

ВЛИЯНИЕ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ НА ЭФФЕКТИВНОСТЬ МЕЖЛИЧНОСТНОЙ КОММУНИКАЦИИ В ИТ-ОРГАНИЗАЦИИ

За последние годы сфера информационных технологий в Беларуси претерпела значительное развитие и стала одной из наиболее динамично растущих отраслей. Информационные технологии тесно взаимодействуют и интегрируются в сферу услуг, управления, промышленного производства и социальных процессов. В связи с этим особое внимание необходимо уделить развитию эффективного межличностного общения в коллективе, придавая особое значение обратной связи.

Общение представляет собой сложный процесс, включающий установление и развитие связей между людьми. Оно возникает в результате потребности в совместной деятельности и включает в себя обмен информацией, согласование стратегии взаимодействия, а также восприятие и понимание другого человека. Общение включает коммуникативный, интерактивный и перцептивный аспекты. Оно может принимать различные формы, такие как познавательное, убеждающее, экспрессивное, суггестивное и ритуальное общение. Общение происходит на разных уровнях, включая фактический, информационный и личностный уровни, и выполняет социальные и формирующие личность функции.

В современном динамичном мире все больше компаний придают значение непосредственному взаимодействию с людьми вместо установления жестких процессов и строгих требований, которые определяются договорами. В настоящее время руководители ИТ-компаний внедряют гибкие методологии управления проектами, отходя от традиционных подходов к управлению.

Мы проводили исследование в ИТ-компаниях «Успех». В исследовании принимало участие 16 сотрудников из 5 отделов, включая 2 руководителей компании. Проведенный теоретический и эмпирический анализ влияния обратной связи на межличностную коммуникацию в ИТ-организации позволяет сформулировать ряд выводов.

Большую роль в организации общения в ИТ-организации играют проектные технологии, выступающие в качестве способа повышения эффективности деятельности проекта и организации.

Одной из самых популярных концепций проектного управления считается Agile-методология, основанная на ценностях Agile-манифеста и 12 принципах, лежащих в его основе. Ключевыми идеями Agile-манифеста являются:

1. Люди и взаимодействие важнее процессов и инструментов.
2. Работающий продукт важнее исчерпывающей документации.
3. Сотрудничество с заказчиком важнее согласования условий контракта.
4. Готовность к изменениям важнее следования первоначальному плану.

К Agile-методологиям относятся, в частности, экстремальное программирование, DSDM, FDD, Scrum, Kanban и другие. В нашем исследовании была рассмотрена специфика общения на примере использования методологии Scrum, которая является одним из наиболее распространенных и эффективных методов управления проектами, а также ее влияние на эффективность обратной связи в IT-компаниях.

Scrum-методология включает в себя 3 роли: Владелец продукта, Scrum-мастер и Scrum-команда (команда разработки).

Согласно Scrum-методологии, для оценки прогресса продвижения к цели и отклонения от планируемого объема работ используются Sprint Planning Meeting и Daily Meetings. Sprint Planning Meeting – это встреча, инициирующая Sprint и планирующая работу на этот Sprint. Daily Meetings – это ежедневное собрание, на котором обсуждаются 3 вопроса: Что вы сделали вчера? Что вы будете делать сегодня? Какие есть препятствия на пути?

В соответствии с отчетом компании Leader-ID за 2019 г. спрос на Agile-методологии заметно вырос по сравнению с предыдущими годами. Анализируя статистику всех проведенных мероприятий, сотрудники компании отметили резкое увеличение использования Agile-методологии в 2019 г., что свидетельствует о ее перспективности и активном применении в сфере информационных технологий.

Результаты, полученные в ходе проведенного нами эмпирического исследования, показали, что в IT-компаниях «Успех» успешно реализуется Scrum-методология. При этом более трети респондентов (31,3 %) работают со Scrum-методологией более 3 лет, что говорит о достаточной осведомленности со Scrum-методологией и возможности конструктивно оценить ее эффективность в рабочем процессе. 43,8 % респондентов утверждают, что полностью удовлетворены использованием Scrum-методологии. Однако подавляющее большинство сотрудников (56,3 %) не совсем уверены в положительном ответе.

Говоря о преимуществах Scrum-методологии в IT-компаниях «Успех», сотрудники и руководители видят их в наличии простых ритуалов (Sprint Planning Meeting, Daily Meeting и т. д.) (93,8 %); непрерывной обратной связи (87,5 %); четком понимании требований и задач (75 %); наличии самоуправляемой команды, решающей свои проблемы (68,8 %); улучшении коммуникации между командой, менеджером и заказчиком (62,5 %); арте-

фактах менеджмента (Product Backlog, Sprint Backlog и т. д). 56,3 % опрошенных отмечали увеличение работоспособности и вовлеченности в общий рабочий процесс, а также создание продукта и развитие компании в целом. При этом 50 % респондентов указывают на возможность работы с большими проектами и разделение их на управляемые отрезки. 31,3 % сотрудников отметили факт отсутствия бюрократии и улучшение отношений внутри команды на ежедневных митингах

По результатам их ответов можно заключить, что основными недостатками использования Scrum-методологии являются:

1. Повышенные требования к квалификации и опыту команды (56,3 %).
2. Ежедневные встречи для обсуждения 3 вопросов (Что было сделано вчера? Что будет сделано сегодня? Какие имеются сложности в достижении результатов?) (43,8 %). Сотрудники отмечают рутинность данного ритуала и частую затянутость встречи.
3. 37,5 % отметили сложность подсчета итоговой суммы работы и вероятное низкое качество продукта из-за наличия постоянных изменений в проекте.

Результаты анкетирования сотрудников на предмет использования Scrum-методологии показывают следующее: использование Scrum-методологии в IT-компаниях целесообразно 56,3 % опрошенных; 18,8 % опрошенных указывают на необходимость использования Scrum-методологии; 6,3 % – на необязательность ее использования, в целом положительно оценивая использование Scrum-методологии.

В ходе проведенного нами интервью с двумя действующими руководителями IT-компаний мы отметили, что ключевую роль в эффективности подачи обратной связи в организации играет характер отношений между руководителями и подчиненными. При наличии дружеской атмосферы и неформальных отношений в IT-компаниях обратная связь является позитивной, а при возникновении конфликтных ситуаций они немедленно решаются в силу определенных ценностей, общих целей и немедленного реагирования со стороны руководства. Данный факт связан с наличием клановой организационной культуры, которая предполагает высокую степень сплоченности коллектива и комфортный моральный климат

Таким образом, обратная связь в IT-компаниях посредством использования Scrum-методологии реализуется постоянно как между руководителями и подчиненными, так и между компанией и заказчиком. Руководители компании отмечают важность подачи позитивной обратной связи, частота которой по данным интервью оказалась выше, чем подача отрицательной обратной связи. Чтобы добиться эффективности обратной связи, необходимо увеличить частоту ее подачи, так как своевременность и постоянная подача позитивной обратной связи являются ключевым компонентом в процессе мотивирования и вовлечения сотрудников в деятельность IT-компаний.