

角色冲突:辅导员职业倦怠的根源*

况广收

(南京审计学院 金审学院,江苏 南京 211815)

【摘要】文章以角色冲突为研究视角,分析了辅导员工作过程中存在的角色过载、角色间冲突和角色内冲突,论述了角色冲突和去个性化、情感衰竭以及低成就感的关系,得出角色冲突直接导致辅导员的工作懈怠这一观点。提出缩小辅导员工作职责、专任教师定位、弹性工作制和同工、同酬、同编制四个方面的解决思路,为全面破解辅导员的职业倦怠做出了有益的探索。

【关键词】辅导员;职业倦怠;角色冲突

【中图分类号】G641 **【文献标识码】**A **【文章编号】**1673-1883(2013)02-0087-03

一、引言

美国心理学家弗登伯格(Freudenberger)最早于1974年提出职业倦怠的概念,指主体对工作失去兴趣或失去动机,而又因为种种因素不得不继续其工作时,所产生的倦怠危机,身心疲惫,疏远工作、无心投入、敷衍了事,绩效下降。职业倦怠不是身体疲劳而是一种心理疲劳,职业倦怠界定的主体是服务于助人行业的人们,职业倦怠的直接原因是工作时间长、工作量大、工作强度高,职业倦怠的直接表现为去个性化、情感衰竭和低成就感。^[1]辅导员属于职业倦怠所界定的“服务于助人行业的人们”,其全称是思想政治辅导员,辅导员制度最早由清华大学蒋南翔校长于1952年提出,1953年在清华大学开始试行,目的是加强学生政治工作。随后的1976年、1978年、1987年、2000年、2004年、2006年国家都出台了专门文件对辅导员进行管理和规范,辅导员的职能沿着思想政治教育工作的主线,从单纯的政治工作扩展到思想工作,尤其是新世纪以来更是将心理咨询、助困助学、职业规划、就业指导等内容融入了辅导员的工作范畴,辅导员的重要作用也日益凸显。2006年教育部24号令对辅导员进行了概念性的表述:“辅导员是高等学校教师队伍和管理队伍的重要组成部分,具有教师和干部的双重身份。辅导员是开展大学生思想政治教育骨干力量,是高校学生日常思想政治教育和管理工作的组织者、实施者和指导者。辅导员应当努力成为学生的人生导师和健康成长的知心朋友。”^[2]由此可见辅导员是战斗在一线的教学和管理人员,是加强和改进大学生思想政治教育促进学生全面成长成才不可或缺的重要方面军,辅导员的工作状态直接影响到学

生的培养、学校的存续和国家的未来。然而长期以来对辅导员角色定位混乱,工作负荷过重,辅导员职业倦怠现象普遍存在,导致人员流动大、跳槽多,工作热情低、态度差、效率低。辅导员的职业倦怠已经成为影响学校思想政治教育和辅导员队伍建设的主要负面因素。

二、角色冲突分析

角色冲突是指一个人因扮演多种角色无法胜任,而造成的矛盾冲突。其内涵包括角色过载、不同角色扮演者之间的冲突、多角色规范的不同要求,引起个人在角色行为过程中的矛盾与冲突。高校辅导员角色在工作过程中面临多角色情境,本文归纳为角色过载、角色间冲突、角色内冲突。^[2]

(一)角色过载冲突

角色过载冲突是指一个人的角色要求太多,工作量太大,不可能完成所有觉得所要求的工作时所面临的冲突。辅导员工作的特殊性使辅导员成了“多面人”,是导师——引领学生的精神和思想,是管理者——贯彻落实学校各种规章制度,是教师——授业解惑,是职业规划师——为学生成长成才点亮明灯,是心理咨询师——为学生烹制心灵鸡汤,是家长代理人——照看学生的生活起居,是知心朋友——为学生协调各种矛盾。辅导员陷入的是一个角色网络,这个网络互相交织,只有起点没有终点,角色过载冲突使辅导员工作量太大,辅导员作为高校管理的神经末梢,学校的党、政、工、团、教、学无一不需要辅导员来贯彻落实、督促检查,上面千根针,下面一条线,辅导员没有时间、精力也没有能力完成各种角色要求的工作。

(二)角色间冲突

收稿日期:2013-03-25

*基金项目:江苏省教育厅2012年度高校哲学社会科学研究指导项目(编号:2012SJDY045)

作者简介:况广收(1979-),男,江苏徐州人,南京审计学院助理研究员,南京农业大学行政管理专业博士在读,主要研究方向为公共管理、高教管理。

角色间冲突是个体因不同角色要求的不同行为规范间冲突而导致的伦理困境。如上文分析,辅导员处在一个角色网络中,各角色期望的行为规范之间不具有包容性,有时还相互矛盾。如辅导员既要成为严格的管理者——“横眉冷对”,又要做服务者——“慈眉善目”;既要成为班级事务权威的领导者,又要积极协调学生各种关系做一个“和事佬”;既要贯彻落实学校的各种管理规定,又要维护学生群体的利益;既要做家长的代理人准确提供情报,又要做知心朋友“装聋作哑”。不同角色要求使辅导员要在角色间不停的转换,使辅导员无所适从,不同期望的行为规范使辅导员在工作中左右为难,心力憔悴。

(三)角色内冲突

角色内冲突是指两个或两个以上的角色伙伴对同一个角色抱有矛盾的角色期望所引起的冲突。^[9]辅导员的工作性质决定了其较多的角色伙伴,基于部门利益和自身利益出发,角色伙伴无一不要求辅导员在自身涵盖的工作领域有较为突出的表现。总支书记期望辅导员能够引领和塑造学生的核心价值观,关注学生身心安全,守土有责;教学部门期望辅导员更多的将精力投入到学风的引领和塑造,培育良好的学习氛围;学工部门期望辅导员在学生职业规划、就业指导、助困助学、心理咨询等方面提供更多服务;团委期望辅导员能积极参加、指导学生、学生社团活动;组织部门期望辅导员能积极主动的参与学生的党建工作;专任教师期望辅导员老师能够经常深入课堂,维持课堂纪律、负责课堂考勤、督促学生作业、协助教学。每一个角色伙伴都会从自己的工作实际对辅导员进行主观和客观的考评,辅导员的工作需要在各角色伙伴的期望中进行不断的调整,顾此失彼,捉襟见肘。

三、角色冲突与职业倦怠

辅导员是一个特殊的职业,一个特殊的群体,随着职业内涵和外延的扩大辅导员俨然已经演变成了一个多面手,只要和学生相关的事务都需要其处理,其丰富的职责内涵很容易使其迷失自己工作的方向,在角色过载的过程中整天忙忙碌碌、疲于应付;内涵和外延扩大的同时辅导员也渐渐失去了自己工作的抓手,规章制度、人格魅力、职位权力、专业知识、沟通协调无一不是辅导员能够充分使用的工作抓手,使辅导员常常在角色间冲突形成的伦理困境中左右为难,备受煎熬;辅导员被国家、社会、学校和家庭寄予了育人的厚望,但是对辅导员的重视仍然停留在文件上,在高校辅导员一直是被边缘

化的,薪酬待遇、干部提拔、职称评聘都低于专任教师和管理岗位,辅导员兼有专任教师和管理岗的双重身份又低于两种身份,角色伙伴的高标准期望和全覆盖考核,带来的不是业绩的提升而是不求无功、但求无过的心态和人员的大量流失。

(一)角色冲突与去个性化

去个性化是辅导员表现出的情绪麻木和与人疏离,其本质揭示辅导员人际交互作用不良。角色过载使辅导员工作量过大,辅导员实行坐班制,但是下班以后仍然要处理学生的各种事务,手机更是要24小时开机,同时还要找学生谈心,深入宿舍,大量的工作使辅导员没有时间和精力来研究自己的工作,长此以往逐渐麻木、简单应付的心理就会逐渐抬头,对工作失去兴趣,行为冷漠,工作中尽量减少接触或拒绝接纳学生;角色间冲突其本身就是一种伦理困境,辅导员身处其中经常是力不从心,通常采取隔离与回避的措施,回避学生、躲避家长、应付学校;角色内冲突使辅导员的每一个工作内容都有角色伙伴比较高的预期,在高风险的工作工程中辅导员不可能一一完成,角色伙伴持续的压力会使辅导员疏远和角色伙伴的距离,情绪紧张,对工作贡献度本身关注度丧失。

(二)角色冲突与情绪衰竭

情绪衰竭表现为情绪情感处于极度疲劳状态,工作热情完全丧失,缺乏活力,情绪资源耗尽,常伴有挫折和紧张感。辅导员的工作首先是做人的工作,学生的思想教育工作需要投入大量的情感因素,但是辅导员角色过载,心理咨询师、职业规划师等等无一不需要辅导员感情的投入,使辅导员精神高度紧张、极度疲劳情绪资源消耗殆尽。辅导员角色间冲突会增加辅导员的挫败感,经常性的角色间冲突会使辅导员怀疑自己的工作能力和与人沟通的技巧,认为自己在管理上碌碌无为,缺乏想象力和创造力,角色间冲突会导致辅导员心理的负荷加重,使辅导员长时间的紧张和焦虑,情绪波动比较大,容忍度较低,容易迁怒他人,悲观而缺乏活力。角色内冲突中辅导员直面的角色伙伴都是业务领导,辅导员同角色伙伴的沟通过程中一直处于弱势和被动的地位,辅导员工作过程中的情绪无处发泄,需要不断地自我压制和自我调节,长期积累会使辅导员身心疲劳,情感衰竭。

(三)角色冲突与低成就感

低个人成就感表现为评价自我的意义与价值的倾向降低,感觉无助,自尊心下降,丧失工作成就感,对自己工作的满意度也随之降低。思想政治教

育是辅导员的核心工作内容,但是辅导员的角色过载常常冲击到这一核心目标,辅导员经常陷入班级管理、日常事务协调、上传下达等琐碎的事务中去,同时思想工作投入大、见效慢,人的思想转变往往需要几个月甚至几年的时间,尤其是新世纪以来网络迅速发展,信息的传播和更新日新月异,各种思潮、价值观和社会的不良风气对学生的思想造成了巨大的影响,个性张扬和精神独立成为现阶段大学生的普遍追求,辅导员陷入繁杂的日常事务中知识和信息的更新相对缓慢,在学生中的权威形象被打破,使辅导员的思想政治工作日趋复杂化,很难在自己的核心工作领域获得成就感;辅导员的经常性角色间冲突对辅导员的知识、心理和能力进行经常性的考验,通常是一波未平一波又起,尤其是现阶段很多高校为了节省办学成本采取人事代理的方式聘用刚毕业的研究生来充实辅导员队伍,辅导员本身的人身阅历、工作经验还比较浅薄,很难较好的处理这种角色间冲突、全身心投入与取得的实际效果有很大的差距,会使辅导员心理困惑,产生退缩的行为,自我评价、满意度和成就感下降;角色内冲突使辅导员任何一个工作角落都有人监管,工作考核更是面面俱到,但是由于辅导员工作的成果无形化、绩效非显性化以及成果周期长等特点,辅导员的工作很难得到角色伙伴的积极评价和肯定,辅导员工作价值得不到肯定,很难获得成就感。

注释及参考文献:

- ①《普通高等学校辅导员队伍建设规定》中华人民共和国教育部令2006年第24号。
 [1] 张海霞.高校辅导员的“职业倦怠”现象及对策[J].教育与管理2010,15.
 [2] 刘林.高校辅导员的角色冲突与对策研究[J].思想政治教育研究2012,2.
 [3] 周治中,周海燕.高校思想政治理论课教师角色冲突与调适[J].黑龙江教育2012,2.
 [4] 苏英姿.高校辅导员职业倦怠的成因分析与对策[J].学校党建与思想教育2011,12.

四、结语

辅导员在工作中存在角色过载冲突、角色间冲突和角色内冲突使辅导员角色模糊没有准确的工作定位,疲于应付各角色伙伴的不同工作期望,左右为难、情感衰竭,失去了工作的热情、动力和成就感直接触发职业倦怠危机。需要从以下几个方面来破解。

第一、缩小辅导员工作职责。可以借鉴部队政委+行政长官的模式,落实班主任制度。辅导员具体负责学生的思想教育、党团建设和心理咨询,班主任负责具体的班级管理、助困助学、职业规划与就业指导。

第二、对辅导员进行教师定位。改变辅导员教师和管理人员的双重身份,因为双重身份给辅导员带来的不是双重福利而是双重考核。确认辅导员的教师身份,按照教师进行考核,打通晋升空间。

第三、实行弹性工作制。辅导员做学生的思想工作,其工作阵地不在办公室,时间和管理人员的八小时也不一致,要针对学生的作息和活动时间实行弹性工作制。^[4]

第四、同工同酬同身份。辅导员的雇员身份使其在各种角色冲突中没有支撑,更多的会选择逃避和明哲保身,薪酬待遇过低又会失去工作的吸引力和公平感,要彻底打破身份歧视,对已经在岗的辅导员考核转正,同工同酬。

Role Conflict: the Root of College Counselors' Job Burnout

KUANG Guang-shou

(Jinshen College, Nanjing Audit University, Nanjing, Jiangsu 211815)

Abstract: From the angle of role conflict, in this paper, it analyzes the problems existed in the process of college counselors' work, including role overload, inter-role conflict and intra-role conflict. By discussing the relationship between role conflict and de-individualization, emotional exhaustion, lack of personal accomplishment, the paper comes to the conclusion that role conflict directly leads to college counselors' job burnout. Then it presents four solutions including reduction of college counselor s' job responsibilities, right self-location of full-time teachers, flexible work arrangements and formation of mechanism "same work, same pay, same school establishment", which makes a good exploration to absolutely solve the problem of college counselors' job burnout.

Key words: College; Job Burnout; Role Conflict

(责任编辑:李进)