

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
КИЇВСЬКИЙ ІНСТИТУТ СУЧАСНОЇ ПСИХОЛОГІЇ ТА ПСИХОТЕРАПІЇ**

Кафедра клінічної психології

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА

на тему:

**Особливості комунікативної сфери спеціалістів, що працюють в
ІТ-галузі**

Виконала:

студентка 2-го курсу групи ПМ - 215
спеціальності 053 Психологія

освітньо-професійна програма Клінічна
психологія

Чалова Анна Ігорівна

(прізвище, ім'я, по батькові)

Науковий керівник:

К.ПСИХОЛ.Н.

(наукова ступінь, вчене звання)

Карамушка Тарас Вікторович

(прізвище, ім'я, по батькові)

Робота рекомендована до захисту
рішенням кафедри клінічної психології

Протокол № _____ від «_____» червня 2023р.

Зав. кафедри _____ д.психол.н.,с.н.с. Лисенко Ірина Павлівна
підпис (наукова ступінь, вчене звання ,прізвище, ім'я, по батькові)

Київ – 2023

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ КОМУНІКАТИВНОЇ СФЕРИ ІТ-ФАХІВЦІВ	8
1.1. Визначення суті і змісту понять «спілкування», «комунікативна компетентність» і «комунікативні уміння».....	8
1.2. Значущість комунікативних умінь у діловому спілкуванні.....	21
1.3 Сучасні дослідження особливостей комунікативної сфери ІТ-фахівців.....	27
Висновки до розділу I.....	32
РОЗДІЛ II. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ КОМУНІКАТИВНОЇ СФЕРИ СПЕЦІАЛІСТІВ, ЩО ПРАЦЮЮТЬ В ІТ-ГАЛУЗІ.....	34
2.1 Підходи до дослідження особливостей комунікативної сфери спеціалістів, що працюють в ІТ-галузі.....	34
2.2 Організація та проведення емпіричного дослідження особливостей комунікативної сфери спеціалістів, що працюють в ІТ-галузі.....	39
2.3 Аналіз та інтерпретація результатів емпіричного дослідження.....	45
Висновки до розділу 2.....	74
РОЗДІЛ III. РОЗРОБКА ТА ПРОВЕДЕННЯ ТРЕНІНГУ РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНИХ НАВИЧОК ІТ-ФАХІВЦІВ.....	78
3.1. Визначення мети та завдання тренінгу з розвитку комунікативних навичок.....	78
3.2. Розробка та проведення тренінгу з розвитку комунікативних навичок.....	80
3.3. Рекомендації щодо покращення комунікативної сфери спеціалістів в ІТ-галузі.....	87
Висновки до розділу 3.....	88
ВИСНОВКИ.....	89
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	91

ВСТУП

Актуальність дослідження. В Україні ІТ-галузь за останні 6 років набрала надшвидкого темпу розвитку. Так обсяг експорту комп'ютерних послуг зростав майже на 30% щороку. За останні кілька років галузь зростає більше ніж удвічі за експортом та більше ніж наполовину за кількістю спеціалістів, що в ній працюють [22]. Інформаційні технології поширюються на різні галузі все швидше, адже вони дозволяють автоматизувати виробничі процеси, підвищити продуктивність, знизити витрати та загалом збільшити ефективність бізнесу.

Українські фахівці з інформаційних технологій не поступаються спеціалістам з інших країн у якості отриманих знань та ефективності виконання різноманітних задач. Проте специфіка діяльності в ІТ-сфері формує певні вимоги до спеціалістів, які вже працюють в галузі, а також до тих, хто планує пов'язати свій професійний шлях саме з цим напрямом. Актуальність дослідження особливостей комунікативної сфери ІТ-спеціалістів обумовлена тим, що галузь інформаційних технологій завдяки своєму швидкому розвитку в Україні, охоплює все більше коло осіб: тих, хто здобуває першу освіту, тих, хто змінює напрям освіти і роботи, тих, хто хоче освоїти нову перспективну професію. Вік здобувачів освіти у ІТ варіюється до 50 років [45]. При цьому, кількість публікацій, що досліджували б психологічні та комунікативні особливості ІТ-працівників, майбутніх чи нинішніх, здається не такою великою, порівняно з публікаціями, що висвітлюють дослідження в інших галузях.

Як ми вже зазначили, ІТ-галузь є однією з тих, які розвиваються найшвидше, і в яких комунікація відіграє ключову роль. Спеціалісти в ІТ-галузі взаємодіють між собою, замовниками та іншими стейкхолдерами, використовуючи при цьому різноманітні комунікаційні канали. Тому

розуміння особливостей комунікативної сфери в ІТ-галузі є критично важливим для досягнення успіху в професійній діяльності.

Дослідження, що вже були проведені, здебільшого зосереджені на технічних аспектах роботи в ІТ-галузі, тоді як комунікаційний аспект часто залишається недостатньо вивченим. Розуміння особливостей комунікації спеціалістів в ІТ-галузі дозволить залучити увагу до цього важливого аспекту професійної діяльності. Також варто зазначити, що зростання вимог до ефективності комунікації в ІТ-галузі, швидкий розвиток технологій та зміна робочих методів створюють потребу в постійному оновленні знань і навичок комунікації для ІТ-спеціалістів. Дослідження комунікативної сфери в ІТ-галузі дозволить виявити особливості та встановити оптимальні стратегії комунікації для досягнення успіху в цій галузі.

Отже, дане дослідження має значущість, оскільки воно покликане заповнити прогалини в наявних дослідженнях, розширити розуміння комунікативної сфери спеціалістів, що задіяні в ІТ-галузі, а також надати рекомендації щодо поліпшення комунікаційних навичок для досягнення більшої ефективності та результативності в професійній діяльності.

Деякі фахівці ІТ-сфери постійно вирішують велику кількість математичних задач. Це, своєю чергою, може впливати як на емоційну, так і на комунікативну сфери особистості. Можемо припустити, що фахівці ІТ-галузі, які залучені у розробку та програмування, інтровертовані, швидше за все мають високий IQ і нижчий рівень емоційного інтелекту, а також не достатньою мірою розвинені комунікативні навички. Але варто розуміти, що ІТ-сфера стосується не лише тих, хто займається програмуванням. Розробники кодів становлять переважну більшість працівників у цій галузі, але не варто оминати увагою й інші спеціальності, такі як тестувальники, менеджери, проєктні менеджери, продуктологи, маркетологи, дизайнери, рекрутери, HR-спеціалісти, спеціалісти клієнтської підтримки, керівна ланка. Можемо припустити, що у HR-спеціалістів, рекрутерів, People Partners,

спеціалістів клієнтської підтримки, а також у керівників проєктів комунікативні навички розвинені більше, ніж у розробників та програмістів, а емоційний інтелект, своєю чергою, має вищі показники. Також, через те, що багато спеціалістів прагнуть перепрофілюватися з інших професій у сферу ІТ, їм необхідно мати набір навичок, у тому числі і комунікативних, аби здійснити перехід із однієї галузі в іншу, отримавши задовільну оцінку під час першої співбесіди та подальших інтерв'ю. Щодо емоційних особливостей і розвитку соціально-комунікативних навичок у фахівців ІТ-галузі, то тут думки вчених є дещо різними: зокрема, вивчаємо погляд, що «програмісти – це одинаки, тобто люди, які не мають широко виражених емоційних потреб, з іншого – що більш успішними та реалізованими є ті спеціалісти, які брали активну участь в різноманітних проєктах, нарадах, групових консультаціях тощо» [58].

Аналіз останніх публікацій. Особистісні характеристики не лише програмістів, а й інших працівників у ІТ-галузі займалися Вовк О. В., Стасюк М. М., Молчанова С. В., Шнайдер О. В., Сиротін А. С. та інші. Нині можна знайти дослідження та публікації, які присвячено проблематиці професійного та емоційного вигорання у ІТ-сфері, стресостійкості, лідерським якостям та комунікативним навичкам. Проте проблематика особливостей комунікативної сфери всієї сукупності працівників ІТ залишається малодослідженою. Власне це й обрано основною проблемою даного дослідження, що визначає його актуальність як у загальнопсихологічному, так і у прикладному аспектах.

Об'єкт дослідження — феномен комунікативної сфери.

Предмет дослідження — особливості комунікації в професійній діяльності ІТ-спеціалістів.

Мета: дослідити особливості комунікативної сфери спеціалістів, що працюють в ІТ-галузі.

Завдання дослідження: Відповідно до мети та гіпотези дослідження, були сформульовані наступні завдання:

1. Здійснити аналіз наукової літератури, що стосується особливостей комунікативної сфери ІТ-спеціалістів, вивчити теоретичні аспекти комунікативної сфери в ІТ-галузі.

2. Організувати та провести емпіричне дослідження

3. Провести аналіз та інтерпретацію отриманих даних. Визначити основні особливості комунікативної сфери працівників ІТ-галузі.

4. Запропонувати рекомендації щодо поліпшення комунікативної сфери спеціалістів в ІТ-галузі.

Методи дослідження:

1. Теоретичний: аналіз наукової літератури, узагальнення літературних джерел, порівняння теоретичних та експериментальних даних дослідження; формування висновків;

2. Емпіричний. Опитування ІТ-спеціалістів. Психодіагностичні методики, що були використані: П'ятифакторний особистісний опитувальник «Велика п'ятірка»; Тест-опитувальник емоційного інтелекту «ЕмІн» Д. Люсіна; Тест опису поведінки в конфліктній ситуації (Томас); Методика досвіду близьких стосунків (Бреннан, Фрейлі); SPIN-тест для скринінг-діагностики соціофобії; Аналіз та тлумачення отриманих результатів.

3. Математико-статистичний: дескриптивна статистика, факторний аналіз, регресійний аналіз, кореляційний аналіз.

4. Метод психологічної інтервенції: психологічний тренінг.

Теоретична значущість роботи полягає в розширенні теоретичного розуміння комунікативних аспектів професійної діяльності в ІТ-галузі, зокрема дослідження рівня емоційного інтелекту ІТ-фахівців, дослідження рівня конфліктності, зв'язку рівня емоційного інтелекту з рівнем конфліктності, зв'язку комунікабельності та емоційного інтелекту, а також дослідження особистісних особливостей фахівців цієї галузі. На основі отриманих результатів, дослідження може запропонувати конкретні

рекомендації та практичні підходи для поліпшення комунікативних навичок та взаємодії між спеціалістами в ІТ-галузі.

Практична значущість дослідження: отримані дані дадуть більше уявлення про комунікативні особливості ІТ-спеціалістів. Це, своєю чергою, дасть змогу поліпшити комунікативну сферу спеціалістів в ІТ-галузі, сприятиме забезпеченню співпраці та підвищенню показників результативності проєктів, може допомогти вдосконалити комунікативні стратегії організацій та сприяти професійному розвитку спеціалістів.

Вибірка та база емпіричного дослідження.

Дослідження проводилось у компаніях, які надають ІТ-послуги, вибірку склали 60 співробітників серед яких 36 жінок та 24 чоловіків, віком від 20 до 41 року. Стаж роботи – від менше ніж одного року до 15 років.

Структура та обсяг магістерської роботи: Дипломна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків до трьох розділів, загальних висновків, списку використаних джерел, 19 таблиць та 9 ілюстрацій загальним обсягом 92 сторінки, список використаних джерел налічує 75 позицію.

РОЗДІЛ I

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ КОМУНІКАТИВНОЇ СФЕРИ ІТ-ФАХІВЦІВ

1.1. Визначення суті і змісту понять «спілкування», «комунікативна компетентність» і «комунікативні уміння»

Знання суті, закономірностей та функцій спілкування є основою як для успішного встановлення стосунків з іншими людьми, так і для задоволення потреб особистості у самореалізації. Усе це є важливою передумовою для будь-якої людської діяльності, як підтверджують висновки С. Л. Рубінштейна [46]. Рівень комунікативної компетентності особистості визначає ефективність її спілкування з іншими, дає можливість висловлювати свої думки правильно та точно і забезпечує порозуміння з іншими людьми та самореалізацію.

Спілкування та комунікативна компетентність досліджується різними науковими галузями. Зокрема у психології тему спілкування досліджували такі видатні вчені як Леонтьєв Л. С., Виготський Л. С., Рубінштейн С. Л. [46], Піаже Ж., Гарднер Г. Із сучасників можемо виокремити Антонюк Н. М. [3], Возну М.О. [3], Атаманчук Н. М. [4], Дмитрієву С.М. [17], Казміренко В.П., Духневич В.М. [21], Кайдалову Л. Г. [23], Холод О. М [62].

Вчені з різних галузей погоджуються з твердженням, що комунікація є необхідним елементом життєдіяльності особистості, а також основною умовою її навчання, виховання та розвитку в сучасному суспільстві.

Вимоги життя нинішнього часу диктують необхідність володіння комунікативною компетентністю, при цьому вона визнається ключовою вже для учнів початкових класів [1].

Методологічною основою для розгляду різних підходів дослідження проблеми комунікативної компетентності особистості слугує аналіз категорій

«спілкування» та «комунікація». Зупинимось детальніше на самому понятті «спілкування».

Згідно з Великим тлумачним словником української мови 2005 року, «спілкуватися - це підтримувати взаємні стосунки, діловий, дружній зв'язок із ким-небудь. // Розуміти одне одного, порозуміватися. 2. Об'єднуватися для спільних дій.» [9, с. 1368].

Сучасні психологи, зокрема Е. Берн [20], М. Козирєв [27], Л. Кайдалова [23] досліджують спілкування як складний процес, який охоплює взаємодію, співробітництво, а також емоційну та когнітивну сторони. Дослідники зазначають, що якість спілкування може суттєво впливати на різні аспекти життя людини, такі як соціальна адаптація, розвиток особистості, психологічне благополуччя та задоволеність життям. Раніше Леонт'єв Л. С. розглядав спілкування як процес взаємодії між людьми, та розвивав концепцію «мовленнєвого образу»; Виготський Л. С. вважав що мовлення та мислення є нерозривно пов'язаними, та розвивав теорію соціального розвитку людини через спілкування; Рубінштейн С. Л. підкреслював важливість спілкування для розвитку особистості та стверджував, що спілкування є необхідною передумовою будь-якої діяльності людини [46]; Піаже Ж. досліджував розвиток дитини через спілкування та взаємодію зі світом; Гарднер Г. вважає, що комунікативні навички є одним із типів інтелекту та розробив теорію множинного інтелекту [14].

Отже, спілкування — це процес передачі і отримання інформації між двома або більше людьми, який базується на спільній мові, знаннях та досвіді. Спілкування може бути як вербальним, тобто з використанням мовлення, так і невербальним, тобто заснованим на невербальних знаках, таких як міміка, жести, тон голосу, постава і т. д.

У спілкуванні завжди відбувається взаємодія між активними суб'єктами, які визначають динаміку та зміст процесу. Це особливо важливо для професій соціономічного типу, де взаємодія між людьми є основою

діяльності. Хоча всі учасники спілкування є активними суб'єктами, їх соціально-рольові позиції та функції можуть бути різними. Спілкування є взаємодією між людьми, яка передбачає обмін інформацією, а також задоволення потреби у контакті з іншими людьми. Воно може бути складовою частиною різних видів діяльності, але також може мати відносну самостійність як процес взаємодії між конкретними особистостями, включаючи психічне відображення, ставлення та взаємодію між ними [33].

Поняття «спілкування» тісно пов'язане з терміном «комунікація». Зміст поняття «комунікація» можемо трактувати дещо по-різному: комунікація — це обмін інформацією, спілкування [9]. Рідко. Те саме, що спілкування; зв'язок.

На цей час існує три основних інтерпретації поняття «комунікація»:

- Комунікація розглядається як засіб зв'язку будь-яких об'єктів, як матеріальних, так і духовних, і вважається певною структурою.
- Це взаємодія людей, під час якої вони обмінюються інформацією.
- Комунікація розуміється як передача та масовий обмін інформацією з метою впливу на суспільство та його складові частини [33].

Комунікативність — це здатність до спілкування, контактів; зв'язок, спілкування, контакти між ким-, чим-небудь, контакти, комунікабельність. Також комунікацію трактують як спілкування, обмін думками, фактами, ідеями; специфічну форма взаємодії людей у процесі їхньої пізнавально-трудої діяльності; людську форму комунікації, яка характеризується, основним, функціонуванням мови [54]. Комунікація — це термін, що використовується як для опису структури ділових і міжособистісних відносин, так і для опису обміну інформацією в людському суспільстві загалом [55]. В останньому випадку, комунікація є одним з аспектів людського спілкування, зосередженням на інформаційному вимірі.

Таким чином, комунікація є ключовим елементом взаємодії між людьми та визначається як процес передачі та отримання інформації між двома або

більше особами з використанням вербальних та невербальних засобів. Головною метою комунікації є передача та отримання інформації, включаючи факти, ідеї, погляди, емоції тощо. Це може бути досягнуто через спілкування з однією людиною або групою людей.

Як і у словнику Бусела, дослідниця Ю. Косенко говорить про те, що терміни «комунікація» і «спілкування» можна вважати синонімічними. Їх можна поєднати тим, що у широкому значенні ці терміни позначають спілкування між людьми. «Слово «комунікація» прийшло до нас через англійську мову (communication) від лат. communicatio – єдність, передача, з'єднання, повідомлення, пов'язаного з дієсловом (лат.) communico – роблю спільним, повідомляю, з'єдную, похідним від (лат.) communis – спільний. Спільною ознакою цих понять є ідея єдності, проте є певна обмеженість слова «спілкування» щодо функціонування його в науковій сфері, оскільки питання вивчення процесів спілкування (комунікації) в західній науці було порушено набагато раніше, ніж в українській, тому слово «спілкування» має переважно нетермінологічний характер вживання. Усе це спричинилося до тлумачення кальки англ. слова «комунікація» як терміна з багатозначною структурою й обмеженого вживання рідного «спілкування» на позначення, зокрема, процесів масової комунікації» [29].

Комунікацію не можна просто визначити як обмін інформацією, оскільки це не відображає усіх аспектів цього складного процесу. Комунікація - це процес передачі повідомлень, який включає в себе не тільки інформацію, а й контекст, культуру, канали та ЗМІ. Люди не просто обмінюються даними, а передають інформацію з метою створення сенсу. Для досягнення цієї мети в комунікації використовуються різні цілі, такі як подача інформації, розробка та підтримка стосунків, маніпулювання та використання впливових стратегій. Отже, комунікація - це більш складний процес, ніж простий обмін інформацією, і містить багато аспектів та цілей [33].

Таким чином, узагальнюючи вищевказане, ми можемо сформулювати розуміння ефективного спілкування чи комунікації як мотивовану свідому комунікативну взаємодію між двома або більше учасниками, яка характеризується здатністю швидко та адекватно орієнтуватися у змісті повідомлення, використовувати відповідні мовні та немовні засоби для передачі думки та забезпечення зворотного зв'язку, а також вмінням оцінювати своє мовлення і корегувати його для досягнення повного взаєморозуміння.

Таким чином, можемо стверджувати, що ефективне спілкування є вмінням, яке потребує навчання.

В наші дні ключовою компетенцією навіть у навчанні учнів початкової школи стає комунікативна компетентність, яка є важливою вимогою життя [1].

Якщо ми детальніше розглянемо поняття «комунікативна компетентність», то ми дізнаємося, що більшість дослідників розглядає здатність людей до ефективного спілкування усною чи письмовою рідною та іноземними мовами як суттєву ознаку комунікативної компетентності.

У розумінні комунікативної компетентності ми одностайні з Н. Соняк, яка трактує цю дефініцію як інтегровану здатність особистості, що виявляється передусім через набуття досвіду комунікативної діяльності, уміння усно й письмово висловлювати свої думки, почуття в різних комунікативних ситуаціях, зокрема в побуті, освітньому процесі, культурному житті, чітко й аргументовано пояснювати факти, а також через формування мотиваційно-ціннісної основи спілкування, відчуття краси слова, усвідомлення ролі мови для ефективного спілкування та культурного самовияву, готовність уживати українську мову як рідну в різних життєвих ситуаціях [57].

У праці «Комунікативна компетентність як складова успішного професійного розвитку психолога» Ю. Я. Карпюк наводить таке визначення комунікативної компетентності:

«Комунікативна компетентність — це комплекс якостей особистості, який об'єднує вміння та знання людини щодо мовленнєвої діяльності і процесів спілкування в різних соціальних контекстах, уміння висловлювати свої думки та розуміти думки інших, здатність до побудови та управління відносинами в групах та спільнотах, володіння соціокультурною інформацією, необхідною для ефективного спілкування в різних сферах життєдіяльності» [25, с. 49].

Беручи до уваги той факт, що більшість вітчизняних та зарубіжних вчених мають різні підходи до розуміння та інтерпретації поняття «комунікативна компетентність» у сучасній психології, на сьогоднішній день існує різноманітні уявлення про це. Зокрема, Гаркуша, М. Заброцький, Л. Петровська, К. Платонов та інші розглядають комунікативну компетентність як складову вмінь та здібностей особистості [49]; Е. Берн, П. Єршов, М. Молоканов, Л. Петровська та інші описують її через відповідний «Я - стан» [25]; Г. Айзенк, П. Горностай, В. Злівков, Р. Кеттел, М. Молоканов, Г. Оллпорт, Л. Петровська та інші вважають її комплексом особистісних якостей [25]; С. Максименко, О. Павленко та інші розглядають її як елемент або складову частину культури фахівця. Деякі науковці, такі як В. Куніцина, В. Спиваю, розглядають комунікативну компетентність як частину більш широкого поняття. Інші, як Ю. Жуков, вважають її частиною інших компетенцій і одночасно окремою характеристикою особистості. Ю. Ємельянов вважає комунікативну компетентність індивідуальною якістю та певним станом свідомості групи людей [25].

Отже, до основних джерел комунікативної компетентності можна віднести вроджені особистісні риси та загальну ерудицію, педагогічно схвалений процес виховання і життєвий та набутий професійний досвід. Це

все загалом ще раз слугує підтвердженням того, що розвиток комунікативної компетентності залежить не лише від факторів, що безпосередньо пов'язані з мовою (мовленням), але й від наявних конкретних комунікативних ситуацій, індивідуальних якостей особистості та соціальної ролі, яку виконує людина, що здійснює комунікацію [24].

На початку слід відзначити, що вперше термін "комунікативна компетентність" був запропонований Д. Хаймсом у 1966 році як протилежність поняттю "лінгвістична компетентність", яке введено Н. Хомським. Таким чином, Д. Хаймс провів своє етнографічне дослідження комунікативної компетентності, вивчаючи її комунікативні форми та функції в контексті їх взаємозв'язку [42, с.116]. Також важливо зазначити, що значення феномену комунікативної компетентності визнане у всьому світі і має суттєву роль у різних сферах особистого та професійного життя. Наприклад, під час дослідження, проведеного Організацією економічного співробітництва та розвитку спільно з Федеральним статистичним управлінням Швейцарії у 2000 році, комунікативна компетентність була включена до переліку ключових компетентностей для всіх 12 країн, що брали участь у проекті DeSeCo: Country Contribution Process (Австрія, Бельгія, Голландія, Данія, Німеччина, Нова Зеландія, Норвегія, США, Фінляндія, Франція, Швеція, Швейцарія) [13].

Комунікативна компетентність, як відповідна інтегральна якість особистості поєднує у собі різні види компетенцій, опанування якими є необхідною умовою для забезпечення ефективного процесу особистісної та професійної комунікації. Відтак, наявність саме такої компетентності, як комунікативна компетентність у структурі професійних компетентностей фахівців, які представляють професії типу «людина – людина» є однією із професійно значущих, а для професії психолога – є базовою і визначальною, оскільки професія психолога передбачає постійну комунікацію з людьми [25].

Комунікативна компетентність – це здатність ефективно взаємодіяти з іншими людьми за допомогою мовленнєвого та немовленнєвого засобів, що базується на знаннях про мову та культуру, умінні вільно та впевнено спілкуватися, а також вмінні визначати та враховувати контекст комунікації. Комунікативна компетентність охоплює не лише знання мови та граматики, а й уміння використовувати ці знання в реальному житті, адаптувати мовлення до різних ситуацій та співрозмовників, враховуючи їх потреби та очікування. Крім того, до складу комунікативної компетентності можуть входити такі компоненти, як вміння слухати, сприймати та розуміти інших, виявляти емпатію та розуміння, адаптуватися до культурних різниць та використовувати невербальні засоби комунікації.

Комунікативними уміннями тут можемо назвати набір навичок і здатностей, що дозволяють ефективно взаємодіяти з іншими людьми за допомогою мови і невербальних засобів спілкування. Це включає уміння передавати інформацію, слухати, розуміти, виражати свої думки та ідеї, встановлювати контакт з іншими, розв'язувати конфлікти та будувати позитивні стосунки. Основні складові комунікативних умінь включають:

- **Вербальна комунікація:** ефективне використання мови, правильна грамика, розуміння інтонації, активне слухання та вміння зрозуміти та використовувати мовні засоби для передачі інформації.
- **Невербальна комунікація:** використання жестів, міміки, тілесної пози, виразів обличчя та інших невербальних засобів для передачі повідомлень та виявлення емоцій.
- **Слухання:** активне слухання співрозмовника, розуміння того, що він говорить, виявлення емоційного стану і вираження співчуття.
- **Емоційна і соціальна обізнаність:** розуміння і керування власними емоціями та виявлення емпатії і розуміння емоцій інших людей.

- Міжособистісні навички: здатність будувати позитивні стосунки, розв'язувати конфлікти, вести переговори і співпрацювати з іншими людьми.

Комунікативні вміння важливі в багатьох сферах життя, включаючи роботу, освіту, особисті взаємини та соціальну взаємодію. Вдосконалення цих навичок може сприяти успіху в багатьох аспектах життя.

Варто також зазначити, що комунікативні вміння – це здатність особи спілкуватися із застосуванням природної мови з іншими людьми в умовах вирішення різних комунікативних завдань. Характеризуються мовленнєвим умінням, здатністю орієнтуватися в умовах спілкування, усвідомленістю (що не суперечить можливості деякого автоматизму), довільністю, самостійністю, продуктивністю, динамізмом. При цьому необхідно мати комунікативну грамотність, яка характеризується сукупністю комунікативних знань, умінь і навичок, які дозволяють ефективно спілкуватись у стандартних комунікативних ситуаціях в усній і писемній формах.

Тут також можемо зазначити, що не менш важливими у спілкуванні є комунікативні якості особистості. Це тривало існуюча характеристика, що проявляється в спілкуванні та поведінці індивіда в різних ситуаціях. Комунікативні якості особистості не є спочатку заданими, вони проходять тривалий період становлення, вдосконалення та розвитку. Серед комунікативних якостей можемо виокремити володіння мовою, доброзичливість, емпатію (безоцінне співпереживання, співчуття, бажання допомогти, автентичність (вміння бути природним, безпосереднім у відносинах, не ховатися за масками, ролями), відкритість (вміння щиро говорити про свої думки і почуття, готовність відкрити іншим свій внутрішній світ), ініціативність (здатність встановлювати контакти, не чекаючи активності з боку інших), гнучкість (можлива зміна тактики взаємодії залежно від ситуації) [42].

На додачу поговоримо про комунікативні здібності як уміння та навички спілкування, від котрих залежить успішність цього самого спілкування. У складній структурі комунікативних здібностей можна виділити 3 компоненти:

- гностичний – здатність розуміти інших людей;
- експресивний – здатність до самовираження своєї особистості;
- інтеракційний – здатність активно впливати на партнерів зі спілкування. діяльності [42].

Для визначення кола комунікативних умінь, розглянемо їх відомі класифікації. Структуру комунікативних умінь, яку використовують іноземні вчені, розглянув Ю. М. Жуков. Він зазначає, що «... одні мають на увазі під вміннями насамперед поведінкові навички, інші – здатність розуміти комунікативну ситуацію, треті – здатність оцінювати свої ресурси і використовувати їх для вирішення комунікативних завдань». Комунікативні уміння складаються з блоку загальних умінь і блоку спеціальних умінь. Загальні вміння поділяються на вміння говорити та вміння слухати. Дослідники також виділяють вербальну і невербальну комунікацію. Найвища увага приділяється здебільшого до формувань умінь слухати і умінь невербального спілкування. Аргументується це тим, що в рамках традиційної системи навчання ця група умінь не формується. Також невербальні реакції відбуваються на рівні підсвідомості, а це своєю чергою вимагає додаткових зусиль для формування свідомих умінь користуватися цими реакціями. До спеціальних комунікативних умінь відносяться в основному вміння необхідні в професійній діяльності як то вміння провести презентацію, ділову бесіду, організувати виробничу нараду, інструктувати підлеглих.

Існує також і більш детальна класифікація комунікативних умінь. Виділяють, наприклад, вміння проводити консультації, вміння працювати з групою, навички писемного мовлення, вміння вести телефонні переговори, вміння давати оцінку собі, іншим, групі, процесу, подіям, вміння

організувати позитивний зворотний зв'язок, вміння поставити себе на місце іншого, навички доречної самоподачі та інші. Часто комунікативні вміння і навички ділять на письмові, які полягають в умінні вести переписку, спілкуватися за допомогою різних видів зв'язку, де виключена усне мовлення. Письмова комунікабельність проявляється в тому, наскільки чітко і структуровано складений документ, послідовно викладені в ньому думки, а також у відсутності грубих орфографічних і стилістичних помилок. Усні — це вміння, які проявляються при безпосередньому спілкуванні, або спілкуванні по телефону. Усна комунікабельність включає в себе здатність чітко і адекватно висловлювати свої думки, вміння заручитися підтримкою співрозмовника з перших хвилин розмови, а також в здатності слухати свого опонента.

Кожна група умінь відповідає одній з трьох сторін спілкування. Ми говоримо про комунікаційну, перцептивну та інтерактивну сторони спілкування. У групу умінь відповідній комунікаційній стороні спілкування можемо виділити: цілі, мотиви, засоби і стимули спілкування, вміння чітко висловлювати думки, аргументувати, аналізувати висловлювання. Інша група відповідає перцептивній стороні спілкування і включає поняття емпатії, рефлексії, саморефлексії, вміння слухати і чути, правильно інтерпретувати інформацію, розуміти підтексти. Третя група — інтерактивна сторона спілкування: поняття про співвідношення раціонального та емоційного факторів в спілкуванні, самоорганізація спілкування, вміння проводити бесіду, збори, повести за собою, сформулювати вимогу, вміння заохочувати, карати, спілкуватися в конфліктних ситуаціях. Таким чином, під комунікативними вміннями будемо розуміти володіння розумовими і практичними діями, спрямованими на встановлення і підтримання доцільних взаємин з людьми в процесі навчальної, а потім і в професійній діяльності в умовах інформатизації освіти і суспільства. Уявімо комплекс основних комунікативних умінь, що містять як традиційні вміння (говорити, слухати і

ін.) так і комунікативні уміння, пов'язані з використанням інфо-комунікаційних технологій. Розіб'ємо їх на три групи умінь: передачі, обробки та зберігання інформації. Уміння передачі інформації складається з прийому і передачі інформації, вміння обробки інформації включає пошук і переробку інформації, вміння зберігати інформацію має в своєму складі дії по зберіганню інформації на традиційних носіях і на комп'ютерних носіях [6].

Багато хто думає, що комунікабельність і товариськість є синонімічними поняттями. Однак комунікабельність це не просто товариськість — це встановлення контактів і зв'язків з різними людьми, вміння вести конструктивний діалог в будь-якій ситуації, причому як в усній, так і в письмовій формі. У досягненні цього, як раз і допомагають комунікативні навички.

Доповнимо, що формування комунікативних навичок відбувається у людини практично з самого народження (усні комунікативні навички). У цьому процесі визначальну роль відіграє найближче оточення дитини — спочатку сім'я, потім товариші по групі дитячого садка або друзі на дитячому майданчику, пізніше школа і однокласники. Якщо на самому ранньому етапі дитина не отримувала достатньо спілкування, то найчастіше в дорослому віці у неї виникають проблеми налагодження соціальних зв'язків.

Також велике значення відіграють і вроджені особливості людини — темперамент, тип особистості (інтроверт, або екстраверт), наявність або відсутність будь-яких мовних порушень. Наприклад, дитина-екстраверт з темпераментом сангвініка або холерика, набагато легше адаптується в будь-якому дитячому колективі, ніж, наприклад, інтроверт-меланхолік, отже, і в дорослому віці він буде куди більш комунікабельний.

Це те, що стосується усної комунікабельності, основні ж письмові комунікативні навички формуються в шкільному віці, коли дитина освоює письмову мову. Отже, узагальнюючи вище викладені точки зору можна зробити висновок, що комунікативна компетентність постає як інтегральна

якість особистості, що виконує функцію адаптації й адекватного функціонування особистості в соціумі, містить у собі установки, стереотипи, позиції спілкування, ролі, цінності тощо особистості, «інструмент, що рефлексує», творчий потенціал особистості. Аналіз поняття комунікативної компетентності дозволяє виявити проблеми обґрунтування критеріїв ефективного спілкування і адекватної відповідності форм спілкування і ситуації спілкування.

1.2. Значущість комунікативних умінь у діловому спілкуванні

Спілкування з'явилося в людському суспільстві на основі матеріальної діяльності як засіб координації та взаємодії для забезпечення виживання. Сьогодні спілкування існує незалежно від матеріальних результатів, оскільки люди активно обмінюються інформацією та емоціями. Спілкування відіграє важливу роль у житті людини і допомагає їй успішно взаємодіяти з іншими. Особливе значення має ділове спілкування, яке пов'язане з професійною діяльністю. Ділове спілкування передбачає групову діяльність та взаємодії з метою досягнення спільних завдань [56]. У цьому виді спілкування розрізняються різні рольові взаємодії, такі як «колега - колега», «керівник - підлеглий», «партнер - партнер» та інші. Ділове спілкування включає різні функції, а навички ділового спілкування дозволяють людині успішно виконувати професійні комунікаційні завдання [41].

Ефективні навички комунікації включають здатність особистостей до взаємодії, адекватного сприйняття та передачі інформації. Згідно з поглядом Е. Мерманн, комунікативні навички мають вирішальне значення для успіху особистості як у професійній діяльності, так і в особистому житті [37].

У сфері професійної діяльності відбувається не лише взаємодія між особами, але й спільна праця, спрямована на досягнення конкретного результату. Ця спільна діяльність називається діловим спілкуванням. Результативність цього ділового спілкування залежить від різних факторів.

Сучасні дослідження аналізують окремі питання професійних комунікативних умінь педагогів (В. Кашницький, О. Кисельова, І. Комарова, Г. Кудрявцева, О. Позднякова, В. Полторацька, О. Прозорова, С. Рябушко, І. Тимченко), економістів (В. Будянська), менеджерів (Н. Долгополова, С. Королюк, В. Лівенцова, В. Черевко), аграрників (Л. Барановська), медиків (О. Уваркіна), інженерів (С. Дрокіна, В. Іванова), журналістів (Л. Анпілогова), військовослужбовців (М. Іваєнко, С. Капітанець, М. Коваль), працівників

сфери туристичного бізнесу (В. Монжієвська), міжнародників-аналітиків (О. Рембач), фахівців з будівництва та цивільної інженерії (С. Лавінда) [35].

Оскільки в професійному житті людина має використовувати вже сформовані навички ділового спілкування, значна увага приділяється теоретичним і практичним аспектам комунікації загалом, а також ділової комунікації, які висвітлені в навчальній та навчально-методичній літературі. Наприклад, Олійник Н.Ю. розглядає комунікативні процеси у навчанні [23]. Автори, такі як Гриценко Т. Б., Гриценко С. П., Іщенко Т. Д., Мельничук Т. Ф., Чуприк Н. В. та Анохіна Л. П., Воронкова В. Г. зупиняються на питаннях етики ділового спілкування у своїх дослідженнях [16, 12].

Питанням ділового спілкування присвячено праці науковців, які розглядали аспекти культури спілкування в різних напрямках, а саме: соціальнопсихологічному; педагогічному; лінгвістичному.

У взаєминах людей під час спільної діяльності, які займають значну частину життя, існують особливості, принципи і правила поведінки. Ділове спілкування включає обмін інформацією, пропозиціями, вимогами, поглядами і мотивацією з метою вирішення конкретних проблем як всередині організації, так і за її межами, а також укладання контрактів, договорів, угод чи встановлення інших відносин між підприємствами, фірмами, організаціями [38].

Ділове спілкування є процесом встановлення та розвитку взаємодії між учасниками спілкування, маючи на меті спільну діяльність. В загальному, ділове спілкування відрізняється від повсякденного тим, що в ньому встановлюються конкретні мети і завдання, які потребують розв'язання. В діловому спілкуванні не можна припинити взаємодію з партнером без наслідків для обох сторін.

Ділове спілкування можна умовно поділити на пряме (безпосередній контакт) і непряме (коли є просторово-часова відстань між партнерами).

Пряме ділове спілкування супроводжується емоціями та натхненням, що робить його більш ефективним, ніж непряме.

Взаємодія в діловому спілкуванні має свої особливості, і розвиток комунікативних умінь в цьому контексті є надзвичайно важливим. Ділове спілкування характеризується наступними особливостями: наявність офіційного статусу співрозмовників, спрямованість на встановлення взаємовигідних контактів і підтримку зв'язків між організаціями, дотримання загальноприйнятих правил, передбачуваність ділових контактів з чіткою визначеною метою та спрямованістю на досягнення певних завдань, конструктивність взаємовідносин, взаємоузгодженість рішень та організація подальшої взаємодії партнерів, а також значущість кожного партнера як особистості.

В діловому спілкуванні, комунікатор і реципієнт постійно змінюються місцями, тому важливо, щоб усі учасники мали однакове розуміння не лише значень, але й змісту висловлюваних слів.

Розвиток комунікативних умінь в діловому спілкуванні передбачає належну психологічну культуру. Це означає розуміння закономірностей психічної діяльності співрозмовників і вміння застосовувати ці знання в конкретних ділових ситуаціях. Психологічна культура допомагає створити сприятливий психологічний клімат у ділових розмовах, робить можливим справити гарне враження про себе, розпізнавати партнера і вміло його вислуховувати, ставити питання і відповідати на них, і використовувати техніку безконфліктного спілкування з людьми різних психологічних типів. [71].

У рамках проведення дослідження щодо проблеми формування комунікативної компетентності у студентів-бакалаврів, які навчаються за спеціальністю «програмна інженерія», дослідники також здійснювали теоретичний аналіз терміна «комунікативна компетентність». Аналізування кількісних показників структурних елементів цієї категорії показало, що

окремі структурні компоненти, що утворюють «комунікативну компетентність», включають комбінацію комунікативних знань, навичок і вмінь, а також володіння вербальними та невербальними засобами і здатність до встановлення й підтримки контактів з іншими особами. Враховуючи результати проведеного аналізу, ми сформулювали точне поняття комунікативної компетентності студентів-бакалаврів, як сукупності комунікативних знань, навичок і вмінь, а також володіння вербальними і невербальними засобами для побудови та підтримки контактів з людьми у процесі виконання діяльності, пов'язаної з розробкою програмного забезпечення [50].

Розглянемо декілька важливих комунікативних умінь і їх значення в діловому спілкуванні. Перше важливе вміння – ефективне слухання. Уміння уважно слухати співрозмовника, розуміти його погляди і потреби, є основою для збереження конструктивного діалогу та забезпечення взаєморозуміння. Наступне вміння – висловлювання. Чітке та зрозуміле висловлювання своїх думок, ідей і пропозицій допомагає передати інформацію, вплинути на співрозмовника та ефективно розв'язувати проблеми. Також важливою частиною комунікації є невербальна комунікація. Знання про невербальні сигнали, такі як міміка, жести та тілесна поза, дозволяє ефективно передавати емоції, демонструвати зацікавленість і встановлювати доброзичливий контакт. Вміння ставити запитання є ще одним важливим вмінням. Воно допомагає отримати додаткову інформацію, проявити інтерес до співрозмовника і з'ясувати його потреби або очікування. Емпатія – це здатність співпереживати та розуміти почуття, думки та позицію співрозмовника. Вона сприяє побудові довіри, сприятливому клімату та зміцненню взаємин між співрозмовниками. Останнє важливе вміння – культура письма. Здатність правильно формулювати повідомлення в письмовій формі, дотримуючись офіційного стилю, є важливою для створення професійного іміджу та зрозумілого сприйняття інформації.

Дослідження щодо професійної комунікації, зокрема менеджерів, проводили Драгомирецька Н. М [19], Чукут С. А. [64], педагогів - Васильєва Л. [8], Амеліна С. М. [2].

Основні комунікативні уміння, які мають важливе значення у професійному спілкуванні нині, включають:

- Глибокі професійні знання та оволодіння спеціалізованим термінологічним апаратом. Це дозволяє ефективно спілкуватися в межах конкретної професійної сфери та використовувати відповідні терміни і поняття;
- Досконале володіння сучасною українською та іноземними мовами. Вміння використовувати мову зрозуміло та виразно допомагає ефективно передавати інформацію та спілкуватися з колегами з різних країн;
- Знання етикетних мовних формул та їх використання в професійному спілкуванні. Це включає правила ввічливості, використання формальних виразів та адекватну мовну поведінку;
- Уміння працювати з відкритим мисленням. Це означає готовність вислухати інші точки зору, бути гнучким у вирішенні проблем і встановленні контактів з іншими людьми;
- Вміння орієнтуватись у великій кількості різноманітної інформації. Це включає здатність швидко знаходити потрібну інформацію, користуватись різними комунікаційними каналами і ефективно обробляти дані;
- Володіння інтерактивним спілкуванням. Це передбачає швидку реакцію на нову інформацію в контексті попередніх даних та здатність ефективно взаємодіяти з партнерами у режимі реального часу;
- Основи риторичних знань та вмінь. Це включає уміння будувати логічні та переконливі аргументи, використовувати риторичні прийоми для переконання аудиторії та впливу на неї;

- Уміння оцінювати комунікативну ситуацію, приймати професійні рішення та планувати комунікативні дії. Це дозволяє ефективно орієнтуватись у спілкуванні, враховувати особливості ситуації та вчасно реагувати на потреби співрозмовників [47].

Ці комунікативні уміння є ключовими для успішного ділового спілкування та розвитку професійних взаємин.

Згідно з сучасними дослідженнями, наголошується, що у діловому стилі спілкування, який є одним з найважливіших типів мовленнєвого спілкування в сучасних економічних зв'язках, менш присутній особистісний компонент. Ділове мовлення, як інституційний тип мовлення, має свої особливості, такі як шаблонність, взаємодія комунікантів за певних умов спілкування, система цілей спілкування, спрямованих на вирішення проблем у межах громадського інституту, досягнення згоди та вплив на адресата, а також статусно-рольові відносини, наприклад, між начальником і підлеглим [59].

Таким чином, наукові дослідження українських та закордонних дослідників підтверджують, що комунікативні уміння є ключовими у діловому спілкуванні. Володіння цими навичками сприяє покращенню взаєморозуміння, побудові продуктивних відносин та досягненню успіху в сучасному бізнесі.

1.3 Сучасні дослідження особливостей комунікативної сфери ІТ-фахівців.

Комунікація є невід'ємною частиною успішної роботи ІТ-фахівців, оскільки їм доводиться спілкуватися з клієнтами, менеджерами проєктів, колегами та членами команди усно та письмово, віч-на-віч та віддалено, за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій або без них [71].

Загалом, вивчення питання комунікації серед інженерів почалось у 1950-х роках, коли науковці провели перші дослідження зв'язку між інженерами та науковцями [50]. Давніші дослідження проводились і для вивчення проблеми комунікації серед ІТ-спеціалістів. Зокрема, результати веб-опитування Асоціації комп'ютерно-технологічної промисловості (CompTIA) щодо причин невдалих ІТ-проєктів показали, що близько 28% опитуваних вказали погану комунікацію як головну причину невдачі, недостатнє планування ресурсів - другою, а нереалістичні кінцеві терміни - третьою. К. Джингрич, директор з продукції та послуг та розвитку навичок CompTIA, підкреслив, що комунікація повинна бути вбудована в проєкт на кожному етапі [68].

Питання формування навичок професійного спілкування були розглянуті в роботах С. Симоненко, Л. В. Барановської, С. У. Гончаренко, Л. С. Нечипоренко та Н. Г. Ничкало. Вони розглядали психологічні аспекти змін, що впливають на спілкування під впливом інформаційних технологій, а також особливості спілкування у форматі «людина-комп'ютер». Серед наукових праць, які розглядали ці аспекти, можна згадати О. М. Арестову, Ю. Д. Бабаєву, В. М. Бондаровську, О. Є. Войскунського, В. А. Дюка, В. Я. Ляудіса, Ю. Б. Максименка, Ю. І. Машбиця, Д. Нормана, Г. Саймана, Ш. Текл, О. К. Тихомирова [15]. Дослідники О. О. Бодальов, А. В. Мудрик, В. А. Богданов, В. Н. Панферов звернули увагу на індивідуально-психологічні якості, які сприяють ефективній комунікативній діяльності фахівців [40]. У галузі державного управління, увага була приділена С. Загороднюком, М. Нинюком,

Л. Ожелевським, І. Плотницькою, В. Сорокою, а у галузі соціальної роботи - Н. Волковою, Л. Дарійчук, В. Пасинком, Л. Савенковою [5]. Однак, аналіз наявних публікацій свідчить про відсутність цілісних системних досліджень, що стосуються розвитку системи ефективних комунікативних соціально-психологічних навичок фахівців у сфері ІТ [53].

Варіативність в тлумаченні комунікативної компетентності з боку різних дослідників можна пояснити різними сферами знань, до яких вони належать (філософія, психологія, лінгвістика, педагогіка). Проте ці відмінності не мають суттєвого значення для проблеми формування комунікативної компетентності майбутніх медичних працівників. Фахівці з філології, такі як С. Савіньйон і Ю. Федоренко, розглядають комунікативну компетентність як сукупність різних компетенцій, включаючи граматичну, соціолінгвістичну, дискурсивну тощо. З іншого боку, педагогічні дослідники, наприклад А. Скворцова і В. Шадріков, Н. Кожемяко [26] переважно погоджуються, що комунікативна компетентність передбачає належну мотивацію, знання комунікації, навички комунікування, а також відповідні відчуття й зобов'язання [48].

Існує загальноприйняте уявлення, що професія програміста є «інтелектуально орієнтованою» і вимагає високого рівня розвитку інтелектуальних здібностей. Додатково, для успішної роботи у цій сфері необхідні особливості мислення, такі як критичне мислення, гнучкість, системність, абстрактне мислення, здатність швидко засвоювати нову інформацію та інші [56]. Дослідники описують психологічний портрет «ідеального» програміста, в який входять наступні якості:

- Наполегливість/пасивність: наполеглива людина проявляє необхідну ініціативу для виконання роботи.
- Інтровертність/екстравертність: дружні стосунки в колективній співпраці та взаємодії з користувачами є важливими для успішності.

- Висока/низька мотивація: особистості з високим рівнем мотивації здатні виконувати складні завдання.
- Внутрішня/зовнішня керованість: особистості з внутрішньою керованістю намагаються контролювати обставини.
- Висока/низька збудливість: помірний рівень збудливості сприяє підвищенню продуктивності.
- Висока/низька терпимість до невизначеності: розробники повинні працювати з невеликим числом фактів або компонентів.
- Вміння приймати рішення за обмежених даних з певним ризиком.
- Скромність: гарний програміст має бути скромним щодо якості своїх програм.
- Здатність долати стрес: важливо мати здатність працювати ефективно в стресових ситуаціях, таких як відставання від планових строків.

Не з усім, на перший погляд, хочеться погодитися, проте, якщо врахувати вищезазначені фактори, актуальним є використання інтерактивних та групових методів для формування важливих у галузі комунікативних умінь у фахівців ІТ-сфери [18].

М. Кутасом для оптимізації процесу адаптації менеджерів проєктів до діяльності, виділені такі професійно значущі якості: здатність до складної професійної діяльності, уміння керувати (управлінські якості менеджерів проєктів), ефективна соціальна взаємодія, ефективне лідерство, організованість та самоконтроль, самодостатність, високоморальність, особистісна цілісність, ефективне самоуправління. Зазначені якості особливо важливі для менеджерів проєктів в ІТ-сфері, де працюють не лише розробники [31].

О. Шнайдер у своєму дослідженні емоційного вигорання у програмістів прийшов до висновку, що здатність керувати своєю поведінкою шляхом регулювання емоцій пов'язана з емоційним вигоранням. Він вважає, що коли людина не здатна знайти оптимальний та адекватний спосіб вираження своїх

емоцій під час діяльності, це негативно впливає на її продуктивність, оскільки емоції не стають джерелом енергії, а скоріше гальмують мотивацію. [65, с. 145].

Існують загальні припущення, що професії ІТ-сфери вимагають в першу чергу високий показник IQ та добре розвинені когнітивні навички такі як, наприклад, критичне, абстрактне мислення, здатність швидко засвоювати нову інформацію, вміння систематизувати та ін. [75, 69]. Щодо впливу та важливості розвитку емоційної сфери працівників цієї галузі вчені мають різні думки. Одна з ідей полягає в тому, що технічні спеціалісти сфери ІТ переважно не вирізняються широким спектром виражених емоційних потреб. На противагу цьому, більш успішними у своїй робочій діяльності вважаються ті працівники, що беруть активну участь у різноманітних лекціях, проектах, групових зустрічах. Таким чином, для того, аби бути реалізованим та успішним працівником, такі потрібні добре розвинуті соціальні та комунікативні навички, що входить у поняття емоційного інтелекту (D. Goleman, 1998). Водночас, складно точно визначити необхідність соціальної залученості спеціалістів ІТ-сфери, позаяк це залежить від професійних вимог та особливостей конкретної посади. Отже, працівники ІТ-сфери таки повинні мати добре розвинуті когнітивні навички, однак емоційну компетентність теж не варто виключати. Враховуючи те, що робочий процес у сфері ІТ часто відбувається у форматі командної роботи, можемо стверджувати, що комунікативні навички, стресостійкість, навички вирішення проблем, вміння будувати якісну міжособистісну взаємодію тощо є також важливими для сучасного спеціаліста сфери ІТ.

Варто також звернути нашу увагу на дослідження сучасної дослідниці Симоненко С., яка зазначає, що нині вже сформульовано вимоги до комунікативної компетентності фахівців з програмної інженерії. Вони полягають у необхідності володіння та використанням типових для професійного спілкування лексико-синтаксичних моделей, вмінні будувати

комунікацію усною та письмовою формами державною та іноземними мовами, враховуючи цілі та ситуацію спілкування [50].

Варто також зазначити, що сучасні дослідники говорять про важливість комунікації під час роботи над проєктами в ІТ-галузі, що є неминучою вимогою до будь-якого висококваліфікованого фахівця обраної сфери [46]. Вони шукають різноманітні інтерактивні методичні підходи та форми навчання для покращення комунікації ІТ-фахівців, формування та розвитку комунікативної компетентності [72].

У іншому дослідженні зазначеного автора бачимо, що професійна практика сучасного фахівця в галузі інформаційних технологій вимагає успішної взаємодії зі замовниками, користувачами, учасниками команди розробників, керівниками проєктів, фахівцями з інформаційних технологій інших компаній, а отже - розвинутих комунікативних навичок [50].

Таким чином, можемо зробити висновок, що вчені приділяють все більше уваги дослідженню комунікативної сфери зокрема фахівців ІТ-галузі.

Висновки до розділу I

Отже, після аналізу різних поглядів на комунікативну компетентність можна зробити висновок, що вона є важливою особистісною якістю, яка дозволяє адаптуватися і функціонувати ефективно в суспільстві. Вона включає у себе установки, стереотипи, позиції спілкування, ролі, цінності, інструменти рефлексії та творчий потенціал. Розвиток комунікативної компетентності може відбуватись через соціалізацію, виховання та спеціально організований соціально-психологічний тренінг.

У процесі соціалізації людина використовує культурне середовище для аналізу комунікативних ситуацій, використовуючи різноманітні словесні і візуальні форми, як символічні, так і образні, для синтезу та класифікації соціальних епізодів взаємодії. Однак, неадекватні пізнавальні схеми можуть утворитись при неструктурованому освоєнні комунікативного «мовлення» соціально-перцептивної сфери, що призводить до неефективності у спілкуванні. Розширення сфери соціальних контактів та використання нових каналів комунікації можуть коригувати ці деформації.

Особливе значення має ознайомлення з соціально-психологічною літературою, що допомагає збагатити «словник» і упорядкувати класифікаційні засоби [63].

Дослідження комунікативної компетентності дає можливість розкрити проблеми формулювання критеріїв ефективного спілкування та відповідності форм спілкування ситуації спілкування. В контексті IT-фахівців можливо розглянути, наскільки розвинені їх комунікативні навички, необхідність удосконалення комунікативної компетентності програмістів та взаємозв'язок між рівнем емоційного інтелекту і конфліктністю. Схоже, що більшість фахівців з IT-сфери мають недостатньо високий рівень комунікативних навичок, але крім загальних комунікативних умінь, їм необхідно також володіти професійними комунікативними вміннями. Формування комунікативних умінь у IT-спеціалістів ускладнюється низьким рівнем загальних комунікативних

навичок та потребою в оволодінні професійними комунікативними вміннями, а також використанням інфокомунікаційних технологій у роботі. Важливо проводити спеціальне дослідження і знаходити індивідуальний підхід до цієї сфери. Комунікативні навички є важливими для будь-якої людини, оскільки вони сприяють спілкуванню, психологічному задоволенню та соціальній реалізації. Людям, які не розвивають свої комунікативні навички, складніше соціалізуватися, реалізовувати себе, знайомитися з новими людьми, знаходити роботу та будувати нові стосунки.

Загалом комунікація є невід'ємною частиною роботи ІТ-фахівців, які змушені спілкуватися з різними зацікавленими сторонами. Дослідження у цій галузі почалися ще у 1950-х роках і продовжуються досі. Погана комунікація може стати однією з основних причин невдалих ІТ-проєктів.

РОЗДІЛ ІІ

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ КОМУНІКАТИВНОЇ СФЕРИ СПЕЦІАЛІСТІВ, ЩО ПРАЦЮЮТЬ В ІТ-ГАЛУЗІ

2.1 Підходи до дослідження особливостей комунікативної сфери спеціалістів, що працюють в ІТ-галузі

Щодо дослідження особливостей комунікативної сфери спеціалістів, що працюють в ІТ-галузі, можна застосувати різні підходи, які можуть бути використані для розуміння та аналізу цієї проблематики. Кожен підхід має свою специфіку і може вносити унікальний внесок у розуміння комунікативних процесів в цій сфері. Зокрема, під час дослідження даної проблематики може бути використано психологічний підхід. Цей підхід зосереджений на вивченні психологічних аспектів комунікативної сфери спеціалістів в ІТ-галузі. Дослідження, проведені за допомогою цього підходу, можуть орієнтуватися на розвиток емоційного інтелекту, особливості сприйняття та передачі інформації, комунікативні навички та стратегії.

У соціологічному підході дослідження зосереджуються на вивченні взаємодії та комунікації між спеціалістами в ІТ-галузі. Це може включати дослідження комунікації в командних проєктах, вирішення проблем та прийняття рішень, вплив соціального середовища на комунікацію тощо.

Лінгвістичний підхід до дослідження може допомогти зосередитися на вивченні мовних особливостей комунікативного процесу у спеціалістів ІТ-галузі. Тут може бути проаналізована специфічна термінологія, стилі комунікації, використання жаргону та інші лінгвістичні аспекти комунікації.

Технологічний підхід вивчає вплив технологій на комунікацію спеціалістів. Дослідження можуть досліджувати використання електронних

засобів комунікації, відеозв'язку, спільної роботи в онлайн-середовищі та інших технологічних інструментів.

Деякі дослідження можуть використовувати комбінацію різних підходів для більш повного розуміння комунікативної сфери спеціалістів в ІТ-галузі. Такий підхід можна назвати комплексним, він може поєднувати аналіз психологічних, соціологічних, лінгвістичних та технологічних аспектів комунікації. Вибір конкретного підходу залежить від цілей дослідження та методології, яку ми обрали для своєї роботи.

Мета нашого дослідження полягає у вивченні особливостей комунікативної сфери ІТ-фахівців та їхніх комунікативних навичок. Завданням дослідження є вивчення особливостей комунікативної сфери ІТ-фахівців. Для визначення особливостей, наприклад емоційної сфери ІТ-фахівців, психологи використовують різні вітчизняні та іноземні методи психологічної діагностики: опитування, спостереження, експеримент, метод соціометрії, методи поперечних і поздовжніх зрізів, кількісно-якісний аналіз документів, тестування. Нашу дослідницьку мету ми можемо сформулювати як необхідність розкриття особливостей комунікативної сфери спеціалістів в ІТ-галузі, зокрема їхніх навичок комунікації, взаємодії зі співрозмовниками та специфіки комунікації в робочому середовищі. Для дослідження комунікативної сфери можна використати як кількісні, так і якісні методи. Кількісний підхід може допомогти у зборі статистичних даних та оцінці показників комунікативних навичок, тоді як якісний підхід дозволить глибше проаналізувати індивідуальний досвід та переживання спеціалістів щодо комунікації. Перед самим дослідженням для себе ми формуємо перелік запитань, на які наприкінці цієї роботи хочемо отримати відповіді:

- Які навички комунікації вважаються важливими для спеціалістів в ІТ-галузі?

- Як впливають особливості комунікативної сфери на роботу команди в ІТ-проектах?
- Які бар'єри комунікації зустрічають спеціалісти в ІТ-галузі?
- Які особистісні особливості та як впливають на якість комунікації серед ІТ-фахівців?

Розробка опитувальника для ІТ-фахівців, дозволить зібрати необхідні дані для загальних відповідей на поставлені дослідницькі запитання. Дослідницький інструментарій включатиме різні методики. Для даного дослідження були обрані наступні методики:

- 1) П'ятифакторний особистісний опитувальник;
- 2) «Велика п'ятірка»;
- 3) Тест-опитувальник емоційного інтелекту «ЕmІn» Д. Люсіна;
- 4) Тест опису поведінки в конфліктній ситуації (Томас);
- 5) Методика досвіду близьких стосунків (Бреннан, Фрейлі);
- 6) SPIN-тест для скринінг-діагностики соціофобії.

П'ятифакторний особистісний опитувальник «Велика п'ятірка» допоможе нам визначити основні особистісні риси спеціалістів і їхній вплив на комунікацію. Він дозволяє оцінити п'ять основних факторів особистості: екстраверсію, доброзичливість, свідомість, емоційну стабільність та відкритість до досвіду. П'ятифакторний особистісний тест, більш відомий як «Велика п'ятірка», був розроблений протягом 1983-1985 років американськими психологами Р. МакКрає і П. Коста. Згодом він був вдосконалений і представлений у вигляді тесту NEO PI (аббревіатура від «Нейротизм, екстраверсія, відкритість - особистісний тест»). Автори тесту, Р. МакКрає і П. Коста, вважають, що п'ять виділених незалежних змінних, а саме нейротизм, екстраверсія, відкритість досвіду, співпраця і сумлінність, достатні для об'єктивного опису психологічного портрету - моделі особистості. Таким чином, у нашому дослідженні ми прагнемо вивчити психологічний портрет фахівців з ІТ-галузі.

«П'ятифакторний особистісний тест» (у варіанті А. Хромова) часто називають «Велика п'ятірка» або «Чудова п'ятірка». Він складається з 75 пар протилежних за значенням стимульних висловлювань, які характеризують поведінку особи. Кожне висловлювання має п'ятиступеневу шкалу оцінок Лайкерта (-2; -1; 0; 1; 2), за допомогою якої можна виміряти ступінь вираженості кожного з п'яти факторів: екстраверсія - інтроверсія, прихильність - відособленість, самоконтроль - імпульсивність, емоційна нестійкість - емоційна стійкість, експресивність - практичність.

Тест-опитувальник емоційного інтелекту «ЕмІн» Д. Люсіна дозволить виміряти рівень емоційного інтелекту спеціалістів. Це може бути важливим фактором у комунікації, оскільки емоційний інтелект охоплює вміння розуміти, контролювати та виражати емоції, а також сприяє побудові емоційної спільності з іншими людьми.

Тест опису поведінки в конфліктній ситуації (Томас) допоможе розкрити аспекти, як спеціалісти реагують на конфліктні ситуації та як впливають на них. Це може допомогти виявити особливості їх комунікаційного стилю під час конфліктів та знайти шляхи вирішення конфліктів у комунікаційному процесі.

Методика досвіду близьких стосунків (Бреннан, Фрейлі) дозволяє вивчити рівень залученості спеціалістів до близьких стосунків та їх вплив на комунікацію. Це може впливати на їх здатність будувати й підтримувати різноманітні міжособистісні взаємини в робочому середовищі та комунікативні здібності.

SPIN-тест може використовуватись для скринінгу та діагностики соціофобії, що може впливати на комунікативну сферу спеціалістів в ІТ-галузі. Він дозволяє виявити особливості соціального страху та анксіозності, які можуть змінювати спосіб комунікації та взаємодії з іншими людьми.

Використання саме цих методик дозволить зібрати більш розгорнуті та детальні дані про особливості комунікативної сфери спеціалістів в ІТ-галузі, охопити ширший спектр аспектів особистості та комунікаційних навичок, а також діагностувати можливі проблеми, які можуть виникати в цій сфері.

Після збору даних нами буде проведений їх аналіз і інтерпретація. Після аналізу даних, ми зможемо сформулювати висновки та інтерпретувати дані. Результати можуть допомогти розкрити особливості комунікативної сфери спеціалістів в ІТ-галузі, а також виявити проблемні аспекти та запропонувати рекомендації для поліпшення комунікації в цій сфері. На основі отриманих результатів можна буде розробити практичні рекомендації для покращення комунікативних навичок та процесів у сфері ІТ, що ми і опишемо у третьому розділі даної роботи.

2.2 Організація та проведення емпіричного дослідження особливостей комунікативної сфери спеціалістів, що працюють в ІТ-галузі

Метою цього дослідження є емпіричне визначення особливостей комунікативної сфери співробітників ІТ-галузі різних професій.

Процедура дослідження включала наступні три етапи: підготовчий, проведення дослідження, обробка даних. На першому етапі був зроблений детальний теоретичний аналіз, були поставлені цілі і завдання дослідження. Під час основного етапу була сформована вибірка, визначений надійний психодіагностичний інструментарій, та проведене опитування з використанням обраних методик. На етапі організації проведення дослідження, ми використали такі опитувальники як:

1. Опитувальник емоційного інтелекту «ЕмІн» (Д. Люсін).
2. П'ятифакторний особистісний опитувальник «Велика п'ятірка» (NEO PI «Велика п'ятірка», Р. МакКрає, П. Коста; адаптація А. Хромова).
3. «Визначення способів регулювання конфліктів». К. Томас (Kenneth Thomas) або «Тест Томаса-Кілманна, поведінка у конфліктній ситуації, ТКІ».
4. Методика досвіду близьких стосунків (Бреннан, Фрейлі);
5. SPIN-тест для скринінг-діагностики соціофобії.

Для даного дослідження була створена анкета-опитувальник, яка надсилалась кожному учаснику, хто зголосився пройти опитування. Після отримання необхідної кількості даних, був проведений аналіз згідно з гіпотезами дослідження. В ході проведення дослідження були виявлені стандартні перешкоди, такі як небажання працівників ІТ-сфери заповнювати опитувальники.

Під час узагальнюючого етапу відбувався аналіз даних за допомогою програми статистичної обробки Jamovi, а також та інтерпретація результатів. Аналіз проводився з використанням наступних методів: описова статистика, порівняльний аналіз, t-критерій Стюдента, кореляційний аналіз, t-критерій Уелча, U-критерій Манна-Уїтні.

Вибірка підходить для задач та цілей нашої роботи. Так за даними ресурсу DOU_Медіанний вік ІТ-спеціаліста становить 29 років [25]. Частка жінок в українському ІТ — 23%. Серед технічних спеціалістів жінок 17%, серед нетехнічних — 64%. 43% українських ІТ-спеціалістів одружені, ще 17% перебувають у цивільному шлюбі. Вільних не так багато — лише 23%. 27% ІТ-спеціалістів мають дітей. Медіанний вік одружених ІТ-спеціалістів в Україні — 32 роки для чоловіків та 30 років для жінок. У середньому діти в родині з'являються у 34 роки. Позиції айтівців тісно пов'язані з досвідом роботи. 87% інтернів мають досвід роботи до року, 95% джунів працюють за своєю нинішньою спеціалізацією до двох років, 87% мідлів — від 1 до 5 років, а 77% сеньйорів та 67% тімлідів від 3 до 9 років. Для посад, які передбачають керівні функції, найчастіше необхідно 6 і більше років досвіду: серед техлідів таких 67%, серед архітекторів — 61% [45].

Усі учасники нашого дослідження є працівниками ІТ-сфери від пів року до 15 років. Учасники дослідження займають різні спеціальності в ІТ-сфері: піпл партнери (HR-гілка), системні адміністратори, підтримка клієнтів, розробники, власники продукту (Product owner).

Для дослідження була сформована вибірка людей віком 20-41 рік. У дослідженні взяли участь 60 осіб, з них 24 чоловіки та 36 жінок. Вибірка формувалася за попередньої згоди респондентів. Тут можемо більш детально розглянути нашу вибірку:

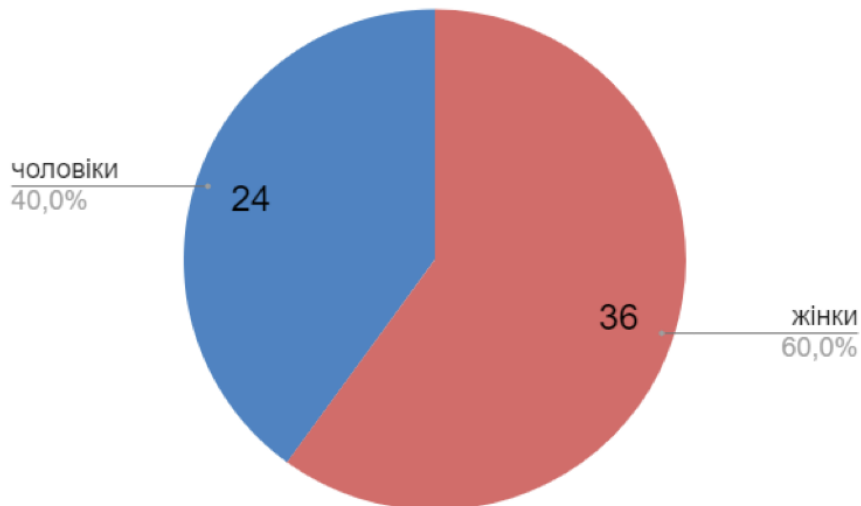


Рис. 1.2 Розподіл вибірки за статтю

Як ми бачимо, на рис. 1.2, 60% опитаних складала жіноча аудиторія, і 40% опитаних – це чоловіча аудиторія. У наших досліджуваних ми також поцікавилися їхнім сімейним статусом, зважаючи на те, що в подальшому ці дані нам знадобляться під час встановлення взаємозв'язків між певними показниками. Ми також залишили можливість опитуваним не відповідати на поставлене запитання – але менш як 2% учасників опитування залишили цей пункт поза увагою, тобто, не захотіли відповідати.

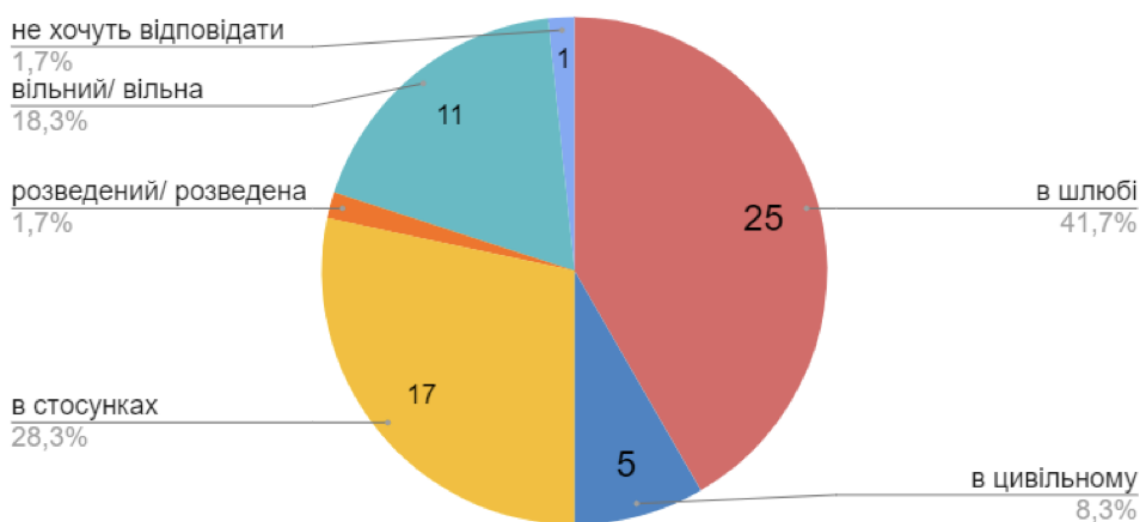


Рис.2.2 Розподіл вибірки за сімейним статусом

Майже 42% опитуваних розповіли, що вони перебувають у шлюбі, 8% знаходяться у цивільному шлюбі, 28% сказали, що перебувають у стосунках і майже 2% аудиторії розповіли, що вони розлучені.

Маємо також дані щодо отриманої опитуваними освіти. У 68% респондентів є вища освіта спеціаліста або магістра, має 17% здобули ступінь бакалавра. Понад 13% респондентів мають дві вищі освіти. Лише середню освіту здобули менше 2% учасників опитування.

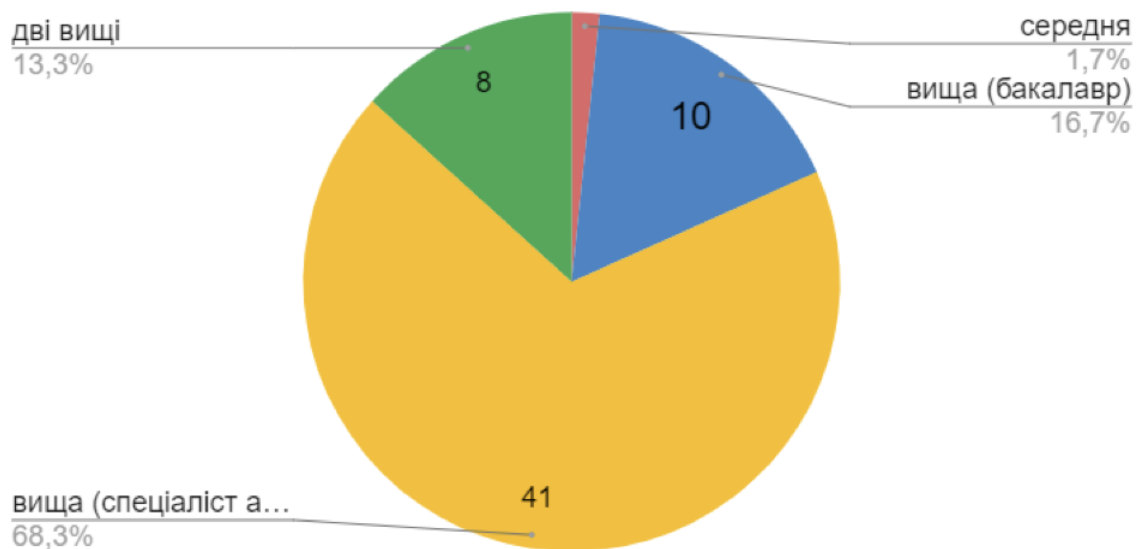


Рис. 3.2 Розподіл вибірки за рівнем освіти

Також маємо можливість більш детально розглянути вік опитуваних. Найбільшу кількість склала аудиторія віком від 25 до 35 років.

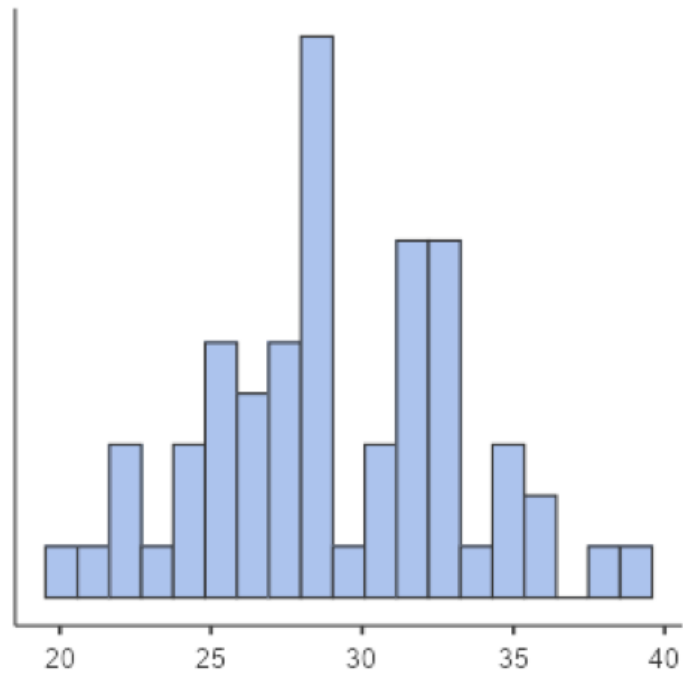


Рис. 4.2 Гістограма віку по вибірці

Більшість з респондентів працюють в ІТ-галузі до 5 років. Найменший відсоток склали ті, хто працюють у цій галузі 10 років і більше.

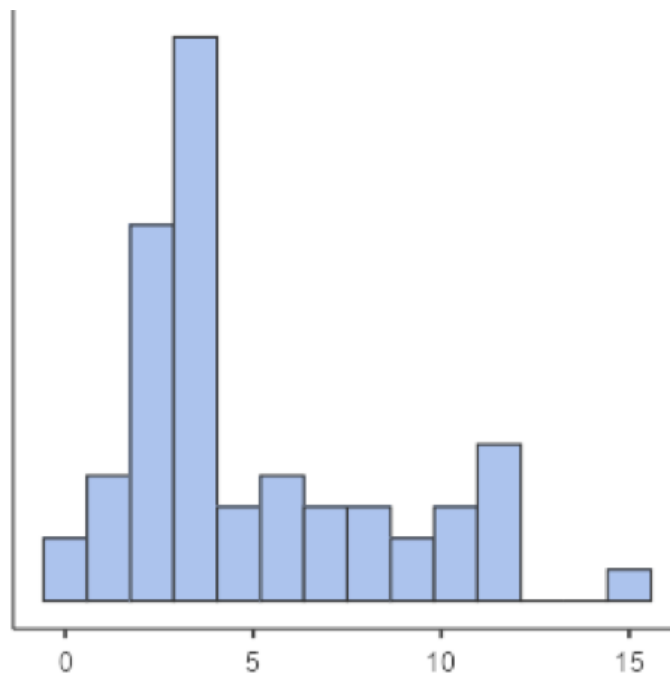


Рис. 5.2 Гістограма к-ті років роботи в ІТ-сфері по вибірці

Досліджуваним було надіслане електронне посилання із короткою інструкцією, подачею згоди на проходження опитування та саме тестування. На відповіді пішло в середньому 45 хвилин. По закінченню тестування, зібрані показники було кількісно та якісно оброблені, що дозволило представити результати. Дослідження проводилось онлайн, індивідуально з кожним досліджуваним.

Перед початком опитування досліджуваних інформували про мету дослідження, пояснили інструкції по роботі з кожною методикою. Для підвищення достовірності результатів, дослідження проводилося анонімно (досліджуваних просили вказати вік та стать). Пошук досліджуваних відбувався у робочих телеграм-чатах українських ІТ-компаній.

У нашому дослідженні ми поділили респондентів на дві групи:

- працівники відділів HR та клієнтської підтримки та
- працівники інших професій в ІТ.

Однією з задач нашого дослідження є встановлення особливостей комунікативної сфери працівників ІТ-галузі різних спеціальностей, в першу чергу ми порівняли між собою досліджуваних, виділивши дві найбільші групи: працівники відділу HR та клієнтської підтримки (27 осіб) та представники всіх інших професій в ІТ (розробники, тестувальники, менеджери, дизайнери - 33 особи). На нашу думку, у цих двох груп респондентів специфіка роботи дещо відрізняється. Основним фактором поділу на групи та віднесення то однієї чи другої групи став фактор постійної комунікації з колегами, співробітниками та клієнтами компанії, де підвищений рівень комунікативної компетентності є основною і вирішальною при прийомі на роботу та виконанні своїх службових обов'язків. У той час як представники інших професій в ІТ (розробники, тестувальники, менеджери, дизайнери) мають специфіку роботи, яка, на перший погляд, не потребує мати однією з основних навичок саме комунікативну компетентність.

2.3 Аналіз та інтерпретація результатів емпіричного дослідження

Для аналізу даних використовувалися наступні статистичні методи:

Кореляційний аналіз. Кореляційний аналіз є статистичним методом, який дозволить нам встановити взаємозв'язок між двома або більше змінними. Він використовується для виявлення наявності та вимірювання статистично значущого зв'язку між змінними. Це допоможе зрозуміти, як змінні взаємодіють одна з одною та які змінні можуть бути причиною змін у інших змінних. У нашому дослідженні. Позитивна кореляція в статистиці вказує на те, що дві змінні змінюються в одному напрямку: коли значення однієї змінної збільшується, значення іншої змінної також збільшується, і навпаки, коли значення однієї змінної зменшується, значення іншої змінної також зменшується. Негативна кореляція в статистиці вказує на те, що дві змінні змінюються в протилежних напрямках: коли значення однієї змінної збільшується, значення іншої змінної зменшується, і навпаки, коли значення однієї змінної зменшується, значення іншої змінної збільшується.

Коефіцієнт кореляції Пірсона вимірює лінійний зв'язок між двома неперервними змінними. Він приймає значення в діапазоні від -1 до +1. Значення +1 вказує на повну позитивну лінійну залежність, -1 вказує на повну негативну лінійну залежність, а значення 0 вказує на відсутність лінійного зв'язку. Коефіцієнт кореляції Пірсона враховує як силу, так і напрямок зв'язку між змінними.

Коефіцієнт кореляції Спірмена вимірює необов'язково лінійний, але будь-який монотонний зв'язок між двома змінними. Він також приймає значення в діапазоні від -1 до +1. Коефіцієнт кореляції Спірмена використовується, коли дані мають несиметричний або нелінійний характер, або коли вони мають ранговий вигляд. Він враховує лише напрямок зв'язку, але не його силу.

t-критерій Стьюдента використовується для порівняння середніх значень двох груп або вимірювань і визначення статистичної значущості різниці між ними. Метод був розроблений статистиком Вільямом Стьюдентом

(справжнє ім'я - Вільям Госсет) у 1908 році. Він використовується, коли ми маємо невеликі вибірки (зазвичай менше 30 спостережень) і невідому стандартну похибку вибірки. Він дозволяє робити висновки про те, чи можна вважати різницю між середніми значеннями статистично значущою, або чи ця різниця може бути зумовлена випадковістю. Процес застосування t-критерію Стьюдента включає обчислення t-статистики, яка відображає різницю між середніми значеннями двох груп вибірок, а також обчислення p-значення, яке вказує на ймовірність отримати таку або більш екстремальну різницю між групами випадково. Якщо p-значення менше заданого рівня значущості (зазвичай 0.05), то ми можемо вважати різницю між групами статистично значущою.

t-критерій Уелча (або Welch's t-test) є статистичним методом, який використовується для порівняння середніх значень двох груп або вимірювань, при умові, що вони можуть мати різні дисперсії. Цей метод є модифікованою версією t-критерію Стьюдента і був розроблений Госсетом Уелчем у 1947 році [2]. t-критерій Уелча використовується, коли незалежні вибірки, які порівнюються, можуть мати різні дисперсії або нерівні розподіли. Цей метод дозволяє робити статистичні висновки про значущі різниці між середніми значеннями груп, навіть якщо вони мають різні дисперсії. Процес застосування t-критерію Уелча включає обчислення t-статистики, яка відображає різницю між середніми значеннями двох груп вибірок, а також обчислення p-значення, яке вказує на ймовірність отримати таку або більш екстремальну різницю між групами випадково. Якщо p-значення менше заданого рівня значущості (зазвичай 0.05), то можна вважати різницю між групами статистично значущою [2].

Основна відмінність між t-критерієм Стьюдента та t-критерієм Уелча полягає у способі обчислення стандартної помилки та ступенів свободи. T-критерій Уелча є більш гнучким методом, коли маємо нерівні дисперсії між

групами. t-критерій Уелча також може бути застосований як для незалежних вибірок, так і для повторених вимірювань.

U-критерій Манна-Уїтні (Mann-Whitney U test) є непараметричним статистичним тестом, який використовується для порівняння двох незалежних вибірок і визначення, чи є статистично значима різниця між ними. Цей тест також іноді називають U-тестом Вілкоксона (Wilcoxon U test). U-критерій Манна-Уїтні заснований на рангових значеннях даних і не вимагає певних припущень щодо розподілу даних. Він дозволяє виявити, чи існує статистично значима різниця між медіанами двох груп. Під час проведення U-критерію Манна-Уїтні дані кожної вибірки розташовуються в порядку за зростанням, присвоюються ранги, а потім обчислюється сума рангів для кожної вибірки. Статистика U визначається як менша з двох сум рангів і використовується для порівняння з критичними значеннями з таблиці.

Якщо отримане значення U менше критичного значення, то можна зробити висновок про наявність статистично значущої різниці між групами. У протилежному випадку, немає достатніх доказів для того, щоб стверджувати про статистично значущу різницю.

U-критерій Манна-Уїтні дозволяє порівняти двох груп, коли дані не відповідають вимогам параметричних тестів, таких як t-критерій Стьюдента.

Перевірка гіпотез про середні за шкалами п'ятифакторного особового опитувальника належить до статистичного аналізу результатів дослідження, тобто ми порівнюємо середні значення, отриманих від респондентів за кожним з факторів. Це дозволяє нам встановити, чи є статистично значущі різниці між групами респондентів за кожним з факторів. У нашому дослідженні ми зможемо перевірити гіпотезу про те, чи є статистично значущі різниці у середніх рейтингах двох груп (працівників відділів HR та клієнтської підтримки з працівниками інших професій). Перевірка гіпотез про середні дозволить нам отримати об'єктивні результати і визначити, чи є статистично значущі відмінності між групами респондентів.

Відмінності працівників відділів HR та клієнтської підтримки з працівниками інших професій.

Оскільки однією з задач нашого дослідження було встановлення особливостей комунікаційної сфери IT-спеціалістів різних спеціальностей, то в першу чергу ми порівняли між собою досліджуваних, виділивши дві найбільші групи: працівників відділу HR та клієнтської підтримки (27 осіб) та представників всіх інших професій в IT (розробники, тестувальники, менеджери, дизайнери, 33 особи).

При перевірці гіпотез про середні між цими двома групами за шкалами п'ятифакторного особистісного опитувальника було встановлено відмінність за шкалою Прив'язаність. Результати наведені у таблиці.

Табл.1.2

Перевірка гіпотез про середні за шкалами п'ятифакторного особистісного опитувальника «Велика п'ятірка» між групою hr та клієнтською підтримкою та групою інших професій

	Критерій	Статистика	Ступені свободи	p-рівень	Альтернативна гіпотеза
Екстраверсія	t-критерій Стьюдента	0.230	58.0	0.819	HR та клієнтська підтримка \neq інші професії
Прив'язаність	U критерій Манна-Уїтні	303		0.034	HR та клієнтська підтримка \neq інші професії
Самоконтроль	t-критерій Стьюдента	-0.654	58.0	0.516	HR та клієнтська підтримка \neq інші професії
Емоційна нестабільність	t-критерій Стьюдента	0.870	58.0	0.388	HR та клієнтська підтримка \neq інші професії
Експресивність	U критерій Манна-Уїтні	368		0.249	HR та клієнтська підтримка \neq інші професії

З огляду на коробкові діаграми за цією шкалою, можемо стверджувати, що працівники HR-відділу та відділу клієнтської підтримки мають вищий рівень прив'язаності ніж працівники інших професій в ІТ.

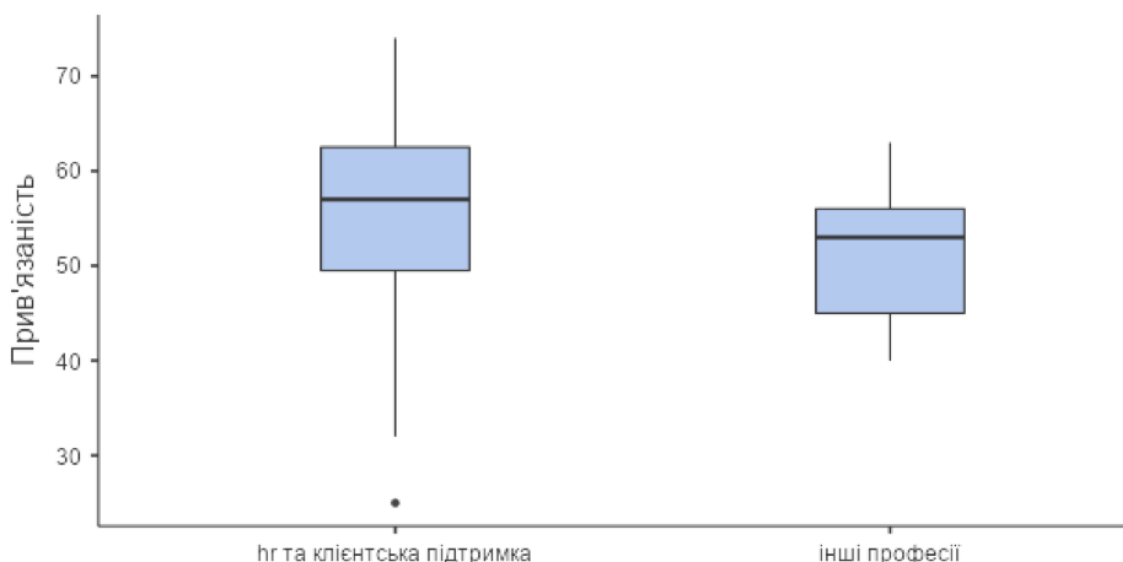


Рис. 6.2 Коробкові діаграми за шкалою Прив'язаність в групі hr та клієнтської підтримки та групі інших професій

Перевірка гіпотез про середні між за шкалами опитувальника емоційного інтелекту «ЕмІн» відноситься до статистичного аналізу результатів дослідження, проведеного за допомогою опитувальника емоційного інтелекту «ЕмІн». Цей опитувальник вимірює різні аспекти емоційного інтелекту, такі як розуміння емоцій, вираження емоцій, регулювання емоцій і сприйняття емоцій.

Перевірка гіпотез про середні полягає у порівнянні середніх значень або середніх рейтингів, отриманих від респондентів за кожним з аспектів емоційного інтелекту, які виміряні за допомогою опитувальника «ЕмІн». Це дозволяє нам встановити, чи є статистично значущі різниці між групами респондентів за кожним з аспектів емоційного інтелекту.

При перевірці гіпотез про середні між цими двома групами за шкалами опитувальника емоційного інтелекту «ЕмІн» було встановлено відмінність за

шкалами: Розуміння своїх емоцій, Управління своїми емоціями, Внутрішньоособистісний емоційний інтелект, Управління емоціями та Загальний рівень емоційного інтелекту.

Табл. 2.2

Перевірка гіпотез про середні за шкалами опитувальника емоційного інтелекту «ЕМІн» між групою Іг та клієнтської підтримки та групою інших професій

	Критерій	Статистика	Ступені свободи	p-рівень	Альтернативна гіпотеза
Розуміння чужих емоцій	t-критерій Стьюдента	0.276	58.0	0.392	Іг та клієнтська підтримка > інші професії
Управління чужими емоціями	t-критерій Стьюдента	1.056	58.0	0.148	Іг та клієнтська підтримка ≠ інші професії
Розуміння своїх емоцій	t-критерій Стьюдента	2.380	58.0	0.010	Іг та клієнтська підтримка ≠ інші професії
Управління своїми емоціями	t-критерій Стьюдента	2.633	58.0	0.005	Іг та клієнтська підтримка ≠ інші професії
Контроль експресії	t-критерій Уелча	0.496	39.2	0.311	Іг та клієнтська підтримка ≠ інші професії
Міжособистісний емоційний інтелект	t-критерій Стьюдента	0.660	58.0	0.256	Іг та клієнтська підтримка ≠ інші професії
Внутрішньоособистісний емоційний інтелект	t-критерій Стьюдента	2.420	58.0	0.009	Іг та клієнтська підтримка ≠ інші професії
Розуміння емоцій	t-критерій Стьюдента	1.352	58.0	0.091	Іг та клієнтська підтримка ≠ інші професії
Управління емоціями	t-критерій Стьюдента	1.730	58.0	0.044	Іг та клієнтська підтримка ≠ інші професії
Загальний рівень емоційного інтелекту	t-критерій Стьюдента	1.707	58.0	0.047	Іг та клієнтська підтримка ≠ інші професії

Як бачимо з коробкової діаграми на рис. 7.2 ті, хто працюють у відділі HR та клієнтській підтримці, мають достовірно вищий рівень за кожною з перелічених шкал емоційного інтелекту, аніж представники інших досліджуваних нами в ІТ-галузі професій.



Рис. 7.2 Діаграми середніх рівнів в групі hr та клієнтської підтримки та групі інших професій за шкалами опитувальника емоційного інтелекту «ЕМІн», за якими було встановлено відмінність в групах

При перевірці гіпотези про середні між групами HR та клієнтської підтримки та іншими професіями за шкалами методики опису поведінки в конфліктній ситуації не було встановлено відмінності в групах за жодною зі шкал методики.

Табл. 3.2

Перевірка гіпотез про середні за шкалами методики опису поведінки в конфліктній ситуації (Томас) між групою клієнтської підтримки та групою інших професій

	Критерій	Статистика	Ступені свободи	p-рівень	Альтернативна гіпотеза
Суперництво	U критерій Манна-Уїтні	353		0.169	hg та клієнтська підтримка \neq інші професії
Співробітництво	t-критерій Стьюдента	-1.789	58.0	0.079	hg та клієнтська підтримка \neq інші професії
Компроміс	t-критерій Стьюдента	0.839	58.0	0.405	hg та клієнтська підтримка \neq інші професії
Уникання	t-критерій Стьюдента	1.646	58.0	0.105	hg та клієнтська підтримка \neq інші професії
Пристосування	t-критерій Стьюдента	1.012	58.0	0.316	hg та клієнтська підтримка \neq інші професії

Проте якщо перевіряти гіпотезу не про відмінність в групах, а про те, що в групі HR та клієнтська підтримка середній рівень нижчий, ніж в групі інших професій, то за шкалою Співробітництво отримуємо: t-критерій Стьюдента = -1.789, $p = 0.039$.

З коробкових діаграм бачимо, що в такому разі можна говорити, що представники інших професій мають вищий рівень за шкалою Співробітництва, аніж представники HR відділу та клієнтської підтримки.

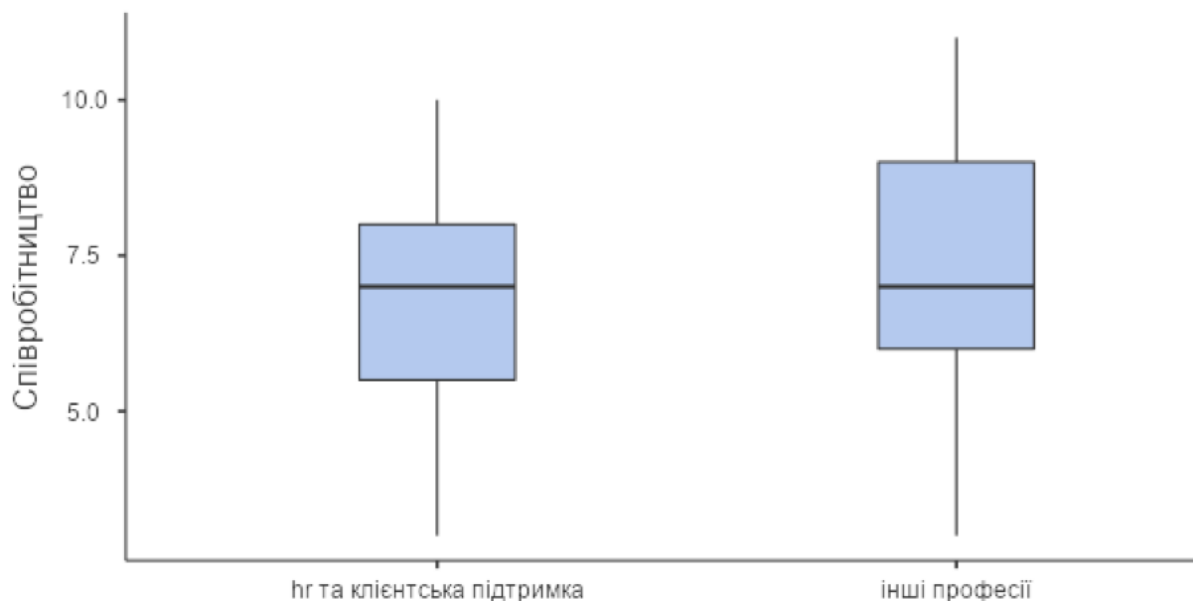


Рис.

8.2 Коробкові діаграми за шкалою Співробітництво в групі HR та клієнтської підтримки та групі інших професій

При перевірці гіпотез про середні в групах за шкалами методики досвіду близьких стосунків (Бреннан, Фрейлі) та SPIN-тесту для скринінг-діагностики соціофобії було встановлено, що групи відрізняються за шкалою Уникання близькості (U критерій Манна-Уїтні = 292, $p = 0.022$).

Табл. 4.2

Перевірка гіпотез про середні за шкалами методики досвіду близьких стосунків (Бреннан, Фрейлі) та SPIN-тесту для скринінг-діагностики соціофобії між групою клієнтської підтримки та групою інших професій

	Критерій	Статистик а	Ступені свободи	р-рівень	Альтернативна гіпотеза
Тривожність	U критерій Манна-Уїтні	417		0.670	Інша та клієнтська підтримка \neq інші професії
Уникання близькості	U критерій Манна-Уїтні	292		0.022	Інша та клієнтська підтримка \neq інші професії

Соціофобія	t-критерій Стьюдента	0.907	58.0	0.368	ІІ та клієнтська підтримка ≠ інші професії
------------	-------------------------	-------	------	-------	--

За коробковими діаграмами бачимо, що працівники ІІ та клієнтської підтримки мають нижчий рівень за шкалою Уникання близькості, аніж представники інших професій.

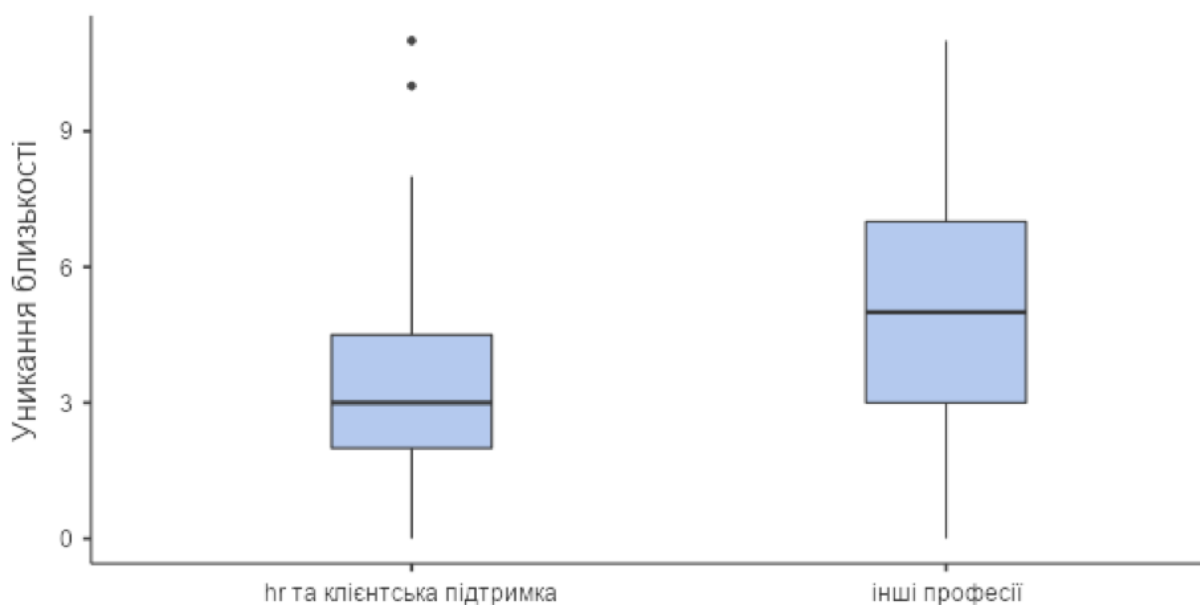


Рис.9.2 Коробкові діаграми за шкалою Уникання близькості в групі ІІ та клієнтської підтримки та групі інших професій

Взаємозв'язки стилей поведінки в конфліктній ситуації ІІ-фахівців з особистісними особливостями та соціально-демографічними показниками.

Надалі ми перейшли до встановлення особливостей досліджуваних з різними моделями поведінки в конфліктній ситуації, а тому застосували кореляційний аналіз. Оскільки вагома частка шкал не виявилась нормально розподіленою, ми використовували коефіцієнт кореляції Спірмена.

За результатами кореляційного аналізу між шкалами методики опису поведінки в конфліктній ситуації (Томас) та шкалами п'ятифакторного особистісного опитувальника «Велика п'ятірка» було встановлено:

- Суперництво позитивно корелює зі шкалою Екстраверсія та негативно корелює з Прив'язаністю.
- Пристосування позитивно корелює зі шкалою Емоційна нестабільність та негативно корелює зі шкалою Екстраверсія.

Це означає, що особи з вираженою екстравертністю частіше виявляють суперницькі риси в конфліктних ситуаціях. Водночас, особи з вираженою потребою у прив'язаності менш схильні до суперництва в конфліктних ситуаціях. Особи з вираженою нестабільністю емоцій частіше виявляють пристосовувальну поведінку в конфліктних ситуаціях. З іншого боку, пристосування має негативну кореляцію з шкалою Екстраверсія, що означає, що особи з вираженою екстравертністю менш схильні до пристосування в конфліктних ситуаціях.

Табл. 5.2

Кореляційні зв'язки шкал методики опису поведінки в конфліктній ситуації (Томас) зі шкалами п'ятифакторного особистісного опитувальника «Велика п'ятірка»

		Суперництво	Співробітництво	Компроміс	Уникання	Пристосування
Екстраверсія	коэф. Спірмена	0.395 **	0.145	0.029	-0.213	-0.399 **
	P	0.002	0.271	0.828	0.102	0.002
Прив'язаність	коэф. Спірмена	-0.261 *	-0.029	-0.086	0.198	0.199
	P	0.044	0.826	0.512	0.130	0.128
Самоконтроль	коэф. Спірмена	0.198	0.124	-0.030	-0.165	-0.218

	P	0.130	0.346	0.818	0.209	0.094
Емоційна нестабільність	коэф. Спірмена	-0.216	-0.226	-0.133	0.231	0.279 *
	P	0.097	0.082	0.311	0.076	0.031
Експресивність	коэф. Спірмена	-0.077	0.165	-0.072	0.018	0.055
	P	0.560	0.208	0.585	0.892	0.678

За результатами кореляційного аналізу між шкалами методики опису поведінки в конфліктній ситуації (Томас) та шкалами опитувальника емоційного інтелекту «ЕМІн» було встановлено:

- Співробітництво позитивно корелює зі шкалами Розуміння чужих емоцій, Міжособистісний емоційний інтелект та Розуміння емоцій.
- Пристосування негативно корелює зі шкалою Розуміння чужих емоцій.

Розуміємо, що особи, які виявляють високий рівень співробітництва в конфліктних ситуаціях, тако ж проявляють розуміння та вміння сприймати емоції інших людей. А особи, які проявляють високий рівень пристосування в конфліктних ситуаціях, можуть виявляти меншу здатність розуміти емоції інших людей.

Табл. 6.2

Кореляційні зв'язки шкал методики опису поведінки в конфліктній ситуації (Томас) зі шкалами опитувальника емоційного інтелекту «ЕМІн»

		Суперництво	Співробітництво	Компроміс	Уникання	Пристосування
Розуміння чужих емоцій	коэф. Спірмена	0.200	0.297 *	0.051	-0.154	-0.276 *

	P	0.126	0.021	0.700	0.241	0.033
Управління чужими емоціями	коэф. Спірмена	0.056	0.206	-0.016	-0.011	-0.068
	P	0.673	0.115	0.904	0.933	0.604
Розуміння своїх емоцій	коэф. Спірмена	0.036	0.178	0.196	-0.205	-0.122
	P	0.784	0.174	0.134	0.116	0.353
Управління своїми емоціями	коэф. Спірмена	-0.050	0.007	0.158	-0.098	0.004
	P	0.705	0.959	0.227	0.456	0.976
Контроль експресії	коэф. Спірмена	-0.185	-0.009	0.023	0.037	0.111
	P	0.157	0.946	0.863	0.781	0.397
Міжособистісний емоційний інтелект	коэф. Спірмена	0.126	0.293 *	0.010	-0.081	-0.182
	P	0.339	0.023	0.942	0.537	0.164
Внутрішньо-особистісний емоційний інтелект	коэф. Спірмена	-0.066	0.077	0.215	-0.148	-0.028
	P	0.618	0.558	0.100	0.259	0.833
Розуміння емоцій	коэф. Спірмена	0.091	0.321 *	0.148	-0.189	-0.213
	P	0.488	0.012	0.260	0.147	0.103
Управління емоціями	коэф. Спірмена	-0.066	0.080	0.077	-0.011	0.004
	P	0.618	0.545	0.560	0.932	0.977

Загальний рівень емоційного інтелекту	коэф. Спірмена	0.031	0.214	0.129	-0.124	-0.115
	P	0.814	0.101	0.326	0.344	0.383

За результатами кореляційного аналізу між шкалами методики опису поведінки в конфліктній ситуації (Томас) та шкалами методики досвіду близьких стосунків (Бреннан, Фрейлі) було встановлено:

- Компроміс негативно корелює зі шкалами Тривожність та Уникання близькості.
- Уникання позитивно корелює зі шкалою тривожність.

Тобто розуміємо, що досліджуваї, які проявляють високий рівень компромісу в конфліктних ситуаціях, схильні до меншої тривожності і мають менше почуття уникання близькості. А ті досліджувані, які проявляють високий рівень уникання в конфліктних ситуаціях, можуть бути більш тривожними.

За результатами кореляційного аналізу між шкалами методики опису поведінки в конфліктній ситуації (Томас) та SPIN-тестом для скринінг-діагностики соціофобії було встановлено:

- Соціофобія негативно корелює зі шкалами Суперництво та Співробітництво та позитивно корелює зі шкалами Уникання та Пристосування.

Тобто респонденти з вираженою соціофобією схильні до меншого рівня суперництва та співробітництва в конфліктних ситуаціях. А особи з вираженою соціофобією схильні до більшого рівня уникання та пристосування в конфліктних ситуаціях.

Кореляційні зв'язки шкал методики опису поведінки в конфліктній ситуації (Томас) зі шкалами методики досвіду близьких стосунків (Бреннан, Фрейлі) та SPIN-тесту для скринінг-діагностики соціофобії

		Суперництво	Співробітництво	Компроміс	Уникання	Пристосування
Тривожність	коеф. Спірмена	-0.136	-0.141	-0.298 *	0.276 *	0.216
	P	0.299	0.282	0.021	0.033	0.097
Уникання близькості	коеф. Спірмена	0.039	-0.062	-0.448 ***	0.229	0.106
	P	0.765	0.639	< .001	0.079	0.420
Соціофобія	коеф. Спірмена	-0.375 **	-0.332 **	-0.240	0.263 *	0.563 ***
	P	0.003	0.010	0.065	0.042	< .001

Зрештою, окрім встановлення кореляційних зв'язків, ми вирішили побудувати моделі множинної лінійної регресії для кожного зі стилей поведінки в конфліктній ситуації, враховуючи факторами впливу шкали всіх інших обраних нами опитувальників, а також анкетних даних: стать, вік, освіта, сімейний статус та кількість років роботи в ІТ-сфері.

За допомогою множинної лінійної регресії для шкали Суперництво було побудовано наступну модель:

- Суперництво формується шкалою екстраверсія (прямий внесок) та прив'язаність (обернений внесок), що пояснюють 36.6% дисперсії шкали суперництво.

Це означає, що рівень Суперництва в конфліктних ситуаціях може бути впливовий особистісними рисами, такими як екстраверсія (позитивний вплив) та прив'язаність (негативний вплив). Ці два фактори разом відіграють

важливу роль у формуванні рівня Суперництва і пояснюють певну частку його варіації.

Табл. 8.2

Модель множинної лінійної регресії, побудованої для шкали Суперництво

Коефіцієнти моделі для шкали Суперництво				
Предиктор	Оцінка	Стандартна помилка	t	p-рівень
Константа	1.487	2.3067	0.645	0.522
Екстраверсія	0.208	0.0394	5.265	< .001
Прив'язаність	-0.143	0.0372	-3.836	< .001

Для шкали Співробітництво було побудовано наступну модель: Співробітництво формується шкалою кількість років роботи в ІТ-сфері (прямий внесок), що пояснює 9,5% дисперсії шкали співробітництво.

Згідно з цією моделлю, рівень Співробітництва у конфліктних ситуаціях формується переважно через кількість років роботи в ІТ-сфері. Цей фактор має прямий внесок і пояснює 9,5% варіації шкали Співробітництво. Це означає, що досвід роботи в ІТ-сфері має вплив на рівень Співробітництва у конфліктних ситуаціях: чим більше років роботи, тим вищий рівень Співробітництва може бути спостерігається. Проте варто зауважити, що кількість років роботи в ІТ-сфері пояснює лише невелику частку варіації цієї шкали (9,5%), тому інші фактори також можуть впливати на рівень Співробітництва.

Табл. 9.2

Модель множинної лінійної регресії, побудованої для шкали Співробітництво

Коефіцієнти моделі для шкали Співробітництво				
Предиктор	Оцінка	Стандартна помилка	t	p-рівень

Константа	6.157	0.3858	15.96	< .001
К-ть років ІТ-сфері	0.157	0.0638	2.47	0.017

Для шкали Компроміс було побудовано наступну модель:

Компроміс формується шкалою Уникання близькості (обернений внесок), що пояснює 17,1% дисперсії шкали Компроміс.

Згідно з цією моделлю, рівень Компромісу у конфліктних ситуаціях формується переважно через шкалу Уникання близькості. Цей фактор має обернений внесок і пояснює 17,1% варіації шкали Компроміс. Це означає, що ступінь готовності до компромісу у конфліктних ситуаціях залежить від рівня Уникання близькості. Тобто чим вищий рівень Уникання близькості, тим нижчий рівень Компромісу може спостерігатися. Проте варто зауважити, що шкала Уникання близькості пояснює лише частку варіації цієї шкали (17,1%), тому інші фактори також можуть впливати на рівень Компромісу.

Табл. 10.2

Модель множинної лінійної регресії, побудованої для шкали Компроміс

Коефіцієнти моделі для шкали Компроміс				
Предиктор	Оцінка	Стандартна помилка	t	p-рівень
Константа	8.057	0.4133	19.49	< .001
Уникання близькості	-0.261	0.0756	-3.46	0.001

Для шкали Уникання було побудовано модель:

Уникання формується шкалами Уникання близькості (прямий внесок), вік (обернений внесок), та статтю (жінки мають вищий рівень уникання ніж чоловіки), що пояснюють 26,5% дисперсії шкали Уникання.

Розуміємо, що вищий рівень Уникання близькості пов'язаний з вищим рівнем Уникання загалом. Крім того, вік має обернений внесок, що означає, що старші люди можуть проявляти менше Уникання у порівнянні з молодшими. Також стать впливає на рівень Уникання, де жінки мають вищий рівень Уникання ніж чоловіки.

Табл.11.2

Модель множинної лінійної регресії, побудованої для шкали Уникання

Коефіцієнти моделі для шкали Уникання				
Предиктор	Оцінка	Стандартна помилка	t	p-рівень
Константа	10.698		1. 6.80	< .001
Уникання близькості	0.247	0.0813	3.03	0.004
Вік	-0.158	0.0538	-2.93	0.005
Стать:				
чоловіки – жі	-1.256	0.4795	-2.62	0.011

Для шкали Пристосування було побудовано модель:

Пристосування формується шкалами Екстраверсія (обернений внесок), Прив'язаність (прямий внесок) та Соціофобія (прямий внесок), що пояснюють 45,5% дисперсії.

Тут бачимо, що рівень Пристосування формується через кілька факторів. Нижчий рівень Екстраверсії пов'язаний з вищим рівнем Пристосування. Також шкала Прив'язаність має прямий внесок, що свідчить про те, що вищий рівень Прив'язаності пов'язаний з вищим рівнем Пристосування. Крім того, шкала Соціофобія також має прямий внесок, що означає, що вищий рівень Соціофобії пов'язаний з вищим рівнем Пристосування. Усі ці фактори

відіграють важливу роль у визначенні рівня Пристосування, але також існують інші фактори, які можуть впливати на цей показник і не враховані в цій моделі.

Табл. 12.2

**Модель множинної лінійної регресії, побудованої для шкали
Пристосування**

Коефіцієнти моделі для шкали Пристосування				
Предиктор	Оцінка	Стандартна помилка	t	p-рівень
Константа	2.1033	2.3832	0.883	0.381
Екстраверсія	-0.0871	0.0392	-2.219	0.031
Прив'язаність	0.1064	0.0300	3.546	< .001
Соціофобія	0.0932	0.0263	3.542	< .001

Встановлення особливостей комунікативної сфери ІТ-фахівців, в залежності від соціально-демографічних показників.

В подальшому ми перейшли до дослідження комунікативної сфери досліджуваних, а саме стилей поведінки в конфліктній ситуації, емоційного інтелекту та досвіду близьких стосунків, в залежності від соціально-демографічних показників.

За сімейним статусом ми виділили дві підгрупи: ті, хто знаходяться в шлюбі чи цивільному шлюбі – 30 осіб, та не в шлюбі – 29. Один досліджуваний відмовився відповідати на запитання про сімейний статус.

При перевірці гіпотез про середні за шкалами методики опису поведінки в конфліктній ситуації (Томас) між групою тих, хто знаходиться в шлюбі чи цивільному та тих, хто не знаходиться в шлюбі, було встановлено відмінність за шкалою Співробітництво.

Це означає, що середня оцінка за шкалою Співробітництво була різною для цих двох груп. Відмінність може вказувати на те, що люди, які знаходяться в шлюбі чи цивільному шлюбі, можуть виявляти вищий рівень співробітництва в конфліктних ситуаціях порівняно з тими, хто не знаходиться в таких відносинах.

Табл. 13.2

Перевірка гіпотез про середні за шкалами методики опису поведінки в конфліктній ситуації (Томас) між групою клієнтської підтримки та групою інших професій

	Критерій	Статистика	Ступені свободи	p-рівень	Альтернативна гіпотеза
Суперництво	U критерій Манна-Уїтні	404		0.642	в шлюбі чи цивільному ≠ не в шлюбі
Співробітництво	U критерій Манна-Уїтні	298		0.035	в шлюбі чи цивільному ≠ не в шлюбі
Компроміс	t-критерій Стьюдента	0.914	57.0	0.365	в шлюбі чи цивільному ≠ не в шлюбі
Уникання	t-критерій Стьюдента	-1.129	57.0	0.264	в шлюбі чи цивільному ≠ не в шлюбі
Пристосування	t-критерій Стьюдента	-0.544	57.0	0.588	в шлюбі чи цивільному ≠ не в шлюбі

За коробковими діаграмами бачимо, що ті, хто знаходяться в шлюбі чи цивільному, мають вищий рівень за шкалою Співробітництво ніж ті, хто не знаходиться в шлюбі.

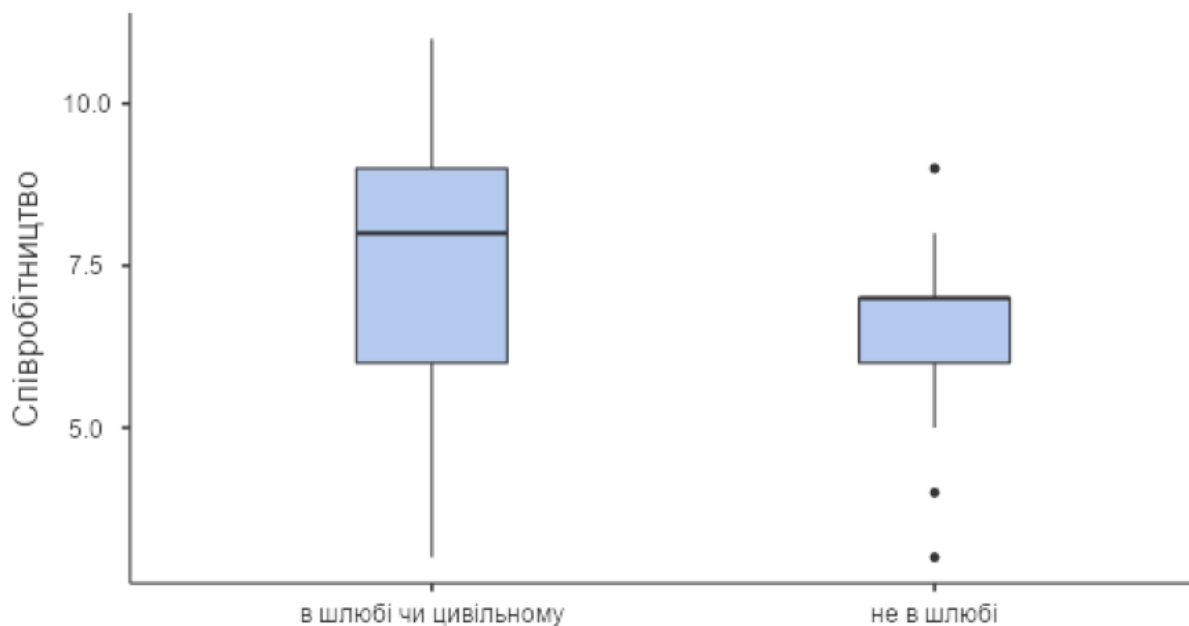


Рис.10.2 Коробкові діаграми за шкалою Співробітництво в групі тих, хто знаходиться в шлюбі чи цивільному та хто не знаходиться в шлюбі

При перевірці гіпотез про середні за шкалами опитувальника емоційного інтелекту «ЕмІн» між групою тих, хто знаходиться в шлюбі чи цивільному та тих, хто не знаходиться в шлюбі, було встановлено відмінність за шкалами: Розуміння чужих емоцій, управління чужими емоціями, Міжособистісний емоційний інтелект, Розуміння емоцій, Управління емоціями та Загальний рівень емоційного інтелекту.

Табл. 14.2

Перевірка гіпотез про середні за шкалами опитувальника емоційного інтелекту «ЕмІн» між групою клієнтської підтримки та групою інших професій

	Критерій	Статистика	Ступені свободи	p-рівень	Альтернативна гіпотеза
Розуміння чужих емоцій	t-критерій Стьюдента	3.449	57.0	0.001	в шлюбі чи цивільному \neq не в шлюбі

Управління чужими емоціями	t-критерій Стьюдента	3.918	57.0	< .001	в шлюбі чи цивільному ≠ не в шлюбі
Розуміння своїх емоцій	t-критерій Стьюдента	1.620	57.0	0.111	в шлюбі чи цивільному ≠ не в шлюбі
Управління своїми емоціями	t-критерій Стьюдента	0.794	57.0	0.431	в шлюбі чи цивільному ≠ не в шлюбі
Контроль експресії	t-критерій Стьюдента	1.191	57.0	0.238	в шлюбі чи цивільному ≠ не в шлюбі
Міжособистісний емоційний інтелект	t-критерій Стьюдента	4.126	57.0	< .001	в шлюбі чи цивільному ≠ не в шлюбі
Внутрішньоособистісний емоційний інтелект	t-критерій Стьюдента	1.573	57.0	0.121	в шлюбі чи цивільному ≠ не в шлюбі
Розуміння емоцій	t-критерій Стьюдента	3.196	57.0	0.002	в шлюбі чи цивільному ≠ не в шлюбі
Управління емоціями	t-критерій Стьюдента	2.637	57.0	0.011	в шлюбі чи цивільному ≠ не в шлюбі
Загальний рівень емоційного інтелекту	t-критерій Стьюдента	3.349	57.0	0.001	в шлюбі чи цивільному ≠ не в шлюбі

За кожною з перелічених шкал ті, хто знаходяться в шлюбі чи цивільному, мають вищий рівень емоційного інтелекту ніж ті, хто не знаходиться в шлюбі.

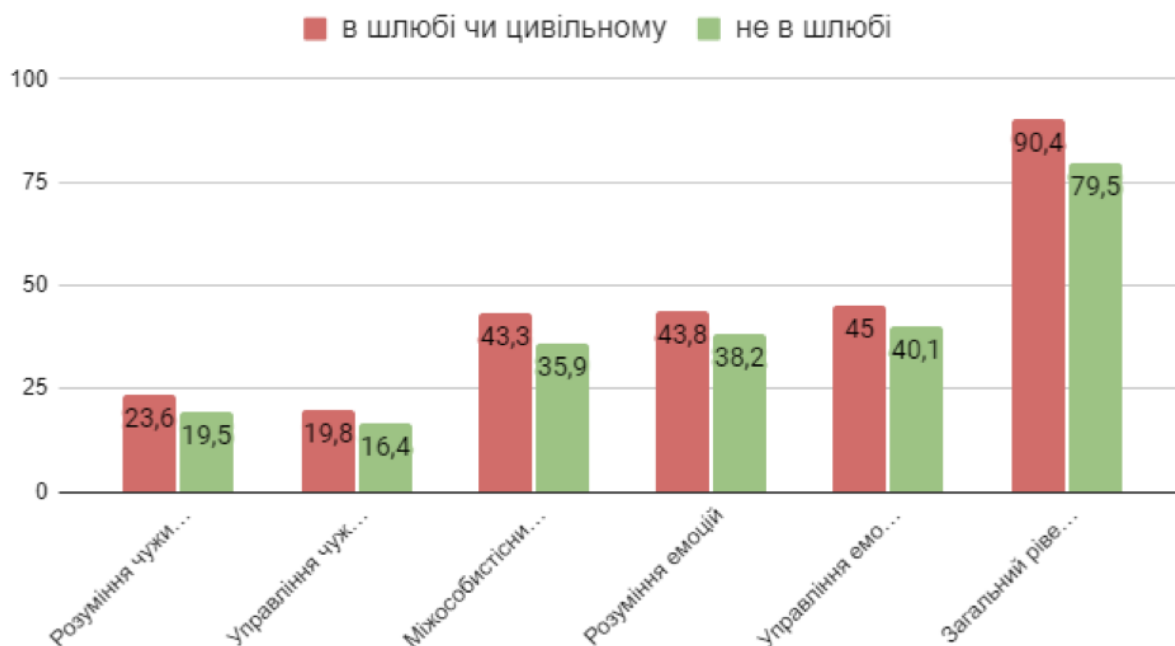


Рис.11.2 Діаграми середніх рівнів в групі тих, хто знаходиться в шлюбі чи цивільному та тих, хто не знаходиться в шлюбі, за шкалами опитувальника емоційного інтелекту «ЕМІн», за якими було встановлено відмінність в групах

При перевірці гіпотез про середні за шкалами методики досвіду близьких стосунків (Бреннан, Фрейлі) між групою тих, хто знаходиться в шлюбі чи цивільному та тих, хто не знаходиться в шлюбі, було встановлено відмінність за шкалою Уникання близькості.

Відмінність може вказувати на те, що люди, які знаходяться в шлюбі чи цивільному шлюбі, можуть виявляти нижчий рівень уникання близькості порівняно з тими, хто не знаходиться в таких відносинах.

Табл. 15.2

Перевірка гіпотез про середні за шкалами методики досвіду близьких стосунків (Бреннан, Фрейлі) між групою клієнтської підтримки та групою інших професій

	Критерій	Статист	p-рівен	Альтернативна гіпотеза
Тривожність	U критерій Манна-Уїтні	415	0.766	в шлюбі чи цивільному \neq не шлюбі
Уникання близькості	U критерій Манна-Уїтні	285	0.022	в шлюбі чи цивільному \neq не шлюбі

Отже бачимо, що ті, хто знаходяться в шлюбі чи цивільному, мають нижчий рівень уникання близькості ніж ті, хто не знаходяться в шлюбі.

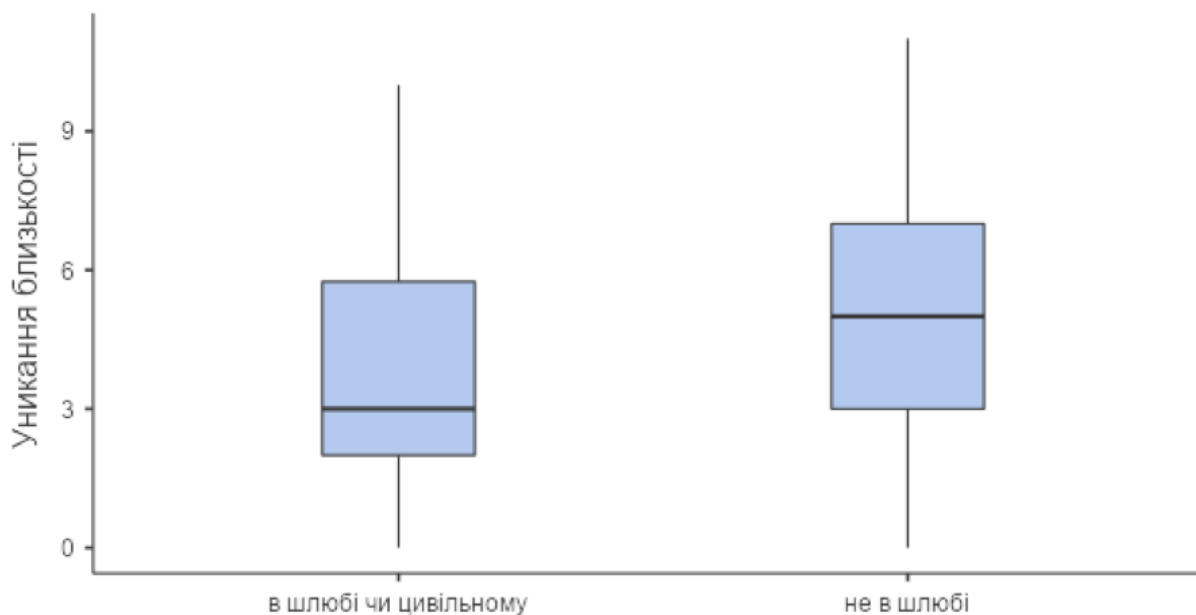


Рис. 12.2 Коробкові діаграми за шкалою Уникання близькості в групі тих, хто знаходиться в шлюбі чи цивільному та хто не знаходиться в шлюбі

Серед анкетних питань містилась низка таких, котрі були впорядковані, як вік, к-ть років роботи в ІТ-сфері, а також освіта (1 – середня, 2 – вища (бакалавр), 3 – вища (спеціаліст або магістр), 4 – дві вищі) та питання, котре ми назвали «свобода від стосунків» (1 – в шлюбі, 2 – в цивільному шлюбі, 3 – в стосунках, 4 – вдівець/вдова, 5 – розведений/розведена, 6 – вільний/вільна).

Досліджуючи кореляції зі шкалами п'ятифакторного особистісного опитувальника, за допомогою кореляційного аналізу було встановлено, що Самоконтроль негативно корелює зі шкалою Свобода від стосунків та позитивно корелює зі шкалою К-ть років в ІТ-сфері.

Тобто що означає, що люди з вищим рівнем самоконтролю мають тенденцію до меншої свободи від стосунків.

Табл.16.2

Кореляційні зв'язки соціально-демографічних показників зі шкалами п'ятифакторного особистісного опитувальника «Велика п'ятірка»

		Освіта	Свобода від стосунків	Вік	К-ть років в ІТ-сфері
Екстраверсія	коэф. Спірмена	0.091	-0.050	0.109	0.155
	P	0.488	0.708	0.408	0.238
Прив'язаність	коэф. Спірмена	-0.057	-0.185	-0.243	-0.072
	P	0.667	0.162	0.062	0.587
Самоконтроль	коэф. Спірмена	0.082	-0.263 *	0.210	0.380 **
	P	0.532	0.044	0.106	0.003
Емоційна нестабільність	коэф. Спірмена	-0.101	0.040	-0.086	-0.241
	P	0.443	0.765	0.514	0.063
Експресивність	коэф. Спірмена	-0.139	-0.119	-0.068	-0.147
	P	0.289	0.370	0.608	0.263

Досліджуючи кореляційні зв'язки зі шкалами методики опису поведінки в конфліктній ситуації, було встановлено:

- Свобода від стосунків негативно корелює зі шкалою співробітництва.
- Вік позитивно корелює зі шкалою суперництва та негативно корелює зі шкалою уникання.
- К-ть років в ІТ-сфері позитивно корелює зі шкалою співробітництва та негативно корелює зі шкалою уникання.

Тобто бачимо, що люди, які віддають перевагу більшій свободі від стосунків, мають тенденцію бути менш схильними до співробітництва в конфліктних ситуаціях. З віком люди можуть бути більш схильними до вияву суперництва в конфліктних ситуаціях, і водночас менш схильними до уникання конфліктів. Люди з більшим досвідом роботи в ІТ-сфері можуть бути більш схильними до співробітництва в конфліктних ситуаціях, але менш схильними до уникання.

Табл. 17.2

Кореляційні зв'язки соціально-демографічних показників зі шкалами методики опису поведінки в конфліктній ситуації (Томас)

		Освіта	Свобода від стосунків	Вік	К-ть років в ІТ-сфері
Суперництво	коэф. Спірмена	0.192	0.024	0.273 *	0.203
	p	0.142	0.857	0.035	0.120
Співробітництво	коэф. Спірмена	-0.031	-0.273 *	0.121	0.335 **
	p	0.815	0.036	0.357	0.009
Компроміс	коэф. Спірмена	0.052	-0.045	-0.060	0.003
	p	0.694	0.737	0.649	0.984
Уникання	коэф. Спірмена	-0.161	0.117	-0.334 **	-0.353 **
	p	0.218	0.377	0.009	0.006
Пристосування	коэф. Спірмена	-0.114	0.120	-0.129	-0.233

	p	0.385	0.367	0.327	0.074
--	---	-------	-------	-------	-------

Свобода від стосунків негативно корелює зі шкалами: Розуміння чужих емоцій, Управління чужими емоціями, Міжособистісний емоційний інтелект, Розуміння емоцій та Управління ними, а також з інтегральною шкалою Загальний рівень емоційного інтелекту.

Тобто бачимо, що респонденти, які більше прагнуть до свободи від стосунків, можуть виявляти менш розвинуті навички інтерпретації та управління емоціями, а також загальний рівень емоційного інтелекту. Кореляція вказує на зв'язок між цими змінними, проте не дає причинно-наслідкових висновків.

Не встановлено кореляцій інших анкетних даних зі шкалами емоційного інтелекту. Це свідчить про те, що в цьому конкретному дослідженні не було достатньо доказів, щоб стверджувати наявність взаємозв'язків між цими змінними.

Табл. 18.2

Кореляційні зв'язки соціально-демографічних показників зі шкалами опитувальника емоційного інтелекту «ЕмІн»

		Освіта	Свобода від стос	Вік	К-ть років в П
Розуміння чужих емоцій	коэф. Спірмена	0.184	-0.372 **	0.188	0.250
	p	0.160	0.004	0.151	0.054
Управління чужими емоціями	коэф. Спірмена	0.081	-0.476 **	0.058	0.147
	p	0.539	< .001	0.662	0.261
Розуміння своїх емоцій	коэф. Спірмена	-0.039	-0.156	0.003	0.019
	p	0.767	0.237	0.980	0.885

Управління своїми емоціями	коэф. Спірмена	-0.041	-0.139	-0.056	0.019
	p	0.754	0.295	0.673	0.882
Контроль експресії	коэф. Спірмена	-0.078	-0.244	-0.014	0.055
	p	0.554	0.062	0.914	0.674
Міжособистісний емоційний інтелект	коэф. Спірмена	0.110	-0.465 **	0.099	0.210
	p	0.403	< .001	0.450	0.107
Внутрішньоособистісний емоційний інтелект	коэф. Спірмена	-0.075	-0.232	-0.029	0.046
	p	0.570	0.076	0.823	0.726
Розуміння емоцій	коэф. Спірмена	0.103	-0.358 **	0.082	0.152
	p	0.432	0.005	0.535	0.245
Управління емоціями	коэф. Спірмена	-0.034	-0.365 **	-0.025	0.077
	p	0.798	0.004	0.850	0.561
Загальний рівень емоційного інтелекту	коэф. Спірмена	0.061	-0.391 **	0.027	0.118
	p	0.642	0.002	0.840	0.369

Досліджуючи кореляційні зв'язки соціально-демографічних показників зі шкалами методики досвіду близьких стосунків (Бреннан, Фрейлі) та SPIN-тесту для скринінг-діагностики соціофобії, було встановлено:

- Рівень освіти негативно корелює зі шкалою Соціофобія.
- Свобода від стосунків позитивно корелює зі шкалою Уникання близькості.
- К-ть років в ІТ-сфері негативно корелює зі шкалою Соціофобія.

Таким чином бачимо, що респонденти з вищим рівнем освіти схильні до меншої соціофобії. А ті хто віддає перевагу більшій свободі від стосунків,

також схильні до більшого рівня уникання близькості. Люди, які працюють в ІТ-сфері протягом меншої кількості років, можуть виявляти більший рівень соціофобії.

Табл. 19.2

Кореляційні зв'язки соціально-демографічних показників зі шкалами методики досвіду близьких стосунків (Бреннан, Фрейлі) та SPIN-тесту для скринінг-діагностики соціофобії

		Освіта	Свобода від стосунків	Вік	К-ть років в ІТ
Тривожність	коэф. Спірмена	-0.145	0.056	-0.207	-0.204
	p	0.268	0.672	0.113	0.118
Уникання близькості	коэф. Спірмена	0.028	0.320 *	0.155	0.043
	p	0.833	0.013	0.238	0.742
Соціофобія	коэф. Спірмена	-0.262 *	0.202	-0.185	-0.334 **
	p	0.043	0.125	0.157	0.009

Висновки до розділу 2

За результатами нашого емпіричного дослідження, проведеного у рамках даної дипломної роботи, що стосується комунікативної сфери ІТ-фахівців, можемо зробити наступні висновки: Відмінності між працівниками відділів HR та клієнтської підтримки з працівниками інших професій в ІТ-галузі. Проаналізувавши шкали п'ятифакторного особистісного опитувальника, було встановлено, що працівники HR та клієнтської підтримки мають вищий рівень прив'язаності, ніж працівники інших професій в ІТ. За результатами опитувальника емоційного інтелекту, працівники HR та клієнтської підтримки мають вищий рівень розуміння своїх емоцій, управління своїми емоціями, внутрішньоособистісного емоційного інтелекту, управління емоціями та загального рівня емоційного інтелекту порівняно з працівниками інших професій. Загальний порівняльний аналіз шкал методики опису поведінки в конфліктній ситуації (Томас) не показав відмінностей між групами HR та клієнтської підтримки та групою інших професій в ІТ. Тобто поведінкові реакції у конфліктних ситуаціях не відрізняються значущим чином між представниками HR та клієнтської підтримки та представниками інших професій в ІТ. Проте з фокусом на конкретну шкалу Співробітництва можна стверджувати, що представники інших професій виявили вищий рівень співробітництва у порівнянні з представниками HR відділу та клієнтської підтримки. Тут можемо говорити про специфіку обов'язків даних категорій спеціалістів, не роблячи передчасних висновків, а лише більш детально вивчивши дане питання.

Працівники HR та клієнтської підтримки мають нижчий рівень уникання близькості порівняно з представниками інших професій в ІТ. Це означає, що співробітники зі сфери HR та клієнтської підтримки виявляють більшу схильність до зближення та більш комфортно відчують близькі стосунки, порівняно з представниками інших професій в ІТ з нашого дослідження.

Аналізуючи дані кореляційного аналізу, було виявлено, що у досліджуваних ІТ-фахівців спостерігаються певні зв'язки між їхнім стилем поведінки в конфліктних ситуаціях та деякими особистісними характеристиками. За результатами кореляційного аналізу встановлено деякі зв'язки між шкалами методики опису поведінки в конфліктній ситуації та іншими опитувальниками. Наприклад, спостерігається позитивна кореляція між шкалою суперництва та екстраверсією, що означає, що більш виражена екстравертність пов'язана зі схильністю до суперництва. Зокрема, суперництво - це тенденція до конкуренції та бажання перевершити інших - позитивно корелює з екстраверсією, що означає, що особи з вираженим суперництвом частіше мають властивості екстравертів, такі як більша суспільність та бажання бути у центрі уваги. Однак, вони виявляють негативну кореляцію з прив'язаністю, що може означати, що вони можуть бути менш схильними до формування глибоких емоційних зв'язків із іншими людьми. А також негативна кореляція зі шкалою прив'язаності. Також виявлено позитивну кореляцію між співробітництвом і розумінням чужих емоцій, міжособистісним емоційним інтелектом та розумінням емоцій. Пристосування позитивно корелює з шкалою Емоційна нестабільність, що означає, що більша емоційна нестабільність пов'язана зі схильністю до пристосування. Також встановлено негативну кореляцію між Пристосуванням та шкалою Екстраверсія, що свідчить про зв'язок між меншою екстраверсією і більшим пристосуванням. Пристосування - це готовність адаптуватися до нових умов та ситуацій (готовність до змін, умовна стресостійкість) - позитивно корелює з емоційною нестабільністю, що означає, що особи з вираженим пристосуванням можуть бути більш гнучкими та відкритими до емоційних змін. Однак, вони виявляють негативну кореляцію з екстраверсією, що може вказувати на те, що вони можуть бути менш схильними до виявлення екстравертованих рис, таких як комунікабельність та енергійність. Отже, дослідження показало наявність

взаємозв'язків між стилями поведінки в конфліктній ситуації та особистісними особливостями ІТ-фахівців. Це свідчить про вплив особистісних факторів на спосіб виявлення певних стилів поведінки в конфліктних ситуаціях.

Моделі множинної лінійної регресії показали, що деякі особистісні особливості та соціально-демографічні фактори можуть впливати на стилі поведінки ІТ-фахівців в конфліктних ситуаціях. Наприклад, виявлено, що вік і стаж роботи не мають статистично значущого впливу на стилі поведінки. Однак, рівень освіти, рівень самооцінки та рівень прив'язаності показали значущі зв'язки з різними стилями поведінки.

Сімейний статус впливає на стиль поведінки в конфліктних ситуаціях та емоційний інтелект ІТ-фахівців. Ті, хто знаходяться в шлюбі чи цивільному шлюбі, проявляють вищий рівень співробітництва та розуміння чужих емоцій, управління чужими емоціями, міжособистісний емоційний інтелект, розуміння емоцій, управління емоціями та загальний рівень емоційного інтелекту порівняно з тими, хто не знаходиться в шлюбі.

Досвід близьких стосунків також впливає на стиль поведінки ІТ-фахівців. Ті, хто уникає близькості в особистих відносинах, проявляють вищий рівень співробітництва. Однак, не виявлено кореляцій між досвідом близьких стосунків та емоційним інтелектом або соціофобією.

Вік та кількість років роботи в ІТ-сфері також впливають на стиль поведінки ІТ-фахівців. Зростання віку пов'язане з більшим проявом суперництва та меншою тенденцією до уникання конфліктів. Крім того, більш тривалий досвід роботи в ІТ-сфері пов'язаний з вищим рівнем співробітництва та меншим униканням конфліктів.

Рівень освіти впливає на соціофобію ІТ-фахівців. Особи з вищою освітою (бакалаври, спеціалісти або магістри) виявляють менший рівень соціофобії.

На основі досліджень не встановлено кореляцій між іншими соціально-демографічними показниками (такими як вік, кількість років роботи в ІТ-сфері) та емоційним інтелектом ІТ-фахівців.

РОЗДІЛ III

РОЗРОБКА ТА ПРОВЕДЕННЯ ТРЕНІНГУ РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНИХ НАВИЧОК ІТ-ФАХІВЦІВ

3.1. Визначення мети та завдання тренінгу з розвитку комунікативних навичок

Для того, щоб визначити основні цілі та завдання тренінгу з розвитку комунікативних навичок працівників ІТ-сфери, ми можемо послуговуватись раніше отриманими результатами та зробленими висновками. Зважаючи на вищий рівень прив'язаності та розуміння емоцій у працівників HR та клієнтської підтримки, ці якості можуть бути використані для покращення взаємодії як між співробітниками, так і з клієнтами, а також для вирішення конфліктів. Урахування особистісних особливостей ІТ-фахівців при формуванні команд та вирішенні конфліктів може підвищити ефективність роботи та сприяти збалансованому розвитку колективу. А розгляд можливості надання доступу до навчання з управління емоціями та розвитку емоційного інтелекту для ІТ-фахівців інших професій, щоб покращити їхню здатність управляти конфліктами та забезпечити позитивну робочу атмосферу, матиме позитивний вплив на роботу всього колективу загалом. З урахуванням усіх вищезазначених висновків, можна сформулювати головну ціль тренінгу з розвитку комунікативних навичок ІТ-фахівців, а саме покращити комунікативні навички працівників ІТ-галузі шляхом розвитку їхнього емоційного інтелекту та вміння ефективно взаємодіяти з іншими людьми. Завданнями такого тренінгу можемо виділити наступні:

- 1) Надати учасникам тренінгу знання про основні аспекти емоційного інтелекту та його роль у комунікації, навчання стратегіям управління емоціями, розумінню та контролю власних емоцій, а також розвиток

спроможності сприймати та розуміти емоції інших людей, розвиток у учасників усвідомлення власних емоцій та вміння управляти ними в конфліктних ситуаціях.

2) Покращення навичок співробітництва: навчання ефективному спілкуванню, колаборації та співпраці з іншими членами команди. Розвиток навичок слухання, взаєморозуміння та розв'язання конфліктів. Навчання ефективному спілкуванню та вмінню розуміти та використовувати невербальні засоби комунікації.

3) Розвиток навичок пристосування: навчання гнучкості та адаптивності до змінних умов роботи та ситуацій. Розвиток навичок розуміння та прийняття нових ідей та підходів.

4) Підвищення усвідомленості про стилі поведінки: дослідження різних стилів поведінки в конфліктних ситуаціях та навчання стратегій ефективної взаємодії з різними типами особистостей.

5) Навчати учасників тренінгу вмінню виявляти співчуття та розуміння до інших людей, а також знаходити конструктивні рішення в конфліктних ситуаціях.

6) Створити можливості для практичного застосування набутих знань та навичок через рольові ігри, вправи на розвиток та аналіз реальних ситуацій.

Результатом тренінгу стануть покращення рівня емоційного інтелекту учасників тренінгу, що сприятиме кращій саморегуляції, здатності управляти емоціями та підвищенню рівня ефективності комунікації; здатність учасників тренінгу до конструктивного вирішення конфліктів та покращення взаємодії з клієнтами та колегами.

Тренінг буде орієнтований на практичне застосування отриманих знань та навичок у реальних робочих ситуаціях, що дозволить підвищити ефективність комунікації та покращити робочу атмосферу в ІТ-середовищі.

3.2. Розробка та проведення тренінгу з розвитку комунікативних навичок

Тренінг «Розвиток комунікативних навичок спеціалістів, що працюють в ІТ-галузі». Тривалість тренінгу становить 5 годин. Метою даного тренінгу є покращити рівня комунікативних навичок спеціалістів в ІТ-галузі з метою поліпшення спілкування з колегами, клієнтами та іншими зацікавленими сторонами. Для побудови тренінгу ми використовували здобуті раніше навички, а також сучасні підходи до побудови навчальних процесів [10, 73, 74].

Програма тренінгу:

Година 1: Вступ. Емоційний інтелект (60 хвилин)

Складові заняття:

- Коротка вправа з метафоричними асоціативними картами або ice-breaker для створення затишної атмосфери.
- Привітання учасників та огляд мети і програми тренінгу.
- Пояснення важливості комунікативних навичок в ІТ-галузі.
- Пояснення концепції емоційного інтелекту та його впливу на комунікацію.
- Командні вправи на розвиток свідомості про власні емоції та емоційне сприйняття інших людей.
- Сесія «Запитання-відповідь».
- Рефлексія.

Година 2: Невербальна комунікація (60 хвилин)

Складові заняття:

- Коротка вправа з метафоричними асоціативними картами або ice-breaker для розслаблення учасників.
- Пояснення ролі невербальної комунікації у спілкуванні.
- Вправи на розвиток навичок невербальної комунікації, включаючи жести, міміку та тілесну мову.

- Сесія «Запитання-відповідь».
- Рефлексія.

Година 3: Ефективне використання засобів комунікації (60 хвилин)

Складові заняття:

- Коротка вправа з метафоричними асоціативними картами або ice-breaker для оживлення учасників.
- Обговорення різних засобів комунікації в ІТ-галузі, таких як електронна пошта, месенджери, зустрічі тощо.
- Рекомендації щодо ефективного використання кожного засобу комунікації.
- Вправи на покращення писемного спілкування.
- Сесія «Запитання-відповідь».
- Рефлексія.

Година 4: Конструктивна співпраця (60 хвилин)

Складові заняття:

- Коротка вправа з метафоричними асоціативними картами або ice-breaker для підтримки активності учасників.
- Пояснення важливості конструктивної співпраці в команді.
- Рольова гра на розвиток навичок вирішення конфліктів та побудови позитивних взаємин з колегами.
- Сесія «Запитання-відповідь»
- Рефлексія.

Година 5: Завершення тренінгу (60 хвилин)

Складові заняття:

- Коротка вправа з метафоричними асоціативними картами або ice-breaker для підтримки активності учасників.
- Коротка ситуаційна задача на засвоєння отриманих навичок
- Підсумок основних навичок і висновків тренінгу. Рефлексія щодо пройденого тренінгу. Ділення.

- Коротка сесія «Запитання-відповідь»
- Завершення тренінгу та огляд подальших кроків для розвитку комунікативних навичок.

Варто звернути нашу увагу на те, що залежно від потреб та контексту команди, можна додати або змінити вправи та приклади, щоб краще відповідати конкретним вимогам організації чи компанії.

Додаткові пояснення до розробленого тренінгу.

Коротку вправу з метафоричними асоціативними картами перед початком тренінгу можна провести за допомогою наступних кроків:

1) Підготуйте набір карт. Метафоричні асоціативні карти можуть бути зображеннями різних предметів, ситуацій або символів, які стимулюють учасників думати асоціативно та виразити свої думки та почуття.

2) Розкажіть процес. Поясніть учасникам, що ви будете проводити коротке заняття з метафоричними асоціативними картами для створення затишної атмосфери та підготовки їх до тренінгу. Поясніть, що кожен учасник матиме можливість вибрати картку, яка асоціюється з його почуттями, настроєм або очікуваннями щодо тренінгу.

3) Роздайте картки. Роздайте кожному учаснику одну картку. Дозвольте їм розглянути картку і поміркувати про те, як вона пов'язана з їхніми почуттями або очікуваннями.

4) Поділіться думками. Попросіть учасників підготуватися до обміну своїми думками. Запитайте, чи хто-небудь бажає поділитися своїми асоціаціями та пояснити, чому вони обрали саме таку картку. Запропонуйте їм декілька хвилин на самостійну роздуми або запис своїх думок.

5) Обговорення. Поступово запрошуйте учасників по черзі (за бажання) поділитися своїми думками та асоціаціями, пов'язаними з обраною карткою. Приймайте кожного внесок з великим інтересом та повагою.

6) Підсумуйте. Після того, як кожен учасник мав можливість поділитися своїми думками, підкресліть загальну ідею обміну та

взаєморозуміння, які виникають завдяки роботі з метафоричними картами. Завершіть заняття висловленням вдячності учасникам за їхню участь.

Це коротке заняття з метафоричними асоціативними картами допоможе створити затишну атмосферу перед початком тренінгу та стимулювати учасників до відкритого спілкування та активної участі під час навчання.

Ice-breaker, який можна використувати під час тренінгу:

Назва активності: «EI Trivia»

Ціль: Започаткувати розмову та створити зв'язок між співробітниками, спільно ділячись цікавими фактами та знаннями про емоційний інтелект.

Хід активності:

1) Розподіліть учасників на невеликі групи (3-5 осіб) або працюйте з усією групою, якщо у вас невелика кількість учасників.

2) Надайте кожній групі аркуш паперу та маркери.

3) Поясніть правила: кожній групі потрібно записати якомога більше цікавих фактів або запитань про емоції, почуття, відчуття, про емоційний інтелект.

4) Встановіть обмежений час, наприклад, 5 хвилин, протягом якого групи мають збирати цікаві факти або запитання.

5) Після закінчення часу, попросіть кожну групу по черзі поділитися своїми знаннями та фактами з рештою учасників. Їх можна зачитувати один за одним або попросити представників кожної групи вийти до всієї групи та поділитися своїми знаннями.

6) Під час обговорення запитайте учасників, чи вони мали схожі факти або якісь додаткові деталі до представлених запитань. Стимулюйте діалог та обмін знаннями.

7) По закінченні активності відзначте зусилля та інтерес учасників у дослідженні галузі емоційного інтелекту.

Цей ice-breaker дозволяє співробітникам поділитися своїми знаннями, спонукаючи їх до спілкування та взаємодії. Він також створює можливість

побачити різноманітність знань та інтересів у групі та залучити учасників до активного сприйняття матеріалу, що буде викладатися на тренінгу.

Активність можна варіювати, можна додавати свої запитання або змінювати правила, щоб вона найкраще відповідала потребам та інтересам вашої групи.

Щоб провести 5-хвилинний ice-breaker для підтримки активності учасників, варто врахувати наступні кроки:

1) Оберіть підходящу активність. Ice-breaker - це коротка активність або іграшка, яка допомагає побудувати зв'язок між учасниками тренінгу та створити теплу дружню атмосферу та зацікавити учасників.

2) Поясніть правила. Перед початком активності поясніть учасникам її правила та ціль. Зробіть це коротко і зрозуміло, щоб не займати багато часу.

3) Запроваджуйте активність. Запустіть активність і дозвольте учасникам брати в ній участь. Забезпечте чіткі інструкції та необхідний матеріал (якщо потрібно) для виконання завдання.

4) Спостерігайте за часом. Оскільки у вас є обмежений час, впевніться, що активність триває приблизно 5 хвилин. Спостерігайте за годинником та відповідно регулюйте активність.

5) Завершіть заняття. Після 5 хвилин завершіть активність і підкресліть внесок учасників та позитивну атмосферу, яку вона створила. Переходьте до наступного етапу тренінгу.

Важливо вибрати ice-breaker, який відповідає контексту та цілям вашого тренінгу. Наприклад, це може бути коротка командна гра, швидкий розмовний обмін або навіть коротке відео чи анекдот, яке розсмішить учасників та підготує їх до активного сприйняття матеріалу.

Приклад рольової гри на розвиток навичок вирішення конфліктів та побудови позитивних взаємин з колегами. Назва активності: «Конфлікт та співпраця»

Ціль: Практикувати навички вирішення конфліктів, співпраці та побудови позитивних взаємин з колегами.

Хід активності:

1) Розбийте учасників на пари або невеликі групи (залежно від кількості учасників).

2) Представте сценарій конфлікту, який може виникнути в робочій ситуації в ІТ-галузі. Наприклад, два співробітники мають різні погляди на виконання проєкту або не згодні з розподілом завдань. Попросіть учасників уявити себе у ролях цих співробітників.

3) Надайте кожній парі або групі декілька хвилин на підготовку до рольової гри. Вони мають обговорити свої позиції та можливі шляхи вирішення конфлікту.

4) Попросіть пари або групи виконати рольову гру, де вони відтворюють конфліктну ситуацію та спробують вирішити її.

5) Спостерігайте за процесом та взаємодією учасників під час рольової гри. Після завершення рольової гри запитайте учасників про їхні спостереження, почуття та важливі висновки.

6) Запросіть учасників обговорити та визначити спільні рішення, що призведуть до врегулювання конфлікту та побудови позитивних взаємин з колегами.

7) Завершіть активність коротким підсумком, де ви наголосите на важливих аспектах вирішення конфліктів та побудови співпраці, а також запропонуєте додаткові ресурси або практики для подальшого розвитку навичок.

Ця рольова гра дозволить учасникам відчувати конфліктну ситуацію на власному досвіді та навчитися шукати конструктивні рішення. Вона також стимулює комунікацію, співпрацю та розвиток навичок взаємодії з колегами, що є важливими в контексті роботи в ІТ-галузі.

Сесія «запитання-відповідь» і рефлексія є двома важливими етапами тренінгу, які сприяють усвідомленню та закріпленню набутих знань та навичок. Ось їх опис:

Сесія «Запитання-відповідь»: дає можливість учасникам тренінгу ставити будь-які питання, пов'язані з тематикою тренінгу. Вона дозволяє уточнити незрозумілі аспекти, розібратися в складних поняттях або прояснити будь-які непевності, що виникли під час тренінгу. Сесія «Запитання-відповідь» стимулює активну участь учасників і сприяє глибшому розумінню матеріалу.

Рефлексія є процесом, під час якого учасники тренінгу самостійно аналізують та оцінюють свій досвід, враження, знання та навички, набуті під час тренінгу. Це може включати обговорення власних успіхів, викликів, спостережень та висновків, які вони зробили. Рефлексія допомагає усвідомити зміни, які відбулися в навичках та уявленнях про комунікацію, а також виявити додаткові можливості для подальшого розвитку.

Сесія «Запитання-відповідь» та рефлексія сприяють закріпленню знань, активному залученню учасників та розвитку критичного мислення. Вони доповнюють інтерактивність тренінгу і дозволяють кожному учаснику максимально засвоїти матеріал і перетворити його на практичні навички.

3.3. Рекомендації щодо покращення комунікативної сфери спеціалістів в ІТ-галузі

У цьому підрозділі ми розглянемо деякі рекомендації щодо покращення комунікативної сфери спеціалістів в ІТ-галузі. Основні моменти, на які нам вдалося звернути увагу після нашого дослідження і на яких ми хочемо зробити акцент:

1) Розвиток емоційного інтелекту: усвідомлення власних емоцій та вміння управляти ними є важливими аспектами комунікації. Приділена належним чином увага розумінню та виявленню емоцій в собі та інших людях, а також розвиток навичок емоційного контролю поліпшать взаємодію з іншими людьми у роботі та особистому житті.

2) Розвиток міжособистих навичок: Розуміння важливості співпраці, толерантності, емпатії та вміння пристосовуватися до різних типів особистостей дає вагомі переваги у робочому середовищі.

3) Розвиток навичок конструктивної співпраці: вміння ефективно працювати в команді, вирішення конфліктів та побудова позитивних взаємин з колегами, відіграє ключову роль у покращенні продуктивності та досягненні успіху в організаційному середовищі. Ці навички допомагають створювати гармонійну та сприятливу атмосферу, забезпечують ефективну взаємодію та спільну роботу з різними типами особистостей, розвивають взаєморозуміння та здатність до конструктивного розв'язання проблем. В результаті, покращення цих навичок сприяє підвищенню продуктивності команди, зменшенню конфліктів та покращенню якості роботи, що призводить до успішного досягнення поставлених організаційних цілей.

Висновки до розділу 3

Пророблена вище робота дає нам можливість зробити висновки на основі наших досліджень та аналізу спілкування в галузі. Згідно нашого дослідження, комунікативні навички є критичними для успішної кар'єри в ІТ-галузі. Тому ми хочемо зауважити, що розвиток цих навичок є необхідним для спеціалістів, щоб ефективно спілкуватись з колегами, клієнтами та іншими стейкхолдерами.

Одним із ключових аспектів, які ми виявили, є важливість емоційного інтелекту у комунікативних навичках. Усвідомлення власних емоцій та здатність розуміти та сприймати емоції інших людей допомагають створювати сприятливу атмосферу спілкування та вирішувати конфлікти.

ВИСНОВКИ

Загальні висновки дослідження особливостей комунікативної сфери спеціалістів, що працюють в ІТ-галузі базуються на виконанні поставлених завдань:

1. Здійснено аналіз наукової літератури, що стосується особливостей комунікативної сфери ІТ-спеціалістів, вивчені теоретичні аспекти комунікативної сфери в ІТ-галузі.

2. Організоване та проведене емпіричне дослідження.

3. Проведений аналіз та інтерпретація отриманих даних. Визначені основні особливості комунікативної сфери працівників ІТ-галузі.

4. Запропоновано рекомендації щодо поліпшення комунікативної сфери спеціалістів в ІТ-галузі.

ІТ-галузь зазнала значних змін і розширення останніми роками, що призвело до збільшення ролі комунікаційних навичок для фахівців в цій галузі. Комунікативна сфера стає ключовим фактором успіху для спеціалістів в ІТ-індустрії.

Комунікативні навички мають різні аспекти, які важливі для спеціалістів в ІТ-галузі. Це включає не лише вербальну комунікацію, а й письмову, невербальну та міжкультурну комунікацію. Особливості кожного типу комунікації важливі для ефективного взаємодії зі співробітниками, клієнтами та іншими стейкхолдерами.

Комунікаційні навички повинні бути активно вдосконалені індивідуально кожним спеціалістом в ІТ-галузі. Це можна зробити шляхом навчання, тренування та практики. Здатність ефективно спілкуватися із колегами, керівництвом та клієнтами стане конкурентною перевагою для фахівців в ІТ-сфері.

Розвиток емоційного інтелекту: Спеціалісти в ІТ-галузі повинні бути свідомі своїх емоцій та емоцій оточуючих, а також мати здатність ефективно

керувати ними. Вміння розпізнавати та розуміти емоції, які виникають у процесі комунікації, сприяє збереженню позитивних взаємин та вирішенню конфліктів.

Особливості у проявленні під час конфлікту: В ІТ-галузі виникають ситуації конфлікту, і вміння ефективно спілкуватися під час таких ситуацій є критично важливим. Спеціалісти повинні мати навички вирішення конфліктів, вміти слухати та розуміти позицію інших, а також знаходити компромісні рішення.

Ці аспекти показують, що комунікативна сфера спеціалістів в ІТ-галузі вимагає не лише технічних знань, але й розвитку соціальних та емоційних навичок. Розуміння та усвідомлення цих особливостей допоможуть спеціалістам досягти більшої ефективності у комунікації та досягти успіху у своїй кар'єрі.

Ефективна комунікація в ІТ-галузі сприяє покращенню співпраці, зниженню конфліктів та підвищенню продуктивності. Спеціалісти, які вміють чітко й чутливо комунікувати, здатні створювати позитивну робочу атмосферу та підтримувати взаєморозуміння.

Навички комунікації є перспективним напрямком для розвитку у ІТ-галузі. Організації повинні приділяти увагу розвитку комунікативних навичок своїх співробітників та впроваджувати програми підвищення комунікаційної культури в організації.

Зроблені дослідження підкреслюють важливість розвитку комунікативної сфери спеціалістів, що працюють в ІТ-галузі, і надають підґрунтя для подальших досліджень у цій області. Висновки дослідження вказують на необхідність звернути увагу на комунікативні аспекти в ІТ-галузі та розробити стратегії для поліпшення комунікативної компетентності спеціалістів, що працюють у цій сфері.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Алексеева О. Р., Курліщук І. І. Формування навичок ефективного спілкування першокласників засобами дидактичної гри в умовах нової української школи. 20 ст. [Електронний ресурс]. Доступно: <http://baltijapublishing.lv/omp/index.php/bp/catalog/download/47/892/2029-1?inline=1>
2. Амеліна С. М. Формування іншомовної комунікативної компетенції на основі рамкової програми з німецької мови / С. М. Амеліна // Педагогіка формування творчої особистості у вищій і загальноосвітній школах. - 2014. - Вип. 35. - С. 81-85. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pfto_2014_35_12
3. Антонюк Н. М., Возна М.О. Формування міжкультурної комунікативної компетенції як основне завдання у мовній підготовці майбутніх перекладачів// Вісник Академії адвокатури України. – К.: ВЦ Акад. адвокатури України, 2015. – Т.12. – Число 1(32). – С.162-167.
4. Атаманчук Н. М. Арт-терапія як засіб вивчення та подолання бар'єрів у спілкуванні підлітків / Н. М. Атаманчук // Наука і освіта. - 2015. - № 3. - С. 12-16. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/NiO_2015_3_4.
5. Баранюк В. В. Сутнісна характеристика професійно-комунікативної компетентності майбутніх фахівців соціальної роботи / В. В. Баранюк // Збірник наукових праць Хмельницького інституту соціальних технологій Університету "Україна". - 2013. - № 1. - С. 24-28.
6. Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики. К.: Видавничий центр «Академія». 2004. 344 с.
7. Боснюк В. Математичні методи в психології: Курс лекцій. Харків. 2016. 56 с.

8. Васильєва Л. А. Особливості та роль публічних комунікацій в сучасному соціумі / Л. А. Васильєва // Молодий вчений. - 2016. - № 12.1. - С. 77-81. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/molv_2016_12.1_22
9. Великий тлумачний словник сучасної української мови (з дод. і допов.) / Уклад. і голов. ред. В.Т. Бусел. — К.; Ірпінь: ВТФ «Перун», 2005. — 1728 с.
10. Вестбрук Д. Вступ у когнітивно-поведінкову терапію / Д. Вестбрук, Г. Кеннерлі, Дж. Кірк. — Львів : Свічадо, 2014. — 420 с.
11. Вовк О. В. Особливості синдрому професійного вигорання в працівників сфери інформаційних технологій. URL : <http://maup.com.ua/assets/files/psihologz/2019-1/02.pdf>.
12. Воронкова В. Г. Етика ділового спілкування: підруч. Київ: Знання, 2016. 312 с.
13. Вторнікова Ю. С. Комунікативна компетентність у структурі ключових компетентностей громадян Європи [Електронний ресурс] / Ю.С. Вторнікова // Витоки педагогічної майстерності: збірник наукових праць. — Полтава, 2011. — Режим доступу: <http://dspace.pnpu.edu.ua/bitstream/123456789/>
14. Гарднер Г. Множинні інтелекти. Теорія у практиці. Хрестоматія. — К.: Мегатайп, 2004. — 288 с.
15. Грек О. М. Особливості використання інформаційних технологій в розвитку креативності підлітків // Актуальні проблеми психології: Збірник наукових праць Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України. — К.: Видавництво «Фенікс», 2019. — Т. XII. Психологія творчості. — Випуск 26. — с. 86-94.
16. Гриценко Т. Б., Гриценко С. П., Іщенко Т. Д., Мельничук Т. Ф., Чуприк Н. В., Анохіна Л. П. Етика ділового спілкування. Київ: Центр навчальної літератури, 2019. 344 с

17. Дмитрієва С. М. Психологічні особливості комунікативних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні. Актуальні проблеми, сучасний стан та перспективи розвитку індустрії туризму в Україні та Польщі: Матеріали IV Міжнародної науково-практичної конференції / За ред. Саух І. В. с. 247- 250.
18. Долінська Л. В., Лефтерова Є. Л. «Психологічний тренінг як метод формування професійних та особистісних якостей майбутніх фахівців IT-сфери». У: Особистість та суспільство в цифрову еру: психологічний вимір. Матеріали III міжнародної науково-практичної конференції, м. Одеса, 24 червня 2022 року. Одеса: Національний університет «Одеська юридична академія», 2022, с. 72-75. DOI: <https://doi.org/10.32837/11300.17987>
19. Драгомирецька Н.М. , Кандагура К. С , Букач А. В. Комунікативна діяльність в державному управлінні: навч. пос - Одеса: ОРІДУ НАДУ, 2017.
20. Е. Берн. Ігри, у які грають люди — Харків, 2016. - 2017, 256 с.
21. Засади когнітивної психології спілкування : [монографія] / [В.П.Казміренко, В.М.Духневич, О.Ю.Осадько та ін.]; за наук. ред. В.П.Казміренка; Національна академія педагогічних наук України, Інститут соціальної та політичної психології. - Кіровоград: Імекс-ЛТД, 2013. - 390с.
22. Звіт «Українська IT-індустрія: портрет 2022» [Онлайн]. Доступно: <https://reports.itukraine.org.ua/>
23. Кайдалова Л. Г. Психологія спілкування : навчальний посібник / Л. Г. Кайдалова, Л. В. Пляка, Н. В. Альохіна, В. С. Шаповалова. - 2-ге вид., перероб. і допов. - Х. : НФаУ, 2018. - 140 с.
24. Карпюк Комунікативна компетентність як складова професійної компетентності сучасного психолога // Ю. Я. // Збірник тез наукових робіт

- учасників міжнародної науково-практичної конференції «Психологія і педагогіка: Актуальні питання» – Харків, 2020. С. 158-162.
25. Карпюк Ю. Я. Комунікативна компетентність як складова успішного професійного розвитку психолога //Scientific Journal Virtus, October №36, 2019. – Вип. 1. – С. 41-57.
26. Кожем'яко Н.В. Формування комунікативної компетентності молодших спеціалістів з правознавства у процесі вивчення психолого-педагогічних дисциплін : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04. Інститут професійно-технічної освіти. Київ, 2015. 250 с.
27. Козирев М.П. Комунікативні бар'єри спілкування та шляхи їх подолання / М. П. Козирев // Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. серія психологічна. - 2014. - Вип. 1. - С. 201- 211. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvldu_2014_1_24.
28. Козубовська І. В. Деякі особливості ділового спілкування у професійній діяльності соціального працівника // Соціальна робота в Україні: теорія і практика. – 2016. – № 1-2. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/srutip_2016_1-2_3
29. Косенко Ю. В. Основи теорії мовної комунікації: навч. посіб. Суми, 2011. С. 17–18.
30. Культура ділового спілкування в контексті формування професійної компетентності майбутнього керівника навчального закладу
31. Кутас М. С. Розвиток професійно значущих якостей майбутнього фахівця з управління проектами засобом соціально-психологічного тренінгу // Актуальні проблеми психології. – Том 1: Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна психологія. – Вип. 40. Збірник наукових праць / За ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки. – К. - Алчевськ : ЛАДО, 2014. – С. 60 – 65.
32. Лахтадир О.В. Комунікативна компетентність особистості. Актуальні проблеми психології: Збірник наукових праць Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України. 2013. Том. V: Психофізіологія. Психологія

- праці. Експериментальна психологія. Випуск 13. Київ: ДП «Інформ.-аналіт. агентство», 2013. С. 154–162.
33. Лук'янчук, Н. В., Климова, Н. А. Теорія та практика підготовки педагогічних працівників до формування комунікативної компетентності обдарованих старшокласників з використанням інформаційних технологій: методичний посібник. Київ: Інформаційні системи, 2011.
34. Люсин Д. В. Новая методика для измерения эмоционального интеллекта: опросник. Психологическая диагностика., Т. 4, 3-22, 2006.
35. Мармаза О.І. Культура ділового спілкування в контексті формування професійної компетентності майбутнього керівника навчального закладу.
36. Мартиненко І. В. Особливості комунікативної діяльності дітей старшого дошкільного віку з системними порушеннями мовлення : монографія / І. В. Мартиненко. — К.: ДІА, 2016. — 304 с.
37. Мерманн Э. Коммуникация и коммуникабель-ность: рекомендации для открытой коммуникации /Э. Мерманн; [пер. с нем.]. — Х.: Гуманитарный центр, 2007. — 292 с
38. Мирошниченко М. І. Психологія ділового спілкування: конспект лекцій. Одеса, Одеський державний екологічний університет, 2020. 130 с http://eprints.library.odeku.edu.ua/id/eprint/7456/1/Myroshnichenko_M_I_Psychologiya_DS_KL_2020.pdf
39. Молчанова С. В. Особливості професійного стресу ІТ-фахівців. Десяті Сіверянські соціально-психологічні читання: матеріали Міжнародної наукової конференції (29 листопада 2019 року, м. Чернігів). Чернігів, 2020. С. 226–229.
40. Моргунова С. О. Педагогічні умови підготовки до соціальної взаємодії майбутніх менеджерів організацій і адміністрування / С. О. Моргунова // Педагогіка та психологія. - 2017. - Вип. 56. - С. 32-41. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/znpkhnpu_ped_2017_56_6.

41. Нужна О. Стиль керівництва та його вплив на реалізацію функцій спілкування у діловій комунікації. *Economic journal of Lesya Ukrainka Volyn National University*. 4, 28 (Jan. 2022), 81–87. Режим доступу: URL: <https://echas.vnu.edu.ua/index.php/echas/article/view/719>
42. Олійник Н. Ю. Комунікативні процеси у навчанні: навч.-метод. посіб. Кам'янець-Подільський: ФОП Сисин І. Я., 2017. 92 с.
43. Пашко Л.А. Комунікативна компетентність керівника : навч.-метод. матеріали / Л.А.Пашко, Н.Б.Ларіна, О.М.Руденко; упоряд. Г.І. Бондаренко. – К.: НАДУ, 2013. – 76 с.
44. Пономарьова К. І. Формування комунікативної компетентності молодших школярів у процесі навчання української мови: методичний посібник. Київ: КОНВІ ПРІНТ, 2020. 88 с
45. Портрет IT-спеціаліста — 2022. Аналітика. Редакція DOU. Режим доступу: URL: <https://dou.ua/lenta/articles/portrait-2022/>
46. Рубінштейн, С. Л. Основи загальної психології. Київ: Видавництво «Вік». 2006.
47. Рудницька Н. А., Ковтун К. В. Комунікативна професіограма менеджера з позиції ділової комунікації. [Електронний ресурс]. DOI: <http://dx.doi.org/10.31548/philolog2019.03.074>
48. Самборська, Н. М. Комунікативна компетентність у структурі професійної компетентності майбутнього фахівця. *Педагогічні науки*, 1(83), 2021.
49. Семенов О.М. Формування комунікативної компетентності майбутніх економістів / О.М.Семенов //Педагогіка вищої та середньої школи: зб. наук. пр.- Кривий Ріг, 2013.- С.266-270.
50. Симоненко С. В. Формування комунікативної компетентності фахівців з програмної інженерії у закладах вищої освіти: Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата психологічних наук: спец. 13.00.07 –

- теоретична та прикладна психологія / С.В. Симоненко. – Запоріжжя, 2019. – 234 с.
51. Симоненко, С. В. Проблеми комунікації ІТ-спеціалістів. Умань: ФОП Жовтий ОО, 2016.
52. Симоненко, С. В. Структурні компоненти категорії «комунікативна компетентність». Матеріали III Всеукраїнської науково-практичної конференції «Сучасна германістика: теорія і практика». 2017.
53. Сиротін А. С. Система розвитку комунікативно-соціально-психологічних навичок як важливий чинник ефективної діяльності фахівців іт-сфери. Український центр нейролінгвістичного програмування, м. Київ. Наукові праці МАУП, 2015, вип. 45(2), с. 36–38. URL: <http://journals.maup.com.ua/index.php/pedagogy/article/view/2177/2672>
54. Словник синонімів української мови: у 2 т. / авт.-уклад. Бурячок А.А. та ін. Київ, 2006. Т. 2. С. 254.
55. Словник-довідник з української лінгводидактики: навч. посіб. / за ред. М.І. Пентиліук. Київ, 2015. 320 с.
56. Сняданко І. І. Психологія підготовки студентів технічних університетів до майбутньої професійно-управлінської діяльності : монографія / І. І. Сняданко. – Львів : ПП Бадікова, 2016. – 385 с.
57. Соняк Н. Л. Дидактичні умови формування комунікативної компетентності молодших школярів у процесі роботи з текстом : дис. ... канд. пед. наук. Луцьк – Тернопіль, 2018. С. 29.
58. Стасюк М. М. Особливості емоційної сфери ІТ-спеціалістів. *Science and Education a New Dimension. Pedagogy and Psychology*. V (59). Issue: 134. 2017. S. 82-86.
59. Степчук Ю. П., Бевзо Г. А. Комунікативні стратегії взаємодії у діловому спілкуванні DOI: <https://doi.org/10.32782/2710-4656/2022.4.1/13>
60. Ткалич М. Г. Психологія гендерної взаємодії персоналу організацій : [монографія] / М. Г. Ткалич. – К.-Запоріжжя : ЗНУ, 2015. – 315 с.

61. Філоненко Д. В. Особистісний портрет представника ІТ-сфери. Науковий вісник ХДУ. Серія «Психологічні науки». 2017. Вип. 4. Том 1. С. 101–107.
62. Холод О.М. Комунікаційні технології: підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2023. - 212 с.
63. Четверик-Бурчак А. Г. Механізми зв'язку рівнів сформованості емоційного інтелекту з успішністю життєдіяльності особистості. Збірник наукових праць Інституту психології ім. Г.С. Костюка НАПН України. 2015. Т. 10. №19. С. 592-602.
64. Чукут С. А., Яценко В. О. Комунікаційні стратегії в публічному управлінні та адмініструванні: зарубіжний та український досвід. Інвестиції: практика та досвід. 2021. № 12. С. 72–79. DOI: 10.32702/2306-6814.2021.12.72
65. Шнайдер О. В. Психологічні особливості емоційного вигорання працівників сфери інформаційних технологій // Наукові записки Національного університету «Острозька академія». Серія «Психологія і педагогіка». Випуск 26. – 2014. – С. 144 – 148.
66. Gordon, W., Shonin, E., Zangeneh, M., Griffiths, M. // Int J Ment Health Addiction. 2014. Vol. 12. 159.
67. Rosenberg M. Nonviolent Communication: A Language of Life, 2015. P. 256
68. Rosencrance L. Survey: Poor communication causes most IT project failures [Electronic resource] – Mode of access: <https://www.computerworld.com/article/2543770/survey--poor-communication-causes-most-it-project-failures.html>
69. Savignon S. J. Communicative competence In: Liantas JI, editor. The TESOL Encyclopedia of English Language Teaching. John Wiley. 2018. P. 1-7.
70. Sless D. Learning and Visual Communication. Routledge. 2020. P. 208
71. Symonenko S. V., Osadchyi V. V., Sysoieva S. O., Osadcha K.P., Azaryan A. A. Cloud technologies for enhancing communication of IT-professionals.

- Arnold E. Kiv, Mariya P. Shyshkina. 2020 [Режим доступу]:
<http://elibrary.kdpu.edu.ua/bitstream/123456789/3861/1/paper12.pdf>
72. Symonenko S., Zaitseva N., Osadchyi V., Vynohradova M. (2020). Interactive methods of training for enhancing communication of IT-professionals. SHS Web Conf., 75, 04009. DOI: <https://doi.org/10.1051/shsconf/20207504009>.
73. Van Gordon, William, et al. Work-Related Mental Health and Job Performance: Can Mindfulness Help? / International Journal of Mental Health and Addiction, 2014, 12: 129-137.
74. Wolever, R. Q. et al. Effective and viable mind-body stress reduction in the workplace: A randomized controlled trial / R. Q. Wolever et al. // Journal of Occupational Health Psychology. 2012. 306.
75. Zhyhailo N. I., Stasiuk M. M. (2016). Rol emotsiinoho intelektu v protsesi profesiinoi osvity [The role of emotional intelligence in the process of professional education]. Pedahohika i psykhohiia profesiinoi osvity – Pedagogy and psychology of professional education, 4, 87-97 [in Ukrainian].