・公共行政學報・　第七十一期
〈研究論文〉
民115年9月　頁75-106
國立政治大學公共行政學系
Doi: 10.30409/JPA.202609_(71).0003

中國退役軍人衝突管理中的情感治理：上海 J 區思想指導員的個案研究

胡潔人、舒啓燕*

《摘要》

由於情感所攜帶的獨特資本和階層屬性，已被認為在社會衝突中發揮著行動要素和行動目標之雙重功能，成為一種特殊的衝突管理機制和分析範式。社會的權力結構和不平等關係也在很大程度上決定不同群體所表達的情感特徵。作為一種「自我技術」指向的治理範式，情感不僅可以促進和醞釀社會運動，也可以作為國家用以化解社會矛盾和糾紛的一種特殊手段。本文基於策略互動論的分析視角，透過對上海市 J 區思想工作指導員參與糾紛化解的實證研究，發現「情感疏導」、「情感輔導」和「情感引導」是思想工作指導員依靠情感實現糾紛化解之三部曲。研究從微觀層面展示在中國大陸涉及退役軍人群體衝突的活動舞臺上，思想指導員與抗爭者如何在特定場域進行話語互動，並將情感融入衝突管理，從而成功構建與抗爭者之間的身份及意識形態認同，實現衝突的有效管理和解決。對中國大陸退役軍人衝突管理中情感治理的研究，有助於推進學界理解情感如何成為衝突管理與社會治理的有效手段。

[關鍵詞]：策略互動論、情感、衝突管理、話語策略、思想指導員

投稿日期：114 年 5 月 28 日；接受刊登日期：115 年 3 月 28 日。

* 胡潔人為浙大城市學院法學院教授，博士生導師，email: besthujieren@hzcu.edu.cn
舒啟燕為華東理工大學社會工作專業博士研究生，上海公益社工師事務所副總幹事，高級社會工作師，email: mcgradypig@sina.com

壹、研究背景及問題的提出

在高度重視人情的中國社會，人際關係結構是從自我中心出發，呈現出親疏有別、動態收縮的特徵之「差序格局」（費孝通，1998，頁 24-30）。在這種側重倫理道德的社會中，要實現矛盾糾紛的有效解決，除了構建一套完備的法治體系和形成深入民心的法治文化，更需要發揮情感在社會治理中的重要作用。相比西方社會，中國老百姓「將國家視為情感與道德維繫的對象，而非純西方意義上立足於權利和契約的國家想像」（項飆，2010）。因此，「情感治理」（emotional governance）可以作為衝突管理的重要手段，一方面通過情感調節、情感引導和情感疏導來化解衝突，另一方面通過建立情感共鳴，增強各方的認同感，從而達成一致共識。

既有關於情感與社會衝突的研究，主要基於賈斯珀（Jasper, 1998, 2018）提出的「抗爭的情感」（emotions of protest）理論來分析社會抗爭行動中情感的發生機制，並將情感作為一種社會動員的力量討論情感如何促進和醞釀社會運動（Goodwin et al., 2001; 裴宜理，2011）。賈斯珀討論了多種與社會運動相關的情感，如愛、恨、信任、尊敬、忠誠、憤怒、悲傷、羞恥，提出社會運動的組織者必須懂得這些情感因素對於運動參與的影響，才能積極調動有利於動員、克服不利於動員的因素。受情感社會學的影響，從上世紀八十年代開始，登青（Denzin, 1984）、坎貝爾（Kemper, 1990）和霍克希爾德（Hochschild, 1983）等社會學家開始把情感問題納入社會問題的研究視野，強調情感不僅僅是生理的和心理的，更不是非理性的，而是受到社會文化的深刻影響，人們在實現情感共鳴之時往往也是形成認同之時（楊國斌，2009）。特別是在中國大陸社會轉型期，隨著自媒體等內容創作工具和演算法等資料處理技術的迅猛發展，當大眾遇到各類由結構性矛盾導致的利益受損時，往往會利用資訊技術、藉助網路平臺表達不滿。網絡空間的虛擬性容易將民眾的怨氣、憤怒情緒和相對剝奪感凝聚成集體權利意識，甚至發酵、醞釀形成非理性的群體性行為（陳映芳，2006；張愛軍、朱歡，2009）。

1986 年，「美國社會學會情感分會」（ASA Emotions Section）成立，其主導的「情感研究革命」（revolution of emotional study）不僅在社會學，而且在整個科學領域形成了一場研究的「情感轉向」（the affective turn）（羅朝明、王曉涵，2018）。儘管「情感治理」的研究話語興起於西方，近年來面對中國大陸社會所出

現的各類「不穩定事件」，[1] 情感作為一種治理方式介入衝突管理及社會治理的相關研究也開始受到學界關注（Kinnvall, 2024; Tong et al., 2024, pp. 134-156; 田先紅、張慶賀，2019；孫璐，2020；包涵川，2021；潘小娟，2021；韓勇，2021）。現有研究發現，當剛性國家權力難以直接作用於社會衝突的有效解決時，「律師進社區」（張立榮、冉鵬程，2018）、「心理工程」（王山、蘭慶慶，2020）、「信訪社工」（Hu et al., 2018）等注重情感關懷、心理慰藉和非強制性勸說的柔性治理模式更有助於實現社會衝突之預防和矛盾糾紛有效解決。相比剛性的法律法規，柔性模式更側重關注衝突當事人內心的認同和遵從，可以促進長效的社會穩定和諧。因為情感並非「無意識的本能衝動」，而是「靈魂的判斷能力的活動」，是需要承擔起道德責任的「意願／志願行動」（voluntary action）（Graver, 2022, pp. xii, 44）。

基層治理作為國家治理的基礎，其有效性直接關係到國家治理體系的穩定性和有效性（王偉進等人，2025）。情感治理不僅是社會治理的一部分，也是基層治理的重要手段。早期關於基層治理的研究集中於政府主導的「行政吸納」模式（administrative absorption）（陳思、張瑞哲，2024），強調政府在基層治理中的主導地位。然而，這種模式容易忽視社會多元主體的參與及其在治理中的作用，導致「治理超載」（governance overload）問題，即政府負擔過重，治理效率低下。近年來，隨著中國社會轉型之加速，基層治理逐步從過去單一的政府主導模式逐漸向多元共治的模式發展（楊開峰等人，2024）。傳統的剛性法律手段往往無法滿足基層治理的需求。此時，情感治理通過靈活、柔性的方式，在沒有強制力的情況下，利用心理關懷和精神共鳴來進行衝突管理。然而，既有研究多從自上而下的國家層面論述地方政府如何通過對情感的運用將其投入到社會治理中（王創，2024），而較少關注衝突管理自身如何作為一種「自我技術」（羅朝明，2022）指向進行情感塑造和運用，特別是如何通過話語、符號和意義在特定的場域互動中實現疏導情緒、緩解怨氣和解決衝突。

那麼，情感究竟如何推動基層社會的衝突管理？特別是情感如何在特定場域中、基於話語互動實現共情、認同、遵從，從而達到複雜衝突的有效解決？為了回答這一研究問題，本文基於策略互動論（strategic interaction theory），通過對中國大陸上海市 J 區由退役軍人擔任思想工作指導員（簡稱「思想指導員」）參與糾紛

[1] 本文所指的不穩定事件主要是群眾認為自身權益受到侵害，通過非法聚集、圍堵等方式，向有關機關或單位表達意願、提出要求等事件及其醞釀、形成過程中的串聯、聚集等活動（何豔玲、汪廣龍，2016）。

解決的實證研究，從微觀層面展示衝突管理過程中情感互動的活動舞臺（arena），揭示衝突管理者如何通過特定場域中的話語互動將情感融入衝突管理，從而構建思想指導員抗爭者之間的身份和意識形態認同。以退役軍人思想指導員為特定研究對象，一方面有助於觀察到社會衝突如何受到制度環境和政治文化的影響，以及衝突管理者和抗爭者在特定場域中使用不同策略進行互動的具體細節；另一方面有助於彌補衝突管理中忽視情感如何解決複雜、疑難及特殊社會衝突（如涉及退役軍人這一特殊群體）不足。在基層治理中，思想指導員利用情感，與抗爭者在特定場域進行話語互動，實現有效的衝突管理和維護社會秩序之目的。

貳、策略互動論視野下的情感、話語和抗爭

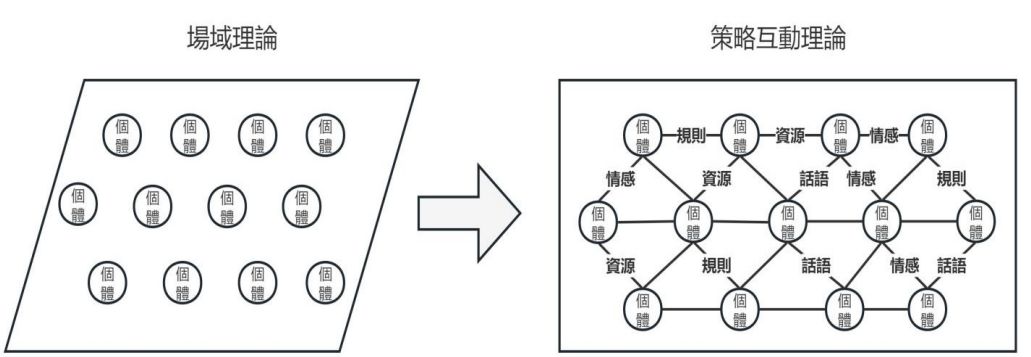
情感治理是指國家採取側重道德關懷、心理疏導和情緒安撫對公民心理產生積極影響的特殊治理方式。現有研究關於情感在衝突管理中作用主要包括兩個主流流派的論述。其一聚焦探討情感如何構建集體行動（Goodwin et al., 2000）；其二是受 Arlie R. Hochschild 情緒管理理論的影響，關注抗議組織者動員公眾或加強抗爭者內部團結的具體活動或策略（Goodwin et al., 2001, pp. 282-302; Gould, 2009）。與西方國家的治理目的不同，中國社會的情感治理是在國家社會互動的微觀場域中發生的，且重點透過實現人的內心認同對其行為進行有效規制，這種治理模式有助於更好地預防和解決社會衝突、提升執政合法性（Tong, 2011）。正因此，對情感治理的研究需要突破單一個人理性選擇的考量，以及將策略作為一種利益最大化的行為選擇，而要認識到情感可以被用於滿足行政組織社會治理的目標。事實上，將情感用於衝突管理的方式、手段和目的在很大程度上皆受制於社會文化及政治制度之影響，因為「情感行為並非簡單的心智反應或認知調適過程，而是群體性的、社會性的、結構性的，並且深刻地嵌套在社會背景中（喬納森·H·特納，2009）。」這就要求將情感治理的研究置於策略互動論的視野中進行分析，因為策略互動論強調不同的參與者在特定場域所進行的互動交流，各自都帶有一套複雜的動機來實現自己的目標，而這些動機又是透過具體的場景互動得以體現。

策略互動論強調個體為達成目的所採取的非市場戰略（nonmarket strategy）受到語言、文化與社會制度的共同影響。這些行動在很大程度上受到語言、榮譽、社會地位等因素的影響，並且形成一種集體身份、意識形態的認同以及行為的服從（King & Jasper, 2022）。不同於傳統社會運動理論（Hwang & Colyvas, 2011;

Briscoe et al., 2018），策略互動論更關注互動環境中個體的思想、動機，及其由此產生的話語、表述和其他與自身文化和環境緊密相連的要素。以話語為例，策略互動論視野下的話語不只是文字和語言本身，而是個體對其內化和運用以及將其作為實現自身目的的一種方式。話語的產生和運作都是在符合特定社會環境和社會規範的情境下發生的，脫離個體之間的系統和個體所能賦予的特定含義，話語則無法產生其預定的作用（Archer, 1996）。亦不同於 Bourdieu 的場域（field）理論（Bourdieu, 1977, 1990, 1991; Bourdieu & Wacquant, 1992），策略互動論將社會抗爭所發生的空間稱之為「活動舞臺」（Jung et al., 2014），在「活動舞臺」上互動的不同個體，有些是規則制定者，他們可以強迫他人遵循其制定的規定，也可以重新解釋、違反或改變規則；還有一些是規則遵循者，他們因受到外界政治、經濟、制度等影響因素，必須服從既定規則。策略互動論認為相比一般的場域，「活動舞臺」更關注影響不同個體互動過程的正式（formal）和非正式（informal）規則，及該舞台自身可以提供的各種資源。「活動舞臺」將空間分解為不同個體的微觀互動，它本身可以作為一種分析工具，來解釋特定個體的互動策略。例如，在分析社會抗爭領域中的話語時，「語言舞臺」的意義在於將抗爭者使用的文字、口號、標語等符號所具有的含義與他們的動機聯繫起來，從而揭示出抗爭者話語背後所蘊含的個體行動目標（肖唐鏢、陳達，2012；李玉倩、陳萬明，2018；劉紀達、王健，2019）。個體借用話語作為一種「策略」，賦予其獨特的意義，目的是達成自己的目標。這種話語意義經過不同個體之間的互動交流，在特定群體中形成共鳴和認同。

圖 1

場域理論與策略互動論中個體互動的差異



資料來源：由作者自行設計。

圖 1 展示了策略互動論與場域理論中個體互動的區別。相比場域理論，策略互動論是否更注重資源、情感、規則和話語如何影響個體間的互動？特別是在衝突管理中，個體的情感反應是否往往與其行為策略密切相關？不同個體的情感變化是否會直接影響個體選擇繼續對抗、妥協或合作？例如，在退役軍人面對政府未兌現福利承諾時，初期的憤怒情緒是否可能導致其選擇上訪、[2] 激烈抗議等行為策略？思想指導員是否能在「活動舞臺」中，基於戰友情與抗爭者建立身份認同，並透過不斷的話語互動塑造行動規則，引導抗爭者接受政策實施過程中政府所面對的困難、認可抗爭行為的非理性，從而促使抗爭者情感狀態發生本質轉變？抗爭者是否會因此理解並選擇將其行為策略向更加理性和非對抗的方向轉變，從而實現衝突的終止？下文將結合具體案例，探討策略互動論視野下情感治理的實踐。

參、研究方法與案例選取

退役軍人作為一個特殊群體，隨著近年來關於其轉業安置和集體訴求的事件增多，相關研究也成為學界熱點。特別由於其所具備的特殊身份，即「脫下軍裝還是個兵」，離開部隊後退役軍人的軍人身份和由此帶來榮譽感並未曾減退（粟進英，2020）。儘管他們在認知、心理和行為上將自己歸屬於不再有成員資格的部隊，但高度珍視其軍人身份，彼此基於「戰友情」形成一種獨特的集體身份和認同感（Dabovich et al., 2019）。這種身份認同所形成的價值觀直接影響退役軍人對國家給予的福利待遇之期待，並塑造了他們所特有的共同話語。

為推動退役軍人服務管理工作健康發展，上海從 2021 年起開始選拔具備從軍背景與思想教育能力的志願者擔任思想指導員，為退役軍人事務工作健康有序推進提供組織保障。根據上海市退役軍人事務局《關於加強上海市退役軍人思想政治工

[2] 依据《信訪工作條例》（2022 年），「信訪」是指公民、法人或者其他組織採用資訊網絡、書信、電話、傳真、走訪等形式，向各級機關、單位反映情況，提出建議、意見或者投訴請求，並由有關機關、單位依規依法處理的工作過程。採用上述形式，反映情況，提出建議、意見或者投訴請求的公民、法人或者其他組織，稱信訪人。本文所指的「上訪」，則是「信訪」方式中的一種，特指「走訪」這一具體形式，即公民前往上級政府機關或信訪機構反映訴求、申訴問題的行為。在中國大陸，上訪是公民尋求問題解決的一種制度內途徑。頻繁的群體性上訪被視為影響社會穩定的潛在風險。

作指導員隊伍建設的實施意見》（滬退役軍人局發〔2021〕70號）[3] 文件，思想指導員應具備從軍經歷、涉軍工作職業背景或相關社會工作經驗，善做思想工作，服務意願強烈，年齡一般在 70 周歲以下，兩年為一個聘期。其工作職責包括積極參與基層退役軍人服務機構的日常工作，與一定數量的退役軍人「結對子」[4]，發揮其與退役軍人相似的從軍經歷之優勢及共鳴，結合自身影響力，對有抗爭行為的退役軍人進行「思想上引領、感情上交流、情緒上疏導、生活上關愛、素質上提升」。各區退役軍人事務局設立專項經費，用於退役軍人思想政治工作指導員的志願服務補貼和保障獎勵。值得注意的是，思想指導員的職責並不僅限於情感層面的溝通與疏導。在實際工作中，其角色兼具政策翻譯、資源連結與問題協調等多重功能。例如，針對年長退役軍人，思想指導員需以通俗易懂的方式解讀國家優撫安置政策的具體內容與申請流程；針對面臨生活困難的退役軍人，則需主動協調街道社工、民政部門等相關資源，協助其申請臨時救助或社會保障。因此，思想指導員在衝突管理中所發揮的作用，是在情感認同基礎上整合制度性資源，形成情感疏導與實質性問題解決相輔相成的服務模式。

2020 年 5 月，上海市 J 區嘗試由思想指導員對退役軍人開展衝突管理工作。所有的思想指導員均依據「強化政治理念」、「嚴格擇優選用」和「優化隊伍結構」[5] 三大指標進行篩選，並接受相關培訓。截止 2023 年 12 月，由 1,503 名具有從軍經歷、政治過硬、品行端正、有一定感召力的老兵組成的思想指導員隊伍，通過登門入戶、走訪慰問、解疑釋惑、心理撫慰、幫扶解困，以「老兵情結」化解「老兵心結」，推動社會衝突解決在基層。配合思想指導員隊伍開展衝突管理的還有：

---

[3] 上海市退役軍人事務局（2021）。關於加強上海市退役軍人思想政治工作指導員隊伍建設的實施意見，11 月 26 日。https://tyjr.sh.gov.cn/shtyjrswj/jjqxxgk/20211202/3fade45b424a414790574998621fdc1b.html

[4] 「結對子」是指思想指導員與退役軍人之間建立一對一關係，以進行持續服務（Liao & Tsai, 2019; 葉敏、曹璐瓊，2024）。

[5] 「強化政治理念」是指退役軍人思想政治工作指導員應當政治過硬、品行端正，堅決擁護中國共產黨的路線方針政策；「嚴格擇優選用」是指要求退役軍人思想政治工作指導員應具有從軍經歷、涉軍工作職業背景或相關社會工作經驗，具有較強責任心、感召力，善做思想工作，願意為退役軍人服務；「優化隊伍結構」是指注重從退役軍人先進典型、機關企事業單位退休幹部、軍休幹部等群體中擇優選拔人選。同時結合 J 區退役軍人的實際需求，篩選在政治理論、心理疏導、醫療衛生、法律服務、就業創業、文化藝術等領域具有專長的人員，組建專項工作隊伍，進一步豐富隊伍的專業性、針對性和有效性。

（1）法律顧問隊伍，主要由法學專家、律師等組成，依託服務站點為退役軍人提供法律諮詢、行政調解等免費法律援助服務，依法保障退役軍人合法權益；（2）志願服務隊伍，由 1.2 萬餘名退役軍人組成，涉及 216 個志願服務組織，承擔 278 個志願服務專案，在紅色宣講、法律援助、醫療救治、平安守護等十大領域開展志願服務，構建起「1+16+10」[6] 上海退役軍人志願服務體系，推動形成良好社會風尚；（3）退役軍人服務站社工隊伍，全市共有 1.1 萬餘名專職的基層服務站社工，依託基層服務站為退役軍人提供各項服務。這三支隊伍構成全方位的服務網絡，成為開展退役軍人服務管理工作的中堅力量。

退役軍人是曾參與國家安全防衛與社會穩定維護、並在重大危機事件中發揮關鍵作用的特殊群體，其轉業安置工作的有效推進不僅關係到個體權利保障，更關乎社會整體的和諧穩定。從衝突管理角度來看，當前退役軍人群體在安置過程中面臨的矛盾糾紛，往往源於對制度執行的理解不一致，如中央政策與地方實施中轉譯的偏差導致退役軍人對福利保障產生疑慮；地區發展不均，如東部沿海與中西部在安置資源分配上的差距，放大相對剝奪感；以及歷史遺留問題的累積疊加，如農村義務兵軍齡能不能計算為社保繳費年限，存在一定爭議（羅平飛，2005，2014）。由於退役軍人人數龐大，長期以來缺乏統一的管理保障體系，加之地方治理能力參差不齊，部分地區曾出現退役軍人群體性上訪、行政申訴甚至集體訴訟的情形。傳統應對方式多聚焦於政策供給與制度安排的完善，例如提高福利保障水準、推進管理機構建設等。中國共產黨第十九次全國代表大會提出組建退役軍人管理保障機構，為該群體提供了制度化治理路徑，但這仍不足以從根本上緩解潛在的衝突張力。事實上，僅依賴物質性保障措施，難以滿足退役軍人對「曾為國家奉獻」的社會認同訴求。

一、案例選取

本文以中國大陸上海市 J 區 X 街道思想指導員石老師為研究對象，[7] 聚焦退役軍人服務站中思想指導員在化解矛盾糾紛方面的實踐，分析其在特定社會文化背景下的情感治理行為，並探討國家、制度和文化背景對情感治理之影響。石老師，

[6] 「1+16+10」志願服務體系，即由 1 個市級退役軍人志願服務總隊、16 個區級志願服務分隊（對應上海 16 個行政區），以及 10 個專業領域志願服務支隊共同組成的三級聯動服務網絡。十大服務領域涵蓋紅色宣講、法律援助、醫療救治、平安守護等。

[7] 出於研究倫理和對當事人的隱私保護，本文中所有的人名地名都作匿名處理。

女，1957 年出生，1976 年 12 月參軍，原為部隊護士，於 1981 年退役，屬於 60 周歲以上農村籍退役軍人。她退役後在安徽一個普通工廠的醫務室工作，兩年後調回上海，在一家國有企業的總務科工作，直到 2002 年退休，每月享有 4,000 元退休工資。2019 年，石老師被評為 J 區 X 街道「最美退役軍人」，並於 2021 年獲得 J 區「最美退役軍人提名獎」。基於她在退役軍人服務、社區志願服務和矛盾疏導中的長期參與及所做之貢獻，2021 年 1 月 11 日正式聘任其為 J 區第一批思想指導員。石老師通常在工作日於 X 街道退役軍人服務站坐班，每月接待、回訪和協助處理的退役軍人約 20 至 30 人次；在政策集中諮詢或重點矛盾化解階段，也會配合街道和區退役軍人事務部門進行電話回訪、上門走訪與個案跟進。選取石老師作為研究對象，主要基於以下三方面之考量因素：這些因素在概念上互斥，其一強調案例的廣泛涵蓋性（representativeness），其二聚焦於其標準符合性（typicality），其三突出其領先借鑑價值（demonstrativeness），以避免概念重疊並強化分析的邏輯清晰度。

首先，該案例具有較強的代表性，即所選之案例能廣泛涵蓋退役軍人群體的多樣性與普遍需求，而不是突出個別表現，同時其表達的訴求不滿也反映出大陸退役軍人群體所遭遇之普遍性問題。石老師服務的退役軍人群體覆蓋了不同年齡段、不同背景及不同需求的退役軍人。退役軍人訴求的多樣複雜，使石老師的工作代表較為廣泛的退役軍人群體的普遍需求。J 區 X 街道共有 25 個社區退役軍人服務站點，退役軍人服務站的思想指導員由居民區書記推選的黨員擔任，其中 21 名思想指導員本身為退役軍人，2 名為優撫對象，還有 2 名為社區志願者。與多數按固定時段參與志願服務的思想指導員不同，石老師在服務站保持較高頻率坐班，能夠連續接觸來訪者的情緒變化、政策理解和行為調整過程。J 區 X 街道是上海市最早成立的、經驗最為豐富的退役軍人服務站之一，成功化解多起涉退役軍人的矛盾衝突。該服務站接待來自多個歷史時期的退役軍人，涵蓋了抗美援朝老兵、農村兵以及「文化大革命」時期的軍校生等類型。[8] 因此，J 區 X 街道的服務站能夠提供多層

[8] 軍校生又稱軍校學員，是中國大陸軍隊院校中接受教育與培訓人員的統稱，實行學員連隊化管理模式，涵蓋幹部學員、生長軍官學員和士官學員三類（Hu & Wu, 2021）。具體而言，幹部學員通常是現役軍官或文職幹部，被選派到院校進行短期或中期的任職培訓、進修或深造，旨在提升其指揮、管理或專業技術能力，他們不涉及學歷教育，而是側重於崗位能力的提升；生長軍官學員是指通過高考或部隊選拔，進入軍隊院校接受系統學歷教育和軍事專業培訓的學員，畢業後將被授予軍官軍銜，成為解放軍或武警部隊的現役軍官，是軍隊幹部的重要來源；士官學員通常從現役士兵中選拔，或招收部分高中畢業生，畢業後授予士官軍銜。

次、多元化的退役軍人服務，這為研究提供了涵蓋廣泛性和對問題具有普遍解釋力的基礎，而非僅限於特殊情況的描述。

其次，本文選取的案例具有一定典型性，即所選案例能集中體現大陸涉退役軍人群體衝突解決過程的關鍵特徵、內在邏輯和運行機制，從而為理解抗爭政治及中國大陸國家社會關係之理論問題提供深刻的洞察。石老師的工作職責是開展思想指導員的核心任務，包括與退役軍人的溝通、情感疏導、矛盾解決等。在衝突管理過程中的差異化特徵主要體現在三個方面：其一，她兼具退役軍人、老年農村籍退役軍人和社區志願者三重身份，較容易與來訪退役軍人建立戰友情與同理心；其二，她長期在服務站坐班，能夠把一次性接訪轉化為持續性陪伴、回訪和跟進；其三，她熟悉退役軍人政策與服務站工作流程，可以在情緒疏導之外協助來訪者理解政策、整理訴求並轉介法律顧問、社工、街道和區級退役軍人事務部門。對此案例的觀察和分析，有助於為理解複雜現象提供密集的、高品質之素材，進而有深度地揭示在應對深層次棘手矛盾的化解過程中，基於身份認同和情感的話語策略具有更強大的影響力和效果。石老師是 J 區唯一每天「坐班」開展衝突化解的思想指導員，具備較豐富的調解和情感治理的經驗，其參與糾紛化解的案例嚴格遵循制度規範，展現出思想指導員在社區中的典型標準角色和功能，可以較好地嵌入和回應研究問題，為理解同類型之其他案例提供一個清晰的認知圖譜和分析框架。

其三，本文選取的案例具有較好的示範性，即所選案例作為中國大陸涉退役軍人群體衝突解決之「範本」，能夠清晰、有力地展現和說明群體性衝突及國家社會關係的核心特徵。對中國大陸退役軍人群體衝突管理的機制，現有理論尚未提供充分的解釋。透過對此「示範性」案例的深入研究，可以提煉出新的概念、命題和理論模型。石老師以思想指導員之身份成功化解多個複雜的退役軍人矛盾，並有效運用情感治理策略，取得顯著的社會效果。其工作方法和經驗曾在區級退役軍人事務工作交流、街道服務站案例總結及相關宣傳材料中被推廣，亦被其他街鎮的思想指導員學習借鑑。基於研究倫理與受訪者保護之考量，本文對石老師的個人資訊及具體服務對象均作匿名化處理。石老師作為思想指導員成功實現退役軍人群體衝突解決的案例是研究中國大陸抗爭政治和群體性衝突管理的「聚焦鏡」和「放大器」，能夠清晰、有力地展現本文所要探討的核心问题，具備較強示範性。

二、研究方法

本文基於質性研究的方法，重點採用參與式觀察和深度訪談法進行資料搜集。從 2022 年 7 月至 2024 年 12 月，研究者通過參與式觀察，對 J 區 X 街道思想指導員在糾紛化解過程中的行為進行持續跟蹤。一方面，研究者融入研究對象的日常工作環境，參與其日常事務，記錄思想指導員的工作實踐；另一方面，研究者以專案督導者和專案評估方的身份，親自參與思想指導員的接待及矛盾糾紛的處理工作。在參與和觀察過程中，研究者共跟進觀察 6 個服務案例，近距離瞭解思想指導員介入糾紛化解的方法和策略。

在開展參與式觀察前，研究者事先制定觀察計畫，在得到石老師知情同意的情況下，將觀察聚焦於石老師與退役軍人的互動話語、情感疏導的行為、衝突解決的具體步驟等方面。在觀察過程中，研究者重點記錄石老師在工作中如何通過情感共鳴和身份認同實現退役軍人的認同和停止抗爭行為。為盡可能減少參與式觀察可能產生的「霍桑效應」（Hawthorne Effect），[9] 研究者亦以專案督導者之身份，與石老師共同研究分析抗爭者的訴求和問題解決的方案，使石老師能夠更為自然地展現其工作行為。同時，研究者在整個觀察過程中儘量避免對石老師的行為產生任何之干預，以確保觀察結果的客觀性和可靠性。

此外，為了對思想指導員進行全面的資訊收集，研究者對石老師先後進行了 10 次深度訪談。亦對 6 名退役軍人、4 名 J 區 X 街道退役軍人服務站工作人員、1 名 J 區退役軍人事務局科長和 1 名 J 區退役軍人事務局科員進行深度訪談，為研究提供了豐富、全面的第一手資料。在資料收集過程中，研究者特別注重對相關材料的三角互證。一方面，瞭解思想指導員如何看待和處理糾紛，另一方面，收集退役軍人抗爭者、服務站工作人員及區級退役軍人事務局領導對思想指導員化解矛盾的工作評價，確保資料的全面性和準確性。藉助多方資料之收集對比驗證，研究者力求還原情感治理工具在實際應用中的場景和效果。

[9] 霍桑效應是指當個體意識到自己正在被觀察或研究時，可能會刻意改變自身行為（如提高工作效率、表現得更合作等），而非自然狀態下的真實反應。

肆、策略互動論視野下的情感治理：思想指導員化解退役軍人矛盾糾紛

2020 年 5 月，思想指導員制度於上海 J 區開始實施，這是中國大陸率先正式開展思想指導員化解涉軍群體衝突的地區。思想指導員每週服務兩個半天（每週 4 小時），政府根據其服務時間支付 15 元／小時的津貼。石老師通常週一至週五在 X 街道退役軍人服務站「坐班」，為轄區內退役軍人提供情緒調適、精神慰藉、壓力緩解、政策解釋、資源連結和糾紛化解等服務。服務津貼按照實際服務時間結算，基本標準為 80 元／天。為有效解決群體性衝突，J 區亦採取網格化、體系化佈局，組建覆蓋區、街鎮、村居三級的思想指導員隊伍。退役軍人事務局定期對思想指導員的工作進行考核評價，包括出勤情況、服務次數、服務成效和服務對象滿意度等方面。這些考核結果不僅是思想指導員表彰和激勵的重要依據，亦是優化服務和提升工作效率的關鍵因素。此外，J 區透過設立「最美退役軍人」、「兵支書」、[10]「服務站站長」等榮譽稱號，以激勵退役軍人發揮橋樑紐帶作用，參與政策宣傳、思想疏導和糾紛化解等工作。

在衝突管理中，情感治理作為一種柔性手段，主要通過話語互動所產生的心理關懷對服務對象的認知和情緒產生作用，突破剛性規則治理的局限，實現矛盾糾紛的有效解決。與傳統的硬性制度和法律手段相比，情感治理通過關懷、理解和溝通，能夠調動個體的情感資源，從而有效緩解衝突、促進和解（胡潔人、蔡舒依，2025）。然而，思想指導員並不等同於情緒安撫者。當退役軍人面對待遇核算、醫療救助、法律爭議、家庭困難或歷史遺留政策理解等較為複雜的問題時，思想指導員通常扮演「第一接觸者」、「政策翻譯者」和「資源連結者」的複合角色：一方面先穩定情緒、降低對抗強度，另一方面協助服務對象釐清訴求、查找政策依據，並將個案轉介給法律顧問、社工、街道服務站或區退役軍人事務部門。即是說，情感治理並不取代原有的制度救濟和資源支持，而是在正式制度難以有效回應複雜訴求時，透過信任建立、政策說明和持續陪伴，為後續的問題解決創造可能。情感治理不僅反映了個體與個體之間的情感互動，也體現出社會文化、制度背景及國家話

[10] 「兵支書」是中國基層治理中的一個特色稱謂，指退役軍人擔任村（社區）黨組織書記的群體。這一做法是近年來中國大陸政府推動退役軍人參與鄉村振興和基層治理的重要舉措。

語對糾紛化解之深刻影響。在上海 J 區退役軍人服務站近五年多的工作中，思想指導員通過情感治理策略，幫助退役軍人群體化解內心的衝突，從而推動矛盾有效解決。從策略互動論的視角看，話語作為思想指導員的核心工具，與退役軍人抗爭者在活動舞台上進行情感互動，這種互動超越個體層面之思想交流，透過系統的、策略性的方式構建彼此之身份認同，從而達到衝突解決的目標。

一、以情感疏導搭建溝通渠道

首先，以一致立場緩解情緒。思想指導員在糾紛化解過程中，採用情感疏導之策略搭建溝通渠道。情感疏導是一種通過情感共鳴和心理調節來說明服務對象緩解情緒衝突和消解對立情緒的策略。退役軍人在面對自我身份的認知和現實落差時，往往表現出較強的情緒化、衝動化和非理性化特徵，尤其在特定訴求的表達活動中這種情緒表現得尤為突出，甚至產生激烈的情緒對抗及暴力行為。思想指導員通過情感疏導，幫助退役軍人平復情緒，化解矛盾。石老師回憶：[11]

> 許多退役軍人對政府的安置政策有諸多不滿，情緒波動很大，我們要做的第一步就是讓他們冷靜下來，消除情緒上的衝動。

在這種情境下，政府若採用強硬手段可能會加劇矛盾導致問題惡化。因此，思想指導員注重情感疏導，嘗試先建立平等溝通和解決問題為導向的活動舞臺，防止服務對象採取非理性的極端行為。在穩定退役軍人激動情緒的前提下，石老師進一步推進對方對自己的身份認同：[12]

> 我是當兵的，你也是當兵的，對吧？我和你一樣都是曾經為國奉獻的退役軍人。我也是農村出來當兵又回農村的，農村當兵的確實是蠻吃虧的。

石老師首先給予服務對象情緒宣洩的渠道，並站在服務對象的立場上進行話語表達，以避免出現非理性的行為。她的話語不僅緩解了退役軍人的對抗情緒，亦增強他們對她的認可。通過情感疏導，思想指導員與服務對象成功建立情感連接和共鳴，使退役軍人感受到被理解和關心，從而減少情緒上的衝突和對立，為進一步糾紛化解創造良好的溝通基礎。

---

[11] 訪談思想指導員石老師，上海市 J 區 X 街道退役軍人服務站，2024 年 10 月。
[12] 訪談思想指導員石老師，上海市 J 區 X 街道退役軍人服務站，2024 年 9 月。

其次，以個人經歷尋求群體認同。共同身份之認同是一種強有力的情感疏導工具，能夠有效降低個體之間的對抗情緒，促進共識的達成。思想指導員利用個人經歷尋求群體認同，以消除對立立場、舒緩對方情緒，並在理性溝通的氛圍下進一步對其訴求進行溝通。他們以真誠的溝通狀態講述自己的退役故事，與服務對象建立情感聯結。石老師在調解過程中分享了自己的退役經歷：[13]

> 我非常瞭解從農村出來當兵的人，因為我自己也是退役後回到農村的。當時正值部隊裁軍，1981 年鄧小平擔任中央軍委主席，規定農村出去當兵、沒有通過正規院校培訓的，一律不得提幹。而我是 1985 年在上海警備區特地被提幹的。由於我是農村出身，還是家裡的長女，我當然想回家鄉。我跟教導員表達了「我想回去」的願望，但教導員不同意。後來托關係才把我送到「復退辦」。[14] 我曾在醫院接受過正規培訓，具備獨立進行醫療工作的技能，各方面的專業能力也不錯。如果我是城鎮戶口的退役軍人，我可以立即調到衛生院工作。我們當地衛生局局長曾表示，如果我不是農村戶口，各單位爭相搶著要我。但由於我是農村戶口，就無法安排工作，所以我在家裡閒置了兩年多。

可見，思想指導員並沒有直接告訴對方應該如何解決他的訴求和問題，而是通過角色互換，從「傾訴者」轉變為「傾聽者」，以其相似的經歷、遭遇與生活處境表達對安置政策的不滿。這種特定情境下的話語互動，產生一般調解工作難以達到的彼此認同和共鳴。

再次，以日常關懷維繫情感聯結。為增進與退役軍人的情感聯繫，思想指導員在退役軍人初次提出訴求時，基於彼此在部隊之共同經歷獲取對方的信任認同，然後採取日常關懷的方式與服務對象保持緊密聯繫，拉近彼此間距離。調研發現，當退役軍人再次來到服務站時，思想指導員則開始談及並了解他們私人的事情，包括婚姻和收入情況、子女關係以及過去的部隊經歷等。其中一位退役軍人龔大爺表述：[15]

---

[13] 訪談思想指導員石老師，上海市 J 區 X 街道退役軍人服務站，2024 年 10 月。

[14] 「復退辦」的全稱是「復員退伍軍人安置辦公室」，是中國大陸地方政府或相關單位中負責退役軍人事務的常設或臨時性機構。

[15] 訪談退役軍人龔大爺，上海市 J 區 X 街道退役軍人服務站，2024 年 12 月。

> 我去了幾次，石老師很關心我，還問我退休工資夠嗎？子女對我好嗎？我也願意和她說說家裡的情況。

在溝通過程中，思想指導員耐心傾聽，頻繁點頭微笑以示肯定，並以幽默詼諧的話語結束對話，讓對方帶著微笑離開。同時，思想指導員會連結街道（鎮）和居民區（村）的相關資源，為服務對象建立個人檔案，亦會定期主動給來訪的服務對象打電話，以「戰友」之身份表達關心和問候，並藉機瞭解對方的需求和想法，透過聯繫街道（鎮）之協助為他們提供幫助和支持。對此，石老師告知：[16]

> 我也是退役軍人，和戰友們的經歷非常相似，彼此情感相通。借助這個優勢，我可以協助政府開展糾紛化解工作，成為政府（退役軍人事務部門）與廣大退役軍人聯繫的紐帶。在這個過程中，上級要求我們充分發揮思想政治工作的凝心聚力，做到「小事不出村居，大事不出街鎮」，將矛盾化解在基層，引導廣大退役軍人聽黨話、跟黨走。同時，也要注重提升退役軍人的榮譽感和幸福感。

實際上，思想指導員並非直接滿足退役軍人的訴求從而令其息鬧，而是在接觸退役軍人的初期階段，在地方退役軍人事務局安排的調解室這一「活動舞臺」上與其進行話語互動和情感交流，令退役軍人逐步認可思想指導員，最終不再固守因歷史遺留問題導致的矛盾而停止抗爭。這種情感治理通過基於愛和關懷來疏導當事人的怨氣，消除對立情緒。在中國注重人情倫理的社會中，思想指導員與抗爭者之間通過共同的身份背景塑造了「同仇敵愾」的情感共鳴，從而增進彼此之間的情感維繫和價值認同。思想指導員通過情感策略，不僅成功實現服務對象之情緒平復，亦增進對方對自己的信任，這是衝突化解的關鍵。

二、以情感輔導建立身份認同

在情感疏導的基礎上，思想指導員通過情感輔導與退役軍人抗爭者形成更為明確的身份認同，增強其歸屬感。情感輔導不僅僅是情緒上的疏導，更側重引導退役軍人對自身身份和社會角色的認知，幫助他們更好地接受政策、消解對抗行為。不少退役軍人在退役後從軍人到平民的身份轉變過程中出現認同危機。石老師通過對退役軍人抗爭者提供個性化的輔導，幫助他們重新塑造自己的社會身份。石老師指

[16] 訪談思想指導員石老師，上海市J區X街道退役軍人服務站，2023年1月。

出：[17]

> 很多退役軍人有「失落感」，他們感到在退役後無法繼續承擔曾經的英雄角色。我通過與他們談心，幫助他們理解「退役」並不是軍人身份的終結，而是進入了新的生活階段。

情感輔導是在消除或緩解抗爭者的敵對憤怒情緒後，通過進一步的政策解釋和溝通交流，建立起思想指導員與退役軍人抗爭者之間的身份認同和情感聯繫。在這一階段，思想指導員一方面要繼續舒緩退役軍人的對抗情緒，另一方面爭取進一步溝通機會，擴大協調的空間。

以一位常年上訪的退役軍人李師傅為例，他是一名轉業幹部，[18] 但因退休工資和補貼低於同期其他戰友而心生不滿，不斷上訪要求提升其待遇。他被轉介到服務站後，石老師在情感疏導的基礎上緩解他的對抗憤怒情緒，然後對其開展情感輔導。首次見到李師傅的時候，石老師告訴他：[19]

> 你不要急著走，你有什麼事，坐下來跟我慢慢說，這個退役軍人服務站就是為你服務的。我也不圖你什麼，你看我說的是不是對？你去區裡坐著，其實也沒人接待你，沒人聽你說話。你還不如來我這裡，我們慢慢喝茶聊天。跟我說說你的情況，你講得有道理的，我會幫你跟區裡去反饋的。

通過真誠的解釋和表達，思想指導員成功地令李師傅樂意坐下喝茶談心，並向他吐露自己的心聲。李師傅訴說道：[20]

> 那天我本來都想走了，但是一個女的思想指導員對我態度很好，還給我倒茶，請我坐下來，我就想看看她有什麼本事。

在建立溝通和信任的基礎上，石老師開始對其耐心解釋相關政策，並告知他：[21]

> 像您這樣的情況非常普遍。根據相關政策，轉業幹部到企業單位，現

[17] 訪談思想指導員石老師，上海市 J 區 X 街道退役軍人服務站，2023 年 7 月。

[18] 部隊轉業幹部是指中國人民解放軍或中國人民武裝員警部隊中，退出現役並分配到地方黨政機關、事業單位、國有企業等單位工作的軍官和文職幹部，是中國退役軍人安置政策的重要組成部分。

[19] 訪談思想指導員石老師，上海市 J 區 X 街道退役軍人服務站，2023 年 1 月。

[20] 訪談退役軍人李師傅，上海市 J 區 X 街道退役軍人服務站，2022 年 9 月。

[21] 訪談思想指導員石老師，上海市 J 區 X 街道退役軍人服務站，2023 年 1 月。

> 在每個月有 1,100 元的補助。但是普通士兵分到企業單位的，在部隊裡面沒錢，回來也沒什麼錢，到退休、到老都沒有任何補助。轉業幹部每月的 1,100 元補助已經是優待了。假如是在事業單位退休，就工資稍微高一點，但是 1,100 元的補助就沒有了，其實這樣算起來也不算吃虧。因此，跟退役的普通戰士比一比，轉業幹部的待遇已經算是很好的了。

在解釋個體情況的同時，石老師亦列舉其他類似戰友的情況來增強李師傅的理解和認同：[22]

> 我接待過的一個轉業幹部陸師傅，和你一樣，也是部隊轉業回來，能力很強，轉業後分到交通隊，屬於事業單位。後來因為工作需要，調到公交公司當黨委書記。調崗的時候，公交公司是事業單位，但是等到陸師傅退休的時候，因為體制改革，他結果是以企業退休而非事業單位退休，導致其對退休待遇十分不滿意。

通過與李師傅類似經歷的案例介紹，思想指導員令其理解他的待遇是客觀的政策和社會環境變化等因素造成的，並非政府相關部門針對他單個個體所進行的特殊化處理。以情理事實和相同經歷的案例進行解釋，思想指導員進一步獲取話語輸出的主動權。在情感輔導過程中，思想指導員還通過對「你認為自己在退休工資上吃虧了嗎？可以具體說明一下哪些方面是你不滿意的？」等問題之追問和引導，令服務對象進一步釐清自己認為的「吃虧」具體表現在哪些方面，並探討是否存在相關政策可以證明其所述的情況是否「吃虧」。這種追問和引導方式可以促使服務對象更具體地描述他們的不滿和訴求，有助於引發其對行動的自我反省，從而實現在情緒和態度上發生轉變。通過與服務對象的互動，思想指導員不僅關注情感層面的認同，還注重理性層面的溝通，引導服務對象思考是否存在相關的政策或依據來支援他們主張的可能性。

在情感輔導的過程中，思想指導員也會基於相關的政策或資料，幫助服務對象科學理性評估自身的期望和目標。J 區 X 街道退役軍人服務站的工作人員馬老師告知：[23]

---

[22] 訪談思想指導員石老師，上海市 J 區 X 街道退役軍人服務站，2023 年 1 月。

[23] 訪談 X 街道退役軍人服務站工作人員馬老師，上海市 J 區 X 街道退役軍人服務站，2024 年 12 月。

> 我們街道的思想指導員對政策非常熟悉，所以解釋起來就很清楚，令來訪的退役軍人都比較滿意。

J 區退役軍人事務局科員汪老師也表示：[24]

> 思想指導員可以解釋某項政策的具體規定，比如說明轉業幹部與普通士兵在待遇上的差異，並從整體上令轉業幹部明白他們所享受的待遇已經是相對優越的。這就讓退役軍人從心態上就平和舒緩了很多。

這種以事實和邏輯為基礎的解釋，有助於引導服務對象重新審視自身的處境，並降低對原有訴求的期望值。通過情感輔導和理性引導，思想指導員以「戰友情」的身份認同和來訪退役軍人進行信任交換和資訊交換，建立情感目標。在話語互動中，思想指導員常常以關心、問候來表達對抗爭者的善意關懷和親密，通過戰友之間的身份認同引發更高層次的情感共鳴，令其在心理上改變其原有無法解決的訴求之目標。

需要指出的是，在情感治理的過程中，國家話語和制度政策亦起到重要的作用。隨著國家對於退役軍人群體的愈加重視，政府為退役軍人提供的各種社會支持政策事實上成為思想指導員開展情感輔導之資源。例如，思想指導員可依據政策，引導退役軍人瞭解其應得待遇之標準，由此減少他們對政府的不滿情緒，幫助他們更好地融入社會。思想指導員通過以「案」說「理」的輔導方式，引導來訪退役軍人從情感和理性兩個層面重新審視問題，從而實現外在矛盾與內在情緒雙重化解的目標。

三、以情感引導影響行為決策

情感引導不僅限於情緒上的調節和身份認同的建立，更在於通過情感上的引導，影響服務對象的行為決策。在衝突化解的過程中，思想指導員通過情感引導，進一步建立信任和擴大溝通交流的空間，進而改變退役軍人的固有思維、轉移他們的聚焦視線、調整他們的抗爭行為，實現糾紛解決和社會穩定。J 區退役軍人事務局科長張老師說：[25]

> 他們（思想指導員）能做到我們政府做不到的事情，特別是通過情感

[24] 訪談 J 區退役軍人事務局科員汪老師，上海市 J 區退役軍人事務局，2024 年 1 月。
[25] 訪談 J 區退役軍人事務局科長張老師，上海市 J 區退役軍人事務局，2024 年 1 月。

交流，讓原本跟我們是對立面的這些退役軍人情緒明顯好轉。

在對常年上訪對象的情感引導中，思想指導員通過構建身份認同和引導服務對象上訪目標的轉移實現矛盾的消解。在李師傅的案例中，石老師與其建立一定溝通基礎和認可後，安排他的兩位老戰友和他見面，並預備充足的談話空間，讓他們有機會充分交流和敘舊。採用這種方式的原因，石老師解釋說：[26]

我也是女兵，還是農村兵。從農村出去，回到農村來。我自己現在的退休工資只有 4,000 元，和我以前一個部隊的，現在好多都是拿著大領導的退休待遇，但是你看我心態多平衡！我每天在這裡和一群戰友聊聊天，幫助大家解決問題，我覺得很知足。

這樣的話語表述有助於引導服務對象從內心對其理解、認同，並且由此減少了前往區政府上訪的頻率，轉而選擇與退役軍人服務站的戰友聊天交流。經過一年的情感交流，李師傅的情緒有了明顯的改善，不再衝動暴躁，並且不再提及當前的退休待遇問題，最終其行為也由頻繁信訪轉為理性交流。

又如石老師在調解一位退役軍人訴求過程中，面對該軍人強烈要求提高醫療報銷額度的請求，採取情感引導的策略。石老師並未直接否定退役軍人的不合理請求，而是通過耐心講解現行政策，讓退役軍人明白目前政策的局限性。通過這種情感引導，退役軍人不僅平復情緒，也做出理性的行為選擇，即參與到政策改革的討論中，而非單純的抗議或暴力行為。在這一過程中，思想指導員的情感引導實際上反映國家對退役軍人行為的期望，即希望他們能夠以理性和建設性的方式解決問題，而非訴諸情緒化的方式。在中國社會文化中，這種理性決策的引導反映社會對行為規範的重視，並要求個體在面對問題時，以集體利益和社會利益為重。

思想指導員不僅通過話語疏導，更注重具體的引導活動，通過組織社區融入活動，讓退役軍人參與到社區服務、志願者工作等社區事務中來，以此增強他們的社會歸屬感。在這個過程中，退役軍人通過服務社區，重新找到自己的價值和角色認同。這種輔導方式實際上也反映中國傳統文化中「社會認同」和「角色承擔」的重要性，通過個體被集體的認同來重新定義其社會價值。此外，思想指導員非常注重從服務對象的個人興趣愛好入手，說明他們認識具有相同愛好的戰友。這樣的安排使服務對象的生活重心逐漸轉移到與具有相同身份的群體進行團體活動上。X 街道

[26] 訪談思想指導員石老師，上海市 J 區 X 街道退役軍人服務站，2023 年 1 月。

退役軍人服務站工作人員馬老師說：[27]

> 逐漸地，他來退役軍人服務站的頻次變少了，和戰友約釣魚的時間變多了。思想指導員還是會定期打電話關心他，也邀請他來退役軍人服務站坐坐。她（思想指導員）通過「戰友情」現身說法，比我們做工作更有效。

在情感引導階段，思想指導員需要實質性地影響服務對象的行為。他們通過情感治理的方式來轉移目標、連結社區興趣資源等，鞏固情感治理的效果。這需要在多次、長期、持續的實際行為變更中實現，一次性的溝通或協商則難以達到目標。情感治理是一個注重心理建設和具有階段性的治理過程，相比剛性的法律規定，更需要以化解內在情感取向為基礎，引導抗爭者行為發生改變。此外，情感治理也受到溝通空間、身份認同與轉移目標、抗爭者自身的行為選擇與鞏固成果等多方面綜合因素的影響。情感治理的本質是通過激發內在情感來引導行為的改變，並在不同階段採用不同的方法和工具來實現目標。表 1 歸納和比較「情感疏導」、「情感輔導」和「情感引導」三種模式的特點和差異。

表 1

「情感疏導」、「情感輔導」和「情感引導」的差異

	情感疏導	**情感輔導**	**情感引導**
主要目標	改善情緒、疏散怒氣、消除怨氣	改變訴求目標、降低對訴求的期待值、減少抗爭行為	全面停止上訪行為
主要方式	情感交換、表達同情、引發共情	資訊交換、情感認同、身份認同	引導退役軍人從只關注上訪訴求轉移到關注自身和家庭
主要策略特點	話題轉移、對退役軍人自身情況的肯定	運用「戰友情」開展話語互動	將信訪的關注點從訴求轉移到興趣愛好等更積極的領域
主要成效	初步建立信任關係、緩解負面情緒	建立信任關係和專業關係、減少上訪頻次	培養興趣愛好、停止上訪行為

資料來源：本研究。

[27] 訪談 X 街道退役軍人服務站工作人員馬老師，上海市 J 區 X 街道退役軍人服務站，2024 年 12 月。

思想指導員與退役軍人抗爭者在調解室這一特定「活動舞臺」上進行策略互動，展示情感治理的效果不僅僅是對抗爭者行為的調整，即令退役軍人從情緒化的抗議行為轉向理性對話與停止抗爭，更在於思想指導員基於話語成功改變互動規則，即話語不僅是對抗爭者進行政策解釋和勸說，更側重基於彼此共同的經歷和共同身份，引發彼此共鳴，進而實現化解衝突的目標。基於戰友情的情感和認同不僅改變抗爭者個體的行為，更在衝突解決過程中重塑參與者對社會規則的認同，進而實現停止抗爭的治理目標。

伍、結論與討論

本文基於策略互動論的分析視角，深入分析中國大陸思想指導員在參與退役軍人糾紛化解過程中的作用與成效，探討情感治理在此過程中的內在機制與實際效果。研究表明，情感在退役軍人衝突管理中扮演著至關重要的角色。退役軍人雖然已卸下軍銜，但其身份認同與榮譽感依然強烈，社會對其情感價值的認可與尊重，是實現和解與修復其對政府信任的前提條件。思想指導員作為中國大陸政府委託重點開展對退役軍人糾紛進行調解的關鍵人物，其自身受到政治、從軍經歷、身份感知和社會文化等多因素影響。因此是一個具有複雜動機的個體。思想指導員借用與退役軍人共有的經歷，在特定的「調解舞臺」上塑造情感共鳴和身份認同，通過話語引導、情感安撫和身份價值肯定等方式，對退役軍人進行情緒疏導與心理修復，從而成功地緩解退役軍人抗爭者的敵對情緒，令其改變非理性行為，最終達成衝突化解。思想指導員這種兼具制度保障與情感關懷的衝突管理路徑，正在成為習近平時代中國大陸退役軍人糾紛解決的重要支點。

本文的理論貢獻主要體現在三個方面。第一，本文將情感置於策略互動論視野下來分析中國大陸退役軍人衝突管理的獨特策略，展示了話語如何轉化為情感、情感又如何改變行為策略的機制。研究發現，情感並非附屬於策略互動的外在影響，而是影響身份認同、行動選擇和互動規則的重要媒介。思想指導員在特定「活動舞臺」上，通過話語互動與退役軍人建立共同身份認同。這一過程不是表層的言語交流，情感治理也並非單純的情緒調節，而是通過情感共鳴和身份建構，引發個體內在情感變化，促進個體行為的理性轉變，從而改變其衝突行為。這一機制彌補策略互動論中忽視情感因素之不足，豐富策略互動論的應用範圍，也為情感治理研究提供新的視角。

第二，本文與中國大陸基層治理、信訪治理和柔性治理研究形成對話。既有研

究多從國家能力、制度安排、資源配置或行政吸納角度解釋基層矛盾化解，較少細緻呈現柔性治理如何在微觀互動中發生。本文通過思想指導員個案指出，柔性治理並不是剛性制度之外的單純補充，而是通過情感疏導、情感輔導和情感引導，將政策解釋、資源連結和身份認同結合起來。這一發現有助於理解中國大陸基層治理中「事心雙解」何以可能，也補充既有信訪社工、群團調解等研究對情感工作細節呈現不足的問題。與傳統剛性司法途徑相比較，情感治理高度注重服務對象的精神需求。這種精神連接不僅讓退役軍人在情感上得到宣洩和理解，也使其更理性地面對衝突，推動達成和解，減少因情緒對抗導致的衝突升級，最終停止非理性的抗爭行為。

第三，本文對退役軍人治理研究作出補充。退役軍人衝突既包含安置待遇、政策理解和歷史遺留問題，也包含榮譽、身份和承認等情感因素。若只從利益補償或制度供給角度理解此類衝突，容易忽略退役軍人對被尊重、被理解和被承認的需求。本文呈現思想指導員如何在政策與情感之間搭建橋樑，說明退役軍人治理不只是福利保障問題，也是身份修復和情感承認問題。情感治理的價值不僅限於退役軍人群體的矛盾解決，它作為一種有效的衝突管理手段，為其他社會群體的矛盾處理提供可借鑑的方法。

本研究也存在若干侷限。第一，本文採用質性個案研究方法，能夠深入呈現思想指導員與退役軍人互動的過程細節，但樣本主要限於上海市 J 區 X 街道，研究結論不宜直接推論至所有地區。上海在財政能力、基層服務站建設和退役軍人服務資源方面具有一定優勢，其他地區的制度條件、社會結構和退役軍人訴求可能有所不同。第二，研究者對石老師長達兩年半的參與觀察雖具有深度，但不可避免地受到觀察者效應的干擾，儘管研究者已以「專案督導者」身份介入以降低此效應，觀察結果的客觀性仍存在一定局限。第三，本文重點分析已被服務站接觸並進入調解場域的個案，對未進入服務體系、拒絕溝通或衝突升級後轉入其他處理程序的個案呈現不足。未來研究可以通過跨地區比較、更多服務對象的追蹤訪談和不同治理場域的比較，進一步檢驗情感治理在不同制度條件與社會文化環境中的適用性，並評估其作為衝突管理手段的普遍性和操作性。

利益衝突聲明

本文之研究並無涉及任何利益衝突。

生成式人工智慧（Generative AI）工具使用揭露

本稿件未使用任何 AI 工具協助研究、撰寫或編修。

參考文獻

王山、蘭慶慶（2020）。社會心理服務體系嵌入基層社會矛盾化解：效應及其限度—基於西縣信訪治理實踐的思考。**寧夏社會科學**，（1），127-135。[Wang, S. & Lan, Q.-Q. (2020). The effect and limit of social psychological service system embedded in grass-roots social contradictions. *Ningxia Social Sciences*, (1), 127-135.]

王偉進、許亞敏、關棋月（2025）。「三治融合」基層治理體系的演變、內涵與實踐。**行政管理改革**，（1），33-41。[Wang, W.-J., Xu, Y.-M., & Guan, Q.-Y. (2025). A multidimensional study of the grassroots governance system of "three governance integration". *Administration Reform*, (1), 33-41.]

王創（2024）。政府推動退役軍人參與基層治理的雙重制度邏輯。**學術研究**，（11），62-66。[Wang, C. (2024). The dual institutional logic of government 's promotion of retired soldiers' participation in primary-level governance. *Academic Research*, (11), 62-66.]

包涵川（2021）。邁向「治理有機體」：中國基層治理中的情感因素研究。**治理研究**，**37**（1），98-108。[Bao, H.-C. (2021). Towards "governance organism": A study of emotional factors in grassroots governance in China. *Governance Studies*, *37*(1), 98-108.]

田先紅、張慶賀（2019）。城市社區中的情感治理：基礎、機制及限度。**探索**，（6），160-172。[Tian, X.-H. & Zhang, Q.-H. (2019). Emotional governance in urban communities: Foundations, mechanisms, and limits. *Probe*, (6), 160-172.]

肖唐鏢、陳達（2012）。民眾表達行動的轉型及其政策含義——以G縣企業軍轉幹部為例（2000-2007 年）。**北京行政學院學報**，（5），41-46。[Xiao, T.-B., & Chen, D. (2012). On the change in Masses demonstration and its policy implications: A case study of enterprise military veterans in G County (2000-2007). *Journal of Beijing Administrative Institute*, (5), 41-46.]

何豔玲、汪廣龍（2016）。中國轉型秩序及其制度邏輯。**中國社會科學**，（6），47-65。[He, Y.-L. & Wang, G.-L. (2016). The institutional logic of order in China's transitional period. *Social Sciences in China*, (6), 47-65.]

李玉倩、陳萬明（2018）。當前我國退役軍人管理保障機構的設置研究。**中國行政**

管理，（8），80-84。[Li, Y.-Q., & Chen, W.-M. (2018). A research on the establishment of the veteran administration and guarantee agency. *Chinese Public Administration*, (8), 80-84.]

胡潔人、蔡舒依（2025）。柔性治理：群團組織如何調處矛盾糾紛？——以浙江「桐家姑嫂」為例。**中共天津市委黨校學報**，**27**（3），86-95。[Hu, J.-R., & Cai, S.-Y. (2025). Flexible governance: How mass organizations mediate social disputes? A case study of “Tongjia Gusao” in Zhejiang. *Journal of the Party School of the Tianjin Municipal Committee of the CPC*, *27*(3), 86-95.]

孫璐（2020）。社區情感治理：邏輯、著力維度與實踐進路。**江淮論壇**，（6），139-144。[Sun, L. (2020). Emotional governance in community: Logic, dimension of efforts and way of practices. *Jianghuai Tribune*, (6), 139-144.]

張立榮、冉鵬程（2018）。社會資本視角下鄉村治理的困境分析與出路探尋—以恩施州利川市律師事務所參與鄉村治理為例。**華中師範大學學報（人文社會科學版）**，**57**（4），12-18。[Zhang, L.-R., & Ran, P.-C. (2018). The exploration on the dilemma and outlet of rural governance from the perspective of social capital—Taking the law firms' participation in rural governance of Lichuan City in Enshi Autonomous Prefecture as an example. *Journal of Central China Normal University (Humanities and Social Sciences)*, *57*(4), 12-18.]

張愛軍、朱歡（2022）。智媒時代資本影響輿論的方式、邏輯及其風險規制。**公共治理研究**，**34**（3），14-21。[Zhang, A.-J., & Zhu, H. (2022). Pattern, logic, and risk regulation for the influence of capital upon public opinion in the intelligent media era. *Public Governance Reaserch*, *34*(3), 14-21.]

費孝通（1998）。**鄉土中國：生育制度**。北京大學出版社。[Fei, X.-T. (1998). *Rural China: Reproductive systems.* Peking University Press.]

喬納森·H·特納（Jonathan H. Turner）（2009）。**人類情感：社會學的理論**（孫俊才、文軍譯；初版）。東方出版社。[Turner, J. H. (2009). *Human Emotions: A Sociological Theory* (C.-T Sun, & C. Wen, Trans.). Oriental Press. (Original work published 2007)]

粟進英（2020）。主流媒體敘事話語中退役軍人的軍人身份延續性。**外語研究**，**37**（4），43-48。[Su, J.-Y. (2020). Continuity of veterans’ military identity in mainstream media narrative discourse. *Foreign Languages Research*, *37*(4), 43-48.]

項飆（2010）。普通人的「國家」理論。**開放時代**，（10），117-132。[Xiang, B.

(2010). A common people's theory of the state in contemporary. *Open Times*, (10), 117-132.]

葉敏、曹璐瓊（2024）。有組織的合作：中國特色的結對治理機制。**政治學研究**，（4），131-143。[Ye, M., and Cao, L.-Q. (2024). Organized cooperation: The pairing governance mechanism with distinctive Chinese characteristics. *CASS Journal of Political Science*, (4), 131-143.]

楊國斌（2009）。悲情與戲虐：網路事件中的情感動員。**傳播與社會學刊**，（9），39-66。https://doi.org/10.30180/CS.200907_(9).0004 [Yang, G. (2009). Of sympathy and play: Emotional mobilization in online collective action. *Communication and Society*, (9), 39-66.]

楊開峰、仇納青、郭一帆（2024）。「三治融合」：重塑當代中國基層社會與基層治理。**公共管理與政策評論**，**13**（1），3-18。[Yang, K.-F., Qiu, N.-Q., & Guo, Y.-F. (2024). "Integrated governance of the three realms": Restructuring contemporary grassroots society and grassroots governance in China. *Public Administration and Policy Review*, *13*(1), 3-18.]

裴宜理（2011）。重拾中國革命。**清華大學學報（哲學社會科學版）**，**26**（5），21-31。[Perry, E. (2011). Reclaiming the Chinese revolution. *Journal of Tsinghua University (Philosophy and Social Sciences)*, *26*(5), 21-31.]

劉紀達、王健（2019）。變遷與演化：中國退役軍人安置保障政策主題和機構關係網絡研究。**公共管理學報**，**16**（4），142-155。[Liu, J.-D., & Wang, J. (2019). Change and evolution: Research on the China's retired military resettlement policy and institutional relationship network. *Journal of Public Management*, *16*(4), 142-155.]

潘小娟（2021）。基層治理中的情感治理探析。**中國行政管理**，（6），6-10。[Pan, X.-J. (2021). Exploration and discussion on emotion-based governance in grass-root governance. *Chinese Public Administration*, (6), 6-10.]

陳思、張瑞哲（2024）。當前基層治理共同體構建的方向與路徑。**中南民族大學學報（人文社會科學版）**，**44**（7），108-116。[Chen, S., & Zhang, R.-Z. (2024). Directions and paths of building basic-level governance community in contemporary times. *Journal of South-Central Minzu University (Humanities and Social Sciences)*, *44*(07), 108-116.]

陳映芳（2006）。行動力與制度限制：都市運動中的中產階層。**社會學研究**，**21**（4），1-20。[Chen, Y.-F. (2006). Ability of action and system restrict: Middle

class in the urban movement. *Sociological Study*, *21*(4), 1-20.]

韓勇（2021）。基層情感治理的作用邏輯與運用策略。**領導科學**，（20），46-49。[Han, Y. (2021). The logic and application strategy of grassroots emotional governance. *Leadership Science*, (20), 46-49.]

羅平飛（2005）。簡析當代中國軍人退役安置制度面臨的矛盾。**理論前沿**，（24），5-8。[Luo, P.-F. (2005). A brief analysis of the contradictions faced by the veteran resettlement system in contemporary China. *Theory Front*, (24), 5-8.]

羅平飛（2014）。**當代中國軍人退役安置制度研究**。中國社會出版社。[Luo, P.-F. (2014). *Dandai zhongguo junren tuiyi anzhi zhidu yanjiu*. China Social Sciences Press.]

羅朝明、王曉涵（2018）。激情、節制與好生活：西方情感治理話語的興起。**江海學刊**，（4），101-111。[Luo, C.-M., & Wang, X.-Y. (2018). Passion, temperance, and a good life: The rise of Western discourse on emotional governance. *Jianghai Academic Journal*, (4), 101-111.]

羅朝明（2022）。西方情感治理的自我技術範式。**浙江學刊**，（6），45-57。[Luo, C.-M. (2022). The technology of self paradigm of Western emotional governance. *Zhejiang Academic Journal*, (6), 45-57.]

Archer, M. S. (1996). *Culture and agency: The place of culture in social theory*. Cambridge University Press.

Bourdieu, P. (1977). *Outline of a theory of practice*. Cambridge University Press.

Bourdieu, P. (1990). *The logic of practice*. Stanford University Press.

Bourdieu, P. (1991). *Language of symbolic power*. Harvard University Press.

Bourdieu, P., & Wacquant, L. (1992). *An invitation to reflexive sociology*. University of Chicago Press.

Briscoe, F., King, B.G., & Leitzinger, J. (Eds.) (2018). *Social movements, stakeholders, and non-market strategy* (1st ed.). Emerald Group Publishing Limited.

Dabovich, P. A., Eliott, J. A., & McFarlane, A. C. (2019). Individuate and separate: Values and identity re-development during rehabilitation and transition in the Australian army. *Social Science & Medicine*, *222*, 265-273. https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2019.01.012

Denzin, N. K. (1984). *On understanding emotion*. Jossey-Bass.

Goodwin, J., Jasper, J., & Polletta, F. (2000). The return of the repressed: The fall and rise of emotions in social movement theory. *Mobilization*, *5*(1), 65-83.

https://doi.org/10.17813/maiq.5.1.74u39102m107g748

Goodwin, J., Jasper, J. M., & Polletta, F. (Eds.). (2001). *Passionate politics: Emotions and social movements*. University of Chicago Press.

Gould, D. (2009). *Moving politics: Emotion and ACT UP's fight against AIDS.* University of Chicago Press.

Cicero, M. T. (2022). *Cicero on the emotions: Tusculan disputations 3 and 4* (M. Graver, Trans.) The University of Chicago Press. (Original work published 2002).

Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. University of California Press.

Hu, J., Wu, T., & Fei, J. (2018). Flexible governance in China: Affective care, petition social workers, and multi-pronged means of dispute resolution. *Asian Survey*, *58*(4), 679-703. https://doi.org/10.1525/as.2018.58.4.679

Hu, J., & Wu, T. (2021) Emotional mobilization of Chinese veterans: Collective activism, flexible governance and dispute resolution. *Journal of Contemporary China*, *30*(129), 451-464. https://doi.org/10.1080/10670564.2020.1827356

Hwang, H., & Colyvas, J. A. (2011). Problematizing actors and institutions in institutional work. *Journal of Management Inquiry*, *20*(1), 62-66. https://doi.org/10.1177/1056492610387705

Jasper, J. M. (1998). The emotions of protest: Affective and reactive emotions in and around social movements. *Sociological Forum*, *13*(3), 397-424. https://doi.org/10.1023/A:1022175308081

Jasper, J. M. (2018). *The emotions of protest*. University of Chicago Press.

Jung, W., King, B. G., & Soule, S. A. (2014). Issue bricolage: Explaining the configuration of the social movement sector, 1960-1995. *American Journal of Sociology*, *120*(1), 187-225. https://doi.org/10.1086/677196

Kemper, T. D. (Ed.). (1990). *Research agendas in the sociology of emotions*. SUNY Press.

King, B. G., & Jasper, J. M. (2022). Strategic interactions and arenas: A sociological perspective on strategy. *Strategic Organization*, *20*(4), 810-820. https://doi.org/10.1177/14761270221134285

Kinnvall, C. (2024). Emotional governance and authoritarian populism. In S. Koschut & A. A. G. Ross (Eds.), *The Oxford Handbook of Emotions in International Relations* (pp. 187-202). Oxford University Press. https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780197698532.013.14

Tong, Y. (2011). Morality, benevolence, and responsibility: Regime legitimacy in China from past to the present. *Journal of Chinese Political Science*, *16*(2), 141-159.

Tong, Y., Hsieh, C.-W., & Fan, J. (2024). Emotional governance at the street level: A content analysis of service slogans in China. *Global Public Policy and Governance*, *4*(2), 134-156. https://doi.org/10.1007/s43508-024-00089-2

Xingmiu Liao, X., & Tsai, W.-H. (2019). Clientelistic state corporatism: The united front model of “pairing-up” in the Xi Jinping era. *China Review*, *19*(1), 31-56. https://www.jstor.org/stable/26603249

附錄：訪談提綱

壹、退役軍人訪談提綱

1）請您談談您退役後的生活和適應過程？在退役後，您遇到了哪些困難或挑戰？您認為自己與社會其他群體之間有何差異？這些差異對您的社會適應產生了哪些影響？

2）在退役後，您是否有過與政府或其他退役軍人之間的矛盾或衝突？如果有，能否具體說明是什麼原因導致的？

3）在您看來，政府在處理退役軍人矛盾時，您認為除了常規接訪和政策執行外，還需要提供哪些情感支持來有效緩解矛盾？

4）在您遇到困難或矛盾時，是否有接受過思想指導員或政府工作人員的情緒安撫或心理引導？如果有，從哪裡可以看得出來這種安撫或引導對您的情緒或行為產生了影響？

5）您是否有過因思想指導員的支持而改變原本的上訪行為的經歷？如果有，能否具體說明情感疏導如何幫助您調整情緒或行為？

貳、思想指導員訪談提綱

1）作為思想指導員，您的主要工作職責是什麼？在日常工作中，您面臨的主要挑戰是什麼？

2）您如何平衡情感疏導和政策傳遞之間的關係，確保退役軍人既能得到情感支持，又能理解並接受相關政策？

3）在處理退役軍人矛盾時，您通常採用哪些策略？其中，透過情緒安撫的方式，是否有幫助化解矛盾？如果有，從哪裡可以看得出來？

4）能否結合具體案例，說明您在矛盾化解過程中是如何通過情感疏導和情感共鳴幫助退役軍人理順情緒，並最終達成和解的？

5）在您的工作中，是否會利用與退役軍人共用的經歷（如戰友情）建立情感共鳴？如果有，您是如何透過這些共同經歷與退役軍人建立情感連結的？

6）在情感疏導過程中，您認為身份認同和情感共鳴對退役軍人情緒轉變和行為改變，是否有作用？如果有，從哪裡可以看得出來？

參、退役軍人服務站工作人員訪談提綱

1）請簡要介紹一下您在退役軍人服務站的主要工作內容？在日常工作中，您通常遇到哪些退役軍人的問題或困境？

2）在與退役軍人溝通時，您認為主要的挑戰是什麼？您如何應對這些挑戰？

3）在您的觀察中，退役軍人在情感上最需要哪些支持？您認為思想指導員在提供這些情感支持方面是否有作用？如果有，從哪裡可以看得出來？

4）在服務站工作中，您是否注意到思想指導員的情感疏導對退役軍人的情緒或行為產生了影響？如果有，能否舉例說明從哪裡看得出來？

5）您認為情感治理策略對於退役軍人矛盾的解決是否有幫助？如果有，在處理矛盾時，這些策略與政策執行如何結合，才能達到更好的效果？

6）在您看來，思想指導員與服務站工作人員的合作是否有助於促進退役軍人矛盾的解決？如果有，在合作過程中，情感疏導和身份認同的作用如何體現？

肆、地方政府退役軍人事務局工作人員訪談提綱

1）您認為情感治理在退役軍人事務管理中是否有作用？政府如何推動這類關懷的實施？

2）政府如何評價思想指導員在退役軍人衝突管理中的作用？您認為思想指導員的工作成效如何？

3）地方退役軍人事務局是否有設立專門的情感疏導團隊或機制？如果有，效果如何？從哪裡可以看得出來？

4）您如何看待政府和思想指導員之間的合作關係？這種合作是否有效推動了退役軍人矛盾的解決？如果有，從哪裡可以看得出來？

5）在政策執行過程中，您認為情感治理與法律法規的結合是否有助於更好地推動退役軍人矛盾的解決？如果有，如何結合才能達到更好的效果？

Emotional Governance in Conflict Management for Chinese Veterans: A Case Study of Ideological Instructors in J District, Shanghai

Jieren Hu*, Qiyan Shu**

Abstract

Due to its unique capital and class attributes, emotion has been considered to play a dual role of action elements and action goals in social resistance, becoming a distinct mechanism for conflict management and a paradigm for analysis. As a governance paradigm guided by "self-technology", emotions can not only promote and brew social movements, but also serve as a distinctive tool for the party-state to defuse social disputes. However, most of the existing studies have discussed how emotion can promote and brew social movements from the perspective of the analysis of emotion as a mobilization force, while ignoring the notion that emotion can also become a special way for the party-state to resolve social conflicts. Based on strategic interaction theory and the empirical study of how ideological instructors participate in the resolution of grassroots social disputes in the J District of Shanghai, China, this study finds that emotional counseling, emotional support, and emotional guidance are the trilogy of ideological instructors' based on emotion to resolve disputes. Although emotional governance cannot substantially solve historically-rooted social

* Jieren Hu, Professor, School of Law, Hangzhou City University, China. email: besthujieren@hzcu.edu.cn

** Qiyan Shu (corresponding author), DSW student, East China University of Science and Technology, China; Deputy Secretary-General of Shanghai Social Work Agency for Public Affairs, Senior Social Worker, e-mail: mcgradypig@sina.com

disputes, the emotional interaction based on comrades in-arms can, to a large extent, release the pressure exerted by veterans, ease the hostility and stop their petitioning actions. The study presents the activity stage of conflict management in mainland China from a micro-level perspective; that is, in the conflict management field involving veterans and ideological instructors, the two groups interact with each other and integrate emotions into conflict management in a specific field, thus successfully constructing identity and ideological recognition and achieving effective conflict management and resolution. The research on emotional governance in conflict management among Chinese veterans helps promote academic understanding of how emotions can become an effective means of conflict management and social governance.

Keywords: strategic interaction theory, emotion, conflict management, discourse strategy, ideological instructor