

基于心理弹性的未成年人社会心理服务体系建设的现状和对策研究

顾源¹ 姜飞² 田然²

(1. 大连海事大学, 辽宁 大连 116026;

2. 大连市第七人民医院, 辽宁 大连 116026)

摘要:作为社会心理服务体系的重要组成部分,依托国家社会心理服务体系的相关政策,我国未成年人社会心理服务体系建设的在有条不紊地进行,并已取得一定成效。不过在一些地区的未成年人社会心理服务体系建设中,存在专业化人才建设不足、家庭心理服务体系欠缺、网络情感治理体系不完善等情况。因此在之后的工作中,需要从完善队伍建设、拓展服务领域、构建家-校-社联动机制、增强心理危机筛选机制、加大科普力度等几方面入手,逐步完善未成年人心理服务体系的建设。

关键词:未成年人;社会心理服务;体系建设;心理弹性;对策

一、未成年人社会心理服务体系建设的现状

自《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十三个五年规划的建议》里提到了“健全社会心理服务体系和疏导机制、危机干预机制”以来,社会心理服务体系建设的开始日渐得到重视。随着国家卫计委等部门引发了《关于印发全国社会心理服务体系试点地区名单及2019年重点工作任务的通知》后,各试点城市陆续开始以预防为主完善社会心理服务体系,致力于提升民众的心理弹性水平,即提升民众应对风险的能力。

横向层面,面对企事业单位人员、老年群体、妇女、残疾人群体等,市卫计委、妇联、残联、民政、政法等部门已陆续搭建了社会心理服务体系与平台。与此同时,我国未成年人社会心理服务体系建设的也在有条不紊地进行,具体工作模式、平台建设情况、队伍建设情况如下:

(一) 工作模式

自从2019年以来,试点地区正在逐步健全、完善面向未成年人的社会心理服务机制(可拆解为心理疏导机制、危机筛查与干预机制),并在这一过程中探索新型社会心理服务模式,切实推动相关工作发展。结合当前社会心理服务体系建设的评估标准,试点地区正逐步建立社会心态语境机制、心理疏导与危机干预机制、网络管理与干预机制等。

(二) 平台建设情况

为了维护小、中、大学生的心理健康水平,学校普遍成立了心理咨询室,并按照师生配比,成立了专、兼职心理健康教育队伍。此外,部分学校已将心理健康教育作为学生必修课程,让学生开始认识自我,科学认识心理疾病,掌握情绪调节的基本方法。

当前,很多试点地区的学校均按照上级要求,积极建设心理服务平台,很多学校积极引进硬件设备,并搭建相应的心理测评平台、建立学生心理档案等;在学生入学初期、毕业阶段等组织教师对学生进行专业化的心理测评,及时指出学生的心理问题,为学生未来发展做好保障。

(三) 队伍建设情况

学校、事业单位、社会组织基层工作人员(例如,与社会心理服务体系建设的试点工作相关的教师)需要具备如下能力:第一,深入了解精神卫生、心理相关的法律、政策等,能够结合相应诊断标准开展社会心理服务工作,确保工作质量。第二,能够熟练运用与心理健康、精神卫生相关的知识,了解不同阶段人群的常见心理问

题、精神障碍表现等,并做到灵活变通。第三,具备扎实的精神卫生、心理健康科普宣传能力,并掌握初步的宣传教育方法,能够帮助不同阶段的群众获得专业精神心理服务资源,提升心理弹性水平,以应对风险和不确定性。第四,可以运用常见的人际沟通技巧、心理干预方法等,为精神心理问题人群、特殊人群等提供相应的心理知识,提升他们的心理弹性水平,帮助他们解决问题。

目前,面向未成年人开展社会心理服务的人员,从数量上基本上达到了要求,但是能力方面还需要加强培训和学习。

二、未成年人社会心理服务体系建设的存在的主要问题

虽然未成年人社会心理服务体系正有条不紊地建设中,也已取得一定成效但仍存在一些不足。

(一) 专业化队伍人才不足

尽管面向未成年人开展社会心理服务的人员,从数量上看,基本上达到了要求,但是其中一部分的人员并非心理学、教育学、医学相关专业毕业,而是由行政人员兼任,并不具备开展社会心理服务所需的专业化能力。同时,该部分人员也没有接受过伦理相关的培训,在伦理边界处理方面稍显不足。

(二) 网络情感治理和家庭心理服务建设不足

研究报告指出,近年来我国未成年网民数量逐渐增加,占网民整体的15.7%左右。在遭遇危机事件时,民众普遍希望获取外界的信息,从而达到缓解焦虑的效果。由于网络情感治理不足,导致负面信息往往受到更多关注,结果造成民众不必要的恐慌。特别是对未成年群体而言,因自身的认知能力不足,多数儿童、青少年难以有效分辨、认识网络信息,因此受到较大影响。另外,家庭是影响儿童心理健康以及行为的重要因素,良好的家庭环境能够树立儿童正确的价值认知,有效减少孩子的问题行为,促使其健康成长。目前,家庭心理服务建设参差不齐,部分试点城市周边的县级市仍出现了留守儿童的现象。诸多研究表明,留守儿童的问题行为也较多。因此,家庭心理服务建设不容忽视。

(三) 较少发掘未成年人的积极品质

当前的社会心理服务政策和实践活动多以心理预防为主,其核心在于预防、及时筛查未成年人的心理健康问题,但是这样的心理服务模式较少激发未成年人的积极心理品质。从这一角度来看,社会心理服务体系建设的需要借助积极心理学的研究成果,而不能限制于解决已经出现、对社会建设产生不良影响的心理问题,需要立足全新角度、发展的视角推动相关工作发展,社会心理服务体系需要将其作为发展切入点,面向未成年人的社会心理服务体系也要如此。积极心理学提出,社会群体自身需要提升心理弹性水平,具备防范、应对风险的能力,而通过发掘与塑造个体自身的积极品质,则可以进行有效的预防,做到辨别不良信息、正确看待客观事物。采取积极心理学视角探索未成年人的社会心理服务体系建设的,可以在很大程度上培养未成年人的积极品质、思想等,让未成年人逐渐具备自尊自信、理性看待事物、积极向上的心态,确保他们在相对复杂的社会环境中积极进取。

三、未成年人社会心理服务体系建设的建议

基于未成年人社会心理服务体系建设的现状,提出如下建议:

（一）完善心理健康服务平台，建立专业化人才队伍

基于心理弹性视角，政府应牵头引导，持续加大政策引导，完善心理健康服务平台的建设。具体来讲，相关部门需要统筹本地教育和社会资源，不仅保障城市未成年人的心理需求，乡镇未成年人也不容忽视，以全面确保未成年人心理健康服务人群利益，也可发挥不同资源的引导价值。

在人员构成、管理角度，政府部门应该出台相应的政策，结合上级要求进行有效组织与协调，制定专业的队伍人员素质培训与评估方案，保证专业化人才队伍建设。例如，咨询人员、心理危机干预人员需要具备扎实的心理学专业知识、相关咨询经验；热线接听队伍可由学校、志愿者构成，在招募之后需要侧重人员综合能力提升，并具备一定的服务能力，让其能够面对工作中出现的问题。内部管理人员需要协调多项工作，例如通信线路维护、线下咨询规划、内部队伍能力提升实践活动开展、信息共享等，确保多个部门之间的工作衔接高效、准确。必要时，学校、社区等可向社会招聘具有专业素质的兼职心理服务人员，以保障未成年人社会心理服务体系的人才储备。另外，要定期开展针对专业人员的培训与考核，以促使其综合能力的提升。

（二）拓展心理健康服务领域，全方位落实心理服务

未成年人综合成长涵盖了多个领域，其中影响较多的是个体成长环境、学校综合情况、社区文化等。以此为基础，为了切实完善相应的服务体系，则需要充分拓展服务范围，从多个角度入手开展心理服务活动。具体如下：

第一，以家庭环境系统为切入点，通过全新技术手段加大对家长的心理健康知识、亲子交流、教育方法等宣传，让家长关注儿童的心理健康，为孩子的成长打造舒适环境。

第二，围绕实际需求筛选、挖掘教育资源与案例。在当前教育背景下，学校和教师秉承“以防为主”的理念，关注学生成长、积极普及心理健康的知识；在引导存在相关问题的学生时，教育主体也要开展相应的心理健康服务工作，将心理健康服务理念融入育人的每一阶段、渗透到每一学科中，构建全员参与的心理健康教育格局，从而提升学生整体的心理弹性水平和应对风险的能力。

第三，充分发挥医教结合模式的引导价值。医院需要为社会、家长等提供精神卫生知识，也可协助未成年人心理服务于机构开展普及教育、心理问题诊断等工作。

第四，进一步拓展心理健康服务范围。社会心理服务要依托街道、社区建立区域性未成年人三级心理健康监护网络。相关单位需要在社区内开展心理健康教育普及与测评活动，建立心理档案，对重点人群重点关注，必要时及时转介给医院。

第五，联合当地心理健康服务机构，发挥自身价值引导作用。不同地区的行政部门应该从社会实际需求入手，落实本地心理健康服务机构的组织、协调等工作，并联合不同的服务部门开展未成年人心理健康服务工作，通过加大宣传力度，打造积极向上、理性的环境。机构可与街道、社区、学校、医院等开展积极合作，定期开展社会心理服务活动，为未成年人心理状态改善提供必要的支持。

（三）健全心理危机预警与干预机制，加强未成年人心理问题防范

立足宏观角度，政府部门需要将未成年人心理危机干预纳入到未成年人保护、救助体系中。相关的社区街道、管理部门等，需要加强对不能有效履行监护责任家庭的筛查与监管；学校、公安部门应加强对校园暴力事件的信息报告，通过线上平台搭建相应的未成年人筛查预警以及信息管理系统，结合学校、心理咨询机构的数据，建立档案数据库，形成不同部门信息共享的协同、预警机制。对有危机的未成年人，应及时联系医院、学校、机构、

家庭等，进行有效干预。

（四）加大心理健康知识科普力度，提升未成年人心理健康素养

实际上，心理健康主要是与心理健康维护、促进相关的知识、观念以及态度等。在新时代，切实提高未成年人的心理健康素养，能够使其充分认识心理健康的重要性、掌握科学评估自身心理状态的方法等，十分重要。为了实现这一目标，可从以下几点入手：第一，借助新媒体、网络平台等技术手段，积极宣传、普及心理健康、心理疾病相关的知识，这样能够逐步提高未成年人的心理健康知识水平，改变他们对心理疾病以及求助的看法，确保他们对心理疾病及求助有正确认知。第二，未成年人的人际关系涉及其家人、朋友等，可在社区、学校等层面向家庭进行未成年人心理健康相关的宣传，必要时可开展讲座、团体辅导、小组活动等。第三，地方的教育主管部门应将未成年人心理健康素养的提升纳入教育改革和宏观教育政策制定之中，从而优化关于心理健康问题课程的整体配置。

（五）家-校-社联合，提升未成年人心理健康水平

学校教育至关重要，因此学校需结合学生实际发展需求合理配置资源，例如招聘专门的心理健康教师、建设心理咨询室，方便开展相应的心理健康教育主题活动等。心理辅导室需要提供适合不同年龄段、具备良好信效度的工具，提供压力疏导工具和方法，这样能够便于未成年人了解自身的心理状态，使其能够做到自我调适，提升心理弹性水平。

在家庭教育中，家长需要转变自身教育思想，及时了解孩子心理发展规律，做到尊重孩子的思想，在遇到问题时家长要协同孩子具体分析、解决问题，从而培养其自信心。学校教师以及家长可在每一学期开展出游、阅读等活动，构建家校合作教育格局。不仅如此，社区也可借助网络、线下讲座的方式，逐步引导未成年人树立正确心理观，且家长、学校、社区等可形成全新教育合力，切实推进未成年人社会心理服务体系建设。

（六）激发未成年人内在潜能，提高风险应对能力

如今，生活中的不确定性带给包括未成年人在内的民众很多不安因素，亟需加强民众风险应对能力。其中，提高未成年人的自我调控、适应能力，需要侧重未成年人理性思维、逻辑思维培养，提升该群体在社会环境、虚拟网络环境中的辨别能力和思考能力。其次，还需要切实培养未成年人的意志力以及独立意识，通过积极开展相应的理论教育、实践活动，让未成年人提高自身意志力，从而能够在复杂的环境中面对问题、克服困难。最后，立足家庭、社区等不同群体的角度，逐步培养未成年人的综合素养以及生活技能，促使未成年人多元化发展，并提升其心理弹性水平。

四、结语

综上所述，在新时代背景下，仍需完善未成年心理服务体系的建设。基于心理弹性视角，相关的部门需要立足实际，结合当前发展中存在的问题，探索有效改善措施，这样能够充分发挥社会心理服务体系的价值，逐步健全未成年人社会心理服务体系，切实推动心理健康教育工作的开展，提升未成年人的心理弹性水平，增强应对风险和抵抗挫折的能力。

参考文献：

[1] 刘志刚，王标，曹新悦等. “享爱你”未成年人心理健康服务体系建设——以滁州市未成年人心理健康教育中心为例[J]. 中小学心理健康教育，2022（10）：67-71.

[2] 苗金铭. 协同治理视角下呼伦贝尔市社会心理服务体系建设的存在问题与对策研究[D]. 内蒙古师范大学，2023.

项目资助信息：辽宁省社会科学规划基金青年项目（项目编号：L20CSH009）