

職場健康管理

◆ 陸洛

職場健康心理學的興起

近十年來，一個嶄新的心理學領域—職場健康心理學（Occupational Health Psychology, OHP），正在發展茁壯，這是一個跨科際、跨領域整合的新視界，其宗旨便是應用心理學的理論、原則與技術，結合心理學各個專門領域的知識，亦與職業醫學、公共衛生、人因工程、社會學、企業管理、經濟學、法律學等相關學科緊密結合，共同創造一個安全又健康的職場環境，以提升從業者的工作品質。職場健康心理學的源起可追溯到十九世紀末，那時的心理學家就已開始關注並推展提升工作者身心健康的諸多研究與實務介入的方案，這些努力也奠定了日後工業與組織心理學的學理與實務基礎。

走過百多年心理學發展的漫漫長路，現今社會中工作佔據了越來越重要的位置，職場健康心理學關心的議題也日漸廣泛，舉凡工作壓力與因應，職場安全與健康相關的社會因素、組織因素及個人因素，職家互動，職災復健，職場暴力與騷擾等議題，均已累積了豐碩的研究成果。越來越多的新議題也吸引著心理學家的關注與投入，如情緒智能在職場上的作用，還有文化相關的現象在組織情境中的諸多展現，都是職場健康心理學頗具潛力的新界域。

在 OHP 領域中發展歷史最悠久，理論與研究成果最豐富，應用價值最具潛力的議題可謂「工作壓力」(work stress) 的研究了，工作壓力的研究不僅是 OHP 的主軸，攸關每位工作者的身心福祉，亦與企業績效乃至成敗息息相關。在人力資源管理中，有效地分析和處理工作壓力十分重要，因它關係到能否充分發揮每一個員工的潛能，以達到最大的組織效益，同時也提升員工的工作品質和心理福祉，讓快



樂工作的員工和成功經營的企業一起，為社會創造雙贏甚至多贏的幸福。

一、工作壓力的後果與意涵

曾有人估計，企業組織因壓力有關的疾病（stress-related illness）損失每年多達六億美元（Matteson & Ivancevich, 1987），也許有人會舉出不同的數字，但因職業或工作而引起的壓力顯然對個人和組織是個嚴重的問題。最近國外有些企業開始認真面對職業壓力這個問題，也開始引進壓力減低或壓力管理方案（stress management programs），在國內，職業壓力問題越來越凸顯，已引起了學術界和工商界廣泛的興趣，不少學者從心理學、社會學、工業安全、勞動醫學、職業病等多學科角度切入探討職業壓力及其防治，更有一些工商組織在人性化管理的理念下，推動各種員工輔導方案，力求提昇工作品質及組織效益。

但是，工作壓力的本質究竟是什麼？是客觀、有固定標準可觀察可評量的現象，如身心疾病、工安事故呢？還是主觀、沒有固定標準的心理狀態呢？是物理環境中特定事件所引發的非特異性反應，如惡劣的工作條件、失業呢？還是個人與環境互動後的特異性反應呢？是靜態、間斷的呢？還是動態、連續的呢？更基本的，個人在其中的角色是什麼呢？是被動地對壓力事件做出反應，還是主動地與之協調互動呢？再者，社會文化會使工作壓力展現不同的樣貌嗎？這些問題都必須一一回答，深入解析，我們才能真正對工作壓力的現象有所認知，也才能在實務的管理工作和員工輔導上設計出確實有效的壓力抒解方案。

二、壓力與工作壓力的本質

“壓力”（stress）已是現代人耳熟能詳的名詞，究竟什麼是“壓力”呢？學術上的定義大致可分以下三種：

1. 以反應為主的壓力定義

把壓力視為一個依變項，認為壓力是個體對外界的刺激所產生的反應（或反應

組型)。這一派的觀點根源於醫學，以生理學的角度來看壓力，較不注重原因，而注重症狀的治療。最具代表性的是 Selye (1956) 的實驗室研究，其認為：壓力是因應外在要求而產生的一種非特異性 (nonspecific) 的生理反應。Selye 之壓力概念有三個特點：(1) 他相信壓力的生理反應，不因外在壓力源 (stressors) 的性質或承受壓力的個體之不同而異；(2) 他將個體承受壓力刺激後的反應稱為「一般適應症候群」(General Adaptation Syndrome, GAS)，包括三個階段，依次為：警覺期 (alarm)、抗拒期 (resistance)、耗竭期 (collapse)；(3) 若抗拒之反應過強或壓力刺激長期持續存在，就可能導致「適應性疾病」(disease of adaptation)。這種非特異性的概念，曾被廣為接受好一段時間，但後來卻有許多研究者提出不支持這個概念的證據，如：有些壓力源並不會產生所謂的 GAS，但在運動、節食或興奮時，生理上某些部位的反應會被激起，反而很像 GAS 的歷程。現在學者一般認為：GAS 的模式確能用來解釋某些典型的壓力源 (typical stressors)，如：冷、熱等物理學因子所引起的生理反應，但並不適合用來解釋有關心理社會壓力 (psychosocial stressors) 的歷程。

2. 以刺激為主的壓力定義

這樣的定義將壓力視為一個獨變項，是原因而非結果。這一派的觀點根源於物理學及工程學，認為壓力是一種外來的力量，可能導致個體產生負擔、困擾等反應。且主張不管是無機體或有機體，都有一個忍受的程度 (tolerance level)，假若超過這個忍受的程度，壓力就可能造成暫時性或永久性的傷害。早期此派的研究，大部分是有關藍領階層的工作壓力 (blue-collar stress) 研究，目的為找出工作環境中的壓力來源，以敦促業者做出改善，提供較佳的工作條件。主題大多集中在物理及作業環境的條件上，如：冷、熱、噪音、社會密度 (social density) 等。

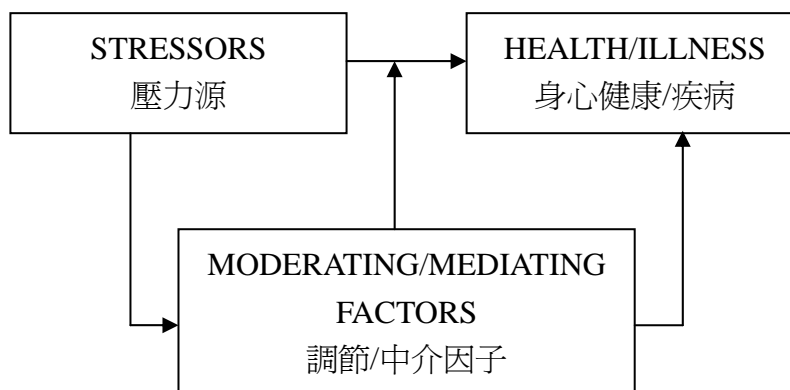
然而以刺激為主的壓力定義面臨了一個重要的問題：「什麼樣的情況會被認為是有壓力的？這些情境的共同特性為何？」70 至 80 年代興起的生活事件或壓力事件研究正是為了解答這個問題，但結果卻發現相當多的個別差異，幾乎可說沒有一

項所謂的「壓力事件」必然會引發所有人的壓力反應，遑論壓力反應的人際差異之大了。

3. 互動的壓力定義

這樣的定義主張壓力的產生乃因人與環境間存在著某種特殊的關係，壓力是人和環境不斷互動過程中一種複雜的動態系統，反應和刺激兩方面必須同時考慮。

顯然，這樣的壓力觀更能彈性地解釋各種壓力現象，尤其是對壓力反應的複雜個別差異，也凸顯個人作為主觀能動的個體，在整個壓力歷程中積極主動的作用，本文在理論立場上亦採用此一互動的壓力觀。易言之，壓力的產生乃源於人與環境間的某種特殊關係，也就是說壓力是一種具個別性的現象，是個人歷經評估和因應過程的結果，其間，個人會評估個人資源（內在、外在）是否足以應付環境需求，並以認知和行動來因應壓力，以期重建身心平衡的狀態。心理壓力的研究一般以個人所遭遇之（或感受之）壓力為自變項，對身心健康的影響為依變項，探討其間的關聯並尋找調節及中介因子（如社會支持、因應方式、人格特質等）的影響，這樣的模式可概示如下：



人的一生中，與個人關係密切的活動空間，不外乎社會、家庭和工作場所，所以壓力的產生也不外乎來自此三者。關於來自社會、家庭的壓力源已有許多研究做過探討，而對職業壓力源的探討則顯得較晚且較少。事實上，在人生的精華期（約 20 至 60 歲），大部分人會將 1/3 的時間放在工作上，工作所造成的壓力實是不容忽視的問題，它甚至可能是個人心理壓力的首要來源。

三、工作壓力的理論模式

其實，若將工作壓力視為廣義的心理壓力的一個來源，則上述對壓力內涵的評析皆可適用於工作壓力的探討。沿襲上文所述之互動式壓力觀，筆者認為工作壓力是在個人（工作者）與環境（職場）的特異性關係中產生的，且工作壓力可能會對個人的福祉造成不良的後果。在此要特別強調，職場上所發生的客觀事件本身並不重要，重要的是個人認為這樣的事件所蘊含的要求已超過了自己的因應能力。所謂的工作要求與個人能力的平衡與否，並非指客觀真實的工作要求，亦非指客觀真實的個人能力，而是個體知覺到的工作要求，和個體知覺到的個人能力。因此，工作壓力應是一個主觀的、個體化的現象，最重要的是個人對環境事件及個人因應能力間平衡性的認知評估，而無法用客觀的刺激（工作要求與環境事件），或客觀的因應（個體身心健康的某種狀態或水平）來描述的。另外，人們會不斷地評量自己所處的環境，評估環境對自己的要求，並試圖運用各種可能的資源，去重建個人與環境之間的平衡。評估和因應正是 Lazarus 和 Folkman（1984）的認知壓力模式中的兩個主要成分。因應可視為是個體不斷地經由認知和行為兩方面來管理、協調、重建前述失衡的人—境關係。在此要強調的是，工作壓力是一個連續變化的動態歷程，而非靜態的間斷現象。在工作壓力的歷程中，人既是主觀的，更是能動的，個體絕非孤立無援地被動承受環境事件的衝擊，而是在主動協調環境要求、管理環境、與環境互動的，工作壓力是一個人與環境不斷協調、不斷互動之後的特異化結果，主觀性、互動性、歷程性和特異性正是工作壓力的本質所在。當然，特異性可以是個人層次的，如個人的生活背景、價值觀、內外資源等造成的影響，也可以

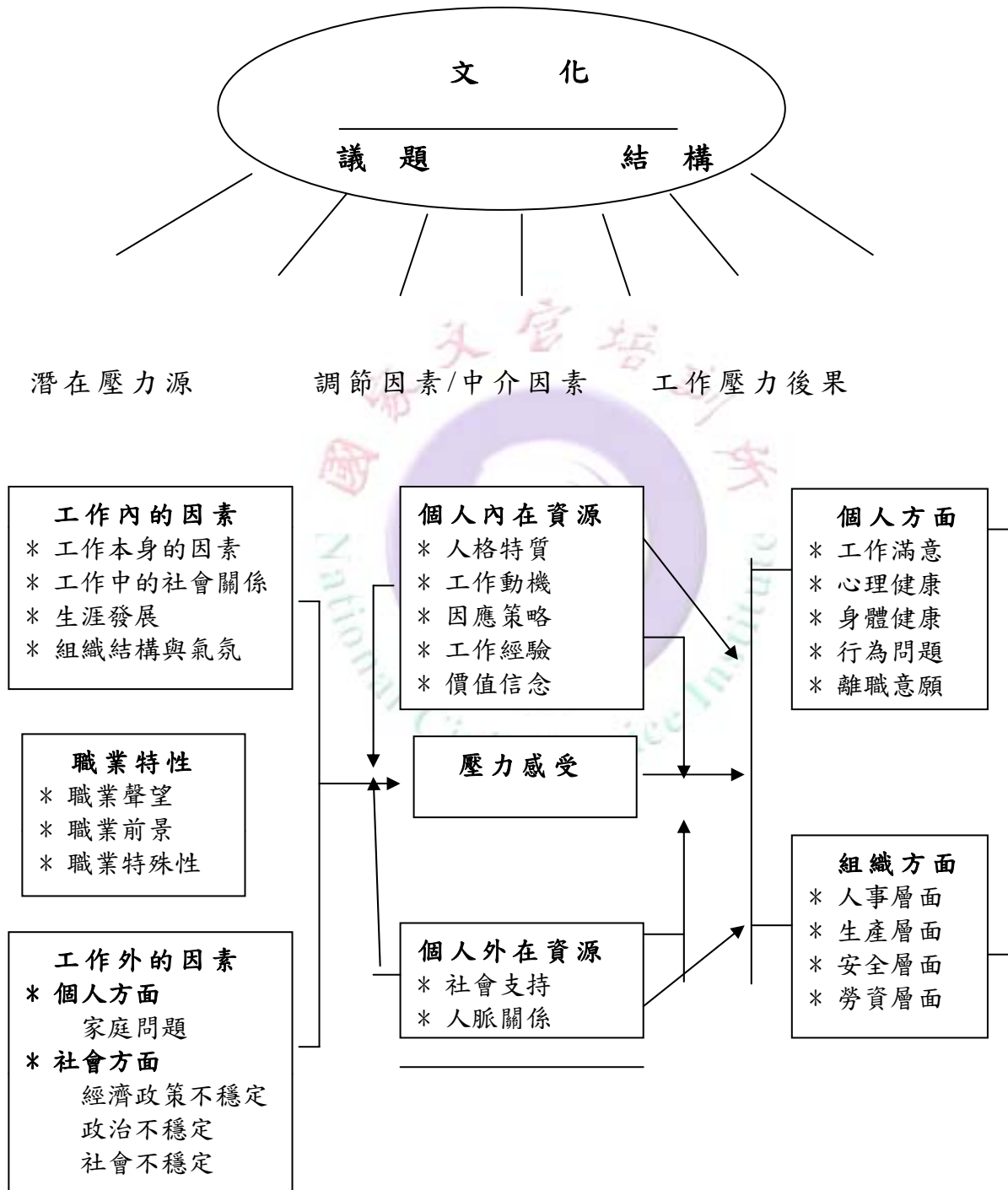
是團體（職業）、文化和社會層次的，如職業特性、文化歷史脈絡和社會經濟結構也會造成不同的工作壓力現象。

最後，互動式的工作壓力歷程觀其實與 French 等人（1982）所提出的人—境適配理論（Person-Environment Fit Theory）有相當多異曲同工之處。若我們假設人有各種需求和能力，工作也有各種誘因和要求，那麼若個人和工作的配合不當，則個人的福祉便會受到傷害。人境配合也有兩類，一為動機性的，即個人的需求與工作的誘因之間的配合；另一為能力性的，即個人的能力與工作的要求之間的配合。由此可知，在工作壓力的歷程中，工作者的動機和能力同樣有顯著且重要的意義。而在實務的層面上，若能區別處理動機缺乏和能力缺乏的問題，則工作壓力管理的方案應可更具特異性，也可能更有效。

一般的職業壓力研究會考慮三個部分：壓力的來源（自變項），壓力造成的結果（依變項），及調節因子或中介因子的影響。在壓力源方面又區分為客觀壓力與主觀壓力。所謂客觀壓力包括工作環境的物理特質、與時間有關的因素、工作和工作環境的社會與組織特性、工作的改變等；所謂主觀壓力指個人知覺到的壓力，包括來自角色的、工作環境與個人的配合、非工作上的壓力，及其它方面所造成的壓力。壓力後果亦可分兩方面來探討：輕度傷害（strains）、疾病或死亡率。在輕度傷害方面常用的指標包括生理上、心理上、行為上及社會上等；在疾病或死亡率方面，常用的包括身體和生理性（包括身心症）、心理性、行為性及社會性的指標等。調節和中介因子則常考慮生理上、個人特質、情境上、組織上及社會學的因素等。

在工作壓力的測量方面，則有客觀測量和主觀測量兩種方式。客觀測量通常會採用觀察法或儀器記錄法來進行，盡量避免受試者本身認知過程或情緒因素的干擾，而主觀測量則多採用自陳式問卷（self-report）來進行，可獲得心理運作過程的資料（此為客觀測量所無法測得的資料）。兩種測量方式各有其利弊，一般而言，客觀測量容易低估壓力與壓力結果之間的相關，主觀測量則容易高估壓力與壓力結果之間的相關，不過，既然我們已將工作壓力的本質界定為一主觀的、個體特異的

動態歷程，則採多元模式的主觀優位的測量是勢在必行的。圖二所示的統合性工作壓力模式即整合了既有的理論和研究成果：



圖二：統合性的工作壓力模式

首先，這個模式視工作壓力為一個個人現象（personal phenomenon），故強調壓力感受是連結潛在壓力源與壓力後果之間不可或缺的中介因子，而個人在壓力感受的易感性上的極大差異正是工作壓力歷程特異性之根本。其次，個人在環境中是主觀的、能動的，而非被動反應的，而此個人能動性雖然啟動了壓力歷程，其終極意圖卻是要恢復人一境的平衡。為達此目的，個人會動用所有的內在和外在的資源，而這些內外資源（或限制）既可能會影響個人對潛在壓力源的壓力感受，也可能影響壓力感受轉化為壓力後果的可能性和程度。第三，這個模式雖是以個人為關注中心的心理學取向，但並不排除社會文化的影響。一方面，不同的社會文化結構及其歷史脈絡可能提供個人不同的價值和目標，進而塑造了不同的主觀世界，來符應其社會規範和社會取向，更有甚者，不同社會文化中的人們也可能有不同的情感表達方式，並對壓力採用不同的因應方式；另一方面，不同社會和文化對個人所提供的支持網絡和程度也大有不同。因此，某件特定的環境事件在某個社會中可能被認為相當有壓力，但在另一個社會中可能就不那麼有壓力，甚至完全沒有壓力感了。據此，任何工作壓力的跨文化比較均需仔細考慮各自的社會文化和歷史背景，小心為之。最後，這個模式包含多元成分，統合了以往工作壓力的理論與研究，以互動的壓力觀為基本立論，涵括了壓力源、中介/調節因素和壓力後果，意圖呈現工作壓力的整體歷程。實際上，工作壓力的不良後果（如工傷或意外事故），很可能成為新的潛在工作壓力源；類似的，個人在運用內在、外在資源進行因應處理後，也可能造成客觀工作環境的改變，或主觀知覺壓力感受的改變。由此可見，這個統合的工作壓力模式是具有動態性的、可變性的，只是為求精簡避免混淆，圖二並未將所有的回饋路徑畫出。以下，筆者將就上述模式中的主要成分稍加說明。

1. 工作壓力來源

潛在工作壓力來源可概分為兩大類：工作內的因素和工作外的因素。以往的工作壓力研究頗為重視工作內（即職場中）的壓力來源，也有多種分類系統，筆者將之統整為工作（job）、關係（relationships）、生涯（career）和組織（organization）

四大類。(1) 工作本身的因素主要包括工作任務 (task)、工作角色 (role) 和工作酬賞 (rewards)。個人的工作設計 (如自主性、變化性、心力和體力的負荷) 和工作條件 (如作業環境、上班時間、工安保障) 皆是與工作任務有關的壓力源。角色負荷、角色衝突、角色模糊、角色認同和角色歧視 (如對女性工作者的歧視甚至騷擾) 均是與工作角色有關的壓力源。薪酬、福利、工作保障、升遷機會均是與工作酬賞有關的壓力源。(2) 工作中的社會關係主要有向外和向內兩類。向外的社會關係主要是因工作所需而與組織外的人所發生的關係 (如客戶、供應商、政府或其它機構的人員等)。向內的社會關係又可分為個別的與結構的兩種，個別的社會關係是一對一的，如與上司 (或主管)、同事和下屬，或與組織內其它部門同仁的關係；結構性的社會關係則指華人文化特有的泛家族主義和差序格局、人脈經營和「圈子文化」等內隱或外顯的結構性、規範性因素在組織內的運作所造成的社會關係中潛在的壓力源。(3) 生涯發展因素則指工作發展前景、工作與生涯目標的符合性、個人所處的生涯階段及其任務和危機，以及個人在工作中所得到的成就感和肯定。(4) 組織結構與氣氛包括「硬體」的組織制度及「軟體」的組織文化。前者如組織分化、階層、規章、紀錄、決策過程、溝通管道等，後者如領導風格、組織氣候等。

雖然工作內部的因素可能是工作壓力的重要來源，但任何組織都不能脫離其社會脈絡，任何工作者也不能脫離其生活背景，於是，工作之外的因素也可能直接或間接地滲透到組織和工作中，成為另一大類潛在的工作壓力源。在此，我們可從個人與社會兩方面來思考。個人方面的因素幾乎可歸結為家庭因素，如個人或家庭生活中正常或不正常的重大事件 (前者如結婚生子，後者如離婚或重大傷病)，特殊家庭型態的要求 (如雙生涯家庭、單親家庭、通勤家庭等)，個人或家庭生活中持續存在的緊張 (如自尊低落、夫妻不和、財務困窘等)。社會方面的因素則包括經濟、政治和社會三層面：經濟景氣循環、經濟政策變化、全球經濟競爭等均屬經濟面的因素；政治不安定、政府的腐敗無能貪污、政治上的不平等 (如兩性不平等、勞資不平等) 均屬政治面的因素；社會治安的惡化、社會價值的淪喪和社會正義的

缺乏則構成社會面的因素。

當我們跳脫個人或單個組織的層次，而進行職業之間的比較，則不同行業的從業人員的健康狀況似有差異。以行業而言，專業程度高、必須對他人生命負責、市場重複性高以及高風險性的從業人員均會感到較高的工作壓力。例如，醫護健康業一直被視為高壓力工作，因其從業者除了要面對圖二所列的一般工作內壓力因素外，其常規工作中更有照顧病人、處理死亡和傷殘等眾多令人不愉快、不舒服的任務，醫療工作環境中的不確定性、緊張性、責任性、權威性（來自醫生等上層階級的指派）等，皆日積月累地進入臨床工作者的工作體驗，尤其是台灣近年的護士人力荒，護士職業認同危機等結構性問題均加遽了職場壓力，使得臨床護士與產業工人相比，工作壓力感受較高，因應壓力的努力較多，但身體健康卻較差，工作滿意度也較低落（Lu, Shiau & Cooper, 1997）。台灣牙醫師的工作壓力和職業倦怠已成為身心健康的隱形殺手（陸洛、李惠美、謝天渝，2005）。

值得一提的是，壓力有加成甚至加乘的現象。任何一個潛在的壓力源都存在於個人獨特的生活世界之中，形成一張錯綜複雜的壓力網。一個主要壓力事件(primary stressor)可能引發一連串的次級壓力事件(secondary stressors)，如離婚造成工作中人際網絡的緊張。某些壓力源也可能長期處在背景(background stressors)，但一旦有一突發壓力事件，則其衝擊會有膨脹的可能，如單親家庭的工作者遇上必須加班趕工的要求，則壓力感更大。由此可知，若要瞭解個人的壓力水平，必須對所有可能存在的壓力源作一通盤的評量，兼顧工作內的因素和工作外的因素。

2. 調節因素與中介因素

但是，任何環境或工作對於每個人的影響都不會一模一樣，有的人在壓力情境中得以激發潛能，出現超水準的表現；而另一些人則很容易被壓力擊倒，這些個別差異的來源正是前述模式（圖二）中的第二部分，即調節因素與中介因素。在本模式中，「壓力感受」即是理論上所界定的中介因子，因為預測因子（工作內外的潛

在壓力源)並不會自動地、必然地成為實際的壓力源，而必須經由個人的認知和心理感受，方會產生結果因子(壓力的後果)。

不過，同樣的潛在壓力源還是會在不同人身上引發不同的壓力感受，而且，同樣水平的壓力感受也會在不同人身上、不同組織中造成不同的壓力後果。調節潛在壓力源與壓力感受，壓力感受與壓力後果之間關係的正是本模式中的調節變項：個人內在資源和個人外在資源。前者包括人格特質、工作動機、因應策略和工作經驗；後者主要指社會支持。

與工作壓力歷程有關的人格特質主要有 A 型性格和內控人格。具有 A 型性格的人有三大特徵：(1)企圖心旺盛，成就慾強，愛競爭比賽；(2)時間緊迫感強，反應快，行動快，講求效率；(3)人際敵意高，人際關係緊張，易與人有爭執和摩擦。很多研究不僅證明了具 A 型行為模式的人有較高罹患冠狀動脈心臟病的風險，也是其它壓力相關疾病的重要危險因子。A 型性格的人通常也較易有壓力感，他們會加倍努力地投入工作，對抗壓力，決不輕言放棄，但卻較缺乏社會支持。

控制感是指人們對所遭遇事件的結果與其自身行動之關聯所做的解釋，即對自我與環境互動的看法。在一個極端，個人認為事件在很大程度上是由機遇或其它有權有勢的人所操縱的，而他們自身的行動與事件的起因和結果均無關，即他們相信控制來自個體外，此為「外控」人格；而在另一極端，個人相信事件是由他們所控制的，即他們的行動可以影響事件的發生和結果，此為「內控」人格。許多研究都發現，內控的人有較強的抗壓性，較少受到壓力的負面影響。

一旦壓力出現，個體便會採取各種因應策略試圖減輕其負面的影響，而由於個體的生活經歷和教育等背景的不同，他們所慣用的因應方法也不同。

Lazarus 和 Folkman (1984) 最先提出問題焦點 (problem-focused) 和情緒焦點 (emotion-focused) 的因應行為兩分法，再加上尋求社會支持則構成了因應策略的基本分類架構。在工作壓力的脈絡中，問題導向的因應策略包括理性有計畫地解決

問題、蒐集資料、管理時間等；*情緒導向的因應策略*則包括藉由酒精、藥物等發洩壓力，或直接宣洩情緒；*尋求社會支持*作為因應策略則包括與主管溝通、向同事求助、要下屬幫忙，及向親朋好友或組織機構尋求支持和幫助。這些因應行為的可用性（availability）及有效性（effectiveness）可能會相當大地改變壓力感受與壓力後果之間的連結。

除了人格特質和因應策略可能是工作壓力歷程中寶貴的個人資源外，*工作動機*和*個人價值*也是常被忽略的潛在資源。如人一境配合理論所言，每個人希望從工作中得到的滿足各不相同，可概分為兩大類工作動機：內在動機和外在動機。所謂「內在動機」可視為以工作為目的的心理需求，如工作中的自我成長和自我實現、控制感和責任感、別人的讚許和肯定、工作本身的有趣性、及工作中溫暖的人際互動等。所謂的「外在動機」可視為以工作為手段的心理需求，如薪酬、工作條件、升遷、社會地位及生活保障等。個人價值則指更廣義的人生價值、信念、態度，及其與工作相關的特定價值、信念與態度。顯然，不同的工作動機和價值信念可能影響個人對潛在工作壓力源的詮釋，進而影響其壓力感受和壓力後果。

*工作經驗*也是一個重要的減壓因素，雖然工作年資與工作壓力的關係十分複雜，但大體而言，工作經驗對工作壓力的緩衝作用可能有兩大機轉。首先是選擇性退出的可能，通常工作壓力很大的人會選擇自動離職，或因壓力調適不良導致工作表現低落及其它不適任現象而被辭退，故而，留在組織中的資深員工大多是適應良好的。其次，時間是良師，也是良醫，許多工作壓力需要時間去調適，或學習建設性的適應技巧，或學習接受現實，都需要時間。所以，組織中的資深員工應是適應良好的，也應感受到較少的工作壓力。

以上所述的人格特質、因應策略、工作動機、價值信念和工作經驗皆屬個人內在的資源，個人外在資源同樣可在工作壓力的歷程中發揮重要的調節作用，而最重要的資源則非社會支持莫屬了。社會支持的來源可分為工作內（如主管、同事、下屬）和工作外（如家人、朋友、機構組織）；其形式可分為正式（如組織提供的員

工支持方案、壓力管理訓練) 和非正式(如日常工作內外的支持性活動); 其種類可分為實質的幫助(如分擔工作)、資訊(如分享經驗)、情緒支持(如傾聽、接納)和陪伴(如聯誼、共同從事休閒活動); 其機轉上可分為緩衝效應(即在感受到高度工作壓力時, 社會支持的保護作用尤為彰顯)和主要效應(即不論工作壓力的感受程度如何, 社會支持皆有正面的保護作用)。若欲進一步分析, 也可考慮需求的 (needed) 社會支持、知覺的 (perceived) 社會支持和實際接受的 (received) 社會支持彼此間的配合(如時間、種類、數量), 以及各種社會支持的有效性 (effectiveness) 和效益性 (efficacy)。

3. 壓力後果

工作壓力的感受一旦產生, 必定會表現出某種後果, 因為任何重塑人—境平衡的努力(認知、情緒或行動)皆需消耗心力和體力、個人資源和社會支持, 疲勞已是最少的壓力代價了, 其它的後果則可從人和組織兩方面來考量。在個人方面, 工作滿足低落、心理症狀或疾病、身體症狀或疾病的發生皆是工作壓力的後果, 個人的行為問題又可分一般問題行為(如物質濫用、反社會行為或偏差行為)和組織問題行為(如減少組織承諾和投注、疏忽職守甚至破壞行為)。

工作壓力的後果也可能鉅觀地表現在組織方面, 包括人事層面(如缺勤率高、流動率大)、生產層面(如員工士氣低落、生產力降低)、安全層面(如意外事故頻傳)和勞資層面(如罷工抗爭、勞資關係惡化)。

綜上所述, 工作壓力是一個主觀個人的現象, 複雜多元的歷程, 流動可變的狀態。在此歷程中, 人與環境是互動的, 環境予人要求, 人則主動地維持或重建與環境的平衡。

最後, 我們必須再次重申, 任何特定的現象其實都是鑲嵌 (embedded) 在特定的文化氛圍之中的, 工作壓力的現象也不例外, 故前述的「工作壓力模式」其實是在特定文化影響下型塑而成的。具體而言, 「文化」可透過其議題 (issues) 來型塑

其成員的價值、信念及行為，進而影響其在某一特定現象中的表現模式 (pattern)，如在工作場域中何者會被知覺為「有壓力」，何者不會，可能就反映了某種廣泛而彌散的文化信念。再者，「文化」也可經由其特有的結構 (structure) 來展現此影響，如台灣的中小企業林立便可視為一種特有的文化結果，而其對工作壓力的歷程也確有影響 (陸洛，1997)。

在這個「統合性的工作壓力模式」引導下，配合標準化的工作壓力評量系統，如「職業壓力指標」(Occupational Stress Indicator, OSI)，再補以多元的研究策略，我們已系統性地開展了大量的實徵研究，也以充分的學術證據支持了前述理論中的主要命題：即：(1) 工作內、外之潛在壓力源確會引發個人之壓力感受；(2) 壓力感受的強弱則會因個人之內在資源 (如個人特質) 及外在資源 (如社會支持) 的影響而有所不同；(3) 壓力感受會導致個人層面與組織層面的壓力後果；(4) 個人的內、外在資源又會調節壓力感受與壓力後果之間的關係；(5) 個人的內、外在資源也會直接影響壓力的後果；最後 (6) 個人背景因素 (如性別、年齡)，工作背景因素 (如年資、職位)，以及職業因素 (如職業特性、職業前景) 也會對工作壓力歷程產生影響。呼應前文所述的工作壓力的四大本質，「主觀性」、「互動性」、「歷程性」、「特異性」均在研究結果中得以彰顯。

四、職場健康管理的新挑戰

如前所述，工作壓力的理論與研究一直是 OHP 的主軸，它已不新鮮，但依然重要。隨著現代人平均壽命的延長，退休後可用資源的不足，盡可能地留在職場上 (包括退休後謀求第二春的就業機會) 已是一種清晰可辨的趨勢。於是，如何讓工作品質提升，生活幸福提升，有效生涯年限拉長，都是較以往更迫切的需求，這也是所謂的「健康人生運動」(Health People) 的目標，亦是 OHP 的終極目標：創造「健康的職場」(Healthy Workplace)，以 (1) 充分發揮每一位員工的潛能，讓工作成為自我實現的手段；(2) 追求組織的卓越成效，將員工的才能、努力、和快樂轉化為企業與組織的成長和永續經營；(3) 追求高度的工作滿足，讓工作從生計轉化

為生涯，創造和滋養「為工作而工作」的內在動機，再以高度的工作滿足感維持和延續這樣的內在動機和自發性的工作投入，創造出良性的工作成就感循環；最後，（4）創造幸福人生，工作是人生價值的彰顯，當「為生活而工作」昇華到「為工作而生活」，同時又能將工作成就與家庭經營、社會責任、靈性修養有機地統合協調，則人生圓滿指日可待。當今心理學家所關注的工作壓力、職家互動、情緒勞務、生涯發展等諸多議題，多是出於一種專業責任感，一種回應社會發展要求的迫切感，以及將諸多分歧零散的理論與研究統整於 OHP 框架下的熱切期盼。

不過，OHP 仍是一個新興的跨科際整合領域，現有的知識斷層（Knowledge gap）也會是未來研究發展的重要趨勢，值得我們關注：（1）強調區域性、文化性的差異，每個地區的經濟、市場、勞動力特色都不同，每個文化的價值、規範、追求也不同，OHP 必須反映這些特色，才會對當地社會產生實質性的正面影響。（2）過去有關工作壓力的理論與研究都已有豐碩成果，但實際的壓力管理研究仍付闕如，如今最重要的是以這些知識為基礎，設計出切實有效的處遇方案，實際進入職場實施，並嚴格評估其成效。（3）在當今社會中職場已不是一個孤立的角色場域，工作與家庭的交互影響，乃至大社會環境對職場的滲透都必須受到更多更深入的關注。（4）近年來隨著經濟結構的蛻變與組織變革的推行，勞動市場已發生了明顯的改變（如短期聘僱、工作外包等），OHP 應關注這些新現象，尤其是處在勞動市場中弱勢位置的工作者的福祉。

迢迢長路，始於足下，努力的開始是希望的誕生，努力的持續終將讓希望成為現實！

（本文作者為中央大學人力資源管理研究所教授）

參考文獻：

French, J. R. P. Jr., Caplan, R. D., & Van Harrison, R. (1982). *The mechanism of job stress and strain*. Chichester: John Wiley & Sons.

Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer Publishing Company.

Lu, L., Shiau, C., & Cooper, C. L. (1997). Occupational stress in clinical nurses. *Counseling Psychology Quarterly*, 10, 39-50.

Matteson, M. T., & Ivancevich, J. M. (1987). *Controlling work stress*. London: Jossey-Bass.

Selye, H. (1956). *The stress of life*. New York: McGraw-Hill.

陸洛(1997)：〈工作壓力之歷程：理論與研究的對話〉。《中華心理衛生學刊》，10 卷，19-51。

陸洛、李惠美、謝天渝(2005)：〈牙醫師職業壓力與身心健康及職業倦怠之關係：以高雄市牙醫師為例〉。《應用心理研究》，27 期，59-80。