

DOI: 10.16538/j.cnki.fem.2019.08.007

职业倦怠:内涵、测量与形成机理

陈敏灵, 王孝孝

(西安石油大学 经济管理学院, 陕西 西安 710065)

摘要: 基于对国内外最新文献的深入分析, 构建了一个系统的职业倦怠研究框架。首先, 在剖析职业倦怠概念和维度划分的基础上, 特别关注了职业倦怠与工作投入关系辨析的最新研究进展。其次, 在职业倦怠测量体系发展脉络方面, 自首个职业倦怠量表(MBI)提出后, 其主要按照MBI的“自我完善”、不足和“另辟蹊径”、本土化这三个路径展开。再次, 在职业倦怠形成机理方面, 职业倦怠形成机理的研究实质上经历着从早期仅分析组织内外部环境因素的单一影响, 再转到探讨个体自身特征因素的影响。据此, 本文将其进一步归纳为环境层面下的工作要求—资源视角、角色压力视角, 以及个体层面下的认知视角和个人特质视角, 并揭示了多视角下的职业倦怠形成机理。最后, 总结了相关结论并提出管理启示, 指出了未来的研究方向。本研究不仅丰富了职业倦怠的理论研究, 同时也为人力资源管理实践提供了理论依据。

关键词: 职业倦怠; 内涵及测量; MBI; 多视角; 形成机理

中图分类号: F270 **文献标识码:** A **文章编号:** 1001-4950(2019)08-0086-14

一、引言

自从20世纪70年代中期美国心理学家Freudenberger和社会心理学家Maslach两位学者引入职业倦怠(job burnout)这个概念(Bianchi等, 2014), 多年来心理学和管理学甚至医学等众多学科愈加重视职业倦怠的研究。职业倦怠是指服务行业的工作者由于长期从事高强度高负荷的工作而导致的一种身心俱疲的状态(Maslach和Jackson, 1981)。几乎所有职业都存在职业倦怠, 而职业倦怠对员工自身以及他们所服务的对象, 甚至对他们所在的组织机构都是有害的(Maslach等, 1996)。其中, 职业倦怠对个体自身的危害已经得到了大量研究的证实, 包括对个体工作态度(Scanlan和Still, 2013; Kim等, 2016; Tarcu等, 2017)、身心健康(Khamisa和Brian, 2015; Duan-Porter等, 2018; Zhou等, 2018;)和工作产出(Turner, 2017; Tsiga等, 2017; Tuithof等, 2017)等诸多方面的影响。

早期的相关研究主要关注职业倦怠的内涵界定及测量工具的开发(Maslach和Jackson,

收稿日期: 2018-05-14

基金项目: 国家社会科学基金项目(15BGL021); 陕西省社会科学基金项目(2014P13); 教育部人文社会科学青年基金项目(18YJC630046)

作者简介: 陈敏灵(1975—), 男, 西安石油大学经济管理学院副教授, 博士, 硕士研究生导师(通讯作者);
王孝孝(1994—), 男, 西安石油大学经济管理学院硕士研究生。

1981),其核心贡献在于确立了职业倦怠的基本概念和维度模型,并初步构建了职业倦怠的测量体系,为后续研究提供了坚实的理论基础和工具支持。在此基础上,借助职业倦怠量表去确定某一特定群体的职业倦怠水平,并提出相应的对策建议成为职业倦怠研究的主题,大量实证研究的展开不仅是对早期研究成果的检验,同时也使学术界达成了—个基本共识,即职业倦怠问题普遍存在于各类群体当中(Rawolle等,2016),这也进一步体现了开展职业倦怠研究的重要性和必要性。随着理论体系和测量体系的发展完善,职业倦怠研究不断向更深层次延伸,全面揭示职业倦怠的形成机理已成为现阶段该领域研究的焦点。

从研究成果来看,早期有关职业倦怠内涵维度的研究取得了较为成熟的研究结论,并获得了学术界的广泛认可,但仍然存在—着不可忽视的分歧亟待解决,即职业倦怠和工作投入(work engagement)在界定上的争议依然没有明确的定论(Laurențiu等,2017)。针对—个问题,近年来国外的研究已经取得了众多成果,而国内的相关研究却鲜有涉及;除此之外,作为描述人的生理及心理特征的概念,职业倦怠研究具有鲜明的主体性差异(Byrne等,2016),即不同群体无论是在职业倦怠总体水平还是在具体的维度构成上均存在较大的差异,再加上文化差异性的影响,使得职业倦怠的测量更加复杂多样,而以往的研究主要侧重于量表的应用,缺少对职业倦怠测量体系的系统梳理;最后,通过对职业倦怠形成机理相关文献的深入分析,本文还发现,尽管国内外学者围绕职业倦怠前因变量展开了大量的实证探索,并取得了重要成果及进展,但就整体文献而言,已有研究缺少系统化的归纳和总结,不利于职业倦怠形成机理的全面揭示。

鉴于此,本文通过构建—个系统的研究框架,从内涵、测量及形成机理三个方面对职业倦怠进行系统的文献梳理。首先,剖析了职业倦怠的概念维度,特别关注了其在工作投入在界定方面的争议,并对近年来的相关研究进行了梳理;其次,全面总结了职业倦怠测量体系的发展脉络;除此之外,深入分析了近年来国内外有关探索职业倦怠前因变量的实证研究,并从环境和个体两个层面下的多个视角对相关研究结论进行了归纳;最后,总结了相关结论,提出管理启示并对未来研究方向进行了展望。

综合而言,本文主要有—下几点贡献:第一,系统梳理了职业倦怠的内涵及其与工作投入关系辨析的最新研究进展;第二,厘清了职业倦怠测量体系的发展脉络及三个研究路径;第三,从环境和个体层面揭示了多视角下职业倦怠的形成机理。以上结论不仅丰富了职业倦怠的理论研究,同时也为人力资源管理实践提供了理论依据。

二、职业倦怠的内涵

(—)职业倦怠的概念及维度

词典里动词“burn-out”的定义为“由于某种能量,力量或资源使用过度而导致的失败利用或是资源损耗甚至枯竭”。Freudenberger(1974)引用该定义首次提出了“倦怠(burn-out)”这一概念并从生理和行为两个层面分别描述了倦怠的表现。生理上,产生倦怠的员工可能会出现疲倦,无法摆脱的持续性感冒,频繁头痛和肠胃不适或是失眠气短等不良反应。而在行为上,产生倦怠的员工可能会变得易怒、敏感或是经常感到挫败。Maslach和Jackson(1981)将职业倦怠(Job burnout)定义为那些服务行业的工作者由于长期从事高强度高负荷的工作而导致的身心俱疲的状态,并首次提出了职业倦怠的理论模型。

Maslach提出的三维度模型是目前广受认可的职业倦怠维度划分,包括情感枯竭(emotional exhaustion)、去个性化(depersonalization)和成就感缺失(reduced personal accomplishment)。其中情感枯竭指个体由于过度疲劳而使得情感反应和身体活力被消耗殆尽,从而对工作丧失积极性,常感到心力交瘁,甚至对所从事的工作产生厌恶感;去个性化指个体对工作的漠视和冷

酷的态度,尤其是对待工作中周围人的冷漠和冷酷;成就感缺失指个体缺乏准确的自我效能感判断,继而失去自信,并持续否定自我存在的价值。Maslach的三维度模型深入揭示了职业倦怠的本质结构,为开发职业倦怠测量工具以及进一步开展职业倦怠实证研究奠定了理论基础。

(二)职业倦怠与工作投入的“合”与“分”

一场由Seligman和Csikszentmihalyi(2000)等人所倡导的积极心理学运动的开展,对传统心理学过分关注疾病、痛苦等消极方面的研究范式提出了挑战(王彦峰和秦金亮,2009)。积极心理学在关注个体消极状态(如疾病和痛苦等)的同时,更加强调促进个体积极状态(如幸福感等)的重要性(Trépanier等,2015)。受此影响,长期投身于职业倦怠研究的Maslach、Schaufeli及其同事开始从积极心理学角度对职业倦怠的反面即工作投入展开了探索,试图以此来作为对职业倦怠研究的进一步补充(Taris等,2017)。

作为积极心理学视角下职业倦怠研究的产物,工作投入与职业倦怠之间有着密不可分的联系,即职业倦怠和工作投入均聚焦于个体在工作中的潜在表现,包括能量、投入和效率三个方面(Maslach和Leiter,1997),这也使得学术界对两者的关系界定在工作投入被提出之时就产生了分歧。工作投入是作为职业倦怠的对立面,即同一概念的两端而存在,还是作为一个完全独立于职业倦怠的概念而存在(Goering等,2017)是这一争论的焦点。Maslach和Leiter(1997)指出职业倦怠会不断侵蚀工作投入的积极状态,使原本充满活力,对工作认真投入并且高效的个体在生理和心理上变得疲惫不堪(情感枯竭),继而对工作失去兴趣(去个性化)并且质疑自己的能力和价值(成就感缺失)。因此,他们认为职业倦怠和工作投入在维度上是对立相反的,两者实质上是同一概念的两端。在此基础上,持相同观点的学者认为工作投入可以直接使用反向计分的职业倦怠量表MBI进行测量,无需开发新的量表(González-Romá等,2006;Laurențiu等,2017)。以Schaufeli等(2002)为代表的学者则提出了不同看法,认为工作投入是一种与工作相关的积极、充实的心理状态,包含活力(工作中富有心理弹性并且充满精力)、奉献(对工作充满热情)和专注(对工作全神贯注)三个核心特征,其与职业倦怠的内涵维度有本质的区别。并且个体没有产生职业倦怠问题并不代表该个体就具有高水平的工作投入,反之亦然(Schaufeli等,2004),因此,应将两者视为相互独立的概念。随后,他们开发出了专用于工作投入的测量工具UWES和JES(Taris等,2017)。其中,UWES量表在有关工作投入的研究中被广泛使用,包括活力、奉献和专注三个维度,共17个题项。

职业倦怠与工作投入在概念和测量上的分歧在学术界引起了广泛关注。为此,不同学者主要围绕两个概念的测量结构以及两者与其他变量的关系展开了大量的实证研究。从测量工具的维度结构出发,一些学者采用因子分析法对MBI和UWES的量表结构进行了实证分析。Taris等(2017)关注了职业倦怠的两个核心维度(疲惫和疲倦)与工作投入的两个核心维度(活力和奉献)之间的关联,验证性因子分析的结果表明,职业倦怠和工作投入的关系是“难以捉摸”的;Byrne等(2016)借助多个不同领域的样本数据,对两个工作投入量表UWES和JES进行了结构分析并与职业倦怠的测量进行对比,结果发现,工作投入的维度结构与职业倦怠维度结构的反面有很大差异,即两者不是对立面关系而是相互独立的概念,至少在测量结构上是独立的。也有部分学者试图借助工作要求—资源模型(job demands-resources model, JD-R)来比较职业倦怠和工作投入在前因变量和结果变量上是否存在差异。JD-R模型由两个相互独立的过程构成(Schaufeli和Bakker,2004),即健康损害过程(health impairment process)和激励过程(motivational process)。前者指的是工作中的各类要求会持续损耗员工的精神、情感和身体资源,最终导致员工的职业倦怠,而长期的职业倦怠将给员工带来身心健康问题。相反,激励过程是指工作资源能够促进员工积极工作(工作投入),进而使员工在工作中产生积极的精神动机。

根据JD-R模型的这两个核心路径假设,工作投入应主要(并且最好是唯一的)与工作资源相关,而职业倦怠应主要(并且最好是唯一的)与工作要求关联(Taris等,2017)。因此,基于JD-R模型探索职业倦怠与工作投入在同一模型下的整合效用(王彦峰和秦金亮,2009),以此来验证职业倦怠与工作要求因素以及工作投入与工作资源因素之间是否存在不同的作用机理,被认为是辨析两者关系的一个有效方法。

Taris等(2017)在研究职业倦怠和工作投入核心维度的关联之后,进一步比较了四个维度分别与工作要求和工作资源要素的相关关系,最终得出结论,即工作投入和职业倦怠在很大程度上是重叠的概念,两者的概念和实证差异不应该被高估。而Goering等(2017)分别研究了职业倦怠和工作投入与其前因和结果变量的关系,实证结果表明,总体上职业倦怠和工作投入同JD-R模型的关系存在显著的差异,特别是在前因变量的关系上两者的区别更加明显。

除此之外,一些学者尝试以新的视角探析职业倦怠和工作投入关系。如Sonnetag(2017)基于工作任务视角(task-level perspective)提出,工作投入和具体的工作任务紧密相关,个体面临的工作任务发生变化将引起其工作投入水平发生变化,而作为一种缓慢形成的状态,个体的职业倦怠(特别是情感枯竭)并不会因为工作任务的改变而发生变化,因此,两者至少存在任务层面的差异。Leon等(2015)基于辩证理论视角指出,将职业倦怠和工作投入视为同一概念的两个对立面或者两个完全独立的结构都是不准确的,两者应该是相互依存的关系,职业倦怠和工作投入同时对个体的行为产生影响。

尽管职业倦怠与工作投入之间的关系受到了相当多的关注,但从最新的研究结果来看,两者在界定上的分歧依然存在。具体而言,一部分研究指出职业倦怠和工作投入无论在测量结构(Taris等,2017)还是与其他变量的关系上(Cole等,2012)都存在很大程度的重叠,而另外的一些研究从相同的角度出发却得到了相反的结论(Byrne等,2016;Goering等,2017),甚至有少数研究尝试从新的角度辨析两者的关系,但依然出现了不一致的看法(Leon等,2015;Sonnetag,2017)。本文认为,职业倦怠和工作投入在界定上的分歧可能与研究者的研究目的及研究方法等多种因素有关,而这一分歧的存在也将吸引越来越多的学者不断展开研究。

三、职业倦怠的测量

(一)MBI的提出

Maslach和Jackson(1981)结合职业倦怠的三维度模型开发出了第一个职业倦怠量表maslach burnout inventory—human services survey,简称MBI,用来衡量从事服务行业的工作者的职业倦怠水平,包含三个分量表,分别对应职业倦怠的三个维度。其中用于测量情感枯竭维度的题项有9个,用于测量去个性化维度的题项有5个,用于测量成就感缺失维度的题项有8个,共计22个题项。需要注意的是,作者对题项中的“服务接受者(recipients)”进行了界定,专指那些接受服务、照顾以及治疗的对象。所有题项均采用表述个人主观感受和态度的形式编写,例如“我被工作折磨得精疲力尽”“我并不关心我所服务、照顾或治疗的对象发生了什么”。被调查者根据自身对这些感受的体验频次作答,采用李克特7分等级量表(从0“从不”到6“每天都有”)。情绪枯竭、去个性化和成就感缺失三个分量表的平均分数分别在0~36、0~20和0~32分之间。前两个分量表采取正向计分,成就感缺失分量表则采用反向记分。当三个分量表的平均得分都为中等水平时意味着职业倦怠水平为中等,当情感枯竭和去个性化分量表的平均得分高而成就感缺失分量表平均得分低则代表职业倦怠水平很高,当情感枯竭和去个性化分量表的平均得分低而成就感缺失分量表平均得分高则代表职业倦怠水平很低。作为最具代表性的一个经典职业倦怠量表,MBI被视作测量职业倦怠水平的“黄金准则”,广泛应用于绝大多数有关

职业倦怠问题的研究中。

(二) MBI的“自我完善”

1. 适用对象的广泛化。随着职业倦怠研究的不断深入,其内涵逐渐打破了传统的服务业(助人)边界,更加广泛的职业群体,如公务员、程序员、军人等也逐步被纳入职业倦怠研究中,而这类研究的结果却表明MBI的因子结构在这些群体中并未得到有效的支持(Bakker等,2002)。为应对这一问题,Maslach、Jackson和Leiter三位学者于1996年对MBI量表进行了修订,推出了普遍适用于几乎所有职业的maslach burnout inventory-general survey(MBI-GS)量表。

MBI-GS延续了MBI的基本结构,同样由三个分量表构成,分别对应职业倦怠的三个维度。不同的是,MBI-GS的题项减少为16个,其中情感枯竭所对应的题项不再严格局限于对传统服务人员的描述,更加强调整该维度的通用性。此外,MBI中的去个性化分量表由玩世不恭分量表代替,与去个性化所代表的个体对周围的事物表现出冷漠不关心的态度不同,玩世不恭意味着个体将自身和所从事的工作完全分离,对整个工作表现出极强的不在乎和厌恶,缺乏对工作的使命感。这种玩世不恭的概念既不直接涉及工作中的个人关系,也不完全排除这一因素的参照作用,主要由那些代表个体想要摆脱工作和缺乏热情的题项构成。MBI-GS量表的记分方式也做了一些调整,由李克特7分等级量表改为使用6分等级(从0“从不”到5“每天都有”)。后续的一系列实证研究结果表明MBI-GS在多种职业以及跨文化研究中都具有很好的信效度水平(Schutte等,2000;Bria等,2014)。

2. 适用对象的具体化。MBI-GS的提出极大地推动了职业倦怠研究在不同职业群体间的展开。与此同时,越来越多的研究也相继聚焦于一些典型的职业群体,如教师、医护人员和学生等。受此影响,如何从适用对象的具体化入手,为这些职业群体“量身打造”其专属的测量工具成为MBI“自我完善”的另一项议题。

早在1996年,Maslach就发现众多的研究特别关注了教师群体的职业倦怠问题,针对这一日益增长的研究需求,Maslach和Jackson(1986)开发了maslach burnout inventory—educators survey(MBI-ES),专门用于测量教育工作者的职业倦怠水平,同样包括情绪衰竭、去个性化和成就感缺失三个分量表。MBI-ES和MBI的结构、题项个数以及记分方式基本一致,但由于教师的主要服务对象为学生,因此题项中的“服务接受者”被特别定义为学生,以保证被调查者对问题的准确理解。随后,Gold(1984)等通过实证研究进一步验证了MBI-ES的信效度水平。

继教师之后,大学生这一特殊群体的倦怠问题成为众多研究关注的焦点,Schaufeli和Taris(2005)认为大学生也会产生倦怠问题,并且很可能对学习产生厌倦的态度。后续的一系列研究证实了这一点,但这些研究大多使用略微调整后的MBI-GS测量学生的倦怠程度,例如用“导师”取代原始题项中的“服务接受者”,或是用“学习”代替“工作”,随意的修改题项的含义可能会使量表发生巨大变化,从而无法准确测量学生的倦怠水平(Schaufeli等,2002)。因此,为了进一步促进并规范对大学生这一特殊群体的职业倦怠研究,Leiter和Maslach(2017)发布了对MBI量表的第四次更新,提出了针对大学生职业倦怠水平测量的量表MBI-GS(S)。由于距离发布此次更新的时间较短,因此关于MBI-GS(S)能够获取到的信息非常有限,从仅有的资料来看,MBI-GS(S)仍然保留了以往职业倦怠量表的三个维度结构,但在含义上结合了学生的具体特征。情绪衰竭分量表反映大学生由于学习而疲惫不堪的情绪状态;去个性化分量表用于测量学生对自己学业“漠不关心”的程度;效能感分量表则用于测量学生如何评价自己的学习能力以及在学业上取得的成就;该量表共包含16个题项,采用李克特7分等级量表。

除此之外,作为职业倦怠研究的重要群体之一,医护人员的职业倦怠研究同样一直以来备受关注。所以,此次更新还提出了专门用于医疗工作者的maslach burnout inventory-human

services survey for medical personnel(MBI-MP)量表,与MBI-GS(S)的改动类似,在保留三维度结构的基础上,将题项中的服务接受者替换为病人,更改后的题项更加符合医护人员的工作特征,如“我并不在意我的病人发生了什么”。情感枯竭维度包括9个题项,去个性化包括5个题项,效能感则包括8个题项,采用李克特7分等级量表。对于最新提出的MBI-GS(S)和MBI-MP,其信效度还需在未来的研究中进一步验证。

(三)MBI的不足和“另辟蹊径”

自MBI提出后,一方面以Maslach等为代表的学者不断对其进行完善和改进,相继推出了MBI系列的量表;另一方面,也有一些学者为了克服MBI在研究对象的适用范围、维度结构以及问题项设置三个方面存在的问题(Qiao和Schaufeli,2011)而开发出了新的职业倦怠量表。

首先,针对MBI对研究对象作了严格的限制,不利于职业倦怠研究进一步扩展的问题(在研究对象广泛化中已有详细说明,此处不再赘述),Pines和Aronson(1988)提出了仅有一个维度的Burnout Measure(BM)。该量表共包含21个题项,用于衡量个体在身体、情感和精神上的疲劳程度,采用李克特7分等级量表。Pines认为职业倦怠可能发生于任何人群,包括教师、护士、学生、父母等,因此,BM中的题项并不局限于为某些特定的职业群体设计,而是具有更广泛的含义。但也正是这种非常宽泛的表述,使得BM的理论结构在一定程度上不够明确,并且进一步影响了其在实证研究中的操作性(Enzmann等,1998)。为了使研究者更高效地完成对被试的测评,Malachpines(2005)对BM量表进行简化得到了Burnout Measure Short Version(BMS)量表。简化后的量表将原有的21个题项精简为10个题项。来自2个国家(以色列和阿拉伯)和3个职业群体的综合性样本数据验证了BMS的信度和效度。

其次,对于MBI经典的三维度测量结构及题项设置,部分学者提出了不同的看法。Qiao和Schaufeli(2011)对相关研究进行了总结,指出众多的实证与理论研究,以及心理学证据均表明,职业效能维度与其他两个维度的相关关系较弱,而且职业效能很大程度上被认为是一个独立的人格因子。也有学者从心理测量的角度对MBI量表的题项设置提出了质疑,认为情绪衰竭和去个性化两个分量表的题项全部采用反向(消极)的形式编写,并不符合心理学测量的规范,会降低量表的信效度水平(Bakker等,2003)。针对以上两个问题,一个新的职业倦怠量表The oldenburg burnout inventory(OLBI;Demerouti和Nachreiner,1999)被提出。该量表在结构上舍弃了职业效能维度,仅包含两个核心维度——情感枯竭和工作疏离(disengagement from work),并且两个分量表的题项同时包含了正向积极的表述和反向消极的表述。其中,情感枯竭维度和一般的情绪枯竭定义类似,唯一不同的是OLBI不仅涵盖情绪方面的疲劳,还加入了个体身体和认知方面的损耗,对应6个题项,其中两个题项采用了反向的表述。而工作疏离则指的是个体强烈的试图摆脱工作的情绪体验,以及工作本身和工作相关事物产生负面的态度,对应7个题项,其中有4个题项采用反向表述。OLBI量表中的所有题项均采用李克特4分等级量表,分数越高表示工作疏离或情感枯竭的程度越高。该双因素结构的职业倦怠量表已经被证明在广泛的职业群体中具有良好的信效度,并且可用于工作投入的测量。

(四)MBI的本土化研究

随着职业倦怠问题被众多国家和地区所重视,职业倦怠的跨文化研究成为必然趋势。因此,出于对研究对象文化差异性的考虑,部分学者在职业倦怠的跨文化研究中结合研究对象所处的具体文化背景对MBI量表进行了改编。

中国情景下的职业倦怠研究由来已久,职业倦怠量表的本土化也已经取得了丰硕的成果。例如,为探讨组织分配公平与程序公平对中国企业员工职业倦怠的影响,李超平和时勤(2003)对MBI-GS量表进行了翻译和修订。修订版的量表保留了MBI-GS原有的三维度结构,情绪衰

竭分量表对应5个题项,去个性化分量表保留了4个题项,删掉了一个题项,成就感低落分量表对应6个题项,共15个题项,其中11至16题为反向计分。采用李克特7分等级量表(从0“从不”到6“非常频繁”)。借助3家企业294位员工的调查数据,作者对修订后的量表进行了初步验证,结果表明修订后的MBI-GS具有良好的结构效度和内部一致性,该量表在中国文化情境下的职业倦怠实证研究中得到了广泛应用,并表现出了良好的信效度水平(Gan等,2014;王颖等,2015;蔡笑伦等,2016;Zhou等,2018)。另外,针对中国情境下教师群体职业倦怠研究的具体特点,王国香等(2003)对MBI量表进行了修编,提出适用于中国情境下的教师职业倦怠量表(educator burnout inventory, EBI)。

随着职业倦怠问题被越来越多的国家和地区所重视,各国职业倦怠量表的本土化研究也取得了更多进展。Nguyen等(2018)通过翻译和修订MBI-GS提出契合越南文化情景的越南版职业倦怠量表。修订后的量表沿用原有的三维度结构以及7等级记分方法,同时根据各个题项的因子载荷情况,舍去了去个性化分量表中的三个项目,情绪衰竭维度对应5个题项,去个性化维度对应2个题项,职业效能维度对应6个题项,三个分量表的 α 系数分别达到了0.89、0.77和0.80。Petitta等(2016)采用的是MBI-GS量表的意大利改编版,此表仅包含了情感枯竭(5个题项)和去个性化(6个题项)两个核心维度,采用李克特7分等级量表计分。除此之外,不同国家的研究者根据各自的研究目的采用适合于本国文化的职业倦怠量表(Guveli等,2015;Alharbi等,2016;Taris等,2017)。

就目前而言,除MBI-GS(S)和MBI-MP提出的时间较短之外,其他如MBI、MBI-GS、BM、OLBI等均属于较为经典的职业倦怠量表。这些职业倦怠量表从开发到广泛使用均经历了长时间的验证,成熟的量表结构和较高的信效度保证使其在职业倦怠测量体系中占据重要地位,被广泛应用于各类职业倦怠研究。相比之下,基于文化差异的职业倦怠量表的研究较少且相对分散,但这类改编后的量表综合考虑了不同国家和地区所固有的文化差异,对于提高经典职业倦怠量表在跨文化研究中的信效度水平具有重要意义,是职业倦怠测量体系的重要组成部分。

四、多视角下职业倦怠的形成机理

职业倦怠的概念、维度和测量体系的发展完善推动了职业倦怠研究向更深层次延伸,众多研究开始聚焦于职业倦怠前因变量的探索,试图分别从多个角度揭示职业倦怠的形成机理,并取得了重要成果及进展,但就整体文献而言,已有研究缺少系统化的归纳和总结。通过对国内外文献的深入分析,我们发现:职业倦怠的形成机理研究实质上经历着从早期仅分析组织内外部环境因素的单一影响,再转到探讨个体自身特征因素的影响。本文将其进一步归纳为环境层面下的工作要求—资源视角、角色压力视角,以及个体层面下的认知视角和个人特质视角,各视角下的形成机理、相关文献及研究结论的总结如表1所示。

(一)环境层面的职业倦怠形成机理

1. 工作要求—资源理论视角。由Demerouti等学者(2001)提出的工作要求—资源理论(job demands-resources model, JD-R)指出,有关工作的所有因素大体上可以分为两类:工作要求和资源。工作要求指的是那些与个体工作相关的需要持续消耗体力和智力的所有物质方面、社会方面以及组织方面的因素,如工作噪音、工作量、时间压力等;工作资源则指的是与个体工作相关的对于工作目标的实现有帮助的,有利于降低工作要求因素给个体带来的生理和心理成本,或是能够促进个体取得进步和发展的所有物质方面、社会方面以及组织方面的因素。常见的组织层面的工作资源包括工作控制(job control)、潜在的晋升机会、决策参与以及任务多样性,社会层面的工作资源通常来自于同事或家人的支持。

表1 职业倦怠形成机理的研究总结

研究视角	机理描述	影响因素及影响效应	文献来源及其研究对象
工作要求—资源视角	工作相关因素可分为：工作要求和资源，当个体从组织和社会中所能获取的工作资源长期无法满足工作要求时，就会产生职业倦怠感	<ul style="list-style-type: none"> ■工作要求(+) <ul style="list-style-type: none"> •工作量 •沟通障碍 •组织变革压力 •智力和情感需求 •人际冲突 •暴力经历等 ■工作资源(-) <ul style="list-style-type: none"> •绩效反馈 •家庭或同事支持 •学习机会 •决策参与 •组织积极干预 •工作重塑等 	王颖等(2015), 公务员 Toker等(2015), 就业个体 García-Sierra等(2016), 护士 齐亚静等(2016), 中小学教师 Wei等(2016), 急诊护士 Hu等(2017), 护士和警察 Cheng和Yi(2018), 酒店员工
		由于扮演多种不同角色而产生的角色冲突、角色模糊和角色超载问题会对个体形成角色压力，继而导致职业倦怠	<ul style="list-style-type: none"> •角色冲突(+) •角色模糊(+) •角色超载(+)
认知视角	个体在认知方面存在的差异性使其对工作中可能造成职业倦怠的因素(如压力)表现出不同的生理和心理反应	<ul style="list-style-type: none"> •价值观匹配度(-) •组织公平感(-) •组织政治知觉(+) •内外部动机不一致(+) •对自身职业倦怠状况的认知(-) 	Son等(2014), 全日制MBA学生 Schere等(2016), MBA学生 Labrague等(2017), 护士 Rawolle等(2016), 上MBA课程的高管 Malik等(2016), 外科医生
个人特质视角	个体内在的、因人而异的人格特质，使得即便是从事相同工作，承受相同程度压力的个体也会产生不同的心理感受并对其进行工作状态造成不同影响	<ul style="list-style-type: none"> •大五人格(神经质+、外向性-) •自尊水平(-) •自我效能感(-) •乐观(-) •心理资本(-) •情商(-) •完美主义(+) 	蔡笑伦等(2016), 银行电话销售人员 Chang(2016), 主管团队 Ntantana等(2017), 重症监护室的医护人员 Lindema等(2017), 外科医生 Kalus和Cregan(2017), 接受面部美容手术的员工 Cofer等(2018), 外科医生 Zhou等(2018), 女性护士

注：根据相关研究整理，(+)表示对职业倦怠产生正向(加剧)影响，(-)表示对职业倦怠产生负向(缓解)影响。

从该研究视角来看，与工作要求相关的因素会给个体造成持续的生理和心理成本，从而造成个体生理和心理上的疲惫状态，而个体从组织和社会中获取到的各类工作资源能够有效缓解这一问题并推动个体积极成长，因此当个体所能获得的工作资源长期无法满足工作要求时，就会产生职业倦怠感。基于这一理论基础，不同学者分别从工作要求和资源两个方面探索造成职业倦怠的因素。如王颖等(2015)对我国公务员的职业倦怠状况及其形成与影响机制进行了深入研究，结果发现，我国公务员的职业倦怠高于中间值，并且工作压力各维度与职业倦怠各维度均存在显著正相关关系，而社会支持、应对方式与职业倦怠各维度有显著的负相关关系；García-Sierra等(2016)的实证研究表明，工作量、智力需求(intellectual demands)和工作压力所构成的工作要求是护士职业倦怠的重要预测指标，并且这一过程受到个体工作投入(活力和奉献精神)的调节作用；Hu等(2017)在研究护士和警察的职业倦怠问题时将工作量、情感需求、人际冲突以及工作—家庭冲突纳入工作要求，而将工作控制、学习机会、决策参与和反馈纳

入工作资源,实证分析结果表明,多种因素构成的工作要求对警察和护士的职业倦怠都产生了显著影响,而工作资源则能降低他们的职业倦怠感。

另外,由于职业倦怠是一个多维度概念,学者们还从更深层次揭示了工作要求与职业倦怠不同维度之间的作用机理。如Petitta等(2016)将情绪感染(emotional contagion)纳入工作要求—资源模型中研究了医生和护士受到的不同来源的情绪感染(愤怒和喜悦)对其职业倦怠造成的影响,结果表明,来自同事喜悦和愤怒的情绪感染显著影响医生职业倦怠的情感枯竭和去个性化两个维度,而来自于同事、上司和病人的情绪感染,只影响到护士职业倦怠的去个性化维度。另有学者关注了暴恐事件的担忧(fear of terror)、暴力经历(口头辱骂、身体威胁、人身攻击)、组织积极干预(active intervention)、工作重塑(job crafting)、组织变革压力等对个体职业倦怠的影响作用(Toker等,2015;Wei等,2016;Yoon和Sok,2016;Day等,2017;Cheng和Yi,2018)。

2. 角色压力视角。工作要求—资源视角下的相关研究系统揭示了组织内部环境中与工作紧密相关的要求和资源要素对个体职业倦怠的影响机制,但是忽略了对组织外部环境中相关要素,如家庭、社会角色以及其与工作角色交错影响的考量。恰好,部分研究基于角色压力理论探索了多种角色环境下个体承受的压力(要求)对其职业倦怠的影响作用,因此,我们将该部分研究视作组织外部环境层面下的角色压力视角研究。

从该研究视角来看,当组织中的个体由于扮演多种不同的角色而产生角色冲突、角色模糊以及角色超载问题时会对个体造成角色压力,继而导致职业倦怠问题的产生。Chong和Monroe(2015)研究发现角色模糊和角色冲突会通过控制及信息缺失等工作张力(job-related tension)对职业倦怠产生作用;Kilroy等(2016)发现角色冲突和角色超载与职业倦怠的情感枯竭和去个性化维度显著正相关,并对高工作参与度(high-involvement work practices, HIWPs)与职业倦怠之间的关系有部分中介作用;Konstantinou等(2018)的实证研究同样表明角色冲突是情感枯竭和去个性化维度最重要的预测因素,而角色模糊是预测低成就感维度最重要的因素。

(二)个人层面的职业倦怠形成机理

尽管工作要求—资源视角和角色压力视角下的相关研究较好地揭示了职业倦怠的形成机理,但这些研究仅关注了组织内外部环境因素即个体的外部资源,而没有考虑个体本身的内在因素对其职业倦怠可能带来的影响(Demerouti等,2001)。随着研究的不断深入,众多学者开始从个体层面探索职业倦怠的前因变量,其中个体的认知和特质受到的关注最多。因此,我们基于认知理论和特质理论将这一部分研究归纳为个体层面的认知视角和个人特质视角。

1. 认知视角。职业倦怠的形成涉及一系列工作相关因素对个体心理方面的影响,因此必然与个体认知紧密相关。认知反映了个体对信息的收集、评价和处理以及基于这种认知而做出的行为反应,而个体在认知方面存在的差异性使其对工作中可能造成职业倦怠的因素(如压力)表现出不同的生理和心理反应(Forman,1983)。

从认知视角来看,个体的心理控制源、价值观、组织公平感等是影响职业倦怠的关键因素。陈树等(2014)在研究中探索了高职教师的职业倦怠与其心理控制源的关系,实证结果表明,与机遇性的教师相比,内控性的教师其职业倦怠程度较低,而Manzano-Garcia等(2017)的实证研究同样指出外控性会加剧个体的职业倦怠程度。Schere等(2016)指出个体和组织在价值观与目标上的匹配对员工的职业倦怠有显著影响,匹配程度越低,员工的职业倦怠水平越高;Son等(2014)的研究发现员工的人际公平感与其职业倦怠水平显著相关,并且这一影响关系一部分通过领导—成员交换作用来实现;Labrague等(2017)提出员工的组织政治知觉

(perceptions of organizational politics)对其职业倦怠有显著的积极影响;Malik等(2016)在研究中关注了个体对自身职业倦怠情况的认知程度与其职业倦怠水平之间的关系,结果表明在研究对象中,那些已经认识到自己存在职业倦怠问题的个体其职业倦怠水平明显低于那些还没有意识到这一问题的个体。作为认知的重要组成部分,动机也是影响个体职业倦怠的重要因素。如Rawolle等(2016)在研究中指出,个体通常会根据自己的显性需求(外部动机)如工资、职位等要素选择所要从事的工作以及工作的具体目标和任务。个体在没有认识到自己本质需求(内部动机)的情况下所做出的职业选择很大程度上会存在内外部动机不一致(motive incongruence)的风险,这种动机不一致最终会通过个体的内部动机而导致更高的职业倦怠水平。

2. 个人特质视角。作为一种复杂的、基因所决定的心理和生理结构,人格特质被用来揭示个体的行为规律以及为什么不同个体对同一现象的反应不同(单标安等,2017),这种差异性将对个人的经历和行为方式产生重要影响(Llewellyn和Wilson,2003)。类似于个体认知因素对职业倦怠的作用机理,个人内在的、因人而异的人格特质,使得即便是从事相同工作,承受相同程度压力的个体也会产生不同的心理感受,进而对个体的工作状态造成不同影响。

大五人格特质全面刻画了人格特质的维度结构,包括外向性(extroversion)、神经质(neuroticism)、宜人性(agreeableness)、严谨性(conscientiousness)、经验开放性(openness to experience)。部分学者基于该模型分析了不同特质维度与职业倦怠间的关系。如Ntantana等(2017)在研究重症监护室医护人员的神经质(neuroticism)和外向性(extraversion)对其职业倦怠的影响中发现,职业倦怠的情感枯竭维度与神经质显著正相关,与外向性显著负相关,去个性化维度与神经质和外向性显著负相关,个人成就感维度仅与外向性显著正相关。而Lindeman等(2017)针对外科医生的研究则表明大五人格维度对外科医生的职业倦怠没有显著影响。本文认为,这种看似冲突的研究结论实质上是由职业倦怠研究的个体差异性所导致的,不同群体在职业倦怠水平和成因上均存在较大差异。

还有一些学者关注了和工作相关的一些具体人格特质对职业倦怠的影响,包括自尊、自信、成就动机和信念等。如Cofe等(2018)研究发现外科医生的情商和其职业倦怠水平显著负相关;叶宝娟等(2017)的研究发现,职业韧性对农村小学校长的职业倦怠具有负向预测作用,这一关系受到胜任力和工作满意度的链式中介作用;蔡笑伦等(2016)以心理健康为中介变量探讨了心理资本(psychological capital)对职业倦怠的影响,研究结果显示,心理资本与职业倦怠呈现显著负相关,且二者的关系受到心理健康的部分中介作用;Zhou等(2018)的研究同样表明,由自我效能感、乐观、心理弹性和希望四个维度构成的心理资本显著降低女性护士的职业倦怠水平,继而减少其焦虑症的程度;Chang(2016)探究了完美主义(perfectionism)对个体职业倦怠的影响,结果发现不健康的完美主义(即盲目追求高标准和高评价)会加剧职业倦怠问题;Schwarzkopf等(2016)指出个体的自恋与其职业倦怠息息相关,自恋是职业倦怠的一个有效的预测指标。

由以上内容可以看出,当前国内外有关职业倦怠前因变量的探索主要集中于环境层面和个体层面。环境层面的研究侧重于从工作要求—资源视角和角色压力视角揭示职业倦怠的形成机理,而个体层面的研究则侧重于分析个体认知及特质对职业倦怠的影响。虽然这些研究取得了大量的成果,较为全面的揭示了环境和个体层面的因素对职业倦怠的影响作用,但仍然存在着研究不足和有价值的研究议题需要学者们在未来不断探究。一方面,职业倦怠形成机理的体系化研究仍需加强;另一方面,尽管现有研究在揭示职业倦怠成因时先后考虑了环境层面和个体层面的因素,但大多将两者分开进行探讨,缺少对两个层面因素的整合分析。

五、总结与展望

基于对国内外最新文献的深入分析与整合,本文构建了一个系统的职业倦怠研究框架(如图1所示),从内涵、测量及形成机理等多个方面对职业倦怠进行了系统性的文献梳理,在此基础上提出了针对性的管理启示并指出了未来的研究方向。

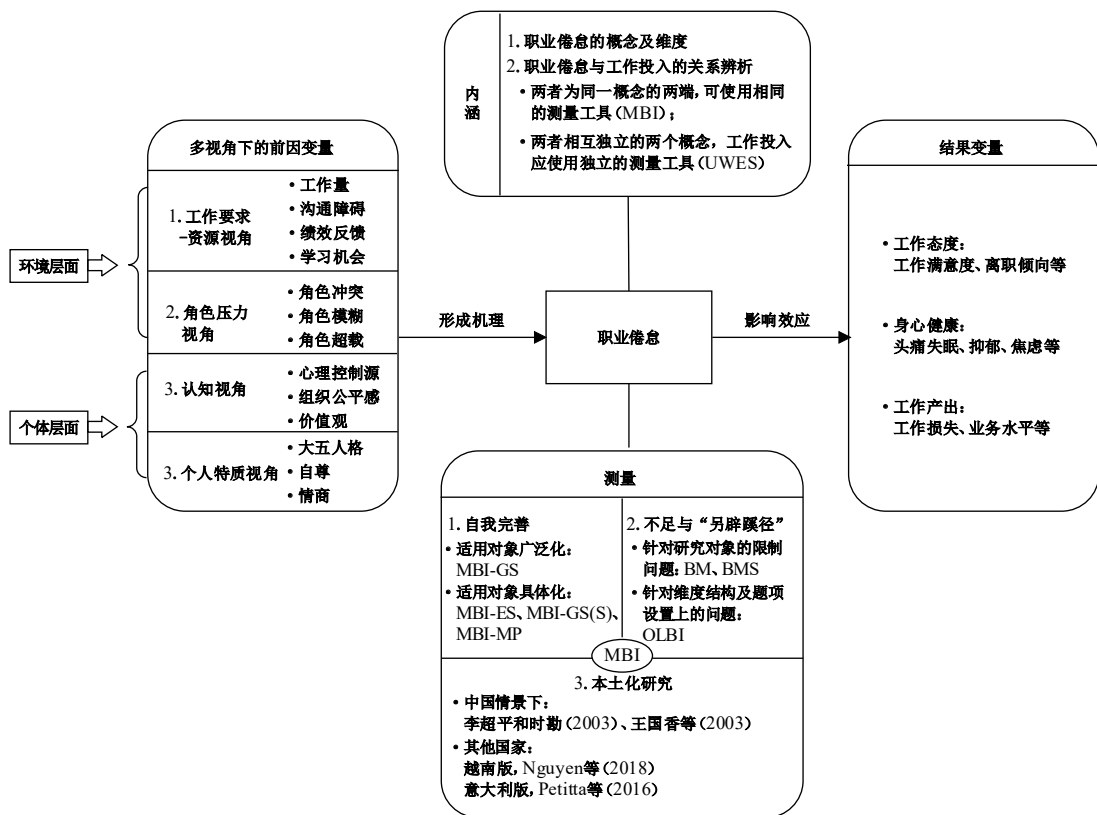


图1 本文的研究框架

(一)研究总结

第一,系统梳理了职业倦怠的内涵及其与工作投入关系辨析的最新研究进展。本文认为,职业倦怠和工作投入在界定上的分歧可能与研究者的研究目的及研究方法等多种因素有关,这一分歧的存在也将吸引越来越多的学者不断展开相关研究。

第二,厘清了职业倦怠测量体系的发展脉络。本文以首个职业倦怠量表MBI为核心,从MBI的提出、MBI的“自我完善”、MBI的不足和“另辟蹊径”以及MBI的本土化四个方面总结了职业倦怠测量体系的发展脉络。其中,以MBI、OLBI等为代表的经典职业倦怠量表无论在结构维度还是在信效度水平上均比较成熟,因而在职业倦怠测量体系中占据主导地位。同时,出于对文化差异性的考虑,部分学者结合研究对象所处的具体文化背景对MBI进行了本土化的改编,为进一步开展职业倦怠的跨文化研究奠定了基础。

第三,从环境和个体层面揭示了多视角下职业倦怠的形成机理。基于对国内外最新相关文献的分析,本文发现:职业倦怠的形成机理研究实质上经历着从早期仅分析组织内外部环境因素的单一影响,再转到探讨个体自身特征因素的影响。本文将其进一步归纳为环境层面下的工作要求—资源视角、角色压力视角,以及个体层面下的认知视角和个人特质视角,并系统总结

了各视角下职业倦怠形成机理的多种研究结论。

(二)管理启示

本文对职业倦怠的系统性综述尤其是对其形成机理的归纳和总结,有助于深入认识职业倦怠的理论体系和测量体系,且对人力资源管理实践有重要的启示意义。

首先,对职业倦怠的内涵剖析有助于全面认识职业倦怠问题的本质、表现形式及其负面的影响效应,从而提高组织管理者尤其是人力资源管理者识别员工职业倦怠问题的能力,并引起足够的重视。作为个体在工作中形成的一种生理和心理上的消极状态,产生职业倦怠感的员工可能会表现出长期的情绪低落、疲惫不堪、丧失自信心或是对同事态度冷漠。此外,产生职业倦怠感的员工所散发的消极信号可能会通过员工间的交流等途径迅速扩散到组织的其他部门,导致职业倦怠的消极影响进一步放大和蔓延,破坏组织原有的文化氛围。

其次,职业倦怠产生的原因可以从组织内外部环境 and 个体自身特征两个方面加以分析,进一步可归纳为工作要求—资源视角、角色压力视角、认知视角以及个人特质视角,此结论有助于深入理解职业倦怠的形成机理,为组织管理者解决员工职业倦怠问题提供方向和思路。在组织内外部环境方面,可以通过协调员工需要完成的工作要求和员工所能获取的工作资源之间的关系来缓解员工的职业倦怠水平;在员工自身特征方面,可以通过积极的心理健康教育、培育良性的企业文化等方式及时发现并疏导员工的心理障碍,纠正员工对组织和工作的负面看法。除此之外,还可以将员工的自身内在特征加入人员招聘和甄选的考量内容当中,通过测试等方式,筛选出那些不容易出现职业倦怠的员工。

最后,从多个视角全面揭示职业倦怠的形成机理,也有助于启发人力资源管理者在看待员工职业倦怠问题时树立全局意识,综合考虑不同部门、不同工作内容和不同类型员工之间的差异,采取针对性的多方位的解决措施,多管齐下,从而为缓解职业倦怠问题提供多路径的支持。

(三)研究展望

尽管职业倦怠研究已经取得了大量成果,但相关研究仍存在一些不足,需要在未来的研究中不断探索。具体包括以下几个方向:

第一,职业倦怠与工作投入间因果关系的探索。未来的相关研究可考虑从职业倦怠与工作投入是否存在因果关系的角度展开探索。Laurențiu等(2017)采用元分析技术对这一问题进行了尝试性的梳理,但从其研究结论来看,职业倦怠和工作投入的因果关系较为复杂,并且受到时间滞后期、测量方法等多种因素的影响。因此,该方向需要进一步深入探讨。

第二,职业倦怠测量方法的创新。未来的研究可以尝试大数据分析、内隐研究(implicit research)等多种方法更客观地进行测量。除此之外,由于访谈和问卷调查仍是当前管理研究的主要方式之一,因此,如何基于文化背景不断开发和改进具有良好信效度的测量工具是推动职业倦怠测量方法不断创新的重要内容。

第三,从视角、跨学科以及情景方面进一步探讨职业倦怠的形成机理。未来的研究首先可从环境—个人匹配的视角揭示职业倦怠的形成机理,即探讨环境层面的因素(如工作量、岗位设置等)与个体层面因素(如价值观、性格、特质等)的匹配问题以及这种匹配关系是否会影响个体的职业倦怠。其次,可借助这些学科的研究方法(如脑成像和脑刺激技术)及成果,从大脑的结构功能、神经网络机制以及基因遗传等多个角度探索造成职业倦怠的深层原因。最后,在职场环境不确定性持续增加的情境下,中国传统职业群体(教师、护士、公务员等)和新兴职业群体(创业者、快递员等)的职业倦怠状况如何?对于他们的职业倦怠问题,在环境和个人层面存在哪些独特且关键的影响因素?这些问题还有待探讨。

主要参考文献

- [1]蔡笑伦,叶龙,王博.心理资本对职业倦怠影响研究——以心理健康为中介变量[J].管理世界,2016,(4):184-185.
- [2]单标安,费宇鹏,于海晶,等.创业者人格特质的内涵及其对创业产出的影响研究进展探析[J].外国经济与管理,2017,(4):15-24.
- [3]李超平,时勘.分配公平与程序公平对工作倦怠的影响[J].心理学报,2003,(5):677-684.
- [4]齐亚静,伍新春,胡博.教师工作要求的分类——基于对职业倦怠和工作投入的影响研究[J].教育研究,2016,(2):119-126.
- [5]王颖,倪超,刘秋燕.中国公务员职业倦怠的产生过程:社会支持与应对方式的调节效应[J].中国行政管理,2015,(4):118-122.
- [6]王彦峰,秦金亮.工作倦怠和工作投入的整合[J].心理科学进展,2009,(4):802-810.
- [7]Alharbi J, Wilson R, Woods C, et al. The factors influencing burnout and job satisfaction among critical care nurses: A study of Saudi critical care nurses[J]. Journal of Nursing Management, 2016, 24(6): 708-717.
- [8]Byrne Z S, Peters J M, Weston J W, et al. The struggle with employee engagement: Measures and construct clarification using five samples[J]. Journal of Applied Psychology, 2016, 101(9): 1201-1227.
- [9]Cofer K D, Hollis R H, Goss L, et al. Burnout is associated with emotional intelligence but not traditional job performance measurements in surgical residents[J]. Journal of Surgical Education, 2018, 75(5): 1171-1179.
- [10]Hu Q, Schaufeli W B, Taris T W. How are changes in exposure to job demands and job resources related to burnout and engagement? A longitudinal study among Chinese nurses and police officers[J]. Stress & Health, 2017, 33(5): 631-644.
- [11]Kalus A R, Cregan C. Cosmetic facial surgery: The influence of self-esteem on job satisfaction and burnout[J]. Asia Pacific Journal of Human Resources, 2017, 55(3): 320-336.
- [12]Konstantinou A K, Bonotis K, Sokratous M, et al. Burnout evaluation and potential predictors in a Greek Cohort of mental health nurses[J]. Archives of Psychiatric Nursing, 2018, 32(3): 449-456.
- [13]Nguyen H T T, Kitaoka K, Sukigara M, et al. Burnout study of clinical nurses in Vietnam: Development of job burnout model based on Leiter and Maslach's theory[J]. Asian Nursing Research, 2018, 12(1): 42-49.
- [14]Schwarzkopf K, Straus D, Porschke H, et al. Empirical evidence for a relationship between narcissistic personality traits and job burnout[J]. Burnout Research, 2016, 3(2): 25-33.
- [15]Turner T B, Dille S E, Smith H J, et al. The impact of physician burnout on clinical and academic productivity of gynecologic oncologists: A decision analysis[J]. Gynecologic Oncology, 2017, 146(3): 642-646.

Job Burnout: Connotation, Measurement and Formation Mechanism

Chen Minling, Wang Xiaoxiao

(School of Economics and Management, Xi'an ShiYou University, Xi'an 710065, China)

Summary: Based on an in-depth analysis of relevant literature, we find that: (1) Early conclusions on the connotation and dimension of job burnout have been widely recognized by academic community. However, the disagreement on the definition of job burnout and work engagement has long been an issue that cannot be ignored. (2) As a concept describing physical and psychological characteristics of people, job burnout has an obvious difference in subject. That is, different occupational groups show great differences in the overall level and specific dimensions of burnout. Coupled with the influence of cultural differences, the measurement of job burnout is extremely complicated. Previous studies mainly focus on the application of scales, but pay insufficient attention to the systematic review of the

measurement system of job burnout. (3) Despite many empirical researches to explore the antecedents of job burnout, as far as the overall literature is concerned, these studies are not conducive to revealing the formation mechanism of job burnout comprehensively because of the lack of systematic induction and summary.

In light of all these concerns, this paper proposes a systematic research framework of job burnout. Firstly, after expounding the connotation of job burnout, we pay special attention to the latest research progress on the debate of the relationship between job burnout and work engagement.

Secondly, this paper clarifies the development of the job burnout measurement system. Based on the first job burnout scale MBI, we comprehensively summarize the development of the job burnout measurement system from four aspects: the proposal of MBI, the “self-improvement” of MBI, MBI’s flaws and “find alternative paths”, and the localization of MBI.

Thirdly, this paper reveals the formation mechanism of job burnout from multiple perspectives. Based on the analysis of the latest literature at home and abroad, we find that early researches only analyze the single influence of internal and external environmental factors of organization and later turn to explore the influence of individual characteristics. We summarize these studies into four perspectives: the perspectives of JD-R model and role stress under the environmental level, and the perspectives of cognition and personality trait under the individual level.

Finally, the future research directions of job burnout are prospected. For example, discriminate the relationship between job burnout and work engagement from the perspective of causal relationship, try more scientific methods such as the implicit research to improve the measurement of job burnout, and strengthen the formation mechanism of job burnout from more perspectives, disciplines and situational factors.

Key words: job burnout; connotation and measurement; MBI; multi-view; formation mechanism

(责任编辑:王 孜)