

# 社会支持对电信员工工作倦怠的影响： 自我效能感与应对方式的链式中介作用

徐新晴<sup>1</sup>, 宋晶晶<sup>1</sup>, 潘振禹<sup>1</sup>, 张瀚中<sup>1</sup>, 朱菁华<sup>1</sup>, 邵建岗<sup>2</sup>

1. 山东第二医科大学心理学院, 山东 潍坊 261053; 2. 山东第二医科大学网络信息中心

**摘要:**目的 研究旨在调查社会支持、自我效能感、应对方式对电信员工工作倦怠的影响, 为降低电信员工工作倦怠提供实践指导。**方法** 采用分层随机抽样并使用社会支持量表、应对方式量表、一般自我效能感量表和工作倦怠量表对 8 073 名电信员工进行问卷调查。通过 Pearson 相关分析, 使用 SPSS 插件 PROCESS 模型 6 构建链式中介效应模型, 研究社会支持对电信员工工作倦怠影响的中介路径。**结果** 自我效能感和应对方式在社会支持和工作倦怠间的中介效应显著, 效应量分别为  $-0.072$  (95% CI:  $-0.082 \sim -0.608$ )、 $-0.204$  (95% CI:  $-0.221 \sim -0.189$ ); 自我效能感和应对方式在社会支持对电信员工工作倦怠的作用中的链式中介作用显著, 效应量为  $-0.034$  (95% CI:  $-0.039 \sim -0.029$ )。**结论** 社会支持、自我效能感和应对方式均是影响电信员工工作倦怠的重要因素, 自我效能感和应对方式在社会支持和工作倦怠间起链式中介作用。研究结果提示: 增加对电信员工的社会支持、促进员工形成积极应对方式和提高自我效能感是缓解员工工作倦怠的重要途径。

**关键词:** 电信员工; 社会支持; 自我效能感; 应对方式; 工作倦怠

中图分类号: R395.6 文献标志码: A 文章编号: 1003-8507(2024)16-2993-06

DOI: 10.20043/j.cnki.MPM.202403166

## Impact of social support on work burnout among telecommunications employees: a chain mediated effect of self-efficacy and coping strategies

XU Xin-qing\*, SONG Jing-jing, PAN Zhen-yu, ZHANG Han-zhong, ZHU Jing-hua, SHAO Jian-gang

\* School of Psychology, Shandong Second Medical University, Weifang, Shandong 261053, China

**Abstract: Objective** To investigate the influence of social support, self-efficacy and coping style on job burnout of telecommunication employees, and to provide practical guidance for reducing job burnout of telecommunication employees.

**Methods** This study used stratified random sampling to conduct a questionnaire survey among 8073 telecommunication employees, using Social Support Scale, Coping Style Scale, General Self-Efficacy Scale and Job Burnout Scale. Pearson correlation analysis and SPSS PROCESS model 6 were used to construct a chain mediating effect model to study the mediating path of social support on job burnout of telecommunication employees. **Results** Self-efficacy and coping style had a significant mediating effect on social support and job burnout, and the effect sizes were  $-0.072$  (95% CI:  $-0.08 \sim -0.608$ ) and  $-0.204$  (95% CI:  $-0.221 \sim -0.189$ ), respectively. Self-efficacy and coping style played a significant chain mediating role in the effect of social support on job burnout of telecommunication employees, and the effect size was  $-0.034$  (95% CI:  $-0.039 \sim -0.029$ ). **Conclusion** Social support, self-efficacy and coping style are important factors affecting job burnout of telecommunication employees. Self-efficacy and coping style play a chain mediating role between social support and job burnout. The results of this study suggest that increasing social support for telecommunication employees, promoting them to form positive coping styles and improving their self-efficacy are important ways to alleviate their job burnout.

**Keywords:** Telecommunication employees; Social support; Self-efficacy; Coping style; Job burnout

工作倦怠是指员工在工作中出现情绪、心理和生理上的疲惫感<sup>[1]</sup>。电信员工由于长期从事单一性的服务工作, 并需要长时间面对客户, 处理各种问题和投诉, 导致他们更容易出现工作倦怠。工作倦怠除了

影响工作绩效, 还会对员工身心健康产生极大危害, 严重情况会引发焦虑、抑郁、睡眠障碍等身体疾病<sup>[2]</sup>。因此了解电信员工工作倦怠的影响因素对后续干预具有重要意义。

社会支持是影响工作倦怠的重要因素之一。基于工作需求-资源理论, 高工作资源会产生低水平倦怠<sup>[3]</sup>。最近对护士群体的研究发现, 社会支持度越

基金项目: 山东省“春晖计划”合作科研项目 (NO. 202201895)

作者简介: 徐新晴 (1999—), 女, 硕士在读, 研究方向: 应用心理学

通信作者: 邵建岗, E-mail: shaojiangang@wfmc.edu.cn

高,工作倦怠程度越低<sup>[4]</sup>,但并未有研究探究社会支持对电信员工的影响。了解电信员工在社会支持方面的情况,可以帮助企业制定更有效的支持策略,从而提升员工的工作效率和满意度,减少工作倦怠。同时,电信员工的自我效能感与社会支持、工作倦怠关系紧密。社会支持能正向预测自我效能感<sup>[5]</sup>。自我效能感是一种积极的自我认知,不仅可以预测工作满意度<sup>[6]</sup>,还能缓解疲劳<sup>[7]</sup>。所以推测社会支持可能通过自我效能感影响其工作倦怠水平。另外,社会支持也可以通过应对方式影响工作倦怠。应对方式指个人在面临压力时采取的态度,分为积极应对和消极应对,并受到外界环境影响<sup>[8]</sup>。研究发现,社会支持能预测员工的应对方式:社会支持的增加,员工会认为组织重视他们的贡献,使其处于积极的应对状态<sup>[9]</sup>。同时,积极的应对方式(例如寻求社会支持)与更低的工作倦怠程度相关<sup>[10]</sup>。所以推测社会支持通过应对方式影响电信员工工作倦怠水平。

应对方式也可能通过自我效能感影响电信员工的工作倦怠。自我效能感高的人更倾向于采取积极应对方式,焦虑情绪更容易缓解;而自我效能感低的人更容易采取回避的应对方式<sup>[11]</sup>。对解决问题更有自信的人会有更积极主动的态度,能更好地应对挑战,从而降低焦虑情绪<sup>[12]</sup>。应对方式影响员工的工作倦怠,可能成为员工自我效能感和工作倦怠之间的中介变量。基于此,可以推测自我效能感和应对方式可能在社会支持和电信员工工作倦怠间起链式中介。综上,本研究拟构建一个链式中介模型探索社会支持、自我效能感、应对方式对电信员工工作倦怠的影响机制,为降低电信员工的工作倦怠提供数据支持。

## 1 对象和方法

**1.1 研究对象** 于 2024 年 1 月至 2 月对山东省各市的电信员工进行问卷调查。采用分层随机抽样法,依据山东省各市人口比例确定各市的员工总数,再对各市的员工进行随机抽样。通过线上收集问卷,共收集 9 906 份问卷,得到 8 073 份有效问卷,有效率为 81.50%。本研究经山东第二医科大学医学伦理委员会批准(批准号:2023YX118),研究对象均已签署知情同意书。

### 1.2 研究工具

**1.2.1 一般信息问卷** 包括性别、年龄、工龄、受教育程度。

**1.2.2 社会支持评定量表** 使用社会支持评定量表(social support rating scale, SSRS)<sup>[13]</sup>,共包括 10 个条目。主要测量客观支持、主观支持和对社会支持的利用率。评分指标是 10 个条目的总分,总分 12 ~ 66

分,总分越高社会支持越高。本研究,该量表的克隆巴赫系数为 0.824。

**1.2.3 一般自我效能感量表** 采用一般自我效能感量表(general self-efficacy scale, GSES)<sup>[14]</sup>,共包括 10 个项目,总分 10 ~ 40 分,得分越高自我效能感水平越高。本研究,该量表的克隆巴赫系数为 0.925。

**1.2.4 简易应对方式量表** 采用简易应对方式量表(simplified coping style questionnaire, SCSQ)<sup>[15]</sup>,主要评估个体在遭遇困难时采取的态度和行为。包含 20 个条目,分为积极应对量表(1 ~ 12 条目)和消极应对量表(13 ~ 20 条目)。应对倾向得分 = 积极应对标准分(Z 分) - 消极应对标准分(Z 分)。得分大于 0,表示个体在压力状态下倾向于积极的应对方式;小于 0,个体倾向于消极应对方式。本研究,积极应对和消极应对量表的克隆巴赫系数分别为 0.905 和 0.836,总量表的克隆巴赫系数为 0.871。

**1.2.5 工作倦怠量表** 使用工作倦怠量表(maslach burnout inventory, MBI)<sup>[16]</sup>。该量表包括耗竭、人格解体、成就感降低三个维度,其中成就感降低项目需要反向计分。得分越高工作倦怠水平越高。工作倦怠评分以耗竭分数大于 25、人格解体分数大于 11、成就感降低分数大于 16 分为标准,大于其中一项为轻度倦怠、大于两项为中度倦怠、大于三项为高度倦怠<sup>[17]</sup>。本研究,该量表的克隆巴赫系数为 0.868。

**1.3 统计方法** 使用 SPSS 24.0 软件进行描述统计和数据分析。计数资料采用  $n(\%)$  描述,计量资料采用  $(\bar{x} \pm s)$  描述,相关性分析采用 Pearson 相关分析。使用 SPSS 插件 PROCESS 模型 6 构建链式中介模型,采用 Bootstrap 方法对 5 000 个样本进行重复抽样检验中介效应显著性水平。检验水准为  $\alpha = 0.05$ 。

## 2 结果

**2.1 共同方法偏差检验** 为避免共同方法偏差的影响,问卷采取了匿名形式,并使用 Harman 单因素检验对收集的数据进行了共同方法偏差检验。结果表明,在未旋转的探索性因子分析中,8 个因子特征值大于 1,最大因子解释率为 23.83%(低于 40%)。因此,本研究不存在严重的共同方法偏差问题。

**2.2 研究对象基本情况** 研究共调查了 8 073 名电信员工。男性员工 4 291 (53.15%) 人,女性员工 3 782 (46.85%) 人;员工 28 岁及以下 1 387 (17.18%) 人,29 岁 ~ 35 岁 2 350 (29.11%) 人,36 岁 ~ 45 岁 3 344 (41.42%) 人,46 岁及以上 992 (12.29%) 人。电信员工轻度、中度和高度倦怠的检出率见表 1。

**2.3 描述性统计和相关分析** 8 073 名电信员工的

社会支持、工作倦怠、自我效能感、应对方式得分见表 2。对社会支持、自我效能感、应对方式和工作倦怠进

行了相关分析,结果显示变量之间均存在显著的两两相关关系,见表 2。

表 1 电信员工轻度、中度和高度倦怠的检出率

Table 1 Detection rates of mild, moderate, and high burnout among telecommunication employees

变量	人数	轻度倦怠		中度倦怠		高度倦怠	
		检出人数	率(%)	检出人数	率(%)	检出人数	率(%)
性别							
男	4 291	1 870	43.58	275	6.34	59	1.37
女	3 782	1 549	40.96	202	5.34	61	1.61
年龄(岁)							
≤28	1 387	860	62.00	89	6.42	20	1.44
29~35	2 350	1 468	62.47	154	6.55	48	2.04
36~45	3 344	1 844	55.14	193	5.77	47	1.41
≥46	992	482	48.59	41	4.13	5	0.50
工龄(年)							
≤5	2 465	1 512	61.34	150	6.09	40	1.62
6~10	1 583	1 009	63.74	93	5.87	32	2.02
11~15	1 870	1 099	58.77	134	7.17	34	1.82
16~20	1 101	571	51.86	54	4.90	9	0.82
≥21	1 054	463	43.93	46	4.36	5	0.47
受教育程度							
中专或高中	1 056	644	61.10	66	6.25	12	1.14
大专	3 028	1 904	62.88	181	5.98	52	1.72
本科	3 559	1 920	53.95	214	6.01	54	1.52
研究生及以上	430	186	43.26	16	3.72	2	0.47
合计	8 073	4 654	57.65	477	5.91	120	1.49

表 2 主要变量的描述性统计及相关分析( $n = 8\ 073$ )

Table 2 Descriptive statistics and correlation analysis of main variables ( $n = 8\ 073$ )

标目	量表得分	1	2	3	4
1 社会支持	42.93 ± 9.51	1.000			
2 工作倦怠	31.48 ± 13.60	-0.380 <sup>b</sup>	1.000		
3 自我效能感	26.02 ± 6.37	0.299 <sup>b</sup>	-0.333 <sup>b</sup>	1.000	
4 应对方式	0.11 ± 1.16	0.410 <sup>b</sup>	-0.524 <sup>b</sup>	0.296 <sup>b</sup>	1.000

注:b 表示  $P < 0.01$ 。

2.4 中介作用检验 使用 PROCESS 模型 6,将社会支持作为自变量,工作倦怠为因变量,自我效能感和应对方式为链式中介变量,性别、年龄、工龄和学历作为控制变量,验证自我效能感和应对方式在社会支持与电信员工工作倦怠之间的中介作用,得到路径模型如图 1 所示。整个回归方程显著( $R^2 = 0.148, F =$

157.67,  $P < 0.001$ ),路径系数结果见表 3。社会支持能正向预测自我效能感;社会支持和自我效能感均正向预测应对方式;当社会支持、自我效能感以及应对方式同时预测工作倦怠时,三者均具有负向预测作用。

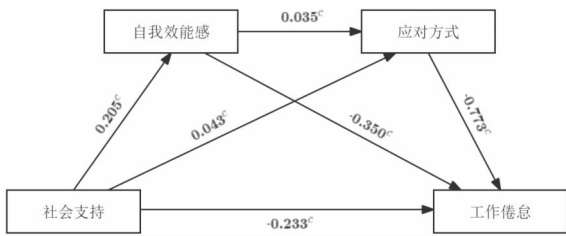
表 3 自我效能感、应对方式的链式中介模型的回归分析

Table 3 Regression analysis of the chained intermediate model of self-efficacy, coping style

结果变量	回归方程	拟合指标			系数显著性			
		预测变量	R	R <sup>2</sup>	F 值	β 值	t 值	P 值
自我效能感	社会支持		0.329	0.108	195.41	0.205	28.715	<0.001
		性别				1.695	12.505	<0.001
		年龄				-0.176	-1.548	0.122
		工龄				0.009	0.115	0.908
		学历				0.360	4.054	<0.001
应对方式	社会支持		0.459	0.210	357.07	0.043	33.371	<0.001
		自我效能感				0.035	18.339	<0.001

(续表)

回归方程		拟合指标			系数显著性		
结果变量	预测变量	R	R <sup>2</sup>	F 值	β 值	t 值	P 值
工作倦怠	性别	0.576	0.332	571.89	-0.078	-3.333	<0.001
	年龄				0.042	2.172	0.030
	工龄				-0.007	-0.525	0.599
	学历				0.126	8.234	<0.001
	社会支持				-0.233	-15.846	<0.001
	自我效能感				-0.350	-16.654	<0.001
	应对方式				-4.773	-39.809	<0.001
	性别				0.018	0.050	0.960
	年龄				0.213	1.015	0.310
	工龄				-0.274	-1.965	0.049
学历	-0.093	-0.563	0.574				



注:c 表示  $P < 0.001$ 。

图 1 自我效能感和应对方式的中介作用效应图

Fig. 1 Mediating effect diagram of self-efficacy and coping style

结果显示,社会支持对工作倦怠有显著的影响路径。同时,自我效能感和应对方式在社会支持与工作倦怠之间发挥着中介作用,具体表现为三条路径:自我效能感的单独中介作用,应对方式的单独中介作用,自我效能感通过应对方式起到的链式中介作用。自我效能感(95% CI = [-0.082, -0.608])、应对方式(95% CI = [-0.221, -0.189])在社会支持与工作倦怠中起部分中介作用,分别占总效应的 13.26% 和 37.57%;自我效能感→应对方式(95% CI = [-0.039, -0.029])起链式中介作用,占总效应的 6.26%。见表 4。

中介效应显著性检验采用 Bootstrap 方法对 5 000 个样本重复抽样,估计中介效应的 95% 置信区间。

表 4 中介效应、总效应及直接效应分解表

Table 4 Decomposition table of intermediate effect, total effect and direct effect

项目	效应值(95% CI)	BootSE	相对效应(%)
直接效应	-0.233(-0.262 ~ -0.205)	0.014	42.91
总间接效应	-0.310(-0.329 ~ -0.291)	0.010	57.09
社会支持→自我效能感→工作倦怠	-0.072(-0.082 ~ -0.608)	0.006	13.26
社会支持→应对方式→工作倦怠	-0.204(-0.221 ~ -0.189)	0.008	37.57
社会支持→自我效能感→应对方式→工作倦怠	-0.034(-0.039 ~ -0.029)	0.003	6.26

### 3 讨论

本次调查中,57.65% 的电信员工存在工作倦怠,表明我国电信员工工作倦怠情况并不乐观,这提示需要加强对电信员工的关注与干预。研究结果显示,社会支持对电信员工的工作倦怠水平产生直接影响,同时也通过自我效能感和应对方式间接影响工作倦怠水平。

研究发现社会支持可以负向预测电信员工的工作倦怠水平,这与之前研究结果一致<sup>[18]</sup>。这一结果也验证了工作需求-资源模型,高工作资源下,员工的工作倦怠水平下降<sup>[19]</sup>。有研究发现,来自领导和同事的支持可以有效的减少工作倦怠<sup>[20]</sup>。社会支持可以提供情感、信息和评价上的支持,增强员工的工

作满意度,减少工作倦怠的发生。因此,高水平的社会支持对减轻电信员工的工作倦怠起着非常重要且不可忽视的作用。同时,社会支持不仅直接负向影响电信员工的工作倦怠,还通过自我效能感间接影响。社会支持可以通过提供情感上的支持来影响个体的自我效能感。低自我效能感的员工更倾向于对自己工作能力产生消极评价<sup>[21]</sup>。高自我效能感的个体面对压力时,更有信心并主动寻求帮助,所以他们产生工作倦怠的可能性小<sup>[22]</sup>。此外,应对方式在社会支持与电信员工工作倦怠间起中介作用。基于社会支持的缓冲器模型理论,社会支持可以转变消极态度<sup>[23]</sup>。一般压力理论提到,当个体面对压力时,采取不同的应对方式会产生不同的适应性结果<sup>[24]</sup>。采取消极的应对方式的个体在面对低程度的社会支持时,

倾向于回避或否定自我,造成工作倦怠水平增加。因此,在增加电信员工的社会支持的同时,员工自身还应该提升自我效能感和采取积极应对方式,从而更有信心面对工作挑战、保持乐观的工作态度,进而降低因情绪衰竭产生的工作倦怠。

研究表明,自我效能感和应对方式在社会支持对电信员工工作倦怠的影响中起到了链式中介的作用。自我效能感是一种重要的心理资源,积极的应对方式是解决压力的重要措施<sup>[25]</sup>。由此可见,电信员工在面对低水平的社会支持时,自我效能感偏低或采取消极应对方式,都会加剧电信员工的工作倦怠。因此,通过加强自我效能感、培养积极的应对方式,并借助社会支持等外部资源,可以帮助电信员工更好地管理工作压力,预防工作倦怠的发生。

本研究还存在一定的不足之处。尽管考虑了社会支持这一外部因素,但其他外部因素也会对工作倦怠产生影响,需要进一步探索。此外,研究结果可能受到文化差异的影响,在不同文化背景下的适用性需要进一步验证。

综上,研究揭示了在管理和预防电信员工工作倦怠方面,自我效能感、应对方式和社会支持的相互作用,这为组织和个体提供了重要的理论指导。同时,研究提示应该增加对电信员工的社会支持,企业可以提供心理健康服务,如心理咨询、压力管理培训等,以更有效地处理工作压力和挑战,帮助员工减轻工作倦怠的负面影响。

**利益冲突声明** 本研究不存在任何利益冲突

## 参考文献

- [1] Halbesleben JRB, Buckley MR. Burnout in organizational Life [J]. *Journal of Management*, 2004, 30(6): 859 - 879.
- [2] Fu Y, Huang D, Zhang S, et al. Job burnout on subjective wellbeing among clinicians in China: the mediating role of mental health[J]. *Frontiers in Psychology*, 2023, 14: 1227670.
- [3] Patel RM, Bartholomew J. Impact of job resources and job demands on burnout among physical therapy providers [J]. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 2021, 18(23): 12521.
- [4] 李凯,金海山,刘莉. 肿瘤医院手术室护士心理资本、社会支持度对职业倦怠感的影响[J]. *医学信息*, 2023, 36(15): 84 - 87.  
Li K, Jin HS, Liu L. Effects of psychological capital and social support degree on job burnout among nurses in operating room of cancer hospital [J]. *Medical Information*, 2023, 36(15): 84 - 87.
- [5] Bagdzūnienė D, Kazlauskienė A, Nasvytienė D, et al. Resources of emotional resilience and its mediating role in teachers' well-being and intention to leave [J]. *Frontiers in Psychology*, 2023, 14: 1305979.
- [6] Ortan F, Simut C, Simut R. Self-efficacy, job satisfaction and teacher well-being in the K-12 educational system [J]. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 2021, 18(23): 12763.
- [7] Greenier V, Derakhshan A, Fathi J. Emotion regulation and psychological well-being in teacher work engagement: A case of British and Iranian English language teachers [J]. *System*, 2021, 97: 102446.
- [8] 侯佳璐,康凤英,焦玉,等. 童年创伤与青少年抑郁的关系: 社会支持和应对方式的中介作用 [J]. *护理研究*, 2022, 36(16): 2909 - 2913.  
Hou JL, Kang FY, Jiao Y, et al. Relationship between childhood trauma and adolescent depression: the mediating role of social support and coping styles [J]. *Chinese Nursing Research*, 2022, 36(16): 2909 - 2913.
- [9] Holzgang SA, Princip M, Pazhenkottil AP, et al. Underutilization of effective coping styles in male physicians with burnout [J]. *PLOS One*, 2023, 18(9): e0291380.
- [10] Fan SY, Lin WC. The relationships between self-efficacy, self-care ability, and burnout and compassion satisfaction among hospice staff in Taiwan [J]. *Supportive Care in Cancer*, 2022, 30(6): 5491 - 5497.
- [11] Pi Y, Wang YY, Li XB, et al. Reciprocal longitudinal relations between self-efficacy and coping style: The explanatory mechanism of future self-continuity [J]. *Journal of Adolescence*, 2024, 96(5): 1078 - 1090.
- [12] Lange M, Kayser I. The role of Self-Efficacy, Work-related autonomy and work-family conflict on employee's stress level during Home-Based remote work in Germany [J]. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 2022, 19(9): 4955.
- [13] 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, (2): 98 - 100.  
Xiao SY. The theoretical basis and research application of the Social Support Rating Scale [J]. *Journal of Clinical Psychiatry*, 1994, (2): 98 - 100.
- [14] 王才康,胡中锋,刘勇. 一般自我效能感量表的信度和效度研究 [J]. *应用心理学*, 2001, (1): 37 - 40.  
Wang CK, Hu ZF, Liu Y. Evidences for reliability and validity of the Chinese version of general self efficacy scale [J]. *Chinese Journal of Applied Psychology*, 2001, (1): 37 - 40.
- [15] 解亚宁. 简易应付方式量表信度和效度的初步研究 [J]. *中国临床心理学杂志*, 1998, (2): 114 - 115.  
Xie YN. A preliminary study on the reliability and validity of the simple coping style scale [J]. *Chinese Journal of Clinical Psychology*, 1998, (2): 114 - 115.
- [16] 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.  
Li YX, Wu MZ. Developing the job burnout inventory [J]. *Psychological Science*, 2005, 28(2): 454 - 457.
- [17] 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.  
Li YX, Li YM. Developing the diagnostic criterion of job burnout [J]. *Psychological Science*, 2006, 29(1): 148 - 150, 153.
- [18] Wu FY, Ren Z, Wang Q, et al. The relationship between job stress and job burnout: the mediating effects of perceived social support and job satisfaction [J]. *Psychology Health & Medicine*, 2021, 26(2): 204 - 211.

- [18] 周浩,龙立荣. 共同方法偏差的统计检验与控制方法[J]. 心理科学进展,2004,(6):942-950.  
Zhou H, Long LR. Statistical test and control methods for common method bias[J]. Advances in Psychological Science, 2004, (6): 942-950.
- [19] 汤丹丹,温忠麟. 共同方法偏差检验:问题与建议[J]. 心理科学,2020,43(1):215-223.  
Tang DD, Wen ZL. Statistical approaches for testing common method bias: problems and suggestions[J]. Journal of Psychological Science, 2020, 43(1): 215-223.
- [20] 熊红星,张璟,叶宝娟,等. 共同方法变异的影响及其统计控制途径的模型分析[J]. 心理科学进展,2012,20(5):757-769.  
Xiong HX, Zhang J, Ye BJ, et al. Common method variance effects and the models of statistical approaches for controlling it[J]. Advances in Psychological Science, 2012, 20(5): 757-769.
- [21] Rahman MM, Rahman MM, Khan MMA, et al. Bullying victimization and adverse health behaviors among school-going adolescents in South Asia: Findings from the global school-based student health survey [J]. Depression and Anxiety, 2020, 37(10): 995-1006.
- [22] Stephens MM, Cook - Fasano HT, Sibbaluca K. Childhood bullying: implications for physicians [J]. American Family Physician, 2018, 97(3): 187-192.
- [23] 胡旺,殷映群,邹仪瑄,等. 江西省初中生与高中生非自杀性自伤行为特征及影响因素比较[J]. 现代预防医学,2019,46(2):305-309, 331.  
Hu W, Yin YQ, Zou YX, et al. Comparison of behavioral characteristics and influencing factors between non-suicidal self-injury of Junior high school students and high school students in Jiangxi[J]. Modern Preventive Medicine, 2019, 46(2): 305-309, 331.
- [24] Agnew R. The approval of suicide: a social-psychological model [J]. Suicide & Life-threatening Behavior, 1998, 28(2): 205-225.
- [25] 杨丽恒,马雪玲,张华. 童年期受忽视对初中学生自伤行为的影响——社会支持的中介效应[J]. 教育理论与实践,2015,35(2):17-19.  
Yang LH, Ma XL, Zhang H. Effect of childhood neglect on NSSI behavior in junior middle school students -- Mediating effect of social support [J]. Theory and Practice of Education, 2015, 35(2): 17-19.
- [26] Werner EE, Smith RS. Overcoming the odds; high risk children from birth to adulthood [M]. Ithaca: Cornell University Press, 1992.
- [27] 曾旭婧. 肾移植受者心理弹性与自我效能、应对方式、社会支持的相关性[J]. 解放军护理杂志,2019,36(5):25-28.  
Zeng XJ. Impacts of self-efficacy, coping style, and social support on psychological resilience in kidney transplant recipients [J]. Nursing Journal of Chinese People's Liberation Army, 2019, 36(5): 25-28.
- [28] 林少真,杨佳星,王蕾. 社会支持视角下中学生校园欺凌行为研究——以福建省福州市某中学为例[J]. 教育科学研究,2018,(4):9-15.  
Lin SZ, Yang JX, Wang L. A Study on school bullying behavior among middle school students from the perspective of social support——Take a middle school in Fuzhou city, Fujian Province, for example[J]. Educational Science Research, 2018, (4): 9-15.
- [29] 陈惠惠,刘巧兰,胡冰霜. 农村留守初中生社会支持、同伴关系与心理弹性的关系研究[J]. 现代预防医学,2011,38(16):3219-3221, 3224.  
Chen HH, Liu QL, Hu BS. Study on the relationship between social support, peer relationship and psychological resilience of rural left-behind junior high school students [J]. Modern Preventive Medicine, 2011, 38(16): 3219-3221, 3224.
- [30] 王璐,胡达振,段文静,等. 青少年心理韧性 with 校园欺凌、非自杀性自伤关系的研究进展[J]. 伤害医学:电子版,2023,12(3):59-64.  
Wang L, Hu DZ, Duan WJ, et al. Research progress on relationships between resilience, school bullying and non-suicidal self-injury among adolescents [J]. Injury Medicine: Electronic Edition, 2023, 12(3): 59-64.

收稿日期:2024-03-08

(上接第 2997 页)

- [19] Guidetti G, Converso D, Sanseverino D, et al. Return to work during the COVID-19 outbreak: a study on the role of job demands, job resources, and personal resources upon the administrative staff of Italian public universities [J]. International Journal of Environmental Research and Public Health, 2022, 19(4): 1995.
- [20] Xie AA, Zhou YQ, Fang JB, et al. Social support, mindfulness, and job burnout of social workers in China [J]. Frontiers in Psychology, 2022, 13: 775679.
- [21] Lu JC, Wang B, Dou XF, et al. Moderating effects of perceived social support on self-efficacy and psychological well-being of Chinese nurses: a cross-sectional study [J]. Frontiers in Public Health, 2023, 11: 1207723.
- [22] Smoktunowicz E, Lesnierowska, Carlbring P, et al. Resource-based internet intervention (Med-Stress) to improve well-being among medical professionals; randomized controlled trial [J]. Journal of Medical Internet Research, 2021, 23(1): e21445.
- [23] Böhme J, Hübner C, Mansfeld T, et al. The application of Cohen's stress buffering model for weight bias internalization in prebariatric patients [J]. Obesity Facts, 2024.
- [24] Koçyi ğit S, Sezer, et al. Exploring the sources of stress and coping strategies of Turkish preschool teachers [J]. Behavioral Sciences, 2024, 14(1): 59.
- [25] Zhou SL, Li MM, Chen SR, et al. Work pressure, coping styles and occupational burnout among Chinese police officers: a meta-analytic review [J]. BMC Psychology, 2024, 12(1): 275.

收稿日期:2024-03-11