

ШЛЯХИ ВИРІЩЕННЯ ПРОБЛЕМ В УПРАВЛІННІ ПЕРСОНАЛОМ ТА АНАЛІЗ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ В ІТ-СФЕРІ

Вінницький національний технічний університет

Анотація

Досліджено проблематику конфлікту інтересів в ІТ – компанії. Окреслено низку найбільш типових конфліктних ситуацій в ІТ-сфері. Виявлено причини появи конфліктів та запропоновано шляхи їх вирішення на етапі їх виникнення.

Ключові слова: конфлікт, персонал, медіатор, проблема.

Abstract

The issue of conflict of interest in IT companies is studied. A number of the most typical conflict situations in the IT sphere are outlined. The causes of conflicts are identified and ways to resolve them at the stage of their occurrence are suggested.

Keywords: conflict, staff, mediator, problem.

Вступ

Проблематика конфлікту інтересів надзвичайно актуальна для сучасних ІТ – компаній. Очевидно, що аналіз причин виникнення конфлікту інтересів у системі управління і вироблення технологій їх нейтралізації сприятиме покращенню клімату серед персоналу компанії.

Отже, метою дослідження є формування підходу до системи управління конфліктами в ІТ-сфері.

Результати дослідження

Конфлікт інтересів – це загальноприйнятий термін, що позначає протиріччя між інтересами, які захищені правом і повинні бути задоволені діями іншої уповноваженої принципалом особи (це можуть бути рекрутер, HR-менеджер, менеджер проекту, директор) і особистими інтересами цієї уповноваженої особи.

Успішність діяльності ІТ-компанії залежить не лише від створення якісного та конкурентоздатного технологічного продукту, а також і від організації міжособистісних відносин, зокрема, від грамотної побудови горизонтальних та вертикальних відносин мікросередовища організації, до яких належить мікроклімат компанії та здатність обслуговувати цільових клієнтів.

Таким чином, домінантним чинником успішної життєдіяльності компанії є створення засобів комунікації та плану швидкого реагування на вирішення конфліктів. Одним із таких інструментів є медіація (від англ. mediation – посередництво) [1]. Цей термін означає такий тип перемовин, коли для вирішення конфліктних ситуацій застосовується нейтральний посередник – медіатор. Однак, як стверджує американський професор Джордж Сідел, даний спосіб використовується не тільки під час вирішення конфліктів, посередництво також використовується під час укладення угод або прийняття різноманітних рішень (наприклад, рішення керівника щодо використання ресурсів між відділами організації) тощо.

Специфічною рисою медіації є те, що медіатор має мати нейтральне ставлення до кожної зі сторін, а також не має права радити та давати власну оцінку ситуації.

Завданнями медіатора є:

- налагодити процес спілкування між сторонами;
- допомогти сторонам глибше зрозуміти їх позиції та віднайти інтереси;
- стежити за дотриманням процедури ведення переговорів;
- стимулювати кожну зі сторін до продукування власних пропозицій у напрямку конструктивного прийняття рішення;
- уточнювати та контролювати готовність сторін виконувати запропоновані дії.

Важливою особливістю медіації є те, що вона ґрунтується на стратегії ведення переговорів та управління конфліктами на основі інтересів та є реалізацією партнерського підходу. Ця стратегія

передбачає взаємне прагнення сторін до позитивної взаємодії в межах моделі «win – win» [1].

Серед особливостей перемовин слід зазначити таке [2]:

- учасники згуртовано беруть участь в аналізі та вирішенні проблеми, демонструючи те, що вони є партнерами у даній ситуації, а не суперниками;
- звертається увага на інтересах конфліктуючих сторін, відбувається пояснення думки сторін щодо створеної ситуації, визначення власних інтересів та інтересів іншої сторони у вирішенні проблеми;
- учасники орієнтуються на вирішення проблеми за допомогою пошуку правильного рішення серед альтернативних варіантів;
- прагнення використання об'єктивних критеріїв сторонами, що конфліктують дає змогу дійти згоди, тому відкрите обговорення проблеми з аргументацією не повинно бути спотворено тиском третіх сторін;
- наймовірно важливим є вміння поставити себе на місце опонента, щоб спробувати зрозуміти його точку зору;
- успішною угодою слід вважати таку, яка максимально враховує інтереси всіх учасників перемовин [2];

Швидкість процедури отримання результату за короткий часовий інтервал – одна з основних переваг медіації, що є незамінним як для вирішення конфліктних ситуацій із зовнішніми контрагентами, так і для внутрішніх відносин в компанії. Тобто медіація значно збільшує ефективність роботи компанії та зберігає здорову атмосферу в колективі в цілому.

Також варто зазначити заборону розголошення інформації процедури, про яку медіатор дізнався під час її проведення без згоди сторін – перевага конфіденційності процедури.

Щоб не бути пасивним учасником процедури, під час прийняття важливих рішень застосовується перевага гнучкості та неформальності процедури, що у свою чергу дає сторонам реально впливати на результат прийнятих рішень.

Медіатором може бути особа з вищою освітою, яка отримала спеціальні знання з медіації. Доцільно опанувати навичками медіації працівникам компанії, що займають посади юриста, HR-менеджера, проектного менеджера та ін., що допоможе швидко та ефективно приймати важливі рішення та вирішувати конфлікти на етапі їх виникнення в межах компанії [3].

Разом із тим, існує низка проблем в ІТ-сфері, що не вирішуються лише за допомогою медіатора. Розглянемо їх нижче.

Специфіка ІТ бізнесу полягає в тому, що, з одного боку, він абсолютно точно асоціюється з великими інвестиціями і оборотами компанії, серйозними гравцями на ринку і досить великою конкуренцією. З іншого – у багатьох випадках він і досі залишається дуже неформальним і довірчим, тому що самі програмісти, скоріше, звикли працювати на неформальних і довірчих засадах.

Виходячи з практики різних українських та пострадянського простору ІТ-компаній, а також стану ринку ІТ-сфери в цілому, до найпоширеніших конфліктних ситуацій належать такі [4]:

1. Порушення конфіденційності. Режим конфіденційності не дозволяє не тільки розголошувати розмір зарплати, але й згадувати про співпрацю з клієнтом або роботу над проектами в соціальних мережах або резюме. Як правило, в договорі з клієнтом або в окремому NDA прописуються обов'язки сторін і встановлюється штрафні санкції за їх порушення, які є дуже великими, зокрема, близько 20–30 тис. доларів, щоб компенсувати можливі збитки компанії.

2. Порушення пунктів договору про уникнення конкуренції. Висококваліфіковані кадри, які знають специфіку роботи компанії, можуть бути об'єктами headhunting конкурентів компанії. У разі згоди програміста на перехід до конкурента, через певний термін може надійти претензія від колишнього працедавця на суму в кілька десятків тис. доларів. Це пояснюється тим, що більшість шаблонних договорів про надання ІТ-послуг містить пункт про заборону працювати в компаніях, які є прямими або можливими конкурентами замовника, продукти / послуги яких можуть конкурувати з продуктами / послугами замовника. Отже, приваблива робоча пропозиція може, як мінімум, обернутися величезним штрафом, а, як максимум – втратою ділової репутації.

3. Порушення порядку оплати послуг за договором або нарахування штрафів. І ІТ-компаніях часто не звертають увагу на невелику затримку платежів, запізнення з відправкою документів і т.п. Разом із тим, буває і так, що після численних переробок замовлення, клієнт відмовляється оплачувати послуги, вирішує розірвати договір і забирає всі напрацювання ІТ-компанії за завданням, права на які теж належать йому і які, по суті, є на 90% готовим продуктом. Така ситуація є досить поширеною, оскільки клієнт зазвичай прописує всі умови договору на свою користь, а, відповідно, і має повне право займати таку позицію.

Штрафи можуть встановлюватися, в принципі, за будь-які дії, крім тих випадків, коли це заборонено законом (спойлер – таких випадків мало). Крім того, штрафи в ІТ-сфері зазвичай встановлюються в досить великих розмірах.

4. Спори за інтелектуальну власність. Питання, пов'язані з інтелектуальною власністю і правами на неї, які виникають під час роботи над завданнями і створення продуктів, є доволі складними і багато нюансів багатьма не враховуються.

5. Маніпуляції. Цей підхід означає намагатися отримати вигоду за рахунок недостатньої обізнаності або освіченості контрагента. Часто можна зіткнутися із ситуаціями, коли під час дострокового розірвання договору компанія виставляє ІТ-працівникові величезний рахунок за витрати на його навчання, залучених фахівців для забезпечення його роботи і т. п. Або ж компанія може відмовитися платити взагалі, тому що програміст, нібито, «біллил» на виконання завдань набагато більше часу, ніж витрачав насправді, і виходить, що він ще й повинен повернути компанії пристойну суму за таке «шахрайство». Особливо часто такі ситуації зустрічаються під час співпраці з дрібними компаніями, а саме з такими часто і працюють вітчизняні ІТ-фахівці.

Висновки

Будь-якій ІТ-компанії варто брати до уваги досвід вирішення, принаймні, найпоширеніших конфліктних ситуацій, які часто зустрічаються в ІТ-сфері. Одним з ефективних засобів для цього є застосування медіатора – посередника у вирішенні проблемного питання. Медіація в межах компанії – ефективний практичний інструмент, який сприяє успішній організації міжособистісних відносин в компаніях, а отже і підвищує їх продуктивність.

Серед найбільш розповсюджених проблем ІТ-сфери слід відзначити такі, як:

1. Порушення конфіденційності.
2. Порушення пунктів договору про уникнення конкуренції.
3. Порушення порядку оплати послуг за договором або нарахування штрафів.
4. Спори за інтелектуальну власність.
5. Маніпуляції.

Слід зауважити, що конфлікти інтересів передбачаються в будь-якій соціальній структурі, вони є необхідною умовою розвитку компанії. У більшості випадків конфлікти такого роду виникають на ґрунті зацікавленості співробітником в отриманні матеріальної вигоди. У зв'язку з конфліктом інтересів встає проблема відповідальності. Безумовно, не можна вводити відповідальність за конфлікт інтересів, оскільки конфлікт інтересів є причиною, а не результатом протиправних дій.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Тихомирова Є. Б., Постоловський С. Р. Конфліктологія та теорія переговорів: підручник. Рівне : Перспектива, 2017. 389 с.
2. Фішер Р., Юрі У. Шлях для досягнення згоди без програшу / Пер. з англ. А. Гореловой; В. А. Кременюка. М. : Наука, 2016. 158 с.
3. Ниренберг Дж., Росс И. Секреты успешных переговоров М. : Омега, 2017. 160 с.
4. Конфликт в IT бизнесе. Как поможет юрист? URL : <https://legalitgroup.com/ru/konflikt-v-it-biznese-kak-pomozhet-yurist> (дата звернення: 2.03.2021 р.).
5. Азарова А. О., Безмошук О. В. Причини відмови від делегування повноважень. Тези *Всеукраїнської науково-практичної Інтернет-конференції студентів, аспірантів та молодих науковців «Молодь в науці: дослідження, проблеми, перспективи»*. 2020. URL : <https://conferences.vntu.edu.ua/index.php/mn/mn2020/paper/view/9965/8359> (дата звернення : 2.03.2021 р.).
6. Азарова А. О., Софіна А. А. Шляхи покращення управління персоналом підприємства. Тези *XLVIII науково-технічної конференції ВНТУ*. 2020. URL : <https://conferences.vntu.edu.ua/index.php/all-fm/all-fm-2020/paper/view/10148> (дата звернення : 2.03.2021 р.).
7. Азарова А. О., Кашканова А. А. Особливості управління персоналом в Україні та світі. Тези *XLVIII науково-технічної конференції ВНТУ*. 2020. URL : <https://conferences.vntu.edu.ua/index.php/all-fm/all-fm-2020/paper/view/9444/7699> (дата звернення : 2.03.2021 р.).

Бугай Олексій Сергійович – студент групи ІКІ-176, факультет інформаційних технологій та комп'ютерної інженерії, Вінницький національний технічний університет, Вінниця, e-mail: nikeprofbi@gmail.com.

Bugay Olexiy S. – Department of Information Technologies and Computer Engineering, Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia, e-mail : nikeprofbi@gmail.com.

Азарова Анжеліка Олексіївна – к. т. н., професор каф. МБІС, заст. декана ФМІБ з наукової роботи та міжнародного співробітництва, Вінницький національний технічний університет, м. Вінниця.

Azarova Anzhelika O. – Candidate of technical sciences, Professor of Management and security information systems department, Deputy dean of the Faculty of management and information security of research and international cooperation, Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia.