

中国基层社会情感治理的理论探赜与实践布局

张 冉

摘要: 情感治理内生于中国社区的独特土壤,承载着鲜明的政治与社会双重本土基因。作为社会治理体系中的重要维度,情感治理彰显了一种以“人民为中心”的新型柔性治理范式。基层社会情感治理模式呈现为对象治理、工具治理、目标治理三位一体的内涵架构,并在治理方式融合创新、治理结构重塑再造以及治理效能提升等方面展现出多维度的积极价值。当前,要实现促进正向积极情感再生、增加社会资本存量、重塑基层各种社会关系的治理目标,基层社会情感治理须通过党政筑基、专业驱动、情景适配、人文关怀和数智赋能等策略进行系统化的实践布局。

关键词: 基层社会;情感治理;理性主义

中图分类号: D630 **文献标识码:** A **文章编号:** 1003-0751(2025)03-0074-09

基层社会治理是国家治理体系的关键组成,是推进中国式现代化的重要基石。相较于其他治理场域,以社区为代表的基层社会直面情感丰富的人民群众,直接体察居民的喜怒哀乐,情感治理理应成为重要的社会治理维度。可以说,如果缺乏情感,人类的一切伟大事业都无法成功^[1]。纵览党中央系列重要会议精神,“加强社会心理服务体系建设”“促进人的全面发展”“提升人民群众幸福感、获得感”等一系列治理要求的提出无不映射着党和国家对人民群众情感需求的深切关怀,彰显了中国特色社会主义以人民为中心、“由情而治”的治理理念。中国式现代化不仅要构建高效运转的行政管理体系和健全的法治框架,还要深入关注并回应民众的情感需求,以情感为纽带着力构建基层治理新格局。面对普遍存在的以“制度—技术”为中心的治理范式,社会治理要破除在追求效率与可控性的过程中可能出现的工具理性局限,须始终高度重视个体或群体的情感在国家治理体系中的积极价值。随着学界对理

性治理的反思越来越深刻,在社区治理场域中“情感回归”理念逐渐成为广泛共识。

一、基层社会情感治理的提出与理论内涵

1. 基层社会情感治理的提出

情感是人类与生俱来的一种本质现象,其作为跨学科概念,涉及哲学、心理学、生物学和社会学等多个学科领域。人类对情感本质、功能的系统思辨由来已久,如古希腊哲学家柏拉图在《理想国》中就探讨了情感与理性之间的关系。不可否认,人是情感的存在,情感对个体和社会都有着深远的影响,既影响着个体的情绪、行为和决策,也影响着社会的一致性和和谐。情感治理作为一种新兴的学术概念,其生发与媒介变革、社会转型紧密相关。相较于西方学界提出的情感治理概念^①,我国学界于2016年针对新媒体时代的社会心态与情感治理关系进行专

收稿日期:2024-10-16

基金项目:国家社会科学基金项目“制度—行为视角下多元创新主体价值重构研究”(23&ZD134)。

作者简介:张冉,男,华东师范大学公共管理学院教授,华东师范大学社会组织与社会治理创新研究中心主任、博士生导师(上海 200062)。

门研讨,赋予了情感治理本土化内涵,强调其本质在于情绪安抚与心灵慰藉^[2]。情感治理视角下,媒介变革带来的挑战要求民众提升理性判断力,而这一目标难以通过短期说教实现^[3]。因此,深刻洞察社会转型期及新媒体时代社会大多数成员共享共有的社会认知、社会需求、社会情绪、社会价值观和行为倾向心态的内在需求,回应复杂社会治理挑战,化解潜在的社会矛盾,是我国情感治理本土化发展的主要内容。近年,随着以心理学与公共管理学等多学科交叉融合为特征的行为公共管理浪潮以及行为治理理念的流行,情感治理的理论研究与实践开展获得了多维度的学科理论支撑^[4]。学界逐渐认识到,不仅要强调宏观和中观叙事,还要关注微观情感视角的治理主体和治理对象的内在需求及重要价值,倡导以遵循人的心理规律为原则的社会善治^[5]。

在国家政策层面,党中央明确提出“以人民为中心”的发展思想,强调关注人民群众的情感需求与心理状态,凸显了基于情感规律推进社会治理的时代要求。在此背景下,情感治理研究不仅是学术发展的必然趋势,更是学界响应国家发展战略的重要体现。作为一个新兴研究领域,情感治理的研究成果主要聚焦于理论逻辑、实践困境与路径探索等方面,主题涵盖高等教育、媒体传播、社会治理等多个维度。然而,既有情感治理研究对社区这一微观场域的关注仍显不足。部分研究对社区情感治理的困境和实践路径作了初步探索^[6-7],还有些研究从党建引领^[8]、社会工作^[9]、志愿服务^[10]等视角作了有益讨论,但对社区情感治理的理念内涵、价值意蕴、生发基因等基础性问题的认识仍有待深化。情感治理研究不应只局限于传统社会学、心理学等领域对情感发生机理的表层解释,还须进一步拓展到对基层社会“社区人”这一兼具治理主体和治理对象双重身份群体的内生性逻辑的理论分析。这有助于进一步丰富情感治理的理论内涵,并为完善基层治理体系提供全新思路和方法论支持。

2. 基层社会情感治理的理论内涵

当前,我国基层社会情感治理呈现为多维度的“治理三角”架构,涵盖了对象治理、工具治理、目标治理三个相互关联且互为支撑的关键要素。

其一,情感对象治理——彰显情感的靶向化调适,即以居民群众的情感需求和情感特征为治理对象和出发点的治理理念。基于上述理念,情感治理策略主要聚焦于对居民情感因素的精准识别、深度分析和科学调控,旨在通过科学利用情感因素,提升

基层治理效能。以邻里纠纷处置为例,情感对象治理在关注事件本身的同时,更为注重识别并分析纠纷双方的情感特征(如愤怒、焦虑、满意等情绪表达),并基于此进行情感疏导和调解,进而促进双方和解。因此,居民的情感因素不仅是治理活动中需精细管理和调适的关键对象,更是治理活动的起点。习近平总书记多次强调“以人民为中心”的发展思想,而情感对象治理通过精准识别和调适居民的情感需求,体现了对人民主体地位的尊重和关怀。在治理框架中,作为情感对象治理的相对形态,物质对象治理以物质资源与环境改善为治理对象和重点内容。虽然物质环境改善可以显著提升居民的生活质量和幸福感,但过度强调物质对象治理而忽视对居民情感需求的关切,如缺乏温情的强制拆迁、缺乏人文关怀的硬件建设,也会造成社会信任危机以及居民情感问题的积压。因此,基层治理需要注重物质治理与情感治理的平衡发展,以实现基层善治。

其二,情感工具治理——凸显情感的策略性应用,即将情感变量(如信任、共鸣等)作为治理手段或工具的治理方法。从技术表征维度看,情感工具治理与制度工具治理形成鲜明的对比。前者强调基层治理中情感因素的柔性作用,后者侧重于依赖规章制度、法律条文等刚性手段来达成治理目标。在情感政治学中,情感不仅是政治过程的产物,更是塑造政治行为的关键工具,能够影响公众舆论、政治态度和行为^[11]。在实践层面,情感工具治理通过一系列技术性的情感策略,直接作用于居民群众的情感状态。作为一种“以心换心”的工作方式,情感治理通过以情换情、以情感人的群众路线,促进关系共同体的建构^[12]。例如,社区干部运用情感说服策略,唤醒居民潜藏的社区认同感和家国情怀,进而有效引导其参与社区治理。在实践中,情感工具治理不仅可以提升柔性德治的可操作性,还是刚性法治的有力补充和激发居民自治的有效手段,有助于构建刚柔并济的基层社会治理体系。

其三,情感目标治理——昭示情感的价值性导向,即以提升个体或群体的情感状态(如幸福感、认同感)为核心目标的治理导向。情感治理本质上是对“社区情感再生产过程的干预”^[13]。具体来说,情感目标治理的核心聚焦于人的情感和心理状态,以情感需求满足和情感资源再生产为目标,通过重塑情感联结(如构建情感共同体),实现基层社会治理目标。在实践中,情感目标治理要求在受众情感需求识别的基础上,通过运用策略性手段特别是情

感工具,激发积极情感,化解负面情感,最终实现民众心理福祉的增进。通常,理性目标治理侧重于实现客观、量化的绩效指标,如社区治安案件发生率、环境达标率等。而情感目标治理将和谐关系与积极情感(如家国情怀)作为治理成效评价标准,并不限于对工具理性和正式规则的价值追求^[14]。因此,在情感目标治理框架下,优化和提升居民的情感状态成为治理的首要任务。作为历史唯物主义人民情怀的当代表达,习近平总书记多次强调的“获得感、幸福感、安全感”正是情感目标治理的重要表征,为情感目标治理提供了深厚的理论基础和实践指南。

概言之,情感对象治理作为输入与起点,明确治理边界与核心内容;情感工具治理作为有效介质,通过运用得当的技术和手段,将治理对象的诉求转化为可操作的治理行动;情感目标治理作为目标导向,可检验治理工具的有效性并反向对治理对象优先级进行调适。三者协同联动,有机融合,以三角型架构共同构成基层社会情感治理内涵的完整体系。因此,从理论整合视角而言,情感治理可被界定为一种系统性的治理范式,其核心在于:通过精准识别与分类治理特定情感对象,整合多元化治理工具,进而实现预设的情感治理目标。这一结构化概念不仅体现了治理理论中整体性思维范式的应用,更要求在实践中构建“对象—工具—目标”动态协同机制,以实现治理效能的最优化。基于此,情感治理现代化强调以动态化捕捉基层社会情感需求为起点,以科学化配置治理工具为支撑,以精准化定位治理目标为导向,构建从情感识别到干预实施再到效果评估的完整治理链条,从而为基层治理效能提升提供理论与实践的支持。

二、基层社会情感治理的价值意蕴

在现代社会中情感治理常受到以制度和技术的为核心的理性主义治理理念的压制。然而,中国社会是一个凸显情感价值的“情理”社会,在这样的治理语境和独特场域中将情感治理作用于基层社会尤其是社区,能够在治理方式、结构及效能等方面彰显其积极价值。

1. 基层治理方式的融合创新:法治柔性化与智治协同补强

一方面,柔化法治,增加治理温度。基层治理法治化强调规则的明确性和可预测性,这是全面建设社会主义现代化国家的内在要求。受唯理主义影

响,情感常被误解为一种具有潜在危险性的因素,被认为对法治的稳定带来不利影响。然而,如果将理智与情感置于对立的两端,就会忽略一个基本的事实,即理性思考往往源于情感本能,并以个体情感体验为基础,情感为理性思考提供动力和方向^[15]。中国司法素有“情理法”的特点,情法两尽是理想追求。在当代社会,法治需要充分考虑个人情感、道德伦理与社会现实,情法相容是社会治理的必然趋势。现代国家的治理是以“和谐为善”为目标的治理,基层治理亦需要从依法而治走向法的善治,在这个过程中治理的温情和人性化是不可或缺的。情感本身具有“两面性”,持有消极面(如脱离规范控制的个人激情)的同时,也蕴含着有助于基层法治目标实现的积极因素(如集体共情、正义感)。在基层治理实践中,情感治理可以有效弥补法律条文的刻板的限度,使法治更具“温度”,符合国家、社会和道德的多维要求。同时,情感治理通过柔性行动方式释放制度权威,赋予政策“生活化”特征,有助于宏观政策转化为个体的日常生活叙事^[6],提升政策执行效果。在社区层面,情感治理能够有效软化法治的刚性,使法律执行更具人情味,由此减少政策推行的阻力。例如,社区纠纷处置在坚持依法裁决的同时,还应重点关注矛盾双方情感的疏导和修复,避免简单粗暴的执法,从而提升居民的法治认同感。

另一方面,协同技治,增进治理智慧。随着物联网、云计算、AI等现代技术广泛运用于社会治理领域,智慧治理已成为基层治理现代化的核心要素。科学的数据分析和智能算法显著提升了基层治理的效率和精准性,信息化平台的运用则有效增强了政务透明度和公众参与度。然而,鉴于数据偏差、算法歧视等问题,技术治理有时无法全面反映、兼容复杂的基层社会现实和社区多样化特征,在适应社区居民多元化、异质性需求方面存在局限,在一些情况下甚至存在痕迹主义、数字狂欢的倾向。因此,技术治理应遵循以伦理规则为基石的道德情感逻辑,视情感为其价值合理性的重要源泉^[16]。将情感重新置于基层治理的核心位置,通过深化数据的人文解读,积极引入不同群体尤其是社区弱势群体的情感需求视角,有利于确保技术治理的合理公正,防止技术治理偏离社会治理共建共治共享的初衷。促进技术与情感的深度融合(如情感人工智能技术的应用),将显著增强智治系统的情感感知能力,赋予其更为细腻的治理智慧,弥补技术治理可能带来的冷漠感,进而全面提升基层治理的综合效能。例如,社区通过

智能平台精准推送个性化的关怀信息,可以让居民切实感受到社区的温情,有助于营造富有“温度”的社区氛围。

2. 基层治理结构的重塑再造:熟人社会重构与治理共同体建构

一方面,重构熟人社会,激发基层自治。作为个体日常生活最为贴近的空间,基层社区承载了人民群众丰富的生活记忆和深厚的情感寄托,也是个体参与集体行动的重要平台。然而,随着城市化进程的快速推进,社区个体原子化、碎片化现象凸显,生活于同一社区空间的居民成为“最熟悉的陌生人”。于是,空间意义上的“附近的消失”成为当前基层治理的棘手难题,严重削弱了社区凝聚力。面对现代社会的各种不确定性,大多数个体渴望依赖并回归“附近”的温暖,以获得自身的掌控感^[2]。在此背景下,情感治理价值显得尤为重要,它通过在“附近”构建起紧密的情感关系并强化集体情感,重构社会连接和熟人社会,进而激发居民自治活力。换言之,情感治理通过居民情感互动的增进,使居民在情感共鸣中形成紧密的社会联结,打破了现代社会中人际关系的疏离和冷漠。进言之,情感治理在促进熟人社会的回归与重建的同时,通过构筑集体情感,能够有效地唤醒和激发居民对社区的归属感和责任感,增强社区居民对共同价值观和目标的认同,进而促进社区自治。当然,在一个高度现代化的原子式社会,“熟人社区”建设并非价值判断上的历史退步^[17]。与农耕文明时期以血缘关系为基础的熟人社会不同,新时代基于情感线索的熟人社会强调以情感共识为基石,通过促进居民间情感交流和价值观认同,激发社会主体从个体性转向公共性,形成一种超越传统血缘和地缘关系的新型社会联结,这也是建设人人有责、人人尽责、人人享有的社会治理共同体重要载体。

另一方面,建构治理共同体,促进基层共治。治理共同体是社会治理现代化的重要实践内涵,而情感治理以其独特的视角和策略成为构建基层治理共同体的关键路径。情感治理以信任关系的建立和关怀之情的传递为核心主线,致力于不同类型关系共同体的构建^[12]。在情感本体(即居民)层面,情感治理通过情感交流使居民间产生基于同一生活空间的共同情感与体验认知,并促进居民在思想上达成共识,为基层治理共同体的形成奠定坚实的群众基础。在实践中,情感治理将引发居民间深度的情感共鸣,增强相互理解和信任,促进社区凝聚力的增进

和集体行动的形成,助推基层社会共建共治。同样,在治理主体层面,鉴于角色定位、职责内容等的差异,政、社、企等不同的治理主体有着异质化的利益诉求和治理目标。例如,政府部门侧重于政策执行和社会稳定,企业关注经济效益和资源整合,居民关心生活质量和社区环境。这种差异化难免引发治理过程中的分歧和冲突,甚至可能阻碍社区共治的达成。然而,情感治理通过增进共同体边界的社会交往和情感再生产,可以促进共同情感(如社区认同感和责任感)的形成,从而为治理“共同化”提供价值基础。换言之,情感治理为推动治理主体间的情感、意见互通交流,促进相互间的换位思考和理解认同提供了可能,有利于多主体在治理目标和行动上达成高度共识,实现基层共治。

3. 基层治理效能的优化提升:治理效率升级与民众幸福感增进

一方面,增进信任关系,降低治理成本。首先,从社会沟通层面看,情感治理借助于有效的情感交流与互动,有利于增进社会各方的情感联结和信任资本,进而降低基层治理实践中的社会协调及沟通成本。在我国,协商民主是推进基层社会治理现代化的必要条件。基于情感治理建立起的信任关系可以使居民对协商过程和结果形成更高的认同度,减少协商过程中的分歧和争论,从而提升协商的效率和效果。其次,从社会动员层面看,情感治理借助情感激励机制可以有效激发居民的主人翁意识,减少他们对行政动员的依赖,进而降低治理成本。在基层社区,情感治理通过信任、认同等情感性激励因素,能够构建一种“超越行政系统正式制度”的内生性激励机制。当个体对社区萌生强烈的归属感和责任感时,他们更倾向于自发、主动地参与社区治理,减少对外部治理力量的依赖并由此降低基层治理的组织动员成本。最后,从社会控制角度看,情感治理通过早期干预和心理疏导,可以有效预防问题的发生和扩大,减少后期社会治理成本。以预防性和前瞻性为特征的源头治理是全过程降低基层治理成本、提升基层治理成效的关键举措。在基层社区构建基于情感沟通的信任关系,是形成社区积极信息共享机制、舆论导向机制的重要基础和基本前提,这不仅能够帮助治理者及时掌握社区居民的心理状态和潜在矛盾,实现对基层治理问题的早识别、及时介入,还有利于减少后期治理所需的资源投入。

另一方面,凸显民本情怀,提升居民幸福感。通常,自上而下的治理模式代表着刚性的理性制度力

量,难免忽视微观层面社区成员的多元情感需求。对此,有学者指出,源于人际疏离和信任缺失的社会断层需要由情感而非制度和数据来治愈^[18]。情感治理聚焦于居民间的深度情感交流和集体情感的构筑,在增强社区居民的归属感和认同感、满足人们对充满温度的社会生活的情感需要方面具有独有的技术优势。以新就业群体(如外卖骑手、快递员)为例,其职业流动性高,社区疏离感强烈,幸福感相对匮乏。情感治理通过实施针对性的情感关怀和情感支持策略,能够有效增强新就业群体对社区的认同感,帮助他们建立起与社区的情感纽带和归属关系,在提升其幸福感的同时,激发其参与社区治理的积极性和热情。此外,从地方依恋的视角来看,个体对特定地理空间的情感联结能够显著强化其心理稳定性和安全感^[19]。情感治理通过营造和谐、友爱的社区氛围,赋予社区治理更多的人性化色彩,不仅可以有效减少邻里间的矛盾和冲突,还有利于修复源于人际疏离和信任缺失的社会断层,增进个体对社区的情感联结和安全感,也是对满足人民群众美好生活需要的一种积极回应。

三、基层社会情感治理的本土基因

我国社会治理体系深植于中国特色社会主义独特的社会基础之中,这为基层社会的情感治理实践提供了政治和社会的双重本土基因。

1. 政治基因:党的情感工作传统与时代优势

在中国共产党百余年的发展过程中,党始终将情感工作作为连接政治与社会的重要纽带,高度重视在具体工作(如群众工作、统一战线)中对情感的根本真实性的深刻洞察和巧妙运用^[20],着力实现政治体系对民众情感需求的关注和回应。我国基层治理的根基在于党的坚强有力领导。而且,党在情感工作方面所具有的工作传统与独特优势为情感治理的基层实践提供了宝贵经验和坚实保障,指引着情感治理的发展方向和价值导向。

一方面,党的情感工作传统为情感治理提供宝贵的方法论指引。自建党之初,党就高度重视情感运用,政党理念不仅高效务实,更展现出独特的情感智慧。高度重视人民群众的情感工作作为党的事业发展凝聚了强大的精神动力和深厚的群众基础。作为中国共产党的生命线,群众路线不仅是党领导革命的根本法宝,更是实现人民群众情感与党的信念深度融合的重要策略。通过悉心倾听群众呼声、切实

解决群众疾苦,党在情感层面成功拉近了与群众的距离,显著提升了群众的归属感和认同感。在革命与建设的恢弘进程中,党巧妙运用多样化的情感工作策略,凭借情感的力量有效凝聚民心,充分激发民力。以土地革命时期为例,党借助歌曲、戏剧、标语等生动且富有感染力的载体形式,将党的政策和理念深入人心地传递给广大农民,成功点燃了他们的革命激情;在技术上用“说理”“谈心”“诉苦”“思甜”“挖根”“算账”等情感化、仪式性的工作方法以及拟亲情化的话语,唤醒集体情感,调动群众情绪。而且,“人情味很浓”也是党统一战线工作的一个重要特点^[21]。在抗日战争时期,党领导广大人民群众投身抗日救亡的伟大事业。为了在宣传教育工作中着力激发最广泛人民的革命热情和爱国情感,党积极探索并实践富有特色的情感工作方法。当时,邓小平深刻指出,“感情的联络也是必要的,因为这对政治上的接近是有帮助的”^[22]。正是通过细致入微的情感联结,党的统战工作实现主体与工作对象之间形成同一政治共同体之中“一家人”“自己人”或“同盟者”的亲密关系,凝聚力量共御外侮。

另一方面,党的情感工作优势为新时代情感治理提供不竭的动力源泉。中华人民共和国成立初期,面对经济基础薄弱、人民生活困顿、西方列强封锁的严峻挑战,凝聚民心、激发斗志成为党领导人民建设社会主义国家的首要任务。为此,党秉持马克思主义的人本思想,高度重视情感作为一种非正式治理要素的独特价值,善于运用情感思维研究工作、分析问题、调动资源、创新方法,成功探索出一条富有特色的情感工作路线。例如:党依托宣传教育体系,大力弘扬英雄模范事迹,深度唤起人民的爱国情感与建设热情;通过组织诉苦运动,有效激发民众对新社会的热切向往和对党的坚定信任;借助文艺作品的感召力,成功引发群众的情感共鸣并增强对社会主义制度的认同感。改革开放以来,党引领中国探索的发展路径深刻诠释了理性与情感在国家治理中的交融互促。这一发展范式不仅聚焦于经济增速与行政效能提升,更兼顾了民众的情感诉求与社会心态的调适,彰显了党在治国理政中的全面考量和人文关怀。在实施希望工程、抗击“非典”疫情、汶川地震救援与灾后重建等重要事件中,党通过深入倾听群众心声、切实解决民生疾苦,彰显了党以人为本的深厚情怀和治国智慧。进入新时代,党高瞻远瞩地提出了实现中华民族伟大复兴的中国梦。这一富有情感感召力的战略构想极大激发了人民群众投

身国家建设的澎湃热情。同时,党把“以人民为中心”的发展思想贯穿到各项工作中,并将人民对获得感、幸福感和安全感等美好情感体验的需求满足作为加强同人民群众联系的主要抓手,生动诠释了党情系民心的执政理念。在实践中,无论是深入基层的驻村工作(如“访惠聚”工程),还是众志成城抗击新冠疫情的斗争,都鲜明展现了党通过情感纽带实现与人民群众的紧密联结,显现出增强群众凝聚力的重要价值。同时,党大力弘扬社会主义核心价值观,在提升人民的道德情操和社会责任感的同时,使人们在共同的价值追求中深切感受到党和国家的关怀与温暖,从而进一步坚定了对党的信任和认同。可以说,自中华人民共和国成立以来,党将情感工作贯穿于社会建设、经济发展、文化繁荣、民生保障等各个领域,取得了诸多瞩目成就。这不仅为新时代情感治理的实践提供了宝贵经验和坚实支撑,也充分彰显了党建引领情感工作的重要意义。

2. 社会基因:中国社会的历史积淀与当代特征

在西方,情感通常被认为是一条与理性相矛盾的消极线索并常遭到理性的压制。然而,在“情感社会”的中国,情感是立国与社会建设的基础。情与理的复杂纠缠和融合共同影响着人类行为和社会结构,为当代基层社会情感治理实践提供了重要的社会基础。

一方面,社会传统为情感治理提供了丰富的社会资源和实践智慧。首先,中国自古以来根深蒂固地植根于人情社会的传统,情感因素在人际关系和社会互动中占据着重要地位。作为中国传统文化之精髓,儒家思想具有鲜明的情本理寓和重情倾向,体现着一种以“情”为主、情理交融的情理主义道德哲学的实践逻辑^[23]。同时,在儒家思想看来,情感是道德生成的起点并由此形成道德情感,驱动现实的人自觉向善和自觉遵守社会秩序,如孔子的“孝悌论”、孟子的“四心说”。可以说,中国传统文化特别是儒家思想的情感哲学所内蕴的伦理价值体系为基层社会情感治理提供了有益的文化基础。其次,受传统礼治文化的影响,我国传统乡土社会一直注重以权威、道德和人情等为基本治理元素维护基层社会秩序,情感治理从未跳出过中国乡土社会的治理框架^[24]。在这种情感社会结构中,乡村社会内部紧密相连的人际关系和频繁交织的人情往来逐步构建起以情感为基石的社会网络;族长、乡绅等地方精英则凭借自身的威望和经验,有效调节社会纠纷,维护社会秩序。这为当代基层社会情感治理奠定了深

厚的社会根基。当前,乡土社会的“人情”和“熟人性”等传统文化惯性仍然在乡村治理中发挥着重要作用,社会秩序和人际关系的维系仍在一定程度上依赖于传统习俗、道德规范和情感纽带。在依靠伦理规范对人们行为实现内在约束的同时,人情作为社会交往的润滑剂,通过礼尚往来、互助合作等方式,维系着基层社会的和谐与稳定。因此,在现代化的发展语境下,情感治理始终没有游离于中国乡土社会的治理框架之外,而是与德治、法治、自治紧密融合,共同维系着乡土社会的稳定与发展,成为基层社会治理体系的重要组成。

另一方面,基层特征为情感治理奠定了重要的治理环境和社会基础。一是熟人社会的结构特征。中国基层社会具有显著的乡土性,强调土地和熟人关系在社区生活中的核心地位^[25],居民之间形成了密集的社会网络和稳固的信任关系。这种熟人社会的结构使得情感交流成为维系社区关系的关键纽带,为情感治理奠定了坚实的社会基础。在治理实践中,熟人社区中稳固的信任关系有效降低了沟通成本,构成情感治理的重要前提。而且,从情感社会学视角看,熟人社区中共同的社区经历和文化背景较易引发居民主体的情感共鸣,进而增进社区共识,为情感治理的顺利实施提供有力支撑。二是丰富的生活化事件。基层社会的日常生活实践不仅映射着社会结构和制度安排,更深刻体现了人们的价值观念和情感取向。作为生活化空间的具体表征,基层社区充斥着大量且多样化的生活化事件如邻里纠纷、家庭矛盾、社区活动等。这些事件常传递着具体且直接的情感需求,事务处置模式无法表现为韦伯所提及的那种极高理性化的“自动售货机”^[26],而是需要通过以人为主体和载体并辅以情感化策略予以回应和解决。三是凸显民主的扁平化社会。基层社区由较小的地理单元和相对固定的居民群体构成,其社会关系简单直接。而且,基层社区中居民地位相对平等,治理过程凸显民主性,社会运转更多地依赖于人情与信任。因此,基层社区常呈现出典型的扁平化结构,为情感治理提供了灵活的治理环境。通常,扁平化的社会结构能够有效减少因权力距离而带来的沟通障碍,有助于构建平等互动的情感交流关系。在此背景下,居民更易形成对社区的归属感和认同感并促进社会资本的积累,为情感治理提供重要的社会资源支持。正如有学者所言,基层社会呈现扁平化特征,天然抗拒等级制与科层制,赋予了社区独特的温暖底色^[27]。

四、基层社会情感治理的实践布局

随着城市化的快速发展,情感治理作为一种以人为本的治理模式,对于化解基层矛盾、塑造积极社会心态具有重要意义。情感治理的实践路径和方法可以多种多样,但其重点在于要以党政引领为根本保障,以专业化能力建设为内生动力,以情境化适配与人文关怀为价值导向,以数智化转型为创新引擎,通过以心换心的治理方式转化社会消极情感,培养社区群众积极情感,激发居民参与社区共同体建设的热情。

1. 党政筑基:强化情感治理的结构支撑

一方面,党建引领,提供组织化支撑。情感治理应坚持党建引领,以社会主义核心价值观为导向,通过情感治理的“政治化”与政治引领的“情感化”,将党的政治优势转化为情感治理的强大动力。在实践中,须强化基层党组织对社区情感共同体的建构功能,通过建立“网格党支部—楼栋党小组—党员中心户”的三级组织网络,构建政治引领的情感动员体系。这种组织架构既可以保证党的政策传导,又能及时捕捉社区情感波动,通过基层党组织牵引来实现对居民群众情感诉求的快速响应。同时,社区党委应发挥党员干部示范引领作用,通过党员示范作用培育社区公共精神,将个人情感升华为集体认同;组织党员干部定期走访基层,组织情感恳谈会,成立由党员干部和志愿者组成的情感关怀小组,构建党建引领的常态化情感关怀机制。

另一方面,政府负责,夯实制度化保障。制度供给是情感治理规范化与长效化的重要基石,其核心在于通过制度化设计为情感治理提供结构性支撑。基层政府应结合社区实际,制定专门的情感治理政策框架,明确治理目标、路径与责任主体,确保情感治理有章可循。鉴于社工干部在倾听诉求、调解矛盾等工作中承担大量情绪劳动但未得到充分制度化认可的现实,基层政府需构建制度化的正向激励机制,积极认可情感工作者的劳动价值并以此增强其职业认同感。同时,基层政府还有必要建立健全科学的情感治理监督与评估机制,进行情感治理效能的动态监测与反馈,不断优化情感工作制度。在正式制度之外,基层政府需发挥主导作用,牵头推进居民议事会、协商会等非正式制度机制建设,搭建规范化、常态化的情感交流平台。这不仅有利于促进民间的情感共鸣与价值共识,还可为社区情感治理

奠定坚实的群众基础与社会资本。始终坚持正式制度与非正式机制的有机结合是推动情感治理从碎片化向系统化、从临时性向常态化转变的关键,也是实现社区情感生态良性循环的重要前提。

2. 专业驱动:提升情感治理的精专程度

新时代,我国社会主要矛盾的深刻变化推动基层治理专业化发展由单纯嵌入体制逐步转向深度融入人们日常生活和情感世界。作为人的内心体验,情感具有高度的主观性和个体差异性,使得情感治理实践难以标准化。为规避情感治理实践中的经验主义倾向,须强化情感治理主体的专业化能力建设,确保情感治理的精准性与专业性。

一方面,加强专业人才培养建设。情感治理以无形的人力资源作为其核心工作载体,决定了其对专业人才的高度依赖。而且,情感治理工作涉及社会学、心理学、公共管理等多学科知识的交叉融合与综合运用,这一跨学科特性决定了情感治理人才需具备较为全面的社会工作专业素养。因此,人才专业化建设无疑构成了社区情感治理专业驱动体系中的核心要素。实践中,基层社区既要招聘具备心理学、社会学等专业背景,具备高度同理心、沟通协调能力和职业道德素养的社会工作专业人才,还要推进系统化培训,增强社区干部情感工作理论与方法的运用能力,提升其情感分析、激励、调适等专业化水平,确保他们在矛盾调解、社会动员等工作中能够科学设计并有效实施情感治理策略。

另一方面,完善并构建情感治理的专业化支持体系。社区应开发符合本地域风土人情的情感治理教育课程体系,并结合案例库建设,实现经验的系统转化与有效传承;建立情感治理的标准化实践框架,完善“社区情感风险评估指南”“情感矛盾分级干预规程”等专业化操作规范,通过文本化路径,将情感识别、疏导与修复等环节纳入专业化的治理流程。此外,社区还应积极引入专业化社会力量,与心理咨询机构、社会工作服务机构等专业化社会组织建立深度合作关系;同时,充分利用高校心理学院、公共管理等领域专业资源与智力支持。基于此,构建多方协同、资源共享的基层社会治理格局,进而共同推动情感治理的专业化进程。

3. 情境适配:推进情感治理的因地制宜

每个社区都承载着独特的文化背景和历史传统,深刻影响着居民的价值观念、行为模式以及情感表达方式。情感治理既要体现对社区独特性的尊重,还要善于获得来自社区情境的内在支撑。

一方面,开展情感治理的分类施策。具体而言,在情感治理过程中,为提升治理的针对性和实效性,治理主体须细致入微地考察社区情境,精准识别并回应居民的实际情感诉求。例如,在拥有深厚历史文化底蕴的社区可将其蕴含的“非遗”文化元素和传统节庆活动作为情感治理的有效抓手,既可激发居民的文化自信,又能积累情感资本,增强社区凝聚力。同时,鉴于社会结构的差异性,社区情感治理的工作重心还需要结合家庭结构、邻里关系、社会阶层等因素进行调适。例如,老龄化社区的情感治理应重点聚焦老年人的现实情感需求,通过提供陪伴和关怀服务,缓解他们的孤独感和生活无助感。此外,同一社区的不同类型群体对情感支持的需求亦存在较大差异,对此,须实施个性化的情感干预,如针对空巢老人的情感关怀、面向单亲家庭的心理辅导或社会帮扶等。

另一方面,营造情感治理的适宜氛围。良好的社区氛围是培育居民情感共识、建立个体间情感纽带、形塑情感共同体的重要条件,能够为情感治理提供良好的社区行动环境与社会心理基础。在实践中,社区应通过系统化的情感传播与教育,提升社区成员的情感认知能力与情感素养,培育积极的情感价值观,引导其形成健康向上的情感态度与行为模式,为情感治理奠定个体层面的心理基础。除此之外,社区还应结合居民情感需求特征,策划并举办多元化的文化活动与志愿服务,深化居民间的情感联结,增强社区成员的情感认同与归属感,以此促进情感融合;着力构建开放包容的情感文化环境,为拥有不同背景和观点的群体能够在和谐友爱的氛围中开展平等的情感交流和对话提供基本保障。

4. 人文关怀:彰显情感治理的伦理底色

其一,坚持以居民情感需求为核心理念,防止情感剥削。在情感治理实践中,须警惕以激发和利用居民情感为手段来达成某种功利性目标的行为。例如,某些“走过场”式的“送温暖”“打感情牌”等活动,表面看似充满“以人民为中心”的人文关怀,实则却建立在对居民情感需求的利用和剥削之上,旨在满足个别领导干部的政绩需求或企业团体的形象宣传,而非真正关心居民的情感福祉。

其二,恪守伦理规范,杜绝过度情感操控,确保治理程序及目的正当性。情感治理若偏离“人本”初衷,将可能异化为一种情感操控工具。而忽视居民情感自主权、缺乏人本关怀的情感操控(如情感消费过度的“感恩教育”),会破坏社会信任并增加

居民的心理负担,进而对基层治理产生负面影响。因此,治理主体在情感治理工作中应秉持以人为本的工作理念,扮演社会成员积极情感自主生发的引导者和协助者的角色而非控制者角色,尊重并保护居民的个人生活和情感选择,始终坚持“以人民为中心”的治理理念。

其三,尊重居民情感隐私区,对情感干预边界保持谨慎态度。情感是基于个体的身份、个性及亲密关系的一种社会存在。因此,情感治理要严格保护居民生活隐私,建立完善的情感信息保护机制,防止个人信息和情感状态被无端侵犯或泄露。信息时代,人工智能在基层治理中的广泛应用催生了情感技术的衍生效应,进而引发了情感隐私泄露、情感控制等伦理风险。对此,社区情感治理不应仅停留在程序可能与技术可行的探讨状态,而应保持伦理反思的治理精神,坚持对治理合理性及人民性等根本性问题的追问,确保对居民内心情感诉求的深刻理解和真诚关怀。

5. 数智赋能:实现情感治理的智慧转型

数字技术的迭代升级不仅重构了情感生产的社会化机制,还重塑了治理主体间的情感交互模式。基于此,基层社会需要推进情感治理与现代技术的深度融合,促进情感治理的智慧化转型,实现价值理性与工具理性的辩证统一。具体而言,主要涉及以下几方面的数智化转型。

其一,情感识别的数智化。社区治理主体应加强语音情感分析、面部表情识别等智能技术的整合与应用,在结合社区熟人社会特征与情感互动规律的基础上,构建多模态情感识别系统。在实践中,还要主动、实时地捕捉居民在公共事务参与、社区各种活动中的情感表达,并善于利用先进的数字治理技术精准生成动态情感需求画像,从而提升情感治理的响应速度与适配精准度。

其二,情感决策的数智化。社区治理应充分依托大数据分析技术,系统整合12345市民热线、社区论坛、网格员走访记录等多源异构数据。依托机器学习算法对海量情感数据进行深度挖掘与趋势预测,构建“社区情感指数”监测平台,以实现社区居民情感波动的实时监测与预警,为基层治理决策提供科学化、量化的数据支撑,从而实现对基层矛盾进行及时预警和柔性化解的治理目的。

其三,情感互动的数智化。当前,人工智能领域正逐步向情感维度拓展,使得“人机协同”的情感治理新模式成为可能,为解决现代社会中技术连接增

强与情感疏离加剧并存的“情感悖论”提供了新的契机。具备情感温度的人机交互系统能够通过情感劳动的智能化,有效缓解基层工作者的职业倦怠,并拓展情感治理的时空边界。鉴于此,基层社区应积极建设或应用基于自然语言处理技术的情感对话系统,构建具有本土地域文化特性的情感语料库,试点推进“AI情感专员”“情感陪伴机器人”等项目,以探索人机情感互动新模式。

注释

①2007年,英国学者 Richards 率先提出情感治理概念(emotional governance),主要用于阐释如何通过媒体手段进行情感的理性调控,以实现政治价值的目标。

参考文献

[1] 黑格尔.历史哲学[M].王造时,译.上海:上海书店出版社,2001:23.

[2] 何雪松.情感治理:新媒体时代的重要治理维度[J].探索与争鸣,2016(11):40-42.

[3] 周晓虹.社会心态、情感治理与媒介变革[J].探索与争鸣,2016(11):32-35.

[4] 张冉,张书维,曲如杰,等.行为公共管理学:历史、现状与趋势[J].行为公共管理与政策,2024(1):6-35.

[5] 许燕.社会健康与社会善治的心理学研究[J].人民论坛·学术前沿,2024(3):94-103.

[6] 侯万锋.国家治理视野下的乡村情感治理:维度、困境与进路[J].甘肃社会科学,2024(2):101-108.

[7] 吴晓凯.寓情于治:社区情感治理的逻辑理路与实践路径[J].学习与实践,2024(6):51-61.

[8] 方雷,弓豪.新时代党建引领基层情感治理的机理与路径[J].江淮论坛,2023(2):97-102.

[9] 罗强强,方文丽.情感治理:社会工作发挥效能的内在逻辑与优化路径[J].学术探索,2024(3):126-132.

[10] 杨永娇,杨靖茹.情感治理视域下党建引领社区志愿服务研究;

基于重庆市“老杨群工”的个案[J].中国非营利评论,2022(1):129-148.

[11] WEBSTER, ALBERTSON. Emotion and politics: noncognitive psychological biases in public opinion[J]. Annual Review of Political Science, 2022(1):401-418.

[12] 唐亚林.人心政治论[J].理论与改革,2020(5):115-129.

[13] 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(6):28-36.

[14] 李慧龙,尉馨元.比较视野下情感治理的实现机制:一个“联结-弥合”视角[J].中国行政管理,2023(8):71-78.

[15] 廖奕.面向美好生活的纠纷解决:一种“法律与情感”研究框架[J].法学,2019(6):122-139.

[16] 谢瑜,谢熠.大数据时代技术治理的情感缺位与回归[J].自然辩证法研究,2022(1):124-128.

[17] 杨建.基层治理中“熟人社区”治理模式的证成[J].法学,2021(3):150-161.

[18] GUY, MASTRACCI. Making the affective turn: the importance of feelings in theory, praxis, and citizenship[J]. Administrative Theory & Praxis, 2018(4):281-288.

[19] SCANNELL, GIFFORD. The experienced psychological benefits of place attachment[J]. Journal of Environmental Psychology, 2017(AUG):256-269.

[20] 刘东.中国学术:第8辑[M].北京:商务印书馆,2001:102.

[21] 张裔炯.新形势下发展统一战线的根本遵循[N].人民日报,2015-09-28(15).

[22] 邓小平文选:第1卷[M].北京:人民出版社,1994:17.

[23] 郭卫华.“合理”与“合情”:中国情理主义道德哲学传统的实践逻辑[J].中州学刊,2024(11):103-110.

[24] 汪勇,周延东.情感治理:枫桥经验的传统起源与现代应用[J].公安学研究,2018(3):1-23.

[25] 费孝通.乡土中国[M].上海:华东师范大学出版社,2018:1-10.

[26] 韦伯.论经济与社会中的法律[M].张乃根,译.北京:中国大百科全书出版社,1998:355.

[27] 刘建军,张兰.社区社会资本的性别化积累[J].华东师范大学学报(哲学社会科学版),2019(5):24-32.

Theoretical Exploration and Practical Layout of Emotional Governance in Chinese Grassroots Society

Zhang Ran

Abstract: Emotional governance is born in the unique soil of Chinese communities and carries distinctive local genes of both politics and society. As an important dimension in the social governance system, emotional governance manifests a new flexible governance paradigm that is “people-centered”. The emotional governance model of grassroots society presents a three-pronged structure of object governance, instrumental governance, and goal governance, and shows multi-dimensional positive values in terms of integration and innovation of governance methods, reshaping and reengineering of governance structures, and improvement of governance effectiveness. At present, in order to achieve the governance goals of promoting the regeneration of positive emotions, increasing the stock of social capital, and reshaping various social relations at the grassroots level, grassroots social emotional governance should be systematically practiced through the strategies of party and government building, professional driving, situational adaptation, humanistic care, and numerical intelligence empowerment.

Key words: grassroots society; emotional governance; rationalism

责任编辑:翊明