

社区心理服务存在问题及建议研究 ——以深圳市X社区为例

罗煜斌

西南民族大学公共管理学院, 四川 成都

收稿日期: 2024年6月18日; 录用日期: 2024年8月5日; 发布日期: 2024年8月14日

摘要

伴随着经济的持续发展, 人们的物质生活水平越来越高, 心理方面的需要也越来越明显, 西方发达国家以社区为基础开展心理服务的模式, 比传统的模式要好很多, 所以很多国家都在模仿。在推动社会治理能力现代化和社会治理体系建设的大背景下, 也在探讨建立社会心理服务体系的途径, 其中对基层社区提出了“整合各种资源, 满足不同群体的各种需要, 更好地稳定社会心理”的要求。这些工作仍然处于探索阶段, 在这个背景下, 本人从社区居民的角度来研究目前社区心理服务现状, 设计并发放问卷, 分析相关数据, 了解目前深圳X社区居民对于社区心理服务的认识和需求, 并尝试总结一些目前社区心理服务存在问题并提出对策建议。

关键词

社区心理服务, 社区居民, 问题, 对策, 建议

Research on the Problems and Suggestions of Community Psychological Services —Taking Shenzhen X Community as an Example

Yubin Luo

School of Public Administration of Southwest Minzu University, Chengdu Sichuan

Received: Jun. 18th, 2024; accepted: Aug. 5th, 2024; published: Aug. 14th, 2024

Abstract

Along with sustained economic development, people's material standard of living is becoming higher and higher, and their psychological needs are becoming more and more obvious. The

community-based model of psychological services in developed Western countries is much better than the traditional model, and is therefore being imitated in many countries. In the context of promoting the modernization of social governance capacity and the construction of a social governance system, ways of establishing a psychosocial service system are also being explored, with grass-roots communities being asked to “integrate all kinds of resources to satisfy the various needs of different groups and better stabilize the social psyche”. These efforts are still in the exploratory stage. Against this background, I studied the current status of community psychological services from the perspective of community residents, designed and distributed questionnaires, analyzed relevant data, understood the current understanding and needs of community psychological services among residents of X community in Shenzhen, and tried to summarize some of the problems of community psychological services and put forward countermeasures and suggestions.

Keywords

Community Psychological Service, Community Residents, Problems, Countermeasures, Suggestions

Copyright © 2024 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

随着国家的经济发展水平逐年提升，人们的物质生活水平也在稳步提升，在 2020 年全面脱贫的时刻来临，对大部分人而言，吃饱、穿暖已经不再是一种生活的目标，而对较高生活水准的追求，也逐渐成为了本人为之奋斗的目标。在此过程中，人对人生快乐的认知中，精神上的幸福感占据着很大的比重。从国家的角度来看，国家对民众的心态也很重视，在党和政府的工作计划中，心理健康也越来越重要。

2016 年国家卫生计生委、中宣部等 22 部门联合发布了《关于加强心理健康服务的指导意见》，指出当前工作的基本目标是到 2020 年，全民心理健康意识明显提高，各领域各行业普遍开展心理健康教育及心理健康促进工作，加快建设心理健康服务网络，社会心理服务体系初步建成。在 2018 年国家卫生健康委员会更进一步发布了《全国社会心理服务体系试点工作方案》，与前面的指导意见相比，该方案更侧重对于未患有精神疾病的普通民众的心理服务，更侧重心理服务在社会治理中的作用，提出到 2021 年底，试点地区逐步建立健全社会心理服务体系，基本形成自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态。二十大报告中提出，增进民生福祉，提高人民生活品质。习主席说，必须坚持在发展中保障和改善民生，鼓励共同奋斗创造美好生活，不断实现人民对美好生活的向往。其中，重点提到实现美好生活离不开推进健康中国建设。而要推进全面的健康中国建设，离不开心理健康和精神卫生工作。

有关部门的工作计划，已经为我们勾画出了一幅非常美丽的蓝图。然而，现实生活中的心理辅导工作虽已逐渐开展，但与计划的目标仍有一定的差距。

就笔者亲身经历而言，曾到一些社区心理咨询室进行参观，发现部分社区虽然存在心理咨询室，但使用率实际上并不高，工作人员也并非一直都在，有些工作浮于表面，并未真正解决社区居民存在的问题。另一方面，许多社区居民即便存在一些心理问题，也不会到社区心理咨询室寻求帮助，对于寻求心理服务存在抵触情绪，造成社区心理服务即便存在，也会存在很大程度的浪费，因此笔者想从社区居民的角度来进行问题研究，发现问题并尝试寻求对策。

2. 文献综述

2.1. 心理服务

心理服务的概念界定首先要从心理健康服务说起。现代意义上的心理健康服务起源于欧洲和美国，发端于医疗领域，在长期的发展过程中西方国家建立起了适合他们国情的心理健康服务体系，以美国为例，他们的心理健康服务机构主要包括公立精神病院、综合医院精神科、私立精神医院与护理机构、心理学者开设的心理咨询和治疗机构、社区心理健康服务[1]。我们国家的心理健康服务参照西方经验有着相似的发展道路，从上世纪八十年代初从医疗机构中的心理咨询开始，在发展过程中逐渐形成了医学、教育、社会三种模式。其中医学模式是中国起步最早的一种心理服务形式，主要存在于医疗系统的各级医院和心理门诊中，为心理障碍患者提供服务。教育模式则起步于上世纪八十年代中期，最先出现在高校而后在中小学推广开来，以学生的发展性咨询为主。而社会模式则出现最晚同时也是三种模式中运行最混乱的一种，主要存在于社会上私人开办的各类心理咨询机构中，侧重于缓和情绪性的心理困扰[2]。心理健康服务发端于医疗领域，一直以来都侧重于精神疾病的治疗和预防，我国在国家层面的工作规划中也是以精神卫生工作为出发点。

心理健康服务在发展过程中，其内涵和外延也是在不断扩展的，逐渐地不再局限于精神卫生工作，而将学校辅导、学校与社会的心理健康教育等各种心理助人活动也囊括在其中。从这样的发展中可以看到心理健康服务工作思路的转变。这样的转变可以说来源于人们对心理问题对社会发展影响的关注。经济合作与发展组织就指出心理健康问题所带来的社会成本约占其成员国国内生产总值的 3.5% 左右。国外的一项追踪研究也发现有品行障碍的个体在其成长过程中所消耗的经济成本约是没有问题个体的 10 倍。这样的情况就使得西方国家首先开始将心理学融入公共政策的制定中。我国在党的十九大报告中就提出要“加强社会心理服务体系建设”，并在 2018 年发布了《全国社会心理服务体系建设试点工作方案》。相较之前的心理健康服务体系，将其中的“健康”二字去除。学者辛自强就对这一概念进行了解读，提出相较于心理健康服务体系，社会心理服务体系采取的更多是积极发展的视角、社会的视角而不是病理学的视角、个体的视角。是将其放在国家治理体系现代化的高度上提出的[3]。《全国社会心理服务体系建设试点工作方案》在工作目标中就提出“将心理健康服务融入社会治理体系、精神文明建设，融入平安中国、健康中国建设”。所以，本研究中的心理服务概念指的是面向无精神疾病的民众开展的，目的在于形成理性平和、积极向上社会心态，维护社会稳定的各类服务。

2.2. 社会生态系统理论

社会生态系统理论是用以考察人类行为与环境交互关系的理论。该理论把人类成长于其中的社会环境，如家庭、机构、社区等看作是一种社会性的生态系统，强调这个生态系统对分析和理解人的行为的重要性，注重人与环境间各系统的相互作用及其对行为的重大影响[4]。社会 - 生态系统可划分为微观 - 中观 - 宏观三大类。微系统是指人所居住的环境，它是由家庭成员和成员之间的相互作用而产生的家庭环境和家庭气氛。中层系统则是学校和工作团体这样的小型组织。从大的方面看，它包含了文化，社区，风俗，制度等方面。在整个社会生态体系中，微观体系和介观体系是相互联系的，个体也会受到这些体系的影响。其次，就是他的实力。个体的微观体系也在很大程度上被与之相互作用的社会体系所影响[5]。

2.3. 预防理论

预防是社区心理学的一个重要的概念，其基本理念是当个体出现问题后再进行治疗通常为时已晚，需要花费很长时间并且一般而言效果不佳[6]。所以社区心理学强调预防的重要性并提出了三级预防和干预体系，即初级预防、次级预防和三级预防[7]。

其中，初级预防主要是针对目前身体状况良好的人群，帮助他们降低将来患疾病的可能性，其中包括对心理健康有直接帮助的措施。设法在问题发生之前或一开始就把问题扼杀在萌芽状态。其次是第二道防线，也就是在第一道防线上，在第一道防线上，避免第二道防线的到来。第三种是不受社会心理重视的三级防卫，其目的是减轻已有的慢性疾病的严重程度，对有明显症状或有不良行为的患者给予适当的治疗，使其尽量重返社会[8]。

3. 研究设计

3.1. 研究目的

从社区居民的角度进行切入，了解社区心理服务现状，从而发现目前社区心理服务存在现象、不足和困难，分析并尝试提出改善措施和方法。

3.2. 研究内容

- 1) 社区居民对于社区心理服务了解程度；
- 2) 社区居民对社区心理服务态度；
- 3) 社区居民对社区心理服务感知情况；
- 4) 社区居民对于社区心理服务的需求及期望，自身可能存在哪些心理健康问题。

3.3. 研究对象

选取深圳市 X 社区作为研究对象，主要原因包括：深圳作为一线城市，经济发展相对较好，具备社区心理服务条件，由于距离原因，X 社区更容易获得问卷数据。

3.4. 研究方法

问卷调查法：采用自编问卷的方法，考虑到被调查者的可接受度，问卷以选择题为主，并且控制在 15 题以内，采取线下获取数据，并输入 SPSS 软件进行数据分析。

4. X 社区心理服务调查数据

4.1. 社区居民对于社区心理服务了解程度

4.1.1. 受调查社区居民分布情况

Table 1. Distribution of inhabitants in the surveyed neighborhoods
表 1. 受调查社区居民分布情况

频数分析结果				
名称	选项	频数	百分比(%)	累积百分比(%)
您的性别是：	男	30	53.57	53.57
	女	26	46.43	100.00
您的年龄段位于	18 岁以下	2	3.57	3.57
	19 岁~35 岁	31	55.36	58.93
	36 岁~59 岁	21	37.50	96.43
	60 岁以上	2	3.57	100.00
合计		56	100.0	100.0

从表 1 可知：本次受调查社区居民人数共为 56 人，分布上，大部分样本为“男”，比例是 53.57%。以及女样本的比例是 46.43%，男女比例大致相当。样本中选择“19 岁~35 岁”的比例为 55.36%。另外 36 岁~59 岁样本的比例是 37.50%，60 岁以上样本数量较少，只有 3.57%。

4.1.2. 社区居民对社区心理服务了解程度

Table 2. Understanding of psychological services for community residents
表 2. 社区居民心理服务了解情况

您了解过社区心理服务吗			
选项	频数	百分比	累积百分比
了解过	28	42.42%	42.42%
好像知道	25	37.88%	80.30%
没有了解过	13	19.70%	100.00%
合计	66	100.0%	

从表 2 可知：从“您了解过社区心理服务吗”来看，样本中“了解过”相对较多，比例为 42.42%。以及好像知道样本的比例是 37.88%。在途中数据中可发现，对于社区心理服务，即便是同一个社区的居民，仍然有较大比例的人对社区心理服务不够了解。

Table 3. Community resident psychological services understanding opportunities
表 3. 社区居民心理服务了解机会情况

基础指标						
名称	样本量	最小值	最大值	平均值	标准差	中位数
您通过区政府、街道、社区工作人员了解到社区心理服务的机会是多少(1 为最低分，10 为最高分)	66	1.000	10.000	6.136	2.535	7.000

从表 3 数据可以看出，社区居民通过政府、街道、社区工作人员了解到社区心理服务的机会在满分为十分的情况下，平均值仅为 6.136，由此可见，政府、街道、社区工作人员的宣传工作有待加强。

4.2. 社区居民对社区心理服务态度

Table 4. Attitudes of community residents towards building psychological services
表 4. 社区居民对心理服务建设态度情况

选项	小计	比例
非常有必要	40	57.97%
有必要	19	27.54%
没必要	10	14.49%
本题有效填写人次	69	

由表 4 可以看出，57.97%的社区居民认为建设社会心理服务中心非常有必要，27.54%的社区居民认为有必要建设社会服务中心，仅有 14.49%的社区居民认为没有必要建设社会服务中心，由此可知，绝大部分社区居民对于社区心理服务还是存在很大需求。

4.3. 社区居民对社区心理服务供给情况，包括场地及人员感知情况

4.3.1. 社区居民对社区心理服务部门感知情况

Table 5. Distribution of community residents' perceptions of the community heart services sector
表 5. 社区居民对社区心理服务部门感知情况分布情况

选项	小计	比例
有	33	47.83%
没有	14	20.29%
不清楚	22	31.88%
本题有效填写人次	69	

通过表 5 可以看出，有 47.83%的社区居民知道社区有负责社区心理服务的部门，20.29%的居民选择了没有，而 31.88%的居民选择了“不清楚”。

4.3.2. 社区居民对社区心理服务人员感知情况

Table 6. Distribution of community residents' perceptions of community psychological service personnel
表 6. 社区居民对社区心理服务人员感知情况分布情况

选项	小计	比例
都有	7	10.14%
只有其中两个	9	13.04%
只有其中一个	13	18.84%
都没有	10	14.49%
不清楚	30	43.48%
本题有效填写人次	69	

从表 6 可知社区居民对社区心理服务中心是否配有专业的心理专业人员、精神卫生人员、医护人员来看，样本中“不清楚”相对较多，比例为 43.48%。

4.3.3. 社区居民对社区心理服务频率感知

从表 7 可以看出，社区居民对社区心理服务活动频率选择“从来没有”的比例为 37.68%。以及偶尔开展样本的比例是 34.78%，经常开展选择比例为 11.59%，不清楚选择居民比例为 15.94%。

Table 7. Distribution of community residents' perceived frequency of community psychological services
表 7. 社区居民对社区心理服务频率感知分布情况

选项	小计	比例
从来没有	26	37.68%
偶尔开展	24	34.78%
经常开展	8	11.59%
不清楚	11	15.94%
本题有效填写人次	69	

Table 8. Results of the chi-square test of community residents' age on the frequency of community psychological service departments, community heart service professionals, and community psychological service activities
表 8. 社区居民年龄对社区心理服务部门、社区心里服务专业人员、社区心理服务活动频率卡方检验结果

交叉(卡方)分析结果								
题目	名称	您的年龄段位于(%)				总计	χ^2	p
		18 岁以下	19 岁~35 岁	36 岁~59 岁	60 岁以上			
您所在社区是否有专门部门负责社区心理服务	有	2 (100.00)	19 (51.35)	11 (44.00)	0 (0.00)	32 (48.48)	9.081	0.169
	没有	0 (0.00)	6 (16.22)	8 (32.00)	0 (0.00)	14 (21.21)		
	不清楚	0 (0.00)	12 (32.43)	6 (24.00)	2 (100.00)	20 (30.30)		
	总计	2	37	25	2	66		
您所在的社区心理服务中心是否配有专业的心理专业人员、精神卫生人员、医护人员	都有	0 (0.00)	5 (13.51)	2 (8.00)	0 (0.00)	7 (10.61)	8.879	0.713
	只有其中两个	1 (50.00)	6 (16.22)	2 (8.00)	0 (0.00)	9 (13.64)		
	只有其中一个	1 (50.00)	6 (16.22)	5 (20.00)	0 (0.00)	12 (18.18)		
	都没有	0 (0.00)	6 (16.22)	4 (16.00)	0 (0.00)	10 (15.15)		
	不清楚	0 (0.00)	14 (37.84)	12 (48.00)	2 (100.00)	28 (42.42)		
	总计	2	37	25	2	66		
您所在的社区进行心理服务活动的频率	从来没有	0 (0.00)	16 (43.24)	10 (40.00)	0 (0.00)	26 (39.39)	15.588	0.076
	偶尔开展	1 (50.00)	11 (29.73)	10 (40.00)	0 (0.00)	22 (33.33)		
	经常开展	0 (0.00)	5 (13.51)	3 (12.00)	0 (0.00)	8 (12.12)		
	不清楚	1 (50.00)	5 (13.51)	2 (8.00)	2 (100.00)	10 (15.15)		
	总计	2	37	25	2	66		

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$.

从表 8 可知, 利用卡方检验(交叉分析)去研究社区居民年龄段对社区心理服务部门、社区心理服务专业人员、社区心理服务活动频率的感知差异, 发现不同年龄段对于这三者的感知不会存在显著差异。

4.3.4. 社区居民对社区心理服务人员、设备设施和场所感知

在本次问卷调查中, 有 23 位社区居民接受过社区提供的心理服务, 对这 23 位社区居民的问卷进行整理研究得知, 23 位社区居民对社区心理服务的人员专业度、社区心理服务设施设备、社区心理服务场所打分平均分分别为: 6.83、6.3、6.57, 说明社区居民对于社区心理服务设施设备在三者中满意度最低, 三者整体分数也并不是特别高。

4.4. 社区居民对于社区心理服务需求及担忧

4.4.1. 社区居民心理服务需求类型分析

Table 9. Community residents' demand for community psychological services
表 9. 社区居民对于社区心理服务诉求情况

频数分析结果				
名称	选项	频数	百分比(%)	累积百分比(%)
家庭氛围	未选中	29	43.94	43.94
	选中	37	56.06	100.00

续表

学习成绩	未选中	33	50.00	50.00
	选中	33	50.00	100.00
经济状况	未选中	25	37.88	37.88
	选中	41	62.12	100.00
情感问题	未选中	29	43.94	43.94
	选中	37	56.06	100.00
人际关系	未选中	28	42.42	42.42
	选中	38	57.58	100.00
职场压力	未选中	28	42.42	42.42
	选中	38	57.58	100.00
生活琐事	未选中	33	50.00	50.00
	选中	33	50.00	100.00
其他	未选中	63	95.45	95.45
	选中	3	4.55	100.00
合计		66	100.0	100.0

从表 9 可知，社区居民对于社区心理服务诉求最多的前五种分别是：经济状况、职场压力、情感问题、家庭氛围、人际关系。

4.4.2. 社区居民拒绝接受社区心理服务原因分析

由表 10 可以看出，社区居民不参加社区心理服务人群中，最大比例是“对社区心理服务中心不了解”，占比 67.39%，其次是“害怕丢人”和“对社区心理服务人员的能力、专业性表示怀疑”，占比 52.17%，“认为自己没有心理问题，需要心理服务的都是心理不正常的人”占比为 47.83%，有 45.65%的社区居民选择了“害怕上当受骗”。

Table 10. Distribution of reasons for community residents' refusal to receive community psychological services
表 10. 社区居民拒绝接受社区心理服务原因分布情况

选项	小计	比例
对社区心理服务中心不了解(例如不知道它的存在、地点等)	31	67.39%
认为自己没有心理问题，需要心理服务的都是精神不正常的人	22	47.83%
对社区心理服务人员的能力、专业性表示怀疑	24	52.17%
害怕上当受骗	21	45.65%
害怕丢人	24	52.17%
本题有效填写人次	46	

从表 11 可知，利用卡方检验(交叉分析)去研究您的年龄段位于对于对社区心理服务中心不了解(例如不知道它的存在、地点等)，认为自己没有心理问题，需要心理服务的都是精神不正常的人，对社区心理服务人员的能力、专业性表示怀疑，害怕上当受骗，害怕丢人共 5 项的差异关系，从上表可以看出：不同您的年龄段位于样本对于对社区心理服务中心不了解(例如不知道它的存在、地点等)，认为自己没有心

理问题，需要心理服务的都是精神不正常的人，对社区心理服务人员的能力、专业性表示怀疑，害怕上当受骗，害怕丢人共 5 项不会表现出显著性($p > 0.05$)，意味着不同您的年龄段位于样本对于对社区心理服务中心不了解(例如不知道它的存在、地点等)，认为自己没有心理问题，需要心理服务的都是精神不正常的人，对社区心理服务人员的能力、专业性表示怀疑，害怕上当受骗，害怕丢人共 5 项均表现出一致性，并没有差异性。

总结可知：不同您的年龄段位于样本对于对社区心理服务中心不了解(例如不知道它的存在、地点等)，认为自己没有心理问题，需要心理服务的都是精神不正常的人，对社区心理服务人员的能力、专业性表示怀疑，害怕上当受骗，害怕丢人全部均不会表现出显著性差异。

Table 11. Results of the chi-square test for denial of heart services by age group
表 11. 不同年龄段拒绝心里服务卡方检验结果

交叉(卡方)分析结果								
题目	名称	您的年龄段位于(%)				总计	χ^2	p
		18 岁以下	19 岁~35 岁	36 岁~59 岁	60 岁以上			
对社区心理服务中心 不了解 (例如不知道 它的存在、地点等)	-3.0	1 (50.00)	12 (32.43)	9 (36.00)	0 (0.00)	22 (33.33)	2.153	0.905
	未选中	0 (0.00)	8 (21.62)	5 (20.00)	1 (50.00)	14 (21.21)		
	选中	1 (50.00)	17 (45.95)	11 (44.00)	1 (50.00)	30 (45.45)		
	总计	2	37	25	2	66		
认为自己没有心理问 题，需要心理服务的都 是精神不正常的人	-3.0	1 (50.00)	12 (32.43)	9 (36.00)	0 (0.00)	22 (33.33)	3.985	0.679
	未选中	1 (50.00)	15 (40.54)	6 (24.00)	1 (50.00)	23 (34.85)		
	选中	0 (0.00)	10 (27.03)	10 (40.00)	1 (50.00)	21 (31.82)		
	总计	2	37	25	2	66		
对社区心理服务人员 的能力、专业性表示怀 疑	-3.0	1 (50.00)	12 (32.43)	9 (36.00)	0 (0.00)	22 (33.33)	5.919	0.432
	未选中	1 (50.00)	8 (21.62)	10 (40.00)	1 (50.00)	20 (30.30)		
	选中	0 (0.00)	17 (45.95)	6 (24.00)	1 (50.00)	24 (36.36)		
	总计	2	37	25	2	66		
害怕上当受骗	-3.0	1 (50.00)	12 (32.43)	9 (36.00)	0 (0.00)	22 (33.33)	2.317	0.888
	未选中	1 (50.00)	12 (32.43)	9 (36.00)	1 (50.00)	23 (34.85)		
	选中	0 (0.00)	13 (35.14)	7 (28.00)	1 (50.00)	21 (31.82)		
	总计	2	37	25	2	66		
害怕丢人	-3.0	1 (50.00)	12 (32.43)	9 (36.00)	0 (0.00)	22 (33.33)	6.095	0.413
	未选中	1 (50.00)	12 (32.43)	6 (24.00)	2 (100.00)	21 (31.82)		
	选中	0 (0.00)	13 (35.14)	10 (40.00)	0 (0.00)	23 (34.85)		
	总计	2	37	25	2	66		

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$.

4.4.3. 社区居民对社区心理服务解决问题的期望

从表 12 可知：从亲子关系分布上，大部分样本为“未选中”，比例是 53.03%。另外选中样本的比例是 46.97%。从人际关系分布上，大部分样本为“选中”，比例是 54.55%。以及未选中样本的比例是 45.45%。从婚姻关系或亲密关系分布上，大部分样本为“选中”，比例是 56.06%。另外未选中样本的比

例是 43.94%。从家庭教育分布上，大部分样本为“选中”，比例是 53.03%。还有 46.97%的样本为未选中。情绪管理分布来看，样本大部分为“选中”，共有 35.0 个，占比为 53.03%。另外未选中样本的比例是 46.97%。样本中有 57.58%为“未选中”。还有 42.42%的样本为“选中”。从职场发展来看，样本中“未选中”相对较多，比例为 56.06%。另外选中样本的比例是 43.94%。

Table 12. Results of the distribution of community residents’ expectations of community psychological services in solving problems

表 12. 社区居民对社区心理服务解决问题的期望分布结果

频数分析结果				
名称	选项	频数	百分比(%)	累积百分比(%)
亲子关系	未选中	35	53.03	53.03
	选中	31	46.97	100.00
人际关系	未选中	30	45.45	45.45
	选中	36	54.55	100.00
婚姻关系或亲密关系	未选中	29	43.94	43.94
	选中	37	56.06	100.00
家庭教育	未选中	31	46.97	46.97
	选中	35	53.03	100.00
情绪管理	未选中	31	46.97	46.97
	选中	35	53.03	100.00
自我赋能	未选中	38	57.58	57.58
	选中	28	42.42	100.00
职场发展	未选中	37	56.06	56.06
	选中	29	43.94	100.00
合计		66	100.0	100.0

5. 讨论

5.1. 成效

从问卷调查数据可知，虽然并非全部社区居民认可目前社区社会心理服务工作，但是也可以看出社区对于社区心理服务还是有一定程度的建设，并且接受完社区心理服务后绝大部分社区居民都接受到了回访，说明社区正常进行社会心理服务建设，并非流于表面。社区心理服务使得一些社区居民得到了专业人员的帮助，并且是免费服务，一定程度减少了矛盾和冲突的发生，对社会心理服务体系的构建起到了促进作用，提高了社区居民的接受度并使得居民受益，减少了社会危机的产生，是一项有益且积极的探索。

5.2. 不足

5.2.1. 宣传力度不足

在本次问卷调查中，仍然有许多社区居民不清楚或是不了解社区心理服务提供的内容，对社区心理服务中心的不了解也成为了社区居民不接受社区心理服务的最主要原因，67.39%的社区居民因为此原因拒绝接受社区心理服务，并且有 39.39%的社区居民认为社区从未举行过社区心理服务活动，说明社区的

宣传力度存在不足,相当部分社区居民不清楚社区心理服务的性质和作用内容,社区居民通过政府、街道、社区工作人员了解到社区心理服务的机会在满分为十分的情况下,平均值仅为 6.136,由此可见,政府、街道、社区工作人员的宣传工作有待加强。

5.2.2. 社区心理服务人员专业性不足

目前 X 社区内,并没有一个岗位专门专业负责社区居民心理健康服务工作,一般是“身兼数职”,例如一个社区妇联专干,同时也是社区的网格员,负责自己网格内的居民,在许多工作如人口普查就需要去调查获取网格区内的人口数据,而一个网格区内又有成百上千位社区居民,同时,社区工作人员的数量也是有限的,社区内的工作人员在 20 个人左右,同时还要负责社区心理服务工作,工作量的巨大使得工作人员难以兼顾,同时,负责社区心理服务的工作人员专业度也不够高,薪资受限,难以招到专业度很高的心理服务人员,专业的社区心理服务只能由社会组织提供,人员主要包括高校学生、教师、持证的社会人员等,一方面这些人员的稳定性存在一定的问题,另一方面专业度难以评判,没有确切的评判标准,本次问卷调查中,许多社区居民对社区心理服务工作人员持怀疑态度。

由于上述原因,社区心理服务有时候难以达到很好的效果。

5.2.3. 社区心理服务满意度不高

X 社区提供心理服务的场所仅是一个狭小的办公室,并且硬件陈旧,有 23 位社区居民接受过社区提供的心理服务,对这 23 位社区居民的问卷进行整理研究得知,23 位社区居民对社区心理服务的人员专业度、社区心理服务设施设备、社区心理服务场所打分平均分分别为:6.83、6.3、6.57,说明社区居民对于社区心理服务设施设备在三者中满意度最低,三者整体分数也并不是特别高。

5.2.4. 社区居民自身对于社区心理服务的偏见

在本次问卷调查中,选择不参加社区心理服务的居民中,有 52.17%的社区居民的原因是“害怕丢人”,47.83%的社区居民则表示“自己没有心理问题,需要心理服务的人都是精神不正常的人”,以上数据说明,社区居民对于社区心理服务是存在一定的偏见的,认为接受社区心理服务是见不得人的事情,这事实上也是很多人目前对于心理服务的态度,妖魔化心理服务,这也会在很大程度上使得社区心理服务工作开展难以获得有效结果,社区居民的抵触情绪和偏见是难以逾越的鸿沟。

5.3. 建议

5.3.1. 加强社区心理服务宣传工作

不少社区居民对社区内已有的精神服务缺乏认识,应当把重点放在如何加强社区精神服务上。在社区中,要根据不同的年龄层来进行宣传,比如对于年轻人,可以通过线上宣传来达到更好的效果,对于老年人来说,要注意线下的宣传。

为引起市民关注,设计海报、小册子、小册子,并向市民提供有关精神卫生服务的资料及联络资料。通过举办心理健康讲座、工作坊、座谈会等活动,聘请心理专业人员或志愿人员开展心理科普与沟通,为心理服务提供咨询与支援。与地方电视台合作,制作有关精神卫生的节目,并利用电台、电视等媒介,将精神卫生知识及服务的内容传递给社区居民。在社区设立心理卫生宣传板或标牌,定期更新有关心理知识和服务的信息,以提高人们对心理咨询的重视程度。通过社区网上平台、社交媒体或社区网页等方式,对心理健康相关的知识进行宣传,回答一些常见的问题,为社区居民提供在线咨询与支援,并与居民进行沟通与互动。

建立并训练一批深入社区的心理健康工作者,为居民提供心理援助与服务。通过与社区医疗机构、教育机构、社会工作者等机构的协作,将各方面的资源整合起来,为社会工作者提供各种形式的心理援助。

在社区重大节日、主题活动、社区大会等活动中,积极开展各类公益活动,充分体现社区精神服务的重要意义及价值,使广大居民积极参与。

5.3.2. 加强社区心理知识普及工作及加强队伍建设

在全国印发的文件中,我国社会心理服务的一个主要目标是:人民群众的心理健康意识有了显著的提升,一般城市居民的精神卫生知识知晓率达 70%以上。而一项元分析调查表明,全国居民对精神卫生的认识只有 28.12%。在调查中,居民对未来的心理服务期望中,最主要的是关于心理疾病的知识以及与生活有关的心理学知识。从社区工作者和社工的角度来看,这也是目前工作开展的一大难点。因此,在以后的工作中,要用各种各样的方法将知识和意识传播开来,这是非常重要的。

目前,社区心理服务工作中最大的不足是缺乏服务人员,这将对服务质量和工作方式产生直接的影响,是一种极大的局限性,也是目前需要重点加强的方面。同时,对于服务队伍的构建,既要实现“量”又要“质”并举。此外,在建立专业服务队伍的同时,还应广泛动员各种社会力量,其中,社区居民是一种积极的资源。利用社区志愿者等各种团体形式,鼓励居民主动参与社区建设。

5.3.3. 加强基础设施的建设

加强基础建设,包括场地、专用设备、日常办公器材、经费等。根据每个社区的特征,对其进行合理划分,并建立相应的心理健康服务站。另外,还有各种各样的心理辅导设备,有沙盘,有心理辅导墙,有心理辅导专家,有计算机,有相应的测评软件,还有一些常见的办公设备。

5.3.4. 关注社区实际问题

在社区精神健康服务中,要关注孤独症老人、孤独症婴儿、叛逆期青少年、身体有疾病的残疾人,乃至罪犯等特定群体,以缓解他们的心理问题,缓解他们的压力;其次,要关注社区居民在应对各种突发事件时可能出现的各种突发事件,比如地震,洪水,传染病等,这些都可能导致他们的心理问题。遇到紧急情况,由于心理压力太大,不能适应,这个时候就需要心理咨询师进行疏导,缓解他们的焦虑。

在此基础上,进一步讨论了当前社会上人们所关心的家庭矛盾,婚姻关系,孩子的教育,工作的压力,升学和就业的问题。在社会上,这样的问题比较普遍。所以,这个步骤是至关重要的,当所有的人生难题都得到了解决,人们的精神问题也会随之减少。

基金项目

西南民族大学公共管理学院 2022 年研究生“创新型科研项目”硕士一般项目——“社会治理视域下社区心理服务供给优化路径研究”(项目编号:YB2023367)。

参考文献

- [1] 徐华春,黄希庭.国外心理健康服务及其启示[J].心理科学,2007(4):1006-1009.
- [2] 黄希庭,郑涌,毕重增,等.关于中国心理健康服务体系建设的若干问题[J].心理科学,2007(1):2-5.
- [3] 辛自强.社会治理心理学与社会心理服务[C]//中国心理学会.第二十一届全国心理学学术会议摘要集.2018:1.
- [4] 师海玲,范燕宁.社会生态系统理论阐释下的人类行为与社会环境——2004年查尔斯·扎斯特罗关于人类行为与社会环境的新探讨[J].首都师范大学学报(社会科学版),2005(4):94-97.
- [5] 刘敏岚,邓芸.社区心理服务:一种社会精细化治理的路径[J].天津行政学院学报,2018,20(1):61-66.
- [6] 何华敏,胡春梅,胡媛艳.城市社区心理健康服务体系的构建[J].中国健康心理学杂志,2015,23(7):1114-1118.
- [7] 徐倩,肖廷超.社区居民健康信息获取途径及影响因素分析[J].医学信息学杂志,2017,38(10):71-74+93.
- [8] 李晓童.创新社区心理健康服务[J].北京观察,2011(11):22-23.