

*ЮРЬЕВА И.А.*, к.е.н., доцент, НТУ «ХПИ»

*БРУНДЖАДЗЕ А.*, магистр, НТУ «ХПИ»

*ПАРХОМЕНКО М.*, специалист, НТУ «ХПИ»

## **НЕВЕРБАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ В СИСТЕМЕ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЯ**

Сегодня компания «Microsoft», лаборатории Массачусетского Института Технологий, и другие компании работают над распознаванием мимики и идентификацией биометрических характеристик по выражению лица для управления персональными компьютерами .

Доктор технических наук, Татьяна Гаврилова, консультант по информационным технологиям управления знаниями считает, что основной проблемой инженерии знаний является процесс извлечения знаний.

Профессор Гаврилова выделяет три основных аспекта процесса извлечения знаний: психологический, лингвистический, гносеологический. Из трех аспектов извлечения знаний наиболее важен психологический, поскольку он определяет успешность и эффективность взаимодействия (общения) аналитика с основным источником знаний - специалистами предприятия.

Татьяна Гаврилова выделяет развитие навыков наблюдательности аналитика по отношению к невербальным компонентам общения, одним из требований к организации наблюдения, как пассивного метода извлечения знания.

По мнению магистранта, невербальное общение несет в себе широкий пласт сенсорной информации, как и о знаниях, находящихся в подсознании носителя информации (явных и глубинных), так и имеющей дополнительное (проверочное) значение к информации передаваемой симультанным вербальным рядом.

Невербальная коммуникация представляет собой обмен невербальными сообщениями между людьми, а также их интерпретацию. Естественным образом человек отражает свое эмоциональное состояние в невербальных символах и тем самым передает информацию о своем состоянии воспринимающей стороне. Человек может также оговорить систему знаков невербального общения, иногда искусственно создавая такую систему, придавая знакам различный смысл, закрепленный в каждой культуре, или просто, как договоренность между отдельными индивидуумами [1].

Несомненное значение имеет эффективность использования информации получаемой по невербальным каналам в организации информационно-аналитической работы. Такая информация может использоваться и в административных структурах государственного аппарата управления, в силовых структурах.

Сенсорная информация – информация подсознания, которое является первичным к человеческому сознанию. Таким образом, видится возможным создание систем проверки правдивости сознательного ряда (детекторов лжи) на основе

интерпретации знаков невербального общения, получаемых автоматической визуальной системой при «общении» с проверяемым субъектом.

В будущем человек сможет общаться со своим видом на подсознательном уровне. Каналы подсознательного общения способны передавать в десятки раз больше информации, которая по своей природе уже является знанием [2].

*Список литературы:*

1. *Иванова В., Иванова В.* Щодо формування системи інформаційного забезпечення розвитку економіки України / В. Иванова // Економіст. – 2008. – № 4. – С. 61 – 63.

2. *Босак І.П.* Інформаційне забезпечення управління підприємством: економічний аспект / *І.П. Босак, С.М. Палига* // Регіональна економіка. – 2007. – № 4. – С. 193–195.

**ЮРЬЕВА И.А.**, к.э.н., доцент, НТУ «ХПИ»

**ВАКУЛЮК В.**, магистр, НТУ «ХПИ»

**КОБЧЕНКО А.А.**, специалист, НТУ «ХПИ»

## **ЭМОЦИОНАЛЬНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКОЙ РАБОТЫ КАК ЭЛЕМЕНТ БИЗНЕС-ЭТИКИ**

В информационно-аналитической работе оказывается недостаточным следование формальной логике, как бы эффективно ни были построены суждения и умозаключения. Сложность принятия административных решений заставляет решать задачи, которые в силу целого ряда причин не укладываются в стандартные схемы. Для их успешного разрешения необходимо, помимо наличия способностей к аналитической деятельности, обладать еще и целым комплексом иных способностей: коммуникации, эмпатии, умениями самоорганизации.

Помимо интеллекта, описываемого в терминах «IQ», существует иной тип интеллекта, который отвечает за всю эмоциональную сферу, позволяющую человеку быть более адаптивным и успешным. Сегодня можно говорить о сосуществовании наряду с концепцией когнитивного интеллекта, способности управлять собственными и чужими эмоциями - интеллекта эмоционального.

Эмоциональный интеллект - это такой тип социального интеллекта, который использует способность мониторинга своих собственных эмоций и эмоций других людей, различать их и использовать информацию для управления собственным мышлением и действиями. Эмоциональный интеллект трактуется в четырех основных контекстах, приближающихся по своему содержанию к представлению об эмоциональной сфере как о сфере интеллектуальной деятельности: эмоциональная идентификация, перцепция и экспрессия; эмоциональная фасилитация мышления; эмоциональное понимание; эмоциональное управление.

Эмоциональный интеллект включает в себя знание того, что представляют чувства индивидуума, и использование чувств, чтобы принимать в жизни хорошие