**加强员工人文关怀和心理疏导的探讨**

随着经济社会结构深刻变动，企业制度改革深化，工作质量与标准的升级，特别是中石化集团公司推进建设世界一流能源化工公司步伐的加快，致使石油企业职工的心理和思想状况悄然变化。企业不管着眼于长远发展还是当前效率提高，都需要对员工进行心理疏导，缓解员工压力，开发员工心理资本，引导员工以积极的情绪投入工作，激发团队活力和激情。

# 一、影响企业员工心理健康的因素

要做好员工心理疏导的工作，首先要了解员工的心理特征以及造成心理困扰的因素。处于不同岗位、年龄、知识、素质层次的职工，心理需求有很大的差异，企业需要研究梳理影响各类人员心理健康的因素，找准不同层面心理疏导的“着力点”。

我司作为中石化的一家分支机构，员工大体可分为管理员与加油员，其中绝大多数是在加油站销售一线工作的加油员。由于企业所处行业的特殊性，加油员工作场地中的油气、噪音、汽车尾气使其工作环境要比其他行业恶劣，且工作压力远大于超市、卖场等其他服务性行业，三班倒的不正常作息时间，加上高强度的工作量：加油员不但要为消费者提供加油操作服务，负责推销非油商品和加油卡，还肩负着维护加油现场安全的重任。这对员工的体力、精神消耗比较大，日积月累，加油员多多少少面临着不同程度上的心理问题，甚至在工作、婚姻、家庭等问题上产生较大压力，引起焦虑、抑郁甚至恐慌。有的反映在生产、工作上，有的反映在人际关系上。如在困难员工中，他们需求多的是生活费有保障、医疗费有着落、子女学费不用愁等问题；在生产正常的加油站，员工希望工资不断增加、安全有保障等；在效益好的加油站，员工希望受尊重、自我价值能得到实现等，需求往往是各有重点。在偏远站，由于员工长期工作生活在偏远站，家庭无法很好照料，工作和家庭的关系难心调和顾全，尤其是夫妻两地分居和有子女的员工，一定程度上存在生理、心理上的不适应，矛盾、焦虑的情绪不同程度存在，生活质量与精神健康水平不高。

另一方面，对石油企业的管理岗人员来说，随着企业内部组织机构高速，信息化建设步伐加大，员工数量较过去大副减少。而且随着企业不断发展壮大，管理水平、现代化水平不断提高，员工承担的责任不断增加，工作要求日益提高。对此员工感觉工作头绪多、动脑筋思考多、加班加点多，超负荷工作使人心身透支，心理压力增大，思想倦怠。其中年龄相对偏大的老职工，对公司有着深厚的感情，忠诚度高，但是观念相对比较陈旧，岗位技能比较单一。且随着年龄增大，职工因个人职业生涯前景暗淡，对职业产生厌烦心理，产生“不求有功，但求无过”的思想。而资历较浅的年轻职工，年纪轻、学历高、思想活跃、接受能力强，普遍渴望实现自身价值，但是因为岗位的固定化、工作性质的相对机械化、薪酬增幅少于预期等原因，加上年轻人浮躁的心态，容易产生焦躁、焦虑、抑郁等不良情绪。

# 二、加强心理疏导的必要性

心理影响着行为，“只有快乐地工作，才能真正激发员工的工作热情，实现员工和企业共同成长。”所谓心理资本，是指个体在成长和发展过程中表现出来的一种积极心理状态，是超越人力资本和社会资本的一种核心心理要素，是促进个人成长和绩效提升的心理资源。美国管理学会前主席路桑斯教授指出，企业的竞争优势从何而来？不是财力，不是技术，而是人。人的潜能是无限的，而其根源在于人的心理资本。一个企业如果不关注员工心理健康，不对员工存在的心理及时进行心理疏导，将对企业的稳定发展带来负面影响。

加强员工心理疏导是践行科学发展观的具体体现。科学发展观把“以人为本”作为本质和核心。开展人文关怀和心理疏导就是为员工更好地生活和发展提供必要的服务与支撑，它传递的是尊重人、关心人、理解人、帮助人的一种思想和理念，是真正意义上的“以人为本”。

加强员工心理疏导是构建和谐企业的必然要求。构建和谐企业，是发展企业的基本要求。广大员工作为企业的主体，以及和谐企业建设的主要力量，对企业改革发展和稳定工作举足轻重。在思想政治工作中注重人文关怀和心理疏导，关注员工的身心健康，尊重员工的个性，激发他们成长成才的内在需求，是构建和谐企业的必然要求和基本保证。只有员工的心理健康、生活积极进取了，才可能在企业内部打造一支富有战斗力的队伍，才可能构建和谐、稳定的企业氛围。

# 三、加强心理疏导的措施

加强心理疏导要从企业的实际出发，深入了解员工的需求，采取相应的措施，使员工体会到企业的关怀。具体如下：

**（一）是加强教育引导，注重员工人文精神的培养。**

观念决定思路，思路决定出路，思想观念是解决所有问题的关键。心理疏导的价值在于为员工提供强大的价值导向和精神动力，帮助员工解决重大的人生观、价值观问题。要注重理论学习引导。着力加强中国特色社会主义理论、社会主义核心价值体系普及教育，提高员工的思想觉悟。要注重主题活动引导。要坚持在了解、掌握员工的心态后，及时组织开展贴近实际、贴近员工、提升企业凝聚力的工作计划。要注重文化理念引导。通过宣传灌输企业文化理念，创造良好的文化氛围，培育共同价值观，促使员工心理相容。

**（二）搭平台，建立沟通桥梁**

人文关怀和心理疏导只有着力畅通员工的诉求表达渠道，才能理顺情绪、抚慰人心。开展人文关怀和心理疏导工作，首先要知道职工在想什么，有哪些需求，这就需要有一个畅通的员工诉求表达渠道，让员工的需求通过有效的途径传递给企业各级组织，然后各级组织才能开展有效性的工作。玉林石油发挥工会、党支部、班组等基层末端组织在上情下达、下情上传中的传导作用，组织开展多项活动，积极搭建多种平台，如玉林石油多次开展主题座谈会，倾听员工的苦恼和压力，对于员工反映的在工作、学习、生活上遇到的各种情况，认真听、用心记，并耐心给予解答，真诚地与员工进行平等交流和沟通。通过拉家常式的交谈，使员工切身感受到与领导的距离近了，也消除了拘束感。举行主题座谈会，不仅成为凝聚人心的一项载体，又为日常工作中遇到的难题提供了一个沟通平台。这种贴近实际的做法，有助于加强对员工心态的疏导、调适与平衡，促进企业情绪交流渠道畅通，避免不良心态积累嬗变，帮助员工在潜移默化中达到心理和谐。

**（三）营造企业文化**

企业文化越来越成为增强企业凝聚力和创造力的重要源泉，良好的文化氛围可以稳定员工的思想情绪，并可以激发职工的创造力，不断提高生产力。玉林石油坚持以人为本的原则，大力倡导核心价值体系，使企业价值观思想深入人心。同时，健康丰富的文化生活对于有效调节员工的情感、心理和减轻压力可以起到积极推动作用，玉林石油通过组织形式多样的各类体育、文艺、竞赛等活动，充分发挥了文化艺术陶冶情操、愉悦身心的独特作用，积极营造“激情工作、快乐生活”的良好氛围，培育“自信、快乐、坚韧、上进”的员工队伍。