

ciic

# 2009 员工心理健康分析报告 ——及EAP分享

上海中智关爱通企业管理有限公司



第七届中国EAP年会

# 今天分享的内容.....

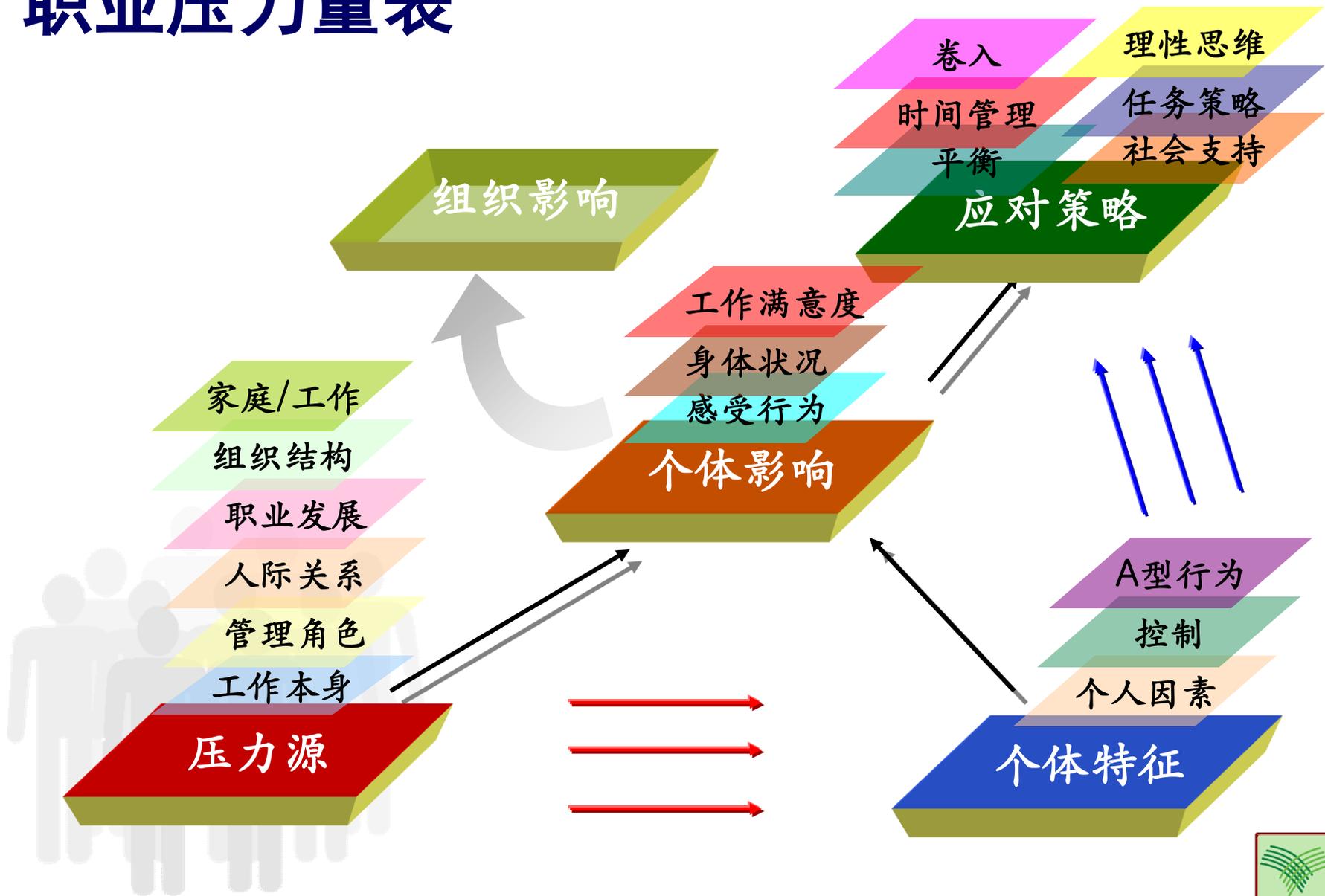
- 职业压力分析报告
- 中智德慧的数据分享



# 第1部分 职业压力量表



# 职业压力量表



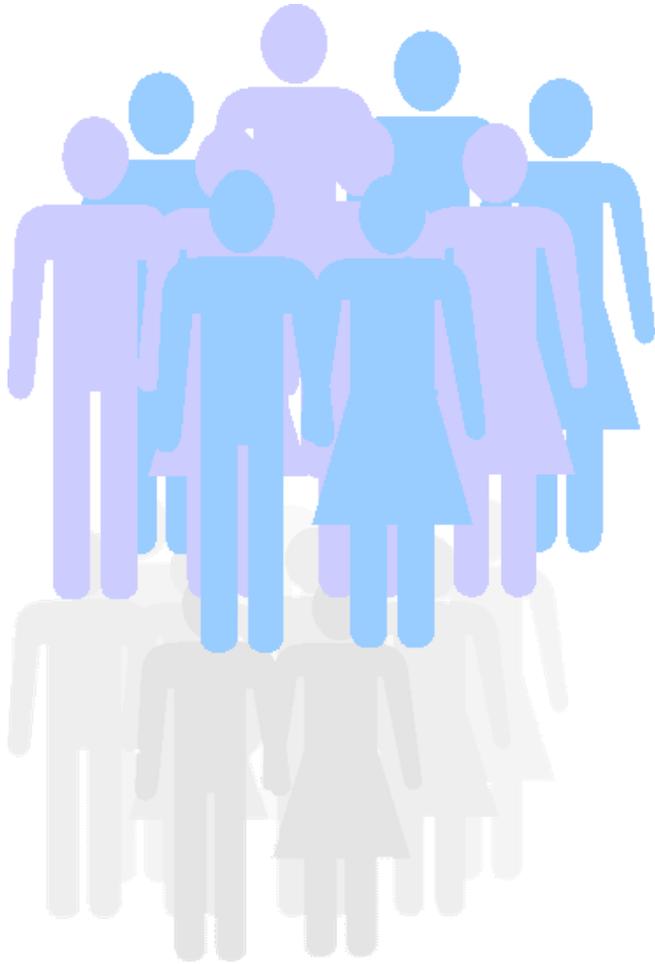
# 问卷及样本

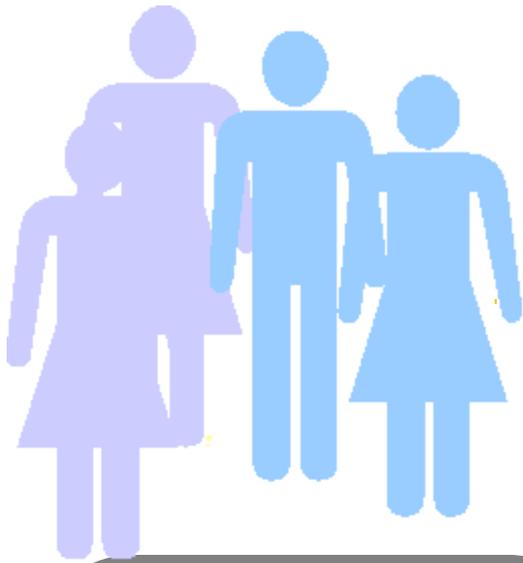
## 问卷

- 结构化的量表，由166道题目，6个分量表组成，1-6分评分
- 测量与职业或工作压力有关的四个方面：
  - (1) 压力的外部来源
  - (2) 压力的内部因素—人格特征
  - (3) 当前应对压力的策略
  - (4) 工作压力对个体和组织的影响

## 样本

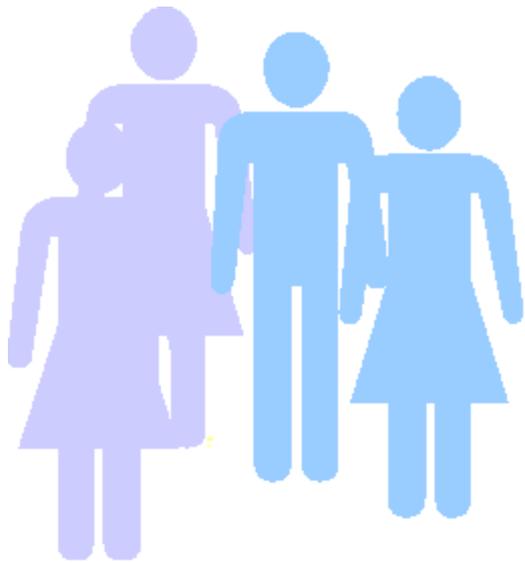
- 样本大小：594人，男性199人，占33.5%，女性395人，占66.5%。
- 学历：51.5%大学本科学历，其次是大专24.4%，和硕士17.5%，以及5.6%的高中及以下学历，和1%的博士学位。
- 受访者主要来自于自服务业（59.4%）、制造业（31.6%）、金融业（2.4%）及其他行业（6.2%）。市场销售人员占24.2%，专业技术人员占20.7%，行政/人事占17.7%，管理人员占14.3%，以及财务6.7%，后勤1.9%，以及其他14.8%。





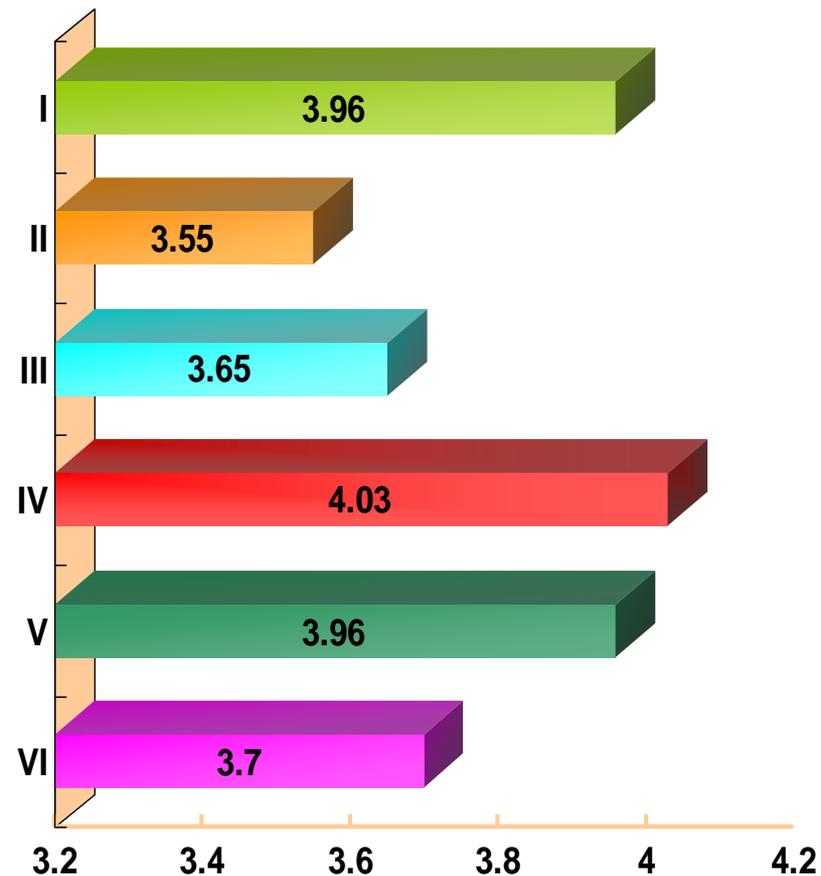
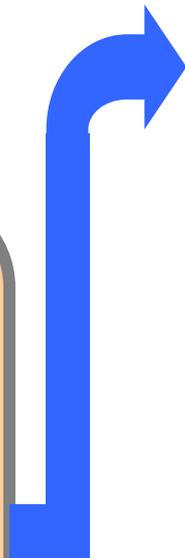
## 职业压力源

- 工作本身的因素
- 管理角色及角色期待
- 与他人的关系
- 职业发展和成就
- 组织结构和氛围
- 家庭/生活的相互影响



## 职业压力源

- I 工作本身的因素
- II 管理角色及角色期待
- III 与他人的关系
- IV 职业发展和成就**
- V 组织结构和氛围
- VI 家庭/工作相互影响



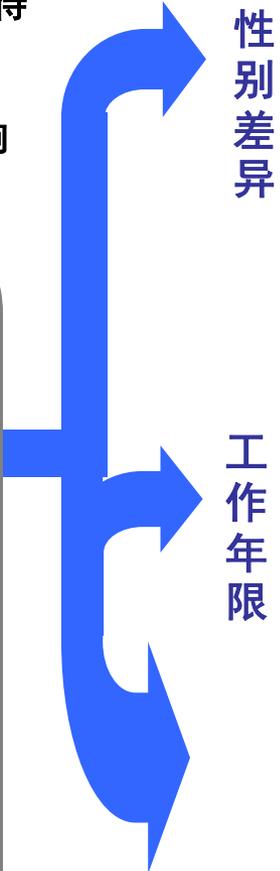
- 员工最大压力源来自于职业发展和成就，其次是工作本身和组织结构和氛围

# 不同群体在工作满意感的差异

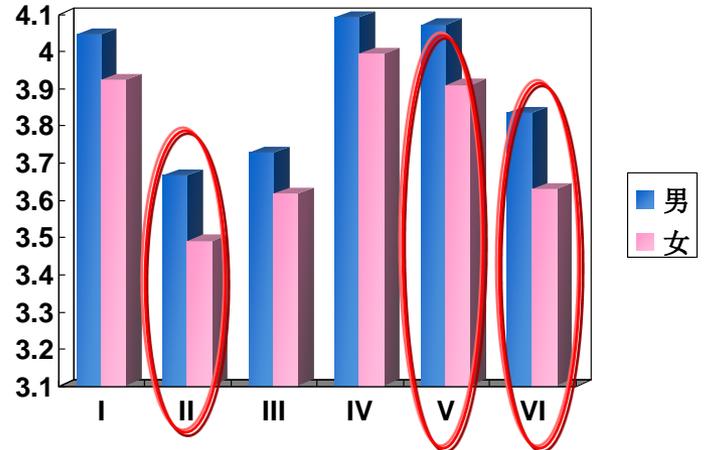
- I 工作本身的因素
- II 管理角色及角色期待
- III 与他人的关系
- IV 职业发展和成就
- V 组织结构和氛围
- VI 家庭/工作相互影响

## 说明

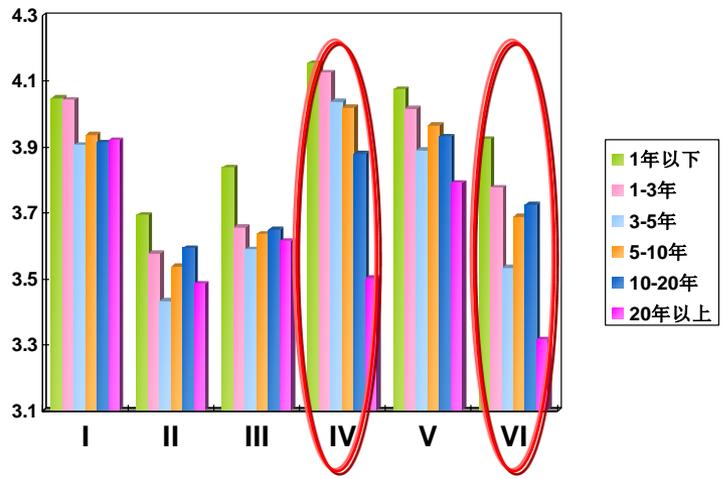
- 1) 性别方面，男性普遍在各个压力源上感受到的压力大于女性，其中在管理角色及角色期待，组织结构与氛围，以及家庭和工作的相互影响等三方面显著高于女性。
- 2) 工作年限（参加工作的总年限）：
  - 职业成就方面，随着工作年限的增长，来自这方面的压力逐步降低。这个趋势跟本公司的工作年限特征一样（在本公司的工作年限这个维度上，只有这个压力源呈现了显著性差异）。
  - 工作和家庭相互影响方面，感受到这方面压力最大到最小的顺序分别是：工作1年以下>1-3年>10-20年>5-10年>>3-5年>>20年以上。工作1年以下刚刚跨入职场，从学生到员工的适应问题，1-3年恋爱婚姻，10-20年子女教育，20年以上适应良好。
- 3) 其他
  - 婚姻方面：单身的人群在职业发展和成就方面感受到的压力显著高于已婚/同居/离异的。
  - 在行业方面，各行业在不同压力源之间的感受没有明显的差异；在职务部门之间也没有显著差异。
  - 受教育程度：在除了组织结构和氛围之外的五个维度上，均有显著性差异，但没有统一的规律。
  - 有否兼职：有兼职的人群，在每个维度上感受到的压力都高于没有兼职的人群。
  - 期望得到提升的时间：在职业发展和长久这个维度上有显著差异，预期在1年之内升职的员工感受到这方面的压力显著大于预期1-5年内升职的员工，而觉得不可能升职和没考虑过这个问题的员工，这方面的压力较小。



性别差异



工作年限



表示该项目在统计意义上有显著性差异(<.05)



# 个体因素

## 个性特征

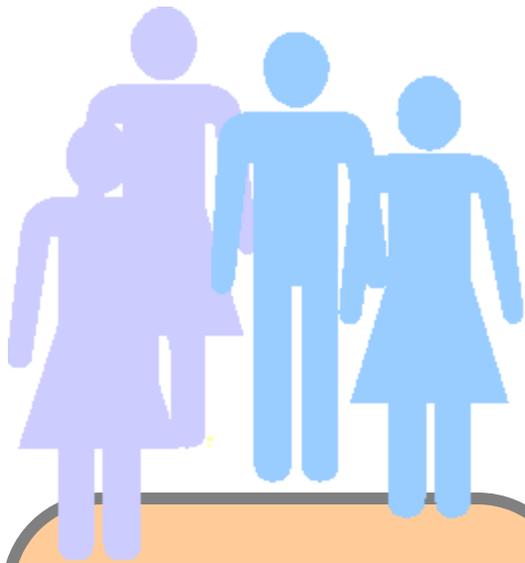
- 对工作的投入
- 行为风格
- 抱负
- 广义上的A型行为

## 个人解释周围事物的方式

- 无形的组织影响力限制
- 管理过程的限制
- 个体影响力的缺失
- 广义上的控制力缺乏

## 如何应对压力

- 社会支持
- 改变工作任务策略
- 理性思考
- 协调家庭和工作之间的关系
- 时间管理
- 卷入，牵连



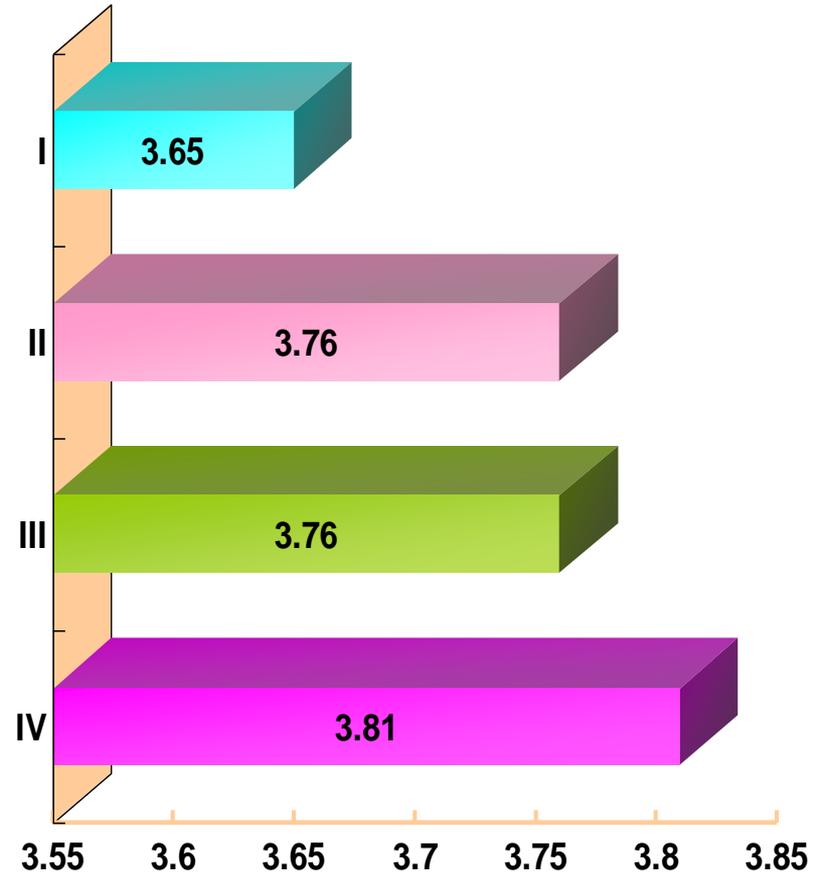
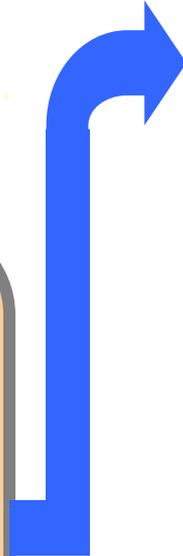
## 个性特征

I对工作的投入

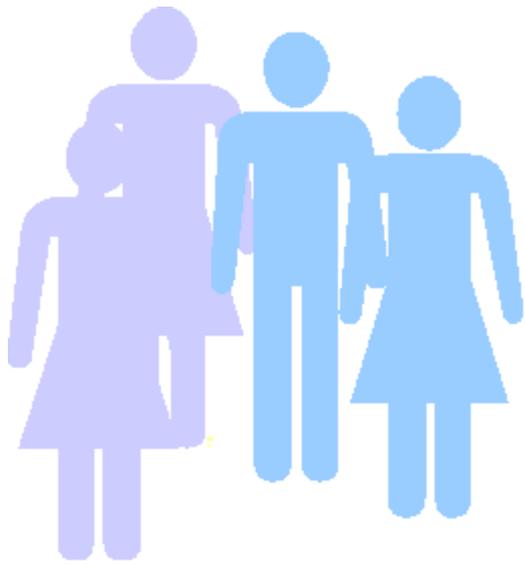
II行为风格

III抱负

IV广义上的A型行为

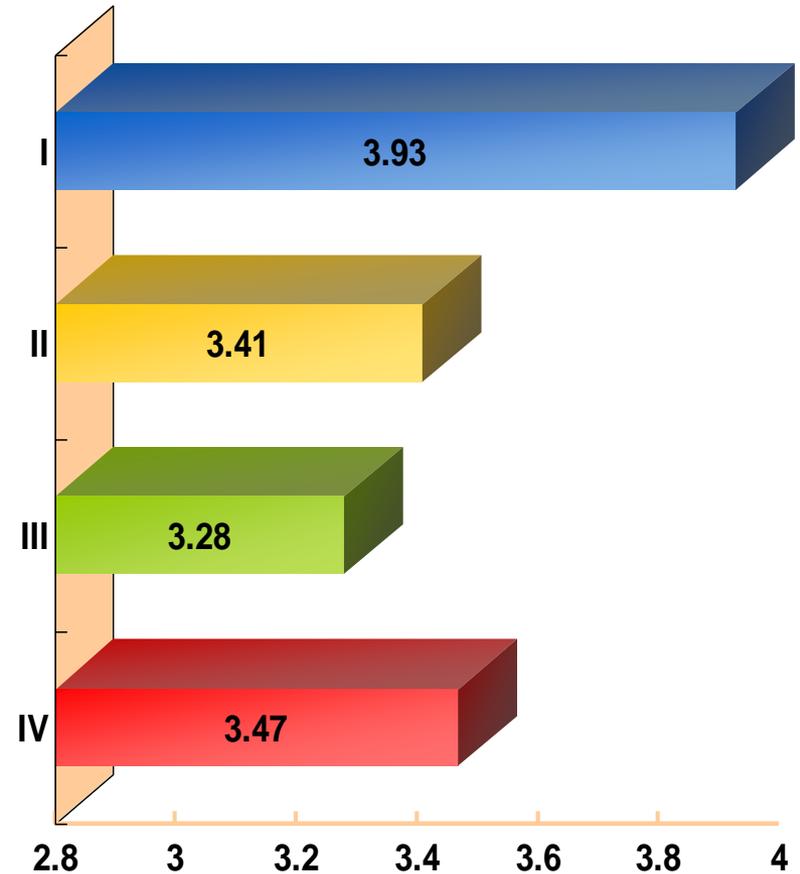


- A型行为的主要特征包括高成就动机、易激怒，没耐心，更易体验到压力。
- 直接领导4-9人的管理人员在广义上的A型行为上表现最明显。

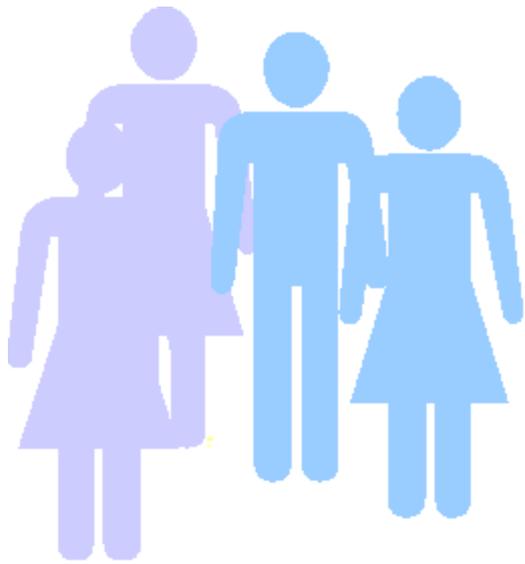


## 个人解释周围事物的方式

- I 无形的组织影响力制约
- II 管理过程的制约
- III 个体影响力缺失
- IV 广义上的控制力缺乏

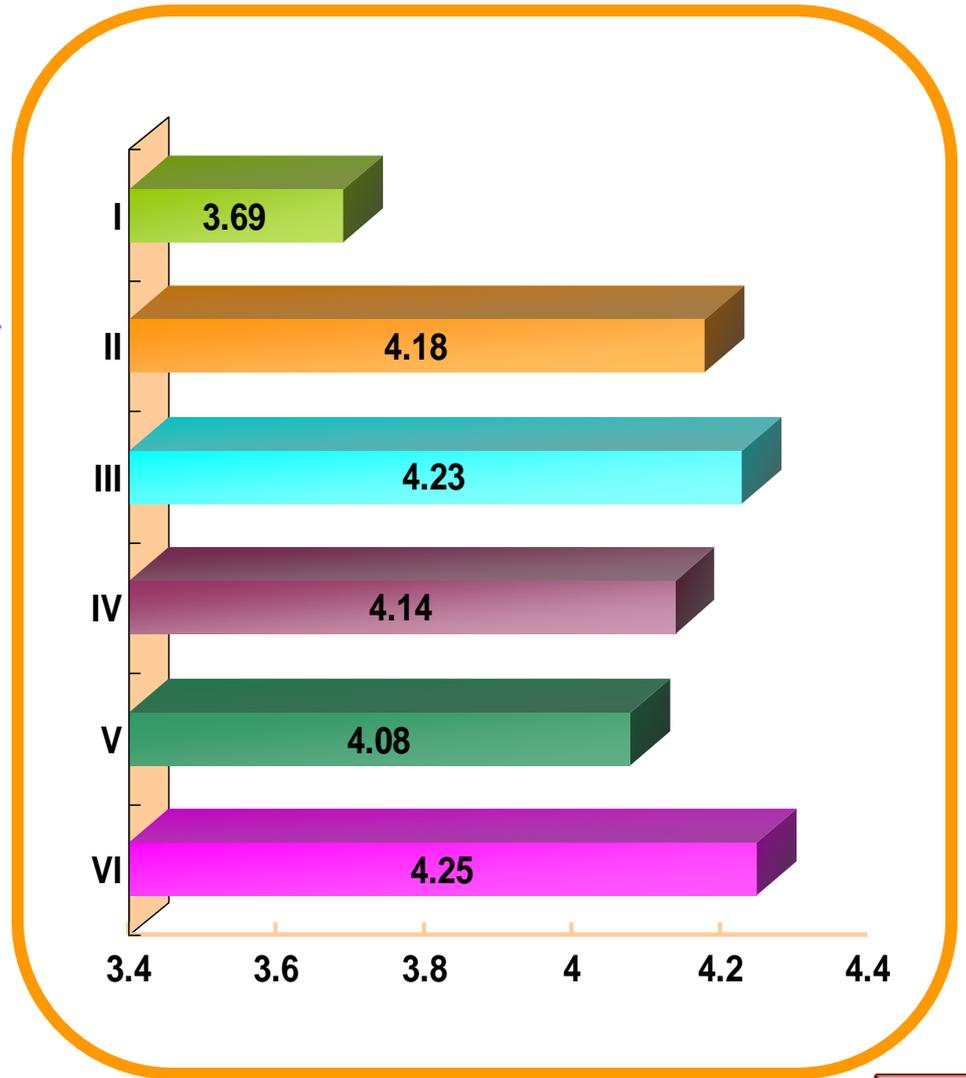
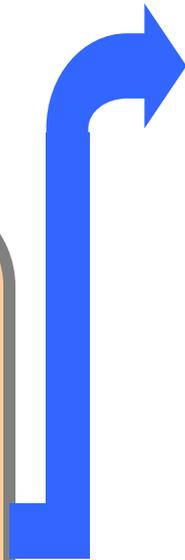


- 员工感觉在工作中，影响其工作努力和成绩的最大因素是来自企业、组织机构的制约和影响力。



## 如何应对压力

- I 社会支持
- II 改变工作任务策略
- III 理性思考
- IV 协调家庭/工作
- V 时间管理
- VI 卷入，牵连



- 员工运用最多的应对方式是**卷入/牵连**（身处其中努力想办法解决），其次是**理性思考**（采取一种客观和理智的方式对待事实），运用最少的是**社会支持**（寻求外界的帮助和支持）。

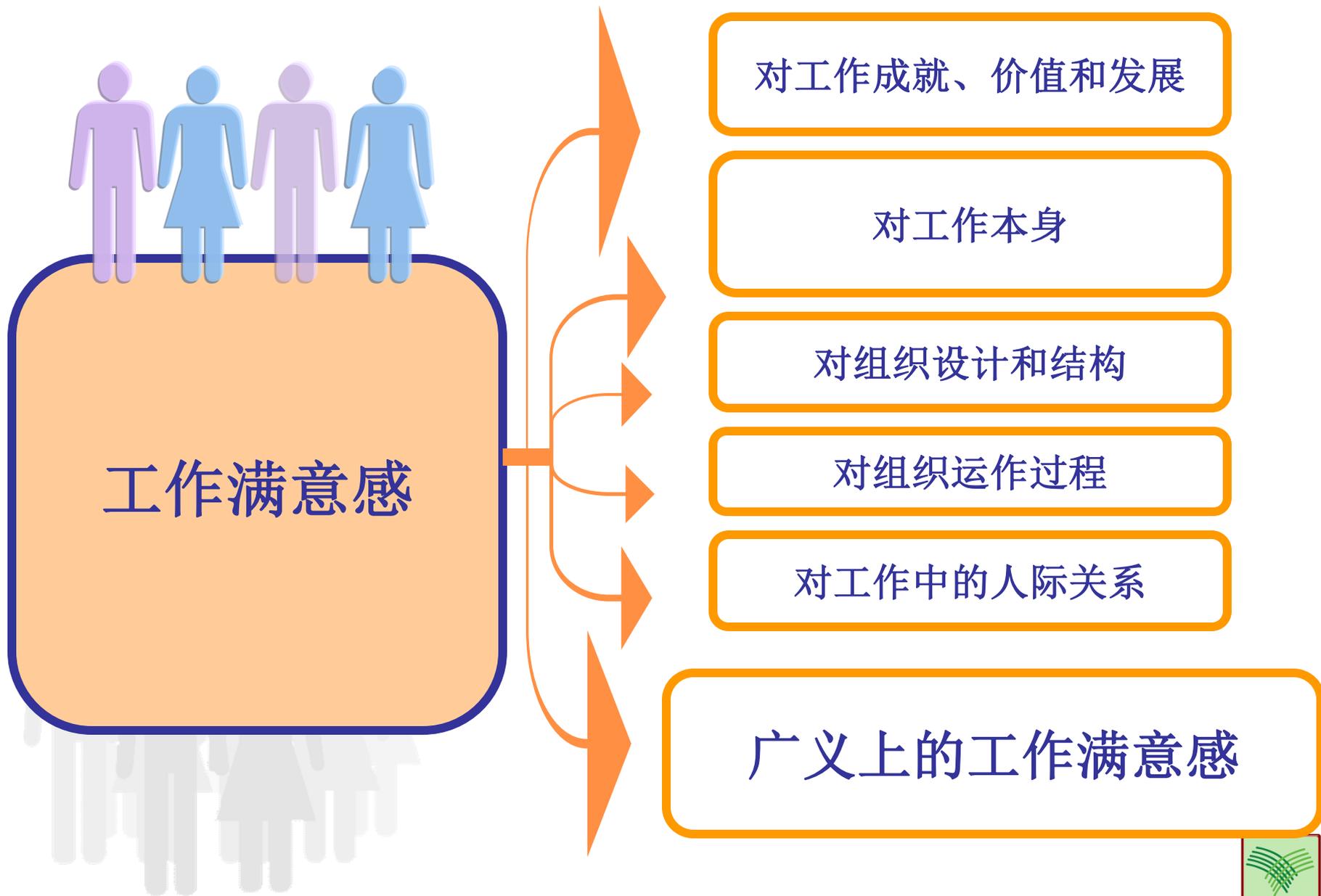
# 工作压力对个体和组织的影响



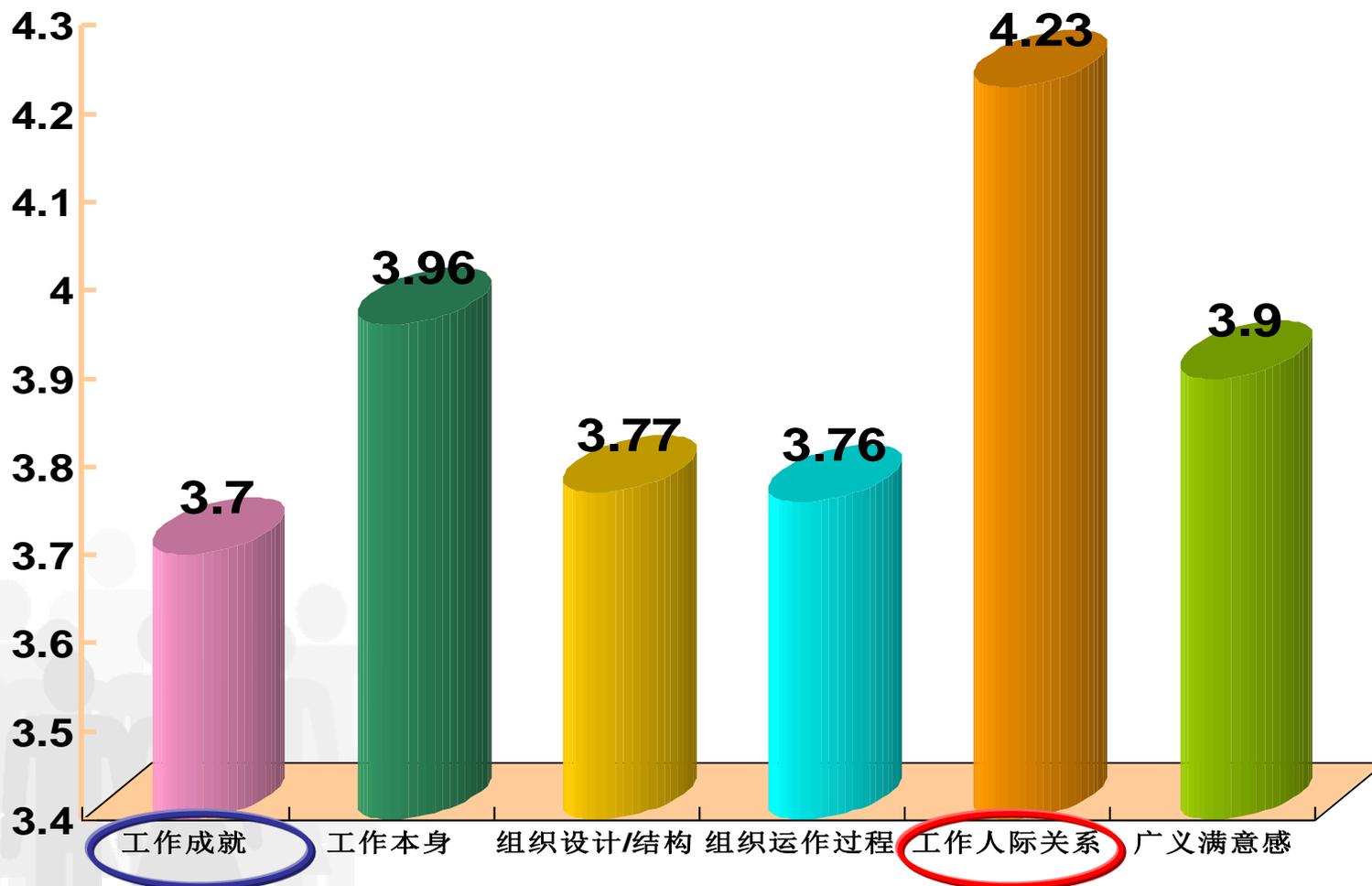
工作满意度

感受和行为

身体状况



# 工作满意感

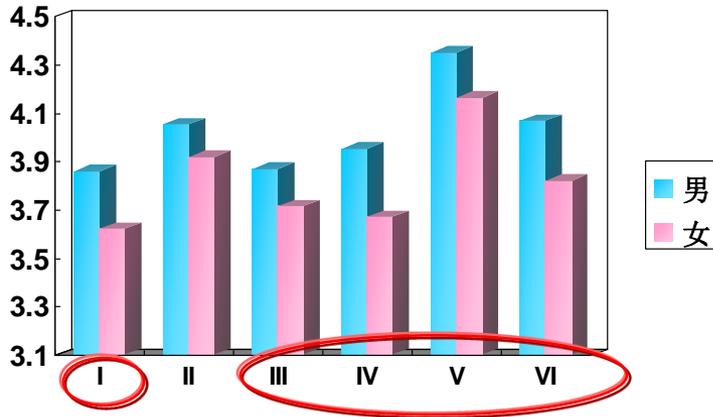


- 员工最满意的是职场中的**人际关系**，最不满意的是**职业成就**。

# 不同群体在工作满意感的差异I

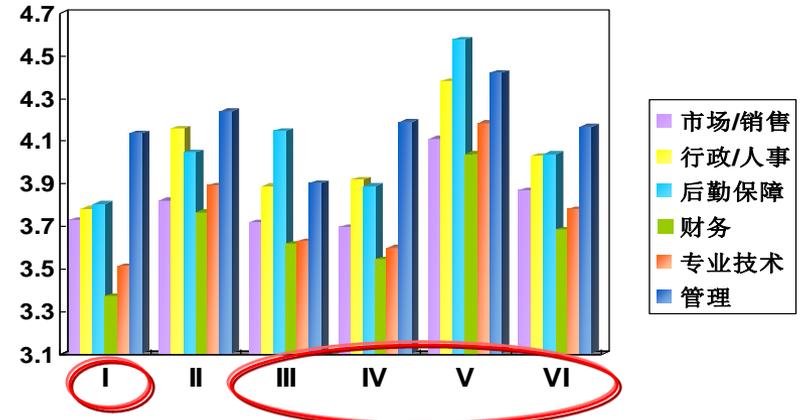
I 工作成就 II 工作本身 III 组织设计和结构 IV 组织运作过程 V 工作中人际关系 VI 广义上的工作满意感

性别



- 除了对工作本身的满意度之外，男性员工在其他几个方面的满意度都显著高于女性员工

部门职务

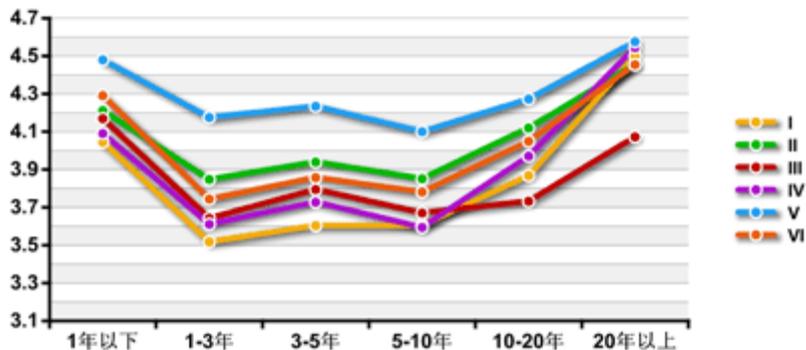


- 除了对工作本身的满意度之外，不同部门之间，满意度显著不同
- 管理人员在各个方面的满意度普遍高于其他部门人员
- 后勤/保障部门人员在人际关系方面满意度高于其他部门
- 财务在各个方面的满意度普遍低于其他部门

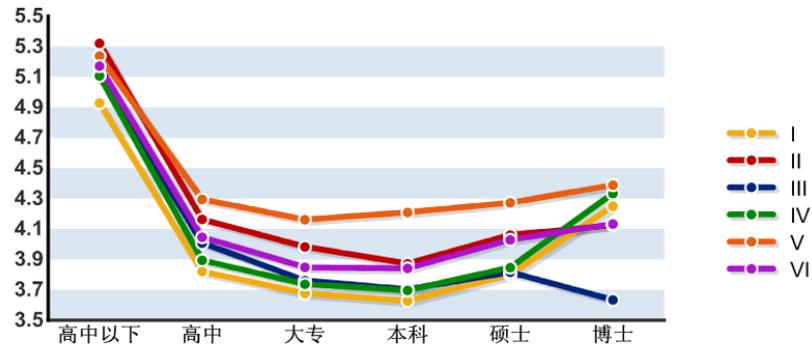
# 不同群体在工作满意感的差异II

I 工作成就 II 工作本身 III 组织设计和结构 IV 组织运作过程 V 工作中人际关系 VI 广义上的工作满意感

工作年限



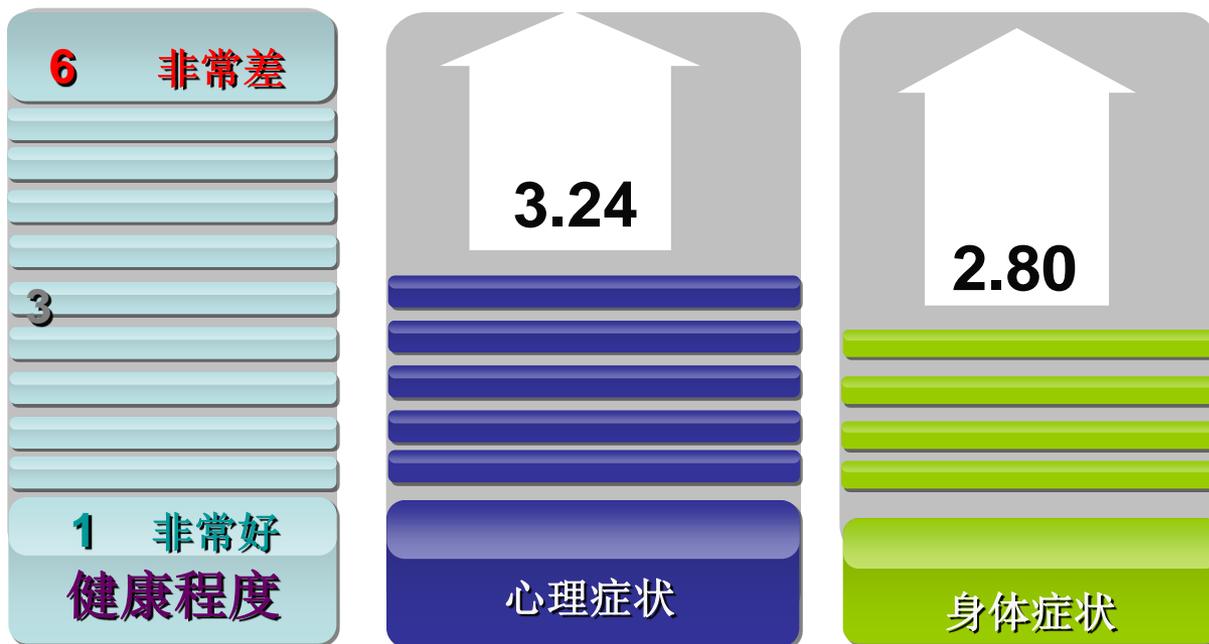
受教育程度



- 在各个方面，随着工作年限的变化呈现出相似的趋势：工作1年以下的员工满意度较高，在1-3年会出现一个下滑，随之上升，5-10年再次下降，之后满意度逐渐上升
- 工作1-3年和5-10年的时候，可能是员工进行职业变动和职业思考的高峰期。

- 高中以下的员工满意度比其他员工相对较高
- 博士学历的员工对组织的设计和结构的满意度较低

# 压力的影响：身体/心理状况



1. 女性在身体健康状况方面，比男性差。
2. 经常能挤出时间放松自己的人，在心理和身体健康方面均显著好于不放松的人。
3. 有兴趣或嗜好的人，在心理和身体健康方面都优于没有兴趣和嗜好的人。

# 相关研究

## 压力的结果

影响因素

### 工作中的压力源

- 工作本身的因素
- 管理角色/角色期望
- 与他人的人际关系
- 职业发展和成就
- 组织结构与氛围
- 家庭生活和工作的关系

### 个性特征

- 对工作的态度
- 行为风格
- 抱负
- 广义上的A型性格

### 个人解释周围事物的方式

- 无形的组织影响力制约
- 管理过程的制约
- 个体影响力缺乏
- 广义上的控制力缺乏

### 如何应对压力

- 社会支持
- 改变工作任务策略
- 理性思维
- 协调家庭和工作之间的关系
- 时间管理
- 卷入/牵连

	工作满意感						身心健康	
	工作成就	工作本身	组织结构	组织运作	人际关系	满意感	心理症状	身体症状
工作中的压力源							★	★
个性特征								
个人解释周围事物的方式								
如何应对压力								

### 说明:

- 六个方面的压力源都与身心症状有极其显著正相关  
说明: 任何一个方面的压力源上升, 都伴随有身心症状的上升, 即身心健康的恶化
- 来自职业发展和成就的压力与工作成就的满意感存在显著负相关, 可以解释为来自这方面压力的上升会引起工作成就满意度的下降
- 来自组织结构和氛围的压力与对组织结构的满意度有极其显著负相关, 与对组织运作、人际关系的满意度和广义满意度有显著负相关, 可以解释为组织结构和氛围对影响员工在这几方面的满意感有较为明显的作用。

▲ 显著正相关

▲ 显著负相关

★ 极其显著正相关

★ 极其显著负相关



# 相关研究

## 压力的结果

影响因素

### 工作中的压力源

- 工作本身的因素
- 管理角色/角色期望
- 与他人的人际关系
- 职业发展和成就
- 组织结构与氛围
- 家庭生活和工作的关系

### 个性特征

- 对工作的态度
- 行为风格
- 抱负
- 广义上的A型性格

### 个人解释周围事物的方式

- 无形的组织影响力制约
- 管理过程的制约
- 个体影响力缺乏
- 广义上的控制力缺乏

### 如何应对压力

- 社会支持
- 改变工作任务策略
- 理性思维
- 协调家庭和工作之间的关系
- 时间管理
- 卷入/牵连

	工作满意感						身心健康	
	工作成就	工作本身	组织结构	组织运作	人际关系	满意感	心理症状	身体症状
工作中的压力源								
个性特征		▲		★			★	★
个人解释周围事物的方式	★	★	★	★	★	★	★	▲
如何应对压力	★	★	▲	★	▲	★	★	★

### 说明:

- A型特征（高成就动机、没耐心、易激惹）与工作满意度有显著或极其显著的正相关，这可能是由于A型特征越明显的员工，对工作的投入越积极。
- 有趣的是，从心理健康的角度，A型性格的人应该是感受到更高的压力，而此处的相关却反映：A型特征越明显的员工自我感觉身心的症状越少。事实上，A型性格的人，更易于忽略自己压力下的生理症状，同时A型行为者倾向要表达较少的主观上体验到的压力相关症状。

▲ 显著正相关

▲ 显著负相关

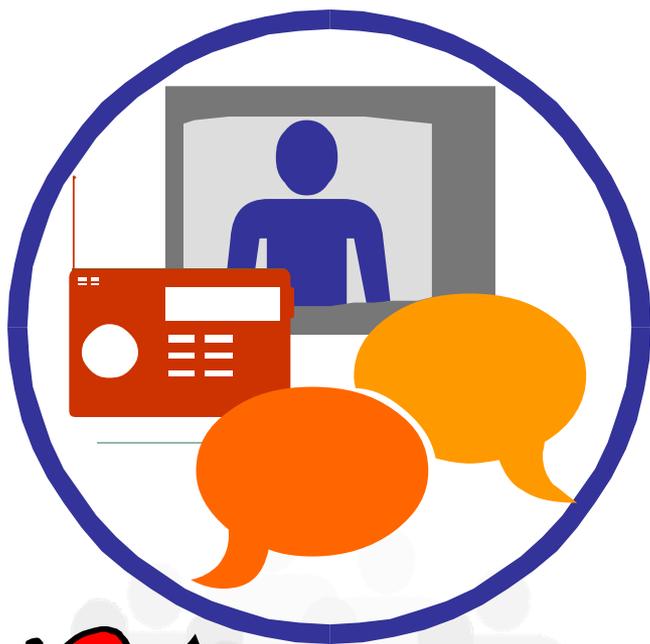
★ 极其显著正相关

★ 极其显著负相关





# 小结



- ✓ 员工最大压力源来自于职业发展和成就，其次是工作本身和组织结构和氛围；
- ✓ 员工最满意的是职场中的人际关系，最不满意的是职业成就；
- ✓ 在无形的组织影响力的制约下，管理过程的制约下，以及感受到个人难以产生影响力的情况下，满意度明显降低，并且对心理及生理健康有着显著的不良影响。

- 不同的群体（如性别、年龄、工作年限、职位等）可能在压力源、个性特征、应付方式、满意度上有显著性差异

- 企业在职业发展和成就方面应该给与重视，是从企业角度为员工减压的有效方法之一。
- 优化管理过程是提升影响满意度的一个重要方式，并且在管理过程中，让员工感受到自己的影响力，参与到决策当中。
- 工作年限的不同，对压力和满意度的影响很大。处于不同人生阶段的员工会有不同关注点和压力源，应采取有针对性的激励方式。
- 对个人来说，有效地应付方式，以及培养兴趣和锻炼，是减压和保持身心健康的有效手段。

# 第II部分 中智德慧数据分享

——EAP咨询使用情况及项目效果反馈



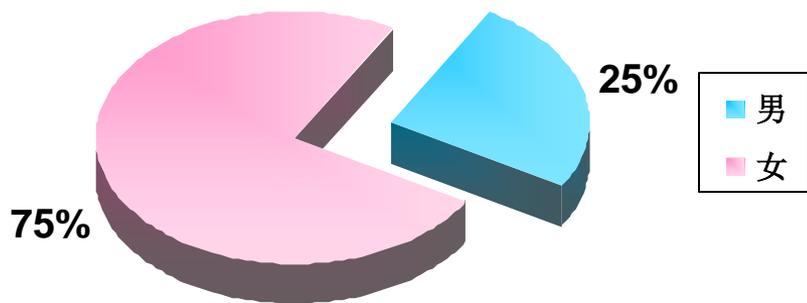
# 数据来源

- 中智德慧作为中国大陆最早商业化运营EAP项目的服务提供商，中国健康型组织论坛/EAP协会理事会成员，成功发起并协助健康型组织论坛/EAP协会承办了历届中国EAP年会。自2002年起至今，已累计了相当有价值的服务数据和反馈信息。
  - 拥有多年的本土服务经验
  - 服务**20**多家大中型外企、国企及各类企业
  - 服务员工数万名
  - 服务方式多样：包括电话/面对面咨询，网络服务、培训等
  - 定期进行效果回访，并配合客户进行反馈调查

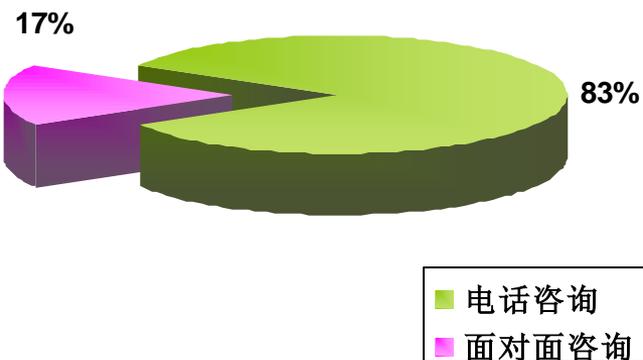


# 咨询使用情况I：来访者特征

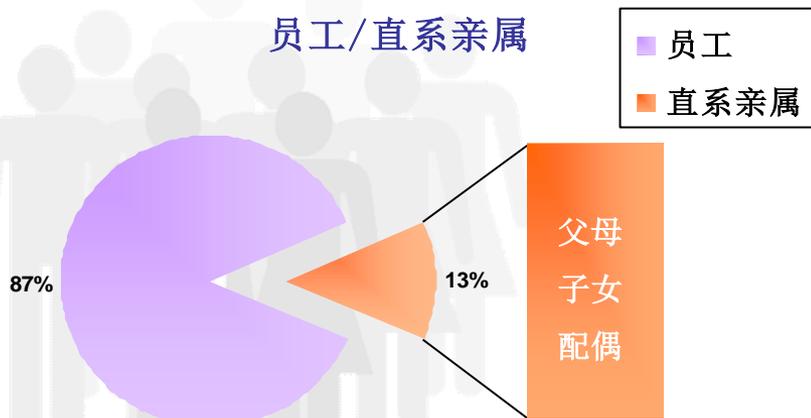
## 性别



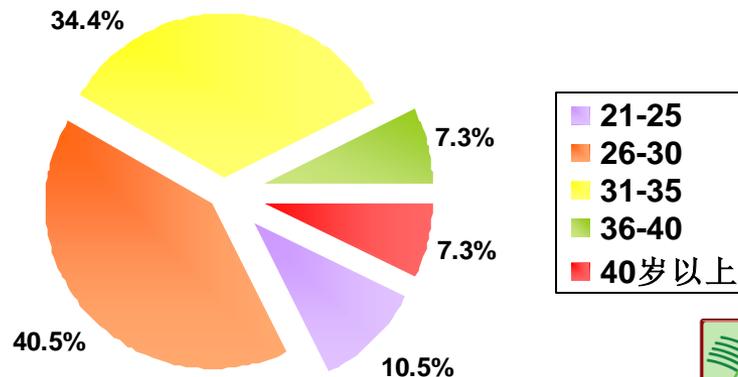
## 咨询方式



## 员工/直系亲属

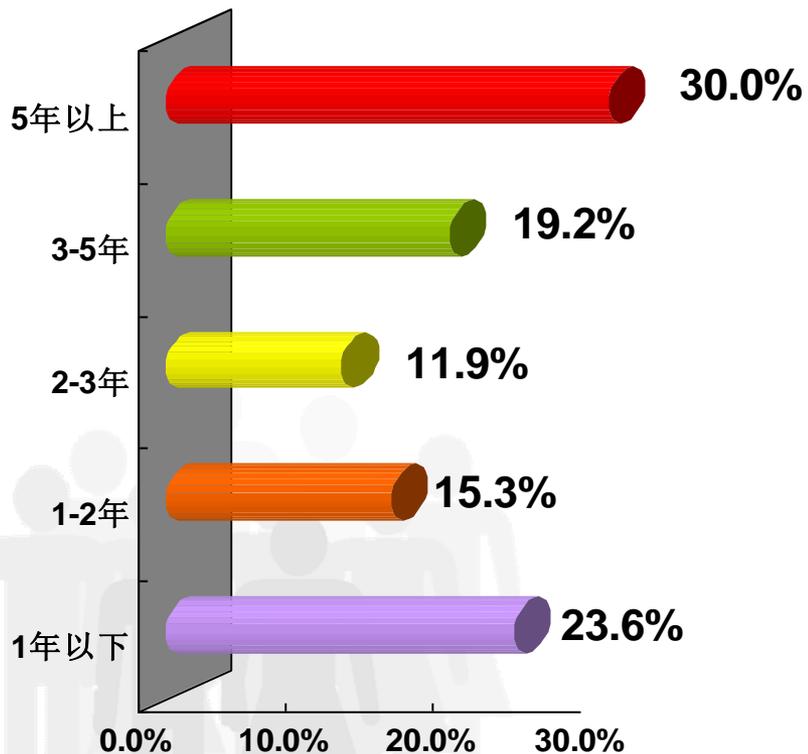


## 年龄分布

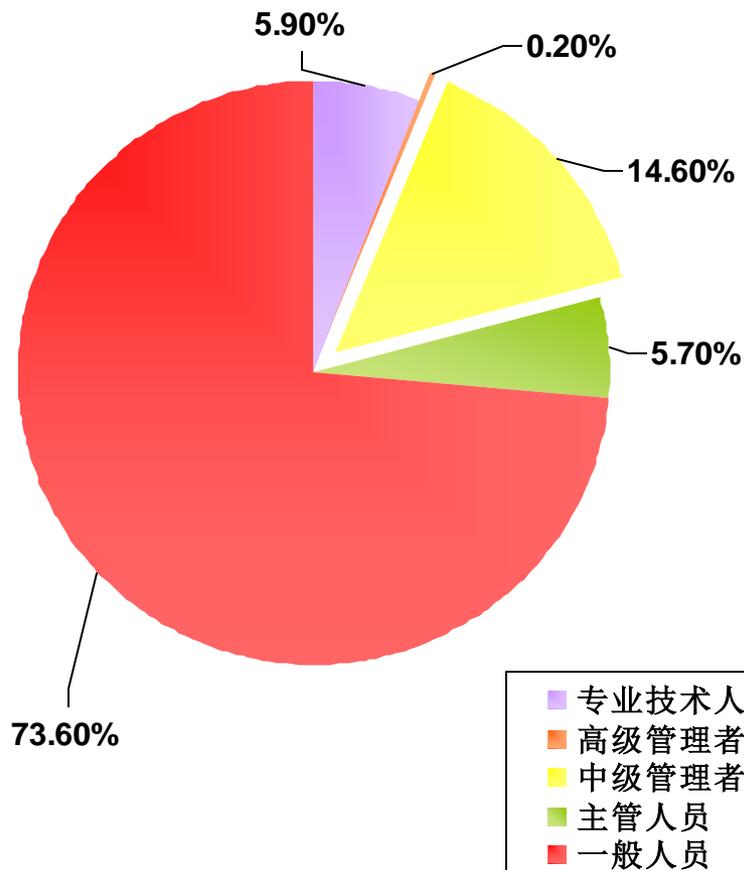


# 咨询使用情况II：来访者职业特征

工作年限



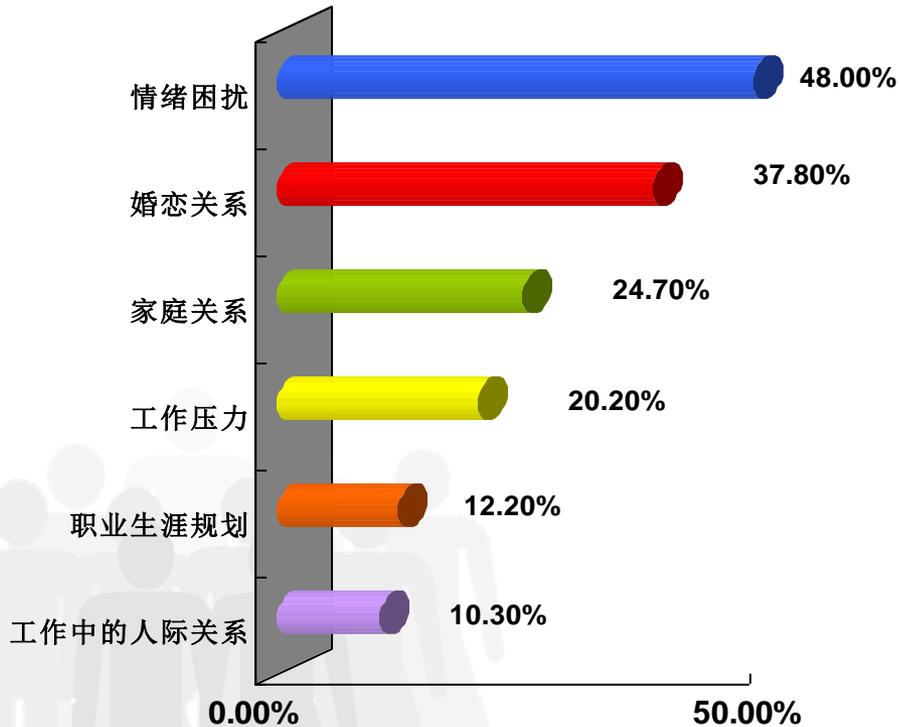
职务



- 专业技术人员
- 高级管理者
- 中级管理者
- 主管人员
- 一般人员

# 咨询问题

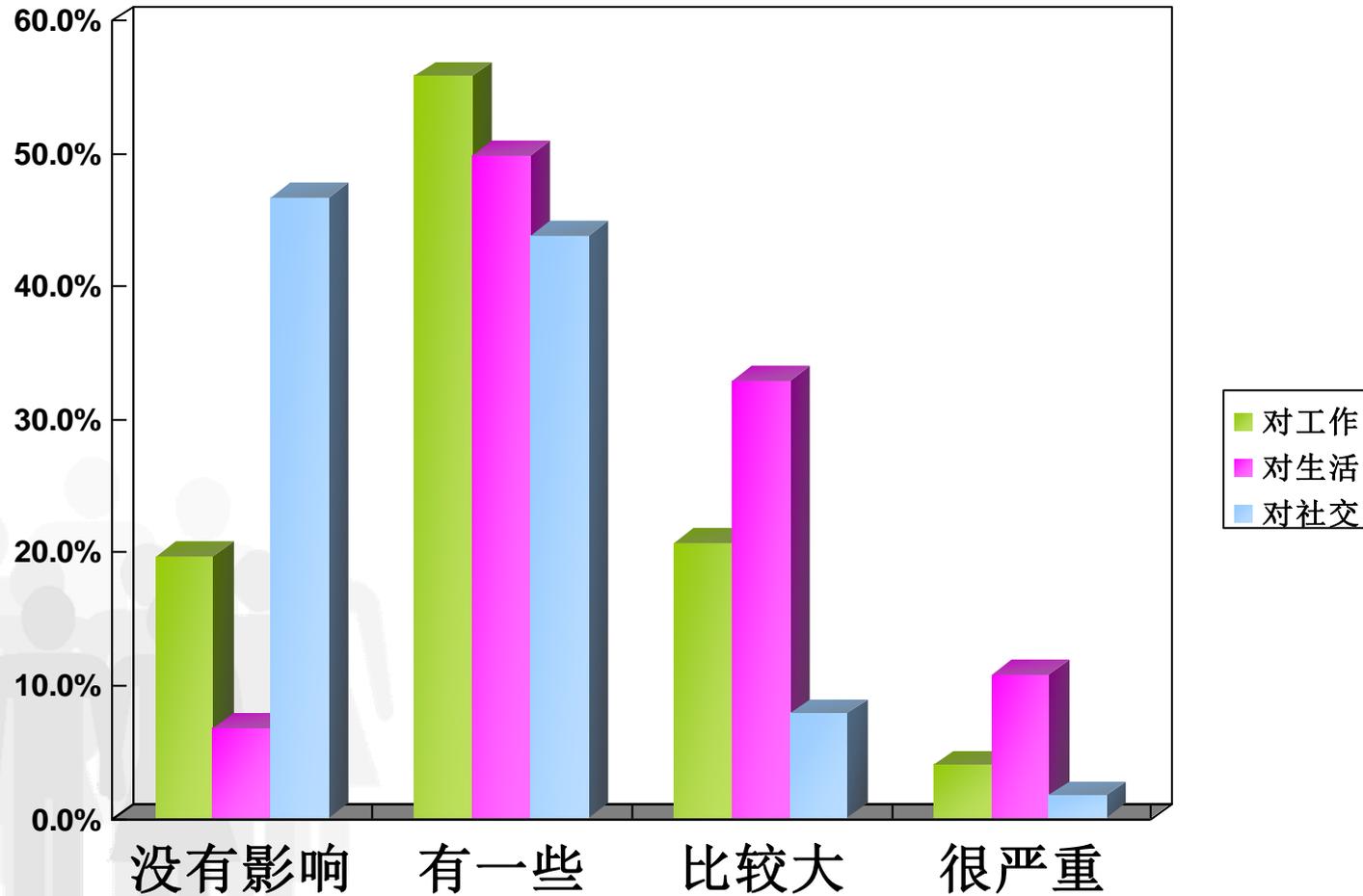
咨询最多的前六个问题



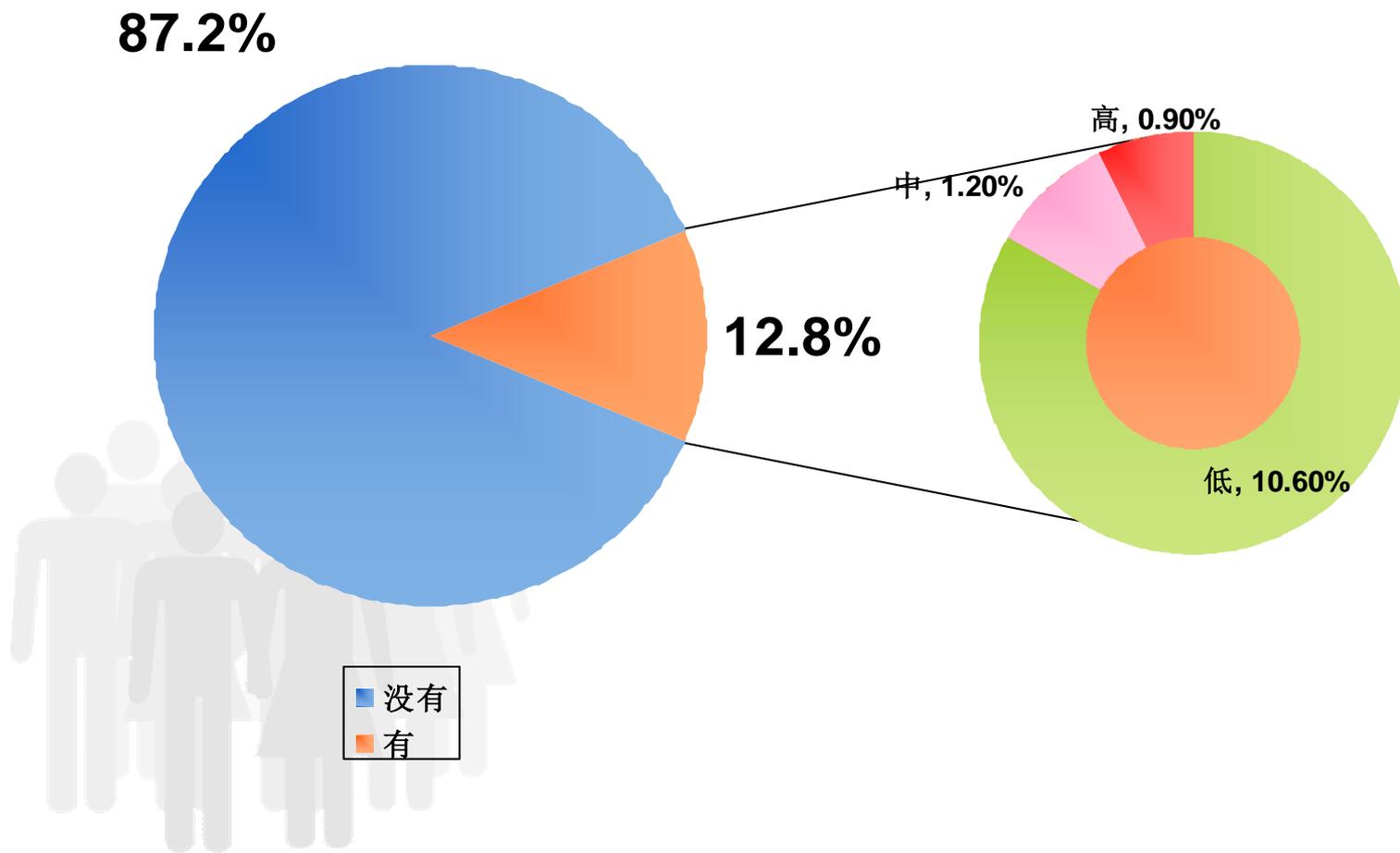
## • 其他问题

社交人际关系  
亲子关系  
身心健康  
重大应激事件  
个人成长  
自杀和自伤危机干预  
职场情绪管理  
家庭事业平衡  
老年人心理咨询  
法律  
哀伤辅导  
企业管理咨询  
暴力事件  
成瘾

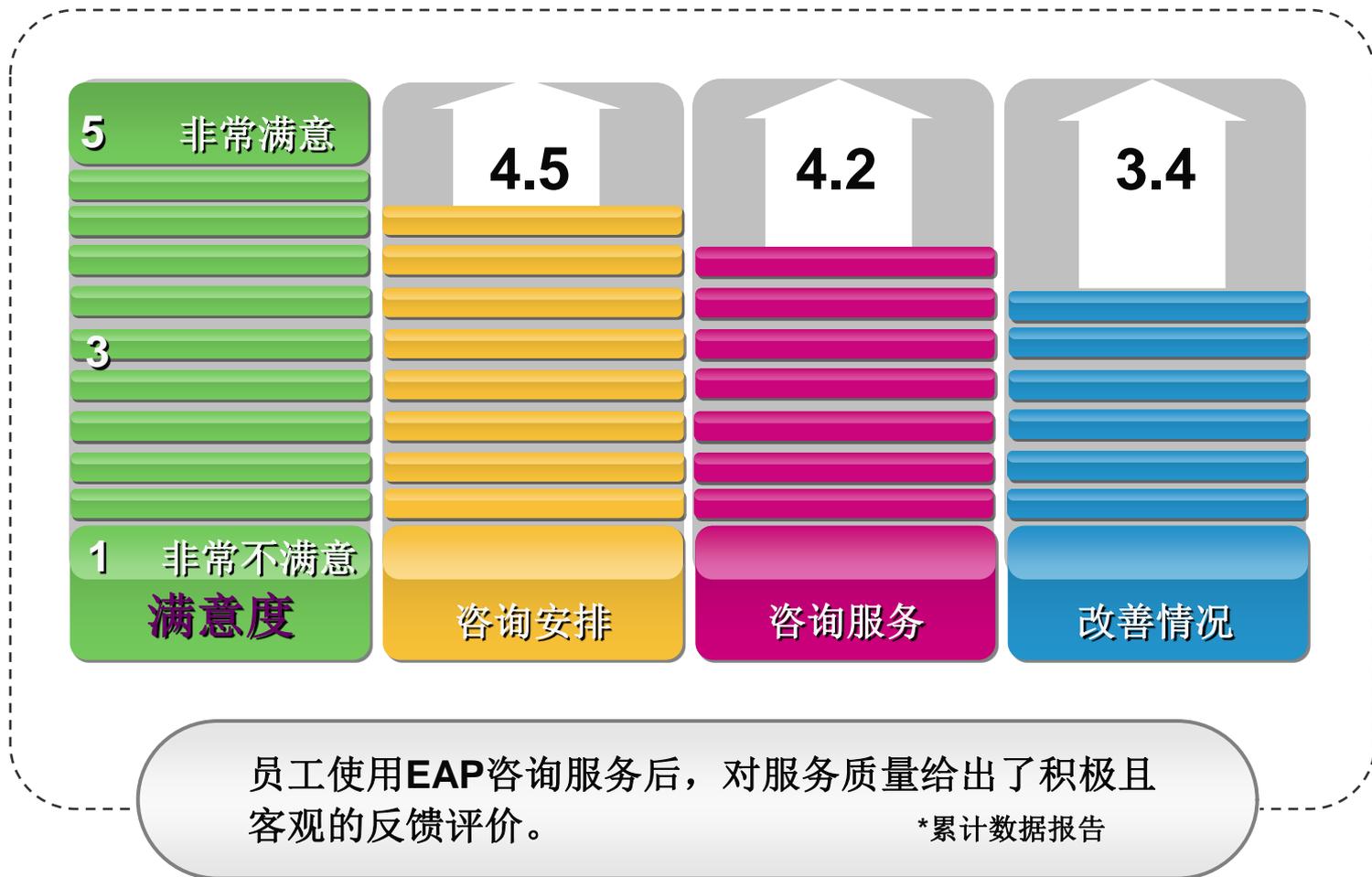
# 咨询问题对来访者的影响



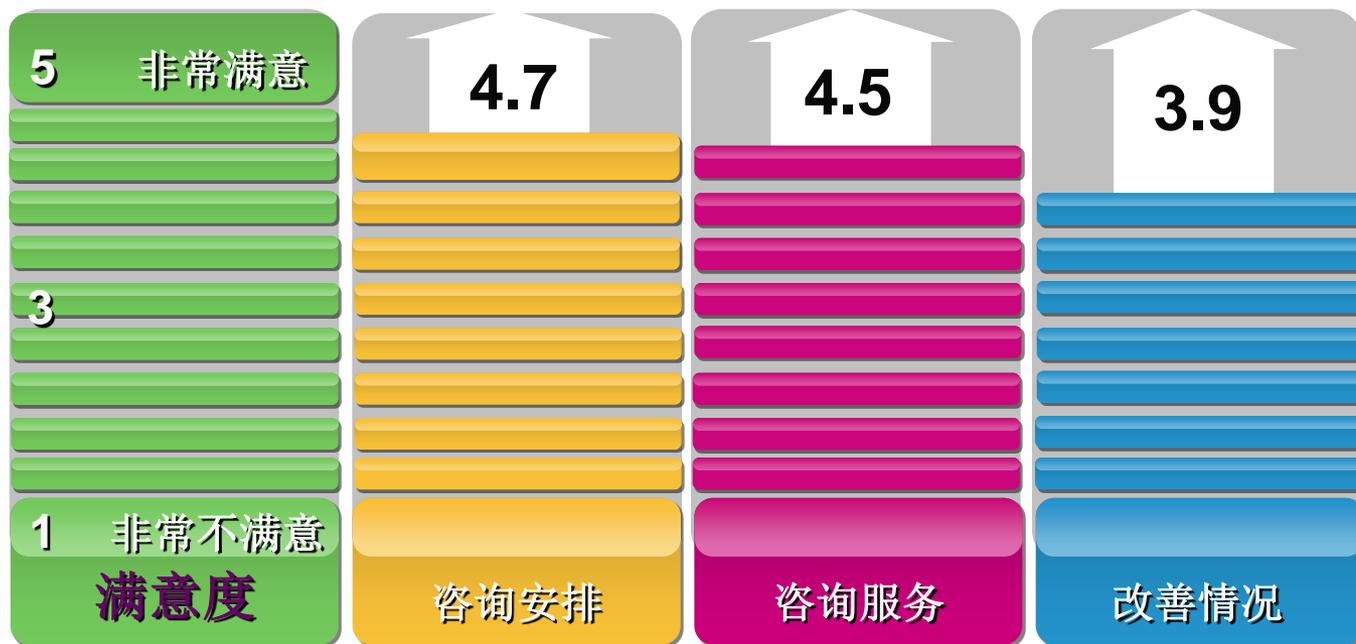
# 自杀念头



# EAP心理咨询服务——总体反馈



# EAP心理咨询服务——连续使用者



连续使用EAP咨询服务的员工，对服务质量给出了更积极的反馈评价，反映了EAP的长期服务效应。

\*累计数据报告

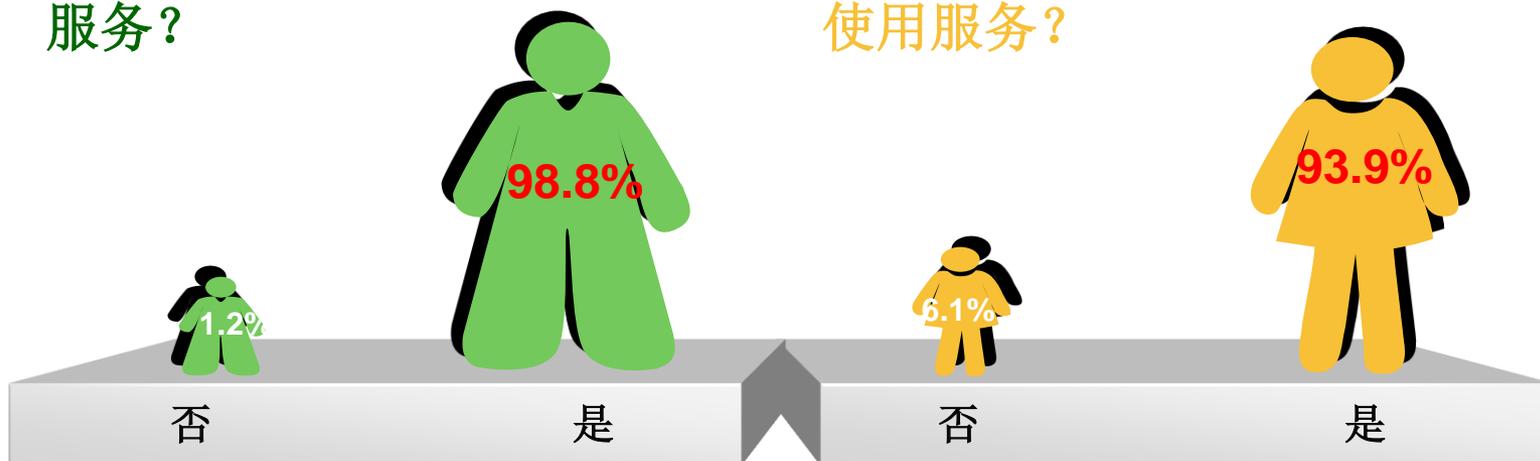
告

# 续用和推荐意愿

在所有接受EAP咨询服务反馈调查的员工及其直系亲属中，

•将来碰到问题是否会再次使用EAP的服务？

•会不会推荐他人（同事、直系亲属）使用服务？



★ 累计数据报告

# 员工感兴趣的心理专题

压力  
管理

职业  
生涯

人际  
冲突

工作生活  
平衡

关注  
焦点

在EAP服务的各种领域中，员工对这4方面的问题表现出积极的关注。

# 谢谢!

- 联系人： 史厚今 女士
- 联系电话： 021-54594545-3259
- E-mail: [houjin.shi@ciichr.com](mailto:houjin.shi@ciichr.com)
- [eap@ciichr.com](mailto:eap@ciichr.com)