

·心理学·

工作倦怠研究中的变量分析及进展*

孟 睿 宋国萍[△]

(陕西师范大学心理学院 陕西 西安 710062)

摘要:随着劳动力结构与工作特点的巨大变化,工作倦怠问题日益突出。国内外研究涉及到与之相关的多个变量。前因变量主要包括个体与工作特征层面,后果变量主要涉及身心健康、绩效与离职层面,以及未有明确因果关系的工作满意度和工作家庭冲突。在未来研究中,纵向研究与因果关系研究成为工作倦怠领域的最大挑战,而工作投入的引入又成为新的亮点。

关键词:工作倦怠;前因后果变量;研究进展

中图分类号:C970.4 文献标识码:A 文章编号:1673-6273(2011)02-357-04

Analysis and Progress on Variation of the Burnout Research*

MENG Rui, SONG Guo-Ping[△]

(Department of Psychology, Shaanxi Normal University, Xi'an, 710062, China)

ABSTRACT: With the great changes of labor structure and job characteristics, job burnout is increasingly serious in employee. Domestic and international researches have covered multiple variables associated with burnout. Independent variables include individual and job characteristics. Dependent variables mainly related to physical and mental health, performance and turnover. No causal relationship between job satisfaction and work family conflict has been found. In future studies, longitudinal studies and causal studies will become the greatest challenges in this field meanwhile the job involvement will be a new aspect to the study.

Key words: Burnout; Relevant variables; Development trend

Chinese Library Classification(CLC): C970.4 **Document code:** A

Article ID:1673-6273(2011)02-357-04

1974年,美国临床心理学家Freudenberger首次提出倦怠(burnout)这一概念^[1],用来专指个体在面对过度的工作需求时,所产生的一些生理特征和行为指标,如长期的情感耗竭、身体疲劳、工作卷入程度降低、对待服务对象态度差和降低的工作成就感等等。Freudenberger即被认为是现代心理学关于倦怠感研究的创始人。

现在被广泛引用的定义则是由Maslach所描述的^[2]:在以为服务对象职业领域中,个体的一种情感耗竭、去人性化和个人成就感降低的症状。提出了具有代表性的工作倦怠三个维度:情感耗竭(emotional exhaustion)、去人性化(depersonalization)以及个人成就感降低(diminished personal accomplishment)。Maslach后来修正了这一概念,认为工作倦怠包括耗竭、玩世不恭(cynicism)及低职业效能感(reduced professional efficacy)三个维度。其中,耗竭是工作倦怠最中心的品质,也是对这种复杂症候的一个最明显的表现。即个体处于极度疲劳状态,有效的身心资源过度透支,对工作没有兴趣和激情。玩世不恭反映的是个体对待工作的一种冷淡的和疏远的态度。而低职业效能感与个人成就感低落相似,是指自我效能感降低以及倾向于对自己社会性和非社会性的职业成就作出消极评价。同时

Maslach还编制了测量工作倦怠的量表--Maslach Burnout Inventory^[3],MBI以及其修订版MBI-GS,后者在诸多的研究中受到广泛应用,具有良好的信效度。

对工作倦怠这一概念有了深入的研究后,研究者们开始更多的关注是什么引发了工作倦怠,以及工作倦怠又会带来怎样的后果。通过员工访谈、编制分析问卷,并借助统计学中相关分析、回归分析以及结构方程模型等等,进一步验证了变量之间的相互关系。

1 工作倦怠的前因变量

工作倦怠的前因变量我们可以从与个体有关的变量和与工作特征有关的变量这两个层面来进一步的说明。

1.1 与个体有关的变量

在人口学变量方面,国内外多数研究者发现性别、年龄、婚姻状况及受教育程度等都会影响个体的工作倦怠水平。人格特征方面,研究者就人格特征与工作倦怠的关系做了大量的研究,其中耐性(hardiness)、乐观(optimism)、自我效能感、个体期望、自尊水平、控制源、A型性格、神经质和应对方式等都与工作倦怠有关^[4-6]。

* 基金项目:陕西师范大学人文社会科学研究基金重点项目 "贫困大学生健康成长的环境研究"(08SZD10)。

作者简介:孟睿(1985-),女,硕士研究生,研究方向:职业健康心理学,电话:029-85304321, Email:mfytkd@163.com。

[△]通讯作者:宋国萍, Email:gpsong@126.com

(收稿日期:2010-09-13 接受日期:2010-10-07)

此外,受到研究者普遍关注的是存在与个体中的角色压力。角色压力包括角色冲突和角色模糊。角色冲突是指个体在工作中面临的角色定位与角色期望不一致;角色模糊指个体在工作中缺乏清晰明确的工作责任、目标、准则和权力等等。Lee 等的元分析显示^[7],角色冲突、角色模糊与工作倦怠有显著的相关。Tunc 等人对医护人员倦怠问题最新的研究也验证了这一点^[8],并且得出护士比医生更为显著的受到角色冲突和角色模糊的影响。李小光等人对护士工作倦怠研究中发现^[9],角色冲突对玩世不恭具有较强的预测作用,角色模糊对情感耗竭具有较强的预测作用。

还有一个值得说明的是对工作个体的支持这一变量。支持这一概念可以包含很多内容:来自朋友、家人等的社会支持以及来自领导、同事、公司等组织的支持。而大量的研究都揭示了,无论哪种来源的支持对降低情感衰竭、玩世不恭和提升个人成就感都有积极的意义。Eriksson 等人最新的研究^[10],关于外籍人道主义援助工作者的社会支持、组织支持和宗教支持与工作倦怠的关系。采用问卷调查和层级分析统计法得出,当控制年龄和性别的影响,可知觉到的社会支持对情感耗竭和个人成就感有显著影响;组织支持对情感耗竭和去个性化有显著影响;宗教支持和工作倦怠有复杂的关系,因为年龄、宗教支持与去个性化之间的交互作用显著。此外,宋中英^[11]对城市初中教师工作倦怠状况及其社会支持的关系的研究中发现,不同类型的支持对工作倦怠的影响也不同:"情感支持"对教师工作倦怠三个维度都有显著的作用;"实际支持"虽然对个人效能感降低维度有显著的作用,但其解释率要明显低于情感支持。

1.2 与工作特征有关的变量

工作负荷(work overload)一直以来都受到较多学者和企业领导者的关注。Moore 针对 IT 业专业技术人员的工作倦怠和离职意向等进行研究^[12],使用工作超负荷、角色模糊和角色冲突、缺乏自主权,以及报酬低等几个预测变量。结果表明工作超负荷是对耗竭这一维度最有贡献的一项。而不充足的人事和资源又是导致工作超负荷以及耗竭的主要原因。Ahuja^[13]等建立在 Moore 基础上的研究也证实了这一点,该研究提供了实证证据在工作家庭冲突、知觉到的工作负荷、公平的奖励、工作自主性、工作耗竭等变量之间的关系,结构方程模型结果得出:工作负荷对耗竭是显著且正向的影响,且工作负荷对工作家庭冲突也有显著影响),而工作家庭冲突又显著性的影响耗竭。

而工作控制这一变量也得到较为广泛的关注和研究。职业倦怠的理论之一是 Karasek 提出的要求-控制模型^[14]。"工作要求"是指存在于工作情境中反应员工所从事的工作任务的数量和困难程度的因素,上面提到的工作量可被视为工作要求的一种;"工作控制"则反映了员工能够对工作行为施加影响的程度或者称为工作决策幅度。此外,根据工作倦怠的资源守恒理论(COR),工作控制被视为工作场所的中心资源,而工作控制的丧失会导致工作倦怠。但是后一理论在倦怠这一问题上没有得到实证研究的支持, Lee 的元分析研究发现^[7]:自主权与工作倦怠的三维度关联较弱,而自主权被看作是工作控制的一个方面。而 Karasek 的要求控制理论得到较好的支持^[15-16]。

Lourel 等人对 101 名男性消防员这一特殊群体进行的研究

究^[17],为了检验 Karasek 的要求-控制模型以及消防员工作倦怠之间的关系。结构方程模型用来验证假设,模型表示:从工作控制到情感耗竭的路径系数是负性且显著的,即工作控制可以预测情感耗竭。裴改改等人对武警警官的心理健康进行研究^[18],运用结构方程模型技术,探讨了工作倦怠的前因变量(控制感等)和结果变量(心理健康)。研究结果得出:控制感越高,工作倦怠的三个维度(情绪衰竭、玩世不恭和低成就感)越低(路径系数分别为 -0.32、-0.27 和 -0.14)。

2 工作倦怠的后果变量

2.1 与个体有关的变量

与个体有着直接而密切关系的变量--身心健康,这也是临床心理学家所关注的问题,而多数研究证实了这一点。Maslach 本人在《job burnout》一文中也总结性的阐述了倦怠和健康的研究^[19]:和其他两个倦怠的维度相比,耗竭这一维度更大程度的预测了与压力相关的健康问题。平行研究的结果已发现倦怠和各种形式的药物滥用之间的联系。倦怠和心理健康的联系更为复杂,如倦怠和神经质人格以及工作相关的神经衰弱。一些数据支持"倦怠本身就是一种心理疾病"这样一种论点。然而,更常见的假设都是"倦怠引发心理障碍"。例如焦虑、抑郁、自尊降低等等。蒋奖等人对 135 名银行职员的研究发现^[19]:情感耗竭与身体健康、心理健康呈显著正相关;玩世不恭与身体健康、心理健康呈显著正相关;职业效能与心理健康呈显著负相关,而与身体健康之间相关不显著。虽然多数研究在结果方面有略微差异,但都基本证实了工作倦怠会引发身体和心理健康问题。

2.2 与工作有关的变量

工作倦怠最为显著的影响便是工作绩效和离职意向。裴改改^[20]等人对武警院校教师的研究发现:个体的控制感能够影响个体的工作倦怠水平,进而影响到任务绩效水平,但在结构方程模型中也发现,在工作倦怠的三个维度中,仅有成就感低对任务绩效有显著的负性影响。Babakus 等最新的研究也揭示了这一影响结果^[21],这项在新西兰的研究发现工作倦怠在工作要求、工作资源以及工作绩效中间起到中介作用。由于多数的研究都是选用自我报告法来评价工作绩效,这就摄入了较多的主观性。Toon 等提出使用客观绩效数据来评估^[22],如主管报告。并用元分析技术对符合要求的 16 篇研究进一步分析,揭示了工作倦怠对组织绩效的影响具有现实意义,尤其在情感耗竭这一维度上,并提出未来研究应该将重点放在有效的工作绩效的指标上,还应更多的采用纵向研究和大样本。

在上述 Babakus 等的研究中^[21],将离职意向(turnover intention)也作为后果变量进行了研究分析,结构方程模型结果支持了他的假设,即工作倦怠作为一个中介变量,对离职意向起到正向的作用。李永鑫等人研究的相关分析中^[23],耗竭和人格解体与离职意向的关系有统计学意义,但在随后的路径分析中却只有耗竭的预测作用得到了进一步的支持。这也与 Moore 等^[12]的研究结果相同。但我们需要明确的是,离职意向不同于离职行为,而国内对后者的研究也并不充分。

3 工作倦怠的相关变量

3.1 工作满意度

有较多的研究都证实高的工作倦怠预示着较低的工作满意度^[24-25],也有研究认为工作满意度低的员工的倦怠程度更高^[26]。此外,孟慧等研究揭示^[27],工作满意感通过工作倦怠中情感耗竭维度的中介作用影响教师的工作绩效。但究竟是工作倦怠导致了工作满意度降低,还是工作满意度降低导致了工作倦怠,这两者之间的确切因果关系还不是十分清楚。而更多的是一种相关研究。

Iverson 等人的研究发现^[28],倦怠的三个维度都与工作满意感呈负相关,但只有个人成就因素与缺勤的相关达到显著性水平。蒋奖等人的研究还发现^[19]:情感耗竭与工作满意度呈显著负相关;玩世不恭与工作满意度呈显著负相关;职业效能与工作满意度呈显著正相关。

此外,研究发现,工作满意度低会导致跳槽现象的增加和更频繁的缺勤^[29,25]。可见这些变量之间的相互作用和循环,又使得研究无法得到一个明确的、而又公认的因果关系。

3.2 工作家庭冲突

工作一家庭冲突具有双向性,可分为因工作要求而产生的工作→家庭冲突(WFC)和因家庭要求而产生的家庭→工作冲突(FWC)两种类型。工作倦怠一般被看作是工作一家庭冲突的后果变量,但也有研究者把其看作是前因变量。Allen 的元分析研究表明^[30],在与工作家庭冲突相关的压力性后果变量中,工作倦怠占有重要的位置。谢义忠^[31]等的研究发现工作倦怠对工作家庭冲突影响心理健康具有完全中介作用,具体来说,WFC 对心理健康的影响受情感耗竭和玩世不恭的完全中介;FWC 对心理健康的影响受工作倦怠所有三个子成分的完全中介。Rupert 等的研究还证实了^[32],WFC 作为中介变量,在工作控制和倦怠(情感耗竭)之间起作用;FWC 作为中介变量,在家庭支持和倦怠(情感耗竭)之间起作用。

4 小结与展望

现有研究已经将工作倦怠的各变量研究的比较深入,研究方法方面也由单纯的相关,进一步引入结构方程模型探索变量间的因果联系。但是,综合了多数的研究结果后,我们不难发现,变量和变量之间的交互作用是很显著的。例如:低的工作满意度导致高的缺勤率,而高的缺勤率又进一步促发低的工作满意度。同时,高的工作倦怠同时引发高的缺勤率和低的工作满意度^[25,29]。而问题的源头、引发的机制是什么以及相互间如何作用并没有统一的定论,也是未来研究应该关注的方向。

在被试群体方面,也将人群扩展到工作领域的方方面面,而不仅仅是早期的专业助人行业,这些都说明我们已经开始关注全体员工心理健康,而进一步的干预措施的研究也是重点。

此外,我们可以看出,多数的研究还是以横向研究为主,而纵向研究的方法可以使我们更加深入了解工作倦怠过程及其发展,了解其中各种变量之间的关系。但如何克服纵向研究中被试的流失,以及防止霍桑效应的出现都是需要仔细思考的问题。

综合这两年的研究趋势不难看出,从 2007 年开始,国内学

者纷纷从积极心理学的立场开始研究工作投入 (work engagement),而国外的研究要远远的领先。工作倦怠研究的开拓者 Maslach 认为^[4],工作倦怠就是对工作投入的侵蚀,它使本来重要、有意义和富有挑战性的工作,变得不愉快、无意义和没有成就感。Schaufeli 等人还开发出了 Utrecht 工作投入量表(UWES)^[33],这个量表包括三个维度:活力、奉献和专注,已经广泛应用于各个研究。

正如工作压力理论和研究所表明的:工作应该是充满挑战而又不过分费力,它是灵活可变的,但也是可控的;角色期望应该是合理的、清晰的,而不是过度冲突的;工作的时间、速度或环境和工效条件上不应是过度要求的;除了领导支持外还应包括社会支持。这些都是我们倡导的、与工作相关的积极方面。随着研究从工作倦怠到工作投入的转变,不仅拓宽了职业健康心理学研究的视野和范围,还顺应了积极心理学发展的潮流,指引了未来研究的大方向。

参考文献(References)

- [1] Freudenberger HJ. Staff burn-out [J]. Journal of Social Issues, 1974, 30 (1): 159-165
- [2] Maslach C. Understanding Burnout: Definitional Issues in Analyzing a Complex Phenomenon [M]. California: Beverly Hills.1982.29-40
- [3] Maslach C, Jackson SE. Maslach Burnout Inventory [M]. Palo Alto: Consulting Psychologists Press.1986
- [4] Maslach C, Schaufeli WB, Leiter MP. Job burnout [J]. Annual Review Psychology, 2001, 52: 397-422
- [5] Chan DW. Hardiness and its role in the stress-burnout relationship among prospective Chinese teachers in Hong Kong [J]. Teaching and Teacher Education, 2003, 19(4): 381-395
- [6] Chang E, Rand KL, Strunk DR. Optimism and risk for job burnout among working college students: stress as a mediator [J]. Personality and Individual Differences, 2000, 29(2): 255-263
- [7] Lee R, Ashforth BE. A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout [J]. Journal of Applied Psychology, 1996, 81(2): 123-133
- [8] Tunc T, Kutanis RO. Role conflict, role ambiguity, and burnout in nurses and physicians at a university hospital in Turkey [J]. Nursing & Health Sciences, 2009, 11(4): 410-416
- [9] 李小光,徐娅霞.角色冲突和角色模糊对护士工作倦怠的影响 [J].长江大学学报(社会科学版), 2006, 29(4): 110-112
Li Xiao-guang, Xu Ya-xia. The influence of role conflict and role ambiguity on nurse job burnout [J]. Journal of Yangtze University(Social Sciences), 2006, 29(4): 110-112(in Chinese)
- [10] Eriksson CB, Bjorck JP. Social support, organisational support, and religious support in relation to burnout in expatriate humanitarian aid workers [J]. Mental Health, Religion & Culture, 2009, 12(7): 671-686
- [11] 宋中英.城市初中教师工作倦怠状况及其社会支持的关系研究 [J].教师教育研究, 2007, 19(3): 65-71
Song Zhong-ying. Current situation of job burnout of middle school teachers in urban areas and its relationship with social support [J]. Teacher Education Research, 2007, 19(3): 65-71(in Chinese)
- [12] Moore JE. One road to turnover: An examination of work exhaustion in technology professionals [J]. MIS Quarterly, 2000, 24(1): 141-175
- [13] Ahuja MK, Chudoba KM, Kacmar CJ, et al. It road warriors: balance

- ing work-family conflict, job autonomy, and work overload to mitigate turnover intentions [J]. MIS Quarterly, 2007, 31(1): 1-17
- [14] Karasek RA. Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign [J]. Administrative Science Quarterly, 1979, 24(2): 285-308
- [15] Parker, Sharon K, Sprigg, et al. Minimizing strain and maximizing learning: The role of job demands, job control, and proactive personality [J]. Journal of Applied Psychology, 1999, 84(6): 925-939
- [16] Fernet C, Guay F, Senecal C. Adjusting to job demands: The role of work self-determination and job control in predicting burnout [J]. Journal of Vocational Behavior, 2004, 65(1): 39-56
- [17] Lourel M, Abdellaoui S, Chevalyre S, et al. Relationships between psychological job demands, Job control and burnout among firefighters [J]. North American Journal Of Psychology, 2008, 10(3): 490-495
- [18] 裴改改,李文东,张建新,等.控制感、组织支持感及工作倦怠与武警警官心理健康的结构方程模型研究 [J]. 中国临床心理学杂志, 2009, 17(1): 115-117
- Pei Gai-gai, Li Wen-dong, Zhang Jian-xin, et al. Perceived control, perceived organizational support, job burnout and psychological health of officer in chinese armed police force: an structural equation modeling study [J]. Chinese Journal of Clinical Psychology, 2009, 17 (1): 115-117(in Chinese)
- [19] 蒋奖,张西超,许燕.银行职员的工作倦怠与身心健康、工作满意度的探讨 [J].中国心理卫生杂志, 2004, 18(3): 197-199
- Jiang Chao, Zhang Xi-chao, Xu Yan. Job Burnout, Job satisfaction and health of bank employee [J]. Chinese Mental Health Journal, 2004, 18(3): 197-199(in Chinese)
- [20] 裴改改,张建新,李文东,等.社会比较、控制感、工作倦怠和任务绩效关系的结构方程模型研究 [J].中国行为医学科学, 2007, 16(11): 1027-1029
- Pei Gai-gai, Zhang Jian-xin, Li Wen-dong, et al. Social comparison, perceived control, job burnout and task performance; an structural equation modeling [J]. Chinese Journal of Behavioral Medical Science, 2007, 16(11): 1027-1029(in Chinese)
- [21] Babakus E, Yavas U, Ashill NJ. The Role of customer orientation as a moderator of the job demand burnout performance relationship: a surface-level trait perspective [J]. Journal of Retailing, 2009, 85 (4): 480-492
- [22] Toon W, Taris. Is there a relationship between burnout and objective performance? A critical review of 16 studies [J]. Work & Stress, 2006, 20(4): 316-334
- [23] 李永鑫,高冬东,申继亮.教师倦怠与自尊、心理健康和离职意向的关系 [J].心理发展与教育, 2007, 23(4): 83-87
- Li Yong-xin, Gao Dong-dong, Shen Ji-liang. Relationship among job burnout, self-esteem, mental health and intention to quit in teachers [J]. Psychological Development and Education, 2007, 23(4): 83-87(in Chinese)
- [24] Shanafelt TD, Balch CM, Bechamps GJ, et al. Burnout and career satisfaction among american surgeons [J]. Annals of Surgery, 2009, 250 (3): 463-471
- [25] Jan F, Ybema, Peter GW, et al. Antecedents and consequences of employee absenteeism: A longitudinal perspective on the role of job satisfaction and burnout [J]. European Journal of Work and Organizational Psychology, 2010, 19(1): 102-124
- [26] Barrick RK. Burnout and job satisfaction of vocational supervisors [J]. Journal of Agricultural Education. 1989, 30(4): 35-41
- [27] 孟慧,梁巧飞,李永鑫,等.教师工作满意感与工作绩效:职业倦怠的中介效用 [J].心理发展与教育, 2009, 25(1): 103-107
- Meng Hui, Liang Qiao-fei, Li Yong-xin, et al. Teacher's job satisfaction and performance: the mediating role of job burnout [J]. Psychological Development and Education, 2009, 25(1): 103-107(in Chinese)
- [28] Iverson RD, Olekalns M, Erwin PJ. Affectivity, organizational stressors, and absenteeism: a causal model of burnout and its consequences [J]. Journal of Vocational Behavior, 1998, 52(1): 1-23
- [29] Faragher EB, Cass M, Cooper CL. The relationship between job satisfaction and health: a meta-analysis [J]. Occup Environ Med, 2005, 62 (2): 105-120
- [30] Allen TD, Herst DE, Bruck CS, et al. Consequences associated with work - to - family conflict : a review and agenda for future research [J]. journal of occupational health psychology, 2000, 5(2): 278-308
- [31] 谢义忠,曾垂凯,时勤.工作家庭冲突对电讯人员工作倦怠和心理健康的影响 [J].心理科学, 2007, 30(4): 940-943
- Xie Yi-zhong, Zeng Chui-kai, Shi Kan. The effects of work - family conflict on telecom employees' job burnout and general health [J]. Psychological Science, 2007, 30(4): 940-943(in Chinese)
- [32] Rupert PA, Stevanovic P, Hunley HA. Work-family conflict and burnout among practicing psychologists [J]. Professional Psychology: Research and Practice, 2009, 40(1): 54-61
- [33] Schaufeli WB, Salanova M, Bakker AB, et al. The measurement of engagement and burnout: a two sample confirmatory factor analytic approach [J]. Journal of Happiness Studies, 2002, 3(1), 71-92