

盘龙区青云街道

探索“三有”心理疏导解纷工作法



群众到青云街道青和服务中心咨询办事

近年来，针对居民心理问题隐蔽性强、容易引发矛盾纠纷等情况，昆明市盘龙区青云街道创新探索“三有”心理疏导解纷工作法，实现隐蔽问题有人发现、遇到问题有人反映、受理问题有人解决，扎实推进矛盾纠纷排查化解，有效维护社会稳定。今年11月，青云街道被评为全国“枫桥式工作法”单位。

隐蔽问题有人发现

每周二，家住青云街道佳园社区的周阿姨都会到社区综合文化中心参加舞蹈排练。周阿姨家是失独家庭，她一度难以走出失独阴影，无法正常生活。楼栋网格员发现这一情况后，及时上报社区，由社区牵头组织党员干部、心理咨询师以及邻居对其进行心理辅导，鼓励她参加社区舞蹈队，帮助她逐渐走出心理困境，回归正常生活。

为更好地发现社区存在的隐蔽问题，青云街道以“整社区提升”为抓手，推动警格和网格双网融合，整合社区辅警、城管队员、小区保安和党员等力量组建专门队伍，并将街道划分为136个网格，组织动员社区能人、法律明白人、楼栋长、党员进入网格员队伍，按照“格不漏楼、楼不漏户、户不漏人”的原则，开展一对一入户走访排查。以精准摸排建立“一小区一档案”和“两张清单”（重点事项清单和重点人员清单），对辖区内各社区心态失衡、行为失常、性格偏执等人员进行综合研判和分级管理，并定期组织跟踪回访、动态把握。

遇到问题有人反映

家住青云街道佳园社区煤机厂小区的师某是一名退役军人，他以打零工为生，家庭经济困难。社区网格员得知这一情况后，经过多方核查，及时将其基本情况反馈到街道综治中心和退役军人服务站，由街道综治中心、青云司法所联合心理咨询师分析研判，有针对性地为师某进行心理疏导及帮扶，让师某放下心结。如今，青云街道居民不用出社区就能享受免费的心理咨询服务。

“我们在街道及9个社区全覆盖建立心理咨询服务实体平台，设置心理辅导室、专家心理咨询站、‘邻里汇’居民中心27个。”据青云街道党工委书记兼政法委员沈良介绍，为破解群众对心理疏导服务认知度不高、不愿意主动寻求帮助的问题，街道通过多渠道、多方式提高心理疏导服务供给能力，努力让有需求的群众主动寻求心理咨询服务。

今年以来，结合“普法强基补短板”专项行动，青云街道通过开展精神卫生防治、团体心理辅导、维护心理健康与家庭和谐等心理健康知识宣讲，引导群众主动说问题、卸包袱、解心结。还组织开展系列“暖心”行动，为辖区孤寡老人、失独老人、心智障碍青少年家庭提供心理咨询及一对一帮扶服务，实实在在为群众解决困难。

受理问题有人解决

走进青云街道青和服务中心，精心布置的陈设为前来咨询办事的群众提供了一个轻松惬意的交流平台。针对基层问题难解决的现象，青云街道将综治中心与便民服务、信访接待、矛盾调处、网格、心理咨询服务等中心深度融合，建成集法律援助、困难帮扶、心理安抚等多项功能于一体的青和服务中心，为群众提供“一窗式受理、一站式服务、一揽子解决”的矛盾纠纷化解服务平台。

青云街道还主动与辖区内的云南省精神病医院开展合作，依托医院专业人才建立人才库，定期组织人员到街道、社区为群众开展相关服务，根据需要向专业工作队队员和专家派单，开展风险评估、参与纠纷化解、实施关爱帮扶。同时，青云街道坚持纠纷化解和心理服务一体推进原则，为有需求的当事人提供情感沟通、纠纷调解、法律咨询等服务，在调解中达到潜移默化、润物无声的心理帮扶效果。

本刊记者 李宏刚 本刊通讯员 马世能