

职业压力与应对

石林 主编

STRESS
and COPING
STUDIES
in WORK

To Be Filed



社会科学文献出版社
SOCIAL SCIENCES ACADEMIC PRESS(CHINA)

职业压力 与 应对

Stress and Coping Studies in Work

石 林 主编



社会科学文献出版社
Social Sciences Academic Press (China)

职业压力与应对

主 编 / 石 林

出 版 人 / 谢寿光

出 版 者 / 社会科学文献出版社

地 址 / 北京市东城区先晓胡同 10 号

邮 政 编 码 / 100005

网 址 / <http://www.ssap.com.cn>

责任部门 / 社会科学图书事业部

(010) 65595789

项目经理 / 王 绯

特约编辑 / 李兰生

责任校对 / 肖 玉

责任印制 / 同 非

总 经 销 / 社会科学文献出版社发行部

(010) 65139961 65139963

经 销 / 各地书店

读者服务 / 客户服务中心

(010) 65285539

法律顾问 / 北京建元律师事务所

排 版 / 北京中文天地文化艺术有限公司

印 刷 / 北京四季青印刷厂

开 本 / 880 × 1230 毫米 1/32 开

印 张 / 10.25

字 数 / 244 千字

版 次 / 2005 年 9 月第 1 版

印 次 / 2005 年 9 月第 1 次印刷

书 号 / ISBN 7 - 80190 - 681 - 0/B · 076

定 价 / 25.00 元

本书如有破损、缺页、装订错误，
请与本社客户服务中心联系更换



版权所有 翻印必究

工作压力与应对风格： 前言与总结

石 林

从2002年开始，我们在国家自然科学基金的资助下，进行了关于工作环境中的压力与应对的研究。三年来，我们对企业员工、中小学教师、国家公务员的工作压力源和他们的应对方式进行了研究。在课题进行的过程中，我们还遇到了非典型性肺炎这一传染性疾病在北京的流行，使我们有机会对遭遇这一重大应激事件的非典型性肺炎患者的应对风格与他们的生活质量也进行了考察。本书分为三部分：第一部分是我们对压力和应对研究领域进行的文献综述和理论思考；第二部分是相关的实证研究；第三部分是我们在这次的课题中所编制的测量量表，这些量表都通过研究进行了测量效度的检验，有兴趣的研究者可以利用这些量表进行相关研究。

我们研究的重点在于探讨应对风格在压力与其消极影响之间的调节作用（见本书第一篇中石林文）。在进行研究时由于需要对不同工作群体的压力进行测量，第一步所要做的工作就是要编制适合某一工作环境、适合中国国情的工作压力量表。然而，在我们课题小组的成员讨论工作压力量表的内容时，我们对什么是工作压力、什么是应对感到了困惑。

关于压力与应对的定义

我们对于工作压力和应对的困惑来自于对这两个概念的定义问题。大家都同意过高的工作负荷应该算作工作压力，同样，人际冲突、角色模糊也没有问题。但是，疲倦、头痛等压力反应算不算工作压力呢？更麻烦的问题是，我们可以说抽烟、酗酒是压力的反应，但这些行为也可以算作应对的方式。

为了要研究压力和应对，我们必须要对这两个概念有明确的定义。关于压力，研究者有着许多不同的定义。Hans Selye 对压力的定义是“身体对所承受的各种要求所做的非具体反应”（Selye, 1975）。这就意味着压力是一系列的机体反应。对压力的常见的定义是，压力是一种“限制的力量”。当涉及到人时，这种力量指身体承受的力量。这表明压力是身体对某种刺激的反应而对机体资源的调动。这些反应包括机体内的各种物理和化学变化。根据压力的这一定义，我们还可以进一步说，压力是对人的机体资源的消耗和超过机体资源的要求。这就是说，压力不止是机体的反应，它还是这些反应对机体所带来的磨损和伤害。

对压力的另外一种常见的定义是需要个体作出适应反应的情景。这样的定义显然是指压力是来自于外部的刺激。然而，有研究者不同意这种定义，因为这样的定义没有明确说明什么是适应反应，也没有说明适应反应与非适应反应有何差异。因此认为对压力的定义应该是“引起消极情绪反应（如愤怒或焦虑）的情景”（Spector, 1998）。

强调压力的认知特点的研究者则认为压力是个体对外部刺激的评价。压力的产生是某一种环境与某一种人所评估的对环境所

可能产生的威胁的评价相结合的结果。这种观点最有代表性的是理查德·S·拉扎鲁斯提出的认知交互作用模型（Lazarus, & Folkman, 1984）。

从不同研究者关于压力的定义中，我们可以看到，压力既是引起个体适应反应的外部刺激，也是这样的外部刺激在个体身体和心理上引起的反应。因此，具体到工作压力，我们对其的定义是：工作压力是让工作者感到需要付出较大努力的工作要求以及由于适应要求所产生的各种生理和心理反应。这就是说，我们对于工作压力的定义包含了两个部分，一个部分是产生压力的情景及其个体对该情景的评价——压力源；另一个部分是由于压力源所产生的各种反应——压力反应。在我们所编制的工作压力问卷中，可以看到三个问卷都包含了这两个部分。

在编制工作压力问卷时我们面临的另一个问题是，虽然不同工作环境的压力源是不同的，但压力反应是否也有所不同呢？根据 Selye 对压力的定义和研究，以及我们在编制压力量表过程中对不同的个体所进行的访谈，我们认识到压力反应是非特定性的，这些反应并不随着外部刺激的变化而出现特定的症状。这就是说，虽然不同的工作环境具有不同的压力源，而个体对压力的反应却具有共同性，这些压力反应反应在生理、心理和行为三个方面。因此我们确定，在编制三个工作压力问卷时，压力反应部分使用同样的项目。这对于对不同研究数据之间进行比较将是非常有用的。事实上，如果在考察某一个群体的工作压力时不需要了解其压力源，只需要了解其压力程度，那么只要使用这些压力问卷中的压力反应部分就可以了。

对应对的定义也同对压力的定义一样有着各种各样的理解。在日常用语中，“应对”可能意味着面对压力，也可能意味着有效和成功地管理压力。

在早期对应对的定义中，有人提出应对是寻求对现实的保护的任何努力。这一定义存在两个问题。第一，太模糊，无法对研究产生指导作用。第二，忽略了非现实倾向的策略。非现实倾向的应对会被一些人评价为消极的，但这种策略对面临重大压力的人来说也可能是有用的。

另一些研究者认为应对只应包括对付压力的有意识的努力。这一定义的问题是它不包括无意识或下意识的应对过程。然而事实表明，有些无意识的心理动力的防御机制，如否认、拉开距离、抑制，在应对情感冲突和伤害时是很重要的。

Lazarus 和 Folkman 对应对的定义是将应对看作一种过程。他们认为应对是“一个不断变化的认知和行为上的努力，以管理被评价为消耗或超出个体资源的外部或内部的要求”。简单地说，应对就是管理心理压力的努力（Lazarus, 1999）。

应对通常希望得到两种结果中的一种：一是改变自我和环境的关系，一是减少情感上的痛苦和紧张。对某一事件的意义给以改变的认知评价是改变自我和环境关系的一种方式。工具性应对，即直接指向威胁来源的对问题的解决，也是改变这一关系的一种方法。另外，应对还要处理由压力所引起的消极情绪。

根据应对所包含的众多内容，我们可以将应对定义为，“任何预防、消除或减弱压力源的努力。这种努力包括健康和不健康的、有意识或无意识的努力。这种努力也可能是以最小的痛苦方式对压力的影响给以忍受”（Endler, & Parker, 1994）。

应对的分类和效果

由于应对的多样性，研究者们对应对提出了多种分类方式。

一 积极的或逃避的应对方式

早期对应对方式进行的分类是比灵斯和莫斯的分类。他们将应对分为积极的或逃避的应对方式 (Billings, & Moos, 1981)。另外, 根据应对的焦点, 还可将应对分为倾向于问题或倾向于情绪的应对。这样, 比灵斯和莫斯用两个维度——积极的和逃避的以及问题或情绪倾向的, 建立了一个双向的应对表, 如下所示。假如一个学生由于一次考试失败, 感到很痛苦, 而从此放弃学业, 那么, 他对待学习压力的应对方式就是一种情绪的、逃避的策略。

比灵斯和莫斯对应对的分类

	积极方式	逃避方式
焦点倾向于问题		
焦点倾向于情绪		

Endler 和 Parker 也提出了逃避应对方式。他们将逃避方式又分为倾向于个体的 (person-oriented) 或倾向于任务的 (task-oriented) 方式。倾向于个体的逃避方式即寻求他人的陪伴, 称为“社会逃避”; 倾向于任务的逃避方式即寻求另外的活动, 称为“分心” (Endler, & Parker, 1994)。

二 解决问题和调整情绪的应对

在拉扎罗斯的认知 - 交互理论中, 应对被分为焦点倾向于解决问题和焦点倾向于调整情绪两种类型。这与比灵斯和莫斯应对模式中的一个维度是相同的。与这种分类类似的一组概念是“同化” (assimilative) 应对和“适应” (accommodative) 应对。同化

应对是要改变环境以适应自己；适应应对则是要改变自己以适应环境。这样的应对通常是按照一定的时间顺序出现的。个体首先试图改变对自己提出的要求，当这一试图失败后，就会将应对的努力转向自己，对压力情景重新给以解释，并寻找这一情景中的意义。

三 斗争应对与预防应对

马塞尼研究小组认为可以根据应对的斗争或预防本质来对各种不同的应对方式进行分类 (Matheny, Aycock, Pugh, Curlette, & Cannella, 1986)。斗争应对的本质是企图减轻或消除存在的压力源。预防应对则是通过对要求的认知结构的改变或通过对压力后果的不断抵抗来防止压力源出现的努力。资源的增加也可以增加对压力的抵抗。

1. 斗争应对

斗争应对包括五种行为类型。一种是监视压力源和症状，这对于启用其他策略是必需的。第二种策略是集中资源，它包括对有效的应对努力进行组织和安排。第三种斗争策略是攻击压力源，即寻求对压力源的直接消除。攻击压力源的方法很多，包括：运用问题解决技能、信息寻求、社会技能、坚定反应和改变过度反应的方式，改变认知结构、消除自我击败的思想、对合适的方法持开放态度等。攻击压力源是非常重要的应对，因为消除压力源要比只是容忍它们要好。

容忍压力源是第四种斗争策略。认知重组是容忍压力源的方法，即对所感知的要求的严重性和个体资源的局限重新框架。

2. 预防应对

预防应对包括四种策略：一种是通过调整生活躲避压力源。如，离开一个无希望的工作或结束一个无希望的、无回报的人际关系。

第二种预防应对策略是调整要求水平。这是指要求应与一个

人的资源相符。做超出一个人能力的工作可能会引起压力。

第三种预防应对策略是改变引起压力的行为方式。如改变 A 型行为特征，降低冲动。

第四种预防应对策略是扩展应对资源，如建立自我效能感和控制感，学习时间管理技能，建立社会网络。

四 根据应对的时间进行分类

应对可以发生在压力情景出现的不同时期。个体可以在压力事件出现之前应对；可以在压力正在发生时应对（如在疾病过程中）；或在压力发生之后应对。Beehr 和 McGrath (1996) 区分了五种与时间有关的应对：（1）预防应对：早在压力事件发生或可能发生之前，如，一位吸烟者为了避免患肺癌的危险而戒烟。（2）预期应对：当预料到某一事件不久将发生时。如，在等待做手术时服一片镇静药。（3）动态应对，即当事件正在进行时的应对，如转移注意力以减轻慢性疼痛。（4）反应应对：这是在事件发生之后的应对。如，当一个人遭受严重车祸而成为残疾时，改变自己的生活。（5）继续应对：在压力事件发生很长时间之后，继续与事件的滞后影响抗争。如在发生了重大创伤事件后控制自己不断出现的念头。

对于应对效果的衡量可以是多方面的，包括主观幸福感、社会功能、心理健康、生理健康（如免疫功能）、存活率。也有研究者以生理指标来衡量应对的效果。

关于应对效果的问题

根据 Lazarus 的应对理论，不存在普遍有效的或普遍无效的应对策略。应对的有效性取决于个体的类型、威胁类型、压力的

阶段以及对应对效果进行测量的指标。因此，被一些研究者认为是有害的否认应对在某些情况下可能是有益的。例如，对于心脏疾病患者，当心肌梗塞发作时，如果由于否认而延误医疗救助将是致命的。而在心脏病患者住院期间，否认对于应对死亡恐惧则是有用的。如果患者持续处于恐惧之中，将妨碍患者进行康复的活动。这就是说，应对是在不断变化的，不能笼统地说哪一种应对更有效一些（Stanton, & Franz, 1999）。

然而，很多关于应对方式的研究表明，以问题为中心的应对产生较好的应对效果，而以情绪为中心的应对效果是不好的。例如，Wolfgang（1995）对医院工作人员的研究报告发现，护士比药剂师更多地应用积极的认知和积极的行为应对方式，因此虽然护士有更高水平的工作应激，但却有更高的工作满意感。Bhagat 等人的研究（1995）发现，调整情绪为中心的应对不能有效地减轻由生活应激而引起的生理症状。这些研究者推测在应激情景面前退却的人可能经常采用调整情绪为中心的应对方式，以致于可能产生个性的改变，影响到他们在今后的环境中更有效地应对应激。在我们的研究中，有时也发现问题应对方式比情绪应对方式产生更好的效果（如本书第二篇中吕柱凭关于 SARS 康复者应对方式的研究）。

Stanton 等研究者认为应对研究文献中关于情绪应对的不良效果的原因是对这一应对方式的定义和操作问题造成的。他们认为对于情绪应对的测量存在三个定义问题。第一，在一些应对量表中，情绪应对的条目是促使对压力源的接近的，如“我从他人那里得到同情和理解”；而另一些条目则是促使对压力源的躲避，如“我避免接近他人”。这就是说在情绪应对这一方式中还存在着不同的维度。当这些维度混合在一起与应对效果进行相关研究时，其结果将很难解释。因此应该将情绪应对中的接近和逃

避的维度进行区分。第二，一些对于情绪应对的条目实际上是对个体压力感和自责的测量，如“我很抑郁，我让这种情绪表现出来”；“我非常紧张”。这也就解释了为什么情绪应对与心理病态有较强联系的发现。在研究中，应该避免测量应对的条目与测量应对后果的条目重复的问题。第三，在关于情绪应对的研究中，缺乏对接近倾向的情绪应对的测量。多数情绪应对的测量条目都是与情绪表达有关，或与人际关系（因此被归入社会支持维度）有关，或者是存在着第二点中关于重复测量消极情绪的问题。为了更明确地了解情绪应对对于应对效果的影响，研究者应该注意对情绪的积极处理和表达的应对作用。

Stanton & Franz (1999) 设计的情绪应对量表避免了以上的问题，将情绪应对定义为对情绪的处理（如，“我花一些时间了解自己的情绪是什么”）和对情绪的表达（如，“我花时间表达自己的情绪”）。在使用这个量表考察应对效果时，他们发现，在应对压力情景时，使用情绪应对将减少压力所引起的痛苦情绪，特别是对女性来说。

我们认为，Lazarus 关于应对效果的观点是对的，即，当考虑哪一种应对方式更有效果时，我们应该同时考虑所要应对的压力情景的特点。这也是研究者今后需要进一步研究的重要问题。

研究发现与讨论

一 控制感的地位

工作中的控制感被认为是引起工作压力的一个重要因素。然而在我们的研究中却发现控制感并不是一个主要的问题。在张晓磊（2002）对 IT 企业员工工作压力的研究中发现，虽然在问卷

调查中，工作控制和职业发展是两个得分很高的压力源，但在开放式问卷调查中却没有人提及这两个方面的压力源。这和她对压力源对压力状态的回归分析结果相吻合，即人际关系和工作量对压力状态的贡献最大，而工作控制和职业发展给人们带来的压力感觉不是十分明显。

在张晓磊的研究中发现，对于工作控制和角色模糊，积极行动和寻求帮助这类集中于问题的应对方式有明显的增大压力的趋势。而积极认知和否认虽然没有达到显著水平但有减缓压力的作用。这一结果与我们所提出的压力应对模式是吻合的。即如果一个问题被诊断为是可以改变的，那么问题为中心的应对可能得到较成功的结果。相反，如果压力情景被诊断为是不可改变的，那么情绪为中心的应对会因为成功的情绪调解而产生积极的效果。如果在可以改变的环境中运用情绪为中心的应对，在不可以改变的环境中采用问题为中心的应对，则会因为不适合的应对方式而产生消极的结果。在她的研究中所有被试都认为，个体对工作的控制程度是公司来决定的，而且这种决定也理所当然，他们当然希望工作中的自由多一些，但是，目前这种情况也能够接受，他们理解公司的管理制度。所以虽然工作控制在压力源问卷上显示的分数很高，但对压力状态的作用并不大。而角色模糊也是领导的问题，所有人都表示当他们面对角色模糊的情况时，从来都没有向领导提出建议和要求，以得到更清晰的职位描述和定位。他们所做的只是解决当前问题，而以后仍然会有同样的情况存在和出现。关于这种做法，可能是中国人特有的一些观念和性格特征的表现。比如服从领导，含蓄内向，以及自我承受和忍耐，都让员工能够或甘心自己来承担这些问题，而不去要求别人帮助解决。

在对大学教师工作压力的研究中，我们也发现了工作自主性

(即对工作的控制)与压力反应较小这一结果(见本书第二篇中林春梅等人的研究)。在该研究中,工作压力源被分为工作自主性、人际冲突(包括与上级冲突和同事冲突两方面)以及组织局限性三个方面。在这些压力源中,人际冲突和组织局限性与总体压力反应关系最大。而工作自主性与压力反应的相关较小。这些结果可能表明,在中国这个以集体主义为主的大环境中,工作者是否可以自主独立地完成工作,发挥创造力,可能并不是造成压力反应的重要原因,而组织的局限性和人际之间的冲突问题才是给个体带来工作压力的主要因素。对工作的控制是工作环境中一种可以使个体有较多决策自由的状态。对决策自由的追求,在人的需要中,是一种较高层次的精神需求。如果在工作环境中,存在着大量与人的较低层次的需要相关的压力源,如人际矛盾、工作负荷过高等,那么缺乏控制感对于个体所产生的压力可能就不那么重要了。可以假设,只有在个体精神需求较高的群体中,工作中控制感的缺乏才会给个体带来压力。

二 应对应该具有针对性

在实际生活中,人们常常会问,“我现在压力很大,应该用什么方法来消除压力呢”?这样的思维意味着存在着一种解除压力的万用药。实际上,由于压力的复杂性以及压力的不同来源,对压力的应对应该是有针对性的。

首先,应对者应该考虑压力的性质。根据我们所提出的压力应对模式,对于个体认为可控的压力情景,以解决问题为中心的应对可能更有效;而对于个体认为不可控的压力情景,以调整情绪为中心的应对则可能更有效。实际上,这样的应对方式反应了多数人在压力情景下的应对行为。在我们对应对风格的研究中,发现一些人的应对方式与这种针对压力情景采取不同应对方式的

模式相反，即，在对于个体认为可控的压力情景中采取以调整情绪为中心的应对；而对于个体认为不可控的压力情景，则采取以解决问题为中心的应对。我们将这些人称为“异常应对者”（见本书第二篇中石林、封丹璐文）。当个体采取异常应对方式来应对压力情景时，即当他们的应对方式不适合于压力情景时，他们的应对后果是不佳的（见本书第二篇中吕柱凭关于 SARS 康复者应对方式一文）。

第二，压力情景的可控性和不可控性是对压力源的一个较大的分类方式。在可控和不可控的压力情景中，还存在着多种压力源。应对者需要了解自己的具体压力源是什么，才能够有效地进行应对。例如，在张晓磊对 IT 企业员工的工作压力和应对的研究中发现，对于过大工作量，积极行动和认知的方式有明显的调节作用。即采用积极行动和积极认知的方式应对过大工作量能较好地解除压力。“天将降大任于斯人也，必先苦其心志……”，这种能够得到锻炼和提高的想法是人在面临工作任务难题时有效的积极认知方式。而寻求帮助和否认对应付工作任务却起了副作用，即如果用寻求帮助和否认来应付工作任务问题时，压力状态可能会增加。

在人际关系方面，积极的认知和否认都能够缓解压力。而行动和寻求帮助则可能加重压力感觉。因为面对人际关系的问题时，所有人都表示没有更好的办法去解决，只能是暂时不去想它，让时间来解决问题，如果实在不能承受，就考虑离开这个单位。

寻求帮助对于应付职业发展方面的问题有明显的调节作用。积极行动和认知对压力有减缓作用，但不明显，否认则会增强压力感受。

在杨六琴对企业员工的压力和应对机制的研究中，将应对方

式分为控制型应对（解决问题的应对）和支持型应对（寻求社会支持）。她发现对于工作负荷这样的压力源，控制型应对能够对工作满意度、离职意向和心理健康产生积极影响；而对于工作—家庭不平衡这样的压力源，控制型应对对离职意向则产生消极作用，而采取支持型应对则可在一定程度上缓冲工作—家庭不平衡对离职意向的负面作用（2004）。因此，当我们试图对个体或群体给予压力管理时，有必要了解清楚个体所经受的具体压力源是什么，这样才可能有效地管理压力。另外，这也给我们提出了进一步的研究课题：我们需要了解不同种类的应对方式与压力源之间的作用关系。我认为，这将是压力研究领域值得深入挖掘，并可能发现丰富研究成果的很有理论和现实意义的研究课题。

第三，应对是具有性别和个体差异的。

同应对方式需要针对具体情景来采用一样，应对方式也需要针对个体本身的特点来采用。男性和女性在面临压力情景时所采取的应对方式可能不一样。我们在研究中试图对这个问题进行考察，初步发现应对方式的性别差异。即男性更倾向于采取问题应对方式，女性更倾向于采取情绪应对方式（陈旭日，2004）。如果这一应对方式的性别差异在今后的研究中得到进一步证实的话，那么在压力管理实践中，就可以针对这一现象进行更有效的指导。

我们的研究没有考察个性特点（除了应对风格外）在应对方式上的差异。然而有研究表明，不同个性特点的个体可能有更适合自己的应对方式。例如，Ganden 在研究工作过劳现象时，按照荣格的人格理论将个体分为“情感型”和“思维型”的人。这两种类型人的区别在于其对待他人采取个人或非个人的态度。情感型的人的注重点在于人，思维型的人的注重点在于工作或成

就。Ganden 认为，由于管理者多为思维型的人，因此社会支持在帮助他们消解工作压力时就不会起很大作用。在关于疼痛应对的研究中，也发现，具有应对和躲避人格的个体对于疼痛的态度是不同的。应对者对待疼痛的态度是直接面对它，躲避者则是以否认和躲避的态度对待疼痛。如果给应对者较多关于其身体状况的信息，比不让他知道这些信息，可以使他的身体状况改善较快。而躲避者的情况正好相反，当他们对自己的身体状况有了详细了解后，他们的身体反而会更不好。

研究中存在的问题和今后研究的方向

工作压力和应对问题是一个及其丰富的研究领域，仅仅是在我们的研究基础上，就发现今后还有很多课题值得去认真探索。

首先，如前所述，不同个性特点的人可能有自己最佳的应对方式。那么，就应该研究个性特点与应对方式的匹配问题。与此相关联的问题是何种应对方式更适用于何种压力源。在张晓磊和杨六琴的研究中已经发现了特定应对方式与特定压力源之间的关系。在今后的研究中，需要对这些发现进行进一步的考察和证实，以确认这些研究发现的可靠性和普遍性。当我们更明确地了解了应对方式与个体和压力源的匹配问题之后，就可以对现实工作环境给予更有效的指导。

第二，在我们的研究过程中，发现工作态度是一个被工作者常提起的压力源因素。然而，我们的研究还未对这个问题进行考察。我们需要了解的是，个体对工作的态度，例如对工作的热爱程度，对工作的个人兴趣，与工作压力是什么关系？是不是具有积极工作态度的人就会有较小的工作压力？工作态度本身是由什么决定的？它是由个体的性格和经历造成的呢，还是由其他的因