

# 国外职业倦怠研究概说

曾玲娟<sup>1</sup>, 伍新春<sup>2</sup>

(1. 广西师范学院 教育系, 广西南宁 530001; 2. 北京师范大学 心理系, 北京 100875)

〔摘要〕职业倦怠是当前心理学界普遍关注的一个问题。近30年来,国外关于职业倦怠的研究,主要包括:对职业倦怠定义的界定,职业倦怠研究的历史发展,职业倦怠的产生原因、症状以及职业倦怠与工作压力、人格特质之间关系等。对国外职业倦怠研究进行归纳总结,对我国开展此类研究大有益处。

〔关键词〕职业倦怠;工作压力;人格特质

〔中图分类号〕B845.6 〔文献标识码〕A 〔文章编号〕1000-5226(2003)01-0081-04

1974年,美国临床心理学家 Freudenberger 首次将职业倦怠(burnout)作为一个术语,用来专指助人行业中的个体在面对过度工作需求时,所产生的身体和情绪的极度疲劳状态。他和 Maslach 成为这方面研究的开创者。他们指出,职业倦怠现象不是少数异常者的反应,而是助人行业中一种相当普遍的现象。此后,有关职业倦怠的研究逐渐成为国际社会关注的热点。

## 一、职业倦怠的定义

“职业倦怠”一词从诞生以来,许多研究者都在各自研究中对其定义进行了界定,从他们所强调的职业倦怠产生过程中的主要成因来看,职业倦怠定义大致可分为三类:

1. 情感冲突观。持这种观点的研究者都强调职业倦怠是个体因无法获得预期的重要目标时而产生的情感冲突所致。如 Freudenberger 和 Richelson (1980)认为个体不切实际的志向, Lauderale (1982)认为个体设立的目标与其在日常生活中的获成功之间差距的增大,都会导致理想的幻灭和空虚感,从而引发个体的职业倦怠感。这种意义感的丧失可发生在各种职业行为中<sup>〔1〕</sup>。

2. 情感损耗观。有好几种定义都突出了在需要长期付出情感的任务中,由于情感的损耗而导致职业倦怠这一点。助人行业中的工作者,往往要帮助他人解决各种问题,这种工作环境使得他们极有可能

产生职业倦怠感。Maslach 和 Pines 等人都是在情感损耗的基础上提出了他们的定义。Maslach (1976)在其首篇关于职业倦怠的文章中谈到,在长期的情感压力下,助人职业者会产生职业倦怠感,他们对服务对象丧失所有的情感和关注,并逐渐疏远服务对象,甚至会以一种非人性的方式来对待他们<sup>〔2〕</sup>(P18)。

3. 多成因观。如果说,前两类观点是早期研究者的主要指导思想的话,那么,近期研究者则倾向于从多方面的成因来释义职业倦怠。如 Schaufeli 等人(1993, 1996)认为职业倦怠是一系列消极的心理体验,产生于人际关系和组织水平上的社会交换中互惠关系的丧失<sup>〔1〕</sup>。他们用亚当斯的社会公平理论来理解职业倦怠,当个体觉得自己在社会交往中处于不平等地位,即他们对工作的付出和他们从服务对象与组织处所获得的回报不相匹配时,职业倦怠感就会产生。Leiter (1992)则认为职业倦怠是个体的自我效能感出现危机所致<sup>〔3〕</sup>。

对职业倦怠的不同定义体现了研究者们对职业倦怠的不同认识。如何界定职业倦怠的的被试以及如何找出需要干预的职业倦怠的个体,主要依赖于职业倦怠本身的定义,所以定义职业倦怠实际上具有理论和实践的双重意义。尽管职业倦怠的定义并未达成统一,但是许多研究者都认为职业倦怠者通

〔收稿日期〕2002-04-15

〔作者简介〕曾玲娟(1970-),女,湖南株洲人,广西师范学院讲师,教育学硕士;伍新春(1966-),男,湖南湘乡人,北京师范大学副教授,心理学博士。

常具有以下几个特征: (1)身体和情绪的耗竭; (2)社会失调行为尤其是对工作对象的疏离; (3)心理损害特别是指向自我的强烈消极情绪; (4)组织无效能感〔2〕(P17)。在当前的大量实证研究中,绝大部分研究者普遍地将职业倦怠视为一种综合症候群,1981年 Maslach等人确定了这一综合症候群所包含的三个维度:情绪衰竭(emotional exhaustion),指个体情绪和情感处于极度疲劳状态,工作热情完全丧失;非人性化(depersionalization),指个体以一种消极、否定、麻木不仁的态度对待自己的同事或来访者;低个人成就感(reduced personal accomplishment),指个体消极评价自己工作的意义与价值的倾向。根据这三个维度,Maslach等人编制了测定职业倦怠的问卷来界定职业倦怠者〔4〕(P17)。

## 二、职业倦怠研究的历史

在短短 20多年的时间里,有关职业倦怠的研究大量涌现。一般认为,对其研究的发展可分为以下几个阶段:

1. 临床取向研究阶段。研究者们初期阶段更多的是从实际应用的角度来对职业倦怠现象进行研究的。早期研究者多为医生,他们主要从临床角度来谈职业倦怠的原因和结果,更多的是对职业倦怠的干预感兴趣,而极少实证研究,也不重视理论。在早期文献中,关于职业倦怠的概念十分混乱,对职业倦怠者的界定模糊不清,都是研究者各自根据自己的观点对其作出笼统评价。因缺乏一个连贯的、比较一致的理论构想,也就难以对这一阶段的研究成果进行统合与评估,在解释结果时也出现了诸多问题。但这一时期,不同研究者从不同角度出发来研究同一个问题,如持临床观点的人从压抑的角度来研究它,而持组织观点的人则从工作满意度的角度来剖析它,这些多样化的观点和方法为以后整合的、以问题为取向的研究方法提供了极有价值的信息。

2. 发展取向研究阶段。20世纪 80年代,职业倦怠的研究工作进入了一个较为集中的实证性阶段,许多研究者就这一现象的工作模式、干预策略提出了各种各样的实证资料(如调查数据、问卷资料、访谈反应、临床个案研究等),开发了职业倦怠的标准化测量工具,为以后的研究提供了较为精确的操作定义和方法论上的指导,特别是“Maslach职业倦怠问卷”(Maslach Burnout Inventory, MBI, 1981, 1986)的开发和其他研究者对它的广泛认同,使职业倦怠研究进入了一个系统化的学术研究阶段。与此同时,其他国家的研究者也开始关注这一现象,有关这方面的研究从美国向其它欧洲国家辐射,跨文化

研究迅速展开。

3. 整合取向研究阶段。当前国外职业倦怠研究显示出以下几方面特点: (1)研究仍主要集中在以助人为主的服务性行业,其它行业亦有涉及。 (2)在所有影响职业倦怠的变量中,最重视工作因素,如工作满意度、工作压力、工作期望、工作中的人际关系、工作负荷等。个体因素则更多的是指人口统计学变量对职业倦怠的影响,人格变量也引起了重视。但相对而言,工作因素比个体因素对职业倦怠的影响更大。 (3)在汇集分析各国关于职业倦怠研究成果的基础上,研究者试图构建一个职业倦怠的大理论模型〔4〕(P205),以期在实证研究中进一步得到验证。

## 三、职业倦怠的原因与症状

职业倦怠的症状和原因在其产生的特定环境中是相互关联的,不同个体的职业倦怠症状和原因是不相同的,如果不能正确处理和对待这些原因和症状,它们就会相互牵制,彼此助长,形成一种恶性循环。有关于职业倦怠的原因与症状概述如下:

1. 心理原因与症状。职业倦怠使个体感到压抑、愤怒和沮丧,出现认知、驱力障碍以及注意力涣散和心神不宁。这些症状所导致的低个人成就感又反过来加剧其它症状。许多关于工作压力的研究指出,个体的人格因素在预防职业倦怠的发展方面起着至关重要的作用,那些耐压能力强、自信的人往往不易出现倦怠感。

2. 躯体原因与症状。非确定性的生理紧张症状,如头痛、恶心反胃、肌肉酸痛和长期的或过度的疲劳;由心理压力引起的疾病,如溃疡、腹肠疾病和心率失调等;由社会压力引起的反应,如心率和脉搏增加、高血压和胆固醇水平过高等,这些症状实际上是机体处于压力状态下发出的不祥信号,如果不能得到缓解,个体的生理和心理就有可能衰竭。

3. 行为原因与症状。一般地讲,当个体感觉到紧张或压力时,往往会出现一些伴随行为,如过分活跃、频繁地吸烟、过量地饮用咖啡、酒和药物等。而处于职业倦怠中的个体则往往倾向于将自己从工作环境中隔离开来,不愿加入到组织中,他们的生产效率降低,缺勤率升高,这既是导致职业倦怠的原因又是其行为症状表现。

4. 社会原因与症状。职业倦怠的社会症状表现主要体现在工作环境中,倦怠的个体倾向于将自己与同事隔离出来,包括在精神和心理上的疏远与隔离。那些对工作非常投入的人往往也是容易产生职业倦怠的人〔4〕(P55),因为恰恰是这种人极少参与组织,也就难以从组织中获得社会支持,而社会支持

是预防职业倦怠的必要因素。这样一来,个体因缺少社会支持而导致疏离,疏离又使个体陷入更深的社会孤立中,如此相互促进,最终发展成为职业倦怠。个体社会孤立的程度越深,就越难以影响他周围所处的社会环境。

5. 问题型的态度。消极、玩世不恭、失望、悲观和漠不关心都是最易导致职业倦怠的态度。与职业倦怠联系非常密切的另一个重要因素是对工作不满,对同事、顾客或病人的态度消极,这些都被认为既是原因又是症状。

6. 组织原因与症状。职业倦怠的产生还有组织方面的多种原因,其中包括工作负荷过高,缺乏自主性和权威性,报酬低以及个人价值和组织价值间矛盾的增大等。事实上,职业倦怠在年轻的、受过良好教育的、富有雄心抱负的人身上更容易出现,因此很多人认为期望和现实间的不和谐是职业倦怠产生的一个主要原因。另外,角色冲突和角色模糊,领导者风格,以及其他导致工作压力的因素如缺乏反馈和决策权等都与职业倦怠的产生有关。在某一组织中,如果职业倦怠个体过多,就会降低组织的工作士气,使组织付出极大代价。大量研究表明,职业倦怠不仅会给个体带来消极影响,如使个体感到压抑与疲劳、挫折与失败,丧失工作动机,而且也会对组织产生负面影响,如降低出勤率,过于频繁的人员更新以及低生产率<sup>[5]</sup>。

四、职业倦怠和工作压力的关系

职业倦怠这一概念自提出以来,就有人对其独特性提出了质疑。事实上,它也和某些概念间存在着重叠<sup>[6]</sup>(P27),其中提及最多的就是工作压力。很多研究者都承认职业倦怠产生于长期的工作压力,尤其是由工作中的组织因素所引起的工作压力。Dunham将职业倦怠视为工作压力的一种极端形式,是不可调和的压力反应的产物<sup>[7]</sup>(P21)。Maslach也将职业倦怠描述为是包括情绪衰竭、非人性化和个人成就感缺乏在内的一种压力反应,因此也就不奇怪有些研究者为什么在研究中常常将两个概念混淆起来或通用。但是,值得指出的是,职业倦怠绝不是工作压力的一个时髦替代语,两者有着本质区别,工作压力是从单维的角度来研究压力反应,而职业倦怠则是从多维的角度来研究的,它不仅包括工作压力下的情绪反应,还包括了由于工作压力引起的对他人的评价和对自我的评价。压力反应通常是产生于个体所知觉到的工作要求与个体能力之间的一致,而职业倦怠则是产生于个体所知觉到的对工作的投入与从工作中获得的回报之间的不

一致,其中情绪因素占重要地位。工作压力本身并不一定导致倦怠,但如果个体长期处于工作压力之下,无法得到解决,这期间又没有缓冲资源,没有支持系统,那么这些不可调解的压力就会发展成为职业倦怠<sup>[4]</sup>(P43)。

另外,从时间上来看,压力可以是一种即时的反应,而职业倦怠是一个长期的细微演变的过程,多位研究者都描述了职业倦怠演变的过程<sup>[6]</sup>(P33)。在职业社会化过程中,个体因长期处于工作压力状态下,会导致持续增加的情感冷漠、绝望以及情绪衰竭。Selye认为,个体在面对压力时,常常会出现一些适应性的阶段反应,在这些阶段中,职业倦怠通常是与最后的衰竭阶段平行,而不是和早期的警兆和抗拒阶段平行<sup>[7]</sup>(P105)。

五、职业倦怠和人格特质的关系

工作压力并非对所有的人都会造成同等的伤害,大量研究表明压力总是和一定的人格特质联系起来影响个体。许多研究表明,某些人所具有的人格特征很容易受到倦怠的伤害。他们的一些特点是:不现实的理想和期望、较低自我价值与判断、自信心低、对自己的优点和局限性缺乏准确的认识、客观的评价等(Pines, 1982; Bloch, 1977; Williams, 1982)<sup>[6]</sup>(P45)。

实证研究多集中在探讨A型行为、自我意识与职业倦怠的关系上,以下是这些研究所获得的结果介绍:

(一) A型行为和职业倦怠

Nagy在1982年的研究中没有发现人格类型(A型或B型)与职业倦怠有显著的相关,但他发现“工作成瘾(workholism)”是解释职业倦怠的一个显著因素。而Buhr和Scheuch(1991),Mazur和Lynch(1989)的研究均发现,具有明显A型行为的教师比其他教师显示出更多的神经官能症和由压力引起的身体疾病,他们认为A型行为和职业倦怠之间存在着显著的正相关。

(二)自我意识和职业倦怠

自我意识包括自我控制、自尊、自信等,许多研究探讨了自尊与职业倦怠之间的关系,低自尊者容易倦怠。Mazur和Lynch(1989)证实了自尊与职业倦怠的关系,并认为自尊是职业倦怠的一个显著的预示因素。Maslach(1993)也在一项研究中强调了自尊在职业倦怠中的重要性,职业倦怠的发生就是一个自我评估和自我定义的过程,低自尊者在工作中感情脆弱,更易体验到低成就感。Golembiewski和Kim认为自尊与倦怠的三个维度之间都存在着

一定程度的负相关。研究者还认为,自尊与倦怠间可能存在着交互作用,既可说自尊作为一种人格特质直接影响倦怠或作为一种中介因素在工作特征和倦怠间起作用,也可以说职业倦怠的体验会导致个体自尊的降低

研究还发现其它的心理变量也影响着个体对职业倦怠敏感度,如好几项 ( Taylor, 1990; Cadavid, 1986; Marlin, 1987等)对教师的研究发现,外控型教师更可能产生职业倦怠,这些教师认为命运不是掌握在自己手里,而是由外在事件控制

(三)“大五”人格与职业倦怠

有关这方面的研究非常少, Mills( 1996)在一项纵向研究中发现,“大五”中的五种人格变量与职业倦怠的三个维度都呈现出高相关,三个维度都与神经质性显著相关,情绪衰竭与外向性、宜人性和责任性显著相关,非人性化与宜人性相关,个人成就感和

外向性相关。具有高情绪衰竭和低个人成就感的学校心理学工作者经常显示出内向行为反应倾向,如退缩、悲观、保守反应,而非人性化得分高者通常显示出从不随和反应,如不合作、充满敌意和怀疑行为。

通过对国外文献的回顾,职业倦怠的定义、发展、产生原因和症状,以及它与工作压力、人格特质之间的关系,我们对国外职业倦怠的研究的了解有了一个大致框架。笔者认为,未来研究方向应该集中于以下几个方面: 1.加强职业倦怠的理论研究,建构更为合理的职业倦怠理论模型。 2.开发一些更为有效的测量职业倦怠的工具,或对原有工具中的一些项目加以调整,使测量的信度和效度都有显著提高。 3.积极开展有关职业倦怠的对策研究,使职业倦怠的研究成果具有更强的实践指导意义。 4.进一步研究职业倦怠与其它变量间关系的内在过程,寻找中介变量。

〔参考文献〕

〔1〕Bernier, D. A study of coping: successful recovery from severe burnout and other reactions to severe work-related stress, *Work & Stress*〔J〕. 1998, (1): 50-65.

〔2〕Cedolne, A. J. Job burnout in public education: symptoms, causes, and survival skills〔M〕. Teachers College, Columbia University, 1982.

〔3〕Leiter, M. B. Burn-out as a crisis in self-efficacy: conceptual and practical implications〔J〕. *Work & Stress*, 1992, (6): 107-115.

〔4〕Vandenberghe, R. & Huberman, A. M. Understanding and Preventing Teacher Burnout: a sourcebook of international research〔M〕. Cambridge University Press, 1999.

〔5〕Kop, N. Euwema, M. & Schaufeli, W. Burnout, job stress and violent behavior among Dutch police officers〔J〕. *Work & Stress*, 1999, (4): 326-340.

〔6〕Farber, B. A. Crisis in education: stress and burnout in the American teacher〔M〕. Jossey-Bass Inc. Publisher, 1991.

〔7〕Durham, J. Stress in teaching, London and New York〔M〕. Routledge, 1992.

A Survey of the Research into Job Burnout Abroad

Zeng ling juan<sup>1</sup>; Wu Xin -chun<sup>2</sup>

(1. Department of Education, Guangxi Teachers College, Nanning, Guangxi 530001, China  
2. Department of Psychology, Beijing Normal University, Beijing 100875, China)

**Abstract** Job burnout is of popular concern in the field of psychology. The definition of job burnout, the process of the research, the cause and symptom of job burnout, and the relationship between job burnout and job stress and personality are the focus of the research abroad in the recent 30 years, a summarization of which will do great good to the similar research in our country.

**Key words** job burnout, job stress, personality

【责任编辑 赵 伟】