

ОСОБЕННОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ В КОМПАНИЯХ ИТ

*Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники
г. Минск, Республика Беларусь*

Высокович Д.В., Пухова П.Л.

Шлыкова Т.Ю. – канд. психол. наук, доцент

Современные условия оптимизации профессиональной деятельности связаны с применением конструктивных стратегий взаимодействия при решении профессиональных задач в системе «программист-программист». Особое внимание направлено на развитие технологий передачи информации, в частности, на средства, которые обеспечивают оперативный и полноценный профессиональный контакт.

При изучении личности и особенностей «образа мира» ИТ-специалистов высокой квалификации показано, что для них характерны упорство, стремление создать свой мир в пределах компьютерной среды, а также неприятие барьеров и запретов, существующих в реальном мире. Предпосылками успешной ИТ-деятельности признаются следующие черты: дистанцированность от других людей, интровертированность, погруженность в собственные интеллектуальные переживания.

Существует три основных стиля коммуникаций: официальный, деловой и свободный. В ИТ-компаниях на разных уровнях взаимодействия надо применять разные стили [1].

Первый уровень взаимодействия ИТ-подразделения – это служба поддержки пользователей. Здесь, прежде всего, применяется официальный стиль, все происходит по строгим правилам. Но этого не всегда достаточно. Один из элементов обучения психотерапевтов заключается в том, что им ставят задачу: «успокоить плачущую женщину», то есть записать ее историю болезни таким образом, чтобы она успокоилась и была готова к психотерапевтической процедуре. То же самое должен делать оператор службы поддержки пользователей. Очень важно, чтобы он успокоил пользователя и тот перестал нервничать. Может быть, оператор службы поддержки должен даже принять инцидент, как свою боль, «сопереживать» вместе с пользователем, т. е. фактически построить неформальные отношения с ним. А затем, положив трубку, отработать звонок по всем принятым процедурам и официальным коммуникациям. Второй уровень взаимодействия ИТ-службы – это специалист по конкретной системе. Здесь стиль коммуникаций деловой: допускаются вольные разговоры, переход на «ты» (если пользователь позволяет). Но свободных личных отношений быть не должно. Наконец, третий уровень – это уже взаимодействие ИТ-менеджмента с бизнесом.

Личное общение, бесспорно, самый привычный и самый эффективный способ коммуникации. Но, в то же самое время, и самый дорогой. Поскольку для личной встречи необходимо затратить значительный объем самого ценного ресурса – времени сотрудников. У типичного программиста или системного администратора, в отличие, скажем, от журналиста или социолога, нет установки для активного общения с окружающими. Он погружен в свои мысли, часто пренебрежительно относится к одежде. Это человек со своим профессиональным словарным запасом, увлечениями и шутками. Телефония весьма удобна для решения вопросов, но не очень важных, когда не требуется видеть лицо собеседника. Электронная почта хорошо подходит для деловой переписки и рассылки информации или объявлений. Дома и на работе сотрудники компаний регулярно получают информацию по электронной почте, через интернет системы, интернет СМИ и социальные сети, число личных встреч в корпоративной среде снижается.

Поэтому в ИТ-компаниях постоянно принимаются решения о внедрении более продвинутых способов коммуникации. Одни из них – сервисы мгновенного обмена текстовыми сообщениями в ИТ-компаниях пользуются большой популярностью в качестве альтернативного электронной почте и телефонии способа коммуникации. Преимущество подобных сервисов перед телефонией – фактическая бесплатность. Перед электронной почтой – высокая интерактивность.

Список использованных источников:

1. Pepper G.L. Communicating in Organizations: A Cultural Approach.— N. etc.; McGraw-Hill, Inc., 2005.