

工作倦怠的理论研究及其进展

卞 冉, 龙立荣

(华中师范大学教育科学学院心理系, 湖北 武汉 430079)

中图分类号: R395.6

文献标识码: A

文章编号: 1005-3611(2003)04-0317-04

Theory Research of Job Burnout and Its Progress

BIAN Ran, LONG Li-rong

Central China Normal University, Wuhan 430079, China

【Abstract】 Job burnout is a hot topic in the fields of organizational behavior and human resource management these days. In the west countries the past 25 years of research has established the complexity of the theory construct, and place the individual burnout experience within a larger organizational context of people's relation to their work. Recently, with the development of research, the theory on job burnout has a trend of expanding. This article briefly describes and reviews three important theories of job burnout, and discusses the new progress of the theory.

【Key words】 Job burnout; Work stress; Exhaustion; Job engagement

在过去的二、三十年间, 工作倦怠(job burnout)已成为西方组织行为与人力资源管理领域中研究的热点。有研究报道, 近年来, 工作倦怠已成为美国企业人力资源会议上讨论的主要议题之一^[1]。对工作倦怠的研究始于 20 世纪 70 年代。1974 年, Freudenberger^[2]首先提出了倦怠(burnout)一词的概念。他认为, 倦怠是一种情绪性耗竭的症状, 这种症状最容易在工作情境中出现; 当工作本身对个人的能力、精力以及资源过度要求, 从而导致工作者感到情绪枯竭、精疲力尽时, 工作倦怠现象就产生了。Freudenberger 的观点继而引发了众多学者对工作倦怠进行广泛深入的讨论, 产生了许多理论与模型。在已有理论中, 最具代表性的三种理论模型分别由 Maslach、Pines 以及 Shirom 提出^[3]。本文拟对这三种理论作一简要的介绍, 并在此基础之上, 简述工作倦怠理论研究的最新进展。

1 Maslach 的三维度理论模型

这种理论模型最初是针对专业助人行业(如教师、护士、社会工作者等)提出的。Maslach 等人^[4]认为, 对于从事这类职业的人, 人们往往存在一种期望, 觉得他们应该在工作中一贯地为他人提供优质的服务。这种社会期望的存在, 造成他们在进入职业之后不得不持续地投入大量的情绪、生理等方面的精力来应付服务对象的要求, 久而久之, 就容易形成身心俱疲的症状。Maslach 即把这种对工作长期的情绪及人际应激源做出反应而产生的心理综合症称为工作倦怠。在对服务行业进行的访谈、个案

研究基础上, 1981 年 Maslach 与 Jackson^[5]编制了工作倦怠量表(Maslach Burnout Inventory, MBI)。通过对量表的探索性因素分析, Maslach 等人发现, 工作倦怠可以从三个维度来加以定义, 即情绪衰竭(emotional exhaustion)、缺乏人情味(depersonalization)、个人成就感降低(diminished personal accomplishment)^[6]。情绪衰竭是指个人的情绪资源及与之相关的生理资源被用尽的感觉, 代表工作倦怠的个人应激维度。在三个维度中, 情绪衰竭是报告最广泛、分析最彻底的一个, 有很多研究报告指出, 情绪衰竭维度代表着工作倦怠的核心内容^[7]。缺乏人情味是指在工作中对他人的一种消极的、没有人情味的或疏远的反应, 它代表工作倦怠的人际情境维度。个人成就感降低是指一种不胜任, 以及在工作中缺乏成就的感觉, 代表工作倦怠的自我评价维度。Maslach 等人认为, 工作倦怠的发生是一个连续的进程, 在此进程中, 一个维度促进了另外维度的发展^[8]。

随着研究的发展, Maslach 等人对理论模型做了一定的修正, 以使其不只局限在专业助人行业中。一些研究显示, 当把 MBI 用于其它非专业助人行业时, 缺乏人情味与情绪衰竭两个维度的重叠很大^[9]。因此, Schaufeli 与 Maslach 等人^[10]将 MBI 着重人与之间的关系, 修改为着重人与工作间关系, 形成了 MBI-GS(MBI-General Survey), 并广泛应用于其它的职业中。相应地, 原有理论中的三个维度也产生了一些变化, 变为耗竭(exhaustion)、疏离(cynicism)与无效能感(inefficacy)^[11]。耗竭指的是个体的心理

资源(包括情绪的、认知的等)被耗尽的感觉;疏离,特别是工作中的疏离本是组织行为学中一个独立的概念^[12],这里被用来描述个体产生的一种对工作多个方面(包括对人、对事等)的一种消极的、冷漠的或与工作极度分离的反应;而无效能感则是自我效能感低、缺乏成就感与创作能力等几个方面的综合。

Maslach 等人提出的这种三维度理论在一定程度上反映了工作倦怠现象的本质,对 MBI 所作的信效度分析以及验证性因素分析的结果,总体上也是支持三维度模型的^[13]。受这种理论模型影响,对工作倦怠的研究,依据侧重维度的不同,出现了个人、人际及组织等不同的取向。因而,三维度理论已成为工作倦怠研究领域影响最大、居主导地位的理论模型^[14]。

2 Pines 的倦怠理论

与 Maslach 等人的观点不同,Pines 等人从一开始就没有把工作倦怠限定在专业助人行业,并且,他们认为倦怠现象不仅发生在工作情境中,还发生在日常生活中的许多方面,包括婚姻关系、政治冲突等等。从这个意义上出发,他们把倦怠定义为:由于个体长时期处在对其情绪资源过度要求的情境之下,所产生的一种生理衰竭(physical exhaustion)、情绪衰竭(emotional exhaustion)和精神衰竭(mental exhaustion)的状态^[15]。Pines 等认为,不论倦怠的程度如何,它所包含的生理、情绪及精神衰竭这三个基本的成分不变。Pines 单从 Maslach 三维度结构(情绪衰竭、缺乏人情味、成就感低落)中的衰竭(exhaustion)维度对倦怠加以定义,其观点也被称为单维度理论。

Pines 等人根据临床经验以及对个案的研究,也形成了自己的倦怠量表(Burnout, Measure, BM)^[16],其原型是 Pines 等人编制的厌倦量表(Tedium Measure)。虽然 BM 是工作倦怠研究领域内少数几个使用较多的测量工具之一,但它的信效度却一直受到许多学者的置疑。

3 Shirom—Melamed 工作倦怠理论模型

在 Shirom 与 Melamed 提出的工作倦怠理论模型(Shirom—Melamed Burnout Model, S—MBM)中,工作倦怠被看作是一种个体的情感状态,表现为生理上、情绪上及认知上的精力被用尽的感觉^[3]。Pines 把倦怠看作一种单维的衰竭状态,而 Shirom 又将这种衰竭具体化到“精力资源”方面。根据 Shirom 等人的观点,他们理论的基础是来源于 Hobfoll 所提出的

应激资源守恒(Conservation of Resources, COR)理论。Hobfoll^[17]指出,人们拥有一些有价值的资源,这些资源是人们希望得到保护和保存的。这些资源可以是客观资源,如汽车、住房;可以是条件资源,如朋友、婚姻、权力;也可以是个人性格,如自我效能和自尊;还可以是能源,如时间、金钱与知识。人们为了实现一定的目标,总是试图保存已有的资源并渴望获得更多的资源;当资源受到威胁或不足以应付需求、资源失去或个体感到失去,以及进行了投入却没有收获时,就会出现心理应激。

从 COR 理论出发,Shirom 等人^[18]得出了一个重要的推论。他们认为,应激并不是作为一种个别现象产生,而是表现为一个不断演变的过程。在这个过程中,那些缺少有力资源储备的人就有可能经历反复的资源失去,造成恶性循环。当个体在工作中长时期经历不断循环的资源失去时,工作倦怠的状态就可能产生。Shirom 等人进一步指出,与工作倦怠有关的只是人的精力资源,其中又包含了生理的、情绪的及认知的精力。因此,Shirom 等人就以此三方面的精力为主要内容来对工作倦怠进行说明,工作倦怠即表现为身体上的疲惫、情绪上的衰竭与认知上的厌倦相结合的一种状态。

Shirom 等人所提出的观点,以应激理论为依据,可以说更多地是在寻求工作倦怠理论上的突破。虽然 Maslach 的三维度评价标准应用很广,但毕竟来源于实证,潜在的理论依据不强。Shirom^[19]就曾提出,在所谓的工作倦怠的三个维度中,只有耗竭维度是必要的,其它的两个方面是附带的;疏离是个体对耗竭的一种应付方式;而无效能感则是情绪衰竭产生的后果。所以,在 COR 理论启发下,Shirom 等人提出的工作倦怠的理论将工作倦怠与之前的应激评价、之后的应付行为与后果等因素区分开来,这样做就使工作倦怠的概念进一步独立,减小与其它变量的重叠,也使理论更加清晰。从本质上讲,它应该是一种单维理论。

4 工作倦怠理论的最新进展

4.1 对 MBI 因素效度的再思考: Densten 的五因素模型

Maslach 的理论模型虽然应用很广,但前人对 MBI 的研究也得出了不同于三维度模型的结果。正是在此基础之上,Densten^[20]认为 MBI 的结构维度并不完善,需要进行进一步的探讨,并分别从 MBI 的衰竭、疏离与无效能感维度出发,提出了三个方面的

假设: (1) 耗竭维度应该由心理紧张 (psychology strain) 与躯体紧张 (somatic strain) 两方面的因素构成。(2) 疏离维度是由对工作的疏离和对人的疏离两个方面因素构成。(3) 无效能感维度包括自我评价的 (self-views) 与他人评价的 (external views) 两个方面。

在这三个方面假设的基础上, Densten 对 MBI 一些项目的措辞进行了修改, 然后在 480 名高级执法警官中做了调查, 并用结构方程模型对数据进行了分析。最后结果支持第一与第三个假设, 不支持第二个假设。所以, Densten 最后提出的是一个五因素的工作倦怠模型, 它包括心理紧张与躯体紧张、自我评价的无效能感与他人评价的无效能感以及疏离。

4.2 Maslach 理论的扩展

Maslach 等人的理论, 从最开始的局限于专业助人行业, 发展到面向一般性行业, 实际上是把研究重心从工作倦怠过程中的个体因素转移到了情境因素。最近, Maslach 等人^[4]的研究, 有对原理论框架做出扩展的趋势, 倾向于将工作倦怠过程中个人与情境因素更加清晰地整合在一起。这种整合的观点, 是受组织心理学领域内的工作一个人符合度 (job-person fit) 理论影响而产生的。工作一个人符合度理论认为, 个人与工作之间匹配得越好, 个人就能更好地适应工作, 压力也越小; 它谋求的是一种个人与工作情境的交互作用, 并试图找出两方面之间相称的维度来进行评定: 个人方面, 它限定在人格或个体对工作的理解上; 工作方面, 它限定在对一系列特殊任务的描述上。Maslach 等人认为, 由这样两个方面来对工作一个人进行匹配, 必然带有一定的表面性与暂时性, 所以, 工作一个人符合度更多地应用在组织或工作的选择与进入、个人对工作的适应过程中。而在一段时期之后, 员工所经历的持久的个人 (包括情绪、动机或压力反应) 与工作或组织情境之间的不匹配, 就可能发展成为工作倦怠。这样, Maslach 就把工作一个人符合度的范式扩展到更为整合的个人与工作情境中, 并用它来解释工作倦怠现象。

以此为基础, Maslach 与 Leiter^[2]接着提出了“工作投入” (job engagement) 的概念。他们认为已有的概念模型中只包含代表负面心理状态的“工作倦怠”, 这对于反映个人与工作情境的匹配是不完全的。新的模型中应将其对应物——工作投入, 一种正面的心理状态补充进来, 形成一个连续统一的整体。这样, 他们所试图描述的个人与工作情境的匹

配就包含有相对的两极: 工作倦怠与工作投入。这两种状态都可以从三个层面上来描述: 精力 (energy)、参与 (involvement) 和效能感 (efficacy)。

Maslach 与 Leiter 进一步认为, 可以从六个方面来对个人与工作情境的匹配度进行评定: 工作负荷 (workload)、控制感 (control)、报酬 (reward)、团队 (community)、公平 (fairness)、价值观 (values)。个体在这六个方面越是不匹配, 越有可能产生工作倦怠; 越是匹配, 敬业程度就越高。而不匹配的出现, 则可能与心理契约有关。心理契约形成过程中, 如果产生一些难以解决的或员工不能接受的问题, 就易导致不匹配; 不匹配的程度加深导致工作倦怠, 进而产生更多的后果, 如职业承诺、工作满意度降低, 离职率升高等。

4.3 Moore 的工作倦怠结果归因模型

传统的工作倦怠研究大都是按照“前因—工作倦怠—后果”的框架展开的, 而 Moore^[22]受 Weiner 归因理论的影响, 试图对这种框架进行扩展。Moore 认为, 已有的理论中对工作倦怠过程的阐述并不十分确切; 用归因的观点来对工作倦怠的发生做出解释, 将更有助于了解其发展过程。

在其理论模型中, Moore 对工作倦怠的界定来源于 Maslach 的理论。但她把重心放在了工作衰竭 (work exhaustion) 上, 而把疏离与效能降低分离出来, 与其它组织变量一起形成个体经历衰竭后产生的潜在的态度、行为上的结果。Moore 认为, 工作倦怠产生的前因性变量主要是情境因素而不是个体差异, 包括工作中的角色冲突、角色模糊、人际冲突等。工作衰竭往往在这些因素影响下首先产生。接着, 根据 Weiner 的理论, 个体在这种消极不利的情境之下就会从影响来源、可控性、稳定性三个方面对衰竭原因进行探寻, 即归因。归因的出现则进一步导致个体产生一系列态度上的反应, 如组织疏离感增强等等。这种态度上的反应以及个体的归因特点又会影响到行为反应的产生, 如缺乏人情味、离职率升高、试图对情境及个人进行改变等。最后, 这些反应又会反过来对前因变量进行影响, 或者减缓了工作倦怠, 或者迫使个体重新对其进行归因。

根据 Moore 的观点, 个体在工作倦怠过程中产生的态度上的反应可分为独立于归因的 (attribution-independent) 与依赖于归因的 (attribution-dependent) 两种。前者的出现不受归因影响, 而由工作衰竭直接引起, 如工作满意度下降、成就感降低等; 后者则是受归因影响而产生, 如自尊下降、组织承诺降

低及组织疏离感增强等。

5 评价与展望

对工作倦怠定义和结构本身的诸多争议, 决定了对工作倦怠理论的探讨仍将是今后研究的主题。在我们看来, 现有的理论主要存在两个方面的争议焦点: 一是工作倦怠是单因素的还是多因素的? 二是工作倦怠与工作压力之间到底是怎样一种关系? 单因素论与多因素论之争, 关键在于对工作倦怠的理解不同。单因素论认为, 工作倦怠应该只包含衰竭这一核心内容, 所谓的其它一些因素只不过是与其相关的行为后果罢了; 多因素论则把这些因素纳入到工作倦怠的概念中来, 更为全面地看待工作倦怠现象。多因素论中到底有多少个因素, 也视研究方法、取向而定。单因素的观点虽然可以使我们更清晰地认识工作倦怠, 但它有可能遗漏其过程中的一些重要信息。如若作多因素的理解, 尽管有将工作倦怠本身与其行为后果相混淆之嫌, 但它对于更好的了解工作倦怠与其它变量之间的联系是有帮助的。

至于工作倦怠与工作压力之间关系的问题, 目前的理论尚解释得不清楚。早期理论认为, 工作倦怠发生在专业助人行业, 这也就把它看成一种特殊形式的工作压力。但随着工作倦怠的概念向一般行业扩展, 它与工作压力的区别问题就日益凸显。有人认为, 工作压力与工作倦怠主要是在经历时间上有不同, 前者更多的是独立的、零散的、短时间发生的, 而后者则是应激源持续作用的结果; 但也有人认为, 工作压力与工作倦怠的产生并没有多少时间上的间隔, 它们同时存在并且相互之间有一定重叠。到底工作倦怠是一种特殊形式下的工作压力, 还是它们之间有区别? 我们认为, 二者有联系, 但区别是主要的。工作压力往往带有一般意义, 而工作倦怠则更多的与特定的情境相联系。今后的研究需要在更深层次上对这二者作进一步的比较与区别。

此外, 未来的研究中, 纵向研究与因果关系研究将成为工作倦怠研究领域的最大挑战。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。但已有的纵向研究也发现了一些急待解决的问题, 如被试的抽取中, 有“幸存者”偏差——那些在职业生涯早期经历了工作倦怠的人可能会离开他们的职业, 工作倦怠水平较低的“幸存者”则留了下来, 这就等于事先决

定了被试的性质。此外, 实证研究的取向已不满足相关研究, 而开始转向实验研究, 重点在于探寻工作倦怠过程中各种变量之间的因果关系。但这些研究也面临着因果关系混淆等困难。

参 考 文 献

- 1 Ammondson P. Job burnout. *Society of Management*, 2000, 74 (3): 11—12
- 2 Freudenberg HJ. Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 1974, 30 (1): 159—165
- 3 Shirom A. Job-related burnout. In: Quick JC, Tetrick LE (Eds.). *Handbook of occupational health psychology*. Washington, DC: American Psychological Association, 2003, 245—264
- 4 Maslach C, Schaufeli WB, Leiter MP. Job burnout. *Annual Reviews of Psychology*, 2001, 52: 397—422
- 5 Maslach C, Jackson SE. The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 1981, 2: 99—115
- 6 李靖. 枯竭研究进展. *北京大学学报(自然科学版)*, 2003, 39(2): 286—290
- 7 Cordes CL, Dougherty TW, Blum M. Patterns of burnout among managers and professionals: A comparison of models. *Journal of Organizational Behavior*, 1997, 18: 685—701
- 8 Maslach C, Jackson SE. *Maslach burnout inventory manual* (2nd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press, 1986
- 9 Leiter MP, Clark D, Dump J. Distinct Models of Burnout and Commitment among Men and Women in the Military. *Journal of Applied Behavioral Science*, 1994, 30: 63—82
- 10 Schaufeli WB, Leiter MP, Maslach C, et al. MBI—General Survey. In: Maslach C, Jackson SE, Leiter MP (Eds.). *Maslach Burnout Inventory Manual* (3rd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press, 1996
- 11 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: 53—66
- 12 Dean JW, Brandes P, Dharwadkar R. Organizational cynicism. *Academy of Management Review*, 1998, 23: 341—352
- 13 Cordes CL, Dougherty TW. A review and an integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 1993, 18: 621—656
- 14 李永鑫. 工作倦怠及其测量. *心理科学*, 2003, 26(3): 556—557
- 15 Pines A, Aronson E. Why managers burn out. *Sales & Marketing Management*, 1989, 141 (2): 34—44
- 16 Pines A. Burnout. In: Goldberger L, Breznitz S (Eds.). *Handbook of Stress*. New York: The Free Press, 1993, 386—403
- 17 Hobfoll SE. Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 1989, 44: 513—524

2 结 果

2.1 初中生及其母亲依恋类型分布

根据加拿大常模划分依恋类型的标准,我们对两组被试的依恋类型进行了分类,结果见表1。表1的结果表明,初中生安全型依恋的比例为33.7%;初中生母亲为27.4%。在不安全依恋类型中,母亲漠视型比例高于初中生。初中生沉迷型比例高于母亲。

表1 初中生及其母亲依恋类型分布

	安全型	漠视型	沉迷型	不能确定型	合计
初中生	33(33.7%)	18(18.4%)	32(32.7%)	15(15.3%)	98(100%)
母亲	20(27.4%)	27(37%)	11(15.1%)	15(20.5%)	73(100%)

2.2 初中生及其母亲在依恋类型上的一致性

从表2可以发现。初中生及母亲依恋类型完全一致的共有19对(27.14%),不一致的有51对(72.86%)。χ²检验表明在各种依恋类型的人数分配上初中生与其母亲有显著性差异(χ²=11.84, P<0.01),这说明了母子间具有共同依恋类型的人数远远少于依恋类型不对应的人数。

表2 初中生及母亲依恋类型一致性情况

初中生	母亲类型			
	安全型	漠视型	沉迷型	不能确定
安全型	6	12	2	3
漠视型	1	5	3	2
沉迷型	7	6	5	6
不能确定	3	5	1	3
合 计	17	28	11	14

3 讨 论

在本研究中发现依恋代际传递性这一现象在我国当今的初中生与其母亲之间并不明显。我想这可能与我国近二十年来社会各方面发生的巨大变化有关。一是改革开放以来,人们的思想观念已发生了重大变化,包括对孩子的教育观念方面也有了极大

的变化。也就是说现在的初中生母亲与初中生母亲的母亲相比在家教观念上已有了很大的不同。

二是我国在70年代开始实行“计划生育”政策,一般家庭只允许生一个小孩,因此现在的初中生基本上都是独生子女。独生子女与非独生子女(如他们的母亲)相比,一方面更容易感受到父母对他们的关心,爱护,让他们觉得与父母亲活在一起有一种安全感,温暖感。另一方面也会因父母过多地干涉他们的行为而对父母产生反感甚至是愤怒。在这样一种家庭气氛中成长的孩子可能更容易形成安全或沉迷这两种依恋类型。而在非独生子女家庭,因父母需要照顾的孩子太多,因此就不可能感受到像独生子女那么多的父母的爱及父母对他们过多干涉引起的对父母的反感、愤怒。这样一种家庭气氛可能更容使孩子形成冷淡型这一依恋类型。我们从研究结果中确已发现,初中生的安全型与沉迷型这两种依恋类型的比例较高,而母亲的冷淡型这一依恋类型的比例较高。不过,父母养育方式与孩子依恋类型之间的确切关系还有待以后加以深入研究。

总之,现在初中生的生活环境与60年代出生的母亲当时的生活环境相比,在家庭教育观念,家庭结构等方面都已有很大不同。依恋代际传递性这一现象是西方工业化国家研究的结果,而西方工业化国家在这几十年当中在各个方面并没有发生像我国这样翻天覆地的变化。了解这一些,有助于我们理解依恋代际传递性这一现象在我国当今的初中生与其母亲之间并不明显这一现象。

参 考 文 献

1 Fonagy P, Steele H, Steele M. Maternal representations of attachment during pregnancy predict the organization of infant—mother attachment at one year of age. *Child Development*, 1991, 62: 891—905

2 Marinus H, Van Ijsendoorn, Bakemans—Kranenburg MJ. Attachment representations in mothers, fathers, adolescents and clinic groups: A meta—analytic search for normative data. *Journal of Consulting Clinical Psychology*, 1996, 64(1): 8—21

(收稿日期: 2003—04—10)

(上接第320页)

18 Hobfoll SE, Shirom A. Conservation of resources theory: Applications to stress and management in the workplace. In: Golembiewski RT (Ed.). *Handbook of Organization Behavior*. New York: Dekker, 2000. 57—81

19 Shirom A. Burnout in work organizations. In: Cooper CL, Robertson I (Eds.). *International Review of Industrial and Organizational Psychology*. New York: Wiley, 1989. 26—48

20 Densten IL. Re—thinking burnout. *Journal of Organizational*

Behavior. 2001, 22: 833—847

21 Maslach C, Leiter MP. Burnout and quality in a step—up world. *Journal for Quality & Participation*. 2001: 48—51

22 Moore JE. Why is this happening? A causal attribution approach to work exhaustion consequences. *Academy of Management Review*. 2000, 25(2): 335—349

(收稿日期: 2003—07—08)