**Advances in Social Sciences** 社会科学前沿, 2024, 13(8), 191-199
Published Online August 2024 in Hans. https://www.hanspub.org/journal/ass
https://doi.org/10.12677/ass.2024.138691

Hans汉斯

# 广东省老年社会工作者情感劳动与职业倦怠关系研究

**卢凤钻[1]，吴金凤[1]，许志玲[2]，陈雯璞[2]**

[1]岭南师范学院社会与公共管理学院，广东 湛江
[2]湛江市民政局社会工作督导办公室，广东 湛江

收稿日期：2024年6月13日；录用日期：2024年7月29日；发布日期：2024年8月7日

## 摘　要

**目的：探析老年社会工作者情感劳动与职业倦怠的现状及关系。以327名广东老年社会工作者为研究对象，采用情感劳动量表和职业倦怠量表进行施测。发现：广东省老年社会工作者深层扮演使用程度较高，职业倦怠呈现中等偏下水平；职业倦怠与表层扮演呈现正相关($r = 0.158$, $p < 0.01$)，与情感劳动的频率、强度、类型、深层扮演、情感劳动总分呈现显著负相关(均$p < 0.01$)；随着情感劳动的深层扮演的增加，职业倦怠的程度降低，对职业倦怠负向预测作用更强。结论：情感劳动不仅影响老年社会工作者的职业倦怠，其深层扮演有效缓解职业倦怠。**

## 关键词

**社会工作，老年社会工作者，情感劳动，职业倦怠**

# Research on the Relationship between Emotional Labor and Burnout among Elderly Social Workers in Guangdong Province

**Fengzuan Lu[1], Jinfeng Wu[1], Zhiling Xu[2], Wenpu Chen[2]**

[1]School of Social and Public Administration, Lingnan Normal University, Zhanjiang Guangdong
[2]Social Work Supervision Office, Zhanjiang Civil Affairs Bureau, Zhanjiang Guangdong

Received: Jun. 13th, 2024; accepted: Jul. 29th, 2024; published: Aug. 7th, 2024

文章引用: 卢凤钻, 吴金凤, 许志玲, 陈雯璞. 广东省老年社会工作者情感劳动与职业倦怠关系研究[J]. 社会科学前沿, 2024, 13(8): 191-199. DOI: 10.12677/ass.2024.138691

## Abstract

**Objective: To explore the current situation and relationship between emotional labor and burnout among elderly social workers. A total of 327 elderly social workers in Guangdong Province were used to measure the Affective Labor Scale and the Burnout Scale. The results showed that the use of deep role among elderly social workers in Guangdong Province was relatively high, and the level of burnout was lower to middle. Burnout was positively correlated with surface play ($r$ = 0.158, $p < 0.01$), and negatively correlated with the frequency, intensity, type, deep role, and total score of emotional labor (all $p < 0.01$). With the increase of the deep role of emotional labor, the degree of burnout decreases, and the negative predictive effect on burnout is stronger. Conclusion: Emotional labor not only affects the burnout of elderly social workers, but also plays a deep role in alleviating burnout.**

## Keywords

**Social Work, Geriatric Social Workers, Emotional Work, Burnout**

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

社会工作职业现有良好的前景，但高流失率是社会工作专业的现状，如广州和东莞社工流动率高达24.6%，并且有将近七成的人离开了这一行业[1]。目前，人才的高流失率，社会工作的高离职率等现状都与其职业倦怠、情感劳动有着密不可分的关系。情感劳动是指工作者在工作过程中需要表达特定情感、控制情感或者承受他人情感的过程，而职业倦怠则是工作者对工作的疲劳、消极情绪和工作满意度下降的现象。社会工作者在服务过程中，通过深度的交流和情感的参与，情感交流的时间和频率以及强度逐渐提升，导致其情感劳动水平有所提高，同时，不免会引发角色冲突、情感耗竭和成就感低等问题。此外，社会工作者也会面临诸如薪酬偏低、角色冲突、情绪耗竭、受支持程度低、以及缺乏机构组织资源等问题，这些问题会容易引起工作倦怠，进而造成社工离职及人才流失。老年社会工作者的情感劳动与职业倦怠之间的关系是一个值得深入研究的问题。了解并探讨这种关系对于提高老年社会工作者的工作质量、减少社会工作专业的人才流失、保护他们的身心健康具有重要意义。

## 2. 文献梳理

### 2.1. 关于情感劳动的研究

国外以 Feldman 和 Morris 的研究为基础，从情感表现、频率表达、规则聚焦、情绪表达多样化、情绪失衡等四个方面对情感劳动进行了分析，并肯定了个体对情感的控制力，也强调社会环境对情感劳动的影响[2]；在此基础上，已有学者将其分为个人因素、组织因素和背景因素三个较为系统化的变量。性别、年龄、个性和工作经历是个人变量；工作自主性、上级支持、同事支持则是组织变量；而情感表达的强度、频率、类型、情感劳动持续时间的长度、表层扮演和深层扮演则是情境变量[3]。国内学者对情感劳动的研究大部分是基于对国外研究的验证，主要以特点、形式、影响因素、应对措施等为切入点的

研究。陈睿琳的通过调查发现，我国一线社工的情感劳动强度和职业倦怠都处于中上水准[4]。王亚荣和费梅苹研究发现，社会工作者通过深层扮演、真实地展现自我以及唤醒高度的情感能量等应对策略，能够带来积极的服务体验[5]。

### 2.2. 关于社会工作者职业倦怠的研究

Maslach 认为职业倦怠分为情感耗竭、人格解体、成就感低三个维度，并据此编制了问卷职业倦怠测量量表。情感耗竭是三个部分中的重点，它是一种因工作过度而导致情绪、身体等方面的消耗，进而丧失工作动力的现象；人格解体是其中的人际方面，即个人对服务对象漠不关心，与人交往时态度消极冷漠，缺少同理心；成就感低指的是个体倾向于否认自我，丧失自信心，消极地评价自己[6]。

在职业倦怠领域，社会工作者的职业倦怠与工作满意、工作紧张之间存在显著的负向关系，工作支持与个体特征在一定程度上可以缓解职业倦怠。从整个社会工作行业看，不仅仅是社会工作者容易出现职业倦怠情况，其他社会工作领域的社工也容易出现职业倦怠，职业倦怠具有普遍性[7]。陈睿琳从情感劳动的研究视角出发，运用定量研究的研究方法，对情感劳动与社会工作者的职业倦怠做了交叉分析和回归分析，并对职业倦怠的内外条件和助人活动等因素进行了分析，并从微观、中观和宏观三个层面提出应对社会工作职业倦怠的方法[4]。

### 2.3. 现有研究总结

老年社会工作者在与老年人的工作中经常需要表达关爱和同情，但同时也可能面临着情感疲劳的风险。这种情感劳动可能导致职业倦怠，并对他们的心理健康和工作绩效产生负面影响。当前，我国老年社会工作理论研究无论是概念界定，还是理论视角、分析框架等，都没有跳出西方老年社会工作理论的框架，回顾我国过去的老年社会工作研究发展，可以发现我国老年社会工作研究大多是引用或综述西方老年社会工作理论，尚没有形成学术界公认的本土化老年社会工作理论形态[8]。随着老年社会工作者队伍的逐渐壮大，对他们的情感劳动和职业倦怠的研究也逐渐受到关注。一些研究表明，社会工作者面临着情感劳动的挑战，需要经常面对与老年人的情感交流和支持工作。这种情感劳动可能导致职业倦怠的出现，如同情疲劳、工作压力和工作满意度下降等。

老年社会工作者的情感劳动与职业倦怠之间的关系是一个值得深入研究的问题。了解并探讨这种关系对于提高老年社会工作者的工作质量、减少社会工作专业的人才流失、保护他们的身心健康具有重要意义。通过研究，可以为相关部门机构提供实践指导，改善老年社会工作者的工作环境，一定程度上缓解职业倦怠，提高工作者的工作满意度和工作效能。

## 3. 研究设计

### 3.1. 研究方法

本研究采用定量研究的方式进行数据的收集与分析，采用自主编制的《老年社会工作者情感劳动与职业倦怠关系调查问卷》，将其分为基本信息、情感劳动测量、职业倦怠测量三大部分，探讨和研究情感劳动与职业倦怠的关系。

### 3.2. 样本抽取及对象

研究对象为广东老年社会工作者。采用问卷调查法，线上发放问卷 400 份，剔除了无效问卷 73 份，收集了有效问卷 327 份，有效问卷为 81.8%。综合考虑性别、年龄、婚姻状态、工作地区、专业资质等变量进行抽样，样本基本信息构成如表 1 所示。

**Table 1.** Basic information of the sample
**表 1.** 被试样本的基本信息

| 变量 | 属性 | N | 百分占比 |
|---|---|---|---|
| 性别 | 男 | 61 | 18.7% |
| | 女 | 266 | 81.3% |
| 年龄 | 25 岁及以下 | 67 | 20.5% |
| | 26~40 岁 | 236 | 72.2% |
| | 40 岁以上 | 24 | 7.3% |
| 婚姻状态 | 未婚 | 125 | 38.2% |
| | 已婚 | 194 | 59.3% |
| | 离异或丧偶 | 8 | 2.4% |
| 地区 | 珠三角地区 | 215 | 65.7% |
| | 非珠三角地区 | 112 | 34.3% |
| 专业资质 | 未获取 | 89 | 27.2% |
| | 助理社工师(初级) | 146 | 44.6% |
| | 社会工作者(中级) | 89 | 27.2% |
| | 社会工作者(高级) | 3 | 0.9% |

具体的样本情况为，参与调查的样本总量为 327 名老年社会工作者，老年社会工作者的男女人数差异显著，男女比例为 1:4.5，符合社会工作行业女多男少的现状。老年社会工作者队伍较年轻，72.2%的老年社会工作者的年龄段是 26~40 岁，主要以青年为主要劳动力，大部分都是已婚状态。72.8%的老年社会工作者获得社会工作者(初级、中级和高级)资格证，由此可见老年社会工作者的专业人才丰富，专业能力强，而且整体的专业素质高。近七成的老年社会工作者在珠三角地区工作。

## 3.3. 研究工具

**1) 情感劳动量表**

采用 Brotheridge 和 Lee (2003)的情感劳动量表，量表共包含 15 个条目，分别从情感劳动的持续时间、频率、强度、类型、表层扮演和深层扮演六个维度对情感劳动状况进行测量[9]。Brotheridge 和 Lee 提出的情感劳动量表已经被许多研究所采用，这意味着这一量表得到了更多的研究者的认同，能够更好地衡量情绪劳动的水平。

量表以李克特“1”至“5”的数字序列表示个体从不参与情感劳动到总是参与的程度，除了时间这一维度，其他 5 个维度分值越高，情感劳动的水平越高。量表的评分分为以下几个级别，小于 2 的水平较低，2 到 2.99 的处于中下水平，3 到 3.99 的处于中上水平，4 到 5 的水平较高。运用 SPSS.27 对该量表进行检验，得到的 $\alpha$ 值是 0.852，总 KMO 值为 0.869，说明该量表的信度和效度均良好。

**2) 职业倦怠量表**

在职业倦怠研究方面，职业倦怠量表(Chinese Maslach burnout inventory, CMBI)是李永鑫根据 Maslach 等人的 MBI-GS 模型和 Pines 模型，采用访谈法以及开放式问卷法，编制符合中国本土文化的职业倦怠量表。该模型将倦怠现象细分为三个主要维度：情感耗竭、人格解体以及成就感低。量表采用李克特“1”至“7”的数字序列，表示个体从不符合职业倦怠到符合职业倦怠的程度。现有的研究成果显示，这一量表的可靠性指标十分优异，例如重测信度高、能有效区分不同群体成员的水平差异，还拥有良好的分半

信度和内部一致性信度，能够确保量表在不同时间点使用时仍然保持稳定，已经达到心理测量学的标准[10]。运用 SPSS.27 对该职业倦怠量表进行检验，测量得到的 $\alpha$ 值是 0.861，总 KMO 值为 0.857，说明该工具信效度良好，数据可靠稳定。

## 4. 老年社会工作者情感劳动与职业倦怠现状

### 4.1. 老年社会工作者情感劳动程度中等偏上，深层扮演最高

情感劳动的六个维度中，时间维度由单独的一道填空题“您与服务对象一次正常的互动平均持续_____分钟(填空，个案、小组及其他活动，请取平均值)”统计得出。通过收集的 327 个样本的有效数据，分析得出结论，老年社会工作者与服务对象的平均互动时间不足 30 分钟的样本占 30.9%，平均互动时间在 30~60 分钟的样本占 61.2%，平均互动时间超过一个小时的样本占 7.9%。与服务对象的互动时间越长说明在服务过程中使用情感劳动程度越高，即老年社会工作者的互动时间的长短与情感劳动程度的高低成正比。在 327 个被试样本中，老年社会工作者与服务对象的平均互动时间为 39.2 分钟。由此可见，老年社会工作者与服务对象的互动时间较长，其情感劳动时间长。

情感劳动其他的五个维度呈现(表 2)，情感劳动频率维度的均值 3.8644，强度维度均值 3.4811，类型维度的均值 3.9526，表层扮演维度的均值 3.2080，深层扮演维度均值 4.1988，情感劳动以上五个维度的均值是 3.7410。老年社会工作者情感劳动各维度的均值由高到低依次排序为：深层扮演、类型、频率、强度和表层扮演，即老年社会工作者情感劳动程度中等偏上，深层扮演程度最高。

**Table 2.** Overall descriptive statistics of emotional labor
**表 2.** 情感劳动整体描述统计

| | N | 均值 | 标准差 |
|---|---|---|---|
| 时间 | 327 | 39.2 | 0.89754 |
| 频率 | 327 | 3.8644 | 0.64296 |
| 强度 | 327 | 3.4811 | 0.72840 |
| 类型 | 327 | 3.9526 | 0.65769 |
| 表层扮演 | 327 | 3.2080 | 0.72501 |
| 深层扮演 | 327 | 4.1988 | 0.62925 |

### 4.2. 老年社会工作者职业倦怠状况中等偏下

为了深入研究职业倦怠的内在机制，采纳了 Maslach 等人[11]的分析方法。首先，测量并确定了职业倦怠这一概念的三个维度，包括情感耗竭、人格解体以及成就感低。第二，识别出各个因素的得分分布情况，并据此确定出各维度得分排序上约三分之一的数值区间，该数值便可作为判定职业倦怠程度的一个阈值。具体临界值如表 3 所示。

**Table 3.** Critical values of each dimension of job burnout
**表 3.** 职业倦怠各维度的临界值

| | 低 | 中 | 高 |
|---|---|---|---|
| 情感耗竭 | <17 | 17~25 | >25 |
| 人格解体 | <7 | 7~11 | >11 |
| 成就感低 | <12 | 12~16 | >16 |

第三，根据李永鑫[3]等制定的职业倦怠分级标准，将职业倦怠分为低、中、高三个等级。根据表 4 计算得到的职业倦怠各因素的阈值，分析检出老年社会工作者的职业倦怠水平。当所有维度的得分皆达到临界值，判定为高度倦怠；其中任二维度的得分都达到临界值判定为中度倦怠；任一维度得分达到临界值判定为轻度倦怠。数据显示，被试样本的职业倦怠的检出率 73.1%，其中 14.1%被检出高度职业倦怠，29.7%被检出中度职业倦怠，29.4%被检出轻度职业倦怠。广东老年社会工作者职业倦怠检出率高，其中职业倦怠状况主要为轻度及中度，呈现中等偏下水平。

**Table 4.** Detection of mild, severe and high burnout
**表 4.** 轻度、重度和高度职业倦怠的检出情况

| | N | 检出人数 | 检出率 |
|---|---|---|---|
| 轻度职业倦怠 | 327 | 96 | 29.4% |
| 中度职业倦怠 | 327 | 97 | 29.7% |
| 高度职业倦怠 | 327 | 46 | 14.1% |
| 职业倦怠 | 327 | 239 | 73.1% |

## 4.3. 老年社会工作者情感劳动与职业倦怠的相关分析

为探究老年社会工作者情感劳动与职业倦怠之间的相关性，本研究采用了相关性分析法，结果发现情感劳动与职业倦怠的各个维度均呈现显著的相关关系(见表 5)。职业倦怠与情感劳动的频率($r = -0.253$, $p < 0.001$)、强度($r = -0.114$, $p < 0.05$)、类型($r = -0.132$, $p < 0.05$)、深层扮演($r = -0.432$, $p < 0.001$)、情感劳动总分($r = -0.193$, $p < 0.01$)呈现显著负相关关系，与情感劳动的表层扮演($r = 0.158$, $p < 0.01$)呈现正相关关系。

**Table 5.** Correlation analysis between emotional labor and job burnout of elderly social workers
**表 5.** 老年社会工作者情感劳动与职业倦怠的相关性分析

| | 频率 | 强度 | 类型 | 表层扮演 | 深层扮演 | 情感劳动 | 职业倦怠 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 频率 | 1.000 | | | | | | |
| 强度 | 0.573*** | 1.000 | | | | | |
| 类型 | 0.686*** | 0.513*** | 1.000 | | | | |
| 表层扮演 | 0.375*** | 0.440*** | 0.379*** | 1.000 | | | |
| 深层扮演 | 0.572*** | 0.401*** | 0.505*** | 0.118** | 1.000 | | |
| 情感劳动 | 0.845*** | 0.790*** | 0.814*** | 0.634*** | 0.673*** | 1.000 | |
| 职业倦怠 | −0.253*** | −0.114* | −0.132* | 0.158** | −0.432*** | −0.193*** | 1.000 |

注：$^{*}p < 0.05$，$^{**}p < 0.01$，$^{***}p < 0.001$。

为深入探讨老年社会工作者在日常工作中所承担的情感劳动的各个方面，包括情感劳动的频率、强度和类型，以及这些劳动形式(如表层扮演和深层扮演)，了解情感劳动是否对职业倦怠三个维度情感耗竭、人格解体和成就感低产生的影响。采用回归分析探究情感劳动与职业倦怠之间的关系，发现在所有维度上，情感劳动与职业倦怠关系显著。

## 4.4. 老年社会工作者情感劳动与职业倦怠的回归分析

根据表 6 的回归分析结果，情感劳动对老年社会工作者的职业倦怠具有明显的正向预测作用，B =

66.829, p < 0.001。其中频率(B = −3.060, p < 0.05)对职业倦怠具有负向预测作用，表层扮演(B = 3.562, p < 0.001)对职业倦怠具有正向预测作用，深层扮演(B = −7.260, p < 0.001)对职业倦怠具有负向预测作用。以上变量共解释老年社会工作者职业倦怠的人格解体程度 23.4%的变异。

**Table 6.** Regression analysis of emotional labor dimensions * job burnout
**表 6.** 情感劳动各维度 * 职业倦怠回归分析

| 系数[a] | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 未标准化系数 | | 标准化系数 | | |
| 模型 | | B | 标准错误 | Beta | t | 显著性 |
| 1 | (常量) | 66.829 | 4.247 | | 15.734 | <0.001*** |
| | 频率 | −3.060 | 1.305 | −0.178 | −2.345 | 0.020* |
| | 强度 | −0.124 | 0.961 | 0.008 | −0.129 | 0.897 |
| | 类型 | 1.924 | 1.177 | 0.114 | 1.635 | 0.103 |
| | 表层扮演 | 3.562 | 0.859 | 0.233 | 4.145 | <0.001*** |
| | 深层扮演 | −7.260 | 1.082 | −0.413 | −6.708 | <0.001*** |
| | 情感劳动 | 1.924 | 1.177 | 0.441 | 1.635 | 0.103 |

| ANOVA[a] | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 模型 | | 平方和 | 自由度 | 均方 | F | 显著性 | 调整后 R 方 |
| 1 | 回归 | 9831.731 | 5 | 1966.346 | 20.946 | <0.001[b] | 0.234 |
| | 残差 | 30134.618 | 321 | 93.877 | | | |
| | 总计 | 39966.349 | 326 | | | | |

[a]因变量：职业倦怠；[b]预测变量：(常量)，频率，类型，强度，表层扮演，深层扮演，情感劳动。

## 5. 讨论

### 5.1. 情感劳动的频率越高的老年社会工作者职业倦怠越低

在对老年社会工作者情感劳动与职业倦怠进行的相关关系分析和回归分析结果中发现，情感劳动频率的高低与老年社会工作者职业倦怠的高低存在显著负向相关性。与权荔馨[12]等的研究结果一致，情绪劳动与职业倦怠负相关，其情绪劳动知觉越强，深层扮演频率越高，使得与服务对象之间的沟通更顺畅，营造良好的服务交流氛围；有学者发现使用情感劳动的频率越高，对情感劳动策略越熟悉，采用深层扮演的次数越多，老年社会工作者出现情绪耗竭、丧失对工作的热情、工作投入度低的情况也随之减少。与王上[13]、李晓娇[14]等的研究结果不同，在服务过程中往往伴随着高强度的情绪工作，长时间处在这种状态下的工作者很容易产生倦怠感，但是较为突出的是情感劳动中采取表层扮演的社会工作者职业倦怠程度更高。

### 5.2. 深层扮演越多的老年社会工作者职业倦怠越低

数据显示情感劳动的深层扮演维度与职业倦怠之间呈现负向相关关系，即深层扮演有利于缓解老年社会工作者的职业倦怠，而且还能在一定程度上增强他们的工作满足感和自我效能感。亦即当社会工作者投入更多时间和精力去深入了解并同情服务对象时，他们在情感上获得的满足感与成就感可能会减少职业倦怠的症状，从而形成了一种良性循环。这表明，通过提高对情感劳动的重视和优化其方式，我们

有潜力为老年社会工作者创造一个更加积极、健康的工作环境。王上[13]、李唐梅[15]等的研究表明，积极的深层扮演有效调节内心情绪，缓解职业倦怠；老年社会工作者面对服务对象，在服务过程中可以有效运用深层扮演，深入理解服务对象的需求和情感，根据不同的情境和困境调整行为表现，和服务对象有效沟通互动，提升工作满意度和自我效能感等。老年社会工作者以有效的深层扮演，减少对情感的抑制，收获积极正向的情绪，提高自我认同度和丰富自我价值；满足服务对象的需求，缓解服务对象的问题和困境，提升老年社会工作者的成就感，有效缓解职业倦怠程度。

## 6. 结论

研究以广东老年社会工作者为研究对象，采用定量研究的方法收集问卷和分析数据。对情感劳动和职业倦怠的整体情况进行描述，检验情感劳动与职业倦怠之间的相关性，探究情感劳动对职业倦怠的预测作用，考虑潜在的干扰变量。数据结果显示，情感劳动程度中等偏上，其中深层扮演的程度最高；老年社会工作者职业倦怠检出率高，其中职业倦怠状况主要为轻度及中度，呈现中等偏下水平。关于老年社会工作者情感劳动与职业倦怠关系，本研究数据结果显示，第一，情感劳动的表层扮演显著正向预测职业倦怠程度；第二，情感劳动的频率、强度、类型、深层扮演和情感劳动总分显著负向预测职业倦怠程度；第三，情感劳动的深层扮演均显著负向预测职业倦怠，即老年社会工作者的深层扮演程度越高，其职业倦怠水平就越低。

## 基金项目

广东省哲学社会科学规划项目“高质量背景发展下社会工作者情绪劳动实践及素养优化路径研究(项目编号：GD23YSH08)”、2023 年广东省科技创新战略专项(攀登计划)项目“双百工程社会工作者情感劳动的影响因素研究”(项目编号：pdjh2023b0330)。

## 参考文献

[1] 仝秋含, 温腾龙. 为何来又为何去：青年社会工作者的择业动机与离职倾向关系研究[J]. 华东理工大学学报(社会科学版), 2023, 38(6): 59-70.

[2] Morris, J.A. and Feldman, D.C. (1996) The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor. *The Academy of Management Review*, **21**, 986-1010. https://doi.org/10.5465/amr.1996.9704071861

[3] Grandey, A.A. (2000) Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, **5**, 95-110. https://doi.org/10.1037/1076-8998.5.1.95

[4] 陈睿琳. 情感劳动视角下一线社会工作者的职业倦怠研究[D]: [硕士学位论文]. 北京: 首都经济贸易大学, 2018.

[5] 王亚荣, 费梅苹. 积极性关系实践: 社会工作者情感劳动过程与形塑机制研究[J]. 社会工作, 2023(4): 77-88+108-109.

[6] Maslach, C. and Jackson, S.E. (1981) The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Organizational Behavior*, **2**, 99-113. https://doi.org/10.1002/job.4030020205

[7] 刘为霖. 社会支持理论视角下老年社会工作者的职业倦怠研究[D]: [硕士学位论文]. 杭州: 中共浙江省委党校, 2022.

[8] 刘斌志, 叶欢欢. 我国老年社会工作研究的回顾与前瞻[J]. 老龄科学研究, 2023, 11(5): 27-39.

[9] 吴佩伦. 我国一线社会工作者情感劳动投入水平及影响因素研究[D]: [硕士学位论文]. 天津: 南开大学, 2020. https://doi.org/10.27254/d.cnki.gnkau.2019.000019

[10] 李永鑫, 李艺敏. 工作倦怠评价标准的初步探讨[J]. 心理科学, 2006(1): 148-150+153. https://doi.org/10.16719/j.cnki.1671-6981.2006.01.040

[11] Maslach, C., Schaufeli, W.B. and Leiter, M.P. (2001) Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, **52**, 397-422. https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397

[12] 权荔馨. 小学教师情绪劳动对幸福感的影响研究——学校组织氛围、职业倦怠的中介作用[D]: [硕士学位论文].

南京: 南京师范大学, 2022. https://doi.org/10.27245/d.cnki.gnjsu.2021.002252

[13] 王上. 情绪劳动对社会工作者职业倦怠的影响与机制[J]. 华东理工大学学报(社会科学版), 2021, 36(4): 66-77+90.

[14] 李晓娇, 段欣宇, 王垚, 等. 女性医务社会工作者情感劳动的质性研究[J]. 医学与哲学, 2023, 44(19): 55-60.

[15] 李唐梅. 策略与影响: 成渝地区一线社会工作者的情感劳动研究[D]: [硕士学位论文]. 成都: 西南财经大学, 2023. https://doi.org/10.27412/d.cnki.gxncu.2023.001129