

普
华
经
管

正略钧策
ADFAITH

压力与动力之间差之毫厘，可将压力转化为动力并非易事

靳娟 著

工作压力 管理

Gongzuo
Yaliquanli



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

ISBN 7-309-04111-1

工作压力

管理

Guojia Yanshi

中国图书分类号：C913.2

工作压力管理

靳娟 著

人民邮电出版社
北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

工作压力管理 / 靳娟著. —北京: 人民邮电出版社,
2007. 12

ISBN 978-7-115-16995-2

I. 工… II. 靳… 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 159599 号

内 容 提 要

本书阐述了工作压力的含义、工作压力的生理反应机理和生理反应过程、工作压力的早期预警信号、职场人士如何进行工作压力测试及几种行业的工作压力状况。书中从社会环境因素、组织因素、家庭因素、个体差异等方面分析了工作压力的来源,探讨了工作压力的消极影响,提出了工作压力的应对策略。

全书内容全面,结构严谨,层次清晰,文字流畅,案例丰富,可操作性强,适合组织管理者和相关职场人士阅读。

工作压力管理

-
- ◆ 著 靳 娟
 - ◆ 责任编辑 许文瑛
 - ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号
邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
北京隆昌伟业印刷有限公司印刷
新华书店总店北京发行所经销
 - ◆ 开本: 787 × 1092 1/16
印张: 15 2007 年 12 月第 1 版
字数: 200 千字 2007 年 12 月北京第 1 次印刷
ISBN 978-7-115-16995-2/F
-

定 价: 30.00 元

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

压力突然像流行性感冒一样，成为员工病假缺勤的主要原因之一，这一情况引起了全世界公司的极大关注。显然，压力已经成为组织不可避免的问题。但是，在书店里我们所能找到的大多数关于“应付压力”的书籍，并没有把这一问题与组织管理活动联系起来，而仅仅把它作为一个应由个人解决的问题。本书独辟蹊径，告诉组织应该如何辨认、减轻甚至消除员工的压力，进而提高组织绩效。





作者简介

靳娟，女，北京邮电大学文法经济学院副教授，经济学博士，硕士生导师，从事组织行为学、人力资源开发与管理方面的教学与研究。主要讲授的课程有管理学、人力资源开发与管理、组织行为学、专业英语、企业经营战略、营销沟通、商业函电等；公开发表学术论文30余篇；主编教材两部；主持一项部级课题和多项校级课题。

编辑邮箱：puhuabook811@126.com

封面设计： 双文文 SBWZ412@163.com

前 言

在现代社会中，科学的进步、经济的发展，不仅给我们带来了丰富的物质生活，也给我们带来了巨大的工作压力。

英国相关组织在 1998 年进行的一次关于健康与安全方面的调查研究显示，有 68% 的被调查者认为工作压力是他们最关心的 5 件事情之一，并且其重要性超过了“生命危险”。2002 年 8 月，德国一份专业杂志对 5 500 多人进行了调查，有 44% 的被调查者认为他们的工作压力过大。

新浪网曾联合国内多家咨询公司及媒体对 2004 年我国职业白领的生活品质进行了调查，结果发现，白领的职业压力和职业危机不容忽视。数据显示，2004 年职业白领的心理压力指数居高不下。26.8% 的人认为，工作和生活的压力已经严重超出了自己的承受范围；更为严重的是，由于频繁地在工作和生活中进行“救火式”奔波，25.35% 的被调查者表示自己根本没有一套有效缓解心理压力的方法。

中国社会科学院心理研究所近期完成的一项中国公民压力调查显示，在社会转型期，我国公民工作压力偏大，其中，20~30 岁的人群压力最大，压力均值为 71 分，31~40 岁的压力均值为 67 分，41~50 岁为 66 分，51~60 岁为 68 分。

现代人压力很大，它所产生的负面影响已逐渐显现出来，组织里员工的“压力”问题日益受到管理者的关注，工作压力管理已经成为人力资源管理的一项重要内容。工作压力管理有利于减轻员工过重的身心负担，有利于他们保持最佳的工作状态，提高工作效率，进而提高整个组织的绩效和盈利水平，延长企业的生命周期。企业对员工工

作压力问题的关注，也体现了以人为本的管理理念，有利于构建良好的企业文化，增强员工对企业的满意度和忠诚度。

如何进行工作压力管理？本书以社会学、心理学、管理学、组织行为学的基本理论作为基础，以压力管理理论和研究方法为主，充分吸收了人力资源管理、心理咨询与治疗的研究成果，从组织和个人层面深入系统地分析研究了工作压力管理中的一些问题。

本书的最大特点是，以往有关压力管理类书籍主要侧重从个人层面分析压力问题并提出压力应对措施，本书则强调组织压力应对和个人压力应对的相互结合，集中阐述了从组织目标出发的压力管理问题。

在此，我要由衷地感谢所有关心本书写作和出版的朋友和同事，他们的鼓励和关爱给予我极大的精神力量，使我有勇气和毅力克服各种困难，最终完成本书的写作。

出版界的一位朋友说过，对作者来讲，任何书的出版都带着遗憾，因为他总感到有些地方应加以修改和补充。我完全同意这位朋友看法。我只希望在本书再版时，我能把所有的遗憾写进去，这样我才真正感觉到我做完了我应该做的事情。

编 者

目 录

第一章 工作压力概述

第一节 现代社会工作压力的现状	3
一、企业竞争与工作压力	3
二、现代社会工作压力的现状	4
第二节 压力与工作压力的含义	6
一、压力	6
二、工作压力	8
第三节 压力的生理反应机理和生理反应过程	8
一、压力的生理反应机理	8
二、压力的生理反应过程	9
第四节 工作压力的早期预警信号	11
一、生理信号	12
二、情绪信号	12
三、精神信号	13
第五节 职场人士工作压力测试	13
第六节 几种行业的工作压力状况	17
一、教师的工作压力	17
二、护士的工作压力	19

三、职业经理人的工作压力	20
四、IT 行业的工作压力	21
五、会计人员的工作压力	23

第二章 工作压力的来源

第一节 以往的研究和认识	27
第二节 社会环境因素	30
一、经济和政治的不确定性	30
二、技术革新	30
三、重大的、特殊的、无法预料的事件	31
第三节 组织因素	31
一、工作超载，负担过重	31
二、工作的物理环境	32
三、角色冲突	33
四、角色模糊	34
五、组织中的人际关系	35
六、工作活动的对象	35
七、组织结构	36
八、组织领导作风	36
九、组织生命周期	36
十、信息过载	37
十一、职业生涯发展	37
十二、其他与组织有关的因素	38
第四节 家庭因素	40

第五节 个体差异方面的因素	42
一、个人认识	42
二、员工的工作经验	43
三、社会支持	44
四、个人控制力	44
五、个性	45

第三章 工作压力的消极影响

第一节 绩效不佳	57
一、工作压力——绩效适度观点	57
二、工作压力——绩效抑制观点	58
第二节 职业枯竭	59
第三节 身体健康问题	62
第四节 工作满意度降低	63
第五节 反生产及躲避行为	65
第六节 其他一些消极行为	66
一、过度抽烟	66
二、酗酒	66
三、滥用兴奋物	66
四、网络成瘾	67
五、疯狂购物	67

第四章 组织层面的工作压力应对策略

第一节 工作压力管理的原则	71
一、具体原则	71
二、岗位原则	71
三、引导原则	71
四、区别原则	72
第二节 工作压力源管理	72
一、工作的重新设计	72
二、可供选择的工作时间安排方案	76
三、灵活的工作场所	79
四、营造良好的组织氛围	80
五、明确角色任务,化解角色冲突和角色模糊	94
六、构建稳定的心理契约,减少“违约”压力	95
七、改变工作的物理环境,以便减少压力	96
八、明确工作职责,防止相互推诿	97
九、工作方式的创新	98
十、工作—家庭冲突的组织支持策略	99
第三节 工作压力承受力的管理	101
一、提高员工的胜任力	101
二、压力适应性培训	101
三、压力调适方面知识与信息的传播和学习	102
四、实施员工援助计划	102
五、提高员工的工作自信心	104
第四节 人力资源管理职能活动中的压力管理措施	105
一、工作分析	105

二、人员招聘与选拔中的压力承受性测试	106
三、合理的人力资源配置	106
四、绩效考核中的压力管理	118
五、职业生涯管理中的压力管理	125
第五节 情绪管理	136
一、情绪管理的科学性	139
二、情绪管理的艺术性	140
三、情绪管理实践模式的发展	141
四、推进我国企业情绪管理的建议	143
第六节 挫折压力管理	145
一、挫折与压力	145
二、受挫折后的行为表现	146
三、挫折压力管理	149

第五章 个人层面的工作压力应对策略

第一节 找到自己最主要的压力源	163
第二节 积极减轻或消除工作中的压力	163
一、时间管理	163
二、扩大社会支持网络	167
三、培养良好的工作习惯	168
四、主动寻求专家帮助	169
五、个人情绪管理	170
六、创造高效率的办公室环境	174
七、写作减压	175

第三节 重视提高个人抗压能力	175
一、培养自信心	175
二、自我认识	177
三、从身边一些小困难入手	179
四、把握平时能独当一面的机会	179
五、建立良好的人际关系	179
六、提高沟通能力	185
七、学会幽默	189
八、培养坚毅的个性	190
九、积极适应变化	191
十、适应竞争，驾驭竞争	192
十一、保持乐观的心态	193
十二、创造温馨的家庭氛围	193
十三、多培养一些能抗压的个人爱好	194
 第四节 运用生理放松技术	 194
一、增强体育锻炼	194
二、进行生理放松训练	196
三、食物减压	207
 参考文献	 224

第一章 工作压力概述



第一节 现代社会工作压力的现状

一、企业竞争与工作压力

“竞争”二字最早见于《庄子·齐物论》的“有竞争”一说。后人注解为：“并逐曰竞，对辨曰争。”概而言之，竞争是社会上的不同利益主体之间为追逐某项为数有限的目的物而进行的一切活动的总称。这里几点需要略加解释：第一，利益主体，可以是个人，也可以是党派、社团；第二，目的物，可以是物质财富，也可以是权势地位，还可以是荣誉桂冠；第三，一切活动，可以是提高自身素质以增强内部活力的活动，也可以是改善外部形象以扩大其影响力和辐射面的活动。

竞争是自古就有的社会现象，竞争存在于一切领域。

自工业革命以来，企业之间的经济竞争已经成为当代社会占主导地位的竞争形式，它包括价格、原料、人才、市场、技术等各个方面的竞争。特别是近几十年来，随着市场全球化进程的加快以及信息技术的发展，企业之间的竞争日益激烈。在复杂、多变的市场环境中，企业遇到了许多棘手的问题，例如，竞争对手能很迅速地模仿企业的产品和服务，员工流动加快，智力资产变得越来越重要等。

为了提高企业的竞争优势，适应多变的市场环境，必须不断增强企业生存和发展的命脉——核心能力，为此，企业就必须随着时代的发展而迅速调整，固执地运行在过去“成功经验”的轨道上将会使原有的优势不存、辉煌不在。因此，许多企业的管理人员加大了变革力度，他们对现有的组织结构、业务流程和人力资源管理体系进行改革，以优化资源、提高效率，这导致组织的运转显著加速，员工面临的

