

## **МЕТОДИ РЕГУЛЮВАННЯ ТРУДОВИХ КОНФЛІКТІВ У РОБОЧИХ ГРУПАХ ІТ-КОМПАНІЙ**

Федоренко Є.Д.

Науковий керівник – канд. соціол. наук, доц. Омельченко В.В.  
Харківський національний університет радіоелектроніки  
(61166, Харків, пр. Науки,14, каф. філософії, тел. (057) 702-14-65)

Nowadays, the influence of Ukraine in the field of information technology has increased. Mostly medium and small IT companies are created. And of course, interpersonal relations, professional, business relations should be built there. Therefore, the study of methods for resolving conflicts that takes into account the specifics of the functioning of such groups is actualized. The object of this study is the specificity of conflicts that arise in the working groups (labor collectives) of IT companies, the subject – methods for resolving such conflicts. In this article, we investigate one of the methods of conflict management in the labor collective of IT company. We are going to speak about method that we found the most appropriate, according to specific of Ukrainian companies.

Україна набирає обертів у сфері розвитку інформаційних технологій. У цій галузі з'являється велика кількість фахівців різної кваліфікації та спеціалізації. Створюються переважно середні та невеликі ІТ-компанії, в яких мають вибудовуватися міжособистісні стосунки, професійні, ділові відносини. Нагальною стає проблема конфліктів, що виникають у робочих групах таких компаній. Тому актуалізується вивчення методів вирішення конфліктів, які б найкраще враховували специфіку функціонування таких груп, зокрема їхній склад, структуру комунікації, влади, міжособистісних стосунків, а також різноманітні групові процеси.

Об'єктом даного дослідження є специфіка конфліктів, що виникають у робочих групах (трудових колективах) ІТ-компаній, предметом – методи вирішення таких конфліктів.

Конфлікт – це протиріччя, що виникає між індивідами та соціальними групами у процесі їх спільної діяльності через нерозуміння або протилежність інтересів, відсутність згоди між двома і більше сторонами.

Робоча група в ІТ-компаніях має свою специфіку. Вона зумовлена насамперед структурою влади та підпорядкування, ієрархією формальних статусів (посад), а точніше майже повною їх відсутністю. Склалося так, що більшість посад в організаціях у галузі інформаційних технологій доволі рівнозначні. Аби зрозуміти, що це означає, доцільно розглянути, що являє собою стандартна ІТ-компанія.

Наприклад, середня компанія в Україні, що займається розробкою ігрових додатків на смартфони має приблизно такий перелік вакансій: дизайнер, фінансовий менеджер, розробник, тестувальник, архітектор,

аніматор, ASO-спеціаліст, SEO, аналітик. Ці спеціалісти разом працюють над програмним продуктом на різних етапах його розробки. Усі вони однаково важливі, оскільки відсутність будь-кого з них унеможлиблює роботу.

На перший погляд може здатися, що у такій робочій групі, де всі співробітники на рівних і ніхто не дивиться один на одного згори вниз, немає підґрунтя для конфліктів, і панує комфортний соціально-психологічний клімат. Але безпосередній досвід роботи авторки у такій компанії свідчить, що конфлікти виникають. Підставою для них стає те, що у багатьох співробітників виникає суб'єктивне враження, що їхній внесок у розробку найцінніший, а посада – головна. Через це виникають сварки та конфлікти.

До яких методів урегулювання конфліктів слід вдаватися? Найдоречнішим видається медіаторство, тобто залучення третьої сторони («третейського судді»). Даний метод особливо часто зустрічається в психологічних дослідженнях конфліктів. Він може бути ефективним, коли як «третейський суддя» виступає авторитетна особистість, чия думка буде вирішальною для опонентів щодо їхнього протистояння. «Третейський суддя» повинен обов'язково зуміти відокремити об'єкт конфлікту від його предмета.

В цьому випадку рекомендується застосування наступних психологічних прийомів. Перший з них називається «розмова»: опонентам дається можливість висловлюватися в довільній формі щодо суті конфлікту, його причини, поведінки протилежної сторони, етичних аспектах, «прихованих пружинах» його дії тощо. Після «відвертої розмови» обов'язково слід застосувати прийом «об'єктивізація конфлікту». В цьому випадку учаснику, який зняв емоційне напруження під час першої розмови, дається можливість ще раз висловитися з цього приводу, але виключно в діловій формі, без будь-яких емоційних оцінок опонента – факти, дії, події, інформація. Конфлікт, таким чином, як би розкладається на частини, він поступово набуває ділову основу, опоненти починають бачити свої недоліки, хибні дії та оцінки.

При цьому успішність застосування даного методу має цілу низку умов. По-перше, багато у чому успішність застосування залежить від «правильного» медіатора, у якого мають бути досвід, зацікавленість у врегулюванні конфлікту, відповідні фахові знання та якості (наприклад, здатність переконувати). По-друге, важливо, щоб сторони конфлікту були вмотивовані на спільну роботу, готові врахувати думку посередника та прийняти запропоноване ним рішення.

Таким чином, правильно підібраний метод та коректне його застосування може стати гарантією вирішення конфлікту в соціальній організації чи групі.