

doi:10.13582/j.cnki.1672-7835.2024.05.018

# 情感嵌入:基于“情感—关系—行动”维度的韧性社区建设

周斯怡

(湘潭大学 公共管理学院,湖南 湘潭 411105)

**摘要:**社区是城市治理的“最后一公里”,韧性社区建设是保障城市公共安全的重要内容。在风险社会背景下,社区治理的复杂性呼唤“情感”回归。因此,应立足当前现实,基于治理共同体理论,以“情感—关系—行动”的维度解释社区治理共同体的结构机理。由于情感治理嵌入韧性社区存在情感层面的情感涣散与普遍化情感危机、关系层面的关系异化与情感联结困难、行动层面的治理悬浮与集体行动困境等梗阻,因此从社区精神重塑、情感联结和情感动员等方面构建情感治理回归韧性社区建设的进路,有助于提升社区的情感韧性,以构建一个更具自适应力和自恢复力的韧性社区。

**关键词:**韧性社区;情感治理;社区治理

**中图分类号:**D638

**文献标志码:**A

**文章编号:**1672-7835(2024)05-0146-08

## 一 问题的提出

改革开放40多年来,随着城市社会结构的变迁及社区管理体制的重心转移,社区开始承担社区服务、社区管理和社区治理等职责<sup>①</sup>。作为国家治理体系的基层终端,社区治理能力的强弱直接关系到国家治理体系和治理能力现代化水平。然而,随着社会需求的多元化发展以及各类社会风险的不断涌现,诸多自然灾害、群体性事件、流行性疾病和环境事故等突发公共事件给社区治理带来深刻复杂性。因此,如何保持社区治理的有效性和稳定性,并使之在纷繁复杂的外部环境中保持适应性,成为当下国家治理的重要议题。

党的十八大以来,习近平总书记提出“要推动社会治理重心向基层下移,把更多的资源、服务、管理放到社区”<sup>②</sup>。党的二十大报告提出,“健全城乡治理体系,及时把矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态”<sup>③</sup>。在这一系列要求下,社区治理

理应构建一种“韧性”,使之动态应对基层治理中的各类突发事件,并在外部环境的扰动下保持稳定。但韧性社区建设并非易事,其间存在传统科层制刚性治理思维和公民自身转型的“原子化”困顿双重桎梏:一方面是科层制刚性治理思维过于重视理性和制度作用,忽视了“人的情感”,容易使社区治理过度制度化和理性化;另一方面是在市场化条件下,城市居民趋于“原子化”,居民与社区的联结依赖货币化的房产契约,而不是以社区整体发展为目的的集体意志<sup>④</sup>。因此,在韧性社区建设中需要重视情感因素的作用,避免社区治理再次陷入“理性的牢笼”。

基于此,本文试图将情感治理嵌入韧性社区建设,探讨诸如韧性社区情感治理的运行逻辑、破解韧性社区情感治理的困境梗阻、回应情感治理如何推进韧性社区建设的实践进路议题。

收稿日期:2024-04-15

基金项目:湘潭大学研究生科研创新项目(XDCX2021B031)

作者简介:周斯怡(1995—),女,湖南湘潭人,博士生,主要从事基层应急管理研究。

①郭根,李莹:《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)》2021年第2期。

②习近平:《切实把新发展理念落到实处 不断增强经济社会发展创新力》,《人民日报》2018年6月15日。

③习近平:《高举中国特色社会主义伟大旗帜 为全面建设社会主义现代化国家而团结奋斗——在中国共产党第二十次全国代表大会上的报告》,《人民日报》2022年10月26日。

④余敏江,方耀威:《情感动员与韧性提升:不确定性风险下城市社区治理的行动逻辑——基于上海市L社区的考察与分析》,《探索》2023年第4期。

## 二 文献回顾与分析框架

### (一) 文献回顾

“韧性”一词最初来源于拉丁语“resillo”,原意为跳回原来的状态。在现代学术界,“韧性”常被理解为:在经历了突发事件后,依然能够有能力自我调节和恢复到原本水平。近年来,“韧性”概念被引入社区治理实践并形成“韧性社区”这一概念,意为社区以共同行为为基础,通过统筹内外部资源来抵御风险、保持自身可持续发展的能动性,在风险来临时有效应对,在风险退去后迅速恢复正常生活秩序<sup>①</sup>。韧性社区理论对社区的自我修复、自我适应能力极为重视,强调社区系统与高度不确定性的外部环境的互融共生<sup>②</sup>。在韧性社区建设路径方面,既有研究呈现两种思路:一种是以“韧性社区”为主题的应急管理研究<sup>③</sup>;另一种是以治理实践为主题的治理能力优化研究<sup>④</sup>,前者强调完善社区应急治理机制和提升社区应急治理效能可以促进韧性社区建设,并从社区组织、制度、技术、设施和主体等方面对社区应急治理进行分析,提出韧性社区应急治理体制优化的策略选择<sup>⑤</sup>。后者认为韧性社区建设不应局限于对灾害风险防范的应急管理,而应将韧性社区放置在社区治理体系建设视野中,并反思和探索基层社区治理在应对社会风险、培育社会资本、提升治理效能等维度的价值取向和治理机制<sup>⑥</sup>。

对社区情感治理的关注来源于学者们发现制度治理背后的冰冷规则打击了居民对社区事务的参与热情和情感体验<sup>⑦</sup>。因此,作为共同体的社区呼唤情感回归既是社区发展的本质要求,也是人类肉体与情感实现释放的题中之义<sup>⑧</sup>。在功能作用方面,有学者指出社区情感治理可以柔化国

家与社会的权力结构关系、重建社区成员间的关系和增强社区成员的社区认同感<sup>⑨</sup>。在运作逻辑方面,有学者指出城市基层治理主要通过促进正向情感再生构建城市基层治理共同体,从而实现城市基层有效治理<sup>⑩</sup>。在治理实践方面,主要有将情感作为治理对象和治理工具两个维度的理解<sup>⑪</sup>。前者聚焦建设和培育情感,即社区及其相关成员通过干预和疏导社区负向情感、引导正向情感,促进社区不同成员间的情感融合,如有学者通过对枫桥情感治理具体经验的考察,得出搭建共述平台、构建政府与个体情感联结等实现路径<sup>⑫</sup>。后者聚焦如何运用情感,即社区及其相关成员通过情感唤醒居民认同、提高治理效能和水平,如有学者通过对基层“送温暖”行为的观察,发现“送温暖”行为可以建构治理者与民众情感沟通渠道和情感秩序<sup>⑬</sup>。

综上所述,现有研究为情感治理嵌入韧性社区建设提供了丰富的理论基础和实践经验,但仍然存在以下不足:第一,在韧性社区的相关研究中,虽然现有研究指出了韧性社区建设的思路,但主要是从制度和技术层面探讨韧性社区如何建设,较少探讨韧性社区建设的情感价值导向,特别是情感因素在韧性社区建设中应该发挥何种作用。第二,在社区情感治理的相关研究中,虽然现有研究对情感治理的内涵由来、运作机制和实践思路展开了讨论,但对情感治理为何、如何嵌入韧性社区建设较少涉及,对情感嵌入韧性社区的现实梗阻亦言之甚少。鉴于此,本文将结合社区治理研究视野,探讨情感嵌入韧性社区建设的回归基础、现实梗阻和实践进路。

①徐柳怡,汪涛,胡玉桃:《后疫情时代韧性社区应急管理的思路与对策——基于武汉市社区应急管理的实践探索》,《领导科学》2021年第16期。

②段亚林:《韧性社区:突发事件风险治理新向度》,《甘肃行政学院学报》2021年第2期。

③吴结兵,林坤洋:《行动视角下的社区应急管理策略与韧性机制建设:以杭州市杨柳郡社区为例》,《浙江工商大学学报》2022年第6期。

④唐明凤,吴亚芳:《基于创新生态系统视角的韧性社区建设与治理研究》,《湖南社会科学》2021年第1期。

⑤施生旭,周晓琳,郑逸芳:《韧性社区应急治理:逻辑分析与策略选择》,《城市发展研究》2021年第3期。

⑥郝宇青,李玉轩:《新时代韧性社区建设路径研究》,《贵州师范大学学报(社会科学版)》2024年第1期。

⑦郭根,李莹:《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)》2021年第2期。

⑧李立:《民族互嵌式社区情感治理实践路径探究》,《广西民族研究》2021年第2期。

⑨文军,高艺多:《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)》2017年第6期。

⑩潘小娟:《基层治理中的情感治理探析》,《中国行政管理》2021年第6期。

⑪朱楷文,王永益:《情感“回归”:城市社区治理的路径选择》,《学海》2021年第6期。

⑫汪勇,周延东:《情感治理:枫桥经验的传统起源与现代应用》,《公安学研究》2018年第3期。

⑬王雨磊:《缘情治理:扶贫送温暖中的情感秩序》,《中国行政管理》2018年第5期。

## (二)“情感—关系—行动”:情感嵌入韧性社区建设的分析框架

情感嵌入城市基层治理需要依托于基层治理共同体的构建<sup>①</sup>,韧性社区建设同样如此。共同体是人类生活与发展的重要形式,其丰富的历史内涵赋予了现代治理共同体的精神内核。对共同体的研究肇始于滕尼斯的《共同体与社会》,他认为“共同体”是一种基于血缘、地缘、精神等形成的结合体,具有共同生活环境、权威、归属感和目标一致等要义<sup>②</sup>。安德森认为人们即便追逐个体自由,但内心仍渴望能够赋予其情感与安全需要的共同体<sup>③</sup>。鲍曼认为传统“共同体”式微是因为现代化进程造成以地域为基础的社会、文化衰落,于是社区开始成为人们共同生活载体<sup>④</sup>。可见,共同体理论的内容在社会实践中得到不断拓展,身处共同体中的成员基于共同的文化习俗、价值观和目标形成的情感依赖、和谐关系、共同行动构成共同体理论的价值内涵和行动策略<sup>⑤</sup>,为社会治理研究提供了有力的解释框架<sup>⑥</sup>。

治理共同体理论强调政府、社会组织、市场和民众等主体,在协商合作与权责对等的原则下形成共生共存且关系稳定的行动集合体<sup>⑦</sup>,其蕴含的治理理念和行动取向,不仅是维护社会秩序的工具,还是社会发展的目标。由于传统共同体所依赖的社会基础日益消解,在现代社区的场域下有必要借鉴共同体情感依赖、和谐关系与共同行动的价值内涵,回应社会发展现实与治理现代化的需要,塑造具有实践意义的治理共同体,从而构建一个更具韧性的社区治理模式。

因此,本文立足当前现实、政治和社会需要,以“情感—关系—行动”的维度解释社区治理共同体的结构机理,从而进一步探讨情感治理嵌入韧性社区建设的梗阻和进路(如图1)。其中,情感依赖是社区联结的前提,社区联结又是互动关系与共同行动的基础;互动关系的产生和维系根植于情感依赖,互动关系又强化社区共识与促进集体行动;同时集体行动也可以促进社区共同体内部的情感依赖与互动关系建立。

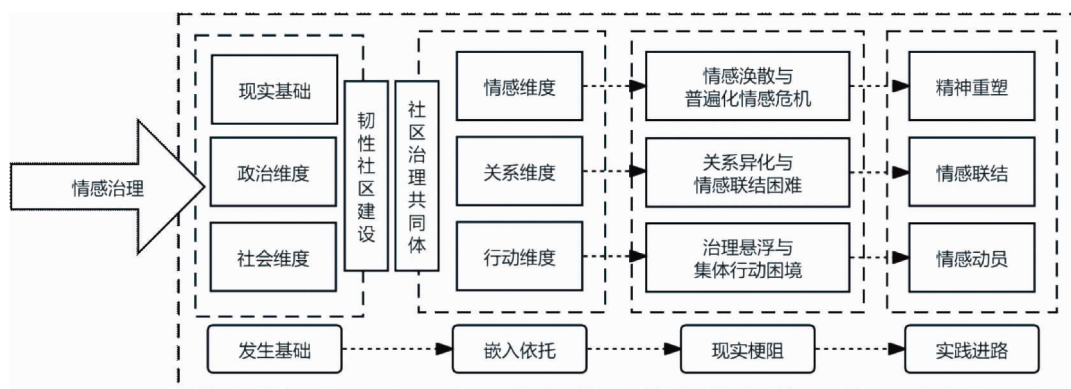


图1 情感治理嵌入韧性社区建设框架

### 1.情感维度:正向情感体验与内部凝聚

共同体是由精神、情感等纽带联结而来的生活有机体,因此正向情感体验是社区共同体维系关系的基本方式。社区成员通过紧密互动

形成的内部情感以及外界干预形成的外部情感会影响成员的互动关系与行为选择<sup>⑧</sup>。对社区成员而言,正向情感体验是指社区共同体成员之间具有认同感、成就感、幸福感和信任感等内心感

①文宏,林仁镇:《情感嵌入:城市基层治理共同体建构的实现逻辑——基于佛山市南海区的实践考察》,《社会科学研究》2023年第2期。

②斐迪南·滕尼斯:《共同体与社会:纯粹社会学的基本概念》,林荣远译,商务印书馆2010年版,第58页。

③本尼迪克特·安德森:《想象的共同体》,吴叡人译,上海人民出版社2011年版,第12页。

④齐格蒙特·鲍曼:《全球化:人类的后果》,郭国良、徐建华译,商务印书馆1999年版,第22页。

⑤王亚婷,孔繁斌:《用共同体理论重构社会治理话语体系》,《河南社会科学》2019年第3期。

⑥付钊:《社会工作参与社区治理共同体建构的实践策略与行动逻辑——基于“情感—关系—行动”解释框架的分析》,《新疆社会科学》2023年第3期。

⑦张贤明,张力伟:《社会治理共同体:理论逻辑、价值目标与实践路径》,《理论月刊》2021年第1期。

⑧潘小娟:《基层治理中的情感治理探析》,《中国行政管理》2021年第6期。

受,这些情感是社区成员情感联结的基础,也是情感治理得以嵌入韧性社区建设的前提<sup>①</sup>。正向情感体验带来的内部凝聚可以维系社区成员间的关系、促进社区治理主体之间的协商合作和共同行动以及构建社区共同体内部秩序,发挥社区韧性治理效能。

### 2. 关系维度:良性互动关系与集体秩序

共同体成员为了满足生存与发展需要,会在相互信任的交往中形成复杂的互动关系,而这种互动关系是情感体验的投射以及主体合作的起点。社区成员在正向情感体验作用下会彼此分享意见、建立议题、确立目标以及开展行动,从而将互动过程转化成集体记忆,并塑造持久稳定的集体秩序。情感治理嵌入韧性社区建设的关键便是重建社区成员内部以及治理主体间的和谐关系以激活社区共同体的秩序和活力,并促进社区中形成良性的主体互动关系和有价值的行动选择。

### 3. 行动维度:群体利益共识与共同行动

共同体是内部成员出于增进利益与抵御风险的目的,通过自发参与制度外的政治行为而形成的群体。社区成员通过一定的组织实体和共同的价值理念凝聚集体共识、激发共同行动以实现集体利益诉求。对社区治理共同体而言,共同行动是现代治理追求的行动取向,更是治理主体在正向情感体验、良性互动关系和群体利益共识基础上形成的一种共建共治共享<sup>②</sup>。因此,在社区治理场域,只有当社区治理共同体内部情感融合、关系和谐时,多元治理主体才能有效地表达自身诉求,并基于信任与合作采取共同行动,实现社区的韧性治理。

## 三 情感治理嵌入韧性社区建设的发生基础

### (一) 风险社会与治理效能提升要求下的现实基础

在过去数十年时间里,虽然我国取得了发达

国家几百年的发展成就,但也积累了种种社会风险,比如公共卫生安全、网络信息安全以及生态环境安全等风险。作为处在国家治理体系末端的基层社区,由于缺乏科层制度的刚性保障和风险应对资源,一旦卷入到不确定的风险中,就会造成社区秩序混乱和人员管控失序等问题,损害社区适应性<sup>③</sup>。

社区是现代城市治理的基本单位,国家权力意识和社区自主意识在社区空间产生互动。在社区治理的实践中,传统刚性化治理标准、程序和规则难以适应社区传统文化影响的现实,导致社区治理的实践与需求产生张力。单纯的以制度、规范、技术为主的治理模式难以适应社区情境下的治理需求。为了消除提升社区治理效能的阻力,党的二十大报告提出“健全共建共治共享的社会治理制度,提升社会治理效能”<sup>④</sup>,在“治理重心下移”和“网格化治理”议题兴起下,提升社区治理效能有了更多的发展路径。所以,风险社会和国家治理效能提升的背景为情感治理嵌入韧性社区建设提供了现实基础。

### (二) 党建引领与人民中心理念互通下的政治基础

中国特色社会主义最本质的特征是坚持中国共产党的领导。在风险社会的现实背景下,中国共产党的领导不仅是社区韧性建设的重大政治保证,还是情感治理得以嵌入的根本支撑。

社区中的居委会、物业、社会组织 and 社区居民等主体虽然处在同一地域空间,但通常处于弱联结状态,难以形成一致的集体行动,这也导致了在风险来临时社区缺乏自适应力与恢复力<sup>⑤</sup>。而社区党组织能够构建具有韧性的有机联结并领导社区成员共同应对种种社区风险。

在“以人民为中心”价值理念的引领下,通过强调“一切为了人民、一切依靠人民”,一方面要求社区内的公共管理者时刻与群众保持情感联系,为社区营造良好的治理氛围。另一方面需要

<sup>①</sup>韩勇:《基层情感治理的作用逻辑与运用策略》,《领导科学》2021年第20期。

<sup>②</sup>李华胤:《基层治理现代化的理论内涵与实践路径——基于湖北省“共同缔造”的观察与分析》,《广西大学学报(哲学社会科学版)》2023年第4期。

<sup>③</sup>王佃利,徐静冉:《风险情境中市域社会治理对社区韧性的重塑与优化》,《中国治理评论》2022年第2期。

<sup>④</sup>习近平:《高举中国特色社会主义伟大旗帜 为全面建设社会主义现代化国家而团结奋斗——在中国共产党第二十次全国代表大会上的报告》,《人民日报》2022年10月26日。

<sup>⑤</sup>王杰,陈义平:《新时代推进韧性社区建设的实践经验与议题聚焦——基于党建引领社区治理的考察》,《湖北社会科学》2022年第5期。

充分调动群众参与社区治理实践,以此增强社区对各种公共突发事件应对的自主性。这一理念为情感治理嵌入韧性社区建设提供了政治上的引导,并将不断巩固情感治理嵌入韧性社区建设的政治基础,为情感治理嵌入韧性社区建设提供坚实的政治保障。

### (三) 熟人社会与人情面子文化结合下的社会基础

情感治理并不完全是西方“情感转向”产生的话语概念,在我国有着悠久的历史传统和丰富的实践内容。虽然我国传统的社会治理没有形成西方的“治理理论”,但一直存在着“情理社会”的治国理政逻辑,人情和面子成为调节人际关系、维护公序良俗的社会规范,并固化为社会约定俗成的行动准则,呈现一种“熟人社会”的特点。

金耀基认为:“关系、人情和面子是理解中国社会结构的关键性的社会文化概念。”<sup>①</sup>人情是中国人际关系模式的核心,它表现了传统中国人以亲亲(家)为基本的心理和行为样式<sup>②</sup>。有学者将人情总结为三类含义:一是指人们在不同情景中的情绪反应;二是指人们在社会交易中可以回赠的社会资源;三是指人们要如何相处的规范<sup>③</sup>。费孝通也提出:“在西洋社会里争的是权利,而我们却是在攀关系、讲交情。”<sup>④</sup>由此可见,人情对维系人际互动关系的重要性。除此之外,面子也可以调节传统中国人的人际关系,“丢面子”“给面子”“没面子”等是中国人日常话语体系中的常见表达,如翟学伟认为“脸面的本质是礼,要面子的实质就是守礼守节,面子逻辑有助于社会控制的实现”<sup>⑤</sup>。

随着社会发展,传统礼治社会已经被法治社会替代,但“礼”的基因仍根植于社会人际交往中,影响着现代社区居民的行为方式<sup>⑥</sup>。依靠各种情感体恤、利益往来等因素组成的情感互惠、利益互惠等互惠式治理,使社区治理得以有效开展<sup>⑦</sup>。在社区治理中,社区居民之间的正向情感体验、社区治理主体之间的协商合作与互惠互利

等都体现了情感治理的作用和效果。

所以,“熟人社会”和“人情面子文化”即便是在规则理性高扬、制度权威要求下的半熟人社会中依然可以有效缓解社会矛盾、促进社会和谐关系的建立,在处理、调节社会矛盾中发挥着重要作用。这种重人情、讲人情的意识观念奠定了情感治理回归社区治理的社会基础。

## 四 情感治理嵌入韧性社区建设的现实梗阻

### (一) 情感层面:情感涣散与普遍化情感危机

在半熟人社会,社区往往结构复杂、成员属性多元,社区成员间缺少共同的文化经历和文化共识,缺乏集体活动和交流的机会。同时,由于社区成员在交往中具有匿名化和非人格化特征,导致社区成员无法将私人关系转化为社会资本,阻碍了社区成员间的信任、认同和归属感的建立,产生情感涣散和普遍化情感危机问题。

一方面,在复杂的社区环境中,居民身份的多元性使得社区居民缺乏信任和认同的基础,情感涣散问题由此产生。主要表现为社区认同降低、社区信任危机和社区归属感低三个方面:其一,由于社区居民缺乏共同的生活经历和生活文化,社区又忽视为居民提供必要的文化活动,居民难以形成对社区的认同;其二,社区内居民生活空间的阻隔会阻碍居民间的交流互动、降低社区整体信任水平,影响社区正向情感的生产和社区信任;其三,社区居民囿于对陌生群体交往的不适心理和交流机会的缺少而逐渐关系淡漠,难以形成对社区的强烈归属感。

另一方面,在传统社会中人们的情感需求以确定性为基础,而现代人类社会的不确定性和传统社会的情感需求产生张力,尤其是快速发展的信息科技更加剧了人们情感体验的不确定感。社区居民在互联网背景中,面对海量信息的来源、规模和选择性感到迷茫,后真相时代的居民由于多

①金耀基:《金耀基自选集》,上海教育出版社2002年版,第93页。

②翟学伟:《人情、面子与权力的再生产》,北京大学出版社2005年版,第162页。

③黄光国:《人情与面子:中国人的权利游戏》,中国人民大学出版社2010年版,第12页。

④费孝通:《乡土中国》,北京大学出版社2012年版,第33页。

⑤翟学伟:《中国人的脸面观:形式主义的心理动因与社会表征》,北京大学出版社2011年版,第56页。

⑥刘旭东:《法治社会的规范意涵及建设路径研究》,《法治社会》2023年第1期。

⑦陈朋:《互惠式治理:社区治理的日常运作逻辑》,《江苏社会科学》2014年第5期。

方信息的冲击,对官方权威发布信息甚至都产生排斥和质疑。此外,“陌生人社会”造成的社会冷漠和隔阂以及“物质利益”价值观影响了传统社区居民的生活形态,人们的行为决策会遵循理性化和利益最大化原则<sup>①</sup>。然而,如果人们都只考虑个人利益,社区团结互助等情感共识便会逐渐消退,同时冷漠、疏离等负面能量会充斥社区环境,并渗透至社区精神,改变居民社区生活。

### (二)关系层面:关系异化与情感联结困难

韧性社区强调主体的多元参与和治理结构与功能的耦合,这依赖于社区内良性互动关系的建立。然而,由于社区主体间存在多元的价值观、异质的身份和文化背景,导致关系异化和情感联结困难<sup>②</sup>,这对韧性社区建设带来了挑战。

一方面,受到社会资本流失和居民对人情认知偏差等因素影响,传统以互惠互利为基础的人情关系已偏离了其原有的善良利他属性,而异化为“谋利”和“拉关系”手段。这种异化表现为人情交换和人情投资等现象,人情关系的变异以“讲人情、重人情”的名义为借口,但实际上是为了个人私利而违反社会规范和基本道德,危害了维护社区正常生活秩序和公共利益的公序良俗,削弱了社区成员之间的信任与合作,直接影响了社区的韧性提升。对社区居民而言,人情关系异化会让居民尝试用情感说服社区干部,用人情笼络工作人员,从而严重影响信任机制和协作能力。对社区干部和工作人员而言,人情关系的异化会导致其价值观念的扭曲,工作初衷由为居民服务转变为利用人情关系谋取私利和社会地位等。

另一方面,随着人们“为自己而活”的趋势兴起,个体化生活方式孕育而生,这导致了社区内部主体分化不断加剧、社会资本急剧流失。社会资本可以让社区关系从随机、偶然转变为必然、有选择的关系,使社区行动者的主观行为附加上结构化原则。随着社会个体化趋势的演进,人们更加关注个体情感、自我价值和自我认知等方面的变化,人的社会身份也从整合性角色转变为多元角色分化<sup>③</sup>。在此背景下,居民对社区除了有地理空间上的需求,更有情感上的“避风港”意义,而

统一化和标准化的管理难以满足社区居民对个体化情感的需求,这也会导致居民情感失去了结构化规则的约束,居民的情感联结困难,从而进一步削弱社区对突发事件的应对能力。

### (三)行动层面:治理悬浮与集体行动困境

传统的社区治理模式强调的理性主义治理策略适用于常态下的社会管理与运作,但当突发性公共事件发生时,容易造成制度与生活间的紧张关系。同时这种“制度—生活”的错位会进一步影响社区治理主体与社区居民间的信任感,进一步加剧共同体的脆弱性。社区居民通过自组织形式参与社区生活、解决社区问题是集体行动的目标,而情感层面的情感涣散、关系层面的关系异化易造成社区居民的集体行动困境。

一方面,制度和生活应该是彼此融合又相互区分的两个部分。制度是以国家名义制定的,用以支撑国家各层级、部门及其代理人行使职能,生活则是社会人对日常生活的权力和权利诉求<sup>④</sup>。行政化制度虽然有助于实现社区的总体目标,但社区内的“大事”无不由居民的日常生活小事组成,如果制度化安排难以考虑社区居民的生活需求,就会与以民为本、为民服务等治理理念背道而驰,造成治理的悬浮现象。理论上来看,韧性社区既要有保证集体目标实现的刚性制度安排,也有包含柔性关照居民的日常生活需求之义。

另一方面,集体行动是社区治理共同体的行动取向,也是社区韧性治理实现的重要方式,但在实际中,集体行动受制于多种因素难以形成。首先,原子化的社区成员之间缺少正向情感体验,这会导致互惠关系断裂、社会信任危机和社区认同缺失等问题,从而削弱社区成员间的凝聚力和集体参与意识。其次,社区成员的异质性和复杂性易造成社区成员间的利益冲突,集体行动共识难以凝聚。再次,过于行政化的社区治理模式会干扰个人和家庭的抗逆意识和抗逆能力,导致社区居民对风险感知的意识薄弱,参与社会公共事务的主动性不强,甚至产生事不关己的冷漠态度,出现“等靠要”的现象,从而限制社区集体行动。

①文军,陈宇涵:《面向不确定性:城市社区治理的情感风险及应对》,《南开学报(哲学社会科学版)》2023年第2期。

②锁利铭:《作为复杂系统的共同体:生成逻辑、疏离风险与长期治理》,《天津社会科学》2023年第1期。

③Daniel Silver, Monica Lee. "Self-relations in Social Relations", *Sociological Theory*, 2012(4): 207-237.

④肖瑛:《从“国家与社会”到“制度与生活”:中国社会变迁研究的视角转换》,《中国社会科学》2014年第9期。

## 五 情感治理嵌入韧性社区建设的实践进路

### (一) 社区精神重塑: 生产正向情感, 塑造共同价值

被广泛认同的公共价值是韧性社区得以运转的基础,而正向情感蕴含着居民对社区公共价值的认同,使社区居民主动履行社区成员的权利和义务,将居民参与社区治理行动变为理性行为。无论是制度化治理方式还是情感化治理方式都需要纳入信任、合作等要义,尤其在韧性社区建设中,更要强调正向情感体验的生产。在城市化进程中,社区居民追逐个人私利的现象频繁出现,并受到居民不同生活背景、社会经济地位等因素影响,产生认同危机,缺乏安全感。但社区治理的有效性很大程度上取决于主体身份的相互承认,即居民之间的相互信任。这就需要情感要素在居民与社区组织、居民与居民的互动场域中发挥联结作用。当社区居民在社区中感受到其他居民和组织传递的积极情感时,他们会不自觉地增强对社区的归属感,进而更愿意积极参与社区的活动。这种参与不仅展示了居民自身的权利和影响力,而且进一步加深了他们对社区的认同。第一,要以良好的治理文化塑造社区公共价值共识,建立包容性发展的社区价值理念,消除居民间不信任的心理障碍。这就要求参与社区治理的公共部门和公共组织应该率先示范,加强部门或组织间的合作,通过德治赢得社区成员的信任和配合,由此社区成员才能信任互助、主动参与社区公共治理、为风险应对出谋划策,构建一个具有韧性的社区。第二,通过营造社区公共空间的方式促进正向情感的生产。打造社区公共空间并不仅仅是简单的修复和翻新,而是要为社区居民提供可以参与公共活动的空间,为社区居民享受公共服务和追求公共权利提供场域,在社区中形成集体空间记忆,比如修复社区的传统文化场所、打造社区的特色文创项目等。通过营造公共空间的方式重塑公共记忆与公共价值、促进社区居民的情感融合、提升居民的社区认同感和归属感。

### (二) 社区情感联结: 互嵌交往关系, 培育社会资本

社会资本的培育与形成是情感治理嵌入韧性社区的关键。尽管社区的社会资本可以从外部的经济和文化资本中转化而来,但这种社会资本缺

乏情感基础,容易失效。因此,必须从社区内部培育社会资本,通过识别社区居民的特定需求,并为满足这些需求创造相应的结构条件,从而使得社区成为一个持续运作且互动的系统。而如何形成这一系统,除了打造社区公共空间,还需构建互动网络,以促进居民间的交流互动,进而重塑社区的感情基础。首先,要建立社区治理主体与社区居民之间的互动,通过微服务的方式获取社区居民情感上的信任与支持。社区微服务是指针对社区居民在日常生活中遇到的琐事、难题和烦事,通过组建社区服务组织主动帮扶、上门服务,解决社区居民的日常生活突发的小事件。这一方式可以有效赢得社区居民的信任、拉近社区治理主体与社区居民之间的情感联结。其次,为了促进社区居民之间频繁的情感互动,培育和积累社区社会资本,社区治理主体必须以公共价值为导向。通过线上或线下的方式,以及不同利益群体或组织之间的协商,强化社区居民间的情感联系网络,从而增加居民间的交往与交流频率,增进人际互信、互认,促进社会资本的培育。最后,通过利益互通巩固社区社会资本,实现韧性社区建设。社区治理主体要积极发现社区公共问题,利用涉及居民利益的纽带,通过居民互动把社区治理提升至更高层次,把社区建构成高质量的共同体和更具韧性的社区。

### (三) 社区情感动员: 完善治理体系, 激活共同行动

要解决因治理悬浮和集体行动困境引发的治理动力不足问题,包含治理观念、治理结构和治理行动三层含义。其一,韧性社区建设需坚持“人民中心”的治理观念。观念是塑造结构、激活行动的基础,如果少了特定的观念引导,社区治理便会缺少特定的价值,也就难以实现治理的目标。社区的情感嵌入强调对社区多元需求的满足,本质上是站在“人”的立场去思考、解决问题。在社区治理场景中,社区治理主体需要坚持“人民中心”价值观念,把每一个家庭的急难愁盼问题解决好,这样社区才能实现和谐稳定,这也是在风险治理中韧性社区建设最重视的方面。只有保障了每位社区居民的安全,整个社区才会安全,韧性社区的共同行动才会有一定的基础。其二,韧性社区建设需完善社区治理结构。在韧性社区建设中,治理结构是共同行动的前提,可以为社区治理提供组织基础。韧性社区强调的治理结构并不是

要求治理组织“人多力量大”,而是通过治理主体的优势互补实现“整体功能大于部分之和”的效果,这就需要治理主体突破原有的权责要求,在非正常环境中重新规划其职责。在横向上融合不同功能的组织或个体,如专业性组织负责处理专业性问题,其他主体根据自身特点发挥功能和作用。在纵向上构建以党建为引领下至每位社区居民的治理关系,保证在风险发生时社区保持行动的一致。其三,韧性社区建设需激活负责任的共同行动。负责任的共同行动是社区治理的理想样态,在风险应对中,如果每个主体都能积极参与、积极配合,就会大大降低社区治理成本。如何激活负责任的共同行动,首先要理顺党组织和政府部门与社区居民之间的关系,想群众之所想、急群众之所急、解群众之所难是凝聚社区力量、整合社区资源的基础。因此党组织和政府部门在风险情景下要保持理性,科学决策,为社区共同行动创造良好的秩序。其次要理顺社会组织和社区居民之间的关系,社区组织在特殊情境下要更具社会责任感,发挥组织优势和技术优势,为社区居民提供服务。

最后要促进社区居民对于公共责任的理解,作为社区内公众,不应局限于解决与自身利益相关的事务,更应该站在全局的角度为社区和谐稳定做出贡献,从而实现“善治”的目标和更具韧性的社区构建。

### 结语

情感治理作为重要的治理维度,在国家治理体系中起到润滑作用,有助于减轻国家治理中严格权力结构的僵硬性,并且更加普遍地应用于基层治理。社区治理要走向长期可持续化,就不能脱离人治的范畴,社区治理的关键在于培养“人”,目的是让这些个体转变为积极的社会参与者,而不是仅仅作为被动接受指令的成员。只有从个体的情感出发,社区才能增强其韧性、提升恢复力,并具备未来可持续发展的潜力。然而,嵌入情感治理并非“唯情感”,情感治理仍需依托于制度、技术等治理手段,只有在治理实践中引入情感想象和技巧,才能真正阐释韧性社区治理理念,最终展现出情感治理在国家治理体系中的不可或缺的地位与价值。

## Emotional Embedding: Resilient Community Construction Based on the Perspective of “Emotion-Relationship-Action”

ZHOU Siyi

(School of Public Administration, Xiangtan University, Xiangtan 41105, China)

**Abstract:** Community is the “last mile” of urban governance, and the construction of resilient community is an important part of ensuring urban public safety. In the context of risk society, the complexity of community governance calls for the return of “emotion”. Therefore, based on the current reality, political and social needs, and with the theory of governance community, this paper explains the structural mechanism of community governance community with the dimension of “emotion-relationship-action”. It is found that emotional governance embedded in resilient communities has obstructions, such as emotional laxity and generalized emotional crisis at the emotional level, relationship alienation and emotional connection difficulties at the relationship level, governance suspension and collective action dilemmas at the action level. Constructing an approach for emotional governance to return to resilient community construction from the aspects of community spirit remodeling, emotional connection and emotional mobilization will help enhance the emotional resilience of the community to build a resilient community with more self-adaptability and self-resilience.

**Key words:** resilient community; emotional governance; community governance

(责任校对 葛丽萍)