

情感秩序与社会工作的制度化：基层治理中的关系资源分析

黄水勃

黑龙江科技大学，黑龙江 哈尔滨 150001

DOI:10.61369/SE.2026030010

摘 要： 情感秩序是理解基层治理的重要维度，但在社会工作研究中长期未被充分讨论。本文以社会工作制度化进程为切入点，提出“情感劳动—制度框架—关系资源”的分析路径，考察社会工作在基层治理中如何生成和维系情感秩序。研究表明，社会工作者通过日常服务中的情感调节与关系建构，将个体情绪转化为信任、认同与归属；政府购买服务、绩效考核等制度安排为情感秩序提供了稳定框架，同时也限制了其自主性；在此过程中，情感劳动进一步沉淀为关系资源，成为基层治理的重要支撑。本文据此揭示了社会工作制度化的情感基础，并为理解基层治理现代化提供了新的分析视角。

关 键 词： 社会工作；基层治理；情感秩序；关系资源

Emotional Order and the Institutionalization of Social Work: An Analysis of Relational Resources in Grassroots Governance

Huang Shuibó

Heilongjiang University of Science and Technology, Harbin, Heilongjiang 150001

Abstract： Emotional order is an important dimension for understanding grassroots governance, yet it has long remained underexplored in social work research. Taking the institutionalization of social work as its point of departure, this article proposes an analytical framework of “emotional labor—institutional framework—relational resources” to examine how emotional order is generated and sustained in grassroots governance. The study shows that, through emotional regulation and relationship-building in everyday service practices, social workers transform individual emotions into trust, recognition, and a sense of belonging. Institutional arrangements such as government purchasing of services and performance assessment provide a stable framework for emotional order, while also constraining its autonomy. In this process, emotional labor is further sedimented into relational resources, which become an important support for grassroots governance. On this basis, the article reveals the emotional foundations of the institutionalization of social work and offers a new analytical perspective for understanding the modernization of grassroots governance.

Keywords： social work; grassroots governance; emotional order; relational resources

引言

基层治理现代化的推进，使社会工作制度化成为理解国家治理转型的重要切口。社会工作作为基层治理的重要专业力量，其制度化进程因而具有突出的现实意义。现有研究多从组织体系、政策机制与职业规范等显性制度层面解释社会工作制度化，较少将情感视为制度运行的内在条件。长期以来，情感被看作是个体的事情，同社会的关系不大。^[1] 社会工作的制度化不仅关涉专业体系的确立，还关涉情感秩序的生成、维系与转化：社会工作者通过情感劳动建立信任、认同与归属，制度安排则对情感实践进行规范、约束并赋予其合法性。国内外研究虽已从情感劳动、情感体制、情感政治等角度揭示情感与社会秩序的关系，但仍缺乏围绕社会工作制度化展开的系统分析框架。基于此，本文提出“情感劳动—制度框架—关系资源”的分析路径，旨在说明社会工作如何在基层治理中生成情感秩序，并进一步揭示情感何以构成制度运作的社会基础。

课题来源：本文基于2025年度黑龙江省研究生精品课程建设项目

课题名称：社会工作伦理

课题编号：2025-043

作者简介：黄水勃（1988.02-），女，满族，黑龙江哈尔滨人，博士，讲师，研究方向：基层治理/记忆社会学。

一、理论基础与分析框架

（一）情感与制度的关联

情感并非个体心理的附属经验，而是制度运行得以维系的社会条件。对情感问题的社会学考察，应关注情感控制的必要性、可能性及其实现方式。^[2]情感本身就包含规范、调节与社会建构的维度。情感具有组织化、规范化和社会化特征：一方面，情感劳动通过规范化表达将个体情绪转化为可被社会接受的互动方式；另一方面，情感又通过信任、认同和归属的形成，为制度提供黏合力。作为专业的助人者，社会工作者管理和运用情绪的过程贯穿于助人活动的全过程，^[3]情感是服务关系得以建立、制度安排得以被接受的重要中介。社会工作制度化因此不能仅被理解为组织化、规范化和程序化过程，还应被理解为情感被纳入制度、并在制度中获得再生产的过程。情感劳动研究的一个重要取向是从组织心理学的视角探究情感劳动对雇员的负面效应，^[4]而本文进一步关注的，则是情感如何在制度化过程中转化为治理资源。

（二）分析框架：情感劳动—制度框架—关系资源

基于此，本文提出“情感劳动—制度框架—关系资源”的分析框架。情感劳动指社会工作者在日常服务与互动中通过共情、安抚、关怀等方式进行的情绪管理与关系建构，它构成情感秩序生成的微观动力。制度框架指政策文本、绩效体系、职业伦理和组织文化等对情感实践的规范与约束，它决定情感劳动何以被合法化并获得稳定形式。关系资源则指在持续互动中沉淀而成的信任、认同与归属，它既是情感劳动的结果，也是制度运行的社会基础。三者并非并列存在，而是在制度化过程中形成循环：情感劳动经由制度框架获得规范性，制度框架借助情感劳动获得社会黏性，而长期积累的关系资源又反过来强化制度的合法性与治理效能。本文即在这一框架下分析社会工作制度化的情感逻辑。

二、社会工作情感秩序的生成机制

社会工作作为一项助人服务活动，其在实施过程中存在着各种情感劳动。^[5]情感秩序的形成并非个体心理的自发流露，而是嵌入制度结构与社会互动中的持续生成过程。社会工作作为一种兼具制度理性与情感实践的治理形态，其运行逻辑不仅在于制度供给与服务执行，更在于情感能量如何在制度框架中被组织化、规训化并最终社会化。社会工作职业过程往往包含高度的情感卷入。^[6]情感秩序的生成机制可分为三个层面：微观的情感劳动实践、中观的制度塑形过程与宏观的关系资源转化。

（一）微观层面：情感劳动的社会建构

情感劳动并非个人情绪的自然反应，而是制度化角色的一部分。社会工作者在服务互动中所进行的情绪调节、共情回应与象征性关怀，构成了社会情感秩序的微观基础。其关键并不在于情绪本身，而在于情感表达的社会建构过程：个体情绪在制度期待

与社会规范的框架下被重新定义为职业性的“适当情感”，从而获得社会合法性。

情感劳动的社会化过程可概括为三个阶段：规范化、象征化与沉淀化。规范化体现为制度对情绪表达的引导与约束，使情感劳动成为可预期的角色义务；象征化表现为情感表达的意义转换，即通过共情行动生成信任与认同；沉淀化则是情感能量在持续互动中转化为关系结构与社会信任。情感劳动由此完成了从个体感受向制度性表达的转化，成为社会工作得以维系的“隐性制度基础”。它揭示出情感秩序并非心理状态的外溢，而是一种社会关系的制度化生产。

（二）中观层面：制度框架的塑形与规训

制度框架是情感秩序得以稳定化的中介结构。政府购买服务、项目化运作与绩效评估等机制，为情感劳动提供了行动边界与合法性来源。制度的作用并非外在约束，而是一种塑形机制：它通过规则、指标与伦理标准，使情感劳动在组织体系内获得规范化形式与操作性意义，从而实现情感实践的制度化整合。

然而，制度的塑形同时包含规训效应。行政理性与绩效逻辑在追求稳定与效率的同时，也削弱了情感实践的情境性与多样性。当情感被过度量化、可视化，其象征意义被行政程序替代，社会工作便面临“情感真实性衰减”的风险。情感劳动在此被异化为“被管理的情绪”，其社会黏合作用趋于弱化。制度框架因此不仅是情感秩序的支撑结构，也可能成为其内在张力的来源。情感秩序的生成在此体现为一种被制度化的实践——情感通过规范获得秩序，同时在规训中失去部分生命力。

（三）宏观层面：关系资源的积淀与再生产

在宏观层面，情感劳动在制度框架中的积累转化为关系资源，这是情感秩序得以持续的社会基础。社会工作实践可以通过家庭内、家庭之间以及社区三个层次的照顾关系赋权与重构推动支持网络的再组织，^[7]关系资源指在长期互动中形成的信任、互惠与归属等社会资本。它不仅是个体情感的集体化结果，更是治理体系合法性的重要来源。社会工作的制度化进程实质上是一种“关系制度化”过程：通过情感劳动的积累，使情感能量从个体情绪转化为社会性信任，形成可供治理使用的关系资本。

关系资源的功能具有双重性。其一，在合法性层面，情感积淀为制度提供了内在认同，使外在约束转化为内在自愿，从而提升治理的社会接受度；其二，在整合层面，关系资源通过情感循环实现社会合作的持续扩展，使制度体系具备了柔性延展性。情感在此意义上完成了从行动动力到制度能量的再生产，构成社会工作制度化的深层结构。换言之，社会工作的治理效能并非单纯源于规则的执行，而是取决于情感在关系网络中被再生产的能力。

社会工作情感秩序的生成机制体现为一种由情感劳动出发，经制度塑形而达关系转化的多层嵌入过程。情感劳动提供微观动力，制度框架赋予中观秩序，关系资源形成宏观支撑。三者构成了“情感—制度—关系”的闭环结构，使社会工作制度化在理性与情感

的交织中实现持续再生产。这一机制表明，情感秩序并非制度化的附属产物，而是制度得以稳定运行的内在逻辑与核心资源。

三、社会工作制度化的情感困境与调整逻辑

社会工作制度化在推动治理专业化和程序化的同时，也带来了情感表达的结构性约束。情感秩序的生成以互动中的共情与认同为前提，而制度理性强调标准化、量化与可控性。二者逻辑上的差异，使社会工作在实践层面面临理性化与情感化的双重张力。这一张力不仅表现为服务过程中的心理耗竭与角色异化，更深层地揭示了制度运行与社会整合之间的内在矛盾。

（一）情感劳动的制度化异化

在制度化环境中，情感劳动逐渐被纳入可计量的绩效体系，成为可评估与可替代的制度要素。绩效逻辑为情感劳动提供了外在合法性，却削弱了其内在意义。社会工作者在执行服务时需兼顾情绪规范与组织目标，情感表达因而被压缩为行政性表演。久而久之，情感劳动从社会联结的内生动力转变为制度操作的外在任务，导致职业认同感下降与情感耗竭加剧。^[8]工作满意度和职业倦怠在工作压力与离职意愿之间发挥中介作用，其本质是一种由组织目标主导的“制度化异化”过程，折射出现代治理中情感维度的边缘化。

（二）制度理性的张力与情感冷却

社会工作制度化强化了理性化结构，但理性与情感并非互补，而往往在运行逻辑上存在排斥。制度理性追求稳定与可控，而情感秩序依赖情境与流动。当治理过程以程序替代理解、以指标替代信任时，制度虽保持表面稳定，关系却日渐冷却。社会工作的组织生态因此出现“形式理性占优”的状态——制度体系的完备以牺牲关系温度为代价。结果是，社会工作者的情感表达逐渐退化为程序性回应，情感认同与社会黏合被削弱，治理的合法性基础也随之动摇。

（三）关系资源的再生产与修复机制

情感秩序并不会因制度化而消失，其可持续性依赖于关系资源的动态再生产。社会工作者通过双重路径维持这种再生产：一方面，在制度内部借助反思性督导、同侪支持与组织文化重塑，使情感劳动重新获得职业意义与伦理支撑；另一方面，在制度外部通过社区网络与非正式互动重建信任结构，恢复服务关系的柔性温度。制度与情感在这一循环中实现再嵌入——制度为情感提供框架，情感为制度注入合法性，二者的交互构成社会工作得以维系的内在动力。

（四）制度理性与情感理性的协同共构

社会工作制度化的调整逻辑，不在于否定理性化的必要性，而在于重塑理性与情感的协同机制。理性化为制度提供可操作的稳定基础，而情感化确保治理的社会黏结。实现二者共构的关键在于：其一，在制度层面确立“反思性制度化”原则，将情感劳

动视为制度运作的内在要素，而非绩效附属；其二，在组织层面通过职业伦理与文化再造，强化情感劳动的价值认同与专业意义；其三，在治理层面搭建多元主体参与的柔性平台，使情感秩序能够在公共性互动中得以更新与再生产。

社会工作制度化的核心困境在于情感秩序的制度化消解，而调整的关键则在于制度理性与情感理性的协同共构。社会工作者的情感劳动分配，情感体验以及情感管理方面出现异化。^[9]说明制度化并不必然带来情感秩序的稳定，反而可能生成新的结构性张力。情感劳动提供动力，制度框架提供约束，关系资源提供支撑。三者的良性循环决定了制度化能否保持社会温度与治理效能。社会工作的制度演进，应当从“制度化情感劳动”迈向“情感化制度逻辑”，唯有如此，制度才能在理性化的同时保有温度，情感秩序才能在组织化框架中实现持续生产，为基层治理提供稳定且柔性的社会基础。

四、结论与启示

理解社会工作的制度化进程，关键在于把握其深层的情感逻辑。制度化并非单向的理性化过程，而是一种以情感秩序为内核的社会整合形式。社会工作在基层治理中所体现的“情感制度化”，揭示了当代中国社会治理的隐性机制：它既不同于传统行政理性主导的秩序维持模式，也不同于市场逻辑主导的功利性互惠结构，而是一种以关系信任为中介、以情感劳动为驱动的社会协同机制。应构建以关系性反思为核心的积极情感体验机制。^[10]情感制度化不只是一个专业化进程，更是一种新的社会治理范式的显现。

在理论层面，本文提出的“情感制度化”概念，是对情感社会学与社会工作制度化的推进。它将情感从个体心理与劳动表征中抽离，纳入制度运行的结构分析，揭示情感如何在制度框架下被规训、再生产并转化为关系资源。通过“情感劳动—制度框架—关系资源”的三维结构，社会工作制度化呈现出情感生成、制度稳定与社会整合的循环机制。这一研究视角突破了以往制度化研究的工具理性局限，强调情感秩序在制度建构中的结构性作用，从而为理解现代治理的社会基础提供了新的分析框架。

从现实层面看，中国社会工作的制度化正面临理性化与情感化的双重张力。一方面，绩效导向与行政逻辑推动制度的可控与规范；另一方面，过度理性化削弱情感秩序的自发生成力，使社会工作陷入“形式理性过剩”与“情感资源匮乏”的矛盾。社会工作者在执行制度规范的同时，还承担着重建情感秩序的任务。情感秩序的弱化不仅影响服务关系的信任结构，会削弱社会治理的合法性。因此，如何在制度理性与情感理性之间形成平衡，成为社会工作制度化的核心挑战。其回应在于重构其与情感理性的共生机制。社会工作的制度化应以情感秩序的持续生产为目标：在制度层面建立反思性与支持性机制，使情感劳动获得正当化；

在组织层面强化职业伦理与共同体文化，使情感成为制度运行的内生力量；在治理层面构建政府、社会组织与社区间的协同机制，使情感秩序转化成为制度信任与社会资本的积累。

总体而言，社会工作制度化的本质，是一种以情感秩序为内在基础的社会整合过程。社会治理并非依赖制度控制与程序规范，还通过情感嵌入生成信任、认同与关系联结。情感秩序的生

成与维系，既是社会工作专业性的内在支撑，也是制度持续运行的柔性基础。制度提供结构性稳定，情感赋予其社会黏性。二者协同构成社会工作嵌入现代治理并发挥作用的根本条件，也构成社会治理温度与韧性的现实来源。

参考文献

[1] 袁小平, 姜春燕. 社会治理视域下社会工作情感劳动的困境及其破解 [J]. 南昌大学学报 (人文社会科学版), 2023, 54 (1) :91-98.

[2] 王宁. 略论情感的社会方式 [J]. 社会学研究, 2005(3).

[3] 郭景萍. 情感控制的社会学研究初探 [J]. 社会学研究, 2003(5).

[4] 郭锦蒙, 韩央迪. 社会工作视野中的情感劳动研究: 内涵特征、影响因素及应对策略 [J]. 社会工作与管理, 2021, 21(3):54-62.

[5] 高艺多. 复杂的内心世界: 社会工作者的情感劳动过程研究 [J]. 社会工作与管理, 2022(6).

[6] 邓锁. 照顾关系的赋权与重构: 基于陕西北村的社会工作实践研究 [J]. 社会学评论, 2021(4).

[7] 高海虹, 林益立. 情绪劳动视域下社会工作者离职意愿研究——基于 CSWLS 数据分析 [J]. 社会工作与管理, 2024, 24(3):29-39.

[8] 梅笑. 情感劳动中的积极体验: 深层表演、象征性秩序与劳动自主性 [J]. 社会, 2020(2):111-136.

[9] 孟宪红. 社会工作——作为一项情感劳动的再探讨 [J]. 中国劳动关系学院学报, 2015, 29 (5) :69-73.

[10] 王亚荣, 费梅苹. 积极性关系实践: 社会工作者情感劳动过程与形塑机制研究 [J]. 社会工作, 2023 (4) :77-88, 108-109.