

ПСИХОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ УПРАВЛІННЯ В ІТ-ПІДРОЗДІЛІ

Вінницький національний технічний університет

Анотація

Розглянуто основні психологічні аспекти управління персоналом, типи психопатій та акцентуацій характеру, управління конфліктами, що виникли в організації, та методи їх вирішення.

Ключові слова: психологія, управління персоналом, психологічні аспекти, конфлікт, характер, мотивація, психопатія, акцентуація, делегування повноважень.

Abstract

The main psychological aspects of personnel management, types of psychopathy and accentuations of character, management of the conflicts which have arisen in the organization, and methods of their decision are considered.

Keywords: psychology, personnel management, psychological aspects, conflict, character, motivation, psychopathy, accentuation, delegation of authority.

Вступ

Сучасна епоха характеризується не тільки бурхливими злетами і падіннями, але і зміною мислення і зламу парадигм. Це епоха прискороеного прогресу і неминучих стресів, епоха швидких змін.

Організація – складний організм. У ньому переплітаються і уживаються інтереси особистості і груп, стимули і обмеження, жорстка технологія і інновації, безумовна дисципліна і вільна творчість, нормативні вимоги і неформальні ініціативи. У організації є свій вигляд, своя культура, свої традиції і репутація. Перерахуємо деякі ключові фактори змін:

- Вимогливіші покупці – гостра конкуренція в більшості областей означає, що покупці отримують кращий сервіс, кращу якість і більш широке коло товарів і послуг. Цикли життя товарів і послуг скорочуються, і на ринках з'являється все більше нових ніш. Щоб підтримувати конкурентоспроможність, організація повинна пропонувати кращий сервіс, якість і бути в змозі створювати нові ринки або вміти проникати на них.

- Глобалізація – конкуренція відбувається у всесвітньому масштабі, покупці все частіше можуть купувати будь-які товари по всьому світу. Товари та послуги вільно переміщуються по світу, джерела поставок істотно розширилися.

- Технологія – інформаційна технологія серйозно впливає на те, як виробляються товари і надаються послуги, як здійснюється управління всередині організацій і доставка товарів і послуг на ринок.

- Інші, неінформаційні, технології також надають глибокий вплив на продукцію і ринки. Зокрема, біотехнологія дозволяє випускати раніше невідомі товари і унікальним чином впливає на ринки.

Всі перераховані фактори створюють нестійку й непередбачувану середу, яка означає, що організації знаходяться в стані постійної зміни.

Психологічні фактори виникнення конфліктів, методи їх вирішення та мотивація співробітників в ІТ-підрозділі

Оскільки кожен із співробітників має різний характер, тому їм притаманні і різні психопатії та акцентуації характеру [1]. Основними типами психопатій та акцентуаціями характеру є:

- Гіпертимний тип. Гіпертимно-нестійкий варіант психопатизації є найбільш частим. Тут жага розваг, веселощів, ризикованих пригод все більш виступає на перший план і штовхає на зневагу заняттями і роботою, на алкоголізацію і вживання наркотиків, на сексуальні ексцеси – як висновок, може привести до асоціальної способу життя.

- Гіпертимно-істероїдний варіант зустрічається значно рідше. На тлі гіпертимності поступово вимальовуються істероїдні риси. При зіткненнями з життєвими труднощами, при невдачах, в відчайдушних ситуаціях і при загрозі серйозних покарань виникає бажання до демонстративних суїцидних дій, справити враження своєю незвичайністю, похвалитися.

- Гіпертимно-афективний варіант психопатизації відрізняється посиленням рис афективної вибуховості. Спалахи роздратування і гніву, нерідко властиві гіпертимам, коли вони зустрічають протидію або зазнають невдач, тут стають особливо бурхливими і виникають з найменшого приводу.

- Циклоїдний тип. У підлітковому віці можна бачити два варіанти циклоїдної акцентуації: типові

і лабільні циклоїди. З настанням пуберантного періоду виникає перша субдепресивна фаза. Її відрізняє схильність до апатії і дратівливості. Серйозні невдачі і нарікання оточуючих можуть поглибити субдепресивний стан або викликати гостру афективну реакцію із суїцидними спробами. У типових циклоїдів фази звичайно нетривалі і тривають два-три тижні. У лабільних циклоїдів фази набагато коротші.

- **Лабільний тип.** Головна риса - крайня мінливість настрою. Настрою притаманні не тільки часті і різкі зміни, а й значна їх глибина.

Це все може призвести до конфліктних ситуаціях у колективі. Основними методами попередження та вирішення конфліктів є мотивація співробітників та управління конфліктами.

Рівень мотивації визначається показниками, які відображають систему заохочень і рівень віддачі. Тут же розглядаються рівень і причини ротації кадрів у відділі.

Рівень віддачі від проведених заходів щодо навчання можна розраховувати за допомогою показників, що характеризують нововідкриті напрямки в роботі IT-відділу після проведення навчання, збільшене число обслужених процесів та інновацій тощо.

Як і у інших груп працівників, мотивація IT-персоналу базується на потребах і цінностях, досить глибоко вивчених в великій науковій літературі з проблем трудової мотивації. У той же час має місце певна, а часом - дуже значна специфіка, обумовлена особливостями менталітету, ціннісних орієнтацій і установок IT-фахівців.

Насправді IT-фахівці володіють різноманітними особистісними і професійними якостями. Проте, для персоналу IT-галузі характерні деякі особливості, що беруть початок в комплексі професійних цінностей і неписаних правил поведінки, що склалися за порівняно невеликий 50-річний період існування IT-галузі. Такі цінності і зразки поведінки передаються провідними IT-фахівцями їх наступникам через установки професійної діяльності, алгоритми мислення, окремі вчинки і технологічні операції і т.д [2].

Для успішного управління вкрай важливе розуміння і визнання конфлікту закономірним явищем в суспільстві. Більш того, необхідно розуміти, що конфлікт є рушійною силою розвитку як невеликої організації, так і суспільства в цілому. Тут дуже важливим кроком з боку керівника є визнання можливості активного і позитивного впливу на конфлікт. Такий підхід розширює і поглиблює ставлення до конфліктів, ця проблема стає багатоплановою. Поняття "управління конфліктом" і виражає сутність того, як необхідно діяти у відношенні до конфліктних явищ.

Управління конфліктом включає в себе, перш за все, прогнозування конфліктів, попередження одних і разом з тим стимулювання інших, наприклад, змагання між співробітниками, спрямоване на підвищення якості продукції, що випускається, і вже потім припинення і придушення конфліктів, їх регулювання і дозвіл [3].

Як зазначили вище, основним позитивним методом вирішення конфліктів є переговори і спілкування.

1. Не переривайте спілкування, бо відмова від спілкування породжує і визначає конфлікт.
2. Не застосовуйте силу, щоб виграти в боротьбі за допомогою примусу, погроз, ультиматумів.

Перевірка виконання. Не слід думати, що одноразова дія може вирішити особистісні конфлікти, вона може тільки заховати проблему, і в результаті ми можемо не бути інформовані про підґрунтя. Постійно спостерігайте за розвитком ситуації і досліджуйте її знову і знову.

Висновки

Отже, психологічні аспекти управління персоналом мають стосуватися усіх або більшості її найважливіших елементів. Задля якісного функціонування IT-відділу в підприємствах, насамперед необхідно звертати увагу на морально-психологічний стан кожного із підлеглих, проводити незаплановані бесіди як індивідуально з кожним працівником так і з усім відділом. Це дасть велику можливість зняти напругу у колективі та підняти показники ефективності у роботі.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Чкадуа Л.Ш. Психологические аспекты управления: [Електронний ресурс] /Чкадуа Л.Ш. // 2009. – Режим доступу до статті: <http://journal.itmane.ru/node/67> (дата звернення: 01.03.2021).
2. Труш Ю. Л., Гриценко А. О. Мотивация персонала на предприятиях в современных условиях господарювання [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://dspace.nuft.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/23596/1/2.pdf> (дата звернення: 01.03.2021).
3. Зазыкин В. Профилактика конфликтов в коллективе [Електронний ресурс] / Зазыкин В. – Режим доступу : <http://www.hr-portal.ru> (дата звернення: 01.03.2021).

Поворозык Дмитро Миколайович – студент групи ІБС-176, факультет інформаційних технологій та комп'ютерної інженерії, Вінницький національний технічний університет, Вінниця, e-mail: povoroznykdima@gmail.com

Povoroznyk Dmytro M. — Faculty for Information Technologies and Computer Engineering, Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia, email: povoroznykdima@gmail.com