

# 跨境电商客服职业倦怠问题的企业社会工作介入研究

罗丹

贵州大学公共管理学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2024年10月23日; 录用日期: 2024年11月19日; 发布日期: 2025年1月6日

## 摘要

随着全球电子商务的蓬勃发展, 作为连接企业与国际买家重要桥梁的跨境电商客服在机械重复和高强度的工作体验中, 职业倦怠问题日益凸显。及时预防、识别和干预跨境电商客服的职业倦怠问题, 不论是对个人成长还是企业发展都具有较强的理论意义与实践意义。本研究聚焦于跨境电商客服职业倦怠的表现特征, 通过深度访谈法与参与式观察法研究发现, 跨境电商客服当前存在的职业倦怠表现主要可概括为基本性职业倦怠、归属感职业倦怠和发展性职业倦怠三类, 并基于此分析探讨了造成跨境电商客服职业倦怠的个人因素与企业因素。最后从社会工作视角出发, 提出预防性介入策略和治疗性介入策略, 其中治疗性介入策略包括个案、家庭和小组三个层面, 以期帮助跨境电商客服这一从业群体树立正确的工作认知, 提升工作的幸福感与归属感, 实现与企业的互利共赢, 同时促进企业社会工作理论的完善和发展。

## 关键词

跨境电商客服, 职业倦怠, 企业社会工作, 社会工作介入

## A Study on the Corporate Social Work Intervention in Cross-Border E-Commerce Customer Service Job Burnout Problems

Dan Luo

School of Public Administration, Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: Oct. 23<sup>rd</sup>, 2024; accepted: Nov. 19<sup>th</sup>, 2024; published: Jan. 6<sup>th</sup>, 2025

## Abstract

With the vigorous development of global e-commerce, cross-border e-commerce customer service,

as an important bridge connecting enterprises and international buyers, is increasingly experiencing the problem of job burnout in the repetitive and high-intensity work. Timely prevention, identification and intervention in the job burnout of cross-border e-commerce customer service are of great theoretical and practical significance for both personal growth and enterprise development. This study focuses on the manifestation characteristics of job burnout of cross-border e-commerce customer service. Through in-depth interviews and participatory observations, it is found that the current manifestations of job burnout of cross-border e-commerce customer service mainly can be summarized into three types: basic job burnout, attributed job burnout and developmental job burnout. Based on this, the personal and enterprise factors causing job burnout of cross-border e-commerce customer service are analyzed and discussed. Finally, from the perspective of social work, preventive and therapeutic intervention strategies are proposed. The therapeutic intervention strategies include individual, family and group levels, in order to help this group of cross-border e-commerce customer service practitioners establish a correct perception of work, enhance their happiness and sense of belonging at work, achieve mutual benefit and win-win results with enterprises, and promote the improvement and development of enterprise social work theory at the same time.

## Keywords

Cross-Border E-Commerce Customer Service, Job Burnout, Corporate Social Work, Social Work Intervention

Copyright © 2025 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

“跨境电商”即“跨境贸易电子商务”，是指不同关境主体间通过互联网电商平台所进行的国际货物与服务交易，与早期以线下贸易方式为主的全球跨境贸易不同，跨境电商依托互联网技术的支持拥有更高效、更多元、更便捷的特点[1]。随着数字经济与全球贸易化水平不断提升以及互联网技术不断发展，中央和地方层面相继出台了多项支持政策，跨境电商已成为全球贸易的新趋势，截至2022年国务院已设立165个跨境电子商务综合试验区，覆盖省份达到31个[2]。在此背景之下，越来越多的中小型企业开始进军跨境电商行业，根据海关数据显示，2010年至2017年，我国跨境电商以33.1%的年均增长率持续发展；2018年的进出口总额高达1347亿元，增幅为49.3%；2019年我国跨境电商保持稳定增长；预计2021年，中国出口跨境电商将继续以16.8%的年均增长率增长[3]。

作为企业与客户之间桥梁的跨境电商客服，承担着至关重要的角色。岗位的特性要求他们不仅需要具备专业的电商能力、服务能力、综合文化能力，还需具有多语言交流能力、应急能力及产品运营能力等，业务范围从售前的产品介绍与推广，售中的订单处理、咨询答疑，到售后的客户维护与纠纷处理等，是提升客户满意度和企业竞争力的关键因素。据阿里研究院数据显示，如果企业的海外业务达到50%以上，与技术型和专业型人才相比，多达62.5%的企业将会更青睐员工的英语能力。与此同时，跨境电商行业内卷现象不断加重，随着“996”、深夜销售、KPI考核等工作模式的诞生，跨境电商客服人员面临着高强度的工作压力、复杂的跨文化交流、不稳定的工作时间和较低的职业认同感等问题，导致职业倦怠现象频发。这一现象的产生，不仅会影响企业效益与个人发展，还会直接产生群体效应，导致不良社会事件的发生，影响企业名誉的同时为社会带来更大的负面影响，如典型的“富士康跳楼事件”、“哇哈哈员工集体起诉事件”等。

作为社会工作实践领域之一的企业社会工作,在“助人自助”价值理念的指导之下,能够有效利用企业资源,运用专业的社会工作理论、方法及技巧介入跨境电商客服人员职业倦怠问题,做到充分尊重和关心他们的全面发展,帮助他们提升个人工作适应能力、缓解人际关系、抚平焦虑情绪,有效解决职业倦怠问题。基于此,本文从社会工作视角出发,对这一群体职业倦怠现象、成因与介入对策展开分析,在理论意义上,能够促进职业倦怠知识体系的完善,以实践反哺企业社会工作理论的发展;在实践意义上,有助于企业和员工及时识别并干预职业倦怠情绪,促进企业与员工的共同发展和进步,营造健康良好的社会工作环境,从而推动整个社会的经济发展。

## 2. 研究方法

### 2.1. 深度访谈法

本文主要采用深度访谈法。通过对 Z 企业(贵阳市某本土全链路跨境电商企业)的 6 名跨境电商客服人员开展深度访谈,基于访谈结果大致概括当前跨境电商客服人员职业倦怠的表现特征,并分析其成因,最后从社会工作的视角提出可行性介入策略。受访人年龄大多集中在 25~35 岁不等,该企业跨境客服女性占比较男性更高,因此在性别上选取了 2 名男性和 4 名女性,除去应届毕业生他们的工龄集中于 1~3 年。在与受访者建立信任关系后,秉承尊重和保密的原则,围绕受访者的基本情况、工作内容、福利待遇、工作满意度、人际关系与家庭关系、职业规划等陆续展开为期一周的访谈。受访者的基本资料见表 1。

Table 1. Basic information of the interviewees

表 1. 受访者基本情况

受访者	性别	年龄	婚姻状态	学历	工龄	任职规划
W1	女	25 岁	未婚	本科	1 年	以电商客服作为过渡期工作,未来会寻求其他职业方向
W2	女	27 岁	已婚	大专	1 年	计划离职
W3	女	31 岁	已婚	大专	2 年	没有明确的职业规划
W4	女	34 岁	已婚	大专	3 年	计划工作到孩子大学毕业
M1	男	28 岁	未婚	本科	半年	做跨境客服积累经验,后期准备和朋友一起创业
M2	男	35 岁	已婚	大专	2 年	计划一直晋升

### 2.2. 参与式观察法

笔者通过义务劳动的方式,进到企业实习一周深度体验跨境电商客服的工作场景(如工作内容、工作时间、工作环境、同事关系、工作强度等),以此来补充评估该企业员工的真实工作情况与所处的生态系统。最后将所见所闻所感转换为研究资料,作为跨境电商客服职业倦怠表现特征的刻画依据。

## 3. 跨境电商客服职业倦怠的表现特征

“职业倦怠”一词又称“职业枯竭症”,最早由美国心理学家弗洛德伯格提出[4],通常指在工作过程中由于各种原因所产生的一种心理和身体上的双重疲惫。具体表现为:在职业定位上,因自我认知不足导致的消极、不安与无兴趣感;在职业发展上,因规划不清导致的迷茫、焦虑、沮丧与压力过大等;在人际关系上,因工作压力与竞争压力所导致的性格冷漠、情绪不稳定、难以与他人建立信任关系等问题。在具体实践领域中,不同职业由于其工作性质与环境的不同,职业倦怠的表现和成因都有所不同。据北京外企人力资源服务有限公司的一项调查发现,在所有工作种类中互联网从业人员职业倦怠比例最高,达到了 24%。跨境电商客服在职业种类上,兼具互联网行业和客服行业的双重特点,逐渐成为新经济时

代下职业倦怠的重要主力军之一。

### 3.1. 基本性职业倦怠：情感衰竭，工作满意度低

基本性职业倦怠是指跨境电商客服在工作的过程中，由于工作负荷过重、工作环境不佳、社会支持不足等内部或外部因素影响所产生的负向情绪[5]，主要表现为情感衰竭和工作满意度低。通过访谈发现除 M1 外，另 5 位受访者都表现出了不同程度的基本性职业倦怠，大多描述为“工作让我感到身心俱疲”。在身体上，跨境电商客服虽然属于最基础的工作岗位，但对从业人员的综合素质要求却极高。从售前的产品介绍、活动推广，售中的客户信息搜集、订单核对，到售后的纠纷处理与关系维护等工作内容的高强度性、跨境行业的时差性、客服职业的久坐性等等都直接导致了这一群体职业病的频发[6]。同时值得关注的是，职业倦怠在生理上的表现存在较强的性别差异，相比男性，女性因生理结构及生育等因素更易产生由生理问题所导致的职业倦怠。在心理上，表现为对工作的“沮丧”、“排斥”、“无奈”等情绪，如：对工作抱怨，对客户不耐烦。长此以往，不仅会导致客服人员的流失，还可能影响他们对工作和生活的整体态度，甚至影响身边人对待生活的态度。并且这类基本性职业倦怠员工自身往往难以排解，只能被动等待工作压力的减少，但这几乎是不可能的。

访谈 W2：“我真的是一分钟都不想再干这个工作了，上班如上坟，只能说身体不耐造的千万别来，入职短短一年全身关节疼就算了，这一天天昼夜颠倒，还受奇葩客户气、受领导气得我经期都不规律了，家里又准备要个孩子所以计划离职回家调养身体了。”

访谈 W4：“这工作真的是牛马都不如，特别是我们这种上了年纪的女性，长期久坐和熬夜身体免疫力大不如从前了容易遭妇科病，要不是为了孩子我是真不想干这行了。”

### 3.2. 归属性职业倦怠：去人格化，工作热情下降

归属性职业倦怠，指因企业的工作环境、福利待遇或人际关系等未能达到客服人员心理预期，而导致的强烈落差感，主要表现为去人格化和工作热情下降。企业基于发展的目标，在市场刺激的过程中不断强化工具理性，同时赋予客服人员工具理性的特征，使得他们将自己当作一颗“螺丝钉”，由此忽略了员工主体性与创新性的培育。这一行为带来的直接后果就是跨境电商客服在职业倦怠中“去人格”的心理状态，将同事或工作对象视为完成任务的工具，而非具有个性和情感的实体。具体表现为：对待同事或家人冷漠无情，只关注工作问题；对客户的需求和感受漠不关心，不主动解决客户问题，不主动向客户介绍产品等。此外，这种“去人格化”的心理极易导致客服人员紧张的人际关系和家庭关系，进而产生对工作价值和意义的怀疑、工作理想逐渐平庸化、丧失自我表达的机会等问题，工作热情不断下降。日复一日枯燥的工作体验不断侵蚀着客服人员的耐心，他们可能发现自己越来越难以对客户保持耐心和同情心，甚至可能会对客户的抱怨和不满感到麻木。

访谈 W1：“做这个工作吧一开始都还好，觉得有机会接触海外客户锻炼英语能力还挺有意思的，但越干就越感觉自己就块砖哪里需要往哪里搬，每天重复敲键盘太枯燥了。一开始我都还会自己琢磨一些高质量的服务方法，想办法怎么去创新和改进，但时间长了发现挺没意思的，大家解决问题回答问题都用套话，我也没必要瞎折腾，你说是吧？除了这些，因为这个工作的时间安排我快要和我的朋友圈完全脱节了，我工作的时候他们休息，我休息他们又工作了，在公司也懒得社交。”

访谈 M1：“其他都没啥反正我也是来积累经验的，就是吧……这个工作有点太机械了，时间久了性子都要给我磨没，多来一点年轻化的团建活动可能好些，但我看这工作强度也别想了。”

### 3.3. 发展性职业倦怠：自我效能感低，频繁离职

发展性职业倦怠是指个体在职业发展过程中，由于长期的工作压力和期望未得到满足，导致的一种

消极但非极端的疲劳状态。一方面,跨境电商客服在工作过程中经常会遇到,客户信息不足、忠诚度低、差评率高、客户流失严重的问题,且客服职业的特性使得他们难以在工作中获得成就感和满足感,从而可能会对自身的工作能力产生怀疑,自我效能感降低。自我效能感的降低不仅会对客服人员的工作表现产生影响,还可能导致他们在面对困难时轻易放弃,缺乏解决问题的动力和创新能力。另一方面,当前大部分跨境电商企业处于发展初期,缺乏针对客服人员的完备的薪酬和晋升体系,且社会对于客服这一职业的认可度普遍偏低,客服人员常常感到职业发展受阻,由此选择离开现有的工作岗位,寻求新的职业机会。这种频繁的离职行为不仅对个人职业生涯产生影响,也给企业带来人才流失的问题,影响企业的稳定性和持续发展。

访谈 W3:“我做这个工作我家人都不太看好,说当客服没出息,是个正常人都能干好,但我干起来也挺吃力的,因为语言障碍经常被客户投诉,在处理问题时我们没有直接决策权也经常遭到野蛮投诉,而且要学的东西也很多,经常觉得有些力不从心。但要换其他工作又觉得麻烦,得重新开始学习,所以走一步看一步吧!”

访谈 M2:“我也算是中年失业再找到这份工作,比起他们年轻人我的学习能力还是稍微低了些,受生活所迫还是希望能够长久地做下去,获得晋升的机会。但公司现在还没有一个特别透明的薪酬体系和晋升制度,好多年轻人来了又走,人员换得比较勤。”

## 4. 跨境电商客服职业倦怠的成因分析

基于对跨境电商客服职业懈怠表现特征的概括,以及参与式观察的结果,可以发现造成跨境电商客服人员职业懈怠的因素构成是多方面的,主要包括个人因素、企业因素等。

### 4.1. 个人因素

造成跨境电商客服职业懈怠的个人因素,主要体现在职业规划不清、家庭支持不足、抗压能力不足、工作能力不足等方面。首先,通过访谈和观察发现乙企业的员工大多缺乏一个长期的职业规划,不清楚自身的优势和劣势以及适合的工作,一般都是误打误撞进入到该行业。这类人员随着工作时间的推进,极易因缺乏明确的目标而失去工作的动力和积极性,在机械重复的工作中陷入职业倦怠的漩涡,失去幸福感和满足感。其次,家人的支持也是影响职业倦怠与否的关键。在中国这个人情社会,家庭长辈一般十分注重个人面子,而客服这一比较基础的服务性行业往往不被社会看好,很多应届毕业生选择做跨境电商客服后都会遭到家人的反对,认为这一职业既没技术性还没就业前景无法匹配大学生的身份,由此陷入自我怀疑和贬低的情绪。最后,则是从业者个人的抗压能力和工作能力影响。抗压能力因人而异,一般而言抗压能力越弱的人越容易出现职业倦怠情绪,男性的表现往往优于女性。一方面周期性生理表现与生育后遗症为女性的工作带来了更大的生理阻碍;另一方面,工作的女性一般还需要照顾起家庭的起居,更容易分散工作精力。就工作能力而言,其涵盖的东西是多方面的,包括解决问题的能力、沟通能力、产品学习能力、跨文化交流能力等。尤其对于跨境电商客服岗而言,与来自不同文化背景的客户沟通,语言和文化差异直接增加了工作的复杂性和难度,当从业者不能有效完成工作任务时就会出现挫败感与不自信感,负面情绪的长期积累如果未得到及时处理,将直接导致职业倦怠情绪的产生。

### 4.2. 企业因素

跨境电商企业根据发展需要催生了跨境电商客服这一岗位,从业者选择这一岗位最直接的原因就是为了满足个人的某种需求,当企业为客服从业者提供的资源难以满足其需求时自然会导致职业倦怠情绪的产生,主要表现在职业发展受限、福利待遇不够、工作环境与组织支持不足等方面。在职业发展上,

跨境电商客服一般只有高级客服—客服组长—客服主管这样一条晋升通道，但管理岗位尤其是客服管理岗的数量是非常有限的，在该岗位工作 2~3 年后从业者往往会因为觉得升职无望而降低工作的积极性，甚至对生活感到绝望选择辞职或得过且过。此外，跨境电商客服这一兼具互联网行业与客服行业双重特性的职业，高负荷的工作状态对身体素质的要求较高，经常与程序员一同被称为“吃青春饭”的职业，中年就业者往往会存在被裁员的担忧。在福利待遇上，大多表现为对现有薪资水平的不满，受访者 W1 就表示道：“这个工作就是操着卖法拉力的心，赚着买白菜的钱，如果工资给到位苦点、累点我也愿意，但这工作日夜颠倒严重超负荷就算工作还那么低，我现在还没有结婚倒是一人吃饱全家不愁，但有了家庭确实就不行了。所以大家工作都没什么激情，每天都是例行公事的感觉。”在工作环境与组织支持上，一方面跨境电商客服的工作环境通常较为单调和封闭，客服人员大多需要长期面对电脑屏幕，处理大量的客户咨询和投诉，这种高强度且单调的工作环境使得客服人员缺乏必要的休息和放松空间，极易导致视觉疲劳和身体不适，进一步加剧他们的心理压力和情感耗竭。另一方面，团队支持的不足也是一个显著问题。工作中需要应对来自不同文化背景的客户，这不仅增加了沟通的复杂性，还使得客服人员在处理客户投诉和不满时面临更大的心理压力。此外，他们的工作往往是独立完成的，缺乏团队协作和互动，这种孤立的工作方式使得客服人员在面对复杂问题时缺乏必要的支持和帮助。然而，许多企业并未为客服人员提供足够的心理支持和疏导机制，导致他们在长期高压工作中逐渐感到情感耗竭和心理疲惫。

## 5. 跨境电商客服职业倦怠问题的企业社会工作介入策略

在跨境电商方兴未艾的强劲背景之下，我们不应该只看到这一行业的红利及其为社会带来的便捷和 GDP 的增幅，更要看到跨境电商客服这一群体在长期的工作压力和重复性的劳动中，不断丧失对于工作的目标感和追求感。而当他们陷入这种负向的情绪和状态中时，极易影响社会关系的构建和正向资源的获取，出现不合理的工作认知，进而导致错误的职业选择<sup>[7]</sup>。因此，以企业社会工作为载体，介入预防和解决跨境电商客服职业倦怠问题迫在眉睫，并且参与介入的企业社会工作者必须是接受过专业学习和训练的人，需要介入的对象不仅包括客服人员还包括企业本身。

### 5.1. 预防性介入策略

为预防跨境电商客户职业倦怠的产生，从企业出发制定预防性介入策略，旨在提升员工的幸福感和对企业的认同感，营造更加良好的工作氛围，从而激发工作热情和创造力，促进个人职业发展的同时更好地为企业增能服务，实现互利共赢。首先，社会工作者要促进提升员工福祉，与企业人事部门共同合作，定期组织客服人员参加多样化的企业活动。如：组织专门的商务英语交流和跨文化交流差异培训，帮助跨境电商客服人员扫清在工作过程中的技术障碍；组织定期的文体活动，包括羽毛球、乒乓球、骑行、旅游等，增强体质健康的同时也能促进员工间的交流和协作；拓宽企业内部沟通渠道，使企业高层能收到基层员工的反馈，让他们感受到被重视，拥有企业主人翁的心态；设立部门轮岗机制，减轻客服人员因同质化工作带来的疲倦的同时提升其综合能力。其次，帮助员工完善职业生涯规划，企业社会工作应该秉承“助人自助”的原则，对于每一位入职的员工都运用埃里克森人格发展八阶段理论与九型人格理论，帮助其揭示自身最内在的价值观与注意力，完整清晰地认识自己并制定适合自己的职业规划，从而更好地接纳自己短处，发挥自己的长处。再次，帮助企业建立更多元的激励体制，企业社会工作者可以利用自身的亲和性，融入客服人员集体中，切身体会和了解他们的心态和处境，向企业提供更人性化的激励方案。如：在现有薪酬体系中加入学历、英语等级证书、计算机证书等多元化的考评因素；通过转岗的方式增设跨境电商客服人员晋升渠道；了解客服人员最普遍的职业障碍，开展职业技能培训等。最后，整合企业资源，提供环境与组织支持。如：企业社会工作可以有效整合企业现有资源的同时，积

极链接外部资源在工作空间上通过布局设计、绿植装饰等帮助员工打造一个更加轻松的工作环境；在组织支持上可以在企业打造一个集吃、学、住、行为一体的服务型社区，有效满足员工的生活需求，降低离职率。

## 5.2. 治疗性介入策略

### 5.2.1. 提供个案服务

企业可通过设立心理服务室的方式，为员工提供免费的生活及工作咨询服务，针对部分职业倦怠问题严重的来访者则可直接采取个案介入。具体实践时，企业社工可以从情感衰竭、去人格化和自我效能感低三个维度展开介入。首先，耐心倾听，带领案主辨识不良情绪的来源，通过正念疗法、认知转变疗法、挖掘和培养个人兴趣帮助案主缓解因压力带来的情绪问题；其次，运用马斯洛需求层次理论及社会支持理论，从生理与身心层次、到归属与爱的层次、再到个人发展层次，深度挖掘案主的需求，并制定具体的服务计划；最后根据计划为案主制定针对性的任务，如：对自我效能感低，存在发展性职业倦怠的员工，社工可以带领他制定职业生涯规划；对于去人格化严重，工作热情下降存在职业性倦怠的员工，社工可以帮助其提升个人交往和沟通能力，为其制定与他人深入交流的任务，鼓励其积极参与集体活动，帮助其拓展个人社会支持网络(物质支持与精神支持)。此外需要注意的是：在提供服务的过程中，社会工作者应当以“人在环境中”这一理论为核心指导，多关注造成职业倦怠问题的环境因素，而不是只把目光放在个人层面；善于在访谈中运用尊重、倾听、鼓励和同理心等支持性技巧；秉持尊重保密原则，与案主建立充分的信任，并对所有来访者建立资料台账进行个案管理，以便研究分析；在社区范围内对心理咨询室进行正向宣传，避免其被“疾病化”。

### 5.2.2. 提供家庭服务

家庭作为员工社会关系网络中的关键一环，是造成其生活和工作压力的重要来源之一，为其提供家庭服务能使家庭成为员工的重要物质和精神支撑。首先，跨境电商客服由于工作的压力及工作时间的不规律极易产生家庭矛盾和纠纷，企业社会工作者可以为其提供咨询和调解服务，如开展家庭座谈会、教授沟通技巧、增加家庭成员间的理解。其次，对于一些存在特殊家庭困难的员工，企业社会工作可以帮助其链接社会资源，如解决家庭成员就业问题、申请贫困补助等，这类人性化的关怀不仅能够为员工扫清工作的后顾之忧，更好地投入到工作，还能使他们感受到企业人性化的关怀，从而对这份工作更有归属感。再次，对于一些未婚的员工，企业可以定期开展联谊活动，丰富企业生活的同时也能为存在交友需要的员工提供便利。最后，社工可以召集员工的家人组织一次大型的团康活动，一方面使家人真正了解到跨境电商客服这一岗位，不再因世俗观念轻视跨境电商客服从业人员；另一方面，在认识到他们工作不易的同时，增进情感交流，并与其他员工家人之间建立起社会支持网络，做到互帮互助，营造友好和谐的工作氛围。

### 5.2.3. 开展小组工作

小组工作作为社会工作三大方法之一，在介入跨界的电商客服职业倦怠问题时存在如下特点：第一，存在问题的相似性，能够使参与成员更易产生对小组的认同感；第二，强调民主性，注重每一位参与者的改变与成长；第三，强调对治疗性因素的运用，在小组成立之初通常会设定一个具体的小组目标，在活动过程中则会以资讯和建议的告知、利他主义、自我表露、互动中的学习、接纳等促进成员的成长；第四，团体的动力，强调小组组员在解决问题过程中的互动行为，学会如何建立团结、互助与合作的关系；第五，有利于社会支持网络的构建[8]。企业社会工作者可根据跨境电商客服职业倦怠的不同表现，开展不同的小组活动，如：针对存在工作技能障碍的员工，开展“师徒帮”小组活动，并对表现优异的团

队给予奖励,让员工在有效提升工作能力的同时增强与同事的交流,从而有效改善职业倦怠中的去人格化问题;对于情感衰竭和自我效能感低的员工,可以开展“自信昂扬,勇往直前”小组活动,这类小组采取自由报名的方式招募成员,通过“小组茶话会”、“你不知道的故事”、“经验分享”等活动帮助成员辨识非理性情绪、树立正确的工作认知和态度、提高工作过程中的抗压能力;针对一些职业发展迷茫的员工,一方面可以开展“未来可期,职引未来”小组活动,通过 MBTI 人格测试、绘本阅读、角色扮演等,引导成员自我探索、了解自身的兴趣和能力,进而制定个人的职业生涯规划;另一方面还可针对企业领导与员工开展“你问我答”小组活动,为跨境电商客服人员提供与高层领导面对面交流的机会,使其能够在小组活动中就当前自身存在的、关心的问题,直接向领导人员反馈和建议,并得到解答。

## 6. 结语

在跨境电商行业迅猛发展的强劲背景下,作为互联网行业和客服行业交叉衍生的跨境电商客服岗位发挥着信息传达与弥合矛盾的重要作用,更易产生职业倦怠问题。跨境电商客服职业倦怠是一个多因素交织的复杂现象,企业不合理的薪酬体系、受阻的职业发展空间、超负荷的工作状态、跨文化交流的差异性以及个人的职业规划、抗压能力等等都可能导致职业倦怠现象的发生。社会工作作为一种专业的助人活动,旨在帮助个体和群体解决生活中的问题,增强其应对挑战的能力。在跨境电商客服职业倦怠的问题上,社会工作可以从多个层面综合介入,通过提供心理支持、职业培训、资源链接等服务,帮助客服人员缓解压力,提升职业满意度,从而改善整个行业的工作环境和服务质量。

## 参考文献

- [1] 李倩. 数字经济背景下跨境电商高质量发展现状与对策分析[J]. 中国会展, 2024(19): 88-90.
- [2] 高洁. 跨境电商综试区政策对城市经济高质量发展的影响研究[J/OL]. 经营与管理, 2024: 1-17. <https://doi.org/10.16517/j.cnki.cn12-1034/f.20241015.003>, 2025-01-01.
- [3] 林圆圆. 浅谈如何提高跨境电商客服的英语沟通能力[J]. 中国商论, 2021(7): 92-93.
- [4] Freudenberger, H.J. (1974) Staff Burnout. *Journal of Social Issues*, **30**, 159-165.
- [5] 宋阳. 小组社会工作介入企业员工职业倦怠问题研究[D]: [硕士学位论文]. 沈阳: 辽宁大学, 2019.
- [6] 罗俊. 跨境电商 B2C 背景下跨境客服常见问题与对策分析[J]. 中国集体经济, 2021(34): 114-115.
- [7] 迟沅帅. 纠缠与疏离: 职业倦怠的社会工作个案介入研究[D]: [硕士学位论文]. 南京: 南京师范大学, 2021.
- [8] 王傅, 苏婕. 小组社会工作介入医生职业倦怠的成效研究[J]. 广东医科大学学报, 2021, 39(6): 711-715.