

互联网运营员工的职业倦怠研究

刘新宇 张情情

(黑龙江大学 150080)

摘要: 近期,应国家号召,字节跳动等互联网公司取消了大小周,但是也调低了薪酬,引起了互联网员工及其眺望者的持续关注。近几年,互联网经济高速发展,因其高薪资吸引了众多从业者。互联网的知识日新月异,更新迭代非常快,这就迫使互联网从业者必须不停的更新知识,调整工作计划与方案。在这种工作负荷大、压力大、不确定性高的环境里,互联网员工的职业倦怠也很高。本文将探索互联网员工,尤其是运营人员的职业倦怠问题,并提出一定的建议方案。

关键字: 互联网;运营员工;职业倦怠

前言: 本人利用假期在某互联网企业从事运营工作,发现周围人员的职业倦怠感比较高,或多或少因为压力太大或者其他原因而逃避工作、辞职、转行或者预备考取政府编制。在中国知网上搜索发现,关于职业倦怠的研究,其研究对象大多数为医护人员、教师等,对于互联网从业人员甚至运营人员的职业倦怠研究少之甚少。所以,结合自身实习经验等原因。笔者认为在互联网员工身上探索职业倦怠问题,是有其一定的研究意义的且有一定的可行性。从而达到刺激员工的潜力、提高互联网从业者对于企业的认同感,从而使互联网企业良性持续健康发展的目的。

互联网运营人员职业倦怠的内涵

1. 互联网运营

运营的概念最早产生于互联网企业,最开始出现的是做编辑工作的内容运营,到目前,

互联网的运营种类已经非常多,包括但不限于基于职能不同而划分出来的用户运营、数据运营、内容运营、搜索运营等;以及基于载体划分出来的产品运营、社区运营、电商运营等。

运营在互联网企业中的薪资是相对较低的,而且大部分的运营工作多且杂,运营的专业门槛也是相对较低的,但是对于资深的运营人员,要求其有很高的综合能力,包括但不限于:写文案、搭建活动、销售、修图、剪视频等。运营人员时常加班,但是等其回头复盘的时候,常常又感觉没什么拿得出手的东西。另外,互联网从业者时常感觉自己的前途渺茫,一是互联网的 35 岁的失业“魔咒”,二、对外获得用户的难度越来越大,用户增长、流量变现难度雨来越来越大。对内同事竞争越来越激烈,通常自己还没有升值,但是新一批员工就已经进来了。

2. 职业倦怠

职业倦怠又称工作倦怠,由弗兰度伯于 1974 年首次提出。在之后的几十年里不断对其定义进行探索与规范。对职业倦怠有三种研究概念:有研究者认为职业倦怠是一种为动态的过程,或者认为工作倦怠是一种静态与动态相结合的概念。也有另一些研究者是认为职业倦怠是一种相对静态的概念,这一概念受到了大多数研究者的认可,本文也以静态概念为基础,进行研究。静态定义下的职业倦怠由三部分组成即:情绪衰竭、去人性化和低成就感。

情绪衰竭: 互联网运营人员的情绪衰竭表现在一个人对于工作甚至生活的情绪耗尽,并带来了非常明显的疲惫感。通常表现为对于工作、生活、新知识等的没有活力,感觉运营人员处于并长期处于一种极度疲惫的状态。

去人性化: 由于互联网运营人员的工作压力特别大 “996” “007” 也屡见不鲜的高压情况下,导致运营人员对于工作也缺乏了积极性(根据在职员工自述,越积极工作越多)。通常采取敷衍了事等行为,但是负面效果也很明显,处于职业倦怠期间的员工,他的职业发展也及其容易收到影响。

较低的个人成就感: 通常在持续的情绪衰竭中,其负面情绪非常明显,在自我的评价中,也倾向于一种消极的自我评价,认为工作并不能发挥自己的优势与长处,对工作的评价也很低,工作能力与工作完成度明显下降。

缓解互联网企业运营人员职业倦怠的路径分析

1. 从公司角度缓解运营人员职业倦怠

1.1 建立良好的企业文化

企业文化不仅仅是彰显了一个企业的氛围,更是确定了一个公司的发展方向。它涉及到公司的奖励机制、上升机制、工作氛围等。打造良好的企业氛围企业文化,有利于缓解运营人员的心理压力、明确运营人员的发展路径,减少由于对未来发展不确定性而担忧衍化的职业倦怠问题。刺激员工积极向上,从而更加努力工作。

为员工创造和谐的人际关系氛围,定期进行团建(切忌将团建作为任务来进行,有研究发现,团建前后也是离职的小高峰)、生日会、周年会等活动来增强公司及团队的凝聚力,增强团队士气,缓解倦怠问题。运营人员可以通过小游戏等来释放自己各种压力,开放自我。活动也有利于员工之间,员工与上级之间建立良好的关系,从而更加和谐的相互协作。

增强家属对于公司的认同也是缓解互联网员工职业倦怠的重要途径,研究发现。已婚的员工对于职业倦怠的感觉会更重,主要原因在于,运营人员时常加班,势必对于家庭的关心变少,难以平衡工作与家庭的关系。企业举办亲友参观互联网公司,通过介绍企业文虎、企业福利等环节,增强员工的家属增强对于运营人员的支持,减少由于难以平衡工作与家庭而带来的职业倦怠。

2. 互联网运营人员的自我调节

2.1 学会减压

对于压力有正确的认识,通过冥想放松法、深呼吸减压放松法、运动放松法等方法调节压力。研究证明,以上三种方法对于员工压力有良好的缓解效果。加强培养自己的爱好,丰富自己的生活,让自己“走出去”,不要只盯着工作而放弃了对自己的关心。

2.2 学会对压力进行有效调节

运营人员的工作特点是多而杂且变化非常快,这种变化不仅仅是工作内容上的变化,也是运营“玩法”知识的更新。运营人员的压力通常分为内部压力以及外部压力。内部压力主要是由于个人认知引起的压力,外部压力由于工作,生活,人际关系等种种因素组成。但究其根源,是员工自己对于事物的认知以及事物对自己带来的压力影响,才是引起职业倦怠的主要原因。因此运营人员要正确面对压力,对主观进行优化,对于运营知识不断更新,建立更多自信以及对于事物的掌控感以及减少对于未来不确定性的担忧,才是缓解职业压力的治本之策。

参考文献

[1]张友琴,杨云灿,杨阳,江越.“互联网+”模式下青年教师专业发展之路[J].科教文汇(中旬刊),2021(01):17-18.

[2]周文娟. 互联网运营人员的职业倦怠及其干预研究[D].西南大学,2020.

[3]吕晓梅. 小组工作介入大连市 H 互联网企业员工职业倦怠问题的实务研究[D].大连海事大学,2020.

作者简介:刘新宇,1997 年生人、女、黑龙江省齐齐哈尔市、黑龙江大学研究生院研究生、研究方向:互联网员工职业倦怠
张情情,1992 年生人、女、安徽省宿州市、黑龙江大学研究生院研究生、研究方向:老年人精神需求