

## 序

職業壓力為廣泛地存在於各種工作場所的一種職業安全衛生潛在威脅。國外研究報告指出，職業壓力的發生與職業環境、工作條件以及工作者主觀判斷皆有密切的關係。本所基於「預防職業病，促進勞工健康」的一貫宗旨，除進行一系列的職業壓力研究，例如國人職業壓力量表建立、高工作壓力勞工篩檢研究、勞工職業壓力調適策略研究等等外，更期望能運用研究成果，積極宣導使勞工瞭解有關職業壓力危害的相關知識。衷心希望基於此一理想所編印的本份手冊，能提供各工作從業人員簡明、基本而實用的職業壓力預防觀念。

行政院勞工委員會勞工安全衛生研究所 所長 **謝基福**

## 什麼是職業壓力？

大體上，「職業壓力」是指因為職業環境上所具有的一些特性，對從業人員造成脅迫，而改變從業者生理或心理正常狀態，並可能影響工作者表現或健康的情形。



## 爲什麼會有職業壓力？

通常當工作本身要求超過當事人所能應付，就會產生壓力。

在職務要求下，從業者在身處工作負荷、工作挑戰、上級要求、作業環境和各種職業安全衛生條件等情境時，將感到衝突、不愉快或身心負擔等變化，而產生職業壓力。

## 哪些會造成職業壓力？

任何與工作有關的因素，而會使從業人員產生不良適應反應，像是工作表現不良、人際關係欠佳、甚至失眠、腸胃系統毛病等徵候者，皆可能是職業壓力的來源。

於職業場所中，會導致從業人員產生職業壓力的可能來源，大體可分爲組織內職業壓力源及組織外職業壓力源二大類。（見表）

• 組織內職業壓力源					
公司環境		工作條件			
(1) 公司組織與管理	(2) 人際關係	(1) 工作作業環境	(2) 工作本身		
來源主要是：  1. 組織氣氛 2. 組織的走向架構 3. 組織文化 4. 薪資因素	與上司、同事下屬間的關係及支持性等。	職業場所的物理化學環境；  例如：  1. 噪音 2. 採光 3. 通風 4. 溫度 5. 化學物 6. 輻射線 7. 擁擠 8. 振動等	工作內容  1. 工作負荷量 2. 工作步調 3. 時效性 4. 精密性 5. 工作安全 6. 挑戰性 7. 單調重複性	職務角色  1. 角色衝突 工作權限模糊 2. 工作承諾 3. 責任問題 缺自主權 職業生涯發展等	工作時間與地點變動  輪班時間遷徙範圍 工作時間長短等
• 組織外職業壓力源					

例如：產業政策、政商經濟局勢等大環境因素。

### 職業壓力會引起哪些危害？

職業壓力所造成的影響會因為不同的工作與組織環境，以及各個從業人員的人格特質而形成不同的職業壓力表徵，例如冠狀動脈心臟病、心理不健康、工作不滿意、過度飲酒等等。

職業壓力會作用於從業人員及公司組織層面，而導致個人症狀及組織症狀的產生。

當職業壓力源作用於個體時，嚴重的職業壓力會引起從業人員的不良適應反應，包括失眠、緊張、不安、焦慮、神經過敏、憂慮、不滿情緒與低自尊等現象，使從業者的正常功能產生脫序現象。

至於職業壓力源所可能引發的組織症狀是指高缺勤率、高離職率、高職災率、低品質成果、曠職、或導致罷工。(見表)

另外，研究亦發現，不管是小孩或是大人，處在高壓力下的人，不論是在家、運動活動、工作中及開車均較處在低壓力下的人更容易發生意外傷害（Johnson, 1986; Quick & Quick, 1984）。

### 組織症狀

#### □ 組織症狀：職業壓力對組織層面所可能導致的組織壓力症狀

1. 曠職、缺勤。
2. 離職。
3. 職業倦怠。
4. 易發生工業意外事故。
5. 品質降低、數量減少。
6. 決策效能低落。

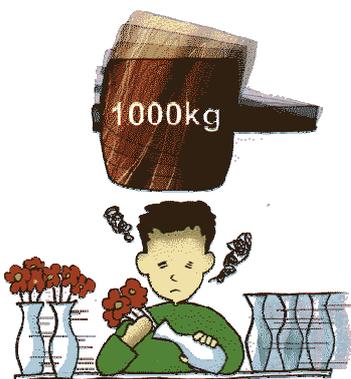
## 個人症狀

□ 個人症狀：個體職業壓力反應症狀包括情緒、身體、行為三層面		
(1) 情緒層面的壓力反應與症狀	(2) 身體反應及症狀	(3) 行為症狀：
<ol style="list-style-type: none"><li>1. 焦慮、緊張、混亂與激怒。</li><li>2. 挫折與憤怒。</li><li>3. 情緒過敏與活動過度。</li><li>4. 降低有效人際溝通。</li><li>5. 退縮與憂鬱。</li><li>6. 情緒的壓抑、冷漠。</li><li>7. 與人隔離與疏遠。</li><li>8. 工作厭煩及不滿意。</li><li>9. 心智疲勞及降低智力功能。</li><li>10. 注意力不集中。</li><li>11. 失去自發性及創造力。</li><li>12. 喪失自尊。</li></ol>	<p>主要有皮膚、腸胃、呼吸、心臟血管、免疫等系統的異常，諸如：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 心跳加速和血壓增高。</li><li>2. 腎上腺素與正腎上腺素分泌增加。</li><li>3. 胃腸失常，如潰瘍。</li><li>4. 身體受傷。</li><li>5. 身體疲乏。</li><li>6. 冒汗。</li><li>7. 心臟血管或呼吸系統的毛病。</li><li>8. 頭痛。</li><li>9. 失眠。</li><li>10. 肌肉緊張。</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 生活習慣改變。</li><li>2. 逃避工作。</li><li>3. 降低工作績效與生產力。</li><li>4. 直接破壞工作。</li><li>5. 爲了逃避飲食過量，導致肥胖。</li><li>6. 增加看病的次數。</li><li>7. 增加酒精與藥物的使用與濫用，如過度飲酒。</li><li>8. 食慾減退，體重減輕。</li><li>9. 從事危險行為、行為與工作危險性提昇。</li><li>10. 引起攻擊性行為。</li><li>11. 與同事、家人的關係不良。</li><li>12. 企圖自殺。</li></ol>

### 哪些人比較會有職業壓力？

通常，在從業人員所身處的職業環境或作業情境中，若含有越多的職業壓力源，從業者的壓力感受將愈大。

再者，從業人員主觀感受的工作責任負荷愈重，所感到的職業壓力愈高，職業心理健康也愈差。



## 做相同工作的人會有相同的職業壓力嗎？

即使在同一工作單位做同等的工作量，有些從業人員仍會面臨較強大的工作壓力，這有可能是因他們因應壓力的技巧或處理工作的能力仍待加強，或是他們本身人格的特質，或是不太會善加利用組織內外的社會支持所致。

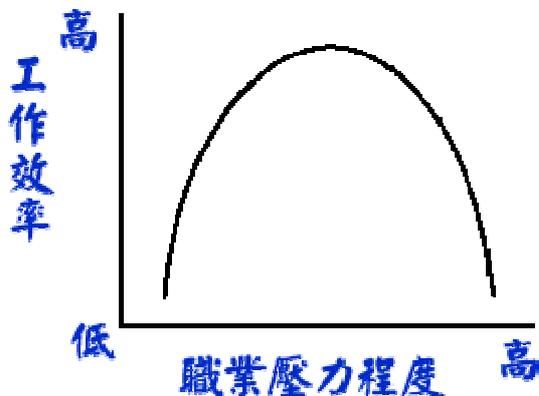
另外，職業壓力感受程度的高低會取決於從業人員本身主觀的評估，因此會受個人能力技巧、人格特質與社會支持使用情形而影響從業者所感覺的職業壓力程度。

## 越簡單、越不用花心力的工作越不會產生職業壓力嗎？

工作缺乏挑戰性、或無聊、單調亦會造成工作壓力，特別像是在裝配線上的作業人員，機械性且單調、刻板的重覆性操作常會造成裝配人員的工作厭煩。

## 「職業壓力」是不是有百害而無一利？

實際上，適度的職業壓力將會激勵工作人員，激發工作者的潛能，以及促進能力的發揮，增加工作效率；然而過高或太低的職業壓力則都會減損工作者所能展現的工作效率，並造成士氣低落、工作成效不彰的反效果。也就是說，職業壓力程度與工作表現品質的關係是呈倒 U 型，如圖示。McGrath（1976）



職業壓力與工作效率表現關係圖

另外，「壓力反應」是生物體在面對病原或外在威脅時的抗拒反應。其實，當生物體仍生活在原始環境時，在遭遇外在威脅或危險等壓力情況時，生物體內的腎上腺激素分泌會增加，使生物體心跳加快、肌肉蓄積能量並產生緊張情形，以維持生物體的警醒戒備狀態，來準備應付外在的壓力或威脅，並進而解除危險，因此，基本上生物體的壓力反應其實是生物為維護本身生命安全的本能機制。但是，於文明社會中，現代人因處在長期且持續的高度壓力環境下，個體相對產生的長期生理警戒反應反而導致了種種身心病痛的壓力後遺症，因此職業壓力可說是現代文明的副作用產物。

## 有什麼減緩職業壓力的方法嗎？

嚴謹而言，職業壓力的減輕至少需就組織環境改善及從業者個人壓力應對兩層面著手，前者可能需涵蓋工程改善、企業管理、組織心理、職業安全衛生等專業人士進行組織整革。

個人層面的壓力應對促進應包括個人技巧能力、時間管理、思考方式、態度觀念，以至於情緒管理等多層面的分析與學習改進，若需要如此完整的專業模式，需尋求心理治療師的協助。

通常在個人力有未逮於複雜的大組織層面改善的情況下，壓力應對能力的促進其實是個人在面對職業場所壓力時，最能迅速有效著力之處。

## 減輕職業壓力 DIY

其實，在日常職業生活上，從業者個人仍可經由一些簡單常見的方式，自行自力救濟，進行職業壓力的生心衛生保健。

事實上，在減緩壓力的方式中，運動是最好的壓力鬆弛劑之一，而靜坐、瑜珈、充足的休息與睡眠、肌肉鬆弛法等等也皆能使受職業壓力壓迫的生心獲得緩解。下面將就肌肉鬆弛法做一簡介。



## 肌肉鬆弛法

肌肉鬆弛法乃是藉由拉緊某一塊肌肉數秒後，再放鬆該塊肌肉的方式，來分辨身體肌肉分別處於緊張狀態與放鬆狀態時的差別，並進而能抓出身體緊張的部位，使其放鬆，以解除無意識下身體持續維持緊繃以至可能引致身心疾患的壓力狀態。

### 鬆弛法原則

所需時間：	依據放鬆部位多寡，每次練習需時十五至三十分鐘不等。	
	小建議：	最好有充裕的時間，因為無法在短時間內使身體真正的完全放鬆，最好至少花上二、三十分鐘的練習，所以首先必須先騰出時間。
適當地點：	找尋舒適的地點練習，最好是完全不會受到干擾。	
	小建議：	白天練習時，可將室內光度減弱；晚上練習時，可安排在入睡前進行。
緊張—放鬆原則：	<p>「緊張—放鬆」的循環是整個深度肌肉鬆弛法的重心。它能夠使自己很快的注意自我肌肉的緊張，並認出那組肌肉特別容易受壓力而緊縮。此外藉由肌肉的這兩種拮抗作用，以達到自身鬆弛的狀態，比單方面使用放鬆肌肉的方法所達到的更深度且更有效。</p> <p>當要使肌肉緊張時，必須用點力氣才能感受到，但是請注意不要用力過度反而使肌肉受傷或痙攣，必須學習找到恰當的用力度。很快地使肌肉緊張起來，持續五至七秒，並經驗肌肉在這緊張的狀態下的感受；接著很快的放鬆肌肉，注意緊張和放鬆之間的差別，體驗肌肉放鬆的滋味，持續十五至二十秒。</p>	

### 基本步驟

1. 拉緊肌肉約 5 秒，但勿緊到使自己受傷：緊張部份的練習，需要使肌肉的緊張維持五至七秒鐘，並注意緊張的感受。
2. 放鬆肌肉約 40 秒：放鬆部份的練習，肌肉的放鬆必須徹底而且迅速，讓自己精神和身體一樣鬆弛下來，享受鬆弛的感覺。
3. 分辨並感覺肌肉分別處於緊張狀態與放鬆狀態時的差別。
4. 找出肌肉放鬆時的感覺：例如：熱熱的、輕飄飄等等各人相異的個別感受。
5. 當正在進行某一組肌肉鬆弛練習時，全身其他各部位的肌肉請保持輕鬆。
6. 可將肌肉分為下述幾大區域，並請按照下列順序依序進行緊—鬆練習：

## 手掌及手臂

1. 慣用手的手掌及前臂（多數人慣用手為右手）
2. 右手的二頭肌
3. 左手的手掌及前臂
4. 左手的二頭肌

## 頭部及臉部

5. 額頭
6. 眼睛
7. 嘴部及下顎

## 喉嚨、頸部

8. 頸部及喉嚨向前
9. 頸部及喉嚨向後

## 身軀上半部

10. 肩部及上背部後張
11. 肩部及上背部內縮
12. 肩部及上背部上聳
13. 胸部

## 身軀下半部

14. 臀部
15. 大腿
16. 腳裸
17. 小腿

7. 每組肌肉進行兩次「緊張—放鬆」的練習，如果全身各部位都已做完，放鬆幾分鐘，看看還有那個部位還覺得緊張，重新進行緊—鬆練習。

8. 練習是獲得竅門的不二法則

## 一些小技巧：

1. 在肌肉鬆弛練習法中，整個練習的目的是希望達到身體和精神上的鬆弛，選用適當的話告訴自己，能增進目標的達成。在陳述這些話的音量和談話速度必須控制適當，在進行某組肌肉緊張練習時，說話速度和音量不妨大聲一點，可反映出肌肉的緊張度；而在進行放鬆練習時，說話的速度應較為緩慢，音調需柔和，運用一些詞彙暗示自己，例如「溫暖」、「輕鬆」、「很平靜」、「快睡著了」、或者「很沈重」。告訴自己緊張已經消除，感受緊張和鬆弛不同之處。
2. 練習肌肉鬆弛法時、建議您需依照一個固定的順序，反覆的進行肌肉「緊張—放鬆」的循環。它能夠使全身的肌肉都得到鬆弛並且使您達到從未有過的鬆弛狀態。
3. 建議先依順序做肌肉緊—鬆練習，以避免在自行練習時由於用力不當，而影響對肌肉緊張的感受力。當自己肌肉鬆弛法已經練習純熟時，才按照自己意思任意選擇所要的部位練習。
4. 當全身各部的肌肉都練習過後，全身放鬆幾分鐘，檢視是否還有一些肌肉仍處於緊張狀態。但請記住，不要太期望在第一次練習就能達到全身放鬆的狀態，因為恆心與不斷的練習才是成功的必要條件。

## 到哪裡可得到進一步的專業協助？

目前在台灣各醫學中心及教學醫院的精神科與心理科、精神科專科醫院的精神科門診或臨床心理部門，以及合格醫院之附設精神科、心理衛生科，皆可得到有關壓力診治的專業諮詢與處理。

編撰：醫學組 許嘉和

本手冊承蒙張永源主任指導，高純如研究員提供肌肉鬆弛法資料，謹此申謝。