

Студент 3 курса
факультета менеджмента и маркетинга ХНЭУ

ДИАГНОСТИКА НЕВЕРБАЛЬНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ

Аннотация. Исследован вопрос невербальной компетентности как важный фактор успешности делового общения. Рассмотрены проблемы невербальной компетентности. Проведена диагностика уровней невербальных компонентов. Проанализированы факторы успешного проведения деловой беседы.

Анотація. Досліджено питання невербальної компетентності як важливий чинник успішності ділового спілкування. Розглянуто проблеми невербальної компетентності. Проведено діагностику рівнів невербальних компонентів. Проаналізовано чинники успішного проведення ділової бесіди.

Annotation. The issue of non-verbal competence has been reviewed as an important factor of successful business communications. The problems of non-verbal competence have been discussed. The levels of non-verbal components have been diagnosed. The author determines the factors of successful business conversation.

Ключевые слова: невербальная компетентность, невербальные компоненты, диагностика, деловая беседа.

Психологами установлено, что в процессе взаимодействия людей от 60 до 80 % коммуникации осуществляется за счет невербальных средств выражения и только 20 – 40 % информации передается с помощью вербальных. Эти данные заставляют задуматься над значением "невербальной компетентности" в психологии общения и взаимопонимания, обратить особое внимание на значение жестов и мимики человека [1].

Детальное изучение методов невербального общения началось лишь в 60-е годы XX века. Различным аспектам невербального общения посвятили свои работы такие авторы, как: Аверкина Л. А., Ахьямова И. А., Белякова Н. В., Григорьянц Т. А., Екинцев В. И., Иванов В. Д., Кривых Л. В., Плетнева Е. Г., Ренц Т. Г., Романова М. В., Самохина М. А., Чиркова Е. И., Чуганская А. А., Эм Е. А. и др. Безусловно, значение этих исследований велико, особенно в разработке общетеоретических аспектов проблем невербального общения [2].

Целью данной статьи является выявление уровня невербальных компонентов у людей разных по возрасту и профессиям.

Анализ позволил выделить следующие факторы успешного проведения деловой беседы, представленные на рис. 1.

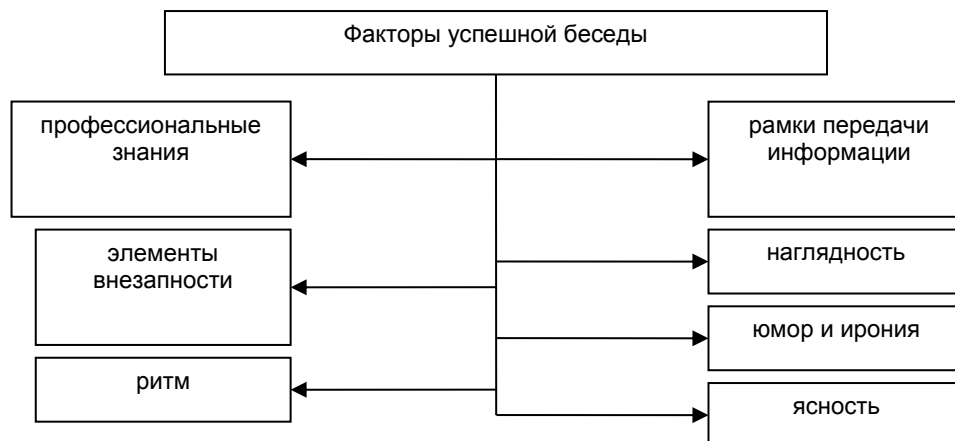


Рис. 1. Факторы, позволяющие деловой беседе пройти успешно

Исследование проводилось среди респондентов в возрасте 18 – 50 лет. Из них 56 % занимают респонденты в возрасте 18 – 24 года и 44 % – 25 – 50 лет. Респонденты первой категории относятся к

студентам, а второй группы – к работникам различных сфер деятельности, таких, как торговля, образование, менеджмент и т. д. Опрошенных женского пола было 66 %, а мужского – 34 %.

Проанализировано, что у группы респондентов в основном преобладает средний уровень невербальной компетентности. При этом низкий уровень отсутствует. Это может быть обусловлено тем, что язык телодвижений знаком с самого рождения. Примером может служить маленький ребенок, который сказал неправду родителям и сразу прикрыл рот руками, что означает – он соврал. У ребенка было уже заложено в подсознании, что после того как сказал неправду – прикрой рот руками [1]. По этой причине низкого уровня в данной выборке быть не может.

Данные рис. 2 указывают на то, что люди, имеющие уровень "ниже среднего" составляют 6 %, "средний" – 12 %, а "выше среднего" – 32 %. При этом анализ высокого уровня показал, что количество респондентов с уровнем "ниже высшего" составляет 44 %, "высоким" – 6 %. Это свидетельствует о том, что 76 % респондентов могут на достаточно хорошем уровне понимать друг друга. Необходимо повышать свой уровень знаний в данной области 18 % респондентов.

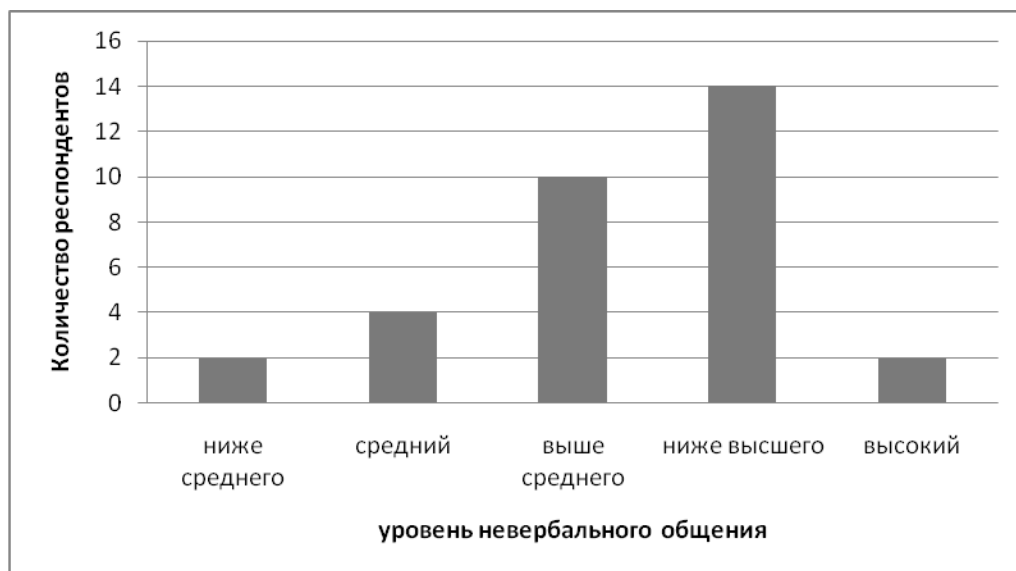


Рис. 2. Распределение респондентов по уровням невербальной компетентности

Развитие невербальных компонентов общения необходимо по той причине, что присутствует большая вероятность от незнания некоторых деталей принять неправильное решение. Для повышения своего уровня невербальной компетентности необходимо посещать тренинги, коллективные собрания или купить книгу.

Если бы у человека (как, впрочем, и животных) отсутствовало невербальное общение, то он уподобился бы машинам без чувств и эмоций, которые обмениваются информацией простыми печатными словами, но, к примеру, не рукописным текстом – ведь почерк, своего рода, тоже объект невербального общения [1].

Достигнуть взаимопонимания можно при помощи следующих позиций: позиция сотрудничества, которая является наиболее выгодной для представления своего проекта, она позволяет установить зрительный контакт и копировать жесты собеседника; позиция сотрудничества, в которой стол служит барьером и создает оборонительную атмосферу; при помощи углового расположения поддерживается зрительный контакт, позволяется делать различные жесты и наблюдать за жестами собеседника [3].

Однако не следует забывать об индивидуальных особенностях характера и темперамента, так как они также отыгрывают значительную роль в невербальном поведении.

Научн. рук. Михайленко Д. Г.

Литература: 1. Пиз А. Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам [Текст] / Алан Пиз. – М. : ЭКСМО, 2010. – 278 с. 2. Андреева Г. М. Социальная психология : учебник для высших учебных заведений [Текст] / Андреева Г. М. – М. : Аспект Пресс, 2003. – 363 с. 3. Бороздина Г. В. Психология делового общения : учебник [Текст] / Бороздина Г. В. – 2-е изд. – М. : ИНФРА-М, 2005. – 295 с. 4. Кукушин В. С. Психология делового общения : [учебное пособие] / Кукушин В. С. – М. : ИКЦ "МарТ" ; Ростов н/Д : Издательский центр "МарТ", 2003. – 368 с. 5. Свободная энциклопедия "Википедия" [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://ru.wikipedia.org/>.