

“陌邻”变“睦邻”畅通基层治理“最后一米”

丁颖

黑龙江科技大学，黑龙江哈尔滨，150000；

摘要：在新时代背景下，社区作为社会治理的最小单元，面临着邻里关系淡漠化、社区凝聚力下降等挑战。为了应对这些挑战，哈尔滨市花园街道策划了一系列社区活动，旨在改善邻里关系，促进社会交往与融合。以党的二十大精神为指引，强调共建共治共享的重要性，并指出老旧小区邻里关系面临的挑战。通过传统节日活动、社区活动等形式，拉近邻里距离，重建和强化邻里关系，激发社区内的互助精神，并逐步形成居民自我管理、自我服务的可持续发展模式，使“陌邻”逐渐变为“睦邻”，畅通了基层治理的“最后一米”。

关键词：老旧小区；睦邻关系；社区凝聚力

DOI：10.69979/3029-2700.24.10.021

引言

以党的二十大精神为指引，集民智、汇民意、凝民心，紧紧依靠人民、一切为了人民，共建共治共享将为城乡社区注入新活力，汇聚起人民群众的磅礴力量，在全面建设社会主义现代化国家新征程上，共同创造新时代幸福美好生活。面对新时代社区工作的新形势、新期盼、新挑战，社区工作者将以党的二十大精神为指引，以改善社区民生和激发社区活力为目标，持续为社区幸福生活发光发热、添砖加瓦。面对新时代新需求，社区建设必须坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以增进人民福祉为出发点和落脚点，加强党建引领，不断健全社区服务体系，提高服务质量，拓宽社会力量和群众参与渠道，以“人人有责、人人尽责、人人享有”为目标导向，积极打造高水平社区治理共同体，持续提升基层治理的精准度、融洽度和治理效能。

社区作为社会治理的最小单元，它为基层政府、社会组织、社区居民等多元主体共同参与社区共建共治提供了现实的物质空间环境。以党的二十大精神为指引，我们致力于社区的共建共治共享，共同迈向新时代的美好生活。但在此过程中，也不能忽视那些承载着历史记忆和居民情感的老旧小区及其邻里关系所面临的挑战。随着社会的发展和生活节奏的加快，原本紧密的邻里关系在小区中逐渐变得陌生。城市化快速发展催生的新社区、新市民、新业主等概念使得社会自治的结构松散化、居民生活原子化，以居民参与为纽带的社会资本联结逐渐弱化。社区更多地被定义为住宅和休息场所，而非居

民自治和治理参与的公共空间，社区由“关系”概念逐渐退化为“地理”概念。传统的“远亲不如近邻”观念在现代社会的忙碌与封闭中逐渐淡化。^[1]邻居间的交流和互助减少，这不仅影响了社区的和谐氛围，也降低了居民的生活质量，导致了社区凝聚力的下降，对于突发事件的应对能力减弱，以及老年人和弱势群体的孤立感增加。造成社区内邻里网络和人际关系淡漠化，邻里生活氛围冷清，限制了治理共同体公共精神的塑造。

1 研究思路

当前，我国城市社区治理实践中，居民的主体性体现尚显不足，缺乏社区归属感和主人翁精神，同时邻里间的互动与联系相对薄弱。鉴于此，本项目旨在深入探究居民主体性的培育机制，通过系统梳理国内外关于城市社区治理、居民自治、居民主体性以及社会工作在促进居民参与社区治理等方面的研究文献，为实践提供理论支撑。^[2]

在南岗区花园街道，本项目通过问卷调查与深度访谈相结合的方式，对居民的主体性现状进行了全面的调查与分析，进而运用社会工作专业的理论与方法，尝试构建居民主体性的培育策略。具体而言，本项目以传统节日为纽带，组织社区居民参与端午节“包粽子”等传统文化活动，借此契机与社区居民建立基于信任的专业关系，初步激发居民的社区参与意识。随后，依据居民的意愿与兴趣，组建多元化的社区社群，通过举办“睦邻花园”绿化项目与“魅力楼道”美化活动等，增强居民的社区参与能力。

在居民参与过程中，本项目采用开放空间会议技术，引导居民自主制定社区公约，并引入激励机制，进一步激发居民的社区责任感与参与热情。最终，本项目将引导居民自主策划与实施社区活动，以提升其自我效能感，深化其社区参与程度，并在这一过程中加强居民之间的联系，促进和谐友爱的邻里关系的构建，从而为提升我国城市社区治理水平提供有益的实践经验与理论参考。

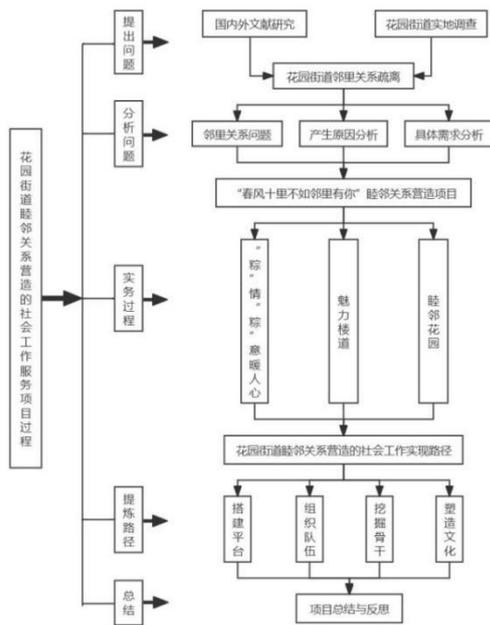


图 1 研究思路图

2 理论依据

社会资本理论认为，社会网络中的关系和互动是社会资本的重要组成部分。社会资本的积累有助于社区成员的幸福感和效能的提升。社会资本理论强调了信任、普遍互惠的规范、公民参与网络等要素在构建良善公民共同体中的作用，这为解决当前我国城市社区中存在的居民参与公共事务意识不强、社区治理主体间职责划分不清、社区内规章制度难以落实等问题提供了启示。信任对建立良善公民共同体有着重要意义。^[3]人们的信任度越高，合作的实现就越便捷，就越容易以集体的力量实现更大的目标。信任也是公民参与网络建立的基础，随着个人良好信誉的积累与传播，人们的合作范围会越扩越大，进而形成更为密集的参与网络。

本项目通过结合社会资本理论，在社区社会工作项目中通过为居民之间建立更紧密的联系和信任，从而达到增强社区的凝聚力和互助精神为目的。

3 实务过程

3.1 粽子项目实务过程

活动前期，为了确保本次“春风十里不如邻里有你——万水千山粽是情”社区活动的顺利举行，我们团队进行了周密的筹备工作。首先，我们确定了活动的主题和目的，旨在通过包粽子等传统文化活动，增进社区居民之间的情感交流，营造和谐温馨的社区氛围。随后，我们制定了详细的活动方案，包括材料准备、人员分工、时间安排等。在活动材料的准备上，我们采购了优质的粽叶、糯米、红枣等原材料，并准备了足够的五彩绳用于赠送。同时，我们还对活动场地进行了布置，营造出浓厚的节日氛围。^[4]

活动当天，社工团队准时到达活动现场，并按照预定流程开始活动。首先，社工进行了开场白，介绍了活动的主题和目的，并鼓励大家积极参与。接着，进行了写祝福语环节，组员们纷纷写下对亲朋好友的祝福，表达了对美好生活的向往，组员们之间的几乎没有交流，只顾自己所写的祝福，社工鼓励大家互动分享自己写的祝福。随后，进行了知识竞赛环节，通过有趣的题目，让组员们了解了更多关于端午节和粽子的知识并促进邻里互动，同时，组员之间相互抢答，有个别组员开始争夺团队领导权。在包粽子环节，一开始分成两组比拼的组员，最终组员们自动融合成了一组，大家开始互相交流，互相帮助，为了活跃氛围，团队领导人带领大家一起唱红歌，增进组员情感交流。包完粽子后，我们将五彩绳赠送给组员们，两两组队互相戴五彩绳，并相互送上端午节的祝福。并且，社工团队还进行了问卷调查，收集居民对活动的意见和建议。最后，由爱心商家为我们煮好了粽子，组员们将粽子分发给在场的组员和社区里的百岁老人、残疾人等弱势群体，让大家共同品尝劳动成果。在分发的过程中，组员入户和弱势群体相互交流，了解弱势群体的近况，遇到难以解决的事情，组员们在领导人的带领下积极参与帮助弱势群体的工作中，邻里关系和社区治理都得到了明显提升。

活动结束后，社工对活动进行总结和评估，分析活动的成功之处和不足之处，并提出改进意见和建议。其次，社工将继续加强与社区居民的联系和沟通，了解他们的需求和想法，为他们提供更加优质的服务。此外，社工还计划在未来组织更多类似的活动，如中秋赏月、元宵灯会等，以丰富社区居民的文化生活，增进彼此之间的情感交流。同时，我们也将积极寻求与其他社区和

组织的合作机会，共同推动社区文化事业的发展。

3.2 花园项目实务过程

在启动社区花园改造项目阶段，我们进行了周密的前期准备工作。首先，通过问卷调查和居民座谈会的形式，深入了解了居民对花坛改造的具体需求和期望。接着，基于调研结果，我们精心制定了改造方案，详细规划了花坛的位置、大小以及适宜的花卉种类。随后，我们购置了所需的园艺工具、花卉苗木和肥料等物资，并通过社区公告和微信群等途径，积极招募热心居民加入我们的志愿者团队，并明确各自的分工。为了提升居民对活动的关注度，我们制作了活动海报和横幅等宣传材料，在社区公告栏和微信群中广泛宣传，以提高居民的参与度和活动影响力。最后，我们对改造区域进行了现场勘察，确保改造方案的可行性和实施效果。

活动当天，我们首先设置了签到处，工作人员负责记录参与人员的信息，并发放活动物资和资料。活动伊始，主持人上台发表了开幕讲话，详细介绍了活动的背景、目的以及整个活动的流程。紧接着，社区领导发表了热情洋溢的致辞，鼓励居民们积极参与，共同为社区花坛的改造贡献力量。随后，志愿者代表上台发言，表达了他们参与此次活动的坚定决心和对美好成果的殷切期望。活动正式进入改造实施阶段，志愿者们按照事先的分组，有条不紊地展开了土地平整、花坛砌筑和花卉种植等工作。现场的工作人员和志愿者们共同维护秩序，确保活动的安全有序进行。同时，我们还邀请了专业园艺师亲临现场进行指导，以确保改造效果达到预期。我们还特别设置了互动环节，举办了园艺知识问答游戏，这不仅增加了活动的趣味性和互动性，也促进了居民之间的邻里交流。^[5]同时，我们也邀请了一些居民分享他们的园艺经验，让更多人受益。

活动进入后期，首先进行了成果展示，改造后的花坛焕然一新，吸引了众多居民前来参观。紧接着，为了保障花坛的长期美观与功能，我们成立了花坛维护小组，负责花坛的日常管理和维护工作。同时，制定了详细的花坛维护制度，明确了维护责任和任务，确保花坛得到妥善的照料。为了提升维护小组的专业水平，我们还定期开展了花坛维护培训。最后，我们对整个活动进行了总结反馈，通过汇总活动照片、视频等资料，制作了活动总结报告。同时，我们通过问卷调查和面对面访谈的方式，收集了居民、志愿者等对活动的反馈意见和建议，

对活动进行了全面评估，分析活动的成效与不足，为今后的活动提供了宝贵的参考。

3.3 楼道项目实务过程

在活动筹备阶段，我们首先进行了细致的活动策划和组织。我们确定了活动的主题、目标和内容，旨在通过美化楼道来提升社区环境品质。随后，我们成立了活动组织委员会，明确了各成员的职责，以确保活动的顺利进行。我们还确定了活动的日期、时间和地点，并制定了详细的活动计划书。^[6]在宣传和动员方面，我们设计了精美的宣传海报和传单，利用社区公告栏、微信群等渠道广泛宣传，同时深入居民家中进行走访，积极邀请他们参与活动。在物资准备上，我们提前准备了所需的工具和材料，如垃圾袋、清洁工具、装饰品等，并确认了活动当天的水和食品供应，以确保活动的顺利进行。

活动当天，我们首先设置了签到处，工作人员负责记录参与人员的信息，并发放活动物资和资料。接着，我们举行了开幕仪式，主持人介绍了活动的主题和流程，并邀请社区领导或代表致辞，鼓励居民积极参与。随后，我们按照楼道分组，分发了清洁工具，每组负责一个楼道进行清洁工作。居民们积极投入，清理垃圾、擦拭墙壁、清扫地面，工作人员巡视现场，确保清洁工作的顺利进行。完成清洁后，我们进行了楼道美化环节。我们发放了装饰品和工具，居民们自由组合进行楼道装饰。他们进行了墙壁绘画、粘贴装饰画、悬挂植物等美化工作，为楼道增添了浓厚的艺术气息。我们设立了评委小组，对楼道美化成果进行了评比。在互动游戏和交流环节，我们组织了一些小游戏，让居民们在轻松愉快的氛围中相互交流和分享清洁和美化的经验。最后，我们进行了评比和颁奖环节。评选出最佳清洁楼道和最美楼道，并颁发了奖品和证书。居民们合影留念，记录下了这一美好瞬间。^[7]

活动结束后，我们组织人员清理了活动现场，恢复了楼道原状，并归还和清点了活动物资。我们召开了活动总结会，收集了各小组的反馈和意见，总结了活动的成果和不足，并形成了书面总结报告。我们感谢了所有参与人员的辛勤付出，并通过社区渠道公布了活动成果。为了保持楼道的美化效果，我们进行了后续跟进工作。我们定期维护楼道环境，确保其保持整洁和美观。同时，我们持续宣传和倡导居民保持楼道整洁，营造长期的美好社区环境。

4 评估

项目结束后对项目进行评估是展示并考量服务成效的重要方式，在社会工作推进“春风十里不如邻里有你”项目实务过程中，与社区场域内的社区居委会、社区商户、志愿服务团队、社区居民等不同主体协调互动，调动多元主体的力量共同解决社区的社区治理问题，改变了社区场域环境和邻里关系，促进了资本积累和转化。在服务评估阶段采取问卷调查法和访谈法收集相关资料和数据对项目服务产出和成效评估情况作出说明。^[8]

4.1 项目服务产出

在为期一个季度的项目周期内，通过对服务产出进行数据统计，“春风十里不如邻里有你”项目共计完成各类活动11次，服务产出情况如下表所示：

表1 项目服务产出

活动名称	活动次数	服务人数
社区问题与需求调研	2次	50
居民议事会	3次	26
粽子项目活动	2次	20
楼道项目活动	2次	30
花园项目活动	1次	15
志愿者激励与表彰	1次	若干

4.2 目标实现程度评估

对社会工作推进“春风十里不如邻里有你”项目的服务成效进行评估主要用来检验问题是否得到了解决的提供是否给社区带来了改变服务结果是否达到了计划所制定的目标以及目标实现程度如何。

4.3 居民参与意识与能力

面对社区居民参与社区公共事务的意愿和积极性不高、邻里交往淡薄的问题，社会工作者在开展服务前以调查问卷（见附录）和访谈的方式对社区参与意愿和邻里交往情况进行前测。服务后期社会工作者再次使用调查文件和访谈的方式进行了后测。其实增幅最大的是“如果以后还有促进邻里交往与互动的活动，愿意参加”，其余题目均有正向增加。^[9]由此可以说明社区再社会工作介入折后，社区居民参与公共事务的意愿和积极性改变程度大，效果明显，居民更乐于参加社区活动，更乐于与邻里互相交流、帮助，参与资质的主体意识和社区归属感得以提高。

4.4 社区居民满意度评估

在项目结束后，社会工作者制作了居民满意度调查问卷并进行调查分析，问卷主要包含居民对社会工作者服务的满意度调查。其中满意及以下的居民有75%，但也有7%表示不满意。总体看来，社区居民对社会工作者服务满意度还是比较满意的。

5 总结

社区存在社区治理问题一方面是由于建设时间早、配套设施不全、治理主体缺失等外部因素导致的，另一方面则是因为居民参与实务的意识和能力不足，以及社区邻里关系冷漠等主观因素所致，所以，破解社区社区治理的难题在于利用社会资本，提高社区邻里互动以及提高居民参与社区公共事务的主动性和积极性。在整个项目中，社会工作者以社会资本理论和结构功能主义理论为支撑，在地区发展模式的指导下设计干预方案，推进实务过程。^[10]

在整个项目实施的全过程中，在进入社区时，社会工作者就在社区工作人员的协助下，通过粽子项目与社区居民间建立了初步信任关系，社区居民和志愿团队也初步建立了联系，为后续服务打下基础、做足准备；在认识社区阶段，社工通过问卷调查、实地观察、半结构访谈和焦点小组的方式了解了存在的问题和居民对花园项目和楼道项目的具体需求；^[11]在组织社区阶段，社工从挖掘社区积极分子和居民骨干入手，建立了自治小组，并通过居民自荐和社区走访的方式挖掘骨干，建立居民议事会，知道组织和活动的规章制度；在制定计划阶段，社工根据前期调研反映出来的问题和需求，制定有针对性的方案；^[12]在实施计划阶段，社工通过培育志愿团队，挖掘社区骨干、搭建社区居民交往互动平台、构建居民互助网络、整合各种资源，提升居民的参与意识与自治能力；^[13]在服务评估阶段，社工采取观察发、访谈法以及问卷法收集相关资料和数据，通过对数据整理和分析呈现项目服务的产出，完成项目的成效评估，总结项目经验，反思得失。

参考文献

- [1] 沈进兵. 社区教育融入社区治理：邻里关系的再造——基于浙江省温州市的个案研究 [J]. 继续教育研究, 2023, (06): 36-40.
- [2] 周俊洋. “六维一体型”城市社区治理共同体研究 [D], 2023.

- [3]刘倩伶. 情感治理视角下X社区治理问题研究 [D], 2023.
- [4]余瑶. “五社联动”背景下邻里关系改善的社会工作实务研究 [D], 2022.
- [5]甘政钦. 社区营造理念下易地搬迁移民归属感的社会工作服务研究 [D], 2021.
- [6]黄馨叶. 社会工作介入城市社区居民参与社区治理问题与实务研究 [D], 2023.
- [7]周叶凝. 传统文化融入社区文化建设的个案研究 [D], 2020.
- [8]刘静月. 社区楼道“微自治”社会工作介入的个案研究 [D], 2022.
- [9]王妍. 地区发展模式视角的楼道微自治的社区工作介入 [D], 2021.
- [10]于莹. 数字时代社区治理参与困境及其化解机制研究——以上海D街道社区花园营造为例[J]. 南方论刊, 2024, (01): 35-7+41.
- [11]李可可. 城市社区睦邻关系营造的社会工作实务研究[D], 2023.
- [12]冉奥博, 李佩, 张成岗. AGIL理论框架下基层智慧治理系统的结构与功能——基于H市X社区智慧化建设的案例研究[J]. 苏州大学学报(哲学社会科学版), 2024, 45(02): 61-72.
- [13]闫敬涛. 城市社区居民互助能力建设的社区营造实践[D], 2023.
- 作者简介: 丁颖(2001-), 女, 汉, 江苏南通人, 黑龙江科技大学研究生在读, 研究方向: 社区社会工作。