

分类号：  
学 号：2013422012

密 级：保 密  
单位代码：10759

# 石河子大学

## 硕 士 学 位 论 文



### 基层民警工作压力与职业倦怠研究 ——以哈尔滨市公安局道里分局为例

学位申请人

孙文明

指导教师

胡宜挺 教授

申请学位类别

专业硕士

专业名称

工商管理硕士 MBA

研究领域

组织与战略管理

所在学院

经济与管理学院

中国·新疆·石河子

2016年5月

分类号：  
学 号：2013422012

密 级：保 密  
单位代码：10759

# 石河子大学

## 硕 士 学 位 论 文



### 基层民警工作压力与职业倦怠研究 ——以哈尔滨市公安局道里分局为例

学位申请人	孙文明
指导教师	胡宜挺 教授
申请学位类别	专业硕士
专业名称	工商管理硕士 <b>MBA</b>
研究领域	组织与战略管理
所在学院	经济与管理学院

中国 新疆 石河子

2016 年 5 月



**A research on the working pressure and job burnout of grassroots  
policemen: A case study of the substation of Daoli District in Harbin**

A Dissertation Submitted to

**Shihezi University**

In Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of

**Master of Business Administration**

**By**

Dissertation Supervisor: Prof. Hu Yi-ting

May,2016



# 石河子大学学位论文独创性声明及使用授权声明

## 学位论文独创性声明

本人所提交的学位论文是在我导师的指导下进行的研究工作及取得的研究成果。据我所知，除文中已经注明引用的内容外，本论文不包含其他个人已经发表或撰写过的研究成果。对本文的研究做出重要贡献的个人和集体，均已在文中作了明确的说明并表示谢意。

研究生签名：孙文明

时间：2016年5月30日

## 使用授权声明

本人完全了解石河子大学有关保留、使用学位论文的规定，学校有权保留学位论文并向国家主管部门或指定机构送交论文的电子版和纸质版。有权将学位论文在学校图书馆保存并允许被查阅。有权自行或许可他人将学位论文编入有关数据库提供检索服务。有权将学位论文的标题和摘要汇编出版。保密的学位论文在解密后适用本规定。

研究生签名：孙文明

时间：2016年5月30日

导师签名：

胡自超

时间：2016年5月31日



## 摘要

随着社会经济的迅猛发展，并且伴随着经济新常态的到来，使得各行各业的竞争日益加剧，频频发生工作压力和职业倦怠的问题。近些年，国内外对工作压力和职业倦怠的研究越来越多。而我们的人民警察，特别是基层的公安干警，其职业比较特殊，在处理公共关系的过程中会遇到很多的工作压力，以至于这个群体非常容易出现职业倦怠现象。从许多有关这方面的研究发现，首先，从职业人员的工作积极性来说，不仅影响了从业人员在工作中的工作效率，而且会加剧民警的家庭矛盾，其次，从民警的工作效果看，不仅影响民警在人民群众心中的形象，同时不利于公安工作的顺利开展。因此，研究基层民警的工作压力和职业倦怠的关系显得十分必要，意义重大。目前国内针对警察工作压力与职业倦怠的研究，主要以具体地区基层民警的工作压力与职业倦怠状况的关系居多，绝大部分学者主要以问卷调查法与统计分析法相结合进行样本采样。本论文在已有文献的研究基础之上，结合调查问卷法与访谈法，以哈尔滨市公安机关基层民警为研究对象，通过问卷调查和重点访谈法取得样本源，最后经过观察法对哈尔滨市基层民警的工作压力与职业倦怠产生的背景和原由进行了解与分析，为缓解基层民警工作压力与职业倦怠产生的问题，以及提升民警工作效率提供有力的参考。

通过基本调查问卷和对重点对象的访谈与观察，本研究得出以下结论：

- 1.哈尔滨市基层民警中普遍存在工作压力与职业倦怠，且较为明显并有严重趋势。
- 2.不同年龄和性别的民警对工作压力和职业倦怠的感受存在明显的不同。
- 3.通过对工作压力的来源分析发现，组织因素、个体因素及社会环境是带来工作压力的主要因素。通过对职业倦怠产生的原因分析发现，个体因素、职业因素和组织因素是产生职业倦怠的主要因素。
- 4.民警的工作压力在很大程度上导致职业倦怠的产生，但并不是职业倦怠产生的全部原因。

最后，根据本文研究分析结果，以哈尔滨市公安机关目前的现实情况，分别从组织和个体出发，为缓解基层民警工作压力与职业倦怠提出有针对性的对策。

**关键词：**基层民警；工作压力；职业倦怠

## Abstract

With the rapid development of social economy, and with the arrival of the new economic norm, the competition in all walks of life is increasing, the work pressure and job burnout problems frequently occur. In recent years, the research of job stress and job burnout has become a hot research topic at home and abroad. And our people's police, especially the grassroots police, as the main body of public security work, because of the special nature of their occupation, under tremendous pressure of work, is the high incidence of occupational burnout groups. Studies show that job burnout will not only reduce the efficiency of the police work, police family conflict, will also affect the smooth development of the public security work in the new period, and even influence the people's police image and status in the hearts of the people. Therefore, it is of great significance to study the work stress and job burnout of police at the basic level. At present, research on job stress and burnout of police occupation of the domestic, is mainly aimed at specific areas of grassroots police work pressure and occupation burnout, the majority of scholars to carry out a questionnaire investigation method and statistical analysis method, this paper based on the existing literature, combined with questionnaire survey and interview, the public security organs in Harbin city the police as the research object, through the questionnaire survey, based on interviews, observation of the Harbin city police work pressure and job burnout of the occupation background and reasons for discussion and understanding, to ease the work pressure and level of police occupation burnout, to provide the necessary information to enhance the efficiency of public security work.

Through the basic survey and the interview and observation of the key objects, this study draws the following conclusions:

- 1.job stress and job burnout in Harbin city grassroots police generally exist, and more obvious.
- 2.different age and gender of the police on the job stress and job burnout feeling is obviously different.
- 3.the source of work pressure analysis found that the factors that lead to job stress can be divided into organizational factors, individual factors and social environment. The source of job burnout was analyzed and found that the factors of occupational burnout include individual factors, occupational factors, organizational factors.
- 4.job stress is one of the most direct and most important influence factors of job burnout, but it is not the whole reason of job burnout.

Finally, according to the analysis results, combined with the actual situation of Harbin City, the public security organs, respectively, from the organizational and individual level of for the proposed mitigation measures of job stress and burnout of grassroots police.

**Key words:** Grassroots Police; Work Stress; Job Burnout

# 目 录

摘 要.....	I
Abstract.....	II
第一章 绪 论.....	1
1.1 选题背景.....	1
1.2 选题目的和意义.....	2
1.2.1 研究目的.....	2
1.2.2 研究意义.....	2
1.3 国内外研究综述.....	2
1.3.1 警察工作压力相关研究.....	2
1.3.2 警察职业倦怠相关研究.....	3
1.3.3 警察工作压力与职业倦怠的关系的相关研究.....	4
1.4 研究的思路、主要内容与方法.....	4
1.4.1 研究思路.....	4
1.4.2 主要内容.....	4
1.4.3 研究方法.....	5
第二章 概念界定与相关理论.....	6
2.1 工作压力及其相关理论.....	6
2.1.1 压力与工作压力的概念.....	6
2.1.2 基层民警工作压力.....	7
2.2 职业倦怠相关理论.....	8
2.2.1 职业倦怠的概念.....	8
2.2.2 警察职业倦怠.....	9
2.3 研究方案.....	9
2.3.1 研究方法.....	9
2.3.2 研究设计.....	9
2.3.3 样本及数据来源.....	10
2.3.4 资料整理与分析.....	11
第三章 哈尔滨市公安局道里分局基层民警工作压力与职业倦怠情况分析.....	12
3.1 基层民警工作压力及压力源分析.....	12
3.1.1 工作压力分析.....	12
3.1.2 工作压力来源分析.....	13
3.2 基层民警职业倦怠及影响因素分析.....	17
3.2.1 职业倦怠情况分析.....	17
3.2.2 职业倦怠影响因素分析.....	19
3.3 工作压力对职业倦怠的影响.....	22
3.3.1 工作压力与职业倦怠的相关性分析.....	22
3.3.2 回归分析.....	23
第四章 结论与建议.....	27
4.1 相关结论.....	27
4.2 对策建议.....	27
4.2.1 组织层面.....	27
4.2.2 职员个体层面.....	29
4.3 本次研究的局限.....	29
4.4 未来研究展望.....	30
参考文献.....	31
致 谢.....	33
作者简介.....	34
导师评阅表.....	35

## 第一章 绪论

### 1.1 选题背景

随着我国改革工作的不断开展，以及社会经济新常态形式的到来，社会不断的出现各种新矛盾，越来越多不稳定的因素相继出现，使党和人民对公安机关的关注度越来越高，有关这方面的研究越来越多。公安工作，尤其是基层民警的工作，由于其自身工作具有专业性和危险性，在绝大部分人看来，这绝对是一项风险高，负荷量大，工作强度高的职业，他们在工作中目睹的丑恶相比于社会人群要多很多，感受自然也不一样。在工作中，由于处理民事纠纷很多，所以夹在领导和民众之间，导致他们超负荷的工作强度、工作时间往往不固定，在工作任务时，会遇到很多的危险，这些特征，时刻对警察的身体与心理健康造成影响，以致于职业倦怠很容易出现在基层民警的身上。在有关研究中，也证实了基层民警是职业倦怠高发群体之一。

基层民警作为连接领导和基层民众的第三方，他们在处理基层工作任务时，面临着来自领导与基层民众的双重压力，尤其是在新时期，随着政府职能的转变，基层民警的工作内容及方式也随之改变，过去，日常的行政工作是他们的主要工作，现在，接处警、巡逻执勤、交通指挥、安全检查等也成了他们的工作之一，这无疑使基层民警的工作压力越来越大。越来越多的基层民警因工作压力的原因出现了各种身体不适的现象，如：头痛、失眠、焦虑、暴躁、抑郁等。来自工作压力、性质以及该职业在社会上的认同感等因素，使职业倦怠这种现象在基层民警中越来越普遍。职业倦怠严重的影响了基层民警的工作效率，对工作任务的热情，以及对人民群众的普遍冷淡，这些现象，严重的影响了基层民警工作的正常开展，甚至破坏了公安机关在人民群众中的形象。

当前，工作压力与职业倦怠以及两者之间的关系已成为管理学、心理学等社会学科研究的重点和热点，尤其是公职人员、教师等特殊职业。而基层民警作为公职人员中的一部份，由于其职业性质比较特殊，更是成为研究热门。据了解，随着中国经济转型期的到来，高速的经济发展，各种工作对人们提出了新的挑战，人们的工作压力也越来越大，由此关于工作压力的研究在近几年急剧上升。而随着分工越来越明细，科技越来越发达，人们从事的工作也越来越单一，并且由于各种工作性质不同，工作压力大，由此对工作产生厌烦，对职业产生倦怠感也越来越严重，这都使得工作压力与职业倦怠研究成为重点。而国内对基层民警工作压力与职业倦怠的研究少之又少，但是基层民警工作环境与任务的特殊性，使得研究非常必要。哈尔滨地处东北亚中心地带，是国家战略定位的“沿边开发开放中心城市”，并且包含着满族、朝鲜族等各种民族，由于其独特的地理位置及人口分布，使得哈尔滨市基层民警的工作不同于其他地区的基层民警，因此研究哈尔滨市公安局基层民警的工作压力及职业倦怠势在必行。本文拟通过问卷调查及深度访谈法，详细了解哈尔滨市公安局基层民警的工作压力，以及民警的职业倦怠情况，通过调查问卷及访谈结果，对哈尔滨市公安局基层民警工作压力与职业倦怠产生的原因进行深入分析，并通过统计分析法分析工作压力对职业倦怠的影响，分析总结研究结果，并根据结果提出具体建议，对缓解哈尔滨市基层民警的工作压力和职业倦怠，提高基层

民警的工作效率，提升公安形象提出有效的政策建议。

## 1.2 选题目的和意义

### 1.2.1 研究目的

本论文研究的目的是通过借鉴以往的研究，编制符合哈尔滨市公安局实际情况的关于基层民警工作压力与职业倦怠的调查问卷及访谈提纲，分析不同人口统计学变量上基层民警在工作压力和职业倦怠上的差异，进一步讨论基层民警工作压力对职业倦怠的影响，其中包括基层民警工作压力如何影响职业倦怠以及影响职业倦怠的哪些方面，以及在何种情况下工作压力对职业倦怠的影响会有所缓和。文章通过分析哈尔滨市基层民警工作压力对职业倦怠的影响，为实际工作中调节基层民警的心理压力以及基层民警工作压力和职业倦怠的缓解以及基层民警身心健康的维护提供理论支持和帮助。

### 1.2.2 研究意义

(1) 虽然对于基层民警的工作压力与职业倦怠的研究已经有段时间了，但目前我国对于基层民警的工作压力及职业倦怠的研究都尚处于初始阶段，尤其是基层民警工作压力对职业倦怠的影响研究更是可以数的清，还未形成我们自己的理论体系，大部分都是借鉴国外的研究成果，然而，由于我国特殊的国情及治理体系，大部分国外成果并不适用于我国的具体情况。针对这种情况，本文的研究对象锁定为基层民警这一特殊群体，对其工作压力与职业倦怠及其影响关系进行深入分析研究，由此可以为我国基层民警压力与职业倦怠的理论体系做贡献。

(2) 本研究主要通过问卷法筛选典型，再通过查阅文献结合访谈法对被研究者进行系统性的观察和记录。通过换位思考以被研究者的视角去了解他们的行动及意义，并将所得一手资料加以整理统计，进而分析基层民警工作压力及职业倦怠产生的原因，统计分析基层民警工作压力对职业倦怠的具体影响，并提出可行性具体措施改进现状。随着经济新常态的到来，为了适应新时期的工作需求，我国的公安部门也在不断地改革和发展，基层民警的工作也不断改革。通过研究基层民警的工作压力及职业倦怠及其产生原因，这会对我国公安部门体制、绩效考核的改革和完善具有一定的指导意义和促进作用。

## 1.3 国内外研究综述

### 1.3.1 警察工作压力相关研究

一般来说，警察，尤其是基层民警的工作压力比其它职业大很多，主要原因是警察的工作性质带来的。现实工作中，警察比其他的人群遭到的更多的攻击，也比其他个体会遇到更多的暴力袭击事件，那些暴力事件的发生，还有恐怖事件的发生，都在很大程度上引起警察受伤或死亡的可能性大大增加。

最初，国外对警察工作压力的研究，开始于 20 世纪 20 年代，一直到了 70 年代后期，工作压力才逐渐慢慢地变成为国外警察领域研究的重点。一些学者的研究表明，警察工作压力会被他们所处的工作环境、社区状况、犯罪率的高低、有没有成立家庭、同事是否赞同等多方面影响 (Morash, Haarr&Kwak, 2006) .Grshon, Barocas, Canton,

Li 和 Vlahov(2009)探讨了警察人员感觉到的工作压力对他们心理的影响、包括对他们身体的影响, 还有对他们行为结果产生的影响, 并且研究实证了采取必要的防范、应对策略是否能缓解他们的工作压力, 是否能减少他们的职业倦怠感觉。殷明(2007)概括了国外关于警察压力的研究, 发现国外的研究者们, 他们对警察工作压力的研究大致可以分为四个方面: 对警察工作压力源的研究、他们对警察工作压力导致的结果的研究、还包括对警察职业耗竭的研究、以及它们对警察工作压力产生多大关系等问题。

相对而言, 国内有关基层警察工作压力的研究起步还是比较晚的, 但是也取得了一系列研究成果。王淑华(2010)的研究表明, 警察的工作压力影响的因素主要来源于他们的工作所包含的集体内容、在单位中工作承担的角色是什么、在单位中工作的职业形象好坏、在单位中工作强度的大小, 还有他们所拥有工作资源的多少等五部分的影响。李忠诚(2012)在探讨分析我国基层民警压力时将警察压力分为高强度工作压力、个人发展压力、执法环境压力等各种压力。许新源、邱乾隆(2007)则认为警察职业压力主要来源于他们承担的职业任务是否繁重、他们所面临的职业角色能否转换、与其他警察关系如何、单位如何进行内部管理等四个方面。

### 1.3.2 警察职业倦怠相关研究

20 世纪 80 年代, 无论是在国外, 还是在国内, 开始了对警察职业倦怠的研究, 美国心理学家 Maslach 和 Jackson 为了证明警务人员在家庭生活中, 职业倦怠是否会对他们的家庭产生影响, 他们通过实地调查、重点调查了纽约和加利福尼亚这两个地区警官的职业倦怠状态, 并进行了重点研究分析; Colegrove(1983)在实证研究中, 发现了美国的女性警察, 她们的情感耗竭程度与她们从事警察工作的时间长短、她们的年龄大小成显著的正相关关系影响; Francis T.C.(2002)在研究中发现, 警察是否会被社会赞同和被社会支持, 会受到同事、领导、社会及家庭四类支持系统的影响。其中领导和同事是警察经常接触的, 他们能及时有效地缓解警察的职业倦怠, 而家庭支持能帮助警察减轻身心压力, 社会支持能为警察的生活和工作提供良好的环境, 这些支持都能帮助警察降低职业倦怠。Kyriacou(1989)的研究结果显示, 警察离职的重要原因之一就是职业倦怠感的产生, 研究结果还表明, 现阶段很多警察因为不能承受精神压力和心理压力, 从而产生了离职的想法, 这进一步揭示了职业倦怠与离职倾向之间的关系。

国内对基层民警职业倦怠的研究还不太成熟, 主要集中在对基层民警的人格特质、心理素质以及警务人员职业应激态度和如何应对方式等的探讨研究上。胡赤怡等人(2002)对深圳 9000 名警务人员进行调查研究, 重点分析了警务人员当恐怖事件和暴力事件发生时, 他们采取怎样的应对方式, 他们具有怎样的人格特征, 并得出结论: 发现人格特征与职业倦怠的发生有显著的关系。谭绍珍(2005)对不同性别的民警, 对他们从事民警工作时间的长短即警龄进行研究, 发现: 从性别上看职业倦怠, 男警务人员程度高于女警务人员, 从警龄上看职业倦怠, 警龄 5-10 年的警务人员感受最严重; 另外她还从家庭方面进行研究, 从情绪耗竭程度上来看: 已经结婚的警务人员情绪耗竭的程度明显低于那些没有结婚的未婚警务人员; 最后她还对民警职业的学历与成就感的高低进行

论证,发现警龄5年以下的民警个人成就感最低,学历高的民警成就感显著低于学历低的基层民警。李富业(2011)等,对警察职业倦怠水平的高低,从多个视角、多个方面进行了探讨。

### 1.3.3 警察工作压力与职业倦怠的关系的相关研究

Burke&Deszca(1986)应用 MBI&GS 调查了 828 名男性和女性警察。研究发现:职业倦怠逐步发展与警察越来越大的压力,工作条件差、身体或心理健康越来越低呈正相关;Robert Levenson (2001)对已具备家庭的职业警察作为研究对象,研究职业压力、研究工作倦怠和婚姻之间的关系,得出:警察职业倦怠与婚姻存在负面影响的结论。

国内学者陈露露、潘柳燕(2016)对广西 18 所监狱 450 名警察进行调查,得出:监狱警察工作压力与监狱警察职业倦怠呈显著正项关系,认为监狱警察的工作压力会随着其职业倦怠水平的高低而变化。陈婧(2009)采用统计抽样调查法对 300 名劳教警察进行的研究表明:警察面对压力,采取怎样的应对策略和方式,警察面对压力,社会是否会同情是否会支持,这些方面都会对职业倦怠有预测作用。大部分研究者认为:工作是人类生存、生活的需要,所以基于这个角度认为:工作倦怠是压力的结果。另外有学者认为:压力导致工作倦怠,还有一些学者认为:压力和工作倦怠两者之间的关系,并不能一概而论。而要视具体情况加以判断,它们两者之间虽然存在不同程度的相关性,但都必须进一步研究两者之间关系的机制。

## 1.4 研究的思路、主要内容与方法

### 1.4.1 研究思路

本文以哈尔滨市公安局道里分局基层民警作为研究对象,重点分析道里分局基层民警工作压力对职业倦怠的影响。首先,对哈尔滨市公安局道里分局基层民警工作压力与职业倦怠情况进行分析,尤其重点分析道里分局基层民警工作压力和基层民警职业倦怠的影响因素。其次,通过深度访谈分析道里分局基层民警工作压力对职业倦怠的影响。最后,通过研究结果对道里分局基层民警缓解工作压力和职业倦怠提出具体的对策建议。

### 1.4.2 主要内容

本文共分为五大部分,具体内容如下:

第一部分:绪论。重点介绍了本文的研究背景、作用与意义、国内外有关基层民警工作压力与职业倦怠的文献综述、研究思路、方法及内容。

第二部分:概念界定与相关理论。首先,对压力、工作压力以及警察工作压力的相关概念进行说明;同时,对什么是职业倦怠与什么是警察职业倦怠给出自己的定义;最后,阐述本文研究主题所用到的相关理论,为本文的研究提供理论支持。

第三部分:研究方案。首先,对本文的研究方法做出简要说明;其次,介绍了我的研究设计方案;主要有调查问卷的内容是什么、访谈提纲如何设计、谈话内容涉及哪些方面,数据如何收集与整理。为第四章、第五章的分析研究,提供基础依据。

第四部分:对哈尔滨市公安局道里分局基层民警工作压力与职业倦怠情况进行整体

分析。包括工作压力与职业倦怠的影响因素分析，主要用统计法分析哈尔滨市基层民警工作压力对基层民警职业倦怠的影响及影响过程。

第五部分：结论与对策。重点从组织与个人层面分别提出缓解哈尔滨市基层民警工作压力与职业倦怠的对策。最后指出本次研究的局限并对未来研究提出展望。

### 1.4.3 研究方法

本文的研究方法主要是定性与定量相结合分析法，具体包括文献分析法、问卷调查及开放式访谈法等。

(1) 文献分析法。通过查阅国内外关于基层民警工作压力与职业倦怠方面研究的文献，做好理论分析、问卷调查的前期准备。本文研究中运用了各种文献数据库，例如中国知网、万方、数字图书等。

(2) 开放式访谈法。本文通过与部分哈尔滨市公安局道里分局基层民警访谈，在访谈过程中时刻注意被访者的表情、语气及用词，获得准确的第一手资料，并及时汇总记录，为深入分析调查结果提供可靠的依据。

(3) 问卷调查法。本研究主要以问卷调查方式了解哈尔滨市公安局道里分局基层民警工作压力与职业倦怠情况。通过查阅文献和访谈等方法进行问卷的设计，进而分析总结问卷所得数据并得出结论。

## 第二章 概念界定与相关理论

### 2.1 工作压力及其相关理论

#### 2.1.1 压力与工作压力的概念

“压力”的拉丁文是 *stingere*，原来多用于表达“困苦”，现在多用于形容紧张、压迫的感觉。最早应用压力一词的是在物理学领域，用来形容垂直于物体界面单位上的力，社会在不断发展，心理学的应用逐渐变得广泛，压力这个词语也开始渐渐出现在社会生活之中。心理学认为压力是一种认知和行为体验过程，包括两个要素，即心理压力源和心理压力反应。现代压力理论认为压力是在动态情境中，个体要面对和本人期望息息相关的机会、限制及要求，但又不觉得在这种情境下产生的结果是重要的，或者说是而不确定的。

通过查阅国内外文献，总结了压力的定义，主要分为两种不同的理论认识，静态压力学说和动态压力学说。

##### (1) 静态压力学说

压力静态学说认为，压力就是从某一角度综合的对工作压力进行识别和界定。以压力的刺激学说来看，压力就是个体由于事件或处在的环境刺激导致心理出现紧张的反应，从这个方面可以说，压力是一种生理反应，本学派主要关注的重点是产生压力的源头，和压力的本质，这种观点明细是偏重于描述个体受到的压力，这种压力是外界施加于个体本身的，却忽略了个体对压力的看法和评价，以及受压力人群本身对压力的承受能力。

我们可以从单一的角度对工作压力进行综合识别和界定，其结论为压力的静态理论，主要包括以下三个方面：

##### ① 压力的刺激学说

这个学说的观点是，压力为一种个体心理紧张反应，它是由事件或环境刺激引起的，即压力是一种生理反应，压力刺激学派关注的重点是压力源和压力的本质，从环境刺激来描述个体所受到的压力，强调工作的外部压力，但忽略了个人对压力的看法和评价及自我承受压力的能力。

##### ② 压力反应学说

Selye 认为压力是一个人的主观感受，关键在于人们对工作压力的体验和认知并认为工作压力是基于反应的模型，他的观点主要着重反映工作压力引起的后果。预防工作压力管理模型不仅包含工作压力的预防也包括其管理的方法和措施，这些理论侧重从压力作用方面对工作压力进行深入研究。

##### ③ 压力主体特征学说

此理论认为：如果一个人的期望、需求与他本人的自身能力不匹配时，压力就会自然产生，在同一压力环境下，不同特征的主体身体和心理会对压力产生不同的反应。

French(1982)等人认为：当个人的主观期望或自身能力与工作所处的环境及环境支持发生矛盾时就会产生压力。该理论将环境与需求相结合，而不是单独考察一个因素，

因此其更全面，更具体，能更好的解释压力产生的原因，但由于环境与个体特征之间的关系还没得到验证，这个理论保持在理论研究阶段，在应用研究方面较为缺乏。

## （2）动态学说

动态理论强调了压力是个体之间的交互的结果和情况，在互动的过程中可能有很多影响变量，该学说认为压力是一个个人的理论特点和环境刺激之间的相互作用的影响，逐渐演变成身体、心理以及行为反应的持续过程，个体与环境之间保持一种动态的相关性，并且在互动的过程中不是一成不变的。这里主要观点是将压力作为一种需求，它连接环境刺激与个性特征，也将压力当作一种联系，可以理性处理这些需求，不仅仅是环境刺激或人格特征或是一种反应。

### 2.1.2 基层民警工作压力

对于基层民警的工作压力，还没有准确的概念定义。本文通过查阅国内外研究文献，从压力源来论述警察工作压力，主要从以下五个维度来衡量。

#### （1）工作负荷

所谓工作负荷，又叫工作强度或劳动强度。是指单位时间内人体承受的工作量大小，人体在完成特定任务中的最大瞬间付出的力量，或者在给定时间内可完成的工作量。包括两个方面的内容：体力工作负荷和心理工作负荷。基层民警由于他们身份的特殊性，还有他们工作性质也具有非常大的特殊性，当突发事件发生时，他们出警的时间不确定，必须随叫随到，而且如果事件比较复杂，可能导致处理事件的时间很长，这样他们就会严重地透支身体负荷。另外，民警作为上层领导与基层群众的联系的桥梁，经常会面对来自领导和群众方面的双重压力，也使得他们增大了心理压力。因此，工作负荷是基层民警产生工作压力的重要原因之一。

#### （2）角色压力

角色压力是工作压力的重要来源之一，最早由 Kahn 等学者 1964 年研究提出这一概念，并证实角色压力对工作效率的高低，和他们对本职工作的满意度的高低，也存在显著影响。角色压力( Role stress) 通常被一种组合结构概念所定义，主要包括三种角色压力来源：角色模糊( Role ambiguity)、角色冲突( Role conflict ) 及角色超载( Role overload)。 这些压力源普遍存在于跨边界活动类型工作中。

#### （3）人际关系压力

人际关系压力是指人们在平常的生活工作中，由于与人打交道所感受到的不适和紧张状态。作为社会环境的一部分，无论是工作还是学习，都免不了要与各式各样的人接触，纷繁复杂的人际关系经常让人感到压力和紧张。而基层民警作为政府和群众的桥梁，一方面，他们得面对来自不同领导的领导，必须适应不同的领导风格，另一方面，他们的工作对象为广大人民群众，工作对象的庞杂也使他们接触的都是形形色色的人，难免有应对不了的人际关系，有时工作还得不到理解。长期处于这种人际关系中，基层民警就会产生工作压力。

#### （4）职业发展压力

职业发展压力既是指由于职位晋升的不确定性所感受到的压力。公安机关一方面由于行政级别的管理机制，使得职位晋升得论资排辈，这使很多年纪小但能力出众的民警会产生压力；另一方面，由于公安机关的职位设置，使得能晋升的职位和人数少之又少，这无疑又给基层民警增加了压力。综上所述，职业发展压力是基层民警的一个重要压力源。

### （5）组织局限性压力

组织局限性即是指由于组织自身的特性所带来的局限，而由于这种局限使得基层民警在与其他人比较的同时就容易产生无形的压力。压力感可以由许多因素引起，如组织结构、组织变革、组织生命周期、工作环境、文化整合、沟通障碍、领导风格、工作过载或欠载、角色要求、任务要求等会给民警带来压力。

## 2.2 职业倦怠相关理论

### 2.2.1 职业倦怠的概念

职业倦怠（burnout），也被称作职业疲倦，或者工作枯竭，原始的意义是“燃烧殆尽”，通常反映个体身心疲劳与耗竭的状态，这种状态常常由巨大的工作压力产生。在本文中所指的职业倦怠是指：个体对他们工作的内容的激情、兴趣逐渐消失，同时也包括他们对所处的工作环境的激情、兴趣逐渐消失，并因此产生心理倦怠，而这种倦怠是无法克服的，强烈地希望逃避工作现状的一种状态。职业倦怠现在表现为：它是一种心理现象和行为现象，因为它是社会发展的产物。因此职业倦怠是一种普遍的社会现象，据资料统计，教师和公务员职业倦怠比例较高，特别是基层公安民警工作负荷大，危险性高，更是容易发生职业倦怠。

研究职业倦怠的模型主要有：Maslach 的三维度理论模型、Pines 职业倦怠理论模型、Shirom-Melamed 职业倦怠理论模型、Densten 五维度理论模型。

#### 1（1）Maslach 三维度理论模型，

在研究职业倦怠方面，应用较为广泛并且认知度最高的模型就是 Maslach 的三维理论模型。二十世纪八十年代初，Maslach 和 Jackson 创造了职业倦怠量表（Maslach burnout Inventory, MBI），分成三个维度来剖析职业倦怠，即情绪耗竭、人性化的去除、被降低的个人成就感。情绪耗竭有两个方面的表现，一方面是个体情绪化过度，另一方面是情感资源耗竭，Maslach(1988)认为，与情绪耗竭息息相关的是工作要求及回报；在三个维度中，分析最透彻全面的是作为职业倦怠基本维度的情绪耗竭。去人性化体现在个体与他人相处时，表现的冷漠、疏远、消极、甚至没有人情味；成就感降低是职业倦怠的自我评价维度，就是说个体丧失或体会不到成就感，与此同时降低个体的工作能力和效率。

#### （2）Pines 职业倦怠理论模型

Pines 提出了与 Maslach 等人不同的观点，Pines 扩大了职业倦怠的范围，不再以助人为乐的行业为主，他认为，倦怠现象除了出现在工作中以外，在生活中也会因为各种原因导致人们对工作产生倦怠。他将倦怠定义为：在生活中，某一个体长期因为对自己情绪的高度情绪之下，产生了生理不良、情绪不高的现象。从 Maslach 等人根据某一角

度对职业倦怠的方向进行定义,因此,也将这种定义为单维度理论,通过这个角度, Pines 编制了单维度职业倦怠度量表。这种定义方式,迫使在研究过程中提出的假设与得出的结论几乎没有什么相关性,导致单维度度量表被许多学者怀疑。

### (3) Shirom-melamed 职业倦怠理论模型

Shirom 和 melamed 以前两位学者的研究作为基础,提出了新的职业倦怠理论模型,应从情感状态定义职业倦怠,主要从个体的生理状况、对事物产生的情绪以及认知新事物的能力,当他们在这个过程中感觉精疲力竭时,这种职业倦怠就产生了。他以应激理论作为情感变化的前提,在不断演变的应激过程中,选择资源储备较少的人,将逐渐出现失去各种资源的恶性循环,进而产生职业倦怠。

### (4) Densten 五维度理论模型

Densten (2001) 通过对各种结构维度的优缺点出发,发现这些维度的定义都不够全面,需要对维度理论进行进一步的探讨,提出了五因素的职业倦怠模型,主要包括:心理对事物发生结果的正常反应、身体的适应能力、自我对工作中的行为进行评价、他人对自己工作中无效能力的评价以及其他因素汇总的五因素职业倦怠模型。

本文在研究分析过程中采用了 Maslach 三维度理论模型,即职业倦怠包括情感耗竭、去人性化、成就感降低三个维度。

## 2.2.2 警察职业倦怠

无论是国外学者还是国内学者,普遍认为:虽然职业倦怠并不是疾病,但是它对个体的影响很大,职业倦怠轻度患者对工作失去激情,容易产生疲劳感,对工作环境厌倦,重者则会出现心理疾病甚至精神疾病。国外大多数学者认为警察职业倦怠产生的主要原因是由于警察不能有效地解决工作压力,而中国警察也具有这种共性,并且随着社会的发展,职业倦怠已成为中国警察较严重的问题。

## 2.3 研究方案

### 2.3.1 研究方法

本研究通过查阅国内外相关文献,找到基本理论观点和研究步骤,针对导致民警工作压力与职业倦怠的主要原因以及应对方式等问题进行分析和归纳后,形成大概的问卷调查思路 and 方向,再进行调查问卷的制作与发放、分析、调整、正式发放、回收与整理,进行基础的调查问卷统计分析后,针对具有代表性的不同人口统计学变量上的基层民警进行深度访谈。

### 2.3.2 研究设计

#### 2.3.2.1 调查问卷

本研究在立足于以前研究的基础之上,将问卷的发放主要目标定在了特警、一线交警、刑警、派出所民警等 8 个不同岗位的民警上,因为这其中的大部分人员都直接接触服务对象,而且基本都工作战斗在一线,比较有代表性,可比较真实地反映出实际问题。在职业倦怠的问卷设计上,本文对典型的职业倦怠量表 CMBI 进行改进,共计 15 个题目,每个维度均为 5 个题目。其中 1、4、7、10、13 为情感耗竭维度,2、5、8、11、

14 为去人性化维度, 3、6、9、12、15 为成就感降低维度。问卷采用的记分方法为 7 点计分法, 从“完全不符合”到“完全符合”。其中成就感降低维度采用反向计分, 这样, 每个维度的得分都在 5--35 之间。在工作压力的问卷设计上, 本文共设计 15 个题目, 即 16-30 题, 其中每个压力源设计 3 个题目。采用的方法仍为 7 点计分法, 这样, 每个压力源的得分在 3-21 之间。

### 2.3.2.2 深度访谈

在和基层民警进行访谈前, 先通过查阅国内外相关文献并结合本次访谈对象的具体情况, 编制本次访谈提纲, 确保在访谈过程中收集到尽可能多有用的资料。在编制访谈提纲时, 尽量使所选择的问题简明扼要、有针对性、开放性, 能让受访者充分表达自己的切身感受。访谈提纲分为两部分, 第一部分为被访者的个人基本资料, 包括性别、学历、工龄等基本人口学变量。在访谈之初与受访者进行轻松地会话, 以使受访者放轻松, 更好的进入真实状态, 为接下来的访谈做准备。第二部分为访谈的具体问题, 主要包括以下几个方面: 1、对工作压力的感受、导致工作压力的原因及工作压力对自身的影响以及克服压力的措施; 2、是否存在职业倦怠, 导致职业倦怠的原因, 职业倦怠对自身的影响以及克服措施; 3、工作压力对职业倦怠的影响; 4、受访者对上述问题的补充。在与受访者访谈的过程中, 尽可能多地引导受访者列举出导致工作压力与职业倦怠的因素。

## 2.3.3 样本及数据来源

### 2.3.3.1 样本来源

哈尔滨市所辖 8 区 10 县, 共计人口约 990 万人, 哈尔滨市公安局现有警力约 1 万 2 千名, 平均年龄在 41.5 岁。其中基层所队民警约占总警力的 74%, 本科文化程度民警占 95%, 本科以下学历占 2.3%, 本科以上学历占 2.7%。而哈尔滨市公安局道里分局共有民警 1155 名, 男性人员 1052 名, 女性人员 103 名。基层所队民警 882 名, 分局科室 273 名。其中科级以上民警 872 名, 科以下民警 283 名。本科及以上文化程度 1127 名, 本科以下文化程度 28 名。50 岁至 60 岁年龄段 240 人, 40 岁至 50 岁年龄段 626 人, 40 岁以下人员 289 人。其中 50 岁至 60 岁年龄段的人员全部是科级以上级别, 40 岁至 50 岁年龄的人员 89% 是科级以上级别, 40 岁以下的人员 25% 是科级以上级别。分局人员中结婚的人群占 90%, 家庭生活负担较重的人员占 70%, 其中特困的人员占 1%。除现职干部可以升迁外, 民警中主动工作升迁的人员约 300 名左右, 占总警力的 25%。

本研究先分层抽样对基层民警进行问卷调查, 然后选择重点对象进行深度访谈, 其中发放调查问卷 283 份, 回收 257 份, 而进行访谈时则共选择 20 名公安机关基层民警进行访谈对象, 且全部为科以下基层民警, 其中男性 14 人, 女性 6 人。

### 2.3.3.2 数据来源

本文所使用数据均来源于调查问卷及访谈提纲, 职业倦怠的数据来自调查问卷三个维度的得分, 在分析工作压力对职业倦怠的影响时, 运用职业倦怠三个维度的得分与工作压力五个维度的得分进行 SPSS 处理, 从而得到工作压力与职业倦怠的相关关系。

#### 2.3.4 资料整理与分析

调查问卷发放回收后，运用 Excel 对数据进行整理，然后运用 SPSS 软件对整理数据进行统计分析，确保数据的客观、完整。

在每次访谈结束后，要及时整理访谈资料，将录音转化为文字资料，并及时归纳总结，在访谈过程中注意找出不断出现的新问题，及时补充完善访谈提纲，为下一次访谈提供更完整的资料。在整理录音资料时，要结合访谈时的现场，回顾受访者的情绪、用词等细节，客观地记录受访者的谈话，以确保所得资料的准确性和完整性。

### 第三章 哈尔滨市公安局道里分局基层民警工作压力与职业倦怠 情况分析

#### 3.1 基层民警工作压力及压力源分析

##### 3.1.1 工作压力分析

###### (1) 工作压力总体分析

从本次研究回收的 257 份调查问卷统计数据可以发现，工作压力在哈尔滨市公安局道里分局基层民警中普遍存在，同时，不同人口统计学变量的基层民警对工作压力的感受又各有不同。总的来说，工作压力与年龄成反比，25-35 岁的基层民警普遍表示工作压力较大，且他们能详细的描述他们所面对的工作压力及其压力来源；其次，学历与工作压力成正比，学历越高，工作压力越大，且其压力源来自多方面，尤其是职业晋升压力及组织局限性压力；再次，不同岗位的基层民警感受到的压力有所不同，特警、武警等基层民警的工作压力主要来源于工作本身，而机关民警、街道民警等工作压力来源则多来自领导和群众。

###### (2) 基层民警工作压力人口统计学变量比较分析

不同人口统计学变量上的基层民警对工作压力的感受明显不同。从本次回收的问卷调查可以发现：在性别统计学变量上，哈尔滨市基层民警中男性的工作压力感受普遍高于女性，且差异明显。在年龄统计学变量上，40 岁以下的基层民警所感受的工作压力明显高于 40 岁以上的民警。在学历统计学变量上，学历高的基层民警对压力的感受更大。在不同职位的基层民警，压力感受都很大，只是压力来源会有所不同。具体如下表所示。

表 1 不同性别的基层民警统计描述

	性别	N	均值	标准差
工作负荷	男	182	19.522	6.322
	女	75	18.342	5.467
角色压力	男	182	11.876	3.282
	女	75	10.624	5.467
人际关系压力	男	182	12.343	2.569
	女	75	14.567	3.484
职业发展压力	男	182	17.898	3.119
	女	75	9.342	4.332
组织局限性压力	男	182	15.696	5.646
	女	75	10.578	3.729

表 2 不同年龄的基层民警统计描述

	年龄	N	均值	标准差
工作压力	25 岁以下	32	17.622	6.323
	25-30	63	19.388	4.354
	30-35	60	20.051	3.282
	35-40	43	19.432	5.764
	40-45	39	12.343	2.569
	45 岁以上	20	13.544	4.484

表 3 不同学历的基层民警工作压力统计描述

	学历	N	均值	标准差
工作压力	大专以下	64	11.424	6.323
	大专	138	16.323	4.597
	本科	48	19.878	3.282
	本科以上	7	20.345	5.764

### 3.1.2 工作压力来源分析

通过调查问卷的分析可知，哈尔滨市公安局道里分局基层民警其中 97.7%的人都或多或少有些许压力，而分析其压力产生的原因，有 40%的人表示压力来自于工作本身，包括工作性质、时间等；还有 30%的人表示压力来自于社会环境，如不被家人和朋友理解等。究其原因，工作压力的来源包括多种因素，结合本文所研究的基层民警所描述的访谈记录，主要从工作负荷、角色压力、人际关系压力、职业发展压力和组织局限性压力五方面来分析。

#### (1) 工作负荷

一方面，基层民警由于其特殊的工作性质，其工作量很大，工作任务繁重，工作时间随机且工作时间长，工作处理复杂，工作责任重大，因此基层民警承受着很大的身体压力；另一方面，基层民警面临的对象主要为群众，直接面对群众，作为公安机关与群众的纽带桥梁，他们的工作可能面临着诸多的不理解与非议，这使得基层民警承受了很大的心理压力。例如，有一位机关民警称：“我的工作压力来自于，一个是时间紧，工作量大，工作不平衡，有时候很清闲，有时候忙得觉得时间都不够用，要经常加班。尤其是到年底，各种工作接踵而至，而且又都是要尽快解决的，更能深刻的感觉压力大；还有一个呢，就是工作总是莫名其妙的，以前没有接到过，不属于自己的工作任务，突然堆起来，就变成了我的工作任务，由于没接触过，还要及时处理，无形中增加了很多心理压力”。另外一位负责治安的基层民警说：“我们工作压力特别大，主要是治安问题责任重大，我们必须保证每一个程序都准确无误，不出任何问题，保证每次治安工作的顺利完成。尤其是在一些重要的会议，如博览会、演唱会等，以及节假日，由于人数巨多，而且人们情绪高昂，这个时候要特别注意安全问题，维持秩序，最重要的是有时还得不到理解。只要任务还没完成，整个人都处于高度紧张的状态，感觉压力特别大。”

通过调查问卷的分析结果发现，特警、刑警、治安民警由于其工作及工作对象的特

殊性，他们的工作压力相对高一些。

## （2）角色压力

人们在社会生产生活过程中，往往要扮演不同的角色，在每次扮演不同角色取得的结果都无法达到自己期望的水平。个体期望是指个人通过自己的行为和努力，在取得结果时能达到自己主观估计的结果。一方面，它受到个体本身的影响，如个人对新事物的认知、个人的身体素质、以及自己的家庭环境等，另一方面，它又受到社会因素的影响，如社会舆论、社会普遍认知等。作为公务员的公安工作在常人看来是一份认可及羡慕的职业，大部分基层民警在刚进入公安系统时，对自己都怀有一份崇高的敬意，对自己的工作满怀期望，认为在之后的工作中，能很好的扮演自己的角色，为社会创造很大的价值。但参加工作后发现，现实工作远非想像那样美好，严格的行政级别和晋升机制，使得他们的才能无法得到完全发挥，因此他们会感觉到角色压力。有一位较年长的基层民警说“干了大半辈子了，职位晋升啥的也不说了，总觉得会有点好名声吧，结果发现不尽人意，而且觉得很没有面子。当亲朋好友问起自己在做什么的时候，现在是什么职务时，自己很难开口回答，我们心里总想着自己必须在工作岗位上能创造出自己的一片天地，才能让自己的亲在朋友面前有面子……结果什么也没从自己的工作中混到，自己感觉到生活的压力越来越大。”在对一位学历较高的基层民警进行访问时，他说“公安机关大部分同事都毕业于警察专科学校，我的学历在公安机关也算高的了，但是每天干的事情就是打杂，感觉学的知识都没用，现在都有点怀疑自己当初的选择了，感觉在工作中没有什么可以提升自己能力的，感觉很不踏实，对生活失去了目标，没有希望，越来越感觉压力非常大。

人民警察作为公务员，和其他公务员一样，需要社会对这部分人群的自尊、成就感以及社会地位进行高度的社会认可。基层民警会因在工作中自信心受到打击，自己的自尊不被他人尊重时，特别是想着自己这份工作还不被社会认可，他们往往会不自然的感觉到焦虑和不安，工作压力越来越大。谈及此，一位技术性基层民警说道：“在工作中遇到的压力，其实没有什么不同，但我认为，工作内容是我遇到的最大压力，虽然我只负责技术的保障，但平时一般公安部门用的技术都比较低，大家都差不多，但我更觉得更大的压力是对于我的工作内容，我虽然做的是技术保障的工作，但平时工作所用到的技术含量很低，每天重复的还是一样的工作，今天往返昨天，明天有事今天，虽然时间在变，但我的生活没有一点改变，每天都是送机器，几乎感受不到有什么进步，社会科技在进步，而我们还在单一的用过去差不多快淘汰的技术，照这种趋势发展下去，我迟早会被社会淘汰下去的（受访者表现出明显的担忧）。从行政级别上，我认为不是靠自己能力就能提升的，很多像我一样研究生毕业的，选择的机会还是很多的，所以我现在感觉自己的处境有点尴尬，不愿意辞掉现在的工作（公务员），但对自己未来发展的前景也看不到未来，只能对着那稳定的工资以及退休后的福利。（受访者苦笑）”还有一位基层民警抱怨道：“领导一般都按自己的意愿办事，一味的给我们安排工作，当在工作中，我有一些很好的建议和想法，领导一般不会采纳，自己没有发挥的空间，也感受

不到领导对我的一丝尊重，但在在我看来，他处理问题的角度很多都是有问题的，首先工作效率不高就不说了，经常导致处理问题是矛盾激化，从他（领导）的角度，他认为，作为一个下属，服从命令就行，听从安排，对它的工作不需要我们的干预（提建议）。”

### （3）人际关系压力

作为社会的一份子，我们每天都需要与各种人打交道，人际关系复杂而微妙，很多人会因为人际关系处理不当而产生烦恼。而人际关系更是公务员系统的一个难点，基层民警当然也不例外。公安机关由于其特殊的职能跟地位，由于靠行政级别来管理，其组织内部存在着很多潜规则，从而导致了难以捉摸的人际关系，而这种复杂的人际关系让很多初入职场的基层民警摸不着头脑，更是让工作经验丰富的老民警也难以处理，处理不当就可能影响工作的顺利进行，这使得很多基层民警产生了极大的心理压力。面对和处理如此微妙的人际关系，基层民警不得不花更多的时间和精力去处理同事间的关系，加上自身工作量的繁多，使他们感觉身心俱疲。一位郁闷的基层民警说道：“同事之间的协调与配合往往会导致一项相对简单的问题更加复杂。这些问题导致的群带关系，引发许多在处理问题是受到人为的影响，有些事，在处理时，本来可以很简单，但由于程序的复杂性，往往会影响工作的顺利开展。无形中，我们在工作中，浪费的是时间，是精力，所以心里对这种人际关系处理上多多少少有些怨言。”

本文研究发现，工龄在5年以下的被访者表示对人际关系感到精疲力尽，这些被访者大都刚从校园毕业或毕业不久，还没适应复杂的社会人际关系，难免会感到有一些压力。

### （4）职业发展压力

不可否认，在现行的《公务员法》已对公务员的考核制度，激励办法和晋升机制做了很多的规定，但很多规定在执行过程中缺乏一套完整的标准和独立的监管机制，大都还是靠行政级别直接任命，过于随意，缺乏客观、公正的程序跟环境。这就让很多没有所谓的关系，不善处理人际关系的警察同志感到前途渺茫，没有希望得到晋升机会，从而造成工作压力。由于公安系统特殊特质的关系，能够为基层民警提供的晋升职位不多，这就意味着只有少数的基层民警能够得到晋升，这种不确定性无疑又增加了基层民警的工作压力。有受访者称：“对于这个问题，我们可以从两个方面来谈。首先，从公务员系统内部来看，公安系统内公职人员较多，能提供的升迁机会非常少，只能在等待的过程中寻求一次升迁的机会，相对于外界单位（其他公务员系统）升迁机会大，工作轻松来说，会导致家庭朋友的压力，混个十几年，还仅仅是一个小科长，与同龄朋友相比，严重的伤自尊，从工资的角度来说，待遇往往会改变自己的生活条件，作为一个公安系统的工作人员，唯一的收入来源就是工资，但工资是根据晋升的职位确定工资区间的，没有职位的晋升，就不能增加我的工资，导致家里对自己收入的压力，严重影响家庭的和谐关系，由此带来的家庭矛盾影响，使我工作压力非常大。”另一位受访者称：“我的工作压力主要是对现在的工作看不到未来，从晋升空间看，组织上还不能完全以我们的能力来提高自己的职位，能够晋升的还是要依靠关系和背景……。”

研究表明，随着社会的发展，基层人民警察的学历也越来越高，关于职位晋升的压力在高学历者中最为突出。很多受访者表示其他同学已经有了什么样的成就，而自己仍一无所获，这无疑给基层民警造成了很大的心理压力。

#### （5）组织局限性压力

组织局限性是指由于组织自身受到各方面的限制而使得基层民警感受到的压力。组织因素是基层民警工作所处的具体环境，即是指基层民警所工作的单位。考虑到公安机关的特殊性质，本文分析的组织因素主要有工资水平、领导因素、政策性改革以及组织环境等。

在工资水平方面，警察，尤其是基层民警的待遇并不算高。即使是和其他职位的公务员相比，基层民警的工资也很低，但是同时，基层民警的工作强度与职业危险性是其他公务员所不能比的，即使是职位得到晋升，工资水平也远远不理想，由于这种局限，使得基层民警产生了较大的心里落差，工作压力也随之而来。受访的一位基层民警说到“现在一个月的工资就 3000 多，每月还得还房贷、车贷，再除去基本开销后所剩无几，有时甚至不够每个月正常开销。”本研究发现，年龄在 35-45 的基层民警对工资的压力更大，这个阶段，大都上有老，下有小，需要的开销大，还有必要的人际关系维持，这无疑给他们增加了很大的压力。

在领导方面，由于公安机关行政级别的选拔机制，领导风格大都大同小异，他们不像普通企业单位的领导一样，员工和领导可以双向选择。而基层民警只能自己努力去适应不同的领导。最为关键的是，在公安系统中，基层民警的绩效考核、工作评定、职位晋升等，领导起着关键的作用。来自领导的压力也是基层民警产生工作压力的一个重要原因。就有一位受访的基层民警称他的很多压力就来自于领导，一方面自己要努力把 work 做好，给领导作出成绩，另一方面，不同的领导对事情的评判标准不同，这使得他经常照这个领导说的做而得不到其他领导的认可，这就无形中产生了工作压力。

由于公安机关属于政府部门，而当前，随着经济新常态的到来以及互联网的快速发展，政府的职能也在悄然转变，公安机关也不例外，面临着各种各样的改革。一方面，由于科技的发展，社会的进步，为了满足人民群众日益增长的要求，公安机关的设施、办案工具及流程也开始自动化与科技化，这使得很多年龄较大、接受新事物能力较弱的基层民警感到不安；另一方面，由于人民群众的综合素质不断提高，民主及维权意识不断增强，基层民警的工作也越来越繁重，不得不迫使基层民警改变以前的工作态度，许多民警不得不丰富自己的知识，提高自身的办事能力，适应社会的发展，这无疑迫使基层民警的学习压力。其中一位年老的受访者说：“我们这样的老同志，没有几年就该退休了，学习能力也大不如前，突然要改革，也没出现个具体方案，听着同事之间议论这个事，心里压力越来越大。按照公务员法的规定，工龄满 30 周年就可以申请退休，我现在是已经符合这个条件，我也想好了，如果改得我适应不了，我就退休了。但是那些还不能退休的（老同志），可能要痛苦一下了。”对于改革，承受最大压力的是那些工龄较长，年龄较大的基层民警，他们已经适应了多年的工作环境和模式，对新东西怕自

己跟不上，就会产生压力。

从组织环境来看，从公安机关内部来看，执法监督要求高。各种责任制、执法过错责任追究制等刚性规定使基层民警产生恐惧感，民警害怕工作失误或差错，表现在工作上缩手缩脚。如目前被传唤、留置对象自伤自残现象较为突出，特别是一些吸毒人员吞食异物现象令民警担忧。民警常说“干得再苦再累是理所当然，稍有闪失是责任难当。”从公安机关外部分析：警察执法处境差。一是人民群众对公安工作不够理解、认同。群众一旦发现警方无法帮助自己解决问题或工作上出现一些纰漏，便将自身的不平、不满、迁怒发泄到民警身上。二是个别媒体失实报道产生负面影响。他们为吸引观众眼球，增加发行量和收视率，在个别涉警事件上，做出不够客观、公正的报道。有时捕风捉影、添油加醋、推波助澜甚至不顾职业道德恶意炒作，使基层民警感到极为烦恼。三是基层民警工作的高危险性。基层民警经常面临的是第一现场，而案发现场经常有着不可预测的事情发生，这就使得基层民警必须时刻保持警惕，有时甚至有生命危险。如上海闸北袭警案等的发生，反映出当前公安机关和广大基层民警的处境更加危险。这无形中也增加了他们的工作压力。

## 3.2 基层民警职业倦怠及影响因素分析

### 3.2.1 职业倦怠情况分析

#### (1) 职业倦怠总体分析

从本次问卷及访谈的结果可以看出，总体上来说，哈尔滨市基层民警普遍都感受到职业倦怠，且比较严重。在职业倦怠的三个维度：情感耗竭、去人性化、成就感降低上，其中，被提及最多的是成就感降低甚至没有成就感，其次提及较多的为情感耗竭由于基层民警的工作多为琐碎繁杂事务，受访者多感到对工作及工作对象厌烦，对于去人性化的描述在本次访谈中鲜少有人提及。另外，从年龄上看，年龄较大的基层民警在情感耗竭维度的感受比年轻的基层民警严重。而在性别方面男性民警的职业倦怠感要高于女性基层民警。

#### (2) 基层民警工作压力人口统计学变量比较分析

本次调查研究结果发现：在性别层面上，男性对职业倦怠的感受要高于女性基层民警，尤其是在成就感降低的维度上，男性民警明显高于女性民警，而在情感耗竭与去人性化两个维度上，男性与女性基层民警没有太大差别，究其原因，可能是因为男性基层民警从事的基本工作更有挑战性、危险性，而女性基层民警多从事机关与文案等日常工作。具体如表 4。

表 4 不同性别的基层民警职业倦怠统计描

	性别	N	均值	标准差
情感耗竭	男	182	19.522	6.322
	女	75	18.342	5.467
去人性化	男	182	11.876	3.282
	女	75	10.624	5.467
成就感降低	男	182	12.343	2.569
	女	75	14.567	3.484

总而言之，可以把民警按照年龄的来分为低于 25 岁，25-30 岁，30-35 岁，35-40 岁及 40 岁以上这五个层次。第一个层次的民警对于工作的倦怠感最低。分析看来，这可能是由于初入职场，对一切都比较新鲜，而且每天不断的接触新事物与不同类型的工作，工作生活中不断的充实与提高自身能力，有较高的成就感与自我满足感，而且同时对其态度也较为包容，所以使得其对工作较为满意，并没有很多的倦怠之感。处于 25-30 岁的民警，大多表示其已经感受到了明显的职业倦怠。分析看来，主要是因为，随着就职时间的不断加长，对职位工作已经失去了新鲜感，并且通过之前的接触已经掌握了几乎所有的业务处理流程，并无新的知识领域可接触与学习。并且，就职时间的加长也使得民警开始考虑其晋升职位的可能性，并对其产生一定的心理压力。对于 30-40 岁的民警而言，其感受到的职业倦怠最为强烈。在晋升方面，大多数人都是不尽如人意的，毕竟领导的岗位太少，所以每位年轻民警往往会面对极大的晋升压力。并且随着年龄的增长，其家庭的压力也越发明显。处于工作时间 10 年以上的民警因为要承担各种压力而变得焦躁和紧迫，工作的倦怠感尤为强烈。对于 40 岁以上以上的民警而言，其对工作的疲倦感开始减弱。可能是由于这个时期的民警已经步入家庭的稳定起，生活已经稳定，并且晋升机会的流失而让其不再有升职压力，能够更加平心静气的看待本职工作。这一时期的民警已经开始投身于其他生活爱好之中，心境也越发的平静。具体如表 5。

表 5 不同年龄的基层民警职业倦怠统计描述

	年龄	N	均值	标准差
职业倦怠	25 岁以下	32	27.622	6.323
	25-30	63	29.388	4.354
	30-35	60	30.051	3.282
	35-40	43	28.432	5.764
	40-45	39	23.343	2.569
	45 岁以上	20	19.544	4.484

在学历层面上，学历高的基层民警所感受到的职业倦怠明显高于学历低的基层民警，尤其是在成就感降低维度。这主要是由于高学历的基层民警对自我要求和期待比较高，从而容易产生心理落差，职业倦怠也就更为强烈。具体如表 6。

表 6 不同学历的基层民警职业倦怠统计描述

	学历	N	均值	标准差
职业倦怠	大专以下	64	18.424	7.439
	大专	138	26.323	5.597
	本科	48	29.878	4.460
	本科以上	7	30.345	6.323

### 3.2.2 职业倦怠影响因素分析

首先单独考察参与调查民警在职业倦怠三个维度上（情感衰竭、去人性化、成就感降低）的得分情况，从 CMBI 的标准来看，它的临界值定在情感衰竭 $\geq 25$ ，去人性化 $\geq 11$ ，成就感降低 $\geq 16$ 。从本次被试的得分来看，情感耗竭 $\geq 25$ 的人数为 44 人，占总人数的 28.0%；人格解体 $\geq 11$ 的人数为 82 人，占总人数的 52.2%；成就感降低 $\geq 16$ 的人数为 82 人，占总人数的 52.2%。

基层民警职业倦怠感产生的因素有很多，结合本次研究对象——哈尔滨市公安局道里分局基层民警的访谈记录，从三个方面，即基层民警个体自身素质、工作本身因素及组织因素对基层民警的职业倦怠感进行分析。

#### （1）个体因素

通过对被访者在访谈过程中的内容发现，职业倦怠与个体特性有着密切的关系。如果个体自我感觉良好，同时期望较高，而自身能力有限，性格又悲观敏感，则个体很容易有职业倦怠的感受。相反，如果个体能力出众，性格乐观，能进行自我调节心态，则很少有职业倦怠感，即使出现职业倦怠的感受，也能很轻易地化解职业倦怠感。其中一位受访基层民警：“活（工作）是干不完的，即使你在工作中表现的再优秀，干的再多，在评优提拔上也是依靠关系，大部分人都认为，只要能过好一点可以了，没必要因为工作，而跟自己的身体过不去，至少，养好身体，退休后还能多活几年。”受访者：“对工作的厌倦和不想干是肯定的，想想以前我们刚参加工作的时候，还是希望能为国家和人民多一点实事，结果一干就是这么多年，什么收获都没有得到……”受访者：“我还是比较乐观的，我对现在的工作还是不讨厌的，工资可以按时拿到，不用担心失业，生活还可以过的很好，看着我那些同学，我还是很知足，不如我的还是很多的。我下了班我可以随意的安排自己的时间，过自己想过的生活，他们还得时刻为了自己的生计担忧。”

#### （2）工作本身因素

工作压力大。首先，随着近年来公安工作业务和服务职能的不断扩大和拓展，加上公安机关政府职能的不断转变，基层民警所要接触和处理的新业务不断增加，这就使得基层民警经常加班加点，同时基层民警与群众的关系也不同与以前，他们必须更加认真地去对待群众，并积极主动去融入群众帮他们解决问题，这样基层民警在工作中的紧张状态长期得不到缓解，使得他们很容易产生情感耗竭，影响工作情绪与工作积极性，久而久之就容易产生职业倦怠。其次，工种不同，所承受的工作压力也不同。比如有些机关民警所进行的是日常性事务工作，如收发文件等，压力相对较小，而有些基层民警，尤其是特警、武警，他们所从事的都是执行性工作，工作危险性大，且时刻处于待命状

态，所以他们的工作压力很大，更容易产生职业倦怠。

工作缺乏灵活性，自主性低。随着改革的深入，我国的政府部门行政级别制度逐步走向制度化和规范化，但并还没有完善，很多地方的决策模式还是“领导拍板”模式。不仅是领导，还有基层工作人员都没有民主意识，加上监督机制不完善，行政权力得不到有效的监督和制约。随着群众素质的整体提高，越来越多的高学历人才来到基层工作，由于他们的能力出众，综合素质较高，自我期望值也较高，他们不只希望做一个单纯的命令执行者，而是希望他们的才能得到完全发挥，能够参与决策。而在本次调查中可以看出，基层民警普遍反映所做工作缺乏灵活性，工作自主性低，使得他们的才能不能施展，当长期从事这种无技术含量，不能使他们得到学习和锻炼的工作，他们的工作积极性就会降低，这种状态会导致情感耗竭和成就感低下，从而产生职业倦怠感。受访者：“在工作自主性方面，没有太大自己能够决定的余地，都是完成领导交办的任务，这样一来，肯定工作没有积极性，没有太多工作的主观能动性。”

工作内容单一重复、单调乏味。由于公安机关的特点及其行政职能，使得基层民警的工作主要以日常事务为主，他们大都是按照规章制度、工作流程逐条的办理业务，并循环往复，一直重复单一的工作，这使得他们的工作单调乏味，而且行政工作又缺乏创新可言，这必然会使基层民警感到无聊与乏味，慢慢的，他们开始不愿意工作，甚至厌倦，严重时心理出现疾病。受访者：“同样的工作干久了，我相信没有一个人原因在一个工作岗位呆很长时间，对我的工作来说，每天就是把情报信息整理汇总，最后做一个工作简报。对于这样的一个简报来说，对领导是非常重要的，他们主要通过我的简报了解现有工作的内容，才能为接下来的工作提出更切实际的方案。这项任务虽然重要，但是干久了，也觉得没意思，工作激情也慢慢不如从前了，真希望能够换一个岗位，让我对现在的工作更加充满信心。”受访者：“许多小孩就可以胜任的工作，要我们来这，这真是一个天大的笑话，而且还要每天都重复一样的工作。只是起到一个通报员的作用，每天活多的还让人不能停歇，工作也干不完。”

④职责不清。由于公安机关是按行政级别进行管理，且政府部门事务多有交叉和重叠，造成在日常工作中多有缺位和越位现象，比如该管的没人管，要管的很多人一起管。权利和责任不清，领导缺位和越位也时有发生，这些都容易造成工作效率低下，并且容易产生冲突与矛盾，长期下去职责不清，将很容易导致基层民警职业倦怠的产生。

### （3）组织因素

领导者素质。领导者素质是各方面因素加总决定的，而最重要的是组织各方面内在要素，还有领导在工作中所起的作用等，也是指领导根据自我先天禀赋的生理基础和各方面心理基础，通过多方面的提高，逐步提高时间和学习方面的能力，在一个组织内部，尤其是我国目前实行的组织体制中，领导的作用至关重要，领导是一个组织的灵魂人物，而组织中领导的各方面能力和做事的风格也相当重要，它直接决定着组织如何有效率的运行，以及决定所属基层民警的种种态度。在我国政府体制中，由于缺乏对行政权力的监督和制约，经常会出现人治的现象，如果领导由于手握权力，尤其是在行使权力时对

部门人员态度轻浮，不给予他们足够的重视，这种状态一旦持续时间长一些，势必会给员工造成一定的伤害，致使基层工作民警产生各种不满情绪，工作效率受到严重影响。”我们现在遇到很多领导瞎指挥的情况，导致我们整个部门的工作效率低下，比如说部门有部分员工跟我们领导有某些关系，在这种情况下，领导一般会偏袒跟他有特殊关系的员工，让他少干活，我们跟老板关系不好的就要承担那位员工的工作，我们的任务量就大大增加。当某段时间我们的工作量需要增加时，关系好的员工的工作量却没有增加，维度增加了我们的工作，这种不公平现象给我们造成很大的伤害，我们的积极性受到严重的打击。某位受访者说：“有时候领导做得不公平可以理解，但是他在没事的时候却故意的刁难我们，瞎指挥现象到处都是，领导可以在身边做监工，这给我的工作造成很大的困扰，有时候领导不在的时候我反而干的更好，状态也更好”。

晋升机制。目前的晋升机制还是行政级别的直接任命，制度还很不健全，缺乏客观公平性。一方面，在公安系统中，按资历晋升职位的现象比较严重，由于职位和行政级别直接与收入和社会地位息息相关，它会影响到基层民警的生活质量。由于按资历进行职位晋升，使很多有能力的年轻民警在公安系统得不到用武之地，而他们的收入确是固定不变的，并且少之又少，因此会产生情绪低落，进而对工作产生倦怠情绪。另一方面，薪酬制度缺乏激励机制。由于按行政级别发放工资，同级别的基层民警的工资收入差距基本不大，这使得年龄大一些的民警非常不满。他们认为自己在这个岗位上奋斗了一辈子，业务比刚参加工作的基层民警要娴熟，而且能很好地处理各种应急事情，并很少犯错，但收入却和他们差不多，因此降低了积极性，对工作推三阻四的；而年纪轻的基层民警则认为他们承担了大部分工作，但收入却跟少干事的老民警差不多，因此也会产生抵触情绪，这些都会加大职业倦怠。该受访者“干这种工作很容易产生懈怠感，让一个人变得懒惰，更严重的是造成各种负面情绪，让人无法顺心的投入工作中，顺利完成领导交给的任务。还有一个问题是该工作升迁的机会很小，几乎为零，而这个岗位的工资待遇也是很一般，地区物价水平飞速增长，可工资却迟迟不涨，即使工资上涨，也无法跟上物价的上涨，总是觉得干这份工作就是原地踏步，没有任何希望，逐渐失去了信心，各种不满情绪油然而生。”

考核制度。公务员考核制度存在很多的问题，因此每年都会对很多的制度做一些微小的变动，以适应国家经济发展的需要，比如国家在 25 年新颁布就是如此，新颁布的《公务员法》为了更好地适应制度建设的需要，为了更公平的选拔人才，为了经济发展的需要，对考核的各种制度做了修改，即使这样，新规定还是存在若干问题等待解决。文章通过对各项制度的研究，其中包括公务员考试制度的重要性，还涉及部分国外公务员考核的相关制度，通过这些改动，发现国家公务员考核过程中存在考核目标不明确，激励功能失效，考核指标粗糙，考核结果失真，考核等级较少，考核结果中庸问题严重，绩效反馈缺乏沟通绩效改善效果不明显等问题。基层民警作为公务员，其也是按《公务员法》来考核履行岗位职责、完成工作任务的情况等，但由于我们国家的部分考核喜欢走形式，互相利用，通过小恩小惠威逼利诱，更重要的是我们国家的领导权力太大，很

多的事情都是领导说了算，下面的人根本没有话语权，考核的指标也不透明，直接严重忽视了地方民警的各方意见，使考核结果缺乏公平性，这会严重挫伤部分民警的工作积极性，由此产生民警对工作的懈怠。某位受访者：“我们部门每年也有考核，这是上级的指派任务，我们科室必须上报人员去接受荣誉，但整个考核的过程基本上都是形式，名额也是内定的，其实我们科室的每个人干的工作量差别不大，整个过程并没有制定非常细碎的评选细则出来，领导有时候对评选的人选也是非常为难，不知道应该报谁比较合适，最后就是比较公平的办法，那就是我们科室的每个人都有优秀，只是时间得先后罢了，这种评选方式直接导致很多人的不满，感觉此方法有失公平，值得商榷。”该受访者：“我们科室每年都有年终的部门考核，每次评选结果一公布，我就很生气，因为我们年轻人都是干活最多的群体，而部门的很多老人都干活最少，也是最轻松的，每次评比结果都是他们老人得到好处，没有我们的荣誉，而科室的评选标准也是无法理解，评选总是跟某个人的优秀没有关系，一味的提倡照顾老同志，跟平时表现没有任何关系，任何评选结果都是领导说了算，跟民主不沾边，遇到这种情况时，我也没有极力的反对，而是尽力的压制自己的情绪，这期间科室领导也会找你谈话，做你的思想工作，尽量让评选结果不影响到我们的工作积极性，可是我表面不反对，内心却对这种做法有一万个不愿意，每每想到这里，我就觉得很憋屈，也很窝火。受访者：“年终考核我就没关注过，关注了有用吗，优秀还不是领导“任命”，只要不给我评不及格就行了，我不被评为优秀是正常的，因为我平时并没有积极努力地工作，也不配当一个年终评选出来的优秀者，这个结果我也可以接受，尤其是在这种风气下。我要是在没有努力工作的情况下，被组织评选为优秀者，那我反倒觉得不太适应，我有愧于这样拿到的优秀。”

④官僚作风与复杂微妙的人际关系。中国中央集权制度助长了官僚作风的产生，两千多年的封建统治，使得中国的官僚作风相当严重。

### 3.3 工作压力对职业倦怠的影响

#### 3.3.1 工作压力与职业倦怠的相关性分析

国内外已有大量研究表明，工作压力与职业倦怠具有显著的相关关系。长期处于压力工作环境下的个体会导致情感耗竭、去个性化和低个人成就感，并且个人主观幸福感会较低。

本文以问卷调查为主要数据取得方式，其中职业倦怠依据改进的 CBI 指标体系中的情感衰竭、去人性化及成就感降低三个维度为研究变量，建立职业倦怠三维模型。依据 Weiss 工作压力源五要素理论，将工作压力的变量为工作负荷、角色压力、人际关系压力、职业发展压力和组织局限性压力五个方面，建立工作压力五维模型，通过因子分析和回归分析进行验证，对哈尔滨市公安局道里分局基层民警工作压力对职业倦怠的影响进行研究，分析工作压力对职业倦怠的具体影响状况。

本文在收集到工作压力与职业倦怠的相关数据后，采用 SPSS 统计软件对职业倦怠和工作压力及各维度进行相关性分析，得到相关系数，见表 1。在相关性分析中，可以发现工作压力与职业倦怠总体有显著地正相关关系。具体如下：

(1) 职业倦怠总变量与工作压力的五个维度变量都显著正相关，结合职业倦怠各维度相关关系可知，工作压力五个维度主要是通过情感衰竭、去人性化来影响职业倦怠的。

(2) 工作压力总变量与职业倦怠的情感衰竭、去人性化两个维度变量显著正相关，与成就感降低相关关系不显著。

	情感耗 竭	去人性 化	成就感 降低	工作负 荷	角色压 力	人际关 系	职业发 展	组织局 限	职业倦 怠	工作压 力
情感耗 竭	1									
去人性 化	0.41	1								
成就感 降低	0.021	0.184	1							
工作负 荷	0.564	0.305	0.166	1						
角色压 力	0.338	0.489	0.123	0.498	1					
人际关 系	0.359	0.383	0.124	0.429	0.682	1				
职业发 展	0.319	0.523	-0.041	0.323	0.664	0.832	1			
组织局 限	0.34	0.467	-0.047	0.356	0.629	0.624	0.843	1		
职业倦 怠	0.69	0.769	0.572	0.535	0.47	0.419	0.383	0.389	1	
工作压 力	0.481	0.532	0.061	0.605	0.834	0.806	0.881	0.884	0.528	1

表 7 变量间相关系数分析表

### 3.3.2 回归分析

在相关分析的基础上，在控制年龄、学历等人口统计学变量对职业倦怠各因子影响的前提下，以职业倦怠及其三个因子作为因变量，以工作压力源及其五个因子为自变量，进行回归分析，检验工作压力各维度对职业倦怠是否具有影响作用，以及影响力如何，以验证研究假设。如表 8、表 9。

表 8 回归系数分析表

模型		非标准化系数		标准化系数	t	概率值
		$\beta$	标准误差	Beta		
1	常数项	3.453	0.386		8.946	.000
	年龄	-0.052	0.081	-0.08	-0.642	.326
	学历	0.019	0.092	0.021	0.207	.890
2	常数项	2.378	0.45		5.284	.000
	年龄	-0.117	0.083	-0.173	-1.410	.089
	学历	-0.114	0.089	-0.038	-1.281	.854
	工作压力	0.567	0.072	0.576	7.875	.000

a、因变量：职业倦怠

表 9 自变量因子对因变量分层回归表

	自变量	第一步	第二步	第三步	第四步	第五步	
因 变 量	年龄	-0.059	-0.075	-0.069	-0.082	-0.092	
	学历	0.034	0.022	0.024	0.014	0.011	
	工作负荷	0.472	0.352	0.342	0.346	0.343	
	职业倦怠	角色压力		0.223	0.17	0.174	0.175
	人际关系			0.103	0.048	0.042	
	职业发展				0.083	0.039	
	组织局限					0.183	
	$R^2$		0.301	0.453	0.456	0.448	0.682
	$\Delta R^2$		0.295	0.185	0.007	0.011	0.232
	F		17.458	16.839	13.749	11.828	11.186
	年龄		0.115	0.116	0.134	0.134	0.097
	学历		0.097	0.098	0.098	0.097	0.085
	工作负荷		0.715	0.715	0.758	0.758	0.76
	职业倦怠	角色压力		0	-0.085	-0.085	-0.144
	人际关系				0.161	0.161	0.089
职业发展					0.122	0.046	
组织局限						0.074	

基层民警工作压力与职业倦怠研究——以哈尔滨市公安局道里分局为例

	R <sup>2</sup>	0.42	0.43	0.493	0.448	0.749
	△R <sup>2</sup>	0.417	0	0.008	0.007	0.302
	F	30.736	22.863	18.753	15.973	13.71
	年龄	-0.239	-0.281	-0.276	-0.328	-0.369
	学历	-0.030	-0.060	-0.060	-0.096	-0.109
	工作负荷	0.451	0.127	0.118	0.137	0.123
去 人 性 化	角色压力		0.609	0.564	0.403	0.359
	人际关系			0.085	-0.146	0.198
	职业发展				0.349	0.179
	组织局限					0.24
	R <sup>2</sup>	0.136	0.295	0.297	0.458	0.675
	△R <sup>2</sup>	0.1	0.16	0.002	0.161	0.217
	F	6.38	12.668	10.124	11.066	10.115
	年龄	-0.053	-0.057	-0.054	-0.025	-0.004
	学历	0.034	0.032	0.032	0.053	0.06
	工作负荷	0.211	0.178	0.181	0.162	0.182
成 就 感 降 低	角色压力		0.062	0.035	0.124	0.164
	人际关系			0.063	0.193	0.103
	职业发展				-0.4	-0.311
	组织局限					-0.126
	R <sup>2</sup>	0.034	0.036	0.037	0.084	0.091
	△R <sup>2</sup>	0.029	0.002	0.001	0.048	0.006
	F	1.42	1.127	0.92	2.367	1.884

(1) 工作压力对职业倦怠预测分析将工作压力与职业倦怠的回归结论制成模型框架图，可以清楚地看到工作压力对职业倦怠的预测作用，以及哪些变量是预测职业倦怠的重要前因变量。由表三可知：

①工作压力对职业倦怠总影响分析：工作压力的三个变量进入回归方程式，它们是：工作负荷、角色压力、组织局限其联合解释变异量为 0.682，表明工作负荷、角色

压力、组织局限能联合解释“职业倦怠”总变量的 68.2%的变异量。其预测的回归方程式如下： $y = 1.278 + 0.343 \times x_1 + 0.175 \times x_2 + 0.183 \times x_5$  其中  $y$  代表职业倦怠， $x_1$  代表工作负荷， $x_2$  代表角色压力， $x_5$  代表组织局限。

②工作压力对情感耗竭维度变量的影响分析：工作压力一个维度——工作负荷进入回归方程式，其解释变异量为 0.749，表明工作负荷解释“情感耗竭”总变量的 74.9%的变异量其预测的回归方程式如下： $y_1 = 0.76 \times x_1$  其中  $y_1$  代表情感耗竭， $x_1$  代表工作负荷。

③工作压力对去人性化维度变量的影响分析：工作压力的预测变量和去人性化进入回归方程式，它们是：工作负荷、角色压力、人际关系压力、职业发展压力和组织局限性压力，其拟合优度为 0.675，表明角色压力、人际关系、职业发展和组织局限能联合解释“去人性化”去人性化的 67.5%。其预测的回归方程式如下： $y_2 = 0.359 \times x_2 + 0.198 \times x_3 + 0.179 \times x_4 + 0.240 \times x_5$  其中， $y_2$  代表去人性化， $x_2$  代表角色压力， $x_3$  表示人际关系压力， $x_4$  为职业发展压力， $x_5$  代表组织局限。

④工作压力对成就感降低维度的影响分析：工作压力一个维度——工作负荷进行回归分析，结果表明两者之间呈负相关关系，其解释系数为 0.091，即工作负荷压力解释“成就感降低”维度总变量的 9.1%。其预测的回归方程式如下： $y_3 = (-0.0911) \times x_4$  其中， $y_3$  代表成就感低落， $x_4$  代表职业发展。

(2) 通过数据分析，可以得到：工作压力对职业倦怠有显著地影响，即工作压力是职业倦怠产生的原因之一。在工作压力源的五个维度中，工作负荷压力、角色压力及组织局限性压力都对职业倦怠有显著地影响。其中工作负荷压力主要是通过情感衰竭维度来影响职业倦怠，而角色压和人际关系压力通过影响去人性化来影响职业倦怠，职业晋升压力可以显著地影响职业倦怠中的玩世不恭、成就感低落维度；组织局限性压力可以显著地预测职业倦怠中的去人性化维度。

## 第四章 结论与建议

### 4.1 相关结论

在国内外大量关于工作压力与职业倦怠的关系的研究中，主要是从压力源和职业倦怠的表现来分析。已有诸多研究结果显示，工作压力会让人产生身体和心理上的问题，如果这种紧张状态得不到缓解，持续发展下去就会产生职业倦怠。而在本文中，通过问卷调查结合访谈所得数据，分析了哈尔滨市基层民警工作压力与职业倦怠情况，再通过相关性分析，分析了工作压力与职业倦怠的关系，包括具体分析各压力源是否会导致职业倦怠，且其职业倦怠是通过什么表现出来的，对各压力源与职业倦怠的各种表现形式之间的关系有了进一步的认识，所得结论具体如下：

工作压力与职业倦怠在哈尔滨市公安局基层民警中普遍存在，不同人口统计学变量的基层民警所产生的压力源及职业倦怠感有所不同。

本文所研究的工作压力总体上会导致职业倦怠的产生，但是并不是各压力源都会导致职业倦怠，并且由于本文所列举的压力源有限，不能充分证明工作压力与职业倦怠的关系。所以结论是：长期处于工作压力状态中而得不到缓解，必然会导致职业倦怠，但并不是所有种类的工作压力都会产生职业倦怠。

从工作压力的五个维度和职业倦怠的三个维度具体看来，哈尔滨市公安局基层民警的工作压力主要通过情感耗竭、成就感降低两方面来影响职业倦怠。

### 4.2 对策建议

经过这次研究可以看出，对于基层民警而言，工作中容易产生职业压力和懈怠情绪。这两种情绪不仅能影响部门的整体运作，对民警自身的工作效率也有消极作用，甚至有损自身身体健康并破坏家庭关系的平衡。于公于私，于人于己，都没有积极作用。对于这种现实情况，迫切需要缓解工作压力，降低职业倦怠。基于有关文献并结合此次访谈，本文针对两种情绪的现象，分别从两方面分别是组织整体层面和个体部分层面来提出有效的对策建议。

#### 4.2.1 组织层面

##### (1) 科学改进工作任务

基层民警工作性质的独特性和基础性，产生了一些不同的表现形式，如下：工作数量大、工作任务繁重、时间较敏感、影响因素多、不确定状况多。基层民警自身本着为人民服务的态度，加上工作的性质，因此很容易产生较大的工作压力。所以在平常工作中，组织主体应该进行合理的工作划分和安排，有助于缓解基层民警的工作压力，具体建议如下：

分工明晰和权责清楚。权责清楚使得组织内部之间以及基层民警人员之间的各部门有章程可依据，有责任去完成。不会互相推卸责任，也不会互相包庇私情，更不会无人处理市民的紧急情况。分工明晰可以大力的提高组织内部各部门和民警人员的工作效率，不会使得部门冗杂，办事效率而低下，而会提高部门整体的运作效率，使得民警保持较高的工作热情，更会对日后的晋升提供附属依据。

安排合理的工作数量。基层民警的工作繁琐且繁重，并伴随临时性和突发性。较高的职业要求使得民警的自我满足感和工作热情底下，工作数量安排不尽合理使得民警消极情绪蔓延，从而产生巨大的工作压力，进而产生工作倦怠情绪。由此可以看出合理安排工作数量的重要性。首先充分了解工作任务的差异性，不同的工作任务有不同的特点，只有充分了解才能根据需求合理安排。其次深度掌握基层民警的性格特征，每个人都有自己的性格优势，擅长方面也不尽相同。性格外向，有强烈职业满足感和征服欲的民警可以多从事突发性事件和临时性事件，性格较内向，独立性较弱的民警可以多从事日常的基础性要求较高的事件，两者互补起来，在每个民警工作总量上保持合理公平，便会有效的降低职业压力和倦怠情绪。

工作内容丰富化。如若民警每天从一而终，干同一件事情，犹如机器运作，缺乏新鲜感，那么容易滋生两种负面情绪。所以应该使民警在工作中有自己发挥的空间和区域，放一些权利给他们，让他们在自己的小空间施展自己的才华，不仅可以提高工作效率，更能使民警产生成就感，同时有权利就有责任，背负一定的责任更会使得民警具有一定的工作动力，从而削弱了民警的压力和倦怠情绪。

#### (2) 分配工资形式的变更

通常而言，物质是最直接的表现形式，在这次调查中，薪酬的影响至关重要。民警的薪酬分配方式不合理，没有体现多劳多得的原则，而是采用平均工资进行分配，未体现薪酬的激励作用，导致民警产生倦怠心理。因此，提出如下建议，第一，普遍增资。当工资处于较高水平时，会使其执业人员更有动力投入其工作之中。第二，不再按照平均分配的方法来发放工资，而是根据其岗位、职责、职称和绩效等多方面的因素进行分配，争取做到“能者多劳，劳者多得”。这种做法可以使部门员工工作更为积极，投入性更高，同时也避免了老员工使唤新员工，职位高的欺压职位低的等不合理情况的存在。

#### (3) 完善考核程序

通过调查可知，基层民警对定期考核的满意度不高。但是，考核其实对基层民警的影响还是很大的，建立一个科学、合理、透明的考核程序有着极其重要的意义，不仅能够参与考核的职员发现自身的不足，以后得以完善，而且，也能使基层民警得到一定的组织认同感，更有利于投身工作。

#### (4) 建立公正、合理的竞争流程

笔者在此次的调查中发现，基层民警的职业倦怠心理的产生，主要是因为其对制度中的晋升机制失去信心，在机构中总是有各种形式的“关系户”，使竞争不再公正。因此，建立公正、合理的竞争流程是极为重要的。

#### (5) 增加晋升职位的分类

目前，大多民警都想通过工作来得到职位的晋升，这也成为当今社会中很多人的职业追求之所在。但是较高层的领导职位必将数量较少，大多数基层民警长期以来一直处于同样一个岗位，使其产生心理上的疲倦。因此，通过增加晋升职位类别的方式，来从根本上，增加可晋升职位的数量，比如，通过增设技术性的职位等，这样一来，可以扩

大竞争，形成更加良好的工作模式。

#### （6）改善工作环境

对于任何一个个体而言，周身环境是极为重要的，好的环境能够使其提高工作效率，对于民警来说，也不例外。因此，对于环境的改善方面，笔者有以下几个建议，其一，在心理建设方面，要实现上级与下级，民警与公民的充分有效交流；其二，要注重保护民警的权益，特别是基层民警。通过心理和现实中的双层协调，来实现其所处环境的完善与和谐。

### 4.2.2 职员个体层面

#### （1）提高个人觉悟与自身能力

首先，对于个人而言，其心理上应该有正确的价值观，在做好本职工作的同时，进行争取的自身定位。要认识到，作为民警不仅是人民的公仆更担当了重要的责任。对于平时工作中可能遇到的各种诱惑，要保持正义与冷静，时刻肩负起自身的责任与义务，不在民众面前摆“官架子”，时刻与民众和国家的利益保持统一战线。

其次，面对当经济与网络全面发展的当代社会，人们接触到的新技术越来越多，对民警的技能和学习能力的要求也越来越高。因此，作为一名新时代的民警，不仅要有正确的价值观，更要有过硬的专业和技术。在这一方面可以通过自身学习来进行自我，公安机构中也可定期的进行电脑技术等的培训。这样一来，让民警又更多的方式和方法来处理问题，并且在处理实际问题时，也可对所学技术进行巩固与反馈，实现知识与能力的真正提升。自身的能力往往是一个综合指标。因此，在注重知识的学习时，还要学习与人际交往和沟通的能力，使自己处于轻松愉快的学习氛围中，与同事共同成长，减轻工作压力形成良性循环。

#### （2）职业规划

一个好的职业规划可以使民警更有动力来投入工作，反之，基层民警对职业前途的迷茫和疲倦的态度往往会引发其心理上的压力。笔者对民警的职业规划方面主要提出以下几点建议：第一，好的职业规划不能好高骛远，要在履行好当前任务的前提下进行；第二，在进行职业规划时，要从自身出发，客观的评定个人能力和性格特征，制定属于自己的职业规划，而不能依附他人，以为盲从；第三，不同的个体之间内都存在着差异，不同的人都有优点与短处，在制定职业规划时，要充分利用自身的优点，弱化自身的缺点。并且要定期检查规划的完成情况，来完善自己的不足，通过短期目标与长期规划的制定，来使民警的职业生涯更加丰富，有效地减轻工作压力和职业倦怠；职业规划的制定并不是一劳永逸的。由于错处环境的不断变化，目前制定的规划不一定会在今后较长的时间内保持其合理性，一定要根据环境和自身因素的变化对规划进行适时的调整，职业规划时建议而非约束。

## 4.3 本次研究的局限

现阶段，我国对基层民警工作压力与职业倦怠的研究刚开始，尤其是基层民警工作压力对职业倦怠的影响及影响机制更是少之又少，这使得我们的研究没有参考依据，同

时由于我们人力物力财力等条件方面的匮乏，使得我们的研究不充分，不完全，本文研究调查的样本全部来自哈尔滨市公安局道里分局基层民警，这使得研究结果适用于哈尔滨市公安局基层民警，并不一定适用于其他区域的基层民警，而且，由于访谈对象有限，并不能保证充分了解了哈尔滨市基层民警工作压力与职业倦怠的全方面因素。

在研究工作压力与职业倦怠的关系时，在人口统计学变量的控制上只选用了年龄和学历两个主要变量，其他变量可能未涉及，这一问题在以后研究中还有待验证是否合理。

#### 4.4 未来研究展望

心理学、管理学等社会学科的急速发展使得工作压力与职业倦怠及两者关系被越来越多的人来研究，而本次研究的局限，以后的研究者可以在以下几个方面进行深入展开和研究，在这个问题上得到一些突破：

(1) 本次研究的样本对象只有哈尔滨市公安局道里分局基层民警。在今后的研究中我们需要更大的样本范围来进行研究，可以运用互联网的发展来发放调查问卷，从而找出共性，为我国建立一套完整地理论体系作出贡献。

(2) 关于基层民警工作压力与职业倦怠的关系研究，还需要更详细的实证分析和验证，找出工作压力对职业倦怠的影响机理。

## 参考文献

- [1] French J.R.P.Jr. Caplan R.D. Van Harrison R. The mechanisms of job stress and strain. Chichester, England: Wiley, 1982: 5-11.
- [2] Maslach C. Schaufeli W.B. Leiter M.P. Job Burnout. Annual Review of Psychology, 2001: 39-742.
- [3] Pines A. Aronson E. Why managers burnout. Sales & Marketing Management, 1989, 141(2): 34-44.
- [4] Shirom A. Job-related burnout. In: Quick J.C. Tetrick L.E. (Eds.). Handbook of occupational health psychology. Washington, DC: American Psychological Association, 2003: 245-264.
- [5] Densten I.L. Re-thinking burnout. Journal of Organizational Behavior, 2001, 22: 833-847.
- [6] Maslach C. Schaufeli W.B. Leiter M.P. Job Burnout. Annual Review of Psychology, 2001: 397-422.
- [7] Cooper C.L. Cooper R.D. Eaker L.H. Living with stress. London: Penguin Books, 1988.
- [8] Freudenberger H.J. Staff burnout. Journal of Social Issues, 1974-30: 159-165.
- [9] Maslach C. Jackson S.E. The Measurement of Experienced Burnout. Journal of Occupational Behavior, 1981 (2).
- [10] CHRISTINA MASLACH. Job Burnout: New Directions in Research and Intervention. Current Directions in Psychological Science, 2003.
- [11] LEE R. ASHFORTH B.E. A Meta-Analytic Examination of the Correlates of the Three Dimensions of Job Burnout. Journal of Applied Psychology, 1996, 81(2): 123-133.
- [12] Maslach C, Jackson S.E. Maslach burnout inventory manual (2nd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press, 1986.
- [13] Spielberger C.D., Reheiser E.C. Measuring occupational stress: the job stress survey. Handbook of Occupational Stress. Kluwer Academic Publishers, 1995.
- [14] Cooper C.L. Managing workplace stress. CA: Sage, 1977-2.
- [15] M. Weiss. Effects of work stress and social support on information systems managers. MIS Quarterly, 1983-7(1): 29-43.
- [16] Quick J.C. Quick J.D. Organizational stress and preventive management. New York: McGraw-Hill, 1984.
- [17] Admas J.S.: In justices in social exchange. In L. Berkowitz (ED). Advances in Experimental Social Psychology (2nd ed.). Academic Press, 1965.
- [18] Barry A.: Farber crisis in Education Stress and Burnout in the American Teacher, Jossey-Bass Inc. 1991.
- [19] Becker H.S.: Notes on the concept of commitment, American Journal of Sociology, 1960: 50-66.
- [20] Beilak A.O. Bates M.W. and Glasner D.M.: Job Evaluation: Its Role in the Comparable Worth Debate. Public Personnel Management, 1983-12.
- [21] Brihn R.E.: Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of People work, Journal of Vocational Behavior, 2000: 30-60.
- [22] 张振声, 徐永红. 中国警察职业倦怠问题解析团. 中国人民公安大学学报, 2004(3): 130-134.
- [23] 周志涛. 某公安分局全体警察的职业倦怠状况调查. 中国健康心理学杂志, 2009, 17(9): 1118-1121.
- [24] 辞海. 上海: 上海辞书出版社[Z], 1999: 1400-1510.
- [25] 李永鑫, 李慧民. 工作应激研究进展. 河南职工医学院学报[J], 2004, 16(1): 49-51.
- [26] 吴伟社. 公务员工作压力、工作满意度和职业倦怠关系研究[D]. 西安: 西北大学, 2008.
- [27] 罗伯特·B. 登哈特, 珍妮特·v. 登哈特, 玛丽亚·阿里斯蒂格塔. 公共组织行为学[M]. 北京: 中国人民大学出版社, 2001: 100-103.
- [28] 黄红. 压力影响因素及因素相互关系探讨[D]. 广州: 暨南大学, 2003.
- [29] 夏小峰. 公安民警的工作压力源及疏导研究——以通州市公安局民警为例[D]. 上海交通大学, 2009.
- [30] 蒋宁. 工作压力理论模型述评[J]. 现代管理科学, 2007, (11): 57-59.
- [31] 石林. 工作压力的研究现状与方向[J]. 管理科学, 2003, 26(3): 494-497.
- [32] 于文宏, 李焰. 工作压力研究综述[J]. 沈阳教育学院学报, 2006, 8(1): 67-70.
- [33] 王成义, 刘琪. 国外警察职业倦怠研究述评[J]. 江苏警官学院学报[J], 2006, 21(4): 136-140.
- [34] 朱炜良. 警察职业应激及其影响因素研究[D]. 上海: 华东师范大学心理学系, 2003.
- [35] 杨婕. 甘肃民警心理健康状况抽样调查及对策研究. 高等函授学报(哲学社会科学版), 2012, 27(10): 20-21.
- [36] 郭思, 钟建安. 职业倦怠的干预研究述评[J]. 心理科学, 2004, 27(4): 15-35.
- [37] 侯泰杰等. 结构方程模型及应用[M]. 教育科学出版社, 2005.

- [38]胡赤怡.戴晓阳.陈向一等.警察的应对方式与心理健康、人格特征的相关分析[J].中国心理卫生杂志,2002,16(9):45-58.
- [39]黄晓悦.职业初期工作压力与倦怠的衍变关系纵向研究[D].浙江大学,2007.
- [40]黄荣芳.徐刚.史玉梅.广东调查称逾七成医护人员反对子女从医[EB/OL].医源世界网,2007,11(23).
- [41]贾晓燕.朱永新.职业倦怠的两种研究取向[J].东南大学学报(哲学社会科学版),2005,12(7):67-77.
- [42]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,2009,03(23):35-45.
- [43]陈露露.潘柳燕.广西18所监狱警察工作压力与职业倦怠的关系:心理资本的中介作用[J].现代预防医学,2016,01(25):25-59.

## 致 谢

本学位论文是在我的导师胡宜挺教授的亲切关怀和悉心指导下完成的。他严肃的科学态度，严谨的治学精神，精益求精的工作作风，深深地感染和激励着我。胡宜挺老师不仅在学业上给我以精心指导，同时还在思想、生活上给我以无微不至的关怀，在此谨向胡宜挺老师致以诚挚的谢意和崇高的敬意。我还要感谢在一起愉快的度过毕业论文小组的同学们，正是由于你们的帮助和支持，我才能克服一个一个的困难和疑惑，直至本文的顺利完成。在论文即将完成之际，我的心情无法平静，从开始进入课题到论文的顺利完成，有多少可敬的师长、同学、朋友给了我无言的帮助，在这里请接受我诚挚的谢意!最后我还要感谢培养我长大含辛茹苦的父母，谢谢你们!最后，再次对关心、帮助我的老师和同学表示衷心地感谢。

孙文明

2016年6月1日

## 作者简介

孙文明，男，生于1982年7月，籍贯山东。2003年毕业于黑龙江大学警官学院刑事侦查专业。2003年12月参加工作，在哈尔滨市公安局任民警，主要从事刑事案件的处理工作。2013年8月起在石河子大学攻读工商管理硕士学位。

在《现代商贸工业》2016年第37卷第3期发表论文《行政事业单位内部控制及其完善探讨》。

## 石河子大学硕士研究生学位论文 导师评阅表

研究生姓名	孙文明	学制	3
专业	工商管理	研究方向	组织与战略管理

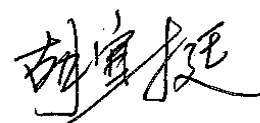
论文评语:

工作压力与职业倦怠问题一直是管理学界关注的热点选题，孙文明同学选择基层民警这一特殊群体进行研究，对于了解我国民警工作压力与职业倦怠现状，为公安部门制定有效措施缓解民警工作压力与职业倦怠，进一步提升警察队伍的战斗力等，具有重要参考价值和现实意义。

论文在全面梳理工作压力与职业倦怠相关文献及简要理论分析基础上，着重通过问卷调查对哈尔滨道里分局民警进行了抽样调查，分析了该局民警的工作压力与职业倦怠现状，并进一步分析了工作压力与职业倦怠的关系，最后针对现状及问题，提出缓解民警工作压力与职业倦怠的相应措施。

论文研究目标明确，思路清晰，文章结构较为合理，调查数据详实，研究方法科学合理，写作也较规范，达到了专业学位毕业论文的要求。

指导教师签字:



2016年5月31日