

В офисах снижают тревожность

Спрос на психологическую помощь сотрудникам растет.

На фоне военной операции на Украине и объявления частичной мобилизации социологи фиксируют рост уровня тревожности россиян. Международные исследования не раз доказывали, что такое состояние негативно влияет на эффективность профессиональной деятельности сотрудников.

Понимая это, компании активнее вкладываются в программы психологической поддержки персонала, популярность которых начала расти с начала пандемии. По мнению участников рынка, спрос на такие услуги будет только увеличиваться — с одной стороны, все больше людей осознает их важность, с другой, возрастает вероятность дальнейшей эскалации текущего международного конфликта.

Специальная военная операция (СВО) на Украине, начавшаяся 24 февраля, стала одной из главных причин стресса для россиян, показал июльский опрос Всероссийского центра изучения общественного мнения: на нее указали 20% респондентов, столкнувшихся с соответствующим состоянием. Эта цифра незначительно уступает лишь ответу «работа», который назвали 22% опрошенных. Исследование фонда «Общественное мнение» «Настроение окружающих» демонстрирует, что на фоне начала СВО уровень тревожности россиян стал расти. Так, если к 20 февраля этот показатель составил 50%, то уже к 27 февраля увеличился до 55%, а на фоне объявления 21 сентября Владимиром Путиным частичной мобилизации взлетел до 70%, достигнув максимального значения за последние годы.

Между тем, как отмечает директор Центра развития здравоохранения Школы управления «Сколково» Марина Велданова, многочисленные международные исследования уже неоднократно доказали, что стресс, выгорание и тревожность являются факторами, непосредственно снижающими эффективность профессиональной деятельности сотрудников. «В такой ситуации достижение результатов компании подвергается риску», — говорит она. Последствиями стресса и тревожности на рабочем месте являются невозможность сосредоточиться на задаче и риск совершения ошибки, снижение стратегического видения и креативности, возрастание конфликтности в команде, падение качества клиентского сервиса, указывает эксперт. В ситуации, когда неопределенный контекст требует концентрации, продуктивных взаимоотношений, творческого подхода, каждый, и особенно руководители команд и организаций, должен совершать конкретные действия для поддержания себя и коллектива в рабочем ресурсе, полагает Марина Велданова.

Запрос от больших и маленьких

Российские работодатели были готовы инвестировать в стабильное психологическое состояние своих сотрудников и до текущего года, ведь оно влияет на результаты трудовой деятельности, говорят в «АльфаСтраховании». Так, например, среди клиентов платформы корпоративного благополучия «Понимаю» — провайдера программ всесторонней поддержки сотрудников (психологическая и юридическая помощь, финансовые вопросы, ЗОЖ и другие направления) — есть ИП с 10–50 работниками, много IT-компаний, где трудятся несколько сотен человек, производственные предприятия, насчитывающие 20–30 тыс. работников, рассказала ее исполнительный директор Дарья Федорова. По ее словам, когда шесть лет назад платформа выходила на рынок, спрос на психологическую поддержку сотрудников формировали представительства международных компаний в РФ. Затем к ним присоединились и другие организации, в том числе IT-компании, где высокая конкуренция за персонал и важно его удержать. Также интерес проявляли консалтинговые компании и банки. «И пару лет назад мы заметили спрос у компаний FMCG и производственных организаций, причем руководство стало обращать внимание на необходимость поддержки как линейных руководителей, так и „синих ворот-



ДОВЕРИТЕЛЬНАЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА СПЕЦИАЛИСТА СЕГОДНЯ НЕОБХОДИМА СОТРУДНИКАМ РАЗНЫХ КОМПАНИЙ
ФОТО ЮРИЯ МАРТЬЯНОВА

ничков», — говорит она. Солидарны с этим в онлайн-сервисе «СберЗдоровье»: консультации с психологами организации приобретают для рядовых сотрудников, линейных и топ-менеджеров.

Расширяя границы ДМС

В группе компаний (ГК) «СКБ Контур» (разработчик программного обеспечения для бизнеса) большое внимание уделяют поддержке ментального, физического, экономического благополучия своих сотрудников, говорит HR-директор ГК Александра Батина. Так, на фоне СВО партнеры организации по добровольному медицинскому страхованию (ДМС) ввели в пакет медобслуживания консультации психологов. Кроме того, по ее словам, поддержку работникам оказывает корпоративный психолог: он провел серию вебинаров, пишет статьи. Также прошли прямые эфиры со специалистами из сервиса онлайн-психотерапии «Ясно», антикризисным психологом, который работал на местах катастроф.

Психологическая поддержка становится неотъемлемым элементом и включается практически во все программы ДМС «Согаза», указывают в пресс-службе страховщика. Как правило, возможность получить соответствующую помощь является дополнительной опцией для застрахованных по ДМС, рассказали в «АльфаСтраховании» — сервис психологической поддержки для клиентов по ДМС заработал в 2017 году, особенно популярным он стал в пандемию.

Многие компании пытаются поддержать команды, где-то — удержать сотрудников, поэтому расширяют соцпакет более сильной психологической поддержкой, отмечает руководитель корпоративного направления «Ясно» Анна Никулина. Из-за невозможности записаться к психологам в рамках помощи по ДМС в период кризисов из-за очень плотного расписания таких специалистов организации обращаются к провайдерам (таким как «Ясно»), где выбор и доступность психологов сильно выше, объясняет она интерес к сервису.

Услуги «Понимаю» клиенты могут получить через веб-платформу или мобильное приложение, консультации проводятся по предварительной записи. Дополнительно им доступна экстренная психологическая помощь, рассказывает Дарья Федорова. Абонентская плата за услуги рассчитывается исходя из количества сотрудников, которые подключаются к программе, срока действия и состава сервисов, добавляет она. Сейчас, по словам госпожи Федоровой, популярным стало оказание психолого-юридической поддержки, причем рост обра-

щений к юристам выше, чем к психологам. «В среднем на компанию размером в несколько сотен сотрудников годовая абонентская плата на оказание психологической поддержки составляет около 1,5 тыс. рублей на человека», — говорит Дарья Федорова.

Направления движения спроса

Популярность психологической помощи в России начала расти все же именно в 2020 году, причем как в массовом, так и корпоративном сегментах, указывают в «СберЗдоровье». Об увеличении соответствующей потребности клиентов с начала пандемии говорят и в «Согазе». В компании отмечают, что в этом году рост обращаемости застрахованных к психологам, в том числе посредством телемедицинского сервиса, продолжился. Об этом же свидетельствуют и данные других участников рынка.

Так, к примеру, в первом полугодии 2022 года число контрактов «СберЗдоровья», включающих психологическую помощь для сотрудников, выросло в 4,9 раза. Что же касается сентябрьских цифр, то число консультаций в b2b-сегменте выросло на 58%, а число заключенных контрактов на последнюю неделю сентября в 2,4 раза превысило показатель марта. В «АльфаСтраховании» также был зафиксирован рост по итогам первого полугодия: количество обращений на линию психологической поддержки выросло втрое по сравнению с аналогичным периодом 2021 года. Весной традиционно спрос вырос: увеличение составило почти 68%, отметили там.

Число поступивших заявок в сервис «Ясно» в период с 24 февраля по 20 марта (194 заявки) почти в семь раз превысило показатель стандартного месяца. Из них 107 заявок — от компаний с ежемесячным бюджетом на поддержку 50–70 тыс. рублей; 60 — около 100 тыс.; 17 — свыше 300 тыс.; 7 — более 1 млн, 3 — более 3 млн. На неделю с 24 февраля пришлось почти половина от месячного объема заявок (95). Спрос в период с 21 сентября по 17 октября (200 заявок) также был высок, рассказывает Анна Никулина. Из них 125 заявок — от компаний с ежемесячным бюджетом на поддержку около 50–70 тыс. рублей, 43 — около 100 тыс.; 30 — свыше 300 тыс.; 2 — более 1 млн. На неделю с 21 сентября пришлось около трети месячного объема заявок (34%). Что касается положения дел в других периодах, то в мае и июне наблюдался спад спроса (36 и 28 заявок соответственно), в июле и августе рынок стал оживать: компания получила по 60 заявок.

«Статистика показывает, что малый бизнес чаще приходит к провайдерам психологической помощи, так как таких компаний в целом больше на рынке. Кроме того,