

# 华东地区制造型企业职员工作倦怠调查

吴义鹏, 张丽华\*, 陈人舰

(大连理工大学管理学院, 辽宁 大连 116024)

【摘要】 目的: 了解华东地区制造型企业职员工作倦怠状况。方法: 用 Maslach 倦怠量表-通用版 (MBI-General Survey) 对华东地区制造型企业 283 名职员进行了调查。结果: ①华东地区制造型企业职员存在较程度的工作倦怠, 情绪衰竭和玩世不恭程度较高, 个人成就感程度较低。②职员人口统计学变量和企业性质, 会不同程度影响职员工作倦怠。工作倦怠体现在性别和年龄上的差异不显著, 而在婚姻、受教育程度、工龄和企业性质上差异较为显著。结论: 华东地区制造型企业职员存在工作倦怠, 值得进一步研究。

【关键词】 工作倦怠; 制造型企业; 职员

中图分类号: R395.1

文献标识码: A

文章编号: 1005-3611(2005)04-0423-02

## Job Burnout Survey of Employees from Manufacturing Industries in Eastern China

WU Yi-peng, ZHANG Li-hua

School of Management, Dalian University of Technology, Dalian 116024, China

【Abstract】 **Objective:** To investigate job burnout status of Employees from manufacturing industries in eastern China.

**Methods:** 283 Employees were assessed by MBI-GS. **Results:** The demographic variables and nature of enterprise have effect on job burnout status of employees. Difference of burnout was not obvious in sex and age, but more outstanding in marriage, education, working years and nature of enterprise. **Conclusion:** Employees from manufacturing industries in eastern China has pretty high job burnout.

【Key words】 Job burnout; Manufacturing industries; Employees

工作倦怠(Job Burnout),是指个体因为不能有效地应对工作上延续不断的各种压力,而产生的一种长期性心理反应,包括情绪衰竭(Exhaustion),玩世不恭(Cynicism)和成就感降低(Professional Efficacy)三个维度<sup>[1]</sup>。目前,工作倦怠的研究对象多存在于人际服务领域(如教育、护理、警察和社会工作等)<sup>[2-5]</sup>。但是这是不应有的限制,工作倦怠在助人领域带来的潜在损失惨重,可在工业界相关的一般性研究很少有人去做<sup>[6]</sup>。

制造型企业是我国工业的主体,我国制造业的增加值占整个工业产业的 78%,从业人员占 82%。在为企业工作的过程中,职员们常常会感受到来自内、外部客户和企业的巨大压力,从而成为工作倦怠现象的发生人群之一。因此,本研究拟对华东地区制造业职员的工作倦怠状况进行调查。

## 1 对象与方法

### 1.1 对象

在华东地区 3 省(江苏、上海和安徽)9 家制造型企业发放了 350 份问卷,回收 306 份,其中有效问卷 283 份,回收率 87.43%,有效率 92.48%。其中男性 209 人,占 73.9%;女性 74 人,占 26.1%。21 至 30

岁 235 人,占 83%;31 至 40 岁 36 人,占 12.7%,41 岁以上 12 人,占 10.5%。已婚 97 人,占 34.3%;未婚 65.7%。从受教育程度来看,中学 33 人,占 11.7%;大专 102 人,占 36%;本科 135 人,占 48.4%;硕士 11 人,占 3.9%。

### 1.2 工具和方法

工作倦怠量表采用 Maslach 倦怠量表-通用版 (MBI-General Survey)<sup>[7]</sup>,采用李克特 5 级记分,1 代表“从不如此”,5 代表“一致如此”。整个量表包括三部分:情绪衰竭、玩世不恭和低成就感。在情绪衰竭和玩世不恭方面,得分越高,倦怠程度越强,在成就感降低方面,得分越高,倦怠程度越弱。

采用 SPSS 10.0 社会科学统计软件包进行数据统计处理。

## 2 结 果

### 2.1 MBI-GS 的有关信效度分析

通过独立样本  $t$  检验做题项的项目分析,玩世不恭分量表的最后一题项“我只考虑工作的事情,不想被其他事情打扰”, $t$  值不显著,说明此题不具有鉴别度,予以删除。

通过主成份分析法,选取特征值大于 1.0 的共同因素,正交转轴,对余下的 15 题所形成的量表做

\* 中国人民大学劳动人事学院

探索性因素分析。从陡坡图和正交旋转矩阵上可以看出,应选取三个因素。情绪衰竭、玩世不恭和低成就感的因子载荷分别为 18.32% ,19.23% 和 19.19%,这三个因素总体解释了工作倦怠变异量的

56.73%。  
本次调查该量表的内部一致性系数为 0.81,情绪衰竭、玩世不恭、成就感降低的内部一致性系数分别为 0.78,0.82 和 0.79。

表 1 不同性别、年龄被试工作倦怠的比较分析( $\bar{x}\pm s$ )

	性别			年龄				F
	男	女	t	20-30 岁	31-40 岁	41-50 岁	51 岁-	
情绪衰竭	2.83±0.65	2.79±0.70	0.39	2.79±0.66	2.90±0.65	3.16±0.73	3.40±0.00	1.76
玩世不恭	2.71±0.85	2.56±0.78	1.34	2.68±0.81	2.55±0.98	2.75±0.75	2.67±0.83	0.29
低成就感	2.28±0.64	2.24±0.67	0.42	2.31±0.64	2.04±0.55	2.00±0.77	2.08±0.82	2.61

注: \*P< 0.05, \*\*P< 0.01, \*\*\*P< 0.001,下同。

2.2 制造型企业职员工作倦怠总体概况

全体被试情绪衰竭平均分为 2.82±0.66,玩世不恭为 2.67±0.84,低成就感为 2.27±0.65。由于本研究采用 5 级记分,中数为 3,可以看出,制造型企业职员情绪衰竭和玩世不恭程度较高,个人成就感程度较低。

2.3 工作倦怠与人口统计变量、企业性质的关系

表 1 的结果表明,性别和年龄在制造型企业职员工作倦怠的各个维度没有表现出显著差异性。表 2 的结果表明,婚姻在制造型企业职员工作倦怠“玩世不恭”“成就感降低”两个维度表现出显著差异性。已婚职员比未婚者在玩世不恭上得分高,而在成就感降低上得分较低。受教育程度在制造型企业职员

工作倦怠“个人成就感降低”维度表现出显著差异性。拥有硕士以上学历职员的个人成就感降低明显高于拥有中学学历的职员,且个人成就感降低随着学历增高呈现上升的趋势。

表 3 的结果表明,工龄也是在制造型企业职员工作倦怠“低个人成就感”维度表现出显著差异性。工作 5 年以上的职员的个人成就感降低明显低于工龄在 2 年以下、工龄在 3 到 5 年之间的职员。企业性质在制造型企业职员工作倦怠“情绪衰竭”和“玩世不恭”维度表现出显著差异性。在“情绪衰竭”维度上,日韩企业职员明显低于国有企业、民营企业和港台企业职员。在“玩世不恭”维度上,国有企业职员最高,日韩企业职员最低。

表 2 不同婚姻状况、受教育程度被试工作倦怠的比较( $\bar{x}\pm s$ )

	婚姻			受教育程度				F
	已婚(n=97)	未婚(n=186)	t	中学(n=33)	大专(n=102)	本科(n=137)	硕士(n=11)	
情绪衰竭	2.83±0.67	2.50±0.90	0.20	2.87±0.67	2.77±0.67	2.85±0.64	2.63±0.81	0.66
玩世不恭	2.71±0.85	2.56±0.78	-2.46*	2.51±0.82	2.57±0.80	2.78±0.82	2.82±1.14	1.76
低成就感	2.08±0.61	2.37±0.64	-3.67**	2.04±0.71	2.21±0.64	2.34±0.62	2.70±0.51	3.84**

表 3 不同工龄和所在企业性质被试工作倦怠的比较分析( $\bar{x}\pm s$ )

	工龄					企业性质				
	1 年以下 (n=43)	1-2 年 (n=39)	2-3 年 (n=50)	3-5 年 (n=78)	5 年- (n=73)	F	国有 (n=80)	民营 (n=145)	港台 (n=145)	日韩 (n=16)
情绪衰竭	2.71±0.73	2.95±0.60	2.79±0.77	2.77±0.60	2.87±0.63	1.03	2.90±0.68	2.92±0.58	2.81±0.64	2.19±0.07
玩世不恭	2.63±0.92	2.95±0.67	2.70±0.70	2.65±0.92	2.55±0.84	1.62	2.86±0.81	2.52±0.88	2.66±0.81	2.28±0.89
低成就感	2.51±0.63	2.59±0.61	2.20±0.50	2.29±0.72	1.98±0.55	9.06**	2.33±0.62	2.30±0.73	2.22±0.63	2.37±0.73

3 讨 论

本研究表明,华东地区制造型企业职员存在一定程度的工作倦怠。职员们在工作中获得的个人成就感程度相当低,以较高程度的玩世不恭对待工作

中的人和事,感受到的情绪衰竭状况也较高。这符合当前中国的制造业飞速发展的形势,以及随之带来的职员工作状态不佳状况。除了生产线操作工人以

(下转第 395 页)

动机减退之间相关较低( $r < 0.50$ ),这与各个条目所评定的症状特征是比较一致的:情感受限与言语贫乏两个条目更多地是指外显行为上的改变,而不是主观感受,而其它几个条目主要考查患者的主观体验。因此,上述结果说明评定阴性症状的各条目不但有较好的一致性,也有较好的区分度既独立又相互联系地反映了缺陷型精神分裂症这一亚型的特质性阴性症状的各个侧面。

综上所述,SDS 中文版具有良好的信度及效度,可作为精神分裂症分型的有效、可信工具在临床应用。由于 SDS 进行的缺陷型/非缺陷型分类强调了阴性症状的原发性与持久性,且研究表明两种亚型具有一定的生物学基础的差异,因而可能较阴性/阳性的分类更能降低精神分裂症的异质性,在病理机制及临床研究方面具有广阔的前景。

#### 参 考 文 献

- 1 Carpenter WT, Heinrichs DW, Wagman AM. Deficit and nondeficit forms of schizophrenia: the concept. *Am J Psychiatry*, 1988, 145(5):578-583
- 2 Kirkpatrick B, Buchanan RW, McKenney PD, et al. The Schedule for the Deficit Syndrome: an instrument for research in schizophrenia. *Psychiatry Res*, 1989, 30(2):119-124

- 3 Roy M, Merette C, Maziade M. Subtyping schizophrenia according to outcome or severity: A search for homogeneous subgroups. *Schizophrenia Bulletin*, 2001, 27(1):115
- 4 Kirkpatrick B, Buchanan RW, Ross DE, et al. A separate disease within the syndrome of schizophrenia. *Arch Gen Psychiatry*, 2001, 58(2):165-171
- 5 Earnst KS, Kring AM. Emotional responding in deficit and non-deficit schizophrenia. *Psychiatry Res*, 1999, 88(3):191-207
- 6 Kirkpatrick B, Amador XF, Yale SA, Bustillo JR, Buchanan RW, Tohen M. The deficit syndrome in the DSM-IV Field Trial, II: depressive episodes and persecutory beliefs. *Schizophr Res*, 1996, 20(1-2):79-90
- 7 Ribeyre JM, Dollfus S, Lesieur P, et al. [Schedule for evaluation of the deficit syndrome in schizophrenia: Schedule for Deficit Syndrome (SDS) (Kirkpatrick et al.). Importance pertinence of the SDS. Introduction of the French version]. *Encephale*, 1994 Jul-Aug, 20(4):413-419
- 8 Ciltak S Reliability and Validity of the Turkish Version of the Schedule for the Deficit Syndrome in schizophrenia. University of Istanbul, Institute of Health Sciences, Department of Biostatistics and Demographics, Dissertation Thesis, Istanbul, Turkey. 2001

(收稿日期:2005-04-22)

(上接第 424 页)

外,普通职员是制造型企业雇员中的绝大多数,他们工作状态的好坏,影响到企业正常的生产经营状况。企业在今后的管理中,应重视职员的工作状况,采取积极的组织干预措施,并协助员工自己调整工作状态,降低职员们可能有的工作倦怠,提高他们的个人成就感,并最终提高个人绩效和组织绩效。

本研究还发现已婚职员在玩世不恭方面得分比未婚职员要高。企业在制定相关的人力资源政策时应更人性化地对待已婚职员,设身处地地为他们考虑一些涉及家庭和工作平衡的问题。拥有硕士以上学历的职员获得的个人成就感明显高于拥有中学学历的职员,且个人成就感随着学历增高呈现上升的趋势。企业应更多关注一些低学历的职员,给予他们更多的工作参与机会和精神鼓励。工作 5 年以上的职员的个人成就感明显高于工龄在 2 年以下、工龄在 3 到 5 年之间的职员。这表明在制造型企业中,特别需要普通职员耐心经营自己的职业生涯,全力以赴渡过职业生涯的起始 5 年。在“情绪衰竭”、“玩世不恭”维度上,国有企业职员明显高于其他类型企业

的职员,这表明时至今日,国有企业仍然亟待解决很多职员们关注的组织问题。(致谢:叶远林、包东署、郭世余、伍勇和郭计成等人。)

#### 参 考 文 献

- 1 Maslach C, Schaufeli WB, Leiter MP. Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 2001, 397-422
- 2 蒋奖,许燕,张西超.银行职员职业倦怠状况及与压力水平的关系. *中国临床心理学杂志*, 2004, 12(2):178-180
- 3 徐富明.中小学教师的工作压力现状及其与职业倦怠的关系. *中国临床心理学杂志*, 2003, 11(3):195-197
- 4 李小妹,刘彦君.护士工作压力源及工作疲溃感的调查研究. *中华护理杂志*, 2000, 35(11):645-649
- 5 蒋奖,张姝玥,许燕,等.警察工作倦怠的调查. *中国健康心理学杂志*, 2005, 13(1):4-6
- 6 Cordes CL, Dougherty TW. A Review and an Integration of Research on Job Burnout. *Academy of Management Review*, 1993, 18:621-656
- 7 Schaufeli W, Leiter MP, Maslach C, et al. MBI-General Survey. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press, 1996
- 8 李超平,时勘,罗正学,等.医护人员工作倦怠的调查. *中国临床心理学杂志*, 2003, 11(3):170-172

(收稿日期:2005-05-08)