

МІСЦЕ НАВИЧОК ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ У СУЧАСНИХ ДОСЛІДЖЕННЯХ SOFT SKILLS ІТ-ФАХІЦІВ

У сучасних дослідженнях, присвячених м'яким навичкам, проблема вирішення конфліктів рідко постає як самостійний об'єкт аналізу. Переважно конструктивна поведінка у конфлікті не концептуалізується як окрема навичка або компетентність, що входить до структури soft skills, а розглядається опосередковано – в межах ширших конструктів, що описують міжособистісну поведінку та соціальну ефективність фахівців (Deming, 2017; Kyllonen, 2013). У цьому сенсі навички вирішення конфліктів радше «розчиняються» у загальному полі soft skills, ніж виокремлюються як окрема дослідницька категорія.

У більшості наукових робіт, огляд яких ми здійснили, конфлікт постає не як фокус дослідження, а як неявний контекст застосування інших м'яких навичок. Зокрема, здатність ефективно діяти в конфліктних ситуаціях пов'язується з розвитком комунікативних навичок, міжособистісної взаємодії, асертивності, командної роботи та співпраці, емоційної регуляції й соціальних навичок загалом (Bambacas, Patrickson, 2008; Ellis, Miller, 1993; Butt, Zahid, 2015). У логіці таких досліджень припускається, що володіння зазначеними soft skills автоматично підвищує здатність людини справлятися з конфліктами, однак сам конфлікт при цьому не стає предметом окремого теоретичного осмислення або емпіричного вимірювання.

Показовою є й термінологічна специфіка цього поля досліджень і джерел. Поняття «вирішення конфліктів» (conflict resolution) або управління конфліктами (conflict management) значно частіше використовуються у прикладних, тренінгових чи управлінських джерелах, ніж у академічних емпіричних дослідженнях м'яких навичок (Robles, 2012). У наукових статтях з проблематики soft skills конфліктна взаємодія радше просто позначається як практична проблема, з якою стикаються фахівці, ніж розглядається як окремий конструкт (Jelphs, 2006). Загалом конфлікт можна охарактеризувати як «практичний біль», що визнається у професійних контекстах, але не займає особливого місця в теоретичних моделях м'яких навичок

Ще більш виразним цей розрив помітний у дослідженнях, присвячених soft skills ІТ-фахівців. У цій галузі домінують теми комунікації, командної роботи, співпраці, адаптивності та розв'язання проблем (problem-solving), причому останнє зазвичай розуміється як технічне або когнітивне розв'язання завдань, а не як міжособистісна чи конфліктна компетентність (Begel, Simon, 2008). Навички вирішення конфліктів майже не фігурують як окрема складова soft skills ІТ-фахівців і не виокремлюються як специфічний об'єкт дослідження.

Варто також звернути увагу на особливості мовного опису конфліктів у контексті ІТ-команд. У більшості робіт вони не називаються безпосередньо конфліктами, а описуються через евфемістичні формулювання, такі як

«збої в комунікації» (communication breakdowns), проблеми в команді (team challenges), неузгодженість (misalignment), проблеми координації (coordination issues) або міжособистісні труднощі (interpersonal difficulties) (Paksoy, Soyer, Çalık, 2017). Така лексика дозволяє говорити про проблеми взаємодії без прямого звернення до поняття конфлікту, що, своєю чергою, ускладнює і концептуалізацію окремих навичок розв'язання конфліктів або управління конфліктами.

Навіть у дослідженнях, присвячених agile-командам, командам розробників програмного забезпечення або розподіленим командам, конфлікти або згадуються побіжно, або взагалі виносяться за межі аналітичного фокусу як явище, що не належить до «профільних» тем (Begel, Simon, 2008). Така ситуація значною мірою зумовлена технократичною традицією ІТ-досліджень, у межах якої технічні процеси та інструменти розглядаються як первинні, тоді як міжособистісна взаємодія та пов'язані з нею конфлікти залишаються вторинними або фоновими.

Проведений огляд бібліографічного масиву, що охоплює понад 100 наукових публікацій, присвячених дослідженням м'яких навичок, їх формуванню, оцінюванню та ролі у професійній діяльності, дозволяє зробити низку узагальнених висновків щодо представленості проблематики конфліктної взаємодії. Лише поодинокі публікації (8) містять пряме або епізодичне використання терміна «конфлікт» чи похідних від нього (наприклад, «управління конфліктами (conflict management), «врегулювання конфліктів» (handling conflicts)), причому у більшості випадків конфлікт не виступає самостійним об'єктом дослідження, а згадується як один із можливих викликів професійної взаємодії. Жодна з проаналізованих робіт не зосереджена на системному вивченні навичок вирішення конфліктів як окремого різновиду soft skills у командах ІТ-фахівців.

Натомість у переважній більшості досліджень – близько 3/4 джерел – «конфліктна взаємодія» присутня лише імпліцитно, тобто через аналіз комунікативних навичок, командної співпраці, асертивності, соціальних або емоційних компетентностей. У цих роботах здатність до врегулювання конфліктів логічно виводиться з наявності інших soft skills, але не концептуалізується та не операціоналізується як окрема компетентність.

Таким чином, результати огляду свідчать про те, що, попри значний обсяг досліджень м'яких навичок загалом і зростаючу увагу до міжособистісних аспектів роботи в ІТ-командах, навички вирішення конфліктів залишаються недостатньо окресленими як самостійний дослідницький конструкт, що створює підґрунтя для подальших теоретичних і емпіричних розвідок у цьому напрямі (Soto et al., 2022).

Водночас, якщо поглянути на діяльність ІТ-фахівців з точки зору «нормально» присутньої в ній проблемності і конфліктності самого процесу групової роботи (різні бачення архітектури, пріоритетів, якості, дедлайнів і т.п.), тоді вирішення конфліктів постає тут як вміння проговорювати розбіжності, слухати, домовлятися і тримати фокус на рішенні, а не на особистостях,

що власне і покривається такими загальними групами м'яких навичок, як «комунікативні навички». З іншого боку, якщо взяти до уваги такий аспект роботи ІТ-команд, як комунікація зі стейкхолдерами, то важливою групою soft skills є вміння вести переговори, які також займають певне місце у наявних дослідженнях.

Отже, результати аналізу сучасних досліджень дозволяють стверджувати, що навички вирішення конфліктів у контексті м'яких навичок ІТ-фахівців перебувають у подвійній позиції. З одного боку, вони є органічною частиною повсякденної професійної практики командної роботи в ІТ-сфері й фактично реалізуються через комунікативні, міжособистісні та переговорні навички. З іншого боку, у наукових дослідженнях ці навички залишаються недостатньо концептуалізованими і не виокремлюються як самостійна компетентність, а здебільшого розглядаються лише опосередковано – як похідні від інших м'яких навичок. Така ситуація вказує на наявність теоретичної й емпіричної прогалини між реальними викликами командної роботи ІТ-фахівців та способами їх наукового опису, що актуалізує потребу у спеціальному аналізі навичок вирішення конфліктів як складової soft skills у сучасних ІТ-командах.

Література

1. Bambacas M., Patrickson M. Interpersonal communication skills that enhance organisational commitment. *J. Commun. Manag.* - 2008. Vol. 12. - Pp. 51-72.
2. Begel, A., Simon, B. Novice Software Developers, All over Again. *Proceedings of the Fourth International Workshop on Computing Education Research.* - Sydney, Australia: ACM, 2008. - Pp. 3-14.
3. Butt A., Zahid Z. M. Effect of assertiveness skills on job burnout. *Int. Lett. -Soc. Human. Sci.* 2015. Vol. 63. - Pp. 218-224.
4. Deming D.J. The growing importance of social skills in the labor market. - *J. Econ.*, 132 (4). - 2017. - Pp. 1593-1640.
5. Ellis B. H., Miller K. I. The role of assertiveness, personal control, and participation in the prediction of nurse burnout. - *J. Organ. Behav.* 1993. Vol. 21. - Pp. 327-342.
6. Jelphe K. Communication: Soft skill, hard impact? - *Clinician in Management.* 2006. Vol. 14. - Pp. 33-37.
7. Kyllonen P. C. Soft skills for the workplace. - *Change Mag. Higher Learn.* 2013. Vol. 45. - Pp. 16-23.
8. Paksoy M., Soyer F., Çalık F. The impact of managerial communication skills on the levels of job satisfaction and job commitment. - *J. Hum. Sci.* 2017. Vol. 14. - Pp. 642-652.
9. Robles M.M. Executive perceptions of the top 10 soft skills needed in today's workplace. - *Bus. Commun.* - Q., 75 (4), 2012. - Pp. 453-465.
10. Soto C. J., Napolitano C. M., Sewell M. N. та ін. An integrative framework for conceptualizing and assessing social, emotional, and behavioral skills: the BESSI. - *J. Pers. Soc. Psychol.* 2022. Vol. 123. - Pp. 192-222.