

# 城市社区情感治理的现实问题和优化建议

许莉莎

江苏大学马克思主义学院, 江苏 镇江

收稿日期: 2023年11月29日; 录用日期: 2024年1月12日; 发布日期: 2024年1月19日

## 摘要

自十八大以来, 社区治理内涵不断拓展, 从制度治理、技术治理再到情感治理。情感治理的出场正是对治理实践中制度治理和技术治理的反思, 并成为补齐社区治理缺陷的重要选择。情感融入城市社区治理有其优越性, 不啻于凝聚社区情感, 还能优化社区治理方式, 提高社区情感治理能力。但情感治理具有局限性, 可能产生情感控制、制度消解、个体素质依赖等问题。因此, 未来城市社区情感治理应从规情结合的情感治理方式、情感治理机制、情感治理内生资源等方面进行优化。

## 关键词

城市社区, 情感治理, 现实问题, 应对路径

# The Reality of Emotional Governance in Urban Communities and Suggestions for Optimization

Lisha Xu

School of Marxism, Jiangsu University, Zhenjiang Jiangsu

Received: Nov. 29<sup>th</sup>, 2023; accepted: Jan. 12<sup>th</sup>, 2024; published: Jan. 19<sup>th</sup>, 2024

## Abstract

Since the 18th National Congress, the connotation of community governance has been expanding, from institutional governance, technical governance to emotional governance. The appearance of emotional governance is precisely a reflection on institutional governance and technical governance in governance practice, and has become an important choice to make up for the deficiencies of community governance. The integration of emotion into urban community governance has its superiority, not only in the cohesion of community emotion, but also to optimize the way of community

**governance, and improve the ability of community emotional governance. However, emotional governance has limitations, which may produce problems such as emotional control, system dissolution, and individual quality dependence. Therefore, in the future, urban community emotional governance should be optimized in terms of the combination of emotional governance methods, emotional governance mechanisms, and endogenous resources for emotional governance.**

## Keywords

Urban Communities, Emotional Governance, Real Problems, Response Paths

Copyright © 2024 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. 引言

我国城市社区作为各项公共服务的落脚点和承接者，承载着居民的服务诉求和对政府的信任，承担着政府与居民之间情感与情绪交流的纽带，社区治理需要充分考虑情感要素。党的二十大报告提出，“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”。在城市社区领域，情感治理作为“软手段”，不同于制度治理和技术治理等“硬手段”，其通过秉持“以居民为本”的服务理念，优化社区工作者的情感治理方式，满足居民的情感治理诉求，将社区内部矛盾化解于萌芽状态，进而提升社区治理效能。情感融入城市社区治理，有助于增强社会凝聚力，推动陌生人社会向熟人社会回归。但情感治理不是万能的，存有局限性。因此如何应对城市社区情感治理面临的现实困境，实现可持续的情感治理，成为当前研究亟待解决的问题。

## 2. 城市社区情感治理的背景

基于理论和实践的双重考察，城市社区治理的情感出场具有可能空间。一方面，通过理论层面的审视，我们可以发现对幸福美好的共同体精神追求是社区治理更古不变的内在价值。另一方面，通过现实层面的考察，我们不难发现目前社区治理对“人”的淡化使其陷入治理困境，这促使情感回归社区治理，解决社区治理难题。

### 2.1. 理论维度：回应社区治理内含的情感因素

从社区治理内涵来看，情感是社区治理不可忽视的维度，包含以下四个方面。第一，社区治理是对社区消极情感的回应。“社区”一词由滕尼斯率先提出，蕴含着团结友爱的共同体精神。随着社会的变迁，发展不平衡、社会矛盾突出等问题涌现，追溯社区的内在精神，开展社区治理，回应普遍性的消极情感。第二，社区治理以本土文化为实践准则。地域性是社区内涵的一个核心因素，其以社会文化为基础。因此，社区治理需要重视以社会习惯与文化传统为表征的“人”。第三，社区治理的参与和评价主体是“人”。“人”不是冰冷的生物，而是积极参与社会治理、表达社会治理诉求的社会个体。综上所述，虽然现代社区相较于最初的社区含义已经发生了变化，但是人们对社区所包含的“互助性、归属感”等情感因素的追求是与日俱增的。

### 2.2. 实践维度：应对社区治理对“人”的淡化

改革开放对我国各领域的发展意味着“脱胎换骨”。社区治理也从概念走向实践，经历了社区管理

阶段、社区服务和社区建设阶段，当前正处于社区治理向治理共同体转变的探索阶段。纵观社区治理实践的各发展阶段，不难发现对制度和技术的倚重是普遍趋势。但是面对社区治理日益麦当劳化、内卷化的困境，这说明社区治理的主体在重视制度和技术的工具理性之时，需要融入“人”的价值理性。归根到底，制度和技术的为人服务，因此社区治理实践需要以“人”为核心，注重个体的情感体验，坚持社会建设的宗旨。

### 3. 情感融入城市社区治理的价值

目前中国城市基层社会尚不成熟，再加上传统文化因素在现代社会的延续，城市基层社会呈现出较强的非规则性，这为情感治理出场奠定基础。情感治理作为一种辅助性的、非规则性治理机制能够强化社区情感纽带、柔化基层刚性治理方式、提升社区治理能力。

#### 3.1. 强化社区情感纽带

当前中国城市社会是规则化、程式化的现代社会，个体原子化显著，人们处于陌生人环境之中。改革开放以前，我国城市社区采取“单位制为主、街居制为辅”的治理模式，形成“单位办社会”的格局。随着单位制解体，社区制建立，城市基层社会处于弱组织化状态，城市社区中出现多元治理主体。同时，社区居民身兼多重身份，在社区中，他们有些是业委会成员；在社区外，有些是单位工作人员，甚至是单位党支部委员。整个社区情感联结松动，社区处于流动、不稳定的状态。自古以来，中国社会将“人情”“面子”作为人际交往规则，情感融入社区治理正是通过在陌生环境中运用传统交往规则，为居民提供服务，满足居民需求，增强居民对社区的认同感和归属感，推动陌生关系熟悉化。

#### 3.2. 柔化基层刚性治理方式

法律规定，居委会是基层群众性自治组织，但是需协助行政机关开展工作。在实际工作中，街道办将大量行政事务下放到城市基层社区，导致社区过度行政化，社区工作人员疲于应对，进而采取生硬的方式解决社区治理问题，追求社区治理效率。这种刚性治理方式造成居民与居委会之间的关系呈现紧绷的发展态势，居民的主人翁意识逐渐丧失，陷入居民权利与义务失衡的困境。情感回归社区治理，一方面缓释社区的紧张关系，使社区治理更具人情味；另一方面鼓励居民的情感参与，增强居民义务意识，共同打造温馨家园。此外，情感的加持促使直嵌于社区的国家权力变得更有温度，弥补了科层制缺乏人情味的弊端。情感融入社区是通过柔性的治理方式打造温情的治理氛围，符合人们对守望相助的社区治理现代化的期待。

#### 3.3. 提升社区治理能力

社区信任缺失是造成当前城市社区矛盾频发的重要原因，因此，在日常生活和特殊事件情境中，原生型情感治理要求社区工作人员不带有目的性、发自内心地尊重居民和服务居民，促进社区秩序稳定，培育居民对社区治理的积极情感。例如，社区干部主动和居民打招呼、拉家常，耐心倾听居民需求，营造温暖的社区治理环境。原生型情感治理积累的情感资源为工具型情感治理奠定基础。社区工作者对居民的尊重、关爱、信任等举动使得居民“有恩”于他们。因此，在之后的社区工作开展过程中，居民积极配合社区，这一行为亦称“还人情”。“欠人情—还人情”的情感治理逻辑在社区应对突发性事件的时候表现的更加明显，提高了社区处理非日常化事件的能力。

## 4. 城市社区情感治理存在的问题

情感治理对于城市社区具有重要作用，但情感是主观的、流动的，在现代化转型的社会中，社会资

本流失、社区共同体衰落、体制机制去情感化等多重情感风险共存，城市社区情感治理面对情感控制、制度消解、个体素质依赖等挑战。

#### 4.1. 情感治理可能沦为情感控制

在现实治理中，情感若被施为者作为一种控制社会的手段或工具，过度强调工具理性，则会造成人情关系异化(杜富海, 2023)，极易陷入“情感控制”的局面(文军, 高艺多, 2017)。从社区居民角度来看，居民利用人情笼络社区工作人员，使社区治理决策维护自身利益。同时，社区工作人员通过不规范的治理方式满足居民需求，以便维护与居民之间的人情关系，保障后续的工作开展得到居民群众的配合。从社区工作者角度来看，人情关系异化造成社区工作者价值观念异化，从以居民为中心、为居民服务的初衷转变成为自己谋私利、提高个人社会地位的扭曲观念。由此可见，在人情关系异化的背景下，情感治理异化为情感控制，人们借用“讲人情、重人情”的名义为自己谋取利益，破坏社区治理规则，违反基本的道德准则，造成社区治理秩序混乱。

#### 4.2. 情感治理难以平衡人情与制度

制度是理性的、权威性的，对正式规则的过分强调会造成社区治理缺乏温度；情感是温暖的、人性化的，对情感的过分重视会造成社区治理缺少约束(陈梓薇, 2022；罗强强, 杨茹, 2022)。一般来说，情感治理应以遵循制度为前提，而在社区治理实践过程中，同冰冷的制度治理相比较，情感治理在一定程度上更容易被社区居民接纳。人们对社区情感因素抱有较大期待，尤其是那些同社区工作者搭上“关系”的社区居民，他们认为社区工作者看在“面子”上会帮助自己解决问题。事实上，从社区工作者的视角出发，因为处于一个社区环境中，社区工作者和居民大多相识，所以他们并不认为自己与这些自视“搭上关系”的居民有特殊关系，在他们眼里，所有居民都是社区工作服务的对象，对居民们的态度都是一样的。可见，如果在社区治理中过分运用情感手段，会造成社区治理效率降低、社区治理成本增加、社区治理环境失序。同时，社区工作者无法摆脱情感的影响，一旦情感治理因缺乏规则制约失去界限，极有可能出现以权谋私、徇私枉法的越轨行为。

#### 4.3. 情感治理成效过于依赖个体素质

情感治理模式成效的取得过于依赖治理主体的个人素质(田先红, 张庆贺, 2019；杨果, 2023)。情感治理要求社区工作人员能够坚持群众路线的工作方法，实现与社区居民面对面、心交心地交流情感，进而唤醒居民的积极情感来推动社区治理。可见，较高的沟通能力和人际交往能力是对社区工作者提出的基本要求。但是，通过观察当前的社区人才招聘，我们不难发现这样一种现象：社区工作人员招聘虽然强调具有相似工作经历者优先，而无论是招考条件还是笔试环节都更加看重应聘者的文牍能力。因此，文笔功底更硬的年轻人在招聘考试中更容易获得青睐，具有群众工作经验的应聘者却可能在此落榜。但年轻人缺少基层工作经验，他们把社区工作当作寻求更好工作的一块“跳板”，缺少职业使命感，免不了在实际工作中抵触抑或是排斥与居民沟通、交流，更谈不上满足居民的情感需求。此外，群众工作经验可传递性较差，社区工作者只能在日常与居民打交道的过程中逐步积累经验。当前社区工作者队伍呈现年轻化趋势，同时年轻人把居委会工作岗位当作过渡选择，导致城市社区出现“留不住人”的现象。随着有基层工作经验的社区干部退居幕后，基层新鲜血液注入不足，社区情感治理的可持续性受到考验。

### 5. 城市社区情感治理的优化建议

从社区心理学的视角来看，社区既是基层的社会单位，也是互相支持、彼此依赖的关系网络。当前城市地区受不确定性风险影响较为显著，城市社区作为城市民众的基本生活单位，是洞悉情感治理风险

的重要窗口和优化情感治理的重要阵地。“情感治理”是在充分理解与遵循人性和心理规律的基础上，利用心理学和行为科学的理论与方法了解群众态度、引导群众行为、高质量完成治理目标的治理模式(辛自强, 2018)。正视当前城市社区情感治理的局限，基于社区心理学视角提出城市社区情感治理的优化路径，一是坚持价值理性和工具理性相结合，运用“规”“情”相结合的情感治理方式；二是通过平衡人情与制度，建立社区治理的情感机制；三是注重社区情感治理的可持续性，不断挖掘社区内生情感资源。通过采纳上述优化建议，开展路径探索，为实现基层社会治理现代化提供稳定的社会环境。

### 5.1. 采取以规治情和以情治情相结合的情感治理方式

“规”和“情”是两大治理方式，这里的“规”是指从价值维度出发所形成的一套非正式的人际规范，类似于中国古代的“礼、乐”，是人们受特定场域的文化和习俗影响而形成的规约个体行为的机制。这里的“情”是指从工具维度出发所制定的包括语言、人情、同理心等在内通过情感引发情感从而影响他人的情感策略。“基于社区居民情感的差序格局，以规治情需要从社区意象、价值嵌入、互动机制三个圈层展开”(刘太刚, 向昉, 2021)。最内圈层是心理学视域下的社区意象，打造社区历史馆、社区特色活动等具有独特情感标识的社区事物，增强社区居民共荣感、整体感；中间圈层是价值嵌入，将实现社会公平正义、尊重包容等正向公共价值融入社区行动，培育正向情感氛围；最外圈层是互动机制，建立声誉机制、公众参与机制等正向情感传递机制，实现社区正向情感稳定再生产。“以情治情”作为社区治理的辅助方式，主要有以下两大途径，一是社区工作者融“情”于社区居民，想民之所想、忧民之所忧，用真诚的服务感化居民。二是发挥社区“关键群体”的情感影响力，形成以“关键群体”为中心的地方性互动网络，培育社区共同体情感。“规”“情”结合的情感治理方式有利于社区内部实现“法、理、情相统一”的治理效果。

### 5.2. 建立社区治理的情感机制

情感是有温度的、人性化的，但这并不意味着规则治理应该被冷落在一边。理性的规则治理体系不仅能保证社会公平正义，而且还能提高社会治理效率。因此，城市社区治理需要坚持情感和规则相结合，“建立社区治理的情感机制”(郭根, 李莹, 2021)，预防社区情感治理危机的发生。首先，从宏观层面建立社会心态的情感生成机制。一是建立制度化的民意汇集与回应机制，使得居民诉求得以合理表达和规范反馈；二是建立应急情况下的社会心态救济机制，引导居民积极面对社会风险；三是建立国家心态的重塑机制，提高社会主义核心价值观对社区治理的感召力。其次，从中观层面建立群体心理的情感维持机制。一是建立基于价值认同的情感塑造机制，培育居民社区感。基于生态学理论和生态系统理论的社区心理学研究均认为，社区感是抵御个人和团体潜在风险的保护性因素(Stewart, 2020)；二是建立基于安全预警的情感守护机制，监督社区治理主体运用情感参与社区治理的行为。最后，从微观层面建立个体情绪的情感疏导机制。一是进行职场心理健康预防，纾解社区工作人员的心理压力；二是鼓励社区居民发声，排解其消极情感。

### 5.3. 不断挖掘社区内生情感资源

社区不仅仅是社区工作人员的社区，更是广大社区居民的社区。面对社区工作人员基层工作经验不足的普遍现象，需要从社区工作者和社区居民两方面着力，不断挖掘内生情感资源。一方面，提高年轻的社区工作者挖掘内生情感的能力。年轻工作者向具有丰富基层工作经验的基层干部请教与学习，传承优良工作做法，提高个人素质。例如，通过举办基层经验分享会的方式，搭建基层工作经验交流的平台；通过师徒结对的方式，纾解青年工作者社区治理的无助感；通过开设基层干部政治理论学习课程，加强

党对基层工作的领导，增强基层干部的群众工作观念。另一方面，利用社区心理学的专业方法为社区居民“赋能”（王彬旭，贾林祥，2022），提升社区居民的情感参与程度。居民不仅是社区治理的客体，更是社区治理的主体，因此居民的自治参与是提升社区情感治理效能的重要路径。搭建“线上 + 线下”的居民情感交流平台，例如微信群、公众号等虚拟空间和社区广场、社区娱乐场所等现实公共空间，推动社区居民参与社区热点民生问题讨论，加强情感互动，为情感治理积累情感资源。关注社区内的特殊群体，鼓励青少年和老年人群体参与力所能及的社区治理活动。此外，举办社区文化节等具有仪式感的活动，打造社区温馨氛围，增强社区居民的归属感。

## 6. 结论

情感治理并不是一个全新的时代命题，是贯穿于我国的社会治理实践。封建社会时期的情感治理推动情感治理思想的生成，成为中华优秀传统文化治理文化的重要来源。此外，中国共产党自成立以来运用情感治理策略和贯彻群众路线的工作方法，不断发展壮大自身的社会基础，推动社会发展进步。进入新时代，我们生活在机遇与风险并存的社会环境中，情感治理面对的现实环境亦是如此。因此，在未来的研究中，我们需要持续关注城市社区情感治理情况和相关优化策略的发挥情况，并依据实际做出调整，提升社会治理效能，助推基层治理现代化。

## 基金项目

2023 年江苏省研究生科研创新计划“中国式现代化视域下社会治理共同体的理论意蕴和建设路径”（编号：KYCX23\_3779）。

## 参考文献

- 陈梓薇(2022). 结构、文化与过程: 社区情感治理的三维审视. 硕士学位论文, 上海: 华东师范大学.
- 杜富海(2023). 重拾情感: 城市社区情感治理回归的基础、梗阻与进路. *宁夏党校学报*, (3), 95-102.
- 郭根, 李莹(2021). 城市社区治理的情感出场: 逻辑理路与实践指向. *华东理工大学学报(社会科学版)*, 36(2), 121-135.
- 刘太刚, 向昉(2021). “以规治情”与“以情治情”: 社区情感治理的再认识. *中国行政管理*, (6), 11-18.
- 罗强强, 杨茹(2022). 寓情于理: 基层情感治理的运行逻辑与实践路径. *江淮论坛*, (5), 158-164.
- 田先红, 张庆贺(2019). 城市社区中的情感治理: 基础、机制及限度. *探索*, (6), 160-172+2.
- 王彬旭, 贾林祥(2022). 社区心理学研究对推进我国基层社会治理的启示. *陕西行政学院学报*, 36(4), 78-82.
- 文军, 高艺多(2017). 社区情感治理: 何以可能, 何以可为? *华东师范大学学报(哲学社会科学版)*, 49(6), 28-36+169-170.
- 辛自强(2018). 社会治理中的心理学问题. *心理科学进展*, (1), 1-13.
- 杨果(2023). 城市社区治理中的情感治理研究. 硕士学位论文, 海口: 海南大学.
- Stewart, T. G. (2020). How Far Have We Come? An Integrative Review of the Current Literature on Sense of Community and Well-Being. *American Journal of Community Psychology*, 66, 166-189. <https://doi.org/10.1002/ajcp.12456>