

# 关系治理:中国特色社会工作的 实践知识建构

贾玉娇 张译文

**[摘要]**建构中国社会工作自主知识体系,亟需从中国实践中凝练出勾连抽象化理论与碎片化经验的“实践知识”。“关系治理”是社会工作者在基层治理的复杂情境中,通过主动建构、转化与调适各类关系,以实现助人自助与社区善治的中国特色社会工作实践知识。通过对一个典型社区的社会工作实践案例分析,揭示关系治理的两类实践知识形态:一是“以治理建构关系”的情境性实践知识,即以解决具体治理问题为导向,在家庭、邻里、政社等方面,推动具有修复性、 bridging、拓展性的关系建构;二是“以关系推动治理”的机制性实践知识,涵盖将心比心、平急转换、借势平衡、情理合一等关系运作机制。“关系治理”源于实践、用于实践,并在社会工作者的“一阶构造”与研究者的“二阶阐释”中不断再生产以实践为观照的知识,进而推动中国社会工作自主知识体系的建构。

**[关键词]**关系治理;社会工作;实践知识;基层治理

习近平总书记在中国人民大学考察时强调:“加快构建中国特色哲学社会科学,归根结底是建构中国自主的知识体系。”<sup>①</sup>在建构中国社会工作自主知识体系的过程中,实践知识的凝练至关重要,其并非是从中国社会工作服务场景中总结出来的“按部就班”的具体操作方法与技术,而是对蕴含在中国社会文化脉络之中的社会工作者实践智慧的系统性总结<sup>②</sup>。事实上,在中国社会工作长期的实践历程中,已积淀出丰厚的、根植于中国情境的实践智慧。然而,如何将隐匿于个体行动与具体场景之中的实践智慧提炼为系统化的、可传递的实践知识,仍是一个亟待深入探索的研究议题。目前学界对此的关注与提炼尚显不足,部分讨论呈现为碎片化的经验描述,虽生动却难以体系化,未能触及实践背后的理论支撑。这种实践知识提炼的滞后,反映出当前社会工作知识体系存在的内在张力:一方面,相对抽象、具有价值指引作用的学理型知识,难以直接落地,令一线社会工作者感到“无所适从”;另一方面,流程性、技术化的操作型知识,尽管提供了看似清晰的关于“做什么”的行动指南,却常常剥离了“如何做”的情境嵌合性与“如何做好”的实践能动性,导致鲜活的专业实践简化为对技术规程的遵从,使得社会工作者弱化为“按图索骥”的机械执行者,而非能够在具体情境中审慎判断及灵活应变的能动实践者。

本研究关注的“实践知识”是一种以解决实际问题为导向的策略性知识。实践知识具有默顿倡

**[基金项目]**国家社会科学基金重大项目“从发展型社会政策到共同富裕型社会政策研究”(项目编号:22&ZD182)。

**[作者简介]**贾玉娇,吉林大学哲学社会学院教授、博士生导师,教育部“长江学者奖励计划”青年学者;张译文(通讯作者),吉林大学哲学社会学院博士研究生,邮箱:zyw96. 2008@163. com。

<sup>①</sup>《习近平在中国人民大学考察时强调:坚持党的领导传承红色基因扎根中国大地 走出一条建设中国特色世界一流大学新路》,《人民日报》,2022年4月26日第1版。

<sup>②</sup>贾玉娇,傅显玮:《中国社会政策的实践智慧》,《吉林大学社会科学学报》,2025年第1期。

导的“中层理论”<sup>①</sup>意涵,旨在联结起抽象的宏大理论与具体的经验操作。在这个意义上,社会工作实践知识源于对特定情境中某一类问题的回应,其中凝结了社会工作者在应对复杂现实问题时所运用的策略与所积累的实践智慧,并能够为在类似情境中有效干预提供参考。换言之,社会工作者的实践智慧虽诞生于即时的个体行动之中,但可通过提炼获得实践知识属性;而实践知识若进一步明晰其生效的情境与条件,亦具备向理论知识升华的潜质。从实践智慧到实践知识、再到理论知识的递进,正是中国社会工作学科走向自主的重要路径。据此,本文尝试阐释“关系治理”作为中国特色社会工作实践知识的内涵、表征以及蕴含的知识属性,以期推动建构扎根中国大地、回应中国问题、讲好中国故事的社会工作自主知识体系。

## 一、社会工作实践知识的“关系性”本质

社会工作自主知识体系的建构已成为中国社会工作专业发展的核心议题<sup>②</sup>。长期以来,中国社会工作理论与方法深受西方知识体系的影响,存在社会工作理论建设滞后于丰富实践的困境<sup>③</sup>。相较于理论知识的阐释与经验现实的挖掘,社会工作实践知识的凝练在社会工作自主知识体系建构中更为紧要。这是因为,社会工作实践知识具有问题针对性与策略指导性,源于社会工作者与多元主体在特定制度文化场域中的深度互动<sup>④</sup>,其核心关切在于有效建构、转化并调适各种关系,进而实现助人自助与社区善治的目标。为此,本文尝试从“关系”视角出发<sup>⑤</sup>,凝练社会工作的实践知识形态,其必要性与可行性在于以下两个方面:

其一,社会工作的本质是“做人的工作”,而人处于各种关系的相互规定性情境之中,因此“关系”是社会工作实践知识的核心要素。马克思指出,“人的本质不是单个人所固有的抽象物,在其现实性上,它是一切社会关系的总和。”<sup>⑥</sup>这一经典论断揭示了人类存在的根本属性——关系性。这意味着,任何以“人”和“人的改变”为核心的社会工作实践知识本质必然是关系导向的。更进一步地,中国社会学界已针对“关系”形成一定的共识,学者们先后提出“伦理本位”<sup>⑦</sup>“关系社会学”<sup>⑧</sup>“关系社会”<sup>⑨</sup>等概念,意在阐释“关系”是蕴含在中国社会文化传统与互动伦理中的深层底蕴。在这个意义上,“关系”并非仅是西方社会资本研究中所关注的个体用以达成目的的工具,而是构成生活本身的意义与目的。

其二,社会工作的实践机理是建构、转化与调适各种关系,由此生产出来的社会工作实践知识具有关系性特点。这可以从社会工作专业关系、人与人的关系两个方面加以理解。一方面,社会工作专业关系是社会工作者与服务对象之间建立的、有明确伦理边界和时限的职业关系,构成社会工作者与服务对象共同建构意义并应对困境的关键载体,其质量直接影响服务的深度与成效<sup>⑩</sup>。另

① 罗伯特·金·默顿著;何凡兴,李卫红,王丽娟译:《论理论社会学》,北京:华夏出版社,1990年版,第54页。

② 丁元竹:《新时代我国社会工作的新担当与新作为》,《人民论坛》,2025年第10期。

③ 景军:《中国社会工作研究的理论困境》,《社会政策研究》,2024年第4期。

④ 安秋玲:《社会工作者实践性知识的社会向度探析》,《社会科学》,2021年第7期。

⑤ 何国良:《“关系”:社会工作理论与实践的本质》,《社会建设》,2021年第1期。

⑥ 《马克思恩格斯文集》(第1卷),北京:人民出版社,2009年版,第505页。

⑦ 梁漱溟:《中国文化要义》,上海:上海人民出版社,2018年版,第94页。

⑧ 边燕杰:《关系社会学及其学科地位》,《西安交通大学学报》(社会科学版),2010年第3期;张文宏,牛梓宁,刘飞:《关系社会学:基于中国经验的社会学自主知识体系构建》,《社会学研究》,2026年第1期。

⑨ 周飞舟:《行动伦理与“关系社会”——社会学中国化的路径》,《社会学研究》,2018年第1期。

⑩ 范明林,张芯桐:《社会工作专业关系建立与维系:理论、实务与案例分析》,上海:格致出版社、上海人民出版社,2024年版,第13页。

一方面,社会工作的核心功能不止于静态地链接资源、即时地解决问题、建立临时性的关系,还在于动态地激活以“具体的人”为核心的关系,即以社会工作专业关系为基础,延伸至服务对象所处的关系网络。更进一步地,社会工作实践知识的生成情境是关系性的,此种关系实践情境具有动态性与反思性。就动态性而言,社会工作实践知识的生产与再生产是在情感与制度交织的复杂情境中,社会工作者与多元主体持续互动、协商与试错的过程。就反思性而言,社会工作者需要在具体的关系实践情境中进行“行动中思考”<sup>①</sup>,由此推动社会工作者自身认知与实践智慧的沉淀与积累。然而,此种实践经验仍需进一步加以凝练,以形成具有一定普遍性与共识性的实践知识。

概言之,作为中国特色社会工作实践知识的“关系治理”,是一种以“求助关系”<sup>②</sup>为起点,通过主体间的持续互动,对以“人”为核心的关系进行主动性建构、情境性转化与动态性调适的实践知识。在这个意义上,关系治理并非对关系控制<sup>③</sup>的行政逻辑的延续,亦非对西方社会工作专业关系运作逻辑的机械套用,而是在理解中国社会关系底蕴的基础上,将互动伦理、专业价值规范与具体治理需求加以融合的知识产物。

## 二、“关系治理”的提出

### (一)关系治理的理论意蕴

既有研究多在比较的框架中讨论“关系治理”。例如,在组织学、管理学的研究中,“关系治理”多被视为与“契约治理”或“合同治理”相对应的概念<sup>④</sup>,即“关系治理是指通过一系列非正式的人际关系纽带与社会协调手段来进行组织管理的方式”<sup>⑤</sup>。在社会学的研究中,有学者将“关系治理”视为与“结构治理”相对应的概念<sup>⑥</sup>,前者表现为依靠人情、情感和非正式网络推动政策内化,后者表现为依靠正式制度和多元主体协作框架推动政策实施。此类比较视角虽具启发性,却可能固化“关系”与包括契约、规则、结构在内的“制度”的对立,甚至可能将“关系”弱化为一种补充性要素,从而淡化“关系治理”作为动态的、能动的实践过程的本质属性。事实上,关系与制度往往并非是静态互补或简单替代,而是通过持续的实践相互渗透、彼此转化。本文正是在这个意义上来阐释“关系治理”。

一方面,从“关系”的维度来看,中国人的社会行为始终嵌入其关系网络之中。由此导致个体的困境往往并非源于孤立的个人问题,而是因其所处的关系网络出现失灵或支持匮乏。无论是家庭内部的矛盾、社区邻里的疏离,还是社区与外部系统联结的梗阻,其本质都是特定社会关系的缺失。因此,社会工作介入的起点在于识别与回应这种关系性的困境<sup>⑦</sup>,并开展专业干预,主动修复已经断裂的关系、桥接尚未建立的联系并拓展支持性的关系网络。在干预过程中,人情与面子均是关系治理不可或缺的要害,其中人情是关系得以维系的互惠伦理与情感纽带,面子关乎个体在关系

①唐纳德·A. 舍恩著,夏林清译:《反映的实践者:专业工作者如何在行动中思考》,北京:北京师范大学出版社,2018年版,第46页。

②王思斌:《中国社会的求—助关系——制度与文化的视角》,《社会学研究》,2001年第4期。

③邓燕华:《中国基层政府的关系控制实践》,《学海》,2016年第5期。

④Poppo L., Zenger T., Do Formal Contracts and Relational Governance Function as Substitutes or Complements? *Strategic Management Journal*, Vol. 23, No. 8, 2002, pp. 707-725.

⑤于滨铜,王志刚:《关系治理、契约治理与农业产业生态系统演进》,《管理世界》,2023年第5期。

⑥房莉杰,叶怡洁:《日常生活型政策的“最后一平方公里”——以CF社区生活垃圾分类为例》,《社会发展研究》,2024年第4期。

⑦杨曦,王继威:《社区工作关系三阶段模式:专业反思与方法探索》,北京:社会科学文献出版社,2023年版,第84页。

网络中的身份认同与社会评价。在这个意义上,社会工作者调用人情与面子,其目的并非是谋取个人私利,而是将其转化为治理工具,用以提升社区和个体的韧性。概言之,人情与面子是关系治理需要调动的“资源”,关系治理则是激活并转化此类资源、使之服务于社区善治的“机制”。

另一方面,从“治理”的维度来看,有效的关系治理要实现从多中心治理到关系中心治理的转化。相较而言,多中心治理更多从政府、市场、社会等多元主体协同共治的维度来实现公共事务的有效治理<sup>①</sup>,关系中心治理更加强调以关系作为核心联结机制,搭建多元主体互动的桥梁。事实上,在我国长期的社会工作实践中,逐渐发展出“三社联动”与“五社联动”的治理模式<sup>②</sup>。“三社联动”与“五社联动”均在强化多中心治理的制度优势,并进一步突出关系中心治理的联结优势。有效的“联动”需要构建制度化的互动平台、搭建项目化的合作载体以及生成持续性的信任关系,优化并强化各个节点之间的关系网络。社会工作者往往扮演着关键的联结者角色,即依靠情、理、法等关系联结机制的复合运用,调动政府、市场、社会、居民等各类资源,将静态的治理结构转化为动态的治理合力。

## (二)关系治理的典型案例分析

在既有研究进路中,阐释社会工作的知识生产逻辑往往以社会工作机构或基层社区为单元展开研究。以社会工作机构为单元的研究优势在于能够聚焦专业组织的规范化运作、服务项目的标准化流程以及社会工作者在机构框架内的角色与行动策略<sup>③</sup>。但同时,也存在以下研究局限:其一,受限于预设的组织边界与项目逻辑,可能将复杂的社区实践简化为项目指标与服务流程,相对淡化关系建构的实践过程;同时,社工机构往往以项目制的方式进入基层社区,面临着嵌入不足的悬浮困境,反而需要社区工作者的配合,加之社工机构在项目结束后通常需要撤出,致使实践过程的延续性与知识积淀的完整性受到制约。其二,社工机构中的社会工作者大多经过了系统化的学术训练,其在开展具体的社会工作干预行动时往往秉持着预设的逻辑,行动策略也相应受其形塑,可能弱化对在地情境的即时应变与调适。

据此,本文以更加鲜活生动且更具复杂性的基层社区为单元展开研究,将社会工作实践知识置于其得以生发、运用与持续再生产的社区情境中加以审视。这主要基于以下两方面因素:一方面,社区治理是多元主体、多维目标与多重规则交织的复杂性过程<sup>④</sup>,其复杂性不仅源于行政、市场与社会等多重逻辑的并存与张力,还在于社区治理须持续回应差异化与动态变化的治理需求与问题。另一方面,改变人的认知与行为习惯并不是一次行动就能达成,往往需要反复的劝说、动员与关系维系;同时,人的行为往往不是单一动机驱动的,这需要将其置于长期生活的情境之中,理解个体的生存逻辑与关系脉络,进而进行综合施策与全方位干预。因此,以基层社区为研究单元,更能捕捉社会工作实践知识在关系中生成、在行动中反思、在时间中积淀的实践性特质。

本研究以吉林省长春市RM社区的社会工作实践为案例展开研究。该案例的典型性源于其治理情境的复杂性,主要体现在以下三个方面:其一,社区属性的典型性。作为保障性住房社区, RM社区辖区内的2625套房屋承载着全市大部分低收入人群的居住需求,是当前中国快速城镇化与住房保障政策推进过程中形成的社区。这类社区往往位于城乡接合部,承担着托底功能,是基层治理

①埃莉诺·奥斯特罗姆著;余逊达,陈旭东译:《公共事物的治理之道:集体行动制度的演进》,上海:上海译文出版社,2012年版,第35页。

②吕方:《以社区能力为中心的城乡社区治理体系现代化——“五社联动”的实践形态及其知识意义》,《济南大学学报》(社会科学版),2024年第3期。

③朱健刚,陈安娜:《嵌入中的专业社会工作与街区权力关系——对一个政府购买服务项目的个案分析》,《社会学研究》,2013年第1期。

④黄晓星:《社区过程与治理困境:南苑的草根自治与转变》,北京:社会科学文献出版社,2016年版,第11页。

与公共服务递送的关键空间,对其治理模式的研究具有一定的参考意义。其二,治理问题的典型性。该社区集中呈现了低收入人群聚集社区普遍存在的多重治理挑战,如人群结构复杂且脆弱性高、社会资本匮乏、治理需求多元且紧迫。这些特征构成了高需求、低资源、弱联结的典型治理情境。其三,实践探索的典型性。面对行政化治理与专业化方法失灵的困境, RM 社区工作者<sup>①</sup>以“关系”为切入点进行治理创新。因此,以 RM 社区为典型案例展开研究,不仅能够呈现关系治理的实践机理,还能够通过这一典型情境,揭示出基层治理复杂情境中的社会工作实践知识生产逻辑。

### (三)关系治理的两种实践知识形态

为明晰关系治理在基层治理实践中呈现出来的知识属性,本研究将关系治理的实践知识形态区分为情境性实践知识与机制性实践知识。这一划分的依据是“关系治理”本身所蕴含的“情境”与“机制”双重逻辑:一方面,情境是“特定空间中直接在场和间接在场主体之间的关系网络”<sup>②</sup>,规定了关系治理的行动主体、作用对象与治理边界;另一方面,机制是社会工作者能动性地建构、转化与调适关系的过程,体现了“关系”作为治理资源如何被运作以实现特定治理目标。换言之,关系治理作为一种社会工作实践知识,应回答“关系如何被情境界定”以及“关系如何被行动者运作”这两个核心问题。在这个意义上,关系治理的情境性实践知识主要回答关系治理“应在何种情境中建构何种关系”,即将人的困境置放于特定情境中加以审视并探寻治理之道;关系治理的机制性实践知识则聚焦于“如何运作关系以推动治理”,旨在揭示关系推动社区治理的过程。二者之间的区别与联系如表 1 所示:

表 1 关系治理的两种实践知识形态比较

维度	关系治理的情境性实践知识	关系治理的机制性实践知识
核心内涵	关于“在何种情境中建构何种关系”的辨识与介入	关于“如何运作关系以推动治理”的过程与策略
实践指向	界定家庭、邻里、政社等不同尺度的“好的”关系形态	揭示互动、经营、调适、迁移等关系运作的内在机理
实践逻辑	将“关系”视为需要干预的对象,以解决具体治理需求	将“关系”视为治理资源,以提升社区治理效能
实践目标	建构“横向到边、纵向到底”的关系网络	推动“向心凝聚、向善发展”的社区治理
二者联系	对机制性实践知识的运作情境加以定位	为情境性实践知识的持续运作提供工具

## 三、以治理建构“到边到底”的关系:关系治理的情境性实践知识

“以治理建构关系”是将建构横向到边、纵向到底的关系(即治理“关系”)作为目标的社会工作情境性实践知识。换言之,关系治理是以解决具体的治理问题为导向,通过一系列有意识的专业化治理,主动修复、桥接与拓展多层次的社会关系网络。因此,社会工作者的介入往往始于对核心问题背后情境性因素的判断,即困境究竟来源于何种关系的失灵,是家庭支持网络的破裂、社区互助纽带的薄弱,还是更大系统中资源的流通不畅?在 RM 社区的实践中,社会工作者以特定的治理事务为杠杆,锚定情感性断裂问题、公共性缺失问题、资源性梗阻问题,生发出家庭、邻里、政社等不

<sup>①</sup>需要说明的是,本文使用的“社会工作者”是广义的实践主体概念,并非仅指持有专业资质、受雇于社工机构的狭义社会工作者,而是泛指在基层治理中,承担着“做人的工作”、以专业理念与方法回应居民需求、推动社区治理等功能的行动者。在这个意义上,“社区工作者”是社会工作者在社区场域中的具体呈现,是调和专业理念与在地情境之间张力的能动主体;“社区书记”则是社区工作者队伍中的核心代表,其行动往往融汇了行政责任、专业自觉与实践智慧。

<sup>②</sup>贾玉娇:《情境、结构与逻辑:基层社会治理内卷化之困的系统分析》,《社会科学》,2022年第7期。

同尺度的关系治理策略。

### (一)“最后一米”:家庭关系的修复性建构

家庭是社会生活的基础单元,也是个体获得支持、感知幸福的“最后一米”。部分个体的困境往往源于亲密纽带断裂、情感支持缺失或家庭功能失调。社会工作的关系治理将那些已经断裂、陷入冲突或处于脆弱状态的家庭关系,视为需要介入的对象。在RM社区这样一个居民构成相对复杂的保障性住房社区,家庭关系的断裂化、冲突化、脆弱化现象颇为常见,断亲、单亲、重组家庭等情况较为普遍,一些家庭因经济压力、疾病或情感创伤而支离破碎。社会工作的关系治理试图通过情感的重新联结,唤醒家庭成员的责任意识,即以“家”的逻辑来修复“家”。

首先,进行困境识别与关系诊断。社会工作者首先评估关系困境的症结,并在无法立即修复原生家庭纽带时,通过“拟家人”的身份提供关怀与情感支持。例如,部分“断亲”家庭中的老人每月仅靠微薄退休金生活,在生命最后阶段陷入无人照料的困境。然而,社会工作者没有简单将其视为需要兜底的服务对象,而是通过“拟家人”的身份,为老人提供充满人文关怀的日常照料,承担护理工作,让老人在临终前感受到温暖与尊严。同样,在精神障碍患者家庭或濒临离婚的家庭等情境中,社会工作者亦可以灵活运用“拟家人”角色,为关系断裂中的个体构建临时但至关重要的情感联结与支持系统。

其次,把握关键事件以推动关系重建。社会工作者善于识别并利用关键事件中蕴含的沟通契机,初步修复家庭关系。这是因为,社会工作者与服务对象之间建立起的“拟亲缘关系”再“亲”,也无法完全替代真正的家庭功能。社会工作者并未放弃修复家庭关系的努力。例如,社区内一个“断亲”家庭关系的修复性建构在老人去世时获得了转机。该老人去世后,社会工作者以老人儿子的姨母作为关键纽带,动员其反复劝说老人的儿子返家。在办丧事这样一个情感浓度极高的事件中,老人的儿子最终参与了摔盆、捡骨灰等仪式。或许,这种家庭关系的修复看似“为时已晚”,但是对于儿子来说,“虽迟但到”亦是一种修复家庭关系的努力。

再次,整合正式与非正式支持系统,实施“刚柔并济”的干预,巩固家庭关系。RM社区的社会工作者针对濒临解体的家庭,综合运用了警力约束、医疗介入与亲属劝导等多种方式。例如,社区内一个精神障碍患者因长期酗酒、家暴导致家庭濒临破裂,妻子已提起离婚诉讼。起初,社会工作者对其进行引导,试图让他认识到自己行为对家庭和自身的负面影响。然而,他依然表现出天不怕地不怕的态度。为此,社会工作者采取“刚柔并济”的策略。一方面,“刚”表现为解决当下问题的身体约束,社会工作者联合公安机关入户劝解,及时制止暴力,确保家庭成员的安全;并链接专业医疗资源,为其提供医疗服务。另一方面,“柔”表现为预防性的心理引导,社会工作者将该患者送到其姐姐家中,协助其父母和姐姐做思想工作,促进其冷静处理家庭问题,同时对夫妻双方进行耐心地心理疏导与调解。

最后,将家庭关系重建与能力建设、资源赋能相结合。社会工作者通过创造稳定的就业机会等赋能方式,帮助个体重建社会角色,进一步巩固家庭关系。例如,由于精神障碍患者无法与用人单位签订正式的劳动合同,更多通过打零工的方式来维持家庭的日常开销,他们的工作不稳定且收入微薄。为此,RM社区的社会工作者在社区食堂为病情稳定的精神障碍患者安排了工作,这份工作不仅解决了其生计问题,为其提供了一个有尊严、受关注的社会角色,也便于社区持续进行监督并给予支持。通过持续的情感支持与资源赋能,此类人群逐渐承担起家庭责任,家庭关系重归和谐。

可见,家庭关系的修复性建构不是“头痛医头、脚痛医脚”,而是联结资源、转化资源、培育资源的关系再生产过程。在此过程中,社会工作者扮演着关系中介的角色,通过创造有利于沟通的条件,引导家庭成员主动参与到关系重建的过程中,让断裂的家庭关系重新建立联结,让脆弱的家庭关系重新获得韧性。

## (二)“最后一平方米”:邻里关系的桥接性建构

在陌生人社区中,部分治理困境并非仅来自于家庭,而是来自于互助纽带的缺失。为此,关系治理将疏离、冷漠的邻里状态视为需要主动介入的公共议题,其目标是在原子化的个体之间搭建起互动桥梁,优化“最后一平方米”的邻里关系网络。在RM社区成立初期,邻里间缺乏互动,甚至因道路拥堵、停车纠纷等琐事产生矛盾。作为保障性住房社区,RM社区的社会工作者意识到党和政府“给低收入人群一套住房”,社区更是要“给他们一个家”。在此引导下,社会工作者将解决公共难题转化为关系生产的契机,以“创熟”建立起必要的居缘关系。

首先,识别公共议题并创造共同行动情境。RM社区内的DC小区A区与B区两个区域之间有着泥泞不堪、无人管理的道路,居民在汛期需要蹚水过河才能回家,给居民出行带来诸多不便,成为一个引发普遍关注的公共议题。为暂时性解决问题,社会工作者在汛期蹲守在河道旁,在水浅的区域垫砖头,让居民踩着砖头通过。这一示范行动激发了居民的参与意愿。在此过程中,社会工作者组织居民志愿者共同清理违停车辆,社区超市老板送来面包、火腿肠等食品,社区商户还动员同行帮忙。由此,一次道路整治行动产生了非预期结果,成为邻里相识、互助的“破冰”活动。可见,邻里关系建构的核心在于社会工作者创造了低参与门槛、高情感共鸣的共同行动情境,让居民在解决切身问题的互动中,自然而然地建立起最初的信任,实现了关系从无到有的桥接。

其次,发掘并赋能社区关键居民,形成扩散效应。社会工作者善于识别社区中拥有道德资本或特殊技能的居民,将其个人善举或能力转化为社区的公共资源与连接枢纽。例如,吉林省无偿献血“冠军”WZX作为RM社区居民,其善举被社区挖掘并宣扬后,不仅个人获得了认同,还带动了40余名居民参与无偿献血。后来,这支队伍发展成为社区矛盾调解、困难帮扶、环境整治的骨干力量,在日常社区治理、突发公共卫生事件应对中发挥了关键作用。可见,社会工作者通过公开表彰、赋予责任等方式,将个人的道德资本转化为社区的公共资源,形成“一人带动一群、一群温暖一片”的扩散效应。这一过程体现出邻里关系桥接性建构的实践机理,即通过公共认可,将个体善行固化为可持续的邻里互助网络与社区精神。

再次,营造“拟家”文化与互助空间。为实现邻里互助关系的持续深化,社会工作者通过设置由献血证拼贴而成的家文化主题墙、好人精神展示墙,打造“同心廊”“同心亭”等公共空间,强化社区的“家”文化认同。同时,社会工作者通过发掘小区内“手艺人”在理发、磨刀、修鞋、配钥匙、缝纫等方面的优势,鼓励居民互助、自助,促进社区居民基于日常需求的微观互动。

可见,邻里关系的桥接性建构不是机械地将社区居民组合在一起,而是通过识别公共诉求、营造实践情境、借助关键事件、赋能关键居民、搭建互动平台,进而催化关系互动的生成,并将基于物理空间的临近转化为基于情感共鸣的“我们感”,实现从“你们社区”到“我们社区”再到“咱们社区”的居民身份认同转变。

## (三)“最后一立方米”:政社关系的拓展性建构

与聚焦于社区内部的家庭关系修复与邻里关系桥接不同,政社关系的拓展性建构瞄准的问题是社区与外部支持系统之间资源与行动的对接梗阻。对于RM社区这类资源禀赋较为薄弱的保障性住房社区而言,政策落地与外部支持的“最后一公里”梗阻是常态。社会工作关系治理的核心在于将社区从被动的政策接收终端转化为能够有效对接、吸纳并转化外部资源的治理界面。在实现这一目标的过程中,社会工作者不是简单地“争取资源”,而是通过“请进来”与“走出去”相结合的关系运作方式,将行政逻辑、市场逻辑与社区生活逻辑整合在一起,拓展社区的社会关系边界,形成“最后一立方米”的可持续治理合力。

首先,以“请进来”的资源链接方式,推动物理连接。RM社区地处偏远,是在广袤农田中孤立的小区,与主干道相距甚远,公交系统难以覆盖。社会工作者识别到“要治理、先修路”的重要性。居民互助虽能缓解表面泥泞,却无法根本性地改变出行困境。为此,社会工作者主动链接外部资源,填

补因地理与制度隔离所形成的治理缝隙。RM社区书记凭借在无偿献血公益网络中积累的个人信誉,动员爱心企业捐赠物料与设备,将“面子”道德资本转化为社区治理资本;同时通过持续向政府反映诉求,推动道路整治问题进入政府议事议程。施工期间,社会工作者协调交警、消防、物业等多方,保障临时停车、渣土处理、应急通行等。其核心是打破物理隔离,通过引入外部资源,为社区与外部系统建立起实质性的连接。

在物理连接的基础上,社会工作者进一步识别并弥合行政规则与居民需求之间的制度缝隙。以引入公交线路为例,因内部道路未纳入规划且缺乏正式路名,公交公司无法设站。为此,社会工作者先是邀请学者将道路命名为“德润路”,赋予其合法、文明的“身份”,从而排除与公交公司对接的障碍;随后动员居民清理违停车辆,经与公交集团反复协商,将站点延伸至小区门口。这一步的关键在于将社区日常生活需求转化为行政与市场系统可识别、可响应的治理议题,将原本平行的多方系统建构为围绕共同目标开展协作的共同体。与物理层面的基础设施建设相比,在这一政社协同共治过程中所建立的关系基础设施更为关键。

其次,以“走出去”的方式,拓展关系网络并实现知识再生产。一方面,社会工作者通过长期参与无偿献血等公益实践,积累了个人道德资本,并通过结识企业、医院、媒体等系统的关键行动者,促使外部关系资源反哺社区治理。另一方面,社会工作者主动参与各类社会治理与学术交流活动,向外输出经验,并与高校共建实习基地,吸纳师生深度参与。高校团队不仅为其输送专业技能与方法,也助力社会工作实践经验的梳理与提炼。这一步的重点是关系再生产与知识转化,将一次性的协作延伸为可持续的网络联结,并在互动中完成实践知识的积累与升华。

可见,社区“最后一立方米”的治理缝隙表现为社区需求与行政体系之间的信息缝隙、资源拥有方与需求方之间的信任缝隙、社区需求回应中各部门协作之间的行动缝隙。为填补这些缝隙,需要社会工作者将社区的日常生活需求转译为行政、市场与社会系统能够识别并响应的治理议题,并搭建起协作网络。因此,政社关系的拓展性建构本质是基于社区本位、突破资源与体制壁垒的关系资源引入。这要求社会工作者游走于科层、市场、社会、高校、同行之间,将具体而微的民生痛点转化为可操作、可协作的治理情境。

综合来看,“最后一米”的家庭关系、“最后一平方米”的邻里关系、“最后一立方米”的政社关系虽面向不同尺度的关系,但均是以“具体的人”的生活场景与关系情境为尺度展开的<sup>①</sup>,蕴含着共通的方法论。关系治理的情境性实践知识可操作化为以下三个方面:第一,识别问题与定位困境。社会工作者首先需要判断问题来源于何种关系情境的失灵,这要求其透过表面现象,以“社会学的想象力”洞察困难背后的结构性要素,从而明确介入的起点。第二,构建使关系重建得以发生的情境并把握时机。社会工作者若直接灌输道理或强行施加方案,可能会产生服务对象的反感与抵触,因此,应营造能够激发互动、促成转变的“场”,通过创造低门槛、高共鸣的具体情境,让关系的修复与生长自然发生。第三,社会工作者需要进一步链接资源、赋能个体、建构规则,将偶发的善意固化为稳定的互助网络,将一次的项目合作转化为长效的协同机制,将外在的资源输入转化为社区内在的治理能力。这些典型情境中的问题解决策略,能够为应对类似问题时提供可参考的实践知识。

#### 四、以关系推动“向心向善”的治理:关系治理的机制性实践知识

“以关系推动治理”是将实现向心、向善的社区治理作为目标(即“关系”治理)的社会工作机制性实践知识。在RM社区治理实践中,社会工作者通过互动、经营、调适、迁移等关系运作机制,推动

<sup>①</sup>本文的“最后一米”“最后一平方米”“最后一立方米”是虚指,并非物理空间的度量,而是社会空间的隐喻,旨在强调以“人”为尺度的社会关系网络立体化。

社区治理朝着更具凝聚力的向心方向与更具道德感的向善方向发展。

### (一)不是同情,亦不是过度共情:将心比心的关系日常互动机制

关系治理的有效性始于社会工作者对服务对象的将心比心及由此产生的情感共鸣。将心比心强调以“平视”而非“俯视”的视角切入,从而“贴近”真实生活情境<sup>①</sup>。与来自于上位者、暗含不对等权力关系的“同情”不同,将心比心的关系日常互动机制强调基于平等主体地位的深度理解;与过度卷入服务对象苦难导致社会工作者专业判断力弱化的“共情”不同,将心比心的关系日常互动机制强调在保持专业理性和伦理边界的前提下,通过“识人”中的“意会”与“移情”中的“感通”,对服务对象的情境困境加以感性捕捉与理性洞察。

一方面,“识人”中的“意会”是将心比心的前提,即社会工作者在与服务对象接触初期,通过对其言谈举止、穿着打扮、家庭环境等细节观察,捕捉其性格特征、真实需求、关系网络、价值观念与行为模式等关键信息,为后续差异化的介入策略提供参考。换言之,有效的“识人”必须超越对普遍行为规律的机械式套用,转而通过“意会”关注个体在具体关系情境中的表现。事实上,身处困境之中的服务对象往往难以直接言说自身的真实需求,这需要社会工作者凭借对人与情境的直觉把握与敏锐判断,在互动中感知“言外之意”的信息与内隐需求,而这部分“讲不清楚的我”恰恰更为真实<sup>②</sup>。例如,从居民沟通时的语气急缓、肢体语言的开放或防御姿态中,社会工作者初步判断其是更“吃硬”还是更“吃软”,从而选择更有效的对话方式与节奏。可见,“意会”作为一种深植于情境的实践智慧,通过连接“已言说”与“未言说”,确保社会工作专业介入面向的是社会工作者眼前这个独一无二的人。然而,仅有直观且感性的体会还不足以产生足够的效能,还应将此种体会置于“具体的人”的生活场景和关系情境中加以审视,这需要建立起“移情理解”的关系治理机制。

另一方面,“移情”中的“感通”表现为社会工作者“设身处地”地理解居民所处的情境,体会其行为背后的结构性困境。移情式理解是社会研究者理解行动者赋予其行为的主观动机和意义,以此为基础进行因果解释并加以干预的方法。聚焦于社会工作领域,这表现为社会工作者在情感上包容并接纳居民的需求,这是弱化并扭转居民极端情绪的前提。例如,面对一位因医疗纠纷在深夜发朋友圈扬言报复医生的癌症晚期患者,RM社区的社会工作者并未进行道德指责或简单维稳,而是第一时间介入,倾听、理解其愤怒与绝望背后的无助,并协助追索医疗费用,从根本上化解极端情绪并避免社会矛盾的激化。后来,这位社区居民被社会工作者“感化”,在社区修路施工期间主动清理违停车辆,与社会工作者之间形成了主体间性的“感通”<sup>③</sup>。

可见,将心比心的关系日常互动机制是“意会”与“感通”在社会工作实践中的体现。这要求社会工作者既能够深入情境、体会人心,又能够考察居民行为背后的结构性困境,在“进入”与“抽离”之间把握好动态平衡的尺度。

### (二)是危机,亦是契机:平急转换的关系经营机制

关系治理并非完全否定情感关系的工具化、策略性使用,相反,其注重将日常建构的情感性信任转化为可积蓄、可调用、可再生的关键治理资源,即通过关系经营与情感投资,实现信任资本在常规状态与紧急状态之间的动态转换与转危为机。换言之,关系作为一种稀缺资源,需要花时间去培养。在实际工作中,这种“关系先行、治理在后”的实践智慧体现在细微之处。例如,社会工作者帮居民跑成一笔补助的利益满足,解决一次居民就医难题的切实困难援助等,这些实实在在的事能够夯实信任的基础;此外,使用叔叔、阿姨、兄弟姐妹等“拟亲”的称谓,能够快速拉近社会工作者与居民之间的距离。而当面临紧急事件或较为棘手的治理任务时,这种积淀下来的信任

①周飞舟:《将心比心:论中国社会学的田野调查》,《中国社会科学》,2021年第12期。

②周飞舟:《意会与良知:儒学与中国社会学的界限扩展》,《社会学研究》,2025年第6期。

③王建民:《何以感通:“将心比心”与“主体间性理解”之辨》,《学术月刊》,2023年第10期。

便成为可以运用的资源。虽然这种紧急事件是对既有信任关系的消耗与考验,但若处理得当,亦可成为深化信任、提升关系韧性的契机。

具体来看,在“平时”,RM社区的社会工作者通过高频次的走访、唠家常、满足微小诉求、链接资源、解决实际困难等方式,实现了信任关系的积淀。在“急时”,如处理精神障碍患者肇事肇祸、家庭冲突或执行紧急政策时,这种积淀下来的隐性信任便能够被策略性地调用为行动资源。例如,在一个母女共同生活的家庭中,由于母亲患有精神障碍,家庭生活场景较为杂乱,母亲情绪波动较大且行为不可预测,对年仅3岁的女儿成长较为不利。出于各种因素的综合考量,相关职能部门做出了“母女分离”的决议,即母亲接受系统性的治疗,女儿暂由福利部门照料。但是干预的第一步是打开“家门”,母亲出于保护女儿、想与女儿生活在一起等因素并不愿开门。显然,若想进入严防死守的家庭,需要RM社区的社会工作者凭借信任实现“开门”这一行动,以实施更进一步的干预。这是行政命令或执法力量难以瞬间达成的,或者即使强硬开门,亦可能会激化当事人的负面情绪。

然而,这种信任调用是一种“消耗”,甚至可能因执行不受服务对象欢迎的决定而暂时损伤信任。为此,需要社会工作者在动用信任完成任务后,通过事后的持续探望、耐心解释、筹划母女未来联系、妥善处理母亲留给女儿的信物等方式来主动修复关系。可见,平急转换的关系经营机制并非单次的任务达成,而是需构建一条积累信任、策略性使用、修复信任、再积累信任的行动链条,以避免危机的激化并实现“转危为机”。

### (三)避免大恩成爱,亦避免大恩成仇:借势平衡的关系边界调适机制

在社区治理中,社会工作者常置身于复杂的关系张力中,尤其是人情与公事、特殊照顾与普遍公平之间的张力<sup>①</sup>。社会工作者普遍体会到“一年生、两年熟、三年产生仇”,这表明关系交往在积累信任的同时,也可能会因期望失衡、边界模糊而走向关系紧张甚至对立。借势平衡的关系边界调适机制有助于平衡此种关系张力,即社会工作者通过引入第三方力量或规则,将自身从矛盾的焦点转化为“可进可退”的中介与桥梁,并将居民认知中的“施恩者”对象指向党和国家。

借势平衡的关系边界调适机制具体表现为社会工作者巧妙进行角色转换与责任转移的实践智慧。例如,当与社区书记关系互动较为密切的居民争取社区保洁员职位时,社区书记面临着个人信任关系与客观岗位要求之间的两难选择。一方面,居民基于日常关系提出请求,试图动用与社区书记的私人关系来获取职位,亦是期待一种特殊主义的对待方式。如果社区书记直接拒绝,可能会伤害感情,导致关系破裂,不利于后续的沟通与互动。另一方面,该居民并不完全具备这一职位所需的能力。如果社区书记勉强答应,可能会损害社区公平,破坏规则。RM社区书记的策略是充当推荐人,但将最终的录用决定权移交给专业的保洁公司,使其依据公开的市场招聘程序进行考核。这一做法,表面上是引入了第三方,实质上是引入了市场规则与专业标准这一更具普遍性的“势”。此种权宜化策略既不是生硬的、冰冷的拒绝与“踢皮球”,亦不是无原则的让步。在此种情境中,社会工作者作为推荐人,确保与居民的关系维系,同时通过引入市场机制,利用专业标准与程序来规避人情困境,这种实践智慧既维系了双方良性关系,也坚守了社区用人的公平底线。

更进一步地,此种关系边界调适机制将居民“办事靠关系”的预期引导至“成事靠规则”的认知。这有助于规避因索求不得而产生怨恨的“大恩成仇”或形成人身依附的“大恩成爱”的私人恩惠陷阱,将可能异化的私人恩惠转化为对公平程序与公共制度的尊重。事实上,“大恩成仇”与“大恩成爱”是一体两面的,都源于不对等的依附性私人恩惠关系,会造成对社会工作者的隐性负担。其

<sup>①</sup>赵万林:《社会工作服务中专业伦理与人情伦理的调适——以一个灾后重建服务项目为例》,《社会学研究》,2025年第2期。

中,“大恩成仇”意味着社会工作者凭借怜悯给予特殊照顾,在无形中与作为受助者的居民之间建立起“保护—依附”的私人纽带。一旦恩惠无法持续,或受助者提出新的要求未被满足,曾经的“恩”就容易迅速转化成“仇”。同时,其他未受到恩惠的居民可能会感到不公,进而损伤社区公平感。“大恩成爱”则是一种更深层次的依赖关系,会加重社会工作者的工作与情感负担,甚至可能造成一些不必要的专业伦理与人情伦理问题。为避免上述困境,社会工作者应成为将私人关系力转化为公共治理力的枢纽,即将居民认知中的“施恩”对象转向党和国家。

#### (四)从情感到制度,再从制度到情感:情理合一的关系迁移机制

关系治理的可持续机制在于实现从“情感—制度”到“制度—情感”的治理升级,即从依赖社会工作者个人的“人格化”魅力,转向依托社区规则与共同价值的“去人格化”制度。这一关系迁移机制的核心在于社会工作者通过情理合一的实践,将自身塑造成关键的迁移枢纽,引导居民将对特定个人的情感依附与信任,逐步转化为对公平程序、公共规则及社区共同体的理性认同与自觉维护。

一方面,推动关系信任从“对能人的信赖”到“对好制度的信心”的迁移。在初期,RM社区书记跳入泥坑修路、长期坚持无偿献血、对居民苦难的感同身受等,构成建立深度关系联结的基础。这一初始能量的建立解决了社区认同从无到有的问题。在此基础上,社会工作者有意识地将这种个人化、情感性的信任,导向公共领域之中的规则。在带领居民开展共同修路、清理违停车辆、培育志愿者队伍等具体治理行动中,社会工作者不仅是组织者,还是分工合作、共建共享等公共规则的践行者与示范者。在此过程中,社会工作者将由个人推动的治理实践,固化为不依赖于特定个体的制度、文化与符号。例如,将个体化的无偿献血行为或个人发起的互助行为,凝聚为“好人精神”的社区伦理;将解决个案的工作方法,提炼为“党建+社工+志愿者”的服务流程等,实现“搞清一个、服务一类”的制度化延伸。

另一方面,推动社会工作者在“干中学”“学中思”,并实现治理经验与情感关系资源在社区团队内部的共享。事实上,社区组织并非“铁板一块”,社区书记应有意识地将实践智慧有效传递给社区的其他社会工作者,从而实现关系迁移机制在社工团队内部的传承与扩散。然而,实践智慧往往“只可意会、不可言传”,这导致该经验传递过程并非简单地复制,而是在共同行动中实现知行转化的机制性传递。例如,社会工作者通过跟随社区书记参与走访、调解、办活动等,在“做”中观察其具体的沟通技巧。同时,在每次重要事件处理后,社区书记组织社工团队进行复盘,不仅讨论做了什么,还剖析为什么这样做,使得社会工作者不仅“知其然”,还“知其所以然”。这既是由于此种实践智慧难以被完整“言传”的策略性选择,也是因为此种“身教”重于“言传”的实践工作方式,使隐性的实践智慧在共同行动中被更加有效地感知、模仿与内化。

## 五、从实求知:关系治理作为实践知识的知识建构性

关系治理作为扎根中国基层治理情境之中“接地气”的社会工作实践知识,是在动态实践中持续建构的、具有反思品格的知识形态<sup>①</sup>,其知识建构性表现为在结构与能动的持续互构中展现出实践的复杂性与自反性,在普遍与特殊的辩证统一中彰显知识的情境中心主义特点。“从实求知”指导下生成的“关系治理”在“形而上”之思与“形而下”之行之间架起了桥梁,蕴含着成为一种以实践为观照的理论知识的潜质。

<sup>①</sup>彼得·L. 伯格,托马斯·卢克曼著;吴肃然译:《现实的社会建构:知识社会学论纲》,北京:北京大学出版社,2019年版,第5页。

### (一) 结构与能动之间: 实践知识的“实践”机理

社会工作是“结构—能动”之间持续互构的关系实践过程<sup>①</sup>,由此生发的实践知识天然地蕴含着对结构与能动二元张力的超越性。吉登斯指出,社会结构既制约行动,又通过行动者的日常实践被持续再生产,二者经由行动者的实践意识得以连接与调和。实践意识介于话语意识与无意识之间,是行动者“知道如何行事”却未必能清晰言说的意识<sup>②</sup>。类似的,布迪厄强调实践感由惯习生成,而惯习来自于行动者所处的场域<sup>③</sup>。在关系治理的框架中,社会工作者并非被动地受缚于行政科层、社区权力格局、社会工作专业知识等结构性要素,而是在多次成功或失败的例行化实践中,能够能动地积淀出关于“因时、因地、因人、因事”的实践智慧。

然而,关系治理的“实践”知识属性并未止步于此,亦即社会工作者不能仅依实践意识而开展行动,还应对自身的实践意识进行反身性观照。这种反身性观照包括两个方面:一方面表现为社会工作者对原有方案进行权宜性调整、创造性转化、暂时性悬置的“一阶构造”,即实践者的实践探索;另一方面表现为研究者与社会工作者共同对“一阶构造”加以“二阶阐释”,即研究者的理论提炼,进而将看似偶然或人格化的“日用而不觉”<sup>④</sup>的经验与“意会”的认知,通过案例剖析、概念化努力与理论对话<sup>⑤</sup>,转化为能够揭示模式、阐明机制、启发他者的实践知识。此种双向运动使得原本可能对立的结构约束与主体能动,在实践中被整合为一个连贯的知识生产过程。在这个意义上,关系治理是一种过程性知识与生长性知识,社会工作者不仅是在运用知识,还是在生产知识与再生产知识。

### (二) 普遍与特殊之间: 实践知识的“知识”内涵

关系治理作为中国特色的社会工作实践知识,其知识内涵体现出对普遍性知识与地方性知识二元对立的超越<sup>⑥</sup>。相较而言,普遍性知识追求放之四海而皆准的抽象法则与普适模式;地方性知识根植于特定地域的文化传统与日常生活,常以“默会知识”的形式存在。关系治理的实践知识属性意味着其并非能够被简单归类于普遍或特殊的范畴,而是表现为一种“中间形态”的知识。换言之,实践知识既非脱离具体社会文化脉络的抽象理论推演,亦非无法言传、难以迁移的局部经验,而是一套可反思、可调适、可在相似情境中启发行动的实践框架,并构成可供社会工作学术共同体交流与社会工作行动共同体检验的显性知识。

具体而言,关系治理的实践“知识”内涵在于把握“关系”本身所蕴含的张力,亦即“关系”实践是高度个体化的,体现出鲜明的特殊主义倾向;但是“依靠关系”这一行为原则在中国社会中被普遍践行,形成了“普遍的特殊主义”<sup>⑦</sup>。据此,作为中国特色社会工作实践知识的关系治理,其所要建构、转化与调适的“关系”始终是围绕具体情境中的“人”而展开的,是特殊主义的;而社会工作者认识与干预关系的“法”与“术”,是在反复实践中提炼出来的、具有一定普遍参考价值的“道”,即“干而论道”。在这个意义上,“关系治理”可被称之为一种中国特色的社会工作实践知识,以区别于“非正式治理”。相较而言,非正式治理通常被视为对正式制度的补充,其运作往往具有自发

①何雪松:《改革开放40年与中国社会工作的发展——“结构—行动”的视角》,《西北师大学报》(社会科学版),2019年第2期。

②安东尼·吉登斯著;李康,李猛译:《社会的构成:结构化理论纲要》,北京:中国人民大学出版社,2016年版,第11页。

③皮埃尔·布迪厄著,蒋梓骅译:《实践感》,南京:译林出版社,2003年版,第80页。

④徐勇:《日用而不觉:基础性秩序与治理资源开发》,《学术月刊》,2024年第8期。

⑤侯利文,徐永祥:《被忽略的实践智慧:迈向社会工作实践研究的新方法论》,《社会科学》,2018年第6期。

⑥贾玉娇:《对建构中国自主知识体系“知识”的反思与厘清》,《学海》,2024年第5期。

⑦何奇峰:《普遍的特殊主义与“关系”研究的本土化范式以“态度”作为核心概念》,《社会》,2025年第5期。

性、弥散性和情境依赖性;关系治理则是一种具有明确实践自觉的干预框架,社会工作者不仅调用非正式关系来弥补制度缝隙,还有意识地将“关系”本身作为干预对象与治理场域。更为重要的是,非正式治理往往停留于“日用而不觉”的经验层面,其知识形态多为默会的、情境嵌入的;而关系治理致力于将这些实践智慧提炼为可传递、可反思的实践知识,并在此基础上探索其向理论知识升华的可能。

### (三)“关系治理”的知识贡献与反思

关系治理作为一种根植于中国情境的社会工作实践知识,对建构中国社会工作自主知识体系具有重要的意义。尽管关系治理展现了一定的解释力与实践效能,但作为一种实践知识形态,讨论其适用条件与边界仍是必要的。一方面,关系治理的有效性依赖于社会工作者的关系实践能力,这包括对社会文化心理的理解、对人情面子的洞察、对专业—伦理边界的平衡、将个人魅力转化为公共规则的能动性、对实践经验的自反性等。另一方面,关系治理在高需求、低资源、弱联结的社区情境中可能更具效能。然而,在社会资本高度分化、利益格局相对固化、甚至存在一定纠纷的高档商品房社区或老旧单位社区,关系治理的切入点和运作机制需要依具体情境进行调适,其效能可能受到既有权力结构和利益格局的制约,但其基本策略——即以建构、转化与调适关系为核心,推动社区向心向善发展——仍与关系治理的核心框架保持一致。

综上所述,“关系治理”的凝练与阐释,有助于推动中国社会工作自主知识体系的建构。其一,“关系治理”提供了一个根植中华优秀传统文化的核心概念。这是因为,源自西方的概念与理论框架常与中国社会复杂的文化心理、人际运作逻辑存在隔阂。以具有标识性概念意涵的“关系”为基础的关系治理能够将文化底蕴、专业实践与治理目标有机融合,揭示中国社会工作者在复杂情境中的实践智慧。其二,“关系治理”搭建了一座贯通理论与经验的认知桥梁。作为实践知识的关系治理有效联结了抽象的学理知识与零散的实践经验,既为前者提供了在地化的检验与调适载体,又使后者沉淀为可传递的显性知识与共识性知识。其三,“关系治理”展现了一条“从实求知”的知识生产路径。关系治理的生成源于社会工作者的“一阶构造”与研究者的“二阶阐释”,进而将社会工作者“日用而不觉”的实践智慧,转化为具有反思品格和可传递性的实践知识与理论知识。

[责任编辑:王文娟]