

社会治理视角下的社会心理服务体系建设的探索研究——以广西柳州市为例

姚鲲鹏¹ 赵芸²

1 柳州职业技术大学, 广西柳州, 545006;

2 广西科技大学, 广西柳州, 545000;

摘要: 如何完善高水平的社会心理服务体系, 强化理性平和的社会心态的培育与塑造, 提升整体社会心态是当今社会发展的迫切需求。柳州市对标社会心理服务体系建设的试点工作要求, 通过夯实组织架构、密织服务体系、聚焦重点人群、突出重点部门的系统建设工作等, 形成政府牵头、部门联动、社会多方协同、公众积极参与的社会心理服务体系建设的柳州模式。

关键词: 社会治理; 社会心理服务; 心理健康

Exploration and research on the optimization of social psychological service System construction from the perspective of Social governance- Take Liuzhou city, Guangxi Province as an example

YAO Kunpeng¹, ZHAO Yun²,

1 LiuZhou Polytechnic University Liuzhou 545006, China

2 Guangxi University of Science and Technology, Liuzhou, 545000, China;

Abstract: It is an urgent need of today's social development to improve the high-level social psychological service system, strengthen the cultivation and shaping of rational and peaceful social mentality, and improve the overall social mentality. Liuzhou City benchmarks to standard social psychological service system construction pilot work requirements, by consolidating the organizational structure, tightly knitting service system, focusing on key groups, highlighting the system construction of key departments, thus the formation of the government —led, departmental linkage, multi-social cooperation, the public active participation in the construction of social psychological service system is realized, which can be called a Liuzhou model.

Key words: social governance; social psychological service; mental health

DOI: 10. 69979/3029-2700. 25. 01. 088

随着国家的经济、科技实力和综合国力不断壮大, 国人越发趋于理性、从容与自信。中宣部于 2021 年 2 月发布《2020 年全国社会心态调查综合分析报告》, 报告显示我国社会心态主流积极健康、总体明显向上向好。但由于当前社会正处于持续转型期, 国家全面深化改革向纵深推进, 民众的利益诉求日趋分化和多元化, 社会矛盾冲突更加错综复杂; 加之全球竞争不断加剧, 经济增长不足且不平衡, 国际形势呈现变乱交织的态势。这些充满不确定性的社会风险势必导致部分民众产生迷茫、消极的非理性社会心态。

面对新形势下的各种困难与挑战, 完善高水平的社会心理服务体系, 强化理性平和的社会心态的培育与塑造, 提升社会心态的整体抗逆力越来越成为当今社会发

展的迫切需求。社会心理服务体系在我国历经多年的理论研究和实践探索, 体系建设工作也日见成效。我们应在总结近年来社会心理服务体系建设的成功经验的基础上, 从社会治理角度出发, 科学、理性、规范地调节、消除不良社会心态, 着力引导构建民众理性平和的社会心态, 推动全体社会成员整体心态的健康积极发展。

1 概念界定

1.1 社会治理

社会治理是对公共问题处理解决、公共活动组织协调等方面的社会工作事务的管理^[1]。在我国, 社会治理是在中国共产党领导下, 由政府负责和不同社会治理主体协同参与公共事务治理^[2]。与社会管理相比, 社会治

理体现的是系统治理、依法治理、源头治理、综合施策。社会治理更注重在党和政府领导、协调管理的基础上,社会多方协同,公众积极参与对社会公共事务进行的治理活动,法治保驾护航。社会治理核心目的是通过充分发挥多元治理主体的作用,全面维护群众合法权益,合理解决社会问题,完善社会福利、化解社会矛盾、最终促进实现社会公平正义与人的自由全面发展。

1.2 社会心理服务体系

社会心理服务体系是在个体、组织、社会、文化等层面,基于民众的心理需要,通过公共政策和公共服务等手段提供心理服务、引导社会心态、全方位加强心理建设,旨在有效提高个体心理健康素养、提升组织健康发展效能、推进社会治理体系和治理能力现代化^[3]。开展社会心理服务体系建设和可以促进培育自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态,引导民众理性思维与决策,提高民众的获得感和幸福感。通过优化社会矛盾纠纷预防化解工作机制,促进解决普遍性、多发性、群体性的社会心理问题,为预防及有效处置突发公共事件提供有力保障。通过社会心理服务体系内多元主体协调积极主动有效的行动,在满足民众心理健康发展的基础上实现社会善治。

2 社会心理服务体系背景

党和国家高度重视心理健康服务和社会心理服务体系建设工作。党的十七大报告和党的十八大报告在“文化建设”部分提出“注重人文关怀和心理疏导”。十八届五中全会审议通过《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十三个五年规划的建议》,明确提出加强和创新社会治理需要健全社会心理服务体系和疏导、危机干预机制。党的十九大报告要求“打造共建共治共享的社会治理格局”,强调“加强社会心理体系建设,培育自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态”。十九届四中全会提出“完善正确处理新形势下人民内部矛盾有效机制”,强调“健全社会心理服务体系和危机干预机制”。十九届五中全会和国家“十四五”规划纲要均要求“维护社会稳定和安全”,强调“健全社会心理服务体系和危机干预机制”。党的二十大报告强调:发展壮大医疗卫生队伍,把工作重点放在农村和社区。重视心理健康和精神卫生。由此可见,随着中国式现代化的稳步推进与持续拓展,社会心理服务体系建设和有了更

为明确的国家目标和社会目标。

2018 年 11 月,国家卫健委、中央政法委、中宣部等部门联合印发《全国社会心理服务体系试点工作方案》,提出从提升国家治理体系和治理能力现代化角度着眼,推动试点地区工作的落实,明确提出“到 2021 年底,试点地区逐步建立健全社会心理服务体系”。次年 1 月,多部门联合开展社会心理服务体系试点城市启动工作,以点促面,引导全国各省市积极参与社会心理体系建设,逐步形成遍地开花的良好势头。

3 柳州市社会心理服务体系模式

柳州市于 2018 年底成为全国首批、广西唯一的全国社会心理服务体系试点城市。该市精准对标社会心理服务体系试点工作要求,在聚焦施策完成国家试点要求各项工作的同时,积极探索推进地方特色的建设工作。探索将社会心理服务体系建设和有机融入“平安柳州”建设工作,将服务体系融入社会治理工作,通过几年的建设,逐步形成完善的社会心理服务体系。

3.1 夯实组织架构,形成政府牵头、部门联动的工作机制

社会心理服务体系建设的顺利进行需要有一系列配套保障,如出台建设方案、建立各级社会心理服务平台、拨付专项资金等等^[4]。要稳步高效推进建设工作,需要党和人民政府坚强有力且持续高效的保障与支持。2019 年 5 月,柳州市正式成立社会心理服务建设工作领导小组,由市政府分管领导担任领导小组组长、分管副秘书长、市卫计委、市委政法委主要领导担任副组长,宣传、信访、卫健、教育、公安、民政、司法、财政、残联、等分管领导为成员。领导小组主要负责贯彻落实各级政府有关社会心理服务体系建设工作各项决策部署,统筹和指导该市社会心理服务体系建设和有关工作;按照全国社会心理服务体系试点工作方案要求,研究部署试点建设工作重大政策、重大事项,协调解决试点建设工作中遇到的重大问题。领导小组通过调度各成员单位整合现有资源,协商组建专家技术指导组,开展多部门调研、制定规划、年度计划、工作及考核方案,组织落实各项具体实施工作。通过夯实组织架构,逐步形成政府牵头、部门联动的工作机制,以服务体系建设推动柳州市社会治理现代化。

3.2 密织服务体系,搭建多层次心理健康支持网络

社会心理服务是实现社会治理现代化的重要手段,需要一支具有精神病学、心理学、社会学、社会工作等专业知识技能的综合型工作队伍来支撑。据统计,现有的社会心理服务工作者队伍不仅数量不足、结构不均衡,而且由于缺乏社会心理服务的理论基础,对于服务对象的社会心理需求的评估、预测和引导无法达到预期。因此,应培养适合不同层级社会心理服务的复合型人才承接相应的社会心理服务^[5]。

柳州市针对国家建设工作要求,结合本市特点,密织社会心理服务体系,搭建多层次心理健康支持网络。截至2022年7月,全市10个县区、2个新区,118个乡镇街道全部成立精神卫生综合管理小组,定期召开协调会议、交换相关信息。整合全市精神卫生资源,搭建了以11家精神专科医院或设有精神科的综合医院、1个严重精神障碍患者社区康复中心和128家基层医疗机构为主体的市县乡三级精神卫生医疗机构服务网络。100%精神专科医院设立心理门诊;70%二级以上综合医院开设心理门诊。100%中小学及高校设立心理辅导室并配足配强专兼职教师;全市89%的村(社区)建成心理咨询室或社会工作室。

通过多年努力,柳州市逐步发展一支2400多人的心理卫生综合人才队伍,人员涵盖医疗系统心理医生及咨询师、社会心理服务机构专业人士、学校心理老师、社区工作者、心理学专业学生。建立一个24小时公益心理援助网络平台;依托广西脑科医院和市心理卫生协会打造2条心理热线,组建市心理科普服务队、市教育系统心理健康教育志愿服务队、市心理危机干预救援队、市红十字心理救援队等多支专兼结合的社会心理服务队伍,积极为全市市民心理健康提供全方位的帮助与服务。

柳州市还依托全国试点城市的优势主动先行先试,在全广西范围内率先对社会心理服务人员(含社会工作者)开展8期工作培训,先后培训1000余名各行业,各部门相关人员,持续充实该市社会心理服务人才队伍。

3.3 聚焦两类重点人群,丰富服务体系建设

中央综治办文件明确指出社会心理服务体系应针对“高危人群、重点人群开展心理援助服务”,并“帮助特殊人群融入社会”。为做好困境未成年人、严重精神障碍患者等两类重点群体的服务管理工作,柳州市不断健全管理服务机制、规范服务行为,聚焦重点群体服

务,筑牢服务体系建设。

3.3.1 完善困境未成年人服务体系建设

柳州市委、市政府将困境未成年人保护工作纳入服务体系,2022年在全区率先成立市级未成年人保护中心,在各县区、乡镇挂牌成立未成年人保护中心(站)128个,建成村(居)儿童之家1176个,构建市、县(区)、乡(镇)、村四级未成年人保护网络,落实未成年人关爱保护各项政策。

市民政局牵头构建以乡镇社工站为平台,以基层民政事项和社会工作专业服务为重点,创建“柳州市困境儿童服务中心”,打造横向联动各职能部门、纵向联动各县区、乡镇的未保工作服务平台,为贫困家庭残疾儿童、艾滋病病毒感染儿童、监护缺失或监护不当等重点困境儿童及孤残儿童建造“关爱之家”。2021年以来,教育矫治84名严重不良行为未成年人,取得良好社会效应。

团市委牵头组织近一支200人的“团干+专家+社工+志愿者”心理宣传教育工作队伍,联合教育、民政、检察、法院、妇联等部门,在学校、社区、机关等场所建立12355基层工作站,将12355打造成青少年权益维护和预防犯罪的线上指挥中枢,组织专业志愿者为青少年提供心理健康、法律咨询、权益维护等服务。重点围绕流浪乞讨、监护缺失、家庭贫困、失学辍学、重病重残权益侵害的困境未成年人,综合运用教育、调节、疏导、帮扶等多种方式,打造“政府-社会-家庭”联动的个案工作模式,每年有效帮扶青少年个案1900余例。

市检察院牵头建成未成年受害人救助体系,吸纳有未成年人保护经验的心理咨询师及临床心理学家、医学专家等多方专业人士共同参与,对未成年救助人员综合开展司法询问、人身检查、证据提取、心理疏导、康复治疗和其他救助于等“一站式”司法保护与综合救助。同时将未成年人法治教育、刑事和解、情绪疏导、心理测评等工作融入综合设置。全市各基层检察院积极响应,主动作为,联合当地公安机关、医疗机构、妇联、团委等部门先后建成10个未成年被害人“一站式”办案救助中心,成为广西区内首个实现“一站式”办案救助中心在县区全覆盖的城市。

3.3.2 加强严重精神障碍患者管理服务体系建设

社会心理服务需要关注的另一类重点人群是社区严重精神障碍患者,国家卫生健康委员会疾病预防控制

局的数据表明,当前我国精神障碍患病人数超 2 亿^[6]。如何做好精神障碍高危人群的识别和预防、精神障碍患者的康复服务和严重精神障碍患者的肇事肇祸管控工作是服务体系建设的重点工作。

柳州市委政法委、公安、卫生健康、民政、残联等部门加强联动,齐抓共管严重精神障碍患者管理服务体系建设。建立严重精神障碍患者管理体系,构建“社会、家庭、医院”三位一体综合管理工作模式,落实精神卫生工作多部门协调工作机制,对精神障碍患者或高风险者开展联合管理服务。2019 年 2 月该市建成全国首个严重精神障碍患者医联体管控服务平台,在全广西范围内编织一张横到边、纵到底的跨部门、跨行业、跨地区的严重精神障碍患者服务管理应急指挥诊疗网,既可用于专家远程诊治,也可在一旦发生重精患者离家出走等意外时,由上级精防机构对各级医疗机构开展应急医疗处置、技术指导和寻找患者等服务。广西目前已有十余家开设有精神疾病专科的医院纳入该管控服务平台,后续广西各级精防机构及精神卫生医疗机构都将逐步纳入,并与社会治安综合治理视联网并网运行。通过精神卫生+高科技技术手段上开展疾病诊治工作,预防降低严重精神障碍患者肇事肇祸案件发生,持续有效推进基层社会治理。

3.4 打造三核驱动,引领服务体系全面发展

结合各部门工作性质和特点,柳州市突出重点部门的系统建设工作,着力打造工会+教育系统+公安系统的三核驱动,从能力增强、质量巩固、水平提高等方面着手,引领社会心理服务体系建设全面发展。

3.4.1 “1234N” 服务机制,为职工心理健康护航

有学者在对职工心理健康调查中发现部分职工焦虑情绪较高^[7],为全面提升职工心理健康状况,柳州市总工会把关注全体职工心理健康作为构建和谐心理服务体系服务体系的有效抓手,探索形成“1234N”服务机制:1 是一个集心理测评、心理咨询、培训讲座、数据统计分析等功能于一体的心理服务管理平台云平台;2 是打造两支专兼结合的心理服务队伍:一支由专业心理咨询师组成,一支由各级工会干部志愿者、通过专业培训考试合格后组成;3 是按照市总、县(区)、基层工会三级网格化模式设立心理健康咨询服务网络;4 是提供心理测评、心理热线、培训讲座和心理干预疏导四项心理支持服务;N 是针对不同行业企业,部署 N

个心理服务阵地。在市总工会服务机制的支持下,截至 2022 年 6 月,已有 50%以上党政机关、企事业单位为员工提供心理健康服务。

3.4.2 名师引领+专业师资,实现学校心理健康教育全覆盖

教育部等 17 部门印发的《全面加强和改进新时代学生心理健康工作专项行动计划(2023-2025 年)》强调整体构建心理健康教育体系,要求家校社充分发挥各自的优势,实现优势互补,协同开展学生的心理服务^[8]。柳州市教育系统合理配置心理健康服务教师队伍,在乡镇中心校以上学校均设立了专门心理健康辅导室,中小学乡镇中心校以上中小学校每校至少配备 1 名专职心理健康教育教师,高校基本按要求配备具有从事大学生心理健康教育专业资质的心理专业教师。市教育局在 2015 年成立市中小学心理健康教育指导中心,统筹指导全市各中小学校开展心理健康教育。2021 年组建 10 个名师工作室,培训培养 5 个名师培养对象,工作室拥有 110 余名成员,通过指导中心+名师工作室模式,全面统筹指导组织全市大中小学开展心理健康教育工作。

3.4.3 心理支持舒缓压力,关爱民警从“心”开始

警察职业风险高、强度大,他们面临的压力及由此引发的负面影响亟须社会大众关注^[9]。柳州市警方高度重视民警心理健康服务工作,从“心”开始关爱民辅警,成立警务工作者心理健康服务中心,建立心理健康服务团队。该市公安局率先在全区打造“市局一分县局一基层所队”三级心理健康服务网络,将心理服务送到“最后一公里”,满足基层民警的心理服务需求。2022 年至 2023 年两年间,共为基层单位开展心理健康团体辅导 100 余场次,为 4500 余民辅警提供了心理团辅和心理疏导等服务。2023 年在广西率先成立维护警权心理抚慰工作站,极大地缓解民辅警紧张的工作情绪和压力,有效提升民辅警健康良好的心理素质。

4 总结与反思

柳州市委、市政府高度重视服务体系建设工作,积极推动全市社会心理服务工作理念从“心理健康服务和社会风险防控为主”向“将心理支持与专业援助相结合”转变,在系统规范地为民众提供心理支持的同时,针对性地为重点人群提供政策、经济、司法援助和多种资源的对接,不仅主动解决民众普遍的显性心理问题,更注重积极消除他们隐性的社会适应及融入问题,引导民众

回归到正常社会生活。在社会心理服务实践中有组织有力的机构、人员充足结构合理的工作队伍、较为系统完善且高效运行的服务体系,逐步形成政府牵头、部门联动、社会多方协同、公众积极参与的社会心理服务体系建设的柳州模式。

社会心理服务是惠及民众的公共服务,重点是在全社会营造健康积极向上的社会心态。社会心理服务在社会治理中的合理运用,有助于解决社会治理中客观存在的心理方面的问题,实现社会的良好治理。在实践工作中,需强化各部门协调沟通,持续加强社会心理服务体系建设的服务意识,持续探索实施加强社会心理服务体系建设的激励保障政策。同时优化社会心理服务疏导和危机干预规范管理措施。开展社会心理服务需要大量专业人才,国家应扩大心理学专业人才的培养规模、提高培养质量,同时尽快规范社会心理服务人才管理,鼓励更多专业人士使民众享受到专业、便捷的心理服务,从而更好地培育积极向上的良好社会心态。

参考文献

- [1]张林江.社会治理十二讲[M].北京:社会科学文献出版社,2015.3-4.
- [2]彭继裕.社会治理中的国家形象建构研究[D].北京:北京交通大学,2022.7.
- [3]陈雪峰,滕迪晴,陈晶,李岩梅.基础社会动机与社会心理服务体系建设的柳州模式[J].心理科学进展,2020,28

(1):13-21.

[4]池丽萍,辛自强.社会心理服务体系建设的应然与实然:基于全国12个试点地区的评估[J].心理科学,2019,42(4):978-987.

[5]张彦君.社会心理服务体系研究与展望[J].河南社会科学,2023,31(7):94-101.

[6]王璐.世界精神卫生日:营造良好环境,共助心理健康[N].医师报,2022-10-13(B5).

[7]王小蝶,马莎,曹虞宁,等.杭州市职工焦虑情绪现状及其影响因素研究[J].中国健康教育,2023,39(2):161-165.

[8]沈贵鹏.新时代高校心理健康教育的行动取向[J].思想理论教育,2024(04):95-99.

[9]陈昕仪,刘先发.积极心理资本对警察角色压力的影响研究[J].福建警察学院学报,2023(6):59-67.

基金项目:2020年度广西高校中青年教师科研基础能力提升项目“社会治理视角下加强柳州市社会心理服务体系建设的研

究”(2020KY31004)

作者简介:
姚鲲鹏,1976-,男,湖北嘉鱼人,硕士,副教授,研究方向:心理健康教育、人力资源管理。

赵芸,1973-,女,广西大新人,硕士,教授,研究方向:心理健康教育、思想政治教育。