

浅析知识型员工压力管理

江俊澎

江西师范大学 商学院, 中国·南昌 江西 330022

【摘要】在知识经济时代,知识型员工是企业生存与发展的中坚力量,被定义为新型人力资源。知识型员工工作所具备的自主性和创造性等特点,决定了知识型员工压力与一般员工压力存在较大差异。本文在前人已有研究成果的基础上,分析了知识型员工的压力源及压力对知识型员工的影响,并结合知识型员工特点,探讨了知识型员工压力管理的有效应对策略。

【关键词】知识型员工;压力源;压力管理;应对策略

1 引言

依据管理学家彼得·德鲁克的观点,知识型员工是“掌握或运用符号和概念,利用知识或信息工作的人”。在竞争日益激烈的现代社会,知识型员工作为知识的载体,越来越受到企业界和学术界的高度重视。知识型员工在个人特质、心理需求、价值理念与工作方式等方面存在诸多特点,具体表现为较高的个人素质、富有自我实现的强烈愿望、较强的自主性与创造性、工作过程难以监督控制、工作成果不易测量评价等。基于上述特性,知识型员工压力呈现多样化态势,分析知识型员工压力源并探索知识型员工压力管理策略,有利于营造良好的工作氛围,有利于促进企业持续健康发展。

2 知识型员工的压力源

所谓压力源,是指对人的身心活动产生一定作用,并形成一定心理负荷的刺激因素,又称应激源或紧张性刺激。目前,学术界针对一般员工压力源的研究较为普遍,而针对知识型员工压力源的探析并不多见。国内学者蒲德祥、杨卫星等人通过实证研究提炼了影响员工工作压力的10个主要因素,即竞争加剧、低适应性、低文化素质、机构调整、人际关系紧张、薪酬不公、技术变化、角色模糊、超负荷工作量与身体健康条件等。另外,国内学者蔡宁伟、徐群等人综合已有研究成果,以外部压力与内部压力对企业员工的压力源进行划分。其中,外部压力包含社会、行业(产业)、组织(工作单位)、同事(同行)、家庭(亲戚朋友)等因素,而内部压力包含工作目标、员工需求、组织期望、工作时间(机遇)、员工年龄等因素。

基于知识型员工特点与相关研究成果,我们可以根据压力构成要素,将知识型员工压力源分为工作外源压力与工作内源压力两大类。其中,工作外源压力产生于工作活动(内容)之外,人际关系与工作环境是其主要构成要素。在人际关系方面,从宏观上看,随着经济全球化的深入发展,知识型员工之间存在的地域差异、文化差异等因素相互交织,从而产生人际压力;从微观上看,企业组织结构日趋扁平化,知识型员工工作联系更为密切,角色交叉频繁,从而极易造成冲突。在工作环境方面,激烈的全球市场竞争倒逼企业在组织架构、运作方式、管理理念、技术应用等方面不断求新求变,企业内外部环境的持续性变化迫使员工不断学习新知识、掌握新技术以适应之,许多员工因此压力陡增、身心俱疲。

3 压力对知识型员工的影响

压力是一个兼具积极作用与负面影响的矛盾统一体,适度的压力具有催人奋进的积极作用,而过度的压力则会对员工身

心健康与工作绩效产生负面影响。

3.1 压力对知识型员工身心健康的影响

近年来,因过度压力所致的“过劳死”案例层出不穷,而知识型员工恰是悲剧的主体。2006年,25岁华为员工胡某持续加班一个月后因病不治身亡;同年,36岁中兴员工程某出差死亡,疑为过度劳累所致;2011年,25岁普华永道某女员工入职半年因过劳猝死;2013年,奥美公司员工李某持续加班一个月后突发心脏病猝死。据统计,我国每年猝死人数达55万,其中心源性猝死人数占比约为75%,近76%白领处于亚健康状态。据美国工作压力协会估计,压力及其所致的身心健康问题,每年耗费美企业界达3000多亿美元。在英国,员工压力所耗损的产值占国民生产总值的3.5%。医学界相关研究资料表明,因过度压力而产生的紧张状态会破坏人体内部平衡,进而出现胸闷恶心、消化不良、心率加快、血压增高等生理症状及意志消沉、感情压抑、迷惑焦虑、道德准则削弱等心理症状。

3.2 压力对知识型员工工作绩效的影响

根据耶基斯-多德森定律,压力与工作绩效之间存在倒U型线性关系。当压力尚处于较低水平时,工作绩效较低,随着压力逐渐增加,工作绩效将持续提升至最高水平,即绩效高峰,若压力进一步增加,则工作绩效开始下滑,直至员工因过度疲劳而崩溃。由此,我们可以得出结论,适度的压力将对员工工作绩效产生积极的助推作用,而压力水平过低或过高的极端情况均不利于员工和企业的持续成长,实施压力管理的目的是使压力与工作绩效达到良性平衡,为员工和企业的长足发展提供有利条件。

4 知识型员工压力管理对策

4.1 问题应对策略

即充分发挥主观能动性,控制或改变形成压力的情景以减轻压力。知识型员工个体可寻根探源,对自身压力源作出全面而细致的分析,并通过专业的压力测量工具来评估自身的压力水平,若压力过大,则设法将压力源人为压缩以使其影响最小化。

4.1.1 认知-情绪应对策略

即在压力情景无法或不易控制和改变时转换自我认知,并加以情绪管控,以适应压力情景。当知识型员工所处的压力情景无法或不易改变时,知识型员工可尝试自我改变,调整对压力情景中的事物的看法,重新设立一个契合自我的期望值,并调节目标实现的时间长度,当不良情绪产生时,应及时进行合理宣泄与正确排解,避免情绪感染。

4.1.2 自我强化策略

即在全面认识自我与组织的基础上,对职业生涯或成长通道进行合理规划并不断修正,逐渐树立持续学习、终身学习的理念,不断进行自我完善、自我激励,加强体育锻炼,培养兴趣爱好,丰富经验阅历,形成健康的生活工作模式,使自己能够长期处于积极、愉悦的情绪状态中,从而降低产生过度压力的概率。

4.2 组织层面

4.2.1 打造人本企业文化

知识型组织管理者应着力将“以人为本、尊重知识、共治共享”的文化理念贯彻到企业日常管理工作中,体现在企业生动实践细节中,并通过各项规章制度予以支撑和保障。人本文化润物无声,其本质是沟通员工与企业的桥梁,它有利于营造和谐融洽的组织氛围,有利于搭建互联互通的知识网络,有利于缓解员工工作压力,并增强员工的安全感、幸福感与归属感。

4.2.2 顶层再设计,促结构优化

知识型组织管理者可在企业日常管理实践中,结合国家相关政策及所处行业特点,在工作制度、组织架构等方面进行再设计。以带薪休假制度为例,知识型组织应充分利用该契机,合理规定年休假与其他假期的抵扣内容,优化员工休假制度。

4.2.3 善于倾听,强化沟通

在日常生活与工作中,知识型组织管理者应针对员工成长给予足够关注,通过正式或非正式渠道,多层次、多维度了解员工的思想动态与行为动向,并对员工提出的意见建议作出及时准确的反馈,切实贯彻上下级双向沟通的基本原则。

4.2.4 健全福利制度,提供专业保障

完善的福利制度将在一定程度上削弱知识型员工的外源压力,知识型组织管理者可逐步推行EAP项目(Employee Assistance Program),在薪酬、住房、教育、医疗、社会保险等方面为员工提供系统性的专业保障,透过系统需求发掘相关渠道,协助员工解决生活痛点与工作难题。

5 结语

在知识经济时代,知识型员工是企业核心竞争力和发展驱动力的源泉,在组织探索挖掘知识型员工价值的同时,有必要协助员工全面分析其工作外源压力与工作内源压力,并提供积极有效的压力管理策略,将压力水平控制在适度的阈值区间内,保障知识型员工身心健康,改善知识型员工工作绩效,促进企业系统良性运转,推动国民经济稳步发展。

参考文献:

- [1] 邹遥遥.企业员工压力的社会工作干预研究[D].南京大学2012.
- [2] 汤雪梅,范颖等.企业白领压力管理[J].2003(8):52-53.