

从“靠面儿”到“讲法”：社会资本与社区日常治理策略的选择逻辑

齐欣, 乜琪

首都师范大学, 北京

收稿日期: 2022年8月11日; 录用日期: 2022年9月23日; 发布日期: 2022年9月30日

摘要

社会资本在社区治理中发挥着重要作用。本文以帕特南的社会资本理论为分析框架, 以北京市两个社区的日常矛盾治理为案例, 探索社区在治理居民日常矛盾时的策略选择, 分析了不同策略选择的条件、过程和效果。研究发现, 社区内丰富的社会资本存量能够增强居民的交往意愿、促进居民互动, 帮助形成社区社会关系网络、促进居民的信任互惠; 从而在居民产生日常矛盾时, 社区能够超越集体行动的困境, 依靠“讲面儿”策略降低社区治理成本, 提高社区治理的效率和灵活性。因此, 城市社区治理要从社区工作者、居民、政府和社区社会组织等多元主体出发, 加强社区社会资本的培育。

关键词

社区治理, 社会资本, 治理策略

From “Count on Face-Talking” to “Turn to Law”: Social Capital and the Choice Logic of Community Daily Governance Strategy

Xin Qi, Qi Nie

Capital Normal University, Beijing

Received: Aug. 11th, 2022; accepted: Sep. 23rd, 2022; published: Sep. 30th, 2022

Abstract

Social capital plays an important role in community governance. This article takes Putnam's social capital theory as the analytical framework and takes the daily conflict management of two com-

munities in Beijing as the case to explore the community's choice of strategies in dealing with residents' daily conflict, and analyzes the conditions, processes and effects of different strategic choices. It is found that the rich social capital stock in communities can enhance residents' willingness to communicate, promote residents' interaction, help to form social network and promote residents' trust and reciprocity. In this way, when residents have daily conflicts, communities can transcend the dilemma of collective action, reduce the cost of community governance and improve the efficiency and flexibility of community governance by counting on the "face-talking" strategy. Therefore, urban community governance should start from community workers, residents, government and community social organizations, who strengthen the cultivation of community social capital together.

Keywords

Community Governance, Social Capital, Governance Strategy

Copyright © 2022 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. 问题缘起

社会治理是国家治理的重要组成部分,而社区治理是社会治理的基础。社区是现代中国社会的基本组成单元,只有社区治理得好,社会整体才能治理好,国家治理体系和治理能力的现代化才能得以实现。从个体层面来看,社区治理能通过协调和理顺社区社会关系,为社区居民建立利益共同体,从而更好地满足个体需求和实现个人利益。

居民委员会是城市居民自我管理、自我教育、自我服务的基层群众性自治组织,是社区治理的核心主体,具有调解社区居民纠纷和协助维护社会治安的职责。当社区内居民产生日常矛盾或纠纷的时候,居委会通常会采取一定的治理策略,如派人调解,以求化解居民之间的矛盾并维护友好的社区邻里关系。一般情况下,社区工作者都能通过自己的智慧和耐心帮助居民很好地化解矛盾,把复杂的矛盾简化成“给个面子的事儿”。但是也有的情况下,社区工作者在面对邻里纠纷时变得束手无策,邻里之间的小摩擦常常演变为“非打110不可”或“到法院起诉”的程度。

对于同一街道彼此相邻的两个社区而言,其内部产生的居民纠纷和矛盾的严重程度几乎是相同的,但为什么在处理社区居民矛盾的过程中会出现两种截然不同的治理策略?不同的治理策略是否会形成治理效果的明显差异?会带来怎样的差异?本文从以上具有现实意义的问题出发,运用社会资本理论,试图对社区在解决居民日常矛盾过程中表现出的不同的治理策略的选择逻辑进行解释,以求对处理复杂的社区日常矛盾有所裨益。

2. 文献回顾

2.1. 社区治理与社会资本研究

我国社会是一个人情社会和关系社会。城市社区内隐藏着大量社会资本,在无形中影响着社区多元主体的选择、决策和行动。社会资本有利于促进社区人际交往,使其发生由封闭到交流、由契约向情感的转变,使居民提升社区认同,建立社区归属感和责任感[1]。

美国社区问题专家萨缪尔·伯勒斯与赫伯特·金蒂斯在《社会资本与社区治理》中指出,社会资本

在社区治理中发挥了重要作用：首先是在社区中互动的成员在将来相互影响的可能性也较大，因而存在一种力量推动人们通过有益的社会行为来避免未来遭遇报复的激励机制。其次是社区成员的频繁互动能够降低交往成本、增加收益，通过发现其他成员的特点和近期行为来增加未来合作的机会。最后是社区能够通过其成员惩罚其他成员的“反社会”行为来克服“搭便车”难题[2]。

具体来看，支撑社区发展的因素正是社会资本的构成要件，即与社区治理相关的社会资本主要有规范、信任、居民参与、关系网络等要素。社区社会资本决定了社区活力和凝聚力的强弱，以及社区治理的绩效[3]。

因此，将社会资本投资的概念引入社区治理过程中，把建设“熟人社会”、促进社区自组织发展、加强社区成员交往和信任、提高社区成员集体行动能力确立为社会资本投资的方向[4] [5]。

通过回顾以往研究可以发现，社区内部的社区资本对于社区治理具有十分重要的意义，社区的发展和社区治理共同体的建立离不开社区社会资本作用的发挥，因此，探讨社会资本的建设对于提升社区治理能力和水平是有必要的。

2.2. 社会资本的概念

熟人社会和陌生人社会的最大区别就是二者的社会资本的差异，前者通常积累了丰富的社会资本，后者的社会资本则相对匮乏。

关于什么是社会资本，不同学者有不同的理解。

法国社会学家皮埃尔·布迪厄(1986)是第一个对社会资本概念进行系统分析的学者，他主要从社会资本的形成本来界定社会资本，认为社会资本就是“实际的或潜在的资源的集合体，他们与相互认识和认知的持续关系网络联系在一起……通过集体拥有的资本的支持提供给他每一个成员。”布迪厄认为，“某一主体拥有的社会资本量取决于他能有效动员的关系网络的规模[6]”。美国社会学家詹姆斯·科尔曼(1990)从社会资本的功能来定义社会资本，他认为社会资本就是个人拥有的、表现为社会结构资源的资本财产，它们主要存在于人际关系和社会结构之中，并为社会结构内部的个人行动提供便利。和其他形式的资本一样，社会资本也是生产性的，能够使某些目的的实现成为可能[7]。

罗伯特·帕特南(1993)把社会资本看成是社会组织的某种特征，如信任、规范和网络，认为它们不仅能够通过促进合作而提高社会效率，而且构成了具有自我强化和积累倾向的社会资本存量[8]。“社会资本理论的核心概念是‘社会网络具有价值’。就像是一把螺丝刀(物质资本)或者大学教育(人力资本)可以提高个人和集体的生产力一样，社会关系对个人和群体的生产力也有影响[9]。”帕特南在《独自打保龄：美国社区的衰落与复兴》中提出，增加社会资本的对策，就是增加非正式交往。我国社区居民在日常互动中的“互相给面儿”就是一种典型的非正式互动。

为了考察 20 世纪晚期美国社会的公民参与和社会资本变化趋势，帕特南收集了丰富而系统的证据，描绘了美国人在政治和公共事务参与、社区组织参与、宗教参与、工作联系、非正式社会联系、志愿慈善活动以及社会信任出现的变化趋势。最终得出结论，“在 20 世纪的前三分之一，一股强大的力量促使美国人更加深入地参与到社区活动里，不过就在几十年前，一股静悄悄的潮流毫无预警地逆转了这个浪头。在没有收到任何通知的情况下，我们在这个世纪的后三分之一渐渐疏离了亲友和社区生活。”

关于“美国社区为什么会衰落”，帕特南通过对美国人广泛社会生活的探索给出了一系列可能的解释：从工作量超时到郊区的过分扩建，从社会福利状况到女权运动，从种族主义到收看电视，从交通的进步到离婚率的增加，但最重要的影响因素其实是“代际更替”——热心公共事务的一代缓慢、持续而不可挽回地被他们社会参与较少的子辈和孙辈们替代了。不难看出，以上提到的美国社会生活的大部分变化在我国当下的社会发展进程中正在发生，这或许是对我国社区衰落和社会资本衰减趋势的提前预警。

2.3. 社会资本的主要观点

不同学者对社会资本的界定不可避免地存在差异,但是可以发现,这些差异背后存在一个基本共识,那就是承认社会资本是一种重要的、可调动的行动资源,它源于个体在交往、互动中形成的彼此信任、互惠的社会关系网络,它能够促成个体日后的合作行为。此外,与经济资本不同,社会资本会随着人们对它的使用而增加,具有网络外部性的特征[10]。由此可以归纳出“社会资本”概念的几个核心特征:交往意愿、关系网络、信任互惠、可调动的资源、促成合作以及“越用越多”。首先,交往意愿是社会资本形成的基础;其次,关系网络和信任互惠原则的建立是社会资本形成和累积的过程;最后,社会资本功能的发挥表现为可调动的资源、促成合作以及越用越多。

2.3.1. 交往意愿是社会资本形成的基础

根据情感——互动假设的同质原则:互动、情感和活动之间存在着正相关;互动主要建立在共享情感的基础上;个体互动越多,他们越可能共享情感,越可能参加活动[11]。那么这种共享情感是怎么来的呢?首先,不同居民的文化背景、社会经济地位越相似,则居民的共享情感越容易建立。其次,居民在社区生活时间越长,彼此越熟悉,则居民的共享情感积累越丰富。

反过来看,异质性互动由于不能进行情感共享而很少发生,这种互动由于双方占有资源的差异而要求行动者付出更多努力。参与者意识到,双方对资源(包括文化资源和经济资源)的控制是不对等的,因此在互动之前先要去猜测每个人参与资源交换的意愿。首先,从经济资源和可比较的文化资源的角度来看,资源较匮乏的一方考虑的是,他人从自己身上抽取资源的意图和能力;资源较丰富的一方考虑的则是,他人是否能够给自己本来已经很丰富的资源库以有价值的补充。在异质性互动中,参与双方都要比在同质性互动中付出更多的努力,这大大阻碍了异质性群体的交往意愿。其次,从差异性较大的文化背景角度来看,不同文化下的语言、礼仪甚至交流方式都各有差异,文化差异对交往意愿造成了一定程度的阻碍,在建立关系的初期,人们更愿意与自己文化背景相似的同伴交往。最后,从共同生活时间的角度来看,预期的生活时间影响了人们的交往意愿。对于知道自己会在社区内生活二十年和预期居住两个月就搬走的居民,后者的交往意愿明显低于前者,因为在快节奏的现代生活压力下,建立和维护人际关系是一件需要付出大量精力的事。没有交往意愿,居民之间很难形成彼此互惠的关系网络,社区社会资本的建立也就难以实现。

2.3.2. 交往行为促成关系网络的建立

行动者共享情感越多,他们越可能参加活动和产生互动。社区内频繁的非正式互动促成社区关系网络的建立。社会关系网络代表着正式性较弱的社会结构,它使抽象的社会资本概念初具轮廓。不论在划定位置、制定规则还是给参与者分配权力时,社会关系网络都不表现出正式性。在网络中,通过劝服的手段而不是利用权威强制达成的共识,规定着行动者的参与和互动,限定着参与者的边界和位置。在网络的不同部分有不同的利益连接节点,这些节点又直接或间接地提供了接近网络中其他节点的机会,而嵌入在这些节点中的资源就变成了行动者个人的社会资本。“社会网络能够产生社会资证作用:一个人的信誉首先在关系网络中建立‘口碑’,一传十、十传百,形成声望,就像一个人的文凭和证书一样,是一种资本。”[12]

社会资本的存在形式是社会行动者之间的关系网络,社会资本的本质是这种关系网络中所蕴含的、在行动者之间可转移的资源。任何社会行动者都不能单方面拥有这种资源,必须通过关系网络发展、积累和运用这种资源。简言之,社会资本来源于人际社会关系,这种关系是稳定的,而非即时的;是非正式的、私人领域内的关系,而不是正式的组织成员关系或公共领域内的关系;是因行为、情感的投入而变化的关系,而不是僵硬不变的合同式的关系[13]。

2.3.3. 紧密的关系网络促成信任互惠

“社区内相互信任感高、互惠性关系多, 则个人较愿意加入相互帮助的行动中, 社区因此可以推动增加公共利益的集体行动。” [14]

信任是一种有助于“使人们在群体或组织中为共同目标而团结合作”的因素, 因而是集体社会资本的重要组成部分[15]。社会信任从社会关系网络中产生, 但只有那些已经建立信任关系的群体才能使参与者精诚合作并自愿与他人交换资源。这是因为, 首先, 社会关系网络增加了人们在交易中欺骗他人的潜在成本[16]。因为关系网中的欺骗使参与者面临双重风险: 一是当前交易失败的风险, 二是因欺骗行为导致未来交易失败的风险, 所以说信任网络更容易克服经济学家所说的“机会主义”。其次, 关系网络巩固和进一步促进了交往, 使关于个人道德品行的信息得以广泛流通。所以, 假设其他条件相同, 参与者之间的互动交往越密切, 他们之间的互信程度就越高。最后, 社会关系网络显示了参与者以往合作经历的成功, 关系网络越牢固, 其社会信任度就越高。

而互惠行为一方面是对社会关系网络进行巩固和提高的重要因素, 另一方面与社会信任相互作用。在帕特南看来, “人人都在一个互惠的体系里行事”。普遍互惠把行动者的自我利益与团结互助结合起来, 也把短期利他与长期利己结合起来。我现在帮你摆脱困境, 是期望(可能是含糊的、不确定的和未经计算的)你将来会帮我的忙。互惠是由一系列行为构成的, 其中的每一个行为都具有短期的利他性(利他者负担成本, 他人受益), 但他们的集合一般会令所有参与者受益[17]。

“社会网络沟通人情, 连结资源相异、权力不等的个体, 通过长期互惠和信任机制, 完成没有正式规范约束下的社会性交换。” [13]

3. “靠面儿”策略的选择逻辑

3.1. 案例简介

A 社区为回迁房社区, 居民大多彼此熟悉且以北京市本地人为主, 参与社区活动的积极性高。A 社区居委会长期服务于该社区, 与居民相处融洽, 获得居民信任。A 社区物业公司在社区建立之初便服务于该社区, 虽然物业费不高但收缴率很低, A 社区居民对物业公司提供的服务普遍不满。社区内缺乏固定停车位, 居民的车只能停在路面上。申请低保和住房保障的居民人数较多。

一天, 小区里的一棵大树突然倾斜, 树下方恰好有一座房子。小区居民就“到底要不要砍树”发生了矛盾, 部分居民担心以后大树会越来越倾斜甚至压塌自家房子, 要求尽快砍树; 另一部分居民则执意不让砍树, 理由是“这棵树在这儿好多年了, 不碍事儿”。经相关部门检测, 树的倾斜程度对树下居民的房屋已经造成严重的安全威胁。于是居委会向园林局提出申请, 经过一系列报批手续获得了砍树许可。可是小区里有几户居民仍坚持不让砍树, 为了阻止砍树, 就把自家车停在树下坚决不挪走, 并声称若是砍树时弄坏了他的车就得赔钱, 使得居委会束手无策。

3.2. A 社区的社会资本情况

3.2.1. 居民交往意愿强烈

社区居民的交往意愿受多种因素影响, 如前文所分析的那样, 居民的文化背景、社会经济地位和在社区内的预期生活时间, 都不同程度地提高或降低了社区居民的交往意愿。A 社区居民构成以北京市本地人为主, 由于是回迁社区, 居民之间早已彼此熟悉, 而且未来他们也将作为邻里共同生活在一起很多年。所以社区居民会产生较为强烈的交往意愿, 从而进一步产生交往互动行为。居民交往意愿在社区实践中可以表现为参与社区活动的积极性, 参与社区活动的积极性越高, 居民的交往意愿越强烈。

“调动的居民的积极性还是老小区高, 也有那些人参加活动, 人数也是老小区更多。”(A 社区居委会书记, 访

谈资料 1¹⁾

3.3.2. 居民交往互动频繁

交往意愿促成交往行为。通过长期的交往互动, A 社区已经形成了较为紧密的社区关系网络。社区关系网络的正式性较弱, 区别于正式的组织成员关系, 通常是由居民频繁的每日互动累积形成的, 如在小广场溜娃、跳广场舞、在楼下超市买菜、参加居委会举办的活动等。这种关系是稳定的, 而非暂时的; 这是由于情感和投入而建立的关系, 而不是僵硬不变的合同式关系。

“还有咱们居民活动地方, 还有个小舞台, 然后包括咱们周二是我们京剧班, 我们京剧班也都非常棒, 然后我们京剧班的老师们, 然后吹拉弹唱的京剧票友非常棒, 因为我们去年也是结过这块我们专场搞的京剧汇演, 因为他也是国粹, 因为这块大家反响也特别好, 包括我们的京剧班不仅是在为社区居民做工作, 我们还走到养老院, 给养老院里的老人们进行了专场演出, 也是非常受欢迎。”(A 社区居委会书记, 访谈资料 2)

3.2.3. 遵循信任互惠原则

社会信任从社会网络中产生, 只有那些已经建立信任关系的群体才能使参与者精诚合作并自愿与他人交换资源。在社会资本先天优势的基础上, A 社区居民明白自己是在一个互惠的体系里行动, 社区成员之间的基本信任使得行动者更愿意与其他成员团结互助而不会轻易破坏社会网络关系, 坚持短期利他和长期利己相结合。此外, 关系网络使个人道德品行的信息得以广泛流通。

“邻里之间什么有感情的好解决, 而且说白了, 因为我们这也有这种情况, 咱俩打架, 隔壁都认识, 岁数大的大爷您过来, 拉一个咱一块聊。有一个作为中间方, 我们是一中间方, 再找一个亲情的中间方去聊, 这事, 行了大爷我给您一个面子, 就得了, 就全过了。这种特好解决。”(A 社区居委会书记, 访谈资料 3)

3.3. 主动的策略选择——靠面儿

通过上述分析可知, A 社区社会资本积累丰富, 居民之间交往意愿强烈、互动频繁并且彼此信任, 形成了一个互惠的社区关系网络。因此, 针对困扰 A 社区居民的砍树难题, 居委会的应对策略是继续跟有关居民聊天, 居委会负责人利用自己在社区的熟人关系终于了解到真实情况。柳大爷不让砍树的深层原因有两个, 首先是担心大树被砍以后自己便无法在树下停车, 小区内空间有限, 找不到其他地方停车; 其次是担心在邻居面前丢了面子, 因为他曾在一次和众多邻居在场的闲谈中明确表态, 说自己坚决不同意砍树, 但是据柳大爷倾诉, 此前他内心深处并没有这么偏执的想法, 只是因为当时旁边有人起哄所以他就跟着表态, 话一出口便收不回来了。

“我跟那人还比较熟, 我问为什么不砍呢, 一是说 40 多年了, 说这个树这意思不碍事。但他都明白, 院里有挑, 挑完了呢, 他其实是一个特别好的一个人, 他挑了头了, 人家把他架上了, ‘等到你看你到时候不砍’, 他怎么着, 他被架上了下不来了。”(A 社区居委会书记, 访谈资料 4)

居委会了解到深层原因以后, 第一时间找到柳大爷, 向他说明日后的社区停车规划, 意在消除居民无处停车的现实顾虑。紧接着居委会负责人扮演了柳大爷的亲人角色, 站在居民的角度帮他出主意, 思考如何能在不丢面子的情况下把树砍了。最终方案是砍树前一天居委会告知柳大爷砍树具体的时间, 第二天柳大爷在众人面前表面上叫嚣着不让砍树, 随即接到电话借口自己有事不得不把车开走。这样一来, 居委会既帮居民保全了面子, 又成功砍了树。

居委会利用自身在社区关系网络中的权威节点优势, 通过熟人关系找到矛盾事件中的关键人物柳大

¹⁾ 注释: 资料来源于访谈录音整理。访谈对象: 北京市 A 社区居委会书记; 访谈日期: 2020 年 10 月 28 日。下同。

爷, 基于社区和谐等长远利益考虑, 居委会没有一开始就指责居民的行为是错误的, 而是选择主动帮居民打消顾虑、想办法、出主意。因此, 基于社会资本积累充分的社区的信任互惠原则, 柳大爷不得不给居委会负责人一个面子。居委会“靠面儿”顺利解决了居民矛盾。

“实际他就是什么, 也是面儿, 给我拘在这。但是我就有事走了, 我没在的时候你们砍了, 我不丢面, 对吧? 你们趁我不在家你砍了, 你们怎么着, 骂两句啊, 把脸儿找来就完了。这种人好弄, 你把话说清楚了, 给他一台阶他绝对下去。”(A 社区居委会书记, 访谈资料 5)

4. “讲法”策略的选择逻辑

4.1. 案例简介

B 社区为商品房小区, 一共五栋楼, 其中两栋是商住两用, 另外三栋以居住为主, 一层为底商。居民构成方面以外地人为主, 人口流动性强。

“居民没有那种住家的感觉, 更多是把这里当成一个宾馆”。(B 社区居委会书记, 访谈资料 6²)

社区内常住人口较少, 居民整体经济水平较高, “基本没有申请低保和住房的”。社区参与方面, 居民在文体活动中的整体参与率高, 但存在明显的季节性, 上学季参与度高, 寒暑假时期参与度低。B 社区物业管理水平高, 居民对物业服务的满意度较高, 物业费收缴率达 95% 以上。

“春节值班, 这院里看不见人, 都回老家过年了。人很少, 春节的时候尤其三十晚上, 人特别特别少。”(B 社区居委会书记, 访谈资料 7)

“孩子在这上学, 这样会有人, 有看孩子的爷爷奶奶, 有闲功夫了, 我给你唱个歌跳个舞, 我来参加你的活动。孩子放假, 回老家这边就没人了, 季节性特强。”(B 社区居委会书记, 访谈资料 8)

小区里有这样两户居民——牛爷爷家和马叔叔家, 两家人住同一楼层, 是低头不见抬头见的邻居。楼道内置的公共空间面积较大, 本来是方便出行的好事, 但是牛爷爷霸占了楼道的公共空间私自搭墙, 严重影响了马叔叔家的采光, 两户居民产生矛盾。居委会了解情况后对两家人的纠纷进行调解, 主要是劝导牛爷爷家尽快拆除私搭墙壁, 免得伤害了邻里之间的感情。无奈的是, 牛爷爷并不在乎什么邻里感情, 也无视居委会的调解。

“我跟你讲法, 我不讲情, 法律说白了, 谁告啊? 他就知道, 你不是主体责任人, 你告不了我, 我懂那个, 我跟你聊情面, 我有损失。”(B 社区居委会书记, 访谈资料 9)

不论马叔叔拨打 12345 政府热线投诉, 还是找来警察、火警都无效, 牛爷爷依旧我行我素, 拒不拆除。因为他知道占用楼道既不归居委会管, 也不归警察管, 唯一合适的主体责任人是物业公司, 但是物业公司顾及物业费收缴率的问题, 不愿意背上“起诉业主”的名声, 因此自己不会轻易被起诉。两户居民的矛盾长期存在且居委会无法解决。

4.2. B 社区的社会资本情况

4.2.1. 居民缺乏交往意愿

首先是因为商品房社区, 人口流动性大, 居民可能今天在 B 社区居住但明天就会搬走, 有限的居住时间使得人们不愿意花费精力去建立和维护短暂的社区邻里关系。其次, B 社区房屋以出租为主, 居民来自全国各地不同省市, 差异化的文化背景、交流方式甚至是社会经济地位都是阻碍社区居民进行情感

² 资料来源于访谈录音整理; 访谈对象: 北京市 B 社区居委会副书记; 访谈日期: 2020 年 11 月 2 日。下同。

共享的因素。因此, 异质性互动由于不能共享情感而很少发生。

“全是这种平常上班回来一锁门, 或者在屋里过我的生活, 跟其他人没什么接触。对, 而且说白了, 这个是北京的, 那个是外地的, 或者这俩全外地的, 也都不是一个省份的, 说我跟谁都没有很近, 我在哪儿都很陌生, 你们都不是我的同胞。”(B 社区居委会书记, 访谈资料 10)

如果把居民看成是社区关系网络中不同的利益连接点, 那么 B 社区则因为节点的高流动性以及点与点之间的异质性而难以形成一个紧密的社区关系网络。与之伴随的是社区内相互信任感低、社区认同感低, 居民并不愿意加入社区集体行动中, 社区社会资本的积累从源头上遭受阻碍。

4.2.2. 邻里矛盾和投诉较多

在邻里关系上, B 社区与 A 社区一样, 偶尔会发生邻里纠纷、居民与物业的矛盾等。不同的是, 与 A 社区相比, B 社区发生投诉性事件更多, 打 12345 的人更多。B 社区居民对小区环境要求更高, 如不允许有人在小区里摆摊, 修自行车的摊主得让保安赶走, 沿街商铺扰民则要求其搬走, 还有人投诉小区花园里的凉亭违建等等。在居委会的人看来, B 社区的居民“不太接地气”。

“虽然有钱, 但是他们的需求跟真正老百姓的需求有些脱离。”(B 社区居委会书记, 访谈资料 11)

比如有些居民缺乏生活在社区共同体中的自觉, 自己没有修理自行车的需求, 就默认其他人也没有, 自己不需要花园凉亭时, 就默认其他人也不需要, 这样的“自我中心主义”行为很容易引发其他居民的议论和不满, 社区社会关系难以建立的后果可想而知。所以整体来看, B 社区更符合陌生人社会的特点, 可以称得上是一个陌生人社区。

“100 个人里可能有 98、99 个人都说它好, 就这一个人说不好。现在好多就这种事, 说不出来, 因为可能大家接触的少, 我们接触多。就像这边原来有一个修自行车的, 现在说白了马路上都看不见修自行车, 没地儿修车。就一女的, ‘他碍事儿’, 天天打 12345。没办法, 把人清走了, 所有人没地儿修车。你说他其实, 说他肯定不合法, 他就在马路边占道经营。但老百姓真需要, 那人只要一出摊儿, 没有停的时候, 全国着他修车, 从送快递的到老百姓全都用他。就一个女的, 你说这个老百姓都需要, 那不行, 我就问你他合理吗? 他违法吗? 他是不合理, 但他有需求没办法, 必须让你轰走, 轰走了所有人都没得用。”(B 社区居委会书记, 访谈资料 12)

由此可知, 邻里矛盾和投诉事件频发使得社会资本本就不充裕的 B 社区关系网络雪上加霜。社区中充斥着陌生和不信任, 居民之间由于关系的非确定性产生不同程度的焦虑, 拨打 12345 政府热线甚至成为他们缓解焦虑情绪的安全阀。

4.3. 被动的策略选择——讲法

在类似陌生人社会的 B 社区, 居委会寄希望于牛爷爷能够出于邻里情谊的考虑而选择主动拆除墙壁, 但是对于根本不给面儿的牛爷爷来说, 这样的设想显然成为一种奢望。既然调解无效, 马叔叔只能采取其他方式维护自身权益, 从拨打 12345 政府便民热线到拨打 119 火警电话, 从居委会再次出面调解到警察到场协调, 事情依旧无法解决。被逼无奈的情况下, 居委会只能建议马叔叔找到物业公司, 采取法律手段对违法搭建的牛爷爷进行起诉。受我国传统的厌讼文化影响, 马叔叔不愿意承受打官司的高时间和经济成本, 物业公司更不愿意背上“起诉业主”的名声从而影响公司的物业费收缴率。从社会资本的角度来看, 物业公司不愿意破坏自己与居民的关系, 因为物业公司依靠自己长期的高质量服务已经在社区居民中树立了口碑, 相当于在社区关系网络中确立了相对稳定的位置, 是一个重要的利益节点。为了继续维护自己建立起来的关系网, 物业公司不会轻易尝试任何有损自己名声的事。居民矛盾长期悬置不能

解决, 最后在居委会和众多居民的意见压力下, 物业公司终于选择承担责任, 对违法搭建的业主进行起诉。

B 社区居民矛盾的解决过程尤为漫长, 一方面是因为初期物业公司不愿意承担责任, 背上“物业起诉业主”的名声, 影响后续物业费的收缴; 另一方面, 对马叔叔来说, 讲法的时间成本和经济成本都很高, 相较于“打官司”, 更多老百姓倾向于默默忍受; 此外, 受中国传统人情社会和厌讼文化的影响, 邻里之间应该以和为贵, 双方一旦对簿公堂会就撕破脸面, 邻里之情将不复存在。

5. 两种策略的效果比较

从上述两个社区案例分析中可以发现, 讲面儿是化解社区日常矛盾的优先策略选择, 当讲面儿行不通的时候, 才会开始讲法, 讲法策略总是被逼无奈的被动策略选择。这是因为, 在社区日常矛盾中, 选择两种不同策略后产生的效果确实存在差异, 包括成本方面、效率方面以及路径依赖上的差异。

5.1. 治理成本的差异

A 社区居委会在了解到阻挠砍树的关键人信息之后, 立即利用熟人关系找到他并进行当面劝说, 在劝说过程中充分考虑居民的处境和需求, 提出了一个保全面子的万全之策。对于老居民来说, 居委会作为社区治理共同体的关键一环, 已经给了自己足够的面子, 况且居委会提出的建议恰好有利于缓解自己的尴尬处境, 所以老居民也愿意给居委会一个面子, 不再带头阻挠砍树, 于是双方在协商过程中达成了共识, 这一过程仅仅是居委会“几句话”的问题。虽然表面上看是“几句话的事儿”, 不过这“几句话”之所以有效, 是因为 B 社区长期积累的社会资本力量在无形之中发挥作用, 即处于同一关系网中的行动者遵循着信任互惠的行动原则。

B 社区的邻里纠纷虽然有公安、消防和 12345 服务热线等政府部门的参与, 但是居民双方的矛盾并没有因此得到化解, 因为警察和火警没有权力干涉社区内部居民的这类并不严重的纠纷, 而政府热线则会把投诉事件重新下派到社区居委会, 居委会劝说无果, 矛盾仍未得到解决。在这个过程中, “讲法”策略占用了警察、政府热线等公共资源, 而这些资源本可以用在更严重、更紧急的事件处理上, 在社区日常矛盾的处理中“讲法”, 无形之中间接损害了纳税人的利益。

仅从治理过程的角度来看, 与讲法策略相比, 靠面儿策略的效率更高, 耗费的人力物力财力更少, 时间少、成本低。从居委会找到冲突事件的核心人物到与其对话、商量, 再到事情的解决、目标的达成, 仅仅需要居委会工作人员一人出面调解, 时间上也仅仅花费了不到一天, 居民的财力精力损失较小。反观讲法策略, 呈现出“时间长、成本高、效率低”的特征。B 社区居民在和邻居产生矛盾时拒绝“讲情面”, 而是采取报警、向政府服务热线投诉和法院起诉等方式。在矛盾的治理过程中, 既有居委会在双方针锋相对时出面调解无效, 又有警察火警调用资源前来干预无果, 政府服务热线还要一边安抚居民情绪一边给居委会施压, 居民个人在考虑“讲法”策略时也会因为相关法律知识匮乏和在起诉的时间、经济成本问题上考虑再三甚至犹豫不决。所以说, 与靠面儿策略相比, 讲法策略费时费钱, 成本更高。

5.2. 路径依赖问题

靠面儿策略较为灵活, 超出面子解决的范围, 可以讲法; 但讲法的解决策略一旦开始, 只能一直讲法, 讲法伤面儿, 不可能再靠面儿。所以, 讲法会形成较为明显的路径依赖, 不利于社区灵活治理。

靠面儿是一个双方互动的过程, 一方“给面儿”, 另一方“接面儿”。给别人面子就是对他人重要性的承认, 对他人地位、德行或善举的肯定、欣赏、尊重和敬佩[18]。接面儿的一方则会分享自己的资源, 或在冲突发生时让步。由于靠面儿策略的情感基础是肯定和尊重, 人们基于这种情感态度采取私人化的

行动, 行动的方式、特点、目标、结果甚至开始和结束都是由给面儿和接面儿双方私下协商确定的, 没有固定不变的程序和外界强力的介入, 可以随时开始或停止。因此说靠面儿策略较灵活, 如果面子解决不了问题, 可以随时更改成其他策略。对社区居委会来说, 靠面儿是一种十分灵活有效的治理策略。从社会资本的角度来看, 讲面儿能够进一步积累社会资本, 使社会资本作为一种资源在社区共同体内部越用越多。

传统中国人喜欢讲道德, 不轻易讲法律, 主要是因为法律裁决具有感情无涉的特征, 而中国人在任何情况下都要将感情强烈地介入进去[18]。如果冲突中的一方采取“冷冰冰”的法律手段解决问题, 就意味着他在矛盾中不愿意加入感情或人情方面的成分, 而“给面儿”的基础和条件恰恰是人们长期互动后产生的一份恩情或情谊。如果讲法, 那么情谊就会消失, 靠面儿策略便难以实现, 所以说“讲法伤面儿”。讲法损害了社区社会资本的积累, 社会资本资源的减少进一步降低了再次讲面儿的可能性, 社区居民关系越来越疏远, 对社会资本的漠视导致了关系变差的恶性循环。

而且一旦开始讲法, 后续就很难靠面儿, 因为讲法策略不像靠面儿那样灵活可变, 治理者容易形成讲法的路径依赖。也就是说, 如果第一次的矛盾经过多番处理无效, 最终是在法庭上才得以顺利解决, 那么当有社区居民再次发生矛盾纠纷的时候, 由于认知的局限性, 居委会会倾向于选择他们熟悉的信息和行为方式, 即在调解矛盾时照惯例行事, 坚持相信只有采取法律手段才能解决纠纷, 所以说讲法策略十分容易形成路径依赖, 阻碍社区治理灵活性的发挥。

6. 结论与讨论

社会资本在社区治理中发挥着重要作用。社区内丰富的社会资本存量能够增强居民的交往意愿、促进居民互动, 帮助形成社区社会关系网络、促进居民的信任互惠。从而在居民产生日常矛盾时, 能够超越集体行动的困境, 依靠“讲面儿”策略降低社区治理成本, 提高社区治理的效率和灵活性, 有利于建立社区治理共同体。正如帕特南所说, “在一个拥有大量社会资本存量的共同体中, 生活是比较顺心的。公民参与的网络孕育了一般性交流的牢固准则, 促进了社会信任的产生。这种网络有利于协调和交流, 扩大声誉, 因而也有利于解决集体行动的困境。”

结合 A、B 社区的两个实际案例来看, 不论社区社会资本积累状况如何, 讲面儿都是居委会调解居民矛盾的第一策略选择。在社会资本存量丰富的 A 社区, 居委会利用非正式的社区关系网络成功化解冲突, 居委会给面儿, 居民接面儿, 日常矛盾在社会资本的作用下自然而然地解决了。而讲法是解决社区日常矛盾的被动策略, 只有当讲面儿策略无法发挥作用时, 讲法才作为第二策略被居委会选择。

两种策略的治理效用存在差异, 在治理成本方面, 讲法策略的时间成本和经济成本都高于靠面儿策略。在路径依赖问题上, 讲法策略由于会损害社区社会资本所以更容易形成路径依赖, 讲面儿策略的使用更为灵活, 更适合处理社区日常矛盾。

因此, 城市社区治理应该重视社区社会资本的培育。社区社会资本的建设和培育需要国家、社区、居民、社会工作者以及社会组织等不同主体的共同努力。

首先, 社会工作者要重视建立和发展社区内非正式的社会支持网络, 运用小组和社区工作方法帮助社区居民拓展自助和互助网络, 连接不同性质的网络, 增进居民彼此信任、互惠互利。其次, 社区居民要提高参与意识, 积极关心社区公共事务, 发扬无私奉献精神; 通过关心和帮助家人和邻居, 完善社区关系网络、增强邻里信任, 培养自身对家庭和社区的归属感和责任感。第三, 政府应对社区社会组织提供必要的政策和财政支持。完善社会组织的设立规则, 由许可审批制度向备案登记制度转变。完善社区社会组织的政策法规, 实行政社分开, 引导社会组织自管自治, 为社会组织在社区治理中创造良好环境从而更好发挥其粘合作用。此外, 也要做好对社区社会组织的监督工作。最后, 由于社区社会组织处于

发展过程中的起步阶段,组织的独立性和规范性尚不完善,组织自身要加强诚信机制和自律机制的建立,增强法制观念和社会责任意识,不断发展和完善自组织能力。通过社区社会组织的粘合作用,提高社区居民的参与意识、激发参与热情,强化居民的社区认同感和归属感。

参考文献

- [1] 徐薇. 社区社会资本的培育: 在参与中成长[D]: [硕士学位论文]. 杭州: 浙江大学, 2013: 3.
- [2] 曹荣湘. 走出囚徒困境: 社会资本与制度分析[M]. 上海: 上海三联书店, 2003: 135.
- [3] 陈华. 社会资本视域下的我国城市社区治理[J]. 中共南京市委党校南京市行政学院学报, 2005(6): 70-73.
- [4] 燕继荣. 资本理论的演进与社会资本研究的意义[J]. 学海, 2006(4): 54-68.
- [5] 燕继荣. 社区治理与社会资本投资——中国社区治理创新的理论解释[J]. 天津社会科学, 2010, 3(3): 59-64.
- [6] 周红云. 社会资本: 布迪厄、科尔曼和帕特南的比较[J]. 经济社会体制比较, 2003(4): 46-53.
- [7] 陈柳钦. 社会资本及其主要理论研究观点综述[J]. 东方论坛, 2007(3): 84-91+121.
- [8] 张文宏. 社会资本: 理论争辩与经验研究[J]. 社会学研究, 2003(4): 23-35.
- [9] 罗伯特·帕特南. 独自打保龄: 美国社区的衰落与复兴[M]. 刘波, 祝乃娟, 张孜异, 译. 北京: 北京大学出版社, 2011: 2.
- [10] 邹宜斌. 社会资本: 理论与实证研究文献综述[J]. 经济评论, 2005(6): 121-126.
- [11] 林南. 社会资本: 关于社会结构与行动的理论[M]. 张磊, 译. 北京: 社会科学文献出版社, 2020: 40.
- [12] 边燕杰. 城市居民社会资本的来源及作用: 网络观点与调查发现[J]. 中国社会科学, 2004(3): 136-146+208.
- [13] 边燕杰, 孙宇. 职业流动过程中的社会资本动员[J]. 社会科学战线, 2019(1): 231-239+282.
- [14] 罗家德, 方震平. 社区社会资本的衡量——一个引入社会网观点的衡量方法[J]. 江苏社会科学, 2014(1): 114-124.
- [15] 赵延东, 罗家德. 如何测量社会资本: 一个经验研究综述[J]. 国外社会科学, 2005(2): 18-24.
- [16] 胡涤非. 农村社会资本的结构及其测量——对帕特南社会资本理论的经验研究[J]. 武汉大学学报(哲学社会科学版), 2011, 64(4): 62-68.
- [17] 罗伯特·D·帕特南. 使民主运转起来: 现代意大利的公民传统[M]. 王列, 赖海榕, 译. 南昌: 江西人民出版社, 2001: 202.
- [18] 翟学伟. 人情、面子与权力的再生产——情理社会中的社会交换方式[J]. 社会学研究, 2004(5): 48-57.