

DOI: 10.51692/1994-3776-2022-2-139-143

УДК: 316

Е. А. Кулакова**ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ СОСТОЯНИЕ СОТРУДНИКОВ НА РАБОЧЕМ МЕСТЕ****E. Kulakova. Emotional state of employees at the workplace**

Аннотация. В статье исследуется проблематика психологического состояния сотрудников на рабочем месте. В результате теоретического и эмпирического анализа были определены основные состояния сотрудников, проведена оценка эмоционального состояния и влияние ментального здоровья сотрудников на их взаимодействие в коллективе и продуктивность. Также были выявлены основные варианты снижения тревожности сотрудников для поддержания их эффективности и производительности

Ключевые слова: сотрудники, выгорание сотрудников, тревожность, эффективность, производительность, программы благополучия, адаптация персонала, управление человеческими ресурсами.

Контактная информация: 193023, Санкт-Петербург, Садовая ул., д.21; e-mail: elizaveta.kulakova99@mail.ru

Abstract. The article deals with the problems of the psychological state of employees. As a result of theoretical and empirical analysis, the main conditions of employees were determined, an assessment of the emotional state and the impact of mental health of employees on the interaction of employees in the team and their productivity was carried out. It also examined the main options for reducing employee anxiety to maintain employee efficiency and productivity.

Keywords: employees, employee burnout, anxiety, efficiency, productivity, well-being programs, staff adaptation, human resource management.

Contact information: 21 Sadovaya street, Saint Petersburg, 193023; e-mail: elizaveta.kulakova99@mail.ru

В настоящее время главной ценностью организации является творчески активный человек с его многообразными интересами, потребностями, мотивами, ценностями, отношениями, это самый важный ресурс [4]. Но на протяжении последних лет сотрудники все чаще сталкиваются с тревогой и стрессом. Сотрудники стали ощущать выгорание, чувство усталости и опустошения. По результатам международного исследования Гэллапа 23 % сотрудников сообщают о том, что очень часто или на регулярной основе чувствуют себя выгоревшими на работе, а еще 44% сообщили, что это происходит время от времени. Из данного исследования можно сделать вывод, что примерно две трети сотрудников испытывают эмоциональное выгорание на работе и для многих сотрудников выгорание это уже образ жизни, но для компании это дополнительные издержки. Так как выгоревшие сотрудники на 63% чаще болеют и берут больничные и в 2,6 раза чаще находятся в поиске работы [5]. Но если сотрудник не меняет место работы, то эмоциональное состояние сказывается на его эффективности и производительности. По данным ВОЗ, снижение продуктивности сотрудников, которое вызвано выгоранием, депрессией и тревогой, обходится глобальной экономике в \$ 1 трлн ежегодно. Следовательно, основная цель данного исследования – это определить влияние внешних факторов на психологическое состояние

Кулакова Елизавета Алексеевна – студент Санкт-Петербургского государственного экономического университета.

E. Kulakova. – student of the St. Petersburg State Economic University.

© Кулакова Е. П., 2022.

сотрудников, оценить их ментальное здоровье и определить основные инструменты для улучшения эмоционального состояния сотрудников.

Все чаще мы можем встретить термин VUCA-мир, что же это такое? Это аббревиатура от английских слов volatility (нестабильность), uncertainty (неопределенность), complexity (сложность) и ambiguity (неоднозначность). Это тот мир, с которым сейчас столкнулись люди. Сотрудникам сложно планировать свои планы и появился страх потерять работу, стабильный доход. Но тревога может выражаться в симптомах психофизического плана, например, проблемы со сном, весом, постоянная усталость, ухудшение зрения и ощущение истощения [2].

Результаты исследования

Данное исследование проводилось в марте 2022 года в онлайн формате. В исследовании приняло участие 1280 сотрудников российской нефтяной компании из них 76% это сотрудники офиса (руководители и специалисты) и 26% это сотрудники АЗС, Нефтебазы и Лаборатории.

Анкета включала в себя 6 вопросов:

1. Как изменились отношения между людьми в компании в связи с новыми обстоятельствами?

2. Опишите свое эмоциональное состояние. Сотруднику необходимо было выбрать из предложенных вариантов: очень тревожное, немного переживаю, нейтральное, в целом неплохое, отличное.

3. Замечали ли вы за собой в течение последних недель: выросшую раздражительность, усталость, опустошение, потерю концентрации и продуктивности, чувство грусти и вины, нарушение привычного ритма жизни. Сотруднику необходимо было выбрать из перечисленных вариантов или указать, что ничего из перечисленного.

4. Какие действия со стороны компании/ руководителя были бы наиболее актуальны? Это был открытый вопрос.

5. Знаете ли вы, что в компании работает горячая линия для сборов вопросов от сотрудников и как в нее обратиться?

6. Последний вопрос был для оценки лидеров компании. Сотрудникам необходимо было оценить руководителя по 5 индикаторам вовлекающего лидера (оценка и признание, психологическая атмосфера в коллективе, взаимное доверие, информированность сотрудников, сотрудничество).

Основная задача исследования – это проанализировать психологическое состояние сотрудников и зафиксировать основные эмоции, проблемы сотрудников.

Рассмотрим результаты исследования:

Во-первых, по полученным результатам можно сделать вывод, что почти половина сотрудников чувствует себя тревожно, удовлетворительное состояние у 39% сотрудников (см. Рис. 1).

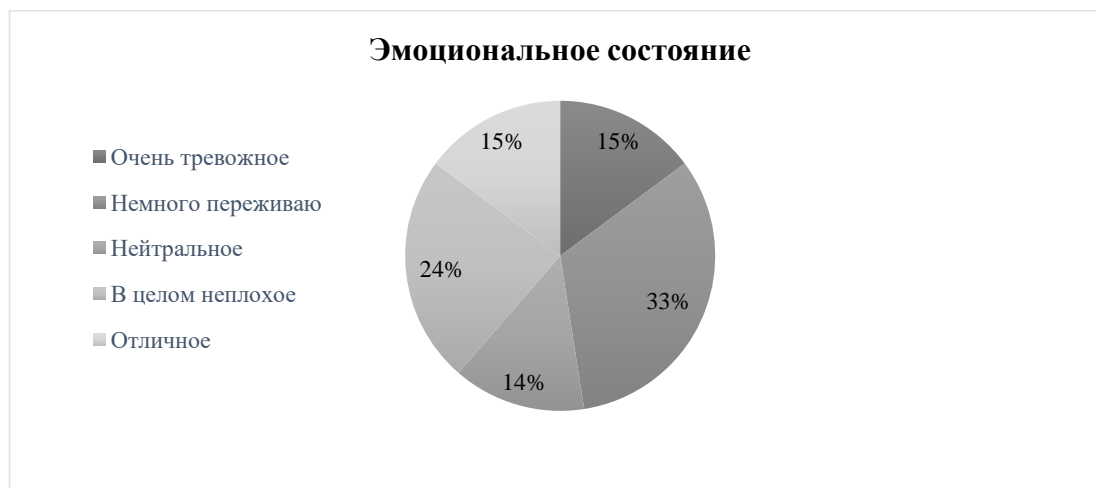


Рисунок 1. Эмоциональное состояние сотрудников

Также стоит отметить, что эмоциональное состояние влияет на взаимодействие и производительность сотрудников (см. Рис 2). 7% опрошенных сотрудников утверждают, что отношения между коллегами ухудшились и появилось много бессмысленной деятельности и напряжения, 12% сотрудников чувствуют, что их коллеги находятся в растерянности, но 19% стали более сплоченными.

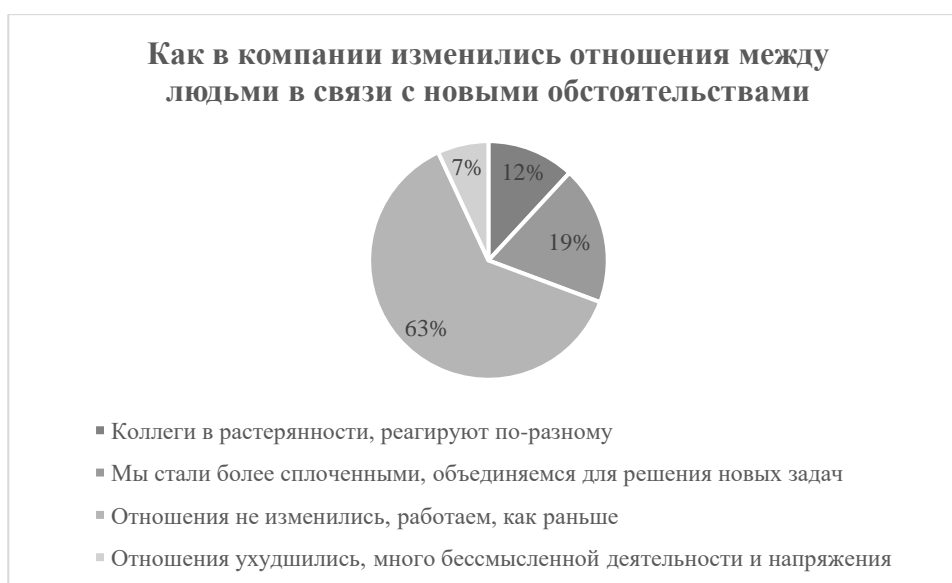


Рисунок 2. Изменения в отношениях между людьми в связи с новыми обстоятельствами

Во-вторых, тревога у всех сотрудников проявляется по-разному. Среди проявлений тревожности чаще отмечают (см. Рис. 3):

1. Чувство усталости и опустошения;
2. Возросшая раздражительность;
3. Проблемы со сном;
4. Чувство грусти и вины.



Рисунок 3. Основные проявления состояния тревоги у сотрудников

В-третьих, рассмотрев основные ожидания сотрудников в период неопределенности, можно выделить основные тенденции в ответах:

1. Пересмотр заработной платы (78% сотрудников);
2. Информированность (11% сотрудников);
3. Поддержка руководителя (5% сотрудников);
4. Сплоченность коллектива (4% сотрудников);
5. Смена формата работы на удаленный (2% сотрудников).

Следовательно, внешние факторы сильно сказываются на эмоциональном состоянии и продуктивности офисных сотрудников. Полученные данные в ходе исследования могут служить основанием для разработки программ и мероприятий для снижения тревоги у сотрудников. Компаниям необходимо разрабатывать мероприятия по снижению тревожности и повышению информированности о ситуации в мире. Так как сотрудникам важно знать о положении компании, это позволит чувствовать себя стабильнее и увереннее.

Рассмотрим варианты по снижению тревожности у сотрудников:

1. На основе данного исследования можно сделать вывод, что для сотрудников важен пересмотр заработной платы. Сотрудникам необходимо индексировать заработную плату. Основная задача данной процедуры заключается в том, чтобы компенсировать ежегодный рост цен на товары и услуги, то есть последствия инфляции.

2. Второй по значимости был ответ про информированность о состоянии компании. Руководителем важно провести встречи с сотрудниками, ответить на все вопросы о текущем состоянии компании на рынке, уведомить о возникших трудностях, чтобы сотрудники имели четкое представление о ситуации и не находились в непонимании.

3. Все чаще компании прибегают к привлечению корпоративного психолога в компанию. Например, компания Extyl в 2021 году привлекла корпоративного психолога, который помогает сотрудникам компании развиваться и справляться с жизненными сложностями. Данный специалист проводит личные консультации, корпоративные тренинги, консультирует руководителей и выступает медиатором в различных спорных ситуациях. Но важный аспект заключается в том, что данный специалист должен иметь полное доверие среди сотрудников, так как только при соблюдении данного условия специалист сможет в полной мере проявить свой профессионализм и принести пользу сотрудникам и организации.

4. Организовывать мероприятия с фокусом на восстановление сотрудников, отдых и эмоциональную разрядку. Например, компания «Газпром нефть» в своих мероприятиях сделала фокус на физическое и эмоциональное благополучие сотрудников и своевременное

информирование о происходящих изменениях. В компании были организованы вебинары на темы, связанные со стрессом, поддержкой и способами сохранения жизнестойкости в период неопределенности. Также для сотрудников организовывались развлекательные мероприятия. Например, невинный вечер, квест по офису, турнир по настольной игре «Дженга», турнир по плаванию и мастер-класс по нейрографике.

5. Важный пункт для восстановления эмоционального состояния – это своевременный отдых сотрудников. Необходимо отслеживать график отпусков, чтобы все сотрудники вовремя уходили в отпуск.

6. Для новых сотрудников необходимо разработать эффективную программу адаптации, так как данный инструмент влияет на психологическое состояние сотрудника. Адаптация снижает напряженность нового сотрудника, помогает минимизировать стресс на рабочем месте и легче адаптироваться к новой компании, коллективу, задачам и месту работы.

7. Программы well-being персонала. Все больше российских компаний внедряют программу благополучия персонала и инвестируют в сотрудников, создавая благоприятную среду для персонала. На основе мировых исследований было отмечено, что 74% компаний, которые формируют EVP с учетом благополучия, являются более успешными, и ведут к улучшению бизнес-результатов самой компании. Рассмотрим программы благополучия сотрудников в различных компаниях:

1. Госкорпорации «Росатом». Росатом признает, что персонал является ценным активом для компании и поставил для себя задачу к 2030 году – стать лучшим работодателем в раскрытии потенциала сотрудников. Программа благополучия Росатома включает в себя психологическую линию поддержки, на которой работают психологи с большим опытом работы, проходят различные онлайн-мероприятия, мастер-классы для сотрудников, индивидуальные карьерные консультации, волонтерские акции, семейные мероприятия, вебинары по финансовой грамотности и помощь с оформлением налогового вычета [3].

2. Российский филиал международного финансового сервиса Financer.com. Данной компании удалось поднять эффективность сотрудников на 15 – 20% благодаря внедрению программы well-being. Компания компенсирует траты на здоровье, занятие фитнесом, внедрила возможность удаленной работы, разработала открытую программу карьерного роста, появилась традиция совместных встреч. За время программы ни один из сотрудников не уволился, и потенциальный кризис компания преодолела за 2 – 3 месяца [1].

В заключение стоит сказать, что рассмотренное выше исследование демонстрирует основные состояния сотрудников, испытываемые на рабочем месте и влияние ментального здоровья сотрудников на их взаимодействие в коллективе и продуктивность. Следовательно, работодателям важно проанализировать психологическое состояние сотрудников и внедрить мероприятия, направленные на физическое, ментальное здоровье сотрудников и информированность сотрудников о текущей ситуации. Необходимо проводить регулярную коммуникацию с работниками и поддерживать постоянный положительный эмоциональный фон, созданию которого способствует руководство и внедряемые мероприятия.

Литература

1. Внедрение well-being: опыт компаний и пять аспектов системы. – 2021. – [Электронный ресурс] URL: <https://www.mirapolis.ru/blog/vnedryaem-well-being/> (Дата обращения: 16.04.2022).
2. Ильин Е.П. Эмоции и чувства. – СПб., 2001.
3. Льготы и бенефиты. Программы здоровья и благополучия для работников (well-being). – 2020. – №9. - С. 16-19.
4. Потемкин В.К. Качество управленческого труда: учебное пособие. 2-е изд., доп. и перераб. – СПб. : Изд-во СПбГЭУ, 2015.
5. Wigert B., Agrawal S. Employee Burnout, Part 1: The 5 Main Causes. – 2018. – [Электронный ресурс] URL: <https://www.gallup.com/workplace/237059/employee-burnout-part-main-causes.aspx> (Дата обращения: 17.04.2022)