

# 制造业员工社会支持、职业倦怠与生活满意度的关系

林赞歌<sup>1,2</sup> 连 榕<sup>1</sup> 邓远平<sup>2</sup> 林荣茂<sup>1</sup>

(1 福建师范大学教育学院, 福州 350117) (2 集美大学心理咨询中心, 厦门 361021)

**摘 要** 为探讨制造业员工职业倦怠、社会支持与生活满意度的现状及三者间的内在关系, 本研究采用职业倦怠、社会支持与生活满意度三个量表对 1354 名员工进行测查。结果表明: (1) 制造业员工职业倦怠总体水平不高, 但是, 成就感低落比较明显, 接近中度水平; (2) 女员工社会支持、生活满意度高于男员工; (3) 生活满意度与社会支持正相关显著, 与职业倦怠负相关显著; 社会支持与职业倦怠负相关显著; (4) 社会支持对生活满意度具有显著的正向预测作用, 不仅可直接影响生活满意度, 还可通过职业倦怠的部分中介作用影响生活满意度。研究表明, 可通过提高制造业员工社会支持, 以减轻其职业倦怠程度, 提高其社会满意度。

**关键词** 社会支持, 职业倦怠, 生活满意度, 制造业员工。

分类号 B849

## 1 问题提出

从“世界工厂”(World Factory)到“中国制造”(Make in China), 制造业员工为我国制造业发展和经济增长做出了重要贡献。然而, 由于工作时间长、任务重、薪酬低、生活环境差等诸多因素, 制造业员工也已成为体量庞大, 心理问题高发的人群之一。富士康的“N 连跳”事件暴露了制造业员工心理问题的严重性, 也凸显出社会对制造业员工心理预防和干预机制的缺失。关注制造业员工的心理健康问题, 给予其必要的心理援助和支持, 对改善制造业员工心理健康状况, 提升其核心竞争力, 推动我国制造业发展和国民经济增长具有重要意义。

职业倦怠和生活满意度是衡量制造业员工心理健康的两个重要指标。职业倦怠是个体由于长期遭受情绪和人际关系的紧张源而产生的反应, 主要表现为情感衰竭、玩世不恭和成就感低落等症状(Maslach & Jackson, 1981)。影响职业倦怠的因素是多方面的, 工作方面是最重要的影响因素(曾玲娟, 伍新春, 2003)。员工工作压力大、工作环境不良等情况都容易导致职业倦怠。Maslach, Schaufeli 和 Leiter (2001) 认为社会支持是工作资源的一部分, 能减轻社会心理应激反应、缓解精神紧张, 从而降低职业倦怠程度。大量临床研究发现, 社会支

持对压力起到缓冲作用, 社会支持得分高的员工能减轻精神压力(龚德英, 张大均, 王金良, 2008)。高洁(2013)对石油行业员工的职业倦怠与社会支持关系进行研究, 发现职业倦怠与社会支持显著负相关, 即个体的社会支持越高, 职业倦怠就越低。另外, 许多研究发现, 社会支持与幸福感和生活满意度存在正相关, 社会支持水平越高, 幸福感和生活满意度越高(彭彦琴, 江波, 田婷婷, 2011; 赵思萌, 王晓玲等, 2011; 宋佳萌, 范会勇, 2013)。总之, 提高员工社会支持水平, 有助于缓解员工的职业倦怠, 提高生活满意度。

目前, 对制造业员工心理健康的实证研究较少。本研究拟通过探讨制造业员工职业倦怠、社会支持与生活满意度的现状、关系及其机制, 从实证的视角了解我国近两亿制造业员工的心理健康状况, 为其心理健康教育和干预提供数据支持。本研究假设: (1) 制造业员工职业倦怠问题较严重, 生活满意度水平较低; (2) 职业倦怠与生活满意度负相关显著; 社会支持与生活满意度正相关显著, 与职业倦怠负相关显著; (3) 职业倦怠对生活满意度负向预测作用显著; (4) 社会支持对制造业员工生活满意度正向预测作用显著, 对职业倦怠的负向预测作用显著, 社会支持会通过职业倦怠的中介作用影响生活满意度。

收稿日期: 2016-4-6

通讯作者: 连 榕, E-mail: lianrong1122@126.com。

## 2 研究方法

### 2.1 研究对象

调查对象来自某市工业园区 33 家制造企业，采用集体施测方式，被试完成问卷时间约 50 分钟。共计发放 1500 份问卷，收回有效问卷 1354 份，问卷有效率 90.3%。被试的平均年龄 29 岁 ( $SD=3.2$ )，其中，男性 725 人 (53.5%)、女性 629 人 (46.5%)。

### 2.2 研究工具

#### 2.2.1 职业倦怠量表

采用李超平与时勘修订的职业倦怠量表 (Maslach Burnout Inventory-General Survey, MBI-GS)，量表有三个维度：情绪衰竭、玩世不恭和成就感低落，共 15 个项目。其中情绪衰竭 5 题，玩世不恭 4 题，成就感低落 6 题。量表采用李克特 7 点计分，0 代表“从未如此”，6 代表“总是如此”。在情绪衰竭和玩世不恭方面，得分越高，倦怠的程度越严重；成就感低落得分越高代表工作越缺乏成就感。在本研究中，该量表的内部一致性系数为 0.78。

#### 2.2.2 社会支持评定量表

采用我国学者肖水源编制的社会支持评定量

表，共 10 个项目，评定被试所拥有的社会支持水平。该量表包括客观支持、主观支持和支持利用度三个因子，总分越高说明社会支持状况越好。在本研究中，该量表的内部一致性系数为 0.90。

#### 2.2.3 生活满意度量表

采用美国伊利诺大学 Diener 等人于 1985 年编制的测量员工生活满意感量表，采用 Likert 7 点计分，共有 5 道题，均分越高代表生活满意度越高。该量表被国内研究者广泛使用，具有良好的信效度。在本研究中，该量表的内部一致性系数为 0.87。

### 2.3 数据处理

采用 SPSS16.0 和 Lisrel8.7 进行数据处理。

## 3 结果

### 3.1 描述统计与差异分析

制造业员工职业倦怠、社会支持和生活满意度的总体情况见表 1。从得分范围来看 (1~5 分)，制造业员工总体上呈现轻度的职业倦怠，其中，成就感低落因子上比较明显，接近中度水平；生活满意度处于中等水平。

表 1 制造业员工社会支持、职业倦怠和生活满意度的描述统计和性别差异比较

量表	总体 ( $n=1354$ )	男 ( $n=725$ )	女 ( $n=629$ )	$t$	$d$
情绪衰竭	2.49±1.02	2.44±1.02	2.55±1.03	-1.98*	-0.11
玩世不恭	1.73±1.18	1.74±1.20	1.73±1.16	0.20	0.08
成就感低落	2.86±1.17	2.87±1.20	2.86±1.13	0.17	0.08
职业倦怠总均分	2.43±0.72	2.42±0.72	2.45±0.73	-0.73	-0.04
客观支持	8.02±2.99	7.97±3.11	8.08±2.85	-0.66	-0.04
主观支持	23.23±4.87	22.92±4.76	23.58±4.99	-2.51*	-0.14
支持利用度	7.90±1.99	7.66±2.05	8.18±1.92	-4.81**	-0.26
社会支持总分	39.15±7.58	38.55±7.62	39.84±7.53	-3.13**	-0.17
生活满意度	3.58±1.22	3.42±1.22	3.77±1.23	-5.25**	-0.29

注：\* $p<0.05$ ，\*\* $p<0.01$ ，\*\*\* $p<0.001$ ，以下同。

男、女制造业员工在职业倦怠总均分上不存在显著差异，但是在情绪衰竭上差异显著，女性显著高于男性；在社会支持和生活满意度上，性别差异均显著，女性社会支持总体上高于男性，生活满意度也高于男性。

### 3.2 相关分析

制造业员工职业倦怠总均分及其三个因子与生活满意度总均分负相关显著；社会支持及其各因子与生活满意度总均分正相关显著；职业倦怠与社会

支持负相关显著 (表 2)。

### 3.3 回归分析

采用多元回归分析法探讨社会支持、职业倦怠对制造业员工生活满意度的影响。考虑到这些变量存在显著的性别差异，因而也将性别 (类别变量进行虚拟化处理，0 代表女性，1 代表男性) 作为自变量纳入回归方程。结果发现，回归方程显著 ( $F=172.62$ ,  $p<0.001$ )，共解释了生活满意度变异量的 31.2%。各自变量对生活满意度的预测作用见表 3。

表 2 制造业员工职业倦怠、社会支持与生活满意度 Pearson 相关 ( $n=1354$ )

	1	2	3	4	5	6	7
1.情绪衰竭							
2.玩世不恭	0.59***						
3.成就感低落	0.09**	0.01***					
4.职业倦怠总分	0.67***	0.70***	0.60***				
4.客观支持	-0.13***	-0.12***	-0.20***	-0.24***			
5.主观支持	-0.21***	-0.29***	-0.11***	-0.30***	0.38***		
6.利用度	-0.15***	-0.20***	-0.16***	-0.26***	0.29***	0.34***	
7.社会支持总分	-0.22***	-0.29***	-0.19***	-0.35***	0.71***	0.88***	0.60***

表 3 社会支持、职业倦怠与生活满意度关系的多元回归分析

因变量	自变量	标准化回归系数	$t$	$p$
生活满意度	性别	-0.13	-5.35	<0.001
	情绪衰竭	-0.12	-3.85	<0.001
	玩世不恭	-0.08	-2.47	<0.01
	成就感低落	-0.13	-5.35	<0.001
	主观支持	0.31	11.82	<0.001

性别对制造业员工生活满意度具有显著影响, 女性生活满意度显著高于男性。情绪衰竭、玩世不恭和成就感低落等 3 个职业倦怠因子均对生活满意度具有显著的负向预测作用, 说明职业倦怠越严重, 制造业员工生活满意度越低; 社会支持中的主观支持因子对制造业员工生活满意度具有显著的正向预测作用, 主观支持越多, 生活满意度越高。

### 3.4 制造业员工社会支持、职业倦怠与生活满意度的关系模型

基于相关分析和回归分析结果, 本研究采用结

构方程模型 (SEM) 建构社会支持、职业倦怠与生活满意度的关系模型, 探讨社会支持影响生活满意度的内在机制。模型建构时, 将社会支持视为自变量、职业倦怠为中间变量, 生活满意度为因变量, 职业倦怠和社会支持变量的观测指标均为其因子, 生活满意度的观测指标为量表题项。模型的拟合情况如下:  $\chi^2/df=5.34$ ,  $RMSEA=0.05$ ,  $CFI=0.97$ ,  $NNFI=0.95$ 。由于本研究被试样本量较大, 因而  $\chi^2/df$  大于 5, 但是其它拟合指数均达到良好拟合的标准, 说明模型可以接受。

模型各路径的标准化负荷值见图 1。社会支持对生活满意度的直接效应为 0.48, 说明社会支持越多, 制造业员工的生活满意度越高。另外, 社会支持还可以通过降低制造员工的职业倦怠程度从而提高其生活满意度, 即职业倦怠在社会支持与生活满意度关系中发挥部分中介作用, 其中介效应为 0.05, Sobel 检验显示, 该中介效应显著 ( $t=2.94$ ,  $p<0.001$ ), 中介效应占总效应的 9.4%。

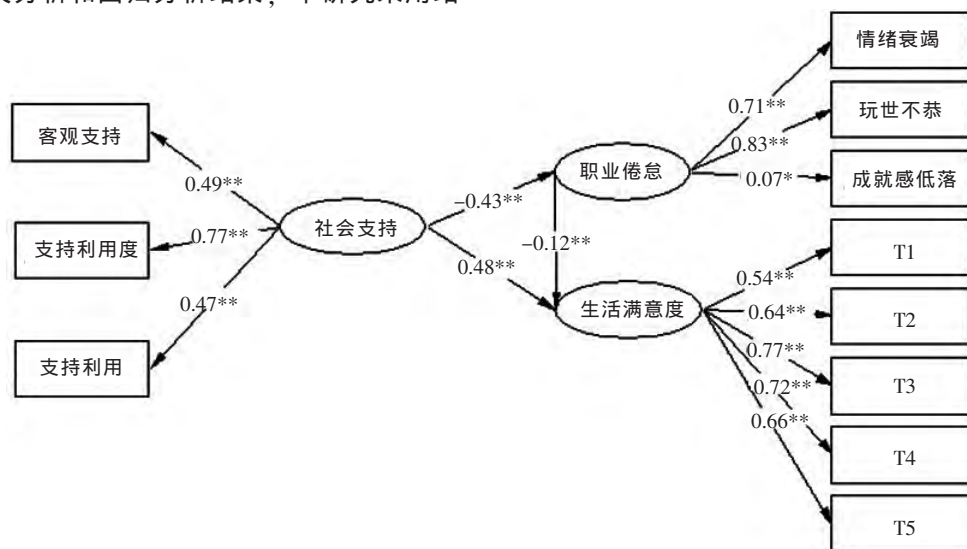


图 1 职业倦怠在社会支持与生活满意度间的中介效应模型

## 4 讨论

### 4.1 制造业员工职业倦怠和生活满意度的总体状况

制造业员工总体职业倦怠水平并不高，但是，成就感低落因子比较明显，接近中度水平。研究假设一部分得到验证。这与他们的工作性质有很大关系，绝大部分的生产线员工来自不发达地区的农村，文化水平不高，职业技能缺乏，只能从事单调、枯燥且报酬低的生产线工作，相对于其它岗位的员工来说，他们成就感最为缺乏。在生活满意度方面，生活满意度总体处于中等水平。这结果与研究假设一相反。由于所调查的员工大部分是进城务工人员，他们的城市生活是围绕工作所展开，工作报酬是影响他们生活满意度的主要因素，它决定了他们可获得的物质资源和社会资源，作为生产线上的员工，他们的收入相对微薄，在城市务工，往往租住在条件简陋的出租房，过着物质条件相对比较简单的生活，特别是对于上有老、下有小的员工而言，生活满意度不高。

### 4.2 制造业员工职业倦怠、社会支持和生活满意度的性别差异

本研究发现，女员工在社会支持和生活满意度上均高于男性。这种差异主要是在面对低层次的工作和艰苦的生活环境时，男性比女性更不善于去寻求和把握来自他人或其他渠道的支持，同时由于大多数男员工性格不如女性细腻，对于来自他人的支持，在主观感受性上也低于女性。另一方面，女性比男性承担着家庭生活压力更小，只要拥有稳定的工作、工资和稳定的生活，女性往往就比较容易知足，男员工虽然对自己的生活也是充满许多期待，但由于受中国传统思想影响，男员工往往比女员工被赋予更高的期望和需要承担更多的家庭责任，所以压力比女性更大，对生活各方面要求更高。因此，对制造业员工的心理辅导和援助，要注意不同性别群体的差异性，针对性地帮助员工学会宣泄不良情绪，加强压力管理，引导员工善于利用各种资源支持自己。另外，本研究还发现，女员工情绪耗竭显著高于男性。这可能在于女性在一线制造业车间胜任能力不如男性，她们比男性更容易感觉到压力，更易因工作压力大而出现情绪衰竭。

### 4.3 制造业员工社会支持、职业倦怠对生活满意度的影响

通过对制造业员工社会支持、职业倦怠和生活满意度三者的关系分析发现，社会支持与生活满意

度显著正相关，但是，社会支持与职业倦怠、职业倦怠与生活满意度之间均为显著负相关。研究假设二、三得到验证。这同以往的研究结果是一致（崔丽娟，秦茵，2001；唐芳贵，彭艳，2008；Deuri, Deuri, & Jahan, 2010）。崔丽娟和秦茵（2001）的研究发现社会支持能有效调节生活满意度。制造业生产车间单一、辛苦、重复的工作不仅容易让员工产生职业倦怠，而且也让员工之间缺乏有效沟通和支持，从而降低生活满意度（谢倩，陈谢平，张进辅，2011）。制造业员工大都工作时间长，且从事流水线单一的工作，若能够得到来自领导、同事、家人的更多情感和物质上的关心与支持，他们的生活满意度就能得到提高。回归分析和结构方程模型结果表明，社会支持不仅对制造业员工生活满意度具有显著的正向预测作用，还可能通过降低职业倦怠，从而提升其生活满意度，即职业倦怠在社会支持和生活满意度之间发挥部分中介作用。研究假设四得到验证。完善的社会支持系统、积极的主观支持和有效的支持利用度，不仅可以有效地降低制造业员工因工作带来的情绪耗竭和人格否定，提高其职业成就感，还可以因工作的低倦怠感而影响其对生活的主观判断，带来高生活满意度。因此，完善的社会支持系统是制造业员工职业倦怠的有效“缓解剂”，也是其生活满意度的有效“增强剂”。本研究再次提示我们，要重视对制造业员工的社会支持系统的建设。社会和政府可以加大对制造业员工，特别是进城农民工群体的社会保障力度，让他们享受到社会保障带来的福利，企业本身要营造员工之间积极互助的良好氛围，各级工会要帮助员工解决实际问题，如协调员工子女入学、配偶工作等问题，为制造业员工提供完善、丰富的社会支持，从而有效缓解其职业倦怠，提高生活质量。

## 5 结论

本研究得出如下结论：（1）制造业员工职业倦怠总体不高，但成就感低落比较明显，接近中度水平；（2）生活满意度与社会支持正相关显著，与职业倦怠负相关显著；社会支持与职业倦怠负相关显著；（3）社会支持对生活满意度具有显著的正向预测作用，不仅可直接影响生活满意度，还可通过职业倦怠的部分中介作用影响生活满意度。

### 参 考 文 献

曾玲娟，伍新春. (2003). 国外职业倦怠研究概说. 沈阳师范大学



- 学报 (社会科学版), (1), 81-84.
- 崔丽娟, 秦茵. (2001). 养老院老人社会支持网络和生活满意度研究. *心理科学*, 24 (4), 426-428.
- 高洁. (2013). 石油行业员工职业倦怠与社会支持的相关研究. *公司与产业*, (6), 45-46.
- 龚德英, 张大均, 王金良. (2008). 外企员工社会支持与心理健康现状调查. *中国健康心理学杂志*, 16, 1416-1417.
- 蒋蕊菁, 张雯. (2011). 付出-回报失衡与工作倦怠的关系. *中国心理卫生杂志*, 25 (1), 74-75.
- 彭彦琴, 江波, 田婷婷. (2011). 社会支持与城市移民子女生活满意度: 学校适应的中介作用. *心理学探新*, (6), 75-79.
- 宋佳萌, 范会勇. (2013). 社会支持与主观幸福感关系的元分析. *心理科学进展*, (8), 31-44.
- 唐芳贵, 彭艳. (2008). 高校教师职业倦怠与工作满意度、社会支持关系. *中国公共卫生*, (8), 40-42.
- 谢倩, 陈谢平, 张进辅. (2011). 大学生犬儒态度与生活满意度的关系: 社会支持的调节作用. *心理发展与教育*, (2), 181-187.
- 赵思萌, 王晓玲, 陆爱桃等. (2011). 社会支持在情侣依恋与生活满意度关系中的中介作用. *中国心理卫生杂志*, (8), 72-76.
- Deuri, S. P., Deuri, S. K., & Jahan, M. (2010). Perceived social support and life satisfaction in persons with somatization disorder. *Industrial Psychiatry Journal*, 19, 115-118.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, (2), 99-113.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.

## Social Support, Job Burnout and Life Satisfaction in Manufacturing Workers

Lin zange<sup>1,2</sup>, Lian rong<sup>1</sup>, Deng yuanping<sup>2</sup>, Lin Rongmao<sup>1</sup>

(1 College of Education, Fujian Normal University, Fuzhou 350117; 2 Counseling Center, Jimei University, Xiamen 361021)

### Abstract

The purpose of this study is to investigate the relationship among manufacturing workers' job burnout, social support and life satisfaction. A total of 1,354 manufacturing workers were recruited and they completed three measures in terms of social support, job burnout, and life satisfaction. The results showed that: 1) the level of job burnout was mild, whereas the sub-factor of diminished personal accomplishment was moderate; 2) Both levels of social support and life satisfaction were significantly higher in female workers than in male workers; 3) social support was positively correlated with life satisfaction, but negatively correlated with job burnout; job burnout was negatively correlated with life satisfaction; 4) social support showed a positively predictive effect on life satisfaction, and the effect is partly indirect via the mediating role of job burnout. This study suggested that as the level of social support being improved in manufacturing workers, their job burnout may be reduced and life satisfaction may be increased.

**Key words** social support, job burnout, life satisfaction, manufacturing workers.