

自我效能感与工作资源匹配模型的实证研究

——对工作要求—资源模型的扩展

于玲玲¹, 赵西萍¹, 周密¹, 赵欣²

(1. 西安交通大学 管理学院, 陕西 西安 710049;
2. 西安理工大学 经济与管理学院, 陕西 西安 710054)

摘要: 工作要求—资源模型的缓压效应受到组织与学者的关注, 文章就该模型以压力主体无差异性为前提下实证结果的 inconsistency, 引入个体能力信念变量——自我效能感, 从个体与环境匹配的角度, 提出自我效能感与工作资源的匹配, 扩展工作要求—资源模型。问卷分析结果显示, 自我效能感与工作资源对工作要求与工作压力关系的联合调节效应显著, 进而得出以下结论: 高自我效能感员工有能力且有意愿利用丰富的工作资源积极应对压力刺激; 低自我效能感员工对自身能力缺乏信心且态度消极, 在低工作资源情境即组织对工作资源代为控制下, 更能有效缓解压力刺激。

关键词: 工作要求—资源模型; 工作资源; 自我效能感; 工作压力; 匹配模型

中图分类号: C931.3

文献标识码: A

文章编号: 1008-407X(2014)01-0058-05

Empirical Study of the Fit Model between Self-Efficacy and Job Resource —an Extension to Job Demand-Resource Model

YU Ling-ling¹, ZHAO Xi-ping¹, ZHOU Mi¹, ZHAO Xin²

(1. School of Management, Xi'an Jiaotong University, Xi'an 710049, China;
2. School of Economic and Management, Xi'an University of Technology, Xi'an 710054, China)

Abstract: The stress relieving effect of job demand-resource model has won attention by organizations and scholars. The empirical results of job demand-resource model are inconsistent and in which the people who have work stress are in homogenization, so the paper introduces self-efficacy as variable of individual capacity beliefs. From the perspective of individual and environment fit, we suggest the fit between self-efficacy and job resource to extend the job demand-resource model. Based on the data questionnaires, self-efficacy and job resource can moderate the relationship between job demand and work stress. It is concluded that people who have high self-efficacy are capable and willing to respond to stress stimulation actively by using rich job resources, while people who have low self-efficacy are not confident of their capability and have negative attitude; they will relieve work stress effectively in the situation of less job resource, i. e. when the organization help workers control the job resource.

Key words: job demand-resource model; job resource; self-efficacy; work stress; fit model

近年来,高工作压力成为制约员工绩效提升、组织创新发展的重要影响因素,企业为此提供支持、反馈等

工作资源试图帮助员工减压,有些员工能有效缓解压力刺激,而有些员工压力不降反增,减压成效因人而异

收稿日期: 2013-03-27; 修回日期: 2013-07-15

基金项目: 国家自然科学基金项目:“EKR_s持续使用的综合模型与实证研究”(71072129)、“组织内社会关系网络对知识转移成效影响研究”(70872089)

作者简介: 于玲玲(1985-),女,山东德州人,西安交通大学管理学院博士研究生,主要从事知识管理、组织行为研究,(E-mail: yulinglingxjtu@stu.xjtu.edu.cn);赵西萍(1952-),女,河南洛阳人,教授,博士生导师,主要从事组织行为研究;周密(1971-),女,陕西西安人,副教授,主要从事知识管理、社会网络研究;赵欣(1981-),男,山西洪洞人,讲师,主要从事组织行为、人力资源管理研究。

异。如何为不同员工提供适宜的缓压支持成为企业压力管理实践关注的新问题。学者们多角度研究工作压力,其中 Demerouti 等整合了各种职业背景下的工作资源,提出工作要求—资源模型(job demand-resource model,简称 JDR 模型)^[1]。工作要求指工作在体力、社会、组织方面要求员工提供持续的体力、精神方面的努力,如体力负荷、时间压力、工作变化等。工作资源是工作可以起作用达成工作目标、减少工作要求相关的生理心理成本、促进个人成长发展的方面,如反馈、工作控制、决策参与、上级支持资源等^[1]。工作资源的缓压效应随之成为研究热点。Bakker 等验证了工作资源能有效降低工作压力^[2],而 Xie 等则发现工作资源与工作压力之间存在 U 型等不确定、不稳定的负向关系^[3],实证结果存在分歧。深入分析发现,这些研究假定压力由工作特征等环境因素刺激引起,理论上将压力主体视为同质性,片面的压力刺激观可能是造成结果不一致的主要原因。工作资源缓压效果在多个职业领域(医院、服务、交通、教师等)获得实证支持,然而赵西萍、赵欣,DeJonge 均以医护人员为样本,发现工作资源与工作压力的关系分别为负相关、倒 U 型^{[4][5]}。个体差异可能是影响该矛盾性结果的关键因素,引入个体特征成为增强 JDR 模型解释力的有效尝试。

自我效能感在工作压力研究中应用较为广泛,是个体对自己能否在一定水平上完成某项活动所具有的能力的判断、信念或主体自我把握与感受;通过以往经历或体验、观察模仿、外界鼓励等获得或提升;影响个体的行为选择、思维模式和情感反应方式,付出努力的程度及持久性等^[6]。Schaubroeck、Jones、Xie 验证了自我效能感可调节压力源与工作压力的正向关系^[7]。

工作反馈、社会支持与决策自主权是三个常用的工作资源变量。工作反馈作为重要的工作资源,给员工提供其所需的、维持绩效和健康的必要信息,使员工积极投入工作。社会支持是个体获得的一般或特定的支持性资源,是重要的、外在的压力应对资源,一般由上级和同事提供^[8]。决策自主权代表员工在安排工作内容、确定工作程序、使用工作技能方面拥有一定的独立性及自主权^[9],使员工对工作要求具有一定的“控制”,缓解压力。

鉴于此,本文引入个体能力信念类特征变量——自我效能感,进一步遵从人与环境匹配的组织行为学传统观点,提出自我效能感与工作资源的匹配模型,在关注高自我效能感员工减压的同时,为“另一半员

工”——低自我效能感员工提供高效、适宜的缓压模式。通过对工作要求—资源模型进行扩展,为不同员工不同缓压策略提出理论解释,为企业压力管理实践提供建议。

一、自我效能感与工作资源的匹配模型

1. 匹配模型

自我效能感是能力信念类变量,作为个体差异特征扩展 JDR 模型具有一定的理论意义。个体特征变量特别是心理变量在工作压力研究中应用较早,主要分为以下几类:一是情感类如情绪经历^[10];二是性格类如大五人格^[11];三是压力应对行为类如积极、消极应对^[12];四是价值目标类如学习目标导向^[13];五是能力类如自我效能感^[7]。与其他类变量相比,自我效能感体现与工作资源的动态交互,反映个体长期培养获得的较稳定的心理认知状态、应用各种手段资源达成目标的能力判断,有助于理解缓压过程;与同类变量相比,自我效能感理论与量表均趋于成熟,能更好帮助预测个体行为。

进一步,本文以高自我效能感的压力研究为基础,重点关注低自我效能感员工的降压模式。Edwards 在研究工作压力时,提出人—环境匹配模型^[14],认为压力是由个体特征与环境特征匹配不良造成。因此,本文在权变的人与环境匹配视角下,提出自我效能感与工作资源匹配模型。

2. 研究假设

工作压力是个体与环境交互的结果,自我效能感通过影响个体对工作资源的思维、情感认知模式缓压。高自我效能感员工有能力且有意愿使用高工作资源,减轻工作要求,这种匹配会产生低工作压力状态;低自我效能感员工,不能有效处理高工作资源带来的权力,更倾向由组织或领导代为控制资源,这种匹配会造成低工作压力状态。自我效能感与工作资源匹配模型如图 1 所示。

高自我效能感员工更能能在高工作资源情境下有效缓压。领导、同事的关怀下,这类员工感知到相对宽松的工作环境,能从支持中获得所需的知识帮助解决工作中的难题,更易激起愉悦感受来降低压力感。积极的工作反馈被他们视为正能量,从反馈信息中了解组织及上级对自己工作、能力的认可,矫正工作过程中的行为,有助于达成工作目标,积极行为情绪被激发并释放,有效缓解压力带来的职业倦怠等伤害。同时他们

更希望对工作有一定程度的“控制”，当能较自由安排工作进度、制定工作计划时，会认为在组织中权力和地位增加，同时会有效利用这些资源降低高工作要求带来的压力刺激。

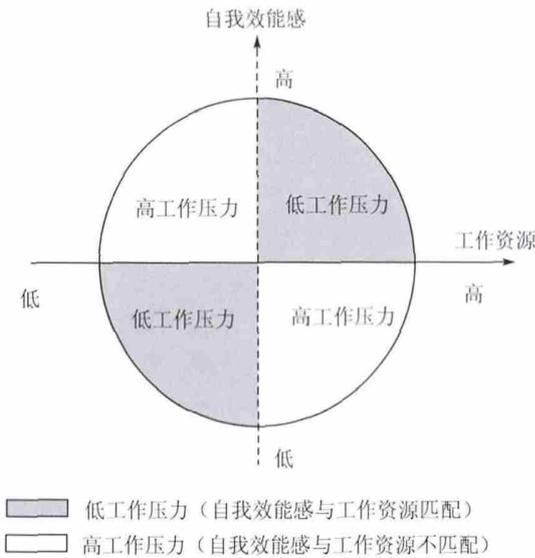


图 1 自我效能感与工作资源匹配模型

低自我效能感员工更能利用低工作资源缓解压力刺激。较少的社会支持可避免这类员工暴露自己能力不足、降低因接受他人帮助的人情债负担(尤其当这些帮助、支持自己不需要时)，减少对外界支持依赖的同时，慢慢适应工作要求带来的压力情景，降低身心损耗。适量的反馈信息帮助他们节省信息接收、筛选、吸收的时间和精力，使其免于落入选择、决策的困境，能积极应对压力刺激。有限的工作自主权意味着有限的工作责任，倾向于完成程序化、既定的、相对简单的任务的这类员工，因组织或领导帮助其控制管理工作资源而降低对工作任务失败的心理承受，由强工作要求刺激产生的压力感会减弱。

高自我效能感员工面对低工作资源，有能力无条件使其积极性受抑制，长期会提升生理和心理双重压力。当组织交流氛围较少，他们不能与领导、同事通过互动来获取资源、知识等有益信息，不能获得情感上的鼓励；当组织反馈信息提供较少时，不能深入了解自己工作中的问题及缺陷，不能肯定自己工作价值；当工作不能自由支配时，不能充分发挥主观能动性和创新性，不能安排与自己能力、时间相适宜的工作计划、流程，他们的工作积极性会受到强烈压制，认知到缺少资源帮助的工作难度随之增大，压力感随之增加，更易产生焦虑、沮丧等负面情绪。

低自我效能感员工感知到组织提供的工作资源，自己支配或控制不了时，资源反而成为一种负担，增强了压力刺激。当领导、同事积极主动提供帮助时，他们会在人际交往方面投入相当的时间和精力，减少对工作任务的关注；当获取大量的反馈信息，他们疲于甄选有价值的信息，易产生抉择的迷茫；当被赋予更多的工作自由，他们畏于承担相应的责任尤其是任务失败的风险，心理负担增强，且需要在回馈人情、筛选冗余信息方面花费许多人力成本，无形中减少对于工作本身的投入，与权力随之而来的责任也成为累赘，物质和精神上的消耗，使其易产生倦怠、抵触心理，压力感随之增强。

综上，本研究提出的假设是：自我效能感与工作资源匹配，工作要求增加工作压力的效果较弱；自我效能感与工作资源不匹配，工作要求增加工作压力的效果较强。

二、研究方法及结果分析

1. 问卷及样本分析

选择工作压力研究中较成熟的量表，用年龄、婚姻、职称和收入等因社会、经济等非工作原因导致压力的因素作为控制变量，译好的中文量表经预测适当修订后，向工业、银行、科技等不同行业的 500 名员工发放，回收 451 份问卷，有效问卷 386 份，有效回收率为 85.6%。样本年龄介于 20~63 岁之间，均龄 31 岁；工龄介于 2 个月~43 年之间，均龄 8 年；婚姻赋值 1~3，代表未婚、已婚和其他，均值 1.67；学历赋值 1~5，代表初中及以下、高中、大专、本科、硕士及以上，均值 3.54；职称赋值 1~5，分别代表无职称、初级职称、中级职称、副高级职称、高级职称，均值 1.81。其中，65 份无效数据和 386 份有效数据在统计上无显著差异。

2. 量表分析

工作要求、反馈、社会支持、决策自主权、自我效能感、焦虑的克隆巴赫系数分别为 0.724、0.743、0.909、0.434、0.903、0.874，其他变量除决策自主权外系数均高于 0.7，保证了量表信度。探索性因素分析，KMO 值为 0.830，Bartlett 检验 $\chi^2 = 6936.000, P < 0.000$ ，因素分析共抽取特征根大于或等于 1 的因素 8 个，可解释总变异量的 66.27%，最高的为 17.22%，小于 30%，保证了量表效度。此外，各变量均值、标准差零阶相关分析结果如表 1 所示。

表 1 各变量均值、标准差、零阶相关系数矩阵

	均值	标准差	工作要求	反馈	社会支持	决策自主权	自我效能感	焦虑
工作要求	2.80	0.57	1					
反馈	4.45	1.15	-0.09	1				
社会支持	3.16	0.76	-0.06	0.11*	1			
决策自主权	4.70	1.02	-0.01	0.35**	0.18**	1		
自我效能感	3.51	0.61	0.01	0.03	0.13**	0.17**	1	
焦虑	2.44	0.76	0.21**	-0.24**	-0.13*	-0.13*	0.07	1

注:相关系数显著性水平* $P < 0.05$, ** $P < 0.01$

3. 回归结果分析

采用多元层次回归分析,分 4 步将控制变量、自变量、二元交互项、三元交互项依次放入 SPSS16.0 中,因涉及 3 个工作资源,鉴于篇幅,将 3 个回归结果表中系数显著的变量省略控制变量进行汇总。同时,根据回归结果,将反馈作为工作资源代表,得出反馈与自我效能感的联合调节图,关注其与自我效能感的匹配关系。表 2 显示,“工作要求×工作资源×自我效能感”的三元交互项系数显著,证明工作资源与自我效能感对工作要求与工作压力关系的联合调节效应显著。

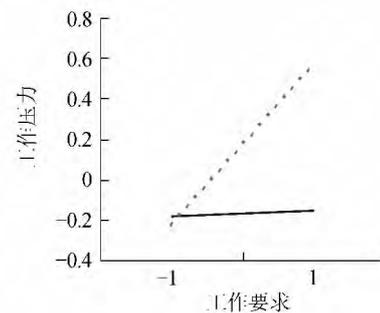
表 2 工作要求×(反馈、社会支持、决策自主权)×自我效能感—工作压力回归结果

	变量	系数
反 馈	工作要求	0.209***
	反馈	-0.169**
	工作要求×反馈×自我效能感	-0.195***
	R^2	0.198
	ΔR^2	0.033***
社 会 支 持	工作要求	0.263***
	工作要求×社会支持×自我效能感	-0.211***
	R^2	0.175
	ΔR^2	0.042***
	决 策 自 主 权	工作要求
工作要求×自我效能感		0.106*
决策自主权×自我效能感		-0.107*
工作要求×决策自主权×自我效能感		-0.155**
R^2		0.162
	ΔR^2	0.022**

注:相关系数显著性水平* $P < 0.05$, ** $P < 0.01$, *** $P < 0.001$

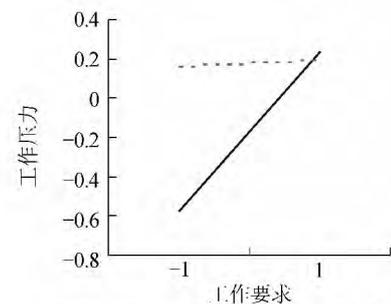
图 2~图 3 进一步验证了自我效能感与工作资源的匹配假设,即高自我效能感与高工作资源、低自我效

能感与低工作资源匹配,工作要求增加工作压力的效果较弱;高自我效能感与低工作资源、低自我效能感与高工作资源不匹配,工作要求增加工作压力的效果较强。



—— 高自我效能, 高反馈 - - - - 高自我效能, 低反馈

图 2 自我效能感与反馈的联合调节效应图



—— 低自我效能, 高反馈 - - - - 低自我效能, 低反馈

图 3 自我效能感与反馈的联合调节效应图

三、结论及展望

不同于 JDR 模型中压力主体同质性的前提假设,本文就实证结果不一致提出引入个体差异变量的设想并进行验证。本文选择更能有效预测员工行为、与 JDR 模型存在交互的自我效能感,深入考察个体特征与工作情景交互下的工作压力状态。研究证实,工作

资源与自我效能感显著调节工作要求与工作压力关系,验证工作资源与自我效能感交互效应的同时,证明个体特征的介入增强了 JDR 模型的解释性与预测性。

以往压力研究关注高自我效能员工而忽略了“另一半员工”——低自我效能者,不能理论解释积极的缓压策略失效的原因。本文依循人与环境匹配的经典组织行为学观点,提出自我效能感与工作资源存在匹配关系,证实自我效能感差异的员工,需要不同的缓压模式:高自我效能感员工信心较高且动机强烈,倾向于获得更多支持、反馈信息且自己对决策、工作计划等享有支配权,来应对工作要求带来的压力刺激;低自我效能感员工信心匮乏且态度被动,通过向组织或领导让渡决策权,即有组织代为控制工作资源,“按部就班”地执行工作来缓解压力带来的负面效应。高自我效能感与高工作资源、低自我效能感与低工作资源匹配是有效的缓压模式。

低自我效能感员工缓压模式的研究结论,帮助完善了企业压力管理策略,更具有本土化意义。在工作压力的理论研究与实践方面,缺乏自信的员工少有被关注,一味给予社会支持、提供反馈信息、放大员工自主权并不适用于这类群体,员工与减压支持需两两配对,兼顾个体与组织,才能帮助员工有效应对压力刺激。由于我国低自我效能感群体较大,低自我效能感与低工作资源匹配模式的提出,以及国内不同职业员工样本的数据结果支持,对建立适合于国内企业的员工工作压力模型具有积极的中国化意义。

未来可以进一步完善工作特征—工作资源的匹配模型,进行 JDR 模型在不同工作情景下的解释性检验,尤其是知识型员工的缓压研究。同时可关注工作压力的积极面—学习效应^[15],从不同视角研究工作压力的形成及发展机制。

参考文献:

- [1] DEMEROUTI E, BAKKER A B, NACHREINER F, *et al.* The job demands-resources model of burnout[J]. *Journal of Applied Psychology*, 2001, 86(3): 499-512.
- [2] BAKKER A B, DEMEROUTI E, SCHAUFELI W B. Dual processes at work in a call centre: an application of the job demands-resources model[J]. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 2003, 12(4): 393-417.
- [3] XIE J L, JOHNS G. Job scope and stress: can job scope be too high[J]. *Academy of Management Journal*, 1995, 38(5): 1288-1309.
- [4] 赵西萍, 赵欣, 黄越. Karasek 工作压力模型的扩展: 自我效能感与工作控制匹配性模型的实证研究[J]. *中国软科学*, 2008, (10): 108-117.
- [5] De JONGE J, SCHAUFELI W B. Job characteristics and employee well-being: a test of warr's vitamin model in health care workers using structural equation modelling [J]. *Journal of Organizational Behavior*, 1998, 19(4): 387-407.
- [6] A·班杜拉. 自我效能: 控制的实施[M]. 缪小春译. 上海: 华东师范大学出版社, 2003. 52-162.
- [7] SCHAUBROECK J, JONES J R, XIE J J. Individual differences in utilizing control to cope with job demands: Effects on susceptibility to infectious disease[J]. *Journal of Applied Psychology*, 2001, 86(2): 265-278.
- [8] COHEN S, WILLS T A. Stress, social support, and the buffering hypothesis[J]. *Psychological Bulletin*, 1985, 98(2): 310-357.
- [9] Van YPEREN N W, HAGEDOORM M. Do high job demands increase intrinsic motivation or fatigue or both? The role of job control and job social support[J]. *Academy of Management Journal*, 2003, 46(3): 339-348.
- [10] FRITZ C, SONNENTAG S. Antecedents of day-level proactive behavior: a look at job stressors and positive affect during the workday[J]. *Journal of Management*, 2009, 35(1): 94-111.
- [11] HALBESLEBEN J R B, BUCKLEY M R. Burnout in organizational life[J]. *Journal of Management*, 2004, 30(6): 859-879.
- [12] JEX S M, BLIESE P D, BUZZELL S, *et al.* The impact of self-efficacy on stressor-strain relations: coping style as an explanatory mechanism[J]. *Journal of Applied Psychology*, 2001, 86(3): 401-409.
- [13] Van YPEREN N W, JANSSEN O. Fatigued and dissatisfied or fatigued but satisfied? goal orientations and responses to high job demands[J]. *The Academy of Management Journal*, 2002, 45(6): 1161-1171.
- [14] EDWARDS J R. An examination of competing versions of the person-environment fit approach to stress[J]. *The Academy of Management Journal*, 1996, 39(2): 292-339.
- [15] 赵欣, 刘倩, 于玲玲. 工作压力学习效应研究述评与三元互惠模型构建[J]. *外国经济与管理*, 2013, 35(2): 52-62.