

角色压力、情绪耗竭对社会工作者离职意向的影响分析

——基于 Mplus 结构方程模型的分析

蒋亚丽, 苏晓丫

四川外国语大学国际法学与社会学院, 重庆

收稿日期: 2023年5月23日; 录用日期: 2023年7月5日; 发布日期: 2023年7月14日

摘要

利用“中国社会工作动态调查”(China Social Work Longitudinal Study, 简称CSWLS)数据, 聚焦于角色压力和情绪耗竭的相关要素, 分析影响社会工作者离职意向产生的主要原因。分析结果显示, 资源匮乏、制度缺乏、不相关工作太多给社会工作者造成的角色压力既能直接影响社会工作者离职倾向的产生, 也会通过给社会工作者带来崩溃、挫败的情绪耗竭, 间接地导致离职意向频率的增加。这充分说明了角色压力和情绪耗竭对社会工作者的职业稳定性有着重要影响作用。社会组织中的资源和制度的缺失会让社会工作者产生离职的念头, 对其产生一种向外的推力。而由此造成的崩溃、挫败、劳累、辛苦等情绪耗竭则使社会工作者的离职念头更为强烈。要想留住社会工作人才, 使社会工作专业毕业的学生从事社会工作, 先提升他们工作的组织资源和制度支持不失为一种较为有效的方法。

关键词

角色压力, 情绪耗竭, 社工工作者, 离职意向

The Influence of Role Stress and Emotional Exhaustion on Social Workers' Turnover Intention

—Based on the Analysis of Mplus Structural Equation Model

Yali Jiang, Xiaoya Su

School of International Law and Sociology, Sichuan International Studies University, Chongqing

Received: May 23rd, 2023; accepted: Jul. 5th, 2023; published: Jul. 14th, 2023

Abstract

Using the data of “China Dynamic Survey of Chinese Social Work” (China Social Work Longitudinal Study, for CSWLS), focusing on the relevant factors of role stress and emotional exhaustion, the main factors affecting the resignation intention of social workers were analyzed. The analysis results show that the role pressure caused by lack of resources, lack of system and too much unrelated work can not only directly affect the tendency of social workers to leave, but also indirectly lead to the increased frequency of resignation intention through the collapse and frustration of emotional exhaustion to social workers. This fully shows that role stress and emotional exhaustion have an important impact on the career stability of social workers. The lack of resources and institutions in social organizations will give social workers the idea of leaving office and produce an outward thrust on it. And the resulting breakdown, frustration, fatigue, hard work and other emotional exhaustion make the idea of leaving even stronger. In order to retain social work talents and so that students who graduate from social work engage in social work, it is an effective way to improve the organizational resources and system of their work first.

Keywords

Role Stress, Emotional Exhaustion, Social Worker, Turnover Intention

Copyright © 2023 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. 研究背景

现在的社会工作机构几乎完全依靠机构中的一线社工来完成社会赋予他们的任务和责任, 过度的人员流动对社会工作机构来说是有害的, 甚至是毁灭性的, 这也就导致离职问题成为了社会工作领域的一个重要问题[1]。

对于员工的离职问题, 资源保存理论(conservation of resource theory, COR)认为, 当人们压力很大并对此感到筋疲力尽时, 他们的个人资源就会耗尽, 从而经历情感耗竭。因此, 他们会采取回避和退缩的应对策略, 以保护自己免受进一步的健康损害[2]。在组织中, 这种应对方式往往与离职倾向有关[3]。带着帮助弱势群体情怀来到工作岗位上的社工, 一直也有着自己能胜任这份工作的自信。但受组织环境因素的影响, 社会工作者又会感到身心俱疲。当理想遭遇现实, 当情怀遭遇资源限制, 离职的念头进而迸发。在这种情况下, 社会工作者的角色压力和由此导致的情绪衰竭就成为造成其离职意向产生的至关重要的一环。很多社会工作者一旦离职, 便彻底离开社工行业, 造成社会工作行业的人才流失。

如何让怀着情怀加入社会工作行业的社会工作者, 能够在行业留下来长期发展, 是解决问题的关键。基于此, 本文采用“中国社会工作动态调查”(China Social Work Longitudinal Study, 简称 CSWLS)数据, 从社会工作从业者的角色压力、情绪出发, 分析这两个因素和离职意向的关系, 探讨其中发挥作用的内在机制, 为以后制定减少社会工作者离职的政策和措施提供借鉴。

2. 文献综述及研究假设

2.1. 文献综述

员工离职是指从组织中获取物质利益的个体终止其组织成员关系的过程[4], 离职类型主要可以分为

自愿离职和非自愿离职两种, 其中自愿离职通常是最常见的也是最可避免的离职类型[1]。离职行为可以视作是高度的工作退缩行为, 具体来说工作退缩行为拥有一个层层递进的行为序列, 一般是由工作时因某种突发情绪偶发的心理退缩开始, 慢慢累积并扩大成为行为退缩, 最终导致离职行为的产生[5]。离职意向是思考、计划和希望离开工作的认知过程[6], 它一直被证明与自愿离职有关, 是自愿离职的最强预测因子[7]。与离职行为的概念相比, 离职倾向强调的是员工意图离开组织的心理认知过程, 并未采取实际行动, 而离职行为强调在行动上员工已经将离职付诸实践了[8]。学者们在以往的研究中通常将离职意向用作最终的结果变量[9], 这一研究现象的产生主要由于两方面的原因, 一方面是因为离职意向相对离职行为来说更易衡量、研究结果更为准确、研究意义也更加深远。具体来说, 如果员工已经离开工作场所, 我们将很难接触到那些已经离开的人来确定他们真正的辞职原因。同时离职意向的研究结果也可以使得组织及时反思从而做出改变以阻止组织人才的大量流失[1]。另一方面学者们认为离职倾向是离职行为的直接前因变量, 是预测离职行为发生的最直接前兆, 只要减少了员工的离职意向那么离职行为也就会随着减少[8]。因此在实际研究中, 关于离职行为的研究在很大程度上就转化为对离职意向的研究[10]。

社会工作人才流失是综合因素导致的结果[11], 制度的结构性原因加剧了社会工作领域冲突和不兼容的现状。在发展问题上, 社会组织严重依赖政府资源, 自我造血能力不足[12]并且社会工作在社会上没有得到足够的重视, 社会认可度不高。这些外在因素都是社会工作者职业倦怠的重要前提[13]。此外, 由于社会工作被行政体系过度“吸纳”[14], 社会工作者的在工作中同时承担起了“社会服务”和“社会行政”双重角色[15], 角色的压力过度消耗了社工的心理和生理资源, 从而导致社工的情绪耗竭。基于此, 如果员工认为他们对工作的疲惫感和挫折感不会消退, 他们可能会产生离职意向。

总体来说, 尽管许多研究对员工离职问题做出了重要贡献, 但目前集中于社会工作离职问题的研究成果尚且不足, 既有研究大多集中于宏观视角来探讨社会工作离职, 从社会工作者本身来探讨离职问题的研究更是较为少见。研究方法上也以思辨型研究为多, 缺乏一定的数据支持。因此, 运用数据从定量层面进行因果分析, 找出社会组织中资源匮乏、不必要工作增多、制度支持等角色压力, 所导致的社会工作者情绪耗竭, 进而造成其离职意向的产生之间的因果逻辑和作用机制, 对现有研究进行拓展和补充。

2.2. 研究假设

2.2.1. 角色压力与情绪耗竭的关系研究

角色压力(Role Stress)的概念最早由 Kahn 等人提出, 是指组织内个体都扮演着各自的角色, 当个体对自身职位的角色产生矛盾、模糊、或超负荷的感受, 感到无法胜任时, 这种焦虑感就会变成角色压力。具体来说包括三个维度, 分别是角色模糊(Role Ambiguity)、角色冲突(Role Conflict)和角色超载(Role Overload) [16]。而情绪耗竭(Emotional exhaustion)是职业倦怠的核心因素, 是长期工作压力累积的结果, 是个体情绪和生理资源被消耗殆尽的状态[17]。Kim 认为, 员工在工作时承担的角色压力会耗费其大量的精力导致身体疲惫, 身体上的倦意会使之产生相应的即时情绪反应。如果在未来的时间里, 员工持续承受压力或是之前流失的精力资源没有在其他方面得到补充, 即时情绪就会被累积, 进而转化成对工作的负面情绪[13]。员工压力的不断累积, 就会在某种程度上促进员工情绪耗竭状况的出现[18]。并且值得注意的是, 工作场所中的压力事件, 都可以看作是员工产生情绪反应的情感事件[19], 个体在工作时感受到的压力更多程度上会引发愤怒情绪[20], 如果这样的情绪没有得到及时的控制和调节, 员工会陷入到较为严重的消极情绪中难以消解[21] [22]。

国内外的研究普遍表明, 角色压力和情绪耗竭存在直接联系, 当个体长期处于角色压力状态下时, 容易出现对身体能量的过度消耗而出现身心消耗过度和精力衰竭等情绪耗竭症状, 因此情绪耗竭往往被

视为角色压力的直接结果[23]。基于以上研究成果, 把研究领域转移到社会工作领域, 把研究对象换成社会工作者, 提出本文的第一个研究假设:

假设 1: 社会工作者的角色压力与其情绪耗竭之间存在显著正向因果关系。社会工作者感受到角色压力越大, 越容易产生情绪耗竭现象。

2.2.2. 角色压力对离职意向的影响研究

众多学者研究表明, 人们总是面临着来自多方面的角色, 当人们所拥有的心理资源不足满足来自多种角色的要求和期望时, 就会产生压力感[24] [25]。适当的角色压力可以转化成为员工的工作动力, 于组织而言, 可以使得员工的工作效率提高, 从而获得更高的“收益”。但是一旦界限被破坏, 角色压力过大导致员工的心理发生变化, 员工的离职倾向就会增大。对此国外学者的研究结论可以提供支持, 他们认为角色压力与离职倾向呈正相关[16]。具体来说就是, 长期的角色压力经历会导致个体重新评估自己的处境, 增加个体的退缩意图即离职意向。同时 Lambert E 和 Hogan N (2009)的研究也表明, 遭受角色压力影响的员工也往往对自己的工作和组织持负面看法, 从而导致工作满意度和组织承诺的降低, 最终间接地对离职倾向施加影响[9]。由此, 提出本文的第二个研究假设:

假设 2: 社会工作者的角色压力能够直接影响其离职意向的产生。社会工作者感知到的角色压力越大, 越容易产生离职意向。

2.2.3. 情绪耗竭对离职意向的影响研究

情绪耗竭是工作倦怠的核心方面, 已被定义为情绪能量的耗竭, 以至于人们无法满足工作要求。情绪耗竭的具体表现是出于对工作本身的恐惧, 员工不愿意承担工作任务。因此, 情绪疲惫的员工渴望摆脱日益枯竭的工作环境, 表现为更高的离职倾向和其他退出的迹象[26]。值得注意的是, 这样的情绪问题在社会服务工作者中出现的频率更为突出[27], 很多研究表明, 情绪耗竭的存在可以预测关键的组织结果, 如工作表现和离职倾向[28]。有研究发现, 在相当一部分的医疗和社会服务机构中的员工普遍具有更强烈的个体压力和情绪变化[29], 为了避免工作中累积的情绪压力影响个体的生活, 员工在现实情况中通常会通过更直接的方式—离职, 来逃避现状[5]。综上所述, 员工工作中的情绪耗竭问题会引发职业倦怠, 进而导致离职行为的发生[30]。由此, 提出本研究的第三个研究假设:

假设 3: 社会工作者情绪耗竭能够影响其离职意向的产生。情绪耗竭程度越高, 社会工作者的离职意向越明显。

综合以上三部分内容, 提出本文的第四个假设:

假设 4: 社会工作者的角色压力通过情绪耗竭对其离职意向产生间接影响作用。角色压力越大, 社会工作者的情绪耗竭越严重, 进而导致其离职意向越强。

3. 数据、变量及模型

3.1. 数据

本文使用数据来自于“中国社会工作动态调查”(China Social Work Longitudinal Study, 简称 CSWLS)数据。该数据是由华东理工大学和上海高校智库共同发起的全国第一个以社会工作行业发展动态为主题的大型连续性抽样调查和研究项目。调查共抽取包括直辖市、省会城市以及长三角和珠三角的地级市共 56 个城市, 采取多阶段随机抽样的方法, 最终获得社会工作者有效问卷 6776 份[31]。为本文对社会工作者角色压力、情绪耗竭和离职意向的分析提供了很好的数据支持。

3.2. 变量

本研究所构建的模型为简单的结构方程模型, 自变量为角色压力、中介变量为情绪耗竭、因变量离

职意向。三个变量均为潜变量, 且通过 CFA 检验舍弃了不适合的题目。

1) 因变量

本文主要考察角色压力引起的情绪耗竭, 进而带来的社会工作者离职意向变化等后续反应。因此, 因变量为员工的离职意向, 是一个潜变量, 题器来自于个人问卷(全国基础版)中 D39 的三道题: D39A, 我打算在未来六个月内离开目前任职的单位; D39B, 我可能在未来三年内离开目前任职的单位; D39C, 我偶尔会有离开目前任职单位的想法。选项设置为“1 非常不同意”、“2 不同意”、“3 中立”、“4 同意”、“5 非常同意”。

2) 自变量

自变量为社会工作者的工作角色压力, 该变量也为潜变量。题器来自问卷中 H 部分三道题: H1F, 我缺乏充分的资源完成工作任务; H1G, 我做一些不是很有必要的工作任务; H1H, 单位缺乏一些规章制度来协助我完成工作。选项设置为“1 非常不同意”、“2 不同意”、“3 中立”、“4 同意”、“5 非常同意”。

3) 中介变量

中介变量为社会工作者的工作角色压力所导致的情绪耗竭。题器来自问卷中 N 部分四道题: N1D, 我感到自己的工作过于辛苦; N1F, 我有要崩溃的感觉; N1G, 工作令我感到筋疲力尽; N1H, 我在工作中有挫折感。选项设置为“0 从未”、“1 一年几次”、“2 每月一次”、“3 每月几次”、“4 每星期一次”、“5 每星期几次”、“6 每天一次”。

3.3. 模型及数据分析方法



Figure 1. Conceptual model diagram

图 1. 概念模型图

本研究主要考察组织工作中, 角色压力经由情绪耗竭变化对离职意向的影响的理论框架, 是否适用于社会工作者离职意向的解释。由于涉及到中介变量——情绪耗竭, 因此采用简单结构方程模型进行分析。由概念模型图 1 可知, 数据分析主要分为两部分, 一部分是考察角色压力经由情绪耗竭对离职意向产生的间接效应, 另一部分则考察角色压力对离职意向的直接影响效应。分析软件采用 Mplus 8.3 版本。

由于结构方程模型通常要求变量均值满足正态分布, 在不满足的情况下要对变量数据进行取对数处理。Mplus 软件引入 Bootstrap 多次重复抽样的方法则能避免数据不满足正态分布的问题[32] [33], 完美解决别的解放方程软件在此方面的缺失。因此, 在数据分析过程中, 样本抽取放回次数设定为 1000, 估计方法为最大化似然法。¹

4. 数据结果分析

4.1. 信效度检验及区别效度分析

由表 1 信度与收敛效度检验结果可知, 三个潜变量维度及其所有题目, 标准化因子载荷量在

¹在本数据中, 用 MLM 法对模型进行修正后的数据, 与采用最大似然法未修正的数据分析结果相同, 因此呈现的是最大似然法未修正的结果。

0.645~0.908 之间。根据 P 值显示, 所有题目均具有统计学意义上的显著性。SMC/R² 在 0.36 以上, 具有良好的题目信度。²组成信度(内部一致性)值均大于 0.7, 具有很好的内部一致性。收敛效度在 0.483 以上, 表示维度具有很好的对题目的平均解释能力。

Table 1. Reliability and convergent validity table

表 1. 信度与收敛效度表

构面	题目	参数显著性估计				题目信度 SMC/R2	组成信度 CR	收敛效度 AVE
		STD	S.E.	Z	P-Value			
角色压力	H1F	0.648	0.011	59.659	***	0.420	0.736	0.483
	H1G	0.753	0.010	73.308	***	0.567		
	H1H	0.680	0.011	64.365	***	0.462		
情绪耗竭	N1D	0.732	0.007	105.405	***	0.536	0.887	0.663
	N1F	0.827	0.005	158.097	***	0.684		
	N1G	0.908	0.004	226.817	***	0.824		
	N1H	0.779	0.006	125.988	***	0.607		
离职意向	C1707	0.645	0.010	66.636	***	0.416	0.787	0.555
	C1709	0.820	0.008	100.048	***	0.672		
	C1711	0.759	0.009	87.686	***	0.576		

***P < 0.001.

Table 2. Reliability, convergent validity and discriminant validity analysis table

表 2. 信度、收敛效度与区别效度分析表

构面	组成信度	收敛效度	区别效度		
	CR	AVE	角色压力	情绪耗竭	离职意向
角色压力	0.736	0.483	0.695		
情绪耗竭	0.887	0.663	0.377	0.814	
离职意向	0.787	0.555	0.399	0.325	0.745

表 2 中, 区别效度表区包括两部分内容。一部分是三个潜变量之间的皮尔逊相关系数, 角色压力与情绪耗竭之间的相关系数为 0.377, 角色压力与离职意向之间的相关系数为 0.399, 情绪耗竭和离职意向的相关系数为 0.325。另一部分加粗部分数值是 AVE 开根号值[34]。可以看出, 加粗部分三个数值均大于 0.5, 说明题目具有很好的收敛效度。此外, 三个加粗数值均大于同一行和同一列的所有皮尔逊相关系数, 说明变量选取具有良好的区别效度。即构面内部的题目之间的相关大于构面之间的相关。符合构建潜变量的基本要求。

4.2. 结构方程模型及数据结果分析

备注: 模型各项拟合度指标为, MLX2 = 364.446, Df = 32, X2/df = 11.389, CFI = 0.986, TLI = 0.980, RMSEA = 0.043, SRMR = 0.024。各项拟合指数基本满足结构方程模型的指数要求。

²即维度(潜变量)对题目有很好的解释能力, 符合做潜变量的要求。

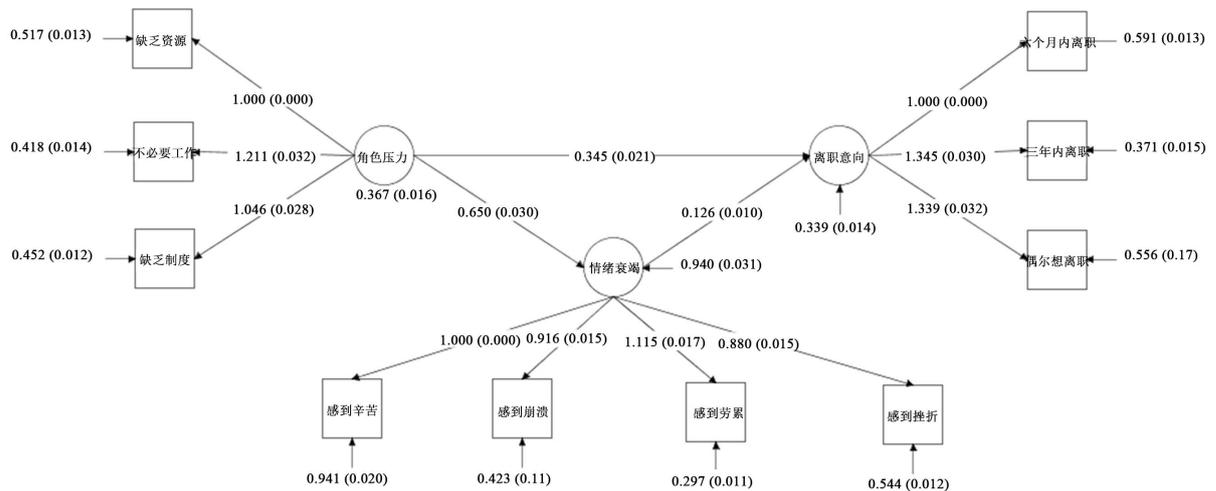


Figure 2. Structural equation model diagram
图 2. 结构方程模型图

图 2 结构方程模型图中，线上数字为非标准化系数，括号内为标准误，所有路径均在 $P < 0.001$ 水平上显著³。角色压力经由情绪耗竭对离职意向的间接效应，在角色压力影响情绪耗竭阶段(a1)，以及情绪耗竭能够导致离职意向阶段(b1)都得到数据支持。由此可知，“假设 1：社会工作者的角色压力与其情绪耗竭之间存在显著正向因果关系。社会工作者感受到角色压力越大，越容易产生情绪耗竭现象。”得到数据支持。由于制度匮乏、资源短缺、庞杂工作过多带来的角色压力每上升一个单位，社会工作者出现情绪耗竭的程度相应增加 0.65 个单位。同理，“假设 3：社会工作者情绪耗竭能够影响其离职意向的产生。情绪耗竭程度越高，社会工作者的离职意向越明显。”通过验证。情绪耗竭每增加一个单位，社会工作者的离职意向增加 0.126 个单位。

Table 3. Comparative table of specific indirect effect analysis
表 3. 特定间接效果分析比较表

	点估计值	系数			Bootstrap 1000 次的 95% 置信区间			
		S.E.	Est./S.E.	P-Value	偏差矫正估计		百分位估计	
					Lower	Upper	Lower	Upper
总效应	0.427	0.023	18.417	***	0.382	0.475	0.383	0.477
特定间接效应								
情绪耗竭	0.082	0.008	10.883	***	0.069	0.098	0.068	0.097
直接效应								
角色压力 → 离职意向	0.345	0.024	14.348	***	0.299	0.393	0.300	0.393

*** $P < 0.001$ ，表中系数均为非标准化系数。

表 3 根据惯例列出了总效应、直接效应和间接效应的数据分析结果，及采用 Bootstrap 方法重复抽样 1000 次后偏差矫正和百分位估计的 95% 置信区间。由 P 值结果可知，角色压力对社会工作者离职意向的直接效应，角色压力经由情绪耗竭对离职意向的间接效应均具有 $P < 0.001$ 水平上的显著性。Bootstrap 1000³ 路径的显著性详见表 3。

次的 95% 的置信区间, 无论是按照偏差矫正估计, 还是按照百分位估计, 区间均不包含 0, 再次验证中介效应在统计学意义上的显著性。至此, “假设 2: 社会工作者的角色压力能够直接影响其离职意向的产生。社会工作者感知到的角色压力越大, 越容易产生离职意向。” 通过验证。结合图 2 中数据可知, 社会工作者感知到的角色压力增加 1 个单位, 其离职意向增加 0.345 个单位。

“假设 4: 社会工作者的角色压力通过情绪耗竭对其离职意向产生间接影响作用。角色压力越大, 社会工作者的情绪耗竭越严重, 进而导致其离职意向越强。” 亦得到验证。表 3 中总效应非标准化系数为直接效应和特定间接效应非标准化系数的和。根据数据结果显示的标准化系数⁴, 角色压力对情绪耗竭的路径系数为 $a_1 = 0.377$, 情绪耗竭对离职意向的路径系数为 $a_2 = 0.203$, 角色压力对离职意向的间接效应系数为 $ab_1 = 0.377 * 0.203 = 0.077$ 。角色压力对离职意向的直接效应系数为 0.323。比较两个系数可知, 角色压力作用于离职意向的直接效应大于经由情绪耗竭产生的间接效应。说明如果社会工作机构没有规范的规章制度, 或是缺乏必要的资源协助社会工作者的工作, 角色压力会直接导致他们离职意向的产生。除此之外, 角色压力的资源匮乏感还能带来崩溃、挫败等负面情绪耗竭的增加, 这也能增加社会工作者离职的概率。比较角色压力直接导致的离职意向, 与情绪耗竭所导致的离职意向可知, 在社会工作者感受到工作资源支持不够的角色压力时就已经考虑离职, 极少有社会工作者会等到产生崩溃、挫败、劳累、辛苦等情绪耗竭表现后才考虑离开。

5. 结论与讨论

1) 结论

本研究采用“中国社会工作动态调查”(China Social Work Longitudinal Study, 简称 CSWLS)数据, 着重对社工离职意向产生的影响因素进行了研究。数据分析结果发现:

第一, 社会工作者在小规模发展为主、组织架构不健全、资源匮乏的社会工作结构中会面临角色压力, 角色压力所带来的资源匮乏感会给社会工作者带来崩溃、挫败的不良情绪, 不良情绪的累积会导致社会工作者情绪衰竭, 从而导致其离职意向的产生。长此以往, 角色压力、情绪耗竭、离职意向结成了一道严密的因果链条。

第二, 在社会工作者角色压力与离职意向的关系之间, 有两条作用路径。一条路径是社会工作者在组织中由于感知到资源匮乏、制度缺乏、不相关工作太多等问题产生了角色压力, 进而对离职意向产生的直接效应。另一条路径是社会工作者在组织中感知到的角色压力, 经由情绪衰竭的中介作用, 对社会工作者的离职意向产生了间接效应。综合比较两条路径, 发现社会工作者感知到的角色压力对社会工作者产生离职意向的作用力, 远远大于经由情绪耗竭中介效应产生的离职倾向。也就是说, 当由于缺乏组织资源与制度支持, 社会工作者在感知到角色压力后, 会直接产生离职意向。很少会有社会工作者在等到角色压力转化为情绪耗竭后再产生离职的想法。

2) 讨论

组织制度和组织资源对社会工作者的支持缺失是导致这一结果的主要原因。可以说, 社会工作者在社会工作机构中开展工作往往都是“单打独斗”, 一两个人背负整个项目的情况并不罕见。组织制度缺乏、非必要工作繁杂、资源匮乏是社会工作者面临的组织现状。一方面她们在前方帮扶弱势群体, 另一方面背后却缺乏基本的支持和帮助。所以要想把培养的社会工作人才留在社会工作行业内, 或许完善组织制度、做大做强社会工作机构, 才是解决问题的重要突破口。

囿于问卷中没有关于社会工作者离职意向的调查, 考虑到社会工作行业从业人员的高流动率和高离职率, 离职意向在一定程度上预示着离职行为。因此研究中用离职意向代替离职行为, 探索导致社会工

⁴ 由于文章中表的数量较多, 此处标准化系数并未制表呈现。

作者离职的原因。本研究只是从问卷出发, 分析了角色压力、情绪耗竭与离职意向之间的关系。但导致极具社会工作情怀的社会工作者离开社会工作行业的原因, 绝不仅仅是组织支持环境缺失带来的角色压力和情绪耗竭这么简单, 它是背后一套复杂机制综合作用的结果。这部分研究还有待成为一个体系继续深化。在国家和社会越来越认可社会工作者在社会发展和社会稳定中发挥的重要作用的同时, 如何“留得住”社会工作优秀人才将成为下一步集体思考的方向。

基金项目

本研究受四川外国语大学教育教学改革研究项目“社会工作专业学位研究生培养质量评价体系研究(项目编号为: yjsjg202105)”资助。

参考文献

- [1] Lambert, E.G., Cluse-Tolar, T., Pasupuleti, S., et al. (2012) A Test of a Turnover Intent Model. *Administration in Social Work*, **36**, 67-84. <https://doi.org/10.1080/03643107.2010.551494>
- [2] Lapointe, É., Vandenbergh, C. and Panaccio, A. (2011) Organizational Commitment, Organization-Based Self-Esteem, Emotional Exhaustion and Turnover: A Conservation of Resources Perspective. *Human Relations*, **64**, 1609-1631. <https://doi.org/10.1177/0018726711424229>
- [3] Shantz, A., Arevshatian, L., Alfes, K., et al. (2016) The Effect of HRM Attributions on Emotional Exhaustion and the Mediating Roles of Job Involvement and Work Overload. *Human Resource Management Journal*, **26**, 172-191. <https://doi.org/10.1111/1748-8583.12096>
- [4] Mobley, W.H. (1982) *Employee Turnover: Causes, Consequences, and Control*. Addison-Wesley, Reading.
- [5] 于晓彤, 陈晓, 王赫. 工作卑微感为何会导致工作退缩行为? 消极情绪与工作疏离感的中介作用[J]. 中国人力资源开发, 2019, 36(6): 33-47+78.
- [6] Lambert, E.G. (2006) I Want to Leave: A Test of a Model of Turnover Intent among Correctional Staff. *Applied Psychology in Criminal Justice*, **2**, 57-83.
- [7] Pasupuleti, S., Allen, R.I., Lambert, E.G., et al. (2009) The Impact of Work Stressors on the Life Satisfaction of Social Service Workers: A Preliminary Study. *Administration in Social Work*, **33**, 319-339. <https://doi.org/10.1080/03643100902988141>
- [8] 马丽. 中国情境下心理契约与离职倾向关系的元分析[J]. 经济管理, 2017, 39(10): 82-94.
- [9] Lambert, E. and Hogan, N. (2009) The Importance of Job Satisfaction and Organizational Commitment in Shaping Turnover Intent: A Test of a Causal Model. *Criminal Justice Review*, **34**, 96-118. <https://doi.org/10.1177/0734016808324230>
- [10] Linda, E. (2013) Why Social Workers Leave the Profession: Understanding the Profession and Workforce. *Administration in Social Work*, **37**, 329-339. <https://doi.org/10.1080/03643107.2012.693057>
- [11] 唐立, 费梅苹. 薪酬激励抑或情感支持: 社会工作者流失之因探究[J]. 青年研究, 2020(2): 59-69+95-96.
- [12] 方英. 青年社工流动性的现状、原因及对策分析——以广东为例[J]. 青年探索, 2015(2): 31-38.
- [13] Kim, H. and Stoner, M. (2008) Burnout and Turnover Intention among Social Workers: Effects of Role Stress, Job Autonomy and Social Support. *Administration in Social Work*, **32**, 5-25. <https://doi.org/10.1080/03643100801922357>
- [14] 闵兢, 徐永祥. 青年社工的流失与留驻: 从“角色规制”到“身份认同”[J]. 青年探索, 2018(4): 15-23.
- [15] 杨薇. 挣扎与反思: 一线社工建立职业自主性的限制与可能[J]. 社会福利(理论版), 2014(4): 13-17.
- [16] Örtqvist, D. and Wincent, J. (2006) Prominent Consequences of Role Stress: A Meta-Analytic Review. *International Journal of Stress Management*, **13**, 399-422. <https://doi.org/10.1037/1072-5245.13.4.399>
- [17] Donahue, E.G., Forest, J., Vallerand, R.J., et al. (2012) Passion for Work and Emotional Exhaustion: The Mediating Role of Rumination and Recovery. *Applied Psychology: Health and Well-Being*, **4**, 341-368. <https://doi.org/10.1111/j.1758-0854.2012.01078.x>
- [18] 王红丽, 张鉴钧. 被信任的代价: 员工感知上级信任、角色负荷、工作压力与情绪耗竭的影响关系研究[J]. 管理世界, 2016(8): 110-125+136+187-188.
- [19] Rodell, J.B. and Judge, T.A. (2009) Can “Good” Stressors Spark “Bad” Behaviors? The Mediating Role of Emotions in Links of Challenge and Hindrance Stressors with Citizenship and Counterproductive Behaviors. *Journal of Applied*

- Psychology*, **94**, 1438-1451. <https://doi.org/10.1037/a0016752>
- [20] Aseltine Jr., R.H., Gore, S. and Gordon, J. (2000) Life Stress, Anger and Anxiety, and Delinquency: An Empirical Test of General Strain Theory. *Journal of Health and Social Behavior*, **41**, 256-275. <https://doi.org/10.2307/2676320>
- [21] Etkin, A., Egner, T., Peraza, D.M., *et al.* (2006) Resolving Emotional Conflict: A Role for the Rostral Anterior Cingulate Cortex in Modulating Activity in the Amygdala. *Neuron*, **51**, 871-882. <https://doi.org/10.1016/j.neuron.2006.07.029>
- [22] Hare, T.A., Tottenham, N., Galvan, A., *et al.* (2008) Biological Substrates of Emotional Reactivity and Regulation in Adolescence during an Emotional Go-NoGo Task. *Biological Psychiatry*, **63**, 927-934. <https://doi.org/10.1016/j.biopsych.2008.03.015>
- [23] 王三银, 刘洪, 刘润刚. 工作边界强度对员工情绪耗竭的影响研究: 角色压力的中介作用[J]. 浙江工商大学学报, 2017(2): 79-89.
- [24] Kahn, R.L., Wolfe, D.M., Quinn, R.P., *et al.* (1964) *Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity*. Wiley, New York.
- [25] Katz, D. and Kahn, R.L. (1978) *The Social Psychology of Organizations*. 2nd Edition, Wiley, New York.
- [26] Jochen, R.E.B., Narayanan, J., Chaturvedi, S., *et al.* (2017) The Mediating Role of Emotional Exhaustion in the Relationship of Mindfulness with Turnover Intentions and Job Performance. *Mindfulness*, **8**, 707-716. <https://doi.org/10.1007/s12671-016-0648-z>
- [27] Skaalvik, E.M. and Skaalvik, S. (2011) Teacher Job Satisfaction and Motivation to Leave the Teaching Profession: Relations with School Context, Feeling of Belonging, and Emotional Exhaustion. *Teaching and Teacher Education*, **27**, 1029-1038. <https://doi.org/10.1016/j.tate.2011.04.001>
- [28] Grandey, A.A., Kern, J.H. and Frone, M.R. (2007) Verbal Abuse from Outsiders versus Insiders: Comparing Frequency, Impact on Emotional Exhaustion, and the Role of Emotional Labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, **12**, 63-79. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.12.1.63>
- [29] Maslach, C. and Pines, A. (1977) The Burn-Out Syndrome in the Day Care Setting. *Child Care Quarterly*, **6**, 100-113. <https://doi.org/10.1007/BF01554696>
- [30] Lasalvia, A. and Tansella, M. (2011) Occupational Stress and Job Burnout in Mental Health. *Epidemiology and Psychiatric Sciences*, **20**, 279-285. <https://doi.org/10.1017/S2045796011000576>
- [31] 刘畅, 袁易卿, 孙中伟, 何雪松. 中国社会工作动态调查(CSWLS2019): 设计、实施与样本描述[J]. 华东理工大学学报(社会科学版), 2020, 35(1): 1-32.
- [32] Sobel, M.E. (1986) Some New Results on Indirect Effects and Their Standard Errors in Covariance Structure Models. *Sociological Methodology*, **16**, 159-186. <https://doi.org/10.2307/270922>
- [33] MacKinnon, D.P., Lockwood, C.M. and Williams, J. (2004) Confidence Limits for the Indirect Effect: Distribution of the Product and Resampling Methods. *Multivariate Behavioral Research*, **39**, 99-128. https://doi.org/10.1207/s15327906mbr3901_4
- [34] Fornell, C. and Larcker, D.F. (1981) Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error. *Journal of Marketing Research*, **18**, 39-50. <https://doi.org/10.1177/002224378101800104>