

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Мизранов Елена Николаевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 29.07.2022 18:19:51

Уникальный программный ключ:

c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d998bae00a0cbe27835cbe1e2dbd7c78

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЮЖНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ИНСТИТУТ КОМПЬЮТЕРНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И ИНФОРМАЦИОННОЙ
БЕЗОПАСНОСТИ

Психология управления личностными ресурсами:

методические указания для практических
занятий

Таганрог
2021

Оглавление

Занятие 1. Требования к современному профессионалу.....	3
Занятие 2. Профессиональная этика ИТ-специалиста.....	8
Занятие 3. Профессиональное развитие и самореализация (Часть 1. Профессиональная самореализация).....	16
Занятие 4. Профессиональное развитие и самореализация (Часть 2. Креативное мышление).....	21
Занятие 5. Профессиональное развитие и самореализация (Часть 3. Проектирование профессионального будущего).....	28
Занятие 6. Субъектные качества как ресурсы личностно-профессионального развития (Часть 1. Субъективный контроль и рефлексивность).....	38
Занятие 7. Субъектные качества как ресурсы личностно-профессионального развития (Часть 2. Саморегуляция и жизнестойкость).....	44
Занятие 8. Образование, самообразование и саморазвитие профессионала (Часть 1. Образование и самообразование).....	51
Занятие 9. Образование, самообразование и саморазвитие профессионала (Часть 2. Саморазвитие).....	53
Занятие 10. Деловое общение: ресурсы, техники, приемы (Часть 1. Развитие коммуникативной компетентности, навыков вербальной и невербальной коммуникации)....	57
Занятие 11. Деловое общение: ресурсы, техники, приемы (Часть 2. Психологический контакт. Просьба и отказ в деловом общении).....	64
Занятие 12. Деловое общение: ресурсы, техники, приемы (Часть 3. Активное слушание. Техника формулирования вопросов).....	70
Занятие 13. Коммуникация в деловом общении (Часть 1. Публичное выступление).....	77
Занятие 14. Коммуникация в деловом общении (Часть 2. Деловая переписка).....	84
Занятие 15. Взаимодействие в малой группе и управление коллективом (Часть 1. Взаимодействие в малой группе и преодоление конфликтов).....	91
Занятие 16. Взаимодействие в малой группе и управление коллективом (Часть 2. Формирование команды).....	99
Занятие 17. Принятие групповых решений (Часть 1. Групповые задачи и их моделирование).....	105
Занятие 18. Принятие групповых решений (Часть 2. Методы принятия групповых решений).....	112

Занятие 1. Требования к современному профессионалу

Цель: формирование у магистрантов дифференцированных представлений об ИТ-специалисте.

Задачи:

ознакомление с современными и перспективными запросами рынка труда в ИТ-сфере;

развитие представлений об успешном ИТ-специалисте;

анализ взаимосвязи профессиональных и личностных качеств как предпосылок успешной профессиональной деятельности.

Теоретическое введение

Материалы лекции 1.

Опрос работодателей «Универсальные компетенции (soft skills) профессионала». Опрос проведен Институтом компьютерных технологий и информационной безопасности ЮФУ в декабре 2019 г. Цель опроса: выявление наиболее актуальных универсальных компетенций (soft skills) для личностно-профессионального развития студентов. Респонденты: 14 руководителей (заместителей руководителей) предприятий / организаций, основная сфера деятельности – разработка ПО, гео-информационные системы, разработка WEB-приложений, компьютерное зрение и машинное обучение.

Основные результаты опроса приведены в таблице 1.

Все предложенные компетенции оценены респондентами как важные (оценки 2 – «значимо», 3 – «*весьма важно*», 4 – «*сверх важно*»), предложены также другие компетенции: «Уважение к чужому мнению и непредубежденность к новому», «Common sense»). Всем респондентам приходилось взаимодействовать с выпускниками Института компьютерных технологий и информационной безопасности (ИКТИБ) ЮФУ.

К наиболее значимым для успешной профессиональной деятельности респондентами отнесены следующие soft skills (оценки между 3 – «*весьма важно*» и 4 – «*сверх важно*», перечень дан в соответствии с рангами):

1. Способность обучаться и саморазвиваться.
2. Ответственность в работе.
3. Честность, этичность.
4. Самоорганизация и тайм-менеджмент.
5. Способность к эффективной коммуникации (умение выражать свои мысли, слушать, презентировать результаты).
6. Способность работать в команде (общительность, дружелюбие, эмоциональный интеллект).

Наиболее сформированы у выпускников ИКТИБ следующие soft skills (оценки ближе к 3 – «*достаточно сформировано*», перечень дан в соответствии с рангами):

1. Честность, этичность.
2. Способность обучаться и саморазвиваться.

3. Способность работать в команде (общительность, дружелюбие, эмоциональный интеллект).

4. Гибкость и адаптивность.

5. Стрессоустойчивость.

Наибольший разрыв между значимостью компетенций для успешной профессиональной деятельности и сформированностью у выпускников ИКТИБ обнаружен в оценках следующих компетенций:

1. Самоорганизация и тайм-менеджмент.

2. Ответственность в работе.

3. Способность обучаться и саморазвиваться.

4. Способность к эффективной коммуникации (умение выражать свои мысли, слушать, презентировать результаты).

Таблица 1

Результаты опроса

Средние оценки/ ранги soft skills	степень значи- мости	ранг	степень сформи- рован- ности	ранг	выше сформи- ровано*	ниже сформи- ровано*	разница между значи- мостью и сформи- рован- ностью
Гибкость и адаптивность	2,93	7	2,62	4	4	2	0,31
Критическое мышление	2,93	7	2,23	9	2	8	0,69
Способность к эффективной коммуникации (умение выражать свои мысли, слушать, презентировать результаты)	3,36	5	2,31	8	1	11	1,00
Способность работать в команде (общительность, дружелюбие, эмоциональный интеллект)	3,21	6	2,69	3	2	9	0,54
Самоорганиза- ция и тайм- менеджмент	3,43	4	1,85	10	0	12	1,54
Способность обучаться и	3,86	1	2,77	2	0	11	1,08

саморазвиваться							
Ответственность в работе	3,64	2	2,38	7	1	12	1,23
Честность, этичность	3,57	3	2,85	1	1	10	0,77
Вежливость, деловой этикет	2,79	8	2,23	9	2	7	0,46
Стрессоустойчивость	2,93	7	2,54	5	4	4	0,31
Целеустремленность, инициативность	2,93	7	2,46	6	2	5	0,38
Креативность, творческие способности	2,57	9	2,54	5	3	6	-0,08
Способность влиять на других, управлять работой команды	2,50	10	1,85	10	2	5	0,54

* Количество респондентов, оценивших сформированность компетенции у выпускников ИКТИБ выше/ниже её важности.

Вопросы для собеседования

1. С помощью каких характеристик можно описать профессионала?
2. Какие из характеристик профессионала представляются вам наиболее важными в вашей профессиональной сфере?
3. Почему в современных условиях все больше требований предъявляется к личности профессионала?
4. Что такое профессиональная компетентность? В чем отличие компетентного профессионала от знающего?
5. Какие soft skills востребованы в ИТ-сфере?
6. Каковы инвариантные требования к личностным качествам профессионала?
7. В чем отличие субъекта профессиональной деятельности от ее исполнителя?

Практикум

Задание 1. Специфика запроса ИТ-компаний: вакансии

- 1.1. Познакомьтесь с классификацией ИТ-компаний (рис. 1). Приведите примеры известных вам компаний, относящихся к разным классам.
- 1.2. Познакомьтесь с карьерным навигатором (рис. 2). Охарактеризуйте специфику деятельности различных ИТ-специалистов.

1.3. Выберите интересующий вас класс компаний, проанализируйте рынок труда и выпишите наиболее массовые вакансии.

2.3. Общее обсуждение:

Каково состояние рынка труда в ИТ-сфере?

Какие перспективные запросы рынка труда в ИТ-сфере вы обнаружили?

Классификация ИТ-компаний				
А. Тип продукта Product type	Б. Программные продукты IT Software	В. ИТ-сервисы IT Services	Г. Аппаратное обеспечение Hardware	Д. Аутсорсинг бизнес-процессов BPO
A-1. Веб-сервисы	Б-1. Заказная разработка	В-1. Системная интеграция	Г-1. Производитель	Д-1. Сервис-деск
A-2. Мобильная разработка	Б-2. Собственная разработка	В-2. Телекоммуникационные услуги	Г-2. Вендор	Д-2. Исследовательские работы
A-3. Разработка игр	Б-3. Стартапы	В-3. Хостинги и датацентры	Г-3. Дистрибьютор	Д-3. Ведение бизнеса или его части
A-4. «Коробочные» решения	Б-4. Аутсорсинг-разработка	В-4. Консалтинг		
A-5. UX/UI	Б-5. Фриланс	В-5. Обучение, тренинги, сертификация		

Рис. 1. Классификация ИТ-компаний

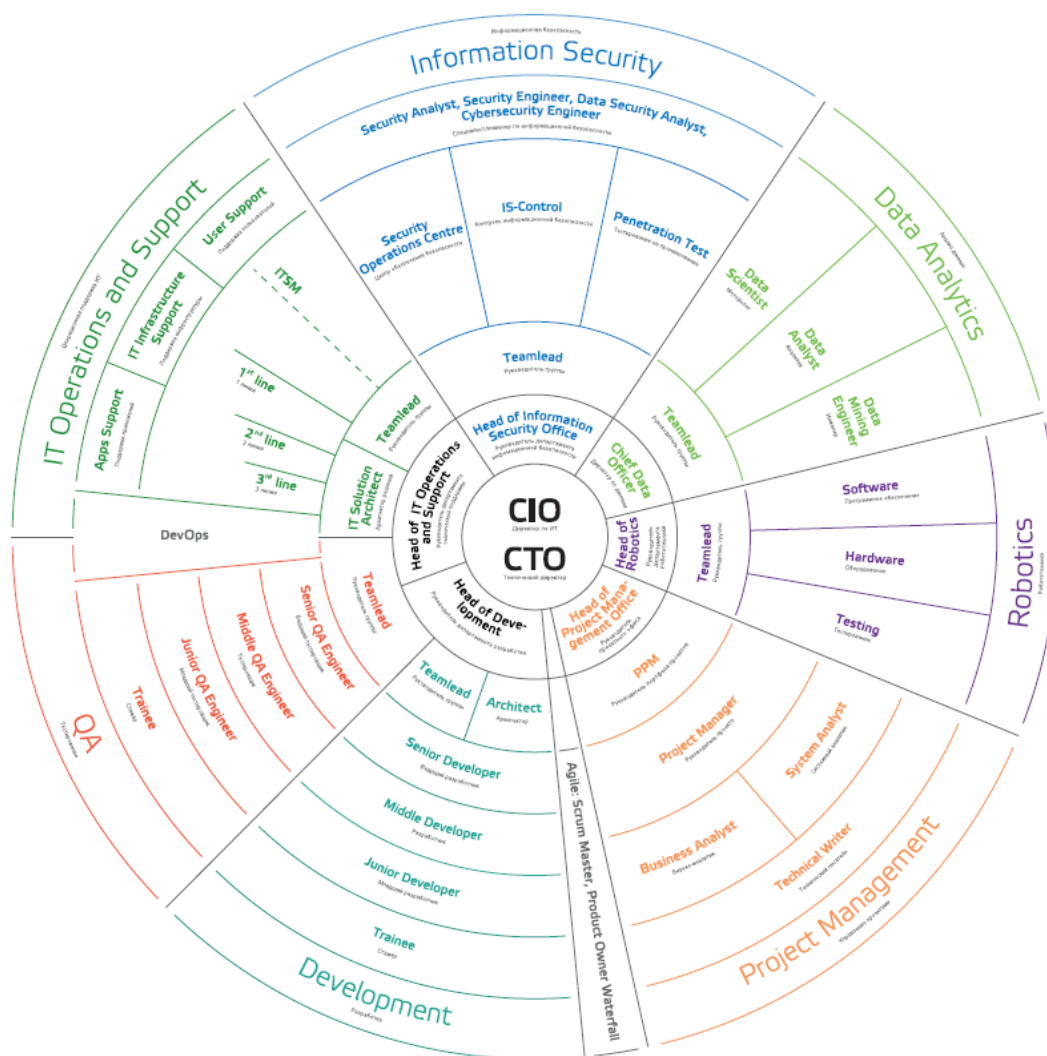


Рис. 2. Карьерный навигатор

Задание 2. Специфика запроса ИТ-компаний: требования к ИТ-специалистам

2.1. Группа делится на команды по 2–3 человека, выбирает конкретную должность и проводит анализ запроса работодателей к соискателям конкретных вакансий (профессиональных компетенций и «мягких навыков»).

2.2. Каждая группа публично представляет результаты анализа.

2.3. Общее обсуждение:

Что необходимо, чтобы быть успешным ИТ-специалистом, востребованным на рынке труда?

Какова взаимосвязь профессиональных и личностных качеств как предпосылок успешного трудоустройства и профессиональной деятельности?

Литература (информационные ресурсы):

<https://hh.ru/>

<https://vkrabota.ru/>

<https://rabota.ru/>

<https://career.habr.com/>

Занятие 2. Профессиональная этика ИТ-специалиста

Цель: развитие готовности магистрантов использовать этические правила при решении задач создания и внедрения систем искусственного интеллекта.

Задачи:

ознакомление с основными этическими проблемами, связанными с использованием систем искусственного интеллекта (ИИ);

анализ норм профессиональной этики при создании и внедрении систем искусственного интеллекта;

развитие умений применять этические нормы и стандарты в области искусственного интеллекта при создании систем ИИ.

Теоретическое введение

Внедрению ИИ и других цифровых технологий препятствует низкий уровень доверия граждан к алгоритмам и новым технологиям в принципе, а также отсутствие понятных этических рамок в применении ИИ. Основные этические проблемы, связанные с применением систем ИИ:

- ответственность за этическое/неэтическое поведение ИИ, за принятие ошибочных решений, ущерб из-за сбоев и т. п.;
- предубежденность алгоритмов (bias);
- обеспечение и регулирование прозрачности ИИ (объяснительная компонента);
- проблема приватности при применении технологий ИИ;
- надежность технологий ИИ¹.

Вопросы практической реализации этической компоненты ИИ становятся все более и более значимыми, среди них:

- реализация машинной этики;
- формализация этических понятий;
- верификация и валидация этической компоненты;
- стандартизация машинной этики;
- стандартизация этических аспектов ИИ.

Проекты этических стандартов IEEE:

P7001. Transparency of Autonomous Systems (Прозрачность автономных систем).

Стандарт представляет собой руководство для оценки прозрачности в процессе разработки ИИ и предлагает механизмы для повышения прозрачности (например, обязательное защищенное хранение данных датчиков и данных о внутреннем состоянии аналогично регистратору данных полета или «черному ящику»).

P7002. Data Privacy Process (Обеспечение конфиденциальности данных)

Стандарт ориентирован на защиту приватности граждан и в основном касается использования персональных данных граждан рекламными сетями при

¹ Этика и «цифра»: этические проблемы цифровых технологий: Аналитический доклад [Электронный ресурс]. URL: <https://ethics.cdto.center>

помощи ИАС. Для стандартизации пока выделены несколько групп: участники взаимоотношений «работник — работодатель», дети (несовершеннолетние), студенты.

P7003. Algorithmic Bias Considerations (Учет необъективности алгоритма)

Стандарт вполне может стать одним из первых, принятых в качестве базовых. Он обязывает разработчиков, в первую очередь систем машинного обучения, как самого популярного сейчас направления, ответственно подходить к данным, используемым для обучения, к их разметке, к тестированию и валидации систем.

P7004. Standard for Child and Student Data Governance (Управление данными детей и студентов).

Стандарт должен будет регулировать работу алгоритмов с данными детей и учащихся. Защита прав детей и детства – одна из важнейших задач социальной политики любого государства. С развитием ИИ технологий увеличивается риск того, что машины в результате общения друг с другом будут принимать решения на основе входных данных, непрозрачных для людей, по принципу «черного ящика».

Кодекс этики в сфере искусственного интеллекта (далее – Кодекс) устанавливает общие этические принципы и стандарты поведения, которыми следует руководствоваться участникам отношений в сфере искусственного интеллекта (далее – Акторы ИИ) в своей деятельности, а также механизмы реализации положений Кодекса².

Раздел 1. принципы этики и правила поведения

1. Главный приоритет развития технологий ИИ в защите интересов и прав людей и отдельного человека

Человеко-ориентированный и гуманистический подход

При развитии технологий ИИ человек, его права и свободы должны рассматриваться как наивысшая ценность. Разрабатываемые Акторами технологии ИИ должны способствовать или не препятствовать реализации всех потенциальных возможностей человека для достижения гармонии в социальной, экономической, духовной сфере и наивысшего расцвета личности, учитывать ключевые ценности, такие как сохранение и развитие когнитивных способностей человека и его творческого потенциала; сохранение нравственных, духовных и культурных ценностей; содействие культурному и языковому многообразию, самобытности; сохранение традиций и устоев наций, народов, этносов и социальных групп.

Человеко-ориентированный и гуманистический подход является основным этическим принципом и центральным критерием оценки этического поведения Акторов в сфере ИИ, перечень которых определен в разделе 2 настоящего Кодекса.

Уважение автономии и свободы воли человека

Акторы ИИ должны принимать необходимые меры, направленные на сохранение автономии и свободы воли человека в принятии им решений, права

² Кодекс этики в сфере искусственного интеллекта [Электронный ресурс]. URL: <https://www.aiethic.ru/code>

выбора и в целом сохранения интеллектуальных способностей человека как самостоятельной ценности и системообразующего фактора современной цивилизации. Акторы ИИ должны на этапе создания систем ИИ (СИИ) прогнозировать возможные негативные последствия для развития когнитивных способностей человека и не допускать разработку СИИ, которые целенаправленно вызывают такие последствия.

Соответствие закону

Акторы ИИ должны знать и соблюдать положения законодательства Российской Федерации во всех сферах своей деятельности и на всех этапах создания, внедрения и использования технологий ИИ, в том числе в вопросах юридической ответственности Акторов.

Недискриминация

В целях обеспечения справедливости и недопущения дискриминации Акторы ИИ должны принимать меры для того, чтобы удостовериться, что применяемые ими алгоритмы и наборы данных, методы обработки используемых для машинного обучения данных, при помощи которых осуществляется группирование и/или классификация данных, касающихся отдельных лиц или групп лиц, не влекут их умышленную дискриминацию. Акторам рекомендуется создавать и применять методики и программные решения, выявляющие и препятствующие возникновению дискриминации по признакам расовой, национальной, половой принадлежности, политических взглядов, религиозных убеждений, возраста, социального и экономического статуса или по сведениям о частной жизни (при этом дискриминацией не может признаваться явно задекларированные Актором ИИ правила функционирования или применения СИИ для разных групп пользователей, сегментированных с учётом таких признаков).

Оценка рисков и гуманитарного воздействия

Акторам ИИ рекомендуется проводить оценку потенциальных рисков применения СИИ, включая социальные последствия для человека, общества и государства, гуманитарного воздействия СИИ на права и свободы человека на разных стадиях жизненного цикла, в том числе при формировании и использовании наборов данных; осуществлять долгосрочный мониторинг проявления таких рисков; учитывать сложность поведения СИИ, включая взаимосвязь и взаимозависимость процессов в жизненном цикле СИИ при оценке рисков.

Для критических приложений СИИ в особых случаях приветствуется проведение оценки рисков посредством привлечения нейтральной третьей стороны или уполномоченного официального органа, но без ущерба для работоспособности и информационной безопасности такой СИИ, а также охраны интеллектуальной собственности и коммерческой тайны разработчика.

2. Необходимо осознавать ответственность при создании и использовании ИИ

Риск-ориентированный подход

Уровень внимания к этическим вопросам в области ИИ и характер соответствующих действий Акторов ИИ должен быть пропорционален оценке

уровня рисков, создаваемых конкретными технологиями и СИИ для интересов человека и общества. Оценка уровня рисков учитывает как известные, так и возможные риски, при этом принимается во внимание как уровень вероятности угроз, так и их возможный масштаб в краткосрочной и долгосрочной перспективе. Принятие значимых для общества и государства решений в области применения ИИ должно сопровождаться научно выверенным междисциплинарным прогнозированием социально-экономических последствий и рисков, изучением возможных изменений в ценностно-культурной парадигме развития общества с учетом национальных приоритетов.

Во исполнение настоящего Кодекса рекомендуется разработка и использование методики оценки рисков СИИ.

Ответственное отношение

Актеры ИИ должны ответственно относиться к вопросам влияния СИИ на общество и граждан на каждом этапе жизненного цикла СИИ, включая неприкосновенность частной жизни, этичное, безопасное и ответственное использование персональных данных к характеру, степени и размеру ущерба, который может последовать в результате использования технологий и СИИ, а также при выборе и использовании аппаратных средств и программного обеспечения, задействованных на различных жизненных циклах СИИ.

При этом ответственность Актеров ИИ должна соответствовать характеру, степени и размеру ущерба, который может последовать в результате использования технологий и СИИ, а также учитывать роль Актора в жизненном цикле СИИ и степень возможного и реального влияния конкретного Актора ИИ на причинение ущерба и его размер.

Предосторожность

Когда деятельность Актеров ИИ может привести к морально неприемлемым для человека и общества последствиям, наступление которых соответствующий Актор ИИ может разумно предположить, им должны быть приняты меры, чтобы предотвратить или ограничить наступление таких последствий. Для оценки категории «моральной неприемлемости последствий» и обсуждения возможных мер их предотвращения Актеры ИИ используют положения настоящего Кодекса, в том числе механизмы, указанные в разделе 2 настоящего Кодекса.

Непричинение вреда

Актеры ИИ не должны допускать использование технологий ИИ в целях причинения вреда жизни и (или) здоровью человека, имуществу граждан и юридических лиц, окружающей среде. Любое использование, в том числе проектирование, разработка, тестирование, внедрение, эксплуатация СИИ, способных целенаправленно причинять вред окружающей среде, жизни и (или) здоровью человека, имуществу граждан и юридических лиц, недопустимо.

Идентификация ИИ в общении с человеком

Акторам ИИ рекомендуется осуществлять добросовестное информирование пользователей об их взаимодействии с СИИ, когда это затрагивает вопросы прав человека и критических сфер его жизни, и

обеспечивать возможность прекратить такое взаимодействие по желанию пользователя.

Безопасность работы с данными

Актеры ИИ должны соблюдать законодательство Российской Федерации в области персональных данных и охраняемых законом тайн при использовании СИИ; обеспечивать охрану и защиту персональных данных, обработка которых осуществляется СИИ или Акторами ИИ в целях разработки и совершенствования СИИ; разрабатывать и внедрять инновационные методы борьбы с несанкционированным доступом третьих лиц к персональным данным; использовать качественные и репрезентативные наборы данных, полученные без нарушения закона из надежных источников.

Информационная безопасность

Актеры ИИ должны обеспечивать максимально возможную защиту от несанкционированного вмешательства в работу СИИ третьих лиц; внедрять адекватные технологии информационной безопасности, в том числе применять внутренние механизмы защиты СИИ от несанкционированных вмешательств и информирования пользователей и разработчиков о таких вмешательствах; содействовать информированию пользователей о правилах информационной безопасности при использовании СИИ.

Добровольная сертификация и соответствие положениям Кодекса

Актеры ИИ могут внедрять системы добровольной сертификации соответствия разработанных технологий ИИ нормам, установленным законодательством Российской Федерации и настоящим Кодексом. Актеры ИИ могут создавать системы добровольной сертификации и маркировки СИИ, свидетельствующие о прохождении данными системами процедур добровольной сертификации и подтверждающих стандарты качества.

Контроль рекурсивного самосовершенствования СИИ

Акторам ИИ рекомендуется сотрудничать в выявлении и проверке информации о способах и формах создания так называемых универсальных («сильных») СИИ и предотвращении возможных угроз, которые они несут. Вопрос применения технологий «сильного» ИИ должен находиться под контролем государства.

3. Ответственность за последствия применения СИИ всегда несет человек

Поднадзорность

Акторам ИИ следует обеспечивать комплексный надзор человека за любыми СИИ в объеме и порядке, зависящих от назначения СИИ, в том числе, например, фиксировать существенные решения человека на всех этапах жизненного цикла СИИ или предусматривать регистрационные записи работы СИИ; обеспечивать прозрачность применения СИИ и возможность отмены человеком и (или) предотвращения принятия социально и юридически значимых решений и действий СИИ на любом этапе жизненного цикла СИИ там, где это разумно применимо.

Ответственность

Актеры ИИ не должны допускать передачи полномочий ответственного нравственного выбора СИИ, не должны делегировать ответственность за последствия принятия решений СИИ — за все последствия работы СИИ всегда должен отвечать человек (физическое или юридическое лицо, признаваемое субъектом ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации). Акторам ИИ рекомендуется принимать все меры для определения ответственности конкретных участников жизненного цикла СИИ с учетом их роли и специфики каждого этапа.

4. Технологии ИИ нужно применять по назначению и внедрять там, где это принесёт пользу людям

Применение СИИ в соответствии с предназначением

Актеры ИИ должны использовать СИИ в соответствии с заявленным предназначением, в предписанной предметной области, для решения предусмотренных прикладных задач.

Стимулирование развития ИИ

Актеры ИИ должны поощрять и стимулировать разработку, внедрение и развитие безопасных и этических решений в сфере технологий ИИ с учетом национальных приоритетов.

5. Интересы развития технологий ИИ выше интересов конкуренции

Корректность сравнений СИИ

Для поддержания добросовестной конкуренции и эффективного сотрудничества разработчиков при сравнении СИИ между собой Акторам ИИ рекомендуется использовать максимально достоверную и сравнимую информацию о возможностях СИИ применительно к задаче, а также обеспечивать единство методики измерений.

Развитие компетенций

Акторам ИИ рекомендуется следовать принятым в профессиональном сообществе практикам, поддерживать должный уровень профессиональной компетенции, необходимый для безопасной и эффективной работы с СИИ, содействовать повышению профессиональной компетенции работников в области ИИ, в том числе в рамках программ и образовательных дисциплин по этике ИИ.

Сотрудничество разработчиков

Акторам ИИ рекомендуется развивать сотрудничество в рамках сообщества Акторов ИИ, прежде всего разработчиков, в том числе путем информирования о выявленных критических уязвимостях с целью предотвращения их массового распространения, а также прилагать усилия для повышения качества и доступности ресурсов в сфере разработки СИИ, в том числе путем:

- повышения доступности данных, в том числе размеченных;
- обеспечения совместимости разрабатываемых СИИ там, где это применимо;
- создания условий для формирования национальной школы развития технологий ИИ, в том числе общедоступных национальных репозиториев

библиотек и моделей сетей, доступных национальных средств разработки, открытых национальных фреймворков и др.;

- обмена информацией о лучших практиках развития технологий ИИ;
- организации или проведения конференций, хакатонов, публичных конкурсов или участия в них, школьных и студенческих олимпиад;
- повышения доступности знаний и поощрения использования открытых баз знаний;
- формирования условий для привлечения инвестиций в развитие технологий ИИ от российских частных инвесторов, бизнес-ангелов, венчурных фондов и фондов прямых инвестиций;
- стимулирования научной, образовательной, просветительской деятельности в сфере ИИ путем участия в проектах и деятельности ведущих научно-исследовательских центров и образовательных организаций России.

6. Важна максимальная прозрачность и правдивость в информировании об уровне развития технологий ИИ, их возможностях и рисках

Достоверность информации о СИИ

Акторам ИИ рекомендуется предоставлять пользователям СИИ достоверную информацию о СИИ, допустимых областях и наиболее эффективных методах применения СИИ, вреде, пользе и существующих ограничениях в их применении.

Повышение осведомлённости об этике применения ИИ

Акторам ИИ рекомендуется проводить мероприятия, направленные на повышение уровня доверия и осведомлённости граждан, являющихся пользователями СИИ, в частности и общества в целом, о разрабатываемых технологиях, особенностях этичного применения СИИ и иных сопутствующих развитию СИИ положениях всеми доступными способами, в том числе путём разработки научных, публицистических материалов, организации научных и общественных конференций, семинаров, а также посредством включения в правила эксплуатации СИИ правил этичного поведения пользователей и (или) эксплуатантов.

Вопросы для собеседования

1. Почему необходимо этическое регулирование создания систем ИИ и взаимодействия человека и искусственного интеллекта?
2. Какие этические проблемы могут возникать при использовании систем искусственного интеллекта?
3. Кто несет ответственность за этическое/неэтичное поведение систем искусственного интеллекта?
4. Каковы основные принципы этики искусственного интеллекта?
5. Какова взаимосвязь правового и этического регулирования в сфере работы с большими данными?
6. Каковы основные положения Кодекса этики использования данных?
7. Какие этические правила следует соблюдать при отборе данных для обучения алгоритмов? Как можно обезличить социальные и персональные данные?

8. Как предотвратить создание алгоритмов и систем принятия решений, дискриминирующих отдельные группы населения?

Практикум

Задание 1. Учет этических принципов при создании, внедрении и использовании технологий ИИ

Группа делится на команды по 3–5 человек. Каждая команда представляет собой комитет по этике, выдвигающий требования и проверяющих их исполнение при создании, внедрении и использовании конкретной системы ИИ (например, система управления беспилотным доставщиком пиццы, рекомендательная система подбора персонала ИТ-компании, система принятия решений о выдаче кредита банком, рекомендательная система выбора образовательной траектории, адаптивная система персонализированного обучения иностранному языку). Задача команды – сформулировать:

- 1) этические проблемы, которые могут возникнуть при использовании данной системы ИИ;
- 2) требования к системе ИИ для предотвращения этих проблем;
- 3) показатели (критерии) для оценки соблюдения требований.

Методические рекомендации

Тип системы ИИ и ее функционал выбирает или предлагает сама команда. После первого этапа обсуждения (10–15 минут) рекомендуется каждой команде публично представить функционал своей системы и перечень этических проблем, которые могут возникнуть при использовании данной системы ИИ. Это позволит совместно со всей группой обсудить и дополнить этот перечень. Итоговый результат – требования к системе ИИ для предотвращения этических проблем и показатели (критерии) для оценки соблюдения требований каждой команде рекомендуется представить в форме таблицы и краткого выступления.

Литература:

Этика и «цифра»: этические проблемы цифровых технологий: Аналитический доклад [Электронный ресурс]. URL: <https://ethics.cdto.center>

Этика и «цифра»: от проблем к решениям: Аналитический доклад [Электронный ресурс]. URL: <https://ethics.cdto.center/2021>

Кодекс этики в сфере искусственного интеллекта [Электронный ресурс]. URL: <https://www.aiethic.ru/code>

Занятие 3. Профессиональное развитие и самореализация (Часть 1. Профессиональная самореализация)

Цель: повышение осмысленности профессионального становления и профессиональной самореализации магистрантов.

Задачи:

развитие представлений о профессиональной самореализации;
определение соответствия индивидуальных ценностей, смыслов, способностей осваиваемой профессии;
помощь магистрантам в осознании собственных возможностей профессиональной самореализации;
развитие навыков самопознания и самоанализа.

Теоретическое введение

Материалы лекции 2.

Термин «самореализация» (self-realisation) впервые был приведен в «Словаре по философии и психологии», изданном в 1902 году. Чаще всего понятие «самореализация» в зарубежных и отечественных исследованиях интерпретируется как «реализация собственного потенциала». Понятие «самореализация личности», обозначающее процесс, в основе которого лежат проблемы роста, развития, самосовершенствования человека, часто употребляют как синоним термина «самоактуализация» (self-actualization), «реализация своих возможностей» (self-fulfillment).

По А. Маслоу, самоактуализация – это полноценное развитие человека, основной мотив ее развития, извечное стремление человека «быть тем, кем он может быть». Это «непрерывная реализация потенциальных возможностей, способностей и талантов как осуществление своей миссии, призвания, судьбы, как более полное познание и, следовательно, принятие своей собственной первоначальной природы, как постоянное стремление к единству, интеграции, или внутренней синергии личности». Потребность в самоактуализации оказывается естественной, необходимой, собственно человеческой потребностью, которая «предоставляет человеческой жизни яркую направленность и глубокий смысл, укрепляет веру в себя и дает силы пережить жизненные невзгоды» (А. Маслоу).

На современном этапе развития психологической науки самоактуализация связывается с процессом развития личности как субъекта жизнедеятельности и формирования жизненной стратегии (К. Абульханова-Славская), интеллектуальной активности (Д. Богоявленская), свободного выбора (В. Петровский), саморегуляции произвольной активности (А. Конопкин, В. Иванников), носителя ответственности, нравственности, веры (Б. Братусь) и смысла (Д. Леонтьев). Самоактуализация рассматривается как процесс, состояние, потребность, результат и свойство личности. Она тесно связана с самопознанием и самосовершенствованием, обеспечивая социальную «результативность» личности.

Самореализация имеет огромное значение для субъективного благополучия человека. В процессе самореализации человек, в соответствии с собственными ценностями и целями, принимает решения, делает выбор, т.е. творит собственную жизнь. По мнению ученых, решающим фактором самореализации, реализации своего потенциала являются не природные задатки человека сами по себе, а сформированные личностные качества как продукт образования и воспитания, обучения (*Коростылева, 2005*).

Одной из наиболее значимых для самореализации человека является профессиональная сфера. Понятие «профессиональная самореализация» – это более широкое понятие, чем, например, «высокий профессионализм», «успешная карьера». Профессиональная самореализация личности означает и успешность профессионального самоопределения, и ее высокий профессионализм, и карьерный рост. Профессиональная самореализация является критерием профессионализма, отражением системы жизненных смыслов, целей и подразумевает потребность в осознании и реализации своих личностных качеств, рост личностной зрелости, профессионального мастерства. *Профессиональную самореализацию определяют как интегральную динамическую характеристику субъекта труда*, отражающую процесс и результат осуществления им своих сущностных свойств, трансляции своего содержания другим людям и культуре через созидательные и коммуникативные процессы (*Гаврилова, 2015*).

Профессиональная самореализация личности имеет следующие этапы: профессиональное самоопределение, профессиональное становление в избранной сфере деятельности, профессиональный рост и профессиональная компетентность, которая является и этапом профессиональной самореализации, и фактором ее успешности.

Рассматривая профессиональную самореализацию как результат, можно выделить следующие ее характеристики:

самостоятельность как способность личности к постановке целей, рефлексии, регуляции своей деятельности;

свобода выбора, действий, решений как способность личности к автономности поведения и саморегуляции;

способности к концентрации творческих усилий, креативность, независимость в суждениях в сочетании с ответственностью за результаты собственной деятельности.

Содержательно понятие «профессиональная самореализация» может рассматриваться в единстве трех компонентов: целевом, ресурсном и феноменологическом.

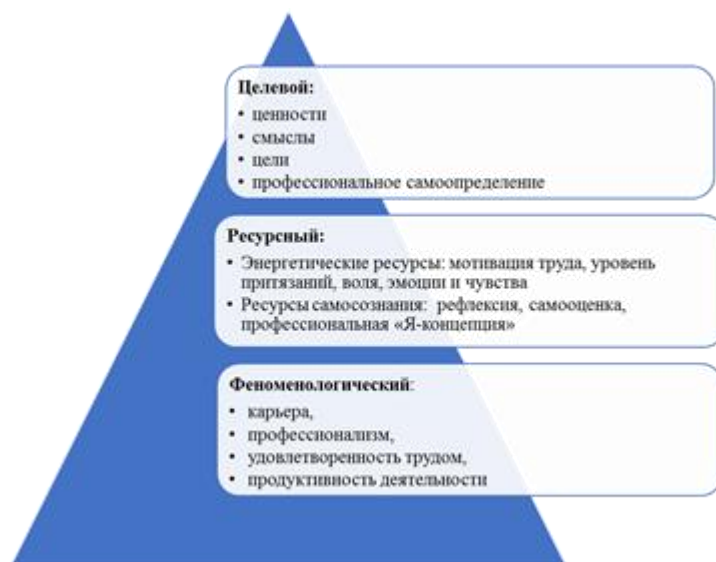


Рис. 3. Структурная модель профессиональной самореализации
Критерием успешности профессиональной самореализации будет совокупная выраженность этих трех компонентов.

Вопросы для собеседования:

1. Почему профессиональное самосознание можно рассматривать как личностный ресурс профессионального развития?
2. Что включает профессиональное самосознание?
3. Каковы факторы формирования профессионального самосознания?
4. Что такое профессиональная «Я-концепция»?
5. Какие функции выполняет самопознание в личностно-профессиональном развитии?
6. Что понимается под профессиональной самореализацией?
7. Каковы условия реализации своего потенциала в профессии?

Практикум

Задание 1. Диагностика профессиональной самореализации

Ответьте на вопросы методики, подсчитайте результаты, проанализируйте характеристики своей профессиональной самореализации.

Методика «Тип и уровень профессиональной самореализации» Е.А. Гавриловой. См. Куповых Ж.Г., Лабынцева И.С., Лызь Н.А., Эксакусто Т.В. Практикум по психологии управления личностными ресурсами: учебно-методическое пособие. – Таганрог: Издательство Южного федерального университета, 2017. С. 57–61. – URL: <https://hub.sfedu.ru/repository/material/800839516/>

Задание 2. Поиск путей самореализации через профессию

Упражнение «Мои профессиональные творческие успехи»

Инструкция: наверное, каждый из нас уже, так или иначе, выбрал свой путь, свою область деятельности и представляет, каким специалистом он хочет быть. Давайте пофантазируем, каких творческих успехов вы сможете добиться, развиваясь в этом направлении; как в связи с этим изменится вы и ваша жизнь, как изменится ваше окружение, семья, друзья. Посмотрите на эту картинку с

разных сторон, побудьте в этих ощущениях. Запомните их. Как только вы почувствуете возможным, открывайте глаза. А теперь нарисуйте свои профессиональные творческие успехи.

На выполнение задания отводится 10–15 минут.

Далее предлагается следующее: «разложите работы по кругу на полу. Походите и посмотрите на работы других. Отметьте те работы, которые вас привлекли. Может быть, чья-то работа или ряд работ оказались очень схожими с вашей в какой-то основной идее. Положите свою работу рядом с той, которая наиболее созвучна с вашей работой».

Задание выполняется по кругу. Если рядом с работой участника уже лежит работа, то он может взять обе эти работы и положить рядом с той, которая для него кажется созвучной. Если образуется какая-то группа и кто-либо из участников хочет к ней присоединиться, то свою работу он все равно кладет рядом с той, которая наиболее подходит к его работе.

В результате упражнения должно получиться несколько групп. После чего группам дается задание. «Каждая группа должна представить свой способ развития и ответить на такие вопросы:

1. Какова главная жизненная или профессиональная цель членов вашей группы?
2. Способы достижения целей – как? С помощью кого или чего?
3. Что происходит с вами и с вашим окружением?
4. Что уже сделано для осуществления цели?
5. Чем вы можете пользоваться из своего уже имеющегося багажа? Что необходимо еще приобрести?
6. Насколько реально достижение этой цели?»

На выполнение групповой работы отводится 10 минут. Далее группа выбирает одного или двух человек, которые будут презентовать творческие успехи и путь развития группы. На презентацию отводится три минуты. По истечении времени все участники могут задавать вопросы или высказать свое мнение.

Методические рекомендации

Рекомендации к выполнению задания 1.

Задание выполняется индивидуально. Может быть вынесено на самостоятельную работу (в рамках подготовки к занятию). Преподаватель оказывает помощь студентам в интерпретации и осознании результатов диагностики типа и уровня профессиональной самореализации. Рекомендуется обсудить следующие вопросы:

Совпадает ли полученный результат с вашими первоначальными представлениями об особенностях своей профессиональной самореализации?

Удовлетворены ли вы полученным результатом?

Если нет, то над чем стоит задуматься, что можно сделать, чтобы профессиональная самореализация стала более продуктивной?

Рекомендации к выполнению задания 2.

Необходимо заранее подготовить чистые листы формата А4, цветные карандаши для работы.

Литература

Гаврилова Е.А. Психодиагностическая методика «Тип и уровень профессиональной самореализации»: разработка, описание и психометрия / Вестник ТвГУ. Серия «Педагогика и психология». 2015. № 3. С. 19–34.

Коростылева Л.А. Психология самореализации личности: затруднения в профессиональной сфере. – СПб.: Речь, 2005. – 222 с.

Эксакусто Т.В. Групповая психокоррекция: тренинги и роли, игры для личностного и профессионального развития / Т.В. Эксакусто, О. Н. Истратова. – Ростов н/Д: Феникс, 2014. – 254 с.

Занятие 4. Профессиональное развитие и самореализация (Часть 2. Креативное мышление)

Цель: осознание магистрантами своего творческого потенциала, повышение готовности к его использованию и развитию.

Задачи:

осознание и преодоление барьеров проявления креативности;
расширение представлений о креативной среде;
формирование навыков и умений управления креативным процессом;
развитие навыков самопознания и самоанализа.

Теоретическое введение

Понятие «креативность» теснейшим образом связано с понятием «творчество». Существует достаточно много определений творчества. Так, например, Я.А. Пономарев рассматривает творчество как взаимодействие, ведущее к развитию. С.Л. Рубинштейн, один из основоположников отечественной психологии, определяет творчество как деятельность, созидающую нечто новое, оригинальное, что потом входит не только в историю развития самого творца, но и в историю развития науки, искусства и т.д. А.М. Матюшкин говорит, что творчество – это выход за пределы уже имеющихся знаний, преодоление, опрокидывание границ.

По поводу сущности творчества также сложились различные мнения. Так, например, психоаналитики считают, что творчество – результат внутриличностных конфликтов. Гуманистическая психология считает, что творчество возникает, когда отсутствуют внутриличностные конфликты. Творческий процесс является реализацией естественного творческого потенциала в случае устранения внутренних барьеров.

Креативность можно определить как способность человека к конструктивному, нестандартному мышлению и поведению, а также к осознанию и развитию своего опыта. Это способность человека отказаться от стереотипных способов мышления или способность обнаруживать новые способы решения проблем. Формами проявления креативности являются:

Быстрота, гибкость, точность, оригинальность мышления.

Богатое воображение.

Чувство юмора.

Приверженность эстетическим ценностям.

Любознательность.

Открытость новому опыту и стремление к его приумножению.

Интеграция конвергентного (логического, последовательного, линейного) и дивергентного (целостного, интуитивного) мышления.

Результатом проявления креативности являются следующие особенности мышления:

Способность генерировать большое количество идей.

Способность к порождению широкого многообразия идей.

Способность генерировать оригинальные идеи.

Способность придавать законченный вид продуктам мышления.

Существенным условием актуализации этих способностей является самообладание и уверенность в себе.

Креативность необходима человеку в деятельности, общении, повседневной жизни. Она во многом определяет успешность профессиональной деятельности. Креативность помогает не только создавать художественные произведения, но и находить оригинальные решения сложных технических, организационных, научных проблем. Креативность является важным ресурсом любой личности и мощным фактором ее развития, определяющим ее готовность изменяться, отказаться от стереотипов.

Вследствие этого становится очевидной необходимость поиска средств, позволяющих развивать креативность – способность, которой, пусть в разной степени, но *обладает каждый человек*.

Эффективность творческого процесса можно стимулировать благодаря созданию креативной среды, параметрами которой являются: проблемность, неопределенность, принятие, безоценочность.

У креативного процесса есть свои этапы (стадии): подготовка, фрустрация, инкубация, инсайт и разработка.

Подготовка. Этот этап в первую очередь связан с появлением побуждения изменить ту или иную ситуацию, переставшую удовлетворять субъекта творчества. Этап подготовки характеризуется сознательными усилиями по поиску выхода из проблемной ситуации. Субъект логически прорабатывает, анализирует задачу, проблему как в целом, так и отдельные ее элементы, собирает дополнительную информацию.

Фрустрация. Переход на этот этап происходит в тот момент, когда, проанализировав всю имеющуюся в его распоряжении информацию и проверив возникшие варианты решения, индивид все-таки не находит ответ. Иными словами, он оказывается в тупике.

Фрустрация является сигналом для реорганизации деятельности. В этот момент целесообразно осознать, какой барьер препятствует проявлению креативности, в рамках какого стереотипа мы находимся, в какой области нам недостаточно информации и где ее можно получить и т. д. необходимо разложить проблему на фрагменты и собрать дополнительные факты, относящиеся к делу. Чем качественнее будет проведена эта подготовительная работа, тем вероятнее, что можно будет обнаружить те детали и нюансы, которые впоследствии позволят найти комбинации идей, поводящих к решению.

Инкубация. Этап инкубации начинается в тот момент, когда индивид прекращает сознательную работу над проблемой, что связано с логическими операциями левого полушария, и проблема «передается» в правое полушарие. В случае сохранения мотивации, направленной на разрешение проблемы, из правополушарной модели привлекается любая, имеющая отношение к задаче информация. Это творческая работа на бессознательном уровне, практика показывает, что наиболее интересные решения появляются именно во время

паузы в работе над проектом, например, во время отдыха на природе, в машине, в деловом ужине, в душе и т.д. Правильно использовать эффект от процесса инкубации на практике можно, следуя следующим рекомендациям:

перед мозговыми штурмами, переговорами и презентациями заранее ознакомьтесь с проблемой. Не откладывайте подготовку к встрече на последний момент. Поскольку, заранее ознакомившись с задачей, вы уже «поставили вопрос мозгу», пока вы занимаетесь другими делами, инкубационный процесс позволит подсознанию «переварить» и преобразовать информацию;

применяйте технику планирования «на выходные». Она выражается в том, чтобы оставлять творческие размышления над проектами на выходные, когда активная работа мозга переключается на отдых и решение бытовых проблем. В этот инкубационный период, когда сознание, казалось бы, совершенно не думает о работе в нем рождаются интересные творческие идеи. Все новые ощущения или ассоциации любая новая информация становятся своеобразными катализаторами креативного процесса.

Инсайт – это кратковременный, но очень отчетливый этап креативного процесса, момент поступления в сферу сознания решения проблемы. Он характеризуется бурными позитивными эмоциями.

Разработка, или верификация, является завершающим этапом творческого процесса, в ходе которого происходит проверка истинности полученного решения логическими средствами.

«Чтобы повысить свой творческий потенциал, Если Вы банкир, научитесь танцевать чечетку. Если Вы нянечка, займитесь курсом мифологии. Прочитайте книгу на малознакомую Вам тему. Смените газету. Новое соединится со старым в доселе неведомых, удивительных формах». Так пишет Р. Эпштейн, доктор философии, заслуженный директор Кембриджского Центра Исследований поведения.

Вопросы для обсуждения

1. Какое из определений творчества вам ближе и почему?
2. Какими качествами, по-вашему мнению, должен обладать креативный человек?
3. Какие качества характерны антиподу креативного человека?
4. Чем характеризуется креативная среда?
5. Как можно управлять креативным процессом?

Практикум

Задание 1. Определение творческого потенциала

Ответьте на вопросы опросника, подсчитайте результаты, проанализируйте свои творческие способности.

Куповых Ж.Г., Лабынцева И.С., Лызь Н.А., Эксакусто Т.В. Практикум по психологии управления личностными ресурсами: учебно-методическое пособие. – Таганрог: Издательство Южного федерального университета, 2017. С. 46–48. – URL: <https://hub.sfedu.ru/repository/material/800839516/>

Задание 2. Развитие креативности (тренинг)

Упражнение 1

Цель: создание креативной среды, стимуляция работоспособности.

Инструкция: «Сейчас каждый по очереди скажет своему соседу комплимент, начинающийся на 1 букву его имени. Например, «Сережа, ты смелый!». Время на обдумывание 3 мин».

Вопросы для обсуждения.

Были ли сложности и какие при выполнении данного упражнения?

Чем вызвано перечисление противоречивых характеристик?

Что помешало назвать более разнообразные характеристики?

Упражнение 2

Цель: осознание барьеров креативности.

Участники группы сидят по кругу. У тренера в руках мяч. «Сейчас я начну предстоящую нам работу, брошу кому-то мяч и назову при этом любой предмет. Тот, кому достанется мяч, должен будет назвать три нестандартных способа использования этого предмета. Затем бросит мяч следующему, назвав другой предмет. Будем внимательны и постараемся сделать так, чтобы во время этой работы мяч побывал у каждого». Для более отчетливого проявления барьеров креативности тренер побуждает участников реагировать быстро, т.е. создает внешний барьер: ограничение времени, который дает о себе знать при наличии внутренних барьеров, актуализируя их влияние на человека. В ходе работы, когда кто-нибудь длительное время не может найти очередной вариант нестандартного использования предмета, можно предложить остальным показать, есть ли у них свои варианты, подняв руку или кивнув головой.

Вопросы для обсуждения:

В чем заключались основные трудности, с которыми вы столкнулись при выполнении задания?

Какие состояния возникали и как они изменялись в ходе работы?

Что вам помогало справляться с поставленной задачей?

Упражнение 3

Цель: осознание стереотипов, шаблонов мышления и поведения, которые тормозят развитие, поиск новых решений.

I этап упражнения.

Инструкция: составьте перечень идей, принципов, привычек, стереотипов, которым Вы особенно привержены, невозможность следовать которым вызывает у Вас напряжение.

II этап упражнения.

Группа разбивается на команды по 4-5 человек в каждой.

Инструкция: В ходе обсуждения в малых группах, составьте, пожалуйста, общий перечень тех идей, принципов, привычек, которым Вы особенно привержены, невозможность реализации которых вызывает у Вас напряжение. Время выполнения 15 мин.

III этап упражнения.

Каждая команда представляет свой список, фиксируя его на электронной доске, комментируя написанное при необходимости. Время выполнения 7 мин.

IV этап упражнения.

Инструкция: Внимательно прочитайте составленный общий перечень и отметьте в нем, во-первых, две идеи, принципа или привычки, которым Вы на самом деле привержены, но до сих пор это не осознавали, и во-вторых, две – которые у Вас были, но теперь уже не действуют на Вас так сильно, как раньше. Запишите их для себя. Время выполнения 5 мин.

По истечению отведенного времени участникам предлагается по желанию назвать две идеи, принципа или привычки, приверженность которым обнаружена во время работы над общим перечнем, а также те идеи, принципы, привычки, которые уже не оказывают на человека столь сильного влияния. Обсуждение полученных результатов.

Упражнение 4

Цель: развитие гибкости, беглости и точности мышления.

I этап.

Инструкция. напишите вверху листа четыре буквы: Н Г О К. Составьте как можно больше предложений, каждое слово в которых начинается на данные буквы, например: «Николай говорит очень красиво». Время выполнения 3 минуты.

II этап

Каждому участнику предлагается сказать, сколько у него написано предложений, а затем просит каждого прочитать одно из написанных им предложений по выбору самого участника. При ознакомлении с результатами работы участники обнаруживают для себя не использованные ими стилевые, содержательные и другие возможности для составления предложений, что усиливает их мотивацию и позитивно сказывается на результатах последующей работы.

III этап

Инструкция: продолжите составление предложений еще в течение трех минут. Когда отведенное время закончится, каждый участник снова сообщает, сколько ему удалось написать предложений и зачитывает одно из них по своему выбору.

IV этап

Инструкция: разбейтесь на группы по 4-5 человек и напишите рассказ о вашей группе. Количество слов в предложениях, из которых будет состоять этот рассказ, может быть любым, но слова должны начинаться на буквы Н Г О К. При этом знаки препинания могут ставиться в любом месте. Время выполнения пять минут. Когда работа завершена, каждая команда зачитывает свой рассказ.

Вопросы для обсуждения.

Чей рассказ понравился больше и почему?

Какая команда оказалась наиболее креативной?

Какие лингвистические идеи оказались наиболее неожиданными?

Упражнение 5

Цель: осознание идеи неограниченности версионного представления проблемы.

I этап

Инструкция: напишите каждый самостоятельно как можно больше аргументов в пользу бега по утрам. Время выполнения три минуты. Далее каждому предлагается сказать, сколько аргументов у него написано. Эта информация не обсуждается, и тренером не комментируется.

II этап

Инструкция: участникам предлагается объединиться по желанию в пары и поделиться друг с другом сформулированными аргументами. Запомните 1-2 особенно неожиданных и оригинальных аргумента, которые есть у партнера, а у вас нет.

III этап

Инструкция: сейчас у вас будет еще три минуты, в течение которых каждый самостоятельно постарается написать как можно больше аргументов против бега по утрам.

Затем участники обмениваются результатами своей работы так же, как они делали это на предыдущем этапе. Обсуждение: какие из аргументов «за» и «против» бега по утрам особенно понравились вам, показались оригинальными, неожиданными.

Упражнение 6

Цель: снятие эмоционального напряжения, получение личностно-ориентированной обратной связи.

Инструкция: сосредоточьтесь на своем соседе слева. Вспомните все его проявления во время нашей работы, все, что он говорил, делал. Вспомните чувства и отношения, которые возникали у Вас к этому человеку. Для этого у нас будет 2 минуты.

Теперь решите, какое из описаний природы, погоды, времени года, которые Вы встречали в литературе или придуманное Вами, соответствуют Вашим впечатлениям об этом человеке. Когда все будут готовы, каждый, по очереди, скажет своему соседу возникшее у него описание. Время на обдумывание 3 мин.

Вопросы для обсуждения.

Понравилась ли Вам прозвучавшая ассоциация?

Была ли она для Вас неожиданной?

Трудно ли было придумать ассоциацию?

Что нового Вы узнали о себе и о других благодаря этому упражнению и всему тренингу?

Методические рекомендации

Для реализации на занятии из приведенного перечня упражнений преподаватель может выбрать упражнения, соответствующие возможностям помещения и интересам учебной группы.

Рекомендации магистрантам к заданию 1:

прежде чем отвечать на вопросы опросника, проанализируйте и дайте свою оценку собственному творческому потенциалу;

пройдите тестирование и подсчитайте результат;

сравните ваши представления о своем творческом потенциале и результаты опросника;

подумайте над тем, как повысить свой творческий потенциал.

Рекомендации магистрантам к упражнению 2.

Изобретая новые способы употребления предметов, не прибегайте к универсальным способам использования большинства предметов: почти любой предмет можно нарисовать, потрогать, понюхать, многие предметы можно подарить.

Рекомендации магистрантам к упражнению 3.

В процессе обсуждения результатов упражнения или при самостоятельном выполнении данного упражнения, ответьте на следующие вопросы:

Какое влияние на самочувствие, поведение, жизнь оказывает приверженность тем или иным привычкам?

Что помогло преодолеть ранее существовавшие стереотипы?

Как это может повлиять на Вашу жизнь?

Литература

Психогимнастика в тренинге/ Под. ред. Хрящевой Н.Ю. – СПб.: Речь; Институт тренинга, 2001. – 256 с.

Рогов Е.И. Настольная книга практического психолога. Книга 2. М., 1999.

Рудестам К. Групповая психотерапия. – М.: Питер, 1998. – 384 с.

Истратова О.Н., Эксакусто Т.В. Справочник по групповой психокоррекции. – Ростов н/Д: Феникс, 2006. – 443 с.

Занятие 5. Профессиональное развитие и самореализация (Часть 3. Проектирование профессионального будущего)

Цель: освоение магистрантами способов проектирования профессионального будущего и планирования карьеры, повышение осмысленности и целенаправленности профессионального развития.

Задачи:

развитие представлений о карьерных ориентациях и других личностных ресурсах для успешной карьеры;

развитие умений рефлексировать собственные цели, ресурсы, возможности, ограничения и проектировать профессиональное будущее;

помощь студентам в осознании жизненных и профессиональных целей, в определении перспектив личностно-профессионального саморазвития;

развитие навыков оценки результатов собственной деятельности, а также умений определять приоритеты деятельности на основе понимания ценностей и целей.

Теоретическое введение

Материалы лекции 2.

Проектирование профессионального будущего включает определение перспектив профессионального развития и планирование карьеры. Если профессиональное развитие предполагает преобразование человеком своего внутреннего мира, становление профессиональных знаний и умений, мотивов, качеств и способностей, то в карьере акцент делается на внешней активности человека, внешней детерминации его жизнедеятельности, продвижении по служебной лестнице.

Несмотря на то, что существуют факты значительного карьерного продвижения без высокого уровня профессионализма или случаи профессионального развития без должностного продвижения, тем не менее успешная карьера всегда связана с развитием.

Индивидуальный карьерный путь зависит как от множества объективных условий жизни и деятельности, в том числе специфичных для конкретных организаций, так и от профессионального потенциала, личностных ресурсов и карьерных ориентаций самого человека.

Карьерные ориентации – это базовые социальные установки, отражающие значимость карьеры для человека, предпочитаемый им тип карьеры, готовность индивида реализовать тот или иной карьерный путь. Согласно типологии Э. Шейна выделяется восемь основных карьерных ориентаций.

1. Профессиональная компетентность. Эта ориентация связана с наличием способностей в определенной области. Человек с такой ориентацией хочет быть мастером своего дела, он бывает особенно счастлив, когда достигает успеха в профессиональной сфере, но быстро теряет интерес к

работе, которая не позволяет развивать свои способности. Одновременно такой человек ищет признания своих талантов, что должно выражаться в статусе, соответствующем его мастерству. Он готов управлять другими в пределах своей компетентности, но управление не представляет для него особого интереса. Поэтому многие из этой категории отвергают работу менеджера. Обычно это самая многочисленная группа в большинстве организаций, обеспечивающая принятие компетентных решений.

2. Менеджмент. В данном случае первостепенное значение имеет ориентация личности на интеграцию усилий других людей, принятие ответственности за конечный результат деятельности группы сотрудников или организации в целом. Такая работа требует навыков межличностного и группового общения, эмоциональной уравновешенности, чтобы нести бремя ответственности и власти. Человек с карьерной ориентацией на менеджмент будет считать, что не достиг вершин своей карьеры, пока не займет должность, на которой сможет управлять различными сторонами деятельности предприятия или организации: финансами, маркетингом, производством продукции, разработками, продажами. С возрастом и опытом работы эта карьерная ориентация проявляется сильнее.

3. Автономия. Первичная забота личности с такой ориентацией – освобождение от организационных правил, предписаний и ограничений. Ярко выражена потребность все делать по-своему: самому решать когда, над чем и сколько работать. Такой человек не хочет подчиняться правилам организации (рабочее место, время, форменная одежда). Конечно, каждый человек в некоторой степени нуждается в автономии, однако, если такая ориентация выражена сильно, то личность готова отказаться от продвижения по службе или от других возможностей ради сохранения своей независимости. Такой человек может работать в организации, которая обеспечивает достаточную степень свободы, но не будет чувствовать серьезных обязательств или преданности организации и будет отвергать любые попытки ограничить его автономию.

4. Стабильность. Эта карьерная ориентация обусловлена потребностью в безопасности и стабильности, желанием, чтобы будущие жизненные события были предсказуемы. Различают два типа стабильности: стабильность места работы и стабильность места жительства. Стабильность места работы подразумевает поиск работы в такой организации, которая обеспечивает определенный срок службы, имеет хорошую репутацию (не увольняет сотрудников), заботится о своих работниках после увольнения и, выглядит более надежной в своей отрасли. Человек с такой ориентацией (его часто называют «человеком организации») ответственность за управление карьерой перекладывает на нанимателя. Он будет совершать какие угодно географические передвижения, если того потребует компания. Человек второго типа, ориентированный на стабильность места жительства, связывает себя с географическим регионом, «пуская корни» в определенном месте, вкладывая сбережения в свой дом, и меняя работу или организацию только тогда, когда это предотвращает его «срывание с места». Люди, ориентированные на стабильность, могут быть талантливыми и занимать высокие должности в

организации, но, предпочитая стабильную работу и жизнь, они откажутся от повышения, если оно грозит риском и временными неудобствами, даже в случае широко открывающихся возможностей роста.

5. Служение. Основными ценностями при данной ориентации являются «работа с людьми», «служение человечеству», «желание сделать мир лучше» и т.д. Человек с такой ориентацией стремится продолжать работать в этом направлении, даже если ему приходится менять место работы. Он не будет работать в организации, которая враждебна его целям и ценностям, и откажется от продвижения или перевода на другую работу, если это не позволит ему реализовать главные ценности жизни. Люди с такой карьерной ориентацией чаще всего работают в области охраны окружающей среды, проверки качества продуктов и товаров и т.п.

6. Вызов. Основные ценности при ориентации данного типа – конкуренция, победа над другими, преодоление препятствий, решение трудных задач. Социальная ситуация чаще всего рассматривается с позиции выигрыша – проигрыша. Процесс борьбы и победа более важны для человека, чем конкретная область деятельности или квалификация. Например, торговый агент может рассматривать каждый контракт с покупателем как игру, которую надо выиграть. Новизна, разнообразие и вызов имеют для людей с такой ориентацией очень большую ценность, и, если все идет слишком просто, им становится скучно.

7. Интеграция стилей жизни. Человек ориентирован на то, чтобы в жизни было все сбалансировано, он не хочет, чтобы доминировала только семья, или только работа, или только саморазвитие. Он стремится к балансу всех сфер.

8. Предпринимательство. Человек с такой карьерной ориентацией стремится преодолевать препятствия, готов к риску. Он не желает работать на других, а хочет иметь свою марку, свое дело, свое финансовое богатство. Причем это не всегда творческий человек, для него главное – создать дело, концепцию или организацию, построить ее так, чтобы это было продолжением его самого, вложить туда душу. Предприниматель будет продолжать свое дело, даже если сначала он будет терпеть неудачи и ему придется серьезно рисковать.

Планирование личной карьеры предполагает самопознание, оценку жизненной ситуации, соотнесение жизненных и профессиональных целей, осознание карьерных ориентаций, постановку карьерных целей, анализ факторов, критических пунктов, ресурсов, разработку частных задач и планов деятельности, способствующих достижению целей карьеры, определение путей личностно-профессионального развития. В процессе постановки карьерных целей и разработки планов карьеры используются технологии самоанализа, позволяющие лучше понять себя, методики постановки карьерных целей и определения средств их достижения. Для оптимизации постановки карьерных целей необходимо прояснение собственных интересов и потребностей, а также возможностей и ресурсов для их реализации. Этому может служить SWOT-анализ, который предполагает выявление сильных, слабых сторон, возможностей и угроз (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats). Уточнение

собственных достоинств (сильные стороны) позволяет ощутить внутренние ресурсы для дальнейшего продвижения, осознание своих ограничений и слабых сторон помогает прояснить цели развития.

Вопросы для собеседования:

1. Какую роль играет прогнозирование своего будущего в профессиональном саморазвитии личности?
2. Что необходимо учитывать при прогнозировании и проектировании профессионального будущего?
3. Что такое карьера? Как она связана с профессиональным развитием?
4. Какие факторы влияют на индивидуальный карьерный путь?
5. Что такое карьерные ориентации? Как они связаны с жизненными целями и ценностями человека?
6. На каких уровнях и каким образом осуществляется планирование карьеры?
7. Всем ли профессионалам в процессе становления приходится сталкиваться с кризисами, противоречиями, трудностями? Может ли траектория профессионального развития быть бескризисной?
8. Какие жизненные и профессиональные обстоятельства могут стать источником кризиса профессионального развития? Почему эти обстоятельства по-разному влияют на разных людей, приводя или не приводя к кризису?
9. Каковы могут быть негативные последствия кризисов профессионального становления, каковы – позитивные? Приведите примеры из собственного опыта.
10. Почему одни профессионалы успешно преодолевают кризис и развиваются, а другие в аналогичной ситуации «сдаются» и деградируют?
11. Какие противоречия являются движущей силой профессионального развития? Выделите группы противоречий и приведите примеры.
12. Может ли новая информационная среда рассматриваться как фактор личностно-профессионального развития человека? Почему?

Задание 1. Определение карьерных ориентаций

Ответьте на вопросы опросника, подсчитайте результаты, проанализируйте свои карьерные ориентации.

Тест «Якоря карьеры» Э. Шейна см. Куповых Ж.Г., Лабынцева И.С., Лызь Н.А., Эксакусто Т.В. Практикум по психологии управления личностными ресурсами: учебно-методическое пособие. – Таганрог: Издательство Южного федерального университета, 2017. С. 70–72. – URL: <https://hub.sfedu.ru/repository/material/800839516/>

Задание 2 «Планирование карьеры»

Выполните 13 упражнений, которые разработала Н. Карр-Руфино в рамках многоэтапной технологии планирования карьеры.

Упражнение № 1. Что вам нравится делать?

Цель: Узнать себя лучше, определить свои интересы и способности, приспособить их к своей карьере.

Подготовительный этап. Нарисуйте таблицу:

Занятия	Индивидуальное/ коллективное	Степень близости	Фактор риска	Делал(а) в последний раз	Удовлетворяемая потребность	Использованный опыт, навыки
1	2	3	4	5	6	7
Любимые виды деятельности						
1.						
2.						
...						
Навыки и знания						
1.						
2.						
...						

Часть А. Интересы – любимые виды деятельности.

Шаг 1. В первом столбце напишите 5–10 самых любимых своих занятий. Не пытайтесь ничего писать в других столбцах, пока не заполните первый. Постарайтесь уложиться в 10 мин.

Шаг 2. Проанализируйте все выписанные виды деятельности, заполняя остальные столбцы:

– в столбце 2 для каждого любимого занятия поставьте знак «–», если вы предпочитаете выполнять эту деятельность индивидуально, знак «+», если предпочитаете компанию и знак «/», если все равно;

– в столбце 3 поставьте знак «I» напротив занятия, которое считаете личным и знак «I+», если оно слишком личное;

– в столбце 4 отметьте знаком «R» те виды деятельности, которые связаны с риском (если фактор риска очень высок, поставьте знак «R+»);

– в столбце 5 напишите приблизительную дату, когда вы последний раз занимались этой деятельностью;

– в столбце 6 определите, какая потребность удовлетворяется данной деятельностью (например, потребность достижения – Д, потребность власти – В, потребность принадлежности – П);

– в столбце 7 определите навыки и знания, используемые при выполнении деятельности.

Шаг 3. Проранжируйте (пронумеруйте) все виды деятельности – от самой любимой до приемлемой.

Часть В. Навыки и знания – то, что вы делаете хорошо.

Шаг 1. Дополните столбец 1, записав в первой колонке 5–10 вещей, которые вы умеете делать очень хорошо.

Шаг 2. Заполните для дополненных видов деятельности столбцы 2–7.

Шаг 3. Выстройте виды деятельности в порядке их значения для вас, учитывая свой опыт.

Часть С. Примеры и взгляды.

Шаг 1. Проанализируйте взаимосвязи между разными факторами: индивидуальный/коллективный характер деятельности, интимность, риск, удовлетворение потребностей, навыки/знания. Сопоставьте виды деятельности, которые вы умеете делать и которые вам нравятся. Нравится ли вам заниматься тем, что вы умеете? Посмотрите на колонку с датами: вы развиваете свой потенциал или пренебрегаете им? Почему сложилась такая ситуация? Какова в этом роль семьи, друзей, учителей? Ваша личная? Какой глубокий внутренний источник питает вашу страсть к работе и жизни?

Шаг 2. Какие мысли возникли в результате проведенного анализа? Какие изменения нужно осуществить в отношении собственного облика, способностей и пр.?

Часть D. Барьеры на пути к карьере.

Посмотрите на свои интересы, способности, взгляды. Выявите некоторые общие барьеры для реализации ваших знаний и способностей, которые могут быть основой для вашего успеха. Напишите названия этих барьеров на отдельных листах бумаги. Напишите на каждом листе все используемые знания, навыки, интересы. Посмотрите на выявленные барьеры, компоуните листы в разном порядке.

Упражнение № 2. Первоначальная формулировка целей.

Цель: начать процесс определения наиболее значимых целей.

Шаг 1. Сформулируйте в одном предложении вашу личную миссию.

Шаг 2. Учитывая то, что цель – это итоговый результат, перечислите 5 главных для себя целей. Не забудьте о целях, имеющих отношение к семье, карьере, личному развитию.

Упражнение № 3. Окончательный список целей.

Цель: конкретизация целей, определение приоритетов.

Шаг 1. Отличите деятельность от целей.

Просмотрите составленный при выполнении упражнения № 2 список целей. Вычеркните из него те, которые являются деятельностью.

Шаг 2. Переформулируйте свои цели, чтобы конкретизировать их. Можете воспользоваться приведенными ниже формами:

Занимать _____ (должность) к _____ (дата).

Иметь отношения с _____ (описание человека, который нравится или которому доверяете) к _____ (дата).

Иметь состояние в размере _____ руб. к _____ (дата).

Весить _____ (кг) к _____ (дата).

Иметь _____ (диплом, сертификат) к _____ (дата).

Получать пенсию в размере _____ к _____ (дата).

Иметь _____ дней свободного времени в год к _____ (дата).

Научиться _____ (определить навыки, знания) к _____ (дата).

Путешествовать по _____ в _____ (дата) в течение _____ (период времени).

Проводить _____ часов в (день, неделю и т. д.), занимаясь любимым делом вместе с _____.

Другие цели:

Шаг 3. Мобилизуйте свои умственные способности.

Перечислите другие цели, которые не включены в предыдущий список. Импровизируйте, используйте весь творческий потенциал своей личности. Пока отодвиньте практическую и критическую сторону своего Я на второй план. Пусть ваши цели будут фантастичными и вместе с тем простыми.

Шаг 4. Оценивайте и определяйте приоритеты.

После того, как вы смело перечислили все цели, определите, какая из них имеет для вас наибольшее значение. Поставьте рядом с ней № 1. Потом определите наиболее важную из оставшихся – поставьте № 2 и т. д. Вы хотите вычеркнуть некоторые цели? Можно ли какие-то цели переформулировать, сделав более реалистичными? Все ли цели достаточно конкретны?

Упражнение № 4. Четкая формулировка целей.

Цель: помочь четко сформулировать конкретные цели.

«Прогноз 6 месяцев». Представьте, что вам осталось жить 6 месяцев. Закройте глаза и попробуйте четко представить эту ситуацию. Перечислите 5 основных вещей, которые вы хотели бы сделать в последние 6 месяцев своей жизни (при условии, что все приготовления уже сделаны и состояние здоровья хорошее).

«Неожиданное богатство». Представьте, что кто-нибудь дал вам 5 млн. долларов. Закройте глаза и попробуйте четко представить эту ситуацию. Перечислите 5 вещей, которые вы хотите заполучить в следующие 6 месяцев (не забывайте, что это последние месяцы в жизни).

Анализ:

– Что из составленного списка не связано со временем и деньгами? Что вы можете получить без денег, а что – не чувствуя недостатка времени?

– Можно ли эти вещи считать вашими целями?

– Можно ли их достичь, немного изменив нынешнее положение дел?

– Вернитесь к упражнению № 4 и выберите окончательные цели.

Упражнение № 5. Сделайте ваши цели эффективными.

Цель: помощь в повышении эффективности целей.

Шаг 1. Представьте себе конечный результат. Постарайтесь выбрать время, чтобы расслабиться и представить конечный результат.

Шаг 2. Выявите источник каждой цели. Вы уверены, что это именно ваша цель?

Шаг 3. Пройдите тест на определение своего эмоционального уровня энергии.

Задайте себе вопросы:

– Чувствую ли я прилив энергии, когда размышляю над определенным выбором?

– Ощущаю ли недостаток энергии, когда обдумываю этот выбор?

– Какой выбор кажется мне наиболее привлекательным с эмоциональной точки зрения, когда я представляю его себе.

Шаг 4. Превратите старые барьеры в новые возможности.

Определите свои прежние и нынешние мысли, чувства, взгляды, решения и т. п. относительно выбранных целей. Мешают ли они вам в достижении этих целей? Какие новые взгляды и отношения нужно выработать?

Какие действия, шаги могут улучшить ситуацию?

1. Выберите главную цель.

2. Перечислите свои убеждения и взгляды, которые не позволяют достичь результата.

3. Определите и перечислите новые убеждения и взгляды, которые помогут вам на этом пути.

4. Повторите этот процесс в отношении всех остальных целей.

Упражнение № 6. Какая часть жизни для вас важна больше всего?

Цель: помощь в определении приоритетов.

Ответьте на вопросы:

1. Если бы в данный период вам пришлось выбирать между целями в карьере и личной жизни, какой бы выбор вы сделали?

2. Если бы пришлось делать выбор между карьерными целями и целями саморазвития, как бы вы поступили? (Вам может помочь список целей, составленный при выполнении упражнения № 3).

3. Какие цели вы бы предпочли: касающиеся вашей личной жизни или саморазвития?

4. Если бы в этом месяце вам пришлось выбирать одну часть жизни (карьера, саморазвитие, семья/личная жизнь), какую бы вы выбрали?

5. Перечислите все три части жизни в порядке значимости для вас.

6. Проанализируйте ответы на вышеизложенные вопросы и попытайтесь определить приоритеты.

Упражнение № 7. Способы достижения ваших целей.

Цель: помощь в определении видов деятельности, способствующих достижению целей.

Для целей, касающихся карьеры, личной жизни и саморазвития определите виды деятельности, способствующие их достижению.

Упражнения № 8. Берите на себя риск.

Цель: помощь в преодолении страха риска.

Шаг 1. Какие привлекающие вас действия кажутся слишком рискованными и отчаянными? Перечислите их.

Шаг 2. Какие еще действия, по вашей оценке, могут быть слишком смелыми и рискованными?

Шаг 3. Выберите наименее рискованный поступок. Можно ли каким-то образом снизить фактор риска? Напишите как. Сделайте то же самое с оставшимися рискованными поступками. Сопоставьте все рискованные поступки с действиями, которые помогут избежать их.

Шаг 4. Какие цели привлекают вас, но их достижение кажется слишком рискованным?

Повторите еще раз шаг 3 для этих целей.

Упражнение № 9. Самая подходящая профессия для вашей карьеры.

Цель: помощь в выборе профессии.

Часть А. Задавайте вопросы о карьере. У вас должно появиться представление о работе, которая является средством достижения карьерных целей.

Следующие вопросы помогают определить, какая профессия вам нужна:

1. В компании какого типа вы хотели бы работать? Вы можете назвать конкретную фирму?

2. Какой диплом, сертификат, навыки вам понадобятся?

3. Какие специальные знания и опыт необходимы? Какие способности?

4. Какие люди могут рассказать вам больше о работе, о том, что вам нужно знать, как преподнести себя, как завоевать доверие в компании? Познакомьтесь с людьми, которые могут вам помочь.

5. Какая работа нужна вам, чтобы подготовиться к достижению карьерных целей? Какой опыт (в каких сферах деятельности) вам необходим? Как эти сферы связаны друг с другом?

6. Имея карьерный план, определите, кто может дать объективную оценку его эффективности.

Часть В. Обсуждение с супругом (ой)/ партнером.

Обсудите с супругой (супругом) или своим партнером, близким другом (противоположного пола) ваши и ее (его) карьерные цели и способы их достижения.

Часть С. Взаимная поддержка.

Обсудите ваши карьерные цели с друзьями.

Часть D. Сделайте свои карьерные цели заметными.

Найдите способ сделать так, чтобы ваши цели были всегда у вас на виду:

1. Выберите три главные цели. Запишите цели и даты их достижения на карточке. Поместите карточку на видное место.

2. Нарисуйте на карточке цветными фломастерами яркие символы своих основных целей. Положите карточку на видное место.

Упражнение № 10. План действий на месяц.

Цель: подготовка плана действий, который поможет сосредоточиться на приоритетных целях в текущем месяце.

Шаг 1. Назовите свою главную карьерную цель. Рядом в порядке важности напишите основные действия, даты их совершения в этом месяце. Самый важный поступок запланируйте на сегодня и не вычеркивайте его из списка пока не осуществите. Если вы в течение 7 дней его не осуществили, оцените снова свои цели и действия.

Шаг 2. Сделайте то же самое со второй и третьей карьерными целями.

Шаг 3. Прodelайте то же самое со своими целями, касающимися личной жизни и саморазвития.

Упражнение № 11. Однолетний план действий.

Цель: разработать годовой план, позволяющий сосредоточиться на приоритетных целях.

Шаг 1. Перечислите 3 главные карьерные цели, которые вы намерены достичь в течение года. Отметьте даты их достижения.

Шаг 2. То же самое проделайте для целей, касающихся саморазвития.

Шаг 3. Повторите данную процедуру для целей в личной жизни.

Упражнение № 12. Пятилетний план действий.

Цель: разработать пятилетний план.

Шаг 1. Перечислите 3 карьерные цели, которые Вы планируете достичь за пять лет. Укажите даты их реализации.

Шаг 2. То же самое проделайте для целей, касающихся саморазвития.

Шаг 3. Повторите данную процедуру для целей в личной жизни.

Методические рекомендации

Предложенные задания носят индивидуальный характер, выполняются последовательно и самостоятельно. Задание 1 может выдаваться на самостоятельную работу (в рамках подготовки к практическому занятию). На занятии преподаватель организует выполнение упражнений и оказывает индивидуальную помощь студентам в осознании жизненных и профессиональных целей посредством ответов на вопросы студентов или наводящих вопросов. Результаты выполнения заданий доступны только самому магистранту (не сдаются преподавателю). Для контроля выполненной работы допускается запросить у магистрантов результаты упражнений 10, 11 или 12.

Литература

Киселева Е.В. Планирование и развитие карьеры: учебное пособие для студентов высших учебных заведений. – Вологда: Легия, 2010.

Лызь Н.А., Лызь А.Е. Управление личностными ресурсами: образование и профессиональное развитие: учебное пособие. – Таганрог: Изд-во ЮФУ, 2016.

Митина Л.М. Психология личностно профессионального развития субъектов образования. – М.: СПб, 2014.

Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности / под ред. Г. С. Никифорова, М. А. Дмитриевой, В. М. Снеткова. – СПб.: Речь, 2001.

Занятие 6. Субъектные качества как ресурсы личностно-профессионального развития (Часть 1. Субъективный контроль и рефлексивность)

Цель: повышение готовности магистрантов к использованию своих ресурсов в учебно-профессиональной деятельности и последующем профессиональном развитии.

Задачи:

удовлетворение познавательных интересов магистрантов в сфере знаний о человеке вообще и о себе, в частности;

развитие представлений об уровне сформированности собственных субъектных качеств;

развитие ценностного отношения к личности;

развитие аналитико-синтетических, исследовательских, практических психологических умений, навыков самопознания и самоанализа.

Вопросы для собеседования:

1. Почему формирование компетентного профессионала не ограничивается профессиональным обучением, а требует развития личности?
2. Как Вы понимаете непрерывность образования? Охарактеризуйте суть тезиса «от одного образования на всю жизнь – к образованию через всю жизнь».
3. По мнению О.В. Долженко, «акт образования станет возможным, если я сам являюсь носителем некой идеи образованности. Тогда для меня выявится сущность образования. Благодаря моей идее обретет смысл реальность, называемая системой образования». Какова ваша идея образованности? Какой смысл имеет для вас образование? Раскройте возможности высшего образования в реализации вашей идеи образованности.
4. Насколько качество получаемого вами образования зависит от вас самих? Являетесь ли вы субъектом учебно-профессиональной деятельности?

Теоретическое введение

Материалы лекции 3.

Главная задача высшего образования – личностно-профессиональное развитие студента, которое осуществляется в условиях учебно-профессиональной деятельности. Выполняя ее, студент не только проявляет свои личностные свойства, способности, качества, но и изменяется как ее субъект. С другой стороны, сформированные субъектные качества проявляются в разных видах деятельности, включая учебную, определяя ее качество и интенсивность. Данное занятие направлено на диагностику уровня сформированности основных субъектных качеств и рефлексии полученных

результатов с целью выработки понимания перспектив дальнейшего саморазвития.

Субъектные качества позволяют личности выполнять функции самоорганизации, саморазвития и управления жизнедеятельностью в целом. К ним относятся активность, саморегуляция, рефлексивность, ответственность, ценностные ориентации. Благодаря этим качествам субъект способен эффективно выполнять разные виды деятельности, решать задачи личностного и профессионального саморазвития.

Субъект не просто адаптируется к требованиям учебной, профессиональной или иной деятельности и следует за складывающимся течением обстоятельств. Обладая устойчивыми внутренними ресурсами, он способен преобразовывать и эти обстоятельства, и деятельность, и самого себя (*Лызь, Лызь, 2016*).

Важнейшей характеристикой субъекта является его активность – это своеобразная мера субъектности во взаимодействии человека с миром, внутренний источник детерминации поведения, обеспечивающий целостность и развитие субъекта (*Волочков, 2007*). Активность субъекта связана и проявляется в постоянном разрешении противоречий между той сложной системой, которую представляет он сам, включая его цели, и объективными (социальными, природными, техническими и др.) системами. Активность вообще может стать субъектной активностью только в случае принятия субъектом ответственности за свою жизнь и свою профессиональную карьеру, в случае восприятия себя как причины происходящего. В широком смысле ответственность есть добровольное принятие и осуществление необходимости, требований жизни. Взять на себя ответственность значит самостоятельно, т. е. рассчитывая на свои силы, ставить и решать различного рода задачи (профессиональные, коммуникативные и т. д.). Момент добровольности превращает личность в субъекта, который сам, по своей воле, самостоятельно, преодолевая трудности, берется за реализацию необходимого.

Наиболее легко ответственность как субъектная личностная характеристика обнаруживается в ситуациях преодоления преград, в трудных для личности условиях. Именно в таких ситуациях актуализируются все сущностные признаки ответственности: готовность к преодолению трудностей, определение собственных ресурсов, возможностей для преодоления, механизмы контроля, осознанное предвосхищение последствий ситуации, следовательно, обнаруживается истинная, подлинная ответственность как способ саморегуляции и самоконтроля (*Дементий*). Ответственность непосредственно связана с такими фундаментальными личностными качествами, как уверенность, самостоятельность, способность к самоконтролю. Одним из важнейших качеств ответственной личности является обращенность требований к самой себе, а не к окружающим. Эмпирическим аналогом ответственности можно рассматривать интернальный локус контроля, т.е. восприятие себя как причины происходящего.

Процесс становления и развития ответственности неразрывно связан с развитием рефлексии и определяется наличием рефлексивной позиции субъекта жизнедеятельности.

В психологической науке рефлексия – это процесс самопознания субъектом внутренних психических актов и состояний. Рефлексивность раскрывается А.В. Карповым как качество субъекта, с помощью которого он способен как формировать определенные качества своей самости, так и распознать те качества, которые не принадлежат ему как субъекту (Карпов, 2003). Рефлексия деятельности субъекта рассматривается в ее трех формах по «временному» принципу: ситуативная (актуальная), ретроспективная и перспективная рефлексия. Ситуативная рефлексия обеспечивает непосредственный самоконтроль поведения человека в актуальной ситуации, осмысление ее элементов, анализ происходящего. Ретроспективная рефлексия проявляется в склонности к анализу уже выполненной в прошлом деятельности и свершившихся событий. В этом случае предметами рефлексии являются мотивы и причины произошедшего, содержание прошлого поведения, его результаты, допущенные ошибки. Перспективная рефлексия выражается в тщательности обдумывания и планирования человеком своего будущего поведения.

По мнению ученых, рефлексия выступает значимым компонентом самопонимания, результатом которого является объяснение человеком своих чувств, мотивов, умение обнаруживать смысл поступков. Рефлексивные свойства характера связаны с целями жизни и деятельности, ценностными ориентациями, установками, способствуя образованию и стабилизации единства личности, выполняя функцию саморегуляции, которая является одним из важнейших и принципиально необходимых психических механизмов реализации внутренне детерминированной активности субъекта, в том числе и субъекта учебно-профессиональной деятельности.

Практикум

Задание 1. Определение локуса контроля

Задание позволяет выявить убеждения человека относительно того, где локализируются силы, подвергающиеся влиянию, управлению и контролю то, что происходит в его жизни. Лица, убежденные в том, что главные силы, определяющие их жизнь, находятся внутри них самих (это их усилия, старания и способности), называются интерналами, или людьми с внутренним локусом контроля (ЛК). Лица, убежденные в том, что происходящее с ними зависит от внешних факторов (от других людей, от судьбы или случая), называются экстерналами, или людьми с внешним локусом контроля. Чем выше показатели интернальности, тем более вероятно, что человек чувствует себя хозяином собственной судьбы, отличается уверенностью в себе и обладает более высоким уровнем развития саморегуляции жизнедеятельности. Чем ниже показатели интернальности, т. е. чем ближе человек к полюсу внешнего локуса контроля, или экстернальности, тем менее человек уверен в себе и больше

нуждается в помощи, являясь недостаточно самостоятельным в решении различного рода жизненных задач.

Для определения собственного локуса контроля ответьте на вопросы опросника, подсчитайте результаты, проанализируйте общую интернальность и ее аспекты.

Методика «Локус контроля» (Е.Г. Ксенофонтова). См. <https://psyttests.org/personal/usk.html> (Можно заменить методикой «Уровень субъективного контроля»)

Задание 2. Решение кейсов по развитию ответственности сотрудников организации

Кейс 1

Андрей Петров три месяца назад получил должность начальника отдела маркетинга в крупной производственной компании. О компании отзывается, как об авторитарной. Его непосредственный руководитель (управляющий директор) требует много, сам договоренностей не соблюдает, совещания проводит только с целью выговоров и наказаний. Подчиненные в его отделе привыкли делать только то, что говорил им прежний руководитель, к новому руководителю относятся с подозрением, инициативы не проявляют. Когда он написал план работы отдела на год, его раскритиковали и сказали, что он не умеет работать. По личностным характеристикам Андрея Петрова можно охарактеризовать как уверенного, амбициозного и общительного человека, который хочет развиваться и хорошо зарабатывать.

Вопросы к кейсу

За что в данной ситуации несет ответственность Андрей Петров?

За что он точно не несет ответственность?

Какие меры он может предпринять по повышению ответственности персонала?

Кейс 2

У вас в отделе проходит довольно важное совещание, которое ведет руководитель. Вдруг у него звонит мобильник, он слушает и говорит вам: «Меня вызывает генеральный, вы должны без меня принять решение». Руководитель уходит. Через минут пятнадцать – двадцать обсуждения становится ясно, что дискуссия стала хаотичной, зашла в тупик.

Вопросы к кейсу:

Ваша реакция.

Назовите три плюса и три минуса того, что эффективность руководителя оценивается не по его личным результатам, а по результатам деятельности всего его коллектива в целом.

Кейс 3

Из-за одного из разработчиков, который по личным причинам «халтурил» в течение последнего квартала, весь отдел не выполнил план.

Вопросы к кейсу:

Проанализируйте данную ситуацию с позиции виновности и наказания всех участников данной ситуации.

Как вы считаете, почему одни отделы выполняют плановые показатели, у них хорошая слаженная команда, а в других подразделениях планы не выполняются и текучка кадров?

Кейс 4

Ваш подчиненный систематически вас переспрашивает о том, как делать ту или иную работу, но в итоге делает все хорошо.

Вопросы к кейсу:

Чем может быть вызвана такая ситуация (как можно больше вариантов).

Какие могут быть ваши дальнейшие действия.

Задание 3. Определение типа рефлексии

Ответьте на вопросы опросника, подсчитайте результаты, проанализируйте собственную рефлексивность.

Опросник «Дифференциальный тип рефлексии» (Д.А. Леонтьев, Е.М. Лаптева, Е.Н. Осин, А.Ж. Салихова) (Можно заменить опросником рефлексивности Карпова) <https://psytests.org/personal/reflexion.html>)

Задание 4. Развитие профессиональной рефлексии

Упражнение «Хорошо-плохо»

Цель: осознание своей профессиональной деятельности, необходимости и важности своей работы.

Описание упражнения: участники по очереди говорят, например, «системным программистом быть хорошо, потому что...», приводя аргументы своему высказыванию. Затем, следующий говорит «системным программистом быть плохо, потому что...», также приводя свои аргументы. И т.д., упражнение необходимо закончить на высказывании «системным программистом быть хорошо, потому что...».

Методические рекомендации

Предложенные диагностические задания (1 и 3) носят индивидуальный характер, выполняются самостоятельно (возможно выдача заданий на самостоятельную работу в рамках подготовки к занятию). При необходимости преподаватель оказывает помощь студентам в осмыслении полученных результатов. В группе обсуждаются следующие вопросы:

Являются ли полученные результаты устойчивыми характеристиками личности или возможна работа по совершенствованию субъектных качеств?

Был ли у кого-нибудь позитивный опыт по развитию данных качеств?

Литература

Брушлинский А.В. Психология субъекта и его деятельности / Современная психология: Справочное руководство. – М.: ИНФРА-М, 1999. С. 330 – 346.

Волочков А.А. Активность субъекта бытия: Интегративный подход. – Пермь, 2007. – 376 с.

Дементий Л.И. Ответственность как способ жизни [Электронный ресурс] http://psy.tsu.ru/data/pdf/1_17.pdf

Карпов А.В. Рефлексивность как психическое свойство и методика ее диагностики // Психологический журнал. 2003. №5. С. 45–57.

Ксенофонтова Е.Г. Исследование локализации контроля личности – новая версия методики «уровень субъективного контроля» // Психол. журнал. 1999. Т.20. №2. С.103–114.

Леонтьев Д.А., Осин Е.Н. Рефлексия «хорошая» и «дурная»: от объяснительной модели к дифференциальной диагностике // Психология. Журнал Высшей школы экономики. 2014. Т. 11. № 4. С. 110–135.

Занятие 7. Субъектные качества как ресурсы личностно-профессионального развития (Часть 2. Саморегуляция и жизнестойкость)

Цель: повышение готовности магистрантов к использованию и развитию своих ресурсов в учебно-профессиональной деятельности и последующем профессиональном становлении.

Задачи:

удовлетворение познавательных интересов магистрантов в сфере знаний о человеке вообще и о себе, в частности;

развитие представлений об уровне сформированности собственных субъектных качеств, о способах саморегуляции и самоконтроля;

развитие умений определять приоритеты деятельности на основе понимания ценностей и целей, а также определять пути совершенствования деятельности;

развитие навыков оценки результатов собственной деятельности.

Теоретическое введение

К важным субъектным качествам также относятся саморегуляция и жизнестойкость.

Саморегуляция генетически выступает как специфическая для человека наиболее общая функция его психики, позволяющая человеку реализовать себя как творца, исполнителя и контролера своей деятельности, поступков, жизнедеятельности в целом. Осознанная саморегуляция выступает как системно организованный процесс внутренней психической активности человека по инициации, построению, осуществлению, поддержанию и управлению всеми видами и формами активности, которые направлены на достижение принимаемых субъектом целей (*Моросанова, Аронова, 2007*).

Саморегуляцию учебной деятельности можно определить как осознанную активность студента по инициации, построению, поддержанию и управлению учебной деятельностью, обеспечивающую достижение принимаемых им учебных целей.

Система саморегуляции имеют свою структуру, компоненты которой выполняют различные функции в осознанном управлении деятельностью. Это такие компоненты как планирование (целеполагание), моделирование условий, программирование действий, оценка результатов. Процесс саморегуляции способствует выработке гармоничного поведения, на его основе развивается способность управлять собой сообразно реализации поставленной цели, направлять свое поведение в соответствии с требованиями жизни и профессиональными или учебными задачами.

Индивидуальные особенности саморегуляции:

1) Индивидуальные особенности планирования целей. Они описывают индивидуальные различия в выдвижении, принятии, удержании целей. Различия в планировании целей связаны с разной активностью выдвижения

целей, адекватностью этого процесса внешним и внутренним субъектным условиям, иерархичностью целей.

2) Особенности моделирования, т.е. анализа внешних и внутренних условий деятельности и выделения комплекса условий, значимых для достижения цели. Модель значимых условий выполняет в психической регуляции деятельности функцию источника информации об условиях, учет которых необходим для определения программы реализации деятельности.

3) Особенности программирования предстоящих исполнительских действий, необходимых для достижения поставленной цели. В функции программирования входит антиципация компонентного состава предстоящих действий, способов, которыми они будут осуществляться, и собственно последовательности осуществления планируемых действий.

4) Особенности контроля, оценивания и коррекции своей активности. Эти регуляторные процессы пронизывают весь процесс саморегуляции, так как на каждой стадии достижения цели происходит контроль актуального состояния системы и результатов действий путем их сличения с прогнозируемыми параметрами, оценка рассогласования и принятие решения о коррекции исполнительских (управляющих) действий или о переходе к следующей стадии реализации деятельности.

Личностно-регуляторные свойства:

адекватность (условий деятельности субъективно принимаемой модели условий, программы, способов контроля, критериев успешности и других блоков регуляции);

осознанность (представлений об условиях и о программе действий, о контролируемых параметрах, о критериях успешности и т.д. в соответствии с их соотносительной значимостью для достижения цели);

гибкость (процесса регуляции, возможность внесения коррекций в функционирование различных регуляторных блоков, когда этого требуют условия деятельности);

надежность и устойчивость (функционирования регуляторных блоков и их структуры в условиях психической напряженности).

Жизнестойкость представляется как своеобразный «стержень» субъекта, его основа, которая обеспечивает устойчивость ценностно-смысловой сферы и способность преодолевать трудные жизненные ситуации, что является одним из важнейших факторов эффективности любой деятельности, в том числе и учебно-профессиональной. Жизнестойкость характеризует меру способности личности выдерживать стрессовую ситуацию, сохраняя внутреннюю сбалансированность и не снижая успешность деятельности. С. Мадди включает в понятие жизнестойкости три сравнительно автономных компонента: вовлеченность, контроль, принятие риска.

Выраженность жизнестойкости в целом и ее компонентов препятствует возникновению внутреннего напряжения в стрессовых ситуациях за счет стойкого совладания со стрессами и восприятия их как менее значимых (Леонтьев, Рассказова, 2006).

Вовлеченность определяется как «убежденность в том, что вовлеченность в происходящее дает максимальный шанс найти нечто стоящее и интересное для личности». Человек с развитым компонентом вовлеченности получает удовольствие от собственной деятельности. В противоположность этому, отсутствие подобной убежденности порождает чувство отвергнутости, ощущение себя «вне» жизни. Если вы чувствуете уверенность в себе и в том, что мир великодушен, вам присуща вовлеченность.

Контроль представляет собой убежденность в том, что борьба позволяет повлиять на результат происходящего, пусть даже это влияние не абсолютно и успех не гарантирован. Противоположность этому – ощущение собственной беспомощности. Человек с сильно развитым компонентом контроля ощущает, что сам выбирает собственную деятельность, свой путь (аналог интернального локуса контроля).

Принятие риска – убежденность человека в том, что все то, что с ним случается, способствует его развитию за счет знаний, извлекаемых из опыта, – неважно, позитивного или негативного. Человек, рассматривающий жизнь как способ приобретения опыта, готов действовать в отсутствие надежных гарантий успеха, на свой страх и риск, считая стремление к простому комфорту и безопасности обедняющим жизнь личности. В основе принятия риска лежит идея развития через активное усвоение знаний из опыта и последующее их использование.

Компоненты жизнестойкости развиваются в детстве и отчасти в подростковом возрасте, хотя их можно развивать и позднее. Их развитие решающим образом зависит от отношений родителей с ребенком. В частности, для увеличения вовлеченности принципиально важно принятие и поддержка, любовь и одобрение со стороны родителей. Для развития компонента контроля важна поддержка инициативы ребенка, его стремления справляться с задачами все возрастающей сложности на грани своих возможностей. Для развития принятия риска важно богатство впечатлений, изменчивость и неоднородность среды.

Задание 1. Определение стиля саморегуляции поведения

Ответьте на вопросы опросника, проанализируйте уровень развития осознанной саморегуляции и ее индивидуальный профиль. Методика «Стиль саморегуляции поведения» В.И. Моросановой.

<https://psyttests.org/personal/sspm.html>

Задание 2. Развитие саморегуляции

Упражнение «Борьба мотивов»

Зачастую в нас борются противоречивые импульсы и желания. Этот феномен известен в психологии под названием «борьба мотивов». Иногда нам даже трудно понять, чего мы больше хотим. Например, после окончания магистратуры пойти в аспирантуру или поскорее начать зарабатывать и начать взрослую самостоятельную жизнь; начать работу над творческим проектом или пойти с друзьями на футбол. Магистрантам, как будущим специалистам, необходима способность к саморегуляции и умение принимать ответственные

решения в условиях борьбы мотивов. Данное упражнение поможет научиться согласовывать противоборствующие мотивы.

Цель: анализ и согласование собственных противоречивых мотивов.

Инструкция: предлагается сейчас каждому вспомнить ситуацию, в которой вы испытывали борьбу мотивов. Вы хотели сделать что-то важное, но не делали этого, потому что одновременно вам хотелось чего-то другого. Постарайтесь вспомнить такую ситуацию. Будет даже лучше, если эта ситуация актуальна для вас сейчас: хотите сделать что-то, но при этом вам хочется чего-то другого.

Далее предлагается озвучить ситуации. Затем выбрать ту ситуацию, которая кажется наиболее перспективной для анализа, и предложить группе рассмотреть ее по следующим вопросам:

1. Хочу ли я достичь своей цели?
2. Хочется ли мне сейчас этим заниматься?
3. Что мне хочется делать?
4. Как соединить это с тем, что я решил(а) сделать?

Например: А. решила переосмыслить, переписать и довести до сведения своего персонала новые должностные обязанности. Однако она так устала, что ей хочется одного – спать. В результате она не может ни писать инструкции, ни спать.

1. Хочу ли я достичь своей цели?

В принципе, да. Это моя цель, я сама ее перед собой поставила.

2. Хочется ли мне сейчас этим заниматься?

Сейчас мне этим заниматься не хочется.

3. Что мне хочется делать?

Мне хочется выспаться, а потом уехать в отпуск. Ну, хотя бы выспаться. Для этого мне дня два нужно валяться в постели.

4. Как соединить это с тем, что я решила сделать?

На выходных, лежа в постели в постели, на диктофон записывать свои мысли об инструкции!

Результатом упражнения должно быть ощущение возможности и полезности соединения противоречивых стремлений вместо борьбы с одним из них.

Упражнение «План реализации цели»

Цель: научиться планировать свои действия по достижению конкретной жизненной цели.

Инструкция: Составьте черновик пошагового плана для достижения конкретной цели. Начните с конечного результата, а потом шаг за шагом спланируйте весь путь, включая то, что вы можете сделать по этому плану уже сегодня. При возникновении сложностей, можно начать с того, чтобы решить: что самое первое надо сделать, чтобы ее достичь? Если у вас нет уверенности в том, каким должен быть этот план, спросите себя вновь: что мешает уже сегодня иметь все то, к чему я стремлюсь. Возможно, ответом на этот вопрос будет что-то, над чем уже сейчас можно работать, чтобы изменить ситуацию.

Решив такую промежуточную задачу, вы сможете приблизиться к достижению вашей главной цели.

Обсуждение:

Что нового и полезного вы для себя вынесли из этих упражнений?

Какие выводы вы сделали о себе?

Будете ли вы использовать полученный опыт в повседневной жизни?

Упражнение «Психологическое время»

Цель: развитие внутреннего «чувства времени», осознание различий между людьми, для которых психологическое время течет быстрее либо медленнее реального.

Описание упражнения.

Участников просят сесть, расслабиться и закрыть глаза. Их задача – постараться как можно точнее определить, когда пройдет ровно минута после условного сигнала ведущего. Считать про себя до шестидесяти нельзя, надо просто прислушаться к своей интуиции. Когда, с точки зрения участника, минута истекла, он молча поднимает руку, но глаза не открывает. Ведущий фиксирует, сколько времени реально прошло до этого момента (при большом количестве участников ему понадобится помощь одного – двух ассистентов). Потом участники делятся на две группы: тех, кому показалось, что минута прошла быстрее, чем в реальности (их время меньше 60 секунд), и тех, кому показалось, что она шла дольше. Внутри этих подгрупп обсуждается, каковы особенности людей, психологическое время которых течет по сравнению с реальным «быстрее» или «медленнее». Как правило, те, для кого время течет быстрее, существуют по принципу «и жить торопится, и чувствовать спешит», те же, кому ход времени представляется существенно медленнее, обычно и жить предпочитают размеренно и неспешно. Кроме того, восприятие времени зависит от состояния, в котором находится человек: когда он очень активен, возбужден, то кажется, будто время ускоряет свой ход.

Обсуждение: представители от каждой из подгрупп характеризуют людей, для которых психологическое время в данный момент отличается от реального. Затем остальные участники сравнивают эти точки зрения и высказывают свои соображения насчет причин такого различия.

Задание 3. Способы саморегуляции и самоконтроля

Даны 4 проблемы саморегуляции деятельности:

Расстановка приоритетов

Распределение времени (тайм-менеджмент)

Самодисциплина (преодоление лени, усталости)

Нестабильность среды (изменение обстоятельств).

Подумайте, в чем суть конкретной проблемы планирования и организации деятельности (что именно препятствует эффективной организации деятельности). Предложите способы саморегуляции и самоконтроля в контексте решения конкретной проблемы и рекомендации по повышению эффективности деятельности. Группа делится на 4 команды, каждая команда за 10 минут должна найти решение и представить его группе.

Задание 4. Определение уровня жизнестойкости

Ответьте на вопросы опросника, проанализируйте уровень жизнестойкости и выраженность ее компонентов.

Тест жизнестойкости Мадди (в адаптации Д. А. Леонтьева и Е. И. Рассказовой) <https://psyttests.org/personal/hardinessB.html>

Задание 5. Развитие жизнестойкости путем формирования гибкости в оценке жизненных событий

Цель: формирование умений находить в жизненных событиях как положительных, так и отрицательных сторон; осознание того, что оценка ситуации зависит не столько от жизненных событий как таковых, сколько от того, как мы их воспринимаем.

Описание упражнения.

Предлагается придумать и кратко, одной – двумя фразами описать примеры двух жизненных событий – хорошего и плохого. Потом участники объединяются в команды по 3 – 4 человека, в них обмениваются своими примерами и находят в каждом из этих событий по три положительных момента и по три отрицательных. Это должно касаться и хороших, и плохих событий. Так, например, положительное событие «внезапно разбогатеть» может иметь отрицательным следствием ухудшение отношений с окружающими людьми (т.к. они начнут завидовать), а отрицательное событие «заболеть» – дать возможность прочитать интересную книгу, на которую раньше не хватало времени, отдохнуть от суеты и т. п. После обсуждения (через 10 – 15 мин.) представители от каждой из команд озвучивают примеры событий, а также положительных и отрицательных следствий каждого из них.

Вопросы для обсуждения:

К чему приводит «однобокость» мировосприятия?

Как ее можно преодолеть?

Каким образом приобретение гибкого взгляда на жизненные события способствует повышению жизнестойкости?

Вопросы для собеседования:

1. Какие качества лежат в основе готовности профессионала проявлять инициативу, действовать в нестандартных ситуациях, нести ответственность за принятые решения?
2. Какие факторы влияют на принятие ответственных/безответственных решений в профессиональной деятельности?
3. Какие внешние и собственные внутренние ресурсы вы считаете наиболее значимыми в плане личностно-профессионального развития в образовании?
4. Какие субъектные качества играют наиболее важную роль в управлении своим образованием и профессиональным развитием?

Методические рекомендации

Предложенные диагностические задания (1 и 4) носят индивидуальный характер, выполняются самостоятельно (возможно выдача заданий на самостоятельную работу в рамках подготовки к занятию). При необходимости

преподаватель оказывает помощь студентам в осмыслении полученных результатов. В группе обсуждаются следующие вопросы:

Являются ли полученные результаты устойчивыми характеристиками личности или возможна работа по совершенствованию субъектных качеств?

Был ли у кого-нибудь позитивный опыт по развитию данных качеств?

Литература

Карпинский К.В. Человек как субъект жизни. – Гродно: ГрГУ, 2002.

Леонтьев Д.А., Рассказова Е.И. Тест жизнестойкости. – М.: Смысл, 2006.

Моросанова В.И., Аронова Е.А. Самосознание и саморегуляция поведения. – М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2007. – 213 с.

Осницкий А.К., Бякова Н.В., Истомина С.В. Развитие саморегуляции на разных этапах профессионального становления // Вопросы психологии. 2009. № 1. С. 3–12.

Занятие 8. Образование, самообразование и саморазвитие профессионала (Часть 1. Образование и самообразование)

Цель: повышение готовности магистрантов к построению собственной образовательной траектории.

Задачи:

способствовать пониманию основных приоритетов и механизмов образования, осознанию полученного опыта на предыдущем этапе образования, повышению осмысленности дальнейшего обучения;

развитие умений анализировать собственные возможности и ограничения, ставить задачи и проектировать процесс профессионально-личностного саморазвития;

развитие умений анализировать и выбирать целесообразные формы, методы и средства самообразования.

Теоретическое введение

Материалы лекции 3.

Вопросы для собеседования:

1. Каковы, на ваш взгляд, должны быть ценностные приоритеты образования, чтобы оно могло обеспечивать устойчивое развитие общества?
2. Охарактеризуйте высшее образование, отвечающее запросам современного общества. Что в нем необходимо изменить? Что уже изменилось за время вашего обучения в вузе?
3. Почему для личностного развития студентов необходим значимый и самоуправляемый характер выполняемой ими деятельности?
4. Какие организационные условия обучения в вузе обеспечивают индивидуализированный характер образования и удовлетворение образовательных потребностей студентов?
5. Для чего необходима академическая мобильность студентов? Как она реализуется?
6. Что такое кредитно-модульная система организации образовательного процесса? Какие функции она выполняет?
7. В чем заключается отличие инновационных образовательных технологий от традиционных?
8. Что такое самоуправляемая учебная деятельность? Почему она является условием формирования профессиональной компетентности?

Практикум

Задание 1. Рефлексия опыта

Ответьте письменно на 3 вопроса: Какого опыта, полученного на первом уровне высшего образования, недостаточно для успешной профессиональной самореализации? В чем заключается специфика обучения в магистратуре по

сравнению с первым уровнем высшего образования? Как сделать свое образование индивидуализированным?

Задание 2. Интернет-ресурсы в образовательной траектории.

Подумайте о вашей дальнейшей образовательной траектории. Познакомьтесь с Федеральным порталом «Моё образование». Составьте перечень онлайн-курсов и других ресурсов интернет-пространства, которые могут способствовать вашему профессионально-личностному развитию. Представьте публично идею и основные ресурсы своей будущей образовательной траектории.

Задание 3. Готовность к самообразованию

Какие составляющие входят в готовность человека проектировать и реализовать собственную образовательную траекторию? Групповое составление и обсуждение перечня составляющих готовности. Оценка каждым магистрантом уровня сформированности каждой составляющей и в целом готовности проектировать и реализовать собственную образовательную траекторию.

Методические рекомендации

Задание 1 целесообразно выполнять с использованием интерактивных инструментов (Jamboard Google, Mentimeter и др.) для сбора максимального количества идей. В общем обсуждении выявляются ключевые идеи и обсуждается самонаправленный и непрерывный характер образования, а также взаимосвязь обучения в магистратуре и самообразования с жизненными и профессиональными целями.

При выполнении задания 2 на этапе публичного представления целесообразно предложить поделиться самыми интересными образовательными и развивающими ресурсами интернет-пространства.

Литература

Лызь Н.А., Лызь А.Е. Управление личностными ресурсами: образование и профессиональное развитие: учебное пособие. – Таганрог: Изд-во ЮФУ, 2016.

Федеральный портал «Моё образование» <https://online.edu.ru/>

Открытые образовательно-развивающие интернет-ресурсы.

Занятие 9. Образование, самообразование и саморазвитие профессионала (Часть 2. Саморазвитие)

Цель: повышение готовности магистрантов к саморазвитию.

Задачи:

формирование рефлексивной жизненной позиции, развитие представлений о собственных жизненных, профессиональных, образовательных целях, возможностях и ресурсах;

развитие умений анализировать собственные возможности и ограничения, ставить задачи и проектировать процесс профессионально-личностного саморазвития;

развитие умений анализировать и выбирать целесообразные формы, методы и средства саморазвития.

развитие навыков самопознания и самоанализа.

Теоретическое введение

Материалы лекции 4.

Вопросы для собеседования

1. Охарактеризуйте собственную образовательную и профессиональную компетентность. В каких составляющих обнаруживается недостаточный уровень? Почему? Как можно развивать свою компетентность?
2. Какие методы и средства вы используете для самообразования, развития мировоззрения, общей и профессиональной культуры? Какие из них наиболее эффективны?
3. Какие функции и задачи профессионального образования позволяют решить информационные и коммуникационные технологии?
4. Каковы возможности и ограничения информационных технологий обучения?
5. Каковы возможности проектного метода обучения? В чем заключаются трудности реализации технологии проектов? Каковы ее ограничения?
6. Какие трудности могут возникнуть при организации групповой деятельности, при руководстве деятельностью коллектива (обучающихся / подчиненных)? Как их можно преодолеть?
7. В чем заключается различие между развитием профессионала и его саморазвитием?
8. Какие виды активности личности могут относиться к саморазвитию? Приведите примеры из собственного опыта.
9. Почему саморазвитие опирается на самопознание и осознание жизненных целей?
10. Почему позитивное самоотношение и вера в себя являются условиями профессионального развития и саморазвития?

11. Какие характеристики личности наиболее важны в инициации саморазвития?
12. Почему с течением времени высшее образование все больше интегрируется с неформальным и информальным?

Практикум

Задание 1. Определение принципов саморазвития

Ниже приведены рекомендации по построению успешной карьеры и счастливой жизни. Познакомьтесь с ними. С чем вы согласны, а с чем вам хотелось бы поспорить? Известны ли вам еще какие-либо принципы развития и советы по этому вопросу?

Ступени лестницы, ведущие к новой карьере (С. Маркус, Дж. Фридленд):

1. Повышайте свою ценность как работника, показывая, каким образом компания могла бы с вашей помощью решить собственные задачи, особенно касающиеся прибыли.

2. Постоянно ищите новые и более выгодные способы повысить свою ценность в глазах работодателя.

3. Не держите себя в «информационном вакууме».

4. Упреждайте, а не реагируйте.

5. Постоянно ищите возможности повысить образование.

6. Ставьте себе высокие цели относительно карьеры и материального положения и детально продумывайте планы, которые позволят вам достичь задуманного.

7. Избегайте отрицания (реакции типа «нет»).

8. Сейчас, на своем рабочем месте, подготовьтесь к выживанию и к переходу на новую работу или на следующую ступень в карьере.

9. Мотивируйте своими целями, а не обидой, страхом или отчаянием.

10. Будьте напористы, стремясь продать себя.

11. Пусть растет ваша мотивация и количество обязательств, которые вы можете принять на себя.

12. Рассматривайте собственные недостатки и слабости в разумной перспективе.

13. Поймите, что в современном мире, чтобы выжить и идти вперед, диктовать, как Вы будете меняться, должна ваша основная работа.

Основные навыки достижений (Н. Карр-Руфино):

1. Определение своего собственного успеха. Нужно рассматривать успех как необходимость, а не случайность в своей жизни. Важно понять, что даже неудачи тоже есть успех, т. к. учат нас на пути к успеху. Нужно сосредоточиться на риске, стремлении, творчестве, решении проблем и особенно на обучении. Формулировка вашего собственного успеха – ответ на вопрос: «Кто вы?».

2. Отождествление себя с успешными людьми. Если вы испытываете негативные чувства (зависть, недовольство и т. п.) по отношению к успешным людям, то эти чувства отделяют вас от успеха. Вы не хотите, чтобы вам

напоминали, что вы не рискуете и ни к чему не стремитесь. Отождествление себя с успешными людьми приближает успех.

3. Преодоление страхов. Важно избавиться от страха перед неудачами, неуспехом и риском. Лучший способ избавиться от страха – определить его причину.

4. Использование своих внутренних ресурсов лидера. Представьте в своем воображении то, что вы хотите создать. Наши желания мотивируют нас и составляют основу наших целей и стремлений.

«Заповеди» счастливой жизни (Джо Витале). Пообещайте себе:

Быть сильным, чтобы ничто не смогло нарушить ваше душевное спокойствие.

Желать здоровья, счастья и процветания каждому человеку, которого вы встречаете на своем пути.

Дать почувствовать каждому из ваших друзей, что в нем есть что-то особенное.

Искать светлую сторону в любом событии, и сделать свой оптимизм реальностью.

Думать только о лучшем, работать только для лучшего и ожидать только лучшего.

Воспринимать успех других с не меньшей радостью, чем свой собственный.

Забывать об ошибках прошлого и сосредоточиться на великих достижениях в будущем.

Уделять собственному совершенствованию так много времени, чтобы его не оставалось на критику окружающих.

Быть слишком свободным, чтобы волноваться, слишком великодушным, чтобы гневаться, слишком сильным, чтобы бояться, и слишком счастливым, чтобы допускать существование проблем.

Хорошо думать о себе и демонстрировать этот факт миру, но не громкими словами, а впечатляющими поступками.

Верить в то, что весь мир на вашей стороне, пока вы верны лучшему в себе.

Задание 2. «Точки роста»

С учетом результатов диагностики на предыдущих практических занятиях составьте список собственных направлений профессионально-личностного саморазвития и «точек роста».

Методические рекомендации

Задание 1 на первом этапе выполняется индивидуально. На втором этапе группа делится на команды по 3–4 человека, каждая из которых составляет свой перечень из пяти универсальных «заповедей» личностно-профессионального саморазвития. На третьем этапе в группе обсуждаются «заповеди» личностно-профессионального развития, которые совпали у большинства команд.

Задание 2 каждый магистрант выполняет письменно для себя (работы не сдаются преподавателю). После выполнения второго задания в группе обсуждаются вопросы:

1. Каковы трудности самопознания, проектирования профессионального будущего, планирования саморазвития?

2. Какая деятельность дает наибольший опыт, способствующий вашему развитию?

3. Как сделать собственное развитие более целенаправленным и эффективным? Какие внешние и внутренние ресурсы вам необходимы для реализации саморазвития?

Литература

Лызь Н.А., Лызь А.Е. Управление личностными ресурсами: образование и профессиональное развитие: учебное пособие. – Таганрог: Изд-во ЮФУ, 2016.

Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности / под ред. Г. С. Никифорова, М. А. Дмитриевой, В. М. Снеткова. – СПб.: Речь, 2001.

Маралов В.Г. Основы самопознания и саморазвития. М.: Издательский центр «Академия», 2004.

Занятие 10. Деловое общение: ресурсы, техники, приемы (Часть 1. Развитие коммуникативной компетентности, навыков вербальной и невербальной коммуникации)

Цель: развитие коммуникативной компетентности, осознания перцептивных и коммуникативных процессов, навыков вербальной и невербальной коммуникации в деловом общении.

Задачи:

- развитие навыков рефлексии собственной психологической позиции в общении и распознавания психологической позиции партнера; умений эффективного использования той или иной психологической позиции в зависимости от целей коммуникации;

- осознание процессов перцепции и интеракции в коммуникации;

- развитие навыков управления своим невербальным поведением, распознавания эмоций и психологических состояний по невербальным проявлениям партнера.

Теоретическое введение

Коммуникативная компетентность с одной стороны, определяется знаниями об эффективной коммуникации, структуре, видах общения и т.п., с другой – навыками вербальной и невербальной коммуникации. Рассматривая деловое общение важно помнить о его структуре, которая во многом определяет эффективность коммуникативного процесса. Наиболее распространенной в социальной психологии является структура, предложенная Г.М. Андреевой, включающая три взаимосвязанные стороны: *коммуникативную, интерактивную и перцептивную*. Для эффективной коммуникации важно помнить о перцептивных механизмах, которые способствуют восприятию и пониманию партнерами друг друга (интерпретация, идентификация, рефлексия, каузальная атрибуция, аттракция) и ухудшают качество общения (эффект первого впечатления, эффект ореола, стереотипизация, проекция, упрощения и т.п.). Важно также осознавать виды взаимодействия, преобладающие в общении: доминирование, манипуляция, соперничество, партнерство, сотрудничество).

Вербальная коммуникация опирается на ряд правил: высказывание должно лаконичным, достаточно правдивым, релевантным, ясным. Нормы вербальной коммуникации заключаются в следующем.

- персональность адресации;
- спонтанность и непринужденность;
- эмоциональность;
- ситуативность.

Невербальная коммуникация – это коммуникация без использования слов. Инструментом общения является тело человека, обладающее широким диапазоном средств и способов передачи информации. Умение хорошо ориентироваться в невербальных знаках и сигналах необходимо для того,

чтобы управлять собственными невербальными сигналами в общении, и соответственно, формировать у собеседника то восприятие собственной личности, которое необходимо для достижения поставленных целей общения. Умение распознавать невербальные знаки помогает правильно оценивать собеседника, в частности, как личность, как конкурента или как партнера.

К основным невербальным средствам общения относятся:

- мимика, жесты, позы, походка, контакт глаз (оптико-кинестический канал);
- интонация, громкость, темп, тембр голоса и т.п. (акустический канал);
- межличностное пространство (проксемика);
- прикосновения в общении (такесика);
- запахи (ольфакторный канал).

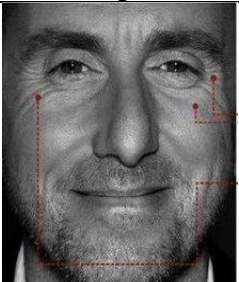
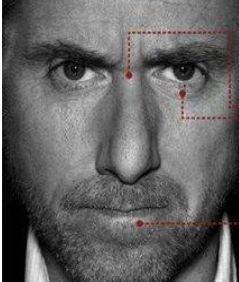

Рассмотрим примеры проявления мимики и жестов в общении.

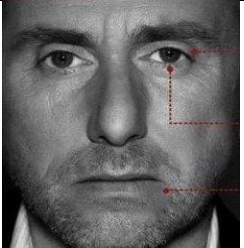
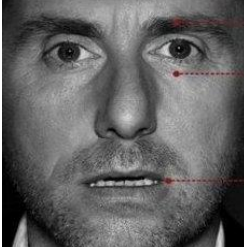
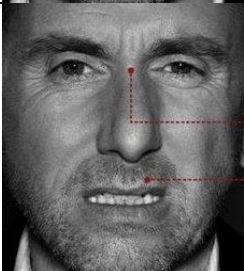
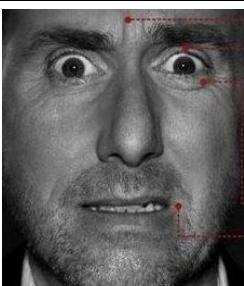
Мимика.

Одним из самых ярких сигналов, подаваемых в общении, являются эмоции собеседников (даже если общение носит рациональный, деловой характер). Эмоции проявляются прежде всего в мимике, жестах, позе, являясь одним из основных средств коммуникации. Рассмотрим подробнее признаки различных эмоций в мимике человека (табл. 2). Наиболее информативными на лице человека для считывания эмоций являются губы, брови и глаза.

Таблица 2

Невербальные признаки эмоций

Эмоция	Невербальные признаки	Иллюстрация
Радость	<i>Мимика</i> 1) Губы расслаблены 2) Уголки губ приподняты 3) Небольшие морщинки в уголках глаз 4) Мышцы в уголках глаз напряжены 5) Щеки приподняты	
Гнев	<i>Мимика</i> 1) Брови опущены, сведены или напряжены 2) Блеск в глазах 3) Глаза широко открыты или наоборот, сужены 4) Рот закрыт, губы сужены или напряжены <i>Взгляд, поза:</i> 1) «Неотрывный» взгляд на объект гнева 2) Сжатые кулаки	
Презрение	<i>Мимика</i> 1) Приподнятый уголок рта с одной стороны 2) Приподнятая бровь 3) Взгляд на объект «сверху вниз»	

Печаль	<i>Мимика</i> 1) Верхние веки слегка опущены 2) Рассредоточенный взгляд 3) Губы расслаблены 4) Уголки губ опущены	
Удивление	1) Брови приподняты 2) Глаза широко раскрыты 3) Рот приоткрыт 4) Мышцы лица и губ в целом расслаблены	
Отвращение	1) «Сморщенное» выражение лица (складки на лице и между бровями) 2) Верхняя губа напряжена и приподнята <i>Жесты, позы:</i> 1) Отворот головы, туловища (периодический либо полу отворот)	
Страх	<i>Мимика</i> 1) Мышцы лица в целом напряжены 2) Глаза широко открыты или видно напряжение в веках 3) Брови могут быть приподняты и вытянуты 4) Губы могут быть немного вытянуты	

Помимо проявления базовых эмоций, в общении, можно наблюдать целые комплексы действий и эмоциональных состояний, а также качеств личности: уверенность и неуверенность, раздражение и агрессивность, согласие и несогласие, оценка получаемой информации, желание доминировать и пр.

Движения рук и тела передают много сведений о человеке. Во-первых, в них проявляются состояние организма и непосредственные эмоциональные реакции. Это позволяет судить о биологически обусловленном темпераменте человека (сильные или слабые у него реакции, быстрые или замедленные, инертные или подвижные) (Скаженик, 2006).

Во-вторых, позы и движения тела выражают многие черты характера: степень его уверенности в себе, зажатость или раскованность, осторожность или порывистость.

В позе и движениях проявляется и социальный статус человека. Такие выражения, как «идти с высоко поднятой головой», «расправить плечи» или, напротив, «стоять на полусогнутых», представляют собой не только описание позы, но и выражают определенное психологическое состояние человека.

В-третьих, в позе и жестах проявляются культурные нормы, усвоенные человеком. Например, воспитанный в европейских традициях мужчина никогда

не будет разговаривать сидя рядом со стоящей женщиной, независимо от того, как он оценивает ее личные достоинства (Пиз, 1992).

Выделяют следующие основные группы жестов в общении: жесты уверенности, жесты неуверенности и раздражения, жесты, выражающие агрессивность, жесты согласия и несогласия, жесты оценки получаемой информации (Скаженик, 2006) (табл. 3).

Таблица 3

Жестикуляция в деловом разговоре

<i>Жесты уверенности</i>	<ul style="list-style-type: none"> • кисти рук соединены кончиками пальцев, ладони не соприкасаются; • кисти рук сцеплены сзади, подбородок высоко поднят; • во время передачи информации локти не прижаты к туловищу; • руки в карманах, большие пальцы снаружи/большие пальцы в карманах, а кисти снаружи; • одна рука обхватывает другую в области ладони
<i>Жесты неуверенности, раздражения</i>	<ul style="list-style-type: none"> • прижатые вплотную к бокам локти; • ерзание в кресле; • одной рукой человек поправляет пуговицу или запонку на рукаве другой, браслет часов или манжет; • человек двумя руками держит букет цветов, чашку с чаем, сумочку (женщины); • потирание уха
<i>Жесты, выражающие агрессивность</i>	<ul style="list-style-type: none"> • тесно сплетенные пальцы рук, особенно если руки находятся на коленях; • поза на стуле «верхом»; • руки в карманах, большие пальцы снаружи: у мужчин – амбициозность, у женщин – агрессивность
<i>Жесты несогласия</i>	<ul style="list-style-type: none"> • боковой взгляд – жест недоверия (в случае, когда взгляд отводится и возвращается вновь, подобное движение воспринимается партнером как жест несогласия); • прикосновение к носу или легкое потирание его – чаще проявляется при наличии в переговорах или дискуссии контраргументов; • ноги у сидящего направлены к выходу – желание уйти; такое же желание проявляется тогда, когда собеседник снимает очки и демонстративно откладывает их в сторону
<i>Жесты согласия</i>	<ul style="list-style-type: none"> • кивок головой, заинтересованный взгляд, легкая улыбка
<i>Жесты, относящиеся к оценке получаемой информации</i>	<ul style="list-style-type: none"> • рука у щеки; • один палец отставлен, остальные под подбородком (при критической оценке сказанного или негативном отношении к партнеру в данный момент); • почесывание подбородка (в конфликтных дискуссиях в сочетании со взглядом искоса связано с обдумыванием следующего хода в диалоге); • почесывание пальцем спинки носа (озабоченность, сомнение); • манипуляции с очками; • рука поглаживает шею – недовольство, отрицание, гнев

Вопросы для самоконтроля

1. Назовите перцептивные механизмы, способствующие восприятию и пониманию людьми друг друга?
2. Какие эффекты могут исказить восприятие человека партнером по общению?

3. Что такое общение и какие виды общения вы знаете?
4. Какие элементы входят в структуру делового общения?
5. Какие правила повседневной и деловой коммуникации вы знаете?
6. Что можно узнать о партнере по голосовым характеристикам его речи?
7. Какое значение для деловой коммуникации имеет пространственная ориентация партнеров?
8. В чем заключаются особенности интерактивной стороны делового общения?
9. Какие выделяют виды ситуаций и типы взаимодействий?
10. Как проявляется толерантность в общении?
11. Какие вы знаете механизмы взаимопонимания в процессе делового общения?
12. Как правильно наблюдать за партнером по общению?
13. Внешность человека: определение, компоненты, значение.

Практикум

Задание 1. Развитие коммуникативной компетентности (эссе «Общение в моей жизни»)

Творческая работа состоит из двух частей. В первой части проводится диагностика особенностей межличностных отношений (см. Методики). Во второй части проводится анализ своего собственного опыта межличностных отношений и общения на основе полученных результатов.

МЕТОДИКИ (Ссылки на тесты для диагностики)

- Опросник ОМО (Шутц): <https://psytests.org/interpersonal/omofiro.html>
- Опросник Типы МЛЮ (Т.Лири): <https://psytests.org/interpersonal/leary-run.html>
- Проективный тест Пальмера: <https://psytests.org/funtest/pahlmer.html>

При написании работы можно опираться на следующий план:

- 1) Насколько я общительный человек
- 2) Насколько широкий круг друзей и знакомых я имею/предпочитаю иметь
- 3) Какие трудности встречаются у меня в общении чаще всего и почему
- 4) Что у меня лучше всего получается в процессе общения с другими
- 5) Какой я в общении, какие стратегии выбираю в общении с другими
- 6) Насколько я удовлетворен (согласен/не согласен с) полученными результатами
- 7) Планирую ли я что-то менять в общении и в отношениях с другими

Задание 2. Деловая коммуникация: развитие навыков вербальной коммуникации

Выполните задания в соответствии с правилами, приемами, техниками эффективной деловой коммуникации

1.	Приведите пример ситуации, когда эффект первого впечатления может помешать восприятию и пониманию партнера по общению.
2.	Ваш друг часто занимает у вас незначительные суммы и не отдает до тех пор, пока вы не напомните. Сегодня он опять просит у вас немного денег в займы, но вам не хочется ему давать. Используя <i>правила</i>

	уверенного поведения и эффективной коммуникации откажите ему в просьбе.
3.	Приведите пример своих стереотипов: гендерных, предметных, этнических, профессиональных, возрастных

Задание 3. Развитие навыков невербальной коммуникации

Посмотрите на картинку и определите «основную» эмоцию. Смотрите в первую очередь на губы, брови и глаза (рис.4).



Рис. 4. Невербальные проявления эмоций.

Методические рекомендации

Ознакомьтесь с теоретическим материалом по теме. Ответьте на вопросы для самоконтроля. При выполнении Задания 1 обращайтесь внимание на самоанализ и рефлексия, которые будут способствовать полноте, всесторонности раскрытия темы, логичности и последовательности изложения материала; следуя плану эссе, проявляйте творческий подход. Прежде, чем приступить к эссе, внимательно прочитайте интерпретацию, полученную по результатам диагностики.

Показатели для оценки эссе (требования):

- знание фактического материала по проблеме общения;
- степень самостоятельности и обоснованности аргументов и обобщений (полнота, глубина, всесторонность раскрытия темы, логичность и последовательность изложения материала, корректность аргументации, характер и достоверность примеров, иллюстративного материала, широта кругозора автора, наличие знаний интегрированного характера, способность к обобщению);
- культура оформления материалов работы.

При выполнении Заданий 2 и 3 опирайтесь не только на свой житейский опыт, но и теоретический лекционный материал, относитесь к заданиям с

пониманием того, что развитие навыков как вербальной, так и невербальной коммуникации требует тренировки. Если вы будете тренироваться с удовольствием, результат будет вами достигнут и легче, и быстрее.

Литература и интернет-ресурсы

Аллан Пиз. Язык телодвижений. – Нижний Новгород: Издательство «Ай Кью», 1992.

Пономаренко Л.П., Белоусова Р.В. Основы психологии для старшеклассников: пособие для педагога: в 2 ч. Ч.1. – М.: Гуманит. изд. центр «ВЛАДОС», 2001. – С. 187–188.

Скаженик Е.Н. Деловое общение. Учебное пособие. – Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2006.

Психологические тесты онлайн: <https://psytests.org>

Занятие 11. Деловое общение: ресурсы, техники, приемы (Часть 2. Психологический контакт. Просьба и отказ в деловом общении)

Цель: совершенствование коммуникативной культуры и коммуникативной компетентности.

Задачи:

- развитие представлений о психологическом контакте в общении;
- развитие навыков установления контакта с партнером по общению;
- развитие навыков ассертивной просьбы и ассертивного отказа в деловом общении.

Теоретическое введение

Установление психологического контакта – одна из важнейших задач начала беседы. Этапы установления психологического контакта предполагают определенную последовательность (рис. 5).

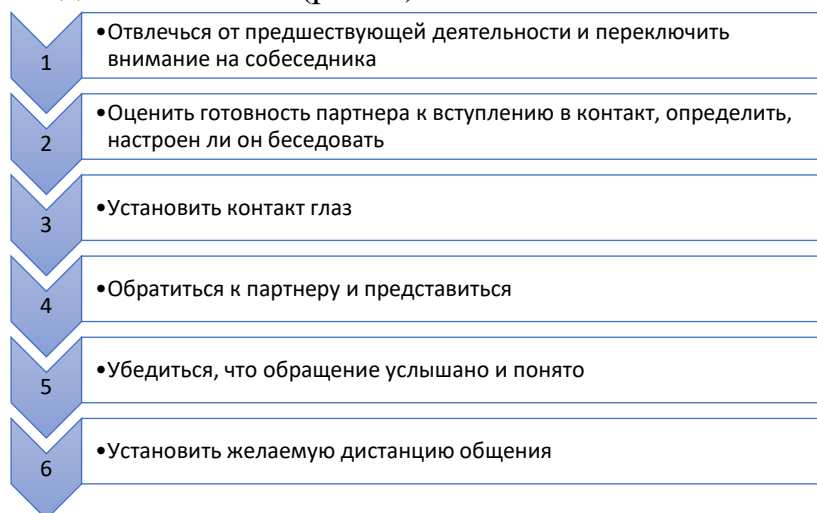


Рис. 5. Этапы установления психологического контакта.

Убедиться в том, что контакт с партнером установлен, можно по следующим признакам: налажен контакт глаз с партнером, речь собеседников и их действия согласованы (гармоничны).

Разрыв психологического контакта – это показатель завершенности деловой беседы. Разрыв контакта должен начинаться задолго до того, как человек завершил речь и всю беседу. Для того, чтобы правильно завершить контакт важно следовать следующим правилам: убыстрение темпа речи, «свертывание» темы, подведение итогов, изменение поведения (посмотреть на часы, убрать бумаги со стола), возвращение к прерванной деятельности.

Показателем эффективности установления или разрыва контакта является отсутствие напряжения в ходе разговора и после его окончания.

Ассертивная просьба

В повседневной жизни просьбу часто путают с предъявлением требований. Просьба – это открытое изложение своей позиции и своих желаний, сделанное в такой форме, что другой человек может согласиться или

отказать в выполнении этих желаний, поскольку это зависит от его позиции и его желания. Требования обосновываются законами, официальными распоряжениями или этическими нормами, правилами морали. Обращаясь с просьбой, можно апеллировать лишь к отношениям с партнером. Поэтому обращение с просьбой надо начинать с установления благоприятных отношений с собеседником. Для эффективного обращения с просьбой необходимо (Ромек, 2002):

6. Перед обращением сформулировать просьбу про себя как можно четче.
7. Обращаться только к тем, кто может реально помочь.
8. Устанавливая контакт, убедиться, что партнер готов выслушать.
9. Изложить просьбу, подчеркивая реальность ее исполнения.
10. Предоставить партнеру свободу действий: можно лишь советовать, но не указывать, что и как нужно делать, выполняя просьбу.
11. Убедиться, что просьба понята правильно.
12. Поблагодарить партнера.
13. При необходимости договориться о следующей встрече.

Если собеседник отказывает в выполнении просьбы, необходимо:

- определить причину отказа (используя техники активного слушания);
- с учетом причин отказа переформулировать просьбу, изменив ее, предложить компромисс.
- попросить совета, кто еще может помочь в выполнении этой просьбы.

Следуя данным правилам, важно уделять внимание своему невербальному поведению: контакту глаз, дистанции общения, позе, интонации. Важно в процессе обращения с просьбой к собеседнику вести себя уверенно, но не высокомерно. Представить, что человек, к которому идет обращение, хочет помочь, но не знает как. Прямо и вежливо сформулировать свою просьбу.

Просьба перестает быть просьбой и становится требованием, когда человек дает собеседнику понять (это легко делается интонацией), что он ожидает (имеет право) определенного ответа; будет чувствовать себя обиженным (расстроенным, рассерженным, покинутым), если просьба не будет удовлетворена.

Ассертивный отказ

Умение твердо и корректно отказывать – важное умение человека, который стремится к самостоятельности в мышлении и поведении, который является личностью, ответственной за свои поступки. Умение говорить «нет» – это умение обозначать границы своего суверенитета. Человек, не умеющий отказывать становится жертвой манипулятора, теряя свою индивидуальность. Особые проблемы со словом «нет» имеют люди с нарушенной самооценкой. Они не могут и не позволяют себе устанавливать границы своего «я». Существуют правила «обозначения границ» и корректного отказа собеседнику.

14. *Уделить собеседнику (просящему) внимание.* Важно показать, что вы заинтересованы в беседе с партнером, поэтому поблагодарите его за то, что обратились именно к вам, переспросите, если что-либо вам не ясно.

15. *Определить свою позицию* (предпочтения, чувства, понимание ситуации). Важно понять, сможете ли вы сделать то, о чем вас просят, хотите ли вы этого и будете ли делать. Если вы решили отказать, то ведите себя уверенно и конструктивно, извинения здесь не уместны.

16. *Скажите «нет»*. Уверенно и однозначно откажите: «Спасибо, нет»; «Мне это не подходит».

В случае, если собеседник настаивает на просьбе, апеллируя к жалости, милосердию или даже к шантажу важно оставаться твердым в своем отказе, т.е. использовать технику «перманентного отказа»:

- благодарность за доверие, предложение;
- аргументация отказа;
- вежливый, но твердый отказ;
- выслушивание и повторение аргументов оппонента;
- снова вежливый и твердый отказ.

Некоторые дополнительные техники отказа:

Пауза: «Я позвоню вам в конце недели»; «Я дам вам знать к середине дня» и т.п.

Сочувствие: «Это действительно серьезная проблема, я понимаю», «Да, плохо дело, но я надеюсь, вы непременно найдете выход».

Минимум извинений: «Простите меня за то, что мои интересы для меня ближе ваших».

Точность в определении границ помощи: «Я готов помочь вам перенести мебель, но только не укладывать вещи»; «Я могу вас подвезти до работы, но только если к четверти девятого вы будете готовы».

Внимание интонации и жестам: стойте или сидите в удобной для вас позе. Смотрите в глаза собеседнику. Говорите уверенно, полным голосом. Ваша поза и ваш голос должны служить дополнительным подтверждением вашей уверенности.

Избегайте чувства вины.

Вопросы для собеседования

1. Развитие каких социально-психологических умений способствует повышению уровня коммуникативной культуры?
2. В каких формах осуществляется деловое общение? Каковы их особенности?
3. Какие методы используются в процессе делового общения для воздействия на партнеров?
4. Назовите функции делового общения.
5. Охарактеризуйте виды делового общения работников в организации.
6. Раскройте сущность принципов делового общения.
7. По каким признакам можно выявить наличие психологического контакта в общении?
8. Что такое ассертивная просьба?
9. Какие правила существуют для обращения к собеседнику с просьбой?
10. Чем просьба отличается от требования?

11. Какие правила и техники ассертивного отказа существуют?

Практикум

Для того, чтобы закрепить навыки установления и разрыва контакта, сформировать навыки ассертивной просьбы и отказа, навыки уверенного поведения в беседе можно использовать специальные техники и упражнения из тренинга ассертивности.

Задание 1. Упражнение «Односторонний контакт»

Цель: овладение навыками вступления в контакт и выявление признаков контакта.

Описание упражнения

Все участники тренинговой группы делятся на пары: один исполняет роль инициатора беседы, другой – его собеседника. Задача инициатора беседы установить контакт и разговаривать собеседника, поскольку он не знает ситуации и его необходимо ввести в курс дела и выполнить задание ситуации.

Ситуация 1.

Вас пригласил на беседу преподаватель. Вы не знаете, о чем пойдет речь, но у его кабинета видите другого студента, у которого может быть можно прояснить ситуацию.

Ситуация 2.

Вы пришли на пересдачу экзамена. Обратитесь к студенту из другой группы (так как из вашей группы никого нет) и узнайте, какие вопросы задает в основном преподаватель.

Ситуация 3.

Вы покупаете газету в киоске и завязываете разговор с продавцом о квартирах, сдающихся поблизости.

Ситуация 4.

Вы приехали в другой город. Покупая журналы, узнайте у продавца, какие культурные центры он вам посоветует посетить.

Обсуждение и выводы

Участникам каждой пары при обсуждении задаются вопросы:

- Как Вы поняли, что хотел от вас партнер?
- Испытали ли Вы напряжение?
- Удалось ли вступить в контакт?

В случае необходимости упражнение можно повторить, используя более эффективную стратегию.

Задание 2. Упражнение «Ассертивная просьба»

Цель: изучение ассертивной просьбы о любезности.

Описание упражнения

Упражнение выполняется в рабочей группе.

1. Вспомните ситуацию, в которой вам необходимо было получить что-то для вас важное и вы хотели, чтобы ваш партнер сам догадался и предложил вам это.

2. Представьте, что этот человек сидит на пустом стуле в центре круга. Сформулируйте вашу просьбу и попросите его о любезности.

3. Остальные члены группы делятся с говорящим своими впечатлениями: была ли просьба ассертивной, не присутствовала ли в ней агрессия или робость.

4. В роли «просящего» по очереди должны побывать все участники.

Обсуждение и выводы

- Какой опыт вы приобрели, выполняя это упражнение?
- Что вы узнали о себе?
- Какие закономерности вы увидели и к каким выводам пришли?
- Какие достоинства и ограничения вы обнаружили у этой техники?

Какова, на ваш взгляд, область ее применения?

Задание 3. Упражнение «Берегись, хозяин!» (Турнер, 2002)

Цель: отработка навыка ассертивной просьбы, поделиться друг с другом знанием и опытом общения в условиях производственных отношений.

Описание упражнения.

1. Прочитайте текст «Отсутствие доказательств». Запишите любые замечания, которые придут в голову после прочтения текста.

2. Попробуйте разыграть данную ситуацию для отработки навыков ассертивной просьбы.

Текст «Отсутствие доказательств»

Билл был нанят компанией по производству скобяных изделий для выполнения плотницких работ. Он превосходно разобрался в древесине, и покупатели ценили его советы.

Однако Билл оказался совершенно никудышным работником. Он часто опаздывал, устраивал длительные перерывы, работал медленно, делая множество ошибок, и оставлял мусор, убирать который приходилось другим.

Управляющий, Кен, промучился с Биллом два года, пока не нашел, наконец, подходящую замену. После этого он попытался уволить его. Но Билл пожаловался в профсоюз на несправедливость увольнения, поскольку экспертиза, которой его работа была бы признана неудовлетворительной, не проводилась ни разу. С полным сознанием собственной правоты он заявил, что раз не было официальной оценки, то он считал себя вправе рассматривать свою работу как соответствующую принятому стандарту.

В компании существовала система ежегодной письменной оценки качества производства, однако у Джейн, непосредственного начальника Билла, никогда не доходили до этого руки, и последние три года она вообще этим не занималась.

Теперь стоит вопрос: какие аргументы могут представить Кен и Джейн, которые доказали бы представителю профсоюза справедливость увольнения Билла? Могут ли они это сделать? Или они обречены работать с Биллом вечно?

Обсуждение и выводы

• Удалось ли Кену и Джейн правильно сформулировать свою просьбу профсоюзному представителю?

• Какие аргументы они использовали?

• Была ли их стратегия эффективной?

Задание 4. Техника «Ассертивный отказ» (Ромек, 2002)

Цель: изучение личностных границ и техники ассертивного отказа.

Описание упражнения

Упражнение выполняется в рабочей группе.

1. Группа просит участника сделать что-либо из того, что он делать не обязан.

2. Задача первого участника – последовательно в течение трех минут отказывать группе в просьбе.

3. После того, как отведенное время закончится, члены группы делятся с говорящим своими впечатлениями: был ли отказ ассертивным; не присутствовала ли в нем агрессия или робость.

4. Затем «отказывающим» становится следующий участник.

5. В роли «отказывающего» по очереди должны побывать все участники.

Обсуждение и выводы

- Удалось ли каждому участнику отказать в просьбе?
- Эффективными ли были выбираемые им стратегии отказа?
- Что получилось, а что нет в ситуации отказа?

Методические рекомендации

1. Постарайтесь сделать свои выступления аргументированными и убедительными.

2. Соберите обратную связь у членов группы относительно точности выполнения вами тех или иных приемов.

3. Проанализируйте полученную обратную связь и свои собственные впечатления от участия в упражнениях.

4. Полученные знания постарайтесь использовать в повседневной жизни, фиксируйте свои успехи и достижения.

Литература

Истратова О.Н. Эксакусто Т.В. Справочник по групповой психокоррекции. Ростов н/Д, «Феникс», изд. 3-е, 2011, - 443 с.

Ромек В.Г. Тренинг уверенности в межличностных отношениях. СПб.: Речь, 2002.

Турнер Д. Ролевые игры. Практическое руководство. – СПб: Питер, 2002. – 352 с.

Фопель К. Психологические группы. Рабочие материалы для ведущего. – М.: генезис, 2001 - 256 с.

Эксакусто Т.В. Практикум по групповой психокоррекции: тренинги, упражнения, ролевые игры Ростов н/Д, «Феникс», 2007. 235 с.

Занятие 12. Деловое общение: ресурсы, техники, приемы (Часть 3. Активное слушание. Техника формулирования вопросов

Цель: освоение навыков активного слушания в процессе общения, развитие коммуникативной компетентности за счет овладения техникой формулировки вопросов в беседе.

Задачи:

- знакомство с понятиями активного (рефлексивного), нерефлексивного, эмпатического слушания;
- развитие навыков активного слушания в процессе общения с партнером;
- знакомство с видами вопросов; отработка навыка формулирования вопросов в общении.

Теоретическое введение

Виды слушания в общении

В психологии принято выделять три вида слушания (*Атватер, 2001*): эмпатическое, нерефлексивное и рефлексивное (или активное) слушание. Эмпатического слушание чаще используется в межличностном общении, в то время как в деловом общении его, как правило, не используют. *Эмпатическое общение* предполагает проявление переживаний, сочувствия словам партнера и является очень эмоциональным («Я очень сочувствую вам», «Я искренне рад за вас», «Ах, это прекрасно!», «Это ужасно...» и т.п.). Чаще всего эмпатическое слушание используют психологи в беседе с клиентом, т.к. такой прием помогает человеку справиться с трудностями за счет проявления своих эмоций и чувств. Нерефлексивное слушание также используется в деловом общении достаточно редко (однако, в виде исключения может являться эффективным приемом в деловой коммуникации). *Нерефлексивное слушание* или «умение внимательно молчать» используется для того, чтобы дать высказаться собеседнику, не вмешиваясь в его речь с замечаниями и комментариями. Такие ситуации могут возникать, когда человек испытывает сильные эмоциональные переживания или когда ему необходимо выговориться, проговорить все, что он задумал. Именно поэтому вмешательство в речь собеседника должно быть сведено к минимуму (например: «Да?!», «Продолжайте», «Интересно» и т.п.).

Таблица 4

Приемы активного слушания

Приемы активного слушания	Содержание приема	Примеры фраз
Выяснение	Обращение к говорящему за уточнениями	«Я не совсем понял», «Что Вы имеете в виду?», «Пожалуйста, уточните», «Не могли бы вы пояснить это?», «К сожалению, я не все понял», «Не могли бы вы повторить?», «Может, вы сформулируете по-другому?»
Перефразир	Собственная форму-	«Как я Вас понял...», «Вы думаете, что...», «По

ование	лировка (перифор-мулировка) сообщения собеседника для проверки его точности	Вашему мнению...», «Вы считаете, что...»
Отражение чувств	Отражение слушающим (реципиентом) эмоционального состояния говорящего (комму-никатора)	«Вероятно, Вы чувствуете...», «Вы несколько расстроены...», «Вы вроде бы огорчены...», «Вы переживаете...», «Представляю, как вам тяжело...»
Резюмирова-ние / обобщение	Подытоживаются основные идеи и чувства говорящего, что помогает связать части сообщения в смысловое целое	«Вашими основными идеями, как я понял, являются...», «Если подытожить сказанное Вами, то...», «Итак, можно сказать...», «Обобщая то, что вы сказали...», «До сих пор мы рассматривали...», «Итак, ваша основная мысль, если я правильно вас понял, сводится...»
Пересказ	Это шаг вперед по сравнению с пояснением того, что мы услышали, т.е. говорящему «возвращается» суть его сообщения с продолжением его мысли, чтобы он смог оценить, правильно ли мы его поняли	«Вы имеете ввиду...», «Насколько я мог вас понять...», «Значит, с вашей точки зрения...», «Итак, вы полагаете...», «Иными словами, вы считаете...»

Рефлексивное (активное) слушание направлено на распознавание, расшифровку, декодирование смысла, значения сообщения, поступающего от собеседника. Способствуют этому специальные приемы: выяснение, перефразирование, отражение чувств, резюмирование (табл. 4).

Умение задавать вопросы

Задавать вопросы в процессе общения – значит обеспечивать взаимопонимание с партнером, приобретать сведения, критически мыслить и проявляя собственную позицию, идти навстречу собеседнику. Спрашивать – значит оказывать доверие собеседнику, проявлять заинтересованность к его личности.

Умение задавать вопросы – это особое искусство владения речью и невербальной коммуникацией. С одной стороны, вопрос заданный не вовремя, либо неуместный вопрос, может приводить к возникновению барьеров и трудностей в общении, что становится отправной точкой развития конфликтов. С другой, если не задавать вопросы, пренебрегать ими, это может привести к искаженному восприятию партнера по общению, возникновению домыслов и иллюзий. Особенно важными и необходимыми вопросы становятся в ходе деловой беседы. Ее эффективность во многом обусловлена точностью и корректностью вопросов, которые собеседники задают друг другу. Психологи, исходя из разных оснований, выделяют множество видов вопросов, создают их разные классификации. Одна из известных и широко распространенных

классификаций основана на широте предстоящего ответа. В ней выделяются три группы вопросов (Айламазьян, 1999) (табл. 5).

Таблица 5

Виды вопросов (классификация с точки зрения широты предстоящего ответа)

Виды вопросов	Специфика вопросов	Примеры
Закрытые вопросы	Вопросы, на которые ожидается ответ «да» или «нет»; они обращены ко всему объему содержащегося в них смысла. Эти вопросы могут привести к созданию напряженной атмосферы в беседе, поскольку резко сужают информационную составляющую беседы и могут нарушить ход мысли говорящего	«Это все, что Вы хотели сказать?»; «Это трудно для вас?»; «Вы предпочитаете это сделать сами?»
Открытые вопросы	Это вопросы, на которые нельзя ответить «да» или «нет», они требуют развернутого объяснения. Благодаря их использованию собеседник находится в более активном состоянии он имеет возможность, по своему усмотрению, строить содержание ответов	«Каково Ваше мнение по данному вопросу?»; «Почему Вы считаете такой подход неудачным?»; «Что Вы собираетесь делать летом?»
Выясняющие / уточняющие вопросы	Вопросы являются обращением к говорящему за уточнением; они вынуждают собеседника размышлять, обдумывать и комментировать то, что было сказано	«В этом ли состоит проблема, как Вы ее понимаете?»; «Что Вы имеете в виду?»

Существует классификация вопросов, которые выделяют в зависимости от смысла соотносимых с ними ответов (Айламазьян, 1999) (табл. 5).

Таблица 6

Виды вопросов (классификация с точки зрения смысла, соотносимых с вопросами ответов)

Виды вопросов	Специфика вопросов	Примеры
Альтернативные вопросы	Вопросы содержат возможный выбор, который предстоит сделать собеседнику; ответ на него будет охватывать лишь часть (большую или меньшую) смысла, содержащегося в вопросе.	«Где Вам удобнее будет встретиться со мной, в офисе или на выставке?»; «Куда вам было бы интересно поехать в Египет или в Турцию?»
Избирательные вопросы	Эти вопросы задают некоторый круг «предметов», не называя их конкретно, из которых можно сделать выбор. Этот выбор содержится в ответе на избирательный вопрос	«Чем он болен?» - «Гриппом».
Иксовые вопросы	Вопросы не предполагают «подсказку» ответа. На вопросы такого типа могут последовать любые ответы, которые явным образом не связаны со смысловыми ориентирами, которые содержатся в вопросе	«Что он сказал?»; «Что Вы собираетесь делать летом?»
Прямые вопросы	Вопросы, которые непосредственно касаются исследуемого предмета и формулируются,	«Знаете ли Вы, что...?»; «Что Вы думаете о...?»; «Каково

	как правило, в личной форме	Ваше мнение по поводу...?»
--	-----------------------------	----------------------------

К обеспечивающим продуктивный внешний диалог относятся информационные, зеркальные и эстафетные вопросы (табл. 7).

Таблица 7

Виды вопросов (классификация с точки зрения продуктивности диалога)

Виды вопросов	Специфика вопросов	Примеры
Информационный вопрос	Это вопрос, который построен так, что он вызывает содержательный ответ (мысль, суждение, изложение фактов, позиции и пр.)	«Какие меры вы приняли?»
Зеркальный вопрос	Вопрос состоит в повторении с вопросительной интонацией части утверждения, произнесенного собеседником, чтобы заставить его увидеть свое утверждение, с другой стороны	«Вы действительно думаете, что сделали все, что могли в этой ситуации?»
Эстафетные вопросы	Эти вопросы придают диалогу динамику; они опережают, развивают высказывания партнера, не перебивая, а помогая ему	«Вы хотите сказать, что...»

Вопросы для самоконтроля

1. Какие виды слушания используются в общении?
2. Какой из видов слушания не используется в деловом общении?
3. Что такое активное (рефлексивное) слушание?
4. Какие приемы активного слушания можно использовать в общении и с какой целью?
5. Для чего необходимы вопросы в ходе общения?
6. Какие виды вопросов вы знаете?
7. Какие виды вопросов вы чаще всего используете в своем общении?

Практикум

Задание 1. Анализ умения слушать партнера по общению

Ответьте на вопросы данного опросника, подсчитайте результаты, проанализируйте свое умение слушать партнера по общению.

Опросник «Слушаете ли вы собеседника?» (И. Атватер)

Инструкция: Вашему вниманию предлагается методика на определение степени выраженности умения слушать другого человека. Перед Вами 16 вопросов на каждый из которых Вы должны ответить утверждением «да» или «нет». Следует помнить, что нет правильных или неправильных ответов, т. к. люди различны и каждый высказывает свое мнение. Главное, старайтесь отвечать честно, не пытайтесь произвести благоприятное впечатление, ответы должны соответствовать действительности. Свободно и искренно выражайте свое мнение. В этом случае Вы сможете лучше узнать себя.

Текст опросника

1. Ждете ли Вы терпеливо, пока другой закончит говорить и даст Вам возможность высказаться?

2. Спешите ли Вы принять решение до того, как поймете сущность проблемы?

3. Слушаете ли Вы лишь то, что Вам нравится?

4. Мешают ли Вам слушать собеседника Ваши эмоции?

5. Отвлекаетесь ли Вы, когда собеседник излагает свои мысли?

6. Запоминаете ли Вы вместо основных моментов беседы какие-либо несущественные?

7. Мешают ли Вам слушать предубеждения?

8. Прекращаете ли Вы слушать собеседника, когда появляются трудности в его понимании?

9. Занимаете ли Вы зачастую негативную позицию к говорящему?

10. Всегда ли Вы слушаете собеседника?

11. Ставите ли Вы себя на место говорящего, чтобы понять, что заставило его говорить именно так?

12. Принимаете ли Вы во внимание тот факт, что у Вас с собеседником могут быть разные предметы обсуждения?

13. Допускаете ли, что у Вас и у Вашего собеседника может быть разное понимание смысла употребляемых слов?

14. Пытаетесь ли Вы выяснить тот факт, чем вызван спор: разными точками зрения, постановкой вопроса и т.п.?

15. Избегаете ли Вы взгляда собеседника в разговоре?

16. Возникает ли у Вас непреодолимое желание прервать собеседника и вставить свое слово за него или в пику ему, опередить его в выводах?

Обработка результатов

Подсчитайте количество ответов «нет» на вопросы: 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 15, 16.

Подсчитайте количество ответов «да» на вопросы 1, 10, 11, 12, 13, 14.

Сложите количество совпадений с ответами «да» и количество совпадений с ответами «нет». Сумма соответствует вашему умению слушать собеседника.

Интерпретация

6 баллов и ниже – свидетельствуют о низкой степени выраженности умения слушать других, о направленности в ходе общения на себя (т. е. удовлетворение своих притязаний вне зависимости от интересов партнера). Снижена чувствительность в оценке текущей ситуации – когда молчать и слушать, а когда говорить. Необходимо обучение навыкам эффективного слушания.

От 7 до 10 баллов – средняя степень выраженности умения слушать собеседника. Данное умение скорее проявляется ситуативно и зависит от личной значимости (заинтересованности) получаемой информации. Требуется совершенствование навыков и приемов активного слушания.

10 баллов и выше свидетельствуют о явно выраженном умении слушать других вне зависимости от личной значимости получаемой информации. Такой человек является хорошим собеседником, может работать в команде.

Задание 2 «Виды вопросов»

Составьте по два примера к каждому из следующих видов вопросов, встречающихся в деловом общении:

- информационные вопросы (используются для сбора сведений);
- контрольные вопросы (необходимы для контроля за ходом деловой коммуникации);
- ориентационные вопросы (используются, чтобы знать придерживается ли партнер идей, высказанных ранее);
- подтверждающие вопросы (необходимы, чтобы добиться взаимопонимания);
- ознакомительные вопросы (используются для ознакомления с мнением собеседника);
- однополюсные вопросы (повторение вопроса собеседника, в знак того, что понятно, о чем идет речь и для того, чтобы выиграть время на обдумывание ответа);
- встречные вопросы (необходимы для сужения темы разговора);
- направляющие вопросы (в случае отклонения от темы направляют беседу в нужное русло);
- альтернативные вопросы (предоставляют возможность выбора);
- провокационные вопросы (используются, чтобы установить правильно ли партнер понимает ситуацию);
- вступительные вопросы (необходимы для формирования у партнера заинтересованности в разговоре);
- закрывающие вопросы (необходимы для подведения итогов разговора);
- закрытые вопросы (наводящие вопросы, на которые можно коротко ответить);
- открытые вопросы (выявляют ключевые моменты беседы).

Методические рекомендации

Рекомендации к заданию 1:

- подберите литературу по проблеме слушания в общении, ориентируясь на издания, раскрывающие сущность активного (рефлексивного) слушания;
- прежде, чем отвечать на вопросы опросника проанализируйте свое умение слушать собеседника;
- пройдите тестирование и подсчитайте результат;
- проанализируйте ваши представления о своем умении слушать и результаты опросника;
- напишите краткое резюме, включающее ваши советы самому себе по развитию навыков эффективного слушания.

Рекомендации к заданию 2:

- подберите литературу по рассматриваемой проблеме, ориентируясь на издания, раскрывающие прикладные аспекты делового общения и взаимодействия;

- проанализируйте собранный материал, составьте общее впечатление о видах вопросов, которые могут использоваться в деловой беседе для ее эффективности;

- самостоятельно сформулируйте примеры к каждому из видов вопросов (2-3 примера);

- запишите предлагаемые примеры вопросов последовательно и в соответствии с их классификацией.

- в заключении работы рекомендуется сделать краткий вывод, отразив собственное мнение по эффективности видов вопросов в деловой беседе (в каких случаях и при каких обстоятельствах те или иные вопросы будут способствовать эффективной деловой беседе);

- оформите список используемой литературы.

Критерии оценки задания 2:

- соответствие утверждений видам вопросов;

- полный список примеров по всем видам вопросов, встречающихся в деловой беседе;

- уровень творчества, оригинальность приводимых примеров;

- степень самостоятельности вклада студента (учитывается опора на свой опыт в деловом общении);

- аргументированность выводов.

Литература

Айламазьян А.М. Метод беседы в психологии. – М.: Смысл, 1999. – 222 с.

Атватер И. «Я вас слушаю» // Психология внимания. Хрестоматия / ред. Ю.Б. Гиппенрейтер, В.Я. Романов. М.: ЧеРо, 2001.

Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. Межличностное общение СПб: Питер, 2001. – 544 с.

Шейнов В.П. Как управлять другими. Как управлять собой. М: АСТ, 2009. – 544 с.

Занятие 13. Коммуникация в деловом общении (Часть1. Публичное выступление)

Цель: освоение способов и приемов эффективного публичного выступления.

Задачи:

- рассмотрение структуры и принципов построения публичного выступления;
- изучение приемов эффективного публичного выступления;
- обсуждение типичных ошибок выступающего;
- развитие навыка лифтовой речи.

Теоретическое введение

В настоящее время ораторское умение высоко ценится в профессиональной среде. От эффективного устного доклада, презентации своих идей и предложений, грамотных ответов на вопросы зависит авторитет сотрудника, его статус. Умение говорить и умение удерживать внимание аудитории в течение определенного времени – это настоящее искусство. Формирование навыков публичного выступления требует упорного труда, тренировки и самоанализа. Выступающий должен стимулировать интерес людей к обсуждаемой проблеме, использовать способы воздействия на установки слушателей и их поведение.

Существует ряд способов построения речи в публичном выступлении. В частности, выделяют индуктивный способ (от частного к общему), дедуктивный (от общего к частному), концентрический (расположение материала вокруг главной проблемы), исторический (изложение материала в хронологической последовательности) и др.

Структура речи (всей или отдельного модуля) должна включать три основных элемента: введение, основная часть, заключение.

Вступление

1. Привлечение внимания.
2. Установление контакта с аудиторией.
3. Фиксация внимания.
4. Анонс выступления.

Изложение основного содержания

5. Первый проблемный модуль.
 - 5.1. Описание существующего положения.
 - 5.2. Описание того, каким это положение должно быть.
 - 5.3. Предлагаемый метод решения.
6. Переход к следующему проблемному модулю.
7. Второй проблемный модуль и т.д.

Модульный способ построения речи

- ✓ *Каждый модуль посвящен какому-то отдельному вопросу*
- ✓ *Внутри себя каждый модуль структурирован, в нем есть:*

- ✓ *мини-вступление,*
- ✓ *основная часть с коротким резюме*
- ✓ *фраза для перехода к следующему модулю.*

Заключение

8. Логическое обобщение.
9. Выводы. Краткий обзор сказанного.
10. Призыв к действию.
11. Эмоционально-мемориальная информация.

Существуют также принципы построения хорошо воспринимаемого сообщения:

- от внимания к интересу,
- от интереса к основным положениям,
- от основных положений к возражениям и вопросам,
- ответы, выводы, резюмирование.

Ошибки, которые необходимо избегать при выступлении:

Ошибка 1: Несоответствие содержания речи и поведения оратора.

Когда содержание слов расходится с тоном речи, осанкой и языком тела, публика это замечает. Если вы начнете говорить «Здравствуйтесь, как я рад вас всех видеть...» дрожащим неуверенным голосом – будьте уверены, у слушателей моментально появится недоверие и к сказанному вами, и к самому говорящему. Поэтому слова должны совпадать с теми эмоциями, которые испытывает оратор. Доверяя искренности эмоций, люди легче воспринимают информацию, у них возникает установка на доверие к докладу в целом.

Ошибка 2: Оправдания и извинения. Даже если вы волнуетесь и не уверены в себе, не стоит оправдываться перед аудиторией. Потому что подготовка к выступлению – это ваша ответственность, и аудитории не нравится, когда своими оправданиями вы пытаетесь эту ответственность с себя снять или разделить с присутствующими. Постарайтесь с самого начала концентрироваться не на вашей неуверенности, а на аудитории. Обращайтесь к мыслям и чувствам сидящих перед вами людей. Даже если вы не уверены в себе, в вашу пользу будут играть две закономерности: а) гораздо больше слушателей, чем вы думаете, не обращают внимания на волнение оратора или же снисходительно относятся к нему; б) ваше волнение снижается тем скорее, чем больше внимания вы уделяете другим людям, а не собственным ощущениям.

Что касается извинений, лучше изначально избегать того, за что нужно будет просить прощения, то есть готовиться и продумывать выступление как можно тщательнее.

Ошибка 3: Отсутствие контроля глаз, бровей, мимики. Брови – главный элемент мимики, они не только указывают на эмоции, но и управляют ими. Чрезмерно высоко поднятые брови – признак неуверенности и некомпетентности. Также, прямой открытый взгляд и широко раскрытые от страха глаза разделяет всего несколько миллиметров. Лучше всего для публичного выступления подходят смеющиеся глаза и прямые брови.

Ошибка 4: *Использование «не тех» слов.* Отрицательные частицы воспринимаются сознанием позднее, чем основное слово, а часто вообще не воспринимаются. Поэтому используйте только те слова, которые подкрепляют желаемую цель. Если вы хотите создать позитивный настрой, тогда вместо слов «это не плохо», скажите «это хорошо», вместо «не принесет убытков» – «принесет выгоду» – и опишите, какую именно выгоду. Ведь она может выражаться не только в виде незамедлительной денежной прибыли – но, и в виде опыта, или информации, которая поможет в дальнейшем получить финансовую выгоду, и т.п.

Ошибка 5: *Не будьте занудой.* Добавьте в свою серьезную речь улыбку, разбавьте шутками, расскажите забавную историю. Публика ответит вам благосклонностью и вниманием. Можно посмеяться и над собой, если вы допустили какую-то оплошность – слушатели воспримут это как признак вашей уверенности в себе и чувства собственного достоинства.

Ошибка 6: *Всезнатьство.* Такие ораторы всегда считают себя намного умнее аудитории, к которой обращаются. В ответ в аудитории всегда появляются скептики, а порой и провокаторы. Поэтому, подключайте слушателей с новой информацией к докладу, умейте оценить их знания. Этим вы продемонстрируете уважение к участникам и внесете оживление в собственное выступление.

Ошибка 7: *Суетливость.* По тому, как движется докладчик, легко понять, насколько он уверен в себе. Испытывая страх перед публикой, начинающий оратор может беспокойно ходить, проделывать суетливые манипуляции с предметами. В итоге публика начинает следить за его перемещениями и перестает следить за темой. Найдите удобное место и займите позицию, с которой вы можете установить зрительный контакт со всей аудиторией. Но не стоит и «замирать» на одном месте. Перемещайтесь, но перемещайтесь осознанно, контролируя пространство.

Ошибка 8: *Монотонность и скучность.* Чтобы ваша речь была выразительной и интересной, выделяйте голосом ключевые моменты публичного выступления: повышайте высоту звука в конце вопроса; изменяйте темп речи в зависимости от ее содержания. Искусный оратор держит публику «в тонусе», постоянно варьирует громкость и силу своего голоса, придавая ему живости. Когда хочет вызвать напряженность и интерес, он произносит слова чуть тише и медленнее. Говоря громче, он выделяет главное в своем публичном выступлении.

Ошибка 9: *Отсутствие пауз.* Как правило, неопытные ораторы спешат заполнить паузы в речи словами-паразитами: «Ээээ... Значит так... Ну, что еще сказать...». Когда нечего сказать – лучше помолчите, пока придут нужные слова. Иногда оратору необходимо время, чтобы подумать, сверится со своими записями, или же просто попить воды. А публике нужны паузы, чтобы осмыслить сказанное вами. Паузу можно использовать для установления визуального контакта, чтобы проконтролировать, правильно ли вас поняли; для усиления напряжения и драматизма; для возбуждения любопытства («...а что он скажет дальше?») и для многого другого.

Ошибка 10: *Старайтесь не перегружать слушателей фактами.* Используйте примеры из живых разговоров, как будто вы просто общаетесь с собеседником. Ни в коем случае не злоупотребляйте профессиональным жаргоном.

Разновидностью публичного выступления является *лифтовая речь*. Лифтовая речь (Elevator pitch) – это заготовленная и тщательно спланированная мини-презентация, которая четко, ясно, и главное, быстро, рассказывает о вас/вашей компании или продукте. Именно лифтовая речь позволяет быстро и лаконично представить себя, рассказать о вашей компании, обратиться к потенциальному инвестору и т.п.

Правила подготовки лифтовой речи предполагают следующее.

- Краткость: 100-250 слов или 30-60 секунд времени – оптимальный вариант для лифтовой презентации.

- Понятность: меньше аббревиатур и сленговых выражений. Ваша идея должна быть понятна даже бабушке и пятилетней племяннице.

- Актуальность: ваш проект/идея решает определенную проблему визави

- Доверие: собеседник понимает, что перед ним достаточно компетентный человек, который действительно способен решить его проблему

- Концептуальность и последовательность: ваша речь хорошо структурирована и не избыточествует ненужными деталями

- Конкретность: больше конкретики и реалистичности

- Адаптированность: ваша речь учитывает интересы конкретного слушателя

- Диалогичность/ Вовлечение: монолог – для театра; в нашем случае стоит задача вывести собеседника на конструктивный диалог

Структура речи должна включать:

- имя, род занятий

- навыки и опыт

- польза и выгода

- что вас интересует

- призыв к действию (т.е. что сделать дальше: отправить резюме, прийти на встречу, подготовить план и т.п.)

Примеры лифтовой речи

Пример 1. Вы хотите найти работу

В этом примере вы рассказываете об основных своих преимуществах и навыках, подкрепляете их примером и прямо спрашиваете, есть ли вам место в компании:

«Здравствуйте, меня зовут Светлана. Я эколог и ищу работу, которая поможет мне использовать мои исследовательские и аналитические навыки. Последние несколько лет я укрепляла их, сотрудничая с местными экологическими организациями и властями по вопросам сохранения и поддержки качества водных ресурсов. Также в будущем я хотела бы развивать образовательные программы по информированию населения об охране водных ресурсов.

Я знаю, что ваша организация занимается проектами контроля качества воды. Скажите, могу я попробовать стать частью вашей организации и усилить ее своими знаниями?»

Пример 2. Вы хотите достучаться к своему начальнику с новой идеей

Ваш начальник все никак не может найти время, чтобы выслушать вас? Вам понадобится максимум 30 секунд, чтобы донести проблему и пути ее решения. Это можно сделать, даже просто провожая руководителя по коридору:

«У нас в организации большинство сотрудников не имеют доступа к принтерам для распечатки документов, хотя по работе им это необходимо. Нужно дать всем возможность оперативно распечатывать документы, чтобы не терять рабочее время для лишних коммуникаций.

Предлагаю поставить один принтер для использования всеми сотрудниками в кабинете секретаря. Можно приобрести новый принтер, как это сделали в компании N решая похожую проблему, либо использовать для этой цели принтер из отдела закупок, так как он мало задействован в работе отдела. Любые эти варианты дешевле третьего — приобрести принтеры для каждого сотрудника».

Вопросы для самоконтроля

1. Что такое деловая риторика?
2. Назовите правила проведения публичного выступления и ответов на вопросы аудитории.
3. В чем состоят главные отличия устного выступления от письменного доклада?
4. Назовите виды дискуссии. В чем состоит отличие дискуссии от спора?
5. В предлагаемой схеме структура речи должна включать три основных элемента. Назовите и опишите эти элементы.
6. Перечислите основные приемы эффективного выступления.
7. Как вы считаете, какие ошибки являются наиболее критическими для публичного выступления? Почему?
8. Что такое лифтовая речь? Какие правила подготовки ее вы знаете?

Практикум

Задание 1. Анализ публичного выступления

Проанализируйте представленный ниже отрывок публичного выступления и выделите ошибки, которые допустил оратор. Отредактируйте текст так, чтобы он звучал интересно и привлекал внимание аудитории.

«Здравствуйте...ммм...друзья....Я бы хотел бы рассказать сегодня немножечко о том, что такое стресс, как он протекает, какие характеристики он имеет, о методах борьбы со стрессом и том, что делать, чтобы он не возникал.... ммм...да....вроде бы все. *(Далее – очень быстро, почти без пауз)*. Каждому из нас приходилось испытывать неприятные ощущения непонятного характера...эээ... когда не выходит сосредоточиться, собрать свои мысли, когда паника возникает на ровном месте. Все эти ощущения – первые признаки

стресса... Я извиняюсь, я не очень опытный докладчик, и не уверен, что у меня получится сегодня хорошо перед вами выступить.....(пауза).

Ммм...Как же быть в такой ситуации? Ага... было бы неплохо научиться управлять стрессом. Вообще, я очень хорошо разбираюсь в этой проблеме. Я посвятил ее изучению около года, и написал уже несколько статей в популярные журналы. Поэтому, о чем бы вы меня не спросили сегодня – я смогу дать вам достойный ответ».

Задание 2. Публичное выступление

Подготовьте выступление, рассчитанное на 4-6 мин, придерживаясь модульного способа построения речи и структуры публичного выступления. Выступите перед одноклассниками.

Примерные темы:

- Честь, достоинство и деловая репутация
- Профессиональная этика ИТ-специалиста
- Должен ли искусственный интеллект соблюдать этические нормы?
- Как быстро справиться со стрессом
- Как научиться рисковать
- Как сделать свою жизнь интересной
- Как создать профессиональную команду
- Как найти работу своей мечты
- Как стать настоящим руководителем
- Как преодолеть прокрастинацию

Критерии оценки: соблюдение временного регламента, соблюдение правил модульного способа построения речи, структуры публичного выступления, содержательность выступления, демонстрация коммуникативных навыков, аргументированность, убедительность выступления, свободное владение материалом по теме выступления, культура выступления, ясность и четкость.

Методические рекомендации

Ознакомьтесь с теоретическим материалом по теме «Публичное выступление: подготовка и реализация». Ответьте на вопросы для самоконтроля. Выполняя *задание 1* психологического практикума, внимательно прочитайте текст и выпишите обнаруженные ошибки на отдельный лист.

Выполняя *задание 2*, придерживайтесь следующей общей структуры выступления. Введение должно занимать 10-20% всей речи. В основной части речи выдвигаются основные тезисы (эта часть занимает – 60-65%). Выделите главную идею вашей речи. Выделите подзаголовки, разделив вашу идею на несколько составных частей. Определите ключевые слова, которые вы повторите несколько раз, чтобы присутствующие лучше запомнили, о чем вы им рассказываете. В заключении обычно формулируются выводы, которые следуют из главной цели и основной идеи выступления, также обычно повторяются основная идея и возвращаются к тем моментам основной части, которые вызвали воодушевление и интерес слушателей. Заключение составляет 20-30% времени.

Литература

Иванова С.Ф. Специфика публичной речи. – М.: 1978.

Скаженник Е.Н. Деловое общение. Учебное пособие. Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2006 [свободный доступ: http://www.aup.ru/books/m161/7_1.htm].

Эксакусто Т.В. Основы психологии делового общения: Учебное пособие. – Таганрог: Изд-во ЮФУ, 2015. – 162 с. [свободный доступ: <http://pibg.tti.sfedu.ru/?cat=15>].

Занятие 14. Коммуникация в деловом общении (Часть 2. Деловая переписка)

Цель: развитие навыков эффективной деловой коммуникации в процессе служебной переписки.

Задачи:

- развитие представлений о деловой переписке, деловом письме, о правилах их реализации;
- изучение структуры делового письма;
- развитие навыка эффективной служебной переписки;
- развитие навыков написания делового письма.

Теоретическое введение

Деятельность делового человека невозможно представить без работы с документами. Подсчитано, что на составление служебных документов и работу с ними у некоторых категорий работников аппарата управления тратится от 30 до 70 % рабочего времени.

Деловые (служебные) письма представляют собой официальную корреспонденцию и применяются для решения многочисленных оперативных вопросов, возникающих в управленческой и коммерческой деятельности. Деловое письмо – всегда официальное сообщение.

При этом служебная переписка является важной частью делового этикета, «общением в миниатюре». Она способствует установлению прочных связей с клиентами и партнерами, улучшению взаимосвязи различных служб, а также увеличению оборота предприятия.

Деловые письма можно классифицировать **по аспектам:**

- письмо-напоминание – факт напоминания;
- письмо гарантийное – выражение гарантии, документ, обеспечивающий исполнение изложенных в нем обязательств. В нем адресату обычно гарантируется оплата или предоставление чего-либо (места работы, проведения исследований и т. п.). Эти письма имеют повышенную правовую функцию, поэтому изложение текста должно быть предельно четким и ясным;
- письмо-подтверждение – указание на достигнутую степень согласия, свершившийся факт;
- письмо-ответ – по своему содержанию носит зависимый характер от инициативных писем, так как тема его текста уже задана и остается изложить характер решения поставленного в инициативном письме вопроса: принятие или отказ от предложения, выполнение просьбы;
- информационное письмо – информирование о намечаемых или уже проведенных мероприятиях;
- письмо-приглашение – письменное приглашение адресату принять участие в каком-либо проводимом мероприятии. Они могут адресоваться как конкретным лицам, так и учреждениям. В них раскрывается характер проводимого мероприятия, указываются сроки проведения и условия участия в нем.

- инициативное письмо – это письмо, требующее ответа; большая категория таких писем выражает просьбу (предложение, запрос) к адресату в решении каких-либо вопросов;

- сопроводительное письмо – письменный текст, который информирует адресата о направлении документов, прилагаемых к письму;

- письмо-предупреждение – предупреждение о возможных ответных шагах и т. д.

Одно и то же письмо может содержать гарантию, просьбу и напоминание, т. е. быть *многоаспектным*.

По признаку адресата деловые письма делятся на *обычные* и *циркулярные*. Циркулярное письмо направляется из одного источника в несколько адресов.

По структурным признакам деловые письма делятся на *регламентированные* (стандартные) и *нерегламентированные*. Регламентированное письмо решает типичные вопросы регулярных экономико-правовых ситуаций и реализуется в виде стандартных синтаксических конструкций. Нерегламентированное деловое письмо представляет собой авторский текст, реализующийся в виде формально-логического повествования или этикетного текста.

Качество делового текста складывается из четырех составляющих: мысли, внятности, грамотности и корректности (*Шеламова, 2007*).

Хорошо структурированное деловое письмо позволяет сэкономить время на его написание и прочтение, получить вразумительный, четкий ответ. Стандартное деловое письмо, на бумажном носителе, имеет следующую **структуру**:

1. *Реквизиты отправителя* включают в себя информацию об отправителе. Чаще всего эта информация располагается на бланке организации-отправителя.

2. *Реквизиты получателя* – указывается должность адресата, название компании, Ф.И.О. и адрес.

3. *Дата написания и отправления* письма. Позволяет различать письма между собой. Часто этот реквизит включен в фирменный бланк.

4. *Заголовок* – кратко о теме письма. Эта часть позволяет определить тематику письма и степень его важности для адресата. Важно правильно подобрать заголовок. При этом он должен быть строгий и лаконичный.

5. *Обращение*. Располагается посередине, и пишется с большой буквы. Обращение должно содержать указание должности, фамилии или имени и отчества. Традиционным считается обращение «Уважаемый».

6. *Преамбула или вводная часть*. В этой части поясняют причины и цели написания письма именно данному адресату. Часто в этой части ссылаются на даты, документы и факты, напоминающие адресату необходимую информацию. Информация, изложенная в преамбуле, должна подвести читателя к адекватному восприятию основной части письма. По объему эта часть варьируется: может быть краткой (одно предложение) и развернутой (несколько предложений и даже абзацев).

7. *Основная часть* текста письма варьируется в зависимости от его конкретного типа, так как в ней формулируется главная цель письма, излагаются аргументы и факты.

8. *Заключение* чаще всего представляет собой формулы вежливости.

9. *Подпись*. Письмо завершается подписью (должность + ФИО) адресанта, которую предваряет стандартная вежливая форма «С уважением». Также возможны варианты: «Искренне Ваш», «С надеждой на продуктивное сотрудничество», «С благодарностью за сотрудничество» и т.п.

10. *Постскриптум*. Это необязательный вспомогательный элемент. Служит для того, чтобы сообщить адресату о важном событии, которое произошло уже после написания письма, или передать ему информацию, которая имеет косвенное отношение к теме письма.

11. *Приложения* являются необязательным дополнением к основному тексту письма и поэтому оформляются на отдельных листах – каждое приложение на своем листе. Какие-либо правила их написания отсутствуют.

При составлении делового письма желательно руководствоваться следующими **правилами**:

- исполнитель должен отчетливо представлять себе сообщение, которое хочет передать, и точно знать, как это выразить в понятной, сжатой и доступной форме;

- письмо должно быть простым, логичным, конкретным и не допускать двусмысленностей. Лаконичные письма, написанные односложными словами, характеризуют пишущих как хороших собеседников, владеющих искусством общения. Фразы должны легко читаться, нежелательно использование большого количества причастных и деепричастных оборотов;

- письмо должно состояться только по одному вопросу, при этом его текст надо разбить на абзацы, в каждом из которых затрагивается лишь один аспект данного вопроса;

- письмо должно быть убедительным и достаточно аргументированным;

- письмо должно быть написано в нейтральном тоне, нежелательно употребление метафор и эмоционально-экспрессивных фраз;

- объем делового письма не должен превышать двух страниц машинописного текста;

- с точки зрения грамматики деловое письмо должно быть безупречным, так как орфографические, синтаксические и стилистические ошибки производят плохое впечатление и действуют на адресата раздражающе;

- деловое письмо должно быть корректным, написано вежливым тоном.

Специалист в области делового письма Р. Теппер полагает, что правильно составленные деловые письма строятся по одной схеме. Начальные строки привлекают **внимание**, следующие за ними одно или два предложения пробуждают **интерес** читателя, затем в двух абзацах высказывается **просьба**, а последняя часть заставляет читателя **действовать**.

Пример делового письма, составленного по данной схеме:

Внимание: «Уважаемая (ый) _____»

Сообщаем информацию, которая Вас, возможно заинтересует»

Интерес: «Мы (Я) предлагаем(ю) Вам новые формы сотрудничества, которые могут существенно повысить эффективность выполняемой совместно с Вами деятельности...»

Просьба: «Для введения в работу новых форм сотрудничества нам требуется помощь людей, готовых на первом этапе вложить свой человеческий капитал в разработку ряда механизмов...»

Действие: «Мы призываем Вас присоединиться к нашей инициативе, затрагивающей интересы тысяч людей...»

Помните, что просьбу нужно формулировать так, чтобы выбор вариантов у адресата был ограничен, поскольку, чем меньше вариантов, тем больше вероятность успеха. Употребление стандартизированных словесных оборотов не только позволяет исключить ненужный эмоциональный тон письма, но и является выражением деловой вежливости (*Шеламова, 2007*).

Интернет-переписка, наиболее часто используемая деловыми людьми на сегодняшний день, имеет свои особенности. При деловой переписке по электронной почте необходимо соблюдать следующие правила виртуального этикета:

- регулярно проверять содержимое своего почтового ящика;
- безотлагательно отвечать на каждое письмо, адресованное непосредственно вам; отсутствие ответа равносильно тому, как если бы вы проигнорировали приветствие, отказались бы пожать протянутую руку или повернулись бы спиной к своему собеседнику;
- соблюдать лаконичность, иногда вполне достаточно нескольких слов;
- в электронном послании всегда надо указывать его основную тему; необходимо учесть, что письма, не снабженные четко сформулированной темой, могут быть проигнорированы;
- высылая письмо незнакомому адресату, важно пользоваться обычным текстовым кодом, иначе не исключено, что он просто не сможет его получить;
- в конце каждого электронного послания обязательно следует указать свое имя, фамилию, должность и место работы, ваш номер электронной почты, а также телефон и обычный почтовый адрес, эти сведения не должны превышать четырех строк;
- нельзя перегружать электронное послание дополнительными материалами (фотографиями, рисунками и т.д.);
- большой объем дополнений высылайте только с согласия или по просьбе адресата. Уточните, имеет ли его почтовый ящик ограничения на принимаемую информацию;
- отвечая на письмо, не следует повторять всю корреспонденцию целиком, достаточно воспроизвести только те ее фрагменты, на которые вы хотите сослаться (такое цитирование вовсе не обязательно, но является определенным жестом вежливости по отношению к вашему виртуальному корреспонденту, который мог и забыть суть своего послания или отдельных аргументов в дискуссии);

- каждое электронное послание одного корреспондента другому является частным, поэтому каждым пользователем должно соблюдаться правило на тайну переписки, (т.е. прежде чем передать его содержание другим лицам, необходимо получить разрешение автора) (*Рамендик, 2003*).

Вопросы для самоконтроля

1. Что такое деловое письмо?
2. Из чего складывается качество делового текста?
3. Какими правилами желательно руководствоваться при составлении делового письма?
4. Что означает схема «внимание – интерес – просьба – действие»?
5. Чем отличается обычное письмо от циркулярного?
6. Каковы основные правила деловой переписки по электронной почте?

Практикум

Задание 1. Анализ деловых писем

Прочтите представленные ниже примеры деловых писем. Проанализируйте их на предмет классификации по следующим признакам: по аспектам, по признаку адресата, по структурным признакам.

Деловые письма для анализа (*Профессиональные шаблоны..., 2017*):

Письмо № 1

Уважаемые участники!

Просим вас ознакомиться с условиями участия в выставке «Город моими глазами» и подтвердить ваше согласие на участие в течение 5-ти дней.

Выставка состоится 09 февраля 2012 года с 9.00 до 19.00 на Гоголевском бульваре в здании «Фотоцентра» Союза журналистов России.

Минимальный размер изображения по короткой стороне – 20 см (напр. отпечаток 20х30), максимальный по длинной стороне – 45 см (напр. отпечаток 30х45).

Фотографии будут размещаться на стендах, на ватмане.

Каждый участник выставки может разместить до 10 работ. Просьба сообщать о количестве фотографий заранее.

Определиться в количестве и формате фотографий и выслать нам на электронный адрес exhibition@mail.ru для предварительного ознакомления их мини-изображения (preview 800х600 точек) с названием и фамилией автора вам необходимо до 01 февраля.

Готовые и утвержденные работы можно будет принести 07 февраля.

С уважением, оргкомитет

Приложение. Сведения о фотовыставке (жюри, партнеры).

Письмо № 2

Уважаемый Иван Иванович,

Спасибо за ваше недавнее резюме. Мы ценим ваш интерес к работе в нашей компании. У вас превосходная квалификация, но, к сожалению, у нас нет никаких доступных вакансий на данный момент.

Мы будем держать вас в курсе и, если в будущем появятся свободные вакансии, мы обязательно сообщим.

С уважением,
директор HR службы компании «Делопись.ру»,

Петр Петров

Письмо №3

Уважаемый Иван Иванович,

Спасибо за ваш интерес к компании «Делопись.ру». Мы получили ваше заявление и находимся в процессе рассмотрения вашего резюме. Если мы решим пригласить вас на интервью, то свяжемся с вами в пределах 15 дней.

С уважением,

старший специалист по работе с персоналом компании «Делопись.ру»,

Петр Петров

Письмо №4

Уважаемый Даниил Олегович,

С большим интересом прочитал Ваше объявление на сайте delopis.ru по поводу кандидатуры веб-дизайнера. Моя квалификация соответствует Вашим требованиям:

- более 3-х опыта в веб-дизайне
- 7 лет опыта в графическом дизайне
- опыт в использовании JavaScript, HTML, Adobe Photoshop
- высшее образование

Дополнительно я обладаю превосходными организационными способностями и навыками в деловых переговорах. Эти качества должны позволить мне сделать ценный вклад в «Делопись.ру», если появится такая возможность.

Прилагаю резюме для Вашего обзора. Надеюсь встретиться с Вами, чтобы подробнее обсудить, чем я могу быть полезен Вашей компании.

Благодарю за Ваше потраченное время на рассмотрение моей кандидатуры.

С уважением,

Олег Мамонтов

Прилагаемый документ: Резюме

Задание 2. Подготовка деловых писем

Напишите самостоятельно два деловых письма на любую тематику, сопроводив их аналогичным анализом по представленным выше классификациям.

Методические рекомендации

Ознакомьтесь с теоретическим материалом по теме «Деловая переписка: правила, этика отношений». Ответьте на вопросы для самоконтроля.

При выполнении задания 1 следуйте приведенному примеру:

Пример: анализ письма №2.

По аспектам это письмо-подтверждение и письмо-ответ; по признаку адресата это обычное письмо, по структурным признакам – регламентированное письмо.

При выполнении *задания 2* ознакомьтесь с подробным описанием структуры делового письма и правилами его составления. Важно соблюдать принципы и правила написания делового письма.

Литература

Рамендик Д.М. Деловое общение М.: Академия, 2003. – 219 с.

Профессиональные шаблоны деловых писем [Электронный ресурс]
<http://www.delopis.ru/>

Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. –М.: Издательский центр «Академия», 2007. –160 с.

Занятие 15. Взаимодействие в малой группе и управление коллективом (Часть 1. Взаимодействие в малой группе и преодоление конфликтов)

Цель: изучение особенностей взаимодействия в малой группе, анализ и преодоление конфликтов.

Задачи:

- знакомство с видами взаимодействия;
- изучение специфики делового взаимодействия в группе;
- знакомство с особенностями конфликта: признаки, этапы;
- анализ возможностей преодоления конфликтных ситуаций.

Теоретическое введение

Каждый член группы по-своему воспринимает группу, систему взаимоотношений в ней, свое положение в группе (которое довольно часто отличается от реального). Именно поэтому с точки зрения развития группы, формирования команды важно учитывать механизмы восприятия и понимания людьми друг друга: интерпретацию, идентификацию, рефлекссию, аттракцию и т.п., а также типы взаимодействия, преобладающие у членов группы. Существуют различные виды взаимодействия (рис.6)

Доминирование	<ul style="list-style-type: none">• Открытое стремление получить максимум преимуществ, действовать путем грубого простого принуждения
Манипуляция	<ul style="list-style-type: none">• Другой оценивается как вещь особого рода, воздействие оказывается скрытно, с опорой на автоматизмы и стереотипы
Соперничество	<ul style="list-style-type: none">• Партнер представляется опасным и непредсказуемым. Факт воздействия (стремление переиграть) не маскируется, но истинные цели скрываются.
Партнерство	<ul style="list-style-type: none">• Отношение к другому как к равному, но с осторожностью, цели раскрываются не полностью.
Содружество	<ul style="list-style-type: none">• Другой воспринимается как самоценность. Готовность и умение понять другого, установка на диалог и сотрудничество.

Рис. 6. Виды взаимодействия

Очевидно, что чем чаще в группе преобладает доминирование, манипуляция, соперничество, тем с большей степенью вероятности в группе будет возникать конфликтная ситуация.

Конфликт – это всегда столкновение интересов, целей или мотивов, при котором ни одна из сторон не желает отступить. Соответственно,

необходимыми и достаточными условиями возникновения (наступления) конфликта являются наличие у субъектов социального взаимодействия противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними.

Причинами возникновения конфликтов могут быть различия целей, психологическая несовместимость партнеров, недостатки в организации переговоров, неудовлетворительные коммуникации, некомпетентность, неполномочность и многое другое. Причины конфликта – это явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и, при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия, вызывают его.

Среди огромного множества причин конфликтов прежде всего выделим так называемые *общие* причины, которые проявляются так или иначе практически во всех возникающих конфликтах. К ним можно отнести следующие причины.

Социально-политические и экономические причины связаны с социально-политической и экономической ситуацией в стране.

Социально-демографические причины отражают различия в установках и мотивах людей, обусловленные их полом, возрастом, принадлежностью к этническим группам и др.

Социально-психологические причины отражают социально-психологические явления в социальных группах: взаимоотношения, лидерство, групповые мотивы, коллективные мнения, настроения и т. д.

Индивидуально-психологические причины отражают индивидуальные психологические особенности личности (способности, темперамент, характер, мотивы и т. п.).

Вторую группу причин в нашей классификации назовем *частными*. Эти причины непосредственно связаны с конкретным видом конфликта. Здесь мы назовем лишь некоторые из них:

- неудовлетворенность условиями деятельности;
- нарушение служебной этики;
- нарушение трудового законодательства;
- ограниченность ресурсов;
- различия в целях, ценностях, средствах достижения целей;
- неудовлетворительные коммуникации.

Причины конфликтов обнаруживают себя в конкретных конфликтных ситуациях, устранение которых является необходимым условием разрешения конфликтов. Конфликтная ситуация – это накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия и создающие почву для реального противоборства между ними.

Основные этапы конфликта

1. *Возникновение и развитие конфликтной ситуации.* Конфликтная ситуация создается одним или несколькими субъектами социального взаимодействия и является предпосылкой конфликта.

2. *Осознание конфликтной ситуации хотя бы одним из участников социального взаимодействия и эмоциональное переживание им этого*

факта. Следствиями и внешними проявлениями подобного осознания и связанных с ним эмоциональных переживаний могут быть: изменение настроения, критические и недоброжелательные высказывания в адрес своего потенциального противника, ограничение контактов с ним и т. д.

3. *Начало открытого конфликтного взаимодействия.* Этот этап выражается в том, что один из участников социального взаимодействия, осознавший конфликтную ситуацию, переходит к активным действиям (в форме демарша, заявления, предупреждения и т. п.), направленным на нанесение ущерба «противнику». Другой участник при этом сознает, что данные действия направлены против него, и, в свою очередь, предпринимает активные ответные действия против инициатора конфликта.

4. *Развитие открытого конфликта.* На этом этапе участники конфликта открыто заявляют о своих позициях и выдвигают требования. Вместе с тем они могут не осознавать собственных интересов и не понимать сути и предмета конфликта.

5. *Разрешение конфликта.* В зависимости от содержания, разрешение конфликта может быть достигнуто двумя методами (средствами): *педагогическими* (беседа, убеждение, просьба, разъяснение и т. п.) и *административными* (перевод на другую работу, увольнение, решения комиссий, приказ руководителя, решение суда и т. п.).

Рекомендации по разрешению конфликта

1. Признайте, что у вас есть проблема. Вы эффективно объясните ей свою проблему, если начнете со следующих слов: «Вы не могли бы мне помочь в одном деле...».

2. Опишите потенциальный конфликт с точки зрения поведения, которое вы наблюдаете, возможных последствий и ваших ощущений. Очень важно объяснить все эти три шага [поведение - последствия - чувства] другому человеку... «Когда я наблюдаю... [поведение], я вынужден отвлекаться от своих непосредственных обязанностей [последствия], и я испытываю досаду [чувства]».

3. Старайтесь не позволять другому человеку менять тему разговора.

4. Предложите разумное решение на основе общих ценностей.

5. Продумайте, что сказать, прежде чем вы столкнетесь с другим человеком, чтобы выразить проблему коротко и ясно.

Вопросы для самоконтроля

1. Какие признаки являются важнейшими в описании малых групп?
2. Назовите основные функции малой группы.
3. В чем состоит функция психологической поддержки? Как вы это понимаете?
4. Какие виды взаимодействия могут проявляться во внутригрупповых отношениях?
5. Какие виды взаимодействия потенциально могут приводить к появлению конфликта в группе?
6. Дайте определение конфликта?

7. Какие причины возникновения конфликта являются общими, а какие – частными?
8. Назовите основные этапы развития конфликта.

Практикум

Задание 1. Деловая игра «Маклер»

Цель деловой игры «Маклер» (Козлов, Козлова, 1999): анализ эффективных и неэффективных стратегий и тактических средств различных групп и отдельных участников в ходе коммуникативного взаимодействия.

В игре участвуют 4-5 групп (от 2 до 5 игроков в группе). Лидеры получают пакеты игровых билетов с названиями (номера) групп (5-7 билетов каждой группы в пакете). Всего необходимо около 30 билетов.

Игровая задача: в случайном обмене карточками с другими игроками группа должна собирать свои билеты и сдавать их посреднику у стенда результатов блоками по 5 штук, за которые она получает по 1 баллу за каждый блок. Новые билеты она набирает здесь же на столе раздаче, куда посредник складывает их в случайном порядке. Регламентация отношений за этим столом осуществляется игроками самостоятельно в процессе всей игры.

Игра завершается по сигналу ведущего, который может делать «рефлексивные паузы», тем самым обостряя ситуацию помощью аутсайдером, которые получают возможность в этих паузах понять причины своих ошибок и оптимизировать дальнейшие действия.

Подведение итогов и анализ игры.

После подведения игровых итогов группам-участникам предлагается время на самостоятельный анализ по вопросам, соответствующим результатам каждой группы: почему проиграли? почему не проиграли и не выиграли? за счет чего одержали победу? При этом важно проанализировать какие виды взаимодействия они чаще использовали: была ли это манипуляция, или давление на другого, попытка выстроить партнерские отношения и т.п.

В общем хаотичном потоке поиска игроками своих билетов и экспресс-переговоров с последующим взаимобменом достаточно четко отслеживаются эффективные и неэффективные стратегии и тактические средства взаимодействия различных групп и отдельных участников.

Первая группа, условно называемая «неудачные игроки» характеризуется пассивностью и индифферентностью к целям и средствам предложенной «работы». Многих из них «хаотичность» маклерской работы выводит в состояние своеобразного «коммуникативного ступора». Напряженность и не структурированность этой деятельности не для них.

Вторая группа – «более-менее активные игроки», но их вклад в результативность группы отрицательный. Некоторые, набрав большое количество «чужих» билетов, долгое время держат их, увязнув в переговорах с такими же неуступчивыми. Ощущение такое, что им «жалко» расставаться с тем, что у них в руках даже на секунды обмена. Другие увлекаются иррациональной идеей обмена «именно с этим игроком» (или группой), или именно в данной комбинаторике. Частный вариант возможных действий

приобретает в сознании характер общей или обязательной стратегии. Обычно таких игроков большинство.

Третья категория – наиболее активные и точные в индивидуальной тактике и/или построении общей стратегии действий своей группы. Именно они и приносят наибольшее количество баллов, иногда больше, чем их партнеры вместе взятые.

Эти группы представляют три возможных уровня развития «оперативности социального мышления»: застревающий, ситуативный и системный. Каждый из уровней развития определяется рядом факторов.

Первый фактор – мобильность психических процессов в ситуациях экстремального социального взаимодействия. Противоположный эффект – застревание, «паузы» внимания, непродуктивно сконцентрированные на отдельных объектах или процессах, когда человек захвачен переживанием частных, несущественных деталей происходящего. Кроме потери времени он так же теряет возможность контроля за общим характером событий, «возврат» в которые требует уже времени на анализ новой ситуации. Если индивиду удастся только в некоторых ситуациях достигать своих целей, можно говорить о «ситуативном» уровне развития оперативности социального мышления.

Второй фактор – скорость преодоления барьеров общения, под которыми понимается тот или иной способ распознавания человеком страха «отношений»: застенчивости, стеснительности, робости и т.п. Способ преодоления барьеров общения подразумевает совершение двух действий: снятие своих собственных возможных барьеров и эффективная помощь партнеру в аналогичном действии.

Третий фактор – особая зона игры – стол раздачи использованных билетов – это своеобразная модель социальной «кормушки». Действия игроков именно в этой зоне определяют игровой результат. «Социальная кормушка» – это совокупность социальных коммуникаций, доступ к которым обеспечивает преимущество в процессах перераспределения благ. В случае если о месте ее расположения и характере необходимых в ней действий известно большинству, то взаимодействие «игроков» приобретает достаточно жесткий характер до разворачивания манипулятивных и агрессивных тенденций, что будет продолжаться до тех пор, пока участники не договорятся о правилах поведения.

Четвертый фактор – особое качество лидерского поведения, – способность усиливать интеллектуальную продуктивность в экстремальных ситуациях. Внешняя хаотичность поля игры в действительности скрывает в себе логику социального движения, которая определяет его результат. Способность «читать» происходящее дает возможность участнику процесса предпринимать усилия по коррекции будущего. Чтение осуществляется по определенным знакам-действиям игроков, освоение этого словаря знаков-действий – собственно и является объектом социального научения.

Задание 2. «Паспорт проблемы»

Цели:

- отработать умение продуктивно действовать и принимать эффективные решения в кризисной ситуации;

- провести упражнение на анализ конфликта;

- проработать стратегию решения конфликта, разобраться в преимуществах и недостатках различных стратегий, проверить, какая из стратегий поведения в конфликте характерна для каждого из участников, оценить ее эффективность;

- потренироваться в определении четких целей деятельности, в выработке индивидуальной и совместной стратегии и тактики успеха.

Это задание касается различных способов восприятия конфликта и поведения в кризисной ситуации.

Данное задание индивидуальное, а не групповое.

Мы просим членов группы сосредоточиться каждому на той актуальной конфликтной ситуации, которую сами они представляют на нынешний момент как проблему, требующую решения. Чтобы разобраться в межличностном конфликте (именно этот тип конфликта будет материалом для работы) необходимо четко представить себе, с чем мы имеем дело. Составив паспорт проблемы, мы сможем разработать пути ее решения. Кроме того, ответы на поставленные вопросы помогут определить, какой вид направленности преобладает в нас.

Итак, каждый из участников получает бланк, на заполнение его дается 20-30 минут. В конце упражнения группа может собраться вместе и озвучить проблемы эмоционального, интеллектуального или иного свойства, которые проявились в ходе работы над заданием.

Бланк упражнения "Паспорт проблемы"

1. Сформулируйте и запишите, в чем, на ваш взгляд, состоит суть конфликта. _____

2. Разложите конфликт на составляющие:

– что происходит (процесс, действие, поведение сторон)

– к чему это приводит (чьи и какие потребности нарушены)

– чувства по этому поводу (ваша эмоциональная реакция на угрозу потребностям и на развитие конфликта) _____

3. Определите, что для вас более важно:

а) защита собственных потребностей, принципов, ощущение личного комфорта или

б) сохранение хороших отношений со второй стороной.

4. Какой стиль поведения в конфликтной ситуации вы предпочитаете?

Уход

Характеристика - нежелание сотрудничать, застенчивость.

Цель - воздержаться от конфликта.

Точка зрения - я не хочу говорить об этом.

Индивидуальное чувство удовлетворенности - проигрыш/проигрыш: ни одна из сторон не получает удовлетворения.

Удовлетворенность отношениями отсутствует, конфликт не разрешен.

Какое влияние оказывает на отношения - препятствует гармоничным отношениям: приводит к нагнетанию ситуации и обвинениям.

Когда нужно применять - возможен только временный выход из ситуации или когда вопрос не имеет большого значения.

Приспособление

Характеристика - сотрудничество, застенчивость.

Цель - не расстраивать человека.

Точка зрения - не так важно, чтобы все было по-моему. Важнее сохранить мир.

Индивидуальное чувство удовлетворенности - проигрыш/выигрыш: противоположная сторона получает удовлетворение.

Удовлетворенность отношениями отсутствует: ни одна из сторон не довольна процессом.

Какое влияние оказывает на отношения — причиняет вред отношениям, потому что один человек получает преимущество.

Когда нужно применять - для получения социального уважения или когда вопрос не имеет большого значения.

Принуждение

Характеристика — нежелание сотрудничать, самоуверенность.

Цель - настоять на своем.

Точка зрения - я добьюсь своего, независимо от того, что мне придется сделать.

Индивидуальное чувство удовлетворенности - выигрыш/проигрыш: одна из сторон (принуждающий) получает удовлетворение.

Удовлетворенность отношениями отсутствует: физическое и психологическое страдание проигравшего.

Какое влияние оказывает на отношения - причиняет вред отношениям, потому что один человек оказывается запуган.

Когда нужно применять — в неотложных ситуациях; когда это главный вопрос благополучия одного или многих людей: если кто-то вас использует в своих интересах.

Компромисс

Характеристика - частичное желание сотрудничать.

Цель - получить частичное удовлетворение.

Точка зрения - мои требования будут частично удовлетворены, и я в определенной мере учту интересы другого человека.

Индивидуальное чувство удовлетворенности — проигрыш/проигрыш или выигрыш/выигрыш: ни одна из сторон не получает полного удовлетворения.

Удовлетворенность отношениями — нейтральная или положительная: обе стороны получили по крайней мере частичное удовлетворение.

Какое влияние оказывает на отношения - может помочь или причинить боль, так как удовлетворение достигнуто в результате компромисса.

Когда нужно применять - вопрос не очень важен, когда времени не хватает или когда другие способы решения не эффективны.

Сотрудничество

Характеристика - взаимодействие, настойчивость.

Цель - совместно разрешить проблему.

Точка зрения - давай обсудим и найдем общее решение для обоих.

Индивидуальное чувство удовлетворенности - выигрыш/выигрыш: обе стороны удовлетворены процессом.

Удовлетворенность отношениями — позитивная: отношения укрепляются, потому что партнеры приобретают взаимные выгоды.

Какое влияние оказывает на отношения - укрепляет отношения, потому что выслушаны обе стороны.

Когда нужно применять - всегда.

5. Если, используя выбранный мною стиль поведения, проблема будет разрешена, конфликт снят, то:

Я _____

Другая сторона _____

(Сформулируйте, какие конкретные результаты ожидаются, какова будет эмоциональная доминанта в ощущениях обеих сторон по завершению конфликта, как прогнозируются отношения между сторонами.)

6. Я смогу сказать, что проблема, конфликт разрешены, когда (если)

Методические рекомендации

Ознакомьтесь с теоретическим материалом по теме «Взаимодействие в группе и преодоление конфликтов». Ответьте на вопросы для самоконтроля. Проанализируйте результат задания 1 (деловой игры): что получилось, что не получилось; какие виды взаимодействия вы чаще используете в повседневной жизни. Удалось ли наладить психологический контакт и эффективное взаимодействие? Что могло привести/привело к возникновению напряженной ситуации/конфликта?

Создайте «паспорт проблемы» (задание 2). Проанализируйте что можно сделать в сложившейся ситуации. Готовы ли вы предпринять шаги по преодолению этого конфликта?

Литература

Бакирова Г. Х. Тренинг управления персоналом. – СПб.: Речь, 2006.

Левин К. Разрешение социальных конфликтов. – СПб.: Речь, 2000. – 408 с.

Скотт Д.Г. Способы разрешения конфликтов: пер. с англ. – Киев: Изд-во общества Верзилин, ЛТД, 1991. – 206 с.

Занятие 16. Взаимодействие в малой группе и управление коллективом (Часть 2. Формирование команды)

Цель: изучение принципов формирования команды, основ формирования сплоченности группы.

Задачи:

- развитие представлений о психологии малой группы и команды;
- совершенствование знаний о сплоченности в малой группе, особенностях формирования команды;
- развитие навыков формирования команды и командного взаимодействия.

Теоретическое введение

Команда – это объединение людей, между которыми четко разделены функционально-ролевые обязанности, рабочие действия, ответственность за конкретные результаты. Команду, как правило, характеризует: ответственность, взаимозависимость, равноправие, результат (Тенянюк, Шинкарь, 2012). Эффективная команда всегда нацелена на результат, инициативна, проявляет креативность в решении групповых задач, имеет высокую производительность, характеризуется активностью и заинтересованностью при обсуждении возникающих проблем, ориентирована на лучший вариант решения задач (Управление персоналом., 2002). Команда в сравнении с деятельностью отдельного человека или обычной малой группы:

способна решать достаточно сложные профессиональные задачи и проблемы;

стремится к согласованности и консенсусу для повышения эффективности деятельности;

преодолеывает ситуации неопределенности и множественности вариантов решения поставленных задач;

владеет широким диапазоном социально-психологических и профессиональных компетенций;

имеет высокую самоотдачу;

способствует реализации индивидуальных целей через достижение групповых;

способна генерировать разносторонние взгляды при решении проблем для разработки перспективной стратегии.

Команда должна быть сплоченной, иметь благоприятный социально-психологический климат, а члены команды должны быть совместимы, доверять друг другу (испытывать чувство безопасности).

Групповая сплоченность – процесс формирования особого типа связей в группе, которые позволяют внешне заданную структуру превратить в психологическую общность людей, в сложный психологический организм, живущий по своим собственным законам. Понятие «сплоченность» используется для обозначения таких социально-психологических характеристик малой группы, как степень психологической общности, единства

членов группы, теснота и устойчивость межличностных взаимоотношений и взаимодействия, степень эмоциональной привлекательности группы для ее членов. Сплоченность тесно связана с такой переменной, как совместимость. Совместимость – это возможность членов группы эффективно взаимодействовать друг с другом для обеспечения выполнения группой ее функций и профессиональной деятельности. Совместимость предполагает наличие бесконфликтного общения и согласованных действий членов группы в условиях совместной деятельности (Практикум по социальной психологии, 2008). В группе совместимость складывается из иерархии ее уровней: физиологический уровень; психофизиологический уровень; психологический уровень; социально-психологический уровень. Психологический и социально-психологический уровни совместимости являются наиболее значимыми для организации групповой деятельности. С этой позиции групповая совместимость выступает как согласованность функционально-ролевых ожиданий – представлений членов группы о том, что должен делать каждый при реализации общегрупповой цели.

Вопросы для самоконтроля

1. Какая структура отражает своеобразие индивидуального состава группы?
2. Какую систему связей в малой группе отражает коммуникативная структура?
3. Что представляет собой функционально-ролевая структура малой группы?
4. Какие вы знаете теории сплоченности?
5. Как называется процесс, при котором индивид прикладывает ряд усилий в отношении группы, чтобы максимизировать ее вклад в удовлетворение личных нужд?
6. Дайте определение понятия «команда».
7. Какие признаки команды вы можете назвать?
8. В чем преимущества профессиональной команды в сравнении с обычной малой группой?
9. Назовите основные принципы формирования команды.
10. Что такое групповая сплоченность и совместимость?
11. Какие выделяют уровни совместимости?

Практикум

Задание 1. Изучение особенностей малой группы

Проведите диагностику малой группы, членом которой вы являетесь, напишите заключение по результатам диагностики.

Методика определения индекса групповой сплоченности (Сишор)

Цель: изучение уровня групповой сплоченности как показателя интеграции группы, ее психологического единства.

Методика состоит из 5 вопросов с несколькими вариантами ответов на каждый. Членам группы предлагается ответить на вопросы, выбрав тот вариант

ответа, который наиболее точно отражает мнение человека о своем членстве в группе. Ответы кодируются в баллах согласно приведенным в скобках значениям. В ходе опроса баллы указывать не нужно.

Текст опросника

1-й вопрос. Как бы вы оценили свою принадлежность к группе?

1. Чувствую себя ее членом, частью коллектива.
2. Участвую в большинстве видов деятельности.
3. Участвую в одних видах деятельности и не участвую в других.
4. Не чувствую, что являюсь членом группы.
5. Живу и существую отдельно от нее.
6. Не знаю, затрудняюсь ответить.

2-й вопрос. Перешли бы вы в другую группу, если бы представилась такая возможность (без изменения прочих условий)?

1. Да, очень хотел бы перейти.
2. Скорее перешел бы, чем остался.
3. Не вижу никакой разницы.
4. Скорее всего остался бы в своей группе.
5. Очень хотел бы остаться в своей группе.
6. Не знаю, трудно сказать.

3-й вопрос. Каковы взаимоотношения между членами вашей группы?

1. Лучше, чем в большинстве коллективов.
2. Примерно такие же, как и в большинстве коллективов.
3. Хуже, чем в большинстве классов.
4. Не знаю, трудно сказать.

4-й вопрос. Каковы у вас взаимоотношения с руководством?

1. Лучше, чем в большинстве коллективов.
2. Примерно такие же, как и в большинстве коллективов.
3. Хуже, чем в большинстве коллективов.
4. Не знаю.

5-й вопрос. Каково отношение к делу (учебе и т. п.) в вашем коллективе?

1. Лучше, чем в большинстве коллективов.
2. Примерно такие же, как и в большинстве коллективов.
3. Хуже, чем в большинстве коллективов.
4. Не знаю.

Обработка результатов

После того, как все члены группы ответят на вопросы, необходимо посчитать количество баллов, набранных каждым человеком. Для этого необходимо воспользоваться ключом, где номер выбранного ответа на соответствующий вопрос, оценивается определенным количеством баллов. Например, если человек на первый вопрос выбрал первый вариант ответа, ему засчитывается 1 балл. Максимальная сумма, которую может набрать человек – 19 баллов, минимальная – 5 баллов. Затем суммируются результаты всех членов группы и вычисляется среднее арифметическое (т.е. полученная сумма делится на количество членов группы, принявших участие в исследовании).

Ключ

№ выбранного ответа	1-й вопрос баллы	2-й вопрос баллы	3-й вопрос баллы	4-й вопрос баллы	5-й вопрос баллы
1	1	1	3	3	3
2	2	2	2	2	2
3	3	3	1	1	1
4	4	4	1	1	1
5	5	5	-	-	-
6	1	1	-	-	-

Интерпретация результатов

15,1 баллов и выше – высокий уровень групповой сплоченности;

11,6 – 15 балла – групповая сплоченность выше среднего;

7– 11,5 – средняя групповая сплоченность;

5 – 6,9 – групповая сплоченность ниже среднего;

4 и ниже – низкая групповая сплоченность.

Задание 2. Тренинг формирования команды и командного взаимодействия

«Групповое рисование»

Цель. Создание атмосферы взаимодействия и взаимопонимания, усиление сплоченности.

Участники делятся на две подгруппы (строятся по росту, цвету волос, цвету глаз, одежде, возрасту, номеру дома и т.д., затем рассчитываются на первый-второй). Каждая подгруппа получает лист ватмана, набор карандашей, красок и начинает групповой рисунок. Причем через каждые три минуты члены команды по кругу меняются местами, и каждый продолжает рисовать рисунок предыдущего участника. Работа идет в течение 15 минут.

Примечания: в ходе упражнения не даются точные указания, лучше дать следующую инструкцию: «Вот лист. На нем одновременно работают все члены группы. Рисуете, что хотите и чем хотите. По моей команде все меняетесь местами. Начали работу».

«Включение позитивной мотивации»

Цель: отработка навыков проявления эмоций, способствующих процессу профессиональной адаптации.

Тренер предлагает участникам занять удобное положение, закрыть глаза и расслабиться; сосредоточиться на своих ощущениях. Далее тренер задает вопрос для всех: «Что делает вашу жизнь интересной (радостной, творческой и т.п.)? Что является «спусковым крючком» для возникновения интереса (радости, творчества и т.п.) в вашей жизни?»

Через некоторое время (5–7 минут), даваемое для индивидуальной визуализации заданной темы и выхода из состояния расслабленности, тренер предлагает участникам обсудить в группе результаты. Затем полученные сведения можно использовать для активизации, мотивации членов команды.

«Психогимнастика с мячом»

Цель: отработка навыка принятия группового решения о стратегии и тактике выполнения поставленной задачи. Способствовать сплочению группы и углублению процессов самораскрытия.

Инструкция: «Передайте в кругу, в любом порядке, кроме соседа справа и соседа слева мяч, но так, чтобы мяч побывал у каждого члена команды 1 раз».

Усложнение: сделать то же самое, но на время; предложить ускорить результат; выполнить любым другим способом на время. Ведущий предлагает всем участникам команды после завершения упражнения сесть в круг и выразить свое состояние на момент начала работы и ее окончания. В процессе сбора обратной связи стоит обсудить следующие вопросы:

- выработка командной стратегии выполнения задания;
- понимание идеи упражнения;
- понимание других участников;
- принятие решений;
- изменения в поведении;
- изменение на эмоциональном уровне и активности участия каждого.

«Три степени доверия»

Цель: диагностика уровня доверия, развитие доверия в команде.

Группа делится на две равные части. Одна половина участников становится в круг, закрывает глаза и берет друг друга за руки. Участники из второй подгруппы располагаются у них за спинами. Первая степень доверия: те, кто находятся внутри, падают наружу. Те, кто снаружи, удерживают их на каком-то расстоянии. Вторая степень доверия: то же самое, но не держась за руки. Третья степень доверия: люди во внутреннем круге с закрытыми глазами поворачиваются на 180 градусов и падают лицом наружу. При каждой пробе люди в наружном круге меняются местами.

Вопросы обратной связи:

Легко ли было выполнять данное упражнение?

Какие возникали трудности?

На каком уровне доверия было легче/сложнее всего?

Упражнение «Фломастеры»

Цель: развитие навыков решения групповой задачи.

Материалы: фломастеры – по количеству человек в группе.

Комната делится прямой линией на две игровые зоны – «зона обсуждения» и «зона молчания». В «зоне молчания» на полу находятся фломастеры.

Задание: поднять одновременно с пола все предметы, при этом:

- человек может касаться только одного предмета,
- в воздухе одновременно может находиться только один предмет.

Правила:

1. У группы на выполнение задания есть 20 минут.

2. Когда группа готова выполнять задание, она сигнализирует ведущему.

Ведущий дает команду: «Время». Группа переходит в «зону молчания» и начинает выполнять задание.

3. При нарушении задания ведущий говорит об этом, группа переходит в «зону обсуждения», ведущий приводит в исходное положение материалы (соединенные фломастеры разъединяются).

4. Участники группы могут разговаривать, только когда все они

находятся в «зоне обсуждения». За нарушение этого правила – штраф 1 минута.

5. Когда задание выполнено, ведущий говорит об этом группе.

Примечание для ведущего: два и более фломастера, устойчиво соединенных вместе, рассматриваются как один предмет. Участники должны догадаться об этом самостоятельно.

Упражнение «Веревка»

Цель: развитие навыков командного взаимодействия.

Материалы: веревка длиной 2 метра.

Исходное положение участников: участники стоят в кругу, держась за руки. На плечо одному из них ведущий вешает смотанную кольцом веревку.

Задание: необходимо, чтобы веревка обошла весь круг, при этом:

– участникам нельзя разговаривать друг с другом;

– участникам нельзя расцеплять руки;

– участникам нельзя передавать веревку с помощью рук;

– при падении или разматывании веревки упражнение выполняется сначала;

– когда задание выполнено, ведущий говорит об этом группе.

Вариант выполнения задания, при котором участники сами обойдут круг, не передавая веревки друг другу, считается правильным. Участники должны догадаться об этом возможном варианте самостоятельно.

Методические рекомендации

К заданию 1. После проведения методики, сделайте заключение о степени сплоченности вашей группы. Опишите композиционный состав группы: количество человек, их социальный статус, роли, которые они выполняют в группе. Проанализируйте часто встречающиеся ответы членов группы (попробуйте понять их причины).

К заданию 2. Выполните тренинговые упражнения, ответьте на вопросы обратной связи после каждого упражнения, проанализируйте свою группу с точки зрения признаков команды и командного взаимодействия.

Литература

Теняно М.Ю., Шинкарь Ю.Ю. Формирование команды в организации //Социально-экономические и финансовые механизмы обеспечения инновационного развития экономики: тез. докл. III Междунар. науч.- практ. конф. – Минск: ГИУСТ БГУ, 2012. – 214 с.

Управление персоналом: учебник для вузов / под ред. Т.Ю. Базарова, Б.Л. Еремина. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ, 2002. – 560 с.

Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. М: Психотерапия, 2009. – 544 с.

Хасанова Г. Б., Исхакова Р. Р. Психология управления трудовым коллективом: учебное пособие / Казань: Издательство КНИТУ, 2012. – 260 с.

Занятие 17. Принятие групповых решений (Часть 1.

Групповые задачи и их моделирование)

Цель: изучение основ постановки групповой задачи и методов ее решения.

Задачи:

- изучить различные типологии групповых задач;
- рассмотреть влияние характеристик задачи на групповой процесс;
- развить умение анализировать групповые задачи;
- обсудить социально-психологические феномены и распределение ролей сопровождающие решение групповой задачи.

Теоретическое введение

Понятие и виды групповых задач

Задача рассматривается как источник и объект процесса принятия группового решения. Групповое действие, как правило, качественно и количественно превосходит действие так называемого среднего индивида. Но для успеха группы в ней должен обязательно находиться человек, превосходящий своих партнеров в изобретательности и компетентности и, что весьма существенно, обладающий способностью к лидерству.

В самом элементарном выражении задачи можно классифицировать по двум категориям: простые и сложные. Сложность задачи определяется тем, насколько быстро и легко удастся специалисту освоить критические операции, необходимые для ее выполнения. Таким образом, чтобы определить сложность задачи, надо раздробить задачу на отдельные мелкие фрагменты и оценить количество и сложность отдельных действий, требующихся для ее выполнения.

К факторам, определяющим сложность задачи относят: неопределенность событий и объектов окружающего мира; новизна событий и объектов окружающего мира; неожиданность событий и объектов окружающего мира; неполнота информации; неясность информации; неточность информации; дефицит времени; степень неопределенности, уникальность подзадач (Стрелков, 1998).

Выделяют также конъюнктивные (требующие кооперации усилий и координации действий) и дизъюнктивные (не требующие кооперации усилий и координации действий задачи).

По классификации Д. Хакмена и Ч. Морриса выделяют следующие виды задач: продукционные, дискуссионные, проблемные.

Измерения групповой задачи (М. Шоу).

- трудность (величина усилия, требуемого для выполнения задачи);
- множественность решения (сложное измерение, включающее набор возможных приемлемых решений, альтернативы выполнения задачи, степень верификации приемлемых решений);
- внутренний интерес к задаче (степень, в которой задача сама по себе представляет интерес для членов группы, побуждая их активность);

- требования кооперации (степень интеграции действий членов группы для выполнения задачи);
- интеллектуально-манипулятивные требования (диапазон требований к решению задачи от чисто умственного до чисто двигательного характера);
- популяционное знакомство (та степень, в которой члены группы уже сталкивались с подобной задачей в жизни).

Влияние характеристик задачи на групповой процесс

Зависимость группового поведения от тех или иных типов задачи выявлялась в сериях лабораторных экспериментов (Д. Хакмен, Ч. Моррис). Было обнаружено, что решение проблемных задач характеризовалось сильной ориентацией на действие, продукционных задач – значительным уровнем оригинальности выдвигаемых идей, а дискуссионных задач – высокой степенью включенности испытуемых в обсуждаемый вопрос.

Такая характеристика, как трудность задачи, также влияет на групповое функционирование. По мере роста трудности задачи увеличивается время ее решения и ухудшение группового продукта. Наряду с этим, рядом исследований установлено, что трудность задачи может усиливать мотивацию членов группы и вести к большей самоорганизации группы путем развития в ней процесса лидерства, влияя тем самым на рост эффективности групповой деятельности.

Важной промежуточной переменной, связывающей трудность задачи с успешностью ее выполнения, является обратная связь в процессе группового функционирования. Позитивная обратная связь, т.е. вызывающая удовлетворенность членов группы, способствует продуктивности решения групповой задачи вне зависимости от степени ее трудности.

Решение групповой задачи активизирует проявление разнообразных социально-психологических феноменов:

- феномен нормализации групп;
- феномен «сдвига риска»;
- феномен качества решений;
- феномен «группового духа»;
- феномен «поляризации»;
- феномен «огруппления» мышления (эффект подражания); и др.

Вопросы для самоконтроля

1. Какие групповые задачи выделяются по критерию сложности? Каковы их отличия?
2. Каковы особенности конъюнктивных и дизъюнктивных задач?
3. Что является промежуточной переменной, связывающей трудность задачи с успешностью ее выполнения?
4. Какой вид измерения групповой структуры дает представление о субординированности позиций индивидов в системе официальных отношений в малой группе?
5. Какой феномен рассматривается как преимущественно социальный по

своей природе, регламентировано функционирующий в системе формальных (официальных, служебных) отношений людей с целью упорядочения, организации этих отношений, управления ими для решения групповых задач?

б. Что относят к основным критериям (измерениям) групповой задачи?

Практикум

Задание 1. Анализ групповых задач

Ознакомьтесь с представленными ниже проектными групповыми задачами. Классифицируйте групповые задачи по разным основаниям. Какие феномены группового принятия решений наиболее вероятны в этих ситуациях? Ответ обоснуйте.

1. Задача: Разработать патент на тему «Инновационные солнечные батареи».

Исполнители: группа из 5 аспирантов технического вуза, не имеющих опыта в написании патентов, работающих в разных направлениях (разработчики и программисты).

2. Задача: Написание учебника для студентов по использованию пакета прикладных программ для решения задач технических вычислений.

Исполнители: группа преподавателей технического вуза во главе с профессором, имеющие опыт в написании учебно-методических пособий, учебников.

3. Задача: Разработка проекта внедрения информационной системы на предприятии (сеть включает в себя 35 компьютеров).

Исполнители: группа системных инженеров, состоящая из 5 человек с опытом работы более 3 лет.

4. Задача: Написание проектного задания по психологии в ограниченное время.

Исполнители: группа студентов-психологов 5 курса, состоящая из 5 человек.

5. Задача: подготовка доклада по тематике «Компьютерные технологии» для презентации на научной конференции.

Исполнители: группа студентов 4 курса технического вуза в составе 3 человек, часть из них имеют подобный опыт.

6. Задача: обследование пациента больницы и установление правильного диагноза.

Исполнители: группа интернов медицинского вуза в составе 3 человек под наблюдением и руководством более опытного врача, недавно поступивших в интернатуру, не имеющие опыта в решении подобных задач, но имеющих общее представление о проведении диагностики в случаях с подобной симптоматикой.

7. Задача: обследование пациента больницы и установление правильного диагноза.

Исполнители: группа ординаторов, имеющих опыт в решении подобного рода задач.

Задание 2. Разработка и решение групповой задачи

Часть 1. Придумайте и классифицируйте научно-технические/исследовательские/ проектные групповые задачи. Какие методы принятия группового решения могут быть использованы при решении этих задач. Ответ обоснуйте.

Работа выполняется в подгруппах студентов на практическом занятии.

Пример:

1. Задача: Разработка проекта внедрения нового оборудования на производстве.

Исполнители: группа специалистов ПКО в количестве 5 человек, имеющих опыт решения подобных задач.

Для данной группы специалистов поставленная задача будет:

- простая
- конъюнктивная
- дискуссионная.

2. Задача: Разработка проекта внедрения нового оборудования на производстве.

Исполнители: группа студентов технического ВУЗа, не имеющие опыта решения подобных задач, но имеющие представления о производстве.

Для данной группы поставленная задача будет:

- сложная
- конъюнктивная
- проблемная.

Часть 2. Выполняется после того как студенты придумают задачу, которая в дальнейшем «отрабатывается» (решается) с помощью организационно-деятельностной игры «Круги Нейпера».

«Круги Нейпера»

1. Тема (проблема, ситуация)

«Создание проекта трудовым коллективом» (на основе придуманной задачи)

2. Концепция игры.

1. Создается 2 группы (внешний и внутренний круг).
2. Проводится 5 актов, по 5 минут на каждую группу.
3. После 3-го акта обратная связь в парах.
4. Индивидуальная работа: ответы на вопросы анкеты (5 минут).
5. Корреляция данных.
6. Обсуждение в смешанных мини-группах (20 минут).
7. Презентация продукта.
8. «Диверсионный анализ»: анализ продукта, контроль результатов.

Результатом игры должно стать решение 3-х задач.

1. Создать документ для руководителя (инструкции, алгоритма действий и т.д.) по организации групповой работы (совещание, дискуссия, обсуждение).

2. Стать максимально эффективной командой.

3. Создать исследовательский проект/решить поставленную задачу.

Этапы игры

I. Подготовительный этап

1. Постановка целей и задач:
 - а) для руководителя;
 - б) для сотрудников;
 - в) сшивка целей совещания со стратегическими целями компании.
2. Выработка критериев результата.
3. Формирование состава участников, разработка программы.
4. Определение места, времени, регламента.
5. Предоставление информации участниками:
 - а) информирование о сроках, регламенте, формате совещания.
 - б) постановка задачи сотрудникам по информационной подготовке.

II. Содержательная часть

1. Создание рабочей атмосферы:
 - а) приветствие, позитивный настрой, мотивация на работу;
 - б) выяснение степени готовности к работе.
2. Оглашение повестки дня (цели, регламент и формат работы).
3. Организация обсуждения:
 - а) анализ реальности (предоставление слова каждому участнику);
 - б) поиск возможностей (мозговой штурм, ранжирование возможностей).
4. Принятие решения, составление плана действий.
5. Определение сроков, распределение ответственности, предоставление полномочий.
6. Разработка системы и формы отчетности.

III. Заключительный этап

1. Подведение итогов:
 - а) участниками (обратная связь);
 - б) руководителем.
 2. Снятие напряжения:
 - а) поблагодарить за работу;
 - б) выражение поддержки.
 3. Планирование сроков и темы следующего совещания.
- 3. Роли*
- Руководитель проекта.
 - Участники проекта: распределение по социальным ролям (критик, фасилитатор, организатор, исполнитель и т.п.) происходит в процессе создания проекта.

4. Ожидаемые результаты

- Умение ставить цели и разрабатывать стратегию.
- Умение ставить задачи и разъяснять цели подчиненным (уменьшать сопротивление).
- Умение выявлять личные цели членов команды и встраивать в общегрупповые цели.
- Навыки взаимодействия с другими.
- Построение системы мотивации (нематериальной) и поддержки.

- Умение организовать членов группы так, чтобы каждый понимал свою роль в организации и при этом действовал и работал самостоятельно.

- Умение организовать работу так, чтобы члены группы проявляли инициативу.

- Умение контролировать результаты деятельности.

- Избежать манипуляций в руководстве.

- Делегирование полномочий.

- Выработка собственного эффективного стиля руководства.

- Способы разрешения конфликтов в организации.

- Управление временем.

Групповое обсуждение результатов игры проводится с опорой на следующие вопросы: «Что способствовало эффективной работе в группе?», «Что мешало эффективной работе в группе?».

Критерии оценки:

Правильное составление и эффективное решение групповой задачи; умение использовать правила аргументации, убеждения, ассертивного спора; использование приемов организации групповой дискуссии; способность анализировать ситуацию, делать выводы; проявление лидерских качеств; способность организовать работу малой группы (распределить функционально-ролевые обязанности) в ходе решения задачи, контролировать результаты; проявление навыков активного слушания; проявление коммуникативных навыков, навыков установления и поддержания контактов; демонстрация навыков решения реальных проблем/задач; нацеленность на сотрудничество; демонстрация профессионального мышления; активность; способность работать в команде

Методические рекомендации

К заданию 1. Ознакомьтесь с теоретическим материалом по теме «Моделирование групповой задачи и ее решение» и с подробным описанием феноменов, сопутствующих принятию группового решения, в учебном пособии Т.В. Эксакусто «Основы психологии малых групп и управления коллективом», параграфы 2.3-2.4. Ответьте на вопросы для самоконтроля. Выполните задание психологического практикума, опираясь на предложенные примеры.

Примеры

Задача: Разработка проекта внедрения нового оборудования на производстве.

Исполнители: группа специалистов ПКО в количестве 5 человек, имеющих опыт решения подобных задач.

Для данной группы специалистов поставленная задача будет: простая, конъюнктивная, дискуссионная.

Возможные феномены группового принятия решений:

– социальная фасилитация (работа в группе повышает эффективность работы отдельного индивида)

– огруппление мышления (для экономии времени могут приниматься не самые удачные решения, а те, которые поддерживаются лидером или несколькими членами группы).

К заданию 2. При составлении групповых задач для разных видов групп учитывайте следующую информацию:

- разновидность группы (формальная/неформальная, слаборазвитая/высокоразвитая, временная/постоянная и т.п.);
- возможные процессы и групповые состояния (сплоченность, наличие лидеров, групповую активность, групповую мотивацию и т.п.);
- групповые феномены (групповой синергии, групповой лени, эффект маятника, эффект волны и т.п.);
- сложность задачи;
- наличие опыта решения подобных групповых задач группой;
- время, необходимое для ее решения (существует ли лимит времени или нет);
- готовность группы к решению задачи и т.п.

Литература

Стрелков Ю.К. Инженерная и профессиональная психология. М.: Изд-во МГУ, 1998.

Эксакусто Т.В. Основы психологии малых групп и управления коллективом: Учебное пособие. – Таганрог: Изд-во ЮФУ, 2016.

Занятие 18. Принятие групповых решений (Часть 2. Методы принятия групповых решений)

Цель: изучение и анализ методов принятия группового решения, оценка функционально-ролевой позиции в ходе принятия решения.

Задачи:

- изучение особенностей групповой дискуссии, мозгового штурма, синектики как методов принятия группового решения;
- развитие навыка решения групповых задач с использованием различных методов принятия группового решения;
- анализ эффективности своей ролевой позиции в ходе принятия группового решения, своей коммуникативной и социальной компетентности.

Теоретическое введение

Эффективность принятия группового решения определяется не только проявляющимися феноменами, сопровождающими этот процесс, но и, прежде всего, методами, которые применяются для решения групповой задачи. К основным методам принятия группового решения относятся: групповая дискуссия, синектика, мозговой штурм, фокус-группа и др.

Групповая дискуссия. В ней должны принимать участие все члены группы. Для того чтобы дискуссия была достаточно эффективной, необходимо с самого начала четко определить ее цель. Она может быть различной – от простого обмена мнениями по какому-либо вопросу до принятия и реализации сложного решения. Метод групповой дискуссии особенно важен при обсуждении вопросов, по которым не существует единого мнения и не может быть единственно правильной точки зрения. Смысл коллективного обсуждения таких вопросов состоит не в том, чтобы прийти к их однозначному решению, а в том, чтобы уяснить суть вопроса и его возможные решения, оценить и взвесить их. Главное же в дискуссиях то, что члены группы учатся логически рассуждать, излагать и отстаивать свое мнение, убеждать и слушать других, т.е. обучаются эффективному личному и деловому взаимодействию. Предметом групповой дискуссии, проводимой в организации, могут быть вопросы планирования, оценка новых идей, анализ рынков сбыта, разработка частных стратегий, обсуждение текущих событий и подготовка к ним, технологии функционального взаимодействия между подразделениями или отдельными специалистами, трудовые споры и конфликты между сотрудниками, новые методы работы и многое другое.

Синектика – это метод сознательного применения подсознательного психологического механизма в малой группе, с целью постановки и решения проблем. Особенность этого метода – это попытка отойти от стандартного подхода в решении групповых задач. Синектика определяет процесс принятия группового решения как умственную активность в ситуации постановки и решения творческой задачи, где результатом является творческое ее решение. Соответственно, процесс принятия решения в синектической группе носит

иррациональный характер, а сами решения – рациональный. Главный итог синектики – найти правильное и конкретное решение поставленной проблемы (задачи).

Мозговой штурм – представляет собой метод активизации творческого мышления в группе. Для этого используются приемы снижения критичности и самокритичности у людей, работающих над решением творческой задачи. Для этого используют как прямую инструкцию, дающую установку на свободное от оценок и самооценок выражение творческих идей, так и создание специальных условий работы в группе: запрет на критику предложений по решению проблемы, поощрение комбинирования и развития идей друг друга и т.п. Цель этого метода – выработка нескольких возможных вариантов решения поставленной проблемы (задачи).

Фокус-группа – это групповое интервью, целью которого является получение качественных данных по исследуемой проблеме. Как правило, все участники фокус-группы имеют отношение к обсуждаемой ситуации, событию, виду деятельности. В процессе работы внимание участников фокус-группы акцентируется на их субъективном опыте. Отвечая на вопросы ведущего, они демонстрируют свое понимание, определение и объяснение обсуждаемой темы или проблемы.

Изучая мнения участников фокус-группы по определенному предмету, ведущий действует по строгому плану и стремится получить сумму максимально подробных индивидуальных точек зрения. Обсуждение в фокус-группах ведется свободно и недирективно, с высокой степенью вовлеченности участников, а сам ведущий фокус-группы выступает в качестве ее модератора. Важно отметить, что фокус-группы используются как метод исследования, мониторинга, изучения и прогноза развития ситуации, но не как технология окончательного принятия группового решения.

Вопросы для собеседования

1. Какие методы принятия решения вы знаете?
2. В чем суть синектики как метода принятия группового решения?
3. В чем состоит специфика фокус-групп?
4. Какие методы принятия группового решения вы знаете?
5. Какие критерии измерения групповой научно-технической задачи существуют?

Практикум

Задание 1. Групповая дискуссия: перспективы замысла и проблемного пространства (по кн. Роберта Дилтса «Управление креативным процессом в группе»)

Одним из достоинств данного метода является его «универсальность», т.е. возможность решать различные производственные задачи. Данная техника показывает, какое влияние оказывают на способность к поиску потенциального пространства решений различные способы представления и определения

«проблемного пространства» плана или замысла. Выполнять его лучше в группе из четырех человек.

Данная методика осуществляется в три стадии: 1) мечтателя; 2) реалиста и 3) критика.

1) На стадии Мечтателя один из участников группы «исследователь» должен описать план или замысел другим членам группы. Содержание замысла или плана ничем не ограничивается. Это может быть любой реальный или смоделированный деловой проект.

Слушая выступающего, члены группы должны следить за тем, чтобы их восприятие соответствовало перспективе (представлению) Мечтателя. Например, вместо того чтобы критически оценивать или судить о замысле и возможности его выполнения, каждый участник группы на данном этапе должен постараться *визуализировать* каждое отдельное действие в данном повествовании. Когда члены группы будут пытаться увидеть «масштабную картину», им следует слушать с поднятой головой и обращенным вверх взглядом, в симметричной расслабленной позе.

Когда Мечтатель закончит описание «проблемного пространства», членам группы надлежит определить, был ли получен ответ на следующие вопросы:

- *Что вы намереваетесь делать? (В противоположность тому, что вы намереваетесь прекратить делать, избежать или бросить.)*
- *Почему вы намереваетесь это делать? Какова цель этого?*
- *Какова будет компенсация затраченных усилий?*
- *Каким образом вы узнаете, что вы ее получили? Когда вы ожидаете ее получить?*
- *Куда вы стремитесь прийти в будущем, воплотив этот замысел?*
- *Кем или подобным кому вы хотите стать в результате выполнения данного замысла?*

Этап Мечтателя фокусируется на представлении и расширении восприятия проблемного пространства конкретного плана или замысла. Эти вопросы могут помочь исследователю и остальным членам группы расширить, обогатить и прояснить их мысленную картину проблемного пространства данного замысла или плана.

2) На следующем этапе упражнения каждый участник группы (включая исследователя) должен сделать «раскадровку» плана или замысла. Данное «первое приближение» должно быть очень общим и включать весь план или замысел целиком. «Раскадровка» может быть выполнена в виде любой схемы или чернового наброска. Лучше всего сделать символическое или метафорическое изображение плана или замысла. Например, кто-то один может изобразить некий пейзаж, другой – нарисовать какую-то группу символов (прямоугольников, кружков и звездочек) и соединить их линиями и стрелками.

Каждый должен самостоятельно сделать собственную репрезентативную карту, не заглядывая в рисунки других. Таким образом, каждый рисует свою собственную картину данного проблемного пространства, включая исследователя, который создает сводное изображение на основе всех четырех

образных карт проблемного пространства. Затем участники группы обмениваются рисунками и обсуждают допущения и критерии, стоящие за каждым рисунком и толкованием. Сопоставление различных карт и допущений проблемного пространства обогащает представления о данном пространстве. Участники должны дать объяснение своим рисункам, не выдвигая при этом никаких предложений или решений, не навязывая исследователю способ выражения замысла или плана, они всего лишь показывают и объясняют свою «раскадровку». Далее члены группы могут рассмотреть следующие вопросы этапа Реалиста.

- *Каким* именно образом будет осуществлен данный замысел?
- *Каким* образом вы узнаете, что цель достигнута? Как опробуете критерии исполнения?
- *Кто* будет это делать? (Назначьте ответственных лиц и заручитесь согласием тех, кто будет приводить данный план в исполнение).
- *Когда* будет осуществляться каждый этап? Когда будет выполнена общая задача?
- *Где* будет выполняться каждый этап?
- *Почему* необходим каждый конкретный шаг?

Во время обсуждения члены группы должны следить за тем, чтобы не отклоняться от восприятия Реалиста. В процессе обсуждения всем членам группы следует сидеть прямо или слегка подавшись вперед, глядя прямо перед собой, выпрямив или слегка наклонив вперед голову. В когнитивном плане им следует действовать так, «как если бы» мечта была осуществима и размышления касаются способов реализации данного замысла или плана. Следует установить приоритетность действий и определить, какие шаги нужно предпринять в краткосрочном плане. Каждому участнику группы также потребуется занять другую позицию и взглянуть на план с нескольких разных точек зрения (с точки зрения других участников).

3) На стадии Критика все отдельные «раскадровки» должны быть синтезированы в одну общую. Как правило, это осуществляет руководитель группы (исследователь), который должен установить обратную связь с группой и посмотреть, как его собственная карта проблемного пространства была дополнена каждым из членов группы. Исследователь вновь формулирует данный план или замысел и осуществляет «следующее приближение» путем создания новой или комбинированной «раскадровки».

После этого группа должна рассмотреть данную раскадровку «повторным взглядом». Группа должна отойти «достаточно далеко», чтобы этот повторный взгляд был эффективным. При этом группа может либо сама перейти в другое место, либо удалить раскадровку на некоторое расстояние от себя. Затем члены группы приступают к рассмотрению следующих вопросов этапа Критика:

- *Отвечает ли* данный план критериям и целям, лежавшим в его основе?
- *Почему* кто-то мог бы возражать против этого нового замысла?
- *На ком* отразится этот новый замысел, кто может ему содействовать или воспрепятствовать, какие у них для этого причины и что им это сулит?
- *Что* положительного заключает в себе нынешний метод ведения дел?

• *Каким* образом можно сохранить все положительное при осуществлении данного плана или замысла?

• *Когда* и где вы не хотели бы осуществлять данный план или замысел?

При «повторном взгляде» членам группы следует строго придерживаться восприятия Критика. Их цель состоит в том, чтобы, рассмотрев предмет с различных точек зрения и отыскав слабые места, подобных проблем избежать. При этом весьма полезно сидеть в небрежной позе, с опущенной, слегка склоненной набок головой и взглядом, также обращенным вниз.

Для того чтобы быть конструктивными критиками, участники группы прежде всего должны определить, какие критерии были соблюдены и, по мере возможности, сформулировать свои «критические замечания» в форме вопросов.

После того как все вопросы собраны воедино, группа может назначить нового «исследователя» (Мечтателя) или же может продолжить циклическое повторение всех фаз, постепенно дорабатывая данный план.

Итак, *весь процесс сводится к следующим этапам:*

1. Исследователь излагает (в течение 5 минут) план или замысел. Члены группы используют стратегию Мечтателя.

2. Члены группы изучают вопросы Мечтателя, чтобы яснее и полнее воспринять «проблемное пространство» плана или замысла.

3. Каждый, включая исследователя, рисует простую «раскадровку» или визуальную карту проблемного пространства (это должно занимать не более 5 минут).

4. Участники группы сравнивают рисунки, поясняют их и обсуждают лежащие в их основе критерии и допущения. Обсуждение рисунка каждого участника также не должно продолжаться более 5 минут.

5. После этого члены группы переходят к вопросам Реалиста, используя его стратегию, чтобы определить дальнейшие конкретные шаги и действия.

6. Все отдельные «раскадровки» синтезируются «исследователем» в одну общую, после чего следуют вопросы Критика с использованием достаточно «удаленной» стратегии.

7. Группа продолжает циклическое движение через все фазы, постепенно дорабатывая этот план.

Задание 2. Синектика: «Время на перекуры»

Прочитайте предложенную задачу, используя метод мозгового штурма предложите варианты решения этой проблемы, выбрав самые оптимальные.

На одном из японских заводов возникла следующая проблема: из-за частых перекуров токарей производительность труда в цехе была не слишком высокой. Поставить у каждого станка контролера - невозможно. Да и видеокамеру над каждым станком не повесишь. Во время "мозгового штурма", в котором принимали участие менеджеры, было найдено простое и остроумное решение, учитывающее человеческую психологию. Какое?

Задание 3. Триады ролей, распределяемых на различных этапах обсуждения

На основе выполненных заданий 1 и 2 оцените, какие ролевые позиции проявлялись в вашей группе в ходе принятия группового решения. Выпишите все ролевые позиции, которые отчетливо проявились на разных этапах решения групповых задач.

1. Восприятие предмета дискуссии.

Роль: Интегратор. Действия: Воспринимает предмет дискуссии в целом и создает о нем обобщенное представление. *Средства:* Обобщенная информация, общенаучные понятия и категории, установка на решение проблемы в целом.

Роль: Аналитик. Действия: Воспринимает специальный аспект предмета дискуссии, создает детальное представление об одной его стороне. *Средства:* Специальные знания, установка на решение **общей** задачи.

Роль: Системный аналитик. Действия: Те же, что у Интегратора и Аналитика, но используемые в оптимальном соотношении. *Средства:* Те же, что у Интегратора и Аналитика, но используемые в оптимальном соотношении.

2. Анализ предмета дискуссии.

Роль: Футуролог. Действия: Дополняет имеющуюся информацию прогнозами, вводит предмет дискуссии. В сценарии будущего, анализирует последствия и значение для будущего. *Средства:* Интуиция, воображение, методы прогнозирования.

Роль: Историк. Действия: Дополняет имеющуюся информацию ретроспективным анализом, выводит следствия о предмете дискуссии из прошлого, определяет происхождение, преемственность, историческое значение предмета дискуссии. *Средства:* Знание истории и развития предмета дискуссии.

Роль: Синхронист. Действия: На основе имеющейся информации создает вневременное представление о предмете дискуссии, описывает его общую структуру. *Средства:* Функциональный анализ, обобщенное представление о предмете дискуссии, каким он есть, был и будет.

3. Оценка предмета дискуссии.

Роль: Оптимист. Действия: Преувеличенно хвалит и наиболее высоко оценивает предмет дискуссий, склонен к рискованным поспешным действиям и выводам. *Средства:* Установка преувеличивать все положительное, отсутствие осторожности, преуменьшение риска и опасности.

Роль: Пессимист. Действия: Осторожен в оценках предмета дискуссии, не склонен рисковать и спешить с окончательными выводами, оценивает новые идеи наиболее низко. *Средства:* Установка преувеличивать все отрицательное, склонность к чрезвычайной осторожности.

Роль: Реалист. Действия: Реалистическая оценка всех составляющих предмета дискуссии, взвешивание риска. *Средства:* Установки, позволяющие не впадать в край оценки, владение способами, позволяющими компенсировать возможные отрицательные откровения.

4. Принятие решения.

Роль: Критик. Действия: Суммирует недостатки предмета дискуссии, формулирует решение «против» новой идеи, выдвигает обвинение. *Средства:* Вывод из анализа недостатков, их причин следствий.

Роль: Защитник. Действия: Суммирует достоинства и формулирует решение «за» новую идею, отклоняет обвинения. *Средства:* Вывод из анализа достоинств, их причин следствий.

Роль: Судья. Действия: Суммирует достоинства и недостатки, по возможности компенсирует недостатки достоинствами и выносит решение. *Средства:* Способы совмещения структур достоинств недостатков.

Анализ работы в группе

1. Проанализируйте, какие роли были представлены в вашей группе в процессе принятия решения?
2. Может ли один и тот же человек выполнять разные роли в процессе принятия группового решения? Докажите Ваш ответ, опираясь на полученный в вашей группе опыт.
3. Всегда ли плохи амбициозность, конфликтность и повышенная эмоциональность в процессе принятия решения? Почему?
4. По каким признакам можно распознать неформального лидера группы?
5. Что необходимо для успешного управления группой?

Методические рекомендации

Методические указания и подробные инструкции к заданию 1 даны в тексте задания.

Методические указания к заданию 2. Выполняя задание важно строго следовать этапам мозгового штурма: генерация идей, анализ идей, оценка идей. На первом этапе участники «мозгового штурма» должны предложить как можно больше вариантов решений за определенный, достаточно краткий период времени (15-20 мин.). После этапа по выработке предложений начинается дискуссия для объединения и развития предложенных идей. Далее выдвинутые идеи оцениваются группой с точки зрения двух критериев: оригинальности (++, +, 0) и возможности успешной реализации (РР – реально реализовать; ТР – трудно реализовать; НР – невозможно реализовать). Побеждают идеи, набравшие «++» и реально реализуемые на практике (РР).

Методические рекомендации к заданию 3. Задание выполняется в тех подгруппах, в которых проводилось обсуждение и решение групповых задач (задания 1 и 2). Ответы на вопросы выписываются на отдельный лист и сдаются преподавателю для оценки.

Литература

1. *Истратова О.Н., Эксакусто Т.В.* Справочник психолога-консультанта организации. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2010. – 640 с.

2. *Канеман Д.* Думай медленно... Решай быстро / Д. Канеман — «АСТ», 2011. – 362 с.

3. *Козьяков Р.В.* Психология управления: учебное пособие [Электронный ресурс]. – М.: Директ-Медиа, 2014. – 201 с.