

• XINFANG XINLIXUE •

信访心理学

金国华 连淑芳 ◎ 主编

xinfang xinlixue
jin guohua lian shufang zhubiao
shanghai daxue chubanshe

上海大学出版社

· 014032932

D035-05
02

· XINFANG XINLIXUE ·

信访心理学

金国华 连淑芳 © 主编



xinfang xinlixue
jin guohua lian shufang zhubiao
shanghai daxue chubanshe



北航

C1721253

上海大学出版社

D035-05

02

330330210

图书在版编目(CIP)数据

信访心理学/金国华,连淑芳编著. —上海:上海大学出版社,2014.2

ISBN 978-7-5671-1190-5

I. ①信… II. ①金… ②连… III. ①信访工作—心理学 IV. ①D035-05

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 317710 号

责任编辑 傅玉芳

封面设计 倪天辰

技术编辑 金鑫 章斐

信访心理学

金国华 连淑芳 主编

上海大学出版社出版发行

(上海市上大路 99 号 邮政编码 200444)

(<http://www.shangdapress.com> 发行热线 021-66135112)

出版人:郭纯生

*

南京展望文化发展有限公司排版

上海华业装潢印刷厂印刷 各地新华书店经销

开本 890×1240 1/16 印张 20 字数 392 000

2014 年 3 月第 1 版 2014 年 3 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5671-1190-5/D·151 定价:35.00 元

前言

Qianyan

信访是一项具有中国特色的制度,信访工作是社会和谐的重要黏合剂。目前我国已进入改革发展的深水期,剧增的社会生存压力及快速变化的生活方式,不仅导致社会问题频发,也导致大量心理问题出现。在信访领域,就表现为信访总量呈现不断上升趋势,集体上访越来越突出,且频率越来越快、规模越来越大、对立情绪越来越激烈,信访工作遭遇到了许多新情况和新问题。党和政府对信访工作一直高度重视,党的“十八大”报告提出“正确处理人民内部矛盾,建立健全党和政府主导的维护群众权益机制,完善信访制度,完善人民调解、行政调解、司法调解联动的工作体系,畅通和规范群众诉求表达、利益协调、权益保障渠道”,这为我们应对多变复杂的信访问题、全面提高信访工作水平、做好新时期的信访工作指明了前行的方向。

在信访工作中,信访工作人员承受着巨大的心理压力。如果他们的心理压力未能得到及时的疏导,就会影响到工作时的心态,甚至产生严重程度不一的心理障碍,容易与信访人发生冲突,更加不利于问题的解决。因此,要做好信访工作,除了对相关法律法规和政策的熟练运用外,信访工作人员必须加强自身的心理修养,能够运用相关心理学知识,讲究接待艺术,采取科学的疏导方式,具备对自身和工作对象心理状态的把握能力,这样不但能有效地解决信访问题,还能提高信访的工作效率。

信访心理学是研究信访活动中心理现象及其规律的一门学科。作为有关信访的实践性学科,信访心理学一方面将心理学的原理方法应用到信访工作中,另一方面又从信访实践出发,注重总结分析信访关系中各类主体的心理特点及其产生、发

展的机制。在信访过程中运用心理学的技术、知识、成果以及相关理论,能使信访工作顺利进行,提高信访工作的效能;学习好信访心理学,将有助于读者了解信访人和信访工作人员的心理特点,掌握心理疏导和调适的方法,创建良好和谐的信访关系,对从事信访工作具有重要意义。

本教材共分成十一章,每章都有一个清晰的脉络,体例上独具特色,既突出理论性和严密性,又兼顾实践性和应用性。每一章按照“案例—基本理论—要点概述—关键术语—问题思考”的思路编写,易于为学习者所接受。同时,本教材将以下主要部分纳入信访心理学的具体研究内容,它们是:信访工作概述,信访心理学导论,相关心理学理论对信访心理的阐释,信访人的需要、动机和行为分析,信访人的情绪分析与调节,建立良好的信访关系,不同性质信访接待中的心理技术应用,信访工作人员的心理素质,信访工作人员的心理保健,信访工作团队的有效管理,信访工作中的心理评估方法等。

本教材的特点是融理论性和实践性为一体,读者主要为相关专业的大学生,如应用心理学专业、信访专业、法学专业、社会学和社会工作专业等,还可供信访工作人员和心理学爱好者使用。目前我国有蔡燕所著的1989年由中国卓越出版公司出版的《信访心理学》一书。2009年沈阳大学是全国范围内唯一开设法学专业信访方向的学校,设有信访心理学的课程。

本教材作为上海市“十二五”内涵建设项目的成果,是集体通力合作的结晶。由金国华、连淑芳担任主编,参加撰写的人员有:金国华(第一章)、连淑芳(第二章)、姜珊(第三章)、卢伟(第四章)、张倩(第五章)、马洪亮(第六章)、丁永建(第七章)、魏传成(第八章)、徐锐(第八章)、邵长鹏(第九章)、郭平(第十章)、肖诗来(第十一章)。全书由金国华、连淑芳统稿,金国华审定。

在本教材的写作过程中,我们参考了国内外出版的多种书刊及网上资料,在此对相关作者表示衷心的感谢。同时,特别感谢上海市教委的大力资助,特别感谢上海大学出版社傅玉芳编辑的全力支持!

编者

2013年11月

目 录

Mulu

第一章 信访工作概述	1
案例 海南省 3 万名干部大下访	1
第一节 信访工作的含义和性质	4
一、信访工作的含义	4
二、信访工作的性质	5
第二节 信访制度的起源和发展	8
一、古代信访制度	8
二、近代信访制度	9
三、现代信访制度	10
第三节 信访工作的内容和原则	16
一、信访工作的内容	16
二、信访工作的原则	17
第四节 信访的类型和工作程序	19
一、信访的类型	19
二、信访工作的程序	22
第五节 信访工作的地位和作用	28
一、新中国成立后信访工作地位作用的历史变迁	28
二、新时期信访工作的地位和作用	29

要点概述	32
关键术语	33
问题思考	33
第二章 信访心理学导论	34
案例 昆明多数信访工作者轻中度抑郁	34
第一节 信访心理学是一门应用心理学学科	36
一、心理学关于心理实质的探索和论述	36
二、信访心理学是应用心理学的一个分支学科	42
第二节 信访心理学与相关学科的关系	45
一、信访心理学与普通心理学的关系	46
二、信访心理学与信访学的关系	46
三、信访心理学与社会心理学的关系	47
四、信访心理学与咨询心理学的关系	47
第三节 信访心理学的学习和研究意义	48
一、信访心理学有助于信访人员提高工作的效能	48
二、信访心理学有助于创建和谐信访关系	48
三、信访心理学有助于调控信访工作人员的心理压力	49
第四节 信访心理学的研究原则与方法	49
一、信访心理学的研究原则	50
二、信访心理学的研究方法	51
要点概述	59
关键术语	60
问题思考	60
第三章 相关心理学理论对信访心理的阐释	62
案例 拆迁问题的认知偏差矫正	62
第一节 信访中的角色定位——社会角色理论	64
一、社会角色理论概述	64

二、信访工作者和受理者的社会角色扮演	68
三、社会角色的失调	71
第二节 正确认识信访和信访主体——社会认知理论	73
一、社会认知的含义	73
二、社会认知的范围	73
三、社会认知偏见的潜在作用	75
四、认知技术对情绪情感的调节	80
第三节 态度改变	81
一、态度改变理论	82
二、态度与行为的联系	83
三、态度改变——说服	85
第四节 亲社会行为和攻击行为	86
一、亲社会行为理论	86
二、逆社会行为之一——人类的攻击行为	89
要点概述	92
关键术语	93
问题思考	93
第四章 信访人的需要、动机和行为分析	95
案例 发生在×县三个村的信访案例	95
第一节 信访人的需要与动机	97
一、信访人的需要	97
二、信访人的动机	102
第二节 信访人信访行为分析	104
一、信访人信访行为的含义	104
二、信访人信访行为的类型	104
第三节 信访人的个性心理特征对信访行为的影响	109
一、信访人的气质对信访行为的影响	109
二、信访人的性格对信访行为的影响	111

三、信访人的能力对信访行为的影响	114
要点概述	115
关键术语	116
问题思考	116
第五章 信访人的情绪分析与调节	118
案例 接待处理残疾人信访有感	118
第一节 情绪与情感的概述	120
一、情绪与情感的概念	120
二、情绪的基本分类与信访人情绪的应对	123
第二节 信访人的情绪状态	126
一、心境	126
二、激情	127
三、应激	128
第三节 信访人的情绪外部表现	130
一、情绪的组成	130
二、表情的类别	130
第四节 信访人的情绪调节	131
一、情绪调节的含义	131
二、信访人情绪调节策略	132
要点概述	139
关键术语	139
问题思考	140
第六章 建立良好的信访关系	141
案例 人民信任的好局长	141
第一节 处理信访问题的心理原则和方式	143
一、基本依据	143
二、处理信访问题的心理原则	145

三、处理信访问题的心理方式	149
第二节 接访及信访关系建立	152
一、接访及信访关系的概念	152
二、信访关系的建立	153
第三节 接访的主要方式方法、基本要求与技巧	157
一、接访的主要方式方法	157
二、接访的基本要求	158
三、接访的基本技巧	159
第四节 办理与反馈	162
一、办理原则	162
二、办理方式	163
三、反馈	163
要点概述	164
关键术语	164
问题思考	164
第七章 不同性质信访接待中的心理技术应用	166
案例 巧用心理技术化解信访难题	166
第一节 初信初访接待中的印象管理技术	168
一、倾听	169
二、共情	171
三、首因效应	173
第二节 重信重访接待中的参与性技术	175
一、反应技术	176
二、非言语行为的理解和把握	177
第三节 信访老户接待中的影响性技术	179
一、面质	179
二、解释	181
三、自我开放	182

四、非言语行为的运用	184
第四节 集体信访处理中的心理学技术	186
一、匿名心理	186
二、从众心理	187
三、接受暗示	188
四、集体信访者心理的应对	189
要点概述	190
关键术语	191
问题思考	191
第八章 信访工作人员的心理素质	193
案例 凝聚在“矛盾”中的真情大爱	193
第一节 信访工作人员心理素质的内涵	198
一、心理潜能	198
二、心理能量	199
三、心理特点	199
四、心理品质	199
五、心理行为	199
第二节 信访工作人员具备良好心理素质的必要性和要求	200
一、信访工作人员具备良好心理素质的必要性	200
二、信访工作人员的心理素质要求	201
第三节 信访工作人员应具备的智力因素	203
一、敏锐的观察力	203
二、良好的思维能力	204
三、稳定而自信的情绪	205
第四节 信访工作人员应具备的非智力因素	206
一、平和的心态	206
二、强烈的求知欲	206
三、娴熟的交际能力	207

四、坚强的意志	207
五、宽容大度的品质	207
六、真诚、乐观、开朗的性格	208
七、全心全意为人民服务的信念	208
要点概述	212
关键术语	213
问题思考	213
第九章 信访工作人员的心理保健	216
案例 山东电力：一个信访工作者的故事	216
第一节 信访工作人员的心理健康及其标准	218
一、健康的含义	218
二、心理健康的含义	219
三、心理卫生的含义	219
四、心理健康的标准	220
第二节 信访工作人员的耐挫力的提高	223
一、挫折的一般概念	223
二、挫折容忍力	224
三、产生挫折的原因	225
四、信访工作人员如何应对挫折	227
第三节 信访工作人员的工作压力现状分析	229
一、社会责任压力	229
二、信访工作机制压力	230
三、工作业绩考核压力	231
第四节 信访工作人员的日常心理保健方法	231
一、信访工作人员自我心理保健	231
二、信访工作人员的健康心态建设	233
三、信访工作人员服务意识和质量的提升	236
第五节 信访工作人员的工作倦怠与身心维护	237

一、信访工作压力产生的职业倦怠	237
二、信访工作职业倦怠的身心维护	239
要点概述	242
关键术语	243
问题思考	243
第十章 信访工作团队的有效管理	244
案例 三个老同学的三种领导艺术	244
第一节 领导的功能和领导有效性理论	245
一、领导的基本功能	246
二、领导有效性理论概述	248
第二节 信访领导者的有效领导	254
一、信访领导者的“品德魅力”对信访成效的影响	254
二、信访领导者的“员工激励”对工作成效的影响	255
三、信访领导者的“目标管理”对工作成效的影响	256
四、信访领导者的“鼓励创新”对工作成效的影响	257
五、信访领导者的“获取支持”对工作成效的影响	258
第三节 信访工作人员之间的有效沟通	258
一、沟通的作用	259
二、沟通的过程	259
三、沟通的类型	260
四、有效沟通的障碍	261
五、有效沟通的途径	263
第四节 信访工作团队的有效构建	264
一、正确运用激励理论	265
二、公正评价工作效果	265
三、完善领导形象	266
四、改进工作方法,尽力减少内耗	266
五、营造良好的团队氛围	267

六、创造良好的团队外部环境	267
要点概述	268
关键术语	268
问题思考	269
第十一章 信访工作中的心理评估方法	271
案例 心理评估打开赵××回归社会的“心门”	271
第一节 信访工作中使用心理评估的目的	272
一、信访人在信访不同阶段的心理特点	272
二、心理评估的定义	274
三、心理评估的目的	274
第二节 信访工作中心理评估的方法	275
一、观察法	275
二、访谈法	276
三、信访档案分析法	276
四、测验法	277
第三节 心理评估的过程	278
一、心理评估工作者的资历	278
二、心理评估过程的注意事项	279
三、心理评估的实施	280
要点概述	290
关键术语	291
问题思考	292
附录	294
一、症状自评量表(SCL-90)	294
二、自评抑郁量表(SDS)	298
三、焦虑自评量表(SAS)	299
四、生活事件量表(LES)	300
五、A型行为类型评定量表	303

第一章

信访工作概述

◆案例

海南省3万名干部大下访

元旦至春节期间,海南省近3万名各级干部参加“我帮困难群众办件事”大下访活动,妥善解决一大批事关群众利益的现实问题。

卷起裤腿,带上笔记。进村社,去企业,上工地,到困难群众的家里去,到老百姓最需要的地方去。

2013年的海南初春,涌动着股股暖意。对于全省广大干部来说,新年的开场锣鼓,在“我帮困难群众办件事”活动中铿锵敲响。近3万名各级干部响应省委、省政府号召,在元旦至春节期间参加了声势浩大的下访活动。大到落实政策、改善民生,小到衣食住行、柴米油盐,一大批事关群众切身利益的现实问题得到妥善解决。

这是一堂生动的党性教育课,各级干部们用实际行动诠释了改进工作作风、密切联系群众的精神。这是一阵沁人心脾的新风,让万千群众从心底感受到了党和政府的温暖。

2013年第一天,三亚迎来一位普通而特殊的游客。

省委书记、省人大常委会主任罗保铭以游客身份,乘坐出租车,问计“的哥”破解打车难题;走进海鲜大排档,和食客亲切聊天,感受排档经营秩序;来到被搬迁农民的安置工地,实地察看新房质量,询问被征地农民意见和建议。

“今年头一天,省委书记到我们这里调研拆迁安置情况,让我们深受鼓舞,现在大家干劲很足,我们坚信将来一定能过上更好的日子。”接受记者采访时,三亚海棠湾镇江林村被征地农民王卷孔激动地说。

土路崎岖不平,尽头是海口市一个叫金堆的村庄。

“2月5日,是我这辈子都不会忘记的日子。”82岁高龄、有着54年党龄的符国川老人激动地回忆,这一天,省委副书记、省长蒋定之来到海口市美兰区大致坡镇金堆村看望他。村民们提出,村道还是土路,下雨天泥泞不堪,村民进出极为不便。蒋定之当场答复将协调有关部门尽快修路。春节假期一结束,美兰区便着手规划修建村道。

符国川感慨万千:“村道要修了,政府办了件大好事,我们老百姓和党的感情更近了。”

蒋永龙一家是个不幸的家庭,却又是一个幸福常在的家庭。

作为八一总场退休职工,他自己患有白血病,其妻子患有乳腺癌,父亲因为肝癌过世,岳母因患有类风湿而不能下地行走,一家人生活十分艰难。平时生活上常常受到农场的关照。

1月9日,当八一总场场长罗永华再次来到他家慰问时,蒋永龙情不自禁地说:“我们一家人因为疾病,生活一直比较困难,但是农场心里始终装着我们,经常关照我们,我真的很感动。”

走出机关,走入基层,变群众上访为干部下访,海南已坚持两年。

今年,海南大下访活动有了鲜明的主题——“我为困难群众办件事”,并制定了具体的措施:各厅局、市县领导干部至少要下访5户群众,各乡镇、街道、社区村(居)委会干部至少要下访10户群众,切实解决一批事关群众利益的现实问题。

“请求解决生活困难,请求修建因灾倒损房屋,请求解决优抚对象医疗、住房问题,等等。”5位正副厅长,25户困难群众,省民政厅开展的大下访活动实打实;

“谢谢你们救助了我们这些困难家庭,感谢你们帮我解决户口问题,谢谢你们拨付了补偿款,感谢你们安排了廉租房……”27位县领导,135户困难群众,琼中黎族苗族自治县四套班子领导下访活动心贴心;

“以前每年的大下访活动,主题比较宽泛不太明确,今年不仅明确了主题,还下了硬任务,迟迟不开展的要追究责任。”省委群工部常务副部长陈军认为,制度的完善使得今年的大下访活动更加实在、更加到位。

节后上班第一天,符永诚下田头向菜农拜年。

2月16日,文昌东路镇蛟塘福厚村水芹生产基地的水芹绿油油一片,基地里农民们在忙忙碌碌。身为文昌市农业局副局长的符永诚,带领市农技推广中心、市

病虫测报站等农业技术人员,来到了这里。“节后第一天向瓜菜专业户拜年,借此机会了解菜农们新一年里的所需、所盼、所忧。”符永诚说。

“政府已经对田洋进行整治,生产很方便了。”菜农们反映,因为水芹经常在夜间3点收,如果政府能在田间帮助安装一些照明设施,“那我们就更方便了”。

通过实地走访,菜农们在种植方面的喜事、难事,符永诚摸得一清二楚。“不到基层你不可能知道真相!这一趟收获很多,使我深受教育。”符永诚说。

下访,不仅体察了民情解决了民困,更是一次干部受教育的良机。近3万名各级干部大下访,带来了意料之中的转变,全省党员干部作风进一步改进,与群众的关系发生了明显的变化:不是“背靠背”,而是“面对面”;不是“你上来”,而是“我下去”;不是“你找我”,而是“我约你”。

正是干部下访,解决了一大批攸关群众利益的问题,使得元旦春节期间海南省上访量锐减,进京上访、到省委和省政府上访数为零。

“没有上访,今年过了个轻松年!”省委群工部副部长王青坦言。

“这次大下访活动开展在学习十八大精神和改进作风的大环境下,从各界反应来看,活动深得民心。”省委常委、群众工作部部长肖若海说。

(资料来源:国家信访局网 http://www.gjxfj.gov.cn/gzyw/2013-02/19/c_132177160.htm)

简单地说,“信访”是人民群众以来信来访等法定形式,向党和政府负责信访工作的有关机构和人员反映情况、表达自身意见、吁请解决问题的活动。信访是一项具有中国特色的制度安排。当前,我国已进入改革发展的深水期,在社会体制加速转型、社会结构深刻变动、思想观念深刻变化的大变革过程中,信访工作遇到了许多新情况和新问题。海南省动员3万名干部开展大下访活动,创新信访工作形式,深入广大人民群众中间解决实际困难和问题,这既说明了党和政府对信访工作的重视,也说明信访在当前已成为一个全社会关注的突出问题。

信访活动作为一种社会现象,已有几千年的历史,但信访学作为一门专门研究信访活动的矛盾特殊性,探索其实质、特点和规律的学科,在我国还仅有二三十年的时间。信访学是研究信访活动的发生、发展和信访工作的方针、原则、方法及其基本规律的科学。它以信访人(或称上访人)、信访受理人和被信访人为研究主体,以信访人和信访受理人之间的社会政治活动作为研究对象,研究信访活动的理论、实践和历史。信访学研究的是人们如何通过来信来访这种特殊的