

企业员工职业倦怠及其影响因素调查

游丽琴¹, 金冬¹, 杨洪², 刘铁榜²

摘要:目的 了解某大型企业员工职业倦怠现状及其影响因素。方法 于 2012 年 3 月对某大型企业 580 名员工进行职业倦怠的问卷调查。结果 检出有职业倦怠症状者 438 人, 占 80.37%, 其中轻度 165 人(55.02%), 中度 241 人(37.67%), 重度 32 人(7.31%); 多元回归分析显示, 影响调查对象职业倦怠的主要因素有性别、工龄、受教育程度、岗位、加班情况和工作压力。结论 企业员工职业倦怠状况普遍, 并随着员工人口学特征和工作情况的不同存在差异。

关键词: 职业倦怠; 影响因素; 企业员工

中图分类号: R 395.6 文献标志码: A 文章编号: 1001-0580(2014)03-0343-04 DOI: 10.11847/zgggws2014-30-03-28

Status and influence factors of occupational burnout among staff in large enterprises

YOU Li-qin*, JIN Dong, YANG Hong, et al (* Shenzhen Kangning Hospital, Shenzhen Lab for Mental Health, Shenzhen, Guangdong Province 518052, China)

Abstract: Objective To investigate the status and influence factors of occupational burnout among staff in large enterprises. **Methods** Totally 580 participants were selected with random sampling method from large enterprises and were asked to fill out a questionnaire about occupational burnout. **Results** The prevalence of occupational burnout was 80.37%, and the prevalences of mild, moderate and severe occupational burnout were 55.02%, 37.67% and 7.31%, respectively. Multivariate regression analysis showed that the main influence factors of occupation burnout were gender, length of service, educational level, working post, overtime, and working pressure. **Conclusion** Occupational burnout in staff of large enterprises is serious and there are differences in the dimensions of occupational burnout in relation to demographic characteristics and working condition.

Key words: occupational burnout; influence factor; staff of enterprises

职业倦怠, 是因工作经历所导致的一种职业“耗竭”, 主要有情绪耗竭、消极怠慢和专业低效能感 3 个维度。职业倦怠严重影响从业人员的身心健康, 也是造成员工缺勤、离职及生产效率低下的重要因素^[1]。近年来, 职业倦怠在中国受到越来越多的关注, 但多集中在医务工作者及教师群体^[2-3], 对大型企业员工的研究较少。本研究于 2012 年 3 月通过对某大型企业员工职业倦怠现状进行调查, 并对相关影响因素进行分析, 旨在对企业员工职业倦怠问题的有效预防和干预提供参考依据。

1 对象与方法

1.1 对象 于 2012 年 3 月对某大型企业中 580 名员工进行问卷调查, 收回 553 份, 回收率 95.3%; 有效问卷 545 份, 有效率 98.6%。其中男性 237 人, 占 43.5%, 女性 308 人, 占 56.5%; 年龄 16~47 岁, 平均年龄(23.6±4.5)岁。

1.2 调查工具

1.2.1 自编问卷 采用自行设计的调查问卷, 经预调查后调整使用。问卷内容包括性别、年龄、婚姻状

况、文化程度、岗位、工龄、职务、加班情况等。被调查人均知情同意。现场调查时, 统一发调查量表, 讲解填写要求, 采取集中填写, 当场回收, 回收问卷时及时复核, 弥补填写不全及有误项目, 并剔除废卷。

1.2.2 工作倦怠量表 采用 Maslach 和 Schaufeli 等学者编制的工作倦怠量表通用版(Maslach Burnout Inventory-General Survey, MBI-GS)^[4]。该问卷包括 3 个维度, 分别为情绪耗竭(5 个条目)、消极怠慢(5 个条目)和专业低效能感(6 个条目)。各条目采用 7 级评分: 从来没有(0 分), 约 1 年有几次(1 分), 约每月有 1 次(2 分), 约每月有几次(3 分), 约 1 个星期有 1 次(4 分), 约 1 个星期有几次(5 分), 每天都有(6 分)。专业低效能感为负向记分。各维度得分为本维度所有条目分总和, 得分越高工作倦怠感越高。3 分以下表示工作倦怠较低, 3~5 分表示工作倦怠比较严重, 5 分以上表示工作倦怠非常严重。MBI-GS 的 3 个维度的 Cronbach 系数分别为 0.88、0.72 和 0.79。

1.2.3 工作压力量表^[5] 本项目借鉴 Cooper 和 Sutherland 于 1987 年设计的 OSI(occupational stress

作者单位: 1. 深圳市康宁医院预防保健科(深圳心理健康实验室), 广东 518020; 2. 深圳市康宁医院(深圳心理健康实验室)

作者简介: 游丽琴(1973-), 女, 广东深圳人, 副主任技师, 本科, 主要研究方向: 社会精神病学, 心理健康教育。

数字出版日期: 2014-2-18 10:26

数字出版网址: <http://www.cnki.net/kcms/detail/21.1234.R.20140218.1026.010.html>

indicator) 职业压力测量指标体系的框架, 结合深圳市企业员工的实际情况, 确定工作压力测量指标体系, 共有 29 个条目 7 个维度, 分别为职业发展、工作本身、人际关系、知识能力、组织因素、期望和社会压力。采用 Likert 七点量表进行计分, 从“完全不同意”到“完全同意”分别给予 1 至 7 分。得分越高, 表示员工对压力源的感知越大。本研究工作压力总量表的信度 Cronbach 系数为 0.925, 各维度信度在 0.7 以上, 具有较高的信度水平。

1.3 统计分析 利用 Epi Data 3.0 建立数据库, 应用 SPSS 18.0 统计软件进行 *t* 检验、方差分析, 线性回归分析。

2 结果

2.1 职业倦怠现状 545 名调查者中检出有职业

倦怠症状者 438 人, 占 80.37%, 其中轻度 165 人 (55.02%), 中度 241 人 (37.67%), 重度 32 人 (7.31%)。情绪耗竭、消极怠慢、专业低效能感的得分分别为 (2.23 ± 1.12)、(1.69 ± 1.27)、(1.87 ± 1.61) 分。

2.2 不同特征人群职业倦怠情况 (表 1) 男性职业倦怠及各维度得分低于女性, 差异有统计学意义 ($P < 0.01$)。<35 岁各年龄段员工职业倦怠及其各维度得分高于 ≥35 岁, 差异均有统计学意义 ($P < 0.01$)。离异/丧偶的员工情绪耗竭、消极怠慢及职业倦怠的得分高于未婚和已婚员工, 差异有统计学意义 ($P < 0.01$)。大专及以下员工的职业倦怠及其各维度得分高于大专以上学历员工, 差异有统计学意义 ($P < 0.01$)。经济收入 <2 000 的员工职业倦怠各维度的得分均高于 >4 000, 差异有统计学意义 ($P < 0.01$)。

表 1 不同人口学特征企业员工职业倦怠各维度得分比较 ($\bar{x} \pm s$)

特征	人数	情绪耗竭	消极怠慢	专业低效能感	职业倦怠
性别					
男性	237	1.90 ± 1.28 ^a	1.56 ± 1.05 ^a	1.66 ± 1.25 ^a	1.75 ± 1.12 ^a
女性	308	2.45 ± 1.44	1.78 ± 1.21	2.00 ± 1.42	2.23 ± 1.66
年龄 (岁)					
<20	131	2.41 ± 1.48 ^b	1.95 ± 1.21 ^c	2.07 ± 1.81	2.26 ± 1.26 ^b
20 ~ 25	197	2.36 ± 1.10 ^b	1.83 ± 1.38 ^b	1.93 ± 1.26	2.09 ± 1.55 ^b
25 ~ 35	159	2.15 ± 1.27 ^b	1.77 ± 1.82 ^b	1.88 ± 1.52	1.91 ± 1.57 ^b
≥35	58	1.80 ± 1.43	1.54 ± 1.04	1.74 ± 1.09	1.68 ± 1.40
婚姻状况					
未婚	302	2.22 ± 1.58 ^d	1.78 ± 1.46 ^d	1.92 ± 1.43	1.94 ± 1.33 ^d
已婚	181	2.10 ± 1.67 ^d	1.47 ± 1.05 ^d	1.84 ± 1.27	1.88 ± 1.45 ^d
离异/丧偶	62	2.38 ± 1.24	1.96 ± 1.31	2.07 ± 1.25	2.11 ± 1.16
文化程度					
初中及以下	152	2.52 ± 1.87 ^{ef}	1.93 ± 1.85 ^{ef}	2.09 ± 1.33 ^{ef}	2.36 ± 1.18 ^{ef}
高中/中专	203	2.23 ± 1.12 ^{ef}	1.74 ± 1.38 ^e	1.83 ± 1.12 ^e	2.06 ± 1.47 ^e
大专	116	1.96 ± 1.54	1.64 ± 1.13	1.61 ± 1.24 ^e	1.79 ± 1.53
本科及以上	74	1.83 ± 1.62	1.52 ± 1.15	1.47 ± 1.29	1.62 ± 1.29
经济收入 (元/月)					
<2 000	168	2.44 ± 1.52 ^{gh}	1.88 ± 1.24 ^{gh}	2.12 ± 1.15 ^{gh}	2.30 ± 1.07 ^{gh}
2 000 ~ 4 000	227	2.20 ± 1.27	1.61 ± 1.57 ^g	1.82 ± 1.21 ^g	1.96 ± 1.43 ^g
>4 000	150	1.72 ± 1.04	1.42 ± 1.05	1.56 ± 1.27	1.60 ± 1.28

注: 经 *t* 检验, 与女性比较, a $P < 0.01$; 经方差分析, 与 ≥35 岁比较, b $P < 0.01$; 与 25 ~ 35 岁比较, c $P < 0.01$; 与离异/丧偶比较, d $P < 0.01$; 与本科及以上比较, e $P < 0.01$; 与大专比较, f $P < 0.01$; 与 >4 000 元比较, g $P < 0.01$; 与 2 000 ~ 4 000 元比较, h $P < 0.01$ 。

2.3 不同工作情况职业倦怠各维度得分比较 (表 2) 工龄在 5 年以下的员工情绪耗竭得分高于 5 年以上的员工, 差异有统计学意义 ($P < 0.01$)。初级和中级员工职业倦怠各维度的得分均高于高级员工, 差异有统计学意义 ($P < 0.01$)。岗位为普通工人的员工情绪耗竭、专业低效能感及职业倦怠的得分均低

于管理人员, 差异均有统计学意义 (均 $P < 0.01$)。经常加班和偶尔加班的员工情绪耗竭、消极怠慢及职业倦怠的得分均高于不加班的员工, 差异有统计学意义 ($P < 0.01$)。重度工作压力员工职业倦怠及其各维度得分均高于轻、中度工作压力员工, 差异有统计学意义 ($P < 0.01$)。

表 2 不同工作情况企业员工职业倦怠各维度得分比较($\bar{x} \pm s$)

变量	人数	情绪耗竭	消极怠慢	专业低效能感	职业倦怠	
工龄(年)	≤1	181	2.35 ± 1.21 ^b	1.83 ± 1.52	1.94 ± 1.23	2.12 ± 1.14
	1~5	194	2.13 ± 1.25 ^a	1.78 ± 1.16	1.86 ± 1.12	1.90 ± 1.26
	≥5	170	1.73 ± 1.10	1.66 ± 1.25	1.77 ± 1.57	1.86 ± 1.37
职称	初级	270	2.54 ± 1.72 ^c	1.94 ± 1.37 ^c	2.24 ± 1.45 ^c	2.32 ± 1.28 ^c
	中级	186	2.22 ± 1.45 ^c	1.82 ± 1.53 ^c	1.96 ± 1.61 ^c	1.97 ± 1.71 ^c
	高级	89	1.83 ± 1.13	1.55 ± 1.21	1.61 ± 1.22	1.69 ± 1.53
岗位	普通工人	342	2.54 ± 1.58 ^d	2.04 ± 1.91	2.38 ± 1.83 ^{de}	2.36 ± 1.77 ^d
	技术人员	125	2.04 ± 1.37 ^d	1.85 ± 1.39	2.06 ± 1.15	1.95 ± 1.37 ^d
	管理人员	78	1.86 ± 1.53	1.77 ± 1.53	1.69 ± 1.92	1.60 ± 1.58
加班情况	经常加班	292	2.58 ± 1.73 ^f	2.18 ± 1.76 ^f	2.27 ± 1.46	2.33 ± 1.83 ^f
	偶尔加班	144	2.39 ± 1.45 ^f	1.99 ± 1.58 ^f	2.13 ± 1.56	2.19 ± 1.62 ^f
	不加班	109	1.87 ± 1.72	1.59 ± 1.12	1.80 ± 1.08	1.76 ± 1.12
工作压力	轻度	160	1.58 ± 1.23 ^{gh}	1.59 ± 1.32 ^g	1.61 ± 1.40 ^g	1.60 ± 1.22 ^{gh}
	中度	289	1.87 ± 1.12 ^g	1.68 ± 1.58 ^g	1.83 ± 1.62 ^g	1.83 ± 1.62 ^g
	重度	96	2.57 ± 1.72	2.28 ± 1.26	2.25 ± 1.42	2.40 ± 1.62

注:经方差分析,与≥5年比较,a P<0.01;与1~5年比较,b P<0.01;高级职称比较,c P<0.01;与管理人员比较,d P<0.01;与技术人员比较,e P<0.01;与不加班比较,f P<0.01;与重度压力比较,g P<0.01;与中度压力比较,h P<0.01。

2.4 职业倦怠影响因素多元回归分析(表3) 以职业倦怠为因变量,以单因素分析中有统计学意义的人口学特征和工作情况为自变量,采用逐步向前法筛选变量,进行线性多元回归分析。结果表明,影响调查对象职业倦怠的主要因素为性别、工龄、受教育程度、岗位、加班情况和工作压力。其中年龄和工龄对职业倦怠呈负向预测效应;其余因素与职业倦怠呈正向预测效应。

表 3 职业倦怠多元回归分析结果

入选变量	β'	b	S_x	t 值	P 值
性别	0.375	0.778	0.122	6.53	<0.001
年龄	-0.630	-1.143	0.195	-5.12	<0.001
工龄	-0.456	-0.756	0.167	-4.65	<0.001
岗位	0.796	1.618	0.425	4.76	<0.001
加班情况	0.520	1.121	0.158	5.50	<0.001
工作压力	0.461	0.869	0.135	4.52	<0.001

3 讨论

本次调查研究结果显示,该大型企业员工职业倦怠程度高,总检出率为 80.37%,其中轻度和中度占 92.69%,说明企业员工职业倦怠已成为不可忽视的问题,应及时对患有轻度和中度职业倦怠员工进行有针对性的干预措施。调查研究从人口学特征和企业工作情况两方面对员工职业倦怠的影响因素进行了分析,结果表明,女性在职业倦怠及其 3 个维度得分高于男性,这可能与女性受到来自家庭和社会方面的压力、低社会地位以及低待遇等因素易发

生职业倦怠。从年龄角度来看,<35 岁员工的情绪耗竭和消极怠慢比较严重,这与肖满红等^[6]研究结果相似,这可能与年龄比较小,工作压力大,情绪波动较大、易激动,难以排解工作中产生的负面情绪,容易消极的对待工作。在婚姻状况方面,离异或丧偶员工的职业倦怠各维度得分均较高,这与朱伟等^[7]研究具有一致性,离异或丧偶员工经历了婚姻的变故,情绪抑郁,缺少亲密家庭成员的支持而容易产生职业倦怠。具有大专及以下文化程度员工职业倦怠得分高于大专以上文化程度,学历高的员工拥有完善的知识结构及更加全面的专业技能,他们能够在工作中从容的面对压力,善于排解负面情绪,因此可以体会到较高的成就感和较少的倦怠感^[8]。低经济收入(特别是<2 000 元/月)员工职业倦怠 3 个维度的得分高于高收入组,职业倦怠水平较高,这可能与低收入者面临工作成就和经济负担双重压力,他们既要专心工作,又要为生计所奔波,因而感觉情绪资源逐渐耗尽,倍感工作压力大^[9]。从工作情况来看,工龄≤1 年,初级职称比高级职称员工职业倦怠 3 个维度得分高,说明工作早期容易产生职业倦怠,新入职员工面临工作和人际关系压力比较大,工作经验欠缺,工资待遇较低。而工龄 5 年以上员工积累了大量的工作经验,他们能够沉着、冷静处理工作中的问题,逐渐形成了对人、对事的态度模式和多种行为方式,因而职业倦怠的发生率也较低^[10]。从岗位上分析,普通工人比管理人员情绪耗竭、专业低效能感得分高,这可能与工人大多从事简单的重复的工作,在单位的地位和受重视程度低有

关。本研究同时发现,经常加班的员工职业倦怠的 3 种维度的得分比不加班员工得分高,说明经常加班员工职业倦怠情况比较严重,加班员工工作负担较重,夜晚得不到足够的休息时间,精力与体力无法得到完全恢复,极易发生职业倦怠情况^[11]。承受重度工作压力员工的职业倦怠较轻、中度工作压力员工要严重,工作压力是导致职业倦怠的重要因素,当工作压力在较长时间内不能得到缓解时,容易产生工作倦怠。因此企业在提高生产能力的同时,更应关注员工的身心健康,改善员工生产及生活条件,采取有效措施缓解员工的工作压力,减少职业倦怠的发生。

参考文献

[1] 郭思,钟建安. 职业倦怠的干预研究述评[J]. 心理科学, 2004,27(4):931-933.
 [2] 瞿伟,谷珊珊. 军队三甲医院医务人员职业倦怠现状调查及分

析[J]. 第三军医大学学报,2012,34(11):1100-1103.
 [3] 高允锁,王小丹,吴玲,等. 海南省高校教师职业倦怠现状及影响因素[J]. 郑州大学学报:医学版,2012,47(6):814-816.
 [4] Maslach C, Schaufeli WB, Leiter MP. Job burnout[J]. Annual Review of Psychology,2001(52):397-422.
 [5] Cooper CL, Sutherland VJ. Job stress, mental health, and accidents among offshore workers in the oil and gas extraction industries[J]. J Occup Med,1987,29(2):119-125.
 [6] 肖满红,谢红卫,刘娟,等. 衡阳市国有企业员工职业倦怠及影响因素研究[J]. 实用预防医学,2012,19(3):365-367.
 [7] 朱伟,周财亮,苏东梅,等. 企业职工工作倦怠与生命质量的关系[J]. 中华劳动卫生职业病杂志,2007,25(12):735-738.
 [8] 唐芳贵,彭艳. 高校教师职业倦怠与工作满意度、社会支持关系[J]. 中国公共卫生,2008,24(8):930-932.
 [9] 李富业,刘继文,连玉龙,等. 事业单位管理者和高校教师的职业倦怠现状及其影响因素[J]. 中华劳动卫生职业病杂志, 2009,27(12):721-724.
 [10] 李富业,黄云飞,刘继文,等. 专业技术人员职业倦怠现状及影响因素分析[J]. 中国公共卫生,2010,26(8):985-986.
 [11] 李静. 门诊护士职业倦怠及影响因素的调查分析[J]. 中华现代护理杂志,2009,15(6):522-525.

收稿日期:2013-08-02 (韩仰欣编辑 周欣琳校对)

· 调查报告与分析 ·

事业单位员工生存质量影响因素结构方程模型*

徐秀娟,王效军,倪进东

摘要:目的 了解事业单位员工生存质量现状,探讨健康相关行为对事业单位员工生存质量的影响,为进行行为干预和健康教育提供依据。**方法** 采用随机整群抽样方法对在广东省东莞市 5 家事业单位 355 名员工进行问卷调查,构建健康相关行为与生存质量之间的结构方程模型,并对模型进行拟合、修正和评价。**结果** 事业单位员工生存质量总体健康(GH)、生理机能(PF)、生理职能(RP)、躯体疼痛(BP)、情感职能(RE)、社会功能(SF)、活力(VT)、精神健康(MH)8 个维度和生理健康(PCS)、心理健康(MCS)2 个方面的得分分别为(60.8 ± 15.8)、(88.8 ± 13.8)、(84.6 ± 27.6)、(70.3 ± 13.2)、(72.6 ± 38.6)、(92.0 ± 20.5)、(67.4 ± 15.7)、(66.7 ± 16.1)分和(75.9 ± 12.5)、(74.4 ± 17.1)分;构建的模型较好地拟合数据,拟合指数, RMSEA 为 0.073, NNFI 为 0.91, CFI 和 IFI 均为 0.93;健康行为和健康管理对生理健康和心理健康的结构系数分别为 1.02、0.93 和 0.28、0.22,健康行为和健康管理对生理健康的影响均大于对心理健康的影响,健康行为对生存质量的影响更大。**结论** 健康行为和健康管理对事业单位员工的生存质量具有正向作用,可以通过行为干预、增强健康管理的意识改善其生存质量,提高其健康水平。

关键词:生存质量;事业单位员工;影响因素;结构方程模型

中图分类号:R 195 文献标志码:A 文章编号:1001-0580(2014)03-0346-04 DOI:10.11847/zgggws2014-30-03-29

Factors affecting quality of life among employees of public institutions : a structural equation model

XU Xiu-juan, WANG Xiao-jun, NI Jin-dong (School of Public Health, Guangdong Medical College, Dongguan, Guangdong Province 523808, China).

Abstract: Objective To study quality of life (QOL) among public institution employees and to explore health related behaviors influencing the QOL for health education and behavior intervention. **Methods** A questionnaire survey was conducted among 355 employees selected with cluster random sampling from 5 public institutions in Dongguan city of Guangdong province. A structural equation model was constructed, corrected and fitted to analyze the relationship between QOL and health behaviors. **Results** The QOL score among the employees was 60.8 ± 15.8 for general health,

* 基金项目:湛江市科技计划项目(2012C3106025); 流行病学与卫生统计学重点学科(XZ1105)

作者单位:广东医学院公共卫生学院,广东 东莞 523808

作者简介:徐秀娟(1973-),女,辽宁人,讲师,硕士,研究方向:现代统计分析方法在医学领域中的应用。

通讯作者:倪进东, E-mail: david3847@sina.com

数字出版日期:2014-2-18 10:29

数字出版网址: http://www.cnki.net/kcms/detail/21.1234.R.20140218.1029.011.html