

## 摘要

随着中国城市化进程的快速发展，城市道路交通密度逐年增加，因此交通管理成为保障道路安全和畅通的关键任务。在城市交通管理中，基层交警作为维护交通秩序、处理交通事故和疏导交通拥堵的重要力量，肩负着极其关键的职责。然而，中国城市道路交通环境的复杂性，使得基层交警的工作环境异常严峻。他们需要在繁忙的交叉口指挥交通、处置交通事故、执法交通违法等过程中，应对快速变化的情况和高强度的工作要求。长时间的执勤和轮班制度，使得基层交警在工作和生活平衡上面临挑战。这种特殊的工作环境可能导致基层交警职业倦怠的出现。而对于基层交警群体而言，职业倦怠导致的负面影响对于社会是重大的。因此，探索基层交警的职业倦怠问题，对保持社会交通安全，公职人员形象以及社会秩序具有重要作用。

本研究根据相关理论和量表，通过对 W 市 408 名基层交警（298 名男性）职业倦怠相关调查，运用 SPSS 统计软件，对基层交警人职匹配、组织支持、自我效能感、职业倦怠状况进行数据分析。了解影响基层交警职业倦怠成因，除了个体自身对岗位的匹配度外，是否存在中介因素，导致了基层交警的职业倦怠。研究结果表明：在职业倦怠方面，基层交警的男女性别之间并不存在显著差异，但是在男性交警群体的自我效能感、人职匹配和组织支持均高于女性交警群体。城镇基层交警的职业倦怠水平显著高于农村基层交警群体，但在自我效能感、人职匹配和组织支持上，则城镇群体会显著低于农村群体。独生子女的基层交警群体职业倦怠水平显著高于非独生子女，但在自我效能感、人职匹配和组织支持上，则独生子女会显著低于非独生子女。职业倦怠与自我效能感呈显著的负相关，而与人职匹配和组织支持的直接关系不显著；人职匹配正向预测组织支持，同时，人职匹配和组织支持均正向预测自我效能感。人职匹配、组织支持、自我效能感与职业倦怠的链式中介作用成立，即人职匹配度会对组织支持产生影响，进而影响个体的自我效能感，最后影响到个体的职业倦怠水平。最后，本文在马斯洛需求层次理论和工作匹配理论的指导下，从人口学因素、以及影响基层交警的职业倦怠的两个中介因素出发，提出了缓解 W 市基层交警群体职业倦怠的对策建议，旨在最大程度提高基层组织支持和自我效能感，降低其职业倦怠水平，从而稳步促进基层交警队伍的身心健康，为服务型政府建设，配合中国社会快速转型发展奠定人才基础。

**关键词：**基层交警 职业倦怠 人职匹配 自我效能感 组织支持

## Abstract

As China's urbanization process rapidly progresses, the density of urban road traffic increases year by year, making traffic management a critical task to ensure road safety and smooth flow. In urban traffic management, grassroots traffic police play a crucial role in maintaining traffic order, handling traffic accidents, and alleviating traffic congestion. However, the complexity of China's urban road traffic environment makes the working conditions for these grassroots officers particularly challenging. They need to deal with rapidly changing situations and high-intensity work requirements while directing traffic at busy intersections, handling traffic accidents, and enforcing traffic laws. The long hours and shift systems challenge their work-life balance, potentially leading to job burnout among grassroots traffic police. The negative impacts of job burnout on this group can be significant to society. Therefore, exploring the job burnout issue among grassroots traffic police is important for maintaining social traffic safety, the public servant image, and social order.

This study, based on relevant theories and scales, conducted a survey on occupational burnout among 408 grassroots traffic police officers (298 males) in W City. Using SPSS statistical software, it analyzed data related to person-job fit, organizational support, self-efficacy, and the state of occupational burnout among these officers. The aim was to understand the causes of occupational burnout among grassroots traffic police, investigating not only the degree of individual job fit but also the presence of mediating factors that lead to their occupational burnout. The results show: there is no significant difference in job burnout between male and female grassroots traffic police officers, but self-efficacy, person-job fit, and organizational support are higher among male officers than female officers. Urban grassroots traffic police officers have significantly higher levels of job burnout than their rural counterparts, but the urban group has significantly lower self-efficacy, person-job fit, and organizational support than the rural group. Grassroots traffic police officers who are only children have significantly higher levels of job burnout than those who are not, but their self-efficacy, person-job fit, and organizational support are significantly lower than those of non-only children. Job burnout was significantly negatively correlated with self-efficacy and had no significant direct relationship with person-job fit and organizational support. Person-job fit positively predicted organizational support, which in turn, positively predicted self-efficacy. The chain mediation effect

of person-job fit, organizational support, and self-efficacy on job burnout is established, meaning that person-job fit affects organizational support, which in turn affects individual self-efficacy, and finally affects individual job burnout levels. Lastly, guided by Maslow's Hierarchy of Needs and the Job Matching Theory, this paper proposes suggestions for alleviating job burnout among grassroots traffic police in W City by starting from demographic factors and two mediating factors that affect job burnout in grassroots traffic police, aiming to maximize organizational support and self-efficacy, reduce their job burnout levels, and thereby steadily promote the physical and mental health of the grassroots traffic police force. This contributes to the construction of a service-oriented government and supports China's rapid societal transformation and development by laying a talent foundation.

**Key words:** Grass-roots Traffic Police Occupational Burnout Person-Job Fit Self-Efficacy Organizational Support

# 目 录

第 1 章 绪论.....	1
1.1 研究背景.....	1
1.2 研究意义.....	2
1.2.1 理论意义.....	2
1.2.2 实践意义.....	3
1.3 职业倦怠的国内外研究现状 .....	3
1.3.1 国外研究文献综述.....	3
1.3.2 国内研究文献综述.....	8
1.3.3 研究述评.....	9
1.4 技术路线与研究方法.....	10
1.4.1 技术路线.....	10
1.4.2 研究方法.....	11
第 2 章 概念界定与理论基础 .....	12
2.1 概念界定.....	12
2.1.1 基层交警 .....	12
2.1.2 职业倦怠 .....	12
2.1.3 人职匹配.....	13
2.1.4 自我效能感.....	13
2.1.5 组织支持.....	14
2.2 研究相关理论.....	15
2.2.1 马斯洛需求层次理论.....	15
2.2.2 工作匹配理论.....	16
第 3 章 影响 W 市基层交警职业倦怠中介机制的分析 .....	18
3.1 研究假设.....	18
3.2 研究工具.....	18
3.2.1 职业倦怠量表.....	19
3.2.2 人职匹配量表.....	19
3.2.3 自我效能感量表.....	20
3.2.4 组织支持量表.....	20
3.3 数据来源.....	21
3.3.1 调查目的.....	21
3.3.2 调查对象.....	21
3.4 数据分析.....	21
3.4.1 人口学特征.....	21

3.4.2 链式中介分析.....	27
第 4 章 W 市基层交警职业倦怠的成因分析 .....	31
4.1 人口学差异导致基层交警职业倦怠差异 .....	31
4.2 自我效能感不足.....	32
4.3 组织支持欠缺.....	33
4.4 人职匹配度不够.....	34
第 5 章 W 市基层交警职业倦怠问题的对策 .....	36
5.1 优化基层交警工作环境适应人口群体差异 .....	36
5.2 提高社会对基层交警认同与从业者效能感 .....	37
5.3 加强组织支持提升基层交警效能感 .....	39
5.4 增强个体技能发展和职业匹配度 .....	40
第 6 章 结论.....	43
参考文献.....	44
附录.....	48

# 第1章 绪论

## 1.1 研究背景

基层交警是城市交通管理体系中的核心力量，他们负责在繁忙的交通路段执行任务，包括指挥交通、执法查处违法行为以及疏导交通事故。基层交警在执行职责时，常常面对复杂且多变的道路状况，处理各类交通纠纷，并应对紧急状况，不时还需冒着生命危险救助事故受害者。这些重大的责任在高压和紧张的环境中进行，导致基层交警职业倦怠问题日益凸显。

随着城市交通密度的不断增加、汽车保有量的激增以及交通事故的频发，基层交警面临着前所未有的挑战。长时间的工作加班、无法预测的紧急任务、处理冲突纠纷的压力、以及频繁地面对伤亡事故等情况，都可能对基层交警的心理和身体产生消极影响<sup>①</sup>。这种持续高度警觉的工作状态下，人们往往容易出现疲惫、紧张、情绪低落和睡眠障碍等问题，甚至在严重情况下导致职业倦怠<sup>②</sup>。

基层交警职业倦怠不仅会影响个体的身心健康，也可能对基层交警的工作表现和道路交通管理产生负面影响。职业倦怠使得基层交警在工作中出现反应迟缓、注意力不集中等问题，这对保障道路交通安全构成了明显隐患<sup>③</sup>。同时，基层交警作为普及和宣传交通法规的重要角色，其倦怠状态可能会导致对此任务的疏忽，从而影响了交通法规的有效推广。此外，倦怠状态下的交警可能对工作失去热情和责任心，从而影响工作质量和效率，降低了执行交通管理任务的积极性和主动性。因此，深入研究基层交警职业倦怠问题具有紧迫性和重要性。通过对基层交警职业倦怠产生原因和影响机制的探讨，可以帮助相关部门了解问题的根本所在，并采取相应的措施来改善基层交警的工作环境和工作条件。有效地预防和减轻基层交警职业倦怠有助于提高基层交警的工作满意度和工作质量，进而提升城市交通管理水平和交通安全保障能力。

同时，当个体能够从事与其性格和能力相匹配的工作时，其职业幸福感往往会显著提升，自我评价也随之提高，同时有效降低了职业倦怠的程度。而如果从事一个与个体不匹配的工作时，带来的压力等负面情绪也是不可估量的。因此，探究职业匹配度对个体职业倦怠影响机制也变得尤为重要<sup>④</sup>。职业的匹配

<sup>①</sup> 沈琦, 刘帅, 崔恒清, et al. 上海市闵行区家庭医生工作压力与职业倦怠状况研究 [J]. 中国全科医学, 2019, 22(31): 3815.

<sup>②</sup> CHEMERY S H Y, OSADCHA K, OSADCHYI V, et al. The Review of the Adaptive Learning Systems for the Formation of Individual Educational Trajectory [J]. CEUR Workshop Proceedings, 2020.

<sup>③</sup> 余善法. 充分认识职业倦怠的危害，积极推动科学研究和预防控制工作 [J]. 环境与职业医学, 2023, 40(4): 369-73.

<sup>④</sup> RAO P S. Personnel and human resource management [M]. Himalaya Publishing House Girgaon, 2009.

度，不仅影响着个体的主观幸福感和对自己能力的评估，也会影响到企业对员工资源的投入和支持，使得企业能够更加高效平稳的运行，而这些也能有效地影响个体对职业的满意度和工作的热情<sup>①</sup>。

综上所述，本研究将综合运用问卷调查、心理测量等多种研究方法，以全面了解基层交警职业倦怠的现状和特点。通过对基层交警心理人职匹配度、自我效能感，组织支持和职业倦怠的评估和分析，探索导致基层交警职业倦怠的成因和影响机制。最终，希望能够为基层交警职业倦怠问题的解决提供科学依据和建议，为维护城市交通秩序、促进社会和谐稳定做出积极贡献。

## 1.2 研究意义

### 1.2.1 理论意义

我国职业倦怠研究相对起步较晚，受到特定的历史文化背景和政治制度影响，且基层执法人员具有中国特色。本研究在理论上探究了基层交警职业倦怠成因，同时在前人研究的基础上，通过量化研究基层交警群体的人职匹配对职业倦怠的影响机制，在一定程度上增加了过往研究所关注的方向。

因此，首先本研究可以丰富职业倦怠理论研究：基层交警职业倦怠作为特定职业领域的倦怠现象，其研究不仅有助于丰富职业倦怠理论的内涵，还能对现有理论模型进行验证和拓展。通过对基层交警职业倦怠的深入研究，可以进一步揭示不同职业倦怠类型之间的区别和共性，探讨倦怠产生的根本机制，从而促进职业倦怠理论的发展和完善。

其次，本研究促进了跨学科的交叉融合：交警职业倦怠研究涉及心理学、社会学、管理学等多个学科领域。在研究交警职业倦怠的过程中，需要将不同学科的研究方法和理论进行融合，形成一种综合性的研究模式。这有助于促进跨学科交叉融合，提高研究的综合性和创新性，为其他类似领域的研究提供借鉴和启示。

最后，本研究有望扩展应用领域：基层交警职业倦怠研究不仅可以应用于基层交警群体，还可以为其他高压工作职业的倦怠问题提供参考。职业倦怠现象在各行各业普遍存在，通过深入研究基层交警职业倦怠，可以为其他职业的职业倦怠管理提供新的视角和思路，丰富职业倦怠理论在更广泛领域的适用性。

<sup>①</sup> WARR P, INCEOGLU I. Job engagement, job satisfaction, and contrasting associations with person - job fit [J]. Journal of occupational health psychology, 2012, 17(2): 129.

## 1.2.2 实践意义

基层交警职业倦怠研究在实践上也具有丰富的意义。首先，该研究促进基层交警身心健康。通过深入了解基层交警的心理状态和工作压力，相关部门可以采取相应措施，保障基层交警的身心健康。建立有效的心理支持体系和心理疏导机制，对基层交警进行心理干预和辅导，减轻其心理负担，增强应对压力的能力，有助于降低职业倦怠水平。

其次，本研究对于提高基层交警工作效率具有重要意义。职业倦怠对基层交警的工作表现和执行效率产生负面影响。通过研究基层交警职业倦怠的成因和机制，相关部门可以有针对性地采取措施，提高基层交警的工作积极性和责任心，优化工作流程和指挥方式，从而增强基层交警的工作效率和执行力。

最后，也可以提供其他职业倦怠管理参考。基层交警职业倦怠研究成果为其他类似高压工作岗位的职业倦怠管理提供了有益的参考。借鉴交警职业倦怠研究的方法和经验，可以帮助其他领域研究者更好地了解 and 解决类似职业的倦怠问题，提升职业绩效和幸福感。

总的来说，基层交警职业倦怠研究不仅在理论上丰富了职业倦怠理论，推动跨学科交叉融合，还在实践上提供了优化基层交警工作条件、保障基层交警身心健康、提升交通管理水平的具体策略和建议。希望本研究成果能够引起相关部门和学者的重视，为改善基层交警工作条件、提高城市交通管理水平和道路交通安全做出积极贡献。

## 1.3 职业倦怠的国内外研究现状

### 1.3.1 国外研究文献综述

在近五十多年的研究过程中，基本上可以将国外研究分为三个阶段。第一阶段（上世纪七十年代末至八十年代初）：以 Freudenberger 为代表的探究阶段；第二阶段（上世纪八十年代初至九十年代）：以 Maslach 为代表的例证阶段；第三阶段（上世纪九十年代至今）：以 Pines 为代表的整合阶段。

职业倦怠最早由 Freudenberger 于 1974 年提出，并主要是对医疗工作者的研究。随后随着职业倦怠量表的出现和完善，对职业倦怠的研究也越来越倾向实证研究。并且不同时期的研究者，也对职业倦怠的影响因素等做出了大量的探索，并在不同程度上证实了职业倦怠与自我效能感，职业匹配度，组织支持的关系。



### 1.3.1.1 职业倦怠与自我效能感的关系的研究

社会学习理论区分了结果期待和效果期待。Bandura<sup>①</sup>假设，结果期待即反应将在多大程度上导致期望的结果；效果期待即个体感到能够充分实施行为的程度。这两个期待都决定了个体在需求情况下的行为。结果期待与行动的结果环节有关：如果领导为员工提供某种结果反馈，员工的行为可能会有所改善。效果期待与人的行动联系有关：即员工觉得自己有能力执行所需的行为。其中，无论是结果或效果期待的限制均可能导致体验到的压力。

在一个结构化的社会中，很难对成功或失败做出准确的归因。一个根本的问题是当前服务工作中普遍存在的相互依存程度。最重要的项目需要不同参与者的协调行为，这样，没有人可以声称对项目的结果负完全责任。进而，人们难以用离散的组成部分来考虑绩效，因为一个人的贡献是对另一个人的提示，并向第三方提供绩效反馈。这也导致一个人的行为结果或多或少或影响自己以及他人对未来结果或者效果的期待，从而影响员工采取的进一步行动。即使是在支持性的情况下，组织生活的明显结构也可能阻碍对自我效能的强烈期望，因为它会引起对成功的外部归因：成功可能被视为组织的资源和管理的功能，而不是个人技能或努力的功能<sup>②</sup>。最终影响到了一个人对自己能否顺利完成某件事的想法。

自我效能感对职业倦怠具有重要的影响，它在一定程度上可以缓解职业倦怠的出现和程度。首先，工作的自我效能感可以提供个体在工作中的动力和激励。当员工感到他们在工作中取得了成就和进步时，他们会感到更有动力和积极性去完成任务，追求更高的目标。其次，自我效能感有助于增强个体的自我效能感，即对自己能力的信心。拥有较高的自我效能感可以使个体更有信心地应对工作中的挑战和压力，从而减轻职业倦怠的程度。同时，自我效能感通常与工作满意度密切相关。当员工感到自己在工作中取得成就和进步时，他们往往会对工作表现出更高的满意度，从而减少对工作的负面情绪和职业倦怠的感受<sup>②</sup>。也有研究表明，自我效能感可以提供积极的情绪体验，减少情感性倦怠的产生和发展，同时当员工感到自己在工作中取得成就和被认可时，他们往往会更积极地与同事和客户进行交流，减轻无效性倾向的出现。最后，根据研究发现，自我效能感有助于满足个体的自我实现需求。当个体在工作中感到成就和

<sup>①</sup> BANDURAA. Self-efficacy: toward a unifying theory of behavioral change [J]. Psychological review, 1977, 84(2): 191.

<sup>②</sup> MAKARA-STUDZIŃSKA M, ZAŁUSKI M, BIEGAŃSKA-BANAŚ J, et al. Perceived stress and burnout syndrome: A moderated mediation model of self-efficacy and psychological comfort among polish air traffic controllers [J]. Journal of Air Transport Management, 2021, 96: 102105.

进步时，他们更有可能实现自己的潜力<sup>①</sup>，从而增强自我实现需求的满足感<sup>②</sup>。

因此，自我效能感在缓解职业倦怠方面扮演着重要的角色。为了促进员工的自我效能感，组织可以提供有挑战性和有意义的工作任务，鼓励员工发挥创造力，并给予适当的认可和奖励，从而提高员工的满意度、动力和积极性，减轻职业倦怠的出现。

### 1.3.1.2 职业倦怠与职业匹配度的关系的研究

职业匹配度高意味着个体的能力、技能、兴趣和价值观与工作要求相吻合。当员工在适合自己特点的工作岗位上工作时，他们往往更容易感到满足和有自我效能感，减少职业倦怠的产生。同时，当员工在工作中感到自己的能力得到充分发挥和利用时，他们会更有动力和积极性去完成任务，减少因职业倦怠而导致的工作滞后。

研究证实，较差的人职匹配广泛地与较低的工作满意度和更大的压力有关<sup>③</sup>。对于从相关证据推断，匹配度较低的员工会导致幸福感降低。在享乐主义的框架下，预期良好的价值观匹配有助于提升满意度，因为个体对符合其期望的环境条件做出积极的情感反应，进而可能降低个体的职业倦怠水平。除此之外，人职匹配也会影响到个体的情绪耗竭程度<sup>④</sup>，甚至还会对个体的心理健康产生影响<sup>⑤</sup>。

因此，职业匹配度对职业倦怠具有重要的影响。组织可以通过优化招聘策略和人才选拔，确保员工在适合自己特点的工作岗位上工作，从而提高员工的职业匹配度，减轻职业倦怠的出现。同时，员工也可以积极进行职业规划和自我认知，选择与自己特点相匹配的工作，提高职业满意度，预防职业倦怠的产生。

### 1.3.1.3 职业倦怠与组织支持的关系的研究

根据 Siegrist 的努力-奖励不平衡模型：该模型基于对工作环境中奖励与个

<sup>①</sup> LEITER M P. Burn-out as a crisis in self-efficacy: Conceptual and practical implications [J]. Work & stress, 1992, 6(2): 107-15.

<sup>②</sup> BALLANTYNE J, RETELL J. Teaching careers: Exploring links between well-being, burnout, self-efficacy and praxis shock [J]. Frontiers in Psychology, 2020, 10: 2255.

<sup>③</sup> KRISTOF - BROWN A L, ZIMMERMAN R D, JOHNSON E C. Consequences OF INDIVIDUALS'FIT at work: A meta - analysis OF person - job, person - organization, person - group, and person - supervisor fit [J]. Personnel psychology, 2005, 58(2): 281-342.

<sup>④</sup> JIANG S, LIU Z, NAYILAN H, et al. Examining the Mediator of Emotional Exhaustion and the Moderator of Work Support in the Association Between Person - Job Fit and Mental Health: Evidence from a Nationally Representative Sample of Social Workers in China [J]. The British Journal of Social Work, 2023: bcad148.

<sup>⑤</sup> PELEALU D R. The influence of work overload, person-job fit, and work engagement on employee performance through job stress as a variable intervening in automotive companies [J]. Jurnal Mantik, 2023, 7(2): 1175-88.

体投入努力之间关系的分析。根据这个模型，职业倦怠是由于工作中的努力与相应的奖励不平衡而产生的。其中，努力（Effort）指个体在工作中所投入的精力、时间和资源。这可以包括工作的心理和体力投入。奖励（Reward）指个体从工作中得到的回报，可以是直接的经济报酬，也可以是非经济的回报，如认可、晋升机会等。奖励不平衡（Reward Imbalance）是当个体感觉他们的努力与得到的回报之间不成比例时，就会出现奖励不平衡。如果个体感觉自己付出了大量的努力，但得到的回报较少或不符合预期，就可能会出现奖励不平衡现象。过度努力（Overcommitment）是指个体在工作中过度投入，并超出了正常的期望。过度努力的人更容易对奖励不平衡产生负面反应。

根据 Siegrist 的努力-奖励不平衡模型，奖励不平衡的工作环境会导致个体感到不公平和不满，从而增加了职业倦怠的风险。这种不平衡可能触发情感性倦怠和无效性，使个体对工作产生消极情绪，并降低个人自我效能感。而这种奖励和惩罚，很大程度有组织支持程度来决定。

就组织支持而言，组织支持是指组织提供员工所需的资源、帮助和支持，使他们能够应对工作中的压力和挑战。当员工感受到来自组织的支持和关心时，他们往往能够更好地应对职业倦怠带来的负面情绪，减轻职业倦怠的产生和程度。并且，组织还可以提供情感上的支持，可以提供情感上的支持，例如理解、鼓励和认可。当员工在工作中感到挫折和压力时，得到组织的情感支持可以减轻情感性倦怠的产生，增强员工的情绪韧性。倘若组织支持员工实现工作与生活的平衡，提供灵活的工作安排和福利政策，这也将有力的减轻员工的工作压力和职业倦怠。Gençosmanoğlu, Orhan, Avşar, Hamzaoğlu, Özdoğan, Kalayci and Tözün<sup>①</sup>在《护士职业倦怠倾向与社会支持之间的关系--两家不同医院成员的比较研究》的调查中得出结论：随着组织支持的增加，职业倦怠减少。Rutherford, Hamwi, Friend and Hartmann<sup>②</sup>做了一项研究，“探索影响销售人员、情绪衰竭及其对组织支持的压力源”，发现工作和家庭之间的冲突对情绪衰竭有显著影响。工作与家庭冲突对组织支持感与情绪衰竭的关系也有影响。Penhaligon, Louis and Restubog<sup>③</sup>在他们的研究《工作中的情绪痛苦：感觉到的被拒绝对工作组虐待和情感结果的中介作用》中得出结论，自尊的增加一方面可以增强组织支持，另一方面可以减少情绪枯竭。

在许多组织中存在不同程度的压力，例如 Houdmont 等学者在研究中发现

<sup>①</sup> GENÇOSMANOĞLU R, ORHAN Ş, AVŞAR E, et al. Percutaneous endoscopic gastrostomy: Results of 50 cases [J]. Marmara Medical Journal, 2000, 13(4): 212-8.

<sup>②</sup> RUTHERFORD B N, HAMWI G A, FRIEND S B, et al. Measuring salesperson burnout: A reduced Maslach burnout inventory for sales researchers [J]. Journal of personal Selling & Sales management, 2011, 31(4): 429-40.

<sup>③</sup> PENHALIGON N L, LOUIS W R, RESTUBOG S L D. Emotional anguish at work: The mediating role of perceived rejection on workgroup mistreatment and affective outcomes [J]. Journal of Occupational Health Psychology, 2009, 14(1): 34.

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/786031150230010211>