

新型冠狀病毒疾病 (COVID-19) 疫情期間 領導和管理虛擬團隊



因為 COVID-19 疫情日益緊張以致公司必須要求員工在家上班，您可能因此第一次從遠端領導團隊。您要怎樣才能在探索這個未知領域的同時還能有效地領導其他人？

首先，瞭解自己的狀況

在開始管理遠端團隊的工作前，一定要先評估自己的身心健康狀況。暫停一下。注意現在出現的念頭和情緒。注意身體的感覺。承認並面對您出現的所有感覺。

用語言表達您的情緒感受可能有所幫助。可能會感覺到不安或不知所措。可能會覺得興奮或害怕，或兩者都有。

不妨每天起床先給自己幾分鐘的正念時間 — 這種基本練習能讓您穩定下來，每天一開始就能感到精神更集中，思路更清晰。

疼惜自己，疼惜他人

自我疼惜是指用開放的態度接受自己的念頭和感覺，不做任何批判；也包括承認全人類共同的處境，知道無論您正在經歷甚麼，您並不是唯一遇到這種情況的人。

因為 COVID-19 疫情爆發，人們亂了陣腳，但也開始收拾心情、調整腳步，邁向更崇高的目標：保護彼此。除了儘量減少接觸的風險，這麼做也我為人人，人人為我的象徵。遠端工作是一種利人利己的行為。

很多員工都很感激有機會能在家工作。這是他們個人和集體把工作做到最好的機會 — 他們真正發光發亮的機會。

而且，值此不安和不確定的時刻，您的團隊需要您用心的領導。他們需要您保持冷靜、清晰和專注。在轉換為遠端工作的過程中，團隊需要感覺到與您有所聯繫、成員彼此有所聯繫。

「領導的過程中難免會遭遇不確定性，這是唯一不變的因素。」 – Andy Stanley

管理遠端團隊時可考慮的十個祕訣

1. 定期與您的部屬一對一溝通。詢問他們的狀況及需要怎樣的支援。
2. 排除讓您分心的事情，這樣才能全心傾聽、感同身受。
3. 團隊聯繫。團隊成員需要彼此。他們需要感覺是一個團體，朝共同的目標前進。
4. 即使不確定也要誠實以對。感覺脆弱時不要壓抑，要分享自己不確定或不安的感覺，這也是建立信任和連結的方式。
5. 對專案設定明確的期望並確保朝目標前進。
6. 要記得，您的團隊具有創新力，能夠應對眼前的挑戰。他們多樣的才華和優勢是現在正好能派上用場。
7. 更常利用電子郵件、簡訊、電話和視訊加強溝通。利用適合各項任務的技術。不妨考慮郵寄手寫的感謝信。
8. 根據需要提供資源，例如，請資訊技術 (IT) 部門的同仁在團隊成員改為遠端工作的過程中給予指導。
9. 建立持續學習的文化。約翰甘迺迪說過：「領導和學習兩者密不可分。」學習靈活度是指對新的觀念和系統保持開放的態度，把錯誤當作學習的機會。
10. 照顧好自己。增進您的身心健康，就更能與大家同在，更有能力領導需要由您帶領的團隊成員。

練習 STOP 正念方法來減少不知所措的感覺

這個正念技巧稱為 STOP (Stop、Take、Observe、Proceed 的字首縮寫)，只需要一分鐘的時間。當您覺得要有所反應或不知所措時，這個技巧尤其有用 — 幫助您在更冷靜、思路更清晰的情況下做出決策並向前邁進。

STOP 代表暫停一下。

TAKE 代表練習呼吸。

OBSERVE 代表觀察您的經驗，不做批判。

PROCEED 代表進行當下最需要的行動。

高效團隊

高效團隊很清楚他們共同的目標。他們信任彼此，也信任領導者，他們可以暢所欲言，表達自己的感受和想法。

最好的領導者可以讓大家團結一致，鼓舞和支持其團隊。您的關懷、同理心和熟練的領導技巧將幫助團隊達成最高的效能 — 讓他們透過這次轉變及面對不確定和艱困的時刻真正發光發亮。

撰稿人：Kathleen Jones 

此計劃不應該用於急診或緊急護理需要。如有緊急情況，美國境內請撥 911、美國境外則撥當地緊急情況服務電話，或請前往最近的門診設施或急診室。此計劃無法取代醫生或專業人員的護理。因為可能有利益衝突，如果問題可能涉及對 Optum、其關聯機構或來電者直接或間接透過其取得相關服務的任何實體 (例如僱主或健保計畫) 採取法律行動，便不會提供法律諮詢。本計劃和其所有內容 (特別是指為 16 歲以下家人提供的服務) 未必在所有地點均可提供，可能不經事前通知即變更。員工幫助計劃人員的經驗和 / 或教育程度可能根據合約規定或國家法令規定而不同。可能會有不予承保和限制承保規定。

© 2020 Optum, Inc.。保留所有權利。WF998385 202406-042020 OHC