

# 内外控人格特质与工作满意度关系的实证研究

黄攸立, 燕燕

(中国科学技术大学 管理学院, 合肥 230051)

**摘要:** 以中国联通安徽分公司 156 名雇员为调查对象, 分析、探讨了个人统计变量、内外控人格特质、工作满意度三者间的关系。Person 相关分析表明: 内外控人格特质与员工的整体工作满意度正相关, 即员工越内控, 其整体满意度越高; 通过线性回归分析得到工作满意度与内外控人格特质及个人统计变量的回归关系。

**关键词:** 内外控人格特质; 工作满意度; 个人统计变量

中图分类号: F272. 92

文献标识码: A

文章编号: 1009-3370(2009)05-0081-04

## 一、引言

人力资源管理的两个核心目标是生产率和员工职业生活质量, 而工作满意度 (Job satisfaction) 又是职业生活质量的一项重要心理指标<sup>[1]</sup>。罗宾斯 (1997) 将工作满意度定义为: “个人对他所从事的工作的一般态度”, 并且认为一个人的工作满意度水平高, 对工作就可能持积极的态度; 工作满意度水平低, 对工作就可能持消极的态度<sup>[2]</sup>。工作满意度研究在国外 20 世纪 30 年代以来就一直是个热点问题。据统计, 从 1935~1976 年的 40 年间, 有 3 000 多篇有关工作满意度的研究论文发表 (Locke, 1976), 这表明工作满意度在管理中的重要地位<sup>[3]</sup>。工作满意度之所以引起人们普遍关注的一个重要原因是它和一些主要的员工行为变量 (绩效、流动、缺勤等) 表现出显著的相关性, 目前对工作满意度的研究仍然比较活跃, 许多研究者将工作满意度作为自变量、因变量和调节变量来开展研究<sup>[4]</sup>。而研究关注的问题有三个方面: 一是工作满意度的测量, 二是它与工作绩效等组织行为结果变量的关系, 三是它的影响因素和产生机制。多年以来, 人们都假设情境性的因素决定了个体的工作满意度, 工作满意度的各个方面普遍是由诸如工资满意度、同事满意度、领导满意度、工作本身满意度这样的情境变量来定义的。情境观认为工作满意度源于工作特征和工作环境, 所有的人都具有相同的需求, 因此对于相同的工作特征和工作条件, 所有的人都将会感到满意。但现在越来越多的学者对“工作满意度仅仅由情境性条件决定”的观点提出了质疑<sup>[5]</sup>。Staw 等认为工作满意度具有倾向性成分, 这种倾向性源于个体稳定的人格特质, 它导致个体留意积极和消极事件的程度不同, 进而产生个体

满意度的差异<sup>[6]</sup>。

人格特质是指一个人平时的行为模式, 其分类众多, 包括 A/B 型人格特质、内外控人格特质、DISC 四种人格特质等等。其中, 内外控人格特质是最常被用于心理学及应用心理学的人格特质之一<sup>[7]</sup>。内外控人格特质, 心理学领域的文献一般将它翻译为心理控制源, 最早是由 Rotter 提出, Rotter 认为内外控人格特质是一种概念化的期望, 是个体对他的行为及行为所产生的后果强化后所得的信念。如果一个人认为事件的发生, 是个人的能力和属性所造成, 是可以由自己加以控制或预测, 则被称为内控者。相反, 如果一个人认为事件的发生, 不是他本人行为的后果, 而是由运气、机会、命运所造成, 或者个人认为周围的环境太过复杂, 致使它无法预测事件的后果, 则被称为外控者<sup>[8]</sup>。Mitchell (1979) 综合各方的研究认为, 内外控人格特质是最受管理学及工业心理学者所注意的三种人格特质之一<sup>[9]</sup>。根据 Spector 的研究, 一个人工作行为的变异有 5%~25% 可以由内外控人格特质的变数来解释。同时, 由于人格具有跨时间和情境时以相对一致的方式行为的倾向, 不仅调节了工作满意度和绩效的关系, 而且可能对工作满意度具有预测作用<sup>[10]</sup>。

国外已有研究表明, 内控型员工比外控型员工具有更高的工作满意度<sup>[11]</sup>, 但这些均是针对国外样本进行实证研究的结果, 鉴于中国文化背景与西方存在的差异, 并且有学者证实中国人的内外控人格特质与西方人的特质存在差异, 中国人更偏于外控倾向, 那么国内员工的内外控人格特质是否对工作满意度也有类似影响作用, 目前尚未见有类似报道。本文正是基于这样的背景, 通过问卷调查对国内企业员工的内外控人格特质与工作满意度之间的关系进行分析研究。

收稿日期: 2008-12-16

作者简介: 黄攸立 (1955—), 男, 副教授, 博士。E-mail: yat1314@mail.ustc.edu.cn

## 二、研究方法

### 1. 样本选择

本研究选取了安徽省联通公司的销售员工群体作为调查对象,去除乱填或填答不完整的问卷,得到有效问卷 156 份。被调查的销售员工男性占 53%,男女比例均衡。其中 31%具有本科学历,高中及高中以下员工比例为 36%。年龄以 25~34 岁为主,占员工总数的 64%。工作年限以工作 7 年以下的员工最多,占 66%。已婚者占总数的 52%;随机抽取的样本中部门经理占 6%,客户经理占 36%,一般业务员最多占 42%,月收入 4 000 元以上占总数的 8%,34%的调查者月收入为 2 000~3 000 元,46%的月收入为 2 000 元以下。

### 2. 量表选择

本研究采用的量表都是在国外较成熟的量表修改得来<sup>[12]</sup>,量表的信度采用的是 Cronbach  $\alpha$  内部一致性系数, $\alpha$  值均在 0.7 以上,通过信度检验。内外控人格特质与工作满意度量表采用 Likert 五级量表从非常不同意到非常同意分别赋值 1~5 分。其中内外控量表有 16 道题,总分为 80 分,因为本研究中该量表采用反向计分,所以分值越高,人格特质越倾向于内控型;工作满意度量表考察了工作本身、薪酬、主管、同事和升迁 5 个构面的满意度。

### 3. 研究方法

本研究使用 SPSS12.0 软件进行分析,首先用 Person 相关分析探讨内外控的人格特质是否与工作满意度的各个维度及整体工作满意度显著相关,再通过线性回归分析分别探讨内外控人格特质与人口统计变量对整体工作满意度的预测力。

## 三、结果与讨论

### 1. 描述性统计结果

表 1 问卷调查描述性统计结果

内外控及满意度	样本量	最小值	最大值	均值	方差
内外控	156	33	67	53.88	5.229
工作本身	156	10	25	17.65	3.272
薪酬	156	3	15	8.13	2.401
主管	156	5	25	18.26	3.127
同事	156	11	25	18.38	3.019
升迁	156	3	15	9.25	2.313
整体满意度	156	48	92	71.52	8.331

由表 1 可知:内外控的均值为 53.88,高于平均分 40,表明样本整体表现出偏内控型的人格特质;整体工作满意度的平均得分 71.52 分,其中工作本身的满意度为 17.65 分,薪酬满意度平均分为 8.13

分,主管满意度平均分为 18.26 分,同事满意度平均分为 18.38,升迁满意度为 9.25。样本的整体工作满意度,及其五个维度的满意度均高于平均水平,表明被调查的员工对目前的工作状态基本满意。

表 2 Person 相关分析表

内外控人格特质	工作本身	薪酬	主管	同事	升迁	整体满意度
相关系数	0.326(**)	0.008	0.356(**)	0.151	0.161(*)	0.263(**)
显著性	0.000	0.925	0.000	0.060	0.045	0.001
样本量	156	156	156	156	156	156

注: \*\* 表示  $p$  在 0.01 水平差异显著; \* 表示  $p$  在 0.05 水平差异显著。

### 2. Person 相关分析探讨内外控人格特质与工作满意度的相关性

由表 2 相关分析的结果可知:

(1) 内外控人格特质与整体工作满意度正向显著相关,即员工越倾向于内控,则整体工作满意度越高,这与国外学者的研究结论一致<sup>[13-16]</sup>。分析原因可知,由于内控者相信成功来自于努力工作且失败是个人的责任,所以他们在工作中比较主动、自主、积极;当在工作中遭受挫折时,内控者往往也会采取建设性的适应方式,正是因为他们对工作保持着这种积极的心态,所以他们对工作的满意程度也比较高。相反,外控者不相信成功或失败和能力或者努力有关,他们在工作中往往保持着听天由命、比较消极的心态,并且有较强的依赖性,当遭遇挫折时,外控者则比较会采取破坏性或者消极的方式来面对,所以外控者对工作的满意度较低。

(2) 内外控人格特质与对工作本身和主管的满意度也是正向显著相关,即员工越倾向于内控,他们对工作本身和上级主管的满意度越高。内外控人格特质与对升迁的满意度正向弱相关。内外控人格特质与对薪酬和同事的满意度并不显著相关,即员工对薪酬和同事的满意度与他们的内外控倾向并没有很强的相关性。

### 3. 回归分析探讨内外控人格特质与人口统计变量对整体工作满意度的预测力

通过相关分析,我们可以获得研究变量的相关系数及方向,但无法说明个人统计变量及内外控人格特质对于工作满意度的解释预测能力。为此,我们以工作满意度作为因变量,以个人统计变量和内外控人格特质作为自变量构建了两个多元线性回归模型,并且利用  $R^2$  值获得预测变量的解释预测能力。

表 3 给出了线性回归分析的结果。该表的最后一列是 Model 2 各变量的方差膨胀指数 VIF,可以看到所有变量的方差膨胀指数最大值为 2.948,这说

表 3 个人统计变量、内外控人格特质对工作满意度的线性回归分析

个人统计变量	工作满意度		多重共线性检验 VIF
	Model 1	Model 2	
性别			
女	1.885*	1.594*	1.194
学历			
本科	-1.430	-1.124	1.596
专科	-0.197	-0.168	1.568
年龄			
40岁及以上	0.498	-0.103	2.171
35~39	-2.019	-2.239	2.506
30~34	-2.494	-2.501	2.948
25~29	-3.752**	-3.153**	2.438
工作年限			
10年以上	1.763	1.739	2.569
7~10年	1.797	2.418	1.735
4~7年	2.214*	2.666*	1.705
婚否			
未婚	-0.657	0.117	2.055
职等			
部门经理	4.109*	5.855*	1.514
主管	-0.518	0.444	1.530
客户经理	-2.210*	-2.234*	1.331
月收入			
5 000 及以上	3.374	3.184	1.786
4 000~4 999	0.870	1.001	1.625
3 000~3 999	0.379	0.204	1.332
2 000~2 999(元)	0.164	-4.165	1.304
内外控		0.356***	1.285
R <sup>2</sup>	0.316	0.375	Durbin-Waston 1.907
调整 R <sup>2</sup>	0.221	0.359	

注:\*\*\*表示 p 在 0.001 水平上差异显著;\*\*表示 p 在 0.01 水平差异显著;\*表示 p 在 0.05 水平差异显著。p<0.001

明研究变量间不存在多重共线性问题。Model 2 的 Durbin-Waston 值为 1.907 趋于 2,说明残差也无自我相关问题。Model 是仅引入个人统计变量,以工作满意度作为因变量得到的回归模型。结果显示,对工作满意度达到统计显著水平的变项仅有 5 项。其中性别,工作年限 4~7 年,部门经理,客户经理对工作满意度有正向解释作用,但均是弱显著(p<0.1);而 25~34 岁的年龄段对工作满意度有显著的负向解释作用,这表示工作年限 4~7 年的女性部门经理和客户经理的工作满意度比其他员工高;同样,年龄在 25~34 岁的员工,比其他年龄段员工的工作满意度低。

Model1 的确定系数 R 为 0.221,说明个人统计变量可以解释工作满意度方差的 22.1%。Model2 是在 Model 1 的基础上引入内外控人格特质变量得

到的线性回归模型。从结果可以看出,引入内外控人格特质后,模型对工作满意度的方差解释能力增加了 13.7%,达到 35.9%。这说明内外控人格特质对工作满意度具有很强的解释预测能力。从表 3 中还可以看到内外控人格特质对工作满意度具有显著的正向解释作用(p<0.001),这与相关分析的结果一致。这些表明,内控型员工比外控型员工工作满意度水平高,而此时个人统计变量中对工作满意度有显著影响作用的变量与 Model 1 相比并未发生太大变化,回归系数也未发生规律性的减小,由此可以推断个人统计变量通过内外控人格特质对工作满意度产生影响的作用基本不存在。

#### 四、研究结论

通过皮尔逊相关分析和线性回归分析得到安徽省联通公司员工的内外控人格特质与工作满意度之间的关系,主要结论如下:

(1)内外控人格特质与工作满意度及其中的三个构面显著相关,其中内外控人格特质与整体工作满意度正向显著相关,表明员工越倾向于内控,则其整体工作满意度就越高。内外控人格特质与对工作本身和主管的满意度也是正向显著相关,即员工越倾向于内控,他们对工作本身和上级主管的满意度也越高。员工的内外控人格特质与对升迁的满意度正向弱相关,即内控型的员工对升迁的满意度更高。内外控人格特质与对薪酬和同事的满意度并不显著相关,即员工对薪酬和同事的满意度与他们的内外控倾向并没有很强的相关性。

(2)在单独引入个人统计变量来预测工作满意度时,个人统计变量中的工作年限为 4~7 年的女性员工对工作满意度呈现弱显著的正向解释作用。相对而言,25~34 岁的年龄段对工作满意度有显著的负向解释作用,由此推测该群体的销售员工将可能是高离职率人群。其原因可能是该群体员工整体来说精力较为充沛,且具有一定的工作经验,工作机会多,再就业难度小,迫于生活的压力,可能会寻求更好的发展机会而造成工作满意度水平普遍较低,企业应该采取有效措施提升该群体员工的工作满意度以预防其离职。

(3)内外控人格特质对工作满意度有很强的解释预测能力。具体而言,引入内外控人格特质后,模型 2 对工作满意度的解释能力增加了 13.7%,达到 35.9%。同时,在控制个人统计变量的基础上引入内外控人格特质变量后,个人统计变量对工作满意度解释的显著性及回归系数并未发生规律性减小,从而推断个人统计变量通过内外控人格特质对工作满意度产生影响的中介作用基本不存在。

## 参考文献:

- [1] 韦恩·卡肖. 人:活的资源——人力资源管理[M]. 北京:煤炭工业出版社,1989:244.
- [2] 斯蒂芬 P 罗宾斯. 管理学(第七版)[M]. 北京:中国人民大学出版社,1997:120.
- [3] 姚艳红,曾艳. 企业员工工作满意度:调查分析与建议[J]. 财经理论与实践,2002,23(12):112-115.
- [4] 张勉,李树苗. 企业员工工作满意度决定因素实证研究[J]. 统计研究,2001(8):33-37.
- [5] 张兴贵,郭杨. 工作满意度研究的特质取向:心理科学进展[J]. 2008,16(1):143-153.
- [6] 劳伦斯 R 詹姆斯, 迈克尔 D 马兹勒. 工作组织中的人格[M]. 上海:上海财经大学出版社,2005:185-191.
- [7] Spector Paul E. Behavior in organizations as a function of employee's locus of control[J]. Psychological Bulletin,1982,91(3):482-497.
- [8] Rotter J B. Generalized expectancies of internal versus external control of reinforcement [J]. Psychology Monograph: General and Applied,1966,80(1).
- [9] Mitchell Terence R. Organizational behavior[J]. Ann.Rev.Psychol, 1979, 30: 282.
- [10] Connolly J J, Viswesvaran C. The role of affectivity in job satisfaction: a meta-analysis [J]. Personality and Individual Differences, 2000, 29: 265-281.
- [11] Bruce D Kirkcaldy, Roy J Shephard, Adrian F Furnham. The influence of type a behaviour and locus of control upon job satisfaction and occupational health[J]. Personality and Individual Differences, 2002, 33 :1 361-1 371.
- [12] 汪向东. 内在一外在心理控制源量表[M]. 心理卫生评定量表手册,1999: 330.
- [13] Frank W Bond, David Bunce. The role of acceptance and job control in mental health, job satisfaction, and work performance[J]. Journal of Applied Psychology, 2003, 88:1 057-1 067.
- [14] Tuija Muhonen, Eva Torkelson. Work locus of control and its relationship to health and job satisfaction from a gender perspective[J]. Stress and Health, 2004,20: 21-28.
- [15] R Martin, G Thomas, K Charles, O Epiritropaki, R Mc Namara. The role of leader-member exchanges in mediating the relationship between locus of control and work reactions[J]. Journal of Occupational and Organizational Psychology, 2005,78:141-147.
- [16] Mark Srite, John E Galin, Manju K Ahuja, Elena Karahanna. Effects of individuals' psychological states on their satisfaction with the GSS process [J]. information&management, 2007, 44:535-546.

## An Empirical Study of the Relationship between the Locus of Control and Job Satisfaction

HUANG You-li, YAN Yan

(Management School, University of Science and Technology of China, Hefei 230051)

**Abstract:** This study focuses on the relationships between locus of control, job satisfaction, and demographic variables. The paper applied Pearson product-moment correlation analysis and stepwise regression analysis to analyze data. The results indicated that first, the relationship between locus of control and job satisfaction is significantly correlated, that is, those with an external locus showed significantly lower levels of work satisfaction; second, locus of control and demographic variables can predict the variance of job satisfaction.

**Key words:** locus of control; job satisfaction; personal attribute

[责任编辑:孟青]