

Research on the Cultivation and Mechanism Construction of the Communication and Coordination Ability of the Political Engineer in the Petition Work

Shaoling Li

China Huaxi Enterprise Co., Ltd., Shenzhen, Guangdong, 518000, China

Abstract

Petition work serves as a vital channel for the Party and government to engage with the public, resolve conflicts, and maintain social stability. As the core force in the petition system, political workers' communication and coordination skills directly impact the efficiency of resolving petition cases and public satisfaction. In the new era, petition work has become increasingly diversified and complex, placing higher demands on political workers' professional competence and psychological adaptability. Based on practical petition work experience, this paper analyzes the importance and shortcomings of political workers' communication and coordination capabilities, explores pathways for skill development and institutional mechanisms, and proposes a scientific and systematic coordination framework through institutional design, psychological guidance, and information technology support. The study highlights that enhancing political workers' communication and coordination skills is a crucial measure to advance the professionalization, legalization, and intelligentization of petition work, which holds profound significance for promoting social harmony and stability.

Keywords

petition work; political instructor; communication and coordination; capability development; mechanism establishment

信访工作中政工师的沟通协调能力的培养与机制构建研究

李少陵

中国华西企业有限公司，中国·广东 深圳 518000

摘要

信访工作是党和政府联系群众、化解矛盾、维护稳定的重要途径。政工师作为信访体系的核心力量，其沟通协调能力直接影响信访事项化解效率与群众满意度。新时代信访工作呈现多元化、复杂化特征，对政工师的专业素养和心理调适能力提出更高要求。本文基于信访实践，分析政工师沟通协调能力的重要性与短板，探讨能力培养路径与机制建设，通过制度设计、心理引导和信息化支撑等途径，构建科学系统的沟通协调机制。研究指出，强化政工师沟通协调能力，是推动信访工作专业化、法治化、智能化的重要举措，对促进社会和谐稳定具有深远意义。

关键词

信访工作；政工师；沟通协调；能力培养；机制构建

1 引言

信访工作是党和政府了解社情民意、解决民生诉求的重要纽带，是国家治理体系中不可或缺的组成部分。政工师作为信访一线的思想政治工作者，既承担着政策宣传、心理疏导的任务，又在矛盾调解、群体事件防控中发挥桥梁作用。

在新时代“共建共治共享”的社会治理格局下，信访事项的复杂性和多元性显著增强，传统的经验性处理方式难以满足群众多样化诉求的实际需要。沟通协调能力作为政工师核心职业能力之一，不仅体现其政治素养与心理素质，更是其能否实现信访矛盾化解、促进社会稳定的关键因素。本文以信访实践为基础，对政工师沟通协调能力的内涵、培养途径及机制构建展开系统研究，以为信访队伍专业化、科学化建设提供参考。

【作者简介】李少陵（1974-），男，中国安徽安庆人，本科，初级政工师，从事保卫信访研究。

2 信访工作中政工师沟通协调能力的内涵与价值

2.1 沟通协调能力的内涵界定

政工师在信访工作中所具备的沟通协调能力，是融合政治素养、心理洞察与社会交往技巧的复合型能力，既体现专业技能，也反映综合素质。其核心在于通过有效的信息交流、心理引导与情绪管理，建立信任关系并实现矛盾化解。具体而言，该能力包括语言表达的准确性与感染力、情绪控制的稳定性、信息整合的逻辑性以及关系协调的艺术性。政工师不仅需要面对复杂、多变的信访情境中保持理性思维，还应善于捕捉群众的心理诉求与情感需求，以科学的沟通方式引导理性表达与积极对话。沟通不只是政策的传递，更是心理调适与情感互动；协调不仅是事务安排，更是政治智慧与群众工作艺术的集中体现。具备高水平沟通协调能力的政工师，能够以共情促理解，以理性化解对立，为矛盾解决创造信任与合作的社会氛围。

2.2 沟通协调能力在信访工作中的现实价值

在信访工作体系中，沟通协调能力是政工师履职的核心支撑，其重要性贯穿于接待、调处与稳定三个关键环节。在群众接待中，良好的沟通能力可迅速缓和紧张情绪，帮助信访人理性表达诉求；在矛盾化解阶段，协调能力则成为平衡多方利益、实现协商共识的关键；在社会维稳环节，沟通艺术更是防止矛盾激化、避免群体事件的重要手段。研究与实践均表明，政工师沟通协调水平越高，群众满意度越高，信访率显著降低，信访工作的社会成本也随之下降。沟通协调不仅是一种个体能力，更是体现基层治理现代化水平的重要标志。高效的沟通协调能使信访工作从“事后化解”转向“事前预防”，促进政府与群众之间的信任重建与情感连接，从而强化政府公信力与社会治理效能。

2.3 当前政工师沟通协调能力的不足

当前，部分政工师在沟通协调实践中仍存在能力不足与结构性短板。一些基层人员缺乏系统性培训，仍依赖经验型处理，缺少科学的沟通策略；在面对高压或对立情绪时，情绪控制能力不足，言语表达欠缺策略性，容易激化矛盾。沟通手段相对单一，对现代信息化工具如智能信访平台、数据分析系统的运用不充分，限制了沟通的及时性与精准性。此外，跨部门信访协调机制尚不完善，政工师在多方会商中的话语权较弱，影响沟通结果的权威性与执行力。制度层面上，缺乏对沟通协调能力的量化考核与持续培养机制，使政工师职业成长缺乏激励与导向。总体来看，这些不足反映出政工队伍在专业化建设、知识更新与机制保障方面仍需深化改革，以适应新时代信访工作科学化、法治化和智能化的发展要求。

3 政工师沟通协调能力培养的核心路径

3.1 理论学习与心理素质双重提升

政工师的沟通协调能力建设应以坚实的理论基础和良好的心理素质为支撑。理论学习不仅包括党的路线方针政

策与信访法规，更涵盖社会心理学、管理学与公共沟通理论的系统掌握。政工师需具备较强的政治敏锐性与政策分析能力，能够在复杂信访环境中准确传达政策意图、化解误解与偏差。同时，应注重心理素质训练，通过心理学知识学习和心理调适技巧训练，增强共情能力、情绪稳定性与压力管理水平。实践中，可采用案例研讨、角色扮演、情景模拟等教学方式，使政工师在高压场景下保持理性判断与冷静应对。通过定期心理测评与减压训练，形成理论学习与心理调适并重的培养体系，使沟通协调能力在知识支撑与心理弹性中不断强化，实现从情绪控制到理性化解的转变。

3.2 构建以实践为导向的能力训练机制

信访工作现场性强、情境多变，政工师的能力培养应以实战训练为核心导向。应建立“学习—训练—反馈—改进”闭环机制，将理论学习成果转化为现场应用能力。可通过轮岗锻炼、典型案例分析、信访谈判演练、群体事件模拟处置等方式，提升政工师在真实环境中的应变力和沟通艺术。培训过程中，应强化情景再现与角色对换，让政工师从不同角度理解群众诉求与矛盾结构，提升多方协调的能力。同时，应构建科学的考核体系，将矛盾调解成功率、群众满意度、沟通时效性等作为评估指标，结合导师指导与实地评估形成动态反馈。通过定期复盘与能力诊断，持续优化培训内容，构建实践驱动型学习体系，使政工师在不断磨合中积累经验、形成稳定的沟通模式。

3.3 引入专业教育与职业认证体系

为推动信访政工队伍的职业化与专业化发展，应建立以沟通协调能力为核心的教育与认证体系。高校、党校及职业培训机构应联合开发政工师专项课程，将政治心理学、冲突管理学、危机沟通学及非暴力沟通技巧纳入系统教学内容，形成理论与实务并重的培养模式。人社部门应建立统一的能力评价标准，明确政工师在不同职级对应的能力等级与考核指标，实行分级认证制度，使培训结果与岗位晋升、职称评定相衔接。认证体系应以能力实证为导向，通过笔试、情景测评与综合面试等多维考核，确保认证结果具有权威性、公信力。通过专业教育与职业认证相结合的制度建设，可有效提升政工师的专业素养与岗位胜任力，形成可持续的信访人才培养机制，为政工师沟通协调能力的长期发展提供制度保障。

4 信访沟通中的协调机制与工作创新

4.1 部门联动与多元协作机制

信访工作跨越多个行政层级与职能部门，单一机构难以独立化解复杂矛盾，因而需要构建部门联动与多元协作机制。政工师在此过程中应发挥枢纽与协调作用，形成“主责部门牵头、相关单位协作、政工师统筹沟通”的工作格局。通过建立联合会商制度、信息共享平台与问题清单制度，实现案件线索同步更新与工作进展动态展示，使各环节责任清晰、衔接顺畅。政工师在协作体系中不仅承担政策解释与关系协调角色，还应通过资源整合平衡多方利益，推动不同主体在共识中达成解决方案。该机制的关键

在于完善跨部门沟通规则,建立例会制度与责任追溯体系,形成自上而下与横向协同并行的信访治理网络,从而提高问题化解的整体效率与协调水平。

4.2 引入心理干预与情绪管理机制

信访工作往往伴随高情绪张力,群众诉求背后多含心理压力、利益焦虑与认知偏差,政工师的沟通效果在很大程度上取决于情绪管理水平。应在信访体系中引入心理干预机制,将心理辅导与信访接待有机结合。政工师需掌握情绪识别、非暴力沟通、心理暗示等技巧,在信访初期通过共情沟通缓和与对立情绪,为矛盾化解创造条件。各地可设立“心理咨询辅助工作室”,配备专业心理咨询师,与政工师协同开展访前风险评估与访中情绪调适,形成心理支持的常态化机制。同时,借助人工智能舆情分析与情绪识别系统,可提前研判群体性信访风险,实现由被动应对向主动预防转变。科学的心理干预机制不仅有助于化解个体冲突,也能为构建稳定、理性的信访生态提供持续支撑。

4.3 数字化平台支撑与智能沟通模式

数字化转型为信访工作提供了前所未有的创新机遇。依托大数据、人工智能与云计算技术,可建立智能信访管理平台,实现信访事项的全流程数字化受理、动态跟踪与实时反馈。政工师可利用数据分析掌握信访热点分布与情绪趋势,制定差异化沟通策略,提升问题处置的精准度。自然语言处理与语义分析技术的引入,有助于优化沟通语言、提升回应效率,避免误解与对立情绪的升级。数字化平台还可实现信访过程的全程可视化,确保群众诉求“有记录、可追溯、能回访”。线上与线下沟通渠道的融合,使群众能够通过移动端随时提交诉求并获得反馈,增强了信访服务的透明度与响应速度。智能化沟通模式的构建,标志着信访工作从经验管理迈向科学治理,为政工师精准施策与高效沟通提供了坚实的技术支撑。

5 政工师沟通协调机制的制度化建设

5.1 建立分层分类的培训与考核机制

政工师沟通协调能力建设应纳入职业发展体系,构建科学化、系统化的培训与考核机制。培训体系应根据岗位职责与工作层级实行分层分类设计:基层政工师侧重信访接待实操与案例教学,注重现场沟通技巧、情绪识别与群众心理疏导;中高层管理人员则应强化矛盾预防、舆情引导与危机处置的系统培训。培训内容应兼顾理论深度与实践导向,形成常态化、模块化课程体系。在考核方面,应引入定量与定性相结合的评估标准,将群众满意度、矛盾化解成功率、复访率下降率等指标纳入绩效体系,并与晋升、评优挂钩。建立动态考核与定期反馈机制,实现培训成果与岗位需求的有效衔接。通过制度化管理与激励约束并行,推动政工师沟通协调能力的持续提升和长效发展。

5.2 完善法治化与程序化保障机制

沟通协调工作要实现规范化运行,必须依托完善的法

治保障体系。信访工作涉及公众权益、行政管理与社会稳定,政工师在执行中必须在法律框架内履职。应以《信访条例》《公务员法》《行政复议法》等法律法规为依据,制定细化的信访沟通程序规范,明确信息公开、谈话记录、矛盾调处等环节的操作标准,确保各项工作有据可依。完善信访复核与责任追溯制度,对处理失当、信息误导或程序违规的行为建立问责机制,保障信访群众合法权益。应强化政工师法律知识培训,提升依法行政意识与程序思维,使沟通协调过程既体现人文关怀,也符合法治逻辑。通过制度规范与程序约束并举,信访沟通工作可实现公正、透明、可追溯的良性运行格局,推动信访治理向法治化轨道稳步迈进。

5.3 构建激励与保障并行的管理机制

为充分激发政工师的工作积极性与创造性,应建立激励与保障相结合的综合管理体系。在激励层面,可将沟通协调成果纳入年度绩效考核与职级晋升依据,对在复杂信访案件中表现突出、成功化解重大矛盾的政工师给予专项表彰或物质奖励,形成“业绩导向型”激励文化。在保障层面,应完善心理健康支持体系,为长期高压工作的政工师提供心理疏导服务与情绪调节通道,定期开展减压活动与职业健康评估。建立岗位轮换与弹性休假制度,防止过度劳累引发职业倦怠。同时,应在政策层面完善职业发展通道,保障政工师在待遇、晋升、培训方面的公平机会。通过激励与关怀并重的机制设计,营造“有荣誉感、有归属感、有获得感”的工作氛围,促使政工师在信访一线持续保持高效、理性与专业的沟通协调状态。

6 结语

信访工作是社会治理体系的重要组成部分,而政工师作为其中的关键力量,其沟通协调能力直接决定信访事项的化解质量与群众满意度。当前,随着社会矛盾形态的多样化与信访需求的复杂化,政工师的角色已从传统的“矛盾调解者”向“综合服务者”转变。加强沟通协调能力的培养与机制构建,不仅是提高信访工作专业化、制度化水平的必然要求,更是实现基层治理现代化的重要路径。未来,应以体系化培训、制度化考核和智能化支撑为抓手,构建符合新时代特征的政工师能力建设体系,使沟通协调工作更加科学化、精准化与人本化,为信访事业高质量发展提供坚实保障,为社会和谐稳定贡献更大力量。

参考文献

- [1] 高晓丽.新形势下企业政工师的角色定位与作用发挥研究[N].中卫日报,2025-12-09(004).
- [2] 刘伊.基层单位政工师运用沟通技巧化解员工日常矛盾的策略研究[N].河南经济报,2025-04-10(012).
- [3] 刘婵,张笑闻.用心用情做好信访工作解决群众急难愁盼问题[N].河南日报,2025-12-04(001).
- [4] 史路.新形势下企业政工干部做好信访工作的途径研究[N].山西科技报,2025-09-01(B05).
- [5] 刘晓光.新形势下国有企业加强信访工作的有效路径探讨[J].企业改革与管理,2025,(15):37-39.