

УДК 005.8:004.4

ДОСЛІДЖЕННЯ МОДЕЛЕЙ ТА МЕТОДІВ УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ В ПРОЄКТНІЙ КОМАНДІ

Горбань І. Ю.

Науковий керівник – к.т.н., доцент, проф. каф. ІУС Васильцова Н. В.

Харківський національний університет радіоелектроніки, каф. ІУС

м. Харків, Україна

тел.: +380735836311, e-mail: iryna.bobrishch@nure.ua

This paper presents an analysis of the existing problem of conflict management. An analysis of existing methods is given and possible options are indicated with a description of their shortcomings. Disadvantages and problems of methods in the modern team model are analyzed. The necessity of changing the approach to conflict management is substantiated. The prospects of this direction are indicated.

В сучасних ІТ-проєктах основним учасником його реалізації є проєктна команда. Вирішення конфліктів між членами команди та іншими учасниками є важливою складовою успішного робочого процесу [1].

Конфлікти можуть виникати з різних причин – від несхожості поглядів на робочу проблему до особистих проблем між членами команди.

Управління конфліктами – це процес, який дозволяє знаходити рішення при виявленні конфліктів та забезпечувати позитивну взаємодію між членами команди.

Конфлікт є зіткненням думок, поглядів та інтересів між різними членами команди в процесі реалізації проєктів. Конфлікти можуть мати різні корені, такі, наприклад, як неправильна комунікація, нерівномірний рівень знань та досвіду, протиріччя між інтересами або особисті проблеми, які виникають між окремими учасниками проєкту. Ці конфлікти можуть мати як індивідуальний, так і колективний характер, охоплюючи взаємодію між окремими членами команди або групами людей, що співпрацюють в межах проєкту. Розв'язання конфлікту та управління ним є важливою складовою успішної реалізації проєкту.

Дослідженням встановлено, що 80% конфліктів виникають незалежно від бажання їх учасників. Основну роль у виникненні таких конфліктів відіграють так звані конфліктогени – слова, дії чи бездіяльність, які можуть спричинити конфлікт. У сучасних реаліях, коли команда знаходиться в різних містах або країнах, виникнення конфліктів стає частішим явищем через відсутність «живого» спілкування [2].

Аналіз, проведений в рамках роботи, показав, що існує багато різних моделей і методів управління конфліктами, які можуть бути застосовані в роботі команд. Наприклад, модель «Томаса-Кілмана» базується на концепції п'яти основних стилів поведінки в конфліктних ситуаціях: конкурентний; уникнення; компроміс; співпраця; висловлення. Ця модель

дозволяє керівникам проектної команди визначати стиль поведінки, який найбільше відповідає конкретній ситуації, та досягти ефективного управління конфліктами в команді.

Інша модель – «Колорадо» – заснована на ідеї, що в конфліктній ситуації можуть бути визначені чотири типи поведінки: конкуренція; співпраця; уникнення; висловлення. Ця модель надає можливість вивчити поведінку кожного з членів команди в ситуації конфлікту та будувати стратегії, які можуть сприяти ефективному вирішенню конфліктів.

Окрім того, одна з найбільш відомих моделей управління конфліктами – модель «Фішера-Юріса» – базується на ідеї, що в конфліктній ситуації відбувається руйнування відносин між сторонами. Ця модель передбачає фази конфлікту, які включають: становлення; ескалацію; стабілізацію; вирішення. Кожна з фаз характеризується певними ознаками та процесами, які необхідно враховувати під час управління конфліктами в команді.

Всі існуючі методи вирішення конфліктів будуються на тому, що психологи або кваліфіковані люди повинні спілкуватися з командою або людиною окремо. Зараз на це витрачається багато часу, тестові опитування не працюють через брак часу та відсутність бажання заповнювати різноманітні анкети. Через це виникає необхідність розробки методики для управління конфліктами, яка не потребує багато часу та є ефективною.

Управління конфліктами може бути двох видів: запобігання створення конфлікту; робота з вже існуючим конфліктом. Більш пріоритетним є перший випадок. Для запобігання та профілактики конфліктів використовують тимблдінг, командні ігри, враховують корпоративну культуру. Всі ці методи добре працюють, коли колектив та команда знаходяться в одному офісі. У випадку віддаленої роботи намагаються використовувати відеозустрічі з камерами, спільні активності. Але зараз фірми мають доволі малий спектр інструментів для того, щоб вплинути на команду та знизити психологічну напруженість [3].

Аналіз, проведений в роботі, показав, що, існує велика кількість досліджень, моделей та інструментів, але моделі не працюють в ситуаціях віддаленої роботи. Проектні менеджери та психологи в компаніях не можуть в повному обсязі впливати на команду та створювати спокійну та не конфліктну атмосферу. Дана проблема зберігає свою актуальність через тенденцію віддаленої роботи та потребує скорішого вирішення.

Список використаних джерел:

1. Катренко, А. В. (2011). Управління ІТ-проектами. Книга 1. Стандарти, моделі та методи управління проектами. Новий Світ – 2000.
2. Подолян, О. В. (2022). Управління конфліктами кіберспортивних команд. НУФВСУ.
3. Калініченко, Л. Л. (2016). Формування та оцінювання ефективності проектного менеджменту. Маркетинг і менеджмент інновацій, 4, 169-179.