

中医诊断理论与涉诉信访

陈胜

<p class="p0" style="line-height: 28.5pt; margin-top: 0pt; margin-bottom: 0pt;"> </p><p class="p0" style="line-height: 28.5pt; margin-top: 0pt; text-indent: 32pt; margin-bottom: 0pt;">传统中医诊断，主要有望、闻、问、切四种方法，简称“四诊”。中医认为，人体是一个有机整体，人体内部五脏六腑的病变，可以从五官、四肢、体表各个方面反映出来，通过望、闻、问、切四种诊断方法，中医就可以采集到诊断和辨证的信息，从而对症下药。同样，信访人的信访诉求、目的、期望值，以及信访人的性格、人生观、价值取向等也会通过信访过程反映出来，接访人可以通过“四诊”方法，收集到信访人的各种信息，从而有针对性的采取处置措施。 </p><p class="p0" style="line-height: 28.5pt; margin-top: 0pt; text-indent: 32pt; margin-bottom: 0pt;">一、望诊：善观气色</p><p class="p0" style="line-height: 28.5pt; margin-top: 0pt; text-indent: 29.6pt; margin-bottom: 0pt;">中医“全息理论”认为，人体的眼、耳、口、鼻、舌（五官）与心、肝、脾、肺、肾（五脏）的健康状况息息相关，通过对“五官”的观察，就能知晓“五脏”的问题。在信访工作中，我们要观察信访人的整体外部信息，如表情是否严肃、衣着是否端庄、步伐是否快捷，信访人随身携带了什么物品、资料等。通过对信访人外形的判断，可以对信访人处于哪一社会阶层，是否具有信访经验，对信访问题的抱怨程度，以及年龄区间、文化程度等方面形成大致判断，为下一步开展接访工作提供第一手信息。如信访人携带大量反映材料的，多为上访老户；衣着不整、污脏的，多为社会底层群众等。</p><p class="p0" style="line-height: 28.5pt; margin-top: 0pt; text-indent: 32pt; margin-bottom: 0pt;">二、闻诊：善听声息</p><p class="p0" style="line-height: 28.5pt; margin-top: 0pt; text-indent: 29.6pt; margin-bottom: 0pt;">闻诊包括听声音和嗅气味，前者是通过听觉器官，对语言、呼吸以及咳嗽等声音进行辨别，后者是通过嗅觉器官，从体肤、口鼻等散发的气味进行辨别。闻诊在信访工作中的重要性相对较低，但也有必要性。通过信访人发出的声响、音调或其他怪音，也可以对其性格、内心活动，以及生活状态等形成大致判断。如：信访人说话语气平和，则多为通气达理之人，或是先理后兵之人；信访人故意提高嗓门，其目的多为引起他人注意，寻求其他信访人的支持和共鸣；信访人故意用尖酸、刻薄的语言挑衅接访人，此种人平时为人亦多如此，做接访工作时更要特别注意，若稍有不妥，可能就会成为其扩大信访影响的口实。</p><p class="p0" style="line-height: 28.5pt; margin-top: 0pt; text-indent: 29.6pt; margin-bottom: 0pt;">三、问诊：善找症结</p><p class="p0" style="line-height: 28.5pt; margin-top: 0pt; text-indent: 29.6pt; margin-bottom: 0pt;">问诊是指询问病人症状，通过问诊了解病史与家族病史、起病原因、发病经过及治疗过程，主要痛苦所在，自觉症状，饮食喜恶等情况。信访工作中，对于初访人员，接访人应通过询问了解信访人的案件情况、信访事由、目的、期望和存在的问题等，并且尽最大努力，积极解决信访人员的反映的问题，这样能够起到事半功倍的效果，也容易得到信访人的理解和支持。对于重访人员还应了解信访人的家庭和工作状况，以及其他社会背景，也可以通过前期信访处理人员了解信访背景、问题症结，如有必要，还应通过信访人住所地的基层组织了解信访人的生活状况、家庭环境等。在收集相关信息后，综合分析信访原因，找准问题症结。</p><p class="p0" style="line-height: 28.5pt; margin-top: 0pt; text-indent: 29.6pt; margin-bottom: 0pt;">四、切诊：善把脉络</p><p class="p0" style="line-height: 28.5pt; margin-top: 0pt; text-indent: 29.6pt; margin-bottom: 0pt;">切诊是指摸脉象，即用手触按病人身体，藉此了解病情的一种方法。切脉又称诊脉，是医者用手指按其腕后挠动脉搏动处，借以体察脉象变化，辨别脏腑功能盛衰，气血津精虚滞等。而涉诉信访工作中的“切诊”不是通过对信访人身体的接触来诊断问题，而是通过对整个案件事实的把握，以及在望、闻、问三法中收集的信息进行集中整合、梳理和分

析，将分散的信息进行逻辑串联，犹如人体的血脉贯通，使得脉络清晰，问题凸显，从而对症下药。

五、药方：情法并济

当事人通过信访途径反映问题，多数情况下反映出其诉求在正常途径中受阻，或主观上认为其合法诉求未能得到保障。应然状态下，法官采取释明措施，或者依法追究违法者责任，纠正存在的问题即可解决，但在实然状态下，法官乃至法律权威的弱化，以及受传统“清官”情结和“御状”思想的影响，在信“官”还是信“法”的问题上出现了偏差，最终影响了信访问题的正常化解。当然，信访问题的原因很多，有社会大环境的影响，也有信访人个体素质的原因。但在常规情况下，信访工作应坚持以下原则。

首先要把“理”说明。在找出信访问题的症结后，耐心解释国家的方针政策、法律法规以及信访的规则和作用，让信访人清楚问题，消除疑虑，做到以理解惑，以理服人。其次是把“情”用够。所谓动之以情，晓之以理，面对难以处理和解决的缠访、重访及老上访，接访人应换位思考，用心体会信访人的困难和无助，保持理性、平和、客观的心态去面对信访人，与信访人真诚沟通，带着对人民群众的深厚感情去处理信访，化解信访，取得信访人的理解和支持，最大限度的解决信访。再次是要把“法”摆透。依法治国理念已深入人心，任何事情都要以事实为依据，以法律为准绳，只有突出“法”的作用和权威，依法信访，依法化解信访，才能让信访工作在正常的轨道上运行，否则信访便会成为个别人获取不当利益的手段。