



Работа в удалённом доступе: к вопросу об оценке ГОТОВНОСТИ



Синягина Н.Ю.

Доктор психологических наук,
профессор, заведующий научно-
исследовательским сектором НИЛ
«Диагностика и оценка руководителей»
ВШГУ РАНХиГС при Президенте
Российской Федерации, г. Москва

E- mail: nsinyagina@yandex.ru

Аннотация

В статье описана современная тенденция работы, в том числе и руководителей, в удалённом доступе, названы подходы к диагностике и инструментарий оценки соответствующих качеств готовности к такой работе.

Ключевые слова

• цифровизация • удалённый доступ работы • технологии • онлайн-диагностика •

Среди актуальных социально-экономических задач сегодняшнего дня первостепенна цифровизация, что трансформирует процесс оценки персонала в первую очередь за счёт возможности получать и анализировать беспрецедентное количество цифровых и качественных данных о человеческом потенциале, личностных ресурсах и различных факторах, влияющих на успех управленческой деятельности. Неизбежная действительность этого процесса – датификация и новые технологии.

Для успешной работы в условиях цифрового мира необходимо оценивать готовность и способность руководителей и специалистов к управлению и работе в нем, к широкому использованию технологий искусственного интеллекта, чего пока нет в российской диагностической практике и что добавляет в список оцениваемых качеств, новые, такие как «готовность к цифровому управлению», «готовность и умение применять технологии искусственного интеллекта», «критическое мышление», «открытость к инновациям», «креативность» и т.п. К этому ряду добавляется готовность, в том числе руководителей, к работе в удалённом доступе, которую усилила пандемия, актуализировав разработку подходов к диагностике и самого инструментария оценки соответствующих качеств.

В попытке остановить распространение коронавируса за последние месяцы многие организации во всем мире переключились на «удалённую работу». Компании Google, Facebook, Microsoft внедрили политику работы из дома для тысяч своих сотрудников по всему миру. На форму такой деятельности перешли и многие другие организации, и учреждения, далёкие от активного применения цифровых технологий, что вызвало всплеск интереса к необходимому программному обеспечению. Наиболее запрашиваемыми стали технологии организации взаимодействия, проведения видеоконференций, обмена данными – с конца января количество встреч, звонков и конференций только в Китае увеличилось на 500%. Самыми загружаемыми бизнес-приложениями в США, России и ещё в 11 странах стали Zoom, аналогичные платформы Microsoft и Google [1].

Малоизученность и отсутствие конкретных данных об особенностях удалённой работы руководителей составляют «слепые пятна лидерства», исследование чего весьма актуально в плане разработки программ развития «без минусового» лидерства. При этом история деятельности, в том числе и руководителей, в отдалённом режиме насчитывает уже почти два десятилетия. Сегодня более 26 миллионов американцев (16% от всех работающих) работают удалённо. С 2005 года это число здесь увеличилось на 115%. Как правило, это люди, занимающие вакансии, требующие образования, или лица старшего возраста, работающие из дома или другого места, частично или полностью удалённые от офиса. Такие сотрудники могут быть географически удалёнными от работодателя или клиентов, которых они обслуживают. По мнению экспертов, эта форма труда может принести пользу как работодателям, так и самим сотрудникам. Работодатели могут нанимать территориально распределённые кадры и сокращать накладные расходы, в то время как сотрудники могут сэкономить время на дорогу к работе, сократить транспортные расходы и некоторые расходы по уходу за детьми. К рискам эксперты относят влияние такой организации деятельности на производительность, креативность и моральное состояние, прежде всего потому, что работа на дому предоставляет сотрудникам меньше возможностей для общения со своими коллегами и обмена опытом.

В России эта форма тоже достаточно популярна, эксперты считают, что к 2020 году более 20% рабочих мест здесь будут виртуальными, что сэкономит работодателям более 1 трлн руб. Доля удалённых сотрудников здесь наиболее высока в возрастной группе от 30 до 40 лет и значительно ниже в более ранних возрастах (человеку первоначально необходимо получить опыт очного рабочего процесса) и позднем возрастном диапазоне (отсутствие необходимого опыта взаимодействия с интернет технологиями) [2].

В связи с переходом ряда компаний на работу из дома, актуальны запросы: какие методы оценки могут помочь руководителю определить, кто из его сотрудников более или менее склонен к работе из дома, каким диагностическим инструментарием пользоваться, определяя потенциал «удалённых» работников, чтобы не потерять эффективность деятельности. В этом плане весьма полезными могут быть разработки компании SABA [3], которая предлагает цифровую интерактивную витрину, где на основе тестирования, отзывов о результатах от коллег, прямых отчётов, клиентов и партнёров и объединяющего все эти данные анализа, можно получить результаты оценки, в том числе и по удалённым и сменным работникам. Платформу активно используют Clark Nuber, Арбитражные организации, АМСО и др.

Наряду с диагностикой личностных качеств в данном случае представляется важным изучение факторов мотивации деятельности и, в связи с этим, изучение вовлеченности в деятельность или управленческий процесс, первостепенной характеристикой чего является удовлетворённость.

Оценка удовлетворённости как показателя вовлеченности руководителя в свою деятельность пока ещё не так широко используется в диагностической практике, хотя такой опыт имеется. В этом плане весьма интересной, популярной и часто применяемой в зарубежной практике является технология «Employee Engagement Survey», предназначенная для изучения удовлетворённости сотрудников собственной деятельностью и вовлеченности их в деятельность. Считается, что руководители и сотрудники лучше работают, когда их работа имеет цель не только помимо работы, но и в самой работе [4]. Это особенно важно для удержания сотрудников в рамках организации, на что ориентированы ряд HR-службы CHG Healthcare, Royal Caribbean, Kawasaki, Stryker Corp., Maersk, Qualcomm и других компаний, поскольку в этих организациях удовлетворённость сотрудников находится на 4 месте, при этом, поскольку они несут прямую ответственность за спасение жизней, текучесть кадров здесь нежелательна. Это также важно для компаний, организующих работу в удалённом доступе.

В названной технологии реализуется теория исследователя Frederick Herzberg, в основе которой положение о том, что вовлеченность сотрудников зависит от удовлетворённости работой, мотивированности и личной ответственности. Просто удовлетворение не заставляет сотрудника работать усерднее. Когда работник мотивирован, он больше заинтересован в качестве работы, больше вкладывается в неё. Также работник может быть мотивирован, но не удовлетворён работой и тогда результат деятельности будет тоже не велик. Оба фактора являются ключевыми компонентами вовлеченности сотрудников, и осуществляемая здесь оценка направлена на понимание того, что движет каждым работником и как это использовать для эффективности его деятельности. Ответственность же усиливает каждый из компонентов, а в их продуктивном сочетании получается самый высокий результат деятельности.

Индекс вовлеченности сотрудников рассчитывается на основе ответов на основные вопросы. По результатам оценки каждый сотрудник относится к одной из четырёх групп от категории «полностью задействован» до «полностью освобождён». Индивидуальные вопросы взаимодействия с другими сотрудниками в опросе о вовлеченности дополнительно анализируются для определения положительных и отрицательных представлений о формах и качестве таких контактов и изучения основных факторов, влияющих на вовлеченность.

В технологии учитывается и тот факт, что сотрудник может быть доволен работой, но не вовлечён в неё – этого, как правило, достаточно, чтобы сохранить сотрудника, но недостаточно для обеспечения производительности. Разработчики технологии считают, что удовлетворённость сотрудника своей деятельностью – это основа, на которой может расти и процветать вовлеченность [4].

Отметим также, что применяемый нами в диагностической работе с высшим управленческим составом ОУП-5 («Опросник управленческого потенциала», Ю.В. Синягин, 2018) также может оценивать качества личности, определяющие готовность к цифровому управлению и к работе в удалённом режиме. Познакомиться с инструментарием можно на факультете оценки и развития управленческих кадров Высшей школы государственного управления РАНХиГС по запросу.

Мы не знаем наверняка, какие последствия будет иметь текущая ситуация в мире. Однако очевидно, что это подтолкнёт исследователей к поиску инновационных решений и позволит осознать преимущества и недостатки удалённой работы и разработать наиболее точные способы оценки ее эффективности.

Список использованной литературы:

1. <https://www.vox.com/recode/2020/3/11/21173449/microsoft-google-zoom-slack-increased-demand-free-work-from-home-software>
2. Синягина Н.Ю. Психология для всех: <https://www.facebook.com/groups/nataliaS/search/?query=%D0%A1%D0%B5%D0%B3%D0%BE%D0%B4%D0%BD%D1%8F%20%D0%B1%D0%BE%D0%BB%D0%B5%D0%B5%2026%20%D0%BC%D0%B8%D0%BB%D0%BB%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%BE%D0%B2%20%D0%B0%D0%BC%D0%B5%D1%80%D0%B8%D0%BA%D0%B0%D0>

3. www.halogensoftware.com
4. <https://decision-wise.com/building-engagement/>

Work in remote access: to the question of readiness assessment

Sinyagina N.Y.

Psy.D, Professor, Head of the Research Sector of the Research Laboratory of Diagnostics and Assessment of Managers, the Graduate School of Public Administration, RANEPА

E-mail: nsinyagina@yandex.ru

Abstract

The article reflects the current trend of work, including managers, in remote access, describes approaches to diagnostics and tools for assessing the appropriate qualities of readiness for this type of work.

Key words

• digitalization • work in remote access • technology • online diagnostics •

References

1. <https://www.vox.com/recode/2020/3/11/21173449/microsoft-google-zoom-slack-increased-demand-free-work-from-home-software>
2. Sinyagina N. Psychology for all:
<https://www.facebook.com/groups/nataliaS/search/?query=%D0%A1%D0%B5%D0%B3%D0%BE%D0%B4%D0%BD%D1%8F%20%D0%B1%D0%BE%D0%BB%D0%B5%D0%B5%2026%20%D0%BC%D0%B8%D0%BB%D0%BB%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%BE%D0%B2%20%D0%B0%D0%BC%D0%B5%D1%80%D0%B8%D0%BA%D0%B0%D0%BD%D1%8>
3. www.halogensoftware.com
4. <https://decision-wise.com/building-engagement/>