

# 香港專業服務公司職場心理健康問卷調查

2019年1月



# 前言

心理健康問題普遍存在於世界各地，根據世界衛生組織估計：每四個人當中就有一個會受到精神或心理健康問題的困擾。在很多其他國家實施的推廣活動成功提升了普羅大眾對職場上心理健康問題的認知，並引發社會對此問題的關注，然而在香港，人們仍然會因為忌諱、文化等因素而不願意對此問題進行公開討論。

The City Mental Health Alliance (CMHA) 是一個非牟利組織聯盟，CMHA的成員共同支持香港僱主為員工創造良好的心理健康文化，增加對心理健康的認識，並確保企業可以採取實際行動來創造健康的工作環境。CMHA由香港企業高級管理人員帶領。成立於英國，CMHA香港於2017年成立。

為評估目前僱員的心理健康狀況，並為香港僱主提供相應參考標準，CMHA攜手奧緯諮詢 (Oliver Wyman) 於2017年首次開展了職業心理健康問卷調查。本報告所展示的是2018年第二次問卷調查的結果。

通過問卷調查，我們收到了來自法律、金融服務和諮詢界別超過400位僱員的問卷結果 – 以此統計結果為基礎，我們希望透過研究僱員在管理自身心理健康過程中經常面對的困難，藉此展開普羅大眾對職場心理健康問題的廣泛討論。但需要注意的是：

- 本問卷的受訪者100%自願和匿名參加問卷調查
- 本問卷的受訪者僅限於在港的專業服務公司的僱員
- 某些公司 (但不是全部) 參與了2017年和2018年的問卷調查；某些受訪者可能參與了這兩年的問卷調查

我們希望讀者將本問卷調查結果與CMHA未來的研究或其他機構的相似研究進行對比時考慮以上因素。

# 心理健康問題在香港職場普遍存在

## 心理健康問題的普遍程度

2018年的問卷調查結果表明，37%的受訪者稱其就職期間曾經歷心理健康問題（2017年為35%），25%的受訪者稱其在目前公司就職期間曾經歷過心理健康問題（2017年為24%）。這些年同比的數據表明心理健康問題在香港職場已經十分普遍並一直存在。

### 香港職場心理健康問題

**37%**

的受訪者稱其就職期間曾經歷心理健康問題



**25%**

的受訪者稱其在目前公司就職期間曾經歷過心理健康



資料來源：CMHA問卷調查（2018）；樣本規模 n = 405 **圖1**

## 對心理健康問題的忌諱

在香港，人們一直羞於提起心理健康問題，55%的受訪者表示他們本人和/或認識的人曾為自己的心理健康狀況感到羞恥。社會忌諱是阻礙人們坦誠地討論心理健康問題的重要障礙，員工也可能因此而不願意在職場討論心理健康問題（根據Time to Change在英國2011年的研究：67%的受訪人相信羞恥感帶來的恐懼使他們不願意向僱主透露自己的心理健康問題<sup>1</sup>）。

### 心理健康問題引發的羞恥心理

對於“您、您的同事或您認識的人是否曾經因為心理健康狀況而感到羞恥？”的回答

**45%**  
受訪者沒有遭遇過因心理健康問題感到羞恥的情況



**55%**  
受訪者本人曾因心理健康問題感到羞恥和/或認識曾因心理健康問題感到羞恥的人

資料來源：CMHA問卷調查（2018）；樣本規模 n = 132 **圖2**

<sup>1</sup> 根據Time to Change（英國的心理健康推廣運動）於2011年對社會忌諱和歧視的影響進行的一項調查（2,770名受訪者）：  
[www.time-to-change.org.uk/sites/default/files/imce\\_uploads/The%20impact%20of%20stigma%20in%202011.pdf](http://www.time-to-change.org.uk/sites/default/files/imce_uploads/The%20impact%20of%20stigma%20in%202011.pdf)

## 心理健康問題對工作效率的影響

心理健康狀況欠佳為企業及社會帶來了極大的隱性成本 – 約65%的受訪者表示當面臨心理健康問題時自己的工作質量和效率未能達到預期的標準。

### 職場工作效率提升的機會

對於“當面臨心理健康問題時，您認為每個月有多少天自己的工作質量和效率無法達到預期？”的回答

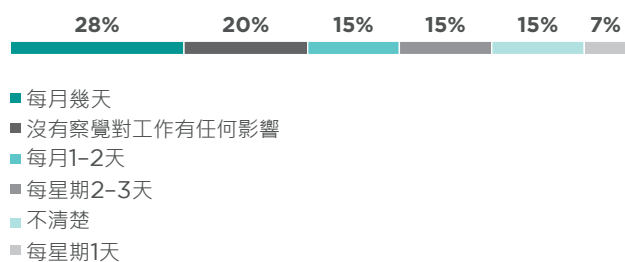


圖 3  
資料來源：CMHA HK問卷調查（2018）；樣本規模 n = 145

### 美國精神病學會（APA）心理健康症狀

在過去兩週內至少出現一次以下心理健康症狀的受訪者百分比

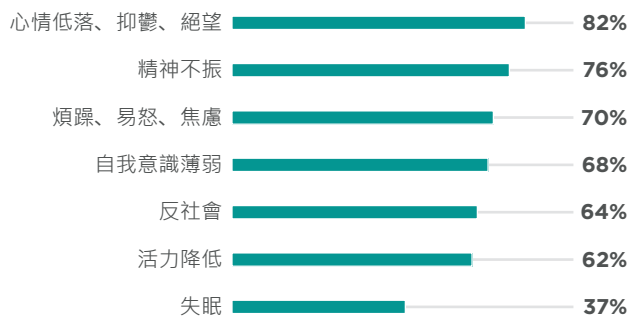


圖 4  
資料來源：CMHA HK問卷調查（2018）；樣本規模 n = 430

當我們進一步考慮不同的心理健康症狀如活力降低時尤其明顯 – 超過50%的受訪者曾經歷過這些症狀。

我們還注意到這類心理健康症狀在處於下屬和高層夾層中的中層員工（如經理，團隊領導）中尤其普遍，一些受訪者表示導致他們心理健康問題主要原因有：

- 怕影響工作升遷而不願與上級就心理健康問題進行討論
- 必須出席工作（因為沒有心理健康問題相關的請假政策）
- 工作時間長，幾乎沒有“休養期”，因為員工即使在辦公時間後仍然需要工作

30%和20%的受訪者也分別表明了情緒管理困難和需要減少飲酒量的問題。這些調查結果明確了在職場中需要關注的領域。僱主應提供充分的支持、實施明確的政策、努力創建一個有益心理健康的開放環境；這些均有助於解決職場心理健康問題。

### 美國精神病學會（APA）各項心理健康症狀的平均數

按崗位資深程度劃分，1級 = 行政/初級崗位，6級 = 資深崗位

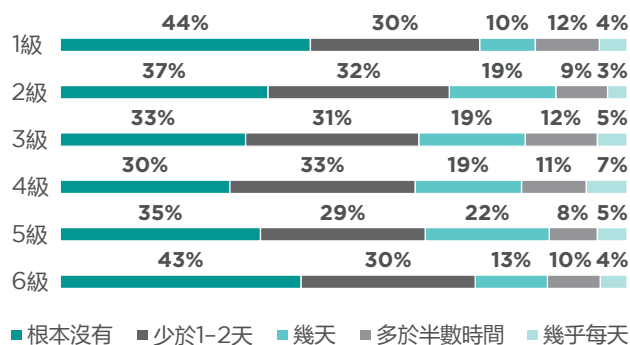


圖 5  
資料來源：CMHA HK問卷調查（2018）；樣本規模 n = 430

# 問卷調查發現三大問題 — 認知、公司支持、信任

## 受訪者回答精選

調查受訪者有機會提供進一步的信息，並要求對以下4個方面做出具體評論：僱主提供的建議，受訪者認為有用的服務或支持，機構如何可以支持

面臨心理健康問題的員工和如何支持公司的新加入者。

“我認為公司應該實際一點，停止對於員工的不切實際的期望（比如要求24/7全天候待命，周末加班），並且應該提供實質性的幫助。”

“培訓管理人員，讓他們能夠更好的和員工交流，提供更多關於支持機制的信息。”

“公司應該承擔心理健康問診的費用，否則他們的成本太高了。”

“企業應加強對心理健康重要性的認識。很多時候公司都強調要多鍛煉（身體健康），但其實心理健康和情感健康也同樣重要。我覺得這個問題引發的恥辱感和負面認知導致人們難以公開討論這一問題。”

“精神疾病沒有像其他疾病獲得一樣的支持。對於精神疾病，我們需要醫囑才可以請假，但是有的時候我們並不是去拜訪醫生，而是心理醫生。有時候，心理醫生並不算作是註冊醫生。當我需要足夠的休息時間才能恢覆或者熬過痛苦的一天的時候，這些阻礙都令我十分困擾。”

“更多的高層領導應該站出來提供支持，並且提供切實可行的解決方案，而不只是說說。”

“我的感受是，造成香港企業員工心理健康問題的主要原因之一是超長的工作時間已經成為了一種文化，人們普遍接受工作和生活嚴重失衡的狀態。而且，員工因為害怕職業晉升道路受到影響，通常不願意與他們的僱主談論自己的心理健康問題。”

“香港的僱主對員工心理健康問題的態度也許正在變得開放，而且可能僱主也不會因為員工的心理健康問題歧視僱員。但我認為，除非香港的工作文化出現根本性的變化，否則香港的心理健康問題不會得到實質性的改善，而這一改變只有在商業模式發生變化時才有可能出現。現在香港的企業文化就是要24/7全天候待命，為客戶提供盡可能長時間的服務，從而收取更多的費用。”

“合夥人/管理人員需要接受這方面的教育，並且必須以實際行動帶頭營造一個包容的環境，讓員工覺得可以在一個安全的環境中與他們或人力資源部討論這些問題。員工支持熱線/項目可能不能帶來很高的投資回報，但是合夥人/經理仍需要樹立更強的意識，比如考慮在簽約/結束項目後，給業務團隊一天‘心理健康’休息日。同時他們也可以鼓勵更加彈性的工作時間，讓員工能夠更好地掌控自己的工作/生活安排、能夠進行常規的鍛煉或其他活動。這可以幫助他們建立更多的對心理健康有積極作用的社交聯系。”

“不斷提醒人們有心理健康問題是正常的。這應該是一個社會性的改變，是一個和爭取性別平等一樣的過程。”

“給他們一些空間。通常當你告訴別人你有問題時，他們最終只會令你感到窒息，或者提供過度幫助。”

調查結果表明了與員工心理健康狀況欠佳最為相關的三個因素 – 而它們都能在職場上得到相對容易的改善

**認知問題：**69%的受訪者從未接受過任何有關心理健康問題的教育或接觸過相關信息。

**公司支持問題：**在經歷過心理健康問題的受訪者中，8%的人稱其公司提供了足夠的資源來支持員工。

**信任問題：**在經歷過心理健康問題的受訪者中，36%在工作中透露過自己的情況。有證據表明其中一些原因可歸咎於恥辱感。

### 問卷發現的主要問題 – 認知、公司支持和信任



圖 6

經歷過心理健康問題的受訪者占比

資料來源：CMHA HK 問卷調查 (2018)；樣本規模 n = 427 (認知問題)；n = 148 (公司支持問題)；n = 99 (信任問題)

## 認知問題

調查結果表明僅約24%的受訪者稱其對心理健康問題具備良好的認知或專業的認知。這一點至關重要 – 因為信任和認知緊密相關，也通常相輔相成，對心理健康問題具備良好認知的員工一般較願意與他們的管理者探討他們的心理健康問題。

另外，在接受過某些形式的心理健康培訓的受訪者 (約31%) 中，大部分 (約65%) 僅參加過一些有關心理健康的通識性培訓，而非整天或持續數天的針對性培訓。值得肯定的是已有一定數量的員工接受了一些通識性培訓，但這一情況仍有較大的改善空間。

僱主應帶頭組織研討會或其他形式的培訓課程，教育員工識別心理健康狀況欠佳的體徵和症狀，並確保員工擁有相應的策略和支持系統來保持良好的心理健康。

### 職場心理健康知識水平

對於“您如何評價自己對於心理健康問題的認知程度”的回答

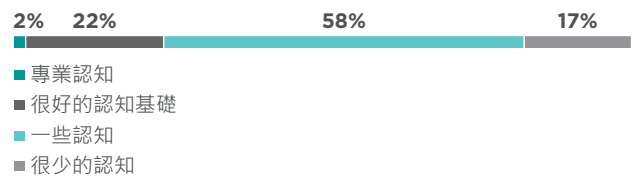


圖 7

資料來源：CMHA HK 問卷調查 (2018)；樣本規模 n = 430

### 職場心理健康培訓

在有接受過培訓的受訪者當中 (佔31%)，對於“您接受過哪種培訓”的回答

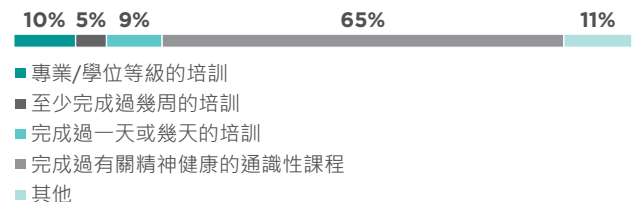


圖 8

資料來源：CMHA HK 問卷調查 (2018)；樣本規模 n = 133

## 公司支持問題

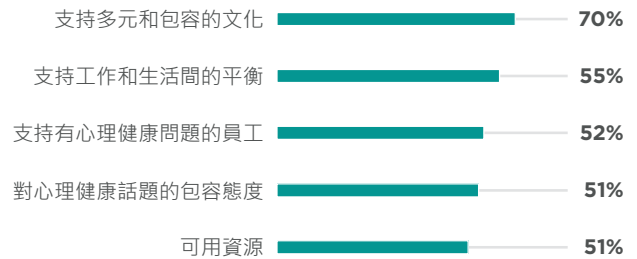
只有8%的受訪者（他們都表示曾經歷過心理健康問題）認為，可用於支持員工福祉的資源足以滿足他們的需求。這與其他研究的結果一致，例如MIND HK 2018 調查發現，73%的受訪者表示他們的工作場所沒有提供任何支持員工心理健康需求的計劃<sup>1</sup>。

此外，調查受訪者往往不認為他們的公司為他們的心理健康提供足夠的支持，這表明潛在的改進空間，特別是在為員工提供更多資源等範疇。

進一步細分這些分數，36%的員工表示他們沒能達到良好的工作生活平衡，21%的員工表示他們不覺得工作時感到受到重視。因此，僱主有相當大的改進空間並應投入更多的資源支持員工。管理層也應該有着明確立場，自上而下的倡導健康的企業文化。

### 公司對於心理健康的支持

對於“您認為公司支持心理健康的程度如何”的回答  
(100% = 完全同意)



資料來源：CMHA HK 問卷調查（2018）；樣本規模 n = 133

<sup>1</sup> 基於Mind Hong Kong（一項由Patient Care Foundation成立的慈善計劃）於2018年對香港對精神健康的態度進行的一項調查（1,210名受訪者）：[www.mind.org.hk/news/timetochangehkresearch/](http://www.mind.org.hk/news/timetochangehkresearch/)

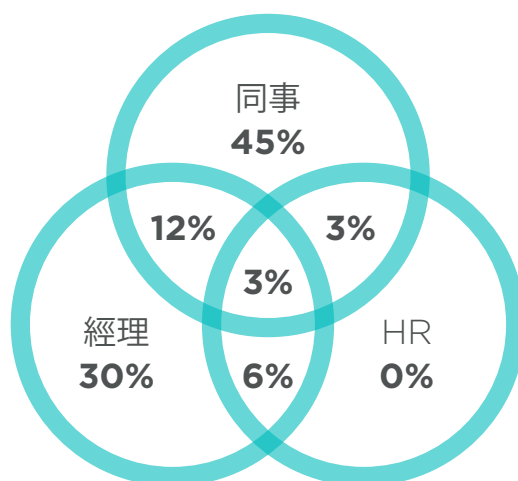
## 信任問題

僅約36%的受訪者曾與他人透露過自己在工作中曾經歷過心理健康問題—其中僅12%曾與人力資源部溝通，而絕大多數都選擇與同事或經理討論。

由於許多人選擇不與人力資源部門交談而與同事或經理交談，公司需確保各級員工都對心理健康問題有一定認知，並知道如何獲得所需的支持。

### 職場中的信任

曾向他人透露自己在工作中的心理健康問題的受訪者，對於“您向誰傾訴”的回答；下圖突顯僱員的主要傾訴對象（調查對象可在一個回答中提及多方因素，如同事和經理—這一信息通過重疊部分顯示12%；沒有受訪者表示他們只與人力資源部傾訴）



資料來源：CMHA HK 問卷調查 (2018)；樣本規模 n = 33 - 已除去12位“不願透露”和1位“其他”

圖 10

## 僱主應如何為僱員提供支持

在香港，心理健康問題已被證明是一個普遍存在的現象，在專業服務公司中尤甚。心理健康問題為員工和僱主帶來沉重的成本，僱主需要採取適當且有效的措施來確保員工的福祉。

本報告闡述了在職場中需要改進的領域，以及員工在心理健康方面的經驗與僱主提供的支持之間存在明顯差距。這包括缺乏關於心理健康的認知，缺乏公司支持以及員工無法輕易傾訴他們的擔憂。將這些領域納入建立職場心理健康的總體戰略的一部分，可為僱主和員工帶來益處，並確保長期可持續性。

公司應該“以身作則”，將“工作場所的精神健康環境是非常重要的”這一信息傳達給員工。高級

管理層應努力甄別和解決員工關注的問題。這包括建立良好的工作文化、政策和實施促進良好心理健康的舉措。公司還應確保員工能夠毫無恐懼或壓力地談論問題，並在必要時知道在何處獲得幫助和支持。

各級工作人員應接受關於心理健康的理解和認識的培訓，公司應為考慮不同級別和不同職責級別的工作人員提供針對性的培訓內容，包括高級職員，部門經理和人力資源/人事經理等角色。

通過適當的規劃，僱主可以為創建精神健康的工作場所做出有意義的貢獻，並確保員工的福祉成為首要目標。

## City Mental Health Alliance (CMHA) Hong Kong 介紹

CMHA Hong Kong 是一個非牟利組織聯盟，CMHA 的成員共同支持香港僱主為員工創造良好的心理健康文化，增加對心理健康的認識，並確保企業可以採取實際行動來創造健康的工作環境。該聯盟由業務主導和專家指導。CMHA 最初是在英國成立的。CMHA Hong Kong 於2017 隨着眷顧患者基金會的支持與Mind Hong Kong同時推出。如欲實時追蹤CMHA 最新信息，敬請訪問 [www.cmhahk.org](http://www.cmhahk.org)。

## 奧緯諮詢介紹

奧緯諮詢是一家全球性管理諮詢公司，旗下擁有 4,700名諮詢顧問，辦公室地點遍布世界 30個國家的 50多個城市。奧緯諮詢在戰略制定、組織架構設計及轉型、公司運營、風險管理等領域具有很深的造詣。奧緯諮詢是母公司Marsh & McLennan Companies旗下全資子公司【 母公司紐交所證券代碼:MMC 】。如欲實時追蹤奧緯最新信息，敬請訪問 [www.oliverwyman.com](http://www.oliverwyman.com) 。

## 致謝

我們非常感謝那些從繁忙日程中抽出時間參加心理健康問卷的公司和受訪者。沒有他們的參與，這項研究是難以達成。