

# 企业员工人格、团队认同及其职业倦怠间的关系

徐宁<sup>1,2</sup>, 周明洁<sup>1</sup>

(1.中国科学院心理研究所心理健康重点实验室,北京 100101;2.中国科学院研究生院,北京 100039)

**【摘要】** 目的:探究企业员工人格和团队认同对职业倦怠的影响。方法:采用大五人格量表、职业倦怠量表和团队认同量表,对 635 名来自不同公司的员工进行测评。结果:分层多元回归结果表明:①神经质维度可以显著预测情感衰竭和玩世不恭维度( $P<0.001$ ),责任感维度可以负向预测成就感低落维度( $P<0.001$ ),外向性可以显著预测玩世不恭维度( $P<0.01$ );②团队认同对情感衰竭、玩世不恭和成就感低落三个维度都有显著的负向预测作用( $P<0.001$ );③团队认同在外向性和情感衰竭及成就感低落的关系中起到中介作用 ( $P<0.05$ ),进一步的 Sobel Z 检验证实上述结果 ( $P<0.001$ )。结论:企业员工的人格各维度对职业倦怠有不同的预测作用,团队认同在其中起着重要的中介作用。

**【关键词】** 大五; 职业倦怠; 团队认同

中图分类号: R395.6 文献标识码: A 文章编号: 1005-3611(2011)04-0525-03

## Relationship Among Personality, Team Identification and Burnout of Enterprise Employees

XU Ning, ZHOU Ming-jie

Key Laboratory of Mental Health, Institute of Psychology, Chinese Academy of Sciences, Beijing 100101, China

**【Abstract】 Objective:** To explore the relationship among personality, team identification and job burnout of the enterprise employees. **Methods:** The Chinese version of BFI-44, Burnout Inventory and Team Identification Inventory were administered to 635 employees from various companies on line. **Results:** ①Neuroticism had a significant main effect on emotional exhaustion and cynicism ( $P<0.001$ ), responsibility had a significant main negative effect on reduced personal accomplishment, and extraversion had a significant main negative effect on cynicism; ②Team identification had a significant effect on emotional exhaustion, cynicism and reduced personal accomplishment; ③Team identification mediated the relationship between extraversion and emotional exhaustion and reduced personal accomplishment. **Conclusion:** Enterprise employees' personality has different predicting effect on burnout, and team identification is an important mediating role in the relationship between them.

**【Key words】** Big five personality; Job burnout; Team identification

职业倦怠简称倦怠,由 Freudenberger 在 1974 年提出并引入临床心理学领域<sup>[1]</sup>,是指由职业压力引起的以身心极度疲惫为标志的综合反应<sup>[2]</sup>。Maslach 指出,职业倦怠可能诱发如压抑、焦虑、头疼、失眠、肠胃功能失调等一系列身心疾病<sup>[3]</sup>。在组织层面,职业倦怠会降低出勤率,频繁的人员更替,降低生产率,从而影响到企业和团队的绩效。

近年来,国内外对职业倦怠的研究成果涌现,对其影响因素大体从个体特征和组织文化两个方面进行分析。已有的研究结果表明人格特征是职业倦怠一个不可忽略的影响因素,具有某些人格特征的人容易成为职业倦怠的高发群体,如神经质人格等<sup>[4]</sup>。也有研究者考察团队或组织认同因素与职业倦怠的关系。从社会认同理论角度,团队认同(Team Identification)是指个体能知觉自己与所在团队是共属的,并从团队成员的表现和特征来获得自我形象<sup>[5]</sup>。个

体的认同感可以促使其对自身的知识和技能持肯定评价,进而避免消极的情绪体验。Wegge 等人研究发现,高的团队认同与较低的情感衰竭和玩世不恭,较高的个体成就感相关<sup>[6]</sup>。

本研究尝试探讨企业员工的人格、团队认同对职业倦怠的影响,并进一步探索团队认同在人格与职业倦怠之间是否存在中介效应。

## 1 对象与方法

### 1.1 对象

本研究采用随机抽样的方法,从北京、南京、珠海、长沙四个城市的 9 个信息技术类企业抽取 635 名员工。其中:男性 385 名,占 60.6%,女性 219 名,占 34.5%,未报告性别者 31 名,占 4.9%;年龄在 30 岁以下有 307 人,占 48.3%,30-40 岁有 199 名,占 31.3%,40-50 岁有 63 名,占 9.9%,50 岁以上有 12 名,占 1.9%,未报告年龄者 54 人,占 8.5%;在本单位工作时间 3 个月以下者 66 名,3 个月-半年者 58 人,半年-1 年者 69 名,1-2 年者 83 人,2-5 年者

**【基金项目】** 本研究受国家自然科学基金(70801060);中科院心理所青年基金(09CX093009)支持

通讯作者:周明洁

159人,5年及以上者138人,未报告工作时间者62人,占9.8%。

### 1.2 研究工具

1.2.1 中文版 BFI-44 采用 Benet-Martinez 和 John 在人格心理学手册上公开发表的 44 个项目的大五人格问卷(the Big Five Inventory, BFI)<sup>[7]</sup>。测量外向性,开放性,责任心,神经质和宜人性五个维度,采用 5 点量表。在检索的中文文献中<sup>[8-10]</sup>证实,该量表适宜在中国被试中使用。

1.2.2 职业倦怠问卷 MBI-GS 中文版 采用李超平和时勘 2003 年修订的 MBI-GS 中文版<sup>[11]</sup>,共 16 个项目,7 点量表。包括情绪衰竭(emotional exhaustion),玩世不恭(cynicism)和成就感低落(reduced personal accomplishment)三个维度。

1.2.3 团队认同问卷 采用 Doosje,Ellemers 和 Spears 的团队认同问卷<sup>[12]</sup>,共 4 个项目(例如:我感觉自己与团队的其他同事紧密联系在一起)。

### 1.3 调查过程

所有参与调查的企业员工都是由所在部门负责人召集。研究者首先对部门负责人进行现场培训,指导他们在网上填答。在调查之前告诉被试调查结果仅用于科学研究,会完全保密,企业不会得到关于被试个人的任何信息。

### 1.4 统计方法

应用 SPSS11.5 进行描述统计、t 检验、方差分析、相关分析和回归分析。

## 2 结 果

### 2.1 描述统计和差异检验结果

基于人口统计学特点的职业倦怠现状的描述统计结果呈现在表 1 中。差异检验结果表明:不同性别员工和不同年龄阶段员工的职业倦怠程度没有显著差异;而不同工作时间的员工在玩世不恭维度上的差异显著( $P<0.05$ ),具体表现为工作时间在 1-2 年的员工玩世不恭得分最高,显著高于工作 3 个月以下和 5 年以上的员工,刚进入工作岗位的员工玩世不恭的程度最低。

表 1 职业倦怠的描述统计结果

|          | N    | 情感衰竭      | 玩世不恭      | 成就感低落     |           |
|----------|------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 性别       |      |           |           |           |           |
| 男        | 385  | 2.10±1.34 | 1.04±1.20 | 1.73±0.75 |           |
| 女        | 219  | 2.06±1.31 | 1.14±1.22 | 1.76±0.77 |           |
| 年龄       |      |           |           |           |           |
| 30 岁以下   | 300  | 2.06±1.33 | 1.04±1.12 | 1.79±0.84 |           |
| 30-40 岁  | 195  | 2.17±1.36 | 1.14±1.31 | 1.73±0.77 |           |
| 40-50 岁  | 63   | 2.12±1.44 | 1.21±1.39 | 1.64±0.74 |           |
| 50 岁以上   | 12   | 2.25±1.71 | 1.17±1.85 | 1.75±0.35 |           |
| 工作<br>时间 |      |           |           |           |           |
| 3 个月以下   | 66   | 1.87±1.11 | 0.70±0.82 | 1.71±0.69 |           |
| 3 个月-半年  | 58   | 1.95±1.26 | 0.97±1.05 | 1.84±0.68 |           |
| 半年-1 年   | 69   | 2.19±1.20 | 1.10±1.08 | 1.67±0.65 |           |
| 1 年-2 年  | 83   | 2.26±1.28 | 1.39±1.34 | 1.74±0.73 |           |
| 2 年-5 年  | 159  | 2.08±1.36 | 1.11±1.14 | 1.84±0.87 |           |
| 5 年以上    | 138  | 2.05±1.42 | 0.95±1.21 | 1.64±0.74 |           |
| 总分       | M±SD | 635       | 2.10±1.33 | 1.09±1.20 | 1.75±0.76 |

表 2 大五人格、职业倦怠和团队认同的相关矩阵

|         | 1        | 2        | 3        | 4        | 5        | 6        | 7        | 8        | 9    |
|---------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|------|
| 1 外向性   | 1.00     |          |          |          |          |          |          |          |      |
| 2 宜人性   | 0.32***  | 1.00     |          |          |          |          |          |          |      |
| 3 责任心   | 0.44***  | 0.57***  | 1.00     |          |          |          |          |          |      |
| 4 神经质   | -0.52*** | -0.46*** | -0.59*** | 1.00     |          |          |          |          |      |
| 5 开放性   | 0.43***  | 0.37***  | 0.43***  | -0.34*** | 1.00     |          |          |          |      |
| 6 情感衰竭  | -0.27*** | -0.22**  | -0.28*** | 0.37***  | -0.16*** | 1.00     |          |          |      |
| 7 玩世不恭  | -0.29*** | -0.30*** | -0.33*** | 0.37***  | -0.19*** | 0.56***  | 1.00     |          |      |
| 8 成就感低落 | -0.23*** | -0.23*** | -0.34*** | 0.20***  | -0.22*** | 0.11**   | 0.26***  | 1.00     |      |
| 9 团队认同  | 0.29***  | 0.30***  | 0.35***  | -0.31*** | 0.25***  | -0.30*** | -0.38*** | -0.31*** | 1.00 |

注:\*\* $P<0.01$ ,\*\*\* $P<0.001$

表 3 人格和团队认同对职业倦怠的分层回归结果

|                 | 情感衰竭 (β) |          |          | 玩世不恭 (β) |          |          | 成就感低落 (β) |          |          |
|-----------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|----------|----------|
|                 | 方程 1     | 方程 2     | 方程 3     | 方程 1     | 方程 2     | 方程 3     | 方程 1      | 方程 2     | 方程 3     |
| 性别              | -0.01    | -0.01    | 0.00     | -0.04    | -0.05    | -0.05    | -0.04     | -0.02    | -0.01    |
| 年龄              | -0.01    | -0.02    | -0.02    | -0.01    | 0.00     | 0.01     | -0.04     | -0.02    | -0.02    |
| 工作时间            | -0.03    | -0.02    | -0.01    | -0.00    | 0.00     | -0.00    | -0.04     | -0.06    | -0.05    |
| 外向性             |          | -0.11**  | -0.08    |          | -0.13**  | -0.09*   |           | -0.10*   | -0.07    |
| 宜人性             |          | -0.03    | -0.00    |          | -0.11*   | -0.08    |           | -0.05    | -0.02    |
| 责任心             |          | -0.04    | -0.01    |          | -0.12*   | -0.08    |           | -0.28*** | -0.25*** |
| 神经质             |          | 0.29***  | 0.28***  |          | 0.20***  | 0.18***  |           | -0.07    | -0.08    |
| 开放性             |          | 0.02     | 0.03     |          | 0.05     | 0.07     |           | -0.05    | -0.04    |
| 团队认同            |          |          | -0.18*** |          |          | -0.26*** |           |          | -0.21*** |
| F               | 0.31     | 14.57*** | 15.62*** | 0.46     | 20.77*** | 21.17*** | 0.98      | 12.26*** | 14.32*** |
| R <sup>2</sup>  | 0.00     | 0.15     | 0.18     | 0.00     | 0.17     | 0.23     | 0.00      | 0.13     | 0.17     |
| ΔR <sup>2</sup> | 0.00     | 0.15     | 0.03     | 0.00     | 0.17     | 0.06     | 0.00      | 0.13     | 0.04     |

## 2.2 相关分析

如表2所示,大五人格、团队认同和职业倦怠的三个分维度两两之间均有显著相关。三类变量之间的相关模式满足了Baron和Kenny<sup>[13]</sup>关于中介检验的条件,适宜考察这三者的中介关系。

## 2.3 分层回归

以职业倦怠的三个维度为因变量的分层回归分析:控制性别、年龄以及工作时间的的基础上,纳入大五人格因素,然后再纳入团队认同,结果见表3。方程2所显示的结果表明:三个人口统计学变量没有显著的效应;外向性显著负向预测情感衰竭、玩世不恭和成就感低落三个维度;神经质维度显著正向预测情感衰竭和玩世不恭;责任心对玩世不恭和成就感低落主效应显著;宜人性维度对玩世不恭有显著负向预测作用。

纳入团队认同后的方程3显示,其对职业倦怠的三个维度均有显著的负向预测作用。回归分析和进一步的Sobel Z检验<sup>[14]</sup>显示,团队认同完全中介了外向性对情感衰竭(Sobel  $Z=-5.52, P<0.001$ )和成就感低落的影响(Sobel  $Z=-5.63, P<0.001$ ),部分中介了外向性对玩世不恭的影响(Sobel  $Z=-6.19, P<0.001$ )。

## 3 讨 论

研究结果证明,控制了性别、年龄和工作时间因素后,神经质对情感衰竭和玩世不恭的效应显著,说明具有神经质倾向的人更容易感到情感衰竭,更容易有玩世不恭倾向,是职业倦怠的易感人群;责任感对成就感低落的主效应显著,即缺乏责任感的员工在工作中更少的体验成就感,也较容易引发职业倦怠,这在一定程度上验证了以往的研究结果<sup>[15,16]</sup>。团队认同对情感衰竭、玩世不恭和成就感低落三个维度的主效应均显著,高团队认同的员工,将组织的成功视为自身的成功,相对有较为宽阔的关注点,而组织实际上会比个体拥有更多的资源,容易产生更多的积极情绪和工作态度,更愿意努力工作,寻求合作,去争取组织荣誉和成功<sup>[17]</sup>。

研究结果还发现,一方面,团队认同直接影响到企业员工的职业倦怠,这一结果验证了以往研究<sup>[5]</sup>;同时,团队认同在外向性人格对职业倦怠影响中有中介作用。外向性是通过团队认同感间接影响到职业倦怠,说明性格偏内向的员工,更少的感受到团队认同,进而使其具有较高的职业倦怠程度。

总的来说,责任感和团队认同是企业内部有效

防止和缓解职业倦怠的保护因素,神经质则是加剧职业倦怠的危险因素;另外,团队认同中介了外向性对职业倦怠的影响作用。因此企业管理层在做出预防和干预员工职业倦怠的决策时,需同时考虑到个体人格特征因素和个体在团队的认同感及团队的文化建设工作。

## 参 考 文 献

- 1 Freudemberger HJ. Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 1974, 30: 159-165
- 2 朱浩亮,黄飞,张建新. 中学校长职业倦怠与自我和谐的相关研究. *中国临床心理学杂志*, 2008, 16(2): 167-169
- 3 Maslach C. What have we learned about burnout and health? *Psychology and Health*, 2001, 16: 607-611
- 4 Shirom. A. Job-related burnout. In: Quick JC, Tetrick LE. *Handbook of occupational health psychology*. Washington, DC: American Psychological Association, 2003. 245-264
- 5 Ashforth BE, Meal F. Social identity theory and the organization. *The Academy of Management Review*, 1989, 4(1): 20-39
- 6 Wegge J, Van Dick R, Fisher GK, Wecking C. Work motivation, organizational identification, and well-being in call centre work. *Work and Stress*, 2006, 20(1): 60-83
- 7 Benet-Martinez V, John OP. Los Cinco Grandes across cultures and ethnic groups: Multitrait-multimethod analyses of the big five in Spanish and English. *Journal of Personality and Social Psychology*, 1998, 75: 729-750
- 8 刘邦惠. 罪犯人格障碍症状与人格特征的相关研究. *中国临床心理学杂志*, 2009, 17(2): 169-170, 160
- 9 Lawrence AP, Oliver PJ. *人格手册:理论与研究*. 2版. 黄希庭,主译. 上海:华东师范大学出版社, 2003. 135-176
- 10 史新广,冯成志. 女性面部对称性与人格及心理健康的关系研究. *精神医学杂志*, 2009, 22(1): 27-29
- 11 李超平,时勘. 分配公平与程序公平对工作倦怠的影响. *心理学报*, 2003, 35(5): 677-684
- 12 Doosje B, Ellemers N, Spears R. Perceived intragroup variability as a function of group status and identification. *Journal of Experimental Social Psychology*, 1995, 31: 410-436
- 13 Baron RM, Kenny DA. The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 1986, 51(6): 1173-1182
- 14 Sobel ME. Asymptotic intervals for indirect effects in structural equations models. In Leinhardt S. *Sociological Methodology*, 1982. 290-312
- 15 曾垂凯,时勘. 大五人格因素与企业职工工作倦怠的关系. *中国临床心理学杂志*, 2007, 15(6): 614-616
- 16 侯祯,唐永,李永鑫. 法官工作倦怠与人格特征、心理控制源的关系. *中国临床心理学杂志*, 2009, 16(4): 397-398
- 17 申继亮,李永鑫,张娜. 教师人格特征和组织认同与工作倦怠的关系. *心理科学*, 2009, 32(4): 774-777

(收稿日期:2011-01-28)