

Наталія Панченко,

старший викладач кафедри педагогічних технологій та мовної підготовки

(Державний університет «Житомирська політехніка»)

Софія Ячменьова,

студентка

факультету інформаційно-комп'ютерних технологій

(Державний університет «Житомирська політехніка»)

ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ У ІТ-КОМАНДАХ

Сфера ІТ – це досить особлива сфера діяльності, в основі якої лежить інформаційний обмін в різних проявах: у вигляді коду, який буде створювати певні програмні дії, у вигляді взаємодії між замовником і виконавцем, а також організаційна взаємодія між працівниками, які виконують суміжні завдання. Для ІТ характерна обов'язкова наявність технічного завдання, яке за своєю суттю є результатом переговорного процесу між замовником і представником компанії. Щоб досягти успішного спілкування необхідно дотримуватися правил етики ділового спілкування.

Комунікація дозволяє синхронізувати ритм діяльності людини з ритмом компанії. Регулювання процесів життєзабезпечення людини і суспільства повністю лежить в області комунікації і здатності з її допомогою організувати середовище навколо себе. Чим складніші взаємозв'язки з'являються в світі, тим складніших інструментів комунікації вони потребують.

Спілкування є процесом створення, передачі й інтерпретації ідей, фактів, думок і почуттів від однієї людини до іншої. Воно відіграє важливе значення у формуванні ефективних ділових взаємовідносин. Погана комунікація в команді може призвести до нехтування професійними обов'язками, невиконання поставлених завдань, втрати мотивації діяльності. Проте, коли працівники цілеспрямовано залучені, це дає відчутні результати і сприяє зростанню продуктивності праці.

Розглядаючи ділове спілкування як критично важливий фактор роботи ІТ-команди виділяють сукупність функцій, виконання яких залежить від ефективності комунікацій: інформування працівників про службові обов'язки, забезпечення отримання зворотного зв'язку, взаємозв'язки з стейкхолдерами, мотивація співробітників для кращого прийняття рішень, формування соціальних зв'язків. [1, с. 69-70]. Зважаючи на три основні групи ролей у ІТ-командах: творчі, організаційні та виконавчі, вище зазначені функції можуть належати чи не належати до обов'язків співробітника організації [2].

Для побудови ефективного процесу комунікації у ІТ-команді потрібне чітке розуміння та дотримання правил етики сучасного ділового спілкування, а саме:

1. Прозорість та чесність. Усі учасники комунікації очікують один від одного чесності при обміні важливою для організації інформацією.

2. Ясність та чіткість. Усі повідомлення (усні чи письмові) повинні бути структурованими, лаконічними та чіткими, містити лише доречну для ІТ-команди та її учасників інформацію. З метою забезпечення ясності ділового спілкування варто для

початку проаналізувати цільову аудиторію, якій будуть направлятися повідомлення. Від цього також залежатиме обраний стиль спілкування [1, с. 71].

3. Слухання. Не менш важливою частиною переговорів та обміну інформацією є вміння слухати інших учасників комунікацій. Розрізняють рефлексивне та нерефлексивне слухання. Під час ділового спілкування рекомендується здебільшого використовувати саме рефлексивне слухання, яке передбачає кивання головою у ході розмови, задавання уточнюючих запитань, вербальне погодження. Також важливо не просто вміти слухати, але й у правильний спосіб декодувати інформацію [1, с. 71].

4. Доречні канали комунікації. Залежно від ситуації, є необхідним вибір доречного методу та каналу передачі інформації. У ІТ-командах це може бути один з наведених засобів: зустрічі, електронна пошта, чати у соціальних мережах, телефонні дзвінки, тощо [2].

5. Швидкість. Як показують наукові дослідження, у сучасному світі все більш важливою є швидка та ефективна комунікація. Тож доречним є вчасна реакція на повідомлення та використання нових каналів та способів спілкування, наприклад, можливість запису голосових повідомлень у месенджерах [1, с. 72].

6. Невербальна комунікація. Вивчаючи елементи ефективного ділового спілкування, організація повинна пам'ятати, що словесні розмови не є єдиним методом обміну повідомленнями на робочому місці. Мова тіла може бути досить важливою, коли забезпечується безперервний комунікативний процес [1, с. 71].

7. Емоційний інтелект. Будь-який учасник спілкування ІТ-команди повинен вміти контролювати власні емоції та розуміти почуття інших, використовувати емпатію.

Процес комунікації в компанії – це обмін інформацією між двома і більше учасниками команди або клієнтами, мета якого – забезпечити розуміння інформації, яка є предметом обміну. Під час здійснення комунікацій між учасниками команд виникає багато різних непередбачуваних ситуацій, бар'єрів, викликів та загроз, які потребують реакції з боку керівників проекту та лідерів команд. Для правильного реагування на виклики, які виникають під час комунікації, необхідно сформувати в компанії систему комунікаційної діяльності, яка б сприяла ефективній організації та успішній роботі над проектами.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Боришкевич І.І. Особливості етики ділового спілкування у сучасному ринковому середовищі. Актуальні проблеми розвитку економіки регіону. 2021. Вип. 17. Т.1. С.68-74.
2. Войнаренко С.М. Комунікативна політика підприємств в сучасних умовах. Вісник Хмельницького національного університету. 2021. № 6. Т. 2. С. 51–54.
3. Як побудувати ефективні комунікації в ІТ-команді [Електронний ресурс] // Web academy media. – 2023. – Режим доступу: <https://web-academy.ua/blog/pm-ba-pdm/porady-dlia-komunikatsiy-v-it>