

昆明市企业职工工作倦怠的影响因素调查

周梅¹, 李健^{1*}, 张恒¹, 邱昆生², 杨加林²

摘要: [目的] 了解企业职工的工作倦怠状况及其影响因素。[方法] 采用具有较好信度和效度的哥本哈根倦怠量表(Copenhagen Burnout Inventory, CBI)和哥本哈根社会心理问卷(Copenhagen Psychosocial Questionnaire, COPSQ)对昆明市 21 家企业的 1 187 名职工进行工作倦怠和工作场所社会心理因素的调查。同时收集职工的一般信息。工作倦怠的影响因素分析采用多元 Logistic 回归统计方法。[结果] 昆明市企业职工中, 高工作倦怠者 345 人, 占 29.06%。工作于私营企业、较高的工作认可可能降低工作倦怠的危险性(ORs 值分别为 0.55 和 0.61, $P < 0.05$), 而高工作定量负荷、快节奏、高工作情感负荷及工作家庭冲突均能增高工作倦怠的危险性(ORs 值分别为 1.52、1.25、1.50、1.68, $P < 0.05$)。[结论] 工作负荷、工作认可及工作家庭冲突是企业职工工作倦怠的主要影响因素, 今后的干预措施可以考虑从这几方面入手。

关键词: 企业职工; 工作倦怠; 工作场所社会心理因素

A Study on Influential Factors of Job Burnout in Kunming Enterprise Employees ZHOU Mei¹, LI Jian^{1*}, ZHANG Heng¹, QIU Kun-sheng², YANG Jia-lin² (1. School of Public Health, Kunming Medical University, Kunming, Yunnan 650031, China; 2. Public Health Administration of Kunming City, Kunming, Yunnan 650034, China). *Address correspondence to LI Jian; E-mail: lijian1974@hotmail.com

Abstract: [Objective] To explore the current situation of job burnout in enterprise employees, and to investigate its influential factors. [Methods] A questionnaire survey was conducted among 1 187 employees in 21 enterprises of Kunming city. The job burnout and psychosocial factors in workplace were measured by the validated Chinese version of Copenhagen Burnout Inventory and Copenhagen Psychosocial Questionnaire, respectively; and the general socio-demographic information was also collected. The multivariate logistic regression was applied to analyze the data. [Results] 345 employees were found to have high job burnout, accounting for 29.06%. It showed that working in private enterprises and high job recognition decreased the risk of job burnout (ORs were 0.55, 0.61, respectively, $P < 0.05$), while high quantitative demands, quick work pace, high emotional demands, and work-family conflict increased the risk of job burnout (ORs were 1.52, 1.25, 1.50, 1.68, respectively, $P < 0.05$). [Conclusion] Job demands, job recognition, and work-family conflict are the significantly influential factors of job burnout in Kunming enterprise employees. The relevant intervention measures are needed for reducing job burnout among the employees.

Key Words: enterprise employees; job burnout; psychosocial factors in workplace

近年来, 工作倦怠一词出现的频率越来越高, 而且所涉及的职业人群的范围越来越广, 人数也越来越多, 中国正进入工作倦怠现象的高峰期, 工作倦怠已成为社会的“流行病”^[1]。工作倦怠(Job burnout, 又称职业倦怠、工作耗竭、职业枯竭等)指的是由于长期处于不良的社会心理工作环境下而引起人在生理、情绪和精神上的疲倦状态; 有学者把这种状态更加具体地描述为身体疲劳、情绪疲惫和认知疲倦共同组成的一种综合状态^[2]。目前我国大陆这方面的研究逐年增多, 特别是对医护人员、教师、银行职员、警察等职业人群工作倦怠的报道较多见^[3-6], 但尚未见关于企业职工工作倦怠的报道。为了解昆明

市企业职工的工作倦怠现状及其影响因素, 针对调查结果提出相应的干预措施, 促进职工的健康, 以提高企业的生产力和创造力, 使其能持续健康地发展^[7], 本项目拟对昆明市企业职工的工作倦怠情况进行调查。

1 材料和方法

1.1 调查对象

昆明市冶炼、化工、建材等行业中国有、私营、三资企业的职工。

1.2 调查方法

于 2008 年 4 月到 5 月采用随机抽样方法抽取昆明市国有、私营、三资性质的企业 21 家, 调查期间在职在岗的所有职工(共计 1 219 人)均被邀请参加本次问卷调查。按统一的调查方法, 发放调查表, 被调查对象独立填写后由调查员收回。

1.3 问卷设计与内容

调查表主要由 3 部分组成, 装订在一起请被调查对象一次

[基金项目] 云南省教育厅科学研究基金(编号: 07Y10543)

[作者简介] 周梅(1963-), 女, 教授, 研究方向: 职业卫生与职业医学;

E-mail: zhoumei1979@163.com

[*通信作者] 李健副教授; E-mail: lijian1974@hotmail.com

[作者单位] 1. 昆明医学院公共卫生学院, 云南 昆明 650031; 2. 昆明市卫生执法监督局, 云南 昆明 650034

性填写完成。第 1 部分为自制的基本情况,包括年龄、性别、婚姻状况、文化程度、工龄及企业性质;第 2 部分为哥本哈根倦怠量表(Copenhagen Burnout Inventory, CBI)^[8]中的工作倦怠测量简表,答案选项采用 Likert 5 级结构,得分范围在 0~100 之间,分数越高表明工作倦怠程度越高,以工作倦怠 50 分作为切割点划分高、低工作倦怠组别,该量表中文版信度效度已经进行过测评^[9];第 3 部分为哥本哈根社会心理问卷 II(Copenhagen Psychosocial Questionnaire, COPSQ)^[10],包括 14 个工作场所社会心理因素,答案选项采用 Likert 5 级结构,得分范围在 0~100 之间,经过信度效度考评的中文版也已引入中国^[11]。

1.4 统计分析

收集的资料经核对、整理、剔除不合格的调查表后,建立 Epidata 数据库,进行双录入数据,经一致性检验,有效数据采用 SPSS 15.0 统计软件进行统计分析。首先比较高、低工作倦怠在职工基本情况以及工作场所社会心理因素间分布的差异性,统计方法采用 *t* 检验和卡方检验;然后以多元 Logistic 回归

分析上述因素对工作倦怠的影响,第一步是基本情况进入回归模型,第二步是社会心理因素进入回归模型,第三步是基本情况和社会心理因素共同进入回归模型。

2 结果

2.1 问卷收回情况

发出问卷 1 219 份,共收回合格问卷 1 187 份,合格率为 97.37%。

2.2 基本情况

本次共调查了 21 家企业的 1 187 人,工作倦怠高者 345 人,占 29.06%(见表 1)。职工平均年龄 35.31 岁,男性占 72.28%,绝大多数职工已婚,文化程度大多为高中或中专。上述因素在高、低工作倦怠人群间的分布差异无统计学意义。此外,高工作倦怠职工的工龄比低工作倦怠者长 1.5 年($P < 0.05$),并且私营企业职工中的高工作倦怠比例仅占 20.27%,远低于国有企业和三资企业职工($P < 0.0001$)。

表 1 不同工作倦怠间基本情况分布比较[$\bar{x} \pm s, n(\%)$]

Table 1 Comparison of general socio-demographic information between low and high groups of job burnout

变量(General socio-demographic variables)		工作倦怠(Job burnout)		P
		低($n = 842$)(Low group)	高($n = 345$)(High group)	
年龄(岁)[Age(Year)]		34.64 $\pm$ 9.21	35.61 $\pm$ 9.41	0.1011
性别(Gender)	男(Male)	607(70.75%)	251(29.25%)	0.8167
	女(Female)	235(71.43%)	94(28.57%)	
婚姻状况(Marital status)	已婚(Married)	666(70.40%)	280(29.60%)	0.4226
	未婚(Unmarried)	176(73.03%)	65(26.97%)	
文化程度(Education level)	初中及以下(Middle school and below)	233(73.50%)	84(26.50%)	0.4664
	高中或中专(High school and technical school)	431(69.63%)	188(30.37%)	
	大学及以上(College and over)	178(70.92%)	73(29.08%)	
工龄(年)[Work tenure(Year)]		13.84 $\pm$ 10.00	15.33 $\pm$ 9.90	0.0193
企业性质(Enterprise type)	国有(State-owned enterprise)	358(64.50%)	197(35.50%)	< 0.0001
	私营(Private enterprise)	354(79.73%)	90(20.27%)	
	三资(Joint venture)	130(69.15%)	58(30.85%)	

[注]与低工作倦怠组进行比较,计量资料采用 *t* 检验;计数资料采用卡方检验。

[Note] Compared with low job burnout group. *t* test for continuous variables, Chi-square test for categorical variables.

2.3 工作场所社会心理因素在不同工作倦怠间得分比较

由表 2 可见,与低工作倦怠者相比,高工作倦怠者的工作定量负荷、工作节奏、工作情感负荷、影响力以及工作家庭冲

突均较高($P < 0.05$),而个人发展可能性、工作意义、预见性、工作认可度、角色清晰度、领导能力、上级支持度、信任度以及公平性均较低($P < 0.05$)。

表 2 不同工作倦怠间工作场所社会心理因素得分比较($\bar{x} \pm s$)

Table 2 Comparison of psychosocial factors in workplace between low and high groups of job burnout

变量 Psychosocial variables	工作倦怠 Job burnout		P	变量 Psychosocial variables	工作倦怠 Job burnout		P
	低($n = 842$) Low group	高($n = 345$) High group			低($n = 842$) Low group	高($n = 345$) High group	
工作定量负荷 Quantitative Demands	21.15 $\pm$ 18.02	31.54 $\pm$ 19.09	< 0.0001	工作认可 Job Recognition	63.03 $\pm$ 22.66	48.75 $\pm$ 24.16	< 0.0001
工作节奏 Work Pace	60.39 $\pm$ 21.47	63.45 $\pm$ 20.03	0.0241	角色清晰 Role Clarity	75.82 $\pm$ 22.98	67.52 $\pm$ 26.72	< 0.0001
工作情感负荷 Emotional Demands	29.25 $\pm$ 18.22	41.40 $\pm$ 20.07	< 0.0001	领导能力 Quality of Leadership	70.87 $\pm$ 24.28	60.54 $\pm$ 29.30	< 0.0001
影响力 Influence at Work	35.94 $\pm$ 22.73	38.92 $\pm$ 23.21	0.0456	上级支持 Social Support from Supervisors	69.57 $\pm$ 25.05	59.38 $\pm$ 27.91	< 0.0001
个人发展可能性 Possibilities for Development	67.92 $\pm$ 23.56	64.59 $\pm$ 24.32	0.0320	信任 Trust	70.38 $\pm$ 23.94	61.80 $\pm$ 26.56	< 0.0001
工作意义 Meaning of Work	78.37 $\pm$ 23.91	72.94 $\pm$ 24.67	0.0005	公平 Justice	69.76 $\pm$ 24.78	57.46 $\pm$ 29.15	< 0.0001
预见性 Predictability	53.56 $\pm$ 25.20	46.16 $\pm$ 25.30	< 0.0001	工作家庭冲突 Work Family Conflict	40.45 $\pm$ 25.66	60.22 $\pm$ 26.47	< 0.0001

[注]与低工作倦怠组进行比较,采用 *t* 检验(Compared with low job burnout group *t* test)。

2.4 工作倦怠的影响因素分析

3 个回归模型均显示(表 3), 私营企业职工发生工作倦怠的危险性较小($OR = 0.55$); 工作定量负荷、工作节奏、工作情

感负荷以及工作家庭冲突均是工作倦怠的危险因素(OR 值分别为 1.52、1.25、1.50、1.68), 而工作认可则是工作倦怠的保护因素($OR = 0.61$)。

表 3 工作倦怠的多元 Logistic 回归分析
Table 3 Logistic regression modeling of job burnout

变量 Variables		回归模型 I Regression model I		回归模型 II Regression model II		回归模型 III Regression model III	
		OR	95%CI	OR	95%CI	OR	95%CI
年龄(岁)[Age (Year)]		1.10	0.84~1.44	—	—	0.92	0.65~1.30
性别(Gender)	男(Male)	1.00				1.00	
	女(Female)	1.03	0.77~1.37	—	—	1.39	0.97~1.99
婚姻状况(Marital status)	已婚(Married)	1.00				1.00	
	未婚(Unmarried)	1.24	0.84~1.83	—	—	1.29	0.80~2.08
文化程度(Education level)	初中及以下(Middle school and below)	1.00				1.00	
	高中或中专(High school and technical school)	1.05	0.76~1.47	—	—	0.77	0.51~1.18
	大学及以上(College and over)	0.96	0.65~1.43	—	—	0.61	0.37~1.01
工龄(年)[Work tenure (year)]		1.06	0.82~1.37	—	—	1.16	0.84~1.62
企业性质(Enterprise type)	国有(State-owned enterprise)	1.00				1.00	
	私营(Private enterprise)	0.46***	0.34~0.63	—	—	0.55***	0.37~0.82
	三资(Joint venture)	0.82	0.58~1.18	—	—	1.26	0.81~1.98
工作定量负荷(Quantitative Demands)		—	—	1.49***	1.25~1.77	1.52***	1.27~1.82
工作节奏(Work Pace)		—	—	1.27*	1.05~1.52	1.25*	1.04~1.51
工作情感负荷(Emotional Demands)		—	—	1.50***	1.25~1.80	1.50***	1.25~1.81
影响力(Influence at Work)		—	—	0.87	0.73~1.04	0.92	0.76~1.10
个人发展可能性(Possibilities for Development)		—	—	1.01	0.83~1.24	1.05	0.85~1.28
工作意义(Meaning of Work)		—	—	1.15	0.92~1.43	1.18	0.89~1.32
预见性(Predictability)		—	—	1.07	0.88~1.30	1.08	0.89~1.32
工作认可(Job Recognition)		—	—	0.57***	0.45~0.73	0.61***	0.48~0.78
角色清晰(Role Clarity)		—	—	1.02	0.81~1.28	0.95	0.75~1.20
领导能力(Quality of Leadership)		—	—	0.86	0.67~1.10	0.91	0.70~1.17
上级支持(Social Support from Supervisors)		—	—	1.00	0.77~1.29	0.92	0.70~1.20
信任(Trust)		—	—	1.14	0.89~1.47	1.13	0.87~1.46
公平(Justice)		—	—	1.08	0.83~1.40	1.06	0.81~1.39
工作家庭冲突(Work Family Conflict)		—	—	1.65***	1.38~1.97	1.68***	1.40~2.01

[注]*: Logistic 回归分析(Logistic regression modeling), $P < 0.05$, **: $P < 0.01$, ***: $P < 0.001$ 。

3 讨论

本次调查结果显示, 昆明市部分企业职工都存在不同程度的工作倦怠。工作倦怠感的出现会带来一系列的不良影响, 包括对职工自身的身心健康的不利影响以及由此给企业经济效益带来的严重损失。企业职工是生产力中最主要、最活跃的因素, 是一个企业的灵魂。当职工对工作产生倦怠反应时, 身心陷入疲惫状态, 工作绩效低下, 增加旷工, 引发健康及家庭问题等; 对企业来说, 工作倦怠会导致生产力及生产效率的降低, 降低个人对工作及企业的承诺和忠诚度, 增加企业的成本, 长此以往个人及企业都将面临危机^[1-2, 8], 不利于双方持续健康地发展。

目前, 国内外对于工作倦怠的研究, 大多数采用的是“马氏倦怠量表”(Maslach Burnout Inventory, MBI)^[12], 该量表将倦怠概念化为情感耗竭、人格解体和 个人成就感降低三个方面。在西方国家, 马氏倦怠量表已受到不少质疑, 例如: 缺乏清晰的理论概念来说明为何以这三个方面来定义倦怠; 三个方面之间的关系不清; 该量表将倦怠现象、应对方式、与倦怠造成

的后果混为一谈, 等等。而近年来推出的哥本哈根倦怠量表备受瞩目, 为倦怠的评估提供了一种新的测量工具。CBI 将倦怠定义为“身体与心理的疲惫及耗竭状态”, 专注于“倦怠现象”本身; CBI 的另一特色是将受试者的倦怠来源进行归因, 细分成 3 个分量表, 即个人或一般倦怠; 工作倦怠; 服务对象相关倦怠^[8]。本研究使用的就是其中工作倦怠分量表。

迄今, 关于工作倦怠的职业流行病学研究, 探讨其主要的影响因素可分为人口经济学特征以及工作环境特性(主要是工作场所社会心理因素)两个方面, 其中以社会心理工作环境的研究结果较为一致, 例如: 长时工作与轮班^[13-14]、高工作负荷、低工作自主性^[15]、低工作回报^[16]、工作不稳定性^[15, 17]、工作家庭冲突^[18]等因素, 已被许多研究指出是重要的工作倦怠影响因素。本研究结果也证实了上述观点, 需要指出的是, 本调查发现工作中得到的认可可能有效降低倦怠的危险性, 但工资与晋升前景也应属于工作的回报范畴^[16]; 其次, 工作负荷现在越来越多地开始关注情感负荷(也称为情绪工作)^[19]。在工作与人的互动过程中, 职工的情绪活动会受到服务对象的直接投

射,也会经由领导通过管理方式来加以控制,职工可能需要持续压抑自身情绪,此内在过程使人产生倦怠感。再者,工作家庭冲突的研究相对较少,但是近年来的研究显示它是一个重要的压力源,其含义是指当来自工作和家庭两方面的压力出现难以调和的矛盾时,产生的一种角色交互冲突,可能导致倦怠、工作满意度下降和离职意愿,甚至会影响职业人群健康状况^[18,20]。另一方面,人口经济特征的研究结果则较为不一致:许多研究^[13,21]发现女性的倦怠程度高于男性,但也有研究^[15]没有发现明显的性别差异;在年龄方面,有研究^[22]指出年轻工作者的倦怠程度较年长者高,但北欧国家的研究^[13]则发现相反的趋势;在婚姻状况方面,一些研究^[13,15]发现单身者的倦怠程度比已婚或同居者高。通过多元 logistic 回归分析,本研究并未发现年龄、工龄、性别、婚姻状况对工作倦怠的显著影响。至于社会经济阶层方面,一些研究^[14,15]显示低职业等级、低文化程度的职工倦怠问题较严重,但也有研究^[13,22]发现相反的结果。值得注意的是,与国有和三资企业相比较,私营企业的职工发生工作倦怠的危险性相对降低,究其原因,可能是私营企业职工的回报(包括工资和认可度)较高,对工作倦怠的发生起到了保护作用。

本研究也存在一些不足之处:首先,横断面调查的研究设计无法对结果进行因果推断,有待前瞻性追踪研究的确证;其次,工作倦怠的测量为问卷调查所得,如能采用客观指标(比如生物标志物)将更有说服力。再次,我们必须考虑健康工人效应,因为我们邀请所有在在岗的职工参加本次调查,而身心健康状况欠佳(例如工作倦怠)者有可能因为病休甚至离职退休等原因而未能包括到调查对象之中。

综上所述,本研究首次在企业职工中进行了工作倦怠的大规模人群流行病学调查,发现工作于私营企业以及较高的工作认可可能降低工作倦怠的危险性,而高工作定量负荷与情感负荷、快工作节奏以及工作家庭冲突均是工作倦怠的危险因素。提示要降低工作倦怠,今后可以考虑组织层面的干预(适当减轻工作负荷、放慢工作节奏以及增加对职工工作的认可)和个体层面的干预(平衡工作家庭冲突)^[23]。

参考文献:

- [1] 陆昌勤. 工作倦怠感研究及展望[J]. 中国心理卫生杂志, 2004, 18(3): 206-207, 211.
- [2] SCHAUFELI WB, GREENGLASS ER. Introduction to special issue on burnout and health[J]. Psychol and Health, 2001, 16: 501-510.
- [3] 贾晓燕, 朱永新. 医护人员工作倦怠研究现状[J]. 现代医院, 2006, 6(4): 6-8.
- [4] 徐富明, 安连义, 牛芳. 中小学教师职业倦怠与职业压力应对策略研究[J]. 中国学校卫生, 2004, 25(5): 569-570.
- [5] 蒋奖, 张西超, 许燕. 银行职员的工作倦怠与身心健康、工作满意度的探讨[J]. 中国心理卫生杂志, 2004, 18(3): 197-199.
- [6] 李岩, 段晓英, 黄慧, 等. 监狱警察工作倦怠、心理健康及两者的关系[J]. 山东精神医学, 2005, 18(4): 235-237.
- [7] 周梅, 邵伟, 张恒, 等. 厂矿企业职工健康状况对企业生产力的影响[J]. 工业卫生与职业病, 2009, 35(5): 277-280.
- [8] KRISTENSEN TS, BORRITZ M, VILLADSEN E, et al. The Copenhagen Burnout Inventory: A new tool for the assessment of burnout[J]. Work & Stress, 2005, 19(3): 192-207.
- [9] 尚莉, 李燕, 李健, 等. 职业倦怠在工作压力与健康功能间的中介效应[J]. 职业与健康, 2009, 25(5): 449-452.
- [10] PEJTERSEN JH, KRISTENSEN TS, BORG V, et al. The second version of the Copenhagen Psychosocial Questionnaire[J]. Scand J Public Health, 2010, 38(Suppl 3): 8-24.
- [11] 尚莉, 刘苹, 范琳波, 等. 哥本哈根社会心理问卷信度与效度的测评[J]. 环境与职业医学, 2008, 25(6): 572-576.
- [12] 李永鑫. 工作倦怠问卷(MBI)简介[J]. 环境与职业医学, 2004, 21(6): 506-507.
- [13] AHOLA K, HONKONEN T, ISOMETSÄ E, et al. Burnout in the general population. Results from the Finnish Health 2000 Study[J]. Soc Psychiatry Psychiatr Epidemiol, 2006, 41(1): 11-17.
- [14] JANSEN NW, Van AMELSVOORT LG, KRISTENSEN TS, et al. Work schedules and fatigue: a prospective cohort study[J]. Occup Environ Med, 2003, 60(Suppl 1): i47-53.
- [15] BÜLTMANN U, KANT I, KASL SV, et al. Fatigue and psychological distress in the working population: psychometrics, prevalence, and correlates[J]. J Psychosom Res, 2002, 52(6): 445-452.
- [16] BAKKER AB, KILLMER CH, SIEGRIST J, et al. Effort-reward imbalance and burnout among nurses[J]. J Adv Nurs, 2000, 31(4): 884-891.
- [17] STRAZDINS L, D'SOUZA RM, LIM LL, et al. Job strain, job insecurity, and health: rethinking the relationship[J]. J Occup Health Psychol, 2004, 9(4): 296-305.
- [18] 李超平, 时勘, 罗正学, 等. 医护人员工作家庭冲突与工作倦怠的关系[J]. 中国心理卫生杂志, 2003, 17(12): 807-809.
- [19] 张辉华, 凌文轻, 方俐洛. “情绪工作”研究概况[J]. 心理科学进展, 2006, 14(1): 111-119.
- [20] WANG J, AFIFI TO, COX B, et al. Work-family conflict and mental disorders in the United States: cross-sectional findings from The National Comorbidity Survey[J]. Am J Ind Med, 2007, 50(2): 143-149.
- [21] NORLUND S, REUTERWALL C, HÖÖG J, et al. Burnout, working conditions and gender-results from the northern Sweden MONICA Study[J]. BMC Public Health, 2010, 10: 326.
- [22] MASLACH C, SCHAUFELI WB, LEITER MP. Job burnout[J]. Annu Rev Psychol, 2001, 52: 397-422.
- [23] NOBLET A, LAMONTAGNE AD. The role of workplace health promotion in addressing job stress[J]. Health Promot Int, 2006, 21(4): 346-353.

(收稿日期: 2010-02-02)

(英文编审: 薛寿征; 编辑: 洪琪; 校对: 徐新春)