

Профессиональное выгорание персонала в условиях гибридного офиса и вызовов bani-мира: результаты исследования и разработка диджитал инструмента по предупреждению

Professional burnout of staff under the conditions of a hybrid office and the challenges of the bani-world: results of research and development of a digital prevention tool

УДК 331.1

Получено: 16.01.2023

Одобрено: 04.02.2023

Опубликовано: 25.02.2023

Чуланова О.Л.

Д-р экон. наук, доцент, профессор кафедры государственного и муниципального управления и управления персоналом Сургутского государственного университета, г. Сургут
e-mail: chol9207@mail.ru

Chulanova O.L.

Doctor of Economic Sciences, Associate Professor, Professor of the Department of State and Municipal Management and Personnel Management, Surgut State University, Surgut
e-mail: chol9207@mail.ru

Сайнаков В.Р.

Студент 4 курса направление «Управление персоналом», член студенческого научного кружка кафедры государственного и муниципального управления и управления персоналом «Инновационные технологии в управлении персоналом»
Сургутский государственный университет, г. Сургут
e-mail: valerasain@mail.ru

Saynakov Valery Ruslanovich

4 th year student of the direction "Personnel Management", a member of the student scientific circle of the Department of State and Municipal Management and Personnel Management "Innovative technologies in personnel management", Surgut State University, Surgut
e-mail: valerasain@mail.ru

Аннотация

В статье рассмотрены особенности VUCA мира и пришедшим вместе с пандемией COVID-19 BANI-мира. Представлены результаты авторского исследования относительно рисков выгорания персонала в условиях удаленного и гибридного офиса. Авторами представлен теоретический анализ исследуемой проблемы на основе результатов собственного исследования. Представлена авторская программа предупреждения профессионального выгорания персонала в условиях удаленной работы и гибридного офиса. Представлено разработанное техническое задание программного приложения RmtCare по предупреждению выгорания.

Ключевые слова: VUCA мир, BANI-мир, удаленная работа, гибридный офис, профессиональное выгорание, программа предупреждения.

Abstract

The article discusses the features of the VUCA world and the BANI-world that came along with the COVID-19 pandemic. The results of the author's research on the risks of staff burnout in a remote and hybrid office are presented. The authors present a theoretical analysis of the problem under study based on the results of their own research. The author's program for the prevention of professional burnout of personnel in conditions of remote work and a hybrid office is presented. The developed terms of reference for the RmtCare software application for burnout prevention are presented.

Keywords: VUCA world, BANI world, remote work, hybrid office, professional burnout, prevention program.

Введение. Большое количество предприятий, ведущих деятельность в самых разных областях, приняло решение о переводе большинства своих работников на удалённый формат работы. Вызвано это было резкой необходимостью подобного решения в связи с неожиданной вспышкой эпидемии COVID-19 по всему миру. Таким образом, всё более популярной для обсуждения становится тема гибридного офиса, системы, при которой определённая доля работников выполняют задачи из дома, а остальной штат трудится в самой организации.

Проблема выгорания работающих людей не стала бы такой острой, если бы не массовость явления. Появление, а точнее плотное укоренение формата удалённой работы и гибридного офиса связано не в последнюю очередь с VUCA миром, пандемией COVID-19, пришедшим вместе с ней BANI-миром.

В общей сумме можно сделать вывод, что в VUCA мире менеджмент сталкивается с множеством сложностей в принятии управленческих решений и в осуществлении прогнозирования. В условиях VUCA мира всё большую роль приобретает компьютеризация и цифровизация бизнес-процессов, позволяющая повысить производительность путём автоматизации решения более простых задач и передачи работникам большего количества задач более сложных для выполнения, повышающих требования к квалификации работника [1].

В подобных условиях решения должны приниматься с минимальной задержкой, а нести за собой они должны максимальную эффективность. Любое промедление может привести к тому, что решение будет запоздалым, и уже не будет соответствовать изменившимся условиям среды. Именно постепенный рост важности роли компьютеров в процессе работы и возросший темп принятия решений, требующих исполнения, привёл к появлению гибридного формата работы, или же гибридного офиса вместе с форматом удалённой работы. Тем не менее, многие эксперты заявляют, что постоянно меняющемуся, сложному и столь непредсказуемому VUCA-миру пришёл конец. На смену ему пришёл хрупкий BANI-мир, оглашающий собой ещё больше сложностей и неприятностей для бизнеса и, соответственно, для обычных людей [2].

Эксперты придерживаются мнения, что BANI это тот этап развития мира, который стал гораздо более быстрым и сложным, нежели чем предшествующий ему VUCA. Можно сказать, что BANI является повышением уровня сложности VUCA, переходом от одного испытания к другому, более требовательному, что становится явным только лишь после того, как доведётся испытать на себе вызовы новых условий среды [3]. Точно так же, как и в случае с VUCA, BANI – это акроним, состоящий из четырёх слов Brittle, Anxious, Non-linear, Incomprehensible, каждое из которых характеризует то или иное состояние внешней среды [4, 5].

Brittle (хрупкий). Больше нельзя полагаться на что-либо, даже на то, что выглядит прочным, гибким и стабильным. В условиях BANI мира даже то, что выглядит прочным, на самом деле может оказаться чрезвычайно хрупким. Любая система может рано или поздно рухнуть, и даже самые точные прогнозы от самых проверенных источников не смогут это предвидеть.

Anxious (беспокойный). Означает постоянную обеспокоенность в связи с тем, что будущее не поддаётся прогнозу, из-за чего совершенно не ясно, к чему готовиться. Обеспокоенность способна ввести в состояние сильного стресса и постоянного страха, доводящего до беспомощности и пассивности. Нельзя быть уверенным в своих действиях, если каждое из них потенциально может привести к провалу [6].

Non-linear (нелинейный). Суть нелинейности в ВАНІ заключается в том, что привычная для людей последовательность событий, в которой результаты одного события идут поочерёдно за результатами другого, стала намного сложнее. Одно, казалось бы, не столь серьёзное событие способно спровоцировать целую сеть с множеством разветвлений последствий. Именно из-за этого предвидеть какие-либо изменения становится намного сложнее, чем ранее, из-за чего легко упустить что-либо из виду, что впоследствии может привести к ещё большим осложнениям [7].

Incomprehensible (непостижимый). Непостижимость буквально и значит невозможность полного осознания и изучения ситуации во внешней среде. Непостижимость напрямую следует из нелинейности, так как огромное количество вариантов исхода ставит крест на подробном изучении и сборе информации. Люди вынуждены работать в состоянии, когда данных недостаточно, а порой, когда они и вовсе отсутствуют. Всё это может привести к тому, что недостаток той или иной частицы доступной информации поставит под вопрос общий итог работы, лишив того какого-либо смысла [8].

Проблема заключается также и в том, что предоставление больших объёмов информации не способно решить трудности, возникающие при непостижимости. Наоборот, большой поток данных, содержащий полезные сведения, способен вызвать так называемый информационный шум, среди которого выловить истину становится крайне сложно. Также сам информационный поток может быть, опять же, непостижим для мыслительных способностей [9].

В странах по всему миру вопросу профессионального выгорания уделяется большое внимание, постоянно ведутся разработки и исследования в области препятствия данному синдрому. Работа ведётся не только на уровне организаций, путём внедрения новых технологий и методов борьбы с выгоранием среди работников, но также и на уровне государства, с помощью введения различных поправок в законодательных актах.

В европейских странах давно применяется использование разгрузочных центров, своеобразных комнат, в которых работник, уставший от рабочей нагрузки, мог бы перевести дух, прийти в себя и освежить сознание для продолжения успешной рабочей деятельности. Также некоторые европейские компании предоставляют своим работникам возможность посещения психолога, чьи услуги оплачиваются самой организацией. Данные методы позволяют сильно сократить случаи профессионального выгорания на рабочих местах, сбавляя градус нагрузки на работников за счёт предоставления возможности психологического восстановления.

Что касается западного опыта в борьбе с профессиональным выгоранием, в США также применяются свои меры. К примеру, в американских колл-центрах в качестве эксперимента была введена практика, при которой работникам позволялось не сидеть на одном рабочем месте во время осуществления телефонного звонка, работникам, чья работа весьма статична, разрешалось перемещаться по офису, заниматься отстранёнными делами и даже посматривать телевизор, пускай и с выключенной громкостью. Данные, полученные по итогу эксперимента, показали, что применение столь необычной практики позволило добиться сильного уменьшения количества случаев профессионального выгорания. Стоит заметить, что продуктивность работы не снизилась, а наоборот, стала выше, к тому же был отмечен рост удовлетворённости клиентов работой операторов [10].

Также данный вопрос можно рассмотреть на примере крупных и известных организаций. Компания Google в качестве мер по борьбе с профессиональным выгоранием приняла решение об отказе от нормированного рабочего дня, а также обязательного

посещения офиса. Работники крупной IT-компании вправе самостоятельно выбирать наиболее подходящее под свои нужды не только рабочее место, но также и время работы. Google также применяет в своих офисах разгрузочные комнаты, в которых работники компании в любое время могут отдохнуть от рабочих дел. Google тщательно подходит к отпускам своих специалистов, предоставляя возможность ценным кадрам провести отдых в самых разных точках мира [11].

Японские компании знамениты своими показателями эффективности труда. Многие организации прославились своими достижениями в сфере технических разработок, а также в качестве предоставляемого обслуживания. Японские компании также используют специальные комнаты, которые, тем не менее отличаются от комнат западных компаний. В специальных комнатах, применяемых в Японии, работник может не просто расслабиться и отдохнуть, он может выплеснуть накопившееся в ходе работы напряжение. В Японии принято активно поощрять работников за инновационные идеи, даже в случае, если они в будущем никак не будут задействованы. Важно поощрять любую творческую активность, чтобы в будущем работник не боялся проявлять инициативу [10].

В Великобритании считают, что главным инструментом в борьбе с профессиональным выгоранием среди работников является гибкость и постоянные изменения. Было установлено, что ключом к частичному искоренению являются постоянные изменения, к чему также относится внедрение гибкого рабочего графика, а также внедрение программ здравоохранения сотрудников. Столь же необходим и контроль над распределением рабочей нагрузки между сотрудниками компаний [12].

В российских компаниях проводится множество различных мер для противодействия профессиональному выгоранию. Например, в крупной IT-компании АО «Лаборатория Касперского» для предотвращения развития профессионального выгорания у работников реализуют программу, нацеленную на развитие у работников внимания на своём здоровье и поддержании продуктивности. В программу входят различные мероприятия, например: лекции о правильном рационе питания и правильном режиме сна, о важности и правильности выполнения физических нагрузок [11].

Объект исследования – профессиональное выгорание в условиях удаленной работы и гибридного офиса.

Предмет исследования – программа по предупреждению профессионального выгорания в условиях удаленной работы и гибридного офиса.

Цель – проведение исследования профессионального выгорания в условиях удаленной работы и гибридного офиса и разработка программного приложения по предупреждению профессионального выгорания персонала.

Методы и материалы. Основными методами исследования были контент-анализ; методы статистического анализа, опрос.

Элементы научной новизны: разработана программа по предупреждению выгорания персонала в условиях гибридного офиса и удаленной работы на основе результатов авторского исследования.

Результаты и обсуждение.

Для того чтобы выяснить, с какими проблемами, связанными с удалённой работой, в первую очередь сталкивается рабочее население, а также какие направления в работе с профессиональным выгоранием считаются людьми наиболее приоритетными, было проведено исследование.

В рамках исследования, начатого в марте – мае 2022 г., был проведен опрос о профессиональном выгорании в условиях удаленной работы и гибридного офиса. Опрос проводился онлайн с помощью Google-формы, в нем приняли участие 132 респондента (Ханты-Мансийский автономный округ – Югра). Представим лишь некоторые его результаты, которые актуализируют тему исследования и подтверждают необходимость внимания к благополучию персонала в условиях удаленной работы.

Исследование представляло собой опрос, состоящий из тринадцати связанных между собой вопросов, шесть из которых предоставляют респонденту возможность при желании указать более одного ответа, а также свой ответ в свободной форме. Результаты проведённого исследования представлены ниже.

В качестве объекта проводимого исследования было решено привлечь работников как бюджетных, так и внебюджетных российских организаций. Предметом в данном случае являлась работа с профессиональным выгоранием персонала в организации.

Согласно полученной статистике, 50,5% опрошенных составили мужчины, 49,5% составили женщины. Возраст респондентов сильно варьируется, согласно полученным данным представители каждой возрастной категории прошли разработанный опрос, однако большую часть составила возрастная категория 26-30 лет, насчитывая 36,6% от всех опрошенных. Большая часть респондентов имеют высшее образование и составляют 53,5% опрошенных, среднее образование имеют 9,9%, среднее профессиональное – 20,8%, незаконченное высшее – 15,8%.

Исходя из результатов опроса, складывается картина, при которой большая часть опрошенных - 41,6% лично не сталкивались с синдромом профессионального выгорания, 30,7% сталкивались лично, на своём опыте, и 27,7% опрошенных никаким образом не сталкивались с профессиональным выгоранием (рис. 1).

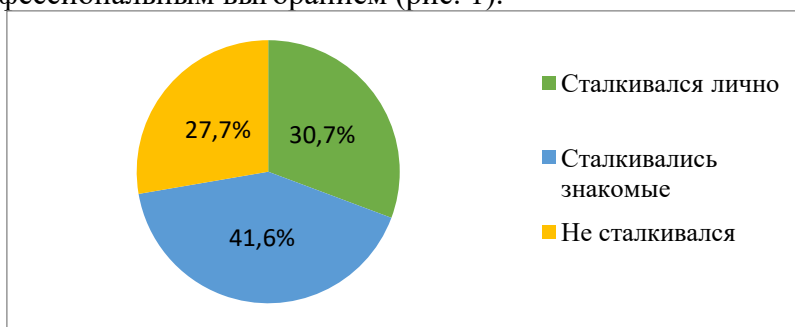


Рис. 1. Сталкивались ли Вы с профессиональным выгоранием? (составлено авторами)

Среди симптомов профессионального выгорания главными признаками синдрома респонденты выделили эмоциональное и психическое истощение – 73,3%, ощущение утраты эффективности в работе – 56,4%, повышенная раздражительность – 45,5%, физическое недомогание – 31,7%, личностную отстранённость – 25,7%, сокращение контактов с окружающими – 16,8%. (Рис.2).



Рис. 2. Как Вы думаете, что является главными симптомами профессионального выгорания? (составлено авторами)

Согласно результатам опроса, с понятиями VUCA и BANI мира знакома меньшая часть всех опрошенных (12,9%), частично знакома с понятиями большая часть всех опрошенных (43,6%), сталкивались, но не знают значения данных понятий 13,8% респондентов, а вовсе не встречавшиеся с данным понятием 29,7% опрошенных (рис. 3).

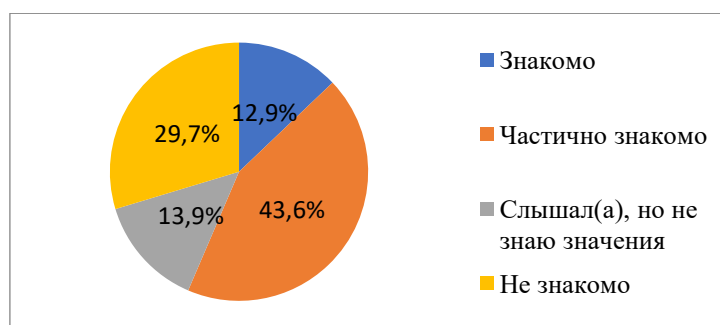


Рис. 3. Знакомо ли Вам понятие VUCA и BANI мир? (составлено авторами)

Среди всех опрошенных почти половина опрошенных считает, что из всех качеств BANI мира больше всех с удалённой работой связано качество беспокойности (55,4%), одинаковое количество, примерно по трети респондентов также выбрали нелинейность (38,6%) и хрупкость (38,6%), непостижимость выбрали реже всего (17,8%) (рис. 4).

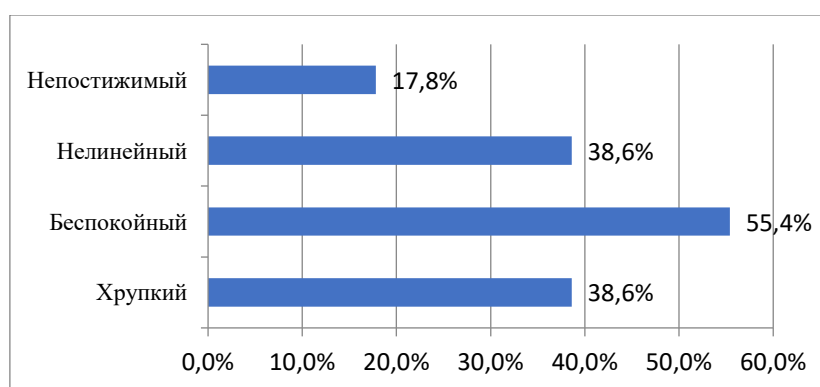


Рис. 4. Как Вы считаете, какие качества BANI мира больше других связаны с удалённой работой (составлено авторами)

На вопрос о том, в чём по мнению опрашиваемых заключаются основные проблемы, связанные с удалённой работой, респонденты отдали большинство голосов за отвлекающие факторы домашней среды (47,5%), проблемы с взаимодействием и общением (45,5%) и проблемы со связью (40,6%). Примерно треть опрошенных выделили различия во временных зонах с коллегами (30,7%) как основную проблему удалённой работы, проблемы со здоровьем из-за малоподвижного образа жизни выбрали 27,7%, а ненормированный рабочий график 26,7%. Ровное количество респондентов (22,8%) выбрали поддержание мотивации к труду и одиночество как главные проблемы, связанные с работой в удалённом формате (рис. 5).



Рис. 5. В чем, по Вашему мнению, заключаются основные проблемы, связанные с удалённой работой? (составлено авторами)

На вопрос о том, должен ли работодатель решать проблемы удалённой работы и принимать меры по борьбе с профессиональным выгоранием работников, большинство респондентов ответили, что должен на своё усмотрение (62,4%), примерно треть считают, что должен обязательно (33,7%), и лишь меньшая доля опрошенных придерживается мнения, что работодатель никак не должен решать проблемы удалённой работы (3,9%) (рис. 6).

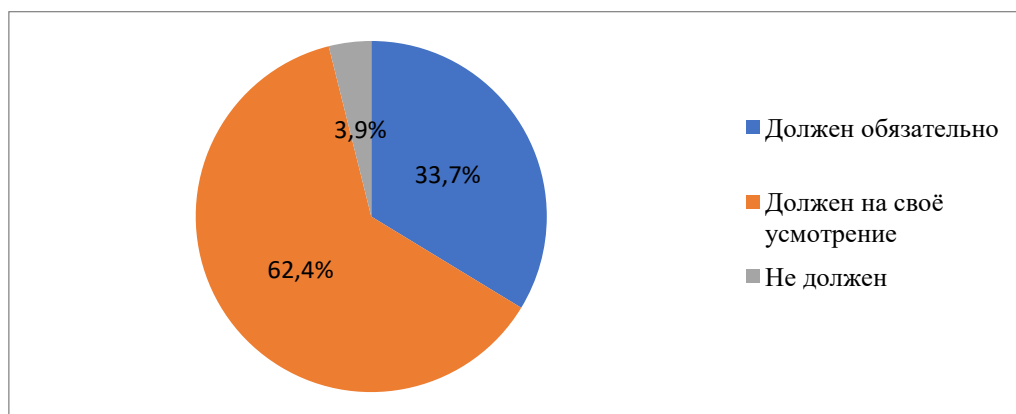


Рис. 6. Как Вы считаете, должен ли работодатель решать проблемы удалённой работы и принимать меры по борьбе с профессиональным выгоранием работников? (составлено авторами)

Согласно результатам, на вопрос о том, какие меры должен принимать работодатель для предотвращения профессионального выгорания, большинство выбрали внедрение поддержки сотрудников (60,4%), а также разработку гибкого рабочего графика (55,4%). 40,6% считают, что необходимо обучать работников самоконтролю, 35,6% проголосовали за повышение заработной платы. Равное количество опрошенных также выбрали внедрение контроля соблюдения графика рабочего времени (27,7%) и повышение по карьерной лестнице (27,7%). Среди всех участников опроса 1% предложил проводить частные видео конференции (рис. 7).



Рис. 7. Как Вы считаете, какие меры должен предпринимать работодатель для предотвращения профессионального выгорания? (составлено авторами)

На вопрос о том, должен ли работник самостоятельно принимать какие-либо действия для борьбы с профессиональным выгоранием, большая часть опрошенных выбрала варианты: устанавливать чёткие границы между отдыхом и работой (63,4%) и больше заниматься спортом, повышать двигательную активность (62,4%). Половина респондентов выбрала, что нужно уделять больше времени на заботу о себе (55,4%). Лишь 8,9% считают, что нужно требовать повышения заработной платы, 5,9% считают, что ничего делать не нужно (рис. 8).



Рис. 8. Как Вы считаете, должен ли работник также самостоятельно принимать какие-либо действия для борьбы с профессиональным выгоранием? (составлено авторами)

Примерно треть опрошенных на вопрос о том, знакомы ли им программы Well-being, ответили, что знакомы частично (33,7%) и не знакомы (38,6%). 14,9% слышали, но не знают значения, лишь 12,9% знакомы с Well-being программами (рис. 9).

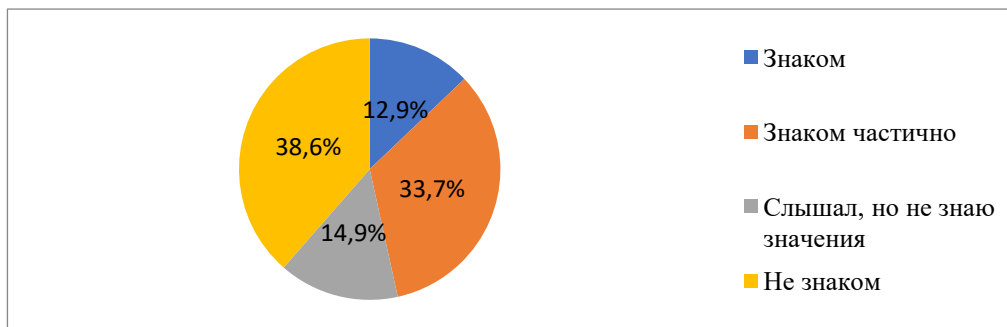


Рис. 9. Знакомы ли Вам программы Well-being, вводимые работодателем и направленные на привлечение и удержание кадров, призванные повышать общий уровень благополучия в команде? (составлено авторами)

На вопрос о том, какие направления Well-being программ являются приоритетными в условиях удалённой работы, большинство голосов было отдано за здоровье (66,3%) и профессию (63,4%). Примерно треть голосов получили духовное развитие (37,6%), юридическая поддержка (33,7%) и социальные связи (36,6%) (рис. 10).

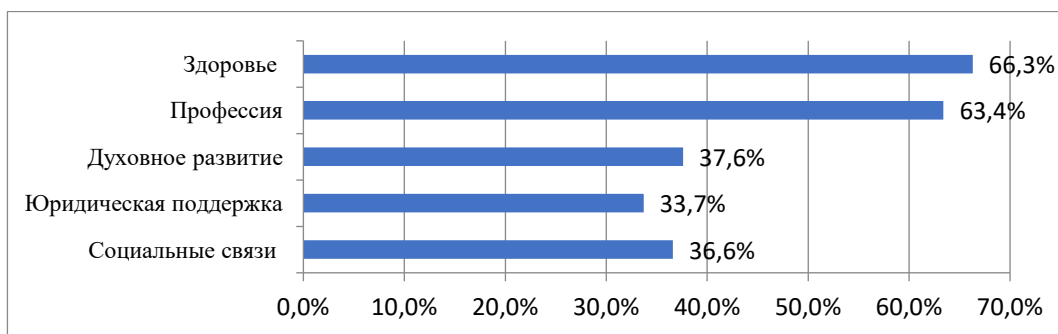


Рис. 10. Как Вы считаете, какие направления well-being программ являются приоритетными в условиях удалённой работы? (составлено авторами)

Таким образом, исходя из данных, полученных в ходе опроса, можно сделать вывод, что большинство опрошенных в той или иной мере сталкивались с синдромом профессионального выгорания и считают, что работодатель должен применять те или иные меры для решения данной проблемы. Чаще всего люди считают, что здоровье – это главное направление, которому стоит уделять внимание. По проведённому исследованию становится ясно, насколько необходимы инструменты, позволяющие вести мониторинг психологического состояния персонала во время удалённой работы. Большая часть опрошенных в разной мере сталкивались с проявлениями данного синдрома, будь то личный опыт, либо опыт знакомых.

В связи с тем, что отслеживание состояния работника во время вынужденной или добровольной удалённой работы весьма затруднительно, а скорее даже невозможно, остро встаёт вопрос о необходимости создания инструмента, позволяющего следить за состоянием сотрудников. Результаты опроса показывают, что абсолютное большинство респондентов считает, что работодатель должен в той или иной мере принимать решения по противодействию развитию синдрома профессионального выгорания у своих подчинённых. Также, согласно данным, полученным по итогу опроса, наименьшая доля считает, что сам работник может ничего не делать для борьбы с профессиональным выгоранием, что может свидетельствовать о готовности персонала содействовать в мониторинге своего состояния.

Из всего представленного становится ясна необходимость разработки и последующего внедрения в практику инструментов (программного приложения),

позволяющего отслеживать состояние персонала организации и предупреждать профессиональное выгорание.

Программа по предупреждению выгорания персонала в условиях гибридного офиса и удаленной работы. Для реализации изначально поставленной цели были сформированы четыре основных этапа разработки программного продукта по мониторингу состояния сотрудников в удалённом формате:

1. Тестирование сервиса по контролю выгорания.
2. Внедрение сервиса по контролю выгорания.
3. Применение сервиса по контролю выгорания.
4. Оценка результатов внедрения сервиса.

Для реализации каждого этапа потребуются определённые ресурсы, на каждом этапе встречаются возможные риски, способы минимизации которых необходимо предусмотреть.

Первый этап – тестирование сервиса по контролю выгорания. Прежде всего, необходимо провести тесты разработанного продукта, в ходе которых выявляются основные недочёты, допущенные в ходе активной разработки. К недочётам можно отнести как программные ошибки, проявляющиеся в различных сбоях, нерабочих функциях, так и недочёты со стороны дизайна интерфейса, например, его интуитивности (табл. 1).

Таблица 1

Первый этап. Тестирование сервиса по контролю выгорания

| Ресурсы | Риски | Минимизация рисков |
|--|--|---|
| <p>Человеческие:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Руководитель проекта; • Разработчики; • Сотрудники организации <p>Материальные:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Оплата труда разработчиков по контракту; • Оплата лицензии программного обеспечения; | <p>Несоответствующее ожиданиям качество конечного продукта</p> <p>Несоблюдение разработчиками сроков сдачи итогового продукта</p> <p>Большое количество программных ошибок в конечном продукте</p> | <p>Постоянный контроль прогресса в работе на каждом этапе активной разработки;</p> <p>Поддержание обратной связи с разработчиками</p> |
| <p>Нормативно-правовые акты:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Контракт на разработку; • Техническое задание; • Внутренняя документация организации. | <p>Негативная реакция со стороны персонала организации, полное отторжение новой технологии</p> | <p>Постепенное ознакомление с технологией сотрудников, выбранных для проведения тестирования сервиса</p> |

Второй этап – внедрение сервиса по контролю выгорания. Данный этап является началом постепенного наращивания применения разработанного продукта. Цель этапа – грамотно ввести применение сервиса в работу организации (табл. 2).

Таблица 2

Второй этап. Внедрение сервиса по контролю выгорания

| Ресурсы | Риски | Минимизация рисков |
|--|--|--|
| <p>Человеческие:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Руководитель проекта; • Разработчики; <p>Материальные:</p> | <p>Утечка конфиденциальной информации о продукте и сотрудниках организации</p> | <p>Внедрение мер охраны персональных данных (шифрование данных и протоколы информационной безопасности);</p> <p>Тщательная проверка разработчиков при отборе</p> |

| Ресурсы | Риски | Минимизация рисков |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> Оплата труда разработчиков по контракту; Нормативно-правовые акты: <ul style="list-style-type: none"> Контракт на разработку; Техническое задание; Внутренняя документация организации. | Потеря прогресса в результате поломки носителей информации | Регулярное систематическое создание резервных копий на каждом этапе работы; Использование нескольких носителей информации, в том числе применение облачного хранилища |
| | Падение серверов, на которых работает сервис | Тщательный отбор хостинга, предоставляющего сервера; Создание зеркал – точных копий данных одного сервера на нескольких других |

Третий этап – применение сервиса по контролю выгорания. Отличие данного этапа от предыдущего заключается в масштабах применения разработанного продукта. На данном этапе начинается полномасштабное использование сервиса по работе с профессиональным выгоранием в условиях удалённой работы (табл. 3).

Таблица 3

Третий этап. Применение сервиса по контролю выгорания

| Ресурсы | Риски | Минимизация рисков |
|---|--|--|
| Человеческие: <ul style="list-style-type: none"> Руководитель проекта; Разработчики; Сотрудники организации; Специалисты по работе с персоналом; Материальные: <ul style="list-style-type: none"> Оплата труда всех участников проекта Нормативно-правовые акты: <ul style="list-style-type: none"> Контракт на разработку; Внутренняя документация организации. | Сложность в применении разработанного сервиса | Разработка сервиса с учётом удобства и возможности использования в целом |
| | Нежелание сотрудников использовать сервис | Краткий экскурс по сервису с объяснением необходимости его применения для здоровья самих сотрудников |
| | Незаинтересованность со стороны сотрудников, недостоверность данных в результате халатного заполнения информации | |
| | | Дефицит, а также постепенное устаревание контента |

Четвертый этап – оценка результатов внедрения сервиса. Проводится оценка, в которой учитываются показатели до и после начала использования сервиса по контролю профессионального выгорания. На данном этапе можно определить, какими слабыми чертами обладает итоговый продукт, какие есть недочёты и недоработки, сделанные по тем или иным причинам. После оценки разрабатывается дальнейшая дорожная карта – план развития проекта, в соответствии с которым в будущем будет вестись работа по улучшению сервиса (табл. 4).

Четвертый этап. Оценка результатов внедрения сервиса

| Ресурсы | Риски | Минимизация рисков |
|--|--|--|
| Человеческие: <ul style="list-style-type: none"> • Руководитель проекта; • Сотрудники организации; • Специалисты по работе с персоналом; Материальные: <ul style="list-style-type: none"> • Оплата труда сотрудников; Нормативно-правовые акты: <ul style="list-style-type: none"> • Внутренняя документация организации. | Низкая эффективность внедрения сервиса Длительная отдача от внедрения сервиса | Постоянный систематический сбор обратной связи со стороны организации; Подробное изучение слабых сторон проекта, выявление недочётов; Разработка мер по корректировке сервиса для повышения результативности |

В итоге была сформирована логическая схема внедрения сервиса по мониторингу состояния персонала на предмет профессионального выгорания в условиях удалённой работы (рис. 11).

Общий обзор программного продукта RmtCare по предупреждению профессионального выгорания персонала в условиях удаленной работы и гибридного офиса. Разработанный программный продукт RmtCare позволит организациям контролировать состояние своих подчинённых, вовремя определять проблемы для своевременного их решения. Сервис позволит упростить работу специалистам по работе с персоналом, снизив нагрузку путём автоматизирования сбора данных и их обработки.

Продукт должен будет представлять собой сервис, в котором пользователи смогут ознакомиться с информацией не только по профессиональному выгоранию, но также и моббингом – травлей и давлением на рабочем месте. У пользователя будет возможность периодически вести дневник самонаблюдений, а также, в случае обнаружения у себя признаков развития выгорания или по иным причинам, связанным с проявлением травмы, сообщить о проблеме. Конечный продукт должен представлять собой сервис, выполненный в виде интернет-сайта, представленного как в компьютерной, так и в мобильной версии. Также необходима версия инструмента, представленная в виде специального самостоятельного мобильного приложения. Версия для браузера пригодится в случае, если работнику удобнее пользоваться персональным компьютером для ведения наблюдений за собственным здоровьем. Поскольку работа в удалённом формате ведётся чаще всего с персонального компьютера, многим работникам будет весьма удобно вести самонаблюдения на том же устройстве, без необходимости включать что-то ещё.

Мобильная версия для браузера необходима в связи с тем, что на сегодняшний день многие люди намного чаще пользуются интернетом с помощью мобильных устройств, например, смартфонов и планшетов. Большинству работников будет удобнее и привычнее заполнять необходимую информацию с помощью своего устройства, всегда находящегося под рукой.

Разработка мобильного приложения имеет смысл в связи с тем, что многим людям удобнее загрузить соответствующую программу для телефона из магазина приложений, данный процесс порой быстрее и проще поиска в браузере. С технической стороны, благодаря отдельной программе можно добиться большей стабильности, а также больших возможностей в разработке. Как правило, браузерные версии многих сервисов сильно уступают в стабильности и отзывчивости своим отдельным приложениям. Это связано с неизбежными ограничениями web-разработки.

Структура сервиса во всех версиях (браузер ПК, браузер мобильный, мобильное приложение) обязательно должна включать следующие элементы: главная страница,

тестирование на наличие выгорания, дневник самонаблюдений, раздел связи, профиль, настройки, помощь.

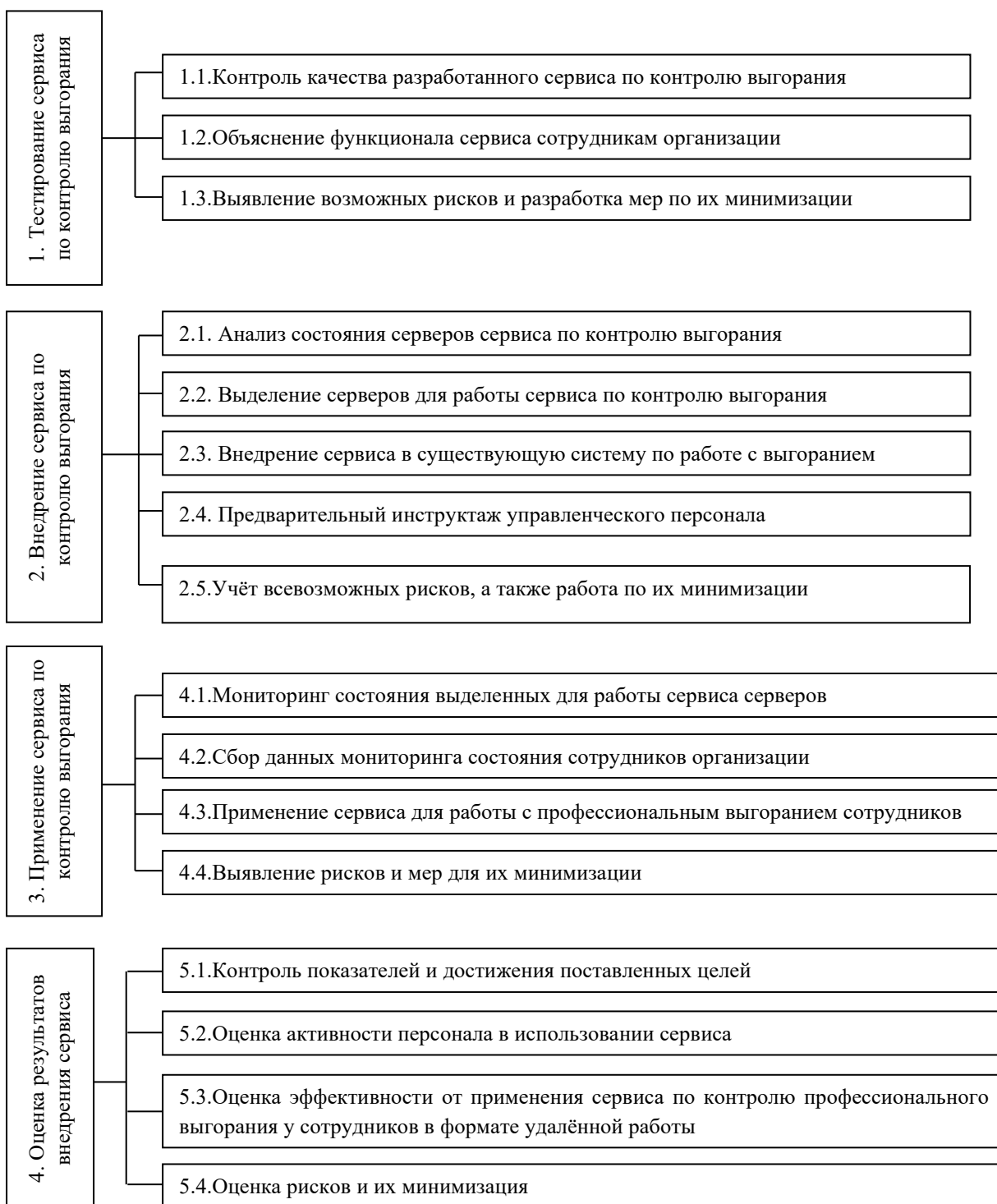


Рис. 11. Логическая схема внедрения сервиса по мониторингу состояния рабочих на предмет профессионального выгорания в условиях удалённой работы

Описание главной страницы сервиса. Главная страница сервиса – страница, содержащая в себе блоки с полезной информацией по разным темам, связанной не только с синдромом профессионального выгорания, но и с буллингом и моббингом. Здесь пользователи сервиса смогут ознакомиться с базовой ознакомительной информацией, связанной с ранее перечисленными темами. Также можно регулярно обновлять данную страницу, дополняя уже имеющуюся информацию. Можно оставлять ссылки на полезные

статьи, относящиеся к озвученным темам, которые могут как-либо помочь пользователю. (рис. 12).

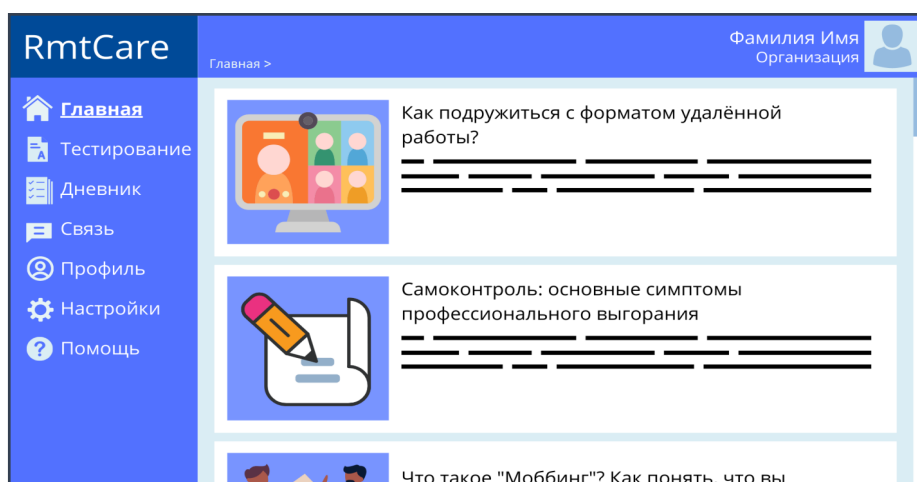


Рис. 12. Визуализация главной страницы сервиса

Описание страницы «тестирование на наличие выгорания». Тестирование на наличие выгорания – страница, содержащая в себе тест, подготовленный в соответствии с уже существующими методиками определения стадии развития профессионального выгорания: Маслак и Бойко.

За основу периодического тестирования берётся опрос выгорания Маслак, нацеленный на измерение основных показателей развития профессионального выгорания и состоящего из двух десятков вопросов. В данном случае предпочтение отдаётся зарубежному варианту в связи с тем, что его выполнение занимает меньше времени в связи с меньшим количеством вопросов, что сильнее подходит на роль тестирования, проводящегося с относительно частой периодичностью. Для разработки итогового тестирования, проводящегося не так часто, в конце какого-либо общего периода, берётся за основу тестирование российского исследователя Бойко, состоящее из 84 вопросов. Данное тестирование позволяет получить более подробные результаты, однако частое его выполнение утомительно в связи с большим количеством вопросов и, следовательно, большим объёмом времени, необходимым на обдуманное заполнение всех ответов [13, 14].

Описание раздела «дневник самонаблюдений». Дневник самонаблюдений – страница, содержащая в себе дневники в виде опросов за разные промежутки времени. Каждый дневник состоит из ряда вопросов, ответы на которые представляются в виде выбора одного или нескольких вариантов ответа, а также поля для свободной формы ответа. Ответы сохраняются для последующей обработки результатов, по которым система сможет отследить риски и динамику развития синдрома профессионального выгорания. Пользователю предлагается ежедневно заполнять дневник, включающий в себя ряд вопросов:

Самочувствие – пользователь должен выбрать между пятью вариантами: отличное, хорошее, удовлетворительное, неудовлетворительное, плохое. Это базовый параметр, с помощью которого можно будет установить связь между самочувствием и прочими характеристиками, выявить зависимость. В случае, если самочувствие работника на уровне среднего, либо ниже среднего, предоставляется возможность дать комментарий с пояснениями.

Удовлетворённость выполняемой работой – в данном вопросе необходимо выбрать между тремя вариантами: не удовлетворён, безразличен, удовлетворён. Важно, чтобы человек ценил свой труд и осознавал его ценность, это повышает его мотивацию и уменьшает риски выгорания.

Удовлетворённость условиями труда – представлен перечень ответов: крайне не удовлетворён, не удовлетворён, удовлетворён. В условиях труда, не соответствующих нормам трудно поддерживать положительный настрой и желание к труду, это также играет роль в развитии профессионального выгорания.

Объём выполняемой работы – дан выбор между тремя вариантами: оптимальный, большой, очень большой. Чем больше объём работы, тем больше психологического давления возлагается на работника, тем больше шанс проявления утомляемости и, следовательно, выгорания.

Частота перерывов – пользователю будут представлены варианты, содержащие разную частоту, например: нет перерывов, немного, достаточно. Варианты ответа не имеет смысла делать сильно подробными, чтобы не усложнять процесс заполнения формы.

Продолжительность перерывов – так как достаточное время на отдых для каждого человека разное и варьируется от случая к случаю, предлагается выбирать ответ в зависимости от того, хватает ли человеку имеющегося времени на отдых: недостаточная, оптимальная, избыточная.

Удовлетворённость отношениями в коллективе – отношения также влияют на профессиональное выгорание, потому пользователю предлагается выбрать между тремя вариантами: крайне неудовлетворен, неудовлетворен, удовлетворён. При выборе вариантов, отвечающих за неудовлетворённость отношениями в коллективе, пользователю после заполнения дневника будет предложено перейти в раздел связи для того, чтобы сообщить об имеющейся проблеме. Данное решение может помочь с проблемой проявления травли – моббинга.

Наблюдаемые симптомы – данный вопрос предлагает пользователю выбрать из списка симптомов те, с которыми, как кажется работнику, он сталкивался. Среди симптомов имеются следующие: эмоциональное и психическое истощение, личностная отстранённость, ощущение утраты эффективности в работе, физическая усталость, постоянная изнеможенность, слабость, хроническая головная боль, расстройства пищевого поведения, расстройства пищеварительной системы, резкое изменение массы тела, нарушение режима сна, появление одышки, снижение чувствительности органов чувств, постоянная сонливость. Над каждым симптомом должна быть небольшая кнопка «i», при нажатии на которую выводится краткое описание проявления того или иного симптома.

Систематическое заполнение дневника позволит отслеживать динамику состояния работника, динамику его самочувствия и отношения не только к работе, но и к коллективу. Переход к разделу связи в случае проблем в коллективе может позволить решить проблему травли на рабочем месте.

Все данные, полученные в результате решения тестов и заполнения дневников, отправляются в систему для обработки и дальнейшей работы. Система должна самостоятельно ранжировать работников по степени риска развития профессионального выгорания. В случае, если работник находится в группе риска, об этом сообщается представителям работодателя для дальнейшей работы с сотрудником (рис. 13).

Описание раздела «связь». Связь – раздел, позволяющий пользователю связаться с представителем организации, психологом, психотерапевтом, техподдержкой сервиса.

Связь с представителем работодателя необходима для того, чтобы оставить заявление о подозрении наличия у себя признаков профессионального выгорания, либо же проявлениях унижений со стороны коллег или руководителей. Связь с техподдержкой RmtCare необходима в случае, если необходимо сообщить об ошибках и сбоях в работе сервиса, или иных сложностях в работе с сервисом. Раздел также позволяет связаться с психотерапевтом или психологом для получения предварительной консультации по вопросам.

Рис. 13. Визуализация дневника самонаблюдений

Описание раздела «профиль». Профиль – страница, в которой представлена основная информация о пользователе. Информацию о пользователе можно менять в согласии с работодателем. Почта пользователя регистрируется корпоративная.

Изменение информации о работнике позволительно лишь в согласии с работодателем в связи с тем, что сервис по контролю профессионального выгорания не является свободной социальной сетью, в первую очередь это инструмент, направленный на помощь организациям.

Описание раздела «настройки». Настройки – страница, на которой можно настроить отображение сервиса. В данный раздел входит настройка элементов графики и текста. Тонкая настройка шрифта и цветовой гаммы необходима, так как важно сделать сервис доступным для использования всеми возрастными группами.

Описание раздела «помощь». Помощь – страница, на которой представлено краткое руководство пользования сервисом RmtCare. Например, помощь в навигации, помощь в настройки аккаунта. Руководство представлено в двух видах: инструкция и часто задаваемые вопросы.

Дизайн проекта. Дизайн конечного продукта должен соответствовать следующим требованиям: строгость; минимализм; понятность; простота; современность; интуитивность.

Выводы. Таким образом, в процессе исследования удалось изучить вопрос профессионального выгорания в условиях современной реальности, а также изучить возможности внедрения программ для работы с профессиональным выгоранием в современных организациях. Было установлено, что под профессиональным выгоранием понимают синдром, развивающийся при длительном стрессовом влиянии, которое постепенно приводит к истощению личностных и эмоциональных ресурсов организма. Выгоревший сотрудник не только теряет былую производительность, вместе с этим ухудшается и его здоровье, потому с данным синдромом необходимо бороться.

В результате рассмотрения зарубежного опыта в работе с профессиональным выгоранием персонала было выяснено, что многие зарубежные компании применяют самые разные современные способы предотвращения выгорания, начиная с гибкого рабочего графика и заканчивая специальными комнатами для высвобождения накопившегося стресса. По результатам исследования выявлена связь между профессиональным выгоранием и форматом удалённой работы. Вынужденные некомфортные условия удалённой работы в период развития пандемии напрямую сказываются на здоровье персонала.

В результате проведения опроса, целью которого являлось установление того, какие направления в работе с профессиональным выгоранием считаются людьми наиболее приоритетными, было установлено, что большинство считает приоритетным направление оказания помощи работникам и заботы о здоровье.

В результате проделанной работы была сформирована логическая схема предотвращения профессионального выгорания персонала. Сущность механизма заключается в самостоятельном контроле работников своего здоровья и заполнении параметров в дневнике самонаблюдений. Было разработано техническое задание по созданию программного продукта (приложения), позволяющего сотрудникам той или иной организации вести дневник самостоятельных наблюдений для мониторинга своего состояния на предмет предупреждения развития синдрома профессионального выгорания.

Список использованной литературы

1. Лустина Т.Н. Современные подходы к построению карьеры в VUCA-мире // Сервис в России и за рубежом. 2019. №4 (86). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sovremennye-podhody-k-postroeniyu-kariery-v-vuca-mire> (дата обращения: 18.11.2021)
2. Давтян В. Мир нестабильный и хаотичный. Как жить дальше? // Новости Украины и Мира [Электронный ресурс]. 2021. URL: <https://nv.ua/opinion/bani-mir-kak-vyzhit-v-situacii-neopredelennosti-poslednie-novosti-50194584.html> (дата обращения: 02.06.2022)
3. Костенко Елена Петровна ТРАНСФОРМАЦИЯ РОЛИ И ФУНКЦИЙ HR В УСЛОВИЯХ НОВЫХ ЭКОНОМИЧЕСКИХ ВЫЗОВОВ // JER. 2021. №4. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/transformatsiya-rol-i-funktsiy-hr-v-usloviyah-novyh-ekonomicheskikh-vuzovov> (дата обращения: 01.06.2022).
4. Чуланова, О. Л. Возможности применения джоб-шеринга в условиях вызовов Vani-мира / О. Л. Чуланова, Н. А. Лескин // Материалы Афанасьевских чтений. – 2021. – № 4(37). – С. 19-25. – EDN TTQJN1.
5. Тимофеев М. Как мы попали из VUCA в BANI-мир и что нам в нём делать // Нетология [Электронный ресурс]. 2022. URL: <https://netology.ru/blog/04-2022-bani-world> (дата обращения 02.06.2022)
6. Мельник М. Хрупкая и беспокойная эпоха: как технологии меняют мир и как быть к этому готовым // XD Highload [Электронный ресурс]. 2022. URL: <https://highload.today/blogs/bani-mir-novyy-mir-kotoryj-prishyol-na-smenu-miru-vuca/> (дата обращения: 02.06.2022)
7. Кирикова А. VUCA и BANI: восемь букв, объясняющих мир // РБК Тренды [Электронный ресурс]. 2022. URL: <https://trends.rbc.ru/trends/futurology/62866fde9a794701a4c38ae4> (дата обращения 02.06.2022)
8. Богатырева Т. Концепции VUCA и BANI: как мы воспринимаем реальность // Русская школа управления [Электронный ресурс]. 2022. URL: <https://uprav.ru/blog/kontseptsii-vuca-i-bani/> (дата обращения 02.06.2022)
9. Stephan grabmeier [Электронный ресурс]. URL: <https://stephangrabmeier.de/bani-versus-vuca/> (дата обращения: 19.11.2021)
10. Мироненко Е.В. Мировой опыт профилактики эмоционального выгорания // PsyOffice [Электронный ресурс]. 2018. URL: <https://www.psyoffice.ru/18-95427.htm> (дата обращения: 15.05.2022)
11. Международный опыт профилактики эмоционального выгорания сотрудников // Ассоциация оздоровительного туризма [Электронный ресурс]. 2019. URL: <https://aotrf.ru/news/mezhdunarodnyy-opyt-profilaktiki-emotsionalnogo-vygoraniya-sotrudnikov/> (Дата обращения 15.05.2022)
12. Derler A. Burnt Out Britain // Outsmart [Электронный ресурс]. 2021. URL: <https://www.visier.com/blog/trends/burnt-out-britain/#> (дата обращения 15.05.2022)
13. Лукина, В. С. Вопросы профессионального выгорания и увлеченности работой в зарубежной и отечественной психологии / В. С. Лукина // Общество и цивилизация. – 2015. – Т. 3. – С. 4-8. – EDN VDGXPB.
14. Перегожин А. Как бороться с эмоциональным выгоранием // Тинькофф журнал [Электронный ресурс]. 2021. URL: <https://journal.tinkoff.ru/burnout-help/> (Дата обращения: 01.06.2022)