

Research about the Status Quo and Countermeasures of Job Burnout of Enterprise Recruiters

—Taking Chengdu as an Example

Miao Wen, Fan Yang

Chengdu University of Information Technology, Chengdu Sichuan
Email: lynn395@126.com

Received: Jul. 22nd, 2020; accepted: Aug. 6th, 2020; published: Aug. 13th, 2020

Abstract

As the handover of enterprise talents, recruiting specialists play a more and more important role in today's society with industrial reform and increasing demand for talents. Meanwhile, the phenomenon of job burnout is also common in recruitment positions. Solving the problem of job burnout of recruiters not only helps to improve their personal work status, but also has a positive impact on the quality of the company's talent inflow effect. This thesis takes the Chengdu Recruitment Commissioner as the survey object and adopts the research method of the questionnaire to investigate the job burnout of the Chengdu City Recruitment Commissioner from the aspects of subjective cognition, corporate environment, position value and positioning, external pressure and so on. The study found that the influencing factors of job burnout of recruiters are multi-faceted, in which individuals and enterprises play a major intervention role, and society and government play a supervisory role. This article means to improve the job burnout of recruiters from the perspective of enterprises, individuals and the government, in order to provide some help to alleviate the job burnout of recruiters.

Keywords

Recruiter, Job Burnout, 5-Level Likert Scale

企业招聘专员职业倦怠现状及对策研究

——以成都市为例

文 苗, 杨 帆

成都信息工程大学, 四川 成都
Email: lynn395@126.com

收稿日期: 2020年7月22日; 录用日期: 2020年8月6日; 发布日期: 2020年8月13日

摘要

作为企业人才的交接手, 招聘专员在产业变革、人才需求增大的当今社会发挥着越来越重要的作用。与此同时, 职业倦怠现象同样普遍存在于招聘专员岗位, 解决招聘专员职业倦怠问题, 不仅有助于改善其个人工作状态, 对企业的人才流入的质量也能产生积极作用。论文以成都市招聘专员为调查对象, 采用调查问卷的研究方法, 从主观认知、企业环境、岗位价值与定位、外部压力等方面对成都市企业招聘专员的职业倦怠状况进行了调查。研究发现影响招聘专员职业倦怠的因素是多方面的, 其中个人和企业发挥着主要的干预作用, 社会和政府起着监督的作用。论文从企业、个人以及政府的角度对改善招聘专员职业倦怠提出了建议对策, 以期为缓解招聘专员职业倦怠状况提供一定的帮助。

关键词

招聘专员, 职业倦怠, 5级李克特量表

Copyright © 2020 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

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



Open Access

1. 引言

1.1. 研究背景

随着公司人员的扩充、人才需求的增加以及环境的变化, 离职率不断提高。作为吸引人才的必要路径, 招聘对于公司正常运营和发展的重要性日益突出。在公司中, 招聘专员主要负责招聘公司所需人才, 因而与求职者有直接联系, 影响着求职者对面试公司的第一印象。随着近年来产业革新、技术进步、政策支持和90后人群的崛起, 对招聘体验的要求愈来愈高, 招聘专员的工作能力和工作状态对企业是否能够招聘到合适的人才起到了直接的影响作用。同时, 随着经济的快速发展, 竞争的加剧, 生活节拍的加快和生活压力的提高, 员工的倦怠问题已然成为公司需要直面的问题。作为企业人才的交接人, 招聘专员的职业倦怠更值得关注。职业倦怠不仅影响招聘专员的工作积极性与工作效率, 而且关系到公司人员的稳定、经济效率和长远发展[1]。招聘专员工作的积极性低、情绪低落、容易引起与用人部门之间的沟通不良、无法充分理解企业的招聘需求, 在招聘过程中, 受心理因素影响, 拒绝真正合适的求职者或录取不合适入职的求职者[2]。

1.2. 研究现状

对于职业倦怠的研究是国外学者们比较关注的话题, 在学术界有着诸多成果, 研究相较于国内研究更加广泛深入, 具有深厚的理论基础。在范围上涉及临床医学、组织行为学、社会心理学、组织行为学等领域[3]; 在方法上多表现为以定量研究的方法为主, 辅以定性研究的方法。常见的职业倦怠测量工具和模型包括 Demerouti 编制的 Oldengurg 倦怠量表(OLBI)、Pines 与其同事编制的倦怠测量问卷(BM) [4]、Shirom-Melamed 的职业倦怠理论模型、由 Moore 提出的职业倦怠归因模型, 美国社会心理学家 Maslach 和 Jackson 联合开发的职业倦怠问卷(MBI), 其中, 随着对职业倦怠有关研究的深入推进以及外部环境的变化, MBI 问卷又有着更细化的发展。

20 世纪末 21 世纪初期, 我国关于职业倦怠的研究才逐步受到国内心理学、社会学学者与专家的关

注, 国内在教育领域出现最早编制的工作倦怠量表。2003年, 伍新春、王国香等以马斯拉奇等人的倦怠模型为理论基础, 结合访谈, 修订出一版适宜于我国文化的教师倦怠量表。但总的来说, 职业倦怠理论的研究在中国相对来说起步较晚、创新相对较少, 大部分研究是直接建立在国外成熟的理论上, 对其进行适当修改分析, 并且研究范围主要集中在教师、医护人员、公务员和社会工作者等群体, 以招聘专员这一特殊群体为对象的研究甚少[5]。

1.3. 研究的目的

招聘环节在企业引进优秀人才的过程中发挥着举足轻重的作用, 人才招聘失误将对人力资源成本产生很大影响, 在这个环节中, 招聘专员是否存在职业倦怠, 对招聘工作的顺利开展有着非常重要的影响作用。

从理论上来看, 本研究试图通过收集、整理、分析和整合国内外关于职业倦怠的文献, 总结以往的研究, 试图将其与招聘领域相联系, 并在总结前人研究的基础上, 通过文献查阅和访谈的方法, 将对招聘专员产生职业倦怠有一定影响作用的因素汇总整合。关于招聘专员职业倦怠这一领域的研究, 截止目前来看相对较少, 因而通过对相关因素的研究, 我们可以为一些类似的研究提供帮助, 同时, 我们将从实证研究方法的定量分析的角度进行探究, 这为以后招聘专员职业倦怠研究、优化招聘等定量研究也有一定的帮助。从实际上来说, 对招聘专员职业倦怠现状及影响要素的分析研究源于优化企业人力资源招聘的实践需要, 其研究结果对企业招聘工作质量的提高有所助益, 有助于企业招聘工作有效性的提高[6]。

2. 研究思路与方法

2.1. 研究思路

本文研究思路如图1所示, 首先通过文献研究法确定选题, 再通过文献分析和访谈法对相关资料进行搜集、归纳和整理, 进而拟定出研究的基本框架, 提出假设。假设招聘专员职业倦怠程度与性别、年龄、岗位经验、学历、企业环境、主观认知、外部压力、岗位价值与定位因素具有不同程度的相关关系, 构建研究模型。并参考Maslach职业倦怠调查普适量表(MBI), 编制形成都市企业招聘专员职业倦怠现状及影响因素调查问卷[7], 进行相应的数据搜集, 并利用统计软件对回收到的数据进行分析, 深入探究导致招聘专员产生职业倦怠的较为显著的相关因素, 最后, 依据分析的结果提出相应对策。

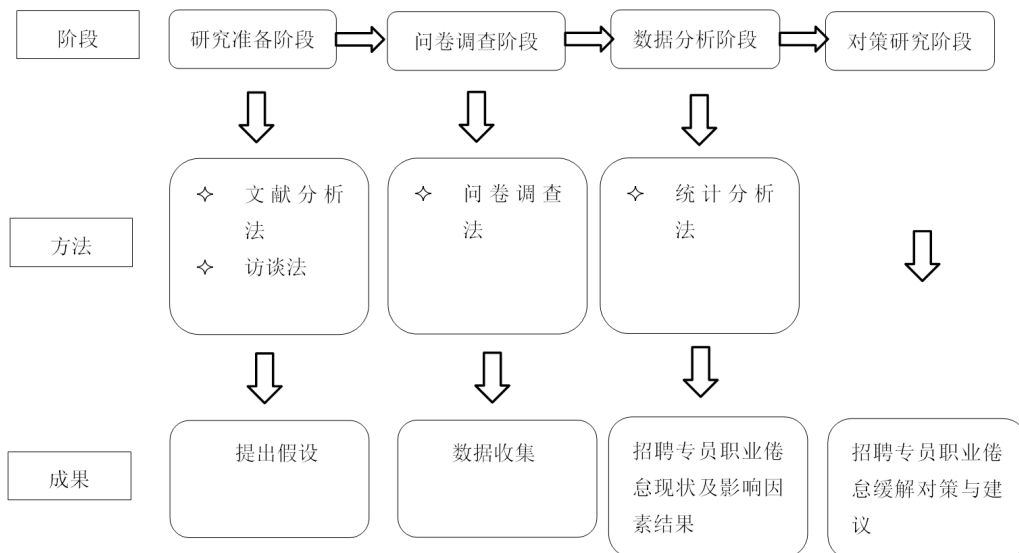


Figure 1. Research idea diagram
图1. 研究思路图

2.2. 研究方法

文献研究法和实证研究法相结合的研究方法是本文主要采用的调查研究方法, 具体主要采用了文献研究和问卷调查法。

1、文献研究法

搜集国内外有关职业倦怠、招聘专员、招聘误差等相干的研究文献, 对已有研究成果进行系统地整理, 进行归纳总结, 提炼出企业环境、外部压力、主观认知、岗位价值与定位四个维度的影响因素, 找出本次研究的方向, 为下一步实证研究奠定基础。

2、调查问卷法

问卷设计在第一部分职业倦怠状况检验部分引入了马斯拉奇 MBI 测量问卷, 旨在通过经过检验的职业倦怠测量问卷保证后续分析的合理性和科学性, 此外根据前期文献研究所归纳总结的职业倦怠影响维度进行本次研究第二部分的调查问卷设计, 最终制定出《企业招聘专员职业倦怠现状及影响因素调查问卷》, 通过调查为下一步实证分析提供数据支撑。

2.3. 研究对象

本次调查以成都市为调查范围, 以企业招聘专员为调查对象, 采用随机抽样的方式, 利用《招聘专员职业倦怠现状及影响因素调查问卷》进行问卷调查, 问卷主要包括招聘专员基本资料、职业倦怠倾向调查和职业倦怠相关影响因素调查三个部分。在本次调查中, 共发放调查问卷 184 份, 最终回收问卷 127 份, 回收率为 69%, 问卷有效率为 97.6%。受到疫情因素影响, 本次调查问卷发放方式采用了线上发放为重点, 线下发放辅助进行的方法, 线上主要通过新浪微博、QQ 等社交平台, 加入成都市人力资源相关的群组, 与从事招聘工作的人员取得联系, 事先说明研究目的、填写要求, 对被测者所提出的相关问题进行解释。在问卷发放与回收的过程中, 认为自身存在职业倦怠的被调查者大部分参与了调查, 而也有一部分被调查者在进行基本的沟通后认为自身对工作不存在不满意之处, 因而拒绝了问卷的填写。

3. 调查结果与分析

3.1. 调查样本分析

根据调查结果, 本次调查在性别特征分布上, 女性人数 83 人, 占比 67%, 男性 41 人, 占比 33%。在年龄特征分布上, 20~30 岁为密集分布段, 为 119 人, 占比 95.9%, 这与笔者前期搜集到的招聘专员行业实际情况较为相符, 在拉勾网、前程无忧网、BOSS 直聘等平台, 招聘专员招聘年龄要求普遍集中在 18~35 周岁。在被调查者具体年龄分布上, 20~25 岁为 81 人, 占比 65%; 26~30 岁为 38 人, 占比 31%; 31~40 岁为 5 人, 占比 4%。在学历层次上, 专科学历占比 36%, 本科学历占比 61%。

招聘专员职业倦怠量表采用五分制, 最小值 1 分(表明程度“从未如此”或“不符合”), 最大值 5 分(表明程度“总是如此”或“完全符合”)。通过对主观认知、岗位价值、企业环境、外部压力四个维度下的各个题项平均得分进行分析, 可以得出研究样本的整体态度偏向, 由此可以找寻出影响招聘专员职业倦怠的重要因素。参照 MBI-GS 量表对职业倦怠的计分标准, 按照情绪衰竭、低成就感、人格解体三个维度分别计算平均得分, 其中一项得分高于 2.5 即视为中度职业倦怠。本次问卷分析中, 首先通过对被调查者调查结果进行筛选, 保留存在职业倦怠状况问卷 122 份。

1、低自我效能感

根据描述统计分析, 在主观认知维度中, “我担心这份工作会使我逐渐失去耐心”题项得分均值为

3.20, “我觉得我非常努力工作” 题项得分均值为 3.70, 表现出较高的认可度, “我能够冷静地处理情绪上的问题” 作为反向设问, 表现出较低的认识度, 三个题项分别对工作状态和心理调控因子进行检验; 在外部压力维度中, 同行竞争压力大获得了较高的认同度, 整体检验结果反映出较低自我效能感。

2、低岗位价值认同

在岗位价值维度, 四个题项反映出的认可态度都为负向, 包括薪酬待遇低、工作意义不足、工作内容单调以及个人价值实现程度低, “工作中得不到提升” 题项认同度较高, 均值得分 3.28; 在外部压力维度, 工作负荷过重获得较高的认同度。

3、低企业制度与文化认同

在企业环境维度, 同事关系不佳的因子得分均值偏低, 认可度偏低, 表明同事关系并不构成招聘专员职业倦怠的干扰因素。公司人文关怀不足、招聘制度不完善、努力与结果不成正比的认可度较高, 反映出以上几项对招聘专员职业倦怠有一定影响。

3.2. 相关性分析

为了分析问卷第二部分职业倦怠影响因素量表所测量的影响因素与第一部分职业倦怠存在程度之间的相关关系程度, 研究相关关系是否存在以及存在的紧密程度, 该部分采用皮尔森相关系数进行分析。

1、情绪衰竭与影响因素相关分析

Table 1. Correlation analysis of emotional failure and influencing factors

表 1. 情绪衰竭与影响因素相关分析

	情绪衰竭现状	对公司归属感	外部压力_工作负荷	外部压力_工作与家庭的矛盾	个人价值实现程度	付出的努力与报酬不匹配	工作内容单调	工作支持	同行竞争大	公司人文关怀	同事关系	工作提升	薪酬待遇	公司招聘制度不完善
情绪衰竭现状	1													
对公司归属感	0.423**	1												
外部压力_工作负荷	0.333**	0.521**	1											
外部压力_工作与家庭的矛盾	0.207*	0.354**	0.543**	1										
个人价值实现程度	0.351**	0.553**	0.571**	0.414**	1									
付出的努力与报酬不匹配	0.335**	0.545**	0.481**	0.282**	0.619**	1								
工作内容单调	0.439**	0.550**	0.612**	0.396**	0.621**	0.606**	1							
工作支持	0.498**	0.576**	0.416**	0.402**	0.568**	0.522**	0.594**	1						
同行竞争大	0.240**	0.303**	0.345**	0.453**	0.241**	0.354**	0.250**	0.526**	1					
公司人文关怀	0.391**	0.545**	0.503**	0.451**	0.526**	0.495**	0.470**	0.611**	0.300**	1				
同事关系	0.352**	0.449**	0.392**	0.483**	0.426**	0.344**	0.411**	0.577**	0.326**	0.559**	1			
工作提升	0.438**	0.526**	0.547**	0.469**	0.667**	0.553**	0.757**	0.684**	0.343**	0.619**	0.582**	1		
薪酬待遇	0.246**	0.509**	0.310**	0.242**	0.479**	0.600**	0.399**	0.578**	0.377**	0.551**	0.383**	0.531**	1	
公司招聘制度不完善	0.346**	0.410**	0.502**	0.430**	0.393**	0.456**	0.404**	0.583**	0.516**	0.542**	0.439**	0.529**	0.535**	1

**P < 0.01 在 0.01 水平(双侧)上显著相关; *P < 0.05 在 0.05 水平(双侧)上显著相关。

2、人格解体与影响因素相关性分析

Table 2. Correlation analysis of personality disintegration and influencing factors
表 2. 人格解体与影响因素相关分析

	人格解 体现状	对公司 归属感	外部压力 工作负荷	外部压力_工作 与家庭的矛盾	个人价值 实现程度	付出的努力 与报酬不匹配	工作内 容单调	工作 支持	同行 竞争大	公司人 文关怀	同事 关系	工作 提升	薪酬 待遇	公司招聘 制度不完善
人格解体现状	1													
对公司归属感	0.458**	1												
外部压力_工作负荷	0.313**	0.521**	1											
外部压力_工作与家庭的矛盾	0.277**	0.354**	0.543**	1										
个人价值实现程度	0.386**	0.553**	0.571**	0.414**	1									
付出的努力与报酬不匹配	0.390**	0.545**	0.481**	0.282**	0.619**	1								
工作内容单调	0.450**	0.550**	0.612**	0.396**	0.621**	0.606**	1							
工作支持	0.419**	0.576**	0.416**	0.402**	0.568**	0.522**	0.594**	1						
同行竞争大	0.151	0.303**	0.345**	0.453**	0.241**	0.354**	0.250**	0.526**	1					
公司人文关怀	0.305**	0.545**	0.503**	0.451**	0.526**	0.495**	0.470**	0.611**	0.300**	1				
同事关系	0.411**	0.449**	0.392**	0.483**	0.426**	0.344**	0.411**	0.577**	0.326**	0.559**	1			
工作提升	0.450**	0.526**	0.547**	0.469**	0.667**	0.553**	0.757**	0.684**	0.343**	0.619**	0.582**	1		
薪酬待遇	0.198*	0.509**	0.310**	0.242**	0.479**	0.600**	0.399**	0.578**	0.377**	0.551**	0.383**	0.531**	1	
公司招聘制度不完善	0.206*	0.410**	0.502**	0.430**	0.393**	0.456**	0.404**	0.583**	0.516**	0.542**	0.439**	0.529**	0.535**	1

**P < 0.01 在 0.01 水平(双侧)上显著相关; *P < 0.05 在 0.05 水平(双侧)上显著相关。

3、低成就感与影响因素相关性分析

Table 3. Correlation analysis between low sense of achievement and influencing factors
表 3. 低成就感与影响因素相关分析

	低成就 感现状	对公司 归属感	外部压力 工作负荷	外部压力_工作 与家庭的矛盾	个人价值 实现程度	付出的努力 与报酬不匹配	工作内 容单调	工作 支持	同行 竞争大	公司人 文关怀	同事 关系	工作 提升	薪酬 待遇	公司招聘 制度不完善
低成就感现状	1													
对公司归属感	-0.382**	1												
外部压力_工作负荷	-0.275**	0.521**	1											
外部压力_工作与家庭的矛盾	-0.109	0.354**	0.543**	1										
个人价值实现程度	-0.259**	0.553**	0.571**	0.414**	1									
付出的努力与报酬不匹配	-0.252**	0.545**	0.481**	0.282**	0.619**	1								
工作内容单调	-0.296**	0.550**	0.612**	0.396**	0.621**	0.606**	1							
工作支持	-0.350**	0.576**	0.416**	0.402**	0.568**	0.522**	0.594**	1						
同行竞争大	-0.153	0.303**	0.345**	0.453**	0.241**	0.354**	0.250**	0.526**	1					

Continued

公司人文关怀	-0.262**	0.545**	0.503**	0.451**	0.526**	0.495**	0.470**	0.611**	0.300**	1				
同事关系	-0.268**	0.449**	0.392**	0.483**	0.426**	0.344**	0.411**	0.577**	0.326**	0.559**	1			
工作提升	-0.326**	0.526**	0.547**	0.469**	0.667**	0.553**	0.757**	0.684**	0.343**	0.619**	0.582**	1		
薪酬待遇	-0.199*	0.509**	0.310**	0.242**	0.479**	0.600**	0.399**	0.578**	0.377**	0.551**	0.383**	0.531**	1	
公司招聘制度不完善	-0.246**	0.410**	0.502**	0.430**	0.393**	0.456**	0.404**	0.583**	0.516**	0.542**	0.439**	0.529**	0.535**	1

**P < 0.01 在 0.01 水平(双侧)上显著相关; *P < 0.05 在 0.05 水平(双侧)上显著相关。

根据表 1、表 2 和表 3 三个表格对情绪衰竭、人格解体与低成就感三个维度和影响因子之间的相关分析检验来看, 三个职业倦怠维度与影响因子之间普遍呈现出显著的相关关系, 其中情绪衰竭和人格解体与影响因子之间呈正相关关系, 低成就感与影响因子之间呈负相关关系, 这与问卷设置调查基本一致。

3.3. 单因素方差分析

该部分旨在分析不同性别、年龄、学历、岗位经验的调查样本是否在职业倦怠程度方面存在显著差异, 以此了解职业倦怠情况在 4 项上的差异性情况。

1、性别与招聘专员职业倦怠单因素方差分析

Table 4. Gender single factor analysis of variance

表 4. 性别单因素方差分析

	性别(均值 ± 标准差)		F	P
	男(N = 41)	女(N = 83)		
情绪衰竭	2.9 ± 0.84	3.2 ± 0.76	2.6	0.06
人格解体	2.6 ± 1.2	2.9 ± 0.81	1.1	0.15
低成就感	3.7 ± 0.86	3.1 ± 0.65	2	0.18

根据表 4 性别单因素方差分析可以看出 P 值在三个维度上都高于 0.05, 说明不同性别差异对情绪衰竭、人格解体和低个人成就感三个维度来说都没有显著的影响。

2、年龄与招聘专员职业倦怠单因素方差分析

Table 5. One-way analysis of variance for age

表 5. 年龄单因素方差分析

	年龄(均值 ± 标准差)			F	P
	20~25 (N = 80)	26~30 (N = 38)	31-40(N=4)		
情绪衰竭	3 ± 0.82	3.2 ± 0.72	2.5 ± 0.71	1.2	0.51
人格解体	2.6 ± 1.0	3.1 ± 0.8	3.4 ± 0.63	2.2	0.24
低成就感	3.3 ± 0.83	3.2 ± 0.68	3.3 ± 0.25	0.3	0.07

根据表 5 可知, 招聘专员职业倦怠各个维度在年龄方面的 P 值都高于 0.05, 说明不同年龄差异对情绪衰竭、人格解体和低个人成就感三个维度来说都没有显著的影响。而根据招聘专员这个岗位的从业者现状来看, 普遍分布在 20~30 岁, 年龄差异相对来说不是特别大, 因此不同年龄在三个维度上显著性低可以理解。

3、学历与招聘专员职业倦怠单因素方差分析

Table 6. One-way analysis of variance

表 6. 学历单因素方差分析

	学历(均值 ± 标准差)			F	P
	专科(N = 44)	本科(N = 76)	硕士及以上(N = 2)		
情绪衰竭	3.2 ± 0.7	3 ± 0.78	3.2 ± 0.61	1	0.36
人格解体	3.0 ± 0.78	2.7 ± 1	3 ± 1.2	2.2	0.13
低成就感	3.2 ± 0.6	3.4 ± 0.85	3.4 ± 0.62	0.3	0.33

根据表 6 可知, 不同学历不会对职业倦怠表现出差异态度, P 值均高于 0.05, 说明测试样本的学历和职业倦怠状况没有关联性。

4、岗位经验与招聘专员职业倦怠单因素方差分析

Table 7. One-way analysis of variance for job experience

表 7. 岗位经验单因素方差分析

	岗位经验(均值 ± 标准差)				F	P
	1 年以内(N = 55)	1~3 年(N = 37)	3~5 年(N = 22)	5 年以上(N = 8)		
情绪衰竭	3.0 ± 0.8	3 ± 0.74	3.2 ± 0.87	2.9 ± 0.77	0.5	0.62
人格解体	2.6 ± 1	2.8 ± 0.92	3.1 ± 0.82	3.2 ± 1	2.2	0.82
低成就感	3.3 ± 0.8	3.4 ± 0.68	3.0 ± 0.83	3.7 ± 0.4	2.2	0.91

根据表 7 可知, 不同岗位经验不会对职业倦怠表现出差异态度, P 值均高于 0.05, 说明测试样本的岗位经验和职业倦怠状况没有关联性。

4. 招聘专员职业倦怠原因分析

4.1. 组织层面

4.1.1. 招聘专员工作内容单调

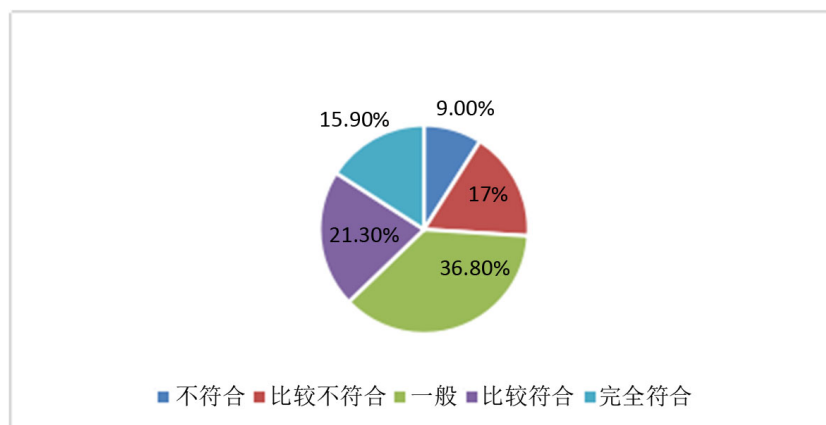


Figure 2. Monotonous work

图 2. 工作内容单调

相关研究表明, 个体在进入工作角色之初普遍具有较高的工作热情, 并不会表现出明显的职业倦怠感, 随着对工作内容、工作时间、工作环境的深入了解, 工作热情会逐渐降低, 进而表现出职业倦怠感。在本次调查中, 岗位价值维度反映出受调查者对企业岗位价值的认同度低, 从图 2 可以看出, 在“工作内容单调”题项上, 仅有 26% 的被调查者认为与自身感知不符。招聘专员的工作内容主要包括招聘渠道的维护、发布职位需求信息、收集整理并筛选应聘人员简历、安排应聘人员进行面试等, 工作内容较为单调程式化, 工作挑战性较低、缺乏新意, 加之招聘专员作为招聘的一线人员, 自身在招聘决策中发挥的作用较小, 工作节奏主要接受上级领导的安排进行, 工作意义不足。

4.1.2. 招聘专员工作负荷过重

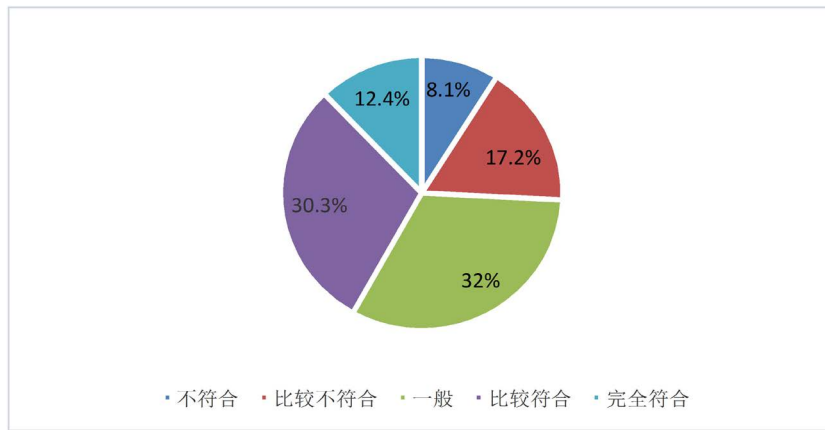


Figure 3. Heavy workload
图 3. 工作负荷过重

在外部压力维度, 工作负荷过重得到了较高的认可度, 由图 3 可以看到, 在具体选项上, 42.7% 的被调查者认为招聘专员工作负荷过重是比较符合的, 调查显示, 过多的工作量与过长的工作时间对个体职业倦怠感的产生有重要的干扰作用。根据被调查者在问卷中反馈的改进意见, 过大的工作负荷会导致自身产生心理压力以及负面情绪, 隐性加班、单休等打乱了生活规律, 导致自身长期处于疲惫的状态。

4.1.3. 企业相关制度不完善

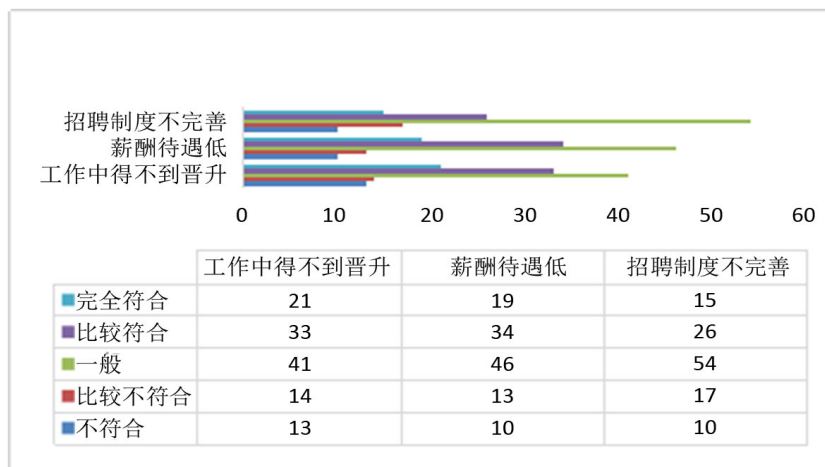


Figure 4. The relevant system is not perfect
图 4. 相关制度不完善

本次研究在制度方面主要包括薪酬制度、晋升制度和招聘制度[8]。

在有关薪酬的题项上，结合图4具体选项分布与描述性分析可以发现，薪酬待遇低得到了较高的认可度，而付出的努力与报酬不匹配的认可度较低，综合问卷开放题设所回收到的意见以及笔者对成都市招聘专员岗位现状分析发现，招聘专员这一岗位虽然属于人力资源部门，但大部分招聘专员岗位的薪资性质与销售岗位类似，主要通过底薪与招聘业绩相结合进行薪资发放，部分规模相对小型的企业存在只缴纳五险甚至违规不予缴纳五险一金的情况。

部分企业缺乏明确的晋升机制或招聘专员晋升标准模糊、晋升可能性低，使招聘专员不能清晰明确地了解到岗位发展前景以及发展可能性，导致工作积极性受挫，不能良好地感知工作意义。

在招聘制度方面，招聘专员作为招聘工作的执行者，主要按照管理层制定的标准及工作流程进行招聘，在对样本进行调查中，部分被调查者认为所在企业招聘制度不完善、存在招聘“一言堂”、招聘要求变动频繁等情况。

4.1.4. 企业人文关怀不足

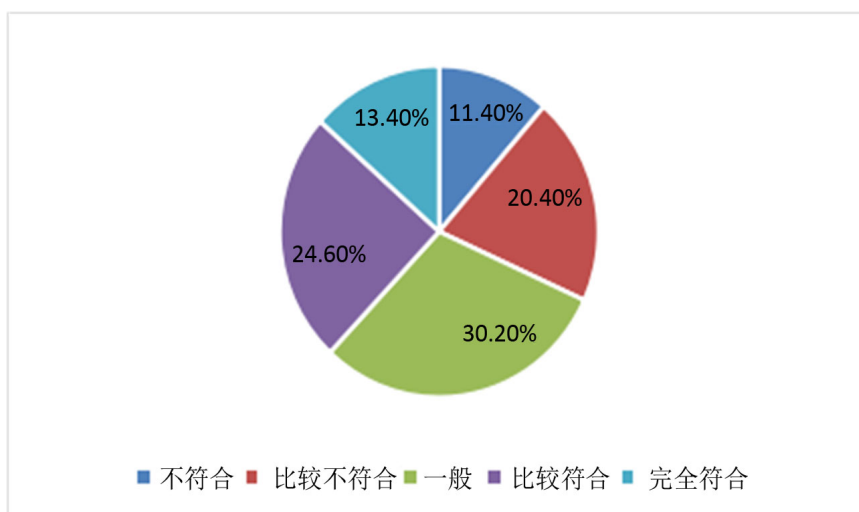


Figure 5. Insufficient humane care of the company
图5. 公司人文关怀不足

根据调查反馈结果，企业人文关怀不足、努力与结果不成正比受到了一定程度的认可，从图5可发现，38%的被调查者对“公司人文关怀不足”呈认可态度。企业整体氛围、对员工的关怀程度在一定程度上影响着员工对企业的情感以及对工作的参与感。如果只是将招聘专员作为机器人般仅仅进行指令的传达、招聘数据的回收，将会加重招聘专员对招聘工作的工作内容单一性、高强度这一现象的感知，以及自身工作角色仅仅是执行者的这一认知。

4.2. 社会层面

同行竞争压力大

在外部压力维度，同行竞争压力大的认同度较高，这一结果一定程度上反映了行业竞争以及同公司招聘专员之间的工作竞争对招聘专员职业倦怠感产生的影响。在调查样本中，样本年龄段集中分布在20到30岁，以20到25岁居多，年轻员工的抗压能力相对薄弱，在感知到较大的行业竞争压力下更容易产生职业倦怠感。

4.3. 个人层面

4.3.1. 个体缺乏合理的职业生涯规划

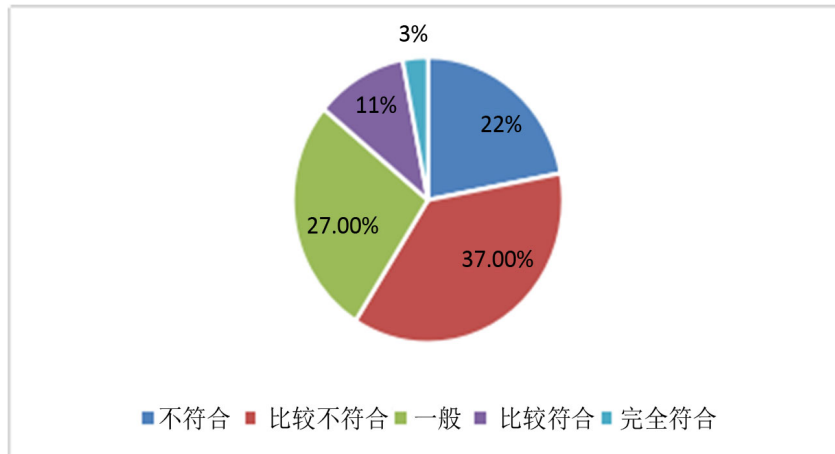


Figure 6. I have my own work goals and ideals
图 6. 我有自己的工作目标和理想

个体自身对职业发展是否有科学合理的发展规划以及清晰明确的发展目标对职业倦怠程度有着重要影响, 调查结果图 6 显示, 在“我有自己的工作目标和理想”题项中, 受调查者表现出极高的不认同度, 22% 的被调查者认为自己缺乏工作目标和理想。缺乏合理的职业发展规划容易导致个体对未来发展感到茫然、缺乏职业发展的自主意识, 在工作中难以感知工作价值, 对工作产生得过且过的低成就感和低工作积极性。

4.3.2. 个体缺少岗位认同

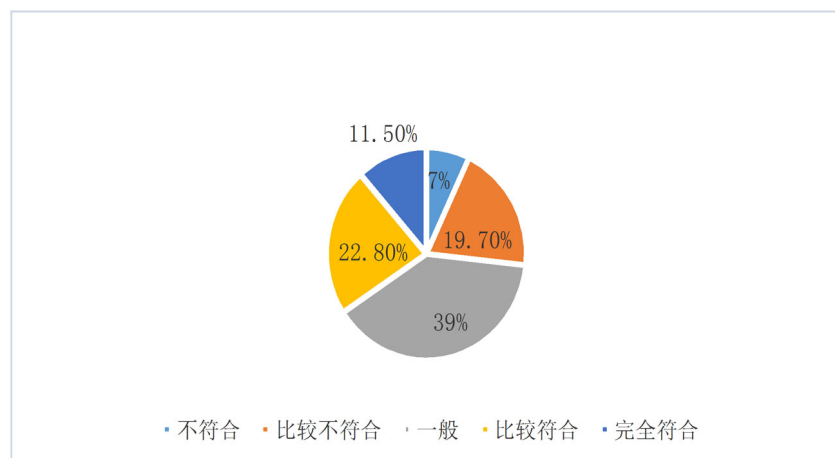


Figure 7. Thinks this is a very meaningful job
图 7. 认为这是一份相当有意义的工作

当一个人认为所从事的工作具有意义时, 更不容易产生职业倦怠感, 岗位认同感能够影响招聘专员的事业心、成就感等。在调查中, 如图 7 所示, 64.7% 的受调查者认为招聘专员岗位的岗位意义较低或一般, 如果招聘专员对岗位呈现低认同度, 就更容易产生工作动力不足, 工作倦怠的情况。

5. 缓解招聘专员职业倦怠的对策

5.1. 组织层面

5.1.1. 健全晋升机制, 完善职业发展通道

在进行组织架构设计时, 企业应该健全晋升机制, 一方面明确招聘岗位晋升标准, 并让员工公开透明地了解岗位发展前景与岗位发展可能性, 另一方面完善招聘专员职业发展通道。针对招聘专员, 可以建立横向与纵向相结合的职业发展通道。在纵向发展通道设计方面, 可以建立管理类职业发展通道或专业类职业发展通道。管理类发展通道具体可以沿着招聘专员 → 人力资源专员 → 人力资源主管 → 人力资源经理 → 人事总监 → 总经理的发展通道晋升; 专业类职业发展通道可以沿着招聘专员 → 招聘主管 → 人事经理 → 人事总监的发展通道晋升。在横向发展通道设计方面, 可以将招聘岗位与培训、咨询或其他业务部门相结合, 结合员工的发展需求以及公司对人员的需求推行轮岗, 进行人才流动, 拓展员工的成长空间、促使员工积累更多工作经验、减轻职业倦怠感的同时也可以优化企业人力资源, 实现人员的高效利用。

5.1.2. 完善公司招聘制度

科学有效的招聘绝不是盲目地追求面试邀约在数量上的完成度, 也不是根据管理层的人员偏好进行筛选, 而是应该制定科学合理的岗位分析以及职位说明书, 明确描述工作内容、技能、经验、任职资格、人员筛选标准, 客观透明地进行人员筛选。在进行相关岗位人员招聘时, 可以适当对招聘专员进行有关岗位的工作要求及业务知识等的培训, 使招聘专员更深入地了解岗位的基本信息、行业的基本情况, 提高应聘人员胜任度, 降低返工率。除相关的岗位知识培训之外, 企业也可以对招聘专员进行一定的人员甄选方式方法的培训, 如无领导小组讨论与面试、情景模拟测试、公文筐测试、霍兰德职业性格测试等心理测验、人格测验、认知能力测验的培训, 拓展招聘专员岗位知识的深度, 让员工感知到招聘工作的规范性与意义。

5.1.3. 加强人文关怀, 关注招聘专员工作感受

招聘专员属于招聘类岗位的一线员工, 管理者应当适时了解员工工作感受, 积极与专员进行沟通, 询问了解其工作生活状态以及在招聘过程中对公司招聘流程或具体问题的意见与建议, 了解招聘专员对岗位以及企业整体的满意度情况, 一方面得以保证招聘工作上下级意见的一致性, 同时也能够增强招聘专员的参与感、归属感, 提高员工的工作热情, 进而减轻职业倦怠感的产生。

5.2. 社会层面

加强政策监管

政府相关部门作为员工和企业之间的仲裁者, 要加大社会保障体系的监督力度与执法力度, 监督企业管理者遵守法定的劳动用工制度, 确保企业员工的切身利益得到保障, 严厉打击部分企业的瞒报、私自不予缴纳五险的行为, 尽可能保障社会保障等福利的公平性, 基本利益得到了保障, 才能深入探讨缓解和预防职业倦怠的其他措施。

5.3. 个人层面

5.3.1. 寻找正向应对方式, 减轻工作压力影响

工作压力与职业倦怠有着密切的关联性, 无论是工作内容自身带来的压力, 亦或是同行竞争所带来的行业压力, 积极的应对方式在减轻工作压力引起的职业倦怠的过程中发挥着重要作用。除了企业为招聘专员搭建缓解心理压力的平台、及时关注招聘专员的工作状况等手段外, 招聘专员自身也应该寻求积

极的应对方式,一方面招聘专员应当提高自身的抗压能力,清楚认识到压力的客观存在,或者可以通过压力转化,将对压力的认知转化为职业发展的动力,形成乐观心理,提高自我效能感;另一方面针对工作强度大、工作任务重导致的生活节奏紊乱,可以通过制定时间计划,结合四象限工作法处理工作,找寻工作与生活的平衡点,以及在时间较短的午休或正常生活规律如夜晚十一点后停止工作任务、通讯设备静音等。

5.3.2. 做好自身职业发展规划,提高岗位认同

做好职业生涯规划有利于员工在工作时有清晰的职业目标和工作目标,更容易主动、正确地进行自我工作评价与总结,提高自我效能感。同时,对于招聘专员自身而言,一方面应该客观认识到自身现有的价值与能力,正确认识和看待自己,保持合理的自我期望,不好高骛远,另一方面,应该清楚认识到自身作为企业面对求职者的形象代表,能够影响求职者对企业的第一印象,在整个招聘环节的成败上发挥着不可忽视的重要作用,同时,一线岗位的工作经验对于之后的职业晋升和工作经验的丰富、工作能力的提高有着积极的辅助作用,加强自身对岗位的认同,不仅有助于缓解职业倦怠,对提高工作热情、工作质量等都有促进作用[9]。

6. 结语

论文通过对企业招聘专员职业倦怠现状及影响因素调查分析,影响招聘专员职业倦怠的因素是多方面的,职业倦怠的产生与企业和个人直接相关,并且其形成对企业人员流失、员工工作满意度以及离职倾向、工作成效等有重要影响作用。要缓解职业倦怠这一现状,不仅仅是某一个企业或员工需要做的事,而是需要多方一齐出力。企业需要形成完善的机制、关注员工的工作感受、丰富岗位工作内容和合理安排岗位工作量,员工也应该积极转变自身态度,积极寻找应对方式,提高岗位认同,以更饱满的精神全身心地投入到工作中去。政府和社会同时也应该发挥监督作用,对任何不合理、不合法的规章制度或企业予以谴责或处理。在企业、个人和社会的共同努力下,招聘专员的职业倦怠现象会得到较大改善,人才招聘工作质量和效率将会得到进一步提高。

致 谢

由衷感谢论文指导老师杨帆老师的专业指导,小组成员的不懈努力,以及参与调查人员的积极配合。

参考文献

- [1] 陈根升. A公司一线员工职业倦怠问题的实证研究[D]: [硕士学位论文]. 苏州: 苏州大学, 2017.
- [2] 郭思, 钟建安. 职业倦怠的干预研究述评[J]. 心理科学, 2004(4): 164-166.
- [3] 郑淼. 企业员工职业倦怠感问题研究[D]: [硕士学位论文]. 长春: 长春理工大学, 2014.
- [4] 王庆华, 武冬梅. 教师职业倦怠研究综述[J]. 安徽警官职业学院学报, 2016, 15(6): 114-118.
- [5] 任敏卿. 福建省新闻从业人员职业倦怠研究[J]. 东南传播, 2012(1): 14-16.
- [6] 杜琼颖. 职业技术学院教师社会支持、应付方式对工作倦怠的影响[D]: [硕士学位论文]. 郑州: 郑州大学, 2014.
- [7] 左星星. 人才招聘过程中影响因素的分析[J]. 经贸实践, 2017(18): 193.
- [8] 曾玲娟, 伍新春. 教师职业倦怠研究综述[J]. 辽宁教育研究, 2003(11): 79-80.
- [9] 李江霞. 国外教师职业倦怠理论对我国的启示[J]. 教育科学, 2003(1): 62-64.