

СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ УПРАВЛЕНИЯ ДИСТАНЦИОННЫМИ КОЛЛЕКТИВАМИ

*Работа представлена кафедрой социологии и управления персоналом
Санкт-Петербургского государственного университета экономики и финансов.
Научный руководитель – доктор экономических наук, профессор В. А. Стивак*

В статье впервые предпринята попытка унифицировать феномен телеработы и разъездного характера трудовой деятельности в соответствии с рядом критериев. Сформулированы дефиниции дистанционных коллективов, представлен теоретико-методологический материал для верификации гипотезы тождественности двух явлений и приоритетности социально-психологического метода управления исследуемыми коллективами на примере проведенного с 2004 по 2006 г. исследования коллективов ОАО «Пивоваренная компания “Балтика”».

The author of the article makes an attempt for the first time to unify the phenomenon of telework and mobile character of labor activity by means of certain criteria. Definitions of remote collectives are formulated; the theoretical and methodological material is presented to confirm the hypothesis of the two phenomena's similarity. The author shows priority of the social and psychological management of the investigated collectives by the example of those of the open joint-stock society «Brewing company 'Baltica'» examined in 2004–2006.

Существование общества в условиях модернизации во всех областях экономики, современной информационной революции, технологической и управленческой транс-

формации труда и занятости привело к изменениям в части предметов и уровней СТО – это появление новых нетрадиционных форм организации труда, повышение «в занятом населении численности и доли работников, трудовые отношения которых имеют специфический, неординарный, нетипичный (атипичный) характер»¹, «индивидуализация труда в трудовом процессе»², активная реструктуризация рабочих мест: «разбавление» традиционных социальных позиций альтернативными. То есть наблюдается тенденция все большей дифференциации профессиональных категорий, детерминированных пространственно-временной дистанцией, как между отдельными структурными подразделениями, так и психологической дистанции между группами и отдельными работниками, выполняющими различные трудовые задачи, резко отличающиеся по содержанию и месту в трудовом процессе. Поэтому в данном случае смысловое значение понятия «коллектив» не является полностью раскрытым без обозначения объективных предпосылок преодоления социально-психологической, пространственного расстояния между подразделениями и отдельными работниками, заложенных в организацию их трудового взаимодействия.

Ориентация социально-психологических методов управления кадрами на процессы формирования и развития коллектива, максимального использования потенциала отдельных его личностей, эффективной координации их деятельности и, соответственно, результативности функционирования организации в целом и является важнейшим звеном рационального управления персоналом. Особенно злободневной нам видится весомость социальных и психологических факторов и эффективность их применения с целью воздействия на результативность деятельности в отношении дистанционных коллективов. Феномен дистанционной работы, на наш взгляд, справедливым будет осмыслять не только как

эквивалент термина «телеработа», но и как всякую работу, выполняемую сотрудником на значительном расстоянии от субъекта управления.

Заметим, что указанное понятие большинством воспринимается как абсолютное новаторство. На сегодняшний день можно найти десятки интерпретаций феномена «дистанционная занятость». Публикация С. В. Беловой «О телеработе...» целиком посвящена тонкостям «процесса ухода сотрудников “на дом”». С. И. Паринов называет дистанционные отношения между работодателем и его сотрудниками «частью процесса децентрализации рабочей деятельности во времени и пространстве». Ведущий консультант крупных компаний по вопросам недвижимости и инфраструктуры «Малон Эпгар-4» также среди существующего множества форм и вариаций альтернативных рабочих мест первенство отдает удаленной работе, которая «выполняется на компьютере там, где удобно сотруднику». В статьях М. М. Меркулова³, И. Носырева и др. авторов можно найти не одну градацию дистанционного труда.

Однако нужно отметить, что телеработа большинством специалистов понимается только как своего рода «домашние офисы»⁴ или даже как псевдодеятельность. Поэтому, мы полагаем, указанный вид деятельности можно определить не столько как новый род занятий, а скорее, например, как обычное, известное еще с дофабричной эры «надомничество – форму оплачиваемого труда, осуществляемого на дому»⁵. По нашему мнению, не все старые массовые специальности упраздняются – часть их просто эволюционирует в связи с изменяющимися условиями общественной и экономической жизни. Допустимо, в свою очередь, соотнести дистанционный труд с маргинальным на сегодняшний день понятием «разъездная работа».

Трудовой кодекс РФ не конкретизирует перечень работ, относящихся к «разъездным», и, собственно, не дает их конкрет-

ного определения, как и не конкретизирует «подвижной» характер работы, следовательно, отсутствуют четкие критерии отнесения работ к разъездным.

В дополнение целесообразно будет обратиться к семантике изучаемых терминов. Смысл в обоих случаях тождественен и сводится к выражениям: «подвижный», «действующий на расстоянии», «постоянно находящийся в разъездах», «ездить по разным местам». Сходство обнаруживается еще и в том, что географическое непостоянство рабочего места является отличительным элементом условий труда не только всей профессиональной структуры, связанной с телеработой, но и широко распространенного с советских времен разъездного вида деятельности. Выходит, что перечисленные виды деятельности являются лишь своего рода архетипами изучаемого феномена.

В рамках теоретической части исследования доказательством этому служит сравнительный анализ, проведенный нами по направлениям «экономика труда и управление персоналом», с целью подтверждения гипотезы об относительной гомогенности исследуемых видов занятости, который выявил сходство практически по всем критериям исследования. Автором были рассмотрены предмет, средства, содержание, характер, организация, технологии деятельности и условия труда телеработы и разъездного вида работы.

Так, при оценке дисциплины труда и контроля над деятельностью выявилась устойчивая близость данных показателей в разных видах телеработы и разъездной деятельности, объясняемая значительной степенью индивидуальности труда и отсутствием возможности со стороны руководства непосредственно оценить качество выполняемых работ и нормы поведения сотрудников. Отсюда был сделан вывод о том, что не все способы для выявления точности осуществления трудового процесса максимально достоверны, так как невозможно проследить исполнение всех служеб-

ных обязанностей. Родственность понятий проявляется также в отсутствии стационарной рабочей площади у отдельных работников, что привносит специфику в организацию рабочих мест. Оплата и материальное стимулирование труда являются основными факторами интенсификации деятельности каждого сотрудника, поскольку в таких условиях только зарплату и бонусную систему удастся «привязать» к полученным результатам работы.

Касательно обратной связи и ее элементов – общения и обмена информацией, которые тоже являются мотивацией (не столько к достижению результатов, сколько к «определенному поведению»), то в дистанционной деятельности речь идет, в основном об интерактивных коммуникациях без непосредственного психофизиологического взаимодействия, опосредованных повсеместным использованием ЭВМ и технических средств связи. Ввиду того что с возникновением новых дополнительных коммуникативных каналов – «человек – машина – общество», «человек – машина – человек»⁶ снижается доля «контактов лицом к лицу», становится преобладающим аудиальный вид восприятия информации, у многих работников, занятых во вновь появившихся специальностях, «теряются навыки “живого общения”»,⁷ следовательно, модифицируются и взаимоотношения людей – базовая основа всех форм проявления социально-психологического климата.

Таким образом, выделив несколько критериев – степень тесноты контакта между членами, организация рабочих мест, уровень концентрации власти, плотность дисциплины и контроля, – мы определяем дистанционный (дистанционно управляемый) коллектив как географически разобленную совокупность индивидуумов, характеризующуюся высоким уровнем властной дистанции, ослабленными перцептивными проявлениями и социальными интеракциями, опосредованные современными информационными и коммуникационными

технологиями. Дистанционная занятость, по сути, без привязки к информационным технологиям – это квалифицированный либо полуквалифицированный труд со сложной организацией труда и управления, характеризующийся разобщенностью деятельности и отсутствием стационарного рабочего места. Таким образом, автор полагает, что рабочие группы с разъездной спецификой деятельности по праву также можно именовать дистанционными.

Проведя анализ аспектов, раскрывающих все социально-психологические стороны управления дистанционными коллективами, нами была предложена и апробирована программа исследования по наиболее существенным критериям, позволившая доказать нашу гипотезу о том, что социально-психологические методы управления изучаемой группы персонала являются наиболее действенными для достижения целей организации и с точки зрения ожиданий работников, несмотря на отсутствие совместного процесса труда. Нами были выявлены базовые признаки, определяющие содержательную часть необходимого психологического контроля, которые включают в себя оценку индивидуально-личностных характеристик членов коллектива и их профессиональных качеств, что позволяет решать задачи социально-психологического мониторинга персонала, осуществляемого в целях оценки и прогнозирования трудового поведения и отношения к труду и организации, и составляет его аналитическую основу, что продиктовано большой властной дистанцией, усугубленной неразвитостью форм, методов системы дистанционного контроля и мониторинга объектов управления: деятельности, достижения плановых показателей, трудового поведения и дисциплины географически разобщенных работников. Отсюда правомерно выдвинуть предположение, что построение эффективных моделей управления такого рода коллективами не будет до конца действенным без знания качественных

характеристик персонала, в том числе индивидуальных особенностей личностей, и анализа деятельности отдельных членов организации, использования социологических методов исследования для подбора, оценки, расстановки персонала.

С целью экспериментальной проверки теоретических положений, выявления качества профессионального отбора и рациональности распределения дистанционного персонала в процессе исследования нами были предложены и использованы опросники для выявления различных аспектов профессиональной пригодности и личностных качеств работников. В качестве экспериментальной группы для пилотажного исследования были выбраны работники автотранспортного подразделения ОАО «Пивоваренная компания “Балтика”», работа которых имеет явно выраженный разъездной характер и подпадает под все существенные признаки, связанные с необходимостью дистанционного управления ими. Так, на стадии отбора персонала мы использовали группу тестов исследования профессиональной направленности личности в системах «человек – человек», «человек – машина – знаковая система», «человек – техническая система». Тесты позволяют выявить такие профессионально значимые качества, как интерес к технике, физическое развитие, определить внимание, чувство самосохранения, реакцию, ответственность, умение сосредоточиться на внешних раздражителях. Поскольку профессионально важными качествами прежде всего являются личностные компоненты деятельности, следовательно, для составления прогноза в этой системе необходимо оценить эмоционально-волевую сферу, коммуникативные и организаторские способности. Для оценки этих качеств нами были использованы следующие методики: «Оценка коммуникативных и организаторских склонностей», «Многоуровневый опросник «Адаптивность» А. Г. Маклакова и С. В. Чермянина, Тест К. Леонгарда –

Н. Шмишека (Определение акцентуированного выражения черт человека).

По результатам оценки нами была выявлена взаимозависимость эффективности профессиональной деятельности и ряда социально-психологических характеристик дистанционных сотрудников. Например, по результатам проведенного анализа типов акцентуированной выраженности характера отдельных личностей и найденных индивидуальных средних значений в группе технического обслуживания различного оборудования (техники) преобладает аффективно-экзальтированный тип акцентуаций, которому свойственен широкий диапазон эмоциональных состояний

(рис. 1). Экзальтация проявляется в бурной реакции, сменяемости направлений активности, высокой впечатлительности, сильной привязанности к друзьям и пр. Искреннее и глубокое переживание чужих проблем усиливает психическую реакцию людей этого типа акцентуации. В данном коллективе крайне редки чрезвычайные ситуации, возникающие в ходе трудового процесса, претензии со стороны клиентов, опозданий на работу. Преимущественно наблюдаются переработки по инициативе сотрудников, качественное выполнение работ, регулярность предоставления отчетов, аккуратность в обращении с документами и т. д.

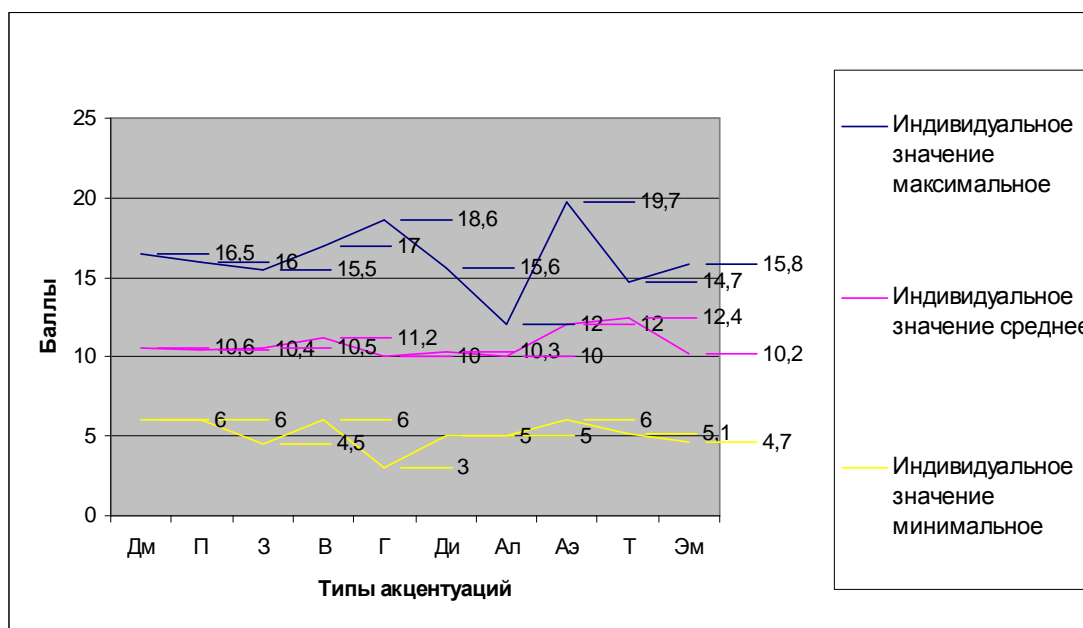


Рис. 1. Акцентуированная выраженность характеров группы техников

Следующими значимыми критериями дистанционного управления персоналом можно назвать факторы мотивации и различные формы морального стимулирования. В исследовании дистанционных коллективов ОАО «Пивоваренная компания «Балтика»» основной акцент был сделан на отношении сотрудников к различным сторонам трудовой деятельности и составлен

рейтинг ведущих мотивов трудового поведения коллектива. Как показал анализ трудовых ценностей, важных мотивов трудового поведения коллектива, осуществленных на основе материалов, полученных по опроснику Д. Сьюпера и «структуре трудовой мотивации» А. Г. Шмелева, материальные стимулы хотя и имеют достаточную весомость, но все же в качестве наиболее

доминантных в трудовом поведении выступают параметры личностного комплекса, складывающегося из реализации потребностей членов коллектива в желании трудиться без неприятностей и нервного напряжения, удовлетворенности от хорошо выполненной работы, хорошего отношения со стороны товарищей и руководителя, стремления к продвижению по службе, стремления проявить себя.

Следует добавить, что оплата труда дистанционных сотрудников на предприятии при этом далека от конкурентоспособной на рынке труда. Важнейшим фактором успешной деятельности компании, обеспечения оптимального использования ресурсов, мобилизации имеющегося кадрового потенциала, на наш взгляд, является разработка оптимальной системы трудовой мотивации, преимущественно путем усиления внутренней мотивации сотрудника (активизации мотивов трудовой деятельности) и внешней мотивации, за счет социально-психологического стимулирования, партисипативного подхода к мотивационному процессу с учетом особенностей характера и организации труда дистанционного персонала.

Как ранее упоминалось, ключевым организационным препятствием регуляции трудовых отношений дистанционного персонала является отсутствие прямого контроля над текущим исполнением трудовых обязанностей и минимальность непосредственных организационных коммуникаций (нисходящих, восходящих и горизонтальных). Поэтому развитие у работников деловой активности, инициативы и ответственности, взаимовыручка, применение различных форм морального поощрения, значимость признания индивидуальных трудовых заслуг и одобрение коллективных усилий со стороны руководства, обеспечение эффективной передачи, обработки информации, формирование корпоративной культуры на основе норм поведения в данном случае оказываются наиболее значи-

мыми. Поэтому исследование некоторых сторон социально-психологического климата является сильным фактором управления дистанционным коллективом. Его отличительной чертой в подобном случае является дефиниция с акцентами преимущественно на «психологическую включенность человека в деятельность, меру психологической эффективности этой деятельности, уровень психического потенциала личности».⁸

Мы выделяем следующие основные параметры, определяющие СПК изучаемых коллективов:

1. Нервное напряжение, возникающее на работе. В рассматриваемых коллективах нервное напряжение в основном вызывается не взаимоотношениями с товарищами по работе или с непосредственным руководителем, а самой работой, т. е., например, ее регламентированностью: практически все респонденты заявили, что боятся не успеть выполнить дневной план. К другим причинам, вызывающим нервное напряжение, можно отнести следующие: 70,7% назвали повышенное недоверие руководства к сотруднику и достоверности предоставляемых им результатов труда (отчетов), 46,4% – ужесточившийся контроль над деятельностью, 30% – несанкционированные проверки, 45,3% – ситуацию на дорогах (неграмотные водители и пробки). Поэтому следует обратить внимание на планирование труда, которое позволит снять излишнюю напряженность.

2. Доминирующий стиль руководства, определяющий: распределение полномочий и ответственности между руководителем и подчиненными; отношение руководителя к критике со стороны сотрудников; характер приказов и обращение руководителя с подчиненными; участие членов коллектива в управлении; контактность руководителя; характер принятия решений и действий руководителя в критических ситуациях; контроль деятельности подчиненных; эмоциональную удовлетворенность

подчиненными присутствием руководителя. С помощью методики А. Л. Журавлева выявлен стиль управления руководителя. Ведущим компонентом стиля управления, по мнению сотрудников, является директивность, которая проявляется в повышенном контроле над деятельностью подчиненных, характере деятельности в критических ситуациях, характере преобладающих мер воздействия на подчиненных.

3. Мера упорядоченности деловых, функционально-ролевых отношений, ответственной зависимости в коллективе, заданная характером и организацией труда.

4. Коллективная оценка общегрупповых особенностей взаимодействия, включающая в себя такие свойства, как отношение друг к другу; отношение к совместной деятельности; сотрудничество и взаимопомощь.

5. Отношение сотрудников к содержанию и различным аспектам их трудовой деятельности, куда вошли: оценка сотрудниками целей фирмы; коллективное принятие решений; доступ к информации; ритмичность работы; отношение к конфликтам; отношение к нововведениям; оценка

уровня материального благосостояния; отношение к руководству.

Итак, сопоставление результатов эмпирических данных проведенного исследования с ранее выдвинутыми гипотезами показало достаточно близкую корреляцию, что позволяет считать доказанной высокую значимость социально-психологических аспектов жизни дистанционных коллективов для получения адекватного задачам организации трудового поведения. Исследование способствовало также получению целостного представления о закономерностях функционирования дистанционного коллектива, направлениях расширения состава способов организации и координации деятельности работников, обеспечения повышения уровня управляемости и усиления мотивации к труду в интересах организации. Социально-психологические методы исследования типа экспертного опроса, интервьюирования, наблюдения, анкетирования эффективны и в целях разработки комплекса управленческих мероприятий по диагностике и коррекции осуществляемой деятельности, аудиту, анализу достигнутых показателей, а также разработке новых методик.

ПРИМЕЧАНИЯ

¹ Киселев И. Я. Новый облик трудового права в странах Запада: прорыв в индустриальное общество // Управление персоналом. 2002. № 1. С. 23.

² Кастельс М. Информационная эпоха. Экономика, общество, культура. М., 2000. С. 202.

³ Меркулов М. М. Дистанционный персонал – мифы и реальность // Кадровая служба и управление персоналом предприятия. 2005. № 7. С. 12.

⁴ Управление персоналом / Пер. с англ. М.: Альпина Бизнес Букс, 2006. С. 168. (Серия «Классика Harvard Business Review»).

⁵ Соколова Г. Н. Социология труда. Мн.: Высшая школа, 2002. С. 101.

⁶ Юрасов И. А. Инновационные управления технологии управления // Управление персоналом. 2006. № 10. С. 20.

⁷ Чернухин В. Дистанционная работа, или Виртуализация рабочих мест // Человек и труд. 2002. № 11. С. 41–4.

⁸ Бойко В.В., Ковалев А. Г., Панферов В. Н. Социально-психологический климат коллектива и личность. М.: Мысль, 1983. С. 34.