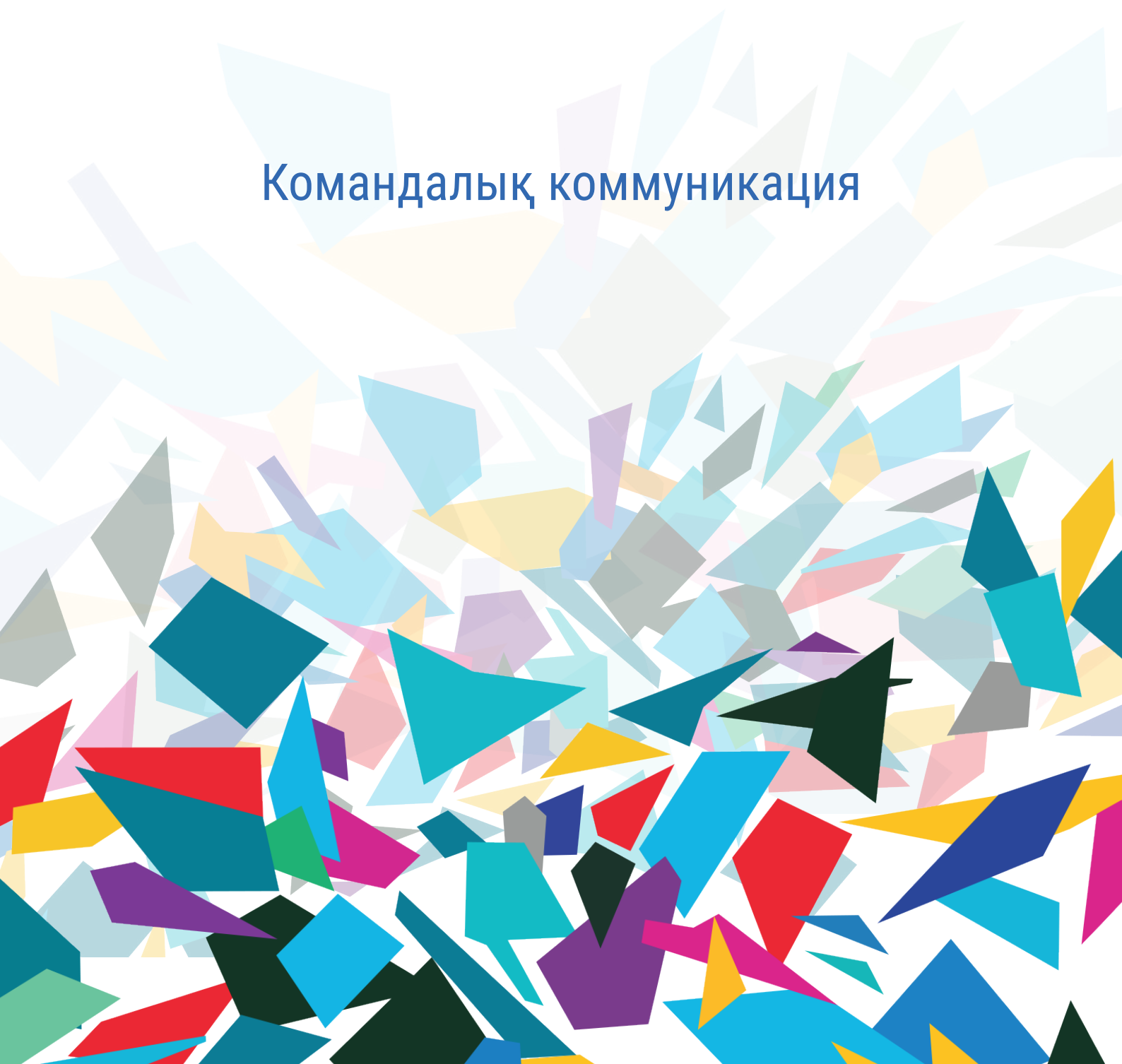




ҚАЗІРГІ БИЗНЕС-КОММУНИКАЦИЯ

Командалық коммуникация





Мамандықтардың басым көпшілігінде қажет басты дағды – қиын міндеттерді бірлесіп шешуге бағытталған ынтымақтастық. Қай салада істесеңіз де, кез келген жерде басқа адамдармен араласу қажет, жұмыс бабымен, әлде басқалай. Коммуникациялық қабілетіңіз сізге осындай кезде аса қажет. Өйткені іске жұмылған мамандардың өзара тіл табыса алу қабілеті неғұрлым жоғары болса, жұмыс өнімділігі мен сапасы соғұрлым арта түседі.

Команда дегеніміз – екі немесе одан артық адамнан құрылған, ортақ миссиямен және жауапкершілікпен біріккен, ортақ мақсатқа жетуге ұмтылған топ. Командалар және проблема шешетін мақсатты топтар қандай да бір міндеттерді атқару үшін бірігеді, кейін, мәселе шешілген соң, яғни мақсат орындалған соң топтар тарап кетеді. Әдетте мұндай командалар кросс-функционал болады, яғни түрлі құрылымдардан тәжірибесі мен біліктілігі әртүрлі адамдар біріктіріледі.

Алуан түрлі пікірлер мен тәжірибелер қосындысы ең жақсы шешім қабылдауға жағдай жасайды. Бірақ бір топтың ішінде бәсекелес мүдделер болып, соның салдарынан шиеленістер де тууы мүмкін. Ол үшін алаңдау қажет емес, бұл тек команда ішіндегі коммуникацияның тиімді болуы қажет екендігін айқындайтын жағдай.

Ұзақ мерзім бойына жұмыс істеген және ұйым құрылымындағы тұрақты бөлікке айналған ресми топтар комитет деп аталады. Комитеттер әдетте стратегияларды жоспарлау және жұмыс нәтижелерін бағалау деген сияқты тұрақты міндеттермен айналысады.

Команда ішілік татулық, олардың табыстылығы жұмыстың өнімділігін, креативті, қызметкерлердің белсенділігін, тіпті жұмыстың қауіпсіздігін арттырады. Көп жағдайда командалар құру арқылы қызметкерлерді компанияда шешім қабылдауға тарту, қатыстыру сияқты мақсаттар жүзеге асырылады.

Табысты команда бірқатар артықшылықтарды қамтамасыз ете алады:

Біріншіден, ақпарат пен білім көлемінің артуы. Бірнеше адамның тәжірибесін біріктіре отырып, команда қосымша ақпаратқа қол жеткізеді.

Екінші артықшылық – көзқарастар алуандығы. Команда мүшелері шешім қабылдау процесіне әртүрлі перспективалар әкеле алады. Осылайша жан-жақты талданған мәселе ортақ мақсаттың орындалуын тездетеді.

Үшіншіден, шешім қабылдаудың жоғары деңгейі. Бұл дегеніміз – соңғы шешімді қабылдайтын басшы команда ұсынған шешімді бірден қабылдауы мүмкін.

Төртінші артықшылық – өнімділіктің айтарлықтай еселене түсуі. Командадағы жұмыс ортақ мақсат пен өзара жауапкершілік сезімін арқалаған қызметкерлердің шығармашылықтарын жаңа деңгейге шығарып, қуатының артуына себеп болады. Сәйкесінше, аса қиын проблемаларды шешуде команданың тиімділігі жекелеген тұлғаныкінен жоғарырақ.

Бірлескен жұмыстың басым артықшылықтары осы. Дегенмен оның бірнеше кемшілігі де бар екендігін атап өту қажет. Командадағы жұмыс уақытты зая кетіру болуы мүмкін. Командалар мен басшылар командалық жұмыстың мына кемшіліктерін болдырмауға күш салуы тиіс:

Топтық ойлау. Басқа да әлеуметтік құрылымдар тәрізді, команда да жекелеген қатысушыларын қалыптасқан тәртіп нормаларына бағындырып, оларға қатты қысым көрсете алады. Топтық ойлау неден пайда болады? Командадағы бір мүшелер екінші мүшелерді өз пікіріне қарама-қайшы немесе қолдамайтын позициясын жасыруға мәжбүрлеу салдарынан осындай кемшілік орын алады.

Топтық ойлауға шалдыққан командалар топтағы береке мен ынтымақты қорғаштап, проблеманың күрделі тұстарын көруден қалады, ымыраластыққа қандай да бір әсері тимесін деп, бүкіл ақпаратты назарға алудан бас тартады. Нәтижесінде, проблеманың тәуекелдерін көре алмайды, ықтимал зардаптарды болжай алмайды.

Жасырын мотивтер. Команданың кейбір мүшелерінде жеке басының мүдделері немесе қасақана зиянкестік жасау сияқты жасырын мотив болуы мүмкін. Мысалы, әлдебірі командадағы басқа мүшенің абыройын төгіп, немесе команданың миссиясына қайшы келетін мақсатты көздеуі ықтимал.

Құны. Кестелерді қиыстыру, кездесулерді ұйымдастыру, жобаның жекелеген бөліктерін жүзеге асыру сияқты іс-шаралар орасан зор уақыт пен шығынға әкелуі мүмкін.

Артық міндет жүктеу. Кей компаниялар проблемаларын шешуде үнемі командалық амалды қолданғанды жақсы көреді. Соның салдарынан қызметкерлерге олардың тікелей мін-



деттерінен бөлек үстеме міндеттер жүктеледі. Тіпті командада өзін жауапты және тиянақты етіп көрсете алған қызметкерлерге бұрынғысынан да жауапты жұмыс, бұрынғыдан көбірек командалардағы міндет артылады. Нәтижесінде, командадағы жұмысты орындау үшін қызметкер өз жұмысын түнде, демалыс күндері орындауға мәжбүр. Мұндай жағдай қызметкерді әбден әлсіретіп, жұмыс өнімділігін жоқ қылады.

Тиімді команда дегеніміз не?

Ең тиімді команда – айқын ортақ мақсатпен біріккен команда. Тиімді команда мүшелері бір-біріне деген сенімі жоғары, өзара ашық әрі шынайы тілдесе алады, шешім шығаруда бір-бірін тыңдауға және естуге қабілетті, шығармашыл ойлап, шиеленісті сәтті шеше алады, әрқайсысының жұмысқа қосқан үлесі маңызды екеніне сенімді.

Осындай сипаттамалары сай келетін командалар үшін қандай да бір болмашы жанжал салдарынан тарап кету қаупі жоқ, уақыты мен қуатын жұмысқа арнай алады. Ал бұл сипаттамаларға сай келмейтін командалар толассыз шиеленістен көз ашпайды, бұлыңғыр мақсаттарға уақыты мен ресурстарын зая кетіреді.

Дисфункционал әрекеттің жалпы себептеріне келсек, ең алдымен бұл басшылықтың тілек-талабы. Басшылық қызметкерлерге түсініксіз, команданың мүшелері түгелімен қабылдай алмайтын міндеттер артып қойса, команда мүшелері жеке басының мүдделеріне ортақ мақсаттарын жоғары қойса, команда мүшелерінің үлесі лайықты бағаланбаса және сыйақы әділ төленбесе, көшбасшы команданы арандатса – мұның барлығы дисфункционал әрекеттер.

Ал кей жағдайда тиімді команда талаптардың үнемі өзгере беруінен дисфункциялық топқа айналуы мүмкін. Ал топтық динамика дұрыс жолға қойылып, командадағы рөлдер дұрыс бөлінсе, дисфункциялық команданы тиімді етуге болады.

Топтық динамика дегеніміз команда мүшелері арасындағы қарым-қатынас және өзге де процестер. Өнімді командалар әдетте әрекеттесудің нақты нормаларымен қатар бейресми стандарттарын жасақтап алады. Бұл ережелерді барлық мүшелер қабылдайды және жұмысында міндетті түрде сүйенеді. Топтық динамикасына бірнеше фактор ықпал етеді: команда мүшелерінің рөлдерінің лайық бөлінуі, команда дамуының ағымдағы жағдайы, команданың шиеленістерді шеше алудағы және кедергілерге тойтарыс бере алудағы жетістіктері.

Команда мүшелері әртүрлі рөлдерді атқаруы мүмкін, оларды біз үш санатқа бөліп қарастырамыз: өз бетінше рөлді қабылдап, негізінен жеке мүдделерін қанағаттандыруды көздейтіндер. Әдетте мұндай мүшелердің өнімділігі басқаларына қарағанда біршама төмен.

Бірнеше супержұлдыздан құрылған «Арман командасы». Мұндай командаларда үнемі проблема туындап жатады. Өйткені командаға біріккен үздік мамандар жеке амбицияларын ортақ мақсаттардан жоғары қояды. Сонымен қатар, командадағы басқа мүшелерге жоғары білікті, тәжірибелі жұлдыз әріптестерімен нәтижелі қарым-қатынас құруға психологиялық жағынан ауыр болуы ықтимал.

Команданы қолдау міндеттерін өз мойнына алған – ортақ мақсаттарға жетуге бағытталған міндеттерді орындайтын мүшелер. Топтық динамика ережелеріне сәйкес, командалар өнімділігін арттыру жолында бірнеше даму кезеңінен өтеді. Өнімді команданың эволюциясын сипаттау үшін көптеген модельдер ұсынылған болатын. Олардың ішінде жиі қолданылатын модель бойынша команда даму барысында келесі кезеңдерден өтеді:

Бірінші кезең – бұл танысу және команданың құрылуы. Команда мүшелері бір-бірімен танысып, тіл табысады, өз рөлдерін болжамдап, міндеттері мен мақсаттарын анықтай бастайды. Дәл осы кезеңде тимбилдинг жаттығулары мен әрекеттерін орындату арқылы команда ішіндегі тілдесу кедергілерін жойып, ортақ мақсат сезімдерін дамытуға болады. Бір-бірінен географиялық тұрғыда алшақ орналасқан виртуал командалар үшін әдетте «командалық келісімшарт» жасалады. Оған сәйкес команда мүшелерінің онлайн-кездесулер, коммуникациялық және шешім қабылдау процестері жөніндегі болжалдары қамтылады.

Екінші кезең – бұл шиеленіс фазасы. Команда мүшелері өз позицияларын талқылай бастайды, өз рөлдерін нығайтуда табандырақ бола түседі. Бұл кезеңдегі кез келген келіспеушіліктер, тартыстар және құбылмалылық – қалыпты жағдай.



Үшінші кезең – бұл ой-талқы немесе brainstorming. Команда мүшелері міндетті шешу бойынша барлық ұсыныстарын ортаға салады, әр нұсқаның плюстері мен минустарын жан-жақты талдайды. Бұл кезеңнің соңына таман қатысушылар талқыланған нұсқалардың ішінен проблеманы шешуге ең қолайлысын таңдап алады. Ескеретін бір жайт: топтағы ой-талқы көптеген компанияларда ең жиі қолданылатын құрал, бірақ оны сөзсіз жаңа идеялар тудыратын ең тиімді амал деп айтуға болмайды. Кей зерттеулер көрсеткендей, ой-талқыны жекелеген қатысушы өз бетінше жасап, мәжіліске ең қолайлы идеяларын пісіріп әкелсе, мәселелер әлдеқайда тиімді шешіледі екен.

Төртінші кезең – бұл консенсус, яғни ымыраластық. Команда мүшелері ортақ шешімге келіп, барлығы қолдаған жағдайда ымыраға келеді. Тіпті кейбіреулерінің аздаған ескертпелері болған жағдайда.

Бесінші кезең – бұл бекіту. Команда қабылданған шешімді нақтылап, қорытындылайды. Команданың әр мүшесі топ шешімін орындауға бағытталған өз тапсырмасын алады. Сосын сол тапсырмаларын іске асыруға кірісіп кетеді.

Бұл модельден бөлек тағы біреуі бар. Мұндағы кезеңдер forming, storming, norming and performing, яғни қалыптастыру, талқы, қалыпқа түсу және орындау. Бұл модельді зерттеуші Брюс Такман ұсынған. Қай модельді дұрыс деп тауып, қолдансаңыз да, аталған кезеңдер команданың даму барысындағы топтардың көбіне ортақ. Кей командалар осы кезеңдер арқылы алға жылжып немесе артқа кетіп, ақыр аяғында өнімді командаға айналуы мүмкін. Кей командалар бірден өнімді бола кетуі де мүмкін, тек кей мүшелер шиеленіс кезеңінде қалып қояды.

Командалар шиеленістерді қалай шешеді?

Команда жұмысындағы шиеленіс бірқатар себептерден туындауы мүмкін. Олардың қатарында ресурстар үшін бәсекелестік, мақсатпен және міндеттермен келіспеу, нашар коммуникация, билік үшін күрес бар. Сонымен қатар құндылықтар мен қарым-қатынастағы күрделі кереғарлықтар да шиеленіске себеп болады.

Жалпы алғанда, «шиеленіс» терминінің негатив реңкі болғанымен, шиеленістің өзі әрдайым негатив емес. Шиеленіс барынша орынды да болады, өйткені оның барысында проблеманың маңызды тұстары ашылады, команда мүшелерін етене қатысуға ынталандырады және проблеманы шешуге қабілетті идеялар тудыруға қолайлы жағдай туады. Командалық жұмыс тек қана гармониядан тұрмайды. Тіпті жекелеген қатысушылар арасында қайшылықтар болса да, команда табысты нәтижеге қол жеткізе алады. Бар керегі – тиімді басқару мен ұтымды командалық ойын.

Дегенмен шиеленіс талқандаушы күшке айналып кетуі де ықтимал. Шиеленіс команда мүшелерінің назарын аса маңызды мәселелерден өзіне аудармауы қажет, сондай-ақ әріптестердің моральдық рухын бұзбауы, топты арандатпауы шарт.

Талқандаушы шиеленіс ақыр аяғында команданы win-lose және lose-lose жағдайына әкеп тіреуі мүмкін, яғни тараптардың бірі немесе екеуі де жеңіліс табады да, командаларына зардап әкеледі. Егер сіз шиеленісті екі тараптың ұту мүмкіндігі деп нық сенсеңіз, барлығының шығынын барынша азайта аласыз. Сәйкесінше win-win немесе ұтылмайтын стратегияны көздеу қажет.

Ұтылмайтын стратегия іске асуы үшін командадағы барлық мүшелер (1) екі тарап та қабылдайтын шешімді табуға болатынына, (2) ұйым үшін әріптестік орнату бәсекелестік құрудан маңыздырақ екендігіне, (3) қарсылас тарапқа сенуге болатынына және (4) басшылық мәртебесі басқаларға өз шешімі мен пікірін зорлап міндеттеу құқығын бермейді дегенге қалтқысыз сенуі шарт.

Ал мына жеті шара команда мүшелеріне шиеленісті сәтті шешуге көмегін тигізеді:

Біріншісі, бірден белсене араласу. Болмашы қақтығыстарды бірден шешуге атсалысыңыз, оның ұлғайып, қиындап кетуіне жол бермеңіз. Командалық жұмыс жағдайында екі адам арасындағы жай ғана дау дер кезінде жойылмаса, ықпал ету шеңберінен шығып кетуі ықтимал.

Екіншіден, коммуникация. Шиеленіске қатысы бар барлық мүшелерді проблеманы жою процесіне барынша жұмылдыру керек. Жанжалдасқан тараптар әр сөзіне және вербалды емес



дене қимылына мұқият болуы тиіс, проблеманы шешу жолдарына назарын салып, жағдайдың ушығуына жол бермегені абзал.

Үшіншіден, ашықтық. Маңызды проблеманы шешуге кіріспес бұрын, барлық сезімдеріңіз бен эмоцияларыңызды реттеп алыңыз. Эмоциялар жиі жағдайда шиеленісті жағдайларды салқынқандылықпен шешуге үлкен кедергі келтіреді.

Төртіншісі, ізденіс. Шешім қабылдар алдында проблеманың түпкі себептерін анықтап алыңыз. Тым анық себеп кейде шын себеп емес.

Бесіншіден, икемділік. Мәселені шешудің барлық жолдарын алдын ала жан-жақты қарастырып алмай, шешім қабылдамаңыз.

Алтыншысы – әділдік. Әрдайым әділ шешімді талап етіңіз. Ешкімнің ережелерді жамылып, әділетсіз шешім шығаруына жол бермеңіз.

Жетіншіден, альянс. Қарсыластарды бір-бірімен емес, бірлесіп ортақ проблемаға қарсы тұруға шақырыңыз.

Дамуға үлкен кедергі келтіретін нақты шиеленіс түрі деп өзгерістерге қарсы шығуды атауға болады. Мұндай қарсылықтың кей жағдайда тиімсіз екендігі айқын болады. Мысалы, адамдар қандай да бір өзгерістерді терістегенде тіпті олардың мазмұнына мән бермей, маңызын анықтауға да шамасы жетпейді. Ал кей жағдайда қарсылық орынды.

Әрдайым қарсылыққа тап болған сәтте сіз ұсынып отырған шешімді қабылдауға белсендірек көндіру, тіпті күштеп мәжбүрлеу сияқты интуитивтік сезім пайда болуы мүмкін. Бірақ мұндай амал нәтиже бермейтіні есіңізде болсын. Өйткені мәжбүрлеу жағдайында қарсылықтың шын себептері шешілмейді, ал екінші тарап қарсылығын тек күшейте түседі.

Қасарысудың орнына бір сәт үнсіз қалып, тыңдай бастаңыз. Белсенді тыңдаушылық қабілетіңізді көрсетіп, адамдардың өзгерістерге қатысты барлық күмәнін айтуына жол беріңіз. Бұл қабілет туралы кейінірек толығырақ талқылаймыз.

Бұл арқылы сіз қарсы тарапқа оларды мұқият тыңдап отырғаныңызды білдіріңіз, вербалды емес қимылдарыңызды жете бақылаңыз, айтылған дәйектерге деген шын қызығушылық танытып, олардың проблемасына түсіністік танытыңыз. Адамдар өзін тыңдап және естіп тұрғанын аңғарса ашыла түседі, сөйтіп проблемаларын еш бүкпесіз айта алады. Алынған ақпарат сіздің шешім қабылдауыңызға септігін тигізеді.

Коммуникацияны реттеп алған соң, басты мақсатыңыз – тартыста жеңіп шығу емес, қарым-қатынас орнатып, мәселені тез арада шешу екендігін ашып айтыңыз. Өзгерістерді күштеп болса да ендіру құзыры қолыңызда тұрғанымен, мәжбүрлеу соңы зор наразылыққа ұласады, соның салдарынан шын жетістік үшін аса қажетті эмоциялық келісімге қол жеткізе алмай қаласыз.

Қолайлы қарым-қатынас орнатқан күнде де айтылмай қалған қарсылық жайында ұмытпаңыз. Мысалы, тиімділікті арттыру жоспарына қарсы шыққан қызметкерлерді түптеп келгенде не алаңдатуы мүмкін? Компанияның тиімділігі шектен тыс тиімді болып, қызметкерлер керексіз болып қалу қаупі мазалайды.

Белсенді тыңдаудың түрлі үлгілері арқылы сіз қарсылықтардың артында шын мәнісінде не тұрғанын нақты біле алатын боласыз, бұл жайлы біз келесі дәрісімізде кеңінен тоқталамыз. Қарсы шығушылардың уәждерін анық түсінгеніңізді нақтылау үшін сұрақ қойыңыз, алаңдаудың орынды екенін мойындаңыз.

Осылайша, қарсылықтардың түпкі себептерін анықтай келе сіз шиеленістерді шешуге бірігіп күш салуға көшесіз. Қарсы шығушыларды ықыласпен тыңдау нәтижесінде олардың сізге деген сенімі нығаяды да, өздері де айтқаныңызға құлақ аса бастайды. Өзгерістердің неліктен аса қажет болғанын байыппен және тиянақты түсіндіріңіз. Түптің түбінде өзгерістерді ендірмей қоймаймын деген жоспарыңыздан таймағанның өзінде, коммуникация реттелген соң қарсыластардың өзі сіздің жағыңызға шығады, тіпті өзгерістерді тездету үшін үлесін де қоса бастайды.

Коммуникация саласындағы әріптестік қалай орнатылады?

Команда ішіндегі татулық, ұжымдық энергия және түрлі мүшелердің тәжірибесінің жиынтығы жалғыз адамның қолынан келетін нәтижеден әлдеқайда асып түседі. Дегенмен коман-



далық коммуникацияда ынтымақтастық болу үшін айтарлықтай тырысу және тиянақты жоспарлау керек.

Бизнес коммуникацияның кең таралған түрі – мәтіндер, оның ішінде есеп, презентация, жоба сияқты құжаттарды жазу кезінде команда өзара қалай әрекеттесе алады деген сұрақты қарастырып көрейік.

Кез келген ортақ шараларда біріккен команда мүшелері түрлі бэкграундтарымен ерекшеленеді, олардың жұмыстағы әдеттері немесе басымдықтары да әртүрлі болады. Айталық, техникалық эксперт жұмысы барысында дәлдік пен ғылыми стандарттарға баса назар аударады, редактор – ұйымдастыру мен келісу шараларына көбірек көңіл бөледі, ал менеджер үшін кестелер, шығындар және корпоративтік мақсаттар маңызды. Бұдан бөлек, команда мүшелерінің жазу стилі, кәсіби дағдылары, жеке қасиеттері де өзгешеленеді.

Әрекеттестік тиімді болуы үшін команданың әр мүшесі икемді және өзінікінен бөлек пікірлерге ашық болуы тиіс, жеке басының емес, командалық басымдықтарды назарда ұстауы қажет.

Табысты авторлар идеяларды алуан түрлі жолмен жеткізуге болатынын біледі. Сондықтан олар «менің тәсілім ең жақсысы» деген тұжырым жасамайды.

Келесі кеңестер сіздерге командада жақсырақ әрекеттесуге көмектеседі:

Бірлескен авторды мұқият таңдаңыз. Мүмкіндігінше әр жобаға қажетті тәжірибе, ақпараты және қабілеті бар адамдарды жинаңыз.

Жобаны бастамас бұрын оның мақсаттарын айқындап алыңыз. Команда қандай нәтижеге жету керек деген нақты түсінік болмай, қандай да бір істі бастау қате – барлығының көңілін қалдырады және уақытын зая кетіреді.

Команда мүшелеріне бір-бірімен танысуға мүмкіндік беріңіз. Жобаға кіріспес бұрын олар тіл табысып кетуі қажет. Бұл адамдар бұрын бірге жұмыс істеп көрмеген болса, әріптестік ұсын-бас бұрын олардың бір-бірін танып алуына мүмкіндік болғандығына көз жеткізіңіз.

Әрқайсының жеке міндеттерін нақтылаңыз. Жұмыс барысында бір-біріне тәуелді бұл топтағы әр қатысушы өзінен не талап етілетінін жақсылап түсініп алуы керек.

Түсінікті процестер жасаңыз. Барлығы жұмыстың бастан аяқ қалай өтуі керектігін жақсы түсінгендігіне көз жеткізіңіз.

Топ болып мәтін жазудан аулақ болыңыз. Ұжыммен ой-талқы жасау мәтіннің кей фрагменттерін – тақырыбы мен ұрандарын құрастыру үшін пайдасы тиеді. Дегенмен жұмыс үшін тиімдірегі – бірлесіп жоспар құру, тақырыпты зерттеу және жобаның бөліктерін анықтау. Ал бөлек міндеттерді бөлек адамдарға тапсырған абзал. Міндеттерді бөліп берсеңіз, әрқайсысы өз бөлігін орындаған соң, бір адам барлығын қорытып, ортақ стильге түсіруін қадағалаңыз.

Барлық қажетті құралдар дайын және тексерілгендігіне көз жеткізіңіз. Тіпті бағдарламалық жасақтаманың нұсқалары әртүрлі болғаны да жобаны тежейді.

Мәтіндерді бірлесіп жазудың қандай әдістері бар?

Авторлардың қысқа құжаттардан бастап бүтін сайтқа дейін бірлесіп жазуына арналған құралдар мен жүйелер жетерлік. Олардың ішіндегі ең қарапайымы ортақ құжаттарға еш өзгеріс енгізбей, комментарий қалдыруға және кейін енгізілген түзетулерді көріп отыруға мүмкіндік береді.

Веб-сайттарға мәтін жазу процесі контентті басқару жүйесін қолданумен тығыз байланысты. Мұндай жүйе сайттағы мәліметтерді ұйымдастырады және бақылайды, сонымен қатар команда мүшелеріне парақшалар мен басқа да құжаттарды бірлесіп әзірлеуге мүмкіндік беретін функцияларды қоса алады. Құралдардың ішіне қарапайым блогтан бастап, ауқымды корпоративтік веб-контентті түгелімен басқара алатын корпоративтік жүйелер кіреді. Жүйелердің көбінде парақшаны немесе құжатты қалай жазуға, редакциялауға және жариялауға болатынын көрсететін функциялар бар.

Мысалға wiki-ді (гавай тілінен «шапшаң» деп аударылады) алып қарайық. Контент басқару бойынша ресми жүйелерге қарағанда, бұл веб-сайтта осында тіркелген кез келген адамға жаңа материалдарды қосуға, орналастырылған материалдарды түзетуге рұқсат етіледі. Қоғамдық



уикилердің барлығы осындай ашық рұқсатпен жұмыс істейді, оның ішінде ең танымалы – уикипедия. Ал жекеменшік уикилерде мұндай әрекеттер жасауға сайт иесінен рұқсат алу керек. Уикидің ең басты артықшылығы – мұнда ешкіммен алдын ала келіспей, қажетті материалдарды жариялауға болады.

Командалар мен сол сияқты жұмыс топтары технологиялардың мүмкіндіктері кеңірек басқа да жиынтығын қолдана алады. Оларды әдетте бірлескен жұмысқа арналған платформалар деп атайды. Бұл технологиялар адамдарға тілдесу, файлдармен алмасу, алдыңғы хабарламалар ағынын қарау, бір құжатты бір мезетте бірлесіп жасау және әлеуметтік желілерді қолдана отырып тілдесу сияқты көптеген мүмкіндіктерді ұсынады. Мұндай жүйелер компанияларға көп эксперттермен ақпарат алмасуына, проблемаларды анағұрлым тереңірек түсінуіне көмектеседі.

Негізінен, өзара әрекеттесу жүйелері жиі жағдайда бұлтты есептеулердің мүмкіндіктерін пайдаланады. Оның басты ерекшелігі – қолданушы өз компьютерінің емес, өзіне интернет арқылы берілген шалғайдағы мықты серверлердің ресурстарын пайдалануда.

Командалар сонымен қатар интерактивті «виртуал кеңселерді» де қолданады. Бұл құралды қолданушы мүшелердің әрқайсысы нақты ресурстар мен ақпараттар жиынтығына қол жеткізе алады. Мұндай виртуал кеңселер ішкі желі – Интранет түрінде, яғни тек қана қызметкерлер қарай алатын сайттар, сонымен қатар сыртқы желі – Экстранет, яғни қызметкерлер мен бөтен адамдар тек шақыртумен ғана қарай алатын сайттар топтамасы түрінде болады. Ішкі желілердің көбісі қазіргі уақытта кішігірім әлеуметтік желілерге айналып кетті. Мұнда бірлескен жұмыс барысында коммуникация жасаудың – микроблогтардан бастап, видеокітапхана құруға дейінгі түрлі жолдары қарастырылған.

Әлеуметтік желілер саласындағы технологиялар командадағы тіл табысу жолдарын түбегейлі өзгертіп, географиялық, ұйымдастырушылық шектеулердің барлығын жоюда. Кейбір компаниялар әлеуметтік желілерді виртуал қауымдастықтар жасау үшін кеңінен қолдана бастады. Сол арқылы қызметкерлерді тек кәсіби қызығушылықтары негізінде компания ішінде ғана емес, клиенттермен және жеткізушілермен біріктіреді.

Әлеуметтік желілер ең үздік эксперттерді анықтап, іріктеп, бір жоба аясында біріктіре алады. Олардың қай жерде орналасқаны, компанияда қандай лауазымда екендігі маңызды емес – олар жобаны іске асыруға кірісе алады. Мұндай қауымдастықтар командадағы құрылымға барлық жағынан өте ұқсас. Тек бір ғана ерекшелігі – мұндағы білім ұзақ мерзімге топтастырылмайды, нақты жобадан тыс қолданысқа енбейді. Мысалға Pfizer жахандық фармацевтикалық компаниясын алсақ, мұнда өнімдер қауіпсіздігі талқыланатын бірқатар қауымдастықтар бар. Бұл жерлерде компания шығаратын дәрі-дәрмектерді тұтынушыларға арнайы кеңестер беріледі.

Мобайл құрылғылар да әріптестік орнатудың тағы бір деңгейін көрсетті, бұл әсіресе команда бұлтты технологияларды қолданған кезде аса маңызды. Заманауи мобильді жүйелер командаға қажетті нәрселердің барлығын дерлік атқара алады. Қатысушылар мәтін, сурет, видео сияқты басқа да мультимедиа файлдармен бөлісетін виртуал тақталар жасаудан бастап, онлайн ой-талқы, семинар, тағы басқа ауқымды шараларды ұйымдастыра алады. Әлбетте, мүмкіндіктер мұнымен шектеліп қалмайды. Мобиль құрылғыларды пайдалану қатаң дедлайн жағдайында жоба аясында жұмысты сапалы атқаруға аса пайдалы.

Мобиль-әріптестіктің, жалпы мобиль-коммуникациялардың маңызды бір аспектісі – бұл коммуникациялардың бірыңғайланған жүйесі. Жүйеде дауыс және видео қоңыраулар, видео-конференция, мезеттік хабарлама жіберу, шынайы уақыт жағдайында әрекеттесу сияқты мүмкіндіктерді қамтиды.