

高校教务管理人员职业倦怠成因及调整策略分析

张露

(三亚学院,海南三亚 572022)

[摘要]教学管理工作是高校教学运行的基础,教务管理人员作为教学管理工作的直接参与者及实施主体,在教学管理过程中发挥着组织、协调教学运行的功能,其工作状态的好坏直接影响着教学管理机制的运行及教学管理水平的高低。本文通过分析教务管理人员职业倦怠的表现形式及成因,重点关注其生存状态及职业发展困境,据此提出相应的调整策略,以期缓解教务管理人员的职业倦怠,提升教务管理队伍的整体素质,从而能够更好地适应新形势下高校教学管理的需求。

[关键词]高校教务管理人员;职业倦怠;调整策略

[中图分类号] G640

[文献标识码] A

doi:10.3969/j.issn.2096-711X.2022.23.023

[文章编号] 2096-711X(2022)23-0061-03

[本刊网址] <http://www.hbxb.net>

为提升办学格局,近年来高校十分重视师资队伍的建设,一方面通过大力引进高职称高学历或具有海外留学经历的人才来充实师资队伍。另一方面通过内部培育,让大批教师获得职称晋升。通过“外引”和“内培”,使得高校师资队伍建设工作取得了显著成就。反观教学管理队伍的建设,其重视程度远远不够,特别是对教务管理人员“重使用轻培养”。教务管理人员的学历、专业都不尽相同,来源也五花八门,在从业之前基本未学过教学管理,从业之后也无系统的培训,所有的工作只能靠自己摸索。这些因素造成了这支队伍缺乏科学的管理理念及高效的工作方法,难以适应高等教育发展趋势的现状日益突显。同时,随着高等教育可持续发展的深化改革,高校作为人才培养主体面临着来自国家及社会各界对于创新人才培养模式的压力,教务管理人员作为高校教学管理工作的重要构成要素,其工作繁琐程度有增无减,但职业晋升渠道、薪酬待遇提升等满足自身利益的相关制度并未同步完善,这使得他们时常怀有换岗或辞职的想法,也不可避免地产生了强烈的职业倦怠感。因此,分析教务管理人员职业倦怠的表现形式及成因,探寻调整策略是确保高校人才培养方案得以顺利实施的基本条件,是保障教学工作平稳有序运行的关键。

一、高校教务管理人员职业倦怠的表现

“职业倦怠”是由美国心理学家 Freudenberger 于 1947 年首次提出。他用“burnout”一词来描述“那些供职于助人行业(helping professions)的人们因工作时间过长、工作量较大、工作强度过高所经历的一种疲惫不堪的状态”。许多学者经过了大量的研究与试验,最后总结出职业倦怠的三个核心特征,即情绪衰竭、去人格化及低个人成就感。

教务管理工作遵循的是“管理即服务”的工作理念,是助人行业的典型。教务管理人员作为教学管理队伍中的核心成员,既要管理日常教学事务,又要为师生提供相关教学服务,具备管理性与服务性双重性质。这样的工作性质使得教务管理人员难以有效对琐事缠身的工作压力和付出得不到相应回报的局面进行弱化,同时又无法找到合理的渠道表达自身的情绪、诉求,导致心理负担过重、情绪焦躁、消极怠工,出现职业倦怠。

高校教务管理人员职业倦怠的具体表现:

第一,责任意识不强。教务管理人员对工作丧失热情,消极应对日常工作,投入精力减少,面对工作任务存在严重的抵触情绪,疏于职守。工作拖沓、效率低,认为工作是源源不断的,做多错多,不如做一天和尚撞一天钟。在遇到棘手事件时,不积极寻求解决方案,而是采取逃避、推诿的方式,缺乏责任意识与奉献精神。

第二,服务意识淡漠。教务管理人员不愿坚守以人为本的服务理念,面对师生,刻意保持距离,失去耐性,不善于换位思考,对于他们所提出的问题,敷衍了事、忽视回避、冷漠处之,轻则不予理睬,重则言语呵斥,情绪管理能力较差,有时候甚至会与师生发生言语上的冲突,导致与师生之间的关系恶化。

第三,创新意识缺乏。教务管理工作有固定的工作程序和模式,对于教务管理人员来说缺乏新鲜感,很少有发挥创造力的空间和机会,也造成了低获得感、低个人成就感。面对工作,循规蹈矩,按照领导指示办事,不愿开动脑筋改善工作方式、优化工作内容,只求不出差错,得过且过。

教务管理人员的职业倦怠,不仅会影响高校教学管理工作的顺利开展,拉低教学管理的整体水平,而且还会对高素质人才的培养与和谐校园的构建产生不良影响。

二、高校教务管理人员职业倦怠的成因

通过分析职业倦怠的表现形式,可以看出教务管理人员产生职业倦怠的原因是多方面的,一方面是来自工作任务较重、晋升难度大、人际关系紧张等客观因素,另一方面是来自因年龄、性别、意志、能力等方面存在个体差异而产生的主观因素。这些因素在无形之中消磨着教务管理人员的工作热情,长此以往,使得他们出现身心俱疲、前途迷茫和精神失落的情况,属于职业倦怠的高发人群。笔者作为从业多年的教务管理人员,通过对教务管理工作的总结及对其他从业人员的调查与访问,认为产生职业倦怠的原因主要有以下几个方面。

(一)教务工作纷繁复杂、压力大,导致身心俱疲

高校教务管理工作内容繁琐、涉及面广且工作量大,教务管理人员的工作职责既包括协调日常教学管理、应对教学

收稿日期:2022-8-29

基金项目:本文系 2022 年度海南省高等学校教育教学改革研究自筹项目“音乐舞蹈专业‘教研创演’一体化教学模式的路径研究”(项目编号:Hnjgzc2022-46)。

作者简介:张露(1991—),女,侗族,湖南怀化人,三亚学院教学秘书,研究方向:民族经济。

评估与检查、教学档案管理、教学任务落实、工作量核算、毕业资格审核、成绩考核管理及学生考试考务等默认工作程序,又要对学校下达的各类教育教学文件起着“上传下达”的桥梁作用,同时还要处理源源不断的突发事件。除特殊情况外,大部分时间在与表格、数据打交道,缺乏新鲜感和创新性,工作目标明确且完成时间精准,使得教务管理人员压力倍增。随着高校扩招,师生人数与日俱增,但教务管理人员并未增加,这意味着他们的工作难度及强度进一步加大。“教学事务无小事,不出问题就是成绩”,这就要求教务管理人员在工作中要做到耐心、细心,才能保质保量地完成工作。一旦松懈出现纰漏,就会造成教学事故,扰乱教学秩序,从而导致教务管理人员长期精神高度紧张、心理压力过大,出现焦虑、失眠、抑郁等现象,身心俱疲,产生职业倦怠。

(二) 职业认同感低,缺乏成就感,产生失落心理

1943年美国心理学家亚伯拉罕·马斯洛从人类动机的角度提出需求层次理论,该理论强调人的动机是由人的需求决定的。从层次结构的底部向上,需求分别为:生理需求,安全需求,社会需求,尊重需求和自我需求。对于教务管理人员来说,前三种需求能够满足,后两种需求难以得到满足。由于教务工作较为琐碎、重复性高,工作成效不直观且无法量化,常被认为是在“打杂”,在地位、收入及晋升机会方面与教师岗存在一定差距。并且在进行日常的工作安排时,遇到不配合、敷衍,甚至发生严重的人际冲突时,会严重影响他们的工作情绪,产生较大的心理压力。此外,忙碌的工作让他们无暇顾及学习,缺乏培训和交流的机会,自我成长难以实现。在工作中得不到相应的尊重和重视,存在感低,无法获得认同,失落心理加剧。

(三) 晋升难度较大,上升空间小,出现迷茫心理

高校对于一线教师制定了非常清晰的职业规划,教师通过自身的努力,对照职称评聘制度准备相关材料,到了一定年限就可以晋升职称,从而提高薪资待遇,社会地位也随之提升。而对于教务管理人员的职称评聘和职务晋升并未出台相关制度与规定。科研和教学是职称评聘的两项关键指标,而教务管理人员缺乏平台满足这两项指标,因此无法随普通教师进入教学主系列专业技术职称评聘范围,而非教学主系列的专业技术职称评聘倾向行政领导,非行政领导的普通职员评聘的难度大。高校的教学管理领导大多是从高职称高学历的教师当中选拔,普通的教务管理人员基本无望被提拔为院系教学领导或教务处领导。大部分高校对于教务管理人员无完善的评价制度,其工作考核主要取决于上级领导的主观评价,科学有效的激励制度更是无从谈起。长此以往,这些因素导致教务管理人员对这份工作的期待值降低,失去了工作的动力。

三、教务管理人员职业倦怠的调整策略

目前高校教务管理人员的职业倦怠已经成为一种普遍现象,务必采取有效措施进行缓解,否则不仅对教务管理人员的身心健康造成损害,同时也会影响这支队伍的稳定性,不利于教务管理机制的良性运行。针对上述职业倦怠的成因分析,笔者从个人层面及组织管理层面提出以下调整策略,以帮助教务管理人员走出职业倦怠困境,提升高校教务管理水平。

(一) 加强自身修养,提升个体心理素质

首先,提高正确认识自己、评价自我的能力。一般而言,个体是通过外界的检验和评价来了解自身,但是客观独立的自我评价才是提升心理素质的关键。对于个体而言,客观的

自我评价能力也是自我意识得以发展的首要条件。能够正确地进行自我认知,一方面能够加强心理韧性,更重要的是能为个体的行为提供明智的方向和前进的动力。目前高校招聘的教务管理人员一般都是硕士研究生以上学历,具有较强的学习能力及较高的专业素养,综合能力也较强。教务管理人员要善于发现自身存在的优势,不能因为是基础行政岗而轻视自己,产生低人一等的心理,在工作中畏首畏尾,不敢争取对自身有利的结果。因此,客观、理性地评价自我是强化个体心理素质的有效途径。

其次,寻求解压方式,调整个人心理状态。教学管理的工作强度及难度客观存在,需要经过漫长的时间一步步改革,在改革的过程中也将出现各种各样的困难,需要全校师生共同面对。教务管理人员作为一线工作人员需要不断改变旧的思维模式以适应新的发展需求,其挑战是巨大的。在外界环境压力骤增的情况下,教务管理人员要善于寻求解压方式,努力调整个人状态。通过运动、阅读来释放压力。同时在工作之余要做好个人规划,可以提升学历,或在自己的专业上进行钻研,为做科研做好准备。只有不断进步,获得成长,个人的内心才会充实,从而更好地抵御工作所带来的压力。

(二) 重视技术创新,减轻工作压力

首先,学校要加大经费投入,重视对教务管理系统的建设,引进和培养高端计算机信息技术人才,不断改进教务管理系统,实现各项教务工作的信息化管理。在进行系统改进时,要注重其实用性,同时要考虑到标准化的模式并不适用一些较为特殊的专业,需要为其重新开发程序,以更好地服务教务管理工作。因此,学校可以建立一个教务管理智库,由计算机、电子通信、教育等领域的专家包含教务管理人员在内组成,对教务管理系统进行科学规划和设计,实现教务管理系统的高效性、实用性、准确性。

其次,随着网络技术的飞速发展,高校教务管理已普遍采用远程网络办公,尤其是后疫情时代,加剧了网络技术的应用频率和范围。新形势下,教务管理人员完全可以采用先进的技术来进一步优化各项工作流程。因此,高校一方面要强化教务管理人员通过教务管理系统实施信息化管理的意识,另一方面也要强化广大师生使用教务管理系统的学习与培训,减少不必要的咨询,切实把教务管理人员从繁杂重复、低效往复的工作中解脱出来。

(三) 加强培训,提升职业成就感

首先,高质量的培训能够有效缓解教务管理人员的工作压力。高校作为培养和输出人才的重要基地,拥有丰富的教育资源,高校应划拨专项经费、整合有利资源,为教务管理人员打造定期进行业务培训的平台,为不同岗位和不同工作年限的教务管理人员制定进阶培养计划,开展岗前培训、业务培训和能力拓展培训。通过一系列培训,帮助他们系统了解教务管理知识,熟悉高等教育运行规律,不断提高业务能力和管理技能,以适应全面深化教育领域改革的需要。

其次,高校要营造教育教学和管理研究的氛围,有组织、有计划地加强与教务管理相关的理论知识与实践研究的学习,不管提高教务管理水平。鼓励教务管理人员学以致用,不断地进行探索和创新,提高知识的转化率。面对工作中出现的新问题,采取逆向思维,探寻更好、更高效的解决办法,并且进行经验的总结,凝练管理智慧。同时增加其外出进修、学术研讨的机会,通过这些方式使教务管理人员紧跟新时期高校教育教学改革的发展趋势,拓宽视野,更新知识,创新思维模式,从而为其能站在决策高度上创造性地完成工作

任务,实现自我职业价值、提升职业成就感助力。

(四)健全激励机制,拓宽职业晋升渠道

首先,要逐步健全教务管理人员的激励制度和薪酬制度,增强教务管理队伍的稳定性。高校要进一步明确教务管理岗位的工作目标,避免“干好干坏都一样”的状态,将绩效考核与薪酬待遇匹配,让辛勤付出、踏实奋进的教务管理人员获得相应回报,从而更好地调动教务管理队伍工作的积极性,激发他们的创造力,为其职业的长远发展带来希望和动力。

其次,高校要解决教务管理人员职称评聘和职位晋升两难问题,拓宽职业晋升渠道,增强岗位竞争力。可设立转岗机制,允许优秀的教务管理人员通过教师岗竞聘制度转为教师岗,也可以让有意从事管理岗的教师进行转岗,实现高校人力资源的优化配置。同时,还可根据岗位特点分为综合管理类 and 专业技术类,进行分类管理。为综合管理类岗位创设一条高校教育管理研究道路,鼓励他们将在实证经验上升到研究成果的高度,从而竞聘学校的高级管理岗。为专业技术类岗位打通教师系列的职称评聘渠道,实现不同的岗位都有晋升的渠道。

结语

高校教务管理人员的职业倦怠目前处于一种较为隐性的状态之中,其表现为易怒易躁、情绪压抑、消极怠工等,究其原因主要是教务工作纷繁复杂压力大、职业认同感低、缺乏成就感、晋升难度大,这些因素已成为教务管理人员职业发展的劲敌,如不及时采取有效措施进行缓解,不仅会给教务管理人员的身心造成伤害,同时也会影响到教风、学风建设,甚至可能给高校管理机制的运行带来危机。为了规避上述情况,高校可通过技术创新来减轻工作压力,通过高质量的培训来提升职业成就感,通过健全激励机制以及拓宽职业晋升渠道带来职业发展的希望,从而缓解职业倦怠。

参考文献:

- [1]肖羽,魏坚,陶佳.浅析高校教务管理人员心理障碍及优化对策提升[J].吉林广播电视大学学报,2019(10).
- [2]吕秀芬,徐富强,李雪梅.论高校教务人员职业倦怠的成因及调适策略[J].厦门城市职业学院学报,2017(1).
- [3]徐艳.高校教务员职业倦怠成因及对策分析[J].广东技术师范学院学报(社会科学),2013(6).

Analysis on the Causes and Adjustment Strategies of Occupational Burnout of Academic Affairs Managers in Colleges and Universities

ZHANG Lu

(University of Sanya, Sanya Hainan 572022, China)

Abstract: Teaching management is the basis of teaching operation in colleges and universities. As the direct participants and implementation subjects of teaching management, educational administrators play the function of organizing and coordinating teaching operation in the process of teaching management, and their work status directly affects the operation of the teaching management mechanism and the level of teaching management. This paper analyzes the manifestations and causes of job burnout of educational administrators, focuses on their living conditions and career development difficulties, and puts forward corresponding adjustment strategies based on this, in order to alleviate the professional burnout of educational administrators and improve the overall quality of educational management teams. It can better meet the needs of college teaching management under the new situation.

Key words: educational administrators in colleges and universities; job burnout; adjustment strategy

(责任编辑:范新菊)

(上接第60页)

Research and Exploration of College Culture Education Based on the Concept of “Central Kitchen”

CUI Yan, SHEN Fei-fei

(Guilin University of Technology, Guilin Guangxi 541004, China)

Abstract: Media convergence is an inevitable trend of the development of media in colleges and universities in the new era. As the main position of talent training, colleges and universities should give full play to the huge role of media in education. Colleges and universities should pay attention to the communication advantages of culture under the environment of “financial media”, clarify the fundamental adherence of cultural education in universities under the environment of “central kitchen” of financial media, and then explore the practical path of college cultural education, so as to maximize the effect of cultural education.

Key words: financial media; cultural education; central kitchen

(责任编辑:桂杉杉)