

从“流动的陌生人”到“治理合伙人”： “邻”机“益”动工作法介入新就业群体 社会工作的实践逻辑

——基于望江街道“小哥圆桌会”制度化参与渠道的深度考察

朱 韵

浙江省杭州市上城区望江街道近江东园社区，浙江 杭州

收稿日期：2026年8月23日；录用日期：2026年10月13日；发布日期：2026年10月23日

摘 要

随着平台经济的深入发展，以外卖骑手、快递员、网约车司机为代表的新就业群体规模持续扩大，但其在权益保障、社会融入和基层治理参与等方面面临结构性困境，传统服务模式难以有效回应其复合型需求。本文以杭州市上城区望江街道“小哥圆桌会”文明实践项目为研究对象，系统考察“邻”机“益”动工作法(拎-聆-领-令)这一本土社会工作模式介入新就业群体服务的实践逻辑。该工作法作为“小哥圆桌会”运行模式的专业实践路径，即“拎”——会前议题征集，“聆”——会中诉求聆听，“领”——会中专业引领，“令”——会后协同联动，形成了从需求评估到赋能自治的完整闭环。研究通过问卷调查、深度访谈和参与式观察对项目成效进行系统评估。“邻”机“益”动工作法有效提升了新就业群体的社区参与度与诉求回应效能，并在培育骨干自治力量方面取得显著成效。本文揭示了该工作法的本土创新价值，并基于实证提炼制度化参与、精准化服务、优势转化、协同治理、可持续保障五条优化路径。同时，本文对模式的推广条件与潜在风险进行了批判性反思。

关键词

“邻”机“益”动工作法，新就业群体，小哥圆桌会，本土社会工作，制度化参与

From “Floating Strangers” to “Governance Partners”: The Practical Logic of the “Lin Ji Yi Dong” Working Method in Social Work with New Occupational Groups

—An In-Depth Investigation Based on the Institutionalized Participation Channel of the “Deliverymen Roundtable” in Wangjiang Subdistrict

文章引用: 朱韵. 从“流动的陌生人”到“治理合伙人”: “邻”机“益”动工作法介入新就业群体社会工作的实践逻辑[J]. 社会科学前沿, 2026, 15(10): 358-367. DOI: 10.12677/ass.2026.1510848

Yun Zhu

Jinjiang Dongyuan Community, Wangjiang Subdistrict, Shangcheng District, Hangzhou Zhejiang

Received: August 23, 2026; accepted: October 13, 2026; published: October 23, 2026

Abstract

With the rapid expansion of the platform economy, the population of new occupational groups—represented by food delivery riders, couriers, and ride-hailing drivers—has grown substantially. However, these groups continue to face structural challenges in terms of rights protection, social integration, and participation in grassroots governance, and traditional service models struggle to effectively respond to their compound needs. Taking the “Deliverymen Roundtable” civilization practice project in Wangjiang Subdistrict, Shangcheng District, Hangzhou, as a research case, this paper systematically examines the “Lin Ji Yi Dong” working method—an indigenous social work model intervening in services for new occupational groups. As the professional practice pathway of the “Deliverymen Roundtable” operating model, the method consists of four steps: “Lin” (topic collection before the meeting), “Ling” (listening to expressed needs during the meeting), “Ling” (professional guidance during the meeting), and “Ling” (collaborative follow-up after the meeting), forming a complete closed loop from needs assessment to empowered self-governance. Employing questionnaire surveys, in-depth interviews, and participatory observation, the study evaluates the project’s outcomes. The findings indicate that the working method has effectively enhanced community engagement and responsiveness to expressed needs, while achieving notable results in cultivating grassroots leadership. The study reveals the indigenous innovative value of this working method and distills five optimization pathways: institutionalized participation, precision service, strength transformation, collaborative governance, and sustainable safeguards. The paper also offers critical reflections on the conditions for replicating the model and its potential risks.

Keywords

“Lin Ji Yi Dong” Working Method, New Occupational Groups, Deliverymen Roundtable, Indigenous Social Work, Institutionalized Participation

Copyright © 2026 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. 问题缘起：新就业群体社会工作的介入困境

数字平台经济的深入发展催生了以外卖骑手、快递员、网约车司机为代表的新就业群体。据杭州市委社会工作部统计，杭州市累计注册的网约配送员约 35 万至 42 万人，周活跃骑手约 11 万至 15.8 万人 [1] [2]。上城区新就业群体规模超 1.7 万人，是该群体最为活跃的区域之一 [3]。据项目前期调研，近江东园社区辖区内日均活跃骑手、快递员、网约车司机超过 400 名。这一群体是城市美好生活的重要创造者，却因职业流动性与社会认知的滞后，长期处于社区服务体系的边缘地带。

2025 年 10 月，《中共中央办公厅 国务院办公厅关于加强新就业群体服务管理的意见》明确指出“新就业群体是社会主义劳动者的重要组成部分” [4]。政策导向已十分清晰，但如何将其转化为可操作的专业实践，仍是社会工作领域亟待回答的命题。

传统社会工作介入模式面临显著挑战：个案工作的“定点约谈”难以匹配骑手的工作节奏，小组工作的“固定成员”难以应对群体的高流动性，社区工作的“地域边界”难以覆盖跨区域作业的职业特征。如何在流动性中建立稳定性、在碎片化中构建系统性、在疏离感中培育归属感，成为社会工作介入新就业群体服务的核心难题。这要求社会工作者突破传统方法框架，探索与新就业群体职业特征相匹配的介入路径。

该文明实践项目由近江东园社区落地执行，14名持证社会工作者担任核心执行力量，以本土“邻”机“益”动工作法作为“小哥圆桌会”的运行模式——该工作法中“拎-聆-领-令”四阶梯模式有机嵌入“小哥圆桌会”的“会前-会中-会后”运行程序。

本文的核心分析框架基于社会工作经典理论的整合：生态系统理论[5]提供结构性诊断视角，指引需求的三层分析；增能理论[6]解释服务对象从“无力感”到“效能感”的转化机制；优势视角[7]指导将职业特性重构为治理资源。

2. 需求评估：前期调研与精准画像

2.1. 调研方法与抽样

社会工作者综合运用多种方法开展需求评估。抽样策略采用目的性抽样与滚雪球抽样相结合。个别访谈层面，在辖区外卖站点和快递网点进行定点接触，按工作年限、站点归属分层抽取，共深度访谈30人(外卖骑手22人、快递员5人、网约车司机3人)。焦点小组层面，设计“小哥午餐会”形式，累计开展12场、覆盖80余人次。线上问卷层面，依托“小哥”社群发放问卷，回收有效问卷1247份。社区走访层面，走访6个住宅小区、12家共建单位，访谈物业、商户和居民代表共24人，形成信息的三角交叉验证。

2.2. 数据收集与处理

访谈提纲核心问题围绕五个维度设计：工作状况(日均单量、工作时长)、困难与需求(最大困难、进门难具体表现)、社区关系(与居民物业关系)、权益保障(社保、工伤)、参与意愿(是否愿参加议事会及合适形式)。问卷包含三部分共15题：基本信息6题、需求评估(李克特5级量表)6题、参与意愿3题。满意度评估基于SERVQUAL服务质量模型编制简易问卷(五个维度各2题，共10题，5级量表)，回收有效问卷214份。

数据分析采用描述性统计方法。量化数据主要计算各需求维度的均值和提及比例，以呈现需求的分布与优先级。质性访谈数据按主题分析法处理：对访谈文本进行逐行编码，将意义相近的编码归并为若干子主题，再将子主题整合为微观、中观、宏观三层需求结构，形成系统化的需求评估结果。两名社会工作者独立编码，一致性系数为0.79，不一致处通过讨论达成共识。

2.3. 群体画像

调研数据显示，近江东园社区新就业群体画像见表1：

Table 1. Profile of new occupational groups in Jinjiang Dongyuan Community
表 1. 近江东园社区新就业群体画像

类型	日均活跃人数(估)	主要职业特征
外卖骑手	约 300 人	工作时段集中于午晚高峰；流动性大
快递员	约 80 人	固定片区作业，与物业互动频繁
网约车司机	约 50 人	商圈为接单热点区域

这一群体具有“全天候在线、全区域流动、全场景渗透”[2]的职业特征，是城市的“活地图”，却也因高流动性而长期处于社区服务的“盲区”之中。

2.4. 需求分层

基于生态系统理论[5]，需求呈现微观、中观、宏观三层结构见表 2：

Table 2. Three-dimensional needs assessment of new occupational groups
表 2. 新就业群体需求评估三维表

系统层面	需求类别	提及比例	典型原话
微观系统	饮水充电、休息场所	100%	“单子多了手机不够电”
	便捷问诊、健康关怀	82%	“长期奔波，肠胃不好”
	心理疏导、情绪调节	65%	“跑单压力大，没人说话”
中观系统	门禁优化、楼栋标识清晰	91%	“进小区门最难”
	“被看见、被倾听”	76%	“渴望被看见、被倾听”
	错峰就餐、子女托管	73%/52%	“饭点过了没地方吃饭”
宏观系统	参保流程简化	78%	“流动性太大，参保门槛高”
	劳动权益咨询	61%	“出了事不知道找谁”

这一分层诊断揭示了需求间的因果关系——微观的“不敢生病”根植于宏观的“工伤无保障”，中观的“进门难”根植于社区物理环境的结构性偏见——决定了后续介入策略的“三线并进”。

2.5. 资源盘点

社区已建有“尚小驿”站点(饮水充电、政策咨询)、幸福邻里食堂(9.9 元“‘小哥’暖新套餐”)等实体空间。2024 年 7 月“望江街道清林公益服务中心”入驻，社区拥有 14 名持证社会工作者、30 余家共建单位。需求评估与资源盘点的完成，标志着工作法第一步“拎”的专业任务初步达成。

2.6. 研究者反思

本文作者兼具项目执行者与研究者双重身份。这一双重角色既带来“内部人”视角优势——与骑手建立长期信任关系，使其更愿袒露真实想法；也构成潜在偏倚。为应对社会期望偏倚，研究者在访谈中主动引入负面问题(如“‘小哥圆桌会’有哪些做得不好的地方?”)；为应对选择性呈现偏倚，引入外部编码员独立编码并刻意搜寻反面案例；为应对角色混淆风险，在圆桌会中实行角色分工，研究者仅以观察员身份参与数据记录。本研究获得街道和社区知情同意，访谈对象均签署知情同意书，问卷匿名填答。

3. 理论框架：整合性分析框架

“邻”机“益”动工作法的理论根基源自三重视角的整合。生态系统理论[5]将个体处境理解为微观系统(个人与直接环境互动)、中观系统(社区组织层面互动)和宏观系统(政策文化层面结构因素)相互作用的结果。在本研究中，该理论指引研究者识别出三层需求的因果关系——微观的“不敢生病”并非个体问题，而是宏观的“工伤无保障”在中观层面传导后的结果呈现。增能理论认为弱势群体的“无力感”源于外部障碍的长期压迫和内化的负向自我认知，增能的路径在于消除无力感来源、培养自信心。在本研究中，该理论解释了“小哥圆桌会”的目标不是“替骑手解决问题”而是“让骑手成为解决问题的人”——

因为真正的增能是激发被压抑的主体性。优势视角的核心主张是将关注焦点从“问题”转向“资源和可能性”。在本研究中，该理论将骑手“走街串巷”的职业特性从“流动性大、难以管理”的劣势标签重构为“移动探头”的治理优势。

基于上述整合框架，“邻”机“益”动工作法的四环节获得明确的理论解释：

“**拎**”(lín)——会前议题征集。生态系统理论发挥核心解释功能：社会工作者将骑手表达的个体困扰放置于三层系统中理解——保安态度问题是“进门难”的中观障碍，社保困惑是政策信息不对称的宏观问题。依据“轻重缓急”分类定级，为圆桌会议事提供精准靶向，见表3。

Table 3. Grid-based visits—“Three Must-Ask, Five Must-Discuss, Seven Must-Visit”

表 3. 网格化走访——“三必问、五必议、七必访”

类别	内容
三必问	必问家庭情况、必问困难需求、必问治理建议
五必议	必议群体权益、必议社区环境、必议公共安全、必议服务优化、必议共建共享
七必访	必访新入职骑手、困难骑手、受伤骑手、女性骑手、骨干骑手、有诉求骑手、获表彰骑手

“**聆**”(líng)——会中诉求聆听。增能理论在此发挥关键作用：社会工作者“不打断、不评判、不急于给建议”的“三不原则”，为长期处于“表达无门”状态的骑手创造不受评判的公共表达空间。当骑手发现“说了真的有人听”，其被压抑的主体性开始复苏，从“旁观者”转化为“参与者”。

“**领**”(lǐng)——会中专业引领。优势视角在此发挥核心功能：社会工作者不将骑手视为“有问题的人”，而是将其职业特性转化为治理资源——“走街串巷”重构为“移动探头”的社区情报优势[2]。同时，生态系统理论的中观分析指导社会工作者邀请物业、平台等多方参与，将个案需求转化为多方协同的互助计划。

“**令**”(lìng)——会后协同联动。增能理论在此达到高潮：当骑手从“提意见者”成长为“议事主持者”(如老李的转变)，效能期待从“说了没用”彻底转变为“我有能力推动改变”。社会工作者完成从“代行者”到“陪伴者”的角色转换。

四环节构成螺旋上升的动态系统，每一次“令”的达成启动新一轮“拎”。三者并非并行运用，而是在不同环节各有侧重、互为支撑，共同构成“邻”机“益”动工作法的完整理论解释。

4. 运行模式：“小哥圆桌会”四阶段实践

“小哥圆桌会”严格依照“拎-聆-领-令”四环节运行。

1) “**拎**”：会前议题征集。社会工作者通过日常走访、386 个“小哥”社群[2]、“小哥午餐会”等多渠道征集议题，依据“轻重缓急”筛选——紧急的单独处理、共性的纳入议事、个体的链接资源。其专业功能在于将“噪音”识别为“信号”。议题确定后提前发布预告，对首次参加者电话沟通梳理要点，降低参与门槛。

2) “**聆**”：会中诉求聆听。圆桌取代讲台式座位，消除权力感；社会工作者与骑手同坐。核心环节“‘小哥’有话说”——每位参与者轮流表达诉求，社会工作者不打断、不评判、不急于给建议。45 岁骑手老胡首次参会时一言不发，随口提到“某小区电梯坏了很久”，社会工作者立即回应“这件事只有跑这片的的老胡最清楚”，并安排其下次首位发言、提前电话梳理要点。一年后，老胡成为独立主持圆桌会的“议事达人”。

3) “**领**”：会中专业引领。社会工作者将零散话题归纳为 2~3 个核心议题，引导参与者共同讨论。“1+3+N”框架——“小哥”为主体，街道、社区、社会组织三方常驻，物业、平台、商铺、职能部门

等 N 方参与。会议结束时形成共识清单、行动清单、待议清单。

4) “令”：会后协同联动。社会工作者根据行动清单跟踪落实。12 名“议事达人”从议题选定到成果反馈，基本实现平台“自运行”。项目将经验固化为《“小哥圆桌会”议事手册》等制度成果。

5. 机制分析：“小哥圆桌会”运行模式的深层逻辑

“邻”机“益”动工作法作为“小哥圆桌会”运行模式，源于三个深层机制：

时间承接机制：“拎”为“聆”提供话题基础，“聆”为“领”提供信息基础，“领”为“令”提供行动基础，“令”的成果成为下一轮“拎”的起点，形成螺旋循环。

功能支撑机制：无“拎”则“聆”失焦，无“聆”则“领”成说教，无“领”则“令”失向，无“令”则“拎”成一次性采集。环环相扣，互为前提。

角色转换机制：社会工作者角色从信息采集者→共情倾听者→专业引导者→支持者；“小哥”角色从信息提供者→被倾听者→方案共创者→自主主持者。四环节本质上是权力让渡的程序设计。

6. 成效评估

6.1. 参与率与转化率

参与率计算说明：本研究所报告的“参与率”指当期圆桌会的实到人数占当期有效邀请人数的百分比。有效邀请人数依据当期议题涉及的特定配送区域、站点及社群随机抽样确定，以剔除因排班、休假等客观不可抗力导致的基数偏差，从而聚焦测量骑手在受邀条件下的实际参与意愿。

Table 4. Phase-by-phase changes in meeting participation rates
表 4. 会议参与率阶段性变化

阶段	参与率	状态说明
首场圆桌会	31%	观望期
前 3 场平均	52%	破冰期
常规运行阶段	87%	成熟期

从表 4 可见，首场圆桌会参与率为 31%，骑手对议事平台持观望态度；常规运行后参与率稳定在 87%，圆桌会成为骑手“自己的事”。

Table 5. Collection and resolution of opinions
表 5. 意见建议征集与转化情况

指标	数据	说明
意见建议征集	186 条	覆盖三个系统层面
联动解决问题	85 项	涉及进门难、社保咨询等多维度
问题转化率	44.40%	“说了有用”的可量化证明

从表 5 可知，“进门难”议题提出后，社会工作者组织物业、居民代表、骑手三方对话，推动辖区 6 个住宅小区全部实现电子“‘小哥’码”无障碍通行。

6.2. 满意度评估

基于 SERVQUAL 模型的满意度调查显示(5 分制), 见表 6:

Table 6. Service quality satisfaction assessment
表 6. 服务质量满意度评估

维度	满意度均分
有形性(场地设施)	4.5
可靠性(承诺兑现)	4.3
响应性(紧急介入)	4.7
保证性(专业可信度)	4.8
移情性(理解难处)	4.9
总体	4.64

从表 6 可见, 移情性 4.9 分验证“聆”的成效, 保证性 4.8 分确认“领”的品质。

6.3. 核心成效汇总

项目运行以来, “小哥圆桌会”在议事场次、意见建议征集、问题解决、服务覆盖、参与率提升、骨干培育、矛盾化解、政治引领等方面取得系统性成效, 核心数据汇总见表 7。

Table 7. Core outcomes of the “deliverymen roundtable”
表 7. “小哥圆桌会”核心成效

类别	核心数据
议事场次	24 场
意见建议	186 条
解决问题	85 项(转化率 44.4%)
服务覆盖	超 4 万人次
参与率	31%→87%
骨干培育	12 名“议事达人”
矛盾化解	同比下降 72%
政治引领	6 人提交加入基层组织申请

6.4. 政策性认可

近江东园社区成功创评 2025 年浙江省“专业社工 + 志愿服务”融合示范单位。2026 年 8 月, “小哥圆桌会”文明善治项目入选杭州市新时代文明实践项目展示交流活动金奖(全市 52 个参赛项目中, 获总分第一)。2026 年 8 月, 2026 年 8 月, 央视《朝闻天下》专题报道《“小哥圆桌会”守护高温下的骑手》。“小哥圆桌会”已从社区试点成长为市级乃至省级治理创新品牌。

7. 讨论：理论贡献与文献对话

本研究的发现与既有文献形成对话。现有研究普遍指出外卖骑手等群体面临“高流动性、低归属感、

弱参与意愿”的结构性困境，传统参与渠道在时间、形式上与骑手生活节奏脱节。本研究的“31%→87%”参与率跃升表明：问题不在于骑手“不愿参与”，而在于“参与渠道不匹配”。“邻”机“益”动工作法的理论贡献在于：通过“拎-聆-领-令”四阶递进，将参与权让渡程序化，使骑手从“被通知参会”转为“决定议什么、怎么议”的主体。同时，本研究验证了顾东辉提出的社会工作“三社联动”逻辑[8]在流动性群体中的可操作性——当骑手解决了“进门难”后，其参与行为从“寻求帮助”转变为“主动报告隐患”，体现了社区、社工与社会组织三方联动的治理效能。

值得反思的是，本模式有效性主要在微观和中观层面得到验证，宏观层面(劳动权益、社保制度)介入有限。平台经济的劳动体制构成深层结构约束，社区协商只能在其缝隙中争取改进[9]。

8. 反思与批判：局限性与推广条件

8.1. 实践中的深层挑战

资源依赖。项目高度依赖财政投入——14名社工的专业时间、场地、积分兑换资金等均需稳定来源。一旦资金断档，运行质量可能下滑。

内部权力分化。12名“议事达人”的形成标志着增能目标达成，但也引发新问题：有普通骑手反映“每次都是那几张熟面孔”，提示参与机会的“形式平等”可能掩盖“实质不平等”。专送与众包、长工龄与短工龄之间的诉求差异显著，“议事达人”的代表性存在限度。

宏观触达有限。骑手的社保、工伤认定等问题根植于平台经济深层运行逻辑，社区议事无法改变平台企业的用工策略。有骑手坦言：“我更担心摔了没人管。”若社区服务停留在“改善待遇”而非“改变结构”层面，可能陷入“服务替代治理”的风险。

8.2. 推广的前提条件

“小哥圆桌会”并非无条件可复制的“技术包”，其成功依赖以下条件：

专业社工力量。14名持证社工是核心执行基础——“拎”需生态系统理论运用能力，“聆”需专业倾听技巧，“领”需资源链接能力，“令”需持续陪伴能力。

街道联动支持。“小哥圆桌会”从试点成长为品牌，与望江街道的资金保障、跨部门协调密不可分(如“小哥码”需住建、公安等多部门协同参与)。

关键人物催化。彭清林的榜样示范效应为项目初期提供了宝贵信任基础。

前期服务积淀。“尚小驿”“暖新套餐”等前期服务为“小哥圆桌会”积累了初步信任。

类型化调适建议：在“小哥”集聚度高的商圈型社区可直接复制四阶流程，但需注意议事代表的多元性；在集聚度低的社区，建议先建服务阵地再启动议事平台。

9. 总结与优化路径：本土社会工作介入的实践启示

基于前文对“邻”机“益”动工作法运行机制与成效的系统分析，本部分从社会工作专业视角出发，提炼该模式在实践操作层面的五条优化路径，并在此基础上总结社工专业性的不可替代价值。

1) 制度化参与：从“一次性动员”到“闭环式协商”

首场31%的参与率与常规运行后87%的参与率之间的落差表明，骑手并非天然疏离社区事务，而是缺乏“说了有用”的制度化体验。优化路径的核心在于构建“会前议题征集-会中平等表达-会后跟踪反馈”的全链条闭环。44.4%的问题转化率之所以具有专业意义，在于它实证了“参与有效性”，即每一次从诉求到解决的闭环，都是一次对服务对象效能感的重建。社会工作的专业任务不是“提高参与率”，而是“降低参与成本”，即通过议程预告、表达辅导、反馈告知等程序性设计，使参与变得可预期、可操

作、可检验。

2) 精准化服务：从“需求评估”到“结构化回应”

需求评估显示，新就业群体的诉求分布于微观(个体生存)、中观(社区环境)、宏观(制度保障)三个系统层面，且三者之间存在因果传导——微观的“不敢生病”根植于宏观的“工伤无保障”，中观的“进门难”根植于社区物理环境的结构性偏见。优化路径在于构建“三线并进”的回应体系：微观层面回应饮水充电、健康问诊、心理疏导等即时性需求；中观层面改善门禁系统、楼栋标识、错峰就餐等社区环境；宏观层面推动政策倡导、社保咨询、“小哥友好生态圈”等制度性改善。三个层面并非平行推进，而是以微观服务为信任入口，以中观改善为参与契机，以宏观倡导为价值归宿，形成由浅入深的介入梯度。

3) 优势转化：从“问题标签”到“治理资源”

骑手“走街串巷”“全天候在线”“熟悉城市末梢”的职业特性，在传统管理视角下被标签化为“流动性大、难以管理”。“邻”机“益”动工作法的专业贡献在于完成了这一特性的价值重估，将其转化为“移动探头”的社区情报优势[2]、“数字化敏感”的信息传递优势、“年轻化”的志愿服务活力优势。优化路径的核心机制是“行动创造身份”：不是通过话语说服改变社会认知，而是通过“礼行周三”“骑手哨兵”等品牌化、项目化的实践行动，让骑手在新身份中获得效能感与认同感。当职业特性被制度性转化为治理资源，骑手便从“被管理对象”成长为“治理合伙人”。

4) 协同治理：从“单向服务”到“多元共治”

“1+3+N”框架的制度设计体现了社会工作的系统介入思维：“1”确保服务对象的主体地位而非被代表，“3”提供街道行政资源、社区在地资源、社会组织专业资源的常驻支撑，“N”实现物业公司、平台企业、职能部门等多元主体的弹性协同。优化路径在于构建“政府-市场-社会-社区”四方联动的治理生态。其中，“望江街道清林公益服务中心”作为由群体内部建立的社会组织，其信任基础和动员效率远超外部机构——这验证了“先建组织、再搭平台、以平台促参与、以参与促治理”的制度化路径。此逻辑与顾东辉[8]提出的“三社联动”框架一脉相承，且进一步拓展了多元主体的制度化参与维度。

5) 可持续保障：从“项目运作”到“制度运行”

项目的推广面临三重结构性约束：骑手群体的高流动性消解了参与积累的稳定性，社会工作者精力有限难以支撑无限扩展的服务需求，不同社区资源禀赋差异导致模式复制的不确定性。优化路径在于建立“制度留人、机制育人、生态聚人”三层保障体系：将圆桌会纳入街道购买社会工作者服务的常态化项目清单，规避项目制运作的周期断裂风险；建立“以老带新”的议事骨干传承机制，将个体经验转化为组织记忆；完善“服务换积分”的互惠激励闭环，形成可持续的参与动力。同时，需正视前文所述“资源依赖”“权力分化”“宏观触达有限”等结构性局限，在不同类型社区的推广中因地制宜地调适——商圈型社区直接复制四阶流程但需关注议事代表的多元性，集聚度低的社区则需先建服务阵地再启动议事平台，不宜直接嫁接。

6) 社会工作专业性的不可替代价值

综观“邻”机“益”动工作法的全流程运作，社会工作的专业性体现在以下五个维度：

一是专业伦理贯穿始终。从“聆”环节的无差别走访到“聆”环节的“三不原则”，再到“令”环节的持续陪伴，尊重、接纳、非评判等专业价值观贯穿各环节，这是该模式区别于行政动员或商业运作的根本标志。

二是理论指导决策的科学性。生态系统理论指导需求的结构性诊断，避免将系统问题个体化；增能理论指引“助人自助”的方向，避免陷入“代替服务对象解决问题”的专业陷阱；优势视角指导资源的创造性转化，避免强化弱势标签。三重视角的整合运用，使干预策略兼具结构性视野与操作性路径。

三是三大方法的综合运用。个案工作方法用于骨干培育与深度访谈，小组工作方法用于“小哥午餐会”焦点小组与“议事达人”成长小组，社区工作方法用于资源盘点、多方协调与制度倡导——三大方法的有机整合，为该项目的组织动员、关系建设、骨干赋能持续注入专业动力。

四是专业关系的动态调适。社会工作者的角色随“聆－聆－领－令”四环节推进而系统转换——从需求诊断者到共情倾听者、再到平台搭建者、最终成为赋能陪伴者。这一角色演进的本质是权力与责任的渐进式让渡[4]，是增能目标在专业关系层面的具体实现。

五是“助人自助”终极目标的坚守。“小哥圆桌会”的成效不在于解决多少项诉求，而在于12名“议事达人”能否在社工退出后依然自主运行。从31%到87%的参与率、44.4%的转化率、12名骨干的自主主持——当骑手从“提意见的人”成长为“解决问题的人”，“助人自助”便不再是抽象原则，而是在高频流动的人群中获得了最坚实的专业确认。

参考文献

- [1] 金龙君. 杭城与小哥的“双向奔赴”[J]. 今日浙江, 2025(2): 28-29.
- [2] 邓海建. 望江“小哥圆桌会”解决外卖员的“急难愁盼”[N]. 杭州日报, 2025-11-27(004).
- [3] 上城打造新就业群体友好城区样板[EB/OL].
https://www.zj.gov.cn/col/col1554469/art/2025/art_f680634f3d12f865cadfb954b36cda2e.html, 2025-11-06.
- [4] 中共中央办公厅 国务院办公厅关于加强新就业群体服务管理的意见[EB/OL].
https://jw.gdmc.gov.cn/ywdt/ywyl/t20260427_12538.htm, 2026-04-27.
- [5] 程波辉, 罗培锴. 生态系统理论视域下老年友好型社区的构建路径——基于31个案例的模糊集定性比较分析[J]. 理论探讨, 2024(3): 83-90.
- [6] 李凤舞. 赋权增能理论视域下居民参与社区治理的路径探析——以L社区治理实践为例[J]. 信阳师范学院学报(哲学社会科学版), 2023, 43(4): 23-29.
- [7] 谭霞, 林移刚. 优势视角下的国际社区治理路径研究——以重庆市红岩村社区为例[J]. 社会工作与管理, 2019, 19(1): 68-72.
- [8] 顾东辉. “三社联动”的内涵解构与逻辑演绎[J]. 学海, 2016(3): 104-110.
- [9] Wright, E.O. (2010) Envisioning Real Utopias. Verso.