

## СЕКЦІЯ 5 ПСИХОЛОГІЯ ПРАЦІ

### ОСОБЛИВОСТІ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ІТ-СПЕЦІАЛІСТІВ FEATURES OF COMMUNICATIVE COMPETENCE OF IT SPECIALISTS

Статтю присвячено дослідженню комунікативної компетентності у фахівців ІТ-технологій. Комунікативна компетентність у професійній діяльності спеціаліста є важливим інструментом, який дає змогу не лише встановлювати та підтримувати взаємини з колегами, а й сприяє професійному розвитку та кар'єрі. Фахівці сфери інформаційних технологій сьогодні досить затребувані на українському та зарубіжному ринках праці, однак кожна компанія висуває досить серйозні вимоги до своїх кандидатів, і це стосується не тільки професійних знань, а й умінь та навиків, які сприяють соціальній комунікації та міжособистісній взаємодії. Метою статті є емпіричне вивчення комунікативної компетентності ІТ-спеціалістів. Дослідження здійснювалося на базі трьох чернівецьких ІТ-компаній, а саме SoftServe, AdvAnced Software Development (ASD) та Lead Line IT, за участю 50 респондентів. Установлено, що більшість ІТ-фахівців помірно толерантна у спілкуванні, зокрема значна частина опитаних орієнтується саме на власні особистісні риси, установки і переконання, розцінюючи це як еталон. Визначено, що ІТ-фахівці-жінки більш інтолерантні, ніж чоловіки у ситуаціях, коли необхідно приймати індивідуальність інших учасників комунікації, що може виражатися навіть конфліктністю. Разом із тим саме жінки частіше проявляють чутливість до співрозмовника. З'ясовано, що опитані володіють високим логічним інтелектом, який дає змогу реалізовуватися їм у професійному зростанні, але разом із тим вони можуть бути нетовариськими, емоційно дистантними та схильними до асоціальності. Тільки 10% ІТ-розробників демонструють високий рівень комунікативного контролю, решті або байдуже, як їх сприймають оточуючі, або ж вони мають певні труднощі у керуванні власними емоціями в комунікативних процесах.

**Ключові слова:** ІТ-фахівці, комунікативна компетентність, спілкування, комунікативна толерантність.

This article is dedicated to the research of the communicative competence of IT specialists. Communicative competence is an important tool in the professional activities of IT specialists, that allows to establish and support relations with colleagues and facilitate professional development and career. IT specialists are in demand on the Ukrainian and also on the foreign market, but requirements for job candidates are pretty vast and not only on technical knowledge and skills but also on skills that allow to socially interact and communicate. The goal of the article is an empirical study of the communicative competence of IT specialists. Research was based on two IT companies in Chernivtsi - SoftServe and ASD, with the participation of 50 respondents. It was found that the majority of IT specialists are moderately tolerant in communication, and in particular, a significant part of respondents focuses on their own personal traits, attitudes and beliefs considering them as a standard. Female IT specialists are less tolerant than male in situations when they need to accept the individuality of other participants of communication, that can be expressed by conflict. On the other side female specialists more often show sensitivity in communication. It also was found that respondents have high logical intelligence that allow them to grow professionally. However, they can be emotionally distant, unsociable and uncommunicative. Only 10% of IT specialists demonstrate a high level of communicative control. Others either don't mind how surrounding people perceive them or have some difficulties managing their own emotions in communicative processes.

**Key words:** IT specialists, communicative competence, communication, communicative tolerance.

УДК 195.923:331.446.4  
DOI <https://doi.org/10.32843/2663-5208.2021.24.1.21>

**Барабашук Г.В.**  
к.психол.н.,  
асистент кафедри практичної психології  
Чернівецький національний університет  
імені Юрія Федьковича

**Мазур О.Ю.**  
магістр психології,  
практичний психолог  
ІТ компанія «Lead Line IT»

**Постановка проблеми.** Стрімкий розвиток інформаційних технологій та їх проникнення в усі сфери життя сучасної людини сприяли тому, що ІТ-спеціалісти є найбільш затребуваними на вітчизняному та зарубіжному ринках праці. Сьогодні більшість ІТ-компаній нарощує потребу в продуктивних творчих професіоналах, які компетентні не тільки в технічному плані, а й здатні постійно розвиватися й удосконалюватися, поліпшувати рівень своєї комунікативної компетентності.

В Україні професія ІТ-фахівця досить перспективна і високооплачувана, але, звичайно, щоб цього досягнути, потрібно

докласти великих зусиль. Специфіка сфери інформаційних технологій сприяє раціоналізації пізнавальної діяльності фахівця, що супроводжується певним спрощенням емоційного та міжособистісного компонентів. Сучасному ІТ-фахівцю необхідно постійно навчатися й удосконалювати свої навички, займатися самоосвітою, мати витримку та терпіння, зосередженість, уміння швидко адаптуватися і при цьому креативно мислити. Оскільки інформаційно-технологічна сфера дуже швидко розвивається, фахівцю необхідно швидко реагувати на зміни, пристосовуватися до нових технологій, в іншому

разі набуті навички швидко втрачатимуть свою актуальність.

#### **Аналіз останніх досліджень і публікацій.**

Сьогодні комунікативна компетентність стає для особистості певним інструментом, який дає змогу вибудовувати стратегії взаємодії з іншими людьми в середовищі з його постійно мінливою соціальною реальністю. При цьому залишається важливим не тільки освоєння моделей та форм взаємодії з оточуючими, а й стратегії конструктивної комунікації, які сприятимуть досягненню ефективної професійної соціалізації, професійних цілей та професійного становлення фахівця.

Як з'ясувалося, існує широкий діапазон визначень поняття «компетентність», одним із найбільш розповсюджених є визначення Дж. Равена [5]. За словами науковця, компетентність являє собою специфічну здатність, необхідну для ефективного виконання конкретної дії в конкретній предметній галузі, яка включає вузькоспеціальні знання, особливого роду предметні навички, способи мислення, а також розуміння відповідальності за свої дії. Бути компетентним означає мати набір специфічних компетентностей.

Щодо поняття «компетентність у спілкуванні» і «комунікативна компетентність», то часто в науково-психологічному просторі ці поняття розглядаються як синоніми. Ю. Жуков, Л. Петровська, П. Растянніков порівнюють ці поняття та розглядають їх як здатність установлювати та підтримувати необхідні контакти з людьми. На думку авторів, комунікативна компетентність – це система внутрішніх ресурсів, яка необхідна для побудови ефективних дій у ситуації міжособистісної взаємодії [1]. В. Ключко визначає комунікативну компетентність як таку, що реалізується у виконанні різних видів мовленнєвої діяльності: сприйняття інформації, обробка та відтворення [2]. Подібних міркувань дотримується М. Паласюк, зазначаючи, що формування комунікативної компетентності це не лише опанування відповідної іншомовної техніки, а й засвоєння невербальної інформації, необхідної для адекватного взаєморозуміння [4]. О. Корніяка зазначає, що розвиток комунікативної компетентності відбувається паралельно із цілеспрямованим розвитком її окремих структур та мотивації. Важливим також залишається позитивне наставництво, яке забезпечує творчий характер засвоєння та прояв моделей умінь та навиків, які можуть бути використані у складних ситуаціях взаємодії [3].

Комунікація IT-фахівців здебільшого відбувається на всіх рівнях корпоративної (з колегами, підлеглими та керівниками) та некорпоративної (з клієнтами та споживачами послуг) взаємодії, залучаючи вербальні та невербальні аспекти спілкування, які вимагає сфера

інформаційних технологій. Науковець П. Груба та його колега [7] вказують на те, що роботодавці воліють наймати IT-спеціалістів, які володіють як професійно стійкими, так гнучкими компетентностями (або softskills), такими як міжособистісне спілкування, планування, управління людськими ресурсами та командами.

Важливо підкреслити, що комунікативна компетентність залежить саме від форм комунікації у професійному IT просторі: синхронна чи асинхронна. Синхронна включає всі аудіо та відеочати, стаф-мітинги, тоді як асинхронна передбачає форуми, системи контролю завдань і часу, чати, пошту, коментарі, листування, повідомлення. Значну частину комунікації IT-розробника може становити асинхронна-символьна (невербальна) система спілкування на противагу вербальній (синхронній). На аспекти комунікативної компетентності спеціаліста також впливають формат ієрархічної структури IT-компанії та формат контролю над діяльністю підрозділів [7]. У різні періоди професійного розвитку IT-спеціалісти виконують різні завдання, це, природно, організовує комунікативну структуру і комплекс їхніх технічних завдань. У більшості IT-компаній переважають багаторівнева система контролю, різні види командної роботи, неформальний стиль комунікації. Сучасні фахівці інформаційних технологій формують власну професійну мову, яку використовують не лише на роботі, а й у повсякденному житті. Професійна мова відрізняється специфічною термінологією, жаргоном, сленгом, що допомагає розрізняти IT-спеціалістів та напрями їхньої діяльності, але утруднює комунікацію і доступ інших людей до такої професійної спільноти. Таким чином, професійна мова є елементом комунікативної компетентності і слугує ідентифікаційним маркером для такого фахівця [6].

**Постановка завдання.** Метою статті є емпіричне вивчення особливостей комунікативної компетентності фахівців інформаційних технологій.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Наукове дослідження здійснювалося з грудня 2019 р. по лютий 2020 р. на базі таких чернівецьких IT-компаній, як SoftServe, AdvAnced Software Development (ASD), Lead Line IT, за участю 50 працівників сфери інформаційних технологій, серед них – Junior Back-end-розробники, Middle Back-end-розробники, Senior Back-end-розробники, Lead Back-end-розробники і Lead Front-розробники. Респондентами стали 15 жінок та 35 чоловіків. Щоб досягнути мети дослідження, нами був використаний такий психодіагностичний інструментарій: «Діагностика соціально-комунікативної компетентності» (М. Фетискін); «Діагностика комунікативної толерантності»

(В. Бойко); «Діагностика самоконтролю у спілкуванні» (М. Снайдер).

Здійснений аналіз отриманих результатів дав змогу висвітлити загальну картину основних змінних, які визначають комунікативну компетентність фахівця ІТ-технологій. Було з'ясовано, що більшість опитаних, а саме 62%, демонструє середній рівень комунікативної толерантності. У таких досліджуваних спостерігаються незначні труднощі міжособистісної взаємодії, їм дещо складно виходити за межі власної позиції та гальмувати власні негативні реакції на індивідуальність інших. Натомість 38% респондентів показали високий рівень толерантності у спілкуванні, що свідчить про їх уміння бути терпимим і поважати думку та погляди інших учасників комунікації. Більш детальний аналіз за окремими шкалами методики «Діагностика комунікативної толерантності» В. Бойка показав, що 13% ІТ-розробників виявляють незначні труднощі у здатності приховувати або згладжувати неприємні почуття; 10% опитаних демонструють нетерпимість до емоційних станів партнера; можуть бути категоричними або консервативними в оцінках

оточуючих людей 11% респондентів; водночас 19% фахівців здебільшого оцінюють інших, орієнтуючись на себе як еталон. Варто також відзначити, що для 8% опитаних досить складно адаптуватися під час взаємодії з іншими, присутнє бажання перевиховати, певним чином підлаштувати співрозмовника під свої рамки; 12% респондентів указали на невміння вибачати іншим помилки; на невміння приймати індивідуальність співрозмовника вказали 11% від загальної групи (рис. 1).

Згідно з рисунком, бачимо, що домінує шкала «Використання себе як еталон під час оцінки інших». Тобто, оцінюючи поведінку, стиль думок та інші окремі характеристики людей, ІТ-фахівці розглядають себе як певний взірець для наслідування. У професійній діяльності така орієнтація у взаємодії може спричинити невдоволення та навіть певну конфліктність із колегами. З іншого боку, таку поведінку демонструють спеціалісти з чіткою професійною ідентичністю та лідерськими якостями. Зазвичай такі фахівці впевнені у тому, що вони роблять та готові бути прикладом для інших, зокрема для фахівців-початківців.



**Рис. 1. Відсотковий розподіл респондентів за домінацією шкал комунікативної толерантності (n=50, %)**

Небажання та неспроможність урахувати потреби та зауваження інших, категоричність, упертість та високі очікування до середовища зумовлюють те, що фахівці інформаційних технологій схильні часто змінювати місце роботи та професійно вигорати [6].

Здійснюючи порівняльний аналіз у групі досліджуваних за допомогою непараметричного критерію Манна-Уїтні, були отримані значущі відмінності між чоловіками та жінками за такими шкалами, як «Неприйняття або нерозуміння індивідуальності людини» ( $U=116,500$ ,  $p \leq 0,001$ ) та «Невміння прощати іншому помилки» ( $U=121,00$ ,  $p \leq 0,001$ ). Важливо відзначити, що саме ІТ-фахівці-жінки більш інтолерантні за даними параметрами; очевидно, що професійне середовище, в якому значний відсоток представників чоловічої статі, спонукає жінок проявляти певну маскуліність у комунікації. Здійснений кореляційний аналіз (за критерієм  $r$  Спірмена) показав, що існують значущі помірні позитивні взаємозв'язки між професійним рангом ІТ-розробників і шкалою «Використання себе як еталону під час оцінки інших» ( $r=0,336$  за  $p \leq 0,05$ ). Чим вищий професійний рівень, тим більш виражене використання себе як еталону під час оцінки інших у комунікації, орієнтація на власну позицію, досвід, авторитет. Також позитивні взаємозв'язки отримано між професійним рангом і шкалою «Неприйняття індивідуальності іншої людини» ( $r=0,517$  за  $p \leq 0,001$ ). Тобто з професійним зростанням спеціаліста спостерігаємо прояв нерозуміння та неприйняття індивідуальності інших.

Аналіз результатів за психодіагностичною методикою «Комунікативно-соціальна компетентність» М. Фетискіна показав, що 93% респондентів є помірно адаптивними, тобто мають досвід вирішення питань у професійних,

соціальних та особистісних ситуаціях. Своєю чергою, високі навички співробітництва, соціальної відповідальності, вирішення конфліктів, уміння консультивати та підтримувати інших фіксується у 7% досліджуваних. Здійснюючи аналіз за окремими шкалами методики, було встановлено, що 15% досліджуваних демонструють високий рівень логічного мислення (Фактор В) та 15% респондентів мають схильність до асоціальної поведінки (Фактор П). Середній рівень розвитку ідентичності, орієнтації на себе та незалежності проявляють 14% респондентів досліджуваної групи (Фактор М), водночас у 14% досліджуваних прослідковуємо середній рівень самоконтролю у спілкуванні (Фактор Н). Помірна життєрадісність та безтурботність, емоційна зрілість та стійкість властиві 12% опитаних (Фактор Д, С), тоді як здатність покладатися на себе, реалістичність і раціональність діагностовано серед 10% досліджуваних (Фактор К). Для 8% фахівців інформаційних технологій складно бути товаришським та відкритим у спілкуванні (Фактор А). Таким чином, з одного боку, ми спостерігаємо високий розвиток логічного мислення ІТ-фахівця у поєднанні з асоціальною, з іншого – недостатністю навичок міжособистісної взаємодії.

Порівняльний аналіз отриманих даних показав, що жінки, які працюють у сфері інформаційних технологій, більш чутливі до співрозмовника, готові проявляти творчість у діяльності та працювати в колективі ( $U=95,000$ ;  $p \leq 0,01$ ).

Здійснивши аналіз результатів досліджуваних за методикою «Оцінка комунікативного контролю» М. Снайдер, ми з'ясували, що 46% ІТ-фахівців проявили низький рівень комунікативного контролю, 44% властивий середній рівень та високий рівень комунікативного контролю фіксується у 10% опитаних (рис. 2).

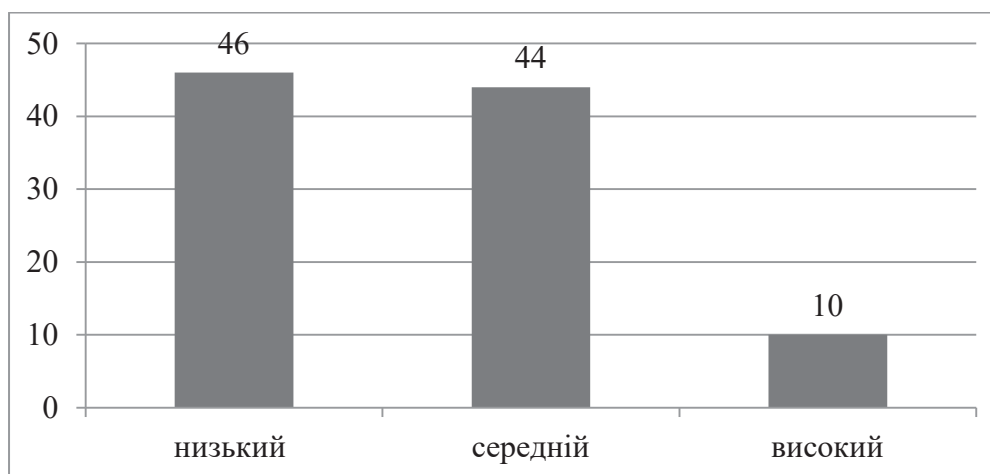


Рис. 2. Відсотковий розподіл респондентів за рівнем комунікативного контролю (n=50, %)

Низький рівень комунікативного контролю засвідчує слабкий самомоніторинг ІТ-розробників у міжособистісних взаєминах. Такі ІТ-фахівці можуть бути незручними у спілкуванні внаслідок надмірної прямолінійності, конкретики, стереотипності поведінки, їм складно підлаштуватися під потреби інших та управляти своїми емоціями. Як наслідок, схильні конфліктувати та проявляти пасивну агресію, бути нечутливими до границь інших учасників спільної діяльності. Середній рівень комунікативного контролю свідчить про те, що респонденти емоційно стриманіші, досить щирі у своїй поведінці, уважні до оточуючих та контексту ситуації. Вони враховують власні потреби в міжособистісній взаємодії та готові йти на компроміс. У таких працівників присутні достатній рівень самоконтролю та адаптивна спонтанність у контактуванні. Високий рівень комунікативного контролю свідчить про те, що ІТ-розробники надмірно гнучкі у спілкуванні, уміють влитися в колектив і налагоджувати конструктивні взаємини. Такі фахівці досить оперативно включаються в комунікативну діяльність, при цьому спостерігають та керують своїми емоційними проявами. Однак бажання спостерігати за власними реакціями, манерою поведінки може дещо пригнічувати справжні потреби фахівця в інтеракції та формувати залежність від очікувань професійного середовища.

#### **Висновки проведеного дослідження.**

Отже, аналіз емпіричного дослідження показав, що комунікаційна компетентність фахівців ІТ-технологій – це сукупність різних елементів професійно-комунікативного простору, які визначають готовність фахівця до вербального та невербального контакту, його здатність орієнтуватися у ситуаціях соціально-професійного спілкування, розуміти мотиви, інтенції партнерів у спілкуванні, управляти власним комунікативним контролем та рівнем комунікативної толерантності, реалізовувати затребувані особистісні та професійні якості у спілкуванні. Більшість ІТ-фахівців помірно толерантна під час спілкування, зокрема значна частина опитаних орієнтується саме на власні особистісні риси,

установки і переконання. Спеціалісти у сфері інформаційних технологій володіють високим логічним інтелектом, який дає змогу реалізовуватися у професійному зростанні, проте у взаємодії з іншими можуть бути нетовариськими, емоційно дистантними та схильними до асоціальності. Тільки 10% ІТ-розробників демонструють високий рівень комунікативного контролю, решті або байдуже, як їх сприймають оточуючі, або ж вони мають певні труднощі щодо керування власними емоціями під час спілкування.

Перспективою наших наукових розвідок є створення практичних рекомендацій щодо розвитку комунікативної компетентності та запобігання професійній деформації ІТ-фахівців.

#### **ЛІТЕРАТУРА:**

1. Жуков Ю.М., Петровська Л.А., Растяников П.В. Диагностика и развитие компетентности в общении. Москва : Московский университет, 1991. 96 с.
2. Клочко В.І., Прадівляний М.Г. Формування професійно спрямованої іншомовної компетентності фахівців технічних засобами сучасних інформаційних технологій : монографія. Вінниця : ВНТУ, 2009. 196 с.
3. Корніяка О.М. Сучасні підходи до вивчення комунікативної компетентності особистості. *Проблеми сучасної психології*. 2009. Вип. 3. С. 294–316.
4. Паласюк М.У. Формування іншомовної комунікативної компетентності у студентів вищих технічних закладів освіти. *Людинознавчі студії. Педагогіка*. 2014. № 29. С. 144–154.
5. Равен Дж. Компетентность в современном обществе: выявление, развитие и реализация. Москва : Когито-Центр, 2002. 396 с.
6. Шнайдер О.В. Психологічні особливості емоційного вигорання працівників сфери інформаційних технологій. *Наукові записки Національного університету «Острозька академія». Серія «Психологія і педагогіка»*. 2014. Вип. 26. С. 144–148.
7. Gruba P., Al-Mahmood R. Strategies for communication skills development. *In Proceedings of the Sixth Australasian Conference on Computing Education*. Volume 2004. P. 101–107. URL: <https://crpit.scem.westernsydney.edu.au/confpapers/CRPITV30Gruba1.pdf>.