

Секция «Социально-экономические аспекты развития сферы услуг»

**«Окно» возможностей и организационных изменений сквозь призму
последствий COVID -19**

Научный руководитель – Гуриева Светлана Дзахотовна

Джимиев Павел Русланович

Студент (бакалавр)

Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена, Институт
экономики и управления, Санкт-Петербург, Россия

E-mail: dzhimiev-pavel@mail.ru

Мир уже не будет прежним, а мы не останемся такими, как были раньше. Пандемия COVID-19 явилась мощным импульсом к изменениям в организации рабочего места сотрудника, социального пространства, межличностных отношений и формата работы. Последствия любого кризиса проявляются на следующих уровнях: экономическом - закрытие бизнеса, банкротство, сокращение объема производства и т.д.; социальном - сокращение рабочих мест, безработица, социальная дифференциация общества, расслоение и т.д.; психологическом - разочарование, потеря смысла, депрессия, страхи, неуверенность, неопределённость и т.д.

Перечисленные три уровня затрагивают основные сферы жизнедеятельности сотрудника: так, например, на социальном уровне рушится привычный и выстроенный образ жизни, система отношений, система «работа-дом» или «дом-работа» и т.д. На биологическом уровне существует высокая угроза жизни и здоровью людей. Экзистенциальный - затрагивает смыслы, базовые ценности, философские вопросы. По В. Франклу, человек, с крепким телом, но не имеющий смысла жизни погибает; чтобы преодолеть трудности - нужно иметь ответ на вопрос - Ради чего стоит жить?

Коронавирус напомнил всему человечеству, что человеческий капитал, социальный капитал организаций является основной не только для экономического роста, но и основой для выживания. Мы потеряли чувство контроля над ситуацией, над привычным и выстроенным образом жизни, который был комфортным. До недавнего времени были распространены суждения о том, что наиболее эффективным является форма занятости сотрудника с 9 - 18 часов, под постоянным наблюдением и контролем начальства. Трансформация рабочих мест привела не только к изменению формата работы (временного диапазона), но к трансформации бизнес-процессов организации. Работа и учеба для многих стала домом, а дом - стал работой и учебой. Произошёл переход от оценки количества затраченного времени к эффективности труда. Произошел переход в мир цифрового общения и коммуникаций. Появились легкие и доступные инструменты общения: хочешь сообщить что-то - e-mail, нужно пообщаться - Zoom и др., учиться - Kuosera и др., нужно выстроить учебный процесс - MS Teams, Miro, Black Board и т.д. В результате не тратится время на дорогу, поездки, ожидания разговоры, нахождение в очередях, пробках и т.д., а освободившееся время более концентрировано и более сфокусировано тратится на решение конкретных задач.

Открылось «окно» возможностей, несмотря на негативные последствия кризиса. Умение извлекать положительные моменты, новый опыт из любого кризиса, и способность адаптироваться, извлекая опыт и знания, влияет на изменение всех трансформационных процессов, включая привычный образ жизни, выстраивание трудовых отношений, рабочего пространства. В результате, происходит устранение информационной асимметрии как по вертикали власти, так и по горизонтали. Приоритетным становится для всех сторон

своевременное и оперативное предоставление необходимой информации для решения текущих вопросов и производственных задач. «Верхи», в определённой степени, становятся не заинтересованы в утаивании информации, так как это непосредственным образом отражается на оперативном управлении и эффективном решении задач. В связи со сказанным, появилась тенденция на опережающее управление информацией, когда сотрудники стремятся оперативно реагировать на возникшие трудности до того, как они могут стать серьёзными помехами в работе. Сотрудники, например, заранее информируют руководство о слабом сигнале Wi-Fi, сложностях в использовании видео и т.д., с целью предупредить возникновение коммуникационных барьеров. Соответственно, высокая интенсивность различных коммуникаций в online и высокая скорость общения, требуют порой присутствия «на связи» 7/24, что может значительно влиять на повышение продуктивности в работе. Появились новые требования к сотрудникам со стороны организации: высокая скорость работы и гибкость, приспособление к режиму работы 7/24, высокий уровень кросс-функционального взаимодействия, новый уровень коммуникативной креативности. Также хотелось отметить высокий уровень кросс-функционального взаимодействия между сотрудниками разных подразделений, которые становятся более вовлечёнными в процесс совместного решения производственных задач.

Несмотря на масштабные организационные изменения, цифровизацию, техническую оснащённость и ускорение коммуникационных потоков, возможен отток или возврат к элементарным основам человеческого общения (не цифрового), будет наиболее востребован набор так называемых Soft-skills, когда приоритетными будут не только знание и умение подключить и настроить технику, но и способность установить контакт, умение слушать и понимать партнера по общению, извлекать основной смысл, владение техниками активного слушания, управление собственными эмоциями, показатель эмоционального интеллекта и культура общения. Социально-психологические знания после выхода из кризиса станут наиболее вытребованными и необходимыми в профессиональной работе современного сотрудника, так как помогут многим людям найти себя, что-то изменить в себя, понять себя и найти ответ на вопрос - ради чего стоит жить?