

政府审计人员工作压力调查与管理研究

李乾文¹, 范晓央²

(1. 南京审计大学 商学院, 江苏 南京 211815; 2. 河北渤海投资集团, 河北 沧州 061100)

[摘要]伴随政府审计在国家治理中发挥的作用越来越大,政府审计人员面临的压力也越来越大。但政府审计人员究竟面临哪些压力,如何对压力进行有效管理成为普遍关心的问题,也直接影响到政府审计队伍的稳定、审计质量的好坏和审计效率的高低。借助问卷调查等研究方法,研究当前我国政府审计人员的工作压力源及其结构和大小,发现存在工作内在特性和职业发展、审计工作环境、工作和家庭生活冲突、工作人际关系、团队角色、组织支持六大压力源,同时还发现,职务、层次、年龄、工作年限等在压力源上存在差异。为此,基于压力交互模型理论,提出了组织和个体层面互动的压力管理策略。

[关键词]政府审计人员;工作压力;工作压力源;压力管理;国家审计;国家治理;审计质量

[中图分类号]F270 **[文献标志码]**A **[文章编号]**2096-3114(2018)04-0012-09

一、引言

政府审计作为一项专业性、技术性很强的工作,在监督政府运行、完善国家治理方面发挥着越来越重要的作用。近些年,政府审计得到广泛的关注,其地位也不断提升,各级政府审计机关被赋予的审计任务越来越多,社会各界对审计质量和审计人员知识能力的要求也越来越高。国家审计工作的任务量大、项目难度高、时间紧,使得不少政府审计人员在履行政府审计工作的过程中具有较大的工作压力感。有些审计人员因为职业压力过重而出现职业疲惫、焦虑抑郁、内心失衡等情况,甚至部分政府审计人员有离职倾向。

研究表明,适度的工作压力会激励员工积极工作,完成工作目标,但是过大的工作压力会使员工的心理、生理和行为产生一系列的异常反应,进而影响到政府审计人员的工作满意度,降低员工对组织的承诺、工作动机和工作绩效水平。因此,了解政府审计人员的工作压力来源、水平和结构,并在此基础上对政府审计人员的工作压力进行预防和管理成为一个十分紧迫的课题。有效的工作压力管理可以大大减轻过重的工作压力带给员工的负面影响。从政府审计系统看,各级政府非常重视对于政府审计人员的良好工作环境营造、在职在岗培训等,但关于政府审计人员的压力管理理论和实证的研究则非常缺乏,因此亟须基于理论梳理和实证研究给出有价值的压力缓解或管理策略。

二、文献与理论分析

工作压力,即在工作环境中,当自身能力与外界环境的需求不匹配时,所引发的心理、生理和行为

[收稿日期]2017-12-05

[基金项目]江苏高校优势学科建设工程“现代审计科学”立项建设工程资助项目;南京审计大学首批政府审计研究课题资助(GASA161002)

[作者简介]李乾文(1970—),男,河北武安人,南京审计大学商学院教授,硕士生导师,博士,主要研究方向为创新创业管理、政府审计人员胜任力管理等,邮箱为 liaianwennau@163.com;范晓央(1992—),女,河北保定人,河北渤海投资集团资金管理部,主要研究方向为政府审计的人力资源管理。

上的反应^[1]。Ivancevich认为,压力是受个体差异影响的适应性反应,该反应是影响个人特定要求的任何行动、情形或事件的结果^[2];马可一认为,压力是由于客观环境要求与个体的主观认知相互作用引起的一种心理焦虑。较高的压力水平反映出个体在某一方面过于紧张,这种紧张情绪源于个体与客观环境的机能障碍问题^[3]。

(一) 工作压力源及其分类

工作压力源是工作压力研究中最核心的内容。压力源是指影响个人情绪和特定目标实现的行动、情形或事件,也被称为工作紧张性刺激。压力源的结构和重要程度依工作性质和人类统计学特征等的不同而存在很大的差异。由于在适当的环境中任何事件的发生都可能会影响到个人情绪和目标的实现,因此潜在的紧张性刺激又是无穷的。Kahn等将工作压力源分为角色冲突、角色混淆、工作期望、工作组织和组织关系五类^[4]。Cooper和Marshall将工作压力源归为六类:工作特性、组织角色、工作中的人际关系、职业发展、组织结构和组织倾向、家庭与工作两者间的相互作用^[5]。臧红雨将工作压力源概括为三大类:与工作相关的压力源、非工作方面的压力源、个人性格特征方面的压力源^[6]。Cavanagh等人提出了“挑战性与阻碍性”压力源分类^[7]。其中,挑战性压力源指的是个体认为自己通过努力能够克服挑战性的压力,这种压力对于员工的工作绩效与自我成长具有积极的影响,包括工作超负荷、工作责任等;阻碍性压力源指的是,个体认为难以克服阻碍性压力源所带来的压力,对自己工作目标的实现与职业生涯的发展具有阻碍作用,包括角色模糊、工作不安全感等。

(二) 工作压力理论模型

最具代表性的工作压力理论模型有个人-环境匹配理论(Person-Environment Fit Theory,简称P-E匹配理论)模型、工作需求-控制模型与认知评价理论模型等。P-E匹配理论是French和Caplan等人提出的,该理论认为压力是个人的个性特征、主观动机与客观环境所提供的满足不匹配的结果^[8]。工作与个体的匹配程度决定了工作压力的反应程度,两者的矛盾越大,个体的工作压力也越大。

工作需求-控制模型(Job Demand-Control Model,简称JDC模式)是Robert和Karasek提出的工作压力理论模型,认为工作压力的产生及其大小主要是由组织和工作环境引起的^[9]。他们将工作环境分为工作控制和工作要求两个层面,两者的高低匹配组合不同,给个体带来的工作压力体验也不同。工作控制对工作压力具有重要和显著的中介调节作用。他们之后的研究又增加了社会支持维度,由此演变成“工作需求-控制-支持理论”。不同的组合会导致不同的工作压力感受:“高工作需求-高控制-高支持”会激励员工增强学习动机和技能,“高社会支持”可以有效改善高任务需求对个人造成的压力体验感,“高工作需求-低控制-低支持”则会增加员工的工作压力。

Folkman和Lazarus等提出的交互理论模型综合考虑了压力的环境因素、个体反应等一系列中间变量的影响,认为工作压力是环境刺激以及个体对环境所作出的可能威胁评价两者相结合的结果^[10]。该理论将压力视为一个动态过程,这一过程会随着时间和环境等因素的不断变化而变化。在这三种工作压力理论模型中,应用最广泛的是交互理论,它是在“刺激-反应说”的基础上发展起来的,其特点是全方位考察了个人特征和外界刺激之间的相互影响。

压力交互模型认为压力是由主客观相互作用的结果,客观环境的刺激使得个体的主观心理产生了波动,进而影响个体的心理、生理和行为。基于压力交互模型,工作压力的管理策略则因实施主体的不同可分为组织压力管理策略与个体压力管理策略。其中,组织压力管理着重解决客观性压力源,如时间压力和工作安全压力等,组织需要采取实质性、针对性的手段和措施来缓解矛盾;个体压力管理策略着重从调解自身的主观期望值、提高自身技能等方面缓解面临的工作压力。

(三) 工作压力管理

工作压力大、生活节奏快是现代社会的普遍现象,各行各业都难以规避工作压力的存在,研究工作压力的最终目的并不是完全消除这种压力,适当的工作压力会产生激励的作用,因此,研究的

目的是要缓解和降低员工过高的工作压力水平,实现个人情绪体验和组织效率的双赢。压力应对策略分为压力预防与压力管理两类。压力预防强调控制或消除可能引起压力反应的紧张性刺激。压力管理是提出帮助人们有效应对或减少现有压力的措施。组织层面的压力预防和管理计划包括雇员援助计划、健康计划、最大化“个人-环境适配”等。张西超认为,工作压力会给员工带来行为、认知和情绪上的困扰,组织应该在物质和精神两个层面对员工进行压力管理,其中精神层面的激励和指导是最有效的一种激励方式。个人层面的压力预防和管理方法包括认知技术学习、放松培训、冥想等^[11]。针对政府审计人员的压力,陈艳和王二平在调查的基础上提出,减缓压力的具体措施包括为其制定合理的职业生涯规划,适时开展工作技能培训和心理咨询,并提供适当的经济扶助等^[12]。黄海艳和陈莉莎认为,组织的支持对于缓解政府审计人员的工作压力具有关键的作用,可以给予审计人员足够的时间与空间进行心理缓冲和恢复,以补充在工作中消耗的心理资源等^[13]。

三、样本选择与研究设计

本文不以某一个层级的国家审计机关或者某个具体的政府审计单位做个案研究,而是调查了审计署、省级审计厅局和市县级审计机关,以便全方位了解我国政府审计人员现存的工作压力水平和压力源结构,进而从系统制度和组织管理层面提出压力管理策略和建议。

本文以交互理论为基础就政府审计人员的工作压力,从客观工作环境和个人特征两方面来探究工作压力源结构和类型,在对影响政府审计人员工作压力的因素进行因子分析的基础上,找出政府审计人员的压力来源、压力水平和结构,分析职位级别、所属机关层级、年龄和工龄等个人统计学特征在工作压力源上的差异,最终找到能够有效缓解和管理政府审计人员工作压力的综合方法。

本文以交互理论为基础编制工作压力的测评量表,量表的主体是参照 Cooper 等的工作压力测量指标体系和职业压力量表(OSI)进行初步设计的^[14]。为使问卷的压力源选项契合政府审计人员的工作特征,本文选择了15位来自审计署特派办、省市县政府审计机关的工作人员作为访谈对象进行预调查,以对问卷进行修改和调整。预调查反映出的审计人员的主要工作压力源包括:出差多、工作负荷大、业务单一得不到锻炼;审计过程中会有被审计单位人员说情,面对的人情压力大;发现案件线索会有心理压力,等等。补充这些问题条目以后,根据职业压力量表和访谈结果,编制了一个由38个题目组成的工作压力测量问卷。问卷的答案采用李克特五点计分的方式,每个问题的选项都要求被测试者以切身的感受进行选择。在统计问卷时,将每个题项的答案作为分值,分值越高表示压力越大。本文将全部压力项目进行汇总平均,计算出审计人员的平均压力水平。

四、样本分布与因子分析

调查问卷设计完成后,本文采取匿名的方式调查,时间为2015年11月至2016年5月,主要向来自实务界在审计署审计干部教育学院参加培训的政府审计人员发放问卷,共计发放问卷400份,收回有效问卷305份,有效问卷回收率为76.25%。问卷的调查对象范围包括审计署特派员办事处和各省审计厅局、市县级审计机关的工作人员,覆盖范围广。305份有效问卷的样本分布情况如表1所示。

为了提高调查问卷的信度与效度,通常需要先对问卷的数据进行可靠性检验。克隆巴哈系数(Cronbach)即 α 系数是度量信度的一项重要指标,通过SPSS20对问卷的

表1 调查问卷的样本分布情况

项目	类别	个数	所占比例 (%)
所属机关级别	审计署特派办	24	7.9
	省级审计机关	29	9.5
	市县级审计机关	252	82.6
年龄	30岁及以下	126	41.3
	31—40	85	27.9
	41—50	78	25.6
	50岁以上	16	5.2
职务层级	高层管理者	24	7.9
	中层管理者	75	24.6
	基层管理者	206	67.5
工作年限	3年及以下	85	27.9
	3—10年	88	28.9
	10年以上	132	43.3

进行检验,结果显示,信度系数为0.836,远远大于0.7的取信水平,总体上其内在可信度比较理想。对问卷的结构效度进行检验时,KMO检验和巴特利球体检验是效度检验的重要指标,当KMO检验系数 >0.5 ,P值 <0.05 时,表明问卷有结构效度,本文的KMO检验系数为0.916,P值为0,表明问卷的结构效度较好,可以进行因子分析。本文利用SPSS20对调查问卷中38项压力源问题进行因子分析,在归纳解释变量59.7%的基础上提取出六个因子,并将问卷中的题项依据百分比的大小归入相应的六大因子中。

因子一包括缺少晋升机会、职业风险日益增加、工作对能力要求高、工作任务重、审计手段与工具有限等条目。这些条目多与工作负荷与风险、职业发展与要求等相关,因此因子一可定义为工作内在特性和职业发展。因子二包括工作环境嘈杂、常遭被审计单位威胁、职业道德时常面临妥协、工作单一得不到全面锻炼、被审计单位说情的压力大、发现案件线索有心理压力、被审计对象不配合等条目。这些条目大都是与被审计单位和审计项目相关,因此可将因子二定义为审计工作环境。因子三包括工作要求频繁变化、工作时间完成的紧迫性、工作和家庭不能兼顾等条目。这些条目大都与工作场所不固定和个人生活时间被压缩等相关,因此可将因子三定义为工作和家庭生活冲突。因子四包括欠缺上级的支持、与上级相处困难、同事之间缺乏默契等条目。这些条目多与上下级交往、团队合作等有关,因此可将因子四定义为工作人际关系。因子五包括被委派承担不喜欢的工作、被委派做不熟悉的工作、承担非工作范围内的事情、被安排承担更多的责任等条目。这些条目多与团队职责、团队角色等有关,因此可将因子五定义为团队角色。因子六包括从事项目所需人手不足、决策参与不够、晋升竞争激烈等条目。这些条目多与组织支持、决策参与等有关,因此可将因子六定义为组织支持。

本文采用内部一致性系数(alpha系数)对政府审计工作人员的工作压力源六因素进行信度检验(大于0.7会认为内部一致性比较高),分析结果如表2所示:

表2 内部一致性系数

因素	项目数量	α 系数
工作内在特性和职业发展	8	0.886
审计工作环境	7	0.852
工作和家庭生活冲突	6	0.860
工作人际关系	5	0.821
团队角色	5	0.812
组织支持	5	0.737

本文结合调查问卷的数据,对六个因素进行描述性统计分析,得到各因素的压力平均值和标准差,如表3所示。从统计数据可知,因子一“工作内在特性和职业发展”的压力平均值最高;其次是因子三“工作和家庭生活冲突”与因素六“组织支持”,它们是高于平均值的主要影响因素;然后是因子五“团队角色”、因子二“审计工作环境”;最后是因子四“工作人际关系”。平均值3.451的得分表明在整个政府审计人员的队伍中普遍存在着较高的工作压力。

表3 压力源描述性分析

因素	压力平均值	标准差
因子一:工作内在特性和职业发展	3.871	0.908
因子三:工作和家庭生活冲突	3.545	1.011
因子六:组织支持	3.542	0.935
因子五:团队角色	3.376	0.98
因子二:审计工作环境	3.215	0.98
因子四:工作人际关系	2.942	1.001
总压力源平均值	3.451	0.965

五、数据分析

以下主要分析个人统计学特征,如职务层级、所在机关层级、年龄和工作年限等工作压力源结构和压力水平的影响。

(一) 职务层级对压力源的方差分析

此次调查共涉及高层管理者24名,平均压力水平为3.391;中层管理者75名,平均压力水平为3.460;基层管理者206名,平均压力水平为3.448。从上述的平均压力水平可以看出,在政府审计系统中,中层管理者和基层管理者的工作压力较大,高层管理者的压力水平相对较小。不同的职务级别需要承担不同的职责,高层管理者主要负责审计项目的选择和规划设计,不具体实施项目,而且高层管理者经验丰富、管理能力较强,有着较好的工作掌控和应对能力,因此所感受到的工作压力相对

较小。中层和基层审计人员多是处于职业上升期的公务员,审计项目任务重,学习压力、竞争压力和组织关系等使得个人长期处于高压状态,因此工作压力偏高。本文进一步将职务层级作为因子项、六个工作压力源作为因变量,进行单因素方差分析,得出方差分析结果如下表4所示,可以看出,职务层级对审计工作环境,工作和家庭生活冲突具有较大影响,对其他因子的影响并不显著。

表4 职务层级的方差分析

		平方和	自由度	平均值平方	F	显著性
审计工作环境	群组之间	6.780	2	3.390	3.445	0.033
	在群组内	297.220	302	0.984		
	总计	304.000	304			
工作和家庭生活冲突	群组之间	4.333	2	2.167	2.184	0.046
	在群组内	299.667	302	0.992		
	总计	304.000	304			

由表5可以看出,在审计工作环境这个压力源因子中,职务层级越高,所感受到的压力越大。在工作和家庭生活冲突项目中,职务层级越低,所感受到的压力越大。这一差异是由于分工造成的,高层管理者对整个审计项目负责,因此感受到的审计工作环境的压力较大。职务层级越低,越需要根据审计项目去延伸实施审计,其工作流动性带来的矛盾越明显。

表5 职务层级对压力源的描述性统计

职务层级	审计工作环境		工作流动和家庭生活	
	平均值	标准差	平均值	标准差
高层管理者	3.292	0.866	3.257	1.003
中层管理者	3.253	0.948	3.491	0.911
基层管理者	3.192	1.005	3.545	1.011

(二) 机关层级对压力源的方差分析

机关层级的差异也会给政府审计人员的各项压力源造成不同的影响。审计机关层级越高,所承担的审计责任越大。由表6可以看出,审计署特派办的工作压力要明显高于省级和市级审计机关。本文将机关层级作为因子项,六个工作压力源作为因变量,进行单因素方差分析,得出的方差分析结果如表7所示。可以看出,机关层级对审计工作环境、工作和家庭生活冲突、工作人际关系和组织支持这四项具有较大影响,对其他两个因子的影响并不显著。

表6 机关层级对压力的描述性分析

职位级别	人数	压力平均值	标准差
审计署特派办	24	3.505	1.019
省级	29	3.467	1.047
市县	252	3.444	0.941

由表8可知,审计工作环境给市县级审计机关所带来的压力要远大于省级审计机关和审计署特派办,而特派办面临的审计工作环境的压力最小。这说明特派办所赋予较大的职责权限和配备的较强的工作队伍有利于其履行审计项目,审计工作环境压力较小。但由于异地审计等工作环境的影响,工作和家庭生活冲突给特派办带来的压力要远高于省级审计机关和市县级审计机关,其中市县级审计机关面临的工作和家庭生活冲突的压力最小。省级审计机关在工作

表7 机关层级的方差分析

因子项		平方和	自由度	平均值平方	F	显著性
审计工作环境压力	群组之间	14.415	2	7.207	7.516	0.001
	在群组内	289.585	302	0.959		
	总计	304.000	304			
工作和家庭生活冲突	群组之间	43.305	2	21.652	25.083	0.000
	在群组内	260.695	302	0.863		
	总计	304.000	304			
工作人际关系	群组之间	14.793	2	7.397	7.724	0.001
	在群组内	289.207	302	0.958		
	总计	304.000	304			
组织支持	群组之间	6.072	2	3.036	3.077	0.048
	在群组内	297.928	302	0.987		
	总计	304.000	304			

表8 机关层级对压力源的描述性统计

机关层级	审计工作环境		工作和家庭生活冲突		工作人际关系		组织支持	
	平均值	标准差	平均值	标准差	平均值	标准差	平均值	标准差
特派办	2.932	1.109	4.229	0.923	2.675	1.078	3.4	1.008
省级审计机关	3.116	1.097	3.695	1.072	3.069	1.071	3.566	1.019
市县审计机关	3.253	0.946	3.462	0.983	2.952	0.982	3.553	0.913

人际关系方面感受到的压力最大,其次是市县级审计机关和审计署特派办。同样在组织支持方面,按压

力水平从大到小依次是省级审计机关、市县级审计机关、审计署特派办,说明特派办的组织支持较为有效。

(三) 年龄对压力源的方差分析

处于不同年龄段的政府审计人员所感受到的压力源也不同。此次调查表明,30岁及以下的员工平均压力水平为3.423,31—40岁员工的平均压力水平为3.482,41—50岁员工的平均压力水平为3.477,50岁以上的平均压力水平为3.377。可以看出其中31—40岁员工的压力负担最大,其次是41—50

岁的员工和30岁以下的员工,50岁以上的工作人员压力负担感最小。本文将年龄作为因子项、六个工作压力源作为因变量进行单因素方差分析,得出的方差分析结果如表9所示。可以看出,年龄对工作和生活生活冲突、工作人际关系这两项具有较大影响,对其他因子的影响并不显著。

由表10可知,31—40年龄段和30岁及以下的人员感受到的工作和生活生活冲突方面的压力最大,41—50年龄段和50岁以上的人员所面临此方面的压力最小,这是因为30岁左右的审计人员的婚姻、孩子、父母都需要料理照顾,家庭与工作流动性的矛盾是这时期的主要矛盾。在工作人际关系方面,41—50年龄段和31—40年龄段的员工感受到的压力更大。相比之下,30岁及以下和50岁以上的员工此方面的压力最小,这是因为40岁左右的公务员处于事业上升期,竞争压力导致的可能工作关系紧张是这个阶段的主要矛盾。

(四) 工作年限对压力源的方差分析

此次调查涉及工作3年及以下的审计人员的平均压力水平为3.498,3—10年工龄的审计人员平均压力水平为3.390,10年工龄以上的审计人员平均压力水平为3.461。可以看出,工龄在3年及以下的审计人员所感受到的工作压力最大,3—10年工龄的员工感受到的工作压力最小。工作年限不同的政府审计人员所感受到的压力源也不同。本文将工作年限作为因子项,六个工作压力源作为因变量,进行单因素方差分析,得出的方差分析结果如下表12所示。可以看出,工作年限对“审计工作环境”和“工作和生活生活冲突”这两项压力源因子具有较大影响,对其他因子的影响并不显著,说明要重点关注刚入职审计人员的压力管理,其关注点主要在审计工作环境、工作和生活生活冲突两个方面。

表9 年龄的方差分析

压力源因子		平方和	自由度	平均值平方	F	显著性
工作和生活生活冲突	群组之间	11.020	3	3.673	3.774	0.011
	在群组内	292.980	301	0.973		
	总计	304.000	304			
工作人际关系	群组之间	11.739	3	3.913	4.030	0.008
	在群组内	292.261	301	0.971		
	总计	304.000	304			

表10 年龄对压力源的描述性统计

年龄	工作和生活生活冲突		工作人际关系	
	平均值	标准差	平均值	标准差
30岁及以下	3.61	1.053	2.81	1.032
31—40	3.618	0.987	3.007	0.996
41—50	3.397	0.953	3.11	0.953
50岁以上	3.365	0.922	2.813	0.824

表11 工作年限对压力的描述性统计

工作年限	人数	压力平均值	标准差
3年及以下	85	3.498	0.9693
3—10年	88	3.390	1.005
10年以上	132	3.461	0.9274

表12 工作年限的方差分析

因子		平方和	自由度	平均值平方	F	显著性
审计工作环境	群组之间	6.605	2	3.302	3.354	0.036
	在群组内	297.395	302	.985		
	总计	304.000	304			
工作和生活生活冲突	群组之间	6.389	2	3.194	3.242	0.040
	在群组内	297.611	302	0.985		
	总计	304.000	304			

六、压力管理策略

这个世界不存在没有压力的环境。适当的压力能鼓励员工成长进步,但是过度的压力会影响员工积极性,严重损害员工的身心健康,降低工作绩效。良好适当的压力应对策略是个体避免压力伤害

的重要壁垒,能够帮助个体保持身心健康,缓解紧张情绪。

根据压力的交互模型理论,人们对于压力的管理既要考虑组织层面,也要考虑个体层面。工作压力的产生是个人与组织相互作用的结果,其中组织对员工的工作压力负有重要责任。因此,各级政府审计部门要积极采取各种措施,缓解政府审计人员过重的工作压力。同时,个体对于审计工作环境的正确认知和不断提高自己的抗压能力也是重要的缓解策略。以下本文将分组织层面和个体层面进行阐述。

(一) 改善组织层面的压力管理策略

1. 针对职级压力源差异的管理。从职务层级看,总体上中层管理者压力感最大(3.46),基层管理者次之(3.448),而从具体的压力源看,主要体现在工作流动和家庭生活上,如何缓解这些压力源需要多管齐下,相关部门应在员工人性化管理和个体生活上给予更多关心。对于职务层级处于中层和基层层级的员工,审计机关要强化对其的人文关怀,关心员工,重视其心理健康和生活需要,采取多种形式加强对审计人员的支持和情绪安抚,在保障工作任务顺利完成的情况下,给予员工一定的自由生活时间,使其能够照顾家庭。但高层审计管理者的审计工作环境压力较大(3.292),高于中层管理者(2.253)和基层管理者(3.192),因此也需要对他们施行有效的压力管理策略。对于职务层级较高的人员,在建立健全审计职业岗位责任追究机制的同时,也需要制定完善的政府审计人员的责任界定制度,建立审计职业保障机制,完善干预审计工作行为登记报告制度,建立审计机关和审计人员涉诉应急处置机制,依法妥善处理因履行审计职责发生的涉诉、应诉事项。

2. 针对层级压力源差异的管理。从机关层级看,审计署特派办的工作压力(3.505)明显高于省级(3.467)和市县级审计机关(3.444)。审计署特派办人员在工作和家庭生活冲突方面的压力远高于省级审计机关和市县级审计机关人员。特派办是审计署的“野战军”,工作流动性强且项目难度比较大,一年中有300天左右全部是在驻点审计和延伸审计。这是国家审计工作的内在特性决定的,是最难以消除或者改变的一项压力源。但是特派办可以尝试人性化的管理,对有特殊情况的员工更多人文关怀,使其感受到组织的更多温暖。对于一些绩效考核得分低的员工,单位可以采取谈话、继续培训等方式进行帮扶,尽量减少对员工进行降职降级的负向行政处罚。

3. 针对年龄和年限压力差异源的管理。前述的研究结论显示,处于31—40年龄段和30岁及以下的人员感受到的压力水平最高,其中尤为突出的压力源是“工作和家庭生活冲突”,影响最大的是中青年政府审计骨干。中青年审计人员是政府审计组织未来的中坚力量,为了政府审计事业的可持续健康发展,审计机关应加大对中青年员工的组织帮扶。特别是30岁上下的青年员工正是组建家庭、奋斗事业的黄金时期,过重的家庭和工作压力会消耗员工的许多精力,使他们难以全身心地投入到审计工作中。因此,各级审计机关对中青年群体须加以重点扶助,包括为他们制定合理的职业生涯规划,开展知识技能培训和心理咨询,并提供合规适当的经济扶助。

(二) 提高自我管理技能

世界上所有的工作环境都或多或少的存在着压力,提高自我管理技能是职场人员保持良好积极乐观心态的重要条件。自我管理技能指的是当个体面临压力情景时能自己减轻最初的压力反应的技能,包括认知重构、与人倾诉交流和体育锻炼、呼吸放松训练等方面的内容,当个人处于低谷阶段时,要能跳出眼前的小困难和负面情绪,从整个人生的角度看待眼前的困难挫折,相信“每块绊脚石都是日后的垫脚石”的价值理念,主动调解消极的情绪和心态。在工作生活中培养正确的价值观和人生观是个人缓解压力的最佳方法。为减轻自身的工作任务压力,政府审计人员应该自觉努力提高自己的专业胜任能力,改进处理工作的技能,积极参加职业技能培训,主动学习新知识、掌握新技能,制定适合自己的日常工作计划和职业生涯规划。为减轻在组织关系方面的工作压力,员工可以改善沟通技巧,提高自己的人际交往能力,主动融入集体;可以参加一些改善人际交往方面的培训,比如敏感性训练和情景模拟,在专家的帮助下提高自己的人际交往能力等。

本文基于政府审计系统审计人员的工作压力调研,发现工作压力主要有六大来源:工作内在特性和职业发展、审计工作环境、工作和家庭生活冲突、工作人际关系、团队角色和组织支持。本文实证分析了不同职级、层级、年龄和年限所存在的压力源和压力大小的差异;基于压力交互模型理论,从组织层面和个体层面提出了压力缓解和管理之策。本文是以整个审计系统为研究样本的,虽然有普遍的共性规律,但未来的研究可以更为聚焦于某一审计群体的研究,这样压力管理策略将更有针对性。

参考文献:

- [1]徐长江.工作压力系统研究:机制、应付与管理[J].浙江师大学报,1999(5):69-71.
- [2]IVANCEVICH J M. Human resource management[M]. Boston: McGraw-Hill Irwin, 2006.
- [3]马可一.工作情境中的压力管理[J].外国经济与管理,2001(10):26-29.
- [4]KAHN R L, WOLFE D M, QUINN R P, et al. Organizational stress: Studies role conflict and ambiguity[M]. New York: John Wiley & Sons, 1964.
- [5]COOPER G L, MARSHALL J. Sources of managerial and white collar stress[M]. New York: John Wiley & Sons, 1978.
- [6]臧红雨.工作压力的形成及其管理[J].管理现代化,1997(1):41-46.
- [7]CAVANAUGH M A, BOSWELL W R, BOUDREAU J W. An empirical examination of self-reported work stress among US managers[J]. Journal of Applied Psychology, 2000, 5(1):65-74.
- [8]FRENCH J R, CAPLAN R D, HARRISON R V. The mechanisms of job stress and strain[M]. London: Wiley, 1982.
- [9]ROBERT A, KARASEK J R. Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign[J]. Administrative Science Quarterly, 1978, 2(1):285-308.
- [10]FOLKMAN S, LAZARUS R S, GRUEN R J. Appraisal, coping, health status and psychological symptoms[J]. Journal of Personality and Social Psychology, 1986, 3(1):571-579.
- [11]张西超.员工帮助计划(EAP):提高企业绩效的有效途径[J].经济界,2003(3):57-55.
- [12]陈艳,王二平.基层审计机关负责人工作压力与工作满意度的研究[J].审计研究,2010(2):19-23.
- [13]黄海艳,陈莉莎.地市级审计人员的工作压力与绩效的关系研究[J].中国行政管理,2015(12):89-93.
- [14]COOPER G L, SLOAN S J, WILLIAM S. Occupational Stress Indicate Management Guide[M]. Windsor: NFER-Nelson, 2001.

[责任编辑:杨志辉]

A Research on Investigation and Management of Working Pressure on the Part of Government Auditors

LI Qianwen¹, FAN Xiaoyang²

(1. School of Business, Nanjing Audit University, Nanjing 211815, China;

2. Hebei Bohai Investment Group, Cangzhou 061100, China)

Abstract: With the increasing role of government auditing in national governance, our government auditors are facing more and more pressure. But what pressure they face and how to manage these pressure effectively have become a common concern, which has a direct impact on the stability of government auditors' team, quality of auditing and efficiency of auditing. With the help of questionnaires and other research methods, this paper studies the source, structure and size of the working pressure on the part of Chinese government auditors. This paper finds that there are six sources of stress in the work: intrinsic characteristics, career development, audit work environment, conflict between work and family life, interpersonal relationship in working, team role and organizational support. At the same time, this paper also finds that sources of stress vary from positions, levels, ages to years of work. Therefore, based on the theory of stress interaction model, stress management strategies are put forward on the interaction between organizations and individuals.

Key Words: government auditors; working pressure; source of stress; stress management; state audit; state governance; auditing quality