

# 群体社会心理服务体系建设的思考与探索

金超然 席小华\*

**【摘要】**群体社会心理服务体系是一种“社会治理机制”，也是一种“社会服务体系”。构建多元参与、精准支持、均衡发展、重点突出的群体社会心理服务体系，应当从主体、客体和介体三个方面着手。现阶段，我国群体社会心理服务体系建设还面临制度性困境、资源性困境和专业性困境，建议完善顶层设计、丰富服务内容、推进人才培养、提升组织能力，促进群体社会心理服务体系的完善与发展。

**【关键词】** 群体社会心理服务体系 社会治理机制 社会服务体系

DOI:10.16775/j.cnki.10-1285/d.2022.04.005

## 一、群体社会心理服务体系的内涵

借助卢俊、陈宇舟（2019）在研究中对于社会心理服务体系的定义，本文中群体社会心理服务体系定义为特定组织机构与社会力量为解决特定群体和整个群体的社会心理问题，培育自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态，针对整个群体或有特殊需要的群体进行的有计划的社会心理监测、引导、问题化解和危机应对等干预活动的一种社会治理机制。具体来说，可以从“社会治理机制”和“社会服务体系”两个角度出发分析群体社会心理服务体系的内涵。

### （一）群体社会心理服务体系是一种“社会治理机制”

党的十九大报告明确指出：社会心理服务体系是社会治理“四大体系”之一<sup>①</sup>（“四大体系”包括公共安全体系、社会治安防控体系、社会心理服务体系、社区治理体系）。作为社会心理服务体系重要组成部分的群体社会心理服务体系，也应当是一种“社会治理机制”。这就意味着，群体社会心理服务体系在建设和执行的过程中，除了要考虑到满足群体的需求之外，还应当考虑到满足社会治理的需求，考虑到促进社会和谐发展的需求。尤其是在对有特殊需要的群体开展的群体社会心理服务中，要

\* 金超然，首都师范大学北京青少年社会工作研究院研究部主任；席小华，首都师范大学教授，首都师范大学北京青少年社会工作研究院执行院长。本文系国家社会科学基金重大委托项目“国家治理现代化背景下的社会心理服务体系研究”（批准号：19@ZH050）阶段性成果。

特别注重其作为社会治理体系的建设目标。

## （二）群体社会心理服务体系是一种“社会服务体系”

顾名思义，群体社会心理服务体系是一种“社会服务体系”，因此，其不仅应当符合作为一种社会心理服务的各项要求，还应当满足作为一种“服务体系”的各项要求。参考《社会服务组织规范建设标准》中对于服务体系建设的的要求，群体社会服务体系应当包括服务基础体系、服务提供体系和服务保障体系。其中服务基础体系包括群体社会心理服务体系的基本概念，如信念、伦理等，服务提供体系则主要聚焦具体的服务内容、途径和方法，服务保障体系则包括资金保障、人力保障、制度保障等内容。

## 二、群体社会心理服务体系建设的目标与理论框架

### （一）构建多元参与、精准支持、均衡发展、重点突出的群体社会心理服务体系

多元参与是近年来公认的构建服务体系的关键要素。在群体社会心理服务体系建设中，不论是从服务对象的需求考虑，还是从服务体系建设的需要考虑，都应将“多元参与”作为构建群体社会心理服务体系的重要目标。从服务对象的需求来看，群体社会心理服务体系的服务对象几乎是所有社会群众，因此，其需求毋庸置疑是多样的，自然也就需要多元主体参与的社会心理服务体系来予以回应。从服务体系建设的需要来看，作为一个“体系”，群体社会心理服务体系至少应当包括服务基础体系、服务提供体系和服务保障体系，专业社会服务人员作为服务提供的最核心力量是毋庸置疑的，但是其多数集中在服务提供体系之中，因此，还需要多元的服务提供主体，参与到服务基础体系和服务保障体系的构建之中，以促

进群体社会心理服务体系的持续、稳定发展。

群体社会心理服务体系中不同群体的需求具有较大的差异性，因而应当按照服务对象的不同需要，对服务对象进行分类，并建立针对不同类别人群的群体社会心理服务体系，如青少年社会心理服务体系、老年社会心理服务体系、低收入群体社会心理服务体系等，为不同群体提供精准的社会心理服务。

均衡发展 and 重点突出看似矛盾但实则又浑然一体，其实质上是发展重点的不同面向。均衡发展意味着，在群体社会心理服务体系发展的过程中，应当注重不同群体间的均衡，也就是说，服务本身应当覆盖不同的人群，甚至是，人们应当存在于不同的群体社会心理服务体系之中，如一名在校女生，其可能同时存在于女性社会心理服务体系 and 青少年社会心理服务体系之中，在多重覆盖之下，个人的需求能够通过针对不同需要的集中服务得到满足。而重点突出，是指在不同的群体之中，服务内容的重点应当有所突出。

### （二）群体社会心理服务体系建设的理论框架

群体社会心理服务体系从本质上来说，是从社会心理的角度对群体进行支持的一套社会服务体系，因此，可以借助社会支持体系的一般框架来分析群体社会心理服务体系的建构问题。

借助社会支持理论，群体社会心理服务体系的基本构成要素应当包括社会支持的主体、客体和介体。具体来说，群体社会心理服务体系的主体，是群体社会心理服务的施者；客体是群体社会心理服务体系的接受者；介体是连接主体和客体的纽带，是架设在主体与客体之间的桥梁<sup>②</sup>。下面将就社会心理服务体系建设的主体、客体和介体进行深入分析。

#### 1. 群体社会心理服务体系的主体

在群体社会心理服务体系的服务主体也应

当与其他社会心理服务体系保持一致,即由特定组织机构与社会力量来承担。从操作上来看,主要是由社会服务组织承担相关服务。具体来说,群体社会心理服务体系的服务提供主体有三个主要特点。

其一,服务主体主要是社会服务组织。自2003年中央提出“社会服务社会化”“社会福利社会化”的理念之后,各类社会服务项目和社会福利项目的实施主体都在从政府部门向社会服务组织转变。社会服务组织在提供群体社会心理服务中有天然的优势。一方面是社会服务组织本身扎根在真实的社会情境之中,对于各类群体的社会生活和互动状态有着较为深刻的认识和理解;另一方面是绝大多数社会服务组织具有中立、第三方属性的民间身份,这有助于其在开展具体的群体社会心理服务的过程中被人民群众所接纳,进而达到更好的服务效果。

其二,服务主体的学科背景多样。从学理上来看,“社会心理”的概念意味着,要把心理健康、心态培育的问题放置在“社会”的这个巨大的情境中进行考量,要综合考虑到社会情境对于心理状态和心态的影响。尽管影响社会心态的具体原因多种多样,但从宏观层面上看,人的心态除了受遗传因素影响之外,在后天主要取决现实社会环境刺激、社会心理支持资源、心理健康服务体系以及自我健心能力<sup>③</sup>。而落实在群体社会心理服务之中,由于其面向的群体更加聚焦,群体中的矛盾和问题也越发凸显,因此,在具体的服务中,既应当注重个体心理健康情况的调适,也要注重社会关系的调适。据此,在服务提供过程中,社会服务组织应当至少包括两类核心的社会服务组织:调整个体心理健康的心理咨询机构和调整社会关系的社会工作服务组织。

其三,服务主体需要整合多方力量以促进发展。群体社会心理服务体系不仅应包括服务提供体系,还应当包括服务保障体系,即从资

金、人员、制度等多方面保障服务发挥作用。由心理咨询机构和社会服务组织构成的社会心理服务提供主体能够基本上满足服务需要,但也需要更多的社会力量和社会资源的加入以共同完善服务保障体系。因此,在后续的发展过程中,群体社会心理服务体系还应当注重进一步与各政府部门、群团组织、企事业单位、社会服务组织等的沟通与协作,构建更加多元而完善的群体社会心理服务提供体系。

## 2. 群体社会心理服务体系的客体

群体社会心理服务体系的客体就是群体社会服务体系的服务接受者,即服务对象。在确定群体社会心理服务体系的服务对象时,以下两个问题十分重要。

其一,服务对象的分类应具有不同的分类标准。按年龄来分,可以分为儿童、青少年、成年人和老年人;按职业来分,可以分为公务人员、事业单位工作人员、企业单位员工、自由职业者、农民等;按性别来分,可以分为男性和女性,等等。其二,一些具有特殊服务需求的人员是群体社会心理服务体系的主要服务人群。群体社会心理服务体系应当是关照到所有人群的,但是在实际操作的过程中,受到需求紧迫程度、资金支持力度、提供服务的人才队伍发展情况等多方面的影响,一些具有特殊服务需求的人群是群体社会心理服务的主要人群。如青少年群体、老年人群体等。

在具体提供服务的过程中,也有两个关键问题需要引起注意。第一,划分不同群体不意味着“贴标签”。虽然群体的划分有不同的标准,但其本质都是在按照不同需要进行分类,不同特点的人群可能因为特点相似而具有相似的需要,因此在服务过程中能够更好地提供有针对性的服务。尤其是当我们按照特殊需要对服务对象进行分类并开展服务的时候,应当尤其强调划分服务对象的目的是和依据,避免贴标签和污名化。第二,要注重不同类型群体的社会心理服务的均衡发展。受到多种因素的影



响,群体社会心理服务的资源分配可能出现不均衡的情况,例如,在青少年群体中分布的资源较多,在老年人群中分布的资源较少,在公务人员和事业单位员工群体中分布的资源较多,在自由职业者群体中分布的资源较少等。虽然受到众多因素交互作用的影响,这样的资源分配不均是在一定程度上不可避免的,但后续的工作中,应逐步注重公共服务的均等化发展,促进群体社会心理服务资源的均衡分布。

### 3. 群体社会心理服务体系的内核

内核作为连接主体和客体的桥梁,从形式来说,可能以服务平台的方式出现,从内涵来说,可能包括服务内容和服务体系(包括基础体系、提供体系和保障体系)等。从现阶段我国群体社会心理服务体系建构的实际情况来看,理清群体社会服务体系的服务内容是当务之急。根据卢俊(2020)的研究<sup>④</sup>,社会心理服务体系应当包括监测、引导、疏导和干预四类主要的服务内容,群体社会心理服务体系中也应包括这四大内容。

其一,监测不同群体的社会心态状态。了解不同群体的社会心态状态是服务开展的第一步。从直接服务来说,这一步类似于服务需求评估,只有对不同群体的社会心态状态有准确的了解,才能够设计和提供有针对性的服务。此外,由于群体社会心理服务还有着重要的社会目标和社会功能,监测不同群体的社会心态状态也有助于提前发现社会心态危机出现的可能性,减少重大危机事件出现的概率。此外,监测应当是长期的、定期的,除考虑横断面的情况外,还应当考虑时间维度上的群体社会心态情况。稳定的群体社会心态监测一方面有助于了解实际情况为及时干预奠定基础,另一方面也有助于从时间的脉络上观测不同群体的社会心态变化情况,分析社会心态变化趋势。

其二,引导自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态的形成。社会心态的形成不是天然的、自发的,而是受到了多方因素的影响。

因此,群体社会心理服务也应当抓住这一特点,依据不同群体的实际特点,引导形成积极向上的社会心态。做好积极社会心态的引导工作,就等于是给群体的社会心态增加了一层保护网,如若这一保护网能够持续发挥作用,其就能够协助群体和个体抵抗外界因素带来的风险,从而减少危机事件带来的影响。

其三,对出现的不良社会心态进行疏导。这一部分的内容更像是原有心理健康服务的扩展版本,即对出现了一定的不良社会心态的人群进行疏导,减缓其不良心态,对出现的轻微心理健康问题,在早期进行干预,起到防微杜渐的作用。但需要注意的是,考虑到社会心理服务本身的社会属性,在干预社会心理问题,也应当注重社会因素的疏导和干预。

其四,对已经出现的较为严重的群体社会心态问题进行干预。如果说引导积极社会心态形成是群体社会心理服务的重点,那么对已经出现的较为严重的群体社会心态问题的干预就是群体社会心理服务的难点。因为较为严重的群体心态问题的社会影响是巨大的,其不仅仅是对个体幸福生活的影响,更是对社会和谐稳定,社会整体安全的影响。因此,在群体社会心理服务中,对于这一类服务内容应当给予高度重视。

总的来说,监测、引导、疏导、干预构成了群体社会心理服务的主要内容,而这四者之间实际上也是层层递进的关系。监测为后续的工作奠定了内容基础,引导能够有效提升大部分人群的生活幸福感。此外,个体和群体难免在某些时段发生社会心态的较大波动,因此,需要对其进行有针对性的疏导,以促进其积极社会心态的复原。在上述工作的基础之上,可能仍旧有部分人群受到各种因素的影响而发生了社会心态的严重失衡,当这一情况在同质性较高的群体中蔓延时就可能演变为较为严重的群体性事件,严重威胁公共安全。对于这一类人群,群体社会心理服务应当及时、主动进行

干预,避免群体性事件的发生,同时协助这些人群回复平和理性的社会心态。此外,我们应当意识到前序工作的完成能够减轻后序的工作压力。换言之,前序工作进行得越饱满、越充分,后续工作的工作体量、工作难度就会越小。

### 三、群体社会心理服务体系建设面临的主要困难

#### (一) 制度性困境

从现有的政策和制度来看,针对不同人群,国家和政府已经有相关的支持和保障政策。因此,在社会力量进入到为不同人群提供社会心理服务的过程中,就会遇到已有机制的阻碍。这并不意味着原有的机制不重要,也不意味着已有的机制就不需要社会力量介入开展新的服务。面对当今飞速变化的社会形态,原有的“社会管理”机制已经很难回应新出现的各种社会问题和社会需要,因此需要新的力量的加入以形成合力,共同对新变化、新问题进行回应。但是,这还没有被认可为共有的政策理念,因而,部分社会力量虽然有能够提供社会心理服务,但是没有适当的途径促进其真正参与到实践中来。具体来说,现有的政策对于社会服务组织作为群体社会心理服务的服务主体的地位明确程度不够,专门性的政策支持力度较弱,这就导致了服务提供者无法提供持续、稳定的服务。

党的十九届五中全会提出,“畅通和规范市场主体、新社会阶层、社会工作者和志愿者等参与社会治理的途径”,这为社会力量介入群体社会心理服务体系提供了制度保障,但是这一理念和要求还需要进一步落实为政策法规,以促进不同群体社会心理服务体系的建立。

#### (二) 资源性困境

在群体社会心理服务体系构建的过程中,不论是从服务对象的需求来看,还是从体系建

构本身的要求来看,都需要更多社会力量的介入。但是从实际建设的情况上来看,资源的介入还存在严重缺口。主要体现在以下方面:其一,是经费资源方面。经费保障是群体社会心理服务得以持续开展的重要基础,从目前的情况来看,各地区以政府购买服务作为主要的经费来源。这有两点风险,一方面是经费来源单一。这意味着如果遇到本年度当地政府财政预算调整,就可能面临经费断档。另一方面是经费来源不稳定。政府购买服务通常是采用一年一购买的方式,这样的方式既符合政府部门的财政要求,也有助于不同服务组织之间形成良性竞争,促进服务质量的提高。但是,一年一购买的方式也意味着社会服务组织无法预计下一年度的机构财政情况,因而无法进行人才的储备和培养,这实际上降低了机构在人才培养上的投资,间接地降低了服务的实际效果。其二,是人力资源方面。受到上述两重资源困境的影响,能够提供群体社会心理服务的人力资源存在严重缺口。由于社会地位和经济收入问题没有得到良好的解决,高质量人才往往无法进入人才队伍之中,而人才队伍中有一定工作经验的人员很难保留下来,实际上造成了人才队伍一方面优质“血源”不足,另一方面自身造血能力薄弱,难以保障服务的有效推进。

#### (三) 专业性困境

专业性困境主要体现在专业研究薄弱和实践培养脱节两个方面。其一是专业研究薄弱。针对每一类人群的服务都应当有深入细致的研究,才能够保障服务的有效开展。这就决定了,群体社会心理服务体系的相关研究体量、难度大,但从现有研究的情况上来看,只有少数研究力量集中在这些问题的突破上;其二是实践研究和实践培养的问题。在现有的群体社会心理服务体系相关研究中,基础性研究占较大比重。但是,这些研究对于群体社会心理服务的开展难以起到直接的指导作用,换言

之,已有的基础研究需要被转化为应用研究,转化为构建群体社会心理服务体系的策略方法,转化为为不同群体开展社会心理服务的策略方法,才能够真正实现对于实务的指导作用。与此同时,各大专院校对于群体社会心理服务体系人才的培养,也更多地停留在基础研究方面,毕业学生通常需要较多时间的培养和训练才能够开始提供服务,这直接影响了群体社会心理服务体系的构建和服务的开展。


#### 四、群体社会心理服务体系建设的改善策略

第一,完善顶层设计。在上述困境中,制度性困境是根本问题,因此,在发展路径上,也应当将破解制度性困境放在首位。而制度性困境的破解有赖于顶层设计的完善。党的十九届五中全会提出“畅通和规范市场主体、新社会阶层、社会工作者和志愿者等参与社会治理的途径”,为顶层设计的完善提供了主要的方向。其明确提出了“参与”的定位,也就是说,社会力量是作为群体社会心理服务的主要参与者存在的。在这样的定位下,社会服务组织与已有的为相关群体提供服务的机构部门之间就不存在位置和功能的矛盾,更确切地说,社会服务组织是作为一种支持力量参与到群体社会心理服务体系之中的。这里的“支持”具有双重含义,一方面是支持群体的社会心态培育;另一方面则是支持已有的相关机构和组织做好相关服务。因此,遵循十九届五中全会提出的工作要求,进一步完善顶层设计,是破解群体社会心理服务体系建设的制度困境的必由之路。

第二,丰富服务内容。现阶段的群体社会心理服务还存在着发展不平衡的问题,主要体现在不同人群中的不平衡,因此,下一步要着重推动群体社会心理服务体系的均衡发展,以实现群体社会心理服务体系覆盖所有人群的目的。

除此之外,考虑到群体社会心理服务体系本身覆盖范围广的实际特点,应当遵循不同群体的特点和需求情况,在对不同群体的服务内容中划分服务重点,有重点、有针对性地推进服务内容的完善。

第三,推进人才培养。高质量的人才队伍是推进群体心理服务进行的基础性保障。在未来的工作中,一方面需要在大中专院校的学生培养中,加强应用性课程的学习,加强专业实习工作,以促进毕业生实务工作能力的提升,缩短入职培训适应期;另一方面,通过培训支持、专家督导、经费支持等方式,鼓励社会服务组织开展对于自身员工的培训,以推动其自身造血能力的提升。更重要的是,应当为群体社会心理服务提供较为稳定的经费保障,以保障服务人员的稳定性。

第四,提升组织能力。在资源性困境的解决中,社会服务组织本身也应当发挥积极的作用。也就是说,应当进一步完善社会服务组织联络、组织资源的能力,促进其真正发挥好“资源联络者”的角色,以其为主要枢纽,链接来自社会正式支持体系和非正式支持体系的各类资源,促进资源性困境的解决。更重要的是,在此基础之上,促进群体社会心理服务体系资源支持体系的搭建。

- ① 辛自强:《社会心理服务体系建设的定位与思路》,《心理技术与应用》2018年第5期。
- ② 倪赤丹:《社会支持理论:社会工作研究的新“范式”》,《广东工业大学学报》(社会科学版)2013年第3期。
- ③ 肖汉仕:《促进全民心理健康的社会心理服务机制研究》,《湖南社会科学》2020年第4期。
- ④ 卢俊、陈成文:《从社会心理服务体系建设的专业化发展》,《学海》2020年第6期。

(责任编辑:杨婷)