

女性公务员心理状况调查与对策分析

——以 H 市为例

霍团英

提要:女性公务员是国家公职人员一个重要的代表群体,关注她们心理状况是新时期机关妇女工作的新内容。本文以女性公务员心理健康状况为主要线索,结合她们的生活满意度、社会支持、心理压力源与应对方式等方面,对 H 市市直机关 74 个部门的 1231 名女性公务员的心理状况作了问卷调查并进行总体分析。结果显示,42.1%的机关女性公务员心理健康状况处于较差或差水平;社会环境、赡养与子女教育、工作压力是排在前三位的压力源且工作生活中心理应激事件较多;对工作的满意度最低;来自工作单位、党团工会等组织的社会支持度最少。结合上述调查,本文提出应从组织角度多关注女性公务员的心理健康;女性公务员也应不断提升自我心理调适能力等应对策略。

关键词: 女性公务员 心理健康 心理压力 社会支持 应对方式

作者霍团英,中共杭州市委党校、杭州行政学院公共管理教研部副教授,国家二级心理咨询师。(杭州 310024)

女性公务员是现代职业女性,是国家公职人员的一个重要代表群体,扮演着社会事务管理和家庭生活实践等多重角色,承受着来自社会、职场、家庭、自身等各种挑战和境遇,她们的心理状况和精神面貌如何、如何关注她们的心理健康、优化她们心理环境,使她们在行政管理中更好地行使公共权力,同时促进自身全面发展,成为新时期妇女工作的一个重要内容。本文在问卷调查的基础上,结合数据分析,拟对此进行讨论。调查由 H 市妇联、市直机关妇女工作委员会组织,在确保问卷调查的数量和覆盖面的前提下由各基层妇委会随机发放,数据均采用 SPSS17.0 统一处理。问卷以机关女性公务员心理健康状况为主要线索,结合她们

的生活满意度、社会支持、心理压力源与应对方式等方面,对该市市直机关 74 个部门的 1231 名女性公务员的心理状况作总体分析(女性公务员基本情况如表 1)。

一、女性公务员心理健康、生活满意度、社会支持、压力源等总体情况

(一)42.1%的机关女性公务员心理健康状况处于较差或差的水平

我们采用 Kessler10 量表^①来了解女性公务员心理健康状况。K10 量表由 Kessler 和 Mroczek 编制而成,是一个简短的能够发现人群心理状况危险因素的

^① Kessler R, Mroczek D: An Update of the Development of Mental Health Screening Scales for the US National Health Interview Study [memo dated 12/22/92]. Ann Arbor (MI): Survey Research Center of the Institute for Social Research, University of Michigan, 1992; Kessler R, Mroczek D: Final version of our non-specific psychological distress scale [Written communication - memo dated 10/3/94]. Ann Arbor (MI): Survey Research Center of the Institute for Social Research, University of Michigan, 1994.

自我管理评分等级量表,K10含有十个项目,内容为在过去四周中经历的焦虑和压力水平等非特异性心理健康状况相关症状的频率。评判总分从10到50分为四个等级:10—15分(心理健康状况良好),16—21分(心

理健康状况一般),22—29分(心理健康状况较差),30—50分(心理健康状况差)。国内使用K10量表进行了众多的相关研究,结果表明K10对我国人群具有较好的信、效度^①。

表1 机关女性公务员基本状况

	年龄				文化程度				
	30以下	31—40	41—50	51以上	高中(中专)及以下	大专	本科	硕士	博士
人数	207	437	420	151	15	121	835	226	2
频率	16.8	35.5	34.1	12.3	1.2	9.8	67.8	18.4	0.2
	行政级别				单位性质				
	副局以上	正处	副处	正副科	正副主任科员	科员	其他	党群部门	政府部门
人数	40	143	229	195	342	124	137	238	942
频率	3.2	11.6	18.6	15.8	27.8	10.1	11.1	19.3	76.5
	婚姻状况			工作年限					
	未婚	已婚	其他	5年以内	5—10年	10—15年	15—20年	20年以上	
人数	156	974	61	131	235	166	171	515	
频率	12.7	79.1	5.0	10.6	19.1	13.5	13.9	41.8	

结果显示,机关女性心理健康平均分为21.243±7.009,总体心理健康状况处于一般与较差之间水平。心理健康状况良好占21.9%,心理健康状况一般占36.1%,心理健康状况较差占26.3%,还有15.8%心理健康状况差。结果表明42.1%的机关女性心理健康处于较差或差的状态。

独立样本T检验显示,行政级别副局以上和正处级两组女干部心理健康状况无显著性差异,但两组心理健康分值均显著低于其他各组,说明副局以上和正处级两组女干部心理健康状况显著好于其他各组(副处级及以下各组)。见下表2。副处以下各级别之间无显著性差异。我们将不同行政级别心理健康状况良好(即分值在10—15分之间)的人数加以统计,也可以看出副局以上和正处级女干部心理健康状况远远好于副处及以下各级别,因此,机关工作可能应更多关注副处及以下各行政级别的女性群体的心理健康状况。

方差分析表明,已婚组的心理健康状况显著好于未婚和其它组。41岁以上两个年龄组心理健康状况好于40岁以下两个年龄组。心理健康最好的是工作年限在20年以上的女性,显著好于工作5—10年、10—15年、15—20年组。文化程度之间心理健康状况无显

著差异。总之,年龄大、工龄长、已婚、行政级别高一些的机关女性心理健康状况更好些。这可能是因为年龄大、工龄长的女性在机关里工作的时间较长,职业生涯也基本稳定,对工作较熟悉;能较透彻地看待问题、看待工作;家庭中孩子长大,夫妻关系也经历长时间磨合,比较稳定,因此,心理健康程度较高。

(二)女性公务员主要压力源与应对方式

我们将日常生活中遇到的压力源分成八个方面的问题,采用九级评分方法,9代表压力最大,也就是对其的影响最大;0则代表压力最小,也就是对其的影响最小或者其没有感受到类似的压力。结果显示,机关女性日常生活中面临的压力源排在前3位的是社会环境(包括:交通堵塞、空气质量差,以及感到缺乏社会保障、缺乏社会稳定、缺乏社会道德、缺乏社会公正等的压力)、赡养与子女问题(如:对父母健康的担心以及赡养父母过程中带来的压力;子女升学、就业、管教、婚嫁、抚养等的压力)、工作负荷(如:工作时间太长、工作量太大、工作责任太重、工作强度太大等等)。下面依次为家庭收入、职业发展、住房、社会理解,最后是人际关系。其中,副处级、正副科级、正副主任科员感到的工作负荷显著高;31—40岁、41—50岁两组赡养与子

^① 徐凌忠、王建新等:《Kesslerlo 在我国的首次应用研究及其重要意义》,《卫生软科学》2005年第6期;徐凌忠、周成超:《威海市居民心理健康状况及其影响因素研究》,《中国心理卫生杂志》2006年第6期。

女问题较为突出。

表2 副局以上和正处级女干部心理健康水平与其它级别的比较

行政级别	人数	平均数	标准差	t	Sig
副局以上	40	18.35	6.049		
正处	137	19.277	7.009	-.758	.449
副处	222	21.518	7.003	-2.685	.008
正副科	189	21.862	6.882	-2.991	.003
正副主任科员	332	21.994	7.063	-3.075	.002
科员	118	21.186	7.200	-2.237	.027
其他	134	21.164	6.377	-2.478	.014
正处	137	19.277	7.009		
副处	222	21.518	7.003	-2.994	.003
正副科	189	21.862	6.882	-3.322	.001
正副主任科员	332	21.994	7.063	-3.712	.000
科员	118	21.186	7.200	-2.141	.003
其他	134	21.164	6.377	-2.316	.021

(注: * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$)

我们采用特质应对方式问卷(TCSQ)^①对机关女性的应对方式做研究。特质应对是指个体在各种不同的生活事件中存在某些相对稳定的、具有习惯化倾向的应对方式或称应对风格,并带有一定的个性特质成分,故有一定的跨情景一致性。该项特质应对评定方法在国内开发较早,适宜于有关健康的各种课题中使用。包括积极应对和消极应对两个因素。

表3 机关女性应对方式与常模比较

应对方式	M	S	常模	t
积极应对	34.801	5.714	30.26±8.74	27.392***
消极应对	25.292	6.236	21.25±7.41	22.263***

(注: * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$)

结果显示机关女性积极应对和消极应对的得分都显著高于常模,两种应对方式均处于较活跃水平,见表3。当人们面临的生活事件较多、压力较大时,人们会启动应对系统,积极应对和消极应对均会十分高,当应激事件较少时应对系统相对处于休眠状态。调查结果显示,机关女性的积极应对和消极应对分值均显著高于常模。首先,说明这个群体的应对系统处于比较活跃的、被激活的状态,可能这一群体在工作和生活中面临较多心理应激,心理压力偏高一些。其次,从另一个角度看,应对系统是心理健康水平的一个反应,当人们负性事件增多时,消极应对系统启动,同时积极应对系统也会启动,说明这一群体是基本健康人群。反过来有心理疾病的人面临负性事件时,消极应对会提高,而积极应对会下降。

副局以上组积极应对显著高于副处以下各组,消极应对分显著低于副处以下各组,表明副处及以下各

组与副局以上组相比处事更偏于消极些,积极应对方式少。已婚组比未婚和其它组消极应对分值显著低($t = 3.294$ sig=.001; $t = 2.494$ sig=.013),表明未婚和其它婚姻状态组对问题的应对方式更趋于消极,积极应对方面无差异。30岁以下组和31—40岁组积极应对显著低于41—50岁组和51岁以上组,而消极应对显著高于后两组。由此,同样可以看出,年龄大、行政级别高、工龄长、已婚的女性更偏于对问题的积极应对。这一群体往往事业较为稳定,家庭及社会支持广,单位的中坚力量,并且在各个岗位上发挥着重要作用。有些人在单位担任比较重要的行政职务,责任感强,在面对一些应激事件时能够考虑全面,妥善处理问题。

(三)女性公务员总体生活满意度水平适中,其中对工作满意度最低

本研究采用张华(2006)编制,项聪(2006)修订的公务员生活满意度问卷^②,由20项含总体满意度和某一方面满意度的内容组成,要求被调查者对自身情况的符合程度进行判断,统计时采用利克特等级评定。结果五项生活满意度因素及总体满意度所得均分情况见下表4。

表4 机关女性生活满意度及各因素得分情况

满意度类别	M	S
工作满意度	3.268	.703
家庭满意度	4.193	.656
居住满意度	3.702	.890
人际关系满意度	4.074	.652
健康与休闲满意度	3.479	.754
总体满意度	3.869	.760

① 汪向东等:《心理卫生评定量表手册》,中国心理卫生杂志社,1992年,第120页。

② 项聪:《重庆公务员工作压力与主观幸福感研究》,重庆大学硕士学位论文,2006年,第94页。

从上表可以看出女性公务员对自己生活的总体满意度评价得分 3.869, 是自我感觉适中接近于比较满意的状态; 家庭的满意度、人际关系满意度得分最高在 4 分以上, 是自我感觉满意度较好状态; 居住环境和健康休闲满意度在中间水平, 与工作有关的方面(成就感、压力、收入等) 满意度最低 3.268 分。结果表明, 机关

女性对生活总体满意度处于一般的水平, 其中对家庭、人际关系的满意度较高, 而对工作满意度相对较低。经过统计发现, 这五方面满意度的总均值为 3.743, 与最后一项总体满意度的 3.869 基本接近, 这在一定程度上也表明了女性公务员对生活满意度的评价具有较强的真实性。

表 5 工作、健康与休闲满意度各因子得分

满意度类别	因素	M	S	排序
工作满意度	我对目前的工作环境感到很满意	3.680	.807	1
	目前的工作让我觉得自身价值得到充分体现	3.411	.835	2
	目前的工作给我带来很大的成就感	3.226	.876	4
	我很满意单位提供的学习与培训机会	3.274	.958	3
	我的工作没有给我带来任何压力	3.034	.987	5
	我对自己的收入水平很满意	3.002	.959	6
健康与休闲	我的闲暇时间很充裕	3.286	1.024	4
	我总有时间做与自己兴趣爱好有关的事情	3.292	.997	3
	我对自己的身体健康状况感到满意	3.450	.843	2
	我的心理健康状况良好	3.891	.783	1

我们将满意度较低的两个因素(工作、健康与休闲)中各因子分别列出, 就可以更清楚看出机关女性主要对哪些方面较不满意(见表 5)。从中可以看出机关女性主要对工资收入、工作压力和工作中的成就感、学习培训机会, 以及闲暇时间、做自己感兴趣的事等方面满意度较低。

方差分析显示, 副局以上组女干部工作满意度显著高于其他各级别, 然后是正副处级干部, 最后是其他级别女性且之间无显著性差异。41 周岁以上两组工作满意度显著高于 41 周岁以下两组的女公务员。工作年限在 5—10 年的女性工作满意度最低, 其次是 10—15 年, 其他年限无显著性差异。

(四) 女性公务员从工作单位、党团工会等组织获得社会支持度最低

学术界对社会支持与健康的关系已有了很长时间的研 究。良好的社会支持有利于身心健康。本研究采用肖水源 1986 年编制的《社会支持评量表》(SSQ), 该量表由 10 个条目构成的自评问卷。包括客观支持、主观支持、社会支持利用度等三个维度。量表得分越高, 表明获得的社会支持度越高。该量表经长期使用表明, 设计基本合理, 有效、简便、条目易于理解无歧义, 具有较好的信度和效度^①。机关女性社会支持得分情

况如下表 6:

表 6 机关女性支持量表得分情况

社会支持因素	M	S	满分
主观支持	24.842	4.298	32
客观支持	12.314	3.291	22
对支持的利用	8.418	1.763	12
社会支持总分	45.742	7.402	66

从上表显示, 机关女性总体获得社会支持程度一般, 对客观支持分析显示, “在您遇到急难情况时, 曾经得到的经济支持和解决实际问题的帮助的来源”, 排在前三位的是配偶、其他家人、朋友, 排在最后的是工作单位、党团工会等官方或半官方组织、社会团体等非官方组织; “在您遇到急难情况时, 曾经得到的安慰和关心的来源” 最高是朋友, 其次配偶和其他家人, 最后的还是工作单位、党团工会等官方或半官方组织、社会团体等非官方组织。主要主观支持来源于父母、夫妻、朋友和同事。对支持的利用度不高, 主要表现遇到烦恼时的倾述方式和求助方式倾向消极, 不是很积极参加团体(如党组织、工会等)组织的活动。由此可见, 机关女性主要的社会支持来自于家人(主要是配偶、父母)、朋友, 而来自于工作单位、党团工会等官方或半官方组织的却很少。这是我们机关单位及党团工会工作需要

① 汪向东等:《心理卫生评定量表手册》, 中国心理卫生杂志社, 1992 年, 第 127 页。

探索的方面。同时,数据显示,年龄越小、行政级别越低、工龄越短的机关女性社会支持度也越低。

二、从组织角度,关注机关女性公务员的心理健康

公务员代表国家行使公共权力,他们的心理感受如何直接影响着其履行公职时行使公共权力的主观状态与行为方式,同时,女性还承担着家庭和谐的重要角色,因此,关注她们心理健康、提升她们的生活满意度,是新时期机关妇女工作的新内容。

(一)将女性公务员心理健康工作纳入机关妇女思政工作体系

本次调查中,机关女性总体心理健康状况处于一般与较差之间水平,且42.1%的机关女性心理健康处于较差或差的状态。这一结果应引起我们组织管理者的高度重视。党的十七大、十八大报告均提出:“加强和改进思想政治工作,注重人文关怀和心理疏导…”。这表明了我们党对思想政治工作认识的新发展、新变化,它把严肃的思想政治工作与人的内心感受连结起来。因此,将女性公务员的心理健康工作作为机关妇女思政工作的有机部分,加大工作经费的投入,并在思政工作中注重人文关怀和心理疏导,避免高度的政治思想要求导致的政治的泛化、空化、虚假化^①。探索新时期机关女性思政工作的新思路与方法。

(二)完善单位、组织功能,提高机关女性的社会支持度

社会支持是以个体(被支持者)为核心,由个体和他人(支持者)通过支持性行为所构成的人际交往系统,它是个体想得到或可以得到的外界支持和感知。良好的社会支持可满足个体自尊和爱的需要,有利于提高个体的自我价值感;可以为个体提供有效的问题解决策略和情感安慰,可以降低个体对压力的感受,从而使个体的总体幸福感水平提高。本次调查显示,机关女性的支持系统主要来自家人、朋友。工作单位、党团工会等官方或半官方组织等对女性公务员的支持排在了最后,因此,如何完善单位、党团工会等组织的社会支持功能,是需要各部门、组织思考的课题。如何在机关文化中体现对她们的家庭、职业幸福感等的关注,或者体现对她们的的情绪智力、人格特质、积极的个人自我成长等的关注,将积极心理学理论运用到机关妇女工作中,完善组织的社会支持功能。尤其要重点关注

行政级为副处及以下、年龄在41岁以下、工龄不长女性公务员。

(三)完善女性公务员的工作机制,提升她们的工作满意度

本次调查中机关女性的工作满意度最低,主要体现在对工作收入、工作压力、工作的成就感及培训学习的机会等满意度较低。随着进入女性公务员队伍的群体受教育程度、综合能力和素质的不断提高,应重新审视女性公务员在政府各部门中的重要作用,认真研究女性公务员生理、心理特点,制定切实可行的女性公务员职业生涯发展规划和战略规划,为女性公务员的发展创造良好的工作环境;给予女性公务员与男性公务员同样发展空间和机会;为她们提供良好的培训与进修机会,提升工作能力,从而减轻工作压力;鼓励妇女参政议政、提高女性公务员政治地位,让他们在机关各项工作中更加感到成就感等,从工作机制入手,提升她们对工作的满意感。

(四)注重日常工作中对机关女性公务员的人文关怀

机关女性的职业角色与生活角色之间的跨度比男性要大得多,职业要求女性刚毅、果断、坚强,家庭则要求女性温柔、贤惠、善良。在单位承担着与男性公务员同样的工作压力,回到家还要承担大量的家务劳动、子女教育、照顾老人等家庭责任,这一两难的角色期望把女性推进了压力的漩涡。因此,各级部门在日常工作中更要注重对机关女性的人文关怀。如为女公务员提供组织支持的身心健康方案,如,女性公务员家庭、工作中发生重大事件,组织部门、单位党组织和工会等主动开展慰问,提供社会支持;认真落实医疗保险及病、产假制度;定期体检及重点跟踪制度;特殊群体(年长者妇女、困难家庭等)的健康保健;集体文体活动建设等;同时,有更多学习和培训的机会、工作中有成就感和价值感等也应是组织支持的方案,从根本上实现组织对女公务员身心健康关爱。

(五)建立机关女性心理健康援助系统

可以由相关职能部门牵头,负责女性公务员心理援助计划的组织与实施。建立心理健康服务网站、聘请专家开通心理咨询热线、心理保健信箱、设立心理咨询室、开展心理行为训练,建立心理健康培训机制、心理危机干预机制等。也可以将女性公务员的心理健康服务外包,借鉴许多西方国家的政府机构中广泛运用

^① 霍团英:《基层党政干部心理压力调查及其调适对策》,《中州学刊》2010年第2期。

EAP(Employee Assistance Program)服务^①,借助社会力量为女性公务员建立心理援助系统。因为EAP服务不同于在医院或临床机构接受心理治疗,更多的是提供远程的心理咨询服务,如电话或网上服务,同时专业人员是来自工作单位之外,因此,可以降低女性公务员对心理健康问题的敏感和阻抗,增强主动接受心理援助的意识和意愿,可以最大限度地发挥心理援助系统的作用和优势,为女性公务员提供及时的、良好的专业服务和社 会支持。服务内容应包括影响心理健康的各种问题,如压力与应激、家庭与婚姻问题、子女教育、人际交往障碍、重大生活事件、心理亚健康状态等。

三、从个人角度,女性公务员 要不断提升自我心理调适能力

心理调适是指当人们对其工作和生活发生变化并感觉到压力时,积极采取措施应付承受及调节各种心理状态的能力,主要表现在人们的情绪及其行为与环境的和谐^②。在日常工作中,女性公务员除了要掌握一定的心理调适的理论知识,还要学会运用各种科学有效的方法进行自我调适。

(一)调整认知方式,学会用客观、积极的认知方式看问题

著名心理学家埃利斯的ABC理论^③指出,诱发事件(B)只是引起情绪(C)的间接原因,而人们对诱发事件所持的观点、态度和解释即认知(A)才是引起人的情绪及行为反应的主要原因。人们的经验、经历不同,认知就不同,对同一事件观点、态度、解释也就不同了。因此,学会从不同的角度看问题,特别要学会用客观或积极视角来解释、评价问题,我们的情绪就会更积极。研究表明,人幸福感与积极认知方式呈显著正相关,与消极认知方式呈显著负相关。

(二)调整行为模式,增强自身行为的可控性

首先,学会尊重差异,提升人际和谐力。在工作中学会尊重差异,提升自身的人际和谐能力。信息加工理论认为,每个人不同的认知图式指导着人的信息加工过程,对内外环境的信息表现出主动选择的趋势,赋予知觉信息以不同的意义,评估自己的情境,通过心理构建了各自的现实。而内外环境信息多种多样、或多或少,都可能造成信息加工系统发生紊乱或认知发生曲解,从这个意义上说,认知不发生错误的人是极少

的。因此,我们在工作中要学会尊重差异、容忍差异,这样才能形成和谐的同事关系,形成和谐的人际关系。其次,学会及时宣泄不良情绪。敞开心扉,倾诉不快,这往往是减轻和消除工作压力影响的最好途径,当遭遇巨大心理压力,无法进行自我心理调适时,要敢于在亲人、朋友面前倾诉,及时把悲伤、愤怒、怨恨等情绪做合理宣泄,不要让压力堆积起来。再次,善于表达与沟通。在尊重自己的利益也尊重他人的利益基础上学会适当表达自己的情感,善于表达与沟通。最后,权衡家庭与工作的关系,学会快乐地工作。女性公务员跟男性公务员相比,要承担更多的家庭责任,无法把所有的精力用在工作上,所以,女性公务员对自己的工作期望要适度,否则容易背负过大的心理压力,当然把期望值适当降低并不等于不重视工作,恰恰相反,还要不断给自己充电,提升自己的工作能力。当女性公务员的工作能力不断提升,而对工作的期望又不是过高,通过努力足以达到时,工作就可以成为一件快乐的事情^④。

(三)掌握放松方法,学会让自己的身心放松

松弛反应与压力反应是相对的,放松能减慢心跳、降低血压和减小压力带来的其它不良生理反应。首先,学一点放松的技术。如腹式呼吸技术、冥想放松技术、生物反馈、音乐放松等,这些放松技术对缓解由压力引起的焦虑、忧虑情绪有较好的作用。其次,加强体育锻炼,使身心达到平衡。国外学者研究认为,健康状况与人的主观幸福感之间有着密切的联系,将它排为影响主观幸福感的第一大因素。因此,女公务员应该加强体育锻炼,在锻炼活动中我们的身体会释放出更多的内啡肽,从而使运动者产生一种欣快的感觉。体育锻炼一方面可以提高身体素质,另一方面对保持健康的心态也有大的帮助。

(四)认识自己的个性,培养自我健康的人格特征

心理健康的核心是人格的成熟。真正的心理健康代表着一种心理发展的层次。女性公务员要正确认识自己的人格特点,了解自己人格中的长处和不足,了解自己的思维特点和情绪特征,加强自我修养,培养自己乐观、豁达、宽容的个性,以积极的心态面对身边的人与事。

责任编辑:张平

① 王雁飞:《员工援助计划(EAP)在我国的现状与前景》,《人才开发》2005年第6期。

② 周评:《公务员心理调适能力要素指标体系的研究》,《合肥工业大学学报》2006年第6期。

③ 郭念峰:《心理咨询师(二级)》,民族出版社,2005年,第60-61页。

④ 师曙光:《公务员心理健康自助》,中国人事出版社,2006年。