

宁波市总工会一项万名职工调查表明——

超7成职工工作状态受情绪影响

工作环境、人际关系、周末加班等是影响职工情绪的主要因素

本报讯(记者邹偶然 通讯员赵清钱 杨菁)是什么让你烦恼?会不会影响你的工作?情绪不高该如何疏导……日前,浙江宁波市总工会披露了一份针对宁波一万名职工所做的情绪管理现状调查报告。报告显示,有超过7成的职工工作状态会受到情绪的影响。而工作时间长度、工作强度、工作乏味性、工作的简单重复性是引起情绪不良、工作倦怠的主要原因。

据介绍,该项调查从2013年5月至10月,由宁波市总工会法工部、女工部各产业工会等多个部门及企业心理咨询师联合参与执行,抽样了全市各大行业的职工。向全

市企业职工发放10000份《宁波市总工会职工情绪管理现状调查问卷》,采用封闭式和开放式共32个问题调研,共收到8518份,其中有效问卷7403份。

70后、80后是调查的主要人群,分别占了34.86%和45.16%。被调查职工月薪是3000-5000元的所占比例最多,为53.03%;月薪是2000-3000元的居第二位,占32.49%;月薪在5000-8000元的居第三位,占11.78%;月薪在8000元以上的占2.70%。

调查中,在问及“您工作受到情绪影响吗?”时,选择“经常”的所占比例为9.75%;选择“有时”的所占比例为72.08%;选择“从

来没有”的所占比例为15.66%;选择“不清楚”的所占比例为2.51%。与此同时,在问及“您认为情绪对工作有何影响?”时,选择“情绪低业绩低”的所占比例为41.59%;选择“对工作业绩没有影响”的所占比例为16.80%;选择“不清楚”的所占比例为9.29%。调查发现,多数职工认为情绪与工作业绩呈正相关的关系。

而影响工作情绪的主要因素是什么呢?有61.60%的调查对象选择了“工作环境”;选择“人际关系”的所占比例为61.27%;选择“身心健康”的所占比例为38.43%;选择“家庭

生活”的所占比例为33.14%。

职工经常抱怨的加班,也严重影响着工作情绪。调查中,在问及“您一天所承受的最高工作量”时,选择“6小时以下”的所占比例为5.66%;选择“6-8小时”的所占比例为45.55%;选择“8-10小时”的所占比例为38.61%;选择“10小时以上”的所占比例为10.19%。

周末加班对多数职工的情绪有负面影响。调查中,在问及“当您周末突接单位电话要求加班,您的心情怎样”时,选择“无奈”的所占比例为29.19%;选择“有些不开心”的所占比例为33.81%;选择“习以为常”的所

占比例为28.73%;选择“充满希望”的所占比例为8.27%。可见,周末加班对多数职工有一定的负面情绪。

“这是我们对目前为止最大最全的一次调查。”宁波市总工会原副主席劳建兰告诉记者,调查结果刚一出炉,不少企业就闻风而来,纷纷索取详细报告。“他们都说,要仔细地研究看看,现在职工究竟都是如何想的,公司管理工作该怎样去匹配他们的心理需求。”事实上,这份翔实的调查报告不仅反映了当下职工情绪管理方面的现状和问题,也敦促着企业在生产硬件的提升之外进行必要的人文关怀。

工会要做创新创业的引领者

——江西星子县工会工作纪实

近年来,在经济新常态下,如何搞好创新创业成为经济社会发展的主题,工会在抓好“四项服务”(服务中心、服务职工、服务基层、服务企业)的同时,也能抓住新机遇,适应新常态,应对新挑战,在创新创业上下工夫,提供智力支持,不断开创工会工作新局面。

江西星子县工会以“决战工业”为主题,组织召开了全县劳模代表座谈会,与会劳模向全县各行各业职工发出“决战工业500亿,建功当好主力军”倡议书。发挥劳模示范引领作用,表彰和宣传了一批先进模范人物,建立“劳模(职工)创新工作室”6个。星子县第二中学教师宋汶在星子县总工会的指导下成立的“星耀鄱湖——语文名师创新工作室”,共制作微课件50多个,吸引了全省初中语文教师进入工作室进行远程网络培训,共培训1000余人次,宋汶工作室被江西省教育厅表彰为“优秀工作室”,成为全县“劳模(职工)创新工作室”中的领头雁。

围绕“强工兴城”、“旅游强县”目标,星子县总工会组织开展技能竞赛,技术比武、岗位大练兵等劳动竞赛活动30余次。参与各项竞赛活动达5000余人次。7月22日组织开展了“中国梦·劳动美——决战工业500亿,提速建功促发展”全县城建建设工程项目职工劳动技能竞赛。来自县内、县外6支代表队48名选手,参加了室内墙面抹灰、钢筋绑扎、脚手架搭设三个项目的比赛。活动受到社会各界好评。

星子县总工会还认真落实全县重大项目责任分工的意见,积极加强与包挂项目——福高服饰企业对接服务,协调该公司及时办理了厂房各种证件,实现了当年签约、当年开工、当年投产目标,并接受了年终全市巡回检查。同时,为小微企业、困难企业和农民工创业提供资金支持,全年招工367人,岗位技能培训756人,投入帮扶资金10万元,切实为企业解决了发展中所遇到的困难和问题。认真开展“下基层走亲连心”活动,帮助9户农民群众争取落实农业、产业政策,开展大棚蔬菜、葡萄种植技术培训,促进了农民增收,每户增加收入3000多元。扶助3名返乡农民工创办企业,积极帮助解决企业资金和用工困难,招收工人123名,人均增收2万余元。走访慰问困难群众58户。

只要主动作为,积极参与,以职工需要和满意为目标,工会工作将会不断开创新的天地,获得新的成绩。(江欣莹)

武汉铁路局江岸车辆段 职工服务中心服务零距离

本报讯(记者张静 通讯员秦涛)注重服务功能,真正把中心建设成为面向全体职工、服务功能完善、运行机制健全、深受职工信赖的“职工之家”。近年来,湖北武汉铁路局江岸车辆段以“维权”、“帮扶”、“文体”、“生活”和“普惠”五个服务功能的职工服务中心全面升级,为职工提供一站式、多元化服务。

地处黄陂区横店镇亚洲最大货车编组场的江岸车辆段,距离武汉市中心有四十公里,职工生产生活都有许多不便。

职工服务中心具备“维权”、“帮扶”、“文体”、“生活”和“普惠”五个服务功能,内含职工劳动争议调解、法律咨询援助、信访接待和女职工心理健康维权“四个”工作室,建立起职工交流、互动、联系、反馈、查询“五个”平台,方便职工咨询和求助;“三不”助困、助医、助学机制;“六个一”异地帮扶措施和段互助保障基金制度,困难职工帮扶救助体系健全完善;篮球、羽毛球等十个文体专项协会、五个文艺专项小组,实现活动经常;职工食堂、微型便民商店、职工理发点等十多个生活服务设施,逐步提高职工生活保障水平;职工市郊列车等三种便捷出行服务,医疗保健站、健康体检等四种医疗服务,异地职工家庭帮扶、爱心车辆等两个志愿者服务队,职工心理健康讲堂、职工家属技能培训、青工相亲交友联谊会、职工道德讲堂、劳动创新工作室等八种拓展服务,劳动保护QQ群、劳动安全微信群、青春江辆微信群、江辆职工服务中心网络专栏等十多种网络服务,为职工提供形式多样的普惠式服务。

“每天早上6点出门,晚上6点才能下班回家,两头不见亮,许多生活小事也没有时间去办。到服务中心来就是一句话就解决了。”家住武昌区武南新村的职工黄坤说道。

该段工会主席任建民说,要真正把服务中心办成深受职工欢迎、群众热爱的“职工之家”。



CFP供图

职工情绪问题并不易被察觉,等到发现时,可能问题已经很严重了——

“心情好,工作才能好”

宁波市总工会在近8000家企业开展情绪管理,受益职工近40万人次

■本报记者 邹偶然
通讯员 赵清钱

浙江司机张师傅十几年驾龄,经验丰富,工作谨慎,表现一直优秀。前些天,公司的情绪签到系统里,显示他的记录是“心情欠佳”或者“身体欠佳”。路队管理人员找其了解情况,张师傅说是自己手误打错了。第二天,他的情绪签到依然是“心情欠佳”。

应该不会是“手误”了。经过一番劝导,张师傅终于说出了原因:原来,最近这段时间也不知道怎么,只要握着方向盘就不由自主想上厕所。这正是“疲惫情绪症”的表现之一。随后,公司及时调整张师傅的工作时间,安排其休天休假,让他好好去医院检查治疗,另外多加休息。经过一段时间的治疗,张师傅上厕所的问题终于解决了,工作时的心情好了,开车也更稳了。

张师傅的经历,只是宁波市总工会情绪管理项目的一个缩影。据了解,现在宁波全市已有7533家企业开展情绪管理活动,开展情绪管理的班组有11365个,因此受益的职工达到了395828名。

不易察觉、不愿意往外说的病症

大量研究证实,情绪智力能够正向预测工作绩效。情绪智力能促进组织中不同水平的工作绩效。一方面员工自身情绪智力水平或者情绪智力的某些方面会显著影响其自身的工作绩效;另一方面,领导者的情绪智力也会对下属的工作绩效产生影响。

就在宁波市总工会日前公布的一项针对职场压力和抑郁问题的调查显示,有七成职场人表示工作压力负担重,人际关系千头万绪,近三成明确表示紧张、消极乃至抑郁的负面情绪时常滋生。

工会相关负责人表示:“青年员工的心理危机不仅给职工本人带来了痛苦和伤害,也给企业经营目标的实现造成障碍,严重时还会给社会带来不可估量的损害。因此,在企业经营和发展中关注职工心理健康,已经成为企业管理的新趋势。”

该说法并非耸人听闻,在调查中有一项数据格外令人揪心:在问及“您有否发生过因情绪原因导致在作业过程中冒险进入危险场所或者在起吊物下工作的现象?”时,选择“从来没有”的所占比例为59.73%;选择“偶尔有”的所占比例为26.98%;选择“经常

有”的所占比例为7.33%;选择“不清楚”的所占比例为5.96%。可见,多数员工意识到负面情绪可能导致情绪性工作危险性。

此外,由于情绪的特殊性,产生的问题并不易被察觉。情绪问题得不到解决,会使职工长期处在抑郁状态,严重影响工作。

“这些问题职工都不会自己主动说,担心同事和领导有想法。而平时不是很严重的话,情绪有问题是看不出来的。等到发现的时候,问题已经很严重了”宁波市排水公司监测分中心工会主席林旭芳说道。

林旭芳给记者讲了一个故事,监测中心有

力有欠缺,心理压力很大。

“这些事情职工都不会主动找领导讲,憋在心里久了一定会影响工作。”林旭芳说。

情绪签到及时发现、持续观察

“心情好才能工作好,这是大家都已达成的共识。那么,怎样才能准确把握职工的情绪好坏,并及时疏导就是重中之重。”宁波市总工会原副主席劳建兰说。

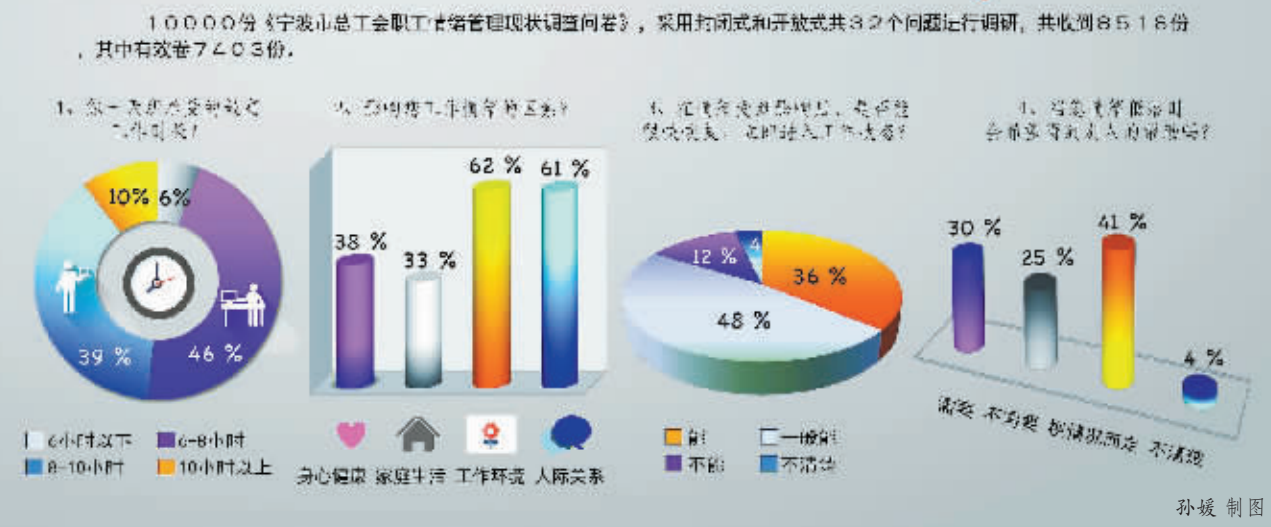
为此,“情绪管理”应运而生。在该项目中,首先需要解决的问题,就是如何快速发现职工的心理、情绪异常。

调度进行安排。

“我们这个绝不是装样子的。要定时收集,定时报送,定时交流。”公交三公司党支部书记叶杭鸣告诉记者,公司还会依据路队、性别、年龄、原因、频率等参数,做到一星期一汇总,一月一小结,一季度一分析,对心情和身体情况出现异常的职工进行全方位的跟踪和剖析,并形成书面分析材料,上报公司党总支,经理室作参考。

在宁波市排水公司监测分中心,专门配备了一名情绪管理员、一本情绪签到表。情绪管理员要观察记录班员的精神状态,工作

职工情绪管理现状调查问卷



个职工,平时业务能力很强,工作也很勤奋。但是在一次技术比武中,并没有取得好成绩。随后该员工很长一段时间心情不佳,工作消极。而无论是领导还是同事问起她原因,她都绝口不提。

“就是说她没事,但是一看她心情就不好。原来很开朗外向的,现在整天都不说话。”林旭芳说。

后来,经过反复开导,该员工终于肯说出了自己的心里话。原来,该员工因为身体不适,技术比武没有发挥好。为此,在为自己感到惋惜的同时,也担心领导认为她技术能

“我们采用了情绪签到的方法。职工每天上班签到时,就要把自己的心情也签个到。心情好与不好,一目了然。”劳建兰说。

在宁波市公交三公司,司机师傅们每天上班第一件事就是去签到。打卡之后,触控式签到机上就会弹出一个界面,请您选择自己的心情,选项分为四项:心情舒畅、心情平稳、心情糟糕但可以上班、心情遭到无法上班。为了防止误触,在选择后还会专门弹出对话框,请签到人再次确认。

签到的内容,会立即反馈到调度室。如果有心情糟糕的,还会响铃提醒。这样,方便

态度,情绪走向等,同时做到“五清楚”即对班员家庭状况、性格爱好、工作表现优缺点、业余生活和社会交往、不同时期的思想变化要清楚。年底,公司根据各班组情绪管理实效评选“优秀情绪管理员”。制作员工上下班心情指数“晴雨表”,设立“晴天”、“阴天”、“雨天”3个区域,明确3个区域的界限和内涵,做好员工情绪察看工作,通过“晴雨表”,管理员能及时发现问题、掌握班员的不稳定情绪,有助于提前介入解决问题。

“当然,我们的情绪管理决不能一签了之。一看是笑脸就不管了。因为人的情绪在一天中

情绪管理的种种做法

名词释义 情绪管理

情绪管理是对个体和群体的情绪进行控制和调节的过程,它是研究人们对自身情绪和他人情绪的认识、协调、引导、互动和控制,是对情绪智商的挖掘和培植,是培养驾驭情绪的能力、建立和维护良好的情绪状态的一种现代管理方法。

情绪研究应用于管理领域始于20世纪90年代,美国哈佛大学心理学博士丹尼尔·戈尔曼在1995年出版的《情绪智商》一书中提出了“情绪智力”理论,通常被称为情商(EQ)。他认为,在人的成功要素中,智力因素是重要的,但更为重要的是情绪因素,而人的“情商”大致可以概括为5方面内容:认识自身情绪的能力;妥善管理情绪的能力;自我激励、自我发展的能力;理解他人情绪的能力;人际交往的能力。

随着情商概念在全球范围内迅速普及,情绪管理的理念逐步形成,引导各个企业乃至各个企业更加关注员工自身的发展。在管理领域进行的情绪管理应用研究引起社会的高度重视,成为现代企业管理的重要课题。

组织职工开展有氧运动

对于企业来说,如何正确对待员工工作中所表现出来的不同情绪,鼓励其继续保持良好情绪或帮助其从不良情绪中解脱出来,对于提高企业工作效率,增强团队凝聚力等都具有重要意义。企业通过营造环境,开展丰富员工的精神文化生活,通过各种形式的活动,有助于加强对员工心理承受能力的训练和情绪管理能力的提高。研究表明:有氧运动如,散步、骑自行车、游泳或跑步等,可以产生内啡肽和大脑化学物质来对抗压力,释放压抑着的挫折感,有助于积极情绪增加,消极情绪降低。

目前宁波市企业积极开展有氧运动,帮助职工及时清空自己的情绪“回收站”,随时保持积极、平和、向上的心态,养成健康的生活方式,提升工作快乐指数。

专业机构普及情绪知识

一般来说,调整员工情绪离不开两个方面:一是改变引起情绪的事情本身。企业采用一系列的组织干预减少或消除企业中引起不良情绪的根源。二是改变员工对事情的看法,即改变认知。情绪心理学家 Izard 指出,情绪知识在决定人们的行为结果时可能

起到调节作用。

情绪知识是员工适应企业的关键因素,宁波市企业积极引进专业机构普及情绪知识,心理学专家,通过开展针对性的专业知识培训,增强员工对企业管理实践的理解能力,激发员工的工作动力以适应组织的需要。截至目前,宁波市开展员工心理咨询,沙龙2689次,举办心理培训班571个,培训参与人次达74804人。极大地提高了员工的情绪认知能力,有效的帮助员工解决情绪困扰。

设置心理辅导室、心灵氧吧

不良的情绪需要及时疏导,通过设立心理咨询室、心灵氧吧等,让员工在遇到问题时,可以到心理咨询室与管理者或专业心理咨询人员以拉家常的形式谈心,化解心理矛盾,引导员工正确认识自我,加强自我分析,培养自己起不良情绪的干预,做一个心理健康的人,培养自己做一个心胸开阔、情绪稳定的人,做好安全生产和服务工作,为自己、家庭、企业负责。如宁

波城市排水有限公司监测分中心分析室情绪管理班组、宁波丹盈服饰有限公司女职工情绪管理班组等,设立女职工情绪管理室,分“心灵放松室”、“谈心室”、“阅览室”、“宣泄室”。放松室中有各类轻音乐、睡椅,员工可躺在睡椅上倾听音乐来达到平静、愉悦的心情,阅览室放了各类心理书籍,宣泄室内有不倒翁、皮球等用来发泄员工心中的怨气。谈心室有心理咨询师,并24小时开通服务热线。截至目前,宁波市企业建立心理咨询室、心灵氧吧999个,所属工会系统拥有心理咨询师254人,其中女性咨询师137人,所属工会系统拥有预情员3079人,其中女性预情员1224人。形成了良好的情绪预警、疏导机制。

开展“情绪管理活动”

现代优秀企业的管理实践证明,在人性化的管理模式下,只要能够善于调整和控制员工的情感力量,使之朝着良好的方向发展,是完全可以将其转化为一种积极因

(劳建兰 周莹莹)