

民营企业社会支持与职业倦怠的关系研究

韦雪艳^{1a,1b} 王重鸣² 段锦云³

(1. 江南大学 a. 田家炳教育科学学院;b. 商学院,江苏 无锡 214122;2. 浙江大学 全球创业研究中心,浙江 杭州 310028 ;
3. 苏州大学 心理学系,江苏 苏州 215123)

摘要:文章采用修订的民营企业家倦怠量表和社会支持量表对获取的215份测量样本进行了问卷调查,对数据进行了相关分析、回归分析,探讨民营企业家社会支持与职业倦怠的关系。研究结果表明社会支持是思维度结构,包括信息性支持、工具性支持、情感性支持和反馈性支持。社会支持中的情感支持、工具支持、信息支持与倦怠的三个子维度:情绪枯竭、创业成就感和创业认同感的相关系数均显著。而去个性化与社会支持各子维度的相关系数均不显著。研究发现社会支持对倦怠有显著性预测作用,单维度预测作用比多维度预测作用更强。

关键词:创业;职业倦怠;企业家;创业认同感;社会支持

中图分类号:B849 **文献标志码:**A **文章编号:**1008-5831(2012)04-0033-05

压力生活事件通常会同疾病有内在的关系。许多研究探讨了社会网络在压力与健康之间的缓冲作用。社会网络对生理健康和心理健康起到直接的缓冲作用。事实上,社会网络中最核心的要素是社会支持。社会支持关注人际间交互作用对压力的缓冲效应。

已有的大量研究单纯从压力源本身探讨其对倦怠的影响^①。创业压力源本身的特征^②及创业压力与倦怠的过程机制都有所探讨^③,基于心理压力和应对策略的理论,Lazarus^④识别出其中存在的两个过程,即认知评价与应对。作为“人-环境”之间压力关系中的关键中介变量,这两个过程对压力缓解产生直接的效果和后期的长效结果。尽管这些研究关注个体的认知与应对机制本身确

收稿日期:2009-11-05

基金项目:国家自然科学基金项目(70732001,71102094,71073108);教育部人文社会科学青年基金项目(10YJCZH171);江苏省“十一五”教育规划重点资助项目(200901005);2010年江苏省青蓝工程项目及江南大学中央高校基本科研业务费专项资金资助项目(JUSRP21001, JUSRP11024, JUSRP311A06);江南大学重点学科培育点建设项目(2011RWXY014)

作者简介:韦雪艳(1975-),吉林白山人,江南大学田家炳教育科学学院讲师,博士,主要从事组织行为、创业、决策、压力研究;王重鸣(1949-),江苏连云港人,浙江大学教授,博士研究生导师,主要从事测评、组织变革、决策研究。

①Dora, M. L. & Margaret, A. S. Work and Family Domain Stressors, Structure and Support: Direct and Indirect Influences on Work-family Conflict. Submitted to the 2002 Asia Academy of Management Meetings, Bangkok, 2005.

②Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984a). Stress, appraisal, and coping. New York: Springer Publishing; Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984b). Coping and adaptation. In W. D. Gentry (Ed.), Handbook of Behavioural Medicine. New York: Guilford Press, 282-325.

实取得了丰硕的成果,但是创业过程中,需要耗费大量的时间和精力,如何通过压力管理和构建社会支持缓解倦怠是个值得探讨的理论问题。多数企业家不太愿意去考虑倦怠对企业和创业者的双重影响。采取的相应措施投入极少,仅当灾难来临时才不得已去解决问题。而事实上,企业家健康,企业才会更好地良性运作,二者本身存在着密切的关系。面对中国目前大变革急剧变化的背景,疲于应对倦怠的困扰不如主动积极管理,面对复杂的国际环境,从新的认知视角,主动获取社会支持,应对巨大压力导致的倦怠便成为一个有价值的重要论题。

不仅如此,本土文化背景关注带给企业成长中的社会资源、社会支持能够加强企业家获取资源、提高企业绩效并帮助企业有效地寻求新机会。同时也进一步启发研究者深入理解社会支持对企业家获取资源的重要价值。

缓解倦怠,保持旺盛的企业家精神的一条重要途径是获取社会支持,如何理解社会支持的结构和内容,并且在本土文化背景下,社会支持究竟会起到什么关键作用,不同社会的社会支持或资源能够在多大程度上缓解企业家的精神压力,对倦怠起到直接的效果,是本研究拟探讨的一个感兴趣的和有价值的问题。

以往文献中,关于倦怠定义、结构和相关理论分析都有细致丰富的探讨^[4-5],^③,为深入探讨倦怠的研究打下了良好的理论基础,使研究具有前瞻性。

倦怠的概念,由情绪枯竭、去个性化和低成就感在教育版、通用版以及服务版的测量工具中,在不同国家文化背景下都得到了充分的验证。然而极少有研究是站在雇佣者的视角去看倦怠的结构与内容,倦怠的创业版测量工具的开发和使用对于深入挖掘倦怠的理论问题和实际问题非常很关键。韦雪艳在 James^[6]的三维度倦怠结构基础上,探讨了本土民营企业倦怠结构和内容,发现了四维度结构要素,开发了创业版的倦怠测量工具,新增了创业认同感维度。

企业家的社会支持特征究竟是怎样的?本研究中,知觉到的社会支持被使用是因为知觉到的支持影响个体的心理健康更重要^④。正如 House 提到的,“社会支持”只是知觉到的程度就可能更有效。林南^[7]提出社会支持的综合性定义,整合不同学者的

论点。根据这一综合性定义,社会支持被认为是意识到的或实际的由社区、社会网络和亲密伙伴提供的工具性或表达性的资源。而能够表达这一定义的操作定义采用 House 的社会支持最为恰当,即社会支持包括个体感知到的重要他人和网络结构提供的工具性或表达性资源:(1)情感和关怀;(2)工具性支持;(3)信息性支持;(4)赞扬或反馈性支持。

总结文献,以往创业研究关注了压力源与倦怠的关系,忽视了创业背景下人际互动获得的创业社会支持与倦怠的关系,很少挖掘对企业家雇佣角色的倦怠问题。本研究拟深入探讨企业家作为雇佣人群,起正性作用的变量社会支持究竟是否会发生关键的作用?此外,本土文化背景下,民营企业能够获取和感知的社会支持的不同结构内容究竟会对倦怠的不同要素产生何种积极的效应?

一、研究方法

(一)测量工具

本研究开发的社会支持问卷采用了半结构访谈,参考相关量表,进行编制。在确定了民营企业社会支持的内容维度,而非类别维度后,对 19 名民营企业进行了半结构访谈,并进行了开放式问卷调查。调查目的有两个:了解社会支持的四个维度方面的具体表现,即体现这四个维度的心理品质与行为方式的特征有哪些;了解面对创业压力时,期望和感知到的社会支持具体内容。通过此项工作、对访谈内容整理、编码并确定各自结构是否符合最初理论构想,得到编制问卷的基础信息。通过对初步编制得到的 27 个项目的社会支持问卷进行探索性因素分析和验证性因素分析确定为四个维度,采用李克特五点量表进行测量。

本研究使用的民营企业家职业倦怠问卷,采用韦雪艳编制的企业家倦怠量表。该量表在基于已有倦怠相关研究的基础上,测量创业版的倦怠四维度。新增创业认同感的四维度创业版倦怠测量工具的验证性因素拟合结果良好(GFI = 0.93; AGFI = 0.90; NFI = 0.93; CFI = 0.95; RMSEA = 0.08),说明创业版企业家创业倦怠问卷是一个有良好效度的测量工具,同时,信度值指标可靠,均高于 0.75。采用李克特五点量表进行测量(男性 62.3%,女性 37.7%);企业规模集中在中小民营企业中;取样主要来自长三角民营企业。

(二)取样与数据收集

为了考察社会支持问卷结构的合理性和筛选项

③Shirom, A. Burnout in work organizations. In C. L. Cooper & I. Robertson (Eds.), International review of industrial and organizational psychology, New York: Wiley, 1989:25 - 48.

④House, J. S. & Kahn, R. L. Measures and concepts of social support. In S. Cohen, & L. S. Syme (Eds.), Social support and health. New York: Academic, 1985:83 - 108.

目,本研究采用了两套样本分别进行了社会支持的探索性因素分析(125家)和验证性因素分析(215家)。两套样本均由民营企业企业家填写。企业背景来自四大行业:加工制造业、计算机软件业、建筑业和服务行业。分别处于不同创业阶段:初创阶段(28.0%)、成长阶段(53.6%)、成熟阶段(13.6%)、转型阶段(4.8%)。探索性因素分析和验证性因素分析结果见表1和表2。此样本也用于鉴定民营企业企业家社会支持与倦怠的关系。

(三) 统计分析

数据分析采用SPSS13.0和结构方程建模软件AMOS4.0。统计分析方法包括探索性因素分析、验证性因素分析、相关分析和回归分析。

表1 企业家社会支持构思因素分析结果(N=125)

测量项目	因子1	因子2	因子3	因子4
因子1:信息性支持 α 系数=0.84				
- 创业过程中会有人给我提供关于竞争对手的重要信息	0.869	-0.010	0.030	-0.178
- 创业过程中会有人给我提供关于产品市场的重要信息	0.863	-0.065	0.085	-0.108
- 创业过程中会有人给我提供本企业产品的优缺点的重要信息	0.835	-0.150	0.048	0.159
- 创业过程中会有人给我提供关于同行业产品的重要信息	0.686	0.200	-0.137	0.081
因子2:反馈性支持 α 系数=0.85				
- 创业过程中会有人告诉我所做的不符合商业规则	-0.090	0.876	0.082	-0.092
- 创业过程中会有人让我很清楚我在创业过程中期望的东西	0.000	0.862	0.227	-0.202
- 创业过程中会有人告诉我在创业过程中想做的是正确的	-0.018	0.720	-0.096	0.274
- 创业过程中会有人提供给我客观的反馈,让我知道在创业过程中如何处理问题	0.212	0.634	-0.098	0.240
因子3:情感性支持 α 系数=0.86				
- 创业过程中会有人关心我在创业过程中的幸福和健康	0.072	0.195	0.850	-0.245
- 创业过程中有人在创业困境时,我处于急躁时帮助我,让我感觉好一些	-0.053	-0.211	0.832	0.082
- 创业过程中会有人让我在创业过程中疲惫时感到轻松	0.027	0.294	0.779	0.287
- 创业过程中会在创业过程中,有人我很苦恼的时候给我安慰	0.023	0.282	0.601	0.163
因子4:工具性支持 α 系数=0.71				
- 创业过程中会有人在我非常忙的时候或者离开的时候帮助我照顾家庭	-0.129	-0.057	0.052	0.863
- 创业过程中会有人提供给我切实的帮助使问题(创业困境)得以解决	0.263	0.089	0.085	0.562
各因素解释变异的百分比				73.39%

(二) 验证性因素分析

表2 企业家社会支持结构方程模型验证性分析结果(N=215)

测量模型	χ^2	df	RMSEA	GFI	AGFI	NFI	TLI	CFI	IFI
独立模型	663.222	28							
验证模型	32.159	14	0.085	0.96	0.89	0.95	0.94	0.97	0.97

说明:RMSEA:根均方差误 GFI:拟合优度 AGFI:校正的拟合优度 NFI:标准拟合指数 TLI:非标准拟合指数

CFI:比较拟合指数 IFI:差别拟合指数

表2结果表明,社会支持的四维度结构得到了较好的验证。从拟合指数情况看,AGFI为0.89,稍低但可以接受,其他拟合指数都在0.94以上, χ^2/df 的比值小于3,说明模型拟合良好。

二、研究结果

(一) 探索性因素分析

经过项目变异和样本检验,样本充分性和球度检验结果显示可以进行因素分析(Bartlett's球度检验:Approx. Chi-Square = 1415.220, df = 210; KMO = 0.739 * * *)。探索性因素分析结果发现创业社会支持由四个因素构成,其中信息性支持共四个题目;情感性支持共四个项目;反馈性支持共四个项目;工具性支持共两个项目。所有项目的因素负荷都大于0.30,范围从0.562~0.869。四个因素可解释的方差变异在28.24%~16.15%之间,累积解释73.39%的变异。从内部一致性系数看在0.71~0.86之间,总体的内部一致性系数为0.93(见表1)。

(三) 描述性分析

从表3可以看出,情感支持、工具支持与信息支持与倦怠的三个子维度:情绪枯竭、创业成就感和创业认同感的相关系数均显著。而去个性化与社会支

持各子维度的相关系数均不显著。

(四) 社会支持对职业倦怠的预测作用

根据表4,研究发现,情感支持对枯竭具有显著性预测作用;工具性支持对创业成就感具有显著性

预测作用。四种社会支持对去个性化和创业认同感没有显著性预测作用,这个结果是本研究发现的一个有趣的现象,值得深思。

表3 企业家社会支持与职业倦怠的相关分析结果(N=215)

变量	平均值	标准差	1	2	3	4	5	6	7	8
社会支持										
1. 情感支持	11.83	4.18	1.00							
2. 工具支持	5.36	2.08	0.658***	1.00						
3. 信息支持	11.66	4.05	0.632***	0.601***	1.00					
4. 反馈支持	11.28	3.98	0.690**	0.591***	0.661***	1.00				
5. 情绪枯竭	17.52	6.60	-0.341***	-0.255***	0.263***	-0.180**	1.00			
6. 去个性化	12.14	5.14	-0.097	-0.101	-0.104	0.033	0.648***	1.00		
7. 创业成就感	25.84	5.24	0.406***	0.193**	0.239***	0.170*	-0.225**	-0.082	1.00	
8. 创业认同感	16.16	4.82	0.297***	0.195**	0.340***	0.008	-0.230**	-0.119	0.0667***	1.00

注: * P<0.05, ** P<0.01, *** P<0.001

表4 企业家社会支持与倦怠的层次回归分析结果(N=215)

变量	枯竭		去个性化		创业成就感		创业认同感	
	第一步	第二步	第一步	第二步	第一步	第二步	第一步	第二步
控制变量								
性别	0.21**	0.19**	0.17*	0.17*	-0.13	-0.10*	0.06	0.06
年龄	0.04	0.01	0.06	0.06	-0.08	-0.07	0.1	0.19*
婚姻状况	0.07	0.01	0.05	0.05	-0.01	-0.02	-0.20**	-0.20**
学历	-0.08	-0.05	0.05	0.05	0.05	0.05	0.03	0.03
预测变量								
信息支持		—		—		—		—
情感支持		-0.30***		—		—		—
工具支持		—		—		0.21**		—
反馈支持		—		—		—		—
R ²	0.06*	0.15***	0.05		0.04*	0.08**	0.06*	
ΔR ²		0.09			0.04			
F	2.35*	5.12***	0.12		1.33*		2.43*	2.51*
Durbin-Watson		1.882		1.547		1.911		1.584

注: * P<0.05, ** P<0.01, *** P<0.001——说明变量没有进入回归方程。控制变量首先进入回归方程(采用 enter 进入法);其次,四种社会支持进入回归方程(采用 stepwise 进入法)。

三、结论

研究中发现社会支持是一个多维度的构思。研究发现:(1)情感性支持作为创业社会支持的结构维度之一,是社会支持的最重要的类型。其内涵是指企业家在创业过程中知觉到的有利于情感需求的支持。包括提供同情、关心、爱和信任。尤其是,它能够用操作性定义来完成,包括提供自尊、友爱、信任、关心和倾听。中国文化背景下,“情感”的表达内隐,企业家疲于“企业生存发展”,内心存在强烈的孤独感,这一点在企业发展的更高阶段更为明显。(2)工具性支持包括有助于企业家需要的工具性行为,比如提供工作帮助、服务、金钱支付帐单等。有意思的是中国民营企业家的工具性支持项目更多反应在是否能够为企业家提供家庭上的帮助,这个成为工具

性支持的关键。企业中,知觉到是否能够得到实质性的帮助是工具性支持的另一个重要方面。而金钱帐单的支付方面,企业家并未认同是非常重要的工具性支持。创业初期,这种支持会体现出一定的重要性,而更多的融资是通过发展企业的企业家的个人能力获取的。因此,企业家主动获取对企业有实质性的经济支持或业务上的支持更多是通过自己的能力。(3)信息性支持意味着提供给企业家关于如何应对创业问题的有价值的信息和如何面对复杂的创业环境的支持性信息。访谈条目得到验证,都是来自关于企业、产品、市场的信息,企业家认为更具有价值。(4)反馈性支持通过信息的互动,企业家会感知到来自他人对自己的评价。比如与同行业、同规模的企业相比较。其目的是确定自己的“坐标”,

让自己有更好的创业认同感。尽管这四种社会支持存在一定程度的相关,但是社会支持表现出相对的独立维度。

此外,本研究也发现社会支持对倦怠的不同子维度具有不同的预测作用。四种社会支持中,情感性社会支持和工具性社会支持在企业家创业过程中对倦怠和成就感有显著性预测作用。说明这两种社会支持发挥了独特的功能。企业家只有在知觉到有更多情感支持的时候,才会极大地缓解情绪枯竭;而最能让企业家感知到成就感是能够感知到更强的工具性支持。创业环境多变复杂,工具性支持能够让企业家感知到来自别人的帮助可以解决创业过程中面对的实际问题,通过社会比较,更能肯定自己的价值观,因此更有创业成就感。而针对去个性化和创业认同感维度,本研究并未发现具有预测作用。似乎说明感知到来自他人的社会支持并不能缓解情感上的冷漠和对创业的认同感。也许只有企业家真正采用了某些应对策略,切实采取行动才会缓解情感上的冷漠,在创业过程中对自我进行认同。这方面的探讨在后续研究中,笔者会进一步进行深入挖掘。

本研究也存在一定的局限,研究取样只涉及到建筑业、加工制造业、计算机行业和服务行业,更多关注的是长三角的中小企业中的民营企业家。后续研究中,研究者将在更宽泛的样本中验证测量工具的可靠性,使其更具有代表性,成为新效度良好的创

业版测量工具。此外社会支持与创业倦怠的纵向研究更具价值,本文并未基于时间维度进行挖掘。

参考文献:

- [1] 韦雪艳. 民营企业职业倦怠内容和结构研究[J]. 应用心理学, 2008(3): 255-261.
- [2] 韦雪艳, 王重鸣, 段锦云. 变革背景下民营企业创业压力源与职业倦怠的关系[J]. 软科学, 2009, 23(11): 6-12.
- [3] 韦雪艳, 段锦云, 王重鸣. 基于交互作用理论的民营企业压力应对机制[J]. 上海管理科学, 2010, 3: 108-113.
- [4] BOLES J S, DEAN D H, XAVIER J M R, et al. The dimensionality of the Maslach Burnout Inventory across small business owners and educators [J]. Journal of Vocational Behavior; 2000.
- [5] MASLACH C, JACKSON S. The measurement of experienced burnout [J]. Journal of occupational behavior, 1981, 2: 99-115.
- [6] JAMES S B, DWANE H D, JOE M R, et al. The dimensionality of the maslach burnout inventory across small business owners and educators [J]. Journal of Vocational Behavior, 2000, 56: 12-34.
- [7] 林南. 社会资本——关于社会结构与行动的理论[M]. 张磊, 译. 上海: 上海人民出版社, 2005.

Relationship between the Entrepreneur's Social Support and Burnout

WEI Xueyan^{1a,b}, WANG Zhongming², DANG jinyun³

(1. a. Tianjiabing Educational College, b. College of Management, Jiangnan University, Wuxi 214122, P. R. China;

2. Global Entrepreneurship Research Center, Zhejiang University, Hangzhou 310028, P. R. China;

3. College of Education, Suzhou University, Suzhou 215006, P. R. China)

Abstract: The paper adopted revised entrepreneurial burnout scale and social support scale and investigated 215 sample of entrepreneur. The formal survey data were returned and analyzed the relationship between social support and burnout by correlate analysis and regression analysis. The result indicated that the social support was four-factor construct model; the four factors referred to information support, emotion support, instrument support and feedback support. Information support, emotion support, instrument support of the social supports had significant correlation with emotional exhaustion, entrepreneurial achievement, and entrepreneurial identification. One the other hand, the paper indicated that social support had significant predicting effect on burnout. One dimension of support had stronger effect than multiple dimensions of social support on burnout.

Key words: entrepreneurship; burnout; entrepreneur; entrepreneurial identification; social support