

Курина Алина Алексеевна, магистрант,  
Волгоградский институт управления – филиал РАНХиГС,  
г. Волгоград

## К ВОПРОСУ ОБ ЭФФЕКТИВНОСТИ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ В ИТ-КОМПАНИЯХ ON THE EFFECTIVENESS OF CONFLICT MANAGEMENT IN IT-COMPANIES

**Аннотация:** Управление конфликтами в ИТ-компаниях сегодня занимает такое же важное место, как и в целом работа с персоналом компании, его обучение и развитие. В статье будут рассмотрены методы управления конфликтами и принципы, на которые необходимо опираться при их выборе. Также будут изучены способы оценки эффективности применяемых методов.

**Abstract:** Conflict management in IT-companies today occupies the same important place as in general work with the company's personnel, its training and development. The article will consider the methods of conflict management and the principles that should be relied on when choosing them. It will also examine ways of assessing the effectiveness of the methods used.

**Ключевые слова:** управление конфликтами, ИТ-компания, метод, принципы, оценка эффективности.

**Keywords:** conflict management, IT-company, method, principles, performance evaluation.

Конфликтология в современной ИТ-сфере является важной частью функционирования и развития организаций и команд внутри них. Эта наука не только занимается изучением и анализом причин, механизмов возникновения конфликтных ситуаций, но также берет во внимание разработку стратегий и методов разрешения и урегулирования [2].

Конфликты в трудовых коллективах ИТ-компаний могут возникать по различным причинам, начиная от личностных недопониманий до ошибки в выборе методологии управления командой. Например, разработчики могут не сходиться во взглядах на построение архитектуры, project manager может ошибиться в расчетах бюджета или неправильно распределить задачи по нагрузке. Все это дает толчок для формирования полноценного конфликта внутри трудового коллектива.

Управление конфликтами в индустрии ИТ сегодня играет немаловажную роль. Это стало одной из главных задач для руководства компании, т.к. от качества системы управления конфликтами зависит и эффективность взаимодействия проектной команды, а в масштабе – репутации компании.

Можно выделить несколько основных принципов, на которые необходимо опираться при выстраивании высокоразвитой системы управления конфликтами [3].

1. При работе с персоналом необходимо использовать проактивное управление. Руководство должно быть готово к тому, что конфликты могут возникнуть в любой момент, и иметь план действий на случай их возникновения. Это может включать в себя обучение сотрудников навыкам разрешения конфликтов, создание системы обратной связи и поощрение открытого общения.

2. Работа с конфликтами должна быть объективной, то есть руководителю необходимо уметь выслушивать обе стороны конфликта, принимать решения, полагаясь на конкретные факты и логику.

3. Также при выстраивании системы управления конфликтами необходимо создавать культуру открытого общения, поддержки и мотивации. Сотрудники должны иметь возможность свободно высказывать свои мнения и предложения. Это поможет предотвратить накопление недовольства и возникновение конфликтов.



4. Система управления конфликтами должна также всегда проходить через определенный анализ со стороны руководителя для улучшения ее внутренних процессов. После разрешения конфликта необходимо провести анализ причин его возникновения и внести изменения, чтобы предотвратить повторение подобных ситуаций в будущем.

5. Система управления конфликтами в IT-компаниях должна учитывать все особенности сотрудников: распределенный формат работы, разницу часовых поясов, особенность выстраивания коммуникации и взаимоотношений, интровертность и т.д.

Исходя из вышеперечисленных принципов можно перейти непосредственно к методам, которые могут применять для разрешения трудовых конфликтов в IT-компаниях.

Главное, на что необходимо обратить внимание при выборе методов – это особенность коммуникации проектных команд. Учитывая тот факт, что все взаимодействие ведется путем онлайн общения, мессенджеров, рабочей почты и различных систем фиксирования задач, можно сделать вывод, что один из основных методов урегулирования конфликтов заключается в ведении переговоров и применения медиации.

Особенность данного метода заключается в следующем. Все стороны конфликтов должны быть готовы к совместной работе, поиску компромисса. Сотрудники должны обладать определенной гибкостью и творческим подходом к решению возникающих проблем. В свою очередь медиатор (третейский посредник) обязан соблюдать конфиденциальность и оставаться независимым посредником в процессе урегулирования конфликта.

Также необходимо обратить внимание на роль управляющего персонала в процессе управления конфликтами в трудовом коллективе. Есть определенный ряд функций, которые должен выполнять руководитель при работе с конфликтами, а именно [3]:

1. Анализ конфликта – выявление основных проблем и причин, изучение конфликта со всех сторон и т.д.

2. Выстраивание коммуникации – руководителю необходимо уметь поддерживать внутри коллектива эффективную коммуникацию, которая основывается на взаимопонимании и уважении.

3. Руководитель должен уметь управлять эмоциями своих сотрудников, распознавать их во время конфликта, чтобы снизить уровень стресса и напряжения между противоборствующими сторонами.

4. И, наконец, от руководителя напрямую зависит развитие культуры сотрудничества внутри его коллектива.

Следующий метод управления конфликтами в IT-компаниях должен основываться на применении современного программного обеспечения, которое улучшит коммуникацию между членами команды. Сегодня существует большое количество программ, которые дают возможность выстраивать взаимодействие между сотрудниками в максимально быстрые сроки с наименьшими потерями информации. К ним относятся: Trello, Microsoft Teams, VK teams, Zoom, Google Документы.

Эти инструменты открывают множество возможностей для более эффективного общения и сотрудничества в рабочих группах. Они могут быть адаптированы к различным потребностям и предоставляют удобные способы взаимодействия и координации работы.

Эффективность управления конфликтами в IT-компаниях можно измерить с помощью различных методов и показателей.

1. Анализ статистики конфликтов. Необходимо отслеживать количество конфликтов, их продолжительность, а также частоту возникновения. Это даст возможность руководителю проанализировать динамику и определить, насколько успешно компания справляется с конфликтами.



2. Оценка удовлетворённости сотрудников. Данная процедура может проводиться путем пульс-опросов, проводимы 1 раз в 6 месяцев или с другой периодичностью по необходимости (возможно проведение на определенных фокус-группах). Это даст представление о том, как сотрудники воспринимают процесс разрешения конфликтов.

3. Измерение производительности команды после разрешения конфликта позволит оценить, как это повлияло на производительность команды.

4. Проведение 1to1 и мотивационных бесед. Личные беседы с сотрудниками и руководителями могут дать более глубокое понимание того, как управляются конфликты в компании.

5. Использование метрик для оценки качества коммуникации. Метрики, такие как среднее время ответа на сообщения, количество повторных обращений и т. д., могут показать, насколько хорошо налажена коммуникация между сотрудниками, что влияет на управление конфликтами.

При необходимости можно использовать данные методы как самостоятельно, так и в комбинациях. Сочетание различных способов оценки эффективности системы управления конфликтами позволит увидеть более полную картину внутри компании. Также это даст возможность проанализировать качество вносимых изменений.

Таким образом, эффективность методов управления конфликтами в IT-компаниях зависит от трех основных факторов, а именно принципов построения системы, применяемых методов урегулирования и предупреждения, а также с помощью способов оценки их эффективности.

*Список литературы:*

1. Коваленко, Л. В. Управление человеческими ресурсами как особый вид профессиональной деятельности / Л. В. Коваленко, А. А. Кулик, М. А. Мартояс. – Текст: непосредственный // Вестник академии знаний. – 2019. – №5. – С. 87-91.

2. Горлов, Д. В. К вопросу о роли прогрессивных технологий в современном менеджменте / Д. М. Горлов, Л. В. Коваленко. – Текст: непосредственный // Вестник академии знаний. – 2019. – №2. – С. 84-86.

3. Шичиях, Р. А., Коваленко, Л. В. К вопросу об эффективности управления трудовыми конфликтами в современных организациях / Р. А. Шичиях, Л. В. Коваленко. – Текст: непосредственный // Вестник Академии знаний. – 2021. – № 4. – С. 296-300.

