

УДК 37.013.43:33

В. А. БУДЯНСЬКА

викладач кафедри

Харківський національний економічний університет ім. С. Кузнеця

## УДОСКОНАЛЕННЯ НАВИЧОК ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ ЗА ДОПОМОГОЮ ПАРАЛІНГВІСТИЧНИХ ЗАСОБІВ У ПРОЦЕСІ ПІДГОТОВКИ МЕНЕДЖЕРІВ ОСВІТИ

*У статті доведено доцільність формування навичок ділового спілкування в майбутніх менеджерів освіти, роль паралінгвістичних засобів у процесі спілкування.*

**Ключові слова:** спілкування, ділове спілкування, паралінгвістичні засоби, рольова гра, менеджер освіти.

Управління освітою – складний і багатогранний процес. Існує багато факторів, що вимагають від сучасного менеджера освіти професіоналізму в управлінській діяльності. Серед них можна назвати зростаючу конкуренцію на ринку освітніх послуг, низьку мотивацію педагогів до роботи, зумовлену низькою платнею тощо. Виконання на професійному рівні функцій менеджера освіти залежить від розвинутих навичок ділового спілкування, серед яких чималу роль відіграють навички невербального спілкування.

Багатоплановий характер спілкування є предметом наукових досліджень кількох напрямів: педагогічного (В. Андреев, М. Березовін, А. Вербицький, В. Грехнєв, І. Зимня, В. Кан-Калик, М. Каган, О. Корніяка, О. Леонтєв, В. Мельник, А. Мудрик та ін.), лінгвістичного (Є. Верещагін, В. Костомаров, В. Колесов, Ю. Рождественський), психологічного (Б. Ананьєв, Г. Андреева, І. Зимня, О. Леонтєв, Б. Ломов, Б. Паригін, А. Петровський, М. Станкін, М. Ярошевський), філософського (Л. Буєва, В. Панфьоровта та ін.), соціологічного (В. Андрущенко, С. Бориснєв, А. Золотнякова, В. Крисько, В. Конєцька, О. Резаєв та ін.).

Окремим проблемам формування ділового спілкування присвячено наукові дослідження І. Андреева, Н. Гаськової, Н. Громової, М. Колтунової, Ф. Кузіна, В. Панкратова, Н. Творогової та ін.

Але, незважаючи на велику кількість праць, у яких висвітлено проблеми формування ділового спілкування, формування ділового спілкування за допомогою паралінгвістичних засобів майбутніх менеджерів освіти не було предметом спеціальних досліджень.

**Мета статті** полягає в доведенні доцільності формування навичок ділового спілкування за допомогою паралінгвістичних засобів у процесі підготовки майбутніх менеджерів освіти.

Для досягнення поставленої мети було сформульовано такі завдання: 1) довести доцільність формування навичок ділового спілкування майбутніх менеджерів освіти за допомогою паралінгвістичних засобів; 2) навести

прикладі рольових ігор, що застосовують при підготовці майбутніх менеджерів освіти.

На думку більшості авторів, ділове спілкування характеризується низкою специфічних властивостей та особливостей, які краще визначати порівняно з іншими видами спілкування.

Аналіз наукових джерел свідчить, що проблему ділового спілкування розглянуто здебільшого в контексті професійної діяльності. Ми вважаємо, що ділове спілкування виникає між людьми в процесі виконання професійної діяльності, що, у свою чергу, відображається в спілкуванні, накладає на нього певні відбитки. Тому розглядати поняття “ділове спілкування” доцільно в контексті конкретної професійної діяльності.

Ділове спілкування передбачає взаємозв'язок, взаємодію, контакти між людьми (І. Амінов, Г. Бороздіна, Л. Власов, М. Колтунова, Ф. Кузіна, К. Сементовська, В. Шейнова тощо). Змістом ділового спілкування є досягнення певної мети, результату (І. Амінов, Г. Бороздіна, М. Вороніна тощо). Основним завданням ділового спілкування є продуктивна співпраця й взаєморозуміння у вирішенні спільної справи (В. Лавриненко, А. Панфілова тощо).

Мова ділового спілкування є сукупністю прийомів, технік і законів, що використовують в управлінській діяльності для ефективного впливу на підлеглих, завдяки якому вони можуть змінити своє ставлення до дій керівника, відмовитися від стереотипів мислення й практики, чітко виконувати власне завдання. “Управлінське спілкування – це процес взаємодії його учасників, спрямований на зміну їх діяльності”, – зауважує А. А. Романов [7].

Отже, ділове спілкування завжди пов'язане з певною професійною діяльністю людей і поза цією діяльністю не існує. Ділове спілкування менеджерів освіти – це складний і багатогранний інформаційний процес, а також процес взаємодії, взаємовпливу, взаєморозуміння ділових партнерів у освітянській галузі.

Розрізняють лінгвістичні (вербальні) та паралінгвістичні (невербальні) засоби. Спілкування, здійснюване за допомогою мови, називають вербальним, а за допомогою невербальних знаків – невербальним.

При невербальному спілкуванні засобом передачі інформації є невербальні (несловесні) знаки (поза, жести, міміка, інтонації, погляди, територіальне розташування тощо) [5]. Невербальні засоби спілкування через “мову” тіла виявляються по-різному, серед невербальних елементів спілкування можна назвати такі:

1. Поза, жести, міміка. Загалом їх сприймають як загальну моторику різних частин тіла (рук – жестикуляція, обличчя – міміка, пози – пантонімія). Ця загальна моторика відображає емоційні реакції людини. Саме ці особливості й називаються кінесикою (кінетикою).

2. Просодика – якість голосу, його діапазон, тональність – особливості вимови, тембр голосу, його висота й гучність.

3. Екстралінгвістика – темп мови, паузи між словами, фразами, сміх, плач, зітхання, особливості організації контакту. Екстралінгвістичні системи є так званими “добавками” до вербального спілкування.

4. Проксеміка – організація спілкування, що враховує взаємну орієнтацію й просторові потреби його учасників.

5. Візуальне спілкування – контакт очей [1, с. 11].

Узагалі, на нашу думку, не існує ніяких норм щодо застосування не-словесних засобів. Проте вважаємо за необхідне звернути увагу студентів у процесі формування ділового спілкування на деякі особливості їх використання, що стосуються невербальних засобів, які можна контролювати.

По-перше, невербальні засоби мови повинні відзначатися помірністю у використанні: відсутність їх створює враження неприродності поведінки, надмірність – відволікає від того, про що говориться; вони не повинні привертати до себе більшу увагу, ніж сама мова, слово.

По-друге, невербальні засоби необхідно розглядати в контексті ситуації як додаткові до основних – вербальних.

По-третє, існує пряма залежність між службовим станом людини й ступенем використання нею вербальних і невербальних засобів мови. Виявлено, що чим вищий щабель соціальної ієрархії займає людина, тим більше вона здатна спілкуватися за допомогою слів. І навпаки – людина з нижчим освітнім службовим рівнем віддає перевагу жестам, рухам.

По-четверте, природність і простота невербальних засобів як ілюстрація вербальних засобів справляють краще враження на співрозмовника у процесі ділового спілкування.

Невербальні особливості ділового спілкування розглянуто в працях Ф. Кузіна [2], А. Панфілової [4], А. Піза [5].

Н. Гаськова зазначає, що люди можуть обмінюватися різними типами інформації на різних рівнях розуміння. Відомо, що ділове спілкування не вичерпується усними або писемними повідомленнями. У цьому процесі важливу роль відіграють емоції, манери партнерів, жести [1, с. 11–12].

Установлено, що в процесі взаємодії людей від 60 до 80 % спілкування здійснюється через невербальні засоби й лише 20–40 % інформації передається за допомогою вербальних. Ці відомості змушують нас замислитися над значущістю невербальних засобів спілкування для взаєморозуміння людей, звернути особливу увагу на значення жестів і міміки людини, а також породжують бажання оволодіти мистецтвом тлумачення цієї особливої мови, за допомогою якої ми всі спілкуємося, навіть не усвідомлюючи цього [6].

Найчастішими жестами, які вживають у діловому спілкуванні, є:

- описові (використовують у контексті ділового спілкування);
- модальні (характеризують схвалення або несхвалення партнера);
- комунікативні (виражають заборону, вітання, прощання) [8, с. 38].

Паралінгвістичні засоби ділового спілкування є доповненням вербальної комунікації [3]. Недосконале володіння мовою, її засміченість, не-

знання й невміння використовувати паралінгвістичні особливості не дають змоги співрозмовникам іноді досягти взаєморозуміння.

Дослідниця Н. Гаськова наголошує, що зміст ділового спілкування включає певні способи впливу партнерів один на одного. До них належать: навіювання, переконання та наслідування [1, с. 88].

Незважаючи на те, що менеджмент освіти диференціюється залежно від рівнів управління (загальнодержавний, регіональний) і від кожного складника структури освіти (управління системою дошкільної освіти, менеджмент системою загальної середньої освіти, менеджмент професійно-технічної освіти, менеджмент вищої освіти), функції його однакові: планування, організація, контролювання й регулювання діяльності суб'єктів і об'єктів освітнього процесу, мотивування поведінки працівників, які здійснюють певні процеси діяльності в освітянській галузі. Виконання всіх функцій передбачає розвинуті навички ділового спілкування.

Удосконалювати навички спілкування за допомогою невербальних засобів можна в процесі дидактичних ігор.

З метою показати значення невербальної комунікації для позитивного іміджу ділової людини ми пропонуємо гру *“Будь собою!”*, у яку грають парами, а потім діляться враженнями з групою.

Мета гри: вивчити невербальну поведінку й потренуватися в її інтерпретації; отримати досвід переговорів чи впливу (як вербального, так і невербального).

Розмір групи: не менше 2-х осіб.

Умови: аудиторія, наявність пакетів інструкцій.

Наведемо декілька прикладів пакетів інструкцій.

**ПАКЕТ ПЕРШИЙ:**

Виконавець А. Почніть із вашим партнером розмову про що-небудь, що є цікавим вам обом і в розумінні чого ви впевнені й зможете говорити про це достатній час. Через 3–4 хвилини поміняйтеся ролями й починайте знову.

Виконавець Б. Мовчіть, поки не заговорить ваш партнер, підтримуйте його своїм поглядом. У процесі розмови підтримуйте бесіду, виявляючи зацікавленість. Дивіться на нього, посміхайтесь, кивайте, ставте питання, але не намагайтеся заволодіти ініціативою в бесіді. Через 3–4 хвилини поміняйтеся ролями й починайте гру знову.

**ПАКЕТ ДРУГИЙ:**

Виконавець А (те саме, що й у першому пакеті).

Виконавець Б. Коли ваш партнер почне розмову, подивіться на нього з виразом: “Ну-ну, подивимось, що цікавого ти можеш мені сказати”. Продовжуйте його розглядати. Через 3–4 хвилини поміняйтеся ролями й починайте гру знову.

**ПАКЕТ ТРЕТІЙ:**

Виконавець А (те саме, що й у першому пакеті).

Виконавець Б. Коли ваш партнер почне говорити, прослухайте хвилину-дві, потім починайте рухатися, змінювати положення ніг, дивитися на

годинник, озиратися на всі боки. Якщо ваш партнер замовкне, скажіть: “Так-так, продовжуйте!”, при цьому поведіться як і раніше. Через 3–4 хвилини поміняйтеся ролями й починайте знову.

**ПАКЕТ ЧЕТВЕРТИЙ:**

Виконавець А (те саме, що й у першому пакеті).

Виконавець Б. Дочекайтеся, коли ваш партнер почне говорити, після чого виразіть свою мовчазну незгоду зі сказаним через жести чи відповідний вираз обличчя. Якщо партнер замовкне, скажіть: “Ну-ну, продовжуйте!”, але не змінюйте своєї поведінки. Через 3–4 хвилини поміняйтеся ролями й починайте знову.

**ПАКЕТ П’ЯТИЙ:**

Виконавець А (те саме, що й у першому пакеті).

Виконавець Б. Говоріть партнеру про будь-що, що представляє для вас інтерес, але не дивіться на нього. Ви можете дивитися на що завгодно – роздивлятися кімнату, опустити очі. Через 3–4 хвилини поміняйтеся ролями й починайте знову.

Порядок дій: 1) поясніть, що це ролева гра, у яку грають парами й діляться враженнями з групою; 2) роздайте інструкції та попросіть учасників діяти залежно від запропонованої ролі; 3) організуйте дискусію, у процесі якої гравці оголошують зміст своїх інструкцій і розповідають, як відбувалися діалоги; 4) після дискусії проаналізуйте роль невербальних засобів у процесі спілкування.

*Гра “Суперечлива мова тіла”*

Мета гри: дослідити взаємозв’язок процесу невербальної поведінки з умінням подати себе.

Час гри: 20 хвилин.

Кількість учасників: від 4-х осіб.

Умови: аудиторія, посеред якої стіл і два стільця, стільці для глядачів.

Порядок дій:

Ведучий викликає двох учасників (за бажанням). Одного із членів пари позначають буквою “А”, іншого – буквою “Б”. Потім учасник “А” починає просити про будь-що учасника “Б”, при цьому його прохання повинні мати наполегливий характер, а учасник “Б” повинен реагувати на них певним чином (так, щоб учасник “А” зрозумів, що його не слухають). Причому необхідно враховувати різні складники невербального спілкування (позу, міміку тощо).

Після цієї сценки учасники міняються ролями.

Після розігрування сценок група переходить до обговорення результатів гри.

*Гра “Конгруентна мова тіла”*

Мета, час гри, кількість учасників, умови як і в попередній грі.

Порядок дій:

Ведучий викликає двох учасників (за бажанням). Одного із членів пари позначають буквою “А”, іншого – буквою “Б”. Потім учасник “А” почи-



нає просити про будь-що учасника “Б”, при цьому його прохання повинні мати наполегливий характер. Учасник “Б” повинен продемонструвати, як потрібно поводитися в цій ситуації, відповідаючи на прохання. Необхідно враховувати різні складники невербальної поведінки (міміку, жести тощо).

Після цієї сценки учасники міняються ролями.

Після розігрування сценок група переходить до обговорення результатів гри.

### *Гра “Шахи”*

Мета гри: розвиток навичок невербального спілкування.

Умови: аудиторія; плакат, що відображає шахову дошку з розставленими на ній фігурами до початку партії.

Розмір групи: більше 20-ти осіб.

Усі учасники групами стають шаховими фігурами. Кожен бере одну з карток і читає назву фігури й колір. Показувати картку чи говорити про те, яка ви фігура, не можна.

Учасники групи по черзі беруть картки.

Після чого звучить продовження інструкції. Аудиторія стає шаховою дошкою. На ній потрібно розмістити фігури так, як їх звичайно розташовують перед початком гри (тих, хто не знає, як правильно розміщують шахові фігури на дошці, ведучий просить звернути увагу на плакат). Завдання для вас – якомога швидше вишикуватися на потрібні місця. Подивимося, які фігури – білі чи чорні – зможуть вишикуватися швидше й без помилок. Визначити, який бік аудиторії буде зайнятий білими, а який чорними фігурами, вам доведеться самотійно, вступаючи у взаємодію один з одним. Найголовніше – ви можете спілкуватися тільки невербально. Не можна писати – на папері чи в повітрі – слова, що позначають колір і фігуру, що випала вам. Не можна показувати на білі чи чорні предмети, пояснюючи свій колір.

Завдання, що постає перед гравцями, доволі непросте. З одного боку, відбувається командне змагання, а з другого – ні один із учасників не знає членів своєї команди. Доцільно зняти те, що відбувається, на відеокамеру.

Після гри відбувається аналіз способів, які застосовують гравці для вирішення ситуації та спілкування з партнерами.

**Висновки.** Ділове спілкування менеджерів освіти – це складний і багатогранний інформаційний процес, а також процес взаємодії, взаємовпливу, взаєморозуміння ділових партнерів у освітянській сфері. Цей процес залежить від розвинутих навичок застосування невербальних засобів спілкування. Перспективним напрямом дослідження ми вважаємо розробку рольових і особливо ділових ігор, які можна застосовувати саме при підготовці майбутніх менеджерів освіти.

### **Список використаної літератури**

1. Гаськова Н. В. Этика делового общения / Н. В. Гаськова. – Москва : СГУ, 2004. – 88 с.
2. Кузин Ф. А. Культура делового общения: практическое пособие для бизнесменов / Ф. А. Кузин. – Москва : Ось-89, 1999 (2000). – 240 с.
3. Леонтьев А. А. Основы психолингвистики / А. А. Леонтьев. – 4-е изд. – Мо-

сква : Академия, 2005. – 288 с.

4. Панфилова А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности / А. П. Панфилова. – Санкт-Петербург : ИВЭСЭП: Знание, 2005. – 495с.

5. Пиз А. Язык телодвижений / А. Пиз ; пер. с англ. – Нижний Новгород : Ай-Кью, 1997. – 248 с.

6. Позднякова А. А. Подготовка студентов педагогического вуза к использованию вербальных и невербальных средств общения в профессиональной деятельности : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04 / А. А. Позднякова. – Москва, 1994. – 188 с.

7. Романов А. А. Грамматика деловых бесед / А. А. Романов. – Тверь : Печатное дело, 1995. – 240 с.

8. Фадеева Е. И. Лабиринты общения / Е. И. Фадеева. – Москва : ЦГЛ, 2003. – 94 с.

*Стаття надійшла до редакції 11.02.2016.*

---

**Будянская В. А. Усовершенствование навыков делового общения с помощью паралингвистических средств в процессе подготовки менеджеров образования**

*В статье доказана целесообразность формирования навыков делового общения у будущих менеджеров образования, роль паралингвистических средств в процессе общения.*

*Ключевые слова:* общение, деловое общение, паралингвистические средства, ролевая игра, менеджер образования.

**Budianska V. Skill Improvement of the Business Communication with Help of Paralinguistic Means in the Process of Training of Education Managers**

*The article is dedicated to the problem of skill improvement of the business communication of the future education managers, including communication skills with the help of nonverbal means. The article proves the relevance of the research topic and gives wide analysis of the recent research of this problem. Except works, in which the topic of formation of the business communication is considered, the works which are connected with the research multifaceted nature of communication are named. In the article the meaning of the concept of business communication in the context of professional activities is considered, it gives the definitions of business communication of education management, verbal and non verbal ways of communication; different elements of non verbal communication are considered: pose, gestures, facial expressions etc. Features of their using. It's offered to improve the skills of business communication of the future education managers with the help of nonverbal means in the process of the didacted games. There are examples of the didacted games which are used in the training future education managers: the game "Be yourself!", "Contradictory body language", "Congruent body language", "Chess".*

*Usage of these games will make you think of significance of the nonverbal means of communication for the understanding between people, it will pay your particular attention to the certain nonverbal means of communication, it will influence resistant motivation to take up nonverbal means of communication. In the end of the article conclusions and it identifies are given, promising areas of this research.*

*Key words:* communication, business communication, paralinguistic means, role playing game, education manager.