



变态心理学理论与应用系列丛书

丛书主编◎刘新民

职业倦怠

JOB BURNOUT

主 编 孙 红

副主编 李荐中



人民卫生出版社

PEOPLE'S MEDICAL PUBLISHING HOUSE

变态心理学理论与应用系列丛书

职业倦怠



丛书主编 刘新民

主 编 孙 红

副 主 编 李荐中

编 者 孙 红(首都医科大学)
李荐中(齐齐哈尔医学院)
白 杨(首都医科大学)
刘 琦(首都医科大学)
丁 璐(首都医科大学)

人民卫生出版社

图书在版编目(CIP)数据

职业倦怠/孙红主编. —北京:人民卫生出版社, 2009. 5
ISBN 978-7-117-11309-0

I. 职… II. 孙… III. 职业-应用心理学-研究
IV. C913.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 028523 号

职业倦怠

主 编: 孙 红

出版发行: 人民卫生出版社(中继线 010-67616688)

地 址: 北京市丰台区方庄芳群园 3 区 3 号楼

邮 编: 100078

网 址: <http://www.pmph.com>

E - mail: pmph@pmph.com

购书热线: 010-67605754 010-65264830

印 刷: 中国农业出版社印刷厂

经 销: 新华书店

开 本: 850×1168 1/32 印张: 7.25

字 数: 181 千字

版 次: 2009 年 5 月第 1 版 2009 年 5 月第 1 版第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978-7-117-11309-0/R·11310

定 价: 21.00 元

版权所有, 侵权必究, 打击盗版举报电话: 010-87613394

(凡属印装质量问题请与本社销售部联系退换)

变态心理学理论与应用系列丛书

编写委员会

主任委员:刘新民

副主任委员:王 伟 张理义 李荐中 潘 丽

委 员(以姓氏笔划为序)

王 伟 孙 红 刘 薇 刘新民

李荐中 李功迎 赵静波 张理义

徐 斌 徐又佳 程灶火 熊吉东

潘 丽

序 言



人的心理不仅包含纷纭复杂、绚丽多姿的正常活动,也包括桀骜莫测、光怪离奇的异常活动。我们将这些表现各异且程度不等的非正常的心理活动统称为异常心理,研究这些异常心理的科学被称之为变态心理学。

变态心理学(abnormal psychology)又称为异常心理学或病理心理学(pathological psychology),是心理学中一门研究异常心理与行为及其规律的分支学科。变态心理学从心理学角度出发,研究心理障碍的表现与分类,探讨其原因与机制,揭示异常心理现象的发生、发展和转变的规律,并把这些成果应用于异常心理的防治实践。

随着人类社会的发展与进步,竞争激烈,人际关系微妙,导致心理障碍和心理问题不断上升。在世界范围内,各种心理困扰已成为影响人们生活、工作和健康的重要因素。根据 WHO 的统计,心理障碍占全球疾病的 10.5%(中低收入国家)和 23.5%(高收入国家)。在心理疾患如此突出的今天,对异常心理的认识和干预已成为维护人类健康的重大课题,研究变态心理学具有重要的现实意义。变态心理学是心理健康专业人员极为重要的知识结构,也是健康心理学、临床心理学、咨询心理学、心理治疗学和精神病学的共同基础。

另一方面,社会经济状况的改善、生活水平的提高和对生活质量的追求,促使人们更加关注心理健康与精神安宁。变态心理学为人们提供了解决心理困扰、适应环境和改善自我的途径,



不管这些问题是发生在生活中、工作中、学习中或人际关系中。变态心理学探索心理障碍如何产生、如何被诊断以及怎样得到预防和治疗,使我们对自己和他人的心理状态能够做出判断,并了解导致心理障碍的生物学因素、心理因素、生活环境和家庭背景的特点,从而提示我们应该注意的问题,消除异常心理的原因,减少心理障碍的发生。因此,变态心理学知识对所有人都具有重要意义,对每一个人的身心健康都有帮助。

在日常生活中,变态心理学还为人们提供了考察人类经验的历史与当代视野。例如,恺撒(Julius Caesar)的癫痫干扰了他对征服罗马人战争的指挥,林肯(Abraham Lincoln)的抑郁症影响了他在美国南北战争中的军事领导。可见,心理障碍也同样折磨着伟人或非凡的人,他们的心理痛苦严重到足以影响历史的进程。因此,变态心理学提供了洞悉人生和社会的新视角,使我们能够获得对历史、社会与人性的深刻洞察,如此丰富着我们对人类各种生活现象的解读,并对医学、教育学、社会学、人类学、管理学,甚至对军事、法律、文学艺术以及促进社会和谐等产生广泛而深远的影响。

总体来说,我国的变态心理学教学、研究和临床起步较晚、发展较慢。新中国成立前,国内只有个别非专业人员编译过变态心理学书籍。新中国成立后直到1985年才由北京大学陈仲庚教授编译出版了一部《变态心理学》参考书。1986年,张伯源教授和陈仲庚教授编写出版了《变态心理学》,是国内第一部变态心理学教材,对促进该学科的教学具有重要意义。1993年王登峰教授编撰出版了一部《变态心理学》。21世纪初,我国出版了几部国外变态心理学教材的中译本,对推动国内变态心理学教材建设很有价值。此时,我国高等院校为满足社会对心理健康专业人才日益增长的需要,心理学和应用心理学专业迅速增多,变态心理学作为核心课程之一,其教材建设问题显得十分突出。2002年,杜文东教授等组织国内近20所医学院校组成“全



国医学院校心理学专业教材编写委员会”，开始了15部心理学系列教材的建设，我和李建明教授主编了《变态心理学》（2003年出版）。接着，顾瑜琦教授和胡佩诚教授组织编写了应用心理学系列教材和参考书，其中大型教科书《变态心理学》由我主编（2005年出版）。2005年，张伯源教授出版了第二部《变态心理学》教材。以后其他学者陆续出版了几部变态心理学教科书，如刘毅副教授（2005），王建平教授（2005），钱铭怡教授（2006），王登峰教授（2008）等。2006年，我国教育部首次将变态心理学列入普通高等教育“十一五”国家规划教材。我主编的国家“十一五”规划教材和卫生部“十一五”规划教材《变态心理学》由人民卫生出版社出版（2007），接着又主编了其配套教材《变态心理学复习考试题解集》，由人民卫生出版社出版（2008）。新世纪以来，我国变态心理学的教学基本建设和学科建设进入了较快的发展阶段。

但是，由于变态心理学内容的广泛性和异常心理的复杂性，仅有教科书还是难以满足日益增长的理论和实践的需要。因此，作者认为有必要对各类异常心理与行为专题进行系统和深入的总结。为此，我们邀请国内十余位专家教授成立了“变态心理学系列丛书编写委员会”，拟编写一套变态心理学系列丛书，以便能够较为系统和全面地反映心理障碍理论与应用的最新成果。

本套丛书选择了变态心理领域18个专题形成单行本，包括《心理障碍的紧急处理》、《进食障碍与肥胖症》、《应激障碍》、《人格与健康》、《人格障碍》、《性障碍》、《神经症》、《睡眠障碍》、《躯体形式障碍》、《情感障碍》、《自杀与自伤》、《心身疾病》、《智力障碍》、《儿童多动障碍》、《慢性疲劳综合征》、《职业倦怠》、《青春期心理障碍》和《青少年违法与犯罪》等。

作者在编撰本套丛书过程中力图体现以下特色：一是科学性。这套丛书是对异常心理与行为研究和临床成果的总结，遵



序 言

循科学的基本原则和途径,着重于其学术价值,而不是经验心理学的方法与结论;二是系统性。丛书的每一部都较为全面地反映了该类心理障碍的历史来源、发展过程、流行病学、原因与影响因素、理论机制、临床表现、诊断与鉴别诊断、预防和治疗等;三是实践性。本套丛书以解决问题为目的,强调应用价值,提供诊断和防治方法,注重理论与实践的结合;四是开放性。全套丛书力图反映国内外研究的最新成果,并以生物心理社会整体模式为指导,广泛吸收多学科的相关知识与研究资料,从不同角度反映异常心理的性质与特点。总而言之,作者试图为心理健康专业人员和广大对变态心理学有兴趣的人们提供一套既有理论又有实践、既能体现历史又反映进展的参考书。

本套丛书从设计到完成经历了一年多的时间,很荣幸地得到多方面的帮助。首先,人民卫生出版社领导的远见卓识,为本套丛书的立项给予了最大的支持,他们组织专家对丛书逐一论证,潘丽编辑热情地予以全程指导。其次,中华医学会行为医学分会和全国教育研究会医学心理学分会的专家给予大力支持并提出许多建设性意见,使编者受益匪浅。再次,丛书作者克服诸多困难,精诚合作,辛勤投入,较好地完成了编写任务。对此,我深表感谢!

由于时间和能力的限制,本套丛书肯定存在着很多缺点和不足,甚至是错误,我们恳切地希望广大读者不吝赐教。本套丛书也未能反映变态心理学的全部,只讨论了其中部分专题。作者期待着更多学者的参与,产出更多更好的专著,以推动我国变态心理学学科建设,促进其科学研究、教学水平和临床质量的提高。

刘新民

2008年12月

前言



现代化的国际经验表明,当一个国家的现代化进程开始加速之际,不仅社会问题会频繁发生,心理问题也会大量凸显。现今的中国社会,正处于这样一个急速发展的现代化进程当中,科学技术日新月异,综合国力日益增长,在带给我们富裕与文明的同时,也带来了挑战和极大的压力。重压之下,人们的身心健康状况很令人担忧。对于职业人士来讲,这一问题就更加突出。身在职场,他们每天都能感受到如今社会的变化:速度发展之快、竞争压力之大、知识更新之频、人才增加之猛……这一切都加大了职业人士的工作压力。于是,职场当中便出现了越来越多的令职业人士苦恼、使管理人员头痛、影响家庭生活稳定、不利于社会发展的现象:职业人士总是处于无法缓解的身心疲惫状态,莫名其妙的情绪烦躁、脾气变大,对工作及他人不再有以往的热情和兴趣,各种心身疾病逐渐增多,无明显缘由的频繁跳槽……所有这一切都可以用一个词汇来加以解释,那就是职业倦怠。

“职业倦怠”又称职业枯竭,它被视作现代职业领域中较为常见的职业病。正因为如此,近20年来,对“职业倦怠”的探讨已成为职业心理学研究的热点之一。

为了让更多的职场人士对自己的工作状态有一个清楚的了解,让更多的管理者能够准确科学地摸准职业人士的工作脉搏,让各企事业单位更好地使用人才、留住人才,也让我们的各项事业能够更加稳定健康地发展,我们编写了此书。在这里,我们对职业倦怠状态的界定、职业倦怠的表现及危害、职业倦怠的成因及其影响因素、职业倦怠的评估诊断及干预对策、不同职业



前言

人员的职业倦怠特点及咨询策略等做了系统而详细的介绍。

本书在编写过程中坚持了这样几个原则:一是“全面”,本书全面系统地介绍了职业倦怠的相关问题;二是“新颖”,全书汇集了大量的国内外最新研究资料,反映了职业倦怠研究的现状及最新的研究进展情况;三是“实用”,本书中既有对职业倦怠的界定,又有用于评估和诊断职业倦怠状况的各种测试量表,既可以为职业人士提供帮助,又可为专业工作者提供可操作使用的工具。

希望本书能为职业人士提供一些职业倦怠方面的知识和帮助,也能为现代管理者提供一种科学先进的管理视角,更加人性化的管理理念及操作性很强的压力管理的方法。

孙红

2008年12月

目 录



第一章 职业倦怠概述	1
第一节 职业倦怠的概念及相关理论	1
一、职业倦怠的概念	2
二、职业倦怠的界定	4
三、职业倦怠的相关理论	7
第二节 职业倦怠的发展阶段	14
一、蜜月阶段	14
二、调试阶段	15
三、早期警告阶段	15
四、慢性症状阶段	15
五、严重症状阶段	15
六、危机阶段	16
七、耗尽精力阶段	16
第三节 研究职业倦怠的意义	16
一、维护个体的身心健康	17
二、提高组织的工作效率	17
三、建立良好的工作环境	18
四、维持稳定的家庭结构	18
五、促进社会的安定和谐	19
第二章 职业倦怠的表现及危害	20
第一节 职业倦怠的生理表现	20
一、亚健康状态	20
二、慢性疲劳综合征	22



目 录

三、睡眠障碍	24
四、心身疾病	29
第二节 职业倦怠的心理表现	39
一、认知的变化	39
二、情绪的变化	41
三、个性的变化	42
第三节 职业倦怠的行为表现	43
一、攻击行为	44
二、消极怠工	44
三、不良习惯	44
第四节 职业倦怠的危害	46
一、对个体的危害	46
二、对组织的危害	47
 第三章 职业倦怠的成因及影响因素	49
第一节 个体因素	49
一、个体的人口学因素	49
二、个体的人格特征	50
三、个体的压力应对方式	53
第二节 工作与职业特征因素	54
一、职业角色	54
二、工作负荷	55
三、职业类型	56
第三节 组织与社会因素	57
一、组织因素	57
二、社会因素	60
三、中国文化与职业倦怠的关系	63
第四节 职业生涯与职业倦怠	66
一、职业生涯阶段	66



二、职业生涯的规划	69
三、职业生涯规划与职业倦怠的关系	74
第四章 职业倦怠的评估与诊断	76
第一节 职业倦怠的自我评估	78
一、身心健康状况的自我观察	78
二、职业倦怠的自测问卷	82
第二节 职业倦怠的专业评估	84
一、间接评估	84
二、直接评估	89
第三节 职业倦怠专业测量量表介绍	90
一、国外引进测验	90
二、本土化测验	98
第五章 职业倦怠的干预对策	100
第一节 职业倦怠的个人干预办法	100
一、认知调节	100
二、行为训练	102
三、寻求专业的职业咨询师的帮助	107
第二节 职业倦怠的组织干预策略	107
一、基于工作特点的组织干预策略	107
二、基于职业特点的组织干预策略	110
三、基于组织特点的组织干预策略	114
第三节 职业倦怠的社会应对措施	117
一、情感的支持	117
二、归属感的满足	117
三、物质的支持	118
四、信息的支持	118



目 录

第六章 不同职业人员的职业倦怠特点及咨询策略 ..	119
第一节 不同职业人员的职业倦怠特点	119
一、智囊型职业	119
二、操作型职业	124
三、创造型职业	125
四、表现型职业	128
五、社交型职业	129
六、服务型职业	130
七、常规型职业	131
八、特殊型职业	133
第二节 职业倦怠的高发人群	135
一、教师	136
二、医护人员	137
三、心理咨询师	141
四、新闻工作者	143
五、警察	144
第三节 不同职业人群职业倦怠的咨询策略	145
一、识别职业倦怠产生的原因	145
二、确定合适的咨询方法	147
参考文献	152
附录1 职业倦怠测量工具	155
附录2 中英文关键词对照表	211

第一章



职业倦怠概述

在社会急剧变革、科技发展迅速、竞争日益激烈、人际关系复杂的今天,人们普遍处于一种高压状态,各行各业的人们有着不同的压力源,他们当中的相当一部分人,因为长期处于高压力的工作环境中,身心都处于疲惫状态,这种状态不仅危害人们的身心健康,而且还影响着组织单位的工作绩效。有人说目前在我国,职业倦怠也已成为现代职业领域中较为常见的职业病。正因为如此,对“职业倦怠”的重视和研究也引起了广泛关注,近20年来它已成为职业心理学研究的热点之一。

第一节 职业倦怠的概念及相关理论

1961年,美国作家格林尼出版了一本小说,名为《一个倦怠的案例》,书中描写了一名建筑师因为不堪忍受精神上的痛苦和折磨,放弃自己的工作,逃往非洲原始丛林的故事。从此以后,“倦怠”这个词进入了美国大众的词汇。

“倦怠”(burnout,有时翻译成“枯竭”)原指耗竭、燃尽的意思,1974年美国精神分析学家Freuden Berger首次将它使用在心理健康领域,用来特指从事助人职业的工作者由于工作的要求,需要持续的情感付出,在人际互动过程中,各种矛盾冲突引起的挫折感加剧,最终导致在情绪、情感和行为等方面的身心耗竭状态。



20 世纪 90 年代,职业倦怠的研究范围从服务行业逐渐扩展到教育业、技术业和培训业(如教师、电脑工程师、军人、管理人员等),并迅速从美国向欧洲乃至亚洲国家辐射。职业倦怠被看作是一种在工作重压之下身心俱疲、厌弃工作的状态,是一种身心能量被工作耗尽的感受,因而也称之为心理枯竭。

一、职业倦怠的概念

职业倦怠(job burnout)也称工作倦怠,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。

1. 职业倦怠的静态式概念 静态的职业倦怠概念所描述的是职业倦怠所产生的结果。在我国,最常被引用并被广泛认可的静态式职业倦怠定义是 Maslach 和 Jackson 等人所下的定义。根据他们的定义,结合当前的大量实证研究结果,绝大部分研究者普遍地将职业倦怠视为一种综合症候群。他们认为职业倦怠主要是指在工作中个体面对长期的情绪和人际关系紧张源而产生的一种心理反应,是工作压力的结果之一,它具有三个方面的表现:情绪衰竭(emotional exhaustion)、去个性化(depersionalization,也被翻译为人格解体)和个人成就感降低(diminished personal accomplishment)。其中,情绪衰竭是职业倦怠的核心,是倦怠的压力维度。由于个体感到自己有效的身心资源过度透支而表现出精力不足、情绪上处于极度疲劳的状态,进而失去了工作热情;去个性化进一步描述了倦怠的人际关系维度,指个体由于过度付出感情资源,在面对服务对象或工作时出现的一种消极、冷漠或是逃避的态度,常常表现为易怒、消极、愤世嫉俗、缺乏情感投入、对他人缺乏同情心等;个人成就感降低属于倦怠的自我评价维度,表现为个体对工作胜任感和工作成就感的下降。个体感到无能、工作没有成效,表现出士气低落,对工作的意义、价值及自我效能的评价下降。



与此类似的职业倦怠概念还有 Pines 和 Aronson 等人所下的定义:职业倦怠是对情感要求高的工作情境的长期卷入而导致的一种身体、情感和心灵的耗竭状态。身体耗竭的特征为精力不足、长期疲劳、身体虚弱以及心理上的抱怨;情感耗竭涉及个人的无望感和无助感;心理耗竭则指对自身、工作和生活形成负性态度。另外,Brill 认为:“职业倦怠是在没有精神病理学原因的前提下,个体的一种由期望所导致的与工作相关的、烦躁不安的、功能失调的状态。它有两个方面的特征,一是在相同的工作情境下,个体曾有过良好的工作绩效和情感水平;二是在没有外来帮助或环境改变的情况下,个体难以恢复到原来的状态。”

总的来说,对于职业倦怠的静态式定义有以下几个共同特征:

- 存在典型的疲劳症状,如心理或情感的枯竭感、疲倦或抑郁;
- 可能产生各种各样的身体症状;
- 倦怠症状是与工作相关的;
- 症状出现在没有精神病理学原因的正常人身上;
- 由于负性的工作态度和行为导致工作绩效和个体效能感下降。

2. 职业倦怠的动态式概念 职业倦怠的动态式概念是从其发展的过程来定义的。如 Cherniss 认为:“职业倦怠是对工作疲劳的反应,是个体的工作态度和行为以负性的方式发生改变的过程。”具体来说,其变化包括三个阶段。第一个阶段是应激过程,即个体资源与工作要求之间的不平衡;第二个阶段是疲劳阶段,是指即时的、短期的情绪紧张、疲劳和耗竭;第三个阶段是个体的防御性应对,包括一系列行为和态度的改变,例如用冷漠的态度面对客户或同事,或者对服务对象或周围的人产生攻击性的行为。还有专家认为,职业倦怠的发展是缓慢的,开始时毫无预警,个体往往对此毫无察觉,而在某个临界点后,个体突然