

文章编号: 1006-8309 (2007) 01-00010-03

电信人员工作特征与工作倦怠的关系

韩雪^{1,2}, 曾垂凯^{3,4}, 时勤¹

(1. 中国科学院 心理研究所, 北京 100101; 2. 中国科学院 研究生院, 北京 100049;
3. 沈阳师范大学管理学院, 沈阳 110034;
4. 中国科学院研究生院 管理学院, 北京 100080)

摘要:为探讨电信人员工作特征和工作倦怠的关系,采用工作要求-决策自主问卷和工作倦怠问卷调查了 526 名某大型通信公司职工。分层回归分析的结果显示,在控制了人口统计学变量之后,工作特征所解释的方差变异量,在情绪衰竭、玩世不恭和职业效能三个维度分别增加了 20.7%、20.1% 和 7.2%。该结果表明,适当降低员工的工作要求,增强技能多样性,扩大决策自主性,可望有效地预防电信人员的工作倦怠。

关键词:工作倦怠; 分层回归; 工作特征

中图分类号: C970.4 **文献标识码:** A

Relationship Between Job-character and Job Burnout of Telecom Staff

HAN Xue, ZENG Chui-kai, SHI Kan

(Institute of Psychology, Chinese Academy of Sciences, Beijing 100101, China;
Graduate School of the Chinese Academy of Sciences, Beijing 100049, China)

Abstract: To explore the relationship between job-character and job burnout of telecom staff, 526 subjects were assessed by Job-Character Scale and MB-FGS (Maslach Burnout Inventory-General Survey). Hierarchical regression indicated that the job-character was a powerful predictor of job burnout beyond demographic variables, 20.7% variance of Emotional Exhaustion, 20.1% variance of Cynicism, and 7.2% variance of Professional Efficacy were explained by job-character. This outcome suggested that job-character was an important influencing factor on job burnout of telecom staff.

Key words: job burnout; hierarchical regression; job-character

1 引言

工作倦怠指个体因为不能有效地应对工作中持续不断的各种压力而产生的一种长期性反应,包括情绪衰竭、去人性化 and 成就感低落三个方面^[1]。工作倦怠不仅影响工作绩效,而且影响员工的身心健康,近年来越来越受到人们的重视,已成为人力资源管理领域的研究热点^[2]。

Maslach 等人将工作倦怠的前因变量分为四类:个体特征、工作特征、职业特点以及组织层面的因素^[1]。在工作特征方面,学者们大多探讨了工作负荷的作用:如 Michael 发现,新教师最初三

年的工作负荷能够显著预测其情绪衰竭^[3]; Coffey 证实,护士的倦怠程度与其所服务的患者人数显著相关^[4]; Moore 对 IT 业专业技术人员的研究显示,员工知觉到的工作负荷、角色模糊、角色冲突、缺乏自主以及奖赏公平与其情绪衰竭均有显著相关,但以工作负荷对工作倦怠的预测力最高^[5]。关于工作特征的其他方面对工作倦怠的影响的文献相对较少。

在探讨工作特征与工作压力的关系时, Karasek 的工作要求-控制模型备受关注^[6,7]。该模型认为,工作压力来源于工作本身所包含的

作者简介:韩雪 (1975 -),女,北京人,人力资源管理专业硕士研究生。通讯作者:时勤 (电话) 010 - 64836462 (电子信箱) shik@psych.ac.cn

两个关键特征(工作要求和工作控制)的共同影响,工作要求是存在于工作情境中反映员工所从事的工作任务的数量和困难程度的因素;工作控制则反映了员工能够对工作行为施加影响的程度。鉴于工作倦怠与工作压力密切相关,本研究拟考察工作特征与工作倦怠的关系。

2 被试与方法

2.1 被试

在某大型通信公司进行调查,共发放问卷 550份,收回有效问卷 526份。其中男性 263人,占 50%;女性 258人,占 49%;未填性别 5人,占 1.0%。未婚 149人,占 28.3%;已婚 350人,占 66.5%;离居或丧偶 11人,占 2.1%,未填写 16人,占 3.0%。年龄分布:24岁以下的 61人,占 11.6%;25至 34岁 249人,占 47.3%;35岁至 44岁 143人,占 27.2%;45岁至 54岁 61人,占 11.6%;55岁以上 11人,占 2.1%;未填年龄 1人,占 0.2%。工作年限:4年以下的 100人,占 19.0%;5至 9年 108人,占 20.5%;10至 14年 112人,占 21.3%;15至 19年 71人,占 13.5%;20年以上 127人,占 24.1%;未填 8人,占 1.5%。

2.2 测量

工作倦怠:采用 Schaufeli等人开发的用于一

般人群的 MB I - GS,此问卷在国内由李超平、时勤修订^[8]。问卷包括情绪衰竭、玩世不恭、职业效能(李超平、时勤称之为“成就感低落”)三个分量表,各分量表分别包含 5、4、6个项目。问卷采用利克特 5点量表计分,1代表“完全不同意”,5代表“完全同意”。在情绪衰竭和玩世不恭方面,得分越低表示倦怠程度越低;在职业效能方面,得分越低表示倦怠程度越高。

工作特征:采用 Karasek的工作要求 - 决策自主问卷^[9]。它包括工作要求、技能决定和决策自主三个分量表,项目数依次为 7、4、4个。采用 5点计分,1代表“非常小”,5代表“非常大”。工作要求的得分越高,表示工作要求越高;技能决定和决策自主的得分越高,表示员工的工作控制力越大。此外,调查还获取了被试的性别、年龄等人口统计学资料。

3 结果

3.1 问卷的验证性因素分析结果

本研究运用 SPSS 11.5处理数据,首先运用 Amos 4.0验证了工作倦怠的三因素模型(情绪衰竭、玩世不恭和职业效能),并比较了工作特征的二因素模型(工作要求和工作控制)和三因素模型(工作要求、技能决定和决策自主)。所得结果见表 1。

表 1 调查问卷的验证性因素分析结果 (n=526)

模型	模型	χ^2	df	NFI	IFI	TLI	CFI	RMSEA
工作倦怠问卷	三因素模型	389.63	87	0.98	0.99	0.98	0.99	0.08
工作特征问卷	二因素模型	1180.02	89	0.95	0.95	0.94	0.95	0.15
	三因素模型	968.97	87	0.96	0.96	0.95	0.96	0.13

从表 1的结果可以看出,工作倦怠的三因素模型各项拟合指数均达到了先定的标准,说明该模型得到了本研究的数据支持;工作特征的三因素模型各项拟合指数均优于二因素模型,说明工

作特征的三因素结构比二因素结构较为理想,但 RMSEA 的值高于先定的标准。

3.2 研究变量的描述性统计结果

表 2 研究变量的描述性统计结果 (n=526)

	\bar{x}	s	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1 性别	1.50	0.50										
2 年龄	2.45	0.92	-0.06									
3 婚姻状况	1.73	0.50	0.08	0.52**								
4 工作年限	3.03	1.45	-0.01	0.85**	0.62**							
5 情绪衰竭	2.52	0.91	-0.05	-0.01	-0.11*	-0.03	(0.89)					
6 玩世不恭	2.08	0.89	0.03	-0.07	-0.12**	-0.11*	0.62**	(0.88)				
7 职业效能	4.21	0.67	0.04	0.09*	0.09*	0.15**	-0.15**	-0.36**	(0.90)			
8 工作要求	3.37	0.59	-0.02	-0.05	-0.04	-0.05	0.35**	0.12**	0.13**	(0.78)		
9 技能决定	3.36	0.58	-0.06	-0.05	0.04	-0.04	-0.18**	-0.34**	0.18**	0.17**	(0.61)	
10 决策自主	3.17	0.68	-0.12**	0.02	0.04	0.05	-0.17**	-0.32**	0.18**	0.07	0.39**	(0.79)

注: **P < 0.01, * P < 0.05;表中数字为相关系数,括号中的粗体数字为本研究各分量表的内部一致性系数。

由表 2可以看出,工作要求与工作倦怠的三个成分之间都存在正相关;技能决定及决策自主

与工作倦怠的三个成分之间的相关亦都显著,二者与情绪衰竭及玩世不恭的相关是负向的;同职

业效能的相关则是正向的。

3.3 工作特征与工作倦怠的回归分析

从相关分析的结果可以看出,人口统计学变量可能影响工作特征和工作倦怠,因此,本研究分别以情绪衰竭、玩世不恭和职业效能为因变量,采

用分层回归分析考察工作特征对工作倦怠的预测作用。研究者采用强迫法引入变量,第一、二层分别引入人口统计学变量和自变量,并计算两层之间 R^2 产生的变化以及这种变化的 F 检验值。所得结果见表 3。

表 3 工作特征和工作倦怠的回归分析 ($n=526$)

变量	情绪衰竭		玩世不恭		职业效能	
	第一步	第二步	第一步	第二步	第一步	第二步
人口统计变量						
性别	- 0.04	- 0.06	0.04	- 0.01	0.04	0.07
年龄	0.02	0.03	0.08	0.07	- 0.06	- 0.05
婚姻状况	- 0.14	- 0.11*	- 0.09	- 0.06	0.01	- 0.01
工作年限	0.01	- 0.00	- 0.15	- 0.16*	0.19*	0.19*
工作特征						
工作要求		0.40***		0.18***		0.12**
技能决定		- 0.21***		- 0.31***		0.13*
决策自主		- 0.13**		- 0.22***		0.14**
F	2.246	19.567***	3.421**	20.032***	2.718*	6.945***
R^2	0.019	0.226	0.028	0.229	0.022	0.094
R^2	0.019	0.207***	0.028**	0.201***	0.022*	0.072***

注: *** $P < 0.001$, ** $P < 0.01$, * $P < 0.05$

表 3 的结果表明,在情绪衰竭维度,婚姻状况和工作特征各因素具有显著的预测作用。其中,婚姻状况、技能决定和决策自主对情绪衰竭的影响是负向的,工作要求的影响则是正向的。在控制了人口统计学变量之后,解释的方差变异量增加了 20.7%。在玩世不恭维度,人口统计学变量的预测效应起初都不显著,但引入工作特征之后,工作年限的预测作用达到显著,工作特征各因素的预测作用都显著。其中,工作要求对玩世不恭有正向影响,工作年限、技能决定和决策自主均对玩世不恭有负向影响。在控制了人口统计学变量之后,解释的方差变异量增加了 20.1%。在职业效能维度,工作年限、工作要求、技能决定和决策自主的预测作用显著。这些变量都对职业效能有正向影响,在控制了人口统计学变量后,解释的方差变异量增加了 7.2%。

4 讨论

研究显示,婚姻状况对情绪衰竭和玩世不恭均有负向的预测作用,可能是因为未婚员工面临恋爱婚姻的压力,工作倦怠较已婚员工高。工作年限对职业效能有正向的预测作用,说明在一定范围内,随着工龄的增长,员工的职业效能有上升的趋势。

研究亦显示,工作要求对情绪衰竭和玩世不恭均有正向预测作用,表明组织对电信人员的工作要求越高(如工作负荷高,时间压力大,困难程度高等),员工的工作倦怠越显著。这个结果与前文述及的 Moore 对 IT 业专业技术人员工作倦怠的研究结果一致。技能决定和决策自主对情绪衰竭和玩世不恭都有负向预测作用,说明增大电信人员的技能决定或决策自主,将会降低其工作倦怠。这与 Lieter 和 Robichand 对军事航天技术人员的研究结果是一致的。该研究发现对工作要求、环境资源具有较高控制的被试体验到较少的情绪衰竭^[10]。工作要求、技能决定和决策自主对员工的职业效能均具有正向的预测作用,这可能是保持对电信人员适当的工作要求,增大他们对自身工作的控制力度,有利于唤起员工的工作热情,增强员工的工作投入(job engagement),从而提升员工的职业效能。

总之,本研究结果表明,工作特征对电信人员的工作倦怠有较强的预测作用。通过适当降低员工的工作要求,增强技能多样性,扩大决策自主性,可望有效地预防电信人员的工作倦怠。

参考文献:

- [1] Maslach C, Schaufeli W B, Leiter M P. Job Burnout [J]. Annual Review of Psychology, 2001, 52 (1): 397 - 422
- [2] Maslach C, Leiter M P. The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to Do About It? [M]. San Francisco: Josey - Bass Inc, 1997.
- [3] Michael H. Burnout in Teaching Carrers[J]. European Education, 1993, 25 (3): 47 - 69.
- [4] Coffey M, Coleman M. The Relationship between Support and Stress in Forensic Community Mental Health Nuring [J]. Journal of Advanced Nursing, 2001, 34 (3): 397 - 407.
- [5] Moore J E. One Road to Turnover: An Examination of Work Exhaustion in Technology Professionals [J]. MIS Quarterly, 2000, 24 (1): 141 - 168
- [6] Karasek R A. Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign [J]. Administrative Science Quarterly. 1979, 24 (2): 285 - 308
- [7] 姜文锐, 马剑虹. 工作压力的要求 - 控制模型 [J]. 心理科学进展, 2003, 11 (2): 209 - 213
- [8] 李超平, 时勘. 分配公平与程序公平对工作倦怠的影响 [J]. 心理学报, 2003, 35 (5): 677 - 684
- [9] Fields D L. 工作评价——组织诊断与研究实用量表 [M]. 阳志平, 王薇, 王东升等, 译. 北京: 中国轻工业出版社, 2004: 74 - 75.
- [10] Lieter M P, Robichaud L. Relationships of Occupational Hazards with Burnout: An Assessment of Measure and Models [J]. Journal of Occupational Health Psychology, 1997, 2 (1): 35 - 44.

[收稿日期] 2006 - 03 - 06

[修回日期] 2006 - 04 - 29

(上接第 9 页)

- [2] Deci E L, Ryan R M. The "What" and "Why" of Goal Pursuits: Human Needs and the Self - detemination of Behavior [J]. Psychological Inquiry, 2000, 11 (4): 227 - 268
- [3] Amabile T M, Conti R, Coon H, et al. Assessing the Work Environment for Creativity [J]. Academy of Management Journal, 1996, 39 (5): 1154 - 1184
- [4] 张剑, 郭德俊. 企业员工工作动机的结构研究 [J]. 应用心理学, 2003, 9 (1): 3 - 8

[收稿日期] 2006 - 02 - 27

[修回日期] 2006 - 05 - 29

投稿注意事项

1. 投稿请寄编辑部, 勿寄个人, 同时每篇稿件邮寄来 40.00 元送审费。
2. 必须用 A4 纸打印稿投稿, 一式 2 份 (其中 1 份隐去作者姓名和单位, 以备送审), 暂不接受电子版 (E-mail 和软盘) 投稿。
3. 投稿时请写明详细通讯地址、邮编、联系电话以及 E-mail 地址等。
4. 请随文附作者简介。清楚详细地写出姓名、出生年、性别、民族 (汉族略)、籍贯 (省、市县)、工作单位、职称、学位及研究方向 (或主要技术业务工作)。
5. 作者文责自负。作者投稿前应事先通过本单位主管部门保密审查和署名无争议及内容的真实性审查, 并附单位推荐函 (证明文章内容真实无抄袭、不涉及保密资料、署名无争议、无一稿两投, 加盖单位公章)。

编辑部在收到稿件、送审费及单位推荐函后, 方进行登记、编号、送审并给作者发出“收稿回执”和“送审费收据”。

邮政编码: 230081

收件 (款) 人: 《人类工效学》杂志编辑部

电子信箱: rlxx@yahoo.com.cn

地址: 合肥市环湖东路 45 号

电话: 0551 - 5331926

网 址: xiaochinajournal.net.cn