

警察工作倦怠与社会支持关系研究

贺元骅¹, 凤四海², 胡世群³, 杨骁勇¹

(1. 民航飞行技术与飞行安全科研基地, 四川 广汉 618307; 2. 西南大学 心理学院, 重庆市 400715,

3. 贵州警官职业学院, 贵州 贵阳 550005)

摘要:工作倦怠是现代社会存在的一个普遍现象, 作为一个特殊的职业群体, 警察的工作倦怠及其影响因素越来越受到心理学研究的关注。本研究采用问卷调查的方式探讨警察工作倦怠的特点及其与不同类型社会支持间的关系。结果发现, 男性警察比女性警察在情绪耗竭上更加严重; 不同年龄段的警察主要在情绪耗竭和去人性化两个维度上存在差异。社会支持总体上与警察工作倦怠呈负相关关系, 逐步回归表明主观支持能够更好地预测警察工作倦怠的各个维度, 支持利用度能很好地预测情绪耗竭和个人成就感降低两个维度。

关键词:警察工作倦怠; 社会支持; 主观支持; 客观支持; 支持利用度

中图分类号:B848 **文献标识码:**A **文章编号:**1673-9841(2010)03-0013-04

一、引言

工作倦怠(job burnout), 也称“职业倦怠”、“工作耗竭”、“职业枯竭”, 是指与工作相关的一系列症状, 通常认为是工作中的慢性情绪和人际压力的延迟反映^[1]。Maslach等^[2]强调不能从单一维度给倦怠下定义, 而应该把倦怠看成是一种多维的结构, 并确定了工作倦怠的三个维度分别为: (1) 情绪耗竭, 指个体情绪心境处于极度疲劳状态, 工作热情完全丧失, 且认为自己所有的情绪资源都已经耗尽, 感觉工作特别累, 压力特别大, 对工作缺乏冲劲和动力, 在工作中会有挫折感, 紧张感, 甚至出现害怕工作的情况; (2) 去人性化, 指个体以消极、否定或麻木不仁的态度对待服务对象, 且会刻意与工作以及其他与工作相关的人员保持一定的距离, 对工作不像以前那么热心和投入, 总是很被动地完成自己份内的工作, 对自己工作的意义表示怀疑, 并且不再关心自己的工作是否有贡献; (3) 个人成就感降低, 指个体评价自我的意义与价值的倾向降低, 即对自身持有负面的评价, 认为自己不能有效地胜任工作, 或者怀疑自己所做工作的贡献。此工作倦怠的三维模型的提出得到了理论界的

广泛认同。警察是一个特殊的群体, 从事的是一项具有社会期望高、工作负荷与工作压力大、高付出、低回报等特点的工作, 由于这种工作的特殊性, 警察群体可能更容易工作倦怠, 其产生的影响会更加严重, 因此在工作倦怠研究领域也受到越来越多的重视。陈秋凤等对国内外有限的几项有关警察工作倦怠的研究进行了回顾^[3], 但目前对于工作倦怠的研究大都针对教师和护士等服务行业人群, 国内对于警察工作倦怠的研究由于受到取样等限制, 还有待进一步深入。围绕警察工作倦怠相关因素的实证研究则更加缺乏。

研究发现多种因素都会影响工作倦怠, 包括工作的数量要求、角色问题、社会支持的缺乏、自主活动的缺乏和服务对象的要求等^[4-6]; 工作倦怠与心理健康、离职倾向等多种后果变量存在关联^[3, 7]。有学者指出, 将工作倦怠的相关因素延伸到个人与工作、组织之外的社会领域应当是应用研究的一大趋势^[8]。已有研究表明社会支持是影响工作倦怠的最重要的因素之一, 拥有强社会支持系统的人身心都比较健康, 更不易倦怠^[2]。如研究发现社会支持可以预测教师工作倦怠, 来自监督管理者的支持或他人对本身技术和能力上的肯定, 将会影响教师工作倦怠感产生的高

* 收稿日期: 2010-03-13

作者简介:贺元骅(1965-), 男, 四川德阳人, 中国民用航空飞行学院航空安全基地, 教授, 主要研究空防安全管理。

基金项目:中国民用航空局“民航飞行技术与飞行安全科研基地”项目“航空安全背景下的空勤人员职业倦怠现状分析及对策研究”(F2006KF06), 项目负责人: 贺元骅。

低^[9]。Lee 和 Ashforth 的研究发现,来自多种途径的社会支持和情绪耗竭呈显著负相关,来自管理者的社会支持与情绪耗竭以及去人性化均呈负相关^[10]。国内陈婧曾对警察工作倦怠与社会支持之间的关系进行研究,结果发现社会支持度与职业倦怠中的情绪耗竭和疏离维度呈显著负相关,与效能感有显著正相关^[11]。我国学者肖水源提出,按照社会支持性质的不同,可将其分为客观支持和主观支持。客观支持为客观的、可见的或实际的支持,包括物质上的直接援助和社会网络、团体关系的存在和参与。主观支持是主观的、体验到的或情感上的支持,指的是个体在社会中受尊重、被支持、理解的情感体验和满意程度。此外,个体对社会支持的利用存在着差异,有些人虽可获得支持,却拒绝别人的帮助。因此,社会支持包括客观支持、主观支持和支持利用度三个方面^[12]。因此不同性质的社会支持可能对工作倦怠的影响也不同,研究不同性质社会支持的作用可以帮助我们更有针对性地预防工作倦怠的产生。而目前关注社会支持与倦怠关系的文献中,强调不同性质社会支持尤其是主观支持及个体的社会支持利用度的研究还比较少见^[3]。因此本研究针对警察人群,区分不同性质的社会支持,以期发现社会支持的不同内容对警察工作倦怠的不同作用,为相关部门制定干预策略提供实证依据,从而预防或缓解警察工作倦怠,促进警察的身心健康。

二、方法

(一) 研究对象

本研究以在四川和贵州两所高校进行在职培训的警察为研究对象。问卷调查采用团体施测和网上调查方式进行。共发放问卷 220 份,实际回收 197 份(纸质问卷 159 份,电子问卷 38 份),回收率 89.5%。在回收的 197 份问卷中,有效问卷 187 份,有效率 94.9%。

(二) 研究工具

1. 工作倦怠量表

本研究的量表陈秋凤等编制的警务人员工作倦怠量表^[3]。该量表系在 Maslach 和 Jackson 的 MBI 量表基础上,采用 MBI-GS 修订版三个分量表,并根据中国文化的特点以及所选取人群的特殊性经过修订。修订后的量表包含三个维度共 16 个问项。三个维度分别为:(1)情绪耗竭;(2)去人性化;(3)个人成就感降低。该量表采用 Likert 五点计分法。

本研究采用克伦巴赫 a 系数(Cronbach's a coefficient)来检验警察工作倦怠量表的信度。Cronbach a 系数越高,代表量表的内部一致性越佳。本研究中

情绪耗竭、去人性化、个人成就感降低三个维度的 Cronbach a 系数分别为 0.827、0.781、0.846;警察工作倦怠总量表的 Cronbach a 系数 0.885。说明内部一致性系数很高,因此,此工作倦怠量表具有较高的信度。陈秋凤在对警察工作倦怠量表 16 个问项进行因素分析后,三个因素共同解释了总变异的 52.626%,可以认为具有较好的结构效度^[3]。

2. 社会支持量表

本研究采用肖水源编制的“社会支持评定量表(Social Support Rating Scale, SSRS)”评定警察获得社会支持的水平,共 10 个题项,包括三个维度:(1)主观支持;(2)客观支持;(3)社会支持利用度。各维度及总分的分值越高,代表获得的支持越多。该量表具有较好的信效度^[3,12]。本研究中客观支持、主观支持、支持利用度的 Cronbach a 系数分别为 0.511、0.528、0.594;警察社会支持总量表的 Cronbach a 系数 0.633。内部一致性系数较高。

三、结果

(一) 不同性别警察工作倦怠状况比较

本研究比较了不同性别警察的工作倦怠情况(见表 1),结果发现,在情绪耗竭维度上,男性警察得分显著高于女性警察($p < 0.05$),说明男性警察情绪耗竭状况更加严重。

表 1 不同性别警察工作倦怠状况

	男(n=139)	女(n=48)	t
情绪耗竭	3.07±1.62	2.73±1.45	2.50*
去人性化	2.73±1.54	2.58±1.36	1.186
个人成就感降低	2.5±1.37	2.61±1.63	-0.905

(二) 不同年龄警察工作倦怠状况比较

本研究中将警察年龄分为三段:20—29 岁、30—39 岁、40—49 岁,比较了不同年龄段警察工作倦怠状况。结果发现,不同年龄段警察在情绪耗竭和去人性化两个维度上存在显著差异($F(2, 184) = 5.658, p < .01; F(2, 184) = 8.796, p < .001$),在个人成就感降低维度上不存在显著差异。进一步的两两比较结果发现,40—49 岁年龄段的警察其情绪耗竭程度高于 20—29 岁年龄段的警察;30—39 岁年龄段与其他两组间不存在显著性差异。30—39 岁年龄段和 40—49 岁年龄段的警察在去人性化程度高于 20—29 岁年龄段的警察;30—39 岁年龄段与 40—49 岁年龄段的警察两组间不存在显著性差异。

(三) 社会支持各因素与工作倦怠各因素的相关分析

表 2 所示为社会支持各因素与工作倦怠各因素的相关分析结果。由表 2 可知,客观支持与工作倦怠

及其三个维度的相关均未达显著水平。主观支持与个人成就感降低在 0.01 水平上具有显著的负相关；工作倦怠及其各维度在 0.01 水平上具有显著的负相关；支持利用度与工作倦怠及其两个维度情绪耗竭、去人性化、个人成就感降低、工作倦怠及其各维度在 0.01 水平上具有显著负相关。

表 2 社会支持与工作倦怠之间的相关分析表

	情绪耗竭	去人性化	个人成就感降低	工作倦怠总问卷
客观支持	-0.049	-0.040	-0.106	-0.083
主观支持	-0.244**	-0.343***	-0.537***	-0.470***
支持利用度	-0.198**	-0.076	-0.303***	-0.244**
社会支持总问卷	-0.237**	-0.265***	-0.484***	-0.413***

(四) 社会支持各维度对工作倦怠各维度的回归分析

以社会支持各维度为预测变量,分别以情绪耗竭、去人性化、个人成就感降低为因变量,进行逐步回归分析。结果发现(见表 3),客观支持对工作倦怠各

维度都没有预测效应,因此被剔除出回归方程;主观支持对情绪耗竭、去人性化和个人成就感降低都有较好的解释作用;支持利用度对情绪耗竭和个人成就感降低有很好的解释作用,对去人性化没有预测效应。

表 3 社会支持各维度对工作倦怠各维度的回归分析

因变量	自变量	B	β	t	R ²	标准化 R ²	F
情绪耗竭	主观支持	-0.146	-0.211	-2.909**			
	支持利用度	-0.188	-0.151	-2.091*	0.082	0.072	8.166***
	常数项	4.315		12.864***			
去人性化	主观支持	-0.223	-0.343	-4.973***			
	常数项	3.994		14.956***	0.118	0.113	24.729***
个人成就感降低	主观支持	-0.307	-0.494	-7.952***			
	支持利用度	-0.215	-0.193	-3.11**	0.324	0.317	44.106***
	常数项	4.876		18.878***			

四、讨论

(一) 不同性别、不同年龄警察工作倦怠状况比较

本研究结果发现,男性警察工作倦怠整体水平略高于女性警察。性别对去人性化和个人成就感降低两个维度的影响无显著性差异;对情绪耗竭的影响存在显著性差异。这与之前有关研究结果一致^[13]。这可能是由于警察本身的职业特性,工作压力和紧张性较高的一线警察以男性居多,而女性警察多从事内勤或机关这样的压力相对较小的部门。

在年龄方面,不同年龄段的警察在情绪耗竭和去人性化维度上都具有显著性差异,在个人成就感降低维度上不存在显著性差异。具体来看,40—49 岁年龄段的警察其工作倦怠程度、情绪耗竭程度和去人性化程度高于 20—29 岁年龄段的警察;30—39 岁和 40—49 岁年龄段警察在去人性化程度高于 20—29 岁年龄段的警察;其他年龄段间不存在显著性差异。这可能是由于 40—49 岁年龄段的警察随着年龄的增长,体力等各方面都有所减退,所承担的家庭责任和工作责任都不比 20—29 岁年龄段的警察轻,加之长时间处于高压、高负荷工作情境中,最初的热情和积

极性亦被渐渐剥离,生理和心理疲劳也就随之产生,所以 40—49 岁年龄段的警察其工作倦怠程度、情绪耗竭程度和去人性化程度高于 20—29 岁年龄段的警察。而不同年龄段的警察从事的工作性质没有太大的差别,所能体验到的成就感也是相当的,所以不同年龄段的警察在个人成就感降低维度上不存在显著性差异。

(二) 社会支持与工作倦怠的关系

由相关分析结果可知,客观支持与工作倦怠及其三个维度的相关均未达到显著水平,主观支持与工作倦怠及其各维度具有显著的负相关。支持利用度与工作倦怠及其两个维度情绪耗竭、个人成就感降低具有显著的负相关。总体上社会支持与工作倦怠及其各维度具有显著负相关。而进一步回归分析结果发现,主观支持、支持利用度对情绪耗竭负向影响显著;主观支持对去人性化负向影响显著;主观支持、支持利用度对个人成就感降低负向影响显著。此研究结果与以往实证研究的结论总体上是相符的,即社会支持对工作倦怠有显著负向影响;社会支持程度越高,工作倦怠程度越低;社会支持程度越低,工作倦怠程度越高;但与陈秋凤等的研究结果有差异^[3]。

客观支持为客观的、可见的或实际的支持;主观支持是主观的、体验到的或情感上的支持。主观支持能给警察提供情感上的支持,如倾诉、肯定、鼓励等,能够帮助警察宣泄负面情绪、缓解工作带来的紧张感、获得认可、增强自信。所以主观支持在缓解情绪耗竭、去人性化和个人成就感降低各维度作用显著。警察主观体验到的家人、朋友、群众的关系越好,就能更多地感到被尊重、被理解和支持,他们就较少被工作中的消极情绪所困扰。反之,如果警察感到没有尊严、不被重视和理解、人际关系恶劣,他们就容易出现情绪问题,从人际交往和工作上退缩、回避挑战,而引起倦怠感的产生。而客观支持可能更多的只是影响警察物质条件的满足,并不能有效地缓解其精神上的压力,因此不能很好地预测工作倦怠。本研究也从工作倦怠的角度验证了不同类型社会支持的差异:有些人虽可获得支持,却拒绝别人的帮助,并且,人与人的支持是一个相互作用的过程,个体在支持别人的同时也为获得别人的支持打下了基础。因此,社会支持除了包括客观支持和主观支持外,还应该包括个体对社会支持的利用度,即个体在遇到麻烦、烦恼时对支持的利用程度。本研究发现,在支持利用度上,警察在遇到麻烦时越能积极主动求助,越会利用社会资源,就越有利于身心健康,他们情绪耗竭、个人成就感降低程度就越轻。

五、结 论

本研究结果显示,男性警察比女性警察在情绪耗竭上更加严重;不同年龄段的警察主要在情绪耗竭和去人性化两个维度上存在差异。社会支持总体上与警察工作倦怠呈负相关关系,逐步回归表明主观支持能够很好地预测警察工作倦怠的各个维度,支持利用

度能很好地预测情绪耗竭和个人成就感降低两个维度。

参考文献:

- [1] 王晓春,甘怡群. 国外关于工作倦怠研究的现状述评[J]. 心理科学进展,2003,11(5):567-572.
- [2] Maslach C, Schaufeli W B, Leiter M P. Job burnout[M]//In S. T. Fiske, D. L. Schacter, & C. Zahn-Waxler (Eds.), Annual Review of Psychology, 2001, 52: 397-422.
- [3] 陈秋凤. 警务人员工作特征、社会支持与工作倦怠关系研究[D]. 硕士学位论文,浙江大学,2006.
- [4] 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.
- [5] 徐长江,时勘. 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.
- [6] Burke R J. Toward an Understanding of Psychological Burnout Among Police Officers[J]. International Journal of Stress Management, 1997, 4(1): 13-27.
- [7] 赵崇莲,郑涌. 高校专职心理教师职业倦怠与离职倾向的关系研究[J]. 西南大学学报(社会科学版),2009,35(4):20-23.
- [8] 许燕,王芳,蒋奖. 职业枯竭:研究现状与展望[J]. 西南师范大学学报(人文社会科学版),2006,32(5):7-11.
- [9] 徐富明,朱从书,邵来成. 中小学教师的工作倦怠与其相关因素的关系研究[J]. 心理科学,2005,28(5):1240-1242.
- [10] Lee R T, Ashforth B E. A Meta-Analytic Examination of the Correlates of the Three Dimensions of Job Burnout[J]. Journal of Applied Psychology, 1996, 81(2):123-133.
- [11] 陈婧. 劳教警察职业倦怠与社会支持和应付压力方式的关系[J]. 黑龙江史志,2009,6:108-109.
- [12] 肖水源. 《社会支持评定量表》的理论基础与研究应用[J]. 临床精神医学杂志,1994,4(2):98-100.
- [13] 蒋奖,张殊羽,许燕,邓哲. 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):207-210.

责任编辑 曹 莉

A Study on the Relationship Between Police Job Burnout and Social Support

HE Yuan-hua¹, FENG Si-hai², HU Shi-qun³, YANG Xiao-yong¹

(1. CAAC Academy of Flight Technology and Safety, Guanghan 618307, China;

2. School of Psychology, Southwest University, Chongqing 400715, China;

3. Guizhou Police Officer Vocational College, Guiyang 550005, China)

Abstract: Job Burnout is a universal phenomenon in modern society. As a special professional group, police's job burnout and its influencing factors now have received more and more attention in psychological field. The present study, in which the method of questionnaire survey was adopted, explores the characteristics of the police's job burnout and its relation with different social supports. The findings are as follows. (1) Male police gets higher scores on emotional exhaustion than female police; (2) There are significant differences among different age groups mainly on emotional exhaustion and depersonalization; (3) Social support, as a whole, has negative correlation with police's job burnout; (4) Subjective support can forecast all the dimensions of police's job burnout and support utilization can forecast two dimensions: emotional exhaustion, and reduction of personal accomplishment.

Key words: police's job burnout; social support; subjective support; objective support; support utilization