

## 摘要

社区治理是我国治理体系的重要组成部分，是城市治理的基础。目前，我国城市社区治理中存在的问题制约着社区治理的发展，对城市社区治理相关问题进行深入研究探索的必要性日益突出。情感治理为社区治理提供了新的视角，从情感的角度出发对社区治理问题进行研究不仅有助于社区治理相关研究的推进而且有助于为社区治理实践提供新思路、新方案。

本文从情感治理的视角对 X 社区治理问题进行探索与研究。本文以社区治理理论、情感社会学理论等为基础，采用访谈法、问卷调查法等研究方法，从情感治理的视角分析了 X 社区治理的现状、X 社区治理问题与原因，提出了 X 社区治理对策。

基于调研数据，X 社区治理中存在党建引领与社区情感治理融合不足、冷漠的邻里关系亟待重建、“意见领袖”作用仍有发挥空间、社区意识模糊、情感营造缺乏、社区公共精神不足等问题。究其原因是居民情感与需求缺乏关注、社区参与制度欠缺、社区福利体系不完善、社区情感表达渠道不畅、社区服务提供不足、治理技术运用不足、居民参与意识培养不足、居民参与积极性激发不足。针对社区治理中存在的问题，本文提出了党建引领与社区情感治理相融合、通过社会和社区重建邻里关系、借助于社区网络平台重塑社区邻里关系、发挥“意见领袖”的作用、增强公共价值引导、打造社区情感标识、倡导睦邻友好，促进邻里交往、加强社区道德建设、增强居民主体性与积极性、开展社区志愿服务和公益活动、加强社区服务、完善社区福利体系、丰富社区文化活动、发挥技术在情感治理中的作用等对策。

**关键词：**社区治理；情感治理；城市社区

# 目 录

摘 要 .....	I
Abstract.....	II
<b>第一章 绪论 .....</b>	<b>1</b>
一、研究背景和意义 .....	1
（一）研究背景 .....	1
（二）研究意义 .....	1
二、国内外研究综述 .....	2
（一）国外研究综述 .....	2
（二）国内研究综述 .....	4
（三）国内外研究述评 .....	5
三、研究思路与研究方法 .....	6
（一）研究思路 .....	6
（二）研究方法 .....	7
四、研究重难点与创新点 .....	8
（一）研究重点与难点 .....	8
（二）研究创新点 .....	8
<b>第二章 核心概念与理论基础 .....</b>	<b>9</b>
一、核心概念界定 .....	9
（一）社区情感 .....	9
（二）情感治理 .....	9
（三）社区情感治理 .....	11
二、相关理论 .....	12
（一）治理理论 .....	12
（二）社区治理理论 .....	13
（三）情感社会学理论 .....	13
<b>第三章 X 社区治理现状 .....</b>	<b>15</b>
一、X 社区概况 .....	15

二、X 社区治理现状 .....	15
(一) 积极发挥党组织作用 .....	15
(二) 健全“三治融合”组织体系.....	15
(三) 完善服务平台 .....	16
(四) 畅通“三化”服务渠道.....	16
三、X 社区调研数据分析 .....	17
(一) 访谈与问卷的设计 .....	17
(二) 样本基本情况 .....	17
(三) 信效度分析 .....	18
(四) 数据分析 .....	21
四、X 社区治理过程中的情感表达 .....	25
(一) 结构性情感层面 .....	25
(二) 情境性情感层面 .....	26
(三) 自我关联性情感层面 .....	27
<b>第四章 X 社区治理存在的问题 .....</b>	<b>30</b>
一、结构性情感层面 .....	30
(一) 党建引领与社区情感治理融合不足 .....	30
(二) 冷漠的邻里关系亟待重建 .....	30
(三) “意见领袖”作用犹待发挥.....	30
二、情境性情感层面 .....	31
(一) 社区意识模糊 .....	31
(二) 情感营造缺乏 .....	31
三、自我关联性情感层面 .....	32
(一) 社区公共精神不足 .....	32
(二) 居民情感与需求缺乏关注 .....	32
<b>第五章 X 社区治理存在问题的原因 .....</b>	<b>33</b>
一、结构性情感层面 .....	33
(一) 社区参与制度欠缺 .....	33

(二) 社区福利体系不完善 .....	33
(三) 社区情感表达渠道不畅 .....	34
二、情境性情感层面 .....	35
(一) 社区服务提供不足 .....	35
(二) 社区活动组织较少 .....	36
三、自我关联性情感层面 .....	37
(一) 居民参与意识培养不足 .....	37
(二) 居民参与积极性激发不足 .....	38
(三) 治理技术运用不足 .....	39
<b>第六章 情感治理视角下 X 社区治理对策 .....</b>	<b>40</b>
一、促进结构性情感再生 .....	40
(一) 党建引领与社区情感治理相融合 .....	40
(二) 重建邻里关系 .....	41
(三) 发挥“意见领袖”的作用 .....	42
二、注重情境性情感再生 .....	44
(一) 社区意识重构 .....	44
(二) 正向情感营造 .....	45
三、深化自我关联性情感体验 .....	46
(一) 营造社区公共精神 .....	47
(二) 回应与满足社区居民情感与需求 .....	48
<b>第七章 结论与展望 .....</b>	<b>52</b>
一、主要研究结论 .....	52
二、研究的不足与展望 .....	52
参考文献 .....	53
附录 .....	57
致谢 .....	i
关于学位论文原创性的声明 .....	iv
关于学位论文使用授权的声明 .....	iv

在学期间的科研情况 ..... v

## Abstract

Community governance is an important part of China's governance system and the foundation of urban governance. At present, the problems existing in urban community governance in China restrict the development of community governance, and the necessity of in-depth research and exploration of issues related to urban community governance has become increasingly prominent. Emotional governance provides a new perspective for community governance, and the study of community governance from the perspective of emotion is not only conducive to the promotion of community governance research, but also helps to provide new ideas and new solutions for community governance practice. This paper explores and studies the governance of X community from the perspective of emotional governance. Based on the theory of community governance and the theory of emotional sociology, the current situation of X community governance, the problems and causes of X community governance, and the countermeasures of X community governance were analyzed by using interview method and questionnaire survey method. Based on the survey data, there are problems in community governance, such as insufficient integration between party building guidance and community emotional governance, indifferent neighborhood relations that need to be rebuilt, there is still room for the role of "opinion leaders", community consciousness is blurred, emotional creation is lacking, and community public spirit is insufficient. The reasons are the lack of attention to residents' emotions and needs, the lack of community participation system, the imperfect community welfare system, the poor channels for community emotional expression, the insufficient provision of community services, the insufficient use of governance technology, the insufficient cultivation of residents' participation awareness, and the insufficient stimulation of residents' enthusiasm for participation. In view of the problems existing in community governance, this paper proposes the integration of party building guidance and community emotional governance, rebuilding neighborhood relations through society and communities, reshaping community neighborhood relations with the help of community network platforms, playing the role of "opinion leaders", enhancing public value guidance, creating community emotional logos, advocating good-neighborliness and friendship, promoting neighborhood exchanges, strengthening community moral construction, enhancing residents' subjectivity and enthusiasm, carrying out community volunteer services and public welfare activities, strengthening community services, and

improving community welfare systems. Measures such as enriching community cultural activities and giving play to the role of technology in emotional governance.

**Key words:** Community governance; Emotional governance; Urban communities

## 第一章 绪论

### 一、研究背景和意义

#### (一) 研究背景

社区是人民群众生活的重要场域，社区治理关系到人民群众生活的方方面面、关系到城市和社会的治理水平。社区是最基本的基石，地基打牢了，民族的根基就牢固了。社区虽不大，但是它连接着无数的家庭。提高了社区的服务和管理水平，我们就有了坚实的社会治理的根基。近几年，城乡治理工作的重点转向了基层，将更多的资源、服务和治理权力交给社区成为了新时代的一项重要的战略性措施。

事实上，中国的社区建设经历了三个阶段：从社区服务到社区管理和社区行政。中国早期的社会治理受到西方新公共管理运动的影响，注重效率和制度等理性方面，忽视了其他要素，尤其是治理的情感功能。以前在这一领域的研究和实践主要集中在制度和技术方面。近年来，从事城市社区治理的研究人员越来越意识到过于关注制度和技术性治理的局限性，转而强调情感性治理的重要性。

在社会治理领域，学者们关注到情感成分对实现社会目标和公共利益的重要性。这促使人们重新思考社会情感在促进社会凝聚力和治理效率方面的作用。因此，有必要从情感治理的角度研究城市社区的治理，分析情感的作用、情感治理与城市社区治理的关系，并探讨如何将情感治理应用于城市社区的治理。

X 社区作为城市社区的缩影，它在社区治理当中存在的问题在一定程度上也是我国城市社区治理问题的体现。从情感治理的视角对 X 社区治理存在的问题进行分析、对 X 社区治理出现问题的原因进行探讨并提出相关对策是将社区情感治理理论与社区治理实践相结合的过程。

#### (二) 研究意义

##### 1. 理论意义

目前，国内外有关情感治理的研究总体较少。在城市社区治理的研究中，研究者们多从制度和技术两个方面展开研究，情感治理视角下的城市社区治理研究成果较少。本研究有助于增添城市社区治理在情感治理方面的研究、丰富城市社区治理研究。

##### 2. 现实意义

本研究有助于促进情感治理在城市社区治理中发挥其积极作用，弥补制度和技术的不足；有助于推进城市社区治理发展、助力治理水平的提高。

对研究对象而言，本研究有助于研究对象，即 X 社区，解决现实中所存在的问题、为社区治理实践提供新方向。



## 二、国内外研究综述

### (一) 国外研究综述

#### 1. 社区治理

从滕尼斯在他的《共同体与社会》中第一次提出“Gemeinschaft<sup>①</sup>”一词起，这一德语术语就表示一个紧密的相互扶持的社交团体。

美国的桑德斯曾提出，即便是在一个研究范围内，相同的词汇在各个研究人员的解释上，也存在着细微的差异。但是，从其界定上来说，社区又有两种不同的含义：一种是从效用的意义上讲，它指的是基于共同的目标，利益和价值观的社会性团体，而另一种是从地域上讲，它指的是在一定的地域上共同居住的有组织的团体。前者强调的是社会团体的组成，这一点极易与社会团体混为一谈；而后者强调的是地区层面，认为社区是居住在一个特殊的地区，有着相同的习俗和利益。

国外对于社区治理的研究较早，原因是外国特别是发达国家发展较早，城市化程度较高。科学的社会管理制度为人们提供了公平和进步的保障，促进了整个社会的发展和社会中个人的进步。许多学者对国外现有的社会研究进行了讨论。美国芝加哥学院以“核”与“同心”两种方式，对社会形态进行了刻画。从社区组织、社区治理与构建、社区发展三个方面，各流派都拓展了对社区治理的认识。随着研究的发展，各国开始专门研究社区治理的不同模式。典型的模式是美国提出的自我管理的社区模式，新加坡的政府管理的社区模式和日本提出的混合模式。从历史上看，社区治理理论是针对具体问题而发展的，而国外对社区治理的研究也集中在不同治理主体之间的合作。如上所述，社区治理理论是为了应对不同问题的出现而出现的。随着经济的快速发展和城市化进程，以现有的资源很难满足社区治理的需要。在上世纪70年代，Eleanor和Vincent Ostrom建议对政府进行多个研究。他们认为，现有的单一公共权力机构的模式并没有发挥其应有的作用。认为公共管理应该从单一的政府或市场的主导方式转向多中心模式，即政府、市场和社会都参与到一个三维的结构中。

20世纪90年代，志愿和社区组织的发展助长了多中心治理理论。多中心治理涉及从一个治理行为体到多个治理行为体的转变，政府、市场、社会、公民以及其它社会主体均在政府的管理活动中扮演着重要角色。在一个多行为体共同管理的过程中，治理不再是政府和官僚的责任。

发达国家通过立法和政策完善社区治理体系，将权利和责任进行了不同主体的区分，实现社区治理体系的完善，实施一系列措施发展社区治理，从而在一定程度上促进了社区发展。海外社会治理的理念对中国社区治理的发展起到了引导

<sup>①</sup> 滕尼斯：《社会学引论》，北京：中国人民大学出版社，2015年，第3页。

作用。

在西方，人们以不同的方式思考社区治理并形成了不同的理论。

第一种理论是把区域作为侧重点。这一理论在美国得到了伯吉斯的详细阐述，他认为社区研究是以区域为基础研究社区的人数及其与土地的关系，社区的基本特征是生活在那里的人以及他们在发展中形成的社会关系。

第二种是基于社会，从其体系的建设进行探讨的理论。这从社会体制、治理机制和民众对社区治理的参与性三个方面对社区进行了探讨。该研究更加注重对社会群体的依赖与归属，将社会看作是社会群体中的一种主体与主体的相互作用，即在社会层面上的主体与主体进行合作与合作。这也需要继续和持续地社会发展，使社会中的各种机构和会员的参加理念同社会中的更为广大的体制改革保持一致。

第三种是从结构出发开展研究。该学说是英国的一位人类学者马凌诺斯基所提出的，他把社会看成是一个有很多因素互相作用和关联的一个大的群体，相互联系。在整个社区治理过程中，每个部分都对社区的发展起着重要作用。

第四种从自治出发，强调自治的作用。这一理论由美国学者乔纳森-H-特纳（Jonathan H. Turner）支持，他认为社区必须通过将人们聚集在一起来建立，所以社区最重要的是作为人们的自治机构而存在，社区中的人们是社区的主人，所以治理社区的权力在人们自己手中。强调自主和自治是为了将这一理论与传统的社区区别开来。他认为政府不应该对社区有管辖权，也不应该对社区的一切负责，是因为，在社会中，应当拥有自我管理的权力，并提倡在社会中构建一个自我管理的利益团体。

第五种则是以权利为重点的理论研究。它是美国社会学家帕克所倡导的一种理论，它与“自治”理论有许多相同之处，如社区内部权利的行使、社区内部权利的实现等，但权利重点的理论强调的“自治”更多是指社区全体成员对社区内部事务的协调。这是一种分散化，在几个权力中心之间起着一种制衡的作用。

## 2. 情感

理性主义从古希腊开始就认为，情绪的干扰会干扰高级认知功能，如理性和决策。《柏拉图全集》中解释说：“人类的灵魂就像一辆由两匹飞马牵引的战车。这两匹马中，一匹是白色的，象征着人的道德和节制，另一匹是黑色的，象征着人的感情和欲望。而这辆战车必须完全由人类的理智来驱动<sup>①</sup>。”在休谟的时代，情感和感觉被纳入理解外部世界的过程。在中世纪，情感的心理意义被定义为心理的感觉或情感，如惊讶、希望或恐惧，与意识的认知或意志状态相对应。

在休谟看来，情感是原始的本质，是行动的原始动机；理性属于观念的范畴，

---

<sup>①</sup> 柏拉图：《柏拉图全集》，北京：人民出版社，2017年，第67页。

是原始情感和意志的复制。正是理性的这种规定性，使它在任何时候都不能自行产生意志行动的动机，也不能通过控制意志来抵制情感。

一些研究者将情感分为不同的类别，如积极或消极的。有研究者认为某些积极情感虽然在现象学上有区别，但都能够扩展人类的思维和行动。尽管它们在现象学上有区别，但它们都有能力扩展人们的思维和行动，并创造长期的个人资源。

### （二）国内研究综述

从情感角度出发对社区治理的研究包括社区管理和情感管理两个方面，所以国内对情感社区管理的研究应从这两个角度考虑。

#### 1. 社区治理

在改革开放的背景下，与社区治理相关的理论经过了一个不断发展的过程，社区制度经历了从社区建设到社区管理，最后到社区行政的演变过程。

随着市场经济的不断发展和完善，越来越多的人从农村流向城市，旧的单一制的崩溃以及在一定程度上国家权力的退缩使得社区治理有了更多的机会，更多的行为者有权利和机会参与社区治理。随着社区建设的发展，社会管理主体的多样化、多样化程度不断提高。随着现代形势和治理理论的发展，现在出现了多行为体的合作治理。社区行动者的划分有不同的形式，例如，按照其与社会的联系方式，可分为社会内组织与社会外行政机关两类；依据其拥有的公权与否，可分为政府机构、非政府机构和自我管理机构。

有学者认为，社区治理是社区行动者管理社区公共事务的合作过程，在社会治理中，治理的主要因素包括：治理的主体（同等的行动者）、治理的客体（社会公共事务）、治理的规则（社会行为者达成的准则）以及治理的进程。张晓明认为，随着多元治理的逐步形成，社区治理中出现了由国家和政府主导的共治模式，意味着国家与社会的关系发生了变化。陈家喜认为，鉴于社区作为一个新的行政单位的独特性，出现了一种新的治理形式，其主要特征是多元合作。社区治理作为国家行政体系和城市居民生活空间的补充，具有特殊的作用。它是地方政府、公共组织和社区居民之间的合作过程，以社区的公共利益和认同为基础，以社会大众对社会生活和社会生活的共同参加为宗旨，以适应社会需要，优化社会秩序。

#### 2. 情感治理

情感治理的出现是历史性的。随着社会的发展与相关研究的推进，原有理论的局限性逐步凸显，如纯技术性治理视角的理性主义建构往往难以适应治理环境可持续性，而情感治理的优越性愈发突出。越来越多的学者关注到情感在治理当中的作用，探讨情感治理的相关理论与实践。

情感是一种复杂的社会现象，受到许多因素的影响。针对社区治理，其中的情感主要出现在两个方面。第一的方面是从社区到居民。社区及其工作人员运用

各种方式和手段来发展不同类型的情感，从而达到促进治理水平提高的作用。例如，为提高治理合法性的情感支持，社区或居委会向居民传递的同情与亲切感等以及对具体行动的情感支持。此过程能够促使居民认同感和归属感的加强，从而达到治理目的。第二个方面是从公民到社区。在具体的实践当中，公民利用他们的情感来争取自己的权利和利益，并在战略上迫使政府回应他们。这种方式可以使公民的利益得到实现，但另一方面，它也可能导致公民为维护自己的利益而进行过度的情感表达。目前，学界的学者们就以上两个方面及其子方面进行了部分研究。

到目前为止，学者们在中国只提出了一些情感治理的模式。学者王玉磊通过分析扶贫和基层治理领域不同行为者的行动，展示了基层治理的情感联系。学者程军在其文章中认为情感是中国国家和社会结构的基础，中国的治理体系应该特别关注情感方面。学者陆益华和陈少军在文章中系统地展示了基层社区如何通过将情感纳入地方治理以解决现实当中的部分问题，并最终实现良好的地方治理。罗伯特-帕特南指出，在同一区域内，因其具有相同的历史背景和不同的社会背景，居民之间可能会结成关系较为密切的团体，从而构成密切联系的“关系网”。

一般来说，社会资本包含了人们对所属群体的信任和关系，这些信任和关系的基础是本质上的社会信任关系。社会资本反映了一个社会中人们之间的信任、互惠和合作程度。情感参与是建立社会资本的一种方式，创造新的信任，减少治理成本。

### （三）国内外研究述评

目前，国内外关于情感、社区治理的研究均已有一定的成果。在所有研究中，将情感和治理联系起来的研究可以分为三大类：

首先是有关于在治理过程中如何控制情感。自古希腊的柏拉图以来，西方对情感治理的研究主要集中在人们如何控制自己的激动、愤怒和其他不必要的情感，以达到适度和美好的生活。在当代的研究中，如何控制情感的问题也引起了相当多的科学关注。

第二是将情感融入管理过程。研究人员在很大程度上借鉴了现代化进程中人类情感价值的普遍侵蚀，并提出了增强情感的方法。他们认为，正是由于人与人之间情感接触的减少，人际关系的疏远和冷漠，使得恢复或增强情感的问题变得有意义。一些研究者在宏观层面上分析了社会建设的情感维度问题。其他研究者则从微观角度分析了社区管理中的情感建设。一些学者认为，情感社区管理需要社区管理者和服务提供者在以人为本的理念基础上，通过干预社区的情感再生产来协调不同社区行为者之间的关系。其他研究者认为，社区管理可以通过为可管理的情感再生产创造空间来实现。这类研究强调通过创造一种鼓励人们彼此相处

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/896045221024010100>