

# 社会交换理论视角下社区治理路径研究

## ——以重庆市T社区为例

翟亚豪

重庆科技学院法政与经贸学院, 重庆

收稿日期: 2023年10月16日; 录用日期: 2023年11月28日; 发布日期: 2023年12月6日

### 摘要

社区治理是社会治理的重要组成部分, 社区治理的好坏直接影响到社会的和谐稳定。本文以重庆市T社区为例, 采用访谈法和观察法等方法, 对社区中“居民-社会组织-政府”之间的交换关系进行研究, 通过“组织-激励-行为”的分析框架对交换关系进行研究, 从“内在酬赏”和“外在酬赏”的角度对社区治理过程中参与度低、治理混乱、政府效率低等方面的问题进行分析, 发现造成这些问题的原因是社区居民对社区认同感较低、社会组织资源短缺以及相关法律法规不完善、政府责任意识不强和专业人才发展收到限制, 并据此提出了促进居民参与社区治理、增强社会组织参与意愿、提高政府治理效率以及培养和引进人才的社区治理优化路径, 多方努力共同推动社区治理的现代化。

### 关键词

社区治理, 社会交换理论, 内在酬赏, 外在酬赏

# Research on the Path of Community Governance from the Perspective of Social Exchange Theory

## —Taking T Community in Chongqing as an Example

Yahao Zhai

College of Law, Economics and Trade, Chongqing University of Science and Technology, Chongqing

Received: Oct. 16<sup>th</sup>, 2023; accepted: Nov. 28<sup>th</sup>, 2023; published: Dec. 6<sup>th</sup>, 2023

### Abstract

Community governance is an important part of social governance, and the quality of community

governance directly affects social harmony and stability. Taking T community in Chongqing as an example, this paper studies the exchange relationship among “residents-social organizations-government” in the community by means of interviews and observation, and studies the exchange relationship through the analytical framework of “organization-incentive-behavior”, and analyzes the problems of low participation, chaotic governance and low government efficiency in the process of community governance from the perspectives of “internal reward” and “external reward”. It is found that the causes of these problems are the low sense of community identity of community residents, the shortage of social organization resources, the imperfection of relevant laws and regulations, the weak sense of government responsibility and the restrictions on the development of professional talents. Based on this, the optimization path of community governance is put forward to promote residents’ participation in community governance, enhance the willingness of social organizations to participate, improve the efficiency of government governance, and cultivate and introduce talents, so as to jointly promote the modernization of community governance.

## Keywords

Community Governance, Social Exchange Theory, Intrinsic Reward, External Reward

Copyright © 2023 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

## 1. 引言

党的二十大报告指出“完善社会治理体系，健全共建共治共享的社会治理制度，提升社会治理效能”[1]。在我国社区治理是社会治理的重要内容，社区治理关系到国家基层社会治理模式的变革和基层社会民主的实现[2]。在中共中央国务院关于加强基层治理体系和治理能力现代化建设的意见中指出，基层治理是国家治理的基石，统筹推进乡镇(街道)和城乡社区治理，是实现国家治理体系和治理能力现代化的基础工程[3]。在此背景下，本文通过案例分析法、访谈法和观察法对重庆市 T 社区治理的现状进行研究，发现社区治理过程中的问题，并据此提出相应的针对性建议。

## 2. 理论视角与分析框架

社会交换理论认为人类的社会活动均可视为交换行为，并在利益互惠的基础上形成交换关系，即一方向另一方提供了帮助、支持，使得对方有了回报的义务，但无法预测对方的回报行为，因此这种交换关系具有不确定性和风险，只有建立在信任的基础上才能进一步发展为长期的交换关系。而社区治理具体表现为居民与政府、居民与社会组织、社会组织与政府之间的互动及“交换”，基于社会交换理论，借鉴组织学中关于组织通过制定相应激励机制来诱发组织成员采取与组织目标相一致行为的基本命题，构建“组织-激励-行为”分析框架[4]。而社区治理可以看作“居民-社会组织-政府”之间的互动与交换，而影响社会交换关系的因素分为以下两方面：外在酬赏和内在酬赏。外在酬赏包括货币、商品和服务等因素，内在酬赏包括爱、尊敬、荣誉和职务等因素。外在酬赏通过资金支持、物资支持等方式构成交换关系的物质基础，内在酬赏通过尊敬、认同以及荣誉等方式满足交换主体的自我实现需求，激发交换主体的内生动力。在交换过程中实际上是社会期望与报酬进行比较的一个循环过程[5]，如果与期望相符则继续进行社会交换，进而促进社区治理的长期稳定。

### 3. 重庆市 T 社区治理过程中面临的主要问题

重庆市 T 社区虽然在社区治理方面取得了比较优秀的成绩，但是其在社区治理过程中仍面临着不少会影响治理成效的问题。

#### 3.1. 社区居民参与率低

在 T 社区治理初期，社区的影响力比较少，许多社区居民都不参与社区组织的活动，并且社区居民对居委会认可度比较低，许多时候都不听从社区的指挥，只关心自己的事情，参与社区治理的积极性不高。例如在 2005 年左右，社区居民大都处于失业状态，他们的重心都在找工作上面，而社区工作人员当时上门征求意见时，几乎没有居民给他们开门，对于社区下达的清理垃圾和整改背景小巷的通知也没有居民理会，依旧我行我素，因此导致当时的社区一直处于混乱无人管的状态之中，成为当时远近闻名的“问题小区”。除此之外，社区参与的主体也比较单一，大都是离退休老人，选多中青年群体都只顾着忙自己工作的事情很少参与到社区治理的过程当中，并且不少居民反映他们向社区所提出的问题不能得到及时有效的回复，因此他们参与社区治理的积极性也在慢慢下降。

#### 3.2. 社会组织参与效果不佳

社会组织作为社区治理的重要组成部分，其在社区治理的过程中起到了至关重要的作用[6]。但是在 T 社区，出现了某项公共事务无社会组织参与或者多个社会组织竞争参与一项公共事务的情况，例如在 2014 年的时候，当时社区成立了自治管理委员会，并且想要把社区的巡逻安保事务外包出去，但是当时并没有社会组织愿意承接这一公共事务，一方面是因为社区报价相对市场价格较低，另一方面对当时的社会组织来说，它们手里可以利用的资源比较少，不足以支撑它们承接这一事务。除此之外，社会组织参与社区治理相关事务时还会出现社区居民和政府工作人员对社会组织不信任的情况，但是社区治理需要多方合作协同治理，这种不信任的情况会使得社会组织参与社区治理的效率低下，打击它们参与社区治理的积极性，进而使得它们参与社区治理的意愿逐渐降低。

#### 3.3. 政府治理效率低下

街道办事处作为基层治理的主体，其在对 T 社区进行治理的过程中，治理的手段较为单一，大部分是通过行政手段对社区进行治理，并且街道办事处推进社区治理进程较为缓慢，存在形式主义和官僚主义，处理社区治理相关问题存在踢皮球现象，极大地降低了社区治理效率。例如在 2006 年左右，当时的社区基本上处于一种无人管的状态，街道部门在处理社区相关问题时总是以上级的命令为主，不管多么小的事情都要层层上报，缺乏主观能动性，并且信息的层层传达也花费了不少时间，因此基层政府在处理社区相关事务时所花费的时间比较多，效率也很低。正是由于政府处理事务的效率比较低，居民的许多诉求也得不到满足，因此在 2005 年 10 月左右部分社区居民还参与了抗议活动，最后与政府达成协议后才停止。在后面几年的时间里，基层政府在处理社区事务时仍然会出现左右推诿的现象，影响政府治理效率。

#### 3.4. 社区专业人才缺失

通过对 T 社区进行调研发现，社区工作人员大多不是社工相关专业出身，在工作初期较难适应到社区治理当中，理论知识有所欠缺。而社工专业人才大部分都是在 T 社区工作一段时间后就离开了，社区内部的专业人才数量一直处于紧缺状态。例如在 2015 年到 2018 年期间，曾经有几名社工专业人才在社区工作，工作能力也得到了社区领导和社区居民的一致好评，但是他们在社区工作一两年之后都离开了，

有的是为了积累基层工作经验为考公务员做准备,有的是想进一步提升学历参加研究生考试去了,还有的是就职到其他工资更高待遇更好的公司,专业人才流失率比较高。而社区的其他工作人员大多是社区内部住户,处理社区公共事务时相较专业人员有一定差异。

## 4. 社区治理问题的主要成因

### 4.1. 社区居民对社区认同感较低

从理性经济人的角度来看,社区居民较多关注个人利益并且注重物质方面的回报,对社区参与缺乏利益关联和心理认同。社区居委会组织相关活动时更多时候是执行上级的命令,而较少从社区居民的角度考虑问题,因此导致社区居民对社区认同感较低。除此之外,从社会交换的视角来看,社区居民较多关注外在酬赏,即货币、商品和服务等外在物质回报,对内在酬赏的依赖程度较低,当社区居民的需求得到满足并且得到相应的物质回报时,例如社区环境的改善、社区路面的修缮、停车场的改建以及消防设施的改造等这些社区居民能够真实感受到的变化,他们对社区的信任程度和认同感就会增加,进而促进下一次社会交换,达到一个长期稳定的社会交换过程。

### 4.2. 社会组织资源短缺以及相关法律法规不完善

社区组织的发展离不开相应政策的支持,但是目前我国关于社会组织参与社区治理的相关法律法规不够细化,在一定程度上限制了社会组织的发展,而由于缺乏相应的规范,因此会出现多个社会组织共同竞争参与一项公共事务等混乱情况。除此之外,部分社会组织自身筹集资源能力有限,不能很好地承接相应的公共事务,需要政府的支持,而社会组织资源短缺的情况会导致某项公共事务无社会组织参与情况的发生。从社会交换的视角来看,社会组织不仅关注外在酬赏同时也在意爱、尊敬、荣誉和职务等内在酬赏,外在酬赏能够弥补资源短缺的问题,而内在酬赏会激发社会组织参与社区治理的内在动力,使得社会组织与社区居民和政府之间的社会交换能够长期稳定进行。

### 4.3. 政府责任意识不强

在社区治理的过程中,政府作为决策者,其作出的每个决定都影响着社区治理的发展进程。而在 T 社区的发展过程当中,基层政府的组织观念较为薄弱,公务人员的工作积极性不高,责任意识不强,在处理社区公共事务时互相推诿责任,并且问题和政令的层层传递耗费了大量时间,因此导致基层政府处理相应社区事务时效率低下。从社会交换的角度来看,作为政府工作人员,其更多关注的是爱、尊敬、荣誉和职务等内在酬赏而不是外在酬赏,特别是荣誉和职务方面,这关乎着他们的政绩,影响着他们的政治前途,而社区居民对基层政府不作为的评价会使他们的名誉受损,让政府工作人员晋升缓慢,使得基层政府的期望与他们所得到的报酬不相符,影响社会交换的正常进行。

### 4.4. 专业人才发展受限

T 社区工作人员的工资主要是由上级街道部门发放,并且工资水平在 3000 元左右。而社工相关专业人才即使在社区工作时间再长,受限其工作的特殊性,其往上晋升的机会也较少,并且社工相关专业人才在社区工作所获得的薪资较低,不足以支撑其生活需要。不管是从个人需要的角度还是未来发展的角度来说,专业人才在社区的工作时间都不会太长。从社会交换的角度来看,专业人才不仅在意物质方面的外在酬赏,也在意精神层面的内在酬赏,社工专业人才在社区工作时其所得到的薪资以及个人的发展空间都不能满足他们的期望,因此大部分社工专业人才都只是工作了一段时间之后就离开了,专业人才与社区之间不能形成一个可持续的社会交换过程。

## 5. 社区治理的优化路径

### 5.1. 促进居民参与社区治理

对社区居民可以强化“外在酬赏”为主、“内在酬赏”为辅的激励方式，激发社区居民参与社区治理的积极性和热情。首先，从货币、商品、服务等方面强化社区居民与政府及社会组织的利益关系，例如货币奖励、商品兑换、特定服务等，使居民感受到参与社区治理是可以得到具体回报的，有效地激发居民的参与意愿和动力。其次，每周固定时间邀请居民参与社区座谈会，听取他们对于社区建设的意见和建议，做到广听民意，并且及时将意见和建议处理结果告知居民，做到事事有回应，使居民的参与感与被尊重感得到重视，进一步增强他们参与社区治理的动力。除此之外，要加强社区道路的修缮、燃气管道的铺设、体育公园的修建以及社区适老化的改造等民生工程，让社区居民切实感受到社区的进步和变化，使他们意识到社区治理不仅仅是政府和社会组织的事情，更是与他们的个人利益息息相关，激发他们参与社区治理的内在动力。通过上述方式增强社区居民对社区的归属感和认同感，使他们更加认同和依赖社区[7]。当居民对社区的期望与他们的所得相符时，他们会更加愿意参与社区的治理，并且与社会组织和政府形成稳定的社会交换关系。

### 5.2. 增强社会组织参与社区治理意愿

对社会组织采取“外在酬赏”与“内在酬赏”同时强化的激励方式。完善社会组织参与社区治理的相关法律法规，细化社会组织参与社区治理的实施方案，规范社会组织参与社区治理的行为，避免出现社会组织之间恶性竞争的情况，确保它们能够在一个公平、有序的环境中竞争和合作。通过政府政策和资金等方面的支持解决社会组织资源短缺的问题，促进社会组织的发展，为社会组织参与社区治理提供明确的指导和保障。同时，加大对社会组织的宣传力度，政府作为主管部门可以在其官网上对社会组织进行适当宣传，而社会组织本身也可以定时地举办一些公益性的活动或者讲座，与社区居民建立更紧密的联系，为了提高居民的参与度，可以采取一些“送鸡蛋、送礼品”等实际惠民的方式。并且对于行动困难的社区居民，社会组织可以提供上门服务，这样不仅能够满足居民的实际需求，还能够加强居民对社会组织的认可和信赖[8]。通过多种方式充分发挥社会组织参与社区治理的优势，增强社会组织参与社区治理的意愿，推动社会组织与社区居民和政府形成稳定的社会交换关系。

### 5.3. 提高政府参与社区治理效率

强化“内在酬赏”为主、“外在酬赏”为辅的激励方式，激发政府工作人员参与社区治理的积极性和热情。以上级领导与社会的关注与认可等方式激发政府工作人员的内生动力，社区居民可以通过送锦旗、广泛宣传等方式提高相关工作人员的知名度，让他们感到自己的工作被重视和认可，从而增强政府参与社区治理的积极性。并且要定时举办作风建设活动，加强政府工作人员责任意识，巩固政府工作人员组织观念，强化政府工作人员为人民服务的观念，这样政府工作人员会更加自觉地投入到社区治理工作中，积极为社区居民解决实际问题。此外，还可以借助大数据等科技手段提高社区治理效率，优化社区治理流程。通过网格员的形式及时发现社区治理问题并加以解决，做到有问题及时上报，问题处理公正公平公开，问题处理流程透明化，问题处理结果及时反馈给相关人员，以便他们了解工作进展和成效。同时，还可以通过加强监督的方式强化社区治理质量，除了舆论监督以外，社区居民作为社区治理的主体要加强监督意识，积极参与社区治理的监督工作。通过以上方式可以有效地激发政府工作人员参与社区治理的积极性，加强他们与社区居民和社会组织之间的联系，提升社区治理的质量和效率。

### 5.4. 培养和引进人才

对于人才也要采用“外在酬赏”与“内在酬赏”同时强化的激励方式。一方面，要充分利用发掘社

区本土人才，建立社区人才库，通过培训提高相关人员的工作能力和专业技能，鼓励优秀大学生返乡参与到家乡建设当中，给予他们一定的经济和政策支持，解决他们的后顾之忧。此外，对于想提高自己学历的工作人员给予一定的资金支持，缓解他们的经济压力，鼓励他们读农业类、管理类和经济类等在职硕士，将理论与实践相结合，方便他们未来更好地开展工作。另一方面，要加强外来专业人才引进，为他们提供有竞争力的薪资待遇和良好的晋升通道，激发外来专业人才的工作积极性，增强他们的工作定力。建立健全人才发展保障机制和激励机制，确保外来专业人才能够在社区稳定、安心地工作。同时，还需要加强社区与外来专业人才的联系，社区领导要经常与专业人才沟通，了解他们的需求和困难，为他们提供必要的帮助和支持。社区居民也要常与专业人才联系，对于专业人才的付出要表示感谢，让他们感受到社区的温暖和关怀。这样可以增强外来专业人才的幸福感和归属感，充分发挥外来专业人才的主观能动性，为社区治理注入新的生机活力。

## 6. 结束语

随着我国经济社会的发展，社区治理面临的挑战和问题也变得越来越复杂和多样化。为了更好地理解这些治理问题，本文通过社会交换理论对 Z 社区的治理现状进行了深入剖析。这种理论视角有助于我们更清晰地认识社区内各主体间的互动关系，特别是他们之间的社会交换关系。在社区治理的实践中，政府、社会组织和社区居民是三大核心主体。他们之间的合作与互动，直接影响了社区治理的效果和居民的生活质量，本文从理论和实践相结合的角度，对这三大主体在社区治理中的角色和现状进行了探索。针对当前的治理现状，提出了促进居民参与社区治理、增强社会组织参与意愿、提高政府治理效率以及培养和引进人才的社区治理优化路径，通过这些措施可以有效地加强政府、社会组织和社区居民之间的社会交换关系，使各方的需求得到满足，资源得到合理分配，从而提升社区治理的整体效率和质量。同时，这些优化路径也为未来社区治理的现代化提供了一定的参考意义，为构建和谐、有序的社区环境打下了坚实的基础。

## 基金项目

2022 年度重庆科技学院硕士研究生创新计划项目“社会交换理论视角下社区治理的创新研究”(YKJCX2221025)。

## 参考文献

- [1] 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[N]. 人民日报, 2022-10-26(001).
- [2] 孙萍. 中国社区治理的发展路径: 党政主导下的多元共治[J]. 政治学研究, 2018(1): 107-110.
- [3] 中共中央国务院关于加强基层治理体系和治理能力现代化建设的意见[N]. 人民日报, 2021-07-12(001).
- [4] 张利庠, 刘开邦, 张冷然. 社会交换理论视角下“金字塔”型乡村治理体系研究——基于山东省 J 市 S 村的单案例分析[J]. 中国人民大学学报, 2022, 36(3): 102-114.
- [5] 田舒. 社会交换视角下的社区参与: 特征及机制分析[J]. 中南大学学报(社会科学版), 2018, 24(5): 153-161.
- [6] 张胜涛, 何羽龙, 陈航. 社区治理中社区教育的功能与发展策略[J]. 教育现代化, 2019, 6(28): 118-120.
- [7] 汪春兰, 余承海. 居民参与社区治理的问题与对策——以 J 社区为例[J]. 长春理工大学学报(社会科学版), 2022, 35(5): 75-79.
- [8] 刘帅鑫. 石家庄市社区社会组织发展存在问题及对策研究[D]: [硕士学位论文]. 石家庄: 河北经贸大学, 2021.