

商业银行员工工作压力、社会支持与工作满意感的关系

邢占军¹, 褚雷²

(1. 山东大学政治学与公共管理学院, 山东 济南 250100;

2. 山东大学威海分校学生处, 山东 威海 264209)

【摘要】 目的: 考察商业银行员工工作满意感的特点, 探讨商业银行员工工作压力、社会支持与工作满意感的关系及作用机制。方法: 采用工作满意感量表、工作压力量表以及社会支持行为量表对某商业银行 5508 名商业银行员工进行了调查。结果: 商业银行员工工作满意感在性别、年龄、受教育程度、职务方面存在着明显的组群差异; 工作压力与社会支持、工作满意感都存在显著的负相关, 社会支持与工作满意感存在显著的正相关; 社会支持在银行员工工作压力和工作满意感之间既发挥着部分调节效应也发挥着部分中介效应。结论: 提升商业银行员工的工作满意感, 必须充分考虑到员工的工作压力和社会支持等因素。

【关键词】 商业银行员工; 工作满意感; 工作压力; 社会支持

中图分类号: R395.6

文献标识码: A

文章编号: 1005-3611(2012)06-0878-04

Relationship Between Commercial Bank Employees' Job Stress, Social Support and Job-related Satisfaction

XING Zhan-jun, CHU Lei

School of Political Science and Public Administration, Shandong University, Jinan 250100, China

【Abstract】 Objective: To investigate the characteristics of job-related satisfaction, as well as the effect of job stress and social support on commercial bank employees' job-related satisfaction. **Methods:** The Minnesota Satisfaction Questionnaire, the Job Stress Assessment Scale and the Inventory of Socially Supportive Behavior were employed to assess 5508 bank employees. **Results:** There were group difference in sex, age, education and administrative ranks. The social support and job-related satisfaction were negatively correlated with the job stress, whereas social support was positively correlated with the job-related satisfaction. Social support served as a partial mediator as well as a partial moderator between job stress and job-related satisfaction. **Conclusion:** Job stress and social support must be taken into granted when improving the bank employees' level of job-related satisfaction.

【Key words】 Commercial bank employees; Job-related satisfaction; Job stress; Social support

工作满意感一直是心理学及管理学等学科专业经常关注的研究变量, 也是很多企事业单位在组织管理咨询与诊断中经常使用的重要评价标准, 它指的是员工对其工作或工作经历评价后所感受到的一种愉悦或积极的情感体验^[1]。已有研究表明, 社会支持能够缓解压力对于个体身心健康的不利影响^[2]。在此基础上, 研究者提出了社会支持的代表性理论模型^[3]: “主效应”模型(Main effect model)和“缓冲器”模型(Buffering effect model)。前者认为, 无论个体是否面对压力情境, 也不管他可获得的支持的状况如何, 社会支持对于个体减轻压力、维持良好的身心状况都具有普遍的作用。后者则认为社会支持只在个体遭遇较强生活压力的情境下才会发挥作用, 即社会支持主要缓解了压力对个体身心健康的不利影响。对于以上两种社会支持作用模型, 部分研究也证实了两者可能一起出现^[4,5]。

近年来, 越来越多的学者则开始进一步研究社会支持与心理压力及满意感、心理健康等之间的深层次关系, 其中主要的焦点之一就是社会支持到底发挥的是调节效应还是中介效应。余欣欣等的研究应用结构方程模型的方法构建了初中生应激生活事件、社会支持、应对方式和心理症状的关系模型, 其中社会支持通过影响应对方式对心理应激发挥中介作用^[6]。邢占军等的研究则基于不同方式视角的社会支持研究, 得出性别对主观幸福感的影响完全经由社会支持这一变量来实现, 而年龄、受教育程度也可以通过社会支持这一中介变量对主观幸福感产生影响的结论^[7]。社会支持的“调节效应”说则不同, 如林初锐等就通过层次线性回归技术证明了社会支持在人格与心理健康之间的调节效应^[8]。凌宇等同样使用层次线性模型证明了来源于同伴的社会支持对于青少年应激事件和抑郁症状之间的调节作用^[9]。从“调节效应”的原理来看, 实际上很大程度上同时

支持了“主效应”模型和“缓冲器”模型。

当前,我国商业性银行正处于转型的关键期,由于内外环境的共同作用,商业银行员工工作量明显增加,承受的工作压力也随之加大,如何保持商业银行员工的工作满意感,降低员工离职率,提高工作效率,已经成为商业银行管理中亟待解决的问题。本研究选择商业银行员工为样本,试图考察其工作满意感的特点,同时进一步研究在这一特定群体中社会支持与工作压力和工作满意感之间的关系以及相互的作用机制,其中重点检验社会支持在这两个变量之间的调节作用和中介作用,以期为商业银行制定有利于提升员工工作满意感,并促进组织和员工共同发展的管理决策提供科学依据。

1 对象与方法

1.1 对象

选取国内某大型商业银行,在全国范围内(共20家支行),根据各支行员工数量分布进行配额抽样,共得到有效被试5508名。这些有效问卷的被试年龄范围在20周岁至59周岁之间,平均年龄为31.05岁。被试的基本情况如表1所示。

表1 被试构成情况(n=5508)

变量	变量含义	人数	百分比(%)
性别	男	2586	46.9
	女	2922	53.1
年龄	18-24 周岁	476	8.6
	25-34 周岁	3605	65.5
	35-44 周岁	1282	23.3
	45 周岁以上	145	2.6
受教育程度	硕士及以上	957	17.4
	大学本专科	3902	70.8
	大学专科以下	649	11.8
岗位类型	各级领导	629	11.4
	办公室工作人员	1996	36.2
	客户经理	1835	33.3
	会计柜员	1048	19.1

1.2 工具

1.2.1 工作满意感量表 Weiss 等人在1976年编制的明尼苏达满意问卷(Minnesota Satisfaction Questionnaire, MSQ)短式版^[10],共20个题目。原量表包括内在满意感(与个人的工作目标、价值、薪酬晋升等相关)和外在满意感(与外在的工作环境、同事关系、上下级关系等相关)两个维度。采用本研究的样本数据对此问卷作了进一步的模型拟合,分别分析了两维和单维模型,其中单维模型的整体拟合更好, $\chi^2/df=3.394$,GFI=0.836,TLI=0.860,IFI=0.880,CFI=0.879,RMSEA=0.096,整个问卷的克伦巴赫 α 系数

为0.936。

1.2.2 工作压力量表 选用李益鸿编制的工作压力量表^[11],该量表主要测量的是来源不同的工作压力,包括工作任务本身的压力、工作环境的压力、工作节奏的压力、员工自身素质的压力等四个方面维度,共20个题目。本研究中整个问卷的克伦巴赫 α 系数为0.905。

1.2.3 社会支持行为问卷 采用社会支持行为问卷(ISSB)中文版的大陆修订版,由张羽和邢占军针对大陆居民进行修订^[12]。量表包括具体的(tangible)、情感的(emotional)和资讯的(informational)三个维度,共15个项目。张羽等的研究中此问卷的同质信度为0.800,重测信度为0.850。本次测量整个问卷的克伦巴赫 α 系数为0.944。

1.3 施测方式与数据处理

施测方式为网络测试,利用该商业银行员工电子邮箱系统在固定时间内分发问卷。采用SPSS15.0和AMOS7.0进行数据处理和分析。

2 结 果

2.1 商业银行员工工作满意感的组群差异分析

2.1.1 性别差异 单因素 t 检验分析表明,在工作满意感总得分上,男性员工显著高于女性员工($t=7.12$, $P<0.01$)。

2.1.2 年龄差异 在分析的过程中,研究根据调查银行的实际情况将被试的年龄采用层级分组,18-24周岁为第一组,25-34周岁为第二组,35-44周岁为第三组,45周岁(包括45周岁)以上为第四组。单因素方差分析显示不同年龄的银行员工的工作满意感得分存在显著差异($F=8.11$, $P<0.01$)。进一步的事后多重比较发现,18-24周岁组显著高于25-34周岁和35-44周岁组。

2.1.3 受教育程度差异 根据本调查抽样的银行员工所受受教育程度不同,将他们分为三组:硕士及以上组、大学本专组、大学专科以下。单因素方差分析显示,不同受教育程度银行员工在工作满意感上存在显著差异($F=4.28$, $P<0.05$)。进一步的多重事后比较发现,大学本专组显著高于硕士及以上组。

2.1.4 岗位差异 在岗位类型中,共分为领导干部组(主要为总行各部室负责人、分行领导及各部室负责人及支行领导)、办公室工作人员组(主要为总行及分行各部室工作人员)、客户经理组和会计柜员组。单因素方差分析显示,不同岗位类型银行员工在工作满意感上存在显著差异($F=30.83$, $P<0.01$)。

进一步的多重事后比较发现,工作满意感得分呈现从领导干部组、客户经理组、会计柜员组、到办公室工作人员组依次显著减少的趋势。

2.2 工作压力、社会支持与工作满意感的相关分析

不同方式社会支持与工作满意感都呈现显著正相关,且与工作压力各维度都呈现显著的负相关;另外,工作压力各维度与工作满意感都呈现显著的负相关。见表2。

2.3 银行员工社会支持的调节作用检验分析

由于本研究所涉及的三个变量都已经操作化为显变量,而非无法观测的内在潜变量,所以适合运用层次回归分析技术(Hierarchical Multiple Regression)来验证调节效应,即社会支持(考虑到共线性的问题,所以只分析社会支持各维度,而不加入总体社会支持)是否为自变量工作压力(考虑到共线性的问题,所以只分析工作压力各维度,而不加入总体工作压力)和因变量(工作满意感)之间的调节变量。

按照温忠麟等介绍的针对连续变量调节效应的层次回归分析方法,首先要对所有研究变量去中心化

处理,即原始值减去数列的平均值^[13]。考虑到本研究涉及的变量都为连续变量而非类别变量,所以应该用带有乘积项的回归模型,做层次回归法分析,结果如表3所示。

第一步多元回归分析可以得出:自变量工作压力各维度中除工作节奏压力外,对因变量工作满意感的主效应都达到显著,其中工作环境压力和员工素质压力分别与工作满意感呈显著负相关,而工作任务压力与工作满意感呈现显著正相关。

第二步多元回归分析显示:调节变量中,三种社会支持主效应都显著,其中资讯社会支持和情感社会支持对工作满意感呈现正向预测作用,而具体支持则呈现负向预测作用。

第三步交互作用检验的结果显示:在工作满意感上,工作任务压力和资讯支持的交互作用显著,为负向预测作用,说明社会支持中的资讯支持发挥了调节作用,具体来说,随着资讯支持的增大,工作任务压力的影响会减少。

表2 社会支持、工作压力各维度与工作满意感的相关(n=5508)

	具体支持	情感支持	资讯支持	工作节奏	工作环境	工作任务	员工素质
具体支持	-						
情感支持	0.803**	-					
资讯支持	0.853**	0.784**	-				
工作节奏	-0.140**	-0.143**	-0.131**	-			
工作环境	-0.269**	-0.275**	-0.296**	0.560**	-		
工作任务	-0.115**	-0.117**	-0.125**	0.581**	0.549**	-	
员工素质	-0.222**	-0.250**	-0.279**	0.384**	0.604**	0.333**	-
工作满意感	0.287**	0.294**	0.336**	-0.313**	-0.567**	-0.254**	-0.423**

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

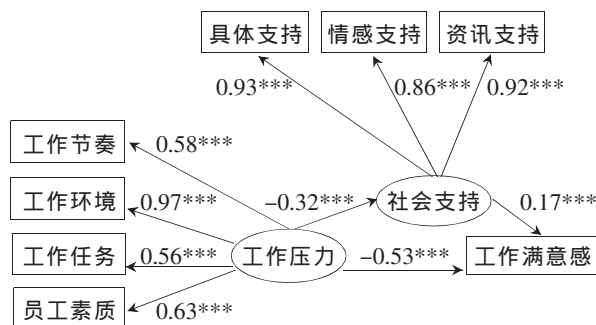
表3 工作压力、社会支持各维度与工作满意感之间的层次多元回归分析结果

	工作满意感		
	第一步	第二步	第三步
工作节奏	0.041**	-0.050***	-0.047***
工作环境	-0.536***	-0.495***	-0.495***
工作任务	0.096***	0.090***	0.096***
员工素质	-0.110***	-0.081***	-0.081***
具体支持		-0.043*	-0.047*
情感支持		0.033	-0.031
资讯支持		0.179***	0.182***
工作任务×资讯支持			-0.054*
Adjusted R ²	0.342***	0.367***	0.369***
ΔR ²		0.026***	0.003**

2.4 银行员工社会支持的中介作用检验分析

在本轮分析中,主要根据已有的理论建立各个研究变量之间的结构方程模型图,考察工作压力对社会支持的影响,以及工作压力对于工作满意感的直接影响和通过社会支持对工作压力产生的间接影响。

响,也就是社会支持所起的中介效应。根据温忠麟等^[14]提出的中介效应检验方法来进行分析。模型结果如附图所示,模型的拟合指数见表4。从结构方程模型的运算结果来看,所有的绝对适配指标和相对适配指标都大于0.9,且RMSEA小于0.8接近0.5,说明此模型拟合程度比较理想。



附图 社会支持在工作压力与工作满意感之间的中介模型

表 4 社会支持在工作压力与工作满意感之间的中介模型拟合指数

拟合指数	χ^2	df	GFI	AGFI	NFI	RFI	IFI	TLI	CFI	RMSEA
数值	388.85	17	0.98	0.97	0.98	0.98	0.99	0.99	0.99	0.06

3 讨 论

3.1 商业银行员工工作满意感的特点

从人口学变量的差异性分析来看：在性别变量上,男性员工比女性员工承受更大的工作压力,但却具有更高的工作满意感。主要的原因可能是男性员工更喜欢具有挑战性的工作,进而实现成就动机,获得工作满意感;在年龄变量上,18-24 岁员工的工作满意感最高。作为银行的新员工,他们还未真正承担起工作中的重要任务,且获得来自公司和家庭的支持相对要多,依赖性还更大,同时对于工作的期待相对其他年龄段员工来说要小,这些因素共同促成了他们较高的工作满意感;受教育程度变量上,硕士以上员工的工作满意感不如其他学历层次,可能是由于其对工作抱有的较高期待;在岗位类型变量上,领导层次员工最高,一般办公室工作人员最低,这可能与其工作的成就感高低相关。

3.2 社会支持、工作压力与工作满意感的关系模型

在社会支持的调节效应和中介效应检验中,已经得出社会支持中的资讯支持发挥了对工作压力的重要缓解作用,有助于减少工作压力给员工工作满意感的提升带来的不利影响。此外,有了社会支持这一积极变量的参与,使得工作压力对于工作满意感的主效应得到缓冲,社会支持成了有助于提升工作满意感的中介变量。可以说,社会支持的“主效应”模型和“缓冲器”模型都得到了一定程度的验证。

参 考 文 献

1 唐汉瑛,马红宇,李超,王斌. 临床医生工作满意度的相关

研究及职业承诺的调节作用. 中国临床心理学杂志, 2008,16(1):80-82

2 Cohen S, Wills TA. Stress, social support and the buffering hypothesis. Psychological Bulletin, 1985, 98(2): 310-357

3 王雁飞. 社会支持与身心健康关系研究述评. 心理科学, 2004,5:1175-1177

4 陈立芳,马绍斌,范存欣. 大学生压力、应对方式、社会支持与主观幸福感关系的结构模型. 中国临床心理学杂志, 2009,17(3):266-268

5 李金钊. 应对方式、社会支持和心理压力对中学生心理健康的影响研究. 心理科学,2004,27(4):980-982

6 余欣欣,郑雪. 初中生应激生活事件、社会支持、应对方式与心理症状关系的结构模型.中国心理卫生杂志,2008,22(2):83-96

7 邢占军,张羽. 社会支持与主观幸福感关系研究. 社会科学研究,2007,6:9-14

8 林初锐,李永鑫,胡瑜. 社会支持的调节作用研究. 心理科学,2004,27(5):1116-1119

9 凌宇,杨娟,章晨晨,蚁金瑶,姚树桥. 社会支持调节青少年应激与抑郁症状的追踪研究. 中国临床心理学杂志, 2010,18(5):610-613

10 Dail LF,著. 阳志平,等译. 工作评价—组织诊断与研究实用量表. 北京:中国轻工业出版社,2004

11 李益鸿. 工作压力、社会支持与满意度的关系研究:以 IT 员工为例. 浙江大学硕士学位论文,2007

12 张羽,邢占军. 社会支持行为问卷中文版的信度与效度. 中国心理卫生杂志,2007,21(12):826-828

13 温忠麟,侯杰泰,张雷. 调节效应与中介效应的比较和应用. 心理学报,2005,37(2):268-274

14 温忠麟,张雷,侯杰泰,刘红云. 中介效应检验程序及其应用. 心理学报,2004,36(5):614-620

(收稿日期:2012-03-22)

(上接第 877 页)

18 Schneiderman JU, Leslie LK, Arnold-Clark JS, et al. Pediatric health assessments of young children in child welfare by placement type. Child Abuse and Neglect, 2011, 35(1): 29-39

19 Ryan SD, Hinterlong J, Hegar RL, et al. Kin adopting kin: In the best interest of the children?. Children and Youth Services Review, 2010, 32(12): 1631-1639

20 Koh E, Testa MF. Children discharged from kin and non-kin foster homes: Do the risks of foster care re-entry differ?. Children and Youth Services Review, 2011, 33(9): 1497-1505

21 Koh E. Permanency outcomes of children in kinship and non-kinship foster care: Testing the external validity of kinship effects. Children and Youth Services Review, 2009, 32

(3): 389-398

22 Farmer E. How do placements in kinship care compare with those in non-kin foster care: Placement patterns, progress and outcomes?. Child and Family Social Work, 2008, 14(3): 331-342

23 Mahler MS, Pine F, Bergman A. The psychological birth of the human infant. New York: Basic Books, 1975

24 谭伟象. 分离—个体化与多元化谘商. 辅导季刊,2002,38(4):27-34

25 Mirsky J, Peretz Y. Maturation opportunities in migration: Separation-individuation perspective. International Journal of Applied Psychoanalytic Studies, 2006, 3(1): 51-64

26 Silverman D(李雪,张劭颖). 如何做质性研究. 重庆:重庆大学出版社,2009

(收稿日期:2012-10-20)