

ИНКЛЮЗИЯ И РАВЕНСТВО: КАК СОЗДАТЬ ВОЗМОЖНОСТИ?

Елена Серёгина

Руководитель Центра МТС по социальной ответственности, разнообразию и инклюзивности

Наталья Симбухова

Руководитель направления КСО Центра МТС по социальной ответственности, разнообразию и инклюзивности

Мария Иванова

Менеджер проекта «Исследование буллинга в корпоративной среде»

ЭКОСИСТЕМА МТС

80+

млн клиентов

541,7

млрд годовая
выручка

7500

волонтеров
экосистемы

13,5

млн
экосистемных
клиентов

>64

тыс.
сотрудников

>500

Социальных и
благотворительных
проектов в год

ТЕЛЕКОМ

ФИНТЕХ

МЕДИА

РИТЕЙЛ

TRAVEL

УМНЫЙ ДОМ

КИБЕРБЕЗОПАСНОСТЬ





Экосистема МТС

> 64 000

сотрудников

численность персонала Группы МТС

45%

женщины

55%

мужчины

7 лет

средний стаж
работы в компании

16 лет

возраст самого
молодого сотрудника

36 лет

средний возраст
сотрудников МТС

74 года

возраст самого
опытного сотрудника

Что для нас DE&I

МИССИЯ DE&I — создание благоприятной среды внутри компании для инклюзивных групп и условий для эффективного взаимодействия с этими группами в обществе

DIVERSITY
МНОГООБРАЗИЕ

признание, уважение и понимание ценности человеческих различий, которые делают каждого человека уникальным

X

EQUITY
РАВЕНСТВО

каждый человек может свободно и в равной степени участвовать в любой сфере жизни, без ущемления его прав

X

INCLUSION
ИНКЛЮЗИВНОСТЬ

создание условий, для равных возможностей участия в жизни общества людей с разным опытом. вне зависимости от личных особенностей

Что для нас DE&I

Компания выделяет четыре целевых аудитории лиц с особыми потребностями, на которых направлены основные усилия:



Инвалиды



Возраст 50+



Нуждающиеся
в социальной
поддержке



Молодые
сотрудники в
фазе адаптации

Именно эти ЦА наиболее важны, так как соответствуют ключевым для компании факторам:

- Составляют заметную долю в коллективе
- Поддерживаются (или прямо котируются) законодательством. Квоты от 2-4% от численности
- Обеспечивают новые бизнес-возможности. Потенциальные рынки
- Способствуют развитию HR-бренда

Эволюция инклюзивной повестки в МТС

2021

Сформирована и согласована ESG-стратегия МТС с фокусом на S-направление

Декабрь



Принята политика «Деятельность МТС в области многообразия, равенства и инклюзивности»

2022

Присоединение к Национальному инклюзивному договору

Февраль



Утверждена программа мероприятий по работе с особыми группами

Апрель-Июнь



Аудит доступности рабочих мест для сотрудников с инвалидностью

Июнь-Декабрь



Аудит бизнес-процессов согласно метрикам DE&I и создание руководства

Август-Октябрь



Аудит по работе с особыми группами

2023+



Внедрение DE&I в ДНК HR-бренда



Лидерство в повестке DE&I



Тиражирование практик на Экосистемы



Вызовы для бизнеса

Уровень дефицита кадров достиг максимальных значений в 2023 году*

«Демографическая яма» снизила приток молодых

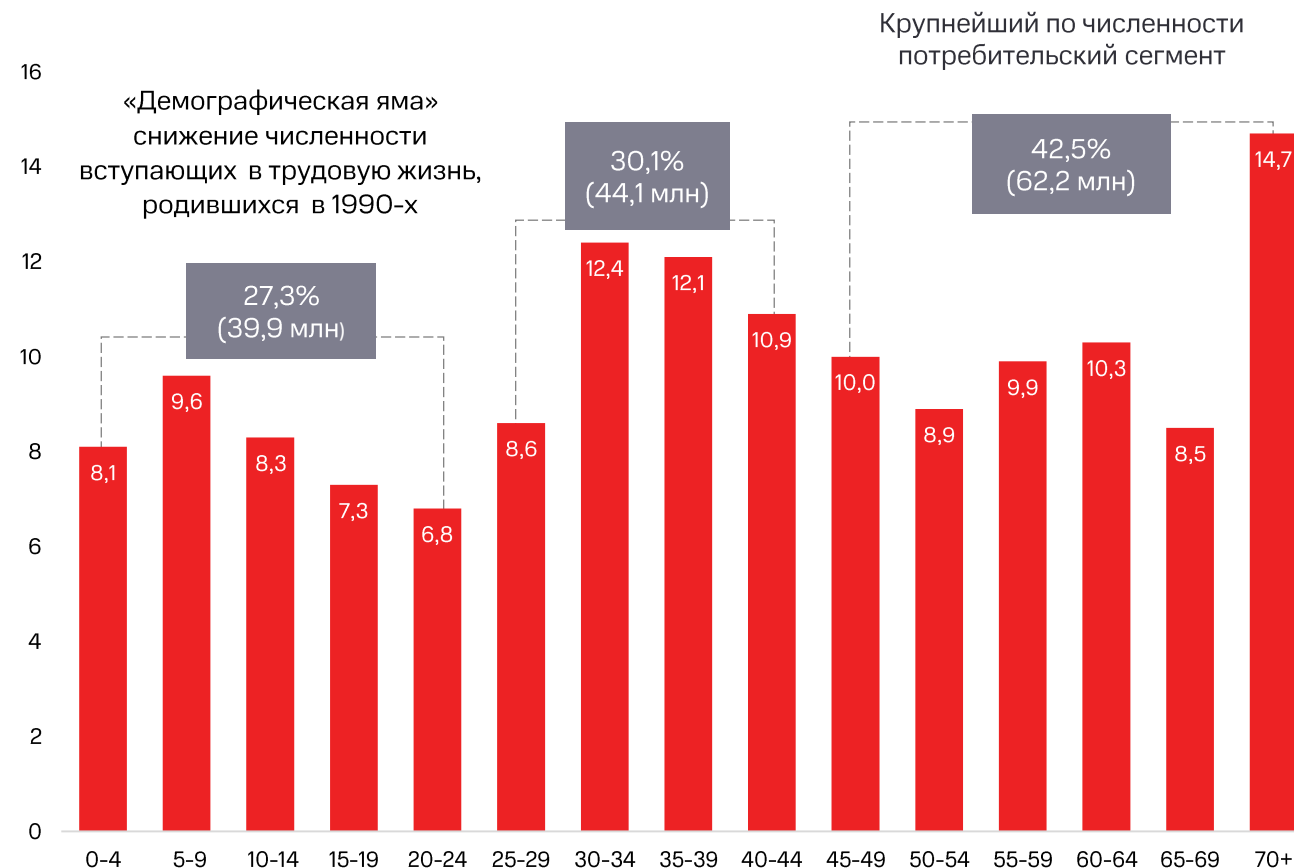
Старение работающего населения (средний возраст 42.5 года)

Постоянный рост потребительская группа 45+ (62,2 млн человек)

Изменение социального запроса общества: рост тревожности и стресса — изменения в потребностях людей

*По данным hh.ru, июнь 2023

ПРОФИЛЬ НАСЕЛЕНИЯ РОССИИ ПО ВОЗРАСТАМ (МЛН)



Зачем бизнесу DE&I

DE&I и бизнес-стратегия

ЛОЯЛЬНОСТЬ

Кандидатов



HR-БРЕНДИ И НАЙМ

- Привлекательность HR-бренда
- Квоты
- Hi-Pro из особых групп
- Возрастные группы

Сотрудников



ИНКЛЮЗИВНОСТЬ И КЛИМАТ В КОЛЛЕКТИВЕ

- Ценности (культурная трансформация)
- Разнообразие (опыт/компетенции, кросс-продажи и др.)
- Права человека, этика
- Команда без буллинга, забота о сотрудниках
- Доступная (без барьеров) среда

Клиентов



ПРОДУКТЫ И ПРОДАЖИ

- Репутация социально-ответственной компании
- Дружественный клиенту сервис
- Продукты с учетом особых потребностей
- Специальные продукты/льготы/программы лояльности для особых групп

М

Т

ИНКЛЮЗИВНЫЙ HR-ПРОЕКТ

МТС-КОМПАНИЯ ДЛЯ ВСЕХ

С

62

МЛН ЧЕЛОВЕК

45+

**КРУПНЕЙШИЙ
СЕКМЕНТ НАСЕЛЕНИЯ
РОССИИ**

42,5 %

Цели проекта

ВЫШЕ

**ЭФФЕКТИВНОСТЬ
РАЗНОВОЗРАСНЫХ
РАБОЧИХ ГРУПП**

ВЫШЕ

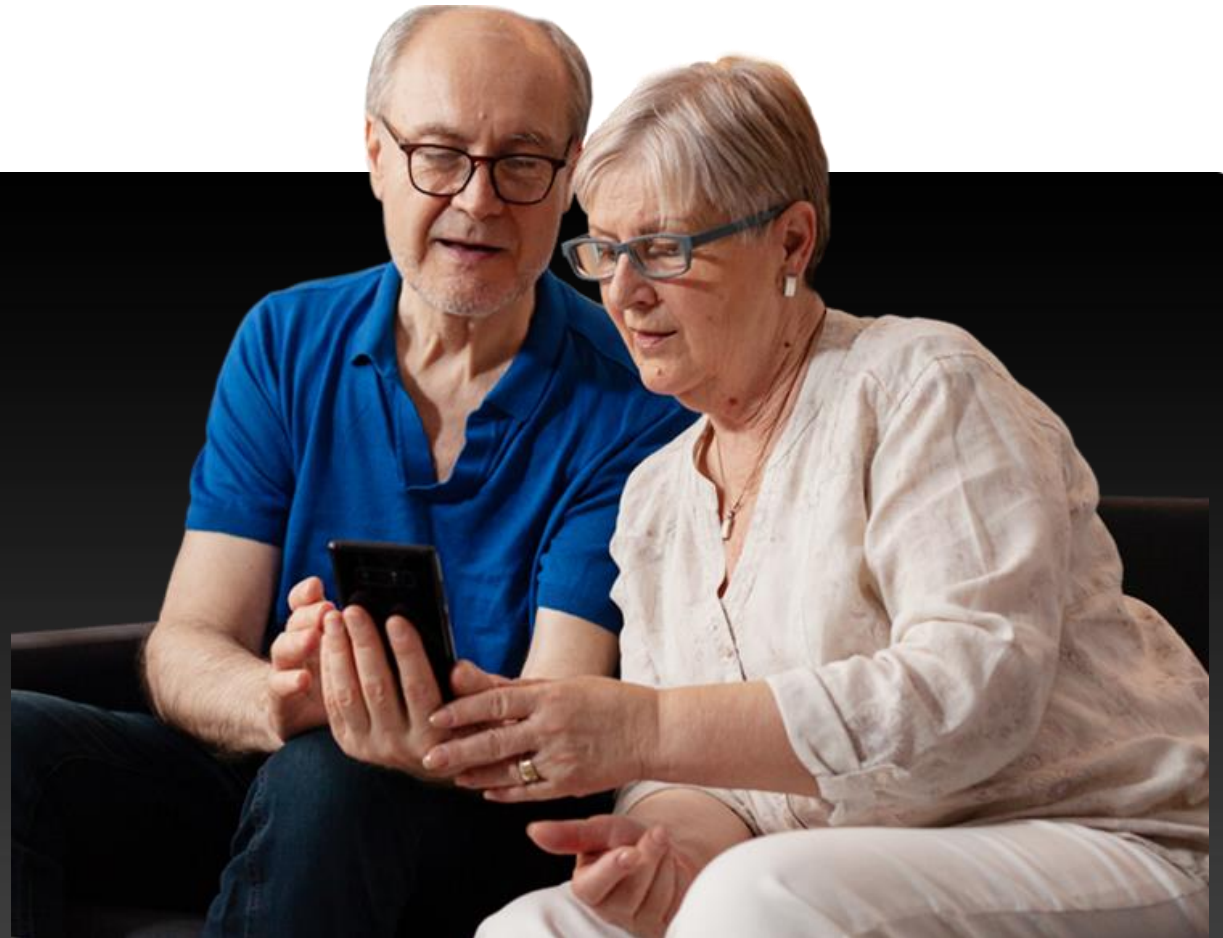
**ЛОЯЛЬНОСТЬ СОТРУДНИКОВ
И КЛИЕНТОВ**



Цели проекта

БОЛЬШЕ ЗНАНИЙ
О ПОТРЕБНОСТЯХ
ВОЗРАСТНЫХ ГРУПП

БОЛЬШЕ
ЦЕЛЕВЫХ ПРЕДЛОЖЕНИЙ



Стереотипы о кандидатах 45+



45+

СТЕРЕОТИПЫ

НЕ РАЗБИРАЮТСЯ В ТЕХНОЛОГИЯХ

**НЕ МОГУТ ПОДЧИНЯТЬСЯ
БОЛЕЕ МОЛОДОМУ НАЧАЛЬНИКУ**

МНОГО БОЛЕЮТ

Структура проекта

А ЦЕЛЕВОЕ
РЕКРУТИРОВАНИЕ

Б ОБУЧЕНИЕ И
СОЦИАЛИЗАЦИЯ

В ИНКЛЮЗИВНАЯ
КУЛЬТУРА



ЦЕЛЕВОЕ РЕКРУТИРОВАНИЕ

ИЗМЕНЕНИЕ ФОРМ ЗАЯВОК НА ПОДБОР И АНКЕТ СОИСКАТЕЛЕЙ

РАЗВИТИЕ КАНАЛОВ
КОММУНИКАЦИИ

Требования к проф. компетенциям	<input type="checkbox"/>
Владение системами	<input type="checkbox"/>
Готовность рассматривать людей с инвалидностью	Да <input checked="" type="checkbox"/>
Форма инвалидности	<input checked="" type="checkbox"/>
Режим работы	<input type="checkbox"/>
Рабочий день	<input type="checkbox"/>
Код графика	<input type="checkbox"/>

Нарушения зрения
Нарушения слуха
Нарушения интеллекта

ЦЕЛЕВОЕ РЕКРУТИРОВАНИЕ

**ФОТОМОДЕЛИ
ДЛЯ КАМПАНИИ
В СМИ 12 РЕГИОНОВ –
РЕАЛЬНЫЕ СОТРУДНИКИ
МТС 45+**



**ЦЕЛЕВАЯ
РЕКЛАМА**

ОБУЧЕНИЕ И СОЦИАЛИЗАЦИЯ

ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ПРОГРАММЫ

В **14** РЕГИОНАХ

АУДИТ РАБОЧИХ
МЕСТ, СОЗДАНИЕ
БЕЗБАРЬЕРНОЙ СРЕДЫ

ФОРМИРОВАНИЕ
РАЗНОВОЗРАСТНЫХ
РАБОЧИХ ГРУПП



ОБУЧЕНИЕ И СОЦИАЛИЗАЦИЯ

**КВАЛИФИКАЦИЮ
ПОВЫСИЛИ
БОЛЕЕ 1000
HR-СПЕЦИАЛИСТОВ
И РУКОВОДИТЕЛЕЙ**



ЦЕЛЕВАЯ
РЕКЛАМА

РАЗВИТИЕ КАНАЛОВ
КОММУНИКАЦИИ

СОТРУДНИЧЕСТВО
С ЦЕНТРАМИ ЗАНЯТОСТИ

ПРОГРАММА СТАЖИРОВКИ
«ПУТЬ К КАРЬЕРЕ»

**ОБУЧЕНИЕ
HR-ОВ**

ИНКЛЮЗИВНАЯ КУЛЬТУРА

ПОЛИТИКА «МНОГООБРАЗИЕ,
РАВЕНСТВО, ИНКЛЮЗИВНОСТЬ»

**НАЦИОНАЛЬНЫЙ
ИНКЛЮЗИВНЫЙ ДОГОВОР**

ФЕДЕРАЛЬНЫЕ ПРОЕКТЫ В
ОБЛАСТИ DE&I



Основные результаты

+ 60 000

**УЧАСТНИКОВ
ПРОЕКТА ПО РФ**

* за период проекта 2019-2022 г.

Основные результаты

+ 10 000

**КАНДИДАТОВ
ПРОШЛИ
ОБУЧЕНИЕ**

* за период проекта 2019-2022 г.

Основные результаты

+ 20 %

**СРЕДНЕГОДОВОЙ
РОСТ ПОТОКА
КАНДИДАТОВ
ЧЕРЕЗ ЦЗН***

* за период проекта 2019-2022 г.

Основные результаты

+ 25 %

**СОТРУДНИКОВ
В ВОЗРАСТЕ 45+**

Основные результаты

- 8%

**СНИЖЕНИЕ ЦЕНЫ
ЗАКРЫТИЯ
1 ВАКАНСИИ***

* 2021 г. по сравнению с 2019 г

Основные результаты

+17%

**РОСТ NPS*
СРЕДИ КЛИЕНТОВ
В ВОЗРАСТЕ 40+**

* по результатам работы пилотных разновозрастных команд;
для клиентов, которых обслуживали сотрудники МТС
того же возраста

Основные результаты

+ 70 %

**СОТРУДНИКОВ МТС
РАДЫ КОЛЛЕГАМ
В ВОЗРАСТЕ 45+ И С ОВЗ**

* ОВЗ — люди с ограниченными возможностями здоровья

Основные результаты

20

млн человек

**МЕДИАОХВАТ
ПУБЛИКАЦИЯМИ
ПО ТЕМЕ DE&I
В СОЦ СЕТЯХ И СМИ**

* за период проекта 2019-2022 г.

М

Т

**ОЦЕНКА ИНКЛЮЗИВНОГО КЛИМАТА
И БИЗНЕС ПРОЦЕССОВ
ПО DE&I МЕТРИКАМ**

С

Результаты аудита бизнес-процессов с точки зрения метрик DE&I

Сотрудники о DE&I

60% сотрудников компании готова помогать в развитии культуры многообразия, равенства, инклюзивности

59% сотрудников не согласны, что окружающие на работе относятся хорошо ко всем без исключения

Руководители о найме DE&I-групп

82% руководителей готовы нанимать в свои команды людей с инвалидностью

87% женщин после длительного декрета

70% выпускников детских домов

56% мигрантов

Цель найма разных людей в команды

70% персонала видят смысл найма разных сотрудников для получения нового опыта, создания смешанных по полу, возрасту и национальности команд

72% руководителей готовы быть информированными и вовлеченными в семейную ситуацию или иные жизненные аспекты сотрудника

М

Т

БУЛЛИНГ В КОРПОРАТИВНОЙ СРЕДЕ

С

Буллинг в корпоративной среде

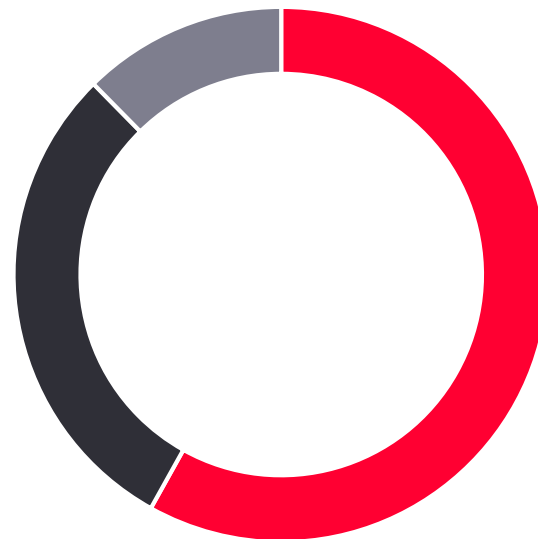
>60%

людей сталкиваются с буллингом на работе*

93%

инцидентов — случаи, связанные с психологическим давлением*

Обращаются ли жертвы травли за помощью к работодателю?



58,1%

не обращались

29,52%

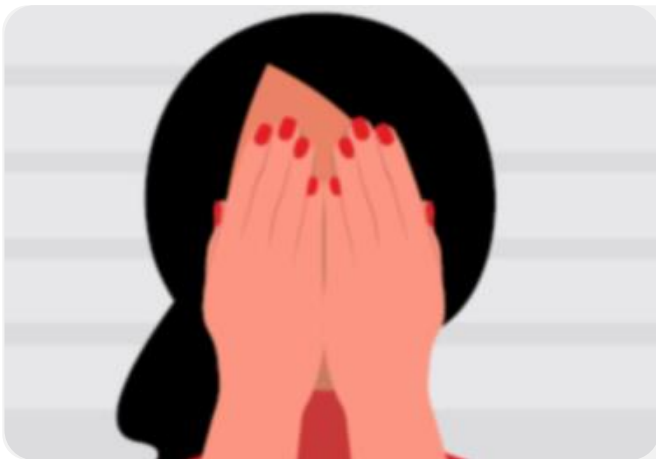
обращались

12,38%

затруднились ответить

* данные согласно исследованию МТС и «Компании для всех возрастов», в исследовании приняли участие сотрудники более 100 российских компаний из 27 отраслей

Виды буллинга



(1)

Soft-буллинг

- косые взгляды и мимика
- при мне прекращают разговаривать



(2)

Middle-буллинг

- меня демонстративно игнорируют
- меня открыто отказываются обслуживать
- мне говорят неприятные вещи
- моих детей дразнят

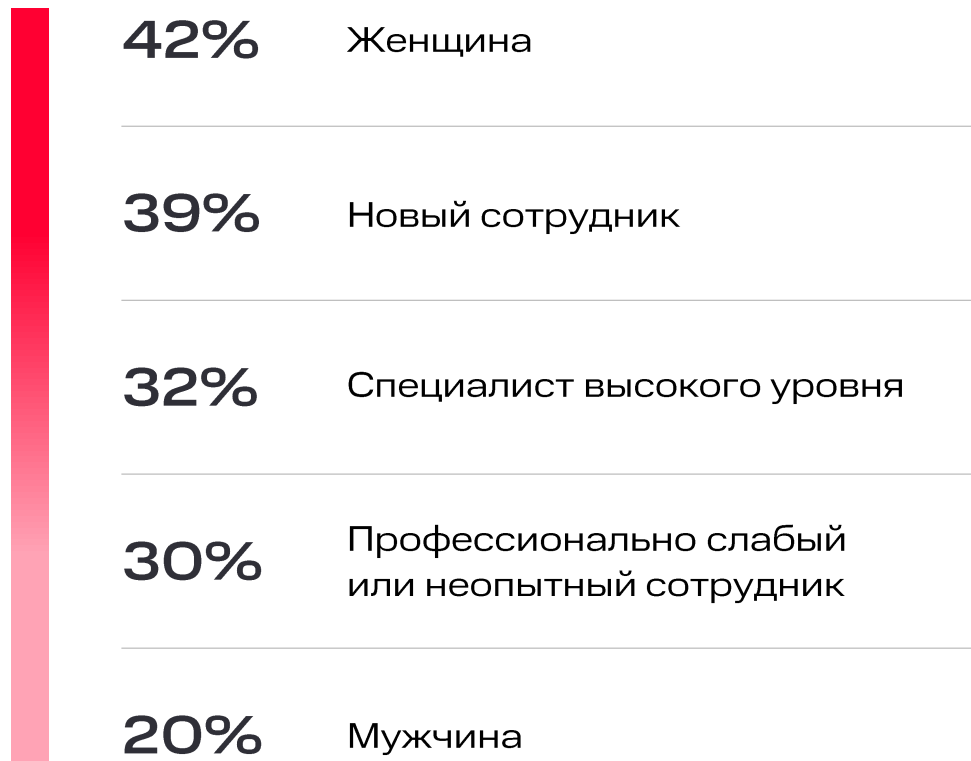
(3)

Hard-буллинг

- мне угрожают физической расправой
- меня уволили с работы
- мне угрожают увольнением или снижением дохода
- ко мне было применено физическое насилие (меня намеренно толкнули, удалили, избили)
- мне приходят сообщения с угрозами и/или оскорблениями в социальных сетях, на личную почту

Корпоративный буллинг: масштабы проблемы

Жертвы буллинга в рабочей среде



Выступал ли инициатором буллинга в коллективе руководитель?

68% ДА

27% НЕТ

Профилактика буллинга на работе в 68% случаев не производится

Примеры психологического давления в коллектива



Отрасли, которые участвовали в исследовании*

- Продажи
- Пищевая отрасль
- Промышленность
- IT
- Производство
- Медицина
- Строительство
- FMCG
- Банковская сфера
- Оптовая торговля
- Телеком
- Фарма
- Транспорт
- Рекрутинг
- Образование
- НКО
- Гос структура
- Страхование
- Военная служба
- Спорт
- Консалтинг
- Энергетика
- Инвестиции
- Медиа
- Логистика
- Военная служба
- Нефтегазовая
- Ритейл

* исследование проводилось среди сотрудников HR более 100 компаний из 27 отраслей

DE&I против дискриминации и травли

Если вы руководитель, ваша роль — одна из главных в профилактике и предотвращении травли в коллективе



Настройте внутренний компас — как вы общаетесь сами и какие сигналы подаете?



Проведите анонимную диагностику команд на предпосылки возникновения травли



Не допускайте этических перекосов (мат, повышенный тон, злые шутки)



Говорите о проблеме с вашими сотрудниками, если она возникла



Проведите аудит процедур и регламентов, где прописан культурный код компании



Проведите профилактику травли в компании (вебинары, дискуссии, тренинги)

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ

