

職場健康心理學的機會與挑戰

郭建志

對任何組織而言，職業災害或工作意外的發生，可能涉及了直接成本與間接成本的損失，直接成本至少包括醫療費用與保險經費；間接成本則包括事件現場的重建、儀器設備的損害、工作時間的損失、意外事件的調查費用、額外的督導時間、及企業形象的損害等。根據我國勞工保險局的勞工保險統計，2000 年全國產業勞工職業災害保險給付件數約達 19 萬件，給付金額約達 114 億元，若再加上間接的資財損失，推估台灣在 2000 年的間接損失約為 570 億元（行政院勞工委員會，2000）。因此，職業災害或工作意外的發生，不僅造成勞工身心上的傷害或家庭的破碎，亦嚴重損及組織的績效表現，導致社會成本大幅的支出。

因此，在高個人、組織與社會成本的考量下，「職場健康心理學」遂成為 21 世紀社會科學領域的重要研究範疇，許多研究者常以心理學知識為主軸，整合人因工程、工業衛生、職業醫學等職場健康學科，著手探討職場從業人員的身心健康相關議題（Adkins, 1999），諸如工作壓力、工作情緒、工作與家庭的衝突、不安全的工作行為、工作意外事件或職業傷害等，因此在這個研究領域中，不乏心理學家的身影。對 21 世紀的企業來說，不論是在實用主義的企業成本及效能考量下，或是基於人本主義的人道關懷，最後均殊途同歸於員工身心健康相關議題的關注，而國內的企業也似乎開始趕上這股潮流。

職場健康心理學的終極目標，是在提升職場工作者身體（如安全、健康）、心理（如滿意、幸福）、及精神（如成長、歸屬）的平衡，去除職場中可能威脅到工作者身心靈的危險因子（如不安全的工作環境、不當的工作流程、不適的管理方式、或模糊的角色設計等），達至工作者與企業雙贏的目標。然而，要達至上述雙贏目標，單純的心理學知識是不足的，至少還必須理解企業實際的運作模式，即還要有企業經營的知識，因為職場健康可能涉及人、機器、管理、及媒介等面向互動的結果（Cox & Cox, 1991），顯示這個領域需要有學科整合的能力與動力，而這也是我們未來所面臨的機會與挑戰。

《應用心理研究》洞察了這個領域的發展趨勢，除了以專文特稿來介紹職場健康心理學的歷史與未來發展外，另外收錄了四篇實證研究，分別從人格、領導、工作—家庭衝突、及職業來探討工作者的身心健康議題，這樣的現象突顯出職場健康心理學在國內的萌芽與濫觴。在這四篇實證研究中，趙安安與高尚仁發現主管的威權領導會造成員工的生理壓力反應，會降低工作滿意，影響身心的健康；賴樂山、高尚仁及許

馨尹發現華人人格特質與心理健康表現有關（如軀體化、焦慮和失眠、社交障礙及嚴重沮喪）；陸洛、李惠美與謝天渝則針對特定的職業探討工作壓力與後果變項的關係（工作滿意、身體健康、心理健康）；陸洛、黃茂丁與高旭繁研究工作—家庭雙向衝突的前因（工作要求與家庭要求）與後果（工作滿意、家庭滿意及幸福感）。整體而言，這四篇實證研究結果顯示，職場健康可能涉及許多複雜系統的互動結果，諸如個人（如人格特質）、團體（如領導）、情境（如作業環境）、組織（如管理系統）、職業（如職業風險）及社會（如風險認知）系統等，而目前的研究成果則有如冰山之一角。由於職場健康心理學這個新興研究領域，帶給應用心理學家另一片寬廣的研究場域，使我們得以貢獻專業學科知識於工作者的組織生活中。然而，我們若要在這個領域中有所精進，描述出整個冰山之全貌，筆者認為仍有許多地方亟需突破。

首先，我們皆認可職場健康研究對工作者及組織的重要性，也在組織現象中發現一些變項間的穩定關係，但截至目前為止，我們似乎仍缺乏一個整合的理論架構來累積職場健康研究的知識，釐清其間複雜的發生機制。例如趙安安等人的威權領導與生理壓力，賴樂山等人的人格特質與心理健康，陸洛等人的職業與工作壓力，假若研究者能採取由上而下的建構方式，統合領導、人格、職業屬性來建構職場健康相關理論，則諸如威權、個人特質、職業屬性如何影響工作者的身心健康？不同特質的工作者面對威權領導時，會不會有身心健康的差異性？組織情境或職業屬性會不會調節上述之關係？等等相關議題，便可迎刃而解。因此，職場健康的中階理論（meso theory）（House, Rousseau, & Thomas-Hunt, 1995）發展，可能是未來研究之所需，這也意味著跨層級的職場健康研究，同時考量個人、團體、組織或職業對職場健康的衝擊與影響，是未來可行的方向，如此更可用來突顯職場健康的複雜性與多層次本質（Schneider, Camara, Tetrick & Stenberg, 1999）。

在職場健康中階理論的建構與驗證上，採用多元的研究方法是必要的。我們可以發現，在《應用心理研究》的四篇職場健康研究，皆採用問卷調查的實證研究法。然而，對於一個新興的研究領域，可能有許多具深層意義的現象尚待探索，許多複雜的影響機制尚待釐清，因此在理論建構的初期，或可採其它的研究法來探究之，因此諸如歷史取向的田野觀察法或民族誌方法，或是顧問取向的臨床觀察法，應可同時考量之。而當理論建構發展完成，再採用實證的調查法，以驗證理論的有效性與有用性。

在研究效標的選擇方面，則需特別重視其效用與價值，這也是專文所謂的職場健康心理學研究的「短期經濟收益」。的確，目前有關職場健康的研究，其效標大皆集中在主觀的態度測量上，諸如工作滿意、家庭滿意、幸福感、焦慮和失眠、社交障礙、沮喪、或工作壓力等，這些軟性效標（Wright & Cropanzano, 2000）的選擇，似乎符合一個心理學家的思路，但卻無法與企業的效能產生密切的聯結，因此無法彰顯此領域的短期經濟收益，導致職場健康相關學術研究或實務推動的難度高升。因此，基於職場健康心理學的跨領域特性，以及滿足企業短期經濟收益的前提下，硬性效標（hard criteria）的選用更顯得格外重要（諸如意外事件發生率、死傷率、損失工時、勞保給付、

保險支出、疾病發生率等)。誠如前述，職場健康的研究與實務推展，必須在個人與企業間取得平衡，因此藉由這些硬性效標的選用，可以突顯職場健康心理學的價值與效用，且易於在企業實務界中推廣職場健康概念，進而可達至理論與實用並進的雙贏境界。

雖然現今國內有關職場健康的研究，在工作壓力、工作滿意、人際與家庭衝突、及工作情緒等主題上，已有初步的研究成果，但仍有許多重要的主題尚待開發，諸如職場的暴力行爲 (Snyder, Chen, Grubb, Roberts, Sauter, & Swanson, 2004)、職場的反生產行爲 (Fox & Spector, 2005)、職場員工的心理疾患問題 (如憂鬱) (Miller, 1984)、職場工作疾病問題 (如嗜睡) (Krauss, Chen, DeArmond & Moorcroft, 2003)、或職場工作者的安全問題 (Rundmo, 1994)。此外，本土的研究取向，也是未來另一個重心，由於職場健康的定義內涵及產生機制，可能受到社會文化價值的調節或影響，因此研究者的本土關懷遂變得非常重要，例如趙安安與高尚仁的威權領導，賴樂山等人的華人人格特質，陸洛等人的獨立我與互依我等研究概念，皆突顯華人社會文化在職場健康研究中的重要角色。

綜合上述的觀點，筆者希冀未來國內職場健康心理學的研究，能在深度與廣度上有所進展，能厚實此領域知識的可用性與有效性，進而提升職場健康心理學的貢獻與價值。尤其是在全球化與科技化的工作氛圍中，工作者的工作時間無限延長，工作步調急遽加速，工作與家庭生活嚴重重疊，導致工作者的身心健康受到強大的侵蝕，因此如何經由職場健康心理學研究的投注，進而開發有助於職場健康的介入方案，是心理學家無法避免的責任與挑戰。(2005年10月13日收件，作者為中原大學心理學系副教授)