

Сотрудники – это главный ресурс любой страховой организации и важнейшей задачей служб по работе с персоналом является поддержка этого ресурса, особенно в период перемен, а 2020 год, как мы знаем, состоял только из одних перемен.

Карантин и уход на удаленную работу поставили перед HR непривычные задачи, которые нужно было решать очень быстро, поскольку кризис во многих странах случился буквально за несколько дней

Вот что рассказала на встрече с журналистами Gabriele Andratschke department manager HR GrECO International Holding, Директор по персоналу австрийской Компании GrECO (Страховой брокер) об этом непростом времени.

О новой модели бизнеса

Прежде всего определились приоритеты работы – это безопасность для здоровья сотрудников и сохранение их рабочих мест. Важно было организовать эффективные каналы связи как с сотрудниками, так и с клиентами. Для этого была создана рабочая группа, разработавшая концепцию новой модели работы, сначала для Австрии, потом для филиалов в других странах.

О техническом обеспечении

В первые дни буквально собирали по офису мобильные устройства, чтобы раздать сотрудникам.

Потом Компании пришлось вложиться в приобретение новых телефонов и ноутбуков и в интенсивное обучение людей работе в виртуальном пространстве.

И с этого момента пришло понимание того, что весь бизнес стал зависеть от эффективности работы IT – службы. Поэтому сразу же изолировали IT – специалистов от остальных сотрудников.

Многие проблемы решила цифровая платформа для командной работы удаленных друг от друга людей, но, в то же время, эта технология потребовала совершенно другого уровня технической поддержки.

О мерах безопасности в офисах

Для тех, кто оставался на рабочих местах, и в период возвращения сотрудников в офисы пришлось решать задачу обеспечения мер безопасности: закупать средства индивидуальной защиты, организовывать регулярную дезинфекцию, переоборудовать помещения для соблюдения социальной дистанции.

О руководителях

Для руководителей подразделений это тоже были трудные времена, им нужно было учиться управлять своими командами виртуально, искать новые инструменты руководства.

О психологическом состоянии сотрудников

Самая больной проблемой для сотрудников оказалось социальное дистанцирование.

Людям было психологически тяжело в таких условиях, у них возникало чувство незащищенности.

В этот период HR-служба старалась как можно больше общаться с сотрудниками в социальных сетях. Создали виртуальную комнату, где люди могли встречаться, создавать сообщества, делиться новостями, помогать и поддерживать друг друга. Провели онлайн встречу Нового года и Рождества.

Все программы обучения перевели в цифровой формат. И хотя привычные тренинги заменили вебинарами, это все же было общение. И это было сильной поддержкой!

О найме персонала

Пандемия продолжается, но работы по найму персонала тоже должны продолжаться, теперь уже в цифровом формате. Безусловно повысились риски при выборе новых сотрудников в онлайн собеседованиях, поэтому нужно было искать новые критерии оценки.

Новым сотрудникам тоже было сложно, иногда руководители встречались с ними спустя недели после приема. Поэтому очень быстро создали новые программы адаптации и обучения.

О вакцинации сотрудников

Решение вопроса о вакцинации, на которую возлагают большие надежды, зависит от ситуации в стране нахождения филиала. В Австрии, например, не понятно, удастся ли быстро получить вакцину именно для нашей компании. Кроме того, удастся ли убедить всех сотрудников сделать прививку. Мы видим в этом момент неопределенности.

Сейчас создаются помещения для тестов, так как часто для визита к клиенту необходимо подтверждение отсутствия заболевания.

О системе отчетности

Принятая в компании система отчетности и методика определения KPI сработала в новых условиях вполне в штатном режиме, здесь мы ничего не меняли.

О нарушении ограничений сотрудниками

Мы не вводили дополнительных корпоративных ограничений, просто предупредили сотрудников, что будем наказывать за нарушение мер безопасности, введенных в стране. Например, если сотрудник знал о запрете на поездки, но отправился в путешествие.

И, что от радно, не пришлось применять санкции к нарушителям, потому что нарушений не было.

О перспективах

Новые условия для сферы HR приведут к формированию новых ценностей и новых компетенций. От сотрудников потребуются новые навыки, причем не только в сфере виртуального общения, но в сфере общей культуры.

На первый план выйдут безопасность и благополучие сотрудников. Необходим будет разумный баланс удаленной работы и работы в офисах. Это означает, что сотрудников надо будет учить приемам самоорганизации, чтобы они были более уверены в своих силах.

Все наработки в цифровых технологиях очень хорошо себя оправдали и будут использоваться и после выхода из пандемии.

Подробнее тема будет раскрыта на конференции «Доступные медицинские решения

для предприятий: особые условия и новые возможностей» 18 марта 2021 года