点

（一）专业性

社会工作者具有社会学、心理学等多门学科知识的系统专业知识并掌握着许多专业服务技巧。在社区中进行家庭关系调适，能够用专业家庭治疗的理论和方法精准地剖析家庭矛盾产生的根本原因，例如针对亲子冲突这一难题，社工可以通过对家庭沟通模式的评估来制定个性化干预方案以切实改善家庭关系、增进家庭和谐，这些是普通社区工作者难以达到的目标^[1]。

（二）服务性

以社区对老年人关爱为例，社工积极登门对行动不便的老年人进行生活照料和心理慰藉。他们注重老人们的日常生活需求，比如陪诊服务，举办适合老年人的文化娱乐活动等等，在细微之处提高老人们的生活质量和幸福感，这充分体现出以社区居民服

务为中心的属性。

（三）协调性

社区环境改造工程中社工需统筹政府部门、施工方和居民的利益。一方面要把居民改善环境的要求和预期体现给政府，另一方面要把政策和改造方案说明告知居民，同时也要督促施工方保证工程的质量和进度，让各方面形成共识，共同促进工程的顺利实施。

（四）预防性

社工对社区青少年的教育工作，重点在于预防问题的出现。如通过举办性教育讲座和心理健康辅导课程，加强青少年自我保护意识和心理调适，对青少年潜在性侵害风险进行事前防范；对有心理危机和其他问题的青少年提前进行干预，降低社区中不良事件发生。

（五）灵活性

社区的需求是复杂多变的，社工在工作方式上可以针对不同小区的文化特色和居民结构进行灵活多样的调整。在老旧的社区

作者简介：谷劲松（1976.02-），男，汉族，北京人，博士，讲师，研究方向：社会学，社会工作。

中需要注重邻里关系的恢复并采取社区文化节这种传统的形式；在新建成的高档社区中更需要注重居民个性化需求的满足，比如举办高端商务社交活动来满足社区动态发展。

（六）亲民性

社工的工作特点要求他们走进社区居民的生活中，和他们建立信任关系。例如，在社区志愿者征集活动中，社工与市民面对面地沟通、分享志愿服务带来的经验和快乐、理解市民的担心、给出答案等方式，用善意的画面、诚恳的心态吸引市民参与进来，让社区工作更有人文理念和群众基础。

二、社会工作在社区治理中的必要性

（一）促进居民参与

社工参与社区公共事务的决策时可采用居民议事会的形式。比如，关于社区垃圾分类设施的选址，社工通过民主协商的方式，引导住户充分表达自己的意见。从前期宣传动员、会议期间组织协调、后期计划形成并督促实施，社工参与其中，调动了居民对社区主人翁的积极性和有效性，促进了居民对社区事务参与^[2]。

（二）整合社区资源

（1）资源挖掘

社会工作者深入社区能够敏锐地发现社区中被忽视或充分利用的资源。例如在老旧社区中一些闲置的公共空间如废弃仓库、闲置庭院等，往往未得到有效开发。社工通过社区走访、居民访谈等方式，了解这些空间的潜在价值，并积极探索其可利用的途径。这些闲置空间经过改造后可成为社区文化活动中心、儿童游乐场所或老年活动站等，满足不同居民群体的需求，为社区资源的整合提供了物质基础。

（2）资源调配

社区内资源分布往往不均衡，不同群体对资源的需求也存在差异。社会工作者在其中扮演着资源调配者的角色，例如在一些社区中部分高收入居民拥有丰富的文化资源，如书籍、艺术收藏品等，而低收入居民则缺乏获取这些文化资源的渠道。社工可以组织文化共享活动，鼓励高收入居民将闲置书籍、文化用品捐赠出来并建立社区文化资源库，通过借阅、展览等形式让更多居民受益。

（三）化解社区矛盾

在小区发生物业和业主发生争议时，社工作为中立第三方进行干预。如某区因为物业费的增加而产生矛盾时，社工就会通过与物业、业主代表的单独深入交流来理解双方的诉求和难处，并组织他们平等对话、磋商，根据相关的法律和法规，提出合理的解决策略，旨在缓解双方的紧张关系，防止矛盾进一步升级，以确保社区的和谐与稳定。

（四）提升社区服务质量

进行社区养老服务项目时，社工针对老年人不同需求层次进行服务内容设计。对健康状况良好的老年人举办文化旅游和兴趣小组；对半失能老人上门护理和康复训练；为失智老人提供特别照顾和陪伴。通过精准化服务供给满足了老年人的多元需求并提高社区的总体服务水平。

（五）培育社区文化

社工是社区文化建设的先导。比如传统节日里，社工会组织社区居民进行民俗文化的活动，比如春节时写春联，端午时裹粽子。同时也能发掘小区历史文化遗迹和人物故事，树立小区特色文化品牌，提升住户对小区的认同感和归属感，形成积极的小区文化氛围。

（六）推动社区可持续发展

社工着眼于社区长期发展，组织居民进行垃圾分类宣传和植树造林，同时保护社区生态环境。同时积极促进社区和周边学校及企业之间的合作，比如环保知识进校园，企业环保公益项目等等，从而形成了社区环保工作的合力，为实现社区可持续发展打下了良好的基础。

三、社会工作在社区治理中的现存问题

（一）角色定位模糊

部分社区治理项目存在社工和社区居委会及其他组织职能边界不清的问题。以社区环境卫生整治为例，社工和居委会工作人员均有涉及，但是因为分工不明确，会产生重复劳动或工作空白等问题，造成资源浪费并影响工作效率和成效^[3]。

（二）资金短缺

社工机构经费来源渠道受限，以政府购买服务为主，社会捐赠较少。以某些社工机构为例，其因为知名度不高，影响力不大就很难获得巨额的捐款，而且政府购买服务经费通常有限、申请程序烦琐都导致社工机构从事社区服务由于经费不足很难拓展服务、提高服务质量甚至有的项目因为资金链断裂而被迫结束。

（三）专业人才流失

社工行业薪酬待遇较廉，致使其职业发展空间受限。例如，刚刚毕业的社工专业的大学生经过数年的努力，其薪水很难满足生活需要，升职机会也有限。与此同时，工作压力大，在面对纷繁复杂的社区问题时常常会有力不从心之感。这些因素使得很多专业社工人才纷纷选择脱离这一职业而走向其他报酬较高、前景较好的工作方向，从而影响社会工作继续参与社区治理。

（四）居民认知度低

在众多社区中居民对社会工作概念较为陌生。许多居民不清楚社工的职责与角色，这在社区服务活动开展中表现明显。以社工精心策划的社区亲子教育讲座为例，原本是想帮助父母改善亲子教育方式、促进亲子关系的，但很多父母因为错误地理解社工的工作，误认为是商业推销活动从而拒绝。所以社工参与社区的工作进展步履艰难，有时很难真正走进居民群体，使得社工蕴藏于社区治理工作当中的强大能量就不能完全释放出来，由此，社区发展和和谐构建过程中受到了一定的障碍。

（五）服务深度不够

在社区服务实践里部分社工服务仅停留在表面。以社区贫困家庭救助工作为例，常见的救助模式只是简单分配物资，而未深入探究贫困家庭困境的深层原因，如家庭成员就业技能缺乏导致收入不稳定或是家庭内部关系不和谐等因素往往被忽视。这种浅层次的服务方式难以制定针对性强且长期有效的帮扶规划，无法

从根本上改变贫困家庭状况，致使帮扶成效大打折扣，社区贫困问题也难以得到实质性解决。

（六）缺乏有效评估

目前在社区治理工作中，以社工服务效果为评价对象的评估体系有着明显的缺陷。其中比较突出的是评估指标过于单一，通常只注重服务数量方面的考虑，而忽略服务质量方面的意义。以社区文化活动的评价为例，目前已有的评价方式只是单纯的对活动开展次数和参加居民数量等资料进行统计。但诸如此类的评价并不能准确地判断出事件是否真正提升了居民文化素养以及能否真正提升社区凝聚力这一关键因素。这一不健全的评估体系大大妨碍了社工服务质量的逐渐提高和不断优化，既不利于社工发挥专业效能参与社区治理，又难以适应社区居民多元化需求的增加。

（七）资源整合困难

社工肩负着整合资源这一重要功能，但在实践中遇到了很多障碍。以整合社区教育资源为例，社工主动积极地前往与周边学校和各培训机构联系，希望能建立一套适合社区青少年课外辅导资源。但实施中会面临许多难题。学校层面可能会更加注重自己的教学安排和学生管理秩序，而培训机构注重盈利和自己品牌的宣传，各方面利益诉求有明显不同。加之相互之间在合作机制上不够健全，如责任划分不够清晰，权益保障不够到位，沟通流程不够规范等等，这些都导致资源整合难以顺利进行，最终不能向社区青少年呈现丰富多元而又高质量的教育服务，整合社区教育资源之路仍然漫长而艰辛^[4]。

四、社会工作在社区治理中的策略

（一）明确角色定位

政府要通过政策法规，进一步明确社工参与社区治理的作用和责任。如建立社区治理工作指引，厘清社工和社区居委会及物业公司之间在社区事务上的分工协作。社工本身应加强宣传和交流，使其他机构及居民知晓自己的专业服务，例如通过社区宣传栏及新媒体平台展现社工调解社区矛盾的能力、弱势群体帮扶及其他成功事例以增强自身辨识度。

（二）拓展资金来源

社工机构应积极开拓多元化的资金渠道。一方面要加强和企业之间的协作，比如和企业共同发起社区公益项目、由企业出资、社工机构承担项目实施、项目结果双方分享等。另一方面积极向基金会争取经费，并通过精心设计具有吸引力的项目方案来增强项目竞争力和争取项目经费，同时，鼓励社区居民通过小额捐赠的方式参与社区服务项目建设，实现积少成多。

（三）增强人才队伍建设

改善社工薪酬待遇、构建薪酬合理增长机制等。比如，依据社工工作年限，专业职称，服务绩效来决定薪酬水平。同时，为社工提供广阔的职业发展空间，如设立内部晋升通道，从一线社工到项目主管、机构负责人等。加大社工专业培训力度，定期举办专业知识更新和实践技能提升培训，并请行业专家讲课，以提升社工专业素养和服务能力。

（四）加强宣传教育

以各种形式增强居民社会工作认同度。开展社区社会工作知识讲座活动，为居民宣传社工服务内容和工作方法。借助社区广播和社区微信公众号，推广社工参与社区治理的成功经验，比如社区志愿者服务活动对于改善社区环境所起到的积极作用。进行社区体验，请市民参加社工举办的一些服务活动，使市民切身体会到社工服务所带来的价值和意义。

（五）深化服务内涵

社工应重视社区服务中问题根源的深入挖掘。开展社区心理健康服务时，对存在心理问题居民不仅需要心理疏导，还需要对他们所处的家庭环境，成长经历以及其他因素进行深入调查，并制定综合心理康复方案。同时建立服务追踪机制，长期追踪服务对象，并依据服务效果适时调整服务方案以保证其有效性和持续性。

（六）完善评估体系

构建科学、综合的服务效果评价体系。评估指标要涉及服务质量，服务对象的满意度，社区的总体变化情况等诸多方面。如对社区养老服务进行评估时，除注重老年人生活照料服务的多寡外，还需要调查老年人对生活的满意程度，家庭关系的改善程度以及社区养老氛围的创建程度。通过结合定量和定性的评估手段，例如问卷调查、与居民的访谈和实地考察等，确保评估结果的精确性和客观性，从而为提高社工服务的质量提供有力的支持。

（七）优化资源整合

建设完善资源整合平台和机制。政府要在社区资源信息库中起主导作用，整合社区中人力，物力和财力资源信息。社工机构是资源整合的促进主体，应主动和各方面进行沟通和磋商，建立合理的资源共享和合作机制。由此所反映的新型政社关系不是祛除政府关系，而是明确政府与社区各自职责，找到国家自上而下纵向管理与社会水平整合之间的“平衡点”^[5]。如在社区医疗资源整合方面，构建了社区医院和大型医疗机构转诊协作机制，并同时社区志愿者资源进行整合，对病人就医进行陪伴、康复护理和其他服务提高了社区医疗资源使用效率。

五、结语

社会工作对社区治理具有独特作用和重要功效。尽管目前存在诸多问题，但通过明确角色定位、拓展资金来源、加强人才队伍建设、提升居民认知度、深化服务内涵、完善评估体系和优化资源整合的策略实施可以不断促进社会工作参与社区治理。今后，在社会日益发展和进步的背景下，社会工作可望成为社区治理现代化和谐社区建设的核心动力，从而为社区居民营造更优美的生活环境。

参考文献

- [1]陈映芝. 小组工作介入楼层长参与社区治理能力提升的实务研究[D]. 广州大学, 2024.
- [2]李喆. 社区工作者情感劳动研究[D]. 吉林大学, 2023.
- [3]古德武 张和平. 社会组织参与社会治理新方向——以南京市江宁区社会组织发展实践为例[J]. 中国社会组织, 2020年第20期.
- [4]刘琳 张静. 社区教育资源的开发和利用[J]. 中国成人教育, 2016.
- [5]寻找平衡点: 社区治理中国家与社会的衔接与融合——以杭州市江干区“双网共生”社区治理实践为例[J]. 社会工作, 2020年12月第6期.