调查研究
Investigation

人格特征和社会支持与空勤人员职业倦怠的关系

包芳[1,2,3]，李彤[3]，李新影[1,2]

1. 中国科学院心理研究所心理健康重点实验室，北京 100101
2. 中国科学院大学，北京 100101
3. 中国南方航空股份有限公司北京分公司，北京 101300

摘要：

[目的] 空勤人员（包括乘务员和安全员）面临着工作负荷大、轮班、时差等多种压力源，是职业倦怠的高发人群。本研究拟探讨空勤人员人格、社会支持与职业倦怠之间的关系。

[方法] 选取北京某航空公司乘务员、安全员、乘务员兼安全员共615人作为研究对象，男135例（21.9%），女480例（78.1%），年龄在21~51（29.0±4.6）岁。采用中国大五人格量表、社会支持评定量表和中国职业倦怠量表进行调查。采用Pearson相关分析对各计量资料间的相关性进行分析；采用结构方程模型模拟社会支持在人格与职业倦怠之间的中介作用，并分析各变量间的关系。

[结果] 在615名有效研究对象中，有职业倦怠的空勤人员为376名，占61.1%。其中，轻度倦怠者174名，检出率28.3%；中度倦怠者186名，检出率30.2%；高度倦怠者16名，检出率2.6%。Pearson相关分析表明，职业倦怠量表得分与人格问卷神经质维度得分呈正相关，与社会支持总分、主观支持维度和支持利用度维度呈负相关。人格问卷的五个维度得分与社会支持总分及各维度得分均呈相关。结构方程模型的初始模型的模型适配度较差，经修正后，模型拟合得到改善，规范拟合指数（*NFI*）、比较拟合指数（*CFI*）、递增拟合指数（*IFI*）、拟合优度指数（*GFI*）均达到可接受水平。社会支持对职业倦怠的直接效应为-0.22（$P<0.001$）；外向性对社会支持的直接效应为0.31（$P<0.001$），而外向性对职业倦怠无直接效应，故社会支持在外向性对职业倦怠的影响中起完全中介作用。神经质对社会支持和职业倦怠的直接效应分别为-0.22（$P<0.001$）和0.40（$P<0.001$），即社会支持在神经质对职业倦怠的影响中起部分中介作用。

[结论] 空勤乘务、安全人员中职业倦怠检出率较高。高神经质的空勤人员更易发生职业倦怠。社会支持在人格与职业倦怠的关系中起到中介作用。

关键词：空勤人员；人格；社会支持；职业倦怠；中介作用

Relationship of personality and social support with job burnout among aircrew

BAO Fang[1,2,3], *LI Tong*[3], *LI Xin-ying*[1,2] (1.*Key Laboratory of Mental Health, Institute of Psychology, CAS, Beijing* 100101*, China;* 2.*University of Chinese Academy of Sciences, Beijing* 100101*, China;* 3.*China Southern Airlines Beijing Office, Beijing* 101300*, China*)

Abstract:

[Objective] Aircrew (flight attendants and security officers) are exposed to high workload, shift, and jet lag, thus are vulnerable to job burnout. This study explores the relationship among personality, social support, and job burnout of aircrew.

[Methods] A total of 615 (135 males, 21.9%; 480 females, 78.1%) flight attendants, security officers, and concurrent flight attendants & security officers of an airline company in Beijing, at the age of 21-51 (29.0±4.6) years, were recruited. Chinese Big Five Personality Inventory, Social Support Rating Scale, and Chinese Job Burnout Scale were used in the survey. Pearson correlation analysis was conducted to analyze the correlation between measurement data. A structural equation model was used to evaluate the mediating role of social support in the relationship between personality and job burnout and to analyze the relationship between study variables.

[Results] There were 376 (61.1%) out of 615 aircrew having job burnout. Among them, 174 were at mild level, with a detection rate of 28.3%; 186 were at moderate level, with a detection rate of

DOI 10.13213/j.cnki.jeom.2019.18773

基金项目
国家自然科学基金重点项目（31530031）

作者简介
包芳（1981—），女，硕士生；
E-mail：8015420@qq.com

通信作者
李新影，E-mail：lixy@psych.ac.cn

伦理审批 已获取
利益冲突 无申报
收稿日期 2018-11-19
录用日期 2018-12-20

文章编号 2095-9982(2019)04-0388-07
中图分类号 R135
文献标志码 A

▸引用
包芳，李彤，李新影.人格特征和社会支持与空勤人员职业倦怠的关系[J].环境与职业医学，2019，36(4)：388-394.

▸本文链接
www.jeom.org/article/cn/10.13213/j.cnki.jeom.2019.18773

Funding
This study was funded.

Correspondence to
LI Xin-ying, E-mail: lixy@psych.ac.cn

Ethics approval Obtained
Competing interests None declared
Received 2018-11-19
Accepted 2018-12-20

▸To cite
BAO Fang, LI Tong, LI Xin-ying. Relationship of personality and social support with job burnout among aircrew[J]. Journal of Environmental and Occupational Medicine, 2019, 36(4): 388-394.

▸Link to this article
www.jeom.org/article/en/10.13213/j.cnki.jeom.2019.18773

30.2%; 16 were at high level, with a detection rate of 2.6%. The Pearson correlation analysis results showed a positive correlation between job burnout score and neurotic score, and negative correlations of job burnout score with social support total score, subjective support score, and support utilization score. Significant correlations were also found between the scores of all the five dimensions of personality and the total score & dimensional scores of social support. The model fit indices of the initial structural equation model were poor. After modification, the model showed better fit indices as the normed fit index (*NFI*), comparative fit index (*CFI*), incremental fit index (*IFI*), and goodness-of-fit index (*GFI*) were all acceptable. Social support yielded a direct effect on job burnout (–0.22) ($P<0.001$), and extraversion yielded a direct effect on social support (0.31) ($P<0.001$) but not on job burnout; therefore, social support played a complete mediating role in the relationship between extraversion and job burnout. Neuroticism yielded direct effects on both social support (–0.22) ($P<0.001$) and job burnout (0.40) ($P<0.001$); therefore, social support played a partial mediating role in the relationship between neuroticism and job burnout.

[Conclusion] A high prevalence of job burnout is found among the studied flight attendants and security officers. Aircrew with higher neuroticism levels are more vulnerable to job burnout. Social support plays a mediating role in the relationship between personality and job burnout.

Keywords: aircrew; personality; social support; job burnout; mediating effect

国际航空运输协会预测，2018年全球航空旅客总数将超出43亿人次[1]。在我国，随着民航业的迅速发展，旅客人数以及旅客对于服务质量的要求也不断增长。然而，对于空勤人员的招募、培训速度并不能与快速增长的需求相匹配，导致当前在岗空勤人员的工作负荷不断增加。此外，空勤人员还面临着轮班、时差、作息时间不规律、需要持续克制负面情绪等压力。以上原因，使得空勤人员成为职业倦怠（job burnout或occupational burnout）的易感人群[2]。

学者Maslach将职业倦怠定义为“在以人为对象的职业领域中，个体的一种情感耗竭、人格解体和个人成就感降低的症状”[3]。在西方的从业人群中，职业倦怠的发生率在13%~27%之间[4]。在我国，基于医护工作者、警察、教师等职业的数据显示，职业倦怠发生率已达到33.8%~96.19%[5-6]。职业倦怠可诱发一系列身心健康问题，如抑郁、焦虑、头疼、失眠、胃肠功能失调等[7]。在空勤人员中，来自国外和我国台湾的研究显示，职业倦怠导致健康问题[2]和工作满意度下降[8]，最终给个人和企业带来不良影响。

近些年，国内外对职业倦怠的研究可分为内因和外因两个方向，内因侧重于人格特征层面，有研究显示，人格特征是一个影响职业倦怠的不容忽视因素，通过对医护工作者、教师、企业员工等群体的研究数据显示，人格对职业倦怠具有预测作用[9-11]。外因侧重于社会支持层面，社会支持作为个体在周围群体中得到认可和被接纳的重要体现，一方面能够缓解生活压力事件对个体的影响[12]，另一方面对维持个体良好的情感体验和增进身心健康具有重要意义[13]。有研究显示，社会支持在职业倦怠与其影响因素（应对方式、职业认同等）或后果（失眠、抑郁等）之间起中介调节作用[14-16]。综上，我们推测，人格和社会支持对职业倦怠有直接影响，并且社会支持在人格与职业倦怠之间可能起中介作用。故本研究以空勤人员这一职业倦怠高发人群为研究对象，分析职业倦怠、人格及社会支持的关系，旨在为临床心理卫生工作提供理论依据。

1 对象与方法

1.1 对象

空勤人员是指在飞行中的航空器上执行任务的人员，通常包括飞行员、乘务员和安全员。本研究采用整群抽样方法在北京某航空公司选取空勤人员700例，以问卷有效回收的615例为研究对象。其中，男135例（21.9%），女480例（78.1%）。年龄在21~51（29.0±4.6）岁。乘务员504例（81.9%），安全员9例（1.5%），乘务员兼安全员102例（16.6%）。

观察对象纳入标准：年龄在20周岁以上，工龄大于3个月（正式参与飞行任务），研究对象签署知情同意书。排除慢性疾病和孕产人员。本研究获得了中国科学院心理研究所伦理审查委员会的批准，研究对象均签署了“知情同意书”。

1.2 问卷内容

1.2.1 基本情况问卷 该问卷为本研究组自行设计，收集观察对象年龄、性别、文化水平、婚姻状况、子女情况、宗教信仰、工种及其级别、是否贷款等资料，用以分析职业倦怠在空勤人员不同类别群体中的差异性。

1.2.2 中国职业倦怠量表（Chinese Maslach Burnout Inventory） 参考国外知名的工作倦怠问卷，在访谈和开放式调查的基础上，李永鑫等[17-18]编制了适用于中国文化背景的工作倦怠问卷。该量表有15个项目，包括情感耗竭（5个项目，α=0.82）、人格解体（5个项目，

α=0.76）、成就感降低（5 个项目，α=0.67）3 个维度。量表采用 7 等级计分，从“1”到“7”代表从“完全不符合”到“完全符合”的同意程度，其中部分项目反向计分。以情感耗竭分数 25、人格解体分数 11 和成就感降低分数 16 作为临界值，将调查对象的倦怠程度分为零倦怠（三个因素得分都低于临界值）、轻度倦怠（某一因素得分高于临界值）、中度倦怠（某两个因素得分高于临界值）和高度倦怠（三个因素得分都高于临界值）[18]。既往研究报道，该量表的内部一致性系数为 0.75，重测信度为 0.80[19]。

1.2.3 中国大五人格问卷（Chinese Big Five Personality Inventory）[20] 在大五人格问卷（简式版）的基础上，王孟成和戴晓阳等挑选适合的条目组成中国大五人格问卷。本问卷包含 40 个题目和五个维度。各维度分别为神经质、严谨性、宜人性、开放性、外向性。问卷采用 6 级计分：1= 完全不符合，2= 大部分不符合，3= 有点不符合，4= 有点符合，5= 大部分符合，6= 完全符合。简式版量表与完整版量表对应因子的相关系数均在 0.85 以上，且各维度的 alpha 系数为 0.76~0.81，重测系数为 0.89~0.95，均比较理想。

1.2.4 社会支持评定量表 肖水源等[21]编制的社会支持评定量表（Social Support Rating Scale）是一个自评量表，共 10 个条目，包括客观支持、主观支持和支持利用度 3 个维度，客观支持 3 个项目，主观支持 4 个项目，支持利用度 3 个项目。其中客观支持维度中的 6、7 两题的计分方式为回答“无任何来源”计 0 分，回答“下列来源”者，有几个来源记几分。其客观支持情况指单位、好友、家庭、亲戚给予的物质支持情况；主观支持指个人对在社会中受尊重、被理解的情感体验和满意的程度；个体对支持的利用度指个人对别人的帮助是拒绝，还是接受。该量表对 128 名二年级大学生测试，结果显示前后 2 个月总分一致性为 0.92，各条目的重测信度在 0.89~0.94 之间[22]。

1.3 统计学分析

采用 SPSS 20.0 和 AMOS 24.0 统计软件进行数据管理与分析。计量资料以均数 ± 标准差表示，采用独立样本 t 检验或方差分析进行统计推断；计量资料间的相关性分析采用 Pearson 相关分析。

采用结构方程模型分析各变量间的关系，并建立社会支持在人格与职业倦怠之间的中介模型。结构方程模型分析中，以人格为自变量，由于人格变量各维度不具有加和性，因此，以人格的神经质、严谨性、宜人性、开放性和外向性 5 个维度的得分作为外生显变量；以空勤人员职业倦怠作为应变量，以情感耗竭、人格解体和成就感降低作为其观测指标。以社会支持为中介变量，以主观支持、客观支持和支持利用度作为其观测指标。建立社会支持在人格与空勤人员职业倦怠之间的中介模型，模型各项拟合指数的结果如表 3 所示。其中，χ^2/v 是卡方统计量与自由度的比值，卡方和自由度主要用于比较多个模型，卡方值越小越好；自由度反映了模型的复杂程度，模型越简单，自由度越多，反之，模型越复杂，自由度越少。故通常以 χ^2/v<3 为好。规范拟合指数（*NFI*），不规范拟合指数（*NNFI*），比较拟合指数（*CFI*），增量拟合指数（*IFI*），拟合优度指数（*GFI*），调整后的拟合优度指数（*AGFI*），相对拟合指数（*RFI*），近似均方根残差（*RMSEA*）等指标用来衡量模型与数据的拟合程度。学术界普遍认为在大样本情况下：*NFI*、*NNFI*、*CFI*、*IFI*、*GFI*、*AGFI*、*RFI* 大于 0.9，*RMSEA* 值小于 0.08，表明模型与数据的拟合程度很好[23]。之后，根据路径图中显示的结果，分析社会支持在人格与职业倦怠之间的中介效应，并计算中介效应占总效应的比例。

2 结果

2.1 基本情况

在 615 名被调查者中，职业倦怠得分为（51.66±10.59）分；处于轻度倦怠水平的空勤人员有 174 名，检出率 28.2%；处于中度倦怠水平的空勤人员有 186 名，检出率为 30.2%；处于高度倦怠水平的空勤人员有 16 名，检出率 2.6%；有职业倦怠的空勤人员为 376 名，占 61.1%。

不同社会学特征分类的空勤人员人格、社会支持和职业倦怠得分比较见表 1。女性中国大五人格问卷宜人性维度得分高于男性（P=0.016），不同工种该维度得分存在差异（P=0.015），有贷款者职业倦怠水平较高（P=0.047）。

2.2 职业倦怠、人格及社会支持的相关分析

由表 2 可见，空勤人员中国职业倦怠量表各条目得分与中国大五人格问卷的神经质维度得分呈正相关，与社会支持评定量表得分，尤其是主观支持维度呈负相关；中国大五人格问卷的神经质维度得分与社会支持总分及各维度呈负相关，严谨性、宜人性、开放性、外向性维度得分与社会支持总分及各维度均呈正相关（均 P<0.05）。

表1 不同社会学特征分类空勤人员各得分情况

特征	类别	人数（*n*）	构成比（%）	中国大五人格问卷					社会支持评定最表	中国职业倦怠量表
				神经质	严谨性	宜人性	开放性	外向性		
性别	男	135	22.0	21.7±7.1	33.7±6.4	34.4±6.0	32.7±6.8	32.1±6.1	39.0±7.0	51.7±12.2
	女	480	78.0	22.1±7.3	34.5±6.5	35.8±5.7	32.7±6.8	31.9±6.1	38.9±7.3	51.6±10.1
	t	—	—	-0.680	-1.280	-2.419	-0.038	0.316	0.151	0.128
	P	—	—	0.479	0.201	**0.016**	0.970	0.752	0.880	0.899
年龄（岁）	<30	387	63.0	22.2±7.4	34.0±6.1	35.3±5.8	32.5±6.6	31.7±5.9	38.6±7.1	51.8±11.1
	≥30	228	37.0	21.7±7.1	34.9±6.9	35.8±5.8	33.1±7.0	32.4±6.4	39.5±7.4	51.5±9.6
	t	—	—	-0.865	1.564	1.170	1.006	1.280	1.346	-0.309
	P	—	—	0.388	0.119	0.242	0.315	0.201	0.179	0.757
婚否	已婚	202	32.8	22.4±7.2	34.1±6.2	35.4±5.7	32.4±6.7	31.9±6.0	39.2±6.8	52.0±10.4
	未婚	408	66.3	21.7±7.4	34.6±6.5	35.5±5.9	32.9±6.8	32.1±6.0	39.0±7.4	51.4±10.7
	离异	5	0.9	25.4±6.1	34.0±3.5	39.4±3.9	30.6±5.4	26.8±5.8	38.5±8.5	56.2±5.5
	F	—	—	1.407	0.512	1.309	0.390	2.012	0.011	0.838
	P	—	—	0.246	0.599	0.271	0.677	0.135	0.989	0.433
子女	有	138	22.4	22.0±7.0	34.6±6.0	35.8±5.8	32.3±6.7	32.2±5.7	39.3±7.5	52.1±9.5
	无	477	77.6	22.0±7.4	34.3±6.5	35.4±5.8	32.8±6.8	31.9±6.1	38.9±7.1	51.4±10.8
	t	—	—	0.011	0.533	0.597	-0.638	0.452	0.560	0.664
	P	—	—	0.991	0.594	0.551	0.524	0.651	0.576	0.507
工种	乘务员	503	81.8	22.0±7.4	34.3±6.6	35.9±5.7[a]	32.9±6.9	32.0±6.1	38.9±7.1	51.6±10.7
	安全员	9	1.5	22.1±8.8	36.7±6.0	34.8±8.2	31.7±4.0	29.7±6.9	37.5±5.0	50.0±12.6
	安全员兼乘务员	103	16.7	22.0±7.3	34.4±6.4	33.6±5.5	32.7±6.8	31.9±6.1	39.1±7.2	52.1±9.7
	F	—	—	0.020	0.588	4.222	0.597	0.649	0.191	0.193
	P	—	—	0.980	0.556	**0.015**	0.551	0.523	0.826	0.825
级别	普通乘务员	312	50.7	21.9±7.2	34.4±6.5	35.3±6.0	32.9±6.6	32.4±6.2	39.3±7.0	51.8±11.1
	头等舱乘务员	135	22.0	21.6±7.7	34.7±6.5	35.7±5.6	32.7±6.8	32.3±5.4	38.2±7.5	50.7±10.4
	乘务长	126	20.5	22.7±7.4	34.4±6.2	35.8±5.5	32.8±7.0	31.1±6.3	39.3±7.0	52.7±10.3
	主任乘务长	42	6.8	21.8±6.3	33.3±6.2	35.6±6.2	31.7±7.2	31.7±6.2	38.1±7.7	51.2±9.3
	F	—	—	0.513	0.505	0.462	0.382	1.124	1.003	0.860
	P	—	—	0.674	0.679	0.709	0.766	0.339	0.391	0.462
学历	专科	294	47.8	22.4±7.6	34.1±6.3	35.2±5.6	32.7±6.6	31.8±5.6	38.7±7.2	51.5±10.6
	本科及以上	321	52.2	21.6±7.1	34.6±6.6	35.7±6.0	32.6±7.0	32.1±6.4	39.2±7.1	51.7±10.7
	t	—	—	-1.031	0.970	1.017	-0.148	0.607	0.762	0.344
	P	—	—	0.303	0.332	0.310	0.883	0.544	0.446	0.731
贷款	有	190	31.0	22.1±7.3	34.6±6.2	35.9±5.8	32.6±7.1	32.1±5.8	39.0±7.3	52.8±10.5
	无	425	69.0	21.9±7.4	34.3±6.6	35.3±5.8	32.8±6.7	31.9±6.2	39.1±7.1	51.0±10.6
	t	—	—	0.408	0.458	1.231	-0.267	0.444	-0.125	1.988
	P	—	—	0.684	0.647	0.219	0.789	0.657	0.901	**0.047**
宗教信仰	有	36	5.9	21.0±7.0	35.0±6.3	35.1±5.2	32.9±6.3	31.8±4.8	40.0±7.6	50.3±9.1
	无	579	94.1	22.0±7.3	34.3±6.4	35.5±5.8	32.7±6.8	32.0±6.1	39.0±7.1	51.7±10.7
	t	—	—	-0.804	0.641	-0.338	0.181	-0.205	0.857	-0.736
	P	—	—	0.422	0.522	0.736	0.856	0.838	0.392	0.462

[注] a：与安全员兼乘务员组比较，$P<0.05$。

表2 人格、职业倦怠与社会支持的相关性分析

条目	中国职业倦怠量表				中国大五人格问卷					社会支持评定量表			
	总分	情感耗竭	人格解体	成就感降低	神经质	严谨性	宜人性	开放性	外向性	总分	主观支持	客观支持	支持利用度
中国职业倦怠量表													
总分	1	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
情感耗竭	0.779**	1	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
人格解体	0.615**	0.450**	1	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
成就感降低	-0.345**	0.104*	0.332**	1	—	—	—	—	—	—	—	—	—
中国大五人格问卷													
神经质	0.315**	0.500**	0.372**	0.315**	1	—	—	—	—	—	—	—	—
严谨性	-0.022	-0.232**	-0.256**	-0.434**	-0.396**	1	—	—	—	—	—	—	—
宜人性	-0.056	-0.181**	-0.360**	-0.420**	-0.431**	0.610**	1	—	—	—	—	—	—
开放性	0.053	-0.146**	-0.105**	-0.335**	-0.157**	0.700**	0.499**	1	—	—	—	—	—
外向性	-0.059	-0.289**	-0.210**	-0.386**	-0.388**	0.598**	0.515**	0.650**	1	—	—	—	—
社会支持评定量表													
总分	-0.124**	-0.304**	-0.109**	-0.198**	-0.297**	0.290**	0.217**	0.219**	0.338**	1	—	—	—
主观支持	-0.132**	-0.250**	-0.063	-0.088*	-0.229**	0.183**	0.127**	0.107**	0.252**	0.849**	1	—	—
客观支持	-0.034	-0.163**	-0.091*	-0.192**	-0.223**	0.236**	0.202**	0.174**	0.234**	0.752**	0.391**	1	—
支持利用度	-0.093*	-0.292**	-0.095*	-0.225**	-0.213**	0.276**	0.211**	0.300**	0.331**	0.594**	0.386**	0.264**	1

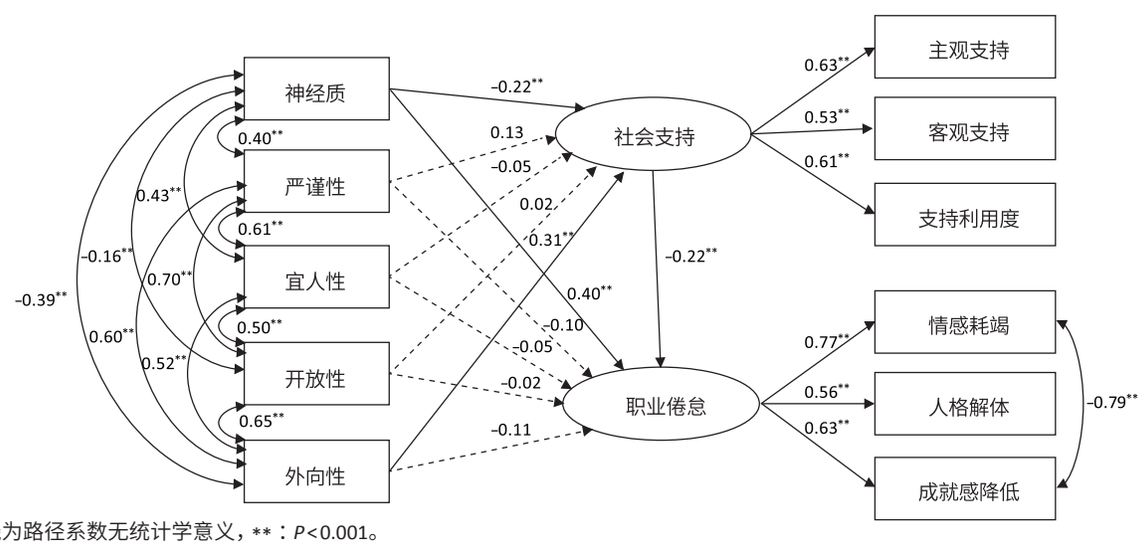
[注] *：$P<0.01$；**：$P<0.001$。

2.3 社会支持在人格与职业倦怠的中介调节作用

从表3可以看出，初始模型的模型适配度较差，需要对模型进行修改。根据模型修正指标，增加情感耗竭和成就感降低残差之间的相关路径后，模型拟合得到改善，表3的结果显示，*NFI*、*CFI*、*IFI*、*GFI*拟合结果均较好，各项拟合指数达到可接受水平，模型拟合良好。从路径图（图1）中可以看出，社会支持对职业倦怠的直接效应为-0.22（$P<0.001$）；外向性对社会支持的直接效应为0.31（$P<0.001$），而外向性对职业倦怠的直接效应系数无统计学意义，说明外向性对职业倦怠的影响完全通过社会支持来发挥作用，所以社会支持在外向性对职业倦怠的影响中起完全中介作用。神经质对社会支持和职业倦怠的直接效应分别为-0.22（$P<0.001$）和0.40（$P<0.001$），说明神经质对职业倦怠的影响既可直接发挥作用，也可以通过社会支持间接发挥作用，故社会支持在神经质对职业倦怠的影响中起部分中介作用。

表3 人格、社会支持与职业倦怠关系模型的评价指标

指标	判断标准	初始模型	修正模型
卡方与自由度的比值	<3.00	9.920	6.765
近似均方根残差 *RMSEA*	<0.08	0.121	0.097
规范拟合指数 *NFI*	>0.9	0.883	0.923
比较拟合指数 *CFI*	>0.9	0.892	0.933
增量拟合指数 *IFI*	>0.9	0.894	0.934
不规范拟合指数 *NNFI*	>0.9	0.789	0.863
拟合优度指数 *GFI*	>0.9	0.929	0.950
调整后的拟合优度指数 *AGFI*	>0.9	0.833	0.879



[注] 虚线为路径系数无统计学意义，**：$P<0.001$。

图1 社会支持在人格与职业倦怠间的中介模型

3 讨论

本研究发现，在空勤人员群体中，女性在宜人性方面优于男性，乘务员在宜人性方面高于安全员兼乘务员，其原因可能与职业性质有关，空中乘务员属于情绪劳动行业，要求在工作过程中微笑服务、温暖待人，如果在人格特质上宜人性比较凸显，有利于工作的有效完成。有贷款者职业倦怠水平较高，表明经济压力更易引发职业倦怠，为了偿还贷款而进行工作，缺少工作热情和自主能动性，处于被动工作状态的人员，在工作欲望、工作质量和工作发展上均受影响，工作能力相应降低。空勤人员职业倦怠的检出率为61.1%，与多项前人对职业倦怠的研究相比，虽然所用测试工具不同，但与高发人群职业倦怠的检出率（护士63.8%、教师60.5%、企业员工59.3%）结果接近[10，14，16]，说明测量工具的不同并未导致职业倦怠检出率的巨大差异。与国外研究相比，由于中西方采取的职业倦怠调查问卷和诊断标准不一致，因此相关人群的职业倦怠检出率不具有可比性。但近些年国内外的研究显示，职业倦怠的检出率有逐年增加的趋势[4，19]，人们所面对的工作压力以及由此引发的生理、心理问题日益突出，应重视对职业倦怠的研究，并寻找有效的缓解措施。

目前国内关于人格与职业倦怠的相关性研究显示，情感耗竭、人格解体和成就感降低三维度与人格神经质维度呈正相关，与人格严谨性、宜人性、开放性、外向性维度呈负相关，这与前人对压力应对人格[24-25]的研究相一致。该研究显示，气质特征中的神经质、特质焦虑、内倾性、感觉寻求倾向、情绪反应性等成分在极端压力情境下，具有适应不良行为和身心症状的预测作用，而坚韧性人格、乐观、自我评价（自我效能和自尊）等重要人格特征具有正向保护作用。另有研究发现，神经质对情绪衰竭和个人成就感降低效应明显，而神经质反映了人格中情绪的特征，所以高神经质人群成为职业倦怠的易感人群[10，15]。职业倦怠被看作是一种适应不良行为的表现，人格特质中神经质维度对职业倦怠的发生起促进作用，而严谨性、宜人性、开放性、外向性维度对职业倦怠的产生起抑制作用。然而，此四个维度与职业倦怠总得分无相关性，考虑其原因可能为，人格中情绪性因素是引发职业倦怠的主要原因。

本研究的重要发现是人格可通过社会支持调节职业倦怠，特别是人格中的外向性维度。通过分析结构模型可知，社会支持在外向性对职业倦怠的影响中起完全中介作用，在神经质对职业倦怠的影响中起部分中介作用。这可能是因为具有外向性人格特征的个体更愿意与人沟通、合作，获得的社会支持相对增多，这不但可以帮助自己解决工作、生活中的实际问题，更可以缓解焦虑、抑郁情绪，减少职业倦怠的发生。而人格中的神经质特征，本身就有易于焦虑、激动、缺乏稳定性的特点，而这一人格特点在面对工作中的事件时，会增加心理耗能，导致职业倦怠，即使有社会支持，但由于本身的人格特点，也无法完全缓解职业倦怠所带来的影响。所以，在神经质对职业倦怠的影响中，社会支持仅起到部分中介调节作用。不足之处在于，本研究仅聚焦于空勤人员这一特殊群体，在社会支持对职业倦怠的中介效应研究方面不够全面，有待于更广泛、深入的研究。

综合看来，人格对职业倦怠的影响是多方面的，既有直接效应，又可以通过社会支持的中介作用，产生间接效应。因此，在针对人格和职业倦怠的干预方面，应强调社会支持的作用，建立有效的支持系统，减少职业倦怠的发生。

参考文献

[1] CHENG TM，CHANG SY，CHAN YY. I know you are suffering from burnout：the moderated mediation effects of “leisure benefits” and “leisure coping” on the burnout model of flight attendants [J]. J Air Transp Manag，2018，71：119-129.

[2] CHEN CF，CHEN SC. Burnout and work engagement among cabin crew：antecedents and consequences [J]. Int J Aviat Psychol，2012，22（1）：41-58.

[3] MASLACH C，JACKSON SE. The measurement of experienced burnout [J]. J Organ Behav，1981，2（2）：99-113.

[4] ADRIAENSSENS J，DE GUCHT V，MAES S. Determinants and prevalence of burnout in emergency nurses：a systematic review of 25 years of research [J]. Int J Nurs Stud，2015，52（2）：649-661.

[5] 王伯军，张华，曲永清，等. 护士的职业倦怠与抑郁焦虑情绪 [J]. 中国心理卫生杂志，2013，27（4）：312-313.

[6] 沈文礼，郑丽平，董桂兰，等. 传染病医院护士职业倦怠现况调查 [J]. 预防医学，2016，28（12）：1218-1220，1225.

[7] MASLACH C. What have we learned about burnout and health? [J]. Psychol Health，2001，16（5）：607-611.

[8] NG SI，SAMBASIVAN M，ZUBAIDAH S. Antecedents and outcomes of flight attendants' job satisfaction [J]. J Air Transp Manag，2011，17 (5)：309-313.

[9] 朱姝，金连海. 基层医疗机构护士心理健康水平与职业倦怠及人格的关系 [J]. 中国农村卫生事业管理，2013，33 (1)：75-77.

[10] 毛志宏，赵晨晨. 教师职业倦怠与自我效能感和大五人格的关系研究 [J]. 当代教师教育，2013，6 (4)：43-47.

[11] 徐宁，周明洁. 企业员工人格、团队认同及其职业倦怠间的关系 [J]. 中国临床心理学杂志，2011，19 (4)：525-527.

[12] 王雁飞. 社会支持与身心健康关系研究述评 [J]. 心理科学，2004，27 (5)：1175-1177.

[13] 宋丽萍，都菁，蔡晶，等. 职业倦怠与抑郁的关系及社会支持的调节作用研究 [J]. 中国全科医学，2018，21 (1)：93-97.

[14] 王红雨，陈刚. 安徽省高校辅导员身体活动、社会支持与职业倦怠的关系 [J]. 环境与职业医学，2018，35 (4)：336-340.

[15] 李丹琳，张秀芬，张珺，等. 护理专职教师职业心理模型的人格及社会因素 [J]. 西部中医药，2015，28 (7)：47-49.

[16] 李旭. 幼儿教师职业认同、领悟社会支持与职业倦怠的关系研究 [D]. 石家庄：河北师范大学，2018.

[17] 李永鑫，吴明证. 工作倦怠的结构研究 [J]. 心理科学，2005，28 (2)：454-457.

[18] 李永鑫，李艺敏. 工作倦怠评价标准的初步探讨 [J]. 心理科学，2006，29 (1)：148-150，153.

[19] ULUTAŞDEMIR N，BALSAK H，BERHUNI Ö，et al. The impacts of occupational risks and their effects on work stress levels of health professional（The sample from the Southeast region of Turkey）[J]. Environ Health Prev Med，2015，20 (6)：410-421.

[20] 戴晓阳. 常用心理评估量表手册 [M]. 北京：人民军医出版社，2015：13-22.

[21] 肖水源，杨德森. 社会支持对身心健康的影响 [J]. 中国心理卫生杂志，1987，1 (4)：183-187.

[22] 肖水源.《社会支持评定量表》的理论基础与研究应用 [J]. 临床精神医学杂志，1994，4 (2)：98-100.

[23] 吴明隆. 结构方程模型-AMOS的操作与应用（第2版）. 重庆：重庆大学出版社，2010：23-30.

[24] 李永鑫，李艺敏，时金献. 护士工作倦怠与人格特征的相关研究 [J]. 护理学杂志：综合版，2007，22 (1)：3-5.

[25] 陈建文，王滔，郭楠. 压力应对人格的结构与测量 [J]. 中国临床心理学杂志，2008. 16 (5)：452-455，478.

（**英文编辑**：汪源；**编辑**：邱丹萍，丁瑾瑜；**校对**：童玲）