

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ЛІНГВІСТИКИ ТА СОЦІАЛЬНИХ КОМУНІКАЦІЙ
КАФЕДРА АВІАЦІЙНОЇ ПСИХОЛОГІЇ

ДОПУСТИТИ ДО ЗАХИСТУ

Завідувач випускової кафедри

_____ Любов ПОМИТКІНА

«_____» _____ 2021 р.

ДИПЛОМНА РОБОТА

(ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА)

ВИПУСНИКА ОСВІТНЬОГО СТУПЕНЯ

МАГІСТР

ЗА СПЕЦІАЛЬНІСТЮ 053 «ПСИХОЛОГІЯ»

**Тема: «ГЕНДЕРНІ ВІДМІННОСТІ В КОМУНІКАТИВНИХ
І ОРГАНІЗАТОРСЬКИХ ЗДІБНОСТЯХ МЕНЕДЖЕРІВ»**

Виконавець: студентка групи 201Мз Дем'яненко Ірина Вікторівна

Керівник: доктор психологічних наук, завідувач кафедри Помиткіна Л. В.

Нормоконтролер: завідувач лабораторії, викладач кафедри авіаційної психології

Гордієнко К.О.

КИЇВ - 2021

НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет лінгвістики та соціальних комунікацій

Кафедра авіаційної психології

Спеціальність 053 «Психологія бізнесу»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач випускової кафедри

_____ Любов ПОМИТКІНА

«_____» _____ 2021 р.

ЗАВДАННЯ

на виконання дипломної роботи

Дем'яненко Ірини Вікторівни

1. Тема дипломної роботи: «Гендерні відмінності в комунікативних і організаторських здібностях менеджерів»

2. Затверджена наказом ректора №1920/ст. від 20.09.2021.

3. Термін виконання роботи: з 11.10.2021 по 27.12.2021.

4. Вихідні дані до роботи: менеджери з продажу – 50 респондентів; методика С.Бем, методика «Діагностики комунікативних і організаторських здібностей» (КОС – 2) В.В.Синявського, В.А.Федоришина; шкала Р. Еріксона для оцінки комунікативних і мовних навичок «Карта контролю стану мови» (адаптація В. О. Калягіна і Л. Н. Мацько); методика «Оцінка рівня схильності до спілкування» В.Ф. Ряховського, методика «Ефективність лідерства» Р. С. Немова, методика дослідження комунікативної соціальної компетентності, методика діагностики комунікативного контролю С.Шнайдера, методи математичної статистики: критерій Колмагорова – Смірнова та критерій Мана-Уїтні.

5. Зміст пояснювальної записки: Вступ, Розділ I, Розділ II, Висновки. У Розділі I „Теоретичні проблеми вивчення комунікативних і організаторських здібностей в управлінській діяльності”, містить 4 пункти. У Розділі II „Емпіричне дослідження комунікативних і організаторських здібностей в управлінській діяльності”, містить 4 пункти.

6. Перелік обов’язково графічного (ілюстративного) матеріалу: 8 рисунків, 9 таблиць, 2 додатки.

7. Календарний план-графік

№ з/п	Завдання	Термін виконання	Виконання
1	Вибір теми та формулювання завдань	Вересень	
2	Тематичний добір та аналіз наукових праць з обраної теми	Вересень	
3	Написання та оформлення теоретичного розділу	Жовтень	
4	Проведення емпіричного дослідження	Жовтень	
5	Аналіз та інтерпретація отриманих результатів	Листопад	
6	Оформлення дипломної роботи відповідно до ДСТУ	Листопад	
7	Подання дипломної роботи науковому керівнику	Грудень	
8	Попередній захист кваліфікаційної роботи	14.12.2021	
9	Оформлення рецензії та відгуку наукового керівника	Січень	
10	Подання дипломної роботи нормо контролеру та на підпис завідувачу кафедри	За 1 день до захисту	
11	Захист кваліфікаційної роботи	28.12.2021	

8. Дата видачі завдання: ” 20 ” вересня 2021 р.

Керівник кваліфікаційної роботи _____ Любов ПОМИТКІНА
(підпис керівника)

Завдання прийняв до виконання _____ Ірина ДЕМ’ЯНЕНКО
(підпис випускника)

РЕФЕРАТ

Пояснювальна записка до дипломної роботи „Гендерні відмінності в комунікативних і організаторських здібностях менеджерів”: 79 сторінок, 9 таблиць, 8 рисунків, 85 використаних джерел, 2 додатки.

КОМУНІКАТИВНІ ЗДІБНОСТІ; ОРГАНІЗАТОРСЬКІ ЗДІБНОСТІ,
ГЕНДЕР, УПРАВЛІНСЬКА ДІЯЛЬНІСТЬ

Об’єкт дослідження – комунікативні та організаторські здібності менеджерів;

Предмет дослідження – гендерні відмінності у комунікативних і організаторських здібностях менеджерів;

Мета дослідження – теоретично та емпірично дослідити гендерні відмінності в комунікативних та організаторських здібностях менеджерів.

Емпірична база дослідження ґрунтується на результатах діагностики респондентів: 57 співробітників компанії НАК «Нафтогаз України».

В результаті нашого дослідження ми встановили, що маскулінні і фемінні особи відрізняються за такими параметрами комунікативних і організаторських здібностей: фемінні більш чутливі ніж маскулінні, менш впевнені с собі у спілкуванні і в них нижчий комунікативний контроль. Тобто відмінності спостерігаються, але більшість вимірюваних нами параметрів знаходиться приблизно на одному рівні у маскулінних і фемінних менеджерів НАК «Нафтогаз України».

Практична значимість роботи: отримані результати можна використати організаційним психологам, представникам відділу кадрів, HR – спеціалістам на етапі профвідбору персоналу для виявлення в потенційних співробітників здібностей професійної діяльності.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ПРОБЛЕМИ ВИВЧЕННЯ КОМУНІКАТИВНИХ І ОРГАНІЗАТОРСЬКИХ ЗДІБНОСТЕЙ В УПРАВЛІНСЬКІЙ ДІЯЛЬНОСТІ.....	9
1.1. Поняття комунікативних здібностей особистості.....	9
1.2. Поняття організаційних здібностей особистості.....	17
1.3. Комунікативні і організаторські здібності в управлінні.....	22
1.4. Гендерні відмінності у комунікативних і організаторських здібностей	26
Висновки до розділу 1	31
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ КОМУНІКАТИВНИХ І ОРГАНІЗАТОРСЬКИХ ЗДІБНОСТЕЙ В УПРАВЛІНСЬКІЙ ДІЯЛЬНОСТІ.....	33
2.1. Організація і процедура дослідження	33
2.2. Методи і методики психологічного емпіричного дослідження.....	36
2.3. Аналіз результатів емпіричного дослідження	44
2.4. Рекомендації щодо розвитку комунікативних і організаторських здібностей менеджерів.....	62
Висновки до розділу 2	66
ВИСНОВКИ	68
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	71
ДОДАТКИ	79

ВСТУП

Проблеми розуміння комунікативних та організаторських здібностей у сучасній психологічній теорії загальних та спеціальних здібностей є одними з найактуальніших. Як ніколи гостро сьогодні, у вік інформації та технологій, стоїть проблема підвищення ефективності спілкування та комунікацій, та прикладні наукові розробки в галузі питань формування, розвитку комунікативної компетентності та організаторських здібностей значущі та затребувані.

Дослідженнями в галузі комунікативних здібностей у різний час займалися вітчизняні психологи С.Л. Рубінштейн, А.Г. Ковальов, В.М. Мясіщев, К.К.Платонов, Г.С. Васильєв, А.А. Кідрон, Н.В. Кузьміна, Л.М. Мітіна, Е.А.Голубєва, М.К. Кабардов, В.В. Бурлаков, Н.І. Карасьова, Є.А. Кукуєв, Т.П.Абакірова, Н.А. Воробйова та інші. Проблема організаторських здібностей відображена також у роботах В.Д.Сапоровського, А.Л. Журавльова, Р.Х. Шакурова, Р.Л. Кричевського, А.Г.Шмельова, В.М. Шепеля, А.Д. Карнишева, А.Л. Карпового та інших дослідників. Останнім часом гендерна тематика все активніше стала заявляти про себе в різних галузях наукового пізнання. Вплив соціокультурних чинників на сформовану систему взаємовідносин статей викликало нову дефініцію, яка відобразатиме цей вплив і цей термін носить назву «гендер».

Поняття «гендер» у психології трактується як соціально-біологічна характеристика, за допомогою якої люди дають визначення поняттям «чоловік» і «жінка». Оскільки стать є біологічною категорією, соціальні психологи часто посилаються на ті гендерні відмінності, які обґрунтовані біологічно, як на «статеві». Однак деякі вчені стверджують, що поняття гендер значно ширше за біологічну категорію і є сукупністю біологічних, психологічних, соціальних характеристик, що визначають існуючі відмінності між чоловіками і жінками.

Вивчення та врахування відмінностей між гендерними позиціями чоловіка і жінки є актуальним завданням для наук, які займаються вивченням особистості в управлінській діяльності. Питання, пов'язані з особливостями статі людини та її психологічними відмінностями, останнім часом входять в число найбільш активно обговорюваних у суспільстві і світі, адже роль чоловіка і жінки в суспільному середовищі сьогодні зазнає значних змін. Зокрема, жінки на рівні з чоловіками ведуть підприємницьку, політичну діяльність та займають керівні посади у різних структурах. Саме тому актуальним є дослідження гендерних відмінностей в комунікативних і організаторських здібностях на прикладі менеджерів компанії НАК «Нафтогаз» України.

Об'єкт дослідження – комунікативні та організаторські здібності менеджерів;

Предмет дослідження – гендерні відмінності у комунікативних і організаторських здібностях менеджерів;

Мета дослідження – теоретично та емпірично дослідити гендерні відмінності в комунікативних та організаторських здібностях менеджерів.

Завдання:

1. Теоретично проаналізувати поняття і особливості комунікативних та організаторських здібностей в управлінській діяльності, а також їх гендерний аспект.
2. Емпірично дослідити комунікативні і організаторські здібності менеджерів.
3. Встановити гендерні відмінності у комунікативних і організаторських здібностях менеджерів.
4. Надати психологічні рекомендації щодо покращення комунікативних і організаторських здібностей менеджерів.

Для вирішення поставлених завдань дослідження нами були використані такі методи:

1. Теоретико – аналітичний метод;
2. Психодіагностичний метод з використанням таких методик:

- Методика «Діагностики комунікативних і організаторських здібностей» (КОС – 2) В.В. Синявського, В.А. Федоришина;
- Шкала Р. Еріксона для оцінки комунікативних і мовних навичок «Карта контролю стану мови» (адаптація В.О. Калягіна і Л.Н. Мацько);
- Методика «Оцінка рівня схильності до спілкування» В.Ф. Ряховського.
- Методика «Ефективність лідерства» Р.С. Немова
- Методика дослідження комунікативної соціальної компетентності
- Методика діагностики комунікативного контролю С. Шнайдера
- Статеворольовий опитувальник С. Бем

3. Метод статистичної обробки даних: критерій Колмогорова–Смірнова, критерій Мана-Уїтні.

Характеристика вибірки. Емпірична база дослідження ґрунтується на результатах діагностики респондентів: 57 співробітників компанії НАК «Нафтогаз України».

Практична значимість роботи: отримані результати можна використати організаційним психологам, представникам відділу кадрів, HR – спеціалістам на етапі профвідбору персоналу для виявлення в потенційних співробітників здібностей до комунікації із людьми, до організації спільної діяльності та в процесі психологічного супроводу професійної діяльності.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ПРОБЛЕМИ ВИВЧЕННЯ КОМУНІКАТИВНИХ І ОРГАНІЗАТОРСЬКИХ ЗДІБНОСТЕЙ В УПРАВЛІНСЬКІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

1.1. Поняття комунікативних здібностей особистості

Термін «здібності», попри давнє та широке застосування в психології, багатьма авторами трактується неоднозначно. Найточніше визначення цього поняття дав Б. М. Теплов. Згідно з вченим, здібності – це індивідуально-психологічні особливості людини, які проявляються в діяльності і є умовою успішності її виконання, тобто характеристики особи, які виражають міру освоєння деякої сукупності діяльностей. Від здібностей залежить швидкість, глибина, легкість і міцність оволодіння знаннями, уміннями і навичками, але самі здібності не зводяться до знань і умінь. Здібності, вважав Б. М. Теплов, не можуть існувати без постійного розвитку. Тому здатність може з часом втрачатися, якщо людина перестане користуватися нею на практиці і не буде її розвивати [67, с.45].

Природною основою формування здібностей є задатки – вроджені анатомо-фізіологічні особливості нервової системи, мозку, органів чуттів і руху. Задатки є необхідною, але не достатньою умовою розвитку здібностей. Якщо, наприклад, людина розумово неповноцінна, то, не зважаючи на найсприятливіші умови, вона, на жаль, навряд чи досягне високих результатів. З іншого боку, наявність задатків ще не означає, що у людини з'являться здібності.

Проблема здібностей отримала фундаментальну теоретичну і практичну розробку в працях С. Л. Рубінштейна насамперед у плані розвитку, формування здібностей, а пізніше – в плані виявлення їх психологічної структури.

У перших своїх роботах С. Л. Рубінштейн розумів під здібностями придатність до певної діяльності. Він вважав, що головними показниками, які

дозволяють судити про здібності, є легкість засвоєння нової діяльності, а також широта переносу вироблених індивідом способів сприйняття і дії з однієї діяльності на іншу. Здатність, за С. Л. Рубінштейном, представляє собою складне синтетичне утворення особистості.

Він вважав, що в основі здібностей знаходяться «спадково закріплені передумови для їх розвитку у вигляді задатків», під якими розуміються анатоми – фізіологічні особливості нервово-мозкового апарату людини. Вчений також зазначав, що, «розвиваючись на основі задатків, здібності є все ж результатом не задатків самих по собі, а розвитку, в якому задатки є вихідним моментом, передумовою» [59, с.640 – 641].

На сьогодні встановлено, що генотип визначає тільки потенційні можливості людини, а середовище і виховання – наскільки ці можливості будуть реалізовані. Варто також брати до уваги, що задатки можуть розвинути в залежності від діяльності, якою займається людина. Так, маючи гарний слух і почуття ритму одна людина може стати композитором, інша – диригентом, третя – виконавцем, а четверта – музичним критиком.

В психологічній літературі існують різноманітні класифікації здібностей.

За походженням виділяють два види здібностей:

1) природні – це здібності біологічно обумовлені, пов'язані з вродженими задатками, що формуються на їх основі через механізми навчання типу умовно – рефлексорних зв'язків;

2) специфічно людські – це здібності, що мають суспільно-історичне походження і забезпечують життя і розвиток людини в соціальному середовищі.

Специфічно людські здібності, у свою чергу, поділяються на декілька типів: загальні та спеціальні вищі інтелектуальні здібності, теоретичні та практичні, навчальні та творчі, предметні і міжособистісні.

Загальні – здібності, які визначають успіхи людини в різних видах діяльності і спілкування (розумові здібності, розвинені пам'ять та мова, точність рухів рук і т.д.).

Спеціальні – здібності, що визначають успіхи людини в окремих видах діяльності і спілкування. Для їх виникнення необхідні особливі задатки та спеціальний розвиток (в цю категорію входять математичні, технічні, літературно-лінгвістичні, художньо-творчі, спортивні здібності тощо). В цей тип здібностей відносять також організаторські та комунікативні здібності, які відіграють велику роль в професійному зростанні людини і налагодженні ефективних комунікацій [40, с. 211].

Загальні та спеціальні здібності можуть доповнювати і збагачувати один одного, але кожна з них має власну структуру.

Теоретичні здібності – здібність людини до абстрактно-логічного мислення, до теоретичної інтелектуальної праці.

Практичні здібності – здібність людини до конкретно-практичних дій та практичних видів праці.

Якщо загальні та спеціальні здібності можуть доповнювати один одного, то теоретичні та практичні здібності поєднуються лише у різносторонньо обдарованих людей, в більшості ж випадків один вид здібностей (теоретичні або практичні) переважає.

Навчальні здібності – здібності, які впливають на успішність педагогічного впливу, засвоєння людиною знань, умінь, навичок, на формування якостей особистості.

Творчі здібності – здібності, пов'язані з успішністю створення творів матеріальної і духовної культури, нових ідей, відкриттів, винаходів.

Міжособистісні здібності – це здібності до спілкування, до взаємодії з людьми за допомогою мови, здатності сприйняття та оцінки людей, здатності до соціально-психологічної адаптації.

Предметні здібності – здібності, пов'язані з взаємодією людей із природою, технікою, знаковою інформацією, художніми образами [56, с.540-542].

У структурі комунікативної діяльності, поряд зі знаннями, уміннями і навичками, на думку дослідників, важливе місце посідають комунікативні здібності. Зокрема О.М. Леонт'єв, С.Д. Максименко, К.К. Платонов, Б.М. Теплов,

К Роджерс наголошують на тому, що саме комунікативні здібності є найважливішим чинником самореалізації особистості. Б.М. Теплов визначає здібності як «окремі психічні властивості, які є умовами успішного виконання одного або кількох видів діяльності» [68, с. 183]. На думку вченого, анатомо-фізіологічні здібності (задатки) є підґрунтям для розвитку комунікативних здібностей [59; 68].

Комунікативні здібності, які входять до групи спеціальних здібностей, – це індивідуально-психологічні властивості особистості, які забезпечують ефективну взаємодію та адекватне взаєморозуміння між людьми в процесі спілкування або виконання спільної діяльності. Комунікативні здібності дозволяють успішно вступати в контакт з іншими людьми, здійснювати комунікативну, організаторську, педагогічну та інші види діяльності; вони визначають якісні та кількісні характеристики обміну інформацією, забезпечують сприйняття і розуміння іншої людини, вироблення стратегії взаємодії.

Науковці зазначають, що на основі однакових задатків можуть формуватися різні комунікативні здібності, що залежить від середовища, яке оточує дитину та визначається умовами виховання, особливостями соціалізації, які або сприяють розвитку здібностей, або, навпаки, його гальмують. Комунікативні здібності відносяться до спеціальних здібностей і утворюють систему якостей особистості, які сприяють досягненню високих результатів у комунікативній діяльності. Вони є індивідуальнопсихологічними особливостями людини, які є умовою ефективного спілкування, та не зводяться лише до комунікативних умінь і навичок, хоча можуть полегшувати їх формування та використання [59, с. 38].

Г.В. Данченко, Н.Р. Вітюк, Н.П. Волкова, Н.Б. Завіниченко вважають, що комунікативні здібності сприяють активному і ефективному спілкуванню, передачі інформації та встановленню контактів, розумінню комунікативної ситуації, сформованості комунікативних умінь та забезпечують взаємодію з іншими людьми. Комунікативні здібності, на думку Ю.В. Якимчука, є передумовою опанування підлітками комунікативних знань, умінь та навичок, є

сукупністю індивідуально-психологічних особливостей людини, що існує на основі комунікативних задатків та обумовлює успішність комунікативної діяльності. Науковець виокремлює у структурі комунікативних здібностей такі компоненти: когнітивний, мотиваційний, самооцінний, емоційний, комунікативно-діяльнісний, які тісно взаємопов'язані між собою. Розвиток хоча б одного компонента спричиняє розвиток комунікативних здібностей у цілому. Когнітивний компонент комунікативних здібностей є репрезентативно-когнітивними структурами, тобто результатом набуття комунікативних знань, умінь і навичок та внутрішньою основою процесів обробки інформації й організації комунікативної діяльності [85].

Отже, можливим є цілеспрямований розвиток одного окремо взятого компонента. Беручи до уваги взаємозв'язок між усіма складовими комунікативних здібностей, це спричиняє розвиток комунікативних здібностей у цілому[41].

Комунікативні здібності пов'язані з можливостями нейтралізації або мінімізації факторів, які ускладнюють комунікацію – «бар'єрів спілкування»:

- 1) особистісних, смислових (мотиви, цілі, установки);
- 2) власних комунікативних (пов'язаних з технікою спілкування);
- 3) мовних (володіння органами мовлення та мовою);
- 4) психофізіологічних (задатки, можливості, темпові характеристики і т.д.).

Комунікативні як і когнітивні здібності можна віднести до класу інтегральних здібностей. Проте спираючись на положення С. Л. Рубінштейна про ядро і периферію здібностей, можна говорити про те, що ядро структури комунікативних здібностей складають властивості компонентів суб'єкта спілкування, а периферію – якості, які відображають рівень сформованості комунікативних умінь.

Отже ядро комунікативних здібностей складають компоненти:

- 1) комунікативно-інформаційний (контактність, мовні здібності, невербальна виразність; сенситивність до соціальних об'єктів, спостережливості);

- 2) когнітивний (соціально-перцептивні здібності, соціальний інтелект);
- 3) емотивний (емпатійність, тактовність, чутливість до зворотного зв'язку);
- 4) конативний (організаторські здібності, оптимальний стиль спілкування);
- 5) креативний (здатність до персоналізації).

До структури комунікативних здібностей входять компоненти: соціальна перцепція (сприйняття, розуміння й оцінка інших людей, самих себе, груп і т.д.); гностичні вміння, рефлексія, пов'язана з усвідомленням, систематизацією та переносом інформації; волюві якості; пізнавальні вміння, пов'язані з особливостями уваги, мислення і пам'яті; інтеракційні вміння (вміння «подати себе», вміння орієнтуватися на співрозмовника); сприйняття та адекватне розуміння різного роду знакових систем: вербальної і невербальної, паралінгвістичної та екстралінгвістичної (інтонації, паузи), оптико – кінетичної (жести, міміка, пантоміміка); вміння розуміти контекст і підтекст; вміння використовувати знакові системи з метою вирішення певних комунікативних задач.

Так, розглядаючи комунікативні здібності як багаторівневе особистісне утворення комунікативних характеристик особистості, Н.А. Воробйова пропонує виділити продуктивність і варіативність спілкування, прояв позитивних емоцій, довіру до людей, спостережливість, особливості мовлення та голосу, інтелектуальні якості, самовитримку, емпатичне відношення, толерантність, точність сприйняття, здатність отримувати задоволення від спілкування, комунікативний етикет як компоненти комунікативних здібностей.

У М.І. Скрипко до структури комунікативних здібностей входять доброзичливість, емпатія, самоконтроль у конфлікті, гнучкість. Схожим є підхід до структури комунікативних здібностей, запропонований Г.С. Васильєвим, особливістю якого є виокремлення трьох основних підструктур – гностичної, експресивної, інтеракційної та однієї фундаментальної, що представлена ідейністю, колективізмом, професіоналізмом, спрямованістю до спілкування, доброзичливістю, скромністю, вимогливістю до себе, досвідом суспільної діяльності, сором'язливістю, активністю, самоконтролем (витримкою),

метикуватістю, організованістю, тобто компонентами, які комплексно формують процес комунікації.

Натомість дослідники Ю.М. Ємельянов, І.М. Зотова, С.В. Петрушин включають до структури комунікативних здібностей когнітивний, поведінковий, вольовий, особистісний та інструментальний компоненти. У І.В. Лабутова – це психотехнічна, експресивна і міжособова складові [42].

О.Л. Солдатченко будує розроблену структуру комунікативних здібностей з урахуванням єдності особистісних, діяльнісних і управлінських компонентів [60].

Розглядаючи здібності як комплекс психічних властивостей, що роблять особистість придатною до певного, історично складеного виду суспільно корисної діяльності, та визначаючи комунікативні здібності як такі, що забезпечують ефективність комунікативної діяльності особистості, є біологічно обумовленими та розвиваються лише у процесі активної соціальної взаємодії, зазначимо, що вони є результатом комунікативної діяльності індивіда. При цьому досягнення ефективності комунікативного процесу потребує від індивіда відповідного планування. Тобто, при побудові структури комунікативних здібностей, будемо відходити від того факту, що «комунікація «стратегічна» за своєю сутністю» і «спілкування не відбувається без мети», відповідно до якої «відбувається відбір і структурування мовленнєвих виразів, комунікативних технологій, каналів і практик» [82], а тому потребує включення до структури комунікативних здібностей сукупності взаємопов'язаних стадій, що беруть участь у творенні комунікації.

З іншого боку, погоджуємося з думкою Б.Г. Ананьєва, який стверджував, що «у процесі навчання, виховання, нагромадження досвіду поведінки будується дедалі більш ускладнена система операційних механізмів – способів організації психічних процесів, які позначаються на зростанні здібностей людини»[3,с.191]. Тобто, на кожній стадії комунікативного процесу діють відповідні механізми – системи дій, які необхідні для якісного виконання певної діяльності, входять до складу тактичної складової комунікативних здібностей та являють собою

способи дій у реалізації спілкування. Як бачимо, у загальному вигляді структура комунікативних здібностей повинна складатися з взаємодії стратегічного та тактичного блоку, і мати такий вигляд:

1. Стратегічний блок. Завданням стратегічного блоку є використання наявних комунікативних умінь і навичок для аналізу, оцінки, планування, контролю та забезпечення комунікативної діяльності у процесі досягнення основних цілей комунікації, що відбувається через вирішення проміжних завдань. – оцінювально-інтерпретаційна стадія. На цій стадії за допомогою перцептивних механізмів відбувається сприймання інформації від партнера по комунікації, інтерпретація інформації та вчинків, формування узагальнень про неї як особистість, прогнозування змін її поведінки та ін. – контрольно-регулятивна стадія. На цій стадії за допомогою регулятивних механізмів (аналізу, прогнозу та планування, контролю діяльності) відбувається організація, контроль та коригування власної поведінки і вчинків. – інформаційно-процесуальна стадія. На цій стадії за допомогою операційних механізмів (вербальної та невербальної комунікації) відбувається формування та передавання інформаційних повідомлень.

2. Тактичний блок є інструментом реалізації завдань стратегічного блоку і поділяється на перцептивні механізми комунікації, регулятивні механізми комунікації та операційні механізми комунікації:

– перцептивні механізми комунікації складаються з механізмів ідентифікації, емпатії, егоцентризму, рефлексії, стереотипізації, каузальної атрибуції та ефектів соціальної перцепції;

– регулятивні механізми комунікації складаються з механізмів аналізу, прогнозу та планування (прогнозування, планування та раціоналізація), а також контролю діяльності (самоконтроль, самоаналіз та самокорекція);

– операційні механізми комунікації поділяються на вербальну та невербальну комунікацію.

Комунікативні здібності є обов'язковим компонентом організаторських здібностей і здібностей до керівництва [53, с. 315].

1.2. Поняття організаційних здібностей особистості

Організаторські здібності — це здібності до організаторської діяльності. В психологічну структуру організаторських здібностей входять елементи: комунікативні здібності, практичний розум, здатність залучати до діяльності і активізувати інших, критичність, тактовність, ініціативність, вимогливість до себе та інших, самовладання та наполегливість.

Проблема організаторських здібностей відображена також у роботах В.Д.Сапоровського, А.Л. Журавльова, Р.Х. Шакурова, Р.Л. Кричевського, А.Г.Шмельова, В.М. Шепеля, А.Д. Карнишева, А.Л. Карпового та інших дослідників. Так, Р.Х. Шакуров організаторські якості поділяв з урахуванням особливостей їхнього впливу на особистість. До групи адміністративно-організаторських якостей він відносить: вимогливість, критичність, вміння чітко та ясно інструктувати, наполегливість у реалізації розпоряджень та вимог, рішучість, впевненість у собі, твердість, вміння зберегти дистанцію з тими, кого організовують, дисциплінованість, способи прийняття рішень та планування, інструктування, контроль, різні форми організаторської роботи, навички публічних виступів [78].

На думку О. Романовського, організаційні здібності - це якість особистості, яка характеризує його вміння ефективно організувати спільну роботу людей, розподілити між ними конкретні завдання й забезпечити їх належне виконання [58, с. 39]. Тільки в діяльності проявляється лідер, тому організаторська діяльність менеджерів – це найбільш ефективний спосіб для висунення особистості на лідируючі позиції. Залучення до організаторської діяльності має сприяти формуванню та розвитку в тій чи іншій мірі лідерської позиції менеджерів, включаючи тих, чиї лідерські якості виражені недостатньо. Організаторська діяльність вимагає від них прояву активності, ініціативності, вміння впливати на людей, домагатися їхньої прихильності та підтримки і при

цьому поважати їхні бажання, інтереси, прагнути зрозуміти і прийняти їх точку зору [28, с. 127].

С. Мальована вважає, що організаторська діяльність включає комунікативні здібності, практичний розум, здатність заражати і активізувати інших, критичність, тактовність, ініціативність, вимогливість до себе і інших, наполегливість. Людина з організаторськими здібностями має потребу в організаторській діяльності, відрізняється орієнтацією у складних ситуаціях, наполегливістю в вирішенні питань, прагне очолити групу, організувати яку-небудь справу. При цьому С. Мальована надає поведінковий індикатор, яким характеризується організаційна діяльність особистості [46, с. 16]. Ми повністю згодні з визначеною характеристикою організаційних здібностей та визначенням поведінкового індикатора організаційних здібностей, тому що, дійсно, студент з високим рівнем організаційних здібностей відрізняється прагненням очолити групу, організувати справу; вміє давати розпорядження і розподіляти обов'язки; відрізняється активністю і бажанням активізувати інших; бачить загальну кінцеву мету та способи її досягнення [22].

На думку Р.Л. Кричевського, організатор повинен мати високий інтелект, проте це має бути не стільки інтелект теоретичний, скільки практичний. До організаторських якостей автор відносить домінантність, впевненість у собі, емоційну врівноваженість, стресостійкість, креативність, прагнення досягнень, підприємливість, відповідальність, надійність у виконанні завдань, незалежність, товариськість [39].

В.М. Шепель диференціює поняття структури властивостей особистості організатора та структури його організаторських якостей. У структурі властивостей особистості організатора він виділяє чотири групи:

- морально-політичні;
- професійні якості;
- психофізіологічні властивості;
- власне організаторські якості.

До власне організаторських якостей автор відносить уміння планувати роботу, підбирати і розставляти кадри, уміння вловлювати настрої людей, захоплювати їх своїми цілями, уміння впливати на морально-психологічну атмосферу колективу, уміння загострено сприймати нове [81].

Професор Л. І. Уманський виділяє три основні підструктури організаторських здібностей:

1) Організаційна проникливість. У повсякденному спілкуванні вона визначається як «чуття менеджера» або «організаційне чуття», яке включає:

а) психологічну вибірковість (увага до тонкощів взаємовідносин, синхронність емоційних станів керівника і підлеглих, здатність поставити себе на місце іншого);

б) практичну спрямованість інтелекту (прагматичну орієнтацію менеджера використовувати дані про психологічний стан колективу для вирішення практичних задач);

в) психологічний такт (тобто здатність дотримуватися почуття міри в своїй психологічній вибірковості та прагматичній орієнтованості);

2) Емоційно-вольова дієвість. Це той самий гіпнотизм «впливовості», здатність впливати на інших волею й емоціями. Вона складається з таких факторів, як:

а) енергійність, здатність «заражати» і заряджати підлеглих своїми бажаннями, спрямованістю, вірою та оптимізмом для досягнення мети;

б) вимогливість, здатність домагатися «свого», використовуючи психологічно правильно висловленні вимоги до підлеглих;

в) критичність, здатність виявити і адекватно оцінити відхилення від наміченої програми в діяльності виконавців.

3) Схильність до організаторської діяльності, яка включає:

а) готовність до організаторської діяльності, починаючи від мотиваційних чинників і закінчуючи професійною підготовкою;

б) самопочуття в процесі організаційної діяльності, тобто «тонус» (стенічність почуттів), задоволеність і працездатність. Від рівня розвиненості

перерахованих психологічних структур залежить психологічний тип менеджера і, природно, його індивідуальний стиль керівництва [55, с. 200–201].

Ступінь розвитку організаційних здібностей у менеджера буде більш ефективним, якщо він здійснює організацію управлінської діяльності також з позицій лідера, адже лідер – це особистість, яка впливає на поведінку інших людей. Лідерство – це процес, під час якого людина впливає на інших членів групи з метою досягнення цілей групи або організації. У лідерства багато іміджевих аспектів – повага, досвід, емоційна сила, навички спілкування з людьми, дисципліна, перспективне бачення, ініціатива, своєчасність та ін. Ці аспекти співзвучні з розвитком організаційної культури менеджера, отже лідерство є однією з умов успішного її розвитку.

Розглянемо ці психологічні уявлення про феномен лідерства детальніше. Більшість визначень лідерства включає три компоненти: вплив, групу і ціль [9; 5; 16]. Тобто лідери – це люди, які впливають на поведінку інших (підлегли, колеги, послідовники тощо); лідерство, на звичай, досліджується в контексті груп (наприклад, учнівських класів, спортивних команд); групова ціль, яка повинна бути досягнута – також є важливою стороною лідерства.

Узагальнюючи ці три компоненти, можна сказати, що лідерство – це процес, при якому людина впливає на інших членів групи заради досягнення цілей цієї групи. Не будемо забувати, що вплив може мати два напрямки – лідер впливає на групу, і група, в свою чергу, впливає на лідера, щоб змінити його образ дій. Тобто цей взаємовплив точніше було б назвати «взаємодіями». Право бути лідером часто добровільно надається особі окремими чи усіма членами групи (це різні варіанти виборів); положення лідера може співпадати чи не співпадати з формальним положенням, тобто лідер може бути формальним, неформальним і таким, чий статус лідера співпадає з посадою. Як бачимо, лідер може стояти не тільки на вищих щаблях організації, а й знаходитись на більш низьких її рівнях. Одна із важливих функцій лідера – уміння мотивувати групу на те, щоб вона витрачала енергію саме на досягнення цілей групи. У цьому контексті, як вважає Д.Гоулман [20], основне завдання лідерів – «зажигать»

людей – визивати в них готовність до дій. Такий ефект виникає, якщо лідеру вдасться пробудити найкращі почуття. Тобто робота лідера має емоційну першооснову, з цього і починається лідер. Тому саме емоційний інтелект (тобто розумна поведінка в емоційній області) – так багато значать для успіху.

Д.Гоулман, Р. Бояцис, Э. Маккі в рамках своєї концепції емоційного інтелекту виділяють такі лідерські здібності:

1)самосвідомість (емоційна самосвідомість, точна самооцінка, впевненість в собі);

2) самоконтроль («обуздание» емоцій, відкритість, адаптивність, воля до перемоги, ініціативність, оптимізм);

3) соціальна чуткість (емпатія, ділова поінформованість, ввічливість);

4) керування відносинами (натхнення, вплив, допомога в самовдосконаленні, підтримка змін, врегулювання конфліктів, командна робота і співробітництво).

Але вплив без змін не може вважатися впливом. Таким чином, наступне завдання лідера – брати на себе ініціативу по досягненню якихось змін (конструктивних, адаптивних та ін.), які часто стають помітним ривком в діяльності групи. Але це завдання вимагає від лідера бачення цілей (зокрема, ключових критеріїв успіху) і стратегічного мислення (яке реалізується в створенні стратегій і планів). Все це передбачає наявність певних уявлень (куди повинна йти група, чим вона повинна займатися), здібності вирішувати, що є важливим для організації, а також вміння передбачати майбутнє. Як бачимо, лідерство – це спонукання людей до бачення перспектив. А це, в свою чергу, вимагає від організатора і лідера вміння звертатися до потреб і цінностей людей. Отже, науковці дійшли висновку, що лідерство значно залежить від розуміння цілі, здібностей впливати на групу і мотивувати її до досягнення цієї цілі.

1.3. Комуникативні і організаторські здібності в управлінні

Управлінська діяльність – сукупність скоординованих дій та заходів, спрямованих на досягнення певної мети в межах організації.

Головним суб'єктом і об'єктом управлінської діяльності є людина, її творчість. Саме тому управлінські дії спрямовані на врахування всієї багатоманітності психологічних факторів, які виникають в управлінському процесі. Вони потребують врахування індивідуальних, соціально-психологічних, психофізіологічних, мотиваційних особливостей особистості, що сприятиме зростанню соціальної, економічної та моральної ефективності в діяльності організації. Недбале ставлення до психологічних явищ, факторів управління може призвести до суперечностей, непорозумінь, конфліктів, плинності кадрів тощо [57, с. 212].

Менеджери як ключові члени організації, здійснюють управлінську діяльність і вирішальні управлінські завдання. Зокрема менеджери виконують такі функції:

- 1) забезпечують виконання організацією її основного призначення;
- 2) проектують і встановлюють взаємодію між окремими операціями і діями;
- 3) розробляють стратегію поведінки організації в мінливих умовах зовнішнього середовища;
- 4) забезпечують служіння організації інтересам тих осіб та установ, які контролюють організацію;
- 5) інформаційно пов'язують організацію і її оточення;
- 6) несуть формальну відповідальність за результати діяльності організації;
- 7) представляють організацію в різних заходах [10, С. 513].

Психологічна характеристика діяльності менеджера зумовлюється такими її специфічними особливостями:

- 1) великою різноманітністю змісту професійної активності, в той час як можливості оволодіти різними видами діяльності у однієї людини обмежені;
- 2) підвищеною відповідальністю за стан ресурсів і результати діяльності (за себе, інших, за справу в цілому, стан техніки, за прийняті рішення);
- 3) творчим характером роботи, при звичайному дефіциті інформації, часу і коштів;
- 4) особливою роллю комунікативних функцій, оскільки управлінська діяльність протікає за допомогою спілкування, «роботи з людьми»;
- 5) високою загальною нервово-психічною напруженістю.

Ядром психологічної структури особистості менеджера є організаторські здібності. Саме їх Л. І. Уманський відносить до найважливіших управлінських якостей, які разом із достатньо розвиненими комунікативними здібностями допомагають досягти ефективної взаємодії співробітників [55, с. 200–201]. Іншими словами, комунікативні та організаторські здібності визначають характер міжособистісних відносин, без них не можна залучити людей, організувати і направити діяльність групи, колективу. Стає зрозумілим, що професіоналізм керівника багато в чому визначається його вмінням спілкуватися зі своїми підлеглими. Існує ряд досліджень спрямованих на виявлення взаємозв'язку між ефективністю керівництва і комунікативними характеристиками. За результатами цих досліджень стверджується існування залежності між успішністю менеджера і його особистісними якостями [23, с. 118– 131].

За даними низки авторів, керівник витрачає на спілкування більше 3/4 свого робочого часу. Більшість людей вважають, що головна причина, через яку здібному менеджеру не вдається хороша кар'єра, криється у тому, що він погано взаємодіє зі своїми колегами і підлеглими. Керівник може приймати зважені та раціональні рішення тільки в тому випадку, коли він знає реальний стан справ, активно взаємодіє зі своїми підлеглими, спирається на них. Все це можливо лише за рахунок розвитку в собі комунікабельності та товариськості [71, с. 413].

Отже, основними комунікативними вміння менеджера є:

1) уміння провести ділову бесіду (під час прийому на роботу, під час звільнення, консультування, делегування, контролю тощо);

2) уміння провести нараду;

3) уміння говорити публічно;

4) уміння вести переговори.

Сучасний фахівець повинен у повному обсязі освоїти комунікативну техніку, ступінь володіння якою є чи не головним критерієм професійної придатності. Професійний портрет людини з урахуванням володіння цією технікою називають комунікативною професіограмою. Іншими словами, сучасний фахівець як професіонал повинен уміти:

- формулювати цілі і завдання спілкування;
- організовувати спілкування й управляти ним;
- розбирати скарги і заяви;
- формулювати питання і конкретно відповідати на них;
- володіти навичками і прийомами, тактикою і стратегією спілкування;
- аналізувати конфлікти і вирішувати їх;
- доводити і обґрунтовувати, аргументувати й переконувати, досягати угод і рішень, вести бесіду, нараду, дискусію, діалог, переговори;
- за допомогою слова здійснювати психотерапію, знімати стрес, коригувати поведінку, оцінки;
- будувати довірливі взаємини, не заграючи із партнером по спілкуванню [29, с. 10–11].

Організаторська діяльність керівника передбачає насамперед самоорганізацію його дій. Він повинен постійно бути зразком виконавчої дисципліни і вимогливості, прагнути до того, щоб прийняті ним рішення були чіткими, конкретними і реальними. Крім цього, необхідно враховувати, що спільна діяльність людей, організованих в колективи, викликає ефект спільного зусилля, який перевищує корисний результат суми складових його членів. Досягається це цілеспрямованою корисною діяльністю індивідуума, завдяки органічному взаємозв'язку індивідуальності і колективізму, єдності їх за

організації та розвитку колективу, оскільки тільки в колективі індивід отримує засоби, які дають йому можливість всебічно розвивати свої задатки, і тому тільки в колективі можлива особиста свобода.

Підвищенню організаційного ефекту колективної діяльності значною мірою сприяють вдосконалення управління, поліпшення морально психологічного клімату колективу, відкриття нових резервів підйому ефективності груп за рахунок оптимізації взаємовідносин її членів, вдосконалення стилю і методів роботи керівника, підвищення рівня його організаторської роботи з координації, концентрації та кумуляції практичної діяльності членів трудового колективу, спрямованої на виконання спільних завдань, які стоять перед людьми.

Кінцева мета організаторської діяльності полягає в забезпеченні ефективності справи або комплексу справ. І що б не робив керівник, він повинен ясно усвідомлювати кінцеву мету, бачити шляхи до цієї мети, розуміти свій статус і як менеджера, і як бізнесмена, і як кваліфікованого фахівця, надані йому права і покладені обов'язки, відповідальність за дії, реалізація яких призводить або не призводить до поставленої мети. Тобто менеджер і бізнесмен повинні мати розгорнуту структуру своєї організаторської діяльності з виділенням самостійних підлеглих і керованих видів робіт, взаємовідносин організатора і організовуваних, єдиноначальності і колегіальності, які виступають на різних етапах виконання завдання на перший план в залежності від рівня розвитку колективу, умов, мети, місця і часу дій.

Слід зазначити до того ж, що для успішної організаторської діяльності потрібні також особливі якості, властивості і здібності людини. Якщо їх немає від природи, вони повинні розвиватися, формуючи лідерів, «капітанів бізнесу», підприємців, які мають особливі властивості особистості, що забезпечують успішне оволодіння тією чи іншою діяльністю та ефективно її здійснення. Наприклад, керівник має володіти «організаторським чуттям», яке дозволяє йому знайти для кожного його місце в загальному устрої у відповідності з

індивідуальними особливостями характеру працівника, психологічним складом тощо [62, с. 8–9].

Варто взяти до уваги, що які б не були організаторські якості керівника, все – таки головним для нього був і залишається високий професіоналізм, знання суті й особливостей своєї спеціальності. У цьому – основа формування та підтримки авторитету керівника, від цього залежить якість виконання доручених завдань [71, с. 415].

1.4. Гендерні відмінності у комунікативних і організаторських здібностей

Гендер – це сукупність біологічних, психологічних, соціальних характеристик, які визначають існуючі відмінності між чоловіками і жінками.

У сучасній інтерпретації гендер позначає стать як соціальну конструкцію. В основі існуючих у суспільстві гендерних установок і ролей лежать гендерні стереотипи [24, с. 92 – 95]

Негативне ставлення до жіночого лідерства традиційно проявляли прихильники фрейдизму. Лідери-жінки вважалися власниками нездорової гендерної ідентичності, тому їх прагнення до лідерства, яке називали «фаллічним», розглядали як прояв неповноцінності жінки, що заздрить чоловікам. Зокрема дослідники наводять чотири неформальні ролі, визначені К.Бартолом і Д. Мартіном, які жінка-лідер грає у чоловічому діловому світі й взагалі, коли перебуває в чоловічій групі:

- 1) «матері» – від неї чекають емоційної підтримки, а не ділової активності;
- 2) «спокусниці» для начальника, що викликає обурення в колег- чоловіків;
- 3) «іграшки, талісмана» – милої, але не ділової жінки, що приносить удачу;
- 4) «залізної леді», що володіє нежіночою жорсткістю, внаслідок чого буває найбільше ізольованою від групи [30, с. 477 – 478].

Вчені зазначають, що усі ці ролі заважають жінкам зайняти рівноцінне становище серед чоловіків і знижують їхні можливості службового зростання. Чоловіки роблять більше спроб домінувати над представниками своєї статі. Жінки ж у присутності протилежної статі менш активно, ніж чоловіки, претендують на роль стихійного лідера. Психотерапевт Я. Джорстад зробив висновок, що лідерство не входить у систему життєвих цінностей багатьох жінок. Звідси думка, що жінки-лідери програють лідерам-чоловікам в ефективності керівництва, тому що мають меншу владу, вплив і ресурси. Проте, вчені-психологи, посилаючись на Маккобі й Джекліп, стверджують, що за більш тривалого спілкування жінки вирівнюються із чоловіками у лідерстві [16, с. 186].

Російська дослідниця В. К. Кошкіна у своїй роботі визначила відмінні риси між чоловіками та жінками в управлінській діяльності:

1) чоловікам-керівникам на відміну від жінок-керівників притаманна більш висока професійна і психологічна підготовленість до впливу чинників новизни, невизначеності та ризику в ситуаціях управлінської діяльності;

2) чоловікам-керівникам властиві високий рівень мотивації досягнення успіху і переважання її над мотивацією уникнення невдач, високий рівень агресії, творчих і організаторських здібностей, схильність до виправданого ризику, низький рівень емпатії, тривожності і комунікативних здібностей, суперництво як найбільш характерна стратегія поведінки в конфлікті;

3) жінкам-керівникам властиві відносно низька мотивація досягнення успіху, переважання мотивації уникнення невдач над мотивацією досягнення успіху, підвищена тривожність, небажання йти на ризик в умовах впливу негативних психологічних факторів, низький рівень агресії, високий рівень емпатії, творчих та комунікативних здібностей, уникнення як переважаюча стратегія поведінки в конфлікті [38, с. 4].

Спираючись на результати емпіричних досліджень, Ф. Денмарк прийшла до наступного висновку: припущення, що жінки-керівники істотно відрізняються від чоловіків-керівників є непідтвердженими. Дослідники погоджуються тільки з однією відмінністю між керівниками різної статі: більшою зацікавленістю

жінок-керівників до стосунків між людьми, що є скоріше позитивною якістю в управлінській діяльності.

Проведений А. Поляковою аналіз результатів стратегій поведінки керівників різної статі (24 чоловіки і 24 жінки) показав, що в конфліктних і фрустраційних ситуаціях у жінок сильніше проявляється прагнення до співпраці (середнє значення 5,87), уникненню (7,29) та поступок (6,58). У групі досліджуваних чоловіків сильніше проявляється прагнення до змагання (5,29) і компромісу (7,58). Відмінності достовірні між двома групами за параметром «уникнення» на 0,01% рівні значущості (7,29 для жіночої вибірки і 5,5 для чоловічої), за параметром «поступка» на 0,05% рівні значущості (6,5 для чоловіків і 4,7 для жінок).

З досліджень також стало відомо, що жінки, які займають керівні посади, частіше за чоловіків використовують такі захисні механізми, як заперечення та проєкція, а чоловіки частіше за жінок використовують раціоналізацію – механізм, за допомогою якого людина вигадує вербалізовані і на перший погляд логічні судження й умовиводи для помилкового пояснення, виправдання своїх фрустрацій, які виражаються у вигляді невдач, безпорадності.

Таким чином, можна зробити висновок, що жінки, які займають керівні посади, воліють заперечувати інформацію, яка тривожить і може призвести до конфлікту, і не сприймають її. Мається на увазі конфлікт, який виникає у разі мотивів і який супечерить базовим установкам особистості, або інформації, яка загрожує самозбереженню, престижу, самооцінці. Їм властиве також приписувати свої власні небажані риси іншим і таким способом захищати себе від усвідомлення цих же рис у собі. А ті негативні емоції, які могли бути спрямовані проти себе, тепер перенаправляються на інших, і суб'єкту вдається таким чином зберегти високий рівень самоповаги.

Чоловіки, які займають керівні посади, у своїй поведінці частіше використовують перенесення дії, спрямованих на недоступний об'єкт, на дію із доступним об'єктом. Заміна розряджає напругу, створену недоступною потребою, але не призводить до бажаної мети. Таке заміщення можна часто

спостерігати в житті: людина зриває своє роздратування, гнів, прикрість, викликані однією особою, на інших осіб [30, с.495–496].

У свою чергу, Д. Коваленко, М. Школяр, спираючись на різні дослідження, зазначають, що відмінності між жінками і чоловіками в лідерських можливостях існують, проте вони не виступають чинником, який повністю закриває можливість для жінки лідирувати у бізнесі або в політиці, а лише підтверджують необхідність пошуку жінками тих моделей лідирування, які руйнують статево-рольові стереотипи, з одного боку, а з іншого, – забезпечують успіх початої справи.

Вчені вважають, що здебільшого той факт, що жінки займають менше керівних посад, обумовлений об'єктивними обставинами. Дослідження показують, що чоловіки більше прагнуть до самореалізації в професійній діяльності, ніж жінки. Природно, більш високі посади, як правило, дістаються більш компетентним. А оскільки таких більше серед чоловіків, то й керівні посади дістаються їм частіше. Але там, де більше працює жінок (невиробничі види побутового обслуговування, громадське харчування, роздрібна торгівля, медицина, освіта, культура), спостерігається й найвища частка жінок – керівників. Саме тому, наприклад, у викладацькій і науковій сфері ніякої сегрегації за статевою ознакою не спостерігається. Більшістю навчальних закладів керують жінки, якщо вони мають організаторські здібності та відповідний рівень професіоналізму. Дослідниці також зазначають, що жіноче лідерство вимагає значно більше зусиль порівняно із чоловічим. Його становлення відбувається інколи в достатньо несприятливому середовищі, зумовленому складним набором чинників [16, с. 186–187].

Згідно з даними соціологічних досліджень, психолог Шон Берн також вказує на те, що жінки займають менше керівних посад не через гендерні відмінності в організаційних та комунікативних здібностях які, за її словами, є «відносно малі», і не через те, що вони вносять у справу менший «людський капітал», ніж чоловіки, а через загальноприйняті стереотипи. Ці стереотипи пов'язані, наприклад, із обов'язками жінки щодо дому та сім'ї, які вона, на власну

думку та на думку керівництва, не зможе успішно поєднувати з роботою. Також психолог наголошує, що жінки рідше отримують призначення, які сприяють швидкому просуванню кар'єрними сходами, ніж чоловіки та додає, що у жінок зазвичай немає «покровителів», які допомагають їм робити кар'єру [8, с. 63].

Однак вітчизняні дослідники стверджують, що тиск стереотипів, про який так багато пишуть вітчизняні і західні фахівці, поступово знижується і змінюється в динамічних групах населення в моделях поведінки, які дають змогу виживати в умовах нестабільної і непередбачуваної економіки. Відповідно сила статевої ролі стереотипів зменшується під тиском економічних обставин. Цей факт забезпечує перспективу збільшення кількості жінок у приватному підприємстві та поступове завоювання в ньому лідируючих позицій, але вже за іншими підставами, серед яких – велика психологічна ефективність типів лідирування, яка демонструється жінками у порівнянні з чоловіками, і психологічна гнучкість, яка дає можливість не тільки почати власну справу, але й втриматися в ній, незважаючи на агресивність зовнішнього середовища [16, с. 186–187].

Висновки до розділу 1

Комунікативні здібності визначають як обов'язковий компонент організаторських здібностей, які разом складають основу управлінської діяльності. Комунікативні та організаторські здібності розвиваються та проявляються у діяльності завдяки наявним задаткам особистості, які за відсутності відповідного розвитку не будуть проявлені.

Проведені дослідження з проблеми розвитку здібностей в авторів Л.І.Уманського, Б. М. Теплова, С. Л. Рубінштейна, Я. В. Крушельницької та інших дають підставу зробити висновок, що комунікативні та організаторські здібності є індивідуально-психологічними особливостями людини, кожні з яких мають свою структуру та компоненти, володіння якими дозволяє керівнику створити найбільш ефективну роботу та взаємодію співробітників. Аналізуючи праці

С. І. Самигіна, Л. Д. Столяренко, Н. Я. Сацкова, А. А. Урбановича з психології управління ми дізнались, що керівник для того, аби втримати свої лідерські позиції і викликати повагу в колективі, має бути професіоналом у своїй справі і подавати приклад іншим своєю поведінкою та діяльністю.

Вивчення літератури та досліджень з гендерного питання, зокрема робіт Є.Льїна, В. К. Кошкіної, А. Полякової, Ш. Берн, Д. Коваленко, М. Школяра та інших, виявило, що істотних різниць у комунікативних та організаторських здібностях чоловіків та жінок немає. Проте є певні негативні та позитивні особливості в управлінській діяльності обох статей, які мають бути взяті до уваги людиною, яка прагне досягти високих кар'єрних результатів. Частина дослідників вважають, що досягти успіху в управлінській діяльності жінкам не дають певні статевої ролі стереотипи, які існують у суспільстві. Однак інші вчені впевнені, що жінки займають менше керівних посад через об'єктивні обставини. Зокрема чоловіки більше прагнуть до самореалізації в професійній діяльності, ніж жінки, які часто відмовляються від керівних зобов'язань через

сім'ю. Крім того, дослідники стверджують, що тиск статево-рольових стереотипів у суспільстві зменшується під тиском економічних обставин. Цей фактор забезпечує перспективу збільшення кількості жінок у приватному підприємстві та поступове завоювання ними лідируючих позицій.

Отже, на основі проаналізованої літератури можна зробити висновок, що кожна людина, яка володіє розвиненими організаторськими і комунікативними здібностями, а також є професіоналом у своїй справі, яка хоче розвиватися і не має об'єктивних перешкод на своєму шляху, зможе стати ефективним лідером та зробити успішну кар'єру.

РОЗДІЛ 2

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ КОМУНІКАТИВНИХ І ОРГАНІЗАТОРСЬКИХ ЗДІБНОСТЕЙ В УПРАВЛІНСЬКІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

2.1. Організація і процедура дослідження

Метою емпіричної частини даної роботи є дослідження гендерних відмінностей в комунікативних та організаторських здібностях менеджерів.

Емпірична база дослідження ґрунтується на результатах діагностики респондентів: 57 співробітників Національна Акціонерна Компанія «Нафтогаз України». НАК «Нафтогаз України» – є вертикально-інтегрована нафтогазова компанія, яка здійснює повний цикл операцій з розвідки та розробки родовищ, експлуатаційного та розвідувального буріння, транспортування та зберігання нафти і газу, постачання природного і скрапленого газу споживачам.

Дивізіон «Комерція» НАК «Нафтогаз України» відповідає за розвиток сегменту роздрібної торгівлі газом, розвиток трейдингової діяльності та побудову ефективних каналів реалізації природного газу. За спеціальністю респонденти – менеджери.

Робота менеджерів в Дивізіоні «Комерція» передбачає виконання таких обов'язків:

- ведення проектів по наданню услуг постачання газу ;
- робота з базами даних;
- оптова торгівля (взаємодія з промисловими споживачами, компаніями – компаніями постачальниками газу для потреб населення ;
- ведення переговорів;
- роздрібна торгівля (укладання договорів з малим та середнім бізнесом та населенням).

Серед респондентів було 30 чоловіків та 27 жінок. Вік учасників дослідження розподілився так: до 30 років мали 24% респондентів, до 40 років мали 56% учасників і решта 20% мали вік до 50 років.

У вигляді таблиці це можна представити так:

Таблиця 2.1

Розподіл респондентів за статтю та віком

Стать/вік	До 30 років	До 40 років	До 50 років
Чоловіки	14%	36%	12%
Жінки	10%	20%	8%

Також всі респонденти мають різний стаж. Від 0 до 1 року – 8%, від 1 до 5 років – 30% , від 5 до 10 років – 34% та більше 10 років – 28%. У вигляді таблиці це можна представити так:

Таблиця 2.2.

Розподіл респондентів за статтю і стажем роботи

Стать/стаж роботи	Від 0 до 1 року	Від 1 до 5 років	Від 5 до 10 років	Більше 10 років
Чоловіки	2%	18%	16%	16%
Жінки	6%	12%	18%	12%

Дослідження проводилося в 4 етапи:

I етап. Організаційно-методичний – припускав вирішення загальних питань організації емпіричного дослідження, обґрунтування вибору методик, формулювання цілей і завдань дослідження, розробку структури і програми емпіричного дослідження, підготовки матеріалів для діагностики респондентів.

Перший етап включав три стадії:

1.1. Підбір діагностичних методик.

Як основні методики в роботі застосовуються:

- Методика «Діагностики комунікативних і організаторських здібностей» (КОС – 2) В.В.Синявського, В.А.Федоришина;
- Шкала Р. Еріксона для оцінки комунікативних і мовних навичок «Карта контролю стану мови» (адаптація В. О. Калягіна і Л. Н. Мацько);
- Методика «Оцінка рівня схильності до спілкування» В.Ф.Ряховського.
- Методика «Ефективність лідерства» Р. С. Нємова
- Методика дослідження комунікативної соціальної компетентності
- Методика діагностики комунікативного контролю С.Шнайдера
- Методика «Статєво-рольовий опитувальник» С.Бем

1.2. Пошук і формування вибірки респондентів.

1.3. Підготовка матеріалів.

Другий етап – емпіричний.

2.1. Опитування респондентів. Були отримані:

- вік респондентів;
- досвід роботи за професією;
- рівень комунікативних здібностей;
- рівень організаторських здібностей;
- рівень тривоги щодо мовлення;
- рівень тривоги щодо спілкування;
- рівень тривоги щодо впевненості;
- ефективність стилю керівництва.

На третьому етапі дослідження проводилося вивчення наявності чи відсутності гендерних відмінностей в комунікативних і організаторських здібностях менеджерів.

IV етап дослідження – узагальнюючий. Результати емпіричного дослідження представлені в табличній і графічній формі, а також зроблені відповідні висновки. Для математико-статистичного аналізу даних застосовувався метод зрівняння груп за критерієм Стьюдента.

2.2. Методи і методики психологічного емпіричного дослідження

Основними методологічними аспектами емпіричного дослідження, є:

- актуальність теми дослідження;
- наукова проблема, на вирішення якої воно спрямоване, і новизна дослідження;
- об'єкт і предмет дослідження;
- мета дослідження і наукова гіпотеза дослідження (дослідний питання);
- завдання дослідження і емпіричні гіпотези;
- план, організація і методи дослідження;
- методики, використані в дослідженні.

Основними принципами психологічного дослідження є наступні:

- принцип детермінізму (причинної обумовленості): не можна вивчити явище, не дослідивши причини, що його викликають;
- принцип розвитку: психічне явище слід вивчати в безперервному розвитку;
- принцип системності: досліджуючи той чи інший прояв психіки людини слід зважати на його взаємозв'язок з іншими проявами;
- принцип об'єктивності: знання, яке отримується в дослідженні, має бути достовірним, науковим та ін.

За умови дотримання вказаних принципів та правильної організації результати психологічного дослідження матимуть наукову і практичну цінність.

Психологічне дослідження ґрунтується на методологічних засадах, здійснюється на основі використання відповідних методів і методик.

Явища, які вивчаються психологією, є настільки складними і різноманітними, що потребують неабиякої підготовки з боку дослідника. Його успіхи безпосередньо залежать від ступеня досконалості методів дослідження, які він використовує.

Методи психологічного дослідження повинні відповідати наступним вимогам: науковий метод перш за все має бути об'єктивним, валідним та надійним. Під валідністю розуміється така якість методу, яка виражається у відповідності тому, для вивчення і оцінки чого він призначений. Під надійністю мається на увазі якість методу дослідження, що дозволяє отримати одні й ті самі результати за умови багаторазового використання даного методу.

Детальніше розглянемо емпіричні методи дослідження, що були застосовані:

«Діагностика комунікативних і організаторських здібностей» (КОС – 2) методика В. В. Синявського, В. А. Федоришина

Методика В. В. Синявського і В. А. Федоришина належить до тестів, які використовують для виявлення якісних особливостей комунікативних і організаторських здібностей людини.

Тест складається із 40 питань, на кожне з яких треба відповісти «так» чи «ні». Респондент протягом 10-15 хвилин має написати потрібний варіант відповіді навпроти номера запитання.

Після завершення опитування за допомогою ключа до тесту підраховується кількість набраних балів та робиться висновок про те, на якому з п'яти можливих рівнів знаходяться комунікативні та організаторські здібності.

Шкала для оцінки комунікативних і мовних навичок «Карта контролю стану мови» Р. Еріксона в адаптації В. О. Калягіна і Л. Н. Мацько

Шкала Р. Еріксона дозволяє описувати симптоматологію психічного компонента розладу мови і голосу, яка також вона має певний прогностичний потенціал. Шкала була створена Р. Еріксоном спеціально для оцінки комунікативних можливостей заїкуватих на підставі уявлень про те, що їх основні проблеми знаходяться в діапазоні міжособистісних реакцій і відносин.

Твердження в шкалі сформульовані в позитивній і негативній оцінці щодо тривоги («Мені важко розмовляти перед аудиторією», «Моя мова справляє гарне враження»). Пункти шкали мають три субшкали, які відповідають спрямованості тривоги на мовлення, спілкування і впевненість. Знання цих характеристик

дозволяє проводити спрямовану психотерапевтичну допомогу. За кожную позитивну оцінку позитивних тверджень та негативну оцінку негативних респондент отримує один бал. Максимальна кількість можливих балів відповідає кількості пунктів шкали – 24. У дослідженні було використано варіант, адаптований В. О. Калягіним і Л. Н. Мацько (1986) для російськомовного контингенту.

Відповідно до шкали Р. Еріксона результати інтерпретуються таким чином: сумарні показники вищі за 4-5 балів розцінюються як прогностичні, які свідчать про підвищену або високу мовленнєву тривожність. Наприклад, заїкуваті люди показують результат 15-16 балів. Нульові показники або надзвичайно низькі (1-2 бали) інтерпретуються як результати завищеної самооцінки. Слід зазначити, що мовленнєва тривожність досить добре співвідноситься із ситуаційною, а іноді навіть і з загальною тривожністю, тому її контроль і корекцію слід проводити за допомогою різних видів тренінгу, в тому числі й аутотренінгу, а також ретельної підготовки і постійної практики. У деяких випадках можна порекомендувати змінити форму діяльності, пов'язаної з інтенсивною мовленнєвою взаємодією.

Методика «Ефективність лідерства» Р. С. Немова

Ця методика оцінює не лідерські якості людини, а її можливу практичну діяльність у ролі лідера з точки зору потенційної ефективності. Тест складається з 24 питань, на які респондент має відповісти «так» чи «ні». Після завершення опитування за допомогою ключа до тесту підраховується кількість набраних балів та робиться висновок про те, на якому з трьох можливих рівнів ефективності знаходиться стиль керівництва респондента.

Відповідно до методики Р. С. Немова результати інтерпретуються таким чином: якщо випробуваний отримав від 30 до 40 балів, то стиль його керівництва вважається високоефективним. Якщо сума балів виявилася в межах від 11 до 29, то стиль керівництва розглядається як середньо ефективний.

Якщо ця методика використовується для самооцінки керівника, то виникає небезпека спотворення результатів внаслідок суб'єктивної установки показати

себе з кращого боку або просто через недостатнє усвідомлення людиною своїх особливостей. Тому цей тест рекомендується пропонувати керівникам своїм підлеглим, а потім узагальнювати отримані результати.

Методика оцінки рівня комунікабельності В.Ф. Ряховського.

Мета: визначити рівень комунікабельності.

Матеріал та обладнання: текст «Методики оцінки рівня комунікабельності» В.Ф. Ряхівського, олівець або ручка і зошит для записів.

Інструкція: До вашої уваги пропонується кілька простих питань.

Відповідайте швидко, однозначно: так, ні, іноді.

Наводимо авторську інтерпретацію результатів тесту.

30-32 бали. Ви явно некомунікабельний, і це ваша біда, тому що страждаєте від цього найбільше ви самі. Але й близьким вам людям нелегко. На вас важко покластися у справі, яка потребує групових зусиль. Намагайтеся бути товариським, контролюйте себе.

25-29 балів. Ви замкнені, небалакучі, віддаєте перевагу самотності, тому у вас мало друзів. Нова робота та необхідність нових контактів, якщо й не вкидають вас у паніку, то надовго виводять із рівноваги. Ви знаєте цю особливість свого характеру і буваєте, незадоволені собою. Але не обмежуйтеся лише таким невдоволенням – у вашій владі переламати ці особливості характеру. Хіба не буває, що за будь-якої сильної захопленості ви набуваєте раптом повної комунікабельності? Варто тільки струснутись.

19-24 бали. Ви певною мірою товариські і в незнайомій обстановці почуваетесь цілком впевнено. Нові проблеми вас не лякають. І все ж із новими людьми сходитеся з оглядкою, у суперечках та диспутах берете участь неохоче. У ваших висловлюваннях часом багато сарказму, без жодної підстави. Ці недоліки можна виправити.

14-18 балів. У вас нормальна комунікабельність. Ви допитливі, охоче слухаєте цікавого співрозмовника, досить терплячі у спілкуванні з іншими, обстоюєте свою думку без запальності. Без неприємних переживань йдете на

зустріч із новими людьми. Водночас не любите гучних компаній; екстравагантні витівки та багатослівність викликають у вас роздратування.

9-13 балів. Ви дуже товариські (іноді, можливо, навіть надміру), цікаві, балакучі, любите висловлюватися з різних питань, що, буває, викликає роздратування оточуючих. Охоче знайомитесь з новими людьми. Любите бути в центрі уваги, нікому не відмовляєте у проханнях, хоча не завжди можете їх виконати. Буває, розлючуєтеся, але швидко відходите. Чого вам бракує, так це усидливості, терпіння та відваги при зіткненні з серйозними проблемами. За бажання, однак, ви можете себе змусити не відступати.

4-8 балів. Ви, мабуть, «сорочка-хлопець». Товариськість б'є з вас ключем. Ви завжди знаєте всі справи. Ви любите брати участь у всіх дискусіях, хоча серйозні теми можуть викликати у вас мігрень і навіть нудьгу. Охоче берете слово з будь-якого питання, навіть якщо маєте про нього поверхове уявлення. Усюди почуваетесь у своїй тарілці. Беретесь за будь-яку річ, хоча не можете успішно довести її до кінця. З цієї причини керівники та колеги ставляться до вас з деяким побоюванням та сумнівами. Подумайте над цими фактами.

3 бали та менше. Ваша комунікабельність має хворобливий характер. Ви балакучі, багатослівні, втручаєтесь у справи, які не мають до вас жодного стосунку. Беретесь судити про проблеми, в яких зовсім не компетентні. Вільно чи мимоволі ви часто буваєте причиною різного роду конфліктів у вашому оточенні. Запальні, уразливі, часто буваєте необ'єктивні. Серйозна робота не для вас. Людям – і на роботі, і вдома, і взагалі усюди – важко з вами. Так, вам треба попрацювати над собою та своїм характером! Насамперед, виховуйте в собі терплячість та стриманість, шанобливо ставтеся до людей, нарешті, подумайте про своє здоров'я – такий стиль життя не проходить безвісти.

Поняття «комунікативні вміння» включає не лише оцінку співрозмовника, визначення його сильних і слабких сторін, а й уміння встановити дружню атмосферу, зрозуміти проблеми співрозмовника тощо.

Тест "Комунікативна соціальна компетентність" (КСК).

Ця методика розроблена Н.П. Фетіскіним, В.В. Козлова, Г.М.Мануйловим[42] і призначена для отримання повнішого уявлення про особистість, складання ймовірнісного прогнозу успішності її професійної діяльності

Опитувальник включає 100 тверджень, розташованих в циклічному порядку з тим, щоб забезпечити зручність відліку за допомогою трафарету. Для кожного питання передбачено три альтернативні відповіді.

Методика розрахована вивчення окремих особистісних чинників в осіб із середньою та вищою освітою. Відповідно до даних факторів виділяються шкали методики: товарицькість (А), логічне мислення (В), емоційна стійкість (С), безтурботність (Д), чутливість (К), незалежність (М), самоконтроль (Н), схильність до асоціальної поведінки (П).

Зміст факторів:

1) Чинник А:

- Висока оцінка +А – відкритий, легкий, товарицький.

- Низька оцінка -А - нетоварицький, замкнутий.

2) Фактор В:

- Висока оцінка +В - з розвиненим логічним мисленням, кмітливий.

- низька оцінка -В - неуважний або зі слаборозвиненим логічним мисленням.

3) Фактор С:

- Висока оцінка +С – емоційно стійкий, зрілий, спокійний.

- Низька оцінка -С - емоційно нестійкий, мінливий, що піддається почуттям.

4) Фактор Д:

- Висока оцінка +Д - життєрадісний, безтурботний, веселий.

- Низька оцінка -Д - тверезий, мовчазний, серйозний.

5) Фактор К:

- Висока оцінка +К - чутливий, що тягнеться до інших, з художнім мисленням.

- Низька оцінка -К - покладається на себе, реалістичний, раціональний.

6) Фактор М:

- Висока оцінка +М - віддає перевагу власним рішенням, незалежний, орієнтований на себе.

- Низька оцінка -М - залежний від групи, компанійський, слідує за громадською думкою.

7) Фактор Н:

- Висока оцінка +Н - контролює себе, що вміє підпорядковуватися правилам.

- Низька оцінка -Н – імпульсивний, неорганізований.

Крім того, цей опитувальник дозволяє виявити схильність до асоціальної поведінки (фактор П), що може характеризувати зневагою до прийнятих суспільних норм, моральних та етичних цінностей, що встановилися правилами поведінки та звичаями.

Включена до опитувальника і шкала правдивості (фактор Л), яка дозволяє судити про достовірність отриманих результатів.

Тест «Рівень комунікативного контролю у спілкуванні»

Методика призначена вивчення рівня комунікативного контролю. Згідно з М. Шнайдером, люди з високим комунікативним контролем постійно стежать за собою, добре обізнані, де і як поводитися. Управляють своїми емоційними проявами. Водночас вони зазнають значних труднощів у спонтанності самовираження, не люблять непрогнозованих ситуацій.

Люди з низьким комунікативним контролем безпосередні та відкриті, але можуть сприйматися оточуючими як надмірно прямолінійні та нав'язливі.

Методика запропонована Л.Д. Столяренко та призначена для експрес-оцінки рівня контролю людини у процесі реалізації комунікації.

Методика «Статеврольовий опитувальник» С.Бем

Статеврольовий опитувальник С. Бем (англ. Bem Sex–Role Inventory) — шкала, розроблена американським психологом Сандрою Бем для вимірювання

ступеня, в якій індивід виявляє риси або поведінкові особливості, що традиційно пов'язуються з чоловічими та/або жіночими полюсами статевої ідентифікації. Шкала складається з 20 пунктів, тісно пов'язаних з традиційною громадською думкою про маскуліність, і 20 пунктів, що аналогічно асоціюються з фемініністю. Опитувальник також включає шкалу андрогінії, яка відображає ступінь співвідношення у респондента ідентифікацій з класичними маскулініми і класичними фемінініми рисами [48].

Психологічна стаття. Кожна людина є володарем безлічі психологічних характеристик характеру. Деякі риси є «безстатевими», універсальними, а деякі риси традиційно пов'язуються з типом чоловічою або типом жіночою психологією. Деякі типові чоловічі чи жіночі риси мають свої еволюційно-генетичні та фізіологічні основи, передумови. Наприклад, рівень агресивності та домінантності (розглядаються як типово чоловічі риси), як виявилось, корелює з рівнем концентрації у індивідів чоловічих статевих гормонів – андрогенів. Інші риси формуються у процесі соціалізації, виховання та розвитку особистості. Не випадково ж існують соціальні стереотипи маскуліності та фемініності. Хоча справа переважно все-таки так, що придбання тих чи інших типово чоловічих або типово жіночих психологічних рис відбувається в результаті спільного впливу обох груп факторів – біологічного та соціального порядку. У цьому контексті психологічна стаття радикально відрізняється від статі біологічної. Зупинимося коротко на трьох основних поняттях, про які прийнято говорити у зв'язку

з феноменом "психологічна стаття" - маскуліність, фемініність, андрогіність.

Маскуліність. До типово чоловічих рис традиційно відносяться такі, як незалежність, наполегливість, домінантність, агресивність, схильність до ризику, самостійність, впевненість у собі та ін. , а також сексуальна агресія корелюють з рівнем вмісту андрогенів (чоловічі статеві гормони) у сироватці крові. В іншому дослідженні на вибірці в 191 людина було показано (Lau Sing, 1989), що маскулінініх індивідів відрізняє більшу самоповага загалом, і навіть висока самооцінка у сфері академічних досягнень і своєї зовнішності – фізичне Я.

Фемінінність. До типово жіночих рис традиційно відносяться такі, як поступливість, м'якість, чутливість, сором'язливість, ніжність, сердечність, здатність до співчуття, співпереживання та ін. .

Андрогінність. Відповідно до існуючих уявлень індивід не обов'язково є носієм чітко вираженої психологічної маскулінності або фемінінності. У особистості може бути на паритетних засадах представлені істотні риси як маскулінного, і фемінінного типів. У цьому передбачається, що у андрогіна ці риси представлені гармонійно і доповнювано. Вважається, що така гармонійна інтеграція маскулінних і фемінінних характеристик підвищує адаптивні можливості андрогінного типу. При цьому велика м'якість, стійкість у соціальних контактах та відсутність різко виражених доміантно-агресивних тенденцій у спілкуванні ніяк не пов'язані зі зниженням впевненості в собі, а навпаки виявляються на тлі збереження високої самоповаги, впевненості у собі та самоприйняття. У згаданому вище дослідженні (Lau Sing, 1989) було показано, що андрогіни не поступаються маскулінному типу ні за рівнем самоповаги в цілому, ні за рівнем самооцінок академічних досягнень і власної зовнішності (фізичне Я).

2.3. Аналіз результатів емпіричного дослідження

Для того, щоб перейти до аналізу результатів нашого дослідження ми повинні розподілити нашу вибірку за гендером. Ми це зробимо за допомогою методики С.Бем:

Таблиця 2.3.

Психологічна стать менеджерів за методикою С.Бем

Гендер	Відсоткове співвідношення
Маскулінний	44%
Фемініний	44%
Андрогінний	12%

Розглянемо наведені результати у вигляді діаграми:

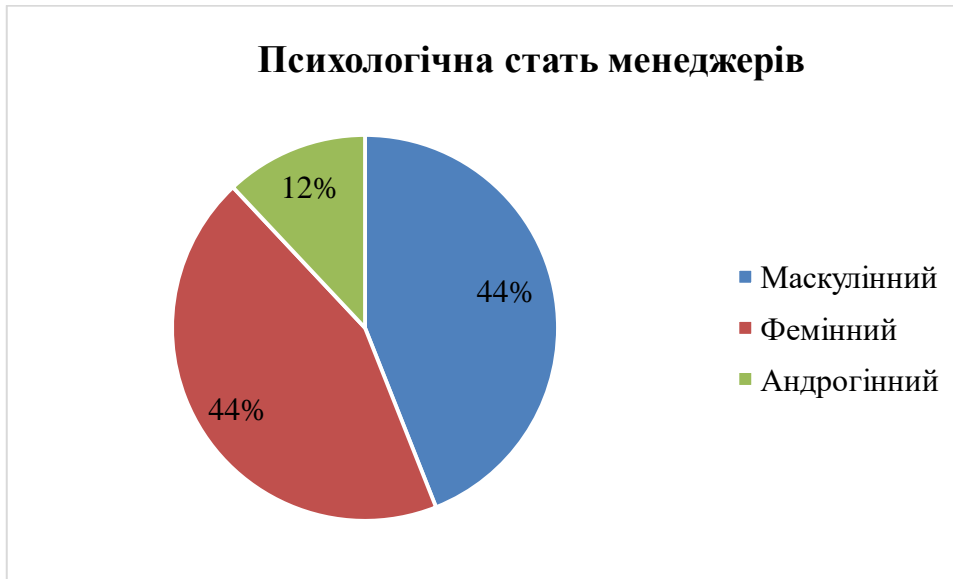


Рис. 2.1. Психологічна стать менеджерів

Маскулінність у досліджуваних респондентів виражена у 44%. До типово маскулінних рис традиційно відносяться такі, як незалежність, наполегливість, домінантність, агресивність, схильність до ризику, самостійність, впевненість у собі та ін., а також сексуальну агресію Їх відрізняє більша самоповага загалом, висока самооцінка у сфері досягнень і своєї зовнішності.

Фемінність виражена у 44% респондентів. Їм характерні поступливість, м'якість, чутливість, сором'язливість, ніжність, сердечність, здатність до співчуття, співпереживання та ін. .

Андрогінність виражена у 12% респондентів. Відповідно до існуючих уявлень індивід не обов'язково є носієм чітко вираженої психологічної маскулінності або фемінінності. У особистості може бути на паритетних засадах представлені істотні риси як маскулінного, і фемінінного типів. Передбачається, що у андрогіна ці риси представлені гармонійно і доповнювано. Вважається, що така гармонійна інтеграція маскулінних і фемінінних характеристик підвищує адаптивні можливості андрогінного типу. При цьому велика м'якість, стійкість у соціальних контактах та відсутність різко виражених домінантно-агресивних тенденцій у спілкуванні ніяк не пов'язані зі зниженням

впевненості в собі, а навпаки виявляються на тлі збереження високої самоповаги, впевненості у собі та самоприйняття.

Надалі в дослідженні ми будемо використовувати для порівняння дві групи – фемінні і маскулінні особистості, оскільки група андрогінних респондентів занадто малочисельна порівняно із маскулінними і фемінними: 25:25:7.

За методикою В. В. Синявського, В. А. Федоришина «Діагностика комунікативних і організаторських здібностей» (КОС – 2) ми отримали результати наведені у таблиці 2.4

У результаті застосування цієї методики ми з'ясували, що переважна кількість респондентів 64% має високий рівень комунікативних здібностей. Це найбільший показник як в фемінній – 32%, так і в маскулінній групі – 32%. Вищий рівень здібностей мають 20% респондентів, який є другим найбільшим результатом в обох гендерних групах. Середній рівень розвитку комунікативних здібностей мають 16% опитуваних. Низький рівень розвитку здібностей немає ніхто з респондентів.

Таблиця 2.4

Гендерний розподіл респондентів за рівнем комунікативних та організаторських здібностей за методикою В. В. Синявського, В. А. Федоришина

Рівень здібностей / Гендер		Маскулінні індивіди	Фемінні індивіди	Загальна кількість
Комунікативні здібності	Середній	12%	4%	16%
	Високий	32%	32%	64%
	Вищий	8%	12%	20%
Організаторські здібності	Середній	4%	20%	24%
	Високий	28%	20%	48%
	Вищий	20%	8%	28%

Далі розглянемо у графічному вигляді отримані результати:

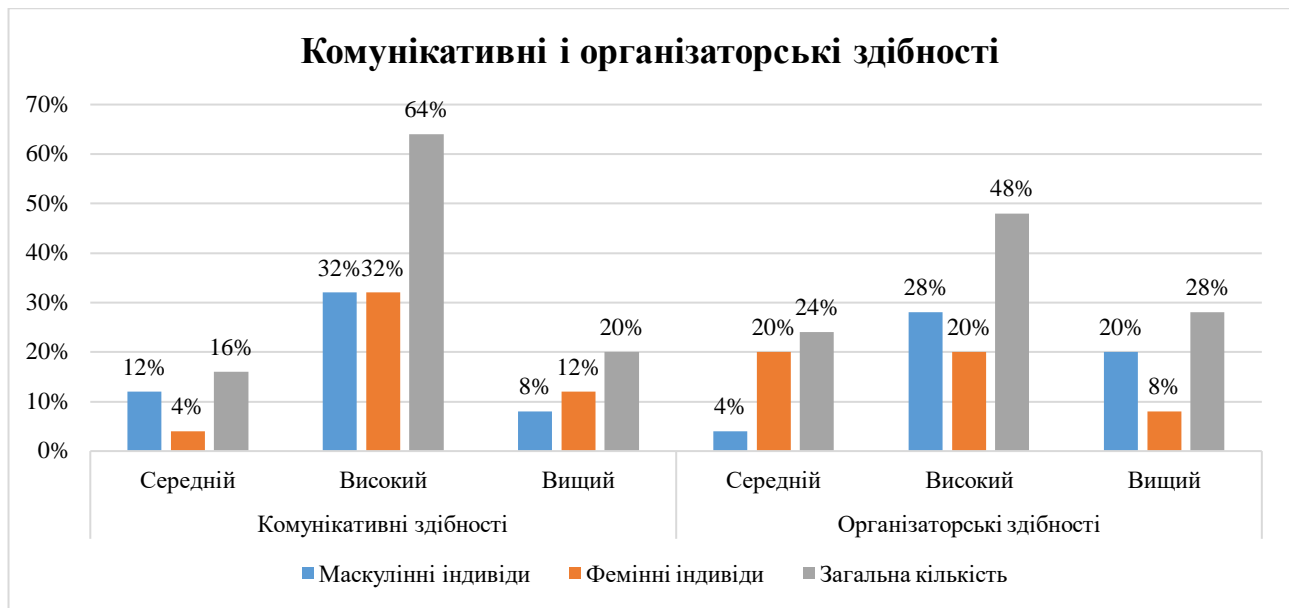


Рис. 2.2. Гендерний розподіл респондентів за рівнем комунікативних та організаторських здібностей за методикою В. В. Синявського, В. А. Федоришина

Результати у маскулінній групі щодо розвитку комунікативних здібностей розподілилися так: найбільша частка опитуваних 32% має високий рівень здібностей, друга найбільша частка 12% має середній рівень і найменша в маскулінній групі – 8% має вищий розвиток здібностей.

Результати у фемінній групі респондентів щодо розвитку комунікативних здібностей розподілилися так: більша частка опитуваних 32% має високий рівень здібностей, друга найбільша частка 12% має вищий рівень і найменша в фемінній групі 4% має середній розвиток здібностей.

У результаті застосування цієї методики ми також з'ясували, що переважна кількість респондентів 48% має високий рівень організаторських здібностей. Вищий рівень здібностей мають 28% респондентів, який є другим найбільшим результатом в обох гендерних групах. Середній рівень розвитку комунікативних здібностей мають 24% опитуваних. Низький рівень розвитку організаторських здібностей немає ніхто з респондентів.

Результати у маскулінній групі респондентів щодо розвитку організаторських здібностей розподілилися так: найбільша частка опитуваних

28% має високий рівень здібностей, друга найбільша частка 20% має вищий рівень і найменша в фемінній групі 4% має середній розвиток здібностей.

Результати у фемінній групі респондентів щодо розвитку комунікативних здібностей розподілилися так: найбільша частка опитуваних має в рівній кількості має високий 20% та середній 20% рівень організаторських здібностей, 8% опитаних фемінних осіб мають вищий рівень розвитку здібностей.

Маючи такі результати можна зробити висновок, що більша частина опитаних маскулінних та фемінних осіб має однаково високий рівень розвитку комунікативних здібностей, проте вищий рівень розвитку здібностей більш притаманний фемінній частині респондентів, тоді як у маскулінній групі вищий розвиток здібностей має всього 8% опитаних. Щодо організаторських здібностей, то більша частина опитаних маскулінних та фемінних осіб має однаково високий рівень розвитку організаторських здібностей, проте вищий рівень розвитку здібностей більш притаманний маскулінній частині респондентів. У фемінній групі респондентів в рівній кількості розподілилися високий і середній рівень розвитку організаторських здібностей – по 20% і найменша кількість респондентів 8% має вищий рівень розвитку цих здібностей.

Отже, менеджери компанії НАК «Нафтогаз» України мають переважно високий та вищий рівень розвитку комунікативних здібностей, що повністю відповідає вимогам їх професії. Це, зокрема, допомагає їм краще за інших встановлювати контакти, формувати із ними довірливі стосунки, які сприяють високим рівням продажів та розширенню клієнтської бази за рахунок позитивних відгуків та рекомендацій. Як правило високий рівень комунікативних здібностей в нашій вибірці поєднувався із високим рівнем організаторських здібностей. Це свідчить про те, що менеджери вміють ефективно планувати, використовувати свій час і час клієнтів, організовувати і супроводжувати проведення заходів, що пов'язані із професійною діяльністю.

Середній рівень розвитку комунікативних та організаторських здібностей має найменший відсоток респондентів. Вони прагнуть до контактів з людьми, відстоюють своє, однак потенціал їх здібностей не відрізняється високою

стійкістю. Потрібна подальша розвивальна робота із формування та розвитку цих якостей особистості.

За шкалою для оцінки комунікативних і мовних навичок «Карта контролю стану мови» Р. Еріксона в адаптації В. О. Калягіна і Л. Н. Мацько ми отримали такі результати:

Таблиця 2.5

Гендерний розподіл респондентів за рівнем тривоги щодо мовлення, спілкування і впевненості за методикою Р. Еріксона

Рівні вираження тривоги / Стать		Маскулінні	Феміні	Загальна кількість
Мовлення	Нереалістичні показники, завищена самооцінка	16%	8%	24%
	Норма	36%	40%	76%
	Високий рівень тривоги	0%	0%	0%
Спілкування	Нереалістичні показники, завищена самооцінка	20%	12%	32%
	Норма	32%	36%	68%
	Високий рівень тривоги	0%	0%	0%
Впевненість	Нереалістичні показники, завищена самооцінка	28%	16%	44%
	Норма	24%	32%	56%
	Високий рівень тривоги	0%	0%	0%

У результаті застосування цієї методики ми з'ясували, що переважна кількість респондентів 76% мають середній рівень мовленнєвої тривоги. Це найбільший показник як в феміній – 40%, так і в маскулінній групі – 36%. Нереалістичні показники, які свідчать про завищену самооцінку щодо своїх мовленнєвих навичок мають 24% респондентів, з яких більша частина належить маскулінним особам – 16% і менша 8% – фемінним особам. Високий рівень

тривоги, який би свідчив про підвищену мовленнєву тривожність не має ніхто з опитуваних.

У результаті застосування цієї методики ми з'ясували, що переважна кількість респондентів 76% мають середній рівень мовленнєвої тривоги. Це найбільший показник як в фемінній – 40%, так і в маскулінній групі – 36%. Нереалістичні показники, які свідчать про завищену самооцінку щодо своїх мовленнєвих навичок мають 24% респондентів, з яких більша частина належить маскулінним особам – 16% і менша 8% – фемінним особам. Високий рівень тривоги, який би свідчив про підвищену мовленнєву тривожність не має ніхто з опитуваних.

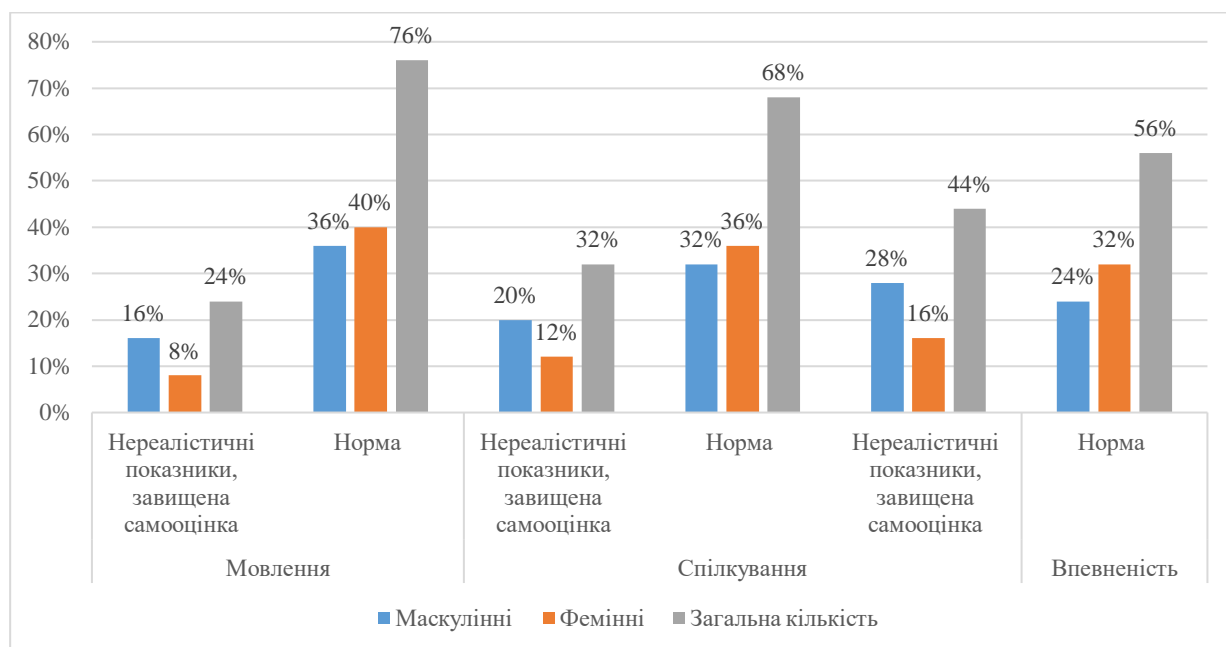


Рис.2.3. Гендерний розподіл респондентів за рівнем тривоги щодо мовлення, спілкування і впевненості за методикою Р. Еріксона

Також було виявлено, що переважна кількість респондентів 76% має середній рівень тривоги щодо спілкування. Це найбільший показник як в фемінній – 36%, так і в маскулінній групі – 32%. Нереалістичні показники, які свідчать про завищену самооцінку щодо навичок спілкування мають 32% респондентів, з яких більша частина належить маскулінним особам – 20% і

менша 12% – фемінним особам. Високий рівень тривоги, який би свідчив про підвищену тривожність щодо спілкування не має ніхто з опитуваних.

Крім того, було виявлено, що рівень тривожності щодо впевненості знаходиться у більшості респондентів на середньому рівні – 56%, з яких більша частка 32% належить фемінним особам і менша 24% – маскулінним особам. Частка опитуваних, які мали нереалістичні показники, які свідчать про завищену самооцінку, склала 44%, з яких більшу частину склали маскулінні особи – 28% і меншу фемінні особи – 16%.

Отже, менеджери компанії НАК «Нафтогаз» України мають переважно середній рівень тривожності щодо свого мовлення, спілкування та впевненості. Такі показники повністю відповідають вимогам професії респондентів, адже вони мають багато спілкуватися з клієнтами, знаходити підходи до різних людей, вміти вести переговори і тощо. Високий рівень мовленнєвої тривожності є значною перепорою для менеджерів, так як для людини із такими показниками, властиві невпевненість у собі і в своїй промові, схильність до сильного хвилювання, занепокоєння, напруженість. Також людина із високим рівнем тривожності має виражену чутливість щодо тих негативних подій або невдач, які тільки імовірно можуть трапитися або статися та схильність до сприйняття широкого кола подібних ситуацій як загрозливих своїй самооцінці, престижу, самоповазі або життєдіяльності. Вищий рівень мовленнєвої тривожності мають заїкуваті люди, яким діяльність менеджера з продажів дається вкрай важко. Тому середній результат є типовим для людей, професія яких пов'язана із взаємодією з людьми.

Респонденти, які за шкалою Р. Еріксона отримали нереалістичні показники, що можуть свідчити про завищену самооцінку, мають займатися самовихованням та психологічною роботою над собою. Адже люди, які мають неадекватно завищену самооцінку гіпертрофовано оцінюють свої переваги, ставлять перед собою більш високі цілі, ніж ті, які вони можуть реально досягти, мають високий рівень домагань, що не відповідає їх реальним можливостям. У найгірших випадках завищена самооцінка може призвести до переродження

здорових якостей особистості – гідності, гордості, самолюбства – у зарозумілість, марнославство та егоцентризм. Неадекватна самооцінка своїх можливостей і завищений рівень домагань обумовлюють надмірну самовпевненість. Розвиток зайвої самовпевненості може виступати наслідком відповідного стилю виховання в сім'ї та школі. Занадто самовпевнені люди не схильні до самоаналізу. У купі з некритичністю мислення, недисциплінованістю, відсутністю необхідного самоконтролю це веде до прийняття помилкових рішень і здійсненню ризикових вчинків. Подальша втрата відчуття необхідної обережності негативно впливає на безпеку, надійність і ефективність всієї життєдіяльності людини. Відсутність або недостатня потреба в самовдосконаленні ускладнює включення їх у процес самовиховання.

Крім того, люди з завищеною самооцінкою можуть неадекватно сприймати оточуючих і ставитись до них занадто критично, що не сприятиме розвитку нормальних стосунків із колегами та клієнтами. Саме тому завищена самооцінка не допомагає, а заважає в діяльності, так як гальмує розвиток як самої особистості, так і її професійних якостей. Тому для розвитку адекватної самооцінки людина має провести велику роботу над собою та скористатись консультацією психолога.

За методикою «Ефективність лідерства» Р. С. Немова ми отримали такі результати:

Таблиця 2.6

Гендерний розподіл респондентів за стилем керівництва за методикою Р. С. Немова

Рівні / Стать	Маскулінні	Фемінні	Загальна кількість
Високоєфективний	36%	28%	64%
Середньо ефективний	16%	20%	36%
Низько ефективний	0%	0%	0%

У результаті застосування методики Р. С. Немова було виявлено, що більша частина респондентів 64% мають високоефективний стиль управління, з яких більшу частину 36% складають маскулінні особи і меншу 20% – фемінні особи.

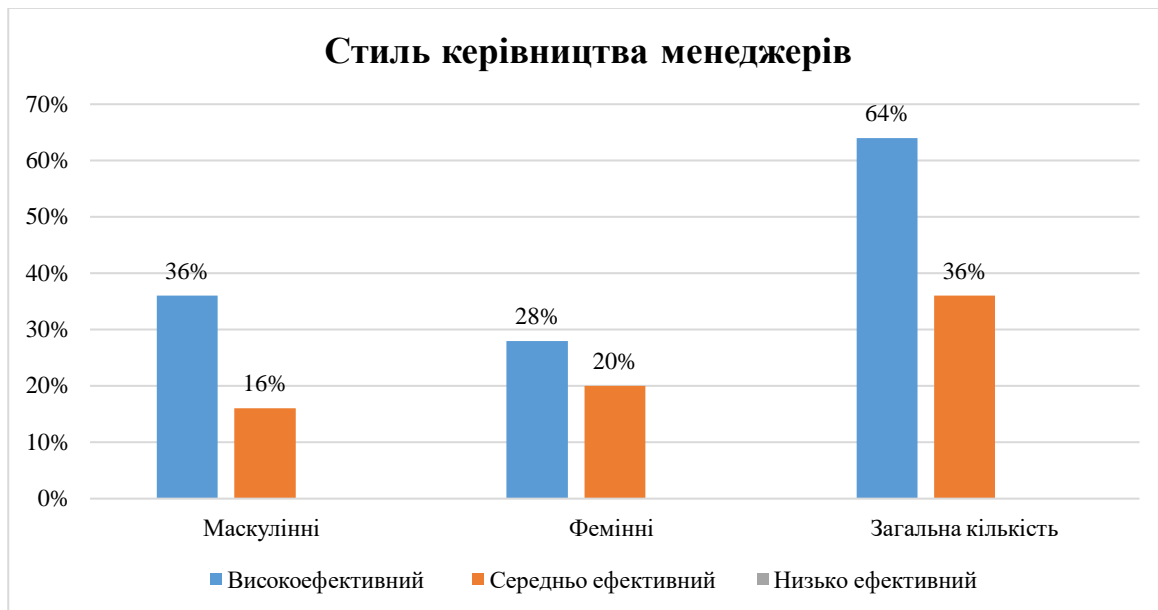


Рис. 2.4. Гендерний розподіл респондентів за стилем керівництва за методикою Р. С. Немова

Респонденти, яким властивий високоефективний стиль керівництва, можуть ефективно організувати не тільки власну діяльність, але й досягти великих успіхів в управлінській діяльності. Зокрема, їм властиві такі якості, як: широта поглядів і глобальний підхід; довгострокове передбачення; рішучість; наполеглива робота і безперервне навчання; вміння чітко формулювати цілі; готовність вислуховувати думки інших, особливо, коли ці інші – підлеглі; неупередженість, безкорисливість, лояльність; здатність повністю використовувати можливості співробітників за допомогою правильної розстановки і справедливих санкцій і створювати колектив з гармонійної атмосферою в ньому; уміння правильно використовувати свій час та час своїх підлеглих; вміння мотивувати.

Середньо ефективний стиль притаманний 36% респондентів, з яких більшу частину 20% складають фемінні особи і меншу частину 16% – маскулінні особи.

Опитувані, які мають середньо ефективний стиль керівництва мають проблеми із організацією діяльності інших та мотивуванням на виконання ними цієї діяльності. Тому, якщо людина хоче досягти успіхів в кар'єрі, вона має переглянути свій стиль керівництва та покращити свою комунікативну та організаційну діяльність.

Далі розглянемо результати за методикою «Рівень комунікативного контролю в спілкуванні»:

Таблиця 2.7.

Рівень комунікативного контролю в спілкуванні у менеджерів за методикою М. Шнайдера

Рівень комунікативного контролю	Фемінні	Маскулінні	Загальна кількість
Високий	20%	36%	56%
Середній	16%	12%	28%
Низький	10%	8%	18%

Для наочності зобразимо отримані результати у графічному вигляді:

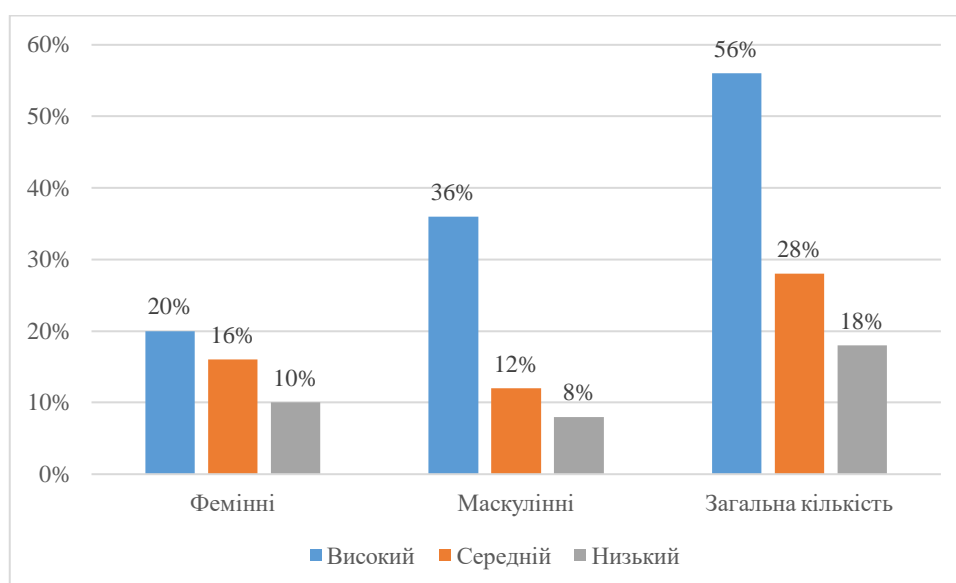


Рис. 2.5. Рівень комунікативного контролю в спілкуванні у менеджерів за методикою М. Шнайдера

Низький комунікативний контроль мають 10% фемінних осіб і 8% маскулінних осіб. Їм характерна висока імпульсивність у спілкуванні, відкритість, розкутість, поведінка, що мало схильна до змін в залежності від ситуації спілкування і не завжди співвідноситься з поведінкою інших людей. Такий рівень розвитку якості відповідно свідчить про низький рівень комунікативних і організаторських здібностей.

Середній комунікативний контроль проявляється у 16% фемінних осіб і 12% маскулінних осіб. У спілкуванні безпосередні, щиро ставляться до інших. Але стримані в емоційних проявах, співвідносить свою поведінку з поведінкою оточуючих людей.

Високий комунікативний контроль характерний 36% маскулінних і 20% фемінних осіб. Постійно стежать за собою, керують вираженням своїх емоцій.

Отже, за методикою визначення рівня комунікативного контролю М. Шнайдера ми з'ясували, що більш високий комунікативний контроль мають маскулінні особи, проте фемінні особи їм на противагу більш щирі і легше розташовують до себе співрозмовника.

Звернемося до результатів за методикою «Оцінка рівня комунікативності» за В.Ф. Ряховським, що наведені у таблиці 2.8.:

Замкненість характерна 4% маскулінних осіб і не характерна фемінним особам. Такі особистості небалакучі, віддають перевагу самотності, тому у них мало друзів. Нова робота та необхідність нових контактів якщо і не вкидають їх у паніку, але надовго виводить із рівноваги. Вони знають цю особливість свого характеру і бувають незадоволені собою. Але не обмежуються лише таким невдоволенням – можуть працювати над собою.

Помірна комунікабельність характерна 6% маскулінних осіб і 2% фемінних осіб. Такі особи певною мірою товариські і в незнайомій обстановці почуваються цілком впевнено. Нові проблеми їх не лякають. І все ж таки з новими людьми сходяться з оглядкою, у суперечках і диспутах беруть участь неохоче. У їх висловлюваннях часом надто багато сарказму.

Рівень комунікабельності за В.Ф. Ряховським

Рівень комунікативності	Фемінні	Маскулінні	Загальна кількість
Хвороблива комунікативність	0%	0%	0%
Надмірна комунікативність	0%	0%	0%
Висока комунікативність	20%	12%	0%
Нормальна комунікативність	24%	32%	56%
Помірна комунікативність	2%	6%	8%
Замкненість, уникнення комунікації	0%	4%	4%
Не комунікативні	0%	0%	0%

Нормальна комунікабельність виражена у 32% маскулінних осіб і 24% фемінних осіб. Вони допитливі, охоче слухають цікавого співрозмовника, досить терплячі у спілкуванні з іншими, відстоюють свою думку без запальності. Без неприємних переживань йдуть на зустріч із новими людьми. У той же час не люблять галасливих компаній; екстравагантних витівок та багатослівності.

Висока комунікабельність виражена у 20% фемінних осіб і 12% маскулінних осіб. Вони дуже товариські (іноді, можливо, навіть надміру), цікаві, балакучі, люблять висловлюватися з різних питань, що, буває, викликає роздратування оточуючих. Охоче знайомляться з новими людьми, люблять

бувати у центрі уваги, нікому не відмовляють у проханнях, хоча не завжди можуть їх виконати. Буває, розлючуються, але швидко відходять.

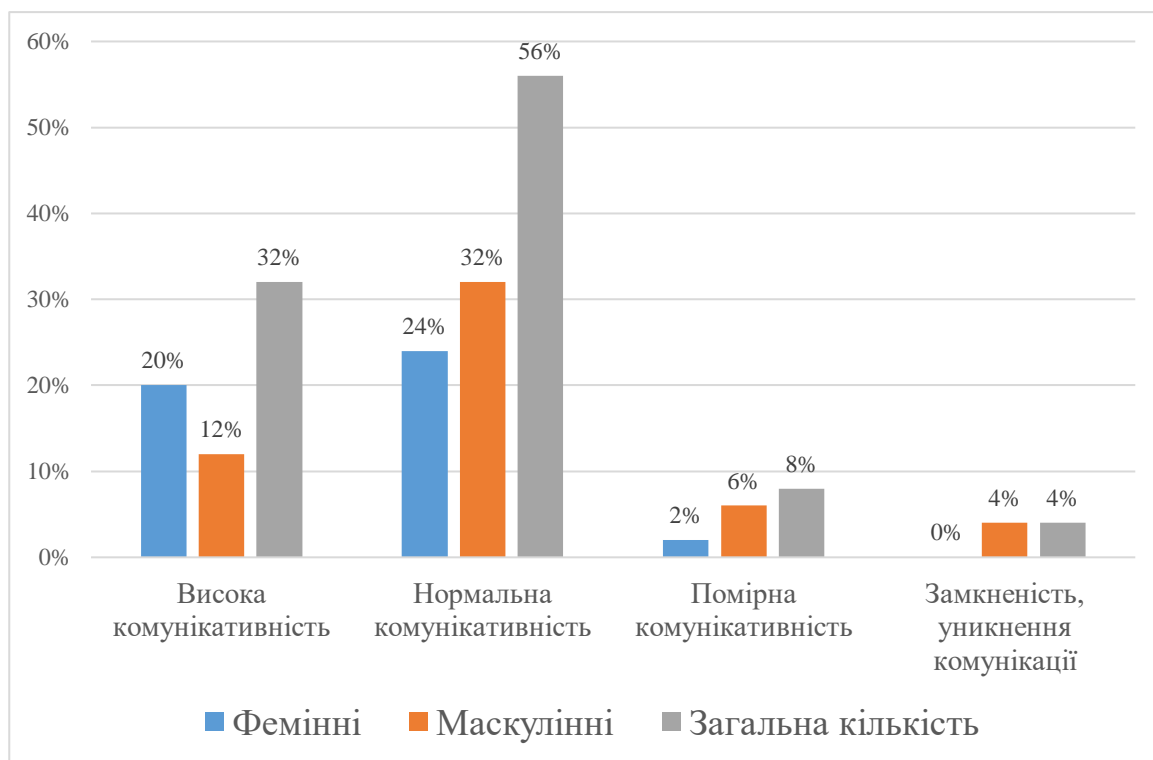


Рис. 2.5. Рівень комунікабельності за В.Ф. Ряховським

Отже, за методикою оцінки рівня комунікабельності ми можемо сказати, що найбільша кількість респондентів має нормальний рівень комунікабельності, при цьому особливої різниці за гендером не простежується.

Звернемося до результатів за методикою дослідження комунікативної соціальної компетентності, що наведені у таблиці 2.9.

Фактор А. Комунікація

о Висока оцінка +А виражений у 78% фемінних осіб і 70% маскулінних осіб. Вони характеризуються відкритістю, легкістю, товариськістю.

о Низька оцінка -А виражена у 22% фемінних осіб і 30% маскулінних осіб. Такі особи нетовариські, замкнуті.

Фактор В. Мислення.

о Висока оцінка + У виражена у 74% фемінних осіб і 81% маскулінних осіб. Такі особи з розвиненим логічним мисленням, кмітливі.

о Низька оцінка – В спостерігається у 26% фемінних осіб і 19% маскулінних осіб. Вони неуважні або зі слаборозвиненим логічним мисленням.

Таблиця 2.9.

Комунікативна соціальна компетентність менеджерів

	Фемінні		Маскулінні	
	Високий	Низький	Високий	Низький
Фактор А. Комунікація	78%	22%	70%	30%
Фактор В. Мислення	74%	26%	81%	19%
Фактор С. Емоційна стійкість	56%	44%	59%	41%
Фактор Д. Відкритість	69%	31%	55%	45%
Фактор К. Чутливість	56%	44%	26%	74%
Фактор М. Незалежність	43%	57%	52%	48%
Фактор Н. Нормативність	57%	43%	56%	44%

Фактор С. Емоційна стійкість.

о Висока оцінка +С виражена у 56% фемінних осіб і 59% маскулінних осіб. Вони емоційно стійкі, зрілі, спокійні.

о Низька оцінка -З виражена у 44% фемінних осіб і 41% маскулінних осіб. Емоційно нестійкі, мінливі, схильні піддаватися почуттям.

о Низька оцінка -Д характерна для 31% фемінних осіб і 45% маскулінних осіб. Вони тверезі, мовчазні, серйозні.

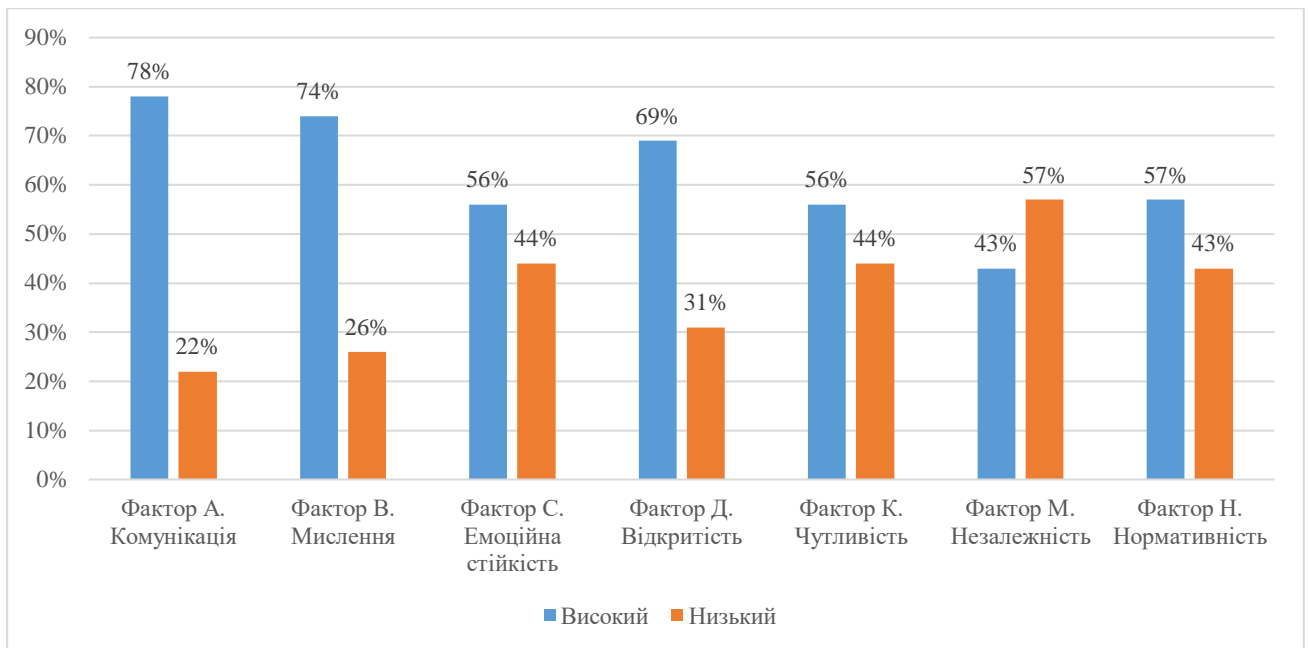


Рис. 2.7. Комуникативна соціальна компетентність фемінних менеджерів

Фактор Д Відкритість.

о Висока оцінка +Д виражена у 69% фемінних осіб і 55% маскулінних осіб. Вони життєрадісні, безтурботні, веселі.

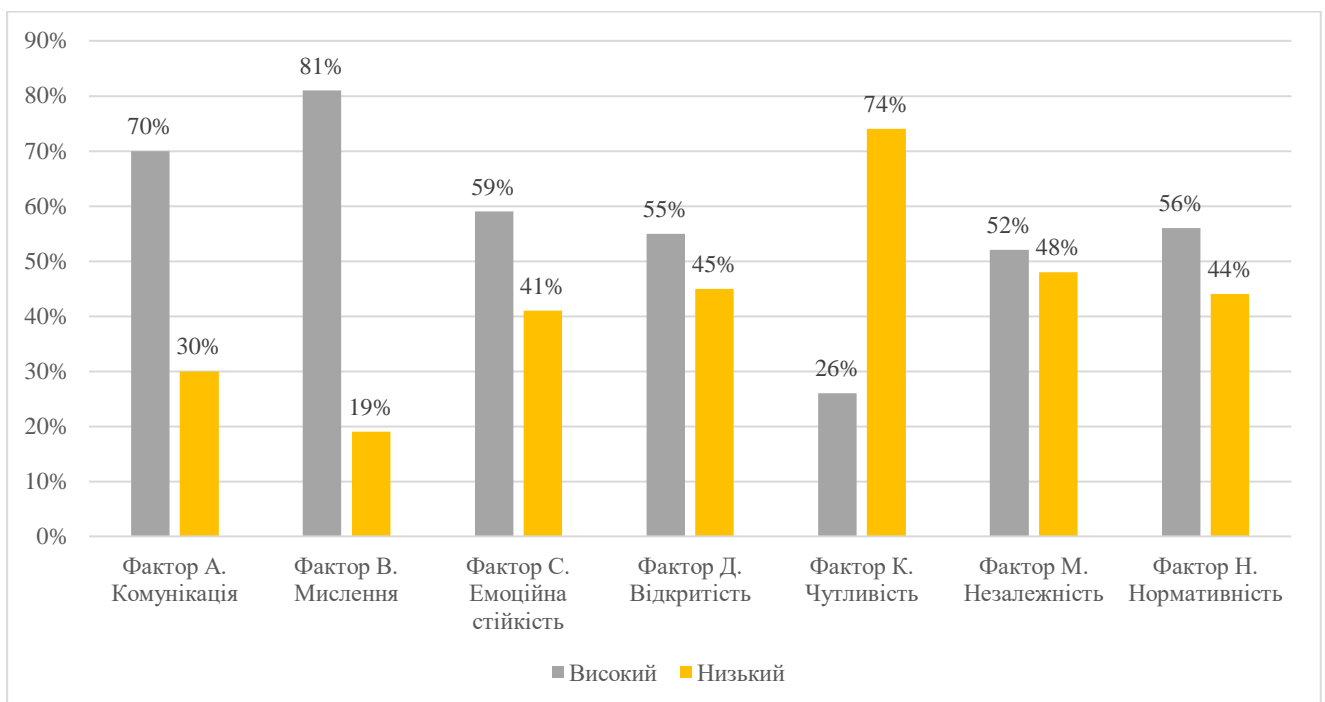


Рис. 2.8. Комуникативна соціальна компетентність маскулінних менеджерів

Фактор К. Чутливість

о Висока оцінка +К виражена у 56% фемінних осіб і 26% маскулінних осіб. Вони чутливі, такі, що тягнуться до інших, з художнім мисленням.

о Низька оцінка –К проявляється у 44% фемінних осіб і 74% маскулінних осіб. Вони покладаються на себе, реалістичні, раціональні.

Фактор М. Незалежність.

о Висока оцінка +М виражена у 43% фемінних осіб і 52% маскулінних осіб. Такі особи віддають перевагу власним рішенням, вони незалежні, орієнтовані на себе.

о Низька оцінка –М виражена у 57% фемінних осіб і 48% маскулінних осіб. Вони в основному виявляють залежність від групи, компанійськість, можуть наслідувати громадську думку.

Фактор Н. Нормативність.

о Висока оцінка +Н виражена у 57% фемінних осіб і 56% маскулінних осіб. Вони контролюють себе, вміють підпорядковувати себе правилам.

о Низька оцінка -Н проявляється у 43% фемінних осіб і 44% маскулінних осіб. Вони імпульсивні і неорганізовані.

Отже, за методикою комунікативної соціальної компетентності ми з'ясували, що найбільше менеджерам НАК «Нафтогаз» України характерно висока комунікативність, розвинене мислення, емоційна стійкість, відкритість, помірна незалежність і нормативність. За гендером відмінність спостерігається лише за однією шкалою – чутливість, фемінні особи більше чутливі у спілкуванні ніж маскулінні.

Для підтвердження своїх висновків, що ми зробили шляхом якісного аналізу даних звернемося до результатів проведення математико-статистичного дослідження і **опрацюємо отримані дані за допомогою статистичного пакету SPSS.**

Оскільки метою нашого дослідження є дослідити гендерні відмінності в комунікативних та організаторських здібностях менеджерів, то ми можемо

застосувати у даному виді дослідження порівняння груп досліджуваних залежно від статі по вимірних нами параметрах.

Аналіз нормальності розподілу. Для вибору критерію порівняння нам необхідно перевірити дані на норму розподілу. Щоб встановити чи відхиляється від норми розподіл даних по шкалам, ми застосовуємо критерій Колмогорова-Смірнова. В SPSS для цього ми здійснюємо такі операції: «Анализ»-«Непараметрические критерии»-«Одновыборочный Колмогорова-Смирнова». Всі шкали, що нас цікавлять переносимо у діалогове вікно для змінних. В підсумковій таблиці ми звертаємо увагу на показник значимості (sig). Якщо він вищий за 0,05, то розподіл можна вважати нормальним, якщо ж він менший за 0,05, то розподіл можна вважати таким, що відхиляється від норми. У разі наявності хоча б однієї шкали, що відхиляється від норми ми використовуємо критерій Мана-Уїтні, адже він працює із нормальним і відхиленим від норми розподілом.

В результаті перевірки на нормальність розподілу ми встановили, що присутні шкали відхиляються від норми.

Порівняння даних. Для встановлення відмінностей між досліджуваними змінними ми використали критерій Мана-Уїтні, який застосовують з метою статистичного вивчення розбіжностей між явищами. Даний критерій ми вибираємо тому що після перевірки вибірки на нормальність розподілу за непараметричним критерієм Колмогорова - Смірнова, ми маємо шкали, розподіл яких відхиляється від нормального.

Для встановлення відмінностей ми здійснили такі процедури у програмі SPSS: «Анализ»-«Непараметрические критерии»-«Сравнение независимых выборок». Переносимо змінні, що нас цікавлять в діалогове вікно і ставимо флажок на критерії Мана-Уїтні. В підсумковій таблиці нас цікавить показник значимості розбіжності (sig) і середні ранги.

Показники достовірних розбіжностей у комунікативних і організаторських здібностях менеджерів залежно від гендеру

Показники	Середні ранги		Значимість
	Маскулінні особи	Фемінні особи	
Комунікативний контроль	32,60	28,40	0,046
Фактор К. Чутливість	27,72	43,28	0,048
Впевненість	35,62	25,38	0,043

Отже, в результаті математико-статистичного порівняння даних ми встановили, що маскулінні особи і фемінні особи відрізняються за такими параметрами комунікативних і організаторських здібностей: фемінні особи більш чутливі ніж маскулінні особи, менш впевнені в собі у спілкуванні і в них нижчий комунікативний контроль. Тобто відмінності спостерігаються, але більшість вимірюваних нами параметрів знаходиться приблизно на одному рівні у маскулінних осіб і фемінних осіб менеджерів НАК «Нафтогаз» України.

2.4. Рекомендації щодо розвитку комунікативних і організаторських здібностей менеджерів

Розвиток комунікативних умінь можливий у рамках спеціально організованого соціально-психологічного тренінгу. Проведення тренінгових занять сприяє підвищенню рівня компетентності у спілкуванні, організаційних здібностей та розвитку особистісного потенціалу.

Загальна мета тренінгу - підвищення комунікативної компетентності, організаторських здібностей - може бути конкретизована у низці завдань з різним формулюванням, але обов'язково пов'язаних з набуттям знань,

формуванням умінь, навичок, розвитком установок, що визначають поведінку у спілкуванні, перцептивними здібностями людини, корекцією та розвитком системи відносин особистості.

До програми тренінгу включаються:

- 1) вправи, які переважно впливають на стан групи як цілого та/або на кожного її учасника окремо (вправи на створення працездатності);
- 2) вправи, спрямовані переважно на змістовну сторону роботи (вправи змістовного плану);
- 3) вправи отримання особистісного зворотнього зв'язку.

Перший і другий розділи мають ще більш дробову структуру і включають вправи, що класифікуються відповідно до конкретних цілей.

Для реалізації програми тренінгу можна рекомендувати організацію 10 зустрічей по 2-3 години на кожну. Частота їх визначається ведучим (психологом) та учасниками тренінгу (співробітниками установи).

Заняття проводяться в окремому кабінеті, зазвичай це кімната психологічного розвантаження. Приміщення має бути досить просторим, щоб учасники групи могли стати в коло та мали достатньо місця для виконання вправ (деякі вправи на групове згуртування вимагають переміщення учасників).

Оптимальною для проведення тренінгу є група з 8-10 осіб (кількість учасників – парна). Слід пам'ятати, що опір та психологічний захист співробітників будуть дуже потужними, тому слід приділити більше уваги «емоційному розігріванню» у групі.

Потрібно провести попередню бесіду з учасниками тренінгу. Має сенс розповісти їм про основні цілі та завдання, про форми спільної роботи, про можливі результати. Необхідно наголосити на тому, що результат може бути досягнутий лише за умови активної та інтенсивної роботи учасників. Слід також розповісти про психологічний тренінг як форму взаємодії, метою якого є спільні переживання, що виникають у результаті певних видів спілкування учасників групи один з одним. Учасників групи варто ознайомити з режимом роботи,

попередивши у тому, що передбачається жорстке підпорядкування правилам (основні правила зачитуються).

Задум тренінгу у тому, щоб «перетворити» групу на об'ємне своєрідне дзеркало, куди входить кожен учасник зі своїми конкретними проявами у житті цієї групи.

У роботі групи необхідна спрямованість отримання зворотнього зв'язку від кожного учасника. Кожному учаснику надається можливість глибокого дослідження конкретного поодинокого випадку свого перебування у групі, у тій конкретній реальності, яка розгортається навколо нього як конкретних проявів учасників тренінгу.

У процесі групової роботи дотримується ряд принципів:

1) Принцип "тут і тепер". Він обмежує групову дискусію подіями, що відбуваються у цій групі зараз.

2) Принцип персоніфікації висловлювань. Фрази "зазвичай вважається", "деякі вважають" замінити на "я вважаю", "я думаю".

3) Принцип акцентування мови почуттів.

Акцент на емоційних станах та проявах (своїх власних та партнерів) при подачі зворотного зв'язку. Використання мови, яка фіксує ці стани.

4) Форми мови у тренінгу: мова образів, мова асоціацій, мова метафор. Мова широко використовується на вербальному та невербальному рівнях.

5) Необхідно також дотримуватися принципів активності, довірчого спілкування, конфіденційності.

6) Важливим елементом у діяльності групи, що підтримує почуття приналежності до неї, є ритуали. Під ритуалами в групі можна розуміти звичні дії, які є спільним досвідом, які набувають додаткового сенсу внаслідок почуття спільності і розуміння їх винятковості. Вони створюють в учасників відчуття впізнаваності та сприяють зростанню впевненості у тому, що відбувається. Але для того, щоб дія стала ритуалом, вона має повторюватися при кожній відповідній ситуації та прийматись групою. Можна виділити такі ритуали:

- Ритуал початку. Це може бути нова метафора, розказана ведучим на початку заняття, або опитування учасників тренінгу про те, що нового, позитивного відбулося за час між заняттями і що вони очікують від сьогодні;

- ритуал завершення заняття. Також може бути використана метафора. Крім того, рекомендується кожен зустріч закінчувати аплодисментами, що є атрибутом успішності, що передає позитивний заряд учасникам тренінгу.

Висновки до розділу 2

Менеджери компанії НАК «Нафтогаз» України мають переважно високий та вищий рівень розвитку комунікативних здібностей, що повністю відповідає вимогам їх професії. Це, зокрема, допомагає їм краще за інших встановлювати контакти, формувати із ними довірливі стосунки, які сприяють високим рівням продажів та розширенню клієнтської бази за рахунок позитивних відгуків та рекомендацій. Як правило високий рівень комунікативних здібностей в нашій вибірці поєднувався із високим рівнем організаторських здібностей. Це свідчить про те, що менеджери вміють ефективно планувати, використовувати свій час і час клієнтів, організовувати і супроводжувати проведення заходів, що пов'язані із професійною діяльністю.

Середній рівень розвитку комунікативних та організаторських здібностей має найменший відсоток респондентів. Вони прагнуть до контактів з людьми, відстоюють своє, однак потенціал їх здібностей не відрізняється високою стійкістю. Потрібна подальша виховна робота із формування та розвитку цих якостей особистості.

Менеджери компанії НАК «Нафтогаз» України мають переважно середній рівень тривожності щодо свого мовлення, спілкування та впевненості. Такі показники повністю відповідають вимогам професії респондентів, адже вони мають багато спілкуватися з клієнтами, знаходити підходи до різних людей, вміти вести переговори і т.д. Високий рівень мовленнєвої тривожності є значною перешкодою для менеджерів, так як для людини із такими показниками, властиві невпевненість у собі і в своїй промові, схильність до сильного хвилювання, занепокоєння, напруженість. Також людина із високим рівнем тривожності має виражену чутливість щодо тих негативних подій або невдач, які тільки імовірно можуть трапитися або статися та схильність до сприйняття широкого кола подібних ситуацій як загрозливих своїй самооцінці, престижу, самоповазі або життєдіяльності. Вищий рівень мовленнєвої тривожності мають заїкуваті люди,

яким діяльність менеджера з продажів дається вкрай важко. Тому середній результат є типовим для людей, професія яких пов'язана із взаємодією з людьми.

У результаті застосування методики Р. С. Немова було виявлено, що більша частина респондентів мають високоефективний стиль управління, з яких більшу частину складають маскулінні особи і меншу фемінні особи.

За методикою визначення рівня комунікативного контролю М. Шнайдера ми з'ясували, що більш високий комунікативний контроль мають маскулінні особи, проте фемінні особи їм на противагу більш щирі і легше розташовують до себе співрозмовника.

За методикою оцінки рівня комунікабельності ми можемо сказати, що найбільша кількість респондентів має нормальний рівень комунікабельності, при цьому особливої різниці за гендером не простежується.

За методикою комунікативної соціальної компетентності ми з'ясували, що найбільше менеджерам НАК «Нафтогаз» України характерно висока комунікативність, розвинене мислення, емоційна стійкість, відкритість, помірна незалежність і нормативність. За гендером відмінність спостерігається лише за однією шкалою – чутливість, фемінні особи більше чутливі у спілкуванні ніж маскулінні особи.

Отже, в результаті математико-статистичного порівняння даних ми встановили, що маскулінні особи і фемінні особи відрізняються за такими параметрами комунікативних і організаторських здібностей: фемінні особи більш чутливі ніж маскулінні особи, менш впевнені в собі у спілкуванні і в них нижчий комунікативний контроль. Тобто відмінності спостерігаються, але більшість вимірюваних нами параметрів знаходиться приблизно на одному рівні у маскулінних осіб і фемінних осіб менеджерів НАК «Нафтогаз» України.

Розвиток комунікативних умінь можливий у рамках спеціально організованого соціально-психологічного тренінгу. Проведення тренінгових занять сприяє підвищенню рівня компетентності у спілкуванні, організаційних здібностей та розвитку особистісного потенціалу.

ВИСНОВКИ

В результаті проведеного теоретичного і емпіричного дослідження ми зробили такі висновки:

1. Комунікативні здібності визначають як обов'язковий компонент організаторських здібностей, які разом складають основу управлінської діяльності. Комунікативні та організаторські здібності розвиваються та проявляються у діяльності завдяки наявним задаткам особистості, які за відсутності відповідного розвитку не будуть проявлені.

2. Менеджери компанії НАК «Нафтогаз» України мають переважно високий та вищий рівень розвитку комунікативних здібностей, що повністю відповідає вимогам їх професії. Це, зокрема, допомагає їм краще за інших встановлювати контакти, формувати із ними довірливі стосунки, які сприяють високим рівням продажів та розширенню клієнтської бази за рахунок позитивних відгуків та рекомендацій. Як правило високий рівень комунікативних здібностей в нашій вибірці поєднувався із високим рівнем організаторських здібностей. Це свідчить про те, що менеджери вміють ефективно планувати, використовувати свій час і час клієнтів, організовувати і супроводжувати проведення заходів, що пов'язані із професійною діяльністю.

Середній рівень розвитку комунікативних та організаторських здібностей має найменший відсоток респондентів. Вони прагнуть до контактів з людьми, відстоюють своє, однак потенціал їх здібностей не відрізняється високою стійкістю. Потрібна подальша виховна робота із формування та розвитку цих якостей особистості.

Менеджери компанії НАК «Нафтогаз» України мають переважно середній рівень тривожності щодо свого мовлення, спілкування та впевненості. Такі показники повністю відповідають вимогам професії респондентів, адже вони мають багато спілкуватися з клієнтами, знаходити підходи до різних людей, вміти вести переговори і т.д. Високий рівень мовленнєвої тривожності є значною

перепорою для менеджерів, так як для людини із такими показниками, властиві невпевненість у собі і в своїй промові, схильність до сильного хвилювання, занепокоєння, напруженість. Також людина із високим рівнем тривожності має виражену чутливість щодо тих негативних подій або невдач, які тільки імовірно можуть трапитися або статися та схильність до сприйняття широкого кола подібних ситуацій як загрозливих своїй самооцінці, престижу, самоповазі або життєдіяльності. Вищий рівень мовленнєвої тривожності мають заїкуваті люди, яким діяльність менеджера з продажів дається вкрай важко. Тому середній результат є типовим для людей, професія яких пов'язана із взаємодією з людьми.

У результаті застосування методики Р. С. Немова було виявлено, що більша частина респондентів мають високоефективний стиль управління, з яких більшу частину складають маскуліні особи і меншу фемінні особи.

За методикою визначення рівня комунікативного контролю М. Шнайдера ми з'ясували, що більш високий комунікативний контроль мають маскуліні особи, проте фемінні особи їм на противагу більш щирі і легше розташовують до себе співрозмовника.

За методикою оцінки рівня комунікабельності ми можемо сказати, що найбільша кількість респондентів має нормальний рівень комунікабельності, при цьому особливої різниці за гендером не простежується.

За методикою комунікативної соціальної компетентності ми з'ясували, що найбільше менеджерам НАК «Нафтогаз» України характерно висока комунікативність, розвинене мислення, емоційна стійкість, відкритість, помірна незалежність і нормативність. За гендером відмінність спостерігається лише за однією шкалою – чутливість, фемінні особи більше чутливі у спілкуванні ніж маскуліні особи.

3. Отже, в результаті математико-статистичного порівняння даних ми встановили, що маскуліні особи і фемінні особи відрізняються за такими параметрами комунікативних і організаторських здібностей: фемінні особи більш чутливі ніж маскуліні особи, менш впевнені в собі у спілкуванні і в них нижчий комунікативний контроль. Тобто відмінності спостерігаються, але

більшість вимірюваних нами параметрів знаходиться приблизно на одному рівні у маскулінних осіб і фемінних осіб менеджерів НАК «Нафтогаз» України.

4. Розвиток комунікативних умінь можливий у рамках спеціально організованого соціально-психологічного тренінгу. Проведення тренінгових занять сприяє підвищенню рівня компетентності у спілкуванні, організаційних здібностей та розвитку особистісного потенціалу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Абакирова Т.П. Социально-психологические факторы формирования коммуникативных свойств личности: дис. ... канд. психол. наук. – Новосибирск, 2000.
2. Агеев В. С. Социальные и психологические функции полоролевых стереотипов / В. С.Агеев // Вопросы психологии. – 1987. – №2. – С.152-158.
3. Ананьев Б. Г. О проблемах современного человекознания / Б. Г. Ананьев. – М. : Наука, 1977. – 380 с.
4. Ананьев Б.Г. Избранные психологические труды: В 2-х т. Т.2. – М.: Педагогика, 1980. – 288 с.
5. Андреева Г.М. Социальная психология. – [5-е изд.]. – Москва: Аспект Пресс, 2004.
6. Бабудоржиева Э.Д. Особенности развития коммуникативных и организаторских способностей будущих специалистов-менеджеров // Вестник Бурятского государственного университета. — 2010. — Вып. 2. — С. 109-111
7. Батаршев А.В. Диагностика способности к общению. – СПб.: Питер, 2016. – 176 с.
8. Берн Ш. М. Гендерная психология / Ш. М. Берн. – СПб. : Нева, 2011. – 328 с.
9. Бодалев А. А. Психология общения. — М.: Изд-во. Моск. ун-та, 1988. — 188 с.
10. Большой психологический словарь / [под ред. Мещерякова Б.Г., Зинченко В.П.]. — М.: ЗЕВС, 2013. — 634 с.
11. Васильев Г.С. Проблема коммуникативных способностей членов первичных учебно- воспитательных коллективов: дис. ... канд. психол. наук. – М., 1977.
12. Василюк Ф.Е. Структура образа // Вопросы психологии, 1993. – № 5. – С.5 19.

13. Власова О.І. Психологічна структура та чинники розвитку соціальних здібностей / Автореферат дисертації на здобуття наук. Ступеня доктора психологічних наук. – К., 2016.
14. Воробьева Н.А. Структурно-функциональные характеристики семьи как фактор развития коммуникативных способностей старше-классников: дис. ... канд. психол. наук. – Ке-мерово, 2004.
15. Гельбак А. М. Теоретичні засади дослідження комунікативних навичок особистості / А. М. Гельбак // Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова. Серія № 12. Психологічні науки : [зб. наук. пр.]. – К. : НПУ імені М. П. Драгоманова, 2018. – № 21 (45). – С.40-46
16. Гендерні аспекти лідерства / Коваленко Д., Школяр М. // Укр. нац. ідея: реалії та перспективи розв. — 2017. — Вип. 19. — С. 184-188
17. Голубева Э. А. Дифференциальный подход к способностям и склонностям / Э. А. Голубева // Способности и склонности : комплексные исследования. – М. : Педагогика, 1989. – 100 с.
18. Голубева Э.А. Комплексное исследование способностей (к 90-летию Б.М. Теплова) // Вопросы психологии, 1986. – № 5. – С. 15-22.
19. Гоменюк З. М. Розвиток комунікативних вмінь як умова успішної професійної діяльності сучасних менеджерів //Збірник магістерських робіт "Студентський альманах". —2012. — №2. — С. 85-92
20. Гоулман Д. Эмоциональное лидерство: Искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта / Дэниел Гоулман, Ричард Бояцис, Энни Макки; Пер. с англ. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2005.– 301 с.
21. Гуленко В. В. Менеджмент слаженной команды. — Новосибирск: РИПЭЛ, 1995. — 290 с.
22. Гура Т., Ріпко І. Формування організаційних здібностей як необхідного аспекту лідерської позиції майбутніх інженерів [Електронний ресурс] – режим доступу: <http://tipus.khpi.edu.ua/article/view/70549>

23. Гусева Н. В. Коммуникативные способности в профессиональной деятельности руководителя образовательного учреждения // Молодой ученый. — 2011. — №10. Т.2. — С. 118 – 131
24. Дерябина А. С. Гендерные подходы в психологических теориях и исследованиях // Молодой ученый. — 2011. — №8. Т.2. — С. 90 – 97
25. Дифференциальная психофизиология мужчин и женщин / [под ред. Ильина Е.П.]. — СПб: Питер, 2013. – 250 с.
26. Зинкевич-Евстигнеева Т.Д., Фролов Д.Ф., Грабенко Т.М. Теория и практика командообразования. Современная технология создания команд / Под ред. Т.Д.Зинкевич-Евстигнеевой. – СПб.: Речь, 2004. – 304 с.
27. Змановская Е.В. Руководство по управлению личным имиджем. – СПб.: Речь, 2005. – 144 с.
28. Зорина А.В. Формирование лидерских качеств у студентов в вузе: результаты эксперимента [Электронный ресурс]: Известия ВГПУ, - 2009. - №1. - С. 126-129. Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/article/n/formirovanie-liderskih-kachestv-u-studentovv-vuze-rezultaty-eksperimenta#ixzz3Rdl9lE8H>
29. Измайлова М. А. Деловое общение : Учеб. пособие. — [2-е изд.]. — М.: Москва, 2019. — 270 с.
30. Ильин Е. Пол и гендер. — СПб.: Питер, 2010. — 614 с.
31. Имидж лидера. Психологическое пособие для политиков. – М: Общество “Знание” России, 1994. 8. Почепцов Г.Г. Имиджелогия. – М.: Рефлбук, К.: Ваклер, 2000.
32. Капустина Е.А. Взаимосвязь социального интеллекта и коммуникативной компетентности личности: дис. ... канд. психол. наук. – Барнаул, 2004.
33. Карасева Н.И. Психологические особенности развития коммуникативных способностей у подростков, оставшихся без попечения родителей: дис. ... канд. психол. наук. – Киев, 1991.
34. Карпов А.В. Психология менеджмента. – М., 2007.

35. Касьянова О.В. Формування комунікативної компетентності молодших підлітків у громадських дитячих об'єднаннях: дис. канд. пед. наук: 13.00.07 / Касьянова Ольга Володимирівна. – Київ: 2011.
36. Кидрон А.А. Коммуникативная способность и ее совершенствование: дис. ... канд. психол. наук. – Ленинград, 1981.
37. Кон И. С. Психология половых различий / И. С. Кон // Вопросы психологии. – 1981. – № 2. – С.47-57.
38. Кошкина В. К. Гендерные особенности и факторы деятельности руководителей, занятых в области полиграфии: автореф. дис. на соискание ученой степени кандидата психологических наук: специальность 19.00.03 «Психология труда, инженерная психология, эргономика» / Кошкина Вероника Константиновна; [Ин-т мировых цивилизаций]. — М., 2011. — 30 с.
39. Кричевский Р.Л. Если Вы – руководитель... – М.: Дело, 1996.
40. Крушельницька Я.В. Фізіологія і психологія праці: Підручник. - К.: КНЕУ, 2013. - 367 с.
41. Кузьменко В. У., Міськова Г. А. Теоретичний аналіз проблеми розвитку комунікативних здібностей підлітків //Міжнародний науковий форум: соціологія, психологія, педагогіка, менеджмент. – 2012. – №. 10. – С. 95-102.
42. Лабутова И. В. Развитие общих коммуникативных умений у студентов-педагогов в условиях интенсивного обучения иностранному языку : автореферат дис. ... канд. психол. наук / И. В. Лабутова. – М., 1990. – 16 с.
43. Майерс Д. Социальная психология. – СПб.: Питер Ком, 1998. – 688 с.
44. Маклаков А. Г. Общая психология. — СПб.: Питер, 2018. — 410 с.
45. Максименко С.Д. Развитие психіки в онтогенезі: В 2т. – К.: Форум, 2002. – Т. I. – 319 с. – Т. 2. – 335 с.
46. Мальована С.П. Методичні рекомендації з розвитку лідерських компетенцій / С.П.Мальована, І.Г.Родченко, А.П.Костирко; Донецьк: Донецький обласний центр перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів державної влади, органів місцевого самоврядування, державних підприємств, установ і організацій, 2012. – 32 с.

47. Платонов К. К. Проблемы способностей / К. К. Платонов. – М. : Наука, 1972. – 312 с.
48. Полоролевой опросник (С. С. Бем) // Практикум по гендерной психологии Под ред. И. С. Клециной. СПб., 2003. С. 277—280.
49. Практикум по общей психологии: Учеб. пособие / [Глуханюк Н. С., Дьяченко Е. В., Семенова С. Л.]. — [3-е изд.]. — М.: Издательство Московского психолого-социального института, 2016. — 224 с.
50. Психологические тесты / [сост. Касьянов С.] — М. : Эксмо, 2016. — 608 с.
51. Психология лидерства в бизнесе / В.Шеклтон. – СПб.: Питер, 2003. – 222 с.
52. Психология менеджмента / [Власов П. К., Липницкий А. В., Лушихина И. М. и др.] — [3-е изд.]. — Х.: Гуманитар. центр, 2017. — 510 с.
53. Психология общения. Энциклопедический словарь / [Под общ. ред. А.А. Бодалева]. – М. Изд – во «Когито – Центр», 2011. — 798 с.
54. Психология современного лидерства: Американские исследования. – М.: Когито Центр, 2007. – 288 с.
55. Психология управления / [Самыгин С. И., Столяренко Л. Д.]. — Ростов-на-Дону: Феликс, 1997. – 340 с.
56. Психология. / [Под ред. проф. К. Н. Корнилова, проф. А. А. Смирнова, проф. Б. М. Теплова]. — [2-е изд., перераб. и доп]. — М.: Учпедгиз, 1948. — 730 с.
57. Психологія управління в організації: навчальний посібник / [Прищак М. Д., Лесько О. Й. – Вінниця, 2013. – 141 с.
58. Романовський О. Г. Типологія лідерства: метод. посібник з курсу “Психологія управління” / О.Г. Романовський, О.С. Пономарьов, К.В. Баженов, О.А. Ігнатюк; – Харків: ХДПУ, 2000. – 28 с
59. Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии. 2-е изд. (1946г.) — СПб.: Питер, 2012. — 720 с.

60. Савва Л. И. Коммуникативность школьника / Л. И. Савва, А. Л. Солдатченко. – Магнитогорск, 1999. – 32 с.
61. Самыгин С. И. Психология управления: Учебное пособие. — Ростов-на-Дону: Феникс, 1997. — 512 с.
62. Сацков Н. Я. Практический менеджмент. Методы и приемы деятельности руководителя. — Донецк: ИКФ Сталкер, 1998. — 448 с.
63. Сербиновский Б. Ю. Управление персоналом: Учебное пособие. — М.: Приор, 1999. — 432 с.
64. Сидоренко Е.В. Мотивационный тренинг. – СПб.: Речь, 2000. – 234 с.
13. Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально психологическая диагностика развития личности и малых групп. – М., Изд-во Института Психотерапии, 2002. – 490 с.
65. Способности и склонности: комплексные исследования / под ред. Э.А. Голубевой. – М.: Педагогика, 1989.
66. Столяренко Л. Д. Психология делового общения и управления. — Ростов-на-Дону: Феникс, 2015. — 416 с.
67. Теплов Б. М. Проблемы индивидуальных различий. — М.: Москва, 1965. — 466 с.
68. Теплов Б.М. Психологія: підручник . – Київ: Рад. школа, 1950.
69. Уманский Л. И. Организаторские способности и их развитие. Курск: Приор, 1967. — 362 с.
70. Уманский Л.И., Мангутов И.С. Организатор и организаторская деятельность. – Л.: Изд-во ЛГУ, 1975.
71. Урбанович А. А. Психология управления: Учебное пособие. — Мн.: Харвест, 2013. — 640 с.
72. Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. М., 2002.
73. Чалдини Р. Психология влияния. – СПб.: Питер Ком., 1999. – 272 с.

74. Чарченко П. Теоретичні підходи до структури комунікативних здібностей //Витоки педагогічної майстерності. Серія: Педагогічні науки. – 2012. – №. 9. – С. 315-318
75. Чекалин А. А. Гендерная психология / А. А. Чекалин. – М. : Ось-89, 2016. – 256 с.
76. Черевко В.П. Формування комунікативної компетентності майбутнього менеджера у процесі професійної підготовки / Автореф. К.психол.н.. – К., 2011. – 18 с.
77. Чирикова А. Женщина во главе фирмы (проблемы становления женского предпринимательства в России)// Вопросы экономики. – 2014. – № 3. – С. 14-16.
78. Шакуров Р.Х. Социально-психологические основы управления: руководитель и педагогический коллектив. – М.: Просвещение, 1990.
79. Швалб Ю.М. Целеполагающее сознание (психологические модели и исследования). – К.: Миллениум, 2003. – 152 с.
80. Шепель В.М. Имиджология. Секреты личного обаяния. – М.,1994.
81. Шепель В.М. Управленческая этика: пособие для руководителей организаций. – М.: Наука, 1989.
82. Штурхецький С. В. Комунікативні стратегії у місцевому самоврядуванні : аспект соціальної дії : матер. шостої Всеукр. науково-практичної інтернет-конференції [«Науковий потенціал України 2010»] (м. Київ, 22–24 березня 2010 р.). – Ч. 2. – К. : ТОВ «ТК Меганом», 2010. – С. 11–14
83. Энкельманн Николаус Б. Харизма. Личностные качества как средство достижения успеха в профессиональной и личной жизни / Пер. с нем. – М.: Интерэксперт, 2000.
84. Юнг К.Г. Структура психики в процессе индивидуализации. – М. – СПб., 1996. – 209 с.

85. Якимчук Ю.В. Розвиток когнітивного компонента комунікативних здібностей у студентів вищих навчальних закладів // Вісник Національної академії Державної прикордонної служби України. Психологічні науки. – 2010. - № 4.

ДОДАТКИ

Результати математичної обробки в SPSS

Критерій Колмогорова-Смірнова

		А	В	С	Д
N		50	50	50	50
Параметры нормального распределения ^{a,b}	Среднее	7,7200	5,2800	6,4000	6,9000
	Среднекв.отклонение	2,96950	2,13847	3,45821	2,71992
Наибольшие экстремальные расхождения	Абсолютная	,158	,192	,174	,090
	Положительные	,115	,102	,117	,090
	Отрицательные	-,158	-,192	-,174	-,080
Статистика критерия		,158	,192	,174	,090
Асимптотическая значимость (2-сторонняя)		,003 ^c	,000 ^c	,001 ^c	,200 ^{c,d}

		К	М	Н
N		50	50	50
Параметры нормального распределения ^{a,b}	Среднее	7,0400	7,5400	7,3600
	Среднекв.отклонение	3,30096	2,99121	2,71624
Наибольшие экстремальные расхождения	Абсолютная	,124	,167	,133
	Положительные	,092	,084	,108
	Отрицательные	-,124	-,167	-,133
Статистика критерия		,124	,167	,133
Асимптотическая значимость (2-сторонняя)		,054 ^c	,001 ^c	,027 ^c

		КЗ	ОЗ	Мовл
N		50	50	50
Параметры нормального распределения ^{a,b}	Среднее	7,1800	6,4000	6,2400
	Среднекв.отклонение	1,92396	1,61624	1,42227
Наибольшие экстремальные расхождения	Абсолютная	,150	,185	,143
	Положительные	,150	,147	,137
	Отрицательные	-,148	-,185	-,143
Статистика критерия		,150	,185	,143
Асимптотическая значимость (2-сторонняя)		,007 ^c	,000 ^c	,012 ^c

		Спілк	Впевн	Стиль_кер	Комунік_контр
N		50	50	50	50
Параметры нормального распределения ^{a,b}	Среднее	6,5200	6,9800	6,8000	6,8000
	Среднекв.отклонение	1,55498	2,35164	1,52530	1,57791
Наибольшие экстремальные расхождения	Абсолютная	,141	,188	,188	,230
	Положительные	,111	,100	,188	,103
	Отрицательные	-,141	-,188	-,112	-,230
Статистика критерия		,141	,188	,188	,230
Асимптотическая значимость (2-сторонняя)		,014 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c

		Комуникаб
N		50
Параметры нормального распределения ^{a,b}	Среднее	3,2600
	Среднекв. отклонение	11,78517
Наибольшие экстремальные расхождения	Абсолютная	,191
	Положительные	,089
	Отрицательные	-,191
Статистика критерия		,191
Асимптотическая значимость (2-сторонняя)		,000 ^c

Порівняння груп за критерієм Мана-Уїтні за гендером

Гендер		N	Mean Rank	Sum of Ranks
А	фемінні	25	35,18	856,70
	маскулінні	25	38,22	856,40
	Total	50		
В	фемінні	25	24,14	453,50
	маскулінні	25	26,86	421,50
	Total	50		
С	фемінні	25	31,66	791,50
	маскулінні	25	19,34	483,50
	Total	50		
Д	фемінні	25	30,72	768,00
	маскулінні	25	20,28	507,00
	Total	50		
К	фемінні	25	43,28	804,00
	маскулінні	25	27,72	471,00
	Total	50		
М	фемінні	25	27,76	494,00
	маскулінні	25	23,24	481,00
	Total	50		
Н	фемінні	25	29,20	730,00
	маскулінні	25	21,80	545,00
	Total	50		
КЗ	фемінні	25	20,32	358,00
	маскулінні	25	20,68	317,00
	Total	50		
ОЗ	фемінні	25	27,20	630,00
	маскулінні	25	22,80	545,00
	Total	50		
Мовл	фемінні	25	27,12	578,00
	маскулінні	25	23,88	597,00
	Total	50		
Спілк	фемінні	25	28,60	715,00
	маскулінні	25	22,40	560,00
	Total	50		
Впевн	фемінні	25	25,38	639,00
	маскулінні	25	35,62	936,00
	Total	50		
Стиль_кер	фемінні	25	21,68	342,00
	маскулінні	25	39,32	833,00
	Total	50		
Комунік_контр	фемінні	25	29,20	730,00
	маскулінні	25	21,80	545,00
	Total	50		
Комунік	фемінні	25	28,40	358,00
	маскулінні	25	32,60	717,00
	Total	50		

	A	B	C	Д	К	М	Н	КЗ	ОЗ	Мовл	Спілк	Впевн	Стиль_кер	Комунік_контр	Комунікаб
Mann-Whitney U	96,5	97,7	158,5	182	179	256	220	192	272	291	235	311	217	210	162
Wilcoxon W	421,5	467,8	483,5	507	504	581	545	517	597	616	560	636	542	515	567
Z	-4,565	-4,678	- 2,017	- 2,563	- 2,592	- 1,143	- 1,852	- 2,418	-,406	-,935	- 1,549	-,031	-,854	-1,753	-,317
Asymp. Sig. (2-tailed)	,111	,202	,183	,167	,048	,150	,164	,316	,121	,143	,121	,043	,144	,046	,626