

Bliżej
SIEBIE

Bliżej Siebie – zdrowie psychiczne i empatia w pracy

BADANIE REALIZOWANE W RAMACH OGÓLNOPOLSKIEJ KAMPANII
EDUKACYJNO-INFORMACYJNEJ „BLIŻEJ SIEBIE”



Partnerzy i Patroni kampanii „Blżej Siebie”

PARTNERZY GŁÓWNI



PARTNERZY



PATRONI HONOROWI



PATRONI



PATRONI MEDIALNI



ORGANIZATOR



„Blżej Siebie”, tak nazwaliśmy naszą ogólnopolską kampanię edukacyjno-informacyjną, zachęcając, aby być bliżej siebie samego - swoich emocji i potrzeb, ale też bliżej innych ludzi, bliżej siebie w zespole celem empatycznego i otwartego komunikowania się.

„Blżej Siebie – zdrowie psychiczne i empatia w pracy” to z kolei tytuł ogólnopolskiego badania, jakie zrealizowaliśmy w ramach kampanii, aby bliżej poznać potrzeby, oczekiwania, oceny i postawy w firmach. Mając tę wiedzę, my i odbiorcy tego opracowania, jesteśmy wyposażeni w podstawy, by lepiej działać, wspierając zdrowie psychiczne w środowisku pracy. Serdecznie zapraszam do zapoznania się z wynikami.

Cieszymy się, że temat zdrowia psychicznego w środowisku pracy zyskuje na znaczeniu, że coraz więcej firm podejmuje działania, mające na celu aktywne wspieranie Pracowników - czego wspinałym przykładem są Partnerzy naszej kampanii. Niestety wyniki naszego badania potwierdzają, że mimo podejmowanych już aktywnie przez środowisko działań, jest jeszcze wiele do zrobienia w kwestii troski o zdrowie psychiczne.

Organizowanie różnych form wsparcia jest niezwykle ważne i wartościowe, ale pamiętajmy, że tak naprawdę kluczowe jest, aby Pracownicy z tego wsparcia chcieli i potrafili korzystać. A w przypadku tak delikatnego tematu, jakim jest zdrowie psychiczne, będą chcieli jedynie, czując się psychologicznie bezpiecznie i swobodnie. Mogąc mówić o swoim samopoczuciu, bez obaw o krytykę czy potępienie.

Tylko w środowisku pracy, w którym panuje otwartość i zaufanie możliwa jest rozmowa o zdrowiu psychicznym i idące za nią realne działania. Kluczem do zbudowania takiego miejsca jest empatyczne podejście, stawiające człowieka w centrum. Bo Pracownik to nie „maszyna” do zadań i obowiązków, ale przede wszystkim człowiek – mający swoje emocje, potrzeby, kryzysy. Konieczne jest, aby brać je pod uwagę, budując relacje w zespole.

Uważność na sposób komunikacji, empatia, świadomość w obszarze relacji, emocji i umiejętność adresowania trudnych tematów z Pracownikami, przynoszą realne korzyści i budują pozytywne postawy w kulturze organizacyjnej firmy. To jest pierwszy krok, od którego powinny się rozpocząć wszelkie strategie budowy dobrostanu w organizacji. Empatia i otwarty dialog to podstawa kształtowania kultury zaufania w miejscu pracy.

Zachęcamy, aby spróbować w swoich firmach. Doświadczenia Partnerów naszej kampanii z pewnością będą tego dobrym przykładem.

AGATA SWORNOWSKA-KURTO
Prezes Zarządu Grupy ArteMis, pomysłodawcy i organizatora kampanii



Ogólnopolska kampania edukacyjno-informacyjna

Kampania „Blżej Siebie” skupia się na temacie zdrowia psychicznego w środowisku pracy, a jej motywem przewodnim jest **komunikacja i empatia**.

Dostrzegając kluczowy problem, jakim jest brak empatii i otwartej rozmowy w organizacjach na temat zdrowia psychicznego, emocji i samopoczucia, kampania pokazuje, jak istotna jest rola komunikacji w organizacji i jak ważne jest, aby Pracodawca przyjął rolę lidera dialogu.

Blżej **SIEBIE**



Blżej **SAMEGO** siebie

bądźmy bardziej świadomi swoich emocji, potrzeb, reakcji



Blżej siebie **W ZESPOLE**

bądźmy bliżej ludzi i komunikujmy się otwarcie



Kampania „Blżej Siebie” rozwiązuje problem tabu wokół zaburzeń psychicznych, fałszywych przekonań na temat tego, że samopoczucie Pracownika to jego prywatna sprawa i braku świadomości tego, jak ważna jest empatia w organizacji.

W ramach kampanii „Blżej Siebie” uczy my się:

- 🌀 mówić o swoim samopoczuciu i nazywać swoje stany
- 🌀 rozmawiać na tematy zdrowia psychicznego, o emocjach i o kryzysach psychicznych, których doświadcza się w pracy
- 🌀 jak właściwie reagować, gdy współpracownik mówi o swoich trudnych emocjach
- 🌀 używać odpowiednich słów

Bądźmy Blżej Siebie - postawmy na dialog, szczerą i życzliwą komunikację!



O BADANIU

Celem badania „Blżej Siebie – zdrowie psychiczne i empatia w pracy” było rozpoznanie problemów i potrzeb w zakresie zdrowia psychicznego w środowisku pracy. Chcieliśmy poznać doświadczenia respondentów, a także ich oczekiwania względem miejsca pracy. Istotnymi zagadnieniami były komunikacja i empatia w obszarze kondycji emocjonalnej i samopoczucia ludzi w środowisku pracy.

W badaniu poruszono zagadnienia, takie jak:

- 🌀 obecny stan emocjonalny badanych
- 🌀 zaburzenia psychiczne, ich przyczyny, objawy oraz następstwa
- 🌀 empatia w miejscu pracy
- 🌀 komunikacja na temat zdrowia psychicznego w miejscu pracy
- 🌀 budowa bezpiecznego psychologicznie środowiska pracy
- 🌀 rola empatycznego przywództwa



METODOLOGIA BADANIA



METODA

Badanie ilościowe zrealizowane zostało w formacie mixed mode – poprzez połączenie metody wywiadów on-line (CAWI) z metodą wywiadów telefonicznych (CATI).



OKRES BADANIA

Badanie zostało zrealizowane w okresie 26 kwietnia – 9 maja 2023.



CHARAKTERYSTYKA PRÓBY BADAWCZEJ

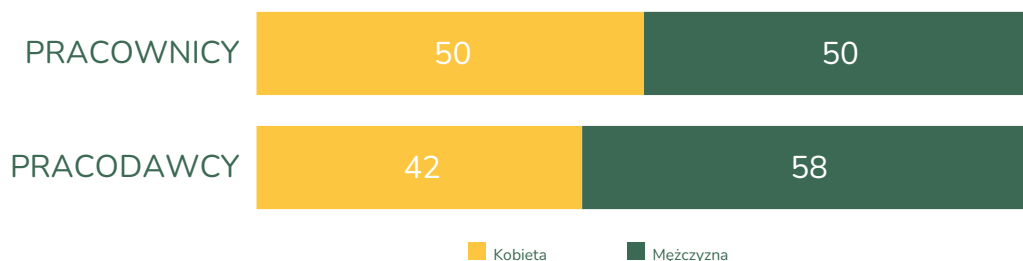
Badanie zrealizowane na grupie 1508 osób w podziale:
Pracownicy: N=1208 (metoda CAWI)
Pracodawcy: N=300 (metoda CATI)

Pracodawcy zostali zdefiniowani jako właściciele, kadra zarządzająca, dyrektorzy, kierownicy komórek organizacyjnych.

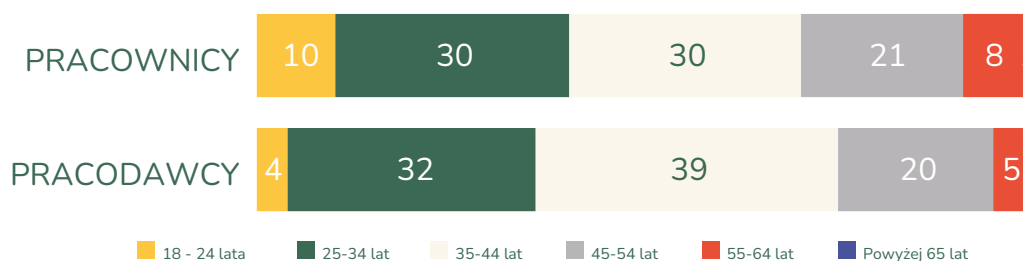
CHARAKTERYSTYKA PRÓBY BADAWCZEJ



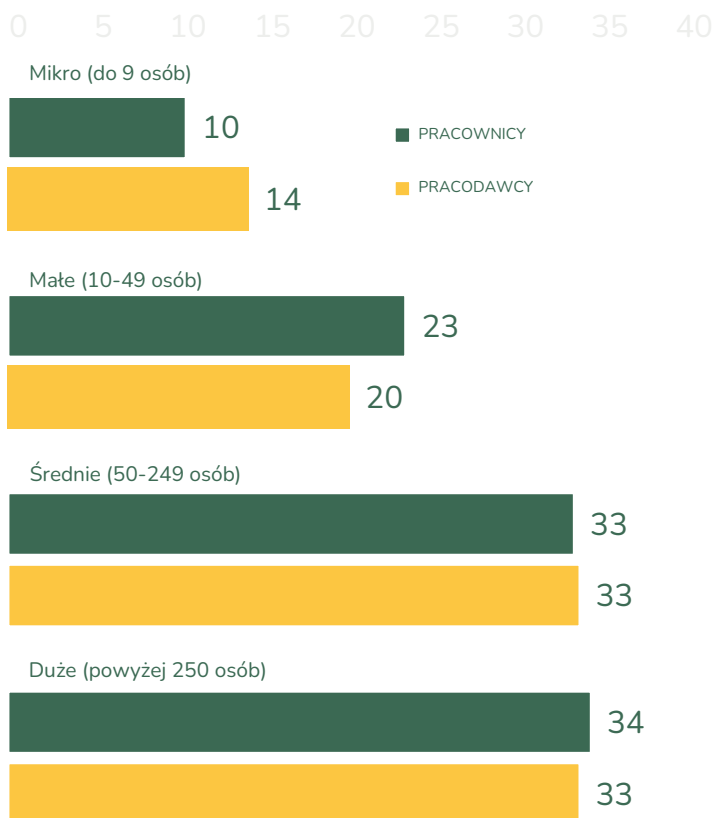
WYKRES 1: PŁEĆ



WYKRES 2: WIEK



WYKRES 3: WIELKOŚĆ PRZEDSIĘBIORSTWA

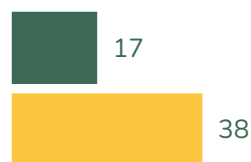


WYKRES 4: FORMA PRACY

Pracuję w miejscu wyznaczonym przez Pracodawcę – np. z biura, zakładu pracy, w fabryce, w punkcie sprzedaży, w trasie na delegacjach)



Pracuję hybrydowo (częściowo z domu, częściowo w miejscu wyznaczonym przez Pracodawcę)



Pracuję zdalnie (z domu)



*dane w %

JAK SIĘ CZUJEMY?

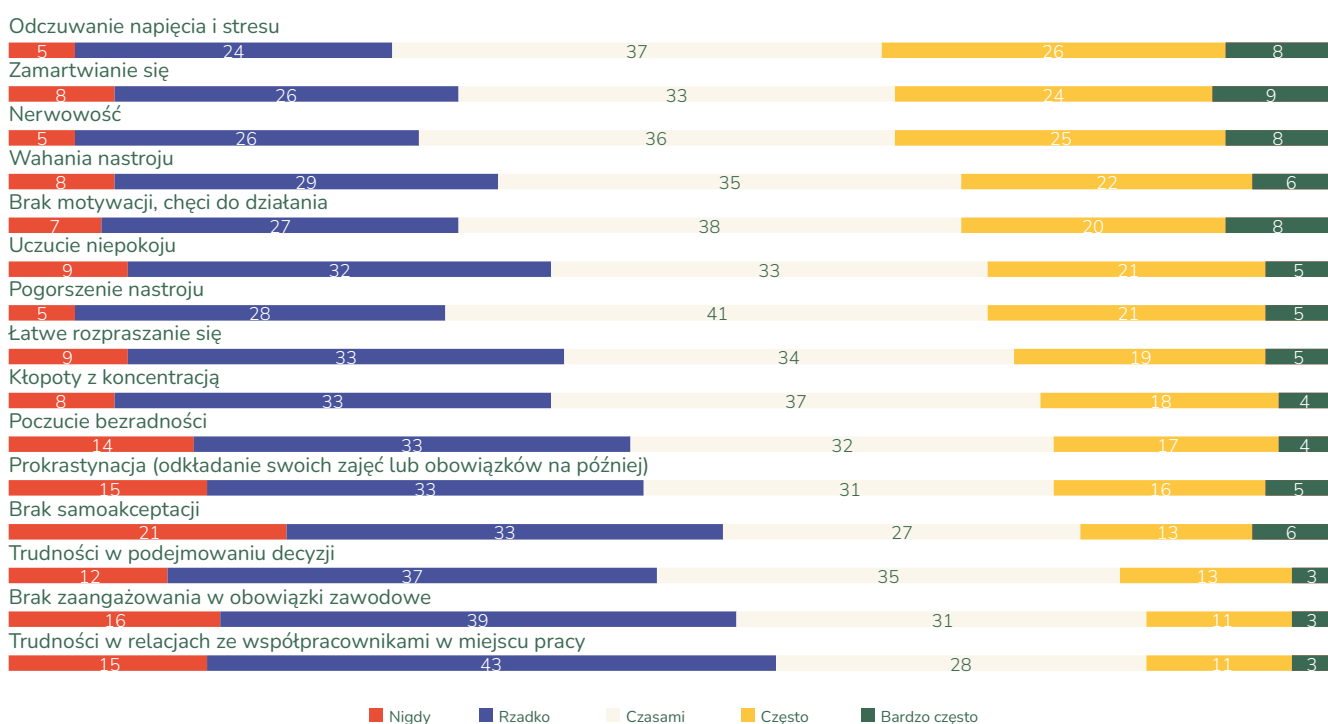
W ramach kampanii „Blżej Siebie” zachęcamy do tego, aby mówić otwarcie o swoim samopoczuciu i kondycji psychicznej. Przekonujemy, że kluczowa jest samoświadomość, czyli rozumienie własnych stanów emocjonalnych i kryjących się za nimi potrzeb. Dlatego też poprosiliśmy respondentów o ocenę ich własnej kondycji psychicznej.

Z przeprowadzonego badania wynika, że **41% Pracowników i 31% Pracodawców** czuje się **przeciążonym emocjonalnie**.

W dzisiejszym świecie powszechnym problemem stało się doświadczanie zmęczenia psychicznego. Może ono znacząco obniżyć jakość życia, wpływając niekorzystnie na funkcjonowanie w sferze prywatnej, ale też zawodowej. Jednocześnie to właśnie w środowisku pracy znajduje się wiele czynników, które mogą przyczynić się do jego powstania.

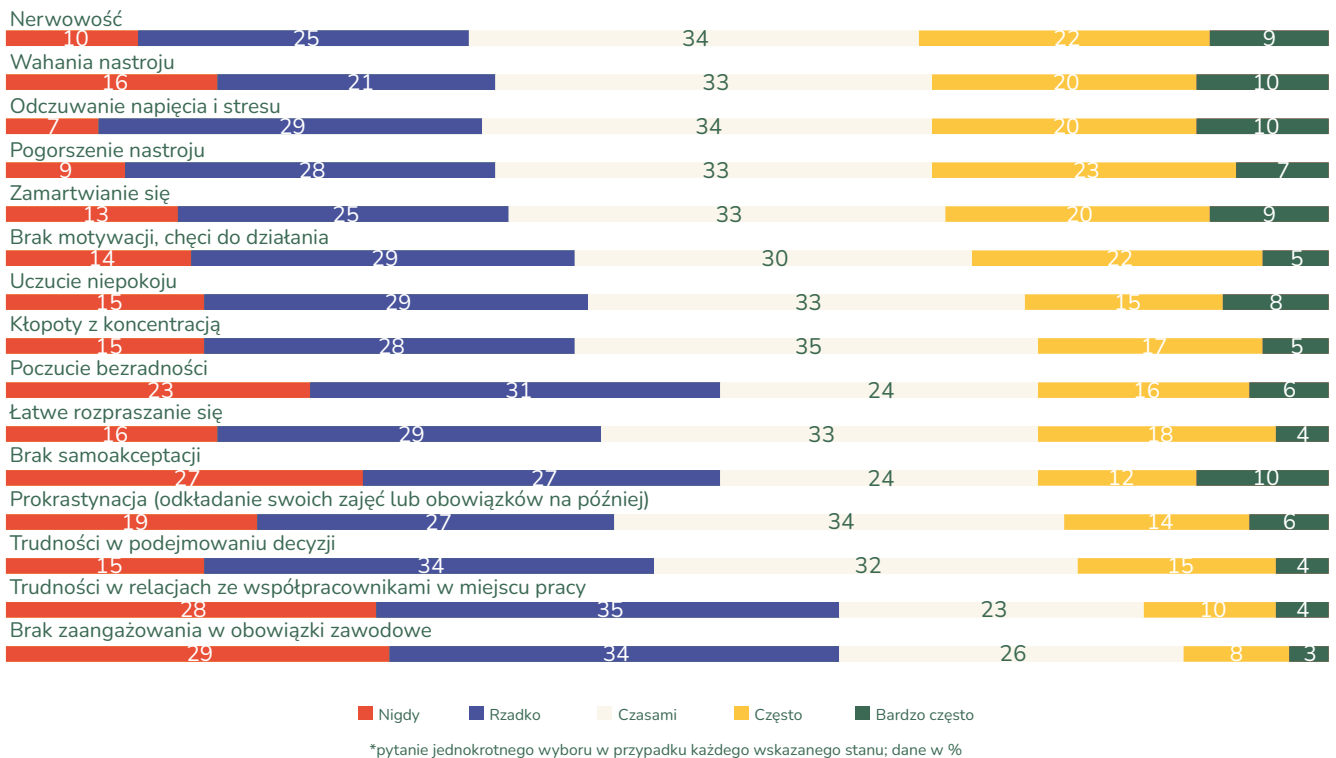
Zapytaliśmy respondentów, jak często w ostatnim roku odczuwali różne stany, związane z kondycją psychiczną.

WYKRES 5: CZĘSTOTLIWOŚĆ DOŚWIADCZANIA W ZWIĄZKU Z PRACĄ W CIĄGU OSTATNIEGO ROKU WSKAZANYCH STANÓW PRZEZ PRACOWNIKÓW.



*pytanie jednokrotnego wyboru w przypadku każdego wskazanego stanu; dane w %

WYKRES 6: CZĘSTOTLIWOŚĆ DOŚWIADCZANIA W ZWIĄZKU Z PRACĄ W CIĄGU OSTATNIEGO ROKU WSKAZANYCH STANÓW PRZEZ PRACODAWCÓW.



W obu grupach odczuwanie napięcia i stresu należy do najczęściej doświadczanych stanów (najczęściej, a więc w wymiarze „często” i „bardzo często”). **Dotyczy to 34% Pracowników (stres był najczęściej odczuwanym w ich przypadku stanem) i 30% Pracodawców (pozycja trzecia).** Warto podkreślić, że w pierwszej trójce w obu przypadkach jest także nerwowość (doświadczana przez 33% Pracowników i 31% Pracodawców).

Respondenci z grupy Pracowników w swojej klasyfikacji top 3 uwzględnili jeszcze zamartwianie się (33%), a badani Pracodawcy wahania nastroju (30%).

Warto podkreślić, że Pracownicy dosyć często doświadczają stanów, które w sposób realny mogą wpływać na jakość ich pracy. Mowa o łatwym rozpraszaniu się, kłopotach z koncentracją, braku motywacji i chęci do działania.

Jak wiemy brak samoakceptacji stanowi hamulec dla naszego potencjału, zatem optymizmem mogą napawać wyniki, wskazujące, że 1/5 Pracowników i 1/4 Pracodawców nigdy jej nie doświadczą.

Do najrzadziej odczuwanych w obu grupach należą: „brak zaangażowania w obowiązki zawodowe” (Pracownicy: 14%, Pracodawcy: 11%) i „trudność w relacjach ze współpracownikami w miejscu pracy” (w obu grupach po 14%).



MONIKA BACZYŃSKA

KOMENTARZ EKSPERTA

Psycholog, ekspertka w obszarze Mental Health,
mentorka komunikacji biznesowej, ekspertka kampanii „Blżej Siebie”

Większość ludzi w pracy czuje stres. Prawie wszyscy. Ale jest też kilka procent osób, które twierdzą, że stresu nie odczuwają, a około 20% z nich mówi, że jeśli już go mają, to bardzo rzadko. Co to właściwie oznacza? To, że większość osób, które spotykasz w korytarzach firmy, ma problemy z motywacją, wykonaniem obowiązków, samooceną i ogólnie nie jest zadowolona z pracy.

Stres ma destrukcyjny wpływ na życie zawodowe. Pracodawcy powinni zwracać uwagę na znaki, które wskazują na to, że coś jest nie tak: spadek wydajności, rotację i częste nieobecności w zespole. Nie powinno też dziwić, że Pracownicy popełniają więcej błędów, bo towarzyszy im: zmęczenie, zamartwianie się, problemy ze snem, napięcie i brak koncentracji. Dlatego warto działać, zanim stres wpędzi nasz utalentowany zespół i liderów w całkowite wyczerpanie.

Hans Selye, wyróżnił trzy stadia reakcji stresowej:

Reakcja alarmowa – mobilizacja sił obronnych,

Stadium odporności – organizm optymalnie sobie radzi,

Stadium wyczerpania – gdy stres trwa zbyt długo, organizm traci siły reakcji.

To właśnie przemęczenie powoduje brak sił, nawet jeśli jesteśmy kompetentni w tym, co robimy. Więc jeśli odczuwasz taki stan, to jest to ważny sygnał. Spróbuj przyjrzeć się temu, co się z nim wiąże emocjonalnie, bo to pomoże Ci zidentyfikować swoje potrzeby. Aby lepiej radzić sobie ze stresem w pracy warto zrobić 3 rzeczy:

1. Stwórz listę absolutnych priorytetów, czyli co jest ważne i na czym chcesz się skupić, w przeciwieństwie do tego, na co tracisz czas i energię. Sprawdź też, kiedy najlepiej sobie radzisz i co temu sprzyja.
2. Naucz się regularnie ODPOCZYWAĆ, czyli robić krótkie przerwy w ciągu pracy oraz REGENEROWAĆ, aby poczuć się lepiej na poziomie fizycznym, psychicznym i emocjonalnym.
3. Tak samo, jak stres jest nieodłączną częścią życia zawodowego, można również wypracować rutynę dnia pracy uwzględniającą odpoczynek psychiczny. Aby określić indywidualne cele i możliwości budowania odporności psychicznej, odważnie sięgaj po profesjonalną pomoc.

Respondentów zapytaliśmy także konkretnie o stres w miejscu pracy.

Wyniki potwierdzają, że stres jest czymś wpisanym w życie zawodowe. **Zaledwie 2% respondentów w obu badanych grupach nigdy nie odczuwa stresu, będąc w pracy.**

WYKRES 7: CZĘSTOTLIWOŚĆ ODCZUWANIA STRESU W PRACY.



*pytanie jednokrotnego wyboru; dane w %

Zatem zdecydowana większość boryka się z nim, choć optymistyczne jest to, że największa grupa (43% Pracowników i 40% Pracodawców) określa, iż odczuwa stres „czasami”.

Niemniej jednak stres jest elementem codzienności zawodowej dla 37% Pracowników (wskazania „często”, „bardzo często” i „cały czas”) oraz 38% Pracodawców.



PROBLEMY NATURY PSYCHICZNEJ W ŚRODOWISKU PRACY

Niestety realia ostatnich lat nie sprzyjają naszemu zdrowiu psychicznemu. Przede wszystkim wpłynęła na to pandemia i wszelkie jej konsekwencje w tym lockdown'y i konieczna zmiana trybu pracy, których konsekwencją jest zjawisko „zespołu stresu popandemicznego”.

Sytuacji nie uspokoiły też kolejne miesiące i nowe czynniki stresogenne, takie jak: inflacja, niepewność gospodarcza czy wojna w Ukrainie. Wszystko to negatywnie wpływa na naszą kondycję psychiczną. EZOP (*Kompleksowe badanie stanu zdrowia psychicznego społeczeństwa i jego uwarunkowań*) wskazuje, że niemal co czwarty Polak cierpi w ciągu swojego życia z powodu przynajmniej jednego z zaburzeń psychicznych. A jakie z nich występują najczęściej?

TRUDNOŚCI PSYCHOLOGICZNE W MIEJSCU PRACY

My oczywiście skupiliśmy się na środowisku pracy, pytając o to, jakie trudności psychologiczne najczęściej dostrzegane są u współpracowników.

WYKRES 8: GŁÓWNE TRUDNOŚCI PSYCHOLOGICZNE, Z JAKIMI W OCENIE RESPONDENTÓW MIERZĄ SIĘ ICH WSPÓŁPRACOWNICY.



*pytanie wielokrotnego wyboru; maksymalnie 3 odpowiedzi; dane w %

Zarówno Pracownicy, jak i Pracodawcy za główne trudności psychologiczne współpracowników uważają: wypalenie zawodowe (odpowiednio 50% i 38%) oraz wyczerpanie psychiczne (odpowiednio 44% i 45%).

Warto zaznaczyć, że w przypadku wyczerpania wyniki są niemal wyrównane w obu grupach respondentów, podczas gdy wypalenie częściej wskazywali Pracownicy, z kolei Pracodawcy częściej niż grupa Pracowników wymieniali zaburzenia nastroju (np. depresję).





ZAKŁAD
UBEZPIECZEŃ
SPOŁECZNYCH

KOMENTARZ
PATRONA
HONOROWEGO

PROF. DR HAB. GERTRUDA UŚCIŃSKA

Prezes Zakładu Ubezpieczeń Społecznych

W 2022 r. odnotowano w rejestrze zaświadczeń lekarskich 21,8 mln e-ZLA na łączną liczbę 239 mln dni absencji z tytułu choroby własnej, wystawionych dla 7,1 mln osób ubezpieczonych w ZUS. Równy co dziesiąty dzień absencji dotyczył zaburzeń psychicznych i zaburzeń zachowania (1,3 mln e-ZLA oraz 23,8 mln dni).

Choroby te od kilku lat zajmują wysoką pozycję wśród grup chorobowych najczęściej wywołujących absencję chorobową (w 2022 r. – piątą). Istotny wzrost liczby orzeczonych zaburzeń miał miejsce w pierwszym roku pandemii Covid-19 (wzrost o 25,3% liczby e-ZLA oraz o 37,0% liczby dni absencji w 2020 r. w stosunku do 2019 r.), kiedy to Polacy znaleźli się w naprawdę wyjątkowej sytuacji zagrożenia zdrowia publicznego, niespotykanej na świecie od ponad wieku.

Natomiast w 2022 r. odnotowano spadek liczby zaświadczeń z tytułu zaburzeń psychicznych o 3,5% r/r oraz liczby dni absencji o 12,2%.

Przeciętna długość e-ZLA wystawionego z tytułu zaburzeń psychicznych i zaburzeń zachowania w 2022 r. wyniosła 18,4 dnia i była dłuższa o 7,4 dnia od zaświadczeń ogółem. Aż 61,9% zaświadczeń lekarskich z tytułu zaburzeń psychicznych wystawiono kobietom. Z kolei pod względem wieku najczęściej zwolnienia te są wystawiane osobom mającym 30–49 lat (58,7% e-ZLA).

Wśród tych zaburzeń zdecydowanie najliczniej orzekane są przypadki reakcji na ciężki stres i zaburzeń adaptacyjnych (F43, 32,9% liczby zaświadczeń). Zaburzenia psychiczne i zaburzenia zachowania generują największe wydatki na świadczenia społeczne związane z niezdolnością do pracy spośród wszystkich grup chorobowych i rodzajów świadczeń (7,4 mld zł w 2021 r., czyli 16,7% ogółu wydatków).

Jednym z profili rehabilitacji w ramach prewencji rentowej ZUS jest rehabilitacja schorzeń psychosomatycznych. W 2022 r. poddano rehabilitacji z tego powodu 1153 osoby. Wyniki naszych analiz wskazują, że ponad 40% rehabilitowanych nie pobiera świadczeń z tytułu tych chorób w okresie 12 miesięcy po jej zakończeniu, a blisko połowa (49%) uzyskuje opinię o poprawie zdolności do pracy.

W obu badanych grupach za najrzadziej występujące uznawano zaburzenia odżywiania (odpowiednio Pracownicy 12% i Pracodawcy 17%) oraz uzależnienia od substancji psychoaktywnych (odpowiednio 11% i 14%).

Na uwagę zasługuje także pozycja „Nie potrafię ocenić”, która może wynikać z małej świadomości objawów i syndromów zaburzeń psychicznych, co z kolei wskazuje na konieczność edukacji w tym zakresie.

Podobnie odpowiedź „nie występują żadne”, wskazana aż przez 1/10 respondentów w obu grupach, a zestawiona z powszechnymi statystykami dotyczącymi zaburzeń psychicznych, pozwala podejrzewać zbyt niski poziom empatii w środowisku pracy utrudniający ocenę realnej sytuacji.





EWELINA SUPIŃSKA

KOMENTARZ EKSPERTA

Psycholożka, coachka kryzysowa, a także facylitatorka job craftingu, ekspertka kampanii „Blżej Siebie”

Wyniki badania wpisują się w obserwowany w ostatnich latach trend pogarszania się kondycji psychicznej. Uwagę zwraca wypalenie zawodowe, które bezpośrednio dotyczy środowiska pracy, a które staje się coraz bardziej powszechne, nie tylko wśród Pracowników, ale też Pracodawców.

Tymczasem zarządzanie zespołem to głównie komunikacja, a stan psychofizyczny zdecydowanie ma wpływ na jej jakość. Szef nie będzie uważny, empatyczny i życzliwy będąc wyczerpanym i wypalonym. Żeby Pracodawca mógł zadbać o Pracowników, musi najpierw sam uzyskać wsparcie. Dlatego dobrostanem tej grupy trzeba zająć się w pierwszej kolejności.

Osobom zmagającym się z kryzysami psychologicznymi, należy w miarę możliwości, udzielić wsparcia w poradzeniu sobie z trudnościami, m.in. poprzez umożliwienie/ułatwienie dostępu do specjalisty.

Przede wszystkim jednak należy zadbać o prewencję, na poziomie jednostkowym i firmowym.

Rozwiązania indywidualne mogą polegać np. na psychoedukacji dla Pracowników i motywowaniu do prowadzenia zdrowego stylu życia. Jako że wsparcie innych ma ogromne znaczenie, warto przeszkolić Pracowników z pierwszej pomocy psychologicznej. Niewątpliwie priorytetem jest też rozwój kompetencji potrzebnych współczesnemu szefowi (m.in. odporność psychiczna, regulacja emocji, empatia, zarządzanie zespołem zdalnym).

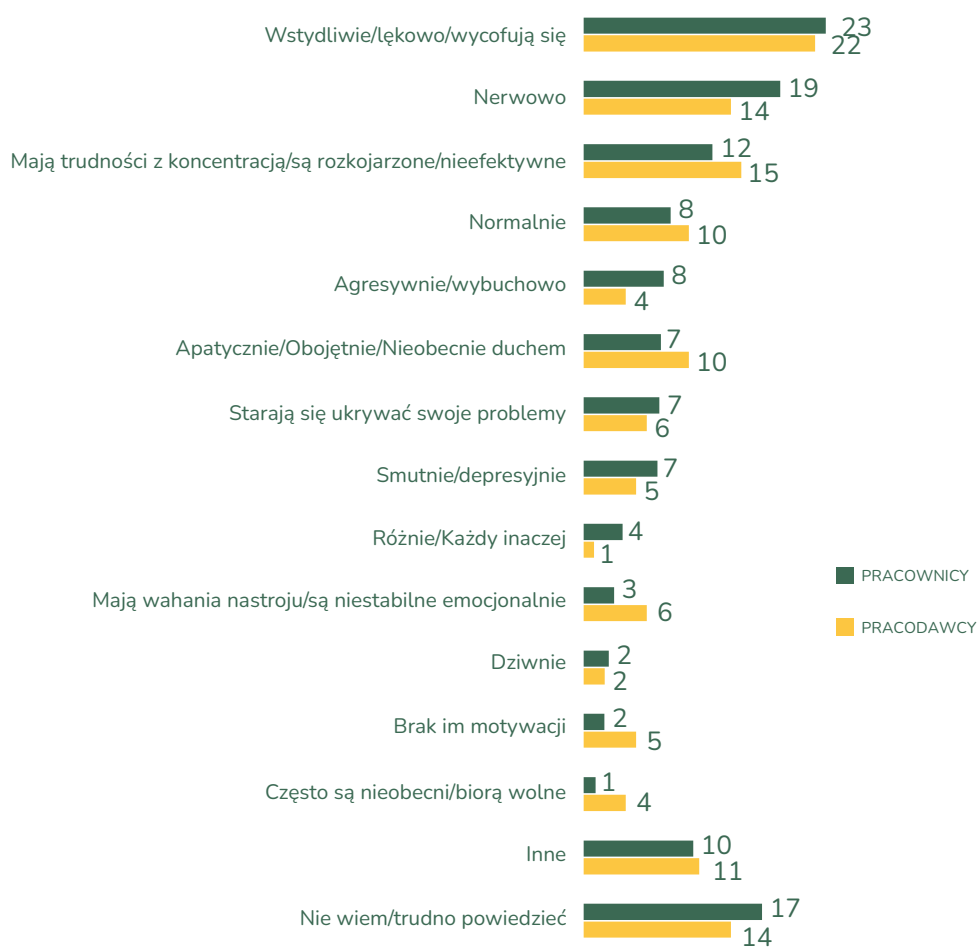
Rozwiązania systemowe mogą być związane m.in. z optymalizacją organizacji pracy, obciążenia pracą, monitorowaniem wykorzystania urlopów. To także tworzenie kultury organizacyjnej, gdzie każda osoba czuje się szanowana i doceniana.

Podsumowując, kondycja psychiczna pogarsza się, a czynniki związane z miejscem pracy mają na nią wpływ. Jeśli organizacje nie zareagują teraz, to wkrótce mogą mierzyć się z dotkliwymi konsekwencjami: zmniejszoną produktywnością, zwiększoną absencją i rotacją. Zdrowie i dobrostan powinno być obecnie naszym wspólnym priorytetem.

ZACHOWANIE OSÓB Z PROBLEMAMI NATURY PSYCHICZNEJ

Przed respondentami postawiliśmy także pytanie otwarte, dotyczące ich wyobrażeń na temat zachowania w pracy osób z problemami natury psychicznej.

WYKRES 9: WYOBRAŻENIA NA TEMAT ZACHOWANIA W PRACY OSÓB Z PROBLEMAMI NATURY PSYCHICZNEJ.



*pytanie otwarte; dane w %

W obu badanych grupach najczęściej wskazywanymi odpowiedziami było: „wstydliwie, lękowo i wycofująco” (odpowiednio 23% Pracowników i 22% Pracodawców), co może świadczyć o niechęci do mówienia o swoim samopoczuciu i przyznania do problemu natury psychicznej. Potwierdzać zdaje się to widoczny w wynikach innego pytania brak otwartości na rozmowy na te tematy w pracy (spójrz wykres 18).

Odpowiedzi odwoływały się także do stereotypów wokół zachowania osób z zaburzeniami psychicznymi, jak „agresywnie” (8% Pracowników i 4% Pracodawców), czy „apatycznie” (7% Pracowników i 10% Pracodawców), co też wskazuje na dużą pracę do odrobienia w zakresie przełamywania mitów wokół chorób na tle psychicznym.

Na uwagę zasługują także dane dotyczące odpowiedzi „nie wiem/trudno powiedzieć”, które można traktować jako kolejny dowód na brak edukacji, tym razem w zakresie zachowań osób z zaburzeniami na tle psychicznym. Być może również brakiem zainteresowania, które może być skorelowane z przekonaniem o tabu wokół zaburzeń psychicznych.





ANNA PFEJFER-BUCZEK

KOMENTARZ EKSPERTA

Konsultant ds. psychoedukacji, propagatorka wiedzy o zdrowiu psychicznym w organizacjach, ekspertka kampanii „Blżej Siebie”

Na pytanie dotyczące wyobrażeń co do zachowania w pracy osób z problemami psychicznymi, ankieterzy odpowiedzieli, że jest to przede wszystkim wstyd/lęk/wycofanie się. To wymaga uważnej interpretacji. Z jednej strony, symptomy, takie jak lęk czy wycofanie się z kontaktów międzyludzkich, mogą wskazywać na chorobę. Problemy w podejmowaniu decyzji, postawa rezygnacyjna są dość szybko zauważone przez otoczenie. Warto zaznaczyć, że jak mówią lekarze, lęk i depresja to brat i siostra, dlatego tak ważne jest uświadomienie znaczenia objawów lękowych. Gdy popatrzymy na inne odpowiedzi respondentów, to okazuje się, że lęk może leżeć u źródła apatii, agresji, obojętności czy smutku. Oznacza to tylko, że problem jest jeszcze większy. Nierzadko wymaga zwrócenia się po pomoc do profesjonalisty.

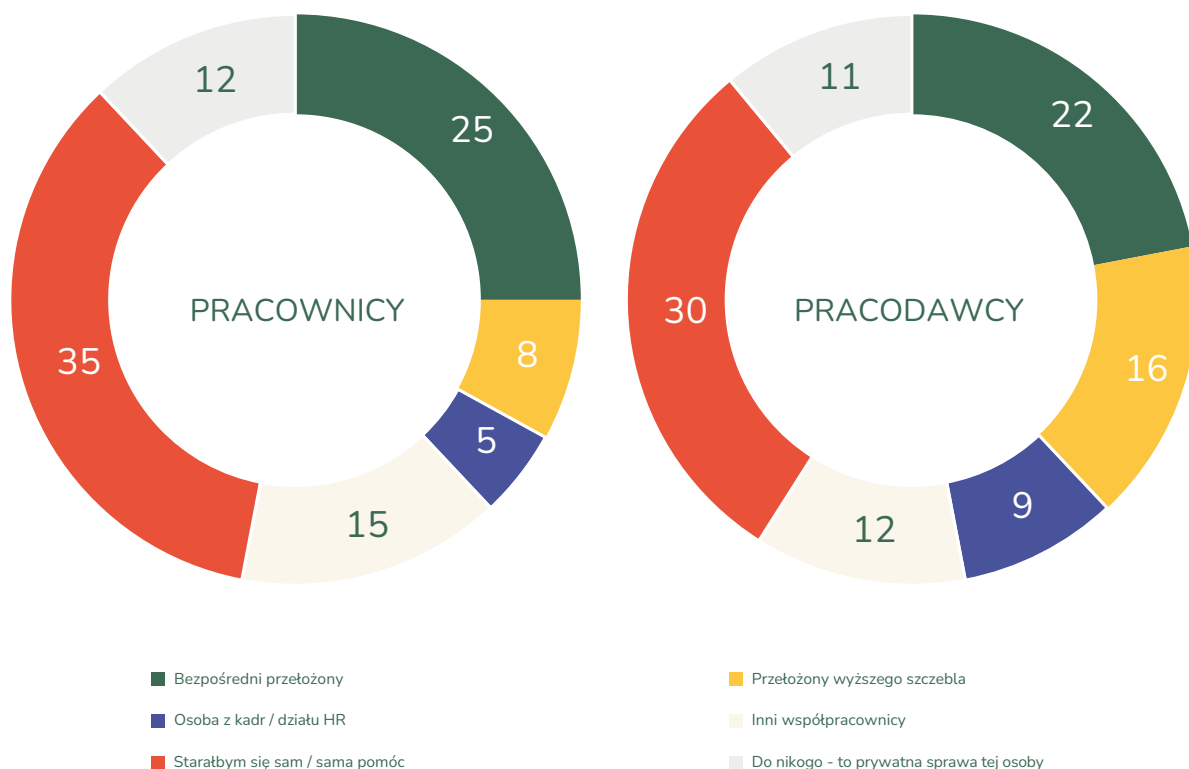
Z drugiej strony, lęk czy poczucie wstydu może manifestować obawę cierpiącej osoby, że będzie traktowana w środowisku pracy bez zrozumienia i stereotypowo. Brak otwartości, niechęć do mówienia o swoim samopoczuciu, to ucieczka przed odrzuceniem, krytyką, przyklejeniem łatki „słabego”. Ogromnie istotne jest więc podnoszenie świadomości organizacyjnej na temat zdrowia psychicznego. Celem jest budowanie akceptacji i zrozumienia, co dalej uchroni przed negatywnie wartościującym ocenianiem. Wiedza da nam poczucie komfortu i przekonanie, że jesteśmy w stanie pomóc drugiej osobie postawą opartą na empatycznej komunikacji.

Ponieważ kilkanaście procent respondentów powiedziało, że nie ma żadnych wyobrażeń dotyczących funkcjonowania osób doświadczających problemów natury psychicznej, edukacja zyskuje tym bardziej na znaczeniu. Z jedną uwagą - musi się opierać na wrażliwości, a nie etykietowaniu zachowań. Dlatego psychoedukacja w organizacjach jest tak delikatną materią, wymagającą czasu i konsekwencji.

DO KOGO PO POMOC?

A co, jeśli już zauważymy niepokojące sygnały świadczące o tym, że koleżanka czy kolega z pracy mogą cierpieć na problem natury psychicznej?

WYKRES 10: DO KOGO W PIERWSZEJ KOLEJNOŚCI ZWRÓCIŁBY/ABY SIĘ PAN/I PO POMOC W SYTUACJI ZAUWAŻENIA, ŻE KOLEGA/KOLEŻANKA Z PRACY MOŻE CIERPIEĆ NA PROBLEM NATURY PSYCHICZNEJ?



*

*pytanie jednokrotnego wyboru; dane w %

Badanie wskazuje, że przede wszystkim staralibyśmy się pomóc samodzielnie lub podzielilibyśmy się tym problemem z innym współpracownikiem (w sumie 50% Pracowników), co może wskazywać na lęk przed kierowaniem tych kwestii do przełożonych.

Niepokojący sygnał płynie do działów HR – **zaledwie 5% Pracowników tam skierowałoby się po wsparcie dla kolegi lub koleżanki**, co może świadczyć, iż działu tego nie postrzegamy jako dostępnego na co dzień dla szeregowego Pracownika i zajmującego się problemami natury psychicznej Pracowników.



ANNA SARNACKA-SMITH

KOMENTARZ EKSPERTA

Trenerka biznesu, konsultanka HR z wieloletnim doświadczeniem menedżerskim, ekspertka kampanii „Blżej Siebie”

Wyniki badania wskazują, że niekoniecznie mamy zaufanie do tego, że rozmowa o problemach natury psychicznej przetoży się na wspierające działanie. Stąd wiele chcemy zrobić sami. Nie tak powinno być, bo nie zawsze jesteśmy do tego przygotowani. Empatycznym działaniem będzie poszukanie pomocy tam, skąd ona powinna przyjść. Widzę tu ogromną rolę liderów i HR, a w tej kwestii, jak pokazuje badanie, mamy wiele do zrobienia.

To, że tak niewielki odsetek osób problem zgłosiłoby do HR wynika z tego, jak postrzegamy tę funkcję. Czy nie są to zadania związane z rekrutacją, zwolnieniami, wdrażaniem Pracowników, benefitami, płacami, szkoleniami? HR to wiele procesów, analizy danych, decyzji, których biznes oczekuje, ale potrzebna jest świadomość, że te zadania mają służyć człowiekowi, który ten biznes buduje; człowiekowi, który nie zostawia swojej psychiki „za drzwiami” organizacji.

Problemy natury psychicznej (jak i fizycznej), jeśli nie są zaopiekowane, wpływają na jakość pracy, współpracy, więc nie zgodzę się z tym, że jest to prywatna sprawa tej osoby. Powinniśmy o tym rozmawiać, ale celem takiej interwencji miałyby być pomoc danej osobie – bo może nie być świadoma tego, jak problemy zdrowotne wpływają na jakość jej pracy, może nawet nie zauważać, że potrzebuje profesjonalnego wsparcia. Pomagając Pracownikowi, pomagamy biznesowi.

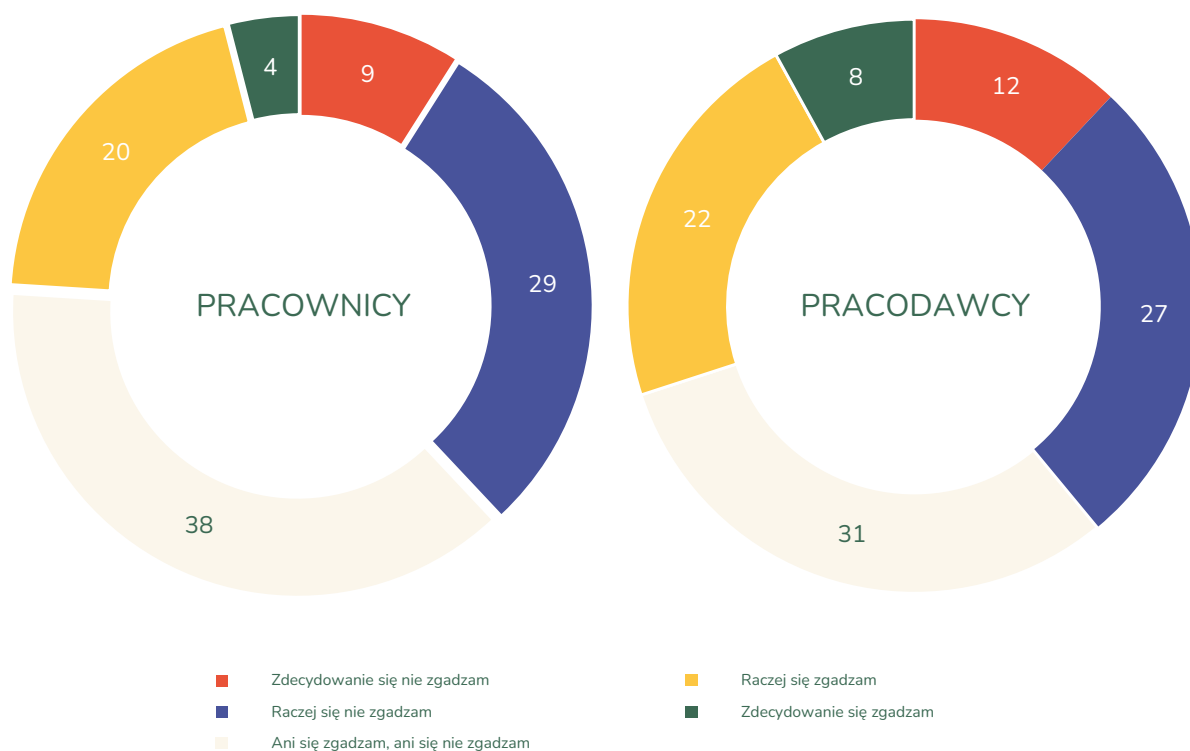
Wszystko zaczyna się od tego, jak myślimy w organizacji nawet nie o problemach psychicznych, co w ogóle o człowieku. Nie oczekiwałabym, że Pracownicy ot tak do nas przyjdą z problemem. Oni przyjdą, jeśli będę mieć zaufanie do tego, że odbiorcą ich komunikatu będzie też człowiek a nie dział, funkcja, która za nim stoi. Chcąc zadbać o przywiązanie Pracowników do firmy, ich zaangażowanie, potrzebujemy odrobić lekcję na temat tego, kim jest człowiek w biznesie, jak różne są osobowości, jakie towarzyszą im emocje, czego potrzebują w codziennej interakcji, by czuły się zauważone, docenione, wysłuchane, a nie oceniane.



Warto także zwrócić uwagę na odpowiedź „do nikogo – to prywatna sprawa tej osoby”, którą wybrał co dziesiąty badany. To niepokojący sygnał potencjalnie świadczący o niskiej empatii lub tabu wokół zdrowia psychicznego.

Respondenci zostali także bezpośrednio zapytani w jakim stopniu zgadzają się ze stwierdzeniem mówiącym, że „**zdrowie psychiczne to osobista sprawa każdego Pracownika i firmie nic do tego**”. Zgodziła się z nim niemal 1/4 Pracowników (24%) i co jeszcze bardziej niepokojące, 30% Pracodawców. Jednocześnie duży odsetek (około 1/3 badanych w każdej z grup) nie potrafi jednoznacznie określić swojego stanowiska.

WYKRES 11: ZAKRES ZGODY ZE STWIERDZENIEM MÓWIĄCYM, ŻE „ZDROWIE PSYCHICZNE TO OSOBISTA SPRAWA KAŻDEGO PRACOWNIKA I FIRMIE NIC DO TEGO”.



*

*pytanie jednokrotnego wyboru; dane w %

Temat odporności psychicznej, szczególnie w miejscu pracy, to nadal dla wielu firm obszar, z którym się oswajamy. Dlatego tak istotne jest kompleksowe zaopiekowanie tej kwestii w organizacjach i edukowanie Pracowników, jak rozpoznać u siebie zaczynający się kryzys psychiczny, co robić, gdzie się udać po pomoc.

Warto upewniać Pracowników, że takie sytuacje mogą się wydarzyć, a firma nie wyciągnie od nich konsekwencji, kiedy otwarcie zakomunikują swój stan.

Dużą rolę kładzie się tutaj na Menedżerów/Liderów, do których najczęściej w pierwszej kolejności trafiają informacje o problemach lub sami obserwują u swoich Pracowników niepokojące sygnały. Kluczowe zatem wydaje się otoczenie opieką w pierwszej kolejności tej grupy Pracowników i tutaj znacząca jest rola HR, który wypracuje ścieżki wsparcia oraz będzie budował świadomość w tym zakresie. Jest to proces długotrwały, natomiast istotny, szczególnie w obecnych realiach, w jakich się znaleźliśmy - stawianie na zdrowie psychiczne to patrzenie w przyszłość.

HR dzięki bliskiej współpracy z Kadrami Zarządzającymi może wskazać, że koszty edukacji prozdrowotnej są mniejsze niż koszty ukryte, takie jak np. L-4, czy rekrutacja nowych Pracowników. W związku z tym pozostawienie Pracowników samych w obszarze troski o ich siły psychiczne, to polityka, która ma krótkie nogi, gdyż Pracownicy zaczną po prostu z takiej organizacji odchodzić.

CO SPRZYJA PROBLEMOM NATURY PSYCHICZNEJ?

W pracy spędzamy znaczną część dnia, a aktywność zawodowa stanowi jedną z kluczowych sfer naszego życia. Nie sposób pominąć jej wpływu na zdrowie psychiczne. Choć trzeba mieć też świadomość, że to system naczyń połączonych i zarówno praca wpływa na naszą kondycję psychiczną, jak i kondycja psychiczna ma wpływ na jakość naszej pracy.

Respondenci w obu badanych grupach mają tego pełną świadomość. **86% Pracowników i 73% Pracodawców zgadza się ze stwierdzeniem, że „praca ma duży wpływ na zdrowie psychiczne Pracowników”**. I co warto w tym miejscu podkreślić, nie zgadza się z tym tylko 3% badanych w obu grupach.

W badaniu poprosiliśmy respondentów o ocenę, jakie czynniki związane z pracą w ich ocenie głównie sprzyjają powstawaniu i rozwojowi problemów natury psychicznej i emocjonalnej.

WYKRES 12: CZYNNIKI, KTÓRE GŁÓWNIENIE SPRZYJAJĄ POWSTAWANIU I ROZWOJOWI PROBLEMÓW NATURY PSYCHICZNEJ I EMOCJONALNEJ W PRACY (BEZ WZGLĘDU NA CHARAKTER TEJ PRACY).

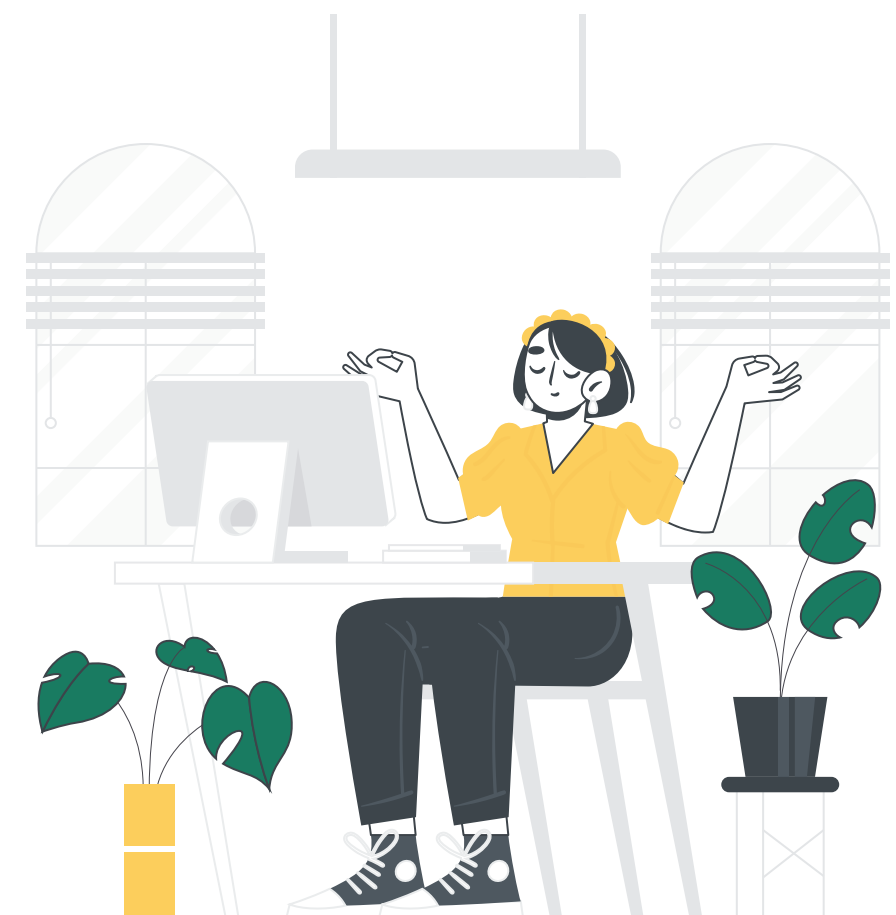


*pytanie wielokrotnego wyboru; maksymalnie 5 odpowiedzi; dane w %

Wśród głównych czynników obie badane grupy wymieniają „*presję czasu i tempo pracy*” oraz „*nadmierny stres*”. Stres po raz kolejny pojawia się jako stan towarzyszący nam w środowisku pracy, niezależnie od zajmowanego stanowiska (Pracownik lub Pracodawca według przyjętej w badaniu kategoryzacji).

Jak widać jako główne wymieniane są te czynniki, które związane są bezpośrednio z obowiązkami zawodowymi, ich zakresem i feedbackiem względem nich: zarówno materialnym (zarobki), jak i niematerialnym (docenienie przełożonego). „*Zbyt małe zarobki*” były drugą najczęściej wymienianą odpowiedzią przez Pracowników, podczas gdy Pracodawcy usytuowali je dopiero na 5. miejscu (odpowiednio: 44% i 26% badanych w danej grupie).

Odpowiedzi na to pytanie wskazują jak istotne powinno być zadbanie o różne aspekty aktywności zawodowej i stanowią kolejny argument za tym, że należy dokładać starań, aby tworzyć bezpieczne psychologicznie środowisko pracy oparte na zaufaniu i otwartej komunikacji.



Troska o kondycję psychiczną niesie także wymierne korzyści. **81% Pracowników i 70% Pracodawców** jest zdania, że „*zdrowie psychiczne ma wpływ na nieobecność Pracownika w pracy*”.

Problemy zdrowia psychicznego zauważalne są również w miejscu pracy, gdzie bez wątpienia dużą rolę prewencyjną i wspierającą odgrywają Pracodawcy, liderzy i współpracownicy. Czujemy odpowiedzialność społeczną - dbanie o zdrowie psychiczne od kilku lat jest dla nas zadaniem priorytetowym.

Duże tempo pracy oraz presja czasu często deklarowane są jako źródło stresu. Zauważyliśmy, że aby dotrzymać kroku rozwojowi organizacji, trzeba wyposażyć Pracowników w narzędzia usprawniające organizację pracy i czasu. W naszym przypadku to program rozwojowy Continuous Improvement, skierowany do całej organizacji, który ma za zadanie uporządkować, usprawnić oraz bardziej efektywnie wykorzystać czas i zasoby, minimalizując tym samym stres związany z tempem pracy i presją czasu. Wdrażamy też kulturę feedbacku, skupiając się na możliwościach rozwoju Pracownika oraz docenieniu jego wysiłku włożonego w pracę.

Jako firma ze sportowym DNA uważamy, że pozytywny wpływ na stan zdrowia psychicznego ma aktywność fizyczna, dlatego inwestujemy w różne zajęcia dla naszych Pracowników wierząc, że wysiłek fizyczny pozwala wyładować negatywne emocje, zredukować stres i przekłada się na zdrowie fizyczne nierozdzielnie związane ze zdrowiem psychicznym.

Czujemy dużą odpowiedzialność za dobrostan naszych Pracowników, dlatego też nie poprzestajemy na dotychczasowych rozwiązaniach, a zamiast tego wciąż szukamy nowych sposobów na uczynienie OTCF lepszym i, co ważne, zdrowszym – miejscem pracy. Ważne jest, żeby w firmach adresować temat zdrowia psychicznego. My np. organizujemy Tygodnie Zdrowia Psychicznego, gdzie otwarcie rozmawiamy o chorobach psychicznych, dążąc do destygmatyzacji tego tematu, zwiększając świadomość i empatię wśród Pracowników. Budujemy tym samym większe wsparcie dla osób cierpiących na choroby psychiczne. W tego typu aktywnościach widzimy istotną rolę liderów oraz HR Business Partnerów, którzy aktywnie wspierają tą grupę Pracowników.

Wierzmy, że niwelowaniu czynników sprzyjających rozwojowi problemów natury psychicznej w pracy sprzyja edukacja, budowanie pozytywnych relacji ze współpracownikami, akceptacja różnorodności i budowanie wspólnoty. W tych obszarach należy działać w myśl wartości #BEONETEAM #BEBETTEREVERYDAY #BERESPONSIBLE.

JAK NASZE SAMOPOCZUCIE WPŁYWA NA PRACĘ?

Tak jak praca i czynniki z nią związane mają wpływ na nasze zdrowie mentalne i rozwój zaburzeń psychicznych, tak również gorsze samopoczucie i obniżona kondycja psychiczna wpływają na nasze zachowania i skuteczność w pracy.

WYKRES 13: ZAKRES WPŁYWU GORSZEGO SAMOPOCZUCIA I OBNIŻONEJ KONDYCJI NA PRACĘ – OCENA PRACOWNIKÓW.

Obniżają poziom energii do działania



Mają wpływ na jakość pracy



Obniżają efektywność



Powodują problemy z koncentracją



Zmniejszają motywację do pracy i podejmowania nowych zadań



Utrudniają podejmowanie decyzji



Utrudniają panowanie nad emocjami



Utrudniają kontakty ze współpracownikami



Powodują izolowanie się od zespołu i życia firmy



Zwiększają absencję w pracy



- Zdecydowanie się nie zgadzam
- Raczej się nie zgadzam
- Ani się zgadzam, ani się nie zgadzam
- Raczej się zgadzam
- Zdecydowanie się zgadzam

*pytanie jednokrotnego wyboru; dane w %





WYKRES 14: ZAKRES WPŁYWU GORSZEGO SAMOPOCZUCIA I OBNIŻONEJ KONDYCJI NA PRACĘ – OCENA PRACODAWCÓW.

Obniżają poziom energii do działania



Utrudniają kontakty ze współpracownikami



Obniżają efektywność



Powodują problemy z koncentracją



Zmniejszają motywację do pracy i podejmowania nowych zadań



Mają wpływ na jakość pracy



Powodują izolowanie się od zespołu i życia firmy



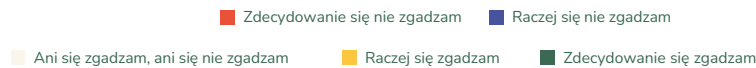
Utrudniają panowanie nad emocjami



Utrudniają podejmowanie decyzji



Utrudniają podejmowanie decyzji



*pytanie jednokrotnego wyboru; dane w %

Warto podkreślić, że zdecydowanie większy wpływ dostrzegają sami Pracownicy. W ich przypadku nie więcej niż 3% badanych nie zgadzało się ze stwierdzeniami określającymi ten wpływ (stosunkowo niski w porównaniu z innymi pytaniami był także odsetek odpowiedzi „ani się zgadzam, ani się nie zgadzam”), podczas gdy wśród Pracodawców odpowiedzi niezgody oscyływały w okolicy 12%. Można to interpretować niższym poziomem wiedzy Pracodawców o realnych zmaganiach Pracowników.

Zarówno Pracownicy, jak i Pracodawcy widzą największy wpływ gorszego samopoczucia na obniżenie poziomu energii do działania.



MARZENA GROCHOWSKA **KOMENTARZ EKSPERTA**

Trener odporności psychicznej, coach kariery, brainolog, ekspertka zarządzania dobrostanem, ekspertka kampanii „Blżej Siebie”

Kondycja psychiczna ma istotny wpływ na naszą wydajność i ogólną jakość pracy. Najczęstszym objawem zwiastującym jej zły stan, jest obniżone samopoczucie przejawiające się niską energią do działania oraz problemy z koncentracją i uwagą. To tylko preludeum całej kaskady negatywnych skutków, które mogą się pogłębiać i wpływać na różne aspekty naszego życia, także zawodowego. Obniżona decyzyjność, wysoka absencja, niska motywacja i efektywność to tylko wierzchołek góry lodowej. Izolacja społeczna zarówno od zespołu, jak i życia firmy, nieumiejętne wyrażanie emocji w miejscu pracy, odgrywają istotną rolę w braku stabilnych procesów biznesowych przekładających się na utrzymanie produktywnego i zdrowego środowiska.

Można jasno postawić znak równości między stwierdzeniem, że problemy Pracownika przekładają się na straty dla organizacji i stanowią dziś ogromne wyzwanie dla biznesu.

Kluczowym zatem dla Pracodawców i organizacji staje się podnoszenie świadomości Pracowników w zakresie zdrowia psychicznego w miejscu pracy, tworzenie bezpiecznych psychologicznie miejsc pracy i budowanie kultury dobrostanu organizacji.

Z perspektywy Pracownika istotne jest wdrożenie nawyków behawioralnych, takich jak higiena snu, higiena cyfrowa, skuteczne zarządzanie nadmiarowymi dawkami stresu oraz aktywne szukanie wsparcia i odpowiednich strategii pomocy. Bez tych narzędzi nie jest możliwe skuteczne funkcjonowanie zarówno w przestrzeni życia zawodowego, jak i prywatnego.

Temat kondycji psychicznej to nie kwestia do rozważań, a paląca potrzeba świata XXI wieku, w którym kwestia ta jest priorytetem społecznym i dotyczy nas wszystkich jako jednostek, ale także, jako społeczeństwa. Znaczenie zdrowia psychicznego nie może być bagatelizowane, a promowanie dobrej kondycji psychicznej i zapewnienie odpowiednich zasobów i wsparcia to wyzwanie, które jest niezwykle istotne w dzisiejszym świecie.

EMPATIA W MIEJSCU PRACY

W ramach kampanii „Blżej Siebie” podkreślamy, jak ważna jest uważność na drugiego człowieka w miejscu pracy, na jego samopoczucie, emocje i kryjące się pod nimi potrzeby, a więc bycie empatycznym.

Dlatego niezmiernie cieszy, że zdecydowana większość badanych w obu grupach widzi w miejscu pracy przestrzeń na: „uważność na ludzi” (Pracownicy: 63% i Pracodawcy 55%) i „bycie empatycznym” (odpowiednio: 62% i 63%).

Z badania wynika, że 84% Pracowników i 71% Pracodawców uważa, że empatia jest potrzebna w miejscu pracy.

Jednocześnie niepokojące jest, że ta deklaracja nie ma przełożenia na gotowość wdrożenia empatii w działaniu poprzez rozmowy o zdrowiu psychicznym, okazywanie emocji, mówienie o swoim samopoczuciu i potrzebach dotyczących zdrowia psychicznego.

WYKRES 15: PRZESTRZEŃ W MIEJSCU PRACY NA WYMIENIONE AKTYWNOŚCI – OCENA PRACOWNIKÓW.

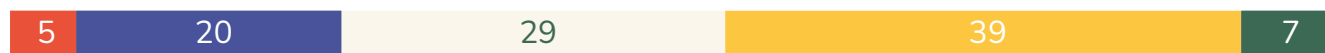
Uważność na ludzi (dostrzeganie w Pracowniku człowieka)



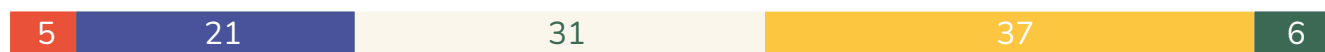
Bycie empatycznym (rozumienie sytuacji i emocji innych)



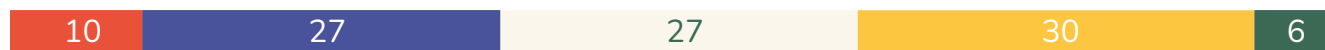
Mówienie o swoim samopoczuciu



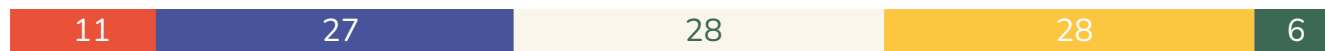
Okazywanie emocji, również tych negatywnych



Mówienie o swoich potrzebach dotyczących zdrowia psychicznego



Rozmowy o zdrowiu psychicznym



■ Zdecydowanie nie ■ Raczej nie ■ Ani tak, ani nie ■ Raczej tak ■ Zdecydowanie tak

*pytanie jednokrotnego wyboru; dane w %



WYKRES 16: PRZESTRZEŃ W MIEJSCU PRACY NA WYMIENIONE AKTYWNOŚCI – OCENA PRACODAWCÓW.

Bycie empatycznym (rozumienie sytuacji i emocji innych)



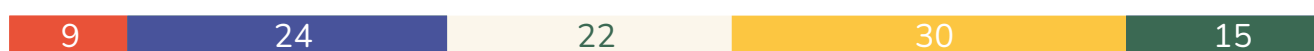
Uważność na ludzi (dostrzeganie w Pracowniku człowieka)



Mówienie o swoim samopoczuciu



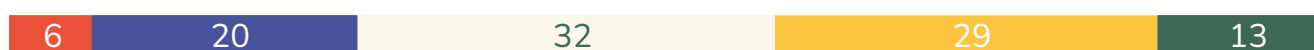
Mówienie o swoich potrzebach dotyczących zdrowia psychicznego



Rozmowy o zdrowiu psychicznym



Okazywanie emocji, również tych negatywnych

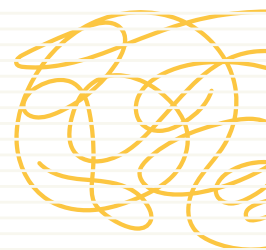


■ Zdecydowanie nie ■ Raczej nie ■ Ani tak, ani nie ■ Raczej tak ■ Zdecydowanie tak

*pytanie jednokrotnego wyboru; dane w %

Dane te potwierdzają problem, jaki dostrzega kampania „Blżej Siebie”, czyli brak otwartej komunikacji w organizacjach na temat zdrowia psychicznego, emocji i samopoczucia, a przy tym niewystarczająca ilość empatii.

Obie grupy badanych są niemal zgodne w zakresie okazywania emocji, także tych negatywnych w miejscu pracy – 26% badanych w każdej z grup uważa, że nie ma dla niego miejsca (jednocześnie ok. 30% nie potrafi jednoznacznie odnieść się do tego stwierdzenia, co można interpretować bardziej jako negowanie okazywania emocji). Dane te potwierdzają często błędnie powtarzane w środowisku obawy, że emocje i ich okazywanie nie sprzyjają rozwojowi firmy i realizacji celów biznesowych.





EWA BOCIAN

KOMENTARZ EKSPERTA

Konsultant, coach, facylitator nowych sposobów zarządzania, organizowania i budowania relacji, ekspertka kampanii „Blżej Siebie”

Wygląda na to, że w środowisku pracy brakuje rozumienia natury emocji i ich znaczenia w procesie podejmowania decyzji.

Wyniki badania mogą świadczyć o tym, jak bardzo brakuje w organizacjach zaufania i bezpiecznej przestrzeni do wyrażania emocji. Im większe zaufanie między ludźmi, tym łatwiej wyrażać emocje i traktować je jako symptomy mówiące o ważnych potrzebach, które są lub nie są zaspokojone. Może również świadczyć o niewystarczających umiejętnościach okazywania i komunikowania emocji oraz rozwiązywania konfliktów, w których emocje stanowią integralną część.

Brak otwartości w mówieniu o emocjach może być również związany z niedostrzeganiem potencjału drzemącego w wykorzystaniu emocji do podejmowania decyzji biznesowych i nieumiejętności wykorzystywania informacji płynących z emocji.

Emocje są źródłem informacji niezbędnym do podejmowania trafnych decyzji i jednocześnie są bardzo niedoceniane w środowisku biznesowym. Podobnie jak intuicja, mają szczególne zastosowanie w obecnym kontekście biznesowym, które jest zmienne, nieprzewidywalne, złożone i niejednoznaczne. Ponieważ nie da się emocji i intuicji zmierzyć i logicznie uzasadnić, bywają albo pomijane w procesach decyzyjnych albo wykorzystywanie informacji z nich płynących jest ukrywane w lęku przed posądzeniem o np. brak profesjonalizmu.

Zwiększenie uważności na emocje i regularne o nich rozmawianie mogłoby pomóc organizacjom i zespołom dostrzegać problemy na wczesnym etapie ich powstawania, rozwiązywać konflikty w załączku, zamiast czekać aż eskalują i staną się zagrożeniem dla relacji i biznesu.

Przy odrobinie praktyki, każda organizacja może nauczyć się traktować emocje jak drogowskazy, które mogą pomóc dostrzec nowe kierunki rozwoju, niestandardowe rozwiązania problemów i zapoczątkować innowacje, których analiza mentalna nie miała szansy wychwycić.

Badanie pokazuje, jak dużą rolę edukacyjną mamy do wykonania w środowisku pracy – po stronie liderów, aby przygotować ich do realnego wdrażania postaw empatycznych, ale także po stronie Pracowników, by byli gotowi do tego, żeby otwarcie i bez lęku mówić o swoim stanie i potrzebach.



MARTA STAŃCZAK

Managing Director Sodexo Polska Sp. z o.o.

**KOMENTARZ
PARTNERA
GŁÓWNEGO**

Zasadność tworzenia przyjaznego środowiska pracy z uwrażliwieniem na potrzeby i emocje Pracowników potwierdzają obserwacje z naszej firmy. Wynika to także ze współpracy z naszymi Klientami. Potwierdzają to również wyniki badania „Bliżej Siebie – zdrowie psychiczne i empatia w pracy”.

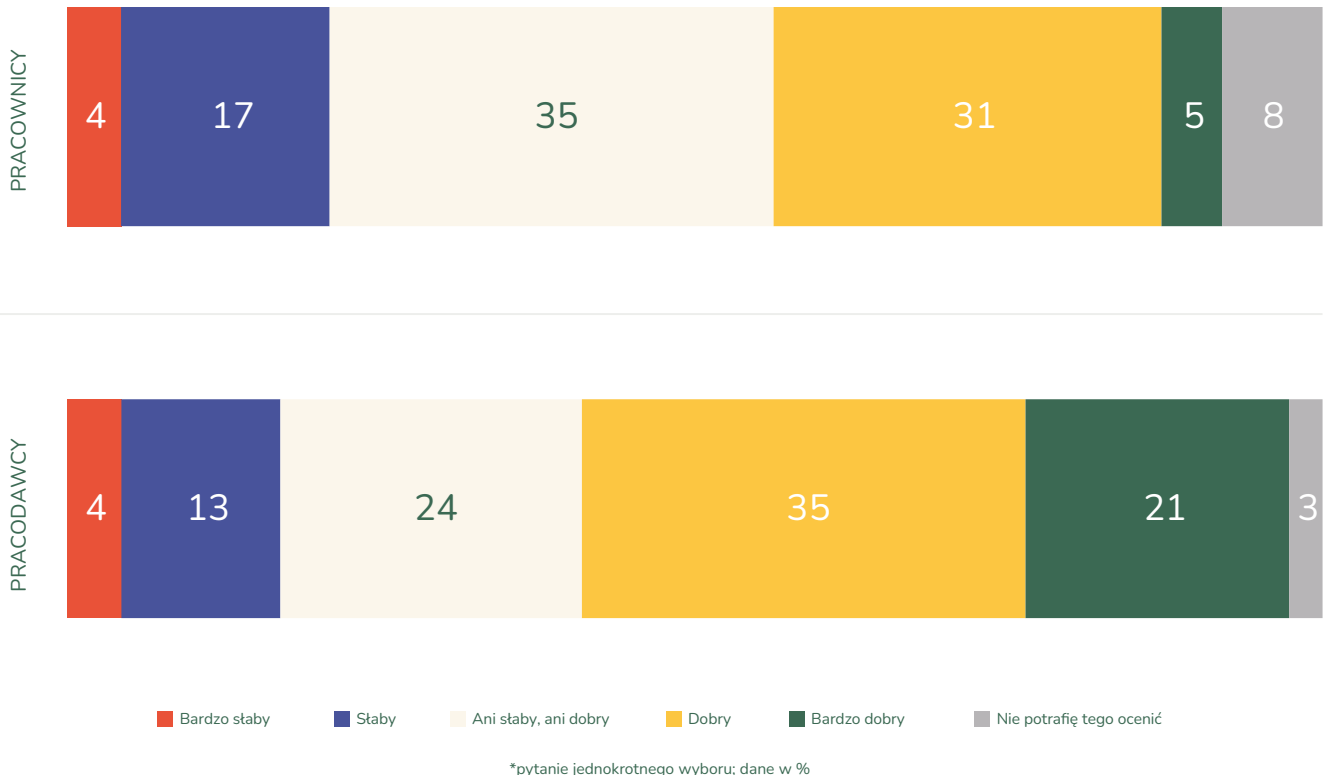
Pracownik, który wysoko ocenia swoją satysfakcję z pracy, ma poczucie, że funkcjonuje zdrowo – w aspekcie fizycznym, psychicznym i społecznym – jest zmotywowany, bardziej kreatywny, efektywny i dostępny. Rzadziej też myśli o zmianie miejsca zatrudnienia. Dodatkowo, świadomość, że firma wie, czuje i rozumie, pomoże, gdy trzeba – to dla Pracownika komfort nie do przecenienia.

W Sodexo otwarcie adresujemy kwestię zdrowia psychicznego i ogólnego dobrostanu. Naszym Pracownikom oferujemy e-szkolenia z zakresu zdrowia psychicznego i angażujemy ich w liczne wewnętrzne inicjatywy związane z tą tematyką. Na bieżąco identyfikujemy potrzeby zespołu poprzez regularne badania satysfakcji, jak i różne spotkania online czy na żywo.

Wierzymy, że wysiłki na rzecz tworzenia bezpiecznego i empatycznego środowiska, sprzyjają zwiększeniu zaangażowania i mają bezpośrednie przełożenie na wyniki firmy. Nie bez przyczyny mówię, że szczęśliwi ludzie robią biznes. Sodexo jest tego najlepszym przykładem!



WYKRES 17: OCENA POZIOMU EMPATII WE WŁASNYM MIEJSCU PRACY .



Jednym z motywów przewodnich kampanii „Blżej Siebie” jest empatia. Zauważamy, że jej poziom w wielu miejscach pracy jest wciąż zbyt niski, podczas gdy obecnie jest ona uważana za jedną z kluczowych kompetencji przywódczych, niezbędną do osiągnięcia sukcesu w zarządzaniu. Pracownicy i Pracodawcy widzą potrzebę empatii w miejscu pracy, a czy jest ona w ich firmach?

Zapytaliśmy zatem, jak poziom empatii w swoich firmach oceniają badani. Można zauważyć podobną tendencję, jak w pytaniu dotyczącym podejścia do problemów natury psychicznej, tzn. „dobry” lub „bardzo dobry” poziom empatii zadeklarowało 56% Pracodawców, ale tylko 36% Pracowników (podobnie jak więcej Pracodawców określiło podejście do problemów o podłożu psychicznym jako wspierające – spójrz wykres 19).

Na uwagę zasługują odpowiedzi „Ani słaby, ani dobry” (a więc odpowiedź niejednoznaczna) oraz „Nie potrafię ocenić” w grupie Pracowników, którzy odpowiednio wskazali je w 35% i 8%. Odpowiedzi te mogą świadczyć o tym, iż nawet jeśli empatyczna kultura organizacyjna jest w firmie preferowana, to w słabym stopniu wdrażana i odczuwana przez Pracowników, co może być wskazówką o potrzebie pogłębienia tej tematyki.

Odpowiedzi w tym pytaniu wyraźnie potwierdzają obserwacje z kampanii, tzn. niewystarczający poziom empatii w miejscu pracy i jej brak w realnym, codziennym działaniu, skoro aż 64% Pracowników nie potrafi ocenić jej poziomu lub uważa go za słaby.

Widać, jak wiele jeszcze pracy potrzeba, aby podnosić świadomość znaczenia empatycznej postawy w miejscu pracy, zwłaszcza w kontekście problemów natury psychicznej. Ale też, jak wielka praca leży po stronie liderów, aby ich empatyczne przywództwo (którego, jak okazuje się oczekują Pracownicy – spójrz wykres 27) przekładało się na odczucia i oceny Pracowników.





PAULINA ORBITOWSKA-FERNANDEZ

Certyfikowana trenerka NVC (komunikacji empatycznej), mediatorka, coach, nauczycielka akademicka, ekspertka kampanii „Blżej Siebie”

Wyniki pokazują ważną z mojej perspektywy tendencję. Zarówno Pracownicy, jak i Pracodawcy w większości odpowiadają, że jest przestrzeń na uważność na ludzi oraz na bycie empatycznym. Jednocześnie okazywanie swoich emocji, mówienie o swoich potrzebach i zdrowiu psychicznym spotyka się z mniejszą otwartością. Nie dziwi mnie to, ponieważ zauważam tę samą tendencję podczas warsztatów i rozmów, które prowadzę zarówno z liderkami i liderami, jak i Pracownikami organizacji, z którymi współpracuję od lat.

Nasza świadomość na temat wagi empatii w miejscu pracy oraz uważności wzrasta w ostatnich latach dynamicznie, jednocześnie brakuje nam wiedzy i kompetencji, które przełożyłyby się na realne działania. Nie uczyliśmy się, w znacznej większości, przecież, jak komunikować się empatycznie z innymi, jak rozmawiać o swoich wyzwaniach, samopoczuciu i zdrowiu psychicznym.

Pokutują dodatkowo pewne przekonania dotyczące emocji w miejscu pracy, na przykład, takie jak „Emocje są nieprofesjonalne” lub że dotyczą „słabych”. Takie przekonania mogą utrudniać nam otwarcie się na emocje, czerpanie z nich energii potrzebnej do zadbania o swoje zasoby. Niekiedy też słyszę obawę, że kiedy będziemy empatyczni w miejscu pracy, to stracimy na efektywności. Praktyka i badania pokazują zupełnie odwrotną zależność. Empatia ma pozytywny wpływ na nasze zaangażowanie i innowacyjność, a bycie empatycznym wobec siebie lub innych, nie oznacza zgadzania się na wszystko, a uważne słuchanie i szukanie rozwiązań typu win-win.

To, co też widać w badaniu, to to, że łatwiej jest nam być empatycznym i uważnym na innych, jednocześnie na siebie już mniej. Moje doświadczenia w towarzyszeniu innym pokazują mi, że bez empatii dla siebie oraz wyrażania swoich emocji i potrzeb, na dłuższą metę zabraknie nam zasobów. To tak, jak z maską tlenową w samolocie. Instruowani jesteśmy na początku lotu, że gdyby takie maski spadły, to należy najpierw założyć maskę na siebie, a potem na osobę, którą się opiekujemy, w przeciwnym razie nie pomożemy ani sobie, ani innym.

Dodatkowo zauważam, że, abyśmy mówili o swoich potrzebach dotyczących zdrowia psychicznego w miejscu pracy, potrzebujemy poczuć się bezpiecznie i mieć zaufanie w zespole, w organizacji. Kultura, która tam panuje sprzyja lub nie takim rozmowom.

Odpowiedzią dla mnie na te wyzwania są programy edukacyjne, które wdrażam w różnych organizacjach, a które zakładają rozwój inteligencji emocjonalnej, kompetencji komunikacyjnych, dbanie o kulturę organizacyjną, która wspiera poczucie bezpieczeństwa psychologicznego, szacunku, zaufania i empatii.

JAK JEST? CZYLI OPINIE NA TEMAT AKTUALNEGO MIEJSCA PRACY

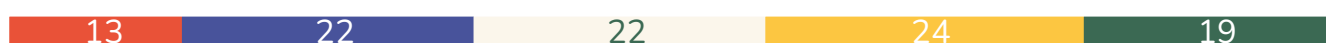
Oczywistym jest, że najwięcej opinii na temat potrzeb i oczekiwań wobec środowiska pracy, budujemy na bazie własnego doświadczenia. Dlatego też zapytaliśmy respondentów, jak oceniają swoje miejsce pracy.

Przedstawiliśmy Pracownikom kilka stwierdzeń opisujących ich doświadczenia z miejsca pracy.

Przede wszystkim należy zwrócić uwagę na duży odsetek odpowiedzi „Ani tak, ani nie”, które w przypadku wrażliwej tematyki, takiej jak zdrowie psychiczne i pytań o bezpośrednie doświadczenia w firmie, mogą mieć wydźwięk bliższy odpowiedzi „Nie”.

WYKRES 18: OCENA WŁASNEGO MIEJSCA PRACY WEDŁUG WSKAZANYCH STWIERDZEŃ – OCENA PRACOWNIKÓW.

Nigdy nie byłam/em zapytana/y o moje samopoczucie przez mojego przełożonego



Boję się powiedzieć otwarcie o pogorszeniu mojej kondycji psychicznej



Otwarcie i bez obaw można powiedzieć o gorszym samopoczuciu i problemach natury emocjonalnej



Od czasu do czasu bywa, że bezpośredni przełożony pyta o moje samopoczucie



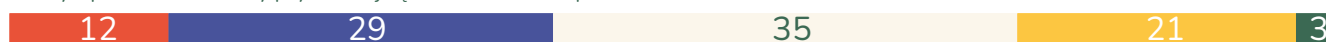
Osoby z problemami natury psychicznej są stygmatyzowane



Mój bezpośredni przełożony pyta regularnie o moje samopoczucie



Osoby z problemami natury psychicznej są odsuwane od zespołu



■ Zdecydowanie nie ■ Raczej nie ■ Ani tak, ani nie ■ Raczej tak ■ Zdecydowanie tak

*pytanie jednokrotnego wyboru; dane w %

Czy samopoczucie Pracownika jest ważne? Okazuje się, że aż **43% Pracowników nigdy nie było zapytanych przez przełożonego o samopoczucie**. Regularnie takie pytanie słyszy zaledwie **24% z Pracowników**.

Być może przez brak inicjatywy ze strony liderów, aż **41% Pracowników boi się powiedzieć otwarcie o pogorszeniu swojej kondycji psychicznej** (zdecydowanie więcej Pracodawców ma otwartość, aby o tym mówić – 41% się tego nie obawia), choć jednocześnie 39% jest zdania, że można w ich miejscu pracy bez obaw powiedzieć o gorszym samopoczuciu i problemach natury emocjonalnej (w przypadku Pracodawców to aż 49%). Widać zatem jak wiele osób, nawet w środowisku, w którym istnieje przyzwolenie na mówienie o kondycji psychicznej, boi się o tym otwarcie mówić.

To obszar, który wymaga dużej pracy, aby ludzie w środowisku pracy potrafili i chcieli podjąć komunikację na temat zdrowia psychicznego.





ROMEO GRZĘBOWSKI

KOMENTARZ EKSPERTA

Inspirator, doradca, mentor, promotor podejścia
#LudzieToWiecejNizZasoby, ekspert kampanii „Blżej Siebie”

Odpowiedzi respondentów nie są dla mnie zaskakujące. Bardzo podobny obraz widać w innych badaniach oraz podobne wnioski wysnuwam z dziesiątek indywidualnych rozmów z uczestnikami naszych projektów doradczych.

Z czego może wynikać taka sytuacja? Mam kilka hipotez na ten temat:

- 1) Brak zrozumienia roli lidera / menedżera w polskiej kulturze zarządzania
- 2) Przepracowanie na poziomie menedżerów i realny lub podświadomy brak czasu na rozmowy inne niż dotyczące bieżących projektów
- 3) Niska świadomość w społeczeństwie i jednocześnie w firmach czy organizacjach wagi dobrego samopoczucia lub jego braku
- 4) Obawy przed poruszaniem tematów, których nie znamy, brak edukacji na temat jak rozmawiać z osobami o obniżonej kondycji psychicznej

Bardzo często w firmach rola menedżerska ogranicza się do tytułu na wizytówce, większej odpowiedzialności, wyższego wynagrodzenia, czy lepszych benefitów. Do rutynowych obowiązków specjalisty dodaje się odpowiedzialność za zespół, nie zdejmując z danej osoby żadnych zadań lub nie ucząc „nowych menedżerów”, jak je delegować. W rezultacie pełniące te role osoby, koncentrują się na realizacji własnych zadań, spełnianiu oczekiwań własnych szefów, dowożeniu wyników przez podwładnych, a dbałość o ich samopoczucie, nieformalne rozmowy spadają na dalszy plan lub w ogóle nie pojawiają się na agendzie. Czasami realnie nie ma na to czasu, ze względu na nadmiar zadań, jednak często jest to tylko schemat myślowy, kaskadowany w organizacji przez innych zarządzających.

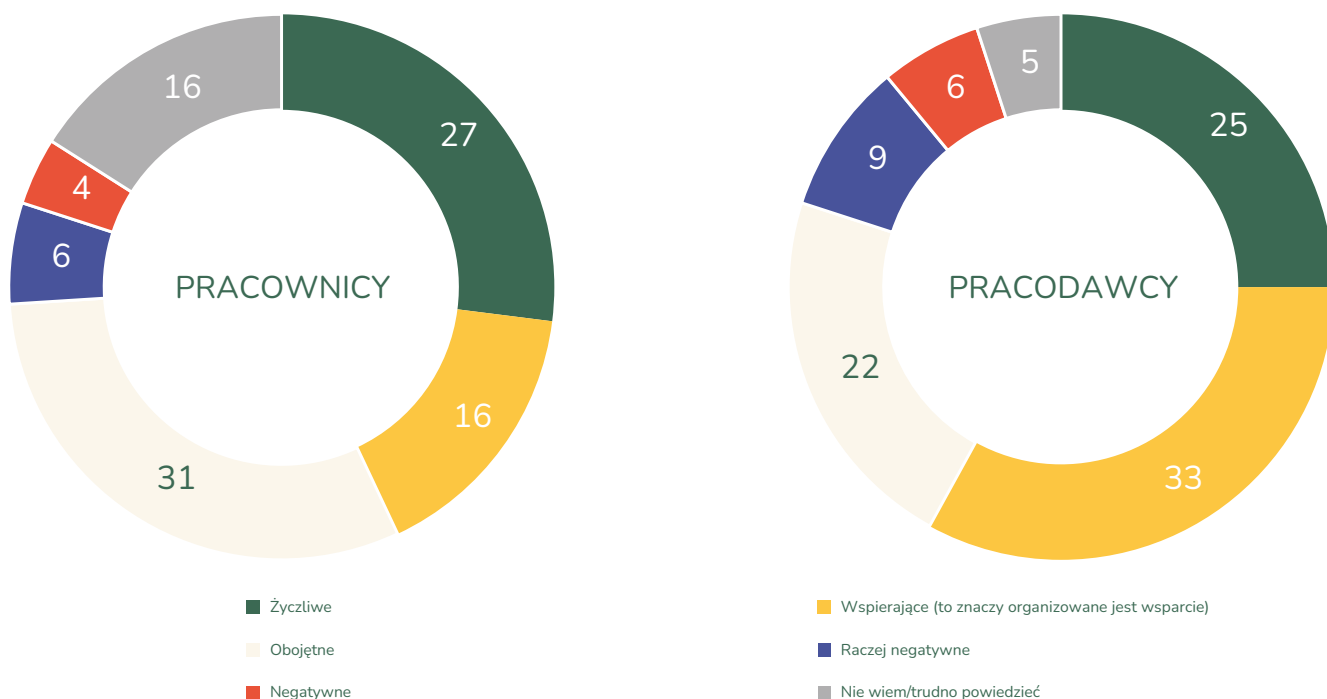
Inną sprawą są braki kompetencyjne, nie umiemy skutecznie delegować zadań i uprawnień, albo nie wiemy, jak rozmawiać ze współpracownikami o ich samopoczuciu.

Receptą na tę sytuację powinno być m.in. inwestowanie w rozwój umiejętności liderskich na poziomie firm. Oczywiście pamiętajmy, że pojedyncze szkolenie nie załatwi sprawy. Mówimy tu raczej o kompleksowych programach rozwoju, zawierających m. in. elementy, takie jak autodiagnoza stylu zarządzania, badanie predyspozycji i talentów, badanie kompetencji, warsztaty szkoleniowe, sesje wdrożeniowe, coaching, mentoring itp. Pomocne są także kampanie edukacyjne takie jak „Blżej Siebie” na poziomie dużych społeczności.

Ignorowanie tego problemu w średniej i dłuższej perspektywie prowadzi do obniżenia zaangażowania, zwiększonej absencji chorobowej oraz rotacji Pracowników, a każde z tych zjawisk obniża rentowność i konkurencyjność firm.

PODEJŚCIE DO PROBLEMÓW NATURY PSYCHICZNEJ

WYKRES 19: PODEJŚCIE W OBECNYM MIEJSCU PRACY DO PROBLEMÓW NATURY PSYCHICZNEJ.



*pytanie jednokrotnego wyboru; dane w %

Poprosiliśmy respondentów, aby określili, jakie w ich ocenie jest podejście w obecnym miejscu pracy do problemów natury psychicznej. Niestety nie można jednoznacznie pozytywnie ocenić tego podejścia, bo choć 1/4 badanych uważa je za „życzliwe” (w obu badanych grupach), to jednocześnie 31% Pracowników i 22% Pracodawców określa je jako „obojętne”. W tym kontekście niepokojące jest także, iż 16% Pracowników stwierdziło, że nie wie lub nie umie określić, jakie faktycznie jest to podejście. Może to sugerować, iż wartości firmy, nawet przyjazne wobec tego zagadnienia, bywają słabo zakomunikowane.



EWA STELMASIAK

KOMENTARZ EKSPERTA

Pionierka przywództwa i kultury dobrostanu w Polsce,
ekspertka kampanii „Blżej Siebie”

Przeprowadzone badanie pokazuje, że percepcja podejścia do problemów natury psychicznej w miejscu pracy jest zróżnicowana, a zdania rozproszone w różnych kategoriach odpowiedzi, co może świadczyć o braku jasnej polityki lub komunikacji w tym zakresie. W konkurencyjnym i pełnym presji środowisku osobiste wyzwania Pracowników stają się przeszkodą w osiągnięciu wyników. Nienazwana i ukryta wrogość może skutkować stygmatyzacją i odsuwaniem Pracownika okazującego wrażliwość, niemoc czy sytuacyjną dysfunkcję, a metodą radzenia sobie z ludzką kondycją jest wtedy zawstydzanie i wykluczanie. Pozwala ono odciąć empatię, uniknąć konfrontacji i w zaprzeczeniu pozbyć się problemu, by jak najszybciej wrócić do „business as usual”.

Rolą Pracodawcy jest po pierwsze nie szkodzić („primum non nocere”), niwelować negatywne skutki pracy, ale także budować takie środowisko, w którym Pracownicy czują się włączeni i zadbani, zwłaszcza wtedy, gdy „podwinie im się noga”. Kluczowe są tu wspierające normy kulturowe definiowane jako „u nas tak jest, tak się robi, jest to normalne i oczekiwane, że...”, takie jak np. otwarta rozmowa na temat emocji zamiast je zakorkowywać, reagowanie pomocną dłońią na wyzwania współpracowników, sięganie po wsparcie, konstruktywne rozwiązywanie konfliktów czy przydzielanie zakresu zadań, który jest realny do realizacji w czasie pracy, tak aby praca nie odbijała się negatywnie na innych istotnych sferach życia Pracownika.

Dobłą praktyką jest tworzenie w organizacji sieci ambasadorów pełniących rolę „mężów zaufania” zdrowia psychicznego, czyli osób o podstawowym poziomie przeszkolenia w tym zakresie, które nie budzą dystansu z powodu relacji hierarchicznych, a do których Pracownicy mogą się zwrócić, porozmawiać i zostać dalej pokierowani w sięganiu po profesjonalne wsparcie. Niezwykle ważna jest też świadomość liderów w zakresie ewoluującej roli Pracodawcy w obszarze dbania o całościowy dobrostan Pracowników, rozwijania ich własnej inteligencji emocjonalnej i rezyliencji, a także poszerzania kompetencji w zakresie autentycznego i troskliwego przywództwa, co pozwoli na dawanie dobrego przykładu z góry. W dobie niepewności egzystencjalnej, rosnących kosztów życia, na które nakładają się codzienne trudy, prywatne zmartwienia oraz wymogi życia zawodowego, warto jest postawić przede wszystkim na wzajemną wyrozumiałość.

W swojej firmie podejście do zdrowia psychicznego jako „wspierające” (rozumiane jako organizowanie wsparcia) oceniło 1/3 badanych Pracodawców i niecała 1/5 Pracowników. Można zatem podejrzewać, że wśród Pracodawców jest większa świadomość podejmowanych działań i organizowanego wsparcia, a więc wdrażanych rozwiązań w ramach całej organizacji, podczas gdy Pracownicy nie mają na ich temat wystarczającej wiedzy, oferowane wsparcie nie jest wystarczające lub nie odpowiada ich potrzebom.

Nie sposób też przejść obojętnie obok negatywnej oceny podejścia do tematu problemów natury psychicznej wśród współpracowników. Odsetek osób wskazujących właśnie te odpowiedzi należy utożsamiać z tymi, dla których środowisko pracy, w którym funkcjonują, nie jest bezpieczne psychologicznie.

Warto w tym miejscu przywołać także wyniki dotyczące bezpośrednio stygmatyzacji osób z problemami natury psychicznej.

1/4 Pracowników uważa, że w ich miejscu pracy osoby takie są stygmatyzowane (26%) i odsuwane od zespołu (24%). To niepokojący sygnał (podobnie jak fakt, iż prawie 40% Pracowników nie umie jednoznacznie określić, czy takie zachowania mają miejsce), ponieważ tym, czego potrzebują osoby w kryzysie emocjonalnym jest wsparcie i zrozumienie, a nie odtrącenie, które pogłębia problem.

Tym, co mocno podkreślamy w kampanii jest fakt, że zaburzenie psychiczne nie jest człowiekiem, a problemem, którego on doświadcza. Problem natury psychicznej w żaden sposób nie definiuje osoby, tym bardziej, że zaburzenia psychiczne są powszechne i mogą pojawić się w życiu każdego z nas, niezależnie od wieku, płci czy sytuacji rodzinnej i zawodowej. Warto utwierdzać właśnie takie przekonanie w środowisku pracy, co z pewnością będzie przeciwdziałać stygmatyzacji.





MAŁGORZATA CZEŚNIK

Senior Manager, Rewards Leader McDonald's Polska Sp. z o. o.

KOMENTARZ
PARTNERA

Wyniki badania pokazują, jak istotne jest nie tylko dostarczanie rozwiązań, ale także edukowanie w kwestiach związanych ze wsparciem w sytuacji problemów natury psychicznej. To właśnie w otoczeniu zawodowym spędzamy dużą część naszego życia, dlatego każdy Pracownik mierzący się z tego typu problemami powinien otrzymać pomoc i zrozumienie.

Naszym zdaniem głównym wyzwaniem jest budowanie świadomości i wrażliwości, zarówno Pracowników, jak i przełożonych w temacie zdrowia psychicznego. To, co może zrobić każdy Pracodawca w tej kwestii, to tworzenie treści na temat kryzysów natury psychicznej, zorganizowanie wsparcia psychologicznego – u nas się to sprawdziło, zwłaszcza w sytuacjach kryzysowych.

Ważna jest też normalizacja tematu i otwarcie na zagadnienia związane z depresją, wypaleniem zawodowym czy stresem w pracy. Działania te stosunkowo łatwo może wdrożyć każda organizacja, a ich oddziaływanie na Pracowników może dużo zmienić. W przypadku McDonald's zaczęliśmy od edukacji naszego zespołu. Na bieżąco publikujemy materiały na temat zdrowia psychicznego – są one dostępne dla Pracowników Centrum Serwisowego (biura) oraz wszystkich restauracji na wewnętrznych platformach. Ponadto włączamy się w kampanie związane ze zdrowiem psychicznym, oswajając Pracowników z tematem.

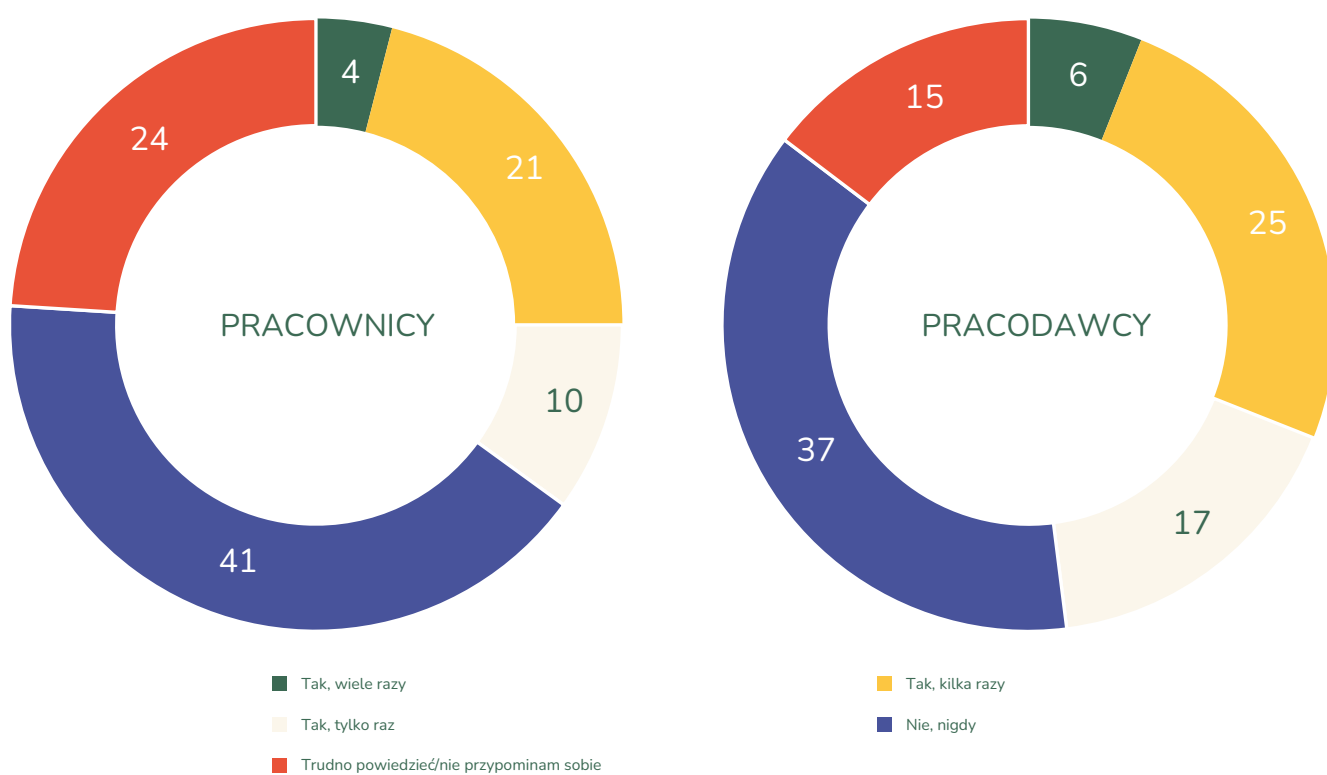
W naszej ocenie ogromną siłę niosą za sobą prawdziwe historie, czyli te opowiedziane przez osoby, które nie boją się otwarcie mówić o problemach natury psychicznej i które same przez nie przeszły. W ten sposób łamiemy tabu, a także pokazujemy naszym Pracownikom, że nie są pozostawieni sami sobie i że problemy, z którymi się mierzą kiedyś miną – przy odpowiednim wsparciu wewnątrz firmy, ale również na zewnątrz, poprzez fachową pomoc.

System wsparcia, który dajemy jest doceniany przez Pracowników. Widzimy zmianę postaw, ich otwieranie się w temacie zdrowia psychicznego, co świadczy o słuszności podejmowanych przez naszą organizację działań. Zachęcamy także do tego inne firmy!

SŁOWNE PRZEJAWY DYSKRYMINACJI

Przejawem postaw wobec osób z problemami natury psychicznej są słowa skierowane do nich. Stąd w naszym badaniu pojawiło się pytanie o styczność z wypowiedziami w formie ustnej czy pisemnej, które obrażały, wyszydzały lub dyskryminowały innych z przyczyn związanych z ich trudnościami psychologicznymi lub problemami natury psychicznej.

WYKRES 20: DOŚWIADCZENIE W MIEJSCU PRACY WYPOWIEDZI (USTNYCH LUB PISEMNYCH), KTÓRE OBRAŻAŁY, WYSZYDZAŁY LUB DYSKRYMINOWAŁY INNYCH Z PRZYCZYŃ ZWIĄZANYCH Z ICH TRUDNOŚCIAMI PSYCHOLOGICZNYMI LUB PROBLEMAMI NATURY PSYCHICZNEJ.



*pytanie jednokrotnego wyboru; dane w %

Z takimi wypowiedziami spotkało się choć raz 35% Pracowników i 48% Pracodawców (najwięcej spośród tych osób pamięta kilka takich sytuacji).

41% Pracowników i 37% Pracodawców stwierdza, że nie spotkało się z takim zachowaniem słownym. Jednocześnie 41% Pracowników boi się otwarcie powiedzieć o swoim gorszym samopoczuciu (spójrz wykres 18), co w praktyce może oznaczać, że temat jest przemilczany i stygmatyzowany „po cichu”.



KLAUDIA RAKOWSKA

Ambasadorka serdecznej komunikacji,
ekspertka kampanii „Bliżej Siebie”

KOMENTARZ EKSPERTA

Te wyniki zatrzymują i zachęcają do głębszej refleksji, gdzie my jako społeczeństwo dzisiaj jesteśmy.

Żyjemy szybko i mało uważnie. W dodatku zdrowie psychiczne przez wiele pokoleń było tematem tabu i choć mamy XXI wiek, nadal budzi ono jakiś społeczny niepokój. A przecież psychika jest tak samo częścią człowieka, jak jego ciało i kiedy choruje, należy objąć ją uważnością, troską i odpowiednim wsparciem.

Uczmy ludzi, że zdrowie psychiczne jest TAK SAMO ważne, jak to fizyczne i że człowiek, któremu dolegają jakiegokolwiek problemy w tej naturze, jest normalnym człowiekiem, który po prostu zachorował. Choroba nie obniża jego wartości. Osoby, które intencjonalnie obrażają, wyszydają czy dyskryminują ludzi chorych, moim zdaniem, same powinny się sobie poprzyglądać. Wspierajmy budowanie samoświadomości w środowisku pracy. Zachęcajmy ludzi do samorozwoju, lepszego samopoznania i pogłębiania świadomości życia, bo tylko w ten sposób jesteśmy w stanie przeprowadzić prawdziwą zmianę. Gdy człowiek lepiej pozna i zrozumie siebie, będzie potrafił też lepiej zrozumieć innych (i umiejętniej się z nimi komunikować).

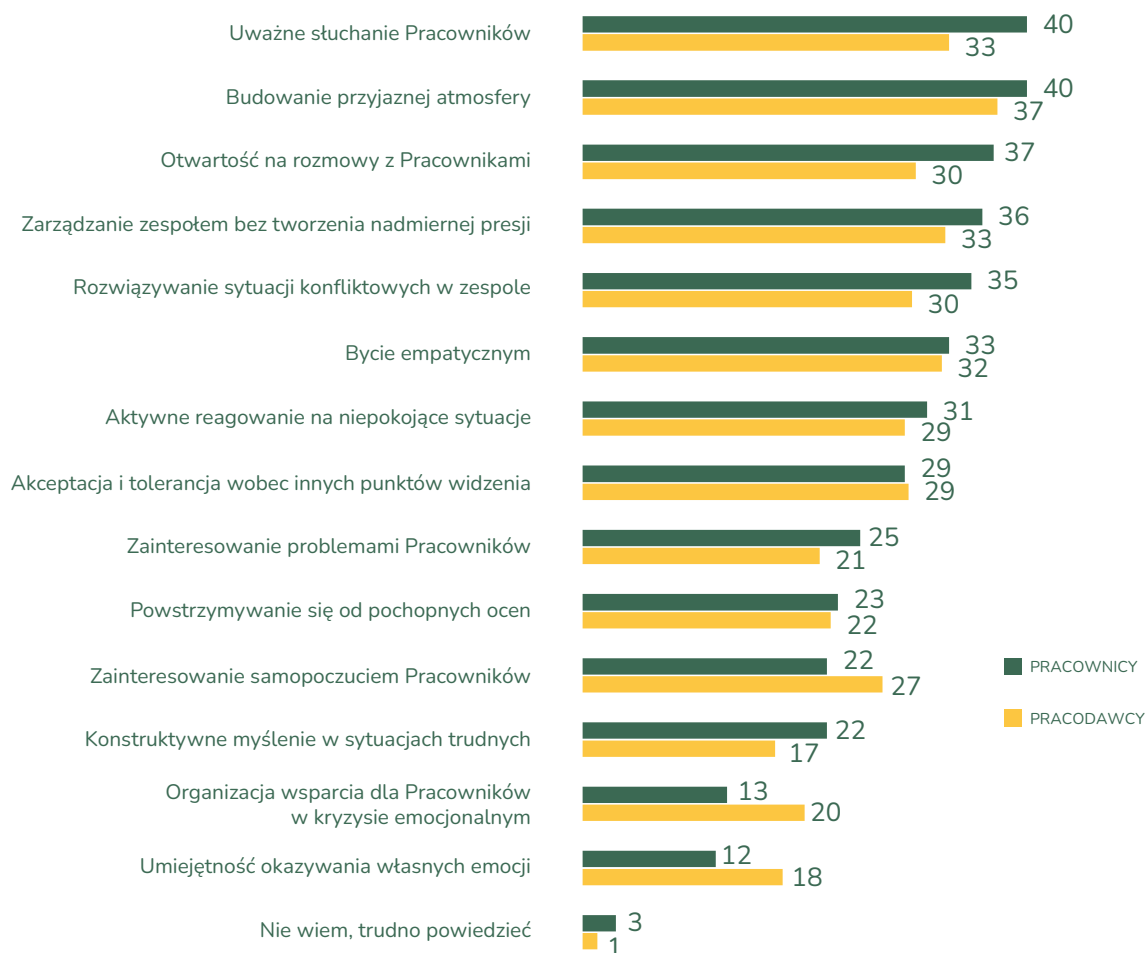
Zwracajmy większą uwagę na słowa, którymi częstujemy innych. Nie od dziś wiadomo, że słowa mają potężną moc. Słowami możemy człowieka zbudować, uskrzydlić, wesprzeć lub zniszczyć, doprowadzić do załamania nerwowego, a nawet... samobójstwa. Zatrzymajmy się więc w tym swoim pędzie codzienności i pomyślmy o tym, co my w ogóle do innych mówimy. Czy to jest pomocne, potrzebne, życzliwe? Włączmy do swojego życia więcej uważności i serdeczności. Jeśli przychodzi do nas człowiek i obdarza nas zaufaniem, mówiąc, że sobie z czymś nie radzi, to po pierwsze podziękujmy mu za to zaufanie, a po drugie zapytajmy, czy i jak możemy mu pomóc. Jeśli zaś sobie naszej pomocy nie życzy, chce tylko porozmawiać, to też mu jej nie narzucajmy. Uszanujmy stan drugiego człowieka i po prostu dajmy mu znać, że jesteśmy. Często najbardziej wspierające jest po prostu poczucie, że ktoś JEST obok.



JAKIEGO MIEJSCA PRACY OCZEKUJEMY?

Empatyczna postawa liderów i przełożonych jako istotny czynnik sprzyjający budowaniu bezpiecznego psychologicznie środowiska pracy została wskazana przez ponad połowę Pracowników (spójrz wykres 27). A czego konkretnie oczekujemy od dobrego lidera/przełożonego?

WYKRES 20: OCZEKIWANE KOMPETENCJE I CECHY CHARAKTERYZUJĄCE DOBREGO LIDERA / PRZEŁOŻONEGO.



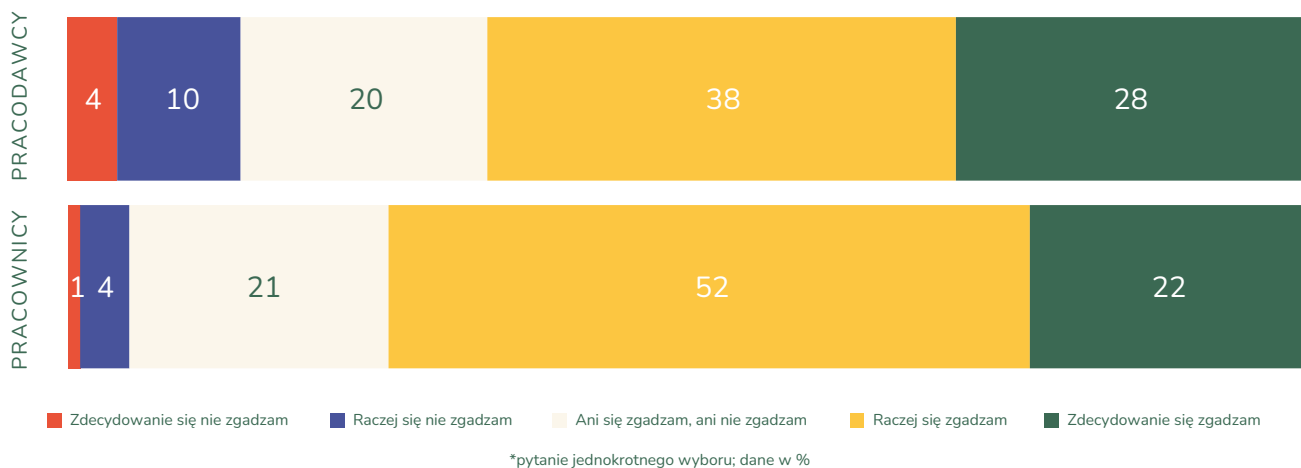
*pytanie wielokrotnego wyboru; maksymalnie 5 odpowiedzi; dane w %



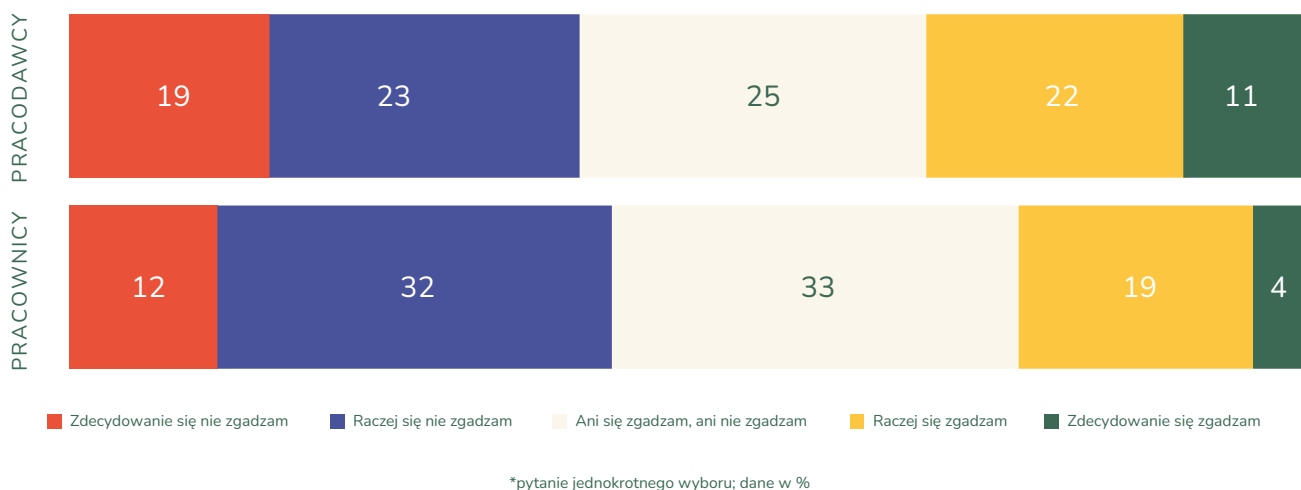
Pracownicy i Pracodawcy byli zgodni pod względem tego, jakie kompetencje powinny charakteryzować dobrego przełożonego. Dwie najbardziej popularne odpowiedzi w obu grupach to: „**uważne słuchanie Pracowników**” (odpowiednio 40% i 33%) oraz „**budowanie przyjaznej atmosfery**” (odpowiednio 40% i 37%). Potwierdza to zatem obserwacje płynące z kampanii „Blżej Siebie”, mówiące o potrzebie, aby liderzy przyjęli rolę lidera dialogu.

Odpowiedzią wymienianą najrzadziej była natomiast „**umiejętność okazywania własnych emocji**”. Może wiązać się to z kulturowym brakiem przyzwolenia na emocje w pracy, a to zmienia się powoli i wymaga edukacji, że emocje są ważną częścią informacji, choć oczywiście sposób ich wyrażania ma znaczenie. I to też może podlegać edukacji.

WYKRES 22: ZAKRES ZGODY ZE STWIERDZENIEM MÓWIĄCYM, ŻE MANAGER / BEZPOŚREDNI PRZEŁOŻONY POWINIEN INTERESOWAĆ SIĘ KONDYCJĄ PSYCHICZNĄ PRACOWNIKÓW.



WYKRES 23: ZAKRES ZGODY ZE STWIERDZENIEM MÓWIĄCYM, ŻE MANAGER / BEZPOŚREDNI PRZEŁOŻONY NIE POWINIEN PYTAĆ PRACOWNIKÓW O ICH SAMOPOCZUCIE I EMOCJE



Warto podkreślić, że zdecydowana większość Pracowników i Pracodawców jest zdania, że „*manager/bezpośredni przełożony powinien interesować się kondycją psychiczną Pracowników*” (odpowiednio 74% i 66%). Jednocześnie jednak, nie wszyscy dajemy przyzwolenie na okazanie tego zainteresowania poprzez pytanie Pracowników o samopoczucie i emocje. 23% Pracowników i 33% Pracodawców zgadza się ze stwierdzeniem mówiącym, że „*manager/bezpośredni przełożony nie powinien pytać Pracowników o ich samopoczucie i emocje*”. Niepokojące jest, że 1/4 Pracodawców i 1/3 Pracowników nie potrafi określić swojego stanowiska względem tego stwierdzenia, co znowu przywołuje skojarzenie z brakiem świadomości tego, jak ważne są takie rozmowy.



WSPARCIE ZDROWIA PSYCHICZNEGO PRACOWNIKÓW

Kwestie zdrowia psychicznego w środowisku pracy na szczęście zostały zauważone w ostatnich latach i nie ma wątpliwości, że czynnikiem przyspieszającym ten proces była pandemia. Nowe i nieoczekiwane warunki, w jakich znaleźliśmy się z dnia na dzień, spotęgowały stres i negatywnie wpłynęły na naszą kondycję psychiczną. Firmy dosyć szybko zauważyły, że troska o zdrowie psychiczne ich Pracowników wymaga działań także po ich stronie, w efekcie czego w dyskursie publicznym zaczęto kłaść większy nacisk na działania wspierające ich dobrostan emocjonalny.

Tego typu strategię popiera aż 76% Pracowników uważając, że firmy powinny wprowadzać programy wspierające kondycję psychiczną Pracowników.

Jednak mimo starań firm aż **66% Pracowników jest zdania, że kondycja psychiczna Pracowników jest marginalizowana przez Pracodawców.**

Przypomnijmy, zaledwie 16% Pracowników określa podejście do problemów natury psychicznej w ich pracy jako wspierające (w rozumieniu organizowania wsparcia) (spójrz wykres 19).

Można zatem przypuszczać, że tworzone programy wspierające dobrostan nie zawsze są wystarczające i zgodne z oczekiwaniami Pracowników. A czego oni oczekują?





JACEK MURAWSKI

KOMENTARZ EKSPERTA

Mentor, przewodnik na drodze samopoznania,
ekspert kampanii „Blżej Siebie”

Pandemia, zagrożenia klimatyczne, wojna w Ukrainie i bezpośrednie zagrożenie dla Polski, niepewna sytuacja gospodarcza niosą poważną dawkę stresu i niepewności, które negatywnie wpływają na kondycję psychiczną naszego społeczeństwa. Szczególnie widać to w środowisku pracy, gdzie stres potęgują często wyśrubowane cele biznesowe.

Omawiane badanie jednoznacznie wskazuje na potrzebę zajęcia się tematem wsparcia psychicznego Pracowników i Pracodawców. Nie ulega żadnej wątpliwości, że ten aspekt powinien być istotnym elementem budowania strategii i kultury organizacyjnej każdej firmy. Samo określenie w misji i wizji organizacji, że ludzie są ważni, to zdecydowanie za mało.

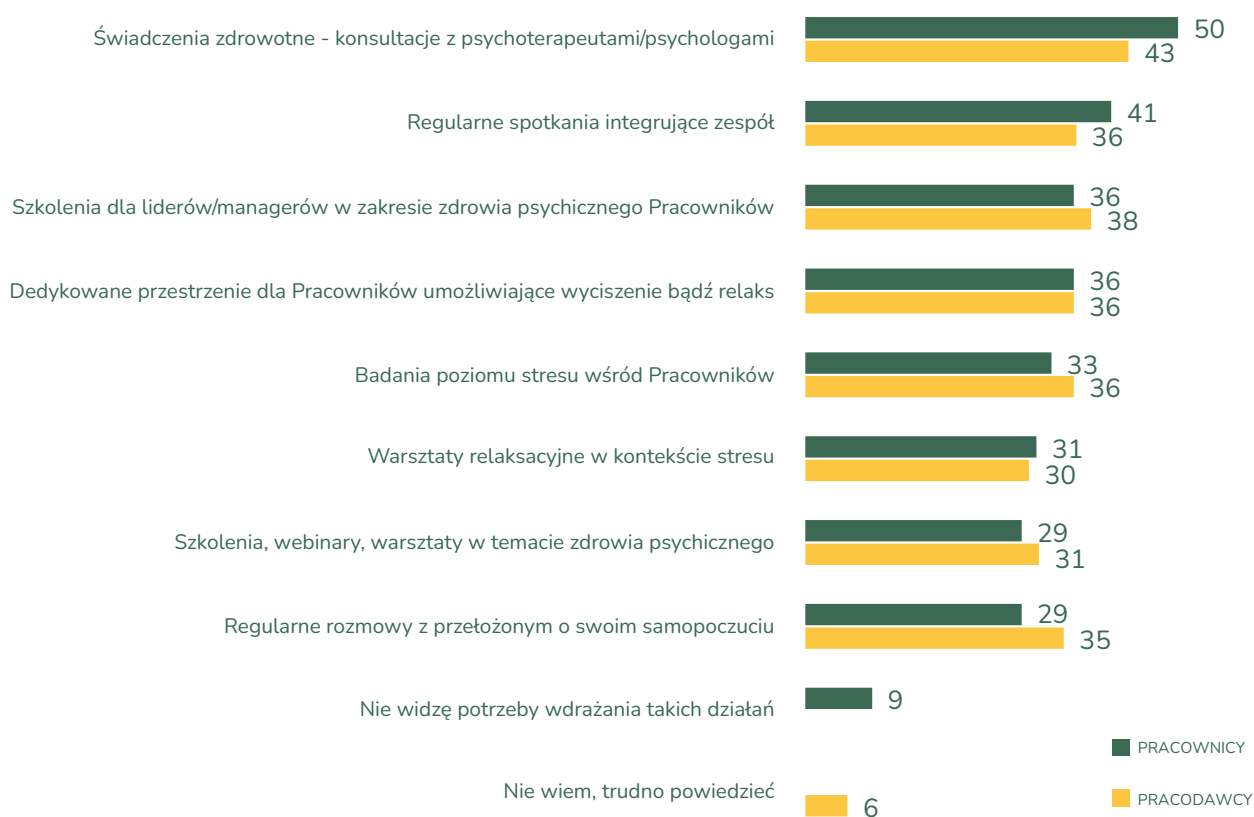
Analizując wyniki badania i odpowiadając na potrzeby Pracowników, Pracodawcy powinni w szczególności:

- uznać temat dobrostanu psychicznego za jeden z kluczowych obszarów wpływających na długoterminowy sukces organizacji, jednocześnie usuwając z niego odium tabu (które niestety nadal istnieje w naszym społeczeństwie),
- efektywnie wdrażać kulturę organizacyjną wspierającą dobrostan psychiczny poprzez wspieranie kadry zarządzającej, zespołów HR, Pracowników, szkoląc ich w zakresie rozpoznawania i radzenia sobie z ich własnym stanem emocjonalnym,
- odzwierciedlić potrzeby w tym zakresie w swoich budżetach, alokując odpowiednie środki na narzędzia wspierające rozwój świadomości i wiedzy w tym zakresie, włączając w to obecność psychologów, mentorów, coachów, udostępniając narzędzia online, organizując spotkania zespołów, przestrzenie relaksacyjne w biurach, szkolenia rozwojowe itp.).

Biorąc pod uwagę to, co obecnie dzieje się w naszym świecie na poziomie klimatycznym, geopolitycznym, społecznym, demograficznym i gospodarczym, nie można spodziewać się w bliskiej przyszłości tzw. "spokojnych czasów". Dlatego nacisk na dobrostan psychiczny powinien być postawiony na jednym z czołowych miejsc w hierarchii priorytetów „świata biznesu”. Kierunek ten doskonale wpisuje się w ideę tzw. „zrównoważonego rozwoju”, tj. mniej walki konkurencyjnej i bezrefleksyjnego wzrostu, więcej uwagi na dobrostan ludzi i środowiska naturalnego.



WYKRES 24: DZIAŁANIA I ROZWIĄZANIA, JAKICH OCZEKUJE SIĘ OD PRACODAWCY W ZAKRESIE WSPARCIA ZDROWIA PSYCHICZNEGO I DOBREGO SAMOPOCZUCIA PRACOWNIKÓW.



*pytanie wielokrotnego wyboru; maksymalnie 5 odpowiedzi; dane w %

Spytaliśmy Pracowników, czego oczekują od Pracodawcy, a Pracodawców o to, czego w ich ocenie oczekują Pracownicy. Na pierwszym miejscu w obu badanych grupach wskazano konsultacje z psychoterapeutami i psychologami.

Warto podkreślić, że w innym miejscu naszego badania (w pytaniu niewielokrotnego wyboru), aż 73% Pracowników zgodziło się, ze stwierdzeniem, że firmy powinny zapewnić Pracownikom dostęp do psychologa.

Pracownicy i Pracodawcy dostrzegają także potrzebę spotkań integrujących zespół. Ich częste wskazania można wiązać z realiami pracy zdalnej lub hybrydowej w ostatnich latach, która stawia przed zespołami nowe wyzwania w kontekście współpracy i spotkań.



DR MAGDA FERRETTI

KOMENTARZ EKSPERTA

Psycholog organizacji, specjalistka ds. pracy zdalnej i zespołów rozproszonych, ekspertka kampanii „Bliżej Siebie”

Praca z domu przynosi wiele korzyści dla Pracowników np. pozwala oszczędzić czas i pieniądze ograniczając dojazdy do biura. Jednakże, warto mieć na uwadze także potencjalne wyzwania, których doświadczają Pracownicy zdalni – m.in. poczucie samotności wynikające z braku kontaktu twarzą w twarz ze współpracownikami czy przepracowywanie się i trudności z wyłączeniem się z trybu pracy i zachowaniem równowagi między życiem zawodowym i prywatnym. W tym kontekście, zrozumiałe jest, że zarówno Pracownicy, jak i Pracodawcy szukają sposobów na zadbanie o zdrowie psychiczne Pracowników.

W niedawnym badaniu firmy Buffer, najwięcej Pracowników zdalnych wskazało, że ich główną trudnością w pracy zdalnej jest „zbyt częste pozostawanie w domu, ponieważ nie mają powodów, by z niego wyjść”. Organizowanie przez Pracodawców regularnych spotkań integrujących zespół może być skutecznym sposobem na wsparcie Pracowników. Budowanie i utrzymywanie relacji ze współpracownikami nawet dla firm, które pracują wyłącznie zdalnie często oznacza właśnie organizowanie regularnych spotkań osobistych – np. kwartalnych dla każdego zespołu i corocznych dla całej organizacji. Podczas spotkań integracyjnych, Pracownicy mają okazję wymienić się doświadczeniami, a także trudnościami, z jakimi spotykają się w pracy – co ułatwia współpracę, zwiększa zaufanie, a także poczucie bezpieczeństwa psychologicznego w zespole.

W pracy zdalnej Pracodawcy powinni świadomie tworzyć przestrzeń online i offline do spotkań nieformalnych, np. firmy pracujące wyłącznie zdalnie, takie jak Automattic, otwarcie mówią o tym, że część budżetu zaoszczędzonego na wynajmie przestrzeni biurowych przeznaczają na spotkania integracyjne Pracowników i że jest to inwestycja przynosząca zyski, takie jak wyższa satysfakcja z pracy i lojalność oraz wyższa innowacyjność usług i produktów oferowanych przez firmę. Regularne spotkania integracyjne na poziomie zespołów oraz całej organizacji przynoszą korzyści zarówno dla Pracowników, jak i dla Pracodawców.



Obie grupy widzą potrzebę szkoleń dla liderów i menadżerów w zakresie zdrowia psychicznego. Mamy zatem świadomość roli liderów w budowaniu bezpiecznego psychologicznie środowiska pracy (spójrz wykres 27) i widzimy, jak potrzebne jest ich odpowiednie przygotowanie.



KAROLINA HELMIN-BIERCEWICZ

Członek Zarządu PZU Zdrowie S.A.

KOMENTARZ
PARTNERA
GŁÓWNEGO

Świadomość w dziedzinie zdrowia psychicznego w polskim społeczeństwie rośnie, Pracownicy bardziej otwarcie mówią o swoich potrzebach w tym zakresie. Jednak ich oczekiwania nie zawsze znajdują pokrycie w rzeczywistej ofercie Pracodawców. Wyniki pokazują, że aż trzy czwarte Pracowników uważa, że programy wspierające dobrostan powinny być wdrażane przez Pracodawców, a jednocześnie przeważająca większość z nich deklaruje, że nie otrzymuje odpowiedniego wsparcia.

Opieka medyczna na dobre wpisała się w krajobraz benefitów na polskim rynku pracy, dlatego dziś opieka psychologiczna powinna być traktowana jako jej integralna część. Podstawowym, a także najbardziej oczekiwanym działaniem jest włączenie do zakresu pakietów konsultacji z psychologiem/psychiatrą, co znacznie podniesie atrakcyjność takiego świadczenia pozapłacowego.

Warto jednak rozważyć bardziej proaktywne kroki, które Pracownicy na pewno docenią – akcje edukacyjne, spotkania z ekspertami w godzinach pracy, a także szkolenia dla kadry menedżerskiej, by podnosić ich kompetencje z zakresu zdrowia psychicznego i wyposażyć w narzędzia do radzenia sobie z trudnymi sytuacjami.

Należy pamiętać, że nic nie zastąpi kultury organizacyjnej opartej na empatii, której ważną częścią jest integracja zespołu, stawianie realistycznych celów oraz regularny kontakt z Pracownikiem i dawanie informacji zwrotnej. W trudnych sytuacjach losowych, takich jak wypadek, choroba lub śmierć członka rodziny czy współpracownika, pomocnym rozwiązaniem są interwencje kryzysowe przeprowadzane przez profesjonalnego terapeutę. Każdy Pracodawca marzy o zaangażowanym i lojalnym zespole – zbudowanie poczucia bezpieczeństwa i dobrostanu psychicznego w miejscu pracy jest warunkiem koniecznym, by to osiągnąć.



BEATA DRZAZGA

KOMENTARZ EKSPERTA

Dziekan Wydziału Medycznego Akademii Górnośląskiej w Katowicach, ekspert w dziedzinie zarządzania służbą zdrowia, założycielka BetaMed SA, ekspertka Kampanii „Blżej Siebie”

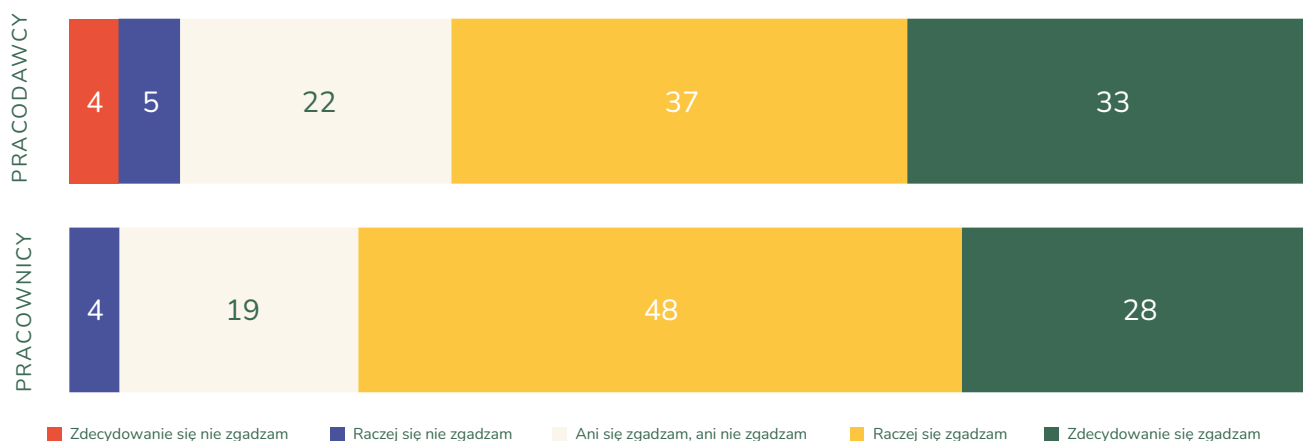
Wyniki badania zupełnie mnie nie zaskoczyły. Byłabym zaskoczona, gdyby były inne. Od dłuższego czasu obserwuję, że oczekiwania wobec miejsca pracy i dobrego przełożonego koncentrują się na empatii, uważnym słuchaniu Pracowników, budowaniu przyjaznej atmosfery (np. przez otoczenie biurowe i przywileje dla Pracowników) i otwartości na rozmowy.

Jesteśmy społeczeństwem coraz bardziej świadomym problemów, z jakimi mierzą się ludzie dookoła. Dlatego istotne jest zainteresowanie kondycją psychiczną Pracowników oraz zapewnienie im wsparcia ich zdrowia psychicznego przez konsultacje psychoterapeutyczne i szkolenia rozwoju osobistego.

Dużo mówię i piszę o empatii, dotyczy ona również środowiska pracy. Nasza postawa liderów i przełożonych powinna być nie tylko profesjonalna, etyczna, ale i ludzka jednocześnie. Jest to kluczowym czynnikiem sprzyjającym budowaniu bezpiecznego środowiska pracy, co jak widać w wynikach jest priorytetem dla ponad połowy Pracowników. Budowanie przyjaznej atmosfery w pracy oraz otwartość na rozmowy z Pracownikami to cecha employer branding. Jako Pracodawca mogę powiedzieć, że widzę liczne przykłady korzyści, jakie takie podejście organizacyjne przynosi firmie. Stworzyłam firmę, która zatrudnia dziś ponad 3400 Pracowników i wielu z nich jest tu od samego początku. Jest to właśnie efekt empatycznego podejścia do każdego z nich z osobna. Jeśli miałabym coś rekomendować innym Pracodawcom to, aby stale monitorowali klimat i atmosferę pracy w firmach, w tym czynniki wpływające na zdrowie psychiczne Pracowników, poprzez przeprowadzanie ankiet lub badań. Ważne, aby zbierane opinie i informacje zwrotne od Pracowników na temat ich doświadczeń w pracy nie trafiały w tzw. „ad acta” tylko były brane pod uwagę w planach rozwojowych firmy. Nasi Pracownicy to przecież wielki potencjał i warunek sukcesów jakie chcemy odnieść w każdej branży.

BEZPIECZNE PSYCHOLOGICZNIE ŚRODOWISKO PRACY

WYKRES 25: ZAKRES ZGODY ZE STWIERDZENIEM MÓWIĄCYM, ŻE FIRMY POWINNY TWORZYĆ ŚRODOWISKO PRACY, W KTÓRYM PRACOWNIK NIE BOI SIĘ OTWARCIE ROZMAWIAĆ O SWOIM ZDROWIU PSYCHICZNYM.



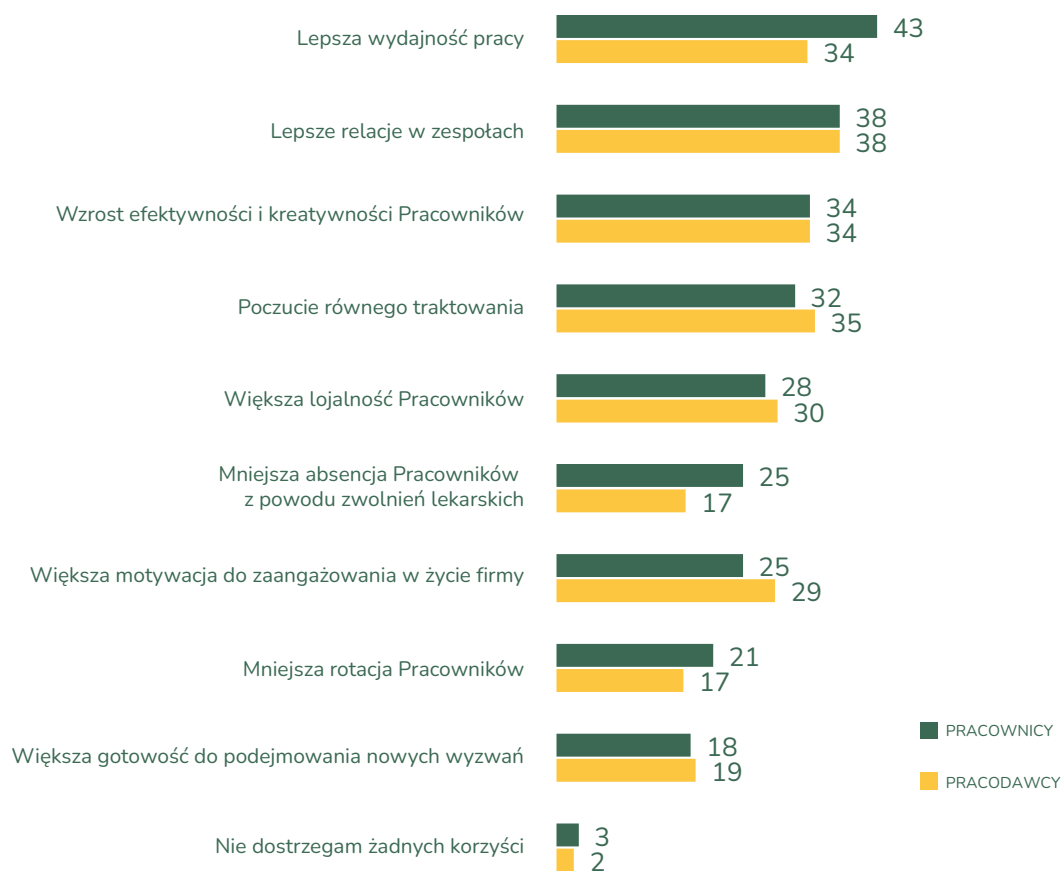
*pytanie jednokrotnego wyboru; dane w %

Otwartość na rozmowę i temat zdrowia psychicznego (a więc jeden z trudniejszych tematów do podjęcia w miejscu pracy) to jeden z kluczowych czynników świadczących o bezpieczeństwie psychologicznym w pracy. W takim środowisku nie obawiamy się mówić otwarcie o swoim samopoczuciu, wyrażać swojego zdania, kwestionować, dzielić się pomysłami.

76% Pracowników i 70% Pracodawców jest zdania, że firmy powinny tworzyć środowisko pracy, w którym Pracownik nie boi się otwarcie rozmawiać o swoim zdrowiu psychicznym.

A jakie korzyści z kształtowania bezpiecznego i empatycznego środowiska pracy dla osób z obniżoną kondycją psychiczną widzą respondenci?

WYKRES 26: KORZYŚCI ORGANIZACJI Z KSZTAŁTOWANIA BEZPIECZNEGO I EMPATYCZNEGO ŚRODOWISKA PRACY DLA OSÓB Z OBNIŻONĄ KONDYCJĄ PSYCHICZNĄ.



*pytanie wielokrotnego wyboru; maksymalnie 3 odpowiedzi; dane w %

„**Lepsze relacje w zespołach**” była jedną z najczęściej wybieranych odpowiedzi (tę korzyść wskazał dokładnie taki sam odsetek Pracowników i Pracodawców, po 38%). „**Lepsza wydajność w pracy**” została natomiast wskazana najczęściej i co ciekawe częściej wskazywali ją Pracownicy, co może świadczyć o ich subiektywnym odczuciu, że lepiej i wydajniej pracują w środowisku empatycznym i bezpiecznym. Istotny dla obu grup jest także pozytywny wpływ na efektywność i kreatywność Pracowników.

I na koniec warto podkreślić, że zaledwie niewielki odsetek osób nie widzi korzyści z kształtowania takiego środowiska pracy, co jasno pokazuje, jak ważne jest, aby podejmować różnorodne kroki i budować bezpieczną i empatyczną kulturę organizacyjną.



IWONA GROCHOWSKA

KOMENTARZ EKSPERTA

Promotorka empatycznego przywództwa, propagatorka doceniania w pracy, ekspertka kampanii „Bliżej Siebie”

Cieszy mnie fakt, że temat bezpieczeństwa psychologicznego w zespole i firmie coraz częściej pojawia się w dyskusjach na temat miejsca pracy. Tym razem w związku z otwartą komunikacją na temat zdrowia psychicznego, które przecież przez wiele lat było tematem tabu, szczególnie w środowisku pracy.

Lepsze relacje w zespole to jedna z dwóch najważniejszych korzyści wskazywanych przez Pracowników i Pracodawców. Potrzebujemy bezpiecznego środowiska tak, żeby bez obaw wyrażać swoje zdanie, szczególnie, gdy jest odmienne niż prezentuje większość, a już na pewno szef. Lepsze relacje to efekt tego, że czujemy się wysłuchani i szanowani, w takim klimacie skuteczniej budujemy więzi z innymi ludźmi (czyli relacje oparte na emocjach) i w konsekwencji mamy po prostu więcej energii do tego, by być kreatywnymi i odważnymi, a często, jak wskazuje to badanie, po prostu bardziej wydajnymi.

To jednak zaskakujące, że sami Pracownicy zwracają uwagę na to, że poprawia się ich wydajność, a Pracodawcy tego związku nie doceniają. Podobnie rzecz ma się w przypadku absencji. Pracownicy częściej niż Pracodawcy wiążą ją z brakiem poczucia bezpieczeństwa. A przecież zespół bez strachu wprost może wpływać na dobrostan psychiczny wszystkich jego członków. Warto też zwrócić uwagę na to, że bezpieczeństwo psychologiczne sprzyja zespołowym działaniom, pozwala szefom stawiać ambitne zadania, do których ludzie podchodzą z poczuciem, że się rozwijają i umacniają.

Z mojego doświadczenia niestety wynika, że szefowie wciąż nie rozumieją, czym jest bezpieczeństwo psychologiczne, jak je kształtować i jakich efektów mogą się po takim klimacie spodziewać. Mylą je z pobłażliwością, obniżeniem standardów i wymagań. Ten brak zrozumienia widać także w tym, że dla 22% badanych przedstawicieli Pracodawców temat bezpieczeństwa jest obojętny, co oznacza, że nie widzą wyraźnych korzyści w kształtowaniu bezpiecznej organizacji. Dla mnie to znak jak wiele jeszcze mamy do zrobienia na poziomie samych przekonań, a co dopiero powiedzieć o działaniach.

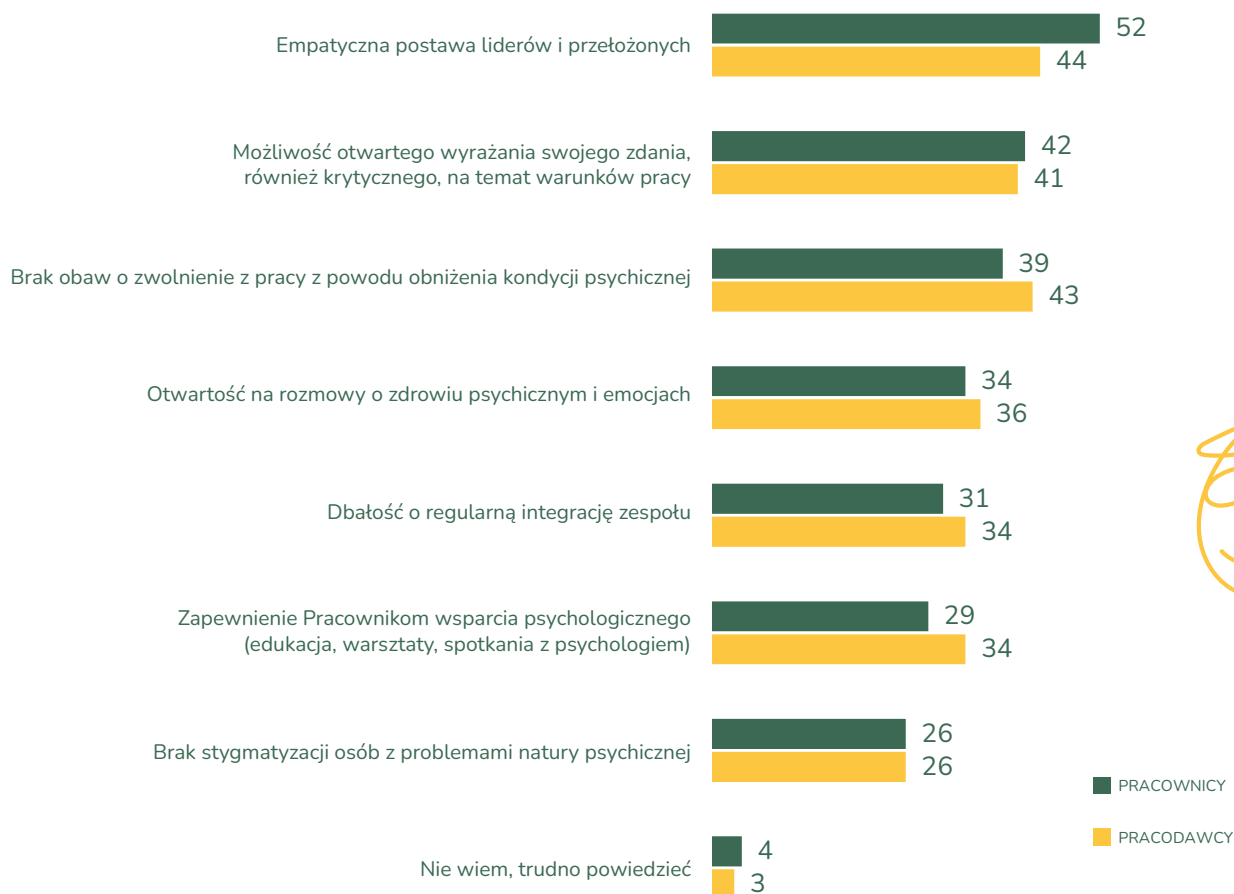
Każdy człowiek czasem doświadcza w życiu trudności, nikt tu nie jest wyjątkiem. Jeśli jednak otrzyma odpowiednie wsparcie, to przezwycięży kryzys i wyjdzie z niego silniejszy. Skoro czasowe pogorszenie wydajności dotyka nas wszystkich, to nie powinno być ono powodem nieprzyjemności ze strony Pracodawcy, a tym bardziej zwolnienia. W taki sposób nie tylko niesprawiedliwie ocenilibyśmy daną osobę, ale także pozbyli się wartościowego Pracownika, który po przetrwaniu trudnego dla siebie okresu może wnieść wiele dobrego w rozwój firmy. Kształtując kulturę organizacji w Axpo, dbamy o to, by Pracownicy zawsze mogli liczyć na wsparcie ze strony przełożonych, jak i skorzystać z benefitu w postaci anonimowych konsultacji psychologicznych.

Rekrutując lub awansując na stanowiska kierownicze warto upewnić się, że kandydaci rozumieją sytuację, taką jak ta powyższa, a także podzielają wartości firmy, mają odpowiednie kompetencje oraz potrafią stworzyć zespół, w którym będzie panowała otwartość i wzajemne zaufanie, by Pracownicy mogli bez lęku rozmawiać o istotnych dla siebie kwestiach. Tak robimy w Axpo. Co więcej, wszyscy w naszym zespole odbywają szkolenia z kompetencji miękkich. Każdy przechodzi test osobowości DISC oraz szkolenie, podczas którego omawiane są 4 główne typy osobowości i charakterystyczne dla nich sposoby komunikacji. Tak uczymy się, jak efektywnie porozumiewać się z osobami o odmiennym usposobieniu i sposobie widzenia świata. Kadra zarządzająca jest także dodatkowo szkolona z tego, jak w efektywny sposób budować zespół i wspierać Pracowników w ich rozwoju.

Komunikacja i otwartość naprawdę są kluczem do współpracy i nie wyobrażam sobie, jak inaczej można zarządzać zespołem Pracowników. Kultura dialogu i możliwość wyrażenia swojego zdania – także krytycznego – wzmacniają i rozwijają firmę. Pozwalają na bieżąco otrzymywać cenny feedback od Pracowników i wprowadzać zmiany, co im samym pokazuje, że Pracodawca naprawdę jest zainteresowany ich zdaniem. Poczucie realnego wpływu rodzi z kolei zaangażowanie i pozwala konstruktywnie przejść nawet przez niełatwe sytuacje. A te się zdarzają i będą się zdarzać. Rozmowa to podstawa, dlatego kładziemy szczególny nacisk na to, by się jej uczyć.

A co w takim razie w opinii Pracowników i Pracodawców sprzyja budowaniu bezpiecznego psychologicznie środowiska pracy?

WYKRES 27: CZYNNIKI SPRZYJAJĄCE BUDOWANIU BEZPIECZNEGO PSYCHOLOGICZNIE ŚRODOWISKA PRACY.



*pytanie wielokrotnego wyboru; maksymalnie 3 odpowiedzi; dane w %

Ponad połowa Pracowników wskazała za kluczowy czynnik empatyczną postawę liderów i przełożonych. To wyraźne potwierdzenie tego, o czym mówią eksperci, czyli fakt, że empatyczne przywództwo jest obecnie kluczową kompetencją przywódczą, uważaną za niezbędną dla osiągnięcia sukcesu w zarządzaniu.

Zarówno Pracownicy, jak i Pracodawcy jako drugi najczęściej wymieniany czynnik wskazywali „możliwość otwartego wyrażania swojego zdania, również krytycznego, na temat warunków pracy”. Mają zatem świadomość znaczenia otwartego dialogu, pozwalającego szczerze wyrażać swoje opinie, dzielić się swoimi pomysłami bez obaw o krytykę, wyśmianie, czy tym bardziej ukaranie.

Nie bez znaczenia dla znaczącej grupy jest także komfort stałości zatrudnienia. 2/5 ankietowanych w obu grupach jako istotny element bezpiecznego psychologicznie miejsca pracy widzi „*brak obaw o zwolnienie z powodu obniżenia kondycji psychicznej*”, co jasno wskazuje na potrzebę dużej otwartości na temat zdrowia psychicznego w miejscu pracy, zarówno w kontekście podejmowania tego tematu w rozmowach, jak i w działaniu.





MAŁGORZATA JAKUBICZ

KOMENTARZ EKSPERTA

Przywódczyni służebna, Przywództwo Przyszłości,
ekspertka kampanii „Bliżej Siebie”

Najnowsze wyniki globalnego badania zaangażowania Instytutu GALLUP mówią, że jedynie 13% Pracowników jest zaangażowanych w swoją pracę, z grupy 87% niezaangażowanych jest aż 15% osób aktywnie niezaangażowanych, które swoją negatywną postawą wpływają na innych. Instytut GALLUP obliczył, że globalnie niezaangażowanie Pracowników kosztuje organizacje 8.8 biliona dolarów lub 9% globalnego PKB!

Aby zaangażowanie Pracowników, ale także liderów było możliwe potrzebne jest przede wszystkim bezpieczeństwo psychiczne, spokój i przyjazna atmosfera. Według Tony Schwartza, te uwarunkowania tworzą tak zwaną Strefę Wyników, w której osiągamy nasze optimum. Wynika to z chemii naszego mózgu, gdyż takie środowisko pracy wspiera działanie kory przedczołowej odpowiedzialnej za zdolności poznawcze, myślenie strategiczne i kreatywne. Co istotne, aby Strefa Wyników była możliwa, potrzebujemy także przerw regeneracyjnych w ramach tak zwanej Strefy Odnowy.

Z ogromną radością przyjąłam tak wysoki wynik dotyczący uważnego słuchania jako kluczowej kompetencji przełożonego, gdyż jest to najważniejsza kompetencja w ramach przywództwa służebnego, które promuje. Słuchanie bowiem wpisuje się w zagadnienie inteligencji emocjonalnej, w tym empatii, potrzebnej do tworzenia bezpiecznego, przyjaznego miejsca pracy. Przede wszystkim jest przejawem szacunku, który kształtuje nasze poczucie własnej wartości. Godność to kluczowa wartość dla człowieka. Jej zagrożenie, także z perspektywy postrzegania przez innych, jest z biologicznego punktu widzenia tak groźne, jak zagrożenie życia.

Dlatego empatyczny przywódca przede wszystkim szanuje drugiego człowieka, chce jego dobra, a także pozytywnie wpływa na jego poczucie własnej wartości. Dostrzega jego talenty i pomaga je rozwijać, wspierając przy tym pracę nad tymi obszarami, które blokują uwolnienie pełni potencjału. Kształtuje także pozytywne relacje w zespole, bo wie, że dzięki temu będzie wzrastała każda jednostka, a ich kolektywna współpraca przyniesie pozytywne wyniki.

Liderzy, którzy posługują się gniewem i strachem, a także negatywną postawą wobec innych potrafią doprowadzić podwładnych do poważnych chorób, takich jak np. choroba niedokrwienna serca. Zatem empatyczny lider wspiera nie tylko zdrowie psychiczne, ale także fizyczne swoich Pracowników.

OBSŁUGA KLIENTA A STAN PSYCHICZNY

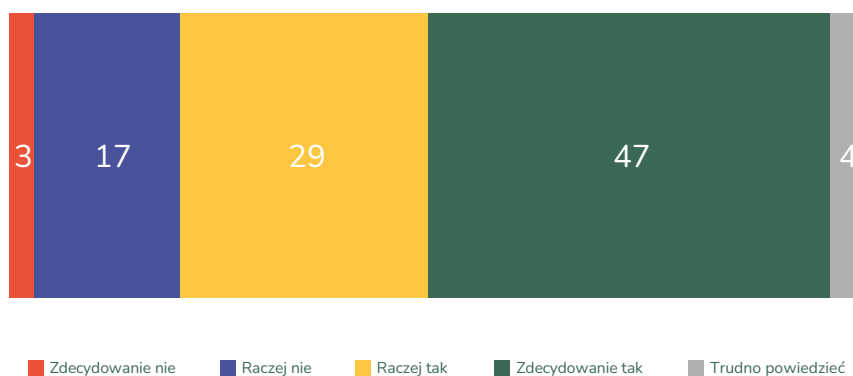
W ramach kampanii „Blżej Siebie” podkreślamy, że słowa mają moc - a ta może być zarówno pozytywna, jak i negatywna. Słowa mogą stanowić wsparcie, ale mogą także ranić. Dlatego tak ważne jest nie tylko co mówimy, ale też to, w jaki sposób używamy mocy słów.

W środowisku pracy komunikujemy się z kolegami, przełożonymi, ale w wielu zawodach także z osobami z zewnątrz naszej organizacji, a w szczególności z Klientami. Relacje z nimi dla wielu Pracowników to podstawa działania i znacząca część ich pracy.

Właśnie dlatego w ramach naszego badania wyodrębniliśmy część skierowaną stricte do Pracowników obsługi klienta, skupiając się na ich negatywnych doświadczeniach (badanie przeprowadzono na grupie 301 osób, definiujących swój obszar pracy jako obsługę klienta).

Dane niestety nie są optymistyczne w kontekście bezpieczeństwa psychologicznego Pracowników, ponieważ aż **76% ankietowanych stwierdza, że spotkało się z nieprzyjemnymi lub agresywnymi zachowaniami ze strony klientów w miejscu pracy**. Kategorycznie takim doświadczeniom zaprzeczyło jedynie 3% badanych.

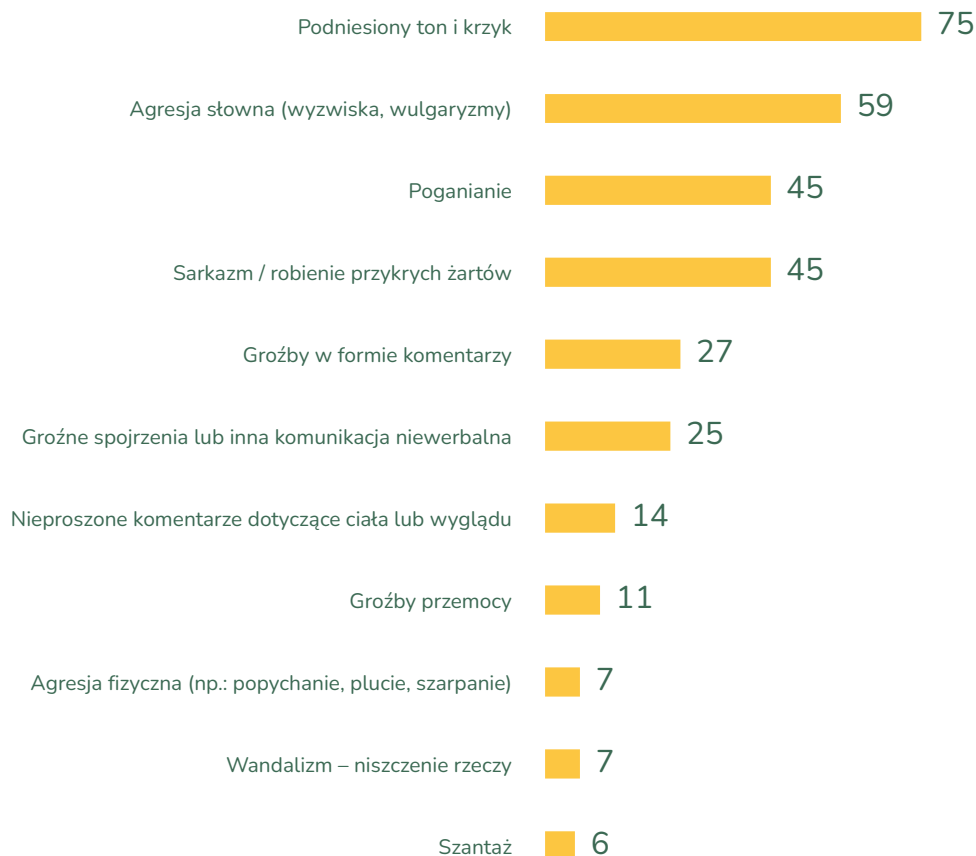
WYKRES 28: DOŚWIADCZENIE NIEPRZYJEMNYCH LUB AGRESYWNYCH ZACHOWAŃ ZE STRONY KLIENTÓW W MIEJSCU PRACY.



*pytanie jednokrotnego wyboru; dane w %

Wśród najczęściej wymienianych objawów był „podniesiony ton i krzyk”, „agresja słowna (wzywiska i wulgaryzmy)”, „poganianie”, a także „sarkazm i robienie przykrych żartów”.

WYKREŚ 29: OBJAWY NIEPRZYJEMNYCH LUB AGRESYWNYCH ZACHOWAŃ ZE STRONY KLIENTÓW W MIEJSCU PRACY.



*pytanie wielokrotnego wyboru; dane w %

Zachowania klientów nie pozostają bez wpływu na bieżące funkcjonowanie Pracowników w przestrzeni zawodowej. **1/3 respondentów przyznaje, że ma trudność w skoncentrowaniu się na wykonywanym zadaniu podczas obsługi trudnego klienta.** Warto podkreślić, że problem z koncentracją może wpływać na efektywność, a jej obniżenie może być z kolei kolejnym powodem do agresywnego zachowania klienta.

1/4 badanych odczuwa lęk przed pójściem do pracy na myśl, że będzie mieć kontakt z trudnym klientem, a jednocześnie przez trudne kontakty z klientami traci wiarę we własne umiejętności zawodowe. To niezwykle niebezpieczne, ponieważ niska samoocena utrudnia rozwój, a także może prowadzić do zgody na złe traktowanie ze strony innych, unikanie konfrontacji i narastającego poczucia niższości, co w relacji z klientami z pewnością utrudnia pracę i realizację zadań.

Warto także podkreślić, że negatywne zachowania klientów przekładają się bezpośrednio na zachowania Pracowników obsługi i **1/5 badanych przyznaje, że nie wytrzymuje napięcia podczas kontaktu z trudnym klientem i nie może się opanować, reagując wówczas w nieuprzejmy sposób, odpowiadając podniesionym głosem lub krzykiem wobec klienta.**

WYKRES 30: ZACHOWANIA I REAKCJE PRACOWNIKÓW OBSŁUGI KLIENTA.

Nie mogę skoncentrować się na tym, co robię podczas obsługi trudnego klienta.



Odczuwam lęk przed pójściem do pracy na myśl, że będę mieć kontakt z trudnym klientem.



Przez trudne kontakty z klientami tracę wiarę we własne umiejętności zawodowe.



Obawiam się o swoje zdrowie i życie, kiedy mam mieć kontakt z trudnym klientem.



Nie wytrzymuję napięcia podczas kontaktu z trudnym klientem i nie mogę się opanować. Reaguję wówczas w nieuprzejmy sposób, odpowiadając podniesionym głosem lub krzykiem wobec klienta.



W ostatnich miesiącach korzystam ze zwolnień lekarskich częściej niż dotychczas w związku ze stresem związanym z obsługą trudnego klienta.



■ Zdecydowanie nie
 ■ Raczej nie
 ■ Ani tak, ani nie
 ■ Raczej tak
 ■ Zdecydowanie tak

*pytanie jednokrotnego wyboru; dane w %

W sytuacji niewłaściwego zachowania klienta kluczowym wydaje się **wsparcie dla Pracownika**. Okazuje się, że tylko **42% może liczyć na przełożonego w większości takich sytuacji lub zawsze**, natomiast 35% tylko czasami. Niepokojące jest, że 23% badanych jest w zasadzie pozostawiona sama sobie, nie mając takiego wsparcia, co może świadczyć, że takie zachowania ze strony klientów są po prostu bagatelizowane w wielu organizacjach (warto zwrócić uwagę na poniższe pytanie, gdzie 1/3 badanych wskazała na potrzebę stworzenia procedur raportowania niewłaściwych zachowań ze strony klientów).

Pracownicy obsługi klienta, w tym także osoby pracujące na stacjach paliw jak w przypadku Circle K, znajdują się w pierwszej linii kontaktu firmy z jej klientami. Każdego dnia wchodzi w setki interakcji, dbając o to, aby każdy odwiedzający punkt sprzedaży był zadowolony z produktu czy usługi. Przez to praca z klientem jest często bardzo wymagająca, a do tego dochodzą nam sytuacje, kiedy Pracownicy mogą doświadczać niewłaściwych zachowań ze strony klientów, takich jak agresja słowna czy zastraszanie. To wielkie wyzwanie dla organizacji, aby zadbać o dobrostan psychiczny tych osób – nie tylko poprzez odpowiednie procedury, ale także edukując społeczeństwo i jak najwięcej mówiąc o potrzebie życzliwych postaw.

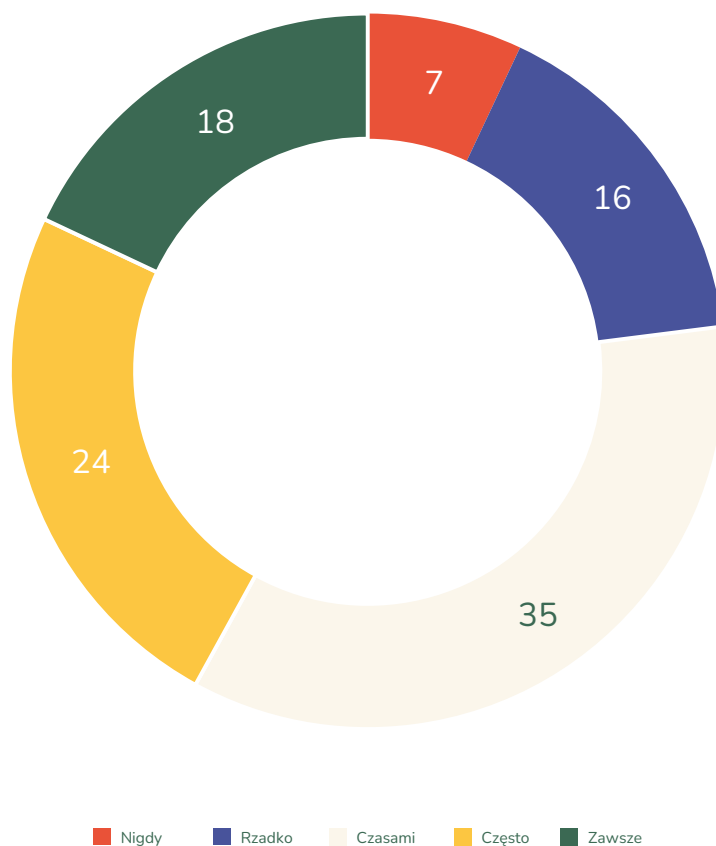
W Circle K stawiamy sobie za cel, aby nasi Pracownicy czuli się bezpiecznie i komfortowo – niezależnie od tego, czy pracują w obsłudze klienta na stacji, czy w biurze. Mając na uwadze, że trudne sytuacje z klientami, które spotykają nasz personel na stacjach, mogą negatywnie wpływać na ich dobrostan psychiczny, w ubiegłym roku postanowiliśmy sprawdzić, z jaką skalą problemu mierzymy się w polskiej sieci.

W tym celu przeprowadziliśmy wewnętrzne badanie w Circle K, które wykazało, że 39% Pracowników biorących w nim udział doświadczyło trudnych sytuacji z klientem. Dotyczyły one najczęściej różnych gróźb w formie komentarzy czy nieodpowiednich zachowań (67% wskazań), jak również groźnych spojrzeń lub innej komunikacji niewerbalnej (60% wskazań).

Niezbędne są działania prewencyjne oraz edukacyjne podejmowane przez firmy, aby zapobiegać takim sytuacjom. Proaktywne kampanie informacyjne w ramach organizacji oraz także na zewnątrz mogą wesprzeć cel, jakim jest wzmocnienie poczucia bezpieczeństwa Pracowników. Ważną funkcję pełni tu również sprawna komunikacja wewnętrzna, która pozwala zespołom jeszcze lepiej zrozumieć, jak radzić sobie w pewnych sytuacjach i w jaki sposób Pracodawca może im udzielić wsparcia. W Circle K podjęliśmy już odpowiednie kroki w tym kierunku. Przede wszystkim unowocześniliśmy i wdrożyliśmy nowe procedury służące zgłaszaniu tego typu incydentów. Prowadzimy również odpowiednie szkolenia dla Pracowników i kierowników stacji. Ponadto udostępniliśmy wszystkim naszym zespołom program Pomocy Pracowniczej Circle K, a także wprowadziliśmy wewnętrzną infolinię umożliwiającą zgłaszanie nieodpowiednich zachowań klientów.

Poza działaniami skierowanymi do organizacji i jej Pracowników, konieczne są również zewnętrzne kampanie edukujące społeczeństwo – partnerów firmy, klientów, czy dostawców. Na naszych stacjach w całej Europie, w tym także w Polsce, zainicjowaliśmy kampanię mającą na celu promocję życzliwych postaw wobec innych. W ten sposób chcemy przeciwdziałać agresji oraz zwrócić uwagę społeczeństwa na problem, pokazując, że życzliwe postawy mogą mieć pozytywny wpływ na nas wszystkich. Wiemy, że nieodpowiednie i agresywne zachowania ze strony klientów wobec obsługi dotyczą nie tylko naszej firmy czy sieci stacji paliw i poprzez działania własne czy udział w kampanii „Bliżej Siebie” chcemy zainspirować cały sektor handlu do działania i zwiększenia wysiłków w celu przeciwdziałania tego typu incydentom. To powszechny problem społeczny, który chcielibyśmy wspólnie zaadresować, bo wierzymy, że tylko wspólne dążenia ze strony biznesu mogą doprowadzić do tego, że będziemy budować relacje oparte na szacunku, zrozumieniu i życzliwości.

WYKRES 31: MOŻLIWOŚĆ UZYSKANIA WSPARCIA OD PRZEŁOŻONEGO W SYTUACJI DOŚWIADCZENIA NIEWŁAŚCIWYM ZACHOWAŃ KLIENTA.



*pytanie jednokrotnego wyboru; dane w %

Co zatem może zrobić Pracodawca, aby poprawić psychologiczne bezpieczeństwo Pracowników mających bezpośredni kontakt z klientem? **Ponad połowa badanych wskazuje, na potrzebę asertywnego reagowania na niewłaściwe zachowania Klientów.** Odpowiedź ta bezpośrednio wiąże się z drugą najczęściej wskazywaną odpowiedzią, jaką była „organizacja szkoleń dotyczących kontaktu z trudnym klientem” – w ich ramach z pewnością asertywność i radzenie sobie z trudnymi emocjami powinny być kluczowymi zagadnieniami.

E. Berne zdefiniował podstawową jednostkę stosunków społecznych jako transakcję:

„Jeżeli dwoje lub więcej ludzi spotyka się (...) prędzej lub później któreś z nich przemówi lub w inny sposób okaże, że zauważa inne osoby. Nazywa się to bodźcem transakcyjnym. Wówczas inna osoba odezwie się albo uczyni coś, co będzie w pewien sposób związane z tym bodźcem, a co nazwiemy reakcją transakcyjną”.

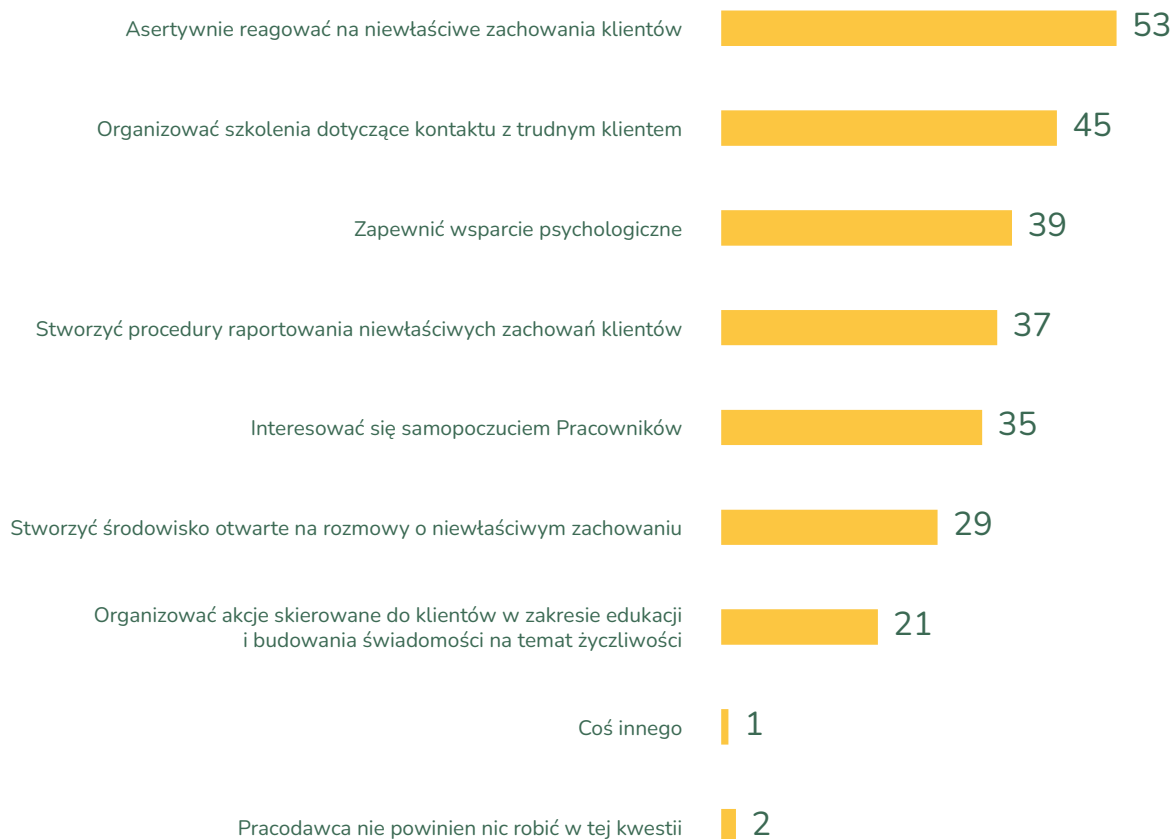
Kultura „instant” w jakiej obecnie żyjemy wymaga, w szczególności w środowisku pracy handlowca, sprzedawcy, Pracownika biura obsługi klienta, Wszechstronności. Do tego katalogu oczekiwań klientów, z uwagi na warunki niepewności i złożoności rzeczywistości, dochodzą obecnie wyzwania, takie jak odpowiedź na zindywidualizowane potrzeby oraz stworzenie miejsca, gdzie klient czuje się PO PROSTU dobrze. To powoduje, że praca z klientem wymaga od Pracowników poza przygotowaniem produktowym, naprawdę dużych umiejętności interpersonalnych, empatii oraz stawiania granic, kiedy pojawiają się sytuacje, które w budowaniu pozytywnych, zdrowych relacji biznesowych z klientem są naprawdę bardzo trudne i wyjątkowo stresujące.

Myśląc o tej transakcji oraz o wyzwaniach, jakie dziś mają Pracownicy w środowisku pracy handlowca, sprzedawcy - potrzeba jest ciągłego procesu doskonalenia. Jednym ze sprawdzonych przez nas sposobów są dedykowane szkolenia, warsztaty, podczas których Pracownicy rozmawiają - Jak rozmawiać. Uczą się o tym, jak klienci są różni, jak mają odmienne preferencje i przyzwyczajenia i jak w tej różnorodności zachować równowagę i zadbać również o siebie.

Pozytywne emocje są paliwem do tego, aby być zaangażowanym. Tworzyć pozytywne relacje, z których pozytywną energię mogą czerpać wszystkie strony będące w relacji. Czasami jednak, jak wiemy, pozytywne nastawienie i uśmiech nie wystarczą. Kluczowe dla poczucia dobrostanu jest poczucie sensu oraz sprawczości i idące za tym poczucie bezpieczeństwa i zadowolenie z siebie. Z naszego doświadczenia wiemy, że wsparciem tutaj może być współpraca ze specjalistami np. z zespołów HR, którzy w bieżącej pracy wspierają w trudnościach natury ludzkiej, budowania relacji z klientami, czasami odreagowywania po spotkaniu z wymagającym klientem. Mądrym i bardzo wartościowym kierunkiem jest też, rozwijający się obecnie trend udostępniania Pracownikom działów sprzedaży dostępu do platform/programów wsparcia psychologicznego, gdzie Pracownicy w czasie dla siebie dogodnym oraz pełnej poufności mogą porozmawiać, zasięgnąć porady eksperckiej na różne tematy, również tematy związane ze współpracą z klientami. W Rossmann to się bardzo sprawdza.

Sama osobiście bardzo utożsamiam się z tą ideą sprzedaży relacyjnej. Od ponad dwóch lat w Rossmann zachęcamy do uśmiechu i życzliwości, by budować dobrą atmosferę i przyjazne relacje między Klientami a personelem naszych drogeriach. Nasza inicjatywa „Uśmiech robi dzień dobry” wywołuje właśnie uśmiech na twarzach naszych klientów. To naprawdę działa!”

WYKRES 32: OCZEKIWANE DZIAŁANIA ZE STRONY PRACODAWCY, MAJĄCE NA CELU POPRAWĘ PSYCHOLOGICZNEGO BEZPIECZEŃSTWA PRACOWNIKÓW, MAJĄCYCH KONTAKT Z KLIENTAMI.



*pytanie wielokrotnego wyboru; dane w %

Partnerzy i Patroni kampanii „Blżej Siebie”

PARTNERZY GŁÓWNI



PARTNERZY



PATRONI HONOROWI



PATRONI



PATRONI MEDIALNI



ORGANIZATOR





Blżej SIEBIE

Ogólnopolska kampania edukacyjno-informacyjna

Bądźmy „Blżej Siebie”



www.blzejsiebie.info



facebook.com/blzejsiebieinfo



linkedin.com/showcase/kampania-blzej-siebie/



www.youtube.com/@BlzejSiebieInfo

ORGANIZATOR

