

社会治理背景下的社会心理服务主体培育体系建设

田浩 陈瑞蕊 李悦昕 刘嘉怡 胡奕欣 *

【摘要】 社会心理服务是社会治理的重要组成部分，对于化解社会矛盾、维护社会稳定、提升人民的获得感、幸福感、安全感具有重要支撑作用。而党和国家关于社会治理的重要部署与安排也为社会心理服务体系建设指明了方向和方法。社会治理是多元主体共同参与公共事务的协商与决策过程。从社会治理角度看，以多元主体协作为核心的主体培育体系既是社会心理服务体系的重要构成，也是社会心理服务体系建设的引擎。

【关键词】 社会心理服务 社会治理 主体协作

DOI:10.16775/j.cnki.10-1285/d.2022.06.007

作为社会治理的重要组成部分，社会心理服务的价值在于突显社会治理中的“心理”因素，进而依据“心理”规律更好地实现社会治理的目标，完成以人为中心的公共事务协商与决策。简言之，社会心理服务旨在通过“由心而治”，实现社会治理的“柔性”转向。而社会治理也给社会心理服务体系建设指明了方向和方法。社会治理所面对的问题往往不是单一部门或系统所能化解的，其多主体协作的特征需要突破单一主体的边界和局限，用跨界的思路、方法、机制进行协商共治。围绕社会治理所展开的相关公共事务问题，必须依赖多元主体之间共建共治共享的深度合作与广泛融合^①。因此，社会心理服务的高效运转，也必然有赖于多元主体的密切协作。构建良好的主体培育

体系，是提升社会心理服务和社会治理水平的基本前提和重要保障。

一、社会心理服务主体培育体系的内涵

社会心理服务是社会治理的重要内容，是在个体、组织、社会等层面，基于民众的心理需求，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、加强心理建设，提高个体心理健康素养、提升组织健康发展效能、推进国家治理体系和治理能力现代化^②。从社会治理角度看，以多元主体协作为核心的主体培育体系既是社会心理服务体系的基础要件，也是社会心理服务体系建设的核心路径。构建社会心理服务主体培育体系的目标在于提升多元

* 田浩，北京林业大学人文学院副教授；陈瑞蕊、李悦昕、刘嘉怡、胡奕欣，北京林业大学人文学院硕士研究生。

主体社会心理服务的意识和能力，建立多主体分工协作、共建共治共享的社会心理服务机制体制，为培育良好社会心态、提升社会治理水平、建设平安中国和健康中国提供有力支撑。

具体而言，社会心理服务的主体可以分为政府、社会、公众等方面，其中每个方面均包含人员和组织两个层面。从人的层面看，社会心理服务的主体包括各级政府工作人员、专业技术人员、公民等；从组织层面来看，社会心理服务的主体包括各级政府部门和营利及非营利性社会组织等。社会心理服务的各方主体既是参与者，也是决策者；既是服务者，也是受益者。在社会心理服务体系建设中，政府需要把握社会心理服务的方向和大局、整合各方资源、监督责任落实、防范风险偏差，起着统筹全局的作用。社会组织在社会心理服务体系建设中的专业支持作用不可或缺，是提供社会心理服务的重要支撑。而公民不仅是社会心理服务的接受者，也应该成为社会心理服务体系的建设者。社会心理服务主体培育体系的建设意在构建政府主导、社会协同、公众参与的工作格局，明确各主体的责任、权力、利益，协调构建各主体互动协作的渠道，让各主体共同参与决策与建设过程。

二、社会心理服务主体培育体系的现状与问题

社会心理服务提出以来，全国各地的试点地区已经开展了初步探索，取得了一些建设成果和工作经验；但当前的各项工作仍然窄化了社会心理服务的内涵，更多偏向心理健康服务而较少融入社会治理。从各主体角度看，各地政府尚未有效整合统筹各类资源，在社会心理服务体系建设中的领导作用有待加强，政府部门间协作体制仍不完善，政府工作人员普遍缺少社会心理服务理论知识和实践技能；社会非营利组织政策资金支持不足，缺乏认证监管体

制；营利组织缺乏专业指引和制度监管，逐利趋势明显；专业技术人员缺乏准入和评估制度，实践能力较为欠缺；公众的社会心理服务知识薄弱，参与社会心理服务建设意愿不强、渠道不多。与此同时，各主体之间的沟通渠道和协调机制尚未建立，高效运转的主体培育体系有待形成。

（一）政府职能发挥不够充分，工作人员服务意识和能力不足

政府作为强大的力量主体，应该有足够的行政力量、经济资源和组织手段来规范、完善相应的工作机制和标准，但当前政府对各类社会心理服务主体的权利、责任、规范等方面的界定比较模糊，并未形成相关完善的服务体系监督体制，同时统筹社会各方资源与力量方面仍有不足，因此社会心理服务也缺乏有效的保障机制和运行机制。

一是某些政府部门对社会心理服务认识存在偏差，集中表现为混淆社会心理服务与心理健康服务的概念。社会心理服务体系的根本目的是要服务于社会治理，这就意味着它与之前的心理健康服务体系存在本质区别。后者的根本目的是提高个体和群体的身心健康水平，而前者的目的在于加强和创新社会治理，侧重社会宏观层面的社会心态问题的解决；二是部分政府部门在开展社会心理服务时，局限于心理健康服务之中，组织政府工作人员、教师进行心理咨询师培训，但是仍然是以培育心理咨询专业人才为目的而非社会心理服务型人才。例如，学者在相关调研中发现^③，理念的偏差使政府部门所开展的心理服务的医疗化倾向明显，供给内容多围绕心理问题干预与转介、心理问题咨询与辅导、身心健康维护等方面，而关于各类关系调和、重大事项心理关注等情感支撑、情绪疏导、价值引领类的社区心理服务则较少涉及；三是政府工作人员的服务意识和服务能力不足。笔者在调研中发现，很多政府工

作人员缺乏社会心理引导、有效化解矛盾以及调动公众共同参与社会治理等方面的知识储备和技能训练,尤其是基层政府工作人员常常直接面向群众服务,其工作质量会直接影响社会心理服务的效果。

(二) 社会组织创新性不足,专业人才缺乏且能力不足

社会组织在社会心理服务体系中的作用体现为它在全社会治理过程中提供服务及产品的能力,以及由此而对社会作出贡献和形成社会影响力的程度^④。社会组织一般通过提供专业服务来参与社会心理体系建设,包括向政府和民众提供心理服务等,还可起到对专业人员的监督、培训作用,对行业的发展也有一定的引导作用。但是,当前社会组织的服务能力由于受到其自身规模与经济实力的限制,缺乏创新性。许多社会组织习惯于适应政府或主管部门所制定的发展理念和方向,而对社会治理全局和专业领域发展的创新贡献不足;习惯于按照政府的规定去安排内部的体制机制,而缺乏探索创新体制机制的主动性;习惯于按照常规的方式运行,而对服务方式的创新性探索不够。目前,社会组织总体上处于社会服务体系的边缘位置,只能发挥一些拾遗补缺的作用。在专业人员方面,我国的社会心理服务现状面临专业人员数量少,服务质量参差不齐、专业能力单一等问题。目前的专业人才队伍主要是从事心理健康服务的人员和社会工作者,如果紧紧依靠行业协会培训的力量来提供社会心理服务的人才,远远不能满足市场需求。同时,由于社会心理服务的对象是多样的,因此对从业人员素质要求更高。目前心理学的从业人员往往只具有心理健康服务的专业知识、技能和实践经验,欠缺社会治理方面的专业素质与能力。在行业监管方面,虽然我国出台了一系列对社会心理服务工作具有指导性的政策、相关法律和法规,但尚未根据社会心理服务的

特点制定相应的行业管理体系,故存在行业监管机制不健全,心理服务的标准不够明确、管理不够规范等问题。

(三) 公众参与意愿不强,参与渠道有限

理解的偏差造成宣传教育的偏差,而宣传教育的偏差又会导致公民参与意愿不强,最终导致社会心理服务工作受到很多限制。虽然目前我国的心理服务工作已经从心理健康服务扩展为社会心理服务,但社会各界甚至部分地方政府仍然混淆心理健康服务与社会心理服务,从而将心理服务工作仅仅局限于个体心理咨询、心理治疗、心理健康教育、心理危机预防。虽然公民有广泛而迫切的心理服务需求,但是由于受到当下的社会心理服务涉及内容有限、宣传教育偏差等因素,使得公民对社会心理服务的实际参与度不高。有学者在分析了对长三角地区大约1000名居民的调查结果后认为,公民治理所要求的现代公民治理意识与公民精神还有很远的距离^⑤。公众心理学知识的普遍缺乏,尤其对社会心理服务认识的缺乏,导致其基本处于被动地位,很少主动参与社会心理体系建设。而公众主体的缺位,客观上使得社会心理服务缺乏对公众心态和心理需求的整体认识,因而只能依据问卷调研或外部观察来确定和设计服务内容。此外,当前多数地区的社会心理服务并未融入民众的日常生活中,导致民众获取服务的易得性和便利性上存在不足,从而影响了民众参与热情。

(四) 主体间协作机制不健全

首先,各主体的力量不均衡,资源效用发挥不充分。从政府各部门的关系看,有学者调研发现,大部分地区的社会心理服务工作由卫生健康部门或政法部分主导,其中存在与其他部门衔接不够顺畅、难以有效协同的缺憾^⑥。从政府与社会的关系看,政府部门在社会心理服务工作中仍占据主要地位,但是并未充分调动起社会组织、

专家团队的力量，未能实现资源的有效整合与调配。各大高校、心理协会组织虽然拥有大量专业的人员，但是缺乏统一的领导，参与渠道受阻、工作上较为独立、散乱，未能充分发挥专业的力量。现有政策对于社会组织的服务主体地位认识不够，支持力度较弱，导致服务提供者无法提供持续、稳定的服务^⑦。

其次，沟通协作机制的欠缺阻碍了多主体协同效用的发挥。当前社会心理服务的显著特质之一是，卫生健康部门主导的社会心理服务偏向心理健康服务，而政法部门牵头主导的社会心理服务则偏向安全稳定工作。究其实质，政府各部门之间、政府与社会组织之间缺乏有效协同及统一行动应是最主要的原因，从而导致社会心理服务存在内容有偏差、管理碎片化的问题。同样，社会组织中心理学背景人员居多，与社会工作、社区工作人员缺乏横向联系，造成了社会心理服务偏向心理健康服务而缺乏社会治理意识的倾向。另外，作为社会心理服务的重要主体——公众的缺位造成了对于社会心态和心理需求多属外在描述而缺乏内在理解，因而社会心理服务的内容和形式与公众实际需求之间尚存在相当距离。

综上所述，当前社会心理服务体系建设最大的问题是协调和整合的问题，即如何推动政府相关部门的协调，如何进行各种资源的整合、信息的整合、人员的整合等问题。应当说，只有各方的工作形成合力，资源得到充分利用，才能真正推动社会心理服务体系建设的系统性发展。

三、加强社会心理服务主体培育体系建设的途径

社会心理服务是社会治理的重要组成部分，与此同时，社会治理的宏观背景也给社会心理服务主体培育体系建设指明了方向和方法。从社会治理角度看，社会心理服务主体培

育体系建设的方向在于加强组织和人才队伍建设，提高各主体服务的意识能力和规范性，建立和完善政府主导、社会协同、公众参与的多主体协作的机制体制。

（一）充分发挥政府职能，提高政府工作人员的服务能力

作为社会心理服务体系建设的主体，各级政府对其他主体起着方向引领和组织保障的作用。对于政府而言，需要有对社会心理服务体系的整体把握，明确各主体间的角色分工，统筹各主体间的工作安排。社会心理服务具有跨界协作的特点，需要整合多个政府部门、多种社会组织，同时发动公众积极参与。这需要政府博观约取，既要统筹安排，又要主次分明。

首先，政府各部门应相互协调一致。从目前社会心理服务试点情况看，由卫生健康委领导的社会心理服务偏向心理健康，而由政法委领导的社会心理服务则偏向安全稳定。显然，各部门不同角度的理解导致了步调不一的行动，作为领导者的政府部门需要统一认识；其次，政府部门需要引导以社会心理学等学科为核心的专业性社会组织开展研究，为社会心理服务提供多学科专业支持；第三，政府部门需要通过学校、社区等渠道广泛开展心理科普，为社会心理服务创造良好的群众基础。

政府工作人员的服务能力直接影响着公共服务水平。政府工作人员在各种政策制定、实施过程中的社会心理服务意识至关重要。各种政策的最终目标都是为人民服务，这就需要政策制定者了解、考虑广大人民群众的心理需求、心理反应。一方面，需要提高政府工作人员对社会心理服务的认同感和自豪感，以促进其积极参与，主动将相关理论知识融入政策制定和工作开展中；另一方面，需要细化政府工作人员社会心理服务意识评估考核办法，对相关岗位政府工作人员进行阶段性的绩效考核和

奖励。社会心理服务体系建设相关岗位的政府工作人员除了需要具备基础的政府工作人员知识技能,还需要掌握社会心理学等方面的知识和技能,拥有社会心理服务工作的意识和能力。此外,作为社会心理服务的重要提供者,良好的心理状态是政府工作人员的基本素质,也是政府工作人员切实履行职责,获得良好工作成效的内在要求。因此,政府工作人员自身的心理健康也十分重要。建议政府部门建立专门的政府工作人员心理健康服务体系,评估和维护政府工作人员的心理健康,以更好地服务于社会心理服务建设。

(二) 加强专业队伍建设,提高专业化水平

专业人员是社会心理服务中的中坚力量,加强专业队伍的建设,是提高社会心理服务能力的关键。社会心理服务的人才队伍建设可以从两方面开展。一方面,开展学历教育,培养心理学和社会工作的复合型人才。这需要推动高校等机构设置社会心理服务专业学历培养计划,完善理论与实践相结合的课程体系,培养专门从事社会心理服务的人才;另一方面,需要健全社会心理服务资格认证体系,可以当前的社会心理服务指导师为参考,形成一套专业且系统的培训体系。综上所述,社会心理服务的人才培养体系是以学历教育、社会化培训为主要形式,应充分调动行业协会的专业力量,整合教育部门、行业组织和社会力量,建立系统性人才培养体系。另外,需要规范和加强行业监管力度和督导机制,建立社会心理服务人员注册制度,对相关人员的知识、能力、伦理进行认证和监督,并定期进行考核。

(三) 开展科普性宣传教育,提高公众参与意愿

公众的参与意愿对社会心理服务工作的开展十分重要,而当前公众参与意愿不强在一定

程度上取决于其认知水平不足,对社会心理服务的内容较为陌生,公众对于如何参与、为何参与社会心理服务都存在一定的知识盲区。

首先,需要运用多种途径开展去污名化工作。对于心理健康、心理疾病的污名化认识,在一定程度上阻碍了人们寻求心理帮助的意识与行为。提高人们对心理健康的科学观念,加大宣传力度和拓展宣传手段,普及“全民健心”的理念,提高公民的认知水平,进一步提高公众的参与意识和参与动机。随着计算机科学的发展,人工智能、大数据等相关技术逐渐赋能到社会心理服务领域,“互联网+心理”成为新的社会心理服务平台。政府及相关部门可以与互联网企业开展合作,构建数字化社会心理服务平台,打造“求助—实时测评—分类干预”心理服务闭环,通过搭建线上、线下的服务平台,预防和削减社会公众不良心理状态,促进社会公众心理健康发展^⑧。

其次,需要建立多元化社会心态培育体系。推进社会心理服务体系建设的目标就是对良好社会心态的培育。社会心态培育的途径包括微观系统、中观系统、宏观系统。微观系统是个体直接接触到的环境,包括家庭、学校、工作单位等。微观系统中的社会心理服务可以提供专业咨询和辅导工作,缓解和舒缓个体心理问题;中观系统是两个或多个环境间的联系。在这一层面的社会心理服务可以具体表现为在学校开设家长课堂、在社区设立老年服务中心等;宏观系统是特定的文化、阶层等社会背景。在这一层面,需要注重加强弱势群体的社会心理服务工作。

(四) 构建多元主体的协作机制

新时代的社会治理需要改变单一主体治理模式,建立多元主体共建共治共享的社会治理格局。

首先,建设“社会治理共同体”需要充分调动每一个治理主体的参与热情,政府要从传

统的管理者向组织者和协调者的身份转变，集中力量做好制度保障和平台搭建等工作，激发各个治理主体的活力，进而形成社会治理合力；在社会资源统筹、基本公共服务购买等方面理顺各主体之间的关系，构建多主体联动机制，加强各主体之间的合作交流，化解各主体之间的矛盾冲突，在服务意识、能力、效果上推动多元主体共治，提高社会心理服务的社会化水平。

其次，政府应积极引导发挥社会和市场力量，实现资源互补和结构优化。在监管约束体制下，可以由社会组织和市场有偿提供一部分心理服务，通过社会公众和市场经济调节服务的供给格局，为社会成员提供优质且个性化的心理服务。政府可通过政策激励和资金扶持，引导社会组织和市场提供软硬件设施、心理咨询、心理健康教育、恢复性治疗服务等服务，充分调动社会力量从事社会心理服务工作的积极性，保证社会心理服务的多样性和服务的优质性。

最后，应注重培育相关机构及人员的责任意识和伦理意识，推动社会心理服务的法治化。社会心理服务的法治化不仅需要制定较为完备的法律体系，而且需要相关主体多方联动，建立完善责任追究制度。具体而言，应做好已有相关法律法规中涉及社会心理服务相关内容的衔接和统筹工作，加快制定社会心理服务专门法律法规，强化对社会心理服务体系建设和运行的有效监管，强化对突发事件中心理危机救助和干预的组织领导，以法律的形式明确社会心理服务体系建设的总体要求、基本原则、服务种类、服务网络、人才队伍、保障机制等^⑨。健全社会心理服务法律体系，培养社会心理服务行业组织与从业者的法治观念，推动形成良性社会心理服务法治化运行机制，才能为多元主体的成长和各主体的协作提供最根本的制度保障，进而落实一系列涉及主体权责边界的制度供给。

社会心理服务应紧跟“社会心理”动态，发挥多主体协作优势，及时提供有针对性的“服务”。例如在疫情常态化的背景下，社会心理服务如何助力疫情防控就是一个十分重要的问题。恐慌焦虑、悲观失望等社会心态失序是疫情常态化中较为突出的问题，因此疫情下社会心态的监控和调适显得尤为重要。开发社会心态监测系统，开展社会调查，关注重点人群的变化等都是疫情期间关注追踪社会心态的重要手段^⑩。在多次疫情严峻时期，政府统筹社会心态的监测追踪工作，及时利用媒体引导公众心态，联合社会组织建立专业化心理援助队伍，依托社区、线上平台等多渠道开展心理疏导工作，得到了民众的普遍认可和支持。疫情下的社会心理服务较好地体现了多主体协作的优势，也为更广泛的社会心理服务工作提供了有益的启示。

-
- ① 王名：《共建共治共享格局下多元主体的权利边界及公共性之源》，《国家治理》2019年第28期。
 - ② 陈雪峰、滕迪晴、陈晶等：《基础社会动机与社会心理服务体系建设》，《心理科学进展》2020年第1期。
 - ③ 刘冰：《社会治理视域下渭南市社区心理服务供给优化路径研究(硕士学位论文)》，《西北大学》2021年。
 - ④ 关信平：《当前我国增强社会组织活力的制度建构与社会政策分析》，《江苏社会科学》2014年第3期。
 - ⑤ 苗芃：《治理现代化视角下我国社会心理服务体系建设的路径创新》，《山东大学学报》(哲学社会科学版)2021年第6期。
 - ⑥ 金超然、席小华：《群体社会心理服务体系建设的思考与探索》，《社会治理》2022年第4期。
 - ⑦ 梁莹：《公民治理意识、公民精神与草根社区自治组织的成长》，《社会科学研究》2012年第2期。
 - ⑧ 荆秋慧：《社会心理服务建设要变被动为主动》，《人民论坛》2020年第24期。
 - ⑨ 马俊军、王贞贞：《重大公共卫生事件中社会心理服务能力研究》，《中国公共卫生管理》2021年第5期。
 - ⑩ 张建荣、左新亚：《重大疫情防控下社会心理服务体系优化策略研究》，《社科纵横》2020年第5期。

(责任编辑：杨婷)