

基层审计机关负责人工作压力 与工作满意度的研究*

陈 艳 王二平

【摘要】 本研究使用问卷调查方法对基层政府审计机关负责人的工作压力与工作满意度做了探索性的研究,发现:在影响这类人员工作压力的因素中,个体差异因素的贡献远高于各类工作满意度的因素;而影响他们个人工作满意度的因素却是其它与人际关系有关的满意度、应对方式等,个体差异的效应并不显著;与工作满意度密切相关的职业成就感也是受由与人际关系有关的满意度、应对方式等因素显著影响的。由此可认为,工作压力更多是由生理性或经验性的因素调节的,而满意度更多是由人际关系、应对方式等社会性因素调节的,而职业成就感,就其影响因素的结构来看,应与工作满意度类似,两者在将来的相关研究可以看作是同类因素。

【关键词】 工作压力 工作满意度 审计 个体差异 人际关系

工作压力与工作满意度间关系的研究由来已久,且早有研究认为两者间的关系更大的是取决于权力关系或人际关系。国内所进行的压力研究对象大部分是集中于学生、运动员、下岗人员和其他一些处于高危环境的工作者,尚为检索到有关政府审计人员的工作压力与工作满意度方面的研究(作者在 PsychInfo, PsychArticle, 维普资讯, CNK 等中英文数据库内检索,均未发现有相关研究)。截至 2008 年 3 月,全国共设置审计机关 3172 个,其中中央审计机关(审计署)1 个,省级审计机关(含新疆生产建设兵团审计局)32 个,市(地)级 450 个,县级 2689 个。全国审计机关共有工作人员 83 414 人,市(地)、县级审计机关分别有 22506 人和 51353 人,分别占 27.0%和 61.6%。这表明审计主要力量在县级审计机关。基层审计人员肩负着繁重的审计工作任务,面临着内部和外部的多重压力。若对此群体的工作压力等诸问题漠视不理,对审计工作带来的损失可能是巨大而无可挽回的。因此,十分有必要研究分析这些群体的工作压力与工作满意度,特别是工作压力的增大是否会导致工作满意度的下降以及如何提升整体工作满意度和心理健康水平等问题。

一、文献综述

(一) 工作压力

工作压力的英文名称为 work stress,也称为工作紧张或工作应激,基本上分为三类:一类是基于反应的,二类是基于刺激的,还有一类认为是两者的交互作用的过程。

(二) 工作压力源

压力来源系指外在的生活需求或内在的状态与思维。Kahn, Quinn,和 Rosenthal (1964)较早对工作压力源作了归类,他们认为在组织中最普遍的工作压力源是角色冲突、角色模糊、不能满足的希望、工作过度负荷和成员之间人际关系冲突。综合起来就是三大部分:组织与工作本身的特点、工作之外的家庭社会因素和个体因素。引起工作压力的组织特点有角色冲突、角色模糊、角色超负荷、对别人负责、组织内在与外在领域的冲突、没有或极少参与决策、在单位内缺乏有效的顾问、时间压力、缺乏监督、组织氛围、人

* 陈艳,中国科学院心理研究所硕士研究生、审计署审计干部培训中心,邮政编码:100086,电子邮箱:chenyan1012999@sina.com;王二平,中国科学院心理研究所。

际关系、职业生涯发展等。工作本身的特点主要是指工作任务和工作环境中的内在内容,包括工作环境不好、时间的限制、工作负荷过重或过轻以及工作的无趣。个体因素主要包括对变化的容忍、低自尊、自我中心注意、坚持、坚强个性、A型个性和自我效能感。家庭社会因素对工作压力的影响主要指社会竞争、社会角色和技术的改变以及配偶的关系等。

(三) 应对方式

压力应对(Coping with work stress)和压力干预(Organizational intervention)都是针对工作压力的应对方式和管理策略,压力应对是个体层面的,而压力干预是组织层面的。

Lazarus等人认为压力应对可以分为两大类:基于问题的(problem focused)、基于感情的(emotion focused)。基于问题的压力应对是设法去处理遇到的问题,而基于感情的压力应对是设法处理由那些问题所引起的情感波动。

《组织压力》提出了进行压力干预的理论框架,作者认为有三种干预措施:一是减少压力源的数量和降低压力源的作用强度。这种干预措施的对象是改变工作环境、技术条件或组织结构等,着手处理压力的最好方法就是取出压力源。二是预防或改变个体对压力源的反应,这种干预措施的对象是个体,具体做法有压力管理的训练、改善沟通技巧、信息分享、更好地制定计划等。三是帮助个体更有效地应对压力,以尽量减少压力源的有害后果。

(四) 工作满意度

工作满意度(Job Satisfaction)是指员工对自己的工作所抱有的一般性的满足与否的主观态度。工作满意度有单维与多维之分。单维就是将工作满意度看作一个整体的水平,但不做各个维度的区分。测量问题通常为“你是否喜欢你的工作”等一般性的问题。多维指的是将工作满意度区分为不同的维度,分别进行测量。工作满意度可以划分为情感性满意度(Affective satisfaction)与认知性满意度(Cognitive satisfaction)。本研究采用后者评定工作满意度。

二、研究假设

一是人际关系好的审计人员工作压力较低,工作满意度较高。二是从事审计工作(在审计机关任职)年限越短,工作压力越大,其对工作的满意度越低。三是与职位相关的因素(单位正职、副职、行政级别、工作年限、同事关系、薪酬福利、升迁培训等)较个体差异因素(性别、年龄、学历、婚否、积极或消极应对方式等)更大地影响工作满意度。

三、研究方法

本研究采用问卷调查的方式调查了具有不同人口学变量在工作压力、应对方式和工作满意度上的数据。

(一) 方法

1. 问卷结构

问卷共分四个部分,包括工作压力量表、工作压力源量表、应对方式量表、工作满意度量表。

其中有九大因素集,包括:基本信息,工作压力(即应激反应)(A),工作压力源(B),积极应对方式(C1),消极应对方式(C2),总体工作满意度(D1),职位满意度(D2),收入满意度(D3),对上司满意度(D4),对同事满意度(D5)。

2. 调查样本

有212名来自全国部分市(地)和县级审计机关的审计局长或主持工作的副局长参加了问卷调查,其中男女比例为165:47(约为3.51:1)。被调查者的年龄大多集中于36-45岁之间(48.11%),其次是50-58岁之间(27.36%),即被调查者群体以中年人为主,其中99%的被调查者已婚。虽然多数干部参加工作年限较长(工作19-28年者居多,39.15%),但其从事审计专业工作的年限并不很长。从受教育程度看,50%以上被调查干部有本科学历,约25%为专科生,其余为研究生或以上学历。被调查者中正科级人员占56.60%,且大部分被调查者是单位正职,其比例为79.86%。

按个人将所有的压力问题(即A问卷所有问题)累加平均,得到总体压力指数($M=2.8014$, $SE=.0405$),

概括而言,所有被调查者的总体压力处于正常值,个体差异也不显著。

与工作有关的平均满意度(按个体对应问卷, D1-D5)方面,经计算可得平均满意度的描述性统计量如表1所示:

表1 平均满意度的描述性统计量

| 平均满意度来源 | N | Mean | SE | SD | 方差 |
|---------|-----|--------|--------|--------|------|
| 工作(A1) | 190 | 2.9532 | .02986 | .41158 | .169 |
| 职位(A2) | 198 | 2.6667 | .02911 | .40967 | .168 |
| 收入(A3) | 188 | 2.3576 | .02618 | .35899 | .129 |
| 上司(A4) | 173 | 2.6513 | .02646 | .34799 | .121 |
| 同事(A5) | 179 | 2.6511 | .02157 | .28856 | .083 |

四、研究结果

(一) 结果

1. 工作满意度对工作压力的影响: 由于采取按分问卷将每个题目的反应分值叠加的方法进行处理, 因此因变量(工作压力)和自变量(工作满意度诸因素)皆可看作是等距变量, 因此基本上采用多元线性回归方法进行分析。

(1) 影响工作压力的主要工作满意度因素

本研究中, 采用了5个方面的分问卷对不同维度的工作满意度进行了测量(D1-D5)。首先对工作压力得分、工作满意度的5个维度的得分做散点图, 如图1所示。其中, A为工作压力(应激反应)得分, 可见, 工作压力的得分与满意度各个项目之间都是反向变化的关系, 即满意度越高的人, 其工作压力相应较小。另外, D4和D5之间的线性相关程度相对较高, 在做线性回归的时候, 需要考虑自相关的问题。从图上还可以发现, 对职位的满意度(D2)和对收入的满意度(D3)与工作压力没有明显的联系, 其相关系数也仅为-0.0604和-0.2106。所以, 我们可以在一定程度上认为, 对职位和收入的满意度不会显著影响到工作压力。

另外, 结合散点图(图1), 对上司的满意度(d4)与对同事的满意度(d5)具有一定的相关性, 其相关系数为0.6384, 同时其与工作压力得分的相关系数为0.3965。可见, 对上司的满意度也在一定程度上影响着工作压力的得分, 但由于效应不显著, 所以未纳入最后对工作压力的回归模型中。

(2) 考虑个人差异的情况

在这里, 我们将性别、年龄、婚姻状况、工龄、从事审计工作时间、教育程度、职级和职位等8个基本变量作为虚拟变量, 分析不同类型的被调查者中, 工作满意度对工作压力的影响情况。由回归分析结果可以得到如下结论:

①男性的工作压力相对于女性会提高4.775个单位, 但其t检验统计量小于临界值, 表明不同性别的人体会到的工作压力不显著, 但男性略高于女性。

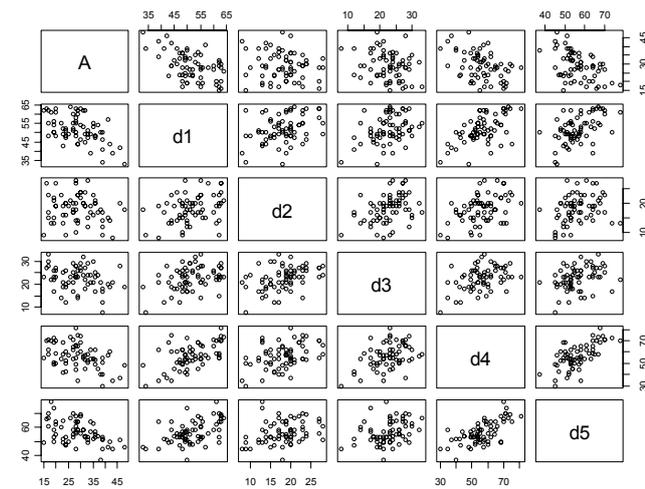


图1 工作压力得分和工作满意度得分的散点图

②不同年龄段的人对工作压力的感受有比较显著的差异, 特别是36岁到45岁之间的被调查者的工作压力较其他年龄段的人群小。

③已婚人士工作压力相对于未婚者会减少10.384个单位。

④工龄(参加工作年限)小于10年的年轻工作者显著地感受到较小的工作压力。而随着工龄的增加, 当工龄为19到28年的人会显著地感受到很大的工作压力。

⑤从事审计工作的时间长短(到审计机关工作年限)与工作压力没有很显著的联系。

⑥单位副职(主持工作)明显地感觉到工作压力较大。

(二) 影响工作成就感的因素

1. 影响工作成就感非个体差异因素的logistic回归结果:

将积极应对方式(C1)、消极应对方式(C2)、工作总体满意度(D1)、职位满意度(D2)、收入满意度(D3)、上司满意度(D4)和同事满意度(D5)等工作满意度诸因素分别与工作成就感做logistic回归, 并以从事审计工作的时间长短作为虚拟变量, 得到回归过程中每个Log-Likelihood ratio的P值如表2所示:

表2 对影响工作成就感的工作满意度因素进行 logistic 回归结果

| 因变量 | 自变量 | P 值 (Log-Likelihood ratio) |
|-------|--------|----------------------------|
| 工作成就感 | 工作压力 | 0.000*** |
| | 积极应对方式 | 0.208 |
| | 消极应对方式 | 0.006** |
| | 总体满意度 | 0.000*** |
| | 职位满意度 | 1.000 |
| | 收入满意度 | 0.013* |
| | 上司满意度 | 0.009** |
| 同事满意度 | 0.035* | |

*: p<.05; **: p<.01; ***: p<.001

log-likelihood ratio 的对应 p 值作为相应 logit 模型可靠性的标准, p 值的置信度取为 0.05。则结果如表 3 所示:

由表 3 可知, 仅有“职级”这一个因素对工作成就感的效应是显著的。年龄因素有接近边缘显著性的效应 (p=.1109)

进一步的分析表明, 随着被调查者的职级增高, 其工作成就感高的人员比例逐次高于低职级者, 而工作成就感低的干部比例则逐次低于低职级者。可见, 级别越高, 越容易感到工作成就感。从事审计工作时间的长短对工作成就感的影响不显著。

表4 对影响工作满意度的其它满意度因素进行 logistic 回归结果

| 因变量 | 自变量 | P 值 (Log-Likelihood ratio) |
|---------|--------|----------------------------|
| 个人工作满意度 | 工作压力 | 0.002** |
| | 积极应对方式 | 0.012* |
| | 消极应对方式 | 1.000 |
| | 职位满意度 | 0.008** |
| | 收入满意度 | 0.017* |
| | 上司满意度 | 0.000*** |
| | 同事满意度 | 0.000*** |

*: p<.05; **: p<.01; ***: p<.001

进行 logistic 回归, 发现 (如表 4 所示): 除消极应对方式 (p=1.000) 以外, 其它因素对个人工作满意度影响均非常显著 (p_{max}<0.02)。其中, 上司满意度和同事满意度对个人工作满意度的影响十分显著。换言之, 人际关系和权利的有关因素在影响个人工作满意度中起到非常重要的作用。

2. 影响个人工作满意度个体差异因素的 logistic 回归结果:

自变量分别取性别、年龄、婚姻状况、参加工作时间、学历、职级和职位等个人信息因素, 之后做 logistic 回归, 发现 (如表 5 所示): 这些个人信息因素对工作满意度皆无显著性影响 (p_{min}>0.17)。

由表 2 可见, 职位满意度和积极应对方式对工作成就感没有显著性影响, 其它因素均有显著影响。

2. 影响工作成就感的个体差异因素的 logistic 回归结果:

将其它个体差异变量, 如性别、年龄、婚姻状况、学历、职级、职位、从事审计工作时间等作为自变量, 以工作成就作为因变量建立 logistic 模型, 以计算不同基本信息下同一工作成就感的概率。考虑到模型的可靠性, 以

表3 对影响工作成就感的个人因素进行 logistic 回归结果

| 因变量 | 自变量 | P 值 (Log-Likelihood ratio) |
|-------|--------|----------------------------|
| 工作成就感 | 性别 | 1 |
| | 年龄 | 0.1109 |
| | 婚姻状况 | 0.4590 |
| | 参加工作时间 | 0.2382 |
| | 学历 | 0.9424 |
| | 职级 | 0.0468* |
| | 职位 | 0.5752 |

*: p<.05; **: p<.01; ***: p<.001

(三) 影响个人工作满意度的因素

1. 影响工作满意度非个体差异因素的 logistic 回归结果:

本部分讨论的“个人工作满意度”即是指将部分问题作为因变量, 在排除“从事审计工作时间”这个因素以后, 将积极应对方式 (C1)、消极应对方式 (C2)、工作总体满意度 (D1)、职位满意度 (D2)、收入满意度 (D3)、上司满意度 (D4) 和同事满意度 (D5) 等其它工作满意度诸因素作为自变量分别进行

表5 对影响工作满意度的个人因素进行 logistic 回归结果

| 因变量 | 自变量 | P 值 (Log-Likelihood ratio) |
|-------|--------|----------------------------|
| 工作满意度 | 性别 | 0.3921 |
| | 年龄 | 1.0000 |
| | 婚姻状况 | 0.8251 |
| | 参加工作时间 | 0.8445 |
| | 学历 | 0.9550 |
| | 职级 | 0.1795 |
| | 职位 | 0.5244 |

*: p<.05; **: p<.01; ***: p<.001

五、结论与讨论

1. 影响审计干部工作压力的因素主要是经验性的。综合回归系数比较显著的几个因素（如年龄、婚姻状况和工龄）的结果可以初步判断，审计干部的经验性因素是调节其工作压力的重要因素集，此外，经逐步回归后，除了总体满意度影响审计干部的工作压力外，同事关系也显著影响其工作压力。

2. 影响审计干部工作成就感的主要因素是职位依存性的。影响工作成就感的因素与影响工作压力的因素几乎正好相反，个体差异因素皆无显著效应，非个体差异因素中除了总体满意度和消极应对方式没有显著性效应外，其它效应都是极其显著的。可能的解释是，被调查者对于审计这个职业的总职业满意度高，而且消极应对方式由于无助于成功，因此不被认为是影响成就感的因素。

3. 影响审计干部个人工作满意度的主要因素也是职位依存性的。影响个人工作满意度的因素与影响成就感的因素正好类似，个体差异因素皆无显著效应，非个体差异因素中除了消极应对方式都没有显著性效应外，其它效应都是极其显著的。在这里，职位的效应变得极其显著了（ $P=0.008$ ），这可能与更高职位带来的更高实际利益（如工资、福利、权力等）有关。

4. 副职工作压力较大。在本研究中，正职人员和副职的平均总体压力相比，副职（实际主持工作的领导）的工作压力更大。

减缓审计干部工作压力的策略建议：一是应加大对青年审计人员的心理健康关注和组织干预。由于基层审计干部的工作压力很大程度上来源于其人生个体因素或职业经验（不一定是专业经验），因此各级审计机关对这部分群体须加以重点扶助，包括合理规划职业生涯、工作技能培训、开展心理咨询和合规适当的经济扶助。二是建立公开公正、有效实用的人事管理制度和绩效激励机制。首先，良好的奖惩制度是维持组织公平的核心，对干部的奖惩、升迁应遵循以科学合理的制度为中心的原则，以实际工作绩效为基础，削弱长官个人主观评价的权重。减少因复杂、不透明的人际关系和模糊、主观的考评机制带来的过度嫉妒感、挫折感、压抑感、迷茫感、猜忌感、难以合作、身心失调等心理问题。其次，从本研究得到的结果看，若奖惩制度能和职位、职级因素更紧密地联系，做得更为合理、透明，那么对各级审计人员，尤其是单位或部门的副职人员的工作压力也将起到一定的舒缓作用。三是应高度重视基层审计人员特别是领导干部的教育培训工作，减少因专业知识背景缺乏而带来的管理失范、急躁焦虑、自信降低等心理问题。四是在重视审计干部的身体健康的同，更应注重其心理健康，采取多种形式加强对审计干部的情感支持和情绪安抚。

主要参考文献：

- 陈卫旗. 1998. 中学教师工作满意度的结构及其与离职倾向、工作积极性的关系[J]. 心理发展与教育 (1): 38-44.
- 董普丰, 王治清. 2005. 经济责任审计如何与专业审计结合[J]. 工业审计 (3): 20-22.
- 关培兰. 2000. 组织行为学 (D). 湖北: 武汉大学出版社.
- 马剑虹, 张廷文. 1999. 角色认知、控制感及工作压力的关系分析[J]. 人类工效学 (4): 15-19.
- 徐洪波. 2008. 注册会计师职业倦怠的内容和危害[J]. 审计文摘 (2): 101-102.
- 张向葵, 于肖楠. 2002. 处于不支持行为压力下的下岗人员的心理中介研究[J]. 应用心理学 8 (3): 9-14.
- Conner, D.S. and Douglas S.C. Organizationally-induced work stress. Personnel Review. 2005, 34(2): 210-224.
- Dollard, M.F., LaMontagne, A.D. and Caulfield N. et.al. Job stress in the Australian and international health and community services sector: a review of the literature. International Journal of Stress Management. 2007, 14(4): 417-445.
- Long J.D.. Omnibus hypothesis testing in dominance-based ordinal multiple regression. Psychological Methods, 2005, 10(3), 329-351.
- Stevens, S.S., On the theory of scales of measurement. Science, 1946, 103, 667-680.

(下转 38 页)

3. 当事人可以就经济责任审计报告的内容不服提起行政复议。经济责任审计报告属于审计机关在实施经济责任审计过程中出具的对外发生法律效力行政文书。审计机关出具审计报告的行为是审计法规定的审计行为的一个组成部分,也是审计机关行使审计监督权力的具体行政行为。当事人对经济责任审计报告提起行政复议是对报告所包含的内容,即审计机关的审计评价和鉴证行为不服所提起的行政复议。根据行政复议法的规定,当事人认为行政机关的行政行为可能影响其利益的,就有权提起行政复议。

Personal Views on Some Issues of Economic Accountability Audit

Han Rui

Abstract: Economic accountability audit is a kind of special administrative legal relationship. The power of supervision through auditing of economic accountability reflects “the process of merging of powers”. The legal effects of economic accountability audit report is embodied by its legal binding force and the report should be used as the basis for selection, appointment, rewarding and punishing of leaders by relevant departments. Economic accountability is classified into direct accountability and management accountability. As a party in the economic accountability audit, the audited person enjoys the right of administrative appeal. This paper makes complete analysis on a number of focal issues mentioned above with the expectation of providing theoretical support to economic accountability audit in China.

Keywords: economic accountability audit, law, views

(上接 23 页)

The Research on the Work Stress and Job Satisfaction of Audit Leaders in Local Governments

Chen Yan Wang Erping

Abstract: The research probed into the work stress and job satisfaction of audit leaders in local governments by means of questionnaire survey. The research has found: Among factors affecting the work stress, individual differences, such as age, duration of joining the work, post and rank contributed far more than diversified factors of work satisfaction; Factors affecting the personal work satisfaction are more pertinent to interpersonal relationship in aspects of satisfaction and responding manner, however, the influence of individual differences seems not remarkably; The feeling of job achievement which is closely connected with work satisfaction, is also evidently affected by satisfaction and responding manner relevant to interpersonal relationship. Therefore, it can be safely concluded that work stress of audit leaders could be largely adjusted by physical and empirical factors, while work satisfaction could be more guided by social factors such as interpersonal relationship and responding manner. The feeling of job achievement, from the perspective of its structure of affecting factors, should be similar with work satisfaction. Both of them may be treated as identical factors in future relative studies.

Keywords: work stress, job satisfaction, auditing, individual difference, interpersonal relationship