

Выгорание сотрудников в период турбулентности

Основные факторы и советы для HR

На основе исследования от сообщества «Пульс HR»



Факторы выгорания сотрудников в турбулентный период 2022



Топ-3 факторов выгорания сотрудников*

64 % — перегруженность задачами и коммуникацией

31 % — непредсказуемые изменения и неопределённость будущего

29 % — отсутствие признания и позитивной обратной связи

Что это значит?

Несмотря на необратимые изменения рынка после начала турбулентности, классические факторы выгорания достаточно быстро вернулись на лидирующие позиции.

Однако HR-эксперты отмечают, что фактор перегруженности задачами и коммуникацией связан не с недостатками менеджмента, а объективной рыночной ситуацией.

На примере Сбера, во втором квартале объём работы сотрудников увеличился в несколько раз. В марте 2022 года был зафиксирован исторический рекорд по количеству звонков в ЕРКЦ Сбера.

В среднем на операторов приходится 300 тысяч звонков в месяц. В марте 2022 центр ответил на 505 тысяч звонков. Россиян беспокоила доступность средств на картах, вклады, валютные операции, процентные ставки, что будет происходить с платежами через Visa и MasterCard, сервисами Apple / Google / Samsung / Sber Pay.

Как поставщик финансовых услуг более чем 101 млн граждан России, Сбер обязан был справиться с вызовом и не «уронить» эффективность. Это повысило риск выгорания сотрудников по причине перегруженности задачами и коммуникацией.

Что мы советуем для предотвращения массового выгорания и падения эффективности сотрудников?

*В опросе участвовали 58 HR-специалистов российских компаний. В опросе применён множественный выбор: каждый проголосовавший мог выбрать от 1 до 10 вариантов. Данные актуальны на июль 2022 г.



Как поддержать эффективность сотрудников?

№1

Если ваши сотрудники перегружены задачами и коммуникацией...

Проанализируйте рабочую нагрузку в компании. С чем это может быть связано? Оцените, эффективно ли выстроены процессы. Что можно оптимизировать?

Подумайте, есть ли у вас возможность скорректировать загруженность сотрудников? Возможно, стоит поговорить с руководителем и обсудить делегирование части задач или функций кому-либо из коллег или нанять нового сотрудника. Поговорите с выгорающим сотрудником, возможно у него сейчас сложный период в работе или он неэффективно расходует время.

Если в компании уже есть курсы по тайм-менеджменту, предложите коллегам их пройти. Если обучающей программы пока нет, составьте чек-лист базовых практик, которые помогут концентрироваться на задачах и меньше отвлекаться, и сделайте рассылку.



Регулярно узнавайте у сотрудников, как идут их дела, в том числе за рамками работы. Если кто-то явно перегружен, предложите взять ежегодный отпуск. Не забывайте следить за графиком отпусков сотрудников.

Если вы поняли, что ситуация перегруженности сотрудников носит системный характер, это хорошая предпосылка к тому, чтобы пересмотреть процессы и проанализировать, всё ли достаточно оптимизировано.

Как правило, находятся возможности для автоматизации и цифровизации, которые разгружают сотрудников от рутины, освобождают их время для более важных задач и предотвращают выгорание.





Как поддержать эффективность сотрудников?

№ 2

Если ваши сотрудники испытывают стресс от непредсказуемых изменений и неопределённости будущего...

Когда мир резко меняется, нужно действовать быстро. Мы сфокусировались на трёх вещах:

- ✓ новый смысл работы,
- ✓ новые инструменты мотивации,
- ✓ новый уровень заботы о людях».

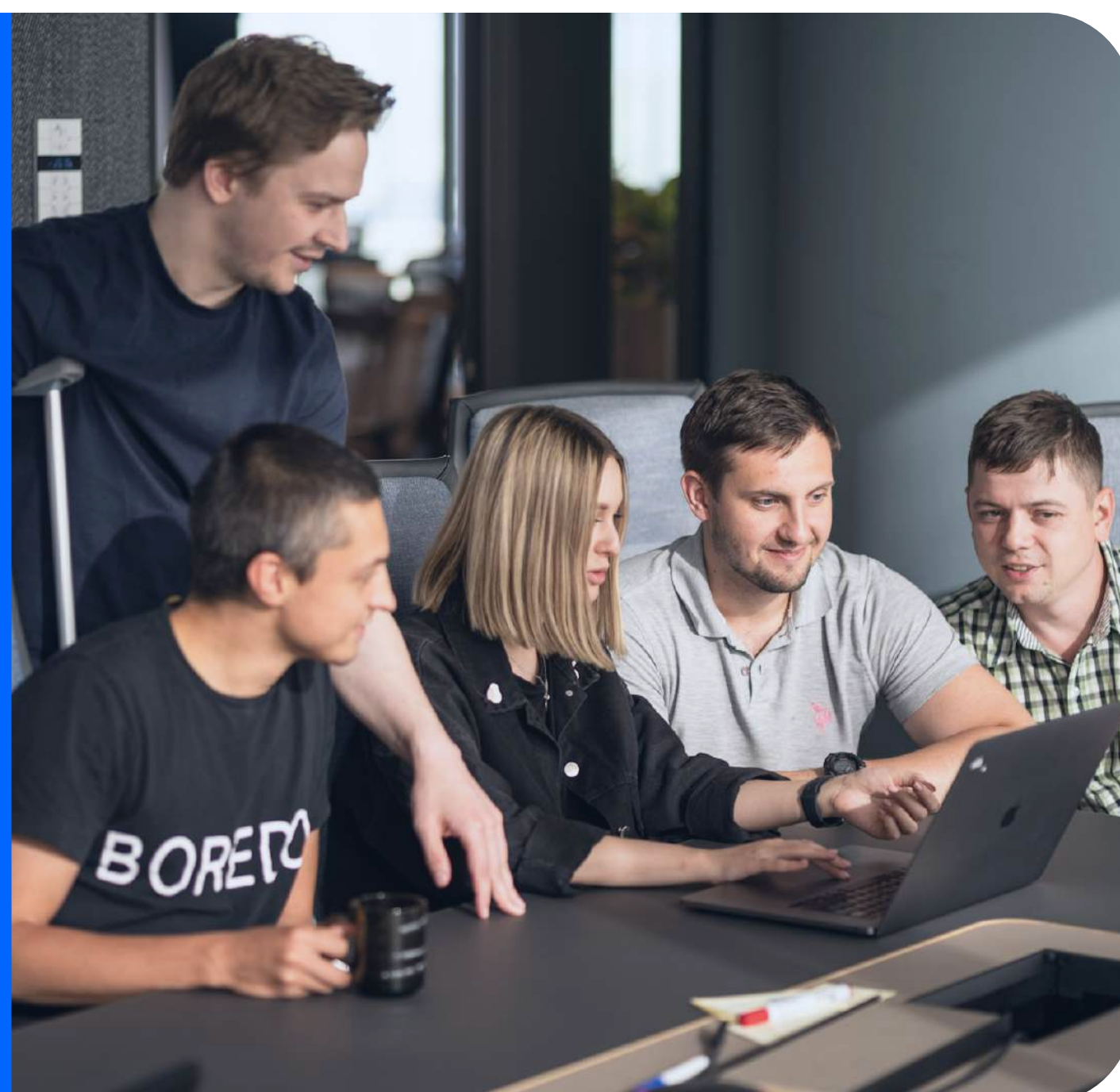


В кризис забота о сотрудниках должна стать главным приоритетом компаний. Будьте открытыми и честными с сотрудниками, объясняйте, что происходит, рассказывайте о трудностях, делитесь планами и отвечайте на вопросы, которые всех беспокоят.

Организуйте психологическую поддержку. Если есть возможность, пригласите коуча или психолога, чтобы он обучил основам информационной гигиены, объяснил природу страха, помог сотрудникам взглянуть на ситуацию под другим углом и просто прожить негативные эмоции не в одиночку.

Поговорите с топ-менеджментом, чтобы усилить коммуникацию с сотрудниками: чаще выходить на открытый, небезразличный диалог. Рассказывать, что происходит, какой у компании курс, как будем действовать – вместе, плечом к плечу.

Когда люди чувствуют, что вы о них не забыли, они готовы пройти через любые испытания и могут долго оставаться вовлечёнными даже в условиях повышенного стресса и нагрузок.





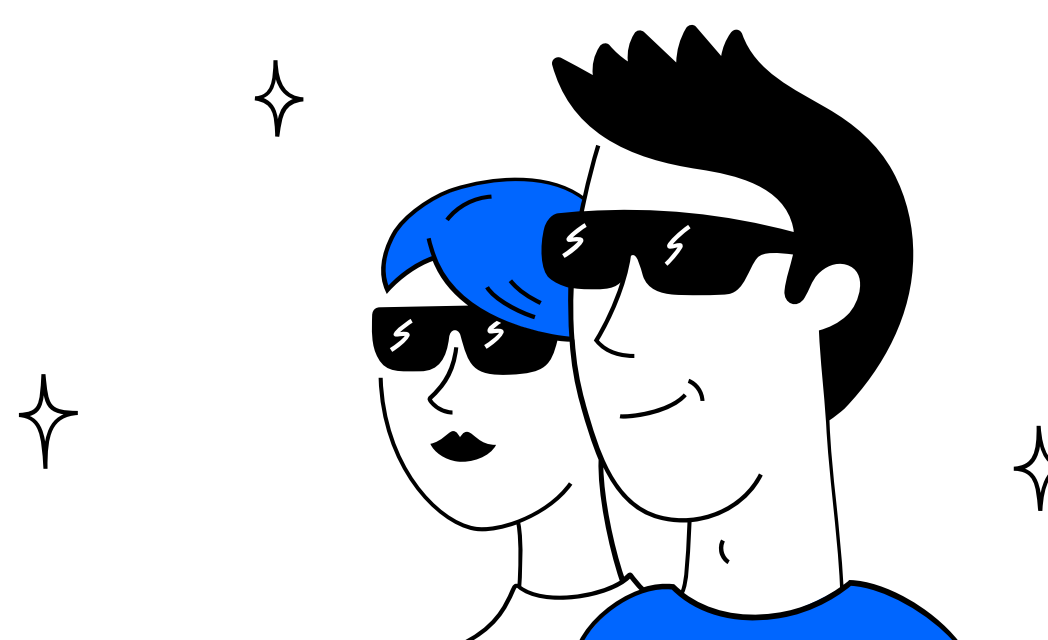
Как поддержать эффективность сотрудников?

№3

Если ваши сотрудники выгорают от отсутствия признания и позитивной обратной связи...

Внедрите в компанию культуру «Спасибо». Хвалите в присутствии коллег. Если человек видит, что его работа полезна и ценна для компании, у него растёт мотивация продолжать эффективно работать.

Многие сотрудники, уволившиеся по собственному желанию, утверждают, что за последний год ни разу не получили похвалы от менеджера.



Старайтесь максимально использовать набор корпоративных льгот и преимуществ, рассказывайте сотрудникам о них. В случае карьерного продвижения сотрудника, расскажите коллективу о его достижениях и навыках, обосновывающих данное решение.

Делайте совместные мероприятия для высшего руководства и сотрудников, добившихся высоких результатов в качестве поощрения. Например, совместные деловые завтраки.



Узнайте больше о продвинутой аналитике выгорания сотрудников — на демо HR-платформы «Пульс»

Просто наведите камеру смартфона на QR-код