

文章编号: 1006-8309(2009)03-0042-04

北京房地产开发企业员工工作压力源与压力反应状况的实证研究

史宇^{1,2}, 林琳³, 王詠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. 中央财经大学商学院, 北京 100081)

摘要:以北京市本土房地产开发企业员工为研究对象, 借鉴以往研究工作力量表并适当修正, 对房地产开发企业的员工工作压力源、工作压力反应状况以及二者之间的关系进行了研究。结果表明: 目前此类企业员工整体压力负荷较为严重, 工作压力源、压力反应状况在不同人口统计学变量上有显著差异, 且体现出其行业特点; 此类企业员工的工作与家庭冲突、职业生涯发展、自我激励与认可、组织与工作特点、职业兴趣等工作压力源对压力反应状况有较好预测效力。

关键词:工作压力源; 工作压力反应; 房地产开发企业

中图分类号: B849; C93 **文献标识码:** A

1 引言

工作压力作为影响员工工作绩效、身心健康, 进而影响组织工作绩效的重要因素, 在西方已有几十年的研究历史, 近年来也受到国内心理学、管理学界及企业管理人士的广泛关注。目前, 国内对工作压力源、压力反应状况以及两者关系的研究主要涉及国有集体、民营企业、知识型员工、护士、教师、IT行业等人群, 而本研究将对象锁定为北京市本土房地产开发企业员工。一方面, 此类企业因北京城市建设近年来发展迅速而比较成熟, 较之其他地区, 其员工的工作压力问题更具典型性。另一方面, 随着宏观经济形势变化, 此类企业普遍处于从粗放式转向精细化管理、从本土化转向跨地域集团式经营的蜕变之中, 其员工的工作压力问题具有一定行业特点。

本研究参考以往相关研究^[1,2], 结合徐长江(1999)根据美国心理学家 Richard S Lazarus 1966年提出的交互作用理论所给出的工作压力定义^[3], 将工作压力对员工的影响后果概括为压力反应行为、体征和心理表现, 并统称为压力反应状况; 将工作压力源定义为在工作环境中, 来

自组织和工作本身特点、家庭、社会及个人因素的一些长期、持续作用于个体, 使个人目标受到威胁的压力起因, 力求探究北京本土房地产开发企业员工工作压力源、压力反应状况以及二者间的关系和二者在不同人口统计学变量上的差异, 并期望能为房地产开发行业员工压力管理提供一些参考, 促进其健康发展。

2 研究方法

2.1 研究对象

本研究的调查对象来自 4 家注册地、经营地及公司总部设立地点皆在北京市的本土纯房地产开发企业, 样本不涉及房地产经纪类人员。本研究采取匿名方式, 共发放问卷 260 份, 回收有效问卷 238 份, 有效回收率为 91.5%。其中男性 126 名, 占 52.94%, 女性 112 名, 占 47.06%, 年龄在 23 至 26 岁的 20 人, 占 8.4%, 27 至 30 岁的 51 人, 占 21.43%, 31 至 40 岁的 122 人, 占 51.26%, 40 岁以上的 45 人, 占 18.91%, 司龄 (即在所在公司工作的年限) 在 1 年内至 2 年的 96 人, 占 40.34%, 2 至 4 年的 43 人, 占 18.07%, 4 至 6 年的 68 人, 占 28.57%, 6 年以上的 31 人, 占

基金项目:中国科学院知识创新工程重要方向项目 (KSCX2 - YW - R - 130); 北京市重点学科建设项目 (应用心理学, 2008 ~ 2012)

作者简介:史宇 (1978 -), 女, 北京, 研究生, 研究方向: 人力资源管理, (电话) 010 - 68012281, (电子信箱) archivist@hotmail.com

13.03%, 职能类别为行政职能类的 47 人, 占 19.83%, 项目管理类 80 人, 占 33.76%, 前期、客服类 23 人, 占 9.7%, 技术管理类 52 人, 占 21.94%, 运营支持类 35 人, 占 14.77%。

2.2 研究工具及其信度与效度分析

本研究在查阅相关文献^[4-12]后, 借鉴西方学者工作压力量表的同时参考了国内学者在实证研究中对量表的修正, 最终形成本研究所用的自编工作压力源和工作压力反应状况量表。

对于工作压力反应状况的测量问卷主要参考 Vagg 和 Spielberger(1998)编制的工作压力调查问卷^[7]形式和国内学者尹文刚(2005)^[10]、刘勇(2007)^[11]等在相关论著中对压力反应的描述和严重程度的界定。考虑到很多压力反应如“无故发脾气”、“性功能减退”等会涉及被试隐私, 本研究分别选出有代表性的压力反应行为、体征、心理表现描述各十项, 然后请被试回答在三类描述中各有多少项经常发生在自己身上, 最终形成压力反应行为、体征、心理表现三道问题。采用 Likert5 点尺度法计分, 被试根据自身情况从“1 项都没有”、“有 1-2 项”、“有 3-4 项”、“有 5-6 项”到“有 7 项以上”做出自我评定。此量表的系数为 0.84, 信度水平较好。

对于工作压力源的测量, 本研究主要参照 Phillip L. Rice 在《压力与健康》一书中提供的工作应激个人测量表^[4], 选取工作本身、角色模糊、组织氛围、自我激励与认可、工作与家庭冲突、职业生涯发展、职业兴趣七个维度。预试后删除语义不明确题目, 最终共 29 个条目。采用 Likert5 点尺度法计分, 被试根据自身情况从“非常不同意”到“非常同意”做出自我评定。此量表的系数为 0.94, 也有较高信度水平。

对工作压力源量表进行 KMO 检验值为 0.90, 大于推荐值 0.8, Bartlett 球度检验给出的相伴概率为 0.000, 表明适合进行因素分析。分析中共提取 5 个特征值大于 1 的因子, 对工作压力源问卷方差的总解释率为 64.89%。根据经方差极大旋转后得到因子载荷矩阵, 将研究初始设定的七个维度中“工作本身”、“角色模糊”和“组织氛围”合并为因子 1, 并命名为“组织与工作特点”, 因子 2 至因子 5 分类中的项目与原“自我激励与认可”、“工作与家庭冲突”、“职业生涯发展”、“职业兴趣”维度构想一致, 仍以之命名。经因子分析可看出, 该问卷基本具有较好的结构构想效度。

2.3 统计分析

本研究数据全部运用 SPSS 13.0 软件包进行管理和统计分析。

3 研究结果与分析

3.1 主要变量的描述性统计分析结果

从表 1 可以看出工作压力反应状况及压力源各因子的内部一致性系数处于 0.77~0.93 之间, 都明显高于推荐值 0.70。经统计, 表示在压力反应行为、体征、心理表现各 10 项描述中有 3 项以上经常发生在自己身上的被试人数百分比分别为: 44.12%, 54.01%, 50.85%, 且表示体征表现描述中有 7 项以上经常发生在自己身上的被试高达 11.39%。由于此问卷的设计参考了医学上评估一个人是否处于亚健康状态的指标, 因此若被试表示行为、体征、心理三个维度上的十项描述中均有两三项与自己经常发生的现状相符, 则其很可能已经处于亚健康状态^[11,12]。可以说调查对象企业员工工作压力负荷总体上相当严重。

表1 主要变量的描述性统计分析结果 (n=238)

	\bar{x}	s	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. 压力反应行为表现	2.41	0.92									
2. 压力反应体征表现	2.79	1.15	0.55**								
3. 压力反应心理表现	2.67	1.14	0.70**	0.70**							
4. 压力反应状况均值	2.60	0.96	0.83**	0.87**	0.92**	0.84					
5. 组织和工作特点	2.70	0.74	0.48**	0.50**	0.42**	0.52**	0.93				
6. 自我激励与认可	2.75	0.77	0.47**	0.49**	0.48**	0.55**	0.79**	0.87			
7. 工作与家庭冲突	2.63	0.67	0.43**	0.36**	0.37**	0.44**	0.72**	0.60**	0.85		
8. 职业生涯发展	2.58	0.73	0.30**	0.30**	0.30**	0.35**	0.67**	0.64**	0.59**	0.77	
9. 职业兴趣	2.62	0.80	0.42**	0.32**	0.36**	0.42**	0.70**	0.65**	0.55**	0.65**	0.77

注: ** $P < 0.01$; 对角线上的值是变量的内部一致性系数(压力反应行为、体征、心理表现均仅设有一道问题)。

3.2 人口统计学变量在工作压力反应状况及压力源认知上的差异

经独立样本 *t* 检验,结果显示压力反应状况行为、体征、心理表现三方面总均值在性别上没

有显著差异 ($t = 0.20, P = 0.844$)。

以方差分析来检验工作压力反应状况及压力源认知在年龄、司龄、职能类别等人口统计学变量上是否存在显著差异 (见表 2)。

表2 压力反应状况及压力源认知的人口统计学变量差异

变量	年龄								司龄								职能类别												
	23-26岁 (n=20)		27-30岁 (n=51)		30-40岁 (n=122)		40岁以上 (n=45)		1年内-2年 (n=96)		2年以上-4年 (n=43)		4年以上-6年 (n=68)		6年以上 (n=31)		行政管理 (n=47)		项目管理 (n=80)		前期客服 (n=23)		技术管理 (n=52)		运营支持 (n=35)				
	x	s	x	s	x	s	x	s	x	s	x	s	x	s	x	s	x	s	x	s	x	s	x	s	x	s	x	s	F
压力反应行为表现	2.45	1.10	2.47	0.99	2.45	0.85	2.22	0.97	0.80	2.41	0.99	2.33	0.99	2.55	0.78	2.26	0.89	0.93	2.17	0.80	2.43	0.89	2.26	0.75	2.44	1.11	2.77	0.91	2.35
压力反应体征表现	2.55	1.15	3.10	1.15	2.84	1.16	2.39	0.99	3.52*	2.58	1.11	2.79	1.06	3.16	1.21	2.60	1.10	3.82*	2.68	1.22	2.54	1.05	2.52	0.95	2.77	1.11	3.69	1.08	7.33***
压力反应心理表现	2.40	1.10	2.86	1.10	2.72	1.14	2.43	1.17	1.58	2.60	1.17	2.77	1.07	2.88	1.11	2.25	1.11	2.29	2.57	1.17	2.53	1.05	2.61	0.99	2.52	1.16	3.40	1.14	4.47**
组织和工作特点	2.59	0.84	2.78	0.66	2.70	0.75	2.68	0.73	0.37	2.53	0.71	2.74	0.78	2.86	0.68	2.84	0.80	3.49*	2.44	0.66	2.70	0.75	2.65	0.88	2.84	0.69	2.86	0.69	1.81
自我激励与认可	2.63	0.86	3.02	0.80	2.71	0.75	2.62	0.69	1.60	2.51	0.68	2.87	0.78	3.02	0.82	2.72	0.68	1.33	2.57	0.66	2.83	0.79	2.65	0.86	2.63	0.62	3.04	0.92	2.01
工作与家庭冲突	2.61	0.74	2.67	0.62	2.63	0.71	2.60	0.60	3.46*	2.61	0.71	2.69	0.59	2.59	0.64	2.70	0.75	9.37***	2.40	0.64	2.65	0.67	2.63	0.84	2.79	0.72	2.69	0.42	5.34***
职业生涯发展	2.65	0.72	2.68	0.86	2.57	0.65	2.47	0.78	0.97	2.58	0.76	2.70	0.85	2.54	0.60	2.50	0.70	8.41***	2.43	0.71	2.50	0.67	2.66	0.91	2.65	0.70	2.79	0.77	0.72
职业兴趣	2.83	0.92	2.75	0.85	2.56	0.77	2.51	0.76	2.38	2.57	0.81	2.62	0.79	2.74	0.83	2.48	0.70	0.71	2.54	0.72	2.44	0.69	2.88	0.96	2.75	0.86	2.70	0.84	0.90

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

压力反应体征表现方面,不同年龄 ($F(3, 234) = 3.52, P < 0.05$)、司龄 ($F(3, 234) = 3.82, P < 0.05$) 尤其是不同职能类别 ($F(4, 232) = 7.33, P < 0.001$) 之间存在显著差异。事后分析结果表明,这方面 27 岁至 40 岁被试显著高于 40 岁以上被试,司龄在 4 至 6 年的被试显著高于司龄 1 至 2 年及 6 年以上被试,运营支持类被试显著高于其他各职能类别被试。压力反应心理表现方面,不同职能类别之间存在显著差异 ($F(4, 232) = 4.47, P < 0.01$),运营支持类被试显著高于其他各职能类别被试。组织和工作特点压力源认知方面,不同司龄 ($F(3, 234) = 3.49, P < 0.05$) 之间存在显著差异,司龄 6 年以上被试显

著高于 2 年以下及 4 至 6 年司龄的被试。工作与家庭冲突压力源认知方面,不同年龄 ($F(3, 234) = 3.46, P < 0.05$)、尤其是不同司龄 ($F(3, 234) = 9.37, P < 0.001$)、职能类别 ($F(4, 232) = 5.34, P < 0.001$) 之间存在显著差异,年龄在 27 至 30 岁的被试显著高于 26 岁以下及 40 岁以上被试,司龄 4 至 6 年的及运营支持类的被试显著高于其他被试。职业生涯发展压力源认知方面,不同司龄之间存在显著差异 ($F(3, 234) = 8.41, P < 0.001$),司龄在 1 至 2 年的被试显著低于其他被试。

3.3 工作压力源对压力反应状况的分层回归分析

表3 压力源因子对压力反应状况的分层回归分析

变量	压力反应行为表现		压力反应体征表现		压力反应心理表现		压力反应均值	
	第一步	第二步	第一步	第二步	第一步	第二步	第一步	第二步
第一步: 人口统计变量								
年龄	-0.03	0.01	-0.10	-0.08	0.01	0.04	-0.06	-0.02
司龄	0.07	-0.10	0.25**	0.00	0.04	-0.16	0.12	-0.12*
职能类别	0.12	0.02	0.24**	0.15**	0.13	0.04	0.20**	0.09*
第二步: 工作压力源因子								
组织和工作特点		0.16*		0.10		0.01		0.09
自我激励与认可		0.03		-0.25***		-0.05		-0.12
工作与家庭冲突		0.30***		0.58***		0.55***		0.58***
职业生涯发展		0.13		0.20**		0.09		0.15*
职业兴趣		0.08		0.10		0.12		0.12*
<i>F</i>	0.99	10.09***	6.57***	23.90***	1.06	15.50***	2.96*	24.77***
<i>R</i> ²	0.01	0.28	0.09	0.48	0.02	0.38	0.04	0.49
ΔR^2	0.01	0.27***	0.09***	0.40***	0.02	0.36***	0.04*	0.45***

注: *** $P < 0.001$, ** $P < 0.01$, * $P < 0.05$, $\cdot P < 0.10$

用分层回归分析进一步研究控制对工作压力反应状况有显著影响的人口统计学变量 (包括

年龄、司龄、职能类别)后,工作压力源各因子对压力反应状况是否有良好的解释程度。第一步将人口统计变量引入回归方程,第二步将五个压力源因子加权均值引入回归方程。

从表3中可以看出,在控制了人口统计学变量后,各工作压力源因子对压力反应行为、体征、心理表现及压力反应状况均值均做出了新的贡献,解释的变异量分别增加了27%、40%、36%、45%。数据表明,在北京市本土房地产开发企业,工作与家庭冲突、职业生涯发展、自我激励与认可、组织与工作特点、职业兴趣等工作压力源是影响员工压力反应状况的主要因素。其中,工作与家庭冲突与职业生涯发展对压力反应状况的解释程度较高。

4 讨论

本研究以特定行业的典型企业为样本,考察员工工作压力源、压力反应状况以及二者间的关系和二者在不同人口统计学变量上的差异。研究结果与以往研究知识型员工工作压力得出的“对工作压力感影响最为明显的主要压力源因素依次为工作任务、时间紧迫性、关系与能力、组织管理、职业生涯发展和工作环境”^[13]结论有所不同。Chandraiah等^[14]发现年龄与工作压力负相关,潘莹欣等^[6]发现25岁以上员工压力感显著高于25岁以下员工,而本研究中年龄变量在压力反应状况及压力源认知上的差异与上述结果都有所不同;另外,Emst等^[15]发现拥有更多工龄和在组织中年数越长的年长护士感知压力比年轻护士小,而本研究中司龄变量在压力反应状况及压力源认知上的差异与之也不相同。这些研究结果的不同表明,工作压力源构成、压力反应状况以及二者在不同人口统计学变量上的差异都存在比较明显的行业特点,意味着找到某些大范畴人群(如:知识型员工)的工作压力普遍规律固然重要,但仍需对具体行业特点进一步分析,以对员工压力管理提供更有针对性的帮助。

房地产开发行业具有组织协调环节多、横向涉及专业多、合作机构数量多、过程高度动态化的鲜明行业特点。这使得其员工工作压力现状也具有鲜明行业特点。

首先,运营支持类员工在压力反应体征表

现、心理表现上显著高于其他员工。这主要由于此类员工所承担的公司及项目运营整体资金预结算、乙方服务及材料成本控制、项目实施进度和节奏控制、项目管理工作流程设计及完善等职能都属于房地产开发企业的核心竞争力。在行业整体从粗放式向精细化管理、从本土化经营向跨地域经营转型的现阶段,这一职能类别的员工在日常工作的同时努力学习、适应和推进精细化管理、跨地域经营的操作模式,较之其它员工所承受的的工作负荷更大、工作责任更重。

其次,工作与家庭之间的冲突所构成的压力非常突出。随着企业向跨地域集团式经营转型,大量员工面临外派到其他城市工作,这使得掌握企业核心技术、资源的运营支持类员工,熟悉项目操作、企业管理机制且自身发展意愿较强烈的27至30岁员工及4至6年司龄的员工成为外派首选,在工作与家庭冲突压力源认知上显著高于其他员工。

可以认为,目前运营支持类员工压力负荷严重、工作与家庭冲突对压力反应状况的影响突出已经成为北京市本土房地产开发企业员工压力管理的核心问题,需引起企业管理者的高度重视并需采取具体措施进行压力管理,如:参考其它行业跨地域经营成功经验,制定薪酬、福利、晋升等方面的配套管理政策,增加员工安全感;对员工及其家属进行积极正向的宣传引导,帮助其认清行业发展形势,转变以往对行业、公司和自身工作前景的认识;组织压力管理培训提高员工应对压力能力;积极引入EAP技术,系统地帮助员工及其家人解决具体的压力问题,等等。同时,针对房地产行业从粗放式向精细化管理、从本土化向跨地域经营转型这一特定时期所显现出来的员工压力管理核心问题,可以进行进一步深入研究和跨行业比较,以期为其他行业处于类似发展阶段时的工作压力管理提供预警和参考。

5 结论

对北京市本土房地产开发企业员工的工作压力源与压力反应状况的研究结果表明:

(1)此类企业员工整体工作压力负荷较重,工作与家庭冲突、职业生涯发展、自我激励与认

(下转第50页)

大; 11 - 12岁男女生身高出现明显差异,男生身高增长明显快于女生, 13 - 15岁为身高增速平稳阶段,男女生身高差异明显; 16 - 17岁的未成年人身高增长速度明显减慢。

(3)应用测量数据研究了未成年人的工效学工具课桌椅的设计以及教室课桌间距的设计。得到幼儿组,小学组,中学组的最佳尺寸。根据未成年人的生理、心理特性,设计一个安全、高效、健康、舒适的生活学习环境,更加符合人机工程学、更具人性化。

参考文献:

[1] GB570 - 1999《用于技术设计的人体测量基础项目》

[2] 小原二郎. 什么是人体工程学 [M]. 北京:三联书店出版社, 1990

[3] Bendix T. Seated Trunk Posture at Various seat Inclinations, Seat Heights and Table Heights [J]. Human Factors, 1984, 2(32): 695 - 703

[4] 肖丹丹,危小焰,刘俊伟. 青少年坐姿问题浅析 [J]. 人类工效学, 2002, 12(1): 60 - 63

[5] 丁玉兰. 人机工程学 [M]. 北京:北京理工大学出版社, 2000

[6] 王继成. 基于人机工程学的多媒体控制台的设计 [J]. 包装工程, 2007, 11(29): 31 - 35

[收稿日期] 2008 - 04 - 28
[修回日期] 2008 - 09 - 19

(上接第 45页)

可、组织与工作特点、职业兴趣等工作压力源对压力反应状况有较好的解释和预测作用。其中工作与家庭冲突对压力反应状况的影响最为突出,反应出现阶段的行业特点。

(2)此类企业员工的年龄、司龄和职能类别等人口统计学变量在压力反应状况及压力源因子认知水平上存在显著差异,且显现出现阶段的行业特点。

参考文献

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

[2] 于文宏,李焰. 工作压力研究综述 [J]. 沈阳教育学院学报, 2006, 8(1): 67 - 70

[3] 徐长江. 工作压力系统研究:机制、应付与管理 [J]. 浙江师大学报,社科版, 1999, (5): 69 - 73.

[4] Rice PL. 压力与健康 [M]. 石林,等译. 北京:中国轻工业出版社, 2000: 151 - 153.

[5] Cavanaugh M A, Boswell W R, Roehling M V, et al. An Empirical Examination of Self - Reported Work Stress Among U. S Managers [J]. Journal of Applied Psychology, 2000, 85(1): 65 - 73.

[6] 潘莹欣,王垒,任湘云,等. 员工工作压力感问卷的初步编制 [J]. 心理科学, 2006, 29(2): 312 - 314.

[7] Vagg P R, Spielberger C D. Occupational Stress: Measuring Job Pressure and Organizational Support in the Workplace [J]. Journal of Occupational Health

Psychology, 1998, 3(4): 294 - 305.

[8] Evers A, Frese M, Cooper C L. Revisions and Further Developments of the Occupational Stress Indicator: Lirrel Results From Four Dutch Studies [J]. Journal of Occupational and Organizational Psychology, 2000, 73(2): 221 - 240

[9] Harris J A, Saltstone R, Fraboni M. An Evaluation of the Job Stress Questionnaire with a Sample of Entrepreneurs [J]. Journal of Business and Psychology, 1999, 13(3): 78 - 82

[10] 尹文刚. 别让压力拖垮你 [M]. 杭州:浙江人民出版社, 2005: 2 - 6

[11] 刘勇. 现代企业心理与行为创新 [M]. 广州:中山大学出版社, 2007: 247

[12] 陈晶,于征淼,赵晓山,等. 中国亚健康研究的现状与分析 [J]. 中国组织工程研究与临床康复, 2007, 11(47): 9566 - 9569.

[13] 陈志霞,廖建桥. 知识员工工作压力源的主成分因素结构分析 [J]. 工业工程与管理, 2005, 10(4): 26 - 30

[14] Chandraiah K, Agrawal S C, Marimuthu P, et al. Occupational Stress and Job Satisfaction Among Managers [J]. Indian Journal of Occupational and Environment Medicine, 2003, 7(2): 6 - 11.

[15] Ernst M E, Franco M, Messmer P R, et al. Nurse's Job Satisfaction, Stress, and Recognition in a Pediatric setting [J]. Pediatric Nursing, 2004, 30(3): 219 - 227.

[收稿日期] 2008 - 06 - 14
[修回日期] 2008 - 09 - 01