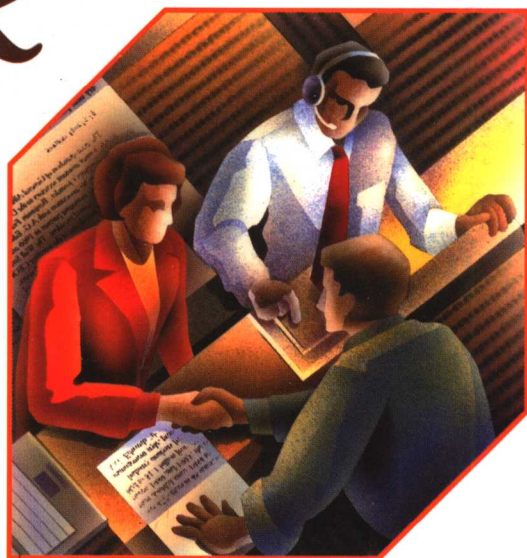


work
stress



工作压力

【美】Lorne Sulsky, Carlla Smith 著 马剑虹 等译校

 中国轻工业出版社

Work Stress

工 作 压 力

【美】Lorne Sulsky, Carlla Smith 著

马剑虹 等译校

图书在版编目(CIP)数据

工作压力 / (美) 苏尔斯凯 (Sulsky, L.), 史密斯 (Smith, C.) 著; 马剑虹等译校. —北京: 中国轻工业出版社, 2007.10
ISBN 978-7-5019-6106-1

I. 工… II. ①苏…②史…③马… III. 压抑 (心理学)
—通俗读物 IV. B842.6-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2007) 第 131193 号

版权声明

Lorne Sulsky, Carlla Smith

Work Stress

ISBN: 0-534-57576-5

Copyright © 2005 Thomson Wadsworth, a division of Thomson Learning

Original language published by Thomson Learning (a division of Thomson Learning Asia Pte Ltd). All Rights reserved.
本书原版由汤姆森学习出版集团出版。版权所有, 盗印必究。

China Light Industry Press is authorized by Thomson Learning to publish and distribute exclusively this simplified Chinese edition. This edition is authorized for sale in the People's Republic of China only (excluding Hong Kong, Macao SAR and Taiwan). Unauthorized export of this edition is a violation of the Copyright Act. No part of this publication may be reproduced or distributed by any means, or stored in a database or retrieval system, without the prior written permission of the publisher.

本书中文简体字翻译版由汤姆森学习出版集团授权中国轻工业出版社独家出版发行。此版本仅限在中华人民共和国境内 (不包括中国香港、澳门特别行政区及中国台湾) 销售。未经授权的本书出口将被视为违反版权法的行为。未经出版者预先书面许可, 不得以任何方式复制或发行本书的任何部分。

总策划: 石 铁

策划编辑: 孙 琦

责任编辑: 朱 玲 孙 琦

责任终审: 杜文勇

封面设计: 新悦翔

版式设计: 刘志颖

责任校对: 万 众

责任监印: 吴维斌

出版发行: 中国轻工业出版社 (北京东长安街6号, 邮编: 100740)

印 刷: 北京天竺颖华印刷厂

经 销: 各地新华书店

版 次: 2007年10月第1版第1次印刷

开 本: 740 × 1050 1/16 印张: 14.75

字 数: 200千字

书 号: ISBN 978-7-5019-6106-1/B · 132 定价: 28.00元

著作权合同登记 图字: 01-2006-1080

咨询电话: 010-65595090 65262933

读者服务部邮购热线电话: 010-65241695 85111729 传真: 85111730

发行电话: 010-65128898 传真: 85113293

网 址: <http://www.chlip.com.cn>

E-mail: club@chlip.com.cn

如发现图书残缺请直接与我社读者服务部 (邮购) 联系调换

51249J6X101ZYW

译者序

工作压力是当前的一个全球性热点问题。随着经济的发展和社会的进步,人们对工作的认识也在发生着巨大的变化,从简单地追求经济激励到创造一个具有良好工作生活质量的环境。于是,工作就不再是传统意义上的压力重重、毫无乐趣的活动,而是愉快幸福的源泉之一,这或许是西方一些经济学家提出“幸福学”(Hedonomics)的诸多原因之一。

我国的社会主义市场经济建设也把企业推向一个竞争剧烈的生存环境,是企业管理者和员工面临巨大的压力。关于压力的作用,我国管理人员在不同时期也存在着不同的认识。改革开放初期,一些企业管理者迷信工作压力的神奇力量,提出了诸如“满负荷”工作、压力传导方法等管理手段。近年来,随着管理方法向精细化,向更高的境界发展,不少企业管理者已经认识到工作压力问题已经普遍影响到各行各业的工作质量和产出了。例如,我们在一家现代化发电企业开展的研究发现,高度的工作压力会导致员工忽略发电系统出现的一些异常现象,从而导致一系列生产事故和安全事故的发生。我国公安系统也普遍认识到公安民警的工作压力问题的严重性,工作压力已经造成了执法质量下降、警力损失和警察的身体健康不良,于是各级公安机关把做好心理压力管理作为一项重要的工作。另一方面,因良好的压力管理而创造奇迹的事例也时有发生。2001年,我国国家男子足球队在主教练米卢蒂诺维奇的“快乐足球”理念指导下,首次冲出“亚洲”,其中不乏压力管理的作用。

所以,压力有它的两面性。它既是一种强大的工作推动力,也是一个影响工作绩效、影响企业管理者和员工职业健康的消极因素。管理心理学倾向于把前者称作良性压力(Eustress),把后者称为不良压力(Distress)。

我们从20世纪90年代初期开始开展工作压力与职业健康的管理心理研究和教学工作,10多年来一直留意查找一些既能满足科研与教学人员对于理论的需求,也能给现实的压力管理者提供指导的书籍。到目前为止,我

国学者翻译或编写的关于压力和应对方法的丛书可谓是琳琅满目，但大部分是从速成的角度介绍压力和压力缓解的方法。2005年出版的由Lorne Sulsky和Carlla Smith编写的《工作压力》是极少数能够满足我们要求的书籍之一。

本书具有多学科交叉性、系统全面的理论导向性和密切的应用关联性等特点：

1. 工作压力是一个多学科的研究主题，生物学、医学、心理与行为科学、管理学等不同专业的研究者们从各自的领域开展了大量的专业研究。但是，系统而全面地反映这些不同研究领域的成果的书籍很少。本书综述了这些学科关于压力研究的最新理论成果，对生物医学压力模型、行为科学压力模型、工作特定压力模型等十多种主流的压力理论都作了系统的介绍和评价。这些理论不仅涉及工作压力与职业健康的关系，还涉及压力与工作质量、安全生产的关系等企业管理者特别感兴趣的方面。
2. 在工作压力研究中，一个困扰着研究者的问题是压力的测量指标和研究方法。本书对压力研究的实验室实验法和现场研究方法进行了全面的评述，同时也深入地讨论了当前压力评价的三种主要指标，即自我评价、行为评价和医学评价指标。
3. 造成工作压力的因素是多种多样的，本书通过宏观和微观两个层次深入分析了职业特征、工作环境的物理特点、组织管理方式等因素，以及社会认知、心理变量在工作压力的形成过程中的作用。
4. 正是由于压力的多学科性，压力应对和管理的方法也是多种多样的。本书从心理分析、行为主义、生理学、生物—进化和认知过程等多个角度分析了工作压力的应对方法，讨论了个体、组织和特定人群的压力管理措施。

所以，本书为开展工作压力的教学和研究人员提供一个系统的知识平台，对于企业管理人员进行压力管理也有很大的指导意义。

浙江大学心理与行为科学学院的9位同志参加了本书各个章节的翻译工作，他们是霍荣棉(第一章)，马剑虹(第二章)，刘晓航(第三章)，陈夏芳

(第四章), 吴坚红(第五章), 张燕(第六章), 李晋宏(第七章), 栾敏娜和朱玥(第八章)。由于水平有限, 必然存在着诸多翻译错误, 敬请读者多加指正。

马剑虹

2007年5月于浙江大学

主译者介绍

马剑虹, 应用心理学博士, 浙江大学心理与行为科学系教授。长期从事管理心理学、工作压力与职业健康、管理决策、人力资源管理等领域的教学和科研工作。先后在英国Tavistock人际关系研究所决策研究中心, 伦敦经济院工业关系系、伦敦国王学院管理系、德国莱比锡大学心理系和美国纽约大学医学院等开展合作研究。

前 言

在过去的20多年里,社会的各个领域和各个部门的人不断认识到工作压力问题,并对解决这个问题充满兴趣。在个体、组织和社会水平上降低工作压力已成为全国性的优先问题。为了使本科生和研究生对这个迫切而重要的研究领域有所了解,多年来,我们在各自的大学里为本科生和研究生开设了关于工作压力的课程。然而,我们在为这些课程选择教材时,却遇到了不少困难。虽然我们只要在当地各家书店心理学或自我改进的书籍栏看一下,就能看到很多大谈生活压力和工作压力的流行书籍,但是,从科学严谨的教科书角度看,这些讨论与压力相关的书籍却缺乏思维的严谨性、内容的丰富性和中心的明确性。当然我们也看到了一些组织行为专家撰写的非常优秀的著作,他们的目标读者通常是行政管理者和企业经理,而不是心理学家或者心理学专业的学生。当然,我们也可以选用一些对工作压力进行研究的学术专著作为教材,但是,这些材料过于专业,特别会让本科生觉得喘不过气来。我们迫切需要一本由管理心理学家编写的,关注个体水平工作压力的教材。该书应该是综述性的,应广泛涉及工作压力主要研究领域的文献,并用一种非高度技术化的方式撰写,同时又保持科学的整体性。多年以来,我们的教学笔记、与许多学者和学生的讨论笔记为本书的编写铺平了道路。

本书理论内容的选择,主要基于我们的专业经验和研究背景,力图反映有关工作压力研究领域的关键内容和新进展。在编写过程中,我们一直在探讨并尽量兼顾内容的深度和广度。作为心理学家,我们认为,要很好地理解工作压力的研究历史和研究范围,除了工作情境的特征外,背景材料也是非常重要的。所以,在本书的前三章中,我们讨论了那些对工作环境中的压力研究和实践有重要影响的早期理论。当然,这些早期理论很多,我们介绍时,不可能面面俱到。如果我们遗漏了某些重要的理论和关键的研究,希望读者指正。另外,由于版面限制和出版日期临近,我们无法把一些最新的、

令人感兴趣的研究成果编写到本书中。

在第一章中，我们首先介绍了工作压力的概念模型——该模型把工作压力视为一个过程。该模型不仅为本书内容的编排提供了一个框架，同时也贯穿于对各种不同压力研究的整合与组织之中。该模型既涵盖了广泛的压力研究文献，又对现场压力管理具有现实指导意义，具有重要的科学性和实践性。

当然，我们知道工作环境是动态的、不断变化的，在过去的几年里，许多工作的性质发生了显著的变化。这些变化源自于技术进步和经济、社会等方面的发展，对潜在的工作压力的数量和质量都有直接的影响。所以，压力研究就像一个随时变化的“移动靶”，把握好这种复杂的变化，也使本书的编写充满挑战性。我们采用的过程定向压力模型能够反映这些变化。另外，我们也试图介绍一些与工作情境变化相关的新的压力理论与研究。

工作压力的研究文献不仅像一个“移动靶”，它还涉及多个学科，使压力研究形成跨学科的关系，所有这些都为本书编写造成巨大困难。尽管存在着诸多复杂的问题，但我们还是尽力将本书撰写成一本指导性强并富有趣味的教材。我们真诚地希望读者能从我们的工作结果中获得丰富的信息和兴趣，并认可我们的工作。

目 录

第一部分 压力研究概述 / 1

第一章 什么是压力 3

 压力的定义 4

 压力的心理学：认知评价的作用 10

 压力的生理学 12

 结论 18

第二章 压力的模型 19

 压力的生物/医学模型 20

 压力的行为科学模型 23

 结论 44

第三章 压力的研究方法和测量 47

 压力的研究方法 47

 压力的测量标准 50

 组织压力研究的案例 63

 当前组织压力研究中的方法论问题 66

 结论 73

第二部分 工作压力的本质 / 75

第四章 宏观工作压力源——职业和物理 / 组织环境 77

 工作与职业 77

 工作的物理环境 84

 组织环境 90

 结论 100

第五章 微观水平工作压力源——角色压力和当前的压力来源	103
工作中的角色压力源	103
压力源最新研究	111
组织变革和变革过渡期	123
结论	129
第六章 个人、组织压力反应和调节变量	
——身心健康、态度、绩效以及个体特征	133
压力性生活事件、每天琐碎的消极事件和压力反应	133
组织压力源和压力反应	139
压力过程的调节因素：个体和工作情境特征	148
结论	158
第七章 工作压力的应对	161
“应对”的含义	161
“应对”的定义	163
应对的测量	168
如何选择应变策略：特质与情境之争	174
应对的效用	177
结论	183
第八章 压力管理	187
组织水平上的压力管理	187
个体层面的压力管理	196
具体目的的压力管理	206
应用：工业中的程序	213
结论	220
参考文献	223

压力研究概述

绝大多数人都认识到压力是我们现代生活中普遍存在的一个重要问题。如果问一下身边的人，几乎每个人都会说他们的生活充满了压力，而且他们通常没有很好地处理这些来源于工作和生活的压力。进一步询问可能会发现，人们认为，生活中的压力是一种对生理和心理健康产生不良影响的因素，并且影响到工作绩效。特别是工作压力的消极后果，已经成为公司领导和职工都非常关注的问题。

这种对压力的关注是非常明显的，据职业健康数据统计，来职业健康中心咨询的人群中，有60%~90%是由于工作压力造成的困扰，如头痛、背痛、肠胃疾病和心血管疾病。专家们宣称，在美国由压力导致的疾病每年要花去1500亿美元，占有所有保险赔偿的14%以上。在公司里，每年由于压力而导致的缺勤已达到5.5亿个工作日。研究者发现，目前，企业工作要求高，而员工的控制感低，这种状态将导致在未来5年内员工医疗保健开支的不断增加。一项研究发现，有48%的工人通过独处、病假、甚至事故等方式来应对压力。

压力也被用来解释一些严重危害健康的行为，如吸烟和滥用药物。在本书中，我们会发现压力和很多工作变量有密切的关系，如失误、旷工、工作绩效等。所以，无论大公司还是小企业都非常重视压力问题，认为压力是一个长期存在的消极因素，并且会随着时间的推移日趋严重。总之，把压力视为一种流行病，甚至是广泛存在的流行病，并不过分。为了解决压力这种“流行病”，每年投入的人力和物力是无以计数的。

像治疗很多致命的流行病一样，我们也从各层次上采取了压力应对与管理的措施。在个体层次上，人们运用诸如慢跑、冥想、饮食管理、心理咨询、团队支持、甚至采取新的生活方式等方法来缓解压力。在组织和政府的层面上，压力被当作一种重要的社会事件来处理。目前，已经有许多以压力为主题的专业杂志(如压力医学杂志、工作和压力杂志等)和各种探讨压力及

2 * 工作压力

其后果的专业学术会议(如美国心理学会、国家职业安全与健康研究所共同主办的国际工作与压力大会)。

从组织水平来讲,企业领导者坦白表示由工作压力导致的旷工、跳槽、生产事故、生产率下降和医疗费用等,已经使企业蒙受了巨大的损失。为了应对这种现象,企业为员工开设了压力管理讲座,建立了健康保障计划,并提供带薪轮休和购置健身运动设备。

此外,公司还面临员工因工作压力受伤的法律诉讼事件以及赔偿要求。数字设备公司事件就是一个法律赔偿的分水岭,该公司被迫向三名声称因为过度使用键盘而造成身体伤害的员工赔偿600万美元。压力对人的身体伤害是很难鉴定的,而它对人的心理影响就更难确定了。然而,公司确实面临着潜在的法律控诉,并对与工作压力相关的法律越来越敏感。

显然,我们应该从个体、制度和组织层面探讨减少生活中压力的途径。但是,只有当我们准确理解压力的实质时,才可能有效地减少甚至消除压力。然而,这个看似简单的工作却花费了研究者们大量的时间,并且引起了广泛而激烈的讨论,甚至遭受关于压力的定义是否合理的质疑。

本章的主要目的是介绍有关压力的一些普通概念,并由此建立一个总体的框架,以贯穿后面各章节的内容。虽然本书主要关注与工作相关的压力,但是,前面几章中的基本材料却来自于诸如医学和临床心理学等其他领域。这种整合,很好地说明了压力研究的多学科特性,也为后面关于压力的主题讨论提供了更多样的和丰富的素材。

第一章

什么是压力

如果要你对压力下一个定义，你会怎么说呢？你可能认为压力只是一种焦虑、紧张或压迫感。暂且不管具体内容有哪些，至少以上的用词可能会出现在你对压力的定义中，而不会用挑战、兴奋和刺激等字眼来给压力下定义。然而，当有人问你，动手术或者获得某个职位的升迁是否会给你造成压力时，你很可能做出肯定的回答。你是否认为收到泊车罚单和经历一场严重车祸都是压力事件呢？尽管车祸比罚单对你的生活影响更为重大，但是，毫无疑问，你会做出肯定的回答。

那么，什么是压力呢？它是一种积极还是消极的事件？是无关紧要的还是重要的呢？答案是“都是”。压力通常就像以上所描述的事件。在我们给出一个精确的定义之前，有必要先检视一下有关压力的一些错误概念。

1. 你必须努力降低生活中的各种压力。

这个观点绝对错误！如果你的生活中没有压力，那么，你就不可能为期末考试而努力学习，不会接受一项艰难的工作任务。具有积极作用的压力被称为优质压力。只有勇敢地接受生活的挑战，你才会长大、成熟、适应性更强。适度的压力可以使生活更加精彩，事实上，压力更像是“生活的调料”。

2. 压力只“存在于你的头脑中”，并不能真正伤害你。

以前这种错误的观点非常流行，现在好了很多。虽然很少人能够意识到压力影响的广泛性，但大多数人明白压力与很多生理和心理疾病有关。本书一项重要的内容就是说明压力，特别是工作压力和疾病之间的关系。

3. 压力实际上只是一种令人紧张和焦虑的力量，如果你能够使自己平静下来，那么就不会受压力的影响了。

这个观点过于简单化。紧张和焦虑只是对压力的体验及作出的反应，但压力决不仅仅是紧张和焦虑(或冲突与挫折)。事实上，人(或动物)即使在睡

4 *工作压力

眠时或者无意识的状态下,也能够对压力作出生理反应,如心跳加快、血压升高等。

4. 压力就是负荷过高,如工作任务太重或刺激太多。

这种错误观点没有考虑到无聊或者刺激很少的情况也是有压力的。一些工作要求员工长时间静坐监控某个事件,如飞行员观察雷达屏幕。从事这些工作的员工经常感到压力很大。

压力的定义

到目前为止,我们已经讨论了什么不是压力,现在,让我们来定义什么是压力。Ivancevich和Matteson(1980)曾把压力和“原罪”作了类比。这两个概念的共同点在于它们对不同的人具有不同的含义,且都用一个简单的、但带有情绪色彩的词表达复杂的内容。这种类比使我们产生了有关压力概念的多种不同的想法。从压力源与对压力的反应、压力源与压力反应之间的交互作用的角度来定义压力,这是最常见的。

基于刺激的压力定义

从刺激的角度定义压力,就是认为压力是一种导致焦虑与不安体验的事件或刺激;这些事件或刺激被称为压力源。这种类型的定义主要关注作用于客体的外部力量或要求,是一种工程学或人的因素学的压力定义。工程师们经常把作用于诸如分子或金属体,并使它们产生变化的外部力量称为压力。在一项基于刺激的组织压力的研究中,Caplan、Cobb、French、Van Harrison和Pinneau(1975)把压力定义为:“对个人产生威胁的工作和环境特征的总和。”而Cooper和Marshall(1976)认为:“工作压力就是和特定工作相关的负面的环境因素。”这些研究者虽然意识到影响压力的一些其他因素,但是,他们强调压力的核心就是压力源本身。

所以,这种基于刺激的压力定义是从外在的、客观的标准来界定压力,也是这种定义能够被广泛接受的原因:对外因的关注,为我们指出了缓解压力所需改变的目标。但是,当把这个概念应用于人类的时候,它就暴露出明显的缺陷。一方面,人们对同样的压力源反应各不相同,如人们面对一条毒

蛇或者暴怒的老板，并且都认为自己处于压力的状态，他们的反应可能完全不同；另一方面，同一个人对同一个压力源的反应也可能随着时间的不同而变化。这种定义实际上默认压力是消极的。我们已经在前面指出了这种观点的错误。

基于反应的应力定义

基于反应的应力定义关注有机体(人和动物)对压力源所作出的反应。一个典型的例子就是Selye's (1956)对压力的定义。他认为，压力就是“……对任何外在要求的非特异性反应”。反应可以有无数种形式，包括直接的反射性生理反应、行为和健康方面的慢性变化。在压力源的长期作用下产生的慢性行为变化被称为**精神紧张(strains)**。虽然压力源的性质如何并不重要，但是，在某些压力源的作用下，人们会作出立即反应。人们对压力源的反应是一个内在的过程，即有机体的生理变化，这种变化可能外部看不出，也可能以某种形式，如手的颤抖或者腹泻等外显出来。对于压力的长期反应，即精神紧张可能导致冠心病等不幸后果。尽管那些从反应的角度定义压力的学者也知道很多因素影响压力，但是，他们主要关注有机体在压力作用下的反应。

由于基于反应的应力研究主要关注有机体的反应，学者们往往从医学和生物学的角度研究压力。他们的研究发现，压力与某些慢性疾病和致命疾病的发生发展有密切关系。这也说明了基于压力反应的研究的重要性。

但是，基于反应的应力定义方式存在着缺陷。正如我们在下面章节中所看到的，一方面，不同的压力源可能导致不同的反应，而且压力反应也会随着时间的推移而改变；另一方面，即使在没有压力的情况下，人们也会表现出某些类似的压力反应。例如，服用某种肾上腺素之类的药物，也能够使身体体验到压力反应。所以，这种定义方式似乎还不够完善，我们不能只关注压力的反应而忽视压力的来源。最后，如果我们要对压力采取干预措施，首先就要了解压力源是什么，这很重要。

基于刺激-反应的应力定义

用刺激-反应(交互)方式来定义压力，意味着把压力视为环境刺激(各种压力源)和个人反应(精神紧张)之间交互作用的结果。这种形式的定义比前面

两种定义更复杂,原因在于刺激与反应之间的交互作用可以表现出各种方式,取决于刺激源和反应性质的不同。Lazarus及其同事把这种定义方式称为关系定向的定义。因为它关注“……人与环境(刺激)的关系,这种关系被个体评价为超过了其所具有的资源,且危及自己的健康状态(反应)”。因为这种基于刺激-反应的应力定义考虑的范围广泛,能够解释诸如对于特定压力源的知觉和评价、个体、群体、情境差异(包括个性特征、工作团队支持、医疗保障体系)等因素对压力的作用。

这种压力的定义方式在组织压力研究中非常流行。例如, McGrath(1976)把压力定义为:“个体和环境之间的交互作用。” Beehr和Newman(1978)认为:“压力是一种条件,在该条件下,各种工作相关的因素和员工之间产生交互作用,并且导致他们心理或生理的变化,使他们在心理上或生理上偏离正常的功能状态。”

我们所采纳的这种压力定义就是基于刺激-反应研究范式的,非常类似于Beehr和Newman(1978)的观点。我们把压力定义为对有机体产生物理或心理作用的情境(压力源),且导致生理、心理和行为上的后果。如果情境对个体的作用较长时间内持续存在,就有可能导致精神紧张甚至某些慢性病的发生。譬如,某员工发现他将被解雇,那么,他在生理上会出现血压升高(生理反应)等的短期反应,会变得高度焦虑(心理反应),还可能无法将精力集中于当前的工作,从而使绩效有所下降(行为反应)。如果由此引发的心理作用无法减缓,就可能引发一些长期的不良后果,如严重的疾病和临床性压抑。

对于大部分压力源来说,人们首先要认识到这种压力源是有害的,然后才会有比较明显的压力反应。简言之,对刺激的心理评估决定了压力源的严重性程度。这种认知评价导致特定的短期后果,以及最终长期的慢性疾病或精神紧张。而认知评价及其后果也受个体、团队和情境特征的影响。这些特征通常被称为压力修正因素或者压力缓冲变量。

在很大程度上,个体的压力反应和后果受个体、团队和环境特性,即缓冲变量的影响,如个体的年龄、工作团队的凝聚力和医疗保障体系等。压力源是否被个体认为是压力性的也受这些缓冲变量的影响,如个体的焦虑水平和先前是否曾经遇到过这些压力源。

理解压力的刺激-反应定义,关键就在于认识到在特定的情境中,某些

压力源直接激发了个体的心理认知评价,而这种评价决定了压力源是否导致压力及其严重程度。对压力源及心理评价的后果可能差异很大,再加上各种个人特征和情境特征变量使压力变得更为复杂。我们将在后面章节中详细探讨这种差异性。

根据我们的定义,压力是压力源、心理评价、短期的压力后果、精神紧张和压力缓冲变量的函数。在本书中,凡是提到“压力”的时候,就是指以上各因素所产生的综合体验。我们的定义和目前把压力看作为一个动态过程的观点是一致的。图1.1是一个简洁且得到广泛认可的压力过程模型,在本章接下来的讨论中,我们将以该模型为理论指导思想,而更详细完善的压力过程模型将在第二章中详细介绍。

图1.1表明,在压力产生过程中有很多组成部分。例如,当个体因同事的愤怒(刺激)而生气时,这种刺激是否会被认为是压力性的,是否会成为该个体的压力源,取决于他对该刺激的心理评价。

在此,我们可以看到如个体差异之类的缓冲变量所起的作用:具有某些个性特征的人可能会受多种刺激的影响而感到压力很大,而另一些具有某些个性特征的人则只受特定的刺激影响。你是否会因为杂货店内排长队付钱而感到焦虑呢?一些人可能会因为排长队等待而焦虑不安,而另一些人可能对此毫不在意——他们似乎在享受必须享受的悠闲时光!

让我们再举一个例子。一个具有A型行为模式(见第六章)的人具有时间紧迫性,他往往以一种急急忙忙的方式完成工作,对他来讲,等待同事完成一项工作就是焦虑而烦躁的事;而另一个A型行为模式的人可能并不会把工作的

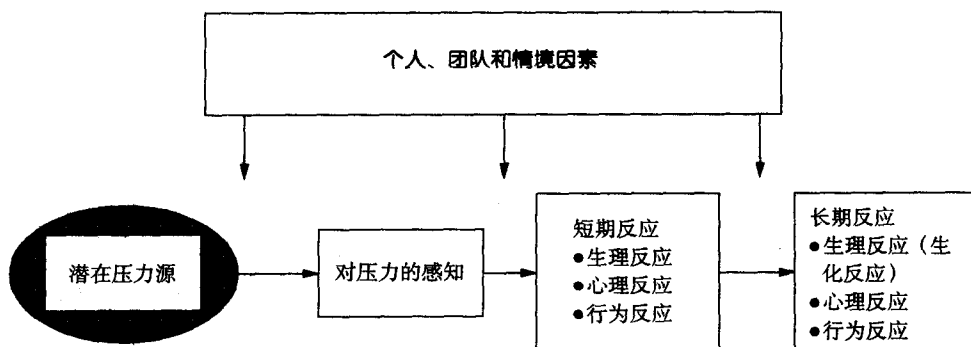


图 1.1 压力的一般模型