

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

苗 芃

摘要: 建设社会心理服务体系,培育自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态,是社会治理现代化过程中的一项重要工作。面对基础工程不够牢固、机制路径不够健全、平台支撑不够完善等瓶颈制约,需要以创新思路推进社会心理服务体系建设的,抓好以理论基础、学科支撑、人才培养为重点的基础工程建设,构建“横向-纵向-深向”统筹推进的“三维”化社会心理服务体系,加强社会心理服务体系支撑平台建设,并促进其与社会治理体系其他体制机制的衔接贯通。

关键词: 社会心理服务体系; 社会治理; 社会心态; 统筹推进; 平台支撑; 衔接贯通

DOI: 10.19836/j.cnki.37-1100/c.2021.06.012

党的十九大报告提出要“加强社会心理服务体系建设的”,明确将社会心理服务体系建设的纳入社会治理体系中。社会治理的主体、客体、过程都涉及“人”的问题。当前,我国社会的主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾。社会主要矛盾的转移要求社会治理体系建设的进行相应调整,从以提升经济水平为目标的“硬治理”转换为文化、情感、心理等层面的“软治理”,真正做到以人为中心开展社会治理工作。这对社会心理服务体系建设的提出了新的要求。然而目前,我国社会心理服务体系建设的理论研究和实践工作,在基础工程、机制路径、平台支撑等方面还面临一些困难和挑战。本文旨在坚持目标导向和问题导向,深入分析当前社会心理服务体系建设的存在问题和症结,寻求完善的思路和对策,努力推动形成以人民群众心理特征为基础、符合我国国情和发展需要的专业化、多层次、可持续的社会心理服务体系。

一、社会心理服务体系建设的内涵及其对推进治理现代化的意义

社会心理服务体系建设的推进社会治理现代化的题中应有之义,要求我们必须准确把握其内涵,充分认识其重要性和紧迫性,深入开展理论研究和实践探索。

(一)社会心理服务体系建设的提出语境、内涵及定位

社会心理服务体系建设的基于我国国情和实践而提出和形成的一项社会政策,要准确理解其含义,应首先认识和分析我国社会心理服务体系建设的政策语境和政策要求。在此基础上,厘清其与易混淆概念的联系与区别,从而进一步明晰社会心理服务体系建设的内涵及定位。

从政策演变脉络上来看,改革开放 40 多年来,我国对心理服务工作的内容要求,大致经过了心理健康服务和社会心态培育两个阶段。在心理健康服务方面,党的十七大报告和十八大报告均提出要“注重人文关怀和心理疏导”。2016 年 12 月,原国家卫计委等 22 个部门联合印发《关于加强心理健康服务的指导意见》,指出“加强心理健康服务、健全社会心理服务体系”,但文件内容基本上都与心理健康服务相关。

基金项目: 中央高校基本科研业务费专项资金“社会心理服务体系建设的建设路径研究”(2021NTSS64)。

作者简介: 苗芃,北京师范大学中国社会管理研究院/社会学院博士后,心理学博士(北京 100875; miaopeng@bnu.edu.cn)。

随着实践的发展,我国对心理服务工作的定位逐渐拓展为社会心态培育。党的十九大报告提出“打造共建共治共享的社会治理格局”,要求“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”。党的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”,要求“健全社会心理服务体系和危机干预机制”。党的十九届五中全会和国家“十四五”规划纲要均提出要“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”。由此我们可以清晰地看到,社会心理服务体系建设属于社会治理体系范畴,而非卫生健康服务体系范畴,它有明确的社会目标和国家目标。

虽然在工作定位上,我国的心理服务工作已经从心理健康服务转向社会心理服务,但社会各界仍然容易混淆心理健康服务与社会心理服务。在普通大众的认知中,常常将心理咨询等同于患有精神疾病,将与心理相关的各类服务等同于心理健康这一单一领域的服务。事实上二者并不等同,既有差异也有联系。通过梳理和借鉴前人文献^①,我们可以从服务对象、切入视角和工作目标三方面对这两个概念进行辨析。(1)服务对象不同。心理健康服务主要针对个体,对重度精神病患者和特殊人群等开展心理咨询、心理治疗、心理健康教育等工作;而社会心理服务面向社会宏观层面,面向所有人群,关注整体国民心态。(2)切入视角不同。心理健康服务主要从解决心理健康问题、提升心理健康水平入手,以减少极端事件的发生;社会心理服务主要从社会治理角度入手,研究社会心理规律,培育良好社会心态。(3)工作目标不同。心理健康服务的主要目的是预防或减少各类心理疾患;社会心理服务主要围绕疏解修复负性社会心态和培育建设正性社会心态来探索实务工作模式,其核心目标不仅仅限于促进心理健康,更要开展社会宏观层面的心理建设。

专家学者对社会心理服务体系的内涵,从不同角度进行了论述。笔者认为,社会心理服务体系是以社会整体为服务对象,以培育自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态为主题,以个人和社会心理更健康、关系更和谐、价值观念更积极为目标的社会建设和治理机制。而社会心理服务体系建设,就是指通过建立一套包含主体、制度、路径、平台、保障等的统筹工作体系,形成完备规范、科学有效的社会心理服务体系的体制机制,它与社会治理体系的其他体制机制建设分工协作、相辅相成。其最终目的是不断提升人民群众的生活幸福感、国家认同感和社会凝聚力,为我国改革发展稳定工作提供良好的社会心理基础。

(二)社会心理服务体系建设对推进治理现代化的意义

社会心理服务体系建设是解决社会治理中的现实问题、推进社会治理现代化、因应“两个大局”下社会心态建设的重要课题,对推进国家治理体系和治理能力现代化具有重要意义。

1.解决社会治理中现实问题的迫切需要。当前,我国的社会心态总体上积极、健康、向上。据调查,2011年至2020年感到幸福的中国人比例提升了15个百分点^②。但社会转型也带来了精神困惑、价值缺失、情绪低落等问题,对个体身心健康、社会和谐稳定和经济健康发展产生了消极影响。比如,《中国国民心理健康发展报告(2019-2020)》中一项关于青少年心理健康状况的调查数据显示,青少年抑郁检出率为24.6%,重度抑郁为7.4%^③;部分领导干部的心理健康亮起红灯,患精神疾病和自残自杀事件时有发生^④;“内卷”成为年度热词,反映出社会各领域竞争激烈给人们带来了较大压力感;有

① 吕小康、汪新建:《中国社会心理服务体系的构想》,《心理科学》2018年第5期;乔志宏:《我国社会心理服务体系建设面临的困难与挑战》,《心理学通讯》2019年第1期;辛自强:《社会心理服务体系的定位与思路》,《心理技术与应用》2018年第5期。

② Ipsos: Global Happiness 2020, <https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/news/documents/2020-10/global-happiness-2020-report.pdf>, 访问日期:2021年6月10日。

③ 侯金芹、陈祉妍:《2009年和2020年青少年心理健康状况的年度演变》,傅小兰、张侃主编:《中国国民心理健康发展报告(2019-2020)》,北京:社会科学文献出版社,2021年,第188-202页。

④ 吕红娟:《加强领导干部心理健康服务体系建设》,《学习时报》2019年1月30日,第5版。

些人因心态偏执狭隘,对过路群众随机捅刺、向同事同学幼儿邻里投毒;有些人浮躁功利,幻想一夜成名,不惜恶俗炒作。这些事例表明,我国的社会心态发生了新变化,对社会治理提出了新要求,而社会心理体系建设正是解决此类现实突出问题、实现社会和谐稳定必须要加强的一项源头性、基础性工作。

2.推进社会治理现代化的迫切需要。社会治理现代化是社会治理的目标任务、理念思路、体制机制、方式方法、素质能力等全领域、全过程、全周期的现代化。当前,我国的社会结构、社会关系、社会行为、社会心理等方面,已经发生并将继续发生深刻变化。这是社会治理的新挑战,也是推进社会治理现代化的新机遇。这就要求我们在加强社会治理时,不能仅仅依靠传统手段,而要创新方式方法,把握我国社会心态变化发展的特征规律,从深层的社会心态培育层面来着力推动。社会心理体系建设体现了新时代社会治理的柔性转变,是提高国民心理素质、化解社会矛盾冲突、维护社会和谐稳定、提升社会治理人性化和精准化水平的重要切入点和突破口,是推进我国社会治理现代化的必然要求。

3. 因应“两个大局”下社会心态建设的迫切需要。当今世界正经历百年未有之大变局,我国正处于实现中华民族伟大复兴的关键时期。从国际看,国际格局正在发生深刻调整,政治博弈日益频繁,局部动荡时有发生,保护主义、孤立主义势力抬头,世界进入动荡变革期。从国内看,改革开放以来,我国经济社会发展取得了巨大成就,但在协调发展、民生保障、利益兼顾等方面还存在短板。国际国内“两个大局”相互交织、融合交汇,给我国改革发展稳定带来重大影响,人民群众的心理需求也发生了新变化。此外,新一轮科技变革和产业革命,给人类带来许多新机遇、新便利,对社会发展、社会变革和社会治理带来深刻、长远和革命性影响,也引发了社会心态的起伏变化。可以说,建设符合我国国情和时代要求的社会心理服务体系是因势而起、应运而生。

二、当前我国社会心理体系建设存在的问题

党的十九大正式提出社会心理服务体系建设的目标后,国家卫健委等10部门于2018年11月联合发布《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》,提出“到2021年底,试点地区逐步建立健全社会心理服务体系”。2019年1月,多部门联合启动社会心理服务体系建设的试点工作。各地积极响应政策要求,将社会心理服务作为基层社会治理创新的重要抓手,并提炼出多种经验和成果,如四川省“自贡模式”、河南省“西平模式”、浙江省“嘉兴模式”等。2021年是试点工作收官之年,也是及时总结试点地区经验做法、通过多种形式向其他地区推广的重要节点。在这个承上启下的关键阶段,应仔细梳理、认真分析当前社会心理服务体系存在的问题及面临的挑战。

(一)社会心理服务体系建设的工程不够牢固

扎实的理论基础、坚实的人才队伍和准确的思想认识,是建设社会心理服务体系的基础工作,但目前我们在这方面的的工作仍较为薄弱。

1.理论支持不够得力。当前,我国社会心理服务体系的相关研究,还基本停留在现象描述和概念辨析上,缺乏充分到位的理论支撑。主要体现在如下两个方面:

一方面,心理学支持力度不足。社会心理服务体系的建设离不开心理学支撑,但目前心理学研究在助推社会治理能力提升、深度参与治理现代化进程、主动服务国家战略需求等方面仍存在不足。心理学的知识体系大致可分为基础研究和应用研究两部分。目前,我国的心理学研究以自然科学为导向,强调研究方法和实验设计的精细化,主要局限于小场景、小群体、小效应研究^①,应用导向较弱,与社会发展实际需求有一定差距。中国心理学会心理学与社会治理专业委员会2019年获批正式成立,参

^① 吕小康、汪新建:《建设“力”“美”兼具的中国社会心理学》,《心理技术与应用》2020年第4期。

与社会治理和社会心理服务体系建设的探索刚刚起步。相比之下,一些发达国家更重视发挥心理学在实践方面的影响力。例如,美国心理学会根据政府和社会需要,设置了“社会问题的心理研究协会”“心理学家公共服务协会”“社区研究和行动协会——社区心理学分会”等分支协会,来处理社会治理相关事务。而我国在这方面的相关机构较少,工作开展得较少,成效也不太显著。

另一方面,交叉学科研究薄弱。社会心理服务体系作为社会建设和社会治理的组成部分,与经济建设、政治建设、文化建设、生态文明建设等息息相关,需要相关学科共同介入,发挥各自优势,形成整体合力,关注对社会心态培育这一复杂问题的全面认识与系统解决。若是各学科自说自话,则不能有效突破学科研究视角和方法的限制。例如,行为经济学是一门以“有限理性”为假设的新兴学科,是连接经济学与心理学的桥梁,一些研究者已开始探索使用行为经济学理论对政策进行优化设计,引导公众的行为决策,如环保捐助行为^①等,这方面虽然取得了一定成效,但是在社会应用上还比较弱。再如,心理学研究主要关注个体水平的心理特征,大多局限于精细控制下的实验室研究,在回应社会问题方面存在一定不足;而社会学研究较多从社会宏观层面入手,有时忽视了个体间差异。因此,需要从多学科交叉融合的研究视角来促进社会心理服务体系的建设。目前,心理学、政治学、管理学、经济学、法学等领域分散性地积聚了大量社会心理服务体系建设的学术研究成果和政策实践尝试,但尚未进行有效整合。

2. 人才培养不够到位。社会心理服务人才是从顶层设计到政策落地的执行者,是解决“谁来”的问题。目前,社会心理服务人才队伍结构失衡,仍以心理健康服务人才为主。一方面,心理健康服务人员专业背景不强、学历较低。心理服务人员的称谓比较混乱,心理咨询师、心理治疗师、情感指导师等各种称谓让人眼花缭乱,不少从业者根本没有资质,甚至还有“江湖郎中”混迹其中^②,难以提供科学有效的心理健康评估、心理干预服务,损害行业声誉。与发达国家相比,我国现有心理咨询师实际从业人数存在较大缺口^③,也在一定程度上制约了服务的专业化水平。另一方面,社会心理服务专业人才匮乏。当前多数试点地区的人才队伍主要包含专职队伍、兼职队伍和志愿者队伍^④,但人才培养基本围绕心理健康服务展开,缺乏社会心态培育的相关内容^⑤。心理学教育较少开设与社会学相关的课程,在人才培养和研究思维的训练上,过于强调方法的规范性和变量的可操作性,表现出一定程度的“去社会化”,不能充分回应社会现实需求,也在很大程度上阻碍了我国社会心理服务体系建设的步伐。

3. 思想认识不够准确。社会各界普遍对与社会心理服务相关的概念认识不够清晰,存在一定误解。目前,很多人误将心理健康等同于社会心态。实际上,社会心态是在一定时期的社会环境和文化影响下形成的,社会中多数成员表现出的普遍的、一致的心理特点和行为模式,是整体社会的情绪、认知、价值取向和行为倾向的总和^⑥;而心理健康这一概念更多是从心理学和医学角度进行解释,聚焦于个体微观水平。与此同时,也有很多人对心理咨询存在负面刻板印象,将寻求心理服务等等同于患有精神疾病。基于上述两点,社会大众、研究者和实践者对社会心理服务体系建设的认知滞后于社会发展需求,导致在开展实际工作时,仅局限于服务个体心理健康,较少关注社会整体心态培育,较多依赖“精神病理学”的方式处理由社会症结造成的社会心态问题。

① 李爱梅、王海侠、孙海龙等:《“长计远虑”的助推效应:怀孕与环境跨期决策》,《心理学报》2018年第8期。

② 乔志宏:《我国社会心理服务体系建设的困难与挑战》,《心理学通讯》2019年第1期。

③ 陈雪峰:《社会心理服务体系建设的研究与实践》,《中国科学院院刊》2018年第3期。

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》,《心理科学》2019年第4期。

⑤ 伍麟、刘天元:《社会心理服务体系建设的现实困境与推进路径》,《中州学刊》2019年第7期。

⑥ 王俊秀:《社会心态的结构和指标体系》,《社会科学战线》2013年第2期;杨宜音:《个体与宏观社会的心理关系:社会心态概念的界定》,《社会学研究》2006年第4期。

(二)社会心理服务体系建设的机制路径不够健全

当前,学者们对社会心理服务体系建设的看法尚未形成共识,但在总体建设目标和基本建设框架上观点较为一致,均认识到社会心理服务体系建设的内涵不仅要关注个体、人际,还要关注群体、社会,不仅要强调“服务性”特征,还要关注“建构性”特征,要充分体现社会政策内涵^①。这虽然初步突破了社会心理服务体系建设的个体心理小视角,但“扁平化”和“维度单一化”问题依然突出,未形成多类型、多层次的体系设计,未对各模块间的协作关系进行更深入探讨,未对其中的理论基础、建设路径、体制机制等问题进行更深入的剖析。

从横向上看,当前的社会心理服务体系建设的组织和参与体系。有的地方党委和政府对社会心理服务体系建设工作重视不够,抓而不实,而相关部门和社会力量的参与也存在不足。笔者调研发现,大部分地区的社会心理服务相关工作由该地区卫生健康部门或政法委牵头,存在与其他部门衔接不够顺畅、难以有效协同的缺憾,没有充分调动社会力量,未实现多元主体共同参与社会心理服务。同时,社会心理服务体系建设的宣传教育、政策供给、科技支撑和法律保障等方面,还存在一些短板。例如,我国突发公共事件应急管理体系中尚缺乏社会心理服务保障机制,只在《国家突发公共事件总体应急预案》中提到,对突发公共事件中的伤亡人员、应急处置工作人员等提供心理及司法援助。

从纵向上看,缺乏环环相扣的应对和处置体系。当前的社会心理服务表现出较强的“应急救火”特征,主要扮演重点人群心理健康问题的解决者角色,较为被动地接收和处理信息,主动防范和化解工作做得较少。社会心理服务不等同于心理健康服务,它不仅要“治病”,更要“防病”,进行有效的预测、预判、预警,提高心理问题源头治理能力,从而为后续有针对性地进行干预和疏导工作,提供准确丰富的资料来源和数据支持。

从深向上看,缺乏由浅入深的拓展和提升体系。在实践中,多数试点地区的社会心理服务体系建设的“新瓶装旧酒”,仍主要开展心理健康服务^②。有研究者通过分析网络文本材料,对全国12个试点地区的实际工作进行了评估,发现存在如下缺陷:在人才培养方面过于注重心理咨询师和精神病科医生培养;在工作模式方面比较关注个体心理健康,忽视整体社会心态;在效果评估方面比较关注消极事件的降低率,强调“安防”,而非良好社会心态的培育^③。目前,围绕解决心理疾病的心理健康服务,在各地区已经形成了比较成熟的工作体制机制^④,但面向整体社会的社会心态培育体系建设还处在探索阶段。

(三)社会心理服务体系建设的平台支撑和对外协同不够完善

除了基础工程不牢固、体系建设不健全之外,社会心理服务体系的平台搭建以及社会心理服务体系与社会治理体系其他部分的衔接互动机制不够完善,亟待得到研究者、实践者的关注。

1. 社会心理服务体系平台的功能单调,形式单一。从平台功能方面看,当前社会心理服务平台主要集中于建设和开发心理健康服务所需的心理咨询室、心理减压室、心理健康测评量表等^⑤。笔者调研也发现,几个试点地区的平台功能较为单调,主要开展心理健康的相关培训、宣传和筛查工作。从平台建设形式看,当前社会心理服务平台主要依托各地区中小学、综治中心、婚育服务中心、精神病专科医院或精神卫生中心等^⑥,这不仅强化了社会心理服务就等同于心理疾病治疗的错误认知,也反映

① 吕小康、汪新建:《中国社会心理服务体系的建设构想》,《心理科学》2018年第5期;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 吕小康、汪新建:《从“社会心理服务体系”到“公共心理服务体系”》,《心理技术与应用》2018年第10期。

③ 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》,《心理科学》2019年第4期。

④ 陈雪峰:《社会心理服务体系建设的研究与实践》,《中国科学院院刊》2018年第3期。

⑤ 黄亮、齐巍、孙时进:《社会心理服务体系的多视角反思与整合构建策略》,《心理科学》2020年第6期。

⑥ 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》,《心理科学》2019年第4期。

出社会心理服务体系平台尚未真正走进人民群众的日常生活。

2. 对外衔接协同不够顺畅。社会治理体系各组成部分相互联系、相互作用、相互依托、不可分割。社会心理服务体系与社会治理体系的其他体制机制间的互动,不仅需要各学科提供理论支持,更需要对具体互动机制展开探索,打通经脉。然而当前,社会心理服务体系尚未与社会治理体系的其他体制机制形成有机整体,学界也未对其与社会治理的关系展开更深入研究。比如,笔者调研发现,很多地方的社会矛盾调解处理工作缺少社会心理服务的介入,在因人因事采取不同的认知方式及情绪调节方面不够成熟。

三、创新我国社会心理服务体系建设的路径设计

推进我国社会心理服务体系的完善与发展,应坚持问题导向,着力夯实社会心理服务体系基础工程,构建“三维”化的社会心理服务体系,强化支撑平台建设并加强社会心理服务体系与社会治理体系其他部分体制机制的良性互动。

(一) 加强社会心理服务体系的基础工程建设

社会心理服务体系建设面临的主要问题之一,是“四梁八柱”基础工程建设不够牢固。笔者认为,加强理论基础、学科支撑和人才储备是完善社会心理服务体系基础工程建设的重中之重。

1. 夯实理论基础,深入研究群众心理特征。社会心理服务体系建设顺应了社会治理的现实需要,其本质是一种以人为中心的社会活动。因此,要围绕社会心理服务体系建设目标,从个体、人际、群际、社会等不同层面出发,探究新发展阶段下群众的情绪、认知、态度、动机、行为等规律特征,同时要关注相关预测性因素和结果变量,提升社会心理服务体系建设的科学性和精准性。此外,还要充分认识到,社会心态与社会环境和社会文化密不可分^①,与国际国内形势和新发展阶段特征及发展趋势息息相关。因此,在开展相关理论研究时,也要从社会变迁、社会阶层、社会运动和群体事件等视角出发进行更深入剖析。

2. 强化学科支撑,搭建心理学与社会心理服务体系建设之间的桥梁。心理学作为一门研究“人”的学科,可以为社会心理服务和治理提供新的学科视角和政策视角。然而目前,心理学和相关跨学科研究尚未充分回应现实需要。

一方面,积极挖掘心理学的政策科学作用。在社会心理服务体系建设上,应着力突破惯常的个体心理健康干预路径范畴,推动心理学诸多分支实现优势互补、发挥整体功能,挖掘心理学在相关研究和实践中的“政策供给”作用^②。要丰富心理学课程设置,开设社区心理学、政策心理学、心理学与社会工作等课程,为服务社会心态培育提供理论基础;要强调心理学研究的“研以致用”取向,重视研究成果的应用价值,主动服务社会需求;要推动构建中国特色心理学的学科体系、学术体系和话语体系。社会心理服务是基于我国社会需求孕育出的新事物,不能生搬硬套西方理论,应立足我国国情和发展需要,用中国的心理学理论、方法、技术解决我国的社会心态问题,服务社会治理现代化需求。

另一方面,深入探索跨学科合作路径。用好学科交叉融合的“催化剂”,推动心理学与社会学、政治学、管理学、经济学、法学、信息学、数学等学科协作,发挥交叉学科和边缘学科在社会心理服务体系建设中的优势,形成跨学科理论体系,为社会心理服务体系建设提供强有力的智力支持。政府相关部门、社会组织在开展社会心理服务时,应邀请多学科领域专家参与;鼓励高等院校与科研院所的科研人员开展跨学科研究和课程讲授,在高等院校与科研院所建设跨学科合作平台。当前,我国正大力推动交叉学科平台建设,但主要集中在理工科领域,如人工智能学院、交叉信息研究院等。笔者认为,应

① 王俊秀:《社会心态的结构和指标体系》,《社会科学战线》2013年第2期。

② 苗芃:《找准社会心理服务体系建设的着力点》,《中国社会报》2021年4月16日,第3版。

进一步加强心理学与其他自然科学学科及社会科学学科的合作,为社会心理体系建设提供更具综合性的解决方案。

3.做好人才储备,培养多元化人才队伍。当前,我国的社会心理服务人才队伍面临数量不充足、结构不均衡等问题。因此,应培养服务不同领域、不同层级的社会心理服务人才,积极回应新时代社会发展与治理新需求;同时,应促进政府之外的更多社会主体加入社会心理服务供给侧行列,形成更加丰富、多元的服务模式。为此,要提升心理健康服务专业人才的质量,完善相关培养目标、师资队伍、课程体系、考核体系和监督机制;要培养社会心理服务的理论研究和实务操作专门人才,依托高等院校与科研院所开设心理学及跨学科课程,培养一批具有交叉学科背景的社会心理服务人才;要鼓励心理学研究者参与智库咨政服务,切实服务社会需求;要充分调动和整合多方资源,鼓励支持社会工作人才和志愿者加入社会心理服务行列,形成“在服务中培养,在培养中服务”的良性循环模式,推动人才成长进步。

(二)加强“三维”化社会心理服务体系建设的

社会心理体系建设是一个系统工程,重在“体系”二字,应当充分实现社会心理服务体系中各子体系间的协同配合。在体系建设顶层设计思路,应重点关注和解决当前社会心理服务体系建设的单一化、扁平化问题,多维度、多层次构建社会心理服务体系。为此,笔者认为,应建设“横向-纵向-深向”相结合的“三维”化社会心理服务体系,全方位、多角度地服务于良好社会心态培育,以点带面、统筹推进、综合施策、标本兼治,增强社会心理服务体系建设的系统性、整体性、协同性。

1.横向上,构建多元参与、全面覆盖、多措并举的社会心理服务体系

在参与主体方面,应实现全社会广泛参与。构建党委领导、政府负责、社会协同、公众参与、专业指导、法治保障、科技支撑的体制机制,整合各方资源,汇聚工作合力。强化党委政府主导引领职责,加强对社会心理服务工作的调查分析和安排部署;打破部门壁垒,除卫健委和政法委外,还要强化基层党组织和工、青、妇组织在社会心理服务体系建设中的重要作用;关注基层社会治理中的自治优势,健全城乡社区心理服务,积极发挥基层群众自我教育、自我管理、自我服务的作用。

在服务对象方面,应实现各类人群全覆盖。具体来说,要形成“同心圆”式社会心理服务模式。除针对精神障碍患者的心理健康服务外,还应开展针对重点人群的分类社会心理服务,以及面向大众的一般性社会心理服务。比如对老年群体,要通过形式多样的活动丰富其精神文化生活,引导老年人适应生理机能和社会关系等方面的变化,真正实现“夕阳红”;对领导干部,要加强心理疏导和心态引导,根据职业特征制定针对性服务措施,确保其发挥社会治理领导者和推动者的作用;对全体大众,要积极开展科普宣传,减少其对社会心理服务的认知偏差,突破社会心理服务就是心理治疗的惯有定势,培养主动寻求和主动参与社会心理服务的意识。

在此基础上,构建系统集成、贯通协同的工作体系。主要包括:(1)建立宣传教育体系,通过课程教学、教育培训、学术交流、媒体宣传等多种手段,推动社会各界正确认识社会心理服务;(2)建立政策供给体系,应深刻认识到社会心理服务体系建设的推进社会治理现代化的重要手段,将社会心态培育相关内容纳入有关改革发展稳定的政策规划中;(3)建立科技支撑体系,充分利用大数据、人工智能、云计算等数字技术,对各代表人群和社会整体心态变化趋势进行实时评估监测,及时预警可能出现的社会心态事件;(4)建立法律保障体系,完善社会心理服务法律法规,规范社会心理服务从业者职业资格,支持并培育专业社会心理服务组织,规范组织注册登记与管理,推进社会心理服务的规范化、法治化。

2.纵向上,构建“预防-干预-巩固”三位一体的社会心理服务体系

预防体系是探头前哨环节。要面向医疗工作者、公安民警、社区工作者、媒体记者、政府应急管理部门工作人员等,开展预防性“心理急救”培训,为处置重大事件引发的负性极端社会心态做好准备。同时,通过广泛的科普宣传,增强大众心理健康基础知识,提升心理调适能力,培养积极面对困难的良

好心态。

干预体系是即时应对环节。在危机事件发生时,通过分类分级分层处置,及时疏导、化解、消除负性极端情绪,培育理性态度。充分利用互联网平台,对危机事件引发的社会心态变化开展精准跟踪;使用多重指标对危机事件发展过程的各阶段进行综合分析,如使用社会认知、社会情绪、社会动机、社会价值观等各类指标,提升社会心理服务的精准性和系统化水平;加强跨部门合作,通过跨部门工作协调和信息共享,及时有效地开展社会心理服务干预工作。

巩固体系是调整完善环节。要在危机事件结束后,对目标对象进行追踪、监测、评估。应做好如下几项工作:(1)建立社会心理服务电子档案,精细分类、长期追踪、综合分析;(2)在分析研判和风险评估基础上,形成有针对性的巩固方案,不仅要解决问题,还要进一步为预防体系和干预体系提供优化基础,形成良性循环;(3)建立群众与政府间的沟通渠道,形成情感交流和意见反馈的双向过程,增加群众对政府的信任感,促进预防体系和干预体系的有效性。

3.深向上,构建“心理健康服务-社会心态培育-价值观塑造”递进深化的社会心理服务体系

建立关口前移、预防为主、专业规范的心理健康服务体系。在我国的社会心理服务体系中,心理健康服务工作的体制机制已较为成熟。下一步,除针对重点人群和特殊人群积极开展心理咨询和心理治疗服务外,还应做好宣传科普工作和预防工作,提升心理危机干预和心理援助工作的专业性,有效疏导潜在的安全隐患,做好社会心理服务的“守门员”。

建立以知民情、解民忧、暖民心为基本取向的社会心态培育体系。社会心理服务体系建设的核心目标是培育良好社会心态。因此,应深入研究社会心态各指标变化情况,准确把握社情民意、社会热点及公众情绪;要深入分析社会心态变化产生的心理机制和社会机制,追根溯源,精准突破。在此基础上,要积极传播社会主流价值,正确引导社会舆论,精准开展社会心态培育。

建立以理想信念、道德观念、文化理念为依托的价值塑造体系。通过健全社会心理服务体系、培育良好社会心态,激发人民群众的历史自豪感和民族认同感,培育社会正能量和正确价值观,弘扬民族精神和时代精神,为实现中华民族伟大复兴中国梦凝聚精神力量,提供社会心理支持,塑造良好社会环境。

(三)强化社会心理服务体系的支撑平台建设,加强与社会治理体系其他体制机制的良性互动

1.完善服务平台建设,拓展服务功能。应及时监测评估社会心态变化,发布日常信息及紧急信息;加强部门协作,与多部门对接处置相关事务;要强化基层的社会心理服务平台建设,为基层群众提供及时周到的服务;要充分发挥市域在社会心理服务平台建设中的资源调度统筹能力,实现社会心理服务平台建设的平衡协调;充分利用互联网技术提升社会心理服务平台的智能化水平,以科技助力线上线下平台功能的融合互通。

当前,我国社会心理服务体系试点地区的平台设施基本实现了进机关、进学校、进医院、进监狱、进矫正中心。但笔者调研发现,虽然平台设施到位了,但群众主动寻求、主动接受社会心理服务的意向却不高。一个重要原因是,政府相关部门和社会组织重视平台的“专业性”,忽略了“人性化”,没有使平台真正走入大众日常生活。因此,后续的平台建设,应以专业理论为支撑,将社会心理服务平台嵌入市民中心或日常公共场所,如公园、图书馆、体育馆等,提升人民群众对社会心理服务的接受度,润物细无声地推进平台发挥实际效用。

2.探索社会心理服务体系与社会治理体系其他体制机制的互动路径,推进衔接贯通。社会心理服务体系建设的完善,不仅需要体系内部开展一系列优化改进,也需要与社会治理体系的其他体制机制开展良性互动,形成有效嵌入,做到互为依托、相互促进。未来,我们可进一步探究社会心理服务与思想政治工作、基层社会治理、矛盾纠纷调解、应急管理体系、公共安全体系、社会治安防控体系等的互动路径。比如,面对重大突发公共事件时,不仅要快速高效反应以减少负面影响,也要考虑群众的主观认知,通过开展风险沟通工作,将客观安全转换为主观安全感知,引导公众树立理性态度,培育良

好心态,进一步化解社会危机,实现社会和谐稳定。再比如,可以在矛盾调解工作中尝试开展社会心理服务,在解决当事人现实诉求的同时,关注其心理需要,帮助当事人理顺心气、打开心结,提升矛盾纠纷化解成效。

总之,社会心理服务体系建设不仅要着眼于服务个体,更要着眼于社会整体,从我国国情出发,面向新时代社会发展趋势、社会矛盾现象、社会结构变化、现代化建设使命和任务等多方面的实际需求,开展社会心态培育。面向未来,我们应以“大心理”“大服务”为视角,增强多学科深度参与社会心理服务体系建设的意识和能力,培养多元人才队伍,加强“横向-纵向-深向”相结合的“三维”化社会心理服务体系建设,强化支撑平台搭建,加强社会心理服务体系与社会治理体系其他体制机制的互动协同,不断推进社会治理现代化。

Path Innovation in the Construction of Public Psychological Services System in China: A Perspective of Governance Modernization

Miao Peng

(China Academy of Social Management/School of Sociology, Beijing Normal University,
Beijing 100875, P.R.China)

Abstract: Constructing the public psychological services system (PPSS) and cultivating self-esteem, self-confidence, rationality, composure, and optimism among our people is an important task in the modernization of social governance. In the face of bottlenecks such as unsolidified foundation engineering, unsound mechanism pathways, and imperfect platform support, it is necessary to promote the construction of PPSS with innovative ideas. We should concentrate on the construction of foundation engineering focusing on theoretical foundation, discipline support, and talent cultivation, promote the construction of a coordinated three-dimensional PPSS in the directions of horizontal, vertical, and depth, strengthen the construction of the support platform regarding PPSS, and advance its integration with other systems and mechanisms of social governance.

Keywords: Public psychological services system; Social governance; Social mentality; Coordinated promotion; Platform support; Integration

[责任编辑:李春明]