

高校后勤职工心理应激管理探索

王邦平

(成都银杏酒店管理学院, 四川 成都 610000)

[摘要]目前,国内在教育领域中关于对员工心理应激管理在企业中实施的研究相对较少,尤其是后勤职工心理应激管理是人们大多不清楚的领域,很少会有人明确地知道他们的存在。高校里来自遍布世界各地的优秀人才和高材生,而后勤职工却大部分是文化程度较低、职位较低的存在,所以他们在学校中也是一种特殊的存在,也是不可缺少的存在。我们发现,大部分高校对后勤职工心理应激管理都没有被提及和关注,然而高校后勤工作里的“食品安全管理”“学生宿舍安全管理”“医疗安全”“水电安全管理”“电梯安全”等都是学校安全维稳工作管理要重点防范的关键点,鉴于高校后勤职工的职业特点与工作性质,其所承受的压力,故此高校应该优先考虑的是加强后勤职工的心理应激管理和相关的心理问题疏导,在保证后勤职工身心健康的基础上,才能同时提高后勤职工的工作质量,为当今飞速发展的高校提供强有力的后勤支撑。

[关键词]高等学校;心理应激;后勤管理

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-6288.2021.08.684

引言

在现代教育飞速发展时期,每一所高校也在努力跟上甚至努力超越时代的步伐。作为高校后勤职工,他们对在大学承担教学、科研任务的高校教师以及在校学习、生活的学生提供强有力的后勤保障支持,长期的高负荷工作状态给高校后勤职工带来了较严重的负面影响,使得他们在精神上时刻紧绷,对职业产生严重的心理压力,也就是心理应激症状。而心理应激症状的产生和后果是持久的,这对他们心理健康包括身体上的健康都是有着非常巨大危害的。因此,从高校后勤职工职业特性出发,关注其心理压力变化,并进行心理压力应激管理显得十分必要。

一、心理应激的症状

心理应激又可以称为心理压力,是指在社会上、心理上等发生的事件产生了抑郁、焦虑、紧张等现象。而心理应激往往来源于生活,比如工作环境的恶劣或压力,人际交往关系,家庭的缘故等都会造成心理应激症状。而这种症状经过调查可以发现,是普遍发生的。从身体健康来讲,心理应激症状会令人产生抑郁失眠和厌食等症状,长时间的心理应激症状还会产生可致命的心理疾病,比如功能性疾病与器质性疾病,甚至还会产生心血管和部分神经症。而从工作方面来讲,心理应激会大大影响人们的工作效率。在现代社会飞速发展的情况下,每个后勤人都是步履匆匆追赶着时代的步伐,而他们因心理压力造成的心理应激症状是非常容易发生的。调查之后就会发现,产生的身体上的症状已经有上百种,所以解决后勤职工心理应激是现在刻不容缓的事情,是高校最应该重视和解决的重要事情之一。

二、心理应激产生的影响

(一) 对身体的危害

少量的心理应激可能会对人产生积极向上的心情,会让人对待工作更有动力,克服生活或工作上带来的困难。但过量

的心理应激症状却会产生令人痛苦的症状。后勤职工的工作在部分高校中常常会被轻视、工作不被亲友们理解,而能够上升的空间也是少之又少。工资相对来说也不多,甚至还会有着工作环境的恶劣和家庭当中的负担,在双重的心理压力之下非常容易产生心理应激症状。这会导致后勤人员的身体素质和精神力持续下降。相对的,也会降低他们的工作效力,他们也会担心会因为身体和工作的能力问题被辞退,心理压力逐渐增大,会产生可怕的疾病和心理严重症状,可引发比较大的症状如:心血管系统的冠状动脉粥样硬化性心脏病、阵发性心动过速、心律不齐偏头痛等非常严重的症状。可见,心理应激症状长期发展下去的后果是非常可怕的,对于人们的心理健康是有严重危害性的。

(二) 对工作的影响

心理应激症状会对身体和心理产生严重的症状,常见的症状有抑郁、食欲不振、失眠、担心等症状,而这只是开始最简单的症状。高校后勤员工为追赶高校飞速发展而强迫自己迈大自己的步伐,导致心理和身体上的双重压力,最终导致心理应激症状的出现。往后就会在身体和精神上产生严重的影响。这会大大地影响工作效率,会对工作产生厌烦心理,会对工作中的同事人际交往产生影响。而由于心理的应激影响,会产生做事冲动的现象,这会导致办事不利,致使工作不能如愿完成或者工作效率锐减。而高校后勤员工从事的工作都是基础保障性工作,一旦后勤人员产生了心理应激症状,对工作处理不当,后勤保障不给力,水电、食品、医疗、住宿、交通运输等安全得不到保障,广大的师生员工对后勤服务工作不满意,就不能够确保教育教学的正常秩序,学校的安全稳定受到冲击,不能够办人民满意的学校,这当然会延缓高校发展速度和进步步伐。

三、心理应激解决的办法

(一) 建立应激管理领导机制

建立应激管理领导系统和工作机制，明确责任分工。成立由分管学校后勤工作的副校长为首的“高校后勤职工心理应激管理领导小组”，主要成员包括学校工会、党办、校办、人事处、总务处、保卫处、学生处等部门负责人，职责为统筹领导学校后勤职工的心理应激管理工作，督促各相关部门认真履行后勤心理应激管理工作职责，对后勤职工的重大心理危机事件的处理做出决策等。领导小组下设办公室，主任由总务处处长兼任，主要负责后勤职工心理应激管理工作的实施与协调，以及具体活动项目的实施等。

（二）建立心理健康评估（建档）机制

学校每年组织开展后勤职工心理健康测评，通过普查的方式及时了解和掌握后勤职工心理状况，建立职工心理档案。对在心理测评中存在心理问题倾向性（疑似心理问题）的职工，在保密原则框架下，通过约谈回访等方式，进一步评估其心理状况，为后续心理应激管理方案的制定、实施提供前提条件。

（三）建立心理咨询（辅导）服务机制

学校根据实际情况构建后勤职工心理咨询（辅导）服务机制，建立后勤职工心理咨询（辅导）服务中心，配备具有相关专业背景及资质的专职人员，完善服务设备条件。从事心理应激管理的咨询人员应坚持咨询服务的日常化、规范化，严格履行咨询师职责，及时整理求助者的材料，在保密原则下开展好咨询（辅导）服务。

另外，要坚持以人为本原则，定期开展针对后勤职工的心理疏导、心理行为训练、热线电话咨询、网络咨询等，为职工提供及时、有效的心理健康指导与服务，特别是在职工发生违章违纪或受到处分时、新职工入职时、职工情绪变化波动较大时，要及时进行心理预防谈话，消除职工因心理波动和情绪变化带来的不稳定因素，帮助职工调节好心态，积极正确地面对工作中出现的各种问题。虽然说少量的心理应激可能会对人产生积极向上的心情，会让人们对待工作更有动力，克服生活或工作上带来的困难。但是心理应激症状长期发展下去却是致命的，对身体和精神产生难以挽回的后果。然而在现阶段，有着这种意识的高校几乎是少之又少，后勤职工的心理应激症状还是大幅度的存在，高校对于后勤人员还是处于一种管理宽松的状态。

高校可以定期为后勤员工开展心理讲座，为缓解后勤员工工作压力应激反应开展长期的心理咨询，可以免费给已经产生心理应激症状的后勤员工进行心理指导和症状消除。也可以定期培训员工，让他们在专业人士的指导之下加强自身的自信，控制好自己情绪、情感和意志，为自己不合理的情绪进行自我矫正等。也可以给后勤员工开展交流发展的机会，让他们能

够在高压环境当下释放自我情绪，让员工们互相鼓励、互相激励对方。也可以定期调查高校后勤员工现阶段家庭等方面的困难，然后讨论给予员工适宜的帮扶。

（四）高校对于后勤职工工作环境的改善

经过调查我们可以发现，现阶段大多数后勤员工的生活住宿环境并不好，甚至有些可以称得上非常简陋。而这些是可以很大程度上影响后勤员工的心情和心理健康的。所以各大高校可以改善后勤员工的工作环境和住宿环境，可以让他们在生活和工作中产生愉快的心情，这样也可以使他们对工作产生积极向上的情绪。高校也可以给后勤职工创造学习机会，让他们在工作的空隙时间也可以自由地进行学习。可以让他们参加考试来提升自己的工作职位及自己的职业生涯规划等，这样也可以大幅度地提高他们的自信心，也可以让他们在工作当中产生积极正面的情绪。

四、结语

在高校飞速发展的过程中也不能忘记默默付出的后勤工作人员们，他们为高校教师以及肩负祖国未来希望的青年学生提供强有力的后勤支持，有他们的付出，教师才可以正常开展教学活动，学生才可以正常地到校上课，这才能够真正体现出后勤的宗旨“三服务，两育人”。在我们的学校当中，后勤职工人员是不可缺少的一部分，他们的心理健康状况不容忽视，定期为他们进行心理健康状况筛查，并为他们创造良好的工作条件，疏解他们的工作压力和释放心理压力，这也是为各高校的快速发展提供强有力的后勤职工健康身心支撑。依托高校心理中心和后勤管理部门，从目标、对象、原则、内容、运行机制等方面搭建高校后勤职工心理应激管理体系，是帮助高校后勤职工缓解工作压力、保持良好心态的切实可行的措施。

参考文献

- [1] 张文军, 刘强. 高校后勤如何落实立德树人根本任务[J]. 高校后勤研究, 2020(07): 73-75.
- [2] 隋美丽, 吴丽. 新媒体时代高校后勤职工工匠精神培育与弘扬[J]. 高校后勤研究, 2020(02): 17-19.
- [3] 彭叶青. 基于顾客理论的高校后勤职工素质与能力提升研究[J]. 国际公关, 2019(09): 208.
- [4] 姚才来, 张春发. 新时代高校后勤管理工作中的人文关怀融入研究[J]. 智库时代, 2019(34): 234+238.
- [5] 夏美玲. 融媒体时代高校后勤职工思想政治教育体系研究[J]. 高校后勤研究, 2019(07): 61-63.
- [6] 范莉萍, 董亚玲, 李宏玲. 新常态下高校后勤工会对非编职工的凝聚力研究[J]. 祖国, 2019(06): 104-105.