

城乡社区社会心理服务体系与保障机制构建

杨积堂 李新娥 李斌 任艳莉*

【摘要】 社会心理服务体系建设是打造共建共治共享的社会治理格局的关键一环。加强社会心理服务体系建设，健全社会心理服务体系和危机干预机制是中国特色社会主义治理体系建设顶层设计中的重要内容。社区是社会心理服务体系的前端载体，社区心理健康服务体系的构建对于协调社区人际关系，增加居民幸福感，维护社会和谐稳定有重要意义。本文对我国当前城乡社区心理服务体系的建设现状进行梳理，总结现有城乡社区心理服务体系建设中的成功经验和典型做法，探究城乡社区心理服务体系建设中存在的问题和短板，并就城乡社区心理服务体系和保障机制构建进行了初步研究和阐释。

【关键词】 城乡社区 社会心理 心理服务体系

DOI:10.16775/j.cnki.10-1285/d.2022.06.002

一、城乡社区社会心理服务体系建设研究现状

当前，我国社区居民对心理服务的需求比较强烈，社区心理服务已逐步展开，学界对于社区心理服务的研究已经取得比较大的成效。学者刘雪明、王秋波、冉文伟、王雪辉等在构建“失独家庭”社会支持体系的研究中，指出依托社区提供心理支持服务是其中的重要环节。王秋波在研究中指出，“对‘失独家庭’的社会支持，也应该从正式社会支持和非正式社会支持两个层面进行谋划和推进，构筑起较为完善的、安全的维护‘失独家庭’身心健康的社会支持体系”^①。学者张斌、姚鲲鹏、张庭辉、何华敏等对于不

同地区社区心理健康服务的现状和体系构建进行了研究和探索。张斌、杨凤池通过对北京城市居民社区心理健康服务需求及满意度调查，得出结论认为“城市居民对社区心理健康服务工作需求强烈，但服务成效不佳”^②。学者傅宏、王培培、陈玉明、王慧子、王小凤等对于老年人心理健康服务的现状、模式和体系构建进行了研究，指出了老龄化社会心理服务需要社区支持，强调“老年人社区心理健康服务模式的顺利开展需要一定的手段和措施来保障，主要包括技术、反馈控制、人员、资金、物资、政策、制度等方面”^③。吴恒仲、丁海燕、朱冬梅、刘鹏程、孙丽娟等对于流动儿童、失独老人等特殊群体的心理问题和社会支持体系构建进行了探

* 杨积堂，北京联合大学城乡基层治理研究院院长、教授；李新娥，北京联合大学管理学院副教授；李斌，北京联合大学政治文明建设研究基地教授；任艳莉，北京联合大学图书馆馆员。本文为国家社科基金重大委托项目“国家治理现代化背景下的社会心理体系建设研究”（19@ZH050）子课题“城乡社区社会心理服务体系建设研究”阶段性成果。

索研究,指出了社区层面心理健康教育的重要性。杨凤池、孙娜云、何慕清、林美凤等对于我国社区心理卫生的服务模式进行了研究和探讨。何华敏、徐砺等对于我国社区心理健康服务体系的构建进行了研究,对于社区发展心理健康服务提供理论指导和实践建议,提出“社区心理健康服务体系的构建需要在社会治理思想指引下,建立以基层党组织建设为统揽、以政府治理为主导、以居民需求为导向的路径机理”^④。王莉、冯墨女等在中小学心理健康教育研究中强调了社区的作用。王本法、沈红艳、安媛媛、郝树臣、高新义等对于社区心理干预的作用和体系构建进行了研究,提出“通过社区心理危机干预的预防机制和“预警”机制的作用仍然不能解决的心理问题以及突发性的应急事件,最终可能演变为心理危机,这时就需要社区心理危机干预的干预机制来化解和减少心理危机,最大限度地降低心理危机的危害和可能给人们带来的心理创伤,并尽可能避免让心理危机事件演变为恶性事件或群体事件而危害社会的安定与和谐”^⑤。

总体而言,我国有关社区心理服务体系建设的研 究还处于起步阶段,理论研究和平台建设尚未全面展开,从此前的研究文献来看,城乡社区社会心理服务体系研究,主要呈现如下特征:(一)研究方向层面:关于社区心理服务体系的研究主要集中在社区心理服务体系的定位、对策探讨等领域,理论体系还不够系统深入,实践方面还没有建成资源共享平台和科学的流程。(二)研究内容层面:已有研究主要集中在老龄人口、失独家庭等特殊群体的社区心理服务支持研究,社区心理服务体系构建的探索研究以及社区心理健康教育等方面的研究,但是围绕社区心理服务体系的系统性研究尚不充分。(三)研究趋势层面:随着大数据技术的发展,对于居民的心理健康信息的管理将进一步完善,从而实现精准心理服务成为可能,但是相关研究还比较少见。

二、我国城乡社区社会心理服务体系的建设现状和问题

(一)城乡社区心理服务体系建设的现状。

党的十九大报告中明确指出,要“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”。2018年12月4日,国家卫健委、中央政法委、中宣部等十部委联合下发了《关于印发全国社会心理服务体系建设的试点工作方案的通知》,要求到2021年底,试点地区逐步建立健全社会心理服务体系。要求各省、自治区至少选择1个设区市,各直辖市以城区为基础,尽可能覆盖区县对全国社会心理服务体系建设的试点进行申报并提交实施方案。之后,以试点地区为代表的各城乡,将社会心理服务体系建设的试点作为抓手,展开城乡社区社会心理服务体系建设的探索实践。2019年,国家卫生健康委办公厅继续出台了《关于印发全国社会心理服务体系建设的试点地区名单及2019年重点工作任务的通知》,强调“搭建基层社会心理服务平台。试点地区依托基层综治中心或城乡社区综合服务设施等,在村(社区)建立心理咨询室或社会工作室;2019年底,以村(社区)为单位,建成率达20%以上。”2020年,国家卫生健康委办公厅、中央政法委员会办公厅、教育部办公厅、公安部办公厅、民政部办公厅、司法部办公厅、财政部办公厅、国家信访局办公室、中国残联办公厅继续联合下发《关于印发全国社会心理服务体系建设的试点2020年重点工作任务及增设试点的通知(国卫办疾控函〔2020〕336号)》,进一步部署“继续搭建基层社会心理服务平台。试点地区依托基层综治中心或城乡社区综合服务设施等,在村(社区)建立心理咨询室或社会工作室;2020年底,以村(社区)为单位,建成率达50%以上。”并强调完善严重精神障碍患者服务机制,“居家患者社区康复参与率达到50%。”2021年《关于印发全国社会心理服务体系建设的试点

2021年重点工作任务的通知（国卫办疾控函〔2021〕125）》中，继续强调“搭建基层社会心理服务平台。试点地区依托基层综治中心或城乡社区综合服务设施等，在村（社区）建立心理咨询室或社会工作室；2021年底前，以村（社区）为单位，建成率达80%以上。”

经过几年的试点推动，城乡社区心理服务体系形成了一些典型经验，在健心场所建设、面向社区人群的心理知识普及、社区心理辅导与咨询、心理健康普查和危机预警等方面，都取得了积极成效。如浙江省嘉兴市推出“嘉心在线”公益互动心理服务平台，将“健心客厅”嵌入城乡图书馆，让群众更加方便地接受“面对面”心理服务；河南省驻马店市以“六进”“六服务”“六严控”“六结合”为抓手，将心理服务融入基层治理，推动形成理性平和的社会心态，有效化解社会矛盾；湖北省武汉市建立健全多部门心理服务合作机制，建立“三专”（专班、专员、专干）心理服务体系，实施“五社一心”服务项目，整合各方力量开展疫情心理危机干预工作，加强心理热线及线上平台服务，推进心理健康和精神卫生服务进社区；安徽省合肥市方兴社区服务中心引进“爱和科学暖心屋”心理公益服务项目；浙江省杭州市拱墅区建造全国首家心理服务体验馆——“爱心科技体验馆”，还推出“心灵之旅地图”，将社会心理服务与拱墅区社会文化有机融合；福建省厦门市社工服务中心创新推出社工危机干预项目，通过“社会工作+”模式，建立协同转介对接机制，开展心理咨询治疗、情绪疏导、危机调试、资源链接等社会工作服务活动；江西省赣州市县、乡、村三级综治中心均设立“心防”工作区，组织基层综治网格员做好社会心理相关信息采集、重点人员摸排建档、矛盾纠纷排查化解等工作。同时，100%乡镇中心卫生院、社区卫生服务中心设立规范化心理咨询室并配备专（兼）职精神卫生医生，在看守所、强制戒毒所、社区矫正监管中心等

普遍设立心理服务机构并配备专业人员，实现社会心理服务“全覆盖”。

（二）城乡社区心理服务体系建设中存在的问题。城乡社区心理服务体系建设是一个系统工程，既存在理念上、观念上的认识问题，也存在硬件上和软件上的基础投入问题。尤其是随着基层社会矛盾多元化，社会心理问题更加复杂，社区文化共同体还没有完全形成，当前很多在单位和各种社会场景中积累的消极社会心态、各种社会心理问题很容易在社区生活场景中集中呈现出来，给社区治理带来极大的压力和冲击。根据调研情况来看，除了上述总体问题之外，我国城乡社区心理服务体系建设中还存在如下问题：

1. 社区心理服务场地及设施建设滞后。笔者在社区调研中发现，农村社区绝大多数还没有社区心理服务场所，更没有相关配套设施。即使在城市社区，有的社区心理服务场所，也是空有一个牌子，缺少标准化、规范化的场景建设。甚至有的社区，一个小屋同时挂着若干块功能的牌子，基本上不能满足社区社会心理服务的特殊要求。

2. 社区社会心理服务对象单一。目前，社区心理服务重点关注的是有问题的特殊人群，缺乏社区社会心理服务的整体观。尤其是在社区社会心理健康教育、社区心理健康筛查、社区社会心理预警、社会心理疏导等服务方面，还比较欠缺。加之严重缺乏专业性社区社会心理服务人员 and 相应社会组织的支持，导致很难满足目前社区社会心理服务的需求。

3. 服务形式和内容不够丰富。目前，社区社会心理服务主要以心理咨询和辅导、心理健康知识宣传等方式为主，服务内容和形式上缺乏系统性、深入性、创新性。

4. 政府政策和资金支持力度不够。虽然国家有关部门在推动社会心理服务方面，进行了多年的试点推广工作，但是，在各级政府的整体落地政策中，有关社区心理健康服务的规定

还只停留在表层上,缺乏强有力的、可操作制度设计和制度保证,也缺乏在立法层面的强制性规范。在资金保障上,社区层面没有相应的社区社会心理服务的资金保障,深入开展社区心理服务工作还缺乏购买社会组织服务的经费配套,这成为大多数地区制约社区社会心理服务发展的根本因素。

5. 社区社会心理服务社会组织的培育孵化不够。社区社会心理服务工作,不同于其他社区服务工作,其专业性、隐私性、公共性的特征共存,一般的社区社会工作者难以胜任。同时,专业性心理服务组织,也没有足够的时间和精力,投身到社区社会心理服务工作中来,这就给社区心理服务的开展造成了专业机构和专业人才缺乏的双重困境。目前,社区社会组织虽然众多,但是,大多都是娱乐性、文化性社区社会组织,社区社会心理服务组织还十分缺乏,在培育和孵化方面还很欠缺。

三、城乡社区社会心理服务体系构建

城乡社区是社会治理的最基本单元,社区也是社会心理问题更为突出场域,社区社会心理服务体系构建是社区治理的重要内容。因此,基层社会心理服务体系建设,就不能停留在试点的层面,更需要把基础社会心理服务体系建设纳入到基层社会治理的整个体系之中,形成更加完善的城乡基层治理体系。在社区构建由心理服务资质的专业人员面向社区成员开展的心理健康评估、教育、咨询和干预等服务,培养人的健康心理,以达到预防身心障碍的目的;通过社区心理服务体系构建,促进儿童青少年的正常发展,培养健全人格;保持成年人的正常发展;关爱老年人的生活;预防各种心理障碍,如精神病、心身疾病、神经症、病态人格、精神发育迟滞等;消除心理压力和各种不良心理状态。同时,通过关注社区中的人,关注社区,也关注二者的交互作用,激起

人和社区的正向力量和主动性,计划和促进二者的交互作用,来提高人、社区的生活质量,进而提升整个社会的生活状态。

(一) 建立城乡社区居民心理问题预警机制。城乡社区居民心理问题预警机制是城乡社区居民心理问题治理的第一道防线,是构建和谐的城乡社区生态环境的重要组成部分。预警机制的构建可以促使城乡社区居民心理问题的治理在前端进行大量的化解,而且就心理疾病本身,在初显端倪的时候进行治疗会更加容易。心理问题预警机制是预防心理疾病的重要一环,预警机制可以通过量化的方式将诸多因素和指标固定下来,使得当出现超过标准或预警线的情形时能够更加准确地进行干预。同时,预警机制可以将城乡社区居民问题更加精准地分类治理,保障治理的准确性和精细化。

城乡社区居民心理问题预警机制也应当参照预防干预理论分为初级预警、次级预警和三级预警三个阶段。(1) 初级预警,即居民的心理问题刚产生时,或者是在具有产生心理问题的倾向就进行适当的干预。(2) 次级预警,即居民心理已显示出明显的问题但其行为并无过激时予以的干预。(3) 三级预警,即居民心理问题导致行为出现不正常但没有产生不良后果时进行的干预。街道、社区作为基层的基本单元,应当负责心理预警监测机制的构建和实施,定期组织对辖区内居民心理健康进行筛查评估,建立社会心理服务健康档案,开展社会心态预警预测,及时发现和掌握有心理问题的高危人群及突发事件的苗头。组织心理服务工作者、社会工作者、网格管理员、人民调解员、志愿者等,及时疏导化解各类心理问题,帮助具有心理问题的居民走出心理的屏障。

(二) 建立城乡社区居民社会心态干预机制。党的十九届四中全会审议通过的《中共中央关于坚持和完善中国特色社会主义制度、推进国家治理体系和治理能力现代化若干重大问题的决定》指出,要“健全社会心理服务体系和危机干

预机制，完善社会矛盾纠纷多元预防调处化解综合机制，努力将矛盾化解在基层”。城乡社区居民社会心态干预机制，是化解社会矛盾、建设健康中国的现实需要。城乡社区居民社会心态干预机制的构建，需要多元力量的协同，需整合政府有关部门、事业单位（如医院、高校和研究机构等）、民间组织（如基金会、心理危机干预中心等）和志愿者等各方资源，将民间组织纳入社会服务机构管理范围，并予以适当补贴，使得其在日常支出方面有所保障。城乡社区居民社会心态干预机制的构建，还需要畅通各方协作机制和沟通机制，分工合作，相互联动，形成统一、协调、高效的社会心态干预组织网络体系。这个组织网络体系可以借助互联网信息技术去实现，通过搭建社会心态干预工作平台，从而形成一张覆盖街道、社区的心态干预工作网络，构建街道、社区、门楼的联动干预体系；加快街道、社区心理咨询室、健康活动室、心理宣泄室、心理测评工具、情绪疏通工具等基础设施建设，满足多元心理健康服务需求；建立24小时心理咨询服务热线，实现心态干预的街道、社区全覆盖，积极开展心理疏导和危机干预，及时发现和化解基层社会心理危机。通过不断加强对公众心态干预常识的宣传教育，向公众普及心理健康知识、防范灾难常识与心理危机干预知识。对特定群体如学生、警察、消防应急、医务工作者、公共交通司乘人员等心理健康卫生的公益宣教应制度化、常态化，在应对突发公共卫生事件的应急预案演练中加入心态干预内容，提高公众对心理危机的自我调节和自我应对能力。

（三）建立城乡社区心理服务信息网络平台。信息化的广泛应用使得传统的心理服务网络的搭建有了更加精准、快捷且可复制的路径。“大数据+互联网”可以更加高效地实现城乡社区心理服务的能动性和效率，减少人力成本，从而实现精准化、精细化。通过搭建心理服务信息网络平台，能够实现线上心理咨询、心理沟通、心理治疗。同时，信息网络的隐秘

性使得具有心理问题的城乡居民可以在私密的空间中主动寻求心理服务，其隐私能得到更好地保护。由于无需到特定门店接受心理服务，服务的灵活性得到大大提高。

有研究表明，深夜时人们的负面心理情绪普遍高于白天。在深夜人们思维更加感性，容易出现焦虑、低落等情况，但深夜外出咨询显然不符合多数人的习惯，且并不方便。但通过心理服务信息网络平台的构建，可以解决城乡居民在深夜面临负面情绪，意图寻求帮助却无人可找的难题。互联网科技对心理服务是极大的助力，通过对心理服务全面数字化的改造，通过大数据、在线平台和远程服务的形式，实现线上线下心理服务体系的一体化闭环，将帮助更多的城乡居民获得更便捷、更高效、更专业的心理服务。城乡社区心理服务信息网络平台的构建有利于心理服务的标准化和专科化发展，通过辅以数字化系统、数据积累和培训体系，可以极大地扩宽服务范围和响应速度，从而能贯穿2C端（面向社区居民）及2B端（面向社区和社会组织），面向全社会提供完善的体系化的心理健康服务。现阶段，城乡社区心理服务应当加大技术研发投入，深入布局数字技术、人工智能和互联网+心理服务体系创新模式。以科技赋能心理健康领域，推进心理服务社会化普及，以标准化和专科化为驱动，构建纵深全谱系解决方案，推进心理服务行业的新发展。

（四）建立健全城乡社区心理服务站点。为加强社会心理服务体系建设，培育自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态，北京市按照“一基地+多中心+广站点”的布局模式，持续推进建立市、区、街道（乡镇）、社区（村）四级社会心理服务平台。自2019年开始，每年都将新建基层社会心理服务站点纳入市政府重要民生实事任务予以推进。2020年初，北京新建的50家社会心理服务站点被列入重点民生实事项目。截至目前实际完成新建站点61家，超额完

成了心理服务站点的布局。社区心理服务站点的称谓很有创意且很亲民,有心聊氧吧、心憩小吧、心释小吧、心灵港湾、心理综合接待室等功能区,可以满足不同居民的心理服务需求。社区居民既可以来这里释放压力,也可以与国家级心理咨询师面对面倾诉自己的心声,排解痛苦与委屈。正如社区工作人员所说,社区问题就是人的问题。了解深藏在他们心底的声音,有助于从根本上解决家庭矛盾、邻里纠纷。根据北京市委社会工委市民政局召开的2022年全市社会心理服务站点建设动员部署会上的消息,预计到2022年底,全市16个区级社会心理服务指导中心将全部建成并投入使用,350个以上的社会心理服务站点将同步运行,服务全市7000余个社区(村),实现社会心理服务街乡覆盖率100%,初步形成具有首都特色的社会心理服务“北京模式”。但需要注意的是,现在社区心理服务站并未实现大规模的全国普及,偏远地区、乡镇地区及欠发达地区基本上没有心理服务站。因此,在进一步加强街道、社区心理服务站建设的同时,也应当加强关注偏远、乡镇等地区建设心理服务站困难的问题,通过顶层设计和基层帮扶,加快推进心理服务站的普及性和规模性。

(五) 构建城乡社区心理服务人才队伍体系。城乡社区心理服务人才队伍体系的构建,要立足于社会心理服务体系建设的整体需要,以确保城乡社区心理服务站各项工作良性运转为目标,组建一支结构合理、职责明确、训练有素、爱岗敬业的社会心理服务队伍。首先,要加强系统性、专业性的人才队伍培训,丰富心理服务人才培训模式,构建涵盖示范教学、面授研讨、网络学习、成长小组、实践任务指导、平台与工具支持等多种形式的人才培训机制;其次,要注重构建社区心理服务人才的遴选机制、人才培养与激励机制、社会心理服务机构扶植机制等,以规范社区社会心理服务人才队伍的遴选、培养和扶持。此前,北京市委社会工委、市民政局颁发了

《社会心理指导人才培训纲要》,作为规范北京市社会领域心理人才培训依据,探索社会工作者向心理服务专业化发展道路,根据纲要要求,到2023年初步完成社会领域心理服务人才培训、管理、评价和督導體系,以及社区准入和岗位管理制度,形成优胜劣汰的良性运行机制,确保基层第一线人才适岗尽用,形成具有首都特色的“北京模式”。根据北京市民政局公布的消息,北京市准备三年培养5000名社会心理指导人才,建立高素质心理服务专业人才队伍。从北京的模式可以看出,心理服务人才的培养是城乡社区心理服务体系构建的重中之重。没有专业性人才队伍的支撑,城乡社区心理服务体系的构建就会失去动力。在城乡社区心理服务队伍的构建上,除出台相关政策、法规以及落实社区心理服务人才考核标准外,还应当重点关注社区心理服务人才的待遇保障问题和持续性教育问题。

四、城乡社区心理服务保障机制构建

城乡基层社会治理是一项系统工程,社区心理服务体系构建是基层社会治理的重要环节。因此,城乡社区心理服务体系构建不是孤立的,必须依托强有力的保障机制,才能确保社区心理服务体系的有效运行和良性发展。构建强有力的城乡社会心理服务保障机制,应该着力强化如下五个方面。

(一) 强化城乡社区心理服务的党建引领机制。党的十九大制定了加强和完善社会治理的宏观战略,并将党的领导(党委领导)作为社会治理的首要制度要求,明确了党在社会治理中的领导核心作用。社会心理服务体系构建是打造共建共治共享的社会治理格局的关键一环,发挥好党建引领作用尤为重要。首先,强化党建在城乡社区心理服务中的价值引领和组织协调。要加强在城乡社区心理服务机构中党的基层组织建设,发挥基层党组织在社区心理服务中的战斗堡垒和党员的先锋模范作用,通过社会心理服务,在基层

社会治理发挥价值引领和行动倡导功能,并通过党建协调委员会等机制,推动社区资源整合,做好利益协调和组织协调;其次,推动基层党组织建设与城乡社区心理服务耦合互动。由于社会治理结构的空间拓展和开放性日愈突出,基层党建要实现“引领”,需要将党建“嵌入”到不断拓展的城乡社区心理服务结构中,形成一个“双向互动”的结构。“嵌入性”的自觉,反映了党组织“实事求是”地充分考虑社会环境因素对组织运行逻辑和发展态势的植入性影响,通过将党组织建设过程、制度规则和目标融嵌于整体城乡社区心理服务的社会结构和社会行动中,使党组织和党建目标主动回应社会结构性变化,在互动发展中植入自己的核心影响。同时充分发挥对社会力量的党建引领作用,引导许多社区主动向社会力量借“智力”、拓“空间”,将“外力”变为推动城乡社区心理服务的动力。

(二) 强化城乡社区心理服务社会组织孵化机制。城乡社区心理服务需要坚持“引导+孵化”,培育社区心理服务社会组织。加强城乡社区心理服务社会组织培育孵化体系协同机制建设,强化顶层设计,突出系统化管理,建立市、区、街道(乡镇)社会心理服务组织培育协同机制,通过信息化平台把全市社会组织资源整合调动起来,打破层级和行业界限,形成系统科学的管理体系,实现全市各级各类社会组织培育孵化机构上下联动、横向联合、一体化发展。第一,建立社会组织资源配置平台统一服务体系。将社会组织的资源和需求聚集到资源配置平台上进行统一配置,以满足各类社会组织的需求。同时,提供网上资源交换支持、信用查询、第三方公证等服务。各级各类培育孵化机构要参与平台运营管理,按照社会组织需求,组成服务资源联合体提供线下对接服务,形成全市统一的公益市场化服务体系;第二,建立联席会议制度,形成培育孵化治理体系。建立市、区、街道(乡镇)培育孵化机构联席会议制度,建立政策规范、信息发布、

服务流程、管理标准等工作机制和制度规范,形成全市统一的社会组织培育孵化治理体系;第三,建立相互转介服务机制,提升精准服务能力。根据不同社会组织的专业性服务需求,可由首接服务机构推荐到相应层级、最适合的培育孵化机构,以提升服务的精准性和资源对接的有效性;第四,加强行政指导和契约化管理,促进协同发展。对于上下统一的服务项目,要加强上一级对下一级的指导和管理,确保培育孵化工作的规范性和统一性;全市社会组织培育孵化机构之间,可通过契约化方式形成合作协同共同体,打破层级界限,实现合作共赢,协同发展。

(三) 完善城乡社区心理服务政府购买服务机制。城乡社区心理卫生服务的发展需要政府不断落实专项投入,提供人力、财力、物力等方面必要的保证,为心理卫生服务工作奠定良好的基础。需要将社区心理卫生服务工作纳入公共卫生体系,纳入各级政府经济社会发展与疾病控制规划中。政府除了加强社区心理服务站、建设标准化的社区健心中心和社区健身房等硬件设施的投入外,在实施过程中,还需要建立和完善社会心理服务的政府购买服务机制,推动形成政府主导,多部门合作,社会团体共同参与的社区社会心理服务供给机制。一方面,要将政府购买服务的经费投入纳入社会治理经费的预算;另一方面,应该建立广泛的政府购买社区心理服务的项目清单。这样有利于通过政府购买服务,让更多的专业社会心理服务机构和组织,投入到社区心理服务中来,缓解社区心理服务人员不足、专业性不强等困境。在服务对象的购买方面,既要重视专业心理咨询师、精神科医生的服务采购,也要重视心理服务社工的采购,另外,既要重视社区心理服务的采购,也不能忽视对专业社会心理评估、社会心理服务培训等服务方面的采购,从而形成完善的社区社会心理政府采购机制。

(四) 强化城乡社区心理服务培训教育机

制。我国开展城乡社区心理健康服务是大势所趋,为了更好地开展社区心理服务,需要在学习借鉴先进经验的基础上,建立完善的城乡社区心理服务培训教育机制。鉴于社区心理服务从业人员专业化不足的问题,社区心理服务的人员培训教育工作,是保证社区心理服务顺利进行的基础。社区社会心理服务的重点是关注正常人群提高他们的心理健康水平。社区社会心理服务的关注点是预防,而非治疗,因此城乡社区心理服务的宗旨也要以“预防为主”,据此开展社区心理服务。社区心理服务人员需要拥有丰富的实践经验,要借鉴国外在资格认证管理方面的经验,严格要求定期培训和继续教育,保证资格认证定期更新,并不断培养新的专业化人员;在培训课程方面,制定出适合社区心理服务的独特课程体系,以满足社区心理服务工作的需要。例如根据社区心理服务人员的工作特点,需要提供社会心理学、危机干预理论、社区心理学、团体辅导理论、心理测量学、现代心理治疗技术等方面的课程。这些课程最终要形成系统性的标准,以便对社区社会心理服务人员的培训工作提供理论性的指导。

(五) 完善城乡社区心理服务监督考核机制。为了保障城乡社区社会心理服务体系运行良好,服务有效,需要健全科学的社区社会心理服务考核激励机制。建立合理的城乡社区心理服务的日常检查和专项检查机制,日常检查是对各社区城乡社区心理服务相关工作运行情况以及各级模拟测评、暗访反馈问题进行追踪和监督,及时掌握阶段性的成效和存在的问题,加强动态管理,并以此作为全年考核的重要依据。专项检查包括:第一,城乡社区心理服务责任制落实到位,组织机构健全,场地建设规范,工作职责明确,服务工作到位;城乡社区心理服务建设工作扎实开展,做到人员落实、设备完善、制度健全;第二,及时排查重大事件、民间纠纷和不安定心理因素,妥善处理各类纠纷,解决心理问题隐患,建立群体性

心理问题预警机制。积极配合上级部门做好群众反映的各类心理问题调处工作,对可能引发集体心理稳定的信息能快速准确报送街道信访办,并组织力量有效控制。与此同时,需要建立社会力量参与社区心理服务的激励机制,通过构建合理的激励政策,激励专业心理服务机构、社会心理社会组织、社会工作者、社区志愿者、社会慈善资源等积极参加社区社会心理服务,并形成有效的联动机制,完善政府购买服务的考核评价的科学性,严格控制考核总量和频次,并根据考核评价结果,对参与城乡社区心理服务的社会力量进行激励。

加强城乡社区心理服务体系和保障机制,是加强基层社会治理体系和治理能力现代化的应有之义。近年来,我国无论社会心理服务试点工作,还是社会心理的理论研究,都取得了长足进步。但是,随着新时代社会结构、社会矛盾出现的新情况,对城乡社区社会心理服务,也提出了很多迫切的新期待和新要求,本文在社会心理服务试点工作和有关学者研究的基础上,对于社区社会心理服务体系和保障机制,进行了初步的梳理和探讨,未来还需要大量的实地调研,进行更深层次的研究,不断探索健全具有中国特色、符合基层实际需要的社区社会心理服务体系和保障机制的制度设计和理论构建。

- ① 王秋波:《我国构建“失独家庭”社会支持体系研究》,《理论学刊》2015年第4期。
- ② 张斌,杨凤池:《北京城市居民社区心理健康服务需求及满意度调查》,《中国全科医学》2016年第7期。
- ③ 陈玉明,庄晓伟,李霞:《上海市老年人社区心理健康服务模式》,《中国老年学杂志》2014年第5期。
- ④ 徐砺,李禄俊:《社会治理视野下社区心理健康服务体系的构建路径研究》,《绵阳师范学院学报》2019年第3期。
- ⑤ 王本法,乔福强:《社区心理危机干预体系的理论构建——基于和谐社会建设的视域》,《南京师大学报(社会科学版)》2015年第6期。

(责任编辑:杨婷)