

organization's human capital. The scheme of indicators of the human capital is verified. Empirical obtained and described groups of employees with different indicators of human capital.

Keywords: human capital, loyalty, satisfaction with work.

ВИРТУАЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ: ПРОБЛЕМЫ И ПРЕИМУЩЕСТВА ЖИЗНИ И РАБОТЫ «В ОБЛАКЕ»

Тимофеева Юлия Олеговна – аспирант Великотырновского университета «Святых Кирилла и Мефодия», кафедра «Психология», г. Велико Тырново, Болгария

В статье рассматриваются преимущества и недостатки удаленной работы в условиях виртуальной организации, которая в современных условиях информационного общества становится все более распространенной формой организационного устройства компаний. На примере виртуальной команды, работающей в сфере Интернет-маркетинга, рассмотрены некоторые аспекты взаимоотношений между сотрудниками и руководителями.

Ключевые слова: виртуальная организация, информационные технологии, облачные технологии, виртуальная команда, виртуальный офис.

*«Облачные технологии способны менять судьбы людей, компаний и целых обществ».
(Сатья Наделла)*

Современное развитие экономики и бурная экспансия информационных технологий и электронных устройств в нашу повседневную жизнь создает предпосылки для изменения правил и условий существования компаний (больших и маленьких), развивающих свою деятельность в различных сферах экономической, а часто уже и социальной жизни общества. Мы все чаще встречаем приставку «е-» перед многими привычными нам словами: е-магазин, е-маркетинг, е-каталог, е-аптека и т.д. Даже уже такие «реальные» сферы как образование и медицина постепенно перемещаются в виртуальное Интернет-пространство.

Если еще 20-30 лет назад жизнь в виртуальном пространстве и общение с искусственным интеллектом являлись областью научной фантастики, то на сегодняшний день мы не только не представляем себе жизнь без телефона, мы «сроднились» со смартфоном и компьютером, которые стали неотъемлемой частью нашего быта.

В 1980 году Элвин Тоффлер в своей книге «Третья волна» выдвинул волновую теорию развития общества, рассматривая третью волну как постиндустриальное общество будущего. «Новая цивилизация зарождается в наших жизнях, и те, кто не способен увидеть ее, пытаются подавить ее. Эта

новая цивилизация несет с собой новые семейные отношения; иные способы работать, любить и жить; новую экономику; новые политические конфликты, и сверх всего этого — измененное сознание» [3, с. 32]. На сегодняшний день это будущее уже стало реальностью, и пророческие предсказания Э.Тоффлера о новой цивилизации будущего стали частью нашей ежедневной жизни.

Именно новое цивилизационное устройство создало условия для появления нового вида организаций – так называемых «виртуальных». Конечно же, виртуальными эти компании называются, потому что все тесно связано с информационным обществом и облачными платформами, и их функционирование базируется на таких технологиях, с которыми все мы связываем слово «виртуальный».

Сделана и классификация таких предприятий [1, с. 319-320]:

1. Сетевые, мультиагентные виртуальные организации: это сети партнерских организаций, выполняющих различные функции в рамках одного проекта.
2. Распределенные, аутсорсинговые виртуальные компании, которые имеют постоянный характер, занимаются поиском заказчиков и заказов в определенной сфере. Такие виртуальные компании зачастую имеют централизованное управление.
3. «Виртуальный офис» – организация в рамках одной корпорации, это внутренняя виртуальная организация.

На фоне развития виртуальных компаний и все большего их распространения в рамках различных сфер нашей жизни изменяется и сама организация трудового процесса и рабочего времени.

Так, отпадает необходимость «физического» присутствия в офисном пространстве, меняется рабочее время – в большинстве случаев его просто нет. Сотрудники зачастую живут и работают в едином пространстве, что также изменяет структуру организации рабочего пространства и всех процессов от коммуникации до управления и контроля.

Несмотря на то, что сотрудниками виртуальных компаний являются обычные люди, к ним применяется термин «виртуальная команда». И в виртуальной команде действуют собственные правила функционирования. Эти «10 золотых правил» были сформулированы на основании исследования, проведенного учеными Лондонской школы бизнеса, проводившей наблюдение за функционированием 55 виртуальных команд из 15 европейских и американских мультинациональных компаний. Результаты исследования были представлены в 2007 году профессором Л. Граттон.

Одним из таких правил является наличие в команде так называемых «boundary spanners» (дословно: «гаечные ключи», в русских источниках употребляется термин «коммуникаторы» [2]), которые должны составлять не менее 15% команды. Коммуникаторы в силу своих личностных свойств имеют много связей с полезными людьми за рамками команды. Слишком большое число коммуникаторов в виртуальной организации таит риск того, что команда

с большим количеством внешних связей может потерять ощущение своей идентичности и понимание общих целей [5].

Чтобы команда успешно существовала и взаимодействовала, необходимо, по возможности, лично познакомиться хотя бы часть команды друг с другом, не ограничивая общение только в виртуальном пространстве. Конечно, если виртуальная команда еще и мультинациональная, то такое знакомство может быть трудно осуществимо, но сотрудники могут общаться или в социальных сетях, или через современные мессенджеры.

Для лучшего понимания психологических проблем, существующих в виртуальной команде, было проведено наблюдение с привлечением участников (participant observation) в небольшой виртуальной компании в Болгарии, которая по своей функциональности и предназначению наиболее соответствует Виртуальному офису. Как известно, наблюдение с привлечением участников позволяет наиболее полное погружение в жизнь изучаемой группы [4, с. 28].

В силу ряда экономических причин в Болгарии последние несколько лет наблюдается бурное развитие малых и средних аутсорсинговых компаний, которые работают в сфере интернет маркетинга, информационных технологий, выполняют роль колл-центров.

Рассматриваемая компания относится к малым предприятиям, работает на аутсорсинге для крупной немецкой медицинской компании, выполняя роль колл-центра, в который могут обращаться пациенты, не владеющие немецким языком. Компания также отвечает за маркетинг, создание и поддержку сайтов, осуществляет письменный перевод и дизайн.

Общее количество постоянно занятых сотрудников 12, также есть ряд сотрудников, которые привлекаются для выполнения определенных работ. Интересным фактом является то, что 85% персонала имеют высшее образование, владеют несколькими иностранными языками. Все участники виртуальной команды находятся в различных городах Болгарии, двое живут в Германии, один в Австрии. Именно благодаря уходу в виртуальное пространство компания располагает высококвалифицированными и хорошо образованными кадрами, которые было бы невозможно собрать в одном офисе.

Руководитель этого виртуального офиса выполняет и роль основного коммуникатора. Причем коммуникация осуществляется не только с руководством основной компании, но и с каждым из членов команды. Это единственный член команды, который знает всех сотрудников не только виртуально, но и лично. В команде есть еще один коммуникатор, через которого осуществляется распределение задач и логистика.

Большинство членов команды встречались лично хотя бы один раз. Именно личное знакомство в реальном, а не виртуальном пространстве, по мнению коммуникаторов, дает лучшее понимание общих целей и способствует лучшей координации.

Проблему общения можно выделить как одну из основных в виртуальной организации. «Отсутствие личной информации о сотруднике, исполнителе или руководителе затрудняет формирование целостного образа человека и

препятствует эффективному обмену информацией» [1, с. 320]. Так как «живое» общение становится все более редким в современном виртуальном обществе и является уже одной из социальных проблем, то в виртуальной команде, которая уже по своей сути предполагает удаленность и даже отсутствие офиса, куда можно прийти, общение перемещается в Интернет и телефонию. В то же время, существует и другая крайность: если большая часть членов команды слишком хорошо знают друг друга, команда может стать закостенелой и предсказуемой. Зачастую неожиданные идеи новых коллег зажигают искру инновации [5].

Одна из основных проблем для многих участников виртуальной команды – это неумение организовать собственный распорядок работы. Самоорганизация сотрудников, в большинстве случаев поставленных в условия определенной автономности и отсутствия постоянного управленческого контроля, требует от членов команды наличия чувства ответственности и самодисциплины. Не каждый сотрудник может работать виртуально, так как такая работа требует более высокого уровня мотивации, чем у работающих в офисе «от звонка до звонка». В этом случае «выходом из сложившейся ситуации может быть специализированный профессиональный отбор и введение испытательного срока, в течение которого можно определить, насколько эффективно потенциальный сотрудник способен и пригоден работать в виртуальной организации» [1, с. 321].

Часто употребляемое клише о том, что работа должна приносить удовлетворение, приобретает особую актуальность в условиях виртуальной команды. Если в реальной команде, кроме предмета работы как такового, существуют еще и такие факторы как общение, интерес к личности собеседника, дружба, совместные праздники и события и т.д., которые дают ощущение части коллектива и даже являются мотиваторами выполнять не совсем любимую работу, то в виртуальной организации таких факторов нет. Может наблюдаться социальная отчужденность, а члены команды могут ощущать себя одинокими.

В наблюдаемой организации таких явлений замечено не было, но в более многочисленных виртуальных компаниях отсутствие реальной коммуникации «может приводить к социальной дезадаптации сотрудников ВО, к еще большему чувству изолированности и отражаться на показателях эффективности, удовлетворенности трудом и психическом здоровье» [1, с. 321].

Говоря о виртуальном обществе и виртуальной организации, можно отметить не только проблемы, но и преимущества.

Виртуальная организация позволяет до большой степени избежать стресс: особенно это значимо для больших городов и мегаполисов. Так, например, сотрудник, работающий виртуально, не боится опоздать на работу, избегает необходимости проводить длительное время в транспорте или в пробках, добираясь до места работы. У виртуальных работников появляется возможность жить в экологически чистом месте, выполняя высокотехнологичную, хорошо оплачиваемую работу.

Сотрудники не привязаны к определенному месту жительства, а могут найти реализацию, независимо от своего местонахождения.

Для работодателя виртуальный офис – возможность найти и иметь в команде хороших высокопрофессиональных сотрудников.

Учитывая развитие информационных технологий, виртуальные организации будут замещать все больше реальных организаций, поэтому понимание их функционирования и устройства, а также умение решать существующие в них проблемы является важным и перспективным фактором развития общества.

Список литературы

1. Журавлев А.Л., Занковский А.Н. Личность и виртуальная организация: психологические проблемы и перспективы научных исследований // Изв. Саратов. ун-та. Нов. сер. Сер. Акмеология образования. Психология развития. – 2017. – Т. 6, вып. 4 (24). – С. 318–323.
2. Лившиц В. Виртуальная психология [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.psychology-online.net/articles/doc-916.html> (дата обращения 30.07.2018 г.).
3. Тоффлер Э. Третья волна. - М.: ООО «Фирма "Издательство АСТ»», 1999. – С. 32.
4. Becker H. S. Geer B. Participant Observation and Interviewing: A Comparison. Field Methods and Techniques. – 1957. - Vol. 16. - С. 28-34.
5. Gratton L. Working Together... When Apart [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.wsj.com/articles/SB118165895540732559> (дата обращения 25.07.2018 г.).

VIRTUAL ORGANIZATION: THE PROBLEMS AND ADVANTAGES OF LIFE AND WORK „IN THE CLOUD“

*Timofeeva Yulia (M.A.) – post-graduate student, Department of Psychology
St. Cyril and St. Methodius University,
Veliko Tarnovo, Bulgaria*

The article examines the advantages and disadvantages of remote work in a virtual organization, which is becoming an increasingly widespread form of organizational trend of companies structure in modern conditions of the information society. On the example of a virtual team involved in the field of Internet marketing, some aspects of the relationship between employees and managers are considered.

Keywords: virtual organization, information technologies, cloud technologies, virtual team, virtual office.