

高校教学秘书工作满意度与心理健康现状的调查与思考

张丽丹 陈颖莹

摘 要: 教学秘书是连接学校教务处与各二级学院(教学部)工作的桥梁和纽带,做好教学秘书工作与保障高校的教学质量和水平息息相关。通过问卷调查的形式,对教学秘书工作满意度与心理健康现状进行了考察,结果表明,高校教学秘书心理健康水平总体正常,但需要关注躯体化等个别指标;高校教学秘书工作满意度总体正常,但工作压力感过大;高校教学秘书心理健康水平与工作满意度呈负相关,但尚未达到显著性水平。在此基础上,提出提高高校教学秘书心理健康水平和工作满意度的对策措施。

关键词: 教学秘书;工作满意度;心理健康;教学管理

作者简介: 张丽丹,女,助理研究员。(浙江传媒学院 社科部,浙江 杭州,310018)

陈颖莹,女,实习研究员。(浙江传媒学院 国资处,浙江 杭州,310018)

中图分类号: G647

文献标识码: A

文章编号: 1008-6552 (2011) 02-0119-04

一、引言

随着招生规模的扩大,学生人数大量增加,教师人数增多,教学秘书工作量也相应大大增加。为了避免出现教学事故,他们只好疲于应付各项工作,有的二级学院即使有上百名教师和上千名学生,也仅仅只有一二名教学秘书,使大部分教学秘书没有充足的时间进行理论学习和业务研究,致使个人管理水平难以得到提高。此外,随着学校规模的不断扩大和升级,出现了许多新情况、新问题,学校有关部门缺乏针对教学秘书管理和考核的相关制度,没有对教学秘书工作范围出台相关的配套管理细则,实际工作中造成教学秘书无所适从。特别是实行学分制管理后,教学管理有了极强的动态性,选课制和弹性学制的实施,学生从注册、选课、上课到考试等都具有很大的不确定性,教学秘书的工作任务因此更加繁重,原有的工作思路和方法难以适应新的教学管理体制。

教学秘书工作满意度的高低,直接影响着其工作积极性的发挥和工作绩效的提高。尽管有关工作满意度和心理健康的研究很多,但以高校教学秘书为研究对象的研究很少。教学秘书在学院的地位、工作职责、工作范围决定了他(她)们容易出现焦虑、自卑、嫉妒等不健康的心理,这些心理问题如果不能得到正常渠道的疏解,得不到及时有效的干预,将会影响各方面工作的有效展开。

二、研究方法

(一) 研究对象

本研究以某高校教学秘书为研究对象,发放调查问卷33份,回收有效问卷33份。其中,男性8人(24.2%),女性25人(75.8%);研究生12人(36.4%),本科20人(60.6%),专科1人(3.0%);已婚18人(54.5%),未婚15人(45.5%);副科以下23人(69.7%),副科8人(24.2%),正科2人(6.1%);高级职称1人(3.0%),中级职称11人(33.3%),初级职称17人(51.5%),无职称4人(12.1%);工作年限在2年以下的有7人(21.2%),2—5年的有7人(21.2%),5—8年的有12人(36.4%),8年以上的有7人(21.2%)。

(二) 研究工具

1. 工作满意度问卷

卢嘉等人研制的工作满意度量表具有较好的信度和效度。^[1]本研究在该量表基础上,结合高校教学秘书工作的特点进行了适当的修订,修订后的教学秘书工作满意度测量包括45个项目,预测结果显示具有良好的信度和效度。

2. 心理健康水平的测量

本研究以症状自评量表(Symptom Checklist 90, SCL-90)为教学秘书心理健康水平的测量工具。SCL

-90 共有 90 个项目，描述了反映心理健康状况的 9 组症状群：躯体化、强迫症状、人际关系敏感、抑郁、焦虑、敌对、恐怖、偏执、精神病性。每个项目的判定采用李克特 5 级评分，即 0 分表示“从无”（自觉没有症状）；2 分表示“轻度”（自觉有点症状）；3 分表示“中度”（自觉有症状）；4 分表示“偏重”（常有症状）；5 分表示“极重”（症状十分严重）。以往大量研究表明该量表的信度、效度较好。

对全部问卷质量进行审核，并使用 SPSS13.0 对数据进行统计分析。

三、研究结果

（一）高校教学秘书工作满意度的基本状况

从工作满意度问卷（见附录）45 个项目的得分情况看，平均分超过 4 分（总分 5 分）的有 5 项，超过 3 分的有 32 项。总的来说，高校教学秘书对共事的同事普遍感到满意，相互合作比较愉快。与此同时，他们普遍感到工作压力较大。

不同性别、婚姻状况和工作年限教学秘书的工作满意度得分的平均数与标准差，见表 1 和表 2。

表 1 不同性别和婚姻状况教学秘书的工作满意度得分的平均数及标准差（M、SD）

		性 别			婚姻状况		
		男	女	t	已婚	未婚	t
工作满意度	M	152.500	146.687	1.574	148.067	148.120	0.016
	SD	10.677	8.577		10.471	8.518	

表 2 不同工作年限教学秘书的工作满意度得分的平均数及标准差（M、SD）

		2 年及以下	2—5 年	5—8 年	8 年以上	F
工作满意度	M	149.427	144.714	149.510	147.721	0.428
	SD	7.569	8.920	10.011	11.010	

由表 1 可知，男性教学秘书的工作满意度（ $M = 152.500$ ）与女性教学秘书的工作满意度（ $M = 146.687$ ）之间没有显著差异， $t(31) = 1.574, p > 0.05$ ；已婚教学秘书的工作满意度（ $M = 148.067$ ）与未婚教学秘书的工作满意度（ $M = 148.120$ ）之间没有显著差异， $t(31) = 0.016, p > 0.05$ 。由表 2 可知，不同工作年限的教学秘书的工作满意度也没有显著差异， $F(3, 29) = 0.428, p > 0.05$ 。

（二）高校教学秘书的心理健康状况

1. SCL-90 总均分、阳性均分以及阳性项目数的比较

不同性别、婚姻状况和工作年限的教学秘书的 SCL-90 总均分、阳性均分以及阳性项目数的平均数与标准差，见表 3 和表 4。

表 3 不同性别和婚姻状况的教学秘书的工作满意度得分的平均数及标准差（ $M \pm SD$ ）

	性 别			婚姻状况		
	男	女	t	已婚	未婚	t
总均分	0.663 ± 0.328	1.031 ± 0.936	0.288	0.988 ± 0.926	0.886 ± 0.755	0.732
阳性均分	1.395 ± 0.375	1.679 ± 0.742	0.309	1.627 ± 0.733	1.590 ± 0.631	0.734
阳性	42.500 ± 20.171	49.000 ± 22.699	0.476	48.500 ± 23.653	46.133 ± 20.553	0.764
项目数						

表 4 不同工作年限教学秘书的工作满意度得分的平均数及标准差（ $M \pm SD$ ）

	2 年及以下	2—5 年	5—8 年	8 年以上	F
总均分	0.752 ± 0.288	0.560 ± 0.391	1.413 ± 1.185	0.704 ± 0.486	0.100
阳性均分	1.430 ± 0.454	1.273 ± 0.405	1.936 ± 0.883	1.570 ± 0.519	0.170
阳性项目数	47.429 ± 14.164	37.857 ± 21.520	56.583 ± 24.545	41.285 ± 22.171	0.274

由表 1 可知，男性教学秘书的 SCL-90 总均分、阳性均分和阳性项目数与女性教学秘书均没有显著差异（ $p > 0.05$ ）；已婚教学秘书的 SCL-90 总均分、阳性均分和阳性项目数与未婚教学秘书均没有显著差异（ $p > 0.05$ ）；同样，工作年限对 SCL-90 总均分、阳性均分和阳性项目数也没有影响（ $p > 0.05$ ）。以上结果表

明，不同性别、婚姻状况以及不同工作年限的教学秘书的心理健康状况没有显著差异。

2. SCL-90 各因子分与全国常模的比较

教学秘书 SCL-90 各因子分的平均数和标准差与全国常模（ $n = 781$ ）的比较见表 5。

表 5 各因子分与常模的比较（ $M \pm SD$ ）

因 子	教学秘书	全国常模	t
躯体化	1.040 ± 0.940	1.34 ± 0.45	1.830
强迫症状	1.339 ± 0.831	1.69 ± 0.61	2.423 *
人际敏感	0.896 ± 0.840	1.76 ± 0.67	5.909 * * *
抑 郁	0.998 ± 0.924	1.57 ± 0.61	3.557 * *
焦 虑	0.939 ± 0.909	1.42 ± 0.43	3.036 * *
敌 对	0.985 ± 0.983	1.50 ± 0.57	3.011 * *
恐 怖	0.623 ± 0.898	1.33 ± 0.47	4.518 * * *
偏 执	0.803 ± 0.921	1.52 ± 0.60	4.473 * * *
精神病性	0.660 ± 0.743	1.36 ± 0.47	5.414 * * *

注：* 表示 $p < 0.05$ ，* * 表示 $p < 0.01$ ，* * * 表示 $p < 0.001$ 。

由表 5 可知，除躯体化以外，其它 8 项因子分均显著低于全国常模水平，由此表明该校教学秘书的心理健康明显好于全国水平。同时，由表 5 可知，强迫症状（ $M = 1.339$ ）、躯体化（ $M = 1.040$ ）、抑郁（ $M = 0.998$ ）、敌对（ $M = 0.985$ ）和焦虑（ $M = 0.939$ ）5

个因子分相对于其他因子分较高。

（三）高校教学秘书工作满意度与心理健康的关系

高校教学秘书的工作满意度与 SCL-90 各项指标的相关见表 6。

表 6 高校教学秘书的工作满意度与 SCL-90 各项指标的相关

	总均分	阳性均分	阳性项目数	躯体化	强迫症状	人际关系敏感	抑郁	焦虑	敌对	恐怖	偏执	精神病性
满意度	-0.052	-0.001	-0.127	-0.078	0.010	-0.049	-0.077	-0.049	-0.055	-0.036	-0.063	0.030

由表 6 可知，高校教学秘书的工作满意度与 SCL-90 各项指标虽呈负相关，但相关不显著（ $p > 0.05$ ），该结果表明，高校教学秘书的心理健康水平除了受到的工作满意度的影响外，还受其他因素的影响。

四、讨 论

（一）高校教学秘书心理健康水平总体正常，但需

要关注躯体化等个别指标

由表 5 可知，该校教学秘书的心理健康总体正常，尽管从访谈中获悉，该群体存在一定的焦虑、强迫症状等问题。这里需要特别说明的是躯体化指标，调查结果表明，该指标是 SCL-90 各因子中得分最高的，也就是说最应引起重视的。我们知道，身体疾病可引起心理的反应，心理疾病也可以引起身体的反应，二者是相互

影响的。有一些躯体症状并没有器质性的病变,它们主要由心理情绪问题引起,或者说心理情绪问题用躯体症状来表达,这就是所谓躯体化的问题。在既有研究中,学者们已经发现,中国人和西方人在躯体化的表达频率上存在着较大的差异。中国人在心理出现问题时,更习惯向医生或朋友陈述身体上的各种症状,并希望医生或朋友帮助其去除这些症状。在教学秘书常常自述躯体症状时,应在及时排除器质问题的同时,部门领导应给予适当关心,教学秘书本人也应及时调整工作状态,必要时进行适当的休息放松。

(二) 高校教学秘书工作满意度总体正常,但工作压力感过大

从工作满意度问卷45个项目的得分情况看,平均分超过4分(总分5分)的有5项。具体分析可知,从积极的方面看,教学秘书对共事的同事普遍感到满意,相互合作比较愉快。从消极的方面看,他们普遍感到工作压力较大,学校对学历的要求也让他们颇有压力。此外,超过3分的有31项。从结果分析可知,二级学院(部门)领导能够及时地与教学秘书进行沟通并征询、采纳其意见;学校对教学秘书工作绩效的考评相对客观公正,根据工作中的表现给予适当的鼓励;学校的规章制度也能够得到有效的执行。与此同时,由于事务繁多,以及同事的期望过高,感觉自己没有得到足够的授权以致无法履行指定的职责,无法满足不同人提出的相互冲突的要求等原因,教学秘书普遍感到工作疲于应付,甚至无法兼顾家庭和工作。此外,教学秘书大多认为申请不到科研课题,难以获得升迁和提高的机会,因而对自己今后的发展和奋斗目标不明确,甚至说如果能重新选择,就不会干这一行了。

(三) 高校教学秘书心理健康水平与工作满意度呈负相关,但尚未达到显著性水平

由本研究结果可知,高校教学秘书的工作满意度与SCL-90各项指标呈现一定的负相关,尽管相关程度尚未达到显著性水平($p > 0.05$)。表明高校教学秘书的心理健康水平除了受到的工作满意度的影响外,还受其它因素的影响。这些影响因素有待进一步研究。

五、几点建议

(一) 从观念和制度上重视教学秘书队伍建设

任何决策或行为的改变本质上取决于背后的理念。要把教学秘书队伍建设成一支什么样的队伍以及能建

设成什么样的队伍,首先要取决于学校具有什么样的理念和重视的程度,这样才能把握教学秘书队伍建设方向,才能最终把教学秘书队伍建设成为一支优秀的教辅团队。对工作责任心强,业务水平高,业绩突出者,在职称评审时可优先考虑;对管理能力突出者提供晋升机会,增强其工作的成就感。此外,可建立教学秘书岗位最长年限限制。学校应从人性化、科学化管理角度,给在教学秘书岗位工作达到一定年限的人员一些优惠政策,如在学校内部可以优先安置新的岗位等,解决教学秘书的后顾之忧,使他们工作起来更加有动力。

(二) 关注教学秘书的心理健康

教学秘书在学院的地位、工作职责、工作范围决定了他(她)们容易出现焦虑、自卑、嫉妒等不健康的心理,这些心理问题如果不能得到正常渠道的疏解,得不到及时有效的干预,将会影响各方面工作的有效展开。因而要重视教学秘书的心理健康问题,可通过相关培训,让教学秘书懂得如何正确的心理保健,预防心理疾病。教学秘书自身也应该掌握一些基本的心理学和教育学的知识,进行自我调节,找到合适的宣泄途径。

(三) 对教学秘书的工作满意度予以动态的分析和关注

国外对工作满意度的监测已成为常规性的工作,它是组织管理的一面镜子,如果在高校管理中,通过对管理人员和教师工作满意度的调查分析,明确影响其工作满意度的因素,发现不足,对症下药,这对于提高管理水平,调动教学秘书的工作积极性具有重要的意义。布吕热曼等人(1975)曾提出全新的工作满意度动态分析的观点,将工作满意度解释为个体与工作环境相互作用的结果。^[2]基于此,我们应区分进行秘书积极的工作满意度、固定的工作满意度、屈从的工作满意度、固定的工作不满以及建设性的对工作的不满意,从而采取相应的管理对策,达到提高整体工作满意度进而提升工作绩效的目标。

参考文献:

- [1] 卢嘉,时勘,杨继锋. 工作满意度的评价结构和方法[J]. 中国人力资源开发,2003(2):15-16.
- [2] 王伟松,唐春勇. 工作满意度与工作行为及工作绩效关系研究[J]. 西南交通大学学报:社会科学版,2006(2):150-151.