

基于结构方程模型的社区工作者职业倦怠的影响因素探究

严植煦, 陆溢乐

扬州大学商学院, 江苏 扬州

收稿日期: 2025年10月20日; 录用日期: 2025年11月4日; 发布日期: 2025年12月1日

摘要

本研究旨在探讨社区工作者职业倦怠的影响因素及其作用机制, 为制定针对性干预策略提供科学依据。研究采用问卷调查法, 选取江苏省415名社区工作者作为研究对象, 运用结构方程模型分析工作压力、组织支持、社会支持、焦虑与职业倦怠之间的关系, 并通过Bootstrap法检验焦虑的中介作用。研究发现社区工作者职业倦怠整体处于中度水平, 检出率为53.7%。工作压力对职业倦怠具有直接正向影响($\beta = 0.297, P < 0.01$), 并通过焦虑产生间接影响(中介效应占比41.3%); 组织支持($\beta = -0.316, P < 0.001$)和社会支持($\beta = -0.174, P < 0.01$)对职业倦怠具有显著负向影响。工作压力是社区工作者职业倦怠的核心驱动因素, 焦虑在其中起部分中介作用; 组织支持和社会支持是缓解职业倦怠的重要资源。

关键词

社区工作者, 职业倦怠, 结构方程模型, 工作压力

Research on the Influencing Factors of Job Burnout among Community Workers Based on Structural Equation Model

Zhixu Yan, Yile Lu

Business School of Yangzhou University, Yangzhou Jiangsu

Received: October 20, 2025; accepted: November 4, 2025; published: December 1, 2025

Abstract

This study aims to explore the influencing factors and mechanisms of job burnout among community workers, providing a scientific basis for developing targeted intervention strategies. A

文章引用: 严植煦, 陆溢乐. 基于结构方程模型的社区工作者职业倦怠的影响因素探究[J]. 现代管理, 2025, 15(12): 1-8.
DOI: 10.12677/mm.2025.1512305

questionnaire survey was conducted among 415 community workers in Jiangsu Province. Structural equation modeling was used to analyze the relationships among work stress, organizational support, social support, anxiety, and job burnout. The Bootstrap method was employed to test the mediating role of anxiety. The results indicated that the overall level of job burnout among community workers was moderate, with a detection rate of 53.7%. Work stress had a direct positive effect on job burnout ($\beta = 0.297, P < 0.01$) and also exerted an indirect effect through anxiety (mediation effect proportion: 41.3%). Organizational support ($\beta = -0.316, P < 0.001$) and social support ($\beta = -0.174, P < 0.01$) had significant negative effects on job burnout. Work stress was identified as a core driver of job burnout among community workers, with anxiety playing a partial mediating role. Organizational support and social support were found to be important resources for alleviating job burnout.

Keywords

Community Workers, Job Burnout, Structural Equation Modeling, Work Stress

Copyright © 2025 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 问题提出

职业倦怠是一种由长期工作压力导致的情绪衰竭、去人格化以及个人成就感持续走低的身心状态[1]。作为基层治理“千针一线”中的“线”，社区工作者同时承担着落实政府政策、服务居民需求以及调解社区矛盾等多项职责，长期处于高负荷、高压以及高情感消耗的工作状态，极易受职业倦怠的困扰[2]。社区工作者的职业倦怠不仅有损其个人的身心健康[3]，更会引发社区的服务质量下降、人才流失加剧等多重问题，进而侵蚀基层治理体系的根基[4]。社区是党和政府联系人民群众的“最后一公里”，其工作队伍的素养直接影响基层治理现代化和社会治理体系建设的成效。因此，系统研究社区工作者职业倦怠的影响因素，具有重要的现实紧迫性。职业倦怠的产生与发展，是个人与工作环境复杂互动的结果，受到多重因素的影响。本研究选取工作压力与焦虑作为个体在互动中的内在心理状态变量，同时将社会支持与组织支持作为环境提供的关键外部资源变量，旨在探讨这四类因素对职业倦怠的影响。结构方程模型可以同时处理多个自变量与因变量，并揭示中介效应与路径机制，将零散的影响因素整合成一个系统性的理论模型，有助于深化对职业倦怠生成机理的理解。本研究基于问卷调查数据，运用结构方程模型，研究多种因素对社区工作者职业倦怠的影响，为制定针对性的干预策略提供科学依据。

2. 研究对象与方法

2.1. 研究对象

本研究采用线上线下相结合的方式向江苏省 432 名社区工作者发放问卷，选取有效问卷 415 份作为样本进行研究，有效回收率 96.1%。由表 1 可知，在性别分布上，男性为 125 人，占比 30.1%，女性为 290 人，占比 69.9%。在年龄分布上，25 岁及以下者为 80 人，占比 19.3%，26~35 岁者为 130 人，占比 31.3%，36~45 岁者为 110 人，占比 26.5%，45 岁及以上者为 95 人，占比 22.9%。在学历分布上，大专及以下学历者为 45 人，占比 10.8%，本科学历者为 201 人，占比 48.4%，硕士及以上学历者为 169 人，占比 40.7%。在工龄分布上，5 年及以下工龄者为 137 人，占比 33.0%，5~10 年工龄者为 163 人，占比 39.3%，10 年及以上工龄者为 115 人，占比 27.7%。

Table 1. Sample details
表 1. 样本的基本情况

特征	分布	人数	百分比
性别	男	125	30.1%
	女	290	69.9%
年龄	25 岁及以下	80	19.3%
	26~35 岁	130	31.3%
	36~45 岁	110	26.5%
	45 岁及以上	95	22.9%
学历	大专及以下	45	10.8%
	本科	201	48.4%
	硕士及以上	169	40.7%
工龄	5 年及以下	137	33.0%
	5~10 年	163	39.3%
	10 年及以上	115	27.7%

2.2. 研究工具

职业倦怠量表: 采用李超平修订后的马氏职业倦怠通用量表(Maslach Burnout Inventory General Survey, MBI-GS) [5]。量表共计 15 个题项, 分为情绪衰竭、去人格化和低个人成就感 3 个维度。量表采用 Likert 7 级评分法, 依次记为 0~6 分, 10~15 题为反向计分。量表将职业倦怠程度分为轻、中、重三个程度, 其中得分在 0~2 (含 2) 为轻度, 2~4 (含 4) 为中度, 4~6 (含 6) 为重度。由表 2 可知, 该量表在情绪衰竭、去人格化和低个人成就感维度的 Cronbach's α 系数分别为 0.928、0.938 和 0.963。

焦虑量表: 采用 Zung 等编制的焦虑自评量表(Self-Rating Anxiety Scale, SAS) [6]。该量表为单维度量表, 共计 20 个题项, 采用 Likert 4 级评分法, 其中 16~20 题为反向计分。评定结束后, 把 20 个项目的分数相加, 然后乘以 1.25, 取整数部分得到标准分。由表 2 可知, 该量表的 Cronbach's α 系数为 0.887。

工作压力量表: 采用甄佳君编制的社区工作者工作压力量表[7]。量表共计 30 个条目, 分为工作环境、工作强度、工作难度、工作时间、薪酬与激励、工作自主性、职业发展以及组织结构与倾向 8 个维度。量表采用 Likert 5 级评分法, 得分越高, 压力越大。由表 2 可知, 该量表在工作环境、工作强度、工作难度、工作时间、薪酬与激励、工作自主性、职业发展以及组织结构与倾向维度的 Cronbach's α 系数分别为 0.796、0.820、0.922、0.832、0.931、0.914、0.921 和 0.870。

组织支持感量表: 采用凌文轻等人编制的组织支持感量表[8]。量表共计 24 个题项, 分为工作支持、价值认同和利益关心 3 个维度。量表采用 Likert 5 级评分法, 每个维度的最终得分为被调查者在该维度中所有题项的平均值, 均值越大表明组织支持感越高。由表 2 可知, 该量表在工作支持、价值认同和利益关心维度的 Cronbach's α 系数分别为 0.932、0.905 和 0.909。

社会支持评定量表: 采用肖水源设计的社会支持评定量表[9] (Social Support Rating Scale, SSRS)。该量表共计 10 个题项, 分为客观支持、主观支持和利用度 3 个维度。量表的第 1~5 题、第 8~10 题采用 Likert 4 级评分法, 第 6~7 题若回答“无任何来源者”则计为 0 分, 若选择“下列来源”者则根据来源数量计分。各维度的总得分越高, 表示社会支持程度越高。由表 2 可知, 该量表的 Cronbach's α 系数为 0.730。

Table 2. Scale reliability across dimensions
表 2. 量表各维度信度

维度	Cronbach's α
情绪衰竭	0.928
去人格化	0.938
成就感低	0.963
焦虑	0.887
工作环境	0.796
工作量超载	0.820
工作难度	0.922
工作时间	0.832
薪酬与激励	0.931
工作自主性	0.914
职业发展	0.921
组织结构与倾向	0.870
工作支持	0.932
员工价值认同	0.905
利益与关心	0.909
社会支持	0.730

2.3. 统计学方法

本研究采用 SPSS 27.0 与 AMOS 26.0 软件进行数据处理与模型检验。首先，利用 SPSS 软件对有效样本进行描述性统计与 Pearson 相关性分析，以初步探索变量间的关联性。在此基础上，本研究的核心部分运用 AMOS 软件构建结构方程模型，通过最大似然法估计路径系数，并综合各项拟合指数评价理论模型与数据的适配程度，从而系统检验各潜变量之间的路径关系与影响机制。采用 Bootstrap 法对中介作用进行检验，抽样次数为 5000 次，置信区间为 95%。检验水准 $\alpha=0.05$ ，以 $P<0.05$ 为差异有统计学意义。

3. 研究结果

3.1. 量表得分情况

根据表 3 可知，被试社区工作者的职业倦怠均值为 2.62，有 53.7% 的被试社区工作者达到了中度倦怠水平，证明被试社区工作者整体处于中度职业倦怠水平。具体在“情绪衰竭”、“去人格化”和“低成就感”三个维度上均呈现出以中度倦怠为主的普遍状况。其中，“去人格化”维度均值最高，为 2.81 分，有 54.8% 的被试社区工作者处于中度水平；其次为“情绪衰竭”维度，均值为 2.68，有 48.4% 的被试社区工作者处于中度水平；“低成就感”维度的均分为 2.54，有 48.8% 的被试社区工作者处于中度水平。

根据表 4 可知，社区工作者工作压力维度的均值为 81.90，方差为 327.39，标准差为 18.09；焦虑维度的均值为 48.56，方差为 147.80，标准差为 12.16；组织支持维度的均值为 3.24，方差为 0.52，标准差为 0.72；社会支持维度的均值为 35.09，方差为 21.77，标准差为 4.67。

Table 3. The situation of job burnout of community workers in the test group
表 3. 被试社区工作者的职业倦怠情况

维度	均值	人数百分比		
		轻度	中度	重度
情绪衰竭	2.68	36.0%	48.4%	15.5%
去人格化	2.81	27.1%	56.6%	16.3%
低成就感	2.54	32.2%	54.8%	13.0%
职业倦怠	2.62	36.2%	53.2%	10.7%

Table 4. Test scores of community workers in each dimension
表 4. 被试社区工作者的各维度得分情况

维度	均值	方差	标准差
工作压力	81.90	327.39	18.09
焦虑	48.56	147.80	12.16
组织支持	3.24	0.52	0.72
社会支持	35.09	21.77	4.67

Table 5. Correlation between job burnout and variables in different dimensions
表 5. 职业倦怠与各维度变量的相关性情况

变量	职业倦怠	情绪衰竭	去人格化	低成就感	社会支持	焦虑	组织支持	工作压力
职业倦怠	1							
情绪衰竭	0.744**	1						
去人格化	0.677**	0.580**	1					
低成就感	0.736**	0.534**	0.492**	1				
社会支持	-0.423**	-0.389**	-0.373**	-0.415**	1			
焦虑	0.547**	0.554**	0.489**	0.534**	-0.441**	1		
组织支持	-0.421**	-0.426**	-0.370**	-0.420**	0.310**	-0.424**	1	
工作压力	0.403**	0.416**	0.361**	0.406**	-0.381**	0.464**	-0.295**	1

3.2. 相关性分析

利用相关分析研究职业倦怠与情绪衰竭、去人格化、低成就感、社会支持、焦虑、组织支持、工作压力共 7 项变量之间的相关关系，使用 Spearman 相关系数表示相关关系的强弱情况。根据表 5 可知，职业倦怠与情绪衰竭、去人格化、低成就感、社会支持、焦虑、组织支持、工作压力共 7 项变量之间的相关系数值均呈现出显著性($p < 0.01$)，具体来看：(1) 职业倦怠和情绪衰竭之间的相关系数值为 0.744，且呈现出 0.01 水平的显著性，因而说明职业倦怠和情绪衰竭之间有着显著的正相关关系。(2) 职业倦怠和去人格化之间的相关系数值为 0.677，且呈现出 0.01 水平的显著性，因而说明职业倦怠和去人格化之间有着显著的正相关关系。(3) 职业倦怠和低成就感之间的相关系数值为 0.736，且呈现出 0.01 水平的显著性，因而说明职业倦怠和低成就感之间有着显著的正相关关系。(4) 职业倦怠和社会支持之间的相关系数值为 -0.423，且呈现出 0.01 水平的显著性，因而说明职业倦怠和社会支持之间有着显著的负相关关系。(5) 职业

倦怠和焦虑之间的相关系数值为 0.547，且呈现出 0.01 水平的显著性，因而说明职业倦怠和焦虑之间有着显著的正相关关系。(6) 职业倦怠和组织支持之间的相关系数值为-0.421，且呈现出 0.01 水平的显著性，因而说明职业倦怠和组织支持之间有着显著的负相关关系。(7) 职业倦怠和工作压力之间的相关系数值为 0.403，且呈现出 0.01 水平的显著性，因而说明职业倦怠和工作压力之间有着显著的正相关关系。

3.3. 模型拟合与结果分析

相关性分析提示，社区工作者的工作压力、焦虑、组织支持以及社会支持可能是职业倦怠的影响因素，并可能通过某种中介或调节效应直接或间接作用于因变量职业倦怠。结合研究假设和理论分析，选取工作压力、组织支持、社会支持为外生潜变量，选取职业倦怠、焦虑作为内生潜变量来构建社区工作者职业倦怠影响因素的结构方程模型，调整后最终获得模型拟合结果和拟合度检验结果(如图 1 和表 6 所示)。

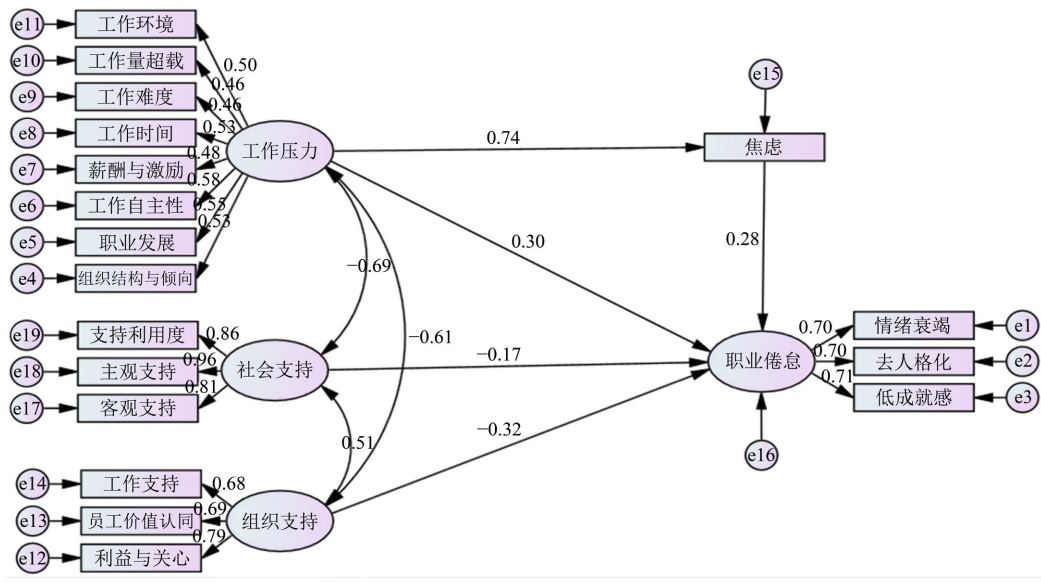


Figure 1. Structural equation model of factors affecting job burnout in community workers
图 1. 社区工作者职业倦怠影响因素的结构方程模型

Table 6. Model fit index test results
表 6. 模型拟合度指标检验结果

指标名称	中文解释	建议值	实际值
χ^2/df	卡方自由度比值	<3	1.872
RMSEA	渐进残差均方和平方根	<0.08	0.041
GFI	适配度指数	>0.9	0.950
AGFI	调整后的适配度指数	>0.8	0.934
RFI	相对适配指数	>0.9	0.923
TLI	非规准适配指数	>0.9	0.962
CFI	比较适配指数	>0.9	0.969
NFI	规准适配指数	>0.9	0.935
IFI	增值适配指数	>0.9	0.969
PGFI	简约适配度指数	>0.5	0.711

由表 6 所知, 在绝对拟合指标方面, 卡方自由度比值(χ^2/df)为 1.872 (<3), 渐进残差均方和平方根(RMSEA)为 0.041 (<0.05), 适配度指数(GFI)和调整后适配度指数(AGFI)分别为 0.950 和 0.934 (均 >0.9), 这些指标显示模型被有效地估计。在相对拟合指标方面, 比较适配指数(CFI)和非规范适配指数(TLI)分别为 0.969 和 0.962 (均 >0.9), 表明模型相对于虚无模型有显著改善。此外, 简约适配度指数(PGFI)为 0.711 (>0.5), 说明模型兼具简洁性与有效性。综上所述, 模型各项拟合指标均达到或优于建议值, 表明模型可以较好地反映数据的内在结构, 可用于后续的路径分析与假设检验。

基于良好的模型拟合结果, 本研究进一步分析了变量间的标准化路径系数(如表 7), 以考察工作压力、组织及社会支持、焦虑与职业倦怠之间的直接影响机制, 可以得出以下结论:

- (1) 工作压力对焦虑影响时, 标准化路径系数值为 $0.739 > 0$, 并且此路径呈现显著($z = 11.085$, $p < 0.001$, 以***表示), 因而说明工作压力对焦虑产生显著的正向影响关系。
- (2) 焦虑对职业倦怠影响时, 标准化路径系数值为 $0.283 > 0$, 并且此路径呈现显著($z = 4.565$, $p < 0.001$, 以***表示), 因而说明焦虑对职业倦怠产生显著的正向影响关系。
- (3) 工作压力对职业倦怠影响时, 标准化路径系数值为 $0.297 > 0$, 并且此路径呈现显著($z = 2.953$, $p = 0.003 < 0.01$), 因而说明工作压力对职业倦怠产生显著的正向影响关系。
- (4) 组织支持对职业倦怠影响时, 标准化路径系数值为 $-0.316 < 0$, 并且此路径呈现显著($z = -5.355$, $p < 0.001$, 以***表示), 因而说明组织支持对职业倦怠产生显著的负向影响关系。
- (5) 社会支持对职业倦怠影响时, 标准化路径系数值为 $-0.174 < 0$, 并且此路径呈现显著($z = -3.055$, $p = 0.002 < 0.01$), 因而说明社会支持对职业倦怠产生显著的负向影响关系。

Table 7. Model path coefficients and significance results

表 7. 模型路径系数及显著性结果

路径	STD-Estimate	Estimate	S.E.	C.R.	P
工作压力→焦虑	0.739	16.595	1.497	11.085	***
焦虑→职业倦怠	0.283	0.021	0.005	4.565	***
工作压力→职业倦怠	0.297	0.497	0.168	2.953	0.003
组织支持→职业倦怠	-0.316	-0.406	0.076	-5.355	***
社会支持→职业倦怠	-0.174	-0.093	0.03	-3.055	0.002

本研究采用 Bootstrap 法对焦虑在工作压力与职业倦怠之间的中介作用进行检验, 抽样次数为 5000 次, 置信区间为 95%。由表 8 可知, 工作压力对职业倦怠的总效应为 0.847, 且显著。进一步分解发现, 其直接效应值为 0.497 (95% CI: [0.165, 0.926], $P = 0.002$), 以及通过焦虑产生的间接效应值为 0.350 (95% CI: [0.182, 0.583], $P < 0.001$), 二者均达到显著水平。这说明焦虑在工作压力与职业倦怠之间扮演了部分中介的角色, 其中介效应占总效应的比例为 41.3%。该结果验证了研究假设, 即工作压力不仅会直接导致职业倦怠, 还会通过提升焦虑水平这一间接路径对职业倦怠产生影响。

Table 8. Mediation effect test results

表 8. 中介效应检验结果

效应名称	路径	Estimate	Lower	Upper	P
直接效应	工作压力→职业倦怠	0.497	0.165	0.926	0.002
间接效应	工作压力→焦虑→职业倦怠	0.350	0.182	0.583	0.000
总效应	工作压力→职业倦怠	0.847	0.522	1.262	0.000

4. 研究结论

本研究通过构建结构方程模型对社区工作者职业倦怠的影响机制进行实证检验, 主要结论如下: (1) 职业倦怠现状普遍, 亟需关注。本研究样本中, 社区工作者职业倦怠总体处于中度水平, 检出率达 53.7%。其中, “去人格化” 维度问题最为突出, 表明其在服务过程中普遍存在情感疏离与冷漠态度, 这对其服务质量与个人身心健康均构成负面影响。(2) 工作压力是核心驱动因素, 焦虑起关键中介作用。工作压力不仅对职业倦怠产生直接正向影响($\beta = 0.297, P < 0.01$), 还通过引发焦虑情绪对职业倦怠产生间接影响。中介效应分析表明, 焦虑的部分中介效应占比高达 41.3%, 清晰地揭示了“工作压力→焦虑→职业倦怠”的内在作用路径。(3) 组织支持是重要的保护性因素: 组织支持对职业倦怠具有显著的直接负向影响($\beta = -0.316, P < 0.001$), 其影响力度在所考察的因素中最为突出。这表明, 来自组织的务实支持、价值认同与利益关怀, 是缓解员工情绪损耗、提升工作投入最为关键的外部资源。(4) 社会支持发挥缓冲作用: 社会支持同样对职业倦怠具有显著的直接负向影响($\beta = -0.174, P < 0.01$)。这证实了来自家庭、朋友等的社会支持网络能够为社区工作者提供情感慰藉与实际帮助, 是抵御职业倦怠不可或缺的缓冲力量。

本研究作为一项横断面调查, 在因果推断方面存在固有局限, 例如工作压力与职业倦怠间的双向作用机制未能充分揭示。同时, 样本仅取自江苏省单一区域, 其结论在全国不同发展水平社区的推广价值有待验证。研究方法上依赖自陈式问卷, 存在共同方法偏差的可能, 且模型尚未纳入个体心理韧性、领导风格等重要变量。展望未来, 建议通过纵向研究设计厘清变量间的因果关系, 开展跨区域比较以增强结论的普适性, 并采用质性研究与量化方法相结合的混合研究路径, 深入探索社区工作者的真实体验。此外, 引入多源数据(如客观工作指标)并拓展理论框架, 将有助于构建更系统的影响机制模型, 为制定精准有效的干预策略提供更坚实的科学基础。

基金项目

扬州大学科创基金项目“基层治理现代化背景下社区工作者的职业倦怠研究”, 编号 XCX20240968。

参考文献

- [1] Maslach, C., Schaufeli, W.B. and Leiter, M.P. (2001) Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, **52**, 397-422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- [2] 张英杰. 社会支持视角下城市社区工作者职业倦怠研究[D]: [硕士学位论文]. 呼和浩特: 内蒙古工业大学, 2024.
- [3] 付聪. 中国社区工作者职业倦怠与心理健康状况的关系研究[J]. 新经济, 2021(5): 98-103.
- [4] 田延森, 马洪林, 孟佳. 山西省部分乡镇社区工作者组织支持感对工作稳定性影响: 职业倦怠和工作满意度的双重链式中介[J]. 中国卫生统计, 2023, 40(6): 905-909.
- [5] 李超平, 时勘, 罗正学, 等. 医护人员工作倦怠的调查[J]. 中国临床心理学杂志, 2003(3): 170-172.
- [6] 张凤霞. 基于焦虑自评量表(SAS)的三甲医院护士群体心理健康状况及影响因素研究[D]: [硕士学位论文]. 北京: 北京协和医学院, 2023.
- [7] 甄佳君. 社区工作者工作压力研究[D]: [硕士学位论文]. 上海: 华东师范大学, 2010.
- [8] 凌文铨, 杨海军, 方俐洛. 企业员工的组织支持感[J]. 心理学报, 2006(2): 281-287.
- [9] 肖水源. 《社会支持评定量表》的理论基础与研究应用[J]. 临床精神医学杂志, 1994(2): 98-100.