

学校编码: 10384
学号: 17620121151218

分类号_____密级_____
UDC _____

廈門大學

碩 士 学 位 论 文

职场排斥、情感依附与工作倦怠的关系研究

**Research on the Relationship of Workplace Ostracism,
Employee Emotional Attachment and Job Burnout**

林剑煌

指导教师姓名: 詹虹 副教授

专业名称: 企业管理

论文提交日期: 2015 年 月

论文答辩时间: 2015 年 月

学位授予日期: 2015 年 月

答辩委员会主席: _____

评 阅 人: _____

2015 年 4 月

厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下,独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果,均在文中以适当方式明确标明,并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活动规范(试行)》。

另外,该学位论文为()课题(组)的研究成果,获得()课题(组)经费或实验室的资助,在()实验室完成。(请在以上括号内填写课题或课题组负责人或实验室名称,未有此项声明内容的,可以不作特别声明。)

声明人(签名):

年 月 日

摘要

工作倦怠的问题目前在中国职场中越来越严重,这些员工的负面状态严重影响着组织、企业的利益,阻碍组织正常发展。当前已有一些研究对工作倦怠的影响因素进行分析发现,导致员工产生工作倦怠的因素包括工作环境,组织特征,个人特征等。而职场排斥是工作场所暴力行为的一种延伸,会让受到排斥的员工产生负面、不积极的人际关系感受,让员工的自尊需求得不到满足,甚至有受欺辱的感觉产生。这种感受会引起个体与排斥实施者之间的关系僵化,进一步更会让其疏远他人、滋生不满,造成情绪多变的性格。这些都与情绪衰竭、去人性化与低成就感紧密相关。

因此,如何处理员工工作倦怠成为组织所需要面临的巨大难题。本文选取中国员工为样本,旨在探究职场排斥与工作倦怠之间的关系,并且引入情感依附作为中介变量,试图探索情感依附如何在二者关系中发挥作用。采用问卷调查法,共收集到 205 份有效问卷,并运用 SPSS19.0 完成量表分析与假设检验。研究结论归纳如下:

1.职场排斥与工作倦怠有显著正相关性,在与工作倦怠三个维度关系分析中,职场排斥与情绪衰竭、去人性化均显著正相关,与低成就感无相关性。

2.职场排斥与情感依附有显著负相关性。职场排斥与情感依附两个维度(情感士气和归属感)均负相关。

3.情感依附与工作倦怠有显著负相关性。情感依附各维度与工作倦怠均负相关,情感依附与情绪衰竭、去人性化均负相关,情感依附与低成就感无相关性。

4.情感依附在职场排斥与工作倦怠的关系中起到部分中介作用,情感依附能够有效缓冲职场排斥对工作倦怠的影响。

关键词: 工作倦怠; 职场排斥; 情感依附

Abstract

Job burnout can be seen everywhere in China. These negative states have caused great damage to the interests of the organization and employees. According to those researches that have done, the work environment, organizational feature and personal characteristics will affect job burnout. As a branch of workplace violence, workplace ostracism results in negative feelings in interpersonal behavior. Otherwise, workplace ostracism makes our esteem cannot be satisfied. The Deterioration of the relationship between employees happened when there is workplace ostracism in organization. The outcasts may become alienating others and feeling dissatisfied. Therefore, the influence on job burnout of workplace ostracism remains to be established.

This study aims to explore the influence of workplace ostracism on job burnout, attempting to analyze the mediating process between them through emotional attachment. Finally, we collect 205 samples, and use statistic tools such as Spss19.0 to analysis scales and examine hypothesizes. Research conclusions are summarized as follows:

1. Workplace ostracism is positively related Job burnout. Workplace ostracism has a positive effect on both Exhaustion and Cynicism. But workplace ostracism has no effect on Inefficacy.
2. Workplace ostracism is negatively related to emotional attachment. Workplace has a negative effect on all the two sub-dimensions of emotional attachment (Sense of belonging, Feelings of morale).
3. Emotional attachment is negatively related to job burnout. Emotional attachment has a positive effect on both Exhaustion and Cynicism. But emotional attachment has no effect on Inefficacy.
4. Emotional attachment partially mediates the relationship between workplace ostracism and job burnout.

Keywords: Job burnout; Workplace ostracism; Emotional attachment

目 录

第一章 绪论	1
第一节 研究背景及问题提出	1
第二节 研究目的及意义	2
第三节 研究方法及内容框架	4
第二章 文献综述	7
第一节 工作倦怠	7
第二节 职场排斥及其与工作倦怠的关系	16
第三节 情感依附的影响	21
第四节 以往研究的不足	23
第三章 研究设计	25
第一节 研究理论基础	25
第二节 研究假设与研究模型	25
第二节 研究方法	30
第四章 数据收集与分析	32
第一节 问卷调查总体情况	32
第二节 量表信效度分析	33
第三节 数据分析与结果	39
第四节 实证研究小结	57
第五章 研究结论与展望	58
第一节 研究结果讨论	58
第二节 管理建议	60
第三节 研究贡献	62
第四节 研究局限及未来研究展望	63
附录 测试问卷	65
参考文献	68
致 谢	76

Contents

Chapter 1	Introduction	1
Section 1	Background of Research	1
Section 2	Purpose and Significance of Research	2
Section 3	Methods and Framework of Research.....	4
Chapter 2	Literature Review	7
Section 1	Influence Factors on Job Burnout	7
Section 2	The Influence of Workplace Ostracism on Job Burnout	16
Section 3	The Mediation Effect of Emotional Attachment.....	21
Section 4	Summary of Previous Related Research	23
Chapter 3	Research Design.....	25
Section 1	Definitions of Concepts	25
Section 2	Research Model and Hypothesis	25
Section 3	Research Methods.....	30
Chapter 4	Date Collection and Analysis.....	32
Section 1	The Overall Situation of Survey.....	32
Section 2	Analysis of Scale	33
Section 3	Data Analysis and Results.....	39
Section 4	Empirical Research Summary	57
Chapter 5	Conclusions and Future Research	58
Section 1	Results and Discussion	58
Section 2	Management Suggestion	60
Section 3	Research Contribution	62
Section 3	Research Contribution	63
	Appendix Questionnaire of Formal Test	65
	References.....	68
	Acknowledgement.....	76

图表目录

图 1.1 本文研究框架.....	5
图 2.1 Maslach 工作倦怠模型.....	16
表 2.1 职场排斥结果变量.....	19
图 3.1 本文研究模型.....	29
表 4.1 样本描述性统计分析.....	32
表 4.2 职场排斥量表各题项与总分相关分析.....	33
表 4.3 职场排斥量表 KMO 和 Bartlett 球形度检验.....	33
表 4.4 职场排斥量表因子成分矩阵.....	34
表 4.5 职场排斥量表信度系数.....	34
表 4.6 工作倦怠量表各题项与总分相关分析.....	35
表 4.7 工作倦怠量表 KMO 和 Bartlett 球形度检验.....	35
表 4.8 工作倦怠量表因子旋转成分矩阵.....	36
表 4.9 工作倦怠量表信度系数.....	37
表 4.10 情感依附量表各题项与总分相关分析.....	37
表 4.11 情感依附量表 KMO 和 Bartlett 球形度检验.....	38
表 4.12 情感依附量表因子旋转成分矩阵.....	38
表 4.13 情感依附量表及分量表信度检验.....	39
表 4.14 变量的描述性统计.....	40
表 4.15 各变量在不同性别上差异比较.....	40
表 4.16 职场排斥在不同年龄上的差异比较.....	41
表 4.18 情感依附在不同年龄的差异比较.....	43
表 4.19 职场排斥在不同教育水平上的差异比较.....	44
表 4.20 情感依附在不同教育水平上的差异分析.....	44
表 4.21 工作倦怠在不同教育水平上的差异比较.....	45
表 4.22 在各变量上有显著差异的背景特征变量汇总.....	46
表 4.23 各变量的相关关系.....	47
表 4.24 职场排斥对工作倦怠的回归分析.....	49

表 4.25 职场排斥对工作倦怠子维度的回归分析.....	50
表 4.26 职场排斥对情感依附的回归分析.....	50
表 4.27 职场排斥对情感依附各维度的回归分析.....	51
表 4.28 情感依附及其子维度对工作倦怠的回归分析.....	52
表 4.29 情感依附对工作倦怠各维度的回归分析.....	53
表 4.30 情感依附的中介效应.....	54
表 4.31 情感依附子维度的中介效应.....	55
表 4.32 情感依附在子维度的中介效应分析.....	56
表 4.33 本研究实证结论汇总.....	57

厦门大学博硕士学位论文摘要

第一章 绪论

第一节 研究背景及问题提出

1961 年一部名叫《一个枯竭的案例 (A Burn-out Case)》的小说引起了美国社会的强烈反响，作者格林 (Greene) 在故事中描绘了一个建筑设计师在获得职业成功后却感到精神和身体极度疲劳，最后只身躲入荒无人烟的非洲丛林，逃离了人们的视野。随后在 1974 年美国精神分析学家 Freudenberger 提出了“工作倦怠”这一概念 (Burn-out, 也称职业枯竭)，情绪衰竭、才华耗尽、生理疲惫、价值枯萎，既去人性化，也无成就感^[1]。而 2007 年一部名叫《荒野生存 (Into the Wild)》的电影更是给人们的心灵带来了极大的震撼，一位大学毕业后不久的年轻人，抛弃了所有一切，烧掉了身份证及所有现金，在冰天雪地的阿拉斯加荒野度过了半年之久的时光，最后离开了这个世界。

自从我国 1978 年开始实行改革开放以来，经济模式一直不断在尝试进行转型，从以往的制造业逐渐向服务业倾斜，带来了相关行业的飞速发展。而工作倦怠这一现象也随着我国 GDP 发展而蔓延起来，成为众多企业乃至整个社会都必须重视的问题。其实早在 2008 年中国人力资源开发网就进行过工作倦怠水平调查，数据结果表明，有高达 75% 的企业员工在工作中表现出微弱的工作倦怠；而接近半数的员工身上有着中度的工作倦怠的影子；更有 10% 的被调查者出现严重工作倦怠。以此来看，在组织中，十个成员中就有极大可能存在着一个重度工作倦怠的人。严重的工作倦怠现象是组织管理者需要关心的问题^[2]。身为管理者，在组织管理中需要了解是什么导致了员工出现工作倦怠，从而执行有效的管理手段，降低工作倦怠发生的可能性，减少员工身上的工作倦怠发生概率，降低已存在的工作倦怠水平，为企业和其中成员的健康发展奠定基础。因此，该怎么防止工作倦怠的发生，如何采取措施减少其对组织和员工的危害，成为众多组织行为学相关研究所着重探讨的主题。

当前已有一些研究对工作倦怠的影响因素进行分析发现，导致员工产生工作

倦怠的因素包括工作环境，组织特征，个人特征等。而职场排斥是工作场所暴力行为的一种延伸，会让在工作场所中受到排斥的员工产生负面、不积极的人际关系感受，让员工的自尊需求得不到满足，甚至有受欺辱的感觉产生。这种感受会引起个体与排斥实施者之间的关系僵化，进一步更会让其疏远他人、滋生不满，造成情绪多变的性格。这些都与情绪衰竭、去人性化与低成就感，既工作倦怠，紧密相关。

那么，职场排斥作为排斥在组织情境下的具体表现形式，对职场工作者的工作倦怠发生几率及工作倦怠水平能否具有一定的预测能力？若存在，他们之间的关系具体是如何发挥作用，通过什么发挥作用？本文将着重针对以上的问题，进而展开研究设计和分析，对二者之间的相关关系进行探讨。

在研究职场排斥与工作倦怠之间的关系时，为了能更为深入地解释职场排斥影响工作倦怠的内部机制，对职场排斥是否通过某些中介变量对员工的工作倦怠产生影响的探究显得尤为重要。职场排斥通过影响下属员工对同事，上下级的人际关系，从而对下属对组织的心理感知产生影响，而情感依附又可能影响员工工作倦怠的重要因素，因此，本研究尝试把员工的情感依附引入，作为职场排斥和工作倦怠的中介变量进行研究。

本文的研究目的旨在将工作倦怠引入职场排斥的研究中，检验其如何通过影响情感依附，从而使员工产生工作倦怠。本研究通过对职场排斥和工作倦怠的测量，验证两者之间的关系，并揭示情感依附对职场排斥和工作倦怠之间关系的影响，验证其是否具有中介作用。为职场排斥和而工作倦怠、情感依附理论的研究者提供借鉴，使该研究领域在内容上得到进一步丰富，深度上得到进一步的延伸。

第二节 研究目的及意义

一、研究目的

本研究属于组织行为学研究范畴，旨在通过探索工作场所中人们受到职场排斥的情况，预测其产生工作倦怠，以采取相应的措施。因此，本文基于上述的研究背景，拟以职场排斥、情感依附、工作倦怠为研究对象，探讨职场排斥与工作

倦怠之间的关系，并验证情感依附可能在其中起到的中介作用。具体来说，主要目的有以下几点：

一、通过文献回顾与总结，了解职场排斥、情感依附、工作倦怠的研究成果和最新进展；

二、通过问卷调查，了解我国企业员工在情感依附、职场排斥、工作倦怠方面的现状；

三、探索职场排斥与工作倦怠之间存在的相关关系，从而为如何减少组织中的工作倦怠提供实证依据；

四、探究职场排斥与工作倦怠之间的作用机制，论证情感依附的中介作用，呼吁组织关注员工中存在的职场排斥和情感依附问题，在防范和降低工作倦怠发生的过程中发挥其应有的功能。

二、研究意义

（一）理论意义

本文就职场排斥与工作倦怠的关系，及情感依附在其中的中介作用进行实证分析，充实了工作倦怠发生机制的研究。研究显示工作情景、组织特征和个体特征均会对工作倦怠发挥作用，而掩藏在“黑箱子”中的作用机制仍需要进行探究。

首先，本文对此前职场排斥、工作倦怠的研究成果进行了梳理，描述了各领域的研究最新进展，探索下一步的研究方向。

其次，丰富职场排斥的结果变量研究和探索工作倦怠前因变量。以往的研究并没有涉及职场排斥和工作倦怠相关关系的研究，本文拓展了职场排斥影响效果的研究。本文从情感视角出发，通过创新性的引入情感依附这一变量，拓宽职场排斥相关研究的视角。

（二）实践意义

现代社会节奏越来越快，紧随市场开放而来的不仅是物质水平的提高，也有与日俱增的生活压力和工作压力。巨大的压力犹如沉重的铅块般阻碍人们正常的

生活，让人们需要付出更多的精力来应对。长期忙碌紧张的状态得不到缓解，就容易引起个体的工作倦怠发生，这将会给企业和个体带来相应的消极影响：个体心理身体状态下降、工作绩效降低，企业利益受损。这些结果又会接着增加个体和组织的压力，形成一个严重的恶性循环。因此本研究以工作倦怠出发，以情感视角来对如何预防、缓和员工倦怠进行研究，为组织和个体提供一些实践帮助。

第一，研究职场排斥和工作倦怠的相关关系，对组织如何防范职场排斥以降低工作倦怠发生的风险提供建议，提醒组织管理者关注职场环境中的心理环境建设。同时也为中国企业内部的组织文化建设提供一些启发。

第二，通过情感依附在职场排斥和工作倦怠之间的中介作用分析，可以引导组织着重提高员工对企业的情感依附，如可以通过提高对员工的工作支持、工作资源配置、人文关怀等。从而帮助员工从职场排斥的阴影中走出，削弱职场排斥带来的消极后果，有效降低工作倦怠水平。

第三节 研究方法及内容框架

一、研究方法

第一，文献研读法。在研究初始阶段，通过阅读大量的著作、文献、报告等，对本研究中主要涉及到的职场排斥、工作倦怠和情感依附三个变量本身和相互关系进行充分的了解，并在此基础上建立研究模型，推导出本文的研究假设。

第二，问卷调查法。本研究在国内外研究的背景上，借鉴现有的成熟量表，设计职场排斥与工作倦怠关系研究的量表，对样本的工作倦怠水平、职场排斥及情感依附水平进行测量，以完成研究过程中需要的一手数据的收集工作。

第三，统计分析法。在使用本文设计的调查问卷进行数据收集之后，利用统计软件对收集的一手数据进行实证分析。包括问卷的信度与效度、描述性统计分析、差异分析等，以及对各变量之间的相关性及回归分析。

二、研究内容及框架

根据本文的目的及意义，在广泛阅读及借鉴国内外学者对于职场排斥、工作倦怠及情感依附的研究的基础之上，研究过程中使用科学的问卷对各个变量进行测量，然后利用统计分析软件 SPSS 对获得的问卷进行整理及分析，通过实证研究来证实职场排斥对于员工的工作倦怠水平及其三个子维度的作用，分析情感依附在其中的中介作用，同时还加入了人口统计变量对于三个变量的影响分析。最后针对实证分析和结果，提出本文的管理建议和启示。

本文的研究结构如下图 1.1 所示，共包含下面六部分：

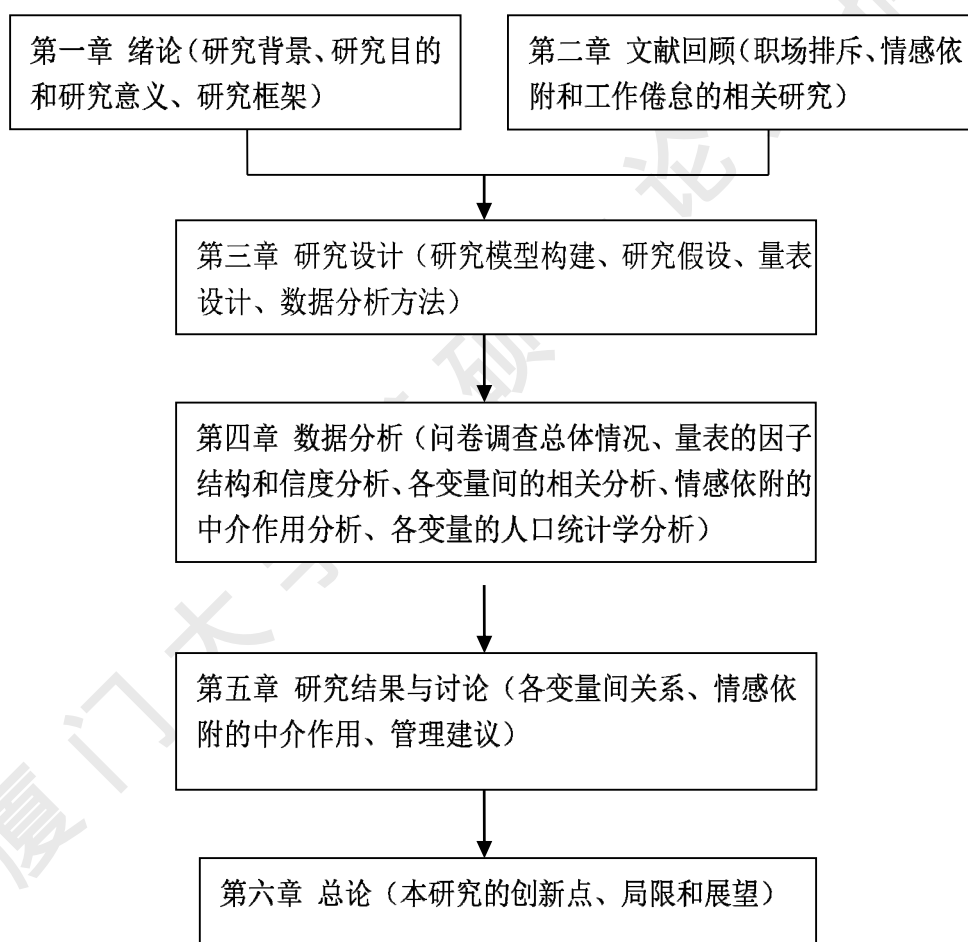


图 1.1 本文研究框架

第一章为绪论部分：分别介绍本研究的背景、目的、意义。

第二章为文献综述：在收集与阅读国内外相关研究、文章及著作的基础上，

对三个变量的定义、分类、影响因素进行综述，并以此阐释三个变量之间的关系。

第三章为研究设计部分。以第二章文献综述作为出发点，根据现有研究结果提出本文的假设推理，之后构建研究的理论模型。最后对样本选取、量表的选取及数据分析方法进行说明和解释。

第四章为数据分析部分。首先对调查对象进行描述性统计。其次分别对三个变量问卷进行信效度检验，以保障三个测量结果的准确有效。然后，分析人口统计学变量对于职场排斥、工作倦怠和情感依附的影响。最后，通过相关性分析和回归分析对本文的假设进行检验。

第五章为结果与讨论部分。本文在此对分析结果进行解释和讨论，在结合现有学术研究的结果上导出本文的结论。并且根据研究结论提出针对性的管理建议及启示。

第六章为总论部分。这部分主要阐述本文的贡献、研究局限和不足、未来值得研究的方向。

Degree papers are in the "[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)". Full texts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to etd@xmu.edu.cn for delivery details.

廈門大學博碩士論文摘要庫