

制造企业生产线员工工作倦怠、 社会支持与离职意向的关系

邓远平^{1,2}, 戴海琦¹, 林赞歌², 赖朝晖³, 周国治³

(1.江西师范大学心理学院,南昌 330022;2.集美大学教师教育学院,
厦门 361021;3.厦门市集美区委宣传部,厦门 361021)

【摘要】 目的:探讨制造企业生产线员工工作倦怠、社会支持与离职意向的关系。方法:采用工作倦怠、社会支持和离职意向三个量表对 1354 名制造企业生产线员工进行调查。结果:离职意向与情绪衰竭、玩世不恭呈显著正相关,与社会支持呈显著负相关;社会支持与工作倦怠因子间呈显著负相关;工作倦怠在社会支持与离职意向间起着完全中介作用。结论:减轻生产线员工的工作倦怠、完善社会支持系统,有助于减轻这一群体的离职意向。

【关键词】 生产线员工;工作倦怠;社会支持;离职意向

中图分类号: R395.6

文献标识码: A

文章编号: 1005-3611(2013)05-0826-03

Job Burnout, Social Support and Turnover Intention of Workers in Manufacturing Factories

DENG Yuan-ping, DAI Hai-qi, LIN Zan-ge, LAI Chao-hui, ZHOU Guo-zhi

College of Psychology, Jiangxi Normal University, Nanchang 330022, China

【Abstract】 **Objective:** To explore the relationship between job burnout, social support and turnover intention of workers in manufacturing factories. **Methods:** 1354 participants were recruited to complete the MBI-GS(Maslach Burnout Inventory-General Survey), social support scale and turnover intention scale. **Results:** Turnover intention was positively related to emotional exhaustion and cynicism, but negatively related to social support factors; Social support factors were negatively related to job burnout factors; Job burnout fully mediated the relationship between social support and turnover intention. **Conclusion:** Government's relevant departments and enterprises should take measures to relieve the worker's burnout level and to improve the social support system, so as to relieve their turnover intention.

【Key words】 Workers; Job burnout; Social support; Turnover intention

自改革开放以来,中国进入了工业化高速发展的时期,制造业成为中国经济的强项和出口的主要支柱,为国民经济做出了巨大贡献。制造企业生产线岗位具有重复、枯燥、人际交流缺乏等性质,员工常出现工作倦怠症状。工作倦怠是指个体在长期工作压力之下逐渐形成的一种综合症,Maslach等^[1]对其进行了大量系统的实证研究,提出了具有广泛影响的三维度定义:情绪衰竭(Emotional Exhaustion)、玩世不恭(Cynicism)和成就感低落(Reduced Personal Accomplishment)。工作倦怠直接影响人们的身心健康和生活质量,也与个人业绩和企业绩效存在密切的关系^[2]。目前,国内关于制造企业生产线员工的工作倦怠研究极少,商涛^[3]采用工作倦怠量表通用版(MBI-GS)对企业生产线员工进行调查,主要从人口统计学角度进行差异检验;程刚^[4]探析电子制造企业基层员

工的工作压力和工作倦怠的结构关系,并分析了工作心理控制源在两者之间的作用机制。

长期的工作倦怠将导致员工产生较强的离职意向^[1,5,6],中国制造企业生产线工人大多为外来务工人员,他们的社会支持相对缺乏,而社会支持缺乏是工作倦怠的一个主要成因^[7,8]。本研究探讨制造企业生产线员工工作倦怠、社会支持和离职意向的关系,为制造企业管理层如何预防员工工作倦怠、稳定员工队伍提供依据。

1 对象与方法

1.1 对象

调查对象来自厦门市集美区工业园 33 家制造企业,回收有效问卷 1935 份,其中生产线员工 1354 人,非生产线员工(主要为技术人员、业务人员和管理人员)581 人。

1.2 工具

1.2.1 工作倦怠量表 采用李超平与时勘^[9]修订的工作倦怠量表(Maslach Burnout Inventory-General Sur-

【基金项目】 厦社科研(2012)-42 号;厦门市新生代农民工心理健康状况调研;福建思政立项课题(闽政研 2012-B3)“团体心理辅导对提高人文关怀和心理疏导有效性研究”

通讯作者:戴海琦,daihaiqi@yahoo.com.cn

vey, 简称 MBI-GS), 共 15 个项目, 三个维度: 情感衰竭、玩世不恭和成就感低落。本次调查中, 三个维度的内部一致性系数分别为 0.83、0.81 和 0.82。

1.2.2 社会支持评定量表^[10] 采用肖水源编制的社会支持评定量表 (简称 SSRS), 共 10 个项目, 包括客观支持、主观支持和利用度三个因子, 分数越高说明社会支持状况越好。

1.2.3 离职意向问卷 采用李永鑫等^[11]编制的离职意向问卷, 共 3 个项目, 如“我最近在考虑辞职问题”。在本次调查中, 离职意向问卷的内部一致性系数为 0.75。

2 结 果

2.1 生产线与非生产线员工工作倦怠、离职意向的差异比较

表 1 表明, 生产线员工在工作倦怠三个因子中, 成就感低落分数最高, 其次情绪衰竭, 最后是玩世不

恭; 与非生产线员工比较, 生产线员工在情绪衰竭、成就感低落和离职意向上得分均要显著更高。

表 1 生产线与非生产线员工工作倦怠、离职意向上的差异比较

因子	生产线员工 (n=1354)	非生产线员工 (n=581)	t
情绪衰竭	2.49±1.02	2.36±0.96	2.46*
玩世不恭	1.73±1.18	1.77±1.11	-0.74
成就感低落	2.86±1.17	2.28±1.05	10.26**
离职意向	1.74±0.99	1.63±1.06	2.15*

注: * $P<0.05$, ** $P<0.01$, 下同。

2.2 生产线员工工作倦怠、社会支持与离职意向在性别和婚姻变量上的差异检验

表 2 表明, 男性员工在情绪衰竭、主观支持和利用度方面得分要显著低于女性员工; 未婚员工情绪衰竭、玩世不恭和离职意向得分要显著高于已婚员工, 而在社会支持三个因子上则要显著更低。

表 2 生产线员工工作倦怠、社会支持与离职意向在性别、婚姻上的差异比较

因子	性别			婚姻		
	男 (n=729)	女 (n=625)	t	未婚 (n=527)	已婚 (n=827)	t
情绪衰竭	2.44±1.02	2.55±1.03	-1.98*	2.62±1.00	2.42±1.04	3.57**
玩世不恭	1.74±1.20	1.73±1.16	0.20	2.00±1.23	1.58±1.13	6.38**
成就感低落	2.87±1.20	2.86±1.13	0.17	2.87±1.09	2.86±1.21	0.19
客观支持	7.97±3.11	8.08±2.85	-0.66	6.92±2.54	8.75±3.03	-11.32**
主观支持	22.92±4.76	23.58±4.99	-2.51*	20.60±4.28	24.87±4.46	-17.17**
支持利用度	7.66±2.05	8.18±1.92	-4.81**	7.72±2.00	8.03±2.00	-2.71**
离职意向	1.75±1.00	1.72±1.00	0.49	1.91±1.00	1.64±0.98	4.69**

表 3 生产线员工社会支持、工作倦怠与离职意向相关

	1	2	3	4	5	6
1. 情绪衰竭	1.00					
2. 玩世不恭	0.59**	1.00				
3. 成就感低落	0.09**	0.01	1.00			
4. 客观支持	-0.13**	-0.12**	-0.20**	1.00		
5. 主观支持	-0.21**	-0.29**	-0.11**	0.38**	1.00	
6. 利用度	-0.15**	-0.20**	-0.16**	0.29**	0.34**	1.00
7. 离职意向	0.36**	0.49**	0.05	-0.14**	-0.19**	-0.17**

2.3 生产线员工工作倦怠、社会支持和离职意向相关

表 3 表明, 离职意向与情绪衰竭、玩世不恭呈显著正相关, 与社会支持呈显著负相关; 社会支持与工作倦怠呈显著负相关。

2.4 生产线员工离职意向对社会支持、工作倦怠的回归分析

采用多层回归分析方法, 首先将性别和婚姻二个人口统计学变量作为第一层变量引入回归方程, 目的是控制这两个变量对研究变量带来的影响, 然后将工作倦怠因子作为第二层变量引入方程, 最后引入社会支持因子, 结果见表 4。

通过多层回归分析发现: 在第一层中, 婚姻对离

职意向有显著的负向预测作用, 即已婚比较未婚的离职意向更轻; 在第二层中, 工作倦怠因子对离职意向具有正向预测作用, 即工作倦怠程度越高, 离职意向更强, 方程方差变异量解释率由 2% 显著增加到 25%; 第三层变量引入社会支持, 成就感低落变得不再显著, 社会支持三个因子不显著, 方程方差变异量解释率没有变化。

2.5 生产线员工工作倦怠、社会支持与离职意向的关系分析

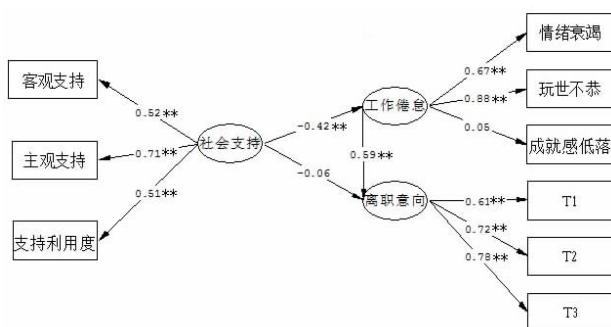
多层回归结果表明工作倦怠的两个因子能正向预测离职意向, 而社会支持对离职意向则无直接影响, 而众多文献表明社会支持能减轻工作倦怠程度, 因此, 可推论工作倦怠在社会支持与离职意向之间起着完全的中介作用。采用 Lisrel 8.7 结构方程验证这一假设, 结果见附图。

附图表明, 社会支持对离职意向的标准化回归系数为 -0.06, 但没有达到显著性水平, 这说明生产线员工的工作倦怠在社会支持与离职意向关系中起

完全中介作用。模型的各项拟合指数: $\chi^2=156.72$ 、 $\chi^2/df=6.53$ 、 $RMSEA=0.068$ 、 $GFI=0.97$ 、 $AGFI=0.95$ 、 $NFI=0.95$ 、 $IFI=0.96$ 和 $CFI=0.96$,理论模型与数据拟合较好。另外,成就感低落的路径系数并不显著($P>0.05$),原因在于成就感低落与情绪衰竭、玩世不恭的相关均不高,而后两者相关达到0.59,国内外研究均发现类似情形^[12-15]。

表4 生产线员工离职意向对社会支持、工作倦怠的层次回归分析

自变量	标准化回归系数		
	第一步	第二步	第三步
性别	0.01	0.02	0.01
婚姻	-0.13*	-0.05	-0.03
情绪衰竭		0.12**	0.11**
玩世不恭		0.41**	0.40**
成就感低落		0.06*	0.04
客观支持			-0.05
主观支持			0.00
支持利用度			-0.06
F值	11.12**	86.91**	55.91**
R ²	0.02	0.25	0.25
ΔR^2	0.02	0.23	0.00



附图 工作倦怠在社会支持与离职意向间的完全中介作用

3 讨 论

制造企业生产线员工的工作倦怠最严重的因子是成就感低落,员工感觉工作不能体现自身价值。在离职意向方面,生产线员工要显著高于非生产线员工,国外学者 Knight 等也发现中国务工的流动性数倍于发达的市场经济体制国家^[16],中国的制造业生产线员工大多属农民工群体,由于缺乏职业指导和就业培训,大多存在职业迷惘和定位不清的状况,工作环境、工友关系、工作待遇等因素都可能成为他们离职的原因。

在人口学变量方面,工作倦怠的性别差异体现在情绪衰竭因子上,女性得分要高于男性。在生产线上,男女员工的工作强度和工作时间基本相同,但女性员工生理素质略逊于男性员工,且女性具有敏感性和细腻性的特质,长期的机械性劳动让女员工更易

表现出烦躁、易怒和紧张等情绪衰竭状态;已婚员工有了家室,责任感更重,拥有的社会支持更多,负性情绪易于宣泄,故在情绪衰竭和玩世不恭两个因子上的得分要比未婚员工更低。离职意向方面,未婚员工要比已婚员工更强,已婚员工有了家庭,辞职牵涉到配偶就业、子女入学等问题,不会轻易辞职,而未婚员工没有家庭负担,年龄更小,当工作不如意或有更好的机会时,往往会产生离职意向。

Lee 和 Ashforth 在对工作倦怠的元分析研究中指出工作倦怠的三个维度不同程度上与离职意向相关^[17],本研究发现类似结果,回归分析表明玩世不恭对离职意向正向的预测作用最大,其次是情绪衰竭,而成就感低落在方程中则不具显著性,原因可能是成就感缺乏可能是制造业生产线员工的普遍现状,因此它并不能成为个体离职意向的预测变量。结构方程证明工作倦怠在社会支持与离职意向之间起着完全的中介作用,尽管社会支持并不直接影响个体的离职意向,但它可以通过工作倦怠来影响离职意向。制造企业生产线员工的流动性大,导致他们的社会支持网并不牢固,因此,加强社会支持系统的建设非常重要,有助于缓解员工工作倦怠,进而减轻他们的离职意向。

参 考 文 献

- 1 Maslach C, Schaufeli WB, Leiter MP. Job burnout. Annual Review of Psychology, 2001, 52(1): 397-422
- 2 龚雨玲. 武警基层干部工作压力、应对方式与工作倦怠的关系. 中国临床心理学杂志, 2011, 19(4): 548-550
- 3 商涛, 王小桃, 张晓辉, 等. 企业生产线员工工作倦怠的调查. 中国健康心理学杂志, 2006, 14(6): 177-182
- 4 程刚. 电子制造企业基层员工工作倦怠及其影响机制研究. 苏州大学硕士研究生毕业论文, 2007
- 5 Price JL. The study of turnover. Ames: Iowa State University Press, 1997
- 6 Friedman IA. Burnout in teachers: Shattered dreams of impeccable professional performance. Psychotherapy in Practice, 2000, 56(5): 595-606
- 7 Tsai FJ, Chan CC. Occupational stress and burnout of judges and procurators. International Archives of Occupational and Environmental Health, 2010, 83: 133-1421
- 8 Hobfoll SE. The influence of culture, community, and the nested self in stress process: Advancing conservation of resources theory. Applied Psychology: An International Review, 2001, 50: 337-370
- 9 李超平, 时勤. 分配公平与程序公平对工作倦怠的影响. 心理学报, 2003, 35(5): 677-684

- ressed mood during adolescence: The role of intensified gender socialization. *Developmental Psychology*, 1999, 35 (1): 232-245
- 16 Pine DS, Cohen E, Cohen P, et al. Adolescent depressive symptoms as predictors of adult depression: Moodiness or mood disorder? *American Journal of Psychiatry*, 1999, 156 (1): 133-135
 - 17 Olsson G. Adolescent depression. Epidemiology, nosology, life stress and social network. Minireview based on a doctoral thesis. *Upsala Journal of Medical Science*, 1998, 103 (2): 77-145
 - 18 Breslau N, Peterson E. Sex differences in depression: A role for preexisting anxiety. *Psychiatry Research*, 1995, 58: 1-12
 - 19 Kuehner C. Gender differences in unipolar depression: An update of epidemiological findings and possible explanations. *Acta Psychiatrica Scandinavica*, 2003, 108(31): 163-174
 - 20 国效峰. 重性抑郁共病焦虑障碍的临床与心理特征研究. 硕士学位论文. 长沙:中南大学, 2007
 - 21 Kovacs M, Devlin B. Internalizing disorders in childhood. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 1998, 39(1): 47-63
 - 22 Peng Y, Guo WB, Wang GQ. Relation ship among the anxious symptoms, coping styles and personality traits in patients with depression. *中国组织工程研究与临床康复*, 2007, 11(30): 6106-6108
 - 23 孙海霞, 杨蕴萍, 施慎逊, 等. 重性抑郁障碍与焦虑障碍共病的临床研究. *中国临床康复*, 2005, 9(8): 1-3
 - 24 Jeste ND, Hays JC, Steffens DC. Clinical correlates of anxious depression among elderly patients with depression. *Journal of Affective Disorder*, 2006, 90(1): 37-41
 - 25 Basso MR, Lowery N, Ghormley C, et al. Comorbid anxiety corresponds with neuropsychological dysfunction in unipolar depression. *Cognitive Neuropsychiatry*, 2007, 12 (5): 437-456
 - 26 Mulsant BH, Reynolds CF 3rd, Shear MK, et al. Comorbid anxiety disorders in late-life depression. *Anxiety*, 1996, 2 (5): 242-247
 - 27 DeLuca AK, Lenze EJ, Mulsant BH, et al. Comorbid anxiety disorder in late life depression: association with memory decline over four years. *International Journal of Geriatric Psychiatry*, 2005, 20(9): 848-854
 - 28 Sherbourne CD, Wells KB. Course of depression in patients with comorbid anxiety disorders. *Journal of Affective Disorder*, 1997, 43(3): 245-250
 - 29 Rohde P, Clarke GN, Lewinsohn PM, et al. Impact of comorbidity on a cognitive-behavioral group treatment for adolescent depression. *Journal of the American Academy of Child and Adolescent Psychiatry*, 2001, 40(7): 795-802
 - 30 Costello EJ, Erkanli A, Federman E, et al. Development of psychiatric comorbidity with substance abuse in adolescents: Effects of timing and sex. *Journal of Clinical Child Psychology*, 1999, 28(3): 298-311
 - 31 苏林雁, 刘军, 苏巧荣, 等. 儿童青少年焦虑与抑郁障碍共病的临床研究. *中华精神科杂志*, 2005, 38(4): 214-217
 - 32 苏林雁, 高雪屏, 金宇, 等. 小学生焦虑抑郁共存的现状调查. *中国心理卫生杂志*, 2006, 20(1): 1-4
- (收稿日期: 2013-02-22)
-
- (上接第 828 页)
- 10 汪向东, 王希林, 马弘. 心理卫生评定量表手册. 中国心理卫生杂志社, 1999. 122-124
 - 11 李永鑫, 高冬东, 申继亮. 教师工作倦怠与自尊、心理健康和离职意向的关系. *心理发展与教育*, 2007, 23(4): 83-87
 - 12 Green E, Walkey FH, Taylor A J. The Three-factor Structure of the maslach burnout inventory: A multicultural multinational confirmatory study. *Journal of Social Behavior and Personality*, 1991, 6: 453-472
 - 13 Cordes C, Dougherty T. A review and integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 1993, 18(4): 621-659
 - 14 De Rijck A E, Le Blanc PM, Schaufeli WB. Active coping and need for control as moderators of the job demand-control model: Effects on burnout. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 1998, 71(1): 1-18
 - 15 蒋蕊菁, 张雯. 付出-回报失衡与工作倦怠的关系. *中国心理卫生杂志*, 2011, 25(1): 74-75
 - 16 Knight, John, Linda Yueh. Job mobility of residents and migrants in urban China. *Journal of Comparative Economics*, 2004, 32: 637-660
 - 17 Lee RT, Ashforth BE. A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*, 1996, 81(2): 123-133
- (收稿日期: 2013-04-05)