

巴中市哲学社会科学规划项目

(2024 年度)

项 目 类 别 一般项目

立 项 编 号 BZ24YB058

学 科 分 类 社会学

课 题 名 称 情感治理—巴中基层社区治理方式的转型

项 目 负 责 人 苟卓韬

项 目 参 与 人 蒲秀琼 周婧 覃坤杰 姚美伊

负责人所在单位 巴中职业技术学院

联 系 电 话 13880522786

巴中市社会科学界联合会 制

情感治理——城市基层社区治理方式的转型

——以巴中市回风社区为例

摘要：社会物质文明的高速发展，淡化了人际关系间的情感力量，最直接的体现于社区治理之中。所以，自2013年党的十八届三中全会提出“推动国家治理体系和治理能力现代化”以来，社会治理理念与时俱进，越来越重视情感的作用。在基层治理中表现为社区治理理念从制度治理向情感治理的转变。情感治理作为一种“合理的非理性化”的治理方式，有利于打破以往制度与技术形成的人际关系隔阂，改变形式联结，建立真正的情感联结，是对社区治理情感维度的体现与加强，也是对社区消极情感的积极回应。

本文以巴中市回风社区为例探讨社区情感治理的方式，并以此研究情感治理路径。研究认为，情感治理体现在对居民情感温饱、情感安全、情感尊重、情感自我实现方面。在社区治理中具体表现为提供治理温度，找准治理精度，把握治理力度。通过情感治理，与居民建立积极的情感联结，在社区工作执行与问题处理中能够发挥情感元素的作用，简化繁琐程序，提高工作效率；同时，情感治理存在作用限度。其可能会侵蚀正式的理性制度，模糊公私边界，偏离情感治理的内在价值要求，陷入“人情”治理，导致“情感异化”，因此，离不开规则制度的约束，即“以规治情”。

一、社区情感治理概念界定与理论分析

（一）社区情感治理的概念界定

西方情感治理的话语源于柏拉图的灵魂构成学说，即“理性”、“欲望”与“激情”^①。在柏拉图的《斐德罗篇》中，以“灵魂马车”隐喻这三部分。欲望代表

^① 罗朝明,王晓涵.激情、节制与好生活:西方情感治理话语的兴起[J].江海学刊,2018(04):101-111.

劣马，激情代表良马，理性代表驭手。要想顺利驾驭马车，需使驭手领导良马，与良马结合去管制劣马。所以，西方情感治理肇始于微观层面个体对欲望的克制与监管。在宏观层面则体现于国家的治理手段，强调统治者运用情感策略达到治理目标。通过对公民的情绪感染，进而激发对国家行为的强烈支持。因而有学者将西方情感治理分为两种范式：一是“国家技术范式”，即运用情感策略达到统治目的；二是“自我技术范式”，强调个体的自我克制^①。在我国情感治理不仅包括宏观的国家层面和微观的个人层面，还包括中观的社区治理层面。

对于社区情感治理，有两种主流且差别较大的认识。一是把情感作为“治理的对象”，认为社区情感治理是增强社区成员认同感的过程^②。二是将情感治理作为“治理的方式”，认为社区情感治理是运用情感的手段（如人情交换）达成治理任务和目标^③。但无论何种认识其共同点都在于，社区情感治理既有社区治理的内涵，也有情感元素的补充。

所以，社区情感治理即是在社区治理中加入情感的元素，因此，准确把握社区情感治理的概念，需要对社区治理概念有着清晰的理解。

自上世纪 90 年代以来，由于市场经济在国家社会资源配置当中所表现的不足，研究者开始寻求平衡机制，“治理”概念由此进入大众视野，而国内外对于治理概念的分析各有侧重点，现以国内外具有代表性的观点作为理解基础。

在国外学者中，英国学者格里·斯托克（Gerry Stoker）是治理理论研究的代表性人物，他从五个方面做出了自己的理解^④。一是，治理源自政府，但不限于政府，也可以是其他的社会组织。二是，治理过程需明确存在的界限和责任方面。三是，治理明确肯定涉及集体行为的各个社会公共机构之间存在的权力依

^① 罗朝明.西方情感治理的自我技术范式[J].浙江学刊,2022(06):45-57+2.

^② 曾莉,周慧慧,龚政.情感治理视角下的城市社区公共文化空间再造——基于上海市天平社区的实地调查[J].中国行政管理,2020(01):46-52.

^③ 田先红,张庆贺.城市社区中的情感治理:基础、机制及限度[J].探索,2019(06):160-172.

^④ 格里·斯托克,华夏风.作为理论的治理:五个论点[J].国际社会科学杂志(中文版),1999(01):19-30.

赖。四是，治理代表行动者的自主自治，而非被动。五是，治理过程中，事情的解决在于政府运用与时俱进的工具和技术统筹全局，进行控制和指引。这也是政府的能力和 responsibility。国内学者关于治理的概念理解，其代表人物为学者俞可平，他认为“治理不同于统治，它指的是政府组织和（或）民间组织在一个既定范围内运用公共权威管理社会政治事务，维护社会公共秩序，满足公众需要。治理的理想目标是善治，即公共利益最大化的管理活动和管理过程。善治意味着官民对社会事务的合作共治，是国家与社会关系的最佳状态。”^①

从治理概念出发，目前社区治理的内涵主要为四个方面：一是，实现社区治理主体的多元化。二是，实现社区治理目标的过程化。三是，继续深化推进社区治理工作范围与内容的拓展、扩大。四是，多维度、上下互动的过程^②。有学者从社会共同体角度给出了明确定义：“指在一定区域范围内政府与社区组织、社区公民共同管理社区公共事务的活动。”^③也有从互动的角度给出了定义：“指一种集体选择过程，是政府、社区、企业、非盈利组织、居民等之间的合作互动过程。”^④

因此，本文认为情感治理即：“社区参与者通过情感策略，协调社区人员关系，达到人际之间情感合宜的状态^⑤，进而激励各主体共同解决社区问题，实现社区目标的治理策略”

（二）情感治理理论分析

当下学者更多的是对不同社区情感治理进行理论性的分析，而很少有何种具体的理论运用到实践当中去。本文将“情感文明理论”与“互动仪式链”理论与社区情感治理实践相结合，旨在通过情感文明理论探究居民社区情感的满足问题，分析案例社区的情感治理机制；通过“互动仪式链”理论理解社区治理互动中，群体情感能量的形成。

1.情感文明理论

^① 俞可平.中国的治理改革(1978-2018)[J].武汉大学学报(哲学社会科学版),2018,71(03):48-59.

^② 曾凯琴. 新型城镇化背景下城市社区治理研究[D].贵州民族大学,2021.

^③ 魏娜.我国城市社区治理模式:发展演变与制度创新[J].中国人民大学学报,2003(01):135-140.

^④ 刘娴静.重构城市社区——以治理理论为分析范式[J].社会主义研究,2004(01):98-99.

^⑤ 亚当·斯密.道德情操论[M].谢宗林,译.北京:中央编译出版设.2008,12.

从社会学学科角度讲,情感文明分为“社会情感文明”和“个人情感文明”。

“社会情感文明”表现为社会价值规范下的对情感的社会控制;“个人情感文明”表现为个人特殊的情感生活方式和行为方式^①。不过本文采纳的为情感文明的一般意义:“人类情感进步和开化的状态,比如情感具有教养、文采、开明、明智、美感等素质特征,形成良好的情感生活方式与风尚等。”^②总之,情感文明是一种道德美,能够自我和他人带来美好的情感感受。

帕森斯的结构功能主义观点认为,整体系统的发展需要满足系统的功能需要,而功能的满足取决于结构。情感作为最重要的一种人之本性,如果要使其积极向上地(即文明地)发展成长,就必须满足情感的各种需要。而情感的需要实质是人内心感受的需要的反映和提升。所以满足情感需要的各种文明因素形成了情感文明的结构。情感文明理论以情感文明为基础,反映了人类情感生活以及情感风貌,包括情感文明四层次、情感文明四维度、情感文明四理论三方面,但本文主要由情感文明理论中的四层次作为理论基础。

情感文明四层次即情感的温饱、情感的安全、情感的尊重、情感的自我实现四层次。因为其层次结构类似于马斯洛的需求理论,所以情感文明四层次也是一个价值体系,只不过评价的基础是情感的满足。情感的温饱(如饥饿感给个体带来的情感感受)是将身体的温饱所决定的情感满足体验状况称作“情感温饱”;情感安全(如身处和谐稳定环境中的舒适感)则是人对自身安全状况的主观感受和情感反映^③。情感的尊重是重视情感,感受情感(如同理心),情感是否得到尊重体现于两方面:一是个体情感所具有的价值;二是社会及他人对个体情感的认

^① 郭景萍.中国情感文明变迁 60 年—社会转型视角[M].北京:人民出版社.2010,96,1,2.

^② 郭景萍.中国情感文明变迁 60 年—社会转型视角[M].北京:人民出版社.2010,96,1,2.

^③ 郭景萍.中国情感文明变迁 60 年—社会转型视角[M].北京:人民出版社.2010,22,26,31.

知和评价；情感的自我实现（如自我认同感）则侧重情感个体的主观能动性以及情感的自由本性，其需要物质资源、权力、能力、相貌等情感资本（emotional capital）与情感的自我实现呈正相关^①。

2. 互动仪式链理论

互动仪式链理论由兰德尔·柯林斯（Randall Collins）所创，柯林斯认为互动仪式的包含七大要素：一是人的共同在场；二是相互发现；三是共同集中的注意力；四是共享的情感状态；五是互动所表现出的言行举止具有协调性和同步化；六是人们的注意和心境被符号表征为客体、词汇和思想；七是被符号表征的客体所产生的情感道德使群体成员参与到仪式中去^②。当情绪在人际互动仪式中被唤醒时，仪式中的这七大要素就被赋予了价值意义，即能够逐步增加互动仪式中人的情感，形成群体团结感。而这种团结感也将不断输入情感愉悦和集体兴奋感，这两种效果变量又将进一步反馈到共享的情感、共享的心境、共同的注意集中，从而提高这些成分变量的价值^③。更重要的是当形成群体团结，人们就希望通过某种符号来展示这种团结，以巩固群体团结和增加群体情感兴奋和愉悦。

柯林斯以“互动仪式链”作为社会结构的基础，而互动仪式链的核心机制是互相关注与情感联结。情感的联结和相互的关注，会形成瞬间共同的感受，即一种共有的情感状态，即柯林斯眼中的情感能量，最终会形成群体团结和群体成员身份的符号。

在互动仪式中，彼此之间的言语行为、姿态表情都是定型化的结果，目的是通过做出这些姿势，以形成和维持某种特定的社会关系，以达到人类社交情感的

^① 恩·多亚尔，伊恩·高夫.人的需要理论[M].汪淳波，张宝莹译.北京：商务印书馆.2008,85.

^② 乔纳森·特纳，简·斯戴兹.情感社会学[M].孙俊才，文君.译.上海：上海人民出版社.2007,61, 65.

需求。互动的仪式又分为“正式仪式”和“自然仪式”。柯林斯将没有固定化、程序化的步骤情况下建立起的相互关注与情感联结称为“自然仪式”。相反，具有社会普遍认可的定型程序情况下进行的互动称为“正式仪式”。但是无论是生活中还是工作中，自然仪式的互动更为普遍。因为在绝大多数的社会情景互动链中，平常性、随意性、自然性才是日常互动的重要属性。如在社区治理中，居民之间的互动是在共享空间下的日常交流与娱乐。工作人员之间的互动是在正式工作场域中的随意交谈，彼此的交谈过程并非遵循某种严格的程序标准。所以人际之间的相互关注和情感联结更容易在自然仪式互动中产生，自然仪式的互动也是社区治理中最重要的互动方式。

二、从制度到情感：治理方式演变逻辑

经过近 40 年的探索发展，我国城市基层社会管理模式与时俱进，据时而变，无论是理论还是实践方面成就巨大。从社区服务到社区管理，从社区管理到社区治理，是发展的需要，也是人民的需要。社区服务以福利性、群众性、服务性为主；社区管理以维护社区秩序，促进社区发展和繁荣为主。但无论是社区服务还是社区管理都侧重于政府主导下，科层制式的运作。而社区治理则强调多元主体的互动与合作。这是社区从“刚性”管理到“柔性”治理的过程，也是由技术、制度治理方式向情感治理方式的转变过程。

（一）从“社区管理”到“社区治理”的历史逻辑

社区治理是社会治理的微观体现和实践操作，社区治理必定跟随社会治理的步伐。

新中国成立之初，以计划经济为基础的权力高度集中的行政体制，促成了“单位—国家”二元社会结构的形成。但随着改革开放的确立和深入，1992 年，中

共十四大将建立社会主义市场经济体制作为经济改革的目标,意味着我国经济转型将带动行政体制的改革,由单一的结构性调整向建立和完善体制运行机制转变^①。逐步由政府管制到社会管控。2004年,党的十六届四中全会上首次提出要“建立健全党委领导、政府负责、社会协同、公众参与的社会管理格局”。意味着我国从“社会管控”迈向了“社会管理”。2013年,十八届三中全会上又提出了“国家治理体系和治理能力现代化”的重大命题,意味着这是我国治理体系改革的全新理念。十八届三中全会在《中共中央关于全面深化改革若干重大问题的决定》中首次提出“社会治理”新概念,并且提出市场在资源配置中起决定性的作用。自新中国成立70多年,我国社会治理经历了从“政府管制到社会管控、从“社会管控到社会管理”、从“社会管理迈进社会治理”的发展脉络^②。

纵观我国社会治理发展历史,经历了从政府主导一切到发挥政府宏观调节作用和市场在资源配置中起决定性作用的过程,是政府“强主导性”到“宏观调控”以及市场“弱自主性”到“强自主性”的转变。之所以说社区治理是社会治理的微观体现和实践操作,在于社区治理演变发展同样遵循社会治理的演变逻辑,我国社区治理也经历了从“社区管理”到“社区治理”的转变^③。以往社区治理盛行模式是政府主导型,即行政型社区,然后为政府引导和社区自治结合型,即合作型社区,最后是社区主导与政府支持型,即自治型社区^④。社区治理模式的三个阶段体现了二者在不同社会治理过程中主体性的强弱转换。这是理念上的与时俱

^① 薛澜,李宇环.走向国家治理现代化的政府职能转变:系统思维与改革取向[J].政治学研究,2014(05):61-70.

^② 江必新.以党的十九大精神为指导 加强和创新社会治理[J].国家行政学院学报,2018(01):23-29+148.

^③ 文军,高艺多.社区情感治理:何以可能,何以可为?[J].华东师范大学学报(哲学社会科学版),2017,49(06):28-36+169-170.

^④ 魏娜.我国城市社区治理模式:发展演变与制度创新[J].中国人民大学学报,2003(01):135-140.

进,也是实践上从“刚”至“柔”的进步发展。

(二)从“人情面子”到“情感联结”的现实逻辑

社区治理不仅需要规则制度,也需要情感黏合。中国传统社会是以农耕文化为基础的乡土社会。乡土社会具有很强的乡土观念或叫家乡观念。这种强烈的乡土情具有稳定的社会交往关系,最容易形成人情面子,所以中国社会也是一个“情本体”的社会。人情指人际交往中产生的情感,在血缘和地缘关系最容易建立;面子可理解为人际关系如何维持并由此产生“别人怎样看待我”的问题^①。我国文化在日常交往关系中更加重视情的作用,而非理的作用,有学者认为“人情适用于私人领域,包括个人的人际交往和关系;制度适用于公共领域,是对公共关系、公共事务的规定”^②。本文认为,社区是私人空间和公共空间的复合空间,也是私人关系和公共关系的复合体,社区的治理不仅需要制度规则的约束推动社区的稳定发展,也需要人情面子的黏合紧密社区人员的关系。人情面子的产生往往需要相对封闭且稳定的社会空间,还需要相对稳定的社交网络,二者缺一不可。而社区通常只满足了前者而缺乏后者。所以需要社区的情感治理,建立社区人员的“情感联结”,加强社区人员的情感联系,打造社区的情感社会。

(三)从“依规制人”到“以情动人”的价值逻辑

情感治理是社区治理从“刚性治理”到“柔性治理”的具体操作,是应对社区失灵时的有效手段。情感治理并非纯粹的“打感情牌”、“建人情网”,否则就成为了情感控制,而是对温润情感的追求和以人为本的复归。

在以往社区治理过程中,工作人员依规而作,依令而行。对工具理性、规则

^① 翟学伟.中国人的人情与面子:框架、概念与关联[J].浙江学刊,2021(05):53-64.

^② 戴焰军,翟学伟,罗云锋,贺夏蓉,张由涛.打破人情与制度的选择困境[J].中国纪检监察,2015(17):57-59.

制度、科学技术的运用推动了社区的繁荣发展。但对理性、制度、技术的强调与重视，忽视了情感的力量，阻碍了“人格性”的发展，导致现代性社区治理中，社区越来越缺乏活力，越来越机械式的运作，社区人员关系淡漠，从而导致社区失灵。强调情感在社区的回归，是面对社会越来越异质化、复杂化导致的社会消极情感的具体回应。情感能增强社会团结和凝聚力，无论是国家、社会、民族、团体的稳定与发展，情感因素一定是关键因素。因为情感具有强烈的价值色彩^①，其最本质的价值体现在道德层面。情感的产生，总是在个体与他人之间、个体与群体之间、个体与社会之间，所以三种类型关系本质也是一种道德关系，而基于人的道德本能或认识所产生的一切情感的总和称为道德情感，道德情感本质上是自律和他律的统一^②。所以通过情感治理也能够增强他律，提高自律。

但是情感治理并非关系治理，关系治理就是纯粹的“打感情牌”，关系不过是非常现实的生存方式和技巧，也是走后门、找靠山的同义词，更是中国式腐败的缘由之一^③。因此需要价值维度的“以规治情”营造良好的社区情感氛围；工具维度的“以情治情”解决社区工作面临的问题^④。从而在推进社区发展的工作进程中，建立社区情感联系，实现从“依规制人”到“以情动人”。

三、回风社区情感治理的分析

（一）回风社区的基本情况

回风社区成立于2020年，是原社区分割后的社区。位于四川省巴中市巴州区回风街道。社区地处巴城西郊，幅员面积约1.7平方公里，有3街5路3巷，

^① 王丽萍.国家治理中的情感治理:价值、逻辑与实践[J].山东社会科学,2021(09):87-92.

^② 郭景萍.中国情感文明变迁 60 年—社会转型视角[M].北京:人民出版社.2010,56.

^③ 翟学伟.伦:中国人之思想与社会的共同基础[J].社会,2016,36(05):1-35.

^④ 刘太刚,向昉.“以规治情”与“以情治情”:社区情感治理的再认识[J].中国行政管理,2021(06):11-18.

常住人口 12309 户，38122 人，流动人口 12000 余人。回风社区党委下设 5 个党支部、11 个党小组，共有党员 153 名，市区行政、企事业单位 18 家，个体工商户 800 余家，小学 1 所、幼儿园 4 所、医院 4 家。现建有廉政会客厅、社区警务室、人民调解委员会、晏阳初文化讲堂、社区书屋、慈善超市、便民服务中心等。

回风社区高度重视文明建设，已成为省级文明示范区。打造了“新天地广场”，成为居民的精神家园；开发了“津桥湖”，满足居民绿色生态要求；建设了“巴河廊桥”，增添山水秀色；维护了“回风古亭”，保存历史记忆。在满足居民物质文明需求的同时，积极满足居民精神文明的需求。

本文之所以选取回风社区作为研究案例，以表明情感治理在社区治理中的可行性，原因在于回风社区的独特性。其一，在人际关系上，回风社区是由以往的老旧小区组成，居民之间同质性高，熟悉度强。包括社区的一些工作人员也是大家以往熟知了解的人，因此人际之间并非完全陌生关系，存在一定程度的信任关系。其二，在治理方式上，回风社区以提供治理温度，找准治理精度，把握治理力度的方式，实现了居民的情感满足。

笔者通过之前的田野调查，以实际参与到回风社区日常工作的方式，观察并记录工作人员与居民之间的互动过程，分析回风社区的治理机制。并且笔者通过在工作执行中，与社区工作人员、社区居民的交流互动，获得经验证据，并收集第一手资料。调研认为，回风社区的情感生成立足于工作上从心出发，将心比心，推己及人的服务态度；生活中温情的日常互动形式。其逻辑体现在于，从心出发的服务态度利于彼此情感之间的联结，而回风社区天然存在的信任基础则加强了这种联结，有利于社区正向情感的生成，激发居民的社区认同感和自我积极情感。而日常的社会互动，尤其是具有一定社会威望和地位的人与居民互动时，

极大的满足了居民被他人尊重的渴望。

（二）回风社区的情感生成

情感治理作为一种非制度规则的治理方式能有效弥补制度规则治理方式的缺陷，将一些没必要上升到法理层面的矛盾进行调和，大事化小，小事化了，发挥润滑剂和调节器的作用。有利于提高城市基层治理的效能，促进国家治理体系和治理能力的现代化建设。但情感的生成是发挥情感治理功能的前提。

笔者以实际参与到回风社区日常工作中的方式，观察并记录工作人员与居民之间的互动过程，分析回风社区的治理机制。并且通过在工作执行中，与社区工作人员、社区居民的交流互动，获得经验证据，并收集第一手资料。调研认为，回风社区的情感生成立足于工作上从心出发，将心比心，推己及人的服务态度；生活中温情的日常互动形式。其逻辑体现在于，从心出发的服务态度利于彼此情感之间的联结，而回风社区天然存在的信任基础则加强了这种联结，有利于社区正向情感的生成，激发居民的社区认同感和自我积极情感。而日常的社会互动，尤其是具有一定社会威望和地位的人与居民互动时，极大的满足了居民被他人尊重的渴望。

1.工作中的情感生成

服务是回风社区情感生成的基础方式。回风社区的服务并非仅体现在按规则制度要求，遵循群众路线。更体现于从情感出发，将心比心，以同理心的角度服务群众，从而实现情感生成。对于社区居民而言，影响居民对社区的评价，最重要的因素莫过于社区服务。

一方面社区解决问题的效率、程度会直接影响到居民对社区的评价，进而影响情感的生成。回风社区通过社区“五方联动”（执法部门、网格员、社区、街

道办、居民组长）在解决居民矛盾，居民诉求方面及时有力。如因为该社区老旧小区较多，所以很多小区并没有像新建的小区有物业管理。而这些老旧小区的居民又不太愿意引进物业公司管理，所以对社区表达意愿后，该社区牵头组织每个小区建立自管型小区，即由小区居民自己出钱自己管理。此后，小区环境大幅提高。另一方面社区解决问题的态度（包括言行举止、面部表情、语气声调）也是不可忽视的因素，甚至直接决定居民对社区的态度。正如作者在参与回风社区日常管理中，与社区工作人员交谈时，社区吴姐^①谈到：“很多时候，社区做事你不能总是按照工作的规章制度来，给这些居民讲规则、原则，说白了，我们老百姓吃软不吃硬。”

信任是回风社区情感生成的天然优势。由于回风社区是以往较大规模的老旧小区分割出来的，所以社区中的居民同质性高，彼此之间比较熟悉，有一定的信任基础。而情感和信任的关系密不可分，因为信任建立的背后本身就带有情感的因素。信任的建立是情感升华的关键，有助于培养社区共同体的价值归属，强化社区的情感氛围^②。所以回风社区有着天然的情感生成优势，而从心出发的服务则巩固了社区与居民之间的情感生成。

2.生活中的情感生成

生活中的日常互动是回风社区情感生成的重要方式。这一过程是指上至社区干部，下至社区工作人员与居民见面时，打招呼、聊家常等平常而又温情的互动形式。这样的形式会拉近人际之间的距离，产生互动联结效应。

如社区人人知晓的李主任，无论走到哪里，见面都会主动和他人聊天打招呼，

^①（化名）吴姐：社区工作人员。调研资料 20220705。

^② 文宏,林仁镇.城市基层治理共同体建构中的情感生成逻辑——基于佛山市南海区的实践考察[J].探索,2022(05):141-151.

原因在于他本身就没有把自己当作高高在上的社区干部,日常互动中也没有一点架子。而且其专业能力是回风社区最强之一。网格员唐姐^①曾笑称:“我们李主任脑袋就是最高配的内存,社区那个地方有什么问题,负责人是谁,简直轻车熟路,就是行走的社区坐标”。

通过这种打招呼、聊家常的自然互动仪式,能够唤起个体的情感情绪,增强个体的情感表达。情感表达的过程就是彼此认同的表现。虽然社区干部并非是科层制中的正式成员,但在群众眼中,只要是为国家政府做事,且具有一定职位,那么便是正式的领导干部。所以当社区干部主动与居民交流寒暄时,居民个体会因“面子”的尊重,情感的温暖,从而倾向于情感表达,认同对方。不仅如此社区干部的热情主动性消除了互动仪式中的不平等性。柯林斯认为具有权力与社会地位的人最能给自我带来高度的情感回报。权力是能够不受他人意志干预而实现自我意志的力量,社会地位则表现为他人对自我的尊敬和服从。例如,命令发布者和命令执行者之间的情感能量则是一高一低。这就表现为互动仪式中的不平等性。所以在社区干部积极主动与居民聊家常,谈家话这样的情景互动中,于居民而言,是对方降低身段,抬高自己,这样就消除了互动仪式中的不平等性。所以居民更倾向于情感表达。亚当·斯密在《道德情操论》书中分析到,他人的情感是否合宜,在于他人的情感是否合自己的情感相合,即公众以自我的情感为标准尺度评判他人的情感^②。社区工作人员主动积极的交流,体现了对居民的情感认同,居民感受到这种情感认同自然倾向于情感的表达。在整个互动过程中,情感的生成也就是自然而然的事了。

(三) 回风社区情感治理具体呈现

^① (化名)唐姐:社区网格员。调研资料 20220720。

^② 亚当·斯密.道德情操论[M].谢宗林,译.北京:中央编译出版设.2008,12-13.

1.提供治理温度，满足居民情感温饱与尊重

回风社区以“柔性化”的工作方式，提供治理温度，满足了居民情感温饱和情感尊重。

一是对僵硬规定的柔化。以往依赖制度、技术的科层制的传统治理方式面临的核心问题是缺乏对基层社会的亲和力。以制度为唯一的判断标准，忽视群众的特殊情况，导致做出机械化的解决方式。而回风社区在以令而行的同时，兼顾居民的诉求，弹性和灵活应对居民问题。

“你放心，我下午就给你把顶棚换了，但你也得把阳台整理好，今年夏天温度高，你阳台又那么多杂乱的东西，还有易燃物品，存在很大的安全隐患，你整理不了，我们也可以安排人来帮你收拾。”^①

这是社区李主任对一住户的谈话，整栋楼只有这户居民一直不愿意整理阳台杂物，其原因在于自家阳台顶棚生锈损坏，认为是上一楼居民造成的。事实是由长年累月的雨淋日晒造成的。按照规定，社区是有其他方式处理此问题的；但正值高温，为了尽快解决火灾隐患，社区主任一方面积极与此住户耐心交谈，一方面积极向社区申请资金帮助居民解决顶棚问题，才有了上述的回答。在整件事的处理过程中，社区主任并未完全以规定和制度去强制居民完成要求，以“抓大放小”的理念，解决更大的矛盾和隐患。

二是对群众态度的柔和。回风社区在待人接物方面强调柔性和感性的方式，重视人际交往间的情感联结，且一视同仁。

“咱们社区有一位精神状况有点问题的人，她说不清楚话。大家时常碰到都会给她买东西吃，尤其是我们主任。所以每次她见到我们老远就在打招呼了。”

^①（化名）李主任：社区办公室主任。调研资料 20220704。

笔者在回风社区实习调研中也常碰到此人，见到社区工作人员，常常笑脸相迎。不仅仅是她，笔者经常跟随社区主任一同前往社区各个地方。走到任何一个地方都有许多社区群众与社区主任相互问候打招呼，甚至拿社区主任打趣，而社区主任也早已把他们的名字与模样牢牢记住。所以在社区工作治理过程中，比如环境的整治、居民间的矛盾、居民与社区的矛盾、居民与物业的矛盾等；都喜欢直接找社区工作人员解决问题，尤其是社区主任。其原因就在于社区工作人员的亲和力，不仅体现在工作中，还体现在生活中。

在人际交往过程中，个体对自我的认识很大程度上源于他人对自己的看法，自我的情感感受也往往源自于他人的评价。因为人们习惯于以他人的评价为标准，从他人那里确定自己的情感价值。如果交往主体间的情感得不到理解和尊重，最基本的情感温饱则得不到满足，会成为诱发主体做出出格行为的因素。相反，交往主体间的情感被认可、被接受，得到周围人的尊重，就具备了情感社会资本；也为个体幸福生活奠定了良好的人际情感基础，从而产生互动式的情感共享。

强调对情感的尊重，是为了实现情感的平等，可以有效防止权威者滥用权力，保持克制。实现埃利亚斯所认为的对情感自我控制，达到在心理上成熟。对情感平等的认知与实践有助于社区的团结与发展，正如柯林斯互动仪式理论认为，在“自然仪式”互动中，当情绪被唤醒时，能够增强互动仪式中人的情感，形成群体团结感。而群体团结形成时，公众则寄希望通过某种符号来展示这种团结，以巩固群体团结和增加群体情感愉悦。尊重情感是现代社会情感文明的重要特征，这一特征表现在社会各个领域，各个群体当中^②，在社区当中则体现为提供治理

①（化名）晓明哥：社区办公室副主任。调研资料 20220722。

② 郭景萍.中国情感文明变迁 60 年—社会转型视角[M].北京:人民出版社.2010,39.

温度。回风社区在治理过程中，理解居民困难，尊重居民人格，既达到了对居民情感平等的要求，在尊重居民情感的同时，也得到了居民的情感尊重。

2.找准治理精度，满足居民情感安全

回风社区治以“精细化”的管理方式，找准治理精度，满足了居民的情感安全。情感安全反映了社区的安稳和谐，是文明社区的重要体现。

回风社区通过健全机制，构建服务网络；搭建平台，增强服务功能；探索创新，提高服务质量；以及组织联建，推动党建工作共融；责任联结，推动协商治理共融；资源联用，推动便民服务共融等，提供完整的服务系统。同时，以机制为保障，平台为载体，创新为动力和“三联三融”的工作模式，不断增强社区服务功能。如在治安隐患、矛盾纠纷、突发事件、公共服务、不稳定因素、特殊人群信息上报等方面，回风社区通过“五方联动”即执法部门、街道办、社区、网格员、居民组长相互联动协作，合力解决社区事务。尤其是网格员，正如网格员豪哥所说：

“网格员简单说就是负责1到3个小区，算是居民、物业、社区之间的桥梁，不管任何事都能通过我们网格员处理”^①

作为居民与社区之间的沟通桥梁，网格员不仅能够上传下达，同时能够自下而上反映民意，表达群众最真实的需求。更有相应网格APP，借助智能服务，及时上传社区问题、反映居民要求、推动治理的科学化、智慧化、精密化、标准化。

在传统观念中，安全管理集中于客观方面的安全，如人的生命安全、财产安全、生活安全，等等。而对人的心理、情感安全关注不够。当物质安全得到满足时，人们对情感安全的满足也随之而来。于人而言，任何安全都应包含在人的心

^①（化名）豪哥：社区办公室工作人员。调研资料20220706。

灵和情感之中，因为安全更多具有主观感受的意义。无论外界如何安全稳定，只有心里踏实，人才会有安全感。所以从此角度而言，情感安全是一种本体性安全^①。当本体性安全程度降低，个体便很难适应外部环境。回风社区健全的机制，工作的联动，尤其是网格员的上传下达，使得居民对于周围的问题能够得到及时回复和解决，居民的本体性安全也能够保持在一定程度之上。

同时回风社区柔性化的工作方式，真诚为民的工理念则促进了情感能量的形成，使得居民对社区保持着自信和热情，对社区的情感状态也积极向上。而情感安全与情感能量有着紧密的关系，情感能量能促进并维持个体的情感安全。柯林斯认为，在日常生活中，个体长期持续性的情感是存在的，只是它们可能很平淡，不易察觉，却非常重要，如群体团结和自我感觉^②。长期的情感是由短期的情绪转化而来，转化媒介便是互动仪式。如前文所述，正式仪式有程序化步骤，自然仪式则没有模式化程序，如打招呼、交谈等。在柯林斯看来，互动仪式开始时，所产生的情绪是短暂的，但互动仪式之后，短暂的情绪会转化为群体感受，如归属感、团结感。柯林斯便将其称为“情感能量”。类似的情感能量（归属感、团结感）属于积极的情感能量，积极的情感能量能使成员感到自己与集体相关，从而会产生共享的情感或认知体验，即涂尔干所称为的集体意识。当个体集体意识形成时，对所属集体自然生成安全感，情感安全也就自然而然的生发。

但是，如果情感层面的安全得不到满足，社会就难以维系。如今之社会处于不断变幻的风险之中，风险的不确定性和损失性，会使公众焦虑不安，心思忧虑，进而引发情感风险。所以在社会治理过程中，尤其是社区治理中，及时化解可能

^① 郭景萍.中国情感文明变迁 60 年—社会转型视角[M].北京:人民出版社.2010,26.

^② 王鹏,林聚任.情感能量的理性化分析——试论柯林斯的“互动仪式市场模型”[J].山东大学学报(哲学社会科学版),2006(01):152-157.

导致情感风险的矛盾，积极联络居民间、居民与社区间情感，营造安全可靠的心理环境不可或缺。以使居民获得安全感、放心感、确定感。

3.把握治理力度，满足居民情感的自我实现

回风社区以从心出发的情感服务理念，把握治理力度，实现居民情感价值。满足了居民情感的自我实现，获得对社区和自我的认同感。

“改造方案之前、之后，改哪里、怎么改，都必须争取老百姓意见，并且要广而告知，不能有半点隐瞒，可以按以前的方式，开个坝坝会，告诉老百姓，并征求意见。”^①

这是回风社区实施老旧小区改造，社区领导在老旧小区视察时与工作人员的谈话。为了更好的服务社区居民，回风社区积极争取了一笔资金，用于提高老旧小区的生活基础设施，在整个改造项目中，及时公开财务、政务、党务情况，所以居民也积极主动配合社区的改造事宜。回风社区之所以得到社区居民的认可，不仅是因为在利民大事上的勤勤恳恳，还在于工作小事中的为民着想。

如社区工作人员彭姐将社区没用的废品主动收集好，将其送给收废品业务的居民，使得收废品业务的居民感受到自己被他人重视以及人格上得到他人的尊重。

“彭姐：我们把这些资料废纸和其他废品收拾好，等他们收废品的拿去卖”^②

再如社区副主任晓明哥认为，利民无小事。与其交谈中，他谈到关于疫情期间解决居民宠物饲养的例子：

“晓明哥：上次疫情有个居民需要隔离，他家有宠物狗，放心不下，所以拜托我们帮忙照顾。但疫情期间社区工作任务重，我们实在没时间，所以想方

^①（化名）杨主任：社区街道办主任。调研资料 20220705。

^②（化名）彭姐：社区大厅工作人员。调研资料 20220728。

设法处理好宠物狗安置照顾问题，那天找到傍晚3点，才找到帮忙照顾的。”

①

事无巨细，利民不分大小。回风社区便民、利民、为民，以民为准的服务理念使居民在社区的情感价值得以实现。社区的日常管理中，上至民生大事，下至生活小事，都应认真对待，尤其禁止只在大事上一丝不苟，而小事上敷衍了事。把握好处理问题的力度，才能让居民获得更多的情感价值。情感价值得到的越多，情感自我实现的程度便越高，居民就越可能较多地体验到正向的情感。如果社区的制度、治理方式、结构、文化、活动等促进了情感的自我实现，居民就越可能对社区产生认同和支持。柯林斯早已指出，社会学方法论中，常人方法论虽然揭示了人类认知能力的有限性，但其恰恰反衬出情感对社会秩序的核心作用，加芬克尔已经表明：“人类的认知是有局限的；社会秩序无法建立在理性、有意识的一致意见之上”^②。所以情感对社会的秩序作用不言而喻，社区亦一样。如果社区的秩序、日常管理仅靠理性、有意识的一致意见，如制度、规则、技术等；无法有效得到居民的情感认同，就无法发挥情感的作用。因为情感本身就是有价值的资源，情感能够将价值赋予自我，成为支撑自我心灵的能量，也是激活自我价值的源泉。社区居民情感价值的获得，其价值意义就在于情感的实现会为个体带来内心的愉悦舒畅、人际关系的和谐，从而增加积极的情感能量，减少负向情感对个体、社区、甚至社会的危害。

回风社区有许多经过改造的老旧小区，因此居民同质性较强，长期的共同生活空间、合作互动，彼此的信任和互惠关系得以成立，所以在治理过程中，情感元素的作用易于发挥。从而在完成工作任务和解决问题中，简化繁琐程序，提

①（化名）晓明哥：社区办公室副主任。调研资料 20220722。

② 柯林斯.互动仪式链[M].林聚仁,王鹏,译.北京:商务印书馆.2009,156.

高办公效率。

但是也存在专业不足，制度确实，疏于监管等问题。因为回风社区是原来老旧社区经过扩大改造后分割出的社区，而主体人员仍然是原社区分离出来的。人员年龄普遍较高，且学历较低，缺少年轻力量的输入。虽然工作积极认真，但缺乏学习积极性，以往的工作学习内容日渐陈旧，无法跟上时代的要求。其二，回风社区缺少职业能力培训，过于依赖以往经验，导致专业能力较低。如回风社区有一桂花街，该街较为特殊，从其成立开始就一直是农产品交易点，同时也是车辆交通地。经过多年的修缮，桂花街街道设施愈加完整。但由于摊位密集且多，人员流动量大，该街的环境卫生问题一直久病难愈。所以，基本上是靠自愿者进行一定程度上的垃圾清理。在接受上级视察时，就加派志愿者、网格员在街道上拾掇垃圾，以图过关。这也表明存在制度缺陷和疏于监管。

四、社区情感治理的治理途径分析

（一）继承情感传统，发挥党建作用

中国共产党自成立始，其实就一直重视情感这一隐性力量。正如毛泽东同志通过不断地运动来达到思想情感的统一，以获取革命胜利。同样的，中国共产党能取得如今辉煌夺目的傲人成就，不仅是意识形态、组织机构和政治文化发挥了至关重要的作用，还在于无论新老党员都重视对情感工作所负有的责任^①。所以更应该继承情感治理传统，发挥基层党建作用。

打铁还需自身硬。基层党组织要想确保社区领导地位，提供价值引领，本身需要在思想建设和组织建设上齐头并进。在思想建设上，要坚定理想信念，常清思想之“尘”，常补精神之“钙”；坚持思想建党，坚持并践行全心全意为人民服

^① 裴宜理. 重访中国革命: 以情感的模式 [J]. 中国学术, 2001(4) : 97 - 121.

务的宗旨。在组织建设上,基层党组织干部需身体力行、敢于担责、敢于奋斗,发挥带头作用;基层党组织党员需做出表率、密联群众、发挥模范作用。从党组织和社区关系而言,推动基层党建工作,需要基层党组织明确服务型党组织理念,以服务型党组织为统领,把社区服务融入进现代城市社区治理中;通过不断完善社区党组织服务建设机制,大力提升服务能力和质量。坚持居民需求导向,保障社区居民根本利益。需要优化服务方式,同时要摒弃大包大揽理念,带动居民积极参与社区事务。需要实施民主协商机制,抵制精英管理、权威管理,健全民主机制,广开言路,汇集民意,科学决策,民主表决。需要“以一带多”,以党组织带领各社会团体、居民、企业等多元主体积极参与社区治理当中。

总之,要发挥党建在城市社区治理中的独特优势^①。社区党组织建设要更加立体化,与社区各单位、社会组织、社区人员进行联合共治,达到共建共享。此外,还需与社区治理深度融合,科学治理,让社区党建服务更加精细化。通过将社区党建的政治优势转化为治理优势,发挥统筹调控的能力,将党建工作与社区治理工作衔接融合,将党员的日常管理与社区工作人员的日常管理相结合,实现党建与治理的融合,避免党建与治理“两张皮”现象。才能在社区文化、教育、医疗、卫生、安全等与居民息息相关的方面,提供更优质、更精准化的服务。进而,发挥党建力量,实现价值引领,促进社区发展。

（二）柔化工作方式，建立情感联结

社区柔性化的工作方式是对科层制等正式制度的灵活变通,弥补其教条、规矩的僵硬缺点。

实践证明,过去制度治理、技术治理已无法有效跟上时代的步伐,发挥其应

^① 张艳国,李非.“党建+”:化解城市社区治理多元主体间矛盾的新路径[J].江西师范大学学报(哲学社会科学版),2022,55(05):11-18.

有作用。最大的弊端在于，这种“刚性治理”过于僵硬，在面对任何人、任何事时，无法根据具体实际情况做出科学合理判断，以及时解决相关问题。这一结果易导致社区工作人员与社区居民平行而行，互不交集。对社区工作人员而言，自己依章办事，有何之过；对社区居民而言，社区工作人员有“拿鸡毛当令剑”之嫌。这种互不理解、互不体谅的看法、行为、感受在日积月累中逐渐加深，极大阻碍了社区工作的有效开展。而“柔性化”工作方式就在于看见制度与技术管理中僵硬死板的缺点，在不逾矩的范围之内，通过弹性、灵活的处理方式，既解决问题，又得到居民的好感与支持。才能使社区与居民的关系从平行转为交集。只有发生关系交集，才能建立情感联结。

柔化工作方式首先是态度的柔化。虽然工作人员与社区居民不是商家与消费者的关系，但本质也是服务与被服务的关系。当工作人员以热情贴心的服务态度对待来访居民时，居民内心所感受到的情感温暖，会以同样的方式来回报给整个社区，温馨社区的氛围也更易营造。然后是工作内容、规则的灵活变通。社区工作应该依规行事，但任何事情完全按照规则章法办理，僵硬的处理，低下的效率会成为居民对社区评价的消极因素。如何合规而不逾矩考验着社区工作人员的专业能力。所以，社区工作人员需转变工作方式理念，树立灵活思维，从多元视角看待问题，解决问题，防止刻板化。其实工作柔化本质是一种“情理兼顾”的工作方式。将情感融入制度规则之内，进而使情感成为一种可靠、稳定、有益的因素，并将其嵌入社区治理之中。只有从外部对情感进行调节，才能最终形成一套预期稳定、权责清晰、有强制保障的情感互动模式^①。进而建立情感联结，实现对人的情感，奠定情感基础。

^① 朱楷文,王永益.情感“回归”:城市社区治理的路径选择[J].学海,2021,No.192(06):32-39.

（三）以推己及人的心理，构建社区情感认同

在社区日常工作管理中，不应完全以规则制度为“门槛”，将群众的一些问题拦在门外。应站在群众的角度，体谅群众的难处，让群众感受到情感温度。通过情感激发情感、温暖情感，融“情”于众中。即以推己及人的心理，展现社区对居民的情感温度，从而构建社区情感认同。推己及人是一种有效构建人际关系的情感进路，因为其要求个体与他在社会关系中认识自我，处理好同他人的关系。是个体将自我设身处地、将心比心地预测他人的想法，并据此与自我想法对比，了解他人的需要，在对他人的帮助中实现彼此共同的需要。避免双方的偏执和过激，进而实现自我与他人的积极互动。因而，推己及人有助于促进人际关系和谐，化解人际之间矛盾，使彼此之间相互理解、相互尊重，最终构建彼此之间的情感认同。

作为社区工作人员，如果将推己及人的心理作为与居民互动的心理基础，不仅能得到居民的理解和尊重，更能稳固社区与居民之间的关系，提升彼此之间的情感深度。落实到具体行为上，这需要社区工作人员做到以下方面：一是及时回应群众疑问，反映群众问题，解决群众需要，稳定群众情绪。不仅要管理到位，更要互动到位、服务到位。坚决防止社会性公共事件的瞒报、迟报、缓报、谎报。二是积极发扬群众路线，从群众中来，到群众中去。新媒体时代的到来为群众路线的实施提供了更好的机会和平台，借助网络平台，广泛征集群众的各方面意见，统计成集。再通过网络媒体宣传解释，如此往复，无限循环，既能畅通群众的情感表达渠道，又能密切联系群众，建立群众情感，从而循序渐进，缓解和解决社区问题，不断达到群众要求。三是从居民自身而言，培养居民良好的情感道德。情感的道德观念源自社会的宣传、规范、原则，以及以各种活动形式为载体的实

践。在规则上,需要建立健全社区文明公约、社区管理规定等。在实践活动上,需要开展面临不同年龄段的文娱活动,宣传文明行为,倡导积极互动,将文明规范内化于心,外化于行。所以,对居民情感道德的培育不仅是规章制度上的规范,还需要实践活动的互动。

4.打造社区意象,塑造集体情感记忆

任何一个城市都存在由个体意象复合而成的公共意象,它承载着人们对城市的情感认知^①。社区作为城市治理的基层单位,自然也存在许多公共意象。如社区的公共设施、历史建筑等都可以是社区意象,通过社区意象塑造共同的集体情感记忆。

社区意象的塑造需以实体空间为载体。首先,以公共空间保障居民日常生活休闲的满足。在公共空间中,通过居民间闲聊唠嗑,拉家常,满足居民社交需求;在社交互动中,熟络情感;在情感交往中,潜移默化凝聚集体意识。然后,以生态空间优化居民生活环境。环境的改善所带来的生活舒适感,能提高居民的生活幸福感。而居民为了维持美好环境所带来的生活舒适感,能够倒逼自己保护环境,行为举止更为文明。最后,以文化空间充实居民精神世界。文化空间的塑造不仅在于对文化的宣传,更是以文化的熏陶,使居民对社区空间的物理性价值感受上升至情感精神感受,在汲取文化中,认同并支持社区。三类空间的塑造,旨在提升居民的主体参与性,提供居民实践互动机会,提升居民生活体验,丰富居民精神世界,从外部力量激发并加强居民对社区的内心情感。居民参与热情的提高,使得在社区日常治理活动中,易建立起社区共同体情感。共同情感记忆的建立和增加,会促使居民对社区情感的建立,并强化彼此之间的情感联结。在共同的情

^① 朱志伟,孙菲.空间、结构与网络:社区情感治理的三重论域与实践路径[J].贵州社会科学,2020(05):36-41.

感记忆中,社区居民懂得理解和尊重他人,即树立正确的社区权利意识,又肩负着社区责任感,真正做到社区权利与义务的相统一。

5.落实制度监管,避免人情治理

情感治理是通过运用与私人领域的情感交集,达到公共领域的优化治理。但情感治理易与人情治理混淆,人情适用于私人领域,主要涉及人际交往和私人情感关系。而且随着市场经济的深入发展,功利化、利益化的人情甚嚣尘上,直接将人情融入利益交换的时代。以往我国传统文化所鼓励的重义轻利的节制行和情感性的人情已被异化。所以,社区情感治理过程中,需以制度监管约束人情滥用,扶正情感治理轨道。

落实制度监管,既需要完整的制度监管体系,也需要社区工作人员本身厘清制度与人情交集范围。从制度监管层面看,需要从上至下的工作审视,也需要自下而上的工作监督。但在现实社区治理过程中,上下级之间、甚至平级之间缺少相互监督体系,从职能联系的碎片化问题^①,可见一斑。风险社会增添了社区治理的复杂性、风险性,面对无法预估的治理难题时,尤其需要部门之间、上下级之间的沟通协作,但由于受责任、利益、权力等因素影响,难以形成有效且广泛的内在的联结机制,导致社区治理的职能碎片化。弱联结的存在并不能形成强有力的相互监督。所以,需要自上而下联结,进行工作审视,也需要自下而上的主动提疑,进行工作监督。从社区工作人员本身层面看,与居民建立深厚的情感联结本身并非易事,所以为了稳固情感基础,推进社区工作,在解决居民问题面对人情与制度选择困境时,有可能会违反制度规则解决居民困境,以保情感联系。因而,社区工作人员不仅要从思维上打破制度与人情的二元对立,更要清楚制度

^① 张锋.超大城市社区整体性治理机制研究[J].城市发展研究,2022,29(06):27-31.

与人情的交集范围。制度也讲人情，但拒绝“异化”的人情。