

# 基层动物园员工职业倦怠成因及干预策略研究

王君<sup>1</sup> 吴乾<sup>1</sup> 陈冬梅<sup>2</sup>

1 石家庄市动物园, 河北省石家庄市, 050200;

2 石家庄市城市更新促进中心, 河北省石家庄市, 050011;

**摘要:** 随着社会对动物福利和环境保护关注度的提升, 基层动物园员工面临的工作压力日益增加, 职业倦怠问题逐渐显现。本研究以基层动物园员工为研究对象, 探讨其职业倦怠的成因及干预策略。通过文献分析和实地调查, 本文从工作环境、职业发展、心理压力和组织管理四个方面分析职业倦怠的成因, 并提出相应的干预措施。研究表明, 基层动物园员工的职业倦怠主要源于工作负荷过重、职业发展受限、心理压力大和组织管理不善。针对这些问题, 本文提出了一系列可操作的干预策略, 包括优化工作环境、完善职业发展路径、加强心理健康教育和改进组织管理模式。这些策略的实施将有助于缓解基层动物园员工的职业倦怠, 提升其工作满意度和职业幸福感。

**关键词:** 基层动物园员工; 职业倦怠; 干预策略; 心理健康; 组织管理

**DOI:** 10.69979/3041-0673.26.01.039

职业倦怠是指个体在长期工作压力下产生的身心疲惫、情绪耗竭和工作效能下降的现象。近年来, 随着社会对动物福利和环境保护的关注度不断提高, 基层动物园员工的工作压力日益增加, 职业倦怠问题逐渐凸显。基层动物园员工不仅需要承担繁重的日常工作, 还要面对公众的期望和社会的监督, 这使得他们的工作压力和心理负担显著增加。此外, 职业发展受限、工作环境不佳和组织管理不善等因素也进一步加剧了他们的职业倦怠。因此, 深入研究基层动物园员工职业倦怠的成因, 并提出有效的干预策略, 对于提升员工的工作满意度和职业幸福感, 促进动物园的可持续发展具有重要意义。本文将从工作环境、职业发展、心理压力和组织管理四个方面分析基层动物园员工职业倦怠的成因, 并提出相应的干预措施。

## 1 基层动物园员工职业倦怠的成因分析

### 1.1 工作环境因素

基层动物园员工的工作环境是导致职业倦怠的重要因素之一。首先, 动物园的工作环境通常较为复杂, 员工需要面对各种动物的饲养、护理和管理工作, 这些工作不仅体力消耗大, 而且需要高度的专注和耐心。长期在这种环境下工作, 员工容易感到身心疲惫。其次, 动物园的工作环境往往存在一定的危险性, 员工在处理凶猛动物或进行动物医疗时, 可能会面临受伤的风险, 这种潜在的危险性增加了员工的心理压力。此外, 动物园的工作环境通常较为封闭, 员工与外界的交流有限, 长期处于这种环境中, 容易产生孤独感和孤立感, 进一

步加剧了职业倦怠。

### 1.2 职业发展因素

职业发展受限是基层动物园员工职业倦怠的另一重要成因。首先, 动物园行业的职业发展路径相对狭窄, 员工的晋升机会有限, 这使得许多员工在职业生涯中感到迷茫和无力。其次, 动物园行业的工作内容相对单一, 员工长期从事相同的工作, 容易产生职业倦怠感。此外, 动物园行业的培训和发展机会较少, 员工难以通过学习和提升来增强自身的职业竞争力, 这也加剧了他们的职业倦怠<sup>[1]</sup>。因此, 如何为基层动物园员工提供更多的职业发展机会, 拓宽他们的职业发展路径, 是缓解职业倦怠的重要策略之一。

### 1.3 心理压力因素

心理压力是基层动物园员工职业倦怠的重要成因之一。首先, 动物园员工需要面对公众的期望和社会的监督, 这种外部压力使得他们在工作时刻保持高度的责任感和紧张感。其次, 动物园员工在处理动物疾病、死亡等突发事件时, 容易产生心理创伤和情绪波动, 这种心理压力长期积累, 容易导致职业倦怠。此外, 动物园员工的工作时间通常较长, 工作与生活的平衡难以维持, 这种不平衡进一步加剧了他们的心理压力。因此, 如何有效缓解基层动物园员工的心理压力, 提升他们的心理健康水平, 是缓解职业倦怠的重要策略之一。

### 1.4 组织管理因素

组织管理不善是基层动物园员工职业倦怠的另一重要成因。首先, 动物园的管理体制通常较为僵化, 员

工的意见和建议难以得到有效的反馈和采纳,这使得员工在工作中感到无力感和挫败感。其次,动物园的绩效考核和激励机制不够完善,员工的努力和贡献难以得到应有的认可和回报,这种不公平感进一步加剧了他们的职业倦怠<sup>[2]</sup>。此外,动物园的组织文化通常较为封闭,员工之间的沟通和协作不足,这种组织文化不利于员工的职业发展和心理健康。因此,如何改进动物园的组织管理模式,建立更加开放和包容的组织文化,是缓解职业倦怠的重要策略之一。

## 2 基层动物园员工职业倦怠的干预策略

### 2.1 工作环境优化策略

#### 2.1.1 硬件设施升级改造

动物园应当将改善员工工作环境作为首要任务,重点优化日常工作的物理条件。在动物饲养区域,可以考虑引进智能化投喂系统,通过自动化设备完成饲料配送,大幅降低员工搬运重物的体力消耗;在办公区域,需要配备符合人体工程学原理的办公家具,如高度可调的办公桌椅、护眼显示器等,确保长时间工作的舒适性。针对不同岗位的特殊需求,应当配备专业的工作装备:兽医人员需要配置数字化诊疗设备,提高诊断效率;饲养员需要配备防抓咬防护服、防滑工作靴等安全装备。这些硬件设施的升级不仅能提升工作效率,更能显著改善员工的工作体验和安全保障。

#### 2.1.2 安全管理体系完善

建立健全的安全管理体系对保障员工身心健康至关重要。需要制定详尽的安全操作规范,特别针对动物接触、设备操作等高风险环节制定标准化流程。每季度组织专项安全演练,包括猛兽逃逸应急处置、游客疏散、医疗急救等场景,提高员工的应急反应能力<sup>[3]</sup>。建立安全事故报告制度,对每起事故进行深入分析,找出根本原因并采取预防措施。为高风险岗位员工购买全面的职业保险,包括意外伤害险、职业病保险等,为员工提供充分保障。同时设立安全奖励基金,对长期保持安全记录的员工给予表彰和奖励。

#### 2.1.3 团队文化建设

培育积极向上的团队文化是预防职业倦怠的有效途径。可以每季度组织团队建设活动,如户外拓展、趣味运动会等,增进团队凝聚力。建立多渠道的沟通平台,包括定期座谈会、意见箱、线上反馈系统等,鼓励员工畅所欲言。设立员工互助基金,为遇到突发困难的同事提供经济援助。推行“师徒制”,让资深员工带领新人快速适应工作。定期评选“优秀团队”和“服务之星”,营造积极向上的工作氛围。这些措施能够有效增强员工的归

属感和团队意识。

### 2.2 职业发展支持体系

#### 2.2.1 职业通道设计

构建多元化的职业发展路径对保持员工工作热情至关重要。可以设置管理序列、技术序列双通道发展体系,管理序列侧重综合管理能力,技术序列侧重专业深度。制定清晰的职级晋升标准,包括工作年限、绩效表现、专业技能等维度。每半年进行一次职业发展面谈,由直属上级与员工共同制定个性化发展计划。设立轮岗制度,让员工有机会体验不同岗位,发现自身潜力。为有潜力的员工提供挂职锻炼机会,培养复合型人才。这些措施能够帮助员工明确发展方向,保持工作动力。

#### 2.2.2 培训体系建设

完善的培训体系是员工持续成长的重要保障。新员工入职培训应包括动物园发展历史、企业文化、岗位职责、安全规范等基础内容。在职培训要建立分层分类的课程体系,如初级饲养员培训重点在基础饲养技能,高级饲养员培训侧重行为观察与丰容设计。每年选派优秀员工参加国内外行业会议和研修班,拓宽视野<sup>[4]</sup>。建立内部讲师队伍,鼓励资深员工分享经验。设立培训学分制,将培训参与情况纳入晋升考核。这些培训措施能够持续提升员工的专业素养和综合能力。

#### 2.2.3 绩效激励机制

建立科学的绩效激励机制对调动员工积极性具有重要作用。绩效考核指标应当全面覆盖工作业绩、创新能力、团队协作等多个维度。奖励形式要多样化,除了传统的奖金激励外,还可以提供培训机会、休假奖励、荣誉称号等。设立专项创新基金,鼓励员工提出改进建议和创新方案。对基层员工实行星级评定制度,根据表现给予相应待遇。定期组织优秀员工经验分享会,发挥榜样带动作用。这些激励措施能够有效提升员工的工作成就感和职业认同。

### 2.3 心理健康促进方案

#### 2.3.1 心理健康教育

系统的心理健康教育有助于员工建立正确的心理调适能力。可以每月举办心理健康讲座,邀请专业心理咨询师讲解压力管理、情绪调节等实用技巧。编制图文并茂的心理健康手册,介绍简单有效的自我调节方法。在新员工培训中增设心理健康模块,帮助新人快速适应工作环境。建立心理健康宣传栏,定期更新维护心理健康的小贴士。这些教育活动能够提高员工的心理健康意识和自我调节能力。

#### 2.3.2 心理支持服务

完善的心理支持服务系统能够为员工提供及时帮助。设立专门的心理咨询室,聘请具有资质的心理咨询师提供一对一咨询服务。开通24小时心理援助热线,为员工提供随时可得的心理支持。建立员工心理健康档案,通过专业量表定期评估心理状态<sup>[5]</sup>。对评估结果异常的员工进行主动干预,提供个性化辅导方案。组建心理援助志愿者队伍,经过专业培训后为同事提供基础心理支持。这些服务能够及时发现和解决员工的心理困扰。

### 2.3.3 压力缓解活动

多样化的减压活动有助于员工释放工作压力。可以每周组织放松训练课程,如正念冥想、呼吸练习等。每月安排户外活动,如郊游、登山等,让员工亲近自然。设立员工休闲中心,配备图书阅览区、健身器材、娱乐设施等。开办兴趣小组,如摄影社、读书会等,丰富员工业余生活。在重大节庆日组织文艺汇演,鼓励员工展示才艺。这些活动能够有效缓解工作压力,提升员工的生活质量。

## 2.4 组织管理创新

### 2.4.1 参与式管理

推行参与式管理能够增强员工的主人翁意识。建立员工提案制度,对优秀建议给予奖励并推动落实。重大决策前召开员工代表会议,充分听取基层意见。设立跨部门创新小组,吸纳一线员工参与管理改进项目。定期举办“领导接待日”,让员工直接与管理层沟通。建立合理化建议快速响应机制,及时反馈处理结果。这些做法能够提升员工的参与感和责任感。

### 2.4.2 弹性工作安排

灵活的工时制度有助于员工平衡工作与生活。可以根据岗位特点实行错时上下班、弹性工作时间等制度。对符合条件的员工允许申请远程办公或灵活休假。建立工作共享机制,让员工可以互相支持配合。设立“家庭日”等特殊假期,照顾员工的家庭需求。在淡季安排轮休,调节工作节奏。这些灵活安排能够减轻员工的工作压力,提高工作效率。

### 2.4.3 沟通机制优化

畅通的沟通渠道是组织健康运行的基础。建立月度员工大会制度,及时传达重要信息。利用企业微信等数字化平台建立高效的沟通网络。设立匿名反馈系统,保护员工隐私。定期开展员工满意度调查,了解真实诉求。建立跨部门协调机制,促进信息共享。这些沟通优化措施能够减少误解和冲突,营造和谐的工作氛围。

## 3 干预策略的实施保障

为确保基层动物园员工职业倦怠干预措施的有效落实,需要建立完善的组织保障体系。首先,管理层应当将员工关怀纳入战略规划,组建专项工作组统筹协调各项工作,同时提供必要的资金、人力和场地支持。其次,要建立健全的制度规范,明确责任分工和考核标准,确保各项措施能够持续稳定地推进<sup>[6]</sup>。此外,还需要建立科学的评估机制,通过多元化的数据收集方式客观评价干预效果,并根据评估结果不断优化调整实施方案。

在具体实施过程中,应当注重经验的积累和知识的传承。通过编制标准化的操作指南、建立典型案例库、组织经验分享活动等方式,将实践中积累的有效做法制度化、规范化。同时要保持策略的灵活性,鼓励基层创新,及时解决实施过程中遇到的新问题。这种系统化的保障机制能够确保干预工作取得实效,并形成可持续的长效机制。

## 4 结论与展望

本研究通过对基层动物园员工职业倦怠成因的分析,提出了优化工作环境、完善职业发展路径、加强心理健康教育和改进组织管理模式等干预策略。这些策略的实施将有助于缓解基层动物园员工的职业倦怠,提升其工作满意度和职业幸福感。然而,职业倦怠问题的解决需要长期的努力和持续的改进,未来研究可以进一步探讨不同干预策略的实施效果和可持续性,为基层动物园员工职业倦怠的缓解提供更加全面和深入的理论和实践指导。

### 参考文献

- [1]李冰.缓解职业倦怠,企业当有所作为[J].人力资源,2025,(01):80-81.
- [2]黄竞莹.四招破解职业倦怠[J].人力资源,2024,(18):76-77.
- [3]翟晓丽.SF集团一线员工职业倦怠的成因及对策研究[D].西安理工大学,2024.
- [4]宋鑫媛.乡村基层干部职业倦怠缓解的个案工作研究[D].西北农林科技大学,2024.
- [5]荣子捷.浅析一线员工职业倦怠风险及对策[J].中国电力企业管理,2024,(02):36-37.
- [6]张璋,单小波.深入解读员工工作满意度与职业倦怠联系[J].人力资源,2023,(14):149-151.

作者简介:王君(1985.11—),性别:女,民族:汉,籍贯:河北省内丘县,学历:大学本科,职称:高级经济师,研究方向:人力资源管理。