

# 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

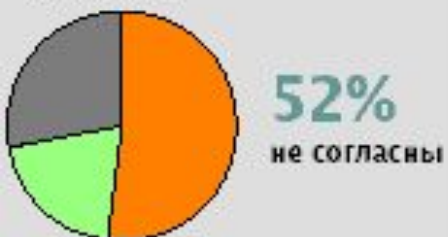
...содействует повышению квалификации ИТ-персонала



...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



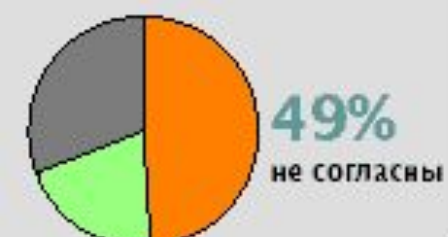
...эффективно отслеживает новые тенденции в области ИТ



...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