

学校编码: 10384  
学号: 14020141150529

分类号 \_\_\_\_\_ 密级 \_\_\_\_\_  
UDC \_\_\_\_\_

廈門大學

碩 士 學 位 論 文

自我关怀视角下的社会工作职业倦怠研究  
——以深圳为例

The Research on Burnout of Social Work with the Theory of  
Self-care  
——Examples of the Shenzhen

周燕琼

指导教师姓名: 童敏教授  
专 业 名 称: 社会工作  
论文提交日期: 2016 年 4 月  
论文答辩时间: 2016 年 5 月  
学位授予日期: 2016 年 月

答辩委员会主席: \_\_\_\_\_  
评阅人: \_\_\_\_\_

2016 年 4 月

## 厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下，独立完成的研究成果。  
本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果，均在文中以适当方式明确标明，并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活动规范（试行）》。

另外，该学位论文为（ ）课题（组）的研究成果，获得（ ）课题（组）经费或实验室的资助，在（ ）实验室完成。（请在以上括号内填写课题或课题组负责人或实验室名称，未有此项声明内容的，可以不作特别声明。）

声明人（签名）：

年 月 日

## 厦门大学学位论文著作权使用声明

本人同意厦门大学根据《中华人民共和国学位条例暂行实施办法》等规定保留和使用此学位论文，并向主管部门或其指定机构送交学位论文（包括纸质版和电子版），允许学位论文进入厦门大学图书馆及其数据库被查阅、借阅。本人同意厦门大学将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于：

（        ） 1. 经厦门大学保密委员会审查核定的保密学位论文，于  
年    月    日解密，解密后适用上述授权。

（        ） 2. 不保密，适用上述授权。

（请在以上相应括号内打“√”或填上相应内容。保密学位论文应是已经厦门大学保密委员会审定过的学位论文，未经厦门大学保密委员会审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。）

声明人（签名）：

年    月    日

## 内容摘要

2006年，党的十六届六中全会召开，提出要“建设宏大的社会工作人才队伍”的号召，2011年中央18部委联合发布《关于加强社会工作专业队伍建设的意见》，2012年19部委发布《社会工作专业队伍建设中长期规划（2011—2020年）》等文件，全国各地积极响应，相继开展社会工作，我国专业社会工作迎来了发展的春天。截止2016年3月15日第十个国际社工日，新闻报道我国社工<sup>①</sup>已达50万人。

但随着社会工作队伍建设和社会工作职业化、专业化等各方面得到更高水平发展的同时，社会工作行业由此产生的一些问题也日益突出并亟待解决。由于社会工作是一个助人的行业，它是充分考虑到受助人的需要及其主体性，运用尽可能有效的方法帮助受助人满足其需要、摆脱困境的活动和过程。因此社会工作是一个人力密集的行业，少了人力，工作将无法正常工作。但社会工作行业人力不足却是民间非营利组织、社会工作服务机构和政府公共部门普遍存在的问题<sup>[1]</sup>。在这样的情况下，从事专业实务工作的社工由于长期工作压力大、工作负荷重、社会大众对社工的认可度和接纳度低、部分相关部门对社工的理解有偏差以及社工的实际付出与期望薪酬不匹配等原因，导致部分社工职业倦怠感强，在心理、生理、情绪等方面出现了一些令人堪忧的状况<sup>[2]</sup>。本研究从社工自身内在因素出发，探讨社工的自我关怀与社会工作职业倦怠之间的关系。

本研究以正念疗法作为理论基础，在正念疗法有关自我关怀的理论内容的指导下，采用定性研究的方法，以深圳的社工机构为研究单位，对其中八名在社工行业内从事一线实务工作及中层管理的社工人员进行非结构式深度访谈，从自我关怀的认知、情感、行动以及意义四个层面入手，研究社工的自我关怀与社会工作职业倦怠之间的关系。本研究发现：由于高校对社工学生自我关怀能力培养的缺失，导致学生毕业进入社工行业后自我关怀的意识和能力都非常薄弱，以至于他们在面对组织环境对社工行业发展的限制时，没有足够能力去应对而产生职业倦怠，严重者会离开社工行业；而那些通过继续教育或个人努力培养了较强的自我关怀能力的社工，能有效地应对职业倦怠并能在行业内长期稳定的发展。

---

<sup>①</sup> 社工：社会工作者（Social Worker）的简称。

本研究共分成四个部分，首先是有关社会工作职业倦怠的国内外研究综述及自我关怀与社工自我关怀的研究综述，在此基础上确定本研究的框架和主题；其次介绍本研究的具体设计；第三部分是在研究设计的指导下，分析整个研究过程及研究结果；第四部分得出研究的基本结论。基于本研究的结论，笔者可从社工自身层面的成长和能力建设出发，为社会工作职业倦怠的预防或缓解提供相关建议和对策，具有一定的现实和实践意义。但由于本研究仅以深圳为例，且采用质性研究的方法，故本研究存在研究样本量少、地域特征明显等局限性。

**关键词：**自我关怀；社会工作；职业倦怠

## Abstract

In 2006, the party's Sixth Plenary Session held, proposed to “Construction of grand social work personnel”, In 2011, the 18 central ministries jointly issued “Opinions on Strengthening Social work professionals Construction”, In 2012, 19 ministries issued “The long-term plan of social work professionals building (2011-2020)” and other documents, Across the country to respond positively, have been carrying out social work one after another, professional social work development ushered in the spring. The tenth International Day of social worker in March 15, 2016, news reports of social workers has reached 50 million.

But with all aspects of social work qualified personnel and social work professional, to obtain a higher level of specialization and further development, some problems have become increasingly prominent and solved of social work profession. Since social work is a profession to help others, it is sufficient to consider the needs of the recipients and their subjectivity, using as an effective way to help the recipients to meet their needs, the plight of activities and processes. Therefore, social work is a labor-intensive industry, less manpower, the work will not be carried out normally. But, the manpower shortage of the social work profession is a common problem in the non-profit organization, social work services and the public sector. In this situation, the social workers engaged in professional work practice, due to some reasons include the long-term work pressure, heavy workloads, low degree and acceptance of public, part of the relevant departments have actually paid and expected salary and social deviation does not match the other reasons for social understanding, part of the relevant departments have misunderstanding of social work profession and does not match the actual pay and salary expectations, part social workers have strong burnout, and there have been some worrying situation in the mental, physical, emotional and other aspects. In this research, from the social workers own internal factors, probe the relationship between self-care and the burnout of social work.

In this research, Mindfulness Therapy as the theoretical basis, the theory of self-care as the advising, the social work organizations of Shenzhen as research unit, conduct non-structured in-depth interviews of eight social workers who work in front-line and middle management in the social sector, in this research, from the perspective of cognition, emotion, action, and meaning of self-care, research the relationship between the self-care of social workers and the burnout of social work. This research found

that:college students because of the lack of self-care abilities developing, their self-care awareness and capabilities are very weak into the social work profession after graduated. they face to the restrictions of organizational environment for social development of the industry,and there is not enough capacity to deal with burnout,in severe cases, some one will leave from social work industry;but the social workers who have strong self-care ability through continuing education or personal efforts,can deal with burnout effectively and have a long-term and stable development in the industry.

This research is divided into four parts:first of all,there are the reviews of burnout of social work in domestic and foreign,and the reviews of self-care and self-care of social workers,and define the framework and themes of this research on this basis ; secondly,introduce the specific design of the research;the third part is under the guidance of the research design, analysis of the entire research process and research results;the fourth part ,obtain results of the research.Based on the conclusions of the research,author can grow from the own departure and capacity-building of social worker,provide suggestions and strategies to prevent and relieve the burnout of social work.It has realistic and practical significance.But,in this research author take the Shenzhen's example only,and utilize qualitative research method,therefore, this research has limitations of the research sample less,obvious geographical features.

**Keywords:** self-care; social work; burnout

# 目 录

<b>第一章 导论</b> .....	1
<b>第一节 研究背景与问题提出</b> .....	1
<b>第二节 研究的目标和意义</b> .....	3
一、研究的目标.....	3
二、研究的意义.....	3
(一) 理论意义.....	3
(二) 实践意义.....	3
<b>第三节 文献综述</b> .....	3
一、有关职业倦怠的相关研究.....	3
二、有关自我关怀的相关研究.....	7
三、文献回顾评析.....	9
<b>第二章 研究设计</b> .....	11
<b>第一节 研究的理论框架</b> .....	11
一、概念界定.....	11
二、理论概述.....	11
三、正念疗法的重要原则及概念.....	12
四、正念疗法对本研究的指导.....	13
<b>第二节 研究方法及研究对象</b> .....	15
一、非结构式深度访谈法.....	16
二、文献研究法.....	17
三、研究对象.....	18
<b>第三章 研究发现</b> .....	20
<b>第一节 职业倦怠的表现及影响因素</b> .....	20
一、社会工作职业倦怠情况及其表现.....	20
二、社工职业倦怠的主要影响因素.....	22
三、社工应对职业倦怠的方法.....	25
<b>第二节 社工自我关怀的现状及能力提升</b> .....	27
一、社工自我关怀能力现状分析.....	27



二、社工自我关怀能力提升的方法.....	30
<b>第四章 总结与讨论</b> .....	<b>33</b>
<b>第一节 基本结论</b> .....	<b>33</b>
一、社会工作是个高职业倦怠的职业.....	33
二、社工的自我关怀能力整体较弱.....	33
三、社工的自我关怀对其职业倦怠产生直接影响.....	34
<b>第二节 建议</b> .....	<b>35</b>
一、社工个人层面.....	35
二、社工机构组织管理层面.....	36
三、高校教育层面.....	36
<b>第三节 本研究的局限</b> .....	<b>36</b>
<b>参考文献</b> .....	<b>38</b>
<b>附件：访谈提纲</b> .....	<b>41</b>
<b>附录：访谈资料</b> .....	<b>44</b>
<b>致 谢</b> .....	<b>52</b>

# Content

<b>Chapter One: Introduction</b> .....	1
<b>Section One: Background and questions raised</b> .....	1
<b>Section Two: Objectives and significance of the research</b> .....	3
1 The objective of the research.....	3
2 The implications for research.....	3
(1) Theoretical significance.....	3
(2) Practical Significance.....	3
<b>Section Three: Literature Review</b> .....	3
1 Research on burnout.....	3
2 Research on self-care.....	7
3 Literature Review Analysis.....	9
<b>Chapter Two: The design of research</b> .....	11
<b>Section One: The theoretical framework of the research</b> .....	11
1 Definition of the concept.....	11
2 Overview of the theory.....	11
3 Important principles and concepts of mindfulness therapy.....	12
4 The guidance of mindfulness therapy for the research.....	13
<b>Section Two: Methods and objects of the research</b> .....	15
1 Unstructured depth interviews.....	16
2 The method of literature research.....	17
3 Objects of the research.....	18
<b>Chapter Three: Detection of the research</b> .....	20
<b>Section One: Performance and Influencing Factors of burnout</b> .....	20
1 The situation and performance of burnout of social work.....	20
2 The important factors of burnout of social work.....	22
3 The method of social workers to deal with burnout.....	25
<b>Section Two: Social workers' situation of self-care and capacity building</b> .....	27
1 Situation Analysis of social workers' self-care ability.....	27

2 Social workers' methods to enhance their self-care ability.....	30
<b>Chapter Four: Summary and discussion.....</b>	<b>33</b>
<b>Section One: The basic conclusion.....</b>	<b>33</b>
1 Social work is a career of high burnout .....	33
2 The social worker's self-care ability is weak overall.....	33
3 social worker's ability of self-care have a direct impact on Burnout .....	34
<b>Section Two: Recommendations.....</b>	<b>35</b>
1 Individual level of social worker.....	35
2 Levels of organization and management .....	36
3 Levels of education in Universities.....	36
<b>Section Three: Limitations of the research.....</b>	<b>36</b>
<b>Reference documentation.....</b>	<b>38</b>
<b>Appendix: The outline of the interview .....</b>	<b>41</b>
<b>Appendix: The information of the interview.....</b>	<b>44</b>
<b>Acknowledgements.....</b>	<b>52</b>

## 第一章 导论

### 第一节 研究背景与问题提出

2003年12月出台的《中共中央国务院关于进一步加强人才工作的决定》明确提出要加强“三支人才”队伍建设，即党政人才队伍建设、企业经营管理人才队伍建设和专业技术人才队伍建设。2006年10月11日，党的十六届六中全会通过的《中共中央关于构建社会主义和谐社会若干重大问题的决定》指出“要建设宏大的社会工作人才队伍。造就一支结构合理、素质优良的社会工作人才队伍，是构建社会主义和谐社会的迫切需要。建立健全以培养、评价、使用、激励为主要内容的政策措施和制度保障，确定职业规范和从业标准，加强专业培训，提高社会工作人员职业素质和专业水平。制定人才培养规划，加快高等院校社会工作人才培养体系建设，抓紧培养大批社会工作急需的各类专门人才。”

其中，“社会工作”一词继2015年首次写进《政府工作报告》“加强和创新社会治理。深化社会组织管理制度改革，加快行业协会商会与行政机关脱钩。支持群团组织依法参与社会治理，发展专业社会工作、志愿服务和慈善事业。鼓励社会力量兴办养老设施，发展社区和居家养老。为农村留守儿童、妇女、老人提供关爱服务，建立未成年人社会保护制度。”之后，李克强总理在2016年3月9日的《政府工作报告》中又提出：“加强和创新社会制度，推进城乡社区建设，促进基层民主建设，支持工会、共青团、妇联等群团组织参与社会制度，加快行业协会商会改革，依法规范社会组织，支持专业社会工作，志愿服务和慈善事业发展，完善社会信用体系，切实保障妇女、儿童、残疾人权益，加强对农村留守儿童和妇女老人的关爱服务，开展法治宣传教育，做好法律援助和社区矫正工作，完善国家网络安全保障体系，创新社会治安综合治理机制，以信息化为支撑，推进社会治安防控体系建设，依法惩治违法犯罪行为，严厉打击暴力恐怖活动，增强人民群众的安全感，改进信访人民调解工作，有效化解矛盾纠纷，促进社会平安祥和。”由此可见，国家对于支持和发展社会工作给予了高度重视。

新闻报道2016年3月15日是第十个国际社工日，2016年我国社工已达50万。有数据显示，截至2004年美国的社会工作者约有56万多人，约500人中就有一位

专业社工<sup>②</sup>；而相关统计数据显示，香港具有社工资格的人数为 13000 多人，实际从事这项工作的有 9000 多人，每 562 人即有一位社工<sup>③</sup>。以上数据显示在西方发达国家及我国香港，每 500 个人就会有 1 名专业社工为其提供服务。参考这个比例，尽管我国专业社工的数量已达 50 万，但缺口依然非常大。不仅如此，国内社工的流失率也呈逐年攀升之势。以深圳为例，深圳市社会工作者协会 2016 年 2 月发布的《深圳社工行业数据——2015 年度》显示，2008 年深圳社工的流失率<sup>④</sup>为 8.2%，而 2014 年社工的流失率上升到历史最高值 22.20%，2015 年全年在岗社工<sup>⑤</sup>流失共 796 人，在岗社工流失率达 18.08%，比 2014 年度下降了 4.12 个百分点，但流失率仍处于较高水平<sup>⑥</sup>。

有学者对深圳市社工职业倦怠状况做过调查，向深圳市社工发放了 100 份问卷，最终回收有效问卷 62 份。问卷结果显示，有 82% 的被试出现了不同程度的职业倦怠<sup>[3]</sup>。深圳市社会工作者协会通过“深圳社工”微信公众号发布的《深圳社工行业数据——2015 年度》的数据显示，2015 年深圳市流失的 796 名社工中的 88% 不再从事社工行业。而社工离开的原因除了组织环境的原因包括社工薪酬待遇低在深圳生活压力大、晋升渠道狭窄、社工的工作得不到部分政府用人单位的认可、社工地位不高等之外<sup>[4]</sup>；另一个更重要的社工自身层面的原因包括：社工本人并不看好社工行业的发展、个人价值感不高却又不知如何有效应对以及社工在面对各种不可能短期内解决的如政策、社会环境、他人的认可等限制时所呈现出来的消极态度<sup>[5]</sup>。

国内目前已有诸多学者围绕社工职业倦怠进行相关研究，研究的主题包括社工职业倦怠状况调查、职业倦怠对社会工作的影响、社工职业倦怠的重要影响因素、社工职业倦怠干预对策等。但无论是职业倦怠状况的调查，还是导致职业倦怠的原因分析，这些研究中都缺少了对社工个人能动性的探讨，而社工个人的能动性与社工的职业倦怠却有着非常重要的相关性。基于此，笔者就“社工职业是否存在职业倦怠？其主要影响因素是什么？”及“社工职业倦怠与个人的自我关怀是什么关系？如何提高社工的自我关怀能力？”两大方面问题展开研究。

<sup>②</sup> 美国社会工作详解：[http://blog.sina.com.cn/s/blog\\_4b8f3dda0100q1zj.html](http://blog.sina.com.cn/s/blog_4b8f3dda0100q1zj.html)

<sup>③</sup> 你所不了解的香港社工：<http://zt.liuxue360.com/hk/shegong/>

<sup>④</sup> 流失定义：离开深圳从事其他行业，不包含市内转机构社工。

<sup>⑤</sup> 在岗社工定义：政府资助岗位，项目和社区服务中心的专业社工。

<sup>⑥</sup> 深圳社工微信公众号：

[http://mp.weixin.qq.com/s?\\_\\_biz=MjM5NzA1MzIxMA==&mid=401891696&idx=2&sn=43b8c279ee0216801d22767edac9b09a&scene=2&srcid=0201yGogdjjx1Lx8c5ktsiMn&from=timeline&isappinstalled=0#wechat\\_redirect](http://mp.weixin.qq.com/s?__biz=MjM5NzA1MzIxMA==&mid=401891696&idx=2&sn=43b8c279ee0216801d22767edac9b09a&scene=2&srcid=0201yGogdjjx1Lx8c5ktsiMn&from=timeline&isappinstalled=0#wechat_redirect)

## 第二节 研究的目标和意义

### 一、研究的目标

本研究的目标是分析出导致社工产生职业倦怠的主要影响因素，并在此基础上探讨社工自我关怀与职业倦怠之间的关系，以此提出提高社工自我关怀能力的建议。

### 二、研究的意义

#### （一）理论意义

有利于促进高校在社工学生的教育上设置自我关怀相关课程，在学校即对学生自我关怀的相关教育，使学生习得自我关怀的意识及能力。

有利于促进社会工作服务机构在机构管理层面更注重社工自我关怀的教育，更注重社工自我关怀能力的持续培养及对职业倦怠的有效应对。

有利于探索出影响社会工作者职业倦怠的社工因素中更具体的影响因子，为预防和缓解社工职业倦怠提供有益参考。

#### （二）实践意义

有利于预防社工职业倦怠的发生。社工具备足够的自我关怀的能力，包括认知层面的能力、情感层面的能力、行为层面的能力及意义层面的能力，就能较好的关怀自己的情绪感受和身体状况、敏感工作的压力和负荷，从而接纳和包容环境的局限甚至采取积极的行动改变现状。由此有效的排除工作的压力和困难，预防职业倦怠的产生。

有利于缓解社工的职业倦怠。社工具备足够的自我关怀能力，即使当职业倦怠感袭来时，其亦能快速及时的意识到自己当下所处的境况，从而采取有效的措施，以使事态得以好转，从而缓解职业倦怠。

有利于社会工作人才队伍的稳定。当下社会工作人才的流失绝大部分原因是由社工的职业倦怠导致的。自我关怀能力的体现能有效预防和缓解社工职业倦怠，这对于留住人才，稳定社会工作人才队伍来说，无疑是极大的帮助。

## 第三节 文献综述

### 一、有关职业倦怠的相关研究

#### （一）一般职业倦怠的相关研究

近年来,随着社会压力的增大和生活、工作节奏的加快,职业倦怠被人们越来越多的提及和熟知,也有越来越多的研究开始关注职业倦怠。赵崇莲、苏铭鑫两位学者在论文《职业倦怠研究综述》中总结了职业倦怠形成的机制理论,包括工作匹配理论、资源保存理论、社会胜任模型及努力—回报模型四个理论<sup>[6]</sup>;同时指出当前广泛使用的测量职业倦怠的量表包括 MBI 量表、BM 量表、S-MBM 量表、OLBI 工作倦怠量表及哥本哈根工作倦怠问卷(CBI)五种。此外,赵崇莲、苏铭鑫还指出国内外目前对职业倦怠的实证研究主要集中在对职业倦怠相关因素的探讨和编制本土化职业倦怠测量工具两大方面;而干预研究则分为指向个体和指向组织两类(赵崇莲、苏铭鑫,2009)。

通过搜索、查阅文献,笔者亦发现国内目前对于职业倦怠的研究集中在教师(包括幼儿园、小学、中学及高校教师)、医护人员(包括医生及护士)、社会工作者、公务员及军人这几类群体<sup>[7]</sup>;研究内容则围绕职业倦怠的现状及其具体表现、职业倦怠的影响因素及干预策略几个方面。刘晓明、李冬梅在《中小学教师职业倦怠与辞职意向的关系》中以辞职意向调查表及 Maslach 倦怠量表作为工具对黑龙江省某地区 24 所中小学的 760 名教师进行问卷调研和数据分析,得出职业倦怠对中小学教师辞职意向有显著影响的结论(刘晓明、李冬梅,2005)<sup>[8]</sup>。陈晶、方鹏骞在《医护人员职业倦怠原因剖析及干预策略》中指出社会环境和卫生体制及组织特征这两大因素是导致医护人员产生职业倦怠的主要原因,并提出可从关系、执业环境、塑造媒体形象、完善管理制度及个体五个层面进行干预(陈晶、方鹏骞,2008)。

### **(二) 关于社会工作者职业倦怠的相关研究**

随着社会工作职业的大力发展和稳步推进,社会工作者这一新兴服务群体由于服务对象的基层性、服务内容的多样性、工作环境的不确定性、社会大众的误解以及人力的严重不足,导致社会工作者的工作压力大、工作负荷重,在服务的过程中产生了大量的心理、生理和情绪问题,社会工作者成为了职业倦怠的高发群体,且职业倦怠有逐年强化的趋势<sup>[9]</sup>。近年来,国内外学者对于社会工作者职业倦怠的研究日益增多,为分析社会工作者职业倦怠的影响因素提供了参考,并为预防和缓解社会工作者职业倦怠提供了很多有益的建议及对策。

#### **1. 国外对社会工作者职业倦怠的研究**

沈黎在《社会工作者的职业倦怠——国际研究与经验启示》中分析了国外现有对职业倦怠进行研究的理论中,有两种最具代表性的理论研究模型:一是马斯拉其

(Maslach)的三维度理论(包括情感衰竭、去个性化和个人成就感低落的现象三个维度);二是派纳斯和卡夫莱(Pines&Kafry)的单维度理论(单从衰竭维度定义倦怠)<sup>[10]</sup>。同时他还提到国外学者对社会工作者职业倦怠的研究主要集中在三个方向:一是对不同因素和职业倦怠关系的分析与研究;二是对不同因素和Maslach职业倦怠量表的分析与研究;三是对于特殊领域社工职业倦怠状况的研究(沈黎,2008)<sup>[11]</sup>。而关于职业倦怠的研究方法和测量工具,颜彦洋在其论文《社会工作者的职业倦怠研究综述》一文中分析了国外学者在早期的研究中主要采用的研究方法是定性研究法,包括访谈法、观察法和个案研究等;而随着研究范围的扩大以及研究的成熟化,研究方法从定性研究为主转为定量研究,采用问卷、量表等来进行调查<sup>[12]</sup>。在使用量表进行定量研究时,最为广泛使用的社会工作者职业倦怠的测量工具是Maslach等人于1986年编制的职业倦怠问卷(Maslach Burnout Inventory),简称MBI,它包含了三个问卷:情绪衰竭(EE)、去个性化(PA)和个人成就感(DP)<sup>[13]</sup>;此外,还有Pines于1988年设计的倦怠测量表(Bumout Measure),简称BM(颜彦洋,2012)。

## 2. 国内对社会工作者职业倦怠的研究

颜彦洋在其论文《社会工作者的职业倦怠研究综述》中提到国内学者对社会工作者职业倦怠的研究主要集中在对国外社会工作者职业倦怠研究的整理和介绍及对国内某地域或某一特定领域的社会工作者职业倦怠的影响因素、干预措施等的研究两个方面(颜彦洋,2012)。学者沈黎的《社会工作者的职业倦怠——国际研究与经验启示》较为全面的分析了国外社会工作者职业倦怠的研究理论、研究方向及不同角度预防社工职业倦怠的建议。在对国内社会工作者职业倦怠的影响因素研究方面,沈黎、兰伊春等学者都提到影响社会工作者职业倦怠的三大因素分别是工作因素、案主因素及社工因素(沈黎,2008;兰伊春,2013年)。兰伊春在其论文《社工职业倦怠对策研究》中就工作因素、案主因素及社工因素这三大导致社会工作者职业倦怠的因素的具体内容进行了分析。她认为工作强度大,薪水太低,没有吸引力;服务对象问题多样且复杂,服务效果不明显,由此导致社工有受挫感;工作成果不明显,较难获得认可;工作环境不理想,硬件设施跟不上;这些都属于工作因素。案主因素主要是因为社会工作是人与人互动的工作,因此,案主的投入与态度对社工的职业倦怠有影响。而至于社工个人因素方面,包括了社工自身专业能力不足,自我效能感低;专业期望过高,成效与期望不符等<sup>[14]</sup>。除了以上三个因素外,



Degree papers are in the “[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)”.

Fulltexts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to [etd@xmu.edu.cn](mailto:etd@xmu.edu.cn) for delivery details.