

幫助團隊順利 返回工作場所



經歷很長一段時間在家工作後，員工開始返回工作場所。而在習慣避免到公共場所後，要與同事待在一個空間可能令人感到害怕。各種不同的安全措施也可能增加壓力。身為主管，您幫得上忙。首先是瞭解員工有何感受，然後再採取相關措施解決他們的疑慮。

瞭解返回工作的反應

對很多人來說，返回工作崗位會觸發深層的恐懼，衍生出相關情緒和行為。如果員工害怕得病，就會加重他們的壓力和焦慮，甚至可能出現沮喪、疲勞或創傷後壓力症候群 (PTSD)。工作時，他們可能很容易變得煩躁。如果他們覺得同事有危險的行為，特別容易出現這類反應。轉換新的模式也可能讓人難以專心，甚至可能導致倦怠。

要知道員工會有不同的反應和情緒。有些人在這麼久的隔離之後會渴望重新與人接觸，恢復「正常」生活。很多人會出現各種情緒反應。有些人則可能因為失去至親而哀傷。

溝通安全措施

您最重要的任務就是讓團隊安心。明確討論新型冠狀病毒疾病 (COVID-19) 的安全措施。領導階層支持這些措施是增進員工安全感的關鍵。遵守疾病管制署 (CDC) 等組織擬定的準則以及州和當地法規的規定。明確溝通期望，也要以身作則。

宣布重新開放工作場所的計劃後，儘快收集團隊成員的意見回饋。請記得，大家用來保持健康的做法可能會差異很大 (甚至可能互相矛盾)。有些人可能會戴口罩，有些人可能保持社交距離，有些人則可能要求繼續在家工作，也有些人可能無所謂。瞭解團隊成員的偏好並幫他們爭取。盡您所能配合相關要求。幫助解決衝突。創造出讓員工能放心說出其需求的環境。

處理情緒衝擊

除了解決團隊的安全，也要處理返回工作崗位的情緒衝擊。與其馬上「一切照舊」，不如考慮慢慢調整。請員工不用顧忌，工作中可以談談自己的情緒和傷慟。也可以試試以下祕訣：

- 與整個團隊講話時，要樹立行為榜樣。講話時平心靜氣。鼓勵同理心和合作。
- 密切注意團隊成員。經常關心每個成員的情況，尤其是剛開始時。
- 注意聽哪些做法有效，哪些不適當。
- 分享情緒和精神健康方面的資源，例如員工幫助計劃。
- 不妨給失去至親或要面對情緒健康問題的成員私人空間。
- 鼓勵團隊成員休息片刻練習正念。這是讓大家在一天當中能妥善照顧好自己情緒的方式。

您可以讓團隊更輕鬆度過這個艱難的過渡期。要善解人意、設想周到和保持開放。也要始終仔細傾聽。

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，或請前往最近的意外事故和急診部。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。

Optum® 是 Optum, Inc. 在美國和其他國家 / 地區的註冊商標。所有其他品牌或產品名稱都是各財產所有人的商標或註冊商標。Optum 為實行平等機會的僱主。

© 2020 Optum, Inc.。保留所有權利。WF998385 203170-062020