

4 Нафтогаз і PGNiG разом шукатимуть газ у Західній Україні  
30.03.2021. «Нафтогаз» група: веб-сайт.  
URL:<https://www.naftogaz.com/www/3/nakweb.nsf/0/DD149B67DF3E15EC-C22586A800340A63?OpenDocument>(дата звернення: 11.04.2021)

5. Соціальне проектування та грантрайтинг / авт.-уклад. О.В. Кулініч, Д.С. Ткачов, А.В. Коновалов, В.М. Казусь. – Харків: Управління інноваційного розвитку та іміджевих проєктів, 2018. – 42 с.

## **ОСОБЛИВОСТІ ВІДДАЛЕНОЇ КОМУНІКАЦІЇ: ПЕРЕВАГИ ТА НЕДОЛІКИ**

***ТАРАЄВСЬКА Л.С., К.Е.Н., ДОЦЕНТ, ІФНТУНГ  
СТОКОЛОСА Х.А., БАКАЛАВР, ІФНТУНГ***

За останній рік світ дуже змінився. Спочатку коронавірус вважали тимчасовим явищем, як і всі попередні епідемії, але цього разу Covid-19 перевів працівників різних сфер, студентів та школярів по всьому світу в режим віддаленої роботи. Нова реальність вже настала, і що цікаво, поставила в однакові умови гри як працівників, так і для роботодавців.

Здавалось, що всі люди мали б працювати ефективніше, адже не мусять витратити години на поїздки громадським транспортом в офіс, у них появилсь більше часу на сім'ю, друзів, хобі, а отже — усі мали б почуватися щасливішими. Проте є одна складова, що здатна підвищити ефективність команди незалежно від формату роботи — це спілкування. Різка зміна форми комунікації та її вплив на ефективність роботи і обумовлює актуальність дослідження особливостей віддаленої комунікації.

Під віддаленою комунікацією будемо розуміти процес обміну інформацією (фактами, ідеями) між двома або більше особами за допомогою будь яких засобів зв'язку з метою її передачі та/або отримання.

Згідно досліджень, які були проведені Harvard Business Review зазначено, що час, який працівники витрачають на комунікацію, збільшився на 50 % за останні 20 років. Сьогодні типовий офісний працівник у середньому витрачає до 6 годин на день на обробку робочих імейлів, отримує близько 200 повідомлень у месенджері і ще 15 % часу йде на бізнесові зустрічі. Таке спілкування організовується

певними способами. Визначено, що найбільш поширеними способами передачі інформації у віддаленому форматі є обмін електронними документами (70,1 %), індивідуальне телефонне спілкування (63,5%), обмін повідомленнями шляхом застосування засобів телекомунікаційного зв'язку (62,6 %) та листування (60,3 %). Майже половина респондентів (46,5 %) зазначили, що робота у віддаленому режимі стимулює їх розвиватися та навчатись. Серед них найбільше працівників віком до 25 та від 55 років. Одним із важливих запитань, над яким потрібно працювати, є усвідомлення необхідності розвитку у керівників управлінських компетентностей для організації віддаленої роботи, про що було наголошено респондентами. Зокрема, більшість респондентів відповіли, що у керівників вищого та середнього рівнів відсутні або недостатній рівень знань, умінь і навичок для організації віддаленої роботи. З боку керівників також наголошено на неможливості контролювати ефективність та якість виконання підлеглими поставлених завдань. У значній кількості відповідей наголошено на недостатньому рівні цифрової грамотності колег і співробітників, володіння ними сучасними методами комунікації або обміну інформацією з використанням IT-рішень. При цьому з'ясовано, що жінки більше схильні застосовувати Viber та Facebook, а чоловіки — Telegram, Cisco Webex, WhatsApp та Google Docs. Старші працівники надають перевагу Viber, а молодші більше схильні застосовувати Telegram, WhatsApp, Slack, Trello, Zoom, Meet та Google Docs. Якщо порівнювати застосування телекомунікаційних засобів при роботі у штатному та віддаленому режимах, то при роботі віддалено зростає відсоток застосування електронної особистої пошти, месенджерів для оперативної комунікації та електронної системи документообігу. Водночас відсоток застосування засобів дистанційної організації роботи (Trello, Slack), організації онлайн-нарад (Skype, Zoom, Meet, Cisco Webex) залишаються критично низькими та свідчать про недостатньо налагоджену роботу структурних підрозділів державних органів в умовах карантину.

Отже, сформуємо переваги і недоліки віддаленої комунікації.

Переваги віддаленої комунікації: 1. Можливість відтермінованої відповіді. При віддаленому режимі комунікацій у співрозмовників є час для того, щоб обдумати свою відповідь, вгамувати емоції та сформувану думку так, щоб донести до співрозмовника якнайбільше інформації. 2. Напевно, ідеальний варіант комунікацій для інтровертів. 3. Значно більший відсоток інформації фіксується у письмовому вигляді, що у свою чергу знижує можливість непорозумінь. 4.

Набагато легше зосередитись на роботі, бо можна відключити всі сповіщення і ніхто не буде відволікати.

Недоліки спілкування на відстані 1. На жаль, камера та мікрофон не можуть передати весь спектр людських емоцій, а як доводять дослідження, саме невербальна комунікація передає від 60 до 80% інформації. 2. Якщо не налагоджений канал комунікації, то можна дуже легко загубити необхідну інформацію чи важливе повідомлення у тому “зоопарку” каналів комунікації, які існують сьогодні. 3. Неможливість отримати інформацію негайно, “вже і зараз”.

Мало хто з нас, міг собі уявити, що навчальні пари будуть у Zoom, робочі наради у Google meet, а різного роду питання будуть вирішуватись у меседжерах. Але зовнішній світ змінився і разом з ним змінився спосіб, у який ми комунікуємо. Віддалено спілкуватись - це новий навик, який ми здобули за минулий рік. Як і кожна медаль, такий спосіб комунікацій має власні особливості, нюанси, переваги та недоліки. Чи є такі комунікації ефективними? Звісно. Але чи достатньо людині такого спілкування? Немає однозначної відповіді на це запитання, адже комусь достатньо одного невеликого відео дзвінка у день, а для когось це капля у морі. Звісно, дистанційна робота має чимало переваг, однак реальних комунікацій ніщо замінити не зможе.

### **Література.**

1 Чому віддалена робота ефективніша? Нові правила комунікації URL: <https://osvitoria.media/experience/chomu-viddalena-robota-efektyvnisha-novi-pravyla-komunikatsiyi>

2 Десять порад з організації віддаленої комунікації URL: <https://chk.dcz.gov.ua/node/6970>

3 Як працювати віддалено з розумом: 8 переваг асинхронної комунікації URL: <https://uaspectr.com/2020/04/02/8-perevag-asyhronnoyi-komunikatsiyi>

4. Результати дослідження практики організації віддаленої роботи у державних органах URL: <https://i.factor.ua/ukr/journals/ds/2020/may/issue-5/article-108489.html>