

Секция «Современные Интернет-коммуникации»
Интернет-коммуникации как способ формирования корпоративной культуры удалённых сотрудников

Шлапакова Карина Владимировна

Студент (специалист)

Ульяновский государственный технический университет, Ульяновск, Россия

E-mail: kenu_kariska@mail.ru

Корпоративная культура является одной из базовых ценностей любой организации. В современных условиях, когда появляются и активно развиваются новые формы занятости: фриланс и удалённая работа, — появляется необходимость в понимании способов и форм развития корпоративной культуры в компании, где сотрудники находятся на расстоянии. Формирование корпоративной культуры в компании с удалёнными сотрудниками — это не проблема, с которой многим руководителям и PR-менеджерам организаций придётся столкнуться в далёком будущем. Это проблема, которая остро стоит уже сегодня.

В компаниях с удалёнными сотрудниками не работают традиционные механизмы формирования корпоративной культуры, они заменяются своими электронными аналогами: при их помощи проводятся корпоративные собрания и совещания, становится возможным постоянная коммуникация между членами коллектива.

Цель данной статьи — определить роль и потенциал интернет-коммуникаций в формировании и развитии корпоративной культуры удалённых сотрудников.

Для достижения цели работы было проведено первичное социологическое исследование «Формирование корпоративной культуры в условиях географической удалённости сотрудников организации» (Ульяновск, 2014 г.). Метод исследования — анкетный опрос сотрудников IT-организаций г. Ульяновска (выборка гнездовая, репрезентативная, объём выборки — 280 респондентов). В ходе исследования было выявлено, что наиболее распространёнными и эффективными среди электронных инструментов поддержания и формирования корпоративной культуры удалённых сотрудников являются: Skype, Dropbox, системы управления проектами («Битрикс24», Basecamp), методика управления проектами Scrum, электронные мессенджеры (Telegram, WhatsApp, Google Hangouts и другие). Рассмотрим более подробно эти и другие инструменты, которые являются катализаторами механизма формирования корпоративной культуры в условиях географической удалённости сотрудников организации.

Как показали результаты исследования, одна из главных трудностей, с которой сталкиваются руководители компаний с удалёнными сотрудниками — их подчинённые не находятся в шаговой доступности, с ними нельзя поговорить с глазу на глаз, нет возможности узнать, что работники думают о компании, руководстве, коллегах, об организации рабочего процесса. Для того, чтобы восполнить этот пробел существует веб-сервис Know Your Company. Еженедельно у каждого сотрудника компании есть возможность высказать все свои замечания относительно работы организации, поделиться своими мыслями по поводу оптимизации рабочих процессов. Руководители могут узнать, какие рабочие моменты вызывают недовольство у сотрудников, в каком направлении движется компания. Ядро любой организации — это люди, и если руководители компаний хотят сформировать сильную и гармоничную корпоративную культуру, им необходимо уметь слушать своих сотрудников.

Ещё одним минусом удалённой работы является недоступность невербальной коммуникации. При общении сотрудники не могут прибегнуть к зрительному контакту, сказать что-либо с соответствующей интонацией, недоступной оказывается и мимика. Как отмечают респонденты, для восполнения нехватки невербальной коммуникации они используют

известную программу Skype.

При помощи Skype становится доступным проведение видеоконференций, сотрудники видят и слышат друг друга, вне зависимости от степени своей удалённости от организации. У работников возникает чувство сопричастности к компании, они понимают, что являются одной командой, а не просто группой территориально рассредоточенных людей, каждый из которых занимается своей задачей.

Основа для формирования корпоративной культуры — это доверие. Сотрудники организации должны доверять друг другу, должны знать, что смогут получить помощь от коллег, если возникнет такая необходимость. В условиях географической удалённости сотрудникам очень сложно быть уверенными в том, что другие работники компании вовремя и в полной мере окажут им необходимое содействие. Для ликвидации этого «вакуума доверия» существуют электронные системы управления проектами. Подобных систем около десятка, на сегодняшний день наиболее популярной из них является Basecamp, созданная компанией 37signals [1, с. 261]. При помощи Basecamp сотрудники могут решать рабочие задачи совместно, могут видеть время, в которые их коллеги смогут приступить к работе, а руководители организаций смогут увидеть, сколько часов их сотрудники тратят на выполнение того или иного задания. Российским аналогом Basecamp является система для организации работы компании «Битрикс24».

Ещё одна трудность, возникающая при удалённой работе, — не все сотрудники могут получить быстрый и своевременный доступ к необходимым рабочим документам. В связи с этим возникла необходимость в электронных хранилищах документов. Одними из лучших таких хранилищ являются облачный сервис Dropbox и онлайн-офис Google Docs. Документы, загруженные с помощью этих сервисов, будут доступны всем членам команды, кроме того, они смогут вести работу над документами совместно.

И, самое главное: если руководители компаний с удалёнными сотрудниками хотят сформировать гармоничную и сильную корпоративную культуру, им необходимо побороть чувство оторванности работников друг от друга. Этого можно добиться путём ежедневного общения между всеми сотрудниками. Для неформального общения создаются чаты в социальных сетях (ВКонтакте или Facebook). Обсуждение рабочих проблем, задач и планов необходимо структурировать, например, с помощью методологии управления проектами. Примером такой методологии может служить Scrum (скрам).

Идея Scrum в том, что ежедневно все сотрудники организации собираются на общей онлайн-площадке (обычно это мессенджеры Telegram, WhatsApp или Google Hangouts) В рамках общей беседы каждый сотрудник описывает то, какие рабочие задачи он решил, чем планирует заниматься, сообщает о проблемах или вносит предложения, если такие имеются. Скрам позволяет повысить доверие внутри команды, вовремя помогать сотрудникам, нуждающимся в помощи.

Таким образом, основным способом формирования корпоративной культуры в компании с удалёнными сотрудниками является налаженная система современных электронных коммуникаций. Интернет-коммуникации играют большую роль в информировании, создании ценностей и поддержании единства коллектива. Сотрудники, несмотря на географическую удалённость от организации, чувствуют себя командой единомышленников, которая трудится над общими задачами и решает проблемы сообща.

Источники и литература

- 1) Фрайд Д., Хайнемайер Д. Remote: офис не обязателен. М.: Манн, Иванов и Фербер,

2014. – 288 с.