# 老户难缠，老访难解？宁远县信访工作创新思路显奇效

听民意、解民情、护民利、聚民心。以人民为中心的发展思想，对新时代信访工作提出了新的要求。2022年以来，宁远县信访接待中心率先在湖南省引入心理工作室，为打开群众心结、化解顽疾矛盾、预防极端事件开辟了一条崭新的思路，与“政法五老”化解机制形成了强大的专业化合力，目前已有86件多年的陈案得到彻底化解。

老户难缠，老访难解。作为基层信访工作的一大顽疾，不少基层单位过去为此耗费了大量的行政资源，却收效甚微。心理工作室的建立，为解决“老户难缠，老访难解”的问题打开了一个崭新的思路。

一位23岁的女孩因与牙科诊所发生纠纷，不停地通过直播、写信、走访的方式向信访部门反映，既不谈具体的赔偿也不谈解决方案，只是一味地要求牙科诊所还她的健康，并扬言要搞跨牙科诊所。一位男咨询师接受了这项任务，他调阅有关案卷并去她家了解相关情况后，制定并实施了一套方案。在长达20余天的会谈中，他利用倾听共情获得了女孩及家属的信任，运用放松疗法让女孩消除了紧张对抗，通过面质解释让女孩认清了现实，另一边同时与牙科诊所沟通，让其主动出面协商，心理引导与协调沟通双管齐下，女孩最终与牙科诊所达成赔偿协议，双方握手言和。

据了解，在国家信访局重复访治理、积案化解专项行动中，该县充分发挥心理工作室的作用，与“政法五老”化解机制形成了强大的专业化合力，既有效化解了许多陈年积案，也让群众满意而归。

“谢谢你，我现在感觉好多了，我会回去冷静地想想，我该怎样来度过这次难关。”一位姓黄的女士来到心理工作室后，年轻的女心理咨询师亲切地握住她的双手，温情地看着她，几句贴心的话刚说出来，她就忍不住泪如雨下，所有的委屈瞬间崩塌，一个小时后她出来了，还紧紧地握住咨询师的手，嘴里不停地感激。在这间温馨而安静的屋子里，值班的心理咨询师会娴熟地运用心理学的理论，采用心理咨询技巧，帮助来访群众纾解情绪、归于理智。他们往往怀着怒气进来、面带微笑出去，带着焦虑进来、踏着轻快脚步出去，装满委屈进来、连声道谢出去，享受着不一样的体验，这里成了他们心灵的港湾。

贴心处访，事心双解。信访接待中心每天对来访群众进行梳理分类，对其中情绪激动、偏激固执、抑郁低落的信访对象，会转至心理工作室接受专家接待，或者受责任单位的委托接待一些较为特殊的来访人员。据介绍，心理工作室每周一至周五均安排有心理咨询师坐班接访，这里被一些信访群众亲切地称为“贴心小屋”。 同时，心理工作室不仅在中心完善了心理减压相关的设施设备，还指导各乡镇设立了减压室，添置了按摩椅、减压音乐、发泄墙等设备。

除了耐心接待来访群众，心理工作室还对信访干部开展心理关怀行动。众所周知，基层信访干部长期从事信访工作，不仅任务繁重，而且工作压力大，倍感焦虑和压抑，心理健康受了到严重的挑战。为此，该县除了在待遇、报酬方面给予基层信访干部倾斜外，还为他们开了心理关怀这个“小灶”，让他们倍感温暖。同时，开设了基层干部心理咨询的绿色通道，为基层干部提供免费的心理咨询；并且，心理工作室还会根据各乡镇的需要，定期不定期地组织开展团体辅导以及心理工作下乡服务，让基层干部在家里就能享受到专业的心理服务，确保心理健康。

2022年7月下旬，在宁远县大会场里，500余名镇村干部听取了来自心理咨询师的一堂心理培训课。大家对司空见惯却又神秘莫测的心理现象感慨不已，对心理专业介入信访工作充满了信心和期待，对自我关怀和自己成长有了新认识。像这样的课堂，在宁远县将成为常态。该县将信访工作培训纳入党校的培训系统，纳入中心组学习的序列，纳入干部提升的前置条件。心理专业的培训在这股东风中也将展现其极强的生命力。目前，心理专业的培训已深入到乡镇课堂，并且会根据基层的需要量身定做，将有更多的基层干部享受到更为丰富的培训内容。

党的二十大报告站在推进国家安全体系和能力现代化的战略高度，对完善社会治理体系作出新的部署。信访工作是了解社情民意和为政得失的重要窗口，是推进社会治理体系和治理能力现代化的重要一环。一年来，宁远县信访接待中心心理工作室共参与接访处访162批次，化解信访矛盾48件，其中重大信访事项6件，疏导情绪59人次，消除了个人极端隐患4起，预防重大群体性上访17起，送诊或转介心理疾病或精神障碍人员5人次，心理咨询与信访工作开始更深的融合。深入贯彻以人民为中心的发展思想，围绕老百姓的切身事，未来心理工作室一定会在信访工作中发挥越来越大的作用。

红网2022-11-16