

Интересы бизнеса и здоровье работников

Международный опыт управлением здоровьем на рабочих местах

Прежде чем обсуждать влияние нарушений здоровья работников на эффективность бизнеса, необходимо разобраться с терминологией. В Российской практике здоровье обычно рассматривается с точки зрения физического состояния организма. Международный подход все больше опирается на определение, данное Всемирной Организацией Здравоохранения (ВОЗ): «Здоровье – это физическое, психическое, социальное и духовное благополучие».

Именно такое определение лежит в основе подхода, который дает возможность предотвратить физические заболевания, определив паттерны нездорового поведения еще до возникновения физической болезни. Именно от поведения зависит образ жизни в целом, и понятие «поведенческого здоровья» лежит в фокусе усилий, предпринимаемых компаниями в разных странах.

Почему мы сконцентрировали свое внимание на работающих людях? Потому что:

1. Это самая большая группа населения, объединяющая самых активных и продуктивных людей
2. Существует множество государственных и негосударственных организаций, которые занимаются предоставлением услуг и льгот для разных социальных групп: детей, пенсионеров, инвалидов, молодежи и т.д. Забота о работниках лежит на работодателях
3. Только на работе существуют условия, позволяющие оказать самое эффективное влияние на людей, с точки зрения изменений, необходимых для создания более здорового образа жизни.
4. Именно рабочие показатели формируют критерии для оценки эффективности предпринимаемых усилий.
5. Работодатели также получают мотив оказывать помощь работникам в решении проблем, оказывающих негативное влияние на выполнение работы, так как это соответствует целям бизнеса и может обеспечить измеримый Возврат от Инвестиций.

Подход, который мы будем описывать в серии публикаций, основан на том, что в современном мире у абсолютного большинства людей есть естественная мотивация работать, которая вызвана необходимостью обеспечивать свое существование и вместе с этим дает человеку ощущение принадлежности, нужности, возможности роста и смысла деятельности. Что же может привести к тому, что, несмотря на естественную мотивацию, добросовестные работники начинают нарушать правила, срывать сроки выполнения работ, создавать конфликтные ситуации, пропускать работу или выполнять ее не в полную силу?

Мы можем разделить все факторы, негативно влияющие на работоспособность в целом, на две группы:

- Профессиональные – несоответствующее образование, навыки, подготовка, недостаточная обеспеченность всем необходимым для выполнения обязанностей и осведомленность об ожиданиях компании, оплата труда, несправедливые правила, дискриминация, и т.д. Крайне важно отношение к работникам как к самой большой ценности компании, за счет которой бизнес получает прибыль. Со всем этим обычно успешно справляется руководство компании.
- Личные – излишний стресс; эмоциональные проблемы, такие как тревога и депрессия, неспособность регулировать гнев; трудности в семье – отношения с партнерами, детьми, близкими родственниками и друзьями; трудности на работе – неудовлетворенность, конфликты с руководителями и коллегами; частые болезни и, наконец, такие виды поведения, как злоупотребление алкоголем, наркотиками и курение.

Каково же влияние личных проблем работников на рабочий процесс? Любые личные трудности, если не разрешаются достаточно быстро, приводят к повышению уровня стресса и выражаются в таких явлениях как:

- Абсентеизм – отсутствие на работе из-за опозданий, прогулов, пропусков работы по болезни;
- Презентеизм – неспособность полностью сконцентрироваться на выполнении своей работы
- Увеличение количества дней нетрудоспособности по болезни
- Несчастные случаи и травмы – 80% нарушений безопасности провоцируются поведением людей и только 20% - результат неисправности оборудования и влияние факторов внешней среды
- Конфликты
- Текучесть кадров и др.

Когда личные трудности снижают мотивацию и начинают отражаться на возможности выполнять рабочие обязанности, менеджеры и руководители попадают в трудную ситуацию. Дисциплинарные меры сами по себе не являются средством решения личных проблем. Попытки руководителей входить в положение подчиненных и помогать им решать их личные проблемы, часто безуспешны, поскольку руководители не являются специалистами по оказанию подобной помощи. Помимо того, что в этом случае руководители тратят время и деньги компании на выполнение несвойственных им функций, сам подход подрывает основы управления производительностью работников. Проблемные работники создают проблемы для менеджеров и руководителей, а также являются причиной снижения производительности труда и повышения затрат компаний.

При наличии измеримых показателей эффективности менеджмента, можно ясно увидеть, что так называемый «индивидуальный подход» к проблемным работникам, на самом деле лишает руководителей возможности оказать влияние, необходимое для изменения поведения на ранних стадиях.

Зарубежная практика и исследования в течение нескольких десятилетий отражают успехи, достигнутые компаниями в преодолении подобных трудностей. Предоставление работникам бесплатного и безопасного источника профессиональной помощи в решении широкого спектра проблем и поддержки в трудных жизненных ситуациях позволяет передать ответственность за решение проблем работниками и предотвратить негативное влияние на выполнение работы. Дисциплинарный процесс в этом случае превращается в процесс коррекционных действий и у руководителей появляется эффективный инструмент для направления проблемных работников к квалифицированной помощи на основании снижения рабочих показателей.

Исследования последних лет показывают, во сколько обходится работодателям отсутствие таких Программ на рабочих местах.

В основе подхода, родившегося на Западе и, к настоящему времени, доказавшему свою эффективность в большинстве стран мира, лежат, как ни странно экономические мотивы: одним из важнейших факторов, влияющих на эффективность бизнеса, являются разнообразные личные проблемы работников. В международной литературе существует множество сведений о негативном влиянии таких проблем на экономику предприятий и даже стран. Потери экономики США, например, в 1992 году только из-за злоупотребления алкоголем, составили 392 миллиарда долларов.

Именно оценка экономических потерь дает бизнесу необходимые основания для обращения к управлению здоровьем работников!

Программы, отражающие новый подход.

Понимание причин, лежащих в основе изменения поведения людей на работе и признание масштабов влияния этих явлений на бизнес, привело к созданию нескольких Программ для рабочих мест, направленных на изменения разных видов нездорового поведения. Мы перечислим их в хронологическом порядке (в исторической последовательности возникновения):

- Программа вмешательства в злоупотребление алкоголем (первые примеры в 40-х годах XX века)
- Программа Поддержки Сотрудников (основные принципы сформулированы в начале 70-х годов XX века)

Позже к ним добавились:

- Программа поддержки работников-эмигрантов
- Программа сокращения курения
- Программа оценки рисков для здоровья
- Программа Здоровья/Благополучия и др.

Все Программы основаны на предложении эффективной помощи в решении проблем и изменении поведения образа жизни в виде специфического профессионального консультирования в сочетании с развитием существующей системы управления.

Состояние здоровья населения России.

Низкая продолжительность жизни (58 лет для мужчин), высокая заболеваемость сердечнососудистыми заболеваниями и диабетом, распространенность злоупотребления алкоголем (18 литров этилового спирта на душу населения в год) и курения, снижение численности населения, что создает угрозу не только на демографическом уровне, но и для бизнеса – снижается численность трудоспособного населения (см. Доклад Всемирного Банка по состоянию здоровья в России “Dying Too Young”). Злоупотребление алкоголем, наркотиками и курение, несомненно, наносят ущерб экономике России, а не только создает демографический кризис.

Можно ли изменить ситуацию?

Известно, что такая ситуация свойственна не только России, подобные периоды развития переживали и другие страны, но во многих ситуациях была изменена за счет усилий различных ведомств и организаций, значительную, если не основную роль в успехе которых сыграл бизнес. Почему?

Потому что был выработан новый подход и созданы вышеупомянутые Программы.

Такие Программы показали свою эффективность везде, где бы они ни применялись и, в последние годы подтвердили свою пользу и в России. Мы убеждены, что распространение таких программ на российские предприятия может оказать серьезное позитивное влияние на население России в целом.

Более подробное описание отдельных Программ мы представим вам в следующих публикациях