

# 寓情于治：志愿服务与社区情感治理的融合实践

苏家惠，崔娟\*

广西科技大学人文艺术与设计学院，广西 柳州

收稿日期：2025年11月4日；录用日期：2025年12月10日；发布日期：2025年12月22日

## 摘要

志愿服务“自愿、无偿、利他”的特性与社区治理的补位需求精准契合，为破解困境提供了有效路径。文章基于嵌入性理论，以广西L市S县G镇的57支志愿服务队为研究对象，通过实地调查与半结构访谈，探析志愿服务与社区情感治理的融合实践。研究从历史、文化、现实三重逻辑阐释社区情感治理的理论根基，分析志愿服务作为情感联结载体通过关系嵌入、氛围嵌入、空间嵌入、能力嵌入社区治理的四大实践维度，总结提出“党建引领志愿运行、公益弘扬志愿精神、统筹优化志愿参与、进阶赋能志愿资源”的实践启示，形成“组织力-团结力-保障力-内生力”的协同治理力量。研究表明，志愿服务可通过柔性嵌入重构社区情感联结，为基层社区破解治理难题，打通“最后一公里”，推动实现共建、共治、共享的现代化治理格局。

## 关键词

志愿服务，社区情感治理，情感嵌入，实践启示

# Integrating Emotions into Governance: The Practice of Merging Volunteer Service with Community Emotional Governance

Jiahui Su, Juan Cui\*

School of Humanities, Arts and Design, Guangxi University of Science and Technology, Liuzhou Guangxi

Received: November 4, 2025; accepted: December 10, 2025; published: December 22, 2025

\*通讯作者。

文章引用：苏家惠，崔娟. 寓情于治：志愿服务与社区情感治理的融合实践[J]. 社会科学前沿, 2025, 14(12): 541-550.  
DOI: 10.12677/ass.2025.14121123

## Abstract

The characteristics of volunteer service—being voluntary, unpaid, and altruistic—align precisely with the supplementary needs of community governance, providing an effective path to addressing these difficulties. Based on embeddedness theory, this paper takes 57 volunteer service teams in G Town, S County, L City, Guangxi, as the research subject. Through field surveys and semi-structured interviews, it explores the integration of volunteer service and community emotional governance practices. The study explains the theoretical foundations of community emotional governance from historical, cultural, and practical logics, and analyzes how volunteer service, as a carrier of emotional connection, practices community governance in four dimensions: relational embedding, atmosphere embedding, spatial embedding, and capability embedding. It summarizes and proposes practical insights such as “Party-building to guide volunteer operations, public welfare to promote volunteer spirit, coordinated optimization of volunteer participation, and advanced empowerment of volunteer resources,” forming a synergistic governance force of “organizational strength - unity - support - endogenous power.” The study shows that volunteer service can reconstruct community emotional connections through flexible embedding, helping grassroots communities solve governance problems, bridging the “last mile,” and promoting a modern governance framework of co-construction, co-governance, and shared benefits.

## Keywords

Volunteer Service, Community Emotional Governance, Emotional Integration, Practical Insights

Copyright © 2025 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

党的二十大提出“完善社会治理体系，建设人人有责、人人尽责、人人享有的社会治理共同体”。目前，针对推进社区治理共治善治，国家主要出台了《关于加强和完善城乡社区治理的意见》《关于加强基层治理体系和治理能力现代化建设的意见》《“十四五”城乡社区服务体系建设规划》《关于推动多主体参与城市社区治理的指导意见》等。同时，广西壮族自治区人民政府对打造“共建、共治、共享”的社会治理格局给予了高度重视和大力支持，从2020年颁布的《关于新形势下加强社区社会组织培育发展的指导意见》，到2022年《广西城乡社区服务体系建设“十四五”规划》，再到2024年《2024-2025年度广西完整社区建设试点实施方案》《关于加强社区工作者队伍建设的意见》，直至《广西健全新时代志愿服务体系的若干措施》，一系列政策法规的出台，彰显了广西政府对社区治理工作的高度重视以及积极推进社会工作人才与志愿服务协同参与社会治理的不懈努力。然而，由于社区治理主体单一，行政化倾向明显，治理资源短缺，服务效能和广度受限，居民参与意愿不足，共建共治基础薄弱，基层社区治理面临着诸多困境。但社区治理的困境为志愿服务提供了发力场景，其“自愿、无偿、利他”的特性精准匹配了治理的“补位需求”，专业社会工作者通过引导多元主体参与，精准对接治理痛点，形成“政府引导、社工联结、志愿补位、居民共建”的情感治理格局。

国外学者对于志愿服务和社区情感治理的相关研究主要集中在志愿服务对社区情感治理的作用、志愿服务的情感动机以及社区志愿服务治理体系等方面。情感治理倡导通过制度性或非制度性的韧性情感回应来指导情感实践[1]，重点关注居民的心态调适、情绪疏导和心理关切，以满足居民情感需求的目的

和干预社会情感的再生产。志愿者的动机具有多样性, 可以分为多种功能, 如增强社会联系、耦合群体情感、帮助他人、获得认可、发展技能等, 且这些动机在不同情境下可能表现出不同的影响[2]。志愿服务是生产性工作、集体行为和伦理导向工作的结合, 有其多维性, 不仅涉及个人层面, 还涉及社会和文化层面[3]。Claire Bonham 探讨了志愿服务在将边缘人群纳入社区社会网络、构建包容性社区方面的作用, 说明了志愿服务对社会资本积累的重要性[4]。美国通过法律法规明确志愿服务的规范和激励措施, 并设立专门机构进行统筹管理, 强调社区自治, 通过“社区发展基金”等政策支持志愿者组织的成长[5]。这些发现构建了“动机-实践-制度-价值”的分析框架, 说明了志愿服务并非社区情感治理的辅助手段, 而是深度融入治理过程的核心要素, 其通过情感动力驱动实践, 以多维价值回应治理需求, 最终在制度保障下实现社区情感凝聚与社会资本的双重增值, 为社区治理提供兼具温度与韧性的解决方案。

国内已有的相关研究成果主要集中在志愿服务的治理价值、志愿服务与情感治理的融合逻辑、女性在情感治理的作用、志愿服务组织的结构性治理功能等议题层面。现有研究表明, 社区情感治理越来越受到关注, 志愿服务在社区治理中具有重要的情感治理功能[6]。志愿服务通过情感联结、氛围营造、空间塑造和能力培养, 增强居民的认同感、归属感和信任感, 提升人际互信与公民美德[7]。志愿服务通过情感实践, 能够唤醒社区居民的公共意识, 促进从个体到公共再到社区层面的价值再造, 形成情感互动的参与治理机制[8]。志愿服务不仅能够改善弱势群体的处境, 还能增强其安全感和获得感, 避免社会不良情绪的产生[9]。志愿服务与情感治理的融合, 体现了社区治理的“柔性治理”模式。女性在社区治理中更易形成情感导向行动策略, 通过情感化的交流方式和积极交往形成的社区网络和志愿服务系统, 是女性具有的优势[10]。相较于男性, 女性在志愿服务中构建的强关系网络更具情感黏性, 更擅长营造持续稳定的服务生态, 这在社区治理、老龄化社会、儿童关爱等需长期情感投入的领域尤其明显[11]。志愿服务组织通过中介性生产, 可以弥合社区治理结构间隙, 推动社区整体性治理的实现[12]。

然而, 已有研究针对志愿服务在基层社区治理场景中融入情感要素的研究较少, 对于志愿服务通过何种路径激发个体内心的情感共鸣, 进而促使个体在参与基层治理行动时的主观能动性得到提升这一关键过程与其内在作用机制的研究仍处于相对薄弱的阶段。因此, 本研究以广西 L 市 S 县 G 镇的 57 个志愿服务队为例, 在嵌入性理论的指导框架下, 通过实地调查和半结构访谈, 了解志愿服务嵌入社区情感治理的维度, 分析并总结两者互融共生的实践启示, 尝试通过 S 县“志愿服务 + 民族文化 + 社区治理”的民族治理模式, 为更广泛的多元民族地区提供破解社区治理痛点的实践经验, 打通基层治理“最后一公里”。同时, 期望本文可为后续民族地区社区情感治理的相关研究提供参考。

## 2. 理论基础与分析框架

### 2.1. 理论基础

卡尔·波兰尼在其著作《大转型：我们时代的政治与经济起源》中首次提出“嵌入性”概念, 明确主张完全脱离社会约束、仅凭自身机制运转的市场模式具有破坏性, 国家应主动融入市场与社会运行过程, 通过必要的规制与引导规范市场行为[13]。1957 年, 波兰尼在《经济——有制度的过程》一文中进一步指出经济活动不仅深深植根于各类经济制度框架内, 同时也嵌套于非经济制度体系之中, 非经济领域的要素同样对经济的结构形态与功能发挥产生关键影响。1985 年, 马克·格兰诺维特对“嵌入性”理论进行了重要重构, 将嵌入分为关系嵌入与结构嵌入, 强调经济行为的决策制定并非孤立发生, 而是孕育于社会网络的互动场景之中[14]。他将“社会关系”作为核心维度纳入理论框架, 提出个体行为始终处于“制度”“关系”与“文化场域”的交织作用下, 这些外部因素会对个体行为形成约束与塑造。Zukin 与 Dimaggio 进一步拓展了“嵌入性”概念, 将嵌入性划分为四种类型: 一是结构嵌入性, 这一类型与经济分析中引入的网络化视角高度契合, 认为组织所融入的网络形态决定其发展机遇, 而组织在网络中的具体位置及

维系的合作关系，直接影响其对机遇的捕捉能力；二是认知嵌入性；三是文化嵌入性；四是政治嵌入性[15]。后三类类型分别从个体内在认知模式、外部文化氛围及政治环境等不同维度，系统剖析了影响经济行为的多元嵌入性因素。

综上，可以发现嵌入性理论的观点反对“理性经济人”假设，认为行为选择不仅基于功利计算，更受信任、规范、网络等社会因素影响，而社会关系是核心载体，信任与互惠的关系网络能降低交易成本、促进合作。本文探究志愿服务从关系、氛围、空间、能力四个维度嵌入社区治理，均以社会关系为核心切入点，聚焦关系网络对社会行为和治理效能的影响，与学者格兰诺维特的嵌入观点相似。但本文建立的是实践层面的嵌入框架，具有治理实践属性；而格兰诺维特的嵌入理论属于理论层面的范式，具有社会行为解释属性，本文的理论引用可能易出现“适配性不足”的风险，进而影响研究的理论严谨性。

2.2. 分析框架

嵌入性理论将社会因素纳入社会行为的分析框架，为探析与阐释志愿服务和社区情感治理的嵌入发展提供了新的研究视角。基于嵌入性理论，本研究结合理论观点尝试通过情感层面构建志愿服务与社区情感治理融合的框架(如图1)，并分析志愿服务嵌入社区治理的实践维度，提出相关融合发展的启示。

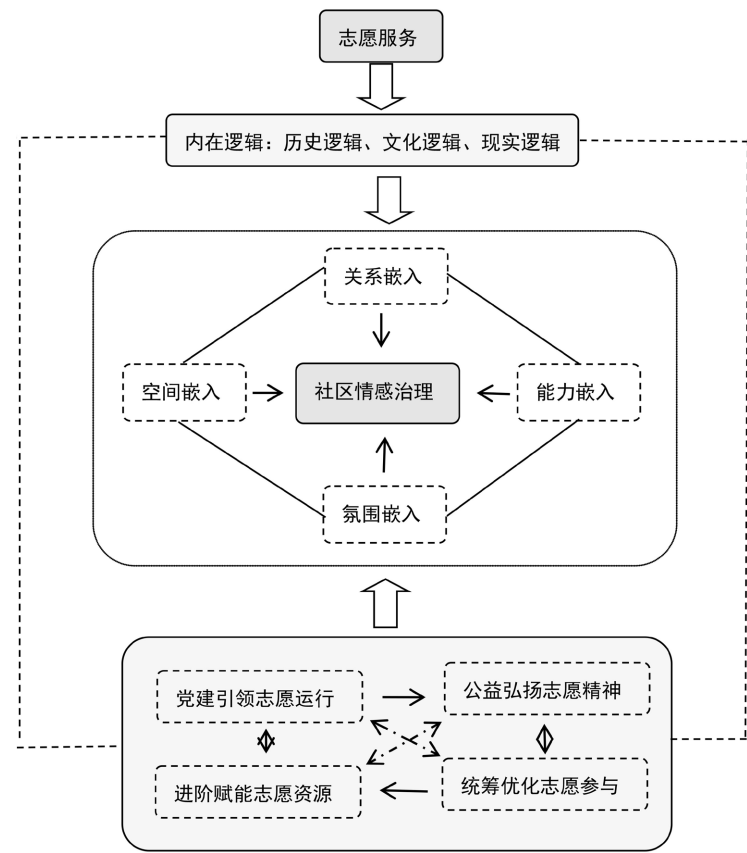


Figure 1. An analytical framework for the integration of volunteer service and community emotional governance  
图1. 志愿服务与社区情感治理的融合分析框架

图中体现了嵌入性理论中社会行为是嵌入在社会网络、文化规范和制度结构中的，并非孤立存在的理念。从带着“自愿、无偿、利他”属性的志愿服务出发，糅合着情感特性的社区服务在中国本土是有其内在逻辑的：一是历史逻辑锚定传统“情本体”文化，为志愿服务介入情感治理提供历史文化根基；二

是文化逻辑强调情感治理的本土化，以此强化社区文化认同与情感联结；三是现实逻辑聚焦当前社区情感疏离的治理困境，让志愿服务成为解决现实问题的抓手；三者共同构成志愿服务与情感治理融合的价值与需求支撑。接下来，将志愿服务多维度嵌入社区的社会结构与情感网络，促进社区治理主体间的情感耦合：一是关系嵌入，构建新的情感关系网络；二是氛围嵌入，潜移默化影响居民情感认知；三是空间嵌入，激活社区公共空间的情感价值；四是能力嵌入，为志愿者、居民和组织等治理主体赋能，增强情感治理的自我造血功能。最后融合体系为嵌入过程提供制度与资源保障：一是通过党建引领志愿运行，明确情感治理的组织架构与运行规范；二是弘扬志愿精神，扩大情感治理的群众基础；三是赋能已有治理资源，整合社会资源，提升情感治理的效能；四是优化志愿参与章程，保障情感治理的长效化和规范化。综上，志愿服务与社区情感治理的融合是一个以“内在逻辑为支撑、多维度嵌入为手段、融合路径为保障”的系统过程，通过嵌入性的运作，可以实现志愿服务对社区情感治理的深度赋能。

本研究选取广西 L 市 S 县 H 社会工作服务机构在 G 镇培育的 57 支志愿服务队为研究对象，H 社会工作服务机构成立于 2019 年 12 月 2 日，以承接政府购买服务、开展多领域社会工作为核心业务，服务范围涵盖老人关怀、青少年发展、妇女儿童支持、社区发展和治理等领域。2021 年 10 月被标识为“志愿服务组织”，致力于培育志愿力量，整合社会资源，解决当地社会问题，推动社区发展。本文从 57 支志愿服务队以及其培育机构、所在社区中采访了 358 名对象，使用主题分析法对访谈资料进行编码与提炼，为保证每个个体被选中的概率均等，采用简单随机抽样法从中选取了 10 名访谈对象(见表 1)，通过半结构访谈和参与式观察直观了解志愿服务在社区情感治理中的效能。但因民族文化与地域条件限制，样本代表具有局限性，相关访谈结论仅能反应特定区域特征，难以普适至更广的多民族地区。

Table 1. List of interviewees  
表 1. 访谈对象一览表

编号	性别	年龄	身份	约志愿服务总时长(h)
A1	男	36	社区副书记	200
A2	女	32	镇政府工作人员	
A3	女	57	志愿服务队队长	450
A4	女	45	志愿者	400
A5	女	42	志愿者	400
A6	女	46	居民	50
A7	女	41	居民	100
A8	男	65	居民	150
A9	女	32	民政社工	
A10	男	33	培育机构负责人	

3. 社区情感治理的内在逻辑

3.1. 历史逻辑：传统中国社会的“情本体”属性

传统中国社会以“情本体”为核心，“情”在社会关系里居于关键地位。费孝通在《乡土中国》中提出，中国乡土社会是一个“熟人社会”，基于血缘、地缘等形成紧密的情感联系，以“情”为纽带，重视人情、人伦、家庭及宗族等情感关系的维系。这种情感治理模式贯穿于家庭、社会乃至国家治理之中。中国文化是“伦理本位”的文化，伦理关系基于情感而建立，“情理”是社会秩序的内在精神基础。在传



统社会, 人们在处理日常事务和纠纷时, 并非单纯依据法律条文, 更多的是考量人情事理, 这种“情理社会”的传统对当代社区情感治理有着深刻的启示。在此背景下, “情理融通”无疑是社区治理最为鲜明的特质之一, 例如乡村治理者始终将情感因素深度融入村落治理的具体实践, 并非单纯依赖刚性规则, 而是运用世代传承的人情规范与乡土伦常, 推动熟人社会特有的情感秩序得以持续、稳定地再生产。

### 3.2. 文化逻辑: 情感治理的本土化与文化认同

社会转型期的结构变动与新媒体时代的情绪传导特性, 使民众情感诉求更趋复杂多元, 情感治理成为化解社区矛盾、凝聚治理共识的关键环节。中国传统乡村治理中, 家族、村落等初级群体依托共同生产生活形成的伦理共识, 以立功德碑、修祠堂、办乡约等方式构建情感秩序。这类传统治理实践, 本质是通过文化符号与仪式化活动, 将情感认同转化为治理效能。社区情感治理的文化特性, 深嵌于中国本土化发展语境与传统社会文化肌理, 其本质是对本土文化基因的创造性转化。它既通过唤醒“邻里和睦”“共同体意识”等传统价值记忆, 夯实文化认同的根基; 又在现代治理框架下, 将传统情感伦理与数字化治理手段、多元参与机制结合, 推动社区成员基于共同文化记忆形成情感共同体。

### 3.3. 现实逻辑: 情感治理的现实需求与社会功能

现代经济社会的快速变革催生了诸多情感困境: 城市化推动人口频繁流动, 社区“原子化”趋势明显, 邻里关系日渐疏离, 导致情感联结断裂; 市场经济下的竞争压力渗透日常生活, 焦虑、孤独等负面情绪易造成个体心理失衡, 甚至演变为社区矛盾。随着社会从“熟人社会”转向“陌生人社会”, 传统情感调节机制逐渐失效。社区情感治理既是应对当代社会情感危机的现实路径, 也是完善基层治理体系、提升社会治理效能的关键支撑, 其社会功能充分体现“以人为本”治理理念的深度实践。具体而言, 社区情感治理承担三重功能: 一是情绪疏导, 通过邻里议事会、心理疏导室等平台, 及时化解个体负面情绪, 防范矛盾升级; 二是认同建构, 依托社区文化活动、志愿服务等实践, 重塑居民社区归属感, 增强治理凝聚力; 三是治理赋能, 情感联结可激发居民参与社区事务的热情, 打破单一治理局限, 成为实现多元协同治理的重要纽带。

## 4. 志愿服务嵌入社区情感治理的实践维度

我国“社会协同、公众参与”的多元协同治理制度, 打破了“单一主体运作”的局限, 强调“各社会主体围绕共同治理目标形成合力”, 推动志愿服务从关系、氛围、空间、能力层面多元嵌入社区实践形成“协同联动”的治理格局。我国针对民族地区的文化特性和治理需求制订了民族区域自治制度等特殊政策, 民族性政策进一步塑造了地区治理的独特性, 本文提出的关系嵌入、氛围嵌入和空间嵌入路径呈现出鲜明的民族文化适配性, 在尊重民族群众的文化习俗中确保国家治理目标落地与长效执行, 促进民族认同和治理效能的双重提升。

### 4.1. 情感关系嵌入: 社区治理情感传递的人际联结

情感关系嵌入社区治理, 核心以共情为基础构建人际联结, 推动情感传递效能转化, 打破治理主体与居民间的认知隔阂, 为治理实践提供柔性支撑, 其作用路径可概括为“共情联结-信任培育-参与转化”的递进过程。在社区志愿服务场景中, 志愿者与居民通过高频次、近距离的互动建立非陌生化情感关联, 既助力志愿者精准识别居民显性需求与隐性期待, 也能弱化居民对公共事务的疏离感知, 强化其社区事务关联意识。正如 A6 所言: “志愿者每天的打扫并不能永久性解决问题, 只有激发居民保护环境, 爱护家园的环保意识, 社区才能变得更好。”

依托党支部组织优势, 情感联结的持续深化会进一步转化为稳定的信任纽带, 成为激活居民参与社

区治理的关键动能：从主体认同层面，居民对党员志愿者的认可会延伸至社区治理工作本身，提升对公共事务信息的接纳度与参与倡议的响应意愿；从群体互动层面，党员志愿者与居民、居民与居民在服务中形成的情感共同体，会推动社区治理参与从个体行为逐步转化为群体共识与氛围，进而完善社区治理的人际支撑网络，提升情感传递对治理实践的赋能效果。正如 A1 表示：过去社区志愿力量零散、供需错位，自从把支部建在服务队上，不仅吸引了更多居民主动加入，更让服务从零散化走向系统化。

#### 4.2. 情感氛围嵌入：社区治理情感共鸣的激发场景

情感氛围嵌入是社区治理中激发情感共鸣的重要路径，其核心在于通过沉浸式情感场景的构建，依托志愿服务搭建情感互动载体，实现从事务性服务向情感赋能服务的延伸。情感氛围强调场景环境的适配性搭建与个体情绪的调动，以具象化场景承载抽象情感传递需求，推动治理目标向个体情感体验转化。

以易地扶贫搬迁类 N 社区为例，新时代文明实践志愿服务队通过中秋佳节搭建节日场景引导居民走出家庭场景、参与公共互动，借助共同节日体验弱化邻里陌生感，形成邻里共生的情感联结。A3 提到：此类场景化志愿服务可推动情感体验向行为转化：一方面，老年群体对社区服务的认可通过代际传递影响其子女，催生公益捐赠等外部支持行为；另一方面，参与场景互动的居民易产生志愿服务参与意愿，实现社区服务力量的内生补充，A10 表示：无论是社会工作专业服务还是社区活动的开展，都需要有志愿者，社区中有不少居民想通过自身特长或兴趣为社区提供服务，提升自我价值感。

志愿精神的弘扬与情感共鸣的生成，能够有效激活居民主动关注社区发展、参与公共事务的内在动力，逐步形成“情感共鸣－行动响应－治理增效”的良性循环。

A8：没想到简单的服务能被社区记在心上，这份表彰不仅是荣誉，更是邻里间的认可，再累都值，我会继续为社区服务的。

#### 4.3. 情感空间嵌入：社区治理情感认同的价值承载

情感空间凝聚着信任、互助、共治的社区核心价值，嵌入并非单纯停留在物理场景的搭建层面，需通过情感联结机制实现个体与社区的深度绑定，以居民需求为基础，通过互动渠道构建、价值共识凝聚等路径，为居民提供需求回应、诉求表达与价值认可的实践场景，有助于居民在情感共鸣的过程中逐步建立对社区的归属感，为社区情感治理提供内生性动力的持续产生。从实践转化来看，情感空间承载下的社区情感认同，可通过三维路径转化为社区治理参与行为：以共情体验激活居民志愿服务参与意愿，以共建实践强化居民社区主人翁意识，以共享成果凝聚社区治理长效参与动力，最终实现情感认同向治理参与的有效转化。

A2：在鼓楼议事中，志愿服务队牵头搭建“1+N”多元参与机制，围绕茶产业发展、非遗旅游等议题共商对策，S 镇 B 村得以带动茶叶附加消费 600 万元，让村民在产业增收中直观感受到参与治理的价值。

A4：借助特定的活动与场地，我们组建“乡土名嘴”队伍，将政策法规或社规民约融入侗族大歌、琵琶歌等艺术形式，结合百家宴、长桌宴等民俗活动开展宣讲，依托民族文化提升基层治理效能。

#### 4.4. 情感能力嵌入：社区治理情感深度嵌入的素养支撑

情感治理的核心在于依托情感效能实现个体联结与群体凝聚，其有效落地需以“感知、表达、联结”三维情感能力为基础支撑。社区治理场域中需求多元、关系复杂的特质，决定了缺乏情感能力支撑的治理实践易陷入形式化困境，难以实现治理效能与民生需求的深度契合。社区治理中情感的深度嵌入，需

构建双向情感能力赋能体系,既要求志愿者具备共情感知、沟通协调等专业情感素养,也需引导居民提升情感表达与互助协作能力,通过主体间情感能力的协同提升,推动情感成为衔接治理实践与民生需求的重要纽带。

志愿者作为情感治理的直接践行者,其情感能力的强弱决定情感嵌入的深度。A5 分享经历:“面对老年群体,不仅要提供生活帮扶,更要注重陪伴倾听;面对妇女的育儿焦虑,不仅要分享资源信息,更要理解其时间压力。”在社区情感治理的实践框架中,居民情感能力的激活构成其效能提升的关键路径,需依托志愿者搭建“安全表达 + 互助实践”平台,推动居民角色转变,并进一步转化为社区协同共建参与者的动态过程。A7 分享感悟:“我需同时照料 18 岁大儿子与 3 个月小儿子,并兼顾二儿子的学习,丈夫无稳定工作;经社会工作者开导鼓励,我应聘楼长在社区就近工作,既获得收入,也缓解消极情绪”。A9 表示:“同为母亲,能帮到服务对象,我也有很大服务收获”。情感能力的嵌入,反映了社区治理不是单向的管理,而是双向的赋能,志愿者以专业情感能力搭建服务桥梁,居民以提升后的情感素养主动参与共建,二者形成合力,推动情感深度嵌入社区治理的每一个环节。

## 5. 志愿服务嵌入社区情感治理的经验启示

### 5.1. 党建引领志愿运行: 夯实社区情感治理的组织力

社区情感治理的组织力若缺乏制度保障,易出现服务形式化的问题。党组织具备完善的制度建设能力,能够通过规范志愿运行机制,确保服务组织长效力:一是以共建共享共治为基本原则,依托“党建+”工作模式,将社区内的党员纳入党组织管理体系,推动党组织全面嵌入社区治理的各个环节;结合党员“工作岗位在单位、日常生活进社区”的特点,构建“治理网格与党建网格深度融合”的工作机制。二是党员发挥先锋模范作用,主动带领居民参与志愿服务活动,协助社区培育专业化的志愿服务队伍,进一步优化党群服务质量。三是以党建引领开展志愿服务,借助其灵活特性与公益属性,鼓励社区居委会、业委会、社区企业、片区楼宇等各类主体积极参与社区事务,强化集体凝聚力。四是搭建“1+N”平台,党组织负责平台统筹、目标设定、资源协调与监督评估,成立由社区党委书记任组长的“党建 + 社区情感治理领导小组”,下设综合协调、志愿管理、需求对接、效果评估 4 个专项工作组,明确各组职责;将“N”即多元参与层,涵盖社区居委会、业委会、物业公司、驻区企业、社会组织、高校、居民代表等,按“功能分类”纳入平台,构建组织间高效联动、上下层级顺畅贯通、整体运行灵活有序的社区情感治理模式。

### 5.2. 公益弘扬志愿精神: 凝聚社区情感治理的团结力

通过广泛弘扬志愿精神,借助情感层面的契合与共鸣激发社区居民参与公共事务的主动性,构建社区情感治理所需的稳态团结场域。一是打造“民族特色 + 公益实践”志愿品牌活动。结合当地鼓楼文化、集体节庆传统,策划“鼓楼志愿讲堂”“款约精神公益行”等活动,通过将志愿行动与民族文化深度绑定,让志愿者在服务中感受文化价值,居民在受助中体会社区温暖,形成“服务 - 认同 - 共鸣”的情感传递链,强化社区成员的身份认同与归属感,进而凝聚团结共识。二是搭建志愿事迹可视化传播平台。依托社区公告栏、微信公众号、鼓楼议事场景等,开设“志愿榜样风采展”专栏,通过文字、图片、短视频等形式,宣传党员志愿者、乡贤志愿者的典型事迹,以身边人、身边事的真实感染力,让志愿精神可感可学,激发更多居民的参与热情,使其从“被动围观”转向“主动加入”,壮大治理合力。三是建立“情感激励 + 价值认可”双驱动机制。除物质奖励外,重点强化情感层面的激励与认可,如在节庆活动中颁发荣誉证书、邀请志愿者代表参与社区治理决策等。让志愿者的奉献得到尊重与彰显,增强其自我价值感,同时引导居民感知志愿行动的意义,让个体善意汇聚为社区治理的团结力量。



### 5.3. 统筹优化志愿参与：提高社区情感治理的保障力

推动志愿服务深度融入社区情感治理体系，可具体从以下五方面推进。其一，锚定需求搭建精准服务载体。以社区居民多元情感与民生需求为核心，细分服务场景与群体类型，针对性设计志愿项目，促进服务与需求精准匹配，强化情感联结。其二，构建多元主体协作机制。建立社区党组织牵头、志愿组织主导、社会组织协同、居民广泛参与的联动体系；搭建志愿组织与居民沟通的双向平台，及时反馈服务需求与成效。其三，完善志愿队伍能力培育体系。构建分层分类的志愿培训机制，提升服务适配性，强化组织统筹能力；引入专业社会工作者人才提供督导支持，依托专业力量规范服务流程、优化服务方式。其四，依托数字化技术构建社区志愿服务智慧管理平台，简化服务对接流程，提升服务匹配效率；通过平台分析服务数据，了解居民情感需求趋势与志愿服务成效。其五，结合精神表彰与物质保障建立多元志愿激励机制，增强志愿者的价值感；统筹落实志愿服务场地、物资等基础保障，降低志愿组织运营与居民参与成本，夯实志愿服务长效开展的基础。

### 5.4. 进阶赋能志愿资源：激发社区情感治理的内生力

通过情感层面的深度赋能，志愿服务才能将原本相对分散的各类志愿资源进行有机整合，形成更具凝聚力与协同效应的整体。一是能力赋能，提升服务专业性与适配度，针对不同志愿服务场景，开展分层分类培训，涵盖专业技能、政策认知、情感服务能力等内容。同时，建立“老带新”结对机制缩短成长周期，确保志愿服务精准对接社区实际需求，避免形式化服务。二是组织赋能，搭建社区志愿资源统筹平台，整合社区居民志愿者、辖区工作人员、社会组织骨干、退休党员等多元力量，按优势分类组建专项志愿队，构建协同联动的志愿生态。同时，建立常态化沟通机制与资源共享渠道，推动不同志愿主体优势互补。三是价值赋能，强化居民情感归属与认同感。建立健全志愿激励机制，既包括积分兑换、荣誉表彰等物质与精神双重激励，更注重情感回馈：通过社区公告栏、公众号和志愿分享会等宣传先进事迹，让居民和志愿者的付出被看见、被尊重。四是人才赋能，通过打造本土专业社会工作者人才队伍，一对一督导志愿服务团队的开展情况与服务效能，提升志愿服务流程规范性，确保专业服务可控性。同时，鼓励专业社会工作者通过同感、关怀和鼓励等专业方式关注社区居民的个人需求与情感状态，搭建居民与社区、社会工作者、志愿者等多元主体之间的情感交流平台，培养居民对社区的认同感和归属感。

## 6. 结论

本文构建了志愿服务嵌入社区情感治理的实践分析框架，突破传统治理研究重制度轻情感的局限。通过志愿服务融入社区治理的实践，分析情感嵌入社区治理的实践维度，总结志愿服务嵌入社区情感治理的经验启示，明确志愿服务可通过共情联结、场景营造、价值凝聚与能力赋能实现从事务服务到情感治理的深度转化，契合多民族地区的文化特质。实践层面，本文在一定程度拓展了嵌入性理论基层应用边界，为社区情感治理提供广西本土化参考。理论层面，深化嵌入性理论与社区治理的适配性研究，完善民族地区基层治理的分析框架。但本研究样本受民族文化、地域条件、地方政策和治理场景等影响，代表性有限，其结论难以全面适用于更广泛的各类多民族地区。未来可扩大样本范围，探索差异化路径，增强研究普适性。

## 基金项目

广西壮族自治区委员会社会工作部重点课题“民族地区党的社会工作人才职业化发展的内在机理与实践路径——以广西为例”(KT202512)、广西科技大学博士基金项目：西南民族地区乡镇社会工作服务站的在地化发展模式研究(校科博 22S13)。

## 参考文献

- [1] Emiliana, D. (2022) Affective Governance during the COVID-19 Crisis: Building Leadership, Trust, and Good Citizens Jie Cui. *Blanquerna School of Communication and International Relations*, No. 47, 67-86.
- [2] Wong, L.P., Chui, W.H. and Kwok, Y.Y. (2010) The Volunteer Satisfaction Index: A Validation Study in the Chinese Cultural Context. *Social Indicators Research*, **104**, 19-32. <https://doi.org/10.1007/s11205-010-9715-3>
- [3] Uny, I.W. (2008) Factors and Motivations Contributing to Community Volunteers' Participation in a Nursery Feeding Project in Malawi. *Development in Practice*, **18**, 437-445. <https://doi.org/10.1080/09614520802030649>
- [4] Bonham, C. (2017) Building an Inclusive Community through Social Capital: The Role of Volunteering in Reaching Those on the Edge of Community. Policy Press, 121-134.
- [5] Office of the Federal Register, National Archives and Records Administration (2009) Public Law 111-13—Serve America Act. U.S. Government Printing Office.
- [6] 潘博, 王立峰. 外部力量何以“激活”乡村治理共同体的内生动力——基于 E 市 K 村志愿服务的案例考察[J]. 中央民族大学学报(哲学社会科学版), 2024, 51(4): 100-113.
- [7] 党秀云, 胡乘铭. 志愿服务嵌入社区的情感治理分析[J]. 理论探索, 2024(1): 81-87.
- [8] 文军, 敖淑凤. 社区治理场景下的志愿服务参与机制研究[J]. 甘肃社会科学, 2024(5): 105-115.
- [9] 汤瑜. 让志愿服务深度融入基层社会治理[N]. 民主与法制时报, 2023-07-07(002).
- [10] 郎友兴, 邢舒瑜. 城市社区治理“女性化现象”特征和情感导向机制——基于杭州市临平区南苑街道的案例研究[J]. 重庆电子工程职业学院学报, 2025, 34(2): 1-7.
- [11] 袁明宝. 乡村振兴背景下青年女性参与基层治理实践研究——以川西平原农村为例[J]. 中国青年研究, 2023(6): 70-77+23.
- [12] 朱健刚, 高锦涛. 惯习生成: 对社区志愿者自我动员机制的研究[J]. 中国行政管理, 2024, 40(10): 118-127+150.
- [13] Polanyi, K. (2001) The Great Transformation: The Political and Economic Origins of Our Time. 2nd Edition, Beacon Press.
- [14] Granovetter, M. (1985) Economic Action and Social Structure: The Problem of Embeddedness. *American Journal of Sociology*, **91**, 481-510. <https://doi.org/10.1086/228311>
- [15] Zukin, S. and Edited, P.D. (1990) Structures of Capital: The Social Organization of the Economy. Cambridge University Press, 15.