

СУЧАСНІ ПІДХОДИ ДО ФОРМУВАННЯ КОМАНД В ІТ-ПРОЕКТАХ В УМОВАХ ХАОС-МЕНЕДЖМЕНТУ

Рибалко Ірина Вікторівна

Університет «КРОК»

Все більше компаній застосовують сьогодні проектний підхід в своїй бізнес-діяльності. Але, на жаль, є велика кількість компаній, де стиль управління керівників не можна назвати професійним менеджментом з якісним використанням всіх його функцій (планування, організація, комунікація, контроль та координація). Бізнес-процеси таких компаній нагадують рух без вектору напрямку або на щоденний бій в режимі «народного будування». З дня в день кожний співробітник веде боротьбу з безкінечними проблемами. Інформаційний потік та зміна вимог у ході виконання проекту відбуваються неконтрольовано, у необмеженій кількості, безсистемно та без розумно побудованої структури отримання даних та документального затвердження кожної зміни у вимогах. Комунікації спонтанні та без планування. Відсутній об'єктивний моніторинг поточного стану проекту, що перешкоджає формуванню своєчасних управлінських рішень. Неузгоджені виконавцем і замовником проміжні результати розробки та здача формальних звітів. Робітники не в змозі сконцентруватися на виконанні завдання, а керівник не може розпланувати організацію роботи належним чином ні для підлеглих, ні для самого себе [1, 2].

Такий стиль управління можна визначити, як *хаос-менеджмент* – це відсутність сукупності прийомів управління, при яких поведінка керівника заснована на невмінні планувати час, ресурси, задачі (зі зрозумілим визначенням їх пріоритетності), ефективно використовувати комунікації з підлеглими, здійснювати організацію процесу, умови ефективної праці, контроль виконання задач та максимально ефективно використовувати професійний потенціал команди проекту [2].

Крім хаотичного управління, сама специфіка ІТ-проектів завжди пов'язана з високим ступенем ризиків та невизначеності, частою зміною вимог, характеристик продукту проекту чи, навіть, самих цілей проекту. Стрімка динаміка розвитку ринку ІТ-послуг та продуктів несе загрозу втрати актуальності проекту ще під час його реалізації. Всі ці умови вимагають від керівника проекту швидкості та якості прийняття рішень, а від членів команди – виконання завдань, підвищення рівня компетенцій, постійної самоосвіти та, найголовніше – вміння взаємодіяти між собою. На разі, сучасні методології управління проектом беруть за основу гнучкість та роблять акцент на комунікативній взаємодії між усіма членами команди. Саме взаємодія членів команди між собою та з проектним менеджером несе найбільш серйозну загрозу в плані психологічного клімату всередині колективу [1].

Накладання хаос-менеджменту, як стилю управління, та напруженості специфіки реалізації ІТ-проектів призводить до стану суцільного стресу всіх членів команди. А це, в свою чергу, є причиною нервових зривів та неадекватної поведінки, яка породжує з'ясування стосунків, чи появу апатії та прояв байдужості до виконання своєї роботи.

Конфлікт – це зіткнення протилежних інтересів і поглядів, напруження і крайнє загострення суперечностей, що призводить до активних дій, ускладнень, боротьби. Це ситуація, в якій кожна зі сторін намагається зайняти позицію несумісну з інтересами іншої сторони. Вирішення питань конфліктних ситуацій вимагає від проектного менеджера неабияких знань з психології. Звісно, що таких фахівців в Україні не вистачає. Щоб запобігати, уникати та вирішувати подібні питання, запропоновано ввести в команду проекту нову роль медіатора – незалежного фахівця в області психології, конфліктології, ведення переговорів, цілепокладання. Його діяльність буде спрямована на посередництво і консультування усіх учасників проекту задля одної, спільної мети – успішної реалізації проекту.

Медіація (лат. Mediation - посередництво) - це метод вирішення спорів із залученням посередника (медіатора), який допомагає сторонам конфлікту налагодити процес комунікації і проаналізувати ситуацію таким чином, щоб вони самі змогли обрати той варіант рішення, який би задовольняв інтереси і

потреби усіх учасників конфлікту [3]. Успішна робота медіатора дасть можливість уникнути додаткових непередбачуваних матеріальних і моральних витрат та запобігти ризику невиконання проекту.

Функції медіатора: допомога у визначенні (виявленні прихованих) цілей учасників проекту, їх узгодженні та розробці плану їх досягнення; консультування та допомога в підготовці та проведенні переговорів, засідань, обговорень, інтерв'ю, мозкових штурмів; консультування та участь в наборі проектної команди; визначення темпераментів, психотипів, схем поведінки, рівня впливу та рівня конфліктності учасників проекту, членів проектної команди, виявлення найбільш конфліктних учасників проекту, надання рекомендацій щодо методів взаємодії з ними, робота по зниженню їх конфліктності; моніторинг психологічного фону проектної команди, виявлення, узгодження протиріч інтересів, прогнозування ризиків конфліктів, виявлення, попередження назриваючих конфліктів, аналіз та вирішення конфліктів у конструктивному руслі; ініціювання залучення зовнішніх консультантів, коучів у разі високої ймовірності провалу проекту або заміни менеджера проекту в разі неминучої вертикальної кризи та деструктивного конфлікту; консультування та участь в заходах щодо розвитку команди проекту, управлінні командою проекту.

Висновок. Своєчасне залучення до команди проекту медіатора, дозволить підвищити ефективність виконання проекту, скоротити витрати часу, ресурсів, створити комфортну атмосферу та доброзичливі стосунки учасників проекту та накопичити їх позитивний досвід ведення проектів.

Список літератури:

1. Новохацька Д.В. Особливості та проблеми реалізації ІТ-проектів в Україні. – Черкаси, Вісник ЧДТУ, 2016, № 2 – С.72-77.
2. Рибалко І.В. Стили управління командою проекту: від авторитарного до хаотичного // Сучасні тренди підготовки фахівців з управління проектами та програмами: матеріали підсумкової науково-практичної конференції (м. Луцьк, 23 квітня 2018 р.) / за ред. Н.В. Павліхи. — Луцьк, 2018.— 212 с., с. 39-42.

- 3 Васильчак С.В., Кутас Л.В. Медіація як один із методів цивілізованого вирішення корпоративних конфліктів / С.В. Васильчак, Л.В. Кутас // Науковий вісник НЛТУ України. 2010. - № 20.14. – С. 133-137.