

思政工作在应对空乘突发事件中的意义和作用研究

路晏伶 平海啸 张卫红 杨桂菊 孙志权

(廊坊职业技术学院文化传媒与服务系 河北 廊坊 065000)

【摘要】 正确的意识会为事件的发展带来积极的影响,而错误的意识会阻碍事物的良好发展趋势。而思政工作正是对个体思想意识进行积极干预的工具。从这个层面可看出,思政工作与空乘突发事件的处理具有十分密切的关系。因此,相关人员需了解空乘人员心理特点。并能够全面了解思政工作对空乘人员提高思想政治觉悟、突发事件的完善且有效处理所产生的积极作用与意义。

【关键词】 思政工作; 应对空乘突发事件; 意义; 作用

【DOI】 10.12252/j.issn.2096-6288.2019.11.297

引言

突发事件具有一定的突发性、不可预测性。从不同的角度看,会产生更具有侧重的内涵与类型。从对象角度分析,突发事件包括个体体验式的突发事件与外界环境带来的突发事件。而从事件主体进行划分,包括自然性质的突发事件、人为综合作用的突发事件等。而针对空乘突发事件,作为社会突发事件的组成部分,其可能会因工作人员自身的职业素养而引发相应的突发事件,也会因天气变化而引发不同危害程度的突发事件。但无论是何种条件触发的突发事件,空乘人员的心理素质、道德品质等会对突发事件的处理效果产生影响。因此,在对思政工作在应对空乘突发事件中的意义和作用进行研究的过程中,需对空乘人员的心理特点进行了解。以此为中心,对思政工作的优势与作用等进行分析。

一、突发事件内涵

所谓的突发事件,正如字面所体现的突如其来发生的意外事件。无论是对个体,还是社会、行业信誉、美誉度等都会产生诸多负面的影响与不同程度的危害。而在应对突发事件的过程中,需利用相应的应对措施。并确保工作人员能够保持理智与冷静,科学的实施与落实每一项应对措施。但因突发事件具有一定的不可预测性、危险性、紧迫性、压迫性,会严重影响人的认知与大脑运行速度。尤其在心理层面上会致使工作人员产生巨大的恐慌、恐惧等消极思想。而针对空乘突发事件,相较于地交通危害性更大。倘若真的发生严重的空乘突发事件,其造成的危害使巨大的、不可控的。因此,相关单位需根据空乘突发事件的特征与危害程度等,将其进行等级划分,并分别制定相匹配的应急应对方案。总而言之。突发事件包括人为因素、自然灾害、社会安全、公共卫生等类型。不同类型的突发事件所造成的危害、社会影响等都具有较大的差异性,其在可应对程度、舆论影响力等方面都会展现出不同程度的发展趋势。

二、空乘人员心理特点分析

(一) 独立意识强,团结协作能力有待提升

空乘工作具有一定的特殊性,对空乘人员的心理造成较大的压力。尤其在具体开展飞行工作的过程中,不仅要求他们保持专业的礼仪、微笑,还需时刻调整自己的消极情绪。而在面对乘客刁难时,空乘人员需以职业精神保持良好的工作状态。长期基于封闭的工作空间内,导致他们逐渐养成较强的独立意识。但空乘人员都担负相应的任务,且会在不同的身份中进行转化。在高压的工作氛围中,会导致他们无法有效处理同事关系,甚至不能科学应对同事冲突。同时,部分空乘人员对自身的工作内容缺乏正确的认知,往往会模糊服务对象。长此以往,导致空乘人员缺乏较强的团结协作能力,这对于他们应对空乘突发事件是十分不利的。因此,航空企业需认识到这一问题的严重性。能够注重员工的思政教育,结合他们的心理特征,以及空乘突发事件类型,有针对性的制定培训方案。针对空乘人员的思想问题进行系统性的引导与教育,令他们逐渐形成积极、端正的工作态度。

(二) 具备极强的竞争意识,但缺乏自我调整能力

空乘职业竞争较为激烈,且在企业考核方面较为严格,大大提升淘汰率。尤其,在社会结构不断丰富与转变、社会利益分化的背景下,给空乘人员带来极大的心理压力。空乘人员为了自身职业发展,在高压工作氛围中形成极强的竞争意识。但同时也导致空乘人员产生消极的心理状态,令他们无法感受愉悦、幸福的工作体验。心态作为具有持久的、渲染性的情绪,不仅会影响个体的工作质量与积极性,更会对集体工作氛围造成干扰。空乘人员的个人生活中的突发事件、工作中的突发事件等,其最终的处理结果都会给他们的职业理想带来影响。而目前从事空乘工作的人员,大多都是非常年轻的女孩。虽通过良好的训练使他们具备良好的专业素养、知识素养,但心理成熟度方面还不够完善。导致空乘人员缺乏严重的自我调节能力,不能有效解决突发事件带给他们的负面情绪。在处理突发服务纠纷的过程中,部分空乘人员因无法快速调整自身的委屈、愤怒心理,导致他们与乘客发展争吵、肢体冲突等不良事件。这不仅影响空乘人员的职业发展,还会给航空公司带来负面影响。

三、思政工作在应对空乘突发事件中的意义和作用解析

(一) 利于空乘人员提高思想政治觉悟

企业在空乘管理中融入思政教育,对形成良好的工作氛围具有积极的促进作用

与影响。从空乘突发事件的应对与问题解决的角度出发,思政工作可有效提高空乘人员的思想政治觉悟。基于系统化、科学化的思政教育,可帮助空乘人员环节心理压力。例如,培训人员可组织空乘人员更加全面了解空乘工作特征与意义,令他们认识到自身的服务意识、心理素质等,不仅影响个体职业发展,还会危害到更多人的生命安全。思政工作人员可通过负面案例,令空乘人员意识到缺乏团队精神对工作的不利影响。而在应对人为性突发事件时,个体解决与团体合作共通面对,其最终的结果可能会从产生极大的差异性。基于这样的思政教育工作,可全面提升空乘人员的团结协作能力。使空乘人员强调个体职业生涯发展的过程中,应建立大局观,基于不断提升的思想政治素养,令他们能够展现良好的工作积极性。相较于制度的规范与引导,思政工作更利于空乘人员间产生强大的凝聚力。而这一要素,无论是应对各种各样的突发事件,还是提高服务质量等都具有现实意义。因此,航空公司必须结合空乘人员心理特征,制定具有高度可行性的思政教育与培训方案。以此,逐渐形成良好的企业文化,促使空乘人员能够以端正的态度、冷静的思维处理突发事件。

(二) 利于突发事件完善且有效处理

关于思政工作应对空乘突发事件中的意义和作用研究,相关人员需从不同维度与角度进行考量与分析。从企业向心力、凝聚力的聚合程度来说,思政教育更利于员工建立积极的工作态度,并能以端正的思想看待岗位晋升的竞争。倘若空乘人员都能科学的、有效的处理不同的人际关系,更有利于他们高效解决突发事件。例如,当出现乘客刁难空乘人员突发事件发生时,倘若改工作人员与同事关系良好,其就会快速获得人力资源帮助其共同解决问题。而从应对空乘突发事件本身进行分析的话,当不可预测的意外发生时,需空乘人员理智、客观、冷静的对事件进行分析。这对员工的心理素质具有一定的要求,需在日常培训中进行不断的训练。而思政工作就可充分发挥教育功能,对空乘人员的心理品质、思辨能力、辩证思想等进行培养与提升。从以上这些内容的论述,就可直接体现出思政工作对应对空乘突发事件的实际意义与作用。思政工作是利用科学的思想教育手段,对空乘人员的心理品质、道德水平、职业素养等进行强化。作为处理与解决突发事件的基本素质,不能过于依赖个体的先天条件,应真正展现后天教育的优势,基于良好的思政教育工作,使空乘人员逐渐淡化人性弱点,能够形成乐于助人、奉献精神、顽强拼搏等优秀品质。使他们在面对空乘突发事件时,能够以大局为重,以超强的职业素养、专业技能等高效解决突发事件。

结语

总之,在对思政工作在应对空乘突发事件中的意义和作用进行分析与讨论的过程中,相关人员需更加全面、立体的看待工作人员的心理素质与思想状况。能够对当前空乘人员的心理品质进行了解与研究,由此更能认识到处理突发事件的本质与根本意义。能够基于科学的思政工作,全面提升空乘人员的思想道德水平、职业素养。确保他们能够积极的面对、科学的应对空乘突发事件,尽量降低引发不良后果的概率。

参考文献

- [1] 金桥. 做好重大突发事件中的思想政治工作——以新冠肺炎疫情期间的思政工作为例[J]. 理论建设, 2020, 36(02): 10-15.
- [2] 李翠翠. 皇甫登科. 突发公共卫生事件下大学生思政教育工作探析[J]. 现代交际, 2020(05): 128-129.
- [3] 蒋作栋. 信息化时代高校思政教育创新研究——评《超越绩效: 信息化时代的教育改革新模式》[J]. 中国科技论文, 2020, 15(03): 394.
- [4] 吴丽君, 杜翠芳, 母小琳. 高校思想政治教育视阈下独立学院应对突发事件预警机制的对策研究[J]. 才智, 2019(13): 89-90.

基金项目: 廊坊职业技术学院2020年度院级科研项目: 思政工作在空乘突发事件中的应用研究编号: Y202014

作者简介:

路晏伶(1970.9)女,满族,廊坊职业技术学院历史学学士,讲师,从事传统文化、沟通与口才、思修与法基,民航机场地面服务、客舱服务与管理等研究。