

职业倦怠定义、影响因素的综述研究

刘燕玲,何 军,杨 玲

(湖南有色金属职业技术学院,湖南 株洲 412000)

摘要:职业倦怠是在工作重压下的一种身心俱疲并阻碍个人发展的状态。职业倦怠是研究人力资源管理、组织行为学、经济学等范畴的重要概念。本文梳理国内外文献,从职业倦怠的提出、定义以及影响因素等维度进行了综述研究。

关键词:职业倦怠;综述研究

【DOI】10.12231/j.issn.1000-8772.2021.02.267

高情绪劳动者面对较多的是非程序性工作,由于不确定性和无规则性的工作任务,需要消耗更多情绪,不可避免的会导致职业倦怠。

职业倦怠是个体伴随于长时期压力体验下而产生的情感、态度和行为的衰竭状态。由于需要面临工作量过大、角色模糊、角色冲突、缺乏社会支持、班级管理困境、与家长及管理者的际交往冲突等多重压力,教师群体在工作中更容易产生倦怠感,是职业倦怠的高发人群。职业倦怠产生的因素由外部组织因素和个体内部因素共同构成,外部因素包括富有挑战性的工作、大量重复且无价值的工作、缺乏有效的组织支持等,内部因素主要包括自我调节能力、情绪感知能力、职业价值感和认同感等,而职业倦怠又不可避免的会导致工作满意度降低,产生工作疏离感、孤独感,降低工作投入,甚至产生离职意向或离职行为。由此可见,职业倦怠在教师职业成长中起着重要作用,厘清职业倦怠产生的因素、职业倦怠与职业成长的关系,能有效促进教师职业成长研究与实践。

“倦怠”一词最早出现在美国作家 Greene 1961 年出版的小说《一个枯竭的例子》中,该作品讲述了一个建筑师因为不堪忍受精神痛苦和幻想破灭而躲进非洲丛林离群索居的故事。该书的出版引起了人们对职业倦怠这一社会问题的广泛关注。此后的数十年间,国内外学者分别从临床心理学、社会心理学、职业健康心理学和组织行为学等角度对职业倦怠展开研究。

1 国外研究

对职业倦怠的研究自上世纪六十年代开始,经历了定义探索、实证研究和交叉融合研究三个阶段。理论研究积累了丰富的研究成果,形成了较完善的研究体系,同时理论指导实践,促进了企业管理、医护人员激励、教师成长等实践发展。

1.1 职业倦怠定义探索阶段

知其然才能知其所以然。要弄通一个概念的前因后果,首先得理清概念本身。对于职业倦怠的研究也始于定义的探索。这一阶段的研究者才能够从特定的行业和对对象出发,通过调查、观察、跟踪研究等研究方法,试图枚举职业倦怠的表现形式,进而由表及里,由特殊到一般,概括出职业倦怠的定义。

Freudenberger(1974)基于临床心理学视角对志愿者进行观察、研究发现,与流水线上的工人不同,职业倦怠多出现在是以人为服务对象的工作中,在尽职尽责的员工中表现更加突出。这是因为对工作越负责、越投入,需要消耗更多时间、精力,又因为服务对象是人,需要消耗情绪,在不断满足服务对象要求的过程中,可能因为要求过高、压力过大,最终出现一种负能量的状态。Maslach 和 Jackson(1981)基于社会心理学视角对研究对象开展研究,发现职业倦怠不仅表现为在服务人的过程中的情绪耗竭,还包括由于对工作不是发自内心的热爱而导致的刻意对工作对象保持距离和采取的冷漠、忽视的态度以及因工作枯燥乏味而导致的低成就感。经过近二十年的研究,Cherniss(1980)站在前人的肩膀上,另辟蹊径,从组织行为视角提出倦怠是一个动态发展的过程,是由工作压力而产生的,当压力状态持续发展,超过了个体能承受的范围,且缺乏组织、社会支持时,职业倦怠就表现出来,且症状会越来越明显。

1.2 职业倦怠实证研究阶段

在澄清了职业倦怠的定义后,大量学者又开始探索这一概念的测量指标,并对职业倦怠开展了科学的实证主义范式研究。在研究过程中,出现了大量学者研究出来的职业倦怠测量工具,比较科学且使用较多的是 Demerouti(2003)的枯竭问卷和 Shriom(2003)的枯竭量表。

如前文所述,对一个新概念、新事物不仅要知其然,还要知其所以然。随着研究不断深入,在理清职业倦怠定义和开发职业倦怠测量量表后,学者们开始探析职业倦怠产生的原因。按定义所述,职业倦怠是由于长期存在的压力导致的,但压力显然不是唯一的因素。综合来看,导致职业倦怠的因素可分为个体自身因素和外部因素两大类。

个体自身因素。研究发现同一个组织中,个体的职业倦怠水平差异较大,这是由于个体自身因素有差别。个体自身因素又可分为人口统计学因素和人格因素。现有研究表明,女性的职业倦怠水平显著高于男性,初入职场群体的职业倦怠水平明显低于工作五年的群体水平,三十岁年轻人的职业倦怠水平高于四十岁及以上群体水平。因此,性别、年龄、工作经验、职称等均会影响职业倦怠。除此之外,人格因素作为更复杂、更深层次的因素较大程度的影响着职业倦怠。人格又称性格是个体心理特征的综合、统一体,是一个相对稳定的结构组织。人格因素包含自尊、自信、自我感知、心理赋能等。现有大量研究已经证实,人格因素对职业倦怠具有预测作用,即具有相关性。该内容将在后文“职业倦怠影响因素”中详细阐述。

外部因素。人的本质属性是社会性,任何个人都处在特定的社会和环境之中。由职业倦怠的定义不难看出,职业倦怠的产生与外部因素密切相关。首先,职业倦怠是由于压力长期存在且缺乏足够的组织支持和社会支持而产生的;其次,职业倦怠的症状中有一条是去人格化,即故意对服务对象和环境表现出冷漠、忽视的态度。外部因素包含组织支持、组织政策、领导、组织氛围、自然环境、工作环境等,均会对职业倦怠产生影响。由于自然环境不受人力所改变,对其进行研究不能指导实践,因此,外部因素主要为组织因素。

对职业倦怠的高度关注源于职业倦怠带来的负面影响。了解前因还不够,还得弄清楚后果。在观察和实验中发现,处于职业倦怠的个体会感觉到疲倦感、情绪波动很大、易怒,对工作、对服务对象、对同事产生不耐烦和厌恶感。不仅会导致个体身体出现头晕、胸闷、恶心等症状,也会影响工作积极性、工作满意度,甚至会产生消极怠工、离职倾向或离职行为。因此,职业倦怠是影响组织高效人力资源管理的消极因素。

1.3 职业倦怠交叉融合研究阶段

随着职业倦怠研究进一步推进和深入,更宽领域的学者开始利用自身专长开展交叉融合研究。在这个阶段,学者们研究不同领域的变量与职业倦怠的关系,其中与管理学和组织行为学的交叉研究更多、更集中,成果也最丰富。学者们通过开展量化研究,探索了工作压力、领导风格、自我效能、心理资本、组织氛围、工作满意度、工

(上接 269 页)

(上接 267 页)

作与家庭冲突以及组织支持等因素对职业倦怠的影响。并且大量研究引入了中介变量,探究作用机理;引入调解变量,探究影响机制。因此,这一研究阶段是百花齐放、百家争鸣且成果累累的时期。

2 国内学者对职业倦怠的研究

国内对职业倦怠的研究相较于国外,晚了近三十年。也经历了定义探究、实证研究和交叉融合研究三个阶段。研究对象主要包括幼儿园教师、中小学教师、医护人员、消防人员等。

关于职业倦怠的定义。国内对职业倦怠的定义研究倾向于借用国外的研究成果,比较认可的观点是职业倦怠是由于长期感知的压力,且自身无法承受这些压力而表现出来的情绪耗竭、缺个性化和低成就感。国内也有学者基于我国实际提出了职业倦怠“本土化”定义。具有代表性的是王芳(2004)针对我国教师提出来的四维模型:一维是情绪耗竭;二维是人际关系疏离;三维是工作无成就感;四维是知识贫乏感。这个本土化的概念将缺个性化具体为人际关系的疏

离,但实际上教师面对的外部环境不仅有同事、领导,更重要的是其服务对象——学生,基于此,笔者倾向于认同去个性化这种表述。同时,增加了知识贫乏感这一指标,这与本文提出来的职业成长是降低职业倦怠的有效措施不谋而合。

关于职业倦怠的实证研究。国内学者对职业倦怠的测量多采用国外成熟的测量工具。职业倦怠的影响因素,也倾向于从人口统计学变量和人格变量两方面开展。靳宇倡(2006)以大学教师为研究对象,发现男教师职业倦怠水平高于女教师职业倦怠水平,且在情绪耗竭、去个性化和低成就感三个维度均表现出较高水平。与靳宇倡(2006)的研究结论恰好相反,李莹莹(2009)也以高校教师为研究对象,发现高校女教师职业倦怠程度高于男教师。这说明研究对象不一样、样本不一样、统计分析方法不一样,研究结论还没有完全统一,甚至还大相径庭,因此,本文着重以高职院校中青年教师为研究对象,以年龄、性别、职称、工作经历等为控制变量,以期能更客观、科学地探究职业倦怠和职业成长。