

УДК 159.9.072.432

DOI 10.5930/1994-4683-2025-4-289-296

Характеристики эмоционального интеллекта и коммуникативных навыков специалистов, работающих в сфере информационных технологий

Киреева Татьяна Ивановна, кандидат медицинских наук, доцент

Самарский государственный медицинский университет

Аннотация

Цель исследования – изучение эмоционального интеллекта и коммуникативных навыков специалистов, работающих в сфере информационных технологий.

Методы и организация исследования. Процедура исследования проходила на базе Самарского государственного медицинского университета; выборку исследования составили специалисты, работающие в сфере информационных технологий, и студенты старших курсов гуманитарных специальностей. Исследование осуществлялось методом тестирования.

Результаты исследования и выводы. Исследование выявило значимые отличия в показателях эмоционального интеллекта и коммуникативных навыков у представителей ИТ и студентов гуманитарного профиля. Специалистам сферы ИТ свойственны низкая способность контролировать и осознать свои эмоции и чувства, невыраженная потребность в познании самого себя. Они склонны испытывать трудности в понимании чувств, мотивов и потребностей других людей, во взаимодействии с окружающими. Специалисты сферы ИТ испытывают трудности в ведении диалога, в понимании невербальных сигналов и активном слушании, в анализе и интерпретации социальных контекстов.

Ключевые слова: эмоциональный интеллект, навыки коммуникации, сфера информационных технологий, межличностное взаимодействие.

Characteristics of emotional intelligence and communication skills of specialists working in the field of information technology

Kireeva Tatiana Ivanovna, candidate of medical sciences, associate professor

Samara State Medical University

Abstract

The purpose of the study is to study the emotional intelligence and communication skills of specialists working in the field of information technology.

Research methods and organization. The research procedure was conducted at the Samara State Medical University; the study sample consisted of specialists working in the field of information technology and senior students in the humanities. The research was carried out using the testing method.

Research results and conclusions. The study revealed significant differences in emotional intelligence and communication skills between representatives of the IT sector and students of the humanities. IT professionals are characterized by a low ability to control and recognize their own emotions and feelings, and an unexpressed need for self-exploration. They tend to experience difficulties in understanding the feelings, motives, and needs of others in their interactions. IT specialists face challenges in engaging in dialogue, understanding non-verbal signals, and active listening, as well as analyzing and interpreting social contexts.

Keywords: emotional intelligence, communication skills, information technology field, interpersonal interaction.

ВВЕДЕНИЕ. Благодаря стремительному развитию информационно-коммуникационных технологий, затрагивающих все сферы деятельности человека, на рынке труда наблюдается огромный спрос на ИТ-специалистов. Зачастую соискатели на должности в сфере информационных технологий нацелены на развитие своих узкопрофессиональных навыков, недооценивая важность сопутствующих умений, к которым можно отнести эмоциональный интеллект (ЭИ) и коммуникативные навыки [1].

Роль ЭИ в сфере информационных технологий часто недооценена, хотя в командной работе и достижении общего успеха организации она особенно важна [2]. Эмоциональный интеллект помогает человеку разумно проявлять свою эмоцио-

нальность. Развитый ЭИ позволяет человеку чувствовать себя уверенно в динамично меняющихся ситуациях взаимодействия, адекватно реагировать на возникающие проблемы и эффективно распределять свое время [3]. Изначально те, кто получает профессию в области ИТ, ориентированы не на взаимодействие с людьми, а на работу со знаковыми системами, что не требует высокого уровня развития эмоционального интеллекта. Но при этом сейчас в области информационных технологий преобладает именно командная работа, эффективность которой во многом зависит от эффективности взаимодействия ее членов [2]. При этом психологическое сопровождение специалистов этой сферы остается мало освещенным вопросом в научной литературе, что и составляет проблему данного исследования.

Согласно Д. Гоулману, эмоциональный интеллект представляет собой способность контролировать свои эмоциональные импульсы, осознавать глубокие внутренние чувства других людей и управлять межличностными отношениями [4]. Определение Д.В. Люсина трактует эмоциональный интеллект как способность осознавать и управлять своими эмоциями, а также эмоциями других людей [5].

Д.В. Ушаков и соавторы отмечают, что эмоциональный интеллект представляет собой не только способность к восприятию эмоций, но и умение их осмысленно использовать для управления поведением и мышлением. Основопологающим элементом эмоционального интеллекта является понимание эмоциональной информации, что помогает людям эффективно взаимодействовать с другими и принимать обоснованные решения [6].

В настоящее время не существует единой общепринятой структуры эмоционального интеллекта, однако есть множество теорий, которые, несмотря на различия, имеют схожие черты. Одной из самых влиятельных является модель, предложенная П. Саловеем и Дж. Майером. Они выделили четыре ключевых компонента, представляющих собой иерархическую структуру, каждый из которых применим как к собственным эмоциям, так и к эмоциям других людей: 1) идентификация эмоций, 2) использование эмоций для повышения эффективности мышления и деятельности, 3) понимание эмоций, 4) управление эмоциями [7].

Коммуникативные навыки являются важным аспектом профессиональной и личной жизни человека. Они обеспечивают эффективное взаимодействие между людьми, способствуют достижению целей и формированию гармоничных отношений в коллективе. Коммуникативные навыки включают умение слушать, задавать вопросы, выражать свои мысли и эмоции, понимать собеседника, а также адаптироваться к различным ситуациям общения. Основой успешной коммуникации является наличие эмпатии, терпимости к другим точкам зрения, а также ясного и структурированного изложения своих мыслей [3, 8].

Современные исследования подтверждают, что высокий уровень ЭИ у ИТ-специалистов позволяет не только улучшить коммуникацию в командах, но и способствует более высокому качеству принятия решений, снижению стресса, а также эффективному решению проблем в условиях неопределенности [9]. Эмоциональный интеллект также связан с удовлетворенностью работой и общим благополучием сотрудников, что является важным аспектом в условиях высокой нагрузки и стресса, характерных для ИТ-отрасли [10]. Исследования показали, что успешные специалисты в области информационных технологий имеют хорошо развитые

навыки активного слушания, способность ясно и четко излагать свои мысли, а также управлять конфликтами и восстанавливать нарушенные коммуникации [11]. Н.Е. Рубцова и Г.И. Ефремова подчеркивают, что высокоразвитые эмоциональные и коммуникативные навыки помогают менеджерам IT-команд более эффективно руководить, поддерживать мотивацию и создавать атмосферу доверия среди сотрудников [12]. Высокий уровень ЭИ способствует лучшему управлению стрессом, позволяет работникам сохранять эмоциональную устойчивость в условиях жестких сроков и постоянно меняющихся требований. Это также включает в себя способность быстро восстанавливать мотивацию после неудач [13].

Важно также отметить, что на работу в сфере информационных технологий влияют различные культурные и социальные факторы. В условиях глобализации, когда IT-специалисты из разных стран и с различным культурным фоном работают над одним проектом, коммуникативные и эмоциональные навыки становятся ключевыми для успешного взаимодействия. Способность понимать культурные различия, адаптировать свою коммуникацию под различные стили общения и работать в многокультурных командах становится все более важной для достижения успеха на международной арене [14].

МЕТОДИКА И ОРГАНИЗАЦИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ. Цель исследования — изучение эмоционального интеллекта и коммуникативных навыков специалистов, работающих в сфере информационных технологий.

Исследование проводилось на базе Самарского государственного медицинского университета. Выборку исследования составили 30 специалистов в возрасте 22–30 лет, работающих в сфере информационных технологий, среди которых 23,3% составили женщины, а 76,7% — мужчины. В качестве группы сравнения были взяты 30 обследуемых аналогичного половозрастного состава, не работающих в сфере информационных технологий.

Психодиагностическую батарею исследования составили тестовые методики, адекватные предмету исследования: тест эмоционального интеллекта М.А. Манойловой, методика «Социальный интеллект» Г.В. Резапкиной, опросник «Коммуникативная и социальная компетентность» В.Н. Куницыной. Сравнение результатов двух групп осуществлялось при помощи непараметрического критерия Манна-Уитни.

РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ. В таблице 1 показаны результаты методики «Тест эмоционального интеллекта».

Таблица 1 – Результаты методики «Тест эмоционального интеллекта» (%)

Шкалы	Основная группа		Группа сравнения		U	p
	низкие значения	высокие значения	низкие значения	высокие значения		
Интегральный показатель ЭИ	42,9	23,1	16,5	66	244,5	0,001*
Осознание своих чувств и эмоций	75,9	3,30	46,2	29,7	253	0,001*
Управление своими чувствами и эмоциями	16,5	49,5	6,6	95,7	249,5	0,001*
Осознание чувств и эмоций других людей	56,1	9,9	62,7	33	388	0,208
Управление чувствами и эмоциями других людей	39,6	29,7	19,8	36,3	387,5	0,204

* - значимые различия

Интегральный показатель эмоционального интеллекта в группе сравнения выше, чем в основной группе. В основной группе у представителей IT-профессий в структуре ЭИ преобладает показатель управления чувствами других людей, и менее всего сформирован такой компонент, как осознание своих чувств и эмоций. В контрольной группе наиболее сформированным является компонент управления своими чувствами и эмоциями, причем его показатель в два раза выше, чем у обследованных основной группы. Рассмотрим значимые различия между основной группой и группой сравнения.

По результатам оценки по шкале «Осознание своих чувств и эмоций» выявлено, что показатель в основной группе ниже, чем в группе сравнения. Это указывает на заниженную самооценку своих способностей, отсутствие склонности к самонаблюдению, трудности в прояснении спорных ситуаций, связанных с межличностным общением, у части специалистов, работающих в сфере информационных технологий. По результатам оценки по шкале «Управление своими чувствами и эмоциями» выявлено, что количество высоких значений в основной группе значительно меньше, чем в группе сравнения. Такое различие свидетельствует о том, что специалисты, работающие в сфере информационных технологий, склонны к недостаточной наблюдательности в общении с людьми и осознанию своих эмоциональных состояний и чувств других людей.

Таким образом, можно сделать вывод, что специалистам, работающим в сфере информационных технологий, свойственны низкая способность контролировать и осознавать свои эмоции и чувства, низкая мотивация достижения успеха, трудности в построении межличностных отношений, невыраженная потребность в познании себя.

В таблице 2 представлены результаты методики «Социальный интеллект». В структуре социального интеллекта обследуемых основной группы преобладает эмпатия и самосознание, коммуникабельность выражена слабо. В группе сравнения наиболее сформированы эмпатия, самосознание и саморегуляция, наименее сформирована способность к коммуникации.

Таблица 2 – Результаты методики «Социальный интеллект» Г. В. Резапкиной (%)

Шкалы	Основная группа		Группа сравнения		U	p
	низкие значения	высокие значения	низкие значения	высокие значения		
Самосознание	19,8	36,3	6,6	56,1	334	0,039*
Саморегуляция	23,1	19,8	16,5	56,1	333	0,038*
Эмпатия	19,8	42,9	6,6	72,6	345	0,057*
Коммуникабельность	49,5	26,4	33	23,1	351	0,073
Самотивация	19,8	16,5	13,2	39,6	339,5	0,047*

* - значимые различия

По результатам оценки по шкале «Самосознание» выявлено, что показатель в основной группе ниже, чем в группе сравнения. Этот результат указывает на средне сформированную способность осознания своих эмоций, мотивов и потребностей у специалистов, работающих в сфере информационных технологий.

Согласно результатам оценки по шкале «Саморегуляция» выявлено, что количество высоких значений в основной группе меньше, чем в группе сравнения, что

указывает на более высокую нестабильность и более низкую эмоциональную устойчивость у специалистов, работающих в сфере информационных технологий.

Сравнение результатов оценки по шкале «Эмпатия» показало, что количество высоких значений в основной группе меньше, чем в группе сравнения. Такое различие свидетельствует о том, что специалисты, работающие в сфере информационных технологий, периодически испытывают трудности в понимании чувств, мотивов и потребностей других людей.

По результатам оценки по шкале «Самомотивация» выявлено, что в обеих группах преобладает средняя выраженность значений, при этом количество высоких значений в основной группе меньше, чем в группе сравнения. Можно сделать вывод о том, что все обследуемые испытывают проблемы с постановкой перспективных целей, но для специалистов, работающих в сфере информационных технологий, это более сложная задача.

Таким образом, можно прийти к выводу о том, что специалисты, работающие в сфере информационных технологий, сталкиваются с трудностями в понимании чувств, мотивов и потребностей других людей, в осознании своих эмоций, мотивов и потребностей, а также в постановке перспективных целей и задач.

В таблице 3 представлены результаты методики «Коммуникативная и социальная компетентность». Практически по всем шкалам между группами наблюдаются значимые различия, причем результаты ИТ-специалистов ниже, чем результаты обследуемых группы сравнения. При этом результаты обследуемых основной группы ближе к нижней границе среднего уровня выраженности признака.

Таблица 3 – Результаты методики «Коммуникативная и социальная компетентность» (%)

Шкалы	Основная группа		Группа сравнения		U	p
	низкие значения	высокие значения	низкие значения	высокие значения		
Социальная компетентность	3,3	0	0	0	339,5	0,047*
Вербальная компетентность	23,1	16,5	23,1	29,7	252	0,002*
Оперативная социальная компетентность	52,8	0	33	6,6	454	0,754
Коммуникативная компетентность	39,6	19,8	9,9	62,7	300,5	0,012*
Эго-компетентность	23,1	9,9	6,6	52,8	285,5	0,007*
Умение самопрезентации	23,1	19,8	6,6	52,8	249,5	0,001*
Личностный фактор	6,6	0	0	0	266	0,003*
Понимание ситуации	16,5	23,1	3,3	62,7	214	0,0001*
Сноровка, хватка, предприимчивость	19,8	19,8	19,8	42,9	299,5	0,012*
Моральные установки	6,6	9,9	19,8	23,1	330	0,037*
Мотивация достижения	36,3	0	23,1	9,9	461	0,829
Эмоциональная устойчивость	36,3	16,5	26,4	29,7	354,5	0,082
Стабильность человеческих отношений	23,1	16,5	3,3	56,1	389	0,216
Понимание людей	42,9	13,2	13,2	49,5	274,5	0,004*
Уверенность	36,3	6,6	13,2	62,7	224	0,0001*

* - значимые различия

В основной группе большинство показателей значимо ниже, чем в группе сравнения, при этом внутри группы у большинства обследуемых преобладают средние значения. Наиболее сформированной в основной группе является способность к пониманию ситуаций, наименее сформированной – оперативная социальная компетентность, понимание людей и коммуникативная компетентность. В группе сравнения наиболее сформированы коммуникативная компетентность, понимание ситуации, уверенность и стабильность человеческих отношений, менее всего сформирована оперативная социальная компетентность.

По результатам сравнения основной группы и группы сравнения можно говорить о том, что специалисты, работающие в сфере информационных технологий, могут испытывать трудности во взаимодействии с окружающими и быть склонны к избеганию социальных контактов. Они периодически испытывают проблемы с ясным выражением мыслей, затруднения в устном и письменном общении, в ведении диалога, в понимании невербальных сигналов и активном слушании. Также они испытывают трудности в управлении своими эмоциями, что может приводить к импульсивному поведению и недостатку саморегуляции; не склонны продвигать себя и свои достижения, что может приводить к недооценке со стороны окружающих; зависимы от мнения других людей, что может приводить к потере индивидуальности и внутреннего комфорта; более интровертированы и менее эмпатийны, чем представители гуманитарных специальностей, что затрудняет взаимодействие с другими. Кроме того, они испытывают трудности в анализе и интерпретации социальных контекстов, что может приводить к неправильным выводам и неадекватным реакциям; отличаются низкой инициативой и креативностью в решении проблем, склонностью к пассивности и избеганию ответственности; имеют низкий уровень эмпатии, трудности в понимании чувств и потребностей других, что может приводить к конфликтам и недопониманию; обладают низкой самооценкой и неуверенностью в своих силах, что может мешать активному участию в социальных взаимодействиях и принятии решений.

ВЫВОДЫ. Сопоставление результатов исследования представителей ИТ-профессий и лиц с гуманитарным образованием позволило выявить значимые различия между двумя группами и сделать следующие выводы:

1. Специалистам, работающим в сфере информационных технологий, свойственна низкая способность контролировать и осознавать свои эмоции и чувства, а также невыраженная потребность в самопознании.
2. Специалисты, работающие в сфере информационных технологий, склонны испытывать трудности в понимании чувств, мотивов и потребностей других людей, во взаимодействии с окружающими и к избеганию социальных контактов.
3. Специалисты, работающие в сфере информационных технологий, испытывают трудности в ведении диалога, в понимании невербальных сигналов и активном слушании, а также в анализе и интерпретации социальных контекстов.

Таким образом, эмоциональный интеллект и коммуникативные навыки играют ключевую роль не только в обеспечении успешной работы ИТ-специалистов на уровне отдельных сотрудников, но и в управлении проектами, создании инновационных решений и поддержании продуктивной рабочей атмосферы. В условиях постоянных изменений и повышенных требований к скорости разработки и внедрения

новых технологий эти навыки становятся важными не только для достижения успешных результатов в работе, но и для долгосрочного профессионального роста сотрудников, повышения их удовлетворенности работой и минимизации стресса и выгорания.

С целью повышения уровня развития эмоционального и социального интеллекта и развития навыков коммуникации целесообразно:

- 1) информировать специалистов IT-профессий о сущности эмоционального и социального интеллекта и его влиянии на межличностные отношения и профессиональную деятельность;
- 2) регулярно проводить тренинги, направленные на развитие навыков общения и разрешения конфликтов;
- 3) обучать специалистов внутреннему диалогу с целью формирования привычки осознанно анализировать и понимать свои переживания;
- 4) обучать специалистов навыкам эмоциональной саморегуляции, что способствует росту самосознания;
- 5) проводить игры, направленные на обучение управлению эмоциями и развитию навыков коммуникации.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. Болотова Е. А., Казанкова Е. Д. Значимость коммуникативных навыков у IT-специалистов // Развитие современной науки и технологий в условиях трансформационных процессов : сборник материалов VIII Международной научно-практической конференции. Санкт-Петербург : Печатный цех, 2023. С. 44–50. EDN: RTJTKW.
2. Некрестянова М. С., Мясникова С. В. Эмоциональный интеллект как фактор успешности руководителя в сфере информационных технологий // Научные исследования выпускников факультета психологии СПбГУ. Санкт-Петербург, 2013. С. 172–179. EDN: RBGPJL.
3. Алешина А., Шабанов С. Эмоциональный интеллект. Москва : Манн, Иванов и Фербер, 2021. 432 с.
4. Гоулман Д., Бояцис Р. Эмоциональное лидерство: искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта. Москва : Альпина Паблишер, 2020. 304 с.
5. Люсин Д. В., Ушаков Д. В. Социальный и эмоциональный интеллект. Москва : Когито-Центр, 2009. 349 с. ISBN 978-5-9270-0153-8. EDN: SFZLPZ.
6. Социальный интеллект: теория, измерение, исследования / под ред. Д. В. Люсина, Д. В. Ушакова. М.: Институт психологии РАН, 2019. 176 с. ISBN 5-9270-0058-4.
7. Шнайдер М. И. Основные направления исследования эмоционального интеллекта // Гуманизация образования. 2016. № 4. С. 58–64. EDN: XAFMWR.
8. Андреева И. Н. Структура и типология эмоционального интеллекта : автореф. дис. ... д-ра психол. Наук : 19.00.01. Минск, 2017. 48 с. EDN: XPDWMP.
9. Журина М. А. Субъективные представления о профессиональной успешности IT-специалистов // Вестник Тверского государственного университета. Серия: Педагогика и психология. 2019. № 4. С. 243–249. EDN: LLTHOV.
10. Russo D., Masegosa A. R., Stol K. J. From anecdote to evidence: the relationship between personality and need for cognition of developers. DOI 10.1007/s10664-021-10106-1 // Empirical Software Engineering. 2022. V. 27, № 3. P. 71. EDN: LETJRN.
11. Klaus L., Lerouge C., Blanton J.E. System developers nature of work characteristics and their relationship with organizational commitment and job satisfaction // Journal of International Management. 2024. V. 25, № 1. P. 1–19.
12. Рубцова Н. Е., Ефремова Г. И. Психологические особенности субъектов труда в профессиях информационного типа. DOI 10.37724/RSU.2021.59.3.014 // Психолого-педагогический поиск. 2021. № 3. С. 147–163. EDN: WYPTYX.
13. Ahmad M. O., Ahmad I., Qayum F. Early career software developers and work preferences in software engineering. DOI 10.1002/smr.2513 // Journal of Software: Evolution and Process. 2022. No 36 (2). P. e2513. EDN: HDJHSO.
14. Licorish S. A., MacDonell S. G. Exploring software developers' work practices: Task differences, participation, engagement, and speed of task resolution. DOI 10.1016/j.im.2016.09.005 // Information & Management. 2017. № 54 (3). P. 364–382.

REFERENCES

1. Bolotova E. A., Kazankova E. D. (2023), "Significance of communicative skills in IT-specialists", *Development of modern science and technology in the context of transformational processes*, Proceedings of the VIII International Scientific and Practical Conference, St. Petersburg, pp. 44–50.
2. Nekrestyanova M. S., Myasnikova S. V. (2013), "Emotional intelligence as a factor of success of a manager in the field of information technology", *Scientific research of graduates of the Faculty of Psychology SPbSU*, St. Petersburg, pp. 172–179
3. Alyoshina A., Shabanov S. (2021), "Emotional intelligence", Moscow, Mann, Ivanov and Ferber, 432 p.
4. Goleman D., Boyatzis R. (2020), "Emotional Leadership: The Art of Managing People on the Basis of Emotional Intelligence", Moscow, Alpina Publisher, 304 p.
5. Lyusin D. V., Ushakov D. V. (2009), "Social and Emotional Intelligence", Moscow, Cogito-Center, 349 p.
6. Lyusin D. V., Ushakov D. V. (ed.) (2019), "Social intelligence: theory, measurement, research", Moscow, Institute of Psychology of the Russian Academy of Sciences, 176 p.
7. Schneider M. I. (2016), "Main directions of research of emotional intelligence", *Humanization of education*, № 4, pp. 58–64.
8. Andreeva I. N. (2017), "Structure and typology of emotional intelligence", autoref. Dis. for the degree of Doctor of Psychology, Minsk, 48 p.
9. Zhurina M. A. (2019), "Subjective perceptions of professional success of IT-specialists", *Vestnik of Tver State University. Series: Pedagogy and psychology*, No 4, pp. 243–249.
10. Russo D., Masegosa A. R., Stol K. J. (2022), "From anecdote to evidence: the relationship between personality and need for cognition of developers", *Empirical Software Engineering*, V. 27, No 3, p. 71.
11. Klaus L., Lerouge C., Blanton J. E. (2024), "System developers nature of work characteristics and their relationship with organizational commitment and job satisfaction", *Journal of International Management*, V. 25, No 1, pp. 1–19.
12. Rubtsova N. E., Efremova G. I. (2021), "Psychological features of labor subjects in professions of information type", *Psychological and pedagogical search*, No 3, pp. 147–163.
13. Ahmad M. O., Ahmad I., Qayum F. (2024), "Early career software developers and work preferences in software engineering", *Journal of Software: Evolution and Process*, No 36 (2), p. e2513.
14. Licorish S. A., MacDonell S. G. (2017), "Exploring software developers' work practices: Task differences, participation, engagement, and speed of task resolution", *Information & Management*, No 54 (3), pp. 364–382.

Информация об авторе:

Киреева Т.И., доцент кафедры общей и клинической психологии, ORCID: 0000-0002-7909-3611, SPIN-код 5474-8372.

Поступила в редакцию 26.01.2025.

Принята к публикации 02.04.2025.