

社区治理视角下大学生社会工作服务模式优化

史一铭

兰州财经大学 公共管理学院 甘肃 兰州 730101

摘要: 本文聚焦社区治理视角下大学生社会工作服务模式优化。阐述了社区治理理论与大学生社会工作角色定位,分析现有服务模式类型、成效及现存参与深度不足、角色定位模糊、资源整合低效、可持续性薄弱等问题。进而提出构建“协同参与-资源整合-社区赋能”三维优化框架,推动服务内容创新,完善保障机制设计等优化路径。旨在提升大学生社会工作服务效能,推动社区治理现代化,实现高校与社区协同发展。

关键词: 社区治理; 大学生社会工作; 服务模式

引言: 社区治理现代化进程中,大学生社会工作是重要力量。社区治理理论强调多元主体协同,大学生凭借专业素养与活力,可成为关键一环。其角色多元,涵盖资源链接、服务实施等多方面。然而,当前大学生社会工作服务模式存在诸多问题,影响服务效果与社区治理成效。深入剖析现有模式,探索优化路径,对提升大学生社会工作质量、推动社区治理创新、实现高校与社区良性互动具有重要意义。

1 社区治理视角下大学生社会工作理论基础

1.1 社区治理理论

社区治理理论以多元主体协同为核心,强调打破政府单一管理模式,整合政府、社会组织、居民及高校等力量,形成共建共治共享的治理格局。其核心要义在于依托社区场域,通过权责划分、资源联动与机制创新,化解社区矛盾、提升服务效能,追求公共利益最大化。该理论注重基层自主性与多方参与性,为大学生社会工作提供了重要支撑——大学生作为兼具专业素养与活力的群体,可凭借理论知识与实践能力,成为社区治理多元主体中的重要一环,搭建高校与社区的沟通桥梁,推动治理理念落地与治理模式创新,契合社区治理现代化的发展需求。

1.2 大学生社会工作的角色定位

社区治理视角下,大学生社会工作者的角色呈现多元复合特征,并非单一服务提供者。作为资源链接者,其可整合高校师资、科研、志愿服务等资源,对接社区养老、托育、文化建设等需求,破解社区资源短缺困境^[1]。作为服务实施者,需立足社区实际,运用社会工作专业方法,为居民提供精准化、个性化服务,如青少年心理疏导、老年智能技术普及等。作为政策宣传员,要向居民解读民生政策、治理举措,引导居民理解并参与社区事务。大学生还是治理参与者与反馈者,可参与社区议事协商,收集

居民诉求并反馈给社区组织,助力治理决策科学化。这一多元角色定位,要求大学生兼顾专业性与实践性,在服务中实现个人成长与社区发展的双向赋能。

2 大学生社会工作服务模式的现状分析

2.1 现有模式类型

当前大学生社会工作服务模式主要呈现三种类型,各具特色且适配不同社区需求。一是志愿服务型模式,以高校社团、志愿者团队为载体,围绕社区公益活动开展服务,如节日慰问、环境整治、学业辅导等,具有参与门槛低、覆盖面广的特点,是目前最普遍的模式。二是专业实践型模式,依托社会工作专业课程,由高校教师指导学生深入社区,运用个案、小组、社区工作等专业方法,解决针对性问题,如社区矛盾调解、特殊群体帮扶等,专业性较强但覆盖面有限。三是校地合作型模式,高校与社区签订长期合作协议,搭建固定服务平台,整合双方资源开展常态化服务,如共建社区服务站、开展专项课题研究等,兼具稳定性与专业性,但对合作机制与资源保障要求较高。三种模式互补共存,为大学生参与社区服务提供了多元路径。

2.2 主要成效

大学生社会工作服务模式的推行,已取得多方面积极成效。从社区层面看,有效补充了社区服务力量,缓解了社区工作人员不足的压力,丰富了社区服务内容与形式,提升了社区服务的精准度与多元化水平,助力营造和谐友爱的社区氛围。从高校层面看,为大学生提供了实践平台,实现了理论知识与社会实践的深度融合,提升了学生的专业技能、社会责任感与沟通协作能力,强化了高校的社会服务职能^[2]。从学生个人层面看,大学生在服务中深入了解基层实际,树立正确的价值观与职业观,积累了宝贵的社会经验。同时,校地互动频次增加,推动了高校与社区的资源共享、优势互补,为构建

校地协同治理格局奠定良好基础。

2.3 现存问题

2.3.1 参与深度不足

大学生参与社区社会工作的深度明显不足，多停留在表面化、形式化层面。多数大学生以短期志愿服务为主，服务时间分散、缺乏持续性，难以深入了解社区复杂需求与深层矛盾，无法形成系统性解决方案。部分服务存在“重形式、轻实效”问题，如仅开展一次性慰问活动，未针对特殊群体的长期需求建立跟踪服务机制。另外，大学生参与社区议事协商、治理决策的渠道有限，多被动接受服务任务，主动参与社区治理核心事务的机会较少，难以真正融入社区治理体系，服务效果难以持续深化，无法从根本上助力社区治理能力提升。

2.3.2 角色定位模糊

大学生社会工作者的角色定位存在模糊化问题，严重影响服务质量与效能。部分大学生对自身角色认知不清，将社会工作等同于普通志愿服务，忽视专业方法的运用，导致服务缺乏专业性与针对性。部分高校与社区对大学生角色界定不明确，未根据学生专业特长分配任务，出现“人人皆可做、事事皆参与”的混乱局面，既浪费人力资源，又无法发挥专业优势。同时，角色边界模糊，部分大学生过度介入社区行政事务，偏离社会工作服务核心；部分则因角色认知不足，不敢主动开展专业服务，陷入“想做不会、会做不敢”的困境，制约服务价值发挥。

2.3.3 资源整合低效

大学生社会工作服务中的资源整合存在低效化问题，资源配置不合理、联动性不足。从校内资源看，高校的师资、科研、场地等资源未充分转化为服务社区的动能，各院系、社团资源分散，缺乏统筹规划，出现“各自为战”的情况，难以形成服务合力。从校地资源看，高校与社区、政府部门、社会组织的资源联动机制不健全，信息不对称问题突出，高校资源无法精准对接社区需求，社区现有资源也未充分为大学生服务提供支撑。资源利用缺乏可持续性，多数资源集中于短期活动，对长期服务的资源保障不足，且缺乏资源循环利用机制，导致资源浪费严重，无法为大学生社会工作的常态化开展提供稳定支撑。

2.3.4 可持续性薄弱

大学生社会工作服务模式的可持续性普遍薄弱，难以形成长效机制。从人员稳定性看，大学生受学业、毕业等因素影响，服务队伍流动性大，新老成员交替频繁，导致服务经验无法有效传承，服务计划难以连贯实施。从机制

建设看，缺乏完善的长效合作机制，校地合作多依赖短期项目或个人对接，缺乏制度约束与政策保障，项目结束后合作易中断^[1]。从动力支撑看，大学生参与服务的激励机制不完善，缺乏有效的精神与物质激励，部分学生参与积极性随时间推移逐渐降低；同时，社区对大学生服务的反馈机制不健全，服务效果缺乏科学评估，难以根据反馈优化服务，进一步制约了服务模式的长期稳定发展。

3 社区治理视角下服务模式优化路径

3.1 构建“协同参与-资源整合-社区赋能”三维优化框架

3.1.1 协同参与机制

构建多元主体协同参与机制，是提升社区治理效能、推动大学生社会服务高质量发展的关键举措，需着力打破各方壁垒，凝聚强大治理合力。高校要精准定位自身角色，明确院系与学生的职责分工，精心组建专业服务团队。构建“教师指导+学生主导”的工作模式，教师凭借专业知识与丰富经验提供方向指引，学生充分发挥主观能动性开展具体服务，以此提升服务的专业性。社区应积极搭建多元议事平台，拓宽大学生参与社区治理的渠道。邀请大学生深度参与社区规划、事务协商等核心工作，赋予其充分的话语权，让他们真正成为社区治理的重要力量。建立校地、校企、校社联动机制，清晰界定各方权责，定期召开沟通会议，及时协调解决服务过程中出现的问题。积极引导居民主动参与大学生服务项目，形成“大学生+社区组织+居民”的协同格局，实现从“单向服务”到“双向互动”的转变，筑牢服务模式稳定运行的坚实基础。

3.1.2 资源整合策略

优化资源整合策略，实现资源精准对接与高效利用。校内层面，建立资源统筹平台，整合各院系专业资源、科研资源、场地资源与志愿服务资源，根据社区需求进行分类调配，避免资源分散浪费。校地层面，搭建资源共享平台，打通高校与社区、政府、社会组织的信息壁垒，建立资源清单与需求清单，实现“供需匹配、精准对接”。鼓励高校将科研成果、专业课程与社区服务结合，如依托心理学专业开展心理服务，依托法学专业开展普法宣传。同时，引入社会资本与公益资源，丰富资源供给渠道，建立资源循环利用机制，对现有资源进行合理规划与重复利用，为服务模式可持续运行提供资源保障。

3.1.3 社区赋能路径

以社区赋能为核心，推动社区能力提升与可持续发展。一方面，赋能社区组织，大学生通过专业指导，帮

助社区工作人员提升服务技能、优化工作方法,协助社区建立健全服务管理制度与志愿者队伍,增强社区自我服务能力。另一方面,赋能社区居民,通过开展技能培训、科普宣传、文化活动等,提升居民的综合素质与参与意识,引导居民主动参与社区事务,形成“自我管理、自我服务、自我教育”的良好氛围。同时聚焦社区特殊群体,通过精准帮扶提升其生活质量与发展能力,筑牢社区稳定根基。

3.2 服务内容创新

立足社区治理的实际需求以及大学生所具备的专业优势,全力推动服务内容朝着精准化、多元化的方向创新发展。聚焦社区内的重点群体,精准发力开展服务。对于青少年群体,依据其成长特点,开展学业辅导,助力他们解决学习难题、提升学习成绩;开展心理健康服务,通过心理咨询、心理讲座等形式,关注青少年心理动态,及时疏导不良情绪;开展素质拓展活动,培养他们的团队协作能力、创新思维等综合素质。针对老年人群体,开展养老护理服务,传授日常护理知识与技能;普及智能技术,帮助老年人跨越“数字鸿沟”,更好地适应现代生活;给予情感慰藉,通过陪伴聊天等方式,让老年人感受到温暖与关怀。对于特殊群体,提供个性化帮扶,根据其具体情况制定专属服务方案。结合时代发展步伐与社区新出现的需求,积极拓展服务领域,开展社区数字化治理辅助,协助社区搭建数字化服务平台,提高治理效率;开展绿色社区建设,组织垃圾分类宣传与实践活动,倡导环保理念;挖掘传承基层文化,通过举办文化活动等方式,让社区特色文化得以延续和发扬。大力推动服务形式创新,将线上服务与线下服务有机结合,利用线上平台开展咨询、培训、互动交流等活动,线下开展实地帮扶、活动组织,打破时空限制,提升服务覆盖面与便捷性,满足社区多元化、个性化需求。

3.3 保障机制设计

完善保障机制建设,是为大学生社会工作服务模式优化提供坚实支撑的关键所在。要建立健全校地合作长效机制,高校与社区签订规范化的合作协议,在协议中

明确双方的权利义务、合作内容以及考核标准,以此推动合作朝着常态化、制度化的方向发展,确保双方能够长期稳定地开展合作。优化激励机制,高校将社区服务纳入学生综合素质评价体系,给予参与社区服务的学生学分认定、评优评先优先等政策支持,激励更多学生积极投身社区服务;社区与高校联合设立奖励基金,对在社区服务中表现优秀的个人与团队给予表彰奖励,激发他们的参与积极性与主动性^[4]。建立科学评估机制,构建“高校+社区+居民”三方评价体系,从服务质量、成效、满意度等多个维度对大学生社会工作进行全面评估,根据评估结果及时优化服务内容与模式。加强师资保障,组建专业的指导团队,定期对大学生进行技能培训与指导,提升他们的服务专业性与能力水平,为服务模式的稳定运行与持续优化保驾护航,确保大学生社会工作能够高质量、可持续地开展。

结束语

社区治理视角下大学生社会工作服务模式优化意义重大。通过构建三维优化框架、创新服务内容、完善保障机制等举措,可有效解决现存问题,提升服务专业化、精准化与可持续性。这不仅有助于大学生在实践中成长,增强社会责任感,还能补充社区服务力量,推动社区治理能力提升。未来,需持续探索创新,加强校地合作,形成长效机制,让大学生社会工作在社区治理中发挥更大作用,促进社区和谐发展。

参考文献

- [1]严云鹤,李元芝,朱悦,等.社会工作介入大学生朋辈辅导服务探索[J].长沙民政职业技术学院学报,2024,31(1):33-36,67.
- [2]罗荣,罗颂.全面育人视角下高校“一站式”学生社区综合管理模式探究[J].湖北文理学院学报,2022,43(03):73-77.
- [3]朱翠贞,张卫平.社区教育与大学生公益实践融合发展研究[J].职教论坛,2021,37(11):129-133.
- [4]胡业宇.新时代大学生志愿服务意识培育路径研究[J].社会与公益,2021,12(04):48-50.