

# 信访干部社会支持与应对方式的相关研究\*

## ——以重庆市信访干部为例

陈晓科, 高俊杰, 李祚山

(重庆师范大学应用心理学重点实验室, 重庆 401331)

**摘要:**采用问卷法,对重庆市297名信访干部进行了调查,通过探讨信访干部社会支持与应对方式的现状及其关系,从而有助于提升信访干部的心理调试能力以维持信访干部的心理健康。结果表明,重庆市信访干部主要采用“解决问题-求助”这种成熟型的应对方式,社会支持主要体现在主观支持上;已婚和未婚信访干部的社会支持要好于离异的信访干部;社会支持各维度与应对方式各维度均显著相关( $p < 0.05$ );主观支持对自责、幻想、合理化有明显的预测作用;支持的利用度对求助因子有明显的预测作用。研究表明,培养成熟型应对方式,完善社会支持系统,可提高信访工作成效。

**关键词:**信访干部;社会支持;应对方式

**中图分类号:**O212.1;C912.6

**文献标志码:**A

**文章编号:**1672-6693(2014)03-0140-05

随着经济体制的深刻变革、利益格局的深刻调整、思想观念的深刻变化,中国的信访总量持续上升,诉求形势日益激烈,集体上访数量逐年增加。面对如此严峻的形势和复杂的任务,信访干部的心理健康势必会受到一定的影响。有研究显示,信访工作者感到非常压抑,心理产生障碍,无法始终保持“过硬的心理素质”,薛晓光<sup>[1]</sup>、刘奎<sup>[2]</sup>也发现信访干部长期处于精神高度紧张而又疲惫的状态,部分干部不同程度地存在焦虑、抑郁、失落、心理失衡、无奈等心理问题。从而可以看出,信访干部的心理健康不容乐观。

有研究表明,社会支持与应对方式是影响个体心理健康的两个重要因素,且两者之间存在重要关系<sup>[3]</sup>。其中,应对方式是个体在应对过程中习惯采用的一套认知和行为努力手段、方法的概括,影响着个体对某些事件的反应性质和强度,进而调节着人的主观感受。国内外已有大量的相关研究表明应对方式的选择与个体的心理健康存在显著的相关<sup>[4-6]</sup>。社会支持是个体从社会中所获取的来自他人的各种支持<sup>[7-8]</sup>,研究表明,个体所获得的社会支持越多,心理健康水平越高<sup>[9-12]</sup>。

在构建和谐社会的进程中,想要信访干部成为政府与人民群众的“纽带”、消除社会矛盾的“安全阀”,那么他们的心理健康水平必须引起社会各界的广泛关注。鉴于此,本文从探讨信访干部社会支持与应对方式的现状及其中的关系着手,以期提升信访干部的心理调试能力以维持信访干部的心理健康。

## 1 方法

### 1.1 被试

对重庆市主城及各区县信访工作者进行问卷调查。发放问卷297份,收回有效问卷264份,问卷有效回收率为88.89%。其中男性204名,女性60名。

### 1.2 工具

1.2.1 应对方式量表 采用肖计划等人<sup>[13]</sup>编制的应付方式量表,该量表包括6个维度:解决问题、自责、求助、幻想、退避、合理化。共62个项目,每个项目有“是”、“否”两个答案,除解决问题维度中的条目19和求助维度中的条目36、39及42,选择“否”得1分,选择“是”得0分以外,其余各条目均为选择“是”得1分,选择“否”得0分。量表的内部一致性系数为0.62。

1.2.2 社会支持量表 采用肖水源等人<sup>[14]</sup>编制的,共10个项目,包括主观支持、客观支持、对支持的利用度等3

\* 收稿日期:2013-02-28 修回日期:2013-06-24 网络出版时间:2014-5-8 14:38

资助项目:重庆市社科规划项目(No. 2012YBSH048)

作者简介:陈晓科,男,研究方向为人格与心理健康,E-mail: 420954500@qq.com;通讯作者:李祚山,E-mail: lizuoshan@sina.com

网络出版地址: <http://www.cnki.net/kcms/detail/50.1165.N.20140508.1438.029.html>

个维度。客观支持指客观的、可见的或实际的支持,包括物质上的直接援助和社会网络、团体关系的存在和参与,这类支持独立于个体的感受,是客观存在的事实;主观支持指个体在社会中受尊重、被支持、理解的情感体验和满意程度,是个体对自己社会支持状况的主观体验,与个体的主观感受密切相关;支持利用度指个体对支持的利用情况。

### 1.3 数据处理

采用 SPSS 16.0 软件进行有关统计分析。

## 2 结果

### 2.1 信访干部应对方式与社会支持现状分析

对 264 名信访干部的社会支持各分量表和应对方式各分量表上的得分进行描述性分析。将信访干部在应对方式和社会支持上各因子的总分除以每一个因子的项目总数计算出其平均分( $M$ )和标准差( $SD$ ),具体结果如表 1 所示。从表中可知,信访干部应对方式各因子的均分从高到低分别为解决问题、求助、合理化、退避、幻想和自责。在社会支持方面,各因子均分从高到低分别为主观支持、客观支持和支持利用度。

表 1 信访干部应对方式与社会支持现状

	解决问题	求助	合理化	退避	幻想
$M$	0.777	0.510	0.448	0.439	0.407
$SD$	0.172	0.220	0.186	0.202	0.218
	自责	主观支持	客观支持	利用度	
$M$	0.264	23.890	11.040	8.160	
$SD$	0.235	5.088	3.731	1.956	

### 2.2 不同性别信访干部的应对方式与社会支持的影响

分别对应对方式和社会支持量表各因子得分进行均数  $t$  检验,结果如表 2 所示。由表 2 可以看出,不同性别的信访干部在应对方式和社会支持上没有显著差异。

表 2 不同性别信访干部应对方式与社会支持的差异检验

	解决问题	求助	合理化	退避	幻想	自责	主观支持	客观支持	利用度
男	0.77±0.17	0.51±0.22	0.45±0.17	0.44±0.19	0.40±0.22	0.25±0.22	23.97±5.04	11.08±3.70	8.20±1.88
女	0.78±0.16	0.51±0.20	0.46±0.21	0.44±0.22	0.43±0.22	0.32±0.27	23.62±5.28	10.90±3.87	8.00±2.21
$t$	-0.434	-0.042	-0.275	-0.189	-0.970	-1.904	0.473	0.325	0.699

### 2.3 婚姻对信访干部应对方式和社会支持的影响

分别对应对方式和社会支持量表各维度得分进行均数  $F$  检验,结果发现,婚姻状况在应对方式各维度上无显著差异。在社会支持各维度上,客观支持和支持利用度呈现统计学意义,如表 3 所示。在客观支持与支持利用度上,已婚和未婚信访干部要好于离异的信访干部。

表 3 不同婚姻状况信访干部的应对方式与社会支持的差异分析

	已婚	未婚	离异	$F$	$Lsd$
客观支持	11.14±0.25	10.80±0.62	6.80±1.65	3.431*	1>3,2>3
利用度	8.25±0.13	7.91±0.32	6.00±0.87	3.592*	1>3,2>3

注:\*表示  $p<0.05$ ,下同;1为已婚,2为未婚,3为离异。

表 4 不同信访年限信访干部的应对方式与社会支持的差异分析

	1	2	3	4	$F$
解决问题	0.790±0.167	0.791±0.156	0.734±0.194	0.820±0.172	2.002
自责	0.281±0.238	0.223±0.225	0.278±0.239	0.150±0.162	1.764
求助	0.519±0.219	0.536±0.217	0.460±0.218	0.519±0.235	2.026
幻想	0.424±0.216	0.410±0.204	0.386±0.229	0.316±0.228	1.185
退避	0.444±0.211	0.428±0.156	0.440±0.206	0.415±0.254	0.129
合理化	0.458±0.191	0.457±0.169	0.438±0.190	0.362±0.147	1.086
客观支持	10.65±4.06	11.53±3.00	11.35±3.51	11.75±3.46	1.077
主观支持	24.00±5.31	23.94±5.05	23.76±4.65	23.17±5.44	0.116
利用度	8.03±2.16	8.47±1.61	8.12±1.78	8.58±1.56	0.788

注:1表示 1~2 年,2表示 3~4 年,3表示 5~10 年,4表示 10 年以上。

### 2.4 从事信访工作年限对信访干部应对方式和社会支持的影响

从表 4 可以看出,从事信访工作年限的长短并没有对信访干部的应对方式与社会支持产生显著影响。但不管是成熟型还是不成熟型的应对方式在信访工作年限上呈现出“波浪型”。

### 2.5 信访干部应对方式与社会支持的相关分析

分别用应对方式各因子分与社会支持各因子进行相关分析,结果见表 5。表 5 显示,信访干部应对方式各维度与社会支持各维度存在不同程度的显著相关( $p<0.05$ )。

## 2.6 应对方式与社会支持各维度回归分析

为进一步探讨信访干部的社会支持与应对方式之间的关系,分别以应对方式各维度为因变量、社会支持各维度为自变量进行逐步回归分析,结果如表 6 所示。虽然客观支持在应对方式各维度上没有构成预测作用,但主观支持和支持利用度进入了回归方程,说明这两方面对信访干部的应对方式具有预测作用。

表 5 信访干部应对方式与社会支持的相关分析

	解决问题	自责	求助	幻想	退避	合理化	客观支持	主观支持
自责	-0.226***							
求助	0.374***	-0.065						
幻想	-0.040	0.632***	0.042					
退避	-0.183**	0.539***	-0.054	0.542***				
合理化	-0.003	0.562***	-0.023	0.453***	0.551***			
客观支持	0.179**	-0.160**	0.238***	-0.072	-0.192**	-0.192**		
主观支持	0.196**	-0.244**	0.257**	-0.188**	-0.177**	-0.237**	0.417**	
利用度	0.136*	-0.142*	0.370***	-0.118	-0.158*	-0.175**	0.400***	0.426***

注: \* 表示  $p < 0.05$ , \*\* 表示  $p < 0.01$ , \*\*\* 表示  $p < 0.001$ 。

## 3 讨论

从表 1 可见,在应对方式的各维度上解决问题与求助得分最高,合理化次之。这表明重庆市信访干部在处理问题上多采用“解决问题-求助”这种成熟型的应对方式,在面对应急事件或环境时,较少采用退避、自责等不成熟的应对方式,在生活中表现出一种成熟的稳定的人格特征和行为方式。在社会支持各维度上,

表 6 应对方式与社会支持各维度回归分析

因变量	自变量	R	R <sup>2</sup>	$\Delta R^2$	F	p	B	Beta	t
自责		0.254	0.064	0.054	5.970	0.001			
	主观支持					0.003	-0.010	-0.206	-2.963
求助		0.392	0.154	0.144	15.75	0.000			
	利用度					0.000	0.034	0.297	4.537
幻想		0.194	0.038	0.026	3.382	0.019			
	主观支持					0.014	-0.008	-0.175	-2.484
合理化		0.264	0.070	0.059	6.49	0.000			
	主观支持					0.015	-0.006	-0.169	-2.43

主观支持得分最高,其次是客观支持、然后是个体对支持的利用度。主观支持主要体现为个体在社会中受到尊重,被支持、理解,即被感知到的现实,正是这种“现实”作为中介变量影响人的行为和发展<sup>[15]</sup>。也有研究表明,良好的社会支持可降低个体对应激过程的认知评价,使个体在面对压力情境时所承受的伤害程度减弱<sup>[16]</sup>。

重庆市信访干部在日常生活中得到的主观支持度最高,这可能是因为在工作过程中,信访干部运用成熟型应对方式,行之有效地处理遇到的问题,解决上访群众的难题,从而得到群众、领导等的感激、表扬与理解。同时,信访干部心理上也得到了满足——从马斯洛的需要层次理论来看,这种满足接近于个人价值的实现即自我实现,属于最高层次。其次是客观支持,受到家庭、婚姻、朋友、同事等可见的援助与支持。然而本研究发现,虽然信访干部获得了较好的社会支持,但是他们对支持的利用度却不高,这不利于信访干部心理健康的维持,更可能影响到他们对事情的认知、态度和处理方式。

在性别上,男性和女性信访干部在应对方式和社会支持上并没有出现显著差异。在传统观念中,男性普遍被认为是家庭中的顶梁柱,他们受关注的程度更高<sup>[14]</sup>。然而随着社会的进步,女性的社会地位、知识水平也逐渐提高,她们在就业、择业方面也逐渐与男性处于同等级地位,并表现出女性在事业中的能力;尤其是女性具有的某些心理特质还使之在信访工作岗位上更有优势。因此,女性和男性在应对方式和获得的社会支持方面的差异不断缩小。

从常理来看,从事信访工作时间长的信访干部工作经验丰富,应对方式应更成熟,社会支持应更加完善,但是对之进行差异检验,并没有出现显著差异。探究其中原因,有人提出信访干部队伍发生了很大的变化,人员素质大大提高,逐步形成知识化、年轻化的格局<sup>[17]</sup>,因此可能是高学历弥补了经验和社会支持上的不足;同时研究者也希望多学科参与信访工作,在提供多元视角解决问题的同时,也为信访工作的创新带来一次尝试和探索。

另外,在婚姻问题上,已婚和未婚的信访干部均比离异的信访干部在客观支持与支持利用度上得分要高。可能是因为失败的婚姻给信访干部心理上造成了一定的影响,而未婚信访干部则多位年轻人,刚参加工作,对婚

姻与生活充满了期冀与向往;已婚信访干部组成了完整的家庭,自己的情绪可以多渠道、多方式的进行排解与释放。有研究也认为要掌握信访干部的家庭生活,消除信访干部的后顾之忧<sup>[14]</sup>,与离异信访干部相比,他们更具有积极乐观的心态和健全的人格。

应对方式与社会支持相关性分析显示,社会支持状况与成熟的应对方式(解决问题—求助)成正相关;社会支持与不成熟的应对方式(自责、退避)成负相关,与混合型应对方式(合理化)也成明显负相关,表明对支持的利用度越高,越少采用不成熟的应对方式。为了进一步探讨二者的关系,通过回归分析可知,主观支持对自责、幻想、合理化有预测作用,主观支持越多,越少采用自责、幻想、合理化这类不成熟、混合型的应对方式;对支持的利用度对求助有预测作用,对支持的利用度越高,越多采用成熟型的应对方式。社会支持作为一种社会资源,可以帮助个体从社会或他人获得支持和帮助来解决自己面临的矛盾或困境,获得的帮助与支持越多,他们的矛盾与困境就越容易应付<sup>[10]</sup>,心理就会朝着良性、健康的方向发展,反之,其心理健康水平会越来越低,如采用消极、退避的应对方式会导致更多的危险行为<sup>[13]</sup>。

然而,目前对信访干部心理健康的研究多从理论探索出发,缺乏实证研究,并且多是描述性分析,缺少数据支撑。以信访干部为研究对象,本研究首次采用定性和定量相结合,理论与实证研究相结合,在研究方法上弥补了以往研究的不足。

综上所述,信访干部在面对问题、矛盾时,应积极应对,探求解决问题的途径,在妥善处理社会矛盾的同时要保护自己的身心健康。因此,建立完善、稳定的社会支持系统,采用成熟型应对方式是保证信访干部高效工作的途径之一。

#### 参考文献:

- [1] 薛晓光. 信访干部心理亚健康问题原因与对策分析[J]. 法制与经济, 2012(1):128-129.  
Xue X G. Causes and countermeasures of the mental health problems of the cadres[J]. Legal & Economy, 2012(1): 128-129.
- [2] 刘奎. 基层信访干部的“心结”谁人解[J]. 办公室业务, 2011(9):61,65.  
Liu K. The grass-roots petition cadres of the "knot" who solutions [J]. Office Operation, 2011(9):61,65.
- [3] 谷陟璇. 师范大学研究生社会支持与应对方式的相关研究[J]. 中国康复理论与实践, 2007, 13(12):1187-1188.  
Gu Z X. Relationship between social support and coping style of graduate students in normal university[J]. Chinese Journal of Rehabilitation Theory and Practice, 2007, 13(12):1187-1188.
- [4] 蒋红, 宋玉美, 张澜. 中学生主观幸福感、应对方式及其关系研究[J]. 中国卫生事业管理, 2012(9):702-704.  
Jiang H, Song Y M, Zhang L. Studying on the relationship between middle school students' subjective sense of well-being and their coping styles[J]. The Chinese Health Service Management, 2012(9):702-704.
- [5] 贺红. 重庆市成教自考生应对方式与心理健康[J]. 重庆师范大学学报:自然科学版, 2010, 27(6):86-88.  
He H. Research on the relationship between coping style and psychological health of self-study examination students in Chongqing[J]. Journal of Chongqing Normal University: Natural Science, 2010, 27(6):86-88.
- [6] 张皓, 易静. 感染 HIV 的吸毒劳教人员心理健康状况、应对方式及相关研究[J]. 四川师范大学学报:自然科学版, 2011, 34(6):922-926.  
Zhang H, Yi J. The Coping style and relating reaserch of phycological health of drug addictees reeducated through labour with human immunodeficiency virus[J]. Journal of Sichuan Normal University: Natural Science, 2011, 34(6): 922-926.
- [7] 赵燕, 张翔. 中小学校长工作压力、社会支持、应对方式与心理健康的关系[J]. 中国特殊教育, 2012(5):70-74.  
Zhao Y, Zhang X. On the Relationship between primary and secondary school principals' mental health and their job pressure, social support and coping styles[J]. Chinese Journal of Special Education, 2012(5):70-74.
- [8] 雷丹, 赵玉芳, 汤永隆, 等. 四川灾区震后一个月 PTSD、社会支持、安全感状况及相互关系[J]. 西南大学学报:自然科学版, 2009, 31(8):163-167.  
Lei D, Zhao Y F, Tang Y L, et al. The situation of PTSD, social support and sense of security one month after the Wenchuan earthquake and the relationship among them [J]. Journal of Southwest University: Natural Science Edition, 2009, 31(8):163-167.
- [9] Steiner H, Erickson S J, Hernandez N L, et al. Coping styles as correlates of health in high school students [J]. Journal of Adolescent Health, 2002, 30(5):326-335.
- [10] 冯秋景, 赵笑梅. 小学生社会支持、应对方式与心理健康的研究[J]. 河北师范大学学报:教育科学版, 2010, 12(5):123-128.  
Feng J Q, Zhao X M. On the social support, ways of response and mental health of primary school children[J]. Journal of Hebei Normal University: Educational Science

Edition, 2010, 12(5):123-128.

- [11] 闻吾森,王义强,赵国秋,等. 社会支持、心理控制感和心理健康的关系研究[J]. 中国心理卫生杂志, 2000, 24(4): 258-260.

Wen W S, Wang Y Q, Zhao G Q, et al. Research on the relationship between social support, psychological control and psychological health[J]. Chinese Mental Health Journal, 2000, 24(4): 258-260.

- [12] 于少萍,游永恒. 震后一年灾区教师幸福感与抑郁状况及其相关研究[J]. 四川师范大学学报:自然科学版, 2012, 35(1):143-150.

Yu S P, You Y H. General well-being, depression and the relationship between them of the teachers in disaster areas after a year of earthquake[J]. Journal of Sichuan Normal University: Natural Science, 2012, 35(1):143-150.

- [13] 汪向东,王希林,马弘. 心理卫生评定量表手册[M]. 北京: 中国心理卫生杂志社, 1999:109-115.

Wang X D, Wang X L, Ma H. Powered by empire CMS [M]. Beijing: Chinese Mental Health Journal, 1999: 109-115.

- [14] 宋佳萌,范会勇. 社会支持与主观幸福感关系的元分析[J]. 心理科学进展, 2013, 21(8):1357-1370.

Song J M, Fan H Y. A Meta-analysis of the relationship between social support and subjective well-being[J]. Ad-

vances in Psychological Science, 2013, 21(8):1357-1370.

- [15] Luszczynska A, Boehmer S, Knoll N, et al. Emotional support for men and women with cancer: do patients receive what their partners provide? [J]. International Journal of Behavioral Medicine, 2007, 14(3):156-163.

- [16] 王萍,杨汉麟,戴琼. 中学女教师对压力的应对方式和社会支持调查研究—以武汉市中学女教师为例[J]. 教育研究与实验, 2012(1):25-29.

Wang P, Yang H L, Dai Q. Research of stress coping style and social support of female teachers in middle schools—Wuhan city high school female teacher as an example[J]. Educational Research and Experiment, 2012(1):25-29.

- [17] 张雁斌. 浅论新时期信访干部必须具备的能力和素质[J]. 科技资讯, 2009(19):162.

Zhang Y B. On the New era petition cadres must have the ability and qualities [J]. Science & Technology Information, 2009 (19):162.

- [18] 李萍,孙宏伟,庄娜. 大学生应对方式及社会支持与心理健康的相关分析[J]. 中国健康心理学杂志, 2008, 16(4): 409-411.

Li P, Sun H W, Zhuang N. Relationship between mental health and coping style, social support of college students [J]. China Journal of Health Psychology, 2008, 16(4): 409-411.

## Relationship between Social Support and Coping Style of Letter and Visit Cadre

CHEN Xiao-ke, GAO Jun-jie, LI Zuo-shan

(Key Applied Psychology Lab, Chongqing Normal University, Chongqing 401331)

**Abstract:** To study the characteristics of social support and coping style of letter and visit cadres and relationship between them. 297 letter and visit cadres in Chongqing were randomly selected to perform Coping Style Questionnaire (CSQ) and Social Support Rating Scale (SSRS). Results: letter and visit Cadres in Chongqing mainly used mature coping style of “seek the problem-solving support”, Social support is mainly reflected on the subjective support; Married and unmarried Letter and Visit Cadres had better social support than those who divorced; each dimension of SSRS and CSQ were significantly correlated, Subjective social support can be used to significantly predict self-accusation, fantasy and rationalization. The availability of social support can be used to significantly predict seeking support. Cultured mature coping styles, and improved social support systems, can improve the effectiveness of the petition.

**Key words:** letter and visit cadres; social support; coping style

(责任编辑 方 兴)