

Research on the Path of Constructing Social Psychological Service System in New Era Special Economic Zone

Lianqing Yang

School of Humanities, Zhuhai City Polytechnic, Zhuhai Guangdong
Email: 764503343@qq.com

Received: Feb. 1st, 2019; accepted: Feb. 15th, 2019; published: Feb. 22nd, 2019

Abstract

In response to the spirit of President Xi Jinping on strengthening the construction of social psychological service system in the reports of the 19th National Congress of the Communist Party of China, we firstly analyzed that the lack of social psychology in the new era would lead to the phenomenon of psychological imbalance in the public. Secondly, we pointed out that there exist a series of problems in the construction of social psychological service system in special economic zones, which highlights the contradiction between the strong demand for psychological services of different groups of people in society and the lack of supply of psychological services. Thirdly, we put forward countermeasures and suggestions for the path of building the social psychological service system of special economic zones. Specifically, through the construction of working paths, strengthening government leadership, clarifying departmental responsibilities, improving service networks, establishing talent teams, we strove to improve the institutionalization, professionalism, socialization, and intelligence level of social psychological services, cultivated self-esteem, self-confidence, rationality, and positive social attitude, for better adaptation to the demands of the economic and social development of special economic zones.

Keywords

New Era Special Economic Zone, Social Psychological Service System, Path

新时代特区建设社会心理服务体系路径探究

杨莲清

珠海城市职业技术学院人文学院, 广东 珠海
Email: 764503343@qq.com

收稿日期: 2019年2月1日; 录用日期: 2019年2月15日; 发布日期: 2019年2月22日

摘要

为响应习近平总书记在十九大报告中关于加强社会心理服务体系建设的精神,本文分析了新时代社会心理建设的匮乏导致民众心理失衡现象日益凸显,指出特区在社会心理服务体系中存在的一系列问题,突出体现在社会各类人群对于心理服务的强烈需求和整体上心理服务供给不足之间的矛盾,并对建设特区社会心理服务体系的路径提出了对策建议,通过建设工作路径、强化政府领导、明确部门职责、完善服务网络、建立人才队伍等举措,努力提高社会心理服务的制度化、专业化、社会化、智能化水平,培育自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态,适应特区经济社会发展的需求。

关键词

新时代特区,社会心理服务体系,路径

Copyright © 2019 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 前言

当前,我国进入新时代,正处于社会转型的特殊历史时期,这是一个从传统型社会向现代型社会转变的发展过程,包括经济、政治、文化、心理等诸多领域密集的、普遍的、根本性的社会结构性变革。人们的生活节奏明显加快,竞争压力不断加剧,个体心理行为问题及其引发的社会问题日益凸显,引起社会各界广泛关注。2017年1月,国家卫计委、中组部等22部门联合印发的《关于加强心理健康服务的指导意见》[1]文,2018年11月,国家十部委联合出台的《全国社会心理服务体系试点工作方案》[2]文,将社会心理服务体系试点作为推进平安中国、健康中国的重要抓手。特区是新时代改革的排头兵,社会心理问题更加突出,因此,对社会心理服务体系的建设更为迫切。

社会心理服务体系是指综合运用社会心理方法、社会心理干预等手段来疏导社会情绪,平和心态,引领价值取向,规范社会行为,化解社会矛盾,防控社会风险,构筑社会心理防线,有效维护社会稳定。加强社会心理服务体系的建设与广大人民群众的幸福安康紧密相关,是社会主义核心价值观内化于心、外化于行的重要途径,是全面推进依法治国、实现国家长治久安的一项源头性和基础性工程。

2. 新时代特区社会心理问题日益凸显

新时代特区面临社会转型期出现的各类社会问题,如信任危机、人际冲突、攻击行为、群体事件等,都是社会心理服务体系建设的重大现实问题。一方面,心理行为异常和常见精神障碍人数逐年增多,个人极端情绪引发的恶性案件时有发生,成为影响社会稳定和公共安全的隐患;另一方面,社会心理健康服务体系不健全,政策法规不完善,社会心理疏导工作机制尚未建立,服务和管理能力严重滞后。为此,加强特区心理健康服务、健全社会心理服务体系迫在眉睫。

随着社会的飞速发展,社会的心理文化、民众的心理成熟跟不上经济发展的脚步,当今普遍存在的社会心理问题体现在以下四个方面。

2.1. 归属感缺失问题

随着社会变化的加剧，人的自我认识和自我尊重也有很大变化。随着工业化和城市化的进程，人们不得不离开自己熟悉的生活环境，来到陌生的城市和其他地方，造成了人们自己归属感的困惑[3]。这种无根的感觉也造成了人与人之间的陌生感、孤独感，无助感，和自卑感。失去了人际上的紧密连接，会带来空虚、物质滥用等各种心理问题。

2.2. 普遍的焦虑问题

转型期的社会现实引发诸多矛盾和各种社会问题[4]。重大安全事故、食品安全问题以及环境污染等是当前社会充满诸多风险和不确定性。此外，转型期给人们的生活带来各种各样的压力，竞争激烈，工作难求，子女上学困难，物价、房价太高以及年轻人的婚恋问题和老年人的养老问题等，持续的焦虑会削弱社会大众对当前改革的支持，也影响社会的公信力，同时，由于缺乏对应的社会心理服务去缓解这种焦虑的心态与情绪，最终导致部分人的焦虑心态爆发，变得粗暴野蛮、乖张残暴，易怒且好走极端甚至危害社会。

2.3. 信任缺失问题

随着经济的快速发展，人们的物质欲望不断被放大，社会关系变得冷漠，人际关系逐步淡漠化，信任缺失，当今的中国社会，每个人都存在“习惯性怀疑”的心理问题。吃饭不相信食品的安全性，出行不相信铁路行业解决买票难的能力和诚意，上医院不相信医生没有给自己多开药，打官司不相信司法会公正，不相信政府，不相信专家，更不相信媒体等。更可怕的是，由于这种习惯性怀疑，社会中的每个人都会存在不涉及自身利益的前提下表现出来“事不关己”的情绪和态度，也就是所谓的“看客心态”，老人摔倒讹诈路人、见义勇为遭人冷眼、好心少女帮孕妇却被杀，社会的信任已经呈现极大的危机。这种呈现信任危机的社会形态，正是由于社会心理水平较低的体现。

2.4. 不公平感问题

贫富差距不断扩大，容易引起民众尤其是弱势群体的被剥夺感、挫折感、不公平感，造成心态不稳，情绪不顺，导致社会成员、社会阶层之间剧烈矛盾冲突，直至暴力冲突，破坏社会和谐稳定。从近年来的“灭门案”“袭警案”“杀害幼童案”等暴力伤害事件，到大规模的群体性事件频发，其发生的原因是多方面的，但从社会心态的角度来看，心态失衡、不良情绪得不到及时宣泄，导致悲观厌世进而产生报复他人、报复社会的心态是其共同的特点。

当前存在的社会心理问题说明“人心”的失衡，人与社会、人与自然，人与人之间可能出现了一些不和谐，这不仅仅是经济发展问题，更是集“素养、心性、价值观”等为一体的社会心理文化问题。因此，合理运用心理学理论、引进心理学人才、建立社会心理服务体系才是解决转型期社会心理问题的必要措施。

3. 新时代特区社会心理服务工作存在的问题

目前特区社会各界存在广泛的心理援助需求，但由于政策缺位、社会认知不足、宣传不到位、供给能力不足、服务水平不高等，造成某些民众的需求无法满足，心理问题的长期积累压抑导致一系列社会问题的产生，甚至影响公共安全及社会稳定。

3.1. 社会心理服务工作顶层设计不足

当今，政府购买社会心理服务由于缺乏指引，没有统筹规划，呈现出政策缺位、经费不足、服务零

散的现象。

一是政策缺位。目前特区在社会心理服务方面没有出台相应的指导意见，也没有建立起上下联动、运转协调、全面覆盖的社会心理服务工作机制。各部门在购买社会心理服务中缺乏相应的政策指引，没有科学的项目指标和考核体系，社会心理服务往往只是作为购买社会服务项目中的一个部分，其在促进社会心态稳定和人际和谐，提升公众幸福感等方面的重要作为尚未凸显。

二是经费不足。政府用于购买社会服务的总体资金量偏少，其中用于专门购买心理服务的资金更是少之又少。而在具体社会服务项目的购买中，又因为缺乏长效机制或者支付程序繁杂，造成一些无法持续购买服务，影响了工作效果。

三是服务零散。由于社会心理服务工作缺乏统筹部署，各职能部门需求没有得到整合，造成服务的碎片化和资源的浪费。比如对未成年人的心理健康服务，司法局、团委、妇联都有涉及，有时出现一个服务对象要接受多个部门的走访调查，导致服务对象产生心理上抵触，甚至带来反复的伤害；而重复劳动也极大浪费政府资源。

3.2. 社会对心理服务认知不足

特区各部门各领域对心理服务的总体认知不足，导致社会焦虑感加剧、社会失范与价值多元的心理迷惘困境、冷漠无助心理现象凸显、传统社会支持弱化[5]。

一是从个人层面分析。由于工作压力、生活矛盾以及各种社会问题的影响，一些人的心理疾患增多，影响个人行为 and 人际关系，人生观世界观价值观发生扭曲，甚至出现个人极端暴力事件。2008年11月5日，特区某中学附近发生一起驾车故意撞人事件，一名犯罪嫌疑人驾驶一辆大型运载沙石泥土的货车，在某中学故意撞向路边放学的师生和过往群众，造成多人伤亡的恶性事件[6]。

二是从社会层面分析。一些民众不能理性分析和科学对待当前国家治理和公共生活中的事件，总是通过互联网等各种渠道，以粗暴、激愤的态度去渲染负能量，这不仅无助于问题的解决，反而会加剧矛盾冲突。如一些群众不服法院判决，或者对公安部门执法有意见，常常通过非正常渠道发泄不满，缠访闹访，越级上访，甚至扬言要采取危害社会的行为，制造公共危机事件，直接影响社会的和谐稳定。

三是从政府工作层面分析。社会的迅猛发展和复杂变迁给社会治理不断提出新挑战、新问题，党政部门的一些工作人员长期处于“白加黑”“5+2”等高强度、超负荷的工作状态，公安干警等一线执法人员还要长期面对违法犯罪等社会阴暗面，难免在执法过程中出现急躁情绪，在与群众打交道的过程中出现不规范、不文明的言谈举止，影响政府部门的总体形象和办事效率。

3.3. 社会心理服务供给能力不足

由于特区的社会心理服务政策缺位，经费不足，导致社会心理服务人才缺乏，心理危机干预能力弱，心理服务人员缺少行业监管。

一是专业人才缺乏。特区的心理咨询师、社工师考证通过率较高，但取得证书之后多数人不愿意从事相关专业的的工作。专业人员流失率高，其主要原因是社会服务群体缺乏统筹管理、项目不持续、社会地位和经济待遇低，晋升空间有限等。而且社工服务、心理服务通常针对弱势群体，面对社会负面事件，可能带来心理创伤，又不能得到及时有效的心理支持和督导，长期积累成为职业伤害和职业倦怠。

二是心理服务能力弱。大部分心理咨询师在取得资格证后缺乏系统的专业训练，实操能力弱，解决心理危机的能力差，违背专业伦理的咨询操作时有发生，不仅不能有效地处理相关的心理危机事件，还可能对心理咨询师本身造成一定的心理伤害和压力，更为严重的是不专业的心理咨询会给心理受伤者造成“二次伤害”。

三是行业缺乏监管。心理咨询是属于医疗行业还是服务行业，目前仍有争论。国内心理咨询师认证主要由人力与社会劳动保障部负责，并且我国的心理咨询师证书没有年检制度。这些都造成心理服务人员的资格认定存在很大困难，也造成心理机构的服务质量良莠不齐，以及当服务中出现争端、争议事件时，当事人无处投诉等问题。虽然特区以及各区成立了心理协会，但当前仍只相当于培训机构，无法对心理咨询机构的服务质量进行监管。

4. 新时代特区社会心理服务体系建设的对策建议

一个好的社会心态，必然有利于社会治理的深入推进，有助于社会的和谐有序、人民的安居乐业。按照党的十九大精神，加强社会心理体系建设应成为特区社会治理的重头戏，需要政府、社会、学校、家庭等各个层面共同努力，努力提高社会心理服务的“四化”，即制度化、专业化、社会化、智能化水平，培育自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态，适应特区经济社会发展的需求。

4.1. 强化顶层设计，明确责任，健全社会心理服务体系的制度化

当前，特区各级各部门在拓展心理健康服务体系[7]，开展社会心理疏导等方面进行了一些探索，也为加强心理健康服务、建立社会心理服务体系工作打下了一定的基础。

一要强化领导，明确职责。要贯彻落实中央的决策部署，以国家卫计委、中组部等 22 个部门联合印发的《关于加强心理健康服务的指导意见》为依据，以国家 10 部委联合出台《全国社会心理服务体系试点工作方案》为抓手，将特区社会心理健康服务体系建设尽快提到议事日程。要按照国家的统一部署，参考其它城市的经验做法，尽快在特区建立社会心理健康服务体系建设工作领导小组，由市领导担任组长，社会治理工作部门承担牵头任务，统筹协调特区社会心理健康服务体系建设工作；各相关部门根据职能分工合作，共同推进工作。

二要完善制度，建立网络。要根据特区的实际情况，尽快出台《加强社会心理服务体系的工作意见》[8]，并从平台搭建、人才队伍培养、资金保障、绩效考核等方面细化目标任务，完善配套措施，构筑较为完善的社会心理服务体系。要将社会心理服务作为城乡社区服务的重要内容，依托社区综合服务设施或基层综治中心，推动社会心理服务工作室在特区城乡社区更广泛覆盖。要建立各部门各行业社会心理服务网络，通过工会、妇联、团委等开展工作，普遍设立心理健康服务站，配备专(兼)职心理健康辅导人员，为民众开展心理健康教育、宣传、评估、训练等服务。

三要加大投入，推动考核。要加大财政资金投入，可以借鉴司法救助等专项资金的做法，设立心理救助专项资金，并制定资金管理辦法，确保合理使用。要强化各级领导干部责任意识，通过引入考核激励制度，增进心理服务工作水平的提升空间，尤其是要创造既有效问责，又促进主动尽责的工作氛围，最大限度满足人民群众心理健康服务需求。

4.2. 加强人才培养，推动行业监管，突出社会心理服务体系的专业化

社会心理服务体系的建設需要专业化的工作队伍，要通过提高管理者和从业人员的素质，不断提升心理健康服务的专业水平[9]。

一要加强专业人才培养。要充分利用高校人才的优势，加大专业人才培养力度，为建设社会心理服务体系提供人才保障。现有高校中已经开设心理学课程的要加大应用型心理健康专业人才培养力度，并探索临床与咨询心理学、应用心理学相关专业的学科建设，设立实践教学基地，探索具有实用价值的人才培养模式和教学方法。医学、社会工作等相关专业要加强心理学理论教学和实践技能培养，促进理论教学和实践技能的提升。

二要建立专业人才队伍。要在相关职能部门的指导下,依托现有的高校院所或者研究机构,联合全国的知名心理学专家,建立跨专业、跨部门的特区心理健康服务专家队伍,对各部门各领域开展社会心理健康服务提供技术支持和指导。要对特区从事心理健康服务的机构和人员进行普查,对既具有资质又具有实操技能的机构和人员进行登记造册,作为特区开展心理健康服务的重要力量,一方面通过提高待遇、继续教育等渠道留住人才,另一方面通过信息公开、社会评价等手段形成“优胜劣汰”的良性运行机制,提高队伍的整体水平。

三是加强行业监管。心理健康服务的行业协会要发挥桥梁纽带作用,协助政府部门做好特区社会心理健康服务体系建设的中长期规划,制定行业技术标准和规范,建立行规行约和行业自律制度,向行业主管部门提出违规者惩戒和退出建议,避免因从业人员素质良莠不齐而可能引致的隐患。

4.3. 引入社会力量,多元主体参与,提升社会心理服务体系的社会化

现代社会治理理念从原来党委政府唱独角戏向多元主体有效衔接和良性互动转变。社会心理服务体系要整合心理健康服务的社会、医学和教育三种模式的力量,实现多元参与,协同共治。

一是发挥社会工作者和社会机构的作用。从世界各国看,社会工作都是社会心理服务的重要承担者。特区更应该充分发挥专业社会工作队伍在社会心理服务体系建设中的重要作用,尽快使专业社会工作的服务延伸到社会每一个角落,及时帮助一些人群疏导情绪、端正认知。要鼓励心理咨询人员创办社会心理服务机构,政府部门加大培育力度,并通过购买服务的方式,向各类机关、企事业单位和其他用人单位、基层组织及社区群众提供心理咨询服务。

二要加强医疗机构心理服务能力。要引导综合医院开设精神(心理)科,基层医疗卫生机构普遍配备专职或兼职精神卫生防治人员。要在诊疗服务中加强人文关怀,普及心理咨询、治疗技术在临床诊疗中的应用。要对各类临床科室义务人员开展心理健康知识和技能培训,注重提高抑郁、焦虑等心理问题和常见精神障碍的筛查识别、处置能力。基层医疗卫生机构和全科医师要大力开展心理健康宣传和服务工作,在专业机构指导下,探索为社区居民提供心理健康服务。

三要联合科研院校开展健康社会心态培育。科研院校聚集大量高端人才,应该肩负起健康社会心态培育发重任。良好的社会心态要通过对社会舆论的引导和宣传,要充分利用各种传播手段,通过文化的影响力和渗透力,使高尚的道德观念逐渐内化为群众自身的优良道德品质。要以社会主义核心价值观为出发点,以贴近实际,贴近生活,贴近群众为切入点,大力开展家庭美德建设、职业道德建设、社会公德教育。要树立道德模范,让鲜活的榜样引领社会风尚。尤其是在遇到各种事件时,要敢于担当,客观公正对待、及时准确发声,回应群众关切,引导和培育良好的社会心态。

4.4. 创新工作理念,运用大数据手段,体现社会心理服务体系智能化方向

大数据无疑是这个时代各领域、各行业的“宠儿”,在建设社会心理服务体系方面,也同样如此。大数据不仅应成为开展建设社会心理服务体系创新手段,也应成为推动业态升级和破解服务难题的革命性力量。

一要完善社会心理服务数据采集。一方面要建立需求数据库,对特区社会心理健康服务的需求情况进行普查,了解不同人群、不同领域以及不同程度的心理健康教育、心理健康评估或心理训练等服务需求,纳入数据库管理,同时要注意因安全意识不足等造成的信息泄露,保护个人隐私;另一方面建立资源数据库,要在完善社会心理健康服务机构和人员登记、评价、信息公开相关制度的基础上,建立特区社会心理健康服务机构和人员信息管理系统,做好数据采集工作,并建立年检等监督制约机制,确保信息系统中的数据既真实可用,也安全好用。

二要提高社会心理服务数据使用效率。要建立方便好用的数据操作平台,涵盖查询系统、支付系统和评价系统等,使服务需求者能简单便捷地寻找到适合的服务提供方,也要使服务提供方在提供服务后能够较为方便地取得报酬,得到反馈。要将心理健康服务数据平台与综治、信访等信息平台进行对接,部分数据实现共享,既可以使一些矛盾风险化解在萌芽状态,也可以使我们有关部门在处理问题时有更多的借鉴参考。

三要延伸社会心理服务数据的服务范围。要鼓励开展基于互联网技术的心理健康服务相关设备和产品研发,形成新的业态,如通过运用门户网站、微信、微博、手机客户端等平台,提高受众面,广泛传播心理健康知识,倡导健康生活方式。要探索基于互联网技术的心理健康服务产品在一些特殊领域的推广和运用,如通过网上心理咨询解决一些有心理健康服务需求,但接受当面咨询又有困难群体的需求。要推动线上线下心理健康服务相互补充、相互促进,使线下服务体现心理健康服务的特殊性,更好地突出人文关怀和人本精神,也充分发挥线上服务不受时间、地域限制,适合传播,保护隐私等优势,与线下服务形成合力,确保效果。

建设社会心理服务体系是加强和创新社会治理的重要内容,是促进新时期特区经济社会协调发展的重要举措。希望本研究既能客观反映特区社会心理服务现状,又能为特区建设社会心理服务体系提出切实可行的对策和建议,还能有效推动良好社会心态的培育,最大限度满足人民群众的需求。

参考文献

- [1] 关于加强心理健康服务的指导意见[EB/OL].
<http://www.nhfpc.gov.cn/jkj/s5888/201701/6a5193c6a8c544e59735389f31c971d5.shtml>, 2017-01-19.
- [2] 关于印发全国社会心理服务体系试点工作方案的通知[EB/OL].
<http://www.nhc.gov.cn/jkj/s5888/201812/f305fa5ec9794621882b8bebf1090ad9.shtml>, 2018-12-04.
- [3] 中华人民共和国精神卫生法[EB/OL].
http://www.npc.gov.cn/npc/xinwen/2018-06/12/content_2055876.htm, 2018-06-12.
- [4] 中共中央 国务院印发《“健康中国 2030”规划纲要》[EB/OL].
http://www.gov.cn/zhengce/2016-10/25/content_5124174.htm, 2016-10-25.
- [5] 国务院办公厅关于转发卫生计生委等部门全国精神卫生工作规划(2015-2020年)的通知[EB/OL].
<http://www.nhc.gov.cn/jkj/s5888/201506/1e7c77dcfeb4440892b7dfd19fa82bdd.shtml>, 2015-06-18.
- [6] 截至6日11时珠海故意撞人事件死亡人数上升为5人[EB/OL].
http://www.gov.cn/jrzq/2008-11/06/content_1141579.htm, 2008-11-06.
- [7] 加强社会心理服务体系建设,不断提升社会治理水平[EB/OL].
http://www.sohu.com/a/167100022_3765, 2017-08-24.
- [8] 关于推进珠海市社会心理服务体系建设的意见[R]. 珠委办字[2018]98号, 2018-11-28.
- [9] 傅小兰. 加强社会心理服务体系建设[EB/OL].
<http://www.rmlt.com.cn/2017/1028/501399.shtml?t=150927463>, 2017-10-28.

知网检索的两种方式：

1. 打开知网页面 <http://kns.cnki.net/kns/brief/result.aspx?dbPrefix=WWJD>
下拉列表框选择：[ISSN]，输入期刊 ISSN：2169-2556，即可查询
2. 打开知网首页 <http://cnki.net/>
左侧“国际文献总库”进入，输入文章标题，即可查询

投稿请点击：<http://www.hanspub.org/Submission.aspx>

期刊邮箱：ass@hanspub.org