

新就业群体职业压力缓解的小组工作介入研究

董玮玮

安徽师范大学法学院, 安徽 芜湖

收稿日期: 2026年3月24日; 录用日期: 2026年5月12日; 发布日期: 2026年5月21日

摘要

新就业群体在高强度、低自主性的工作情境下, 容易产生持续性的职业压力, 进而对其身心健康、工作表现和社会适应造成不利影响。现有研究表明, 新就业群体的个人应对能力与支持资源是影响其职业压力的重要因素。据此, 采用小组工作介入方法, 对处于高职业压力状态的新就业群体开展系统性介入, 并通过定量与定性相结合的研究方法对介入效果进行评估。结果表明, 准实验介入组的服务对象相较于对照组在职业压力水平上具有明显改善。成员的压力应对能力在一定程度上有所改善, 感知到的社会支持水平有所提升, 其职业压力感受呈下降趋势。由此可见, 针对新就业群体职业压力的小组工作介入在短期内取得了积极成效。

关键词

新就业群体, 职业压力, 小组工作介入

A Group Work Intervention Study on Alleviating Occupational Stress among Workers in New Forms of Employment

Weiwei Dong

College of Law, Anhui Normal University, Wuhu Anhui

Received: March 24, 2026; accepted: May 12, 2026; published: May 21, 2026

Abstract

Under work settings characterized by high job demands and limited autonomy, workers in new forms of employment are prone to sustained occupational stress, which in turn may adversely affect their physical and mental health, work performance, and social adaptation. Existing research indicates that individual coping capacity and support resources among workers in emerging forms of

employment are important factors influencing their occupational stress. On this basis, a group work intervention was implemented to provide systematic support for workers experiencing high levels of occupational stress, and its effects were evaluated using a mixed-methods approach combining quantitative and qualitative data. The findings show that participants in the quasi-experimental intervention group demonstrated greater improvement in occupational stress levels compared with those in the control group. Participants' stress coping capacity showed moderate improvement, their perceived social support increased, and their experience of occupational stress exhibited a downward trend. Overall, the results suggest that group work interventions targeting occupational stress among workers in new forms of employment can achieve positive short-term outcomes.

Keywords

Workers in New Forms of Employment, Occupational Stress, Intervention of Groupwork

Copyright © 2026 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. 问题缘起

在数字经济快速发展的背景下，以平台经济为主要载体的新就业形态不断扩张，以快递员、外卖配送员及网约车司机为代表的新就业群体，已成为我国劳动力市场的重要力量。根据第九次全国职工队伍状况调查，截至2023年3月，全国新就业形态劳动者规模已达约8400万人。该群体在稳就业、促经济、保民生等方面发挥着不可替代的作用，然而，其职业发展与身心健康状况亦日益受到社会关注。相较于传统就业队伍，新就业群体普遍具有流动性高、工作场域分散、劳动过程高度个体化等特征[1]，在具体劳动情景中又面临劳动关系模糊、职业保障不足、工作时间弹性但实际时长偏高、绩效考核等问题[2]。这些结构性与制度性因素叠加，使新就业群体长期处于工作强度高且稳定性不足的用工环境中，职业压力问题日益凸显。

在此背景下，如何通过社会工作专业方法有效回应新就业群体日益突出的职业压力问题，已成为当前社会服务实践中的重要议题。近年来，相关保障制度与服务体系持续向新就业领域延伸，为社会工作介入该群体提供了现实契机与制度空间。但政策推动并不必然转化为有效介入，如何在新就业群体流动性强、社会支持薄弱的现实条件下构建可操作、可持续的服务模式，仍有待深入探讨。从社会工作视角来看，新就业群体职业压力的形成不仅源于劳动制度与工作负荷，也与薄弱的社会支持网络密切相关[3]。新就业群体的工作情景高度嵌入社区，社区在地缘联系、情感联结与资源整合方面具有独特优势，为重建新就业群体的社会支持系统提供了现实场域。加之小组工作方法通过同质群体之间的互动支持、经验分享与情绪疏导，缓解个体的职业压力、增强个人应对能力，并有助于组员形成稳定的社会联系。因此，探讨以社区为依托的小组工作介入对新就业群体职业压力的影响，不仅能够丰富社会工作干预路径，也为提升该群体服务效果提供理论依据和实践参考。

2. 文献回顾与分析框架

2.1. 文献回顾

职业压力是指在特定工作情境中，当外在工作要求与个体可掌握的能力、资源及应对效能之间存在持续性不匹配时，个体在与环境互动过程中所体验到的心理、生理及行为反应[4]。国内关于职业压力的

研究对象多聚焦于医护人员、教师、警察、公务员等传统高压职业群体，而针对流动性强、组织嵌入度低的新就业群体职业压力现状及介入研究相对不足。在平台化与算法化劳动情境中，新就业群体长期承受较高水平的职业压力，普遍存在劳动时间偏长、任务密集与工作节奏不稳定等问题，叠加顾客评价、平台考核与超时惩罚机制，使劳动者持续处于高压状态[5]。长期职业压力不仅显著提高焦虑、抑郁和职业倦怠风险，还会削弱劳动者的工作效率、职业满意度及持续从业意愿[6]。

既有研究表明，影响职业压力的因素众多，如工作强度、劳动自主性、晋升空间、权益保障、绩效考核机制、个体应对能力、支持资源等。目前，关于个体应对能力与职业压力关系研究的结论基本一致：个体应对能力的提升能有效降低职业压力。例如，职业压力与心理弹性、自我效能的提升存在显著负相关[7]。李莎等人表明高心理弹性能够有效缓冲职业压力[8]。梁娜娜等人发现心理资本水平越高，职业压力程度越低[9]。此外，支持资源的充分性也被证实对职业压力具有缓冲作用。国内学者多采用团体辅导对职业压力进行介入，相关实证研究发现，组织支持、同伴互助以及社会服务介入均能够有效降低劳动者的压力感知水平。王艳丽等在护士群体中开展团队心理介入研究发现，与仅接受集中授课式认知教育的护士相比，参与为期6周同行支持性小组的护士在情绪耗竭、焦虑及职业倦怠等指标上的前后测下降幅度更大[10]。李建军等采用团体情感支持对老年病院护士进行介入，从心理疏导、关怀、激励等方面缓解职业压力，提升工作热情[11]。洪沪敏等通过小组工作激发了参与者自身潜能，促进其内在资源的整合与运用，有效的缓解了企业员工的职业压力[12]。

学者们通过不同的治疗方法在缓解职业压力上都取得了不错的效果，但过往的研究更多以传统高压职业群体作为介入对象，缺乏对新就业群体的关注。近年来，社会工作研究开始逐步将新就业群体纳入研究视野，其关注重点主要集中于社会治理融入、权益保障及服务供给等层面，针对新就业群体职业压力的社会工作介入研究仍较为鲜见，有必要将研究与介入相结合，以证据为本的方式检验拖延问题是否得到改善。为此，本研究试图通过提升个体应对能力与整合资源来缓解职业压力，以小组工作为基础开展介入，并采用准实验辅助质性方法评估介入效果。

2.2. 分析框架

本研究以 Karasek 和 Theorell (1990)提出的工作要求-控制-支持模型(Job Demands-Control-Support Model, JDCS)作为理论基础[13]。该模型是经典工作要求-控制模型的重要扩展，强调工作要求、工作控制与社会支持三者的交互作用共同影响个体的职业压力体验。理论指出，高工作要求与低工作控制的组合易诱发高职业压力，而社会支持可在此过程中发挥缓冲作用[14]。在 JDCS 框架中，工作要求指工作中持续施加于个体的任务负荷、时间压力及任务复杂性；工作控制体现个体在工作任务中的自主性，包括技能运用自由度和决策参与度；社会支持则来源于同事或管理者的情感性、信息性及工具性协助。三者的交互作用决定个体的压力感知和心理健康水平，而高工作要求或低控制均可能增加压力风险。JDCS 模型最初依托传统组织情境，其假设了稳定的组织边界、明确的人际关系和制度化的支持渠道。然而，本研究聚焦的新就业群体工作情境具有高度原子化特点：劳动过程由算法调度，缺乏固定同事关系和直接管理者，传统组织支持几乎缺位。在此背景下，本研究对模型核心概念进行了本土化重释，如图1所示：工作要求主要体现为平台派单频率、配送时限及客户评价压力；工作控制聚焦于接单时段选择、工作节奏及应对策略的自主空间；社会支持则指同伴骑手间的经验共享、情感共情及线上社群信息互助。基于上述理论，本研究设计的小组干预旨在为个体与结构之间构建中介性的支持空间，以激活 JDCS 模型中的压力缓冲机制。首先，组员通过集体讨论和经验分享识别自身面临的具体压力源，在认知层面重新审视可控制的工作维度，提升工作控制感；其次，通过同伴间的情感回应与信息互助，形成非正式支持网络，弥补组织支持缺失，同时增强归属感与抗逆力。因此，本研究假设：通过提升工作控制感与强化社

会支持的小组干预，能够显著缓解新就业群体的职业压力水平。

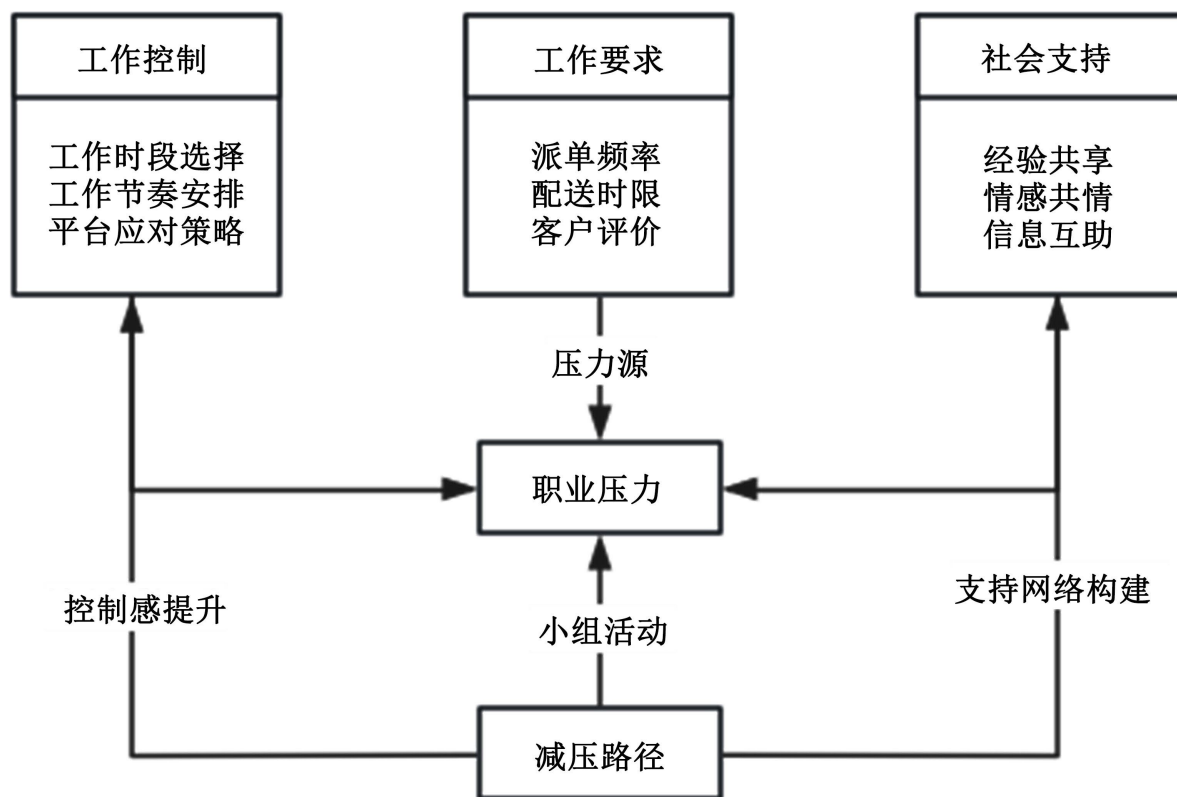


Figure 1. Theoretical explanatory model

图 1. 理论解释模型

3. 研究方法

考虑到数据来源单一，结果的解读存在一定局限，探索性发现尚待一般化。本研究采用混合研究设计，其中利用准实验方法将研究对象划分为介入组和对照组。一方面，根据准实验法将研究对象划分为介入组和对照组，运用关于工作内含量表(JCQ-18)、一般自我效能感量表(GSES)、社会支持评定量表(SSRS)对介入组和对照组在介入前后进行测量，以量化前后变化评估介入效果。同时，通过访谈和观察获取质性资料，补充评估小组介入的成效。资料收集方法主要包括半结构化访谈与观察法。为遵循社会工作伦理原则，在研究结束后，将为对照组提供相同的介入方案，确保所有参与者均能获得积极支持。

3.1. 研究工具的选择

3.1.1. 工作内含量表(JCQ-18)

该量表在我国国情与文化背景下，由平措玉珍等在英文版工作内含量表的基础上编制修订而成[15]。JCQ-18 量表保留 18 个条目，涵盖工作要求、工作自主、社会支持 3 个维度。量表各维度均采用 Likert 4 级赋分，对第 3、9、10 条进行反向赋分处理，使所有条目得分方向保持一致，随后按维度内条目求和构成各维度得分。工作要求和自主的比值则为职业压力评分，本研究中比值 ≤ 1.0 为低压力，1.0~1.5 为中等压力， >1.5 为高压力。本研究中 Cronbach's α 系数为 0.91。

3.1.2. 一般自我效能感量表(GSES)

采用王才康等 2001 年翻译修订的中文版 GSES, 用于评估个体应对生活压力事件及解决问题的总体自信程度[16]。该量表共 10 个条目, 内容主要关注个体在遭遇挫折、困难或适应新环境时, 对自身能否有效采取行动并应对问题的信心和判断。采用 Likert 4 级评分法, 总分 10~40 分, 得分越高表明自我效能感水平越高。本研究中该量表的 Cronbach's α 系数为 0.82。

3.1.3. 社会支持评定量表(SSRS)

采用肖水源编制的社会支持评定量表[17], 共 10 个条目, 分为客观支持、主观支持及支持利用度三个维度。采用 Likert 4 级评分法, 总分得分越高, 代表社会支持水平越高。本研究中该量表 Cronbach's α 系数为 0.92。

4. 新就业群体职业压力缓解小组工作实践

4.1. 小组设计

本研究与芜湖 X 社会工作机构合作开展 8 节小组工作, 在 B 社区开展招募工作, 采取外展与社区组织合作宣传的方式公开发布招募信息, 共有 34 名新就业人员表示愿意参加服务活动。依照非随机的准实验设计方法, 研究对象通过工作容量表进行初步筛查, 并根据职业压力得分来确定其压力状况。依据职业压力前测得分, 并结合研究对象的参与意愿与参与条件, 经社会工作者联系确认, 最终共有 20 名符合研究条件的中高度职业压力新就业人员成为本研究的研究对象, 研究过程遵循社会工作的保密原则, 将研究对象进行匿名化处理。本研究具有明显的探索性特征, 且受限于样本量较小及非随机抽样方法, 研究结果的外部效度与因果推断能力均存在一定局限。未来研究有必要在此基础上显著扩大样本规模, 并尽可能采用随机对照试验设计, 以提高研究结果的稳健性与推广性。

4.2. 小组实施

第一阶段(S1, S2)首先以建立小组信任和互动规范为前提, 同时引导组员识别日常工作中的压力源。新就业群体面临高度原子化工作环境, 任务由算法调度, 压力源复杂且难以识别, 个体往往缺乏对可控因素的认知, 这可能导致高职业压力和低适应能力。通过开放式讨论和压力事件分享, 组员能够将模糊的压力体验转化为可具体辨识的问题, 例如区分由平台派单刚性约束产生的压力与可以调整的工作策略。这一过程为后续的工作控制感提升和社会支持网络激活打下认知基础。

第二阶段(S3, S4, S5)重点关注 JDCS 模型中的工作控制维度, 从认知和行为两个层面进行干预。在认知层面, 组员重新审视工作中可掌控的方面, 如接单节奏、应对策略选择等, 从而增强对工作的掌控感; 在行为层面, 通过案例讨论和策略演练, 组员学会将认知上的控制感转化为具体行动。此阶段的目标是帮助组员建立实际可操作的应对能力, 从而减轻高工作要求带来的压力。

第三阶段(S6, S7)聚焦社会支持的形成与运用, 分为资源识别和资源运用两个环节。在资源识别环节, 通过绘制支持网络图, 组员识别同伴及社区可提供的情感和信息支持, 提高对可用资源的感知; 在资源运用环节, 通过角色扮演和情境模拟, 组员练习在工作中调用支持资源的方式。通过这一过程, 组员逐步形成非正式同伴支持网络, 补充因组织缺失而不足的社会支持, 同时增强归属感与抗逆力。

第四阶段(S8)帮助组员整合前三阶段获得的认知重构经验、行为策略和社会支持资源。通过经验回顾和未来情境模拟, 组员强化自我效能感, 并将干预效果内化为持续的应对能力。这一阶段有助于巩固工作控制感和社会支持网络, 使组员在面对高工作要求的情境时能够保持更稳定的心理状态。整体干预方案的结构与核心要素, 详见表 1。

Table 1. Group intervention protocol
表 1. 小组介入方案

节次	主题	目标	内容
1	建立信任, 认识压力源 (40 分钟)	建立小组关系, 建立安全氛围, 订立小组契约 引导组员识别自身职业压力来源	欢迎与介绍(5 分钟) 小组规则制定(5 分钟) “压力雷达”绘制: 标记日常压力事件(15 分钟) 压力来源分享与讨论(15 分钟)
2	情绪识别与共情(30 分钟)	提升压力觉察能力, 减轻情绪困惑建立情绪共鸣, 压力分享中感受到来自同伴的接纳	热身游戏(5 分钟) 情绪卡片抽取, 事件分享(10 分钟) 绘制一天压力曲线(5 分钟) 小组共情训练: 角色互换体验(10 分钟)
3	调适绩效压力认知 (40 分钟)	帮助组员识别和理解绩效压力来源引导组员学会合理调整自我评价与目标	工作压力案例分析(10 分钟) 绩效压力来源识别练习(10 分钟) 自我评价与目标设定讨论(10 分钟) 压力认知重构小练习(10 分钟)
4	重建工作控制感(40 分钟)	提升组员对工作可控性的认知与感受 帮助组员掌握自主调节工作任务的方法	热身游戏(10 分钟) 讨论: 可控与不可控的工作任务(5 分钟) 工作自主感评分与分析(10 分钟) 自主决策情景练习(15 分钟)
5	强化规则应对能力 (40 分钟)	帮助组员理解工作规范与流程压力的存在 帮助组员练习初步应对策略, 增强应对意识	分享: 工作规范带来的压力(10 分钟) 讨论: 可行应对策略(10 分钟) 情景模拟: 应对流程压力(10 分钟) 总结出 6 条实用互助策略(10 分钟)
6	激活同伴支持 (35 分钟)	帮助组员发现和利用同伴支持资源 提升组员主动寻求与提供支持的能力	分享: 找出可依靠的人(10 分钟) 支持网络绘制: 标记可获得帮助的对象(10 分钟) 角色扮演求助与支持(15 分钟)
7	支持资源运用 (30 分钟)	帮助组员发现生活中真实存在的支持资源 提升组员主动寻求支持和运用资源的动力	热身游戏(8 分钟) 资源信息介绍(12 分钟) 讨论: 实际应用场景与可行方法(10 分钟)
8	内容回顾与展望 (30 分钟)	回顾前期收获, 巩固压力管理技能	我们的减压之路(10 分钟) “压力管理技能墙”: 总结学习技能 祝福语传递(20 分钟)

5. 研究发现

本研究使用 SPSS 23.0 统计分析软件对收集的数据进行处理。首先对研究对象各相关变量的前后测试结果进行描述性统计分析, 其次根据研究需要分别采用独立样本 t 检验与配对样本 t 检验, 对组间及组内差异进行检验。此外, 将介入结束后获得的组员访谈资料作为定性补充, 从量化与质性两个层面对“递走压力!”小组工作的介入效果进行综合评估。

5.1. 组别间各变量基本同质

本研究通过准实验配对的方式生成介入组和对照组。由于样本量小, 收集数据后, 将介入组和对照组进行二分变量分组(1 = 介入组, 2 = 对照组), 介入组和对照组均包含 10 个中青年新就业人员, 对两组新就业人员的性别、文化程度(二分类变量)采用 Fisher 精确检验, 年龄采用独立样本 t 检验, 结果表明, 各调节变量在介入组和对照组之间无显著差异($p > 0.05$), 提示两组在这些变量上较为同质(见表 2)。

Table 2. Comparison of general data among different groups
表 2. 不同组别一般资料比较

项目	介入组(n = 10)	对照组(n = 10)	t 值	p 值	
性别	男	9 (90%)	-	1.000	
	女	1 (10%)			2 (20%)
年龄	平均年龄(岁)	40.400 ± 8.140	37.600 ± 5.602	0.896	0.382
文化程度	小学及以下	4 (40%)	3 (30%)	-	1.000
	中学及以上	6 (60%)	7 (70%)		

5.2. 介入前职业压力水平的比较分析

为检验介入组与对照组新就业人员在介入前职业压力各维度、自我效能及社会支持水平的同质性,对两组前测得分进行了独立样本 t 检验。方差齐性检验结果显示,各变量的 p 值均大于 0.05,满足方差齐性假定,因此采用等方差条件下的 t 检验结果进行报告。独立样本 t 检验结果表明,各变量前测得分的组间差异均未达到统计学显著水平($p > 0.05$),说明介入前两组在职业压力各维度、自我效能及社会支持方面具有良好的同质性(见表 3)。

Table 3. Independent t-test analysis report of pretest scores for each variable in different groups
表 3. 不同组别各变量前测得分的独立 t 检验分析报告

变量	介入组(n = 10)		对照组(n = 10)		方差方程的 <i>Levene</i> 检验		均值方程的 t 检验	
	均值	标准差	均值	标准差	F 值	显著性	t 值	显著性(双侧)
工作要求	12.500	2.121	11.400	2.875	1.553	0.229	0.974	0.343
工作自主	16.100	3.725	14.200	2.573	0.604	0.447	1.327	0.201
工作支持	21.300	3.529	20.700	4.990	1.197	0.288	0.310	0.760
职业压力	1.190	0.167	1.213	0.292	1.445	0.245	-0.216	0.831
自我效能	23.400	5.275	27.400	5.338	0.005	0.944	-1.686	0.109
社会支持	27.220	5.335	27.000	6.606	0.871	0.363	0.082	0.936

5.3. 介入后职业压力水平的比较分析

如表 4 所示,对介入组和对照组各变量后测得分进行独立样本 t 检验结果显示,介入组与对照组在工作自主和职业压力维度上的后测得分差异达到统计学显著水平($p_1 = 0.017 < 0.05$, $p_2 = 0.007 < 0.05$),而在工作要求、工作支持、自我效能及社会支持等变量上的后测得分差异均未达到统计学显著水平。研究结果表明,介入组在工作自主性维度上的得分显著高于对照组,同时其职业压力水平显著低于对照组。由此可以推断,介入措施可能对新就业人员的职业压力产生了积极影响。

不同组别各变量得分的配对样本 t 检验的报告结果整理如表 5 所示,介入组在工作要求、工作支持、职业压力、自我效能及社会支持等变量的前后测得分差值均达到统计学显著水平($p < 0.05$),表明介入后相关指标发生了显著变化,工作自主变量不具有显著差异($p > 0.05$)。由此可以推测,介入组在接受系统性小组活动介入后,新就业人员不仅在职业压力水平上得到有效缓解,其自我效能与社会支持水平的提升亦反映出个体应对工作压力能力的增强,整体呈现出积极的心理与行为适应变化趋势。

Table 4. Independent t-test analysis report of posttest scores for each variable in different groups
表 4. 不同组别各变量后测得分的独立 t 检验分析报告

变量	介入组(n = 10)		对照组(n = 10)		方差方程的 <i>Levene</i> 检验		均值方程的 <i>t</i> 检验	
	均值	标准差	均值	标准差	F 值	显著性	t 值	显著性(双侧)
工作要求	11.800	1.751	11.900	2.283	1.078	0.313	-0.110	0.914
工作自主	17.000	2.867	14.000	2.211	0.736	0.402	2.620	0.017*
工作支持	22.700	2.983	20.200	3.553	0.934	0.347	1.704	0.106
职业压力	1.049	0.102	1.282	0.221	3.957	0.062	-3.031	0.007**
自我效能	24.700	4.968	26.700	4.990	0.121	0.732	-0.898	0.381
社会支持	28.200	4.629	27.020	5.640	0.856	0.367	0.511	0.615

注: * $p < 0.05$; ** $p < 0.01$ 。

Table 5. Paired-sample t-test analysis results of pretest and posttest scores for each variable
表 5. 各变量前后测得分的配对样本 t 检验分析结果

变量(前测 - 后测)	组别	配对差值		t 值	df	显著性(双侧)
		均值	标准差			
工作要求	介入组	0.7000	0.6750	3.280	9	0.010*
	对照组	-0.5000	0.8498	-1.861	9	0.096
工作自主	介入组	-0.9000	1.3703	-2.077	9	0.068
	对照组	0.2000	1.0328	0.612	9	0.555
工作支持	介入组	-1.4000	1.1738	-3.772	9	0.004**
	对照组	0.5000	1.9579	0.808	9	0.440
职业压力	介入组	0.1410	0.1346	3.312	9	0.009**
	对照组	-0.0690	0.1373	-1.589	9	0.147
自我效能	介入组	-1.3000	0.9487	-4.333	9	0.002**
	对照组	0.7000	1.8288	1.210	9	0.257
社会支持	介入组	-0.9800	1.2345	-2.510	9	0.033*
	对照组	-0.0200	1.1487	-0.055	9	0.957

注: * $p < 0.05$; ** $p < 0.01$; *** $p < 0.001$ 。

5.4. 组员对小组活动的反馈

通过半结构式访谈和《小组活动满意度问卷》的方式收集资料,从组员的反馈中评估新就业群体缓解职业压力小组工作的介入成效。

5.4.1. 职业压力应对能力的提升

在小组活动过程中,组员逐渐提高了对工作压力源的识别能力,包括对情绪反应的觉察与同伴间的共情理解,并能够运用压力认知重构等方法对压力体验进行调适。同时,通过对绩效压力、平台规则及其应对方式的讨论,组员在认知层面重塑了对工作要求的理解,增强了对工作情境的控制感与规则应对能力,从而在整体上提升了工作自主性。

“我心里有压力总不爱跟人说,觉得说了也白说,没啥用。现在觉得,有时候说出来本身就能缓解一点,而且还能听到别人的想法,对自己也有帮助。”(A2)

5.4.2. 社会支持资源的增强

在工作支持方面，通过与同伴的互动和经验分享，组员们逐渐学会借助集体支持来缓解心理压力，提高自我调适能力。在活动初期，一些组员曾表示不愿意将压力向他人倾诉，担心表达无效或被忽视，但随着小组内开放、信任的氛围逐渐形成，他们开始主动分享自己的职业困扰，并从同伴的案例和应对经验中获得启发与情绪支持。小组形成了互帮互助的氛围，大家可以交流具体的工作方法、经验和实操技巧。在社会支持方面，组员不仅在小组内获得情感理解和鼓励，也能够日常生活中从家人或朋友那里获得一定的倾听与建议，或通过社区组织、工会等渠道获取实用信息和资源，帮助应对部分工作压力。

“小组里说了这些信息之后，我才知道有些社区组织会给我们提供一些咨询和资源，比如技能培训、心理辅导什么的，平时自己一个人工作压力大，有这些渠道真的方便。”(A5)

5.4.3. 小组活动满意度较高

服务对象的满意度评估是衡量介入效果的一种常用方法。在小组活动结束后，社会工作者采用线上与线下结合的方式，对组员发放并收回了《小组活动满意度问卷》。组员普遍认为，社会工作者在活动中有效发挥了专业引导与支持作用，通过结构化活动和同伴互动，提升了对职业压力的觉察与调适能力，并在一定程度上缓解了心理压力。综合组员自我评价、活动反馈及社会工作者的现场观察记录显示，本小组的整体参与水平和投入度普遍较高，组员在活动中表现出较强的参与意愿和责任感。整个活动期间，组员大多数能够全勤参加，仅在因工作突发情况无法及时到达时偶尔迟到，这反映了他们对小组活动的认可与支持。本次开展的新就业群体职业压力缓解小组介入实践具备一定的实施可行性与实际介入效果，取得短期的积极成效，但其长期作用效果仍需后续进一步跟踪验证。

6. 总结和反思

本研究以缓解新就业群体的职业压力为核心目标，通过小组工作方法为组员构建了一个能够表达压力体验并进行互动交流的支持性情境。干预前后的比较结果表明，组员的职业压力感知水平整体呈现下降趋势，同时社会支持感有所提升。进一步研究发现，社会支持感的提升与职业压力的缓解之间存在一定程度的关联。这一结果与既有研究关于群体干预能够在一定程度上降低职业压力并改善负性情绪体验的结论基本一致[18]，同时也在新就业群体这一特定情境中提供了新的经验性证据。

从理论层面看，本研究结果可在工作要求-控制-支持(JDCS)模型框架下加以解释。该模型认为，高工作要求与低工作控制的组合会显著提升职业压力，而社会支持在其中发挥缓冲作用。本研究通过将具体小组活动与理论构念相对应，构建出较为清晰的作用机制：一方面，经验分享与角色扮演等活动促进组员辨识工作中的可控与不可控因素，从而在认知层面提升主观控制感；另一方面，情绪表达与互动过程不仅推动组员之间形成基于同伴理解的非正式支持网络，还增强了他们对外部支持资源的认知与利用能力，对应于“社会支持”维度的提升。然而，实证结果在不同路径上呈现出差异性表现。“工作控制感”指标虽未达到统计显著，但其效应量已达中等水平($r \approx 0.40$)，在小样本条件下可能受到检验力不足的影响。这一结果提示，控制感的提升可能依赖于更长期或更具针对性的干预过程，与既有研究中关于认知性资源变化具有滞后性的发现相一致。相比之下，“社会支持”维度的改善效果更为稳定，表明小组干预在构建支持网络方面具有更直接且可观测的作用。该支持不仅体现在组员之间的情感理解与经验共鸣，还包括对社区资源、政策信息及可用服务渠道的认知与利用能力的提升，从而增强了参与者获得和利用外部支持的能力。这种多层次的支持经验在一定程度上拓展了 JDCS 模型在零工经济劳动情境中的解释力。在实践层面，小组工作为处于分散化与个体化劳动状态中的新就业群体提供了一个具有回应性的互动空间，有助于促进情绪表达与经验交流，并增强其对社会支持资源的识别与利用能力。相较于个

体化服务模式，小组形式在回应该群体流动性强、组织归属感弱及劳动情境碎片化等特征方面展现出一定优势。

本研究仍有若干局限。首先，样本量偏小，参与者多来自同一社区的新就业群体，一定程度上限制了研究结果对其他地区的新就业群体的参考价值。其次，介入周期短，而且由于受现实因素的影响，对职业压力的长期变化及干预效果的持续性尚未进行系统追踪。未来研究可从扩大样本规模、延长评估周期等方面进一步完善。总的来说，本研究的研究设计和介入设计有待完善，但本次小组的介入探索对开展相关新就业群体服务仍有一定参考意义。

其一，重视服务的可达性与灵活性。服务过程中，新就业人员的休息节奏呈现出高度不确定性，不同岗位与平台的工作节奏差异显著，且往往伴随临时加单、突发任务等情形，若沿用常规的固定时段服务模式，容易造成参与流失或服务难以持续。基于此，本次小组特意将活动地点设置在新就业人员所在的工作场域，时间控制在 40 分钟内，以降低参与成本并提高组员参与率。社会工作者在设计服务时应采取灵活排班、短时活动、移动式外展等方式，以适配其碎片化时间结构，提高服务触达率。

其二，合理设计服务内容与节奏。新就业群体的劳动强度大，体力与情绪状态常处于波动之中，若服务内容与其实压力体验脱节，往往难以激发参与意愿。因此，服务过程前期需根据简要需求评估，针对实际困境设计简明、易操作且能够在日常情境中应用的活动。同时，服务节奏应保持适度轻松，避免复杂或耗时的安排，以减轻组员的参与负担。本次小组采用了压力识别、身体放松等简便方法，使组员能够在有限的休息时间内自然投入，有效提升了活动的适配度与实际成效。

其三，社工主动承担“资源中介者”角色。多数新就业群体对社区资源知晓度低、信任度不足，社工需在活动中适度嵌入资源介绍，并通过群体互动体验提升其对社区的亲近感，以逐步强化其社会支持网络。本次小组在活动过程中穿插介绍了新就业群体驿站、临时休憩点、文明实践站等设施，并引导组员了解社区常态化举办的技能培训、亲子活动、健康义诊等公共服务，使组员在轻松的氛围中自然产生利用社区资源的意愿，从被动的服务对象逐渐迈向主动介入社区治理的主体角色。

参考文献

- [1] 刘保中. 新兴青年的特征与属性: 基于职业、文化和阶层的三重理解[J]. 青年探索, 2025(3): 51-60.
- [2] 牛喜霞, 何小静. 从解嵌到重构: 空间生产视角下新就业群体社会融合的梗阻与纾解——以外卖骑手为例[J]. 工会理论研究(上海工会管理职业学院学报), 2026(2): 58-70.
- [3] 尹栾玉, 申珂瑜. 数字时代的社会动员何以可能——基于新就业群体实践逻辑的观察[J]. 新视野, 2026(2): 25-34.
- [4] Schuler, R.S. (1982) An Integrative Transactional Process Model of Stress in Organizations. *Journal of Organizational Behavior*, 3, 5-19. <https://doi.org/10.1002/job.4030030103>
- [5] 高雪原, 张志朋, 钱智超, 等. 零工工作者工作压力: 形成机理与量表开发[J]. 南开管理评论, 2023, 26(3): 244-258.
- [6] 李胜蓝, 江立华. 新型劳动时间控制与虚假自由——外卖骑手的劳动过程研究[J]. 社会学研究, 2020, 35(6): 91-112+243-244.
- [7] 周雁荣. 系统性压力管理对心脏外科ICU护士职业压力及职业倦怠的影响[J]. 中国护理管理, 2018, 18(10): 1432-1436.
- [8] 李莎, 张青, 王雁. 社会支持对特教教师离职倾向的影响: 心理弹性和职业压力的链式中介作用[J]. 中国特殊教育, 2025(1): 80-87.
- [9] 梁娜娜, 赵娟, 任吉顺, 等. 积极心理资本在护士业余时间规划与职业压力间的中介效应[J]. 护理学杂志, 2025, 40(3): 82-85+123.
- [10] 王艳丽, 俞晓梅, 王静, 等. 认知教育结合团队心理干预对综合ICU护士心理健康状况及疲劳恢复的影响[J]. 中国健康心理学杂志, 2025, 33(6): 935-940.
- [11] 李建军, 郑娜. 老年病院护士职业压力状况的调查及干预[J]. 护理学杂志, 2014, 29(20): 59-60.

-
- [12] 洪沪敏, 辛文强. 小组工作介入企业车间员工职业压力问题研究——以佛山市陶瓷企业为例[J]. 电子科技大学学报(社科版), 2020, 22(2): 44-53.
- [13] 舒晓兵, 孙健敏. JDCS 模型及其对人力资源管理的启示[J]. 江汉论坛, 2010(9): 23-25.
- [14] de Jonge, J. and Dormann, C. (2006) Stressors, Resources, and Strain at Work: A Longitudinal Test of the Triple-Match Principle. *Journal of Applied Psychology*, **91**, 1359-1374. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.91.5.1359>
- [15] 平措玉珍, 兰亚佳, 马景璇, 等. 基于经典测量理论和项目反应理论的工作内容量表(JCQ-22)评价与优化[J]. 现代预防医学, 2025, 52(17): 3220-3226.
- [16] 王才康, 胡中锋, 刘勇. 一般自我效能感量表的信度和效度研究[J]. 应用心理学, 2001(1): 37-40.
- [17] 肖水源. 《社会支持评定量表》的理论基础与研究应用[J]. 临床精神医学杂志, 1994(2): 98-100.
- [18] Marzana, D., Martinez-Damia, S., Gaboardi, M., Scollato, A. and Marta, E. (2023) “The Group Gives Me Strength”: A Group-Based Intervention to Promote Trust and Social Connectedness among Women Experiencing Homelessness. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, **33**, 807-823. <https://doi.org/10.1002/casp.2683>