

ПСИХОЛОГИЯ

ВОЗВРАЩЕНИЕ В ОФИС: РУКОВОДИТЕЛИ И СОТРУДНИКИ РОССИЙСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ В ПЕРИОД ПОДГОТОВКИ К СНЯТИЮ ОГРАНИЧИТЕЛЬНЫХ МЕР

Кафедра психоанализа и бизнес-консультирования;
Лаборатория социальной нейробиологии;
Департамент психологии
Евдокименко А.С., Стрижова Е.А.,
Терехова Е.С., Караськова А.В.

Возвращение в офис: руководители и сотрудники российских организаций в период подготовки к снятию ограничительных мер

Возвращение на рабочее место может быть таким же, если не более трудным процессом, как и вся ситуация с самоизоляцией.

COVID-19 существенно повлиял на работу организаций и привычные бизнес-процессы. Изменение трудового режима, непривычные условия работы, необходимость быстро учиться новому, тревога за здоровье близких, изменение экономических условий и многие другие факторы повлияли на изменение психологического состояния работников и руководителей российских организаций. В ситуации подготовки к снятию ограничительных мер, важно понимать, какими ресурсами обладает организация для восстановления, изменения и развития бизнес-процессов. Особенную важность в этой ситуации приобретает психологическая готовность персонала к работе в новых условиях и поддержанию эффективности процессов несмотря на объективные сложности.

Данное исследование рассматривает в своем фокусе аспекты психологического состояния сотрудников и руководителей российских организаций, как работающих в данный момент, так и временно не работающих.

Готовность работников к возвращению на рабочие места становится актуальной тематикой в связи с всеобщей тенденцией к ослаблению эпидемиологических ограничений. Многие крупные HR-порталы привлекают внимание к психологическому состоянию сотрудников, влиянию пандемии и сопряженных к ней переживаний на эмоциональное благополучие людей. Руководства организаций, локальные HR-менеджеры и управляющие могут предпринять меры по работе с некоторыми аспектами последствий влияния карантина и самоизоляции, таких как стресс, тревога и другие, для облегчения и нормализации рабочих процессов, считают авторы изданий ¹. Многие специалисты по работе с персоналом подчеркивают, что текущая пандемия затронула практически все главные сферы жизни сотрудников, и задача по совладанию с этими изменениями должна стать первоочередной, так как известно, что уровень эмоционального благополучия и защищенности связан с продуктивностью на рабочих местах.

Так, согласно исследованию портала SHRM ², около 41% работников находятся в состоянии отчаяния, проходят через эмоциональное выгорание или истощение, что связано с рабочими аспектами деятельности.

От 22% до 35% американских работников испытывают симптомы депрессии, такие как эмоциональное истощение, чувство усталости, проблемы с концентрацией внимания, и потери интереса к свойственным им хобби. Больше всего подвержены ей женщины, молодые работники и люди, живущие хотя бы с одним человеком из так называемой группы риска.

38% работников сферы услуг, 31% работников умственного труда и 26% работников физического труда отмечают состояние усталости.

¹ <https://www.shrm.org/hr-today/news/hr-news/pages/shrm-research-covid-19-takes-a-toll-on-employees-mental-well-being.aspx>;

<https://www.peoplemanagement.co.uk/news/articles/hr-managers-fear-rise-staff-absence-mental-ill-health-lockdown>;

<https://www.newindianexpress.com/business/2020/may/07/most-employees-anxious-to-return-to-office-after-lockdown-on-health-concerns-survey-2140288.html>

² <https://www.shrm.org/hr-today/news/hr-news/pages/shrm-research-covid-19-takes-a-toll-on-employees-mental-well-being.aspx>

37% работников, которые не могут работать удаленно, и 22% удаленных работников испытывают страх значительного уменьшения своих доходов.

55% всех опрошенных отметили значительное снижение интереса и получение удовольствия от любой деятельности со времени начала пандемии Covid-19.

Согласно данным портала HR Executive ³, практически 70% работников считают пандемию Covid-19 самым стрессовым периодом за все время своей карьеры, 88% всех опрошенных испытывали средние и высокие уровни стресса за прошедшие 6 недель.

Двое из пяти британских работников испытывают тревогу, связанную с необходимостью возвращаться на работу после вспышки заболевания⁴.

При этом, 44% испытывают тревогу, связанную с риском для собственного здоровья и здоровья своих близких.

От 31% до 52% чувствуют тревогу, связанную с использованием общественного транспорта.

Согласно исследованиям индийских коллег, 93% индийских работников испытывают тревогу, связанную со страхом риска для своего здоровья⁵. При этом, 59% более обеспокоены угрозой своему здоровью, 25% испытывают тревогу по поводу своего финансового положения и 16% опасаются, что кризис затянется, что ведет к увеличению уровня их тревожности.

85% опрошенных ожидают от руководства регулярной дезинфекции рабочих помещений, рекомендаций по соблюдению безопасности во время работы и обращения к инновационным способам обеспечения защиты своих сотрудников во время работы в офисах.

82% согласны участвовать в действиях по наблюдению за своим состоянием, 81% ожидает, что работа будет происходить в небольших группах, а еще 73% ожидает поощрения продолжения удаленной работы со стороны работодателей.

Известно, также, что 58% HR-менеджеров опасаются потерять сотрудников из-за проблем, связанных с психическим здоровьем работников, работающих в условиях карантина⁶.

Больше половины – 54% – HR-лидеров верят, что психоэмоциональные проблемы, такие как стресс, выгорание, изоляция и одиночество возросли с начала пандемии.

79% опрошенных менеджеров считают проблемой так называемый феномен «онлайн презентизма», когда сотрудники чувствуют, что должны постоянно находиться на связи и быть доступными для коллег, даже в нерабочие часы или в состоянии недомогания.

Итак, обращаясь к данным, полученным в ходе исследований состояния работников к моменту снятия эпидемиологических ограничений, можно сделать вывод, что большинство сотрудников организаций испытывают различные аспекты тревоги и другие симптомы психологического неблагополучия в связи с необходимостью возвращаться к работе. Многие HR-специалисты также обеспокоены состоянием своих сотрудников и их способностью продолжать работу под влиянием связанных с пандемией стрессов. Таким образом, проблематика возвращения сотрудников к работе является крайне актуальной, и необходимо рассмотреть различные способы поддержки персонала для обеспечения продуктивной работы коллективов в пост-карантинный период.

³ <https://hrexecutive.com/hres-number-of-the-day-coronavirus-stress/>

⁴ <https://www.peoplemanagement.co.uk/news/articles/one-five-anxious-returning-work-poll-finds>

⁵ <https://www.newindianexpress.com/business/2020/may/07/most-employees-anxious-to-return-to-office-after-lockdown-on-health-concerns-survey-2140288.html>

⁶ <https://www.peoplemanagement.co.uk/news/articles/hr-managers-fear-rise-staff-absence-mental-ill-health-lockdown>

Авторами данной статьи было проведено исследование психологической готовности к выходу на работу сотрудников российских организаций.

Стресс и профессиональное выгорание работников российских организаций по отраслям

Общая численность участников исследования составила 7588 участников, из них 55,5% - женщины и 44,5% - мужчины.

В качестве основных факторов профессионального выгорания выступили следующие показатели:

- «Эмоциональное истощение» проявляется в переживаниях сниженного эмоционального тонуса, повышенной психической истощаемости и аффективной лабильности, утраты интереса и позитивных чувств к окружающим, ощущении «пресыщенности» работой, неудовлетворенностью жизнью в целом. В контексте синдрома перегорания «деперсонализация» предполагает формирование особых, деструктивных взаимоотношений с окружающими людьми.
- «Деперсонализация» проявляется в эмоциональном отстранении и безразличии, формальном выполнении профессиональных обязанностей без личностной включенности и сопереживания, а в отдельных случаях – в негативизме и циничном отношении. На поведенческом уровне «деперсонализация» проявляется в высокомерном поведении, использовании профессионального сленга, юмора, ярлыков.
- «Редукция профессиональных достижений» отражает степень удовлетворенности работника собой как личностью и как профессионалом. Неудовлетворительное значение этого показателя отражает тенденцию к негативной оценке своей компетентности и продуктивности и, как следствие,

- снижение профессиональной мотивации, нарастание негативизма в отношении служебных обязанностей, тенденцию к снятию с себя ответственности, к изоляции от окружающих, отстраненность и неучастие, избегание работы сначала психологически, а затем физически ⁷

Практически 80% работников сферы туризма находятся в состоянии истощения (64% истощены на самом высоком уровне). 77% работников сферы финансов также отмечают высокие (49%) и средние (28%) уровни истощения. За ними следуют медицинские работники (74% эмоционально истощены), половина из которых испытывает сильное эмоциональное истощение, и еще 25% - истощение средней интенсивности. Ему так же подвержены работники общественного питания и розничной торговли (70% для каждой группы), из которых около 45% в каждой сфере находятся в сильном истощении, и по 25% переживают это состояние в средней степени выраженности. 69% работников сферы оптовой торговли также находятся в состоянии эмоционального истощения, 43% из них переживают сильные уровни этого состояния. Наименее истощенными являются работники сферы консалтинга – около 60% из них переживают среднее истощение, однако никто из опрошенных не достиг тяжелого состояния (Рис.1).

Более 80% сотрудников сферы финансов находятся в состоянии деперсонализации, из них 60% переживает высокие уровни этого состояния. Для работников остальных сфер уровни деперсонализации свойственны примерно с одинаковой частотой – около 40% страдают от высоких уровней этого состояния и около 30% испытывают деперсонализацию на среднем уровне. Опрошенные работники сферы консалтинга переживают среднюю деперсонализацию (43%) и не склонны испытывать это состояние в более тяжелых проявлениях (Рис. 2).

⁷ https://psylab.info/%D0%9E%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%81%D0%BD%D0%B8%D0%BA_%D0%B2%D1%8B%D0%B3%D0%BE%D1%80%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D1%8F_%D0%9C%D0%B0%D1%81%D0%BB%D0%B0%D1%87

Рис. 1. Эмоциональное истощение

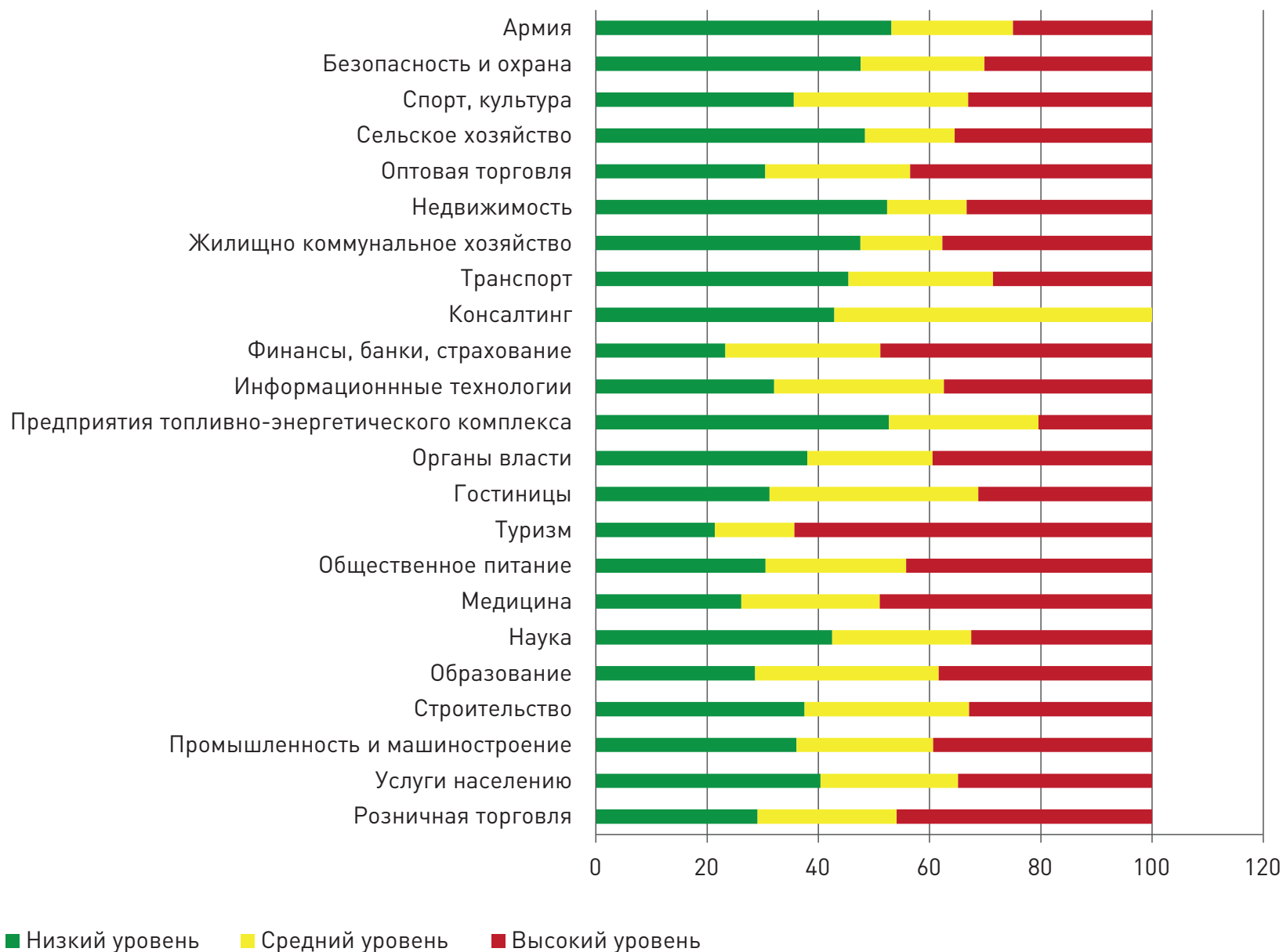


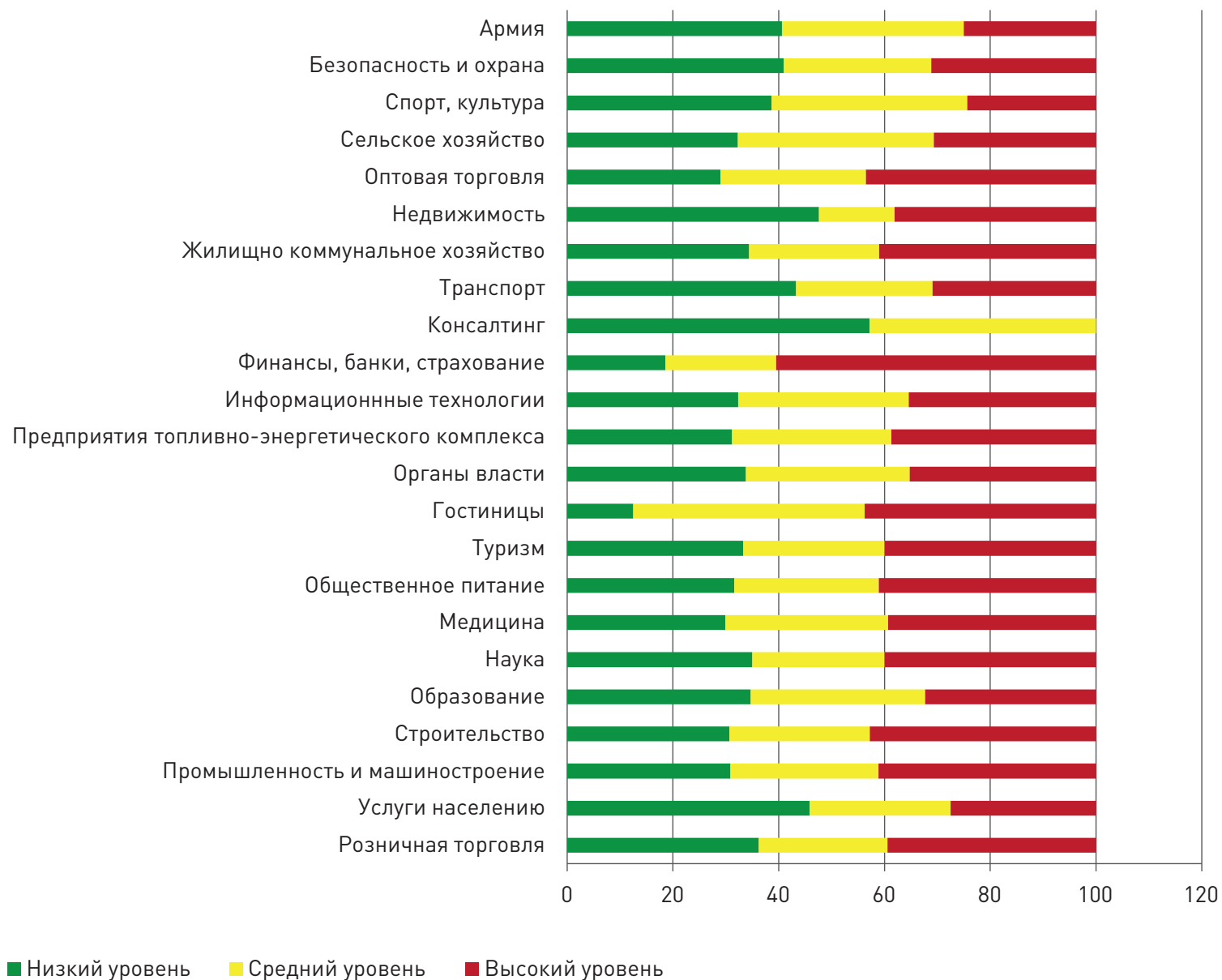
Рис. 2. Деперсонализация (Безразличие)

Рис. 3. Редукция личных (профессиональных) достижений

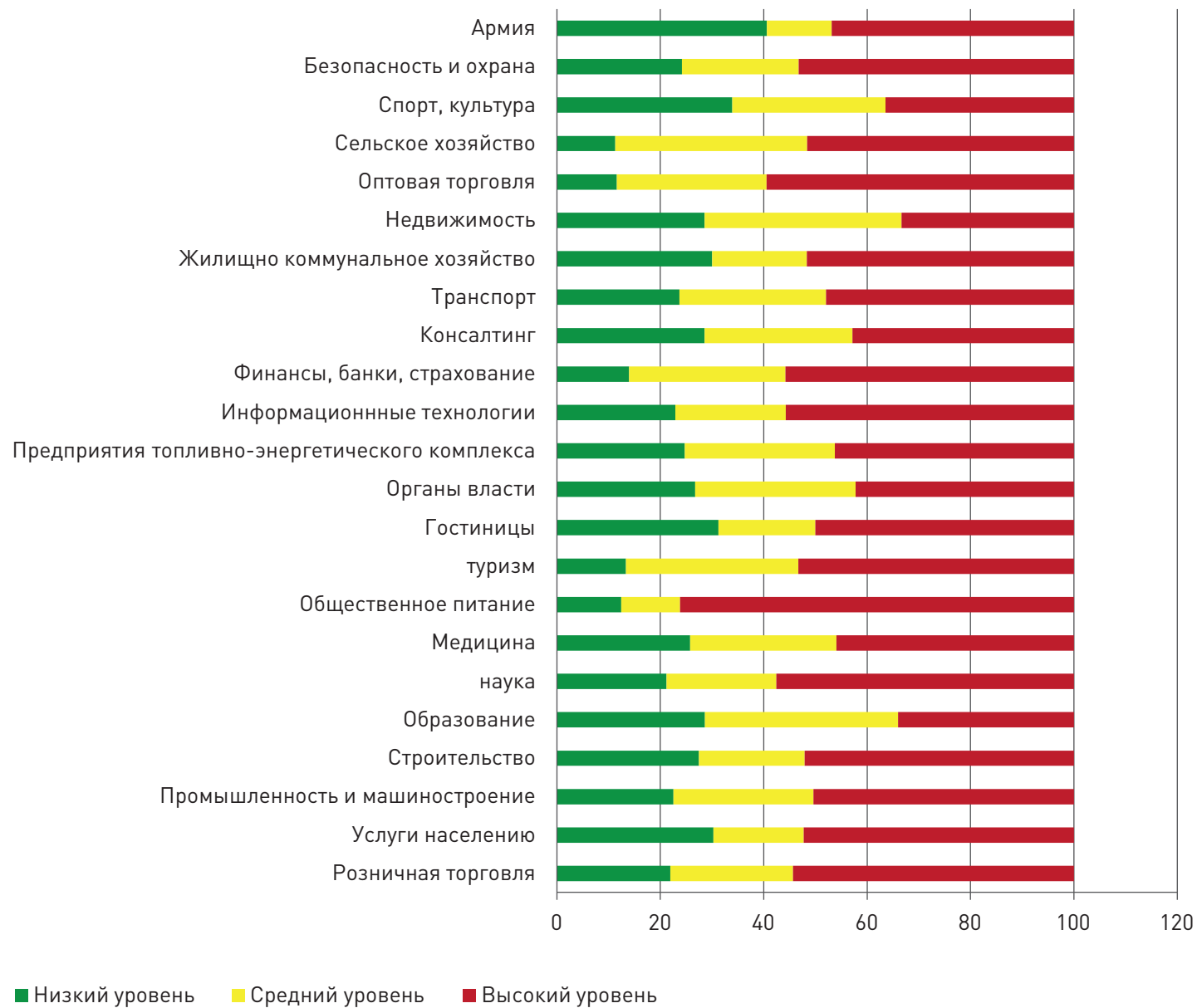
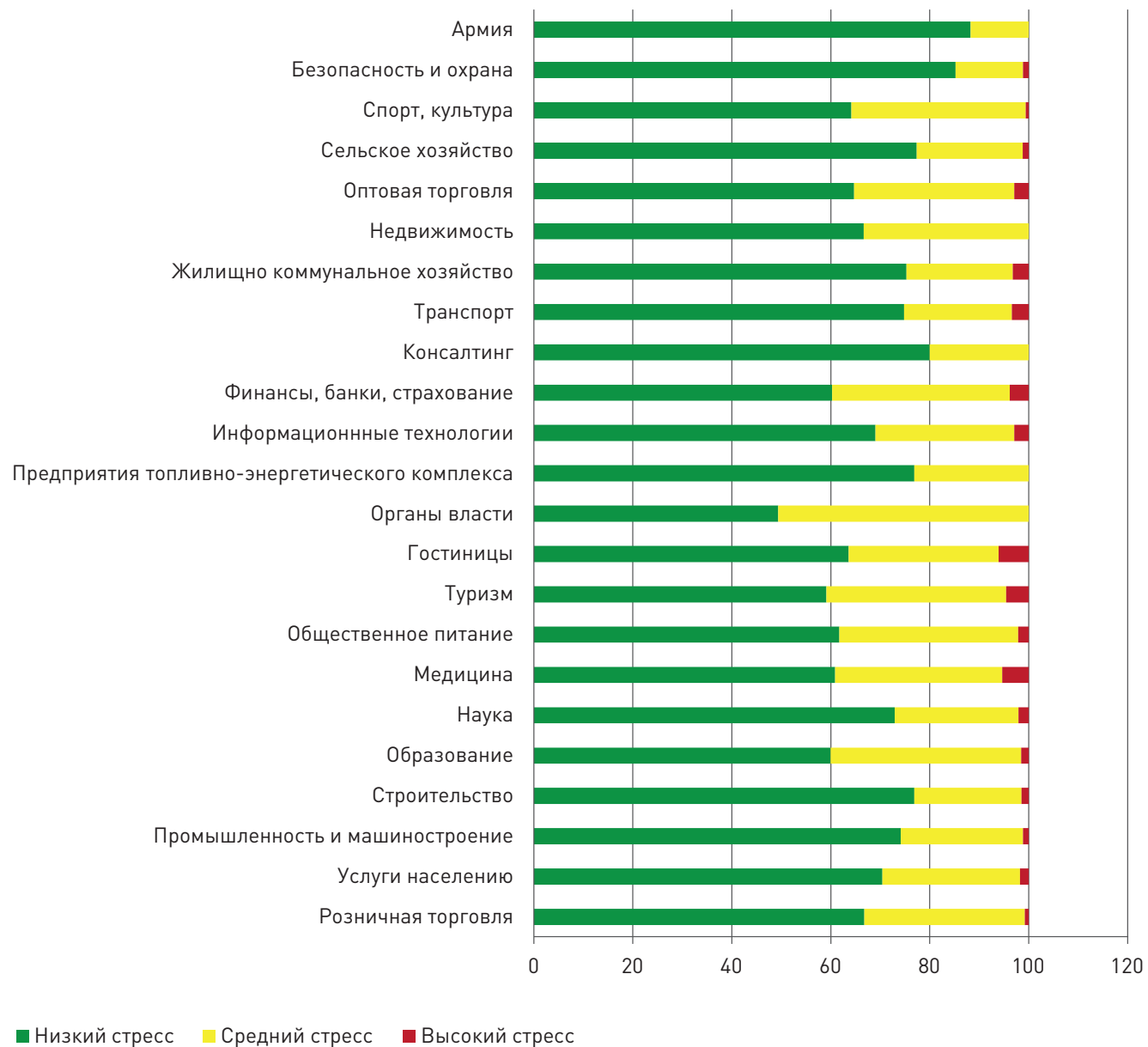


Рис. 4. Уровень стресса



Более 80% работников сферы общественного питания проходят через состояние редукции профессиональных достижений, 76% из них испытывают высокие уровни этого состояния. Необходимо отметить, что около половины работников каждой сферы склонны испытывать данное состояние в наиболее сильной форме, и еще треть – в его средней интенсивности. Менее всех оно характерно для работников сферы недвижимости, но и среди 33% испытывают его наиболее сильные проявления, и еще 38% - проявления средней интенсивности (Рис. 3).

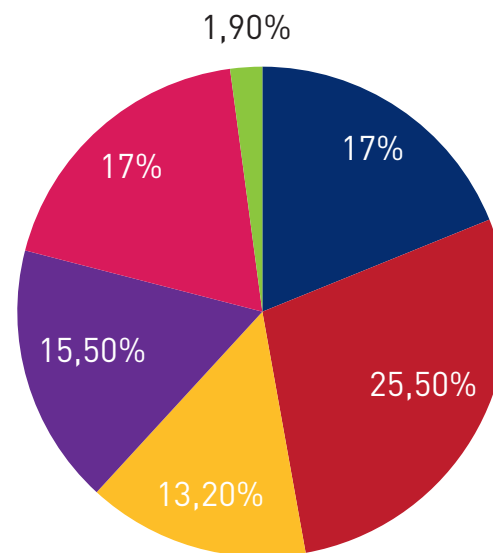
Рассматривая уровни стресса у сотрудников разных профессий (Рис. 4), можно отметить, что большинство работников разных сферах испытывают средние уровни стресса (от 12% до 51%), а высокие уровни стресса характерны для сфер гостиничного бизнеса (6%), туризма (5%), медицины (5%), финансов (4%), а так же информационных технологий, оптовой торговли и ЖКХ (по 3%).

Психологическая готовность к возвращению в офис

Для участия в исследовании психологической готовности к возвращению в офис были приглашены сотрудники и руководители российских компаний, общей численностью 108 человек, из них 45% - мужчины, 55% - женщины, практически все опрошенные – 90,1% - работают «на удаленке».

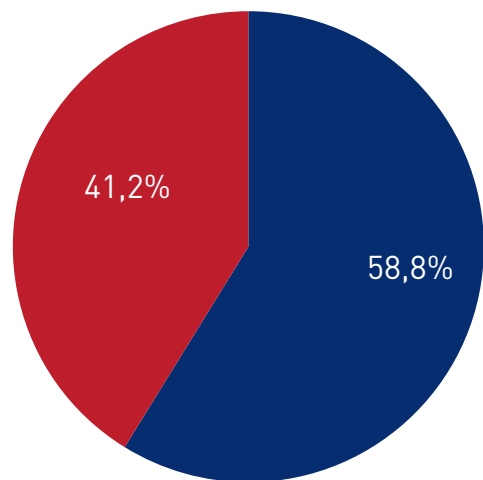
При этом, в качестве основных тревог, связанных с возобновлением офисного режима работы, были обозначены: поездки в общественном транспорте (51% опрошенных), изменение образа жизни (47,1%) и изменение режима дня (40,4%).

Рис. 5. Структура выборки по категориям должностей



- Руководитель высшего звена
- Руководитель среднего звена
- Линейный руководитель
- Ведущий специалист
- Специалист
- Стажер

Рис. 6. 41% опрошенных ответили, что не готовы выходить снова в офис.



- Готов вернуться на работу в офис
- Не готов вернуться на работу в офис

Рис. 7. Что вызывает тревогу при выходе в офис?

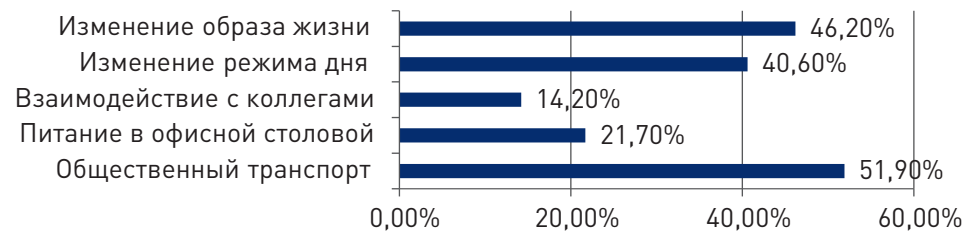
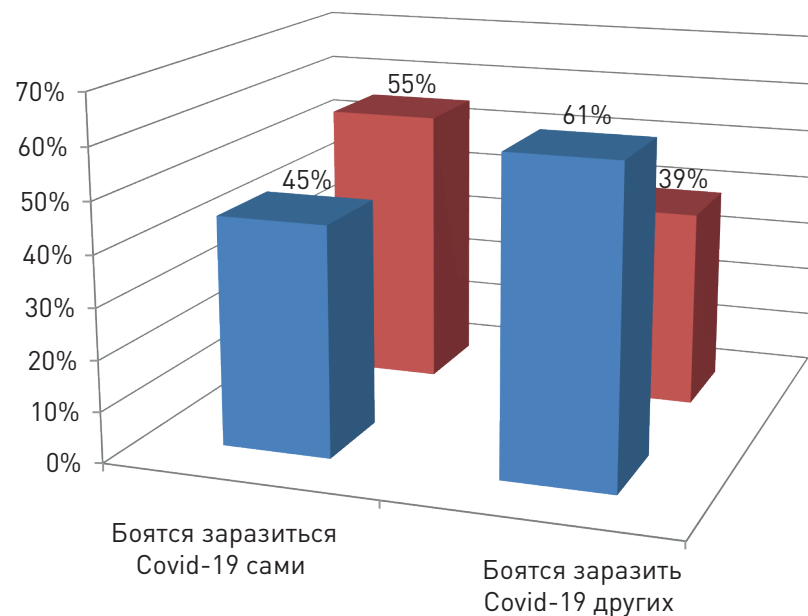
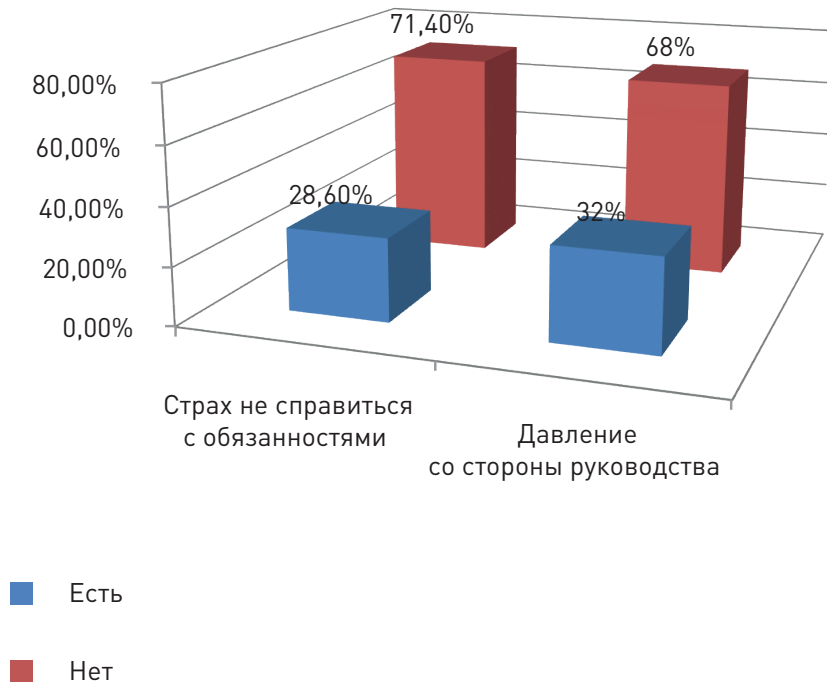


Рис. 8.



- Боятся
- Не боятся

Страх не справиться со своими профессиональными обязанностями испытывает 28,6 % респондентов, при этом ощущают давление со стороны руководства или администрации 32%.

Рис. 9

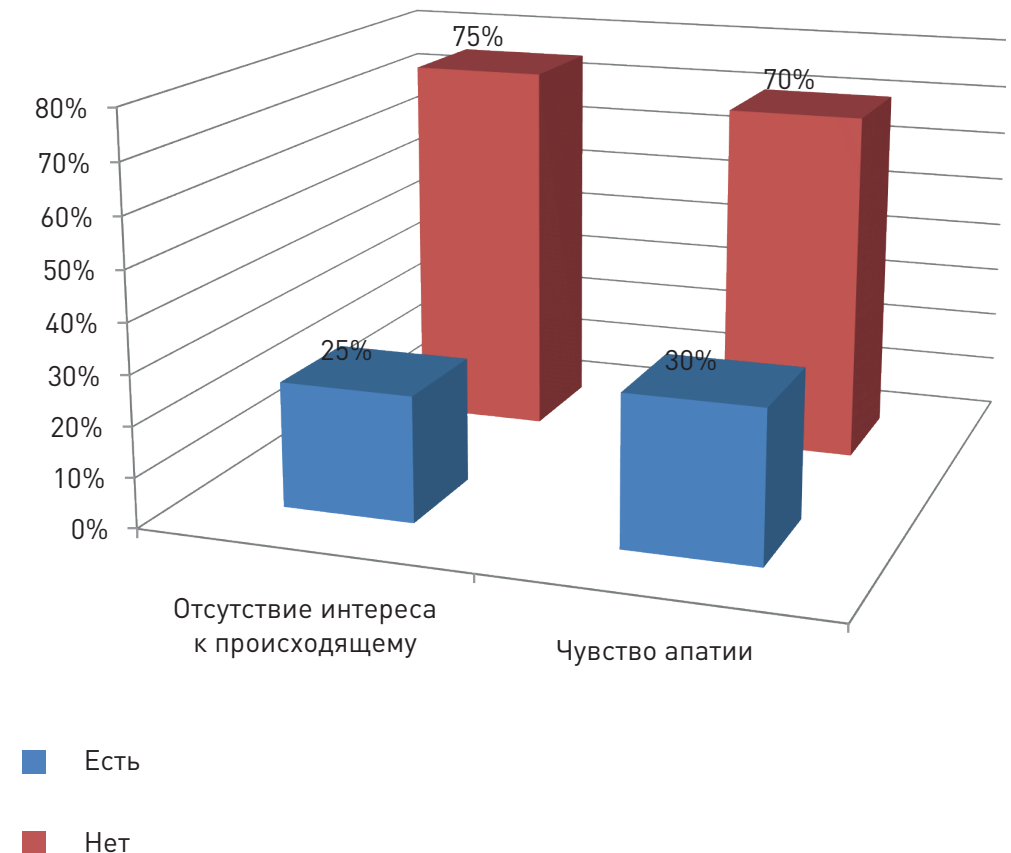
Несмотря на то, что более 90% участников опроса продолжили свою работу в удаленном режиме, 38,7% отметили, что делали что-то действительно важное только 2-3 раза за месяц или никогда. На отсутствие признания ценности и важности своей работы пожаловались 30% респондентов.

Такие результаты говорят о снижении признания ценности своей профессиональной компетентности и снижении веры в себя, как в специалиста.

Эти данные подтверждает наше исследование эмоционального выгорания, проведенного по отраслям в части редукции профес-

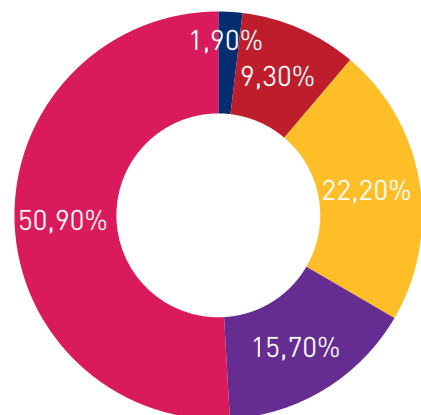
сиональных достижений (Рис.4).

Отсутствие интереса ко всему происходящему, а также чувство апатии отметили 25% и 30% опрошенных соответственно.

Рис. 10

Социальную депривацию в процессе долгосрочной изоляции ощутили более трети отпущенных, 32% чувствовали себя одинокими несколько раз в неделю или каждый день, 35% ощущали принадлежность к социальной группе 2-3 раза в месяц или никогда.

Рис. 11



- Каждый день
- Почти каждый день
- Несколько раз в неделю
- 2-3 раза в месяц
- Никогда за прошедший месяц

Социальная депривация играет ведущую роль в развитии таких неблагоприятных последствий как депрессия, тревожные расстройства, паранойя, психотические расстройства. Это подтверждается изучением психологической безопасности в ходе исследований на арктической исследовательской станции⁸.

⁸ Anna G.M. Temp, Billy Lee, Thomas Bak, Safety in Extreme Environments, 2020; <https://link.springer.com/article/10.1007/s42797-019-00013-6>