

# 点燃心灯 照亮基层

## ——县域社会心理服务人才队伍建设探索

中共垣曲县委政法委员会

### 一、实践背景

#### （一）国家、省、市对县社会心理服务的工作要求

2018年全国社会心理服务体系试点建设工作启动，运城市为试点市，8月市政法委牵头召开运城市心理服务体系建设的会议并印发了《关于印发全国社会心理服务体系试点工作方案的通知》（简称《方案》）等相关文件。我县深入贯彻文件精神，安排部署县综治办“负责推动社会心理服务体系的建设，将社会心理服务体系的建设纳入平安建设考评内容，协调指导各成员单位按照各自职能开展心理服务工作，加强心理服务人才培养，……为社会提供经常、及时、有效的心理健康指导和服务。”

#### （二）垣曲县心理健康服务现状

##### 1. 心理服务需求

《方案》提出社会心理服务的目标是“基本形成自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态，因矛盾突出、生活失意、心态失衡、行为失常等导致的极端事件明显下降”。因此，我县心理服务对象主要有两类人群：一是县城与城乡结合部的居民，我县位于山西省南部，运城市东北隅，是中条山腹地的一个革命老区县。常住人口17.8万（2022年统计），其中县城居住人口11.2万，是典型的“小县大县城”，历

年工作经验显示因心理问题引发的矛盾纠纷和社会不稳定因素多发于县城与城乡交接处居民。二是县党政机、企事业单位的基层人员。他们作为国家各项方针政策落实的重要推动者，处在各类问题的前沿阵地，多数身兼数职，经常加班，加上婚姻家庭，子女教育等导致出现压力大，情绪不稳定等心理问题。

## 2. 心理服务人员缺乏

2018年6月统计，我县共有国家二、三级心理咨询师资质57人，52人在教育系统工作，其他5人不在县常住。2019年底市政法系统考核中，我县因缺乏心理服务专业人员，心理服务工作基本未开展，考核排名靠后，社会心理服务队伍建设迫在眉睫。

## 二、主要做法

### （一）领导高度重视，社会心理服务人才队伍建设落地生根

县各级领导高度重视，从政策支持、资金投入两方面推进工作。在政策支持方面，2020年初，政法委向县组织部申请选调了一名心理学专业硕士专门负责全县社会心理服务工作；同时平安建设领导小组办公室出台《关于开展“促进邻里家庭关系”的心理健康教育活动的通知》《关于垣曲县社会心理服务专业人员培训的通知》，通知分别将开展心理健康活动、选派人员参加心理服务培训作为平安建设的考核内容。在资金投入方面，2020年5月投资近200万建成400余平米的县级社会心理服务中心（简称“中心”），中心包括

沙盘室、音乐放松室、测评室、VR室和解铃阁（用于矛盾调解）等9个功能室。之后每年拨付20万专项资金用于心理服务队伍建设和其他各项心理服务工作。

## （二）“实践+督导”，社会心理服务人才队伍茁壮成长

2020年6月，中心招募了13名零心理学基础的志愿者，编写心理健康知识宣传手册并到广场上宣传，宣传活动在社会引起反响。中心发现在编写手册和宣传活动中志愿者学到不少心理健康知识和心理服务的技能，“实践+督导”的心理服务队伍培训理念萌芽了。

### 1. 跟岗培训，一带多，打造心理服务志愿者队伍。

第一批心理服务志愿者年龄跨度大，学习能力差异也大，但他们有共同的特点“有时间且想学心理学”。本着充分利用心理服务中心场地原则，一名专业人员带领一群志愿者建立了“跟岗培训”制度，要求志愿者每月到中心值班四次，值班期间旁听个案咨询（与来访者签订知情同意书），参与制定心理团辅方案，做心理团辅助教，整理心理服务工作资料等工作。跟岗培训坚持“实践+督导”模式，每一场心理服务结束后，中心专业人员为志愿者做实践督导和个人成长沙龙。不到半年，志愿者心理服务理论与技能迅速提升，心理健康水平有了很大提高。目前，“跟岗培训”超过两年的志愿者有20人，他们会自我心理调适，对常见心理问题进行早期识别和有效处置，能胜任心理团辅助教工作，有5-6人可独立承担心理讲座和团辅活动，更为可喜和意外的是有

三位抑郁症患者志愿者在跟岗培训实践中康复了。

## 2. 从零做起，优培优，打造心理服务专业队伍

要面向县党政机、企事业单位的基层人员开展心理服务，最好是在各单位培养一名心理服务专业人员，优秀的心理服务专业人员就像火种，可以燎原。现实是基层工作繁忙，加上基层领导对心理服务工作这项新工作不了解，选派一人长期参训需要克服很多困难，组队不易需倍加珍惜。

### (1) 选用优质的培训师资，激发学员内部学习动机

为了保证学员不流失，需要激发学员内部学习动机，让学员从“要我学转变为我要学”。经过多方调研，政法委委托运城市应用心理学研究会（简称“研究会”）承担培训，该研究会专业总督导是张焰，中国社工联合会心理健康工作委员会常务理事；督导师吕大为，心理学会注册督导师、主讲张亚丽，心理咨询方向硕士研究生，市社会心理服务体系建设试点工作专家；运城市中小学心理教师培训项目设计师。讲师团队不负众望，2021年第一次培训后有25（共33人）主动继续参加第二年培训，两年中有35人接受集中培训180个课时。

### (2) “理论学习+实践+督导+实践”培训，培养实战型队伍

为了尽快培养能工作善工作的实战型队伍，研究会设计了“心理服务理论与技能、心理服务实践督导和个人成长”三个模块课程，采用“理论学习+实践+督导+实践的培训”方法。在课程内容方面改变以往以理论学习为主，把学员实

践作为重要培训内容，如学完一个主题的理论后，要求学员录制该主题 5 分钟以内的视频课，参加完心理团辅后要求合作编写团辅方案并实践，一个心理咨询技术学完后，要求应用该技术接待至少三位来访。在培训方法方面长期采用教师督导下工作，每次实践后都要接受督导，督导为实践督导和个人成长督导，由不同的讲师担任，一方面对学员在实践中的困惑、问题进行督导，另一方面对学员个人成长进行督导。通过手把手的教学，心与心地交流，学员进步飞速。目前，心理服务专业队伍共 35 人，他们能合作开展心理团辅和讲座，约 15 人可以接待个体咨询、接听心理热线、参与矛盾调解工作等工作。

（3）在做中学，兵教兵，打造具有心理健康服务知识的网格员队伍

网格员作为基层社会治理的一线工作者，如具有良好的倾听、复述、反馈、共情等能力，有助于工作顺利开展，然而现实中网格员工作繁忙，有三分之一的网格员为单位退休人员，学习新的心理技能困难很大。针对这种情况，中心让志愿者和专业人员与网格员一帮二“结对子”“兵教兵”，志愿者和专业人员化身为网格员的心理服务“督导”，帮助网格员及时解决工作遇到的问题。帮助 100 名网格员具备一定的心理健康服务知识。

（三）建立健全队伍建设考评制度，社会心理服务队伍建设开花结果

2020年8月心理服务工作起步时，举步维艰。第一场活动，当志愿者团队带着心理团辅器材到约定单位后，发现参与者仅有十余人，且多为年龄大工作相对轻松的人员，与预先确定的参加对象完全不同。前三场心理服务情况基本相同。困境中领导召开专题会议，会议指出“心理服务要探索共建共治共享的社会治理方式”，要以“群众认可是检验心理服务水平的重要标准，心理服务水平是检验心理服务队伍专业能力的重要标准”考核标准，心理服务探索“制定方案+工作实施+反馈督导+评价考核+总结提升”五步闭环工作机制。

念念不忘，必有回响。2022年底心理服务队伍建设开花结果了。一是开展心理讲座和团辅共140场次，受众近万人。对全县群众每月开展心理健康知识宣传，知晓率达80%以上。接待个案咨询500余人次。二是县疫情临时静默管理期间(8天)，组建13人心理危机干预队伍，共接线57人次，录制“疫情心理调试方法”视频5个并在县电视台播出。三是拍摄高质量心理剧一部。邀请北航心理教师李卫华带领心理服务队伍，从零开始仅用四天时间拍摄录制《冷暴力》心理剧一部，受到各级领导高度认可。四是起草编写《垣曲县社会心理服务心理团辅手册》。

### **三、实践成效**

(一) 培育三支心理服务队伍，探索出“实践+督导”的心理服务队伍培养模式

培育了三支稳定的、实战型心理服务队伍，共155人。

通过“跟岗培训”、“理论学习+实践+督导+实践”、“做中学”三种培训方式，探索出“实践+督导”的心理服务队伍培养模式。初步形成系统、科学、可操作性强的心理服务课程体系。建立健全了心理服务队伍建设“五步”闭环工作机制。

（二）探索出五种心理服务工作模式，心理服务工作常态化开展。

形成疫情防控+心理服务，改善家庭邻里关系+心理服务，信访+心理服务，矛盾调解+心理服务，家事法庭+心理服务五种工作模式。各党政机关，企事业单位主动将心理服务融入日常工作，通过心理服务“四进五结合”活动，（四进为进乡（镇），进企事业单位，进政法系统各单位，进村、社区；五结合为与党建工作相结合，与优秀传统文化相结合，与重要节日相结合，与基层干部能力提升相结合，与新媒体宣传相结合），促进心理服务常态化开展，每年多次为公安局、社区矫正对象、乡（镇）机关人员开展专题心理团辅和讲座。

（三）心理服务在社会治理中显成效。

心理服务参与信访和矛盾调解共 30 起，成功率 100%。2021 年群众安全感满意度调查，我县排名全省第二，全市第一。涌现出一些典型案例，20 多年的老上访户郑某某（女），经过 7 次心理服务，近两年未上访。村民文某某，男，1980 年出生，10 年前因车祸左腿受伤，坐轮椅行动，21 年 6 月出现情绪激动，对家人有过激行为，心理服务人员联合网格

员、民警多次上门服务后，22年夏天，文某某通过养殖绿植获得经济收入，基本具备独立生活能力。

#### （四）启动全民心理健康筛查工作。

对政法系统干警、乡（镇）、社区机关人员、网格员共895人，进行心理健康筛查并建立心理档案，本次筛查为明年对全县居民开展心理健康筛查积累了经验。

### 四、经验与启示

（一）各级领导高度重视，为心理服务工作提供资金和制度保障。

各级领导高度重视，首先把社会心理服务作为社会基层治理新方法，纳入平安垣曲建设考核体系，为心理服务提供政策保障。第二投入大量资金用于心理服务场地和队伍建设。第三建立健全考评制度，通过“制定方案+工作实施+反馈督导+评价考核+总结提升”五步闭环工作机制推动培训持续进行。

#### （二）全心全意为民服务，打好“服务”这张牌

全心全意为民服务是社会心理服务体系的核心要义，为民服务就是要发挥主动性，着眼群众眼前的一亩三分地，要关注、理解并解决来访者生活中的小事如：赶时间加班完成领导布置的任务、照顾重病的老人、欠债还款、婆媳之间的琐事等所忧、所急、所盼之事；为民服务就是能促进参与单位开展其他工作，如扶贫、党建、基层治理能力提升等。为民服务就是要通过多种形式的心理服务拉近人与人距离，提

供人与人关爱，增加人与人支持，创造我为人人，人人为我的社会环境。

### （三）心理服务队伍建设要结合心理服务工作，坚持“实践+督导”培养模式

心理服务队伍建设要与开展心理服务工作紧密结合，前者是后者的前提和保障，后者是前者的主阵地，两者密不可分，相互促进。心理队伍建设要坚持“实践+督导”培养模式，在优质师资督导下工作，既保证基层社会心理服务与国家层面社会心理服务思路高度一致，又充分满足了县域群众的心理服务需求。这种模式具有操作难度小、周期短、见效快、实效性强、可复制的特点。这些经验对于社会心理服务零基础，无心理服务队伍的地区可能值得借鉴和推广。

### （四）心理服务人员要做“卖火柴的小女孩”

基层心理服务人员要像麻雀学习，学习它们“迎难而上，主动进入，根据人类生活的变化去调整自己，调整的目标是为了生存，为了能继续繁衍”的精神，需要主动出击，要面对现实做出改变，要调整服务内容和方式，要把“繁衍”作为重要目标。基层心理服务人员要做“卖火柴的小女孩”，就像罗胖在今年“时间的朋友”跨年演讲中说，做一个“卖火柴的小老头”一样，一根根擦亮自己，燃烧自己，发出光和温暖，再交给别人，期待别人拿到这个火种，也燃烧一部分自己，再传给别人。

两年来，我县作为社会心理服务试点市的一个县，紧紧围绕“培养自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态”开

展了一系列活动，提高了全县人民身心健康水平和幸福感，提升了社会治理效能。今后，我们将继续围绕该目标，在县、乡、村三级社会心理服务平台建设和社会心理服务体系建设和等方面做探索，为推进健康中国，平安中国，幸福中国建设尽绵薄之力。