

文章编号: 1007-5399 (2013) 05-0041-03

构建邮政企业基层员工心理疏导机制的思考

张云发

(桐城市邮政局, 安徽 桐城 231400)

摘要:近年来, 邮政企业基层员工的心理压力越来越大, 心理问题日益凸显。文章以正确理解心理疏导的内涵为切入点, 分析了邮政企业基层员工心理问题的成因, 提出了构建心理疏导机制的具体措施, 以期促进社会和谐、企业稳定和员工身心健康发展。

关键词: 基层员工; 心理疏导; 岗位; 身份; 心理素质; 工作环境; 教育培训

中图分类号: F61 **文献标识码:** A

随着市场经济的迅猛发展和邮政体制改革的不断深化, 加之生活节奏加快、工作标准提高、经营任务加重、岗位竞争激烈、收入差距拉大等因素, 一些员工, 尤其是基层员工精神负担过重, 工作压力越来越大, 随之而来的心理问题也日益增多。这些心理问题如果得不到及时有效地疏化解, 很容易积累不良情绪, 危害员工身心健康, 甚至会造成工作上的重大失误或激化成严重的社会问题。基层员工的心理健康问题不容小觑, 探索构建心理疏导方式有助于基层员工保持健康心理, 是使员工更好地服务于邮政经营工作的现实需要和有效途径。

1 心理疏导的科学内涵

正确理解心理疏导的科学内涵, 需要从两个角度来分析。从医学角度理解, 心理疏导是指心理疏导疗法, 指在心理辅导中心或医疗机构中, 由受过专门训练的心理治疗人员运用心理治疗技术, 对有心理问题的患者进行疏通、引导, 实施个别或集体的心理咨询与治疗, 把各种不正确的认知和心理病理引向科学、健康的轨道, 从而达到治疗心理疾病、促进身心健康的目的。从思想政治工作角度理解, 心理疏导是遵循人的心理活动规律, 通过激励、劝导、释疑、倾听、同情、理解等方式, 帮助员工改善认知、情感、态度、个性和行为, 缓解心理压力, 消除思想障碍, 增强员工克服困难、经受考验、承受挫折的能力, 使员工能够正确对待生活和工作, 培养员工形成良好的心理品质和健全人格, 从而促进心理健康, 实现心理和谐。

由此可见, 不管从哪一角度理解心理疏导, 其教育目的是一致的, 即帮助人通过自我领悟, 加深自我认识和自我矫正, 提高应对负面情绪的能力, 保持心理健康。

2 基层员工心理问题的成因

当前, 邮政企业积极推行各项改革, 全面参与市场竞

争, 提高了企业核心竞争力, 整个企业形成了稳定和谐的发展格局。但是, 随着改革的不断深入, 基层员工的思想观念、价值观念都发生了很大变化, 再加上来自生活和工作中的各种压力, 心理问题也逐渐凸显, 主要表现为焦虑、浮躁、抵触、抱怨、迷茫、盲目攀比、工作敷衍、对现状不满等。造成基层员工亚健康心理问题的主要成因有以下几个方面。

2.1 岗位性质较枯燥

基层岗位多为生产岗位, 如投递、驾驶、营业、分拣封发等, 各岗位职责划分明确, 有严格的规章制度和固定的操作流程, 以确保全程全网联合作业的顺利完成。这些岗位的工作不仅刻板单调、枯燥乏味, 而且工作条件和工作环境相对较差, 劳动强度大, 工作较辛苦, 工资水平也相对较低。由此导致少数基层员工产生了消极怠倦、烦躁压抑的心理, 精神面貌不佳, 工作不思进取。

2.2 经营任务过重

随着市场竞争日趋激烈, 各项考核指标不断细化, 任务的经营开发难度越来越大。对上级下达的经营任务, 许多单位, 都在执行“千斤重担大家挑”, 尤其是县(区)局还是全员营销。基层员工分摊到了各种各样的营销任务, 如报刊、贺卡、月饼、酒水、家乡包裹等, 如果完成不了就会影响到考核, 因此员工为了完成任务, 利用上班或业余时间到各单位推销邮政产品, 或降价销售, 或实行自销, 导致员工的心理负担逐渐增大。

2.3 新业务要求越来越高

为适应时代要求, 邮政企业不断推出新业务, 以弥补传统业务萎缩带来的收入缺失。另外, 新规章、新流程、新系统应用对现有规章制度的科学性、严密性、系统性以及生产组织模式等方面都提出了极高要求, 因而对企业员工的知识结构、专业技能的要求也有所提高。而企业基层员工现有业

务素质和能力与这些要求还存在一定差距,导致能力与岗位不匹配,使员工产生了焦虑和紧迫的心理压力。

2.4 员工身份存在差异

在邮政企业中,员工身份仍然是一张特殊的标签。劳务派遣(C类用工)、聘用工(B类用工)、合同工(A类用工)、管理人员等身份的划分对各方面影响仍然很大。在基层邮政企业,劳务派遣的人数占比很大,他们干相同的工作,发展同样的业务,取得同样的业绩,但由于历史原因,劳务派遣跟合同工的待遇存在“同工不同酬”的差别;许多80后、90后的劳务派遣对自己的未来发展感到迷茫,成长难、身份转换难、职务晋升难等涉及员工切身利益的问题,让员工产生了强烈的不平衡感和消极抵触情绪。

2.5 员工心理素质脆弱

基层员工面临着家庭、婚姻、工作、学习、人际关系等诸多方面的压力,尤其是青年员工,他们思想活跃,独立性强,希望通过自己努力获得发展机会和一定的社会地位,但由于社会阅历浅,心理比较脆弱,自控能力较差,对困难和挫折的承受力相对较弱,不善于摆脱消极情绪,又没有合适的渠道缓解压力,极易产生苦闷、彷徨和不安心理。

3 构建心理疏导机制的具体措施

构建基层员工心理疏导机制是一项长期、系统、复杂的管理工程,不可能一蹴而就,更不能半途而废。因此,邮政企业应立足实际,以人为本,贴近员工,充分尊重他们的个性特点和心理诉求,着重解决员工内心困惑和实际困难,采取行之有效的举措,在工作环境、创新管理、创新方式以及解决问题的办法上实现新突破,促进员工的身心健康与企业的和谐发展。

3.1 优化基层员工的工作环境

工作环境对员工的工作态度、心理素质有着重要影响。因此,邮政企业应加大投入,改善基层员工工作场所的物质条件和企业所处地区的生态环境,通过建设“和谐职工小家”,更好地解决基层员工吃饭、住宿、洗澡和娱乐等生活问题。关心员工的生产安全和生活质量,尽可能使员工所从事的工作与其能力和志向相符合。此外,还可以通过工作丰富化和工作轮换等方法,减少员工由于长时间在同一岗位产生的厌烦感。科学优化企业生产作业流程,加快以集成化和数据集中化为目标的信息化改造工程,提高企业劳动生产率,降低员工劳动强度,缓解员工工作压力,努力创造让员工心情舒畅的良好工作环境。

3.2 采取多种形式,适当分解任务

完成上级局下达的经营任务固然重要,但同时也要考虑基层员工实际所能承受的压力,因此,可以尝试采取“全员营销”的分摊模式。目前,项目营销、数据库营销、渠道营销、主题营销、团队营销等各种形式的营销都在积极推广,要在项目、时间、频次、范围、幅度等方面深入研究,选择性地为员工安排任务,尽力降低负面影响。特殊或紧急任务,可临时组建团队,采取特殊奖励政策,重点突破。此

外,也可以采取新的尝试,如对内招标、对外聘用等方式。各类劳动竞赛要坚持只奖不罚,保证员工在完成本职工作的情况下,收入有基本保证。

3.3 广开言路,拓宽心理疏导渠道

解决基层员工心理问题,需要广开言路,坚持多种疏导方式相结合。建立与基层员工良好顺畅的沟通交流机制,通过班前会、设立局长信箱、开展合理化建议等方式,为基层员工搭建互动平台,鼓励员工建言献策、吐露心声;充分利用网络便捷、互动的优势,积极加强网上疏导,建立“员工论坛”、鼓励员工加入班组QQ群,了解基层员工的思想动态和细微要求,及时缓解员工压力和各种矛盾,避免心理问题的加剧。

3.4 关注基层员工的职业发展

基层员工在生存需求得到满足后,自我发展、自我实现的愿望就会日趋强烈。邮政企业要为基层员工搭建成才的平台,帮助员工进行职业生涯规划,建立各种适合员工发展的职业通道,促进员工成长,让员工感到有劲头、有奔头,认为邮政企业是实现自身价值的理想场所。在选拔人才方面,邮政企业要跳出唯资历、唯学历、唯年龄、唯身份的定向思维,把品德和能力作为选拔和使用人才的重要依据,让基层青年员工、劳务派遣看到努力付出后的结果,尽量减少员工发展进步的后顾之忧,增强他们对邮政企业的认同感和归属感。

3.5 举办各项教育培训活动

面对新形势、新任务,应加强员工的各项培训工作。定期举办岗位培训、业务知识培训、专题培训等,使其尽快掌握新业务、新知识、新技能,以适应岗位工作的需要。同时,积极开展心理健康教育培训活动,普及心理健康知识,通过邀请专业心理咨询机构和心理专家“坐诊”,开展现场心理咨询和心理辅导讲座,引导员工正确看待心理问题,增强员工的自我调适和心理承受能力。

3.6 因人而异,做好心理疏导工作

在对员工进行心理疏导时,要因人而异、以人为本。把心理疏导与员工工作岗位、家庭状况和个人性格特点结合起来,找准员工心理问题的切入点,动之以情,晓之以理,帮助员工化解压力,消除心理障碍。要密切联系基层员工,从员工最关心的小事做起,从员工的利益出发,想员工之所想,急员工之所急,真心实意地帮助他们解决生活和工作中的困难。

3.7 开展健康向上的文体活动

健康向上的文体活动不仅能增强员工体质和团队精神,还能消除员工的忧郁感、烦闷感、失落感等不良情绪。邮政企业要经常开展各类文体活动,通过健康向上、寓教于乐、喜闻乐见的文体活动调节员工情感和心理,如组织员工外出旅游,参观兄弟单位;举办篮球、足球、羽毛球、钓鱼比赛等;重要节日期间举办文娱活动;完善基层班组的棋牌室、图书室等相关设施,促进员工文娱活动的开展,达到释放压力、陶冶情操、促进身心健康的目的。

培育良好健康的集邮心态

近些年，邮票价格波动较大，一方面带动了集邮业务，有力促进了邮票邮品的销售，并引起了社会对集邮业务的广泛关注；另一方面由于邮票“收藏热”社会需求增大，形成了一票难求的局面，实力雄厚的邮商群体纷纷获益，给集邮公司乃至社会文化公司通过市场采购邮票制作邮品增加了巨大的成本风险。邮票价格的大幅波动暴露出人们集邮心态的浮动，因此，集邮经营管理部门在今后工作中，如何培育大家良好健康的集邮心态，引导集邮健康有序发展将是一项迫在眉睫的长期工作。

众所周知，集邮具有文化性、知识性、趣味性、艺术性、史料性等特点，大多数集邮爱好者并不是看中集邮的投资或投机价值，而是被集邮的特性所吸引，邮票或邮品的价格只不过是衡量其珍稀程度的尺度之一。但是，由于市场经济的缘故，加之人们投资渠道较少，游资进入邮市门槛相对较低，大量闲置资金追逐保值升值等原因，邮市的挣钱效应开始显现并被过度放大，人们原本健康的集邮心态在不知不觉地扭曲，一些集邮者随波逐流地参与到集邮活动的投机中，对不健康集邮心态的形成起到了推波助澜的作用。

党的十八大报告强调，要培育自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态。集邮心态属于社会心态的一种，因此，集邮经营管理部门应该牢牢把握这一主基调，在透视和观察集邮心态起伏变化的基础上，通过健康有益的活动培育良好的集邮心态，促进集邮业务的健康有序发展。

第一，增强集邮的文化属性。集邮作为一项社会活动，其文化性是首要的，因此，在邮票选题、设计、印制以及邮品制作等环节上要不断加强。在邮票选题上，既要重视传统民族的特点，也要充分考虑国际的时尚因素，不仅要满足中老年集邮者的需求，还要激发儿童和年轻人的收藏兴趣。在邮票设计上，不仅要采取“走出去、引进来”的做法，聘请顶尖、有特点的美术大师参与邮票设计工作，同时还要坚持向广大集邮者或老百姓海选征集优秀

的邮票设计图稿，而且还可与美院联合办学，开设邮票设计专业，专门培养邮票设计人才。这些做法既提高了邮票设计水平，还能扩大社会影响。在邮票印制上，坚持创新，每年至少有两三套邮票，摒弃纸质、长方形或影写胶印等传统印制方式，而是采用具有较高科技含量的非纸质、非长方形或非影写胶印的印制方式，突显邮票印制的时代性、科技性和技巧性。在邮品制作上，围绕邮票主题，在趣味性、知识性、艺术性等方面下足功夫。

第二，增加集邮的活动内容。集邮既是一项社会活动，还是一项群体活动。目前，集邮活动相对贫乏、枯燥，是阻碍集邮发展、影响健康集邮心态形成的重要因素。因此，增加丰富多彩的集邮活动内容，是培育良好健康集邮心态的一个重要渠道。在传统集邮讲座、邮展的基础上，集邮活动内容也要不断丰富，诸如交换、拍卖、鉴宝、欣赏等活动，既要长期坚持，又要交叉补充，让集邮的活动内容丰富多样又充满活力。

第三，拓宽集邮的外延。集邮具有广泛的群众基础，但集邮在发展中不能陷入固步自封的地步，要与时俱进，与其他文化进行有机结合，从而培育良好健康的集邮心态。集邮可与旅游结合，在旅游中集邮赏邮，在集邮中锻炼身体、强健体魄；集邮可与收藏钱币相结合，由于二者都有收藏、文化、史料等属性，可以互通有无，互相促进，共同增加收藏乐趣；集邮可与书画结合，二者都具有较高的文化品位，可吸引有一定文化基础同时兼具书画能力的人们参与。

总之，培育良好健康的集邮心态，既要集邮经营管理部门理解良好社会心态的深刻内涵，同时还要将其作为一项长期工程来抓。对良好健康的集邮心态要正反面牢牢把握，努力去除浮躁、急功近利的集邮心态，大力培育良好健康的集邮心态，集邮事业才能健康有序发展。

(北京市邮票公司 进宇)

4 结语

心理疏导是一个新的理念，既要树立严谨科学的态度、讲究方式方法，还要与企业管理、改革措施、员工现实利益、职业保障等一系列因素相结合。如何运用这一理念，促进企业健康和谐发展，还需要在实践中不断探索和完善。只有坚持以人为本，从关爱员工的角度出发，着眼于促进人的全面发展，心理疏导工作才会具有更强的渗透力，基层员工的心理状态才会充满生机和活力。

参 考 文 献

- 1 王萍，王青. 劳动密集型企业员工的心理健康管理. 中国邮

政, 2011, 1

2 周怀成, 周永. 新形势下缓解邮政员工工作压力探析. 邮政研究, 2011, 2

3 常冠林. 新形势下构建职工心理关怀的探索与实践. 邮政研究, 2011, 3

4 鲍增军, 高福贞. 邮政企业人文关怀和心理疏导工作理论与实践探析. 邮政研究, 2012, 5

收稿日期: 2013-01-30

作者简介: 张云发(1984~), 男, 安徽怀宁人, 主要从事邮政经营管理和人力资源研究。