

以提升企业关爱水平为目标的量化测评职工幸福度方法研究

刘欣瑜 常明媚

航天恒星科技有限公司, 北京, 100094;

摘要: 本文深入研究幸福感的基本概念和幸福企业的基本特征, 结合实践经验提出一种量化测评企业职工幸福度的方法, 采用科学成熟量表组合, 综合测评职工幸福感。本测量方法可用于定期企业内部测评, 也可在企业重大战略调整, 重大任务启动时, 对团队成员进行测评, 用以全面掌握职工情况, 有助于企业经营管理完善, 为干部选用提供决策依据等。

关键词: 幸福企业; 职工幸福度; 量化测量

DOI: 10.69979/3029-2700.24.7.012

1 研究背景及意义

党的二十大报告指出要加快构建新发展格局, 着力推动高质量发展, 推进新型工业化, 加快建设制造强国、质量强国、航天强国, 为我国航天事业发展指明了前进方向。面对新形势新任务新挑战, 人才是制胜的关键, 如何营造一个良好的关爱氛围及工作软硬环境, 让职工安心安身安业, 把职工关心关爱工作同生产经营管理、人力资源开发、企业精神培育、企业文化建设等工作有机结合起来, 成为各企业及工会工作的重中之重。

大多数企业及工会都因地制宜的结合本企业特点, 为职工提供了各种各样诸如心理援助计划、职工之家建设等服务关爱职工举措。那么这些举措是否有效? 是否得到了职工的认可? 是否能够增加职工的幸福感、获得感和满足感, 从而激发职工工作干事的热情呢?

本文将提出一种职工幸福度的测量方法, 通过职工幸福度来综合反映企业或部门的各项关爱措施是否到位, 从而对企业或部门的管理完备性、以人为本理念的执行情况进行综合评估, 最终有针对性的提升企业关爱水平。

2 幸福感定义与幸福企业定义

2.1 个体的幸福感

幸福感是指人类基于自身的满足感与安全感而主观产生的一系列欣喜与愉悦的情绪。马丁·塞利格曼提出的幸福心理学理论给出了从个人层面的幸福的几个要素, 即积极情绪 (Positive Emotions)、投入 (Engagement)、人际关系 (Relationships)、意义 (Meaning)、成就 (Achievements)。对于幸福感的测量, 西方心理学

家、社会学家和经济学家等已经探索了几十年, 具有了一定的知识和经验积累。即便如此, 尚未有任何一种幸福感测量工具能够得到普遍认同, 许多量表仍处在不断改进之中。

2.2 幸福企业的概念及特点

幸福企业是一个企业管理中的概念, 指能够满足员工幸福需要的企业, 其核心文化和典型特征是“以人为本”。判断一个企业是否为幸福企业, 一般通过五个特点来进行评判, 包括快乐工作、共同富裕、共同发展、受人尊重、健康长寿。

快乐工作: 员工在工作中感到快乐, 能够充分发挥自己的才能和潜力。

共同富裕: 企业与员工共同分享成果, 确保员工的经济利益。

共同发展: 企业与员工共同成长, 提供职业发展和晋升机会。

受人尊重: 企业在社会上享有良好的声誉和形象。

健康长寿: 关注员工的身心健康, 提供良好的工作环境和福利。

2.3 幸福企业的六个维度

2024 年 5 月, 北京国际人力资本集团股份有限公司 (简称“北京国际人力”, 英文“FESCO Group”) 与清华大学社会科学学院积极心理学研究中心联合发布《2023 幸福企业白皮书》, 提出从“个人发展与成长议题、人际氛围、员工情感体验、企业实力与发展、福利待遇、员工工作体验”这六个维度来评价企业的幸福感。

3 结合笔者经验的量化测评职工幸福度方法

3.1 量化测评职工幸福度的五个指标

前文提到的幸福企业特点及 6 个测量维度，大多需要复杂而专门管理工具和手段才能实现测评。对一般企业而言，更加需要一个科学而便捷的测评方法来实现对企业或部门的测评。基于笔者所在航天技术应用企业特点和对员工关爱的实践经验，提出包括职工幸福指数、职工满意度、心理健康指数、职工压力指数、职工流失率五个指标的企业职工幸福度测量方法。每个指标具有各自的评价要点、评价内容和评价方式。在评价主体上，职工幸福指数、工作满意度、心理健康指数、职工压力指数等四个指标主要通过职工自评而得，其中职工流失率则通过各企业或者企业内各部门自我评定，以这五个指标综合得分综合评价一个企业或者一个部门的职工幸福度。

3.2 评价指标权重设置

设计本套测评方法的最终目的是通过量化测量职工幸福度来为企业提升关爱服务职工水平给出专业的指导方向。因此在设计指标权重时应重点向与企业管理水平、企业关爱服务职工能力相关的指标倾斜，其中职工幸福指数是职工幸福度最直接体现，权重较高；工作满意度指数与员工的工作体验、企业对员工的关爱息息相关，权重设定最高；而其他心理健康指数、职工压力指数以及职工流失率与职工个体的家庭、个人基因和兴趣特点有一定关系，权重设置略低。具体见表格 1。

3.3 评测工具和评价方式

本着科学以及便于操作的原则，对各维度的测评首选业内通用的评测工具来进行。其中，心理健康程度由症状自评量表 (Symptom Checklist 90，简称 SCL-90) 测查，共有 90 个项目，每项进行 Likert 5 点评分，主要测查即躯体化、强迫症状、人际关系敏感、抑郁、焦虑、敌对、恐怖、偏执、精神病性以及附加项目等 9 个因素，得分越低表示心理健康程度越高。该量表已得到国内外各界广泛应用；

职工幸福感由总体幸福感量表 (General Well-Being Schedule，简称 GWB) 测查，共有 25 个项目，其中有 9 个为反向题目，得分越高表示幸福度越高，量表内部一致性系数男性为 0.91，女性为 0.95，间隔 3 个月的重测信度为 0.85，具有较好的信效度；

职工压力由知觉压力量表 (Perceived Stress Sca

le，简称 PSS) 测查，共有 14 个项目，其中有 8 个反向题目，每项进行 Likert 5 点评分，得分越高说明心理压力越明显；

工作满意度由 Schreisheim 和 Tsui 提出的量表测查，共由 6 个项目，用以评估对工作本身、领导、同事、收入、晋升机会以及工作整体的满意程度，得分越高表示工作满意度越高；

职工流失率指标主要考察职工主动离职的比例，评测可参考行业以及企业内部的平均数值进行测量，即低于行业或企业内部平均数值得分高，高于平均数值得分低，具体分值可结合企业的实际比例制定相应得分表。

3.4 评测结果算法

考虑到基于原始数据的心理健康指数、职工压力指数和职工流失率等三个指标为负向维度计量，即分值越小代表该维度相对越佳，将心理健康指数和职工压力指数得分进行正向转化，将职工流失率按照普遍认可的均值 6.5% 进行转化，即离职率在 6.5% 以下者该维度直接得满分 15 分，离职率在 6.5% 以上者，则根据实际情况赋予相应分值，即该维度虽然为量化维度，但仍需要经过一定的质性分析方能得出对应数值，具体情况可在考核实践中进行详细界定。

最终得分的具体计算公式为：

$$S=S1*25\%+S2*25\%+S3*20\%+S4*15\%+S5*15\%$$

3.5 参与评测对象

为了确保评测结果更具真实性、准确性、科学性和可靠性，要测量企业或部门的职工幸福度，一般要求全体员工参与评测，参与度不低于 80%。

4 量化测评职工幸福度的应用时机

4.1 常规性定期测评

企业可以利用此方法对所属部门进行定期测评，一般可以两年为一个测评周期。通过测评来综合掌握各部门职工的幸福度情况，从而掌握各部门内部管理完备情况以及对员工关爱措施的落实情况。企业也可以利用此工具对企业整体进行测评，从而在各指标的变化中分析查找管理措施和手段对职工的影响，分析经营管理中的不足。

4.2 事件触发性测评

企业可以利用企业或部门主要领导人调整、工会换

届选举等契机进行测评，帮助新的管理者更加全面的了解员工需求和现状，从而指导后续工作重心。也可以选择在企业重大战略调整、重大项目启动时对涉及到的团

队、部门进行测评，帮助决策者及时掌握团队成员的心理状况，从而为更好的完成战略调整和任务攻关做好决策支持。

表1 职工幸福度测评要素

维度	评价要点	评价内容	评价方式/支撑材料	评价主体	权重 W	得分
职工幸福指数	职工基于自身的满足感与安全感而主观产生的一系列欣喜与愉悦的情绪	幸福感程度	总体幸福量表(GWB)	职工自评	25%	S1
工作满意度指数	职工在工作过程中，对工作本身及其工作环境、工作状态、工作方式、工作人际关系等方面具有良性感受的满足状态	重点测评工作本身、领导、同事、收入、晋升机会以及工作整体的满意程度等	工作满意度量表	职工自评	30%	S2
心理健康指数	职工身体健康的程度，其中，心理健康是职工心理的各个方面及活动过程处于一种良好或正常的状态	重点测评躯体化、强迫症状、人际关系、抑郁、焦虑、敌对、恐怖、偏执、精神病性等	症状自评量表(SCL-90)	职工自评	15%	S3
职工压力指数	职工压力情况	职工焦虑、神经过敏、抑郁、沮丧等	心理压力量表(PSTR)	职工自评	15%	S4
职工流失率	职工年度流失情况	离职人数/职工总数	各分会直接提供	人力资源数据	15%	S5

5 幸福度测评结果的应用

5.1 用于综合反应企业或部门内部管理的完备性

当前95后、00后逐步成为职场的主力，职工对个性化发展需求和对人性化管理的更高要求，职工对企业给予的人文关爱也更加迫切。职工的幸福度很大程度反映了一个企业或一个部门的内部文化氛围、企业或部门的行业地位、发展前景以及工作环境等。越是重视改善提升职工工作体验，职工的幸福度越高，从而职工的敬业程度、工作效率越高。因此通过测量职工幸福度，可综合反应企业或部门的整体管理水平，从具体指标和重点关注测量题目的得分情况可进一步分析内部管理的优缺点，从而有针对性的改善提升。

5.2 指导提升企业或部门的管理水平

通过上述5个维度的测量，我们可以较量化的分析评价一个企业或部门职工的幸福感受情况，结合作者的工作经验，提出从以下健康关爱、心理关爱、成长成才关爱、家庭关怀、福利保障5个维度来提升企业关爱服务水平，从而提升职工幸福感。

在健康关爱中，党的二十大报告将“建成健康中国”作为到2035年我国发展的总体目标之一，指出把保障人民健康放在优先发展的战略位置，因此建设健康企业、助力健康中国是企业对社会发展的重大贡献。重点包括

每年定期组织的健康体检、各类文体健身及娱乐活动以及基于保障职工身体健康的调休制度，面对工作加班加点的常态化，适当选择灵活的休整制度，对职工身体健康有莫大助益。

在心理关爱中，重点通过EAP作为企业推动实施“以人为本”管理理念的一个关键重要环节，不仅可以保证职工拥有良好的工作状态，还可以有效缓解企业的组织氛围和人际关系，从根本上帮助职工解决工作和生活上的困难，避免因职工个人问题而产生的诸多本不必要损失和浪费，借此增强企业的向心力和凝聚力，提高职工的忠诚度和归属感。

在成长成才关爱中，既包括为职工提供舒适的工作环境，使职工保持心情愉悦、舒缓工作压力、提高工作效率，也包括职工个人职业发展需求、干事创业成才需求、自我实现需求等方面，蕴含了助力职工实现职场抱负的方方面面。重点包括对各类人才的教育培训、提供学习交流的机会、畅通多元化职业发展通道等方面。

在家庭关怀中，重点是突出对职工关爱的拓展和创新，考虑到影响职工工作效率有很大一部分的因素来自家庭，家庭和睦和谐，职工则无后顾之忧，因此，对家属关怀关心关爱及对家庭困难的及时解决，都将会极大程度上温暖职工之心，激发职工前进的动力。重点包括对职工学龄前及中小学子女的关心关爱、对未婚职工

婚姻情况的关注、对已婚职工家庭困难的关注以及对长期驻外职工的家属慰问等方面。

在福利保障上，重点是针对赫兹伯格对激励的双因素理论中提到的保健因素，包括福利政策和行政管理、与上下级和同级的人际关系、工作环境或条件、薪水以及额外的福利、工作的安全感等方面，改善或做好这些方面，能够消除职工的不满，提升职工的组织归属感。

6 结束语

不断完善提升企业的管理水平，加大对职工的关爱服务力度，是每一个企业长治久安发展不可或缺的重要一环。本文提出了一种职工幸福度测评的方法，用量化测评职工幸福度来综合衡量一个企业或部门的管理水平，从而有针对性的改善提升企业管理能力。企业高度重视了解职工、理解职工、关爱职工，充分认识职工的心理规律，把握他们的内在需求，真正做到以情感人、以理服人、以爱育人，职工幸福感提升的同时一定会从敬业忠诚角度加倍回报企业，从而实现企业和职工的双赢。

参考文献

- [1] 关涛, 甘莉, 康海华. 组织关爱对模糊性偏差行为的双面效应研究 [J]. 南开管理评论, 2021, 24(5): 173 - 186.
- [2] 李超平, 喻晓, 仲理峰. 组织中的关爱: 概念界定、结果与影响因素 [J]. 心理科学进展, 2014, 22(5): 822 - 833.
- [3] 叶烨. 新时代高校“双关爱”机制的构建与思考 [J]. 前沿视角, 2020(3): 1-2, 15.
- [4] 侯楠, 汤凯, 汤明月. 突发公共事件下的人力资源管理应对措施: 功效检验与防范启示 [J]. 中国人力资源开发, 2021, 38(8): 82 - 98.
- [5] 陈包明, 钱晨, 晁罡. 触景生情: 不同情境下组织中关爱行为理论框架 [J]. 中国人力资源开发, 2024, 41(2): 92-111.

作者简介: 刘欣瑜, 1978.9, 男, 汉语, 北京, 高级政工师, 硕士研究生, 主要从事企业工会工作