

学校编码: 10384
学号: 14020151151214

分类号_____密级_____
UDC_____

厦 门 大 学

硕 士 学 位 论 文

社会工作者在“三社联动”中的角色研究
----以“美丽家园”K街道社会工作服务中心项目为例
Research on the Role of Social Workers in “the Linkage of
Community, Social Organization and Social Worker”
-----Based on the “Beautiful Home” Social Work Service
Project in K Subdistrict

黄玮勤

指导教师姓名: 戴小力副教授

专业名称: 社会工作

论文提交日期: 2017年4月

论文答辩时间: 2017年5月

学位授予日期:

答辩委员会主席: _____

评 阅 人: _____

2017年4月

厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下，独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果，均在文中以适当方式明确标明，并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活动规范（试行）》。

另外，该学位论文为（ ）课题（组）的研究成果，获得（ ）课题（组）经费或实验室的资助，在（ ）实验室完成。（请在以上括号内填写课题或课题组负责人或实验室名称，未有此项声明内容的，可以不作特别声明。）

声明人（签名）：

年 月 日

厦门大学学位论文著作权使用声明

本人同意厦门大学根据《中华人民共和国学位条例暂行实施办法》等规定保留和使用此学位论文，并向主管部门或其指定机构送交学位论文（包括纸质版和电子版），允许学位论文进入厦门大学图书馆及其数据库被查阅、借阅。本人同意厦门大学将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于：

1. 经厦门大学保密委员会审查核定的保密学位论文，
于 年 月 日解密，解密后适用上述授权。

2. 不保密，适用上述授权。

（请在以上相应括号内打“√”或填上相应内容。保密学位论文应是已经厦门大学保密委员会审定过的学位论文，未经厦门大学保密委员会审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。）

声明人（签名）：

年 月 日

摘要

1978年改革开放以后，单位将原先承担的各种职能与服务转移至社区，政府也把大量社会管理职能归还于社会，最终回落到社区。随着社区功能的扩大、社区居民需求的多样化、社会组织的迅速成长、社会工作服务的专业化，基层传统的管理方式亟待改变，联合社区、社会工作者、社会组织三方力量的“三社联动”模式由此出现。2013年11月，政府部门首次以政策的形式确立“三社联动”，推动全国各地陆续开展实践模式探索。

作为“三社”主体之一的社会工作者在“三社联动”中扮演了重要的角色，发挥出专业支撑的作用，但同时也遭遇多种角色困境。目前对“三社联动”的研究并不丰富，对社会工作者在其中的角色分析更是少见。故笔者结合自身实习经历，采取个案研究方法，以“美丽家园”K街道社会工作服务中心项目为研究个案，通过参与式观察和与社区工作者、社工、社会组织负责人的访谈搜集第一手资料，以社会角色理论为框架，对社会工作者的角色期待、角色实践、角色困境三个层面进行研究和论述，并在此基础上提出一些建议，以期对相关领域研究提供素材借鉴。

经研究发现，首先社区居委会、社工自身、社会组织、居民各方对社会工作者的角色期待既有重叠又有差异，且主要是实用期待而非专业期待；其次社会工作者在项目中主要扮演了专业支持者、主体扶持者、资源链接者和主体间协调者等四种角色，动态地开展了与之相对应的角色实践；再次社会工作者因内外部各种原因面临支持与扶持角色不足、资源链接角色有限、协调角色受阻、动态角色把握困难等角色困境，而社工的应对措施仅停留在内部个人层面；最后，笔者从政府层面、联动层面和社工层面提出对策建议，希望有助于社工走出角色困境，推进“三社联动”的建立、发展与深化。

关键词：社会工作者；“三社联动”；角色

Abstract

After the reform and opening up in 1978, units transferred various functions and services to communities. The government also put a large number of social management functions return to the society, finally back to the community. With the enlargement of community functions, the diversity of residents' demands, rapid growth of social organizations and the specialization of social work service, it is necessary to change traditional ways of management at the grass-roots level. As a result, a new mode which can unite tripartite power called "the linkage of community, social organization and social worker" appears. In November 2013, the government departments established this new mode in the form of policy for the first time, then cities around the country carried out the practice exploration one after the other.

As one of the main parts, social workers play an significant role and give professional support. At the same time, they also encounter kinds of role dilemmas. At present, the research on "the linkage of community, social organization and social worker" is not rich, and the analysis on roles of social workers is rare. Thus, the author uses the case study method and combines internship experience to do this study. The study is based on the "Beautiful Home" social work service project. Through participant observation and interviews with community workers, social workers and members of social organizations, the writer collects lots of first-hand information. The social role theory is adopted as the theoretical framework in this article. Three aspects of role are discussed, including role expectation, practice and dilemma. On this basis, some suggestions are put forward in order to provide reference for related research.

This research has some findings. First of all, there are similarities and differences in the role expectations of community residents committees, social workers, social organizations and residents. Their expectations are mainly pragmatic expectations rather than professional expectations. Secondly, Social workers play four roles in the project, including the professional supporter, the main body supporter, the resource linker and the coordinator between subjects. Furthermore, due to internal and external causes, the role of social worker is faced with several dilemmas, such as an insufficient supporting role, a limited resource linked role, a coordinated role, a dynamic role which is hard to grasp, etc. However, the measures taken by social workers are no more than staying at the individual level. Finally, the author comes up with the countermeasures and suggestions from the government level, the linkage level and the social worker level, hoping to not only help social workers get out of these plights, but promote the establishment, development and deepening of this new

mode.

Key Words: Social Worker; “the Linkage of Community, Social Organization and Social Worker”; Role

厦门大学博硕士论文摘要库

目录

第一章 导论	1
第一节 问题的提出	1
第二节 研究的意义	2
第二章 文献回顾	4
第一节 有关“三社联动”的研究	4
第二节 有关社会工作者角色的研究	8
第三节 有关“三社联动”中社会工作者角色的研究	12
第四节 综述	13
第三章 研究设计	15
第一节 概念界定与理论框架	15
第二节 研究方法和研究对象	21
第四章 “三社联动”中社会工作者的角色分析	26
第一节 服务案例介绍	26
第二节 各方对社工的角色期待	27
第三节 社会工作者的角色实践	32
第四节 社会工作者的角色困境	41
第五章 研究结论与讨论	54
第一节 研究结论	54
第二节 对策建议	57
第三节 讨论与反思	60
参考文献	62
附录	67
访谈提纲一：社区工作者	67
访谈提纲二：社会工作者	68
访谈提纲三：社会组织	69

访谈提纲四：居民	70
致谢	71

厦门大学博硕士论文摘要库

Contents

Chapter1 Introduction	1
1 The Issue Raised.....	1
2 The Significant Of the Study.....	2
Chapter2 Literature Review	4
1 Research on “the Linkage of Community, Social Organization and Social Worker”	4
2 Research on Roles of Social Workers.....	8
3 Research on the Role of Social Workers in “the Linkage of Community, Social Organization and Social Worker”	12
4 Literature Review	13
Chapter3 Research Design.....	15
1 Concept Definition and Theoretical Frame	15
2 Research Method and Research Subject	21
Chapter4 Analysis of the Role of Social Workers	26
1 Introduction of Service Cases	26
2 Role Expectations of Social Workers	27
3 Role practice of Social Workers	32
4 Role dilemmas of Social Workers.....	41
Chapter5 Research Conclusions and Discussions	54
1 Research Conclusions	54
2 Countermeasures and Suggestions.....	57
3 Discussions and Reflections.....	60
References	62
Appendices.....	67
Interview outline: Community Worker	67

Interview outlineI: Social Worker	68
Interview outlineII: Social Organization.....	69
Interview outlineIV: Resident	70
Acknowledgment.....	71

厦门大学博硕士学位论文摘要库

第一章 导论

第一节 问题的提出

自改革开放以来，中国的经济、政治、文化、社会等各方面均发生了不同程度的调整与变革。在社会层面，非公有制经济的发展、社会主义市场经济体制的确立和社会流动的加剧，使得原本以单位制为主、街居制为辅的城市基层社会管理模式在经济转轨、社会转型时逐步失去其生存的土壤，丧失其原有的整合社会的功能，走向崩溃的边缘。随着旧体制的瓦解，原本由单位负责对个人的资源配置的职能下放至社区，同时政府为优化职能也将众多基础性社会管理的职能转移到社区层面。“单位制”、“街居制”转变为“社区制”，社区日益成为基层社会治理的重要环节。然而，社区治理也面临着主体结构失衡、治理体制欠缺、服务供需失调、文化软实力薄弱等困境（陈燕、郭彩琴，2016），居民、社会组织等多方主体角色弱化，自主性缺乏，迫切需要一个能够激发社区活力的新模式。在这样的情境下，“三社联动”模式应运而生。“三社联动”主要指以社区为平台、以社会组织为载体、以社会工作专业队伍为支撑的新型社区治理模式。在政府主导下，结合社区、社会组织和社会工作者三方之力量，提升社区服务质量，满足居民多样化的需求，有效解决社区内部矛盾，激发社区活力，建设和谐文明社区。

“三社联动”是一个刚提出不久的新概念。在民政部门的推动下，有些地方已经开始实践这一模式，如江苏南京、浙江杭州、福建厦门等。江苏南京市锁金村社区通过“三社联动”社区管理的新尝试，调动起社区内多方主体的参与积极性。同时整合社区资源，提升社区管理效能，赢得居民对社区的认同与归属。杭州市江干区创新实践社区建设新模式，理清政社权责关系、加强培养社会工作专业人才、实施新政培育社会组织，拓宽“联动”平台，增强“联动”的能力和活力。厦门市政府出台多项政策意见，推动社会工作人才队伍建设，加强社区社会组织建设，扶持民办社会工作服务机构，使“三社”在基层社会服务中的作用得到发挥且取得一定成效。

作为“三社”的重要主体之一，社会工作者在其中有着自身独特的定位和作

用。社会工作者在专业价值观与伦理的基础上，借助专业理论知识，运用专业的方法与技巧，在“三社联动”的过程中发挥出关键性的支撑作用。社会工作是社会建设中最人性化、最具生命意识的专业元素，社会工作者通过角色嵌入，在协商民主、心理援助、社区矫正、信访维稳、困境救助等社会治理领域发挥了不可替代的重要作用（邹鹰、杨芳勇、程激清等，2015）。社会工作者与社区之间紧密合作，依托社区平台和资源，共同为居民提供优质服务。社工在与社区合作的过程中，用自身专业的价值观、方法和技巧影响着社区工作者，让他们理解并适当运用社会工作相关方法技巧，提升服务水平与能力。社会工作者的专业知识背景还为社会组织提供建议，借助专业的理论体系帮助社会组织发现其成长进程中的优势与不足，激发组织内部活力。社会组织在社工的带动引领下积极地参与到社区服务活动之中，发挥出社会组织应有的服务提供与组织协调作用。然而，由于专业能力有限、队伍力量薄弱、与社区和社会组织互动不足、人们对社会工作专业缺乏认同等原因，社会工作者在“三社联动”中往往容易面临角色紧张、角色冲突等问题，对自身所扮演的角色模糊不清。在联动初期，社区、社会组织、居民等多方容易对社会工作者有着较为理想化的角色期待。随着社会工作者的实践行动，其扮演的角色逐渐清晰，同时角色困境也慢慢暴露出来。

本研究以“美丽家园”K街道社会工作服务中心项目为例，主要探究以下几个问题：

- 1、社区、社会组织、居民和社会工作者自身分别对社工角色有何期待？
- 2、社会工作者在项目中主要扮演了何种角色？又开展了哪些具体的角色实践？
- 3、社会工作者在实践中出现了哪些角色困境？导致出现这些困境的原因有哪些？他们当前是如何应对的？

第二节 研究的意义

笔者于2016年2月至2017年1月参与到厦门市Q机构的“美丽家园”K街道社会工作服务中心项目（以下简称“美丽家园”中心项目）进行实习。该项目由K街道购买，旨在搭建起街道辖内社区、社会组织、社工的联动平台，促成

“三社联动”机制的形成。这是基于街道层面的一次全新的尝试。Q 机构派出三名专业社会工作者到街道所提供的场地创立 K 街道社会工作服务中心,承接起中心项目。社工紧密与 K 街道辖内的 12 个社区居委会、30 余个社会组织走访和互动,运用社会工作专业方法推动“三社”之间的互动与联系,力求探索出“社区+社工+社会组织”服务模式。本文从社会工作者这一主体角度出发,在角色理论的框架下,探究其在项目中的角色,为今后社工在“三社联动”实践中提供一定的经验参考,具有一定的理论意义和现实意义。

一、理论意义

“三社联动”是一个本土化的概念,尚处于研究的初始阶段。尽管在政府部门的推动下已经在一些地方开始实践,但经验十分不足。目前,国内学者们对“三社联动”的内涵、机制都尚未有清楚的、一致的阐述,已有研究也多是一些地区的实践经验总结,或是从宏观层面把“三社”视为一个整体来进行考察。本文作为一项探索性的研究,从“三社”主体之一的社会工作者角度出发,借用角色理论作为分析框架,对社工的角色期待、角色实践、角色困境等方面进行分析,并提出相应的角色建议。这在一定程度上丰富了“三社联动”相关研究,对社会工作者角色研究也有补充意义。

二、现实意义

“三社联动”在我国是实践先行的状态,民政部门将其作为基层社会治理创新的模式已经投入了相当的人力、财力、物力,但其所取得的效果却不太明显。社区将“三社联动”视为又一项工作负担,仍然采用传统方式开展社区工作。社会组织在各项优惠政策的支持下在数量、质量上有所提升,但更多却因为自身的专业、能力、内部建设等原因而在服务居民时遇到难以突破的瓶颈,也无法带动居民共同参与到社区建设之中。社会工作者作为专业力量注入街道和社区,能够加强“三社”之间的互动与合作,用社会工作的专业影响社区和社会组织,三者联动起来更好地建设和谐社区。对社会工作者在“三社联动”中扮演的角色进行研究将更具体地为社工介入社区、社会组织提供经验借鉴,有利于今后社工在其中发挥更切实的作用,具有重要的现实意义。

第二章 文献回顾

第一节 有关“三社联动”的研究

一、历史背景

随着国家经济体制的变革和政府职能的优化，社会结构也出现了重大调整，原本的“单位人”转换成为“社区人”，居民的生老病死不再由单位直接负责，国家把大量的管理和服 务职能转移至基层社区，社区成为基层最重要的组织单位，承担起更多的职责和功能。社区是除了家庭之外最基本的单元，社区治理也是国家治理体系中最基础的环节，由此受到政府及社会各界的广泛关注与讨论。党的十八大五中全会提出要构建全民共建共享的社会治理格局，实现政府治理和社会自我调节、居民自治的良性互动（孙涛，2016）。那么，如何顺应时代的要求，对社区治理中的多方资源进行有效整合，促使社区治理中的各方主体行动得到有力协调，从而来破解长期以来的由行政力量控制占据社区治理主导地位的困境，成为当前社区治理模式创新亟待解决的重要问题（田舒，2016）。与此同时，社会管理改革趋向社会化，群众利益需求趋向多元化，社工专业服务趋向职业化，社会组织发展趋向内源化，社区建设目标趋向人本化（叶南客、陈金城，2010）等诸因素的发展与变化为“三社联动”的出现奠定了基础。

二、概念与模式

关于“三社联动”的概念，学术界目前还尚未形成明确而统一的界定。较早对其进行研究的学者叶南客等人把“三社联动”认为是社区建设、社会组织培育和社会工作现代化体制建立的过程，以形成“三社”资源共享、优势互补、相互促进的良好局面（叶南客、陈金城，2010）。王思斌则把“三社联动”看成是社区居委会、社会组织和社会工作机构围绕社区建设、社区治理、社区服务协商、合作与协同的联合活动（王思斌，2015）。杨贵华提出，“三社联动”是在党和政府的领导下，以社区为平台、以社会组织为载体、社工专业人才为支撑，以实现“三社”相互支持、协调互动的过程和机制（杨贵华，2015）。徐永祥、曹国慧把“三社联动”概念再界定为社区居委会、社会组织 and 社工在社区范围内围绕社

区居民开展的社区治理活动，其目的是提高居民福祉、实现基层民主和促进社区内生性发展（徐永祥、曹国慧，2016）。当前的说法可以被归为两大类，一类是把“三社”看成是行动主体，即“主体联动”，另一类是把“三社”看成是实务要素，即“要素联动”，且前者含于后者之中（顾东辉，2016）。无论是“主体联动”还是“要素联动”，亦或是二者整合，其目标都是通过互动与协作来合力服务社区，满足社区内部多样化需求，解决社区矛盾和冲突，带动社区成员参与并提升幸福感。

叶南客、陈金城梳理出“三社联动”中不可缺少的五大元素，分别是政府的规范引导、居民的动员参与、社会组织的服务管理、专业社会工作者的指导带动和社区体制的创新变革。由此归纳出“三社联动”的五种模式，即基于社区内在需要的内需驱动型、围绕政府工作开展的政府主导型、社会组织专业参与的项目引领型、着眼于先进理念融合的理念践行型、各机制合力创新社区管理的体制创新性（叶南客、陈金城，2010）。李文静、时立荣根据各地社区、社会工作者、社会组织发挥的作用及方式的不同将“三社联动”划分成四种实践模式，包括组织委托型、社工机构服务型、项目指导型和社区内部发展型（李文静、时立荣，2016）。

三、地方探索

“三社联动”发源于上海市，早期被称为“三社互动”，即社区、社工、社团三者分工合作、协调互动的社区工作思路。之后随着对社区治理认识的加深，政府将“互动”改为“联动”，旨在推动分散的社区、社工、社会组织增加联系，进一步互动、连接、协调，进而形成合力。民政部、财政部在2013年发布的《关于加快推进社区社会工作服务的意见》中正式提出“三社联动”，指出“要健全社区、社会组织和社会工作专业人才联动服务机制，促进社区服务工作专业化”。在民政部正式提出之前，一些地方就已经开始进行实践探索，而在提出之后这样的探索更加广泛、深入。

2012年起，广州市全面推进实施“135三社联动，社区提升计划”。通过“坚持一个导向、提升三个能力、建立五项机制”，关注社区居民需求，推动“三社”发展齐头并进，保证“三社联动”机制有效持续运转（徐富海，2015）。南京市

锁金村社区居委会创新确立“三会一审”制度以维护居民权益，调动起居民社会参与的热情与积极性；引进专业的社工队伍，对其进行常态化和网格化管理，发挥其在社区管理中的专业力量；积极培育和引进社会组织，借助社会组织为群众提供多样化服务，推动社区活动的开展，建设文化型社区（陈丽、冯新转，2012）。苏州市姑苏区明确“三社”职责分工，深化彼此间的横向合作机制，奠定联动基础；既推动深化“政社互动”，又厘清政府与社区的职责边界，为社会组织腾出空间；整合社区现有资源，加强联动载体平台建设；引进并培养专业社工队伍；开展公益创投项目扶持带动社会组织发展，同时推动“三社联动”快速发展（曹源，2015）。北京市在建设联动制度与平台方面创建了联席会议制度、信息联通制度、服务联办制度、需求反馈制度四项制度，并通过搭建工作平台、专业平台和人才平台三个基础平台以最大限度地发挥集成效应，形成了颇具特色的服务模式（徐富海，2015）。嘉兴市南湖区政府为社区“减负”，让渡空间释放“三社”活力，拓展了联动功能发展的新方向，还搭建起专业社会工作服务导入的“三级”组织网络（赵佳莹，2016）。

四、存在的问题

“三社联动”模式在多地的实践取得了一定的成效，推动了社区治理的多主体参与和社会治理创新的整体进程，但同时也暴露出不少的问题。在社区层面，行政性任务依旧繁重，社区工作者耗费大量的精力在传统行政工作上，而忽略了社区本身的工作及与其他主体的联动。此外，社区管理的行政化容易引发社区居民的不满情绪，从而导致居民普遍对社区的认同度不高（陈丽、冯新转，2012）。社区居委会视“三社联动”为工作负担而非减负途径，缺乏参与其中的内部动力，更谈不上对社会组织、社会工作者的协调联动和主动支持（曹志刚，2016）。行政权的主导地位在社区公共事务中占据支配性，居委会的行政化色彩依然浓厚，但离开行政机制却又难以推进工作，这又进一步加剧了其对行政机制的依赖性（江治强，2016）。并且，社区的经费主要依赖政府财政支出，致使“三社联动”主要都围绕政府中心工作来开展，以社区实际需要为出发点的、相对独立的活动很少开展，主体依赖性强，自治水平低（卢文刚，2016）。在社会工作层面，人们对社会工作及社会工作者的认识与了解尚浅。社会工作属于“舶来品”，其在

Degree papers are in the "[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)". Full texts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to etd@xmu.edu.cn for delivery details.

厦门大学博硕士论文摘要库