

多元主体社会治理视域下社会工作的角色定位与功能发挥研究

杨 卿

贵州大学科学技术研究院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2025年2月7日; 录用日期: 2025年4月3日; 发布日期: 2025年4月14日

摘 要

多元主体社会治理已成为现代社会治理的一个重要趋势, 具备专业社会服务力量的社会工作在多元主体社会治理中发挥了越来越重要的作用。一方面, 社会工作需要与政府、企业 and 非政府组织等其他治理主体建立合作关系, 以共同参与社会治理过程; 另一方面, 社会工作还需要发挥其独特的专业优势, 为其他治理主体提供实际的支持和服务。为了更好地找准社会工作在多元主体社会治理中重要角色定位, 进一步促进功能发挥, 社会工作需要加强理论探索和研究普及, 提高社会工作者的专业素质和服务能力, 助力社会治理高质量发展。

关键词

社会工作, 社会治理, 治理创新

Research on the Role Positioning and Function Realization of Social Work from the Perspective of Multi-Subject Social Governance

Qing Yang

The Institute of Science and Technology of Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: Feb. 7th, 2025; accepted: Apr. 3rd, 2025; published: Apr. 14th, 2025

Abstract

Multi-subject social governance has become an important trend in modern social governance among

文章引用: 杨卿. 多元主体社会治理视域下社会工作的角色定位与功能发挥研究[J]. 社会科学前沿, 2025, 14(4): 109-115. DOI: 10.12677/ass.2025.144267

which social work with professional capabilities plays an increasingly important role. On the one hand, social work needs to establish cooperative system with other governance entities such as the government, enterprises, and non-governmental organizations to collectively participate in social governance projects; on the other hand, social work also needs to outline its unique professional advantages to provide practical support and services to other governance entities. In order to better identify its specific role and further promote its functions, theoretical exploration and research popularization on social work are in need, so as to improve the professional quality and service ability of social workers, and assist in the high-quality development of social governance.

Keywords

Social Work, Social Governance, Governance Innovation

Copyright © 2025 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 问题的提出

社会的急剧变迁导致贫富差距加大、人口老龄化加剧、社会矛盾持续增多等问题不断涌现，这些问题不仅给社会的稳定与和谐造成冲击，还对社会治理提出更为严苛的要求。随着社会的不断发展与进步，公众对于社会服务的需求逐渐趋于多元化和个性化，传统上由政府单一主导的治理模式难以切实有效地满足此类需求。传统的治理模式在应对现实需求显得力不从心时，多元主体参与社会治理成了必然的走向。在此情形下，社会工作作为一项专业化的助人活动，在社会治理领域的重要性也就与日俱增。社会工作可以在扩大社会参与、协调社会利益、防范社会风险、化解社会矛盾、维护社会稳定等方面发挥重要作用[1]。同时，社会工作通过推动公众参与社会治理，有效激发社会活力，进而构建共建共享的良好格局[2]。新时代社会工作是实现社会治理目标的重要手段，社会工作的高质量发展有利于加快推进社会治理能力和治理体系现代化[3]。

但是，从三社联动到五社联动，多元主体资源重复投放、沟通不畅、治理效率低等问题一直存在，阻碍多元治理格局的形成。为解决这些困境，应充分挖掘社会工作对于提升社会治理能力的作用，建立高效的治理主体沟通协商、资源整合平台。当前研究对社会工作角色、功能的动态演变关注度相对缺乏，比如社会工作如何运用数智技术，推动构建社会治理共同体，以至于社会工作在多元主体治理中阻碍重重。因此，本研究聚焦这些薄弱环节，分析了社会工作在多元主体治理中的角色和功能演变，以推动社会工作在社会治理中发挥更加重要的作用，为社会的稳定与和谐贡献更大的力量。

2. 多元主体治理理论与实践框架

社会工作推动社会治理提质增效，关键在于掌握好多元治理主体之间的互动关系。多元主体治理理论着重指出，社会治理已不再单纯依靠政府这一单一主体，而是需要多个主体共同投身其中、协同协作。在此理论架构之中，政府、社会组织、企业以及公众等皆被视作治理的关键力量[4]。政府作为传统意义上的治理主体，在供应公共服务、拟定政策法规等范畴发挥着主导性作用。不过，伴随社会的不断演进以及问题的渐趋繁杂，政府的治理能力与资源存有局限性，因此迫切需要其他主体予以补充和支撑。社会组织凭借其专业性、灵活性以及贴近基层的显著特质，能够在特定领域给予精准服务，有效满足多元的社会需求。企业在追逐经济利益的进程中，同样肩负着社会责任，借助创新商业模式与技术手段，为

社会治理贡献全新的思路和资源。公众作为社会的根基，其参与意识与行动能力的增强对于社会治理的有效性意义非凡，他们能够通过监督、提出建议以及直接参与等多样方式，有力推动治理过程的民主化和科学化。多元主体治理理论的关键核心在于各主体之间的协同合作，通过构建行之有效的沟通机制、清晰界定各自的职责与权利，达成资源的优化配置以及问题的高效解决，进而提升社会治理的整体效能。

社会工作在社会治理中发挥效用的关键支撑在于其实践框架，此框架涵盖了众多关键点：服务对象的明确、服务目标的设定、服务内容的规划以及服务方法的选择。例如，《北京市加强基层社会工作服务体系和服务能力建设的实施方案》(京社委社工发〔2021〕74号)就可以提炼出社会工作的总体原则、服务目标、服务内容、时间安排、保障措施等环节。社会工作所关注的服务对象范围十分广泛，不单单局限于个体，还涵盖家庭、社区乃至整个社会群体。在此情形下，社会工作者需依据不同服务对象的特性，灵活运用相应的专业知识与技能，为其提供极具个性化的服务。面对陷入困境的个体，社会工作者可能会着重进行心理疏导和资源链接；对于面临矛盾的家庭，可能会侧重于关系调解和家庭功能的修复。服务目标的设定务必清晰明确且具备可衡量性，不但要化解当下存在的问题，还需要放眼长远发展，助力服务对象实现自我提升并顺利融入社会。例如，对于失业人员，短期目标可能是帮助其尽快找到工作，长期目标则是培养其职业发展能力和适应社会变化的能力[5]。服务内容的规划应当全面考量服务对象的需求以及社会资源的可利用状况，诸如提供心理辅导以舒缓压力、开展职业培训以增强就业能力、构建社会支持网络以给予情感和实际帮助等。在服务方法的选取上，个案工作侧重于对个体进行深入探究和个性化干预、小组工作借助群体间的互动来推动共同成长、社区工作致力于优化社区环境和增强社区凝聚力。总而言之，社会工作的实践框架是一个系统完备且全面的体系，通过科学合理的规划与切实有效的实施，能够有力地促使社会工作在多元主体参与的社会治理中发挥出积极有效的作用。

3. 社会工作在多元主体治理中的角色定位

3.1. 社会工作的角色识别、冲突与协调

在共建共治共享的治理体系中，社会工作要充分发挥其效能，需要服务于社会发展的根本方向。在社会工作的实践框架下，不同发展需求导致框架下的具体工作内容具有差异性。例如，湖南省民政厅《民政社工站项目提质升级行动方案(2024~2026)》(湘民发〔2024〕31号)明确提出民政社工站服务内容涵盖社会救助、残疾人、老年人、儿童和公益慈善领域的社会工作服务，同时还鼓励各地因地制宜，确定当地重点服务对象和重点服务内容，打造特色服务品牌。可见，社会工作应根据差异化的发展需求提升基层治理效能，兜底民生服务保障，故具有共通性的角色定位和功能。

社会工作在多元主体社会治理的大格局中占据着举足轻重的地位，而精准识别其角色乃是充分发挥作用的关键所在。例如，在湖南省《乡镇(街道)社工站服务指南》和云南省《乡镇(街道)社会工作服务站服务管理规范》中，社会工作的具体角色可分为基础服务提供者、资源链接者、问题解决者、关系协调者等，社会工作服务对象重点聚焦于包括老人、儿童、残疾人等在内的困难群众，应围绕其具体需求提供心理疏导、物质帮助、社会融入等服务。社会工作者能够成为资源链接者，具备整合与调动社会资源的能力，从而为有需求的群体给予支持和协助。比如，其与形形色色的机构和组织构建合作关系，进而获取诸如物质、人力以及信息等各类资源，以此来满足服务对象多样化的需求[6]。社会工作的链接作用推动多元主体治理理论实践落地，为政府、社会组织、企业以及公众等提供资源融合平台。社会工作者运用自身的专业知识和方法，深度剖析社会问题的根源以及影响要素，制定出切实可行的解决方案，在此过程中充分注重个体的需求以及社会环境的综合情况，这意味着他们也是问题解决者。在多元主体的社会治理进程中，社会工作者充当着协调不同主体之间关系的角色，促进各方展开沟通与合作，成功化解矛盾和冲突，致力于营造和谐的社会治理环境，因此他们也是关系协调者[7]。多元主体治理理论强调

多元主体协同协作，社会工作作为链接者和协调者，致力于构建多元主体治理格局与逻辑，推动形成社会治理共同体。社会工作者基于自身的实践经验和专业视角，为完善社会政策提供建设性的建议和有力的依据，积极推动政策的优化与改进，以便能够更好地服务于社会大众，这表明他们还可能是政策倡导者。总之，社会工作者在多元主体社会治理中的角色丰富多元，这些角色彼此交织、相互补充，共同为社会治理的有效施行注入强大动力。

当然，社会工作领域中角色冲突的出现也是难以规避的，社会工作者常常会遭遇专业理念和现实需求的相互碰撞，比如追求公平正义这一专业价值观，却与资源有限、利益分配不均的实际状况产生冲突[8]。而且，由于不同治理主体对于社会工作角色的期望存在差别，这很可能致使社会工作者在执行任务的过程中陷入左右为难的困境。要想对这些冲突加以协调，建立行之有效的沟通机制是首要任务。社会工作者应当主动且积极地和其他治理主体展开交流，清晰地了解各方的需求与期望，最大程度地降低误解和分歧出现的可能性。同时，强化专业培训也是关键之举，这有助于提升社会工作者应对复杂情境和冲突的能力，让他们在面对各种棘手问题时能够游刃有余[9]。此外，制定清晰明确的角色规范以及合理的职责划分同样重要，这样能够防止因职责不明晰而引发冲突。

3.2. 社会工作的角色扩展与创新

社会工作所扮演的角色并非是静止不变的，而是始终处于持续扩展与不断创新的动态进程之中，伴随社会的演进以及需求的更迭，社会工作的角色范畴得以显著拓展。在社区治理中，社会工作者已不再单纯局限于提供往昔那种传统的服务，而是积极投身于社区规划以及资源整合等相关工作，进而成为推动社区发展以及协调各方的关键力量。在应对层出不穷的新兴社会问题时，社会工作者同样彰显出别具一格的创新角色特质，比如在网络社交的大环境中，社会工作者借助创新的干预手段，成功化解网络成瘾以及虚拟社交障碍之类的问题，摇身一变成为虚拟社会空间里的引导者与支持者[10]。同时，社会工作逐渐成为支持网络构建者，帮助服务对象搭建社会支持网络，培育互助共进意识。再者，社会工作者在跨领域合作的领域中同样持续创新自身角色，与科技领域的深度融合，让社会工作者能够充分运用大数据、人工智能等前沿技术手段，更为精准地判别服务对象的具体需求，进而提供极具个性化的服务，成为科技与人文完美融合的有力践行者。最重要的是，社会工作更加注重提升社区治理能力的过程性目标，担当社区发展推动者。在社会工作的协调下，社区专业性不断提升，逐渐形成自助、互助、和谐的治理风尚。这些角色的拓展与创新，不但大幅提升了社会工作的服务效率与效果，而且为多元主体社会治理注入了全新的活力以及富有前瞻性的思路。

3.3. 社会工作的角色效能评估

在多元主体治理的大框架中，对社会工作角色效能的评估意义非凡。这种评估若能做到切实有效，便能将社会工作于其中所产生的实际效用与价值清晰明了地呈现出来。评估指标应当广泛包含社会工作者在处理社会问题、推动社会公平以及增强社会凝聚力等诸多方面的具体作为。评估方法需要把定性与定量的方式有机融合，就定性而言，可以借助案例研究、深度访谈等手段获取社会工作者的工作经验以及内心感受；从定量的角度出发，利用数据分析工具，针对相关数据展开统计与分析，从而对其工作成果进行客观评判。角色效能评估还务必要将不同的社会环境以及治理场景对社会工作角色产生的影响纳入考量范畴。在纷繁复杂且变幻莫测的社会环境里，社会工作者的角色效能极有可能受到多种多样因素的限制或者推动，评估结果对于优化社会工作的角色定位以及功能发挥具备关键的指导价值[11]。通过对评估结果展开深入细致的分析，能够将工作中存在的缺陷与不足挖掘出来，为进一步增强社会工作在多元主体治理中的效能提供坚实有力的依据。总之，科学且合理的角色效能评估能够有力地促进社会工作

在多元主体治理中更出色地发挥作用，达成社会治理的优化与创新目标。

4. 社会工作的功能发挥、创新与挑战

4.1. 社会工作的功能发挥

在社会治理的多元架构中，社会工作的作用尤为关键。其核心价值在于弥合多主体治理格局与多元治理逻辑间的缝隙，发挥“协同枢纽”的功能，促进不同主体与治理逻辑的融合，构建社会协同治理的共同体。其中，社会工作拥有的资源整合能力是枢纽功能的前提和基础。社会工作拥有资源整合的能力，能够将包括人力、物力以及财力等在内的社会资源予以高效整合，把分散的资源聚拢起来，从而为解决社会问题给予强有力的支撑。通过与各类主体展开合作，社会工作者能够充分激发各方资源的潜力，达成资源的优化配置，这正是多元主体治理理论所追求的实践效能[12]。社会工作还具备为有需求的个人、家庭以及群体提供专业化服务的功能，满足他们于生活、心理、教育等诸多领域的需要[13]。例如为处于弱势地位的群体给予生活上的照料、心理方面的辅导以及就业方面的援助等服务，助力他们改良生活状态，增强自我发展的能力。

同时，社会工作为民众与政府、社区、企业之间提供情感基础，在产生利益分歧时协调各方利益，推动多元治理主体和谐发力。社会工作者通过走访调查，将民众的需求反馈给政府。政府以民情为根本依据，制定让民满意的政策，增加与民众的亲切感。社会工作者通过收集并传递给政府民情、向民众讲解政策的单向或双向行动，推动双方实质沟通，协助寻找利益平衡点，帮助政策落实执行。如此，社会工作能够增强民众“主人翁”意识，同时扭转政府“本位”思想，在承担资源链接者角色过程中，社会工作发挥着桥梁作用，唤醒着民众的主体性。政府在与社工频繁交流中也能够学习其专业化的服务方式，从而将管制思维升级为治理思维，更好地创建服务型政府。

在社会治理的高要求下，社会工作承担社区发展推动者角色，推动社区公共服务社会化转型。面对民众需求多元化，传统型公共服务供给模式不能满足社区公共服务的需求。因而，需要积极探索新型供给模式，以社会工作为综合平台，以政府购买、公建民营等路径为依托，完善社区服务功能，推动儿童、老年人、残疾人救助等重点领域的公共服务提质升级。社会工作同样具有社会倡导的功能，能够对社会问题予以关注，倡导社会的公平正义，促进社会政策的完善与改进[14]。借助宣传和呼吁，社会工作者促使社会更多地关注弱势群体的权益，推动社会制度的优化与变革。总而言之，社会工作的基本功能包含资源整合、情感链接、社会协调、推动创新以及社会倡导等多个层面，这些功能彼此影响、相互协同，共同为社会治理的优化以及社会的发展进步贡献力量。

4.2. 社会工作的功能创新与挑战

在社会治理领域，社会工作的显著意义与价值还在于所具备的创新功能。就方法和技术层面而言，社会工作的功能创新可以从两个方面得以彰显，一方面，社会工作利用互联网发展自身功能，比如借助大数据以及人工智能这类新兴技术，能够更为精准地识别服务对象的需求，进而增强服务的针对性与有效性。另一方面，通过数智技术实现治理共同体内部各要素的联结，完善社会工作与其他治理主体之间的协作机制，构建目标一致、协同行动的新型关系。社会工作的功能创新为多元主体治理理论提供新的实践基础，推动了理论的深化和拓展，多元主体协同领域逐渐宽泛化。在服务模式方面，社会工作不再受限于传统的个案、小组以及社区工作方法，而是积极探寻融合多种方法的综合性服务模式，以此来契合复杂且多变的社会需求[15]。在理念范畴，社会工作的创新同样不可小觑，由单纯的解决问题逐步转向注重预防和发展，着重激发服务对象的内生动力以及自我发展能力，例如社会工作者通过实地走访与调查精准把握弱势群体需求，同时采用技能培训、政策解读等多元措施帮助其提升谋生能力。整体而言，

伴随社会纠纷复杂化和技术革新加速化,社会工作必须强化自身功能,凸显在社会治理中的定位和作用。作为基础服务提供者,社会工作服务范围的动态调整应紧密契合人民日益增长的新需求,精准锚定服务新边界与新方向。作为资源链接者,社会工作不再限于融合资金、人力等传统资源,而是致力于构建各要素相互联结的治理共同体。就此,社会工作的创新功能为社会治理注入鲜活的力量与动力,对提升社会治理的水平和质量发挥着积极作用,我们既要坚持社会工作传统功能的根基,也要顺应社会变化,积极推动社会工作的功能创新,助力构建多元治理格局。

当然,在社会工作功能得以施展的进程中,诸多挑战也纷纷显现,积极应对挑战并探索有效路径,是精准识别社会工作角色和功能动态演变的关键所在。其中,资源的有限性表现得尤为显著,资金的匮乏、人力的稀缺以及技术的滞后,都对社会工作的功能拓展形成了束缚。对社会工作的认知度偏低也致使其在运作期间会面临误解以及缺乏支持,进而对其功能发挥产生阻碍。针对上述挑战,就资源而言,需积极开拓多元的筹资路径,吸引社会资本的融入,同时强化与企业、基金会等的合作。例如,可以通过举办慈善活动来吸引社会资本,或者与知名企业建立长期合作关系以获取稳定的资金支持。在队伍建设方面,要加快社会工作者职业化体系构建,健全培养教育、管理监督、绩效评估、保障措施等制度机制。与此同时加强与信息技术学科合作,形成高效的操作标准或服务模式,以应对技术革新带来的服务场景、服务方式、服务对象等范式转变。在提高社会认知度的层面,应当强化宣传推广工作,借助多种媒体渠道广泛传播社会工作的理念与价值,促使更多的人知晓并支持其工作。比如,可以利用社交媒体平台发布生动有趣的案例,或者邀请知名人士参与宣传活动。进一步构建完备的评估机制也极为重要,对社会工作的功能发挥予以科学、客观的评判,及时察觉问题并予以改进。概括而言,唯有全面认知并切实应对社会工作功能发挥过程中的挑战,方可促进社会工作不断强化专业功能,更优地发挥其在社会治理中的效用。

5. 结语

社会工作在多元主体治理当中占据着无法替代的关键地位,其能够精准地识别社会需求,高效地协调各方资源,持续拓展服务范畴,并且不断创新工作手段,与此同时,借助科学的效能评估机制持续提升自身的服务品质。在实践框架下,社会工作具体角色可分为基础服务提供者、资源链接者、问题解决者、关系协调者等,其中基础服务提供是“前线”角色,资源链接是核心定位。伴随社会的演进以及需求的更迭,社会工作的角色范畴得以显著拓展。借助数智技术,社会工作化身为网络空间引导者、支持网络构建者、人文科技融合者。基本角色和创新角色的互融互通,引导社会工作最终成为社区发展的有力推动者。

角色的创新让社会工作在不同层面都展现出了多元化的功能,就基本功能而言,为各类社会问题的化解给予了专业的支持与服务,通过对具体实践案例的剖析,充分彰显了其在特定情境中的切实有效应用。在创新功能方面要始终不懈地探索契合社会发展变迁的崭新方法和模式,利用互联网+技术推动多元主体间各要素深度融合,打造和谐、稳定的社会治理共同体。总体而言,在社会需求复杂化的背景下,社会工作服务水平不断提高,相应地其在社会治理体系中发挥着愈发不可替代的作用。

参考文献

- [1] 王思斌. 发挥社会工作在建设社会治理共同体中的积极作用[J]. 中国社会工作, 2019(33): 1.
- [2] 赵丹林. “大社会工作”格局下中国社会工作高质量发展的路径探索[J]. 社会与公益, 2024(11): 215-217.
- [3] 刘银喜. 顺应时代发展趋势 全方位推进社会治理现代化[J]. 中国社会工作, 2024(1): 13.
- [4] 郭金喜, 陈欢. 多元主体参与社区治理的实践探索与理论反思——基于 2013-2015 年“中国社区治理十大创新成

- 果”的研究[J]. 金华职业技术学院学报, 2017, 17(4): 24-28.
- [5] 张伟, 杨伟, 李凡. 社会工作专业优势促进社会治理现代化的路径[J]. 南京工程学院学报(社会科学版), 2024, 24(1): 39-45.
- [6] 孟宪红. 社会工作介入城市社区治理的意义及路径——评《社会工作与城市社区治理》[J]. 现代城市研究, 2024(11): 137-138.
- [7] 傅芳萍. 社会工作在基层社区治理中的作用发挥[J]. 江西电力职业技术学院学报, 2018, 31(11): 162-164.
- [8] 陈志鹏. 基层社区治理中社会工作者的角色定位探析[J]. 市场周刊, 2021, 34(9): 185-187.
- [9] 马良. 新时代新征程: 基层治理中的社会工作人才队伍建设[J]. 中国社会工作, 2024(15): 1.
- [10] 王芳. 论政府主导下的网络社会治理[J]. 人民论坛·学术前沿, 2017(7): 42-53+95.
- [11] 徐国冲, 卢之卿, 潘金鲜. 走向治理效能评估: 基于场域、价值与角色的三维分析[J]. 广西师范大学学报(哲学社会科学版), 2023, 59(1): 109-119.
- [12] 徐华, 隋亮. “被资源化”: 我国专业社会工作发展的困境与出路[J]. 社会工作与管理, 2019, 19(1): 5-12+45.
- [13] 童敏. 项目服务的专业逻辑: 社会工作专业化的本土路径[J]. 社会工作, 2016(3): 25-32+124-125.
- [14] 金超然, 席小华. 服务中倡导: 社会工作政策倡导的行动路径研究[J]. 社会工作与管理, 2025, 25(1): 81-93.
- [15] 黄杰铭, 达鹏宇. “1 + 5 + N”: 整合型的社会工作服务体系探索[J]. 中国社会工作, 2024(19): 36-37.