

警察职业倦怠研究综述

马婷婷 陈星晔

牡丹江医学院公共卫生学院, 中国·黑龙江 牡丹江 157000

【摘要】近几年由于警察工作的特殊性,他们产生的职业倦怠的情况有所加剧。警务人员的心理与生理状态在职业倦怠的影响下变得敏感、易碎,并且对这一行业产生了厌倦的情绪。本位通过查阅文献法探索总结警察职业倦怠的诱因及国内外解决警察职业倦怠的方案与措施。本文将从警察职业倦怠的概念,职业倦怠产生的原因、影响和采取的解决措施这些方面进行论述。

【关键词】警察;压力;消极情绪;职业倦怠

职业倦怠这一概念开始是针对“助人”的工作者提出的。近年,职业倦怠引起了人们的重视,尤其是对一些特殊群体的职业倦怠研究引起学者的普遍关注。根据中国人力资源网的统计,政府与公共事业领域的职业倦怠占比是最高的,而警察因它的服务对象多而杂、突发情况多、危险系数极高,职业倦怠情况位于各职业的第一位。

现如今的法治社会,群众对于民警的执法过程有着强烈的监督意识,所以我国对民警执法过程中要求必须佩戴执法监控以保证执法的公正性,然而互联网中有着为博人眼球而开始夸大甚至构造一个虚假报道的媒体对身为每一位警察都带上的枷锁,民众对警察执法过程的关注有着前所未有的强度。社会支持力的下降与超负荷的工作强度都使得警察长期处在超与自身承受范围的压力中,然而在警察这样的超负荷工作下,在组织管理与经济上都不能与他们的付出所衡量,在高危的工作下却没有足够的保障,这对于民警的思想行为也有了些许波动,这些都使得职业倦怠极易产生。

本文在已有的研究基础上,对警察职业倦怠的研究现状、表现、影响因素及干预策略等方面开展进一步的总结与评述,旨在为降低我国警察职业倦怠带来的消极影响提供切实可行的解决方法。

1 警察职业倦怠

在1974年美国临床心理学家Freudenberger发表的《职业心理学》中首次提出职业倦怠这一概念,该词用来描述从业者们在自己的工作环境中所产生的情绪与生理耗竭的现象。中国的胡利利(2011)表示职业倦怠是指“助人行业工作者因持续的情感付出以及与他人相互交往过程中所遇到的各种矛盾、冲突而引起的挫折感加剧,从而导致的在情绪、情感和行为等方面身心耗竭的状态”。

而对于职业倦怠这一概念来说最具代表性的应是Maslach和Jackson所提出的。职业倦怠是在工作中产生消极的自我价值观念和工作态度,并会以冷淡的态度对待其服务对象的一种情绪耗竭的状态。Maslach理论认为职业倦怠分为三个维度:(1)情绪耗竭:它是职业倦怠的核心内容,其主要表现为沮丧、易怒、紧张、焦虑等,个体对工作与生活失去热情并处于极度疲倦的状态;(2)去人性化:个体在工作中以冷漠的态度对待自己的服务对象,并慢慢发展为以冷漠的态度对待自己周围的所有人际关系,严重时会以暴躁或嘲讽的态度对待他人;(3)个人成就感降低:个体对自己进行消极评价,觉得自己的工作毫无意义难以从中获取成就感,渐渐地产生自卑与辞职的想法。随着社会压力的增加,高强度、人际交往广泛的工作就成了职业倦怠发作的高峰。

国内警察心理学家张振声教授对于职业倦怠的看法是偏向于

生理和心理现象的合一。其中生理可理解为警察所处的嘈杂危险的环境,心理则为高紧张与高压。公安民警尤其是身处一线警察不仅仅要承受着沉重的压力,还要因为各种主观和客观的因素,例如工作危险系数高导致主观情绪高度紧张、客观社会支持力低等,产生不同程度的职业倦怠,从而使得警员的心理状态不佳,会有以冷漠的态度进行工作、与他人的交往沟通产生困难等情况发生。除了身处一线的民警的高危与高压外,基层民警每天要帮助大量的民众解决走丢事件或是对群众纠纷进行调节和维护,工作内容单调而又复杂;而且在网络发达的时代,警察在处理纠纷时容易被民众诽谤、误伤或是故意伤害。种种事情和压力导致警察的情绪难免有所消极,易产生职业倦怠。

2 警察职业倦怠产生的原因

对于警察的压力诱因在国内外都有着自己的观点。

2.1 国内警察产生职业倦怠的主要因素

国内的研究者们提出了工作压力模型。根据中国国情和公安机关的基本情况来看,警察职业倦怠产生的主要因素有以下几种:(1)职业危机:警员觉得自己不能很好的完成工作任务、工作效率低下,产生习得性无助,对警察这一工作的成就感也有所下降等;(2)身心状态:作为一名警察是要求有着强健的体格和心理的,若对自己的情绪控制不佳或是在工作过程中受伤都会造成警员情感脆弱甚至是对出任务感到抗拒;(3)人际关系:民警的工作环境是高危的,所以他们更加需要家庭成员和朋友能够完全支持他们的工作,若在民警产生消极情绪时没有得到及时的帮助与控制,等到消极情绪被放大时就极易使双方发起冲突,当警员被这种消极情绪所控制时很可能会患上一定程度的心理疾病;(4)环境因素:公安机关的主要工作内容是维系社会治安、保护人民群众的人身安全与财产安全,这一切都与民众有着密不可分的关系,当百姓对警察的支持力度高时警察的工作效率也就高,然而在如今民众对民主监督的强烈意识下,警察的执法过程被要求公正公开,这一切都对警察的要求达到了前所未有的强度,民众对于警察的高度关注令部分报道以警察办案过程为噱头进行不实报道以赚取关注度,而这些报道使得民众的支持度下降,并且警察的工作与经济的不平衡也会使得民警有职业倦怠的产生,有了离职的想法甚至做出行动。

中国刑事警察学院的罗震雷教授表示警察的共情疲劳的长期积累也会导致职业倦怠的发生,共情疲劳也被称为“关爱的代价”,是指在帮助他人的过程中因为向被帮助者投入身心的支持,以自己主动付出共情来更深的关注、感受与理解被帮助者所遭遇的痛苦而使自己的情感低落。当助人者发生共情疲劳后会有一种无力和挫败的感觉,认为自己没有办法能够帮助到对方,最终助人者会对帮助他人的工作产生倦怠并且有着一些身

心的不良反应。

2.2 国外关于警察产生职业倦怠因素的观点

国外发表的关于引起民警职业倦怠的压力诱因的观点有以下几类：

1. Goodman 教授依据民警入职前后的人口变量如年龄、婚姻与社会地位和情境因素，如工作内容、职位变动等建立了模型，此模型认为民警入职前和在任期间所发生的事件都可成为影响职业倦怠的主要因素。

2. Steam教授在1992年发表的文章中将警方与政治方面的学者们所做的研究进行了归纳，并提出了11种会造成压力的情景：①群众对警察有了负面态度；②恐惧明面上的危险与潜在的危险；③身处于悲惨的事件里；④对刑事司法系统无能为力的挫折感；⑤角色冲突；⑥角色混淆；⑦警察的管理组织；⑧组织内部的调查；⑨无事可做；⑩轮值的工作时长；?职位的调动。

3. Sigler 和 Wilson 教授则认为民警压力诱因主要是来自于工作性质和组织机构，比如说对于自身的安全威胁和社会支持力度弱这样的情况。

4. 荷兰的Kop教授(1990)研究了荷兰警察缺少互惠(lack of reciprocity)和职业倦怠的关系。互惠是指在工作与生活中所付出的行动与得到的收获之间的平衡关系，相反的缺少互惠就是指付出与收获之间处于不平衡的状态。Kop教授运用了多元回归分析分析了缺少互惠的三种水平(1. 公众水平 2. 组织水平 3. 同事水平)与职业倦怠之间的关系，分析发现缺少互惠的组织水平与同事水平是影响警员情感耗竭的因素并且这也易造成警员的去人性化；缺少互惠的同事水平和公众水平也与个人所得成就感有着显著的关系。

3 职业倦怠对警察的影响

国外有学者对工作时间长度不同的警察进行了研究，发现警察的工作时长与职业倦怠之间的关系是一种U型曲线的关系。职业倦怠对警察的影响可分为个体和社会两个方面：

(1) 对个体的影响。一个是心理方面。对于处于职业倦怠的警察来说他们的情绪往往是不稳定的，一般在与人交往的过程中会有压抑、冷漠、暴躁或嘲讽的表现，当消极情绪袭击时对自己产生厌弃的心态，可能会有借酒消愁并产生酒瘾的情况发生，严重的话还会患上一些心理疾病，如抑郁症、躁狂症等。一个是生理方面，对于伴有职业倦怠的警员大多有着超负荷量的工作任务，而这些工作严重压榨着他们的休息时间，这些对他们的身体健康状态都有着不良的影响，例如三高(高血压，高血脂，高血糖)，失眠，消化道紊乱等疾病。

(2) 对社会的影响。由于职业倦怠带来的消极情绪使警察在工作上往往会有厌倦的情绪、没有积极心与成就感、做事敷衍了事、效率低下和对群众态度冷漠僵硬，在人际交往方面，不愿去人们进行接触与交流，当他们将这样消极的情绪带到家庭时极可能会引发冲突的发生，例如夫妻关系僵硬、离婚和对父母或儿女不闻不问等，对待任何与自身看法有偏差的人事物冷嘲热讽或是带有暴力行为。一旦这种情况持续时间过长不仅会让该警员产生离职的想法以脱离这种消极状态，还会丢失群众对公安机关的信任、支持与理解。

4 警察职业倦怠的解决对策

大多数的职业倦怠是由精神上受到超出可承受范围内的压力，而警察不能够及时的摆脱这些压力，对于这些压力所带来的消极情绪不能有效的进行调节导致警员呈现出压抑等身心状态。近年来由于带有职业倦怠的警察数量持续增长，为保证国家能

拥有充足的警力并且所有警员都能够有着良好的情绪状态来维系社会治安和人民群众的人身安全，对于如何降低警察的职业倦怠进行了一系列的讨论与研究。

早期国内对于公安机构的人员心理健康关注不是很多，但近年来警察的心理问题引起了社会和学者的关注。我国根据前人和西方对警察职业倦怠的解决措施进行了总结并提出了解决警察职业倦怠的方案：

(1) 提高警察的工资待遇与保障体系，满足警察对工作的付出与收获的互惠性，让警察能够在工作中获得高成就感和对自我职业的认同。在我国早期，警察的工资待遇较其他公务员来说无太大差异，但是警察的工作性质具有危险性，导致警察的付出与所得到的收获相差甚大，警员对职业的认同感随之降低。

(2) 给予警务人员定期的心理评估以保障警员拥有良好的心理状态，对于已经呈现出过度紧张与压抑的警员及时进行心理治疗防止更坏的情况发生。警察是有着巨大压力的职业，当压力超出所能承受的范围时就会导致不良的心理状态或疾病的出现，当对警察及时的作出心理干预就可以鉴赏这总情况出现的频率。

(3) 对警员要求每日要完成一定的体育锻炼与知识学习来保证警察能够有着健康的体魄，能在危机关头迅速做出避险反应，对于自身因工作或其他时间所产生的消极情绪能够及时地进行自我调节。警察的工作具有高危性，所以强健的体魄是能够保护自身与群众安全的前提，警察拥有的知识越多所遇到的案件解决速度也就更快，而对于稳定良好的心理状态来言强健的体魄和充足的知识量都是必不可少的。

(4) 为了能够更加有效地抑制警察职业倦怠数量的增长，我国基于这些方案在2014年的7月份，国家公安部政治部印发了《公安民警心理危机干预指导意见》，要求建立公安机关民警心理健康服务中心并对所有参加训练的民警的心理危机信息情况进行甄别，普及心理健康知识，传授心理问题应对方法和技巧。在2015年的2月国家中央通过了《关于全面深化公安改革若干重大问题的框架意见》，该《意见》明确的提出要根据人民警察的高危性质特点来建立有别于其他公务员的管理制度和保障机制。按照职位类别和职务序列，对人民警察实行分类管理，贯彻落实人民警察生活待遇“高于地方、略低于军队”的原则，建立符合人民警察职业特点的工资待遇保障体系与健全人身意外伤害保险等职业风险保障制度，完善人民警察抚恤优待制度，以保证警察这一行业的付出行动与得到的收获之间是平衡的。依法维护人民警察执法权威，对社会上的污蔑与非议及时发表申明以还原真相，以此提高社会支持力和警员对组织的信任与认同，将警察产生职业倦怠的诱发处直接进行控制。

5 小结

职业倦怠是当从业者在自己的工作环境中所产生的情绪与生理耗竭的现象。作为维护社会治安与百姓人身财产安全的警察所承受的巨大压力与情感的耗竭使职业倦怠产生。

为了帮助我国警察消除职业倦怠，国家可采取心理素质教育、福利与保障机制和组织机制管理等措施来应对。

参考文献：

- [1] 胡利利, 于瑞波. 工作倦怠理论研究评述[J]. 科技管理研究, 2011, 31 (03): 235-239+230.
- [2] 黄先文. 浅析警察职业倦怠的成因及对策[J]. 北京政法职业学院学报, 2011 (03): 58-62.
- [3] 马艳. W市公安民警职业倦怠的影响因素研究[D]. 华东政法大学, 2017.