

企业内部人文关怀模式优化与职工情绪疏导实践

徐思雨

新疆生产建设兵团石油有限公司 新疆 乌鲁木齐 830002

摘 要：随着企业竞争压力增大以及职工工作节奏加快，职工心理健康问题越来越严重，情绪波动、职业倦怠、焦虑抑郁等问题影响职工的工作效率及生活质量，也影响企业的可持续发展。人文关怀是企业关心职工、团结职工的重要方式，情绪疏导是缓解职工压力、保持职工健康的心理方法。本文基于对企业人文关怀及职工情绪管理的研究，提出优化企业人文关怀的方式方法，即从关怀理念更新、关怀制度健全、关怀形式多样化以及关怀手段现代化等方面进行改进；同时对职工情绪疏导的方法进行了介绍，如情绪识别、情绪表达、情绪调节和情绪支持等。研究指出，建立以“理念指导——制度保证——载体依托——手段革新”为核心的企业人文关怀系统以及以“识别——表达——调整——支持”为特征的情绪疏导机制，促进两者相互结合，有利于提高职工的心理素质，加强企业的向心力与战斗力。

关键词：企业在内部；人文关怀；情绪疏导；员工的心理健康；职业倦怠

引言

在当今企业间的竞争环境中，员工是最宝贵的财富，员工的身体健康状况直接影响企业的生产能力、创新能力以及持续发展能力。但是由于市场竞争激烈、工作节奏加快以及工作压力增大等原因，越来越多的员工出现各种各样的心理问题，比如工作倦怠感、情绪不稳定、焦虑抑郁、人际关系紧张等都会给员工的工作生活带来不良的影响，还会增加员工的旷工次数、降低工作效率、造成优秀的人才流失，对企业造成隐形的巨大伤害。传统的管理方式注重用规章制度进行管理和用物质来奖励员工，而忽视了员工的情感需求及其心理变化情况，无法很好地解决员工的心理压力。人文关怀是以人为本思想的具体表现，在重视员工的情感需求、心理变化的同时促进他们的发展进步是企业管理人性化的重要标志。情绪疏通是通过对面负面情绪的认识、宣泄、调整和支持使员工消除不良的情绪，保持良好的心态。把人文关怀和情绪疏通结合起来，形成一套完整的人文关怀体系和情绪疏通机制是现代企业管理的发展方向。本文从企业内部人文关怀的方式以及如何对员工进行情绪疏通进行详细的研究，找出存在的问题并提出相应的对策和方法以便更好地促进企业员工的心理健康。

1 企业人文关怀与职工情绪管理概述

1.1 人文关怀的基本内涵

人文关怀是以人为本，重视人，关注人，发展人为目的思想及行动，在企业的环境中，人文关怀就是对待员工的人格上给予尊重，在工作上考虑员工的需求，在

成长上帮助员工进步，在生活上关心员工。人文关怀是坚持以人为本，在注重企业发展的同时也要重视员工的感受，心理以及工作上的进步。人文关怀既是理念也是行为，需要有具体的方法、手段和方式来实现。人文关怀包含两方面内容：一是物质关怀，二是精神关怀。物质关怀解决员工的生活问题，精神关怀解决员工的情感、被重视感和个人成就感的问题。

1.2 职工情绪管理的主要内容

职工情绪管理是指对职工情绪状况的认知、理解、管理和指导的过程。情绪管理包括情绪认知、情绪理解、情绪管理和情绪应用四个方面。情绪认知是对自身及他人的情绪有正确的认识与判断力^[1]。情绪理解是对情绪产生的原因以及其作用的认识能力。情绪管理是对自己或者他人的情绪作出适当处理并加以控制的能力。情绪应用是根据情绪的信息来指导思维和行为的能力。职工情绪管理包含两个层面：一是职工自身的自我情绪管理；二是企业对于职工情绪的关注与引导。合理有效的情绪管理可以使职工以更加乐观的态度面对工作生活，提高工作积极性以及人与人之间的关系和谐程度。

1.3 人文关怀与情绪疏导的关系

人文关怀与情绪疏导之间有密切关系并且相辅相成。人文关怀给予情绪疏导思想指引以及良好环境，关怀氛围较浓企业更有利于职工打开心扉、倾诉心声。情绪疏导是人文关怀重要组成部分也是实现方式，在情绪疏导中帮助职工释放压力、调节心态，体现企业对职工关爱。人文关怀重视职工全面需要而情绪疏导侧重于职工情绪变化，两

者互相配合互相依存。把人文关怀与情绪疏导结合起来,可以营造出关心职工、理解职工、支持职工良好风气,有利于职工身心健康以及企业发展壮大。

2 企业人文关怀与职工情绪管理现状及问题

2.1 人文关怀实践的主要不足

目前企业在人文关怀方面存在诸多问题。观念上,有的企业把人文关怀当作一种口号,不落实也不投入,关怀只是走过场;制度上,人文关怀缺少制度支持,关怀措施随意性较大,缺乏系统性和连贯性;内容上,人文关怀偏向物质关怀,忽视了员工的精神需求以及心理健康问题,不能解决员工全方位的需求;形式上,关怀形式简单,主要是节日慰问、困难救助等,缺乏针对性和常态化关爱;对象上,关怀对象主要是一些困难员工或者优秀员工,对于一般员工尤其是年轻人关怀不够;成效上,缺乏跟踪检查和反馈机制,无法及时发现问题并进行改善^[2]。这些问题影响人文关怀作用发挥。

2.2 职工情绪管理的主要问题

职工情绪管理存在诸多问题。认识上,一些企业忽视职工情绪管理重要性,把职工情绪问题当成个人问题而不是企业管理问题来看待;机制上,缺少完善的情绪管理体系,在情绪识别、疏导以及支持上都没有相应措施;能力上,管理者不懂如何处理职工情绪问题,不知道怎样发现并解决职工情绪问题;渠道上,职工情绪宣泄渠道不通畅,无法获得一个安心、方便地发泄自己情绪的地方;资源上,企业对于情绪管理工作投入不够,没有足够专业人士和相关设备;氛围上,有些企业不愿意让员工表达情绪,职工习惯隐藏自己的感受。以上种种原因使得职工消极情绪不能得到及时缓解,越积越多最终产生不良影响。

2.3 职工心理健康问题的主要表现

职工心理健康问题表现形式多样。在职业倦怠上,职工感到情绪耗竭、去个性化以及成就感丧失,对工作产生冷漠态度;在焦虑抑郁上,职工有持续紧张、担心、情绪低落、缺乏兴趣等问题;在人际冲突上,职工与同事、上级或下属之间存在摩擦,难以进行有效交流,经常产生争执;在行为上,职工有旷工、迟到、生产率低下、酗酒、吸烟等现象;在身体健康方面,职工有睡眠障碍、头痛、胃痛、乏力等表现,在最坏的情况下甚至会采取自我伤害或者自杀等方式。这些问题都给职工自身带来困扰,同时也会影响整个团队的工作环境以及企业的经营情况,必须得到企业的关注。

3 企业人文关怀模式优化策略

3.1 更新关怀理念

更新关怀理念是改善人文关怀的基础条件。企业要树立以人为本思想观念,把员工看作是企业成长的参与者而不是工具,重视员工的价值和地位。树立全方位关怀的思想观念,关心员工工作、生活、健康以及发展等方面的问题。树立积极关怀的思想观念,积极了解员工的需求,及时发现问题并加以解决。树立差异化关怀的思想观念,认识到员工之间存在差异性,给予不同的关怀方式。树立持久关怀的思想观念,把人文关怀当作是一项长远的任务而不是一时的行为。从而为企业的开展人文关怀奠定良好的基础。

3.2 完善关怀制度

完善关怀制度是优化人文关怀模式的前提条件。企业要建立健全职工关怀制度,明确关怀目的、内容、方法以及职责等。建立职工需求调查制度,经常性地掌握职工需要以及满意程度。建立职工帮扶制度,对于有困难、生病或者遇到不幸事件职工及时予以援助^[3]。建立职工沟通制度,搭建职工意见反映平台。建立职工心理援助制度,开展心理辅导、情绪调适以及危机处理等工作。建立关怀效果评价制度,对关怀成效进行测评并反馈。以制度为依托,使人文关怀工作制度化、常规化、持久化。

3.3 拓展关怀载体

拓宽关怀载体也是完善人文关怀方式有效手段。企业可以设立职工活动中心、心理咨询室、减压室等硬件设施给员工创造活动以及休息空间。建立网络关怀平台,在微信公众号或者手机 APP 上发布关怀资讯与服务。举办形式多样的文体活动让员工得到娱乐同时也促进同事间沟通。成立职工帮扶小组,让员工之间互相帮助。设立职工关怀基金,为关怀工作提供经济支持。通过载体拓宽,使关怀内容更加多元化并且更易于到达员工身边。

3.4 创新关怀方式

创新关怀方式是改善人文关怀的有效途径。企业应当采取个性化关怀方式,针对不同职工的需求给予不同的关怀;采取常态化关怀方式,在日常工作生活中持续进行关怀而非仅仅局限于节假日或者特定时间;采取专业化关怀方式,请专业的心理咨询师和社会工作者提供帮助以提升关怀质量;采取参与式关怀方式,让职工参与到关怀活动中来使他们有被关注的感觉以及获得归属感;采取智能化关怀方式,使用大数据以及人工智能等手段了解职工需要从而更加精准地关怀他们。通过方式

上的改变使关怀更具针对性和有效性。

4 职工情绪疏导实践方法

4.1 情绪识别与评估

情绪识别与评估是情绪疏导的第一步。企业要对职工的情绪进行监控,在日常工作中、定期开展调查、进行心理测试等手段掌握职工的情绪状况。管理者要学会情绪识别,注意观察职工的表情、言语以及动作等,发现问题及时处理。建立职工的心理健康档案,把职工的心理测评结果以及情绪的变化都详细地记录下来。对于有情绪问题的职工,应及时与其单独交谈并对其进行评估,找出其情绪问题的原因及其严重性^[4]。在情绪识别与评估过程中要注意保护好职工的隐私权,不能贴上标签或者歧视,以便更好地做好情绪疏导工作。

4.2 情绪表达与倾诉

情绪表达以及倾诉是情绪疏导的重要一环。企业要提供一个安全、宽松环境,让员工能够畅所欲言,敞开心扉。设置不同方式倾诉途径,比如设立心理咨询热线,倾诉箱或者是面谈等方式供员工选择。对管理者进行培训,让他们掌握倾听技能,倾听员工心声并给予理解和帮助。开展情绪交流会,使员工在一个相对安全环境下分享自己情绪感受并且得到他人理解。而在情绪发泄上则不应批评或者责备。通过情绪表达与倾诉可让员工把消极情绪释放出来从而缓解自身压力。

4.3 情绪调节与放松

情绪管理以及放松是情绪疏导的主要方面。企业需要给员工传授一些情绪管理的方法,比如认知重评、自我积极暗示、合理发泄等,使他们学会以不同的视角看待问题,从而改变其情绪状态;进行放松训练,例如深呼吸、冥想、渐进性肌肉松弛等,让员工减轻紧张感及焦虑情绪;设立减压室或放松区,供员工休息放松;开展体育锻炼或者户外拓展活动,在活动中释放压力及消极情绪;提供音乐、书籍、美术等相关物品让员工自我放松;利用这些方法让员工重新获得平静的心态,拥有一个良好的心态。

4.4 情绪支持与危机干预

情绪支持及危机干预是情绪疏导重要组成部分。企业要搭建社会支持平台,利用同事、朋友、家人力量给予员工帮助和支持。成立同伴支持小组,让具有相同体验员工彼此帮助。对情绪问题严重员工进行转介至专业心理咨询机构或者医院。制定心理危机预警以及应对方案,在员工出现较大心理危机时立即采取措施避免恶性事件发生。设置危机发生后心理援助计划,在受到伤害员工中开展心理辅导工作。通过情绪支持及危机干预来保障员工心理健康。

结束语

企业内部人文关怀模式优化与职工情绪疏导实践是提升职工心理健康水平、增强企业凝聚力的重要工作。本文从人文关怀与情绪管理概述入手,分析了人文关怀实践和职工情绪管理存在的问题,从更新关怀理念、完善关怀制度、拓展关怀载体、创新关怀方式等方面提出了人文关怀模式优化策略,从情绪识别与评估、情绪表达与倾诉、情绪调节与放松、情绪支持与危机干预等方面阐述了情绪疏导实践方法。研究表明,构建“理念引领—制度保障—载体支撑—方法创新”的人文关怀体系和“识别—表达—调节—支持”的情绪疏导机制,实现人文关怀与情绪疏导的有机融合,有助于提升职工心理健康水平,增强企业凝聚力和竞争力。未来,企业应进一步重视职工心理健康,加大关怀投入,创新关怀方式,完善疏导机制,为职工创造健康、和谐、积极的工作环境。

参考文献

- [1] 张西超,时勤,王雁飞.企业员工心理健康服务模式研究进展[J].心理科学进展,2021,29(6):1089-1101.
- [2] 李永鑫,李艺敏,王明辉.职业倦怠与员工情绪管理研究[J].心理科学,2022,45(3):652-659.
- [3] 王雁飞,朱瑜,张西超.企业人文关怀与员工幸福感关系研究[J].管理评论,2023,35(2):156-165.
- [4] 赵然,王詠,刘聪慧.员工帮助计划与情绪疏导实践研究[J].中国人力资源开发,2021,38(8):78-87.