

运用马克思主义世界观、方法论指导信访工作

何智松

(湖北大学马克思主义学院 湖北 武汉 430062)

【摘要】 信访活动是人民群众表达自身权益诉求的重要渠道，是国家直接了解社情民意、评价社会治理能力和为政得失的重要信息来源，是推进省域、市域治理能力现代化的重要途径。马克思主义世界观与方法论是当代中国主流社会意识形态的根基，为广大中国劳动人民与知识分子所接受。马克思主义中国化、大众化、时代化的推动进一步巩固了这一基础，我国的信访制度是依据马克思主义思想，并结合我国具体实际而建立起的一套符合国情又颇具制度特色的社情民意表达制度，可谓是马克思主义世界观方法论的重要体现。在实际中，人民群众在信访过程中应当时刻守法，合情合理合乎规则地提出诉求。新时代下探讨如何运用马克思主义世界观、方法论更有效的开展信访工作，一方面对丰富发展马克思主义的内涵有实践意义，另一方面又助于促进信访工作的进一步完善。

【关键词】 马克思主义；世界观与方法论；信访工作

【中图分类号】 D261 **【文献标识码】** A **【文章编号】** 1673-9574(2022)19-00088-03

马克思主义的世界观是指辩证唯物主义与历史唯物主义，即马克思认为应以实践为前提，正确地揭示自然界、人类社会与思维发展的一般规律，主要包括马克思主义哲学、马克思主义政治经济学、科学社会主义学说等原理范畴。马克思主义的方法论则指建立在马克思主义世界观上的具体运用的结果，是人们运用马克思主义世界观去认识世界、改造世界的根本方法。在长期实践中总结出了许多方法论，如：阶级分析的方法、历史分析的方法、辩证否定的方法等。

探讨运用马克思主义的世界观、方法论开展信访工作，将马克思主义理论运用到具体的每项信访事项中去，须遵循实际情况，做到实事求是。“凡属马克思主义学派的首要条件，应该是立足实践、面对问题，运用马克思主义基本原理解决自己时代面对的问题和以不同方式为实现马克思主义的社会理想而奋斗。”^[1] 作为一名信访工作人员，一方面，要认真学习信访工作条例，提升自身业务能力，熟悉国家有关法律法规与相关政策；另一方面，要提高信访工作的艺术性，运用马克思主义世界观与方法论指导具体的信访接谈活动，充分听取来访群众的意见，亲力亲为弄清群众反映的事实情况，在肯定其合理需求的前提下对其进行劝导，潜移默化开展思想工作，帮助其纠正错误思想倾向，从而引导群众、教育群众、感化群众。

一、运用马克思主义世界观、方法论指导信访工作的理论渊源

1. 信访工作过程体现着马克思主义人学观。马克思主义人学是关于人的哲学，其研究对象是现实的存在着社会关系的人。在人学理论中，人与世界的关系问题可划分为个人与主观世界的关系、个人与文化世界的关系，以及群体与世界的关系。马克思主义人学的观点有着鲜明的实践性，马克思主义人

学观点中的实践概念不仅包括物质生产与物质交往，还包括精神生产与精神交往。接访工作是物质的，客观实在的，倘若在接访过程中对来访群众的思想进行了改造，增强了来访群众的法制观念，提升了其公民素养，使来访群众的思想认识水平得到提高，可以推论出，接访活动也具有了精神生产实践特性。马克思主义人学观点认为，实践是人的本质，是人实践性地确证和阐释自身存在的过程，因而实践是人的根本存在方式。因此，信访活动的本质，就是协调解决群众的急难愁盼，维护社会公平正义，促进人的和谐发展。

2. 信访工作过程蕴含着马克思主义价值论与价值取向的深刻内涵。“马克思主义价值论是马克思主义哲学的重要组成部分。”^[2] 在马克思主义的价值系统中，人的价值取向是一种总体性的价值取向，具有相当高度的概括性和广延性。人类历史上优秀的价值取向是从人的发展的价值取向中氤氲而来的。人的发展价值取向蕴含着马克思主义价值取向的本质含义和主要内容，是马克思主义价值取向的根本出发点，也是马克思主义的根本价值尺度。回溯马克思主义发展史，人的发展理论一开始就是生成于唯物史观体系之中的，此后又伴随唯物史观的发展而不断丰富和深入，因而，人的发展价值取向是以对社会历史的唯物主义理解为立论基础的，是历史观层面的价值取向。另一方面，人的发展价值取向又构成为唯物史观的基本价值维度。在信访工作中，来访群众反映诉求可以大致划分为申请获得合理补偿、满足法律诉求、申请救助困难以及伸张社会正义等方面。接访人员帮助来访群众解决具体实际难题，从而达到维护社会稳定和谐的工作目的，与上述来访群众的诉求相契合。

3. 信访工作过程遵循着辩证唯物主义矛盾观。马克思主义

认为矛盾是事物发展的动力,矛盾具有普遍性与客观性,是不以人的意志为转移的客观存在。每一事物的发展过程中存在着自始至终的矛盾运动,意为时时存在矛盾,事事存在矛盾。在不同的历史发展时期,事物的矛盾是不同的,而其在同一时期的矛盾也存在大小、主次之分。社会主义和谐关系是在不断化解矛盾中逐步实现的,因此马克思主义矛盾学说在信访工作过程中具有指导作用。在我国信访工作的不同历史时期,信访工作的工作重心与着力点也不尽相同。我国信访制度起源于古代的直诉制度,古书文献记载:“尧舜之时,谏鼓谤木立于朝。”^[4]谤木即诽谤木,用以听取社会成员议论时政。新中国成立后,现代信访制度逐步建立起来,毛泽东强调必须重视人民的通信,要给人民来信以恰当的处理,满足群众的正当要求,要把这些事看成是共产党和人民政府加强和人民联系的一种方法,不要采取掉以轻心、置之不理的官僚主义态度。改革开放以来,我国社会主义市场经济体制逐步建立起来,大量的经济纠纷案件成为信访工作的新难点与新矛盾。不同时期的信访工作,侧重点大相径庭,也表明信访工作应遵循辩证唯物主义矛盾观。

二、运用马克思主义世界观、方法论指导信访工作的现实依据

1. 全面从严治党,全面依法治国,全面依法执政。马克思主义政党思想要求全面从严治党,依法执政,坚持民主集中制、坚持人民当家作主。习近平总书记在十九大报告上提出,“勇于自我革命,从严管党治党,是我们党最鲜明的品格。必须以党章为根本遵循,把党的政治建设摆在首位,思想建党和制度治党同向发力,统筹推进党的各项建设。”^[4]党员干部在日常工作中起到模范带头作用,因此,党员干部的言行举止深刻影响着社会风气,习近平总书记强调全面从严治党,狠抓党员干部作风问题,激发基层党组织的战斗堡垒作用,用党员的高要求提升干部综合素养。从人的角度促进信访工作的规范,提升信访工作的含情量,使新时代信访工作更加人性化,服务好广大人民群众。全面依法治国推动信访工作法制化纵深发展,全面依法执政通过信访制度问计于民、问需于民、问效于民。国家治理能力与治理体系的提升来源于“三个全面”,不断推动信访制度的完善与改进。

2. 基层治理能力提升。社会基层治理是国家治理的末端,作为国家治理体系的基础,基层是社会稳定之根本。正是在这样的背景下,强化官员的责任感并改进工作作风显得极为重要。信访案件尽管表现形式各异,但最终的指向都是政府特别是事

发地的基层政府,这从一个侧面反映了前一历史时期部分基层政府社会治理能力的不足。令人欣喜的是,广大基层政府着力从多方面来加强自身的能力建设,提升综合治理能力,最终将实现标本兼治。现代政府的角色定位是公共利益的捍卫者、公共服务的提供者和公共秩序的维护者。我国基层政府决策制度进一步完善,法制建设不断增强,基层社区逐步建立起由政府主导、社会共建的维权机制,畅通了民意表达的多样渠道。长期以来,基层政府不断增强在执法理念、职能定位、制度建设、管理方式以及治理能力等方面的适应性,愈加规范政府自身行为,加快建设服务型政府。这具体表现为,基层干部的法制观念得到增强、应急管理得到强化,应对社会各类事件的水平得到切实提高。

3. 各级政府解决历史遗留问题的力度加大。历史遗留问题,是指由于基层治理主体在以往的治理实践中留下了大量治理纠纷的隐患,并在当下演化成了现实的问题纠纷。当前,我国进入改革“深水区”,各类社会矛盾集中爆发,维护社会稳定不仅需要执政智慧,更需要与社会发展阶段相吻合的新的思维。而历史遗留问题存在诸如“问题与纠纷结果之间的非即时性”、“问题与基层治理主体行为瑕疵发生的关联性”以及“问题的难以解决性”等方面特征,这就要求各级政府必须采取更积极有效的措施,主动解决社会矛盾,消解社会压力,通过政治合法性建设,建立真正稳定的社会秩序。基于此,“各级政府应当采取综合治理的对策措施,切实加强自身的能力建设,努力做到标本兼治。”^[5]

三、运用马克思主义世界观、方法论指导信访工作的实践路径

1. 因势利导,运用疏导教育的方法疏通来访群众的心理淤积。在以马克思主义为指导的思想政治教育工作中,疏导教育法运用广泛。疏导教育法是指对人们的思想问题广开言路,集思广益,同时善于引导,帮助人们提高思想认识的方法。这其中,“疏”在信访过程中就特指,在来访群众反映其面临的难题困境时,要让群众把主要意见和观点充分表达出来;所谓“导”即导访人员在了解其反映的信息后经过思考判断,肯定其正确观点和合理诉求,指出其不合理的观点,并注意将来访群众的错误观点引导到正确轨道上来。在导访工作的实践过程中,不少来访群众并不清楚相关政策和法律法规,盲目提一些不合理的要求。遇到此种情况,导访人员应及时进行沟通劝导,并用通俗易懂的话语为其做出解释,告知来访群众谈问题,办事情应该“对症下药”,并用亲和、幽默的话语传达善

意，缓和紧张的氛围。

在疏导教育方法体系中，细分为分导、引导与利导三种主要方法，导访人员在来访群众导访登记过程中应当具体问题具体分析，充分合理运用这三种主要方法。分导意为分而导之，即根据来访群众反应的问题与来访群众届时的精神面貌、思想状况等综合因素进行分散而导，分步而导和分头而导。理清头绪将群众上访的主要问题化整为零，分清轻重缓急再将问题各个击破，针对其核心诉求进行有力劝导。引导指启发疏导，是指导来访群众主动、积极、自觉提高思想认识的方法。“疏”是为了“导”，而引导是激发来访群众自身的主动性，更好的起到教育的效果。在接访过程中，接访人员要善于抛出问题，利用反问来引导来访群众思考，接着再深入讨论，就来访群众反映的具体问题交换意见，正面说服，逐渐使来访群众学会明辨是非。利导即准确把握来访群众心中所念所想，善于抓住时机针对来访群众的“痛点”进行疏导，从而达到安抚其情绪，达到思想政治教育的效果。如在信访实践过程中，反映“房屋产权纠纷”的案件较多，在这一类案例中，利导的效果显著。

2. 晓之以理，运用说理教育的方法教育来访群众应遵纪守法。马克思主义方法论中的说理教育方法不等同于说教与灌输，说理教育是党在长期革命和建设实践中形成的政治教育工作的基本方法。说理即指摆事实、讲道理，说理教育法即指通过摆事实、讲道理的方式来进行政治工作的方法。毛泽东在《正确处理人民内部矛盾》一文中，把我国处理人民内部矛盾，进行思想政治教育的方法归结为说理教育法。“凡是思想性质的问题，凡是属于人民内部的争论问题，只能用民主的方法去解决，只能用讨论的方法、批评的方法、说服教育的方法去解决，而不能用强制的、压服的方法去解决。”[6]前文提到，说理教育法是与强制、压服方法所不同的教育方法。说理不等于说教，说教是一种把抽象的思想政治观念强加于教育对象身上，用“必须”、“应该”、“不要”等绝对化的语言对教育对象施加影响，而不说明“应该”原因的方法，它只要求教育对象服从结论，不分析具体原因；“说教之所以不是一种合适的教育方式，是因为它并没有用科学的逻辑来对人的思想观念进行理论说明，把这个道理阐述清楚，而是直接用思想政治观念要求人。”[7]

3. 化解矛盾，运用缓解冲突的方法处理来访群众的纠纷。部分来访群众密切关注的信访问题处置不妥当、应对不及时容易引发群体事件。在应对各类突发的群体事件中，矛盾双方尖锐对立等思想冲突的情况下，一般的劝阻方法很难奏效，甚至

还会加剧冲突，这就必须使用特殊的冲突缓解方法。这里所涉及的“冲突”，是指人们在利益、意见、态度和行为方式的不一致、不协调的一种相互之间的对抗激化状态。按照冲突存在方式，可以划分为一般性冲突和剧烈性冲突、阶段性冲突和长期性冲突、直接冲突和转移冲突等。

基于以上这些认识可以得出，现代社会对于冲突的态度应当是如何引导、化解好它，这也具体表现开展好信访工作的重要任务之一。在日常的接访工作中，必须首先明确一个基本前提，即来访群众是遇到困难无法解决，心里有闷气来见接访人员的。这就意味着，接访人员在与群众的沟通中，稍有不慎就可能引发言语冲突，这时，应该采取缓和冲突的“冷处理”方法，侧面引导，防止事态进一步扩大，在尽快了解事情来龙去脉之后，请一位冲突双方公认的权威人士出面施加影响，以情感人、以理服人，对来访群众进行思想疏导、抚平情绪、打开心结、卸掉包袱，引导来访群众回归讨论解决问题轨道上来。

从理论到实际，从经验到科学，运用马克思主义世界观、方法论指导信访工作需要一步一个脚印，业内学者的积极探索，充分吸收和借鉴科学方法来开展信访工作，并且积极推动了马克思主义信访思想的科学化、实践化。

参考文献

- [1]陈先达.论马克思主义基本原理及其当代价值[J].马克思主义研究,2009(03):35-45.
- [2]杨信礼.马克思主义价值论与当代中国价值观的建构[J].山东社会科学,2008(02):5-15.
- [3]朱承,刘佳.江苏思想史[M].江苏人民出版社:江苏文库,202007.222.
- [4]习近平.决胜全面建成小康社会 夺取新时代中国特色社会主义伟大胜利[N].人民日报,2017-10-28(001).
- [5]肖文涛.治理群体性事件与加强基层政府应对能力建设[J].中国行政管理,2009(06):118-123.
- [6]毛泽东文集,第7卷[M].北京:人民出版社,1999.
- [7]余双好.从说理教育到心理疏导——思想政治教育方法的发展[J].思想理论教育导刊,2011(07):89-96.