

心理援助系列丛书

Xinli yuanzhu xilie congshu

王一敏·编著

ZHIYE JUANDAI ZONGHE ZHENG
职业倦怠综合征



华东师范大学出版社

心理援助系列丛书

Xinli yuanzhu xilie congshu

王一敏·编著

职业倦怠综合征

华东师范大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

职业倦怠综合征/王一敏 编著. —上海:华东师范大学出版社, 2006. 7

ISBN 7-5617-4815-9

I. 职... II. 王... III. 职业—社会心理学
IV. C913.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 077784 号

心理援助丛书

职业倦怠综合征

编 著 王一敏
项目编辑 张 捷
文字编辑 冯 奕
责任校对 乔惠文
封面设计 通文设计
版式设计 通文设计

出版发行 华东师范大学出版社
社 址 上海市中山北路 3663 号 邮编 200062
电 话 021-62450163 转各部 行政传真 021-62572105
网 址 www.ecnupress.com.cn www.hdsdbook.com.cn
市 场 部 传真 021-62860410 021-62602316
邮购零售 电话 021-62869887 021-54340188

印 刷 者 上海崇明裕安印刷厂
开 本 890×1240 32 开
印 张 5.75
字 数 140 千字
版 次 2006 年 8 月第一版
印 次 2006 年 8 月第一次
印 数 5100
书 号 ISBN 7-5617-4815-9/B·267
定 价 12.00 元

出 版 人 朱杰人

(如发现本版图书有印订质量问题,请寄回本社市场部调换或电话 021-62865537 联系)

目 录

CONTENTS

✚ 第一章 什么是职业倦怠综合征

- 一、职业倦怠综合征的一般概念 / 3
- 二、从身心健康的视点,看职业倦怠综合征 / 5
 - (一)身心“紧张”是怎么回事 / 5
 - (二)身心“紧张”进展的三个阶段 / 7
 - (三)身心的紧张疲劳,导致人体免疫功能下降 / 8
- 三、从家庭与个人生计的视点,看职业倦怠综合征 / 12
- 四、从职业生涯发展的视点,看职业倦怠综合征 / 15
 - (一)职业生涯的发展阶段 / 16
 - (二)职业生涯的“锚”与“链” / 19

1

✚ 第二章 事例考察——职业倦怠综合征的表现与特征

- 一、“混”以及“混”的连锁反应 / 22
- 二、佛教信仰的起因 / 26
- 三、工作动力枯竭,真的?! / 29
- 四、反省了没有,疾病的祸源? / 32
- 五、婚姻危机的背后 / 36
- 六、他为什么会离开人世? / 39

2

✚ 第三章 职业倦怠综合征产生的根源

- 一、外部要因——职业及其组织、环境 / 46
 - (一)职业工作岗位方面的压力 / 47
 - (二)职业组织中发挥个人作用方面的压力 / 51
 - (三)个人职业生涯发展方面的压力 / 53
 - (四)职业组织内部人际关系方面的压力 / 56
 - (五)职业组织构造与内部氛围方面的压力 / 59
 - (六)职业生活边缘方面的压力 / 62
- 二、内部要因——个人特性 / 63
 - (一)自我抑制行为的特性类型倾向 / 63
 - (二)责任感过强的执著性格类型倾向 / 65
 - (三)欲望较高,“自我爱”的人格类型倾向 / 66

3

目 录

CONTENTS

4

✚ 第四章 诊断与对处:职业倦怠综合征的实例解析

- 实例一 职业倦怠诱因:纵向性上司人际关系十个人工作失误 / 70
- 实例二 职业倦怠诱因:个人职业能力难以胜任岗位职务 / 74
- 实例三 职业倦怠诱因:自我意识过剩十职位晋升受挫 / 78
- 实例四 职业倦怠诱因:工作负荷过重十工作实绩受挫十横向性同事间竞争 / 81
- 实例五 职业倦怠诱因:职场工作分工与作用不明确十过保护的养育环境 / 86
- 实例六 职业倦怠诱因:过于追求工作和家庭两全完美而过劳 / 90
- 实例七 职业倦怠诱因:工作内容缺乏兴趣十工作岗位长期固定化 / 94
- 实例八 职业倦怠诱因:频繁变动工作岗位十更年期障碍 / 99
- 实例九 职业倦怠诱因:长期深夜不规则工作制度十因职业恋爱失败 / 104
- 实例十 职业倦怠诱因:没有特别理由的失去工作动力十淡漠工作 / 109
- 实例十一 职业倦怠诱因:职场人际氛围冷漠十职场缺乏工作指导 / 113
- 实例十二 职业倦怠诱因:过重的工作压力十责任感过强的执著性格倾向 / 118

✚ 第五章 职业倦怠综合征的自我克服和社会援助

- 一、如何认识职业生活中自我身心的健康 / 125
- 二、职业倦怠综合征的自我缓解和预防对策 / 129
 - (一) 职业倦怠综合征的自我确认方法 / 130
 - 1. 如何自我把握职业倦怠的症状 / 131
 - 2. 如何明确职业倦怠的原因 / 131
 - 3. 如何判断职业倦怠的深刻度和解决的难度 / 132
 - (二) 职业倦怠的自我缓解对策 / 134
 - (三) 职业倦怠的自我预防对策 / 136
 - 1. 劳逸结合,善待自己 / 136
 - 2. 自寻工作乐趣和业余兴趣,增加自我心理代偿 / 137
 - 3. 学习对付职业烦恼的种种自我转换方式 / 138
 - 4. 制定(设计)个人职业与生活规划,树立目标,增强工作信念 / 139
- 三、社会的援助和途径 / 140
 - (一) 职业组织的援助方式和对策 / 140
 - 1. 普及EAP服务的abc / 141
 - 2. 职业组织的具体对策 / 143
 - (二) 社会成员的互相援助和心理支持 / 144

- 附录一 职业压力自我简易诊断 / 146
- 附录二 自我评价式抑郁状态简易测试(SRQ-D) / 148
- 附录三 霍兰德职业倾向测验量表(SDS) / 150
- 附录四 女性更年期自测与指数计算表 / 169
- 附录五 “过劳死”的27个危险因素信号 / 171

主要参考文献 / 173

第一章

1

什么是职业倦怠综合征

- 一、职业倦怠综合征的一般概念
- 二、从身心健康的视点,看职业倦怠综合征
 - (一) 身心“紧张”是怎么回事
 - (二) 身心“紧张”进展的三个阶段
 - (三) 身心的紧张疲劳,导致人体免疫机能下降
- 三、从家庭与个人生计的视点,看职业倦怠综合征
- 四、从职业生涯发展的视点,看职业倦怠综合征
 - (一) 职业生涯的发展阶段
 - (二) 职业生涯的“锚”与“链”

在你的周围,不知是否有这样的亲人与朋友,在家里一谈论到工作上的话题,就会感到心烦。谈到动情处,平时有高血压的人,血压可能就突然蹿上去。到了星期天的晚上,有的人一想到明天要上班,在心里一瞬间会突然产生一种好像要去跳火坑似的难受感。虽然找不出什么具体原由,反正每个周日向周一过渡的深夜,有的人经常是睡不安稳的。

不知道你还注意过没有,当你刚刚进入职业社会,会心怀期望努力工作,在若干年以后,面对一成不变的工作形态与职责,绷着自己斗志的弦便开始渐渐松弛,脑子经常会出现“没劲”的念头。如果遇到某一个可以发泄情绪的场合,你也许会从心底高声呐喊:“这份工作真没意思!我实在不想干了!”

在我的身边,常常有人按捺不住自己的情绪,大声叹息:“哎,什么时候可以早点退休就好了!”似乎期盼着岁月能把自己救出火坑。也有人悄悄地盘算着自己的积蓄,一旦自己赚足了养家养老的家财之后,可以跳出职业圈,喘一口气。当然,更多的朋友迫于生计,无奈地把自己对职业的倦怠心绪埋在心里,默默地对自己说:“忍一忍吧!”或者说:“再忍一忍看吧!”

这些朋友中,有的虽然没有对自己忍受的原因进行分析,但是,随着时间的流逝,从表面上看好像已趋于平和状态,似乎是习惯顺应了,似乎是自我消解了,忍受的感觉似乎已经淡然。然而与此同时,干工作的劲头似乎也不见了。

“最近怎么样?”

“混日子!”

这是我常常听见的,朋友们在见面时的口头禅。

但还有的朋友生性认真,心里尽管有厌倦职业的情绪,可做工作时却不会混,不会放松自己,不会“捣糨糊”。于是,心底里对职业的疲惫



和抵抗感,由于没有代偿的渠道,不但在程度上丝毫没有减弱的趋势,反而仍然坚持着,顶着。然而,这样的坚持,伴随时间的延伸,往往有可能出现程度的上升,从而进入一个情绪深刻化的过程,最后的结局,也许就是心理极限后的爆发。

或许是职业习惯的驱使,我在观察他人职业心理的同时,也经常反省自己。连续性的长时间的社会讲座过后,再喝水,喉咙里也不觉得津液涌来,这时,心里就发誓:以后再也不接受邀请了!新学年走上讲台,如果让我开口再讲一遍与上学年完全一样的内容,也一定会感到疲惫与厌倦。

产生职业倦怠的念头,这几乎是每个人在自己的职业生涯中都会出现的心理现象。它并不可怕,问题是:我们到底该如何来认知与应对?

一、职业倦怠综合征的一般概念

当前职业社会正在蔓延的职业倦怠是一种综合性的症候群。

我把职业倦怠现象称作是一种综合性的症候群,是因为有以下几个因素:

一是波及的人群面比较广。可以泛指所有进入职业生涯的社会人。

二是波及的人群层次,既杂,又存在难以回避的倾向。从职业社会的上层管理人员政府高级官员开始,一直到职业社会最底层的农民工,谁都可能遭遇职业倦怠的袭击。无论你现在从事的职业社会评价的高低贵贱,无论你目前的工作是多么顺利,这种状况都会出现。由于人的

职业生涯是一个不断发展变化的过程,因此,就一般而言,人处在不同的职业生涯时期,将会遇到不同的职业发展问题,所以也就会不断地产生新的职业困惑与烦恼。

三是人们发生职业倦怠状态的原因也是各种各样、程度不等的。关于职业倦怠的诱因,有的人可以只有一个,也有的人可能是同时几个诱因共同作用的结果。另外,有的当事人身处其中苦不堪言,却并不意识其苦之源;而有的当事人经过自省,就能自我缓解或消除;但是,也可能有的当事人的状况令人担忧,需要心理援助的介入。

关于职业倦怠综合征的概念,现在还没有一个十分确切并为大家认定的定义。大约在 20 世纪 70 年代的时候,美国许多从事第三产业的劳动者,由于职业的紧张压力,陷入精神疲劳、工作情绪抑郁状态的情况不断增多,并出现了劳动者“突然死”(包括自杀)和“过劳死”等现象。美国精神科医生弗罗登伯格博士(Freudenberger, H.)把这种对职业的低落抑郁情绪,称之为“燃烧竭尽”(英语为 burnout),以此来表现劳动者对工作的倦怠。

如果从职业心理咨询与职业指导的角度,我想是否可以对职业倦怠综合征作这样的描述:一般是指个体由于职业环境某一紧张压力因素,或若干紧张压力因素,以及自身素质方面的因素等,在职场陷入不适应的状态。而这样不适应的状态,经过时间的持续,或者因个体身心的极度疲劳,出现一系列身心不适的症状;或者因情感耗竭,工作情绪低落,职业成就感淡漠;或者因丧失工作动力和工作热情,导致工作效率低下;或者因身心疲惫和情绪不安达到极限,个体由此进入抑郁前驱症状,丧失职业自信,拒绝工作。

以上的描述中,学术性用语较多,可能让人读起来费劲。但是请注意,其中提及的“紧张压力”(stress),是一个非常重要的概念,是职业倦怠综合征产生的主要祸源,我们将在后面的身心健康部分,对“紧张压



力”作具体解释。

所谓来自职业方面的紧张压力(work stress),主要指的是与职业或职业生活有关的精神压力和疲劳。当职业环境对人的要求,超过了人本身所具有的能力与承受力,或是职业环境无视个人的欲求与动机,这样就使人陷入了与职业之间认识不协调的状态,而职业倦怠正是两者不协调的具体表现之一。

职业与我们自身的利益关系、与个人生存状态以及生存价值的关系非常密切和重大。它关系到我们经济生活的安全,关系到我们人自身能力的发挥与心理满足,关系到我们自己人生价值的具体实现等。因此我想,对于职业倦怠综合征的认识理解,可以从我们身心健康的视角,家庭与个人生计的视角,以及职业生涯发展的视角等,进行多方面的深入考察。

二、从身心健康的视点,看职业倦怠综合征

职业倦怠是我们的精神与肉体(即身心)对外界紧张疲劳刺激反应的表现之一。紧张压力影响我们的身心健康。

(一) 身心“紧张”是怎么回事

当代人所处的社会环境具有多面性,就像舞台一般,需要我们每天扮演(进入)不同的角色。在一天之中,一个人大约有三分之一的时间,要为生计或自我需求处于职业环境中,其次是与家庭成员或友人等共同相处,再就是处于其他各种社会环境中。这些环境与环境的连接,构成了我们个人所处的全部生活环境。在这样的生活舞台上,我们不可能只存在于自我一个人的内部世界,也就是说,我们人内部的心理和生

理世界就像一面镜子,每天会不断地折射出周围环境对它的真正刺激反应。

例如,上班的路上遇到了交通阻塞,“啊,要迟到了!”有的人心里就会出现一丝紧张。这种紧张的原因自然是多样的,有的可能因为是公司规定迟到要扣奖金,也有的因为是不愿看到领导难看的面孔,等等。又比如,最近单位里人事变动,按条件,原来以为自己这次可能会被列入晋升的名单,结果接到的却是调令,职位不但没有上升,而且新工作岗位离家有一个半小时路程。遇到这样的事,有的人心里就难受了,可能会连续几个晚上睡不好觉。从以上所举的例子,我们可以发现,刺激是有大有小的。小的刺激对一般人来说,能很快消除,但大的呢?也许就渗入到心里深处去了。

现在想问一句,你最近是否有过这样或那样的紧张感觉?

其实,紧张也不是百分之百的不好,如果平时有一点点紧张,可以帮助兴奋你的神经,振奋你的精神,提高工作效率。

但问题是,在现代科学技术与经济高度发展的社会中,由于职业组织之间的竞争日益激烈,由于职业节奏与生活节奏的加快,常常可能使我们处于一种过度紧张的状态。

我们知道,人的精神与肉体是不能分离的,过度的紧张不是一种单纯的状态,它常常伴随着压力和不安,导致人出现心理性和生理性的疲劳。而这样的精神紧张、压力如果持续下去,不能及时地获得消解反而不断积压的话,那么它就会向我们人体的器官发出警告。比如,我们有时会遇到自己身体疲惫、睡眠不好、记忆力减退、头痛或头晕、烦躁不安、胸闷心慌、肠胃不适、皮肤干燥、月经不调等情况。敏感的人以为自己病了,马上到医院去检查,可是结果却什么也查不出来。这就是警告现象。这时,我们应该反省一下,自己最近是不是工作太累了?或由于其他原因而有过度紧张与不安?如果这时,我们无视这警告性

的生理反应,放任自流,那么,就有可能演变成一系列疾病。要是再进一步发展的话,人的精神可能会出现崩溃,例如,出现精神抑郁、自杀、心脏病突发或过劳性猝死等等。

图 1-1 为精神上紧张压力对人身心的作用反应示意图,供参考。

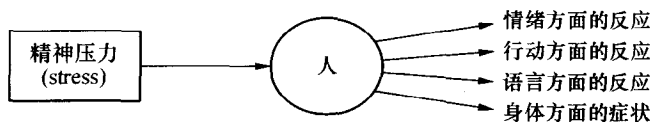


图 1-1 精神压力 (stress) 对人的作用反应

(二) 身心“紧张”进展的三个阶段

最早把“紧张”作为医学概念提出出来的是 20 世纪 30 年代的生理学家赛利艾(Selye, H.)。赛利艾在他的著作《没有苦恼的紧张》中,指出了紧张状态对人体侵害发展的过程,有以下三个阶段:

第一阶段:受惊反应的阶段。当我们受到紧张的刺激时,一般来说,第一个反应是血压升高、心跳加速,这时,我们内心本能的防御反击是吃惊,于是,我们的副肾皮质——即肾脏上分泌腺的外侧表层,会大大增加副肾皮质激素的分泌液。

第二阶段:抵抗的阶段。这时,主要以我们完全顺应了紧张的刺激为特征。在这个阶段,人的紧张,要么已经在精神上自我消解;要么从表面上看,好像没有什么明显的状况。但就是在这个时候,其实我们人对其他外来压力刺激的抵抗力,却已经减弱了。

第三阶段:消耗的阶段。由于人承受和顺应紧张压力的程度是有限的,所以,如果你受到的压力刺激是属于大的,对自己是比较严重的,又一时无法解决而继续拖延着的,那么这时,它就开始引起身体内部的消耗,最初第一阶段的现象会反复出现,紧张压力对你的刺激损伤,也会越来越猖狂,直至发展到你的身心极限。

从赛利艾的研究开始到现在,已经 70 多年过去了,然而,紧张压力对我们的侵害,不但没有减势,相反,在当代社会它出现的频度越来越高。尤其在职业社会,职业的紧张压力所带来的身心疲劳,其后果的严重性越来越被暴露。职业倦怠只是我们的精神与肉体(即身心)对外界紧张疲劳刺激反应的表现之一。可以说在当代社会,如果没有“stress”这个词汇,就无法描绘现代的职业生活。

(三) 身心的紧张疲劳,导致人体免疫机能下降

那么,生活中各种各样的紧张压力刺激,对我们身体健康的危害程度,具体是怎样的情况呢?

美国学者霍尔姆斯(Holmes, T. H.)等人的研究表明,精神紧张能造成人体的免疫机能下降。以下是霍尔姆斯等人研究的“生活变化与紧张程度的关系”的具体内容,一共有 43 个项目。虽然,被调查研究的对象是美国人,对生活变化的认知状态与中国人可能有差异,但是,如果你有兴趣的话,作为参照,可以根据过去一年中,自己所遇到的比较大的生活变化事件,计算一下被压力损害的程度。

生活上的变化	紧张的程度值(点数)
1 配偶的死亡	100 点
2 离婚	73 点
3 夫妻分居	65 点
4 拘捕入狱	63 点
5 亲人死亡	63 点
6 自己受伤或患疾病	53 点
7 结婚	50 点
8 失业	47 点
9 夫妇关系	45 点
10 辞职或退休	45 点



11 亲人患疾病	44 点
12 怀孕妊娠	40 点
13 性的问题	39 点
14 家庭成员增加	39 点
15 商务生意的再调整	39 点
16 经济状况的变化	38 点
17 亲密友人的死亡	37 点
18 调动工作	36 点
19 夫妻口角争吵的次数发生变化	35 点
20 借款与经济抵押超过收入的限度	31 点
21 借贷与抵押权利的丧失	30 点
22 工作责任发生变化	29 点
23 子女离家独立生活	29 点
24 与亲戚有矛盾纠纷	29 点
25 自己获得特别的成功	28 点
26 妻子参加工作或辞职	26 点
27 学校新学期开始或学期结束	26 点
28 生活条件发生变化	25 点
29 自己习惯的改变	24 点
30 与上司发生矛盾冲突	23 点
31 工作时间与工作条件发生变化	20 点
32 住所变化	20 点
33 转学	20 点
34 消遣习惯发生变化	19 点
35 宗教活动的变化	19 点
36 社会活动的变化	18 点

37 收入承受度以内的借款或抵押	17 点
38 睡眠习惯的变化	16 点
39 家庭成员团聚次数的变化	15 点
40 饮食习惯的变化	15 点
41 休假	13 点
42 重要的节日	12 点
43 轻微的违法	11 点

对于上述内容,霍尔姆斯等人通过跟踪研究发现,如果我们在过去的一年之中,自己所承受紧张的程度,合计在 150—199 点的时候,第二年就有 37% 的可能,我们的健康会发生不好的变化;如果合计程度在达到 200—299 点的情况下,那么在第二年,我们大约有 50% 的可能,将发生一系列疾病;而当我们的承受程度达到 300 点以上时,说明我们的身心健康状况,已经越过了危险警告线,第二年将近有 80% 的可能,容易发生一系列较严重的疾病。

当然,对于霍尔姆斯等人的结论,也有不同的意见。分歧的焦点是这项研究轻视了以下一些内容,即生活变化事件对每一个人的影响程度有所不同,每一个人对生活事件的承受力也有所不同,以及每一个人对变化事件的对付能力有所不同,等等。尽管如此,我想,霍尔姆斯等人的研究,对我们认识紧张将使人的免疫力下降和对人健康产生损害,仍具有重要的参考意义。

并且,我觉得更值得我们该注意的是,在以上 43 项生活变化的事件中,有关职业以及职业边缘方面的内容,居然达到了 40% 以上。职业生活的幸福健康,竟这样紧密地关联着我们的身心健康!

另外,据研究发现,当人们受到职场的压力和紧张刺激,感到身心不安的时候,如果当事人的性格类型属于那种协调性比较弱的,或者有神经质倾向的,或是 A 型性格倾向的,在身心健康状况方面的突出反

应是：血压高、血脂高、心跳脉搏不齐、忧郁、抽烟、以酒消愁、对职业不满、工作情绪低落等。

而个人反映在工作岗位上的行为表现，则往往会出现以下一系列状况：缺勤、调换工作、工作质量下降、工作效率低下、发生工作事故、与人关系对立僵化等等。其中，缺勤、不想工作，常常成为许多人当时脑子里的第一个念头。

日本是世界职业压力最严重的国家之一，同时又是在这方面的调查与研究比较深入细致的国家。对于因职场原因引起的个人职业不适应状态，日本学者小杉正太郎等人认为，它也有一个深刻化的过程。在这个过程中，我们人自身会出现由轻微逐步到严重若干个层次递进的身心症状。具体表现为：

第一个层次：人身心均有疲劳感，有轻度的睡眠障碍。早晨起来仍觉得疲惫，遇到事情人容易紧张，但在工作现场的表现，几乎不易察觉。

第二个层次：人除了疲劳感之外，有焦躁不安感。情绪变化比较大，为一点小事容易生气、发怒，喜欢指责批评他人。在工作 and 人际关系相处方面，能觉察到自己的变化。

第三个层次：人有明显的紧张感。在需要表现自身能力的工作场合，或者面对自己尚未经验的工作，往往缺乏自信，不能平静地对应。工作积极性低落，工作集中力和注意力下降，容易出现失误、职业倦怠。

第四个层次：人觉得身体有不舒服感。自己能比较明显地感到身体的变化。例如，出现胸闷、胸痛、心悸、出汗、呼吸不顺畅等自觉症状。

第五个层次：有抑郁感、孤独感、自责感。人感到做什么都没意思，做什么也没有精神，有工作不能继续下去的明显感觉，工作失败增多，并可能出现拒绝工作等。

怎么样？如果我们现在有来自工作方面的紧张感，或者对现在从事的职业工作感到厌烦和厌恶，或者已经到了难以忍受的程度，那么，