

УПРАВЛЕНИЕ БАЛАНСОМ ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТИ И УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ТРУДОМ НА
ВИРТУАЛЬНОМ РАБОЧЕМ МЕСТЕ

Научная статья

Гостева О.В.¹, Пацук О.В.^{2,*}

^{1,2} Сибирский государственный университет науки и технологии имени академика М.Ф. Решетнева, Красноярск,
Российская Федерация

¹ Сибирский федеральный университет, Красноярск, Российская Федерация

* Корреспондирующий автор (opatsuk[at]mail.ru)

Аннотация

Сейчас удаленная работа становится все более популярной не только среди персонала различных фирм, но и работодателей, причем эта тенденция продолжает свой рост. Многие организации отмечают положительный эффект от такого взаимодействия со своими сотрудниками. Но несмотря на это, до 65% работодателей хотят отказаться от данной формы работы в 2023 году. Предприятия, которые уже давно работают через дистанционный формат предупреждают, что выводить команду на удаленную работу можно только в том случае, когда все рабочие процессы регламентированы, есть четкие критерии и показатели результативности, и для команды они понятны и достижимы. Поэтому руководителям следует находить баланс производительности и удовлетворенности трудом как на виртуальном рабочем месте, так и непосредственно в офисе. Статья рассматривает вопросы роста эффективности удаленной работы.

Ключевые слова: производительность труда, удаленная работа, удовлетворенность трудом, виртуальное рабочее место, эффективность управления.

MANAGEMENT OF THE BALANCE OF PRODUCTIVITY AND LABOUR SATISFACTION IN THE VIRTUAL
WORKPLACE

Research article

Gosteva O.V.¹, Patsuk O.V.^{2,*}

^{1,2} Siberian State University of Science and Technology named after academician M.F. Reshetnev, Krasnoyarsk, Russian
Federation

¹ Siberian Federal University, Krasnoyarsk, Russian Federation

* Corresponding author (opatsuk[at]mail.ru)

Abstract

Nowadays, remote working is becoming increasingly popular not only among the staff of various firms, but also among employers, and this tendency continues its growth. Many organizations are noticing the positive effect of such interaction with their employees. But despite this, up to 65% of employers want to opt out of this form of working in 2023. Businesses that have been working remotely for a long time warn that it is only possible to bring a team to work remotely if all work processes are regulated, there are clear criteria and performance indicators, and they are clear and achievable for the team. Therefore, managers should find a balance of productivity and labour satisfaction both in the virtual workplace and directly in the office. This article examines the issues of increasing the efficiency of remote work.

Keywords: labour productivity, remote working, labour satisfaction, virtual workplace, management efficiency.

Введение

Для повышения эффективности работы предприятия в современных условиях руководителям необходимо выстраивать оптимальные бизнес-процессы с учетом особенностей применения виртуальных рабочих мест. Начиная с кризиса 2019 года, традиционные офисы претерпели значительные изменения, но при этом производительность труда не стала ниже. Многие сотрудники, после окончания пандемии и выполнения своей работы через удаленный доступ, не очень хотят возвращаться к офисной работе, и эта новая реальность требует иных эффективных решений.

Инструментарно-методический аппарат исследования представлен следующими общенаучными методами: индукция и дедукция, анализ и синтез, статистический и логический подходы. Для достижения заявленной цели и решения поставленных задач потребовалось применение факторного, функционального и статистического анализа, метода типологического и классификационного моделирования. К методам сбора данных относится контент-анализ.

Основные результаты

По результатам анализа исследования, проведенного в январе 2023 года [1], в РФ среди предприятий разного масштаба, было выявлено, что доля сотрудников, работающих постоянно на удаленной основе, превышает 13% (рис. 1). Персонал, периодически работающий виртуально, составляет от 16% до 23%, оставшиеся сотрудники работают в офисе постоянно.

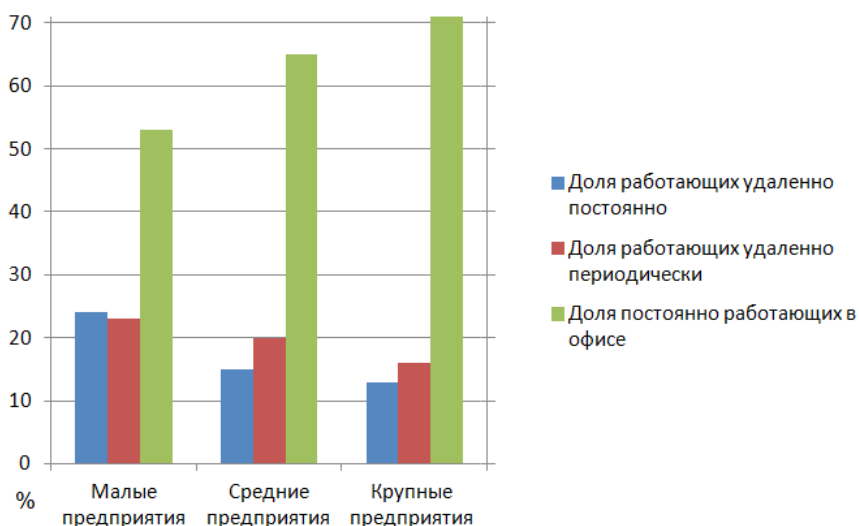


Рисунок 1 - Доля сотрудников, работающих в удаленном доступе, в зависимости от масштаба предприятия

Исследования подтвердили, что 57% компаний России имеют сотрудников, которые работают через удаленный доступ, но находятся в штатном расписании фирм. У 43% опрошенных компаний сотрудники полностью работают в офисе [2].

Не менее важным был вопрос влияния работы на виртуальном рабочем месте на ее эффективность. Было выяснено, что 65% руководителей считают, что удаленное рабочее место совсем не оказывает влияния на эффективность работы, 15% респондентов уверены, что удаленный формат труда повышает производительность (рис. 2) [3].

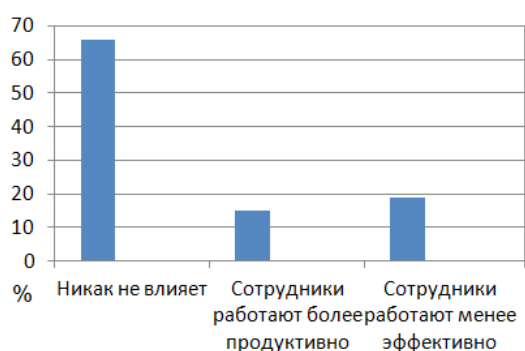


Рисунок 2 - Влияние работы через удаленный доступ на эффективность труда

Следует отметить, что только 23% предприятий хотят полностью вернуть всех сотрудников в офис, остальные удовлетворены существующей ситуацией.

Еще одним направлением, относительно недавно возникшем на рынке труда, являются фрилансеры и самозанятые, работающие в дистанционном формате. Если в 2021 году к услугам таких специалистов обращались только 33% предприятий, то в 2022 году уже более 52% [4].

Для работы с фрилансерами и самозанятыми создаются специальные онлайн-платформы, на которых встречаются исполнители и заказчики (предприятия). За период с 2021 по 2022 годы, прирост заказчиков превысил прирост исполнителей (+16%, и +13,5% соответственно), что вызывает потребность в увеличении виртуальных рабочих мест.

В связи с этим возникают вопросы: каким образом работа в дистанционном формате оказывает влияние на сотрудников, занятых трудом в удаленном доступе на их производительность труда и качество выполнения работы, и психоэмоциональное состояние, а также какие инструменты надо применять для роста эффективности работы персонала?

В ходе проведения исследования, были выявлены нескольких базовых практик основанных на формировании личных качеств, которые необходимы руководителям при работе через удаленный доступ. Внедряя эти методы в свою деятельность, административный персонал сможет лучше справляться с текущими ситуациями даже через смешанный формат работы.

50% руководителей, участвовавших в программе развития лидерства, заявили, что они были более эффективными (с точки зрения выполнения задач), работая из дома во время кризисной ситуации в стране, чем на своем традиционном рабочем месте. Однако, несмотря на это, значительное число работников административного аппарата управления, а именно – 33%, сообщили, что они были менее эффективны, работая через удаленный доступ.

Эффективность труда, хотя и важна, но является лишь частью задачи. Также значимыми являются и другие факторы, в частности, это благополучие и успешное сотрудничество в рамках всей команды. Необходимо учитывать, что некоторые аспекты благополучия, такие как снижение уровня стресса, поддержание личных связей и установление границ рабочего дня, кажутся сложными в понимании и их реализации для многих руководителей [5].

Более половины участников исследования (66%) сообщили, что они наблюдали повышение общего уровня стресса на виртуальном рабочем месте, а 81% обнаружили, что сотрудники из всех сил пытались установить границы и отключиться от работы. В совокупности полученные данные свидетельствуют о том, что размытость границ между работой и личной жизнью может оказывать огромное давление на эмоциональное благополучие лидеров и их команд на виртуальном рабочем месте.

Данные об эмоциональном благополучии своих работников должны представлять интерес для компаний, если они планируют продолжить виртуально работать с сотрудниками через удаленный доступ [6]. Была также выявлена корреляция между психическим здоровьем и производительностью труда: люди, у которых изначально психическое здоровье было стабильно положительное, улучшают свою производительность при выполнении совместных задач через удаленный формат взаимодействия, чем те, у кого психическое здоровье было хуже.

Если руководители изначально обращают внимание на психологический климат в команде, работающей в виртуальном режиме, и улучшают их способность управлять стрессом и восстановлением, повышают осведомленность, усиливают эмоциональное присутствие, то достигается в коллективе внутреннее равновесие, которое способствует общему благополучию и повышает производительность совместного труда [7], [8].

Задача эффективного выполнения своей деятельности, особенно через виртуальное рабочее место, состоит в том, чтобы найти баланс, который способствует повышению производительности труда без ущерба для благополучия психологического состояния всех сотрудников [9], [10].

Авторами выявлены основные проблемы, возникающие на виртуальных рабочих местах и направления их решений, которые необходимо учитывать при работе через удаленный доступ.

Обсуждение

3.1. Физиологическая активация (стресс) и восстановление

Перегрузка негативной информацией является основным триггером стресса, который, помимо проблем со здоровьем и финансовых проблем, объясняет, почему многие люди ощущают более высокий уровень стресса при работе на удаленном доступе. Одной из стратегий снижения стресса является способность сосредоточиться на позитивных эмоциях и избежать поглощения негативными мыслями. Другими словами, решение данной проблемы состоит не в том, чтобы пытаться перестать думать о стрессовой или фрустрирующей ситуации, а в принятии происходящих событий, поиске путей выхода из нее, то есть в понимании триггеров и возможностью управлять ими.

Применяя рефлексивные практики взаимодействия тела и разума, такие как медитация и йога, лидеры команд, руководители различных групп, работающих в дистанционном формате, могут научиться чувствовать состояние своей нервной системы и выработать навыки восстановления. При этом следует учитывать, что внимание и осознанность имеют разные характеристики. Так, внимание, по своей сути улавливает, фиксирует и анализирует, – это буквальное и точное понимание языка. Оно обрабатывает определенную информацию в высоком разрешении. Осознанность, как таковая, видит взаимосвязи, воспринимает всю окружающую среду и более масштабные модели, что способствует развитию эмоционального интеллекта (осознание эмоций своих и других людей, а также способность управлять ими), что проявляется в таких навыках, как нереактивность (чувствовать свои собственные и чужие эмоции, не реагируя на их изменение).

На виртуальном рабочем месте внимание имеет тенденцию доминировать над осознанностью. Многие люди воспринимают удаленную работу как деятельность, ориентированную, в первую очередь, на решение конкретных задач. С целью понимания общей картины того, над чем они работают и развития навыков совместной работы, лидерам команд необходимо перестать злоупотреблять своим вниманием и вместо этого усилить акцент на осознанности, тем самым интегрируя обе половины мозга. Осознанность также помогает им лучше понимать свои собственные когнитивные процессы и избегать осуждения других или поспешных выводов.

3.2. Когнитивная связь и сопереживающее присутствие

По-настоящему присутствовать с другими на эмоциональном уровне гораздо сложнее в виртуальной среде, чем лицом к лицу в офисе. Например, некоторые механизмы, которые мы используем для настройки на эмоции друг друга (включая прикосновения и язык тела), недоступны при удаленной работе. Более того, поскольку почти весь рабочий день проводится перед экраном мониторов, многие люди теряют ощущение человеческого присутствия, в том числе и преимущества совместной работы, которые вытекают из этого. В этом случае усилить эмоциональное присутствие всех членов команды лидеры могут уделяя несколько минут на «регистрацию» и общее приветствие в начале виртуальных совещаний.

Заключение

В настоящее время, с учетом происходящих глобализации и цифровизации общества, а также системного кризиса, во многих компаниях руководителям удалось сделать виртуальное рабочее место эффективным способом организации труда. Но, как показала практика, эффективности такой формы труда недостаточно, так как лидеры команд, работающих через удаленный доступ, также должны поддерживать глубокие связи со своими командами, причем не только через постановку задач и итоговое принятие выполненной работы. Психологическое и эмоциональное состояние людей, находящихся на виртуальных рабочих местах, оказывает огромное влияние на результат труда, который со временем будет ухудшаться в силу специфики такой деятельности, блокирующей живое общение с людьми. С целью поддержания эффективности работы команды в течение длительного времени, лидеры должны уметь сами оправляться от стресса, осознавать общую картину своей работы, эмоционально присутствовать для своих команд и помогать им нивелировать накапливающиеся проблемы психоэмоционального состояния, вызванного деятельностью через удаленный формат труда.

Конфликт интересов

Не указан.

Рецензия

Все статьи проходят рецензирование. Но рецензент или автор статьи предпочли не публиковать рецензию к этой статье в открытом доступе. Рецензия может быть предоставлена компетентным органам по запросу.

Conflict of Interest

None declared.

Review

All articles are peer-reviewed. But the reviewer or the author of the article chose not to publish a review of this article in the public domain. The review can be provided to the competent authorities upon request.

Список литературы / References

1. 65% компаний, которые работают удаленно, планируют вернуться в офис в 2023 году. Исследование Работа.ру и СберПодбор // Пресс-служба сервиса Работа.ру. — 2023. — URL: <https://press.rabota.ru/65-kompaniy-kotorye-rabotayut-udalенno-planiruyut-vernutsya-v-ofis-v-2023-godu> (дата обращения: 02.06.23).
2. A Future Skills Assessment Advances Lifelong Learning and Labor Productivity // Boston Consulting Group. — 2023. — URL: <https://www.bcg.com/industries/public-sector/future-skills-architect-tool> (accessed: 23.05.23).
3. Amis J.M. The Organizational Reproduction of Inequality / J.M. Amis, D. Mair, K.A. Munir // Academy of Management Annals. — 2020. — Vol. 14. — № 1. — URL: <https://journals.aom.org/doi/10.5465/annals.2017.0033> (accessed: 20.05.23). — DOI: 10.5465/annals.2017.0033.
4. Meissner N. Balancing Well-Being and Performance in the Virtual Workplace / N. Meissner, Ch. Tamdjidi, L. Stephan et al. // Boston Consulting Group. — 2020. — URL: <https://www.bcg.com/publications/2020/virtual-workplace-work-life-balance> (accessed: 02.06.23).
5. Deep Tech Ecosystems // Boston Consulting Group. — 2022. — URL: <https://www.bcg.com/capabilities/digital-technology-data/emerging-technologies/deep-tech> (accessed: 09.06.23).
6. Энрикес Д. Факторы эффективного управления в сфере информационных технологий / Д. Энрикес, Р. Перейра, Р. Альмейда и др. // ФОРСАЙТ. — 2020. — Т. 14. — № 1. — С. 48-59.
7. Кононюк А. Форсайт для карьерного развития / А. Кононюк, А. Паяк, А. Гудановска и др. // ФОРСАЙТ. — 2020. — Т. 14. — № 2. — С. 88-104.
8. Гостева О.В. Проблемы формирования и реализации программы развития персонала при использовании высоких технологии для промышленности на примере предприятий ОПК Красноярского края / О.В. Гостева // Международный научно-исследовательский журнал. — 2022. — № 11(125). — URL: <https://research-journal.org/archive/11-125-2022-november/10.23670/IRJ.2022.125.34> (дата обращения: 14.05.23). — DOI: 10.23670/IRJ.2022.125.34.
9. Пацук О.В. Методы мотивации персонала как элемент системы стратегического управления предприятиями при использовании высоких технологий для промышленности / О.В. Пацук, О.В. Гостева // Управленческий учет. — 2022. — № 9-3. — С. 303-310.
10. Пономарева О.Я. Удовлетворенность трудом как показатель качества человеческого капитала организации в условиях цифровизации / О.Я. Пономарева, О.Ю. Никитина // Цифровая трансформация общества, экономики, менеджмента и образования : материалы Международной конференции (Екатеринбург, 05-06 декабря 2019 года). — Том 2. — Sedlčany: Ústav personalistiky, 2020. — С. 67-74. — URL: <https://elar.urfu.ru/handle/10995/82470> (дата обращения: 14.06.23).

Список литературы на английском языке / References in English

1. 65% kompanij, kotorye rabotajut udalенno, planirujut vernut'sja v ofis v 2023 godu. Issledovanie Rabota.ru i SberPodbor [65% of companies that work remotely plan to return to the office in 2023. Research by Rabota.ru and SberPodbor] // press.rabota.ru. — 2023. — URL: <https://press.rabota.ru/65-kompaniy-kotorye-rabotayut-udalенno-planiruyut-vernutsya-v-ofis-v-2023-godu> (accessed: 02.06.23). [in Russian]
2. A Future Skills Assessment Advances Lifelong Learning and Labor Productivity // Boston Consulting Group. — 2023. — URL: <https://www.bcg.com/industries/public-sector/future-skills-architect-tool> (accessed: 23.05.23).
3. Amis J.M. The Organizational Reproduction of Inequality / J.M. Amis, D. Mair, K.A. Munir // Academy of Management Annals. — 2020. — Vol. 14. — № 1. — URL: <https://journals.aom.org/doi/10.5465/annals.2017.0033> (accessed: 20.05.23). — DOI: 10.5465/annals.2017.0033.
4. Meissner N. Balancing Well-Being and Performance in the Virtual Workplace / N. Meissner, Ch. Tamdjidi, L. Stephan et al. // Boston Consulting Group. — 2020. — URL: <https://www.bcg.com/publications/2020/virtual-workplace-work-life-balance> (accessed: 02.06.23).
5. Deep Tech Ecosystems // Boston Consulting Group. — 2022. — URL: <https://www.bcg.com/capabilities/digital-technology-data/emerging-technologies/deep-tech> (accessed: 09.06.23).
6. Henriques D. Faktory jeffektivnogo upravlenija v sfere informacionnyh tehnologij [IT Governance Enablers] / D. Henriques, R. Pereira, R. Almeida et al. // Foresight. — 2020. — Vol. 14. — № 1. — P. 48-59. [in Russian]
7. Kononiuk A. Forsajt dlja kar'ernogo razvitija [Foresight for Career Development] / A. Kononiuk, A. Pajak, A. Gudanowska et al. // Foresight. — 2020. — Vol. 14. — № 2. — P. 88-104. [in Russian]
8. Gosteva O.V. Problemy formirovanija i realizacii programmy razvitija personala pri ispol'zovanii vysokih tehnologij dlja promyshlennosti na primere predprijatij OPK Krasnojarskogo kraja [Problems of Formation and Implementation of Personnel Development Program in the Use of High Technology for Industry on the Example of Krasnoyarsk Krai MIC Enterprises] / O.V. Gosteva // Mezhdunarodnyj nauchno-issledovatel'skij zhurnal [International Research Journal]. — 2022. —

№ 11(125). — URL: <https://research-journal.org/archive/11-125-2022-november/10.23670/IRJ.2022.125.34> (accessed: 14.05.23). — DOI: 10.23670/IRJ.2022.125.34. [in Russian]

9. Patsuk O.V. Metody motivacii personala kak jelement sistemy strategicheskogo upravljenija predpriyatijami pri ispol'zovanii vysokih tehnologij dlja promyshlennosti [Personnel Motivation Methods as an Element of the System of Strategic Management of Enterprises in the Use of High Technologies for Industry] / O.V. Patsuk, O.V. Gosteva // Upravlencheskij uchet [Management Accounting]. — 2022. — № 9-3. — P. 303-310. [in Russian]

10. Ponomareva O.Ja. Udovletvorennost' trudom kak pokazatel' kachestva chelovecheskogo kapitala organizacii v uslovijah cifrovizacii [Job Satisfaction as an Indicator of the Quality of Human Capital of an Organization in the Conditions of Digitalization] / O.Ja. Ponomareva, O.Ju. Nikitina // Cifrovaja transformacija obshhestva, jekonomiki, menedzhmenta i obrazovanija : materialy Mezhdunarodnoj konferencii (Ekaterinburg, 05-06 dekabnja 2019 goda) [Digital transformation of society, economy, management and education: materials of the International Conference (Ekaterinburg, December 05-06, 2019)]. — Vol. 2. — Sedlčany: Ústav personalistiky, 2020. — P. 67-74. — URL: <https://elar.urfu.ru/handle/10995/82470> (accessed: 14.06.23). [in Russian]