

ОСОБЛИВОСТІ НЕВЕРБАЛЬНОГО СПІЛКУВАННЯ МАЙБУТНІХ МЕНЕДЖЕРІВ РІЗНОГО ВІКУ

У статті розглядаються результати емпіричного дослідження невербальних аспектів спілкування для досягання успіху в професійній діяльності майбутніх менеджерів. Проведений якісний аналіз отриманих даних дозволив скласти портрети типів невербального спілкування майбутніх менеджерів різного віку та розглянути типи невербального спілкування, які часто зустрічаються.

Ключові слова: особливості невербального спілкування.

У даний час у літературі велика увага приділяється проблемі спілкування в професійній діяльності менеджера. Одним з аспектів даної проблеми є вивчення невербального компонента. Успіх будь-якого ділового контакту значною мірою залежить від уміння встановлювати довірчий контакт із співрозмовником, а такий контакт залежить не стільки від того, що ви говорите, скільки від того, як ви себе тримаєте. Саме тому особливу увагу слід звертати на манеру, пози і міміку співрозмовника, а також на те, як він жестикулює. Відзначимо при цьому, що проблема інтерпретації невербальних аспектів міжособистісного спілкування має багатовікову історію. Проте детально дана проблема почала розроблятися лише в останні десятиліття в працях А.Б. Коваленко, Ч. Моріса, В.О. Лабунської, О.О. Леонтьєва, Л.Е. Орбан-Лембрик, А. Піза, Дж. Фаст та ін. Справа ускладнюється ще й тим, що автори різних джерел наводять зведення про окремі аспекти невербального спілкування, які інколи суперечать один одному. Так, рядом спеціалістів зафіксовані різні точки зору на кількість виразних рухів, використовуваних людиною в процесі спілкування та визначені відмінності у функціях невербального спілкування, дані різні характеристики компонентам цього феномена, що свідчить про необхідність додаткових досліджень у даній області.

Невербальний компонент спілкування грає істотну роль у процесі взаємодії менеджера з людьми, оскільки відомо, що різні засоби невербального спілкування (жест, міміка, поза, погляд, дистанція) виявляються в деяких випадках більш виразними, ніж слова.

Особливістю невербальної мови є те, що її прояв зумовлений імпульсами нашої підсвідомості, і відсутність можливості перероблювати ці імпульси дозволяє нам довіряти цій мові більше, ніж звичайному вербальному каналу. Таким чином, наявна проблема, суть якої полягає в тому, що не дивлячись на зростання інтересу і досліджень в області невербального спілкування в цілому, з одного боку, і спілкування, як засобу для досягання успіху менеджером – з іншого, спостерігається недостатній рівень вивчення невербального аспекту спілкування в діяльності менеджера.

Методологічну основу дослідження склали теорія діяльності (Б.Ф. Ломов, С.Л. Рубінштейн та ін.) та культурно-історичний, або сучасний підхід у дослідженні психолого-педагогічних аспектів життєдіяльності особистості (О.О. Бодальов, Л.С. Виготський, О.О. Леонтьєв і ін.); погляди вчених, які розглядають проблему невербального спілкування з позицій експресії, кінесики та проксеміки (О.П. Саннікова, Дж. Фаст, А. Піз та ін.).

Дослідниками пропонуються різні трактування поняття "спілкування".

Згідно з точкою зору Б.Ф.Ломова [4, С.266] у спілкуванні можна виділити такі сторони, як "інформаційно-комунікативна, що охоплює процеси прийому-передачі інформації; комунікативна для регуляції, пов'язана із взаємним коректуванням дій при здійсненні спільної діяльності; афективно-комунікативна, що відноситься до емоційної сфери людини і відповідає потребам у зміні свого емоційного достатку". Таким чином, перший клас функцій спілкування, інформаційно-комунікативний, охоплює всі ті процеси, які описуються як "прийм-передача інформації". Другий клас функцій спілкування, комунікативний, відноситься до регуляції поведінки. У процесі спілкування індивід може впливати на мотив, мету, програму, ухвалення рішення, на виконання окремих дій і їх контроль, тобто на всі "складові" діяльності свого партнера. У цьому процесі здійснюється також взаємна стимуляція і взаємна корекція поведінки.

Третій клас функцій спілкування, афективно-комунікативний, відноситься до емоційної сфери людини. Як вважає Б.Ф.Ломов, спілкування – найважливіша детермінанта емоційних достатків людини. Весь спектр специфічно людських емоцій виникає і розвивається в умовах спілкування людей. Відомо, наприклад, що потреба у спілкуванні у людини часто виникає у зв'язку з необхідністю змінити свій емоційний достаток. Б.Ф.Ломов вказує при цьому, що функції спілкування як багатовимірною процесу можна класифікувати і по іншій системі підстав, проте у своїй роботі [4] відповідних підстав не викладає.

У роботі В.О. Лабунської [2] підпадають загальному обговоренню питання про функції невербального спілкування. Кажучи про те, що невербальне спілкування в міжособистісній взаємодії поліфункціональне, автор вказує на ряд функцій, з яких відзначимо найбільш істотні на наш погляд. Отже невербальне спілкування: 1) створює образ партнера по спілкуванню; 2) виступає як спосіб регуляції просторово-часових параметрів спілкування; 3) виступає як показник стосунків; 4) є індикатором актуальних психічних достатків особи; 5) виконує функцію економії мовного повідомлення; 6) виступає в ролі уточнення, зміни в розумінні вербального повідомлення, підсилює емоційну насиченість сказаного; 7) виконує функцію розрядки, полегшення, регулює процес збудження.

Класифікація засобів невербальної поведінки (спілкування) за В.О.Лабунською побудована на базі основних атрибутів буття, матерії, загальних форм їх існування – русі, часі, просторі (схема). Згідно даній схемі, в структуру невербального спілкування входять практично всі перераховані в інших класифікаціях підструктури невербальної поведінки, в основу яких покладені основні характеристики невербальних засобів, системи їх віддзеркалення і сприйняття (оптична, акустична, тактильна, ольфакторна), а також елементи даних систем і їх взаємозв'язок.

Знання психологічних особливостей невербальної комунікації є важливою умовою налагодження контакту і створення спільного комунікативного поля. Невербальна комунікація, доповнюючи мову, розгортається в контексті з вербальною, завдяки чому надає спілкуванню суттєвих відтінків, репрезентує емоційні стани партнерів.

У розв'язанні можна зробити висновок, що будучи насущною потребою людини, спілкування може існувати і як самостійна форма активності. Проте, в більшості ситуацій воно включене в практичну діяльність, яка не може виникнути, і здійснитися без інтенсивного і різностороннього спілкування. Розвиток людини, його існування і зв'язок з навколишнім світом неможливі поза спілкуванням.

З цієї причини проблема спілкування – одна з найактуальніших у сучасній психолого-педагогічній літературі. У статті ми також дотримуємося трактування спілкування як одного з видів діяльності людини, схилившись до ствердження про те, що міжособистісне спілкування є не лише необхідним компонентом діяльності людей, але і обов'язковою умовою нормального функціонування різних професійних груп. Особливе місце займає спілкування в системі професійної діяльності менеджера, де воно є одним з найважливіших компонентів.

Наше дослідження було проведено у 2009-2010 роках на базі ПНПУ імені К.Д. Ушинського та ОЗОШ міста Одеси. Було сформовано 2 незалежні вибірки досліджуваних: перша вибірка – слухачі ФПО "Психологія", яка складається з 30 осіб, віком від 30 до 40 років, з них 3 чоловіка та 27 жінок; друга вибірка – учні випускних класів, - 30 осіб, віком до 20 років, з них 15 хлопців та 15 дівчат, які обрали професію менеджера.

Дослідження проводилось за допомогою наступних методик: 1) Комплексу методик Дж. Гілфорда для вивчення соціального інтелекту; 2) Тесту руки (Hand-test); 3) 16-ти факторного особистісного опитувальника Р. Кеттелла. В якості параметрів емпіричного дослідження було обрано параметри, які можна дослідити за допомогою означених методик.

За методикою Тесту руки (Hand-test) було виділено 7 типів невербального спілкування серед менеджерів віком від 30 до 40 років:

1. *Агресивний тип.* Риси цього типу належать майбутнім менеджерам, у відповідях яких, рука представляється такою, яка нападає, приносить збиток, агресивно домінує або активно хапає іншу особу або предмет. Наприклад: рука, що "дає ляпас", "ударяє", "штовхає", "хапає за ніс", "стискує".

2. *Директивно-активний тип.* Риси цього типу належать майбутнім менеджерам, у відповідях яких, рука представляється такою, яка впливає на людину. Також сюди можна віднести відповіді, в яких рука людини представляється такою, яка спілкується, проте це спілкування є вторинним по відношенню до наміру зробити активний вплив на хід дій іншої особи, тобто читання лекцій, навчання, дача вказівок. Прикладом директивності є наступна відповідь: "диригування оркестром".

3. *Афективний тип.* Риси цього типу належать майбутнім менеджерам, у відповідях яких, рука представляється такою, що робить афективний жест або афективний доброзичливий жест. Рука представляється такою, що пропонує дружбу або допомогу іншим.

4. *Комунікативний тип.* Риси цього типу належать майбутнім менеджерам, у відповідях яких, рука спілкується або робить спробу спілкуватися з людиною, яка представляється рівною або перевершуючою комунікатора. Передбачається, що комунікатор потребує аудиторії більше, ніж аудиторія потребує його, або що між комунікатором і аудиторією існує взаємний симетричний зв'язок. У цих відповідях абсолютно очевидне те, що комунікатор бажає зворотнього зв'язку і прийняття, що він хоче бути зрозумілим своєю аудиторією. У цих відповідях мається на увазі необхідність в "бажанні розділити труднощі", "бажанні бути зрозумілим і прийнятим", і т. п. Приклад: "жестикуляція при розмові", "передача інформації", "розмова руками".

5. *Активний тип.* Риси цього типу належать майбутнім менеджерам, відповіді яких, відображають тенденції до дії, в яких рука змінює своє фізичне положення або чинить опір силі тяжіння. Приклади: "затягувати нитку в голку", "підбирати маленький предмет", "писати", "диставати що-небудь", "в'язати", "шити", "плавати", "збирати що-небудь".

6. *Пасивний тип.* Риси цього типу належать майбутнім менеджерам, відповіді яких, відображають тенденції до дії, в яких рука не змінює фізичне положення або пасивно підкоряється силі тяжіння. Приклади: "лежить відпочиваючи", "спокійно витягнута", "чекка".

7. *Описовий тип.* Риси цього типу належать майбутнім менеджерам, відповіді яких є швидше фізичним описом руки. У людей можуть бути певні "настрої", пов'язані з рукою, проте жодних асоціацій не спостерігається. Приклади: "це красива рука", "це неприваблива рука".

У субтесті II методики Дж. Гілфорда майбутні менеджери мали справу з картинками, на яких намальовані пози, жести, міміка, тобто виразні рухи, що відображають достаток людини. За результатами якісного аналізу найвищий бал у активного типу невербального спілкування, а найнижчий в описового типа.

Із збудованої кругової діаграми видно, що тип невербального спілкування, який часто зустрічається, у майбутніх менеджерів — активний. Люди цього типу відкриті і добросерді, товариські і добродушні. Їм властиві природність і невимушеність в поведінці, уважність, доброта, м'якосердя в стосунках. Вони охоче працюють з людьми, активні в усуненні конфліктів, не бояться критики. Також людям даного типу властива соціальна сміливість, активність, готовність мати справу з незнайомими обставинами і людьми. Вони спокійні, упевнені в собі і тримаються вільно.

Наступних три типа, невербального спілкування, що часто зустрічаються у майбутніх менеджерів цього віку: директивно-активний, афективний та пасивний. У людей директивно-активного типу схожі характеристики до людей активного типу.

Люди афективного типу витримані, працездатні, емоційно зрілі, люди-реалісти. Вони краще здатні слідувати вимогам групи, характеризуються постійністю інтересів. У них відсутнє нервово стомлення. У крайніх випадках може мати місце емоціональна ригідність і нечутливість.

У майбутніх менеджерів пасивного типу спостерігається м'якість, стійкість, артистичність натури, художність сприйняття миру. У них розвинена здатність до емпатії, співчуття, співпереживання і розуміння інших людей. Люди даного типу характеризуються обачністю, проникливістю, розумним і сентиментальним підходом до подій і навколишніх людей, а також високим творчим потенціалом.

Люди, які належать до агресивного типу характеризуються обачністю і проникливістю. У них спостерігається усвідомлене дотримання норм і правил поведінки, наполегливість в досягненні мети, точність, ділова спрямованість. У людей описового типу схожі характеристики до людей активного типу.

Тип невербального спілкування, який рідко зустрічається, у майбутніх менеджерів — комунікативний. Люди даного типу ревнові, підозрілі, їм властива велика зрозумілість. Їх інтереси обернені на самих себе, вони зазвичай обережні в своїх вчинках, егоцентричні. У них розвинена уява, орієнтування на свій внутрішній світ. Необхідно відзначити, що люди даного типу схильні до неспостійності, схильні до впливу випадку і обставин. Не роблять зусиль по виконанню групових вимог і норм. Вони характеризуються безпринципністю, неорганізованістю, безвідповідальністю, гнучкими установками по відношенню до соціальних норм. Вони прямолінійні, наївні, та природні.

Стовсво майбутніх менеджерів віком до 20 років, по методиці Тест руки (Hand-test) теж було виділено 7 типів невербального спілкування. Цікаво відмітити те, що 2 типа невербального спілкування, які було виділено серед майбутніх менеджерів віком від 30 до 40 років зникло: комунікативний та пасивний, проте 2 нових типа з'явились. А саме:

1. *Залежний тип.* Риси цього типу належать майбутнім менеджерам, у відповідях яких, рука активно або пасивно шукає підтримки або допомоги з боку іншої особи. Успішне здійснення тенденції до цієї дії залежить від явної або невідомої в доброзичливому відношенні з боку інших осіб. У категорію включені такі відповіді, в яких рука підпорядковує себе іншим особам, що може бути відображене в такій відповіді: "рука, яка вітає". Психологічне значення цієї відповіді, мабуть, краще всього зрозуміти таким чином: чим більше кількість таких відповідей, тим більше суб'єкт відчуває, що інші повинні йому час, увагу, відповідальність. Залежність в цьому контексті не потребує рівного безсилля і нездатності. Ті люди, які дають такі відповіді, активно шукають підтримки з боку інших, чекаючи, що ці інші "повинні їм" свій час і увагу. Такі відповіді дають не лише бідні та залежні люди, хоча в процентному відношенні вони в них превалюють. "Нормальні" люди також дають такі відповіді. Ця категорія включає всі відповіді, в яких хтось активно волає про будь-яку допомогу або в яких підлегла особа схиляється перед силою або владою перевершуючої особи. Приклади: "прохання", "прохання подати руку", "подорож на попутних машинах", "прийняття клятви", "рука дитяти, що хапається за кого-небудь, щоб не втратити рівноваги", "прохання: дайте, будь ласка...", "клятва говорити лише правду", "прохання про допомогу", "хтось чекає отримати що-небудь".

2. *Деструктивний тип.* Риси цього типу належать майбутнім менеджерам, у відповідях яких, руки представляються як деформовані, пошкоджені, збиткові. Приклади: "рука, уражена артритом", "зламаний великий палець", "зламане зап'ястя", "деформовані пальці", "рука хворої людини", "зігнута рука", "один з пальців виглядає як зламаний", "фізично покалічена рука". Ці відповіді відображають відчуття фізичної неадекватності.

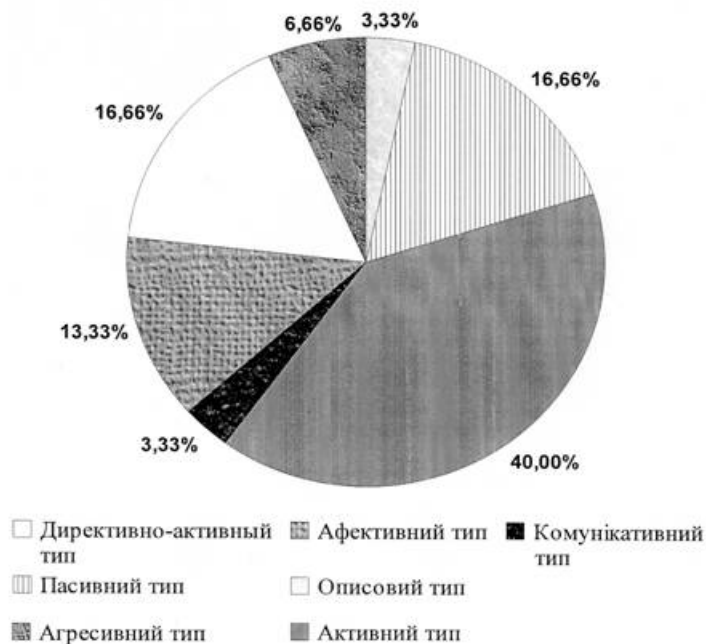


Рис. 1. Розподіл досліджуваних 1 вибірки за типами невербального спілкування

Спиранийся на вищевикладені положення, можна стверджувати, що теоретична і практична значущість дослідження проблем спілкування зумовлюється, перш за все тим, що оптимально організоване спілкування менеджерів дозволяє ефективно впливати на соціально-психологічний клімат колективу, запобігати міжособистісним конфліктам.

Відібраний комплекс методів і підходів, а саме: комплекс методик Дж. Гілфорда для вивчення соціального інтелекту, тест руки (Hand-test) та 16-ти факторний особистісний опитувальник Р. Кеттелла зарекомендував себе як надійний та валідний психодіагностичний інструментарій, що виявляє не тільки типи невербального спілкування у майбутніх менеджерів та пов'язаний з ними ряд показників.

Проведений якісний аналіз отриманих даних дозволив скласти портрети типів невербального спілкування у майбутніх менеджерів різного віку: агресивний, директивно-активний, афективний, комунікативний, активний, пасивний, описовий, залежний та деструктивний.

З проведеного емпіричного дослідження видно, що тип невербального спілкування, який часто зустрічається в майбутніх менеджерів — активний. Майбутнім менеджерам цього типа властиві природність і невимушеність в поведінці, уважність, доброта, м'якосердя в стосунках. Вони охоче працюють з людьми, активні в усуненні конфліктів, не бояться критики. Також людям даного типу властива соціальна сміливість, активність, готовність мати справу з незнайомими обставинами. Вони спокійні, упевнені в собі і тримаються вільно. Саме такі менеджери добиватимуться успіху.

На закінчення можна зробити висновок про те, що невербальна комунікація менеджера в цілому відіграє величезну роль у людській взаємодії, переважно "працюючи" на підсвідомому рівні психіки. Вона є одним з основних засобів передачі зворотного зв'язку менеджера у процесі спілкування з партнерами. Невербальні засоби є найважливішим доповненням мовної комунікації менеджера, природно вплітаючись в тканину міжособистісного спілкування. Їх роль визначається не лише тим, що вони підсилюють мовний вплив на менеджера, але і в тому, що вони допомагають учасникам спілкування виявити наміри один одного і роблять процес комунікації оптимальним.

Жоден з менеджерів, зайнятих у сфері бізнесу і підприємництва, на сучасному світі не може обійтися без ділових контактів, без спілкування з персоналом власної фірми і партнерами, працівниками правових або судових органів, з агентами або контрагентами. У свою чергу спілкування і взаємодія людей вимагає певних навичок і знань з області психології. Психологічний вплив партнерів один на одного в будь-якій ситуації може відбуватися різними способами. Таким чином, аналізуючи невербальну інформацію співрозмовника і уміло підкреслюючи (або приховуючи) власну, ми дістаємо унікальну можливість добитися успіху в діловій сфері і сфері особистих взаємин.

1. *Бодалев А.А.* Психология общения / А.А. Бодалев. – М.: Изд-во "Институт практической психологии", Воронеж: НПО "Модэк", 1996.
2. *Лабунская В.А.* Невербальное поведение / В.А. Лабунская. – Ростов на/Д.: Изд-во Рост. ун-та, 1986.
3. *Рубинштейн С.Л.* Основы общей психологии / С.Л. Рубинштейн. – СПб.: ЗАО Изд-во "Питер", 1999. – 720 с. (Серия "Мастера психологии").
4. *Ломов Б.Ф.* Общение как проблема общей психологии / Б.Ф. Ломов. – М.: Наука, 1984.
5. *Пиз А.* Язык телодвижений: как читать мысли других людей по их жестам / А. Пиз. – Нижний Новгород, 1992.
6. *Бурлачук Л.Ф.* Психодиагностика: учебник для вузов / Л.Ф. Бурлачук. – СПб.: Питер, 2004.
7. *Райгородский Д.Я.* Практическая психодиагностика. Методики и тесты / Ред.-сост. Райгородский Д.Я. – Самара: Изд. дом "БАХРАХ", 1998.

Подано до редакції 21.06.2010
