

[文章编号]1009-3729(2013)05-0086-07

工作压力、工作绩效与心理资本关系研究

许颖

(郑州轻工业学院 经济与管理学院, 河南 郑州 450002)

[摘要]采用社会化媒体调查与MBA学员实证研究相结合的方法,对工作压力、工作绩效与心理资本分别进行了独立研究与相关性研究。结果表明,这种方法有效验证了传统方法的研究成果,并且有了一些新发现:个人经济因素与组织人际关系因素对工作压力影响较小;个体经常忽视周边绩效的重要性;个体往往忽视组织环境对个体心理资本的影响效果;组织层面的压力源对工作绩效有着显著的作用;心理资本的回复力维度对工作压力有较大的调节作用;工作绩效与心理资本关系甚密,培养型的组织环境对心理资本的作用凸显,而作为心理资本一个维度的毅力对工作绩效的影响作用不是很明显;心理资本会通过调节工作压力作用于工作绩效。建议企业注重员工的压力管理,协调员工的组织生活与家庭生活;关注员工晋升,给员工创造个人发展的空间;重视周边绩效的指标设计,加强员工的团队协作能力培养;创造良好的组织氛围,做到人岗匹配、各司其职、各尽其能;加大对员工心理资本培养与开发的投入,构建与员工的和谐关系,增强员工的安全感,培养员工积极的心理资本。建议员工正确对待工作压力,通过培养心理资本沉着冷静地应对;加强与其他成员的合作,由竞争观念向竞合观念转变,提高工作绩效;正确处理好家庭与工作的关系,通过沟通交流让家人理解自己的工作。

[关键词]工作压力;工作绩效;心理资本;社会化媒体;语料采集

[中图分类号]F270 **[文献标志码]**A **[DOI]**10.3969/j.issn.1009-3729.2013.05.015

在物质发达、生活节奏加快、竞争加剧的现代社会,人们面临的的是一个“压力的时代”。普遍存在的工作压力对个人、组织和社会都产生着深刻的影响,一方面,工作压力与个人的生理、心理、行为有着密切的关系,直接影响着人们的身心健康和生活质量;另一方面,工作压力还关系着个人的工作业绩和企业的绩效。因此,工作压力与工作绩效的关系受到人们的广泛关注。在研究过程中,人们发现仅仅依靠对物质资本、人力资本的运用是不够的,前美国心理学会主席 Martin E. P. Sefigman 开创了积极心理学新领域,在此基础上,美国学者 Luthans 发现了区别于人力资本和社会资本的积极心理资本(positive psychological capital)。组织中的员工在个体成长过

程中可被开发的积极的心理特征或者表现出来的一种积极心理状态就是员工的心理资本。^[1]心理资本是个体符合积极组织行为标准能力的集合体,结合社会化媒体方法来探究心理资本与个体所感知到的工作压力和个体绩效之间的关系,具有很强的理论和现实意义。

本文采用社会化媒体调查与MBA学员问卷调查相结合的研究方法;基于我们的研究目的,首先对网络上相关网站进行数据挖掘,搜集以工作绩效与工作压力为主题词的相关词汇,然后进行一系列分析,筛选出重要高频词汇用于MBA问卷设计;而后,通过对问卷的数据处理与分析,分别对工作压力、工作绩效、心理资本进行单个变量研究和相关性研究,

[收稿日期]2013-06-13

[基金项目]国家自然科学基金项目(71202179);河南省教育厅人文社会科学项目(2013-QN-029);郑州轻工业学院博士科研启动项目

[作者简介]许颖(1978—),男,河南省原阳县人,郑州轻工业学院讲师,博士,主要研究方向:人力资源管理。

至2012年1月6日之间进行的,共发放问卷208份,收回问卷196份,回收率为94.23%。剔除无效问卷11份,有效问卷为185份,有效率达到94.39%。笔者作为MBA讲师和校际间相互学习成员,有机会亲自发放、回收问卷,因此问卷的回收率较高;同时向参与者强调问卷的重要性,从而保证了问卷调查的质量。

经过社会化媒体语料处理,得出30个高频词汇,由调查者从中选择其认为与工作压力、工作绩效、心理资本相关的词汇。问卷词汇选择标准包括同义归并,如将“工资”、“收入”归并为“收入”;选择词频尽可能高的词汇,剔除了“活动”、“出身”等词频低的词汇。

1. 描述性统计分析

根据MBA学员的选词结果,分别得到了与工作压力、工作绩效及心理资本相对应的排名前10位的词汇(见图2—图4),本文称之为高度相关词汇。除此之外,我们还得到了以工作压力、工作绩效与心理资本为关键词的所有高度相关词汇的关系网络图(见图5)。表1列出了与各个变量和多个变量相联系的高频词汇。

2. 单个变量的研究

(1) 工作压力

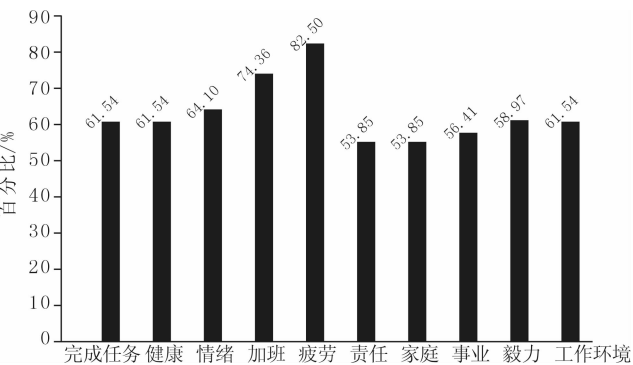


图2 与工作压力高度相关词汇

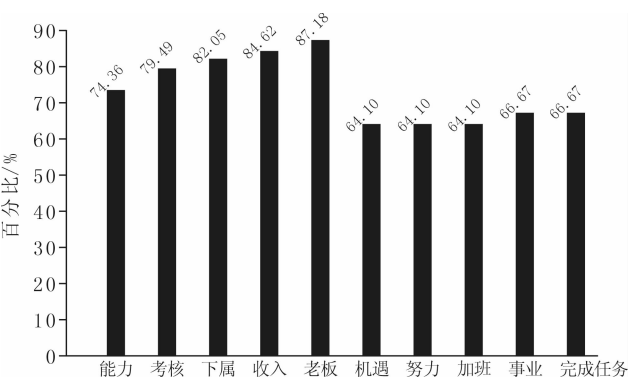


图3 与工作绩效高度相关词汇

“压力”本是一个物理名词,后逐渐运用于工作场所。综合国外文献相关内容,有学者认为工作压力是对个体需求的刺激性变量;也有学者认为工作压力是情景变量对组织中个体造成威胁时,情景需求超出个体所拥有的能力和资源;还有学者认为,是情景需求和组织中个体二者交互作用产生了压力。本研究采取我国学者徐长江对工作压力的定义:“在工作环境中,使个人目标受到威胁的压力源长期地、持续地作用于个体,在个性及应付行为的影响下,形成一系列生理、心理和行为的反应过程”。^[2]工作压力源主要是指导致工作压力的刺激、事件或环境,它是改变个体心理和身体健康状态的主要原因。Robbins^[3]认为压力源包括环境、组织和个人3个因素。

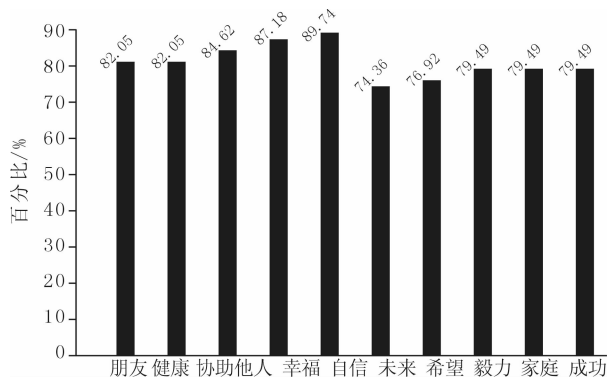


图4 与心理资本高度相关词汇

表1 与单个变量或多个变量相关的高频词汇

| 变量 | 相关高频词汇 |
|----------------|----------------------------------|
| 工作压力 | 疲劳、加班、情绪、健康、完成任务、工作环境、毅力、事业、家庭责任 |
| 工作绩效 | 老板、收入、下属、考核、能力、完成任务、事业、加班、努力、机遇 |
| 心理资本 | 自信、幸福、协助他人、健康、朋友、成功、家庭、毅力、希望、未来 |
| 工作压力与工作绩效 | 加班、老板、责任、能力、担心、完成任务 |
| 工作压力与心理资本 | 调整、健康、毅力、家庭 |
| 工作绩效与心理资本 | 自信、希望、未来、动力、成功、幸福、努力、资源、教育、同事、机遇 |
| 工作压力、工作绩效、心理资本 | 情绪、事业 |

注:单个变量的高频词汇是指调查排名前10位的词汇,词汇选择率都达到了50%以上;多个变量的高频词汇选择率控制在50%以上。

组织内部环境因素。老板是被认为与工作绩效最为相关的影响因素,老板可以制定任务、考核方案、薪酬方案,为员工创造机遇,这都是与绩效紧密相联的。同时,努力这一词汇表明员工的个人特质与绩效是相关的,这也验证了学者们普遍将人格与工作绩效联系起来进行分析的重要性。

在调查中,我们发现只有 20.51% 的被试者认为协助他人与工作绩效相关,也就是说,大多数人只是认识到了任务绩效,而忽视了周边绩效的价值,这通常与员工之间的竞争关系有关,许多员工是不愿意与他人协作或是帮助他人完成任务的。

(3) 心理资本

Luthans 等^[1]将心理资本定义为:个体一般积极性的核心心理要素,具体表现为符合积极组织行为标准的心理状态,它超过了人力资本和社会资本,并能够通过有针对性的投资和开发而使个体获得竞争优势。在心理资本的构成要素上,学者们尚未达成一致。Luthans 指出,积极心理资本是指自信或自我效能感、希望、乐观和坚韧性 4 种积极心理能力,它们都是可以测量、开发和管理的心理状态。然而目前有关心理资本影响因素的研究比较少,可能有以下几方面的原因:一是由于目前心理资本研究正处于起步阶段,研究者关注的焦点主要是心理资本的结构和影响效应;二是影响心理资本形成的因素非常多,如个体自身的生理与心理特征、家庭、同辈群体、组织、社区、文化,这些影响因素不仅存在类型上的差异,而且在影响程度上也有所不同。通过文献阅读发现,一些文献初步探讨了心理资本构成要素的影响因素,例如,研究证明能够不断自我强化的人表现出更高的回复力,Averill、Catlin 和 Chon 认为,具有挑战性的工作也许对希望的加强有作用;培养型的环境包括环境的支持和同事的帮助也会提高希望状态。^[5]

实证调查发现,自信、希望、毅力、未来都被认为是与心理资本相关的,这验证了心理资本的构成维度。朋友、协助他人、家庭被大多数人选择,通常认为这些词汇是与心理资本的影响因素相关的,培养型的环境能够提高个人的心理资本。除此之外,健康、幸福、成功这些词汇的出现则表明了人们通常认为心理资本是一种积极的心理状态,能够带来积极的效果;相反,担心、疲劳等消极词汇出现的概率较小,也反映了这个问题。

心理资本的 4 个构成维度并没有完全凸显出来,这可能与人们对心理资本的认识还不深刻有关;人们也较少选择诸如老板、下属、加班等词汇,表明他们普遍认为心理资本受到组织环境的影响较小。

3. 多个变量研究

在对工作压力、工作绩效与心理资本进行单变量研究分析之后,我们需要探讨这三者之间关系的相关性及相关程度。鉴于本文的研究方法与传统研究方法不同,我们在此不详细研究一个变量在多大程度上影响另一个变量或是证明变量之间的显著正相关或负相关,而是通过分析这些相关词汇来指导实践。

(1) 工作压力与工作绩效

中西方管理学界和心理学界中的研究热点之一就是工作压力与工作绩效相关性。由于测量标准、方法以及分析的角度都存在一定的差异性,学者们对此存在许多不同的观点。经典的 Yerkes-Dodson 关系模型得到了多数学者的认同与支持,其在模型中指出工作压力与工作绩效呈倒 U 型关系,即员工在组织工作中压力应该保持在适度水平。但在现实应用中,使用该模型的最大弊端在于难以弄清楚何为“适宜程度的压力”,因此该模型在实际操作中缺乏具体的指导意义。

在实证研究中发现,加班、老板、责任、完成任务这些影响工作压力组织层面的因素与工作绩效也显示出了紧密的关系,这可能与我们所研究的主题有关,即组织中工作压力与工作绩效的关系;能力是影响工作绩效的一个主要因素,能力强的员工能够比较轻松地完成任务,面临的压力也相对较小;而担心等词汇的出现则表明员工对工作压力、工作绩效的一个态度。

(2) 工作压力与心理资本

心理资本是一个比较新的概念,就目前而言,对工作压力与心理资本之间的关系研究还比较少,笔者在翻阅历史文献中,发现两者之间的关系可以在 Cooper、Sloan 和 Williams 设计的工作压力指标体系(Occupational Stress Indicator, OSI)中找到,即人格特质对工作压力具有一定程度的调节作用。^[6]在学者对心理资本概念的探讨过程中,特质论者认为心理资本就是人格,是先天因素与后天因素共同作用的结果。Letcher 等甚至将心理资本归结为经验开放型、尽责型、外向型、亲和型、情绪不稳定型五大人

格特征,认为心理资本就是人格特质^[7];Cole 也认为,心理资本是一种影响个体行为与产出的人格特质^[8]。因此,工作压力与心理资本之间是存在关系的。

工作压力与心理资本联系在一起共同词汇包括调整、健康、毅力与家庭。调整与毅力代表了心理资本的一种回复力或坚韧性,当个体面临工作压力时,有坚韧性的人可以在挫折和困难中茁壮成长,即心理资本高的人能够承担更大的压力;家庭是影响压力的个人因素,同时也会影响一个人的心理资本;人们把心理资本看做一种积极的心理状态,其对工作压力所带来的健康问题具有调节控制作用。

(3) 工作绩效与心理资本

研究发现,除了知识、技能、能力之外,人格因素也会对绩效产生一定的影响。随着人格因素对绩效预测度研究的逐步深入,特别是在“大五人格”模型提出之后,加之 Borman 等又提出周边绩效的概念^[4],研究者们渐渐认识到人格是工作绩效(特别是周边绩效)和人—组织匹配方面的一个重要预测指标。自信作为一种积极心理资本与工作绩效有着很强的正相关关系,这一点已被证实。Luthans 等通过对 422 位中国员工的实证研究,探讨了心理资本及希望、乐观和坚韧性与工作绩效的关系。结果表明,员工的心理资本及希望、乐观和坚韧性,都与他们的工作绩效显著正相关^[1]。仲理峰^[4]做了心理资本对员工的工作绩效、组织承诺及组织公民行为的影响研究,证实了员工的希望、乐观和坚韧性合成的心理资本对他们的工作绩效、组织承诺和组织公民行为有积极影响。

我们发现大量词汇是同时与工作绩效和心理资本高度相关的,这表明两者之间的关系比较密切。自信、希望作为心理资本的构成维度,能够带来高的工作绩效,这一点已经得到验证;努力、动力、成功、幸福、美好的事物都能够反映出个体的积极心理状态,这些具有动机性的词汇通常通过作用于人的心理而直接或间接影响工作绩效。同时,研究发现,充足的组织资源、良好的教育、机遇和友好的同事关系,可以被认为是影响员工心理资本的环境因素,提供培养型的环境能够提高心理资本,带来绩效的提高。

在研究中发现,毅力作为心理资本的一个构成维度,与工作绩效之间没有显示出很强的关联性,我

们认为毅力在长期的工作过程中才能表现出与工作绩效的高度相关,在企业家或是销售人员身上更能显示出两者之间的关系。

(4) 工作压力、工作绩效与心理资本

在对工作压力与工作绩效关系研究过程中,Robbins 提出的“压力源—压力体验—压力结果”的压力模型,指出潜在压力来源于员工所处工作环境、员工所处组织特征、员工个人共同作用,而员工个体差异是能否将潜在压力转变成现实压力的关键。^[8]以往的研究把工作压力作为自变量,工作绩效作为因变量,而心理资本则作为调节变量。在本研究中,情绪与事业是连接这三者的共同词汇。

情绪是人对客观事物的态度体验和相应的行为反映,它的产生伴随着复杂的积极或消极的主观心理体验。^[9]积极情绪是一种乐观的心理状态,有利于克服过高工作压力带来的工作绩效下降。换句话说,由压力源所带来的工作压力会影响到个人的情绪,过高的压力会促使消极情绪增长,但是个体心理资本好会削弱压力对绩效的负影响,缓解消极情绪。事业可以看做压力源的动机性因素,对事业的需求会产生一定的压力,适度的压力会促使工作绩效的提升,绩效上升会提高个体的自信、乐观,带来心理资本的提高。当然,如果过高期望的事业追求带来了强大的心理压力,最终也会适得其反。

三、研究结果与建议

1. 研究结果

本文通过采用社会网络调查与 MBA 学员实证调查相结合的方法来研究工作压力、工作绩效与心理资本单个变量与多个变量之间的关系,结果发现,这两种方法所得到的结果能够基本验证传统研究结论,同时我们还能发现一些不同于以往的或者尚未开发的新领域。现将本文的研究结论概括如下:(1)对工作压力的单变量研究基本验证了压力源与压力结果的相关性,但个人经济因素与组织人际关系因素对工作压力影响较小;(2)对工作绩效的单变量研究基本验证了绩效构成与影响因素的相关性,但个体经常忽视周边绩效的重要性;(3)对心理资本的单变量研究基本验证了心理资本的构成及其一部分影响因素,但个体往往忽视组织环境对个体心理资本的影响;(4)对工作压力与工作绩效的相关性研究基本验证了工作压力对工作绩效的作用,

同时发现组织层面的压力源对工作绩效有着显著的作用;(5)对工作压力与心理资本的相关性研究,发现心理资本作为一种人格特征,其回复力维度对工作压力有较大的调节作用;(6)对工作绩效与心理资本的相关性研究发现,两者之间关系甚密,积极的心理资本能够带来较高的组织绩效,并且培养型的组织环境对心理资本的作用凸显,而作为心理资本一个维度的毅力对工作绩效的影响作用不是很明显;(7)对工作压力、工作绩效与心理资本三者的相关性研究发现,心理资本会通过调节工作压力来作用于工作绩效。

2. 建议

根据本文的研究结论,对企业与员工分别提出以下建议。

对企业的建议:(1)员工的工作压力来自于个人、组织与环境,企业应注重员工的压力管理,协调员工的组织生活与家庭生活,可以定期举办一些企业员工家庭生活派对,帮助员工家人理解员工与企业;(2)企业应关注员工晋升,给员工创造个人发展空间,这有利于提高员工积极性,减少因工作压力带来的问题;(3)调查发现,许多员工把工作绩效看做是单独的任务绩效,而忽视了周边绩效、协助他人所带来的绩效;企业在制定绩效考核指标的过程中,应重视周边绩效的指标设计,加强员工的团队协作能力培养;(4)来自组织层面的压力源很容易影响到员工的工作绩效,因此,企业应加强组织建设,创造良好的组织氛围,完善组织结构,关注员工的任务完成情况,做到人岗匹配、各司其职、各尽其能;(5)个体心理资本在很大程度上影响了员工的工作绩效,企业可以加大对员工心理资本培养与开发的投入,如进行员工人际技能培训、社会培训,为员工提供富有弹性的工资与福利模式,保障员工基本生活^[10];构建与员工的和谐关系,落实“五险一金”等国家基本政策,增强员工的安全感,实施 EAP 员工帮助计

划,这些制度的落实将有利于培养员工积极的心理资本。

对员工的建议:员工应正确对待工作压力,通过培养心理资本沉着冷静地应对;加强与其他成员的合作,由竞争观念向竞合观念转变,提高工作绩效;正确处理家庭与工作的关系,通过沟通交流让家人理解自己的工作。

需要指出,本文研究的样本空间还不够大,地域跨度有一定局限,在今后的研究过程中,我们将加大样本容量,增加不同地域的样本,以取得进一步的成果。

[参 考 文 献]

- [1] Luthans F, Luthans K W, Luthans B C. Positive psychological capital: Beyond human and social capital[J]. Business Horizons, 2004(6):45.
- [2] 徐长江. 工作压力系统研究: 机制、应付与管理[J]. 浙江师范大学学报: 社会科学版, 1999(5):59.
- [3] Fred Luthans. The need for and meaning of positive organizational behavior[J]. Journal of Organizational Behavior, 2002(4):695.
- [4] 仲理峰. 心理资本对员工的工作绩效、组织承诺及组织公民行为的影响[J]. 心理学报, 2007, 39(2):328.
- [5] Seligman MEP, Csikszentmihalyi M. Positive psychology [J]. American Psychologist, 2000(55):5.
- [6] Masten AS. Ordinary magic: resilience processes in development[J]. American Psychologist, 2001(56):227.
- [7] 王雁飞, 朱瑜. 心理资本理论与相关研究进展[J]. 外国经济与管理, 2007, 29(5):32.
- [8] 舒晓兵. 管理人员工作压力源及其影响——国有企业与私营企业的比较[J]. 管理世界, 2005(8):105.
- [9] 张辉华, 李爱梅, 凌文铨, 等. 管理者情绪智力与绩效的关系: 直接和中介效应研究[J]. 南开管理评论, 2009(12):104.
- [10] 孙晓龙. 心理资本干预与应对[J]. 经济与管理, 2009, 10(10):65.