

情感嵌入何以助推韧性社区构建？

——基于“利益—行动—情感”的分析视角

■ 市委党校 王晓燕

面对复杂社会风险对社区抗冲击能力提出的挑战,依托个案分析,总结情感治理如何通过利益耦合构建人人有责的利益共同体,通过共同行动突破“陌生人困境”,构建人人尽责的行动共同体,通过情感共鸣构建人人享有的情感共同体,将情感要素嵌入治理流程,实现从“治理碎片化”到“韧性共同体”的转型,从而构建治理现代化的关键议题。其路径回答了情感嵌入如何突破传统治理困境,构建可持续的社区韧性,这一问题的答案不仅对基层治理理论创新具有重要价值,更能为沿海地区城市治理现代化提供关键实践启示。

党的十九届五中全会首提建设“韧性城市”后,党的二十届四中全会审议通过的《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十五个五年规划的建议》进一步要求“建设创新、宜居、美丽、韧性、文明、智慧的现代化人民城市”,并将“增强社会韧性”作为统筹发展与安全的重要抓手。韧性治理已成为推进城市发展和城市治理现代化的关键议题。社区作为城市的基础单元,其韧性的构建关系着城市安全和高质量发展的目标达成,是新时代构建城市可持续发展的有效途径。但在现实场景中,不管是理论层面的钻研,还是实践层面的摸索,大家对社区韧性治理的关注,总体上更多聚焦于制度层面的保障和技术层面的支撑,却在很大程度上忽视了人的主体作用及背后的情感维度。而中国社会具有重视人情与关系的文化传统,尤其在基层治理场域中,情感更是绕不开的重要议题。正因如此,将情感作为关键词融入社区韧性治理的研究与实践,值得开展更为深入的研究与探索。

一、问题的提出

随着城市社区韧性营造的生动实践,理论建构与探讨日益活跃。围绕社区韧性理论来源、内涵、表现及提升路径已形成诸多研究成果。基于不同的理论和对韧性概念的不同认知,理论界形成了能力论、系统论、过程论等社区韧性的多元理解。综合上述对韧性社区概念的阐释,可归纳为韧性社区的构建,核心是依托社区成员的共同行动,高效整合链接内外部各类资源,既能在风险来临前及时识别并做好防范,在风险发生后快速恢复正常生活秩序。有学者进一步指出,韧性社区核心在于社区的自我修复、自我适应能力,以及社区系统与高度不确定性外部环境间的互融共生。

对于社区韧性如何提升的问题,不同学科的学者也有不同的探索,主要从社区韧性提升的关键要素和策略路径两方面阐释。从关键要素来看,社会基础、制度环境、治理结

构等均构成社区营造韧性的重要因素。有学者注意到,非正式制度如信任构建、文化浸润、社交网络、志愿服务等影响着社区韧性提升;有学者强调,应急管理正式制度是重中之重,比如风险防范、应急处置、责任落实等;也有学者将社区资源获取和调度、吸纳社会组织等视为社区韧性营造的关键因素。基于此,有学者主张社区韧性需要强化社区认同、凝聚社区成员力量等;有学者注重社会资本、社会网络、传统文化对社区韧性的影响,也有从政社合作、治理结构优化等角度探讨。基于关键要素可知,社区韧性的培育,需要统筹兼顾制度价值、技术价值与社会价值。因此,从策略路径来看,社区韧性的构建,需要科学制定并有效实施应急管理规则与政策、推广应用迭代创新灾害应对技术工具,以及积累培育社会资本并构建完善社区参与机制。学者在定性研究的基础上,识别社区韧性治理的缺口和短板,提出优化路径,比如社区通过共同体构建与强化风险应对能力来增强社区的动员能力和危机应对能力;通过优化组织架构、丰富社区文化活动、适老化改造等提升社区应对风险后的可持续发展。也有相当多学者运用量化分析,不仅对社区韧性进行了测度,也提出了社区韧性评估的模型,还通过人工智能等技术开发危机应对的分析与决策模型等。

这些研究成果为情感治理嵌入韧性社区建设奠定了理论与实践基础,但仍存在诸多有待深入探讨的地方。一方面,韧性社区研究多聚焦于制度与技术层面,对情感价值导向及其在建设中的作用探讨不足;另一方面,社区情感治理研究较少涉及情感治理嵌入韧性社区建设的路径及现实阻碍。同时,在情感与社区韧性治理的关联研究中,虽已关注情感价值,但仍存在两大局限:其一,学界常以社区为情感治理场域,忽视邻里作为居民日常交往空间,在构建情感共同体方面的独特优势;其二,对互动作为情感生产机制所需的媒介载体,尚未展开深入探究。鉴于此,本文将“利益—行动—情感”为框架,以邻里为场域,以互动媒介为载体,深入探讨情感嵌入韧性社区建设的逻辑基础,现实阻碍与实践路径,剖析情感共同体的构建逻辑,助力韧性社区发展。

二、“利益—行动—情感”:一个分析框架

治理的核心目标是破解公共问题,涵盖风险应对、服务供给等关键领域。情感认知与互动是将抽象情感转化为可操作治理资源的核心纽带。社区场域中存在利益分化、资源博弈等现实矛盾,若仅强调“情感联结”而回避利益协调与行动转化,实则是将复杂治理简化为浅层的情感联络或情绪安抚。

情感嵌入治理的深层价值,恰恰在于其聚焦社区成员的内心情感联结与价值共鸣,既承认情感的治理效能,又强调与理性治理要素的有机结合,通过潜移默化的渗透重塑社区生态,最终增强社区应对各类风险与挑战的韧性。基于“利益—行动—情感”的分析框架,情感嵌入治理的作用机制可从情感认知塑造、情感互动深化、情感认同强化三个维度展开剖析。

情感认知塑造是情感嵌入治理的逻辑起点。社区内不同背景居民因生活习惯、价值观念的差异,易形成心理隔阂与认知壁垒。情感嵌入治理以认同、共情为纽带,解决了“为何合作”的核心问题,为韧性建设提供心理支撑——当居民对社区产生情感归属,风险来临时便能快速凝聚共识,突破个体理性局限。而社区共同体是情感共同体的实体载体,其提供的物理空间、邻里互动场景,是情感联结生成的土壤,社区共同体的稳定运行,能让情感互动常态化,进一步强化情感认同。

情感互动深化是情感嵌入治理的效能关键。社区需搭建多元情感互动平台,只有先建立情感信任,居民才愿意主动参与治理、遵守规则;治理共同体则通过制度设计维护共同利益,将协商结果转化为自治公约,用规则固化情感联结,形成“情感认同—参与治理—制度保障—情感强化”的正向循环。这种以行动为载体、情感互动,能推动个体行动向集体协同转化,构建起情感联结的行动网络。当社区面临挑战时,这种网络可快速凝聚共识与力量,提升问题应对的行动效率与协同性。

情感认同强化是情感嵌入治理的最终指向。随着情感认知的积累与情感互动的深化,居民对社区的归属感与认同感逐步增强,进而将社区内化为精神归属。这种情感认同会驱动居民从“被动参与”转向“主动共建”,形成“社区共治共享”的责任意识。通过“联结”整合分散个体,将情感资本转化为集体行动能力,凭借集体更充足的资源与协同效率,弥补个体抗风险能力的不足,从心理、组织、制度三个维度筑牢社区韧性的根基。

情感嵌入治理通过情感认知塑造、情感互动深化、情感认同强化的层层递进,构建起完整的作用机制。这一机制将情感因素深度融入社区治理,以情感驱动利益协调与行动协同,打破传统治理中过于强调利益与规则的局限,为韧性社区的构建提供了新的思路与路径,推动社区向更具温度、凝聚力与抗风险能力的方向发展。

三、情感嵌入助推韧性社区建设的实践过程

平湖市梅兰苑社区区域面积0.94平方公里,由梅兰苑、吉祥、曹杨、玫瑰湾、凝翠嘉苑五个小区构成,涵盖农拆安置、商业住宅等多种类型,划分网格9个、微网格215个,现有户籍人口7737人,常住人口10430人。社区党委下设7个党支部,共有在册党员209名,在职党员395名。社区老年群体占比突出,且存在100余户收入性贫困弱势群体,呈现出“老龄化程度高、利益诉求多元、治理基础薄弱”的显著特征。

在社区治理初期,农拆小区普遍面临居民参与度低、公共事务治理乏力的问题,乱堆放、乱种植等“多乱”现象频发,物业服务水平与居民需求不匹配。同时,高龄独居老人、残障人士等特殊群体与社区联结松散,难以获得及时有效的关怀与服务,社区情感认同缺失,自治活力不足,基层治理面临“组织动员弱、需求响应慢、矛盾化解难”的三重困境。多年来,社区在市、街道的支持下,积极发挥党建引领功能,多维度联合,多元化整合,探索党建为民的长效服务形式,搭建居民团结的桥梁,和谐沟通的纽带,引导居民自主参与小区治理,发现问题、解决问题,以社区居民实际需求为出发点,深度设计开展主题特色活动,提升社区生活的满意度与幸福感,促进小区居民邻里和谐。

(一)情感认知塑造:唤醒集体记忆,重构利益共同体

1.文化符号激活历史认同。从社会认同理论视角看,文化符号是集体记忆的具象化载体,其核心功能在于通过仪式化实践将分散的个体记忆整合为集体叙事,进而重构群体利益认知。梅兰苑社区以“520我爱邻”友邻节为核心文化符号抓手,通过年均15场邻里文艺演出、共富微菜园蔬菜赠送等仪式化活动,结合“优秀楼道长”评选与诚信积分兑换机制,系统性唤醒居民对“邻里互助”传统的情感记忆。社区节庆与评选机制协同构建“记忆场域”,有效激活居民共享历史经验,将分散个体记忆纳入统一集体叙事框架,重塑社区共同历史认同感。而“友邻”等文化符号也重构了居民对“社区利益”的认知,引导居民将社区视为休戚与共的“情感共同体”。这种通过集体记忆激活与文化符号嵌入实现的情感认知转变,为后续社区治理中的利益协调与集体行动,奠定了关键的心理基础与价值共识。

2.需求响应建立情感信任。个人与社区韧性是相互成就的双向关系,而非单向依附。个人是社区韧性的最小单元,其风险应

对能力、互助意愿直接决定社区韧性的基础水平。针对社区高龄独居老人安全照护与情感陪伴的核心诉求,梅兰苑社区精准实施“当幸福来敲门”项目。通过招募侨眷、新社会阶层人士组建专业志愿队,每周系统开展健康监测、家务协助及情感慰藉服务,并推动广场舞团队转型为“送温暖大使”。这一需求响应机制本质是情感信任的生成逻辑:项目既满足弱势群体健康风险防控等基础性安全需求,又回应情感联结等高阶归属需求,使边缘化居民获得“被社区看见”的主体性体验,进而建立治理主体与居民间的初始情感信任。志愿服务的持续性与包容性传递“社区不抛弃任何成员”的强信号,推动居民在情感认同驱动下将公共利益内化为个人责任。正是通过个体的高频参与,将原子化居民联结成行动网络,在日常积累的协作默契,在突发危机时能快速转化为应急响应能力。

(二)情感互动深化:构建关系网络,催化集体行动

1.经济互惠强化社会联结。经济活动是嵌入社会关系网络中的情感与利益复合实践,其对社会联结的强化作用远超单纯的物质交换。社区创新利用880平方米闲置空间打造“共富工坊”,为残障、失业居民提供手工活代加工岗位,实现人均月增收1800元;配套共富集市与红羽直播间构建“生产—销售—公益”闭环生态链,累计增收超25万元。工坊将经济活动深度嵌入社区社会关系网络,在工具理性层面提升效率的同时,更在情感层面催生出基于相互理解的强社会纽带。这种支持让人们在面临风险时不再孤立无援,而个人在参与社区服务中获得的成就感,又会转化为持续参与的内生动力,形成“个人韧性提升—社区韧性增强—反向支撑个人”的强化循环。

2.微自治培育行动默契。高频率的活动实践是培育行动默契与情感能量的核心路径。社区培育98名平均年龄46岁的微网格员,构建“社区—网格—楼道”三级治理体系;组建“绿啄木鸟”志愿服务队,年均开展150次环境整治。高频次环境整治使参与者通过同步劳动产生情感共振,增进了群体团结意识。微网格员将原子化个体联结成兼具效率与韧性的行动网络。当日常联系积累的默契遭遇突发危机,预先建立的情感与信任资本就会迅速转化为快速响应的集体动员能力,实证了情感互动深化对社区抗逆力的锻造价值。

(三)情感认同强化:凝聚价值共识,铸就韧性根基

1.协商民主深化归属感。协商民主的核心价值在于通过“对话伦理”实现外部制度与内在认同的统一,进而将外部规则内化为共同体的自我承诺。梅兰苑社区创新性创立“三步友邻工作法”,围绕“白事简办”“加装电梯”等民生痛点开展协商活动20余场,其中曹杨小区通过民主协商制定《丧事自治公约》,成功实现烟花爆竹全域禁放、宴席规模缩减50%,并形成可复制的移风易俗经验。在习俗改革的具体协商中,青年群体表达了对简化仪式的理解和对社区安宁的期盼,长者群体则展现了对移风易俗必要性的认同和对后代想法的尊重,构成了代际间在价值层面的相互承认,这种基于协商的情感互认强化了社区归属感。当公约条款由居民共同商定,规则便从外部强加的“我的规矩”转化为共同体自生的“我们的契约”。这种转化不仅提升制度合法性,更在认知层面完成外部要求向内在认同的升华,使禁燃禁放等约束性条款反成为居民情感认同的具象载体。

2.组织联结升华共同体意识。持续性组织化互助可以有效培育社区系统的弹性适应能力。社区通过构建“五群善治”体系,有机整合党员、社区热心且有能力的威望的居民等多元主体力量,其中“红杜鹃”关爱团队结对50户困难家庭提供常态化送餐服务,“加梯帮帮团”成功调解矛盾推动11台电梯落地。该组织化联结本质是共同体韧性的生成装置:持续性互助实践,如每日送餐等,超越工具性交换逻辑—送餐者风雨无阻的坚守与受助者感激反馈的情感流动,形成“情感依恋—责任担当”的自我强化循环,促使居民身份认知实现从物理空间的“住在社区”到情感归属的“属于社区”的根本跃迁。这种基于情感联结的弹性适应机制,既保障了社区在常规治理中的协同效能,又为突发危机应对储备了信任资本。

梅兰苑社区的治理实践深刻表明,情感嵌入治理通过“认知塑造—互动深化—认同强化”的螺旋式演进机制,实现了情感资源向社区韧性能力的系统性转化:在认知层面解决“为何合作”问题,文化符号对集体记忆的唤醒与共同体意识的建构,为居民突破个体理性局限、接纳集体利益优先提供了价值基础;在互动层面解决“如何合作”问题,经济互惠衍生的社会联结与微自治培育的行动默契,共同构建了兼具效率与韧性的集体行动网络;在认同层面解决“持续合作”问题,协商民主催生的制度性信任与组织化联结锻造的共同体韧性,保障了治理系统在动态环境中的自适应演化能力。这一“认知—互动—认同”的三维进阶路径,不仅为老龄化、高异质性社区的韧性建设提供了新范式,更在实践层面验证了情感治理学的核心

命题:当工具理性与价值理性在社区生活世界实现和解,情感资本便能转化为抵御风险、维系发展的终极抗逆力。

四、情感嵌入韧性社区建设的实践进阶:三维框架的深化拓展

梅兰苑社区“利益联结—行动协同—情感认同”的情感治理实践,为破解基层治理难题、构建韧性共同体提供了宝贵经验。然而,要将这一成功模式有效推广并实现情感韧性建设的制度化跃迁,仍需在现有三维框架基础上进行深化拓展,着力解决情感治理在更广泛社区情境中可能面临的共性问题与挑战,通过以下路径实现情感韧性建设的制度化跃迁:

(一)情感认知制度化:构建利益协调的符号治理系统

1.分层记忆激活机制。在利益协调治理系统中,记忆激活机制情感嵌入核心运作逻辑。在实践中,要对不同群体的记忆载体进行系统性分类归档:如针对农拆群体,重点收集承载历史情感与身份认同的“老物件口述史”;而面向商品房群体,可以聚焦记录新家园建设与生活变迁的“新家影像志”。这些机制不仅实现碎片化、差异化记忆载体的制度化整合,更推动社区集体叙事的建构与共享,为不同群体的利益协调奠定认知基础。

2.需求认知转化平台

开发动态感知居民情感需求的数字工具,是社区治理现代化的关键环节。AI能通过智能客服、情绪识别等工具,捕捉居民的隐性情感诉求,结合“社区情感需求光谱”等数字化平台,将独居老人的尊严维护需求、年轻家长的安全焦虑等转化为可视化指标,让情感服务更精准。同时,AI自动化报备、反馈等流程,通过数据监测社区韧性短板,为优化情感互动场景、完善治理制度提供依据,让情感治理的成效得以固化,持续提升社区韧性的稳定性与适应性。

(二)情感互动机制化:锻造可持续的行动网络

1.互惠闭环的市场化迭代。一方面设立“社区韧性基金”,可以以共富工坊30%利润定向转化为危机储备金,构建抵御系统性风险的财政蓄水池;另一方面创新发行“情感积分债券”,以邻里互助的频率、志愿服务时长等社区情感资本,量化为信用基础,吸引社会资本参与社区发展投资。实现市场利润反哺公共福祉,情感资本转化为金融资本,社会资本激活经济资本。实现市场化资源调配与社区韧性建设的动态均衡。

2.微自治的韧性赋能

通过增强现实(AR)技术构建线上环境治理协作平台,使居民在物理隔离情境下仍能实时参与社区公共事务。如疫情期间“绿啄木鸟”环境护卫队员远程指导居民开展垃圾分类自主分类与绿化自救,形成危机中的分布式自治网络。这一实践不仅突破时空限制维系社区凝聚力,更重构“危机—响应”场景下的社会韧性生产逻辑。

(三)情感认同制度化:培育抗逆演化的共同体基因

1.代际契约的法治转化

在立法层面将民间《丧事自治公约》升格为社区管理条例附件,同步创设“代际履约担保金”机制,如青年家庭缴纳保证金恪守守灵、哭丧等传统丧葬仪式规范并参与文化传承,长者群体以资金质押承诺控制宴席规模、抑制攀比性消费等。使青年尊老孝亲和长者体谅减负等情感性代际承诺,嵌入制度装置,传统血缘私人信任即可升级为现代制度信任。

2.危机响应的AI赋能

AI技术的嵌入,并非替代情感联结,而是通过精准化、高效化手段,破解传统情感治理的精准度不足、响应滞后等问题,让韧性建设更具可持续性。AI通过分析环境、行为等数据,提前预判灾害、公共卫生隐患等风险,将传统的“被动应对”转化为“主动预警”,为社区预留充足的应对时间。

五、结论

聚焦情感嵌入助推韧性社区构建,研究基于“利益—行动—情感”分析框架,以梅兰苑社区为实证载体,揭示了情感要素通过“认知制度化—互动机制化—认同制度化”的链条实现韧性建构的内在逻辑。梅兰苑社区依托“利益联结—行动协同—情感认同”治理闭环完成从“被动管理”到“主动自治”的转型。表明了情感治理与社区韧性建设的核心逻辑,在于以情感为纽带,打通共同体、个人、技术与动员策略的内在关联:通过共同体整合力量,通过个人参与激活活力,通过按需动员优化资源配置,通过AI技术提升精准效能,最终让社区在应对风险时,既具备“抗冲击”的硬实力,又拥有“暖人心”的软实力,实现从“治理碎片化”到“韧性共同体”的转型。



竹影 王晓华 作