

· 职场自我调节的艺术 ·

职场 压力管理

—— 做一个轻松的人

刘洋◎编



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

· 职场自我调节的艺术 ·

职场 压力管理

—— 做一个轻松的人

刘洋◎编



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

北京

图书在版编目(CIP)数据

职场压力管理——做一个轻松的人/刘洋编. —北京:中国经济出版社,2006.3
ISBN 7-5017-7346-7

I. 职… II. 刘… III. ①企业管理②压抑(心理学) IV. ①F270②B842.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 156168 号

出版发行:中国经济出版社(100037·北京市西城区百万庄北街3号)

网 址: www.economyph.com

责任编辑:余静宜(电话:010-68359421 E-mail:Jingyi_v@126.com)

责任印制:张江虹

封面设计:华子艺术设计

经 销:各地新华书店

承 印:北京银祥福利厂印刷

开 本:787mm×960mm 1/16

印张:12.25 字数:156千字

版 次:2006年3月第1版

印次:2006年3月第1次印刷

印 数:5000册

书 号:ISBN 7-5017-7346-7/F·5907

定价:22.80元

版权所有 盗版必究

举报电话:68359418 68319282

服务热线:68344225 68369586 68346406 68309176



前言

2003,北京零点调查公司通过网上调查的方式,对北京公司中415名20~50岁的白领(男性45.8%,女性54.2%)进行了一次关于工作压力的研究。调查结果显示:41.1%的白领们正面临着较大的工作压力,61.4%的白领正经历着不同程度的心理疲劳。中关村园区企业员工与人力资源经理健康指数网上调查结果显示:高达89.9%的中关村人对自己的健康并不自信。《财富》中文版对中国公司的1576名高级管理人员所作的调查显示:近70%的高级管理人员感觉自己当前承受的压力较大,其中21%的人认为自己压力极大。“郁闷”现在已经成为都市人最常用的口头禅了。

高血脂、高血压、高黏滞血症、颈椎病或椎间盘膨出、脂肪肝、冠心病、脑梗塞、糖尿病、高尿酸症、代谢综合征、前列腺增生和亚健康等职业病正在侵蚀着职业人士的身体健康和事业发展,不断的“过劳死”所产生的悲剧让人触目惊心。职业人士的职场压力危机越来越受到社会的广泛重视。

职场压力就是人在工作过程中因为各方面因素的影响所产生的压力。比如,新员工刚上岗时就可能会出现不适应的压力,与过去工作的岗位相比,新的岗位的许多因素都发生了变化,新员工可能会担心自己是否能够适应这份工作。如果是刚毕业的学生,从学生到社会,竞争压力和角色的转变,特别是很多独生子女独立生活的能力不够,一下子投入到陌生的环境应付工作



和生活,自然产生了压力。社会竞争与发展瞬息万变,当打破了日常的工作流程和工作强度时,也会产生压力,当员工接受紧急任务或重大任务时,员工可能会担心自己能否按时完成,或者担心自己的失误会对全局产生严重的影响,从而会产生压力;当员工面对新技术时,带来的陌生感和紧迫感,也会产生压力,这种压力在一些年龄大的员工中普遍存在,由于自己接受新技术的能力不如年轻人,可能会担心自己无法掌握这些技术,面临着下岗、失业的危险;工作中每位员工都不可避免地要与自己的上级、下级、同事或者客户打交道,如果这些沟通和交流产生了障碍,或者被别人所误解,就会产生人际关系压力……职业发展、对知识更新的紧迫感、对未来发展的不确定性、职业危机等诸多因素在很大程度上对人们的工作和生活都造成了巨大的压力。

减压、减负,已经不只是我们自己的事情,压力无处不在,如何从高强度的负荷中获得知识、技能,增强个人的工作态度和意愿,改变和优化工作方式,从而使自己获得成长与提高,是众多职场人士迫切需要考虑的问题。对每个组织而言,创造更有利的工作环境来缓解压力,才是改善员工压力的应对方式。当然,“人无压力轻飘飘”,组织可以通过一些手段,艺术地运营压力杠杆,提升员工工作绩效,从而提升整个组织的工作积极性、盈利能力和核心竞争力。

本书共分为认识职场压力、职场压力的表现和自我评估、职场压力的缓解和管理、组织的压力管理运作、职场压力管理案例分析等五个部分,从管理学、心理学和医学的复合角度,从企业家、名人、白领和大学生(职场新人)等各个阶层,全面揭示了职场压力这一现代社会“隐形杀手”的真实面貌和不同阶层所面临的方方面面的压力,并通过案例和职场压力表现行为的分析,介绍了职场压力的表现和自我评估工具、一系列缓解和释放压力的本土化策略和方法,以及组织如何通过压力管理运作提升绩



效的方法。

目前关于职场压力的研究成果,大多以国外的舶来品为主,国内缺乏相关的研究与实践,本书的出版是对这一领域的初步探索。本书实用性和系统性较强,既有一定的理论基础可以作为指导,又注重实际操作方法,同时操作方法以简单实用为主,可以作为职场人士正视和缓解压力的读物,并对自身心理健康建立正确的认识,尝试书中介绍的心理状态的自我放松技术,进而缓解和释放压力——“做一个轻松的人”,也可以作为组织导入压力管理项目的参考资料和相关培训教材。

参与本书内容编写和案例讨论的研究人员如下(排名不分先后):陈广强、张自彬、贺孟强、单凯利、周亚、潘启龙。

编者

2006年1月

前

言

3



目 录

1 关注职场压力危机	1
1.1 企业家、名人的职场压力危机表现/2	
1.2 职业人士的职场压力危机表现/4	
1.3 大学生的压力危机表现/6	
2 认识职场压力	7
2.1 什么是职场压力/8	
2.2 职场压力受到忽视/10	
2.3 压力的影响/12	
2.4 压力的起因/13	
2.5 压力的表现/14	
2.6 社会竞争与职场压力/16	
2.7 工作情境与职场压力/19	
2.8 各个社会阶层的压力现状/21	
3 职场压力的表现和自我评估	29
3.1 认识压力作用下的职业疾病/30	
3.2 国外的职场压力评估方法和工具的发展/35	



3.3 国内的职场压力评估工具研究/41

3.4 如何进行职场压力自我评估/44

4 职场压力的缓解和管理

51

4.1 创造和谐的职场环境和工作环境/52

4.2 积极的压力管理策略/59

4.3 正确处理工作中的压力/65

4.4 克服人际交往中的压力/75

4.5 学会情绪管理/83

4.6 学会时间管理/90

4.7 自我放松技术/98

4.8 职业女性的压力管理/106

4.9 处理家庭生活中的压力/107

4.10 组织的作用/112

5 组织的压力管理运作

115

5.1 组织压力管理的策略/116

5.2 合理运用危机压力/123

5.3 职业生涯规划辅导/126

5.4 员工帮助计划/135

5.5 组织压力管理运作程序/147

5.6 利用“压力”提升组织绩效/149

6 职场压力管理案例分析

157

6.1 近年“过劳死”的典型事例回顾/158



- 6.2 微软的压力管理经验/162
- 6.3 海尔的压力管理经验/165
- 6.4 丰佳国际的压力管理经验/169
- 6.5 美国陆军的压力管理训练/172
- 6.6 美国女兵的压力管理训练/174
- 6.7 搜狐总裁张朝阳的压力管理经验/176
- 6.8 原羽西化妆品总裁靳羽西的压力管理经验/179

主要参考文献 182

后 记 185



1 关注职场压力危机

- 1.1 企业家、名人的职场压力危机表现
- 1.2 职业人士的职场压力危机表现
- 1.3 大学生的压力危机表现



1.1 企业家、名人的职场压力危机表现

我们在了解、探讨职场压力之前,可以通过以下数据,了解近年来,由于工作压力过大,导致若干社会精英不堪重负所造成的典型悲剧。

2001年7月31日,青岛啤酒集团总经理彭作义先生在一次游泳时,突发急性心脏病辞世;

2003年12月7日,55岁的台湾英业达集团副董事长温世仁先生因患脑中风突然去世;

2004年3月4日,52岁的大中电器公司总经理胡凯先生在商场春节大促销后,因心脏病突发逝世;

2004年4月8日,54岁的爱立信(中国)有限公司总裁杨迈先生在一次运动中,由于心脏骤停,在跑步机上辞世;

2004年11月7日,均瑶集团董事长王均瑶先生因患肠癌医治无效在上海逝世,年仅38岁;

2005年1月17日,44岁的前麦当劳全球总裁查理·贝尔先生因患癌症在澳大利亚逝世;

2005年4月10日,集知名画家、导演和企业家于一身的陈逸飞先生,因为肝硬化而逝世;

2005年8月18日,知名演员高秀敏女士因心脏病突发,猝死于家中;

2005年8月30日,知名演员傅彪先生因肝癌晚期,病情多次反复,最后抢救无效死亡;

2005年9月18日,网易公司首席执行官孙德棣因患癌症,长期坚持工作,最终在北京逝世,年仅38岁;

.....

这些事例都是“过劳死”酿成的悲剧。“过劳死”这种提法,最



早起源于日本的一种现代职业病。20 世纪 60 年代,随着日本在第二次世界大战后经济的迅速复苏,一些劳动者因为工作时间过长、劳动强度加重、心理压力过大、存在精疲力竭的亚健康状态,由于积重难返,压力长期得不到缓解和释放,而突然引发身体潜藏的疾病急速恶化,机能器官坏死,救治不及,继而丧命。几十年来日本人中“过劳死”的现象很普遍,“过劳死”一直就像幽灵一样围绕在许多日本中年人的周围,特别是那些所谓“养尊处优”的精英人士。随着中国社会经济的迅速发展,各方面竞争的加剧,我们发现,拥有 13 亿人口的中国职场人士正在步日本的后尘,发生一起起悲剧事件。所以《中国企业家》杂志记者房毅撰文《中国企业家生活调查:告别赌命,寻找平衡》说:“只要商业在,压力就永远在,但是,你会永远在吗?”

目前,在企业家群体中间流行着这样一个顺口溜:“吃得好,营养少;喝酒多,吃饭少;赔笑多,欢乐少;住店多,回家少;看似潇洒,其实内心孤独。”看似调侃的描述,却真实反映了中国企业家的生存状况。调查表明,中国企业家和创业者一般每天要工作 14 个小时以上,每天的休息时间不足 5 小时,他们在成就个人辉煌的同时,却也付出了沉重的健康代价。商场如战场,竞争的激烈、残酷,沉重的心理负担在伤害着企业家的身心健康,成功是以牺牲身心健康代价获取的。正如罗贯中在《三国演义》卷首词所写道:“是非成败转头空,青山依旧在,几度夕阳红。”

以下几组数据,更能够反映出中国社会精英阶层的恶劣生活状况。《中国企业家》杂志 2004 年曾经对 252 位活跃在中国商界的企业家进行了职场压力方面的调查,调查结果显示:90.6%的企业家处于“过劳”状态;据国务院发展研究中心的一项调查显示:2002 年,全国 3539 个接受调查的企业家中,有 90% 的人表示工作压力大,76% 的企业家认为工作状态紧张,调查还发现,平均每 4 个企业家中就有一位患有与工作紧张相关的慢性疾病,许多企业家觉得内心孤独,甚至产生厌世心理。电影《天下无贼》的第一个场景是,



一位老板中了一对雌雄大盗的美人计,最后被敲诈了一辆宝马,而该老板留在银幕上的形象是大腹便便、头发稀少、精神萎靡,一副有苦也难言状……这是导演冯小刚式的幽默,却也是中国式老板的真实写照。

1.2 职业人士的职场压力危机表现

王均瑶等企业家的 pressures 和“过劳”状态的原因在于:他们掌握着大量社会资源和财富,责任重于泰山,片刻马虎不得。正如永昌集团董事局主席李培合先生调侃说:“明知山有虎,只能偏向虎山行了。”但是,随着社会竞争的加剧,功利化和物质化的标准主导人生价值观,似乎每个人都把压力大挂在嘴边,职场压力有覆盖整个社会群体的趋势。

2003年8月25日,戴尔中国公司员工郑杰在加班时腹痛昏迷,10月18日在大连医科大学第一附属医院死亡,年仅25岁。

2005年1月22日晚,博士毕业后留校近6年,36岁的清华大学电机与应用电子技术系讲师焦连伟突然发病,经医院抢救无效去世。医生诊断的死因是:突发性心脏骤停,导致心肌梗塞死亡。但此前,焦连伟从未表现出任何心脏病症。亲属及同事们认为,这或许与他长期被忽略的超负荷工作、心理和生活压力过大有关。

2005年1月26日中午,46岁的清华大学工程物理系教授高文焕,因肺腺癌去世。医生的诊断认为,繁重的工作压力不仅使他错过了癌症的最佳治疗时机,而且还使他的病情进一步恶化。

2005年8月5日,年仅36岁的浙江大学数学系博士生导师何勇因继发性肝癌逝世。

.....

职业人士的职场压力危机开始受到重视。中关村园区企业员工与人力资源经理健康指数网上调查结果显示:高达89.9%的中关村人对自己的健康并不自信。《财富》中文版对1576名高级管理



人员所作的调查显示:近70%的高级管理人员感觉自己当前承受的压力较大,其中21%的人认为自己压力极大。2005年上海社科院公布的“知识分子”健康调查显示,在知识分子最集中的北京,知识分子的平均寿命从10年前的59岁降到调查时期的53岁,这比1964年第二次全国人口普查时北京人均寿命75.85岁低了20岁。

2003年,北京零点调查公司通过网上调查的方式,对北京415名20~50岁的公司白领(男性45.8%,女性54.2%)进行了一次关于工作压力的研究。调查结果显示,41.1%的白领们正面临着较大的工作压力,61.4%的白领正经历着不同程度的心理疲劳;该调查还揭示了压力对于人的影响主要体现在生理、人际关系、工作效率以及情绪四个方面。从数据可以看出,目前在白领群体中,心理疲劳主要体现在身体上的缺乏精力,人际上的沟通减少,工作效率上的容易忘事,以及情绪上的忧虑发愁。“在太短的时间有太多事情要做”和“不得不迫使自己跟上新科技或本领域的发展”并列位于首位,成为白领工作压力的主要来源。工作负荷成为白领压力的主要来源,这一方面说明残酷的市场竞争对企业的时间效率要求甚高,另一方面也暗示了企业对于多元化人才的需求。职业发展、对知识更新的紧迫感、对未来的不确定性、职业危机等因素也在很大程度上对白领造成巨大的压力。

高血脂、高血压、高黏滞血症、颈椎病或椎间盘膨出、脂肪肝、冠心病、脑梗塞、糖尿病、高尿酸症、代谢综合征、前列腺增生和亚健康等职业病正在侵蚀着职业人士的身体健康和事业发展。

减压,已经不只是员工自己的事。压力无处不在,如何从高强度的负荷中获得知识、技能,增强个人的工作态度和意愿,改变和改善工作方式,做好情绪管理,从而使自己获得成长与提高,是众多白领需要考虑的问题。对组织而言,创造更有利的工作环境来缓解压力,才是改善员工压力的应对方式。比如,更合理地分配工作任务,培训员工能有效地管理时间,塑造学习型的组织,让员工感觉在组织中可以通过学习来减少对未来的后顾之忧,这些都是



帮助组织缓解工作压力问题的可行方法。使组织的员工及整个组织保持最佳状态,带着饱满的精力去迎接工作和市场的挑战的理想状态,不仅需要员工个人的乐观心态、扎实功力和成熟心智,更需要组织营造一个良好的环境,和谐高效的组织架构,有力的支持、培训、沟通平台,以及成熟的管理队伍。一个成功的组织不仅能有效地实现其商业目标,它也是一个稳定且不断发展成长的健康组织,在追求高利润的同时,组织也需要关注员工的身心健康问题。

1.3 大学生的压力危机表现

2004年6月14日,《成都商报》报道,西南交通大学的大学生、来自山东的单亮因为家庭贫困,所以,长期在学习以外兼职,由于长期同时兼做3份工作,身体长期超负荷运转,最终一场似乎没有任何征兆的疾病让22岁的生命走到了终点。医生的诊断是,过度劳累导致免疫力急剧下降,死于化脓性脑膜炎。

单亮事件给我们敲响了警钟,一方面,大学生应该十分爱惜自己的身体,没有了健康的身体一切也就没有可能;另一方面,我们也要反思教育政策和学生工作中的不足,建立对穷困学生进行必要的救助制度显得非常紧迫,保障穷困学生的受教育权比建立一流大学更重要和彰显公平的含义。毕竟为了经济的压力不得不以健康甚至生命的代价来获取知识,无论如何也不应该发生在大学校园里。另外,随着大学生就业压力的不断加剧,让许多大学生不得不提前进入社会,走上工作岗位,在学习和工作中穿梭,承受巨大的压力。

社会竞争环境的急剧变化,需要各种职场人士在复杂关系中周旋,工作压力迅速上升,悲剧事件不断涌现,做一个轻松的人好难,这使职场压力管理成为自我心理调节和组织人力资源管理的一个重要课题。



2 认识职场压力

- 2.1 什么是职场压力
- 2.2 职场压力受到忽视
- 2.3 压力的影响
- 2.4 压力的起因
- 2.5 压力的表现
- 2.6 社会竞争与职场压力
- 2.7 工作情境与职场压力
- 2.8 各个社会阶层的压力现状



2.1 什么是职场压力

从心理学的角度讲,压力是指个体在环境中受到种种刺激因素的影响而产生的一种紧张情绪,这种情绪会正向的或负向的影响到个体的行为。当压力出现时,人会本能地调动身体内部的潜力来应付各种刺激因素,这时会出现一系列的生理和心理变化。莱尔·米勒博士和阿尔马·戴尔·史密斯博士在他们的畅销书《减压方案》(The Stress Solution)一书中给“压力”下了个定义,他们认为有三大类不同的压力:急性压力、间歇性压力和慢性压力。

①急性压力表现为:压力表现十分显著但持续时间很短,由近期的某些刺激性事件引发产生。少量的急性压力会使人产生积极的反应,人会为了完成某个任务而产生工作的动力,让人兴奋起来的忙乱和得意洋洋的感觉能促使一个人创造更好的业绩。但是如果这种压力源不断积聚,压力得不到缓解,人的工作积极性就会得到挫伤,从而导致消极的影响,例如头疼、背部疼痛、胃疼和其他紧张反应。

②间歇性压力与经常出现的压力源有关。受这种压力折磨的人通常受到某些过分的束缚,缺乏足够的能力,没有时间完成每件事,发现自己与合作者矛盾重重,不能理解别人的思想和做法,感到困惑。间歇性压力的后果比第一种压力的后果严重得多,如人的脾气可能变得暴躁,急脾气的人变得更爱生气,偶尔紧张时的头痛变成经常性的偏头疼,心悸导致胸部疼痛,严重的焦虑变成了日常的生活状态。

③慢性压力与急性压力有关,但却没有急性压力那种激动和兴奋。实际上,长期、慢性的压力会使人们逐渐习惯于一种承受压力的生活,并把它当成是自己的一种生活方式。被慢性压力困扰的人看不到任何出路,无法摆脱贫困的生活、工作中的不和谐、恶劣的环境或身体上的不适,有浓厚的自卑情绪,对自己、家庭和社