

Physicians' Occupational Psychology in China Public Hospitals:
A Management Perspective on Burnout

我国公立医院 医生职业心理研究

——工作倦怠的管理学视角

尹文强 黄冬梅 著

中国社会科学出版社

Psychiatry Occupational Psychology in China Public Hospitals:
A Management Perspective on Burnout

我国公立医院 医生职业心理研究

——工作倦怠的管理学视角

尹文强 黄冬梅 著

中国社会科学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

我国公立医院医生职业心理研究：工作倦怠的管理学视角/
尹文强，黄冬梅著. —北京：中国社会科学出版社，2014. 4

ISBN 978 - 7 - 5161 - 4127 - 4

I. ①我… II. ①尹…②黄… III. ①医生—职业—应用心理学—研究—中国 IV. ①R192.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 064580 号

出版人 赵剑英
责任编辑 王 曦
责任校对 孙洪波
责任印制 戴 宽

出 版 中国社会科学出版社
社 址 北京鼓楼西大街甲 158 号 (邮编 100720)
网 址 <http://www.csspw.cn>
中文域名：中国社科网 010 - 64070619
发 行 部 010 - 84083635
门 市 部 010 - 84029450
经 销 新华书店及其他书店

印 刷 北京君升印刷有限公司
装 订 廊坊市广阳区广增装订厂
版 次 2014 年 4 月第 1 版
印 次 2014 年 4 月第 1 次印刷

开 本 710 × 1000 1/16
印 张 8.75
插 页 2
字 数 148 千字
定 价 38.00 元



凡购买中国社会科学出版社图书，如有质量问题请与本社发行部联系调换
电话：010 - 64009791
版权所有 侵权必究

序 言

我在日常生活中接触许多医生，我和家人都曾成为他们的服务对象，他们给我最深的印象就是忙、累。作为医学院校的一名教师，在教学工作中则经常接触医学生们，这些未来的医生比其他专业的学生更加刻苦。作为一名卫生管理研究者，我注意到，“患者不满意”成为当下中国一种强势话语，相应的，“患者满意度”这个领域研究十分活跃，文献众多，但对于医生的满意度问题则研究寥寥。我们在媒体舆论中看到的、听到的是人们对这个群体的指责、不满，还有文明社会为之惊愕的暴力伤害医务人员事件。出于科研工作者的敏感，我不由地好奇，在这种环境下，那些从事公认的三高职业（高强度、高压、高风险）的医生，他们的工作、生存状态怎样？他们对自己的工作有何态度和看法？他们满意吗？不管从“提高患者满意度”的角度还是“以人为本、关怀医生”的人文关怀角度，这个职业群体都应该受到职业心理学家的关注。

我在复旦大学攻读博士学位期间就开始思考中国医生的职业心理问题，并做了一些探索。博士毕业后，我回到母校继续从事卫生管理教学科研工作。2005年以“我国公立医院医生工作满意度与稳定性研究”为题申请到了我的第一项国家自然科学基金课题，从而开始了对医生这个特殊群体职业心理的系统研究。在这项课题研究中，我发现，中国医生工作压力大、收入不高、执业环境不佳、工作满意度不高，很多医生表示“每天累得筋疲力尽，都快麻木了”、“每天面对那么多病人，说啊写啊，下班后一句话也不想说”、“别人觉得这个职业风光，我感受到的却是彷徨失落”等，这说明中国医生群体已经为另一种职业流行病——工作倦怠——所困扰。这种职业病不仅伤害医生的身心健康，还会直接影响到医疗服务的质量。由此，2009年我以“公立医院医生职业枯竭评价与应对策略研究”为题申请教育部人文社会科学研究项目并获立项，2011年，团队成员黄冬梅以“新医改背景下公立医院医生职业承诺研究——以山

东省为例”为题申请国家自然科学基金课题并立项。本书就是上述课题的最终成果之一。

本书采用定性与定量相结合的研究方法,通过系统调查与分析,旨在了解当前公立医院医生工作倦怠的现状,识别医生工作倦怠重点人群,探讨医生工作倦怠的影响因素,分析医生工作倦怠领域应优先解决的问题,并从管理学的视角出发,提出缓解或消除医生工作倦怠的应对策略,为医院管理者和卫生管理部门改善人力资源提供依据,以期保护医生职业心理健康、提高医疗服务质量、促进卫生事业可持续发展。

围绕上述目标,本书以马斯拉奇工作倦怠量表(Maslach Burnout Inventory, MBI)为基础,采用改良策略开发了包含21个条目的中国医生工作倦怠量表,该量表的信效度都通过了检验。研究团队利用这个量表在山东省调查了1910名公立医院的医生,描述了以此为代表的公立医院医生的工作倦怠现状,并利用单因素方差分析界定了工作倦怠的重点人群。同时,研究团队参考Demeoruti的工作要求—资源模型(Job Demands - Resources model, JD - R),引入社会资源和心理资本这两个因素,构建了医生工作倦怠的工作要求—组织资源—社会资源—心理资本整合模型,并利用结构方程模型进行了验证。

本书对推进我国公立医院改革具有一定实践价值。当前,我国新医改政策已经取得了一定成效,但作为改革重心的公立医院改革仍旧困难重重,医务人员工作压力和由此引发的工作倦怠问题突出。如何调动广大医务人员支持拥护医改政策十分重要。本书的结论表明,要真正实现“群众得实惠,医生受鼓舞”的政策目标,整个社会、医疗行业、医院以及医生本身都应该努力。既要营造良好的社会环境,又要完善医院人力资源管理,还需要医生自身心理能力的增强。

本书的研究属于探索性研究,所获得的结论从理论上丰富和更新了职业心理学研究的知识体系,本书的发现可以为政府、医院和医生就如何打造健康的医生队伍提供有价值的参考。因水平和时间所限,书中不足和疏漏之处在所难免,也期待读者和同行提出宝贵意见和建议。

尹文强

2013年12月

目 录

序言.....	1
第一章 研究背景.....	1
第一节 研究背景与意义.....	1
第二节 国内外研究综述.....	3
第三节 研究目的与内容	15
第四节 研究假设的提出	15
第二章 研究设计	20
第一节 研究方法与研究步骤	20
第二节 研究样本	22
第三节 具体研究方法及其实施过程	25
第三章 预调查数据分析与正式问卷的形成	28
第一节 预调查数据的项目分析	28
第二节 预调查数据的效度分析	31
第三节 预调查数据的信度分析	36
第四节 工作倦怠与心理资本的关系	37
第五节 正式调查问卷的形成	38
第四章 正式调查的研究结果	40
第一节 正式量表的检验	40
第二节 医生工作倦怠现状描述	51
第三节 医生社会资源和心理资本的描述性分析	62
第四节 工作倦怠与工作要求、资源变量的相关分析	68
第五节 基于结构方程的工作倦怠模型检验	72
第六节 策略分析	79

第五章 讨论与建议	84
第一节 讨论	84
第二节 政策建议	92
第六章 研究结论与展望	98
第一节 主要研究结论与贡献	98
第二节 本书的局限与研究展望	99
第七章 案例分析:用生命行医的中国医生	102
第一节 医生自杀:重压之下的逃避	102
第二节 医院场所暴力:伤害的不仅仅是医者的生命	110
第三节 要自救,更要他救:管理学视角的分析	112
附录1 公立医院医生工作感受测评量表(预调查)	116
附录2 公立医院医生工作感受测评量表(正式调查)	120
参考文献	125
后记	132

第一章 研究背景

第一节 研究背景与意义

一 问题的提出

工作倦怠,英文原词为“job burnout”,在我国被翻译成“职业倦怠”、“职业枯竭”、“工作耗竭”等。1974年,纽约心理学家费登伯格(Freudenberger)首先提出员工的“倦怠”(staff burn-out)这一概念,从认知、情感、判断力等方面提出了“倦怠”的躯体和行为表现^①,这一概念一经提出,就引起了心理学家的广泛关注。研究发现,工作倦怠有其特殊的高发人群,主要包括助人工作者、工作投入者、高压人群以及自我评价低者,警察、教师等行业的从业人员成为该领域重点关注的群体^{②③}。医生作为医院的一线工作人员,高要求、高负荷、高风险、高紧张的职业特点使其成为工作倦怠的高危群体,因此,医生是工作倦怠研究关注最早也是最密切的职业之一^{④⑤}。我国正处于经济社会急速转型期,医疗体制改革的不断深入极大改变了医生的执业环境,医务人员面临来自职业本身和社会的双重压力,更易成为工作倦怠的高危人群。医生工作倦

① Freudenberger H. J., Staff burn-out, *Journal of social issues*, Vol. 30, No. 1, 1974, pp. 159-165.

② Cherniss C., *Professional burnout in human service organizations*, New York: Praeger, 1980.

③ Maslach C., Jackson S. E., The measurement of experienced burnout, *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 2, No. 2, 1981, pp. 99-113.

④ Thomas N. K., Resident burnout, *JAMA: the journal of the American Medical Association*, Vol. 292, No. 23, 2004, pp. 2880-2889.

⑤ Grau A., Suner R., Garcia M. M., Burnout syndrome in health workers and relationship with personal and environmental factors, *Gaceta Sanitaria*, Vol. 19, No. 6, 2005, pp. 463-470.

怠不仅关系到自身的身心健康,而且关系到医疗服务质量和卫生事业发展。试想,如果医生身心俱疲,没有幸福的感觉,怎么会全心全意地救治病人呢?

近年来,我国学者对工作倦怠进行了一些探索,在工作倦怠量表的开发、评价标准等方面作出了贡献。但现有研究基本上套用了在西方情境下发展起来的理论和工具,缺乏对中西方社会文化差异和行业差异的审视,极少探讨工作倦怠在我国医生群体中的本土概念和特有维度;同时目前专门针对医生群体工作倦怠的实证研究还比较薄弱,大多是对工作倦怠现状和研究进展的综述,加之这些实证研究样本规模小,其研究结论的稳定性也值得进一步验证,因此通过大样本施测开发本土化的、符合我国医生群体特征的工作倦怠量表是一个新的研究方向。

目前,我国正处于医疗改革攻坚阶段,医生群体应是参与新医改的中坚力量,但不容乐观的医疗执业环境、严苛的道德要求、负面的社会舆论和紧张的医患关系使医生在高要求、高负荷、高风险、高紧张的工作状态中极易产生工作倦怠。2008年中国医患关系调查研究结果显示:高达52.4%的医生出现了中度及以上的工作倦怠^①。医生作为医院最宝贵的人力资源,是医院的核心竞争力。我国加入WTO之后,医疗市场开始引入竞争机制,医院之间对人才的竞争日益加剧。民营医院、外资医疗机构采用优厚待遇和宽松工作环境吸引优秀的公立医院医生,公立医院面临优秀人才流失、核心竞争力下降的危机。

因此,调查公立医院医生工作倦怠的现状,发掘主要的影响因素,探索降低或消除医生工作倦怠的应对策略,从而保证公立医院人才队伍的稳定性,保护医生的身心健康,提高医疗服务质量,是当前亟待解决的重要课题。

二 研究对象

建设一支积极稳定、健康快乐的医生队伍,其重要性不言而喻。从小处看,他们是患者的救治者,其工作状态决定了患者的安全和利益;从大处看,他们的参与和支持决定着中国新医改的成败。当前,中国医生身处经济社会急速变迁和医疗体制改革的大背景下,面临职业本身和社会的双

^① 卫生部统计信息中心:《中国医患关系调查研究》,中国协和医科大学出版社2010年版,第134页。

重压力,因而是工作倦怠的高危人群。公立医院医生占执业医师总人数的82.12%^①,是中国医生的主体,因此本书以中国公立医院医生作为研究对象,从管理学视角出发,以工作倦怠这种常见职业病为切入点,对医生职业心理健康进行系统研究。

三 研究目的与意义

工作倦怠是一种沉重的生理、心理负担,对个人、组织和社会均有深刻的影响。具体到医生群体,工作倦怠首先与个人的身心健康和生活质量密切相关,其次还与医疗服务质量安全和整个医疗系统的工作绩效有密切的关系。因此,医生群体的工作倦怠是整个社会应该关注的问题,也是组织研究和管理实践中的重要内容。在目前医患关系紧张、医生逐渐成为工作倦怠高危人群的情况下,从以人为本、实施人性化管理、提高医疗服务质量的角度出发,进行公立医院医生工作倦怠系统研究具有重要意义。本书在研制本土化、适合医生职业特点的工作倦怠量表基础上,通过规范的定量和定性调查,综合描述目前中国卫生体制改革过程中公立医院医生工作倦怠的现状及存在问题,研究影响医生工作倦怠的决定性因素,建立医生工作倦怠整合模型,阐明主要问题的深层次原因及其作用机制,在此基础上提出应对医生工作倦怠的对策与措施,为有效预防和干预医生工作倦怠提供依据。本书的研究结果不仅可以丰富我国职业心理学的理论体系,同时对于促进医生职业心理健康、提高医疗服务质量具有一定的现实意义。

第二节 国内外研究综述

一 文献综述

(一) 工作倦怠的定义

工作倦怠,又称“职业过劳”、“职业倦怠”等。1974年,纽约心理学家费登伯格首先提出“倦怠”这一概念,用来描述助人行业从业人员因工作时间过长、工作量过大、工作强度过高而导致的一种疲惫不堪的状态^②。在众多的研究文献中,最为广大学者所广泛引用的是马斯拉奇

① 中华人民共和国卫生部:《2012中国卫生统计年鉴》,中国协和医科大学出版社2012年版。

② Freudenberger, H. J., Staff job - burnout, *Journal of Social Issue*, Vol. 30, No. 1, 1974, pp. 159 - 165.

(Maslach) 和杰克逊 (Jackson) (1986) 所做的定义: “在以人为服务对象的职业领域中, 个体的一种情感耗竭 (emotional exhaustion)、人格解体 (depersonalization) 和个人成就感降低 (reduced personal accomplishment) 的症状。”^① 情感耗竭是指在与他人互动的工作过程中, 个人无法很好地处理周围的问题和要求, 由此感到筋疲力尽、对工作丧失热情。因此, 情感耗竭是一种过度的付出感以及情感资源的耗竭感, 是工作倦怠的核心内容。人格解体也称为非人性化或去人格化, 指个体对待服务对象的负性的、冷淡的、过度疏远的态度, 这一维度反映了工作倦怠中人与人之间的关系, 代表工作倦怠的人际情境维度。个人成就感降低指的是个体对自己进行消极评价的趋势, 个体对于所从事工作的胜任感和从中获得的成就感降低, 经常感觉到自己的工作缺乏进步, 这一维度是工作倦怠的自我评价维度。这一概念不仅阐述了工作倦怠感中的压力成分, 而且考虑了由倦怠导致的个体对他人和自我的反映与评价, 因此奠定了其在工作倦怠研究中的主导地位^②, 绝大部分工作倦怠的相关研究都沿用了这一模型。随着研究的进展, 这一概念的范围被修正扩大, 适用于更广的职业领域。

(二) 工作倦怠的相关理论

1. 环境论的倦怠观

环境论观点是马斯拉奇与派因斯 (Pines) 提出的。马斯拉奇 (1978) 指出, 要找到倦怠爆发的原因, 最好分析那些不健康人当时的工作环境^③。也就是说, 工作环境这一特性是个体是否会发展为工作倦怠的一个最初的决定性因素。

2. 资源保持理论的倦怠观

资源保持理论 (The Conservation of Resources Model, COR) 认为, 人们往往会寻找、保护以及积累资源, 资源可能由作为个体达到目标的个人性格、条件或能力组成, 当个体感知到自己所重视的资源受到威胁时, 就会产生压力, 这些威胁可来自工作需求、工作资源的丧失 (如失业等)、

^① Maslach, Jackson S. E., The measurement of experienced burnout, *Journal of Occupational Behavior*, Vol. 30, No. 2, 1981, pp. 99 - 115.

^② 陆昌勤:《工作倦怠感研究及展望》,《中国心理卫生杂志》2004年第3期。

^③ Maslach C., The Client Role in Staff Burnout, *Journal of Social Issues*, Vol. 34, No. 44, 1978, pp. 111 - 124.

工作中付出多而回报不足,等等^①。COR 理论框架为工作倦怠的实证研究提供了一条重要的途径^②。按照 COR 理论,资源持续不断的丧失使得个体或组织抵抗新的压力源的能力逐渐减弱,最终导致倦怠的发生^③。COR 理论的核心是工作需求和工作资源可以分别预测倦怠的三个维度,其中工作需求对倦怠的预测力更强^④。

3. 工作需求—资源理论的倦怠观

工作需求—资源 (The Job Demands – Resources Model, JD – R) 理论认为,工作特征可从广义上分为两类:工作需求 (job demand) 与工作资源 (job resource)。工作需求是指工作中需要努力的方面,与心理付出有关;工作资源是指工作中有助于达成工作目标、削弱工作需求或者促进个体成长的特征。工作倦怠是由这两个特征引起的,其发展遵循着两个过程:第一个过程,苛刻的工作要求引起了持续的负担过重的耗竭;第二个过程,工作资源的缺失让工作需求的满足复杂化,并导致了退缩行为的发生,这种退缩的长期影响就是对工作的离职^⑤。该理论还指出,工作需求和工作资源可以预测倦怠的不同维度,工作需求预测情感衰竭,而工作资源则预测去个性化^⑥。Schaufeli 和 Bakker 对 4 个不同行业的 1700 名员工进行调查发现,去个性化与工作资源有关,研究结果支持 JD – R 模型^⑦。JD – R 理论研究成果十分丰富,不同职业人群的实证研究、模型扩展、跨

① Hobfoll S. E. , Conservation of Resources: A New Attempt At Conceptualizing Stress, *American Psychologist*, Vol. 4, No. 3, 1989, pp.513 – 521.

② Brotheridge C. M. , Lee R. T. , Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor, *Journal of occupational health psychology*, Vol. 7, No. 1, 2002, p. 57.

③ Hobfoll S. E. , Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress, *American psychologist*, Vol. 44, No. 3, 1989, p. 513.

④ Halbesleben J. R. B. , Sources of social support and burnout: a meta – analytic test of the conservation of resources model, *Journal of applied Psychology*, Vol. 91, No. 5, 2006, p. 1134.

⑤ Demerouti E. , Bakker A. B. , Nachreiner F. , et al. , The job demands – resources model of burnout, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 86, 2001, pp.499 – 512.

⑥ Bakker A. B. , Demerouti E. , Verbeke W. , Using the job demands – resources model to predict burnout and performance, *Human Resource Management*, Vol. 43, No. 1, 2004, pp. 83 – 104.

⑦ Schaufeli W. B. , Bakker A. B. , Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi – sample study, *Journal of organizational Behavior*, Vol. 25, No. 3, 2004, pp. 293 – 315.

文化应用一直是研究的热点^{①②③④⑤}，研究者持续不断的关注推动了该模型不断发展，成为职业心理学领域最有影响力的工作压力理论^⑥。

4. 精神分析的倦怠观

精神分析论假定，那些几乎能够承担任何环境中（除了奴役性的和监禁式的工作环境外）的任务的人，在某种程度上是由个人在意识水平上的选择而决定的^⑦。费登伯格第一次系统地诠释了工作倦怠的原因、症状。他认为，那些极富责任感和献身精神的人，把工作视为社会生活的一种替代品，这些人最可能产生工作倦怠感。面对苛刻的要求和恶劣的工作环境，预先期望没能顺利实现，倦怠就不可避免地发生了^⑧。

上述理论对解释倦怠的产生和根源提供了不同的视角，也为职业倦怠的预防和矫正提供了一定的理论依据。不同理论之间研究角度不同，有的以工作倦怠发生的原因作为切入点，有的侧重于工作倦怠的结构探索，有的从研究方法上对工作倦怠进行探索，如从个体、环境角度探索倦怠的原因等。但这些倦怠理论存在着一个共同的观点：倦怠是由现实环境与个体期望的不一致性引发的——现实与目标的差距、现实与期望的差距、需求与资源的差距等。

① Bakker A. B. , Demerouti E. , The job demands - resources model: State of the art, *Journal of managerial psychology*, Vol. 22, No. 3, 2007, pp. 309 - 328.

② Hakkanen J. J. , Roodt G. , Using the job demands - resources model to predict engagement: Analysing a conceptual model, 2010, pp. 85 - 101.

③ Fernet C. , Austin S. , Vallerand R. J. , The effects of work motivation on employee exhaustion and commitment: An extension of the JD - R model, *Work & Stress*, Vol. 26, No. 3, 2012, pp. 213 - 229.

④ Brough P. , Timms C. , Siu O. L. , et al. , Validation of the job demands - resources model in cross - national samples: Cross - sectional and longitudinal predictions of psychological strain and work engagement, *Human Relations*, 2013.

⑤ Hu Q. , Schaufeli W. B. , Taris T. W. , Does equity mediate the effects of job demands and job resources on work outcomes? An extension of the job demands - resources model, *Career Development International*, Vol. 18, No. 4, 2013, pp. 357 - 376.

⑥ Schaufeli W. , Taris T. , The Job Demands - Resources Model: A critical review, *GEDRAG & ORGANISATIE*, Vol. 26, No. 2, 2013, pp. 182 - 204.

⑦ Pruyser P. W. , Work: Curse or Blessing? *Bulletin of the Menninger Clinic*, No. 44, 1980, pp. 59 - 73.

⑧ Ayala Mslach, Pines, A Psychoanalytic—Existential Approach to Burnout Demonstrated in the Cases of a Nurse, a Teacher, and a Manager, *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, Vol. 39, No. 1, 2002, pp. 103 - 113.

(三) 工作倦怠的测量工具

国外用于测量工作倦怠的工具主要有：马斯拉奇倦怠问卷（Maslach Burnout Inventory, MBI）、厌烦倦怠量表（Tedium Burnout Scale, 后来发展成为 Burnout Measure, BM）、奥登伯格倦怠量表（Oldenburg Burnout Inventory, OLBI）、施洛姆-梅拉米德倦怠量表（Shirom - Melamed Burnout Measure, SMBM）。其中 MBI 和 BM 是两个最常用的工具，Schaufeli 和 Enzmann（1998）对实证研究的统计分析表明，90% 以上的期刊论文和研究报告都采用 MBI 作为工作倦怠的测量工具，另有约 5% 的研究采用 BM 作为工作倦怠的测量工具^①。

1. MBI 量表

马斯拉奇等人提出的工作倦怠三维结构模型是迄今为止该领域内影响最大、居主导地位的结构模型，该结构模型最初是针对专业助人行业（如教师、护士、社会工作者）而提出的。在对专业助人行业进行访谈和案例研究的基础上，1981 年马斯拉奇和杰克逊（Jackson）编制了马斯拉奇倦怠量表（Maslach Burnout Inventory - Human Services Survey, MBI - HSS）^②。通过对量表的探索性因素分析，马斯拉奇等发现，工作倦怠可以从情感耗竭（emotional exhaustion）、去人格化（depersonalization）、个人成就感降低（diminished personal accomplishment）这 3 个维度来加以定义。在这 3 个维度中，情感耗竭是核心维度。MBI 量表包括 3 个分量表：情感耗竭分量表，有 9 个项目，主要测量工作情感要求以及个体情感资源的消耗程度；去人格化分量表，有 5 个项目，用以测量工作者对服务对象所持的消极的、负性的态度；个人成就感降低分量表，有 8 个项目，用以测量个体所体验到的工作的价值和自己的胜任情况。量表的每个条目都要求被测试者根据事项的出现频率来回答，采用 0—6 点计分法。“0”表示“从来没有出现”，“6”表示“每天都出现”。

工作倦怠三维度之间的关系还存在着较大的争议。雷特尔和马斯拉奇（Maslach）认为，工作倦怠是一个连续的过程，一个维度促进了另一个维度的发展：从“情感耗竭”到“去人格化”，再到“个人成就感降低”。具体过程是：个体因长期面对服务对象的过高情感需求，产生过度情感付

① 李永鑫：《工作倦怠及其测量》，《心理科学》2003 年第 3 期。

② Maslach C., Jackson S. E., The measurement of experienced burnout, *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 2, No. 2, 1981, pp. 99 - 113.

出和情感资源耗竭,从而造成情感的筋疲力尽;个体采取防御策略以减少情感投入,从而产生对他人的冷淡以及对工作的无所谓态度,即去人格化;个体发现实际工作状态与期望水平存在很大差距,使得个人成就感降低。也有学者提出了不同于上述工作倦怠发展过程的观点,认为个体首先是以去人格化方式来应对工作中持续情感投入的潜在危险,接着因为与服务对象的疏远而导致个人成就感的降低,最后导致情感的衰竭。

MBI 量表共有针对服务行业、教育行业以及通用量表 3 个具体的版本,即 MBI—HSS (MBI—Human Services Survey)、MBI—ES (MBI—Educators Survey) 和 MBI—GS (MBI—General Survey),其中 MBI—HSS 是最早的版本。实证研究表明,将 MBI—HSS 和 MBI—ES 用于非专业助人行业时,情感耗竭和去人格化两个维度有一定的重叠^①。为克服这一缺陷,马斯拉奇和 Schaufeli 等人再次对 MBI 作了修改,形成了通用版 MBI—GS, MBI—GS 同样包括 3 个分量表,衰竭分量表、消极怠慢分量表和无效能感分量表。MBI—GS 编制时间不长,有关其结构因素的研究成果也不完全一致。如在塔里斯 (Taris) 等的研究中,虽然三因素斜交结构模型最为理想,但是二因素结构的拟合程度也不错^②。另外,在舒特 (Schutte) 等的研究中,虽然总体数据的结果支持了三因素模型,并且在五种职业中进行交叉验证的结果也支持了三因素相关模型,但在不同国家样本的交叉验证中,三因素结构模型却未能得到很好支持^③。国外一系列的实证研究证实,MBI 系列量表的 Cronbach's α 系数、重测信度、会聚效度和区分效度都较理想。当然,MBI 系列量表也存在一些问题,如心理测量学方面的问题。每一个分量表中的条目使用的都是同一方向的术语,从理论上讲,这种单一方向的测量效度较差,可能导致某种程度上的虚假结果。MBI 采用 0—6 点 7 级计分法,相邻选项间差异不大,被试者往往难以区

① Leither M. P., Clark D., Durup J., Distinct models of burnout and commitment among men and women in the military, *Journal of Applied Behavioral Science*, No. 30, 1994, pp. 63 - 82.

② Taris T. W., Schreurs J. G., Schaufeli W. B., Construct validity of the Maslach Burnout Inventory - General Survey: a two - sample examination of its factor structure and correlates, *Work & Stress*, Vol. 13, No. 3, 1999, pp. 223 - 237.

③ 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*, No. 73, 2000, pp. 53 - 66.

分。不少学者指出, 5 点量表是最可靠、最适宜的, 当选项超过 5 个时, 被试便难以有足够的辨别力。

2. BM 量表

BM (Burnout Measure) 是继 MBI 之后应用较多的工作倦怠量表, 该量表是由派因斯 (Pines) 等人在其开发的厌倦量表 (Tedium Measure) 的基础上改进而来的。BM 包括生理衰竭、情感耗竭和精神衰竭三个方面。BM 量表的突破之一在于其使用范围并不局限于与人打交道的职业, 项目的含义是非常宽泛的^①, 可适用于所有的职业和人群。但 Enzmann 等人通过探索性因子分析却发现, BM 的所有项目并不是负荷在单一因子上, 而是负荷在衰竭、士气低落与动机丧失三个因子上^②。这表明 BM 并未反映出派因斯 (Pines) 对倦怠所下的定义, 它只反映了工作倦怠的特定方面, 应用于不同职业群体的灵敏度并不高, 因此要作为倦怠的通用测量工具, 还需要进一步的修订。

3. 其他量表

为了克服 MBI 系列量表在心理测量学上存在的缺陷, Demerouti 等人于 2003 年研发了每个分量表都使用正反方向术语的奥登伯格倦怠量表 (Oldenburg Burnout Inventory, OLBI)。OLBI 的理论基础是工作要求—资源 (JD-R) 模型。这一模型关注工作中的两类特性, 一是工作要求, 二是工作资源。工作要求需要持续付出生理和心理努力, 会造成生理和心理消耗, 因此工作要求过高会导致工作倦怠。工作要求会影响个体对工作的态度, 资源不足会导致个体疏离工作^{③④}。跟 MBI 量表相比, OLBI 量表摒弃了备受争议的个人成就感维度, Demerouti 认为, 这样可以使工具更为简洁, 只包含了工作倦怠概念最为核心的部分, 但这种摒弃是否合适还有待进一步考证。

① Pines A. M., Aronson E., Kafry D., *Burnout: From Tedium To Personal Growth*, New York: Free Press, 1981.

② Enzmann D., Schaufeli W. B., Fassin P., et al., Dimensionality and Validity of the Burnout Measure, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 1998, p. 71.

③ Demerouti E., Bakker A., Fiedhelm N., et al., The Job Demands - Resources Model Of Burnout, *Journal Of Applied Psychology*, Vol. 86, No. 3, 2001, pp. 499 - 512.

④ Demerouti E., Bakker A. B., Vardakou I., et al., The convergent validity of two burnout instruments: A multitrait - multimethod analysis, *European Journal of Psychological Assessment*, Vol. 19, No. 1, 2003, p. 12.

施洛姆 (Shirom) 和梅拉米德 (Melamed) 在 2002 年研发了 Shirom - Melamed 倦怠量表 (Shirom - Melamed Burnout Measure)^①。SMBM 的理论基础是资源保持理论 (Conservation of Resources Theory, COR)^②。该理论认为: 人们具有保护有用资源、并尽力减小资源丧失威胁的倾向。为了满足工作的要求, 人们需要投入资源, 当资源不足, 或者得不到预期的回报, 或者造成资源的彻底丧失时, 就会产生倦怠。SMBM 共有 16 个项目, 分别测量生理疲乏、情感耗竭、认知无力感三个维度。使用 SMBM、OLBI 量表进行施测, 同使用其他量表一样, 也未解决工作倦怠的判定标准问题。

(四) 工作倦怠的理论模型

传统上, 对工作倦怠的理论研究倾向于将倦怠看做个体的心理认知, 认为倦怠具有较大的主观性, 倦怠问题主要应通过个体自己解决, 这种研究取向一定程度上限制了研究的理论和思路的拓展。此后, 心理学知识在组织管理中的运用促使研究者将个体职业心理与组织管理情景联系起来, 工作压力及由此引起的职业心理问题的研究日益注重组织层面, 在工作环境视野下探讨工作倦怠的理论不断涌现。以下简单介绍几种工作倦怠理论。

1. 工作要求—控制模型与工作付出—回报失衡模型

过去数十年来, 研究者证实工作特征对员工的工作表现存在诸多潜在影响, 如有研究证实工作要求 (如工作压力、情感要求、角色模糊等) 可导致睡眠障碍、情感耗竭或损害员工身体健康等, 然而情感耗竭 (如社会支持、工作回报、工作自主权等) 能激发员工工作动力, 提高其工作投入和组织承诺度。在上述理论基础上有研究者分别提出了工作要求—控制模型 (Job Demand - Control Model, DCM)^③ 和工作付出—回报失衡模型 (Effort - Reward Imbalance model, ERI, Siegrist, 1996)^④。

① Shirom A., Job - Related Burnout: A review, *Handbook of Occupational Health Psychology*, 2003, pp. 245 - 265.

② Hobfoll S. E., Conservation of Resources: A New Attempt At Conceptualizing Stress, *American Psychologist*, Vol. 4, No. 3, 1989, pp. 513 - 521.

③ Karasek Jr R. A., Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign, *Administrative science quarterly*, 1979, pp. 285 - 308.

④ Siegrist J., Adverse health effects of high - effort/low - reward conditions, *Journal of occupational health psychology*, Vol. 1, No. 1, 1996, p. 27.