

Конфлікти в управлінні ІТ-проектами

Дмитро Потапенко

*здобувач освітньої програми «Менеджмент організації»,
ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», м. Київ, Україна,
e-mail: PotapenkoDP@krok.edu.ua*

Ірина Мала

*старший викладач кафедри управлінських технологій,
старший викладач кафедри маркетингу та поведінкової економіки,
ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», м. Київ, Україна,
e-mail: IrynaMB@krok.edu.ua,
ORCID: 0000-00030773-5336*

Актуальність дослідження. Тема "Конфлікти в управлінні проектами" є надзвичайно актуальною, оскільки конфлікти в проектних командах можуть серйозно впливати на успішність проекту та його результативність. Особливості управління конфліктами в рамках проектних команд полягають у вирішенні різноманітних суперечностей, що виникають у процесі співпраці між учасниками команди, різними поглядами на завдання та шляхи їх вирішення, а також у конкуренції за ресурси та владу.

Ця тема важлива для менеджерів проектів та керівників команд, оскільки вона допомагає створити сприятливу робочу атмосферу та максимально використовувати потенціал усіх учасників команди для досягнення проектних цілей.

Об'єктом дослідження є аналіз природи, джерел, типів та наслідків конфліктів, що виникають у процесі роботи над проектами. Особлива увага приділяється управлінню конфліктами в рамках команди, тобто способам вирішення конфліктів і побудови співпраці між учасниками команди.

Предметом дослідження є конфлікти в управлінні проектами, зокрема їхні особливості, джерела, типи, вплив на проектні команди та методи їх вирішення. Також вивчається специфіка управління конфліктами в рамках проектних команд, зокрема методи забезпечення співпраці та досягнення проектних цілей через ефективне управління конфліктами.

Метою дослідження є розуміння природи, джерел, та впливу конфліктів на управління проектами, зокрема їхніх особливостей у контексті проектних команд. Також метою є вивчення методів управління конфліктами та співпраці в рамках команди з метою досягнення проектних цілей. Це дослідження спрямоване на розробку практичних рекомендацій та стратегій для управління конфліктами та побудови співпраці в проектному середовищі з метою підвищення ефективності управління проектами.

Інформаційна база досліджень при аналізі джерела [1] розглянуті стратегії управління проектами та визначено сутність поняття "ІТ-проект", де особлива увага приділяється специфіці ІТ-проектів з огляду на потреби ключових учасників. Важливим аспектом ІТ-проектів є їх складність, що вимагає участі різних спеціалістів з сфери ІТ, таких як керівник проекту, бізнес-аналітик,

програмісти, адміністратори баз даних та інші. Крім того, в роботах [2,3] досліджено психологічні аспекти виникнення та розвитку конфліктів, а також в [4] розглянуто основні підходи до управління конфліктами в колективі. Основна мета цього аналізу - вивчення аспектів управління конфліктами та конфліктними ситуаціями у контексті управління. Оскільки основним драйвером будь-якого проекту є людські ресурси з різними характеристиками, такими як стаж роботи, вік, стать, освіта, цінності, стиль роботи, соціальні цінності і т. д.

Опис та результати дослідження.

Швидкий розвиток інформаційних технологій у сучасному світі відбувається в умовах складного та висококонкурентного середовища, що постійно змінюється. Конфлікти в ІТ-проектах не є винятком і можуть виникати з різних причин, таких як відмінності в поглядах, розбіжності у пріоритетах, проблеми зі спілкуванням, нереалістичні очікування чи обмеження людських та технічних ресурсів. Ці чинники можуть негативно позначитися на проекті в цілому або на його ключових етапах. Тому управління конфліктами виявляється ключовим для успішного завершення ІТ-проектів вчасно, у межах бюджету та з високою якістю, з урахуванням потреб всіх зацікавлених сторін.

Ефективне управління конфліктами може сприяти зменшенню напруги та зростанню розуміння та позитивних відносин між окремими особами та групами. Оскільки ІТ-проекти функціонують в конкурентному та динамічному оточенні, ризик виникнення конфліктів зростає. Серед основних причин конфліктів можна виділити розбіжності у думках або поглядах, невизначеність ролей та обов'язків, проблеми з комунікацією, неузгоджені очікування, культурні відмінності, боротьбу за владу, обмежені ресурси та ін. [3].

Роль конфлікту визначена у тому, як він впливає на команду та кожного окремого учасника [2]. У контексті управління конфліктами розрізняють явні та приховані функції. Важливо також зазначити, що функція конфлікту полягає у можливості викликати існуючі норми, ідеї та припущення, сприяючи тим самим розвитку та покращенню. Явні функції охоплюють очевидні або відомі результати конфлікту, такі як зміни в політиці чи процедурах, поліпшення комунікації або вирішення конфліктних ситуацій. Зазвичай ці аспекти мають позитивний вплив і можуть сприяти поліпшенню загального функціонування команди або організації. Проте, той же самий конфлікт може також призвести до падіння морального духу, зниження продуктивності або збільшення текучості кадрів [4].

Важливо усвідомлювати, що конфлікти можуть мати як позитивний, так і негативний вплив, і що явні та приховані аспекти можуть не завжди збігатися. Серед позитивних наслідків конфліктів можна відзначити сприяння зростанню та навчанню всередині проекту та колективу, формування міцних взаємин та відкритої співпраці, посилення креативності та бажання відхилитися від стандартних рішень, покращення процесів ухвалення рішень та зміцнення стійкості та адаптивності в проекті.

Щодо негативного впливу конфліктів, важливо відзначити, що деструктивні

наслідки можуть включати погіршення взаємин у проекті, зниження загальної продуктивності, зростання морального та фізичного напруження, завдання репутаційної шкоди, а також виклик емоційного стресу, тривоги та можливість виникнення проблем з психічним здоров'ям. Важливо усвідомлювати потенційні негативні наслідки конфліктів і намагатися вирішувати їх конструктивним шляхом, щоб зменшити можливість шкоди.

Існує кілька типів конфліктних ситуацій і протистоянь, які можуть виникнути під час планування та виконання ІТ-проектів, такі як:

1. Технічний конфлікт: Цей вид конфлікту виникає, коли існують розбіжності у поглядах на технічні підходи або рішення. Наприклад, члени команди можуть не згоджуватися з вибором мови програмування чи системи керування базами даних, або мати відмінні думки стосовно ефективності або реалізованості певного технічного рішення.

2. Конфлікт розкладу: Ця конфліктна ситуація виникає, коли виникають непорозуміння стосовно часових рамок або кінцевих термінів проекту. Наприклад, члени команди можуть не узгоджувати, скільки часу необхідно для виконання певного завдання, або мати різні пріоритети, які впливають на графік проекту.

3. Конфлікт ресурсів: Цей тип конфлікту виникає, коли існують розбіжності у використанні ресурсів, таких як бюджет, персонал або обладнання. Наприклад, члени команди можуть не згоджуватися з розподілом бюджету для певного етапу проекту, або мати різні думки стосовно потреб у персоналі для виконання проекту.

4. Конфлікт у комунікації: Цей вид конфлікту виникає, коли виникають перешкоди в спілкуванні між учасниками команди або виникають непорозуміння. Наприклад, члени команди можуть мати різні стилі спілкування або неефективно повідомляти про оновлення чи зміни у проекті.

5. Конфлікт культурних цінностей: Цей тип конфлікту виникає, коли існують різниці в культурних або організаційних нормах і цінностях. Наприклад, учасники команди з різних країн або організацій можуть мати різні підходи до вирішення проблем або прийняття рішень, що може призвести до конфліктів. Важливо розпізнати різні типи конфліктів, які можуть виникати під час ІТ-проектів, і розробляти стратегії для їх конструктивного вирішення. Це може включати поліпшення спілкування та співпраці між членами команди, уточнення цілей і пріоритетів проекту, а також звернення за допомогою до керівника проекту або стороннього посередника для сприяння вирішенню проблем.

У підсумку, конфлікти в ІТ-проектах можуть виникати з різних причин, таких як технічні розбіжності, розклад проекту, конфлікт ресурсів, проблеми у комунікації та різниці в культурних цінностях. Деякі конфлікти можуть мати позитивний вплив на проект, спонукаючи до кращого розвитку та вирішення проблем, але існує ризик виникнення деструктивних наслідків, які можуть вплинути на продуктивність та ефективність команди. Для успішного керування конфліктами важливо розробляти стратегії їх вирішення, вдосконалювати комунікацію та співпрацю в команді, і звертатися за допомогою до керівництва

проекту або посередників у разі необхідності.

Практична значущість результатів дослідження: Результати дослідження мають значну практичну важливість для управління ІТ-проектами. Розуміння типів конфліктів, їх причин і можливих наслідків дозволяє керівникам проектів та командам забезпечити ефективне управління конфліктами. Це може включати розроблення стратегій управління конфліктами, покращення комунікаційних процесів в команді, встановлення механізмів розробки конструктивних рішень та виявлення способів запобігання конфліктам на ранніх етапах проекту.

Застосування результатів дослідження допоможе забезпечити успішне завершення ІТ-проектів, збільшити продуктивність команди, покращити якість роботи та зменшити ризик виникнення негативних наслідків конфліктів. Крім того, ці результати можуть бути корисними для розроблення навчальних програм з управління конфліктами в контексті ІТ-проектів та для подальшого дослідження в цій області.

Ключові слова: ІТ-проекти, управління конфліктами, комунікація, конфлікт, проектні команди, ресурси, планування, співпраця, продуктивність, конструктивне вирішення, керівник проекту, ефективність, спілкування.

Список використаних джерел

1. *A Guide to the Project Management Body of Knowledge and The Standard for Project Management (PMBOK®GUIDE) Seventh Edition.*— Project Management Institute, 2021.— 370 p.
2. Новікова Н. Управління конфліктами в організації: підходи до вирішення та профілактики [Текст] / Н. Новікова // Галицький економічний вісник. – 2013. – № 2(41). – С. 79-83 – (загальні проблеми економіки та суб'єктів господарювання). 246
3. Криворучко О. Аналіз конфлікту в колективі [Текст] / О. Криворучко // Персонал. – 2003. – № 4 – 5. – С. 101-103
4. Guan D. *Conflicts in the project environment* [Електронний ресурс] / Guan, David – Режим доступу до ресурсу: <https://www.pmi.org/learning/library/project-environment-eleven-projectconflicts-7348%20/>