

Специфика социально-трудовых конфликтов в условиях пандемии COVID - 19

Научный руководитель – Осеев Александр Александрович

Московский Сергей Сергеевич

Студент (бакалавр)

Иркутский государственный университет, Институт социальных наук, Кафедра социальной работы, Иркутск, Россия
E-mail: sergey.moskovskiy.98@mail.ru

В результате пандемии многие профессии, считавшиеся «безопасными» перешли в разряд профессий повышенного риска. В эту категорию попали не только работники медицинских учреждений, но и работники сфер образования, социальной защиты, культуры, общественного питания, торговли и пр., которые в силу своей профессиональной деятельности вынуждены ежедневно контактировать с большим количеством клиентов.

Резкий переход в марте 2020 года на удаленный режим работы и самоизоляцию вскрыл проблемы, существовавшие и до пандемии. К ним можно отнести низкую техническую оснащенность и обеспеченность специальными компьютерными программами, необходимость перевода источников информации в цифровой формат, высокую потребность в повышении компьютерной грамотности, а также низкое качество или отсутствие интернета в отдельных муниципальных образованиях (преимущественно, в сельских населенных пунктах). Переход на оказание онлайн-услуг, призванный повысить их доступность, выявил еще одну серьезную проблему - отсутствие у клиентов доступа к цифровой среде, компьютерной грамотности, возможности получить услугу «не выходя из дома» в силу отсутствия подключения к сети Интернет и соответствующих гаджетов.

Изменились привычные ритуалы общения, исчезли рукопожатие, объятия при встрече, возникла дистанция, появились новые правила взаимодействия с клиентами и сотрудниками. Произошло изменение делового взаимодействия: был осуществлен переход на онлайн формы проведения переговоров, консультаций, собеседований и т.д. Ряд специалистов отмечает, что такое взаимодействие имеет ряд преимуществ. В частности, есть возможность ведения видеозаписи с последующей возможностью просмотра, отсутствуют ограничения, связанные с транспортной доступностью офиса, погодными условиями, свободным временем, так как отсутствуют временные и финансовые затраты на дорогу, нет территориальных ограничений. С другой стороны, это ограничивает возможности невербального общения, создания особой «атмосферы», микроклимата, раппорта.

Таким образом, мы можем утверждать, что пандемия оказала огромное влияние на биологические, социальные, культурные аспекты существования, как отдельного человека, так и всего общества. Все эти изменения оказали прямое и косвенное воздействие на социально-трудовые отношения, в частности, повлияли на конфликты в рабочей среде. Особый интерес представляет социально-трудовой конфликт как особый вид социального конфликта, который проявляется через столкновение двух или более разнонаправленных сил, интересов, взглядов по поводу социально-трудовых отношений и условий их обеспечения.

Чтобы более подробно изучить особенности конфликтов и их трансформацию в условиях пандемии был проведено экспертное - интервьюирование методом анкетирования, которое проводилось среди 10 человек, руководителей разно - профильных организаций из сфер государственной службы, бюджетных учреждений в сфере образования, бизнеса,

медицинских учреждения и общественных организаций. Экспертам предлагалось ответить на 11 вопросов и заполнить паспортчку. По результатам данного исследования, по каждому вопросу были сделаны определённые выводы.

Первое на что должны были ответить эксперты, «С какими проблемами в организации трудовой деятельности в период самоизоляции столкнулась их организация» и выбрать 3 наиболее острых проблемы. Самой популярной проблемой в организации трудовой деятельности стала «Профессиональное выгорание». Обусловлено это как психологически нестабильным состоянием сотрудников, так и «проблемой адаптации сотрудников к дистанционному (непривычному) формату работы (эту проблему так же часто выбирали эксперты). Проблема «принудительной» вакцинации была выделена в трёх секторах это бюджетные учреждения, бизнес и общественные организации. Сотрудники мед. учреждений и гос. органов спокойно подходили к вопросу вакцинации и понимали что, привившись, они находятся в безопасности. Это указывает на ознакомление сотрудников данных секторов о необходимости вакцинации. Проблема денежного вознаграждения не была замечена в секторах гос. службы и бюджетных учреждениях, что связано с поддержкой государства. Медицинские организации столкнулись с данной проблемой, потому что в первые месяцы пандемии, происходили задержки по выплатам сотрудникам за переработку. Никто из экспертов не указал «Проблему распределения обязанностей между сотрудниками» как одну из наиболее острых. Вследствие чего можно утверждать, что дистанционный формат работы особо не повлиял на распределение обязанностей в организации.

Следующие вопросы, на которые предлагалось ответить экспертам это «Случались ли деловые и межличностные конфликты в их организации в период пандемии и если да, то как изменилась динамика деловых и межличностных конфликтов за последние 2 года?» По результатам этих вопросов, был сделан вывод, что конфликты чаще случались в секторе бизнеса и медицинских учреждений. Что обусловлено выше перечисленными проблемами. Это и сказалось на самой динамике конфликтности в рабочих коллективах этих секторов. Вдобавок, никто из экспертов не указал, что уровень конфликтности в организациях снизился, он либо, держался на стабильном уровне, либо рос.

На вопрос "Какие виды социально-трудовых конфликтов возникли в вашей организации в период пандемии?" были получены следующие результаты: Больше всего конфликтов было между сотрудниками (в 4 секторах). Что указывает на напряжённости во взаимодействии между сотрудниками в данный период. В секторе Гос. Службы никто не решался спорить с руководством. Но зато были конфликты между подразделениями организации. А чаще всего конфликтовали с руководством в секторе бюджетных учреждений в сфере образования. Особенности работы так же влияет на виды конфликтов: к примеру в секторах бизнеса и мед. учреждений были конфликты с клиентами. А в трех секторах, где важно взаимодействие с партнёрами организации, так же прослеживались проблемы с коммуникацией. Всё это указывает на то, что пандемия и удалённый формат работы сильно реорганизует рабочий процесс, и приводит к невынужденным конфликтам.

На вопросы №5 Какой характер носили конфликты. Были получены результаты, что скрытый характер конфликтов прослеживается только в секторе Гос. Службы. Что указывает на то, что сотрудники не хотят высказывать недовольство, боясь сокращений или каких - либо санкций со стороны руководства.

По вопросу №6 в какой форме проявлялись конфликты картина следующая: Самая насыщенная палитра форм конфликтности отображена в секторе бизнеса, самая скудная в секторе мед. учреждений. Это обусловлена тем, что в бизнесе конфликты происходили на дистанции, а в мед. учреждениях в живую. Так же форма «взаимных оскорблений» проявлялась лишь в секторе мед. учреждений, что непосредственно связано с работой «вживую».

Самыми популярными формами конфликта является «спор в групповом чате», «игнорирование запросов сообщений» и «потеря связи с сотрудником». Что непосредственно связано с удалённым форматом работы. Люди стали конфликтовать онлайн. Ни в одном секторе не прослеживается такая форма, как «физическое воздействие», что говорит о том - как бы люди не перерабатывали, и как бы не конфликтовали, никто не распускал руки.

На вопрос №7 Какие проблемы во взаимоотношениях возникали в период пандемии на уровне сотрудник - руководство? Были получены следующие результаты: Недовольство вмешательством в личную жизнь посредством zoom - конференций, онлайн-звонков была прослежена экспертами в 4-х секторах. Что непосредственно является фактором удалённого/ «домашнего» формата работы, когда руководитель «буквально» сидит у вас дома. Многие сотрудники были не готовы психологически к таким условиям и не могли разграничить дом и работу. Так же эксперты указывают (не отмечая данные пункты), что все сотрудники были довольны заработной платой. Это связано с тем, что задержки по зарплате были, но само денежное вознаграждение приходило в полной форме. Так же эксперты указывают, что их сотрудники не нуждались в оснащении дистанционного места работы. Все мы живём в 21 веке и у всех были технические средства связи и интернет.

Затем экспертам было предложено ответить на вопрос какие, методы выявления/диагностики конфликтов в коллективе они использовали? На что были получены следующие ответы: Все сектора используют практически одни и те же методы, но безусловным фаворитом является метод «Беседы и переговоров с сотрудником». Эксперты считают, что для того, чтобы выявить уровень конфликтности в организации главное общаться со своими сотрудниками о насущных проблемах.

Так же интересен факт того, что для диагностики конфликтности в коллективе, ни один эксперт не прибегал к услугам корпоративного психолога, а так же не предлагал своим сотрудникам пройти психодиагностический тест. Это связано с тем, что эксперты, являясь опытными руководителями, не нуждаются во «взгляде с научной стороны», чтобы выявить конфликт, для этого им достаточно своей личной аналитики. А так же, не мало важен тот факт, что корпоративный психолог это выделение дополнительных средств, которых, к сожалению, в пандемийный период мало у кого были.

Затем им было предложено оценить эффективность данных методов по пятибалльной шкале. На что были получены следующие выводы: Самым эффективным, по мнению экспертов, является метод «Беседы, переговоров с сотрудниками» (средний балл по 5 секторам - «4.8»). Как и в результате прошлого вопроса, эксперты считают, что для того, чтобы выявить уровень конфликтности, понять причины конфликтов в организации нужен диалог с сотрудниками, именно в нём и можно определить все. Самым неэффективным методом, по мнению экспертов, является метод психодиагностических тестов. Это, по мнению экспертов, связано с тем, что тесты не могут отображать всей истинной картины дел, сотрудники просто могут сказать неправду, но, сделать так же, по их мнению, при личной беседе они не могут.

По результатам вопроса №9 эксперты указали, что не прибегали к привлечению корпоративного психолога, но, несмотря на это, указывают высокую эффективность данного метода (средний балл - 4.1). Скорее всего, по мнению руководителей, данный метод хоть и эффективный, но затратный, и средств на него им никто не выделит в тяжёлые пандемийные времена.

Следующее о чём предлагалось рассказать экспертам, это о том, какие меры их организация предпринимала, чтобы устранить причины и снизить уровень конфликтности (социальной напряженности) в коллективе?

Во всех секторах, для устранения причин и понижения уровня конфликтности исполь-

зовался метод «Морального поощрения». Связано это было с тем, что дополнительных материальных ресурсов для мотивации и поощрения сотрудников не было. Так же особо популярным методом было «Улучшение планирования и организации труда». Это обусловлено тем, что резкая смена условий работы, заставил руководителей компаний поразмышлять, как безошибочно планировать и организовать рабочий процесс в новом формате, а так же постоянно его модифицировать, в поисках самого комфортного варианта. Кроме того, другим популярным методом «Консультирование по вопросам вакцинации», пользовались в 4 секторах. Руководители организаций понимали, что грамотная консультация, не только искоренит недовольство среди сотрудников, а так же избавит от проблем, связанных с вакцинацией, в будущем. Ни в одном из секторов не игнорировали и не подавляли конфликты. Это указывает на то, что эксперты являются профи на своих должностях, и знают о неблагоприятных последствиях отрицания и подавления конфликтов. А так же, эксперты не оплачивали сотрудникам интернет и сотовую связь, ведь это «должно входить в заработную плату».

Затем им предлагалось оценить эффективность применяемых мер, а точнее расположить их в порядке от 1 до 14, где 1 это самый эффективный метод, и по результатам данного вопроса были сделаны следующие выводы:

Явными аутсайдерами в плане эффективности, как ни странно, являются те меры, которые не использовал ни один сектор это: «Подавление всех форм конфликта», «Игнорирование конфликтов» и «Компенсация расходов на интернет и сотовую связь», что подтверждает взаимосвязь с выводами 10 вопроса. Явными лидерами являются методы «Дополнительного денежного вознаграждения» и «Морального поощрения». При том, что эксперты из секторов государственных, общественных и бюджетных учреждений ставят на первое место метод «Морального поощрения», а эксперты из Бизнеса и мед. учреждений считают самым эффективным методом «Денежное вознаграждение». Это непосредственно связано с методом формирования заработных плат в секторах, а так же явной переработкой в мед. учреждениях.

Так же хочется подметить, что эксперты ставят высокую оценку эффективности тем мерам, что они предпринимали у себя в организациях. Тем самым аргументируя применяемые ими методы в плане эффективности.

Довольно интересная картина с таким методом как «Уменьшение объёма работы сотрудника» который имеет не однозначный характер. В секторах мед. учреждений и общественных организаций он является одним из самых эффективных, но в других секторах он является в самом конце. Это связано с тем, что в секторах мед. учреждений и общественных организаций сотрудники явно перерабатывали им необходим был отдых, которого к сожалению не было. В других секторах по данному параметру другая картина, там руководители считали, что особой переработки не было и следовательно уменьшение объёма работы не является эффективным методом.

Так же были сделаны другие выводы, которые были сделано по демографическим данным из паспорттики:

Эксперты показали высокий уровень анонимности. Лишь один эксперт решился указать своё ФИО. Так же в контактных данных многие эксперты указали один из показателей: либо Телефон, либо Почту. Это говорит о том, что эксперты не охотно желают высказываться о проблемах в своих организациях. Особой корреляции ответов с показателями пола, возраста или опыта работы не прослеживается. Что указывает на компетентность экспертов вне зависимости от демографических показателей.

Таким образом, можно сделать общий вывод, пандемия как фактор вмешательства во все сферы жизнедеятельности человека, не обошла стороной такую сферу как социально - трудовые отношения в организации. Резкая смена условий труда в непривычный формат

вскрыла наружу новые проблемы во взаимодействии со своими сотрудниками, а так же заставила руководство принимать отчаянные меры для стабилизации уровня конфликтности в коллективе.