

国外关于工作倦怠研究的现状述评

王晓春 甘怡群

(北京大学心理学系, 北京 100871)

摘要 文章回顾了国外关于工作倦怠的相关研究, 全文分四部分进行介绍。第一部分介绍其概念以及相关量表; 第二部分对工作倦怠方面研究的发展过程做一简介, 主要涉及研究范围、研究方法和所关注的问题; 第三部分介绍对工作倦怠产生影响的因素, 分为工作特征和个体特征两方面的因素; 第四部分补充介绍一些解释工作倦怠成因的理论模型。最后, 文章在第五部分加以总结评述并对今后研究提出展望。

关键词 工作倦怠, 衰竭, 人格解体, 个人成就感丧失, 工作倦怠的影响因素。

分类号 B849:C93

工作倦怠 (job burnout), 也称“职业倦怠”, 国内也有翻译为“工作耗竭”、“职业枯竭”等。它是与工作相关的一系列症状, 通常认为是工作中的慢性情绪和人际压力的延迟反映。这一概念最早用于形容长期药物滥用后出现的一系列症状, 比如情绪耗竭、动机丧失等。20 世纪 70 年代美国的一篇小说中使用该词描述主角厌倦工作后的种种表现, 此后引起了各领域的广泛重视。2001 年的一项调查在美国、加拿大、德国、英国和苏格兰五个国家的医院展开, 发现医院中的工作倦怠现象非常严重。在参与调查的 5 个国家中, 有 4 个国家 40% 的护士对目前工作不满意。在美国, 所有护士中有 1/5 声称将在一年内停止工作, 而年轻护士则有 1/3 表示将在近期辞职。此外, 教师的工作倦怠也引起了临床心理医生的普遍重视, Farber(1991)^[1] 估计, 有 30%~35% 的美国教师对自己的职业强烈不满, 而 5%~20% 的人则已在工作倦怠状态。

针对日益严重的现状, 不同领域的研究者从不同角度进行了研究。临床心理学家关注工作倦怠的症状以及心理健康问题; 社会心理学则考察服务的提供者和接收者的关系以及服务行业的情境因素; 而此后更多的研究来自管理心理学, 研究者开始探讨工作倦怠的影响因素, 并提出预防和缓解的办法。

通过过去 20 多年的研究, 人们分析了这一复杂概念并将个人的压力体验放到与工作相关这样一个更大的情境中。近年来, 关于工作倦怠的研究工作已经扩展到国际范围并且提出了一些新的概念模型。同时, 人们开始关注倦怠的对立面, 即投入 (engagement), 后者的研究将有助于人们干预并缓解工作倦怠。

目前工作倦怠已成为工作压力方面较为独立的一个研究领域, 国外在这方面积累了不少研究成果, Annual Review of Psychology 等杂志上已有一些综述性文章对此做出介绍。国内尽管对工作压力及其应对已有不少研究, 但专门的工作倦怠的研究尚未见到, 甚至对工作倦怠这一概念也未有正式的引进和介绍。由于国内近年来改革开放、经济转型, 人们面临越来越大的工作压力, 而工作倦怠也越来越成为人们日常工作和生活中不可避免的问题, 因此在国内进行工作倦怠的相关研究具有重要的理论和现实意义。文章将简要介绍这一概念及其相关测量, 并对国外在工作倦怠的相关因素方面的研究做一综述, 最后对这方面的研究发展进行简评和展望。

收稿日期: 2002-10-05

通讯作者: 甘怡群, Email: ygan@pku.edu.cn, 电话: 010-62757271

1 概念及其测量

1.1 概念的提出及修正

Maslach 和 Jackson(1981,1986)^[2]最早用三维度模型对其做了操作定义,他们认为工作倦怠是一种心理上的综合病症,主要有 3 方面的表现:情绪衰竭(emotional exhaustion)、人格解体(depersonalization)以及个人成就感丧失(diminished personal accomplishment)。其中,情绪衰竭是这一系列症状的主要方面,它指一种过度的付出感以及情感资源的耗竭感。对人格解体的进一步描述是对他人消极、冷淡、过分隔离,愤世嫉俗以及冷淡的态度和情绪。而自我成就感丧失是指自我能力感降低,以及倾向于对自己作出消极评价,尤其是在工作方面。

别的研究者^[3]也提出了自己对工作倦怠的定义,但基本上也是从这 3 个方面进行描述,因此, Maslach 等(1981, 1986)的定义实际上在大部分研究中得到了认同。早期大部分人都认为工作倦怠现象较多发生于服务行业,因此当时的研究较多关注服务行业员工的情绪衰竭^[4]。随着研究的进展,这一概念的范围被修正扩大,适用于更广的职业范围。修正后的概念也包括三个维度:衰竭(exhaustion)、工作怠慢(cynicism)以及专业自我效能降低(decreased professional self-efficacy)。其中,衰竭(exhaustion)被定义为心理资源的损耗。而对工作怠慢的定义是:对自己的工作不关心并有距离感,即工作懈怠。

1.2 概念的测量

根据三维度模型的定义, Maslach 和 Jackson(1981, 1996)^[2]编制了 Maslach 工作倦怠问卷(the Maslach Burnout Inventory, MBI)。这一量表有 3 个版本: MBI-Human Service Survey(MBI-SS)、 MBI-Educators Survey(MBI-ES), 以及 MBI-General Survey(MBI-GS), 主要从 3 个维度(衰竭、工作怠慢、专业自我效能降低)测量员工的工作倦怠。其中, MBI-GS 包括 3 个子量表: (1) 衰竭(Ex), 有 5 个项目。典型的例子是: 在一天的工作结束之后, 我觉得筋疲力尽; (2) 工作怠慢(Cy), 5 个项目。例: 我对工作变得不那么热心了。 (3) 专业效能感(PE), 有 6 个项目。例: 在我看来, 我擅长于我的工作。所有项目都在从 0 到 6 的七点频率评定量表打分, 0 代表“从不”, 6 代表“每天”。如果在衰竭和工作怠慢两个子量表上得分较高, 而在专业效能感上得分较低, 则被认为是典型的工作倦怠。

1.3 量表的信度效度研究

MBI 的系列量表应用非常广泛, 以致于被称为是测量工作倦怠的“黄金准则”^[2]。事实上, 这一系列量表在世界范围的相关研究中都得到应用。Nico Schutte 等(2000)^[2]用芬兰、瑞典、荷兰 3 个国家不同职业(经理、雇员、技术人员、蓝领工人等)的员工工作被试, 对 MBI-GS 作了信度效度研究。结构效度的数据验证了量表的三维度模型(衰竭、工作怠慢, 以及专业自我效能降低), 并指出三维度模型优于单维度或二维度模型。此外, 3 个子量表的内部一致性也基本令人满意。

Maslach 和 Schaufeli(1993)^[5]曾用 MBI 和各种抑郁量表做研究以验证 MBI 的区辨效度。研究发现, 虽然抑郁质高的人更易发生工作倦怠, 但这仍是两个不同的概念: 与弥散性的抑郁相比, 工作倦怠更具工作相关性和情境特殊性。他们提出工作倦怠有 5 个重要的要素使之与抑郁相区别: (1) 有明显的烦躁不安症状, 比如精神或情绪的衰竭、疲劳等。(2) 重要的是精神和行为方面的症状而非生理上的症状。(3) 这些症状是与工作相关的。(4) 这些症状发生在正常人身上, 而非接受过心理治疗的人。(5) 效率和工作绩效的降低是由于消极的态度和行为。

2 研究的发展

早期的研究工作是探索性的, 大多是定性研究, 试图将工作倦怠这一现象操作化。当时研究涉及的职

业主要是服务业和卫生保健业，这些职业的核心特征是提供帮助者与接受帮助者的关系。因此从一开始，工作倦怠这一概念所指的就不是单纯的个人压力问题，而是在工作情境中的互动关系。

早期研究所用的研究方法有访谈法、案例研究，以及现场观察。到 80 年代开始转向系统化的定量研究，使用问卷和调查的方法，采用更大的被试群。同时，研究的关注点转向对工作倦怠的测量，并发展了一些不同的测量手段，比如 MBI 等。后来的研究较多采用横向研究，并试图建立统计上的因果模型^[5]。

3 工作倦怠的影响因素

3.1 工作特征因素

3.1.1 工作量

在工作特征方面，工作要求的数量是与工作倦怠有重要关系的变量。研究表明工作量与时间上的压力与工作倦怠存在高相关，尤其是衰竭（exhaustion）这一维度。Moore（2000）^[4]的研究针对 IT 业专业技术人员的衰竭和离职原因进行，使用工作过载、角色模糊和角色冲突、缺乏自主，以及缺少报酬等几个预测变量。结果表明，这些预测变量中，工作过载是对衰竭最有贡献的一项，而人员以及资源的不足又是导致工作过载以及衰竭的主要原因。在 Moore 得出的模型中，工作量对工作衰竭的标准路径系数是 0.28 ($p < 0.01$)，证明在这个专业技术人员的样本中，知觉到的工作量对工作衰竭有显著的预测作用。其他四个变量的路径系数相对较小，其值为 0.07 到 0.17 之间。但是该研究也存在着一些问题，最主要的是研究者用邮寄的方式发放和收回问卷，而且回收率只有 11%，可以推测，那些真正工作过载的人并没有时间填写并返还问卷，因而研究的被试取样是存在偏差的。

此外，Mullins(1993)^[3]的研究发现，工作压力与两个主要的工作特征相关，其中之一就是工作量的大小和工作中的日常要求多少。而 Harden(1999)^[3]提出的医学教师工作压力的预测公式中也将大量与工作有关的参数列为预测变量。

3.1.2 角色冲突与角色模糊

众多研究表明^[5]，职业中的角色冲突和角色模糊与工作倦怠存在中等或高度的相关。Moore^[4]和 Harden^[3]的研究都将角色冲突和角色模糊作为工作衰竭或工作压力的重要预测变量。此外，美国的一项饭店业的研究^[3]发现，饭店招待员感受到压力的一个很大原因是他们长期处于这样的冲突中：顾客要求尽快上菜，而厨师却不能及时把菜做好。Filley 和 House（1969）指出，这种角色冲突容易导致工作满意度降低，并对个人绩效产生不利影响。

3.1.3 支持和资源

在工作中缺乏支持和资源也会导致工作压力。Payne 和 Fletcher（1983）^[3]提出压力的“需要-支持-限制模型（demand-supports-constraints model）”，该模型认为在支持和资源上对个人进行限制会导致应激。Brissie 等(1998)发现，感受到更多支持的教师更不易产生工作倦怠。

此外，社会支持的研究表明^[5]，来自上级的支持比来自同事的支持更为重要。Zellars 等（2001）^[6]检查了 4 种不同的情绪性社会支持对工作倦怠的作用，结果表明，有些类型的情绪性社会支持有助于消除工作倦怠，而有些却容易导致工作倦怠。

具体而言，情绪性社会支持包括谈话、倾听，以及表达关心或同情。由于谈话的内容不同，情绪性社会支持也有不同内容，Fenlason 和 Beehr(1994)用因素分析的方法将情绪性社会支持的内容分为正性的、负性的、或者非工作相关的。正性内容的谈话可能会讨论一些好的或工作中奖励的内容；负性内容的谈话则涉及工作中的失败和挫折；而非工作相关的谈话谈论的内容与工作无关，比如谈论孩子或一般兴趣。Zellar

等人(2001)在他们的研究中还加入了同情性沟通这一种支持类型。结果表明,较多涉及正性内容的谈话与工作倦怠所有三个维度得分的降低都显著相关;较多涉及负性内容的谈话与工作倦怠三个维度得分的增加都表现出相关;而对对方表示同情的谈话则与增加对方的个人成就感(工作倦怠的第三个维度)表现出相关。

3.1.4 信息和控制感

在工作中的信息方面,缺少反馈表现出与倦怠的三个维度都有相关。而在控制感上,参与决策以及自主权的多少也与工作倦怠相关。Karasek 和 Theorell(1990)^[3]提出“需求控制模型(demand control model)”,也叫“工作紧张模型(job-strain model)”。在这个模型中,员工自主决定的范围和工作要求是决定工作紧张的两个因素。那些对其工作更有控制感的员工比缺乏控制感的员工面对更少的工作紧张,这样的员工会将改变和问题看成挑战而非威胁。因此该模型预测,最大的工作紧张产生于较高的工作要求和较低的自主范围。Mullins(1993)^[3]的研究发现,工作压力与两个主要的工作特征相关,除工作量之外,另一个要素就是在工作中的自主程度,即遵从和服从自己不认同的决定的压力。此外,Hall 和 Savery(1987)也发现,缺乏自主和工作中感受到的压力有显著的相关。

3.1.5 公平感

Gabris 等(2001)^[7]研究了政府部门员工对绩效评价的知觉和员工的工作倦怠及工作满意度的关系。研究者考察了绩效评价的以下几个方面:(1)工具的有效性;(2)分配的公平性;(3)程序的公平性。结果显示对于专业人士,程序公平性和分配的公平性与工作倦怠有中等程度的相关。

3.1.6 工作中的人际情绪压力

工作倦怠的概念最早产生于服务行业,早期研究假设,那些有情绪压力的、与人打交道的工作更易产生倦怠。新近的研究也证明^[5],情绪因素确实是解释工作压力之外引起职业倦怠的额外变量。宾夕法尼亚州立大学在 2000 年的一项研究^[8]表明,强迫的或伪造的表情,比如要求对一个粗鲁的顾客微笑会对职业倦怠有直接影响作用。

3.1.7 职业特征对工作倦怠不同维度的影响

有一项研究^[5]比较了美国和荷兰的五种工作类型(教师、社会服务、医药、心理健康,以及司法执行)的工作倦怠状况。结果表明,工作倦怠在两个国家有相似的工作特征。在司法界,职员表现出高工作怠慢和高无效感,而衰竭水平较低;教师却表现出高衰竭,以及一般水平的工作怠慢和无效感;在医药业则呈现出较高的无效感以及低水平的衰竭和工作怠慢。此外,在情绪型职业中,两国有不同特点:社会服务业的工作怠慢水平美国被试得分较高,荷兰一般;心理健康业的衰竭和工作怠慢在美国得分较低,而在荷兰得分较高。虽然该研究忽略了行业异质性的差异以及其他一些能够产生影响的因素,但其研究成果仍然揭示了工作倦怠与职业类型相关的一些特征。

3.2 个体特征因素

个人特征因素不如工作因素与工作倦怠的相关大,这也表明工作倦怠是一个社会性的现象而不是个人问题。

3.2.1 人口学变量

已有研究证明的一些相关的人口学变量有:年龄、性别、婚姻状况、教育程度等。关于年龄的研究普遍表明,年轻人的工作倦怠高于三四十岁的人。关于性别的研究尚无定论,但有一项已被确定,即女性的工作怠慢分数高于男性。涉及婚姻状况的研究表明,未婚者的倦怠得分更高,而且单身者比离婚者高。在教育程度上,高教育者的倦怠状况更严重^[5]。

3.2.2 人格特征

一些涉及人格特征的研究表明, 倔强、低自尊、外控型、神经质、A 型性格、感觉型以及逃避型应激策略的人表现出较高的工作倦怠。Zellar 等 (2001) 的研究考察了大五中的神经质、外向性和宜人性 3 个特征。结论是人格特征通过影响对情绪性社会支持的感知来影响工作倦怠状况, 具体而言, 外向性的人更易感受到情绪性社会支持; 宜人性则与非工作相关内容、正性内容以及同情性内容的谈话相关; 而神经质则预测负性主题的谈话内容。这些不同性质的社会支持进一步影响工作倦怠状况。

4 解释工作倦怠的其他理论与模型

4.1 匹配-不匹配模型

虽然大量研究表明有许多情境因素和个人因素与工作倦怠有着不同程度的相关, 但是从一开始工作倦怠这一概念所指的就不是单纯的个人压力问题, 而是个人与工作情境的互动关系。Dunham 和 Varma^[9]指出, 关于工作倦怠的研究不应仅仅局限于个人, 而应从个人与组织的关系入手。在这种理念下, Leiter 和 Maslach (2001) 提出匹配-不匹配模型, 认为工作倦怠是个人与工作之间的一种非建设性关系, 并不是临床上的紊乱, 并非工作或个人本身单方面原因产生工作倦怠, 而是它们之间的匹配程度——差距越大, 越易产生工作倦怠^[5]。Maslach 等^[10]的研究进一步指出, 个人和组织在以下 6 个因素上的不匹配可能引起工作倦怠: (1) 工作量; (2) 控制感; (3) 报酬; (4) 一致性; (5) 公平性; (6) 价值。由此, 他们建议组织不能简单地将倦怠视为个人问题, 认为组织可以从以下 5 方面改变这种状况: (1) 建立信息流, 为个人提供足够的信息; (2) 给员工足够的参与感; (3) 经常沟通; (4) 充分利用团队解决问题的能力; (5) 进行过程追踪。

4.2 努力-回报模型 (effort-reward model)

Siegrist (1996)^[3]还提出“努力-回报模型”解释工作压力, 该模型指出当所做的努力超过所得的回报时, 压力就产生了。这里的回报包括工作益处、财政回报, 以及提升前景等。Brissie 等 (1988) 发现, 教师的个人回报感越强, 其工作倦怠水平越低。

5 总结和展望

工作倦怠的概念虽然刚提出不久, 但其界定与量化已接近成熟。对其各方面的研究, 尤其是关于影响因素以及状况改善的研究已经取得了很多成果。工作倦怠作为一种非个人化的现象, 和工作情境中的许多因素有关。随着研究的深入, 对这些因素的分类和解析都逐渐细化。此外, 在特定职业中的研究也越来越具体, 已经建立了一些较为完备的模型来对工作倦怠以及工作倦怠引发的后果进行预测。这些模型比单纯的因素相关研究从更全面的角度对工作倦怠进行解释。比如匹配-不匹配模型就跳出了单纯从工作情境或个人角度寻找原因的思路, 而代之以匹配的概念。至于努力-回报模型则借用了经济学的原理。虽然这些模型都有待进一步的实验验证, 但它们提示给其他研究者新的角度来研究问题。

然而这些工作倦怠的相关因素研究大多将工作倦怠作为一个整体进行预测, 并没有具体分析特定因素对衰竭、工作怠慢、以及专业自我效能降低三个维度的独特贡献。事实上, 不同因素对工作倦怠三个维度的影响必定是不同的, 而不同的职业特征又造就了不同的潜在影响因素, 进一步研究各影响因素对维度的独特作用是很有意义也是很有发展潜力的研究方向。

正如前文所指出的, 与国外相比, 国内工作倦怠的研究明显不足。而工作倦怠作为工作压力与工作应激的特殊表现形式, 对身体和心理健康都有重要影响, 对员工的工作满意度、离职倾向等多种指标也有预测作用, 因此调查国内员工的工作倦怠状况并进一步分析其职业特点以及影响因素等问题将必然成为今后研究的热点。

参考文献

- [1] Farber B A. Treatment strategies for different types of teacher burnout. *Journal of Clinical Psychology*, 2000, 56(5): 675~689
- [2] Schutte N, Toppinen S, Kalimo R et al. The factorial validity of the Maslach burnout inventory-general survey (MBI-GS) across occupational groups and nations. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 2000, 73(1): 53~56
- [3] Harden R M. Stress, pressure and burnout in teachers: Is the swan exhausted? *Medical Teacher*, 1999, 21(3): 245~247
- [4] Moore J E. One road to turnover: An examination of work exhaustion in technology professionals. *MIS Quarterly*, 2000, 24(1): 141~175
- [5] Maslach C, Schaufeli W B, Leiter M P. Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 2001, 52: 397~422
- [6] Zellars K L, Perrewe P L. Affective personality and the content of emotional support: Coping in organizations. *Journal of Applied Psychology*, 2001, 86(3): 459~467
- [7] Gabris G T, Ihrke D M. Does performance appraisal contribute to heightened levels of employee burnout? The results of one study. *Public Personnel Management*, 2001, 30(2): 157~172
- [8] Leonard B. Can service with a smile lead to job burnout? *HRMagazine*, 2000, 45(4): 27
- [9] Soden R. Stress in teachers: Past, present and future. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 2001, 74(5): 685~686
- [10] Leiter M P, Maslach C. Burnout and quality in a sped-up world. *The Journal for Quality and Participation*, 2001, 24(2): 48~51

Review of Foreign Studies on What Causes Job Burnout

Wang Xiaochun, Gan Yiqun

(Department of Psychology, Peking University, Beijing 100871)

Abstract: In this review, foreign studies of causes of job burnout are reviewed in four parts. In the first part, the paper introduced the concept of job burnout and relevant questionnaires. Then it briefly introduced the development of research in job burnout. The third part reviewed the causes of burnout, which can be classified as work-related or individual factors. And the forth part discussed about some models explaining how burnout take places. Lastly, some summarization and evaluation are made, and prospect is put forward.

Key words: job burnout, exhaustion, cynicism, decreased professional self-efficacy, causes of job burnout.