

doi: 10.15936/j.cnki.1008-3758.2018.05.006

基层公务员职业倦怠感 评价指标及影响因素研究

吕维霞¹, 徐晓明², 王超杰¹

(1. 对外经济贸易大学 公共管理学院, 北京 100029; 2. 宁波海关 监察科, 浙江 宁波 315012)

摘 要: 基于 Maslach 职业倦怠理论和工作匹配理论, 通过深度访谈和文献回顾, 确定情绪低落、人格分裂、缺乏成就感 3 个评价指标, 也确定了职业控制困难、职业价值降低和职业激励不足 3 个影响因素, 并建立了 3 个评价指标和 3 个影响因素之间的 9 个假设关系, 验证了影响因素对公务员职业倦怠感的影响机理, 分析了不同统计属性对海关基层公务员间的职业倦怠感的影响差异性。研究结果表明: 职业控制困难容易导致情绪低落; 职业价值降低容易导致情绪低落、人格分裂、缺乏成就感; 职业激励不足容易导致人格分裂。

关 键 词: 基层公务员; 职业倦怠感; 职业价值

中图分类号: D 630.3

文献标志码: A

文章编号: 1008-3758(2018)05-0475-08

Research on Evaluation Indicators and Influencing Factors of Job Burnout of Grassroots Civil Servants

LYU Wei-xia¹, XU Xiao-ming², WANG Chao-jie¹

(1. School of Public Management, University of International Business and Economics, Beijing 100029, China; 2. Department of Supervision, Ningbo Customs, Ningbo 315012, China)

Abstract: Based on Maslach's theories of job burnout and job matching, three evaluation indicators, namely, low mood, split personality and lack of achievement are determined after in-depth interviews and literature review. Three influencing factors, namely, difficulty in occupational control, low occupational value and inadequate occupational motivation, are also identified. Nine hypothetical relationships among the three evaluation indicators and three influencing factors are established. The influence mechanism of influencing factors on civil servants' job burnout is verified, and the differences of different statistical attributes on the sense of job burnout among customs civil servants are analyzed. The data shows that occupational control difficulties can easily lead to low mood, lower professional value can lead to low mood, split personality, and lack of sense of accomplishment and professional incentives can lead to personality split.

Key words: grassroots civil servants; job burnout; occupational value

基层公务员主要是指县级及县级以上党政机关工作的、行政级别为处级及以下的在在岗公务人员。基层公务员是党的路线方针政策的具体

贯彻者和实施者,是联系民众与政府的桥梁和纽带。职业倦怠不但会对基层公务员自己的身心健康和职业发展产生不利的影响,而且会造成政府

行政效能的低下,影响政府在人民群众中的形象。在知识经济背景下,我国经济结构的转型升级、国家治理体系与治理能力现代化、政府部门的创新都对基层公务员的素质提出了更高的要求。因此,预防和缓解基层公务员职业倦怠是一个急需解决的现实问题。

一、文献回顾与假设建立

美国著名的临床心理学家 Freudenberger 于 1973 年首次提出职业倦怠(job burnout)这一概念,并将其定义为“服务行业工作者,由于工作中过度消耗精力、力量或资源,导致其身心枯竭或情绪耗竭的一种状态”^[1]。Maslach 等人把职业倦怠定义为工作压力给工作者造成的一种心理上的倦怠病症,主要表现为情绪耗竭、人格解体和成就感低落三个维度^[2],这一理论成为职业倦怠经典定义。1981 年,Maslach 等人编制了 MBI-GS 量表(Maslach Burnout Inventory-General Survey),对情绪耗竭、人格解体和成就感降低 3 个维度的职业倦怠感进行测量,1996 年又公布了 MBI 量表修订版^[3]。其中,情绪耗竭是关键维度,主要反映受访者的情绪消耗程度;人格解体维度,主要反映受访者对其工作对象所持的负面消极的讥讽态度,即非人格化的工作态度;成就感降低维度,主要反映受访者对工作价值的感性体验和胜任感觉。

Leiter & Maslach 于 1997 年提出职业倦怠影响因素理论,认为工作负荷、控制感、沟通、报酬、公平、价值观等 6 个方面的因素失配程度与职业倦怠感正相关^[4]。

2003 年,李超平、时勘从 Michael & Leiter 教授处取得了 MBI-GS 量表的使用授权,翻译并调整形成了中文版的 MBI-GS 量表(15 个问项)。3 个维度分别为情绪衰竭、成就感低落和玩世不恭^[5]。许多专家学者和研究人员据此修改编制成适合教师、医护人员、公务员等不同职业背景人群的 MBI 量表,广泛用于各种研究之中。本文基于 Maslach 等人的职业倦怠理论和影响因素理论,以中国基层公务员为研究对象,通过文献综述、深度访谈,编制针对基层公务员的职业倦怠评价指标及影响因素,形成调查问卷,开展实证调查,分析提出缓解、干预基层公务员职业倦怠感的有效路径。

Averill 曾经总结了控制感与心理压力之间关系的实验室研究结果,归纳出三类不同的控制感:认知控制、行为控制和决策控制,认为这三种控制感直接影响着心理压力和紧张^[6]。缪国书、许慧慧^[7]指出工作的专业化和程序化,限制了公务员的参与范围,降低了公务员对工作的控制,从中得不到成就感。姜练琳^[8]指出由于权威只能由上级领导控制和利用,普通公务员对所需资源没有足够的控制,被等级森严的科层制压迫,难免会在心理上产生不同程度的负面情绪,从而产生职业倦怠。

由此,我们也认为职业控制可以反向预测职业倦怠感及其三个维度,并提出了以下假设 H1:职业控制困难导致职业倦怠。H1.1:职业控制困难导致情绪低落;H1.2:职业控制困难导致人格分裂;H1.3:职业控制困难导致缺乏成就感。

诸多学者对职业价值作出了定义,职业价值被定义为一份工作对于个体主客观需求的满足,主要涉及到诸多物质与非物质的需求满足及自我能力和价值的实现等。

祝凡^[9]指出工作价值对基层公务员职业倦怠产生影响。根据马斯洛的需要层次理论,求职者选择任何一份工作、事业的最终目标是为了实现自身的价值。通过调研得知,很多基层公务员认为感受不到自己对组织的贡献,看不到自己工作的价值意义何在,于是失去了继续努力工作的动力。刘婧媛^[10]在对青年基层公务员职业观调查时发现当个体的自主性与职业环境发生冲突时,他们的职业心理会受其影响并发生变化。比如,当人格、兴趣或能力与职业需求不相符时,他们难以适应岗位的需求,容易产生对工作的厌倦等消极情绪。王蕴欢^[11]认为一个人是否觉得自己价值得到体现,直接关系到其能动性的发挥。当一个人无法通过努力来获得收益最大化时,他们就会尽量少地付出以取得相对收益最大化。这样,在不经意间,成就感和归属感便逐渐降低,倦怠随之产生。基于此,笔者也认为当公务员能够在工作中更好地实现自己价值时,则更会有工作动力,增强工作积极性和创造性,获得成就感,从而能够减少倦怠的发生,反之亦然。因此,本文提出了以下假设 H2:职业价值降低导致职业倦怠。H2.1:职业价值降低导致情绪低落;H2.2:职业价值降低导致人格分裂;H2.3:职业价值降低导致缺乏成就感。

文启和张鹏^[12]指出因组织制度激励匮乏而导致的基层公务员对职业现状的低满意度和对职业前景的消极预期是产生倦怠现象重要的制度诱因。

李善朋和陈莉^[13]发现激励机制的设置是为了提高员工的工作积极性与热情而存在的,如果组织的激励机制无法起到激励的作用,就会导致组织成员出现消极怠工的现象。杨喜^[14]指出当基层公务员由于岗位晋升空间狭小原因而导致职业发展停滞,长期只能在一个工作岗位上重复式工作,势必会影响到他们的个人成就感、自信心及工作的积极性,这种状况的长期存在极易产生职业倦怠。贾岳红^[15]基于组织因素的视角对基层公务员职业倦怠感现象进行调查后证实:激励机制与职业倦怠呈负相关关系,即激励机制越完善,基层公务员的职业倦怠感就越低。苗俊玲^[16]指出通过公务员的工资制度起不到激发公务员工作热情的效果,此外,公务员的负激励机制也不能起到有效的作用,在一定程度上导致了公务员产生倦怠感。

笔者认为职业激励不足对职业倦怠及其三个维度具有负向影响,并提出以下假设 H3:职业激励不足导致职业倦怠。H3.1:职业激励不足导致情绪低落;H3.2:职业激励不足导致人格分裂;H3.3:职业激励不足导致缺乏成就感。

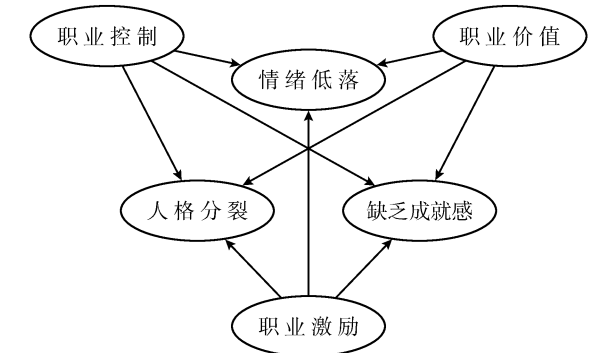


图 1 公务员职业倦怠感及其影响因素模型

二、问卷形成与倦怠感评价

情绪低落指主体表现为缺乏工作热情和活力,感觉压抑和有压力,情绪处于疲惫枯竭的状态,表现为疲惫感、枯竭感、懈怠感、压抑感、压力感。人格分裂,表现为对工作对象和环境采取负面消极的非人格化态度。缺乏成就感,表现为消极性自我评价,缺乏成就感体验。职业控制,指调

动或控制工作资源以完成职业目标的情况,主要从工作强度、工作要求、内部协作和工作节奏等方面考虑。职业价值,指职业给予个人的卓越体验、价值满足和实现情况。职业激励指职业为个人提供福利、晋升、发展等激励情况。

1. 深度访谈与问卷形成

2016 年 9、10 月份,作者选取有代表性的 N 海关、H 海关、S 海关、X 海关、Z 海关等 5 个直属海关的 21 名处科级领导干部及一般关员进行访谈。访谈人员覆盖职能部门、业务一线,工作年限 5~30 年不等。根据地域情况,采取面谈和网络访谈相结合的方式进行,访谈时间 15~30 分钟。访谈时,以随便聊天开始,向被访谈者说明要求,请访谈对象尽可能多说多写,以更多了解海关基层公务员的实际倦怠情况、影响因素和对策建议。此外,在由一位教授、一位讲师和十位研究生组成的焦点小组的 8 次反复讨论后,结合深度访谈,整理筛选得到重复率较高的 16 个评价指标和基层公务员职业倦怠影响因素 15 个。

根据文献分析、深度访谈结果和焦点小组的反复讨论,形成初步问卷。于 2017 年 11 月份在一些机关基层公务员中发放问卷,并进行信度、效度分析确认,形成了《基层公务员职业倦怠评价指标及影响因素调查问卷》。

问卷的第一部分为被试对象基本信息,包括性别、年龄、参加公务员年限、文化程度、婚姻状况、行政级别、职务情况、工作单位类型等人口统计学内容。问卷第二部分是职业倦怠感的评价指标部分,按照 Maslach 职业倦怠理论分为情绪低落、人格分裂、缺乏成就感 3 个维度及 3 个影响因素,分别是职业控制、职业价值和职业激励,共 31 个问项,评价指标和影响因素均采用李克特 5 点量表编制,从“非常不同意”到“非常同意”,根据程度和频度逐步加重,依次计为 1 到 5 分。评价指标、影响因素维度及问项列表见表 1。

2. 因子提取与倦怠感评价分析

2017 年 12 月,作者将《基层公务员职业倦怠现象评价指标及影响因素调查问卷》上传至在线调查问卷网站“问卷网”,通过微信平台在各群内发放。经过 5 天的在线问卷收集,共取得覆盖内蒙古、海南、广东、福建、广西、北京、辽宁、河北、上海等 20 余省区市,超过 20 个部门单位的有效问卷 360 份,其中内蒙古自治区 80 份,海南省 59 份,广东省 40 份,北京市 29 份,福建省 24 份,浙

江省 15 份,河北省 14 份,辽宁省 14 份,广西壮族 自治区 14 份,上海市 9 份,其他省市 62 份。

表 1 评价指标及其影响因素问项来源

序号	问 项	来 源
Q1	工作让我感觉身心俱疲	MBI-GS 量表
Q2	不想上班,盼下班、盼周末	MBI-GS 量表
Q3	工作让我觉得心情压抑	深度访谈
Q4	工作压力很大	MBI-GS 量表
Q5	感觉上班就是应付差事	MBI-GS 量表
Q6	不关心工作效果如何	MBI-GS 量表
Q7	对工作越来越不感兴趣	MBI-GS 量表
Q8	与入职初期相比,在工作上投入的精力减少了	常永梅 ^[17] ,深度访谈
Q9	工作重复琐碎,缺乏新意和挑战	周晓虹 ^[18] ,深度访谈
Q10	能有效地解决工作中出现的问题	MBI-GS 量表
Q11	能在工作中发挥自己的特长	王伟华 ^[19] ,深度访谈
Q12	在完成工作任务时有成就感	MBI-GS 量表
Q13	感觉自己的工作对社会有贡献	MBI-GS 量表
Q14	感觉外界对我的工作是认可的	姜练琳 ^[8] ,深度访谈
Q15	对职业未来充满信心	朱萱子 ^[20] ,深度访谈
Q16	多干不如少干,多干反而易出事和出错	王赞云 ^[21] ,深度访谈
Q17	工作强度大,感觉每天都有做不完的事情	李亚云,曹亚茹 ^[22] ,深度访谈
Q18	工作要求高,既要被严密监管,又要高效服务	张鹏,孙国光 ^[23] ,深度访谈
Q19	除了本职工作外,还要应付大量的检查考核评比及思想政治学习等工作	王恩学 ^[24] ,深度访谈
Q20	忙闲不均,工作时间和节奏调配困难	王玉云,王永斌 ^[25] ,深度访谈
Q21	各部门间配合效率低下,工作资源调动难	王玉云,王永斌 ^[25] ,深度访谈
Q22	人际关系复杂,感觉处理难度大	倪芬 ^[26] ,深度访谈
Q23	上面给的任务太多,正所谓上面千条线,下面一根针	李亚云,曹亚茹 ^[22] ,深度访谈
Q24	每一项工作都要有痕迹,需要做很多留存工作	王恩学 ^[24] ,深度访谈
Q25	感觉不到自己是为人民服务的	王蕴欢 ^[11] ,深度访谈
Q26	在工作中很难展现自己的个人能力、知识经验	王伟华 ^[19] ,深度访谈
Q27	个人的价值、目标和现任领导及领导集体的价值、目标不一致	深度访谈
Q28	工资待遇低,生活压力大	杨喜 ^[14] ,深度访谈
Q29	缺乏知识更新、学历提升等渠道	缪国书,许慧慧 ^[7] ,深度访谈
Q30	晋升渠道狭窄,晋升困难	吕建华,罗颖 ^[27] ,深度访谈
Q31	在机关工作,个人努力和实际业绩在个人考核晋升中只起到一部分作用	倪芬 ^[26] ,深度访谈

在被调查的 360 人中,男性 176 人,女性 184 人,分别占比 48.9%和 51.1%;年龄在 30 岁及以下的有 140 人,31~40 岁的有 170 人,41~50 岁的有 43 人,51~60 岁的有 7 人,分别占比 38.9%、47.2%、11.9%和 2.0%;专科及以下学历 5 人,本科学历 245 人,硕士学历 108 人,博士及以上学历 2 人,分别占比 1.4%,68.1%,30.0%和 0.5%;

信度检验结果显示,问卷的总体信度系数为 0.926,评价指标和影响因素的信度系数分别为 0.896 和 0.901,均满足社会研究领域信度分析要求,表明问卷的信度较好。问卷中我们从“情绪低落”“人格分裂”“缺乏成就感”“职业控制”“职业价值”“职业激励”等这 6 个维度 31 个条目考察了受

访者对其工作状况的评价。而 KMO 与 Bartlett’s 球形检验结果显示 KMO 值为 0.913, Bartlett 检验的 Sig 值为 0.000,表示变量之间的相关性很强,非常适合进行因子分析。采取最大方差正交旋转法,抽取特征根 ≥ 1 ,将问卷的评价指标与影响因素一起分析。总方差分解表显示,共获得 6 个因子,解释了总方差变异量的 65.25%,结合因子分析碎石图观察,表明问卷的效度理想。根据旋转后的因子载荷矩阵表,对评价指标和影响因素各问项进行维度归纳。

问卷问题可以划分为 6 大维度:人格分裂、情绪低落、缺乏成就感、职业控制、职业激励、职业价值等,显示出问卷具有较好的结构效度。这里我们进一步对每个维度上的问题作内部一致性分

析,发现每组条目内部都有着较高的 α 系数,显示出较高的内部一致性。分别利用主成分抽取其主成分,得到 6 个分别反映这 6 个维度的新变量。

Q1、Q2、Q3、Q4 为一个维度,与预设的情绪低落维度吻合。Q5、Q6、Q7、Q8、Q9、Q16 为一个维度,设为人格分裂维度,其中 Q16 原来我们认为它应该属于缺乏成就感维度里,但是我们考虑到 Q16“多干不如少干,多干反而易出事和易出错”反映了公务员的一种矛盾心理,因为这种心理,从而对工作对象和环境的态度越来越消极,因此将它放到人格分裂维度里更加合适。Q10、Q11、Q12、Q13、Q14、Q15 为一个维度,与预设的缺乏成就感维度吻合。

Q17、Q18、Q19、Q20、Q21、Q23、Q24 为一个维度,根据问项内容,将这一维度命名为职业控制维度,即调动或控制工作资源以完成职业目标的

情况。Q22、Q25、Q26、Q27 为一个维度,根据问项内容将这一维度命名为职业价值维度,即职业给个人带来的发展空间及价值体验情况。Q22“人际关系复杂,感觉处理难度大”原来我们设想它应该被放在职业控制维度里,但是被放在了职业价值维度里,我们认为这可能是有的人以人际关系为工作导向,更倾向于以人际关系作为选择和采取行动的依据,他们认为良好的人际关系更能给他们带来更加良好的职业体验,实现价值上的满足,因此笔者认为把该问项放在职业价值维度里更合适。Q28、Q29、Q30、Q31 为一个维度,根据问项内容将这一维度命名为职业激励维度,即福利待遇、晋升发展等激励情况。

3. 公务员职业倦怠感的评价分析

首先,我们对反映公务员职业倦怠感的 3 大维度 16 个条目作了基本的分布统计,结果如表 2 所示。

表 2 公务员职业倦怠感量表基本分布						%
类别	条 目	非 常 不同意	不太 同意	一般	比较 同意	非常 同意
情绪低落	工作让我感觉身心俱疲	10.83	19.44	25.28	30.00	14.44
	不想上班,盼下班、盼周末	10.00	20.56	18.61	29.17	21.67
	工作让我觉得心情压抑	16.11	22.78	23.89	23.06	14.17
	工作压力很大	8.06	18.61	24.44	27.22	21.67
人格分裂	感觉上班就是应付差事	31.94	33.06	13.33	15.83	5.83
	不关心工作效果如何	46.11	33.33	11.11	7.50	1.94
	对工作越来越不感兴趣	22.22	28.06	19.72	21.11	8.89
	与入职初期相比,我在工作上投入的精力减少了	29.17	26.94	10.00	26.11	7.78
	工作重复琐碎,缺乏新意和挑战	10.56	17.50	14.44	38.89	18.61
	多干不如少干,多干反而易出事和出错	13.33	19.17	24.17	26.94	16.39
缺乏成就感	不能有效地解决工作中出现的问题	13.61	56.94	20.56	5.28	3.61
	不能在工作中发挥自己特长	9.72	35.56	27.22	19.72	7.78
	不能在完成工作任务时有成就感	23.33	45.28	18.89	7.22	5.28
	不能感觉我的工作对社会有贡献	22.22	39.72	22.22	9.44	6.39
	不能感觉外界对我工作的认可	12.22	31.39	31.11	15.28	10.00
	对职业未来没有信心	5.83	21.39	35.28	23.33	14.17

整体来看,公务员情绪低落维度的同意程度普遍较高,对其中四个选项“比较同意”和“非常同意”的比例之和都在 37% 以上,这反映出基层公务员情绪低落现象比较严重。在人格分裂维度上,对前四个选项的回答“比较同意”和“非常同意”的比例之和分别是 21.66%、9.44%、30% 和 33.89%,大家的认可程度比较低,这反映出基层公务员从主观上比较努力,对工作比较认真,但是,在后两项条目“工作重复琐碎,缺乏新意和挑战”,以及“多干不如少干,多干反而易出事和出错”上,“比较同意”和“非常同意”的比例之和都在

40% 以上,这反映出在实际工作中,由于工作内容的重复琐碎及规章制度的约束,会在一定程度上打击基层公务员的工作积极性,使其对工作产生倦怠情绪。在对缺乏成就感维度的认可程度上,大家对工作中成就感的表现认可度较低,对前五项目回答“比较同意”和“非常同意”的比例之和都比较低,这说明基层公务员在工作中基本能够发挥自己的专长,得到社会的认可,获得一定的成就感,但是大家对于最后一项条目“对职业未来没有信心”的回答“比较同意”和“非常同意”的比例之和接近 40%,相对比较高,这说明由于基层公

务员工资待遇低、晋升渠道狭窄等问题,付出往往得不到相应程度的回报,这在一定程度上削弱了基层公务员工作所获得的成就感。

三、假设检验和初步结论

1. 结构方程模型运行结果分析

利用 Stata 14 版本,运行结构方程模型的结果如表 3 所示。

从表 3 的分析结果来看,职业控制与情绪低

落和缺乏成就感之间存在着显著相关关系,其中,职业控制困难会显著引发受访公务员的情绪低落($r=0.50, p=0.000$)。

职业价值显示出与情绪低落、人格分裂和缺乏成就感之间的显著相关关系:职业价值降低会导致受访公务员的情绪低落($r=0.75, p=0.000$),导致公务员的人格分裂($r=1.13, p=0.000$),还会带来受访公务员成就感的缺乏($r=0.87, p=0.000$)。

表 3 假设验证结果

	假 设	影响系数	标准误	显著性	结 论
假设 H1.1	职业控制困难导致情绪低落	0.50	0.10	0.000	成 立
假设 H1.2	职业控制困难导致人格分裂	-0.05	0.09	0.561	不成立
假设 H1.3	职业控制困难导致缺乏成就感	-0.09	0.07	0.214	不成立
假设 H2.1	职业价值降低导致情绪低落	0.75	0.14	0.000	成 立
假设 H2.2	职业价值降低导致人格分裂	1.13	0.16	0.000	成 立
假设 H2.3	职业价值降低导致缺乏成就感	0.87	0.13	0.000	成 立
假设 H3.1	职业激励不足导致情绪低落	0.09	0.12	0.453	不成立
假设 H3.2	职业激励不足导致人格分裂	0.20	0.11	0.067	成 立
假设 H3.3	职业激励不足导致缺乏成就感	0.10	0.09	0.264	不成立

职业激励对人格分裂显示出显著的影响,职业激励不足会导致人格分裂($r=0.20, p=0.067$)。

2. 基于人口统计特征的分组假设验证

(1) 分性别假设检验结果

分性别来看,职业控制困难对于男性和女性的情绪低落都有显著的影响,职业价值降低对于

男性和女性的情绪低落、人格分裂和成就感都会有显著的影响。不同性别的公务员在职业倦怠感的影响因素来源上呈现出显著差异,职业激励不足对男性公务员的人格分裂有着显著影响,而对女性公务员则不产生显著影响。与之相反的是,职业激励不足会导致女性公务员成就感降低,但对男性公务员则没有显著影响,见表 4。

表 4 分性别类型假设验证结果

	假 设	女	结 论	男	结 论
假设 H1.1	职业控制困难导致情绪低落	0.54*** (0.14)	成 立	0.46*** (0.13)	成 立
假设 H1.2	职业控制困难导致人格分裂	0.09(0.12)	不成立	-0.18(0.12)	不成立
假设 H1.3	职业控制困难导致缺乏成就感	0.08(0.09)	不成立	-0.18(0.10)	不成立
假设 H2.1	职业价值降低导致情绪低落	0.56** (0.18)	成 立	0.91*** (0.20)	成 立
假设 H2.2	职业价值降低导致人格分裂	1.24*** (0.19)	成 立	1.04*** (0.19)	成 立
假设 H2.3	职业价值降低导致缺乏成就感	0.92*** (0.15)	成 立	0.85*** (0.17)	成 立
假设 H3.1	职业激励不足导致情绪低落	0.17(0.16)	不成立	0.04(0.19)	不成立
假设 H3.2	职业激励不足导致人格分裂	-0.01(0.14)	不成立	0.46* (0.18)	成 立
假设 H3.3	职业激励不足导致缺乏成就感	0.17+ (0.10)	成 立	-0.03(0.15)	不成立

注:***、**、*、+分别表示在 0.001、0.01、0.05、0.1 水平上显著,下同

(2) 分年龄假设检验结果

分年龄来看,职业控制困难对 40 岁以上和 40 岁以下的公务员的情绪低落都会有显著的影响,职业价值降低对于 40 岁以上和 40 岁以下的公务员的情绪低落、人格分裂和成就感都会有显著的影响。40 岁以上公务员和 40 岁以下公务员

在职业倦怠感的影响因素上也存在着显著差异。对于 40 岁以下的公务员而言,职业激励不足会导致其人格分裂,但职业控制困难却不会影响其成就感;而对 40 岁以上的公务员而言,职业激励不足不会带来其人格分裂,但职业控制困难会影响其职业成就感,见表 5。

表 5 分年龄类型假设验证结果

	假 设	40 岁以下	结 论	40 岁以上	结 论
假设 H1.1	职业控制困难导致情绪低落	0.50*** (0.11)	成 立	0.62*** (0.23)	成 立
假设 H1.2	职业控制困难导致人格分裂	-0.03(0.09)	不成立	-0.20(0.21)	不成立
假设 H1.3	职业控制困难导致缺乏成就感	-0.03(0.07)	不成立	-0.63** (0.22)	成 立
假设 H2.1	职业价值降低导致情绪低落	0.67*** (0.14)	成 立	1.22*** (0.32)	成 立
假设 H2.2	职业价值降低导致人格分裂	1.05*** (0.16)	成 立	1.49*** (0.31)	成 立
假设 H2.3	职业价值降低导致缺乏成就感	0.83*** (0.13)	成 立	0.98*** (0.30)	成 立
假设 H3.1	职业激励不足导致情绪低落	0.07(0.14)	不成立	0.16(0.21)	不成立
假设 H3.2	职业激励不足导致人格分裂	0.25* (0.13)	成 立	0.04(0.19)	不成立
假设 H3.3	职业激励不足导致缺乏成就感	0.13(0.10)	不成立	0.04(0.20)	不成立

(3) 分教育程度假设检验结果

分教育程度来看,职业控制困难对本科及以下教育程度公务员和硕士及以上的公务员的情绪低落都会有显著的影响,职业价值降低对于本科及以下教育程度公务员和硕士及以上的公务员的情绪低落、人格分裂和成就感都会有显著的影响。本科及以下教育程度公务员和硕士及以上公务员

在职业倦怠感的影响因素上存在着显著差异。职业激励不足会导致硕士及以上公务员人格分裂,但不影响本科及以下学历公务员的人格分裂;同时,职业激励不足会对硕士及以上公务员的职业成就感带来负面影响,但对本科及以下学历公务员的成就感则没有影响,见表 6。

表 6 分教育类型假设验证结果

	假 设	本科及以下	结 论	硕士及以上	结 论
假设 H1.1	职业控制困难导致情绪低落	0.56*** (0.13)	成 立	0.38** (0.15)	成 立
假设 H1.2	职业控制困难导致人格分裂	0.08(0.11)	不成立	-0.24(0.14)	不成立
假设 H1.3	职业控制困难导致缺乏成就感	-0.10(0.09)	不成立	-0.00(0.10)	不成立
假设 H2.1	职业价值降低导致情绪低落	0.65*** (0.16)	成 立	0.95*** (0.21)	成 立
假设 H2.2	职业价值降低导致人格分裂	1.08*** (0.17)	成 立	1.22*** (0.21)	成 立
假设 H2.3	职业价值降低导致缺乏成就感	0.87*** (0.14)	成 立	0.77*** (0.16)	成 立
假设 H3.1	职业激励不足导致情绪低落	0.12(0.15)	不成立	-0.01(0.20)	不成立
假设 H3.2	职业激励不足导致人格分裂	0.02(0.13)	不成立	0.52** (0.19)	成 立
假设 H3.3	职业激励不足导致缺乏成就感	-0.00(0.10)	不成立	0.36* (0.15)	成 立

四、结 论

1. 当前公务员倦怠感的评价结论

从倦怠感的评价数据看,公务员在情绪低落、人格分裂和缺乏成就感三个维度上,情绪低落是最严重的。整体来看,公务员情绪低落维度的同意程度普遍较高,对其中四项条目“比较同意”和“非常同意”的比例之和都在 37%以上;其次是对工作中成就感的表现认可度较低;再次是人格分裂维度,受访公务员显示出对人格分裂维度指标较高度量的不同意水平,表现出公务员整体较高的工作责任心和工作强度。

2. 影响因素与倦怠感假设验证的结论

职业控制、职业价值和职业激励对基层公务员倦怠感三个维度的影响的总体程度为:职业价值对倦怠感的影响最大,对职业倦怠的三个维度

均有较强的影响;职业控制与情绪低落之间存在着显著相关关系,职业控制困难会显著引发受访公务员的情绪低落;职业激励不足容易导致基层公务员人格分裂。

3. 基于性别、年龄、受教育程度及特征分析影响因素与倦怠感间关系假设验证结果分析

基于性别角度分析的结果是:职业激励对于男性的影响比女性更大。职业激励不足对男性公务员的人格分裂有着显著影响,而对女性公务员则不产生显著影响。同样地,职业激励不足也会导致男性公务员成就感降低,但对女性公务员则没有产生显著影响,这是因为男性有养家糊口的压力,经济负担较重,所以职业激励不足时会使其成就感明显下降,而女性更偏向于家庭,经济负担相对较小,对工作回报的关心程度不是太大,所以职业激励不足对女性公务员没有产生显著影响。

分年龄来看,职业控制困难对 40 岁以上和 40 岁以下的公务员的情绪低落都会有显著的影响,职业价值降低对于 40 岁以上和 40 岁以下的公务员的情绪低落、人格分裂和成就感都会有显著的影响。对于 40 岁以下的公务员而言,职业激励不足会导致其人格分裂,但职业控制困难却不会影响其成就感;而对 40 岁以上的公务员而言,职业激励不足不会带来其人格分裂,但职业控制困难会影响其职业成就感。出现这样的差异,是因为 40 岁以上的公务员工作年限更长,有较好的物质基础,经济压力较小,而且他们对工资、晋升的期望值也逐年在降低,职业激励不足不会导致其人格分裂,他们更关心的还是自己所获得的工作资源、工作强度、工作要求等,想获得更多的自主权、参与感,因此,当职业控制困难时,会导致他们成就感降低。

分教育程度来看,职业控制困难对本科及以下教育程度公务员和硕士及以上的公务员的情绪低落都会有显著的影响,职业价值降低对于本科及以下教育程度公务员和硕士及以上的公务员的情绪低落、人格分裂和成就感都会有显著的影响。职业激励不足会导致硕士及以上公务员人格分裂,但不影响本科及以下学历公务员的人格分裂;同时,职业激励不足会对硕士及以上公务员的职业成就感带来负面影响,但对本科及以下学历公务员的成就感则没有影响。这是因为硕士及以上公务员由于自身受教育程度较高,对工作期望更高,付出的努力也更多,想获得更高的待遇,但是当职业激励不足,无法获得相应程度的回报时,则会带来负面影响,成就感降低,对工作产生消极情绪。

参考文献:

[1] Herbert J F. Staff Burnout[J]. Journal of Social Issues, 1974,30:159 - 165.

[2] Maslach C,Schaufeli W B,Leiter M P. Job Burnout[J]. Annual Review of Psychology, 2001,52:397 - 422.

[3] Maslach C M,Jackson S E,Leiter M P. Maslach Burnout Inventory: Manual[M]. 3rd ed. Sunnyvale; Palo Alto Consulting Psychologists Press, 1996.

[4] Leiter M P, Maslach C. The Impact of Interpersonal Environment on Burnout and Organizational Commitment [J]. Journal of Organizational Behaviour, 1998,9(4):297 - 308.

[5] 李超平,时勘. 分配公平与程序公平对工作倦怠的影响[J]. 心理学报, 2003,35(S):678 - 679.

[6] 马剑虹,包蕾萍. 工作特征、控制感及职业紧张的关系分析[J]. 心理科学, 1999,22(1):77 - 78.

[7] 缪国书,许慧慧. 公务员职业倦怠现象探析——基于双因素理论的视角[J]. 中国行政管理, 2012(5):63.

[8] 姜练琳. 我国公务员职业倦怠问题浅析[J]. 人力资源管理, 2014(8):26 - 27.

[9] 祝凡. 广西基层公务员职业倦怠问题研究——以广西 L 县乡镇为例[J]. 内江科技, 2016(2):113 - 114.

[10] 刘婧媛. 中国式科层制视域下基层青年公务员职业观研究——以河南省某县为例[J]. 青年探索, 2015(2):22.

[11] 王蕴欢. 略论公务员职业倦怠[J]. 阜阳职业技术学院学报, 2013,24(3):15.

[12] 文启,张鹏. 基层公务员职业倦怠的成因及对策研究[J]. 云南行政学院学报, 2013(3):151.

[13] 李善朋,陈莉. 基层公务员职业倦怠的研究[J]. 中国管理信息化, 2017,20(11):194.

[14] 杨喜. 浅析我国基层公务员职业倦怠原因及对策[J]. 安徽行政学院学报, 2015,26(6):33.

[15] 贾岳红. 基层公务员职业倦怠的现状调查与分析——基于组织因素的视角[J]. 人力资源管理, 2016(2):151.

[16] 苗俊玲. 我国公务员职业倦怠的成因及对策探析[J]. 领导科学, 2012(8):59 - 60.

[17] 常永梅. 浅谈公务员职业倦怠[J]. 现代经济信息, 2011(19):64.

[18] 周晓虹. 公务员职业倦怠的影响因素及其对策探索[J]. 经济师, 2008(8):18 - 19.

[19] 王伟华. 天津市公务员职业倦怠状况调查研究[J]. 行政论坛, 2009,16(3):46 - 49.

[20] 朱萱子. 公务员职业倦怠的成因初探[J]. 改革与开放, 2009(7):99.

[21] 王赞云. 公务员职业倦怠现象分析[J]. 法制与社会, 2016(14):168 - 169.

[22] 李亚云,曹亚茹. 公务员职业倦怠问题思考[J]. 陕西行政学院学报, 2010,24(2):52 - 54.

[23] 张鹏,孙国光. 公务员职业倦怠成因及干预对策[J]. 中国行政管理, 2008(10):17 - 20.

[24] 王恩学. 基层疲惫:“十九大”后亟需重视的问题[EB/OL]. [2017 - 12 - 08]. <http://www.ftchinese.com/story/001075391?archive>.

[25] 王玉云,王永斌. 军校文职人员职业挫折感的组织预防研究[J]. 吉林省教育学院学报, 2011,27(10):39 - 40.

[26] 倪芬. 公务员职业倦怠成因及消减对策[J]. 中共贵州省委党校学报, 2009(4):53 - 55.

[27] 吕建华,罗颖. 我国基层公务员“职业倦怠”现状及对策研究——基于“心理工作环境”的视角[J]. 社科纵横, 2017, 32(5):77 - 82.

(责任编辑:王 薇)