

首都核心区某街道社区工作者心理状态分析与纾解建议

张淑菊

北京市东城区人民政府建国门街道办事处 北京 100005

【摘要】：社区工作者作为社区工作的专职人员，已经成为基层治理的重要力量。然而，随着城市精细化治理的深入推进，特别是首都核心区治理工作的重要性和艰巨性，致使社区工作者面临的工作挑战越来越多，工作压力随之增大。他们的心理健康状况以及工作状态，关系到社区基层治理的效果，关系到首都核心区的和谐稳定。笔者选取首都核心区某街道全体在岗社区工作者为研究对象，采取问卷测评（焦虑自评量表 SAS、抑郁自评量表 SDS、工作压力量表）及个别访谈等方法，对社区工作者心理健康情况开展研究，总结描绘出该群体心理特征，并分析心理压力的主要来源，提出帮助社区工作者解决心理问题、获得健康心理的建议。

【关键词】：社区工作者；心理状态；纾解建议；首都核心区

DOI:10.12417/3041-0630.26.11.061

社区工作者，是指在社区从事党建、治理、服务工作的全日制专职工作人员，主要包括社区党组织成员、社区居民委员会成员中的专职人员和社区专职工作人员。社区工作者是社区工作的主要承担者和社区社会活动的组织者，是保障社区工作目标实现、任务达成和功能彰显的重要主体。由此可见，社区工作者是基层治理的神经末梢，是连接政府与居民的桥梁纽带。首都核心区是国家政治中心、科技创新中心、国际交往中心的重要承载区，基层治理水平不仅影响群众生活，更加影响国家形象，因此工作要求更高。首都核心区社区工作者的心理状态与工作效能，值得关注。为系统、深入地把握首都核心区某街道社区工作者的心理健康状况，笔者于近期对所属社区的全体 92 名在岗社工，进行了一次匿名心理测评与深度访谈的专题调研。本研究旨在结合一线社工的具体调查，立体化呈现其心理现状，深度剖析问题根源，并提出一套既符合心理学规律，又贴合基层工作实际、易于落地执行的“身心焕能”纾解建议。

1 心理状态数据分析

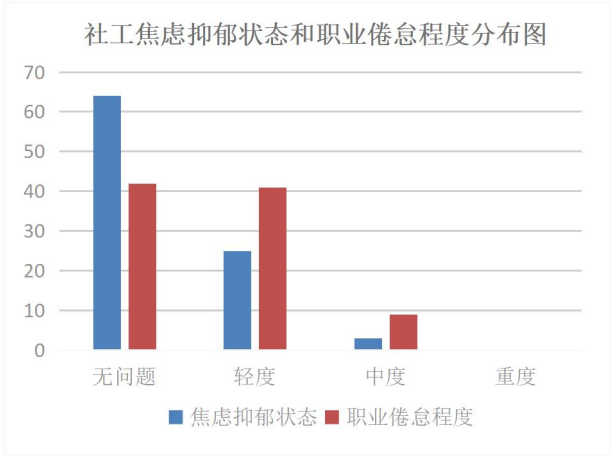
采用焦虑自评量表 SAS、抑郁自评量表 SDS 及工作压力量表对首都核心区某街道社工心理状态进行测量，统计结果呈现一个“金字塔型”稳定结构，但潜藏在稳定之下的压力与耗竭风险不容忽视。

表 1 社工焦虑抑郁状态和职业倦怠程度分布表

单位：人

程度	无问题	轻度	中度	重度
分类				

焦虑抑郁状态	64	25	3	0
职业倦怠程度	42	41	9	0



测量结果为“无问题”的，笔者归为健康型，占比近 70%，这部分人成为队伍的中坚力量。他们并不是没有感觉到压力，而是具备了较好的情绪自我调节能力，或是在个性性格、外界支持方面比较有优势，能够适当地将工作压力转化为动力，并有积极的行动反馈。他们往往在接访即办等压力较大的工作中，能够保持一颗平常心、应对相对从容，为各社区日常运转提供了稳定的支撑。他们的表现，也表明了在现有工作环境下，保持一定的心理韧性是可能的。

测量结果为“轻度”的，笔者归为压力型，占比约 25%，这部分人已经表现出一定的焦虑抑郁和职业倦怠。这四分之一的社工群体，是本次研究关注的重点，也是我们干预措施可能最能帮助到的核心群体。他们正在面临身心问题，自己可能已经无法排解，需要得到支持和帮助。

作者简介：张淑菊；1983.01；女；汉；天津人；在职研究生；中国政法大学培训学院应用心理学专业；中级政工师；研究方向：应用心理学

在访谈中,我们可以知道“轻度至中度焦虑”的主要表现有:晚上睡前,脑海里回忆白天居民投诉的情况,思考第二天要如何协调处置,因为事情悬而未决无法安然入睡;手机保持24小时畅通,人也保持24小时在线,铃声一响便精神紧张,害怕出现新的难以应对的诉求;对职业的价值感、认同感在摇摆,对个人未来职业发展感到迷茫,高压的工作任务把职业自豪感消耗殆尽。在调查中,我们发现“轻度至中度抑郁状态”的主要表现为:个别社工表示对自己的业余爱好渐渐失去兴趣,完成一天的工作之后已经精疲力尽,回到家什么也不想做;还有的社工表示监督问责越来越严格,工作中怕出现纰漏而变得不再积极主动,有时感觉“做的多错的多”,自我效能感在降低;也有的社工由于工作中经常接触居民的负面情绪,自己的心情也因此而处于低落状态。在研究中,很多社工反馈“中度及以上工作压力”的表现是:感到持续的、无法缓解的“累”,有时一天也没做什么难做的工作,但还是感觉身心俱疲。

测量结果为“中度和重度”的,笔者归为风险型,占比约5%,这部分人的心理问题已经比较明显。他们的心理负荷接近或达到临界点,甚至已经出现机体反应。比如:有的社工时常感觉紧张心慌、食欲减退、失眠多梦等。有的社工不惜丢掉这份被外界认为是稳定的工作,出现了辞职的念头。数据的分布呈现“金字塔”结构,看似大部分稳定问题只存在于少数人身上,但隐患已经不容忽视。超过四分之一的社工出现了心理危机,如果不及时干预,可能对团队活力造成影响。

2 压力源深度剖析

从测量结果看,影响社工心理的因素较为集中,主要来自以下三个方面。

2.1 接诉即办考核标准与工作实际的矛盾

“接诉即办”工作是首都超大城市治理的有益探索和实践,但目前的考核标准比较严格,与基层社区工作实际不相匹配。这项工作带来的压力占总来源的70%。(1)诉求响应时限的要求让社工长期处于应激状态。市民拨打12345电话,市级平台接单派单,要求及时响应,有些紧急诉求需要第一时间到现场查看处置。社工们无论是上班时间,还是休息时间,接到派单就要马上进入工作状态,导致社工休息时也无法彻底放松。(2)严苛监督使得社工无条件接收诉求人的负面情绪。社工面对的不再仅仅是常规的社区事务,而是居民生活中所有不满、焦虑和怨气,甚至是“巨婴”般的代办、代理和照顾。他们不仅要把事情解决,还往往要承受指责,甚至是辱骂。一位社工在访谈中无奈地说:“我们成了居民的‘出气筒’,可我们的气,又能出给谁?”这种持续的情感付出得不到正向回馈,使得很多社工出现情感枯竭,久而久之对居民变得冷漠、麻木。(3)个别诉求人主观不公评价使得社工的付出归零。

案件考核的唯一依据是诉求人的单方面评价,当社工依法依规、努力协调,完成了所有流程,可能因居民个人主观上的感受给予“不满意”的评价,致使工单扣分,一切付出被归零,这是最让社工感到无力的情形。这样的评价机制,从根本上影响了他们的职业价值感。

2.2 内部沟通“上下夹击”中的孤独感明显

社区作为连接政府与居民的桥梁纽带,很多工作需要与街道各部门或属地各单位进行沟通协调。占比20%的内部沟通压力,成为了第二大困境。(1)上级期望与资源不匹配。很多社工表示,上级的工作要求与考核标准,有时与社区的实际情况脱节。他们手中是有限的资源和权限,但面对的可能是几乎“无限”的责任,工作成效因此不理想,便产生了“两头受气”的憋屈感——一方面居民不满意,另一方面上级认为是群众工作能力不足。(2)压力内化增大团队摩擦。在长期高压环境下,团队成员的耐心与包容度降低,致使本应团结的同事变得斤斤计较。有时由于职责划分模糊、工作分担不均、考核压力过大而产生的小矛盾,若得不到及时疏导和纾解,会破坏团队的凝聚力,让本应是温暖和谐的集体,变得让人失去归属感。

2.3 中年社工的家庭事务压力不容小觑

对于“上有老下有小”的中年社工来说,家庭成员照料需求带来的压力也不小,占比达10%。

社工长期不规律的工作时间,将家庭成员照料责任几乎全部转移给配偶或父母。因为对家庭生活缺乏必要的投入,亲子关系疏远、夫妻矛盾增多、无暇照顾父母,是困扰许多社工的难题。有些社工因此被家人埋怨,陷入内外交困的境地。

3 社工心理问题纾解建议

基于以上现状及原因分析,笔者就解决社工心理问题,从街道层面及个人层面提出以下纾解建议,帮助社工重建健康心理。

3.1 街道营造支持型环境

街道作为社区的上级部门,要采取一些措施为社工减负赋能,构建心理支持体系。(1)常态化心理体检。每月由街道社会心理服务中心提供心理测量和咨询,帮助社工随时了解自己的心理状态,及时发现可能存在的心理问题,做到心中有数。

(2)组织社工心理团辅。已购买服务方式引入专业的心理咨询机构,以社区为单位,定期开展以沟通协作、情绪管理、压力疏导为主题的社工心理团体辅导。通过专业活动,提升团队心理韧性。(3)开展心理危机干预。对于评估为高风险的社工,由街道社会心理服务中心或专业心理服务机构对接,提供深度诊断和辅导,如有必要,转介专业资源,采取更有针对性的干预措施。

3.2 个人提升自我调适能力

外因通过内因起作用,除了街道层面提供支持外,提升社工个人的心理调节能力同样重要。

(1) 练习建立心理边界。根据认知行为疗法,可采取认知隔离法,将工作与生活适当分开。比如:下班后,将手机设置为静音或勿扰模式,创造相对安静的休息空间和时间,让身心真正放松下来。(2) 学习即时减压技巧。深呼吸、吐槽、微运动都可以快速有效缓解压力。比如:听居民发泄完负面情

绪后,利用一分钟做几次深呼吸,让自己的情绪平复下来。和好朋友或信得过的同事吐吐槽,让坏情绪有出口。伏案工作一段时间,站起来运动几分钟或眺望窗外,用身体的放松带动压力的释放。(3) 丰富生活创造积极。培养兴趣爱好或积极关注身边的美好事务,增加自己的幸福感。比如:培养一个爱好并定期实践,抽出一定时间将自己完全置身于养花、烘焙、音乐、运动、书法等个人爱好上,愉悦身心。关注日常微小的好事儿,“今天的阳光很好”“胡同里的月季花开了”,使心情变得美好。

参考文献:

- [1] 山西省部分乡镇社区工作者组织支持感对工作稳定性影响:职业倦怠和工作满意度的双重链式中介[J].田延森;马洪林;孟佳.中国卫生统计,2023(06).
- [2] 上下级沟通、角色压力与知识共享及工作满意度研究[D].顾盼.浙江大学,2007.
- [3] 社区工作者职业倦怠问题及社会工作介入研究——以北京市 M 街道为例.赵怡.中央民族大学,2025.
- [4] 重压之下服务初心何以坚守?——城市社区工作者公共服务动机结构及生成机理[J].张平;刘伟民.东北大学学报(社会科学版),2022(04).
- [5] 城市社区工作者职业认同困境及意义重构.占鑫怡.华东理工大学,2026.
- [6] 治理重心下移背景下超大城市社区工作者队伍建设的双重困境与突破路径——基于上海市 Y 基本管理单元的案例分析[J].熊竞;赵吉.城市发展研究,2023(07).
- [7] 社区工作者职业倦怠缓解研究——以 W 市 Q 社区为例.徐启亮.湖北师范大学,2022.
- [8] 北京市社区工作者的职业倦怠研究[D].王曼.中国青年政治学院,2014.
- [9] 职业支持:社会认同理论与职业认同的新维度[J].王晔安;郑广怀;朱苗.社会发展研究,2021(01).
- [10] 情感劳动视角下社区工作者的职业倦怠研究.王鑫戈.山西大学,2026.
- [11] 社区工作者职业倦怠缓解的小组工作干预研究——以 H 市 Y 区为例.甄梦雪.安徽农业大学,2026.
- [12] 基于扎根理论的社区工作者人才队伍生态可持续发展路径研究[J].龚洁;彭萍.社会与公益,2024(08).
- [13] 社会工作者职业倦怠评量、因素鉴别与干预策略研究[D].李静静.华中师范大学,2014.
- [14] 角色压力对社区工作者公共服务动机影响研究——以重庆市 S 街道为例.秦渝.西南大学,2026.
- [15] 社区工作者职业获得感的概念结构、测量及其对工作投入的影响研究.李雨欣.中南大学,2026.
- [16] 社区工作者自我效能感、感知社会支持与获得感关系探究——以广西社区工作者为例[J].朱丽;王写兰;李晓昀.青海民族大学学报(社会科学版),2025(01).
- [17] 基于双因素理论下社区工作者的激励问题研究.薛敏.东北财经大学,2025.
- [18] 社会支持对天津市社区工作者任务绩效的影响效应及对策研究.孙景诗.天津财经大学,2024.
- [19] 组织支持感对社区工作者情绪耗竭的影响研究——职业认同的中介效应.杨美婵.重庆理工大学,2024.
- [20] 城市社区工作者队伍的发展现状、评价与提升[J].张乃仁.南都学坛,2022(03).
- [21] 河南省城市社区工作者队伍建设现状、问题与对策[J].刘旭阳.北京城市学院学报,2022(01).
- [22] 社区工作者职业倦怠的小组工作介入研究[D].王雅婷.兰州大学,2020.
- [23] 社区工作者的一般自我效能感对周边绩效的影响研究.鲁晨彤.苏州大学,2024.
- [24] 大三大人格维度与职业倦怠关系的元分析[J].张嘉江;赵益;周开济.内江师范学院学报,2019(02).
- [25] 多维视角下心理资本对职业倦怠的影响机理研究[D].蔡笑伦.北京交通大学,2019.
- [26] 基于双因素理论的深圳市南山区社区工作者职业倦怠研究.王晶晶.广东财经大学,2024.
- [27] 角色压力对社区工作者职业倦怠的影响研究.向诗琪.武汉科技大学,2024.
- [28] 无职而有责:社区工作者身份失衡的制度性解释[J].刘莉;刘俊麟.社会工作,2021(04).