

目录

摘 要	I
ABSTRACT	III
第 1 章 绪论	1
1.1 选题背景	1
1.1.1 社会工作介入社区协商的政策背景	1
1.1.2 社会工作介入社区协商的现实背景	2
1.1.3 社会工作介入社区协商的理论背景	2
1.2 选题意义	3
1.2.1 理论意义	3
1.2.2 实践意义	4
1.3 国内外研究现状	4
1.3.1 国外研究现状	4
1.3.2 国内研究现状	7
1.3.3 研究述评	11
1.4 研究内容与研究方法	12
1.4.1 研究内容	12
1.4.2 研究方法	12
第 2 章 概念界定与理论基础	15
2.1 概念界定	15
2.1.1 社会主义协商民主	15
2.1.2 城市社区协商民主	15
2.1.3 社区协同治理	16
2.2 社会工作介入城市社区协商的理论基础	17
2.2.1 协同治理理论	17
2.2.2 增能理论	18
2.3 社会工作介入城市社区协商的案例分析	18
2.3.1 邀请多元主体共同参与	20
2.3.2 多渠道收集各类协商议题	21
2.3.3 搭建协商议事平台	22
2.3.4 制定协商议事程序	22
2.3.5 开展协商议事活动	23
第 3 章 协商议事需求分析与服务方案设计	26
3.1 社会工作介入小区环境改善的协商议事项目背景	26
3.2 社会工作介入小区环境改善的协商议事需求分析	27
3.3 社会工作介入 L 社区协商议事的实践路径探讨	28
3.3.1 材料来源与分析方法	28
3.3.2 数据编码与分析	30
3.3.3 社会工作介入 L 社区协商议事的实践路径	34
3.4 社会工作介入小区环境改善的协商议事服务目标	38
3.5 社会工作介入小区环境改善的协商议事服务方案	39
第 4 章 社会工作介入小区环境改善的协商议事实施过程	41
4.1 协商议事前的准备阶段	41
4.1.1 协商议事需求调研	41

4.1.2 整合社区现有资源	41
4.1.3 搭建协商议事平台	42
4.1.4 协商议事能力培训	42
4.1.5 凝聚各主体共识	46
4.2 协商议事中的开展阶段	46
4.2.1 第一次协商议事会议：讨论“脏乱差”问题	46
4.2.2 第二次协商议事会议：“脏乱差”问题分类	49
4.2.3 第三次协商议事会议：探讨问题解决办法	51
4.2.4 第四次协商议事会议：形成问题解决方案	52
4.2.5 各主体间共识达成	54
4.3 协商议事后的落实阶段	54
4.3.1 公示协商议事成果	54
4.3.2 监督协商成果实施	55
4.3.3 链接协商资源	55
第 5 章 社会工作介入小区环境改善的协商议事成效评估	56
5.1 过程评估	56
5.1.1 过程评估的指标	56
5.1.2 过程评估的内容	57
5.2 结果评估	58
5.2.1 结果评估的指标	58
5.2.2 结果评估的内容	59
第 6 章 研究结论与展望	62
6.1 研究结论	62
6.2 研究展望	64
6.2.1 研究不足	64
6.2.2 研究展望	65
参考文献	66
附录一：社区工作人员访谈提纲	72
附录二：社会工作者访谈提纲	73
附录三：社区居民社区协商议事实践调查问卷	74
附录四：社区工作人员及社区居民协商议事满意度调查问卷	77
附录五：访谈者和基本信息	80
致谢	84

城市社区协商议事的社会工作介入研究

摘 要

党的第二十次全国代表大会提出要完善社会治理体系，构建共建共治共享的社会治理新模式，需要加强城乡社区治理体系建设，及时化解基层矛盾纠纷。近年来，城市社区协商议事在全国如火如荼地开展，各个地方的协商议事成果也越来越多，但在实际经验的推广上仍有较大的发展空间。

为探索社会工作介入城市社区协商议事的实践路径，笔者在实习期间参与了重庆市南岸区L社区的协商议项目，该社区的协商议事已取得初步发展，建立了协商议事平台、“三事分流”协商民主新方法、整理了协商议事清单、制定了协商议事程序、规则等。在社区党组织的引领下，社会工作者在搭建协商议事平台、收集协商议题、提供协商议事培训、促进多元主体互动、制定协商议事程序、链接协商议事资源等方面发挥了重要作用。

本文的研究思路是通过案例分析和编码分析总结社会工作介入城市社区协商议事的方式和社会工作介入L社区协商议事的实践路径，进而探究社会工作介入小区环境改善的协商议事实践路径。希望本文总结的实践路径能推动社会工作介入城市社区协商议事路径朝着更加精细化、可操作化的方向发展，为后续研究做出微薄贡献。

本文的研究内容主要包括理论研究、编码分析和实践研究三个部分。理论研究包括对社会主义协商民主、城市社区协商民主、社区协同治理等概念进行界定，对本文所需要应用的协同治理理论、增能理论进行阐述以及对全国优秀城市社区协商议事案例进行了分析，为本文后续的研究提供了理论指导；编码分析是将收集的访谈资料和档案资料进行三级编码，总结出社会工作介入L社区协商议事的实践路径；实践研究是根据L社区X小区的协商议事背景和需求，结合案例经验和社会工作介入L社区协商议事的实践路径，设计X小区环境改善的协商议事方案，并按照协商议事前的准备、协商议事进程中的参与、协商议事后的公示和监督等三个阶段开展协商议事实践活动，服务结束后对整个社会工作的服务过程进行了成效评估。

本文的探索创新主要体现在一是将社区社会工作的方法和技巧与社区协商议事相结合，特别是社会工作介入社区治理的方式和方法在社区协商议事中的应用，

促进了社会工作与社区协商议事的融合；二是通过案例分析和编码分析对社会工作介入城市社区协商议事方式和实践路径进行科学归纳和总结，为本文的服务方案设计提供了可靠的指导，使社会工作介入 X 小区环境改善的协商议事实践路径更具有科学性和可操作性。

关键词：社会工作；城市社区协商；协商民主；基层治理

RESEARCH ON SOCIAL WORK INTERVENTION IN URBAN COMMUNITY CONSULTATION

ABSTRACT

The 20th National Congress of the Communist Party of China proposed to improve the social governance system and build a new model of social governance featuring co-construction, co-governance and shared benefits. It is necessary to strengthen the construction of the urban and rural community governance system and resolve conflicts and disputes at the grassroots level in a timely manner. In recent years, urban community consultation has been carried out in full swing throughout the country, and more and more results have been achieved in various places, but there is still a large room for development in the promotion of practical experience.

In order to explore the practical path for social work to participate in urban community consultation and discussion, the author participated in the consultation and discussion project of L community in Nanan District, Chongqing during the internship, and the consultation and discussion project in this community has achieved preliminary development. The consultation and discussion platform has been established, the new method of "three things divided" consultation and democracy has been sorted out, and consultation and discussion procedures and rules have been formulated. Under the guidance of community party organizations, social workers have played an important role in building consultation platforms, collecting consultation topics, providing consultation training, promoting the interaction of multiple subjects, formulating consultation procedures, and linking consultation resources.

The research idea of this paper is to summarize the ways of social work participating in urban community consultation and discussion and the practice path of social work participating in community consultation and discussion through case analysis and coding analysis, and then explore the practice path of social work participating in community environment improvement. It is hoped that the practice path summarized in this paper can promote the path of social work participation in urban community consultation to develop in a more refined and operational direction, and

make a modest contribution to subsequent research.

The research content of this paper mainly includes three parts: theoretical research, coding analysis and practical research. Theoretical research includes defining the concepts of socialist deliberative democracy, urban community deliberative democracy, and community collaborative governance, and elaborating the collaborative governance theory and empowerment theory needed in this paper, as well as analyzing the national outstanding urban community consultation cases, which provide theoretical guidance for the subsequent research of this paper. Coding analysis is to encode the collected interview data and archival data at three levels to summarize the practice path of social work participation in L community consultation. The practical research is based on the consultation and discussion background and needs of L community X community, combined with case experience and the practice path of social work participation in the consultation and discussion of L community, to design the consultation and discussion plan for improving the environment of X community, and to carry out the consultation and discussion practice activities in three stages: preparation before the consultation and discussion, participation in the consultation and discussion process, and publicity and supervision after the consultation and discussion. After the service, the effectiveness of the whole social work service process was evaluated.

The exploration and innovation of this paper are mainly reflected in the combination of the methods and skills of community social work and community consultation and deliberation, especially the application of the ways and methods of social work intervention in community consultation and deliberation, which promotes the integration of social work and community consultation; Second, through case analysis and coding analysis, the paper scientifically summarizes and summarizes the ways and practice paths of social work participation in urban community consultation and discussion, which provides reliable guidance for the design of the service plan in this paper, and makes the consultation and discussion practice path of social work participation in the environmental improvement of X community more scientific and operable.

Key words: social work; Urban community consultation; Consultative democracy; Grass-roots governance

第1章 绪论

1.1 选题背景

1.1.1 社会工作介入社区协商的政策背景

随着基层治理体系和治理能力现代化建设的不断推进,创新基层治理方式变得至关重要。全国各地基层治理的实践表明,社区协商是推进基层治理的有效方式之一,是加强基层民主建设,打通基层“最后一公里”的生动实践。社会工作作为社区协商议事的主体之一,在全国的社区协商议事实践中都发挥了重要作用。2015年7月中共中央、国务院印发的《关于加强城乡社区协商的意见》以下简称《意见》中指出在协商中应当重视吸纳威望高、办事公道的老党员、老干部、群众代表、党代表、人大代表、政协委员,以及基层群团组织负责人、社会工作者的参与^[1]。《意见》明确了社会工作作为社区协商议事的主体之一,可以介入到城乡社区协商议事过程中。近年来,多部中央文件的出台也鼓励了社会工作介入到基层治理和社区协商议事中。2021年7月中共中央、国务院《关于加强基层治理体系和治理能力现代化建设的意见》中指出完善社会力量参与基层治理激励政策,创新社区与社会组织、社会工作者、社区志愿者、社会慈善资源的联动机制,支持建立乡镇(街道)购买社会工作服务和设立社区基金会等作为载体^[2]。党的二十大报告指出协商民主是实践全过程人民民主的重要形式,要完善基层协商,积极发展基层民主,健全城乡社区治理体系,及时把矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态^[3]。在中央文件的支持下,社会工作在基层治理以及社区协商议事中发挥了越来越重要的作用。

近年来,重庆市不断深化社区治理改革,加强完善城乡社区协商治理、优化社区治理格局,创新社区协商议事实践,全面推进社区协商议事完善和发展。2016年4月中共重庆市委组织部、重庆市民政局发布了《关于做好城乡社区协商有关的通知》,明确了社会工作者在社区协商议事中的主体身份。2018年重庆市民政局发布《关于推广基层治理“三事分流”工作机制通知》,指出要深化城乡社区协商,合理划分“三事”,发挥各方主体作用,支持社会组织、社会工作者为社区居民开展服务^[4]。2021年中共重庆市委、重庆市人民政府出台《关于加强基层治理体系和治理能力现代化建设的实施意见》,明确要增强乡镇(街道)议事协商能力,将涉及群众切身利益的事项确定为乡镇(街道)协商议事的重点,支持

政府购买社会组织服务项目^[5]。2022年8月重庆市民政局印发的《重庆市城乡社区服务体系建设“十四五”规划（2021-2025）》指出要推动社区与社会组织、社会工作者、志愿者、社会慈善资源“五社联动”开展服务，全面落实村（社区）协商制度，建立居民需求、服务资源、民生项目“三张清单”制度，实现资源与需求有效对接，治理成果共享^[6]。

1.1.2 社会工作介入社区协商的现实背景

社区协商是将协商民主理念和方法运用到社区治理过程中，凝聚社区力量，达成共识。它不仅代表了基层民主实践的鲜活样本，更是推动社区治理向前迈进的关键实践。自改革开放以来，随着社会经济的蓬勃发展，中国的城市化步伐日益加快，大量人口涌入城市，居民的自主意识也随之觉醒，这使得社区呈现出前所未有的异质性、主体多元化、需求多样化以及矛盾纠纷频发的复杂局面。传统的“政府主导”管理模式已经难以适应新形势下社区的变化与需求。因此，社区治理模式正在悄然发生转变，从单一的“管理”模式逐渐走向多元化的“治理”模式。目前，城市社区治理面临“上面千条线，下面一根针”的困境。作为城市的基本构成单元，社区治理无疑是基层社会治理的核心所在。为了满足居民日益增长的多元化需求，解决社区治理中层出不穷的问题，我们必须不断创新社区治理的方式方法。社区治理不再仅仅是基层政府或社区居委会的“独角戏”，而是需要社区内各个主体共同参与、共同负责的“大合唱”。我们需要汇聚多元主体的智慧和力量，形成共识，携手共建一个和谐、有序、充满活力的社区环境。

社区协商是社区治理创新的一大方式，在社区党委牵头和社区居委会的组织下，通过搭建协商平台，完善协商机制和程序，使社区多元主体能够有序地参与到协商议事中。社区协商议事是基层治理的重要方式，在这个过程中，社区的各主体可对社区的公共事务、涉及各方切身利益的重大问题和社区建设等议题进行共同探讨，并制定相应的解决方案。社区各主体集思广益，可以解决社区治理中的难题，共同建设更加和谐美好的社区。社区协商体现了基层民主自治，可以激发社区居民参与社区治理的热情，促进政府与社区居民之间的良好对话，提高社区治理的效率。

1.1.3 社会工作介入社区协商的理论背景

基层治理需要依靠多元主体的协同合作，社会工作是参与基层治理的多元主

体之一，在推动城市社区协商实践中发挥重要作用。首先，社会工作可以通过多种途径介入社区协商议事，比如，搭建协商议事平台、创新协商议事形式、优化社区协商议事流程、组织协商讨论等。其次，社会工作作为一项专业的助人服务活动，秉承以人为本、助人自助的服务理念，将专业技巧和方法运用到社区协商议事活动中。在社会工作介入社区协商议事的过程中，可以看到社会工作在倾听居民需求、安抚居民情绪、提高居民协商议事能力、链接多方资源上具有独特优势。此外，社会工作也将专业的理论运用到社区协商议事过程中，包括增能理论、优势视角等。在专业理论的指导下，社会工作通过开展一系列活动培养居民的自主议事能力，鼓励居民参与到社区协商议事中，激发社区居民的潜能，引发他们内在的自我驱动力。

目前，社会工作在介入城市社区协商议事过程中得到了政府的大力支持，同时学界也进行了相对深入的研究。学界主要从社会工作介入社区协商的理论视角、专业优势以及实践路径进行分析。社会工作介入社区协商的理论包括增能理论、优势视角等；社会工作在社区协商议事中的专业优势体现在社会工作专业方法与技巧的运用，例如同理、倾听、支持与鼓励、资源链接等；社会工作主要从了解社区居民需求、搭建社区协商平台、制定协商议事规则与程序、召开协商议事会议等方面来介入社区协商议事实践工作。虽然目前社会工作介入社区协商在理论和实践上都取得不错的成效，但社会工作介入社区协商的路径仍比较散乱，缺乏系统性的整合。

基于上述背景，在协同治理理论与增能理论的指导下，探究社会工作介入城市社区协商议事的具体实践路径。为了给本研究提供科学的参考借鉴，笔者收集整理了来自全国各地的几十份优秀协商议事案例，归纳总结了社会工作介入社区协商议事的方式。除此之外，笔者在实践方案的设计上参考了社会工作介入L社区协商议事的实践路径，以期设计出符合L社区X小区实际情况的协商议事服务方案。通过具体的协商议事实践，希望能够总结出一套社会工作介入城市社区协商议事的科学的、精细化的、可行的实践路径，为相关的研究做出微薄贡献。

1.2 选题意义

1.2.1 理论意义

社会工作作为参与基层治理的主体之一，可以将自身专业理论优势融入城市社区协商议事中，为城市社区协商议事赋能。本研究的理论意义主要体现在两个

方面，一是分析了“协商民主”与“社区协商”理念，促进了协商民主理论在社区协商中的运用和实践；二是分析了社会工作理论在社区协商议事中的应用。本文主要在协同治理理论和增能理论的指导下，讨论社会工作介入城市社区协商的实践路径，将社会工作理论与社区协商理论进行了有效衔接，一方面为增能理论增加了新的研究对象，另一方面也促进了社会工作理论与基层治理深度融合，丰富了社会工作与社区协商议事的相关研究。

1.2.2 实践意义

本研究通过参与式观察，总结了社会工作介入 L 社区协商议事的路径，并就此设计了具体的实践方案。因此，本研究具有以下三个方面的实践意义。第一，有助于推动城市社区协商议事机制的精细化、系统化和可操作化；第二，有助于推动社会工作与社区治理本土实践的结合，促进社会工作实务的发展，同时推动社区治理的主体、方式创新。第三，本文社会工作介入城市社区协商的具体实践可以为其他社区的协商议事提供参考和借鉴，共同推进我国基层治理，构建共建共治共享的社区治理新格局。

1.3 国内外研究现状

1.3.1 国外研究现状

1.3.1.1 国外关于协商民主的研究

20 世纪末，随着西方资本主义社会在经济、政治以及思想文化领域中出现各种矛盾，资本主义代议制民主展现出固有的局限性或不完全民主性。为了解决这一民主危机，协商民主便开始兴起。协商民主一词最初由 Joseph Bassette 提出，后经 John Rawls 和 Jürgen Habermas 等人进一步发展和推广。此后，詹姆斯·博曼、詹姆斯·菲什金、马克·沃伦、约翰·德雷泽等发展并丰富协商民主理论的研究，作出了巨大贡献。总的来说，西方协商民主是指公民通过自由平等的对话、讨论、协商等方式，参与公共决策和政治生活^[7]。

第一，有关协商民主理论的研究。西方的协商民主理论基础源自自由主义和批判主义，一派理论家强调协商民主可能带来公民利益的多元性以及内乱的可能性，另一派则认为，协商民主是基于共同的利益、价值观或传统，发展协商民主有可能实现社会和谐^[8]。Jon Elster 在《市场与论坛》一书中区分了政治行为和市场行为，强调政治协商需要公民超越个体私利，以公共利益为导向，唯有如此的

公民立场协商才能促进政治决策的改善，尤其是在实现共同目标方面，这种协商才是站得住脚的；埃尔斯特还指出协商民主作为一种解决政治问题的方法具有内在的优势，应该值得提倡它^[9]。为回答埃尔斯特提出的观点，还需要更多的研究以达成理性共识的规范标准、明确协商与决策之间的关系以及设计适当的制度。尤尔根·哈贝马斯（Jürgen Habermas）理想化的协商程序作为出发点，在他的《作为程序的人民主权》“PopuLar Sovereignty as Procedure”一书中，哈贝马斯试图提出一种规范性的协商民主程序，强调协商民主的参与性特征以及需要制度和法律的保障。乔舒亚·科恩（Joshua Cohen）和约翰·罗尔斯（John Rawls）试图从哲学层面找到协商和公共理性间的政治争议。科恩在《协商和民主合法性》“DeLiberation and Democratic Legitimacy”一书中指出，政治合法性与理想共识息息相关：“只有当某一结果能够成为平等者之间自由合理协商的对象时，它才具备民主合法性”，科恩在埃尔斯特的基础上明确了程序标准^[8]。罗尔斯更加深入探讨了协商和共同利益之间的关系，他主张实践理性的最终形式是协商的，在多元社会中，理性和协商的规范支配并约束着公民对协商的应用。詹姆斯·博曼（James Bohman）、杰克·奈特和詹姆斯·约翰逊（Jack Knight and James Johnson）从认识论的观点中提出协商的基本条件：在他们看来，政治平等意味着程序上的平等，也就是每个人都应具有参与政治决策的机会，这对民主的合法性至关重要。

第二，有关协商民主实践的研究。协商是集体决策的重要组成部分，协商的特点是一种尊重和包容的实践，即公民在一起进行推理，同时不断寻求决策需求的解决方案，在寻求（不一定达成）关于共同利益的共识的过程中，通过让步和接受理由来形成自己的立场^[10]。协商民主的实践过程主要分为三个阶段：组织协商、协商实践以及协商的成果^[11]。协商最重要的核心概念在于对话和协商，协商过程质量取决于包容性、协商程度和影响力^[12]。詹姆斯·S·菲什金（James S. Fishkin）认为协商民主实践成功的一个关键就是如何让每个人都能够拥有协商的意识并能够参与到协商实践中。要实现这个目标有三大限制，其一是受到大众认知水平的限制，其二是公众的意见易受到社会其他主体的影响，其三是在讨论政治或政策时，人们通常更倾向于与自身背景、社会地位以及观点类似的人交流，难以实现跨越政治分歧的界限进行交谈^[13]。迈克尔·A·内布洛（Michael A. NebLo）认为民主协商的质量问题不在于公民不关心政治，而在于公民有没有得到有效的机会来讨论、支持或批判行动方针^[14]。在社区治理层面，协商民主有利于解决社区对话问题，社区对话就是让公民参与包容性的、有意义的对话，并对影响其生活的

政策问题进行协商，在个人、社区和政策观点之间架起一座桥梁；协商民主作为公民参与重要公共政策决策的机制，它解决了“如何利用社区对话让社区、公民在政策决策中发出声音”的问题^[15]。虽然最后协商民主实践并不一定对公民内部的政治效能产生直接的积极影响，但面对面的协商可能会使公民感受到自己的协商议事能力增强^[16]。在协商民主实践中，尽管协商民主制度设计的可行性、合法性已有深度研究，但协商水平和规模上仍缺乏经验案例的研究^[17]。

第三，罗伯特议事规则的应用。罗伯特议事规则在我国政治制度的完善中扮演了至关重要的角色。罗伯特议事规则被视为一门科学，其核心是一系列的“元规则”，从“元规则”里面归纳出“具体规则”，大致包括组织的治理结构、会议的合法性、议程的制定与调整、各种程序提议、发言与辩论、表决与选举、文件制度等^[18]。罗伯特议事规则可以概括为“三纲五常”，“三纲”是指多数人的权利（多数人的决定）、少数人的权利（尊重少数人意见，一人提议一人附议即可动议）、缺席人的权利（事先告诉、满足法定人数）；“五常”则包含五种基本原则，包括一人一票原则、一时一议原则、一事一议原则、多数决定原则以及法定人数生效原则^[18]。社区治理引入罗伯特议事规则的目的在于通过程序规则来形成治理共识，在促成议事有效性基础上化解社区矛盾，促成社区共同体文化的形成，提高社区决策效率，促进社区组织治理，重建社区秩序环境^[19]。罗伯特议事规则能为协商民主的程序规范、议事制度建立提供可操作性的指导。

1.3.1.2 社会工作介入社区协商治理的相关文献研究

社区协商治理是一个多元主体参与的过程，通过多元主体的共同协作，处理社区的公共事务。经过笔者对国外文献的查阅，社会工作在社区协商治理中主要发挥的是功能性的作用。

协商民主的要素将社区协商治理定义为“公民在知情情况下参与社区决策的协商过程”，也就是说，社区协商治理需要公众的广泛参与，而社区组织（文化重心、教堂和其他宗教重心、法律援助和其他社会服务组织）在社区协商治理中发挥着告知并鼓励公众参与的功能和角色^[20]。詹妮弗·道奇从协商民主的角度肯定了社会组织在民主国家中的作用^[21]。每个个人、家庭和组织都必须在其栖息地（即一个社区）内寻求和协商所需要的人力和物力资源，社会工作实务便可以很好地帮助他们实现资源的交换，从而解决好社区的问题，实现社区单元的共生^[22]。社区协商与公共卫生、社会工作等其他领域定义存在很多共同之处，跨学科的实

研究表明,社区协商不是一个单一的职业领域,社区协商可以利用一系列工具,从多种角度进行研究。当一个跨学科的团队参与进来时,社区协商通常是最成功的^[23]。社区协商追求社会正义和赋予服务对象权力的目标符合社会工作职业的价值观、道德和使命。在社区变革和社区实践中,社会工作发挥着增强公民参与、协助社区团体、倡导社区公民需求、主张社会正义的作用并通过多元协作的方式来促进社区多样化的参与和决策,以达成社区内部的理解和合作^[24]。提特·姆斯(R.M.Titmuss)认为社区资源分配不均、社区服务制度不完善等问题对社区产生的负面影响,都需要社会工作应用专业理论、技巧、实践去推动问题的解决。

1.3.2 国内研究现状

1.3.2.1 社会主义协商民主理论

中国的协商民主主要根源于近现代的政治实践,是为了符合我国人民当家作主的社会主义民主政治的现实需要。社会主义协商民主在这样的情况下孕育而生,是我国人民民主的重要形式^[26]。对社会主义协商民主的理解可以从政治理念和实践角度深入阐释。从政治角度看,社会主义协商民主表现出一种“言和行同步”的言论政治操作形式。从实践角度来看,社会主义协商民主与选举民主同为中国特色社会主义民主政治体系的重要组成部分,社会主义协商民主体现了国家与社会两大领域同向而行的发展路线^[27]。根据中国特色社会主义协商民主理论,社会主义协商民主被视为人民群众有序参与政治的有效途径,同时也有助于形成社会共识,凝聚社会智慧和力量,实现科学民主决策^[28]。社会主义协商民主被视为推动国家治理现代化的重要制度安排,其制度优势无法与西方民主相提并论,主要体现在覆盖范围更广、层次更丰富、制度化程度更深三个方面,社会主义协商民主正朝着更加规范化和深化的方向迈进。

基层民主是我国民主政治建设的基础,在社会协商民主中,基层协商是一种具体实践形式。我国的基层民主,其主体广泛涵盖城乡自治组织、乡镇政权组织以及企事业单位。在这些基层单位中,坚持以民主原则为指引,围绕公共事务和公益事业展开广泛的民主实践。通过基层民主,民众能够参与到决策过程中,充分表达自己的意见和诉求,共同推动社区的进步与发展。这种民主形式不仅增强了民众的主人翁意识,也为构建和谐社区奠定了坚实基础^[29]。乡村和城市社区进行基层协商,根据以协商为基础、为民务实的原则,开展涉及人民群众利益的各项决策和工作协商,全力解决人民实际困难和问题,积极化解矛盾和纠纷,推动

社会和谐稳定^[26]。随着近年来社会治理重心向基层下移，基层协商在横向和纵向上得到了充分发展。横向包括基层协商体现在基层协商的联动机制上，基层协商不仅实现多元主体参与的联动，也实现了跨行政区的联动；纵向的基层协商实现了区、街道、社区的三层协商机制，将基层的问题分层协商，极大提高了基层协商的效果和深度。

1.3.2.2 社区协商的相关模式研究

社区协商的模式可以从不同角度来划分，中国城乡社区协商民主发展的现实形态呈现出多元化的特点，具体可划分为三种主要类型：决策型协商民主、议事型协商民主和调节型协商民主。从协商联动的层次来看，可以分为社区内部的协商联动类型、社区—街道层面的协商联动类型以及城区层次面向社区治理的协商联动类型^[30]。社区协商在实际操作过程中，也可以分为权威式协商、行政式协商、引导式协商和包容性协商^[31]，不同的协商模式，各主体在协商中的参与程度与发挥的作用不同，协商过程的灵活程度和开放程度也有所不同。在一些特殊化的社区也有其特殊的社区协商模式，比如在国际化社区协商中，就有政府赋权型协商、居民能动型协商、双向增能型协商和双向失序型协商^[32]。从上述可知，社区协商存在不同模式，这是社区协商在社区治理的具体实践中得出来的。有的社区协商的模式带有典型的地方特色，是当地协商民主在社区治理中的成功实践。许多学者通过案例研究的方式，将这种模式描述出来，希望通过这些成功的案例给予其他地区在社区治理中一些借鉴和参考。

1.3.2.3 社区协商的相关实践研究

我国的社区协商实践在推进基层治理，稳定社区秩序，营造和谐社区氛围上起到了重要作用。从笔者对相关文献的梳理来看，我国社区协商的实践主要包括确定协商主体、拓展协商形式、明确协商内容、规范协商程序几个方面。

第一，有关社区协商主体的研究。社区制下多元主体共同参与社区治理是当前城市基层管理的重要内容和特征，多元共治的社区治理结构大大激发了多元主体的创造潜力和建设能力^[33]。目前，社区协商呈现的是党建引领、社区居委会组织，多元主体参与的协商治理机制^[34]。社区协商的主体包括基层党组织、基层政府及派出机关、社区自治组织、各类精英驻区企业单位、社区居民等^[35]。此外，社区协商主体还包括业委会、物业、社会组织等，各主体充分表达各自的意见，

通过协商达成共识，把矛盾化解在基层^[36]。

第二，有关社区协商形式的研究。在社区协商中，需要采取适当的协商形式，对社区中存在的矛盾和问题进行协商。社区协商的协商形式有圆桌会、民主恳谈会、书面协商、听证协商、专家咨询以及网格协商^[37]，分享会、议事会等^[38]。随着互联网的发展，掌上社区开始参与到社区居民的日常生活中来，在线协商治理越来越普遍和快捷、方便，各协商主体可以通过微信群和微信公众号参与社区协商^[39]。

第三，有关社区协商内容的研究。社区协商的内容主要体现在以下几个方面：解决社区公共事务，实现公共产品供给^[40]；通过协商解决社区居民工作和生活中遇到的焦点问题^[41]；鼓励多元组织协同参与，解决社区参与弱、社区冲突和社区自治等问题^[42]。社区事无小事，事事都关系到社区居民的切身利益。通过社区协商能够最大限度地聚集社区居民的意见，实现最大公约数，切实有效地解决社区居民的问题和困难。

第四，有关社区协商程序的研究。由于社区协商议事参与的人数较多，甚至每个人的主张和利益要求都不一致，协商议事的程序规则就显得尤为重要，这种规则主要是由社区居民根据自治原则平等协商确定^[43]。同时，科学的决策程序也能够有效地征集民意，实现参与的多元性、公开性和公平性，有效避免后期执行环节的困境^[44]。目前，一些城区或街道立足自身实际，探索总结出一套社区协商议事流程，包括南京市鼓楼区社区协商实行的“六步工作法”：提议、告知、协商、决策、反馈、监督；扬州市广陵区、江都区实行的“五议工作法”：提议、合议、群议、决议、评议；山东烟台市芝罘区实行的“八步工作法”：提出议题、确定议题、公告议题、开展协商、确定协商成果、组织实施、公示反馈、跟踪督导^[45]。社区协商的程序可以根据地方的实践来制定，但一定要保证程序的规范化。

1.3.2.4 社区协商存在的困境和解决路径研究

社区协商在政策的支持下得到了快速发展，取得了丰富的成果，但仍面临困境。社区协商目前的困境主要体现在以下几个层面：在协商制度层面，协商具有明显的行政化色彩，协商机制缺乏法律制度保障^[46]，并且随着城乡社区协商需求增加，协商制度愈加表现出供给不足的困境^[41]；在协商程序上，协商开展比较随意，协商流程尚不规范^[47]；在协商主体上，存在协商主体协商意愿淡薄、协商能力较弱、民主理念不足等困境^[48]；在协商结果上，协商结果缺乏效力并且落实不

足。以上这些困境影响着社区协商的成效，也影响着社区治理的进一步发展。

根据目前社区协商存在的不足和困境，学者们也提出了自己的建议和解决路径。首先，针对社区协商在制度层面的不足，要加强协商民主制度化建设，建立健全社区协商议事的法律和政策保障^[49]。其次，在协商程序上，要规范协商民主的程序^[41]。另外，在协商主体上，要强化党的领导原则，充分发挥社区党委的核心作用^[49]。对于各社区协商主体，要提高公民的素养，唤醒“沉默的大多数”，提升社区居民参与协商的意识^[50]。

1.3.2.5 社会工作介入社区协商的研究

社会工作与社区治理在逻辑起源、价值目标和服务模式上具有高度的同质性和互通性，社会工作的专业性是承接社区治理创新的有效衔接载体^[51]。从理论视角深入剖析，社会工作的价值与实践优势在基层治理中的实际应用，具有从根源上解决社会问题的潜力。通过利益协调、纠纷化解、关系重塑和主体赋权等多种手段，社会工作在理论上能够有效地推动共同体的建设与发展。而共同体理论所强调的情感共鸣、信任关系、集体意识和行动也有效促进了社会工作与社区各主体之间的耦合^[52]。社会工作赋能理论能够很好地运用到社区协商中，确保城乡居民能够充分行使民主权利，发挥治理效能^[53]。社会工作的专业理论和方法促进各协商主体的协作协同，提升居民的协商能力，并链接整合资源，促进社区的协商共治^[54]。社会工作介入社区协商议事的一个重要作用就是为社区各主体提供情绪支持，缓和各主体间的矛盾，重新塑造各主体间的信任关系。协商共识能否达成，取决于协商的主体之间的关系是否越来越紧密，社工的动员过程、各主体的认同意识以及团体规范都影响着共识的达成^[55]。

社会工作介入社区协商的实践是完善基层治理以及基层民主制度的现实需要，同时具有独特的专业优势^[56]。在协商实践方面，社会工作基于自己的专业理念和服务特性主要可以从以下几个方面去介入基层协商议事，重塑各主体间的信任关系，达成协商共识。首先，社会工作可以通过走访了解社区存在的问题并寻找解决办法、明确城市协商的议事内容，以及梳理出社区事务清单，社工提供专业服务赋能社区主体来介入社区协商^[57]，这一步意在激发社区活力，挖掘社区骨干力量，建立社区各主体间的友好关系。其次，社会工作在搭建协商议事平台、完善协商议事机制、邀请并组织社区各主体有序参与社区协商上发挥作用，进一步推进社区治理的精准化^[58]，保障社区各协商主体能够有序参与协商，促进各主体间

的意见融合。再次，社会工作可以通过培育社区社会组织的方式来推动社区居民参与协商议事，进一步强化服务成效的稳定性和持续性^[59]。搭建社区社会组织，有利于社区各主体长效共同发力，建立友好关系。

1.3.3 研究述评

综上所述，国外学者对协商民主的研究比较早，国外关于协商民主的文献也比较丰富。通过对国外协商民主文献的梳理可以发现，国外协商民主有两种不同的思想流派，每种思想流派都暗示着公民在社会中扮演了不同角色。微观协商理论家致力于深入研究结构化的协商程序，他们积极倡导并鼓励民间社会广泛参与到协商实践中来。然而，这种参与往往是在与国家紧密合作的前提下进行的，通过与国家的协作，共同推动协商民主的深入发展。相比于微观的协商理论，宏观的协商理论主张协商民主可以是非正式讨论形式，讨论的问题可以是混乱的公共秩序，不应该只限于讨论国家政治层面。当前，越来越多的学者主张多元主体参与到协商民主的讨论过程中。在国外社区治理中，社区协商治理在处理社区公共事务、社区公民需求上发挥了重要作用。在国外社区协商治理的实践中，同样积极倡导多元主体的参与，尤其强调社区公民的深度参与。社会工作在处理社区问题、激发社区公民参与社区事务、促成多元主体协作以及平衡资源分配上具有专业性。国外相关的研究成果可以为国内的社区治理和社区协商提供理论借鉴和实践参考。但由于政治、经济、文化背景的不同，我们在借鉴和引用国外的优秀成果和经验时，需要将其与本土的经验和实际情况相结合，要有所选择地借鉴。

社区协商在创新社区治理方式中发挥了重要作用。与此同时，国内关于社会主义协商民主以及社区协商的研究也较丰富。目前，我国的社区协商鼓励多元主体参与，强调“五社联动”与社区协商议事协同合作。社会工作以其专业的理论和方法，在社区协商议事中展现了独特的优势，而协同治理理论、增能理论为社会工作介入式社区协商议事提供了理论指导。在政策的有力引导下，众多学者纷纷投身于社会工作介入社区协商议事的研究领域，积极探索其在社区治理中的重要作用和实践路径，对社会工作介入社区协商议事的理论、优势、路径进行了分析，特别是一些典型案例的分析，为我们研究社会工作介入社区协商提供了借鉴和指导。在已有的研究基础之上，我们还可以对社会工作介入社区协商议事的路径进行进一步系统分析，以促进社会工作介入社区协商议事朝着体系化、精细化和可操作化的方向发展。社会工作作为一项专业的助人活动，其拥有着专业的理

念、科学的方法优势，在社区协商议事中发挥了重要作用。同时，社会工作介入社区协商议事也得到政策的大力支持。

因此，基于对国内外文献的梳理可以看出，本文在协同理论、增能理论的指导下，借鉴全国优秀社区协商议事案例的经验，并通过对社会工作介入 L 社区协商的实践路径总结以及结合小区的实际情况来设计服务方案是切实可行的。

1.4 研究内容与研究方法

1.4.1 研究内容

第一步：绪论部分。将重点放在阐述选题的研究背景和意义，对国内外文献进行回顾，展现本文的研究思路、内容和方法。

第二步：理论阐述。对社会主义协商民主、城市社区协商民主、社区协同治理概念进行界定和解释；对本文所要应用的协同治理理论、增能理论进行写作；对多案例进行分析，探索社会工作介入城市社区协商议事的方式。以相关概念、理论和案例分析为基础，探寻社会工作与社区协商两者的内部逻辑与关联以及社会工作在社区协商议事中发挥的功能和作用，为后续的写作奠定基础。

第三步：社会工作介入 L 社区 X 小区环境改善协商议事的 service 方案设计。将收集的访谈资料，基于扎根理论进行编码。一级编码梳理出所收集资料中社会工作介入 L 社区协商议事的全部内容，二级编码在一级编码的基础上，将社会工作介入 L 社区协商的路径进行分类；三级编码即核心编码是在二级编码的基础上，将分类进行逻辑梳理并提取出核心类属。再次，根据扎根理论所形成的核心编码，提炼出社会工作介入 L 社区协商议事的实践路径。最后在实践路径的基础上，结合小区实际情况设计社会工作介入 L 社区 X 小区环境改善的协商议事服务方案。

第四步：社会工作介入 L 社区 X 小区环境改善的协商议事实施过程。社会工作主要从协商议事前的准备、协商议事中的开展、协商议事后的落实三个阶段介入协商议事活动。

第五步，对社会工作介入 L 社区 X 小区环境改善的协商议事成效进行评估。

第六步：研究总结与反思。对本文社会工作介入 L 社区 X 小区环境改善的协商议事成功实践进行总结，并从社会工作的角度进行反思。

1.4.2 研究方法

1.4.2.1 案例分析法

案例分析法是通过通过对单个或少数案例的深入分析,提高理解、探究和发现问题能力。案例分析法包含以下几个步骤:首先根据研究目的,选取具有代表性的事件作为分析研究对象;然后全面搜集涉及所选对象的资料,包括直接和间接资料;主要侧重于获得第一手资料,即事件参与者亲笔记录、学术报告、著作、论文和笔记等,尤其注重系统数据的收集;随后系统地整理收集到的资料,依据研究项目和内容进行分类;对所需分析的内容(如特征、属性、关系等)进行逐项分析;最后对各项分析结果进行综合分析,以探索揭示总体规律性的认知。运用此方法的优点是能够深入了解社区协商议事案例的细节,发现其中的规律和趋势;此方法的局限是结论不具有普遍性,只能适用于研究的案例并且结论也会受到所选资料和收集方法的影响。本文应用案例分析法将所收集的案例进行分析,试图分析出社会工作介入城市社区协商议事的具体方式。在案例的选择上秉持典型性和代表性的原则,希望能弥补运用该研究方法带来的不足。

1.4.2.2 参与式观察法

参与式观察法是指研究人员亲临实地,亲身感知并利用辅助工具记录研究对象的行为表现,以获取第一手资料的一种调查方法。实地观察通常包括两种形式:一种是完全参与的“隐匿观察者”,他们融入其中而不被察觉,以获取更为真实的观察数据;另一种则是作为观察者参与的“明晰观察者”,他们明确地以观察者的身份出现。在本次研究中,笔者选择了“明晰观察者”的身份参与社区协商议事活动。这种身份的优势在于,笔者能够公开地观察和探索所关注的问题与现象,较少受到外界的制约和干扰。然而,缺点在于被观察对象可能会有实际感受到被观察的情况,导致其行为和活动常会受到影响无法展现出正常状态。笔者切身参与并观察L社区X小区环境改善的协商议事实践,并对其进行详细地记录和分析,总结出社会工作介入L社区协商议事的具体实践路径。

1.4.2.3 半结构式访谈法

访谈方法通常分为结构化访谈、非结构化访谈和半结构化访谈三种类型。本研究采用半结构化访谈方法,此种方式介于非结构化访谈和完全结构化访谈之间,采用了一个大纲式的非正式访谈方式。半结构化访谈以其灵活性和适应性著称,能够根据实际情境进行微调。在访谈过程中,问题的提出方式、提问顺序、被访者的回答方式以及记录形式等方面,均没有硬性的规定。访谈者可以根据实际情

况，灵活把握访谈的节奏和深度，确保访谈能够高效、准确地获取所需信息。同时，访谈的时间、地点等也可以根据实际情况进行灵活安排，以满足不同场景和需求。半结构化访谈的优势在于集中内容、不会偏离主题，并能深入挖掘信息，获取更多丰富的资料。笔者将对社区工作人员、社会工作者进行半结构式访谈，了解社区协商议事的现状，目前需要通过协商议事解决的问题、社会工作介入社区协商议事的方式和路径、居民对协商议事的需求和参与意愿等信息，为本论文的研究提供详细的资料支撑。

第2章 概念界定与理论基础

2.1 概念界定

2.1.1 社会主义协商民主

中国协商民主的研究和发展离不开中国的改革开放。中国共产党在改革时期大力发展政治经济的同时，中国协商民主的探索与发展也在同步进行。自20世纪80年代中国经济崛起以来，为更好地维护政治体制以及适应经济改革，党和国家领导人进一步推进了政治体制的改革。尽管西方协商民主的蓬勃发展给中国协商民主研究带来了启示，但中国的协商民主研究根源在于中国历史和儒家文化以及革命时期的“群众路线”^[60]。在中国特色社会主义制度的框架下，协商民主得到了广泛应用，并赋予了其独特的中国特色社会主义内涵。作为人民民主的重要体现，社会主义协商民主坚持以权力为基础、以平等为前提的原则，通过广泛而深入的对话与协商来实现共同决策。在这一过程中，达成共识成为协商民主的核心原则，旨在确保决策的合法性和公共利益的最大化。在此基础上，陈家刚提出健全社会主义协商民主制度还需要更好地认识当代中国的协商民主，他指出协商民主制度建设是社会主义民主政治实践探索的重要组成部分，是推进国家治理体系和治理能力现代化的重要路径^[61]。我国的社会主义协商民主实践主要包括立法协商、政治协商、社会协商和基层协商民主。基层协商民主主要是在乡村、社区、自治组织等层级的社会政治生活中，为了维护公共利益，人们在既定的和不断创造出来的制度平台中，开展对话沟通和交流^[61]。

因此，中国社会主义协商民主定义如下，“在中国共产党的领导下，将人民内部各个方面围绕改革发展稳定重大问题和涉及群众切身利益的实际问题，在决策之前和决策实施之中开展广泛协商，努力形成共识的重要民主形式”^[62]。

2.1.2 城市社区协商民主

城乡社区协商民主在创新基层治理方面发挥了关键作用，是基层民主不可或缺的一部分，也是我国人民民主在基层层面的重要体现。城市社区协商民主以城市社区作为基本单元，围绕着群众关心的重大事项和涉及群众切身利益的问题，以及存在重大分歧和冲突的公共政策，通过制度化、规范化和程序化的方式，通过广泛的参与、利益表达和对话沟通，最终形成共识的民主治理过程^[63]。城市社

区协商民主的实践主要是在基层党组织、居委会、自治组织、社会组织、社区居民等各主体协同下，围绕涉及各方面利益的公共问题，通过广泛参与、协商议事形成共识的过程^[64]。目前，我国城市社区协商民主的实践主要包括民主恳谈会、党员议事会、党群议事会和社区议事会。

近年来，因为国家相关政策并未统一规定社区协商机构或载体的名称、形式等，各地都根据当地特点进行贯彻落实，导致它们在名称、性质、职能、权责、区域设置等方面存在显著差异，展现出基层创新多样、蓬勃发展的局面^[65]。从全国各地的城市社区协商民主实践来看，虽然社区议事会多种多样，但它无疑都推进了当地基层民主的发展，是社区“有事好商量”的重要体现，也是解决社区治理“上面千条线，下面一根针”问题的重要方式。

本文把城市社区协商民主定义为在基层党组织的指导下，多元主体透过社区议事会的模式，坚持公开、理性和平等的协商原则，共同解决社区问题和矛盾，维护社区和谐稳定的治理过程。

2.1.3 社区协同治理

随着单位制的解体以及中国城市社会经济的快速发展，传统的社区管理体制已不再满足社区发展的需要。目前，我国城市已经实现了由“社区管理”向“社区治理”的转型，这种转变既满足了社区发展的实际需求，也推进了国家治理体系和治理能力现代化的发展。社区治理体制的变革使得城市社区不再仅局限于一元治理模式，多元治理、协同治理更符合城市社区治理的发展需要。

协同治理为社区治理提供了新的治理模式。协同治理作为社会治理创新体系中的一种话语尝试，尽管自身存在行政吸纳的潜在性风险与应用领域的地方性局限，但其在公共事务治理领域，相对于政府主导和社会自治的两级化态势，彰显着积极的比较优势^[70]。协同治理以解决公共事务为目的，强调多元主体协作共治，注重核心主体的领导作用^[67]。从协同治理的要素中不难看出，协同治理的内生推动力主要是多元主体的参与。多元主体相互合作、协同参与，有助于凝聚多元主体的力量，形成合力，共同推动社区治理的发展。社区治理的多元主体可以分为社区内部与社区外部介入，社区内部包括执政党基层组织、居民委员会、物业管理机构、业主委员会、居民活动团队等；社区外部介入包括上级党政机关、群团组织、居民委员会、社会组织、驻区单位等^[68]。在协同治理理论中，多元主体之间的关系是相互合作与信任的，通过协商对话、合作、互助的形式和理性地

思考,形成共识,共同参与到社区治理的过程中。

本文将社区多元协同治理界定为在以社区党组织为核心主体的引领下,社区内外多元主体按照一定的规则,通过协商、合作、互助的方式,共同解决社区的事务的过程。

2.2 社会工作介入城市社区协商的理论基础

2.2.1 协同治理理论

协同治理的精髓在于多中心主体通过协同合作的方式共同参与治理活动,形成合力。随着治理理论的演进,多中心主体参与的趋势日益明显,协同治理已成为国外治理理论研究的热点和前沿。而我国的学者也认为协同治理能够应对我国政府管理体制变革时所面临的挑战^[69]。“联合国全球治理委员会就‘协同治理’概念所下的定义具有很强的概括性:协同治理是个人、各种公共或私人机构管理其共同事务的诸多方式的总和^[70]。”随着社会经济的发展,人民日益增长的物质文化需要以及复杂多样的社会问题,使得社会治理体制创新成为必然趋势。在推进我国国家治理体系和治理能力现代化建设中,协同治理作为现代公共治理的新视角,它与我国国家治理体系现代化建设高度契合^[71]。基层治理作为我国社会治理的坚实基础,对于推动国家治理体系和治理能力现代化具有举足轻重的作用。基层治理强调多元共治,鼓励治理空间内的政府、企业、社会组织、媒体、公民个人等协同参与到公共事务的治理中来^[71]。政府、市场、社会协同可以在公共政策的执行中被造就,在基层政策执行中的多元主体协同与协同治理理论紧密相关,协同治理理论也为多元主体如何协同提供了指导,公共政策执行中形成的多元主体协同也可扩散至基层社会治理的实践^[72]。推动社会治理重心向基层下移,最重要的方式便是依托专业组织与专门人才,搭建资源共享协作平台,优化社会治理协作参与机制,推进社区、社会组织、社会工作者“三社联动”,推动多元主体形成高效联动的基层社会治理共同体^[73]。社会工作作为一种社会行动,是基础治理的主体之一,社会工作介入基层治理不仅能实现治理效益最大化,也能实现治理主体在结构耦合与资源共享行动中的共赢^[74]。

从上述学者的观点可以看到用协同治理理论指导基层治理的可行性。社区协商作为基层治理的有效方式之一,在协商议事中强调多元主体的协同参与,能够最大限度地凝聚共识,达成高效的协商方案。同时,协同治理理论为社会工作介入社区协商提供了理论支持,肯定了社会工作在介入社区协商中发挥的主体作用,

也为本文后续的研究提供了理论支撑。

2.2.2 增能理论

增能理论在中国的发展已有几十年，是社会工作重要的理论基础之一，同时也指导社会工作的实践。增能理论认为，通过增能过程可以促进服务对象获得能力，改变服务对象因为资源缺乏无法实现目标带来的“无力感”，使其能够有信心和能力掌握生活，实现自主决策和对社会生活的参与^[75]。在增能视角下，我国城市社区参与不足的原因主要是因为居民的“无权”与主体性不足，这种“无权”带来的无权感降低了居民的参与效能感，而“赋权”“增能”能够增强居民参与社区事务的力量，推动他们参与到城市社区建设中来^[76]。增能的应用模式可以分为三类：“个人主动模式”，即提升个体或群体获取资源的能力以及感知内在效果；“外力推动模式”，即通过“倡导”的方式变革客观环境与主观环境；“社群模式”，即把增能与“人在环境中”相互融合，促成“主体性”观念^[77]。在基层治理中，社区是打通政府和居民之间的“最后一公里”，社区治理是基层社会治理的重点。同时，社区治理离不开多元主体的协同参与，国家和政府也正尝试通过搭建参与平台，赋权增能，增强居民的社区参与意识，让他们共同参与到社区治理中来^[78]。中国城市社区居民的自治建设就体现在社区增能中，行政力量不断退出，社区力量不断跟进^[79]。社区增能可以通过社区协商议事来实现，通过搭建协商议事平台、推进协商议事机制建设等，在社区协商议事中倾听各方的意见和诉求^[80]。实现社区增能不仅需要有技术的参与，也需要借助专业的工作技巧，需要专业团队的技术和知识引领^[79]。社会工作可以为社区增能提供人才支持，用专业的理论和技巧为社区居民提供增能，增强他们的自主意识。

本研究在上述理论的基础上结合对L社区社会工作介入社区协商议事的实践，运用增能理论，为本研究提供理论支持。社会工作在介入城市社区协商议事的過程中，为了解决社区居民及相关主体协商议事能力不强的问题，可以通过链接资源、提供协商议事能力培训、组织社区自治会议等方式来促进居民参与到社区协商议事过程中，使他们能够真正有能力参与到社区协商议事中，充分调动他们的自主性和积极性。

2.3 社会工作介入城市社区协商的案例分析

为充分了解社会工作介入城市社区协商议事的方式，为本文的后续研究奠定

基础，笔者主要收集了近年来社会工作介入城市社区协商议事的优秀案例，立足于实际的经验材料，试图分析出社会工作介入城市社区协商议事的方式。自 2015 年中共中央办公厅、国务院办公厅印发《关于加强城乡社区协商的意见》后，各级政府加快推动社区协商民主的实践，涌现出了许多社区治理的创新成果。本文通过二手资料，包括报纸、论文、著作、网页等（表 2.1），共收取了 83 份全国各地社区协商的优秀案例（表 2.2），文本共计 10 万余字。

表 2.1 数据分类

数据来源	数据分类
二手资料	政府官网所获取的文件资料
	报纸所获取的资料
	论文、著作所获取的资料
	新闻媒体报道、官方媒体等所获取的资料

表 2.2 案例收集概况

序号	时间	案例名称	案例来源
1	2022	江北区：搭建居民议事平台 破解社区治理难题	重庆市民政局网站
2	2020	上海金山区乐心公益发展中心社区协商案例	社工中国网
3	2020	居民自治，协商助力——同丰社区参与式便民座椅投放案例	社工中国网
4	2021	“工福晴雨社区协商模式	社工中国网
5	2021	“睦邻携手·共建乐享符河”居民协商共治——社工参与社区协商民主案例	社工中国网
6	2021	社会工作视域下城市社区居民民主协商议事的实务探索 ——以兰州市 X 街道为例	硕士学位论文
7	2021	社会工作助力社区居委会推展民主协商议事制度的实务探索 ——以北京市 F 社区“微协商”项目为例	硕士学位论文
8	2017	青岛李沧区专业社工参与社区协商	期刊
9	2022	西青区探索社区协商多元参与 不断深化基层群众自治实践	天津日报
10	2023	创新议事协商“小平台”凝聚乡村治理“大合力”	滁州日报
...	...	...	...
83	2022	山东青州市：探索民主协商“六事工作法” 构筑城市社区治理新格局	人民网

通过案例分析发现，社会工作主要从以下几个方面介入城市社区协商议事，包括邀请多元主体共同参与，多渠道收集协商议题，建立协商议事平台，制定协商议事程序，进行协商议事活动等。在这些方面，社会工作发挥了重要作用，促进了城市社区协商议事有效进行，同时这些方式也为本文社会工作介入 L 社区 X 小区环境改善的协商议事实践提供了参考和借鉴。

2.3.1 邀请多元主体共同参与

社会工作是城市社区协商议事的多元主体之一。城市社区协商议事的目的是为了形成共识，这份共识通常是在城市多元主体为解决一个涉及共同利益的社区问题的过程中所形成的。通常社区协商的议题涉及多方主体的利益，而多方主体参与更能保障相关利益主体的知情权。此外，协商议事需要多元主体的共同建言献策才能得出最符合大家权益的协商议事成果，保障协商议事成果的代表性、科学性和可操作性。社会工作作为城市社区协商议事的重要参与主体，也在协商议事过程中发挥了自己的专业职能和角色。例如，在协商议事的前期筹备阶段，社会工作者要进行需求调研、了解社区现有资源、做好协商议事会议的前期准备工作；社会工作者还要根据具体的协商议事问题和要求设计出相应的服务方案；最后根据服务方案推进社区协商议事会议。在整个社区协商议事过程中社会工作者也扮演了许多角色，例如，组织者、倾听者、使能者、教育者、支持者、资源链接者等。社会工作者作为多元主体之一介入城市社区协商议事不仅提高了城市社区协商议事的效率，同时也提升了城市社区协商议事的成效。另外，在城市社区协商议事过程中，参与的多方主体不仅有社会工作者，还有基层政府及其派出机关、社区党组织、居民、驻区单位、物业、社会组织、党员代表和其他利益相关方等，如图 2.1 所示。因此，在城市社区协商议事过程中，社会工作者还需要和其他多元主体建立友好的关系，共同推进城市社区协商议事。

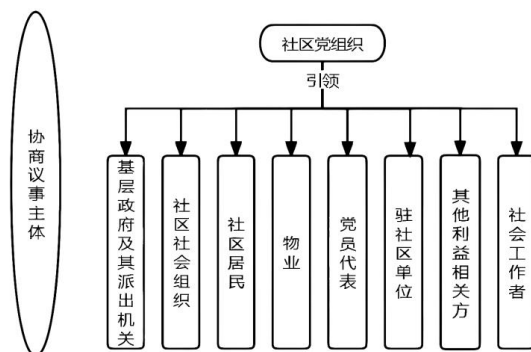


图 2.1 协商主体范围

2.3.2 多渠道收集各类协商议题

社会工作介入城市社区协商议事的方式之一就是收集协商议题。协商议题一直是社区协商的核心内容，贯穿整个协商议事过程。在协商开始前就需要对协商议事的议题进行收集整理，协商议题确定后才开始正式协商。每个社区的情况不同，需要处理的社区事务、矛盾纠纷等也有所不同，产生的协商议题也呈现出多种多样的特点。笔者对 83 份社会工作介入社区协商案例所收集的协商议题进行了分类整合，具体的分类情况如表 2.3 所示。从表中可以看出，笔者将案例中的所有协商议题分成了 8 类，分别是社区公共事务、社区资源利益分配、社区邻里矛盾冲突、社区居民与物业的矛盾纠纷、社区改造、社区公共卫生、环境脏乱差、社区与居民之间的信任、社区居民生活改善诉求、社区居民就业和生活困难群体救助等。在 83 份案例中，有 4 份的协商议题表达不清楚，占案例总数的 4.8%；而在 8 类议题中可以看到，关于社区公共事务问题占比最高，占有所有议题的 48.2%；其次是社区邻里矛盾冲突问题和老旧小区改造问题涉及的协商议题也比较多，分别占 13.3%和 10.8%。此外，为了更加全面知晓社区多元主体的需求，社工采用多渠道的方式获取社区协商议题，包括利用信息技术，从线上平台获取，走访、调研等线下方式听取多元主体需求。总体来说，社会工作者通过多渠道收集的社区协商议题是丰富多样的，是随着社区发展需求的变化而变化的。社区协商议题代表的是社区居民与社区的其他主体对美好生活的需求和向往，通过协商议事的方式可以将这些社区问题进行充分讨论和沟通，进而达成一致的共识。

表 2.3 社区协商案例的议题分类

		频率	百分比	有效百分比	累积百分比
有效	不清楚	4	4.8	4.8	4.8
	社区公共事务问题	4	48.2	48.2	53.0
	资源、利益分配冲突带来的矛盾问题	5	6.0	6.0	59.0
	社区邻里矛盾冲突等问题	1	13.3	13.3	72.3
	社区居民与物业的矛盾纠纷问题	3	3.6	3.6	75.9
	社区改造相关问题	9	10.8	10.8	86.7
	社区公共卫生及环境脏乱差等问题	4	4.8	4.8	91.6
	社区与居民之间的信任问题	3	3.6	3.6	95.2
	社区居民生活改善、就业、生活困难	4	4.8	4.8	100.0
	群体救助等问题				
总计		8	100.	100.0	

2.3.3 搭建协商议事平台

社会工作介入城市社区协商议事的平台搭建。社区协商平台为协商议事提供了平台保障，有了平台支撑，社区协商议事才有了“场域”条件。社区协商议事平台比较丰富多样，根据社区协商议事的需求，搭建方便、快捷、有效的协商议事平台，能满足社区居民多样化、个性化的需求。此外，为解决有的社区居民不方便来现场议事的情况，很多社区搭建了“线上+线下”双覆盖的协商议事平台，线上利于网站或者社交软件等，让更广泛的居民群体能够参与到协商议事中。笔者对收集的 83 份案例进行分析发现，社会工作介入搭建的城市社区协商议事平台有：听证会、社区议事厅、楼院议事会、矛盾调解室、社工站、网络协商平台等（见图 2.2）。

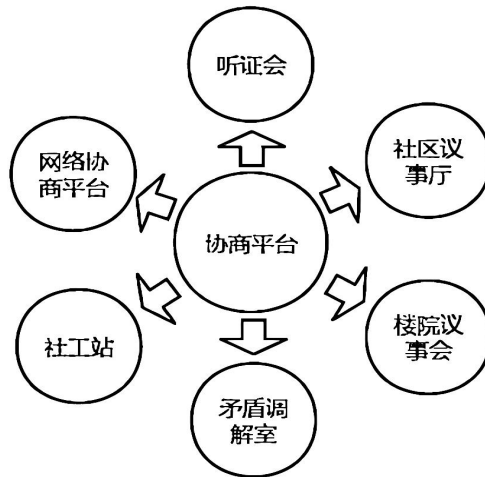


图 2.2 社区协商议事平台

2.3.4 制定协商议事程序

参与程序制定是社会工作介入城市社区协商议事的方式之一。城市社区协商议事必然要有特定的程序，按照步骤来进行，如果没有协商议事程序，那整个协商议事会就毫无秩序可言，协商的成效也就无法保障。因而，建立社区协商议事程序有助于促进社区协商议事会的顺利开展，规范整个协商议事流程，进而实现协商成果的有效转化。笔者将 83 份案例进行了整理分析发现：在不同的社区，社会工作者介入制定的城市社区协商议事程序会有差异，划分的步骤也会不同。通过案例分析发现，一共出现了 5 种不同的协商程序分类，分别是“四步法”“五步法”“六步法”“七步法”“八步法”。“四步法”包括议题征集—筛选与确定—协商开展—结果公示；“五步法”包括确定议题—公示公告—组织协商—结果运用—协商评价；六步法包括提议—告知—协商—决策—反馈—监督；“七步

法”包括确定议题—征求意见—分析研判—协商议事—项目公示—项目实施—监督执行；“八步法”包括提议题—出主意—拟方案—多方协商达成共识—专家审查定公约—居民表决—社区“两委”督促落实—张榜公示（见图 2.3）。虽然有 5 种协商程序分类，但其实他们所包含的内容都是大相径庭的，不同的社区会根据各自社区协商议事的实践制定协商议事程序，这导致不同社区的社区协商程序细则划分可能会不同。从表 2.4 可以看出，大多数社区将社区协商议事的程序分为“五步法”和“六步法”，分别占总体案例的 34.9%和 33.7%。因此，从数据中可以得知，在全国社区协商议事案例中，大多数的社区采用的协商议事程序为“五步法”和“六步法”。

表 2.4 协商议事程序

		频率	百分比	有效百分比	累积百分比
有效	不清楚	3	3.6	3.6	3.6
	四步法	16	19.3	19.3	22.9
	五步法	29	34.9	34.9	57.8
	六步法	28	33.7	33.7	91.6
	七步法	4	4.8	4.8	96.4
	八步法	3	3.6	3.6	100.0
	总计	83	100.0	100.0	

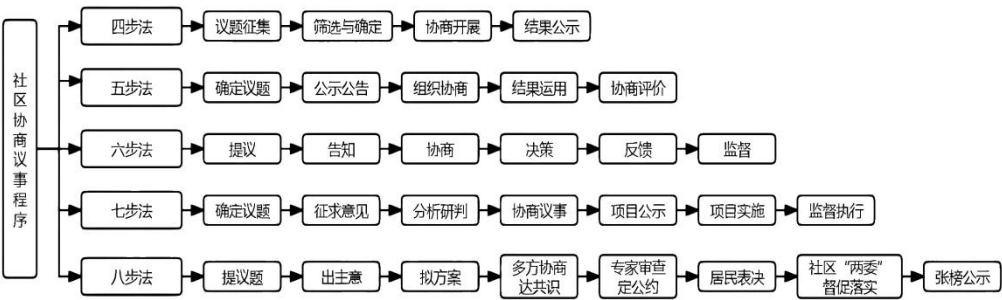


图 2.3 社区协商议事程序图

2.3.5 开展协商议事活动

社会工作作为城市社区协商议事的重要参与主体，介入到协商议事的议事过程中。在协商议事的过程中，社会工作主要在以下几个方面发挥着不可或缺的重要作用。首先，社会工作者要引导社区居民、多元主体等参与协商议事，确保协商议事过程的顺利进行。具体的内容有进行协商议事人员签到、维持协商议事会

议秩序，让相关利益主体能够有机会表达自己的看法和建议；其次，社会工作者要协助社区党委、社区居委会工作人员一起维护协商议事的程序和规则。因为在协商议事中群众难免会出现对抗情绪，同时多元主体间可能存在不能互相理解的情况，故而在协商议事会议中，轻则出现多元主体参与不积极的问题，重则出现会议秩序混乱甚至失控的情况。因此，社会工作者要积极配合社区党委、社区居委会控制好协商议事会议现场，保障社区协商议事会议的顺利进行，同时做好协商议事会议记录；再次，社会工作在协商议事过程中要与其他利益主体一起共同制定协商议事问题的解决方案。协商议事问题需要具体的解决方案，同时具体的解决方案是多元协商主体共识的达成，是由共同决定的。协商议事解决方案能够为议事问题的解决提供具体的操作流程和相关方面的保障和支持。此外，社会工作者在介入社区协商议事过程中，需要结合议事的问题整合具体的协商资源。如果社区现有的资源不能解决协商议事的问题，在能够链接到相关资源的情况下，社会工作者需要帮助其链接相关资源。

基层治理项目化已成为当下基层工作的常态内容，是乡镇街道购买社会服务的一部分，也是激活社会力量参与基层治理服务的重要途径^[81]。当前“社区、社会工作者、社区社会组织、社区志愿者、社区公益慈善资源”多元参与的“五社联动”机制在开展社区服务、满足社区需求、解决社会问题、提升居民协商参与方面具有极大优势。因此，政府通过购买社会工作服务，让社会工作者介入到基层治理项目中。在全国社区协商优秀案例中，大多数社会工作者都是通过社会工作服务项目的方式介入社区协商议事。通过“党建引领+项目驱动”，社会工作者在社区协商议事项目中发挥了活动策划、活动组织、整合资源、邀请多元主体参与、搭建协商议事平台、协商议事能力培训、建立多元主体间的关系等作用，社会工作的方法和技巧也得以充分发挥。除了项目购买的原因之外，社会工作的服务理念和专业价值也和社区协商具有相似性，二者的融合能够有效解决社区协商议事面临的问题。例如，社会工作的核心价值理念包括“平等、尊重、接纳、诚信、助人自助”，可以有助于缓解社区协商中各方之间存在的矛盾和冲突，促进不同主体之间的沟通，推动社区协商的有效开展。此外，社会工作将“沟通、倾听、同理、鼓励支持”等技巧应用到社区协商议事过程中，能够快速准确地了解居民需求，鼓励多元主体参与到协商议事中来，通过理性沟通达成共识，提高社区协商议事的效率。总的来说，社会工作介入城市社区协商议事得到了政府的大力支持，同时社会工作自身的专业优势也在城市社区协商议事中发挥了重要作用，

二者的融合提升了城市社区协商议事的效率和质量。

通过案例分析，为本文社会工作介入 L 社区 X 小区环境改善的协商议事实践提供了指导和借鉴，社工在实践过程中需要充分掌握和利用好这些经验方法，使得社区协商议事实践路径更加全面、完善。

第3章 协商议事需求分析与服务方案设计

本章将对社会工作介入L社区X小区环境改善的协商议事项目进行背景分析,包括协商议事现状、社工介入项目情况等,并对小区环境现状和居民需求进行分析,再结合社会工作介入L社区协商议事的实践路径,因地制宜地制定X小区环境改善的协商议事目标和服务方案。

3.1 社会工作介入小区环境改善的协商议事项目背景

近年来,与全国其他区域相似,重庆市南岸区社会矛盾呈现多发态势。城市建设的快速推进和不断完善,使得广大民众对于城市社区生活的利益诉求日益呈现出复杂和多元的趋势。这些社会矛盾也引发了南岸区相关工作人员的深刻思考:为何民生投入越来越大,生活环境越来越好,工作划分越来越精细,提供给居民的服务也越来越多样化,但广大民众的满意度仍未得到显著提高,对社区的认同感和生活的幸福感也难以得到增强。在具体实践中,南岸区基层工作人员也注意到,在政府投入和权力赋予方面重点强调的情况下,如果没有相应的责任共担机制和公平的参与机制,政府继续增加投入,也难以提高群众的满意度;如果只注重自上而下的精细管理,而不注重自下而上广泛的参与,政府即使再精细地管理,群众的认同感也不会有所提升;如果只强调旧城改造和新区开发,而没有把群众组织起来共同推进社会建设,城市的发展速度再快,所面临的矛盾和问题也难以得到有效解决^[82]。当前基层治理存在的若干问题实际上反映出了群众工作的方法、措施不足且政府、基层社会组织、群众在社会治理中的角色定位、职责边界划分不够明确。南岸区在积极应对当前基层治理所面临的挑战时,探索并实施“三事分流”工作方法,以对上述问题进行有效地解决。与此同时,随着我国社会治理重心向基层下移,推进基层治理已成为当前的重要任务。这一转变要求社区治理必须向更加精细化和可操作化的方向发展,以更好地满足群众的需求和期望。为了实现这一目标,就必须不断创新社区治理机制,激发广大群众参与社区治理的积极性和主动性。通过引导居民参与社区事务的决策、执行和监督过程,共同解决社区面临的各种问题,形成共建共治共享的社会治理新格局。因此,南岸区探索的“三事分流”工作机制是一项具体的创新方法,也是推进基层社区治理,创新基层协商民主机制的有效工作机制^[81]。

为促进社区基层治理，提升基层治理水平，南岸区政府通过购买服务、设立专项资金、引入民间资本等方式，支持社会组织、社会工作者开展社区服务，有效推进了社区、社区社会组织、社会工作者、社区志愿者、社区公益慈善资源的“五社联动”。南岸区某社工机构积极响应政策号召，积极与政府合作，为相关辖区的基层社区治理提供服务，而L社区就是其中的一个项目点。为激活L社区居民参与社区治理的积极性以及更好地了解居民需求、解决社区难题，社工机构顺应治理趋势，与社区居委会一起探索将社区协商议事方法在基层社区治理中的运用。

3.2 社会工作介入小区环境改善的协商议事需求分析

重庆市南岸区L社区X小区属于老旧散小区，辖区居民为农转非居民和租赁户，且老年人较多，是由镇政府统一安置最早的农转非小区。X小区共有6幢14个单元，于1996年、1998年分两期安置南坪镇原新农合作社“农转非”居民384户。拆迁安置遗留下来的诸多问题直接或间接引发了X小区居民的抵触情绪，从而产生了抵触行为，滋生了一系列乱象。一是已成为农转非中的“特区”。居民拒缴水电气费用、无节制甚至过度浪费水电气、私拉乱接水电气以做商业租售，造成了国有资产严重流失。二是区域环境问题十分突出。居民不配合城市建设和管理相关工作，导致24年乱象堆积，设施得不到及时维护、环境卫生得不到有效维系，小区居民随意占用公共区域、餐饮商户肆意占道经营、个别租户私改房屋性质进行食品加工且乱倾乱倒乱排，“脏、乱、差、丑”随处可见。三是安全隐患尤为严重。水电气“滥用”导致电力设施长期超负荷运行且多次造成设备损坏，水电气线路私拉乱接，违法建设现象非常突出，餐饮商户在沼气池上生产经营、私开外墙门洞经营，人行路面被暂且破损导致小区内人车混行，楼道油污严重导致老人出行困难，同时，因年久失修，设施设备老化，出行、消防、建筑、食品等安全隐患严重且日益加剧。居民长期生活在如此环境下，生活质量得不到保障、对政府的不满和怨气得不到排解，部分小区居民数次联名向镇政府表达治理诉求。

多年来，镇党委政府一直探索X小区治理之路，长期保持和老旧小区居民的沟通对话，不断寻找处理问题的契机和突破口。于2020年开始，对小区进行了综合整治。小区综合整治虽然优化了小区居民的居住环境，但由于农转非居民文化素养低，对小区环境保护意识薄弱，导致社区环境还是存在“脏乱差”问题。社区治理面临的难题和症结在于缺乏对物业管理、环境卫生、安全、邻里关系和停

车等方面的有效管理。此外，小区外部环境改善后，小区居民对社区居住环境的要求也在不断上升，社区多次接到居民对小区环境问题的不满和投诉，要求社区来进行相应的整治和改善。因此，为回应小区整治后的小区环境长效管理与居民自我服务的需求，社区党委联合社会工作者针对小区目前存在的环境问题进行协商议事，改善居民的居住环境，同时激发社区多元主体参与社区协商的意识，提高他们的协商议事能力，促进 L 社区基层治理与基层民主的发展。

3.3 社会工作介入 L 社区协商议事的实践路径探讨

3.3.1 材料来源与分析方法

自南岸区大力推行“三事分流”协商议事工作机制以来，南岸区政府大力支持购买社会工作服务参与到区内基层治理中。L 社区所属的镇党委也先后购买了多次社会工作服务，在社区居家养老服务上取得了不错的成效。随后镇党委为更好地运用五社联动机制推进基层治理现代化建设，持续购买了社会工作服务项目，项目通过党建+小区“微治理”的方式，“党建引领、项目驱动，整合资源、多方参与，民主协商、服务群众”的思路，构建 L 社区“五社四享”工作模式，回应居民需求并解决社区治理难题，提升居民的幸福感、获得感、安全感，打通服务群众的最后一公里，打造共建共治共享的社会治理格局。在笔者进入社区进行实地观察之前，社会工作介入 L 社区协商议事已经取得了初步的成效。因此，为了解社会工作介入 L 社区协商议事的工作路径，笔者对社区的 10 位工作人员、社工机构的相关负责人以及参与社区协商议事工作的社会工作者进行了访谈（表 3.1），并形成了访谈文本，共计 3 万余字（表 3.2），结合访谈文本和相关资料进行进一步的编码分析，探讨社会工作介入 L 社区协商议事的途径。

表 3.1 部分访谈者和基本信息

访谈对象	年龄	性别	教育程度	现工作职务	访谈内容	访谈时长	编码
宋先生	42	男	本科	社区党委书记	社区居民有哪些协商议事需求、社区是怎样开展协商议事的、对协商议事技巧掌握程度、社区协商议事的优势和存在的挑战有哪些、社工介入社区协商议事的角色、作用等	1 小时	A01

第3章 协商议事需求分析与服务方案设计

张女士	35	女	本科	社区党委副 书记	社区居民有哪些协商议事需求、 社区是怎样开展协商议事的、对 协商议事技巧掌握程度、社区协 商议事的优势和存在的挑战有 哪些、社工从哪些方面介入社区 协商议事等	1 小时	A02
吴女士	26	女	大专	社区副主任	社区居民有哪些协商议事需求、 社区是怎样开展协商议事的、对 协商议事技巧掌握程度、社区协 商议事的优势和存在的挑战有 哪些、社工从哪些方面介入社区 协商议事等	1 小时	A03
明女士	49	女	本科	社区主任	社区居民有哪些协商议事需求、 社区是怎样开展协商议事的、对 协商议事技巧掌握程度、社区协 商议事的优势和存在的挑战有 哪些、社工从哪些方面介入社区 协商议事等	1 小时	A04
宛女士	34	女	本科	社区党委副 书记	社区居民有哪些协商议事需求、 社区是怎样开展协商议事的、对 协商议事技巧掌握程度、社区协 商议事的优势和存在的挑战有 哪些、社工在社区协商议事中扮 演的角色等	50 分钟	A05
王先生	58	男	大专	社区工作人 员	社区居民有哪些协商议事需求、 社区是怎样开展协商议事的、对 协商议事技巧掌握程度、社区协 商议事的优势和存在的挑战有 哪些、社工从哪些方面介入社区 协商议事等	55 分钟	A06
宋女士	43	女	本科	Y 机构主任	Y 机构参与 L 社区协商议事项目	1 小时	E01

					的时间、经过、目前取得了哪些		
					成效；社工是如何参与社区协商		
					议事项的；目前社工介入社区		
					协商议事的能力如何等		
					参与 L 社区协商议事项的时		
					长、社工介入协商议事所用的技		
陈女士	31	女	专科	Y 机构社工	巧、扮演的角色、参与的路径和	1 小时	E02
					社区多元主体的关系等		

扎根理论旨在没有理论预设的情况下直接从数据中发现理论，通过对访谈、观察记录、文本等多元资源的编码、比较，形成概念类属，适用于公共管理研究中因素识别、过程解读、复杂情况和新生事物类研究^[83]。社会工作介入城市社区协商近年来是一个较新的研究视角，同时包含了复杂的操作化路径。虽然社会工作介入 L 社区协商议事已逐步进入正轨并取得一定的成效，但是对于具体路径的分析和把握仍值得进行进一步探讨，以更好地推进后续的协商议事工作。因此，运用扎根理论来探析社会工作介入 L 社区协商议事的路径是十分有必要的。本文主要运用扎根理论的三级编码程序，包括开放式编码、主轴编码、选择编码。在编码过程中，笔者邀请了两名编码评审员单独编码并交叉对比以保障交互编码的信度。

3.3.2 数据编码与分析

3.3.2.1 开放编码

开放编码是一个形成初始概念与范畴的过程，要求研究者悬置个人任何偏见和研究定见，以开放心态挖掘原始材料中所有潜在可能性^[84]。本文开放式编码所遵循的步骤：（1）摘录能够反映社会工作介入社区协商议事过程的句子（包括服务计划书、社会工作者的参与过程、社会工作者的参与感受等等），并按表 3.1 类别进行分类；（2）对摘录的词句进行初级概念化；（3）对初级概念进行范畴化。本文按照此步骤，采用 Nvivo12pLus 软件最终形成 28 个初始概念（见表 3.3）。

3.3.2.2 主轴编码

主轴编码又称二级编码，主要任务是发现和建立概念类属之间的各种联系，

以表现资料中各个部分之间的有机关联^[85]。本文利用 Nvivo2pLus 聚类分析功能，对社区工作者与社会工作者的访谈资料和相关档案资料进行聚类与覆盖率分析。采用“词性相似性”功能对所有编码中的自由节点进行聚类，以聚类结果作为参照构建副范畴。通过对比分析，结合初始概念类属之间呈现的因果关系、情境关系、策略关系、过程关系和结构关系等^[85]，在 28 个初始概念的基础上提炼出 23 个副范畴（见表 3.4）。

在构建副范畴过程中，发现“社工介入协商议题收集”与“社工介入协商平台搭建”等初始概念拥有较多的参考点，这表明这些自由节点在“社会工作介入城市社区协商”过程中发挥重要作用。覆盖率是指所分析的词频占整个文本资料的比重，与参考点的数目呈正相关关系。如“进行居民需求调研”与“邀请多元主体参与协商”的覆盖率分别为 19.2%和 15.8%。

3.3.2.3 选择性编码

选择性编码是一个系统性的过程，通过叙述一系列连贯的“故事情节”来整理和分析资料，进而发掘并确立核心范畴。这一过程的关键在于将核心范畴与其他相关范畴有机地联结起来，构建出一个逻辑清晰、结构完整的分析框架。随后，通过收集新的资料来验证这些类别之间的关系，确保分析结果的准确性和可靠性。此外，通过将新资料与已有理论进行对照，可以进一步完善这些范畴之间的关系，提升理论解释的力度和深度。通过这一过程形成社会工作介入 L 社区协商的具体路径，为实践提供有力的支撑和指导。

通过对主轴编码的进一步概括与抽象，最终形成党建引领、组织协商、引导社区协商、制定协商机制、信任塑造、发掘协商资源、链接协商资源、多元主体力量、监督协商成果落实、协商能力提升、社工专业技巧应用等 11 个核心范畴（表 3.4）。根据核心范畴，进一步梳理出了社会工作介入 L 社区协商议事的路径。

表 3.2 数据分类及编码类别

数据来源	数据分类	编码类别
访谈资料	社区工作人员访谈资料	RQ
	机构相关负责人访谈资料	RG
	社会工作者访谈资料	RH
档案资料	社区、社工机构相关档案资料	CY

表 3.3 “社会工作介入城市社区协商路径”资料开放式编码分析

编号	原始资料	初始概念
CY1	建立党建引领社区治理“一张网”；以网格党支部为核心	党建引领
RH2	收集社区存在的矛盾纠纷、难心事、烦心事	进行居民需求调研
RH1	了解社区现存的可利用的资源	发掘社区资源
RH3	搭建协商议事亭、黄桷树老鹰茶调解点、“逢四说事”协商议事会等	搭建协商平台
RG1	采用“三事分流”方法对协商议题进行分类	分析社区协商议题
RH2	开展居民议事能力培训活动	提升社区协商能力
RH2	向居民宣传社区协商	提升议事意识
RQ3	促进各主体间的了解与信任	建立各主体间的信任关系
RH1	探讨社区矛盾纠纷产生背后的根源原因以及涉及的利益相关方	分析社区问题
RQ2	化解主体之间的矛盾与冲突，促进友好沟通的建立。	矛盾冲突缓解
CY3	根据第一次居民自治议事会议，对居民们所提出的问题制定具体的解决方案	参与制定解决方案
RQ5	社工与小区物业、社区工作人员做了初步沟通	与其他主体沟通
RH3	提升社区协商能力、提升议事意识、激发居民参与积极性、从“居民参与”到“居民主导”	居民协商赋能
RH1	根据社区居民的需求制定相应的协商方案	制定协商方案
RQ7	举行协调会议，邀请各职能部门共同研究制定初步整治方案。	多元主体协商方案
RH3	与相关主体共同商讨协商的原则、程序	制定社区协商程序
RQ4	如果项目涉及业务问题、法律问题，社工联系相关部门或社会资源对居民提供帮助	链接相关资源
RH1	协商会议怎么组织、谁来发言、大家怎么表态	参与协商议事过程引导
CY3	社工站邀请社区小巷管家联合会、居民代表、物业代表开展民主协商议事，共同研究制定解决方案	邀请多元主体参与协商
CY6	鼓励和引导社区居民们提出自己真正关心的问题，在此过程中捕获长期参与社区服务的典型代表和骨干力量	发掘骨干力量
RH1	我们要倡导社区自治和协商文化，以社区协商为工具，促使居民参与	培育社区协商文化
RH1	走访排查、常态化开展社区协商；建立健全覆盖线上线下、问需于民的民生诉求征集机制，精确掌握群众所需所盼	强化服务供给精准性
RG1	社会组织需要不断培养和优化	提升社会组织协商能力

CY4	充分发挥专业社工和社会组织在志愿者招募、组织、管理、培训和监督等方面的职能。	统筹社会工作人才队伍建设
RG2	充分发挥社工在沟通和协调方面的优势，担当起连接多个利益群体的沟通协调者角色，推动各参与方在协商过程中进行互动交流。	社工专业技巧、角色运用
RH3	根据最终确定的方案来实施，监督协商成果的落实	监督协商成果落实
CY5	社会工作者也可以借助互联网资源、线上课堂等方式开展对社区工作人员的专业培训，增强社区工作人员的综合素质	社区工作人员协商能力培训
RH1	用专业的社工方法协调解决社区问题	强化社会工作专业方法

表 3.4 “社会工作介入城市社区协商路径” 资料主轴编码分析

主范畴	副范畴	关系内涵
党建引领	党支部为核心	建立党建引领社区治理“一张网”；以网格党支部为核心
协商议事准备	居民需求调研	收集社区存在的矛盾纠纷、难心事、烦心事；采用“三事分流”方法对协商议题进行分类；分析社区矛盾纠纷产生的原因、涉及的利益主体
	搭建协商平台	搭建协商议事亭、黄桷树老鹰茶调解点、“逢四说事”协商议事会等
	居民协商赋能	提升社区协商能力、提升议事意识、激发居民参与的积极性，从“居民主导”到“居民参与”
	制定协商方案	根据社区居民的需求制定相应的协商方案
引导社区协商	协商议事过程引导	协商怎么组织、谁来发言、大家怎么表态
	制定解决方案	根据第一次居民自治议事会议，对居民们所提出的问题制定具体的解决方案
制定协商机制	制定协商议事方案	召开协调会，召集职能部门共同商议初步整治方案
	建立社区协商程序	与相关主体共同商讨协商的原则、程序
信任塑造	建立主体间的信任关系	促进各主体间的了解与信任
	矛盾与冲突的缓解	缓和主体之间的矛盾与冲突，建立友好沟通的关系
发掘协商资源	发掘社区资源	了解社区现存的可利用的资源
	发掘骨干力量	长期参与社区服务的典型代表和骨干力量
链接协商资源	链接相关资源	如果项目涉及业务问题、法律问题，社工联系相关部门或社会资源对居民提供帮助
多元主体力量	与其他主体沟通	社工与小区物业、社区工作人员做了初步沟通
	邀请多元主体参与协商	社工站邀请社区小巷管家联合会、居民代表、物业代表开展民主协商议事，共同研究制定解决方案
监督协商成果落实	协商成果公示	组织协商成果的公示，保障多元主体的知情权
	监督协商成果落实	根据最终确定的方案实施，社工要监督协商成果的落实
协商能力提升	提升社会组织协商能力	社会组织需要不断培养和优化
	社工自我能力提升	社工要加强对协商技巧、方法的学习，提升社工队伍在社区协商方面的能力
	协商能力培训	社会工作者也可以借助互联网资源、线上课堂等方式开展

对社区工作人员专业培训，增强社区工作人员的综合素质
充分利用社工沟通协调优势，做好多个利益群体之间的“沟通协商纽带”角色，加强社会工作专业方法，促进各参与主体在协商过程中的互动交流，以专业的社工方法协调解决社区问题。

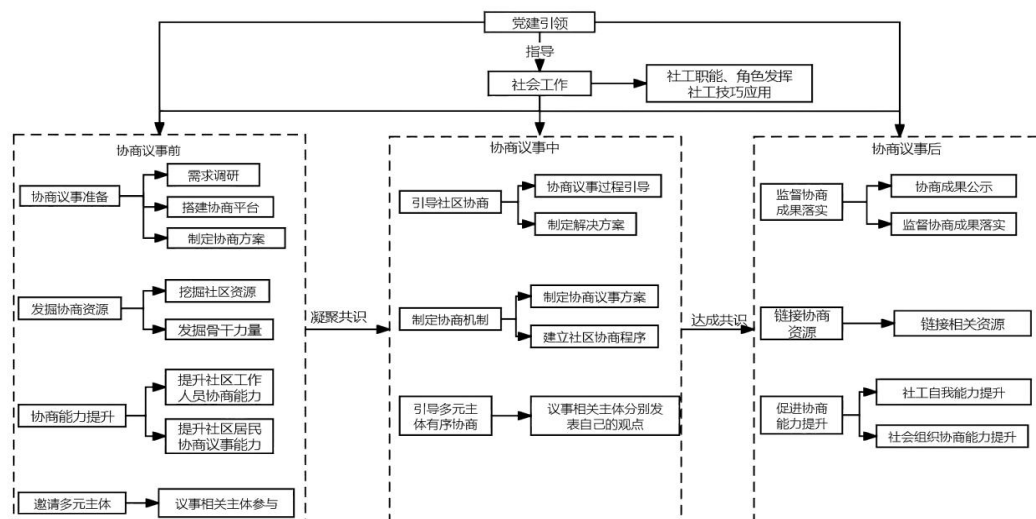


图 3.1 社会工作介入城市社区协商的路径分析

3.3.3 社会工作介入 L 社区协商议事的实践路径

3.3.3.1 坚持党建引领全过程

毫无疑问，社区党组织直接领导社区协商，遵循民主集中制原则，同时顺从上级党组织的领导。此外，这种领导作用贯穿于社区协商工作的各个方面，确保社区协商朝着正确的方向发展。只有坚持党建引领，才能“任凭风浪起，稳坐钓鱼台”。“社区党组织需要自觉发挥领导、组织和推进作用，为有效进行民主协商提供组织保障^[86]。”从社区工作人员和社会工作者的访谈中了解到，在协商议事过程中，社区党委是主要的牵头人，建立了党建引领社区治理“一张网”，负责协商会议的开展和实施。因此，社会工作作为参与社区协商的重要主体，所开展的协商服务一定要坚持党的领导，将党建引领根植于社会工作服务的每一个环节之中。

3.3.3.2 社会工作介入协商议事前的准备工作

(1) 收集协商议题

社会工作介入 L 社区协商议事，首先是对社区的问题和需求进行收集，总结

出协商议题。社工结合南岸区推行的“三事分流”协商议事工作机制，根据“大事”“小事”“私事”的分门别类方式，制定协商议事清单。社区治理大问题以及公共服务属于“大事”，由社区党委负责解决。涉及村（居）的公共事项和公益服务为“小事”，由村（居）委会主导，社区自治组织、社区社会组织和社区单位共同协商解决。而村（居）民个人事务和市场服务属于“私事”，由群众自行解决或寻求市场服务。社工首先通过社区居民自治会议，定期召集居民来“提一提”“说一说”自己希望通过政府、社区或者大家一起共同来解决的问题。社工将分类好的需求清单与社区党委书记、相关工作人员讨论，看分类是否合理以及是否需要进行调整。社区党委将“大事”评定后上报给镇政府，由政府来决定如何解决。“小事”则由社区党委组织，社区社会组织、社区居民、相关利益群体参与协商；而“私事”则由社工反馈给居民，让居民自行解决，社工也可以为其链接相关资源，帮助其解决问题。最后，社工将最终的议事清单公示出来，让居民知晓。

（2）搭建协商议事平台

在社区党委的指导下，社会工作者与社区居委会、社区组织等合作，陆续建立了协商议事亭、黄桷树老鹰茶调解点以及“逢四说事”议事会等协商平台。社工在L社区管辖的小区内搭建协商议事亭，并在这里召开社区居民自治会议，收集社区居民的需求，同时一起商量“私事”问题的解决方法等；在社区居委会的牵头下，社工同人民调解员一起在社区广场一角的黄桷树下设立调解点，为社区发生矛盾纠纷的居民提供协商调解服务；此外，在社区党委的支持下，社区居委会和社工创办了“逢四说事”协商议事会，吸引社区多元主体参与，对社区“小事”进行协商，凝聚多元主体智慧，达成协商共识。

（3）协商议事能力培训

在项目初期，社会工作者对社区工作人员的协商能力进行了初步调研分析，发现社区工作人员在实际的工作中开展协商议事会的实践比较少，因为日常其他的行政工作，甚至有的工作人员对协商议事还停留在政策了解层面，缺乏协商议事的技巧。因此，社会工作者为提升社区工作人员的协商议事能力，专门组织了培训活动。通过培训活动，社区工作人员掌握了协商议事的相关知识和技巧，提高了自己的协商议事能力。社工在走访中发现社区居民对于协商议事的了解度比较低，参与的积极性也不高，社会工作就从召开居民自治议事会议出发，邀请社区居民参与，激发社区居民的自主意识，提升他们的协商议事能力。

（4）发掘社区协商资源

社会工作者的一项重要任务，就是挖掘社区具备的协商资源，将潜在的资源利用起来，将互补的资源整合起来，将社区居民与所需要的资源连接起来，以实现社区资源的合理配置^[87]。社区协商资源有很多，了解并挖掘这些资源有利于社会工作者将这些资源进行合理配置。社区很多矛盾纠纷就是因为资源不均衡而引发的，甚至不同的人对资源的利用方式也会引发矛盾纠纷。因此，社会工作者要尽可能熟悉社区内的资源，在协商的过程中进行合理整合，使各协商主体能够达成共识。

（5）邀请多元协商主体

在协商议事会议开始前，社会工作者会根据协商议题所涉的主体，邀请他们参与到协商议事中来。社会工作在介入 L 社区协商议事的项目中，不仅需要和社区居委会、社区居民建立友好的关系，还需要和社区的其他组织、主体建立良好的关系。协商议事不是社区哪一个主体的“独角戏”，而是多元主体一起，为解决某一社区问题达成一致共识。因此，在项目初期，社会工作者在社区居委会的带领下熟悉了社区的多元主体，包括物业、城管、民警、社区能人、志愿者等。在之后的工作中，通过接触和了解，这些多元主体也和社会工作者建立了良好的关系。

3.3.3.3 社会工作介入社区协商议事过程中

（1）建立协商议事机制

开展协商议事活动必须有协商议事制度作为支撑和保障，协商议事制度规定了协商议事的原则、协商议事的流程、协商议事的决策机制以及协商成果的落实机制。第一，协商议事原则包括“主持不偏不倚、议事不跑题、发言不超时、倾听不打断、文明不攻击、尊重不质疑”等，以协商议事原则作为秩序准则，能够有效约束参与人员的行为，保证协商议事活动的规范有序进行。第二，协商议事流程采用“六步议事法”，包括“收集议题—议题筛选与确定—协商议事—共识与表决—结果公示—落实与反馈”。规范的协商流程不仅能够保证协商议事的效率，也能够产生更加公平公正的协商议事成果。第三，协商议事的决策机制也是保证协商议事成果公平的重要因素，在协商议事过程中要保证有多元主体的参与，并建立良好的沟通关系与信任关系，确保各主体都能够有平等的话语权，通过理性的发言与辩论最终达成共识。同时也要避免权威人物来主导协商议事发言的导

向，要平等充分地听取各主体的意见。如果出现争论较大，共识难以达成的情况也需要协商议事的主持者能够平衡好各主体的利益关系，努力寻求最大公约数。第四，协商成果落实机制是对协商议事成果的具体执行和实施，一方面要求各负责部门及时有效地落实具体行动，另一方面整个执行的过程也需要在广大群众的监督下执行，要做到公开透明，实施中有问题需要及时反馈。

协商议事制度由社区党委带头，联合社区居民代表、社区骨干、社工等共同制定，并通过居民代表大会决议通过，各主体在之后的协商议事会议中要自觉遵守，保证协商议事会议高效有序开展。

（2）引导协商会议进行

在社区协商议事会议进行过程中，会经常出现秩序混乱的情况，而影响协商议事会议的成效，甚至导致协商议事无法进行。因此，协商议事会议的有序、顺利进行，是达成高质量协商议事成果的重要保障。社会工作者在协商议事会议进行的过程中，发挥了引导社区居民、多元主体等参与协商议事的职责和角色，确保了协商议事过程的顺利进行。具体的内容包括，进行协商议事人员签到、维持协商议事会议的秩序。社会工作者要让相关利益主体能够有机会表达自己的看法，在一定情况下，社会工作者可以鼓励他们表达自己的想法和建议。对于做出扰乱协商会议顺利进行的成员，社工要及时进行阻止，安抚协商议事成员的情绪，以顺利推进协商议事会议。

（3）商定协商议事解决方案

社会工作在协商议事过程中也与其他利益主体一同制定协商议事问题的解决方案。协商议事问题需要具体的解决方案，同时具体的解决方案是多元协商主体共识的达成，是由其共同决定的。协商议事解决方案能够为议事问题的解决提供具体的操作流程和相关方面的保障和支持。协商议事解决方案体现了社区多元主体的共同智慧，同时也是协商民主在基层的转化与表达。社会工作者在介入协商议事解决方案的过程中发挥了社会工作制定服务方案的专业优势，为其提供可行的措施与方法。同时，社会工作者也将议事会议中讨论的意见整理出来，整理融合到协商议事解决方案中。

3.3.3.4 社会工作介入协商议事后的落实工作

（1）监督协商成果落实

在协商议事活动结束后，社会工作者首先要协助社区党委、社区居委会对协

商议事的结果进行公示，让社区居民、社会组织以及其他利益主体知晓每次关于社区公共事务、社区问题等的解决方案，保障各利益主体的知情权，鼓励各利益主体能够共同参与到协商议事方案的具体实施过程中。社会工作者可以通过宣传报道的方式，让社区居民知晓协商议事的内容、过程以及结果。这样既可以引起社区居民对协商议事的关注，也可以让协商结果接受居民的监督。宣传协商成果和经验可以让社区居民体会到协商议事的真实性，同时增强社区居民对协商议事的信心。其次，社会工作者要协助监督协商议事成果的实施。协商议事的成果是人民民主在基层治理中的生动体现，能够激发社区居民参与社区事务的积极性，共同朝着建设美丽社区、和谐社区而奋斗。因此，监督协商成果的实施是对社区各利益主体权利的维护，是社会工作介入城市社区协商议事的主要任务之一。

（2）链接协商资源

社会工作者在介入社区协商议事的过程中，需要结合议事的问题整合具体的协商资源。如果社区现有的资源不能解决协商议事的问题，在能够链接到相关资源的情况下，社会工作者需要帮助其链接相关资源。资源链接是社会工作特有的服务内容之一，通过链接资源能够解决社区某一资源不足的问题，从而促进社区协商议事问题的解决。

通过对社区工作人员和社会工作者的访谈以及相关档案资料的编码分析，总结出了社会工作介入 L 社区协商议事的具体实践路径，为社会工作介入 L 社区 X 小区环境改善的协商议事服务方案设计和实施提供了支撑。

3.4 社会工作介入小区环境改善的协商议事服务目标

经过改造 X 小区外部环境发生了很大的改变，小区环境也比之前优美了很多，但社区还是经常接到 L 社区 X 小区居民的多次反映和投诉。在社区党委的安排下，社工对 X 小区进行了需求调研，发现小区居民的文化素养比较低，小区环境保护意识薄弱，小区内部环境“脏乱差”还是成为社区治理的难点和痛点。为解决 X 小区“脏乱差”的环境问题，社工利用以下几个目标为抓手，在 L 社区开展社区协商议项目，加深社区居民对环保的认识，使不同社区成员都参与到社区保护环境，进而建立 X 小区环境改善长期管理机制。

（1）搭建协商议事平台

（2）对社区居委会工作人员和居民进行协商能力培训，以促进议事活动。

（3）根据小区环境问题及居民需求召开协商议事会议

(4) 推动协商议事成果有效落实

3.5 社会工作介入小区环境改善的协商议事服务方案

在协同治理和增能理论的指导下,根据社会工作介入 L 社区协商议事的实践路径以及服务目标,为 L 社区 X 小区协商环境改善的协商议事制定了服务计划,以期解决 L 社区 X 小区目前存在的环境“脏乱差”问题,给小区居民营造一个良好的居住环境,同时增强小区居民的环境保护意识和自主管理意识。因此,本次服务方案主要分为三个阶段,具体如下(表 3.5)。

表 3.5 社会工作介入 L 社区 X 小区环境改善协商议事的方案

	第一阶段	第二阶段	第三阶段
	协商议事准备——凝聚共识	协商议事中——达成共识	协商议事后
服务时间	2023 年 3-4 月	2023 年 5-6 月	2023 年 7 月
服务内容	(1) 通过走访、访谈调查 L 社区的基本情况,包括社区现存环境的问题、社区的资源、社区工作人员对社区协商议事的掌握情况; (2) 社区党委联合社区工作人员起来,搭建协商平台,积极动员社区居民参与协商议事; (3) 开展培训活动提升社区工作人员以及社区居民和相关议事主体的协商议事能力。	(1) 召开小区居民自治会议收集小区居民需求,并形成议事清单; (2) 制定协商议事制度; (3) 针对小区环境“脏乱差”问题召开协商议事会议; 第一次会议:各协商主体共同梳理 L 社区目前存在的社区环境“脏乱差”问题; 第二次会议:将上次讨论总结的社区环境问题按照“私事”“小事”“大事”分类商量出由谁来解决这些环境问题; 第三次会议:按照上节的讨论,将“小事”问题进行进一步讨论,并商量采取何种措施来解决问题; 第四次会议:对上节讨论的解决措施进行详细的讨论,通过投票表决最终达成共	(1) 对协商议事成果进行公示; (2) 监督协商成果的实施; (3) 对需要改进的地方及时进行反映。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/376113202114010242>