

Research on Job Stress, Social Support and Job Satisfaction of Civil Servants

Shaoxing Zhang¹, Hongyu Li²

¹Tianjin Administrative Institute, Tianjin

²College of Psychology, Tianjin Normal University, Tianjin

Email: 1436923883@qq.com

Received: Mar. 29th, 2018; accepted: Apr. 16th, 2018; published: Apr. 23rd, 2018

Abstract

Previous studies mainly focus on enterprises, teachers, medical personnel, etc. According to the existing relevant research about job stress and job satisfaction, it shows that job stress has a positive correlation with job burnout, and a negative correlation with job satisfaction. When employees are not satisfied, they will resist the organization, which leads to employees slack off, and even leave the company. The government is the organization to provide public service. The direct transfer of service is civil servant. Their job satisfaction will affect the working state, thus it will also affect the quality of service and people's satisfaction. This paper studies the relationship of work stress, social support and job satisfaction on 323 civil servants in Tianjin. Conclusion: (1) There are significant differences about the stress source composition between civil servants whom have different genders, grades and regions; (2) There is statistical meaning about social support between civil servants whom have different genders, grades and regions; (3) The factors of affecting the job satisfaction are different between civil servants whom have different genders, grades and regions; (4) The regression analysis shows that setback, role confusion, time conflict, work environment, leadership support, colleague support and family support have significant predictive power for civil servants' job satisfaction.

Keywords

Civil Servants, Job Stress, Social Support, Job Satisfaction

公务员工作应激、社会支持与工作满意度研究

张绍兴¹, 李洪玉²

¹天津行政学院, 天津

²天津师范大学心理学院, 天津

Email: 1436923883@qq.com

收稿日期: 2018年3月29日; 录用日期: 2018年4月16日; 发布日期: 2018年4月23日

摘要

以往的研究主要针对企业、教师、医护等人员, 根据已有的工作应激与工作满意度的相关研究显示: 工作应激与工作倦怠呈正相关性, 与工作满意度呈负相关性; 员工不满意时会对组织产生抵触情绪, 导致员工偷懒怠工, 甚至离职。政府是提供公共服务的组织, 公务员作为服务的直接传递者, 其工作满意度会影响工作状态, 从而影响对外提供的服务质量, 影响群众满意度。本文以天津市323名公务员为研究对象, 分别探讨工作应激、社会支持及工作满意度三个变量之间的关系。结论是: 1) 不同性别、级别、区域的公务员应激源构成存在显著差异; 2) 不同性别、级别、区域的公务员获得社会支持存在统计学意义; 3) 不同性别、区域、级别的公务员的工作满意度影响因素不同; 4) 回归分析显示工作挫折、角色混乱、时间冲突、工作环境、领导支持、同事支持、家人支持对公务员工作满意度具有显著的预测力。

关键词

公务员, 工作应激, 社会支持, 工作满意度

Copyright © 2018 by authors and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

Selye 通过研究人体对疾病的反应, 认为应激(压力)是施加于身体的任何需求的非特殊的反应, 他把引起应激(压力)反应的外在刺激定义为应激(压力)源, 而这种外部刺激将会对个体的身心健康产生危害。应激(压力)源通常来自社会、工作、家庭及生活领域。存在于工作关系中的刺激构成了工作应激(压力)源。公务员工作应激(压力), 是公务员在实际工作中紧张的、不愉快的体验, 这种体验源自于与工作相关的各类刺激。

社会支持可分为主观的、体验到的情感上的支持和客观的、可见的或实际的支持。主观的、体验到的情感上的支持是指个体在社会中受尊敬、被支持、理解的情感体验和满意程度, 与个体的主观感受密切相关[1]。客观的、可见的或实际的支持包括物质上的直接援助和社会网络、团体关系的存在以及个体的参与程度, 后者指的是稳定的社会关系如家庭、婚姻、朋友和同事等关系, 或不稳定的社会联系如非正式团体、暂时性的社会关系等, 这种支持独立于个人的感受, 是客观存在的现实[1]。社会支持, 在心理、教育、临床医学等方面都担当着不可忽视的角色, 并以中介变量或调解变量等形式出现在大量的文献当中。大量的研究表明主观体验到的社会支持在心理学、医学领域中起着十分重要的作用。

工作满意度通常被定义为员工对比自己期望获得收益与实际获得收益的时候产生的心理感受[2]。它通常被认为是由外部工作因素和内部工作因素组成的一个多维结构[2]。波特和斯蒂尔斯认为, 员工工作满意度的范围涉及到工作中遇到的各种问题[2]。在过去的几十年里, 组织研究者非常重视工作满意度。一些研究, 特别是工作满意度的定义、工作满意度与工作绩效等因变量的关系、对工作满意度的元分析研究表明, 工作满意度与工作绩效之间存在正相关[2]。

以往研究表明, 工作应激影响着组织成员的生理、心理和行为, 并进一步对组织绩效、运行等产生影响。员工的工作应激与工作倦怠呈正相关性, 而与工作满意度呈负相关性。适中的工作压力可促进员

工的工作积极性, 提高其工作绩效, 成为组织发展的动力; 而不适度的工作压力则会影响员工对工作的态度, 降低其对组织的忠诚度、满意度, 从而对组织发展产生负面影响。政府是提供公共服务的组织, 公务员作为服务的直接传递者, 其工作满意度会影响工作状态, 从而影响对外提供的服务质量, 影响群众满意度。研究表明, 员工不满意时会对组织产生抵触情绪, 导致员工偷懒怠工, 甚至离职。因此, 研究公务员工作应激、工作支持及工作满意度, 提升服务质量与水平, 增加群众对政府满意度及政府认同感具有现实意义。

2. 对象和方法

2.1. 研究对象

研究采用方便整群抽样的方法, 以天津行政学院初任公务员、中共天津市委党校研究生作为调查对象, 有效问卷 323 份, 有效率 96.88%。天津行政学院初任公务员是公务员局从各个系统抽调到行政学院培训的公务人员; 中共天津市委党校在职研究生是具有不同工作年限, 通过全市统考的各类公务员。平均年龄 31.75 ± 5.30 。其中男性 112 (34.7%), 女性 211 (65.3%); 普通公务员 204 人(63.2%), 科级公务员 119 人(36.8%); 直属机关公务员 85 人(26.3%), 县城公务员 58 人(18.0%), 乡镇公务员 76 人(23.5%), 市区公务员 104 人(32.2%); 大专 30 人(9.3%), 本科 251 人(77.7%), 硕士及以上 42 (13.0%); 平均工龄 86.23 ± 67.43 月。

2.2. 研究工具

1) 工作满意度量表。量表是在斯佩克特编制的工作满意度调查量表和巴卡拉克编制的预期对比下的工作满意度量表基础上, 合成 10 个因子的公务员满意度开放问卷, 经初任公务员、处级公务员、局级公务员选择、排序, 最后确定五个影响公务员工作满意度的重要因子, 分别是对上级满意度、工作回报满意、人际满意度、工作本身满意、预期对比满意。量表题目参照斯佩克特工作满意度量表和巴卡拉克预期对比下的工作满意度量表相关题目并对条目进行整理、改编, 最后量表由 42 个条目组成, 采用李克特 5 点计分, 经检验, 量表的 Cronbach's Alpha = 0.865, 问卷信度符合测量学要求。

2) 工作应激量表。工作应激量表引用了伊凡塞维齐和马特森编制的应激的诊断性测量的 6 个维度、帕克和德克斯特编制的工作应激量表的两个维度、豪斯等人编制的职业应激量表的 5 个维度、雷蒙德特和汉森编制的工作中特定的控制问题的 4 个维度, 经相关公务员选择、排序, 最后归纳、合并成 6 个因子的公务员工作应激量表, 分别是工作挫折感、工作角色混乱、工作角色冲突、工作时间冲突、工作负荷以及工作环境, 并以上述量表题目为基础, 整理改编出 35 个条目的测评量表, 量表采用李克特 5 点计分, Cronbach's Alpha = 0.824, 量表信度较好。

3) 社会支持度量表。本研究使用的社会支持量表是由卡普兰等于 1975 年制定的社会支持量表改编而成。卡普兰社会支持量表描述员工感受到的来自他(她)的同事、上司、配偶和家人及朋友的支持。此量表被广泛使用并且是测量工作中社会支持最稳定的量表之一。上司支持分量表的 α 值为 0.86~0.91。同事支持度的 α 值为 0.79, 该量表的总 α 值为 0.80。改编后的工作支持量表包括 12 个条目, 测量领导支持度、同事支持度及家人支持度, 采用李克特 5 点计分, Cronbach's Alpha = 0.886, 量表信度符合测量学要求且信度较高。

2.3. 统计方法

使用 SPSS19.0 对数据进行处理和分析。

3. 分析与结果

3.1. 人口变量与公务员工作应激分析

对不同性别、级别的公务员的工作应激进行独立样本 t 检验。从表 1 可以看出：工作挫折、角色冲突、时间冲突、工作负荷、工作环境等维度上，不同性别的公务员存在显著差异($P < 0.05$)，女性在工作挫折、角色冲突、时间冲突三个维度得分高于男性公务员，而男性在工作负荷和工作环境得分高于女性；但两性在工作应激总分上不存在差异。由此，我们可以推论出，虽然公务员工作应激总分不存在性别差异，但不同性别的公务员工作应激来源、构成却存在差异。

从表 2 可以看出，不同级别的公务员在工作挫折、角色冲突、工作负荷、工作环境和应激总分上存在显著差异($P < 0.05$)。普通公务员在工作挫折、角色冲突和应激总分上高于科级公务员；在工作负荷、工作环境得分上，科级公务员得分高于普通公务员。普通公务员应激强度及应激源多于科级公务员。

对来自不同区域的公务员进行单因素变量分析(One-Way ANOVA)。不同区域的公务员在工作挫折、角色混乱、角色冲突、时间冲突、工作负荷、工作环境及应激总分上存在显著差异，由于不同区域公务员在五个维度及应激总分的 F 值检验达到显著，需要进行事后比较。经事后检验：在工作挫折维度，直属公务员与县城、市区、乡镇公务员存在显著差异，直属公务员工作挫折最高；在角色混乱维度，乡镇公务员角色混乱得分最低，与其他区域公务员差异达到显著水平；在角色冲突维度，县城公务员与其他区域公务员存在差异，分数最低；在时间冲突维度，直属、市区公务员与县城、乡镇公务员存在显著水平，直属、市区公务员时间冲突小于县城、乡镇公务员；在工作负荷维度，直属公务员与其他区域公务员存在差异，直属公务员工作负荷评价最高；在工作环境维度，不同工作区域的公务员彼此之间均存在显著差异，工作负荷成为不同区域公务员应激的共同因素，但城市公务员、县城公务员工作负荷依然高于其他区域；乡镇公务员与直属公务员在工作应激总分存在差异，工作应激在其他之间不具有统计学意义(表 3)。

Table 1. Stress analysis of different gender civil servants.

表 1. 不同性别公务员工作应激分析

	性别	Mean	Std.	t	df	Sig.
工作挫折	女	10.09	3.24	2.932	321	0.004
	男	9.05	2.62			
角色混乱	女	12.06	2.51	0.074	312.227	0.941
	男	12.04	1.57			
角色冲突	女	15.96	4.00	2.732	202.576	0.007
	男	14.56	4.55			
时间冲突	女	28.48	1.43	3.558	197.138	0.000
	男	27.81	1.68			
工作负荷	女	22.34	2.88	-2.785	295.283	0.006
	男	23.11	2.04			
工作环境	女	22.57	2.51	-9.103	295.869	0.000
	男	24.77	1.78			
工作应激	女	111.50	8.93	0.172	279.300	0.864
	男	111.35	6.90			

Table 2. Stress analysis of civil servants at different levels
表 2. 不同级别公务员工作应激分析

	级别	Mean	Std.	t	df	Sig.
工作挫折	普通	11.26	2.63	17.125	317.370	0.000
	科级	7.12	1.71			
角色混乱	普通	12.00	2.62	-0.690	314.995	0.491
	科级	12.15	1.31			
角色冲突	普通	17.31	3.83	13.322	303.024	0.000
	科级	12.33	2.84			
时间冲突	普通	28.15	1.32	-1.396	187.016	0.164
	科级	28.42	1.88			
工作负荷	普通	22.14	2.71	-4.215	321	0.000
	科级	23.40	2.33			
工作环境	普通	22.46	2.47	-10.092	308.595	0.000
	科级	24.84	1.76			
工作应激	普通	113.31	8.46	5.854	288.220	0.000
	科级	108.25	6.87			

3.2. 人口变量与公务员社会支持分析

从性别角度, 对领导支持、同事支持、家人支持及社会支持得分进行独立样本 t 检验, 三个因子及社会支持总分存在显著差异(见表 4)。然而, 不同级别的公务员在领导、同事、家人及社会支持总分上存在显著差异, 达到 $P < 0.001$ 。科级公务员获得社会支持得分显著高于普通公务员得分(见表 5)。不同区域的公务员在领导、同事、家人及社会支持总分上也存在显著差异。经事后分析: 在领导支持因子上, 直属公务员与市区公务员不存在差异, 但与县城、乡镇的公务员存在显著差异, 达到 $P < 0.001$; 从同事支持因子, 直属公务员与县城、乡镇的公务员存在显著差异, 达到 $P < 0.001$; 从家人支持因子, 县城、乡镇公务员与其他区域的公务员存在显著差异, 县城、乡镇公务员获得家人支持更多; 从社会支持总分的事后比较看, 县城、乡镇公务员获得支持高于其他区域(见表 6)。

3.3. 人口变量与公务员工作满意度分析

分别以性别、级别、区域为自变量, 以公务员工作满意度为因变量, 对性别、级别进行 t 检验, 对不同区域的公务员进行方差分析。结果发现对上级满意度、人际满意度和工作满意度总分存在显著性别差异, 而工作满意度的其他因子不存在性别差异(见表 7)。但从级别角度分析, 对上级满意度、工作回报满意度、人际满意度、工作本身满意度、预期对比满意度及工作满意度总分均存在显著性差异, 除预期对比满意度外, 科级公务员满意度高于普通公务员满意度(见表 8)。从公务员所在区域看, 对上级满意度、工作回报满意度、人际满意度、工作本身满意度、预期对比满意度及工作满意度总分均具有统计学意义。经事后检验: 县城、乡镇公务员对上级满意度高于直属及市区公务员, 并且存在显著差异; 不同区域的公务员两两比较, 工作回报满意度均存在显著差异, 但县城满意度最高; 县城、乡镇公务员人际满意度与市区、直属公务员存在显著差异, 满意度高于市区和直属公务员; 工作本身满意度, 直属公务员与其他公务员存在显著差异, 直属公务员工作本身满意度最低; 预期对比满意度, 乡镇公务员与其他公务员存在显著差异, 满意度最高; 直属公务员工作总满意度与其他公务员存在显著差异, 总满意度最低(见表 9)。

Table 3. Stress analysis of civil servants in different regions**表 3.** 不同区域公务员工作应激分析

区域	Mean	Std.	F	Sig.
工作挫折				
直属	11.80	2.90	31.145	0.000
县城	7.55	2.44		
乡镇	8.93	2.79		
市区	9.85	2.65		
角色混乱				
直属	12.38	2.15	4.710	0.003
县城	12.34	1.55		
乡镇	11.24	2.16		
市区	12.23	2.52		
角色冲突				
直属	16.05	3.79	11.814	0.000
县城	13.10	2.89		
乡镇	14.79	5.36		
市区	16.83	3.66		
时间冲突				
直属	27.53	1.40	18.986	0.000
县城	28.97	0.94		
乡镇	28.92	1.30		
市区	27.94	1.76		
工作负荷				
直属	24.33	2.27	28.681	0.000
县城	23.28	2.15		
乡镇	21.34	1.63		
市区	21.74	2.92		
工作环境				
直属	25.07	0.92	48.024	0.000
县城	24.24	1.77		
乡镇	21.33	1.83		
市区	22.88	2.95		
工作应激				
直属	117.15	4.95	29.702	0.000
县城	109.48	7.83		
乡镇	106.55	11.00		
市区	111.46	5.01		

Table 4. Analysis of the work support of different gender civil servants**表 4.** 不同性别公务员工作支持的分析

	性别	Mean	Std.	t	df	Sig.
领导支持	女	12.57	4.85	-2.864	321	0.004
	男	10.96	4.83			
同事支持	女	13.00	4.83	-4.302	321	0.000
	男	10.56	4.85			
家人支持	女	11.21	4.20	-3.141	321	0.002
	男	9.79	3.65			
社会支持	女	36.78	12.81	-3.665	321	0.000
	男	31.31	12.74			

Table 5. Support analysis of civil servants at different levels
表 5. 不同级别公务员工作支持分析

	职务	Mean	Std.	t	df	Sig.
领导支持	普通	9.12	4.03	-15.858	289.907	0.000
	科级	15.61	3.24			
同事支持	普通	8.88	3.65	-15.998	321	0.000
	科级	15.74	3.83			
家人支持	普通	8.77	2.84	-9.564	183.619	0.000
	科级	12.87	4.13			
社会支持	普通	26.78	10.12	-15.231	321	0.000
	科级	44.23	9.59			

Table 6. Analysis of work support in different regions
表 6. 不同区域工作支持分析

	区域	Mean	Std.	F	Sig.
领导支持	直属	9.16	3.29	45.986	0.000
	县城	14.93	4.13		
	乡镇	14.51	4.67		
	市区	9.34	4.24		
同事支持	直属	9.75	4.05	31.930	0.000
	县城	13.97	3.36		
	乡镇	14.42	4.90		
	市区	9.13	4.73		
家人支持	直属	8.26	2.92	64.801	0.000
	县城	14.34	4.72		
	乡镇	11.93	3.19		
	市区	8.46	1.69		
社会支持	直属	27.18	9.46	50.253	0.000
	县城	43.24	11.69		
	乡镇	40.87	12.49		
	市区	26.93	9.85		

Table 7. Analysis of job satisfaction of different gender civil servants
表 7. 不同性别公务员工作满意度分析

	性别	Mean	Std.	t	df	Sig.
对上级满意	女	31.74	12.25	-2.497	204.370	0.013
	男	28.30	10.88			
工作回报满意	女	18.31	4.34	-1.033	261.121	0.303
	男	18.79	3.67			
人际满意度	女	29.55	8.33	-3.826	321	0.000
	男	25.41	9.73			
工作本身满意	女	24.31	6.27	-1.528	250.711	0.128
	男	25.35	5.57			
预期对比满意	女	15.42	6.96	1.394	269.940	0.165
	男	14.42	5.63			
工作满意度	女	119.85	23.96	-2.518	292.270	0.012
	男	111.74	33.22			

Table 8. Analysis of job satisfaction of civil servants in different positions
表 8. 不同职务公务员工作满意度分析

	职务	Mean	Std.	t	df	Sig.
对上级满意	普通	25.00	10.89	-11.665	307.971	0.000
	科级	37.18	7.78			
工作回报满意	普通	17.07	3.66	-8.937	321	0.000
	科级	20.88	3.76			
人际满意度	普通	22.40	8.16	-15.114	301.870	0.000
	科级	34.47	6.09			
工作本身满意	普通	23.26	5.71	-5.701	240.961	0.000
	科级	27.08	5.88			
预期对比满意	普通	15.88	7.53	3.434	318.384	0.001
	科级	13.68	3.98			
工作满意度	普通	103.62	30.26	-10.530	314.515	0.000
	科级	133.30	20.32			

3.4. 工作应激、社会支持及工作满意度的回归分析

以社会支持的领导支持、同事支持、家人支持三个因子和工作应激的工作环境, 时间冲突, 角色混乱, 角色冲突, 工作负荷, 工作挫折六个因子为自变量, 公务员工作满意度为因变量进行强迫进入变量回归分析, 九个因子共可解释公务员工作满意度 96.6%的变异量(见表 10)。回归方程的方差分析达到 $P < 0.001$ 的显著水平(见表 11)。自变量经剔除后, 有工作挫折、角色混乱、时间冲突、工作环境、领导支持、同事支持、家人支持符合纳入标准, 回归方程的因素有工作挫折、角色混乱、时间冲突、工作环境、领导支持、同事支持、家人支持(见表 12)。经回归分析工作挫折、角色混乱、时间冲突、工作环境、领导支持、同事支持、家人支持对公务员工作满意度具有显著的预测力。工作挫折、角色混乱、时间冲突、工作环境得分越高, 工作满意度越低; 领导支持、同事支持、家人支持得分越高, 工作满意度越高。

4. 讨论

4.1. 公务员工作应激分析

公务员工作应激总分不存在差异, 但不同性别、级别、区域的公务员工作应激构成维度表现出不同。比如角色冲突成为女性公务员应激的重要来源, 女性公务员无论是面对空间、时间上的冲突还是行为模式内容上的冲突, 女性公务员都可能付出更多的精力去适应自己的角色; 而工作环境对男性公务员的影响更大, 男性公务员更可能从事、承担责任重大、环境、条件艰苦的一些工作; 普通公务员的工作应激更多的来源于工作中的挫折、角色冲突, 而科级公务员的应激更多的来源于工作负荷, 普通公务员在工作中与科级公务员相比较, 面对工作应激时, 可利用的资源相对较少, 没有参与政策、决策的机会, 可能导致工作中的挫折感更强; 直属公务员整体的工作应激水平高于其他区域公务员, 直属机关公务员应激源主要是工作负荷和工作挫折, 而乡镇公务员工作压力更多来源于工作时间冲突。

4.2. 公务员社会支持分析

对于不同性别的公务员, 对领导支持、同事支持、家人支持及社会支持存在显著差异, 女性获得社会支持高于男性; 不同级别的公务员在领导、同事、家人及社会支持也存在显著差异, 科级公务员获得社会支持高于普通公务员, 即在面对工作应激时, 科级公务员获得更多领导支持、同事支持; 不同区域

Table 9. Comparison of job satisfaction among civil servants in different regions
表 9. 不同区域公务员工作满意度比较

	区域	Mean	Std.	F	Sig.
对上级满意	直属	24.75	9.14	21.681	0.000
	县城	32.59	8.91		
	乡镇	36.54	8.29		
	市区	26.49	13.40		
工作回报满意	直属	15.81	2.24	30.438	0.000
	县城	21.41	4.52		
	乡镇	19.64	4.63		
	市区	18.16	3.21		
人际满意度	直属	22.49	6.45	41.632	0.000
	县城	33.38	6.72		
	乡镇	32.33	7.67		
	市区	22.75	9.98		
工作本身满意	直属	20.96	4.04	21.784	0.000
	县城	26.38	6.28		
	乡镇	27.63	8.00		
	市区	24.58	3.64		
预期对比满意	直属	14.27	6.97	3.966	0.008
	县城	13.03	4.42		
	乡镇	16.33	6.51		
	市区	15.94	6.88		
工作满意度	直属	98.29	19.63	26.626	0.000
	县城	126.79	24.74		
	乡镇	132.47	32.28		
	市区	107.92	30.33		

Table 10. Regression analysis of work support, work stress and job satisfaction
表 10. 工作支持、工作应激与工作满意度回归分析

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.983 ^a	0.966	0.965	5.67374

^aPredictors: (Constant), 家人支持, 工作环境, 时间冲突, 角色混乱, 角色冲突, 工作负荷, 同事支持, 工作挫折, 领导支持

Table 11. Regression analysis of work support, work stress and job satisfaction (ANOVA^b)
表 11. 工作支持、工作应激与工作满意度回归分析(ANOVA^b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	290,227.910	9	32,247.546	1001.746	0.000 ^a
	Residual	10,075.892	313	32.191		
	Total	300,303.802	322			

^aPredictors: (Constant), 家人支持, 工作环境, 时间冲突, 角色混乱, 角色冲突, 工作负荷, 同事支持, 工作挫折, 领导支持。^bDependent Variable: 工作满意度。

的公务员在家人支持度上存在差异, 处在县城、乡镇的公务员获得社会支持程度高于其他工作区域的公务员, 值得注意的是县城、乡镇公务员获得家人支持度最高, 这可能由于县城、乡镇工作的公务员更可能受传统风俗习惯的影响, 具有亲近的人情网络, 有着相同或相似的成长氛围, 更容易获得家人、朋友、

Table 12. Parameter estimation of work support, work stress and job satisfaction regression equation.
表 12. 工作支持、工作应激与工作满意度回归方程的参数估计

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig
1	(Constant)	262.495	13.182		19.913	0.000
	工作挫折	-2.300	0.269	-0.232	-8.561	0.000
	角色混乱	-3.942	0.226	-0.287	-17.481	0.000
	角色冲突	-0.063	0.159	-0.009	-0.398	0.691
	时间冲突	-2.100	0.252	-0.107	-8.343	0.000
	工作负荷	-0.083	0.218	-0.007	-0.382	0.703
	工作环境	-2.530	0.249	-0.208	-10.151	0.000
	领导支持	5.607	0.318	0.897	17.615	0.000
	同事支持	-1.055	0.205	-0.172	-5.141	0.000
	家人支持	-0.908	0.188	-0.116	-4.839	0.000

^aDependent Variable: 工作满意度。

同事等的支持。公务员的社会支持对工作应激和工作满意度具有中介效应。大量的研究表明, 良好的社会支持有利于健康, 而不良社会关系的存在则损害身心健康; 良好的工作支持一方面对应激状态下的公务员提供保护, 即对应激起缓冲作用, 另一方面对维持良好的情绪体验具有重要意义[1]。

4.3. 公务员工作满意度分析

上级满意度、人际满意度和工作满意度总分存在显著性别差异, 女性公务员满意度得分高于男性, 造成的原因可能是多方面的, 比如: 报考公务员的动机与现实的差距, 理想自我、现实自我及可能自我之间的不成比例, 公务员队伍同工同酬、缺乏价值感等; 上级满意度、工作回报满意度、人际满意度、工作本身满意度、预期对比满意度及工作满意度总分均存在显著性差异, 除预期对比满意度外, 科级公务员满意度高于普通公务员满意度, 科级公务员起到承上启下的作用, 在工作中即可以直接对上级负责, 又能获取上级的资源, 对下又能管理本科室的基层公务员, 整体上表现出工作满意度普遍较高; 上级满意度、工作回报满意度、人际满意度、工作本身满意度、预期对比满意度及工作满意度总分均具有区域差异。相比较而言, 县城、乡镇的公务员满意度最高。县城、乡镇公务员相对于市区及直属公务员, 工作负荷、竞争压力、生存压力、人际关系复杂程度等都存在很大不同, 加上县城、乡镇具有较浓厚的人情风俗习惯, 更容易形成相互理解的氛围, 矛盾、冲突及程度相对较少, 也容易获得家人、朋友、同事等人的理解与支持。

4.4. 社会支持、工作应激与工作满意度的关系分析

领导支持、同事支持、家人支持、工作环境, 时间冲突, 角色混乱, 角色冲突, 工作负荷, 工作挫折, 九个变量共可解释公务员工作满意度 96.6%的变异量。经回归分析工作挫折、角色混乱、时间冲突、工作环境、领导支持、同事支持、家人支持对公务员工作满意度具有显著的预测力。领导支持、同事支持、家人支持得分越高, 工作满意度越高; 工作挫折、角色混乱、时间冲突、工作环境得分越高, 工作满意度越低。无论哪个区域的公务员作为政府政策的执行者、为群众服务的基层人员, 面对工作中的挫折、不满、应激时有更多的可以利用资源, 比如得到相关社会支持对缓解公务员工作压力具有重要作用, 进而增加工作满意度。

总之, 本研究表明, 工作应激及其维度对公务员工作满意度具有消极影响作用, 但社会支持对工作应激与工作满意度有部分中介效应。可以通过增加社会支持度进而部分提升工作满意度。因此, 在工作应激无法改变或调整时, 有效寻找领导、同事及家人支持, 或组织营造相互协作的气氛, 进而可能帮助公务员提升工作满意度, 促进公务员积极健康的践行“为人民服务”。

参考文献

- [1] 戴晓阳. 常用心理评估量表[M]. 北京: 人民军医出版社, 2012.
- [2] Dail L. Field, 著. 工作评价[M]. 阳志平, 等, 译. 北京: 中国轻工业出版社, 2004.

知网检索的两种方式:

1. 打开知网页面 <http://kns.cnki.net/kns/brief/result.aspx?dbPrefix=WWJD>
下拉列表框选择: [ISSN], 输入期刊 ISSN: 2160-7311, 即可查询
2. 打开知网首页 <http://cnki.net/>
左侧“国际文献总库”进入, 输入文章标题, 即可查询

投稿请点击: <http://www.hanspub.org/Submission.aspx>
期刊邮箱: mm@hanspub.org