

企业员工工作压力及其心理健康问题研究述要

吴 昊

(西北师范大学,甘肃兰州 730070)

摘 要:市场经济的建立,改革开放的深入,大中小型企业如雨后春笋般成立起来.中国正处在急剧的社会转型时期,随着竞争的加剧,企业员工面临着更大的工作压力.文章探讨了工作压力与心理健康的关系,并提出了相应的解决策略,希望能对企业员工解决压力问题提供心理帮助.

关键词:企业员工;工作压力;心理健康;对策

中图分类号:G726

文献标识码:A

文章编号:1008-9020(2008)02-112-03

在近几年的调查统计中,“工作压力大”已经成为企业员工的一块心病.不少员工因为“无法承受巨大的工作压力”而产生消极情绪,表现出精疲力尽、麻木、懈怠、失望甚至选择离职.有关研究表明,工作压力不仅导致人们生理、心理和行为的改变,而且对工作效果也能够造成诸多不良影响.随着工业化、城市化以及信息革命的发展,工作压力研究已经成为心理学、管理学、社会学和生物医学研究的一个重要理论范畴.

一、工作压力的内涵及其研究意义

压力(stress)的概念最早是由 Selye 等人在 20 世纪 30 年代提出并进行研究的,他认为压力就是身体为满足需要所产生的一种非特异性反应或生活环境不能满足个人需要、个人学习、经验无法与现实生活的要求相互配合所导致的生理或心理失去平衡的一种紧张状态.

Lazarus 的交互作用理论中是从环境要求与个人反应交互作用的观点来看工作压力,指的是个人与环境之间的一种特殊关系,当环境要求超过个人能力及可利用的资源并危及心理平衡与生活步调和諧与完整性时产生压力^[1].

工作压力是一把双刃剑,适当的工作压力可以激发组织的竞争意识,提高个体的工作积极性和主动性和组织绩效,但过度的工作压力会使个体工作满意度下降、生产效率降低,甚至导致个体心理、生理、情绪及行为异常变化,引起焦虑、生理疾病、情绪不稳定和日常行为的变迁.长期的心理压力可以导致身心疾病的发生甚至致命.工作压力不仅损害健康,对个体的心理产生负面影响,还直接影响个体行为,使个体工作满意度下降、生产效率降低.

二、工作压力源

工作压力源主要是指压力起因于与企业员工个人工作有关的因素,是改变个体心理和身体健康状态的主要原因.当个体长期处于这些压力源中,那么不仅仅是对他个人,对其组织也同样会带来消极影响.调查研究表明,工作压力源主要由人际冲突、角色压力、职业生涯发展、组织结构、工作家庭冲突和工作特征等组成.工作压力源主要包括外在因素和内在

因素.

(一)外在因素

1. 人际冲突

社会上,单位中往往人际关系比较复杂,处理的不好就会引起矛盾,而个体在工作中是否能得到他人的支持直接影响个体对工作压力的体验.在具有压力的环境中与一个善于支持、鼓励的同事一起工作有助于员工减少压力,发挥潜能.相反,与关系紧张的同事共事可能使人更焦虑,会加大工作压力.与同事关系紧张,缺乏同事的社会支持,会给员工造成较大的心理压力.同时不理想的工作和社会支持体系,同事之间存在的政治竞争、嫉妒或生气,组织领导缺乏对工人管理的关心等等因素都会造成员工心理上的压力.

2 角色冲突和角色模糊

角色冲突和角色模糊是组织中最普遍存在的现象,是与工作相关特别重要的压力源.角色冲突指个体所体验到的难以调和的同时来自于环境的不同期待,这个概念最早是由默顿提出的,如必须与别人相处的压力、运用人力方面的困难、接到不同的相互有所抵触的指示信息或资料等,个体不仅是企业的员工同时还社会中扮演着多种角色.这些角色常常会与工作角色形成冲突,导致压力的产生.

角色模糊是指个体所体验到的角色环境的不确定性,主要是指对自己在工作中应充当什么样的角色把握不准,或者是不同的上司对工作的期待不同以至产生角色模糊.员工不清楚所分配的工作内容和相应的责任,使得工作难以开展,员工就会因角色模糊陷入压力之中.

3. 职业生涯发展

晋升困难或受挫,对高权力动机的个体无疑是巨大的压力.组织的重组与裁员不断挑战员工的自信,员工对自己是否能够胜任新工作的保证与对新环境的适应感到信心不足因此而产生巨大的压力.其次是对失业的担心、提升、调转和发展的机会,对员工来说,最大的威胁就是失业,其次是降职.提升的不足或提升的过度也可能会给员工带来压力.而调转和发展的机会关系到员

收稿日期:2007-10-28

作者简介:吴昊(1979—),男,安徽庐江人,西北师范大学教育学院助理研究员.研究方向:心理学.

©1994-2021 China Academic Journal Electronic Publishing House. All rights reserved. <http://www.cnki.net>

工未来的职业发展,这些对员工来说非常重要但又十分不确定,因此成为员工工作压力的重要来源之一。

4. 组织结构、制度

包括组织层次分化的水平,组织规章制度的效力,决策在哪里进行等。如组织规章制度过多,而员工又缺乏参与决策的机会,员工在工作中就会因此受到影响。若企业组织结构、制度僵化、不合理,也会影响员工的工作效率,都可能成为压力源。

5. 工作家庭冲突

工作和家庭是成年人生活的两个基本方面。但是,这两个方面也可以变得互相矛盾。一个有压力的职业不可避免的会在一定程度上引起家庭之间的冲突。Carlson 和 Kacmar(2000)的研究也证明了工作压力的确影响了工作和家庭冲突之间的关系^[4]。

父母去世、丧偶、家庭开支过大,这些问题都会给员工带来压力感,直接或间接影响他们的工作。有研究发现单身男女的工作压力主要来自于婚姻状态。未婚者比已婚者更容易出现强迫、人际敏感、焦虑和恐怖症状。霍普金森大学公共健康学院的研究人员 Hilde Mausner 和 William Weaton 在研究职业压力对心理健康的影响时,发现对单身男性职员来说,婚姻状态是预期分析出的抑郁的“最重要的因素”。在女性中,“未婚女性同样也具有和抑郁相联系的特殊比率”;虽然没有男性那么显著。在全部的研究样本中(包括男性和女性),“婚姻状况和年龄与抑郁症状都有比高强度工作压力更强的联系”^[5]。显然,仅仅改善工作场所的环境不可能减少没有伴侣要独自面对生活的单身男女的心理问题。

6. 工作特征

所有关于工作压力的研究结果都显示,工作量过大是压力来源之一,而工作量不足也会使员工产生压力,难以满足员工自我实现的心理需求。质量工作、数量工作的超载,是员工长期工作负荷过重,并且随着人们生活节奏的加快,工作紧张度也越来越高,工作紧张度的增加又导致人们生活节奏的加快,如此的恶性循环,会加重职业人员的心理承受负担。

其次工作条件的简陋,或工作环境恶劣,如温度过高、噪音过大等都是工作压力的来源。工作场所中的经历压力行为不是一个孤立的现象。Spark 和 Cooper(1999)报告了大量的工作场所因素和心理不健康标志之间有显著的统计上的联系,比如说到处传染的焦虑,身体紧张和抑郁^[6]。近期的研究已经开始把工作地点的不确定性作为角色压力过程的一个调节因素进行了检验。

(二)内在因素

主要是指个体因素。包括对变化的容忍、低自尊、自我中心主义、坚持、坚强个性、A 型性格和自我效能感,以及个体的动机、态度、能力的不同等都会对工作压力产生不同的影响。这些和工作组织特点强调外在因素不同,它主要是从个体的差异,这种内在因素上来解释为什么工作压力会因人而异,因事而异。比如 A 型性格的人特征是永无止境的奋斗,以求用较少的的时间获得较多的成果。因此 A 型性格的人对压力比较敏感,容易患心脏病^[7]。

其次对同样一件事情,不同的个体会有不同的理解和体验。个体的期望与压力感受成正比。对同一事物期望程度不同,个体感受压力的程度也不同。个体的适应能力与工作压力成反比,个体的适应能力越强,压力感受越弱,适应性较差的员工心理压力就更大。

再次,个体过去的经历也是一个因素。个体过去的经历对压力起强化作用。个体是否感到工作压力的存在与该个体是否有过相关的紧张经历有关,负面的强化会加剧压力。相反,个体成功的经历能使其面对工作压力时充满信心。

三、工作压力与心理健康的相关研究

目前对工作压力后果的研究主要从以下几个方面进行:生理、行为、组织和情绪。工作压力对生理上的消极影响表现为头疼、疲劳等;在行为上表现为滥用药物、过度兴奋、酗酒或过度抽烟甚至出现强迫性行为;在组织上表现为员工的缺席、人际关系不良、工作效率低、对工作不满、职业倦怠等;情绪上表现为紧张、忧郁、焦虑、苦恼等^[8]。工作压力所带来的这些严重后果,使得人们越来越关注工作压力,对工作压力和心理健康的关系进行了大量的研究。

Baldwin(1999)对护士的工作压力与身心健康进行了研究,结果显示工作压力对护士有重大的影响,过大的压力对健康和工作满意度有负面影响。在研究中发现,工作负荷过重和遭遇死亡是对其健康造成的消极影响的两个最大的工作压力源^[9]。

Dun, JK(1994)对大学教师的工作压力研究表明,高工作压力和低情绪健康、低身体健康以及高工作不满呈显著相关。工作负荷过重、大学重组、工作政策、工作条件和工作间的人际关系和健康显著负相关^[10]。工作压力大的教师出现了感染、头痛、呼吸系统疾病、癌症等身上的疾病,并且比其他人更多的抑郁和焦虑,更差的心理健康状态。

大量研究还表明,工作压力与焦虑症、抑郁症高度相关,而焦虑症、抑郁症与身心疾病高度相关。霍普金森研究小组从 1993 年到 1996 年间的 905 名男性和女性全职人员中收集的社会心理数据来看,发现了他们所预料到的在“高负荷工作”和抑郁之间有关关系^[11]。

Steven J Linton(2004)研究对自我报告有睡眠问题的工人的一年的发展变化进行调查,发现恶劣的社会工作环境所造成的压力至少使员工遭受新的睡眠问题的可能性增加了两倍^[12]。这个预期调查证明了在社会工作环境中和工作有关的压力与睡眠问题之间是有联系的。

Suzanne C.Segerstrom 和 Gregory E.Miller(2004)的研究还显示了心理压力和免疫系统的特性之间的关系:急性压力(持续数分钟)和自然的免疫力的一些特殊的潜在适应性以及特殊免疫力的一些功能相联系。主要的自然压力(如考试)倾向于在抑制细胞的免疫力的同时保持情绪的免疫力。慢性压力和同时抑制细胞及情绪的措施相联系。根据事件的性质不同,事件后果的影响也不同^[13]。在一些案例中,^[14]在压力的情况下,年龄或疾病的作用导致的生理脆弱,同样也增加了免疫改变的脆弱性。

Greenberg, Baron 等(1995)的研究显示,企业员工在受到长期较大的工作压力的消极影响下,会导致工作效率下降,表现能力下降,缺乏进取心,工作兴趣减少,思想越来越刻板,缺少对单位和同事的关心,缺乏责任感^[15]。长期的工作压力最终还会导致内分泌失调以及身心疾病的产生,其表现为:头痛,失眠,哮喘,高血压,心脏病,消化不良,各种溃疡等。

从以上的研究可以看出,工作压力对员工的心理健康有很大的消极影响,适度的压力可以调动工作者的积极性,而过度的

压力则会对员工的身心造成抑制, 导致身体、情绪和行为的异常, 不利于员工的心理健康。

四、个体应对压力的建议

(一)承认压力

承认压力有助于阻止压力的发展.认识内在自我, 评估自己的工作压力、分散压力, 多做正面思考, 多自我肯定.问题严重时应及时主动寻求专业人士帮助, 如心理咨询、工作压力咨询、职业咨询、家庭咨询、生理治疗、药物治疗等, 不能一味忍耐。

(二)放松训练

目前国际上流行的“3R”原则是比较行之有效的减压方法, 即:放松(Relaxation), 退缩(Reduction), 重整(Reorientation).这种方法的核心是尽量避免遭遇压力源, 尽力放松自己的情绪, 适时调整自己的目标或期望值.对已存在的正面压力、自发压力或过度的压力, 力求寻找一个平衡点.学会特立独行, 充满自豪感。

(三)时间管理

善于管理自己的时间.与无序者相比, 在相同的时间段内, 井然有序的员工能够完成无序者两倍或三倍的任务.因此学会应用基本的时间管理原则有助于员工更好的应付工作带来的压力感。

(四)体育锻炼

是一种有效的缓解和消除工作压力的方法, 也是一种发泄的渠道, 可以使员工身体健壮, 精力充沛, 应付压力的能力增强, 从而减少或消除压力的消极影响.我国的气功、太极拳等都是消除压力的良好的运动方式。

(五)寻求社会支持

当自己感到压力过强时, 通过与朋友、家人、同事聊天可以排遣压力.因此, 扩大自己的社交网络, 积极寻求社会支持是减轻压力的一种手段.研究还表明, 社会支持有助于调节压力感——精神崩溃之间的关系.较多的人际交往能够减轻因工作压力过大而累垮的可能性。

(六)注意饮食

含糖量高的食物会刺激延长压力反应, 高胆固醇的食物对

身心健康影响不利.良好的饮食习惯不仅有利于身体健康, 而且能提高个人应对压力的能力。

参考文献:

- [1]Philip L. Rice. 压力与健康 [M].北京: 中国轻工业出版社, 2000.
- [2]Scott L. Boyar, Carl P. Maertz Jr. Work-family conflict: A model of linkage between work and family domain variables and turnover intentions [J]. Journal of Managerial Issues, 2003, 15(2): 175- 181.
- [3]Anonymous. Job stress and depression[J]. Society, 2001, 38 (6):4.
- [4]Kerry Fairbrother, James Warn. Workplace dimensions, stress and job Satisfaction [J]. Journal of Managerial Psychology, 2003, 18(1):8- 22.
- [5]赵然, 方晓义. 护士工作压力、A型人格与心理健康的关系研究 [J]. 中国临床心理学杂志, 2005, 13(2): 153- 156.
- [6]汤毅晖. 管理人员工作压力源、控制感、应对方式与心理健康的关系研究. 硕士论文.南昌:江西师范大学, 2004.
- [7]Baldwin P.J. Nursing In J. Firth-Cozens & R. L. Payne (Eds) [J]. Stress in health professionals, 1999.
- [8]Dua, J.K. Journal stressors and their effects on physical health, emotional health, and job satisfaction in a university [J]. Journal of Educational Administration, 1994, 32(1).
- [9]Steven J Linton. Does work stress predict insomnia? A prospective study [J]. British Journal of Health Psychology, 2004, 9 (2): 127- 136.
- [10]Suzanne C. Segerstrom, Gregory E. Miller. Psychological stress and human immune system: A meta-analytic study of 30 years of inquiry [J]. Psychological Bulletin, 2004, 130(4): 120- 135.

The main researches in working stress and mental health of staffers

WU Hao

(Northwest Normal University, Lanzhou, GanSu 730070)

Abstract: With the building up of market-economy and the deepening of opening and reformation, a number of corporations has been set up. China now is in the period of social-style transformation, the competition is severe and the employers are facing with greater working stress. The article discusses the relationship between working stress and mental health, and advices some methods to come up with this problem, hope that it can help with remove the stress.

Key words: corporation workers; working stress; mental health; advice

责任编辑: 郭有婧