

青年民警职业倦怠现状分析

——基于访谈资料的质性研究

朱波沆^{1,2} 殷 明¹

1. 江苏警官学院, 南京;

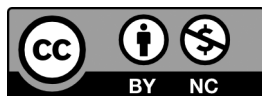
2. 南京信息工程大学, 南京

摘 要 | 研究江苏省青年民警职业倦怠的表现情况和产生因素对于公安队伍建设、提高工作效能具有重大意义。研究以访谈方式开展实证研究, 基于20份访谈材料, 采用扎根理论进行维度建构, 使用NVivo12对访谈材料进行分析, 发现江苏省青年民警职业倦怠现状包含“厌倦感”“缺乏职业憧憬”“人格解体”三个维度, 青年民警既有生活困境难以突破, 心理韧性衰退使得该群体感觉“工作苛责性高”, 成为引发“厌倦感”的重要因素; 同时工作过程性体悟以及工作评价性体悟中的“工作价值缺失”是引起“缺乏职业憧憬”重要因素; 而日常工作中的内在张力和外置弹力的支撑作用不足导致的“工作支持度差”是引起“人格解体”的重要因素。

关键词 | 职业倦怠; 青年民警; 扎根理论; 结构

Copyright © 2023 by author (s) and SciScan Publishing Limited

This article is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/). <https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>



习近平总书记在党的十九大报告中指出, “新时代中国特色社会主义思想, 明确坚持和发展中国特色社会主义, 总任务是实现社会主义现代化和中华民族伟大复兴”。与之相匹配的是同步实现司法现代化, 打造高水平的执法服务平台。要打造高水平的执法服务平台, 首当其冲的就是要提高执法者的执法水平, 如此才能将实现高水平执法建设落到实处。然而一线执法民警由于个人情况、职业环境等各个方面的原因都会产生程度不一的职业耗竭问题, 由此严重影响日常工作。作为一线执法主力的青年民警, 理应朝气蓬勃, 充满热情和斗志, 但是有研究表明警龄偏低的民警也出现了程度不一的职业耗竭问题。^[1]对于青年民警来说, 高标准的工作要求、高强度的工作内容必然会给青年民警带来巨大的压力, 使得青年民警群体出现职业耗竭现象, 从而降低工作热情, 甚至在工作中出现违规违法现象。^[2]探寻青年民警耗竭问题的产生原因, 并提出针对性的应对措施, 对于加强公安队伍建设和提高队伍工作效能从而提高执法水平具有重大意义。江苏作为全国的经济大省, 公安机关的执法水平直接关系到经济社会正常运

基金项目: 江苏省研究生科研与实践创新计划项目(项目编号: SJCX20_0729)成果。

通讯作者: 殷明, 江苏警官学院教授, 研究方向: 心理测试、谎言识别, E-mail: yinming@jspi.cn。

文章引用: 朱波沆, 殷明: 青年民警职业倦怠现状分析——基于访谈资料的质性研究[J]. 中国心理学前沿, 2023, 5(5): 577-589.

<https://doi.org/10.35534/pc.0505066>

行的秩序,从而影响社会主义现代化目标的实现。因此选取江苏省的基层公安民警作为研究对象,具有重要的现实价值和代表性。

当前我国对于警察职业倦怠的研究主要采用量化研究的方式,采用质性研究的方式较少。作为成因多元化的问题,不同的地区实际情况往往具有很强的差异性。例如边境地区的民警,承担了打击分裂势力,维护国家政权稳定的任务,而江苏地区的警察这方面的压力则相对小得多。^[3]因此不同地区的情况存在较大的差异性,其研究结果也迥然相异,同样的职业倦怠需要不同的应对措施。有鉴于此,现有的成果无法直接运用于江苏省警察职业倦怠问题研究,而对于江苏青年民警的职业耗竭问题则未见相关研究。

本研究采用扎根理论的科学方法,使用质性分析软件 NVivo12,旨在对江苏省青年民警的职业倦怠问题进行研究,探索职业倦怠的现状以及产生的原因,并探讨应对措施。

1 概念界定

职业耗竭(Burnout),“burn out”原意是烧尽、燃尽的意思,职业倦怠的概念最早是由美国精神分析学家弗洛伊德伯格(Freudenberger)提出,意指在一定压力面前由于处理方式的问题导致心力交瘁从而进入一种耗竭的消极状态。^[4]职业耗竭状态是由于对压力不恰当的处理方式导致的,具体的行为表现是工作热情降低、心力交瘁、消极冷漠、缺乏自信、能动性减弱。马斯拉赫(Maslach)提出的多维度理论用来定义职业耗竭问题最广为接受,分为情感耗竭(Emotional Exhaustion)、人格解体(Depersonalization or Dehumanization)和个人成就感低落(Diminished Personal Accomplishment)三个维度。^[5]对于职业倦怠的归因问题,不同的学者都提出了自己的观点,马斯拉赫(Maslach)和杰克逊(Jackson)使用自己编制的职业耗竭问题量表,考察加利福尼亚和纽约两地的警员的实际情况,研究发现职业耗竭问题来源于多种因素,且对警员的工作和生活都有较大的影响。马丁(Martin)通过对荷兰警察的调查研究发现:职业耗竭问题会导致暴力性的执法行为,而劳动和收入的相对不平衡问题是职业耗竭问题的一个重要影响因素。^[6]张振声通过梳理国外职业耗竭问题的研究成果后指出:职业倦怠问题是由于工作中的超强度个人付出以及外界对个人工作能力的过度要求使得行为产生人产生的心理、生理问题。如心理上的焦虑、抑郁等以及生理上的头痛、胸闷等,同时职业倦怠还会带来行为工作人工作上的各种问题。张振声认为我国警察的职业耗竭问题还表现在生理衰竭、情绪上的耗竭状态、人格上的解体状态、低成就感。^[7]

2 研究设计

2.1 研究对象

研究选取江苏省公安厅以及江苏省13个地市各层级公安机关青年民警共计20名,其中有3名女民警,17名男民警,研究对象包括公安厅、市公安局、区县公安分局和公安派出所,从事岗位有刑事侦查、治安、社区、内勤、巡防、勘察鉴定、交通巡逻、法制、接处警、监管10个部门,年龄在22岁至30岁,工作时间在1年至10年之间,所有研究对象学历均为大学本科。研究者刚参加工作两年的青年民警,对研究主题有着自身独特的体会,且本研究对样本的选择涉及公安机关各个层级,男女比例、年龄层次均衡,可以反映江苏省青年民警职业倦怠的原因,根据实际研究的结果来看,在对18、19名研究对象

访谈过程中收集信息出现大量重复, 20 名访谈对象所收集的信息达到样本饱和的要求。

2.2 研究过程

2.2.1 研究方法

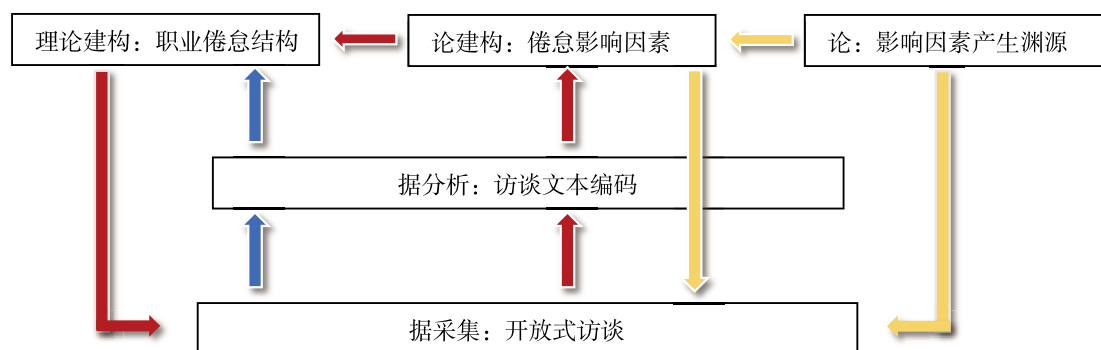
本研究采用质性研究方法, 运用扎根理论, 基于 NVivo12 软件对江苏省青年民警职业倦怠问题进行分析。质性研究目前已成为研究社会科学应用领域重要的研究方法, 在心理学、管理学、社会学、教育学等领域都显示其独特的特点。质性研究通过收集各种文字、视频、音频资料, 并分析理解所收集的资料, 形成研究范式, 并运用研究得到的理论理解并解释多维度的复杂社会活动和社会现象。^[8]安瑟姆·斯特劳斯 (Anselm Strauss) 和巴尼·格莱泽 (Barney Glaser) 在 20 世纪 60 年代提出的扎根理论, 之后学者们将更加丰富的研究概念融入扎根理论, 随着时代的发展不断改进扎根理论, 是质性研究方法中重要的理论研究方法。

扎根理论是一种方法论, 用于发掘隐藏在数据背后的理论, 通过开放式编码、主轴编码和核心编码三种编码方式, 使用类目和编码将数据资料中展现的社会现象归结到符码中, 从而产生理论。本研究采用扎根理论的方法 (使用 NVivo12) 对访谈资料进行整理分析, 探求江苏省青年民警职业倦怠问题及影响因素。^[9]

2.2.2 研究设计与程序

(1) 研究设计

根据扎根理论的研究范式, 在不带任何研究预设的基础上让资料“说话”, 不断对资料进行梳理、编码, 整体研究设计如图 1 所示。



注: 蓝色箭头为 3.1 研究设计; 红色箭头为 3.2 研究设计; 黄色箭头为 3.3 研究设计。

图 1 研究整体设计

Figure 1 Research overall design

(2) 研究程序

研究期间恰逢我国新冠疫情暴发, 受到疫情、时间和地域的限制, 访谈采用了包括视频通话、语音通话和直接面谈的方式进行。访谈过程中研究者尽量做到脱离访谈提纲, 不加以引导, 聆听被采访者的观点和表述, 从而确保访谈的信度和效度良好。^[10]研究基本遵循以下程序执行: 圈定访谈范围→联系访谈对象→确定访谈意图→进行访谈→文本转录→数据整理→数据分析→得出结果。

2.2.3 数据采集

在每一次访谈完成之后的 24 小时之内, 研究者会对访谈音视频资料进行反复审视, 并做好备忘录。

目前已根据录音资料整理出十余万字文字材料,在整理材料过程中不断回溯审视之前已经形成的理论,不断修正,并且悬置个人前见,以期望得到针对江苏省青年民警职业耗竭问题的针对性理论。

2.2.4 数据整理

将原始的访谈数据导入 Nvivo12 软件,并且进行分析梳理,依据扎根理论的分析原则,采用自下而上的方式对材料进行编码。从因果条件、环境因素、策略方式等维度,不断对访谈资料进行比较诠释,并且不断回头重新分析解读,最终总结构建出理论框架。

2.2.5 数据分析

通过主轴编码,发现并且建立不同符码之间的联系,建构类目。在核心编码过程中,选择建构核心类目,系统化地将各类目与核心类目建立联系,并不断回溯修正补充理论,在过程中不断分析所形成的类目,最终归纳出江苏省青年民警职业倦怠原因三个核心类属。

3 研究结果

3.1 江苏省青年民警职业倦怠问题结构分析结果

根据罗勇的研究发现:马斯拉赫(Maslach)等人的马氏工作倦怠量表(maslach burnout inventory, MBI)并不适合我国的国情。因此罗勇结合四川省警察工作现状,建立了疲惫感、自我效能降低、士气消沉和动机丧失四个维度的警察职业倦怠理论。^[11]由于地域和研究对象群体的不同,江苏省青年民警职业倦怠模型有可能存在其独特的维度,因此需要结合实际情况进行探索分析。本研究通过对访谈资料的分析和理论构建,运用扎根理论在资料分析的基础上又形成了不同于其他警察职业倦怠理论的江苏青年民警的厌倦感、缺乏职业憧憬、人格解体三维度职业倦怠理论,如图2所示。

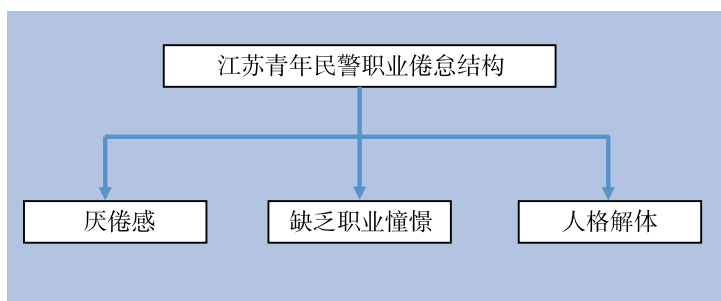


图2 江苏省青年民警职业倦怠结构维度图

Figure 2 Structural dimensional map of occupational burnout among young police officers in Jiangsu province

表1 选择了部分资料对分析过程进行示例。在开放式编码的基础上,研究者继续探究,运用主轴编码的研究程序,下面对部分资料分析过程进行示例。

针对“被要求九月底完成一年的工作绩效,感到痛苦”这一现象,进一步分析这一现象的产生原因、情境、中介条件,以及产生的应对措施和最终的结果。

(1) 因果条件:绩效的要求突然变得很高。疫情原因,上半年工作没有办法出差。

(2) 现象：被要求九月底完成一年的工作绩效，感到痛苦。

(3) 情境（脉络）：上级制定严苛的绩效要求，被访谈对象感受到绩效的痛苦，通过分析，被访谈者还表现出对于体制和工作的厌倦感受。

(4) 中介条件：疫情期间没有办法出差导致很多绩效任务没有办法完成。同时，被访谈者由于得知了制定任务的领导即将调离，却制定了较高的绩效任务，便自然将两种行为归结到一起。

(5) 策略：对于这一严格的要求，被访谈者感受是非常的痛苦，只有通过加班工作来完成上级的任务。

(6) 结果：对于工作和体制，思想上产生了厌倦感受。

在核心编码阶段，研究者通过撰写故事线，明确核心类属。经过分析得到了“厌倦感”这一类属，可以涵盖“感到失望、厌烦”“精神濒临崩溃”“疲惫倦怠感”“身体状况变差”“情绪压抑”“控制感减弱”六个类属。

表 1 访谈资料编码示例 1

Table 1 Example 1 of interview data coding

原始资料（节选）	一级：开放编码	
	概念	类属
F1：一天写下来你真的能感受到身体被掏空，脑子会很累	身体被掏空	感到失望厌烦 控制感减弱 倦怠感 疲惫
M1：最后一个方面是材料的撰写，我觉得最费脑子，也是我最烦的事情。一些总结和通报，我们这边也就是看这些。你写得好了，上升的空间就大一些，但是随之而来承担的任务就更多了，领导就会让你多做一些。我就比较不适应这些。还有一些杂事，让你去开车，办一点小事情。这些小事情没有什么好说的。我最头疼的就是写材料。写材料主要就是总结一些情况，就是公文那种类型的。你在办公室里想，没有实际调研情况。没有实际调研，所以写的东西比较空，不切实际	感到失望、厌烦 感到头疼 缺乏工作控制 缺乏意义	
M2：绩效的压力还是令人痛苦的。因为疫情的原因大家都停止出差了，但是现在稍微恢复一点了，我们就要求 9 月底完成整个一年的绩效要求。就是因为领导要急着走，在其在任期间就要急着完成这个绩效	厌烦 痛苦 疲惫感	

通过对材料的整理分析，最终形成以下类属。

将“控制感减弱”“感到失望厌烦”“情绪压抑”“疲惫倦怠感”“精神濒临崩溃”“身体状况变差”归结为“厌倦感”，其中疲惫倦怠感的参考点最多。

将“对前途感到迷茫”“缺少成就感”“工作积极性差”“缺乏责任感”归结为“缺乏职业憧憬”，其中“工作积极性差”参考点数最多，“缺乏成就感”和“对前途感到迷茫”其次，“缺乏职业认同感”最少。

将“对工作对象冷漠厌恶”“不公平感”“感到角色冲突”归结为“人格解体”，其中“角色冲突”和“不公平感”参考点最多。

根据扎根理论原则，得到厌倦感、缺乏职业憧憬、人格解体三个维度，以解读江苏省青年民警职业倦怠结构状况。

3.2 江苏省青年民警职业倦怠影响因素分析结果

基于 Malash 的个体、情景匹配理论，个体与六情境因素的匹配程度越高，倦怠的感受就越不明显，

反之则越容易产生职业倦怠。通过研究得到,江苏省青年民警职业倦怠影响因素主要来自“工作苛责性高”“工作价值缺失”“工作支持度差”。这与 Malash 的理论基本符合,同时也具有警察职业的独特特性,具体情况如图3所示。

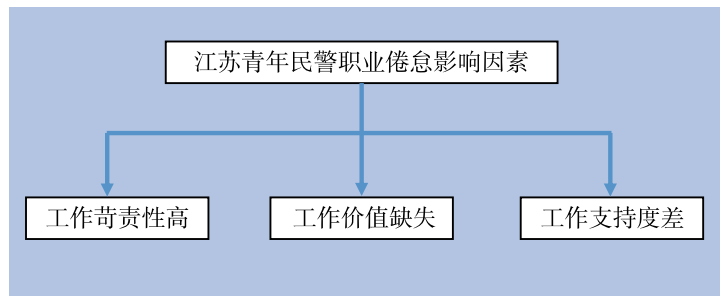


图3 江苏省青年民警职业倦怠影响因素维度图

Figure 3 Dimensional map of influential factors on occupational burnout among young police officers in Jiangsu province

表2选择了部分资料对分析过程进行示例。在开放式编码的基础上,研究者继续探究,运用主轴编码的研究程序,下面对部分资料分析过程进编码行示例。

表2 访谈资料编码示例2

Table 2 Example 2 of interview data coding

原始资料(节选)	一级:开放编码	
	概念	类属
M3: 在工作中我之前办理的一起强奸的案子, 我的证据材料都已经做好了, 但是后来嫌疑人和被害人私下协商, 嫌疑人给了被害人很多的钱, 被害人就谎称没有被强奸了。最后我做了很多工作, 因为被害人最后改口了, 对我的工作造成了很大的困扰	被害人的不配合	工作对象支持度低 工作条件简陋 单位团体支持度低 组织支持度过低 制度要求严苛
M4: 还有就是工作强度太大了, 派出所动不动就夜里出警, 明知道那边有人打架, 都得你去处理了。就一个民警开一个破桑塔纳带一个辅警, 工作的难点就是不可预测性太大。他不像刑警, 这人贩毒的, 我提前做好预案的, 我知道这是什么样的。但是你去出警不一样, 有些人动不动就打你	开破车 警情危险 工作强度大 出警对象具有攻击性	
M5: 被害人对于我们的工作流程不是很理解, 经常误解我们, 被诈骗的被害人会找我们要被骗的钱, 会来我们单位跟我们吵闹, 有几次被害人来找我吵	被害人不理解影响工作	
M6: 我们单位11个综合民警。30多个民警, 有人不干活, 什么都不干。你像有时候比如说那个我们综合民警比较忙, 你帮我送个人吧, 那不行, 那你必须亲自送	同事工作量不一	
M2: 工作还是千变万化, 上面对于我们的接处警的工作要求就很单一。现在有一个责任倒查, 你在工作的时候根本不知道接处警过程哪一个行为或者哪一个动作能够使得在责任倒查的时候出现问题。还有一个接处警评价制度, 我们的工作就是处理矛盾, 但是作为公安机关我们出警不可能每次都让所有人满意	工作内容多变 责任倒查 考评制度 工作难度大 工作制度与现状不符	
M7: 我觉得比较束缚, 通知通报都比较正式, 感觉很死板, 很多东西都要上传下达的, 感觉太正规了	制度要求束缚	

在对职业倦怠影响因素分析的过程中，对访谈资料进行编码建构形成类目，并不断分析形成对应职业倦怠三个维度的核心类属。

将“工作繁杂枯燥无意义”“重复大量单一工作”“工作内容占据生活”归结为“工作价值缺失”。

将“单位工作环境支持度低”“工作对象不理解”“工作待遇和强度不匹配”归结为“工作支持度差”。

将“内部工作环境压抑”“工作要求标准苛刻”“工作强度大”“缺乏沟通表达渠道”“无法平衡工作和家庭导致家庭责任缺失”“外部执法环境恶劣”归结为“工作苛责性高”。

通过对职业倦怠影响因素分析得到的三个核心类属与前期研究得到的职业倦怠结构的三个维度具有一定关联属性，因此，本研究根据双方的对应性进一步研究探讨江苏省青年民警职业倦怠的产生原因。

3.3 江苏省青年民警职业倦怠结构维度表现与影响因素交互分析结果

研究继续从“工作价值缺失”与“缺乏职业憧憬”，“工作支持度差”与“人格解体”，“工作苛责性高”与“厌倦感”三个方面进行探究，分析江苏省青年民警职业倦怠各结构维度的表现现状并讨论各影响因素的产生渊源。

3.3.1 关于厌倦感的维度表现与影响因素产生渊源的讨论

(1) 厌倦感的维度表现

研究者根据访谈对象的文本数据分析并结合职业特点总结出了厌倦感这一维度，这一维度与 MBI 量表中的因素有一定相似之处，同时也具备本土研究对象的独特性，其具体表现可以参考表 3。

表 3 “厌倦感”子节点内容示例
Table 3 Example content of sub-node “Fatigue”

符码及参考点数	参考点内容示例
1.1 感到失望、厌烦	· 办案的时候就觉得心情很不好，很压抑 · 把这些责任全都归结到民警身上，大家干活本来就很累，都懒得说话，也很心累
1.2 精神濒临崩溃	· 每天早上一睁眼都会感觉又要干活了。有时候累的时候就想撂挑子，第二天醒来就不干了，一觉睡过去 · 很长时间没有和家里人通电话，我现在整天出不去，就感觉很难受。当警察就是加班、加班、加班！我已经好几个月没有出去过了，一直在单位里面 · 回头审讯起来的时候，我问他有什么疾病啊。他说：“我有艾滋病。”然后自己当时就非常紧张，非常紧张，但是也不知道做什么。当时脑子里就疯狂地回想抓他的时候和他有过哪些接触，看自己身上是不是有伤口。所以说以后每次抓人的时候我都戴一个手套
1.3 疲惫倦怠感	· 家庭和工作的平衡，一直在不断纠结，我比男同志的困难多。我四天都要值班，一年有三分之一的时间不能陪着家人 · 连续加班，二十四小时审完，走完程序然后就是提审，之后还要二十四小时做第一堂笔录。这一套弄下来整个人都木掉了，感觉很累。然后太累了之后我就不想说话，就想自己一个人静静，跟谁都不想说话 · 你真的能感受到身体被掏空，会很累
1.4 身体状况变差	· 后来不知道怎么了，突然心跳加快，眼前发黑，然后就摔倒了，我再醒来的时候发现医生在给我做心肺复苏 · 案卷堆积，感觉自己压力很大，身体上感觉也很累，每天都加班都要到八九点。有两周我做了五十多份被害人的材料，瘦了七斤

续表

符码及参考点数	参考点内容示例
1.5 情绪压抑	· 我是工作时间长了, 心情不太好, 感觉有点压抑 · 主要想的是自己的事情永远没时间做, 尤其是有的时候还想过我自己的生活, 但是想想, 自己的生活全部被工作占据
1.6 控制感减弱	· 工作的时候也会有孤独的感觉, 有时候会陷入僵局, 感觉没有人来帮我 · 我工作的时候一直在试图掌控这个工作, 但是没有办法掌控, 一直在尝试。在工作的时候我有时候会有孤单和无力感, 也会有沮丧的感觉

通过访谈以及编码分析, 对所得的材料进行整理, 研究者发现产生倦怠的青年民警会表现出对于工作的厌烦感受, 甚至生理也会出现问题。而且几乎所有的青年民警都对工作有一定程度的厌倦感。不同工作状况、不同层级的单位和不同警种的民警产生的情绪倦怠、厌烦感受又各有不同。这种厌倦的感受源自工作中的各个层面。根据文本数据的整理归纳, 研究者发现: 这种倦怠感受主要来自单位工作环境、工作考核体制、工作强度、家庭责任感的缺失、外部工作环境和他人的不理解, 即“工作苛责性高”引发了青年民警的“厌倦感”。

(2) “工作苛责性高”的产生渊源讨论

① 既有生存状态的突破与困境

作为公安队伍中最年轻的血液, 青年民警在公安工作一线, 承担了基层绝大多数最辛苦和最繁琐的基础工作。工作量大, 范围广, 使得加班熬夜成为一种常态, 使得青年民警的心理和生理均出现疲惫感, 导致亚健康。这种疲惫感和亚健康状态往往会发展成情绪上的耗竭, 为职业倦怠的出现预置了可能性。随着青年民警的成家立业, 生活的重心产生偏移, 生存状态也需要随之发生变化。从单一工作维度逐步转移到关注于家人、配偶、子女和工作的多维度。但是这种生活重心的偏移并不能完全遂愿, 于是就形成了需求与现实之间的冲突, 即长期形成的以单位为核心的全时域工作模式短时间内无法实现转变, 被原有工作系统的人为因素所禁锢——基层部分领导由于自身年长, 子女成家立业减少了家庭的羁绊, 所以往往全天候关注于工作, 也同样要求自己的下属。由此带来了两种生存状态转变过程中的认知冲突, 并且陷入无法摆脱的困境, 即在公安机关传统的威权管理模式下必然屈从于权威, 由此工作时间必然大量挤占了陪伴家人的时间, 无法实现青年民警的家庭责任, 无法实现生活重心的转移, 无法转变原有生存状态, 由此产生严重冲突与矛盾, 青年民警在此情境下必然会对工作表露出无奈和厌倦。

② 心理韧性的产生与衰退

所谓心理韧性是个体的一系列品质通过动态交互作用而使个体在遭受重大压力和危险时能迅速恢复和成功应对的过程^[12]。个体长期面对压力和危险, 其恢复和应对能力会随着时间的推移而逐渐降低; 当这种压力和危险的环境长期存在无法避免时, 主体在趋利避害本能趋势下会竭力逃离这种环境。从工作的角度而言, 就是对工作采取回避态度的职业耗竭。对于和社会面接触较多的基层单位的青年民警来说, 每天忙于处理各种未知的警情, 审查犯罪嫌疑人, 很多时候这些工作都是在解决各种矛盾纠纷以及处理社会负面问题, 对青年民警的心态是极大的考验。一方面受到负面事件的影响, 累积负性情绪; 同时这些负面问题处理过程中伴随着潜在的危险。这种高危工作, 出于自我保护的本能必然让人的精神状态常年处于高度紧张之中。例如在访谈中大部分民警都说到过其经历过的危险经历——差点感染上艾滋病、与高速飞驰的汽车擦身而过、空手夺白刃等, 这种长期的精神高度紧张即应激状态, 最初的问题可

能会激活青年民警的心理韧性而进行自我调整,但是各类危及自身生命的警情不断出现、不断在大脑中闪回,长期无法避免的压力与危险,最终会导致青年民警的心理韧性衰退。加之长时间的熬夜工作,许多青年民警甚至出现了生理上的问题,缺氧休克,心肌缺血,心律不齐等现象成为常态。这些状况得不到有效的缓解,生理上的高压状态,最终使得原本应有的心理韧性彻底崩溃,对工作厌倦,产生职业倦怠感成为必然。

3.3.2 关于缺乏职业憧憬的维度表现与影响因素产生渊源的讨论

(1) 缺乏职业憧憬的维度表现

职业倦怠一定程度上来自对工作丧失热情和使命感,从而理想幻灭,产生负面情绪。根据马斯拉赫(Maslach)和杰克逊(Jackson)的理论,职业倦怠中一个重要的维度在于成就感降低,也就是说在工作中工作个体无法感受到工作带来的成就感,从而导致丧失工作信心和热情。^[13]查阅文献以及对江苏省青年民警的实证研究,研究者验证了前人的理论。根据探究结果明确,青年民警感受较深的一点就是对于前途的迷茫、缺少工作上的成就感、工作积极性差、缺乏职业认同感。这一维度的产生原因主要来自工作内容对于青年民警自身的回报性较低,青年民警在繁杂的工作中无法感受到工作的意义和能力的提升以及自身的发展,即“工作价值缺失”是引发职业倦怠中“缺乏职业憧憬”维度的重要影响因素。

表4 “缺乏职业憧憬”子节点内容示例

Table 4 Examples of “lacking professional aspirations and pursuits for the future”

符码及参考点数	参考点内容示例
2.1 对前途感到迷茫	<ul style="list-style-type: none"> · 我心态还没有转变过来,方向也不明确,不知道未来怎么发展,不知道以后会往哪个方向去发展,就会比较消极 · 在公安队伍中,对于一个人的提拔往往不是看你有没有能力,而是看是不是有关系。我工作这么多年已经看得很明白了
2.2 缺少成就感	<ul style="list-style-type: none"> · 没有成就感,我感觉自己不像是一个警察,我也不和别人打交道,也没有办过案,也没有参与过审讯抓捕,也没有去站在法庭上,也没有出差办案,也没有接触过接处警,调解纠纷 · 还没有做过什么有成就感的事情,在工作中会挨很多骂,领导和法制会找我麻烦,做工作就是在完成领导给我的任务,不觉得有成就感,就是会觉得心理上的压力减小了一点点
2.3 工作积极性差	<ul style="list-style-type: none"> · 我干了八年了,还要整天去巡逻,比如说降低工作质量,或者说工作热情降低,然后效率会变低之类的我觉得还好,我就是觉得很无聊,我没有积极性,是真的 · 每个月局里面会有很多口号,每个时间段都会有行动。工作量会变大,我们和平行单位还有比较,导致每个月的事情都要加班才能干完,要牺牲很多时间,会影响积极性
2.4 缺乏责任感	<ul style="list-style-type: none"> · 感觉自己的工作不积极,比较被动,不会主动做一些事,使命感、责任感不是很强 · 就是大家互相推啊,就是其实民警之间都是互相推的,就是你这件事,我不管的,大家都说自己不要管这个事情

(2) “工作价值缺失”的产生渊源讨论

① 关于青年民警工作的过程性体悟

在访谈中,有超过一半的民警都有对于前途的迷茫、成就感的缺失、工作没有热情的表述。青年民警作为警察队伍的新生力量和中坚力量,理应是充满斗志。但是由于职业队伍的年轻化成为承担更多工作的依据,大量琐碎、重复性的工作占据了新入职青年民警的工作日常,并且成为一种常态。这些工作

现实与其青年民警原有的、学习期间形成的先验性公安工作愿景存在巨大的落差。于是这种巨大的工作愿景落差，导致他们丧失工作热情，对前途感到迷茫。而这种落差直接源自青年民警的工作过程性体悟，即想象和实践工作体验的落差，由此使得青年民警无法感受到工作的价值，即“工作价值缺失”。

② 关于青年民警工作的评价性体悟

即使是工作了一定年限的青年民警，虽然其已经具备一定工作能力、积攒一定的人脉，但是重复性的工作和对前途的无望感同样也会引起缺乏职业憧憬，工作五年及以上的民警甚至在缺乏职业憧憬方面有更为直接的表述。且不同岗位的民警实际情况还存在差异。由于不同警种从事的工作各异，民警工作中的自我的工作评价与来自周围的实际评价往往有着较大的差别。机关民警没有接触过具体的案件侦办，每天重复材料工作，相对单一，与基层社会面的接触较少，于是憧憬于基层工作，由此降低了自身工作评价。而基层民警认为基层工作量过大，加之不合理的绩效考核，又反向羡慕机关民警。由此造成民警普遍表示工作中感受不到成就感，仅仅是在完成上级的任务。同时，当民警的能力已能够熟练应对当前工作时，就会对职业前景的期望升高。处于职业上升期的民警，在经历了一段时间的全身心投入后，一旦没有能够实现自己的预期，即没有能够获得预期的工作评价，便会对自己的前途发展感觉无望，缺乏积极性，由此产生对工作的回避态度，进而对自己的职业评价就会降低。所以对于工作一段时间的青年民警而言，缺乏工作价值感很大程度上是源自工作评价性体悟，即自身工作所得到的评价结果与自己的预期存在较大的落差。

综合来看，“工作价值缺失”主要有两方面原因。一方面是工作过程性体悟：在现实工作过程中青年民警感受到了工作任务的繁重与简单重复的枯燥。因此，工作现实与预期存在的巨大落差导致青年民警在工作过程中体悟到工作意义缺失，当工作的意义丧失时便会产生逃避的倾向，由此容易丧失工作热情，这就是工作过程性体悟带来的“工作价值缺失”。另一方面是工作评价性体悟：由于公安队伍的庞大，人员多，竞争压力大，系统内部的升迁考核机制相对固定，很多有能力并且努力付出的青年民警没有获得预期的评价，导致青年民警对个人职业发展的动力逐渐减弱，工作缺少成就感，于是同样会产生回避性趋势，从而导致“工作价值缺失”感。

3.3.3 关于人格解体的维度表现与影响因素产生渊源的讨论

(1) 人格解体的维度表现

“人格解体”是指工作中消极冷漠、愤世嫉俗，在心理上疏离工作，通过一种玩世不恭的、消极麻木的工作态度和方式面对自身的工作内外环境^[14]，根据威廉·P·麦卡蒂（William P. McCarty）和哈尼·阿尔迪拉维（Hani Aldirawi）对全美89个警务机构13,000名工作人员的调查数据表明，警务人员的职业倦怠程度较高，严重影响工作效率和绩效，其中19%的被测人格解体程度较高。^[15]通过研究者的访谈得知，一部分江苏省青年民警同样正在经历人格解体的倦怠感受，且基层单位民警人格解体程度较高。

经过研究，人格解体主要是由于工作支持度较差导致的。在日常工作中，工作内在张力源自领导、同事、体制、工作报酬几个因素，通过这些相关因素对青年民警的工作进行引领、推动、维护即形成相互之间的张力，使其工作正常推进；外置弹力，源自工作对象、社会环境对民警工作的理解和支持，即这些因素通过一定的形式（或心理、或物质）给予青年民警自身以外的支撑力量。

表5 “人格解体”子节点内容示例

Table 5 Examples of “disintegration of personality”

符码及参考点数	参考点内容示例
3.1 对工作对象冷漠厌恶	<ul style="list-style-type: none"> ·被打的那个人，被打了一拳张口要五千，我们经常碰到，遇到这种人怎么办呢，忍着呗 ·有些真的不太正常，不能拿正常的思维跟他们讲话 ·有点以自我为中心，有一半感觉特别不讲理，有一半觉得还是很理智的。面对不讲理的，我都没办法搞定只能让值班领导来
3.2 不公平感	<ul style="list-style-type: none"> ·我们做了很多工作的，但是分局没有帮我们推动这个工作。现在都恶性竞争，大家都不踏踏实实工作 ·我们喊他们，他们也不干活，什么都不干。有时候我们综合民警比较忙，你帮我送个人吧，那不行，那你必须亲自送
3.3 感到角色冲突	<ul style="list-style-type: none"> ·有些工作要求和我们辖区的现状是不相符合的。我们工作很难做，现在很多指标都是我自己垫钱进去。工作绩效比较高，我每个月都要垫钱进去 ·现在要服务领导，要按照领导的意思走，不是按照规定走，有时候领导不知道细节性的规定，他只知道他要达到的目的。这就具有一定的风险，有时候我没有办法做到，挨领导骂 ·工作规定中有一些不合理的地方，比如说这个人经常性地会有投诉，但是上面的要求就是要给一个让投诉人满意的处理，有的时候是给不出来的

（2）“工作支持度差”的产生渊源讨论

① 内在张力的瓦解

就内部环境来说，从公安机关内部的管理体制现状和访谈所获悉的资料来看，一部分民警反映工作机制要求存在与现实工作脱节现象，导致工作难以顺利展开。同时一个单位内部工作资历深厚的年长民警的工作量相较青年民警而言少了很多，一个单位内部往往会出现一部分人无所事事，同时另一部分人员熬夜加班的场景。两者相较之下，由此带来的是领导、资深前辈和年长同事的反作用力，导致工作内在张力^{①[16]}的瓦解，青年民警情绪失衡，从而无法感受到工作的内在支持。公安基层单位，即各地派出所和警务站的日常工作中，面对巨大的工作量，即使是刚参加工作一年的青年民警由于这种内在张力瓦解带来的“工作支持度差”，导致出现了一定程度的人格解体现象，但是对与社会群众接触较少的机关民警来说，目前访谈资料表明该群体人格解体的程度相对小很多。一定程度上机关单位工作任务相对固定，按照人员定岗定职，相互之间的工作互不干扰、互不交织，每个人从事自己份内定额，因此由公平感趋势带来的情绪失衡相对较少，也就是“工作支持度差”的体验相对较少。

② 外置弹力的减弱

就外部环境来说，难以感受到外置弹力^{②[17]}的支撑感，长期的情绪劳动会引起情绪上的耗竭^[18]，一名警察的职业生涯中能够遇见各种不同性格的人，会遇见许多常人难以遇见的事情，长期面对种种意外，随着工作时间的推移，其对于负性事件的情绪感知能力下降，由此带来的结果就是面对工作对象时，

① “张力”一词源自物理学研究，从物理学的角度而言：张力就是物体受到两个相反方向的拉力作用时所产生于其内部而垂直于两个部分接触面上的互相牵引力。此处借用此概念，将“内在张力”视为青年民警在工作中抵御外部压力和打击的内部支持力。

② “外置弹力”借用心理韧性研究中“弹力”的概念，此处将其扩展为“外置弹力”。所谓“外置弹力”就是独立于个体之外的支持因素，能够激发起个体内在的动力。例如被害人的悲惨境遇能够激发起警察的正义感与使命感，使其工作认同感和工作积极性更强，那么这种情况就可以视为一种外置弹力。

接待民警同理心耗竭,缺乏感同身受的能力,态度逐渐转向冷漠。此外当民警面对违法犯罪嫌疑人时,各自利益的背离使得双方必然对立从而产生负性情绪,包括相互的敌视、不满、愤怒等。由此,长期从事犯罪打击工作以及部分群众对警务工作的不理解,导致民警内心对于社会工作环境的外置弹力支持感逐渐减弱,工作无法感受到支持即“工作支持度差”。

当外置弹力和工作内在张力综合作用减弱,二者对民警形成的支撑力量不足以驱动民警保持持续的热情和积极性来面对工作中的人和事,即“工作支持度差”,民警便会产生消极冷漠的工作态度,最终会表示出一种玩世不恭、愤世嫉俗、疏离工作,由此产生人格解体。

4 研究存在的不足及展望

本研究在研究者能力所及的范围内选取样本进行访谈,对访谈材料进行记录。从不同角度对文本进行分析,在访谈文本中反复思考、挖掘文本材料背后隐藏的思想含义并总结,力求符码达到饱和。

但是由于时间所限,访谈文本数量依然较少,并不能绝对使符码达到绝对理想的饱和状态。且在样本工作年限、岗位区分、性别等方面的具体情况,本研究设计依然较为粗浅,还有待进一步细致化地研究。另外通过对访谈材料的分析,研究者发现民警职业倦怠状况与民警性格等个体因素也有一定的相关性。同时在警察文化熏陶下,民警的警察价值观的形成也会对民警工作态度产生影响。但是受到文本数量和时间的限制,民警个体因素以及关于警察价值观对民警工作的影响机理尚未厘清,还有待进一步探究。

参考文献

- [1] 邓健. 基层中青年民警职业压力、应对方式与职业倦怠的关系研究[D]. 长沙: 湖南师范大学, 2016.
- [2] 王光森. 警察违法违纪行为的生态学分析[J]. 江苏警官学院学报, 2019, 34(5): 80-86.
- [3] 宋兆铭, 叶菁, 杨君, 等. 甘孜藏区警察职业倦怠的研究[J]. 四川警察学院学报, 2019, 31(3): 16-27.
- [4] Herbert J, Freudenberger. Staff Burn-Out[J]. Journal of Social Issues, 1974, 30(1): 159-165.
- [5] Maslach C, Schaufeli W B, Leiter M P. JOB BURNOUT[J]. Annual Review of Psychology, 2003, 52(1): 397.
- [6] Martin C, Euwema, Nicolien Kop, et al. The behaviour of police officers in conflict situations: how burnout and reduced dominance contribute to better outcomes[J]. Work & Stress, 2004(1): 1-8.
- [7] 张振声, 徐永红. 中国警察职业倦怠问题解析[J]. 中国人民公安大学学报(社会科学版), 2004(3): 135-139.
- [8] 凯瑟琳·马歇尔, 格雷琴·B, 罗斯曼. 设计质性研究: 有效研究计划的全程指导[M]. 重庆: 重庆大学出版社, 2015.
- [9] Udo Kuckartz. 质性文本分析: 方法实践软件使用指南[M]. 重庆: 重庆大学出版社, 2014.
- [10] Matthew B, Miles A, Michael Huberman, et al. 质性资料的分析: 方法与实践(第二版)[M]. 重庆: 重庆大学出版社, 2008.
- [11] 罗勇. 警察职业倦怠的调查分析[J]. 四川警察学院学报, 2009(1): 99-104.
- [12] Tusaie K, Dyer J. Resilience: a historical review of the construct[J]. Holistic Nursing Practice, 2004, 18(1): 81-84.

- [13] Maslach C, Jackson S E. The measurement of experienced burnout [J] . Journal of Organizational Behavior, 1981, 2 (2) : 99-113.
- [14] 张小平. 公安民警职业倦怠干预机制研究——基于闽川两地的分析比较 [J] . 四川警察学院学报, 2016 (5) : 118-125, 130.
- [15] Mccarty W P, Aldirawi H, Dewald S, et al. Burnout in Blue: An Analysis of the Extent and Primary Predictors of Burnout Among Law Enforcement Officers in the United States [J] . Police Quarterly, 2019, 22 (3) : 278-304.
- [16] Makasheva N, Makasheva J, Gromova A, et al. The problem of professional burnout in stress management [J] . Shs Web of Conferences, 2016 (28) : 1132.
- [17] Flynn, Victoria, Erick Messias. “Professional Well-Being” Positive Psychiatry, Psychotherapy and Psychology [M] . Springer, Cham, 2020: 59-72.
- [18] Lennie S J, Sarah E C, Sutton A. Robocop-The depersonalisation of police officers and their emotions: A diary study of emotional labor and burnout in front line British police officers [J] . International Journal of Law Crime and Justice, 2019 (61) : 100365.

Analysis on the Current Situation of Job Burnout of Young Police

—A Qualitative Study based on Interview Data

Zhu Bohang^{1,2} Yin Ming¹

1. Jiangsu Police Institute, Nanjing;

2. Nanjing University of Information Science and Technology, Nanjing

Abstract: It is of great significance to study the performance and factors of job burnout of young police in Jiangsu Province for the construction of police team and the improvement of work efficiency. Study to interview way to carry out empirical research, based on 20 interview material, grounded theory is adopted to improve the construction dimension, using NVivo12 to analyze the interview material, found that young police job burnout status of Jiangsu province contains “boredom”, “lack of career vision”, “depersonalization” three dimensions, both the life predicament difficult to break through, the decline of mental resilience makes the young police feel “high job demanding”, which becomes an important factor causing “boredom”. At the same time, the “lack of work value” in the work process perception and the job evaluation perception is an important factor causing the “lack of career vision”. The “poor job support” caused by the insufficient support of internal tension and external elasticity in daily work is an important factor that causes “depersonalization”.

Key words: Job burnout; Youth policeman; Grounded theory; Structure