

The Research Review of Frustration with Work

Kaihua Li

College of Education Science, Hunan Normal University, Changsha Hunan
Email: 1121279596@qq.com

Received: Jun. 22nd, 2017; accepted: Jul. 8th, 2017; published: Jul. 11th, 2017

Abstract

The article is mainly from the definition of frustration with work, measurement, theories, influence factors and research process of results. These five aspects elaborate the research process of frustration with work. In the human resource management practices, the managers should adopt the right attitude towards employees' frustration, not only pay attention to the negative impact of frustration with work, but also focus on the positive impact of frustration with work.

Keywords

Frustration with Work, The ABC Theory of Frustration, Implications for HRM

工作挫折感研究述评

李凯华

湖南师范大学教育科学学院, 湖南 长沙
Email: 1121279596@qq.com

收稿日期: 2017年6月22日; 录用日期: 2017年7月8日; 发布日期: 2017年7月11日

摘 要

本文主要从工作挫折感的定义、测量、解释的理论、影响因素、影响结果五个方面阐述了工作挫折感的研究进程, 并据此分析了工作挫折感研究对人力资源管理的启示。在人力资源管理实践中, 管理者应当采取正确的态度对待员工的工作挫折感, 不仅仅要认识到工作挫折感的负面影响, 同时也要关注到工作挫折感的正向促进作用。

关键词

工作挫折感, 挫折的ABC理论, 人力资源管理的启示

Copyright © 2017 by author and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 工作挫折感的概念与内涵

我国心理学家普遍所用的挫折定义, 由冯江平教授在其所著《挫折心理学》一书中提出, 是指人们在从事有目的的活动过程中遇到阻碍和干扰, 导致其需要得不到满足、目标未能达到的一种消极的情绪状态(冯江平, 1991)。并将挫折形象的比喻为“碰钉子”。以上可知, 挫折的内涵包括以下 2 个方面: 1) 挫折情境, 指的是产生挫折的情境因素, 即导致个体需要不能得到满足、目标无法达到的阻碍或干扰情境; 2) 挫折感, 指的是个体在遭遇挫折情境时的情绪反应。挫折感由挫折情景引起, 但不同的个体在面对同样的挫折情景时, 挫折感的唤醒水平又不尽一致, 存在一定的个体差异性。由此, 我国学者许晓青(2002)年指出, 工作挫折感(即职业挫折感), 是指个体在从事具体的职业活动或是个体职业生涯进程中, 受到来自外界环境的阻碍或干扰, 导致其需求得不到满足、目标未能达到时的消极情绪状态(许晓青, 2002)。可见, 工作挫折感, 即个体在工作场合中, 由于工作原因而产生的一种挫折感。

2. 工作挫折感的测量

关于工作挫折感的量表(Frustration With Work), 彼得编制的量表(Peter, O'Connor, & Rudolf, 1980), 该量表包括 3 个题项, 三个项目分别为: 这份工作带给我很多挫折感; 做这份工作是一种让人非常有挫折感的经历; 总的来说, 我很少在这份工作中感受到挫折感。此外, 还有我国学者唐书怡(唐书怡, 2009)以大学生为研究对象编制的量表, 该量表包含七个维度: 学习、经济、性格、交际、理想、感情、就业。以及王啸天所编制的《大学生挫折情境问卷》。其中彼得编制的量表由于其信效度都比较好, 故我国研究中多采用这一量表。

3. 解释工作挫折感的理论

国外心理学家对挫折问题进行过丰富的研究, 并提出了一些相关的理论, 如挫折的本能说、精神分析学派的挫折理论、“挫折-侵犯”理论、“挫折-倒退”理论与“挫折-奋进”理论、挫折的 ABC 理论等(冯江平, 1993)。其中, “挫折-倒退”理论与“挫折-奋进”理论、挫折的 ABC 理论可用于解释工作场合中有关工作挫折感的员工行为结果不一致现象。

“挫折-倒退”理论与“挫折-奋进”理论。本世纪 40 年代, 巴克等人在实验研究基础上, 提出了“挫折-倒退”理论。指出, 挫折会引发个体行为的倒退, 甚至会出现与个体年龄不相符的幼稚行为; 对挫折的消极反应也会阻碍或干扰正在进行的行为方式, 甚至会导致内在动机的变化, 使得个体的积极行为受到阻碍, 而无法正常进行。本世纪 50 年代, 阿姆塞尔在综合分析动物和儿童行为实践的基础上, 提出了“挫折-奋进”理论, 他认为, 当个体遭受挫折时, 可能会出现努力向上的现象。具体表现为个体行为反应的提高或为完成某种任务的正能量的增强(冯江平, 1993)。这就为解释工作场合中员工受挫后为什么会表现出不一致的行为反应提供了理论依据。以往的大部分学者都认为工作挫折感越高, 工作满意度、

工作积极性就越低,工作倦怠、人际冲突、离职等现象就会越高。也就是说员工的挫折感越强烈越会造成职工的心理创伤、情绪不安,从而致使其行为偏差,走向极端。相反也有学者认为工作挫折感也会带来积极效应。即有的个体面对挫折时不轻易言败,反而更加努力证明自己,走出困境。不同的学者从不同的角度验证了“挫折-倒退”理论与“挫折-奋进”理论。

挫折的ABC理论。美国临床心理学家艾里斯提出挫折理论。该理论认为,人们对诱发性事件所持有的看法、信念和解释才是引起人的情绪和行为的直接原因,而诱发性事件则是引起人的情绪和行为的间接原因。挫折并一定会带来坏影响,就其是否引起人的情绪恶化,不在于挫折本身,而是在于人对挫折的不理性的认知。其中,A是指诱发性事件,也就是挫折本身(Activating Event);B是指人们对挫折即诱发性事件,产生的知觉、认知和评价(Beliefs);C是指个体在特定的情境下对该事件的情绪反应和行为结果(Consequences)。以往的研究指出A必然引发C的发生,但ABC理论却认为诱发性事件A只是引起情绪反应和行为结果C的间接原因,而人们在特定情境下对诱发性事件所持的认知、评价和解释B才是引发人们情绪反应和行为结果C的直接原因。从以上分析可看出C发生的程度以及性质主要取决于B。可见,人既有理性的一面也有非理性的一面,人大部分的消极情绪以及心理问题都是来自于不符合实际的逻辑和思考,而正是由于这种不合逻辑的想法才导致不合适的挫折行为的发生。这就为解释工作场合中员工受挫后如何表现出的不一致行为反应提供了理论依据(冯江平,1993)。面对工作场所中同样的诱发性事件,不同的个体因知觉、认知和评价方式不同,所产生的情绪反应和行为结果也不尽一致。

4. 工作挫折感的影响因素

工作挫折感产生的影响因素多种多样,不同的学者做出不同的分类。苟萍等(2008)将工作挫折感的影响因素分为三类:一是工作中的失败情境。如项目竞标中落选出局,保险业务员推销保险被拒绝,服务行业员工被顾客刁难等;二是员工本人的主观心理状态。如果员工对其遭受的挫折进行内部归因,如果将失败归因于自己能力不足等原因,易促进挫折感的产生;三是员工所在企业的组织因素。如组织管理方式过于刚性、组织内的人际关系不和谐、人-岗不匹配等。秦元元&沈士仓(2004)则将工作挫折感产生的原因分为客观原因与主观方面的原因两类。客观原因包括自然、社会等方面因素,如无法预料以及无法控制的自然灾害、工作得不到上级的理解和信任;主观原因包括心理、生理等方面因素,如外形和体为不佳、职业报复过高、不合理且不切实际的需求等,个性特点,如兴趣、爱好、理想、能力、气质、性格等与职业岗位不匹配时会导致员工产生工作挫折感。许晓青(2002)认为人-岗不匹配和组织内部的管理制度缺乏是导致员工工作挫折感产生的两个主要原因,而过差的劳动环境、不良人际关系、工作平淡无味、工作中不合理非人性化的待遇、劳动付出与报酬不成正比等因素也是工作挫折感产生的原因。占小军(2009)以知识员工为对象指出,工作挫折感的影响因素主要归结为三个方面:个性和收入、资历和人际、以及年龄和工龄。

由上可知,广大学者对于影响工作挫折感的因素尚未达成一致观点,但是不同学者从不同的角度出发做出不同的分类,丰富了工作挫折感的研究,对人力资源管理有一定的启示作用。从工作挫折感内涵出发,可进一步将以上造成企业员工工作挫折感的因素大致分为内部因素和外部因素两大类。内部因素是指直接影响挫折感产生的因素,包括对个体归因风格、个性特征以及对挫折认知等因素;外部因素则是指影响挫折情景的因素,即通过影响挫折情景从而影响挫折感的因素。如保险业务员推销保险被拒绝、人-岗不匹配、职业报复过高、不合理且不切实际的需求等。

5. 工作挫折感的影响结果

由于员工个体存在差异性,所以当员工受到挫折后,会产生不同的结果。目前,沈建华&孙神州(1993)

认为员工受挫后,会产生两种行为反应。一种结果是促使职工提高分析问题、解决问题的能力,引发创造力和进取性而继续努力工作;另一种结果是可能造成职工的心理创伤,情绪不安,致使行为偏差,走向另一个极端。秦元元&沈士仓(2004)指出的反应则有积极的行为反应、消极的行为反应以及妥协的行为反应。积极反应包括下四个方面:1)雇员通过改变不被企业组织所允许和接纳的动机和行为,从而使个人的需要得到满足;2)雇员通过发挥个人其他方面的优势,使一方面的缺陷由其他方面的能力所弥补,从而实现目标,使个人的需要得到替代性的满足;3)雇员通过主观加倍努力,克服客观不利情况,或改变行为方式和策略,最终实现目标;4)雇员通过理性的分析,适当地降低工作目标,以消除挫折感。消极反应通常是指非理性的情绪冲动,是一种具有盲目性和冲动性的行为反应,如攻击、苦恼等行为。而妥协行为指以一种折衷的办法来对待所遭遇的挫折,以消除心理上的不良情绪体验,恢复心理平衡的行为反应(秦元元&沈士仓,2004)。其后果是对工作丧失了热情,以至消极怠工。其中折衷这一行为反应会造成员工对工作丧失了热情,以至消极怠工。所以就这三种行为反应所产生的结果来看,可将员工受挫后的行为反应分为两类,即带来积极结果的行为反应与带来消极结果的行为反应。

综上可知,目前研究工作挫折感影响结果的文献尚不多见。但从少量研究中我们可以发现,工作挫折感的影响结果涉及工作绩效、工作投入、工作倦怠、员工情绪、心理健康、行为反应、员工满意度等诸多因素,但这些因素仍需要大量的实证研究来验证。我国学者王巧铃(2015)在对知识型员工的研究中指出,知识型员工职业挫折感对工作投入的三个维度(专注、奉献以及专注)具有显著的负向影响。

6. 工作挫折感对人力资源管理的启示

纵观文献可知,以往研究工作挫折感对人力资源管理的影响,多是从预防与排解的角度出发,关注的多是工作挫折感的负面影响。一般来说,挫折感更可能使雇员滋生悲观失望,情绪消沉,甚至产生心理疾病,更有甚者还会影响到雇员的家庭成员,并给企业带来不良的影响。因此,许多学者认为企业管理者应重视雇员的心理和行为表现,尤其是应当关注面对挫折的雇员。管理者应设法减少或消除雇员挫折产生的不利因素的影响,同时,对于无法避免的挫折情境,也应采取有效的办法以减弱雇员负面的情绪反应和不当行为反应,帮助雇员尽快摆脱困境。姚裕群等(2001)认为面对职业挫折,应当从以下几方面加以克服:正确认识挫折、针对具体原因采取措施、舒解挫折情绪、适当进行宣泄、提高挫折商。许晓青(2002)职业挫折的排解可以从以下几个措施出发:职业生涯的设计-目标定位、恰当协调人际关系、正确对待职业困惑。纪巍(2005)提出挫折管理要以预防为主,应设法减少或消除产生挫折感的内外原因,包括实施科学的管理方法、协调组织内部人际关系、加强雇员的思想教育的心理引导工作。苟萍等(2008)也认为人力资源管理工作应有前瞻性,应对员工的职业挫折感,也应该以预防为主,提出一些预防措施如:帮助员工做好应对工作中失败情境的心理准备、开展挫折心理训练,提高员工挫折承受力、提高管理水平,优化组织环境。王博文(2012)通过对三强公司的问卷调查研究,相应提出应从企业制度逐步规范化、培养良好的企业文化、试行职业生涯规划、施行员工自助计划、施行员工帮助计划等方面来管理员工挫折。

综上,可将以往学者提出预防工作挫折感的措施分为两大类,一是针对员工个人提出的,如正确认识挫折、开展挫折心理训练、提高员工挫折承受力、宣泄、职业生涯规划等措施;二是针对组织提出的,如协调组织内部人际关系、企业制度逐步规范化、培养良好的企业文化、科学管理等措施。

以上针对预防工作挫折感的措施对企业人力资源管理所起到的积极作用不容忽视。但是,依据“挫折-倒退”理论与“挫折-奋进”理论以及实证研究结果发现,挫折对雇员的心理和行为并非都产生消极的影响,不同个体在面对挫折是会采取不同的行为反应。所以,管理者在企业具体的实战中应当采取正确的态度对待员工的工作挫折感,不仅仅要认识到工作挫折感的负面影响,同时也要关注到工作挫折

感的正向促进作用。针对不同的个体、岗位、职业采取不同的管理措施。一些比较容易产生工作挫折感的职业,如保险销售行员、护士、知识型员工等,预防措施只能在一定程度上起到缓解作用,并不能从根源杜绝工作挫折感的产生。企业在为这些岗位招聘时,应着重考察求职者的挫折耐受力、应对方式、归因风格以及相关人格特质等素质。在其他的人力资源管理活动中,制定配套的培训及激励机制,引导员工工作挫折感多产生正向促进作用。

参考文献 (References)

- 冯江平(1991). *挫折心理学*. 太原: 山西教育出版社.
- 冯江平(1993). 国外关于挫折心理理论研究述评. *河北师范大学学报(哲学社会科学版)*, 1, 56-60.
- 苟萍, 谢华, 刘跃军(2008). 企业员工职业挫折感的预防与调适. *商场现代化*, 14, 292-293.
- 纪巍(2005). 挫折管理在人力资源管理中的应用. *社会心理科学*, 2, 56-59.
- 秦元元, 沈士仓(2004). 雇员挫折的预防及管理. *中国人力资源开发*, 8, 16-19.
- 沈建华, 孙神州(1993). 职工挫折行为浅析. *现代金融*, 5, 28-29.
- 唐书怡(2009). *大学生挫折心理研究*. 重庆: 西南大学.
- 王博文(2012). 企业对员工职业挫折的管理——以三强集团公司为例. *经营管理者*, 24, 28.
- 王巧铃(2015). *知识型员工职业挫折感对工作投入的影响——职业韧性的调节作用*. 南京: 南京师范大学.
- 许晓青(2002). 论职业挫折与排解. *北京市计划劳动管理干部学院学报*, 10(3), 28-30.
- 姚裕群, 景立人(2001). 论职业挫折及其克服. *成人高教学刊*, 4, 25-28.
- 占小军(2009). 知识员工工作挫折感影响因素的实证研究. *科技管理研究*, 9.
- Peter, L. H., O'Connor, E. J., & Rudolf, C. J. (1980). The Behavioral and Affective Consequences of Performance-Relevant Situational Variables. *Organizational Behavior & Human Performance*, 25, 79-96.
[https://doi.org/10.1016/0030-5073\(80\)90026-4](https://doi.org/10.1016/0030-5073(80)90026-4)

期刊投稿者将享受如下服务:

1. 投稿前咨询服务 (QQ、微信、邮箱皆可)
2. 为您匹配最合适的期刊
3. 24 小时以内解答您的所有疑问
4. 友好的在线投稿界面
5. 专业的同行评审
6. 知网检索
7. 全网络覆盖式推广您的研究

投稿请点击: <http://www.hanspub.org/Submission.aspx>

期刊邮箱: ap@hanspub.org