

教师的沟通满意感、组织认同与心理健康的关系*

李永鑫^{1 2}, 申继亮¹, 张娜¹

(1. 北京师范大学 发展心理研究所 北京 100875 2. 河南大学 心理与行为研究所 开封 475004)

摘 要 组织认同是社会认同的一种特殊形式,是与组织具有一致性或从属于组织的知觉。该文通过对 700 名教师施测 Mael & Tetrick 组织认同问卷、沟通满意感问卷和一般健康问卷,得出结论:1)沟通满意感能够正向的预测个体的组织认同水平;2)沟通满意感能够正向的预测个体的心理健康水平;3)组织认同对于心理健康的预测作用不显著。

关键词 组织认同 沟通满意感 心理健康

中图分类号:B849

文献标识码:A

文章编号:1003-5184(2008)03-0053-05

1 引言

组织认同是社会认同的一种特殊形式,是个体与组织具有一致性或从属于组织的知觉^[1]。当个体认同于组织时,他就倾向于把自己与组织联系起来,组织的声望就是他的声望,组织的命运就是他的命运,组织的目标就是他的目标,组织的成功或失败就是他的成功或失败。教师的组织认同就是教师对其所属学校的认同,是指教师与其所属学校心理联结的水平,亦即教师依据所属学校的独特的、核心的、持久的特征来进行自己定义的程度。

沟通是组织管理中的常见现象,任何组织的任何管理工作都离不开沟通。现有的研究表明,组织沟通与一系列的组织后果变量相关,如工作满意感、离职意向等^[2]。在沟通与组织认同的相关研究中,组织中的沟通气氛和沟通内容是学者们经常关注的重点,如 Smidts, et al(2001)的研究结果表明,沟通内容和沟通信息都是个体组织认同水平的有效预测变量,沟通气氛能够完全中介充分的组织信息和充分的个人信息对于组织认同的预测作用^[3]。最近, Bartels(2007)将组织中沟通气氛细化为群体水平上的沟通气氛和部门水平上的沟通气氛,结果发现这两种沟通气氛,通过不同的路径而最终提高个体的组织认同水平^[4]。组织中的沟通内容与沟通气氛等要素对于个体的影响最终都反应在员工的沟通满意感上^[5],因此,要考察组织沟通与个体组织认同的关系,最简洁的方法就是直接对员工的沟通满意感和组织认同水平进行考察,并在此基础上,对两者的关系加以深入分析。Nakra(2006)的研究发现,员

工对于组织的沟通满意感总分及其各个维度(个人反馈、沟通气氛、媒介质量、组织视角、管理沟通)都与组织认同水平呈显著的正相关^[6]。已有研究在对沟通满意感的测量中,主要关注于个体的总体沟通满意感和对于不同沟通内容的满意感,而忽视了与不同对象沟通过程中的满意感。依据利益相关者理论^[7],要考察个体的沟通满意感,不仅要了解个体的总体满意感,还应当考察个体与不同利益相关者的沟通情况及其伴随的心理体验。研究的首要目的,就是基于利益相关者理论,对教师的沟通满意感状况进行调查,并在此基础上,考察教师的沟通满意感对其组织认同和心理健康的影响。

在组织认同与其后果变量的研究中,Harris & Cameron(2005)的调查结果发现,组织认同能够积极的正向预测个体的自我效能,但对于自尊和生活满意度的预测作用不显著^[8]。而 Wegge, et al(2006)的研究则表明,组织认同的水平越高,个体的健康抱怨越少,感耗竭和人格解体的程度越低,而报告的成就感也就越高^[9]。考虑到自我效能、自尊、生活满意感和工作倦怠都是个体心理健康的重要预测变量,研究的第二个目的就是在对教师的心理健康状况进行了解的基础上,考察组织认同和沟通满意感对其的影响作用。

2 研究方法

2.1 被试

调查的对象为来自河南省范围内的教师,共发放问卷 700 份,回收问卷 628 份,回收率为 90%。剔除基本信息不全、问卷回答不完整以及重复题上

* 基金项目 教育部规划项目“新课程背景下教师评价的心理学研究”。

通讯作者:申继亮 E-mail:jlshen@bnu.edu.cn。

作答相差大于 1(问卷为 5 级计分) 的问卷后 , 保留下来的有效问卷为 545 份(有效率为 87%)。在有效被试中 , 男 186 人(34. 1%) , 女 359 人(65. 9%) ; 幼儿园教师 174 (31. 9%) , 小学教师 99 人(18. 2%) , 初中教师 71 人(13. 0%) , 高中或职业中专教师 201 人(36. 9%) ; 中专学历者 85 人(15. 6%) , 大专学历者 157 人(28. 8%) , 本科及其以上学历者 303 人(55. 6%)。平均年龄为 $31. 99 \pm 8. 58$ 岁 , 平均工作年限为 $12. 09 \pm 8. 07$ 年。

2.2 工具

Mael & Tetrick(1992)组织认同问卷。该问卷由申继亮等(2007)所修订 , 共包括 6 个项目 , 如“ 我所在学校的成功就是我的成功 ”。问卷采用 5 级计分 , 分值越高 , 个体对于学校的认同水平也越高。研究表明 , 该组织认同问卷在教师样本中的信效度指标达到了心理测量学的要求 , 可以运用于当前的研究^[10]。

沟通满意感问卷。所采用的沟通满意感为基于利益相关者理论基础之上的自编问卷 , 共包括 4 个项目 , 分别为“ 我与学校领导/学生/学生家长/学校同事的沟通状况令我满意 ” , 要求被试在“ 非常不符合 ”和“ 非常符合 ”之间进行从“ 1 ”到“ 5 ”的选择。沟通满意感问卷的内部一致性系数为 0. 70。

心理健康问卷。采用 GHQ - 12 来测量被试的一般健康情况。该问卷被广泛用于评定心理健康状况 , 在职业人群中应用的信度和效度都已得到验证^[11]。该问卷共包括 12 个项目 , 采用 4 级记分 , 从“ 从不 ”计 1 分到“ 经常 ”计 4 分 , 得分范围在 12 分和 48 分之间 , 分数越高 , 表示心理健康水平越低。该问卷的内部一致性信度 α 系数为 0. 71。

2.3 施测与统计处理

研究被试来自两个方面 , 一是研究者联系调查

学校 , 利用所调查学校每周一次的例会时间对全体教师进行集体施测 ; 二是利用中小学教师为了解决学历问题而参加的自学考试、函授学习和研究生课程班的集中学习时间 , 进行集体施测 , 将调查结果用 Foxpro6. 0 进行管理 , 采用 Spss11. 5 和 Amos7. 0 进行统计分析。

3 结果

3.1 教师组织认同、沟通满意感和心理健康的基本情况

在样本 545 名教师中 , 组织认同的均分为 $4. 28 \pm 0. 69$, 远高于理论均数 3 , 表明教师的组织认同状况较好。调查样本沟通满意感的均分为 $3. 92 \pm 0. 70$, 高于理论均数 3 , 表明教师的总体沟通满意感较为理想。与学生沟通的满意感最高($4. 18 \pm 0. 85$) , 其次为与同事的沟通满意感($4. 14 \pm 0. 87$) , 与学生家长的沟通满意感较低($3. 83 \pm 1. 03$) , 而与学校领导的沟通满意感最低($3. 54 \pm 1. 17$)。统计检验表明 , 除学生沟通满意感和同事沟通满意感之间的差异不显著外 , 其它沟通满意感两两之间的差异均达到统计显著性水平。

表 1 列出了被试在一般健康问卷上的回答结果 , 前 6 项为积极性项目 , 回答为“ 很少 ”或“ 从不 ”者视为异常 ; 后 6 项为消极性项目 , 回答“ 经常 ”或“ 有时 ”者视为异常。由表 2 可知 , 教师在消极性项目上出现问题的比率较大 , 在第 2、5、6、9、10 项的异常率分别高达 62. 0%、50. 3%、54. 3%、60. 3% 和 40. 0%。统计表明 , 545 名教师一般健康问卷平均分为 $24. 46 \pm 4. 24$, 总分超过分界值(27 分) 者有 135 人 , 心理状况不佳检出率为 24. 8%。

表 1 教师心理健康状况异常率

一般健康问卷项目	\bar{x}	s	异常率(%)
积极性项目			
1. 能集中精力于你所做的任何事情吗	1. 42	0. 573	4. 2%
3. 感到对事物发挥作用了吗	1. 88	0. 631	12. 5%
4. 感到对事情能做出决定吗	1. 74	0. 656	9. 9%
7. 能喜欢日常的活动吗	1. 58	0. 687	9. 2%
8. 能回避矛盾吗	2. 03	0. 760	23. 7%
12. 总的来看 , 感到适度的愉快吗	1. 48	0. 664	5. 8%

(续表)

消极性项目			
2. 由于焦虑而失眠	2.67	0.837	62.0%
5. 一直感到精神紧张	2.51	0.827	50.3%
6. 感到不能克服困难	2.53	0.799	54.3%
9. 感到不高兴和抑郁	2.63	0.754	60.3%
10. 对自己失去信心了吗	2.18	0.875	40.0%
11. 认为自己是一个没有价值的人	1.80	0.904	22.3%

3.2 教师组织认同、沟通满意感和心理健康的相关分析

其与教师的组织认同和心理健康之间的相关均达到统计显著性水平,教师组织认同与其心理健康之间的相关不显著。

由表2可知,不同来源的沟通满意感内部以及

表2 沟通满意感、组织认同与心理健康的相关分析

变量	\bar{x}	s	1	2	3	4	5	6
1 组织认同	4.278	0.690	1					
2 心理健康	24.462	4.425	-0.079	1				
3 领导沟通满意感	3.54	1.172	0.200**	-0.164**	1			
4 学生沟通满意感	4.18	0.845	0.195**	-0.219**	0.214**	1		
5 家长沟通满意感	3.83	1.029	0.125**	-0.123**	0.293**	0.538**	1	
6 同事沟通满意感	4.14	0.865	0.276**	-0.236**	0.339**	0.414**	0.381**	1

3.3 沟通满意感对教师组织认同和心理健康的回归分析

通满意感为自变量,分别以教师的组织认同和心理健康为因变量,进行层次回归分析。回归分析的结果如表3。

以教师的性别、年龄、工作年限和不同来源的沟

表3 沟通满意感对教师组织认同和心理健康的回归分析

自变量	组织认同(Beta)		心理健康(Beta)		
	第一步	第二步	第一步	第二步	第三步
性别	-0.054	-0.084	-0.028	-0.002	-0.001
年龄	0.130	0.197	-0.186	-0.259	-0.261
工作年限	0.046	-0.032	0.165	0.244	0.244
领导沟通满意感		0.109*		-0.090*	-0.091*
学生沟通满意感		0.118*		-0.167*	-0.169*
家长沟通满意感		-0.043		0.043	0.043
同事沟通满意感		0.205**		-0.154**	-0.156**
组织认同					0.012
R ²	0.025	0.118	0.006	0.088	0.089
△R ²	0.025	0.094	0.006	0.083	0.000
净 F 值		14.259**		12.162**	0.077

4 讨论

4.1 教师组织认同、沟通满意感和心理健康的基本状况

研究发现,教师组织认同的均分为 4.28 ± 0.69 ,考虑到研究采用的是5级计分,应该说教师的组织认同状况是非常理想的,表明从总体来看,教师都对所属的学校持一种积极性的评价,愿意采用学校的特征来进行自我定义,具有较高的自我同一性和组织同一性相一致的感觉,“校兴我荣,校衰我耻”的观念深入人心。

教师总体沟通满意感的均分为 3.92 ± 0.70 ,但不同来源的沟通满意感水平之间具有较大的差别,教师与学生和同事之间的沟通满意感较高,但与学生家长和学校领导之间的沟通满意感稍低。在目前的教育教学实际条件下,教师与学生家长的沟通深度有限,可能是导致其沟通满意感略低的原因。另外,教师对于与学校领导之间沟通的满意感不高,表明学校的管理工作还有待于提高,说明学校领导应当多关心教师,主动发起自上而下的沟通行为,了解教师的工作与生活状况,提高教师的工作生活质量,进而才能提高教师的工作积极性。

国家中小学心理健康教育课题组对国内168所学校的2292名教师的调查中发现,有51.23%的教师存在有心理问题^[12]。上海市重点课题组对3055名教师的调查结果发现,教师心理问题的检出率为48%,其中12%有明显心理症状,2%有较为严重的心理症状^[13]。调查结果虽然与上述研究结果在具体数值上有所差别,但这些数字一致表明教师的心理健康问题不容忽视。各级教育主管部门,应当采取切实可行的措施,积极提高教师的心理健康水平。

4.2 沟通满意感对教师的组织认同和心理健康的影响

对于利益相关者的界定,已被广为接受的定义是“利益相关者是指那些能影响组织目标的实现或被组织目标的实现所影响的个人或群体”^[14]。从这个定义出发,在群体讨论的基础上,把教师的利益相关者界定为领导、学生、家长和同事四个方面,从而对教师的沟通满意感进行考察。并在此基础上,考察了沟通满意感对于教师的组织认同和心理健康的影响。结果发现,来自于领导和学生的沟通满意感对于教师的组织认同水平和心理健康具有显著的影

响,而来自于同事的沟通满意感对于教师的组织认同水平和心理健康具有最强的预测作用,但来自于家长的沟通满意感对于教师的组织认同水平和心理健康没有显著的影响($p > 0.05$)。上述结果一方面支持了Nakra(2006)的研究结果,但与其研究相比,研究的特点在于没有简单的考察被试的总体沟通满意感,而是基于利益相关者理论,将教师的沟通满意感从来源方面进行了区分,进而对教师沟通满意感与其组织认同水平的关系进行了考察。结果表明,不同来源的沟通满意感对于教师的组织认同水平的预测作用是不同的,进而发现,沟通满意感的这种来源效应也体现在对于教师心理健康水平的预测之中。这一结果不仅支持了研究的假设,同时也证明了采用相关利益者理论区分不同来源来进行教师沟通满意感测量的重要性。研究也发现,来自于家长的沟通满意感对于教师的组织认同水平和心理健康的预测作用不显著,这可能是家长处于教师所在组织——学校之外,家长与教师的沟通频率不高,深度有限的缘故。

总之,教育管理和学校管理部门应该创设条件,促进教师与不同利益相关者之间的沟通和交流,增进相互理解和相互支持。学校的领导者应该从自身出发,积极发动至上而下的沟通,创造和谐的沟通氛围,进而提高教师的组织认同和心理健康水平。

4.3 教师的组织认同对其心理健康的影响

为数不多的研究涉及到了组织认同与个体健康和幸福感的关系,但现有的研究结果却提供了不一致的结论。在相关分析中发现,教师的组织认同与其心理健康之间的相关不显著,回归分析的最终结果表明,即使在考虑到不同来源的沟通满意感的作用下,组织认同对于个体心理健康的预测作用也未能达到统计显著性水平。虽然结果在一定程度上支持了Harris & Cameron(2005)的研究结论,但并不能就此对于教师的组织认同和心理健康之间的关系下一个定论,这是因为,从长期的观点来看,高组织认同的个体出于维持其良好组织同一性的内在需要,也可能倾向于与组织中的其它成员进行沟通和交流,从而获得良好的沟通满意感,并进而有助于其心理健康水平的提升。也就是说,组织认同与个体心理健康水平之间的关系,也许并不是直接的和线性的,中间涉及到中介变量和调节变量的作用等。所有这些,还需要更多的研究来加以探讨。

参考文献

1 Ashforth B E ,Mael F. Social identity theory and organization. *Academy of Management Review* ,1989 ,14(1) :20 – 39.

2 严文华. 20 世纪 80 年代以来国外组织沟通研究评价. *外国经济与管理* 2001 23(2) :15 – 20.

3 Smidts A ,Pruyn A H ,Riel C V. The impact of employee communication and perceived external prestige on organization identification. *Academy of Management Review* 2001 49 (5) :1051 – 1062.

4 Bartels J ,Pruyn A ,Jong M D ,et al. . Multiple organizational identification levels and the impact of perceived external prestige and communication climate. *Journal of Organizational Behavior* 2007 ,28 :173 – 190.

5 郑楠. 关于“ 沟通满意度 ”的研究现状. *科技资讯* ,2007 ,29 :207 – 208.

6 Nakra R. Relationship between communication satisfaction and organizational identification :an empirical study *Vision. The Journal of Business Perspective* 2006 ,10(2) :41 – 51.

7 王唤明 ,江若尘. 利益相关者理论综述研究. *经济问题探索* ,2007 4 :11 – 14.

8 Harris G E ,Cameron J E. Multiple dimensions of organizational identification and commitment as predictors of turnover intentions and psychology well – being. *Canadian Journal of Behavioral Science* 2005 37(3) :159 – 169.

9 Wegge J ,Dick R V ,Fisher G k ,et al. . Work motivation , organizational identification , and well – being in call centre work. *Work & Stress* 2006 20(1) :60 – 83.

10 李永鑫 ,张娜 ,申继亮. Mael 组织认同问卷的修订及其与教师情感承诺的关系. *教育学报* ,2007 6 :29 – 33.

11 李永鑫 ,高冬东 ,申继亮. 教师工作倦怠与自尊、心理健康和离职意向的关系. *心理发展与教育* 2007 23(4) :83 – 87.

12 王加绵. 辽宁省中小学教师心理健康状况的检测报告. *辽宁教育* 2000 9 :23 – 24.

13 徐学俊 ,魏礼飞. 论教师心理健康与调适. *教师科学研究* ,2001 1 :54 – 57

14 何运景 ,李志勤. 从利益相关者理论的视角分析高校收费行为的规范化问题. *教育理论与实践* 2006 6 :8 – 11.

Relation among Teachers ’ Communication Satisfaction , Organizational Identification and Mental Health

Li Yongxin^{1 2} Shen Jiliang² Zhang Na²

(1. Institute of Developmental Psychology ,Beijing Normal University ,Beijing 100875 ;
2. Institute of Psychology & Behavior ,Henan University ,Kaifeng 475004)

Abstract :Organizational identification is a kind of social identification which is the perception of oneness with or belongingness to an organization. To explore the relation among teachers ’ communication satisfaction ,organizational identification and mental health ,Mael ’s Organizational Identification Questionnaire ,Communication Satisfaction Questionnaire and General Health Questionnaire – 12 were administered to 700 primary and secondary teachers. The results showed that (1) communication satisfaction is a significant predictor of teachers ’ organizational identification ;(2) communication satisfaction is a significant predictor of teachers ’ mental health ;(3) organizational identification is not a significant predictor of teachers ’ mental health.

Key words :organizational identification ;communication satisfaction ;mental health