

基层治理现代化背景下社会工作者能力水平 提高策略研究

李晨子晗^{1*}

(¹ 黑龙江工程学院 艺术与设计学院, 黑龙江, 哈尔滨, 150050; 武夷山市青年社工协会, 福建, 南平, 354300)

摘要: 新时代基层治理体系和治理能力现代化征程中, 社会工作者作为社区治理的关键行动主体, 其专业能力直接影响治理效能的实现。社会工作者的多元能力需求与现实困境反映了当前存在的技能单一化、技术适应性不足、协同网络阻滞及专业发展结构性矛盾等问题, 其能力提升的复合路径有: 聚焦凝聚群众、矛盾调解等核心能力, 强化政策转译、数字融合、资源整合及反思创新能力, 构建“政校社”协同育人机制与制度化保障体系。通过教育创新、技术赋能与制度优化, 推动社会工作者从单一服务供给者向系统性治理主体转型, 为基层治理现代化提供可持续的人才支撑。

关键词: 基层治理现代化; 社会工作者; 群众路线; 数字化转型

Enhancing Social Workers' Competence in the Context of Modernizing Grassroots Governance

Chenzihan Li^{1*}

(¹ Heilongjiang Institute of Technology, College of Art and Design, Harbin, Heilongjiang, 150050, China; Wuyishan City Association of Young Social Workers, Nanping, Fujian, 354300, China)

Abstract: Within the modernization of grassroots governance systems and capacities in the new era, social workers serve as key actors in community governance, whose professional competence directly impacts the realization of governance efficacy. The multifaceted competence requirements for social workers, juxtaposed with existing constraints, reveal challenges such as overspecialization, insufficient technological adaptability, collaborative network blockages, and structural tensions within professional development. Enhancing their competence requires a multifaceted approach: focusing on core competencies like mobilizing communities and mediating conflicts; strengthening abilities in policy translation, digital integration, resource coordination, and reflective innovation; and establishing a tripartite government-university-community collaborative training mechanism with institutionalized support systems. Through educational innovation, technological empowerment, and institutional optimization, this strategy facilitates social workers' transition from singular service providers to systemic governance actors, thereby providing sustainable human capital for advancing grassroots governance modernization.

Keywords: Grassroots Governance Modernization; Social Workers; Mass Line; Digital Transformation

引言

- 6 -

基金项目: 黑龙江省大学生创新创业训练计划省级一般创业训练项目“‘心’动力: 团体心理辅导工具箱及相关配套服务”(S202411802017X) 阶段性成果

作者简介: 李晨子晗 (2005-), 男, 在读本科生, 研究方向: 社会工作实务、人工智能应用、科技伦理

通讯作者: 李晨子晗, hgcasw@163.com

加强基层治理体系和治理能力现代化建设,社会(社区)工作者是关键的人才因素^[1-1,2-1]。《中共中央办公厅 国务院办公厅关于加强社区工作者队伍建设的意见》(以下简称《意见》)提出,打造一支政治坚定、素质优良、敬业奉献、结构合理、群众满意的社区工作者队伍,为加强和完善社区治理提供坚实人才支撑。

1. 社会工作者专业能力的现实要求

在基层治理现代化进程中,社会工作者作为多元共治体系的重要行动主体,其专业能力直接关系到基层社会治理效能的实现。社会工作的实践场域已从单一服务供给转向系统性社会治理创新,这对社会工作者的能力结构提出了多维度的现实要求。

1.1. 沟通与建立关系的能力

社会工作者需具备跨情境沟通能力,既要运用共情、倾听等技巧建立与服务对象的专业信任关系,又要通过制度化协商机制与政府部门、社区组织形成治理协同网络。基层治理现代化要求社会工作者突破传统工作模式,在政策倡导、资源整合等层面建立跨部门协作关系,这种关系网络的建构能力成为实现社区赋权的关键要素^[3-1,4-1]。

1.2. 促进和使能的能力

在共建共治共享的治理格局下,社会工作者应超越问题导向的干预逻辑,转向发展性服务模式。通过优势视角挖掘服务对象潜能,运用参与式方法培育社区自组织能力,将服务对象转化为治理主体。这种能力转化既需要微观层面的个案辅导技术,更需中观层面的社区动员能力,推动形成“助人自助”的良性治理生态^[5]。

1.3. 评估和计划的能力

基于循证实践要求,社会工作者需构建三维评估框架:在个体层面精准识别服务需求,在社区层面诊断治理痛点,在政策层面评估制度供给^[6-1,7]。在此基础上形成“阶梯式干预计划”,将个案服务、社区发展、政策倡导有机衔接,实现资源链接、服务供给与治理需求的动态适配。

1.4. 提供服务和干预的能力

基层治理现代化要求社会工作干预突破传统工作边界,形成“临床-社区”双轨干预模式。既要运用危机干预、认知行为治疗等技术解决个体困境,更要通过社区营造、社会组织培育等策略改善治理环境。这种干预能力的复合性特征,要求社会工作者兼具微观实务技巧和宏观政策分析能力。

1.5. 在组织中工作的能力

在“五社联动”机制下,社会工作者需具备资源枢纽功能。包括建立服务需求与资源供给的精准匹配机制,构建服务质量的全过程监测体系,以及运用项目管理工具优化服务递送流程。这种组织化运作能力是确保治理效能可持续的关键支撑。

1.6. 发展专业的能力

面对基层治理体系的数字化转型,社会工作者需拥有实践和研究互促能力。既要通过行动研究提炼本土化服务模式,又要运用大数据技术优化服务策略。专业反思应聚焦治理现代化中的伦理困境与制度创新,推动社会工作专业范式与治理体系现代化实现协同演进。

2. 社会工作者技能困境和成因探析

基层治理现代化对社会工作专业能力提出系统性要求,但一线实务中仍存在显著的理论和实践的落差。这种能力困境既源于专业教育与实践需求的错位,也受制于制度环境的结构性约束,具体表现为:

2.1. 能力供给的复合性困境

当前社会工作者普遍面临微观服务技巧难以支撑社区治理创新需求的问题。大多数从业者存在跨部门协作经验空白,其专业训练多聚焦个案工作,缺乏政策分析、资源统筹等中观能力培养。这种技能单一化与治理现代化所需的复合能力形成结构性矛盾,导致服务供给与治理需求出现系统性脱节^[8-1,9]。

2.2. 技术应用的适应性障碍

数字化转型催生智慧治理新范式,但超半数的社会工作者尚未掌握大数据分析、数字平台运营等关键技术。专业教育体系的技术课程更新滞后,实践情境又缺乏数字化基础设施支撑,形成“技术鸿沟-服务低效”的恶性循环。技术工具理性与人文关怀价值的张力,进一步加剧服务过程中的伦理失范风险^[10,11]。

2.3. 协同网络的制度性阻滞

“五社联动”机制要求社会工作者承担资源枢纽功能,但现实情况中跨部门协作面临三重障碍:一是行政体系条块分割导致的资源壁垒,二是社会组织发育不足形成的协同断点,三是绩效考核指标错位引发的协同动力缺失^[12,13]。制度环境的碎片化特征,使社会工作者陷入“有责任无权力”的治理困境。

2.4. 专业发展的结构性矛盾

职业晋升通道缺失与继续教育体系薄弱,导致专业能力发展陷入“内卷化”困境。有关数据显示,社会工作者的年均培训时长不足 24 小时,且大多数培训内容与治理创新需求脱节^[14-1,15-1]。薪酬体系与职业声望的“双低”现状,加剧人才流失与专业认同危机,形成能力提升的负向循环。

3. 如何加强社会工作者凝聚群众能力

《意见》在加强社区工作者能力建设方面提出,“增强服务居民群众意识”,特别提到“重点增强年轻社区工作者的群众观念和群众感情”。

社会工作者在基层治理中肩负着凝聚群众的重要使命,而具备凝聚群众能力也是提升社区治理水平的重要一环。在社会结构日益多元、利益关系错综复杂的背景下,凝聚群众能力不仅有利于与居民搭建情感纽带,更是在多元诉求间搭建共识并协调行动的关键。要有效凝聚群众,应“六要”一以贯之^[16,17]。

3.1. 要精准把握群众的需求

包片联户是社会工作者的基本功。社会工作者应主动走出办公室,定期开展上门走访,尤其是针对困难家庭、老年人、残疾人等重点群体,详细记录他们的急难愁盼问题,有针对性地整合资源、解决问题,让居民感受到社区温度。

3.2. 要充分发挥群众的力量

居民有共同的利益基础和信任感,他们之间相互沟通、解决问题往往比社会工作者直接介入更具有说服力。社会工作者要善于挖掘社区能人,鼓励他们组建社会组织和志愿服务队。

3.3. 要善于发现居民的智慧

社会工作者要为居民搭建更多互动交流的平台,善于发现并尊重居民的智慧和建议,鼓励他们积极参与社区事务的策划与执行,提升他们的主人翁意识,从而真正凝聚起群众力量,共同努力提升社区治理水平。

3.4. 社会工作者要由“政策执行者”转换为“群众联络人”

强化党建引领,将社区文化营造与日常互动深度融合,运用“便民服务圈”“社区会客厅”“城市书房”“小区驿站”“小区议事会”等基层协商平台,营造“有温度”的社区氛围^[18-1,19]。

3.5. 搭建基于居民生活圈的参与式治理平台

把群众日常生活中的议事协商、小微服务、邻里互助转化为常态化的服务和治理过程。要善于激发居民的内在动力,推动居民由服务对象转换为治理主体,让社区人人有事做、事事有人管。

3.6. 提升社会工作者的组织协调和沟通能力

善于用“居民语言”讲政策、讲道理,将书面的政策目标转化为事关居民切身利益的要点和重点,在情感共鸣中逐步增强居民认同感和凝聚力。

4. 如何提升社会工作者调解矛盾纠纷能力

社区和谐稳定,离不开社会工作者矛盾纠纷调解能力的提升。《意见》在加强能力建设方面,明确提出注重加强“矛盾调解、应急处突、协调沟通”等方面的能力训练^[3-2,4-2]。

社区是基层治理的末端支点,社会工作者的矛盾纠纷调解能力直接影响社区的和谐稳定。社会工作者在矛盾纠纷调解工作中,一是避免仅靠个人经验临时发挥,要有一整套处理流程。事前多留心、早发现矛盾苗头,事发时及时介入,事后跟进处理结果,防止矛盾升级。将“五社联动”“小事协商”等机制嵌入社区网格,实现纠纷处理常态化和主动化。二是构建覆盖多元主体的协作网络。社会工作者不应孤军奋战,而要联动法律、心理、物业、志愿者等多方力量,形成“1+N”协同解纷格局。要能当好“联络员”“调度员”,合理分工、串联资源,让每件小事都有人跟、有结果。三是在处理矛盾纠纷时,要学会照顾矛盾双方情绪,让居民感觉被尊重。通过慢慢引导、找准切入点,一步步消除误解和隔阂,真正充分发挥社会工作者在基层治理中的“前沿哨兵”和“润滑剂”作用。

进行专业化学习、参与实战式演练、坚持群众路线,是社会工作者提升破解矛盾纠纷能力的关键方法。一是精研业务理论,做足知识储备。社会工作者应养成坐下来读书、沉下来研究、静下来思考的习惯,认真学习研究各职能部门以及社会工作专业知识,尽可能多地参加业务培训,不断更新知识结构,通过系统学习民法典、人民调解法等法律和社会心理学相关书籍,努力掌握矛盾调解技巧与心理学知识,使自己成为社区治理的“行家里手”^[6-2,15-2]。二是大胆参与实践,磨炼实战本领。社区是党和政府与群众联系的“最后一公里”,社会工作者应不惧困难,多走楼入户,与居民进行更多交流互动,深入了解社区的实际情况,掌握矛盾纠纷的第一手情况,并将学到的知识运用于解决矛盾纠纷的实际工作中,不断摸索总结,提升应对复杂纠纷的能力。三是践行群众路线,推动治理优化。做好社区工作离不开居民群众的支持、理解和帮助。居民中往往“藏龙卧虎”,是社会工作者可以借助的力量。社会工作者应坚持问需于居民、问计于居民,充分发挥居民群众的智慧。

5. 如何提升社会工作者其他重要能力

基层治理现代化对社会工作者的能力结构提出更高要求,除基础性群众工作能力外,需着重强化四类核心能力^[1-2,2-2]。

5.1. 政策转译能力

在政策分析与倡导能力层面,应建立“政策解读-需求转化-行动倡导”的立体培养机制,通过政策仿真训练、立法协商模拟等实训项目,提升工作者将宏观政策转化为微观服务方案的转译能力,特别是增强其参与基层治理制度设计的政策敏感度^[18-2]。

5.2. 数字融合能力

针对数字化转型趋势,需构建“数字素养+”复合培养模式,整合大数据分析、智慧平台操作、数字伦理等课程模块,依托社区治理数据库建设实践基地,培养工作者运用数字技术进行需求研判、服务设计和效能评估的能力。

5.3. 资源整合能力

资源整合能力提升应聚焦资源网络建构和协同机制创新,通过跨部门轮岗实训、资源地图绘

制工作坊等方式,强化工作者识别潜在资源、构建多元协作网络的能力,重点培育其运用项目管理工具优化资源配置的精准性。

5.4. 反思创新能力

专业反思与研究能力发展需构建实践研究共同体,建立行动研究实验室和本土案例库,通过循证实践工作法引导工作者在服务过程中形成“实践-反思-理论建构”的闭环思维,特别注重培养其将碎片化经验提炼为可复制模式的方法论自觉。

5.5. 制度化保障

在人才培养端推动“政校社”协同育人机制创新,构建能力认证与岗位胜任力模型;在实践支持端完善督导支持系统,建立分层分类的继续教育课程体系;在制度环境端健全职业发展通道,通过薪酬体系改革与专业权威建构增强能力提升的内生动力,最终形成能力发展与治理效能提升的良性互构^[8-2,14-2]。

参考文献:

- [1] 关信平. 新时代中国专业社会工作的体制健全与能力提升[J]. 山东大学学报(哲学社会科学版), 2024(06): 85-93.
- [2] 李迎生. 中国式现代化新征程与社会工作新发展格局[J]. 中国特色社会主义研究, 2024(02): 5-15.
- [3] 李文静. 社会工作在社区治理中的功能反思与优化路径[J]. 探索, 2023(02): 152-162.
- [4] 张勇. 社会工作部体制下我国社会工作实践的时代转型[J]. 深圳大学学报(人文社会科学版), 2025, 42(02): 17-27.
- [5] 童敏, 史天琪. 社会工作专业服务的本土框架和理论依据——一项本土专业服务场域的动态分析[J]. 中国农业大学学报(社会科学版), 2017, 34(03): 102-109.
- [6] 费梅苹. 社会工作专业人才能力建设的路径研究——基于上海预防和减少犯罪工作体系中社会工作实践的反思[J]. 华东理工大学学报(社会科学版), 2012, 27(04): 8-16.
- [7] 张粉霞, 张昱. 灾害社会工作的功能检视与专业能力提升[J]. 华东理工大学学报(社会科学版), 2013, 28(06): 98-106.
- [8] 高兵锋. 基层治理现代化背景下石家庄市社区工作者职业化研究[D]. 石家庄: 河北科技大学, 2024.
- [9] 金国泓. 社会工作参与基层社会治理的实践逻辑研究[J]. 就业与保障, 2025(01): 193-195.
- [10] CHENZIHAN LI. Technological Practice and Social Construction: a Path Analysis of Artificial Intelligence Reshaping the Logic of Social Work Values[J]. Journal of Frontier Disciplines Research, 2025, 2(2): 102-104.
- [11] 洪姗姗. 现代性视域下社会工作参与基层社会治理的服务逻辑与实践导向[J]. 集美大学学报(哲社版), 2025, 28(02): 19-28.
- [12] 高丽, 王涵. 组织化合作: “五社联动”推动基层治理创新的机制探索——基于对幸福家园项目的考察[EB]. 2025.
- [13] 虞淳智, 张爱红. 从“三社联动”到“五社联动”: 社会工作介入社区体育治理的困境与突围[C]//第五届全民健身科学大会论文摘要集——专题报告(二). 北京: 北京体育大学, 2024: 117-119.
- [14] 宋斌. “引育用”三招打造社会工作人才队伍[J]. 中国社会工作, 2025(09): 11-12.
- [15] 姚安贤. 社会工作者实务能力提升的对策探究[C]//第24届亚太地区社会工作区域联合会议摘要集. 广州: 广州大学公共管理学院, 2017: 118+338.
- [16] 靳富真. 社会工作在党建引领社区治理格局中的参与研究[D]. 郑州: 河南农业大学, 2024.
- [17] 刘娴静. 当代中国城市社区治理[M]. 北京: 知识产权出版社, 2019: 132.
- [18] 张晨, 王霏. 中国式现代化图景中的城乡基层治理: 挑战与变化[J]. 北华大学学报(社会科学版), 2025, 26(02): 67-77+153+2.
- [19] 严啸宇. 淮安市基于“五社联动”提升基层治理能力实践研究[J]. 公关世界, 2025(06): 130-132.