



物管企業 × 非牟利組織 職場怠倦、回復精神健康

世界衛生組織（世衛）曾指出：「沒有心理健康，就沒有真正的健康。」

職場壓力是現代生活中不可忽視的問題，長期處於高壓工作環境不僅影響僱員平衡工作和生活，也對其身心健康造成明顯影響。例如「Toast out」（烤吐司症候群，韓國流行語，指職業倦怠的初期現象），若情況長期未獲改善，有可能惡化成職業過勞（Burnout）。

職業過勞已早於 2019 年被世衛正式納入《國際疾病分類》第 11 版（ICD-11），並定義為「因長期工作壓力未得到有效管理而產生的症候群」。

香港心理衛生會
副總幹事黃敏信



企業內部投資僱員 精神健康例子

- 協助個別員工面對身心需要一個人諮詢，製造與他人傾訴的「窗口」
- 進行僱員培訓，幫助認識情緒壓力和拿捏兩者平衡
- 據各企業的工作環境和文化，靈活度身打造精神健康友善措施

香港心理衛生會： 近四成打工仔怕上班請病假 僱主宜「先發制人」打造精神健康友善工作環境

香港作為數一數二工時長的城市，香港心理衛生會副總幹事黃敏信指，早前機構研究亦發現六成二打工仔出現職業過勞現象。其中近四成打工仔在過去一段時間會因為怕上班而請病假，也發現過去三個月有 18% 打工仔會請兩天或以上病假，可見工作壓力對身心健康構成重大影響。

他稱，現時不少企業已察覺讓員工建立良好身心健康狀態的重要性。其中受企業重視的精神健康急救培訓（MHFA），透過角色扮演，有效幫助員工學習識別壓力警號，而實用應對技巧有助員工減低壓力與提升求助動機。機構同時融合線上線下課程練習，鼓勵企業員工彈性學習心理衛生知識。

「成功的企業，員工的精神健康絕對是不可或缺的重要元素」，但普遍商界專業未必在精神健康上，要整全發展，除了對外投資外，更需要「對內投資」。讓員工知道工作不單是一個服務，你需要讓他知道有什麼可以做得到、做得好。」他舉例，員工的身心健康有助減低企業流失率，助企業建立正面形象；員工亦會欣賞關顧員工的公司。當員工認為工作環境與個人價值觀相符，自然做得開心，職涯中找到幸福感，締造企業與員工雙贏局面。

恒益著手解決僱員壓力 推動精神健康友善工作環境

物管行業工作經常涉及與業戶打交道、調解衝突，極為著重員工客戶服務能力。其中，恒益物業管理有限公司（下稱「恒益」）希望以員工身心健康為首，以「活力年」為主題，讓員工維持良好身心狀態。

人力資源高級經理林淑賢表示，現時工作從招聘、薪酬與福利管理、培訓及個人發展，延伸至職業安全（職安健）及心理健康。公司積極發展溝通渠道增加跟員工互動交流的機會，希望僱員面對繁重工作時，公司能適時在流程上作出協調；就心理輔導方面，則尋求方法為僱員舒緩壓力，由此建立健康企業文化。

經向香港心理衛生會諮詢後，機構度身訂造名為「公私不分身心健康計劃」，旨在讓同事了解自己的精神狀況，學習溝通技巧，不論在工作和生活上都可大派用場。課程包括太極操、養神練習、遇到投訴的應對技巧，主持大型會議的壓力管理等，內容非常全面。

僱員參加者： 自我覺察技巧幫助改善家人關係

計劃參加者之一——高級物業經理何國柱（Jacky）在恒益工作將近十四載。平日負責管業工作，督導二十多名員工及監督外判承辦商的表現，負責的屋苑有接近五千伙，遇有業戶間有紛爭，就要充當調停者，每天工作充滿挑戰。

「課堂上，導師悉心講解精神病患的初期徵狀和處理壓力的方法，當中接觸到的溝通技巧也很有用。原來簡單、感同身受的回應已經可以緩和客戶的情緒，效果神奇。」

最令 Jacky 意想不到的是轉換溝通模式已經可以輕易拉近自己與女兒的距離。作為家長愛女心切，原來善用同理心，給予應屆 DSE 考生女兒適切的關心已是最好的支持方法，否則只會為對方徒添壓力。



恒益高級人力資源經理林淑賢（左）
與高級物業經理何國柱（右）



團隊建立活動增強凝聚力。

小結

維持職場幸福感，需要僱主僱員共同改變，企業牽頭提升配套，甚至跨界開拓精神健康支援，聚集社區資源，由上而下帶動變革。

情緒內耗往往伴隨著負面情緒。打工仔亦需要認清內耗來源，合理設定界限、規劃工作範圍，全面照顧自己身心靈。