

知识型员工职业倦怠研究

Research on the job burnout of
knowledge workers

石蕾 著

北京艺术与科学电子出版社

知识型员工职业倦怠研究

**Research on the job burnout of
knowledge workers**

石蕾 著

北京艺术与科学电子出版社

摘要

信息社会形成了知识快速更新、组织不断变革的环境，组织员工在面对这些变化中容易产生职业倦怠。职业倦怠是一种因长期的工作压力得不到缓解而产生的一组负性的综合症状，如身心的极度疲惫、厌弃工作、没有工作成就感等。这和肉体的疲倦劳累是不一样的，而是缘自心理的疲乏。职业倦怠的负性影响对个人、组织、家庭和社会的影响是深远和重大的。

我国对职业倦怠现象研究较晚，目前研究主要是对国外一些研究成果的借鉴和引入，研究对象多集中在教师、医生、护士和警察等特定的助人服务行业中，对企业中的员工特别是知识型员工研究很少。本研究以知识型员工为研究对象，在归纳总结前人理论研究和实证研究的基础上，结合和知识型员工的深度访谈，选择了合适的调查问卷，建立了工作压力源—职业倦怠模型。实证分析得出了现行背景下知识型员工职业倦怠的现状，探讨知识型员工工作背景下所形成的压力源和工作压力源对职业倦怠的形成机理，并分析了基于不同人口统计学变量的职业倦怠的差异性。

在对职业倦怠影响因素的研究中，多是从个人特征和外界环境中寻找因素，很少考虑到情绪的因素。本研究把心理学研究的对象-情绪引入管理学、组织行为学领域，建立了情绪—职业倦怠模型，从知识型员工的内在心理机制研究知识型员工的职业倦怠，并通过情绪智力加以调节，实证解释了预测变量对效果变量的影响作用及调节变量的调节作用机制，验证了模型的合理性和有效性。

最后，基于前人研究的理论成果和实证研究的结果，从情绪视角对职业倦怠问题进行干预措施研究，缓解或消除管理者对知识型员工倦怠干预存在的困惑，以助更好地实现人性化管理、建立和谐的组织机制。

Abstract

Organizational staff is easy to work tirelessly in the face of these changes that knowledge updates quickly and organizational environment changes frequently because of information society. Burnout causes the comprehensive set of negative symptoms such as extreme physical and mental fatigue, rejected work, no job satisfaction and so on which arise from long-term mitigation work pressure. Burnout is not the same as physical fatigue, which originated from mental fatigue. The negative impact of burnout on individuals, organizations, families and society is profound and significant.

As we study the phenomenon of job burnout later, the current study is to learn and introduce some foreign research. The subjects are mostly concentrated in the human service industry such as teachers, doctors, nurses and police, especially little research on knowledge workers. I summarize the previous theoretical and empirical research based on the knowledge workers interviewed, select the appropriate questionnaire and establish the job stress - burnout model. Drawn from the analysis of the current context of knowledge worker burnout, I research on the work stressors and the selection of work stressors on the formation mechanism of burnout, and analysis of demographic variables based on different differences in job burnout.

People find factors mostly from the personal characteristics and the external environment to study on the factors of burnout, with little regard to emotional factors. I introduce the emotion from the object of psychology. I establish emotional - burnout model, empirically interpreted the effect of the predict variable to the outcome variable and regulation mechanism of the regulation variables. The model proved reasonable and effective.

Finally, based on the theoretical and empirical research findings of previous studies, I propose the interventions of the job burnout from the emotional issues in order that the managers of the knowledge workers eliminate burnout intervention confusion existed and that people establish harmonious institutional mechanisms to achieve better management.

目 录

第一章 绪论	1
1.1 研究背景	1
1.2 问题提出	2
1.3 研究意义	3
1.3.1 理论意义	3
1.3.2 实践意义	4
1.4 文章创新点	4
1.5 本研究重要概念的界定	5
1.5.1 知识型员工	5
1.5.2 工作压力	5
1.5.3 情绪智力	6
1.5.4 职业倦怠	7
1.6 主要研究内容	8
第二章 知识型员工职业倦怠的一般理论	10
2.1 工作压力、情绪智力、职业倦怠的相关理论研究综述	10
2.1.1 工作压力理论	10
2.1.2 情绪智力理论	11
2.1.3 职业倦怠相关理论	12
2.2 工作压力、职业倦怠、情绪智力的测量方法	15
2.2.1 情绪智力测量方法	15
2.2.2 职业倦怠问卷	16
2.3 知识型员工特点	18
2.4 知识型员工职业倦怠高发原因	20
2.5 知识型员工职业倦怠表现	21
第三章 知识型员工职业倦怠现状研究	23
3.1 理论构思	23
3.2 研究内容	24
3.3 研究步骤	24
3.4 研究假设	24
3.5 调查问卷的设计	25
3.5.1 调查问卷的说明	25

3.5.2 研究步骤及对象说明	26
3.6 问卷因素分析和信效度检验	27
3.6.1 因素分析	27
3.6.2 信度检验	30
3.7 调查结果	31
3.7.1 总体现状	31
3.7.2 基于人口特征学的知识型员工职业倦怠现状	32
3.7.3 知识型员工工作压力和职业倦怠的关系	35
3.8 结论	37
第四章 情绪影响因素对职业倦怠的效应分析	38
4.1 情绪的内涵	38
4.2 情绪智力的调节作用	38
4.3 研究内容	39
4.4 研究假设	40
4.5 研究结果	41
4.5.1 基于不同人口统计学基础上的对内外部情感动机的差异分析 ...	41
4.5.2 情绪影响因素对职业倦怠各维度的影响	42
4.5.3 情绪智力在情绪影响因素与职业倦怠之间的调节作用检验	44
4.5.4 调节效果分析	47
4.5.5 结论	48
第五章 基于情绪视角的对职业倦怠的干预	50
5.1 基于提升情绪智力的个体干预	50
5.1.1 情绪智力的内容	50
5.1.2 提升情绪智力的作用	54
5.1.3 职业倦怠的个体干预	55
5.2 基于情绪管理的组织干预	57
5.2.1 情绪管理起源与发展	57
5.2.2 情绪的调节作用	59
5.2.3 情绪管理的内容	60
5.2.4 情绪管理应遵循的原则	65
5.2.5 干预策略	66
第六章 结论和有待改进之处	73
6.1 研究的主要结论	73

6.2 有待改进之处.....	74
参考文献	76
附录一：知识型员工职业倦怠研究调查问卷	88
附录二：核心程序	90

第一章 绪论

1.1 研究背景

在信息技术日新月异，全球经济飞速发展的背景下，知识经济悄然成为世界经济的主要形态。经济知识时代，掌握核心知识的员工，将在未来的经济社会中扮演越来越重要的角色，因为企业之间的竞争，资源的合理配置，知识的创造、利用与增值，最终都要靠知识的载体——知识型员工来实现。而经济地位的提升却造成知识型员工日益增大的工作压力，知识型员工中存在着大量的职业倦怠现象。

职业倦怠是一种因长期的工作压力得不到缓解而产生的一组负性的综合症状，如身心的极度疲惫、厌弃工作、没有工作成就感等。这和肉体的疲倦劳累是不一样的，而是缘自心理的疲乏。加拿大著名心理大师克丽丝汀·马斯勒将职业倦怠症患者称之为“企业睡人”。心理学家马斯洛将其表现概括为三种症状，即情感衰竭、玩世不恭、成就感降低。情感衰竭是指没有活力和工作热情，感到感情极度疲劳。玩世不恭是指刻意在自身和工作对象间保持距离，对工作对象和环境采取冷漠、忽视的态度，对工作敷衍了事等。在心理学上，这也被称作“去人格化”。个人成就感减低则是指倾向于消极评价自己，并伴有工作能力体验和成就体验的下降。

1991年Farber研究当时的数据发现，5%~20%的美国教师处于倦怠状态。并且，30%~35%的教师非常不满意这一职业。研究欧洲流行病的两个特例中表明，大约25%的护士受到倦怠影响。随着中国近年来的改革开放、经济转型，职业倦怠这种在20世纪70年代国外已开始关注的心理症状，目前在我国的职业人群中呈迅速蔓延之势，成为社会中不可忽视的问题。据中国青年报、中国人力资源开发网2004年共同主持并调查出具的《中国职业倦怠指数调查结果》的调查报告显示，在约4000人参加调查中人们发现有70%的受调查者出现了轻微的职业倦怠；有39.22%的受调查者出现中度的职业倦怠；还有13%的受调查者则出现了严重的职业倦怠。也就是每8个受调查者中基本上就有1个出现比较严重的职业倦怠。这些被调查者中既有都市白领，也有政府公务员和其他自由职业者。根据2008年的“中国职场人士职业倦怠现状调查报告”，在以100万上班族为对象

的网络调查中，61%的上班族感到压力较大，近2/3的人对工作越来越没有兴趣，并对工作的意义持怀疑态度。与2004年的调查结果基本持平。而且现代人渐渐产生了越来越短的职业倦怠的时间，中国人力资源开发网公布的另一组数据显示，近50%的职业倦怠者就业未满4年。来自上海一项调查显示，同一岗位工作满两年的人群在职业倦怠现象问题中有35%出现了这种现象。对来至北京市447名幼儿教师的调查显示出，有较明显倦怠倾向的人占全体的61%。

基于工作因素、组织因素以及个体因素影响下的职业倦怠似乎成了现代社会的通病，在人们身边蔓延。严重影响了知识型员工的组织的效率和竞争力，同时对其身心健康和职业发展也是很严肃的问题。通过对最近统计的数据显示，中国科学院、北京大学高校过去5年内去世的135名教授专家，他们的平均年龄为53.3岁。上海科学院最新公布的知识分子健康调查显示，现代知识分子的平均寿命从十年前的五十八九岁左右降到目前的五十三四岁左右，这是一个非常值得警惕的不良信号。知识分子由于压力过大和过于劳累，导致身体状况堪忧，甚至猝死这类大家不愿看到的现象在知识性员工中正在高发。一般来说，这类人群主要集中在在大专院校、科研机构、新闻媒体等部门及IT业、电子商业信息、新兴材料业、广告创意设计等行业，但知识型员工过度劳动带来的后果在不同工作岗位上也比比皆是。

1.2 问题提出

信息社会形成了知识快速更新、组织不断变革的环境，组织员工在面对这些变化中容易产生职业倦怠。职业倦怠，因为感知到的资本和现实要求之间不服衡而导致资本持续耗损，从而激发的一种身心消极的心理与行为症状。对具体个人、某个组织、个别家庭和社会的大体而言，职业倦怠的负性影响是深远和重大的。对个体而言，人们出现职业倦怠后，会情绪低落或者表现出易受激惹，工作兴趣减退。职业倦怠进一步发展，将使人出现生理上的障碍。长期性的失眠、多梦、嗜睡、胃口不好、胃口大开和性功能障碍等，这是人们的压力感长期沉淀的结果。接下来，工作倦会使人出现躯体症状，表现为长期的偏头痛、颈肩部疼痛、胃部疼痛、长期低热等。发展到最严重的阶段，职业倦怠会使人的性格发生变化。比如，有着长期从业经历的大夫和殡仪馆工作人员，就可能对病症和死亡表现出“麻木不仁”的态度。对组织来说，职业倦怠会诱发和发生高员工流动率、工作效率低下、高去职意向和消极怠工等现象；对家庭和社会而言，高职业倦怠个体倾向于削减社会交往、疏远伴侣和家人，有时甚至会发生抨击袭击他人和自杀等极端

行为，是以职业倦怠的相关研究越来越受到正视。尤其是近年来，研究职业倦怠已成为企业人力资本会议上谈判的首要议题之一。与非知识型员工相比，知识型员工在个人特质、心理需求、价值观念及工作方式等方面有着诸多的特殊性，但过大的工作强度、工作压力和复杂的工作对象，常常导致知识员工比一般员工更容易产生职业倦怠。而目前罕见针对该群体的相关实证研究。知识型员工职业倦怠的形成机理和降低知识型员工的职业倦怠感的方法措施，以促进个人和组织的健康发展，是学术界和理论界急需解决的一个热点问题。

1.3 研究意义

中国职业倦怠的高发生率和职业倦怠对组织和个人产生的不良后果使对职业倦怠的研究越来越受到社会的关注，职业倦怠已成为员工日常工作和生活中不可回避的问题，因此在国内进行知识型员工职业倦怠的相关研究具有重要的理论和现实意义。

1.3.1 理论意义

1.我国对职业倦怠现象研究较晚，目前还主要停留在对倦怠的探讨上，已有的研究主要集中在概念及理论和介绍、测量工具的翻译、小范围测试和修订、对传统的某些高倦怠职业领域进行相关的小范围研究。对企业中的员工研究较少，尤其知识型员工职业倦怠情况研究得更少。而知识型员工由于承受着较大的工作强度、压力与竞争，在社会进步和组织发展中的作用日益关键，所以这个群体成为职业倦怠的高发群体，这个群体应该得到社会特别的关注，论文通过对跨行业知识型员工职业倦怠的现状和形成机理的研究，有利于扩大我国职业倦怠的研究对象。

2.在对职业倦怠影响因素的理论研究中，多是对影响因素和职业倦怠的关系的研究，缺乏对影响因素和职业倦怠各维度的研究，本研究把人口学特征、工作压力源和职业倦怠各维度进行研究，扩展理论研究视野，丰富研究内容。

3.在对职业倦怠影响因素的研究中，多是从个人特征和外界环境中寻找因素，很少考虑到情绪的因素。本研究把心理学研究的对象-情绪引入管理学、组织行为学领域，从知识型员工的内在心理机制研究知识型员工的职业倦怠，并通过情绪智力加以调节，验证情绪智力对职业倦怠的调节作用，从一个全新的视角

诠释职业倦怠的内容。

1.3.2 实践意义

1.本研究研究了知识型员工职业倦怠的现状和影响因素，探讨了基于不同人口统计学变量的职业倦怠的差异。并把情绪智力作为调节变量，更细致的研究职业倦怠现象，针对个体特征的不同从提升情绪智力的角度来进行管理个体情绪，以积极的心态面对工作中发生的各类问题，防止倦怠的发生。

2.知识型员工在现代企业中发挥着越来越重要的作用，职业倦怠直接影响企业地绩效。本研究从人力资源管理的角度和员工情绪的角度来探讨知识型员工职业倦怠的形成机理，基于情绪管理的视角，从个人层面和组织层面提出干预措施，减少个体倦怠的发生，提高组织绩效。

3.在现有的职业倦怠的研究中，很少有对职业倦怠干预的研究，本文分别从提升情绪智力的个体干预和加强情绪管理的组织干预提出了干预措施，来对知识型员工职业倦怠加以预防和控制，希望对组织和个人有所帮助。

1.4 文章创新点

1.在现有的职业倦怠的理论研究和实证研究中，研究对象多集中在教师、医生、护士和警察等特定的助人服务行业中，并未形成跨行业的范式，对企业中的员工特别是知识型员工研究很少，本研究通过实证研究来探讨跨行业的知识型员工职业倦怠的现状和形成的机理。

2.目前对职业倦怠影响因素的研究中，多是从影响因素和职业倦怠的关系来研究，本研究把影响因素和职业倦怠各维度联系起来，使对知识型员工职业倦怠的研究更加细化。

3.目前对职业倦怠的研究多是从外部环境和人口特征学来进行研究，系统全面地提炼职业倦怠形成心理机理方面尚存在不足。本研究将心理学、社会学关注的重点概念——情绪引入到职业倦怠的研究领域，在学习和借鉴已有研究成果的基础上，本研究试图在这些较薄弱的研究领域有所突破，结合中国文化背景与企业环境，针对知识型员工的共有特性，从情绪视角探索职业倦怠形成的心理机理。

4.本研究针对知识型员工的特点，建立并验证了工作压力源—职业倦怠模型，情绪—职业倦怠模型，实证解释了预测变量对效果变量的影响作用及调节变

量的调节作用机制，验证了模型的合理性和有效性。基于前人研究的理论成果和实证研究的结果，提出了从个体层面和组织层面的干预和改进措施。

1.5 本研究重要概念的界定

1.5.1 知识型员工

知识型员工目前还没有一个确切的定义，研究者从不同角度来拓展对知识型员工的认知。1969年美国学者彼得·德鲁克最早发明了“知识型员工”一词，他认为，那些掌握或运用符号和概念，利用知识或信息工作的人就是知识型员工，当时他指的是某个经理或执行经理。1981年马克卢普把知识工作者界定为，“生产和传播知识的职业中的工作者”，认为知识工作者“既可以承担知识的‘创造’工作，也可以承担知识的传送、转变、加工、解释或者分析工作”。努阿拉·贝克福把知识工作者定义为：“专业人士、高层管理者、技术人员、工程师和科研人员；也就是说，在工作中因‘思考’而获得报酬的人。1999年 Frances Horibe 经大量实验认为，那些创造财富时用脑多于用手的人们，通过自己的分析、综合、创意、设计、判断给产品带来附加值就是知识型员工。1999年比尔·盖茨认为，在信息经济中的大部分“知识员工”是在 Windows 上写作，多把时间花在用微软的文字处理软件 Word 阅读与撰写文件、仔细研读 Excel 电子表格，或者是参加用 PowerPoint 演示的会议。目前知识型员工已经扩大到一个更大的领域，指的是“那些掌握和运用符号和概念，利用知识或信息工作的人。”本文所界定的知识型员工是指高价值员工中拥有构成企业竞争力源泉的关键技能、在重要岗位上任职、掌握核心业务、控制关键资源、为企业经营和成长作出突出贡献的那部分群体，他们是“关键岗位”上的“关键人”。

1.5.2 工作压力

工作压力是由工作或与工作直接有关的因素所造成的应激，比如，工作负担过重、变换生产岗位、时间压力、工作责任过大或改变、机器对人要求过高、工作时间不规律、倒班、工作速度由机器确定、上班过远、工作的自然和社会环境不良等。研究表明，这些因素是工作人员日常生活中最主要的压力。

在心理学上，工作压力是指机体对各种社会刺激的反应，包括生理、心理、行为三个方面。由于职业活动而导致的应激，主要指经济、政治和技术因素。组织内有许多因素能引起压力感，例如，所做的不是自己愿意做的事或在有限的时间内完不成工作，工作负担过重；令人讨厌，难以相处的老板等，都会给员工带来压力。工作压力是在机体工作环境影响下产生的心理和生理反应的综合状态，它代表了机体对于环境压力的一种反应。工作压力的最终目的是使个体更好地适应环境。但过度的工作应激会导致疲劳、焦虑、压抑和工作能力下降，甚至发展为精疲力竭症等。因为压力是逐步积累和加强的，每一个新的持续性的压力因素都在增强个体的压力水平。

由于工作压力是职业要求迫使人们作出偏离常态机能的改变时所引起的压力，因此工作压力在个体身上造成的后果可以是生理的、心理的，也可以是行为方面的。职业压力引起的生理反应有：心血管疾病、胃肠失调、呼吸系统问题、癌症、关节炎、头痛、身体损伤、皮肤机能失调、过度疲劳以及死亡。研究表明，冠心病（CHD）与人在工作中的紧张状态有关。工作上的问题和不满，工作中的压力（例如沉重的工作负担），以及 A 型行为模式均是引起民冠心病的危险因素。A 型行为模式主要表现为强调竞争、高度的责任心；工作时的极其投入、应付来自日常生活的种种挑战和保持十分活跃繁忙的生活习惯；遇事敏捷但急躁、生活上匆匆忙忙、许多行为带有冲动性等。压力引起的心理反应则有：焦虑、沮丧、不满、厌倦、心理疲惫、不良情感、机能不全、自重程度低、自我疏忽、精神疾病、愤懑、压抑以及注意力无法集中。卡普兰等人（1975 年）从八种不同的职业人群中抽取约 400 人的样本作为研究对象，他发现过度的工作负荷指标与悲伤、不愉快及情感抑郁呈正相关。压力引起的行为反应有：频繁地就诊、使用或滥用麻醉药物或一般药物、饮食过度或厌食、放荡不羁、冒险、攻击、故意破坏他人财产划文化艺术品、偷窃、人际关系紧张、自杀或企图自杀。经受高度职业压力的人可能会同时或单独出现以上一些反应。这些反应是职业压力的一些比较突出的反应。根据已有的调查数据，可以作出这样的结论：职业压力会给个体的幸福与安宁带来负影响。不同的人对职业压力也会不同的反应。有关材料揭示，专制独断、教条主义、对模棱两可的容忍等等都是个体潜在差异的一种变量。

1.5.3 情绪智力

情绪智力(emotional intelligence, 简称 EI), 是指个体对情绪的认识、评价、调控、适应和表现等多方面的能力。实际上就是综合的情绪能力。safovey 是目

前学术界认为第一个提出情绪智力概念并对它进行正式定义的学者，但那时并没有使其立即受到广泛关注，其影响仅仅限于学术界。美国心理学家萨洛维(P.Salovey)和迈耶(J. Mayer)在 1990 年提出的情绪智力是用于描述对成功至关重要的情绪特征。他们把情绪智力定义为：“情绪智力是知觉情绪，浸入和引导情绪促进思维，理解情绪和情绪的意义，成熟调节情绪促进情绪和思维向更积极方面的能力。”1997 年他们总结出的情绪智力包括以下四个方面的内容：1.情绪的知觉、鉴赏和表达能力；2.情绪对思维的促进能力；3.对情绪理解、感悟的能力；4.对情绪成熟的调节，以促进心智发展的能力。戈尔曼认为，情绪智力由自我意识、社会意识、自我管理和社交技巧着四个方面能力构成。自我意识能力包括情绪自我意识、准确度自我评价和自信心。社会意识能力包括共情、管理意识和服务定向。自我管理的基本能力包括自我控制、可信赖性、谨慎性、适应性、成就定向和主动性。社交技巧的基本能力包括发展他人、领导能力、影响力、交际能力、灵活变化、调节冲突、促进团结合作。

与情绪智力相关的情商(emotional quotient, 简称 EQ)，是对应于智商(IQ)而提出的。情商和智商是有明显区别的，情绪智力是用来描述人的情绪情感特征的，智商是用来描述人的认知能力的。情商与人的个性品质密切相关，遗传成分与智商相比要少得多，但同时它们又是相互作用的，像是一对孪生兄弟，形影不离。许多情感能力是伴随认知能力表现出来的，如思维过程中的情绪促进作用总是伴随思维过程而出现的，并对思维过程起到一定的调节作用；而认知能力也经常参与情感能力的表现过程之中，如理解和分析情绪的能力的表现就需要分析和推理能力的参与才能完成。

1.5.4 职业倦怠

职业倦怠是由美国临床心理学家 Herbert Freudenberge 于 1974 年首次提出，并引入心理学领域。职业倦怠(Job burnout)即工作倦怠，也被译为职业枯竭，工作耗竭等，在学术界人们通常认为 Freudenberger 是职业倦怠研究的开创人。Freudenberger 认为，倦怠是一种情绪性耗竭的症状。这种症状多发生于不间断的工作情境中，是由于工作本身对工作者的个人能力，经历及其它方面资源过度要求，从而导致工作者感到情绪枯竭、筋疲力尽。

1980 年 Chemiss 认为，职业倦怠是无视自己的个人需要所引起的一种疲惫不堪的状态、不利身体、情感和心灵的耗竭状态，以及这些状态所带来的一系列因工作时间过长、工作量过大、工作强度过高而引起的后果。

1981年 Pines 在临床个案研究的基础上,将职业倦怠从心理学定义为一种身体、情感、心理的耗竭状态所带来的情感要求的情境的长期卷入。身体耗竭表现为精力不足、长期疲劳、身体虚弱。当然工作效率、工作业绩和工作能力的降低和与之相应的公司利益、自身价值的删减都是后果的表象。情感耗竭指缺乏热情和活力,往往产生无助感。心理耗竭指对于自身、工作和生活的负向态度,往往产生失望感。目前职业倦怠的定义中最具影响力的是在以人为服务对象的领域中,个人的一种情绪耗竭、去个性化、低成就感的症状。情感耗竭指的是情感资源过度消耗,疲乏不堪,精力丧失;去个性化指的是个体对待服务对象的负性的、冷淡的、过度疏远的态度;个人成就感降低指的是个体的胜任感和工作成就的下降,指个体的职业态度和行为以负性的形式发生改变的过程。

由此可见,国外学者尽管对职业倦怠有不同看法和不同定义,但却在情感耗竭、外界反应消极、消极的自我评价方面达成共识。均指注意力、能量、兴趣、信任等的降低所带来的身体、精神与情绪的耗竭。本研究中把知识员工职业倦怠界定为:知识员工在工作的重压之下身心俱疲的状态,是身心能力被工作耗尽的一种表现。

1.6 主要研究内容

第一,基于国内外学者的相关理论研究和对知识型员工的多次访谈结果选择合适的测量问卷,进行问卷调查,用验证性因子分析、方差分析、相关分析和层级线性回归等方法分析模型中工作压力源、情绪影响因素对职业倦怠的主效应,以及情绪智力对其的调节效应。

第二,针对知识型员工的特点,实证分析其工作压力和职业倦怠现状,分别构建并验证组织知识型员工工作压力源与职业倦怠的结构模型,同时考查人口统计学变量对倦怠形成的影响。

第三,本研究从影响员工情绪的因素来探讨知识型员工职业倦怠的影响因素和形成机理,并探讨了情绪智力对职业倦怠的影响和在其中的调节作用。

第四,基于情绪管理的视角从个体层面和组织层面提出干预措施,来加强对员工的管理,减少倦怠的发生,提高组织绩效。

本文具体内容如下:第一章介绍了论文研究背景、研究意义、研究内容和与本研究有关的重要概念;第二章对知识型员工职业倦怠理论进行一般性概述;第三章针对知识型员工特点进行问卷测量和研究,从工作压力源的角度探讨知识型员工职业倦怠形成的内在机理,同时考查人口统计学变量对职业倦怠形成的差

异。第四章从情绪的视角研究知识型员工的职业倦怠，并探讨了情绪智力在其中的调节作用。第五章基于情绪视角对职业倦怠问题进行干预措施研究，缓解或消除管理者对知识型员工倦怠干预存在的困惑，以助更好地实现人性化管理、建立和谐的组织机制。第六章为论文结论和有待改进之处。具体框架如图 1-1 所示。

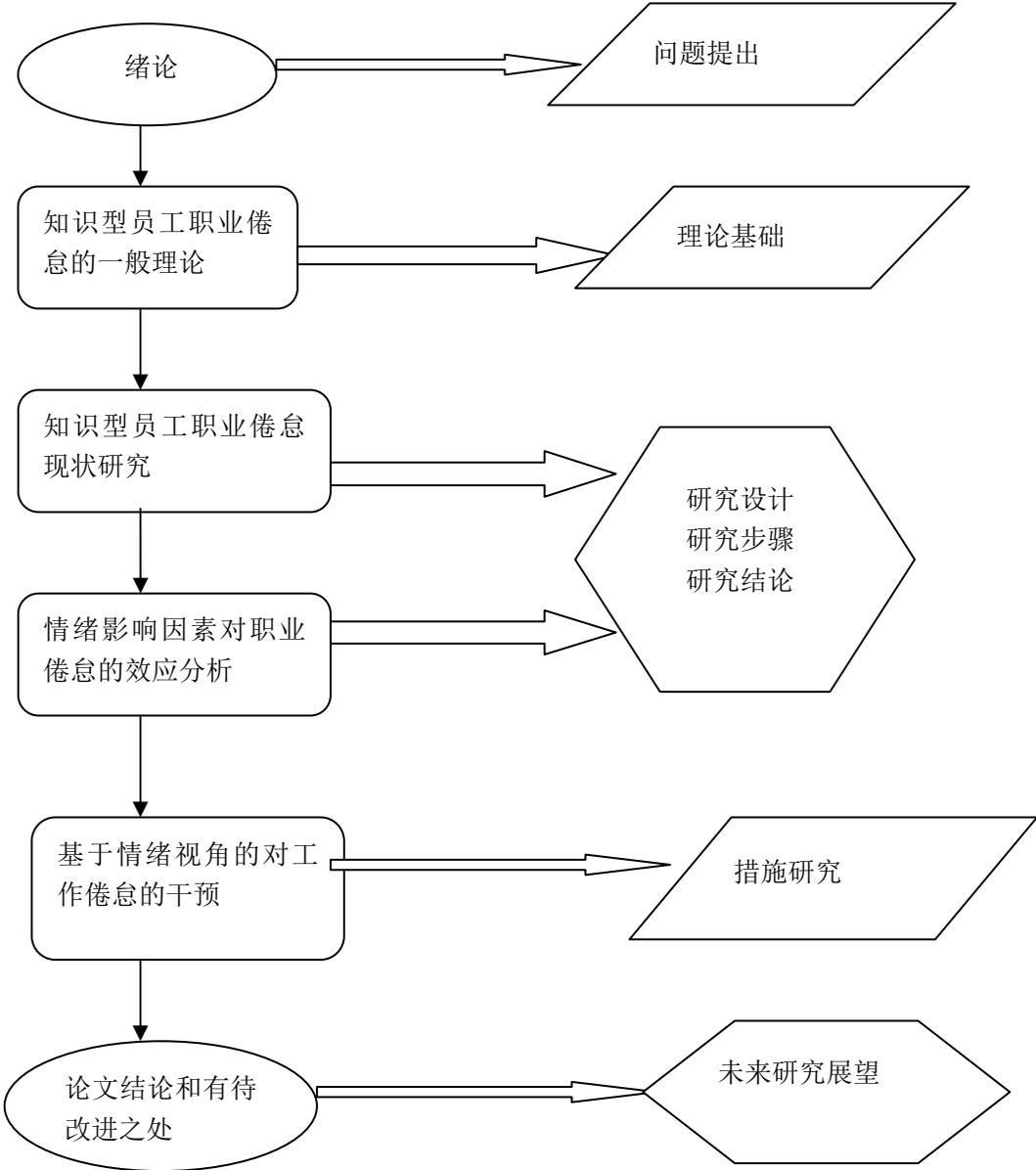


图 1-1 论文结构框架图

第二章 知识型员工职业倦怠的一般理论

2.1 工作压力、情绪智力、职业倦怠的相关理论研究综述

2.1.1 工作压力理论

传统的工作压力理论都是从较广泛的社会水平层面上对各个独立的与压力有关的概念进行确认和计量,并考虑其对个体及企业的影响作用。如 Hendrix, Summers, Leap 的研究成果中,将引起压力的因素分为 3 类,其中引起工作压力的最主要因素被认为是组织内部的因素,其中包括的内容为:时间压力、角色超负荷、角色模糊、角色冲突、对能力的低运用、管理/监督、较低的工作自主性、较低的参与和控制和企业气氛以及组织矛盾等几方面。将造成工作压力的原因总结成 4 类:正规化、集权化等的组织结构特点;性别、抚养人数、工龄等的个性特点;绩效反馈、决策等的组织过程特点;角色冲突、角色模糊等的角色特点。基于传统理论研究结果,综合起来造成工作压力的原因,主要来自下述几个方面:1.工作部门的组织特点。具体表现为:高度的集权化、形式化和专业化,由于晋升机会少而造成的不公平待遇,频繁调动工作岗位,上下级或同事间的沟通不畅,工作任务分配导致的冲突,对工作情况缺少足够的反馈等等。2.工作环境的条件。具体表现为:少保密性、噪声、温度过度或过低、照明不足或光线刺目或灯光摇曳、环境存在有害物质(如有毒化学物或空气污染)等。3.工作中的人际关系。具体表现为:缺少认知、信任,不断的竞争和冲突等。4.工作要求。具体表现为:重复工作、时间限制所造成的压力,过低的技能要求,对责任心的过高要求等等。5.角色特征。具体表现为:角色冲突、角色模糊、角色负荷过重或过轻以及角色——地位的不协调等。上述种种都是潜在的紧张源。在这些研究中,所有的因素都是处于静态的或独立的状态。目前工作压力的大量研究都是基于传统理论思想的指导下所进行的,都是研究几个或某些个性特征、企业内部的因素和组织外部的因素与工作压力的关联性特征。

个体——环境匹配理论不是单独的研究个体因素或环境因素对工作压力的影响,个体——环境匹配理论是研究个人因素和环境因素相互联系的理论。是在压力研究领域运用最多,得到最广泛接受的理论。个体-环境匹配理论认为,