

新时代“心”服务 张家港市社会心理服务体系建设的探索与实践

张家港市新时代文明实践工作指导中心

一、实践背景

党的二十大报告中提出，中国式现代化是物质文明和精神文明相协调的现代化，物质富足、精神富有是社会主义现代化的根本要求，要推进健康中国建设，重视心理健康和精神卫生。随着经济社会快速发展，人们对于心理健康服务的需求日益凸显。心理健康已经成为党中央关心人民群众关切、全社会关注的重大课题。

张家港市位于长江经济带和 21 世纪海上丝绸之路交汇处，以境内天然良港——张家港而命名，市域总面积 999 平方公里，人口 167 万，是全国唯一六次蝉联全国文明城市的县级市。2018 年作为全国第一批新时代文明实践中心建设试点县市和全国社会心理体系建设首批试点城市，张家港坚持守正为要、创新为贵、实践为重，紧扣“加强社会心理体系建设，培育自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态”的目标要求，通过几年的探索，将试点工作与思想政治、文明创建、社会治理等工作紧密结合，积极探索和打造具有地方特色的社会心理服务体系，逐步走出了一条求真务实、惠民育民的新时代文明实践“张家港路径”。

二、主要做法

2018年，张家港市创新实施“全民健心工程”，高起点建设社会心理服务体系，制定出台《关于“全民健心工程”的实施意见》，依托中科院心理研究所等智库，将健全社会心理服务体系作为创新社会治理和全国文明典范城市建设的重要内容，纳入全市经济和社会发展规划。同年，张家港市作为全国首批试点地区，开始新时代文明实践中心建设工作。4年多来，张家港市坚持以人民为中心的发展思想，以满足港城市民日益增长的心理健康服务需求为目标，将文明实践与社会心理服务紧密结合，协同推进，全域实施“全民健心工程”，为争创全国文明典范城市加注“心”动力，全力打造符合时代要求、具有张家港特色的社会心理服务体系，有力促进社会心态稳定、人际关系和谐，切实增强人民群众的获得感、幸福感和安全感。

（一）高起点建设社会心理服务体系。长期以来，张家港坚持“只当领跑者、不做跟跑者”，突出示范性和引领性，在全市范围内系统谋划、整体推进社会心理服务体系建设，在全国率先提出了“全民健心”的理念并付诸实践。2018年成立以市委常委、宣传部部长为组长，2位副市长为副组长，22个部门分管领导为成员的市社会心理服务工作领导小组，全域开展社会心理服务体系建设和研究解决试点推进有关事项，积极构建党政主导、市镇村三级联动、成员单位齐抓共管、社会力量广泛参与、单位家庭协同配合的工作格局。2020年5月，为更加科学高效推进社会心理服务体系建设和研究解决试点推进有关事项，积极构建党政主导、市镇村三级联动、成员单位齐抓共管、社会力量广泛参与、单位家庭协同配合的工作格局。2020年5月，为更加科学高效推进社会心理服务体系建设和研究解决试点推进有关事项，积极构建党政主导、市镇村三级联动、成员单位齐抓共管、社会力量广泛参与、单位家庭协同配合的工作格局。

统一管理，配备专职人员管理，设立专项财政资金，具体开展新时代文明实践社会心理服务相关工作。同年市委政法委、宣传部、新时代文明实践工作指导中心、卫健委联合出台社会心理服务三级平台建设指导意见，将“全民健心工程”推进情况和实施成效纳入全市绩效考核指标体系，考核结果与文明单位评比挂钩。

（二）高标准建成社会心理服务阵地。2019年在风景优美的国家4A级旅游景区——暨阳湖生态园，打造一座“全民健心”的“心育馆”，也称“开心驿站”——张家港市社会心理服务指导中心。中心总建筑面积1990平方米，是张家港市新时代文明实践中心的一个重要阵地。设有心理剧场、全国首家县级心理科普馆（与中科院心理研究所联手打造的）、团体辅导室、热线接听室、心理志愿者工作室、测评咨询室等功能室，具备心理科普体验、心理服务规划、心理测评咨询、心理项目孵化、心理数据采集等五大核心功能。中心采用“日常专人管理+专业志愿服务”的模式，免费提供心理测评、心理咨询、心理科普、心理疏导等基本公共服务。全市相继完善社会心理服务阵地建设：市第四人民医院建成1200平方米的心理咨询中心，涵盖咨询、视听、沙盘、心理测试等功能；市检察院、市公安局、市总工会、市教育局等结合实际情况和工作需要，建成社会心理服务分中心或专用功能室。区镇（街道）、村（社区）依托新时代文明实践所、站等阵地和社会综合治理中心建成心理服务平台及心理疏导室，实现市、镇、村三级平台全覆盖。

（三）高效能完善社会心理服务网络。2019 年开发全国首个县级市心理服务云平台——张家港全民健心云，与新时代文明实践云平台深度融合，设置“解忧信箱、精品课程、专家预约、欢乐自测”等专栏，居民免费注册登录后，可以随时在线进行课程学习、专家咨询、预约参观、VR 心理测评，群众利用手机就能享受免费心理健康服务。各重点行业部门结合本系统实际情况，陆续打造特色阵地，为市民提供优质社会心理服务，比如：市第一人民医院睡眠中心、市公安局民警战训基地民警心理健康服务分中心、市新时代文明实践教育分中心成立江苏省首家家庭教育服务指导中心，配备 5 名专职人员负责全市的学生心理健康及家庭教育指导工作，锦丰镇沙洲益空间以及沙洲职业工学院大学生心理健康教育中心和咨询中心。依托工青妇等部门文明实践力量，开展心理援助计划（EAP）、“心关爱”呵护工程、“暨阳玫瑰，心悦心晴”职场女性心理减压等活动，以项目化购买服务，通过心理健康科普宣传、公益讲座、分析测评等形式构建职工心理服务网络。

（四）高层次培育社会心理服务力量。2020 年整合高校、中小学、医院和社会机构等各方专业力量，成立全国首家县级市社会心理协会，形成市社会心理协会主战、各级专业心理服务团队支撑、文明实践心理服务志愿者辅助的专业化社会心理服务人才队伍，截至目前，张家港市社会心理新时代文明实践志愿服务支队有专业心理服务志愿者 168 名，辅助服务志愿者 400 多名。常态化开展心理服务专业能力提升培

训，聘请国内知名心理教授及专家，开展每月一期的专业督导，不断提升专业人才服务能力。对全市范围内取得国家心理咨询师证书、具有相关心理学专业学历以及精神科执业医师的人员进行全面摸底，整合 300 余名专业人员，委托中科院心理研究所举办高端研修班提升专业能力。依托心理关爱志愿服务团，积极孵化心理志愿服务项目，目前，中心已孵化“正念减压、正面管教、悦心大讲堂、益心科普直通车”等 20 个项目，推广至全市 100 个村（社区）、100 多所中小学幼儿园和 100 余家大型企业。中心将进一步整合各方面专业人才资源，开发一整套体系化、系列化、分众化的公益性心理精品课，纳入新时代志愿服务项目库，加强供需对接，提供点单服务。

（五）高质量开展社会心理服务活动。坚持精准化工作理念、分众化工作方法，突出抓好职业群体这一社会中坚力量的心理健康服务，通过“抓中间、管两头”（抓好中年人，带动青少年儿童和老年人）的方法，有效提升各年龄及人群心理健康整体水平。每年实施 10 个以上重点心理服务文明实践项目，常态化组织“健心”活动，每月举办公益“悦心大讲堂”、实施社会心理服务“六进”行动。开展健康社会心态公益宣传，提升公众心身健康意识，市民心理健康核心知识知晓率达 85.2%。以“治未病”为基本理念，针对重点人群开展心理调节疏导工作，举办心理健康知识讲座及心理团辅活动。开通心理援助热线，面向市民开展疫情心理防护，借助“张家港全民健心云”平台“解忧信箱”，让广大市民

可以开展网上心理咨询；线上推送《一线工作人员心理关怀手册》，10个专业心理关爱志愿者分队。根据特殊人群的心理特点和行为规律，开展不同形式的心理服务活动，比如对老年人、妇女、儿童和残疾人有针对性地开展心理关爱活动；对刑满释放人员、强制隔离戒毒人员、社区矫正人员等特殊人群，注重加强人文关怀和心理疏导，提高承受挫折、适应环境、融入社会的能力；对严重精神障碍患者落实好精细化日常发现、随访、危险性评估、服药指导等工作。目前，已开展各类公益性团体心理辅导活动400余场次，50000多人次受益。

三、实践成效

一座文明的城市，不仅要有好的生态，更要有好的心态。从改变环境到培育文明，从厚植精神到涵养文化，从行为规范到内心遵循，如今，张家港的精神文明建设已开始关注起人的“心”生活，将这份文明厚植于心、外化于形。

几年的探索和实践，张家港市取得了一些成绩。“学习强国”平台专题推送《江苏张家港三项“硬核”创新构建社会心理服务新生态》一文；《从健身到“健心”——社会心理服务体系建设张家港市实践》荣获2019年度苏州市精神文明建设十佳新事；中央电视台社会与法频道，以张家港市社会心理服务体系建设为背景、拍摄的八集公益心理影视剧《风起青萍之末》，在央视播出。《延伸志愿服务做足全民健心文章——张家港市社会心理服务体系建设的探索与实践》一文被《社会心理服务体系解析》收录。2021年，中央政法委主办

的《长安》杂志，以“江苏省张家港市推进社会心理服务体系建设”为题，专题介绍张家港市打造社会心理服务体系的经验做法。在首届全国社会心理服务周暨应用交流会十佳征集活动中荣获：十佳社会心理服务地区，并在大会上做经验分享。首批加入“社会心理服务体系建设实践基地”（国家治理现代化背景下的社会心理服务体系建设研究课题组）。2022年《打造社会心理服务典范城市》一文发表于《心理与健康》杂志，5月正式发布全国首个县域居民社会心态调查报告《张家港市居民社会心态和心理健康状况调查报告》，《调查报告》反映，张家港社会心态主流积极健康、理性平和、向上向好；居民在对幸福感、获得感、安全感、公平感、信任感、信心感的评价处于较高水平；在社会情感层面，居民对张家港当前和未来的建设和发展信心最高。中国社会心理学会会长张建新表示，张家港这份《调查报告》是一份很好的智库研究成果，为全国其他县市提供了可参考的优秀样例，也为全国的社会心理服务体系建设贡献了可复制、可推广的模式。8月《江苏法制报》推出一文《张家港“健心工程”提升心理服务水平》。

四、经验与启示

（一）构建社会心理服务体系是满足人民群众对美好生活向往的内在要求。新时代我国社会主要矛盾是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，人民对美好生活的向往总体上已经从“有没有”转向“好不好”，呈现多样化、多层次、多方面的特点。人民对物质文化生活

提出了更高要求的同时，对精神文化生活方面的需求也日益增长，而影响精神生活质量的重要因素就包括社会价值观、社会安全感、社会心态、个体心理健康程度等，这对我们积极探索贴合群众需要的新模式、新思路和新方法，增加群众的获得感和大家的主观幸福感，提高对美好生活的感受和体验提出了更高要求。

（二）构建社会心理服务体系是建设文明典范城市的应有之义。作为全国文明城市的策源地、唯一六次蝉联全国文明城市的县级市，张家港市始终把人的素质的全面提升作为精神文明建设的重要内容，提出实施“全民健心工程”的具体措施、落实于新时代文明实践中心建设的具体行动。通过广泛宣传普及、加强分析研判等方式，形成了“幸福家长驿站”、社会心理服务“六进”等品牌活动，推进前端普遍服务、中端监测预警、末端精准干预的全链条服务。当前，张家港市也在锚定更高目标打造全国文明典范城市，更需要回应人民群众的心理需求、塑造城市的心理氛围，以“强信心、聚民心、暖人心、筑同心”为导向，不断提高文明典范城市的认同度、包容度、创造力和吸引力。

（三）构建社会心理服务体系是打造中国式现代化县域先行区必然途径。党的二十大擘画了以中国式现代化推进中华民族伟大复兴的宏伟蓝图，在这样的大背景下，张家港市持续放大“全面综合、优质均衡”的发展优势，提出打造“物质文明和精神文明相协调”的中国式现代化县域先行区。面对错综复杂的国际形势、艰巨繁重的国内改革发展稳定任务

时，亟需进一步改进社会治理方式，有效化解社会矛盾纠纷，畅通民众的心理疏导和矛盾调节通道，通过“由心而治”实现国家和社会的“善治”，打造共建共治共享的社会治理格局，实现基层社会治理的现代化转型。

唯有心安，才有民安，方有国安。人民群众对美好生活的向往就是我们的追求。从健身到健“心”，是一座全国文明城市的“自我进化”，更是对人民群众健康负责的使命担当。我市继续将“心治”与“政治、法治、德治、自治、智治”协同推进，全面深化全民健心工程，努力为全国县域社会心理服务体系建设提供更多可复制、可推广的模式和经验，为打造“物质文明和精神文明相协调”的中国式现代化县域先行区贡献“心”力量。