

Оптимізація комунікаційних процесів у віртуальних командах: інструменти, виклики та стратегії ефективності

Олександр Калінін,

д.е.н., професор,

*завідувач кафедри менеджменту та інноваційного розвитку,
ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», м. Київ, Україна,*

e-mail: AlexKV@krok.edu.ua,

ORCID: 0000-0001-5238-0525

Роман Дубенський,

аспірант кафедри управлінських технологій,

ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», м. Київ, Україна,

e-mail: dubensky.roman@gmail.com,

ORCID: 0009-0008-7805-6545

Розвиток комунікацій у віртуальних командах стає дедалі актуальнішим через зростаючу залежність організацій від дистанційної роботи. Сучасні проєкти вимагають ефективного інформаційного обміну, незважаючи на географічні відстані, різні часові зони та розмаїті робочі графіки. Підвищення якості комунікацій необхідне для зниження втоми від надмірних повідомлень, уникнення помилкових тлумачень та забезпечення оперативного прийняття рішень, що є критично важливим у швидкоплинному бізнес-середовищі.

Віддалена команда — це група співробітників, які працюють разом на досягнення спільних цілей, але фізично знаходяться в різних місцях, не маючи постійного офісного середовища для зустрічей і взаємодії. У такій команді комунікація та співпраця здійснюються в основному за допомогою цифрових інструментів і технологій, таких як електронна пошта, відеоконференції, чати, а також спільні платформи для управління проєктами [1].

Таким чином, ефективна комунікація є основою успішної роботи віртуальних команд, проте несе за собою значні виклики. Одним з основних аспектів є необхідність підтримки постійного потоку інформації між членами команди, що часто ускладнюється відсутністю особистих зустрічей. За даними досліджень, більшість працівників витрачає від 20% до 40% свого робочого часу на комунікацію, що включає як зустрічі, так і обмін електронними повідомленнями та роботу з документами [2].

Проте надмірне навантаження на комунікаційні процеси може призвести до зниження продуктивності та зростання стресу серед працівників, особливо якщо комунікація стає занадто частою або нерелевантною. Дослідження показують, що середній працівник витрачає до 25% свого робочого часу на онлайн-зустрічах, при цьому не всі з них є продуктивними або необхідними [3]. Часто це пов'язано з неефективним управлінням часом і недостатньо чіткими цілями на зустрічах, що призводить до "втоми від зустрічей". У зв'язку з цим важливо оптимізувати використання зустрічей, чітко визначаючи їх мету та тривалість, а також розглянути можливість використання асинхронних засобів комунікації, які дозволяють зберегти час і підвищити ефективність роботи.

Наступним важливим аспектом є баланс між синхронною та асинхронною комунікацією. Хоча асинхронна комунікація має багато переваг для віртуальних команд, таких як гнучкість і можливість працювати в різних часових зонах без потреби координувати час зустрічей, вона також має кілька недоліків. Одним із основних є затримка в отриманні зворотного зв'язку або відповідей на запитання, що може уповільнити прийняття рішень та прогрес, особливо коли потрібні швидкі вирішення. Крім того, це може призвести до непорозумінь, оскільки немає негайної можливості уточнити моменти в реальному часі, що може викликати плутанину або помилки в комунікації. Окрім цього, хоча асинхронна комунікація дозволяє зосередитись на задачах, вона може створювати відчуття ізоляції серед членів команди, оскільки вони можуть пропустити спонтанні взаємодії та моменти командної згуртованості, які відбуваються під час синхронних зустрічей. Це може вплинути на командну згуртованість та розвиток особистих зв'язків, що є важливими для довготривалої співпраці.

Для забезпечення ефективної комунікації необхідно також використовувати відповідні інструменти. Уніфікація технологій комунікації є ключовим аспектом для підвищення ефективності роботи віртуальних команд. Враховуючи швидкий розвиток цифрових платформ та інструментів для взаємодії, важливо, щоб команда використовувала стандартизовані та інтегровані рішення для забезпечення безперебійної комунікації. Як зазначено в статті [4], уніфіковані технології комунікації дозволяють зменшити хаос, що може виникнути від використання численних, не пов'язаних між собою інструментів. Це забезпечує більш ефективне управління інформацією, дає можливість синхронізувати процеси та спростити доступ до важливих даних. Крім того, уніфікація допомагає уникнути дублювання зусиль і дозволяє зберігати всі повідомлення, файли та завдання в одному місці, що підвищує продуктивність і знижує ймовірність виникнення помилок. Тому важливо інвестувати в технології, що не лише відповідають вимогам конкретної команди, а й можуть інтегруватися з іншими системами, забезпечуючи зручний та ефективний спосіб взаємодії.

Нарешті, розвиток міжкультурної компетентності є важливим для багатонаціональних віртуальних команд. Культурні відмінності можуть істотно вплинути на сприйняття інформації, комунікаційні стилі та навіть на ефективність командної роботи. Тому необхідно розвивати навички міжкультурної комунікації серед членів команди через тренінги та відкриті дискусії.

Таким чином, успішна комунікація у віртуальних командах потребує ретельного вибору інструментів, оптимізації часу для зустрічей і розвитку гнучких методів взаємодії, що дозволяють зберігати високу продуктивність і мінімізувати стрес серед учасників.

Ключові слова: віртуальні команди; управління; комунікації; інструменти комунікацій; проєкт; діджиталізація.

Список використаних джерел

1. Zapier. (n.d.). *Remote teams: Definition and benefits*. Retrieved from <https://zapier.com/blog/remote-team>
2. Fit Small Business. (n.d.). *Team collaboration statistics*. Retrieved from <https://fit-small-business.com/team-collaboration-statistics>
3. Harvard Business Review. (2022, March). *Dear manager, you're holding too many meetings*. Retrieved from <https://hbr.org/2022/03/dear-manager-youre-holding-too-many-meetings>
4. Rocket.Chat. (n.d.). *The future of workplace communication is evolving*. Retrieved from <https://www.rocket.chat/press-releases/the-future-of-workplace-communication-is-evolving>