

城管执法人员工作压力、心理症状与心理资本的关系

向莹君¹, 盛文斌², 高晗², 李丽红¹, 丘幸卿¹, 杨伟亭¹, 谢延¹, 赵蓉¹

1. 深圳市福田区慢性病防治院, 广东 深圳 518048; 2. 北京阳光易德科技股份有限公司大数据研究中心

摘要: **目的** 了解城管执法人员工作压力水平及心理症状, 探讨工作压力、心理症状与心理资本的关系。 **方法** 于 2015 年 10 月使用症状自评量表、工作压力源量表和心理资本量表对深圳市某城管局 346 名城管执法人员进行了问卷调查, 采用相关分析和回归分析分析心理资本在工作压力与心理症状之间的关系。 **结果** 城管执法人员心理症状平均得分 (119.23±42.13) 分, 心理障碍阳性检出率 21.4%。心理症状与事务型心理资本、人际型心理资本均呈负相关 ($r=-0.287$ 、 -0.236 , $P<0.001$), 与工作压力呈正相关 ($r=0.846$, $P<0.001$)。人际型心理资本和事务型心理资本在工作压力与心理症状之间起预测作用 ($t=-0.510$ 、 -0.608 , $P<0.001$)。 **结论** 城管执法人员心理资本、工作压力与心理症状之间关系密切, 心理资本越高, 工作压力对心理症状的影响越小。

关键词: 城管执法人员; 工作压力; 心理症状; 心理资本

中图分类号: R395.6 **文献标识码:** A **文章编号:** 1006-3110(2017)08-0905-04 DOI:10.3969/j.issn.1006-3110.2017.08.003

Relationship among job stress, mental symptoms and psychological capital in urban law enforcement officers

XIANG Ying-jun*, SHENG Wen-bin, GAO Han, LI Li-hong, QIU Xing-qing, YANG Wei-ting, XIE Yan, ZHAO Rong

基金项目: 深圳市福田区卫生公益性科研项目 (FTWS2015050)

作者简介: 向莹君 (1984-), 男, 黑龙江哈尔滨人, 硕士, 主管医师, 研究方向: 慢性病流行病学。

通信作者: 赵蓉, E-mail: ftlsy97@163.com。

而导致的。此外, 在疑病和人格的关系上, 可以看到疑病倾向与精神质和神经质呈正相关, 与外倾性呈负相关, 这和其他学者的报道一致^[9-10], 即也认为内向、敏感、多虑、胆小、情绪不稳定的性格容易导致疑病倾向。并且, 尤其是精神质和神经质得分越高, 则疑病倾向越严重。这进一步说明精神质作为一种近似病态的人格倾向是不利于个体多方面发展的; 而情绪越不稳定的个体也更容易敏感多疑, 导致疑病倾向。在健康行为和疑病的关系上, 可以明显地看到健康行为越少的个体其疑病倾向越强。这是因为缺少健康行为的个体往往对自己的健康状况没有足够的信心, 这使得他们一旦获知某些健康信息或出现一些心身方面的不适之感时, 更容易推测自己容易患病或已经患病。因此, 针对医学生疑病这一特殊心理现象, 首先医学专业教育应该增强理论联系实际, 加强实践教学, 减少医学生对疾病一知半解的认知, 培养学生全面辩证地掌握医学知识以及理论联系实际融会贯通的能力; 其次, 医学院校应注重医学生健康人格的塑造, 通过营造良好的校园氛围、组织健康的团体活动、增加丰富的人文教育, 培养医学生具有乐观合群、情绪稳定、心胸开阔的健全人格; 再次, 医学知识技能不仅是医学生今后用来治病救

人的手段, 医学院校还应引导医学生将医学知识内化为自身健康保健的观念和行为, 增加自身健康行为, 提高自身健康水平, 减少疑病情况的发生。

参考文献

- [1] 陈思超, 马小琴. 医学生病的研究进展与启示[J]. 西北医学教育, 2015, 23(4): 585-589.
- [2] 张作记. 行为医学量表手册[M]. 北京: 中华医学电子音像出版社, 2005: 101.
- [3] Cassidy T, Wrigth L. Graduate employment status and health: a longitudinal analysis of the transition from student[J]. Soc Psychol Educ, 2008, (11): 181-191.
- [4] 宋维征. 明尼苏达多项个性调查表使用指导书[M]. 北京: 中国科学院心理研究所, 1989: 68.
- [5] 刘海静, 秦竹, 李潇, 等. 医学生疑病现象的内在人格心理特征及应付方式分析[J]. 卫生软科学, 2011, 25(1): 47-49.
- [6] 刘海静, 秦竹, 李潇, 等. 医学生疑病现象调查及其心理健康状况分析[J]. 神经疾病与精神卫生, 2011, 11(1): 59-60.
- [7] 张仁汉. 从医学生“三年级病”看大学生心理健康教育的必要性[J]. 西北医学教育, 2004, 23(5): 382.
- [8] 李哲. 趣味人体手册[M]. 北京: 中国中医药出版社, 2013: 45-46.
- [9] 闫国立, 张运红, 李志超, 等. 中医院校医学生疑病心理及相关因素的调查分析[J]. 中医学报, 2013, 28(1): 140-141.
- [10] 杨玉芹, 马定松, 秦竹. 浅析医学生疑病心理[J]. 卫生软科学, 2012, 26(4): 392-393.

收稿日期: 2017-01-09

* Futian Center for Chronic Disease Control, Shenzhen, Guangdong 518048, China

Corresponding author: ZHAO Rong, E-mail: jfslsy97@163.com

Abstract: **Objective** To investigate urban law enforcement officers' job stress and mental symptoms, and to explore the relationship among job stress, mental symptoms and psychological capital. **Methods** Symptom Check List-90(SCL-90), Occupational Stressor Questionnaire (OSQ) and Psychological Capital Questionnaire (PCQ) were used to survey 346 urban law enforcement officers in an urban management bureau in Shenzhen City in October, 2015. Correlation analysis and regression analysis were employed for studying the relationship among psychological capital, job stress and mental symptoms. **Results** The average score of mental symptoms in the urban law enforcement officers was (119.23 ± 42.13) , and the positive detection rate of psychological barrier was 21.4%. Mental symptoms were negatively related to affair psychological capital and interpersonal psychological capital ($r = -0.287, P < 0.001$; $r = -0.236, P < 0.001$), but positively related to job stress ($r = 0.846, P < 0.001$). Affair psychological capital and interpersonal psychological capital had significant predictive effects on job stress and mental symptoms ($t = -0.510, P < 0.001$; $t = -0.608, P < 0.001$). **Conclusions** Psychological capital is closely correlated with job stress and mental symptoms among urban law enforcement officers. The higher psychological capital, the less job stress influence on mental symptoms.

Key words: urban management officer; job stress; mental symptom; psychological capital

城市管理执法工作错综复杂,任务繁重,很多城管执法人员长年奔波在马路上,工作压力越来越大,心理健康状况堪忧^[1]。目前,城管执法研究领域主要集中在立法、城市管理、执法手段、冲突解决等方面,针对执法人员工作压力和心理健康的研究较少。仅有的研究表明,城管执法人员社会支持度低,工作负荷重,工作压力大;工作年限越长,心理健康状况越差^[2-3]。缓解城管执法人员工作压力、提高心理健康水平已成为当务之急。心理资本是指个体在成长和发展过程中表现出来的积极的心理状态,最早由 Luthans 提出,具体表现为:自我效能、乐观、希望、韧性^[4]。近年来国内外很多研究已阐明心理资本对工作压力、工作倦怠、心理症状等变量都产生了重要影响^[5-6]。然而,目前尚无针对城管执法人员的心理资本相关研究。因此,本研究通过开展城管执法人员工作压力和心理症状调查,探讨心理资本与工作压力和心理症状之间的关系。

1 对象与方法

1.1 对象 选取深圳市某城管局直属执法大队及辖区街道办执法队员为研究对象。入选标准:①从事一线执法工作;②截至 2015 年 10 月在岗半年及以上。共发放问卷 380 份,回收问卷 363 份,回收率 95.5%,录入数据库后删除有明显逻辑错误的问卷,实际有效问卷 346 份,有效率 91.1%。其中,男 328 人,女 18 人;年龄 17~60 岁,平均年龄 (33.53 ± 9.59) 岁;受教育程度:本科及以上 83 人、大专 161 人、高中 52 人、初中及以下 50 人;婚姻状况:已婚 186 人,未婚 149 人,其他 11 人。

1.2 调查量表

1.2.1 症状自评量表(Symptom Check List-90, SCL-90)^[7] 共 90 个条目,测验的九个因子分别为:躯体

化、强迫症状、人际关系敏感、抑郁、焦虑、敌对、恐怖、偏执及精神病性。每个项目 1(无)~5(严重)计分, SCL-90 的统计指标主要为两项,即总分和因子分,单项分 ≥ 2 的项目数记为阳性项目数。按全国常模结果,总分超过 160 分,或阳性项目数超过 43 项,或任一因子分超过 2 分,需考虑筛选阳性。

1.2.2 工作压力源量表(Occupational Stressor Questionnaire, OSQ)^[8] 参考封丹珩等编制的公务员工作压力源量表,由 73 个条目组成,包括上级领导、工作责任、人际关系、工作任务、工作性质、完美倾向和职业前景等七个维度。量表采用 Likert4 点计分,1 表示没有,4 表示总是,分数越高表示压力水平越高。将压力等级分为 1~10 级,1~3 级表明压力较小,4~6 级代表压力适中,7~8 级代表压力较大,9~10 级代表压力过大。该量表已广泛应用于机关企事业单位,内部一致性系数为 0.73~0.90,分半信度为 0.72~0.82。

1.2.3 心理资本量表(Psychological Capital Questionnaire, PCQ)^[9] 采用柯江林等于 2009 年编制的心理资本量表,由 40 个条目组成。该量表包括事务型心理资本(自信勇敢、乐观希望、奋发进取、坚韧顽强)和人际型心理资本(包容宽恕、尊敬礼让、谦虚诚恳、感恩奉献)两个维度,其中事务型心理资本与西方心理资本相似,而人际型心理资本具有本土化气息,相比西方量表,本土量表的信效度更好,对工作绩效有更强的解释能力。

1.3 调查方法 由课题组的心理咨询师到城管执法大队指导调查对象自行填写量表,当场回收问卷。

1.4 质量控制 对心理咨询师和问卷审核员进行统一培训;由问卷审核员现场进行复查,检查调查问卷是否为有效问卷;采用 Epidata3.1 数据双录入,进行一致

性检验。

1.5 统计学分析 使用 SPSS18.0 软件,采用相关分析了解工作压力、心理资本和心理症状的相关性;采用趋势卡方检验分析不同文化程度的城管执法人员心理障碍阳性检出率;采用逐步多元回归分析探讨心理资本对工作压力和心理症状的预测作用,为深入研究心理资本与工作压力的交互作用,本文将心理资本与工作压力的乘积项作为自变量引入回归模型。 $P<0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 城管执法人员心理症状、工作压力及心理资本基本情况 调查对象心理症状平均得分(119.23±42.13)分,心理障碍阳性检出率为 21.4%,不同文化程度间的心理障碍阳性检出率差异有统计学意义($\chi^2=9.049, P=0.029$),文化程度越高阳性检出率越高,不同性别、年龄、婚姻状况人员心理障碍阳性检出率差异无统计学意义($P>0.05$),见表 1。调查对象工作压力状况见表 2,4.3%的调查对象压力过大。调查对象在心理资本各维度得分情况见表 3,其中谦虚诚恳得分最高,奋发进取得分最低。

表 1 不同人口学特征城管执法人员心理障碍阳性检出率的比较

变量	调查人数	阳性人数(率,%)	χ^2 值	P 值
性别			1.193	0.275
男性	328	72(21.9)		
女性	18	2(11.1)		
年龄(岁)			6.685	0.153
≤20	17	4(23.5)		
>20~30	132	21(15.9)		
>30~40	106	31(29.2)		
>40~50	75	14(18.7)		
>50~	16	3(18.8)		
婚姻状况			1.611	0.447
已婚	186	44(23.7)		
未婚	149	27(18.1)		
其他	11	3(27.3)		
文化程度			9.049	0.029
初中及以下	82	13(15.9)		
高中	161	31(19.3)		
大专	52	11(21.2)		
本科及以上学历	51	19(37.3)		

表 2 城管执法人员工作压力状况(n=346)

工作压力	回答人数	构成比(%)
压力过大	15	4.3
压力较大	26	7.5
压力适中	122	35.3
压力较小	183	52.9
合计	346	100.0

表 3 城管执法人员心理资本各维度得分情况(n=346)

心理资本维度	得分(分, $\bar{x}\pm s$)
事务型心理资本	85.32±25.87
自信勇敢	21.63±5.83
乐观希望	21.09±5.83
奋发进取	20.65±7.77
坚韧顽强	21.94±7.60
人际型心理资本	90.87±29.47
包容宽恕	22.12±7.56
尊敬礼让	22.64±7.40
谦虚诚恳	23.11±4.49
感恩奉献	22.95±7.54

2.2 工作压力、心理资本及心理症状的相关性分析 相关分析结果表明,心理症状与事务型心理资本($r=-0.287, P<0.001$)、人际型心理资本呈负相关($r=-0.236, P<0.001$),与工作压力呈正相关($r=0.846, P<0.001$),工作压力与事务型和人际型心理资本呈负相关,结果均有统计学意义($r=-0.310、-0.197, P<0.001$),见表 4。

表 4 各变量的描述统计及相关分析

指标	指标总均分	标准差	1	2	3
1 工作压力	27.02	13.26			
2 事务型心理资本	85.32	25.87	-0.310**		
3 人际型心理资本	90.73	29.47	-0.197**	0.903**	
4 心理症状	119.23	42.13	0.846**	-0.287**	-0.236**

注: * $P<0.05$, ** $P<0.001$ 。

2.3 心理症状与工作压力和心理资本的多元逐步回归分析 以 SCL-90 总分作为因变量,以性别(男=0,女=1)、年龄(≤20 岁=0,21~30 岁=1,31~40 岁=2,41~50 岁=3,51~=4)、文化程度(初中及以下=0,高中=1,大专=2,本科及以上=3)、婚姻状况(已婚=0,未婚=1,其他=2)、事务型心理资本、人际型心理资本、工作压力,以及心理资本(事务型、人际型)与工作压力的乘积项为自变量进行多元逐步回归分析。

结果显示,工作压力(X_1)、人际型心理资本×工作压力(X_2)、事务型心理资本×工作压力(X_3)被最终纳入回归方程,上述 3 个自变量能解释心理症状(Y)变异的 73.8%,建立的回归方程为: $\hat{Y}=89.286+77.366X_1$

$-0.51X_2-0.608X_3$ 。人际型心理资本和事务型心理资本在工作压力与心理症状之间起预测作用($t=-5.486/4.129, P<0.001$),心理资本越高,工作压力对心理症状的影响越小,见表 5。

表 5 心理症状与工作压力和心理资本的多元逐步回归分析

自变量	偏回归系数				标准化回归系数
	B 值	SE	t 值	P 值	
常数项	89.286	1.446	61.734	0.000	
工作压力	77.366	6.468	11.961	0.000	0.974
人际型心理资本×工作压力	-0.510	0.093	-5.486	0.000	-0.555
事务型心理资本×工作压力	-0.608	0.147	4.129	0.000	-0.417

3 讨 论

本研究结果显示,城管执法人员 SCL-90 总分(119.23 ± 42.13)分略低于全国常模(129.96 ± 38.76)分,国内其他城市对公务员的心理健康状况进行了相关调查,例如甘肃省公务员 SCL-90 总分(129.96 ± 38.76)分^[10],东北某市机关公务员 SCL-90 总分(118.11 ± 27.05)分^[11],与本调查结果近似。本次调查共 41 人(11.8%)表示工作压力较大或过大,略低于陈红敏等对城管执法人员的结果 17.3%^[3]。总体来看本次调查对象的心理症状水平较低、但仍存在一定的工作压力。因此在关注城管执法人员心理健康状况的同时,应重点关注如何缓解其工作压力。

本次调查显示,工作压力与心理症状呈正相关,心理资本与心理症状呈负相关。这与贝志红^[12]、衣新发等^[13]以及赵雪等^[14]的研究结果一致。城管执法人员由于社会支持度低导致普通群众对其职业的不认同。此外,大多数人员工作负荷较重,工作时间长,普遍面临较大的工作压力。既往研究表明^[12,15],工作压力与心理健康状况关系密切,工作压力越大,心理健康状况水平越低,越容易出现紧张、焦虑、抑郁等心理问题。

在以往的研究中,心理资本在诸多变量中均发挥预测作用。例如,马爽等^[16]认为心理资本在地税基层公务员工作压力与工作满意度、离职意向之间起到预测作用,心理资本越高,工作满意度越高,离职意向越低。龚怡琳等^[17]认为心理资本在护士工作压力与主观幸福感之间有预测作用,低工作压力下,心理资本越高主观幸福感越高。本研究发现,心理资本在城管执法人员工作压力与心理症状之间起预测作用,心理资本越高,工作压力对心理症状的负向影响越小,与上述研究结果一致。

近年来,国外学者发现心理资本可以促进个体的工作满意度、销售业绩、领导效能与工作绩效等,降低

个体的工作压力感^[18]。目前,城管执法队伍体制管理模式单一,绩效难以客观衡量;执法人员专业能力不高,教育培训缺乏,晋升空间较小;工作任务繁重,导致个体角色冲突和角色模糊。根据心理资本理论,心理资本高的个体为了取得成功,在必要时能够重新选择实现目标的路线;当个体遇到问题和困境时,能够很快恢复和采取迂回途径来取得成功^[19]。因此,通过提升城管执法人员心理资本水平,能够缓解其面临的巨大的工作压力,激发起自信、乐观、进取的积极心态,调节工作压力对心理健康状况的影响。同时,本研究还发现城管执法人员事务型心理资本低于人际型心理资本,提示今后可以开发针对事务型心理资本的课程,激发员工爱岗敬业、奋发进取的工作动力。

参考文献

[1] 王泽. 城管人员心理健康应予关注[J]. 城建监察, 2006, 16(9): 61.

[2] 袁丽萍. 城管执法人员工作压力研究-基于对成都市金牛区城管执法局的实证调查[D]. 成都: 西南交通大学, 2012.

[3] 陈红敏, 赵雷, 刘立新. 应对方式对城管执法人员压力感与心理健康关系的调节作用[J]. 中国特殊教育, 2010, 17(3): 73-76.

[4] 李超平(译). 心理资本: 打造人的竞争优势[M]. 北京: 中国轻工业出版社, 2008: 1-2.

[5] 赵简, 张西超. 工作压力与工作倦怠的关系-心理资本的调节作用[J]. 河南师范大学学报: 自然科学版, 2010, 51(3): 139-143.

[6] 闫丽娜, 苏便苓, 李震中, 等. 医务人员心理资本、社会支持与心理健康的关系[J]. 中华行为医学与脑科学杂志, 2011, 20(11): 1040-1042.

[7] 汪向东, 王希林, 马弘. 心理卫生评定量表手册(增订版)[M]. 北京: 中国心理卫生杂志社, 1999: 31-35.

[8] 封丹碧, 石林. 公务员工作压力源问卷的初步编制[J]. 中国心理卫生杂志, 2005, 19(5): 297-300.

[9] 柯江林, 孙健敏, 李永瑞. 心理资本: 本土量表的开发及中西比较[J]. 心理学报, 2009, 41(9): 875-888.

[10] 李皓, 陈龙, 金永乐, 等. 公职人员的人格与心理健康研究[J]. 中国临床心理学杂志, 2004, 12(3): 260-261.

[11] 王正中, 张巧艳. 甘肃省公务员的心理健康状况及其自我调适[J]. 甘肃联合大学学报(社会科学版), 2009, 25(1): 23-27.

[12] 贝志红. 护士工作压力源与心理健康状况的调查分析与对策[J]. 现代临床护理, 2011, 10(1): 7-9.

[13] 衣新发, 侯宁, 蔡曙山, 等. 铁路机车司机的心理资本和心理健康[J]. 北京交通大学学报, 2011, 10(1): 53-57.

[14] 赵雪, 艾炎军, 高菲, 等. 护士心理资本前因变量的研究[J]. 实用预防医学, 2014, 21(3): 285-287.

[15] 杨琴, 张昱, 张澜. 急诊科护士工作压力、应对方式与心理健康状况调查[J]. 现代预防医学, 2010, 37(2): 287-290.

[16] 马爽, 王晨曦, 胡境, 等. 地税基层公务员工作压力与工作满意度、离职意向的关系: 心理资本的调节作用[J]. 中国临床心理学杂志, 2015, 23(2): 326-329.

[17] 龚怡琳, 刘金莲, 张洪君, 等. 三级医院护士工作压力、心理资本和主观幸福感的关系研究[J]. 护理管理杂志, 2014, 14(10): 688-690.

[18] Luthans F, Avolio BJ, Walumbwa FO, et al. The psychological capital of Chinese workers: exploring the relationship with performance[J]. Manag Org Rev, 2005: 249-271.

[19] Luthans F, Youssef CM, Avolio BJ. Psychological capital: developing the human competitive edge[M]. Oxford, UK: Oxford University Press, 2007: 10.