

## 工作倦怠及其影响因素研究评述

廖 卉, 鲁振刚

(北京大学 心理学系, 北京 100871)

**摘 要:** 总结了国内外有关工作倦怠的研究, 重点介绍了工作倦怠的概念及相关影响因素, 包括发展较为成熟的三因素结构模型、倦怠与抑郁、压力的区分效度、不同版本和应用的 MBI 测量工具、倦怠产生的后果, 以及影响倦怠产生的相关因素等方面的研究成果, 并从个体-环境因素的交互影。

**关 键 词:** 工作倦怠; MBI; 影响因素; 工作投入

中图分类号: R131.1

文献标志码: A

文章编号: 1009-2013(2009)06-0091-05

### Review of Research on Job Burnout and influenced Factors

LIAO Hui

(Department of Psychology, Peking University, Beijing 100871, China)

**Abstract:** The paper reviews the concept and relative factors researchs of job burnout. It introduces the three dimensions of burnout, discriminant validity with depression and stress, the MBI, the outcomes and influenced factors of burnout. It suggests that more attention should be paid on the integration of individual and situational factors, job engagement, international study and intervention of burnout.

**Key words:** job burnout; the MBI; influenced factors; job engagement

工作倦怠(Job Burnout)是职业健康心理学关注的重要课题, 主要指个体因长期压力和应激而产生的综合心理症状。最早的研究起源于上个世纪 70 年代的美国, 研究者发现人际服务领域(如护士、服务员等)的从业者由于经历更多的人际接触, 情绪体验较高, 从而带来较大的压力而出现疲劳、精力耗竭, 对工作产生疏离感, 以及自我评价专业效能感降低等现象, 严重的还会导致神经衰弱、抑郁甚至自杀等<sup>[1]</sup>。近 30 年来, 研究者对工作倦怠的结构、测量、影响因素等方面进行了大量的研究, 取得了很多成果。笔者总结了这些年来研究成果, 试图揭示工作倦怠未来的研究趋势。

#### 一、工作倦怠的界定

##### 1. 工作倦怠的结构

工作倦怠最早是由Freudenberger (1975)在对服务行业以及医护人员进行研究调查后首次提出<sup>[1]</sup>, 他认为倦怠的直接原因是这些从业者经历了情绪耗竭而导致工作动机和承诺的丧失。Maslach (1982)在对大量服务领域从业者进行访谈后提出, 工作倦怠是个体经历

了工作中的长期的人际压力而表现出的一系列心理症状, 主要包括精力衰竭、对工作抱以讥诮态度以及工作效能感降低等三个成分<sup>[2]</sup>。衰竭表示个体的情绪和心理资源的过度消耗, 讥诮态度表示个体对工作对象产生冷漠、负性、疏远的态度, 效能感或成就感降低是指个体的工作绩效下降以及对工作产生不胜任感。其中, 衰竭是倦怠症状最明显的表现, 也是研究最为广泛的成分, 它反应了个体的压力体验, 是倦怠的核心维度。讥诮态度主要反应了个体和工作对象的关系, 是倦怠的人际情境维度。效能感降低成分则显得有些复杂, 主要表现在与前两个维度之间有紧密联系, 比如由于工作需求过高而产生的衰竭和讥诮态度都可能降低个体的效能感, 因此是倦怠的自我评价维度。

##### 2. 工作倦怠的测量及区分效度

Maslach(1981)等人所编制的工作倦怠量表(Maslach Burnout Inventory, MBI)<sup>[3]</sup>是应用最为广泛的研究工作倦怠状况的测量工具。MBI最早被用于人际服务行业(the MBI-Human Services Survey, MBI-HSS), 随着研究领域的拓展, 出现了用于其他职业的版本, 比如用于测量教师的工作倦怠量表(the MBI-Educators Survey, MBI-ES)。为了进一步对非人际领

收稿日期: 2009-10-25

作者简介: 廖 卉(1985—), 女, 湖南长沙人, 硕士研究生。

域的其他职业人群的倦怠进行研究,研究者开发出了所有领域共用的普通版(the MBI-General Survey, MBI-GS)。这些测量工具都均包含了工作倦怠的衰竭、讥诮态度以及效能感降低等三个维度。李永鑫等参考国外相关工作倦怠问卷<sup>[4]</sup>,自行编制了适用于中国文化背景的工作倦怠问卷(Chinese Maslach Burnout Inventory, CMBI),探索性因素分析的结果证实了CMBI同样具有三因素结构。

早期研究者对工作倦怠和抑郁的关系进行了探讨,通过使用MBI和各种不同的抑郁量表评估发现倦怠和抑郁是存在正性相关的不同概念<sup>[5]</sup>。其主要区别在于:倦怠是基于工作或情境的,反应了个体在工作情境中出现的症状,而抑郁则更为普遍,发生于个体生活的各方面<sup>[6]</sup>。为了更好地区分倦怠和其他概念,Maslach(1993)比较系统地提出了倦怠现象的五个特征<sup>[7]</sup>:1)存在明显的心理或情感衰竭、疲劳和抑郁的症状;2)主要反应的是心理和行为的症状而非身体症状;3)倦怠症状是基于工作情境的;4)表现出倦怠症状的人群是正常个体而非有精神疾病史的个体;5)由于负性的态度和行为导致工作绩效的下降。运用这个标准可以有效地区分与工作相关的倦怠症状和其他心理障碍<sup>[8]</sup>。

另一个同样基于工作情境的概念——工作压力(Stress)或应激(Strain)和倦怠的关系引起了研究者的争论,早期研究者Schaufeli和Enzman认为倦怠的研究是在压力研究的范围内进行的,两者有显著正性相关,因此压力的概念即被模糊的定义为倦怠<sup>[1]</sup>。但是大量研究证实倦怠并非总是来源于过大的压力,有时候由于高压的工作所暗示的该工作的重要性,反而会降低个体的倦怠水平,比如某医院的护士报告<sup>[9]</sup>:“我最喜欢工作繁忙的日子,如果我不能帮助患者无事可做才感到倦怠。”Pines认为倦怠是压力的分支,两者都有一些不同的前因变量和结果变量,并通过1182名警察军官的问卷测量结果发现,工作压力(作为前因变量)与应激的相关显著高于与倦怠的相关,而工作重要性(作为中间变量)与倦怠的相关高于与应激的相关,倦怠与工作满意度、离职意向、心理和情绪症状等结果变量的相关高于应激与它们的关系<sup>[10]</sup>。这反应了工作压力造成的影响更多的体现在应激水平上,而工作重要性才是影响倦怠的更为直接的变量。

### 3. 工作倦怠的结果

研究发现,经历倦怠过程的个体比较容易产生与压

力相关的健康问题,尤其是那些衰竭程度较高的个体。倦怠容易引起头痛、高血压等生理疾病。倦怠对心理健康的影响则更为复杂。有的观点认为倦怠本身即是一种心理病症,但是大多数研究者认为是倦怠引起了其他心理症状,比如焦虑、抑郁、自卑等。另一个观点认为,心理健康的个体能够更好的应对长期的压力源因此很少经历倦怠。一项关于人际服务领域从业者倦怠症状的纵向研究支持了这个观点<sup>[11]</sup>,年轻的心理健康的个体能够更好的融入组织、参与工作,工作成就感更高。倦怠和心理健康的因果关系可能并非只有一种形式,倦怠引起了心理病症,而这些心理病症的产生也可能加重倦怠的程度。

另一方面,研究显示倦怠与工作表现有密切相关。例如,倦怠程度高的个体的工作缺席、离职率更高。倦怠还会影响工作绩效、工作满意度以及对组织的承诺等。另一方面,倦怠具有“传染性”(Crossover)<sup>[12]</sup>,经历倦怠的个体对于工作抱以负性的态度,情绪衰竭,工作效率降低,而与之有交往的同事通过共情的途径受到影响,也可能引发一些倦怠的症状。也有研究发现倦怠还会负面地影响个体的家庭生活。

## 二、工作倦怠的影响因素

工作倦怠的相关影响因素很多,主要分为:个体因素,反应了个体特征差异对倦怠程度的影响,即什么样的人更容易经历倦怠,主要包括人口学变量和人格变量;情境因素,由于环境差异对倦怠的影响,即什么样的环境更容易造成倦怠的发生,主要包括工作特征和职业特征。

### 1. 个体因素

(1) 人口学变量。人口学变量包括年龄、性别、工作经历、婚姻状况等,研究发现某些变量与倦怠有一定的相关<sup>[1]</sup>。比如,报告显示年轻职员的倦怠水平显著高于那些30岁以上的职员,这也可能和工作经历产生了混淆,即倦怠更容易发生在早期工作经历当中。性别差异的研究产生了不同结果,有的报告女性倦怠程度高,有的则显示男性倦怠程度高,还有的没有发现显著差异,其中比较一致的结果是男性在讥诮态度上有较高的分数,而女性则在衰竭程度得分较高,但这一结果也可能混淆了职业差异(比如,警察军官大多数是男性,而护士大多数是女性)。有关婚姻状况的研究表明,未婚者(尤其是男性)的倦怠程度高于已婚者。其他研究报告了教育程度越高的人倦怠程度更高,但

也可能混淆了职业或职位等变量。

(2) 人格变量。人格变量主要包括自尊、内外控、自我效能感、应对方式、A型人格以及大五人格等,有研究显示,人格特征差异和倦怠有较高的相关。Anderson和Iwanicke发现<sup>[13]</sup>,教师自尊的缺乏与情感耗竭和讥诮态度有密切相关,那些具有高自尊和能够有效地对应激事件的教师感知到较少的倦怠,具有较高的成就感。Skaalvik等人<sup>[14]</sup>报告了中学教师的自我效能感跟倦怠呈负性相关,自我效能感高的人比较自信,对自己的能力和未来的成就抱以乐观的态度,因此对工作的胜任感更高。Jenaro等人<sup>[15]</sup>对211名及服务行业的从业者进行研究,发现低的薪水和倾向于采用负性的情绪化的应对策略的人衰竭程度较高。Kokkinos等人<sup>[16]</sup>对447名中学教师的研究显示,大五人格中的神经质维度和倦怠有显著相关,神经质水平高的人敏感、情绪不稳定、容易产生焦虑和抑郁等症状,因此更容易体验到压力和倦怠。我国学者对人格与工作倦怠的关系也做了大量研究。柴江等<sup>[17]</sup>对西北少数民族地区1300名中学生的学业倦怠情况进行调查,发现自责的应对方式对学习倦怠的解释量最大,并且中介了生活事件对学习倦怠产生的影响。蒋奖等人<sup>[18]</sup>报告了医护人员的衰竭、讥诮态度水平和A型人格以及内外控有显著相关,主要是A型人格的个体体验到较高的负性情绪而更容易产生情绪衰竭。侯伟等人<sup>[19]</sup>报告了法官的外向性、情绪稳定性对倦怠的三个维度都有显著的预测作用。

## 2. 情境因素

(1) 工作特征。对于工作特征的研究主要集中在工作需求和工作资源上<sup>[20]</sup>。工作需求反应了工作中需要付出体力和(或)心理上的(认知或情绪上的)努力去完成涉及物质、心理、社会和组织等方面的内容。工作需求和倦怠有密切相关,短时间内超负荷工作容易产生倦怠感,尤其表现在情绪衰竭维度上。这是因为工作需求虽然不是负性的,但是当需要付出大量努力去完成而时间紧迫时,由此带来的巨大的工作压力会导致情感耗竭以及抑郁、焦虑、倦怠等负性反应。工作需求中研究较多的有角色冲突和角色模糊,均和工作倦怠有高的相关。工作资源反应了工作中能降低工作需求和相关的心理消耗,达到工作目的,有助于个体成长、学习和发展的涉及物质、心理、社会和组织等方面的内容,因此,工作资源对于应付工作需求具有重要的意义。最重要的工作资源途径是社会支持<sup>[1]</sup>,

研究表明社会支持的匮乏与倦怠水平呈正相关,而较高的社会支持水平可以作为缓冲器调节工作压力与倦怠的关系。在工作中,来自上级的支持尤为重要。另外一种工作资源的途径是信息控制,工作中缺乏信息的反馈与倦怠的三个维度都存在相关,而那些对于决策参与度较低的员工也更加容易产生倦怠。蒋奖等人<sup>[21]</sup>报告了压力源中工作负荷、人际关系和角色冲突等会造成警察的工作倦怠,其中工作负荷是衰竭最强的预测变量,人际关系和角色冲突则会影响衰竭和讥诮水平。

早期研究集中于工作的直接情境,例如护士在医院里和病人的接触或者教师在学校里和学生的接触。随着组织部门的扩大,越来越多的工作是在一个更大更为复杂的环境中进行,因此,当今研究更多地集中在组织过程和结构中的价值观,以及这些价值观如何协调个体和工作之间在情绪和认知上的关系,例如组织公平感的影响,研究显示公平分配工作与工作倦怠有中等程度的相关<sup>[1]</sup>。另外,组织的变革对员工影响很大,其中心理契约的改变就是一个很好的例子,当员工被要求付出更多的时间和更大的努力去完成工作,但是自身只能得到很少的工作机会时,就容易产生倦怠,因为这种心理契约的违背打破了互惠的观念。

(2) 职业特征。早期的倦怠研究主要集中在人际服务领域和教育领域,这些职业的人主要从事与人打交道的情绪性工作,最容易由于情绪耗竭而产生倦怠。那么工作倦怠是否仅限于人际工作领域呢?随着概念和测量工具的几经更新,工作倦怠研究扩展到了人际接触的工作需求没那么高的一些职业,比如管理者,还有一些不太需要人际接触的职业,比如计算机程序员等,甚至是非职业领域,如学业、婚姻等<sup>[22]</sup>。倦怠概念的迁移引起了广泛重视。比如李晶等<sup>[23]</sup>发现倦怠症状在深圳IT行业从业人员中普遍存在,并且社会支持与应对方式都可预测深圳IT知识员工的工作倦怠。Schaufeli等<sup>[24]</sup>经过大样本调查发现,倦怠在学生当中存在,表现为因学业而造成的身心疲惫和情绪耗竭、对学业的漠不关心和疏离态度以及作为一名学生的不胜任感和无能感。张莹等<sup>[25]</sup>对353名大学生进行了倦怠量表的施测,验证了学业倦怠的三因素模型,并且发现学业自我效能感、学业压力、与老师的关系和与同学的关系四个方面对于学业倦怠有显著的预测作用。

研究者还对不同职业之间的倦怠状况进行了比较

分析,来自美国和荷兰两国的五个职业领域(教育、社会服务、医药、心理健康和法律机构)的倦怠程度比较发现<sup>[26]</sup>,来自法律机构的从业者表现出较高水平的讥诮态度和较低的衰竭程度,教师表现出最高水平的衰竭程度。医药领域从业者的衰竭和讥诮态度水平都较低、但是效能感也较低。社会服务和心理健康领域从业者则表现出了国别的差异,在美国,社会服务领域从业者的讥诮态度水平较高,心理健康领域工作者则经历了较低水平的衰竭和讥诮水平,而在荷兰则相反。这些结果反应了倦怠水平存在重要的职业差异,但是也要注意其他因素的影响,比如某些职业从业者的同质性等(例如,法律机构的男性工作者比例较高)。

### 三、工作倦怠的未来研究趋势展望

倦怠的研究已经进行了30年,大量的研究探讨了倦怠的结构及相关影响因素,取得了较为一致的结果。未来的研究中需要关注的是以下几个方面。

首先是工作倦怠影响因素的交互影响。French等人<sup>[27]</sup>认为引起压力的因素不是单独的环境因素或个人因素,而是个人和环境相联系的结果,只有当个体特征与工作环境相匹配,才会出现较好的适应。比如同样是较高的情绪和人际压力的工作,个体人际交往的不同水平对倦怠状况可能有不同的预测,不善于与人打交道的个体可能比那些善于人际交往的个体表现出更高的倦怠水平。因此,Maslach和Leiter<sup>[28]</sup>认为建立倦怠的个体—环境匹配模型有助于更为全面和准确的揭示工作倦怠的成因。

再就是对于工作倦怠的积极对立面——工作投入的关注。随着积极心理学影响的不断扩大,人们逐渐认识到与心理问题和疾病的诊断与治疗、缺陷的修复等相比,发扬乐观、投入、创造力等积极品质能够更有效地促进个体发展和成长<sup>[29]</sup>。Schaufeli和Bakker等<sup>[30]</sup>用工作投入(Job Engagement)的概念来描述与工作相关的正性、充实的精神状态,体现了工作中的高能量水平和强烈的认同感,并通过质性研究结果表明,倦怠与投入并非如同镜像一般的简单反转,而是呈中等程度负相关的独立概念,具有各自不同的特征和影响因素,比如超负荷的工作需求主要会导致工作倦怠的发生,而工作资源(如来自上级、同事、家庭的支持)则是提高工作投入的重要途径。

随着研究范围的扩大,工作倦怠的跨文化研究也是未来研究的方向之一。倦怠的研究起源于美国,如

今已经在北美、欧洲、亚洲等多个国家进行了研究。这些研究以美国的理论框架和研究方法为基础,对MBI进行了本土化修订,均验证了倦怠的三因素模型。同时,这些研究也报告了倦怠水平的跨文化差异。例如,一些研究显示,欧洲员工比美国员工在衰竭和讥诮态度两个维度上得分较低,这可能是由于美国人更加愿意报告极端的情况,反应了文化价值上的差异<sup>[1]</sup>。工作倦怠的跨文化比较研究目前还处于起步阶段,适合各国国情的倦怠的替代性测量工具还很少开发出来,研究中样本的选择还往往缺乏代表性,所得到的国家间的差异的结论以及相应原因的推断尚需要进一步得到加强<sup>[31]</sup>。

最后,应该加大对于工作倦怠的干预研究。在当今社会节奏不断加快、员工的工作压力不断增加的时代,如何有效的控制和缓解员工的倦怠症状、促进个体身心健康和组织的发展变得尤为重要。目前的倦怠研究大多集中在理论结构和产生机制方面,而干预的研究还比较少,虽然有不少研究者提出了倦怠的发展阶段,如Spaniol和Caputo的3阶段、Calamidas的5阶段、Golembiewski的8阶段,Maslach等认为先出现情绪衰竭,随后是缺乏人情味,最后是成就感低落,但是这些理论大多缺乏实证支持,更多的是理论上的推理<sup>[32]</sup>。因此,需要研究者在未来的研究中进行更深入的探索,为倦怠的干预提供实证性的支持和有效的方法。

### 参考文献:

- [1] Maslach C, Schaufeli W B, Leiter M P. Job Burnout[J]. *Annual Review of Psychology*, 2001(52): 397-422.
- [2] Maslach C. Understanding Burnout: Definitional Issues in Analyzing a Complex Phenomenon[C]//Paine W S. *Job Stress and Burnout*. Beverly Hills,CA: Sage, 1982, 29-40.
- [3] Maslach C, Jackson S E. The measurement of experienced burnout[J]. *J. Occup.Behav*, 1981(2): 99-113.
- [4] 李永鑫. 工作倦怠及其测量[J]. *心理科学*, 2003, 26 (3): 556-557.
- [5] Bakker A B, Schaufeli W B, Demerouti E, et al. Using equity theory to examine the difference between burnout and depression[J]. *Anxiety Stress Coping*, 2000(13): 24-268
- [6] Glass D C, Mc Knight J D. Perceived control, depressive symptomatology, and professional burnout: a review of the evidence[J]. *Psychol Health*, 1996(11): 23-48.
- [7] Maslach C, Schaufeli WB. Historical and conceptual development of burnout[J]. See Schaufeli et al 1993, 1-16.
- [8] Schaufeli W B, Bakker A B, Hoogduin K, et al. The clinical

- validity of the Maslach Burnout Inventory and the Burnout Measure[J]. *Psychol and Health*, 2001(16): 565-582.
- [9] Pines A M. Nurses burnout: an existential psychodynamic perspective[J]. *Journal of Psychosocial Nursing*, 2000, 38(2): 1-9.
- [10] Ayala Malach Pinesa, Giora Keinan. Stress and burnout: The significant difference[J]. *Personality and Individual Differences*, 2005(39): 625 - 635.
- [11] Jenkins S R, Maslach C. Psychological health and involvement in interpersonally demanding occupations: a longitudinal perspective[J]. *Journal of Organizational Behavior*, 1994(15): 101-127.
- [12] Mina Westman. Stress and strain crossover[J]. *Human Relations*, 2001, 54(6): 717-751.
- [13] Anderson M B, Iwanicki E F. Teacher motivation and its relationship to burnout[J]. *Educational Quarterly*, 1984, 20 (2): 94-132.
- [14] Einar M, Skaalvik, Sidsel Skaalvik. Dimensions of Teacher Self-Efficacy and Relations With Strain Factors, Perceived Collective Teacher Efficacy, and Teacher Burnout[J]. *Journal of Educational Psychology*, 2007, 99(3): 611-625.
- [15] Cristina Jenaro, Noelia Flores, Benito Arias. Burnout and Coping in Human Service Practitioners[J]. *Professional Psychology: Research and Practice*, 2007, 38(1): 80-87.
- [16] Constantinos M, Kokkinos. Job stressors, personality and burnout in primary school teachers[J]. *British Journal of Educational Psychology*, 2007(77): 229 - 243.
- [17] 柴江, 王嘉毅. 西北民族地区中学生生活事件和应对方式对学习倦怠的影响[J]. *当代教育与文化*, 2009, 1(2): 59-63.
- [18] 蒋 奖, 许 燕, 林丹璐. 医护人员工作倦怠与 A 型人格、控制点的关系研究[J]. *心理科学*, 2004, 27(2): 364-366.
- [19] 侯 祎, 唐 永, 李永鑫. 法官工作倦怠与人格特征、心理控制源的关系[J]. *中国临床心理学杂志*, 2008, 16(4): 397-398.
- [20] Wilmar B Schaufeli, Arnold B. Bakker. Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study[J]. *Journal of Organizational Behavior*, 2004(25): 293-315.
- [21] 蒋 奖, 张姝玥, 许 燕, 等. 警察工作倦怠与A型行为、压力源的关系[J]. *中国心理卫生杂志*, 2005, 19(3): 207.
- [22] Pines A M, Nunes R. The relationship between career and couple burnout: Implications for career and couple counseling[J]. *Journal of Employment Counseling*, 2003, 40(2): 50 - 64.
- [23] 李 晶, 卢 宁. 深圳市IT知识员工工作倦怠及其相关因素研究[J]. *中国健康心理学杂志*, 2008, 16(12): 1406-1408.
- [24] Schaufeli W B, Martinez I, Marques Pinto A, et al. Burnout and engagement in university students: A cross-national study[J]. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 2002(33): 464 - 481.
- [25] 张 莹, 甘怡群, 张轶文. MBI-学生版的信效度检验及影响倦怠的学业特征[J]. *中国临床心理学杂志*, 2005, 13(4): 383-385.
- [26] Schaufeli W B, Enzmann D. *The Burnout Companion to Study & Practice: A Critical Analysis*[M]. Philadelphia: Taylor & Francis, 1998.
- [27] French JRP Jr, Rodgers W, Cobb S. Adjustment as person-environment fit In *Coping and Adaptation*[M]. New York: Basic Books, 1974: 316-333.
- [28] Maslach C, Leiter M P. Early Predictors of Job Burnout and Engagement[J]. *Journal of Applied Psychology*, 2008, 93(3): 498-512.
- [29] Seligman M E P, Csikszentmihalyi M. Positive psychology: an introduction[J]. *American Psychologist*, 2000(55): 5-14.
- [30] Schaufeli W B, Bakker A B. Job demands, job resources and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study[J]. *Journal of Organizational Behavior*, 2004(25): 293-315.
- [31] 徐长江, 时 勤. 工作倦怠: 一个不断扩展的研究领域[J]. *心理科学进展*, 2003, 11(6): 680 - 685.
- [32] 陈 晶, 吴均林. 工作倦怠理论与研究展望[J]. *中国健康心理学杂志*, 2009, 17(9): 1141-1143.

责任编辑: 曾凡盛