

## РОЗДІЛ 5 ПСИХОЛОГІЯ

УДК 159.98

DOI <https://doi.org/10.51547/ppp.dp.ua/2021.6.10>

**Астахов Дмитро Володимирович,**

аспірант кафедри психології

Донецького національного університету імені Василя Стуса

ORCID ID: 0000-0003-4422-5976

### СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИЙ ТРЕНІНГ ЯК МЕТОД ОПТИМІЗАЦІЇ ПРОФЕСІЙНОЇ ГРУПОВОЇ ВЗАЄМОДІЇ В КОМАНДАХ ФАХІВЦІВ ІКТ-СФЕРИ

### SOCIO-PSYCHOLOGICAL TRAINING AS A METHOD FOR OPTIMIZING PROFESSIONAL GROUP INTERACTION IN TEAMS OF ICT SPECIALISTS

*У статті проаналізовано проблему професійної групової взаємодії. Зазначено, що групова згуртованість та сприятливий соціально-психологічний клімат виступають одними з важливих факторів, що зумовлюють характер професійної групової взаємодії та ефективність виконання спільної діяльності. Виокремлено чинники, які визначають рівень згуртованості колективу. Розкрито умови забезпечення сприятливого соціально-психологічного клімату в колективі і шляхи його покращення. Представлено особливості професійної діяльності фахівців ІКТ-сфери. Зазначено, що успішна діяльність компаній у ІКТ-сфері залежить не тільки від кваліфікації фахівців та їх вміння і бажання працювати, але й від вміння ефективно взаємодіяти під час роботи над спільним проектом. Вказано, що проведення соціально-психологічних тренінгів із командами фахівців ІКТ-сфери може виступати доцільним засобом опанування навичок ефективної групової взаємодії. Розкрито специфіку соціально-психологічного тренінгу, визначено його ключові завдання, форми та методи, а також умови його проведення. Наголошено на тому, що проведення соціально-психологічних тренінгів у професійних командах допомагає зміцнювати неформальні зв'язки між членами команди, створювати довірливі відносини, вирішувати різні проблемні ситуації, підвищувати рівень особистісної відповідальності за прийняття спільних рішень.*

*З урахуванням специфіки професійної діяльності фахівців ІКТ-сфери розроблено та представлено програму соціально-психологічного тренінгу, спрямованого на оптимізацію групової взаємодії. Розкрито завдання тренінгу, умови його проведення, охарактеризовано групи вправ, які використовуються в роботі. Зроблено висновки про те, що представлений соціально-психологічний тренінг для фахівців ІКТ-сфери може виступати одним із дієвих методів покращення комунікації між членами професійних команд, підвищення загального рівня згуртованості, оптимізації соціально-психологічного клімату.*

**Ключові слова:** соціально-психологічний тренінг, професійна групова взаємодія, фахівці ІКТ-сфери, групова згуртованість, соціально-психологічний клімат, комунікація.

*The article analyzes the problem of professional group interaction. It is noted that group cohesion and a favorable socio-psychological climate are one of the important factors that determine the features of professional group interaction and the effectiveness of joint activities. The factors that determine the level of team cohesion are highlighted. The conditions for ensuring a favorable socio-psychological climate in the team are disclosed. The ways of improving the socio-psychological climate have been determined. The features of the professional activity of ICT specialists are presented. It is shown that the successful activities of ICT companies depend not only on the qualifications of specialists and their ability and willingness to work, but also on the ability to effectively interact while working on a common project. It is designated that conducting socio-psychological trainings with teams of ICT specialists can be means of mastering the skills of effective group interaction. The specificity of socio-psychological training is revealed, its key tasks, forms and methods, as well as the conditions for its implementation, are determined. It is noted that conducting socio-psychological trainings in professional teams helps to strengthen informal ties between team members, create trusting relationships, resolve various kinds of problem situations, and increase the level of personal responsibility for making common decisions.*

*Taking into account specifics of professional activity of ICT specialists, a program aimed at optimizing group interaction of socio-psychological training has been developed and presented. The tasks of the training, conditions for its implementation are revealed. Groups of exercises used in the work are characterized. It is concluded that the presented socio-psychological training for ICT specialists can be one of the most effective methods for improving communication between members of professional teams, increasing the overall level of cohesion, and optimizing the socio-psychological climate.*

**Key words:** socio-psychological training, professional group interaction, ICT specialists, group cohesion, socio-psychological climate, communication.

**Вступ.** Сучасна сфера інформаційно-комунікаційних технологій є однією з тих сфер діяльності, що стрімко розвиваються, при цьому особливості виконання професійних завдань у ній пов'язані з необхідністю організації командної роботи. У зв'язку з цим на ринку праці актуальною залишається потреба у кваліфікованих фахівцях, здатних до плідної командної роботи, оскільки загальновідомим є той факт, що основою ефективного функціонування будь-якої компанії є наявність професійних команд, члени якої виконують свої професійні обов'язки на високому рівні. Незважаючи на прогресивний розвиток ІКТ-технологій, нині є певний дефіцит професіоналів, які можуть продуктивно взаємодіяти під час роботи над різними проектами. Проблема врахування у процесі підготовки фахівців у цій галузі важливості опанування навичок професійної групової взаємодії, окрім отримання суто професійних знань та навичок, порушується фахівцями не один рік, але питання залишається невирішеним [2]. Тому особливо гострим є запит щодо пошуку шляхів створення оптимальних умов для оволодіння необхідними компетенціями, що сприяють ефективній професійній взаємодії. При цьому важливо, щоб фахівці почувались єдиною згуртованою командою, що, безумовно, матиме позитивне значення як для кожного конкретного члена команди, так і для організації загалом.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Дослідження особливостей командної роботи фахівців ІКТ-сфери представлено в роботах Ф. Брукс, Г. Вейнберг, Н. Вірт, А. Войскунського, О.В. Волконської, С. Макконелла, Ш. Текл, Б. Шнейдермана та інш. Теоретичні та практичні аспекти соціально-психологічного тренінгу знайшли відображення в дослідженнях таких науковців, як І.В. Вачков, Ю.Н. Ємельянов, В.П. Захаров, Л.М. Карамушка Г.А. Ковальова, Л.А. Петровської, О.В. Сидоренко, Т.С. Яценко та ін.

**Формулювання цілей статті.** Мета роботи – проаналізувати соціально-психологічний тренінг як метод, представити теоретичні положення авторського соціально-психологічного тренінгу, спрямованого на оптимізацію групової взаємодії у командах фахівців ІКТ-сфери.

**Виклад основного матеріалу.** Відносини в різних організаціях, незважаючи на регламентацію посадовими інструкціями, положеннями та іншими організаційними та розпорядчими документами, формуються під впливом як зовнішніх обставин, так і внутрішніх факторів, зокрема рівня згуртованості групи та домінуючого соціально-психологічного клімату. Так, згуртованість колективу виявляється в емоційній привабливості та взаємоприв'язаності її членів, їх прагненні до збереження групового членства, єдності цінностей та цілей учасників групової взаємодії [11]. Можна виокремити низку провідних чинників, що визначають рівень згуртованості колективу: емоційна привабливість членів групи; схожість членів групи між собою; спосіб міжособистісної взаємодії; особливості групових цілей; рівень задоволеності членами групи діяльністю, що виконується, та своїм положенням у групі;

стиль керівництва та особливості прийняття групових рішень. Так, емоційна привабливість сама по собі не забезпечує ані продуктивної спільної діяльності, ані високого рівня згуртованості, проте без емоційної привабливості неможливо уявити згуртований колектив. Якщо говорити про схожість членів групи, важливими є, перш за все, спорідненість цінностей, поглядів та соціальних орієнтацій членів групи. На згуртування групи значно впливає й спосіб взаємодії між членами групи. Група, діяльність якої заснована на кооперації, а не суперництві, і в якій домінує мотив співробітництва має набагато більше шансів стати згуртованою. Варто зазначити, що саме під час кооперації зменшується кількість внутрішньогрупових конфліктів, створюється можливість для вільного та відкритого спілкування членів групи, розширюється обмін інформацією між партнерами. Цілі, які ставляться групою або задаються керівництвом, допомагають згуртуватися, лише якщо вони відповідають потребам членів групи, можуть бути прийняті як власні, особисті цілі, а також, якщо група може розраховувати на успішне їх досягнення. Важливими характеристиками будь-якої групової цілі є чіткість та однозначність її постановки, зрозумілість для кожного члена групи. Задоволеність кожним членом діяльністю групи та своїм положенням у ній також суттєво впливає на показник згуртованості. Чим більше члени групи задоволені, тим вищою становиться згуртованість колективу. Колегіальний, кооперативний стиль керівництва та змога кожного члена групи брати участь у розробці спільного рішення сприяє згуртуванню колективу. Отже, стає зрозуміло, що згуртованість виступає важливою характеристикою будь-якого колективу, оскільки згуртована група злагоджено функціонує, при цьому перебування в такій групі є комфортним для всіх її учасників.

Загальновідомим є той факт, що сприятливий соціально-психологічний клімат у колективі передбачає наявність довірливих відносин, взаємопідтримки, загальної позитивної атмосфери. Для цього потрібно забезпечити як у команді, так і в організації загалом правильне й ефективне спілкування з дотриманням низки умов: 1) наявність у команді спеціалістів різної кваліфікації, що, з одного боку, мотивує працівників-початківців на подальший професійний розвиток, з іншого боку, стимулює професіоналів підтримувати високий власний рівень кваліфікації; 2) чисельність колективу. Найоптимальніше, якщо такий колектив складається з 5-9 осіб. Коли колектив занадто малий, це породжує занепокоєність його членів із приводу персональної відповідальності за прийняття різних рішень, зі збільшенням чисельності колективу ефективність роботи кожного може знижуватися, у тому числі внаслідок порушення активної комунікації, а також збільшується ризик формування мікрогруп, що може призводити до конфліктів зниження загального показника згуртованості та погіршення соціально-психологічного клімату; 3) статевікова структура колективу. Варто зазначити, що згуртованість, оптимальний соціально-

психологічний клімат, як правило, властиві неоднорідним колективам, члени яких мають змогу реалізувати власні статево-вікові особливості. У таких колективах відносини є більш різноманітними, емоційно насиченими та стабільними водночас; 4) відкритість колективу до взаємодії з іншими людьми та колективами, оскільки соціальна ізоляція має негативний вплив на показник згуртованості групи; 5) психологічна сумісність членів колективу, що забезпечує безконфліктне спілкування, погодження індивідуальних дій під час виконання спільної діяльності, взаємне прийняття партнерами один одного, злагодженість потреб, мотивів, інтересів, цінностей [12].

Досліджуючи проблеми соціально-психологічного клімату в колективі, можна виокремити шляхи, які сприяють його покращенню: 1) організація сумісної діяльності працівників, заохочування прояву активності, ініціативності, креативності; 2) виявлення спільних інтересів, які можуть об'єднати членів колективу; 3) організація проведення працівниками спільного вільного часу; 4) активізація діяльності кожного співробітника; 5) врахування інтересів кожного працівника, вибір компромісного рішення різного роду ситуацій у колективі; 6) розвиток комунікативної культури та навичок спілкування [3; 6; 7].

Характер спілкування в колективі має провідне значення у процесі виконання спільної діяльності. Так, якщо спілкування між членами колективу налагоджено не достатньо якісно та ефективно, то, відповідно, прийняття різних рішень та виконання відповідних завдань часто є несвоєчасним або некоректним, що може призводити до суттєвих порушень у роботі та виступати додатковим чинником виникнення конфліктів у колективі. Слід зазначити, що від майстерності спілкування та взаємодії в колективі та в організації загалом залежать ступінь взаєморозуміння між колегами, чіткість виконання завдань, задоволеність персоналу своєю працею, соціально-психологічний клімат.

Здійснення професійної діяльності фахівцями ІКТ-сфери зазвичай відбувається під час командної роботи. Відповідно, одним із ключових завдань керівництва будь-якої організації цієї галузі виступає забезпечення оптимальної взаємодії членів професійних команд. Важливим фактором для отримання високих результатів діяльності, успішного виконання різноманітних проектних завдань виступає злагодженість командної роботи, оскільки, як відомо, робота цілої команди може продемонструвати набагато кращі результати, ніж робота окремої людини [2; 9]. Слід зазначити, що дієвим засобом оптимізації групових взаємовідносин, підвищення рівню згуртованості професійної команди, створення сприятливого соціально-психологічного клімату загалом є проведення соціально-психологічних тренінгів.

Саме поняття «тренінг» має кілька значень, зокрема: виховання, навчання, підготовка, тренування, розвиток. Тренінг – це метод активного навчання, спрямований на розвиток знань, умінь, навичок та соціаль-

них установок [4]. Робота під час тренінгу допомагає вирішувати різні проблеми, які можуть виникати в процесі функціонування групи. Окрім цього, учасники групи під час тренінгу можуть не тільки розібратися в різноманітних ситуаціях, які виникали або виникають у групі під час розв'язання різних завдань, але й краще зрозуміти свої почуття й переживання, що матиме позитивне значення для кожної конкретної особистості. Застосування тренінгових форм роботи дає змогу оцінити весь потенціал особистості: рівень та обсяг її компетенцій, які мають провідне значення в професійній діяльності, її здатність до взаємодії, до прийняття рішень тощо [10].

Соціально-психологічний тренінг (СПТ) являє собою активний груповий метод розвитку та вдосконалення особистості та спрямований на зміну тих чи інших особистісних характеристик і поведінки особистості, необхідних для роботи у колективі. Слід зазначити, що групова робота сприяє глибокій особистісній трансформації кожного учасника процесу. Основними параметрами соціально-психологічного тренінгу, які відрізняють його від інших форм групової роботи, є такі:

- тренінг проводиться із психічно здоровими людьми;

- відбувається активне залучення всіх учасників тренінгу до роботи;

- в процесі тренінгу вирішуються завдання щодо розвитку і вдосконалення індивідуально-психологічних якостей, які є необхідними для ефективного функціонування особистості загалом [1].

Сфера застосування соціально-психологічного тренінгу є досить широкою, зокрема, доцільним є його проведення з метою врегулювання міжгрупових та внутрішньогрупових відносин, управління процесами групової динаміки, управління окремими явищами і сторонами колективного життя, в якому формується відповідальне ставлення до виконання професійних завдань та праці [3].

Участь у соціально-психологічних тренінгах допомагає учасникам зміцнювати неформальні зв'язки в команді, створювати дружні відносини, вирішувати різні проблемні ситуації, підвищувати рівень особистісної відповідальності за прийняття спільних рішень.

У практичній психології є різноманітні форми соціально-психологічного тренінгу, які умовно можна поділити на три групи. Так, до першої групи СПТ належать тренінги, які орієнтовані на розвиток умінь та навичок у сфері спілкування, зокрема вміння вести дискусію, вміння вирішувати конфлікти, навички самопрезентації та ін. До другої групи СПТ належать тренінги, які націлені на поглиблення досвіду аналізу ситуації спілкування та взаємодії, тобто підвищення здатності аналізувати себе, партнера по комунікації, групової ситуації загалом. Третя група СПТ представлена тренінгами, які спрямовані на зміну особистісних мотивів поведінки учасників [4]. На нашу думку, під час розробки соціально-психологічного тренінгу для фахівців ІКТ-сфери, спрямованого на формування навичок

групової взаємодії, доцільною є інтеграція вищепредставлених форм.

Основними загальними цілями СПТ є: розвиток соціально-психологічної компетентності особистості, тобто здатності ефективно взаємодіяти з оточуючими людьми; виявлення можливих психологічних проблем індивідів, що заважають ефективному особистісному функціонуванню; поліпшення суб'єктивного самопочуття і зміцнення психологічного здоров'я та благополуччя; сприяння процесу особистісного розвитку, реалізації творчого потенціалу, досягненню оптимального рівня життєдіяльності і відчуття особистісного успіху та гармонії. Відповідно, ключовими завданнями соціально-психологічного тренінгу виступають: 1) аналіз психологічних закономірностей, механізмів і ефективних способів міжособистісної та групової взаємодії; 2) оволодіння необхідними соціально-психологічними знаннями щодо специфіки спілкування та взаємодії в різних ситуаціях; 3) формування соціально-психологічних навичок учасників тренінгу; 4) розвиток здатності адекватно розуміти себе та інших [5].

До основних методів СПТ належать дискусійні методи, ігрові методи та методи, які засновані на невербальній активності учасників. У процесі розробки СПТ можна виокремити два основних підходи. У межах першого підходу спочатку визначається модель тренінгу відповідно до розроблених проблем, формується програма і для неї комплектується необхідна група. У межах іншого підходу першочергово визначаються проблеми або виявляється специфіка функціонування наявної соціальної чи професійної групи, а потім планується та проводиться тренінг [10].

Для того щоб організувати та провести якісний та ефективний соціально-психологічний тренінг, у професійній команді фахівців як ведучий має обов'язково виступати професійний психолог. Слід зазначити, що саме ці фахівці зможуть завдяки використанню різних методів, технік та прийомів об'єктивно оцінити особливості взаємодії в межах тієї чи іншої професійної команди, виявити перспективи для покращення показників згуртованості та психологічного клімату, в разі потреби скорегувати програму тренінгу відповідно до потреб та можливостей членів тієї чи іншої групи.

Отже, соціально-психологічний тренінг є одним із найбільш ефективних методів оптимізації взаємостосунків та злагодженості у взаємодії в межах колективу, що має важливе значення у процесі виконання різних професійних завдань.

Враховуючи специфіку діяльності фахівців ІКТ-сфери, а також особливості їх командної роботи, ми розробили програму соціально-психологічного тренінгу, метою якого стали підвищення згуртованості команди та побудова ефективної групової взаємодії у професійних командах фахівців ІКТ-сфери. Головними завданнями роботи були розвиток почуття відповідальності у кожного члена команди, формування довірливих взаємовідносин у команді, розуміння кожним учасником своєї ролі та функції у команді, створення та підтримання сприятливого психологічного клімату у команді.

Програма тренінгу містить 8 занять, тривалість кожного 2 години. Враховуючи об'єктивні обставини сьогодення та той факт, що більшість професійних команд фахівців ІКТ-сфери нині працюють дистанційно, форма проведення тренінгу є дистанційною, але цей тренінг може бути також реалізований в умовах реального часу. Кожне заняття мало свою мету та певні етапи, зокрема це: привітання учасників тренінгу, налаштування на роботу, робоча фаза (реалізації мети заняття), емоційна розрядка, рефлексія (обговорення, підбиття підсумків заняття, отримання зворотного зв'язку).

Слід зауважити, що на початку проведення тренінгу обов'язковим є інформування учасників про мету, завдання тренінгу, роз'яснення правил роботи в групі, погодження групових цілей з індивідуальними цілями кожного члена тренінгової групи. Значна увага приділяється розгляду важливості групової взаємодії під час роботи команди над проектом.

Програма тренінгу має три основні блоки: 1) інформаційно-теоретичний; 2) діяльнісний; 3) рефлексивний. Відповідно до мети тренінгу та завдань нами було підбрано комплекс прав, які умовно можна поділити на чотири основні групи. Так, перша група вправ була спрямована на більш глибоке пізнання учасниками один одного, на формування інтересу один до одного не тільки, як до фахівця, але і як до особистості. Особлива увага під час виконання та обговорення вправ цієї групи приділяється виявленню того, як почуватися фахівець у команді, наскільки йому комфортно працювати, чи задоволений він своєю приналежністю до цієї команди. Друга група вправ була спрямована на формування та підтримання у членів групи мотивації на виконання спільної діяльності, оскільки, як відомо, фахівці ІКТ-сфери спільно працюють над розробкою різних проєктів. До третьої групи вправ увійшли вправи, які були спрямовані на формування згуртованості команди. Слід зазначити, що успішність виконання вправ цієї групи залежала від злагодженої роботи всієї команди, саме тому під час обговорення кожен з учасників мав змогу побачити та усвідомити, які фактори впливали на кінцевий результат виконаних завдань, а які, навпаки, перешкоджали їх виконанню. Четверта група вправ була орієнтована на формування сприятливого психологічного клімату в групі. Також під час тренінгу застосовуються вправи для розігріву групи, зняття психоемоційного напруження, покращення комунікації між членами групи.

Оцінка ефективності запропонованої програми тренінгу передбачає не тільки отримання зворотного зв'язку від учасників, але й проведення комплексної діагностики з використанням надійного та валідного психодіагностичного інструментарію, що дає змогу виявити рівень згуртованості команди, особливості психологічного клімату та характер групової взаємодії.

**Висновки.** Успішна діяльність компаній у ІКТ-сфері залежить не тільки від кваліфікації фахівців та

їх вміння і бажання працювати, але й від вміння ефективно взаємодіяти під час роботи над спільним проєктом. У зв'язку з цим доцільним є проведення з командами фахівців соціально-психологічних тренінгів, що позитивно впливатиме на збільшення неформальних зв'язків, створення довірливих відносин у команді, вирішення проблемних ситуацій, зняття напруження, прояснення для кожного учасника його ролі в команді. Окрім цього, соціально-психологічний тренінг сприяє розкриттю індивідуальності людини, що дає змогу

залишатися собою під час виконання різних командних завдань. Запропонований соціально-психологічний тренінг для фахівців ІКТ-сфери може виступати одним із методів покращення групової взаємодії у професійних командах, комунікації між учасниками, підвищення рівня групової згуртованості, оптимізації соціально-психологічного клімату.

Перспектива подальших досліджень полягає в запровадженні представленої програми соціально-психологічного тренінгу в роботі компаній ІКТ-сфери.

#### СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ:

1. Алимбиева Е. О. Психологический тренинг как средство повышения сплоченности коллектива организации. *Молодой ученый*. 2019. № 46(284). С. 383–384.
2. Астахов Д. В. Психологічні аспекти групової взаємодії фахівців інформаційно-комунікаційних технологій. *Вісник Львівського університету. Серія «Психологічні науки»*. 2021. Вип. 9. С. 14–20. DOI <https://doi.org/10.30970/PS.2021.9.2>
3. Базалійська Н. П., Микитюк С. С. Удосконалення соціально-психологічного клімату на промисловому підприємстві. *Східна Європа: бізнес та управління*. 2017. Вип. 1(06). С. 24–31.
4. Горбатова Е. А. Теория и практика психологического тренинга : учебное пособие. Санкт-Петербург : Речь, 2010. 317 с.
5. Зенько Н. Н. Теория и методика тренинга. Общие основы организации : практическое пособие. Гомель : ГГУ имени Ф. Скорины, 2018. 47 с.
6. Зудова І. Ю., Котелевська А. В. Формування сприятливого соціально-психологічного клімату трудового колективу підприємства. *Глобальні та національні проблеми економіки* : електронне наукове фахове видання. 2017. Вип. 20. С. 341–344. URL: <http://global-national.in.ua/archive/20-2017/68.pdf>
7. Кравець І. М., Совира Н. Р. Соціально-психологічний клімат в трудовому колективі та шляхи його поліпшення “*Modernization of socioeconomic systems: the new economic conditions*” International scientific conference, Sept. 28th, 2016, Kielce, Poland: proceedings of the conference. Kielce : Baltija Publ. Pt. II. P. 73–76.
8. Оптимізація групової взаємодії в малих групах : посібник / за наук. ред. П. П. Горностая; Національна академія педагогічних наук України, Інститут соціальної та політичної психології. Кропивницький : Імекс-ЛТД, 2020. 126 с.
9. Орлова О. М. Особливості управління персоналом в ІТ-сфері. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. 2017. Вип. 11. С. 117–120.
10. Практикум із групової психокорекції : підручник / С. Д. Максименко, О. О. Прокоф'єва, О. В. Царькова, О. В. Кочкурова. Мелітополь : Видавничо-поліграфічний центр «Люкс», 2015. 414 с.
11. Соціальна психологія : навч. посіб. / Н. Ю. Волянюк, Г. В. Ложкін, О. В. Винославська, І. О. Блохіна та ін. ; КПІ ім. Ігоря Сікорського. Київ : КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2019. 254 с.
12. Холодницька А. В. Оптимізація соціально-психологічного клімату в колективі в сучасних умовах. Регулювання соціально-трудова відносин: сучасний стан та перспективи розвитку : колективна монографія / під заг. ред. І. І. Кичко. Ніжин : ФОП Лук'яненко В. В. ТПК «Орхідея», 2017. С. 94–105. URL: <http://ir.stu.cn.ua/123456789/16453>