

经营学硕士学位论文

행정허가센터여성근로자의업무와가정의충돌에관한연구

行政许可中心女性工作家庭冲突研究

世翰大学校 大学院

情报学科 经营信息分析与决策专攻

2017010051 王虹

指导教师 高洁

2019年7月

행정허가센터여성근로자의업무와가정의충돌에관한연구

行政许可中心女性工作家庭冲突研究

**A Study on the Conflict of Women's Work and Family of
Administrative Licensing Center**

指导教授 高洁

世翰大学校 大学院

情报学专业（经营信息分析与决策方向）

王虹

目录

I. 绪 论.....	1
1. 问题的提出.....	1
2. 研究的目的与意义.....	3
3. 主要研究内容.....	5
4. 理论性背景.....	8
5. 研究的方法.....	11
II. 本 论.....	12
1. 相关概念.....	12
1.1 女性员工.....	12
1.2 工作家庭冲突.....	14
2. 研究设计.....	20
2.1 研究模型.....	20
2.2 研究假设.....	21
2.3 问卷设计.....	23
2.4 预调研分析.....	24

3. 实证分析.....	36
3.1 样本概况.....	36
3.2 描述性统计.....	41
3.3 差异性分析.....	46
3.4 相关及回归分析.....	59
3.5 假设检验汇总.....	78
4. 管理建议.....	81
4.1 组织方面建议.....	81
4.2 个人方面建议.....	85
III. 结 论.....	91
1. 研究结论.....	91
2. 局限及展望.....	97
(ABSTRACT)	100
参考文献.....	110
附录.....	116
致谢.....	120

表目录

〈表 1〉 工作家庭冲突的定义.....	15
〈表 2〉 WFC-FWC 的 T 检验.....	25
〈表 3〉 WFC-FWC 量表的 KMO 和 Bartlett 的检验.....	26
〈表 4〉 WFC-FWC 量表旋转成分矩阵.....	27
〈表 5〉工作家庭冲突和各因子的 Cronbach' s α 系数.....	28
〈表 6〉工作生活质量表的独立样本 T 检验.....	29
〈表 7〉 工作生活质量 KMO 和 Bartlett 的检验.....	31
〈表 8〉工作生活质量量表旋转成分矩阵 a.....	32
〈表 9〉离职倾向量表的独立样本 T 检验.....	34
〈表 10〉 离职倾向量表 KMO 和 Bartlett 的检验.....	35
〈表 11〉离职倾向量表旋转成分矩阵 a.....	35
〈表 12〉行政许可中心抽样情况.....	38
〈表 13〉被试者基本信息.....	39
〈表 14〉WFC 描述性统计.....	42
〈表 15〉FWC 的描述分析.....	42
〈表 16〉工作任务的描述性统计分析.....	43

〈表 17〉工作环境的描述性统计分析.....	44
〈表 18〉社会与心理的描述性统计分析.....	45
〈表 19〉离职倾向的描述性统计分析.....	46
〈表 20〉年龄对工作家庭冲突的单因素方差分析.....	47
〈表 21〉学历对工作家庭冲突的单因素方差分析.....	48
〈表 22〉不同学历下工作家庭互相冲突的基本描述性统计.....	49
〈表 23〉婚姻状况对工作家庭冲突的单因素分析.....	50
〈表 24〉婚姻状况的多重比较检验.....	50
〈表 25〉子女数量对工作家庭冲突的单因素分析.....	51
〈表 26〉子女数量的多重比较检验.....	52
〈表 27〉职务对工作家庭冲突的单因素分析.....	53
〈表 28〉人口统计学变量的单因素方差分析结果.....	54
〈表 29〉工作任务的单因素分析.....	55
〈表 30〉年龄的多重检验.....	56
〈表 31〉职务的多重比较检验.....	57
〈表 32〉人口统计学变量对离职倾向的单因素方差分析结果.....	59
〈表 33〉工作家庭冲突与工作生活质量的简单相关系数矩阵.....	60

〈表 34〉工作生活质量与工作家庭冲突的回归分析结果.....	61
〈表 35〉工作家庭冲突与工作生活质量的多元线性回归分析结果.....	62
〈表 36〉工作家庭冲突与离职倾向相关性.....	64
〈表 37〉工作家庭冲突与离职倾向的回归结果.....	65
〈表 38〉离职倾向与工作家庭冲突的多元线性回归分析.....	66
〈表 39〉工作家庭冲突与离职倾向的回归分析结果.....	67
〈表 40〉工作生活质量的中介作用结果.....	69
〈表 41〉工作生活质量的中介作用的分析.....	70
〈表 42〉工作任务的中介作用.....	71
〈表 43〉社会与心理的中介作用.....	72
〈表 44〉工作生活质量的中介作用的分析.....	74
〈表 45〉工作环境的中介作用.....	75
〈表 46〉工作生活质量的中介作用的分析.....	76
〈表 47〉假设检验结果.....	79

图目录

[图 1] 研究内容.....	7
[图 2] 工作-家庭冲突模型.....	9
[图 3] 工作家庭冲突的简单述评.....	19
[图 4] 研究理论模型.....	21
[图 5] 工作家庭冲突、工作生活质量、离职倾向的关系.....	95

行政许可中心女性工作家庭冲突研究

世翰大学校 大学院

情报学科 经营信息分析与决策专攻

(指导教师) 高洁

(中文抄录)

1. 选题背景

一个高学历高水平的女性进入职场参加工作，往往会面临无法兼顾家庭和工作的矛盾，由于这类女性群体的所受教育水平比较高，所以特别渴望在社会这个大舞台上不断地展现自己丰富自己，对成功有着强烈的渴望，她们渴望被社会接纳和认可，渴望实现自我价值，渴望通过工作不断提升自我的能力。由于时间和精力是一个恒量，所以大多数职场女性不得不面临这样的抉择——事业和家庭。为了同时扮演好这两个角色，大部分女性常常会面临着非常大的压力，如果这样的压力不得到及时的缓解和释放往往会使女性产生严重的心理负担和压力。长此以往就会影响家庭的稳定乃至社会的和谐，不但无法出色的完成工作任务而且会让家庭关系变得紧张。

2. 研究内容

按照研究思路，本文的章节安排如下：

I. 绪论. 文献综述与研究的相关理论基础。主要是基于前人所得出的成果，围绕职场女性，家庭矛盾等话题展开叙述，希望可以提出具有实际操作意义的相关建议。

II 本论。第一章研究设计。首先要做一个问卷调查，这就需要问卷本身的设计是合理的。其次要保证问卷调查结果的可信度，这就需要利用相关的分析方法（信度效度和项目区分度）对其进行分析。在此基础上对第一章所提出的假设和模型进行详细的解释说明。数据分析和处理。第三章主要是利用一些数学和统计学知识对收集来的数据进行处理和分析，揭示其背后蕴含的本质，以及每个变量之间的相互联系和影响，并对所提假设进行验证和校正。第四章，对策建议。这章是对相关研究成果进行分析和总结，同时从职业女性本身、家庭关系、社会组织三个方面寻找解决思路。

III. 结论。本章主要是对全文进行一个概括性总结，提出本研究的局限所在，最后对未来研究作出了展望。

3.理论基础

通常情况下，家庭冲突理论主要包括角色冲突理论、双向理论、分割理论、补偿理论、溢出理论、发展理论等等，下面这对这些相关理论具体的解释和分析。

(1) 角色冲突理论

角色理论认为，家庭和工作之所以会产生矛盾冲突是因为这两个角色会产生互相

干预。这种干预通常表现在时间上、行为上、压力上（Stephens & Sommer, 1996）。

(2) 工作家庭冲突的双向理论

首先家庭和工作中的冲突对家庭投入和工作投入是负相关关系的。其次家庭工作间的矛盾对于生活烦恼和工作烦恼是正相关关系的。

(3) 分隔理论

斯坦斯和康纳曾经提出家庭和生活这两个互相独立且互不干涉的领域，他们认为人们其实可以将工作和生活做很好的区分。同时他们还认为工作和生活是完全截然不同且互不融合的两个独立领域（Melrona & Finian, 2004），人们可以处理好在两个领域中所产生的问题和情绪，并且不会让二者产生交集和冲突。这一理论和角色冲突理论所持观点截然相反。

(4) 溢出理论

溢出理论主要是指一个人扮演的角色会很大程度上影响其扮演的另一个角色。通俗来讲，一个人在某一领域中产生的情绪往往会带到其所存在的其他不同的领域当中去并对其产生一定的影响。

(5) 补偿理论

这一理论认为女性对于家庭的付出和对于工作的付出存在一种补偿的关系，简单来说就是一个女性在工作中付出的多那么相应的在家庭生活中就会相应的减少付出，

反之如果一个女性在家庭中投入了大量的时间和精力也就不愿意在工作中投入自己的时间和精力。

(6) 发展理论

日前，一些相关的研究学者提出了关于家庭工作冲突的新看法，即工作与家庭之间的矛盾冲突是可变的，不是一成不变的，二者的关系处于长期的动态变化之中，这是我们第一不再以静态的角度来看待工作与生活的关系，这样的观点有利于我们在研究二者的关系时找到新角度和新思路。

4.主要研究结论

(1) 现状统计结论

行政许可中心的职业女性的工作家庭冲突的平均值是 3.07，从事此职业的女性员工现在正面临着不同因素引起的工作家庭冲突，而第一种冲突最为显著。女性员工在家庭和工作的双重角色中不断变换的过程中必然会面临一些冲突，若想要减少女性员工所面临的冲突，改变现状，则可从处理好工作对家庭的冲突这一方面着手。现如今从事该职业的女性员工的工作生活质量大多比较差，换言之这些女性员工们对现如今的工作生活水平感到不满，特别是对社会与心理方面。

(2) 人口统计变量的影响

行政许可中心的职业女性的个人学历、婚姻状况、子女的数目、组织性质以及个

人职位等变量与家庭工作间的冲突、工作生活质量以及离职倾向之间的关系各不相同。就学历这一变化量看，拥有博士或者更高的学历的女性员工面临的工作与家庭之间的矛盾更加严重，其对在家庭与工作之间寻找平衡点感到厌烦也十分正常。就婚姻状况这一变化量看，相比较已经结婚和离婚的女性员工，未曾婚配的女性员工面临家庭和工作之间的矛盾更加显著，其缘由就是未曾婚配的单身女性员工通常都有更充足的时间和精力花在亲朋好友身上，其要花较多的精力在亲朋好友身上。就子女的数目这一变化量看，就行政许可中心的职业女性来看，只有一个孩子的女性员工所面临的工作和家庭之间的矛盾要比没有孩子的女性员工所面临的大的多，因为只有一个孩子的女性员工不仅要处理工作还要花费时间去照顾孩子。就组织机构的性质这一变化量看，不同机构的行政许可中心内部的女性员工面临的工作家庭冲突都相差无几。并且，不同职位的女性员工所面临的这类问题也无太大差别。综上所述，人口统计学中存在的变量（个人的学历、婚姻状况、子女数量等）并未对工作家庭间的冲突造成明显的变化。

(3) 相关性分析及回归分析结论

工作家庭冲突三方面（工作家庭相互间的、工作对家庭造成的、家庭对工作造成的冲突）和工作生活质量两者之间呈现彼消此长的现象，换言之就是工作家庭冲突越发显著，则工作生活的质量则越发的低劣，因此管理人员可通过减少冲突的途径来

提升女性员工的工作生活质量。

行政许可中心的女员工面临的家庭工作冲突和女员工的离职倾向之间呈正相关。

工作家庭冲突可分为三个方面：工作和家庭的相互冲突、工作对家庭造成的以及家庭对工作造成的冲突。第一种对离职倾向的作用并不明显，而后两者则和离职倾向之间呈正相关。也就是说女员工面对后两种情况时会趋向于离职。

(4) 管理建议

工作家庭冲突和工作生活质量呈负相关关系，而和离职倾向呈正相关，同时工作生活的质量和离职倾向呈负相关。由此可得，工作家庭冲突对两者都有着极深的影响，同时工作生活的质量也与女性员工的离职倾向相关。因此，从下列两个立场就降低女性员工的离职倾向提出解决方法。

站在个人立场和家庭立场看，控制好自己情绪是更好地面对家庭工作之间的矛盾的工具。站在组织的立场看，关心重视于行政许可中心就职的女员工的身体及心理上的健康，实行员工帮助计划（Employee Assistance Program, EAP），密切关注女性员工的工作、家庭、生活以及其他方面的困难，做好随时给予帮扶的准备，部分组织每个月秘密地对女性员工进行单独的心理辅导，就女性员工处理工作和家庭方面的困难给予援助的咨询得到了极大的肯定与赞扬；实行灵活可变的工作制度这一政策经常被提起，然而只有极少的组织将其落实到位。

5. 未来展望

前文对本次调查研究的不足之处进行汇总分析反思，笔者就本次调查研究的不足之处给予几点改善方法：

(1) 增加中间变量的研究。造成离职倾向变化的原因不仅限于此，往后的研究只有对其进行全方位透彻的了解分析，才可以向组织单位的管理人员提出全方位的建议。

(2) 丰富样本。因为本研究的样本并未包含自由职业工作者和自主创业人士，所以在往后的研究中样本理应将其包含在内，且丰富研究对象样本选择的区域性，从而使样本更具有代表性。

(3) 本文研究的方向是离职倾向，离职的倾向和真实的离职的行为之间有着差别，因此后续的调查研究应该更多的思考离职倾向和行为之间的联系，让论文的实际的价值得到提升。

关键词：行政许可中心，女性员工，工作家庭冲突

I. 绪 论

1. 问题的提出

改革开放以来，随着我国的经济发展和文化开放，越来越多的西方文化思想传入我国，对我国的思想文化体系产生了巨大的影响。其次，随着我国的教育水平和意识的提高越来越多的女性同志也有了上学和读书的机会，在这样的时代背景下，我国妇女的地位也在逐年提高。越来越多的女性开始不满于以往的家庭角色，开始像男性一样寻求外出工作的机会。这些改变逐渐的影响着我国传统的家庭模式。

可是和男性相比女性往往需要承担更多的家庭责任。如果一个高学历高水平的女性进入职场参加工作，往往会面临无法兼顾家庭和工作的矛盾，由于这类女性群体的所受教育水平比较高，所以特别渴望在社会这个大舞台上不断地展现自己丰富自己，对成功有着强烈的渴望，她们渴望被社会接纳和认可，渴望实现自我价值，渴望通过工作不断提升自我的能力。由于时间和精力是一个恒量，所以大多数职场女性不得不面临这样的抉择——事业和家庭。为了同时扮演好这两个角色，大部分女性常常会面临着非常大的压力，如果这样的压力不得到及时的缓解和释放往往会使女性产生严重的心理负担和压力。长此以往就会影响家庭的稳定乃至社会的和谐，不但无法出色的完成工作任务而且会让家庭关系变得紧张。

这个问题不仅仅只是女性这个群体所面临的问题更是全社会应该关注和讨论的问题。随着时代的发展和社会的进步，越来越多的岗位需要女性，比如说护士、教师等职业，但是在传统的观念中，女性一直被定义为照顾家庭的角色，很多家庭并未给参与社会工作的女性成员支持与鼓励。这样的社会背景让中国当代女性不得不陷入两难的境地，同时长期面对来自工作和生活的双重压力已经让很多女性的精神健康和身体健康都受到了影响。将这样的状态带到工作和生活中，不但影响工作质量还会破坏和谐稳定的家庭关系，长此以往会对社会的稳定和发展造成不可忽视的影响。

如果家庭成员可以给予女性应有的关心和支持，帮助她们释放身体和精神上的压力，提供良好的生活保障，成为可以依靠的坚强后盾，这样会在很大程度上减少家庭矛盾的产生，更加有利于维护家庭关系的稳定；另外如果职场可以为她们提供良好的工作环境，营造和谐的工作氛围，在工作中不区别对待女性，保障她们最基本的权利，降低工作中可能存在的风险以保证其人身安全，这样就会留住女性员工让她们继续为这个岗位散发自己的光与热。反之，如果家庭没有给予充分的理解和支持，不能让女性在家庭中得到应有的尊重就会引发一系列的家庭问题乃至爆发大的家庭冲突，这样十分不利于家庭的稳定与和谐。同时职场不能为女性提供基本的保障就会使女性的工作积极性和工作效率下降，最终可能会影响公司的绩效和健康发展。所以不论是家庭还是社会都要采取相应的措施以保证可以给予女性同志基本的支持和理解，只有这样

才能保证家庭关系的和谐稳定，社会持续健康地发展下去。

2. 研究的目的是与意义

(1) 选题的目的

行政许可服务中心的女性员工为本文主要研究的对象，此类女性员工与大众心中个人主观意识的事业单位女性员工是有所差别的：用工形式上，公务员形式事业行政编制的女性员工少之又少，大部分为政府雇员，还有一部分为劳务派遣员工，因此薪资待遇就会有差别；从工作内容及要求上，虽然用工形式有所差别但是同一部门中工作审核标准是相同的，工作内容上有些员工身兼数职，甚至有时还会跨部门负责多项工作；从社会角度上，由于人们先入为主的将此类员工与公务员相联系，因此其要求标准则比普通女性员工更为严苛，因此此类女性员工所承受的压力也是不可小觑的。

上述是本文主要的关注和研究对象，她们的离职倾向是本文讨论的重点。希望通过家庭因素和工作因素两方面入手来探讨其对女性离职倾向的影响。本文的主要目的包括：一、调查和了解当前中国女性离职倾向的具体现状，二、探讨家庭关系和工作对女性离职倾向的影响。希望通过研究事件背后的原因，并且制定出具有针对性的解决方案。

(2) 理论意义

目前我国对这项问题的研究还处于起步阶段，国内还尚未形成成熟的研究成果，这方面的文献资料也是比较少见，而国外也没有针对工作质量和家庭冲突两者关系的

研究报告和成果，而对两者分别进行的研究已有很多。正是因为这样的研究现状才给了我们很大的探讨空间，也让这项研究变得更加具有现实意义和价值。首先本文希望可以丰富之前对于家庭冲突和工作生活质量的研究内容和成果，其次还想在此基础上得出两者的关系，并且探讨其对于女性离职倾向的具体影响。希望此次的研究内容和成果可以为后续的研究奠定理论基础，同时也期望能够被其他相关的研究学者所借鉴和利用。

(3) 现实意义

近年来，随着我国女性的社会地位和文化水平的进一步提高，职场女性的数量和占比也在逐步上升，同时上升的速度和趋势也在加快和提升。不仅如此，她们还担当着非常重要的社会角色，已让她们成为社会成员中不可缺失的重要组成部分。通过调查和研究发现，绝大部分的职场女性都面临着来自生活和工作的双重压力，同时很大一部分职业女性都无法合理解决二者之间的矛盾，很难做到工作角色和家庭角色的平衡。这样的情况往往会导致生活质量和工作质量同步的下降。本文主要以这部分女性群体为基本研究对象，通过大量的实地调研，希望得出让职场女性可以兼顾生活和事业的具体解决方式，以提高她们的工作效率和生活水平。希望通过本文的研究和呼吁让更多人关注这类社会问题并且积极解决这一问题。让组织可以为女性提供良好的工作环境和氛围，让家庭为女性提供更加良好的基本生活保障，让家庭成为职场女

性的温馨港湾。这也是笔者想通过本文为社会作出的贡献。

3. 主要研究内容

按照研究思路，本文的章节安排如下：

I. 绪论

该部分内容主要是阐述研究背景和研究意义，简洁介绍研究目的与内容、研究思路和方法，以及本研究的创新之处。

II. 本 论

第一章，文献综述与研究的相关理论基础。本章主要针对女性员工基本概念、工作家庭冲突的相关理论和研究成果进行介绍，为本研究提供理论支持。通过对前人研究成果的总结，提出了本研究相关对象的可操作性定义。

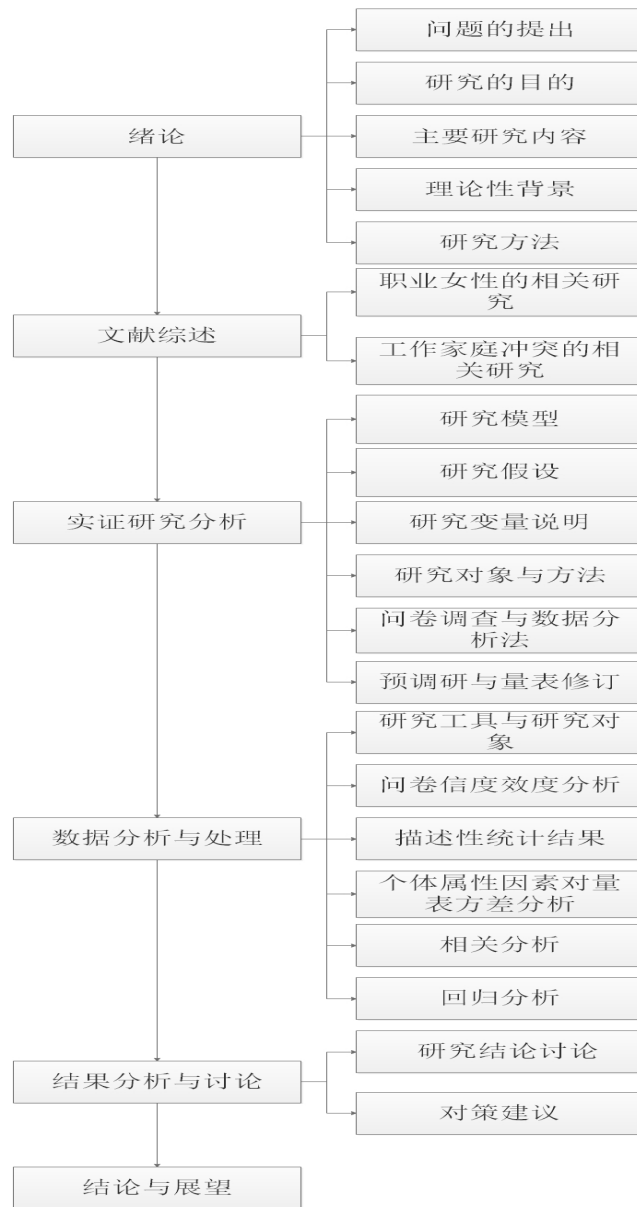
第二章，研究设计。首先要做一个问卷调查，这就需要问卷本身的设计是合理的。其次要保证问卷调查结果的可信度，这就需要利用相关的分析方法（信度效度和项目区分度）对其进行分析。在此基础上对第一章所提出的假设和模型进行详细的解释说明。

第三章，数据分析和处理。第三章主要是利用一些数学和统计学知识对收集来的数据进行处理和分析，揭示其背后蕴含的本质，以及每个变量之间的相互联系和影响，并对所提假设进行验证和校正。

第四章，对策建议。这章是对相关研究成果进行分析和总结，同时从职业女性本身、家庭关系、社会组织三个方面寻找解决思路。

III. 结 论

本章主要是对全文进行一个概括性总结，提出本研究的局限所在，最后对未来研究作出了展望。



[图 1] 研究内容

4. 理论性背景

通常情况下，家庭冲突理论主要包括角色冲突理论、双向理论、分割理论、补偿理论、溢出理论、发展理论等等，下面这对这些相关理论具体的解释和分析。

(1) 角色冲突理论

角色理论认为，家庭和工作之所以会产生矛盾冲突是因为这两个角色会产生互相干预。这种干预通常表现在时间上、行为上、压力上（Stephens & Sommer, 1996）。这样的干预往往会使人们在同时扮演这两个角色的时候遇到困难（Greenhaus&Beutell, 1985）。

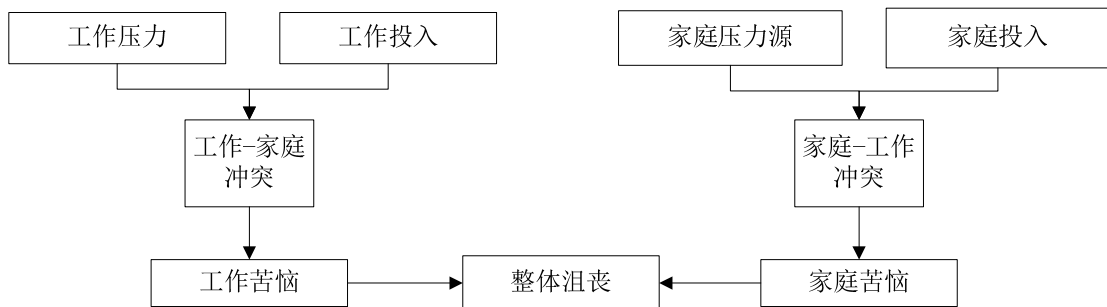
Bowen(1998)曾经提出当一个人需要在同一时间段内承担多个角色时就会引发时间上的角色冲突。Hochschild(1997)认为当一个人非常的看中事业时就会将他大部分的时间分配给工作，并认为这是其实现人生价值的途径。也就是说当一个人的实际情况和想法出现较大偏差时就会出现时间冲突。

Williams 和 Hazer（1986）提出当人在工作或者家庭中受到刺激时就会产生压力从而引发压力冲突，Kinnunen 等（2004）曾经对监狱的管理人员做过一项研究调查，通过这次研究发现了这样的现象，即当把管教人员和罪犯放在一起工作时，管教人员就会出现紧张、焦虑等负面情绪，这样的负面情绪带到家庭生活中就会引发巨大的家庭矛盾冲突。

Greenhaus 和 Beutell (1985) 认为个体在两个角色行为不一致时就会出现行为冲突。Dawn, Carlson 和 Brooklyn (2003) 在一项研究中指出那些有着非常明确的职业目标的人往往更容易出现激烈的行为冲突。

(2) 工作家庭冲突的双向理论

弗罗内 (1992) 等研究学者曾经提出了所谓的 WFC 模型 (work-family conflict 模型), 如图 2-2, 此理论模型从家庭对工作所产生的影响和工作对家庭所产生的影响两方面进行分析和研究得出了下面的结论: 首先家庭和工作中的冲突对家庭投入和工作投入是负相关关系的。其次家庭工作间的矛盾对于生活烦恼和工作烦恼是正相关关系的。



[图 2]工作-家庭冲突模型

(3) 分隔理论

斯坦斯和康纳曾经提出家庭和生活这两个互相独立且互不干涉的领域, 他们认为

人们其实可以将工作和生活做很好的区分。同时他们还认为工作和生活是完全截然不同且互不融合的两个独立领域（Melrona & Finian, 2004），人们可以处理好在两个领域中所产生的问题和情绪，并且不会让二者产生交集和冲突。这一理论和角色冲突理论所持观点截然相反。

就目前社会的发展现状来看，这一理论存在巨大的且不可忽视的问题，工作和生活不可能完全分离，同时二者也无法不互相产生影响。但是在现阶段，很多管理者并没有意识到这一理论的问题，还坚持在该理论的指导下管理组织，他们不关心员工的情绪和精神状态，只是一味地追求工作业绩，导致很多员工生活在水深火热之中。

（4） 溢出理论

溢出理论主要是指一个人扮演的角色会很大程度上影响其扮演的另一个角色。通俗来讲，一个人在某一领域中产生的情绪往往会带到其所存在的其他不同的领域当中去并对其产生一定的影响（GrZywacz, 2000）。也就是说职业女性在工作和生活中产生的情绪会互相渗透，从而间接的搭建起两者的关系。传统的研究认为只有负面情绪才会产生溢出现象，其实不然，积极正面的情绪也会产生溢出，就是一个人在某领域所产生的正面情绪可以传递到其他的地方（刘永强，2006）。

（5） 补偿理论

这一理论认为女性对于家庭的付出和对于工作的付出存在一种补偿的关系，简单

来说就是一个女性在工作中付出的多那么相应的在家庭生活中就会相应的减少付出，反之如果一个女性在家庭中投入了大量的时间和精力也就不愿意在工作中投入自己的时间和精力（George& Brief, 1990）。

(6) 发展理论

日前，一些相关的研究学者提出了关于家庭工作冲突的新看法，即工作与家庭之间的矛盾冲突是可变的，不是一成不变的，二者的关系处于长期的动态变化之中，这是我们第一不再以静态的角度来看待工作与生活的关系，这样的观点有利于我们在研究二者的关系时找到新角度和新思路。

5. 研究的方法

(1) 文献分析法

将本文的研究重点和国内外已有的研究成果相结合，找出具有针对性的相关文献资料，并且在此基础上进行相关的分析和研究。

(2) 问卷调查法

通过设计科学合理的调查问卷来收集相关有效信息，并对这些信息进行整理分析。

(3) 统计分析法

利用 spss 数据处理分析系统对收集来的数据进行统计分析，并以此为基础对之前的设想进行理论验证。

II. 本 论

1. 相关概念

1.1 女性员工

1.1.1 女性员工

本文依据国内外现有的研究成果和成熟的理论大致将女性定义为：拥有一定的知识和创新能力，并且擅长运用这些优势来创造价值，同时能够为其带来一定的收入。这类女性的受教育水平相对较高，所以对于实现自身价值有着强烈的渴望，同时也十分关注自己的社会地位，希望被大众认可。职业女性往往会追求社会认同感，追求男女平等，希望在家庭和事业上实现双赢。但是女性在人类生育过程中的所承担的角色会让她们在职场生活中缺乏优势。从工作性质上来讲，她们往往会从事一些知识性工作，由于女性独有的性别特征让她们在某些领域里获得了不可替代的地位。因为女性独有的温和、善良、细心的性格特征让她们十分适合从事教师、护士、管理咨询等职业。

1.1.2 女性员工的特点

此外女性员工不但具有普通员工所具有的基本特征，她们还具有一些其他特征：

(1) 追求性别平等。Spence、Hann 及 Twenge 针对 1980 年到 2000 年这 20 年的

男女社会角色变化做了一份详细的研究和分析。研究的结果表明随着时间的发展，人们的性别平等意识越来越强，其中女性相较于男性更加注重对两性平等的追求，同时一个女性所受教育水平越高就越注重对两性平等的追求，越渴望在社会的大舞台上实现自身价值。

(2) 有明确的自我定位。①一般来说接受过高等教育的女性会具有更高的文化素养，拥有更开阔的眼界和良好的人生观、价值观、世界观。她们普遍能够站在更加客观的角度来评价和审视自己，能够较为科学合理的看待自己所肩负的社会责任和家庭责任②女性对于家庭和工作的看法较少受到传统的价值观念的影响，她们所支持和追求的目标是让家庭与事业同步发展，即工作顺利的同时也期望家庭关系稳定和已达到二者相互平衡的状态。

(3) 同时看重事业、家庭和个人。与非职业女性相比职业女性往往需要承担更多的社会责任，例如一个男性的妻子、一个孩子的母亲、一公司的职员、一个企业的管理者等等。在 20 世纪中期有两位来自美国的著名心理学家迪拉斯和盖俄曾经提出了“三择一”的理论模型，认为女性的社会角色大致分为三种：一. 贤妻良母型，二. 事业型女强人，三. 事业和家庭兼顾型，同时承担起社会责任和家庭责任。

(4) 角色投入与工作家庭冲突受婚育情况影响。在原始的生育关系中女性相较于男性往往需要承担更多的家庭责任，但是随着时代的发展原有的社会结构发生着不断

地改变，人类的生育趋势逐渐下降。这就导致女性有更多的自由时间可以从事相关的社会工作。（Pleck, 1985）。但是无论如何女性都将承担更多的家庭责任，尤其是在照顾幼年儿童这一方面，女性往往要付出更多的时间和精力。这就对女性的事业造成了不小的打击（Karaske, 1979）。

1.2 工作家庭冲突

1.2.1 工作家庭冲突的概念

对于绝大多数女性来说，家庭和工作是生活的主要组成部分。但是很多职业女性并不能妥善的处理好二者的关系，让二者长期处于冲突对立的境地。这样的状态既不有利于家庭的和谐与稳定，也无法在工作中全身心的投入。长此以往会让职业女性倍感压力和焦虑，给她们造成强烈的心理负担。

Renshaw (1976) 曾经提出家庭和工作是相互对立的两个领域，一个人不可能在同一时间同时扮演好两个角色。常常会出现顾此失彼的情况。工作和家庭这两个角色之间的关系可以类比于鱼和熊掌，二者不可得兼。因此一个人在扮演工作角色的时候，很难再继续扮演好家庭角色。Greenhaus 和 Beutell (1985) 以此为依据，提出工作家庭冲突来自于这两者之间角色扮演的矛盾。Netemeyer 等（1996）认为，个体在工作过程中，花费过多的时间与精力可能会带来压力，这些压力迫使他们无法将多余的时间和精力花费在家庭生活上，由此产生的冲突则可称之为工作家庭冲突。

国外学者在研究上有各自的侧重点，因此对于工作家庭冲突的理解有所差异，但对于最为重要的三种形式均表示认同。在梳理过后，本文将这三种形式的概念进行详细的概括，具体见下表 2.1。

〈表 1〉 工作家庭冲突的定义

冲突类型	观点
时间冲突	<p>Hochschild 认为时间冲突可以理解成违背个人意愿的时间分配。比如，当个体打算将大部分时间花费在家庭的时候，却被工作所占用。因为个体没有办法分身，再加上时间的约束，因此不能够同时在两个领域扮演不同的角色。</p>
压力冲突	<p>Kinnunen 认为压力冲突来源于两个领域之间压力情绪的相互传递，当个体在一个领域中出现焦虑、忧郁等负面情绪时，便很难发挥好在另一个领域的作用，由此带来压力冲突。</p>
行为冲突	<p>行为冲突指个体在两个领域的行为出现相互抵制、相互排斥的现象。</p> <p>Triplett 等在对西南部惩教署员工进行深入研究之后发现，女性工作人员的工作压力大部分是来源于行为冲突。</p>

Greenhaus & Beutell 提出了一个关于家庭工作二者之间相互影响的指向性概念：因工作原因而产生的对家庭的影响和因家庭原因而产生的对工作的影响。他们还表示

时间、压力、行为是工作家庭冲突的三种主要表现方式。

最近几年，我国学者开始进行有关工作家庭冲突的研究。叶尔雯（1991）表示，工作家庭冲突可理解为个体无法解决二者之间所扮演角色的矛盾，因为女性在有限的时间和精力下，无法兼顾好两个角色的扮演力度，从而出现角色冲突。冯颖（2004）表示，工作家庭冲突主要包括以下三个内容：工作干扰家庭、家庭干扰工作及两者之间相互干扰。周新霞（2007）在对部分在高校从事教育工作的女性进行调查后发现，时间与压力的冲突是她们身上不可避免的现象。

国内外学者对这种冲突有各自的见解和研究领域，本文采用的是 Greenhaus 和 Beutell 提出的概念，它指当个体全身心的投入到某个角色的时候，没有多余的时间或者精力再继续投入到另一种角色之中，由此便产生时间冲突、压力冲突以及行为冲突。

部分研究表明，工作家庭冲突更容易发生在女性工作者的身上。长时间的工作、频繁的加班等因素在很大程度上影响工作对家庭冲突，这些都与工作有着密不可分的关系。而家庭对于工作的冲突来自于家庭成员对个人工作的干扰等。由此本文认为，这两种冲突在某种程度上可以说是相互影响而不是完全独立的。

1.2.2 工作家庭冲突的测量

当前绝大部分学者表示，工作家庭冲突的组成部分主要是家庭的冲突（WFC）和家庭对工作的冲突（FWC），影响因素可概括为以下三种：

(1) 工作领域。它指的是与工作相关的变量，不仅包括工作投入、领导的相关帮助，而且还包括角色冲突等

(2) 非工作领域。它指的是与家庭职责相关的变量，主要有个人的婚育情况、家庭成员是否认可个人的工作等。

(3) 人口统计学变量。该变量指性别、收入等。

当前有部分国外学者针对工作家庭冲突影响因素，编制出了一些相关的测量工具，例如：Holohan (1979) WIF 量表、Burke 等 (1980) WFC 量表、Frone 等 (1992)。

除此之外，还有其他部分量表。比如 Netemeyer 等人开发的量表，它较为全面的从时间冲突、压力冲突两方面测量二者之间的相互影响程度，因而得到大多数人士的认同。然而，有些量表并没有测量二者对于彼此的冲突，仅从其中一方去测量，还有些量表只是从单一角度测量家庭对工作的冲突，但也有些量表因为思考的因素过多，从而开发出了许多题目。

国内学者采用的测量工具绝大部分是将国外的量表进行翻译和修改之后所得。本文认为冯颖(2004) 在进行相关的访谈之后编写的工作家庭冲突量表，符合目前国内的实际状况，因此本文在设计相关问卷的时候参考了此量表。该表主要从工作干扰家庭、家庭干扰工作及相互干扰这三个角度研究女性的工作家庭冲突程度。比如，吴明霞(2006)独自完成了中小学教师工作-家庭冲突问卷的编写；张惠英(2008)编制并修订了

高中教师工作家庭冲突问卷等。

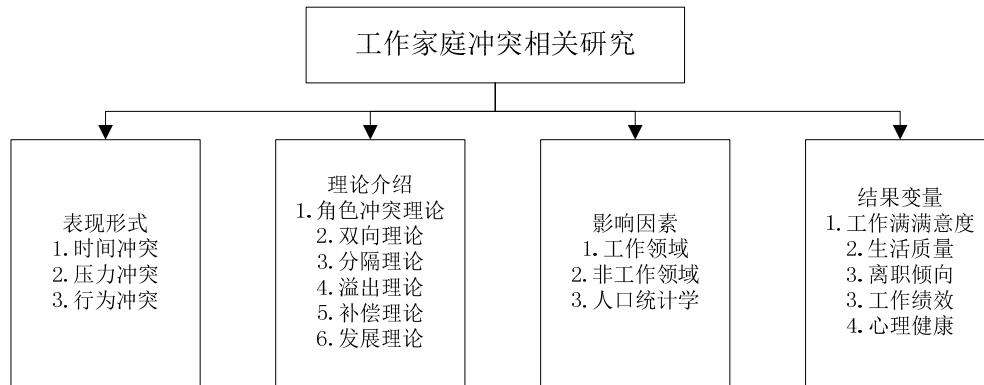
1.2.3 工作家庭冲突的简单述评

工作家庭冲突对工作效率、投入、情绪等方面的影响是国内学者在进行相关研究时重点关注的因素。

不同学者由于研究领域的不同，因此所得结论有所差异。比如，李雪松（2011）表示工作家庭冲突同工作满意度朝着两极化的方向发展；吴霞表示从事 IT 行业的女性工作者的离职与家庭冲突有很大的关系；李霞表示这种冲突在一定程度上有损于职工的身心健康。

Higgins & Duxberys (1991) 以双薪家庭作为对象进行研究，希望能够找出性别差异对工作-家庭冲突的影响。几年后，Repetti (1988) 证实了工作投入越多，工作家庭冲突越激烈，并且女性远远高于男性。我国学者在这一方面的研究工作目前已取得丰硕的成果。他们认为影响工作家庭冲突的三个主要因素是：工作方面、家庭方面和人口统计学变量，与其相关的变量有：生活质量、工作投入、工作效率等。

因此本文通用图 2-3 来展示一下工作家庭冲突的成果，这些成果为本文的调查研究对象的选取提供了具有说服力的理论支撑。



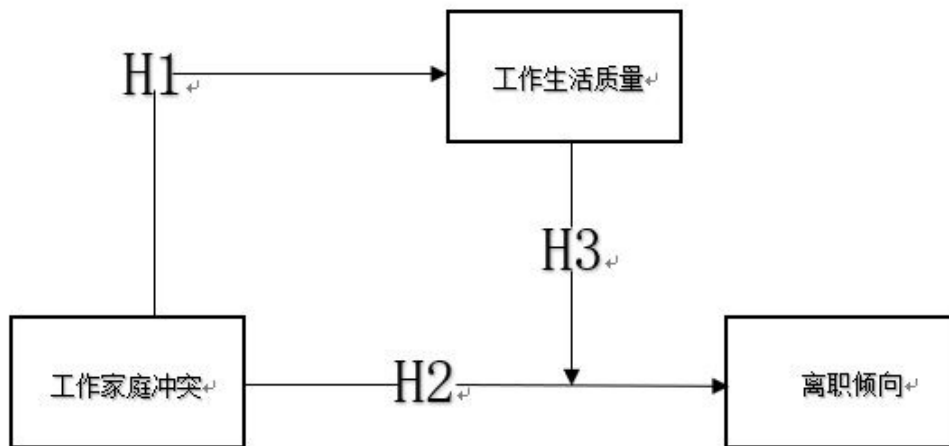
[图 3]工作家庭冲突的简单述评

2. 研究设计

2.1 研究模型

职业女性无法避开工作与家庭之间的矛盾，因为二者之间的冲突对于她们工作生活质量有一定的影响。冯鹤媛等（2012）认为，工作家庭冲突与工作压力、职业满意度是朝着两个不同方向发展的。比如，一名女护士如果在扮演母亲的同时又扮演妻子等多重角色，那么她们将会在生活上产生低落的情绪，从而影响身体健康；在工作则会导致其工作效率、满意度不断降低。这样强烈的冲突，最终会使得她们的工作生活质量持续下降。谌华、吴成军等人（2007）在进行研究之后表示，在高校从事教育工作的女性需要面临更严重的工作家庭冲突，比公务员或企业职员更为明显，以致于她们的工作生活质量朝着消极方向发展。Lawler 等人（2007）表示工作生活质量与离职倾向有着密不可分的关系。何勃夫（2011）等通过对 322 名护士调查之后发现，她们的生活质量与离职倾向呈负相关，这就意味着工作生活质量越高，离职倾向越低。

同上述实例所研究的护士或在高校从事教育工作的女性一样，本文研究的职业女性也是女性员工的一部分。本文在上述理论和实证分析的基础之上，引出本文的研究模型，具体见图 4。



[图 4] 研究理论模型

2.2 研究假设

(1) 工作家庭冲突与工作生活质量

在对文献进行整理和思考之后发现，工作家庭冲突能够较为准确的预估出工作生活质量。邓子娟（2013）对 268 名在高校从事教育工作的女性进行了研究之后发现，工作与家庭二者之间的互相干扰都会极大的降低其工作生活质量，这种干扰程度越高，她们对于生活、职业发展等方面的满意度则越低。王振源等（2015）认为工作质量在一定程度上与工作家庭冲突相关联。快速的工作节奏让在家加班成为一种常态，然而一个人如果将工作带入到家庭环境中，那么这种冲突也会变得激烈。

综上所述，工作生活质量与工作家庭冲突有着密不可分的关系。因此本文将列出第一个假设：

假设 H1：工作家庭冲突与工作生活质量有显著的负相关关系。

假设 H1a：工作对家庭的冲突与工作生活质量有显著的负相关关系。

假设 H1b：家庭对工作的冲突与工作生活质量有显著的负相关关系。

假设 H1c：工作与家庭的互相冲突与工作生活质量有显著负相关关系。

(2) 工作家庭冲突与离职倾向

现有的研究表明，工作家庭冲突在一定程度上影响离职倾向，国内外学者对此开展了深入的研究。Johnson(1988)表示，工作家庭冲突越激烈，离职行为越容易出现；陈忠卫等（2014）也表示，二者之间的相互干扰关系与离职倾向是朝着相同方向发展的。由此在下文中提出其余第二和第三个问题假设，具体内容如下：

H2：离职倾向与工作家庭冲突二者之间具有显著的正相关关系。

H2a：工作对家庭的冲突与离职倾向有显著的正相关关系。

H2b：家庭对工作的冲突与离职倾向有显著的正相关关系。

H2c：工作家庭的互相冲突与离职倾向有显著的正相关关系。

H3：工作生活质量在工作家庭冲突与离职倾向之间起到中介作用。

H3a：工作任务在工作家庭冲突与离职倾向之间起到中介作用。

H3b: 工作环境在工作家庭冲突与离职倾向之间起到中介作用。

H3c: 社会与心理在工作家庭冲突与离职倾向之间起到中介作用。

2.3 问卷设计

(1) 工作家庭冲突量表

Calson 等 (2000) 研制出的工作家庭冲突量表是本文研究的参考量表之一, 它包含 10 个题项, 其中 WFC1-WFC5 是工作对家庭的冲突; FWC6-FWC10 是家庭对工作的冲突。

(2) 工作生活质量量表

本研究所设计出来的量表, 总共含有 21 个题目, 其中 QWL1-QWL7 是工作任务维度; QWL8-QWL12 是工作环境维度; QWL13-QWL21 是社会与心理维度。这三个维度是依据卿涛等学者所划分的工作生活质量结构维度而得, 子维度的评判标注则是依据 Walton R. Levine、林静黛、欧阳玲、贾海薇等工作生活质量维度的总结概括。

(3) 离职倾向量表

我国学者樊景立在 1998 年参考了 Mobley 的量表之后, 编制出符合我国国情发展的量表, 该量表相对来说可操作性大大提高。本文依据樊景立教授编制的量表, 再结合实际情况, 最终形成了含有 4 个题项的量表。

本研究所设计的调查问卷参考了以上与工作家庭冲突、工作生活质量和离职倾向量表的相关信息, 再联系被调查对象年龄、婚育状况、学历等基本信息。

调查问卷详见附录。

2.4 预调研分析

本文研究对象为笔者所工作的行政许可中心的 80 名职业女性，通过邮箱形势发送电子版的问卷。发放之后得以回收上来的问卷总计 73 份，回收率为 91.25%，有效问卷数为 69 份，有效回收率为 86.25%。

此次预调研是为了后面的研究做准备，后续的指标可以更加完善，用来检验问卷的效度而做的小样本调查。

2.4.1 工作家庭冲突量表

(1) 项目分析

本文选取平均值排名于前 25%和后 25%的样本的 t 检验高低分组中的样本在各题项的均值，试图观察其是否存在明显的差异，从而将那些鉴别力度低的题目剔除掉。有关结果见表 2。

<表 2 >WFC-FWC 的 T 检验

题项	方差假设	方差方程的 Levene 检验		均值方程的 t 检验		
		F	Sig.	t	df	Sig.
WFC1	相等	5.856	0.020	-16.194	31.360	0.000
	不相等	0.000	0.000	-16.194	30.565	0.000
WFC2	相等	0.562	0.446	-18.520	31.360	0.000
	不相等	0.000	0.000	-18.520	31.201	0.000
WFC3	相等	0.000	0.980	-16.896	31.360	0.000
	不相等	0.000	0.000	-16.896	31.360	0.000
WFC4	相等	0.000	0.980	-16.334	31.360	0.000
	不相等	0.000	0.000	-16.334	31.360	0.000
WFC5	相等	0.358	0.539	-16.119	31.360	0.000
	不相等	0.000	0.000	-16.119	31.354	0.000
FWC1	相等	0.562	0.446	-19.261	31.360	0.000
	不相等	0.000	0.000	-19.261	31.201	0.000
FWC2	相等	0.079	0.762	-16.700	30.380	0.000
	不相等	0.000	0.000	-16.695	30.221	0.000
FWC3	相等	0.000	0.980	-16.145	31.360	0.000
	不相等	0.000	0.000	-16.145	31.360	0.000
FWC4	相等	0.492	0.474	-18.159	31.360	0.000
	不相等	0.000	0.000	-18.159	31.289	0.000
FWC5	相等	0.358	0.539	-17.106	31.360	0.000
	不相等	0.000	0.000	-17.106	31.354	0.000

通过表 2 可以知道所有题目应当被保留下来，因为每个题项的均值有非常明显的差异。

(2) 效度分析

本文通过 SPSS22.0 对该表的数据进行整理分析，并使用 Bartlett 球度和 KMO 检验。Bartlett 球度检验统计量的观测值为 373.610，对应的概率 p 值为 0，小于显著性水平 α (0.05)，并且 KMO=0.790。由此可知此量表适合进行因子降维分析。有关结果如表 3 所示。

〈表 3〉WFC-FWC 量表的 KMO 和 Bartlett 的检验

取样足够度的 Kaiser-Meyer-Olkin 度量		.790
Bartlett 的球形度检验	近似卡方	373.610
	df	66
	Sig.	.000

因此本文使用主成分分析法共提取二个因子，这二个因子不仅将原有变量的大部分信息保留下来，而且分析效果非常有效。除此之外，本文还使用方差最大法对该量表的各个因子进行正交旋转并命名，有关结果见表 4。

〈表 4〉 WFC-FWC 量表旋转成分矩阵

题项	成分 1	成分 2	解释方差	累计解释方差
WFC1	0.845		35.58%	74.42%
WFC2	0.826			
WFC3	0.762			
WFC4	0.840			
WFC5	0.842			
FWC1		0.783	38.84%	
FWC2		0.798		
FWC3		0.771		
FWC4		0.710		
FWC5		0.803		

由表 4 可知，与工作对家庭冲突因子相关的是 WFC1-WFC5 这五个题项，与家庭对工作冲突因子相关的是 FWC1- FWC5 这四个题项。

(3) 信度分析

工作和家庭这二者对于彼此的冲突、以及整个量表克朗巴哈 (Cronbach) α 系数分别为：0.822、0.811、0.883。由此可知，该量表具有极高的一致性和信度。有关结

果如表 5 所示。

〈表 5〉工作家庭冲突和各因子的 Cronbach' s α 系数

变量	维度	题目数	维度的克朗巴哈系数	量表的克朗巴哈系数
工作家庭冲突	工作干扰家庭	5	0.822	0.883
	家庭干扰工作	5	0.811	

2.4.2 工作生活质量

(1) 项目分析

有关工作生活质量量表的独立样本 t 检验结果如表 6。

<表 6>工作生活质量表的独立样本 T 检验

题项	方差假设	方差方程的 Levene 检验		均值方程的 t 检验		
		F	Sig.	t	df	Sig.
QWL1	相等	0.000	0.980	-18.251	31.360	0.000
	不相等	0.000	0.000	-18.251	31.360	0.000
QWL2	相等	0.036	0.832	-11.252	31.360	0.000
	不相等	0.000	0.000	-11.252	28.863	0.000
QWL3	相等	0.646	0.415	-13.229	31.360	0.000
	不相等	0.000	0.000	-13.229	30.644	0.000
QWL4	相等	8.246	0.007	-15.387	31.360	0.000
	不相等	0.000	0.000	-15.387	30.512	0.000
QWL5	相等	1.757	0.186	-16.846	31.360	0.000
	不相等	0.000	0.000	-16.846	31.176	0.000
QWL6	相等	2.097	0.150	-19.126	31.360	0.000
	不相等	0.000	0.000	-19.126	30.925	0.000
QWL7	相等	0.440	0.498	-15.799	31.360	0.000
	不相等	0.000	0.000	-15.799	31.333	0.000
QWL8	相等	1.311	0.251	-16.017	31.360	0.000
	不相等	0.000	0.000	-16.017	31.301	0.000
QWL9	相等	0.562	0.446	-15.927	31.360	0.000
	不相等	0.000	0.000	-15.927	31.201	0.000
QWL10	相等	8.608	0.006	-16.297	31.360	0.000
	不相等	0.000	0.000	-16.297	29.516	0.000
QWL11	相等	5.366	0.025	-16.220	31.360	0.000
	不相等	0.000	0.000	-16.220	29.884	0.000
QWL12	相等	0.492	0.474	-15.715	31.360	0.000

	不相等	0.000	0.000	-15.715	31.289	0.000
QWL13	相等	15.840	0.000	-27.718	31.360	0.000
	不相等	0.000	0.000	-27.718	15.680	0.000
QWL14	相等	0.440	0.498	-18.488	31.360	0.000
	不相等	0.000	0.000	-18.488	31.333	0.000
QWL15	相等	8.608	0.006	-20.372	31.360	0.000
	不相等	0.000	0.000	-20.372	29.516	0.000
QWL16	相等	0.000	0.980	-16.896	31.360	0.000
	不相等	0.000	0.000	-16.896	31.360	0.000
QWL17	相等	7.047	0.011	-22.313	31.360	0.000
	不相等	0.000	0.000	-22.313	28.224	0.000
QWL18	相等	76.800	0.000	-31.882	31.360	0.000
	不相等	0.000	0.000	-31.882	15.680	0.000
QWL19	相等	12.096	0.001	-22.005	31.360	0.000
	不相等	0.000	0.000	-22.005	27.494	0.000
QWL20	相等	2.999	0.088	-16.377	31.360	0.000
	不相等	0.000	0.000	-16.377	31.103	0.000
QWL21	不相等	0.000	0.980	-17.890	31.360	0.000
	相等	0.000	0.000	-17.890	31.360	0.000

通过表 6 不难发现，各个题项的平均值存在很大的差别，因此不应当剔除掉本问卷中的任何一个题项。

(2) 工作生活质量量表的效度分析

通过 SPSS22.0 对该量表进行 Bartlett 球度和 KMO 检验之后发现，该量表能够有效地对因子降维进行分析。因为对应的 p 值接近于 0，小于显著性水平 α (0.05)；

同时工作生活质量量表的 $KMO=0.791$ 。有关结果见表 7。

〈表 7〉 工作生活质量 KMO 和 Bartlett 的检验

取样足够度的 Kaiser-Meyer-Olkin 度量		.791
Bartlett 的球形度检验	近似卡方	1023.026
	Df	220
	Sig.	.000

本文利用主成分分析法提取到的三个因子说明了 66.623% 的原始变量的总方差, 再通过方差最大法对该量表的各因子进行正交旋转, 有关结果见表 8。

〈表 8〉工作生活质量量表旋转成分矩阵 a

题项	成分 1	成分 2	成分 3	解释方差	累计方差
QWL1	0.841			27.09%	79.94%
QWL2	0.865				
QWL3	0.842				
QWL4	0.738				
QWL5	0.824				
QWL6	0.848				
QWL7	0.825				
QWL8		0.657		26.53%	
QWL9		0.784			
QWL10		0.821			
QWL11		0.801			
QWL12		0.644			
QWL13		0.768			
QWL14		0.805			
QWL15			0.714	26.32%	
QWL16			0.624		
QWL17			0.854		
QWL18			0.914		
QWL19			0.700		
QWL20			0.612		
QWL21			0.837		

通过对因子进行详细分析，最后取得如下三个不同方向的解释因子：第一个因子是工作任务，主要包括 QWL1-QWL7 这七条题项；第二个因子是工作环境，主要包括 QWL8-QWL14 这七条题项；第三个因子是社会与心理，主要包括 QWL15-QWL21 这七条题项。

2.4.3 离职倾向

(1) 项目分析

对离职倾向量表的 t 进行检验，得到结果如表 9 所示。

<表 9>离职倾向量表的独立样本 T 检验

题项	方差假设	方差方程的 Levene 检验		均值方程的 t 检验		
		F	Sig.	T	df	Sig.
TI1	相等	0.000	0.980	-15.746	31.360	0.000
	不相等	0.000	0.000	-15.746	31.360	0.000
TI2	相等	2.999	0.088	-16.036	31.360	0.000
	不相等	0.000	0.000	-16.036	31.103	0.000
TI3	相等	0.358	0.539	-17.106	31.360	0.000
	不相等	0.000	0.000	-17.106	31.354	0.000
TI4	相等	2.097	0.150	-15.878	31.360	0.000
	不相等	0.000	0.000	-15.878	30.925	0.000

如表 9 所示，前文四个题项中对 t 的检验所得到的 p 值都小于 α (0.05)，这个结果代表着各个题项的平均值有明显差别，因此每个题目都有被保留的意义。

(3) 效度分析

运用 SPSS22.0 对工作生活质量量表进行 Bartlett 球度检验和 KMO 检验两种检验，得到如表 10 所示的结果：其中 Bartlett 球度检验统计量得到的观察值为 83.780，这意味着其概率 p 几乎为 0。因概率 p 小于显著性水平 α (0.05) 与此同时，工作生

活质量量表的 $KMO=0.760$ ，因此我们应该对这个量表进行因子降维分析。

〈表 10〉 离职倾向量表 KMO 和 Bartlett 的检验

取样足够度的 Kaiser-Meyer-Olkin 度量		.760
Bartlett 的球形度检验	近似卡方	83.780
	Df	6
	Sig.	.000

使用主成分分析法只能获得一个因子，这个因子能对原有变量总方差的 62.750% 进行解释，运用方差最大法将工作生活质量量表的因子载荷矩阵进行正交旋转，得到如表 11 所示的结果。

〈表 11〉离职倾向量表旋转成分矩阵 a

	成分
	1
TI1	.836
TI2	.815
TI3	.766
TI4	.748

同理可得出结论，在进行因子分析的过程中，取得一个因子并将其命名为离职倾向。

3. 实证分析

3.1 样本概况

天津市行政许可服务中心（以下简称“中心”）于2004年4月中旬开始筹建，同年11月1日投入运行。这是市委、市政府认真贯彻实施《行政许可法》和落实国务院《全面推进依法行政实施细则》作出的一项重要决策，也是推进政府管理创新和职能转变，加强执政能力建设，提高依法行政水平，改善投资环境，构建和谐天津的一项重要举措和具体成果。“中心”构建了“行政审批、要素配置、社会服务、效能监察”四个平台，形成了“四位一体”的管理服务模式和运行机制。

（1）要素配置平台。主要是实行公共资源交易统一监督。创建了“5+1”公共资源交易管理模式，将有形建筑市场、政府采购市场、药品采购市场、土地交易市场、产权交易市场5个市场整建制进驻“中心”或实行计算机联网。通过采取“统一联网、集中交易、行业管理、行政监督”的运作方式，由“中心”统一进行运行管理，纪检监察部门实行监督，行业主管部门分别负责对各自市场的行业管理与监督，做到“监督上一个主体，运行上一个载体”，形成了统一规范的公共资源交易市场。

（2）社会服务平台。主要是构建了“天津8890家庭服务网络”，该网络热线全市为一个平台，区县多点支撑，服务范围覆盖全市，设有50个热线服务座席，服务内容达26个门类、350个项目，涵盖了市民家庭日常生活的方方面面，加盟企业单位近

3 万家。当市民家庭需要服务时，通过拨打 24 小时热线或登录网站，即可免费得到快捷的需求对接服务。

(3) 效能监察平台。主要是对进驻部门和工作人员的行政效能和廉政情况进行监督检查。市纪委监委派驻“中心”的监察室，与“天津市行政效能投诉中心”合署办公，会同市审批办建立了“电子评议系统”和“电话回访中心”，对审批事项进行“一事一评议”、“一件一回访”，通过电子网络系统对审批办理全过程实时监控和预警纠错，实现了对行政审批权力的及时监督、跟踪监督和有效监督。

本次调研在天津市行政许可中心进行问卷的发放，调查对象确定为该单位的女性员工。到目前为止，发放问卷数 420 份，问卷形式分为纸质和电子两种，其中纸质问卷所占比例较大，大约有 320 份，其余为电子问卷。本次调查合计收回问卷反馈 392 份，回收率高达 93.33%。除去存在明显回答有误的问卷以及回答不完全等问题的无效问卷后，剩余 383 份，有效回收率 91.20%。

〈表 12〉行政许可中心抽样情况

行政许可中心	地址	总人数	样本人数
河西区	大营门街街道	80	34
和平区	小白楼街街道	40	17
河东区	大王庄街街道	74	31
南开区	长虹街街道	85	36
河北区	望海楼街街道	62	26
红桥区	西于庄街街道	52	22
东丽区	张贵庄街街道	36	15
西青区	杨柳青镇	38	16
津南区	八里台镇	42	18
北辰区	果园新村街街道	38	16
武清区	运河西街街道	86	36
宝坻区	宝平街街道	68	29
滨海新区	新港街街道	116	49
宁河区	芦台镇	39	16
静海区	静海镇	60	25
蓟州区	文昌街街道	84	35
合计		1000	420

本人对回收的有效问卷进行编码并总结数据将其输入计算机中，然后为确保调研结果的真实有效，请与本次调查无关的人员帮助完成对于输入信息的核对。从而形成

后面开展相关分析的数据样本。表 13 即为样本基本信息。

〈表 13〉被试者基本信息

基本信息		频数	百分比
年龄	24 岁及以下	54	14.1
	25-30 岁	248	64.8
	31-40 岁	71	18.5
	40 岁以上	10	2.6
学历	大专	104	27.2
	本科	265	69.2
	硕士	13	3.4
	博士及以上	1	0.3
婚姻状况	已婚	146	38.1
	未婚	234	61.1
	离异	3	0.8
子女数	暂无	176	46.0
	1 个	187	48.8
	2 个及以上	20	5.33
职务	一般员工	168	43.9
	基层管理者	154	40.2
	中高层管理者	48	12.5
	专业技术人才	6	1.6
	其他	7	1.8
样本总数	N=383		

(1) 年龄分布情况

该样本覆盖不同年龄阶段的女性，其中 25-30 岁的女性所占比例最大，大约为 64.8%，而 24 岁以下和 31-40 岁女性所占比例相差不多，各占 14.1%和 18.5%，而 40 岁以上的女性所占比例最小，只有 2.6%。总体来看该样本的年龄结构对于该研究问题来说是比较有合理性的。

（2）学历分布情况

本份样本概括了多个层次的学位，其中本科学位所占比重较大，约 69.2%，其次是专科生大约占总体的 27.2%；而持有硕士及以上学位的人员更少，仅有 3.7%。该部分调查较符合真实的学历结构，同时显示了行政许可中心女性的大致学历情况。

（3）婚姻状况的分布情况

在婚姻状况方面，未婚者所占比例远高于已婚者，约为 61.1%，可得到行政许可中心女性更看重自己在事业方面的成就的结论，因此认为该数据具有真实性。

（4）孩子的数量分布情况

对于被调研者的孩子数量方面，46%的被调研者没有孩子，只有一个小孩的人员占被调研总人数的 48.8%，有两个及以上小孩的人数极少，仅有 5.3%。产生这一结果与国家颁布的相关政策以及前文提及的被调查者所处的年龄阶段有不可忽视的关系。因孩子的数量将直接影响行政许可中心女性在家庭方面所要投入的时间和精力，故保有该题项是具有实际意义的。

(5) 目前职务分布情况

目前取得的样本数据中，被调研者主要是一般职工和基层管理者，这两种职务所占比例分别为 43.4%和 40.2%。这主要与被调研者的年龄和学历有关，同时也会受到不同单位是如何定义基层和中高层管理者的影响。

3.2 描述性统计

首先对现有的 383 份样本数据进行降维处理，这对后面继续进行描述性分析以及其它数据分析有较大帮助。在工作家庭冲突方面得到工作对家庭的冲突，即（WFC1-WFC5）和家庭对工作的冲突，即 FWC1-FWC5 两个部分；工作生活质量则分为工作任务（QWL1-QWL7）、工作环境（QWL8-QWL14）和社会与心理（QWL14-QWL21）三个不同的维度；离职倾向仅有一个因子，即 TI1-TI4。本论文后续研究将以这些数据作为基础。

3.2.1 工作家庭冲突

为对在行政许可中心工作的女性现在面对的工作家庭之间存在的冲突情况有一个总体的认识，我们将通过从不同维度上对工作与家庭之间的彼此冲突的均值进行分析统计的方式进一步了解情况。

<表 14>WFC 描述性统计

	均值	N	标准差
WFC1	3.009	375.340	1.090
WFC2	2.969	375.340	1.089
WFC3	3.097	375.340	1.116
WFC4	2.979	375.340	1.004
WFC5	3.136	375.340	1.076
WFC	3.058	375.340	

如表 14 所示结果，工作对家庭的冲突的均值为 3.058。该数据表明对在行政许可中心工作的女性来说，工作对家庭具有较为显著的冲击。在与行政许可中心女性进行访谈的过程中也会得知她们常常因忙于工作而被迫减少和家人相处的时间。

<表 15>FWC 的描述分析

	均值	N	标准差
FWC1	2.969	383	1.065
FWC2	3.048	383	1.113
FWC3	2.969	383	1.105
FWC4	2.911	383	1.115
FWC5	2.924	383	1.065
FWC	2.979	383	

根据表 15 得到 2.979 为本次调研家庭对工作产生冲突的均值。该数据说明，家庭对工作的冲突所处的水平处于中等。但在该部分的诸多题项中，“我的家庭生活妨碍

了“我对工作的责任”一项的均值略小于 3，这意味着行政许可中心工女性依然会面临家庭对工作有较为严重的冲突。

在对行政许可中心女性进行访谈的过程中也能发现与前文数据分析所得相一致的现象。大多数人认为自己常面对工作和家庭之间的冲突，在工作方面，因工作忙碌等原因缺少经营家庭的时间和精力；在家庭方面，也常存在因家庭方面的事情应付工作的现象。这些都应被组织管理层列为关注重点。

3.2.2 工作生活质量的描述性统计分析

通过计算工作生活质量的均值和标准值，并对所得数据就分布情况等方面进行分析，可以得到工作生活质量涉及各个维度的实际情况。

〈表 16〉工作任务的描述性统计分析

	均值	N	标准差
QWL1	2.675	383	1.167
QWL2	2.666	383	1.130
QWL3	2.764	383	1.083
QWL4	2.724	383	1.106
QWL5	2.675	383	1.117
QWL6	2.773	383	1.163
QWL7	2.626	383	1.141

根据表 16 数据计算得出工作任务维度的整体均值是 2.76。该数据说明，在行政许

可中心工作的女性因工作任务使工作生活质量处于一种较低的水平。因此想要提高这些女性的工作生活质量，组织的管理层应考虑允许其自行选择工作的合作伙伴，并根据实际的绩效情况对她们进行合理的反馈或表扬。

<表 17>工作环境的描述性统计分析

	均值	N	标准差
QWL8	2.607	383	1.128
QWL9	2.666	383	1.089
QWL10	2.705	383	1.076
QWL11	2.685	383	1.066
QWL12	2.695	383	1.065
QWL13	2.622	383	1.061
QWL14	2.718	383	1.084

对表 17 中的数据进行分析得知工作环境的均值是 2.73，该部分题项的均值水平相差较小，均为 2.7 左右。该数据说明行政许可中心女性普遍认为，就工作环境而言，工作生活质量所处的水平偏低。这说明组织现在提供的工作环境并不能使女性员工满意，应该进一步改善现有环境。

<表 18>社会与心理的描述性统计分析

	均值	N	标准差
QWL15	2.60	383	1.24
QWL16	2.70	383	1.16
QWL17	2.73	383	1.20
QWL18	2.64	383	1.18
QWL19	2.63	383	1.14
QWL20	2.67	383	1.23
QWL21	2.66	383	1.15

行政许可中心女性就社会与心理方面的均值较低，也就是普遍认为这一维度的工作生活质量偏低，她们希望自己所处的组织能获得整个社会的认可，基于此才能使自己被认可程度有所上升。这意味着组织的管理层需要就组织在社会方面的认可度这一方面加以关注，以此促使女性更加积极的工作。

总之，行政许可中心女性普遍认为自己的工作生活质量偏低。现在大多数女性同时担任这工作和家庭这两方面的责任，她们的要求早已不局限在拥有一份工作，而是上升到在事业和生活两个方面都取得令自己满意的结果，工作生活质量对于他们来说愈发重要。

3.2.3 离职倾向的描述性统计分析

表 19 展示了行政许可中心女性关于离职倾向这一方面的均值结果。

〈表 19〉离职倾向的描述性统计分析

	均值	N	标准差
TI1	2.852	383	1.042
TI2	3.067	383	1.133
TI3	3.028	383	1.090
TI4	3.116	383	1.100
TI	2.950	383	1.117

根据表 19 针对离职倾向反应的情况显示，离职倾向的均值为 3.01。该数据说明行政许可中心女性的离职倾向大致位于中间水平。在各个题项之中，“时常会去寻找其他工作机会和不久的将来会离开组织”这一选项的均值较高，而常常想直接辞掉现有工作的均值仅有 2.852。

3.3 差异性分析

本篇论文使用单因素方差分析法，针对女性的工作家庭冲突、工作生活质量以及离职倾向等方面，深入研究其在人口统计学上具有的因素的差异性。

3.3.1 工作家庭冲突

(1) 年龄差异

基于被调研者分别处在四个不同的年龄阶段这一实际情况，本次针对行政许可中心女性的工作家庭冲突是否因所处的年龄阶段不同而具有显著差异的分析使用单因素ANOVA 方差分析法。其结果详见表 20。

<表 20>年龄对工作家庭冲突的单因素方差分析

	工作对家庭的冲突			家庭对工作的冲突		
	组间	组内	总和	组间	组内	总和
平方和	12.696	369.304	382	6.017	375.983	382
自由度	3	379	382	3	379	382
均方	2.232	0.99		1.339	0.997	
F	2.255			1.343		
显著性	0.075			0.247		

由表 20 所示数据计算可得观察值相应的概率 p 值都大于 α (0.05)，因此我们可以得到结论如下：所处的年龄阶段不同并未对工作家庭冲突具有显著影响。

(2) 学历差异

为研究学历差距是否会显著影响工作家庭冲突，本次研究运用单因素分析法就调查样本中的四个不同的学历等级进行研究。结果如表 21 所示。

<表 21>学历对工作家庭冲突的单因素方差分析

	工作对家庭的冲突			家庭对工作的冲突		
	组间	组内	总和	组间	组内	总和
平方和	10.062	371.938	382	2.902	379.102	382
自由度	3	379	382	3.000	379	382
均方	3.354	0.981		0.341	0.985	
F	3.418			0.339		
显著性	0.017			0.276		

根据表 21 中数据进行分析，观察变量工作家庭冲突的总离差平方和为 382，但其中可以学历对工作家庭互相冲突进行解释的变差为 10.062，相应的 F 为 3.418，p 值小于 α 。因此，可以得出学历的不同对工作家庭相互冲突具有显著影响的结论。

<表 22>不同学历下工作家庭互相冲突的基本描述性统计

		大专	本科	硕士	博士及以上	合计
N		104	265	13	1	383
均值		-0.233	0.069	0.362	2.000	0.000
标准差		0.957	1.006	0.941		1.000
标准误		0.094	0.062	0.261		0.051
均值	-0.419	-0.053	-0.207		-0.100	-0.100
在 95% 置信区间	-0.047	0.191	0.930		0.100	0.100
极小值		-2.841	-2.878	-1.384	2.000	-2.878
极大值		2.100	2.428	2.050	2.000	2.428

如表 22 数据所示，有博士及博士以上学历的女性的工作家庭相互冲突格外显著，同时学历的高低与工作家庭相互冲突的程度呈现出正相关关系。出现这种现象的原因大致为学历较高的女性往往在职场承担着较为重要的职务，具有较大的工作压力，不能有充足的时间顾及家庭事务。

(3) 婚姻状况差异

<表 23>婚姻状况对工作家庭冲突的单因素分析

	工作对家庭的冲突			家庭对工作的冲突		
	组间	组内	总和	组间	组内	总和
平方和突	2.414	379.586	382	0.538	381.462	382
自由度	2	380	382	2	380	382
均方	1.207	0.999		0.269	1.004	
F	1.208			0.268		
显著性	0.3			0.765		

<表 24>婚姻状况的多重比较检验

(I) 您的婚姻状况	已婚		未婚		离异	
(J) 您的婚姻状况	未婚	离异	已婚	离异	已婚	未婚
均值差(I-J)	-0.335	0.141	0.335	0.476	-0.141	-0.476
标准误	0.104	0.577	0.104	0.575	0.577	0.57

显著性	0.001	0.807	0.001	0.408	0.807	0.408
-----	-------	-------	-------	-------	-------	-------

根据对表 23 中数据进行分析可知，婚姻状况对工作家庭互相冲具有极大的影响。再对表 24 中数据分析得，未婚女性的工作家庭冲突与已婚和离异者相比更具有显著性。出现这种情况的原因大致是已婚或离异者主要只需要在自己的小家庭和工作之间的关系做出选择，而未婚者需要避免的是朋友以及家人和工作之间存在的冲突。这与基本的工作家庭冲突有明显区别，然而这种偏差也可能是由于被调研者的不同选择而导致的。

(4) 子女数量差异

<表 25>子女数量对工作家庭冲突的单因素分析

	工作对家庭的冲突			家庭对工作的冲突		
	组间	组内	总和	组间	组内	总和
平方和	4.937	377.063	382	0.933	381.067	382
自由度	3	379	382	3	379	382
均方	1.646	0.995		0.311	1.005	

F	1.654			0.309		
显著性	0.176			0.819		

对表 25 中信息进行分析得出子女数量对工作家庭互相冲突具有较大影响的结论。

接下来运用多重比较的方式针对子女数量的不同对两者关系进行分析。

<表 26>子女数量的多重比较检验

(I) 您的子女数	暂无		1 个		2 个及以上	
(J) 您的子女数	1 个	2 个及以上	暂无	2 个及以上	暂无	1 个
均值差 (I-J)	-0.303	-0.201	0.303	0.102	0.201	-0.102
标准误	0.104	0.239	0.104	0.239	0.239	0.239
显著性	0.004	0.402	0.004	0.670	0.402	0.670

根据对表 26 的分析可知，有一个子女的女性面临的工作家庭的冲突最为明显，没有子女的女性显然与有子女的相比冲突会小一些。这种情况是比较容易被理解的，因无子女的女性相对有子女的女性可以少在孩子身上消耗精力，而有两个及以上孩子的女性大多数家庭经济情况比较富裕，可以聘请保姆或请家人帮忙照顾孩子，因此她们工作家庭相互冲突都会相对少一些。

(5) 所在职务差异

<表 27>职务对工作家庭冲突的单因素分析

	工作对家庭的冲突			家庭对工作的冲突		
	组间	组内	总和	组间	组内	总和
平方和	628	381.372	382	2.004	379.996	382
自由度	4	378	382	4	378	382
均方	0.157	1.009		0.501	1.005	
F	0.156			0.498		
显著性	0.96			0.737		

根据表 27 中的数据显示，职务对工作家庭互相冲突、工作对家庭冲突以及家庭对工作冲突的概率 p 值分别为 0.960、0.737 均大于显著性系数 α (0.05)。这样的数据意味着职务对工作家庭冲突完全不存在显著性影响。

3.3.2 工作生活质量

现在选择以单因素方差分析法针对人口统计学因素是否会对在行政许可中心工作的女性的工作生活质量造成明显影响。其研究结果如表 28 所示。

〈表 28〉人口统计学变量的单因素方差分析结果

	工作任务	工作环境	社会与心理
年龄	√		
学历			
婚姻状况			
子女数量			
组织性质			
职务	√		

针对年龄、学历、职务、婚姻情况、子女数量以及组织性质等方面进行单因素方差分析，其结果显示只有年龄和职务两方面对工作生活质量有较大影响，其他因素的影响较小。详细情况如表 29 所示。

<表 29>工作任务的单因素分析

	年龄对工作任务			所在职务对工作任务		
	组间	组内	总和	组间	组内	总和
平方和	13.287	368.713	382	13.445	368.555	382
自由度	3	379	382	4	378	382
均方	4.429	0.973		3.361	0.975	
F	4.553			3.447		
显著性	0.004			0.009		

根据表 30 中数据显示可知，年龄处于 40 岁以上的女性对工作生活质量的敏感程度是整个样本中最高的，且其概率 p 值小于 0.05，这意味着具有显著性影响。这个现象的原因可能是因为该年龄阶段的女性一般为长期在这个组织工作的老员工，为组织的发展做出重要贡献，对组织充满了深厚的感情。与此同时，处于这个年龄阶段的人更加注重安稳，没有对组织抱有强烈的期待。

〈表 30〉年齡的多重檢驗

(I) 您的年齡	(J) 您的年齡	均值差(I-J)	標準誤	顯著性
24 歲及以下	25-30 歲	-0.218	0.145	0.131
	31-40 歲	-0.123	0.175	0.473
	40 歲以上	-1.205	0.333	0.000
25-30 歲	24 歲及以下	0.218	0.145	0.131
	31-40 歲	0.096	0.130	0.454
	40 歲以上	-0.987	0.312	0.002
31-40 歲	24 歲及以下	0.123	0.175	0.473
	25-30 歲	-0.096	0.130	0.454
	40 歲以上	-1.083	0.326	0.001
40 歲以上	24 歲及以下	1.205	0.333	0.000
	25-30 歲	0.987	0.312	0.002
	31-40 歲	1.083	0.326	0.001

〈表 31〉职务的多重比较检验

(I) 您的职位	(J) 具体岗位	均值差(I-J)	标准误	显著性
一般员工	基层管理者	0.404	0.108	0.000
	中高层管理者	0.184	0.158	0.240
	专业技术人才	0.350	0.402	0.377
	其他	0.339	0.373	0.358
基层管理者	一般员工	-0.404	0.108	0.000
	中高层管理者	-0.212	0.160	0.183
	专业技术人才	-0.047	0.403	0.890
	其他	-0.058	0.374	0.860
中高层管理者	一般员工	-0.184	0.158	0.240
	基层管理者	0.212	0.160	0.183
	专业技术人才	0.165	0.419	0.680
	其他	0.154	0.392	0.680
专业技术人才	一般员工	-0.350	0.402	0.377
	基层管理者	0.047	0.403	0.890
	中高层管理者	-0.165	0.419	0.680
	其他	-0.011	0.538	0.964
其他	一般员工	-0.339	0.373	0.358
	基层管理者	0.058	0.374	0.860
	中高层管理者	-0.154	0.392	0.680
	专业技术人才	0.011	0.538	0.964

根据表 31 中的数据分析可知，职务对在行政许可中心工作的女性对工作生活质量的感知能力有较大影响。在所有女性员工中，一般员工的生活质量最高，中高层管理

者次之，同时基层管理者和专业性技术人才的感知相似。出现这种现象的主要原因在于一般员工能直接感受到组织的文化以及政策变动，而大多数管理者现在都已经察觉到一般员工有一个良好的工作生活质量感受将对组织的发展有极大的益处，因此领导层将重点关注她们的感受。

3.3.3 离职倾向

运用单因素方差分析针对年龄、婚姻等人口统计学变量方面进行分析，得出这些因素几乎不会对离职倾向造成影响。具体结果如表 32 所示。

<表 32>人口统计学变量对离职倾向的单因素方差分析结果

		平方和突	自由度	均方	F	显著性
年龄	组间	2.941	3	.980	.980	.402
	组内	379.059	379	1.000		
	总和	382.000	382			
学历	组间	.812	3	.271	.269	.848
	组内	381.188	379	1.006		
	总和	382.000	382			
婚姻状况	组间	3.732	2	1.866	1.87	.155
	组内	378.268	380	.995		
	总和	382.000	382			
子女数量	组间	2.587	2	1.294	1.29	.275
	组内	379.413	380	.998		
	总和	382.000	382			
组织性质	组间	5.191	4	1.298	1.30	.269
	组内	376.809	378	.997		
	总和	382.000	382			
职务	组间	2.877	4	.719	.717	.581
	组内	379.123	378	1.003		
	总和	382.000	382			

3.4 相关及回归分析

3.4.1 工作家庭冲突与工作生活质量

(1) 相关性分析

依据表 33 中的数据显示，行政许可中心女性如工作家庭互相冲突等的工作家庭冲突的不同因子和与如社会心理等工作生活质量因子之间的关系为负相关，工作对家庭的冲突和家庭对工作的冲突的相关系数分别为-0.359、-0.292；工作对家庭的冲突、家庭对工作的冲突的相关系数分别为-0.276、-0.047；工作对家庭的冲突、家庭对工作的冲突的相关系数分别为-0.293、-0.275。这些数据证明两者之间不具有明显的相关性。

〈表 33〉工作家庭冲突与工作生活质量的简单相关系数矩阵

	社会与心理			工作任务			工作环境		
	Pearson 相关性	显著性 (双侧)	N	Pearson 相关性	显著性 (双侧)	N	Pearson 相关性	显著性 (双侧)	N
工作对家庭的冲突	-0.359	0	383	-0.276	0	383	-0.293	0	383
家庭对工作的冲突	-0.292	0	383	-0.047	0.359	383	-0.275	0	383

工作家庭冲突与工作生活质量的关系呈负相关，但是它们之间却不具有相关性。存在这种现象的原因可能是由于作为研究样本的女性同时扮演着在工作和在家庭的两个身份，工作与家庭之间的矛盾固然会对工作生活质量有所影响，但是其影响力较小，而组织的措施对于工作生活质量的高低更具有决定性，因此两者呈负相关但相关性不大。

(2) 回归分析

本分析将因变量设置为行政许可中心职业女性的工作生活质量，自变量为家庭对工作的冲突和工作对家庭的冲突这两个工作家庭冲突的因子，针对他们之间的回归关系进行分析研究。研究结果如表 34、表 35 所示。

〈表 34〉工作生活质量与工作家庭冲突的回归分析结果

模型	回归	残差	总计
平方和	189.476	192.524	382
df	3	379	382
均方	63.159	0.508	
F	124.333		
Sig.	.000 ^b		

a. 因变量：工作生活质量

b. 预测变量: (常量), 家庭对工作的冲突, 工作对家庭的冲突, 工作家庭互相冲突

根据表 35 显示的数据可得到如下分析, 对行政许可中心女性的工作生活质量进行 F 检验所得到的概率 p 近似为 0, 基于此数据可知使用该表格中的数据检测回归方程是否具有显著性, 可得到在行政许可中心工作的女性在工作生活质量和各种工作家庭冲突变量具有明显的线性关系。

<表 35>工作家庭冲突与工作生活质量的多元线性回归分析结果

模型		常量	工作对家庭的冲突	家庭对工作的冲突
非标准化 系数	B	-1.37E-17	-0.539	-0.369
	标准误差	0.036	0.036	0.036
标准化系 数	回归系数		-0.539	-0.369
T		0	-14.776	-10.132
Sig.		1	0	0

a. 因变量: 工作生活质量

根据对表 35 中的数据进行分析, 工作与家庭之间的彼此冲突是一个影响女性的工作生活质量和工作家庭冲突的重要因素。其回归系数 t 相对应的概率 p 都小于显著性水平 α (0.05)。这个数据证明上述因素与工作生活明显具有线性关系。基于此分析,

可以以线性模型表达职业女性的工作生活质量与工作家庭冲突之间的关系如下：

$$\text{工作生活质量} = -0.539 * \text{工作对家庭的冲突} - 0.369 * \text{家庭对工作的冲突}$$

依据这个直线模型我们可以得到女性的工作生活质量与工作家庭冲突之间的关系具有负相关性的结论，其中与工作对家庭冲突具有更为明显的负相关性。但由于工作生活质量受到多方面因素的影响，因此其与工作家庭冲突之间不具有明显的线性关系，但工作生活质量偏高可以使女性的工作家庭冲突减少是不可否认的。

综上所述，因为工作生活质量与工作家庭冲突具有负相关性，所以多数学者认为可以通过提高工作生活质量的方式减少家庭冲突的发生。

3.4.2 工作家庭冲突及各维度与离职倾向

(1) 相关分析

本研究尝试通过皮尔逊简单相关系数及显著性检验指标来初步确定行政许可中心女性的工作家庭冲突及各维度与离职倾向的关系。

<表 36>工作家庭冲突与离职倾向相关性

		离职倾向	工作对家庭冲突	家庭对工作的冲突
离职倾向	Pearson 相关性	1	.415**	.409**
	显著性 (双侧)	.01	.01	.01
	N	383	383	383
工作对家庭冲突	Pearson 相关性	.415**	1	.400**
	显著性 (双侧)	.01	.01	.01
	N	383	383	383
家庭对工作冲突	Pearson 相关性	.409**	.400**	1
	显著性 (双侧)	.01	.01	.01
	N	383	383	383

由表 36 可得，各个因素与离职倾向的相关系数检验结果的概率 P 值都小于 α (0.01)。其中，工作对家庭冲突与离职倾向的相关系数为 0.415，家庭对工作的冲突与离职倾向的相关系数为 0.409，而二者相互冲突的相关系数为 0.400。

数据显示，离职倾向与工作家庭之间的单方面或者双方的冲突成正相关。换句话说，工作与家庭之间的冲突越大，行政许可中心女性离职的倾向就越高，尤其是当工作对家庭的冲突和家庭对工作的冲突比较大的时候，女性所受到的影响比互相冲突的影响更大。当她们面临家庭与工作双方面的压力时，往往会心有余而力不足，所以对于一个行政许可中心女性，从一个妻子或者母亲的角度思考，女性大多会选择家庭，倾向于离职。

(2) 回归分析

表 37 是以工作家庭互相冲突、工作对家庭冲突、家庭对工作冲突三种冲突类型为自变量，以女性离职倾向为因变量，进行回归分析后的结果图示。

〈表 37〉工作家庭冲突与离职倾向的回归结果

模型		常量	工作家庭冲突
非标准化 系数	B	-1.84E-16	0.823
	标准误差	0.029	0.029
标准化系 数	回归系数		0.823
T		0	28.284
Sig.		1	0

a. 因变量：离职倾向

从表 37 易得，t 检验法中该回归系数在 α (0.05) 的水平下，概率 p 值皆小于 0.05，即说明在这个水平下可认为工作家庭冲突因素与离职倾向呈正相关且显著的关系。

〈表 38〉离职倾向与工作家庭冲突的多元线性回归分析

模型	回归	残差	总计
平方和	264.378	117.622	382
df	3	379	382
均方	88.126	0.31	
F	283.958		
Sig.	.000 ^b		

a. 因变量：离职倾向

b. 预测变量：(常量)，工作环境，工作任务，社会与心理

观察表 39 可得，F 检验中，女性的离职倾向的回归分析的统计量的观察值为 283.958，对应 p 值趋近于 0。因此上表结果显示因变量与自变量是呈显著线性相关的，由此可以根据变量关系建立线性模型。

<表 39>工作家庭冲突与离职倾向的回归分析结果

模型		常量	工作对家庭的冲突	家庭对工作的冲突
非标准化 系数	B	-1.93E-16	0.517	0.53
	标准误差	0.028	0.029	0.029
标准化系 数	回归系数		0.517	0.53
T		0	18.135	18.58
Sig.		1	0	0

a. 因变量：离职倾向

由表 39 可得，根据回归系数 t 检验法得出概率 p 值皆小于显著性水平 α (0.05)，即各变量与离职倾向成显著性的线性关系，所以依据以上的分析结果可以列出，工作家庭互相冲突、工作对家庭的冲突及家庭对工作的冲突与离职倾向的线性模式为：

离职倾向=0.38*工作家庭互相冲突+0.517*工作对家庭的冲突+0.530*家庭对工作的冲突

根据上述公式也可得出行政许可中心女性的工作家庭冲突和离职倾向是正相关。形成这种关系的原因是，女性在社会组织生活中，容易受到其他因素的影响，比如来自家庭或者工作上的冲突，这会使她们感到焦躁，压力倍增，从而又导致她们的家庭

生活质量和工作效率的下降。面对这种情况，女性大多会选择离职来解决问题，放弃工作来稳固家庭，由此，二者形成正相关关系。

3.4.3 工作生活质量的中介作用

本文在研究工作家庭冲突与离职关系的关系中，将工作生活质量作为中介变量。中介变量就是由 Baron 等（1986）提出的，即在使用回归方程检验的过程中，认定如果中间变量 M 在独立变量 X 对因变量 Y 的作用中产生影响，则称 M 为中介变量，发挥中介作用。

（1）工作生活质量的中介作用

<表 40>工作生活质量的中介作用结果

		引入前	引入后
R		.823 ^a	.838 ^a
R ²		0.677	0.702
调整 R ²		0.677	0.7
估计标准误差		0.56873401	0.54731108
更改统 计量	更改后 R ²	0.677	0.702
	更改后 F	799.987	447.624
	df1	1	2
	df2	381	380
	更改后 sig.	0	0

依据表 40 显示结果可以得出，将中介变量-工作生活质量引入后，工作家庭冲突对离职倾向的影响的原因解释更加充分。

<表 41>工作生活质量的中介作用的分析

模型		常量	工作家 庭冲突	常量	工作家 庭冲突	常量	工作 家庭 冲突	工作 生活 质量
非标准 化系数	B	-1.06E-17	-0.674	-1.86E-16	0.823	-1.86E-16	0.68	-0.2 12
	标准 误差	0.038	0.038	0.029	0.029	0.028	0.038	0.03 8
标准 化系 数	回 归 系 数		-0.674		0.823		0.68	-0.2 12
T		0	-17.81	0	28.284	0	17.93 4	-5.6 04

Sig.		1	0	1	0	1	0	0
共线性统计	容忍度		1		1		-546	0.546
	VIF		1		1		1.833	1.833

1. 工作家庭冲突与工作生活质量的回归分析 2. 工作家庭冲突与离职倾向的回归分析 3. 工作家庭冲突、工作生活质量与离职倾向的回归分析

表 41 结果显示，增加了工作生活质量这一中间变量后，二者关系的回归系数从 0.823 减少为 0.680。回归模型检验的结果是显著相关的，这可以说明在二者关系影响中该中介变量发挥部分中介作用。

(2) 工作任务的中介作用

<表 42>工作任务的中介作用

	引入前	引入后
R	.823 ^a	.823 ^a
R ²	0.677	0.677

调整 R ²		0.677	0.676
估计标准误差		0.569	0.569
更改统计量	更改后 R ²	0.677	0.677
	更改后 F	799.987	398.944
	df1	1	2
	df2	381	380
	更改后	0	0

引入前：引入工作任务变量前，引入后：引入工作任务变量后

由表 42 可得，引入另一个变量，工作任务变量后，结果二者的线性模型的回归系数变化不大，可认为该变量几乎没有起到中介作用，不认为是中介变量。

(3) 社会与心理的中介作用

<表 43 > 社会与心理的中介作用

	引入前	引入后
R	.823 ^a	0.827
R ²	0.677	0.684

调整 R ²		0.677	0.682
估计标准误差		0.56873401	0.56384434
更改统计量	更改后 R ²	0.677	0.684
	更改后 F	799.987	410.779
	df1	1	2
	df2	381	380
	更改后	0	0

引入前：引入工作任务变量前，引入后：引入工作任务变量后

表 43 结果分析得，工作家庭冲突对离职倾向的总解释量在引入社会与心理变量后明显增加。

<表 44>工作生活质量的中介作用的分析

模型		常量	工作家 庭冲突	常量	工作家 庭冲突	常量	工作家 庭冲突	社会与 心理
非标准 化系数	B	-5.63E-17	-0.44	-1.84E-16	0.823	-1.85E-16	-0.89	0.784
	标准 误差	0.046	0.046	0.029	0.029	0.029	0.032	0.032
标准化 系数	回归 系数		-0.44		0.823		-0.089	-0.784
T		0	-9.557	0	28.284	0	-2.763	24.408
Sig.		1	0	1	0	1	0	0
共线 容			1		1		0.807	0.807

性统计	忍度							
	VIF		1		1		1.24	1.24

1. 工作家庭冲突与社会与心理的回归分析 2. 工作家庭冲突与离职倾向的回归分析 3. 工作家庭冲突、社会与心理与离职倾向的回归分析

表 44 的结果显示，在回归分析中引入中间变量-社会心理因素后，回归系数从 0.823 降为-0.089，呈显著性相关，由此可认为社会与心理是中介变量，在二者关系影响中发挥了中介作用。

(3) 工作环境的中介作用

<表 45>工作环境的中介作用

		引入前	引入后
R		0.423	0.823
R ²		0.179	0.677
调整 R ²		0.176	0.677
估计标准误差		0.90748413	0.56873401
更改统计量	更改后 R ²	0.179	0.677

	更改后 F	82.858	779.987
	df1	1	1
	df2	381	381
	更改后	0	0

引入前：引入工作任务变量前，引入后：引入工作任务变量后

表 45 结果显示，工作家庭冲突对离职倾向的总解释量在引入工作环境变量后增加。

<表 46>工作生活质量的中介作用的分析

模型		常量	工作家 庭冲突	常量	工作家 庭冲突	常量	工作家 庭冲突	社会与 心理
非 标 准 化 系 数	B	-3.79E- 17	-0.423	-1.84E-16	0.823	-1.89E -16	0.757	-0.156
	标准 误差	0.046	0.046	0.029	0.029	0.028	0.031	0.031
标	回归		-0.423		0.823		0.757	-0.156

准 化 系 数	系数							
	T	0	0	-9.103	0	28.284	0	24.315
	Sig.	1	1	0	1	0	1	0
共 线 性 统 计	容忍 度		1		1		0.821	0.821
	VIF		1		1		1.217	1.217

1. 工作家庭冲突与工作环境的回归分析 2. 工作家庭冲突与离职倾向的回归分析 3. 工作家庭冲突、工作环境与离职倾向的回归分析

〈表 46〉可以看出，在以工作家庭冲突、工作环境为自变量，以离职倾向为因变量的回归分析中，回归系数由 0.823 降为 0.757，可以认为工作环境是中介变量，在其中发挥中介作用。

3.5 假设检验汇总

以下表 47 是针对行政许可中心女性员工的离职倾向与工作生活质量、工作家庭冲突之间相关性的理论模型及假设的检验结果汇总。利用 spss22.0 对以上三种因素的相关结论及回归分析进行假设检验，方便研究女性的离职倾向的原因及受影响程度。

〈表 47〉假设检验结果

假设	假设内容	结论
假设 H1	工作家庭冲突与工作生活质量显著负相关	成立
假设 H1a	工作对家庭的冲突与工作生活质量显著负相关	成立
假设 H1b	家庭对工作的冲突与工作生活质量显著负相关	成立
假设 H1c	工作与家庭的互相冲突与工作生活质量显著负相关	成立
假设 H2	工作家庭冲突与离职倾向显著正相关	成立
假设 H2a	工作对家庭的冲突与离职倾向显著正相关	成立
假设 H2b	家庭对工作的冲突与离职倾向显著正相关	成立
假设 H2c	工作家庭的相互冲突与离职倾向显著正相关	成立
假设 H3	工作生活质量在工作家庭冲突与离职倾向之间起中介作用	部分成立
假设 H3a	工作任务在工作家庭冲突与离职倾向之间起中介作用	不成立
假设 H3b	工作环境在工作家庭冲突与离职倾向之间起中介作用	成立
假设 H3c	社会与心理在工作家庭冲突与离职倾向之间起中介作用	成立

可以看到工作对家庭的冲突与家庭对工作的冲突都对工作生活质量呈现负相关，回归系数 t 相对应的概率 p 都小于显著性水平 α (0.05)，因此假设 H1 成立。

工作家庭冲突对离职倾向的回归系数 t 检验法得出概率 p 值皆小于显著性水平 α

(0.05)，即各变量与离职倾向成显著性的线性关系，行政许可中心女性的工作家庭冲突和离职倾向是正相关，因此假设 H2 成立。

在分析工作生活质量的中介作用过程中，主要考虑将工作生活质量引入原回归方程中，查看原回归系数的变化情况。引入工作任务变量后，结果二者的线性模型的回归系数变化不大，可认为该变量几乎没有起到中介作用，不认为是中介变量，因此 H3a 不成立。在回归分析中引入中间变量-社会心理因素后，回归系数从 0.823 降为-0.089，呈显著性相关，由此可认为社会与心理是中介变量，在二者关系影响中发挥了中介作用，因此 H3b 不成立。在以工作家庭冲突、工作环境为自变量，以离职倾向为因变量的回归分析中，回归系数由 0.823 降为 0.757，可以认为工作环境是中介变量，在其中发挥中介作用，因此 H3b 不成立。综合上述可以看到假设 H3 部分成立。

4. 管理建议

以上调查研究结果显示，工作支持、家庭支持、背景等工作家庭特征中与冲突之间的关系是呈负相关且显著的，工作和家庭投入与工作家庭冲突也存在显著性的相关关系。依据调查结论，本文分别从组织和女性个人两个方面提出解决离职问题的意见。

4.1 组织方面建议

工作家庭之间的冲突常常会使女性员工分身乏术，时间安排不合理，容易出现迟到、早退、缺勤等现象，进而破坏组织规则，影响工作的氛围，降低工作效率，甚至使组织的形象损坏，竞争力不足。而组织如果想尽力避免这种情况的发生，就应该理解女性工作者，并且尝试缓解冲突，根据实际情况，制定相关制度，以此减小影响。建议从以下几个方面考虑缓解冲突，设计计划。

4.1.1 弹性工作制

为了缓和与时间冲突，应该改变统一固定的上下班时间制度，为了让工作时间具有足够的弹性，应该在确定定量工作或规定的工作时长的条件下，让员工自由安排工作时间。从而行政许可女性员工可以根据家庭条件来调整上下班时间，既解决了家庭问题，又可以充分完成工作任务。实施弹性工作时间可以提高女性的工作效率，增加员工满意度，又可避免组织工作竞争力的减弱，在一定程度上为公司降低了成本。除

去时间冲突外，工作地点也可以增加弹性，在同样的前提条件下，不强制规定工作地点，员工可以自由选择办公地点。比如，国际公司 IBM 就推行了国际流行的工作安排政策——在家办公。为了便利员工的私人生活，在特定的情况下，员工可以选择在家办公。弹性的工作地点，方便了员工解决家庭问题，给予自主权可以提高员工对工作的责任感，员工可以更好地控制自己的工作与生活，提高对企业的忠诚度。

浏览国内外的相关文献资料后可以发现，大多数认同弹性工作制对缓解工作家庭之间的冲突起到一定作用。（当然也存在研究表明，弹性工作制的有效只在于部分冲突严重的员工上，而对于其他员工并无影响，反而会更倾向于统一固定的工作时间地点。对此还未有具体数据验证，暂时保留观点。）但从本文所研究的存在工作家庭冲突的女性员工的角度而言，弹性工作制度可以有效缓解冲突。

4.1.2 家属照顾措施

从研究调查结果中可以发现，女性员工在对“工作家庭冲突”的敏感程度高于对“家庭工作冲突”的敏感度。换句话说，她们容易察觉到工作安排对家庭生活的影响，尤其是作为母亲的女性员工，对家庭的生活质量更为敏感，也就更加担忧家庭生活，在工作时易受到工作家庭冲突的影响。因此，为了提高工作效率，组织可以推行家属照顾措施。

这项照顾措施主要针对“上有老下有小”的员工提供儿童教育项目等社会支持的

政策，帮助解决员工上班时间的儿童照看问题，缓解工作冲突带来的家庭问题。从这个方面来说，组织还可以参照 IBM 公司与托儿咨询群体签订合同，缓解冲突，提高员工家庭生活质量，使其公司成为一个大家庭。除了成立专业部门和委托公共机构的方法，组织也可以通过在其他方面上为女性员工提供帮助。例如：在财务上，提供优惠、津贴以及报销部分相关开销等福利，减轻冲突给女性带来的压力。在信息上，组织可以帮忙收集员工所在社区的相关公共设施机构等的信息，并且对有这方面困惑的女性工作者提供信息咨询和一定帮助。在假期安排上，尤其是产假，组织可提供父亲、母亲或者双亲的产假，并且保留职位，带薪休假，使其顺利生产，避免家庭问题冲突等。尤其是保证了女性员工们在产假后可以继续工作。以上措施和建议，组织可以加以借鉴，寻找更多托幼养老的服务帮助女性工作者解决看护孩子和照看老人问题，从而减少员工的离职，提高员工的工作效率和忠诚度。

4.1.3 上级和同事支持

上级对下级的支持会给女性员工带来很大的安慰，尤其是直属上级的理解与支持。在女性员工受到工作家庭冲突带来的压力时，管理层可以特别允许其工作安排具有一定弹性，允许在特殊情况下，带娃上班，关心员工，对员工表示积极的支持和理解。另外，树立或者提高管理层对家庭友好政策实施的意识与能力，当管理层表现出支持与理解时，员工才敢于使用家庭友好政策，积极地使用以达到改善工作家庭冲突关系

的效果；反之，员工会害怕利用政策，从而达不到缓解压力，无法有效提高工作效率。因此，组织也要注重对支持型管理者的培养。管理者与女性员工之间应该建立“支持性关系”。这种关系是指：帮助她们明确自己的中心目标；积极开导女性职员在工作一家庭上的冲突问题，并鼓励她们坚持自己的目标；甚至愿意与之协调沟通，解决工作和家庭问题。具体表现为，为员工争取弹性的工作时间和工作地点，在她们遇到家庭突发状况时，允许其请假，并且对此表示关心和理解，以及允许她们在工作时，优先照顾好小孩等这些具体的支持行为。从组织的角度考虑，为了更好地培养支持型管理者，可以奖励“支持型领导”模范，有意识地对其培训如何与女性员工建立支持性关系，加之以一定的奖惩措施。从而推动管理者对女性员工的工作家庭压力表示同情和安慰，或者对员工提供实质性的帮助。由此一来，有效地减轻了女性员工的工作压力，使得女性员工在一个支持的环境下工作，缓解了焦虑，提高了工作专注力，更加高效地完成工作，公司内部也会形成互相帮助，互相鼓励的和谐氛围。

除了管理层的支持，同事的支持也是至关重要的。对于女性员工来说，一天8个小时的工作时间都处于社会组织生活中，拥有一个友好的工作环境在很大程度上可以帮助她们树立起工作信心。同事之间形成支持性人际关系，员工工作过程中感受到人性化的温暖，工作压力疲惫感会减轻，有足够的精力去应付家庭情况，提升幸福感，保有充足的动力去完成工作。这也是一种缓解家庭工作冲突的有效方式。

4.1.4 提供心理辅导咨询服务

在工作和家庭之间发生冲突时，女性很容易受到双方压力的打击，压力承受时间过久甚至会导致精神疾病。因此，在女性员工经常性出现焦躁不安、情绪不稳定、低落、注意力不集中等情况时，组织应该及时采取措施，比如设立工作家庭平衡小组，提供咨询家庭工作平衡问题，或向外招募专业人员对其进行心理咨询等。由此使女性员工有渠道发泄压力，及时地排解压力，保持心理健康和身体健康，预防员工出现心理或生理问题。这也就避免了出现组织士气和生产力减弱的情况。

4.2 个人方面建议

行政许可中心女性员工出现工作家庭互相冲突的矛盾情况的原因就在于工作家庭的不平衡。而一个角色定位明确的人不会对此冲突产生强烈的感知。比方自愿辛劳成为家庭主妇和致力于事业的女性都不会感受到过多的冲突压力。因为她们无需在二者之间寻求平衡。但对于其他女性来说，家庭和工作都是不可或缺的，她们渴望找到一个平衡点，以下内容就是提出一些关于个人如何找寻角色平衡的计划建议。

4.2.1 角色投入平衡观念

本文所研究的行政许可中心女性员工大部分为高学历高素质的女性，比一般女性解决和承受工作家庭冲突压力的能力更强。

从角色投入角度来说，女性决定投入的多少，关乎家庭与工作地位的优先级或者

保持二者平衡。无论是家庭还是工作方面，女性都要在人生转折时期做出相应的选择。也就是说，决定角色投入的多少影响她们在人生重要阶段和关键时刻的选择。比如，在人生重要阶段时，选择做家庭妇女还是职业女性，选择升职还是成家育儿等，选择事业的继续发展还是家庭的稳定和谐。而在关键时候，往往是日常但有重要意义的时刻。比如：孩子的毕业典礼还是百万的谈判项目；孩子的生日派对还是升职竞选；儿女的舞台表演还是领导的组织聚会等等都需要确定角色的投入观念。

4.2.2 内部角色投入平衡计划

在角色投入中选择平衡二者的女性员工需要将二者结合考虑，在最大限度保持平衡的前提下，制定具体的家庭计划和工作规划。女性可以根据自身具体情况和原则制定平衡计划。首先明确好自己在工作和家庭所要达到的目标，再结合实际情况，分析每个阶段的特点，从长期目标分解出每个短期目标，由此制定出年度计划。按照平衡计划，在每个不同时期所要侧重的角色投入会有所不同，交换投入可以达到二者平衡。当然计划赶不上变化，当遇到某些场合某些时刻不可缺席的，就应该灵活变通，才能达到更好的平衡效果。女性员工理应结合实际状况做出变动，同时扮演好两个角色。在事业起步期或者是项目关键攻克期，女性应该适当的放下家庭投入更多的精力到事业工作上，减少家庭的角色的承担，比如孩子上学放学的接送、一日三餐的准备、以及清洁工作等都可以适当的降低标准或是借助外界力量完成，无需事必躬亲追求完美。

而在家人需要的时候或是在对家人意义重大的日子时（比如毕业典礼、首次离家、家人的生日等等），理应适当放下工作，好好扮演家庭的角色。毕竟工作可以延后、可以再行安排，而对家人意义重大的日子，家人需要关怀和支持的时候是不容错过的。

4.2.3 积极主动追求外部支持

女性员工所扮演的两个角色之间的冲突，不仅在于行政许可中心的女性员工本身，还和家人以及组织单位有关。女性员工的时间以及精力都不是无限的，她们不能自己担起全部的责任，所以女性员工理应积极主动的寻求亲人、朋友、单位以及社会服务组织的帮助，将责任事情分出去，减轻负担，而不是坚持一力承担却难以承受两方面的压力，最终落得两场空的局面。例如：女性员工能和丈夫讨论自己工作上的事情，分享所遇到的困难和创造的成绩，使的丈夫能够了解到工作角色的重要性：其和家庭角色都是女性员工生活的重要组成部分缺一不可，同时从情感上对女性员工投入工作让自身的价值得到体现表示赞同。在得到丈夫的情感支持的基础之上，女性员工还需要努力得到丈夫在家庭上的支持，分担家庭的责任。因为女性员工还肩负着工作任务，这就使其不能够将全部的时间和精力奉献给家庭，所以需要丈夫分担走一部分家庭的责任，在家庭上投入更加多的时间以及精力。

在行政许可中心就职的女性员工需要让丈夫认识到自己是家庭中的成员，使其能够和女性员工一起担负家庭的职责，在诸多家庭事务上给予援助，比如养育孩子、照

料老人、做家务等。对于家务活，女性员工能通过和丈夫进行沟通交流依照双方的爱好和空闲的时间将家务活划分成两部分，一部分由女性员工负责，另一部分则由丈夫负责。比如由热爱进行户外运动的丈夫负责处理垃圾，或者在女性员工工作忙碌时负责照看孩子等等。在养育孩子方面，女性员工理应和丈夫一起承担，孩子上下学的接送、家长会的参与、学习上的辅导等等都可依照时间安排、个人兴趣等进行责任划分。在照料家中老人方面，丈夫也应该承担起一部分的责任，负责照料、关怀老人。组织机构给予女员工的支持也是不可或缺的，然而组织内部的气氛很有可能决定着女性员工怎样得到援助、支持。面对工作家庭冲突的女性员工们可以组成一个小团体，彼此之间交流沟通。同时，女性员工还能够就实际情况和主管一起探讨工作家庭之间的矛盾，使其认识到这不只是女员工面对的问题，也是组织机构所面临的问题，使其了解到解决这一问题对组织有利，提议其实施家庭友好型的制度等。

4.2.4 努力提升内在自我素养

在行政许可中心就职的女性员工的思想以及文化方面的素质与其对家庭和工作两个身份的价值的认知相关联，影响其对工作和家庭职责的承担、对时间、精力的掌控及分配和对不同身份的扮演，正因如此，所以女性员工处理好工作家庭冲突的核心就是努力提升自己的素质素养。

就思想素质方面而言，女性员工理应培养自尊、自信、自强与自立的思想观，战

胜不自信、不独立、不勇敢。女性员工们一定要养成正确的价值观，能够对自我价值有着积极合适的看法，审视谨慎地对待社会对女性员工的期望，做到不因外界的看法而看低自我、松懈自我。除此之外，女性员工理应紧跟时代的脚步，不断学习新的观念，不因打破陈规不再束缚于家庭职责而愧疚，新时代的职业化家庭与工作之间的关系准则与以前的两者之间的关系完全不同。

女性员工在工作和家庭中对不同身份的胜任程度与文化素质息息相关，教育程度也和女性员工对扮演两个身份的投入以及工作家庭冲突相关联（见表 4-14）。女性员工要利用各种方法手段来增强自身职业素质、提高工作能力，使自己能够在工作的角逐之中得心应手，取得胜利的果实。女性员工还需不断丰富自身的知识储备，不断学习新的技能，从同事身上了解组织的文化氛围和上司的风格等等重要的消息，利用空闲的时间去尽可能多的学到新的知识文化和技能，锻炼自身分析问题的能力，维护好自己的人际关系，创造自身的关系网人脉网，从而增加使自己在工作的角逐中胜利的资本，得心应手的处理相应的工作职务，简化工作，能更快更好的完成任务。与此同时，扮演好家庭的身份也要聪明的大脑。通过制定详细的方案，进行明确的工作分配以及使用科技化的设备，使女性员工可减少花费在做家务活上的时间与精力。制定一周计划，在每个星期的开始就陈列出本星期需要做的事情，举行小型的家庭会议，和家庭成员一起决定工作的分配，帮助分担女性员工的家庭职务，增强家人的家庭整体

意识。

III. 结 论

1. 研究结论

上文以 383 名行政许可中心的职业女性为对象研究了工作家庭冲突、工作生活的质量以及离职倾向之间的关系，对所得的数据进行分析，可得下列几个结论：

(1) 现状统计结论

根据前文的数据分析可得：行政许可中心的职业女性的工作家庭冲突的平均值是 3.07，这又可分为三部分：工作对家庭的、家庭对工作的冲突以及两者间的互相冲突，第一部分的平均值是 3.12，后两者的平均值依次为 3.04 和 3.05。这也就表明从事此职业的女性员工现在正面临着不同因素引起的工作家庭冲突，而第一种冲突最为显著。女性员工在家庭和工作的双重角色中不断变换的过程中必然会面临一些冲突，若想要减少女性员工所面临的冲突，改变现状，则可从处理好工作对家庭的冲突这一方面着手。

现如今从事该职业的女性员工的工作生活质量大多比较差。分析数据可得：工作生活质量的总平均值是 2.73，其又可分为工作的任务、环境以及社会与心理各个方面，第一个方面的平均值是 2.76，剩下三个方面的平均值依次为：2.73、2.71，换而言之

就是这些女性员工们对现如今的工作生活水平感到不满，特别是对社会与心理方面。

因此管理人员理应提高女性员工的工作生活的质量，这可从社会与心理方面的改进入手。

虽然该行业的女性员工现在并无较高的离职倾向，但她们经常找寻其他工作机会的平均值是 3.13；而女性员工们在不久后离职的平均值是 3.18。这也就表明从事该职业的女性员工在做出离职的决定上非常的谨慎小心，通常情况下，其会在找到更适合的工作的前提下进行离职。然而现在这两个方面的平均值都相对较高，这也就表示女性员工有着离职的倾向。

（2）人口统计变量的影响

根据研究可得：行政许可中心的职业女性的个人学历、婚姻状况、子女的数目、组织性质以及个人职位等变量与家庭工作间的冲突、工作生活质量以及离职倾向之间的关系各不相同。

人口统计变量与工作家庭冲突之间的关系：

就学历这一变化量看，拥有博士或者更高的学历的女性员工面临的工作与家庭之间的矛盾更加严重，其对在家庭与工作之间寻找平衡点感到厌烦也十分正常，通常学历较低的女性员工会将大多数的时间精力花在家庭上，而学历较高的女性员工通常对自己的工作有着更高的要求，希望创造成绩，但与此同时又不能舍弃家庭，因此其面

临的矛盾更加显著。

就婚姻状况这一变化量看，相比较已经结婚和离婚的女性员工，未曾婚配的女性员工面临家庭和工作之间的矛盾更加显著，其缘由就是未曾婚配的单身女性员工通常都有更充足的时间和精力花在亲朋好友身上，其要花较多的精力在亲朋好友身上。

就子女的数目这一变化量看，就行政许可中心的职业女性来看，只有一个孩子的女性员工所面临的工作和家庭之间的矛盾要比没有孩子的女性员工所面临的大的多，因为只有一个孩子的女性员工不仅要处理工作还要花费时间去照顾孩子。

就组织机构的性质这一变化量看，不同机构的行政许可中心内部的女性员工面临的工作家庭冲突都相差无几。并且，不同职位的女性员工所面临的这类问题也无太大差别。

综上所述，人口统计学中存在的变量（个人的学历、婚姻状况、子女数量等）并未对工作家庭间的冲突造成明显的变化。

无论是年龄阶段、学历、婚姻的情况还是子女的数目、组织的性质等多种因素都不会对离职倾向造成明显的变化。

（3）相关性分析及回归分析结论

工作家庭冲突三方面（工作家庭相互间的、工作对家庭造成的、家庭对工作造成的冲突）和工作生活质量两者之间呈现彼消此长的现象，换言之就是工作家庭冲突

越发显著，则工作生活的质量则越发的低劣，因此管理人员可通过减少冲突的途径来提升女性员工的工作生活质量。

对工作家庭冲突以及工作生活质量等变化量进行深入的研究解析，组织可以通过减少工作家庭三方面的冲突即两者互相冲突、前者对后者的以及后者对前者的冲突来改善女性员工的工作生活的质量。对女性员工的工作生活的品质进行改善时，要将寻求到工作和家庭之间的平衡点放在首位。尽管对组织的环境进行优化、使组织内部人员相处融洽或是更加关怀女性员工都可以使女性员工们感觉被看重，但若要使女性员工的工作生活质量的改善能够长期持续有效，则可尝试给予女性员工们就处理工作家庭冲突的手段的建议，培养其解决这种问题的能力，这种做法的效果更好更显著。

行政许可中心的女员工面临的家庭工作冲突和女员工的离职倾向之间呈正相关。工作家庭冲突可分为三个方面：工作和家庭的相互冲突、工作对家庭造成的以及家庭对工作造成的冲突。第一种对离职倾向的作用并不明显，而后两者则和离职倾向之间呈正相关。也就是说女员工面对后两种情况时会趋向于离职。

行政许可中心中女员工大多身居要位，因此组织机构相对更看重这些女性员工，女性员工们通常会被予以重任，这也就造成了女性员工需要不断应对工作和家庭的矛盾的现象。女性员工就照料家庭方面通常会寻求自己的长辈或是其他认识的人的帮助，从而解决工作和家庭之间的问题，但是当女性员工面临难以通过工作和家庭的途径处

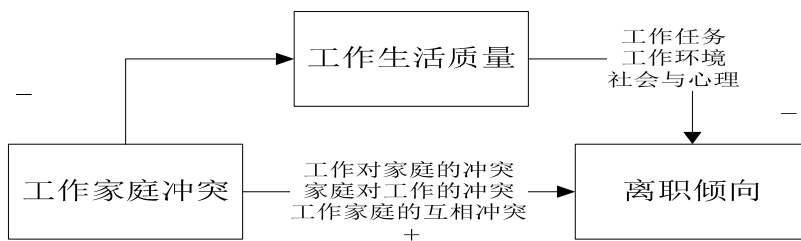
理的问题时，其通常就会趋向于离职，因此，管理人员应密切注意女性员工们面临的工作家庭问题，及时地给予女性员工们援助，帮助处理女性员工所面临的工作困难，缓解女性员工的工作压力。

工作生活质量是女性员工工作家庭冲突影响离职倾向的中介，对其中介作用效果进行深入的研究分析，可以得到其作为工作家庭冲突和离职倾向之间的中介的部分作用。在工作家庭冲突和离职倾向间加入工作任务，而结果显示解释总量和原来相差极小，且两者之间的回归方程的系数的变化也极小，因此工作任务作为中介变量的影响颇微，但是工作环境以及社会心理对能使冲突对离职倾向的影响产生变化，所以这两者也起到中介的作用效果。

(4) 管理结论

根据上文可得工作家庭冲突、工作生活质量以及离职倾向三者之间的联系，如下

图 5-1 所示。



[图 5]工作家庭冲突、工作生活质量、离职倾向的关系

由图易知，工作家庭冲突和工作生活质量呈负相关关系，而和离职倾向呈正相关，

同时工作生活的质量和离职倾向呈负相关。由此可得，工作家庭冲突对后两者都有着极深的影响，同时工作生活的质量也与女性员工的离职倾向相关。

因此，从下列两个立场就降低女性员工的离职倾向提出解决方法。

站在个人立场和家庭立场看，控制好自己的情绪是更好地面对家庭工作之间的矛盾的工具。每个人的时间、精力都不是无限的，所以出现疲于应对各种事件的状况是在所难免的，避免因繁杂事务而陷入烦躁，保持自信心是解决工作与家庭间矛盾必要的武器。找到支撑点，家庭成员之间分工合作。于行政许可中心就职的女员工专心致志地工作的背后是一个家庭的支持，家庭的和睦对事业的发展有着积极的影响，因此加强家庭成员之间的交流，得到大家的支持利于工作的进行。解决工作家庭矛盾的最好途径就是安排好时间和精力，做到两不耽误，同时顾好家庭和工作，对自己的时间和精力进行合理的支配。

站在组织的立场看，关心重视于行政许可中心就职的女员工的身体及心理上的健康，实行员工帮助计划（Employee Assistance Program, EAP），密切关注女性员工的工作、家庭、生活以及其他方面的困难，做好随时给予帮扶的准备，部分组织每个月秘密地对女性员工进行单独的心理辅导，就女性员工处理工作和家庭方面的困难给予援助的咨询得到了极大的肯定与赞扬；实行灵活可变的工作制度这一政策经常被提起，然而只有极少的组织将其落实到位。对基于知识进行工作的女性员工而言，弹性

的工作制，换而言之就是灵活可变的工作形式对其在工作和家庭之间找到平衡点有着积极的影响。女性员工们毫无疑问需要承担家庭的责任，家庭很大程度上影响着工作，而弹性的工作形式使女性员工更好的支配时间精力，同时顾好家庭以及工作。

因为工作家庭冲突和离职倾向之间正相关，所以想要减少行政许可中心就职的女性员工的离职倾向就需要减少其家庭和工作之间的冲突，因此管理人员平时需要注意女性员工的工作与家庭，尽量减少而这之间的矛盾。

2. 局限及展望

本次研究主要以在行政许可中心任职的女性员工作为研究的对象，构造了工作与家庭的冲突、工作生活的质量、离职倾向的理论模型，探讨了上述各种变量之间的联系，同时就减少女员工的离职数目和离职倾向等方面和给予组织的管理人员一些管理启发。尽管此次研究得到一些有用的成果，但是仍然存在值得分析探讨的不足之处，可概括为下列几点：

(1) 工作生活质量量表有局限性。工作家庭冲突及离职倾向量表表现存较多且比较全面完善，准确度、可信度也很高。然而，我国对工作生活质量的量表钻研的不够透彻，现存的量表也都不够全面完善，本文使用的量表在我国现存的量表中可信度和效度相对高，但是此量表是针对普通群众的，并不是针对行政许可中心的女员工，因此结果与实际有些不符，不够准确可信。

(2) 中介变量的局限性。本次调查研究不够全面，仅仅只以工作生活的质量作为中介变量，而中间变量并不是只有一个。

(3) 样本的局限性。本研究过程中采用分层抽样的方式进行样本的选择，然而反馈回来的问卷中大多来自企业、来自于医院以及学校的并不多；除此之外，实验对象并未包含自主创业的、从事自由职业等其他职业的以及在行政许可中心就职的女性，这也许会影响调查研究的结果。

前文对本次调查研究的不足之处进行汇总分析反思，笔者就本次调查研究的不足之处给予几点改善方法：

(1) 增加中间变量的研究。离职倾向的研究并不简单，本文重点研究工作和家庭之间的矛盾以工作生活的质量为中介，对离职倾向产生的影响。然而造成离职倾向变化的原因不仅限于此，往后的研究只有对其进行全方位透彻的了解分析，才可以向组织单位的管理人员提出全方位的建议。

(2) 丰富样本。因为本研究的样本并未包含自由职业工作者和自主创业人士，所以在往后的研究中样本理应将它们包含在内，且丰富研究对象样本选择的区域性，从而使样本更具有代表性。

(3) 本文研究的方向是离职倾向，离职的倾向和真实的离职的行为之间有着差别，因此后续的调查研究应该更多的思考离职倾向和行为之间的联系，让论文的实际的价

值得到提升。

Study on the Conflict of Women's Work and Family in Administrative Licensing Center

Wang hong

Graduate School of Sehan University

(Directed by Professor Gao jie)

(Abstract)

1. Background of topic selection

A highly educated and high-level woman who enters the workplace to participate in work often faces the contradiction that she can not take into account both family and work. Because of the relatively high level of education of this group of women, she is particularly eager to show herself constantly on the stage of society, and has a strong desire for success. They are eager to be accepted and recognized by the society and to realize their self-worth. I am eager to improve my ability through my work. Because time and energy are constant, most women in the workplace have to face the choice of career and family. In order to play these two roles at the same time, most women often face great pressure. If such pressure can

not be relieved and released in time, women will often have serious psychological burden and pressure. In the long run, it will affect the stability of families and even the harmony of society. It will not only fail to accomplish the task well, but also make family relations tense.

2. Research Contents

According to the research ideas, the chapters of this paper are arranged as follows:

I. Introduction. Literature review and related theoretical basis of research. Mainly based on the achievements of predecessors, around the topic of women in the workplace, family contradictions and so on, I hope to put forward relevant suggestions with practical significance.

II. The first chapter is about research and design. First of all, we need to do a questionnaire survey, which requires that the design of the questionnaire itself is reasonable. Secondly, to ensure the reliability of the results of the questionnaire survey, it is necessary to use the relevant analysis methods (reliability validity and project discrimination) to analyze it. On this basis, the hypothesis and model proposed in the first chapter are explained in detail. Data analysis and processing. The third chapter mainly uses some mathematical and statistical knowledge to process and analyze the collected data, reveals the essence behind it, as well as the relationship and influence between each variable, and verifies and corrects the

hypothesis. Chapter IV, countermeasures and suggestions. This chapter is to analyze and summarize the relevant research results, and at the same time to find solutions from three aspects: professional women themselves, family relations, social organizations.

III. CONCLUSION. This chapter is mainly a general summary of the full text, put forward the limitations of this study, and finally made a prospect for future research.

3. Theoretical basis

Usually, family conflict theory mainly includes role conflict theory, two-way theory, segmentation theory, compensation theory, spillover theory, development theory and so on. The following is a detailed explanation and analysis of these theories.

(1) Role Conflict Theory

The role theory holds that the conflict between family and work arises because the two roles interfere with each other. Such interventions are usually manifested in time, behavior and stress (Stephens & Sommer, 1996).

(2) Two-way Theory of Work-Family Conflict

Firstly, the conflict between family and work is negatively correlated with family involvement and work involvement. Secondly, the contradiction between family and work is positively related to life and work troubles.

(3) Separation Theory

Steins and Connor once proposed that family and life are two independent and non-interfering fields. They believed that people could make a good distinction between work and life. At the same time, they also think that work and life are two completely different and incompatible independent areas (Melrona & Finian, 2004). People can deal with the problems and emotions in these two areas, and will not let the two intersect and conflict. This theory and role conflict theory hold opposite views.

(4) Spillover Theory

Spillover theory mainly refers to a person's role will affect another role to a large extent. Generally speaking, a person's emotions in a certain field are often brought to other different areas where they exist and have a certain impact on them.

(5) Compensation theory

This theory holds that there is a compensatory relationship between women's contribution to the family and their work. Simply speaking, a woman's contribution to the work will be reduced accordingly in the family life. On the contrary, if a woman invests a lot of time and energy in the family, she will not be willing to invest her time and energy in the work.

(6) Development Theory

Recently, some relevant scholars have put forward new views on the conflict between work and family, that is, the conflict between work and family is changeable, not unchangeable, and the relationship between them is in a long-term dynamic change. This is the first time that we no longer look at the relationship between work and life from a static point of view. This view is conducive to our study of the relationship between work and family. Find new perspectives and new ideas.

4. Main research conclusions

(1) Statistical conclusions of current situation

The average value of work-family conflict of professional women in administrative licensing center is 3.07. Women employees in this occupation are now facing work-family conflict caused by different factors, and the first conflict is the most significant. Female employees will inevitably face some conflicts in the process of changing their roles in family and work. If we want to reduce the conflicts faced by female employees and change the status quo, we can start from dealing with the conflict between work and family. Nowadays, the quality of working life of female employees in this profession is mostly poor. In other words, these female employees are dissatisfied with their working life nowadays, especially

in social and psychological aspects.

(2) The impact of demographic variables

The relationship between the variables of professional women's educational background, marital status, number of children, organizational nature and personal position in administrative licensing center and the conflict between family work, quality of work life and turnover intention is different. In terms of educational background, the conflict between work and family is more serious for female employees with doctoral degree or higher, and it is normal for them to be tired of finding a balance between family and work. Compared with married and divorced female employees, unmarried female employees face more significant contradictions between family and work. The reason is that unmarried single female employees usually have more time and energy to spend on relatives and friends, and they spend more energy on relatives and friends. As far as the number of children is concerned, as far as professional women in administrative licensing centers are concerned, the contradiction between work and family faced by female employees with only one child is much greater than that faced by female employees without children, because female employees with only one child not only have to deal with work but also spend time taking care of their children. As far as the nature of the organization is concerned, there are few

differences in the work-family conflicts faced by female employees in administrative licensing centers of different organizations. Moreover, the problems faced by female employees in different positions are not very different. In summary, demographic variables (personal education, marital status, number of children, etc.) have not significantly changed the conflict between working families.

(3) Relevance analysis and regression analysis conclusion

There are three aspects of work-family conflict (work-family conflict, work-family conflict, family-work conflict) and work-life quality. In other words, the more significant the work-family conflict is, the worse the quality of work-life is. Therefore, managers can improve female employees by reducing conflicts. Quality of work and life.

There is a positive correlation between family work conflict and turnover intention of female employees in administrative licensing center. The conflict between work and family can be divided into three aspects: the conflict between work and family, the conflict between work and family, and the conflict between family and work. The effect of the first one on turnover intention is not obvious, and the latter two are positively correlated with turnover intention. That is to say, female employees tend to leave when facing the latter two situations.

(4) Management recommendations

Work-family conflict and quality of work life are negatively correlated, but positively correlated with turnover intention, while the quality of work life and turnover intention are negatively correlated. It can be concluded that work-family conflict has a profound impact on the latter two, and the quality of work life is also related to the turnover intention of female employees. Therefore, from the following two standpoints, this paper proposes solutions to reduce the turnover intention of female employees.

From the standpoint of individual and family, controlling one's emotions is a better tool to face the contradiction between family work. From the organizational standpoint, we should pay attention to the physical and psychological health of the female employees in the administrative licensing center, implement the Employee Assistance Program (EAP), pay close attention to the difficulties of the female employees in their work, family, life and other aspects, and be ready to give assistance at any time. Some organizations secretly list the female employees every month. Independent psychological counseling has received great recognition and praise for providing assistance to female employees in dealing with work and family difficulties; the policy of implementing flexible and changeable work system is often mentioned, but only a few organizations put it in place.

5. Future Prospects

In the previous part, the shortcomings of this survey are summarized, analyzed and rethought. The author gives some improvement methods on the shortcomings of this survey and research.

(1) Increase the study of intermediate variables. The reasons for the change of turnover intention are not limited to this. Future research can only provide comprehensive suggestions to the managers of the organizational units through comprehensive and thorough understanding and analysis.

(2) Enriching samples. Because the sample of this study does not include freelancers and self-employed entrepreneurs, it should be included in the sample of future research, and enrich the regional selection of the sample of research subjects, so as to make the sample more representative.

(3) The direction of this study is turnover intention. There are differences between turnover intention and real turnover behavior. Therefore, follow-up research should think more about the relationship between turnover intention and behavior, so as to enhance the actual value of the paper.

Key words: Administrative Licensing Center, Female Employees, Work-Family

Conflict

参考文献

- [1]刘进、祝筠、李敏敏、范桂敏. “儿科门诊护士工作家庭冲突对离职意愿的影响” [J]. 中国护理管理. (2014.12) : pp.1265-1268.
- [2]陈忠卫、田素芹、汪金龙. “工作家庭冲突双向性与离职倾向关系研究” [J]. 教科学. (2014.28) : pp.65-69.
- [3]闫淑敏,金玥莲,陈颖. “女性知识型员工角色资源与工作-家庭增益的关系研究” [J]. 预
测, (2013.11) :pp.51-55.
- [4]吴愈晓, 王鹏, 黄超. “家庭庇护、体制庇护与工作家庭冲突——中国城镇女性的就业状态与主观幸福感” [J]. 社会学研究, (2015.11) :pp.122-144.
- [5]孙丽平,刘凤灵,李瑜. “对已婚职业女性的角色期待差异性研究” [J]. 科教文汇(上旬刊), (2018.01) :pp.147-148.
- [6]邓子鹃,林仲华. “工作与家庭之外:职业女性休闲研究述评” [J]. 中华女子学院学报, (2018.02.15) .
- [7]杨玲, 付超, 赵鑫, 陈琳, 闫红丽, 张燕. “职业倦怠在中小学教师工作家庭冲突与主观幸福感间的中介效应分析” [J]. 中国临床心理学杂志, (2015.04) :pp.330-335.
- [8]张琪,张琳. “青年女性“工作—家庭”冲突的影响因素及其平衡机制研究” [J]. 中国青

年研究 (2018.04) .

[9]李颖, 王广曦, 李丹, 李永娟. “通信行业工作特征对员工生活满意度的溢出效应: 基于工作要求-资源模型的探索” [J]. 人类工效学, (2015.10) :pp.7-11.

[10]刘刚, 张揆文, 李灵. “员工生活满意度、工作投入与心理健康的相关研究” [J]. 社会心理科学, (2015.12) :pp.35-39.

[11]熊敏. “职场不文明行为对员工工作家庭冲突、生活满意度的影响—核心自我评价的调节作用” [D]. 江西师范大学, (2016.06.01) .

[12]黄婷, 谢菊兰, 马红宇, 姜海, 张晓翔. “恢复视角下工作要求对生活满意度影响探究” [J]. 心理研究, (2017.08) :pp.46-51.

[13]张莉. “中年职业女性时间管理的行动研究” [D]. 南京师范大学 (2016.05.10) .pp.36-39

[14]李向农, 延军平. “家庭生活特征对酒店员工工作满意度影响研究” [J]. 资源开发与市场, (2015.05) :pp.606-608.

[15]王欢. “人一工作匹配与员工幸福感的关系研究” [D]. 南京师范大学, (2014.05.18).

[16]于晓彤. “浅谈职业女性工作与家庭之间的平衡” [J]. 智富时代, (2017.12) .

[17]杜凤莲, 李爽, 任帅, 张慧敏. “已婚劳动者心理健康的性别差异研究——兼论工作和家庭是冲突还是促进?” [J]. 劳动经济研究, (2017.10) :pp.41-62.

[18]张文燕. “国有大型建筑企业基层员工主观幸福感与工作绩效的关系研究” [J]. 现代

国企研究, (2015.10.23) .

[19]杨海燕. “职业女性工作家庭平衡策略研究” [J].新西部, (2017.08.20) :pp.5-6.

[20]张颖超, 梁玮洁. “酒店员工满意度调查研究--以天津市 JL 酒店为例” [J].商,
(2015.04) :pp.55-56.

[21]王永丽,张思琪. “工作-家庭边界渗透对工作家庭平衡的作用效果研究” [J]. 中国人
力资源开发, (2016.11) :pp.16-24.

[22]赵富强,罗奎,张光磊,陈耘. “基于资源保存理论的工作家庭冲突对工作绩效的影响
研究” [J]. 中国人力资源开发, (2016.11) :pp.25-33.

[23]付帅. “工作家庭冲突研究的新视角:经验取样法” [J]. 市场周刊(理论研究),
(2017.02) :pp.131-132.

[24]黄俊,贾煜,陶俊. “辱虐管理、工作家庭冲突与员工家庭满意度——情绪智力的调节
效应” [J]. 财经论丛, (2017(04)) :pp.82-92.

[25]岳亚平,冀东莹. “幼儿园教师工作家庭冲突特点及与职业倦怠的关系” [J]. 学前教育
研究, (2017.01) :pp.23-33.

[26]崔宝琛. “当代青年女性工作—家庭冲突研究——兼论中国家庭政策转向” [J]. 山东
女子学院学报, (2017.05) :pp.37-44.

[27]罗阳,王翠雪,田文静,郭紫璆,宋晓艳,王婷. “湖南省职业女性主观幸福感与工作家庭

- 冲突、家庭压力的相关性研究” [J]. 职业与健康, (2017.05) :pp.1220-1223.
- [28]尤璐璐. “独生代员工工作—家庭冲突现状及影响因素研究——以北京市为例” [J]. 海南金融, (2017.05) :pp.77-83.
- [29]丁晓彤,李惠萍,杨娅娟,苏丹,张婷. “护士长工作家庭冲突、工作控制感与工作满意度调查及其关系研究” [J]. 现代预防医学, (2017.07));pp.2396-2400+2405.
- [30]汤芙蓉. “四川藏区警察工作家庭冲突与职业满意度调查” [J]. 职业与健康, (2017.07) :pp.1789-1792.
- [31]李苏蓉,陈萍,刘鹏,王明辉. “监狱警察从工作中的心理脱离对生活满意度的影响:工作家庭冲突的作用” [J]. 中国临床心理学杂志, (2017.03) :pp.142-146.
- [32]李海,姚蕾,张勉,朱金强. “工作—家庭冲突交叉效应的性别差异” [J]. 南开管理评论, (2017.08) :pp.153-164.
- [33]姜海. “家庭支持型主管对员工工作态度和投入的作用机制及干预研究” [D]. 华中师范大学, (2016.05) .
- [34]平妮娜,龙梅,何越峰,宋肖肖,姚树祥,尚莉. “昆明市职业人群工作家庭冲突对健康功能的影响” [J]. 职业与健康, (2016.04) :pp.939-942.
- [35]许琪,戚晶晶. “工作—家庭冲突、性别角色与工作满意度基于第三期中国妇女社会地位调查的实证研究” [J]. 社会, (2016.0) :pp.192-215.

- [36]贺琪. “企业知识型女性员工工作家庭冲突影响因素实证分析” [J]. 特区经济, (2016.08) :pp.160-161.
- [37]张新娟,詹鸿飞,米娜,马海林. “职业女性工作家庭冲突、社会支持与主观幸福感的关系研究” [J]. 贵州师范大学学报(自然科学版), (2016.06) :pp.116-120.
- [38]刘丽. “工作—家庭冲突现状及人格特质研究” [J]. 赤峰学院学报(自然科学版), (2016.06) :pp.75-77.
- [39]李云,毛亚宣. “工作家庭冲突对职业女性情绪劳动的影响机理” [J]. 湖北工业大学学报, (2016.06) :pp.46-50.
- [41]鞠蕾. “虐待管理与员工工作—家庭冲突—组织公正与心理困扰的中介作用” [J]. 财经问题研究, (2016.06) :pp.110-116.
- [42]贺琪. “企业知识型女性员工工作家庭冲突影响因素实证分析” [J]. 特区经济, (2016.08) :pp.160-161.
- [43]王颖,田思雨,江新会. “工作家庭冲突与工作倦怠:心理资本的调节作用” [J]. 经济研究导刊, (2016.08) :pp.51-53.
- [44]Kern M L, Waters L, Adler A, et al. “Assessing Employee Wellbeing in Schools Using a Multifaceted Approach: Associations with Physical Health , Life Satisfaction , and Professional Thriving” [J].Psychology, (2016.05) :p.500-513.

[45]Mafini C. “Tracking the employee satisfaction-life satisfaction binary:The case of South African academics” [J].*Sa Journal of Industrial Psychology*, (2014.02) :p.337-42.

[46]Wright T A . “What Every Manager Should Know: Does Personality Help Drive Employee Motivation?” [J]. *Academy of Management Executive*, (2003.05) :p.131-133.

[57]Stan Franklin.ed. “Feelings and Emotions as Motivators and Learning Facilitators ” [J].*Architectures for Modeling Emotions*, (2004.02) :p.95-98.

附录

尊敬的女士：

您好！非常感谢您填写这份问卷。我们希望通过这份问卷来了解一下您的工作家庭冲突、工作生活质量和离职倾向的现状。感谢您的支持，谢谢！

第一部分 基本资料

1、您的年龄：

A、24 岁及以下 B、25-30 岁 C、31-40 岁 D、40 岁以上

2、您的学历：

A、大专 B、本科 C、硕士 D、博士及以上

3、您的婚姻状况：

A、未婚 B、已婚 C、离异

4、您的子女数：

A、暂无 B、1 个 C、2 个及以上

5、您目前的职务：

A、一般员工 B、基层管理者 C、中高层层管理者 D、专业技术人才 E、其他

第二部分 问卷主体

下面是各种关于工作家庭冲突、离职倾向、工作生活质量方面的描述，您非常认可该描述，请打 5 分；比较认可请打 4 分，无法判断请打 3 分；不认可请打 2 分；非常不认可请打 1 分。

表 1 工作家庭冲突

序号	描述
WFC1	我的工作影响了我的个人家庭生活。
WFC2	由于工作时间的的原因，我很难尽到自己的家庭责任。
WFC3	由于工作比较繁重，我无法完成自己想做的事情。
WFC4	由于工作压力比较大，我难以灵活安排我的各种家庭活动计划。
WFC5	由于工作职责的原因，我必须对家庭活动作出修改。
FWC1	家人提出的各种要求较大程度影响了我的正常工作。
FWC2	通常由于各种家庭的原因我不得不推迟各项工作。
FWC3	由于家人提出的各种要求占据了我的工作时间，我没有完成计划内的各地工作。
FWC4	我的家庭生活影响了工作，例如按时上班、完成日常任务以及各种加班等。
FWC5	家庭的各种压力严重影响了我在单位工作中的良好表现。

表 2 工作生活质量

序号	描述
QWL1	您在组织内部有选择工作伙伴的权利
QWL2	您能感觉到自己的工作对组织很重要
QWL3	您的工作能对同事带来很大的影响
QWL4	您能经常得到来自组织对您的绩效评估
QWL5	您能经常得到组织对您工作上的帮助
QWL6	您所在的组织每隔一定周期对员工进行奖励
QWL7	您所在的组织经常表扬优秀员工
QWL8	组织中大部分工作需要团队合作完成
QWL9	团队成员之间互相合作
QWL10	组织各级成员之间相处融洽
QWL11	组织内成员经常自发举行聚会等活动
QWL12	组织公开有关员工利益的重大决策
QWL13	组织公平对待每一位员工
QWL14	员工在完成任务时上司会表达谢意
QWL15	本组织员工跳槽率较低

QWL16	本组织招聘时，报名者甚多
QWL17	组织的薪酬待遇高于同行业平均水平
QWL18	组织的部分福利扩展到员工家庭范围
QWL19	组织提供员工家庭与组织联谊的机会
QWL20	本组织在社会上享有不错的口碑
QWL21	员工遇到急难情况时能得到组织的帮助

表 3 离职倾向

序号	描述
TI1	我常常想要辞掉现在的工作
TI2	我时常会去寻找其他的工作机会
TI3	我不打算长期呆在这家组织
TI4	不久的将来, 我将离开目前的组织

致谢

时光荏苒，岁月如梭，在师大两年的学习与生活即将结束，这段旅程将是我人生中一段不可磨灭的时光，因为在此期间，我又重新回到了久违的的校园，同高校中尊敬的众多的教授以及可爱的同学们走到了一起，为自己的专业知识再次充电。

在本文论文完成之际，我要特别感谢我的指导教师高洁教授，她用她高瞻远瞩的做事方法，精益求精的治学理念，一丝不苟的研究精神为我打开了知识的门窗，使我在跟随导师的研究与写作过程中受益匪浅，导师对我的教诲我将永远铭记于心。

其次，我要感谢与我一同走过研究生生涯的所有的老师与同学们，你们的专业知识以及社会经验都令我感受至深，感谢你们的陪伴与关爱，我将在未来的人生中不断充实自己，并履行个人的社会使命，像你们一样为社会及朋友共享自己的一份力量。

此外，我还要感谢我的家人，是你们在我背后一直默默的支持，才使得我能够顺利完成本次的学业全部内容，是你们的无悔付出，才使我在求学的道路上走的更加坚持与自信。

最后，特别感谢参加本次论文答辩的韩方教授们，感谢你们能用专业的知识与独特的视角为我指明研究方向与论文中存在的问题。谢谢！