

远程办公模式下的人力资源管理创新与挑战

满晓倩

泰国格乐大学

DOI:10.12238/pe.v3i2.12419

[摘要] 本研究聚焦远程办公模式下的人力资源管理,深入剖析其在当下职场变革中的重要意义。技术与疫情的双重驱动,使远程办公从边缘走向主流,对人力资源管理的各个环节产生了深远影响。通过文献研究与案例分析,本研究揭示了远程办公模式下人才需求在数字技能与软技能方面的显著变化,以及管理模式从过程监督向目标导向和结果管理的转变。同时,提出了一系列创新策略。

[关键词] 远程办公; 人力资源管理; 人才需求变化

中图分类号: P641.8 **文献标识码:** A

Innovation and Challenges in Human Resource Management under Remote Work Mode

Xiaoqian Man

Krirk University

[Abstract] This study focuses on human resource management under the remote work mode, and deeply analyzes its significance in the current workplace transformation. The dual drive of technological development and the epidemic has led remote work from the edge to the mainstream, which has had a profound impact on various aspects of human resource management. Through literature research and case analysis, this study reveals significant changes in talent demand in digital and soft skills under the remote work mode, as well as a shift in management mode from process supervision to goal oriented and results based management. Meanwhile, a series of innovative strategies have been proposed.

[Key words] remote work; Human resource management; Changes in talent demand

近年来,远程办公模式的兴起成为职场领域的重要变革。一方面,技术的飞速发展是关键驱动力,云计算技术让员工能随时随地访问公司数据和办公系统,视频会议软件实现了实时沟通与协作,高速稳定的网络则为远程办公提供了基础保障。另一方面,新冠疫情的全球大流行使远程办公从一种补充性工作方式,迅速成为企业维持运营的主要手段。疫情防控期间,为减少人员聚集,企业纷纷推行远程办公,大量员工开启居家办公模式。这种模式的转变对人力资源管理产生了多方面深远影响。

1 远程办公模式下的人力资源管理需求分析

1.1 人才需求变化

在远程办公模式下,人才需求发生了显著变化。一方面,对员工的数字技能要求大幅提升。据捷克劳动和社会事务部发布的劳动市场报告显示,到2030年,超90%的职位至少需要基本数字技能。员工不仅要熟练操作本职工作软件,还需掌握各类线上协作工具,像通过钉钉、腾讯会议进行日常沟通与项目协作。另一方面,软技能愈发关键。领英数据表明,疫情期间超七成企业对软技能需求强烈,如适应能力、情商、创造力等。远程办公缺乏面对面监督,员工需自律和自我管理,合理规划时间,保证工

作进度。同时,良好的沟通能力也必不可少,以克服线上沟通可能产生的信息偏差。

1.2 管理模式转变

从传统管理向适应远程办公的管理模式转变,是企业面临的重要课题。传统管理常采用“人治”与经验式管理,管理者直接监督员工工作过程。而远程办公使现场监督难以实现,管理模式向目标导向和结果管理转变。管理者不再紧盯工作过程,而是与员工共同设定明确目标和任务节点,关注最终成果。例如,传统管理注重员工出勤时间,远程办公则看重项目按时交付和任务完成质量。同时,沟通方式从面对面转为依赖线上工具,这要求管理者制定清晰沟通规范,利用即时通讯、视频会议等工具,确保信息及时准确传递,提升团队协作效率。

2 远程办公模式下人力资源管理的创新策略

2.1 招聘与选拔创新

在远程办公模式下,企业可借助多样化的线上平台拓展招聘渠道,除了主流招聘网站,还能利用领英等社交平台,精准定位目标人才。例如字节跳动在疫情期间通过线上平台,吸引全球人才投递简历,极大扩充了人才库。视频面试成为主要面试方式,

企业能通过实时视频交流,快速了解候选人的沟通能力、应变能力等。同时,可采用在线测试工具,评估候选人的专业技能、职业素养以及对远程工作的适应能力,如利用北森测评系统,对候选人进行多维度评估,确保筛选出适合远程办公的人才。

2.2 培训与发展创新

在线培训在远程办公时代占据了重要地位。企业依托专业的在线学习平台,如腾讯课堂、网易云课堂等,为员工提供丰富多样的课程资源。这些课程涵盖专业技能提升,如编程、设计等;也包括通用能力培养,如沟通技巧、领导力等。阿里巴巴的内部在线学习平台“阿里学习”就是一个成功范例。员工可以根据自己的岗位需求和职业发展规划,随时学习各类业务知识和管理课程。例如,一位新入职的运营人员通过“阿里学习”平台,系统学习了电商运营的基础知识、数据分析技巧以及最新的市场趋势,快速上手工作。

2.3 绩效管理创新

建立基于目标和成果的绩效评估体系是远程办公模式下绩效管理的关键。企业将工作目标细化为可量化的关键绩效指标(KPI),以最终成果作为考核的核心依据。在软件开发项目中,以功能完成度、代码质量、项目交付时间等指标衡量绩效。例如,某软件公司要求开发团队在规定时间内完成软件的特定功能模块开发,且代码的错误率要控制在一定范围内,通过这些明确的指标来评估团队和个人的绩效。利用线上工具进行绩效跟踪,如Trello、Jira等项目管理工具,能实时记录员工工作进展。管理者可以通过这些工具随时查看员工的任务完成情况、工作进度以及遇到的问题,便于及时提供反馈和指导。同时,定期开展线上绩效沟通会议,让员工阐述工作成果和遇到的问题。

2.4 员工激励与福利创新

提供远程工作补贴是企业对员工因远程办公产生额外支出的合理补偿。这包括设备购置费用,如购买电脑、打印机等办公设备;以及网络费用,确保员工能够稳定地进行远程办公。企业每月给予一定金额的补贴,例如某互联网企业为员工每月提供500元的远程工作补贴,减轻员工的经济负担。设置灵活福利能满足员工的个性化需求。员工可根据自身需求选择福利项目,如健康保险,为员工及其家人提供医疗保障;健身会员,鼓励员工保持健康的生活方式;在线学习课程,助力员工提升自身能力。京东锦礼平台为企业提供了实现福利自由定制和个性化推荐的便利。

3 远程办公模式下人力资源管理面临的挑战

3.1 沟通与协作挑战

在远程办公模式下,沟通与协作面临诸多困境。从沟通层面看,线上交流主要依赖文字、语音和视频,缺少面对面交流时丰富的肢体语言、表情和语气等辅助信息,容易造成信息理解偏差。比如,一条简单的文字消息,接收者可能因缺少语气判断而误解发送者的意图。据《金融时报》分析,远程办公消解了职场面对面的沟通交流情境,弱化或剥离了肢体语言、表情语态等显性情感表达,在理解信息、传达指令等关键节点容易造成偏差和

误解。从协作角度而言,远程办公使团队成员分散在不同地点,工作协同难度增加。施普林格·自然旗下《自然-人类行为》发表的研究论文指出,对微软美国员工的研究发现,全公司远程办公会让员工协作网络更分散孤立,导致实时沟通减少,如定期会议时长缩短,员工与其他业务团队同事的联系减少,跨团队协作机会降低。

3.2 工作与生活平衡挑战

远程办公模糊了工作与生活边界,给员工带来较大压力。员工脱离了传统办公场所的限制,工作时间和生活时间相互交织,很容易出现“24小时在线”的情况,导致工作时长无形中被拉长。据《工人日报》报道,专家提醒,用人单位应建立配套的线上考勤制度,避免“灵活工作”变“隐形加班”。同时,家庭生活中的各种琐事和干扰因素,如家人的日常活动、家务劳动等,容易分散员工的工作注意力,降低工作效率。微博网友也反映,居家办公强度大,生活只有工作、吃饭、睡觉,完全没了上下班概念,工作对私人生活的干扰和冲突、家庭角色的压力成为负担。

3.3 信息安全与隐私保护挑战

远程办公环境下,数据泄露风险显著增加。员工通过网络传输工作数据,网络安全防护一旦出现漏洞,就可能遭受黑客攻击、恶意软件入侵等,导致企业敏感信息、商业机密泄露。据《人民网》报道,记者调研发现,远程办公保证了企业的复工复产,但也随之出现了诸多安全问题,无论是信息泄露,还是黑客势力的“趁火打劫”,都让远程办公面临网络安全的考验。同时,员工在私人设备上处理工作事务,企业难以对设备进行全面管控,员工个人隐私也可能面临被侵犯的风险,如企业安装监控软件可能引发员工对隐私泄露的担忧。

3.4 员工心理健康与归属感挑战

远程员工容易产生孤独感、焦虑等心理问题,归属感缺失。与同事和领导缺乏面对面的交流互动,非正式沟通机会减少,员工难以建立和维护良好的人际关系,社会情感链接薄弱。武汉学院副教授柯玲指出,居家办公对于员工带来心理挑战,与同事/领导非正式交流机会有限,难以建立社会情感链接,游离于企业之外,不利于塑造企业文化和培养归属感。这种心理状态会影响员工的工作积极性和工作效率,长期积累还可能导致员工离职意愿增加。

4 应对挑战的策略与建议

4.1 建立有效沟通机制

在当今数字化办公的大环境下,企业务必充分利用即时通讯工具,比如微信、钉钉等。这些工具操作便捷,能保障信息的实时传递。以一家互联网广告公司为例,员工小李在执行项目时,通过微信工作群及时向团队成员分享客户临时提出的设计修改意见,团队成员迅速响应,调整设计方向,成功避免了项目延误。同时,定期开展视频会议也是极为关键的沟通方式,像腾讯会议、Zoom等平台,为项目讨论、工作汇报提供了良好的环境。在一次大型电商促销活动筹备期间,某电商企业利用腾讯会议,组

织分布在不同地区的市场、运营、客服等部门进行每日例会，各部门实时交流工作进展，及时解决问题，最终活动取得圆满成功。为了防止信息杂乱无章和误解，企业必须制定清晰的沟通规范。明确规定消息回复时间，比如重要消息需在1小时内回复，确保紧急事务能得到及时处理；对于视频会议，提前1天发布详细议程，告知会议主题、讨论内容、参与人员等信息，让员工提前做好充分准备，从而大大提升沟通效率。

4.2 促进工作生活平衡

企业应当制定明确的政策，引导员工合理规划工作时间。例如，规定核心工作时段为上午9点至下午5点，在这期间员工需保持高效工作状态，其余时间可根据个人情况灵活分配，避免“24小时在线”的隐形加班现象。据《工人日报》中专家建议，建立配套的线上考勤制度十分必要。某软件研发公司引入先进的线上考勤系统，能精确记录员工的登录、退出时间以及工作期间的操作行为，有效监督员工工作时长，保障员工的休息权益。此外，为员工提供心理支持也不容忽视。企业可邀请专业心理咨询师开展线上讲座，比如每月举办一次。在讲座中，咨询师分享应对工作压力的实用技巧，如时间管理方法、放松训练等，以及调节情绪的方式，如情绪ABC理论的应用，帮助员工缓解工作生活边界模糊带来的压力。

4.3 加强信息安全管理

采取数据加密措施是保护企业重要数据的关键手段。对重要数据进行加密处理，能够有效防止数据在传输与存储过程中被窃取或篡改，例如使用SSL/TLS加密协议。某金融机构在进行客户资金交易数据传输时，采用SSL/TLS加密协议，确保数据在网络中传输的安全性，多年来未发生数据泄露事件。严格访问控制也至关重要，根据员工的工作岗位和职责，设置不同的访问权限，仅允许其访问工作所需数据。一家大型制造企业通过权限管理系统，对研发、生产、销售等不同部门的员工设置不同的数据访问级别，大大降低了数据泄露风险。同时，定期组织员工参加信息安全培训必不可少。每季度开展一次培训，培训内容包括常见网络攻击手段及防范方法，如识别钓鱼邮件，教导员工如何辨别邮件的发件人是否真实、邮件内容是否存在可疑链接；以及设置强密码的方法，要求密码包含字母、数字、特殊字符，长度

不少于8位等，以此提升员工的安全意识。

4.4 关注员工心理健康与归属感

企业可提供心理咨询服务，与专业心理咨询机构合作，为员工开通线上心理咨询渠道。例如，某传媒公司与当地知名心理咨询机构合作，为员工提供24小时在线心理咨询服务，员工小张因工作压力产生焦虑情绪，通过线上咨询，在咨询师的帮助下逐渐调整心态，恢复工作热情。定期组织线上团建活动也能有效增强员工之间的互动与联系。比如开展线上沟通交流分享会，员工们分享工作经验、生活趣事，增进彼此了解；举办线上歌唱比赛，员工们展示才艺，放松身心，提升团队凝聚力和员工归属感，营造积极向上的工作氛围。

5 结论

远程办公模式已成为职场领域不可忽视的重要变革，对人力资源管理产生了全方位的影响。在人才需求方面，员工不仅需要具备过硬的数字技能，还需拥有良好的软技能，以适应远程工作环境。管理模式的转变要求管理者更加注重目标设定与结果考核，利用线上工具提升沟通协作效率。虽然远程办公带来了诸多挑战，但通过创新策略与有效应对措施，企业能够克服困难，实现人力资源的高效管理。

[参考文献]

- [1]朱麟.基于员工心理契约视角的远程办公人力资源管理策略探讨[J].经济师,2025,(02):255-256.
- [2]刘星雨.远程办公对员工工作满意度的影响[J].当代经理人,2024,(04):45-57.
- [3]陈婉婷.远程办公情境下愿景型领导对员工主动性行为的影响研究[J].企业改革与管理,2024,(20):59-61.
- [4]孙振中.媒体机构零信任远程办公方案设计与实践[J].中国传媒科技,2024,(08):120-124.
- [5]华蕾.远程办公强度对员工网络怠工的影响[D].北京外国语大学,2024.

作者简介:

满晓倩(1999--),女,回族,山东人,硕士,研究方向:工商管理专业人力资源方向。