

职场 心理卫生学

主编 沈雁英



人民卫生出版社

PEOPLE'S MEDICAL PUBLISHING HOUSE

职场心理学

主 编 沈雁英

副主编 张新凯

编 委 顾秀玲 翟晓辉 石 慧 李 文
刘大鹏 田新民 白莎琳 马 敏
王常煦 王景林 徐田丽 耿 聪
冯 环 孟 婧 武 苗 郭 峰
冯源源

人 民 卫 生 出 版 社

图书在版编目 (CIP) 数据

职场心理卫生学 / 沈雁英主编. —北京: 人民卫生出版社, 2008. 4

ISBN 978-7-117-09973-8

I. 职… II. 沈… III. 职业 - 应用心理学 IV. C913.2
中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 025563 号

职场心理卫生学

主 编: 沈雁英

出版发行: 人民卫生出版社(中继线 010-67616688)

地 址: 北京市丰台区方庄芳群园 3 区 3 号楼

邮 编: 100078

网 址: <http://www.pmph.com>

E - mail: pmph@pmph.com

购书热线: 010-67605754 010-65264830

印 刷: 潮河印业有限公司

经 销: 新华书店

开 本: 850×1168 1/32 印张: 12.75

字 数: 328 千字

版、次: 2008 年 4 月第 1 版 2008 年 4 月第 1 版第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978-7-117-09973-8/R·9974

定 价: 26.00 元

版权所有, 侵权必究, 打击盗版举报电话: 010-87613394

(凡属印装质量问题请与本社销售部联系退换)

前 言

当今社会是一个飞速发展的社会,也是一个充满变化和挑战的社会,人们在创造物质财富的同时,精神上无时无刻不感到压力的存在。困难是压力,挫折是压力,责任是压力,风险是压力……怎样面对压力?如何科学地进行减压?这是我们每个人需要认真面对的问题。

职场是人们施展才干、奉献社会和实现人生价值的舞台,但也是竞争最激烈、最残酷的“战场”,因此身处职场的人们是承受压力最大的群体,也是最需要降压的群体。但是目前人们对此尚未普遍认识,所以英年早逝、壮志未酬的事例屡见不鲜。究其原因,正如世界卫生组织前总干事中岛宏所说:“人们不是死于疾病,而是死于无知。”

为了满足社会对职场心理卫生的需要,为了研究职场心理卫生的特点、范畴和规律,我们撰写了《职场心理卫生学》。职场心理卫生学属于心理学研究范畴,是研究人们在职场中遇到的心理问题及应对措施的系统知识,是健康心理学和应用心理学的分支学科。我们撰写的《职场心理卫生学》,是我国首部根据心理学的理论,重点研究人们在职场中如何正确面对压力,保持良好心态的专门著作。本书不仅阐述了人们在职场中解决心理问题的一般方

法,而且还根据不同行业的特点,阐述了人们在特定职场中解决心理问题的特殊方法。职场心理卫生学是一门实用科学,本书的读者群既包括从事心理学工作的专业人员,也包括广大医务工作者,同时还包括各行各业的职场人员。因此,本书具有巨大的社会效益,通过阅读本书身处职场的人们将会得到科学减压的方法,保持阳光心态,拥有健康人生。

沈雁英

2007 年 12 月

目 录

上 篇	1
第一章 概述	1
第二章 职场心理学主要理论流派	23
第三章 职场与自我	30
第四章 职场知觉与归因	42
第五章 职场动机与社交情绪	47
第六章 态度	53
第七章 沟通与人际关系	58
第八章 职场影响	73
中 篇	77
第九章 就业的压力	77
第十章 上岗的压力	86
第十一章 转行的压力	97
第十二章 退休的压力	105
第十三章 待业与失业的压力	118
第十四章 来自学历的压力	130
第十五章 来自能力的压力	144
第十六章 来自工作任务的压力	159
第十七章 来自薪金报酬的压力	170
第十八章 来自职级变动的压力	186

第十九章 来自荣誉和惩处的压力·····	198
第二十章 来自人际关系的压力·····	207
第二十一章 来自冲突的压力·····	217
第二十二章 来自不同级别的压力·····	224
第二十三章 来自“小圈子”的压力·····	238
第二十四章 来自潜规则的压力·····	248
第二十五章 来自“玻璃天花板”的压力·····	254
第二十六章 职业倦怠·····	261
下 篇·····	269
第二十七章 党政领导干部的心理卫生·····	269
第二十八章 一般干部的心理卫生·····	279
第二十九章 企业经理人的心理卫生·····	285
第三十章 科技人员的心理卫生·····	292
第三十一章 IT 行业人员的心理卫生·····	300
第三十二章 教师的心理卫生·····	308
第三十三章 医务人员的心理卫生·····	331
第三十四章 工业行业人员的心理卫生·····	343
第三十五章 服务行业人员的心理卫生·····	349
第三十六章 外交官员的心理卫生·····	355
第三十七章 司法人员的心理卫生·····	362
第三十八章 演艺人员的心理卫生·····	370
第三十九章 运动员的心理卫生·····	379
第四十章 职场心理卫生的药物调整·····	390
参考文献·····	396

第一章 概述

一、研究对象和范围

(一) 心理卫生的含义

心理卫生(Mental Health)又称精神卫生,它是相对于生理卫生而言的。心理卫生是指一切为了维护人类的心理健康、人格健全、预防心理疾病发生以及促进良好社会适应能力的方法和措施,包括预防心理疾患、健全人类心理适应功能等。1948年,世界卫生组织在其成立的宪章中,对人类的健康做了完整的描述:健康不仅是没有身体上的缺欠和疾病,还要有完整的生理、心理状态和社会适应能力。因此,我们既要重视生理的健康,也要重视心理的健康;既要讲生理卫生,也要讲心理卫生。有关生理健康的问题,现代医学已经给予了足够的关注。随着科技和文化的高速发展,社会竞争的日趋激烈,造成人类的心理压力不断增加。在这个心理重负的时代,人类健康的最大威胁已不再是生理疾病,而是心理疾病,心理卫生是涉及人类健康的重大问题,已引起公众的重视。

心理健康是指各类心理活动正常、关系协调、内容与现实一致和人格处在相对稳定的状态。对心理健康和心理卫生的含义,《简明不列颠百科全书》给出这样的注释:“心理健康是指个体的心理在本身及环境条件许可范围内所能达到的最佳功能状态,不是指绝对的十全十美的状态。”“心理卫生包括一切旨在改进及保

持上述状态的措施,诸如心理疾病的康复,精神病的预防,减轻充满冲突的世界带来的心理压力,以及使人处于能按其身心潜能进行活动的健康水平等。”著名社会学家费孝通教授也在为《中国心理卫生》杂志创刊号撰文中指出:“心理卫生即讲求心理健康和社会适应良好功能之道。”

心理卫生有三个方面的含义:

第一,心理卫生是一门科学,即心理卫生学,它是促进人类精神文明及心理健康和保健防病的一个跨学科的专业。根据常人心理活动的规律指导人格的健康成长,使个体的心理功能经常处于良好状况。

第二,心理卫生是一种状态,即一个人心理上健康旺盛而愉快的状态。

第三,心理卫生是一种服务工作,即心理卫生的实践,包括心理教育、心理评估及咨询等。通过有益的教育和训练,以及医疗预防措施,在人的一生中的各个年龄阶段进行心理健康教育和训练,培养健康的人格,塑造良好的心理素质和灵活的适应能力,使心理活动的功能状态达到较高的健康水平,这一系列的工作都属于心理卫生工作的范畴。

总之,心理卫生包括一切旨在改进及保持心理健康的措施。例如,使人们能处于按自己身心潜能进行活动的健康水平,减轻外界给人们带来的精神(心理)压力,对心理障碍和精神疾病进行预防和促使其康复等。

(二) 职场心理卫生学的研究对象和范围

由上文可以看出,心理卫生学是探讨如何保护和增进心理健康的原则和措施的一门科学。它的目标可以包括消极和积极两个方面:从消极的方面说,是要预防各种心理障碍的发生,使有心理健康问题的人尽早康复;从积极的方面说,是要制定出培养健康人格的原则和方法,使个体能够高水平地、积极地适应环境,以心理健康的保持、心理抵抗力的增进为目的。由此可见,心理卫生与心

理健康可说是一体两面,若严格区分,心理健康是心理卫生的目的,而心理卫生是要达到此目的的手段。心理卫生学是以心理健康为研究对象,而心理卫生工作则是以维护人们的心理健康为目的。所以说,心理健康是心理卫生的核心。

与此相应,职场心理卫生学是在特定的环境——职场中,研究关于如何保护和增进身处职场中的人员的心理健康的原则和措施的科学。因此,它的任务侧重于:

第一,防止职场人员发生心理健康问题,并使心理健康发生问题的人员早日康复。心理健康问题的发生,会有从量变到质变的过程,心理卫生工作者的责任之一,就是注意消除它产生的因素,一旦发现了征兆,就采取措施,使它在量变中被终止。如果诊断某些人确实产生了问题,就马上给予积极治疗。

第二,通过采取各种心理卫生措施,使职场人员的心理健康发展,塑造健全个性,最终能自如地运用自己的智慧去适应客观环境,发挥身心潜能,积极造福于社会。

如今,我国正处于转型时期的社会背景下,面对越来越激烈的市场竞争,作为职场主体的从业人员,所承受的压力越来越重。过度的工作压力易造成从业人员长期处于消极的情绪下,不仅削弱他们的工作能力,同时还会危害他们的身心健康,从而明显降低工作效率,影响企业利益。据报道,英国因为短期职业压力性疾病,每年损失数以百万计的工作日,并为此付出巨额国家补偿金与社会保障金;美国每年仅用于工作压力有关的心血管疾病的费用即达2亿多美元。有效地维护和增强人的生理与心理的健康和优势,这是调动和发挥人的积极性的基本条件。毕竟企业是由人来运作的,健康对企业的效率、效益具有不可否认的影响。有关从业人员心理健康的问题,亟须引起企业和社会的重视。

职场心理卫生学所要研究的是人在职场工作中的种种心理问题。具体地说,它的研究范围主要包括以下几个方面:

1. 研究职场心理健康的标准 围绕着心理健康的标准,从对

其含义的思考、从其理论和判别尺度出发,探讨心理健康的概念、心理健康的具体特征以及心理异常的大致分类。

关于心理健康,目前还没有一个完全统一的标准。由于心理健康涉及诸多心理因素,所以人们提出了不同的标准。世界卫生组织提出的心理健康标准有三个方面:

(1)具有健康心理的人,人格是完整的,自我感觉是良好的,情绪是稳定的且积极情绪多于消极情绪,有较好的自控能力,能保持心理平衡,自尊、自爱、自信,而且有自知之明。

(2)在自己所处的环境中,有充分的安全感,且能保持正常的人际关系,能受到别人的欢迎和信任。

(3)心理健康的人,对未来有明确的生活目标,有理想和事业上的追求,并能脚踏实地,不断进取。

2. 研究影响职场心理健康的因素 从影响心理健康的心理学因素切入,讨论人的适应——这是心理健康问题产生的关键。具体分析适应的形式:应激、应激的严重后果、影响应激的因素以及人们的应付方式。分析心理挫折所带来的适应性问题,提高挫折耐受力的水平。分析适应的机制——各种心理防御机制,它们的表现形式,以及它们在职场人员心理生活中的意义。

3. 研究员工的心理卫生 各种不同工作内容的职业群体,不论是脑力劳动还是体力劳动,也不分技术性的强弱以及从业者年龄的差异,都有其自身心理卫生的特殊规律性。要保证各职业群体人员的心理健康,需要探讨不同职业种类、不同年龄阶段、不同学历水平等条件下的员工心理特征及特有需要,了解员工心理卫生的状况,分析影响员工心理健康的因素,讨论员工中常见的心理卫生问题,如工作压力问题、情绪问题、人际交往问题等问题,提出增进员工心理健康的措施。

做好职场心理卫生工作,同样有助于提高劳动生产效率,减少或防止心理障碍。职业性病症的预防和治疗工作,从来就应包括心理健康的因素。如作业条件,环境、温度、噪音等都会对工人的

疲劳与工伤的产生造成影响。

国内外调查显示,不适当的工作压力不仅损害个体,而且也破坏组织的健康。员工的职业压力与心理健康异常对企业造成的影响越来越受到关注。目前有不少企业在管理制度上下了不少工夫,建立了比较完善的激励机制,但他们忽视了员工自身的职业心理状况。就像治疗患者的过程中,光给他吃各种大补的药剂,却不帮他根除病源一样,不但疗效不好,有时还会加重病情。比如,有的员工压力感已经很重,可管理层还用升职、授权的方法激励他,这样起不到对症下药的功效,只能是雪上加霜。

工业化社会中,许多特殊职业人群(如工业人员、IT工作人员、运动员、文艺演出人员等)的心理卫生问题均有待解决。维持职业群体的心理卫生健康,应在心理学、医学和社会学的专业人员联合协调下进行,以便开展深入系统的研究工作,并分门别类地指导各类职业群体的心理卫生。

同时,为了促进从业人员的心理健康,提高工作效率。要研究和提供不同职业的人群在其生活、工作和劳动中心理保健的原则与措施,努力提高全体劳动者的心理健康水平。

工作与生产劳动是人生的一项极为重要的内容。由于人们大部分时间都生活在职业性单位之中,因此,职业的性质和职业的环境,对于每个人的生活、工作和心理健康都起着很重要的作用。良好的职业环境,可以调动员工的积极性,提高工作效率,建立健全的自我约束机制,充分发挥员工的个人才能,增强员工的成就感和自豪感。同时,职业生活中的各种人际关系的处理,也对员工的心理健康起重要作用。因此,研究如何增进不同群体的心理健康水平,也是职场心理卫生工作者的重要任务。职场心理卫生学要针对不同职业群体的心理特点和需要,找出提高其心理健康水平的措施和方法。

4. 研究管理层人员的心理卫生 职业压力并不仅仅体现在员工身上,管理层人员身上也同样有所体现。目前,中国企业家调查

系统公布的中国企业经营者身心健康调查报告显示,相当数量的企业经营者对自己心理健康状况表示担忧,处于心理亚健康状态的企业经营者并不罕见。存在不同程度心理健康问题的企业经营者中,中小型企业、国有企业的中青年企业经营者所占比重较大,其主要表现为:心理压力过重、心力疲惫不堪、时常烦躁易怒等。部分企业经营者相当程度地存在各种负面情绪,如心情沮丧、悲观失望等,不少企业经营者感觉孤独,却极少借助心理咨询专家获得帮助。在这样的情况下,一些与心理健康状况有关的慢性疾病如慢性胃炎、高脂血症、高血压、神经衰弱等在企业经营者中具有较高的发病率。

此前,在《财富》杂志中文版中,对中国高级经理人压力状况的调查结果表明,那些认为自己受到极大压力的管理人员,身心健康水平最差,心力衰竭也最严重。

职场心理卫生学要了解管理层人员心理健康的现状,探讨在管理层人员中常见的心理卫生问题,如适应不良、职业行为问题、人际交往问题、常见的心身疾病以及职业倦怠等,分析这些问题出现的原因、预防措施和纠正方法,并提出管理层人员心理保健的具体途径。

5. 研究当代企事业组织中的心理卫生工作 企事业组织中的心理卫生工作是心理卫生学的理论与思想在职场中的具体应用,这里探讨的是它工作的原则、内容和方法。心理辅导课程、员工的心理评估、心理咨询与治疗,这些都是落实心理卫生原理、原则的具体途径或手段,最能反映职场心理卫生学的实践特性。

西安杨森公司在一场空难中有3名员工不幸罹难,杨森公司在处理员工后事时,特别引入心理危机干预,引起了业内的广泛关注。联想集团更是在2000年12月请来10位心理学专家,为客户服务部近千名职工心理把脉。国家开发银行、大亚湾核电站等也正在实施员工心理培训计划。

目前,一项名叫“员工帮助计划”(Employee Assistant Program,

简称 EAP)的服务项目正在进入国内企业。员工帮助计划是指由组织为其成员设置的一项系统的、长期的援助和福利计划,主要是通过专业人员对其组织的诊断、建议和对组织成员及其家属的专业指导、培训和咨询,来帮助组织成员及其家属解决心理和行为问题,维护组织成员的心理健康,提高工作成效,并改善组织管理。由此可见,在现代组织管理中,员工的职业心理健康状况对员工个人和组织带来的消极影响已受到越来越多的关注。

在美国《财富》杂志评选的世界 500 强企业中,75% 的企业都聘请有 EAP 专业公司,为自己企业的管理者和员工服务,从心理卫生的角度考虑管理者和员工们在沟通、职业心理健康、人际冲突和激励等方面存在的问题,取得了很好的效果。

EAP 能有效地帮助员工缓解工作压力,改善工作情绪、提高工作积极性、增强员工自信心,有效处理同事及客户关系,迅速适应新的环境,克服不良嗜好等。它能有针对性地帮助企业员工了解自己的心理状态及需要,从内部调整自己的职业心理状态,焕发职业活力。因此,开展 EAP 计划,会给企业带来间接的经济效益。有关统计表明,企业在 EAP 中每投入 1 美元,将会获得 5 到 6 美元的回报。

总的看来,目前国内企业引进心理健康评估的还比较少。但可以预计,压力管理、情绪管理将会成为我国企业管理当中最紧迫的课题。诸如 EAP 这样的产业心理咨询服务将能够逐渐得到国内公司的青睐,这应该是组织进行员工压力管理和职场心理卫生工作的有效举措。

二、职场心理卫生学简史

(一) 萌芽阶段

心理卫生作为一门科学,是近代才出现的,然而关于维护人类健康,要着重注意心理健康,是具有源远流长的思想根源的。

心理卫生一词在古希腊文中是由两个词：“Psyche”和“Hygieions”组成的，即“Psychehygieons”。Psyche 是指心灵、精神、意识，而 Hygieions 指能治病的、有益于健康的。可见保护心灵健康的想法古已有之。

两千多年前，古希腊哲学家、医生，西方医学先驱希波克拉底（Hippocrates）把人分为四种类型，即胆汁质、多血质、黏液质和抑郁质，并解释说，这四种类型是由人体内四种液体所占的比例不同造成的，他认为心理现象具有生理上的原因，人体的四种体液有所变化而进入脑内，破坏了正常的运行，于是就产生了精神障碍，改变人已经紊乱的体液，是恢复人的精神健康的基本途径。

古希腊哲学大师柏拉图曾说，形成健康人格的根本原因，在于理性、精神和维持生命的食欲或性欲的相互协调。11 世纪中叶，被尊为《医典》的作者阿拉伯医生阿维森那（Avicenna）指出，保护人的健康，除了所必需的五项内容（阳光和空气、食物和饮料、运动和安静、兴奋和睡眠，新陈代谢）之外，还要有情感。变化万千的情绪生活，使人生不得安宁，善于调节和控制情绪与心理卫生密切相关。

在我国，古代思想家在这方面的论述更多，尤其在其所表达的对理想人格的追求中，包含了心理卫生的内核精义。孔子在《论语·勇毅》中指出：“智者不惑，仁者不忧，勇者不惧”，即有智慧的人不会感到迷惑，有仁德的人不忧愁，有勇气的人无所恐惧。孔子言简意赅地论述了智慧、道德、勇气对防止不良情绪扰乱的作用。荀子重视治气养心。所谓治气就是调理性情；所谓养心，就是讲究心理卫生，以正性情绪克服负性情绪，以良好的个性心理特点去克服不良的个性心理特点。孟子指出：“养心莫善于寡欲”，即减少欲望使人心态平稳。他还说：“吾善养吾浩然之气”，即胸襟开阔、高尚情操有利健康。

除此以外，我国古代医书上对心理卫生也有明确的见解，如《素问》中指出：“喜怒伤气，寒暑伤形，暴怒伤阴，暴喜伤阳”；《黄

帝内经》中强调“圣人不治已乱治未乱,不治已病治未病。”认为“恬淡虚无,真气从之,精神内守,病安从来。”认识到“故智者之养生也,必顺四时而适寒暑,和喜怒而安居处,节阴阳而调刚柔。如是,则避邪不至,长生久视。”通过修身养性达到健康和延年益寿的目的。唐代杰出医学家孙思邈有许多心理健康与心理卫生的科学思想。他认为“多思则神殆,多念则智散,多欲则智昏,多事则劳形。”说的是人的思维活动、欲望、劳动都要适当,过度则有害于身心健康。

古代心理卫生学思想还可以举出许多有价值的观点,但是那时对心理现象的研究用的是思辨和总结自己经验的方法,所以对心理现象的看法,只能说是一种心理学思想,而没有使心理学成为一门独立的学科。19世纪以前,心理学一直隶属于哲学的范畴,直到19世纪中叶,由于对心理现象的研究引进了实验的方法,才使心理学成为一门实证的科学,并最终从哲学中分化出来,成为一门独立的学科。

职场心理卫生学也是在现代心理学发展起来以后,为适应现代工业发展所带来的劳动分工精细化、竞争激烈引起心理压力增大而应运而生,发展起来的。

(二) 心理卫生运动兴起

回顾历史,当代心理卫生运动是从如何正确认识精神病和给精神疾病人群以人道主义的待遇开始的。法国大革命(1789年)以后,皮内尔(P. Pinel)医生对全人类的“自由与和平”充满希望,在他所管辖的精神病院中迈出了解放病人的一大步,倡导对精神病人施以人道待遇。他在1792年指出,要使精神病人容易康复,除了不受束缚之外,他们还应该从事有益的劳动,并且人们要以关心的态度来倾听他们的诉说,皮内尔的这一举动被公认为心理卫生运动的开端。

20世纪初,世界范围内兴起了现代心理卫生运动。美国的比尔斯(C. W. Beers)根据自己的亲身经历写了一本名为《一个自我

发现的心灵》(“A Mind, That Found Itself”)的著作,深刻揭露了精神病院的残暴及精神病人的痛苦,并强烈呼吁改善精神病患者的待遇。该书出版后,引起社会的极大震动,得到著名心理学家詹姆士(W. James)和精神病学家梅耶(A. Meyer)的同情与支持。其后梅耶发动心理卫生运动,建立了儿童行为指导中心。同时,加拿大、法国、比利时、英国等国家也相继建立了心理卫生机构。

1930年,于华盛顿召开了有53个国家参加的首届国际心理卫生大会,为国际心理卫生运动展开了新的序幕,我国也有5名代表参加。这次大会的宗旨是“保护和增进世界各国人民的心理健康”,“研究、治疗和防止心理疾患和心理缺陷”,而它的最终目的是“增进全体人类的幸福”。

由于当时医学发展水平所限,20世纪30年代到50年代中期,心理卫生工作的侧重点,仍偏向于占据病床大多数的重症精神病人。但与此同时,各国发展了许多门诊机构,开展带有预防性质的工作,为后来的心理卫生工作奠定了基础。第二次世界大战,世界心理卫生组织中断了活动。在这二十余年的心理卫生兴起阶段中,重点工作是从改善精神病患者待遇到注意精神疾病的预防,从事心理卫生工作的大多数是精神病学工作者。

第二次世界大战后,医学的进步促进了心理卫生事业的发展。医学先进的国家,皆以立法的形式推动了心理卫生机构的建立。在人员培训和社区心理卫生服务工作方面,出现了前所未有的新局面。心理卫生服务的内容也远远超过从前的局限,向着不同层次不同类别的领域发展。

与此同时,劳动分工的变化、科学技术的高速发展、民主政治和职业教育的发展四大社会因素促进了职业指导及职业心理研究和应用事业的产生与发展。1908年,“职业心理学之父”帕森斯在波士顿创设“职业局”,标志着美国职业心理学的诞生,同时,也标志着美国心理辅导的诞生。当时,新生的职业辅导为提高人员就业素质、改善人们心理——社会适应状况的社会整合工作和提高