

社会心理介入信访工作“两基三化”服务模式



尹艳/文

北京市昌平区润德社会工作事务所

意义与模式

社会心理学作为一门专业,在其长期的发展过程中,总结、提炼、形成了一套行之有效的专业的人际沟通技巧,使得工作人员能够获得上访者的信任,使上访者愿意向其敞开心扉,并与其进行有效的信息交流和沟通,客观、公正地分析评估上访问题,双方合作共寻上访问题的解决路径。这些对提高信访工作成效是非常有帮助的。

同时,社会服务机构作为一种社会力量,具有独立性、专业性、中立性,非官方性,作为独立的第三方引入到信访工作中,一般没有掺杂自身利益,中立立场鲜明,能够基于“就事论事”而表达相关观点,因此比较容易获得被上访群众和涉案单位双方的认同和信任,这就为上访问题的有效解决造就了最基本的基础——信任,进而在随后的问题调处中做到公正、客观,提出双方都比较能够接受的解决方案。这些优势有助于更好地解决信访问题,维护社会和谐稳定。

从目前社会心理介入信访工作领域的实践探索来看,主要有以下四种:

一、项目委托模式:政府购买社会服务机构的专业服务,把某一区域、某一类型的上访案件委托给社会服务机构处理,社会服务机构派出信访心理指导师为上访者提供专业服务。

二、劳务派遣模式:政府相关信访职能部门设置社会心理服务岗位,社会服务机构指派信访心理指导师到信访部门社会心理服务岗位进行顶岗工作。

三、中立参与模式:社会服务机构及其信访心理指导师以独立的第三方身份参与。在这种模式下,信访部门往往设有社会心理服务部门和心理咨询室。信访工作者、社工、律师和信访心理指导师各自利用自身的优势,共促信访问题的及时有效解决。

四、理念借鉴模式:信访心理指导师不直接参与信访工作,而是信访工作部门主动组织信访工作者集中学习、培训,学习理解社会心理学的方法、技巧,尽量自觉地在信访工作中加以运用。

上述四种介入模式各有优缺点。在项目委托模式、中立参与模式中,信访心理指导师易于集中各种资源,较为独立地为上访者提供专业服务,专业性更有保障;但与上访者专业关系的建立比较难,服务的实际成效往往受到政府信访部门的认同和支持力度的影响。在劳务派遣模式中,由于存在大量主动来信访部门的上访者,因此与上访者的信访心理指导师专业关系的建立相对快一些,专业服务也能及时跟进。但由于岗位是政府信访部门设置的,容易导致上访者对信访心理指导师的“中立性”难免会有质疑。相较而言,理念借鉴模式从信访部门“内部挖潜”,改善和提升信访工作者的素质和能力,更利于从根本上对信访工作进行创新治理,有效改善政府与上访者之间的对立情绪;但是这种模式下,信访工作者需要大量时间和精力来对上访者提供服务,而现有的信访部门编制和考核指标对此都难以予以保证。

实践与探索

在北京市昌平区信访办与昌平区委社会工委区民政局联合支持下,北京市昌平区润德社会工作事务所连续两年在昌平区开展“信访心语”心灵关爱项目,以社会心理介入信访工作为切入点,依托区级和镇街两级信访工作服务平台,为信访工作者及信访人提供情绪疏导、心灵抚慰、情感支持,为信访人与信访工作者建立有效沟通奠定基础,提升信访矛盾化解机率。

一、“心语港湾”信访接待心理抚慰工作。一是建立社会信访心理指导师信访工作岗位职责,明确工作流程,总结工作方法,撰写实务工作手册等,初步搭建了社会信访心理指导师介入信访工作的工作体系。二是区分区级和镇街两级信访工作开展介入服务的重点内容。区信访办着重化解缠访闹访、越级上访等极端方式上访的信访人情绪诉求。根据信访接待需求,在区信访接待大厅设置专业信访心理指导师,信访程序开展前由信访心理指导师首先接待,观察、分析信访人情绪表现、心理特征,为信访人进行初步的情绪安抚和心理

疏导,为信访程序做好良性沟通准备。在镇街信访办侧重于突出以“双解”(化解情绪诉求、注重信访服务的满意度提升)的方式源头化解本辖区信访事项,预防信访上行和信访工作满意率提升。三是信访心理指导师全流程介入信访前、访中、访后服务的环节管理。访前:区分情绪诉求与利益诉求,化解信访人的对立、焦躁、非理性信念等负性心态、不良情绪作为信访工作的基础服务,促进信访事件源头化解;访中:协助信访工作人员开展信访程序,及时评估信访人心理状态,消除信访人的防御心理、抵触情绪,理性配合解决诉求;访后:信访心理指导师评估信访人心理状态,对仍心存芥蒂以及信访老户,通过回访开展持续的心理疏导和人文关怀,进一步融化信访人负面心结,培养理性平和心态,促进信访工作满意率提升。

二、“信访心语”心理关爱主动支持服务。社会信访心理指导师运用人本主义疗法和理性情绪治疗,联合辖区人员对重点信访人群进行入户服务,并对信访人进行动态服务,定期入户探访与紧急介入服务相结合,综合用量表法和观察法进行心理状态分析,并给予相应的心理支持服务,及时化解信访人的不良情绪及心理偏差,改善非理性认知,逐渐建立理性认知,促进有效沟通,提高化解信访矛盾机率。同时,通过信访事件综合分析,为符合情绪需求,需要给予心理治疗、情绪疏导、心理支持的信访人或家庭开展个案服务,梳理社会心理介入信访工作的个案案例,总结社会心理介入信访工作的柔性治理经验,探索社会心理服务体系为基层信访柔性治理提供新的思路。

三、“赋能成长”信访工作者团体性辅导。为信访工作者提供一系列自我提升培训,如沟通技巧、自我支持、时间管理等,帮助信访工作者提升个人能力和素质。这些培训可以帮助信访工作者更好地应对工作挑战,提高工作效率和满意度。同时,信访心理指导师还运用音乐呼吸疗法、沙盘游戏疗法、情绪管理、舞动放松、绘画叙事疗法和园艺疗法等多种疗法,为信访工作者开展团体辅导,帮助信访工作者释放心理压力,纾解不良情绪,帮助其掌握一定的自我情绪调节和放松方法,有效提高信访工作者

心理素质。

两基三化模式下的服务创新和探索

北京市昌平区润德社会工作事务所探索“社会心理+信访工作”的基层信访工作新机制,经过“信访心语”心灵关爱项目的实践与服务运营,昌平区在基层信访治理服务体系建设等方面取得了良好成效,实现由单一信访干部接访转变为律师和信访心理指导师参与的“一轴两翼”接待模式。依托心灵关爱和信访心理指导师入驻信访办等工作建设,积极探索区级信访办和街镇信访部门两级平台基础上的基层信访工作的“两基三化”服务模式,具体总结为以下三个方面:

一、明确信访服务重点,夯实两级化平台建设。北京市昌平区在探索“社会心理+信访工作”服务模式的过程中,积极明确区级信访办和街镇信访部门的职能定位,从总体布局、服务程序和服务策略三个维度开展相关的服务。第一,总体布局定位清晰。根据区级信访办和街镇信访部门的职能和工作要求,派遣社会信访心理指导师开展相应的服务,在区信访接待大厅和镇街信访部门设置专业信访心理指导师,在政府和上访者之间架起一个桥梁,减少相互之间的对立,增强双方的沟通协调,增进两者之间的理解,有效化解信访矛盾。第二,服务程序层次分明。依照“相互融合、相互独立、相互支持”的原则,根据信访接待需求,在街道信访工作接待处设置专业信访心理指导师,信访程序开展中由信访心理指导师在访前、访中、访后三个阶段介入服务。第三,服务策略系统全面。统筹整合辖区内信访人群的信息,全面梳理需求清单,在此基础上针对信访群众心理状态进行分析,分类识别求助心理、偏执心理、造势心理等求助状态,探索拓展多领域、创新性、精准化的社会心理介入模式。

二、聚焦信访工作体系,探索贯穿式服务模式。润德社工积极完善信访工作“一轴两翼”工作模式的建立,将社会心理服务体系介入信访工作,为基层信访柔性治理提供了新的思路、新方法。第一,信访接待前置化。在信访工作开展前,由信访心理指导师与信访人进行充分沟通,区分

情绪诉求与利益诉求,有效化解信访人的对立、焦躁、非理性信念等负性心态、不良情绪作为信访工作的基础服务,促进信访事件源头化解。第二,信访诉求在地化。联合辖区人员进行入户,并对信访人进行动态服务,定期入户探访与紧急介入服务相结合,综合用量表法和观察法进行心理状态分析,及时化解信访人的不良情绪及心理偏差,改善非理性认知,逐渐建立理性认知。第三,信访服务柔性化。在信访工作开展后,信访心理指导师评估信访人心理状态,对仍心存芥蒂以及信访老户,通过回访开展持续的心理疏导和人文关怀,进一步化解信访人负面心结,培养理性平和心态,探索社会心理服务体系为基层信访柔性治理提供新的思路,促进信访工作满意率提升。

三、聚焦信访队伍建设,完善人才培养和支撑。昌平区十分重视信访工作者人才队伍建设,从社会心理学理论视角、心理咨询服务手法以及沟通技巧方法的使用等方面给予支持和引导,并搭建了信访工作者人才培养机制和分级团体督导模式,组建专业人才队伍建设。第一,信访工作者心理技能培训。通过讲座、案例分享、实操演练等方式为信访工作者开展心理相关知识和心理技能培训,帮助其掌握相关心理知识和技能,提升个人信访工作能力,从而推动矛盾纠纷的有效化解,为辖区信访工作者队伍提供多领域全方位的服务。第二,建立分级团体督导机制。运用音乐呼吸疗法、情绪管理、舞动放松、绘画叙事疗法等多种疗法,为信访工作者开展团体辅导,帮助信访工作者释放心理压力,纾解不良情绪,帮助其掌握一定的自我情绪调节和放松方法,有效提高信访者心理素质。同时,聘请督导老师协助其总结服务经验并进行模式提炼,提升整体服务成效。第三,信访工作者人才队伍建设。通过定期的培训、团体辅导和督导等方式,促进信访工作者之间的交流与分享,提升整体协作能力。同时鼓励信访工作者将学习的新知识和技能运用到工作中,提高整体工作效率和质量。这些都有助于加强信访工作者人才队伍建设,提升信访工作的质量和效率,推动信访事业的持续发展。