

The Relationship between Work Locus of Control, Work Stress and Job Performance in Flight Attendants

Shengnan Yu, Yonglong Tang, Xiaochun Luo

Faculty of Psychology, Southwest University, Chongqing
Email: ysn126307588256@126.com

Received: Nov. 12th, 2019; accepted: Dec. 6th, 2019; published: Dec. 13th, 2019

Abstract

In order to manage the work stress of flight attendants, a questionnaire survey was used to survey 1046 flight attendants, and a structural equation model was used to explore the mechanism of work locus of control affecting work performance. The results show that: 1) the working stress level of the flight attendants is higher than the mean value of the scale; 2) the work locus of control has a predictive effect on the work pressure; 3) the work pressure has a predictive effect on the work performance; 4) the work pressure plays a mediating role between the internal control dimension of work locus of control and work performance.

Keywords

Work Locus of Control, Work Stress, Job Performance, Flight Attendants

空中乘务员工作心理控制源、工作压力与工作绩效的关系

余胜男, 汤永隆, 罗晓春

西南大学心理学部, 重庆
Email: ysn126307588256@126.com

收稿日期: 2019年11月12日; 录用日期: 2019年12月6日; 发布日期: 2019年12月13日

摘要

为对空中乘务员进行工作压力管理, 本文采用问卷调查法对1046位空中乘务员进行测查, 并用结构方程

模型对工作心理控制源影响工作绩效的机制进行探讨。结果表明：1) 空中乘务员的工作压力水平高于量表均值；2) 工作心理控制源对工作压力有预测作用；3) 工作压力对工作绩效有预测作用；4) 工作压力在工作心理控制源的内控维度和工作绩效间发挥中介作用。

关键词

工作心理控制源，工作压力，工作绩效，空中乘务员

Copyright © 2019 by author(s) 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

航空服务业是我国重要的产业，而空中乘务员作为航空公司的窗口和形象代表，其工作及服务质量对航空公司及该产业的发展具有重要的作用(刘芳, 2013)。但是，空中乘务员的工作条件特殊、意外事故及工作负荷等各方面原因使得空中乘务员遭受着巨大的工作压力，这样的压力不仅直接影响空中乘务员自身的身心健康，也是飞行安全的一大隐患(马施佳, 2016)。基于此，研究空中乘务员的工作压力状况及其有关的因素具有重要的现实意义。

学界对工作压力进行了不同的定义。这些定义大致分为三类，一是认为压力是来自压力源；二是认为压力是个体的体验和认知；第三类认为压力是个体特征和外界环境所相互作用的结果(白玉苓, 2007)。Summers 和 DeCotiis 等(1995)定义工作压力为个体因为某种原因被迫偏离预期的或者通常的生活方式所表现出的不舒服的主观体验。这个定义表明工作压力来自于外界的环境，强调了个体在压力状态下的主观体验，同时也指出了个体的主观体验受到个人差异的影响，笔者认为这个定义较为全面，并且符合该研究的目的，因此研究采纳此定义。

在研究工作压力时，工作心理控制源是一个非常重要的前因变量，其含义是个体把他们在工作中产生的结果归因于自己行为或者其他因素的期望(Spector, 1988)，认为自己的行为能够控制结果的员工为内控者，认为外部力量或机遇控制行为结果的员工为外控者。前人结果表明，工作心理控制源和工作绩效有密切关系，工作绩效指员工在一个时间段内所发生的对组织目标有预期价值的不断一系列行为事件(Schmitt, Cortina, Ingerick et al., 2003)。内控者的工作绩效更好(Qadri, Hassan, & Sheikh, 2017)，根据彦廷鹤(2017)的研究，外控维度对工作绩效的影响结果不统一。内控者认为事情的结果主要依赖于自己的努力，外控者认为事情的结果主要取决于机遇和环境，所以，内控者偏向于付出努力，进而工作绩效更好；外控者偏向于任天由命，付出的努力更少，进而工作绩效较差。因此，本研究假设心理控制源可以显著预测工作绩效。

罗宾斯的工作压力模型认为个体是否感受到工作压力以及感受到工作压力的大小取决于在来自于环境、组织、个体等方面的潜在压力源下的个体差异，例如个体认知、社会支持等(斯蒂芬·p·罗宾斯, 1997)。工作心理控制源是影响工作压力的前因变量，研究发现相比与外控者，内控者的工作压力水平更低(Cascio et al., 2014)，这有可能是因为内控者比外控者在处理压力性事务时表现更好的原因(Chen & Silverthorne, 2008)。除了对员工的生理、心理及行为造成影响外，工作压力影响着个人和组织的工作绩效(赵秀清, 2014; Sullivan & Bhagat, 1992)。互动理论(1908)最开始对工作压力和工作绩效之间的关系进行研究，迄今为止学界对二者间的关系进行了许多探讨，但目前仍然没有一致的定论(付博, 2017)。因此，

根据罗宾斯的工作压力理论,个体差异会影响其感受到的工作压力大小,而根据工作绩效-抑制理论,工作压力的大小,会对个体的工作绩效、工作效率产生影响,并且许多实证研究也表明三者之间存在密切的关系,根据赖泰斯(2015)的研究,工作心理控制源会对压力及其结果变量产生影响。而从统计学角度出发,三者满足考察中介作用的条件(温忠麟&叶宝娟,2014),且上述假设符合温忠麟(2017)判断变量间关系的条件。因此根据前人的研究和理论,研究提出假设:工作压力在工作心理控制源和工作绩效间起中介作用。

2. 方法

2.1. 被试

对国内某家大型航空公司空乘人员发放问卷,共回收 1046 份问卷,剔除不完整问卷 9 份,得到有效问卷 1037 份,有效回收率为 99.2%。其中,男性空乘 149 人(14.4%),女性空乘 888 人(85.6%)。被试中年龄在 25 岁以下有 275 人(26.5%),26 至 30 岁的有 423 人(40.8%),31 至 40 岁的有 63 人(6.1%),41 至 45 岁的有 48 人(4.6%),46 至 50 岁的有 27 人(2.6%)。

2.2. 研究工具

2.2.1. 工作心理控制源

采用李富业,姜涵,刘继文(2008)修订的中文版的由 Spector 编制的“工作心理控制源”量表,简称 WLCS。中文版的工作心理控制源量表有内控和外控 2 个维度,共 15 个题目,例如,“您从工作中得到的取决于您所付出的努力”。问卷采用李克特 6 点计分,1 表示“非常不赞同”,6 表示“非常赞同”,数字越大表示越赞同。该研究根据探索性因素分析和验证性因素分析的结果删除外控维度上的第一道题目“得到您想得到的工作,很大程度上说,要靠机遇”,删除此题目的依据是该题目在内控和外控维度上均存在高载荷,其值分别是 0.461 和 0.439。删除题目后,内控和外控维度均有 7 个题目,内控维度的克隆巴哈 α 系数为 0.858,外控维度的克隆巴哈 α 系数为 0.883。验证性因素分析的结果表示该量表具有良好的结构效度, $\chi^2/df = 72.73$,CFI = 0.930,TLI = 0.913,RMSEA = 0.078,SRMR = 0.065。

2.2.2. 工作压力

采用徐木兰、陈苏彰(1981)编制的工作压力问卷,采用李克特 5 点计分方式,包括焦虑、抑郁、忧郁、低自尊四个维度,对应的题目数量为 4、4、4、3,共 15 道题目,例如,“我的工作使我觉得坐立不安或神经过敏”。忧郁维度中的一道题目“我觉得在单位里我是有用的,而且是极为重要的人”在研究中被删除,删除原因为该题目的存在降低量表的信效度。删除题目后,量表所有题目的克隆巴哈 α 系数为 0.874,四个维度的克隆巴哈 α 系数分别是 0.869、0.821、0.685、0.837。验证性因素分析结构表明该量表具有良好的结构效度, $\chi^2/df = 88.11$,CFI = 0.931,TLI = 0.910,RMSEA = 0.087,SRMR = 0.073。

2.2.3. 工作绩效

采用 Van Scotter & Motowidlo 编制的工作绩效量表,采用李克特 5 点计分方式,包括任务绩效、人际促进、工作奉献三个维度,分别有 4、5、5 个题目数,共 14 道题目,例如,“我会在规定时间内完成工作任务”。该量表所有题目的克隆巴哈 α 系数为 0.955,三个维度的克隆巴哈 α 系数分别是 0.922、0.929、0.882。验证性因素分析的结果表明该量表具有良好的结构效度, $\chi^2/df = 144.86$,CFI = 0.947,TLI = 0.933,RMSEA = 0.096,SRMR = 0.043。

2.3. 数据处理与分析

研究采用 MPLUS7.0 和 SPSS22.0 对数据进行处理和分析,通过构建结构方程模型对假设进行检验,模型中的测量因子为原始题目。采用偏差校正的 Bootstrap 法对结果方程模型当中的多重中介效应进行检验。

3. 研究结果

3.1. 共同方法偏差检验

该研究采用的自陈式的问卷报告方法可能存在共同方法偏差,采用周浩和龙立荣(2004)建议的检验方法进行共同方法偏差检验,将除人口学变量外的所有题目进行探索性因素分析,依据特征值大于 1 的标准,未旋转结果表明抽取到 6 个因子,且第一个因子的方差解释率为 28.67%,表明不存在共同方法偏差。

3.2. 描述性统计和相关分析

心理控制源的内控和外控维度、工作压力、工作绩效的均值和标准差及变量间的相关关系如下表。由表 1 可知,空中乘务员的工作压力水平为 2.77,心理控制源的两个维度之间相关性不显著,内控与工作压力呈负向的中等程度相关,其相关系数为-0.404 ($p < 0.05$),与工作绩效为中等程度的正相关,其相关系数为 0.448 ($p < 0.05$)。外控与工作压力呈正向的中等程度相关,其相关系数为 0.352 ($p < 0.05$),外控和工作绩效的相关性不显著。工作压力和工作绩效的相关系数为 0.448 ($p < 0.05$),呈中等程度的正相关。

Table 1. Correlation matrix

表 1. 相关矩阵

变量	1	2	3	4	<i>M</i>	<i>SD</i>
1) 内控	1				4.22	0.87
2) 外控	0.014	1			3.62	0.95
3) 工作压力	-0.404**	0.352**	1		2.77	0.70
4) 工作绩效	0.448**	-0.003	0.370**	1	4.31	0.57

注: **代表 $p < 0.05$ 。

3.3. 假设检验

为了减少测量误差,该研究采用结构方程模型对研究变量之间的关系进行分析。前述对三个研究问卷的验证性因素分析是构建结构方程模型的基础。在该研究中的模型中,测量模型部分的测量指标为问卷题目,结构模型部分旨在探究工作心理控制源内控和外控维度、工作压力、工作绩效之间的关系。构建模型如图 1 所示,为了使模型更加清晰显示,下图只是模型的结构部分。结构方程模型的整体拟合指标结果表明该模型的整体拟合效果良好, $\chi^2/df = 35.75$, $CFI = 0.913$, $TLI = 0.917$, $RMSEA = 0.055$, $SRMR = 0.076$ 。

该研究采用偏差校正的 Bootstrap 法对模型当中的多重中介效应进行检验的结果如下表,列出 95%置信区间的中介效应值。由表 2 可知,内控通过工作压力对工作绩效的中介效应估计值为 0.068,其值的 95%置信区间为(0.036, 0.108),外控通过工作压力对工作绩效的中介效应估计值为-0.099,其值的 95%置信区间为(-0.150, -0.054),都不包含 0,表明中介效应显著。根据模型结果,该研究假设得证。

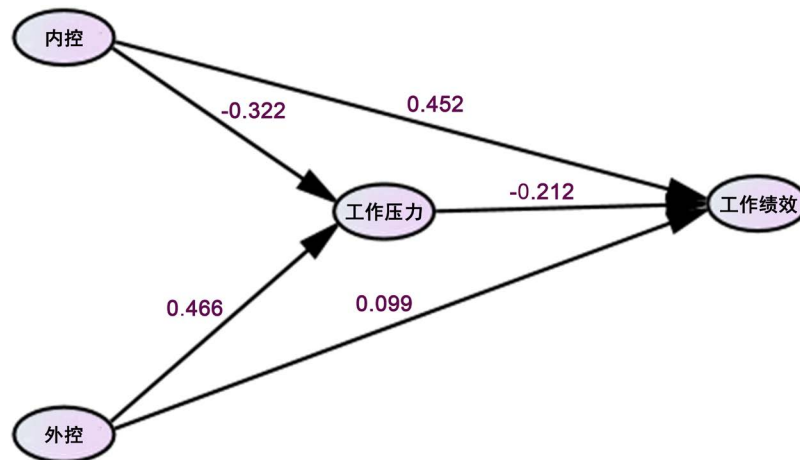


Figure 1. Structure equation mode (part)
图 1. 结构方程模型图(部分)

Table 2. Effect quantity of each path
表 2. 路径效应量结果

路径	估计值	95%的置信区间	
		下限	上限
内控→工作压力→工作绩效	0.068	0.036	0.108
外控→工作压力→工作绩效	-0.099	-0.150	-0.054
内控→工作绩效(总效应)	0.520	—	—
外控→工作绩效(总效应)	0	—	—

4. 讨论

4.1. 空乘的工作压力

由于工作环境和工作时间等原因,空中乘务员面对的潜在工作压力源较大(陈秀瑾, 2006)。该研究的结果表明,空中乘务员的工作压力较大,护士是社会公认的压力很大的职业(Riding & Wheeler, 1995),与吴兴华等(2014)对成都市三甲综合医院护士长的工作压力水平的调查结果相比,空中乘务员的工作水平较之护士更大。

4.2. 工作心理控制源对工作压力、工作绩效的影响

研究结果表明越内控的人体验到工作压力越小,越外控的人体验到工作压力越大,这可能是因为在面对问题时,内控者的应对方式更加有效(Karkoulian, Srour, & Sinan, 2016)。根据 Rotter 的社会学习理论,内控者认为凡事操之于己,相信自己的努力和能力可以达到成功,积极追求有价值的目标。在工作中,面对相同的潜在工作压力源,内控者比外控者产生的焦虑等负性情绪更少,由之带来的工作压力更小。同时,该研究与前人的研究结果一致(任慧莹, 2012)。

外控者相信凡事操之于人,对于事情的结果归因于机遇和其他外部因素,负性情感多,正性情感少,面对事情更少的去积极解决,影响工作态度和工作效率,而内控者恰与之相反。该研究结果表明工作心理控制源的内控维度对工作绩效有正向预测作用,结果符合假设和理论,与前人的研究结果相同(Ng, Sorensen, & Eby, 2006)。工作心理控制源的外控维度对工作绩效没有预测作用,此结果与假设不一致,但与彦廷鹤(2017)的研究结果一致。更深入的机制需要进一步的探讨。

工作压力过大时,对工作绩效起到抑制、阻碍的作用。个体因为工作压力而带来的焦虑、忧郁情绪多,在这样的负性情绪下,不利于工作绩效。且较高的工作压力使员工产生更多的疲劳,使得员工没有足够的精力去较好的完成工作任务,从而工作绩效变差。同时,工作压力过大还使得员工更多的表现出低自尊,工作负荷大容易让员工望而生畏,员工不相信也不愿付出努力去完成工作任务,进而工作绩效较差。

4.3. 工作压力在工作心理控制源与工作绩效之间的中介作用

中介分析结果表明,工作压力在内控和工作绩效间发挥作用,越内控的员工其感受到的工作压力越少,进而工作绩效越好,工作压力的中介效应为 6.8%。工作压力在外控和工作绩效之间发挥中介作用,但是被外控和工作绩效间的作用抵消,表现为“遮掩效应”。

4.4. 总结

综上所述,研究从实证的角度调查了空中乘务员的工作压力状况,发现空中乘务员的工作压力水平高,并且工作心理控制源可以通过工作压力影响空中乘务员的工作绩效,希望使相关机构重视空中乘务员的工作压力管理并给与一些启示。研究分析了工作心理控制源、工作压力和工作绩效的关系,研究结果有助于航空公司筛选空中乘务员。另一方面,研究结果表示对事情的归因可以对工作压力和工作绩效产生影响,航空公司可以在今后的培训中对员工进行相关的培训和课程指导,使员工有正确的归因方式,从而减少工作压力并改善员工的工作绩效。以防空中乘务员的压力过高而导致工作绩效变差,航空公司可以通过改善员工的工作环境和工作时间等条件,减少员工感受到的工作压力,进而也可以使得组织受益。

参考文献

- 白玉苓(2007). 工作压力源、组织支持感与工作倦怠关系研究.
- 陈秀瑾(2006). 空中乘务员的工作压力管理. *中国民用航空*, (11), 58-60.
- 付博(2017). 变革型领导对下属工作绩效的跨层次影响机制. 博士学位论文, 长春: 吉林大学.
- 赖泰斯(2015). 家长式领导、工作心理控制源、积极压力与工作绩效的关系研究. 硕士学位论文, 哈尔滨: 哈尔滨师范大学.
- 李富业, 姜涵, 刘继文(2008). 工作心理控制源量表的信度效度分析. *新疆医科大学学报*, 31(12), 1655-1658.
- 刘芳(2013). 空中乘务员心理素质培养研究. 硕士学位论文, 晋中: 山西农业大学.
- 马施佳(2016). 深圳航空公司空勤人员职业压力问题研究. 硕士学位论文, 南宁: 广西大学.
- 任慧莹(2012). 高校教师工作压力、乐观人格、心理控制源与睡眠质量的关系. 硕士学位论文, 哈尔滨: 哈尔滨工程大学.
- 斯蒂芬·P·罗宾斯(1997). *组织行为学*. 北京: 中国人民大学出版社.
- 温忠麟(2017). 实证研究中的因果推理与分析. *心理科学*, (1), 200-208.
- 温忠麟, 叶宝娟(2014). 中介效应分析: 方法和模型发展. *心理科学进展*, 22(5), 731-745.
- 吴学华, 李小麟, 奉文菊, 等(2014). 成都市三甲综合医院护士长工作压力现状调查. *中华现代护理杂志*, 49(26), 3386-3387.
- 徐木兰、陈苏彰.(1981). 員工工作壓迫感的實證研究. *中央研究院民族學研究所集刊*.
- 彦廷鹤(2017). 工作心理控制源对工作绩效的影响: 情绪与职业延迟满足的中介作用. 硕士学位论文, 哈尔滨: 哈尔滨师范大学.
- 赵秀清(2014). 工作压力与工作绩效关系研究——积极应对策略的视角. *中国管理科学*, 22(s1), 132-138.
- 周浩, 龙立荣(2004). 共同方法偏差的统计检验与控制方法. *心理科学进展*, 12(6), 942-950.

-
- Cascio, M. I., Magnano, P., Elastico, S. et al. (2014). The Relationship among Self-Efficacy Beliefs, External Locus of Control and Work Stress in Public Setting Schoolteachers. *Open Journal of Social Sciences*, 2, 149-156. <https://doi.org/10.4236/jss.2014.211021>
- Chen, J., & Silverthorne, C. (2008). The Impact of Locus of Control on Job Stress, Job Performance and Job Satisfaction in Taiwan. *Leadership & Organization Development Journal*, 29, 572-582. <https://doi.org/10.1108/01437730810906326>
- Karkouljian, S., Srour, J., & Sinan, T. (2016). A Gender Perspective on Work-Life Balance, Perceived Stress, and Locus of Control. *Journal of Business Research*, 69, 4918-4923. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2016.04.053>
- Ng, T. W. H., Sorensen, K. L., & Eby, L. T. (2006). Locus of Control at Work: A Meta-Analysis. *Journal of Organizational Behavior*, 27, 1057-1087. <https://doi.org/10.1002/job.416>
- Qadri, U. A., Hassan, S. S., & Sheikh, M. A. (2017). The Mediating Role of Internal Locus of Control and Job Stress between Spiritual Intelligence and Job Performance. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*, 11, 623-643.
- Riding, R. J., & Wheeler, H. H. (1995). Occupational Stress and Cognitive Style in Nurses: 2. *British Journal of Nursing*, 4, 160-168. <https://doi.org/10.12968/bjon.1995.4.3.160>
- Schmitt, N., Cortina, J., Ingerick, M. et al. (2003). *Handbook of Psychology: Industrial and Organizational Psychology: Industrial & Organizational Psychology*. Hoboken, NJ: John Wiley and Sons.
- Spector, P. E. (1988). Development of the Work Locus of Control Scale. *Journal of Occupational Psychology*, 61, 335-340. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1988.tb00470.x>
- Sullivan, S. E., & Bhagat, R. S. (1992). Organizational Stress, Job Satisfaction and Job Performance: Where Do We Go from Here? *Journal of Management*, 18, 353-374. <https://doi.org/10.1177/014920639201800207>
- Summers, T. P., DeCotiis, T. A., & DeNisi, A. S. (1995). A Field Study of Some Antecedents and Consequences of Felt Job Stress. In R. Crandall, & P. L. Perrewe (Eds.), *Occupational Stress: A Handbook* (pp. 113-128). Boca Raton, FL: CRC Press.