

· 特殊群体心理卫生 ·

# 工作属性、社会支持对电信员工 工作家庭冲突的影响\*

谢义忠<sup>①②③</sup> 时勤<sup>①②</sup>

**【摘要】目的：**了解工作属性、社会支持对电信员工工作家庭冲突的影响。**方法：**对北京市某大型电信公司 526 名员工进行分层抽样问卷调查，采用多层次回归分析对数据进行分析。**结果：**在控制人口统计学变量后，工作要求对工作侵扰家庭有显著的正向影响 ( $\beta = 0.428, P < 0.01$ )，而工作决策幅度、上级支持、同事支持和家人/亲友支持则对其有显著的负向影响 ( $\beta = -0.198, -0.136, -0.109, -0.103, P < 0.05$  或  $0.01$ )；工作决策幅度、上级支持、家人/亲友支持对家庭侵扰工作有显著的负向影响 ( $\beta = -0.187, -0.196, -0.145, P < 0.01$ )。**结论：**通过适当降低工作要求，提高工作决策幅度，增加上级、同事、家人/亲友的社会支持能有效降低员工的工作家庭冲突。

**【关键词】** 工作家庭冲突；多层次回归分析；电信员工；工作属性；社会支持；横断面调查

中图分类号：B845.6、C913.2 文献标识码：A 文章编号：1000-6729(2007)011-00773-05

## The Influence of Job Characteristics and Social Support on Telecom Employees' Work-Family Conflict

XIE Yi-Zhong<sup>1,2,3</sup>, SHI Kan<sup>1,2</sup>

1 Institute of Psychology, Chinese Academy of Sciences, Beijing 100101

2 Graduate University of Chinese Academy of Sciences, Beijing 100049

3 Department of Psychology, Hunan Normal University, Changsha 410081

**【Abstract】Objective:** To investigate the influences of job characteristics and social support on work family conflict. **Methods:** The survey data collected from 526 telecom employees in Beijing was analyzed with hierarchical regression analysis. **Results:** After controlling the demography variables, the standard regression coefficient of job demands on work-interference-with-family (WIF) was positive and significant ( $\beta = 0.428, P < 0.01$ ), while the regression coefficients of job decision latitude, supervisor support, coworker support and family member/friend support were negative and significant ( $\beta = -0.198, -0.136, -0.109, -0.103, P < 0.05, 0.01$ ); The standard regression coefficients of job decision latitude, supervisor support and family member/friend support on family-interference-with-work (FIW) were negative and significant ( $\beta = -0.187, -0.196, -0.145, P < 0.01$ ). **Conclusions:** It's possible to decrease the employees' work family conflict by decreasing job demands and improving job decision latitude, supervisor support, family member/friend support and coworker support.

**【Key words】** work family conflict; hierarchical regression analysis; the telecom employees; job characteristics; social support; cross-sectional study

随着双职工家庭的增多和工作-家庭的相互依赖日益增强，很多工业和组织心理学家开始将研究视角转向工作和家庭的交互作用领域，其中工作家庭冲突方面的主题备受关注<sup>[1-4]</sup>。Greenhaus、Frone 等人认为<sup>[5,6]</sup>，工作家庭冲突这一概念具有双向的本质 (Bidirectional nature)，可以进一步区分为两种情形：

因工作角色介入而影响家庭角色介入的工作-家庭冲突 (W → F conflict)，和因家庭角色介入而影响工作角色介入的家庭-工作冲突 (F → W conflict)。也有人<sup>[7]</sup>将其命名为工作侵扰家庭 (Work interference with family, WIF) 和家庭侵扰工作 (Family interference with work, FIW)。

\* 基金项目：国家自然科学基金资助 (70471060, 70573108)

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 湖南师范大学教育科学学院，长沙 410081

在工业和组织心理学领域,对工作属性和工作压力关系的探究一直为研究者所关注。Karazek 提出的工作要求-决策幅度模型具有极大的影响力<sup>[8]</sup>,认为工作压力在很大程度上来源于工作本身所包含的两个关键特征—工作要求 (Job demands) 和工作决策幅度 (Job decision latitude) 的共同影响。工作要求指员工所从事的工作任务的数量和时间限度等;工作决策幅度主要反映员工能够对工作行为施加影响的程度,包含两个亚成分:技能决断力 (Skill discretion) 和决策权力 (Decision authority)。前者指工作人员在多大程度上能自由选择运用何种工作技能去工作;后者指员工具有多大的权力去做与工作相关的决策。不少研究者将这一模型应用于工作-家庭冲突的研究发现<sup>[9-12]</sup>,工作要求过高会增加员工满足家庭角色要求的难度,从而造成工作对家庭的结构性侵扰 (Structural interference);而工作决策幅度不足则常伴随员工的负性工作情绪,这种情绪很容易从工作领域渗透到家庭领域,从而造成工作对家庭的心理性侵扰 (Psychological interference)。需要指出的是,也许是受“和工作相关的变量更多地影响工作侵扰家庭,和家庭有关的变量更多地影响家庭侵扰工作”的论断的影响<sup>[6,13]</sup>,和以上结论相关的研究大都将工作侵扰家庭作为唯一的后果变量,而没有同时考察工作属性对家庭侵扰工作的影响。

社会支持也被视为工作家庭冲突的一个重要来源因素<sup>[14]</sup>。社会支持对降低工作家庭冲突水平起积极作用,包括信息支持 (提供建议和信息)、工具性支持 (提供现实的资源和服务)、评估支持 (帮助评估和解决问题)、情感支持 (关心和同情) 等<sup>[2,15]</sup>。但较少有研究探讨不同来源 (上级、同事和家人/亲友) 的社会支持对工作家庭冲突的影响,特别是对两个子成分的相对影响<sup>[16]</sup>。

既往多从工作的物理条件、组织社会人际环境等方面来探究工作压力的来源<sup>[17]</sup>,但缺少同时考察工作属性和社会支持对工作家庭冲突影响的实证研究。本研究探索不同工作属性 (工作要求、工作决策幅度) 和不同来源的社会支持 (上级支持、同事支持和家人/亲友支持) 对工作家庭冲突两个子成分的相对预测作用,为工作家庭冲突的有效干预提供参考。

## 1 对象和方法

1.1 对象 来自北京市某大型电信企业的员工,通过分层随机抽样获得。截至调查进行时,该企业共有员工 9000 多人,分布在总部 9 个职能部门和 16 个

地区分局。研究者在综合考虑部门职责划分、工作特点和人员分布等方面的情况后,抽取该公司总部 3 个职能部门和 4 个地区分局作为本次调查的取样单位。实际调查时,研究者请该公司人力资源部根据取样计划所确定的样本容量、按照在岗员工人数的大致比例 (5:1) 给各取样单位分发调查问卷,并要求其随机抽取员工进行填写。问卷有详细的指导语,采用匿名填写、直接邮寄回收的方式施测。共发放问卷 600 份,回收 574 份,有效问卷 526 份。其中,男性 263 人,女性 258 人,5 人情况缺失;年龄 < 24 岁 61 人,25-34 岁 249 人,35-44 岁 143 人,45-54 岁 61 人,>55 岁以上 11 人,1 人情况缺失;未婚 149 人,已婚 350 人,离居或丧偶 11 人,16 人情况缺失;高中以下受教育程度 6 人,高中或中专 85 人,大专 172 人,本科 246 人,硕士以上 15 人,2 人情况缺失;工作年限 4 年以下 100 人,5-9 年 108 人,10-14 年 112 人,15-19 年 71 人,20 年以上 127 人,8 人情况缺失。

### 1.2 工具

1.2.1 工作要求和决策幅度量表<sup>[18]</sup> 包括 15 个项目,5 点计分,考察当前工作具有的工作要求和决策幅度的程度。“1”代表“非常小”,“5”代表“非常大”,得分越高表明其工作具有相应属性的程度越强。两个子量表的项目数量分别为 7、8,本研究中其  $\alpha$  系数分别为 0.78、0.76。

1.2.2 社会支持量表<sup>[19]</sup> 中文问卷通过严格的翻译和回译程序获得。共包括 4 组共 12 个项目,5 点计分,考察从上级、同事和家人/亲友获得相应社会支持的程度。“1”代表“非常小”,“5”代表“非常大”,得分越高表明其所获得的社会支持越多。本研究中各来源社会支持所对应项目的  $\alpha$  系数分别为 0.87、0.78、0.76。

1.2.3 工作家庭冲突量表<sup>[20]</sup> 其中文问卷通过严格的翻译和回译程序获得,项目内容和国内已有同类修订量表基本一致<sup>[21]</sup>。共包括 12 个项目,5 点计分,要求调查对象回答其对与工作侵扰家庭和侵扰工作相关情形的同意程度。“1”代表“完全不同意”,“5”代表“完全同意”,得分越高表明其所面临的冲突程度越高。两个子量表所包含的项目数均为 6 个,本研究中其  $\alpha$  系数分别为 0.83、0.76。

1.3 统计方法 进行描述统计和多层回归分析。

## 2 结果

2.1 各人口统计学变量、预测变量和因变量的描

述统计 表1显示,受教育程度、工作要求与工作侵扰家庭呈正相关 ( $P < 0.01$ ),工作决策幅度、上级支持、同事支持、家人/亲友支持均和工作侵扰家庭、家庭侵扰工作呈负相关 ( $P < 0.01$ )。

表1 各变量的描述统计结果及相关性 ( $r$ )

项目	$\bar{x} \pm s$	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1 性别											
2 婚姻状况		0.08									
3 年龄	2.45 ± 0.92	0.06	-0.54**								
4 教育程度	3.29 ± 0.78	-0.15**	0.16**	-0.32**							
5 工作要求	3.37 ± 0.59	0.01	0.03	-0.05	0.15**						
6 工作决策幅度	3.26 ± 0.53	0.11**	-0.04	-0.014	0.07	0.14**					
7 上级支持	3.41 ± 0.83	0.10*	0.01	-0.07	0.08	0.07	0.41**				
8 同事支持	3.42 ± 0.67	0.10*	0.09*	-0.07	0.01	0.03	0.26*	0.50**			
9 家人/亲友支持	4.02 ± 0.75	-0.07	-0.04	0.04	0.07	0.07	0.20**	0.25**	0.30**		
10 工作侵扰家庭	1.80 ± 0.82	-0.01	-0.10	0.03	0.10**	0.42**	-0.14**	-0.24**	-0.22**	-0.11**	
11 家庭侵扰工作	0.92 ± 0.58	0.03	0.01	0.04	0.01	-0.01	-0.19**	-0.25**	-0.12**	-0.18**	0.32**

\*  $P < 0.05$ , \*\*  $P < 0.01$

### 2.2 工作家庭冲突水平的多层次回归分析

本研究采用将各预测变量分步全部进入的多层回归分析方法,来预测工作侵扰家庭和

家庭侵扰工作的变化:人口统计学变量作为控制变量第一步进入,工作属性两个子成分的主效应第二步进入,社会支持三个子成分的主效应第三步进入。

表2 工作家庭冲突水平的多层次回归分析 ( $\beta$ )

项目	工作侵扰家庭			家庭侵扰工作		
	方程 1.1	方程 1.2	方程 1.3	方程 2.1	方程 2.2	方程 2.3
第一步						
1 性别	0.050	0.047	0.059	0.048	0.070	0.075
2 婚姻状况	-0.106	-0.120*	-0.118*	0.036	0.025	0.016
3 年龄	0.046	0.032	0.018	0.074	0.075	0.067
4 教育程度	0.154**	0.109*	0.121**	0.044	0.060	0.081
第二步						
5 工作要求		0.428**	0.426**		0.008	-0.004
6 工作决策幅度		-0.198**	-0.094*		-0.187**	-0.086
第三步						
7 上级支持			-0.136**		-0.196**	
8 同事支持			-0.109*		0.006	
9 家人/亲友支持			-0.103*		-0.145**	
R <sup>2</sup>	0.033	0.232	0.291	0.007	0.041	0.102
Adjust R <sup>2</sup>	0.024	0.222	0.276	-0.002	0.028	0.084
$\Delta R^2$	0.033	0.200	0.058	0.007	0.035	0.061
F 值	$F_{4,450} = 3.789**$	$F_{6,448} = 22.569**$	$F_{9,445} = 20.253**$	$F_{4,450} = 0.750$	$F_{6,448} = 3.219**$	$F_{9,445} = 5.650**$
$\Delta R^2$ F 值	$F_{4,450} = 3.789**$	$F_{2,448} = 58.203**$	$F_{3,445} = 12.226**$	$F_{4,450} = 0.750$	$F_{2,448} = 8.111**$	$F_{3,445} = 10.120**$

\*  $P < 0.05$ , \*\*  $P < 0.01$

表2显示除人口统计学变量预测家庭侵扰工作的回归方程没能达到显著性水平外,其他回归方程都达到显著性水平,同时每一步的  $\Delta R^2$  也是显著的。在所有人口统计学变量中,仅有受教育程度的高低显著影响电信员工所感受到的工作侵扰家庭的程度,即教育程度水平越高,所感受到的工作侵扰家庭的程度越高(方程 1.1)。在控制人口统计学变量的影响后,

工作要求和工作决策幅度,均显著影响工作侵扰家庭,表现为工作要求越高,工作侵扰家庭的程度越高,工作决策幅度越大,工作侵扰家庭的程度越低(方程 1.2)。在控制人口统计学变量和工作属性的影响后,上级支持、同事支持、家人/亲友支持均显著影响工作侵扰家庭,上级、同事、家人/亲友所给与的社会支持水平越高,工作侵扰家庭的程度越低,在

有社会支持介入的情况下,工作要求和决策幅度对工作侵扰家庭的影响仍然显著,并且,工作要求的影响要相对高于工作决策幅度和各不同来源社会支持的影响(方程1.3)。

所有人口统计学变量均没有对电信员工的家庭侵扰工作产生显著影响(方程2.1)。在控制人口统计学变量的影响后,工作决策幅度显著影响家庭侵扰工作,工作决策幅度越大,家庭侵扰工作的程度越低(方程2.2)。在控制人口统计学变量和工作属性的影响后,上级支持、家人/亲友支持显著影响家庭侵扰工作,上级、家人/亲友所给与的社会支持水平越高,家庭侵扰工作的程度越低;在有社会支持介入的情况下,工作决策幅度对家庭侵扰工作的影响变为不显著(方程2.3)。

### 3 讨论

本研究表明工作要求和决策幅度均能显著预测工作侵扰家庭,其标准回归系数也相对高于其对家庭侵扰工作的预测。这在一定程度上支持了“和工作相关的变量更多地影响工作侵扰家庭,和家庭有关的变量更多地影响家庭侵扰工作”的论断。同时,工作决策幅度显著影响家庭侵扰工作的事实却表明该论断并非完全正确。也就是说,在特定情景下来自工作领域的因素(如某些心理性工作属性)亦能显著影响到家庭侵扰工作。出现这种情况的原因可能是与这些工作属性相伴随的积极情绪不仅能有效渗透到家庭生活领域,也能有效抵消某些家庭因素所伴随的消极情绪对工作领域的渗透<sup>[10]</sup>。表明通过适当降低工作要求、提高员工的工作决策幅度(如促进工作丰富化、技能多样化、决策的自主性、控制感、授权等)能有效降低工作侵扰家庭的程度;采取后一种措施还同样有利于降低家庭因素对工作的侵扰。

本研究还发现,来自上级和家人/亲友的支持均能显著降低所感受到的工作侵扰家庭和侵扰工作的程度,而来自同事的支持则只对工作侵扰家庭有显著的负向影响。这一结果与Daalen关于配偶和同事支持显著影响家庭侵扰工作,而没有任何来源的社会支持显著影响工作侵扰家庭的结论明显不同<sup>[16]</sup>。可能原因是中国的管理者更多地关心员工的家庭和私人事务,其对下属的支持并不一定局限于工作范围,也常涉及其家庭事务(如帮助解决员工的家庭生活困难)<sup>[22]</sup>,因而能显著降低家庭侵扰工作;中国的员工常有把工作带回家的习惯,使得家庭成员的支持也经常涉及对其工作的直接支持和帮助,因而能降低工作

侵扰家庭。表明通过增加上级、同事、家人/亲友的社会支持能有效降低员工所感受到的工作家庭冲突,对工作侵扰家庭来说,尤其如此。

本研究也发现在有社会支持介入的情况下,两个工作属性对工作侵扰家庭依然有显著影响,并且,工作要求的影响相对要高于工作决策幅度和各不同来源的社会支持;而相对于家庭侵扰工作而言,工作决策幅度对家庭侵扰工作的影响由显著变为不显著。提示实务工作者在制定工作家庭冲突的干预策略时,如果侧重点在于降低工作侵扰家庭的程度,应同时关注工作条件的改善和组织社会支持体系的建设,特别是工作要求方面的改善,如适度降低工作强度,实行弹性工作时间等<sup>[2,4,15]</sup>;如果侧重点在于降低家庭侵扰工作的程度,应优先考虑改进社会支持体系,如加强直接上级对员工的技能和心灵指导(Mentoring),提请家人对员工进行情绪性关怀等<sup>[23,24]</sup>。

本研究的不足是所采用的调查问卷未经过更大规模样本的验证,从社会变化发展对测量结果的影响看,也稍显陈旧,在一定程度上影响研究的准确性;所有被试均来自同一企业,其所获得的结论是否具有普遍意义,待进一步验证;同一被试回答所有问题难以避免同源误差对实验结果的影响。

### 参考文献

- 1 陆佳芳,时勤, Lawler J. 工作家庭冲突的初步研究. 应用心理学, 2002, 8 (2): 45 - 50.
- 2 宫火良,张慧英. 工作家庭冲突研究综述. 心理科学, 2006, 29 (1): 124 - 126.
- 3 李森,陆佳芳,时勤. 工作-家庭冲突中介变量与干预策略的研究. 中国科技产业, 2003, 7: 53 - 55.
- 4 陈兴华,凌文铨,方俐洛. 工作-家庭冲突及其平衡策略. 外国经济与管理, 2004, 26 (4): 16 - 19.
- 5 Greenhaus JH, Beutell NJ. Sources of Conflict between Work and Family Roles. Acad Manag Rev, 1985, 10 (1): 76 - 88.
- 6 Frone MR, Russell M, Cooper ML. Antecedents and Outcomes of Work-Family Conflict: Testing a Model of the Work-Family Interface. J Appl Psychol, 1992, 77 (1): 65 - 78.
- 7 Gutek BA, Searle S, Klepa L. Rational Versus Gender Role Explanations for Work-Family Conflict. J Appl Psychol, 1991, 76 (4): 560 - 568.
- 8 姜文锐,马剑虹. 工作压力的要求-控制模型. 心理科学进展, 2003, 11 (2): 209 - 213.
- 9 Major VS, Klein KJ, Ehrhart MG. Work Time, Work Interference with Family, and Psychological Distress. J Appl Psychol

(下转至第786页)

明客观的经济收入在一定程度上还是起作用的。提示在农村居民基本的生活需要得不到满足的情况下, 客观的经济收入对主观幸福感的预测作用会增强。

总的来说, 幸福感是一种主观的感觉, 与社会地位、经济收入之间并没有太强的联系, 对幸福感影响更大的可能是预期高低、参照比较对象水平等。要提升主观幸福感, 需要提升其主观经济满意度, 进一步的研究可以从社会比较的角度对农村居民的主观经济满意度以及主观幸福感的影响因素进行探讨。

### 参考文献

- Diener E. Subjective well-being. *Psychol Bull*, 1984, 95 (3): 542 - 575.
- 张慧, 袁岳. 2005 年中国居民生活质量调查报告. 见: 汝信, 陆学艺, 李培林, 主编. 2006 年中国社会形势分析与预测. 北京: 社会科学文献出版社, 2005. 52 - 66.
- Veenhoven R. Is happiness relative? *Soc Indict Res*, 1991, 24: 1 - 34.
- Veenhoven R. The Utility of Happiness. *Social Indicators Research*, 1988, 20: 333 - 354.
- Easterlin RA. Does economic growth improve the human lot? Some empirical evidence. In: David PA, Reader MW, eds. *Nations and households in economic growth*, 1974. 89 - 125.
- Marilyn JH, William AS, Morris AO, et al. A research synthesis of gender and social class as correlates of subjective well-being. *Hum Relat*, 1984, 37 (8): 645 - 657.
- Diener E, Sandvik E, Seidlitz L, et al. The relationship between income and subjective well-being: Relative or absolute? *Soc Indicat Res*, 2002, 57 (2): 119 - 169.
- 吕世辰. 农村社会学. 北京: 社会文献科学出版社, 2006. 245 - 248.
- 邢占军, 王宪昭, 焦丽萍, 等. 几种常用自陈主观幸福感量表在我国城市居民中的试用报告. *健康心理学杂志*, 2002, 10 (5): 325 - 326.
- 吴明霞. 30 年来西方关于主观幸福感的理论发展. *心理学动态*, 2000, 4: 23 - 28.
- Hayo B, Seifert W. Subjective economic well-being in Eastern Europe, *J Econom Psychol*, 2003, 24 (3): 329 - 348.
- Daniel K, Alan B, David S, et al. Would You Be Happier If You Were Richer? A Focusing Illusion. *Science*, 2006. 312: 1908.
- 责任编辑: 靖华  
2007 - 02 - 25 收稿, 2007 - 03 - 20 修回

(上接第 776 页)

- hol, 2002, 87 (3): 427 - 436.
- Hughes D, Galinsky E, Morris A. The Effects of Job Characteristics on Marital Quality: Specifying Linking Mechanisms. *J Marriage Fam*, 1992, 54 (1): 31 - 42.
- Thomas LT, Ganster DC. Impact of Family-Supportive Work Variables on Work-Family Conflict and Strain: A Control Perspective. *J Appl Psychol*, 1995, 80 (1): 6 - 15.
- Butler AB, Grzywacz JG, Bass BL, et al. Extending the Demands-Control Model: A Daily Diary Study of Job Characteristics, Work-Family Conflict and Work-Family Facilitation *J Occupat Organizat Psychol*, 2005, 78: 155 - 169.
- Byron K. A Meta-Analytic Review of Work-Family Conflict and Its Antecedents. *J Vocat Behav*, 2005, 67 (2): 169 - 198.
- 李晔. 工作 - 家庭冲突的影响因素研究. *人类工效学*, 2003, 9 (4): 14 - 17.
- 张伶, 张大伟. 工作 - 家庭冲突研究: 国际进展与展望. *南开管理评论*, 2006, 9 (4): 55 - 63.
- van Daalen G, Willemsen TM, Sanders K. Reducing Work-Family Conflict through Different Sources of Social Support. *J Vocat Behav*, 2006, 69 (3): 462 - 476.
- Bakker AB, Demerouti E, Boer Ed, et al. Job Demands and Job Resources as Predictors of Absence Duration and Frequency. *J Vocat Behav*, 2003, 62: 341 - 356.
- Xie JL. Karasek's Model in the People's Republic of China: Effects of Job Demands, Control, and Individual Differences. *Acad Manag J*, 1996, 39 (6): 1594 - 1619.
- Caplan RD, Cobb S, French Jr JRP, et al. Job Demands and Work Health: Main Effects and Occupational Differences. *University of Michigan. Institute for Social Research; Ann Arbor*, 1980: 251 - 252.
- Carlson DS, Perrewé PL. The Role of Social Support in the Stressor-Strain Relationship: An Examination of Work-Family Conflict. *J Manage*, 1999, 25 (4): 513 - 540.
- 李超平, 时勤, 罗正学, 等. 医护人员工作家庭冲突与工作倦怠的关系. *中国心理卫生杂志*, 2003, 17 (12): 807 - 809.
- 李超平, 时勤. 变革型领导的结构与测量. *心理学报*, 2005, 37 (6): 803 - 811.
- Nielson TR, Carlson DS, Lankau MJ. The Supportive Mentor as a Means of Reducing Work-Family Conflict. *J Vocat Behav*, 2001, 59 (3): 364 - 381.
- Adams GA, King LA, King DW. Relationships of Job and Family Involvement, Family Social Support, and Work-Family Conflict with Job and Life Satisfaction. *J Appl Psychol*, 1996, 81 (4): 411 - 420.
- 责任编辑: 靖华  
2006 - 12 - 02 收稿, 2007 - 03 - 19 修回