

# 情感治理赋能社区矛盾纠纷化解的 内在逻辑与实践路径

——以郑州市Z社区的实践为例

徐京波, 荣滢滢

郑州轻工业大学 政法学院, 河南 郑州 450001

**摘要:**情感治理作为一种以人为本的治理模式,对社区矛盾纠纷化解具有重要意义。其通过情感共鸣、扁平化治理和平等对待三个核心维度的作用机制,实现与矛盾纠纷化解的耦合。以郑州市Z社区为例,通过对经验资料分析发现,Z社区不仅将情感作为治理的对象,更将情感作为治理的策略,通过情感满足、情感培育、情感疏导和情感联动,显著提升了化解效率,实现了深层矛盾纠纷的解决,建立了矛盾预防机制并实现社区可持续和谐发展,从而为新时代“枫桥经验”在基层的发展提供新路径,助力实现社会治理现代化。

**关键词:**矛盾纠纷;情感治理;基层治理;“枫桥经验”

**中图分类号:**D63 **文献标识码:**A **DOI:**10.12186/2026.03.009

**文章编号:**2096-9864(2026)03-0071-09

基层治理是国家治理的“最后一公里”,是群众感知社会治理温度的“神经末梢”。党的二十大报告强调,要“坚持和发展新时代‘枫桥经验’,完善人民内部矛盾化解机制”<sup>[1]</sup>,凸显出基层矛盾纠纷化解对社会治理现代化的重要性。社区作为社会治理的基本单元,其矛盾纠纷既是治理效能的“试金石”,也是社会风险的“导火索”。

当前,学界对社区矛盾纠纷治理的研究主要聚焦三类路径:其一,行政调解的刚性治理。研究指出,县级“矛调中心”通过资源整合可缓解基层调解资源匮乏问题<sup>[2]</sup>,而“双维网络协同联动”模式(行政与社会网络互嵌)则能够强

化调解合力<sup>[3]</sup>,尽管行政调解的权威性与专业性使其在矛盾化解中具有独特价值,但需通过立法完善调解范围与程序以突破实践瓶颈<sup>[4-5]</sup>。其二,法治化解的制度化路径。法治作为社会治理的基石,可通过规范多元主体参与、优化纠纷解决流程,推动基层治理向“良法善治”转型<sup>[6-7]</sup>。其三,数字赋能的智能化转型。借助“互联网+调解”平台与大数据技术,可突破数据壁垒,提升调解效率,推动纠纷解决从“线下分散”转向“线上集约”<sup>[8-9]</sup>。可见,既有研究多侧重刚性治理手段,忽视了我国“情本位”社会背景下情感的联结与调节功能。情感治理通过情绪疏导、信任构建和文化凝聚,能够充当矛盾化

收稿日期:2025-05-15

基金项目:国家社科基金项目(21BSH076)

作者简介:徐京波(1983—),男,山东省平度市人,郑州轻工业大学副教授,博士,硕士生导师,主要研究方向:城乡社区治理;荣滢滢(2001—),女,河南省郑州市人,郑州轻工业大学硕士研究生,主要研究方向:城乡社区治理。

解的“润滑剂”,尤其适用于情感驱动型纠纷<sup>[10]</sup>。

鉴于此,本研究拟提出“情感治理”分析框架,强调将情感作为治理对象与策略的双向互动。一是情感“主位”,矛盾发生前聚焦居民情感需求的满足与培育,通过日常情感浸润积累治理资源。二是居民“主位”,矛盾产生后通过情感疏导与联动,将情感资源转化为矛盾化解效能。二者协同形成情感治理赋能矛盾纠纷化解的接续体。情感满足和培育形成的情感资源库构成情感疏导与联动得以有效开展的社会心理前提;而情感疏导与联动积累的经验又反哺情感满足与培育策略的优化。郑州市Z社区作为多元复合型社区(含安置房、商品房和商业街),通过“党建+网格+调解”模式,创新设立“书记调解室”与“平安五老工作室”,初步探索出情感治理与刚性治理的融合路径。研究发现,情感治理通过回应居民情感诉求、重构主体间信任关系,能够有效弥合刚性治理的“制度缝隙”,为基层矛盾纠纷化解提供“刚柔并济”的新思路。

## 一、情感治理与矛盾纠纷化解的耦合机理

情感治理的提出与内涵拓展,本质上是治理哲学从工具理性向价值理性的本体论回归。纵观中西方治理思想史,从古希腊斯多葛学派的理性驾驭论、柏拉图的美德治理观,到儒家“仁政”思想,再到中国共产党“情理法融合”的治理实践,揭示了情感从传统隐性基因到现代显性治理范式的演进<sup>[11]</sup>。这一治理智慧正面临当代中国新的社会情境:一方面吉登斯“脱域化”理论揭示社区原子化危机,倒逼治理体系突破韦伯式科层制窠臼;另一方面哈贝马斯“生活世界殖民化”命题警示的技术理性扩张,亟须通过情感治理重构主体间性。在此情境下,本研究在情感治理理论回溯的基础上,探讨

情感治理赋能矛盾纠纷化解的耦合机理。

### 1. 情感治理的理论回溯

情感治理的理论演进并非线性传承,而是在东西方文明的碰撞与社会形态的更迭中,呈现出从“理性压制情感”转型至“情感嵌入治理”的趋势,其理论脉络可划分为三大阶段:西方传统理性主义的“情感节制论”、近代社会科学的“情感价值重估”、东方伦理本位的“情感秩序建构论”。

古希腊哲学奠定了西方理性主义治理的核心逻辑:将情感视为理性的对立面,主张通过理性规制实现社会秩序。这一阶段的核心特征是“情感否定性”,情感被视为混乱的根源,需被理性驯服。斯多葛学派率先构建“情感克制”的治理哲学。芝诺在《论人性》中提出“不动心”的理想状态,认为情感波动源于对“外在善”的错误判断,唯有通过理性克制欲望,才能实现个体与城邦的和谐<sup>[12]</sup>,其理论将情感简化为“理性缺陷”,主张通过城邦法律与道德教化压制情感表达,形成“理性统治-情感服从”的治理范式。柏拉图将人的灵魂划分为理性、激情与欲望三部分,其中理性(智慧)需驾驭激情(勇敢)、节制欲望(情感),才能实现“正义城邦”的秩序<sup>[13]</sup>。需注意的是,在柏拉图提出的“四美德”(智慧、勇敢、节制、正义)中,智慧与节制共同构成规制情感的核心力量,因此其治理逻辑应表述为以理性与美德引导民众情感,通过教育培育公民对情感自我克制。这种理论将情感视为需要被治理的客体,奠定了西方长达两千余年的“理性至上”治理传统。

17世纪以来,随着资本主义兴起与社会结构分化,古典理性主义的治理范式遭遇挑战。社会契约论对“自然状态”的假设、工业革命中劳资关系的紧张,迫使学界重新审视情感的社会功能,形成“情感价值重估”的理论转向。休谟以“理性是情感的奴隶”<sup>[14]</sup>颠覆传统认知,揭

示情感共鸣对社会合作的基础作用;滕尼斯区分“情感联结的共同体”与“契约维系的社会”,肯定情感对秩序的建构价值<sup>[15]</sup>;阿吉里斯的“心理契约”理论则证明情感可作为组织治理资源激活合作意愿<sup>[16]</sup>。这一转向的核心是情感从“需被压制的对象”转变为“可利用的治理资源”,为情感治理提供了学理正当性。

东方传统呈现“情感本体性”特征,与西方形成互补。儒家“仁政”思想主张“情礼合一”,通过礼制规范情感表达以建构秩序;明清宗族治理(如山西裴氏家训)将情感规训与伦理教化相结合,实现基层自治<sup>[17]</sup>;中国共产党创造性转化传统治理思想,延安“马锡五审判方式”、新时代“枫桥经验”均以“情理法融合”的方式激活情感治理效能,凸显情感作为秩序核心纽带的价值<sup>[18-19]</sup>。

然而,现代社会中的“脱域化”现象正引发治理危机<sup>[20]</sup>。当《中华人民共和国民法典》遭遇“电梯加装纠纷”时,法律条文难以化解居民对采光权、隐私权的情感焦虑,暴露出工具理性僭越的现代性症候——韦伯预言的“理性铁笼”正在吞噬社会的情感联结。由此可见,情感治理应从传统治理智慧的隐性基因转型为当代社会治理现代化的显性范式<sup>[21]</sup>。基于以上分析,情感治理呈现出双重范式突破:其一,在治理价值论层面实现“情感本体论转向”,即突破传统“情感工具论”桎梏,将居民情感体验视为治理客体并置于价值核心,在治理情境中可操作化为情感满足、情感培育;其二,在治理方法论层面建构“情感技术化路径”,即通过情感动员机制将抽象情感转化为具象治理策略,操作化为情感疏导、情感联动。

## 2. 情感治理与矛盾纠纷化解的耦合性分析

社区矛盾纠纷作为居民日常互动场域中的摩擦形态,具有高频次、低对抗、情感嵌入深的鲜明特征<sup>[22]</sup>,其多源于公共空间使用、物业服

务等生活化资源分配摩擦或生活习惯、代际观念等价值认知差异,并非根本性利益对立,常夹杂“被尊重感缺失”“信任破裂”等情感赤字,其化解既需权益界定,更依赖情感和解,这种“可调和性”“生活化”属性为情感治理提供了精准适配的作用空间。情感治理与矛盾纠纷化解的耦合机理可从以下三个方面展开。

(1)情感治理与矛盾纠纷化解中情感共鸣的形成

情感共鸣的形成是情感治理与矛盾纠纷化解实现耦合的关键起点。从社会心理学视角审视,情感共鸣本质上是主体间通过共情传导实现的情感认知同构过程<sup>[23]</sup>。社区矛盾纠纷的生成机理具有典型的“利益-情感”双重异化特征,既包含物质层面的资源分配矛盾,更蕴含情感层面的价值认知冲突。在纠纷调解场域中,当参与主体突破“自我中心化”认知局限,形成对他人情感诉求的镜像理解时,便能实现从利益博弈到价值共识的认知跃迁。情感治理正是通过建立主体间的情感联结通道,实现矛盾纠纷双方的情感共鸣,为突破治理困境提供新的转型路径。

情感共鸣的形成具有双重调节效能。其一,通过构建情感安全空间,有效消解当事人的防御性心理机制。当主体感知到情感认同后,其内心的防御机制会逐渐减弱,原本激烈的情绪会趋于缓和,为理性协商创造必要条件。其二,通过促进矛盾纠纷双方换位思考重构认知框架。情感共鸣形成后,双方更容易站在对方的立场看待问题,从而发现自身诉求的局限性与对方诉求的合理性,实现矛盾纠纷认知从零和博弈向协同共生的范式转换。

(2)情感治理与矛盾纠纷扁平化调解机制的建构

传统矛盾纠纷调解机制往往呈现出层级化的特征,存在信息衰减与响应迟滞的双重困境,

其信息传递效率随层级增加呈指数级下降<sup>[24]</sup>。情感治理强调在矛盾纠纷中体现合作、协同、联动原则,因此有利于构建扁平化调解机制,实现治理结构与治理需求的动态适配,形成耦合关系的实践载体。

扁平化调解机制具有三维特征:时空压缩性、主体在场性和信息保真性。情感治理强调“即时感知-快速响应”的治理逻辑,与矛盾纠纷“燃点低、扩散快”的特性形成机制耦合。例如,在物业纠纷处置中,传统科层制下业主诉求至少经3~4个信息节点传递(当事人-物业工作人员-物业负责人-调解员),情感信息损耗极高。而扁平化机制通过建立“调解员-当事人”直联通道,可提高信息保真度和响应效率,基于这些直接获取的情感信息,调解人员能够迅速制定针对性的调解策略,协调双方利益,化解矛盾纠纷。该机制的运行效能得益于情感信息的全息捕获与协商过程的动态嵌入,情感治理转而有助于增强扁平化调解机制中各方的协作能力。调解人员以情感为纽带,引导矛盾纠纷双方共同参与调解过程,共同寻找解决方案,提高矛盾纠纷化解的自主性与有效性。

(3)情感治理与矛盾纠纷化解的平等对待原则的确立

平等对待并非机械均等,而是通过差异承认与权利平衡,构建包容性治理规则<sup>[25]</sup>。情感治理为这一规则的确立提供了情感层面的保障,二者相互耦合,共同推动矛盾纠纷的妥善化解。

在社区矛盾纠纷中,由经济资本差异导致的情感势差构成调解的主要障碍。田野调查显示,高收入群体存在情感表达优势,即可能因习惯优势地位而表现出傲慢与强硬。而弱势群体存在情感抑制倾向,即因经济地位较低而在矛盾纠纷处理过程中表现出自卑与不安,担心自身诉求得不到重视。对此,情感治理通过建构

差异化的情感调适策略,要求调解人员以平等的态度对待双方:对优势群体实施情感节制引导,建立“情感冷却-认知反思”机制;对弱势群体进行情感赋能,设计“情感表达-权利确认”路径,使双方的情感势能趋于平衡。因此,平等对待原则的确立对矛盾纠纷化解具有深远影响。其一,实现程序正义与结果正义的辩证统一。当且仅当感知到情感层面的公平对待时,当事人对调解结果的认可度会显著提高,更有可能接受并遵守调解结果。其二,构建可持续的社区关系资本。情感治理中的平等对待有助于培育公共精神的文化土壤,在社区场域中营造公平正义的文化氛围,促进社区居民之间建立更加和谐、平等的关系。

## 二、情感治理赋能社区矛盾纠纷化解的实践进路

情感治理的本质在于通过情感资源的创造性转化,实现基层治理的“刚柔并济”。情感作为个体与外界环境互动的基本体验,集中体现安全、归属与爱的需求。Z社区通过将情感资源转化为治理效能,推动社区从“行政单元”向“情感共同体”演进,彰显出情感治理在矛盾纠纷化解中的独特价值。

### 1. 情感主位:将情感作为治理的对象

Z社区在矛盾纠纷化解中确立“情感优先”原则,构建“满足-培育”联动治理机制。

#### (1)情感满足:差异化需求的识别与响应

情感满足是情感治理的基础性环节,居民在日常生活中不仅有物质层面的诉求,更有着对归属感、认同感和幸福感等情感的渴望,其核心在于通过对居民情感和服务需求的把握,实现对居民情感需求的识别、匹配和即时回应,解决居民情感关切问题,黏合居民与社区组织间的情感价值,形成共性情感<sup>[26]</sup>。

Z社区在改造闲置空地时,通过前置性情

感需求识别和满足成功预防了潜在矛盾的发生。该空地处于商业街的中段,楼群中心,远离交通道路。起初社区的老年舞蹈队希望将空地改建为广场舞场地,年轻父母则呼吁建成儿童游乐区,在社区业主群中已出现言语争执的苗头。对此,社区首先通过“楼栋长议事会+随机访谈”开展情感需求调研,发现老年人的诉求背后是退休后社交圈萎缩的孤独感,年轻父母的主张源于缺乏安全遛娃空间的焦虑,其他居民则担忧噪声扰民。随后,社区未直接启动工程招标,而是组织共建听证会,邀请居民代表分享生活场景:老人展示手机里独自在家的午餐照片,年轻父母展示儿童在路边玩耍受伤的案例视频。最终,改造方案兼顾多元情感需求:将空地划分为安全游乐区(铺设防震垫,安装围栏)与集体活动区,规定20点后不再开放,并将疫情后遗留的检测小屋打造成共享工具角和临时保安室,多方共同维护公共空间。因前期情感需求得到充分回应,施工全程无一起投诉,社区舞蹈队还主动承担起照看游乐区孩子的责任,生动印证了及时识别并满足差异化情感需求对矛盾前置预防的核心价值。

(2)情感培育:网格化管理中的情感激发与巩固

情感培育是情感治理的重要环节。作为一种有效的前置策略,情感培育能够帮助人们深入理解矛盾的根源<sup>[27]</sup>,这对于及时识别和评估居民的情感状态至关重要。

Z社区通过网格化管理,为每个网格配备网格长和微网格长,实现了情感治理的快速响应和精准定位。其一,常态化情感联系与互动。Z社区通过情感联动机制加强居民之间的情感联系和互动。网格长和微网格长在日常巡查中,主动与居民沟通交流,了解其情绪状态和情感需求,及时发现并解决潜在矛盾纠纷。其二,网格力量的激活与行动。Z社区的网格长和微

网格长的主体是热衷公共事务的社区居民和老干部,他们凭借对邻里情况的熟悉和深厚的群众工作基础,能够在第一时间捕捉到矛盾纠纷的苗头,不仅是日常事务管理的核心力量,还在矛盾纠纷的前端发现和及时介入中扮演关键角色。其三,“半熟人社会”的情感回应。当矛盾纠纷发生时,网格长和微网格长迅速赶赴现场,利用亲情、友情等情感因素感化双方当事人,使其冷静下来,愿意通过和平方式解决问题。情感培育机制体现社区治理的人文关怀,在实践中具有高效性和实用性。情感激发与巩固使社区能更加准确地把握矛盾纠纷的性质和根源,为后续制定针对性策略提供有力支持。

## 2. 居民主体:将情感作为治理的策略

Z社区创造性地将情感元素融入治理工作,构建“情感疏导-情感联动”双循环结构,即情感疏导为情感联动提供个体情感基础,情感联动则将单次化解经验转化为社区情感资本,反哺后续疏导效能,实现矛盾化解从个体情绪调适到多元主体协同的治理闭环。

(1)情感疏导:化解过程中的情感介入与引导

情感疏导是通过倾听、理解和支持,帮助个体识别、表达和调节情绪,从而缓解心理压力、促进心理健康的过程。在矛盾纠纷的调解过程中,情感疏导作为一种重要的治理策略,对于促进双方当事人的理解和包容,营造社区的和谐氛围,具有重要意义。

Z社区在处置某教培机构停业引发的退费纠纷中,充分彰显了情感疏导对群体性矛盾化解的实践效能。该机构突发停业导致百余名家长聚集维权,其中一名家长情绪尤为激烈,陈述其为孤独症孩子报早教课程耗费近半年薪资却面临机构倒闭且退费无门的困境,现场家长纷纷附和,局势渐趋紧张。社区调解员介入后,首先开展共情倾听:单独与情绪激动的家长深入

沟通,了解其孩子康复训练的艰难历程,识别其愤怒情绪背后隐藏的课程中断可能导致前期康复成果付诸东流的深层恐惧;与机构方沟通时,核实其停业系疫情后资金链断裂所致。随后引导情感表达:组织“恳谈会”,邀请家长分享孩子训练视频和进步成果,机构负责人出示亏损账目,使双方在困境共鸣中逐步平复情绪,理性商讨处理方式。最终推动责任引导:机构负责人承诺优先退还特殊儿童家庭费用,剩余款项以家电分期抵扣,有家长主动提出协助机构对接社区公益课资源,也有家长表示自愿联合社区组建监督小组,以防范矛盾反复出现。情感疏导通过“情绪解码-共情构建-责任转化”,既化解了经济纠纷,更修复了信任关系,印证了情感治理对群体性矛盾的深层调解价值。

## (2) 情感联动:协同调解中的多主体衔接

社区矛盾纠纷调解存在法律依据不足、主体责任不明确、纠纷化解力量专业化不足、纠纷化解方式有机衔接不够等问题。Z社区在情感疏导的基础上,成立“平安五老矛盾调解工作室”,构建大调解组织网络,围绕情感这一核心资源要素,实现社区内外主体之间的有机衔接与协调联动。

Z社区在两类商铺与居民纠纷化解中,构建了“内联情感共鸣、外联情法协同”的治理路径,彰显情感联动的核心效能。一方面,在商户外摆与业主通行纠纷中,社区内部以“情感载体共建”破局:调解行动不聚焦空间权属争议,而是启动社区文化墙共建项目。选取疫情期间商户送物资、业主看店的老照片等,邀请冲突双方共同参与。店主与楼上住户在合作中唤醒帮忙照看孩童、为晚归居民留灯等集体记忆,消解对立情绪。该联动机制进一步转化为“情感契约”:商户自愿划定外摆红线,业主则优先光顾参与共建的商户。另一方面,商铺噪声纠纷的内外联动则实现情法协同:在纠纷陷入僵持时,

社区工作人员会联合社区调解员、社区民警等调解主体,首先以为人父母的共情话语拉近与商铺的距离,提及商铺曾为居民留灯存物的善举唤醒居民理解;待情绪缓和后,结合《中华人民共和国治安管理处罚法》明确权利边界,联合司法所设立“弹性整改期”,商铺提前打烊可积公益积分,居民参与改造监督,使法律刚性与情感柔性互补。两类实践形成“情感联结前置、法治保障托底”的联动模式,印证情感治理在软化冲突、强化共识中的关键价值。

## 三、情感治理赋能社区矛盾纠纷化解的实践效能

Z社区将情感治理作为一种新型社区治理范式,通过聚焦居民的情感需求与心理体验,重构了社区矛盾纠纷化解的实践路径。其从矛盾化解效率提升、深层冲突转化、预防机制建构和可持续发展动能培育四个维度展示了较为明显的实践效能。

### 1. 矛盾化解效能的范式跃迁:信任重构与效率提升

情感治理通过情感共振机制与治理网络重构,实现矛盾纠纷化解的质效双升。情感投入能够显著提升个体的合作意愿与行为依从性<sup>[28]</sup>,通过精准识别居民的情感状态,及时介入并引导情感走向,以情感治理促进矛盾双方的理解和沟通,实现了基于信任的情感治理网络建构,进而使信息快速传递和资源有效整合,确保矛盾纠纷能够得到迅速处理。

其一,建立起基于信任的情感治理网络。通过设立“书记矛盾纠纷调解室”和“平安五老矛盾调解工作室”,Z社区整合了社区民警、公益律师、微网格长等多方力量作为化解基层矛盾纠纷的“润滑剂”,形成多元参与的矛盾纠纷化解网络,极大减轻了社区两委的工作压力。

其二,提升了矛盾调处效率。完善的情感

治理网络,实现了信息的快速传递和资源的有效整合,确保矛盾纠纷能够得到迅速处理。这种快速响应和精准介入的机制,提高了矛盾纠纷的化解效率。据不完全统计,近三年来,Z社区共调处各类矛盾纠纷1600余件,为社区居民挽回经济损失397万余元,充分体现了情感治理在提升矛盾纠纷化解效率方面显著的社会效益。

## 2. 深层矛盾化解:“法理情”融合与关系再生产

情感治理作为一种以人为本、注重情感交流、心理调适和情绪管理的治理模式,其核心在于通过理解和回应居民的情感需求,来化解矛盾、增进共识。情感治理突破了传统“问题-对策”的线性逻辑,通过“法理情融合”策略与共同体建构机制,实现矛盾冲突的深层转化。

其一,探索出“法理情融合”策略。社区频发的邻里纠纷多由噪声问题引起。调解员在遵循法律框架的基础上,创造性引入情感叙事疗法:通过引导矛盾双方回溯共同记忆(如邻里互助事件),激活共情反应,不仅巧妙化解纠纷,还最终达成“楼上楼下多体谅,有事协商不吵架”的社区民约。这种“情理法”交融的调解方式,既解决了表面的矛盾,更从根本上转化了居民对待集体性问题的情感态度,从根源入手实现了真正的和解。

其二,实现了社会关系的再生产。在践行情感治理的过程中,Z社区将矛盾纠纷化解作为社区关系再生产的契机。首先,建立经验共享机制。Z社区定期召开“调解案例复盘会”,组织矛盾相关方参与矛盾纠纷调解的交流会,提炼出“情感介入五步法”(识别-倾听-共鸣-转化-巩固),形成可推广的治理经验;其次,居民参与式治理赋权。纠纷当事人贾某转化为社区调解志愿者,运用“隔音地垫”“生活同频”等方案,化解同类纠纷23起,形成治理能级的乘数效应。再次,形成社区和谐生态。通过“Z社

区民众剧场”“调解故事汇”等文化载体,将矛盾纠纷化解案例融入居民生活,让居民沉浸式体验矛盾纠纷化解的实践样态。

## 3. 预防机制的体系化建构:主动干预与分类预防

矛盾纠纷前置预防是社区治理中的重要一环<sup>[29]</sup>。Z社区通过“情感监测-分级干预-能力培育”的三阶模型,构建起前瞻性矛盾预防体系,实现矛盾纠纷的早发现、早介入、早解决。

其一,构建了较为完善的矛盾主动干预体系。在Z社区,情感沟通与互动成为“工作仪式”“日常惯例”,工作人员和网格长们通过日常楼栋走访、常态化议事分析,以及线上沟通互动等多种方式,深入了解居民的情感需求和潜在问题,构筑矛盾预防的信息基石。同时设立了情感咨询热线,由社区的专干、公益心理师和公益律师等志愿者承接,为居民提供专业的情感支持和心理疏导服务,进一步强化了社区的和谐氛围,显著降低了矛盾的发生率。

其二,创新性设计了差异化预防策略。在预警机制的基础上,Z社区采用了差异化干预策略,即社区工作人员会根据收集到的“一句抱怨、两句指责”等,对潜在矛盾进行分级管理,制定针对性的预防措施。例如,对于因家庭矛盾可能引发的纠纷,组织专业的心理咨询师对家庭关系进行调适;对于因公共设施使用而产生的邻里矛盾,则会通过优化公共设施布局、加强使用管理等方式来预防。

## 4. 可持续发展动能:情感凝聚与治理生态的韧性建构

和谐社区的可持续发展需要长期稳定的治理机制作为保障,其核心在于将情感治理理念贯穿于社区治理的各个环节,形成一套完整的治理体系。情感治理的最终指归是建设社会治理共同体<sup>[30]</sup>。Z社区的情感治理实践表明,通过重构情感意义网络与情感联动网络,能够实

现治理生态韧性与社区共同体的深度耦合,为基层矛盾纠纷化解提供可持续动能。

其一,通过仪式化治理重构了情感意义网络。Z社区的年度“邻里文化节”以“百家宴”“记忆长廊”为载体,将个体生活叙事融入集体记忆框架。居民在共烹家乡菜肴、共赏老照片的过程中,自发形成“我们感”,消解了原子化社会中的疏离倾向。“星光广场”“云朵市集”等公共空间的设计,注重满足代际差异化需求:老年群体的棋牌区、亲子家庭的游乐角、青年社群的创意市集,通过空间功能分区消解了因传统公共资源争夺引发的矛盾。此类实践不仅强化了“以和为贵”的社区价值观,更通过持续的情感互动,使居民从“旁观者”转化为“意义共建者”。

其二,构建起社区共同体与情感联动网络。通过线上社群(微信群、公众号)与线下互动(邻里节、文化沙龙)的协同,居民间的情感纽带从“弱连接”升华为“强认同”。其中,Z社区志愿者队伍的扩展路径尤为典型:初始由少数热心居民组成的调解小组,通过“服务-感召-加入”的传导机制,逐步吸纳商户、教师、律师、心理咨询师等多元主体,形成覆盖法律咨询、心理疏导、应急响应的“全科服务网络”。主体间的情感互惠关系,使社区在应对复杂矛盾时展现出韧性治理的智慧。例如,在房租纠纷中,志愿者通过“情感契约”机制,引导居民超越利益博弈,回归共同体责任认知,最终实现矛盾的柔性化解。

#### 四、结语

情感因其本身与政治制度、技术的互补性,指引着社区治理理论与实践的深度变革,逐步构成中国式基层治理现代化实践的行动取向之一。不同于管理范式或硬性治理,情感治理体现出富含人文关怀的柔性治理策略,其核心价

值在于调控与引导治理进程中的情感元素。在某种意义上,情感治理蕴含着缩减现代城市治理成本的潜力,构成了对法律、行政、体制等硬性治理工具的有益辅佐,彰显出其对以层级制为架构的硬性治理模式的必要补充作用。

当然,情感治理仍存局限:其一,在主体能力缺陷方面,部分工作人员情感智慧不足,易错失调解时机甚至激化矛盾;其二,在制度环境张力方面,情感治理需与法律、行政手段协调,避免冲突。对此,建议主体能力优化需推动“经验驱动”转向“专业赋能”,通过定期培训提升情感管理技能;制度设计应明确情感治理的适用边界,优先用于家庭矛盾、邻里纠纷等情感驱动型冲突,而涉刑事、产权争议则严格适用法律框架。这一“刚柔并济”的路径既可规避“治理浪漫化”风险,又能为社区治理现代化提供可持续动能。可以说,情感既是治理的“润滑剂”,更是共同体建构的“黏合剂”。通过情感主位与居民主位的双向赋能,社区得以从“行政单元”升华为“意义共同体”,为中国式现代化社区治理提供鲜活样本。不过,情感治理的深化需警惕“情感乌托邦”陷阱,唯有与法律、技术、制度形成系统协同,才能真正实现“刚柔并济”的社区治理现代化。未来研究应在理论建构、实践创新和伦理反思中持续探索,推动情感治理从“地方经验”向“国家共识”的升华。

#### 参考文献:

- [1] 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[M]. 北京:人民出版社,2022:62.
- [2] 曹海军,鲍操. 系统集成与部门协同:基层社会矛盾纠纷化解的流程再造与治理效能:以浙江省A县“矛调中心”为例[J]. 天津行政学院学报,2020,22(6):23-31.
- [3] 郝雅立,宋沂霏. 双网互嵌:基层社会矛盾纠纷协同治理的逻辑理路和实践进路:以T市矛盾

- 纠纷多元化解模式为例[J].天津行政学院学报,2024,26(2):65-74.
- [4] 刘鹏.社会矛盾“大调解”中行政调解制度的完善[J].理论与改革,2012(5):125-128.
- [5] 郭庆珠.ADR在化解社会矛盾中的功能机制研究:以行政调解为研究样本[J].法学杂志,2011,32(S1):371-375.
- [6] 胡铭,徐翼.新时代“枫桥经验”与立足法治预防化解矛盾纠纷[J].河北法学,2024,42(7):2-17.
- [7] 王斌通.新时代“枫桥经验”与矛盾纠纷源头治理的法治化[J].行政管理改革,2021(12):67-75.
- [8] 程琥.在线纠纷解决机制与我国矛盾纠纷多元化解机制的衔接[J].法律适用,2016(2):55-62.
- [9] 王康庆.构建解决社会矛盾纠纷的数智治理体系:基于SARA模型[J].社会科学辑刊,2024(1):73-83.
- [10] 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(6):28-36,169-170.
- [11] 许苏民.论儒家与斯多葛学派仁学思想之异同[J].江汉论坛,2020(6):11-21.
- [12] 肖瑛,韩倩.“自我治理”的双重本体:福柯的晚期斯多葛学派研究中的家与自我[J].浙江学刊,2024(4):5-21,238.
- [13] 张文涛,肖训能.柏拉图思想中的国与家[J].福建论坛(人文社会科学版),2024(11):37-47.
- [14] 休谟.人性论[M].关文运,译.北京:商务印书馆,2016:413-414.
- [15] 滕尼斯.共同体与社会[M].张巍卓,译.北京:商务印书馆,2019:51.
- [16] 阿吉里斯.理解组织行为[M].北京:中国人民大学出版社,2007:68-69.
- [17] 何哲.仁与礼:中华儒家思想及对完善人类现代治理的启示[J].学术界,2023(12):96-109.
- [18] 陈松友,杜思雨.新中国成立以来中国共产党党内治理的发展历程与基本经验[J].学习与探索,2024(10):9-16.
- [19] 李戈.中国基层治理现代化的理论智慧与实践方案:以“枫桥经验”为中心的考察[J].山东社会科学,2024(8):32-40.
- [20] 吉登斯.现代性的后果[M].田禾,译.南京:译林出版社,2006:16.
- [21] 李小波,李远海.基层社会矛盾纠纷的情感治理:内在逻辑、实践困境与突破路径:基于社区加装电梯纠纷的个案考察[J].中国人民公安大学学报(社会科学版),2024,40(4):126-137.
- [22] 王洛忠,崔露心.习近平关于社会治理重要论述的理论内涵与实践价值[J].学术交流,2022(11):5-14,191.
- [23] 许文文,石焯.利益耦合、共同行动与情感共鸣:社会组织建构社区治理共同体的三阶路径[J].公共管理与政策评论,2024,13(1):68-84.
- [24] 杨柳,唐学兵.矛盾纠纷预防化解法治化的时代意蕴与实践向度[J].理论视野,2024(11):54-60.
- [25] 赵迅.平等对待的根据、价值与国家责任[J].求索,2009(7):131-133.
- [26] 孙璐.社区情感治理:逻辑、着力维度与实践进阶[J].江淮论坛,2020(6):139-144.
- [27] 刘太刚,向昉.情感治理的操作链:从心灵治理到情绪管理及情绪劳动[J].中国行政管理,2023,39(12):110-119.
- [28] 李艳春,刘军,曹卫国.网络结构与关系强度对情感的影响:基于社会交换论的实验研究[J].华中科技大学学报(社会科学版),2015,29(6):120-126.
- [29] 陈朝兵,易闻庆子.空间营造:城市老旧社区情感治理何以有效?——以成都市下涧槽社区为例[J].东北大学学报(社会科学版),2025,27(1):88-98.
- [30] 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):97-102,193.

[责任编辑:侯圣伟]



引用格式:徐京波,荣滢滢.情感治理赋能社区矛盾纠纷化解的内在逻辑与实践路径:以郑州市Z社区的实践为例[J].郑州轻工业大学学报(社会科学版),2026,27(3):71-79.