

河南大学教育科学博士文丛

工作倦怠 的心理学研究

GONGZUO JUANDAI
DE XINLIXUE YANJIU

李永鑫◎著

河南大学教育科学博士文丛

工作倦怠 的心理学研究

GONGZUO JUANDAI
DE XINLIXUE YANJIU

李永鑫·著

 中国社会科学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

工作倦怠的心理学研究/李永鑫著. —北京: 中国社会科学出版社, 2008. 7

(河南大学教育科学博士文丛)

ISBN 978 - 7 - 5004 - 7045 - 8

I. 工… II. 李… III. 职业 - 应用心理学
IV. C913. 2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 096187 号

责任编辑 吴连生

责任校对 张报婕

封面设计 王 华

版式设计 王炳图

出版发行 中国社会科学出版社

社 址 北京鼓楼西大街甲 158 号

邮 编 100720

电 话 010 - 84029450 (邮购)

网 址 <http://www.csspw.cn>

经 销 新华书店

印 刷 北京奥隆印刷厂

装 订 广增装订厂

版 次 2008 年 7 月第 1 版

印 次 2008 年 7 月第 1 次印刷

开 本 710 × 960 1/16

印 张 18

插 页 2

字 数 299 千字

定 价 33.00 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
版权所有 侵权必究

《河南大学教育科学博士文丛》

顾问委员会

(按姓氏笔画)

丁 钢	田正平	劳凯声	沈德立
林崇德	杨治良	陈玉琨	顾明远
凌文铨	黄希庭		

《河南大学教育科学博士文丛》(第二辑)

编 委 会

主 任：赵国祥 王北生
副主任：刘志军 程秀波 刘济良
成 员：(按姓氏笔画)
 丁桂凤 王明辉 王恩国 叶平枝
 吕云飞 许远理 刘金平 李永鑫
 李桂荣 汪基德 杨江涛 杨 捷
 范丽恒 林德全 赵俊峰 魏宏聚

《河南大学教育科学博士文丛》

总 序

近些年来，获得博士学位的人越来越多。他们的论文大多是有一定学术水平的。当前教育专著众多，或是某某丛书，或是某某文库，正可谓目不暇接。有时教育界出现一个新口号，人们还没有弄清它的含义时，丛书就已问世。这些专著除了个别确有较高学术水平者外，大多只是文抄公的水平。所以，我是比较看重博士论文的。因为博士论文总是要经过导师的指导，教授的评议，答辩委员会的评审质疑，经过这几个关口，质量总体上是有保证的。有些优秀论文对某个问题的研究还有所深入，有所创新。我每年都要参加多次评阅和论文答辩，从中收获不小。

论文写出来以后总是要让人阅读的，才能将作者的研究成果传播出去，得以应用。但是大多数博士论文往往被束之高阁。由于科研经费的短缺，出版社不可能将所有博士论文出版问世。因此，许多论文中的学术高见不能为世人所知。有些研究生在研究过程中也很少到版本图书馆去查阅已有的论文，因而往往出现重复的研究。这都是很大的资源浪费。

河南大学投入资金，为学校教师中获得教育学博士学位者出版他们的博士论文，正是一桩善举。既使他们的研究成果为世人所知，真正充实教育理论宝库，又是对青年教师的极大鼓励，也是对教育理论界的一大贡献。

学校为教师出版著作，实是学校学科建设、文化建设的重要举措。大学者，不是地盘之大，也不在于学生之多，而在于有大学的文化。它表现在多个层面，更重要的是表现在学术氛围和学术成果上。出版教授文库、博士文库等就是铸造大学的学术文化。

今年4月我有幸应邀到河南大学讲学，看到河大古朴的校园，听

到清晨校园中莘莘学子朗朗的读书声，深为河大的校园文化所感动。又得知学校为教育学院的博士出版博士论文，更感欣慰。特写以上几句话，是为序。

张以达

2004年4月29日于北京求是书屋

内容摘要

依据 Maslach & Jackson 的定义,工作倦怠是指“在以人为服务对象的职业领域中,个体的一种情感耗竭、人格解体和个人成就感降低的症状。”情感耗竭指的是由于人际工作的要求导致个体的情感资源过度消耗;人格解体指的是个体对待服务对象的负性的、冷淡的、过度疏远的态度;个人成就感降低指的是个体对自己进行负性评价的趋向。

虽然在过去的 30 余年中,工作倦怠已经逐渐成为国外众多学科关注的研究热点之一,但是中国对这一领域的研究尚在起步阶段。进行工作倦怠研究,不仅能够丰富管理心理学和健康心理学的研究内容,促进新的心理学分支学科——职业健康心理学学科体系的进一步完善,而且还能为应激管理、情绪管理和员工支持计划等管理实践活动提供进一步的理论指导,具有重要的理论意义和实践价值。

首先,本研究在对相关文献进行详细综述的基础上,编制了适用于中国文化背景的中国工作倦怠问卷[Chinese Maslach Burnout Inventory(CMBI)],并在教师、警察和医护人员三个不同的职业样本中对 CMBI 的结构进行了验证。结果发现,包括情感耗竭、人格解体和成就感降低的工作倦怠三因素结构模型具有最优的拟合指数。在参考 Maslach 等的诊断标准的基础上,本研究还制订了 CMBI 的诊断标准,创造性地将工作倦怠分为零倦怠、轻度倦怠、中度倦怠和重度倦怠四种不同的倦怠水平。最后,我们还在三个职业样本中,考察了人口统计学变量如年龄、工龄、性别和婚姻状况对工作倦怠的影响。

其次,本研究在教师、警察和医护人员三个不同的职业样本中,考察了工作倦怠的前因变量与工作倦怠之间的关系。研究中的前因变量包括工作应激(工作负荷、缺乏控制、奖赏不足、共同体瓦解、缺乏公平和价值观冲突)、人格特征(心理控制源、精神质、内外向和神经质)和社会支持(主观支持、客观支持和支持利用度)。结果发现,前因变量与工作倦怠各因素之间的关系具有典型的职业特异性,与此同时,又具有一定的跨职业稳定性。

再次,本研究还在教师、警察和医护人员三个不同的职业样本中,考察了工作倦怠与其后果变量之间的关系。研究中的后果变量包括心理健康、

离职意向和工作绩效(工作奉献、任务绩效和人际促进)。结果发现,工作倦怠对于后果变量的预测作用,既具有较高的跨职业稳定性,也存在一定的职业差异。

本研究的显著特色在于采用比较的方法,在三个不同的职业人群中,对工作倦怠的结构与测量,工作倦怠与其前因变量、后果变量之间的关系进行了详细的探讨。但所得的研究结果还需采用纵向研究设计在更多种类的、更大规模的职业样本中加以检验。

关键词:工作倦怠 情感耗竭 人格解体 成就感降低

ABSTRACT

According to Maslach & Jackson, Job burnout is “A syndrome of emotional exhaustion, depersonalization, and reduced personal accomplishment that can occur among individuals who do ‘people work’ of some kind.” Emotional exhaustion refers to the depletion or draining of emotional resources caused by interpersonal demands. Depersonalization means the development of negative, callous and cynical attitudes toward the recipients of one’s services. Finally, lack of personal accomplishment is the tendency to evaluate one’s work with recipients negatively.

In the past about 30 years, job burnout has become a hot topic in many disciplines in western countries. But in China, little have been done on this topic. Researches on job burnout, can not only affluence the study thesis of Management Psychology and Health Psychology, and promote the development of a new psychological discipline – Work & Health Psychology, but also give theoretical guides for Stress Management, Emotion Management and Employee Assistance Plan, and thus have an important theoretical and practical values.

First of all, on the basis of the review of related documents, we have developed an instrument which rooted in Chinese culture and named Chinese Maslach Burnout Inventory (CMBI). The three – factor model (Emotional exhaustion, Depersonalization, and Reduced personal accomplishment) of CMBI was best supported by confirmed factor analysis across three different occupational samples, which consist of teachers, policemen, medical staff. Reference to the diagnosis indexes of Maslach and so on, we have formulated the diagnosis indexes of CMBI. Boldly creatively, we divided job burnout into three different levels, namely low – grade burnout, moderate burnout and high – grade burnout. At last, we also examine the effects of demographical variables such as age, work age, sex, and marriage status on job burnout across three occupational samples.

Secondly, we have explored the relationships between job burnout and its antecedent variables across three occupational samples. The antecedent variables

include work stress (work overload, lack of control, insufficient reward, breakdown of community, absence of fairness and conflicting values), personality characters (locus of control, Psychoticiism, Introversion - Extraversion and Neuroticism) and social support (subjective support, objective support and the useless of support). It has been found that the relationships between job burnout and its antecedent variables have typical occupation characteristic, but at the same time, the relationship pattern is stable across different occupations.

Thirdly, we have investigated the relationships between job burnout and its outcome variables across three occupational samples. The outcome variables include mental health, intention to quit and job performance. It has been found that the relationships between job burnout and its outcome variables have typical occupation characteristic, but at the same time, the relationship pattern is stable across different occupations.

The most strongpoint of our study is to explore the construct and measurement of job burnout, the relationships between job burnout and its antecedent variables and the relationships between job burnout and its outcome variables across three occupational samples in comparative perspective. But all outcome of our study need tested in more occupation groups and in larger samples according to longitudinal experimental design.

Key words Job burnout Emotional exhaustion Dépersonalization Reduced personal accomplishment

目 录

第一章 工作倦怠概述	(1)
一 问题的提出	(1)
二 工作倦怠研究的理论意义和实践价值	(3)
(一) 工作倦怠研究的理论意义	(3)
(二) 工作倦怠研究的实践价值	(5)
三 工作倦怠的概念	(6)
(一) 工作倦怠的静态定义	(6)
(二) 工作倦怠的动态定义	(7)
(三) 工作倦怠的综合定义与常用定义	(8)
四 工作倦怠与相关概念的区分	(9)
(一) 工作倦怠与工作应激	(9)
(二) 工作倦怠与抑郁	(11)
(三) 工作倦怠与疲劳	(12)
五 工作倦怠的测量	(13)
(一) Maslach 工作倦怠问卷	(13)
(二) MBI 的新发展	(14)
(三) 倦怠测量问卷 BM	(15)
第二章 工作倦怠研究综述	(17)
一 工作倦怠研究简史	(17)
(一) 工作倦怠的“发现”	(17)
(二) 工作倦怠研究的先锋时期	(18)
(三) 工作倦怠的实证研究时期	(20)
(四) 工作倦怠研究的最新进展	(21)
二 工作倦怠的结构研究	(25)
(一) 基于 MBI 的工作倦怠结构研究	(25)
(二) 基于 MBI-GS 的工作倦怠结构研究	(28)
(三) 基于 BM 的工作倦怠结构研究	(29)
三 工作倦怠的前因变量研究	(30)

(一)人口统计学变量与倦怠	(30)
(二)工作应激与倦怠	(32)
(三)人格与倦怠	(35)
(四)社会支持与倦怠	(37)
(五)应对策略与倦怠	(39)
四 工作倦怠的后果变量研究	(40)
五 工作倦怠的干预研究	(42)
六 工作倦怠的理论模型研究	(44)
(一)Spaniol & Caputo 的模型	(44)
(二)Calamidas 的模型	(45)
(三)Golembiewski 的阶段模型	(45)
(四)Farber 的发展模型	(46)
(五)Cherniss 的倦怠模型	(46)
七 Leiter & Maslach 的模型	(47)
八 中国的工作倦怠研究	(48)
(一)中国台湾地区的工作倦怠研究	(48)
(二)中国香港地区的工作倦怠研究	(49)
(三)中国大陆地区的工作倦怠研究	(50)
第三章 研究构思与研究方法	(52)
一 研究构思	(52)
(一)问题的提出	(52)
(二)研究的基本框架与假设	(52)
二 研究方法	(56)
(一)研究的主要工具	(56)
(二)取样与被试	(58)
(三)统计处理与分析	(59)
第四章 研究结果(一):工作倦怠的结构与分析	(60)
一 工作倦怠问卷的编制与结构研究	(60)
(一)问题的提出	(60)
(二)研究方法	(61)
(三)研究结果	(64)
(四)讨论与分析	(72)

(五) 小结	(77)
二 工作倦怠的诊断标准与人口统计学分析	(77)
(一) 问题的提出	(77)
(二) 研究方法	(78)
(三) 研究结果	(80)
(四) 分析与讨论	(85)
(五) 小结	(91)
第五章 研究结果(二):工作倦怠的前因变量研究	(93)
一 工作应激与工作倦怠的相关研究	(93)
(一) 问题的提出	(93)
(二) 研究方法	(95)
(三) 研究结果	(97)
(四) 分析与讨论	(101)
(五) 小结	(107)
二 人格变量与工作倦怠的相关研究	(107)
(一) 问题的提出	(107)
(二) 研究方法	(108)
(三) 研究结果	(110)
(四) 讨论与分析	(113)
(五) 小结	(117)
三 社会支持与工作倦怠的相关研究	(117)
(一) 问题的提出	(117)
(二) 研究方法	(119)
(三) 研究结果	(121)
(四) 讨论与分析	(129)
(五) 小结	(134)
第六章 研究结果(三)工作倦怠的后果变量研究	(135)
一 工作倦怠与心理健康、工作绩效和离职意向的相关研究	(135)
(一) 问题的提出	(135)
(二) 研究方法	(136)
(三) 研究结果	(138)
(四) 讨论与分析	(142)

(五)小结	(145)
第七章 总讨论与总结论	(146)
一 本研究的选题	(146)
二 研究方法和研究工具的总结	(146)
三 研究的总讨论与总结论	(147)
四 研究的创新之处	(149)
五 本研究的局限与展望	(150)
参考文献	(151)
中文	(151)
外文	(154)
附 录	(166)
附录一 工作调查表	(166)
附录二 工作倦怠及其测量	(169)
附录三 工作倦怠结构研究进展	(174)
附录四 工作倦怠问卷(MBI)简介	(181)
附录五 工作倦怠的测量与诊断	(186)
附录六 教师工作倦怠及其干预	(190)
附录七 教师工作倦怠研究综述	(196)
附录八 警察工作倦怠及其干预	(204)
附录九 中国台湾地区的工作倦怠研究	(211)
附录十 工作倦怠的结构研究	(218)
附录十一 工作倦怠结构的验证性因素分析	(228)
附录十二 倦怠、应激和抑郁	(234)
附录十三 工作倦怠诊断标准的初步探讨	(241)
附录十四 护士工作应激与倦怠的关系	(250)
附录十五 应激、倦怠与抑郁的关系研究	(257)
附录十六 大学生生活事件与倦怠的交叉滞后相关分析	(262)
附录十七 护士工作倦怠与人格特征的相关研究	(267)

第一章 工作倦怠概述

一 问题的提出

来自杭州市教育研究所的一份调查显示：杭州中小学教师普遍感觉到职业压力太大，已经直接影响到他们工作的积极性和对教学的热爱程度。在31所被调查的中小学教师中，有13.25%的教师不太喜欢或很不喜欢自己的职业，有50%的教师表示如果有机会，会考虑换工作，只有49.2%的教师表示喜欢这一职业，愿意选择终身做教师。更加令人惊叹的是，有76%的教师感到工作应激太大，这已成为生活和工作中的一个问题，其中以高中教师、男教师、年龄小于40岁的教师、毕业班教师、班主任及未婚教师的工作应激最为严重。^①

2004年12月1日下午，升任重庆市涪陵区公安分局白涛公安分局办公室副主任不足1年的警员彭雪松，从12层楼的楼顶上纵身一跃，为自己32岁的生命画上了休止符。同一天，震惊全国的张君案主要侦办者、49岁的重庆刑警总队副总队长杜成华也离开人世。医生诊断的死因是：过度劳累引起肝功能衰竭、肺部感染。12月8日，42岁的合川县二郎镇派出所民警彭世杰在执行任务途中，心跳骤停导致心肌梗塞死亡。据一次民警体检的数据显示，重庆全市警察约有50%身患不同程度的慢性病，超负荷工作、心理压力过大成为警察队伍中的普遍现象。经费不足、警力不足和民警超负荷工作形成恶性循环，民警健康问题已引起有关方面的关注，但彻底解决尚需时日。^②

医院过道里都挤满了病人，但护士长林茜却已经是习以为常了：“平常都这么多人，前两天人比现在多多了。”“护士的工作应激非常大，只要听到电话铃声，第一个冲过去接的肯定是护士。”林茜坦然地告诉记者，“总担心病房会出什么问题，就是节假日手机也不敢关机。”很多护士都患有神经衰弱，林茜告诉记者：“护士晚上要值夜班，白天就睡觉，这样生

^① 引自 <http://club.asiaec.com/wenzhang/11024807/20041115/78597.html>

^② 引自 <http://news.163.com>, 2004-12-15 02:35:01

物钟颠倒，休息没有规律，上了岁数之后，晚上就一直睡不着，而白天自然无法好好休息。神经衰弱算是护士的职业病吧。”^①

正如上述各案例所示，在过去以科技为导向的一个世纪中，随着科学技术水平的日益提高，经济发展的速度也越来越快，从业人员在各级各类组织中的工作也日益复杂化和丰富化，员工感受到的工作应激也越来越多，正如国际劳工组织（1994）所指出的那样：“世界正在变成紧张的世界。”

如果员工不能有效地应对自己所遇到的应激问题，就会直接影响到自己的工作绩效，甚至是个体的身心健康。因此，如何正确地处理工作中的应激问题，已经成为人力资源管理中的重要课题之一。据统计，美国调查显示大约有25%的员工都遇到过各种各样由应激引起的问题。芝加哥国际调查研究组织对40万名员工所作的调查报道说，大约有40%的员工诉说其工作负荷过大，他们在工作中有太多“应激”（李永鑫、李慧民，2004）。应激过大不仅削弱员工的工作能力，而且危害员工的身心健康，导致或诱发冠心病、高血压、消化性溃疡、神经衰弱综合征等疾病的产生，从而明显增加缺勤率和降低劳动效率，甚至导致意外事故的发生。据报道，英国因为短期职业应激性疾病，每年损失数以百万计的工作日，并为此付出巨额国家补偿金与社会保障金；美国每年仅用于与工作应激有关的心血管疾病的费用即达2亿多美元（李永鑫、李艺敏，2003）。

遗憾的是，在以往有关工作应激的研究中，严重存在着工作应激与工作倦怠的概念混淆问题。由于对工作应激的性质（积极或消极）、强度（巨砾模式或细砾模式）和时间（长期或短期）等特征的重视程度不够，一些研究者要么是采用概念宽泛的工作应激来表征具体的工作应激形式——工作倦怠，从而导致所从事研究针对性的不足；要么就是采用工作倦怠这一特定的工作应激形式来代表工作应激所有形式的概念内容，从而犯了以偏概全的错误。上述两种研究上的不足不仅导致了所研究内容在概念上的混淆，从而无法对不同研究者的研究结果进行分析比较，而且也为工作应激和工作倦怠的诊断、预防和干预问题带来了不便，进一步影响了各级各类组织的人力资源管理实践活动。事实上，相对于概念宽泛的工作应激而言，工作倦怠作为一种特定形式的工作应激，对于个体工作绩效和心理健康的影响尤为重要。欧洲两次流行

^① 引自 <http://news.xinhuanet.com/health/2004-05/12>