

谈远程办公模式下组织培训对缓解情绪耗竭的积极作用

潘 博 宋京龙

东新大学校一般大学院经营学院, 韩国 · 58245

【摘要】探讨了远程办公模式下, 组织培训如何对缓解员工的情绪耗竭发挥积极作用。远程办公在提高生产效率、降低运营成本及增强员工满意度方面显示出潜力, 同时也带来了沟通障碍、孤独感、职业发展受阻等问题, 增加了员工的情绪耗竭风险。

分析了传统和远程办公模式的优劣, 指出远程办公虽减少了通勤时间, 提高了工作生活平衡, 但也使得员工在沟通和自我管理上面临挑战。组织通过有效的培训管理, 如提供自我管理、时间管理、沟通技巧等方面的培训, 可以帮助员工更好地适应远程工作, 减少情绪耗竭, 从而维护员工的身心健康和提高组织效率。

【关键词】远程办公; 培训成果评估; 自我领导力; 情绪管理

1 远程办公的优与劣

在当前社会和工作环境的快速演变中, 远程办公已由原来的单一便利性选择转变为必要性选择。客观环境的变化迫使各类企业, 从初创到跨国公司, 重新审视并选择适合自己的工作模式。技术的进步, 特别是云计算、高速互联网及协作软件的应用, 大大增加了远程工作的可行性, 可以支持员工在家或其他可以联网的地点, 高效地完成工作任务。

与此同时, 远程办公模式显示出在提高生产效率、降低运营成本及增强员工满意度方面的潜力。它不仅能让企业通过减少办公空间和办公设备, 节约租金和设施维护的开销, 还能够使企业运营最大程度地不受外界客观环境的影响, 让本应停滞的经营生产活动得以持续进行。同时, 员工通过改变办公场所的方式, 可以减少通勤时间和费用, 还能够获得更多时间和精力去平衡工作与生活。这不仅提高了员工的工作满意度, 还有助于吸引和保留人才并且使企业可以跨区域雇佣优秀人才, 从而大大提高企业的人才质量。

一方面, 远程办公可以满足员工随时随地、不受时间地点约束, 灵活开展工作的需求, 增强了员工的工作控制感和工作效率。但由于减少了直接面对面沟通的机会, 增加了交流和协调的障碍, 使员工感到孤独和社交匮乏, 甚至有远离组织中心的担忧情绪, 导致自我创新和适应能力减弱; 同时由于员工熟悉的工作模式消失, 远程办公也让缺

乏自我管理意识和边界管理意识的员工感到工作和生活边界变得模糊, 无法掌握好工作和生活的平衡, 冲突感让员工对工作产生厌倦情绪, 造成人员流失严重。另一方面, 远程办公虽然帮助企业特殊时期能够维持较为正常的生产经营, 但由于远程办公需要借助于复杂的网络环境, 随着远程办公场所的增多, 势必会使远程办公存在不少安全隐患, 如: 远程接入内网不安全、网络钓鱼风险激增、使用第三方办公软件存在泄密风险及文件传输造成数据泄露风险等问题。这些不安全的工作环境会给员工带来心理压力, 产生焦虑感和强迫性行为。

2 何为情绪耗竭

情绪耗竭, 最初源自工作倦怠这一概念, 描述了一种长期的情感及身体疲惫, 这种状态反映了员工对工作资源的枯竭感受。情绪耗竭是员工感受到工作场所带来的压力后的心理反应, 是倦怠中个人压力的表现。这种情况通常出现在个人的工作要求超过了他们可以调用的资源时, 尤其是当员工感到无法理解、预测或控制他们面临的压力时就会出现。据研究资料显示, 倦怠由三个核心成分构成——情绪耗竭、去个性化和个人成就感降低。其中, 情绪耗竭是最关键且最明显的表现形式, 通常被视为员工在面对巨大压力时最直接的负面反应。

根据工作要求-资源模型(简称JD-R模型)的研究, 员工的身心健康和工作状态受工作要求和工作资源两个因素的影响。工作要求指的是工作在生理、心理、社会或组织

的技巧,促进上级定期给予下级心理和情绪上的关怀和支持,来弥补在远程办公环境中上级领导者在情绪领导力方面的不足,形成良好的组织文化氛围。

除此之外,远程办公的安全培训也不可或缺,网络安全培训不仅能让员工了解网络安全的基础知识,防范远程办公中常见的网络安全威胁,还可以帮助员工在现实环境中快速反应并解决网络安全问题,减轻因工作失误造成的心理压力,同时也能让员工形成良好的安全意识和协作能力,增强对企业资产的责任感。

4.3 创新培训成果评估体系

在远程办公模式下,建立系统化、规范化的培训成果评估体系尤为重要。该体系不仅能有效衡量培训效果,还能通过考试、项目评估和绩效评估等方式,为员工生成专属的培训报告。这些报告与员工的绩效成绩和发展需求相结合,为定制化培训内容提供指引方向。同时,成果评估结果与员工绩效相结合也能在远程办公模式下倒逼员工积极参与到培训中来,从而提高培训的成效。此外,通过掌握自身学习进度,员工能够合理规划职业发展方向,并增加与组织的资源交换。最终,这一体系的建立将有助于提高培训的科学性和有效性,最大限度地减少培训过程中无效成本的投入。

5 远程办公中组织培训的意义

5.1 拓宽核心领导力的维度

领导力是一种影响他人的能力,是使他人自愿追求共同目标的管理艺术及科学手段。它涉及使用策略、激励、沟通和指导他人来实现组织或团队的目标。领导力不仅仅是指令的下达或简单的管理过程,而是更深层次的个人和集体效能的展现。一方面,信任是远程办公模式成功的基础,我们应该从信任角度着重培养团队管理人员的领导力。远程办公情境下的人际信任问题,尤其是上下级之间的信任问题,是备受关注的焦点之一。另一方面,由于远程工作的物理疏离感会导致员工产生孤独感,与组织之间的情感支持并不明显,因此需要通过培训来提升领导的信任感和亲和力。领导应学会关注下属员工的情绪和情感变化,提供适当的资源支持,以增强员工情感上的依赖感和信任度,减少孤独感。通过领导力的积极影响,可以改变

远程工作中监督与被监督的刻板局面,增强组织文化的凝聚力,形成良好的组织氛围。

5.2 提升员工心理健康程度

在远程办公的环境中,员工会经历各种情绪体验,这包括因工作自主性带来的成就感等积极情绪,以及因缺乏人际互动和情感支持而产生的孤独感等消极情绪。这些丰富的情绪体验不仅对员工的心理、行为和绩效表现产生影响,还会波及到团队和整个组织的绩效及正常的生产经营活动。因此,在远程办公情境下,加强心理健康培训,聘请专业的讲师和咨询师来帮助员工管理及引导情绪,已成为一种新型福利。

6 结束语

面向未来,随着人工智能、机器学习和自动化技术的日益进步,远程办公的智能化和高效程度将会越来越高。为了支持远程办公模式的长期可持续性,企业需要不断加大对设备和培训方面的投入:通过职业技术和心理健康等方面的培训,来弥补物理距离带来的情绪耗竭等问题;通过长期有计划的培训管理来加强人力资源的核心管理,提升组织凝聚力;通过创新的管理策略和持续的技术支持,弥补远程办公中存在的不足,助力企业实力的平稳提升。

参考文献:

- [1] 郝雨洁. 远程办公的工作过载与情绪耗竭关联性研究[J]. 中国集体经济, 2022(7): 82-85.
- [2] 马君. 企业员工培训对人力资源管理的积极影响[J]. 人力资源开发, 2021(20): 76-77.
- [3] 李文莲, 王友凤. 影响远程办公上下级信任的中国情境——基于传统文化视角[J]. 山东工商学院学报, 2021, 35(6): 58-65.
- [4] 贺伟, 吴小玥. 远程办公情境下情绪自我领导力的理论构建[J]. 华南师范大学学报(社会科学版), 2022(2): 159-172.

作者简介:

潘博(1985-),女,汉族,博士研究生在读,研究方向为人力资源管理与组织行为学。

宋京龙(1961.2-),男,韩国人,经营学博士,博士生导师,副院长,研究方向为人力资源与组织行为学。