

# 企业一线员工工作压力源结构分析

谭舒婷, 牛莉霞

(辽宁工程技术大学工商管理学院, 辽宁葫芦岛 125100)

**摘要:** 为了解企业一线员工群工作压力状况和表现, 探索具有企业一线员工特色的工作压力源结构, 在文献翻阅的基础上, 结合压力源访谈和开放式问卷调查, 初步确立了企业一线员工工作压力源维度, 编制了企业一线员工工作压力源问卷, 并对调查数据进行探索性和验证性因素分析。结果表明, 企业一线员工工作压力源是一个多维度系统, 5个因素包括工作环境、企业管理、工作负荷、组织支持和人际关系。以上结果为企业进行一线员工压力控制及管理提供了有针对性的指导建议。

**关键词:** 工业心理学; 企业一线员工; 压力源; 结构方程模型

中图分类号: C915 文献标识码: A 文章编号: 1674-2850(2018)15-1580-06

## Analysis of the work stressor structure of the front-line employees in enterprise

TAN Shuting, NIU Lixia

(School of Business Management, Liaoning Technical University, Huludao, Liaoning 125100, China)

**Abstract:** In order to understand the working stress status and performance of the front-line employees in enterprises, and explore the structure of the stressors with the characteristics of the front-line employees, based on the literature review, combined with the stressor interviews and the open-ended questionnaire survey, the dimension of work stressor of front-line employees in enterprises is preliminarily established, and the questionnaire of work stressor of front-line employees is compiled, and the exploratory and confirmatory factor analysis of the survey data is carried out. The results show that the work stressor is a multi-dimensional system. The 5 factors include work environment, enterprise management, work load, organizational support and interpersonal relationship. The results provide guidance for the enterprise to carry out pressure control and management of the employees in the front-line.

**Key words:** industrial psychology; enterprise front-line employee; stressor; structural equation model

## 0 引言

2017年我国制造业GDP比重占33.9%, 部分先进制造业发展迅速, 然而企业一线员工在工作中持续面临压力的问题不容小觑。他们无法缓解工作压力, 而引发身体疾病。张占武等<sup>[1]</sup>指出员工长期处于工作压力中, 可引发诸如高血压、冠心病、抑郁症等一系列生理和心理疾病。要有效应对一线员工的工作压力, 就需要了解其压力源及其分布特征。国内学者张建卫<sup>[2]</sup>认为压力源主要包括环境不良、工作负荷、时间紧迫等因素。国外IVANCEVICH和MATTESON认为压力源主要来自组织内部和外部, 同时还强调了压力感知的个体差异, 并将压力源分为5个基本类型<sup>[3]</sup>。SUMMERS等<sup>[4]</sup>将压力源归纳为时间压力、互动压力、情景压力和期望压力四个方面。不同职业的压力源有所不同, 且工作压力是工作环境和个体

**作者简介:** 谭舒婷(1996—), 女, 硕士研究生, 主要研究方向: 组织行为学

**通信联系人:** 牛莉霞, 副教授, 主要研究方向: 安全系统工程、组织行为学. E-mail: niulixia@intu.edu.cn

特质交互的结果<sup>[5]</sup>，因此要建立一个普遍适用于企业一线员工的压力测量工具。2006年至2011年，一些学者以职业紧张量表（OSI-R）为测量工具，主要针对警察、流水线员工、高校教师等群体进行了工作压力调查研究<sup>[6-9]</sup>。

本文在文献调查的基础上，结合理论与实际调查，设计针对企业一线员工工作压力源的调查问卷，并进行抽样调查。利用SPSS软件探索压力源结构，然后采用AMOS软件验证其结构，旨在掌握一线员工工作压力源分布及其属性特征，从而进行有针对性的干预管理。

## 1 企业一线员工工作压力源结构探索

### 1.1 压力源结构分析

企业一线员工工作压力是一个多变量动态反馈系统，主要要素为压力源、压力应对、应对资源、压力反应和压力结果。其中压力源是系统的直接输入要素，是系统主体人所感受到的刺激，即来自企业一线员工工作、生活、环境等方面的压力源。研究重点考察来自工作方面的压力源，结合现有的压力源问卷和企业一线员工工作的特殊性，进行实地调查和访问，结果发现：1) 由于工作空间、人数限制、设备配置等条件限制，企业一线员工长时间工作，极易产生厌倦心理，另外从事高危工作的一线员工精神会持续高度紧张；2) 高强度、高负荷的工作量会使企业一线员工产生消极的工作态度，降低企业的工作效率；3) 企业管理制度严格，一线员工作为基层员工，在企业发展中无法掌握一定的话语权，只能听从上级的指示与命令，往往达不到自己预期的理想目标，从而工作压力越来越大；4) 在工作中与上级沟通协调存在一定困难，有时与同事发生争执，人际关系较差；5) 企业单位领导对一线员工的关心与支持不足，在工作中对员工较为苛责，生病请假很难被批准，经常性加班，但收入与工作付出难以成正比。

据此，初步将企业一线员工工作压力源定为：工作环境、企业管理、工作负荷、人际关系、组织支持，提出假设H1。

H1：企业一线员工工作压力是包括工作环境、企业管理、工作负荷、人际关系和组织支持的多维系统。

### 1.2 压力源问卷项目搜集与编制

在企业一线员工工作压力源结构理论分析的基础上，随机选取辽西地区（葫芦岛、阜新、锦州等）所能接触到的企业一线员工进行调查。在阐述清楚压力源内容后，要求他们按重要程度写出与工作相关的压力源表现，并对结果进行主题分析和频次统计，形成初始的企业一线员工工作压力源调查问卷，问卷项目如表1所示。根据问卷编制的科学性原则，参考领域专家意见，对压力源问卷进行多次修正。采用Likert 5点计分，要求被试者根据自己在工作中的实际感受对各项目打分，“1”代表“没有压力”，“5”代表“很大压力”，由“1”到“5”代表压力程度由低到高。根据被调查企业员工名册随机抽取员工发放问卷，初测共得到342份有效数据，通过剔除信效度低的项目初步净化问卷条款，形成包含20个项目的正式调查问卷。正式施测发放问卷352份，收回有效问卷326份（有效率为92.6%），将数据录入SPSS软件，形成一个326×20的数据矩阵。

## 2 数据分析结果

### 2.1 项目分析

在对数据进行探索性因素分析时，进行独立样本差异显著性 $t$ 检验，结果表明 $t$ 值外侧概率均小于0.5，说明所有项目均有良好的鉴别度。

表 1 问卷项目编号及内容  
Tab. 1 Questionnaire item number and content

编号	项目内容	编号	项目内容
1	安全环境、劳动环境艰苦，存在一定的危险程度	11	周末、节假日不放假，得不到正常的休息
2	个别员工工作素质较低，影响团队工作进度	12	工作单调、枯燥
3	个别员工违背工作制度瞎指挥	13	工作团队中人员关系不是很好
4	企业配套设备陈旧、使用量不足	14	遇到困难，很少获得同事的同情或者帮助
5	企业存在不合理的政策或规定	15	工作得不到上级的认可与支持
6	请假奖金扣得过多，经常带病上班	16	同事之间会发生冲突与不愉快
7	上班时总会有人监督，时不时可能被罚款	17	领导不能主动关心我在生活和工作中的情况
8	规章制度繁杂琐碎，约束性过大	18	没有领导关心我的工作任务量和工作难度
9	工作时间不规律，经常加班、倒班	19	企业没有人对我进行工作技能培训
10	工作琐碎复杂，任务量巨大	20	遇到不公平的事情，企业不能为我解决

## 2.2 探索性因素分析

在 SPSS 软件中将 326 份有效数据按 50%的比例随机分为两部分，其中一半数据用 SPSS 软件进行探索性因素分析，另一半数据用 AMOS 软件进行验证性因素分析。探索性因素分析结果显示，KMO 值为 0.936，Bartlett 检验  $P < 0.01$ ，表示该问卷适合进行探索性因素分析，20 个项目与各因素的相关程度如表 2 所示。

表 2 探索性因素分析结果  
Tab. 2 Exploratory factor analysis results

项目编号	因素 1	因素 2	因素 3	因素 4	因素 5
1	0.624	0.322	0.044	-0.076	0.162
2	0.690	0.134	0.045	0.024	0.258
3	0.675	0.209	0.143	0.259	0.036
4	0.643	0.136	0.234	0.344	0.116
5	0.425	0.553	0.273	0.324	0.089
6	0.367	0.614	0.333	0.155	0.045
7	0.268	0.724	0.137	-0.005	0.243
8	0.173	0.763	0.076	0.125	0.087
9	0.106	0.279	0.603	0.146	0.121
10	0.085	0.122	0.662	0.176	0.284
11	0.264	0.046	0.584	0.243	0.209
12	-0.027	0.274	0.601	0.360	0.121
13	0.286	0.305	0.436	0.621	0.132
14	0.074	0.173	0.086	0.642	0.015
15	0.143	0.063	0.245	0.639	0.188
16	0.152	0.157	0.113	0.584	0.012
17	0.263	0.103	0.235	0.165	0.633
18	0.121	0.145	0.162	0.171	0.732
19	0.164	0.106	0.171	0.223	0.576
20	0.128	0.159	0.103	0.256	0.607
特征值	4.352	3.758	3.724	3.352	2.923
方差解释率/%	12.458	9.427	9.285	8.490	7.483
累计方差解释率/%	12.458	20.653	28.746	38.323	53.857

因素 1 反映企业一线员工对于艰苦工作环境的担忧，命名为工作环境；因素 2 反映企业一线员工对企业管理方式的感受，命名为企业管理；因素 3 反映企业一线员工所承受的工作量，命名为工作负荷；因素 4 反映企业一线员工对于同事及上下级关系的感受，命名为人际关系；因素 5 反映企业一线员工对组织关心的感受，命名为组织支持。以上 5 个因素结构清晰，与企业一线员工工作压力源理论结构一致，该问卷结构效度良好，假设 H1 得以验证。

### 2.3 验证性因素分析

通过结构方程模型，利用 AMOS 软件对另一半数据验证性企业一线员工工作压力因素分析，模型检验与拟合优度结果如表 3 所示。

由表 3 可知，几个指标均满足模型检验与拟合优度的要求，企业一线员工的工作压力主要表现为工作负荷、企业管理、组织支持、工作环境、人际关系（作用强度依次降低），如图 1 所示。

表 3 模型检验与拟合优度结果

模型	CMIN/df	NFI	IFI	CFI	RMSEA
拟合指标	2.559	0.931	0.912	0.927	0.075
理想水平	<3	>0.9	>0.9	>0.9	<0.08

注：CMIN/df 为卡方自由度比；NFI 为规范拟合指数；IFI 为增值适配指数；CFI 为比较拟合指数；RMSEA 为近似误差均方根

## 3 讨论与结论

在企业一线员工工作压力源理论结构分析的基础上，编制企业一线员工工作压力源问卷进行调查研究。探索性因素分析和验证性因素分析均表明该问卷具有良好的信效度，可以作为评估企业一线员工工作压力的有效工具，具体分析如下：

### 1) 工作负荷

企业一线员工无法自主支配剩余时间和工作内容。员工工作时长、在生产车间内不停搬运沉重设备，游走于各个岗位间完成工作交接，体力消耗极大。员工们经常被安排超额的工作量且工作难度巨大，这使得他们经常性加班，甚至周末及假日也不能正常休息。一线员工工作经常倒班，生活毫无规律，严重影响了睡眠休息。超负荷的工作对一线员工的身体和心理带来了巨大的压力。

### 2) 企业管理

多数企业采取较为强势的集权制度管理方式，企业所有事情的决策权全部由上级领导决定，一线员工无法参与其中，甚至没有决定权。企业领导一味对一线员工施加压力，不能人性化地对待员工，这种领导风格极易让员工产生紧张的心理。在企业各项规章制度中，惩罚性内容较多，存在较多不公平的管理条例。例如，员工生病也需坚持工作，工作时有人监督，时不时可能会被克扣奖金，这给员工带来了巨大的心理压力。

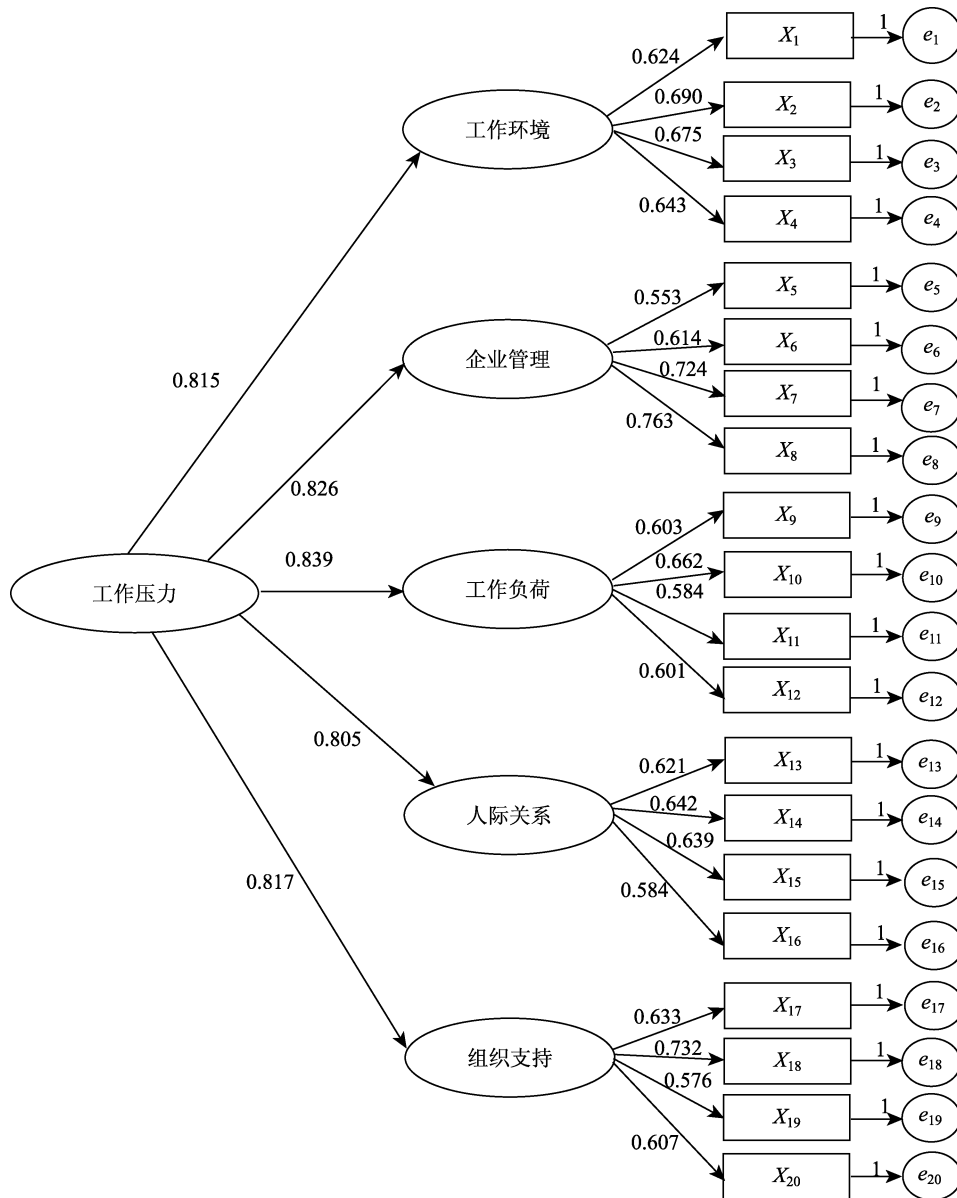
### 3) 组织支持

企业一线员工在领导眼中往往是廉价劳动力，只要有力气，任何人都能胜任这个岗位。这导致了企业管理人员无法重视一线员工，不会主动询问员工在工作中遇到的困难，而只是强调工作的进度和效果，对员工缺乏一定的关怀。管理者不能结合实际情况，仅根据主观臆断，随意加大工作量，延长员工的工作时间。员工遇到不公平对待时，企业也没有正规渠道为其解决。另外，企业领导缺乏对员工在生活上的关心，不能为员工及时排忧解难，增加了员工的心理负担压力。

### 4) 工作环境

良好的工作环境有利于改善员工的工作态度和工作热情，然而现有的企业工作环境相对恶劣，员工长期在这样的环境下工作，容易形成严重的职业病，对自己的身体健康产生一定的负面效应。此外，部

分一线员工工作素质较低，存在蛮干、瞎指挥的情况，这会给员工的工作带来一定困难，对安全生产造成威胁。消极的工作环境，会让一线员工产生恐惧、无奈、不满等情绪。



注：X<sub>1</sub>~X<sub>20</sub>为观测变量；e<sub>1</sub>~e<sub>20</sub>为误差值

图1 企业一线员工工作压力结构方程模型

Fig. 1 Equation model of enterprise front-line employee work pressure structural

### 5) 人际关系

糟糕的人际关系会使员工对工作产生厌倦心理，降低工作效率。在工作中有些一线员工不能正确处理团队之间的人际关系，处理问题时意见不能统一，造成团队工作氛围低迷。员工遇到问题时，很少有同事伸出援手帮助解决，大部分选择袖手旁观。大多数企业领导属于集权管理，在工作中对员工采取强制手段，员工无法向领导提出自己认为合理的意见，自己的工作得不到领导的认可与支持，使员工感到心情压抑、挫败，给一线员工带来一定的压力。

**[参考文献] (References)**

- [1] 张占武, 刘彬, 李斌锋, 等. 某大型制造企业一线员工工作压力调查分析[J]. 工业工程与管理, 2013, 18 (2): 141-145, 152. ZHANG Z W, LIU B, LI B F, et al. Occupational stress analysis among workers of a large manufacturing company[J]. Industrial Engineering and Management, 2013, 18(2): 141-145, 152. (in Chinese)
- [2] 张建卫. 论工作压力与自我调控[J]. 北京理工大学学报 (社会科学版), 2002 (4): 60-62, 65. ZHANG J W. On work-stress and self-regulation[J]. Journal of Beijing Institute of Technology (Social Sciences Edition), 2002(4): 60-62, 65. (in Chinese)
- [3] 舒晓兵, 廖建桥. 工作压力研究: 一个分析的框架——国外有关工作压力的理论综述[J]. 华中科技大学学报, 2002 (5): 121-124. SHU X B, LIAO J Q. Research on occupational stress: an analysis frame work. The major theories of occupational stress in the west[J]. Journal of Huazhong University of Science & Technology, 2002(5): 121-124. (in Chinese)
- [4] SUMMERS T P, DeCOTIIS T A, DeNISI A S. A field study of some antecedents and consequences of felt job stress[M]//CRANDALL R, PERREWÉ L. Series in Health Psychology and Behavioral Medicine. Occupational Stress: A Handbook. Philadelphia: Taylor & Francis, 1995: 113-128.
- [5] 牛莉霞, 李乃文, 姜群山. 煤炭员工工作压力源结构研究[J]. 中国安全生产科学技术, 2014 (10): 55-61. NIU L X, LI N W, JIANG Q S. Research on structure of occupational stressors for coal miners[J]. Journal of Safety Science and Technology, 2014(10): 55-61. (in Chinese)
- [6] 庄宏. 大型国有企业中层管理人员工作压力现状分析[D]. 北京: 北京邮电大学, 2007. ZHUANG H. Analysis of the work stress situation in middle managers from large state-owned enterprise[D]. Beijing: Beijing University of Posts and Telecommunications, 2007. (in Chinese)
- [7] 林秋红, 周静东, 范远玉, 等. 某市流水线作业工人职业紧张与健康关系分析[J]. 中国职业医学, 2009, 36 (1): 38-42. LIN Q H, ZHOU J D, FAN Y Y, et al. Analysis on the relationship between occupation stress and health in processing line workers[J]. China Occupational Medicine, 2009, 36(1): 38-42. (in Chinese)
- [8] 马晓明, 岳松, 刘乾, 等. 警察职业紧张状况影响因素分析[J]. 中国公共卫生, 2009, 25 (6): 690-692. MA X M, YUE S, LIU Q, et al. Appraisal of occupational stress and its influential factors in policemen[J]. Chinese Journal of Public Health, 2009, 25(6): 690-692. (in Chinese)
- [9] 王革, 何颖, 左卫民. 高校教师职业紧张状况及影响因素调查研究[J]. 中国卫生工程学, 2011, 10 (3): 234-237. WANG G, HE Y, ZUO W M. Research on occupational stress and influencing factors in university teachers[J]. Chinese Journal of Public Health Engineering, 2011, 10(3): 234-237. (in Chinese)