УДК 316.354

Дикусарова Марина Юрьевна – канд. социол. наук, доцент кафедры управления персоналом и трудового права института права и управления ФГБОУ ВПО «Владивостокский государственный университет экономики и сервиса» (г. Владивосток). *E-mail: digusmar@rambler.ru*

М.Ю. Дикусарова
M.Yu. Dikusarova

Факторы внедрения организационных форм и организационных отношений в режиме удаленной работы в современной России

В статье анализируется распространение новых организационных форм и организационных отношений, связанных с работой в режиме удаленного доступа. Определяется понятие работы в режиме удаленного доступа и рассматривается его связь с построением организационных форм и организационных отношений по сетевому принципу. Выделяются объективно-рациональные факторы, влияющие на трансформацию организационных форм и организационных отношений, среди которых решающую роль играют инвайронментальный фактор, фактор технологического порядка и фактор растущего профессионализма работников. Обосновывается роль деятельностного фактора в этом процессе, основанного на ценностно-нормативной составляющей. На этой основе констатируется понятие сетизации в контексте кросс-культурного подхода. Выявляются ментальные характеристики россиян, способствующие внедрению новых организационных форм и отношений или тормозящие процесс. Фиксируется наличие некоторой трансформации этих ментальных характеристик у россиян на современном этапе. Выделяются проблемы, связанные с внедрением новых организационных форм и организационных отношений, связанных с внедрением работы в режиме удаленного доступа. Определяется центральное место проблемы контроля в ряду этих проблем и ее актуальность в России. Обозначается ряд проблем, требующих дальнейшего исследования.

Factors of introduction of the organizational forms and organizational relations in a mode of distant work in modern Russia

In this article the spreading of new organizational forms and organizational relations connected with the distant access work is analyzed. The concept of distant access work is defined and its connection with the creation of organizational forms and organizational relations on the network principle is also considered here. The objectively rational factors having an influence on the transformation of organizational forms and organizational relations are distinguished in this article. The environmental factor, the factor of technological

kind and the factor of the growing professionalism of workers are the most important ones. The role of the activity factor based on the value-normative component is grounded here. On this basis the concept of setization is stated in the context of the cross-cultural approach. The mental parameters of the Russians are shown, which either help to implement new organizational forms and organizational relations or impede the process, are explored in this article. The presence of mental parameters transformation of the Russians is fixed at the present stage. Some problems connected with the implementation of new organizational forms and organizational relations based on the introduction of distant access work are distinguished. Among all these problems the problem of control is the most significant and relevant in Russia. A number of issues requiring further investigation are highlighted here.

Ключевые слова: *работа в режиме удаленного доступа, виртуальная организация, факторы, ментальные качества россиян.*

Keywords: *distant access work, virtual organization, factor, mental parameters of the Russians.*

В современном мире широкое распространение получают новые организационные формы и отношения. В условиях постиндустриального общества, основанного на информационно-коммуникационных технологиях, на экономике индивидуальных услуг, направленности на клиента, появляются и расширяются новые структурные организационные формы, к которым в первую очередь относятся сетевые структуры.

В экономике подобного типа появилась и получает все более широкое распространение новая форма трудовых и организационных отношений – работа с удаленным доступом к информационной системе организации. Удаленная работа, то есть работа на дому или в удаленном офисе, стала распространенной формой занятости. Только в США почти 10% американских работников выполняют свою работу дома (хотя бы один день в неделю) [13]. 24% занятых американцев, согласно данным последних опросов, работают, по крайней мере, несколько часов у себя дома каждую неделю [14].

Определения работы в режиме удаленного доступа весьма разнообразны. Среди распространенных определений подобного рода наиболее часто встречающимися являются термины «телекомьютинг», «телеработа», «виртуальная занятость», «дистанционная занятость» и др. По нашему мнению, все эти определения отражают единую сущность – построение организационных форм и организационных отношений по сетевому принципу. Такие организации называются сетевыми или виртуальными (часто употребляется понятие «безграничное предприятие»). Некоторые исследователи отождествляют сетевую и виртуальную организации. По мнению других, сетевая организация является прообразом виртуальной. Термин «сетизация»» означает метод, заключающийся в

формировании сети с ее узлами и связями для достижения целей в соответствии с потребностями и ожиданиями партнеров и деловой конъюнктурой. В таких организациях меняется характер отношений между работником и работодателем, предусматривающий высокий уровень обязательности сторон, применяются новые методы организационного управления. При этом, мы имеем в виду, скорее, не фриланс, а фултайм.

Вопрос о формировании организационных отношений в режиме удаленной работы в России можно рассматривать двояко: со стороны объективных факторов и со стороны субъективных. Можно выделить следующие основные объективные факторы, влияющие на трансформацию организационных форм и организационных отношений:

- фактор инвайронментального порядка связан с развитием глобализации и нестабильной окружающей средой, в которой многим организациям приходится бороться с ростом формализованности и увеличением доли штата профессиональной поддержки. Они сокращают уровни иерархии, следят за тем, чтобы количество управляющих работников не выходило за определенные пределы, дают работникам больше свободы в принятии решений, вместо того, чтобы нагружать их излишними правилами и инструкциями;

- фактор технологического порядка связан с внедрением и развитием новых информационных и коммуникативных технологий, развитием виртуальных сетей, что предоставляет новые возможности для внутриорганизационной и межорганизационной координации деятельности. Число пользователей Интернета в мире приближается к 2,5 млрд. чел., что составляет 34,3% от всего населения земли.

По данным опроса, проведенного Левада-Центром, в конце октября 2013 г., 59% россиян в возрасте 18 лет и старше пользуются Интернетом ежедневно или несколько раз в неделю. Среди лиц с высшим образованием пользуются Интернетом 82%, а с образованием ниже среднего – 45%. Больше всего пользователей в г. Москве – 80%, а меньше всего среди сельских жителей – 51%. По данным TNS на январь 2013 г., 94% пользователей из крупных городов имеют возможность выходить в сеть из дома. Почти три четверти из них (74%) используют широкополосный доступ;

- еще один фактор – это растущий профессионализм работников. Компании, работающие в Интернете (а они составляют один из самых быстро растущих сегментов современной экономики), формируют свои штаты, как правило, из высокообразованных профессионалов. Исследования показывают, что при высоком профессионализме работников формальные правила и процедуры необязательны, поскольку профессиональная подготовка предусматривает осознанность и высокий стандарт поведения, заменяющие собой бюрократические регулирующие установки [1]. Сам характер умственного труда, направленного на сбор информации, творческие поиски, эксперименты, открытия и интеграцию новых знаний, означает, что руководители уже не могут постоянно давать указания работникам, занятым интеллектуальной деятельностью. Последние уже и не приемлют

дистанционный контроль со стороны руководителя, который мешает им плодотворно трудиться.

Таким образом, переход к новым организационным формам продиктован как неизбежностью (глобализацией и усложнением факторов внешней среды), так и технологической возможностью (информационными технологиями). Для современной информационной экономики характерны индивидуальный труд, возрождение мастерства. Спецнократичное управление, неизбежность которого обосновывал А. Тоффлер, основано на универсализме, разнообразии и многовариантности технологий [2].

Нисколько не умаляя значимости вышеперечисленных факторов, следует отметить, что они являются факторами объективно-рационального характера, отражающими экономический и технико-организационный детерминизм к анализу трансформации организационных форм и отношений. В России, несмотря на объективную возможность распространения работы в режиме удаленного доступа, штатных сотрудников, работающих удаленно, не так уж и много. Большинство – это операторы по обработке документов, переводчики, программисты, контент-менеджеры, дизайнеры. По мнению Н. Стяжкиной, ведущего консультанта Департамента ИТ/Телеком-рекрутмента «Antal Russia», российские компании предпочитают не брать в штат тех, кто хочет работать удаленно [3].

В другой плоскости исследования – организационные формы и организационные отношения – это объект приложения усилий, деятельности человека. В современных российских условиях подавляющее большинство организаций имеют лидерский характер [4]. В таких организациях именно руководители выступают инициаторами новаций и трансформаций. И от того, носителем каких норм, ценностей и установок является менеджер, в значительной степени и зависит формирование новых трудовых и организационных отношений.

В этом контексте организационные формы и отношения предстают в том числе как заданные социокультурными фактами, включающими принятые в данной среде нормы поведения и деятельности, а также психологическими, – отражающими в структуре организации особенности мышления ее создателей (ориентации, ценности, представления, установки, стереотипы, традиции и т. д.), которые (так или иначе) объективируются в «веществе» организации. В современных условиях происходит отказ от научной рационализации, от фордистских методов управления. Формирование идентичности происходит на основании индивидуального выбора, а не посредством традиционной аскрипции. В этих условиях особое значение приобретает анализ деятельностного фактора. М. Вебер отмечает, что для других (например, юридических) познавательных целей или для целей практических может оказаться целесообразным и просто неизбежным рассмотрение социальных образований (государства, товарищества, акционерного общества, учреждения) точно так, как если бы они были отдельными индивидами. Но, с точки зрения социологии, которая дает понимающее истолкование действия, эти образования – суть только

процессы и связи специфических действий отдельных людей, так как только последние являются понятными для нас носителями действий, имеющих смысловую ориентацию [5]. При этом, следует отметить, что не всякая модель организационной деятельности может быть реализована в силу заложенных в культуру этнических, ментальных установок и стереотипов.

С этой точки зрения можно согласиться с мнением, что создание сетей – это кросс-культурная деятельность по совместному использованию знания, а также способ кросс-культурных переговоров, участники которых стараются прийти к соглашению по поводу того, кто и с кем будет пользоваться общими ресурсами, а также по степени доступа к ним и объему компенсации или формы вознаграждения за право их получения [6]. При этом, под кросс-культурной деятельностью мы понимаем не только человеческое поведение в разных культурах, но и взаимодействие различных культур внутри национальной культуры, в том числе и культуры управления, и трудовой культуры, и трудовой этики. Развитие информационно-коммуникативных технологий приводит к усложнению организационных отношений, связанному, прежде всего, с тем, что основанная на традиционных системах ценностей управленческая и трудовая деятельность не действует и зачастую является тормозом эффективности новых форм работы, построенных по сетевому принципу.

Представляется целесообразным обратиться к характеристике тех качеств, которые необходимы работнику в информационном обществе и в соответствующих ему организационных формах. Среди этих качеств исследователи выделяют такие, как: инновационность; способность к анализу проблем и ориентации в экстремальных ситуациях, к обработке и оценке информации как неотъемлемого элемента профессиональной деятельности; постоянное вовлечение в образовательную сферу и сферу повышения квалификации; инициативность; мобильность всех видов и уровней; сочетание личных и групповых интересов [7].

- готовность к постоянной инновационной деятельности;
- подготовленность к обработке и оценке информации как постоянной составляющей трудовой деятельности;
- умение ориентироваться в экстремальных ситуациях, принимать нестандартные решения, анализировать возникающие проблемы;
- готовность к сочетанию личных и групповых интересов, установлению контакта внутри своей группы и с другими коллективами;
- инициативность, предприимчивость;
- включение в систему непрерывного образования и повышения квалификации;
- сочетание технической и гуманитарной культуры;
- профессиональная, квалификационная, территориальная подвижность [7].

С точки зрения построения новых организационных форм и организационных отношений, которые имеют децентрализованный характер,

к этим качествам можно добавить также ориентацию на децентрализованное управление и способность нести ответственность за принятые решения.

Ранее на основе теоретического анализа и проведенного социологического исследования мы уже выделяли ментальные качества россиян в аспекте их соответствия инновационной экономике, к которой относятся и новые формы трудовых и организационных отношений [8]. Такие ментальные конструкты, как трудолюбие, внутренняя свобода, склонность к творческому характеру труда, вполне отвечают новому организационному потенциалу. В то же время, такие ментальные характеристики, как пассивность, слабая выраженность самодисциплины и самоорганизации, этатизм и патернализм, отсутствие законопослушности, отсутствие индивидуальной ответственности за принятие решений, являются дисфункциональными с точки зрения построения организаций нового типа и способны тормозить этот процесс.

Исследования последних лет показывают, что по-прежнему значение инновации очень важно для россиян, особенно для наиболее образованной их части. Среди качеств, которые россияне больше всего ценят в людях, и какие из них они находят в себе, первое место занимают трудолюбие, честность и профессионализм. Средние позиции занимают чувство долга, ответственности за себя и своих близких

Нехарактерными для россиян ценностями являются смирение и послушание. Небольшую ценность имеют ценностные конструкты, связанные с коллективным взаимодействием, основанным на толерантности, умении приспосабливаться. Ценности индивидуализма развиты достаточно хорошо, но понимаются иначе, чем в западных цивилизациях, и связаны, прежде всего, с характерным для российского менталитета ощущением свободы. Это ощущение основано на внутренней свободе, определяемой как своеобразная, присущая россиянам ценностная характеристика – воля. На значение этой ценности указали почти 60% россиян и связали ее с отсутствием внешнего контроля и регламентации [9].

Приведенные данные свидетельствуют о том, что качественные характеристики россиян в аспекте соответствия новым организационным формам и отношениям по-прежнему являются достаточно противоречивыми. В то же время, социологические исследования свидетельствуют о некоторой трансформации ментальных качеств субъектов организационных отношений, о формировании новых адекватных инновационно-информационной экономике установок и стереотипов поведения. Это позволяет по иному взглянуть на проблемы, которые выделяют исследователи и практики в сфере организации удаленной работы сотрудников.

Первое место среди этих проблем занимает проблема контроля. Как отмечают руководители компаний, развивающих организационные отношения в режиме удаленной работы, минус удаленной работы заключается в том, что не всегда возможно полностью контролировать человека и то, что он делает [10]. С точки зрения деятельностного фактора, эта проблема предстает как выбор предпочтений менеджера и его ценностная

ориентация либо на административный контроль над деятельностью работника, либо на контроль по результату, который требует умения ставить работникам задачи и правильно контролировать результат. В России с ее традициями вертикальной, административной, «механистической» культуры управления в организации разрешение проблемы контроля особенно актуально. В «механистическом» типе культуры управляемость достигается за счет жесткой формализации функций, отношений, строгого пошагового контроля, сугубо денежной оценки работников, максимального вытеснения из дела личностной компоненты, сильной иерархии и большой дистанции власти [11]. Это не отвечает основам построения организационных отношений в сфере дистанционной работы, предполагающей самостоятельность, инициативность и способность работника к самоорганизации.

Справедливости ради надо отметить, что проблема контроля над удаленной работой характерна не только для российских компаний. По инициативе генерального директора Мариссы Майер в марте 2013 г. в компании «Yahoo!» ввели запрет на удаленную работу, что вызвало бурное обсуждение в иностранной прессе. При этом, очень многие связывают это решение именно с личностью генерального директора. Это только подтверждает наше мнение о значимости деятельностного фактора в построении организационных отношений.

Среди других проблем применения работ удаленного доступа можно выделить: проблему соотношения работ удаленного доступа и бытового, домашнего уклада, которую анализировали Л. Хэддон, Р. Сильверстоун [12]; проблему затруднения карьерного роста подобных работников; проблему формирования лояльности к компании; и, конечно, проблему формирования правового поля в отношении работ удаленного доступа и его несовершенства в России.

Все эти проблемы требуют дальнейшего глубокого исследования. При этом, несмотря на значимость объективных факторов при внедрении удаленной работы, на стандартным образом собранные количественные показатели владения и использования информационно-коммуникационных технологий в режимах удаленной работы фактор, основанный на деятельностном подходе и на анализе ценностно-нормативных основ организационных отношений, имеет, по нашему мнению, главенствующее значение при внедрении новых организационных форм и организационных отношений. Он или способствует успешному распространению этих отношений, или становится их тормозом.

Литература и источники:

1. Дафт, Р. Организации / Р. Дафт. – СПб. : Прайм-ЕВРОЗНАК, 2003. – 480 с.

2. Тоффлер, А. Футурошок / А. Тоффлер. – СПб : Лань, 1997. – 464 с.

3. Удаленные возвращаются в офис // Российская газета. – 2013. – 1 марта.

4. Пригожин, А. И. Цели организации: стереотипы и проблемы / А. И. Пригожин // Общественные науки и современность. – 2001. – № 2. – С. 5 – 19.

5. Вебер, М. Избранные произведения / М. Вебер. – М. : Прогресс, 1990. – 808 с.

6. Холден, Н. Дж. Кросс-культурный менеджмент. Концепция когнитивного менеджмента / Н. Дж. Холден ; под ред. проф. Б. Л. Еремина. – пер. с англ. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 384 с.

7. Шкаратан, О. И. Русская культура труда и управления / О. И. Шкаратан // Общественные науки и современность. – 2003. – № 1. – С. 30 – 53.

8. Дикусарова, М. Ю. Менталитет россиян в контексте инновационного развития России / М. Ю. Дикусарова // Социология инноватики: человек в инновационном мире : доклады и выступления III Международной конференции по социологии инноватики. 26 – 27 ноября 2009 г. В 3-х т. Т. 3. – М. : ГОУ ВПО РГИИС, 2010. – 288 с.

9. Андреев, А. Л. Российский менталитет и проблема модернизации / А. Л. Андреев // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. – 2010. – № 3 (97). – С. 115 – 135.

10. Что может быть удаленным, кроме работы? [Электронный ресурс] // ФИНАМ FM. Экспертное радио – 30.10.2013. –.– Режим доступа: http://finam.fm/archive-view/9135 (дата обращения 02.11.2013).

11. Пригожин, А. И. Организационная культура и ее преобразование / А. И. Пригожин // Общественные науки и современность. – 2003. – № 5. – С. 12 – 22.

12. Хэддон, Л. Удаленная работа и изменение отношения «дом – работа» / Л. Хэддон, Р. Сильверстоун // Информационное общество. – Вып. 6. – 2009. – С. 6 – 16.

13. Weise, E. As Yahoo ends telecommuting, others say it has benefits [Электронный ресурс] / E. Weise, J. Swartz // USA TODAY – February 26, 2013. –.– Режим доступа: http://www.usatoday.com/story/money/business/2013/02/25/working-at-home-popular/1946575 (дата обращения 10.11.2013).

14. Noonan, M. C. The hard truth about telecommuting [Электронный ресурс] / M. C. Noonan, J. L. Glass // 38 Monthly Labor Review - June 2012. –.– Режим доступа: http://www.bls.gov/opub/mlr/2012/06/art3full.pdf (дата обращения 19.11.2013).