

# 以情感劳动为线 织就社区治理幸福底色

□ 刘彬

## 新论

情感劳动，是指个体在公共交往中通过管理自我情绪、调节他人感受以维系社会秩序的行为。社区的治理效能既取决于制度的完善与资源的投入，也植根于情感的联结与互动。推进情感劳动的制度化，需要从价值、能力、平台三个层面持续发力，让社区成为居民的“温暖家园”。

在惠山区刘仓社区，社区妇女主任鲍静燕带领十多个老姐妹，以“社区老年关爱中心”为平台，常年为老年人免费提供代领代缴各类费用等社区服务，让陌生人社区变为熟人社会。随着我国城市化与工业化进程显著加快，社区社会关系呈现原子化、分散化、碎片化的特征，情感联结断裂、邻里关系疏远的现象十分普遍。社区的治理效能既取决于制度的完善与资源的投入，也植根于情感的联结与互动。以情感劳动提升社区治理温度，不仅推动邻里关系有序重构、群众参与有效拓展、服务供给精准优化，还是提升社区治理效能、构建基层社会治理新格局的重要课题。

所谓情感劳动，是指个体在公共交往中通过管理自我情绪、调节他人感受以维系社会秩序的行为。在现代社区治理中，情感劳动不仅是个人情绪的自我修复，更是一种邻里关系的再生产途径。情感劳动的核心，在于“用心”而非“用力”。鲍静燕把工作清单变成一本用脚步丈量、用真心记录的“民情地图”，以真诚的情感投入、持久的耐心付出，构筑起社区治理中最坚实的信任纽带。这背后蕴含着社区治理深刻的内在逻辑：在制度刚性与技术理性不断扩张的背景下，情感劳动作为一种治理途径，发挥着社区整合与信任重建的功能。

问：基于个人的信任如何转化为基于制度的可持续信任，使“个人魅力型”服务转化为“组织制度化”能力？从更宏观的视角来看，推进情感劳动的制度化，需要在多层次持续发力。在价值层面，要建立情感联结制度化机制，将情感劳动纳入社区工作者的职业评价体系，改变“唯指标、唯数据”的考核导向，让“走百家门、知百家情”成为社区工作的应有之义。比如，社区可将情感关怀固化为社区工作标准流程，组织熟悉社情民意的社区工作者、退休干部与热心党员担任“社区情感联络员”，为社区治理持续注入“人情味”。在能力层面，要加强对社区工作者的情感素养培训。现实中，帮扶特

殊老人、调解邻里关系、处理矛盾纠纷等，都考验着社区工作者调动情感的能力。可喜的是，刘仓社区正在通过打造“仓立方”治理品牌，培养年轻社工，逐步接手相关事务。这种“师徒制”的传帮带，既保留了情感劳动的温度，又增强了制度运行的稳定性。只有不断提升社区工作者的“共情能力”——学会倾听、懂得尊重、善于沟通，才能实现社区治理“以情动人”。

民的情感体验，让情感劳动有渠道、有空间、有保障。熟人社区根植于居民重复性、累积性的社会交往，不妨构建功能多元化的社区公共空间，让儿童可玩耍、老人可娱乐、青年可社交，通过促进不同群体在空间内自然互动，重构社区交往生态，增强社区情感联结。社区治理现代化的本质，不仅是技术手段的升级，更是治理理念的重塑——从“管理”走向“服务”，从“效率”回归“人本”。当治理有了情感的底色，制度才能真正落地生根；当服务有了人性的光辉，社区才能真正成为居民的“温暖家园”。以情感劳动为线，定能织就社区治理幸福底色。（作者系无锡开放大学教授）

## 趣图说事

### 乐见“共享辅具”提质升级

近日，无锡新增第二批30个辅具租赁点，全城辅具租赁服务网点达50个。租赁产品种类丰富且品质有保障，让有需求的市民在家门口就能享受到便捷、实惠的康复辅具租赁服务，有力破解高端康复辅具“用不起、买不起”的难题。

“共享辅具”，重在共享，利在惠民。无锡出台了精准分级补贴机制，本市户籍符合条件的老年群体均可申领减免，比如，低保、低保边缘困难老人补贴比例达七成，每人每年最高可享受3000元补贴额度。共享辅具好不好用、租赁便不便利，还待市民反馈。有关部门不妨多多倾听群众心声，丰富辅具种类、完善服务流程，比如上线共享辅具租赁地图等，把民生小事做成幸福大事。

（陈磊文 / 何岚作）



## 康复辅具租赁服务点

## 市民有话说

### 公交地铁站名不妨与时俱进

□ 轶夫

公交地铁站名既是交通标识，也是一座城市的文化名片。科学精准、贴合实景、与时俱进的站点命名，既方便市民日常出行，更直接影响外地游客的城市体验，体现着一座城市的治理能力与文化底蕴。随着无锡轨道交通逐渐形成网络体系，城市功能板块、文旅布局持续迭代，原有部分站名已出现名实不副、辨识度不足的问题。城市建设不断向前，站名命名也应顺势优化调整，以改革思维和整合魄力推动站名科学化、精准化升级。

清名桥片区站点命名，是当前最具代表性的可优化案例。清名桥作为无锡标志性的江南古桥和核心文旅地标，全国知名度高、大众认知度广。但目前地铁1号线清名桥站，距离真正的清名桥历史文化街区较远，许多外地游客混淆，影响出行游览体验。

正在加速建设的地铁5号线途经清名桥核心景区，规划定名为大窑路站。大窑路窑群承载着无锡古代窑业文化，文化底蕴深厚，命名本身有据可依、并无不妥。但从便民服务、文旅赋能的角度来看，将5号线靠近清名桥景区站点

定名为清名桥站，可实现站名、实景、地标三者统一。反观1号线原清名桥站周边，集聚无锡博物院、市图书馆、太湖广场等永久性公共文化地标。这类建筑定位稳定、功能清晰，国内诸多城市均以大型文博、文体建筑命名地铁站，方便群众精准寻址。此处更名后，既能贴合片区文化属性，又能化解地名错位问题，使片区布局更为科学合理。

与此同时，公交与地铁站名不统一的问题，亟须系统整合。城市发展进程中，普遍是先建成交路网、后开通地铁，两套交通体系分期规划建设，难免存在邻近站点名称割裂的现象。例如1号线塘铁桥站与相邻的永昌桥公交站，点位相近、服务同一片区，站名却截然不同。本地市民习以为常，但极易让外来游客混淆，影响城市观感。

当前，无锡地铁已具备统筹梳理、一体优化的基础条件，相关部门可以立足城市全局，重新论证、系统规整站名体系，统一公交地铁站命名标准，通过适时优化地铁站名、补齐交通标识短板等，让站名与时俱进，贴合城市新貌。（作者系市民）

## 巡塘走笔

### 城市景观设计应回归自然与人文

□ 向北

今年“锡马”期间，粉色樱花作为“锡马”赛道的主色调，牢牢圈住了来自世界各地的“粉丝”。“锡马”赛道之所以能成为跑者认可的“最美赛道”之一，不靠重磅堆砌、浮夸造景，而是突出太湖、蠡湖的碧波荡漾，湿地原生的繁茂绿植与沿途盛开的浪漫花海，加上疏密有致的空间留白，让跑者在奔跑中沉浸式感受江南水乡的诗意。这种设计理念既保留了景观的功能性，又放大了原生态美感，为城市景观设计提供了可借鉴的范例。

近年来，在国内各城市街头、景区园林，甚至乡村古镇，越来越多的景观设计都陷入了“流量思维”的束缚，脱离市民游客的真实需求。色彩艳丽甚至低俗化的造景装置、杂乱无章的网红摆件、毫无新意且互相抄袭

的网红口号，还有夜间各种高亮度炫目的彩灯，在视觉上产生了令人生厌的效果。奇葩景观泛滥，一个最主要的原因是流量思维取代了审美逻辑。眼下，短视频、自媒体传播盛行，一些景区为了追求流量和视觉冲击，把“出片率”作为唯一目标，为博取关注不惜破坏景区原本的美感和空间的协调性，汇入各种网红元素，沦为千篇一律的“网红流水线”。这种一味追求吸睛、盲目堆砌元素的景观设计，早已偏离了景观营造的初心，不仅影响观感，无法给游客带来美感享受，也破坏了景区整体风貌。景区规划的“美盲”，为城市景观设计提了个醒：是时候果断做减法，回归自然与人文的初心了。

做减法，不是简单地删减元素，而是回归景观设计的核心——以人为本、顺应自然。减法的底层逻辑，包含着对原生态和城乡生活本身的尊重、对景区原生风貌和审美规律的尊重，同时也是公共空间功能性的回归，让市民游客在慢下来的时光里感受自然之美。比如，在各大城市都把“不夜城”当作城市特色时，南京却在“暗”处发力，让夜空中的“留暗”为城市留住生态、留住健康、留住乡愁。可喜的是，目前我市一些景观游园设计也在不断做减法，如无锡交响音乐厅东侧的翡翠河市政配套工程、梁溪河十里画廊等，都为市民和游客带来了舒适宜人的体验。

景观设计是城市的面貌，优质的景观还体现了城市的品质和气质。比如，今年上海国际花卉节期间，一只

“潦草小狗”意外走红，点燃全市民享受美好生活的热情，传递城市“懂人心、愿共情”的人文关怀。在城市景观设计中，有关方面不妨放下流量焦虑，摒弃高饱和度的色彩，避免灯光堆砌，转向有内容的景观营造、有温度的审美体验，因地制宜尝试做出更多符合并展现无锡城市美的景观。以古运河沿岸的灯光提升工程为例，可将堤岸、滨水空间、建筑楼宇、桥梁作为载体，分类、分段、分期进行景观照明提升建设，通过分类管理色温及亮度、控制使用彩光及动态光、采用精准定向照明等方式，营造静谧优雅的光影氛围。同时，挖掘沿岸人文特色，统筹考虑行人视角和游船视角，从形式美感、空间美感、时空美感和意境入手，创造美好的城市空间。（作者系机关退休人员）

众所周知，我国重点大学很多是享受财政拨款的公办大学。作为知识汇聚、思想碰撞、文化传承的高地，高校理应打破围墙，把优质教育和人文资源与全民共享，这是高校的责任与担当，也体现了高校开放的气度与胸襟。

前不久，各地中小学迎来春假，无锡多所高校纷纷推出了“校园开放日”预约活动，面向中小學生及家长开放校园资源，短时间内名额就被一抢而空。无锡拥有江南大学、无锡学院、东南大学无锡校区等众多高校，特别是江南大学，有着悠久的办学历史、厚重的文化积淀、得天独厚的地理环境，是无数人的“梦中情校”。然而，当前的预约制、访客制等流程

烦琐的“门槛”，与人们的期待尚有一定距离。高校应该有更高的站位和更开放的胸怀，给大门解禁。比如可以放宽校外人员的进出限制，调整并简化校外人员进入校园的程序；可以依据教学管理和功能区域的特点作不同规定，在特定建筑设置仅限本校行政人员、教师、学生等进出，因地制宜扩大开放区域和范围。同时，针对部分市民在公共场所缺乏应有的文明行为，可以约法三章、明示告知，一旦发现苗头，及时制止。高校要以开放为原则，以维护教学秩序为根本，细化完善规则，加强管理与规范，在开放与包容中回应公众的热切期待。（作者系机关退休人员）

### 期待高校开放大门成为常态

□ 邢瑞莱

4月初，笔者本计划去江南大学赏牡丹花，结果一时遗忘，错过了开放预约的时间，成为又一年的遗憾。回想一下，上一次欣赏江大的牡丹花还是2024年的事情了。

放眼全国，近年来，一批知名高校逐步放松甚至取消入学限制，比如，2023年8月，哈尔滨工业大学宣布全面开放校园，不需要预约、不限名额；厦门大学可最多提前3日通过公众号完成实名认证后进行预约，今年1月20日起又升级了访客预约系统，采用“线上预约+随机摇号”制。

5月13日，武汉大学宣布取消实施近3年的社会公众入校预约制度。公众无需任何预约，仅凭本人身份证即可在珞珈门、弘毅门步行入校，工作

日及节假日均开放。这意味着学校自2023年7月起实施的预约入校模式已经全面结束。近三年间，武大入校政策经历了“全面预约—周末免预约—全面免预约”的三级优化，获得众多网友点赞。

一些高校为何不愿全面开放大门？主要担忧来自校园安全管理。高校向社会敞开怀抱，不仅会增加校方管理压力，还可能会对校园公共资源带来挤压，甚至会出现很多责权利的边界不清晰的问题。因此，一些高校宁愿多一事不如少一事，以保障校内师生安全为由，刻意与社会保持距离。武汉大学取消预约后，入校人数激增，给学校管理带来不小压力，但这并不能成为高校逃避开放的借

## 热闻快评

### 让更多青春小店“拔节生长”

新闻回放：日前，《济南市人才政策“双30条”（2026版）》（以下简称“双30条”）发布，对常规类人才分类认定目录进行优化调整，将青春小店主理人纳入E类人才。“双30条”将人才分为A—E共5个层次，青春小店主理人与“市技术能手”“济南工匠”等同属E类优秀专业人才。专家建议，各地可因地制宜地制定人才认定标准并提供培训等，破解小店发展中的痛点难点。（据《工人日报》）

快评：一座城市的消费活力，既来自大型商圈、综合体的人气，也体现在一家家独具特色的青春小店的氛围上。精品咖啡、国潮文创、非遗手作、二次周边……近年来，在城市的街角巷尾，一家家由年轻人主理的小店正悄然生长，成为城市打造消费新场景、激发消费新活力的风景线。让更多青春小店“拔节生长”，是助力青年创新创业、建设青年发展型城市的题中应有之义。

青春小店作为小微经营主体，需要考量成本控制、客流运营、品牌推广等因素，常面临抗风险能力低、试错机会少等成长的烦恼。为

了让青春小店更好地“生根开花”，全国各地都兴起了“青春小店”扶持计划。上海市发布《上海共青团推进青春经济的实施方案》，释放青年创业活力；浙江首创“小店帮”，将融资贷款、法律援助、品牌推广等服务集于一个平台；济南在全国率先将“青春小店主理人”纳入高层次E类人才认定范围。满载城市诚意与温度的政策红利，让一个个青春小店感受到归属与安心。

有温度的政策才能留住人才。无锡用真金白银扶持青春小店，托举青年梦想。眼下，市城管局联合团市委等推出的“青年小店焕新公益项目”持续推进，计划为200家有需求的青春小店完成门头焕新，同时举办多场线下促消费活动，助力其稳步成长。青春小店的起步往往艰难，发展中也会面临各种痛点难点，需要针对性、系统性的政策支持。有关部门不妨深入调研，为青年创业者构建多维度的支持体系，比如在政策解读、金融贷款、资源共享、技能培训等方面系统布局，为青春小店可持续发展保驾护航。（陈磊）



邢走梁溪

《无锡日报》时评版开设多个互动栏目，欢迎机关干部、专家学者、企业界人士及市民读者来稿参与互动。投稿邮箱：wxb-dpinglun@163.com，QQ群：227976812（加群请附个人简要信息），本版稿件择优在无锡观察App“观山路”频道和无锡新传媒网“观山路”频道呈现。