

通信企业员工工作压力源问卷的编制

王明辉^{1,2} 李延² 方俐洛¹

(1 中国科学院心理研究所, 北京 100101; 2 河南大学心理与行为研究所, 开封 475001)

摘要:目的:通过对河南省6个城市823名通信员工的问卷调查,编制通信员工的工作压力源问卷。方法:采用探索性因素分析(N=411)和验证性因素分析(N=412)探讨了通信企业员工工作压力源的内在结构。结果:通信企业员工工作压力源包括5个方面,即工作-家庭冲突、组织结构及氛围、市场应激、个人职业发展和工作负荷。五因素模型在验证性因素分析中得到了较好的验证。结论:本研究所编制的通信企业员工工作压力源问卷具有较好的信度、效度,符合心理测量学的要求。

关键词:通信员工;工作压力;工作压力源;结构方程模型

1 引言

1.1 问题的提出

随着通信企业改革的不断深化和经营机制的不断完善,一方面为中国通信业带来了崭新的发展机遇,另一方面,企业员工的工作压力也呈不断增加的趋势。员工的工作压力已经成为当前管理工作的一项重要的研究课题。激烈的竞争、日新月异的技术挑战、繁重的工作任务等各种因素都是员工工作压力的潜在来源,它不仅对员工的个人身心健康和工作生活质量有很大的负面影响,也影响到企业的员工管理和经济效益。那么,首要的问题是确定通信企业员工常常面临着哪些工作压力源。

本研究选取通信企业员工为研究对象,目的在于通过问卷调查和访谈的方法,编制一份针对性强、信度高的工作压力源问卷,能有效地测量通信企业员工的工作压力源状况,分析通信企业员工工作压力的主要来源和存在问题。据此,可以更准确的为组织和员工提供指导与帮助,以缓解和降低员工工作压力,提高工作效率和改善员工工作生活质量提供理论支持。

1.2 相关概念界定

与传统产业相比,通信行业是最近一二十年才蓬勃发展起来的一个新兴产业,发展时间虽短,但给我们带来的影响却是巨大的。一般而言,通信企业包括通信设备制造业和通信服务业两类企业。本研究所指的通信企业员工是通信服务业公司的员工,包括移动公司、联通公司、网通公司和电信公司的员工。

有关工作压力概念的阐释有很多,也存在较大

的争论。有些研究者将工作压力作为一个刺激变量看待,有些则将其看作反应变量,有些认为它是环境变量,有些则认为它是个体和环境交互作用的产物^[1]。尽管工作压力的定义存在许多不同的观点,但现在的一个趋势是倾向于把工作压力定义为一种主观的感受。

工作压力源主要指组织中可能或已经引起员工压力反应的条件和情境。其作用的大小以及对机体的影响取决于其强度、频率、数量、持续时间以及个体应付能力等。当工作中的压力源能够被个体正确“应付”时,一般不会造成长期的心理与生理上的损害;但如果压力源作用时间太长,强度过大,个体无法应付时,就会造成个体身心健康的损害^[2]。社会大环境中的经济、政治和技术因素,个人生活中的家庭因素,组织环境中的工作任务、领导风格等都可能成为工作压力的来源。本研究主要关注工作环境中的压力源。

1.3 工作压力源研究现状

Kahn等(1964)对工作压力源就作了比较早的归类,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^[3]。Cooper和Marshall(1978)对白领工作人员的工作压力研究发现,工作压力源主要有工作本身的因素、组织中的角色、工作中的关系、职业发展、组织结构和组织倾向^[4]。Parker和Decotiis(1983)提出了六种工作压力源:工作自身的特点和环境、组织结构氛围和信息沟通的状况、角色相关的问题、工作中的人际关系、职业发展、内部的承诺和责任^[4]。Cooper等人(1988)通过大量的调查和研究,开发了“职业压力量表”(Occupational

通讯作者:王明辉,男,博士,副教授。Email: wmhui@163.com

Stress Indicators, OSI), 确定出六个方面的压力源: 工作内在因素、组织中的角色、与他人的关系、职业成就、组织结构和氛围、工作家庭平衡。修订后的“职业力量表”具体分为工作负荷、组织中的角色、工作责任、日常烦忧、与他人的关系、职业发展和成就、组织氛围、工作家庭平衡^[5]。Robbins(2003)在已有研究基础上对工作中的压力源做了总结, 把它分成三个方面:(1)环境因素, 包括经济、政治和技术的不确定性;(2)组织因素, 包括任务要求、角色要求、人际要求、组织结构、组织领导和组织生命周期;(3)个体因素, 包括家庭问题、经济问题和人格特点^[6]。

国内学者舒晓兵等(2003)对我国国企管理人员的工作压力源进行了研究, 把国企管理人员的工作压力源界定为7个方面:(1)组织的结构与倾向;(2)工作条件及要求;(3)职业发展;(4)组织中的角色;(5)人际关系;(6)社会支持;(7)管理事务^[7]。

2 研究方法

2.1 被试

调查对象为郑州、开封等地市的网通、移动、联通和电信公司的员工。正式施测共发放问卷1000份, 回收问卷925份, 回收有效率为92.5%。剔除无效问卷102份, 最终得到有效问卷823份。采用奇偶分半的方法将有效样本分为两个样本, 一个样本(N=411)进行探索性因素分析, 另外一个样本(N=412)进行验证性因素分析。

2.2 测量工具及其编制

第一, 问卷项目的收集。通过文献分析, 对40名通信员工的开放式问卷调查和对20名员工的半结构化访谈, 尽可能全面的收集通信企业员工工作压力源的各种条目。

第二, 项目归类、汇总及初始问卷编制。首先对收集到的条目进行整理, 得到61个项目。在此基础上, 请有关心理学专家、工作经验丰富的通信员工等相关人员对项目语言表述、项目内容进行评估, 并提出修改意见。主要包括合并意义相近的项目, 修改语意模糊的项目、删除明显不适的项目。其中, 删除了6个项目并修改了2个项目。对修改后的55个项目

随机排序, 形成初始问卷。

第三, 预研究。预试对象为开封网通公司、开封电信公司、商丘网通公司等6家通信企业的员工。发放问卷250份, 回收有效问卷202份, 回收有效率为80.8%。预研究目的主要是对问卷进行项目分析。首先, 考查项目分数和问卷总分的相关、项目因素负荷值和共同度, 以及项目间是否存在显著双重负荷现象, 从而确定项目质量的高低。其次, 对初始问卷项目进行探索性因素分析。采用主成份分析法抽取因素, 用正交方差极大法进行因素旋转, 结合碎石图和特征值大于1的原则, 经过多次探索得出因素结构。分析结果, 最后保留35个项目编制成正式的通信企业员工工作压力源问卷。

问卷采用Likert式五点计分, 每个项目后有从1-5五种分数, 分别表示“非常有压力”、“有压力”、“有点压力”、“没有压力”和“不适用”。要求被试根据实际情况, 对自己的工作压力状况进行评定。

2.3 统计方法

采用SPSS11.5统计软件对通信企业员工工作压力源进行探索性因素分析, 采用LISREL8.70统计软件对探索性因素分析的结果进行验证。

3 结果

3.1 通信企业员工工作压力源的因素结构

采用主成份法对正式施测数据进行因素分析。根据因素分析和项目分析的结果, 有10个项目存在显著的双重负荷或负荷低于0.45, 必须删除。对删除后的25个项目重新进行因素分析, 得到了比较清晰的5因素结构(见表1)。其中Bartlett检验值为3678.967, $df=300$, $p<0.000$, 极其显著, 说明变量间有共享因素的可能。KMO值为0.884, 表明样本数据适合因素分析。

根据因素分析结果和项目指标的含义, 对上述5个因素分别命名为:(1)工作-家庭冲突;(2)组织结构及氛围;(3)市场应激;(4)个人职业发展;(5)工作要求和负荷。各因素所包括的项目指标及其含义见表1。

表1 通信企业员工工作压力源的探索性因素分析结果(N=411)

项目	因素负荷				
	因素1	因素2	因素3	因素4	因素5
缺乏家人实际的支持	0.835				
缺乏家人感情上的支持	0.783				

配偶或亲友对自己工作和事业持不适当态度的情况	0.743				
家庭生活缺乏稳定性及可靠性	0.731				
因工作需要而影响与配偶(伴侣)或子女的关系	0.659				
公司组织结构僵化不能适应快速发展		0.704			
公司有不合理的政策、规定和程序		0.669			
公司层次太多,办事缺乏效率		0.667			
部门间缺乏有效的沟通		0.643			
公司管理层对员工的要求或建议没有回应		0.606			
公司内部勾心斗角		0.550			
竞争日益激烈,运营商之间价格的恶性竞争			0.750		
担心用户流失改用其他运营商的服务			0.739		
用户市场业务发展的任务很重			0.688		
担心得不到用户的支持			0.605		
业务发展和本质工作的冲突			0.513		
不明确自己将来做什么				0.712	
工作中个人的能力无法发挥				0.659	
没有足够的个人发展空间				0.621	
缺乏晋升机会				0.614	
公司提供的培训和学习的机会很少				0.592	
我总是有做不完的工作					0.754
一天我都有“备战状态”的感觉					0.684
我的工作繁杂、琐碎					0.674
工作经常加班					0.632
特征值	7.044	2.537	1.677	1.497	1.229
解释率(55.937%)	13.061	12.457	10.870	9.829	9.720

3.2 通信企业员工工作压力源结构的验证

五因素结构模型是否理想需要通过验证性因素分析,在另外一个样本数据中进行验证。在验证性因素分析中,本研究选择的竞争模型包括单因素模型、二因素模型、三因素模型、四因素和模型六因素模型。比较结果如表2所示。

从表2中可以看出,在五个竞争模型中,单因素、二因素、三因素模型的 χ^2/df 大于3,达不到指标要求予以排除。而四、五、六因素模型虽都接近理想水平,但不能简单地根据数值大小来判断,需要比较

$\Delta\chi^2/df$ 差异是否显著。比较四、五因素模型时, $\Delta\chi^2/df=41.701$, $\chi^2(4)0.01=13.3$, $\Delta\chi^2/df=41.701>13.3$,因此四、五因素模型 $\Delta\chi^2/df$ 差异极其显著,四因素模型可以删除。比较五因素和六因素模型时, $\Delta\chi^2/df=5.141$, $\chi^2(5)0.05=11.1$, $\Delta\chi^2/df=5.141<11.1$,因此五、六因素模型 $\Delta\chi^2/df$ 差异不显著,但从模型简约的原则考虑,应选择五因素模型,且五因素的各项拟合指标略高于六因素模型。综上所述,工作压力源结构的五因素模型比较理想。

表2 不同竞争模型的拟合指标比较结果(N=412)

模型	χ^2	df	χ^2/df	RMSEA	GFI	NNFI	CFI	PNFI	NFI
一因素模型	1448.167	275	5.266	0.118	0.736	0.892	0.901	0.807	0.880
二因素模型	1355.928	274	4.949	0.098	0.791	0.915	0.922	0.823	0.901
三因素模型	925.150	272	3.401	0.079	0.841	0.939	0.945	0.837	0.924
四因素模型	782.825	269	2.910	0.069	0.867	0.951	0.956	0.839	0.935
五因素模型	616.022	265	2.325	0.057	0.893	0.968	0.971	0.839	0.950
六因素模型	641.726	260	2.468	0.060	0.889	0.963	0.968	0.821	0.947

3.3 通信企业员工工作压力源问卷的信度、效度检验

3.3.1 问卷信度检验

表3 问卷各维度及总的内部一致性系数信度

因素	F1	F2	F3	F4	F5	总问卷
Cronbach 系数	0.835	0.814	0.782	0.761	0.734	0.926

从表3中可以看出,除了第五个维度外,其他四个维度均高于0.750,总问卷的内部一致性系数为0.926。表明本问卷具有较好的信度,作为测量通信企业员工工作压力源的测评工具是稳定可靠的。

3.3.2 问卷效度分析

内容效度方面。问卷编制过程中,严格按照压力理论对压力源的定义,对工作压力源进行科学的操作性定义,在操作性定义的指导下收集和编制项目。问卷初稿编制好之后请心理学专业的教师把关,排除了语义不明和有歧义的项目,然后请通信企业员工再一次对问卷进行评定和修正。经反复修改和完善,保证了问卷的项目能反映通信员工的工作压力源实际情况。因此,问卷具有较好的内容效度。

结构效度方面。为保证问卷有较好的结构效度,首先进行了探索性因素分析,发现问卷的结构基本符合预先的构想,问卷的因素结构比较理想。然后再进行验证性因素分析证明了这种因素结构的稳定性,因此,可以认为问卷有较好的结构效度。

4 分析与讨论

本研究与国内学者对企业员工工作压力源所进行的研究结果有些不同。比如陈云飞(2003)的研究表明,企业非知识型员工的工作压力来源分为组织的因素、职业生涯发展、自身素质、工作中的内在特征、工作关系、工作报酬等六个方面的因素。知识型员工的工作压力来源分为工作关系、工作中的不确定性、自身素质、内在的工作特征、职业生涯发展、组织的因素等六个方面因素^[8]。谢君(2005)研究表明,企业员工工作压力源分为职业发展、角色冲突、角色模糊、工作本身、组织结构及人际关系等六个因素^[9]。这可能是被试的取样不同造成的差异,是由通信企业员工的职业特征和工作环境特点决定的,具体分析如下:

第一,工作家庭冲突。随着电信市场竞争的加剧,业务发展任务紧迫,加班加点是常有的事,相当一部分一线员工连法定节假日休息都得不到保证,减少了和家人在一起的时间。另外,由于“全员营销”政策的实施,为了完成分配给自己的任务,有些员工不得不发动所有的家人、亲戚和朋友实施“关系营销”的策略,但由于种种原因得不到他们的帮助和理

解,这些均可能导致工作-家庭冲突带来的压力。

第二,组织结构及氛围。随着通信行业改革的深入,公司的组织管理结构也有了很大的调整。在这个过程中必然会产生种种矛盾,这包括绩效考核的压力、工作流程不畅等。比如改革后实行的竞争上岗和绩效考核制度,简单的以考核代替管理;出台一项营销政策,只是单纯的将该项营销活动要达成的发展目标分解下去,容易让员工产生不满情绪,导致员工工作压力的产生。

第三,市场应激。目前的通信市场的主要特征就是:用户数量增长缓慢;利润空间不断缩小;通信资费价格不断下降,用户心理更加成熟;价格战、服务战等竞争方式更加激烈^[10]。这些都充分说明了争夺用户市场的重要性,这场战争的硝烟笼罩着所有的通信公司及每一位员工,因此,市场应激作为引起工作压力的因素是合情理的。

第四,个人发展。国家的电信体制改革政策仍有诸多不确定因素,使员工对企业发展前景感到迷茫。尽管通信公司的景况较之以前有明显的差异,但工作压力不断加大。同时,公司对员工素质和技能提出新的要求,其学习能力和自我提升能力显得不足,一部分员工对企业的前景和自己的前途感到希望渺茫,这些对员工的个人发展造成压力。

第五,工作负荷及要求。随着通信公司从高速发展走向激烈竞争,使得员工的生产任务繁重,工作强度较大,员工为了完成企业的各项任务目标,主动加班加点,甚至休息日、节假日也被用于培训、开会。从正面效果来看这是员工敬业精神的表现,从负面影响来看,由于有的加班并非员工所情愿,久而久之员工就会产生厌战情绪,长期的超负荷工作,精神和身体得不到很好的休息和调节,导致压力增大。

5 结论

(1)通过对823名通信企业员工的调查,结果表明,通信企业员工工作压力源的结构包括5个维度,分别为:工作家庭冲突、组织结构及氛围、市场应激、个人发展和工作负荷。

(2)本研究所编制的通信企业员工工作压力源问卷具有良好的信度和效度,符合心理测量学的要求,可以作为通信员工工作压力源的测评工具。

参考文献

- 石林. 工作压力的研究现状与方向. 心理科学, 2003, 26(3): 494-497

- 2 凌文铨, 方俐洛, 黄红. 工作压力探讨. 广州大学学报(自然科学版), 2004, 3(1): 76-79
- 3 于文宏, 李焰. 工作压力研究综述. 沈阳教育学院学报, 2006, 8(1): 67-70
- 4 舒晓兵, 廖建桥. 工作压力研究: 一个分析的框架. 华中科技大学学报, 2002, (5): 121-124
- 5 Lyne K D, Barrett P T, Williams C, et al. A psychometric evaluation of the Occupational Stress Indicator. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 2000, 73(2): 195-220
- 6 Robbins S P 著. 孙健民, 李原译. 组织行为学. 第10版. 北京: 中国人民大学出版社, 2005
- 7 舒晓兵, 廖建桥. 国有管理人员工作压力源与工作满意度实证研究. *工业工程与管理*, 2003, 8(2): 34-37
- 8 陈云飞. 企业知识型员工工作压力认知和应对策略研究. 硕士学位论文. 杭州: 浙江大学, 2003
- 9 谢军. 企业员工工作压力量表初步编制及其结构探索. 硕士学位论文. 长沙: 湖南师范大学, 2005
- 10 于丽萍. 从2005年年报看中国电信转型. *当代通信*, 2006, (2): 31-33

Empirical Study on Employees' Occupational Stress Sources in Communication Enterprises

Wang Minghui, Li Yan, Fang Liluo

(1 Institute of Psychology, Beijing 100101;

2 Institute of Psychology and Behavior, Henan University, Kaifeng 475001)

Abstract: Objective: To determine the occupational stress sources of communication enterprises' employees. Methods: Based on the questionnaire on occupational stress source of communication enterprises' employees developed independently, a survey of 823 employees in communication enterprises from six cities in Henan Province was taken. The survey data was mainly analyzed with correlation analysis, exploratory factor analysis(EFA) and confirmatory factor analysis(CFA). Result: Exploratory factor analysis (N=411) showed that the occupational stress mainly comes from five sources: work-family conflict, organizational structure and climate, market stress, career development and working load. On the other hand, Five factors model is well verified in confirmatory factor analysis (N=412). Conclusion: the findings showed that the questionnaire of occupational stress source has high validity and reliability.

Key words: employees in communication enterprises; occupational stress; occupational stress sources; structural equation model