

心里有结“心理”解，聊天唠嗑止纷争

内蒙古库伦旗进行基层治理新探索，建设社会心理服务体系有效化解矛盾纠纷

本报记者于长洪、任军川、刘懿德、魏婧宇

街坊邻居有了纠纷，先去矛盾化解服务中心唠唠；陈年信访积案难化解，深入谈心可能就找到了症结；政策发布前，先进行心理影响评估，从源头预防矛盾……从“心”治理，社会中会多一分和谐。

近年来，内蒙古自治区通辽市库伦旗依托中科院心理研究所定点帮扶的契机，建设社会心理服务体系，不仅组建了心理健康服务团队，逐步建成了覆盖城乡的服务点，还将心理疏导应用到矛盾纠纷化解、社会关系修复之中，连续多年极端案事件数量、信访量维持在较低水平。

警惕！一个小情绪引发极端事件

“听别的小区业主说，你们介入调解物业纠纷的效果很好，我们也来试试。”“我们两家地界不清，总是吵架，你们看看咋办？”……每到工作日，库伦旗矛盾化解服务中心都是一派忙碌的景象，很多群众有了烦心事、闹心事，都愿意主动来到这里；社区乡镇发现无法化解的长期纠纷，也会转到这里。

库伦旗矛盾化解服务中心成立于2019年4月，整合了信访接待、法律服务、诉调对接等诸部门，功能齐全。更重要的是，这里还有一支心理健康服务队专门提供心理服务，目前有33名国家级心理咨询师参与工作。

牵头组建这支队伍的时任库伦旗委常委、政法委书记刘春艳，就是一名国家二级心理咨询师。她说，目前，心理问题引发的矛盾纠纷、极端案事件，已成影响社会稳定和公共安全的重要因素。

去年9月，内蒙古某地一起命案，起因是村民间长期地界纠纷；今年4月，河北赤城县发生一起农村命案，起因是1名男子跟父母长期有矛盾……记者采访多地民警发现，近年来有相当比例的农村命案，起因就是长期的家庭纠纷、邻里矛盾导致的心结无法解开，当事人消极情绪不断积累，最后铸成大错。

得益于心理健康服务队的建立，在日常矛盾纠纷中，如果发现当事人有明显有走极端倾向，会及时邀请服务队介入其中，使得一些极端案事件在发生之前被有效化解。

郝秀娟是库伦旗一所中学的心理辅导老

师，也是心理健康服务队的队员。去年夏天，她发现一名学生长时间情绪低落。两人简单交流时，郝秀娟发现这名学生已经开始有自伤自残的行为。

这是个危险的信号！郝秀娟立即对这名学生进行疏导。经过几次长时间的交流，郝秀娟了解到这名学生与父亲的关系极度恶化，父亲在家动辄非打即骂。有一次，这名学生和父亲因为零用钱问题发生争执，再次遭到父亲打骂，情绪崩溃后选择吃药自杀，幸亏被及时发现救回。

为了修复这名学生的心理创伤和破碎的家庭关系，郝秀娟把这个案例提交到心理健康服务队，大家一同商定了面向这名学生及其家长的工作方案。经过一次次深入内心的谈话、一次次耐心细致的家访，郝秀娟发现这名学生虽然不愿意和父亲说话，但和母亲十分亲近。

“母亲可以成为重建家庭关系的突破口。”郝秀娟想到，便开始向学生母亲讲授一些心理学知识，指导她做家庭关系的“润滑剂”。经过一个多月的心理疏导与沟通，学生父亲逐步扭转了此前对待孩子的生硬态度，当他亲口向孩子表示歉意后，一家三口抱头痛哭，彻底释放了压力。此后，这名学生脸上越来越多出现笑容，再也没有动过轻生的念头。

解开心结，可以从根源避免极端事件的发生。今年春天，一个长期遭受家暴的妇女，接受了十多次心理咨询，同时公安、妇联等部门同步介入，对其丈夫严厉批评警告，这名妇女最终放弃了跟丈夫“同归于尽”的极端想法。

近两年来，库伦旗心理健康服务队参与调解了20多件陈年的或激烈的矛盾纠纷，有效纾解了群众负面心理因素的持续积累，大大降低了极端案事件的发生风险。据统计，库伦旗已连续两年将10万人命案发案率保持在0.56，是内蒙古命案发生率最低的旗县之一。

化解信访积案从谈心开始

刘春艳、郝秀娟等心理健康服务队的成员们说，他们在工作中发现，很多信访积案的当事人，也不同程度地在心理健康上存在问题或缺陷。

当地曾有一名老上访户，常年“代表”村里人上访。刘春艳了解情况后，主动找到这名群众。几次交流，刘春艳从谈话细节中分析他的心



中科院心理研究所专家(中)在库伦旗举行心理危机干预和心理援助专题培训。(受访者供图)

理状态发现，他喜欢在村民面前说大话，他之所以“代表”村民上访，就是想让大家觉得他“是个人物”。

根据他的心理表现，刘春艳找来相关部门负责人，先是依法、细致答复信访诉求，并讲解有关法律规定。为了让他回去“有面子”，刘春艳还自掏腰包送了他一大盒糖。回家后，这名群众在村里“很风光”，后来再也不敢头上访了。

经过这次信访件化解，刘春艳十分注意把心理疏导的技巧用在信访积案化解上，多个持续几年、十几年信访的“老上访户”被她成功开解。

现在，库伦旗处理信访积案过程中，都特别注意把矛盾突出、生活失意、心态失衡、行为反常的特殊人群、治安高危人群及弱势群体纳入视线，开展有针对性的心理疏导工作。这种工作方法，推进了社会心理服务与矛盾纠纷化解深度融合，能有效帮助当事人理顺心气、打开心结。

除了参与化解信访积案，心理健康服务队还参与大量的日常调解工作。尽管这类工

作数量多、种类杂，但也都取得较好效果。例如，有两家邻居因为建房时“你占我一尺，我占你一丈”闹得不可开交，村里几次调解都没成功。上报到旗矛盾化解服务中心后，在调解员、心理咨询师的共同参与下，双方很快握手言和，并都表示：“再也不因为这点事儿闹别扭了。”

2020年以来，心理健康服务队参与矛盾纠纷调解案件近3500件，调解成功2800多件，调解成功率80.85%。目前，库伦旗已经实现连续两年信访量处于全区较低水平。

编织社会心理服务网络

经过前期的成功实践，库伦旗开始着力构建覆盖全旗的社会心理服务网络，逐步建立起从嘎查村、苏木镇到旗县的三级服务平台，并依托学校、医院、群团组织构筑三大服务阵地，大规模地组织开展心理健康讲座、心理辅导和援助。

目前，全旗196个嘎查村(社区)设立了心理咨询室、矛盾纠纷调解室，组织开展心理

辅导、援助等各类活动100余场次；26所中小学均建立了心理咨询室，配备专兼职心理健康教师44人，已对2.1万名学生进行2次心理普查，并对重点关注学生进行一对一心理辅导。

据抽样估算，库伦旗群众心理健康核心知识知晓率已近六成，越来越多的人能够正确看待心理疏导、心理干预，很多人开始主动寻求心理咨询服务。

同时，依托中科院对口帮扶库伦旗的优势，库伦旗在矛盾化解服务中心设立“中国科学院科技扶贫项目心理帮扶库伦旗示范基地”，由中科院心理研究所专家团队对心理咨询师、人民调解员、疫情防控人员等群体开展专题培训和个案督导，持续提升他们的心理疏导服务工作水平。

中科院心理研究所副所长陈雪峰说，库伦旗把心理健康服务工作开展得有声有色，并有效融合到具体工作中去，这是一种基层社会治理模式的有益探索和尝试。

近几年，社会心理服务对防范化解矛盾纠纷的重要性越来越受到关注。一些专家学者认为，有必要将心理健康和社会心理知识和技能培训纳入公务员培训和干部在岗培训。陈雪峰说，公职人员学习心理学，不仅有助于缓解自身心理压力、提高心理健康素养，也有助于他们了解和掌握群众的心理需求，更有效地开展基层社会治理工作。

目前，政府部门已经意识到社会心理服务在社会治理中的重要性，需要引导相关部门共同参与社会心理服务，提升多元主体联动提供心理服务的能力。刘春艳表示，各地卫生健康、教育、民政、妇联等部门都在积极提供心理健康服务，但缺少有效的整合与管理，存在重复建设、资源浪费的现象，建议多元主体进一步实现协商共治，共同提升治理能力。

心理知识和技能除了可以在出现矛盾纠纷时进行疏导化解，还可以“超前应用”，在一些政策制定阶段进行心理影响评估。各地区各部门在重大政策制定和实施过程中，都会充分开展第三方评估，陈雪峰等专家建议，为提高政策质量，应准确把握各类群体的利益诉求和心理需要，逐步规范决策中的心理影响评估，注重疏导不公平感，从源头上预防和化解矛盾。



BOAO FORUM FOR
ENTREPRENEURS
中国企业家博鳌论坛

2021

中国企业家博鳌论坛

BOAO FORUM FOR ENTREPRENEURS

主办单位：新华社民族品牌工程办公室 新华网 新华社新闻信息中心 中国经济信息社

中国财富传媒集团 新华社新媒体中心 新华每日电讯 半月谈杂志社

组委会：010-88050835 / 88050786

12月2日-4日 中国·博鳌

