

编者按：

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，是党的十九大报告提出的明确要求。社会心理服务体系建设是培育社会心态的基础。加强社会心理服务体系建设，不仅是社会转型期的时代需要，也是在新时代推进共建共治共享社会治理的需要。在推进工作的过程中，要着力找准社会心理服务体系建设切入点和突破点，积极探索社会心理服务体系建设的新思路与新方法，提升公众幸福获得感，培育理性积极的社会心态，促进形成共建共治共享的社会治理格局。

加强社会心理服务体系建设 促进社会治理共建共治共享



资料图

建立健全社会心理服务体系的宁波探索

史 斌

宁波要按照中央和省省委政府的统一部署，结合“六争攻坚、三年攀高”行动，突破难点、勇于实践，积极探索具有宁波特色的社会心理服务体系建设道路，努力促进全体市民身心健康，维护社会和谐稳定，从更高层次、更高水平上推进“平安宁波”建设。

一、统一思想，加强宣传，高层次落实社会心理服务体系建设部署

社会心理服务体系建设作为一项全新的公共服务项目，专业性强，社会影响面广。近期由市卫生计生委为主，组织市精神卫生工作办公室专家通过全面调研，梳理工作短板，制定出台了《宁波市社会心理服务体系建设推广工程实施方案》，作为全市社会心理服务体系建设总体部署和顶层设计。

统一思想，提高认识。全市上下要充分认识到，建设社会心理服务体系，是适应经济社会快速发展和当前人们思想观念价值取向多元化、维护广大人民群众根本利益的现实需要，是实现长治久安的一项源头性、基础性工作，各级党委和政府要将社会心理服务体系建设作为平安宁波、健康宁波、文明城市创建的重要内容，纳入经济和社会发展规划，并作为各级政府目标管理和绩效考核的重要内容。要将社会心理服务体系建设作为贯彻落实新时代“枫桥经验”的重要工作，统筹协调、组织落实。

健全组织，加强保障。从其他试点城市和地区的经验来看，建立健全“党政领导、政法牵头、卫计

为主、部门联合、社会参与”的组织体系，是建设社会心理服务体系的前提和基础，政法委、卫计委、宣传、教育、公安、民政、信访、残联等部门要加强部门间交流合作与信息共享，各行业各部门要加强对本行业心理健康服务的领导，开展相关培训和继续教育。

大力宣传，深化研究。大多数市民对心理健康知识了解不多，对心理疾病认识也不足，因此各级政府应当高度重视社会心理服务的宣传教育，充分利用热线、网络、电视、广播、报刊等各种渠道普及心理卫生常识，积极开展心理健康进学校、进企业、进村（企业）、进机关等活动，开展心理健康公益讲座，提高社会心理知识的普及率和知晓率。同时也要结合本地文化习俗、生活方式、价值观等因素，深化对社会心理发展规律、民众心理变化走向以及各阶层民众心理需求等问题的调查研究。

二、突出重点，强化举措，进一步完善社会心理服务体系建设网络

重点从三个方面加快构建我市社会心理服务体系，发挥其在预防矛盾风险、促进社会和谐稳定方面的重要作用。

培育三支服务团队。即组建社会心理服务专家团队、专兼职心理服务队伍和心理服务志愿者队伍。依托精神心理治疗方面的专家资源和社会力量，成立跨部门、跨行业的专家委员会，提供专业的技术支撑和指导；鼓励开发心理健康服务相关的社会工作岗位，发挥社工扎根村（社区）的优势，为社区居民提供有针对性的心理疏导、精神慰藉、

关系调适等服务；引导和支持心理咨询人员主动为社会公众提供心理健康教育等服务；广泛招募医务人员、高校心理教师、社工专业学生、社区“老娘舅”等加入心理服务志愿队伍，开展心理支持、科普宣传等志愿服务。

搭建四级服务平台。建立健全市、区县（市）、乡镇（街道）、村（社区）四级心理服务指导中心（站），确保市、区县（市）、乡镇（街道）建成率达到100%，村（社区）建成率在80%以上；每个乡镇（街道）至少有1名心理咨询辅导员，每个村（社区）至少配置1名精神（心理）卫生知识系统培训的社会工作者。

健全五项工作机制。健全日常排查评估机制，将社会心理服务纳入网格工作范畴，发挥基层网格力量，充分发挥综治信息平台优势，对辖区内居民尤其是特殊人群的社会情绪、社会心态等情况进行排查分析和风险评估；健全监测预警机制，在全面收集和筛查信息的基础上，依托特殊人群心理问题红黄绿“三色等级预警”机制，根据不同人群不同情况分级管理干预；健全心理疏导机制，对严重精神障碍患者及时给予救助救治，对生活失意、心态失衡、行为失常等重点关注对象，因人施策、辨证施治，加强关怀疏导，及时消除负面心理问题；健全危机干预机制，制定心理危机干预应急预案，有效预防、及时应对突发性、群体性重大事件，确保重点人员不失控、不漏管；有效预防和减少极端案（事）件发生；健全“3+1”服务延伸工作机制，建立健全矛盾化解、法律援助、帮扶救助和心理疏导干预有机结合的“3+1”服务机制。

三、整合资源，加强保障，高水平夯实社会心理服务体系建设根基

不断改进工作方式，拓展工作范围，整合有效资源，推动宁波市社会心理服务体系建设更加深入持久地开展。

加强政策扶持。研究制定体现心理健康服务技术劳务价值的相关政策措施，增加岗位吸引力，调动心理健康服务工作人员积极性；通过政府购买社会心理服务等政策引导和项目支持，培育发展一批以心理服务为重点的社会组织，为公众提供专业化、规范化服务；创新心理健康服务模式，通过心理自助平台、移动心理服务应用程序等，向不同人群提供针对性服务。

加强经费保障。建立健全多元化的经费筹措机制，积极开拓公益性服务的筹资渠道，探索社会资本投入心理健康服务领域的政策措施，探索加强社会心理服务体系建设保障政策和激励举措。

加强培训督查。重点发展医疗机构心理健康服务团队，提高临床医生常见心理问题和精神障碍早期识别能力，同时要提升心理咨询机构和从事心理咨询工作人员的专业化水平，严格执证上岗。各级社会心理服务体系建设工作领导小组要定期组织社会学、心理学等方面组织第三方评估团队，采用评估、考核、督导、激励和研讨等形式定期进行督查，开展日常监督和指导，及时发现存在问题，督促整改。

（作者单位：市社科院社会发展研究所）

社会心理服务体系建设的地方经验与启示

邵一琼

近年来，全国各地进一步推动社会心理服务体系建设，逐步探索适合本地的模式，有力提升国民幸福感、成就感、获得感。经梳理，这里选取三个有代表性的城市，提炼总结这些探索实践的亮点经验，以此为宁波的社会心理服务体系建设提供借鉴。

一、杭州：聚焦市民心理，构建全社会互动平台

作为浙江省“全国社会心理服务体系”唯一的试点地区，杭州在加强社会化心理服务上，突出重点，创新举措，充分关注社情民意，探索性、开创性地打造危机干预、民情疏导、舆论引导的全社会互动平台，有力促进了社会整体心理健康发展。

首先，健全危机干预体系。2004年，杭州正式成立心理危机研究与干预中心，把精神疾病防治网与杭州市110网络、CDC（疾病预防控制中心）网络相连接，建成覆盖全市范围危机干预求助网络，使受助者在第一时间得到社会服务。2017年，拱墅区建造全国首家心理服务体验馆——“爱心科技体验馆”，以“人在情境中”视角体验服务为主，帮助参观者了解自我、理解差异、减压减负，同年还推出“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，涵盖117个专业服务阵地，方便群众享受快捷、精准、专业心理服务。

其次，建立民情疏导机制。社会心态调适工作的重点在于及时疏导，关键在于建立民情处置的长效机制。上城区“湖滨晴雨”工作室作为杭州社会治理创新示范点之一，其做法被收录到中组部《党的十七大以来基层组织建设工作报告》。工作室在街道层面建立“民情气象台”，在社区建立“民情气象站”，由专家学者以及政府部门领导担任“民情预报员”，普通居民、“新杭州人”和人大代表等担任民情观察员，积极发挥问计于民、收集民意、排忧解难、决策参考的作用。

再次，注重舆论互动平台。杭州电视台创办“杭网议事厅”节目，这是国内第一家网上有频道、网下有实体演播室、进驻社区“市民之家”的互动平台。其合作部门达100个，定期将网民意见和建议、筛选后送到有关领导和相关部门，通过对话，引导舆论、民生互动、调和矛盾、解决问题，实现心理宣泄、心理疏导与理性分析、务实解决的良好结合。

二是构建社会心理防控网。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，将服务网络向各行各业延伸，2018年赣州全市乡镇中心小学以上学校100%建立标准化心理辅导室，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）职心理咨询师，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”。

三是构建三位一体人才队伍。壮大基础队伍，保障乡镇中心小学以上学校至少配备1名专（兼）职心理健康教师，公立医疗机构至少配备1名精神卫生医生或培训1名精神卫生医务人员，在各区县（市）至少建设1所精神专科医院；组建专门队伍，由专家服务团队、志愿服务团队、专业服务团队构成的“心防”工程队伍；培育社会队伍，支持培育专业化、规范化的心理咨询辅导机构，引导社会组织、社会工作者参与社会心理服务体系建设。

二、厦门：整合社会资源，创新心理服务生态体系

厦门是“全国心理服务机构联盟”的成立地，是制定全国心理服务行业自律标准的地区之一。近年来，厦门心理服务业发展强劲，心理服务体系建设走在全国前列。

首先，以推进服务品牌建设为抓手。厦门集美区打造“心灵绿洲”作为厦门特色民生服务品牌已取得明显成效，获得“2011年度最佳心理管理实践标杆案例奖”“第二届全国基层党建创新典型案例优秀奖”“2013年度全国心理学普及工作先进集体”“全国心理科普示范窗口”等众多荣誉。开通以心理健康教育为主题

的广播栏目——调频广播《心灵绿洲》栏目，不断扩大品牌知晓度，使之真正成为厦门市服务民生、关注心理的知名品牌。

第二，以服务未成年人健康成长为重点。近年来，厦门高度重视未成年心理健康，在全国率先把心理健康教育纳入学校课程表，在全国率先为中小学学校增加心理健康教育教师专项编制，厦门市编委办明确规定“完全中学和中等职业学校各增加2个心理健康教育教师专项编制，初级中学和小学各增加1个专项编制”，将每年11月定为“厦门市中小学心理健康教育月”，创新各种心理辅导形式，以寓教于乐的方式促进未成年人心理健康成长。

第三，以完善社工队伍建设为保障。2009年，厦门市湖里区被民政部命名为第一批社工人才队伍建设试点示范区，借助厦门大学、集美大学等心理、社工专业及人才优势，开展校社合作，建立心理服务专业志愿者信息库。同时，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、危机调适、资源链接等社会工作服务活动。

三、赣州：推出“心防”工程，服务特殊人群心理健康

作为全国“社会心理服务体系建设工作联系点”之一，江西赣州坚持以人为本，深入社会实际，以服务特殊人群心理健康为重点，推出社会特殊人群“心防”工程，有效防控社会风险，维护社会和谐稳定，逐步形成科学化、专业化、分众化的社会心理服务体系。

一是执行因人施策制度。2016年，赣州市社会治安综合治理委员会出台《关于加强社会治安特殊人群“心防”工程建设的实施意见》，把“心防”工程的服务对象确定为具有治安隐患的特殊人群，开展心理服务疏导和危机干预，同步落实跟踪帮扶措施，构建起人防、物防、技防、心防“四位一体”治安防控网。

二是构建社会心理防控网。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，将服务网络向各行各业延伸，2018年赣州全市乡镇中心小学以上学校100%建立标准化心理辅导室，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）职心理咨询师，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”。

三是构建三位一体人才队伍。壮大基础队伍，保障乡镇中心小学以上学校至少配备1名专（兼）职心理健康教师，公立医疗机构至少配备1名精神卫生医生或培训1名精神卫生医务人员，在各区县（市）至少建设1所精神专科医院；组建专门队伍，由专家服务团队、志愿服务团队、专业服务团队构成的“心防”工程队伍；培育社会队伍，支持培育专业化、规范化的心理咨询辅导机构，引导社会组织、社会工作者参与社会心理服务体系建设。

（作者单位：市社科院社会发展研究所）

宁波城乡居民社会心态的现状与特点

孙肖波

为正确认识当前我市城乡居民社会心态的总体状况，科学把握当前社会心态的主要特点，市社科院今年7月在宁波全市范围进行了问卷调查，从多方面测量居民群众对当前社会结构及其发展状况的感知及情绪等，掌握城乡居民社会心态和基本心理健康状况。调查覆盖了城乡地域，涉及中河、东胜、白云、下应、塘溪、瞻岐、横溪、姜山等街道（镇）。

一、宁波城乡居民社会心态的基本现状

首先，围绕个人生活，居民群众总体满意度较高，但物价、就医、住房和子女教育方面有较大压力，同时社会支持来源较为单一、社会信任较为有限。就生活满意度而言，职业、单位、人际关系、生活环境等方面基本满意率在90%以上，但收入和社会地位方面的满意度相对较低，尤其对自身收入不满意的人群占25.3%，对自身社会地位不满意的占15.2%。生活压力感方面，超过四分之三的人群对物价上涨、子女教育、住房问题和就医等方面感到有压力，尤其是物价上涨压力最大。综合来看，31岁-45岁年龄段压力最大，具体到子女教育方面感到压力最大的也是31岁-45岁人群，物价上涨和住房问题压力最大的主要是18岁-30岁人群（31岁-45岁人群这两项压力也比较大）。这与购房置产、养儿育女等生活压力事件主要发生于中青年时

期，尤其在我国当下“先买房再结婚”风气下，30岁以下人群经济能力相对较弱、买房压力却较大，其对物价、房价的敏感度就较强。而在这样普遍的压力下，人们的社会支持感却非常有限，超过三分之一（33.7%）的人感到自身获得的社会支持很少乃至没有，仅有18.5%的人群感到获得了较多和很多社会支持。所获社会支持主要有家庭和朋友两个来源，政府和社会组织给予个体的支持不足（获得率分别为21.1%和13.2%），尤其是社会组织的发育和作用发挥仍有很大空间。

其次，面向社会领域，大部分居民群众对社会公平和社会安全的总体感受较好，但一系列社会问题的普遍感知可能会给人们带来困扰、忧虑等消极感受。绝大多数人认为社会总体比较公平，有较不公平和很不公平感的仅占7%，对政府工作总体感受也比较好，尤其是认同政府在“服务百姓”方面做得较好。但仍存在着一些值得注意的心态：一方面，不公平感主要存在于权力和地位方面，认为存在权力不平等的有15.1%，认为社会地位不平等的有12%；另一方面，约四分之一的人群感到自己的努力得到了充分回报，大部分人感到只获得了部分回报，而感到自己和身边的部分没有获得相应回报的分别达到了11.4%和9.1%。这提示我们，人们在宏观上认同目前社会比较公平，但面对自身生活时却又持有一定的不满足、不平衡感。就具体社会问题而言，居民群众感受最

强的三项是贫富差距、住房问题和物价上涨，尤其是高达53.2%的人群认为贫富差距问题较严重。伴随着老龄化、高龄化趋势日益增强，人们也越来越多地关注到老龄化与赡养问题，34.7%的人意识到了其严重性，尤其是45岁-60岁年龄段对此的感受较强。而人们安全感最弱的是个人信息安全、食品安全和医疗安全，对个人信息感到不安全的比例达到了25.7%，远高于食品安全和医疗安全的14.5%与8.1%。

对经济未来趋势的发展预期，居民群众总体看法是稳中向好，基调乐观，但对社会群体利益冲突有一定感知，对经济增长趋势的预期也较为谨慎。就总体经济发展来看，44.5%的群众认为今后五年经济仍然能或快或慢地保持上升，29%认为经济发展将会趋于稳定，由此可以认为，大部分群众对经济趋势的预期看法还是比较积极。但认为存在着或大或小衰退可能性的人群占到了26.5%，透露出仍有不少居民群众对未来能否继续保持高速发展有比较谨慎的预判。就社会稳定和谐来看，调查人群中只有11.3%的人认为，目前没有社会群体间的利益冲突，而认为社会群体之间存在严重或较大利益冲突的只有7.7%，认为未来激化可能性较大的有11.6%。可见，人们较为普遍地认识到当前存在一定的群体利益矛盾，也存在着对矛盾激化的担忧，这一点值得引起重视。另外，今后五年居民群众最为关心、寄予希望的事项，主要是医疗卫生、教育、环境、食品安全和工资待遇。

二、需关注和重视的三个特点

一是大部分群众生活较为幸福满足，但对内对某些社会现象存在消极感受。在经济腾飞与城市化的长期过程中，城乡发展不平衡、贫富差距扩大带来不平等、养老育幼体系不完善、医疗改革不到位等带来不安全感，收入增长与物价尤其房价之间的长期张力带来焦虑感，居民群众中普遍存在并累积了或多或少的负面感受。

二是中青年群体普遍压力大，存在较大心理健康风险。作为经济建设的中坚力量，家庭和工作单位的中流砥柱，中青年群体在生活压力、社会问题的各项具体指标上感知比较强烈，甚至30岁以下年轻人都生活在较强压力下。这对个体的积极性、创造性会造成压抑和损耗，心理健康风险也随之增大。调查中20%以上人群有较明显的负面心理症状，尤其31岁-45岁年龄段人群精神状态较明显低于总体水平。

三是社会支持整体不足，个体易产生孤立感、无力感等负面情绪。总体来看，社会支持系统普遍总量不足，而且政府、社会的角色有所缺失。遭遇挫折、困境或长期压力时，缺乏社会支持会使个体更加感到孤立无援，弱势群体更甚。这不仅会对个体心理健康造成切实损害，而且可能使之失去对个人和社会生活的积极态度，引发与社会的断裂乃至对立心态，不利于社会和谐。

（作者单位：市社科院社会发展研究所）