

Построение работы с ИТ-специалистами

Михаил Елашкин
Elashkin Research

Выводы

- Что самое главное в проблеме ИТ персонала?
 - Его не хватает!
- Что это означает?
 - Хотите вы или не хотите, но вам придется работать с теми людьми, которые есть

Зачем нужны специалисты в нашем бизнесе?

- Основные фонды (правило Богуславского)
- Специалисты создают Value Add
- Это ваша конкурентное преимущество. Можно скопировать вашу бизнес модель. Можно попытаться перехватить ваших клиентов. Но нельзя скопировать ваших людей.

Нехватка специалистов в мировом масштабе

- Исследование CIO Insight
 - 59% CIO ожидают роста числа сотрудников в своих подразделениях
 - 51% - что не могут выполнять работу с текущим количеством сотрудников
 - 14% используют аутсорсинг
 - 23% считают, что качество их сотрудников очень низкое
 - 61% (!) полагают, что выпускники ВУЗов совершенно не готовы к работе в реальном бизнесе.

Колоссальный дефицит кадров

- Сколько нас точно – не знает никто.
- В России 70-75 тысяч профессиональных разработчиков.
- В Индии ТОР-5 офф-шорных фирм со штатом по 50-70 тысяч специалистов

Айтишники – кто они?

- «Если бы люди строили дома также как программисты пишут программы, то первый залетевший дятел разрушил бы цивилизацию»
- Большая часть специалистов считает себя инженерами. Остальные – учеными.
- В России это принимает характер национальной черты
- При этом по своей сути программирование и ИТ являются ремеслом в самом начале промышленной революции

На свете счастья нет, но есть ПОКОЙ И ВОЛЯ

- Уровень удовлетворенности своей работой очень низок (ComputerWorld):
 - Около **82%** считают, что сейчас их работа заставляет больше нервничать, чем раньше
 - **69%** утверждают, что они не могут реализовать весь свой потенциал
 - **56%** заявили, что год назад были удовлетворены своей работой в большей степени, чем сейчас.
- Для 99% менеджеров уровень удовлетворенности сотрудников вообще не входит в список приоритетов

Психологический портрет специалиста

- Странности судьбы: по своей сути хороший ИТ профи – интроверт, но по сути вынужден общаться с окружающими
- При этом доля интровертов в ИТ достигает до 75%, что много выше, чем в популяции
- Не обращайтесь на меня внимания – я, лично, хорошо адаптированный аутист-циклотимик, страдающий маниакально-депрессивным психозом и техномегагаломанией!

Интроверты и экстраверты

- Интровертам свойственны:
 - Стремление работать в одиночку
 - Обсуждение проблем с глазу на глаз или в письменной форме
 - Вынужденное общение вызывает у них депрессию
 - Ослик Иа-Иа
- Экстраверты
 - Общение
 - Оптимизм и энтузиазм
 - «Отсутствие проблем»
- Несовместимость характеров

Точка зрения. Усиливайте мотивацию!

- Что делать?
 - Уволить баламутов?
 - Не обращать внимания?
 - Рассказать о своих проблемах?
- СССР жив!
 - Мотивация важнее денег
 - Для ИТ чувство уважения ключевой компонент
- Помните, что на противоположном полюсе удовлетворенности находится мотивированность, а не удовлетворенность.
- «Лично я всем доволен» - признак заостенелости отношений и неудачной мотивации.
- Сотрудники должны землю рыть!

Как строить мотивацию?

Карьера ИТ специалиста

- 5 лет работы и ...
 - начальник
 - равнодушный
 - профи
- Типичное представление о карьере молодого специалиста
 - 25 лет – программист в приличной фирме
 - 27 лет – начальник группы
 - 30 лет – начальник направления
 - 35 лет – директор компании
- До пенсии еще 25 лет!

Что ИТ специалисты думают о своих начальниках

- **45%** полагают, что их руководители недостаточно хорошо отслеживают перемены, происходящие в сфере ИТ;
- **52%** заявили, что их руководство не заботится о должной атмосфере в коллективе;
- **93%** отметили, что их руководство слишком мало времени уделяет формированию будущих ИТ-лидеров.

Мой ИТ-директор... ■ против ■ за ■ воздержались

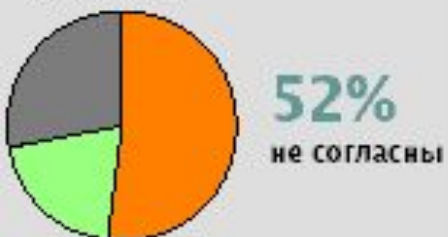
...содействует повышению квалификации ИТ-персонала



...имеет отличное представление о том, какие ресурсы и персонал потребуются для конкретного ИТ-проекта



...воспитывает командный дух в коллективе



...оказывает благоприятное влияние на работу отдела



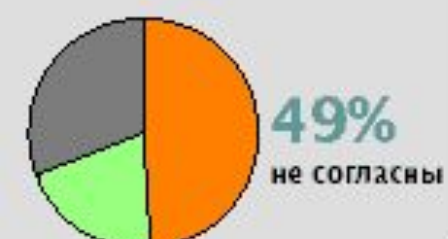
...эффективно отслеживает новые тенденции в области ИТ



...применяет методы похвалы и конструктивного взаимодействия для мотивации сотрудников



...подает хороший пример



...эффективно передает полномочия и обеспечивает необходимое руководство и контроль при делегировании полномочий



Что сотрудники думают о своем руководителе

Армейский принцип

- Министр обороны может быть гражданским лицом, но службу несут профессионалы
- Руководитель – профессионал в управлении
- Руководитель – политик

Правила управления ИТ подразделением

- Делайте все, чтобы сохранить людей
 - А может все таки управлять людьми – брать лучших и избавляться от плохих?
- Проводите ежегодно переаттестацию персонала
 - А может быть просто говорить сотрудникам, что тебе нравится, а что нет не дожидаясь конца года?
- Держите для сотрудников «дверь открытой»
 - А работать когда? Кабинет начальника не курилка, где собираются сотрудники

Конфликтология:

- Конфликты внутри коллектива
 - Снижают эффективность
 - Создают стресс
- Отсутствие конфликтов?
 - Может быть всем все стало безразлично?
 - Все думают одинаково?

Без конфликтов не существует прогресса

- Позитивные конфликты:
 - Вовлеченность команды в процесс
 - Новые идеи
 - Здоровые эмоции
- Негативные конфликты
 - Персональные разборки
 - Страх взять ответственность
 - Разрыв коммуникаций
 - Саботаж
- Хотя все зависит от области деятельности.
Конфликты в группе безопасности или замены картриджа в принтерах...

Здоровая и больная команды

- Эффективная коммуникация внутри команды
- Четко поставленные цели, роли и ответственность
- Механизм разрешения конфликтов
- Понятный и эффективный механизм принятия решений
- Честное распределение нагрузки

CASE 1

- Виталий. Один из лучших специалистов по СУБД. Типичный админ. Интраверт. Болезненное чувство справедливости. Перфекционист.
- Недавно вышла новая версия СУБД и нужно поехать в Сибирь и провести ее презентацию.
- «Я не могу ехать т.к. еще сам не разобрался со всеми тонкостями»
- Что делать?

Решения

Ответ

- Панчатантра
- «Приходит Черномырдин...»

CASE 2

- Талантливый технический специалист. Огромный потенциал. Замечательные коммуникативные качества.
- Не хочет напрягаться. Выбирает работу попроще. Не реализует своих возможностей.
- Что делать?

Решения

- Я проиграл
- Сейчас он sales manager в крупной западной компании

The End.

Негативное мышление

- Способы лечения