

健康中国背景下西安市社区智能化心理服务体系构建研究

孙雅茹

西安工业大学, 陕西 西安 710000

摘要: 数字时代下, 人们的身心健康受到社会各界的广泛关注, 借助大数据技术的辅助优势, 提高社区心理服务水平, 构建完善的心理服务体系, 改善人们的心理状态, 促进社会核心稳定发展。文章基于健康中国背景下, 首先简要地介绍智能化心理服务体系的特点, 接着目前西安市社区智能化心理服务现状, 重点从心理服务的范围、模式、内容、硬件设施和服务人才五个方面提出了一些有效的构建策略, 以供参考。

关键词: 健康中国; 西安市社区; 智能化; 心理服务体系

Research on the Construction of Xi'an Community Intelligent Psychological Service System under the Background of Healthy China

Sun,Yaru

Xi'an Technological University, Xi'an, Shaanxi, 710000, China

Abstract: In the digital age, people's physical and mental health has attracted wide attention from all walks of life. With the auxiliary advantages of big data technology, we can improve the level of community psychological service, build a perfect psychological service system, improve people's psychological state and promote the stable development of social core. Based on the background of healthy China, this paper first briefly introduces the characteristics of intelligent psychological service system, and then puts forward some effective construction strategies from five aspects: the scope, mode, content, hardware facilities and service talents of community intelligent psychological service in Xi'an, for reference.

Keywords: Healthy China; Xi'an community; Intelligent; Psychological service system

DOI: 10.62639/sspfed23.20250102

“健康中国”背景下的心理服务体系构建, 目的是保障人们身心健康发展, 这对推动和谐社会发展具有重要作用。社区心理服务, 强调对人们身心健康的调节, 丰富社区居民的业务生活, 提高他们的健康素养。就目前西安市心理服务分析, 受到基础设施, 服务水平、专业人才的影响, 难以发挥社区心理服务咨询的优势。如何将大数据技术有效应用于社区心理服务体系, 打造智能化的服务模式, 这才是当下需要重点探究的话题。

一、健康中国背景下西安市社区智能化心理服务特点

(一) 精准化

大数据技术的有效应用, 为社会带来诸多变革, 国内外人们心理、文化认知深受当下大众的广泛关注, 他人、群体、社会等都是值得重点关注的对象。智能化心理服务体系的建设, 人们穿戴设备, 借助移动客户端, 即可观察和记录相关的社会行为, 了解社区居民的心理情况, 利用数据分析技术, 分析和提取潜在的数据信息, 打造完善的数据资源库, 形成系统的数据资源评估模式, 对居民的心理素质进行科学评价。智能化的心理服务模式, 凭借可视化的技术, 指定数据图标, 按照定性+定量的分析模式, 摆脱以往心理

辅导模式的约束, 体现心理服务的精准化、时效性特点。

(二) 系统化

目前, 西安市社区居民心理需求向着更高的方向发展, 传统单一、落后的心理服务不在适应当下的发展要求。基于健康中国背景下, 借助大数据技术, 打造智能化的心理服务模式, 强调对个体的指导和服务, 打造完善的数据资源库, 强调对居民的个性化服务, 打造完善的心理干预全过程服务体系。心理服务人员利用信息化软件, 提前收集社区居民信息, 按照因人而异的基本原则, 制定针对性的心理服务方案。心理服务人员根据相关的心理指标, 借助大数据的方式进行可视化方案, 达到心理干预的目的。凭借反馈、干预机制, 根据心理干预中存在的相关数据, 结合心理活动的发展过程制定针对性的调节方案, 确保社区智能化心理服务的系统化发展。

(三) 共享性

以往的心理服务模式, 呈现一种分散的特点, 各类数据的衔接不够紧密, 缺少兼容性。随着大数据技术的有效应用, 社区心理服务向着智能化、共享化的方向发展, 实现资源整合, 改变以往零散的发展格局。随着实时数据的有效整合, 制定共享性的心理服务决策机制, 科学管控心理服务的相关流程。

(稿件编号: FED-25-2-1021)

作者简介: 孙雅茹 (1985-), 女, 汉族, 陕西省眉县, 硕士, 西安工业大学讲师, 研究方向: 马克思主义中国化研究, 心理学。

基金项目: 西安市未央区科技计划项目: “健康中国背景下西安市社区智能化心理服务体系构建研究” (编号: 202324)。

二、现阶段西安市社区智能化心理服务现状分析

人民健康是社会文明进步的基础,是民族昌盛和国家富强的重要标志。西安市“健康中国”战略的推进,强调对社区居民心理健康的指导,真正将全生命周期健康管理理念贯彻落实到城市发展的整个过程。就现阶段社区智能化心理服务现状分析,还存在服务范围受限、服务模式不够完善、服务内容单一、服务基础设施落后和人才缺失等问题。

(一) 心理服务的标准化程度不足

目前,社区智能化心理服务的范围小,主要是社区开展心理服务的频率少,普及程度偏低。社区智能化服务机构的设置中存在明显差异,有的成立专业的服务中心,但是缺少智能化设备;有的社区配有智能化设备,但是缺少专业的心理咨询服务人才,这就导致社区心理咨询和服务的规范性不足。

(二) 服务模式不够完善

社区智能化心理服务的对象、范围建设不足。社区心理服务体系,针对一些心理存在缺陷的人群进行心理调节服务,希望这类特殊人群能更好融入社会发展中。结合目前社会发展趋势,一般生活情境内也需要重点关注居民心理情况,完善相关的服务内容。同时,社区智能化心理服务模式,涉及各个年龄阶段的群体,就目前西安市社区心理服务现状分析,服务模式尚未实现全方位覆盖,导致部分群体无法享受到心理服务,难以实现智能化、常态化的发展。

(三) 服务内容单一

社区居民的生活环境、经济收入不同,这种大环境背景下,容易产生复杂、多样化的心理矛盾,这些矛盾诱发心理疫病。西安市社区智能化心理服务体系建设现状,服务内容和方式单一,心理健康教育和服务网络的衔接不足,社区提供的心理服务在内容、形式方面难以满足现阶段社区居民的个性化需求,这也是现阶段必须要解决的问题之一。

(四) 心理服务的基础设施缺失

现阶段,西安市社区智能化心理服务的基础设施不足,缺乏专业的硬件、软件设备,导致居民难以获得高质量的心理咨询服务。而且部分社区的心理健康服务机构单一,设施不全,难以在当地居民提供高质量的心理服务。

(五) 心理服务人才的缺失

一方面,社区智能化心理服务人员的数量、质量不足,专业人员缺失,难以满足社区居民日常的发展要求,导致服务范围受到限制。另一方面,结合岗位的发展情况,对于专业人才的培训不足,缺少复合型的专业人才。社区工作人员多是一些兼职人员,或者是普通的心里爱好者,信息素养偏低,对智能化设备的使用和了解不足,难以胜任这份工作。

三、健康中国背景下西安市社区智能化心理服务体系构建策略

(一) 智能化+心理服务模式,制定标准化的心理服务体系

按照“问题分析—分类—解答问题”的原则,结合现代化的服务理念,打造智慧化、信息化的服务平台,重点对社区居民进行碎片化的心理咨询服务,借助大数据技术进行精准分析,根据最终预测的心理评估方案,将重点放在高风险人群,主动和外界交流、沟通,做好心理咨询等工作。随着心理预警体系的建设,进行心理干预,避免由于一些特殊人群出现的危机事件,打造一种全面覆盖的管理体系,符合分级管理的基本要求。智能化+心理服务模式,制定标准化的社区心理服务体系,包含心理评估、心理预警、主动干预、信息宣传等内容。

首先,心理评估、预警体系的建设,借助大数据技术进行心理预测,对社区中的重点人群,社区居民进行科学测试,根据社区居民的睡眠质量,工作、学习压力等信息多方面的心理评估,制定科学、合理的心理测试报告。通过智能化的心理评估报告,预警一些高风险的人员,制定预警体系,为其制定针对性的心理预控方案,避免风险的进一步扩大。其次,主动干预系统的建设。根据高风险的人群,给出合理的预警信息,对于检测出心理问题的人群进行精准定位,科学干预。根据心理咨询师的相关情况,制定科学的访谈评估方案,为心理健康的发展保驾护航,按照咨询的个体需求,给出针对性的干预方案。最后,心理健康知识宣传工作。借助互联网+技术,做好信息宣传、整合等一系列工作,包含心理知识的科普、心理咨询等活动,让社区人员能借助网络媒介,接收多元化的信息,提高社区居民的情绪调节能力。

(二) 线上+线下,创新心理健康服务模式

基于线上+线下的双线体系,创新社区智能化心理健康服务模式,线下多是社区的管理部門发挥组织、引导的作用,做好相关的监督、指导工作。如社区心理咨询服务的建设,深入居民一线,了解居民心理需求,打造个体+团队的心灵咨询室,了解居民心理发展需求。各个区域组织特色化的实践活动,做好线下的心理咨询服务。例如西安市雁塔区某小区成立的心理咨询室,为辖区居民提供心理健康服务,搭建“心灵驿站”。线下心理咨询室的建立,主要是针对辖区内老年居民、青少年、家长、社区工作人员及特殊困难家庭等各类人群,提供多样化的社区心理公益服务和个案帮扶,帮助社区居民解决各类心理问题。此外,社区心理咨询室还将把社会心理服务逐步融入社区治理框架中,调解邻里纠纷、家庭矛盾。

线上则是借助信息技术的支持,打造智能化的心理咨询平台,完成信息采集、整合,评估、归档等工作。例如微信小程序,包含心理咨询等多项服务,如在线预约、视频问诊、危机干预等内容,完成对社区居民心理健康服务的全过程记录。线上心理咨询服务包含个案咨询,心理服务

等内容, 依托社区心理服务中心站, 动员全体成员积极参与其中, 帮助社区居民进行一对一的问题解答, 及时了解社区居民的基本情况, 做好他们的实习引导、心理疏导等服务, 减轻当下人们的心理压力, 不要有过重的负面情绪。随着线上心理咨询小程序的开通, 社区居民足不出户, 即可享受心理咨询服务, 从而减少基层的矛盾纠纷。街道办事处也要做好心理服务宣传工作, 借助微博、微信和抖音等平台, 传播健康的心理知识, 学会和家人、和朋友进行深度沟通。

(三) 社区智能化心理服务内容的数据化、精准化供给

基于健康中国背景下, 对于西安市的社区智能化心理服务, 始终以“健康”为核心, 关心社区居民的生活、行为方式, 对于每个人在不同阶段面临的心理健康问题, 提出合适的防控方案。随着大数据技术的有效应用, 根据各个阶层群众的心理需求, 心理问题, 发布社区心理服务需求清单, 通过线上+线下的方式, 组织多元化的心理健康服务活动, 提高社区居民参与积极性。

例如西安市某社区和本地高校合作, 将 AI 心理助手引进社区心理健康服务体系, 实施“互联网+心理健康”项目。AI 心理助手的有效应用, 作为心理健康诊疗的辅助类产品, 运用 AI 技术、语音技术、情感计算技术, 聊天对话功能, 为社区居民提供便捷、高效的心理咨询服务。AI 心理助手的有效应用, 为本地区社区居民提供模态心理健康评估服务, 通过面部和语音识别情绪变化, 包含 100 多种专业心理测评量表, 方便社区居民随时了解自身的心理现状。社区也可以借助大数据技术, 做好信息搜集、整合等工作, 了解社区各个年龄阶段居民当下面临的心理问题, 系统自动生成预警体系, 对于一些有心理问题的居民进行适当干预和调节。由此可见, 随着智能设备的有效引入, 凭借技术的辅助优势, 对社区居民的心理情况进行系统分析, 为其提供更为精准、合适的心理咨询服务。

(四) 智能化服务硬件、软件的开发和投入

社区智能化心理服务建设, 结合“智慧健康”的服务模式, 加强对软件、硬件设备的开发工作, 实现资源整合。心理咨询服务室的建设, 引入现代信息技术, 按照“五个一”的统一标准建设完善标准化社区心理服务室, 社区心理服务室能实现多方配合、合作。随着心理服务室的建设, 满足心理健康教育的客观需求, 做好心理疏导工作, 配有专业的远程治疗体系, 组织多元化的线上心理服务活动。同时, 将社区心理服务体系纳入公共服务的范畴, 例如“西安一码通”“i 西安”APP 等软件, 进行线上咨询、办理、服务, 增加社区心理咨询的内容, 让社区居民线上即可完成预约任务。社区公共范围内粘贴二维码, 居民扫描二维码即可获取关键数据信息, 为广大市民提供有效的技术类支持。目前的心理咨询 APP 多是以营利为目的, 采用一对一辅导的方式, 但是要求居民付费, 这种方式, 大部分居民难以接受。为更好满足社区居民的健康需求, 联合开发综合性的公共服务 APP, 探索“智能心理服务”多元平台,

为居民提供科学的心理咨询服务。

此外, 社区心理服务软件的开发, 强调服务体系的预见性、针对性特点, 将其作为心理测评顺利进行的重要手段。借助智能化工具, 通过心理测评软件, 对社区居民的心理情况进行预测, 开展针对性的社会心理服务。

(五) 系统培训, 打造复合型的心理服务人才

人才作为社区智能化心理服务的重要组成部分, 对于目前人才不足的情况, 必须整合人力资源, 通过系统培训的方式, 打造复合型的心理服务人才, 要求他们懂得专业的心理服务知识, 还需要对现代信息技术有系统认知。对此, 社区结合学校, 从学校中吸收更多优秀人才, 满足社区心理服务的相关要求, 让在校的师生能有更多自主实践的机会。

为相应健康中国的倡议, 加强社区复合型心理服务人才队伍的建设工作。西安市某社区组织的人才培训活动, 邀请自身的心理学专家, 组织每月组织 1-2 场培训课程, 通过讲座、沙盘、OH 卡牌、案例研讨、实景演练等多种培训形式, 带领社区心理服务人才主动学习认知心理学、情绪管理、沟通技巧、信息技术等系列课程。培训不仅包含了线下的培训, 还可以开展线上的心理培训活动, 借助网络媒介的优势, 就心理咨询理论与实务、情绪管理、微表情解读等内容进行系统阐述, 提高培训的效果, 营造浓厚的学习氛围。通过系统培训的方式, 加强人力资源整合, 缓解目前社区智慧型心理服务人才缺失的情况。

四、结束语

基于“健康中国”的理念, 始终将社区居民作为核心, 借助大数据、AI 技术的辅助优势, 打造智能化心理服务体系, 为社区居民提供智慧化、数据化的心理咨询服务, 满足西安市社区群众的心理需求。而在具体实践的过程中, 结合大数据的特点, 根据目前西安市社区心理服务现状, 重点从心理服务的内容、平台、模式、目标和人才队伍等多个方面提出有效的构建策略, 提升西安市社区居民的生活水平, 为实现“健康中国”而不断奋斗。

参考文献:

- [1] 曾胜, 伍麟. 社会心理服务体系建设的空间再造与治理价值 [J]. 安徽师范大学学报: 人文社会科学版, 2022, 50(5): 35-46.
- [2] 张澜, 牛思源. 健康中国视角下社区心理健康服务体系建设路径研究 [J]. 成都大学学报 (社会科学版), 2024(3): 117-128.
- [3] 余祖伟, 陆爱桃. 构建社区心理健康服务体系的策略探讨——以社区家庭综合服务中心为核心的视角 [J]. 广东第二师范学院学报, 2019, 39(4): 7.
- [4] 张丽英, 张子轩, 韩英. 关于构建社区心理服务体系的调研报告——以内蒙古自治区为例 [J]. 太原城市职业技术学院学报, 2022(12): 3.
- [5] 代维祝. 社会心理服务体系下的社区心理需求调研——以上海市某社区为例 [J]. 科教导刊-电子版 (上旬), 2021(011): 000.
- [6] 钟玉田. 构建社区心理健康服务体系的策略探讨——以社区家庭综合服务中心为核心的视角 [J]. 养生保健指南, 2020, 000(008): 292-293.