

# 基层公务员角色压力、工作倦怠与生活满意度的关系 ——基于 Bootstrap 方法的中介模型检验

郑建君

(中国社会科学院政治学研究所,北京 100028)

**摘要:** 本研究采用问卷法对来自山西、湖北、辽宁、山东和江苏 5 个省份的 572 名基层公务员进行调查,以探讨角色压力、工作倦怠与生活满意度的作用机制。结果发现:基层公务员角色冲突对其生活满意度具有显著的正向预测作用,而角色模糊和角色超载对其生活满意度具有显著的负向预测作用。同时,运用偏差校正的非参数百分位 Bootstrap 法对工作倦怠在上述关系中的作用进行检验发现,在角色冲突与生活满意度的关系中,人格解体 and 成就感低落具有显著的中介作用;在角色模糊与生活满意度的关系和角色超载与生活满意度的关系中,情感耗竭和成就感低落具有显著的中介作用,而人格解体具有显著的遮掩效应。研究表明,需要从压力纾解和倦怠改善两个方面同时切入,才能够使基层公务员的生活满意度获得良好的提升效果。

**关键词:** 基层公务员;角色压力;工作倦怠;生活满意度;中介作用

中图分类号: D630.3 文献标识码: A 文章编号: 1000-579(2016)05-0051-08

## The Relationship Among Role Stress, Job Burnout and Life Satisfaction of Grass-roots Civil Servants in China

——The Test of Mediator Model Based on the Bootstrap Method

ZHENG Jianjun

(Institute of Political Science, Chinese Academy of Social Sciences, Beijing 100028, China)

**Abstract:** The paper adopts the method of questionnaire to investigate 572 grass-roots civil servants from five provinces: Shanxi, Hubei, Liaoning, Shandong and Jiangsu, in order to examine the mechanism of role stress, job burnout and life satisfaction. The results show that the role-conflict had significantly positive effects on life satisfaction of the grass-roots civil servants, while the role-ambiguity and the role-overload had significantly negative effects on it. The role of job burnout in above relationship was tested by using a bias-corrected nonparametric percentile bootstrap method, the statistical results show that in the relationship of role conflict and life satisfaction, depersonalization and the low sense of achievement have significant intermediary role; in the relationship between role ambiguity and life satisfaction, role overload and life satisfaction, the emotional exhaustion and the low sense of achievement have significant intermediary role, and the depersonalization had significant hidden effects. Only if making efforts in two aspects from the relieving stress and improving job burnout, we could make the grass-roots civil servants obtain better effects of promoting life satisfaction.

**Key words:** grass-roots civil servants; role stress; job burnout; life satisfaction; mediating role

收稿日期: 2015-10-26

基金项目: 中国社会科学院创新工程项目“政治发展与地方政府治理现代化”

作者简介: 郑建君(1979-)男,山西太原人,中国社会科学院政治学研究所副研究员。研究方向为政治心理与行为。

## 一、引言

个体的生活满意度与诸多社会心理因素具有直接的关联,例如压力、角色成就等。<sup>[1]</sup>一些针对企业员工、医护人员、教师、社会工作者的研究表明,作为个体工作生活压力的具体类型之一,角色压力的缓解能够有效地提升个体的生活满意度感知水平。然而,在中国现实的社会背景之中,基层公务员作为党和政府发挥行政事务管理与执行职能的特定职业群体,他们的角色压力对其生活满意度将会发生怎样的影响,这是值得我们关注的问题。同时,本文还将角色压力的重要结果变量——工作倦怠纳入研究,通过对工作倦怠的中介作用检验,以此分析基层公务员角色压力对生活满意度的内部影响机制。

生活满意度作为主观幸福感的重要构成部分,是个体对整体生活质量的主观评价。<sup>[2]</sup>从生活满意度的类型来看,一般生活满意度强调对个人生活质量的总体评价,而特殊生活满意度则聚焦于对不同生活领域的具体评价,例如婚姻、家庭关系等。相对于特殊生活满意度而言,一般生活满意度更为抽象和稳定。<sup>[3]</sup>生活满意度作为个体生活质量评估的重要指标,受到人格、自尊、焦虑、控制源、精神信仰、情绪智力、价值观、生活环境、婚姻及经济状况等主客观因素的影响。<sup>[4]</sup>在众多的影响因素中,压力是个体生活满意度重要的预测变量之一。<sup>[5]</sup>依据工作要求-控制理论,工作压力是工作要求不断累加的结果。作为反映员工所从事工作任务的数量和困难程度的因素,角色压力成为了工作压力的重要类型之一。<sup>[6]</sup>在有关角色压力与生活满意度的研究中,同样发现二者所存在的负向相关关系。工作家庭冲突作为角色间冲突的一种表现形式,强调来源于工作和家庭领域的角色要求或期望在某些方面存在相互间的冲突。角色间冲突模型认为,工作和生活两个方面的冲突引发了一系列的角色冲突,并最终影响着个体的生活满意度。<sup>[7]</sup>“家庭-工作冲突”不仅会导致生活满意度下降,同时还在家庭投入对生活满意度的影响中起到了部分中介的作用。<sup>[8]</sup>

由情感耗竭、人格解体和成就感低落三个因素构成的工作倦怠,是对压力表现的一种反应形式。从某种意义上讲,工作倦怠是个体对包括角色压力在内的、由各种个体资源损耗所引发的一种心理应激反应。因此可以说,角色压力是个体工作倦怠发生的重要影响因素。目前,大量的实证研究结果均显示,角色压力越大,个体的工作倦怠水平可能就越高,且这种影响具有一定的时空稳定性。<sup>[9]</sup>在有关公务员的调查中发现,工作家庭冲突对情感耗竭和人格解体两个因素具有显著的正向预测作用。<sup>[10]</sup>角色冲突不但对工作倦怠中的情感耗竭和人格解体两个因素具有显著的预测作用,同时在情绪劳动与工作倦怠的关系中发挥着中介变量的作用。<sup>[11]</sup>国内研究发现,同事支持和上级支持能够有效地缓解角色冲突压力对工作倦怠的影响。<sup>[12]</sup>在有关社区志愿者的研究中发现,角色模糊程度越高,越容易引发个体的倦怠感;<sup>[13]</sup>同时,角色超载对工作倦怠的三个因素具有显著的正向预测作用。

生活满意度是个体对其生活状况满意程度的认知性评价,是对其生活质量水平的一种反映。<sup>[14]</sup>而从某种意义上来说,工作倦怠是个体工作与生活失衡的重要原因之一,它将对个体的总体生活质量产生不利影响。具体来讲,情感耗竭将导致个体一系列的身心问题,人格解体将会引发其人际关系紧张和在实际生活中的人际互动受阻,而成就感低落则可能引发个体的沮丧失望情绪等,这些不良的反应都将在一定程度上造成个体生活质量和生活满意度下降。国外研究结果发现:在工作倦怠对生活满意度的反向预测关系中,存在有多个变量的中介作用机制,即“工作倦怠通过工作场所支持对工作满意度产生作用,然后再通过工作满意度对生活满意度形成影响”。<sup>[15]</sup>相关研究显示,缓解个体的情感耗竭程度对于提升其生活满意度具有重要的意义。<sup>[16]</sup>国内有关交通警察的研究发现,工作倦怠中的情感耗竭、人格解体和成就感低落三个维度与其生活质量具有显著的负向相关;同时,在控制了人口学变量之后,工作倦怠的三个因素对其生活质量具有显著的反向预测作用。<sup>[17]</sup>针对机关事业单位工作人员的调查显示:工作倦怠对个体的身心健康及生活质量具有显著的预测作用,降低工作倦怠的水平有助于提升其身心健康和生活质量的水平;而在生活质量的影响程度方面,情感耗竭的影响力要高于工作倦怠所包含的其他

两个因素。<sup>[18]</sup>

工作倦怠是角色压力对其他相关结果(例如满意度、绩效、离职意愿等)进行预测的重要中介变量。<sup>[19]</sup> Hayes 等人的研究发现,成就感低落的改善不仅对生活满意度的提升具有促进作用,同时成就感低落在气质性乐观和生活满意度、压力与生活满意度的预测关系中均起到了显著的中介作用。<sup>[20]</sup>此外,在角色冲突对心理健康的预测关系中,工作倦怠也起到了显著的中介作用。<sup>[21]</sup>因此,本研究认为,作为工作要求过高所引发的一种资源配置不足表现,角色压力将导致个体一系列的心理不适感及应激反应,并最终导致个体的倦怠感;而角色压力对个体生活满意度的影响,也将会通过工作倦怠对生活满意度的反向预测过程而有所表现。由此推断,在角色压力与生活满意度的关系中,工作倦怠可能发挥显著的中介作用。

## 二、研究方法

### (一) 样本情况

面向来自山西、湖北、辽宁、山东和江苏5个省份的600名在当地党政机关工作的、行政级别为处级及其以下的在岗公务员发放调查问卷,最终收回有效问卷572份,有效率为95.33%。被试的年龄分布主要在21~58岁之间,平均年龄38.91岁,标准差9.03;在工作年限方面,时间最短为0.5年,而时间最长达40年,平均工作年限17.31年,标准差9.92;在被试的性别分布方面,女性164人(28.67%),男性408人(71.33%)。

### (二) 变量测量工具

#### 1. 角色压力的测量

采用李超平等翻译修订的中文版角色压力源问卷。通过检验,该问卷具有良好的信效度指标。<sup>[22]</sup>问卷共13个题目,采用李克特5点计分方式,①~⑤分别代表从“非常不同意”到“非常同意”。问卷包含角色冲突、角色模糊和角色超载三个维度,其中角色模糊维度为反向计分。在本研究中,问卷整体信度系数为0.77;其中,角色冲突、角色模糊、角色超载三个维度的信度系数分别为0.81、0.84和0.89。结构效度复核检验显示:各项拟合指数均达到了基本的要求;具体而言,RMSEA为0.120,GFI、NFI、NNFI、IFI和CFI分别为0.87、0.90、0.89、0.91、0.91,13个项目的标准化载荷在0.54~0.95之间。

#### 2. 生活满意度的测量

采用Diener等人于1985年编制的生活满意度量表对基层公务员生活满意度的状况进行测量。<sup>[23]</sup>问卷由一个维度、5个题目构成,采用7点计分方式,①~⑦分别代表从“完全不同意”到“完全同意”。量表总分为各题分数的平均分,得分范围在1~7分之间,得分越高,表示生活满意度越高。在本研究中,该问卷信度系数为0.90,远高于测量学对问卷信度的基本要求。

#### 3. 工作倦怠的测量

采用李永鑫编制的《工作倦怠问卷》对变量进行测量,问卷包括情感耗竭、人格解体和成就感低落三个维度。<sup>[24]</sup>问卷采用7点计分,①~⑦分别代表从“完全不符合”到“完全符合”;其中,包含有反向记分题目5个。在本研究中,工作倦怠问卷的整体信度系数为0.90;具体到各个维度,情感耗竭维度为0.95,人格解体维度为0.92,成就感低落维度为0.90。结构效度复核检验显示:RMSEA为0.097,GFI、NFI、NNFI、IFI和CFI分别为0.88、0.96、0.96、0.96、0.96,15个项目的标准化载荷在0.72~0.96之间。

### (三) 调查过程与统计分析

研究采用SPSS19.0、LISREL8.70和Mplus7.0进行数据的管理与分析。首先,采用信度分析和验证性因子分析进行量表的信度和效度检验,并就共同方法偏差影响和变量间的模型结构进行比较;再对研究变量进行描述统计分析及相关显著检验;最后,运用Bootstrap方法对工作倦怠变量在基层公务员角色压力和生活满意度关系中的中介作用进行统计分析与检验。

### 三、结果与分析

#### (一) 相关变量的结构分析及描述统计

##### 1. 共同方法偏差检验

本研究主要通过问卷调查形式由被试采用自陈的方式获取变量数据。为避免共同方法偏差所带来的影响,我们在执行过程中通过匿名作答和采用不同的变量作答计分方式来进行控制。此外,通过 Harman 单因子检验,在数据分析过程中对控制效果予以检验。同时对所有变量的项目进行未旋转设置的主成分因子分析,结果显示:有 33 个项目的特征根值大于 1,第一个因子的变异解释率为 28.20%,远低于总变异解释率(71.62%)的一半,表明由共同方法偏差所形成的变异对研究结果的影响并不严重。

##### 2. 变量结构的验证性因素分析

首先对角色压力、工作倦怠和生活满意度 3 个变量进行验证性因素分析,以检验上述变量结构的区分效度。其中,基准模型包含有 7 个因素,分别为角色冲突、角色模糊、角色超载、情感耗竭、人格解体、成就感低落和生活满意度;备选模型 A 包含 5 个因素,除去情感耗竭、人格解体、成就感低落和生活满意度四个因素外,将角色冲突、角色模糊和角色超载合并为一个因素;备选模型 B 包含有 5 个因素,除去角色冲突、角色模糊、角色超载、和生活满意度四个因素外,将情感耗竭、人格解体和成就感低落三个因素合并为一个因素;备选模型 C 包含有 3 个因素,除去生活满意度外,将角色冲突、角色模糊和角色超载 3 个因素合并为一个因素,同时将情感耗竭、人格解体和成就感低落 3 个因素合并为另一个因素。结果如表 1 所示,基准模型的  $\chi^2/df$  为 4.43, RMSEA 为 0.077, 结构效度的各项拟合指数 TLI、CFI、AIC 和 BIC 分别为 0.88、0.89、49467.96 和 49989.86。通过模型比较发现:包含有 7 个因素的基准模型的拟合度要显著优于其他三个备选模型。因此 7 个因素的基准模型能够更好地代表研究变量之间的结构。

表 1 研究变量结构模型之间的比较

模型结构	$\chi^2$	df	TLI	CFI	AIC	BIC	RMSEA
基准模型: CZ; CT; MH; HJ; JT; DL; LS	2101.98	474	0.88	0.89	49467.96	49989.86	0.077
模型 A: CZ + CT + MH; HJ; JT; DL; LS	4897.68	485	0.68	0.71	52241.66	52715.71	0.126
模型 B: CZ; CT; MH; HJ + JT + DL; LS	5400.30	485	0.66	0.67	52744.29	53218.34	0.133
模型 C: CZ + CT + MH; HJ + JT + DL; LS	8184.93	492	0.45	0.49	55514.91	55958.52	0.165

注: CZ 表示角色超载, CT 表示角色冲突, MH 表示角色模糊, HJ 表示情感耗竭, JT 表示人格解体, DL 表示成就感低落, LS 表示生活满意度

##### 3. 核心变量的描述统计分析

对所关注的核心变量进行描述统计分析,结果显示(见表 2):角色压力方面的三个维度,其得分高低排序依次为角色冲突、角色超载和角色模糊;生活满意度的得分保持在中等偏上的水平;工作倦怠方面,三个维度得分高低排序依次为成就感低落、情感耗竭和人格解体。在变量的相关分析中,除人格解体与成就感低落之间、角色冲突与情感耗竭之间相关不显著外,其他变量各维度之间均具有显著的相关。

表 2 研究变量之间的描述统计结果及相关矩阵

	角色冲突	角色模糊	角色超载	生活满意度	情感耗竭	人格解体	成就感低落
角色冲突	1						
角色模糊	-0.32**	1					
角色超载	0.21**	0.10*	1				
生活满意度	0.33**	-0.43**	-0.19**	1			
情感耗竭	0.01	0.24**	0.69**	-0.25**	1		
人格解体	0.13**	0.18**	0.42**	0.17**	0.59**	1	

	角色冲突	角色模糊	角色超载	生活满意度	情感耗竭	人格解体	成就感低落
成就感低落	0.22**	-0.56**	-0.11**	0.38**	-0.22**	-0.07	1
<i>M</i>	3.75	1.70	3.10	4.59	17.68	10.40	28.63
<i>SD</i>	0.79	0.56	1.02	1.47	8.41	6.94	5.05

注: \*\* . 在 0.01 水平( 双侧) 上显著相关。\* . 在 0.05 水平( 双侧) 上显著相关。

#### 4. 角色压力对生活满意度和工作倦怠的影响

在控制了性别、年龄和工作年限等因素后 运用回归分析考察角色压力三个因素对生活满意度和工作倦怠的影响作用 结果显示: 角色冲突( $\beta=0.27 p<0.001$ )、角色模糊( $\beta=-0.32 p<0.001$ ) 和角色超载( $\beta=-0.18 p<0.001$ ) 对基层公务员的生活满意度具有显著的预测作用; 与此同时, 角色模糊( $\beta=0.13 p<0.001$ ) 和角色超载( $\beta=-0.68 p<0.001$ ) 对情感耗竭的预测作用显著; 角色冲突( $\beta=0.13 p<0.05$ )、角色模糊( $\beta=0.18 p<0.001$ ) 和角色超载( $\beta=0.39 p<0.001$ ) 对人格解体的预测作用显著; 角色冲突( $\beta=0.07 p<0.05$ )、角色模糊( $\beta=-0.53 p<0.001$ ) 和角色超载( $\beta=0.08 p<0.05$ ) 对成就感低落的预测作用显著。

#### (二) 工作倦怠的中介效应检验

本文运用偏差校正的非参数百分位 Bootstrap 法进行中介作用的检验。在原有数据( $N=572$ ) 基础上, 通过重复随机抽样的方法抽取 1000 个 Bootstrap 样本, 对所生成和保存的 1000 个中介效应估计值进行大小排序, 并由此获得 95% 的中介效应置信区间。如果中介效应的 95% 置信区间中不包括 0, 则表明中介效应显著, 具体结果如下所示。

##### 1. 情感耗竭的中介作用

对情感耗竭的中介作用进行检验 结果显示( 表 3): 在基层公务员角色冲突压力对生活满意度的影响关系中, 情感耗竭的中介作用不显著, 间接效应值为  $-0.004 (p>0.05)$ , 95% 的置信区间为  $(-0.080, 0.101)$ ; 在基层公务员角色模糊压力对生活满意度的影响关系中, 情感耗竭的中介作用显著, 间接效应值为  $-0.037 (p<0.01)$ , 95% 的置信区间为  $(-0.067, -0.019)$ , 中介效应占总效应的 8.71%; 在基层公务员角色超载压力对生活满意度的影响关系中, 情感耗竭的中介作用显著, 间接效应值为  $-0.158 (p<0.001)$ , 95% 的置信区间为  $(-0.235, -0.081)$ , 中介效应占总效应的 83.60%。

表 3 情感耗竭中介效应的 Bootstrap 检验

中介模型	总效应	直接效应	间接效应 [95% CI]
角色冲突→情感耗竭→生活满意度	0.325	0.329***	-0.004 [-0.080, 0.101]
角色模糊→情感耗竭→生活满意度	-0.425	-0.388***	-0.037** [-0.067, -0.019]
角色超载→情感耗竭→生活满意度	-0.189	-0.031	-0.158*** [-0.235, -0.081]

注: \* 表示  $p<0.05$ , \*\* 表示  $p<0.01$ , \*\*\* 表示  $p<0.001$ ( 下同)。

##### 2. 人格解体的中介作用

对人格解体的中介作用进行检验 结果显示( 表 4): 在基层公务员角色冲突压力对生活满意度的影响关系中, 人格解体的中介作用显著, 间接效应值为  $0.017 (p<0.05)$ , 95% 的置信区间为  $(0.006, 0.034)$ , 中介效应占总效应的 5.23%; 在基层公务员角色模糊压力对生活满意度的影响关系中, 人格解体的广义中介作用( 遮掩效应) 显著, 间接效应值为  $0.047 (p<0.001)$ , 95% 的置信区间为  $(0.027, 0.072)$ , 中介效应占直接效应的 9.96%; 在基层公务员角色超载压力对生活满意度的影响关系中, 人格解体的广义中介作用( 遮掩效应) 显著, 间接效应值为  $0.128 (p<0.001)$ , 95% 的置信区间为  $(0.084, 0.180)$ , 中介效应占直接效应的 40.38%。

表4 人格解体中介效应的 Bootstrap 检验

中介模型	总效应	直接效应	间接效应 [95% CI]
角色冲突→人格解体→生活满意度	0.325	0.308***	0.017* [0.006 0.034]
角色模糊→人格解体→生活满意度	-0.425	-0.472***	0.047*** [0.027 0.072]
角色超载→人格解体→生活满意度	-0.189	-0.317***	0.128*** [0.084 0.180]

### 3. 成就感低落的中介作用

对成就感低落的中介作用进行检验,结果显示(表5):在基层公务员角色冲突压力对生活满意度的影响关系中,成就感低落的中介作用显著,间接效应值为0.072( $p < 0.001$ ),95%的置信区间为(0.043, 0.108),中介效应占总效应的22.15%;在基层公务员角色模糊压力对生活满意度的影响关系中,成就感低落的中介作用显著,间接效应值为-0.119( $p < 0.001$ ),95%的置信区间为(-0.185, -0.056),中介效应占总效应的27.93%;在基层公务员角色超载压力对生活满意度的影响关系中,成就感低落的中介作用显著,间接效应值为-0.042( $p < 0.01$ ),95%的置信区间为(-0.073, -0.014),中介效应占总效应的22.34%。

表5 成就感低落中介效应的 Bootstrap 检验

中介模型	总效应	直接效应	间接效应 [95% CI]
角色冲突→成就感低落→生活满意度	0.325	0.253***	0.072*** [0.043 0.108]
角色模糊→成就感低落→生活满意度	-0.426	-0.307***	-0.119*** [-0.185, -0.056]
角色超载→成就感低落→生活满意度	-0.188	-0.146***	-0.042** [-0.073, -0.014]

## 四、讨论与总结

### (一) 角色压力的作用效果

本研究结果显示,角色压力中的角色冲突、角色模糊和角色超载三个因素对工作倦怠和生活满意度均具有显著的影响。其中,角色冲突对情感耗竭的预测作用不显著,而角色模糊和角色超载对情感耗竭具有显著的正向预测作用;在人格解体因素上,角色压力的三个因素对其都表现出了显著的正向预测作用;而在成就感低落因素上,除角色冲突表现出正向预测作用外,其他两个因素则表现出了显著的负向预测作用,这一点与以往的研究具有不一致。究其原因,我们认为可以结合两个方面的内容进行分析,即基层公务员群体的特殊性和角色模糊、角色超载的类型与特性。基层公务员群体的特殊性体现在工作与生活等诸多方面。我国当前的公务员管理仍然是以职级划分为基础的,基层公务员长期以来形成了服从上级、不讲困难、少言多干的行为惯性。面对千头万绪、纷繁复杂的基层行政事务,很多时候不得不疲于应付,很多工作的完成并不能与个人成就相联系。当基层公务员面对来自角色模糊和角色超载的压力时,往往将角色定位不清归咎于“角色分配者对角色期望的不确定”,而将工作负荷过重归咎于“履行的职责或任务过多”层面的“量的超载”而非自身能力不及。基于此认识,在角色定位模糊和工作任务超负荷的情况下,基层公务员认为自己还能够顺利完成所承担的各项任务,这恰恰是对工作“胜任”的体现。

在生活满意度的预测方面,角色压力中的角色模糊和角色超载因素对生活满意度都起到了反向的预测作用,即角色模糊和角色超载现象的增加将会降低个体对生活满意程度的认知评价水平;而基层公务员的角色冲突压力的增加,对个体的生活满意度认知水平反而具有提升作用。依据家庭工作冲突理论中的补偿模型观点,工作和家庭的关系是反向变化的。当个体在工作领域有高水平的卷入时,在家庭领域的卷入水平就会降低;相反,在家庭领域的高水平卷入会导致个体在工作领域的低水平卷入。<sup>[25]</sup>由此我们认为,基层公务员在工作领域的角色冲突压力有可能使其在个人时间、精力、资源配置等方面发生转移,将更多的关注点聚焦于家庭领域,最终促发了工作和家庭的反向变化,获得了对生活满意度的较高评价。

## (二) 角色压力对生活满意度影响的内在机制

角色压力对基层公务员生活满意度的影响关系存在怎样的内在机制? 本研究发现: (1) 在角色模糊和角色超载对生活满意度的影响关系中, 情感耗竭具有显著的中介作用。(2) 在角色冲突对生活满意度的影响关系中, 人格解体具有显著的中介作用; 同时, 人格解体在角色模糊和角色超载对生活满意度的影响关系中具有显著的遮掩效应。(3) 在角色冲突、角色模糊和角色超载对生活满意度的影响关系中, 成就感低落均表现出显著的中介作用。上述研究结果表明, 基层公务员群体所感受到的角色冲突压力、角色模糊压力和角色超载压力不仅对其生活满意度具有直接的影响作用, 同时角色压力的三个因素还分别通过工作倦怠间接地影响着生活满意度。

运用家庭工作冲突理论中的补偿模型观点, 就基层公务员角色冲突对生活满意度的影响作用进行了分析。在此关系中, 工作倦怠所包含的人格解体和成就感低落两个因素表现出显著的中介效应。也就是说, 由角色冲突引发的个体工作倦怠, 催化了其个人焦点从工作向家庭的转移, 通过将更多的时间、精力和资源配置等投入家庭或生活领域, 从而获得了生活满意度的提升。而对于情感耗竭和成就感低落两个因素在角色模糊、角色超载对生活满意度的影响过程中的中介作用, 在本文的研究中也被予以证实。该结果提示我们: 恰如一些研究所发现的那样, 在角色压力的具体维度上, 并不是压力增大就一定会引发个体工作倦怠水平的提升。<sup>[26]</sup> 具体在本研究中, 对同一类群体中的不同样本进行调查, 其结果却存在巨大反差, 包括成就感低落对生活满意度的作用方向。这一结果说明, 在角色压力对成就感低落的影响关系中可能还存在着其他不同层次或类型的干扰变量, 这些干扰变量对二者的关系形成了调节效应。对这些问题的进一步细致把握, 不但会有助于“压力——倦怠——相关结果”作用模型的修正与完善, 而且对我们今后研究的深入开展也将起到重要的推动作用。

## (三) 实践思考

对于基层公务员群体的管理, 一方面要加强职业理想、道德等方面的教育, 完善公务员管理制度, 提供基层公务员职业健康发展与个人价值实现有效结合的良好氛围; 另一方面还要重视基层公务员群体主观幸福感的建设。从目前的研究结果来看, 作为构成基层公务员幸福感的两大主题内容, 工作满意度和生活满意度在影响因素及作用机制上还存在较大差别。以工作倦怠感的影响效应为例, 工作满意度的变化与其保持了明显的反向律动, 而工作倦怠对生活满意度的影响则相对更为复杂。此外, 从角色压力对生活满意度的预测效应来看, 本文的一些结论也存在与既有研究结果、日常经验感受不一致的地方。为此, 在实践管理过程中, 还需从以下两个方面予以重视和思考。

第一, 要充分认识到基层公务员群体的特殊性以及其工作生活环境的既有特点。多数基层公务员处在我国现有公务员管理体系的最底层, 他们在实际工作过程中感受到的压力来自于不同层面。如果压力纾解不畅, 不但会影响工作绩效, 而且不良的情绪感受还有可能带入工作, 在社会公众领域造成负面影响。同时, 要在探索公务员管理制度创新方面, 进一步重视和完善岗位设置科学化、工作推进流程化等内容, 渐进改变过去不良的或不适应当下需求的“公务员文化”, 促使公务员运行体制良性发展。

第二, 人作为复杂的社会生物, 其心理与行为的表现、特征是个体自身与社会情境互动的结果。对于基层公务员心理健康素质的培养, 要秉持一种全面的系统观念进行操作。按照“压力——倦怠——相关结果”的分析路径, 首先就要对基层公务员群体所面临各类压力有科学、充分的把握和理解。以本研究所关注的角色压力为例, 要将角色压力的类型、来源以及在公务员群体中的具体表现形式予以全面梳理和掌握。只有这样, 才有可能在缓解该群体工作倦怠问题、提升生活满意度方面, 提出更具针对性的建议和更富操作性的措施。

## 参考文献:

- [1] 陈世平, 乐国安. 城市居民生活满意度及其影响因素研究[J]. 心理科学, 2005 (6).
- [2] Diener E. and Diener M. Cross - cultural Correlates of Life Satisfaction and Self - esteem [J]. *Journal of Personality & Social Psychology*, 1995 (4).
- [3] 姚本先, 石升起, 方双虎. 生活满意度研究现状与展望[J]. 学术界, 2011 (8).

- [4]王 伟 杨俊生 辛志勇. 国外生活满意度研究成果及其意义价值[J]. 江西师范大学学报(哲学社会科学版) 2010 (4).
- [5]Ruvolo A. P. Marital Well – Being and General Happiness of Newlywed Couples: Relationships Across Time [J]. *Journal of Social & Personal Relationships* ,1998 (4) .
- [6]Sargent J. D. and Terry D. J. The Effects of Work Control and Job Demands on Employee Adjustment and Work Performance [J]. *Journal of Occupational & Organizational Psychology* ,1998 (3) .
- [7]Kopelman R. E. ,Greenhaus J. H. and Connolly T. F. A Model of Work ,Family and Interrole Conflict: A Construct Validation Study [J]. *Organizational Behavior & Human Performance* ,1983 (83) .
- [8]王永丽 邓静怡 何熟珍. 角色投入对工作满意度和生活满意度的影响[J]. 管理评论 2009 (5) .
- [9]Peiró J. M. ,González – Romá V. ,Tordera N. and Ma • as M. A. Does Role Stress Predict Burnout Over Time Among Health Care Professionals? [J]. *Psychology & Health* 2001 (5) .
- [10]赵 燕 王晓芳. 西藏公务员工作家庭冲突与工作倦怠关系研究——以拉萨市公务员为例[J]. 太原城市职业技术学院学报 2012 (8) .
- [11]Noor N. M. and Masvitah Z. Emotional Labor and Burnout Among Female Teachers: Work – family Conflict as Mediator [J]. *Asian Journal of Social Psychology* 2011 (4) .
- [12]唐汉瑛 马红宇 汪茂云 等. 临床医生工作家庭冲突与职业倦怠的关系研究[J]. 中国临床心理学杂志 2010 (2) .
- [13]Allen J. A. and Mueller S. L. The Revolving Door: A Closer Look at Major Factors in Volunteers’ Intention to Quit [J]. *Journal of Community Psychology* 2013 (2) .
- [14]Hart P. M. Predicting Employee Life Satisfaction: A Coherent Model of Personality ,Work and Nonwork Experiences and Domain Satisfactions [J]. *Journal of Applied Psychology* ,1999 (4) .
- [15]Hombrados – Mendieta J. and Cosano – Rivas F. Burnout ,Workplace Support ,Job Satisfaction and Life Satisfaction Among Social Workers in Spain: A Structural Equation Model [J]. *International Social Work* 2013 (2) .
- [16]龚 会 时 勘 卢嘉辉. 电信服务业员工的情绪劳动与生活满意度——心理解脱的调节作用[J]. 软科学 2012 (8) .
- [17]彭忠益 黄林沙. 工作倦怠与交通警察生活质量的关系[J]. 现代生物医学进展 2011 (12) .
- [18]谢龙利 解西伦 徐延斌. 济宁市机关事业单位工作人员工作倦怠对其生活质量影响研究[J]. 预防医学论坛 2009 (5) .
- [19]Fogarty T. J. ,Singh J. ,Rhoads G. K. and Moore R. K. Antecedents and Consequences of Burnout in Accounting: Beyond the Role Stress Model [J]. *Behavioral Research in Accounting* 2000 (12) .
- [20]Hayes C. T. and Weathington B. L. Optimism ,Stress ,Life Satisfaction ,and Job Burnout in Restaurant Managers [J]. *The Journal of Psychology* 2007 (6) .
- [21]谢义忠 曾垂凯 时 勘. 工作家庭冲突对电讯人员工作倦怠和心理健康的影响[J]. 心理科学 2007 (4) .
- [22]李超平 张 翼. 角色压力源对教师生理健康与心理健康的影响[J]. 心理发展与教育 2009 (1) .
- [23]Diener E. D. ,Emmons R. A. ,Larsen R. J. and Griffin S. The Satisfaction With Life Scale [J]. *Journal of Personality Assessment* ,1985 (1) .
- [24]李永鑫 张 阔 赵国祥. 工作倦怠结构的验证性因素分析[J]. 心理学探新 2005 (4) .
- [25]Staines G. L. Spillover Versus Compensation: A Review of the Literature on the Relationship Between Work and Nonwork [J]. *Human Relations* ,1980 (2) .
- [26]Kelloway E. K. and Barling J. Job Characteristics ,Role Stress and Mental Health [J]. *Journal of Occupational Psychology* , 1991 (4) .

(责任编辑:郭荣华)