

# 助人者成长与职业倦怠

王越卿

(厦门大学公共事务学院 福建 厦门 361000)

[摘要]社会工作对于缓解社会矛盾、构建和谐社会具有重大意义,社会的发展越来越离不开社会工作人才,社工人才队伍的建设引起了全社会的关注。然而,社会工作是一项用生命影响生命的情感性工作,它的这种特殊性使得社会工作者面临着严重的职业倦怠问题,很多社会工作者工作了短短几年就离开岗位,造成社工人才的缺失。社会工作者产生职业倦怠的原因主要包括社会和自身两方面,本文着重从社会工作者自身成长的角度分析了产生职业倦怠的原因,并提出了相应的解决对策。

[关键词]社会工作 职业倦怠 助人者成长

## 引言

职业倦怠是所有行业工作者面临的一个共同问题,社会工作者也不例外。不同行业的工作者产生职业倦怠的原因各不相同,社会工作作为一项情感性工作更是有其特殊性,而这种特殊性就在于社会工作者个人的成长与职业倦怠有紧密的联系。笔者认为,社会工作者产生职业倦怠的原因可概括为社会和自身两个方面,社会因素包括人口学变量、社会支持和认同、人际关系等,而自身就是助人者个人的成长,这个成长主要包括专业能力和心理健康两方面,专业能力不足、心理不够健康都会使社工产生职业倦怠。本文写作的目的就是强调社会工作者个人的成长对于职业倦怠的产生有着重要的影响,希望能通过助人者个人的成长有效解决职业倦怠问题。

## 一、文献综述

目前,关于社会工作者职业倦怠问题的研究很多,许多学者对于职业倦怠问题产生的原因和解决方法都提出了自己的见解。但是中国在这方面的研究仍处于起步阶段。

黄文斌认为,社会工作价值观、社会工作者角色地位以及组织化这些因素是引发和加剧社工职业倦怠状况的风险因素。而社会工作者的社会支持以及督导支持是预防和缓解社工职业倦怠的保护因素<sup>[1]</sup>。陆飞杰研究发现,目前上海市社工的职业倦怠水平较高,影响因素主要是:工作量、角色冲突与角色模糊、支持和资源、信息和控制感、公平感、工作中的人际情绪压力以及人口学变量。并认为要解决社工的职业倦怠问题不是一蹴而就的,需要整合多方力量,涉及政府、社会工作机构、学校以及社会工作者<sup>[2]</sup>。沈黎提出,社工产生职业倦怠的因素主要包括工作因素:工作自主性低、缺乏挑战性、支持度低、角色不明确、工作压力大、机构功能不彰等;二是案主因素:对案主的过度投入或过度排斥都会增进社会工作者的职业倦怠程度;三是社工因素,主要包括长期的琐事、家庭收入低、负面的专业态度、多年的工作经验以及教育程度低等<sup>[3]</sup>。赵方方调查发现,薪酬水平和福利待遇等物质需求仍然是社会工作者的主导需要,成长性需要和关系需求也不容忽视<sup>[4]</sup>。李欢对深圳实务工作者进行了深度访谈,发现工作环境的行政化、工作内容的行政化、用人单位的不认同、工作支持的缺乏和归属感的缺乏是导致实务工作者产生职业倦怠的主要原因<sup>[5]</sup>。钟莹、赖丰茹等提出,社工虽然有较强的职业认同感,但是面临着价值观冲突、专业支持不足、社会认同度低等一系列职业困境,其职业满意度不强,职业规划并不明朗。因而,专业社会工作者的职业状况的改善,须同时从专业

教育、制度建设和社会氛围等三方面进行努力<sup>[7]</sup>。沈黎、刘林等通过分析青少年社会工作者的职业倦怠问题提出,社工技能和经验不足、社工工作的行政化倾向和多头管理使社工产生了无力感和挫败感<sup>[8]</sup>。

这些研究大多数都是从社工的工作环境、工作性质、角色以及社会认同和支持等角度来分析职业倦怠问题,虽然有部分涉及到社工技能和个人成长,但是都没有进行深入分析。笔者认为,社工个人成长是其产生职业倦怠的主要因素,社工个人的健康成长对国家社会工作事业的发展有重大意义。

## 二、职业倦怠产生的原因

职业倦怠是个体无法应付外界超出能量和资源的过度要求时,所产生的生理、情绪情感、行为等方面的身心耗竭状态,通常认为是工作中的慢性情绪和人际压力的延迟反映<sup>[3]</sup>。笔者认为,社工产生职业倦怠的原因包括社会和自身两方面,其中自身因素更为重要。自身因素就是指社工的个人成长,包括心理的健康成长和专业能力的增强。心理健康成长和专业能力增强既相互联系又相互区别。两者之间的联系主要体现在:一方面,专业能力的增强有利于社工心理的健康成长。比如共情是一项专业技能,如果运用得不恰当就会成为“无度共情”。无度共情是指研究者与研究对象由于属于同一群体,共享的东西过多,当谈到双方共同经历过的事情时,研究者激发起自己的情感体验并将其投射到研究对象身上<sup>[9]</sup>。无度共情不仅使质性研究的效度下降,还会助长社工的消极情绪,使社工沉浸在自己的主观情绪中难以自拔,长期下去会严重损害社工的心理健康。另一方面,社工没有健康的心理,即使专业能力再强也没有办法面对他人的心理创伤,案主的心理问题很有可能就会转移到社工自己身上,最后不仅帮不了案主,自己还可能成为案主。两者之间的区别主要是,专业能力不足带来的是失落感和挫败感,而心理不够健康带来的更多是负面情绪和情感创伤,这些都会使社工产生职业倦怠。下面我就具体分析一下专业能力和心理健康这两个因素。

### 1、专业能力不足

目前,国内需要社工帮助的人群数目越来越多,而社工的数量却远远不足。很多社工看到需要帮助的人越来越多,可自己却无力帮助这么多人,内心充满了无力感和失落感。这种情绪其实是由专业能力不足引起的,一个专业能力很强的社工在这种情形下产生的更多是动力,而不是无力感。

很多社工因为专业能力不足而导致工作失败,案主复发。面对

多次失败后,这些社工会对自己的能力产生怀疑,个人成就感无法得到满足,就不愿意继续从事社工这个行业了。很多研究表明社会工作者相比其他行业的工作者个人成就感较低,这是产生职业倦怠的重要原因。而 Chris Lloyd 和 Robert King 的研究显示,社会工作者的个人成就感还是很高的<sup>[10]</sup>。

因为专业能力不足,一些社工在工作过程中发现自己很难与各种各样的案主建立良好的专业关系,工作难以进行。有时在服务过程中,社会工作者需要根据情况变化使用不同的专业技能或者同时使用多种专业技能,对于专业能力不足的社工,要做到这些非常困难。久而久之,这些社工对工作过程中的困难会产生畏惧感和失落感,就产生了职业倦怠问题。

## 2. 心理不够健康

社工严重短缺的状况造成社会工作者的劳动负荷量很大,有时需要同时兼顾几个案主。社工机构不断向社工施加压力,希望社工尽可能多地工作,家庭也给予社工压力,希望社工能多一些休息时间,或者希望他(她)能从事待遇更好的工作。社工面对这么多压力,如果没有非常健康的心理,很容易被压力压垮,身心疲惫,产生职业倦怠。

社会工作者经常需要同理案主的痛苦、悲惨和不幸,甚至要目睹残忍和破坏,如果这些负面情绪使社工的内在经验发生转变,将会严重危害社工的心理健康。更为严重的是,如果社工与案主有着共同的痛苦遭遇,这种情感创伤在服务过程中不断被唤醒,就会形成替代性创伤。替代性创伤会使社工的世界观、人生观发生改变,如果没有及时发现并干预,它所造成的心理创伤将会很难修复。社会工作是一个情感相互碰撞的过程,无论是案主还是社工都可能成为受害者,所以社会工作是具有危险性的。如果社工的心理不够健康,那么在情感碰撞过程中社工很有可能会被消极情绪感染,自然会形成职业倦怠。无度共情、替代性创伤、移情和反移情都可能是产生职业倦怠的原因,它们对社会工作者的影响还有待进一步研究。

## 三、相应对策

帮助社工更好地成长有利于解决职业倦怠问题。李嫣琪提出,机构可以定时召开工作分享会,鼓励成员互相分享工作成果与困难,交流工作经验,促进成员的共同成长<sup>[11]</sup>。这是个很好的方法,既有利于社工提高专业能力,又有利于其及时排解不良情绪,保持心理健康。严佳林强调通过完善培训体系来增强社工的专业能力,培训内容要根据不同服务领域和岗位职责设计针对性强、满足业务需求的个性化培训方案。根据不同专业基础,设置适宜的基础课程和提升课程,安排社工根据需要自主选修。培训内容可兼顾一般职业能力培养,进一步扩大受益面和广度<sup>[12]</sup>。严佳林提出的措施能够有效增强社工的专业能力,提高其个人成就感。除此之外,笔者还要提出一些建议:

国家方面,国家应当重视高校社工专业的发展,并给予资源的支持,培养出心理健康、专业能力强的社工人才。国家还应当采取措施来提升社工的社会地位,增强社会对社工的认同。

机构方面,机构应当根据社工的年龄、性别、能力等合理安排工作量。这样有利于减轻社工的压力,让社工在精力充沛的情况下

高效率、高质量地工作。机构还应当完善激励机制,嘉奖表现优秀的社工,给予他们工作的动力。笔者认为,为了增进社工之间的友谊,缓解社工工作的压力,丰富社工的精神生活,机构应该适当举办一些聚餐、出游或者知识竞赛等活动。

社工方面,解决职业倦怠问题的关键在于社工自身的努力。社工要有良好的思想素质,树立正确的世界观、价值观,积极调整、改善自己的情绪和心态,避免被负面情绪感染。社工在服务过程中要善于自察,妥善管理自己的情感情绪,当发现自己无法有效应对替代性创伤或者无度共情,可以查询有关书籍或者向督导、其他社工咨询来帮助自己解决问题。

## 四、结论

社会工作者的职业倦怠水平较高,其原因不仅仅在于社工待遇不好、人际关系压力大、角色模糊等等,更重要的是社工没有在工作中更好地成长。要想了解社工产生职业倦怠的原因,就必须了解社工从事社会工作的原因和动力。社工参与社会工作不仅仅是为了得到金钱,更是为了得到快乐和满足感,如果社工在工作中不断遭受挫败感和情感创伤,那么他们的工作就失去了意义,当然会产生职业倦怠。如果社工能在服务过程中不断提高自己的专业能力,促进个人心理健康成长,那么社工自身的成长将会转化为他们工作的巨大动力。因此,解决职业倦怠问题的关键就在于帮助社工自我成长。当然,社工的成长需要多方面的力量,政府、社工机构、社工自身都需要做出努力。

## 参考文献:

- [1] 黄文斌.上海市浦东新区社会工作者职业倦怠[D].上海:华东理工大学,2010.25.
- [2] 陆飞杰.上海市社会工作者职业倦怠的影响因素与对策探析[D].上海:华东师范大学,2011.52.
- [3] 沈黎.社会工作者的职业倦怠:国际研究与经验启示[J].上海青年管理干部学院学报,2008(2):32.
- [4] 赵方方.社会工作者激励机制研究[D].武汉:中南民族大学,2011.26—27.
- [5] 李欢.实务社会工作者职业倦怠研究——以深圳为例[D].武汉:华中师范大学,2011.20—24.
- [6] 钟莹,赖丰茹,麦富兴.专业社会工作者的职业状况及其启示[J].江西师范大学学报(哲学社会科学版),2010,43(1):102.
- [7] 沈黎,刘林,刘斌志.社会工作者的职业倦怠与组织承诺状况研究[J].青年探索,2011(3):48.
- [8] 王硕.“共情”对质性研究效度的影响[J].教育学术月刊,2011(7):16.
- [9] Chris Lloyd, Robert King. A survey of burnout among Australian mental health occupational therapists and social workers [J]. Soc Psychiatry Psychiatr Epidemiol,2004(39):756.
- [10] 李嫣琪.社会工作者的激励因素探究——基于上海市 Z 社区服务社的调查[J].社会工作(下半月),2010(12):24.
- [11] 严佳林.双因素理论下的社会工作人才激励机制研究——以 L 社工服务社为例[D].上海:华东理工大学,2010.36.