

双因素理论视阈下的高职院校辅导员工作满意度研究

朱聿迅

(苏州百年职业学院 工程技术系, 江苏 苏州 215123)

摘 要:高职院校辅导员满意度受诸多因素的影响。基于双因素理论原理,认为保健因素中薪资待遇、学校的管理方式、工作环境、上级监督和激励因素中工作本身、认可与赏识、工作成就感、自我价值的实现是影响辅导员工作满意度的主要因素。因此,提升辅导员工作满意度可以通过建立健全发展和激励机制、构建科学合理的人事关系制度、创造良好的育人工作环境以及提升育人工作的成就感等方面来实现。

关键词:双因素理论;辅导员;工作满意度

中图分类号:G715

文献标识码:A

文章编号:1671-9891(2019)01-0067-04

0 引言

习近平总书记在 2016 年全国高校思想政治工作会议中强调,高校要进一步拓展选拔视野,重点抓好教育培训工作,强化教师们的实践锻炼,健全各方面激励机制,整体推进高校党政干部、共青团干部、思想政治理论课教师和哲学社会科学课教师、辅导员、班主任和心理咨询教师等队伍建设,确保这支队伍后继有人、源源不断。高职院校是中国高等教育的重要组成部分,高职院校的辅导员是开展大学生思想政治教育工作的骨干力量,其工作成效将直接影响高职院校思想政治工作的质量和人才培养的质量。而现实中,辅导员工作质量、工作投入程度以及工作绩效很大程度上受其工作满意度的影响。因此,提高高职院校辅导员工作的满意度不仅能进一步调动其工作的积极性,更重要的是能促使辅导员真正成为学生成长成才中的人生导师和健康生活中的知心朋友。^[1] 本文基于双因素理论视角,认为提高高职院校辅导员工作满意度,切实发挥高校思想政治教育实效,主要在于精准把握影响辅导员工作满意度的“双因素”——保健因素和激励因素。^[2]

1 双因素理论的理论基础和核心内涵

有效的组织和管理离不开员工的主动性、积极性和创造性。于是,我国所有的企事业单位几乎一直都在探索如何使自己的员工更加充满激情,如何最大效能地发挥员工的积极性和创造性,又或者工作中的哪些情形和状况会导致员工产生负能量,怎样可以减少他们的情绪负增长等问题。20 世纪 50 年代末,美国著名的心理学家、管理学家、行为科学家赫茨伯格提出的“双因素理论”创造性地开启了企业管理的新篇章。“双因素理论”作为一种重要的激励理论被广泛地运用于政府、企业、高校、医院等多个领域,对有效激励员工工作积极性的实践起着潜移默化和积极主动的促进作用。^[3]

所谓“双因素理论”即为“激励和保健因素理论”(Motivator-Hygiene Theory),它是由赫茨伯格和同事等人在匹兹堡地区 11 个工商企业中对 200 多名工程师和会计师进行访问调查,通过实例来具体描述员工工作中的切身感受和体会。该理论主要分为两个方面:一方面,调查发现,能对员工产生工作满意度的因素主要分为两类——保健因素和激励因素。保健因素顾名思义与“保健”有关,与员工不满情绪有一定联系,它的改善和调整只能够解除员工内心的不满,却不能使员工从内心里感到满意,更不可能激发起他们的工作积极性,其要素主要包含公司政策、管理方式、上级监督、工资、人际关系、工作条件和工作安全感等。由于保健因素带有一定的预防性,起到保持和维持员工工作中现有状况的作用,所以也被称之为“维持因素”。激励因素是让员工从心底感到满意的内在驱动力,也是调动员工积极性,提高生产效率的主要因素,它主要包括工

收稿日期:2018-11-23

作者简介:朱聿迅(1988—),男,江苏苏州人,苏州百年职业学院工程技术系工程师,硕士。

作本身、认可和赏识、责任感、成就感、尊重感、进步、自我提升及自我价值实现等。保健因素和激励因素可共同激发人的内在动机,但相比而言,激励因素更有推动力。另一方面,员工们对所从事工作满意或不满意并不是两个单一的、连续的极端。传统观点一般认为“满意”对应的就是“不满意”。赫茨伯格的现实理论认为,“满意”相对应的是“没有满意”,“不满意”相对的则是“没有不满意”。没有满意和没有不满意其实是员工处于一种“为零”的状态。于是,“双因素理论”中的激励因素可以使人从没有满意状态转向满意,而保健因素则可将不满意状态转变为没有不满意状态。这时,这两种因素并非连续,而是独立地以其特有的方式影响着员工们的工作行为和工作状态。

2 影响高职院校辅导员工作满意度的因素分析

为深入了解高职院校辅导员对工作的满意度,笔者以苏州、无锡、常州等地 5 所高职院校的辅导员为调查对象,通过发放调查问卷的方式进行调研。此次调查共发放问卷 300 份,共收回问卷 284 份,其中有效问卷 266 份。笔者通过对问卷数据进行梳理,深入分析了影响高职院校辅导员工作满意度的主要因素。

2.1 保健因素

(1) 薪资待遇。薪资待遇是高职院校辅导员对工作不满意最为凸显的问题。从调查问卷的情况来看,有近 25% 的辅导员对目前的薪资待遇“很不满意”,35.4% 的辅导员表示“不太满意”,还有 33.6% 的辅导员表示“一般”,仅有 6.5% 的辅导员表示“基本满意”。高职院校的辅导员的工资相比本科院校普遍偏低,且与本单位专任教师的工资有一定差距。这与相关文件中强调的辅导员具有“教师和管理人员”双重身份的性质完全不符。另外,高职院校辅导员同工不同酬的现象较为普遍,很多辅导员属于合同性质的企业用工,用工性质的差异带来的是这类人员的工资与在编教师相差甚远,严重打击了工作积极性。

(2) 学校的管理方式。问卷调查中对于学校管理方面的结果显示:对目前学校管理“很不满意的”占 7.4%，“不太满意的”占 36.8%，“一般”的占 30.3%，“基本满意的”占 25.5%。高职院校作为高等教育的重要组成部分,应当有完善的用人管理机制。在用人上应该坚持公正、公平、公开的原则,坚决杜绝“开后门、找关系”;在管人上应该职责分明,辅导员就应该是专职从事学生思想政治工作的人员,不能身兼多职,否则将因为岗位和职位不清晰,导致辅导员顾此失彼、本末倒置。另外,高职院校对辅导员的考核不规范也不全面,导致部分辅导员浑水摸鱼、得过且过。

(3) 工作环境。对有关“工作条件”的回答中,有近 67% 的辅导员选择了“很不满意”、“不太满意”和“一般”。工作环境一般包括工作时长、服务对象以及工作人员配备等方面。好的工作环境能够给人带来精神上的享受和生理上的调节,在一定程度上减轻工作压力和疲倦之感,从而提高工作的满意度。而目前辅导员开展思想政治教育工作难度不断加大,经常处于“白加黑”“5+2”模式,进而导致辅导员队伍的流动性也较大,这也使辅导员感觉自身的工作环境并不太稳定。

(4) 上级监督。在对“对上级的监督是否满意”的回答中,仅有 3.6% 的人选择“满意”,18.2% 的人选择“一般”,其余的人选择“很不满意”或“不太满意”。这些数据说明绝大多数的辅导员对学校上级的监督并不满意,其原因主要是辅导员在工作中的的人际关系不仅包括和领导之间,还有与辅导员团队同事、家长及学生之间的诸多方面的关系。鉴于辅导员工作的烦琐与不易,高职院校对辅导员的上级监督不能单纯地用制度来约束和限制,应更多地体现出人文关怀,努力营造上下级相互融合、彼此信任、主动配合的工作氛围。

2.2 激励因素

(1) 工作本身。影响工作本身的主要因素有:工作劳动强度、自身对工作的认可度、工作难易度、工作给予的压力等。调查结果显示,辅导员日常工作始终处于高强度忙碌的状态。对此,50.3% 的人“很不满意”,28.4% 的人“不太满意”,只有 15% 不到的人持“一般”和“满意”态度。高职院校辅导员对自身工作定位不是很清晰,责任感不强,加上日常工作烦琐,导致其对工作产生倦怠感。此外,高职院校辅导员的入职门槛相对较低,专业背景较为复杂,造成部分辅导员对思想政治教育工作本身与其个人的专业匹配度不高,工作不能得心应手,造成工作压力较大,从而降低工作满意度。

(2) 认可与赏识。调查发现,高职院校辅导员对“辅导员工作是否获得认可及赏识”与其工作满意度呈正比例关系,社会、学校、家长和学生对辅导员工作的评价较高,辅导员的工作成就感和自豪感也就越凸显。但

是,目前社会对辅导员是否具有教师身份缺乏科学的认同评价机制。高职院校对辅导员的重视程度不够,从进修培训、考评机制及职称晋升等方面都进行一定程度约束,严重打击了他们的工作积极性。此外,家长和学生对辅导员的职业性质认识不够,有的时候甚至把辅导员界定为“高级保姆”,大大挫伤了辅导员的职业认同感和工作热情。

(3)工作成就感。在调查中,一半以上的辅导员对“所从事的思想政治教育工作获取的成就感”不足。所谓成就感,就是个体对自身所从事的职业的一种发自内心的热爱之情,并通过全身心投入而充分享受职业所带来的快乐之感觉。而在高职院校,几乎可以说任何职能部门都可以指挥辅导员,任何领导都可以命令辅导员,任何家长和学生一遇问题第一个找的也是辅导员,认为辅导员就是“万能胶”“抢险队员”,哪里需要到哪里。而在现实中,有些问题尽管辅导员使劲全身解数也很难解决,这便挫伤了他们的成就感,加重了失败感,这必然导致辅导员工作成就感逐渐下降。

(4)自我价值实现。目前,高职院校辅导员的职业发展空间狭窄,晋升渠道也十分单一。学校对他们的日常考核和职称评定与专任教师同等对待,进一步加大了晋升难度,影响了其自我价值的实现,出现职业倦怠。同时,学校又不能帮助辅导员做出长远的职业规划,自我实现的可能几乎丧失,使得他们的归属感降低,于是出现跳槽和转行。调查中,有近80%的高职辅导员对“学校职务、职称的晋升途径”表示“很不满意”,而且被调查的300名辅导员中大部分是初、中级职称人员,具有高级职称的人可谓凤毛麟角。

3 “双因素理论”下提升高职院校辅导员满意度的策略

3.1 建立健全发展和激励机制

辅导员是开展大学生思想政治教育的主要力量。高职院校应充分认识到,建立健全辅导员的发展和激励机制是提高辅导员工作满意度的重要因素,也是稳定辅导员队伍的关键所在。高职院校可以对辅导员工作激励机制和发展机制进行强化和优化,从辅导员比较关心的方面入手,如评价机制、岗位性质、职称晋升等。一方面通过了解和掌握辅导员最关心的问题,制定出台相应的政策,建立多层次的辅导员职业发展通道体系,拓展辅导员的发展空间,让辅导员看到未来发展之路,充分感受学校对辅导员队伍的重视以及对其工作价值的肯定来激发其工作热情;另一方面通过加大辅导员职业化、专业化、专家化的建设,让辅导员和专任教师具有同等待遇,提升他们的社会声望,提高其职业归属感。此外,高职院校可以借鉴本科院校的一些好的经验和做法,如建立辅导员行政职级聘任机制、单列职称系列、选派辅导员赴境外学习交流等。

3.2 构建科学合理的人事关系制度

目前,很多高职院校辅导员与教师,甚至辅导员之间人事关系都不一样,既有编制内外之别,又有人事代理与合同制之分。对这类高职院校而言,进行辅导员管理工作的重点是缓解其不满情绪。因受不同时期选聘人员的要求差异以及院校自身编制指标限制等客观现实情况影响,导致部分高职院校辅导员身份性质多种多样。当然此类学校辅导员产生不满情绪的主要因素还是工作报酬(尤其是相对报酬)和职业稳定性问题。因此,为有效防止和缓解辅导员的不满情绪,可以在采取参照普通教师工资福利待遇,较大幅度地提高辅导员的工资待遇。当然,要从根本上解决该问题,只有为辅导员们解决编制身份问题,才能真正为他们解除后顾之忧。

3.3 创造良好的育人工作环境

辅导员对工作环境的感知,包括学校的工作制度、工作职责和权限的明确性、协作机制、领导鼓励和支持、考核制度,明显地影响其满意度。鉴于此,为提高辅导员的工作满意度,学校管理层应努力为他们构建一个良好的工作环境。首先,需要完善辅导员的奖惩机制。学生问题具有多样性和复杂性,导致学校往往以结果为惩罚辅导员的依据。如一个具体的上课率如果达不到一定要求,就扣辅导员的奖金;一个班级的宿舍卫生情况也可能与辅导员的利益挂钩。辅导员管理需要惩罚制度,但是更需要合理地配置奖励与惩罚。其次,要拓展辅导员工作的自主权。一是要提供机会让辅导员参与学校涉及辅导员工作的有关决策,让他们也真正成为学校的主人。二是学校的各级领导,尤其是主抓学生工作的领导要对辅导员工作给予更多的宏观指导,敢于放权,让辅导员在宽松的工作空间中开展工作。再次,要明晰辅导员的工作职责。各类学校都制定了明确的辅导员工作制度,确定了辅导员的岗位职责。但在实践中,辅导员工作职责通常模糊不清,经常受到

职责外事务干扰。因此,明确辅导员岗位职责,让他们专注于思想政治引导、学习生活指导、心理健康辅导等方面的工作,尽可能减少其额外负担。

3.4 提高育人工作的成就感

现实中,辅导员的工作并不能立竿见影,导致很多辅导员在短时期内看不到一点成效和进展就产生消极情绪和挫败感。提高高职院校辅导员育人工作的成就感有利于大大促进他们的工作主动性和积极性,也有利于提高其自身的工作满意度。因此一方面,教育主管部门要大力宣传高校辅导员这一特定职业的崇高性。一个优秀的辅导员改变的可能不仅是一个处于青春年华的大学生,甚至可以改变一个家庭的面貌,因此要引导社会正确认识高校思想政治工作的重要性,让更多人真正了解辅导员这一职业,从心底和根本上关心并支持辅导员的工作。另一方面,要鼓励辅导员树立积极的职业态度,对学生多一分耐心、对工作多一份细心、对未来多一份信心,坚信只要付出必定会有收获。

4 结束语

基于双因素理论对辅导员工作满意度的调查分析表明,工作环境、工作条件、工作报酬、聘用保证、外部支持等是影响高职院校辅导员工作满意度的主要因素;职业发展和工作性质是影响高职院校辅导员工作满意度的决定性变量。因此,为辅导员营造良好的工作环境,提供心情愉悦、公平合理的竞争氛围,拓展职业发展空间,是提高高职院校辅导员满意度的重要措施。

参考文献:

- [1]焦孟洲.高职院校辅导员自我效能感及提升策略[D].大连:大连理工大学,2013.
- [2]孙宜芳.学习型组织理论在辅导员职业能力建设中的运用[J].高校辅导员,2012,(4):75-78.
- [3]甘霖,郑玉梅.基于双因素理论的民办高校辅导员工作满意度研究[J].中国农业教育,2018,(2):37-41.

(责任编辑:范可旭)

Research on Counselors' Job Satisfaction in Higher Vocational Colleges from the Perspective of Two-factor Theory

ZHU Yu-xun

(Dept. of Engineering Technology, Suzhou Centennial College, Suzhou 215123, China)

Abstract: The level of satisfaction of counselors in higher vocational colleges is affected by many factors. Based on the principle of two-factor theory, it is considered that the majors factors that affect college counselors' satisfaction are the health care ones such as salary, school management style, and work environment; the superior-dinate's supervision and incentive ones such as work itself, recognition and appreciation, work achievement and realization of self-value. Therefore, the improvement of counselors' job satisfaction of can be achieved through establishing sound development and incentive mechanisms, shaping a scientific and rational personnel relationship system, creating a good environment for educating students, and promoting the sense of accomplishment in educating students.

Key words: two-factor theory; counselor; job satisfaction