

**შიდაკომუნიკაციური მიდგომების ცვლილება დისტანციური სამუშაო
რეჟიმის არსებობის პირობებში**

ავტორები: თეა კუპრაძე, ანა ნოზაძე, თინათინ არუშანოვი

*სამაგისტრო ნაშრომი წარდგენილია ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის
ბიზნესკოლის საზოგადოებრივი ურთიერთობის ფაკულტეტზე საზოგადოებრივი
ურთიერთობების მაგისტრის აკადემიური ხარისხის მინიჭების მოთხოვნების
შესაბამისად*

პროგრამა: საზოგადოებრივი ურთიერთობები

სამეცნიერო ხელმძღვანელი: თორნიკე გურული, პროფესორი

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი

თბილისი, 2021

როგორც წარდგენილი ნაშრომის ავტორები, ვაცხადებთ, რომ ნაშრომი წარმოადგენს ჩვენს ორიგინალურ ნამუშევარს და არ შეიცავს სხვა ავტორების მიერ აქამდე გამოქვეყნებულ, გამოსაქვეყნებლად მიღებულ ან დასაცავად წარდგენილ მასალებს, რომლებიც ნაშრომში არ არის მოხსენიებული ან ციტირებული სათანადო წესების შესაბამისად.

თეა კუპრაძე

ანა ნოზაძე

თინათინ არუშანოვი

3 ივლისი, 2021წ.

აბსტრაქტი

წინამდებარე ნაშრომი შეისწავლის COVID19-ით გამოწვეული პანდემიის დროს, კორონავირუსის გავრცელების თავიდან აცილების მიზნით აუცილებელი იზოლაციიდან გამომდინარე, დისტანციურ სამუშაო რეჟიმზე გადასვლის გავლენებს შიდა კომუნიკაციურ პროცესებზე. კვლევის მიზანია გამოავლინოს, რა გამოწვევების წინაშე დააყენა საზოგადოება დისტანციურმა სამუშაო რეჟიმმა, როგორ შეიცვალა შიდა კომუნიკაციური მიდგომები, რა ტრანსფორმაცია განიცადა შიდა კორპორაციულმა კულტურამ ამა თუ იმ ინსტიტუციაში, რა შესაძლებლობები გამოაჩინა საკომუნიკაციო პროცესების მაქსიმალურმა გაციფრულებამ და რა დადებითა თუ უარყოფით შედეგებს უნდა ველოდოთ სამომავლოდ, დისტანციური სამუშაო რეჟიმით მიღებული გამოცდილებისა და შექმნილი რეალობიდან გამომდინარე.

ნაშრომში განხილულია დისტანციურ სამუშაო რეჟიმზე გადასვლით გამოწვეული ძვრები და ცვლილებები როგორც ქართული ინსტიტუციების, ასევე მსოფლიოს სხვადასხვა მსხვილი ბრენდების მაგალითებზე. გამოყენებულია პირველადი და მეორეული წყაროები. კვლევის ფარგლებში განხორციელებულია შიდა კომუნიკაციის მიმართულებით დასაქმებული ადამიანების (ძირითადად მაღალი რგოლის მენეჯერულ პოზიციაზე დასაქმებული HR და მარკეტინგის მიმართულების წარმომადგენლები) გამოკითხვა, ჩატარებულია სიღრმისეული ინტერვიუები მსხვილი ქართული კომპანიების წარმომადგენლებთან, მოძიებულია საკვლევ თემასთან დაკავშირებული ინფორმაცია მსოფლიოს მასშტაბით და გაკეთებულია შეგროვებული ინფორმაციის შედარებითი ანალიზი.

კვლევამ აჩვენა, რომ პანდემიით გამოწვეულმა გლობალურმა კრიზისმა და დისტანციურ სამუშაო რეჟიმზე გადასვლამ - როგორც კრიზისიდან გამოსვლისა და ინფექციის გავრცელების მაქსიმალურად შემცირების ერთ-ერთმა უმნიშვნელოვანესმა საშუალებამ, სერიოზული გავლენა მოახდინა კომპანიების

შიდა კორპორაციულ კულტურაზე. რადიკალურად შეიცვალა შიდა კომუნიკაციური მიდგომები და მაქსიმალურად დაჩქარდა ყველა სერვისისა თუ პროცესის გაციფრულება.

XXI საუკუნე, ფაქტობრივად, ტექნოლოგიური პროგრესის ერთ ალიქმება და როგორც მსოფლიოს სხვა ქვეყნებში, საქართველოშიც რამდენიმე წელია სწრაფი ტემპით მიმდინარეობს სხვადასხვა სფეროსა თუ მომსახურების გაციფრულება, მაგრამ პანდემიით გამოწვეულმა კრიზისმა და დისტანცირების აუცილებლობამ ეს პროცესი მაქსიმალურად დააჩქარა და მკაცრი რეალობის წინაშე დააყენა ყველა ინსტიტუცია. აღმოჩნდა, რომ მათ ან სასწრაფო ადაპტაცია უნდა მოეხდინათ არსებულ მოთხოვნებთან, რომელიც პირველ რიგში მაქსიმალურ დისტანცირებასა და ონლაინ სამუშაო რეჟიმზე გადასვლას ითვალისწინებდა, ან უბრალოდ, უნდა შეეწყვიტათ ფუნქციონირება. თუ გავითვალისწინებთ, რომ COVID-19-ის საწინააღმდეგო ვაქცინის შექმნასა და ტესტირებას დიდი დრო სჭირდებოდა, განუსაზღვრელი ვადით გაჩერება ეკონომიკური კრიზისის გაღრმავებასა და ბევრი კომპანიისთვის სავალალო შედეგს მოასწავებდა. ცხადია, უმთავრეს გამოწვევად, შექმნილ რეალობასთან სასწრაფო ადაპტაცია, სამუშაო რეჟიმის დისტანცირება და შესაბამისად, შიდა კომუნიკაციური პროცესების მაქსიმალურად გააქტიურება იქცა. სწორედ გამართული შიდა კომუნიკაციური სტრატეგია უნდა გამხდარიყო ბიზნესპროცესის უწყვეტობის, თანამშრომელთა გადინების შემცირების, მოტივაციისა და ლოიალობის შენარჩუნების, შედეგად კი კომპანიების სასიცოცხლო ციკლის გაგრძელების საფუძველი.

კვლევის შედეგად გამოიკვეთა სხვადასხვა ტენდენცია და ნათლად გამოჩნდა, რომ გამოწვევებთან ერთად, რომელთა დაძლევა კომპანიებმა სხვა პროცესებთან ერთად, მაქსიმალურად გააქტიურებული შიდა კომუნიკაციის, თანამშრომლებზე ზრუნვისა და მათდამი თანადგომის, მოტივაციის ამაღლების, ნდობისა და შედეგად მოპოვებული ლოიალობით შეძლეს, დისტანციურ სამუშაო რეჟიმზე გადასვლამ გამოაჩინა რიგი შესაძლებლობები მსოფლიოს ნებისმიერ ქვეყანაში საცხოვრებელი ადგილის შეუცვლელად დასაქმების, მოქნილობის, მატერიალურ-ფინანსური რესურსის დაზოგვის კუთხით. რეალურია ის ვარაუდიც,

რომ დისტანციურად დასაქმების შესაძლებლობამ, სამომავლოდ შესაძლებელია რეგიონებიდან მოსახლეობის დედაქალაქისკენ გამოდინება შეამციროს და სოფლების დაცარიელების ტენდენციაც შეაცვალოს. ვარაუდი ამბიციურია, თუმცა დაკვირვებასა და შესწავლას საჭიროებს, შედეგი კი ნამდვილად საქვეყნო მნიშვნელობის შეიძლება აღმოჩნდეს.

ძირითადი საძიებო სიტყვები: შიდა კომუნიკაცია, შიდა კორპორაციული კულტურა, ლოიალური თანამშრომელი, მოტივაცია, დისტანცირება, დისტანციური სამუშაო რეჟიმი, პანდემია, კრიზისი, კადრების გადინება, პროფესიული სტრესი, პროფესიული გადაღლა

Thesis Abstract

The given paper examines the effects of switching to remote work mode on internal communication in light of the global COVID-19 pandemic. The paper aims to reveal what challenges the remote work mode has posed to society, how internal communication approaches have changed, how the internal corporate culture has undergone a transformation in different institutions, and what opportunities have been revealed by the digitization of communication processes.

The paper discusses the shifts and changes caused by the transition to remote work mode within Georgian institutions, as well as various major brands around the world. The given paper utilizes primary and secondary sources. The study included a survey of people employed in the field of internal communication (mainly HR and marketing representatives employed in senior management positions). In-depth interviews were conducted with representatives of large Georgian companies, information related to the research topic was searched worldwide and a comparative analysis of the collected information was performed.

The research has displayed that the global crisis caused by the pandemic and the transition to remote work - one of the most important means of overcoming the crisis and minimizing the spread of the virus - have had a serious impact on the internal corporate culture of companies. Internal communication approaches have changed dramatically and digitization of all services and processes has been accelerated as much as possible.

The XXI century is, in fact, an era of technological progress, and as in other countries of the world, Georgia has been rapidly digitizing various fields or services for the past couple of years. However, the crisis caused by the pandemic and the need to keep the distance accelerated this process and exposed all institutions. It turned out that they either had to urgently adapt to the existing requirements, which were primarily aimed at ensuring distance and switching to remote work mode, or simply - had to cease functioning. Given the fact that the process of developing and testing the COVID-19 vaccine was protracted, pausing indefinitely was associated with a deepening economic crisis and deleterious

outcome for many companies. Obviously, the main challenge has been to adapt quickly to reality, to switch to the remote work mode, and, consequently, to increase the efficiency of the internal communication processes. It is the well-established internal communication strategy that should become the basis for business continuity, reduced employee turnover rate, maintained motivation and loyalty, and as a result, the extended life cycle of companies.

The study revealed different trends and made it clear that companies have been able to overcome, existing challenges, among other processes, by ensuring efficient internal communication, caring for and supporting employees, increasing motivation and trust leading to loyalty. Switching to remote work mode has revealed a number of opportunities in terms of employment, flexibility, saving material and financial resources without changing the place of residence in any country of the world. It is also realistic to assume that the possibility of remote employment will reduce the migration from rural areas to the capital city. It is an ambitious assumption, but it requires observation and study, and the result may be of universal significance.

Keywords: Internal communication, Internal corporate culture, Loyal employee, motivation, keeping distance, remote work mode, pandemic, crisis, Personnel turnover, occupational stress, occupational burnout.

მადლობა

დისტანცირებამ, უამრავი გამოწვევის წინაშე დააყენა თანამედროვე სამყარო, თუმცა ბევრი შესაძლებლობაც გამოაჩინა. აქტუალობა და თანადროულობა განსაკუთრებულად მნიშვნელოვანს ხდის აღნიშნულ კვლევას, რომელიც, როგორც უკვე აღინიშნა, მხოლოდ წარსულის გამოცდილების შესწავლასა და გაანალიზებას კი არ ეძღვნება, არამედ დღევანდელი პრობლემისა და ამ პრობლემის შორეული შედეგების შესწავლას ემსახურება.

მადლობას ვუხდით ნაშრომის სამეცნიერო ხელმძღვანელს, ბატონ თორნიკე გურულს, რომელმაც კრიზისულ პერიოდში, გადატვირთული სამუშაო რეჟიმისა და ფორსმაჟორული სიტუაციების მიუხედავად, გამონახა დრო და კვლევის წარმართვაში დიდი დახმარება გაგვიწია.

განსაკუთრებულ აღნიშვნას იმსახურებს ქალბატონები: ლელა სალაყაია (კომპანია „ვიონი საქართველოს“ HR-დირექტორი), მაკა გველესიანი (კომპანია GSG-ის HR-დეპარტამენტის ხელმძღვანელი), ლიკა კაპანაძე (ლიბერთი ბანკის შიდა კომუნიკაციებისა და კორპორატიული კულტურის განყოფილების უფროსი) მონაწილეობა კვლევაში. მათი გამოცდილება, სამომავლოდ, ნამდვილად ბევრ ადამიანს გამოადგება, რომელიც დაინტერესებულია და/ან მოღვაწეობს შიდა კომუნიკაციის სფეროში.

ასევე, მადლობა გვინდა გადავუხადოთ ყველა რესპოდენტს, რომელმაც კვლევაში მიიღო მონაწილეობა. თითოეული მათგანი HR-ის ან მარკეტინგის მოქმედი თანამშრომელია, შესაბამისად, ნაშრომში აღწერილი კრიზისი მათ უშუალოდ შეეხო. ამ ადამიანებს რეალურად უწევდათ ყოველდღიურ გამოწვევებთან გამკლავება და შიდა კომუნიკაციის ახალი გზების ძიება, რომლებიც რელევანტური და მორგებული იქნებოდა კონკრეტულად მათი დამსაქმებელი ორგანიზაციებისთვის. მადლობას ვუხდით თითოეულ მათგანს დროის გამონახვისა და კვლევაში მონაწილეობისთვის.