

# 新常態下的職業倦怠

美國組織Future Forum在2022年發表了一項有關職業倦怠(Burnout)的調查，訪問了超過十萬位來自不同國家的上班族，調查顯示超過四成的上班族出現職業倦怠，當中在女性和三十歲以下較年輕的員工之中，比男性和其他年齡的員工更容易出現職業倦怠。香港的問題似乎更甚，本公司於2011年至2022年持續進行「香港打工仔身心健康調查」，調查採用「職場狀況量表」(Workplace Outcome Suite)，訪問了627名僱員支援計劃使用者。在使用計劃前，近八成受訪者「工作時心不在焉」；近五成受訪者「未能投入工作」及「對生活不感滿意」；逾三成受訪者表示「害怕上班」；更有約三成半人曾「因面對困難而請假」，在受訪期間的過去一個月內平均索取6.1日病假。

事實上，我們的工作和生活模式，從疫情到現在「後疫情時代」，出現了翻天覆地的改變。為應對疫情，企業進行了一連串變革，當中包括在家工作 (Work From Home) 及混合工作模式 (Hybrid Working)等，以致工作及生活界線變得越來越模糊。員工亦需要學習及遊走於不同電腦軟件之間以配合新的工作模式，員工難像以往一樣有清晰的上、下班時間，長期處於二十四小時候命的狀態，增加了員工的壓力，慢慢導致員工感到身心倦怠。一般來說，職業倦怠的症狀大致可以分為三個類別，包括：

### 1. 情感耗竭

(Emotional Exhaustion)

情感耗竭是指員工對要花長時間及大量的工作感到疲憊無力，甚至出現情緒低落、焦慮及憤怒。

### 2. 缺乏成就感

(Lack of Accomplishment)

當員工缺乏成就感，意味著員工可能無法達到工作目標，對工作的貢獻感到不滿意，甚至產生自我能力質疑和自我評價下降的情緒。

### 3. 對工作的脫離感

(Depletion of Empathy)

對工作的脫離感是指員工對工作角色充滿疏離感，對工作中的人際關係和責任感到疏遠。

面對時移世易的大環境改變，企業需考慮不同員工的需要和特性，針對以上職業倦怠的成因推行不同方案，讓企業和員工在這新世代達致雙贏局面：

#### i 提升員工對工作的掌控感

面對非緊急的工作時，容許員工有適當的「離線權」，設立界線，讓他們的身心能夠有充份的休息及增加員工的自主權和掌控感。

#### ii 關注員工身心健康

為員工提供合理的支援作為鼓勵，讓員工感到受重視，提高成就感。此外，管理人員亦可提供健康計畫，例如僱員支援計劃及身心健康推廣培訓課程等資源，以支持員工的身心健康。

#### iii 提供社群支援

積極建立團隊的互相支援及連繫，營造支持性氛圍。管理人員亦可以身作則，表現出同理心，真心關愛團隊成員，並樹立健康的工作與生活融合的榜樣。



# 愛·自己

## 踢走職業怠倦

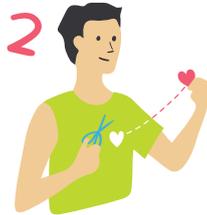
科技的進步使我們可以更方便地「上線」處理工作上的大小事務，因此工作時間和個人時間變得密不可分。適當的「斷線」對你的心理健康至關重要。為自己設立生活和工作的界限，定時休息，以幫助你從忙碌的工作中充電，注入新的動力，迎接工作及生活中的挑戰。

### 1 將放鬆視為投資



就像你的身體其他部分一樣，你的大腦也需要時間放鬆來恢復，使其變得更強大。可以利用感官休息法，例如嗅一下香薰及摸一下公園的草地等，讓自己專注於五感，讓大腦放鬆。

### 2 將情感抽離



在你開始進行休息時，對於產生的不適感要有耐心，避免陷入被情緒牽引你的決定，努力重新定義及面對挑戰。

### 3 設定期望並制定應急計劃



許多職位或需要你隨時應命應對緊急情況，處理相關的問題。嘗試與團隊建立清晰的工作時間表和應變計劃，明確規定如何以及在什麼情況下需要聯繫。



## 心靈加油站

## 輕鬆面對工作挑戰：

突如其來的人事變動，讓阿偉帶領的團隊要應付更大的工作量。最近下屬阿蕾整天埋頭苦幹，眼神之中充滿不安和焦慮。一天，阿蕾邊吃午餐便當，邊為工作費煞思量。阿偉目睹阿蕾食不下嚥，便對她說：「其實我十分信任你的能力，目前這些難題對你來說游刃有餘，不過你總是以壓力和焦慮的心態面對工作挑戰，這只會讓你筋疲力盡。你試過以不同的心態應對工作問題嗎？」阿蕾困惑地問阿偉該如何面對工作挑戰。



阿偉微笑著把一支造型獨特的魔法湯匙交到阿蕾手中，說道：「這是把魔法湯匙，使用者不費吹灰之力就能舀取食物，感覺就像湯匙能自動把食物送進人們的口中。」阿蕾接過魔法湯匙，嘗試把食物舀起，然而她沒想過這簡單的動作竟如此費勁，難道這是一把作弄別人的湯匙？阿蕾大惑不解，向阿偉查問原因。阿偉卻說：「你現在先把疑惑放下，閉上眼睛，慢慢深呼吸，伸展一下手部的肌肉，再試一試？」阿蕾一試，果然成功。阿偉解釋道：「這是一把經特別設計的湯匙，最巧妙之處是用家心情越放鬆，越能將這湯匙的功效發揮到最大。當用者緊張使肌肉繃緊時，就無法使出湯匙的魔法。」阿蕾領悟到阿偉希望她放鬆心情。她亦意識到壓力為身體帶來的反應，例如頭昏腦漲、心跳加速和肌肉繃緊等，壓力和焦慮的心境阻礙她發揮出最佳表現。

阿偉說：「你重視工作，遇到挑戰時感到壓力是正常的，嘗試別抗拒壓力，專注處理眼前的任務吧！」阿蕾漸漸地發現接受跟壓力共存，反而能讓她以較輕鬆的心境面對工作。

魔法湯匙的故事告訴我們，用輕鬆的心境面對工作挑戰是重要的。當我們好好學習與壓力相處，便可以更專注應對困難，發揮出自己的潛力，在工作中找到樂趣和滿足。當感到疲累時，記得好好休息，調整自己的節奏！



# 勇往直前

從迷惘中找到出口

自到香港發展以來，黃小姐已離開台灣八年有多。在這期間，黃小姐專注建立自己的事業，勇於接受挑戰，甚至說得一口流利的廣東話，在困難重重的情況下適應了香港的生活。不過隨著公司業務的改革和工作量的遞增，黃小姐漸漸感到迷失，失去動力，開始透過公司提供的僱員支援服務展開她的輔導之旅。

輔導的過程中，黃小姐發現自己對工作的怠倦只是冰山浮於水面上的一角，而隱藏於下的還有生活充滿不確定性的不安，和覺得自己處理不來工作的自責。

隨著說出自己的不安，黃小姐也說出自己應否繼續留在香港的掙扎，她對不能陪伴在父母身邊的自己感到自責。疏理情緒過後，黃小姐發現世上並沒有所謂「最正確的決定」，她進一步確認內心的聲音，發覺回家是她一直想做的事。黃小姐轉化這份覺察為行動，經與父母討論後決定將於三年後父母退休之時，回到他們身旁。當內心的不安得到聆聽和正視，黃小姐不再被情緒牽著走，而清晰的計劃亦讓她重新思考自己於工作上的追求和定位。以前的她從被認可中感到滿足，而現在的她則是希望見到自己能得心應手地面對生活中的改變，學習不同知識充實自己。在接續的輔導旅程中，新的方向幫助黃小姐拾回工作的動力和方向，亦幫助她從一個更有效的角度看待工作上的挑戰。

於輔導之旅的尾段，黃小姐積極的態度被上司看見，讓她有升職的機會。黃小姐在工作上雖會面對更大的挑戰，但清晰的方向讓她懷著信心，把每一個挑戰視為可以成長的機會。

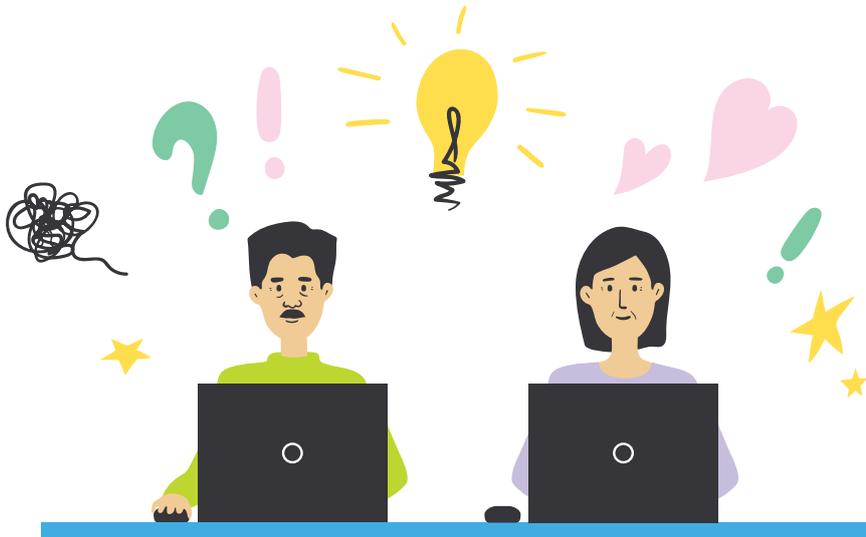




# HR Sharing 人力資源分享會—— 關顧退休員工的策略

踏入退休潮，如何好好關顧退休員工成為僱主關注的範疇。事實上，良好的關顧員工策略能讓退休員工感到被重視，當員工感受到僱主為自己的將來未雨綢繆時，長遠能增加員工對公司的歸屬感，消除員工面對準備退休的不安感，有效吸納及留住人才。

我們將於6月28日(星期五)將舉行的「HR Sharing 人力資源分享會——關顧退休員工的策略」，是次活動邀請了多位重量級嘉賓進行分享，包括香港養和醫院長者醫健主任、老人科名譽顧問醫生梁萬福醫生、新鴻基地產發展有限公司內務部集團主管鄧卓軒先生及香港飛機工程公司元老會有限公司主席陳智雄先生為大家分享有關退休準備的重要資訊及關顧退休員工的良好措施，以助參加者了解準退休員工將會面對的困難，為他們制定更好的退休準備。馬上掃瞄以下的二維碼參加！



立即報名參加



## 僱員發展服務/ 富達盟信顧問有限公司簡介

香港基督教服務處於1991年成立僱員發展服務，另於2005年設立富達盟信顧問有限公司，致力為各大小公司及機構的僱員提供專業個人諮詢及輔導服務、員工發展、培訓、管理諮詢及突發危機事故壓力管理等服務。一直以來，我們致力與企業攜手並肩打造正向工作間，促進員工的身心健康；並提升企業的持續發展優勢。

地址：香港九龍尖沙咀加連威老道33號7樓

電話：(+852) 2731 6350

網址：<http://www.fourdimensions.org>



Four Dimensions Consulting Limited |

編輯小組

翟冬青、張瑜、陳曉蔚、  
陳冠昇、黃敏明