

情感治理到社会修复：社会工作介入基层信访工作的个案研究

詹涵

中共湖南省委党校，湖南长沙，410000；

摘要：在社会治理体系中，信访工作是民众诉求表达与权益维护的重要渠道，其有效开展关乎社会稳定。传统信访处理模式虽在政策解读、程序执行上有一定成效，但面对信访人情感诉求及社会关系问题时，往往难以有效应对。政府刚性治理手段侧重表面问题解决，忽视信访者情感需求，进而加剧信访矛盾。本文以 N 县上访者 L 为例，基于情感治理视角剖析当前信访工作困境，指出传统方法对信访者情感需求关注的结构性缺失。强调社会工作应识别信访人情绪、提供情感支持，挖掘深层需求作为介入切入点，探索通过情感推动个体心理与社会关系修复的创新路径，为信访工作创新及社会治理效能提升提供了新的思路与方法。

关键词：信访社会工作；情感治理；社会工作者

DOI：10.69979/3029-2700.25.11.089

1 N 县上访者 L 的信访案例分析

1.1 案主背景与信访缘起

1.1.1 L 个人及家庭状况

L，61岁，与老伴一起生活在N县。她有两个儿子，均在广东省工作。大儿子于2022年结婚并育有一子，小儿子于2023年结婚，尚未有孩子。L的家庭经济状况一般，主要依靠儿子们的经济支持。L的性格较为强势，家庭中她占据主导地位，老伴则较为内向，较少参与家庭决策。L的两个儿子由于工作原因，长期在外地生活，与她的情感交流较少，家庭关系较为疏离。

1.1.2 信访问题产生与发展

L的信访问题源于其小儿子的退伍安置问题。2007年，L的小儿子在大学期间应征入伍，2009年考入军校，但因学业问题被退学并退伍。退伍时，小儿子自行签订了一次性退伍补贴协议，获得了2万元补贴，但未能获得工作安置。2010年，L得知儿子未被安置工作后，开始了长达十年的上访之路。她先后进京上访三次，到省里上访十一次，到市、县信访局上访三十多次。L的核心诉求是希望政府为其小儿子提供工作安置，但政府多次解释政策，表示其儿子的退伍安置已依规办理完结，无法再提供编制工作。

1.2 前期信访工作处理的效果

1.2.1 政策解释的局限性

政府部门依据退伍安置政策，向L详细解释其儿子的退伍处理是符合规定的，工作安置已经按照程序办理完结，政府无法再为其提供编制工作。这种政策解释虽然在法理上有依据，但在情感上却未能让L接受。L认为，政策的执行没有充分考虑到她儿子的实际情况和家庭的特殊需求，这种“公事公办”的态度让她感到被忽视和不公正对待。政策解释的局限性在于，它未能回应L的情感诉求，导致她对政府的信任度进一步降低。

1.2.2 行政协调的无效性

在行政协调方面，政府部门曾为L的小儿子安排过一份乡镇派出所协警的工作。然而，小儿子只做了一段时间便自行外出寻找工作。这一结果不仅没有解决L的诉求，反而让她觉得政府没有真正用心解决问题，只是在敷衍了事。行政协调的无效性表明，单纯依靠行政手段无法解决信访问题，尤其是在信访人情感诉求未得到满足的情况下，行政协调往往难以取得实质性效果。

1.2.3 围追堵截的负面效应

面对L频繁的上访行为，政府部门还采取了围追堵截的方式。据一位镇政府工作人员回忆，曾有一次L进京上访，他前往北京守了一个月，与L同吃同睡，试图阻止她上访。这种做法虽然在一定程度上控制了L的上访行为，但却进一步加剧了她与政府之间的矛盾。L觉得自己的合法诉求被压制，政府对她缺乏尊重和理解，从而更加坚定了她上访的决心。围追堵截的负面效应在于，它不仅未能从根本上解决问题，反而加剧了信访人

与政府之间的对立情绪，导致信访问题进一步复杂化。

1.3 长期信访的负面影响

1.3.1 个体的情绪失控与心理压抑

长期的信访过程给 L 的心理带来了沉重的负担。她的情绪变得极不稳定，焦虑、愤怒、失望等负面情绪时常交织在一起。在与他人交流时，一旦提及儿子的退伍安置问题，她就会情绪激动，甚至出现哭闹的情况。这种情绪状态不仅影响了她的日常生活和身体健康，还对她的心理健康造成了极大的伤害，使她长期处于一种压抑和痛苦的状态。信访行为对案主心理健康的负面影响表明，信访问题不仅仅是政策执行问题，更是一个涉及个体心理健康和社会关系修复的复杂问题。

1.3.2 家庭的沟通断裂与情感疏离

在家庭生活方面，信访占据了 L 大量的时间和精力，她无暇顾及家庭事务，与老伴之间的关系也因此变得愈发紧张。由于她的情绪问题，家庭成员之间的沟通也受到了影响，家庭氛围变得压抑而沉闷。两个儿子在外地工作，原本就与父母交流较少，信访问题更是加剧了家庭关系的疏离，L 在情感上更加孤独和无助。信访行为对家庭关系的破坏表明，信访问题不仅影响个体，还会对家庭结构和社会支持网络产生深远影响。

1.3.3 社区的误解与支持网受损

在社区层面，L 的频繁上访行为引起了社区居民的关注和议论。起初，部分居民对她表示同情，但随着时间的推移，一些居民开始对她的行为产生误解，认为她是在无理取闹，给社区带来了不稳定因素。这种误解和偏见使得 L 在社区中的形象受损，她与社区居民之间的关系变得紧张，社会支持网络逐渐弱化。信访行为对社区环境的负面影响表明，信访问题不仅涉及个体与政府之间的关系，还会对社区和谐与社会稳定产生连锁反应。

2 情感治理：信访社会工作的柔性介入

情感治理就是以情绪安抚和心理慰藉为目标的制度化和非制度化的情感回应。情感治理不只是社会治理的一种维度，更是社会治理的目标、方式和手段的结合。^[1]在信访工作领域，情感治理尤为重要，因为信访人往往带着强烈的情感诉求，如委屈、愤怒、绝望等，这些情感若得不到有效疏导与回应，就容易导致矛盾激化，甚至引发过激行为。而社会工作可以精准识别服务对象，提供精细化的专业服务，满足情感需求，通过柔性介入

的方式化解社会矛盾。^[2]

2.1 聚焦个人情感

社会工作秉持“以人为本”的专业价值观，重视个人潜能的发掘，在服务中坚持同理、接纳和非批判的价值理念，并尊重个体能动性和主观意愿，强调与案主的合作、协商与对话。这些都是社会工作培养个人正向情感体验、促进情感善治的重要内容。^[3]在信访工作的开展过程中，社会工作者将个体情感体验作为核心关注点，通过耐心聆听、共情陪伴等专业方式，深入洞察信访人内心的委屈、愤懑或绝望等复杂情绪。针对因长期信访未果而陷入绝望的信访群体，社会工作者以积极的情感反馈机制，使其切实感受到被关注与理解的正向支持。此类情感回应不仅能够有效舒缓信访人的情绪状态，更可助力其正视自身情感需求，进而降低负面情绪对行为选择的支配性影响，为信访问题的理性化解决构筑情感基础与认知前提。

2.2 促进家庭情感

家庭作为社会支持系统的核心单元，其情感功能的完整性直接影响个体应对社会压力的心理资本与行为调适能力。根据家庭系统理论，家庭内部问题的爆发往往构成家庭边界的“压力源”，会破坏成员间的情感联结与沟通模式，进而削弱家庭的情感缓冲功能。信访问题往往会对家庭关系产生冲击，导致家庭成员间情感疏离或矛盾加剧。社会工作者介入后，以情感治理为导向，一方面引导信访人表达在信访过程中的感受，缓解其因问题未解决而产生的焦虑情绪，并将这种情绪转变传递给家庭成员，促进家庭内部的情感沟通；另一方面，针对家庭中因信访问题产生的矛盾，社会工作者通过家庭会议、沟通技巧培训等方式，帮助家庭成员学会倾听与理解，重建信任关系。

2.3 凝聚群体情感

布迪厄认为，社会资本是指一个人所拥有的某种持久性的关系网络，这是他实际或潜在的资源。^[4]情感作为一种特殊资本，不仅能够独立发挥资本效能，更可借助情感纽带凝聚其他类型资本。资源链接是社会工作服务的核心方法之一，除整合正式资源外，社会工作亦注重服务对象同辈群体、社区网络等非正式社会资源的修复与优化。强化信访者与社区的联结、改善其与社区的互动关系，有助于提升信访者的社会支持水平。社会工

作者可通过组建信访人互助小组、策划社区主题活动等方式，培育健康的人际信任机制，助力重构良性社会支持网络。同时，引导信访人参与社区公益事务，鼓励其通过贡献社区力量增强社会归属感与责任感，使其在助人过程中重获社会认可、修复邻里关系，进而推动整体社会支持网络的系统性重建，为信访问题的解决营造更具包容性的社会环境。

3 社会工作情感治理介入上访者 L 的个案实践

在情感治理视角下，社会工作通过柔性介入，有机衔接个体情绪纾解、家庭关系调适与社会资源整合。通过倾听、共情等疏导上访者 L 负面情绪，重建心理秩序；再以家庭治疗修复其与家人的情感联结；最后整合多方资源，助其融入社区、拓展支持网络，实现从心理到社会关系的递进式改变。

3.1 自我修复：情绪疏导与心理韧性提升

信访人长期诉求未得到有效回应，易积累焦虑、愤怒等负面情绪。社会工作者运用深度倾听与真诚共情的专业技巧，为信访人搭建情绪宣泄通道。在社会工作者首次与 L 接触时，她因小儿子退伍安置问题积压多年负面情绪濒临爆发，社会工作者通过耐心倾听与理解接纳，缓解其紧张愤怒情绪，建立信任基础。同时，社会工作者借助认知行为疗法，引导信访人重新审视问题，打破固有认知模式。针对 L 过度依赖信访、认知单一的问题，社会工作者帮助其多角度看待事件，进行认知重构和情绪管理训练，显著提升其心理韧性，使其能更从容应对生活挫折。

3.2 家庭修复：关系调适与沟通修复

信访问题的长期化往往会对家庭系统产生强烈冲击，导致家庭成员间情感联结弱化、沟通模式僵化，因此有必要对其家庭关系进行调适，重塑家庭成员的情感联结。在 L 的案例中，社会工作者发现其因信访与家人交流减少、关系紧张，便鼓励家人关心 L 的情感需求，营造温馨家庭氛围，使 L 孤独感减轻，家庭凝聚力增强。此外，社会工作者运用家庭治疗方法，改善家庭成员沟通模式。通过组织家庭聚会，融入沟通技巧培训与互动游戏，引导 L 及其家人学会倾听与表达，解开多年心结，修复破裂的家庭关系，为 L 的心理康复创造和谐家庭环境。

3.3 社会修复：社区融入与支持网络拓展

长期上访行为易使信访人面临社会孤立、角色缺失

等困境，而加强信访人与社区的联系，改善信访人与社区的关系，有助于提升信访人的社会支持水平。信访人 L 因长期上访易被社区边缘化，社会工作者发挥资源链接者角色，助力其重新融入社区。社会工作者为 L 协调镇政府食堂切菜阿姨工作，使其在工作中建立人际关系，凭借手艺获得认可，找回社会角色，增强社会归属感。同时，社会工作者整合政府、社区、社会组织及志愿者等多方资源，构建社会支持网络。引入高校社会工作专业学生和志愿者为 L 提供心理辅导、政策咨询与生活陪伴，协调政府部门给予政策优惠和补贴，使 L 获得多方面支持，感受到社会关爱，有效拓展社会支持网络，推动社会修复目标实现。

4 结语

本研究以 N 县上访者 L 的案例为切入点，从情感治理视角深入探究社会工作介入基层信访的创新模式。实践结果表明，将情感治理融入基层信访工作，能够有效弥补传统信访模式在情感关注与心理疏导层面的不足。社会工作者通过充分关注信访人的情感需求，搭建起信任沟通的桥梁，助力信访人实现从个体心理修复到社会关系重建的递进式转变，最终达成矛盾化解、促进社会和谐的目标，为新时代信访工作创新提供了极具价值的新思路。与此同时，社会工作者也要把握专业理性与情感投入的融合与平衡。既规避因过度共情引发的专业判断偏误，又要确保基层信访工作在保持人文关怀温度的同时，坚守科学、理性的专业价值导向。

参考文献

- [1] 任文启, 顾东辉. 通过社会工作的情感治理: 70 年情感治理的历史脉络与现代化转向 [J]. 青海社会科学, 2019, (6).
- [2] 康姣, 李却旦杰. “气”的消解: 信访社会工作的情感之维 [J]. 青海社会科学, 2023, (3).
- [3] 付钊. 社会工作参与社区治理共同体建构的实践策略与行动逻辑——基于“情感—关系—行动”解释框架的分析 [J]. 新疆社会科学, 2023, (3).
- [4] 包亚明. 文化资本与社会炼金术: 布尔迪厄访谈录 [M]. 上海: 上海人民出版社, 1997: 202.

作者简介：詹涵（1995.12），女，汉族，湖南常德，研究生在读，中共湖南省委党校，研究方向：党群社会工作。