论著

文章编号:1000-5404(2009)23-2392-03

保险从业人员职业紧张对生命质量的相关性研究

何坤霖[1],蒋兆强[2],郑登易[3],刘 锐[4],易 东[1] (第三军医大学:[1]军事预防医学院卫生统计学教研室,[3]西南医院全军眼科中心,重庆 400038;[2]浙江省医学科学院卫生学研究所劳动卫生与职业病研究室,杭州 310013;[4]四川大学公共卫生学院卫生经济学教研室,成都 610016)

摘 要:目的 评价保险从业人员生命质量,探讨职业紧张对其生理、心理健康和生命质量的相关性。**方法** 整群抽样抽取某市保险公司3家,从中随机抽取保险公司内勤、外勤主管、普通业务员共173人,采用(occupational stress inventory-revised, OSI-R)和(the MOS 36-item short form health survey, SF-36)量表对职业紧张和生命质量进行评价。**结果** 工作环境差、任务过重、任务不适对员工生理健康、心理健康和生命质量有显著的负向性影响。业务紧张对生理健康、心理健康、生命质量有显著的负向性影响。自我保健、休养对生理健康、心理健康和生命质量均有显著的正向性影响。**结论** 保险从业人员的生命质量受工作环境、工作任务、业务紧张等多方面的影响。保险公司应重视保险从业人员的健康状况,提高保险从业人员工资待遇,改善其工作条件,减少保险从业人员的职业紧张感,进而改善其生命质量。

关键词: 保险从业人员;职业紧张;生命质量

中图法分类号: R195; R395.6; R749 **文献标识码:** A

Correlation of occupational stress and life quality in insurance practitioners

HE Kun-lin[1], JIANG Zhao-qiang[2], ZHENG Deng-yi[3], LIU Rui[4], YI Dong[1] ([1]Department of Health Statistics, College of Military Preventive Medicine, [3]Ophthalmological Research Center, Southwest Hospital, Third Military Medical University, Chongqing 400038; [2]Department of Labor Health and Occupational Diseases, Institute of Hygiene, Zhejiang Academy of Medical Sciences, Hangzhou 310013; [4]Department of Health Economics, West China School of Public Health, Sichuan University, Chengdu 610016, China)

Abstract: Objective To evaluate the quality of life of the insurance practitioners and to explore the correlation of the occupational stress with their physical and mental health and quality of life. Methods The cluster sampling was carried out in 3 insurance companies in a city. A total of 173 people, including back-office workers, field directors and general clerks were randomly selected from every insurance company and questionaired with occupational stress inventory-revised (OSI-R) and and the MOS 36-item short form health survey (SF-36) to evaluate their occupational stress and quality of life. Results Totally 160 valid questionnaires were retrieved. The investigation showed that their physical environment, role overload, role insufficiency had a significant negative impact on their physical health, mental health and quality of life. Occupational stress also had a negative effect on physical health, mental health, quality of life. Self-care and rest showed a significant positive impact on the physical health, mental health and quality of life. Conclusion The quality of life in insurance professionals is affected by physical environment, occupational role, occupational stress and other aspects. Insurance companies should pay attention to the health status of their employees. Efficient measures, such as elevating their wages and improving their working conditions, should be taken to reduce their stress and strain and strengthen their coping resources, which lead to promote their physical and mental health, and improve the quality of their occupational lives as well.

Key words: occupational stress; quality of life; insurance practitioners

作者简介: 何坤霖,男,四川省达州市人,硕士研究生,主要从事医学统计方面的研究。电话:(0818)2664902, E-mail:bighe2001@163.com

通信作者: 易 东,电话:(023)68752344

收稿日期: 2009-07-12;**修回日期:** 2009-09-25

现代社会,职业竞争日益激烈,职业紧张已成为人们在生活和工作中不可避免遇到的问题。职业紧张既有积极的一面,有也消极的一面[1]。适量的紧张可充分调动工作的积极性和主动性,提升工作质量和工作效率;但过度的紧张则会导致工作人员疲乏、焦虑、压抑、工作能力下降,甚至发生职业耗竭(burnout)等症状[2]。随着我国保险业的飞速发展,以及世界金融危机的影响,尤其加重了保险从业人员的职业紧张,由此产生的从业人员健康问题也越来越受到人们的关注。

1　对象与方法

1.1　研究对象

采用整群抽样的方法抽取某市 3 家保险公司 173 人,进行问卷调查,共收回有效问卷 160 份,有效回收率为 92.48%,其中内勤 40 人(25.0%),外勤主管 67 人(41.9%),普通外勤 53 人(33.1%);男性 77 人(48.1%),女性 83 人(51.9%);年龄小于 30 岁的 46 人(28.8%);年龄 ≥30,<40 岁的 69 人(43.1%),≥40,<50 岁的 31 人(19.4%),≥50 岁的 14 人(8.7%);大学本科及以上文化程度 48 人(30.0%),大专文化程度 52 人(32.5),大专以下文化程度 60 人(37.5%)。

1.2　研究工具

职业紧张的测量采用在国内人群研究中具有较好信度和效度[3]的汉化版职业紧张量表(OSI-R),职业紧张量表由职业任务、个体紧张反应和个体应对资源 3 个分量表组成。职业任务分量表包括任务过重、任务不适、任务模糊、任务冲突、责任感、工作环境 6 个子项;个体紧张反应分量表包括业务紧张反应、心理紧张反应、人际关系紧张反应和躯体紧张反应 4 个子项;个体应对资源分量表包括娱乐休闲、自我保健、社会支持和理性处事 4 个子项。职业任务和个体紧张反应两个问卷得分越高紧张程度越高,个体应对资源问卷得分越高对紧张的应对能力越强,紧张程度越低。汉化版的职业紧张量表在国内人群研究中具有较好的信度和效度。生命质量的测量采用 SF-36 健康调查量表,该量表全面概括了生理、心理和社会等方面的健康概念。迄今,SF-36 已有多种语言版本,其汉语版经过多次修订、使用,具有良好的信度和效度。SF-36 量表共 36 个条目,包括躯体功能、躯体角色功能、躯体疼痛、总体健康、活力、社会功能、情绪角色功能、精神健康等 8 个维度共 35 个条目,另有 1 项健康变化自评(reported health transition,HT)条目。

1.3　数据处理

采用 EPIDATE3.1 软件进行建库,分两组分别进行录入,再进行两数据库校验,并抽取 10% 问卷检查,尽最大限度保证数据录入的真实性和准确性,最后采用 SPSS 13.0 统计软件进行统计分析。

2　结果

2.1　不同人口学特征的保险从业人员生命质量分析

男性和女性相比,生理健康、心理健康、生命质量得分差异均无统计学意义($P>0.05$)。不同年龄、学历的保险从业人员在生理健康、生命质量得分上差异有统计学意义($P<0.05$),年龄大于 50 岁和专科以下学历的保险从业人员得分较低,年龄越大,文化水平越低,其生命质量越差。不同岗位的保险从业人员在生理健康得分上差异有统计学意义($P<0.05$),普通外勤的得分较低。具体见表 1。

表 1　不同人口学特征保险从业人员的生命质量得分比较($\bar{x}\pm s$)

因素	n	生理健康	心理健康	生命质量
性别				
男性	77	63.93±8.63	48.35±10.83	112.28±18.07
女性	83	63.28±8.34	48.01±9.33	111.29±16.00
年龄(岁)				
<30	46	66.46±4.31	49.33±8.66	115.79±11.35
≥30,<40	69	67.01±5.41	50.84±9.16	117.85±12.78
≥40,<50	31	59.66±8.94[a]	47.29±9.90	106.95±17.86[a]
≥50	14	46.00±3.56[b]	33.21±4.98[b]	79.21±6.27[b]
学历				
本科	48	67.85±4.33	53.19±8.04	121.03±11.21
专科	52	65.61±7.10	50.44±8.65	116.05±13.86
专科以下	60	58.43±9.43[c]	42.20±9.72[c]	100.63±17.27[c]
岗位性质				
内勤	40	61.30±8.91	44.79±8.32	106.07±15.77
普通外勤	53	59.13±8.53	42.78±8.19	101.91±14.47
外勤主管	67	68.49±4.97[d]	54.48±8.87[d]	122.96±12.55[d]

a:$P<0.05$,40-50 岁和其他年龄相比;b:$P<0.05$,>50 岁和其他年龄相比;c:$P<0.05$,专科以下和其他学历相比;d:$P<0.05$,外勤主管和其他岗位相比

2.2　保险从业人员职业紧张及各子项与生命质量的多元回归分析

以生理健康、心理健康和生命质量为因变量,职业任务、个体紧张反应和应对资源为自变量来进行职业紧张各子项与生命质量的多元回归分析。职业任务和个体紧张反应对生理健康、心理健康和生命质量均有显著影响($P<0.05$),职业任务对健康状况产生正向性影响,个体紧张反应对健康状况产生负向性影响,见表 2。

表 2　职业任务、个体紧张反应和应对资源对生命质量的回归分析

子项目	B	Beta	t	R^2	F	P
生理健康						
职业任务	-0.40	-1.03	-5.47	0.23	23.60	<0.05
个体紧张反应	0.34	0.67	3.54			
心理健康						
职业任务	-0.58	-1.27	-7.34	0.27	43.35	<0.05
个体紧张反应	0.50	0.81	4.69			
生命质量						
职业任务	-0.98	-1.27	-7.29	0.26	42.48	<0.05
个体紧张反应	0.84	0.81	4.69			

2.3　保险从业人员职业任务各子项与生命质量的回归分析

工作环境差、任务过重、任务不适对员工生理健康、心理健康和生命质量有显著的负向性影响($P<0.05$)。见表 3。

表3 职业任务各子项对生命质量的回归分析

子项目	B	Beta	t	R^2	F	P
生理健康						
工作环境	-0.57	-0.39	-4.92	0.24	28.10	<0.05
任务不适	-0.30	-0.19	-2.41			
心理健康						
工作环境	-0.44	-0.26	-3.12			
任务过重	-0.53	-0.28	-3.46	0.28	32.18	<0.05
任务不适	-0.40	-0.21	-2.84			
生命质量						
工作环境	-0.88	-0.31	-3.76			
任务过重	-0.79	-0.24	-3.07	0.30	33.80	<0.05
任务不适	-0.64	-0.20	-2.76			

2.4 保险从业人员个体紧张反应各子项与生命质量的回归分析

从个体紧张反应各子项与生命质量的回归分析来看,业务紧张对生理健康、心理健康、生命质量有显著的负向性影响($P<0.05$)。见表4。

表4 个体紧张反应个子项对生命质量的回归分析

子项目	B	Beta	t	R^2	F	P
生理健康						
业务紧张	-0.48	-0.31	-4.15	0.10	17.19	<0.05
心理健康						
业务紧张	-0.89	-0.49	-7.12	0.24	50.69	<0.05
生命质量						
业务紧张	-1.37	-0.45	-6.29	0.20	39.62	<0.05

2.5 保险从业人员应对资源各子项与生命质量的回归分析

自我保健、休养对生理健康、心理健康和生命质量均有显著的正向性影响($P<0.05$)。见表5。

表5 个体应对资源个子项对生命质量的回归分析

子项目	B	Beta	t	R^2	F	P
生理健康						
自我保健	0.55	0.32	4.18	0.10	17.44	<0.05
心理健康						
自我保健	0.53	0.25	2.89	0.18	17.09	<0.05
休养	0.50	0.23	2.59			
生命质量						
自我保健	0.95	0.27	3.09	0.17	26.90	<0.05
休养	0.74	0.20	2.26			

3 讨论

3.1 保险从业人员生命质量的人口学特征

不同文化水平和工作岗位性质的保险从业人员,其生命质量得分存在差异。文化水平越低,其生理健康和心理健康水平就越低。专科以下文化水平其生命质量相对最差,本科文化水平其生命质量相对最好,这与低文化程度更容易发生健康危险簇聚现象相符[6]。同时,工作岗位性质也是影响生命质量的重要因素之一,保险公司内勤员工生命质量得分较高,普通员职外勤员工生命质量得分较低。

3.2 保险从业人业紧张对生命质量的影响

职业任务对生理健康、心理健康和生命质量存在负向性影响,个体紧张反应对生理健康、心理健康和生命质量存在正向性影响。因此,保险公司在管理过程中,可适当调节员工的职业紧张度,充分调动员工工作的积极性和主动性,增加员工的经济收益和假期奖励,使员工有更多的时间去进行自我素质提升和身体保健,进一步对员工的生理健康、心理健康和生命质量产生正向性影响。同时,职业紧张的性质和特征不同,对生理健康、心理健康和生命质量的影响也有差异。工作环境是保险从业人员生理健康和心理健康的主要影响因素,对生理健康造成较大的负性影响。工作任务过重对心理健康也有一定的负向性作用。这就要求保险公司在对保险从业人员进行管理时,应适当控制工作任务。

保险从业人员的职业紧张对其生命质量各维度存在不同的影响,但如能改善从业人员工作条件,适当减少工作量,加大业务培训,降低个体业务紧张,将会大大提高保险从业人员生命质量,从而提高保险从业人员工作效率,提升服务水平和质量。本研究虽然得出职业紧张对生命质量各维度有不同的影响的结论,但由于样本量的限制,其外推性受到一定的影响,今后应加大样本量进一步调查研究。

参考文献:

[1] Seyle H. The stress of life[M]. New York: McGraw-Hill, 1956.2-7.

[2] Kyriacou C, Sutcliffe J. A model of teacher stress[J]. Educ Studies, 1978, 4(1): 1-6.

[3] 李 健, 兰亚佳, 王治明, 等. 职业紧张量表(OSI-R)信度与效度验证[J]. 中华劳动卫生职业病杂志, 2001, 19(3): 190-193.

[4] 宋爱芹, 谢 楠. SF-36评价人群生命质量研究概况[J]. 济宁医学院学报, 2005, 28(3): 75-76.

[5] 王素华, 李立明, 李 俊. SF-36健康调查量表的应用[J]. 国外医学: 社会医学分册, 2001, 18(1): 4-8.

[6] 唐 甜, 熊鸿燕, 卞永桥, 等. 重庆地区人群中的健康危险行为簇聚特征研究[J]. 第三军医大学学报, 2009, 31(10): 967-969.

(编辑 龙 亮)