

信访心理学

蔡燕 著

中国卓越出版公司

信 访 心 理 学

蔡 燕 著



中国卓越出版公司

责任编辑
封面设计

萧 寒
孟宪礼

信访心理学

蔡燕著

中国卓越出版公司出版

(北京朝阳区春秀路太平庄 10 号)

新华书店经销

北京太和印刷厂印刷

787×1092 毫米 32 开本 7 印张 字数:143000

1989 年 9 月第 1 版 1989 年 9 月北京第 1 次印刷

印数:0,001—5000

ISBN 7-01-80071-024-6 / 0.5 定价 3.20 元

前 言

信访工作是党和政府密切联系群众，具体地体现全心全意为人民服务的宗旨，为群众排忧解难的一种有效方式；是党和政府从群众中获取国事、党风、民情信息，实行科学决策的重要途径之一；也是人民群众监督党政机关及其工作人员的一种重要手段。信访工作在党、国家和人民政治生活中的地位和作用，已经越来越深刻地被人们所认识。据统计，仅中央一级党政机关的信访部门，每年大约要处理二百万人次的来信来访。通过处理这些来信来访，查处了一大批违纪和搞不正之风的问题；平反纠正了一大批冤假错案，使党的各项方针政策得到了落实。信访工作还综合反映了人民群众的要求和愿望，提供各方面的大量信息。实践表明，信访工作对于建设社会主义的民主政治，维护安定团结局面，促进社会主义现代化建设，具有十分重要的意义。

党的十一届三中全会以来，在党中央的重视和关怀下，信访工作从理论到实践都有了很大的发展，也积累了大量丰富的经验。在此基础上形成的信访学，已成为一门新的社会学。然而，随着我国改革和建设的深入发展，对信访工作提出了更高的要求。信访工作正面临着如何适应新形势，求得进一步提高的问题。

社会的发展，科学的进步，揭示了一个规律：不同学科的相互渗透、借鉴和运用，是各门学科发展的重要条件之一。运用其他相关的科学知识来发展信访工作的理论，打破原有的信访工作方式，已经成为信访工作的一种发展趋势。

这里，首当其冲的就是心理学原理在信访工作中的运用。广大信访工作人员从实践中共同体会到，信访心理学的形成与发展，将是开创信访工作新局面的一个突破口。

信访活动的整个过程，都伴随着复杂的心理活动。重视信访心理学的研究，正确运用心理学原理，区别情况有的放矢地做好信访工作，已经成为对每一个信访工作者的基本要求之一。对信访心理学知识的需求也就成了信访工作者的知识需求之一。可以预言，信访心理学知识在信访工作人员中得到普及与应用，将会使信访工作出现新的局面，信访工作的效率、质量和社会效果将得到进一步提高，信访工作的重要作用也将得到更加充分的显示，这也正是本书的写作目的。

本书涉及广泛的心理学知识和信访工作知识，写作中力求提高理论研究价值和实际运用价值。在写作过程中，得到了我国著名心理学家王极盛同志和中央纪委信访室副主任潘菊圭同志的热情指导，完稿后又得到他们审阅和校正，使作者受益不浅。

在本书写作中，还得到了梁宁生、肖世学、常克仁等同志的大力帮助，在此一并致以衷心的感谢。

由于本人水平所限，加上仓促成书，缺点错误在所难免，诚恳希望读者批评指正。

蔡燕

1988年1月于北京

目 录

第一章 信访工作一般概述	(1)
第一节 信访与信访工作	(1)
一、信访活动	(1)
二、信访与信访工作	(2)
三、信访活动伴随心理活动	(2)
第二节 信访工作的性质	(3)
一、信访活动的长期性、广泛性	(3)
二、写信上访是人民群众政治生活的一部分	(4)
三、信访工作是加强党与群众联系的 有效形式	(4)
四、信访信息，对领导决策具有重要意义	(5)
五、无产阶级的领袖十分重视信访工作	(6)
第三节 信访工作的作用	(8)
一、信息作用	(8)
二、反馈作用	(9)
三、监督作用	(10)
四、保障作用	(11)
第四节 信访工作的任务	(13)
一、反映情况，充分发挥信访工作的信息、 反馈作用	(13)
二、督促办案，充分发挥信访工作的监督、 保障作用	(15)

三、加强业务联系，相互协作，解决来信来访反映的问题	(16)
---------------------------------	--------

第二章 信访心理学概述 (17)

第一节 心理学的研究对象 (17)

一、什么是心理学	(17)
二、什么是心理过程	(17)
三、什么是个性心理	(19)
四、心理过程与个性心理的关系	(20)

第二节 心理学的任务、作用及广泛应用 (20)

一、心理学的任务、作用	(20)
二、心理学的广泛应用	(21)

第三节 信访心理学的研究对象和任务 (22)

一、信访心理学的研究对象	(22)
二、信访心理学研究的目的与任务	(23)
三、普通心理学与信访心理学的关系	(24)

第四节 信访心理学的研究原则与方法 (25)

一、信访心理学的研究原则	(25)
二、信访心理学的研究方法	(26)

第三章 写信上访人的需要、动机和行为 (29)

第一节 需要 (29)

一、需要的概念	(29)
二、需要的特点	(30)
三、需要的分类	(30)
四、写信上访人的需要分析	(31)

第二节 动机	(36)
一、动机的概念	(36)
二、动机的特点	(37)
三、动机的分类	(38)
四、写信上访人的动机分析	(40)
第三节 行为	(43)
一、行为的概念	(43)
二、行为的特点	(44)
三、行为的分类	(45)
四、写信上访人的行为分析	(45)
第四节 需要、动机、行为三者的关系	(49)
 第四章 写信上访人的心理测验	(51)
第一节 信访心理测验的目的、意义	(51)
一、信访心理测验的目的	(51)
二、信访心理测验的意义	(52)
第二节 心理测验的方法	(53)
一、观察法	(53)
二、谈话法	(54)
三、问卷法	(54)
四、个案调查法	(56)
五、统计法	(56)
第三节 心理测验的原则	(57)
一、单个测验为主	(57)
二、尊重受试者的人格	(57)
三、尊重上访人的陈述	(57)

四、区别常态与非常态	(58)
五、心理状况不影响对信访问题的处理	(58)
第四节 写信上访人的常见心理状态	(58)
一、健康心理	(58)
二、侥幸心理	(59)
三、随机心理	(59)
四、变态心理	(59)
五、恐具心理	(60)
六、逆反心理	(60)
第五章 写信上访人的心理影响因素	(61)
第一节 心理影响因素	(61)
一、研究的目的	(61)
二、影响写信上访人心理的内在原因	(61)
三、影响写信上访人心理的外在原因	(63)
第二节 不同信访阶段的心理配合度	(64)
一、信访阶段	(65)
二、不同信访阶段的心理配合度	(65)
三、不规则的信访	(68)
第三节 写信上访人的情绪控制和态度改变	(69)
一、情绪	(69)
二、情绪控制	(72)
三、态度	(74)
四、态度改变	(74)
第六章 信访工作人员的工作心理	(77)

第一节 处理来信来访的程序和方法	(77)
一、阅信和接谈	(77)
二、登记、统计、转办、复信	(77)
三、反映情况和要信请示	(79)
四、督促承办单位及时调查处理来信来访	
反映的问题	(79)
五、审查处理结果	(79)
六、立卷归档	(80)
第二节 工作心理概述	(80)
一、什么是工作心理	(80)
二、常见工作心理	(82)
三、工作心理的影响因素和心理感受	(83)
第三节 接谈心理	(85)
一、接谈的作用	(85)
二、接谈的方法	(85)
三、接谈的策略	(91)
第四节 办信工作心理	(96)
一、办信与接谈的区别	(96)
二、办信的作用	(97)
三、特殊来信的处理	(98)
第五节 信息工作心理	(101)
一、信访信息的特点	(101)
二、信访信息的意识	(103)
三、信访信息的处理	(105)
第六节 办案工作心理	(108)
一、信访工作中办案的概念	(108)

二、信访工作中办案心理分类	(109)
---------------------	-------

第七章 处理信访问题的心理原则和

心理方法	(119)
------------	-------

第一节 处理信问题的工作原则

(119)

一、实事求是	(119)
--------------	-------

二、分级负责，分工归口	(120)
-------------------	-------

三、保护写信上访人	(121)
-----------------	-------

四、慎重对待政策性问题	(122)
-------------------	-------

第二节 处理信访问题的心理原则

(123)

一、坚持说理，以理服人	(123)
-------------------	-------

二、坚持感化，以感通情	(126)
-------------------	-------

三、化心理上的消极因素为积极因素	(130)
------------------------	-------

四、识别上访人的个性差异，因人施教	(131)
-------------------------	-------

第三节 做上访人工作的心理方式

(134)

一、劝勉引导	(134)
--------------	-------

二、劝解疏导	(135)
--------------	-------

三、劝慰鼓励	(135)
--------------	-------

四、劝说教育	(135)
--------------	-------

五、劝阻批评	(136)
--------------	-------

第八章 信访工作人员的心理品质与

职业道德	(138)
------------	-------

第一节 信访工作人员的心理品质

(138)

一、稳定而自信的情绪	(138)
------------------	-------

二、敏锐的观察力	(140)
----------------	-------

三、良好的思维能力	(141)
四、强烈的求知欲	(142)
五、良好的交际能力	(143)
六、坚强的意志	(143)
七、宽容大度的品质	(144)
八、大公无私的精神	(144)
第二节 信访工作人员的职业道德	(145)
一、崇高的职业理想	(146)
二、高度的职业责任	(147)
三、正确的职业态度	(150)
四、严明的职业纪律	(152)
 第九章 信访活动中的信息沟通	 (154)
第一节 信息沟通概述	(154)
一、什么叫信息沟通	(154)
二、信息沟通的种类	(156)
三、信息沟通网络	(159)
第二节 信访活动中的信息沟通	(159)
一、信访活动中信息沟通的意义	(159)
二、信访活动中信息沟通的特点	(160)
三、信访活动中信息沟通的方法	(162)
四、信访活动中信息沟通的作用	(166)
五、提高信访信息沟通的效果	(168)
第三节 信访工作网	(175)
一、信访工作网的产生	(175)
二、信访工作网的基本组织形式和工作机制	(177)

三、信访工作网的作用	(178)
四、信访工作网的发展	(179)
第十章 信访工作改革的心理学问题	(183)
第一节 信访工作的改革思想	(183)
一、实现信访工作的法制化	(184)
二、实现信访工作的规范化	(186)
三、强化信访工作的信息功能	(188)
四、建立与改革形势相适应的工作方式	(189)
第二节 改革的心理阻力与心理对策	(189)
一、改革的心理阻力	(189)
二、促进改革的心理对策	(194)
三、树立新的观念	(198)
第三节 改革成功的心理效应与心理品质	(204)
一、改革成功的心理效应	(204)
二、改革成功者的心理品质	(208)

第 一 章

信访工作一般概述

“信访”和“信访工作”这两个相互联系的名词，今天已经被人们所广泛使用，成为党政机关和广大人民群众常用的语言和经常进行的社会活动。信访工作作为社会分工的确定和大量实践经验的积累，为信访科学的完善创造了条件。今天，信访工作已经成为一门新的社会科学——信访学，它是信访工作在理论上的总结。信访学主要包括信访理论、信访实践、信访法规、信访历史和信访工作的相关科学，内容十分丰富。本章主要叙述信访工作的含义、性质、作用和任务。

第一节 信访与信访工作

一、信访活动

在人类社会中，人们为了满足各自的需要，达到各自的目的，必须进行相互之间的社会交往。没有人们之间的相互交往活动便没有社会。而人们之间的相互交往有多种形式，有物质的、精神的、个体的和集体的交往。在各种社会交往中，我们把通过书信、访问形式进行的交往活动，称做信访活动。信访活动自古就有。人类有了语言，就有通过语言来进行社会交往的活动；有了文字，也就有了通过文字来进行社会交往的活动；今天，有了现代化的传输手段，如电话、

电报、传真、录音等，人们就有条件用各种现代化手段来进行社会交往活动，其中包括信访活动。

二、信访与信访工作

信访活动有在社会成员之间进行的，也有在社会成员和社会组织、管理部门之间进行的。本书所说的信访活动，是指人民群众向党政机关及其他职能管理部门写信、上访和党政机关、职能管理部门接受并处理来信来访的活动。在这里，人民群众是信访的发起者，党政机关、职能管理部门是信访的受理者。也就是说，信访发起者的活动构成来信来访；信访受理者的活动构成信访工作。

来信来访是反映人民群众意志的一种途径和方式。人民群众通过信访渠道可以提出检举、控告、申诉、申请、批评、表扬、建议、询问、求解、致意、传讯和联络；信访工作则是实现人民群众意志、满足群众正当要求的一种有效途径和方式。信访工作包括转办群众来信、接待群众来访、反映信访信息、解决信访问题、研究信访业务等项程序。

三、信访活动伴随心理活动

由于信访活动是一个反映社会成员意志和实现社会成员意志的过程，信访活动必然要与一定社会成员的需要、动机、行为和目的联系在一起。因此，信访活动无论对发起者或受理者来说，必然伴随着相应的心理活动。信访活动与心理活动互相依存、互相影响，这就是信访心理学得以建立的根据。

第二节 信访工作的性质

一、信访活动的长期性、广泛性

信访活动是一项长期的社会活动。它的长期性有两个方面的因素决定：一方面，我们的党和政府是代表人民利益的，是替人民群众办事的，因此，任何一级党政机关都有处理来信来访的任务，并有责任解决来信来访反映的属于各自职责范围以内的问题。也就是说，党的全心全意为人民服务的宗旨，决定了信访工作是党政机关一项长期的工作。另一方面，由于党和国家的一切活动，以及整个社会生活，经常发生着与人民群众息息相关的矛盾和问题，因此，作为反映和解决这些矛盾和问题的手段之一的信访工作也必定同时存在。尽管我们的党和政府是代表人民利益的，党、政府与人民之间没有根本的利害冲突，但党和政府及其工作人员与人民群众之间也时常产生矛盾。包括国家利益、集体利益与个人利益之间的矛盾，民主与集中的矛盾，领导与被领导之间的矛盾，机关工作人员尤其是领导干部的官僚主义作风与人民群众切身利益之间的矛盾，以及群众相互之间的矛盾等。这些矛盾的产生，是社会信访活动产生的前提。也就是说，信访活动的社会性和社会矛盾的普遍性，决定了信访工作的长期性。

信访活动涉及非常广泛的领域。这是因为对于信访发起者来说，只要他的行为不超越国家法律、法令和有关规章制度的范围，他的活动就不受限制。这主要表现在五个方面：第一，写信上访人的构成不受限制，即不受性别、年龄、民族、政治面貌、文化水平、宗教信仰的限制，一切有从事信访活动能力的人都有写信上访的权利。第二，写信上访的内容不受限制，可以涉及政治、经济、科学、文化、教育、军事、外事等各个方面。第三，写信上访的类型不受限制，可

以通过写信上访提出检举、控告、申诉、批评和建议等。第四，写信上访的流向不受限制，即写信上访人可以向任何机关及其领导人写信或前往上访（信访部门之间的分工归口原则，并不限制信访的流向）。第五，信访活动的发起不受时间、空间的限制，即可以在任何时间，任何地点进行信访活动。

二、写信上访是人民群众政治生活的一部分

在我们的社会主义国家里，人民群众有着广泛的民主权利。党和国家允许党内外群众在《党章》和《宪法》规定的范围内进行包括通信、访问、控告、申诉等形式的政治活动。而群众行使自己民主权利的常用方式之一，就是通过向有关党政机关或领导人写信上访来反映自己或其他人的要求和愿望，维护自己的权益，其中包括揭发党政机关工作人员或其他人的违法乱纪行为等。因此，写信上访是群众政治生活的一部分，是群众监督公职人员的一种重要手段，也是群众的切身利益所在。

充分发扬民主，是加强党的建设，巩固社会主义制度的必要条件，为此，我们的党和政府采取各种措施，包括制定必要的法规来保障人民群众的各种民主权利。一切侵犯人民群众正当的写信上访权利的行为，都是党纪国法所不允许的，都要受到必要的查究和处分。因此，在社会主义制度下，民主制度保障了信访活动，信访活动也完善了民主制度。

三、信访工作是加强党与群众联系的有效形式

密切联系群众是无产阶级政党区别于其他任何政党的显著标志之一。党如果离开了群众，离开了一切依靠人民，一