

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. В.П.АСТАФЬЕВА
(КГПУ им. В.П. Астафьева)

Институт психолого-педагогического образования
Кафедра психологии

АЛЕКСЕЕВА ЕЛЕНА АЛЕКСАНДРОВНА

МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ

**РАЗВИТИЕ СОЦИАЛЬНО-ПЕРЦЕПТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ
СОТРУДНИКОВ АДМИНИСТРАТИВНОГО ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ
ПРОИЗВОДСТВЕННОГО ПРЕДПРИЯТИЯ**

Направление подготовки 37.04.01 Психология
Направленность (профиль) образовательной программы
Бизнес-психология

ДОПУСКАЮ К ЗАЩИТЕ

Заведующий кафедрой
канд.психол.наук, доцент Дубовик Е.Ю.

Е.Ю. Дубовик 25 11 2019

Руководитель магистерской программы
канд.психол.наук, доцент Горнякова М.В.

М.В. Горнякова 25 11 2019

Научный руководитель
канд.психол.наук, доцент Горнякова М.В.

М.В. Горнякова 25 11 2019

Дата защиты

23 12 2019

Обучающийся

Алексеева Е.А.

Е.А. Алексеева 25 11 2019

Оценка _____

Красноярск 2019

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ПРОБЛЕМЫ РАЗВИТИЯ СОЦИАЛЬНО-ПЕРЦЕПТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ СОТРУДНИКОВ АДМИНИСТРАТИВНОГО ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ НА ПРОИЗВОДСТВЕННОМ ПРЕДПРИЯТИИ.....	9
1.1 Подходы к пониманию социально-перцептивной компетентности в отечественных и зарубежных исследованиях.....	9
1.2. Особенности и возможности развития социально-перцептивной компетентности сотрудников административного подразделения на производственном предприятии.....	16
1.3. Предпроектное исследование развития социально-перцептивной компетентности сотрудников административного подразделения производственного предприятия.....	23
Выводы по главе 1.....	41
ГЛАВА 2. ПРОЕКТ ПО РАЗВИТИЮ СОЦИАЛЬНО-ПЕРЦЕПТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ СОТРУДНИКОВ АДМИНИСТРАТИВНОГО ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ НА ПРОИЗВОДСТВЕННОМ ПРЕДПРИЯТИИ «ГЕНИЙ ОБЩЕНИЯ».....	42
2.1. Паспорт проекта.....	42
2.2. Описание проекта: содержание, сроки и условия реализации.....	44
2.3. Результативность проекта «Гений общения» и методические рекомендации	65
Выводы по главе 2.....	67
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	68
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ.....	70
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	75

ВВЕДЕНИЕ

Современная действительность характеризуется качественным усложнением социальной жизни человека. Об этом свидетельствуют такие факты, как изменение социально-политических условий развития государства, появление и повсеместное внедрение новых информационных технологий, увеличение коммуникативных связей между различными составляющими социального бытия человека.

Как справедливо отмечает Г.М. Андреева в своих работах: «ориентироваться в новом, сложном мире, можно только умея более или менее адекватно интерпретировать наблюдаемые факты; без такой интерпретации легко потерять смысл, как происходящего, так и своего собственного места в нем» [4]. Таким образом, изучение особенностей социального познания личности является одной из значимых научных проблем современности.

Мир, в котором мы живем, отчетливо меняется, становится с каждым годом все более непредсказуемым. Для того, чтобы сохранять эффективность и поддерживать темпы развития современной организации, приходится адаптироваться к постоянно меняющемуся окружению.

Коммуникации – стержневой феномен, собирающий и центрирующий рабочие процессы. Несмотря на стремительное развитие технологий, люди по-прежнему остаются основной ценностью любой организации.

Сегодня для эффективного функционирования предприятия необходимы высококвалифицированные кадры и не только с позиции профессиональных навыков (*hard skills*), но и в области индивидуально-личностных качеств (*soft skills*). Сотрудники должны обладать не только специфическими профессиональными знаниями, умениями и навыками, но и быть компетентными коммуникаторами, так как основным атрибутом деловой среды является общение. Это вполне справедливо и в отношении сотрудников административного подразделения на производственном предприятии. Специалист должен быть хорошо подготовлен к эффективному выполнению

своих профессиональных обязанностей, продуктивному общению с многочисленными партнёрами, клиентами и конечно же – коллегами. Для этого ему необходимо умение дифференцированно подходить к людям, владеть навыками понимания участников делового общения.

В наши дни коммуникативная компетентность персонала, способность сотрудников к эффективному групповому взаимодействию, умение конструктивно и эффективно общаться на разных уровнях организационной иерархии изучается достаточно разносторонне.

Потребность в утверждении индивидуально-ориентированного подхода в отношениях и непосредственно в процессе общения требует переоценки сложившейся практики. При этом без достаточной научной проработки относящихся к ней основных вопросов, проблема совершенствования социально-перцептивной компетентности представляется трудно разрешимой. Особое звучание здесь приобретает разработка теоретико-методологических основ эффективного решения проблем социальной перцепции.

Уже сформированные теоретико-методологические и прикладные основы для исследования социально-перцептивной компетентности в изменяющихся условиях не в полной мере обеспечивают всесторонней ее оценки сотрудников административного подразделения производственного предприятия и требуют всестороннего психологического анализа. Для современной практики необходимо иметь методы и технологии оценки, позволяющие выявить уровень развития социально-перцептивной компетентности конкретного сотрудника, которые позволяют понять взаимосвязи и отношения сотрудника с другими людьми в вертикальном и горизонтальном направлениях. Поэтому возникает потребность в изучении не только самого феномена социально-перцептивной компетентности, но и в решении научных и практических задач более широкого, системно-целостного характера. Основные из них заключаются в необходимости как разработки системы оценивания, так и в возможности развития социально-перцептивной

компетентности сотрудников административного подразделения производственного предприятия.

Актуальность темы исследования определяется рядом противоречий:

– между актуальностью и необходимостью вопросов развития социально-перцептивной компетентности сотрудников и недостаточностью разработанности практических аспектов этой проблемы (недостаточностью разработки инструментария и алгоритма развития социально-перцептивных качеств персонала на предприятии).

– между значимостью эффективности общения сотрудников административного подразделения и недостаточным уровнем развития их коммуникативных навыков;

– между развитием коммуникативной компетентности на предприятиях преимущественно через формирование коммуникативных навыков без учета социально-перцептивных способностей сотрудников;

Поэтому важно изучить особенности социально-перцептивной компетентности персонала административного подразделения производственного предприятия, а также определить возможности ее развития.

Цель исследования: развитие социально-перцептивной компетентности у сотрудников административного подразделения производственного предприятия посредством специально разработанной программы.

Объект исследования: социально-перцептивная компетентность сотрудников административного подразделения производственного предприятия.

Предмет исследования: развитие социально-перцептивной компетентности сотрудников административного подразделения производственного предприятия посредством специально разработанной программы «Гений общения».

Нами были определены следующие задачи данного исследования.

1. Изучить основные подходы к пониманию социально-перцептивной компетентности в отечественной и зарубежной литературе.

2. Определить уровень развития социально-перцептивной компетентности сотрудников административного подразделения на примере производственного предприятия.

3. Определить возможности развития социально-перцептивной компетентности у сотрудников административного подразделения на производственном предприятии в рамках проекта «Гений общения».

4. Составить методические рекомендации для руководителей подразделений и предприятия по снижению проблемности коммуникаций на производственном предприятии.

Теоретико-методологической основой исследования являются:

– субъектно-деятельностный подход к раскрытию активности субъекта социальной перцепции и системный подход, как основа понимания целостности воспринимаемого, акцентировании внимания субъекта восприятия на смысловых и оценочных интерпретациях объекта восприятия, в том числе и причинных (А.В. Брушлинский, К.А. Абульханова-Славская, А.Л. Журавлева, В.А. Татенко, Е.А. Сергиенко, В.В. Селиванова);

– системный подход к пониманию организации: теория организации (В. Г. Ларионов, Р. Акофф, Г.М. Андреева, Ю.Н. Емельянова, Л.А.Петровская, Р. Фише и др.);

– теория общения и деятельности (А.Г. Андреева, Ю.К. Бабанский, А.В. Беляев, О.В. Бескровная, А.А. Бодалев, А.В. Брушлинский, В.И. Горовая, Е.В. Горячкина, И.К. Журавлев, И.А. Зимняя, Н.В. Кузьмина, А.А. Леонтьев, В.М. Плескунов, Е.И. Рогов, И.И. Рыданова);

– концепция понимания личности в организации (В.Г. Афанасьев, Дж. Гиг, Г. Гуд, В.В. Краевский, В.Н. Садовский, Г.П. Щедровицкий, Э.Г. Юдин.

Нами были определены следующие методы исследования:

– теоретические методы: анализ, сравнение, обобщение литературы;

– эмпирические методы: опрос и тестирование. Качественные и количественные методы обработки полученных данных.

Были использованы следующие методики исследования:

- тест опросник самоотношения (В.В. Столин, С.Р. Пантеев);
- тест на определение эмоционального интеллекта (методика Н. Холла).
- методика направленности личности в общении (С.Л. Братченко).

Организация работы над проектом.

Предпроектный этап: (ноябрь – декабрь 2017 г.) Анализ литературы, анализ проектных идей и практического опыта по развитию социально-перцептивной компетентности, проведение опроса на предмет выявления проблем коммуникации на предприятии. Определение уровня развития социально-перцептивной компетентности. Проведение эмпирического исследования;

Проектный этап: (февраль – март 2018 г.) разработка паспорта проекта, разработка проекта по развитию социально-перцептивной компетентности «Гений общения». Апробация проекта.

Аналитический этап: (сентябрь – ноябрь 2019 г.) разработка методических рекомендаций руководителям подразделения и специалистам по работе с персоналом для дальнейшего внедрения программы на производственном предприятии. Проведение диагностического среза.

Проектная идея данного исследования такова: повышению уровня развития социально-перцептивной компетентности сотрудников будет способствовать целенаправленная работа по развитию когнитивного, эмоционального и деятельностного компонентов в рамках специально разработанной программы. Развитие социально-перцептивной компетентности сотрудников призвано содействовать снижению дефицитарности коммуникаций в подразделении таких как: трудностей восприятия, понимания и передачи информации, эмоциональной нестабильности, низкого качества общения за счет позитивных изменений основных компонентов социально-перцептивной компетентности и повышения качества общения.

Структура мероприятий проекта социально-психологического тренинга «Гений общения» включает в себя три блока развивающих занятий, которые будут реализовываться с опорой на методы активного обучения (тренинги, ролевые игры, игровое проектирование, решение кейсов), а так же включать

цикл просветительских встреч, практических занятий, лекториев, направленных на расширение представлений сотрудников о человеческих эмоциях, закономерностях общения и законов коммуникативного процесса.

Практическая значимость исследования: выделена структура социально-перцептивной компетентности административного подразделения производственного предприятия и уровни ее развития, которые позволяют оценить возможности и особенности развития социально-перцептивной компетентности сотрудников, показывая значимость ее качественных характеристик. С помощью полученных результатов диагностики возможна разработка методик, программ и тренингов, направленных на достижение и поддержание на высоком уровне социально-перцептивной компетентности сотрудников административного подразделения производственного предприятия.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ПРОБЛЕМЫ РАЗВИТИЯ СОЦИАЛЬНО-ПЕРЦЕПТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ СОТРУДНИКОВ АДМИНИСТРАТИВНОГО ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ НА ПРОИЗВОДСТВЕННОМ ПРЕДПРИЯТИИ

1.1. Подходы к пониманию социально-перцептивной компетентности в отечественных и зарубежных исследованиях

Есть деятельность, где познание друг друга и взаимное влияние – обязательные составляющие. Способность интерпретировать внешний облик и модели поведения, оценивать потенциалы друг друга во многом детерминирует характер взаимодействия и результаты, к которым приходят в процессе совместной деятельности. В.Н. Куницына, [16] указывает, что восприятие людьми друг друга в процессе общения и взаимодействия обозначается в научной литературе термином «социальная перцепция», который впервые был введен Дж. Брунером в 1947 г.

Г.М. Андреева [2] указывает, что изначально под социальной перцепцией понималась социальная детерминация перцептивных процессов. В ходе исследований понятие трансформировалось: социальной перцепцией стали считать процесс восприятия «социальных объектов» – других людей, социальных групп, больших социальных общностей. Именно в этой интерпретации термин закрепился в социально-психологической литературе.

Понятие «социальная перцепция» – комплексное. Механизмы социальной перцепции включают ряд феноменов: от познания себя в процессе общения, попытки понять состояние, настроение собеседника, поставить себя на его место до формирования впечатления о воспринимаемом человеке на основе выработанных стереотипов, приписывания причин и мотивов его поведению, а также выработки собственной стратегии поведения .

Таким образом, позитивное развитие межличностного общения обусловлено взаимопониманием между его участниками. Г. Келли, [14] указывает, что мера отражения людьми черт и чувств друг друга, восприятия

и понимания партнеров в деятельности в большой степени определяют процесс общения, складывающиеся взаимоотношения и способы осуществления совместной деятельности. Любой человек становится субъектом общественной жизни в процессе своей деятельности, общения и познания.

Проблемы социальной перцепции, восприятия и понимания человека человеком достаточно активно изучались психологами Б.Г. Ананьевым, [1], А.А. Реан, А.Р. Кудашевым, А.А. Барановым, [23] Л. Росс, Р. Нисбетт [24].

Важно развести понятия «восприятие», «представление», «познание», «понимание», «образ». Первые четыре относятся к познавательным процессам и отражают динамику, процессуальность, а понятие «образ» статично и отражает результат познания. Н.Ю. Жарновецкая, [12] указывает, что также при исследовании и описании результатов восприятия, представления, познания, понимания последовательно, обособленно рассматривается каждая из сторон объекта или явления, а образ – это целостный комплекс восприятий, представлений, пониманий, установок. Кроме того, образ совершенно органично допускает единство реального и идеального, достоверного и эфемерного, осознаваемого и интуитивно чувствуемого.

Отличительные черты восприятия человека человеком: это активный процесс, активизирующий и побуждающий к действию; процесс, имеющий, обратную связь, перестраивающий психические процессы и регулирующий поведение человека.

А.А. Реан [22] говорит, что результат процессов познания человека человеком есть социально-психологический образ, который включает определение способностей, характера, темперамента, потребностей, социального статуса и общественных ролей, видов деятельности и поведения и др. Образ воспринимаемого человека испытывает сильное воздействие отношений, которые складываются между воспринимаемым и воспринимающим, подвергается воздействию личностных и межличностных переменных. Возникшая модель – образ другой личности несет

информационную нагрузку, выполняет регулирующую функцию, помогает выстраивать линию поведения по отношению к воспринимаемому человеку.

В.А. Слостенин [26] утверждает, что воспринимающие не производят пересмотра сложившегося у них мнения о личности по мере фиксирования фактов, относящихся к новым проявлениям.

Таким образом, социально-перцептивные образы – это отражение в сознании человека образов других, людей и самого себя, как члена человеческого сообщества. С.И. Гусева говорит, что они могут отражать как наиболее значимые и существенные характеристики, так и поверхностные, несущественные, ситуативные, а порой и просто случайные [11].

Во многих отечественных и зарубежных исследованиях установлена связь между полноценностью и сложностью представлений человека о самом себе и многозначностью, дифференцированностью отражений им индивидуальных и личностных особенностей других людей. В настоящее время можно считать доказанным существование связи между уровнем самопознания и познанием личности другого человека.

Следовательно, для понимания содержания образов других людей. (Ты-образов) и их роли в организации взаимодействия между людьми и процесса их развития, необходимо проанализировать структуру и сущность Я-концепции.

Н.Ф. Голованова полагает, что формирование социально-перцептивного образа тесно связано с собственным Я-образом человека, являющегося неотъемлемым компонентом его сознания. То есть, Я-образы оказываются достаточно тесно связаны с Ты-образами [10].

При этом актуализация конкретной системы Я-образов личности ситуативна и зависит от многих факторов: самочувствия; предшествующих поступков; ожиданий и намерений; от объекта взаимодействия; от отношения человека к себе, окружающим, к ситуации и прочих факторов.

Итак, «каждый социально-перцептивный образ является продуктом как рациональных, сознательных, осознаваемых, так и иррациональных,

бессознательных, неосознаваемых усилий человека по восприятию и пониманию себя и другого».

Е.Г. Товбаз, [29] говорит, что понятие «образ человека» в последнее время стало достаточно широко применяться не только для обозначения облика человека, но и для отражения его сущностных особенностей, характерных для представителей той или иной культуры, социальной, профессиональной, возрастной или иной группы. В качестве синонимов этого понятия в ряде случаев выступают «модель человека», «парадигма человека».

Понятие «образ человека», как отмечает В.Л. Ситников, не только фиксирует представления о природе человека, но и содержит нормативные элементы, указывая на предназначение, смысл жизни человека, на некие конкретные образцы личности, достойные подражания. Он определяет, что «образа человека» – это «целостная совокупность житейских и научных представлений о человеке, комплекс социальных установок на человека, формирующихся в сознании и актуализирующихся в процессе изучения человека и взаимодействия с ним» [25].

Также В.Л. Ситников отмечает, что содержание фактически каждого образа отличается неоднородностью. Образы являются специфическим сплавом отражения реального объекта, воспринятого субъектом и предшествующего собственного опыта субъекта по восприятию подобных объектов и взаимодействию с ними [25].

Э. Берн, создатель концепции транзактного анализа – в своей работе «Введение в психиатрию и психоанализ» высказал точку зрения, что от того, насколько полно и точно образ соответствует реальности, как раз и зависит успешность человеческой деятельности. Он подчеркивал, что есть лишь два пути сближения реальности и ее отражения в сознании: либо изменить саму реальность, либо изменить образ ее. Причем, изменить реальность, казалось бы, гораздо сложнее, чем представления о ней, но люди упорно пытаются делать наоборот [5].

Деятельность любого специалиста строится по законам общения. Как и любое другое, общение представлено тремя взаимосвязанными сторонами – перцептивной, информационной (коммуникативной) и интерактивной [12; 21]. Перцептивная сторона представляет процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания.

Коммуникативная сторона общения заключается в обмене информацией между общающимися индивидами. Интерактивная сторона представляет собой организацию взаимодействия между участниками общения, их совместной деятельности [27].

Применяя данный подход к сфере общения сотрудников, Л.М. Митина выделяет его функциональную структуру [15]. Основные функции общения сотрудников она представляет следующим образом:

- информационная функция – заключается в обмене информацией познавательного и аффективно-оценочного характера вербальными и невербальными средствами коммуникации;

- социально-перцептивная функция – адекватное отражение друг друга, установление на этой основе взаимопонимания и эффективного взаимодействия;

- презентативная функция – конгруэнтное самовыражение презентация внутреннего мира через искреннее вербальное и невербальное проявление чувств, убеждений, выражение мыслей;

- интерактивная функция – обмен образами, идеями, действиями во взаимодействии и взаимовлиянии;

- аффективная функция – заключается в эмоциональной стимуляции, разрядке, облегчении, психологическом комфорте, а также контроле аффекта, его нейтрализации, коррекции или создании социально значимого аффективного отношения.

В общении происходит становление индивидуальности. Поэтому одним из важных качеств специалиста является умение организовать длительное и эффективное взаимодействие с сотрудниками.

Владение профессиональным общением – важнейшее требование к личности в том ее аспекте, который касается межличностных взаимоотношений.

Р.С. Немов рассматривает ряд специальных коммуникативных умений и навыков, которыми должен владеть сотрудник административного подразделения производственного предприятия и которые не являются необходимыми для людей других профессий:

- познание человека человеком включает в себя общую оценку человека как личности, которая обычно складывается на основе первого впечатления; оценку отдельных черт его личности, мотивов и намерений; связь внешне наблюдаемого поведения с внутренним миром человека; умение «читать» позы, жесты, мимику;

- познание человеком самого себя предполагает оценку своих знаний; оценку своих способностей; оценку своего характера и других черт личности; оценку того, как человек воспринимается со стороны и выглядит в глазах окружающих его людей;

- умение адекватно оценить ситуацию общения – это способность наблюдать за обстановкой, выбирать наиболее информативные ее признаки и обращать на них внимание; адекватно воспринимать и оценивать социальный и психологический смысл возникшей ситуации [19].

По мнению А.А. Бодалева [21, с. 93], адекватное восприятие специалиста опирается на информацию разного уровня. Во-первых, необходимы данные об устойчивых личностных особенностях, требующие длительных и систематических наблюдений. На их основе определяются актуальные и потенциальные возможности. Во-вторых, нужны сведения, позволяющие судить о готовности к конкретному виду деятельности. В-третьих, важна оперативно-регулятивная информация о поведении и внутреннем состоянии для принятия текущих трудовых решений. Все вышеперечисленное относится к социально-перцептивной функции общения, которая предопределяет поведение сотрудника административного

подразделения производственного предприятия и выбор коммуникативных средств для организации трудового процесса [27].

Активность субъекта социальной перцепции означает, что он (индивид, группа и т.д.) не пассивен и не безразличен по отношению к воспринимаемому, как это имеет место при восприятии предметов. И объект, и субъект социального восприятия воздействуют друг на друга, стремятся трансформировать представления о себе в благоприятную для своих целей сторону.

Целостность воспринимаемого показывает, что внимание субъекта социальной перцепции сосредоточено, прежде всего, не на моментах порождения образа как результата отражения воспринимаемой реальности, а на смысловых и оценочных интерпретациях объекта восприятия, в том числе и причинных.

Мотивированность субъекта социальной перцепции свидетельствует, что восприятие социальных объектов характеризуется большой слитностью его познавательных интересов с эмоциональными отношениями к воспринимаемому, явной зависимостью социальной перцепции от мотивационно-смысловой ориентированности воспринимающего.

В этой связи термин «перцепция» в социальной психологии приобрел расширительное толкование, так как акцент с исследования процессов и механизмов порождения перцептивных образов был перенесен на исследование характеристик субъекта и объекта восприятия, а также роли социальной перцепции в регуляции поведения и деятельности отдельного индивида и социальных групп.

Основными параметрами эффективности общения являются умение и навыки человека в использовании двух техник общения (в соответствии с двумя метацелями общения): техники понимающего общения и техники директивного общения.

Параметрами неэффективности практического общения являются склонности и привычки человека использовать так называемые

принижающеуступчивые и защитно-агрессивные формы повеления, как неадекватные заместители понимающего и директивного общения.

Под техниками понимающего общения понимают совокупность установок субъекта общения, правил и конкретных приемов реагирования, направленных на понимание партнера и его проблем, установление психологического контакта, изучение его личностных особенностей, на выяснение его точки зрения по обсуждаемой проблеме. Главное в технике понимания, с точки зрения изучения социально – перцептивных качеств личности, – это ориентация субъекта общения на внутреннюю систему ценностей, оценок, мотивов и проблем самого партнера, а не на свою собственную: он знает себя, свои потребности, свою жизненную ситуацию и проблемы лучше нас. Кроме этого, открытое общение с человеком будет происходить только тогда, когда мы способны создать доверительные взаимоотношения (климат, атмосферу, психологический контакт). Существенными условиями для создания такого климата доверия являются следующие установки субъекта общения на взаимодействие с партнером: на понимающее неоценочное реагирование на мысли, чувства, представления и высказывания партнера; на положительное принятие личности собеседника; на согласованность (конгруэнтность) собственного поведения при взаимодействии с ним. Эти установки выступают основными психологическими механизмами, реализующими ориентацию субъекта общения на понимание, на внутреннюю систему отсчета собеседника [25].

1.2. Особенности и возможности развития социально-перцептивной компетентности сотрудников административного подразделения на производственном предприятии

Работая в крупных и среднего размера компаниях, можно встретить словосочетание «сотрудники административного подразделения». В большинстве случаев принадлежность к административному персоналу

определяется как по наличию или отсутствию производственной функции, так и по необходимости осуществления деятельности работника предприятия для нормального функционирования организации. К административному персоналу в целом относятся следующие сотрудники предприятия:

- генеральный директор и руководителей всех уровней;
- сотрудники, замещающие руководителей, исполняют их прямые функции при необходимости;
- работники, возглавляющие структурные подразделения на предприятиях и специалисты данных подразделений;
- главный бухгалтер и другие сотрудники бухгалтерии;
- сотрудники финансового отдела;
- сотрудники отдела кадров;
- юристы, которые работают на само предприятие и в его интересах.

Другие категории сотрудников. К таким сотрудникам организации относятся делопроизводители, работники канцелярии и другие специалисты, которые выполняют административную деятельность, обеспечивающую нормальное функционирование предприятия.

Административный персонал необходим прежде всего для управления предприятием. При этом административный персонал осуществляет контроль над выполнением функций, возложенных на остальных сотрудников, а также регулирует их деятельность.

Задачи административного подразделения могут быть следующими:

1. Управление. Данный персонал должен руководить всем происходящим на предприятии. Такие работники обязаны организовывать все жизненно необходимые процессы для обеспечения бесперебойного производства продукции либо функционирования предприятия.

2. Контроль. Задача всех руководителей различных уровней – обеспечивать эффективный контроль за подчиненными сотрудниками. Кроме этого, работники административного персонала также должны контролировать и другие аспекты деятельности предприятия.

3. Организация труда. Организация труда – это создание оптимальной структуры управления. Руководитель подбирает работников для конкретной работы, делегируя им задания или полномочия, либо право использовать ресурсы предприятия.

4. Мотивация. Мотивация (активизация) – это совокупность методов, стимулирующих работников к наиболее эффективной работе.

Чтобы причислить сотрудника к данной категории, он должен обладать высококвалифицированными специализированными знаниями. Также следует понимать и то, что критерии определения административного персонала и перечень должностей, которые в него входят, могут очень серьезно отличаться от предприятия к предприятию в связи с особенностями правового регулирования данной категории сотрудников.

Прямой классификации различных категорий персонала в российском законодательстве практически не предусмотрено. Единственным нормативным документом, регулирующим данный аспект трудовой деятельности в общих случаях, является единый тарифно-квалификационный справочник профессий рабочих и служащих. Общее определение понятия сотрудников административного подразделения может быть выражено следующим образом – это сотрудники, которые выполняют административную деятельность, обеспечивающую нормальное функционирование предприятия.

Установить собственный перечень должностей тех сотрудников, которые относятся к административному подразделению производственного предприятия, работодатель может самостоятельно без каких-либо ограничений, равно как и иным образом регламентировать деятельность данных работников и использование подобного разделения кадров на категории. Сотрудники, входящие в организационную административную группу, устанавливают основной порядок и очередность выполнения работ для достижения планируемого результата, внедряют методики контроля качества, обеспечивают подготовку необходимой документации. Производственное предприятие – это обособленная специализированная

единица, основанием которой является профессионально организованный трудовой коллектив. К производственным предприятиям относятся: заводы, фабрики, комбинаты, шахты, карьеры, порты, дороги, базы и другие хозяйственные организации производственного назначения. Существенным признаком, объединяющим предприятие в единый организм, является наличие общего вспомогательного хозяйства, обслуживающего все части предприятия, а также единство территории (последнее в некоторых случаях, необязательно). Общее вспомогательное хозяйство и единство территории создают более тесные связи между отдельными звеньями предприятия. Предприятие обладает также организационным единством, что означает наличие единого руководства, учета, стратегии развития. Структура предприятия – это состав и соотношение его внутренних звеньев: цехов, отделов, лабораторий и других компонентов, составляющих единый хозяйственный объект. Факторами, определяющими структуру предприятия, являются: характер продукции и технологии ее изготовления, масштаб производства, степень специализации предприятия и кооперирования его с другими фабриками и заводами, а также степень специализации производства внутри предприятия. Какого-либо устойчивого стандарта структуры не существует. Структура конкретного предприятия постоянно корректируется под воздействием производственно-экономической конъюнктуры, научно-технического прогресса и социально-экономических процессов.

Наряду с этим, при всем многообразии структур, все производственные предприятия имеют идентичные функции, главные из которых – изготовление и сбыт продукции. Чтобы обеспечить нормальное функционирование, предприятие должно иметь в своем составе цеха или мастерские по изготовлению основной продукции (выполнению работ, оказанию услуг) и по обслуживанию производственного процесса. Наконец, чтобы каждый работник в любой отрезок времени делал именно то, что необходимо остальным и всему предприятию в целом, нужны управляющие органы. На эти органы возлагаются задача определения долгосрочной стратегии,

координация и контроль текущей деятельности персонала, а также наем, оформление и расстановка кадров. Все структурные звенья предприятия, таким образом, связаны между собой с помощью системы управления, которая становится его головным органом. Важной чертой, характеризующей предприятие, является его экономическое единство, т. е. единство коллектива работников, занятых на нем, общность материальных, технических и финансовых ресурсов, а также экономических результатов работы. Каждое предприятие является единым производственно-техническим организмом, ведь производственно-техническое единство – важнейшая черта предприятия. Оно определяется общностью назначения изготавливаемой продукции или процессов ее производства и создает условия для квалифицированного и оперативного руководства предприятием.

Коммуникативность, личностные характеристики сотрудника административного подразделения производственного предприятия являются основой профессиональной компетентности, а также ее компонента – социально – перцептивной компетентности, которая, исходя из вышесказанного, развита у сотрудников административного подразделения производственного предприятия недостаточно [3, с. 247]. В современной социокультурной ситуации остро ощущается потребность в истинном общении, через которое реализуется уникальность личности и свобода ее развития. Но процесс общения чрезвычайно затруднен, а временами и просто невозможен, без грамотного, адекватного восприятия, понимания оценки партнера по общению, что составляет сущность социально-перцептивной компетентности [6, с. 3].

Механизмы социальной перцепции позволяют адекватно увидеть, услышать, ощутить информацию, идущую от подчиненного, мысленно поставить себя на его место, не просто рационально понять и интерпретировать, а прочувствовать его состояние, сформировать положительное к нему отношение, усвоить его нормы, ценности, установки, привычки, точно оценить, как сам воспринимаешься им.

По мнению В.А. Балашовой, компетентность интерпретируется как интегральное свойство личности, которое характеризует ее стремление и способность реализовать свой потенциал для успешной деятельности и рассматривается в контексте определенной деятельности [1, с. 84].

По мнению Н.Н. Ершовой, совокупность основных компонентов развития социально-перцептивной компетентности сотрудника дает потенциальную возможность данному сотруднику достигать высоких результатов в профессиональном общении [22].

На основе анализа литературы по изучаемой проблеме мы пришли к выводу, что определение социально-перцептивной компетентности, данное А.А. Бодалевым наиболее соответствует сути нашего исследования. Поэтому мы, вслед за А.А. Бодалевым, считаем, что социально-перцептивная компетентность сотрудника административного подразделения производственного предприятия – это способности и подготовленность человека по овладению процессами и механизмами восприятия, понимания и оценки социальных объектов [5, с. 65].

К компонентам структуры социально-перцептивной компетентности сотрудника, согласно мнению А.А. Бодалева относятся:

- когнитивный компонент (уровень развития рефлексивно-перцептивных знаний);
- эмоциональный компонент (уровень самоотношения, самооценки, эмпатии);
- операционально-деятельностный компонент (уровень владения рефлексивно-перцептивными умениями и навыками) [2, с. 13].

Мы предположили, что эффективность развития социально-перцептивной компетентности сотрудников административного подразделения производственного предприятия будет обеспечиваться созданием следующих психологических условий.

1. Создание психологически благоприятной среды, основанной на принципах активности, безоценочного принятия, обратной связи, субъектсубъектного взаимодействия.

2. Направленность на развитие всех структурных компонентов социально-перцептивной компетентности сотрудников административного подразделения производственного предприятия: мотивационного, эмоционального, когнитивного, операционально-деятельностного.

3. Нацеленность программы развития социально-перцептивной компетентности сотрудников административного подразделения производственного предприятия на актуализацию их социально-перцептивных знаний: развитие потребности в самопознании и познании другого, формирование умений оценивать эмоциональные и психические состояния других людей и прогнозировать развитие социальной ситуации, выработку навыков саморегуляции.

В перспективе предполагается реализация программы развития социально-перцептивной компетентности сотрудников административного подразделения производственного предприятия. Программа состоит из трех блоков, каждый из которых имеет целью развитие основных компонентов социально-перцептивной компетентности сотрудника. Каждый блок программы ориентирован на достижение определенной цели, занятия каждого блока имеют свое содержание, структуру и логику проведения.

Предполагаемый результат реализации программы развития социально-перцептивной компетентности сотрудников административного подразделения производственного предприятия:

- установление благоприятной эмоционально-психологической атмосферы в коллективе;
- повышение уровня уверенности в себе;
- повышение уровня развития коммуникативных навыков;
- умение контролировать собственное поведение;
- освоение рефлексивно-перцептивных знаний, умений, навыков;

– формирование позитивного отношения к деятельности смежных отделов и предприятия в целом;

– снижение дефицитарности коммуникаций сотрудников, таких как: трудностей восприятия, понимания и передачи информации, эмоциональной нестабильности, низкого качества общения.

Таким образом предполагается, что программа развития социально-перцептивной компетентности сотрудников административного подразделения производственного предприятия позволит данным сотрудникам овладеть базовыми рефлексивно-перцептивными знаниями, механизмами восприятия, а также развить рефлексивно-перцептивные умения, навыки, способности.

Обобщая вышесказанное можно утверждать, что сотрудники административного подразделения производственного предприятия – это специалисты, обеспечивающие эффективную и бесперебойную работу компании.

В зависимости от специфики деятельности организации, функциональные и должностные обязанности сотрудников административного подразделения различаются. Но при этом вся деятельность направлена на обеспечение эффективной и бесперебойной работы, внедрение систем модификации современного образца, позволяющих сократить общие затраты и повысить качество выпускаемой продукции или оказываемых услуг.

1.3. Предпроектное исследование развития социально-перцептивной компетентности сотрудников административного подразделения производственного предприятия

С процессом сегодняшнего научно-технического и общественного прогресса, с его противоречащими общественными и социально-психологическими тенденциями, неразделимо объединены почти все острые

проблемы социально– психологического климата учреждений. Но, социально-психологическая атмосфера – это не только проблема современных социально-психологических сложностей общественного и научно-технического прогресса, однако в то же время и вопрос решения предстоящих многообещающих задач, сопряженных с моделированием новых, более улучшенных, чем прежде, человеческих взаимоотношений и человеческих общностей [3].

Развитие положительного социально-психологического климата рабочего коллектива считается одним из самых важных условий борьбы за увеличение производительности и эффективности труда и качество выпускаемой продукции. Социально-психологическая атмосфера предполагает состояние коллективной психики, предопределенное особенностями жизнедеятельности данной группы. Это особенный сплав психологического и умственного направлений, настроений, эмоций, суждений членов коллектива, ровно как отдельных компонентов социально-психологического климата.

Как правило, деловые отношения формируют ощущение товарищества и удовлетворённости работой. С экономической точки зрения психологическая атмосфера и нравственная ситуация в компании значительно оказывают большое влияние на продуктивность труда, действуя на настроение и психику людей, обостренные ситуации так же способствуют росту брака продукции и неразумных затрат рабочего времени на его корректировки.

Одна из причин, мешающих развитию положительного климата коллектива, возникает при не совпадении интересов и целей организации и персонала. В таком случае работники не соотносят себя с организацией, в которой работают и они функционируют отдельно друг от друга. Подобным способом, общественно – психологический климат формирования не приобретает, а даже усугубляет имеющийся. Интересы и цели сотрудников и организации должны быть неотделимы друг от друга. Каждый сотрудник должен ощущать развитие своих творческих и профессиональных

способностей, компания должна обеспечить персоналу уверенность в «завтрашнем дне». Главную роль для сотрудников имеет возможность обучения и повышения квалификации. Когда организация не дает этого собственным кадрам, когда не существует возможности развития, то начинают возникать проблемы в отношениях между руководителем, а также с другими сотрудниками.

Обновление требований к подготовке административного подразделения производственного предприятия - это объективная тенденция, обусловленная кадровой политикой рыночной экономики, продиктованная спецификой современного производства и технического бизнеса. На динамичном международном рынке труда приоритет отдается такому специалисту административного подразделения, который умеет:

а) адаптироваться к изменяющимся условиям производственной деятельности и адекватно реагировать на вызовы макро- и микроэкономических колебаний;

б) оптимально реализовать профессиональные качества в рамках осуществления на практике инженерных идей, проектов, технических экспертиз;

в) продуктивно выстраивать и регулировать взаимоотношения между субъектами рыночной экономики в ходе совместной деятельности, т.е. работать в команде, принимать ответственность за определенные решения и достигать взаимопонимания, кооперироваться во взаимодействии с другими сотрудниками; участвовать в профессиональной коммуникации для обмена информацией, инновационными идеями, опытом работы с коллегами, четко выражать свои мысли, доказывать свою точку зрения» [8].

Все перечисленные требования свидетельствуют о том, что в настоящее время востребованным и конкурентоспособным может стать лишь специалист, обладающий развитыми навыками общения на довольно высоком уровне.

Однако в повседневной практике не уделяется должного внимания формированию профессионально-коммуникативной компетентности

сотрудников. Анализ способности и готовности сотрудника к общению в профессиональных целях и использованию своего коммуникативного потенциала свидетельствует о том, что их профессионально-коммуникативная компетентность не в достаточной степени отвечает современным требованиям и возрастающим потребностям самой личности, общества и работодателей [9].

В психологической теории недостаточно разработан многоаспектный диагностический инструментарий оценки качества сформированности социально–перцептивной компетентности сотрудников административного подразделения производственного предприятия [3].

Проведенная диагностика социально–перцептивной компетентности специалистов административного подразделения производственного предприятия показывает, что большинство респондентов испытывает трудности коммуникативного характера, что проявляется в низкой речевой культуре специалистов, в несостоятельности поддерживать профессиональное общение, в неспособности и неготовности реализовывать оптимальные стратегии межличностного и профессионального взаимодействия, в неумении учитывать индивидуальные свойства коммуникаторов в рамках профессиональных контактов, в неудовлетворенности отношениями, в проблематичности выступления перед аудиторией, в сложности презентации своих профессиональных достижений, в наличии речевых и грамматических ошибок в письменной и устной речи и т.д. [4].

Как показывает практика, технологические стороны профессионального общения и соответствующие коммуникативные умения не всегда осознаются специалистами как важные средства и условия их эффективной профессиональной деятельности. Это обусловлено недостаточным уровнем развития социально-перцептивной компетентности, их теоретической и практической профессионально-коммуникативной подготовки, слабой сформированностью мотивационного отношения к профессиональному общению как важному аспекту профессиональной деятельности, а также профессионально значимых коммуникативных качеств личности [5].

Особенно противоречивым и сложным представляется в отношении общения сотрудников перцептивная сторона общения: трудности с пониманием другого, восприятие и передача информации.

Все вышесказанное дает основание сделать вывод о необходимости повышать уровень социально-перцептивной компетентности сотрудников административного подразделения производственного предприятия, от уровня которой в значительной степени зависит успех профессиональной деятельности сотрудников и эффективность подразделения и организации в целом [4].

Социально-перцептивная компетентность сотрудников административного подразделения производственного предприятия рассматривается как качественная характеристика субъекта профессиональной административной деятельности, которая интегрирует совокупность коммуникативных знаний, умений, навыков и личностных качеств, необходимых для решения профессиональных задач. Формирование социально-перцептивной компетентности в контексте расширения коммуникативного диапазона специалиста способствует осознанию им смысла профессионального контекста, необходимого для эффективного решения производственных задач [1], повышает уровень конкурентоспособности и образовательно-трудовой мобильности в области профессиональной деятельности, определяет направления дальнейшего самосовершенствования, самообразования, самореализации и самоопределения.

Нерешенность проблем взаимопонимания, согласованности в информационных и коммуникационно-перцептивных взаимоотношениях приводит к конфликтным ситуациям и, в конечном счете, к разбалансировке внутреннего и внешнего организационного взаимодействия, к нарушению протекания бизнес-процессов.

Последствия социально-перцептивной некомпетентности емко и точно обозначены А.А. Бодалевым: «И столь же не часто, если иметь в виду основную массу населения, мы встречаем руководителей, которые умеют

«влезть в шкуру» простого работяги; педагогов, которые, способны сопереживать неудачам учащихся как своим собственным, и работников сферы обслуживания, которые умеют быть предельно внимательны к каждому клиенту. Последствия этого очевидны – на государственном уровне это не попадающие в цель решения, точно не адресованная работа средств массовой информации, ученики, идущие в школу как на каторгу; на социально-гражданском уровне – межлюдские конфликты в различных сферах, негативно влияющие на деятельность и душевное самочувствие людей. И одна из причин всего этого – крайний дефицит психологически грамотного общения, неспособность его осуществлять» [9].

Феномен социально-перцептивной компетентности специалистов исследовался в работах О.А. Абдуллиной, Ю.Н. Емельянова, Н.В. Кузьминой, Е.В. Сидоренко и других ученых, включающих в понятие социально - перцептивной компетентности потребность в общении, интенсивность и широту круга общения; умение говорить и слушать, убеждать и с уважением относиться к позиции партнера по общению и профессиональному взаимодействию, нести ответственность за результаты профессиональной деятельности. Данное понятие отражает также особенности эмоционального отклика на полученную информацию и личность партнера по коммуникации; усвоение системы профессиональных норм, коммуникативных правил, статусно-ролевых функций представителя определенной профессии; собственное самочувствие в процессе коммуникативно-профессиональной деятельности; умение контролировать себя, давать адекватную оценку собственной деятельности и поведения, а не только партнера по коммуникации. Анализируется также способность извлекать опыт из практики в контексте раскрытия ценностно-смыслового значения профессиональной коммуникации при решении производственных задач различного уровня сложности [5; 6].

В нашем исследовании социально-перцептивная компетентность сотрудников административного подразделения производственного

предприятия рассматривается как комплексная характеристика личности, определяемая способностью и готовностью специалиста самостоятельно и ответственно осуществлять эффективные коммуникативные действия, необходимые для решения профессиональных задач на основе приобретенной совокупности знаний в области профессиональной и деловой сферы общения, умений и навыков организации коммуникационного процесса с учетом особенностей социально-профессиональной среды, имеющегося опыта продуктивного межличностного и профессионального взаимодействия.

В работах Ю.А. Плужниковой описаны специфические особенности профессиональной деятельности сотрудника административного подразделения, связанные с коммуникативной сферой. К таким особенностям относятся: регулярная работа с текстовой информацией, научной и справочной литературой, формализация общения, участие в диалогических ситуациях общения на родном или иностранном языке, обмен информацией с другими членами коллектива (непосредственный или опосредованный каким-либо коммуникативным каналом), постоянная необходимость взаимодополнения вербальных средств невербальными и наоборот.

Теоретический анализ коммуникативных потребностей работников данной профессиональной сферы позволил автору предположить, что сформированность социально-перцептивной компетентности сотрудника проявляется в достижении общности позиций с коллегами при результативном решении задач производственно-технологической, организационно-управленческой, проектно-конструкторской, научно-исследовательской деятельности на основе информационного обмена, выработки единой стратегии коммуникативного взаимодействия при осуществлении профессиональной деятельности.

Значимым фактором конструктивного взаимодействия является учет особенностей профессионального мышления и сознания субъектов производственных отношений, немаловажное значение имеет уважительное и толерантное отношение к партнерам по коммуникации, а также установка на

преодоление возможных коммуникативных трудностей и поиск творческих путей решения задач в нестандартных ситуациях [8].

Следовательно, в рамках формирования социально-перцептивной компетентности сотрудника административного подразделения производственного предприятия на первый план выходит содействие личностному принятию специалистом ценностей и норм профессиональной деятельности в контексте организации субъект-субъектного диалогического взаимодействия, ориентированного на достижение взаимосогласованных действий субъектов образования (взаимоуважение, взаимопомощь, взаимопонимание, взаимоподдержка и т.д.) с учетом специфики профессии, культуры профессионального общения, норм и правил речевого поведения [7].

Адаптируя идеи Н.М. Борытко и К. Ширяевой к контексту данного исследования, можно выделить следующие значимые характеристики социально-перцептивной компетентности специалиста производственной сферы: владение культурой мышления, способность к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения, овладение профессиональными знаниями и умениями, необходимыми для работы по специальности, развитое сотрудничество с коллегами (готовность к кооперации, работа в коллективе), единство и сочетание знаний, способностей и установок (умение логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь), способность делать что-либо хорошо, эффективно, с высокой степенью саморегулирования, саморефлексии, самооценки, быстрая, гибкая и адаптивная реакция на динамику обстоятельств и среды (способность находить организационно-управленческие производственно-технологические, проектно-конструкторские, научно-исследовательские решения в нестандартных ситуациях и готовность нести за них ответственность) [2].

Комплексный, развивающийся характер исследуемой характеристики личности, ее интегративная природа обусловили целесообразность выделения взаимосвязанных, взаимозависимых компонентов в ее структуре.

В процессе теоретического анализа существующей литературы по данной проблематике нами были определены основные структурные компоненты социально-перцептивной компетентности сотрудников административного подразделения производственного предприятия.

1. Когнитивный компонент: характеризуется знанием эмоций и умением их распознавать, пониманием механизмов восприятия и понимания людьми друг друга, особенностей общения и условий его эффективности.

2. Ценностно-смысловой компонент (эмоционально-отношенческий): характеризуется способностью видеть и понимать окружающий мир, ориентироваться в нем, осознавать свою роль, уметь выбирать целевые и смысловые установки для своих действий и поступков, принимать решения, выражать интерес к личности другого, признание ценности отношений.

3. Инструментальный компонент: характеризует стратегию поведения, выбор способов взаимодействия, выявление личностных смыслов, адекватность и гибкость в разных ситуациях.

Принято различать следующие три уровня развития социально-перцептивной компетентности:

– высокий уровень развития социально-перцептивной компетентности характеризуется устойчивым интересом к личности партнера, стремлением к углубленному познанию партнера и себя. Для высокого уровня специалиста характерна высокая гибкая самооценка, самопринятие, оптимальный уровень тревожности, адекватное выражение своих эмоций. Высокий уровень развития социально-перцептивной компетентности предполагает устойчивое владение базовыми рефлексивно-перцептивными знаниями. Данный уровень предполагает открытость в общении с деловым партнером, позицию сотрудничества, принятие себя и партнера, успешное владение механизмами восприятия, такими как: эмпатия, рефлексия, идентификация, децентрация. У сотрудников данного уровня хорошо развиты рефлексивно-перцептивные умения, навыки и способности.

– средний уровень развития социально-перцептивной компетентности сотрудника предполагает устойчивый интерес к отдельным особенностям личности собеседника (делового партнера или коллеги), а также его эпизодическое понимание. Для сотрудников данного уровня характерна не достаточно гибкая самооценка, ситуативное самопринятие, неуверенность в себе, повышенный уровень тревожности и ситуативное проявление нервозности. Социально-перцептивные знания у таких сотрудников достаточно устойчивы. Сотрудники данного уровня проявляют эпизодическую открытость в общении, часто общаются с позиции официального статуса выполнения социальной роли. Для них характерно весьма эпизодическое владение механизмами восприятия, ситуативные проявления рефлексивно перцептивных умений, навыков и способностей.

– низкий уровень развития социально-перцептивной компетентности отличается слабым выражением интереса (или даже отсутствием такового) к личности собеседника и отказ от его понимания. Для сотрудников данного уровня характерен низкий уровень самооценки, самопринятия, высокий уровень тревожности, повышенная эмоциональная возбудимость. Базовые социально-перцептивные знания таких специалистов весьма ограничены, в общении такие сотрудники как правило проявляют защитную позицию, они не владеют механизмами восприятия, у них не развиты рефлексивно-перцептивные умения, навыки и способности.

В таблице 1 представлена структура социально-перцептивной компетентности, ее содержание, примененные во время данного исследования методики и мероприятия, направленные в программе развития социально-перцептивной компетентности на развитие вышеописанных структурных компонентов.

Структура социально-перцептивной компетентности и ее наполнение

1	2	3	4
Компоненты социально-перцептивной компетентности	Содержание компонента	Методики оценки	Мероприятие в проекте по развитию компонента
Когнитивный компонент	Знание эмоций, их распознавание, механизмов восприятия и понимания людьми друг друга, особенностей общения и условий его эффективности	Тест на эмоциональный интеллект: эмоциональная осведомленность и распознавание эмоций других	Развивающие занятия, тренинг, лектории, инфо-встречи
Ценностно-смысловой компонент (эмоционально-отношенческий)	Самоотношение, направленность в общении, интерес к личности другого, ценность отношений, эмпатия	Методика на направленность личности в общении (С.Л. Братченко); тест опросник на самоотношение личности (В.В. Столин, С.Р. Пантлеев); Тест на определение эмоционального интеллекта (Н. Холл)	Тренинг, деловая игра, консультативная работа

1	2	3	4
Инструментальный компонент	Стратегия поведения, способы взаимодействия, адекватность и гибкость в разных ситуациях	Тест на определение эмоционального интеллект (Н. Холл) Управление эмоциями, самомотивация	Тренировка способов конструктивного поведения через решение задач (кейсов) на занятиях, обзор реальных ситуаций в рамках планерок

Исходя из вышеуказанной структуры социально-перцептивной компетентности и выделения трех ее основных уровней развития, нами были подобраны несколько методик для оценки существующего уровня развития социально-перцептивной компетентности сотрудников, а именно:

- тест опросник самоотношения (В.В. Столин, С.Р. Пантеев);
- тест на определение эмоционального интеллекта (методика Н. Холла);
- методика «Направленность личности в общении» (С. Л. Братченко).

Стержневой основой, объединяющей все компонентные, составляющие профессионально-коммуникативной компетентности сотрудника административного подразделения производственного предприятия является базовый конструкт преобразования ценностно-смыслового отношения к себе, другим людям, обществу, профессии, путем конструирования оптимальных форм взаимодействия с субъектами коммуникации для оптимальной реализации собственного профессионального потенциала.

По результатам проведения вышеописанных тестирований в административном подразделении до внедрения программы по развитию социально – перцептивной компетентности сотрудников административного

подразделения на производственном предприятии нами были получены следующие результаты с помощью методики «опросник на эмоциональный интеллект» Н. Холла, которые приведены ниже в таблице 2.

Таблица 2

Результаты исследования по методике Н. Холла

шкалы	Группа до эксперимента		
	низкий уровень	средний уровень	высокий уровень
ЭО	17%	43%	40%
УЭ	50%	43%	7%
СМ	47%	43%	10%
ЭМ	43%	10%	47%
Эдр	37%	63%	0%

Результаты исследования по методике Н. Холла позволили сделать следующие выводы. По шкале «Эмоциональная осведомленность» большая часть респондентов имеет средний уровень, это говорит нам о том, что сотрудники не всегда распознают то, как эмоции влияют на других и каковы последствия этих влияний, также они не всегда способны правильно понимать и оценивать мотивы, стоящие за собственным поведением окружающих его людей. Высокий уровень преобладает у 40% выборки до эксперимента, а это означает, что сотрудники, попавшие в эту группу способны не плохо различать и интерпретировать собственные настроения, эмоции и порывы. Низкий показатель имеют всего 15% выборки до эксперимента.

По характеристике эмоционального интеллекта «Управление эмоциями» высокие показатели установлены лишь у 7% выборки респондентов исследуемой группы до эксперимента. Такие люди являются по

жизни лидерами. Им уже не нужно управлять своими эмоциями, они опередили и управляют ситуацией сами. Достаточно хорошо могут управлять своими эмоциями 43% выборки до эксперимента. Низкий показатель имеют 50% выборки до эксперимента и это говорит о слабо выраженной способности большей части нашей выборки контролировать и направлять собственные импульсы и порывы. Для таких людей свойственно подавление своих эмоций, вместо того чтобы научиться управлять ими. Одной из важных характеристик эмоционального интеллекта является «Самотивация». Анализируя полученные результаты по этой характеристике, высоким уровнем обладает 10% выборки до эксперимента, что говорит нам, прежде всего, о преодолении своих желаний, о преобладании разума над чувствами. «Самотивация» находится на среднем уровне у 43% выборки до эксперимента. Такие люди могут заменить отрицательные эмоции на положительные, особо не принимая их близко к сердцу. Низким уровнем обладают 47% выборки. Таким испытуемым сложно долгое время обходиться без внешних стимулов и контроля, в том числе в сложных и ответственных ситуациях.

Характеристика «Эмпатия» на высоком уровне установлена у 47% выборки испытуемых до эксперимента. Можно предположить, что такие испытуемые способны лучше других понимать эмоциональное состояние других людей, посредством сопереживания, проникновения в их субъективный мир. Определять эмоциональное состояние других людей на основе мимических реакций, жестов, поступков. Средний уровень характерен для 10% выборки. Они не всегда способны глубоко и точно понимать другого человека, мысленно воссоздавать его переживания, ощущать их как собственные. Такие сотрудники не обладают поведенческим тактом, облегчающим осознание человеком своих и чужих проблем и принятие правильных решений без всякого навязывания своего мнения или своих интересов. Низкий уровень имеют 43% выборки до эксперимента. Средним уровнем «Распознавания эмоций» других людей обладают 63% выборки до эксперимента. Это говорит о довольно хорошем умении воздействовать на

эмоциональное состояние других людей, распознавать их чувства и эмоции. Низкий уровень распознавания эмоций других людей характерен для 37% респондентов. Это может объясняться опасением с их стороны получить ярлык «неэффективного работника», стремясь скрыть свою эмоциональную чувствительность, «сохранить дистанцию», они часто применяют «маску хладнокровия» или сдержанной эмоциональности. Отсюда – неспособность точно и своевременно определять эмоциональное состояние другого.

Далее в таблице 3 представлены результаты, полученные по методике «направленность личности в общении» С.Л. Братченко.

Таблица 3

Результаты исследования по методике «Направленность личности в общении» С.Л. Братченко

Шкалы	Группа до эксперимента
Авторитарная направленность	3,25
Манипулятивная направленность	5,45
Альтероцентристская направленность	3,52
Конформная направленность	3,91
Индифферентная направленность	4,00

В ходе исследования респондентов до эксперимента по методике «Направленность личности в общении» С.Л. Братченко было выявлено, что в среднем респонденты ориентированы на «Манипулятивную направленность в общении» – 5,45 балла. При такой ориентации человек использует партнера и все общение в собственных целях для получения разного рода выгоды; отношение к партнеру как к средству, объекту своих манипуляций. Таким образом, личность, для которой характерна данная направленность в общении,

склонна рассматривать любую ситуацию как «целевую» и для достижения цели способна манипулировать не только партнером, но и собой. Манипулятивная направленность предполагает ориентацию человека на развитие и даже на творчество в общении, но одностороннюю - только для себя за счет другого.

Ниже представлены результаты теста-опросника на самоотношение (В.В. Столин, С.Р. Пантिलеев). Анализируя результаты по тест опроснику нами было выявлены уровни самоотношения респондентов до эксперимента. Результаты представлены в Таблице 4.

Таблица 4

Результаты теста-опросника на самоотношение

(В.В. Столин, С.Р. Пантилеев)

Шкалы	Низкий	Норма	Высокий
Шкала 1 – самоуверенность	44, 4	44, 4	11, 1
Шкала 2 – отношение других	55, 5	44, 4	22, 2
Шкала 3 – самопринятие	33, 3	44, 4	22, 2
Шкала 4 – саморуководство, самопоследовательность	33, 3	44, 4	22, 2
Шкала 5 – самообвинение	22, 2	22, 2	55, 5
Шкала 6 – самоинтерес	33, 3	44, 4	22, 2
Шкала 7 – самопонимание	33, 3	33, 3	33, 3

Анализ результатов таблицы позволил заключить, что глобальное самоотношение у респондентов до эксперимента характеризуется

недостаточно адекватным восприятием себя. В целом самоотношение респондентов до эксперимента характеризуется сниженным самоуважением. У респондентов до эксперимента обнаруживается незначительное снижение результатов по шкале ожидания положительного отношения окружающих. Результаты по шкале самоуверенности показывают наличие низкого уровня у всех респондентов до эксперимента. Остальные результаты распределились поровну между высоким уровнем и средним (норма). До эксперимента обнаруживаются высокие результаты по шкале самопринятие. Низкие результаты по этой шкале у респондентов до эксперимента не замечено. В целом самоотношение респондентов до эксперимента характеризуется сниженным саморуководством. В основном самоотношение респондентов до эксперимента характеризуется выраженным показателем негативного отношения к себе. Таким образом, анализируя результаты полученные методикой тест опросник «самоотношения» в особенностях уровнях самоотношения респондентов до эксперимента, преобладают высокие значения уровня самопринятия (респондентов в целом устраивает, какие они есть) и низкие показатели самоуважения, т. е. группа до эксперимента, имея недостатки, принимают их, и в тоже время они недооценивают свои возможности, не верят в свои силы и имеют низкие значения самопонимания. Так же низкий показатель аутосимпатии характеризует то, что группа до эксперимента видят в себе по преимуществу недостатки, в связи с этим, у них развивается низкая самооценка, готовность к самообвинению. У респондентов до эксперимента наблюдается низкая самоуверенность, недооценка своих возможностей отражается на низком уровне саморуководства. После проведения обработки данных исследования и формирования группы, нами была решено разработать и апробировать программу по развитию социально-перцептивной компетентности сотрудников административного подразделения на производственном предприятии.

Практика и результаты научных исследований свидетельствуют о том, что подготовка сотрудника административного подразделения производственного предприятия нацелена, в первую очередь, на получение профессиональных знаний, навыков, умений и является формой развития управленческого сознания, в то время как собственно административная практическая деятельность требует не только хороших профессиональных, но и коммуникативных знаний, умений, навыков и сформированных коммуникативных качеств личности. Следовательно, среди требований к специалисту отмечается необходимость знания теоретических основ коммуникации, умений устанавливать и поддерживать контакты с другими людьми, овладения рефлексивными умениями, акцентируется внимание на стремление к саморазвитию и самоактуализации в профессионально-коммуникативной деятельности [5].

Выводы по главе 1

Таким образом, исследование структуры и особенностей формирования социально-перцептивной компетентности сотрудника административного подразделения позволило выявить принципиально важные для нас позиции.

Во-первых, социально-перцептивная компетентность является одной из ключевых компетентностей, необходимых специалисту для успешного осуществления профессиональной деятельности.

Во-вторых, социально-перцептивная компетентность сотрудника может быть осмыслена как часть общей профессиональной компетентности специалиста, которая позволяет сформировать новое мышление и ценностно-смысловые основания профессиональной деятельности в контексте становления у сотрудника административного подразделения производственного предприятия культуры действия, культуры мышления, культуры отношений.

В-третьих, социально-перцептивная компетентность сотрудника административного подразделения производственного предприятия представляет собой такую интегративную характеристику личности, которая требует постоянного развития и совершенствования, и осознание ее значимости позволяет специалисту занять активную позицию по отношению к себе, другим людям, обществу для достижения успешности в реализации собственного профессионального потенциала.

В-четвертых, целенаправленность процесса формирования социально-перцептивной компетентности сотрудников административного подразделения производственного предприятия задается задачами и видами профессиональной подготовки специалиста, реализация которых обеспечивает успешность выполнения профессиональных функций специалиста.

В-пятых, формирование социально-перцептивной компетентности сотрудников административного подразделения производственного предприятия является следствием оптимальной организации двух взаимосвязанных процессов: образовательного процесса и саморазвития, самоорганизации субъектов образования, интеграционное единство которых обеспечивает успешность профессиональной адаптации и профессионального становления специалистов.

ГЛАВА 2. ПРОЕКТ ПО РАЗВИТИЮ СОЦИАЛЬНО-ПЕРЦЕПТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ СОТРУДНИКОВ АДМИНИСТРАТИВНОГО ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ НА ПРОИЗВОДСТВЕННОМ ПРЕДПРИЯТИИ «ГЕНИЙ ОБЩЕНИЯ»

2.1. Паспорт проекта

Организация и этапы работы над проектом представлены в таблице 5.

Таблица 5

Паспорт проекта

Наименование проекта	Гений общения
1	2
Адресная направленность	Сотрудники административного подразделения производственного предприятия
Характеристика целевой группы	В группу респондентов вошли сотрудники административного подразделения предприятия в возрасте от 24 до 55 лет в количестве 21 человека трех смежных отделов организации. Целесообразность формирования выборки из сотрудников трех разных отделов объясняется актуальностью проблемы, так как ежедневно все эти сотрудники включены в кроссфункциональную деятельность данных подразделений на предприятии
Место реализации	г. Красноярск, производственная компания
Ресурсное обеспечение	Материально – техническое обеспечение: реализация проекта требует наличия помещения (для проведения теоретических и практических занятий). Оборудование помещения: – переговорная компания; – технические средства обучения:

1	2
	<ul style="list-style-type: none"> – компьютер с лицензионным программным обеспечением; – флипчарт и маркеры; – мультимедиа - проектор; наглядные пособия; – демонстрационный экран и электронные презентации. <p>Методическое обеспечение: Рабочая программа «Гений общения»</p>
<p>Ожидаемые результаты</p>	<p>В результате выполнения проекта будет выполнены следующие задачи:</p> <ul style="list-style-type: none"> – определен уровень развития социально-перцептивной компетентности сотрудников административного подразделения; – разработаны и реализованы информационные продукты: памятка по принципам конструктивного общения, свод правил деловой переписки; – проведена апробация программы; – в процессе реализации проекта участники будут знать о закономерностях общения и эмоциях; – уметь работать с информацией, слушать и слышать коллег; – владеть механизмами восприятия и понимания людьми друг друга; – владеть навыками активного слушания; – произойдет повышение культуры общения и снятие дефицитарности коммуникативных проблем; – разработаны методические рекомендаций для руководства

1	2
	предприятия по дальнейшему внедрению проекта
Методики исследования	<ul style="list-style-type: none"> – аналитический обзор научной литературы по изучаемой проблеме; – опросник самооотношения (В.В. Столин, С.Р. Пантеев); – тест на эмоциональный интеллект (методика Н. Холла на эмоциональный интеллект); – методика «Направленность личности в общении» (С. Л. Братченко)

2.2. Описание проекта: содержание, сроки и условия реализации

План проектной деятельности включает в себя три этапа: предпроектный, проектный и аналитический.

Исследование было проведено на базе одного из производственных предприятий г. Красноярск. В соответствии с поставленной гипотезой, в группу вошли сотрудники в возрасте от 24 до 55 лет в количестве 21 человек из них 45,72 % – мужчины, 54,28 % – женщины, высшее образование – 75,71%, среднее – 24,29.

В процессе теоретического анализа существующей литературы по данной проблематике нами были определены основные структурные компоненты социально-перцептивной компетентности сотрудников административного подразделения производственного предприятия на основе классификации А.А. Бодалева [4].

1. Когнитивный компонент: характеризуется знанием эмоций и умением их распознавать, пониманием механизмов восприятия и понимания людьми друг друга, особенностей общения и условий его эффективности.

2. Ценностно-смысловой компонент (эмоционально-отношенческий): характеризуется способностью видеть и понимать окружающий мир, ориентироваться в нем, осознавать свою роль, уметь выбирать целевые и смысловые установки для своих действий и поступков, принимать решения, выражать интерес к личности другого, признание ценности отношений.

3. Инструментальный компонент: характеризует стратегию поведения, выбор способов взаимодействия, выявление личностных смыслов, адекватность и гибкость в разных ситуациях.

Различают следующие три уровня развития социально-перцептивной компетентности.

1. Высокий уровень развития социально-перцептивной компетентности характеризуется устойчивым интересом к личности партнера, стремлением к углубленному познанию партнера и себя. Для высокого уровня специалиста характерна высокая гибкая самооценка, самопринятие, оптимальный уровень тревожности, адекватное выражение своих эмоций. Высокий уровень развития социально-перцептивной компетентности предполагает устойчивое владение базовыми рефлексивно-перцептивными знаниями. Данный уровень предполагает открытость в общении с деловым партнером, позицию сотрудничества, принятие себя и партнера, успешное владение механизмами восприятия, такими как: эмпатия, рефлексия, идентификация, децентрация. У сотрудников данного уровня хорошо развиты рефлексивно-перцептивные умения, навыки и способности;

2. Средний уровень развития социально-перцептивной компетентности сотрудника предполагает устойчивый интерес к отдельным особенностям личности собеседника (делового партнера или коллеги), а также его эпизодическое понимание. Для сотрудников данного уровня характерна негибкая самооценка, ситуативное самопринятие, неуверенность, повышенный

уровень тревожности и ситуативное проявление нервозности. Социально-перцептивные знания у таких сотрудников достаточно устойчивы. Сотрудники данного уровня проявляют эпизодическую открытость в общении, часто общаются с позиции официального статуса выполнения социальной роли. Для них характерно эпизодическое владение механизмами восприятия, ситуативные проявления рефлексивно перцептивных умений, навыков и способностей.

3. Низкий уровень развития социально-перцептивной компетентности отличается слабым выражением интереса (или отсутствия такового) к личности собеседника и отказ от его понимания. Для сотрудников данного уровня характерен низкий уровень самооценки, самопринятия, высокий уровень тревожности, эмоциональная возбудимость. Базовые социально-перцептивные знания таких специалистов ограничены, в общении они проявляют защитную позицию, не владеют механизмами восприятия, не развиты рефлексивно-перцептивные умения, навыки и способности.

Исходя из вышеуказанной структуры социально-перцептивной компетентности и выделения трех ее основных уровней развития, нами были проведены несколько методик для оценки уровня развития социально-перцептивной компетентности сотрудников как до, так и после эксперимента а именно:

- тест опросник самоотношения (В.В. Столин, С.Р. Пантлеев);
- тест на измерение эмоционального интеллекта (методика Н. Холла на эмоциональный интеллект);
- методика «направленность личности в общении» (С. Л. Братченко).

Ниже мы даем краткий обзор выбранных нами методик для проведения исследования.

Тест опросник самоотношения (В.В. Столин, С.Р. Пантлеев) построен в соответствии с разработанной В.В. Столиным иерархической моделью структуры самоотношения. Опросник позволяет выявить три уровня самоотношения, отличающихся по степени обобщенности:

- глобальное самоотношение;
- самоотношение, дифференцированное по самоуважению, аутсимпатии, самоинтересу и ожиданиям отношения к себе;
- уровень конкретных действий (готовностей к ним) в отношении к своему «Я».

В качестве исходного принимается различие содержания «Я-образа» (знания или представления о себе, в том числе и в форме оценки выраженности тех или иных черт) и самоотношения. В ходе жизни человек познает себя и накапливает о себе знания, эти знания составляют содержательную часть его представлений о себе. Однако знания о себе самом, естественно, ему небезразличны: то, что в них раскрывается, оказывается объектом его эмоций, оценок, становится предметом его более или менее устойчивого самоотношения.

Тест на эмоциональный интеллект (методика Н. Холла) – одна из самых распространенных методик для диагностики эмоционального интеллекта (Emotional Quotient, EQ), в том числе самодиагностики.

Существует несколько методик по определению эмоционального интеллекта. Мы использовали тест, разработанный Николасом Холлом, помогающий определить уровень эмоционального интеллекта по нескольким аспектам. Тест показывает, как респонденты используют эмоции в своей жизни и учитывают разные стороны эмоционального интеллекта: отношение к себе и к другим, способности к общению; отношение к жизни и поиски гармонии.

То есть в результате интерпретации получается не единый балл, как в случае, например, IQ, а дифференцированная оценка по каждой из пяти характеристик, выделяемых автором. Всего вам в рамках этого теста задано 30 вопросов – по 6 на каждую категорию. Определение Emotional Quotient само по себе достаточно расплывчато: разные специалисты включают в это понятие разные аспекты (в том числе некоторые добавляют в EQ элементы социального интеллекта). Однако существует ряд характеристик, с которыми

согласны почти все специалисты и тест Холла на эмоциональный интеллект дает оценку данных черт личности. На наш взгляд, это одна из причин, почему методика получила столь широкое распространение.

Другой существенный плюс, который мы бы выделили, заключается в том, что оценки даются отдельно по каждому аспекту. Это покажет, над какими конкретно сторонами EQ нужно поработать специалисту в первую очередь (если есть такая необходимость).

Методика «Направленность личности в общении» (С.Л. Братченко) предназначена для изучения направленности личности в общении, понимаемой как совокупности более или менее осознанных личностных смысловых установок и ценностных ориентаций в сфере межличностного общения, как индивидуальная «коммуникативная парадигма», включающая представления о смысле общения, его целях, средствах, желательных и допустимых способах поведения в общении и т.д. Данная методика позволяет изучить ценностно-смысловые отношения личности в сфере общения с другими людьми. В её основе лежит метод неоконченных предложений, ориентированный на изучение направленности в общении. Методика позволяет выявить степень выраженности видов направленности личности в непрофессиональном и профессиональном общении, а также доминирующий вид направленности в общении и соотношение степени выраженности остальных видов. Методика диагностирует шесть основных видов НЛО выделенных С.Л. Братченко: диалогическая коммуникативная направленность (Д-НЛО), авторитарная (АВ-НЛО), манипулятивная (М-НЛО), альтероцентрическая (АЛ-НЛО), конформная (К-НЛО), индифферентная (И-НЛО).

По результатам проведения вышеописанных тестирований в административном подразделении нами были получены следующие результаты: ниже в таблице 6 приведены результаты исследования, полученные с помощью методики «опросник на эмоциональный интеллект» Н. Холла (когнитивный и инструментальный компонент).

Результаты исследования по методике Н. Холла

	Группа до эксперимента			Группа после эксперимента		
	Низкий	Средний	Высокий	Низкий	Средний	Высокий
ЭО	17%	43%	40%	7%	43%	50%
УЭ	50%	43%	7%	10%	43%	47%
СМ	47%	43%	10%	0%	37%	63%
ЭМ	43%	10%	47%	10%	43%	47%
Эдр	37%	63%	0%	10%	43%	47%

Результаты исследования по методике Н. Холла позволили сделать следующие выводы. По шкале «Эмоциональная осведомленность» большая часть респондентов имеет средний уровень, это говорит нам о том, что сотрудники не всегда распознают то, как эмоции влияют на других и каковы последствия этих влияний, также они не всегда способны правильно понимать и оценивать мотивы, стоящие за собственным поведением окружающих его людей. Высокий уровень преобладает у 40% выборки до эксперимента и 50% выборки после эксперимента, а значит сотрудники попавшие в эту группу способны хорошо различать и интерпретировать собственные настроения, эмоции, порывы. И низкий показатель имеют всего 15% выборки до эксперимента и 7% выборки после эксперимента.

По характеристике эмоционального интеллекта «Управление эмоциями» высокие показатели установлены лишь у 7% выборки до эксперимента и 47% выборки после эксперимента, респондентов исследуемой группы, такие люди по жизни лидеры, которые запускает свои и чужие эмоции до того, как на них польются волны чужих эмоций. Им уже не нужно управлять своими эмоциями, они опередили и управляют ситуацией сами. Достаточно хорошо могут управлять своими эмоциями 43% выборки до эксперимента и 50% выборки после эксперимента. Низкий показатель имеют

50% выборки до эксперимента и 10% выборки после эксперимента, это говорит о слабо выраженной способности большей части нашей выборки контролировать и направлять собственные импульсы и порывы. Для таких людей свойственно подавление своих эмоций, вместо того чтобы научиться управлять ими.

Одной из важных характеристик эмоционального интеллекта является «Самомотивация». Анализируя полученные результаты по этой характеристике, высоким уровнем обладает 10% выборки до эксперимента и 63% выборки после эксперимента, что говорит нам, прежде всего, о преодолении своих желаний, о преобладании разума над чувствами. И на пути этой тяжелой умственной работы не должны вставать технические, информационные проблемы. «Самомотивация» находится на среднем уровне у 43% выборки до эксперимента и 37% выборки после эксперимента. Такие люди могут заменить отрицательные эмоции на положительные, образно уменьшить проблемы, не принимая их близко к сердцу. Низким уровнем обладают 47% выборки до эксперимента и 0% выборки после эксперимента. Таким испытуемым сложно долгое время обходиться без внешних стимулов и контроля, в том числе в сложных и ответственных ситуациях.

Характеристика «Эмпатия» на высоком уровне установлена у 47% выборки до эксперимента и 47% выборки после эксперимента. Можно предположить, что такие испытуемые способны лучше других понимать эмоциональное состояние других людей, посредством сопереживания, проникновения в их субъективный мир. Определять эмоциональное состояние других людей на основе мимических реакций, жестов, поступков. Средний уровень характерен для 10% выборки до эксперимента и 43% выборки после эксперимента.

Они не всегда способны глубоко и точно понимать другого человека, мысленно воссоздавать его переживания, ощущать их как собственные. Такие сотрудники не обладают поведенческим тактом, облегчающим осознание человеком своих и чужих проблем и принятие правильных решений без

всякого навязывания своего мнения или своих интересов. Низкий уровень имеют 43% выборки до эксперимента и 10% выборки после эксперимента. Такие сотрудники, как правило, слепы к чувствам и мыслям других, их больше интересуют их собственные переживания; они плохо воспринимают внутренний мир другого человека, его скрытые эмоции и смысловые оттенки, не созвучные с его переживаниями.

Средним уровнем «Распознавания эмоций» других людей обладают 63% выборки до эксперимента и 43% выборки после эксперимента. Это говорит о хорошем умении воздействовать на эмоциональное состояние других людей, распознавать их чувства и эмоции. Низкий уровень распознавания эмоций других людей характерен для 37% выборки до эксперимента и 10% выборки после эксперимента. Это может объясняться опасением с их стороны получить ярлык «неэффективного работника», стремясь скрыть свою эмоциональную чувствительность, «сохранить дистанцию», они часто применяют «маску хладнокровия» или сдержанной эмоциональности. Отсюда – неспособность точно и своевременно определять эмоциональное состояние другого.

Далее в таблице 7 представлены результаты, полученные по методике «направленность личности в общении» С.Л. Братченко.

Таблица 7

Результаты по методике «направленность личности в общении»

С.Л. Братченко

Шкалы	Группа до эксперимента	Группа после эксперимента
Авторитарная направленность	3,25	4,41
Манипулятивная направленность	5,45	4,59
Альтероцентристская направленность	3,52	4,41
Конформная направленность	3,91	4,15
Индифферентная направленность	4,00	3,19

В ходе исследования респондентов до эксперимента по методике «Направленность личности в общении» С.Л. Братченко было выявлено, что в среднем респонденты ориентированы на «Манипулятивную направленность в общении» – 5,45 балла. При такой ориентации человек использует партнера и все общение в собственных целях для получения разного рода выгоды; отношение к партнеру как к средству, объекту своих манипуляций. Таким образом, личность, для которой характерна данная направленность в общении, склонна рассматривать любую ситуацию как «целевую» и для достижения цели способна манипулировать не только партнером, но и собой.

Манипулятивная направленность предполагает ориентацию человека на развитие и даже на творчество в общении, но одностороннюю - только для себя за счет другого. Полученные данные исследования по методике «Направленность личности в общении» С.Л. Братченко, говорят о том, что респондентов после эксперимента ориентируют на «Манипулятивную направленность – 4,59», и в равной степени на «Авторитарную направленность – 4,41» и «Альтероцентристскую направленность» – 4,41 балла.

Таким образом, личности, для которых характерны данные направленности в общении, склонны к использованию партнера и всего общения в собственных целях для получения разного рода выгоды; отношение к партнеру как к средству, объекту своих манипуляций; к ориентации на доминирование в общении, стремление подавить личность партнера, подчинить его себе; и к добровольная «центрации» на партнере, ориентации на его цели, потребности, чувства и т.п., бескорыстное жертвование своими собственными интересами и игнорирование своих целей.

Рассмотрим статистически значимые различия ($p < 0,05$) между группами до и после эксперимента.

По результатам статистического анализа, проведенного с помощью критерия Манна-Уитни, в методике «Направленность личности в общении» С.Л. Братченко значимые различия показали результаты по следующим

шкалам: «Альтероцентристская направленность», «Индифферентная направленность» и «Манипулятивная направленность».

По шкалам «Манипулятивная направленность» и «Индифферентная направленность» респондентов до эксперимента в среднем получили более высокие оценки, чем респондентов после эксперимента на высоком уровне статистической значимости ($p < 0,05$). Это означает, что мы можем сделать обоснованный вывод о том, что респондентов до эксперимента, в отличие от респондентов после эксперимента, более склонны к такому поведению в межличностном взаимодействии, когда они ориентируются на получения личных выгод от партнера по общению, использование его в своих целях (манипулятивная направленность), а также ориентируют на сугубо деловые цели в общении, на предметную коммуникацию и уход от межличностного общения.

Таким образом, ведущая деятельность оказывает серьезное влияние на межличностное взаимодействие людей. Более высокие баллы по шкале «Альтероцентристская направленность» получили респонденты после эксперимента, чем до на высоком уровне статистической значимости ($p < 0,05$). Это означает, что респонденты после эксперимента в процессе общения больше склонны концентрироваться на партнере, его целях, потребностях, чувствах.

Эту направленность в межличностном общении принято ассоциировать с альтруистическими тенденциями. Данный результат также подлежит содержательной интерпретации и также теоретически закономерен. Респонденты после эксперимента больше ориентированы на герменевтические схемы познания. Это означает, что ведущая деятельность и здесь оказывает воздействие на тенденции в межличностном общении, и респонденты после эксперимента в межличностных коммуникациях стремятся понять запросы собеседника и помочь ему, часто даже в ущерб собственным интересам.

Ниже представлены результаты теста-опросника на самоотношение (В.В. Столин, С.Р. Пантлеев). Анализируя результаты по тест-опроснику нами было выявлены уровни самоотношения респондентов до и после эксперимента. Результаты представлены в Таблице 8.

Результаты тест-опросника В.В. Столина, С.Р. Панталева
на самооотношение по уровням

Шкалы	Выборка	Низкий	Норма	Высокий
Шкала 1 – самоуверенность	Группа до эксперимента	44,4	44,4	11,1
	Группа после эксперимента	33,3	22,2	44,4
Шкала 2 – отношение других	Группа до эксперимента	55,5	44,4	22,2
	Группа после эксперимента	66,6	11,1	33,3
Шкала 3 – самопринятие	Группа до эксперимента	33,3	44,4	22,2
	Группа после эксперимента	33,3	11,1	55,5
Шкала 4 – саморуководство, самопоследовательность	Группа до эксперимента	33,3	44,4	22,2
	Группа после эксперимента	22,2	33,3	44,4
Шкала 5 – самообвинение	Группа до эксперимента	22,2	22,2	55,5
	Группа после эксперимента	66,6	22,2	11,1
Шкала 6 – самоинтерес	Группа до эксперимента	33,3	44,4	22,2
	Группа после эксперимента	55,5	11,1	33,3
Шкала 7 – самопонимание	Группа до эксперимента	33,3	33,3	33,3
	Группа после эксперимента	0	33,3	66,6

Анализ результатов таблицы позволил заключить, что глобальное самоотношение у респондентов до эксперимента, в отличие от респондентов после эксперимента характеризуется недостаточно адекватным восприятием себя, недифференцированным чувством «за» и «против» самого себя. Для анализа статистически значимых отличий мы применили коэффициент U Манна-Уитни. Подсчеты проводились с помощью программы SPSS 13. Результаты расчета U-критерия Манна – Уитни для оценки различий между двумя выборками представлены в Приложении 1. Достоверность различий между выборками по шкале глобальное самоотношение подтвердилась ($U_{эмп}=19,5$, $p \leq 0,05$).

Проанализируем отдельные шкалы самоотношения. Высокие результаты по шкале самоуважения обнаруживаются у 1 респондента группы до эксперимента и у 4 респондентов после эксперимента. Однако в пределах нормы результаты по данной шкале обнаружены у 4 респондентов до эксперимента. В целом же самоотношение респондентов до эксперимента в сравнении с группой респондентов после эксперимента характеризуется сниженным самоуважением, ($U_{эмп}=25$, достоверность различий не подтвердилась).

У респондентов до эксперимента обнаруживается незначительное снижение результатов по шкале ожидания положительного отношения окружающих (6 и 5 соответственно), т. е. рассогласование оценок окружающих и самооценок - характерная особенность данной возрастной группы ($U_{эмп}=40,5$, достоверность различий не подтвердилась).

По шкале самоинтереса наблюдаются более низкие показатели у респондентов после эксперимента. Результаты в пределах нормы по данной шкале обнаруживаются у 4 респондентов до эксперимента и 1 в группы респондентов после эксперимента, низкие результаты у 3 респондентов до эксперимента и 5 респондентов после эксперимента. Более выраженный интерес к себе у респондентов до эксперимента, возможно, связан с большей рефлексивностью, с выраженным стремлением к переработке собственных

мыслей и чувств ввиду перенесенных психических травм ($U_{эмп} = 11$, достоверность различий не подтвердилась).

Результаты по шкале самоуверенности показывают наличие низкого уровня у всех респондентов до эксперимента. Остальные результаты распределились поровну (по 2) между высоким уровнем и средним (норма), ($U_{эмп} = 38$, достоверность различий не подтвердилась).

У 8 опрошенных респондентов до эксперимента обнаруживаются высокие результаты по шкале самопринятие, в контрольной же группе этот уровень имеют только 2. В пределах нормы респондентов до эксперимента замечено у 1 респондента, а у респондентов после эксперимента 3 респондента. Низкие результаты по этой шкале у респондентов до эксперимента не замечено, 4 респондента после эксперимента имеют низкий уровень. Это скорее связывает с тем, что до эксперимента респонденты, зная свои негативные стороны, не принимают их. Группа после эксперимента же принимает себя, свои недостатки – «такой какой я есть» ($U_{эмп} = 34$ достоверность различий не подтвердилась).

По шкале саморуководства низкий уровень прослеживается у 3 респондентов до эксперимента, и у 2 в группы респондентов после эксперимента. Высокие результаты обнаруживаются у 2 респондентов группы респондентов до эксперимента и у 4 респондента после эксперимента. Однако в пределах нормы результаты по данной шкале обнаружены у 4 респондентов до эксперимента. В целом же самоотношение респондентов до эксперимента в сравнении с группы респондентов после эксперимента характеризуется сниженным саморуководством, это говорит об несколько большей личностной зрелости респондентов после эксперимента нежели респондентов до эксперимента ($U_{эмп} = 38$, достоверность различий не подтвердилась).

По шкале самообвинение наблюдаются более высокие результаты у 5 респондентов до эксперимента, чем у респондентов после эксперимента. Результаты в пределах нормы по данной шкале обнаруживаются у двух групп поровну, по 2 респондента. Низкие результат самообвинения у 2 респондентов

до эксперимента и 6 респондентов после эксперимента. В целом же самоотношение респондентов до эксперимента в сравнении с группы респондентов после эксперимента характеризуется выраженным показателем негативного отношения к себе, вынесению самоприговоров, что возможно, является следствием пренебрежительного отношения респондентов после эксперимента ($U_{\text{эмп}} = 19$, достоверность различий не подтвердилась).

По шкале самопонимание наблюдаются различия между выборками: 5 респондентов до эксперимента не понимают себя, не дифференцируют свои личностные качества в отличие от респондентов после эксперимента 4 респондентов с низкими показателями. В группы респондентов после эксперимента высокий уровень имеют 5 респондентов, по этому уровню у респондентов до эксперимента не наблюдаются. Такой результат, среди респондентов до эксперимента является следствием злобной недоброжелательной обстановки и неблагоприятной атмосферы в семье ($U_{\text{эмп}} = 36$, достоверность различий не подтвердилась).

Таким образом, анализируя результаты полученные методикой «Тест опросник самоотношения» в особенностях уровнях самоотношения респондентов до эксперимента, преобладают высокие значения уровня самопринятия (высказывания ответа «в целом меня устраивает, какой я есть») и низкие показатели самоуважения, т. е. группа до эксперимента, имея недостатки, принимают их, и в тоже время они недооценивают свои возможности, не верят в свои силы.

Так же низкий показатель аутосимпатии характеризует то, что группа до эксперимента видят в себе по преимуществу недостатки, в связи с этим, у них развивается низкая самооценка, готовность к самообвинению. У респондентов до эксперимента низкая самоуверенность, недооценка своих возможностей отражается на низком уровне саморуководства. Они меньше ожидают отрицательного отношения к себе окружающих, чем у группы респондентов после эксперимента, выше показатель самоинтереса у респондентов до эксперимента, высокий показатель самообвинения – неудовлетворенность

своим поведением (отражающих в ответах «и поделом тебе») у респондентов до эксперимента, чем у респондентов после эксперимента, самоинтерес у респондентов до эксперимента занижен. Как и группа до эксперимента, так и группы после эксперимента имеют низкие значения самопонимания, что скорее объясняет возрастную специфику.

Таким образом, для снижения дефицитности коммуникаций сотрудников, таких как: трудностей восприятия, понимания и передачи информации, эмоциональной нестабильности, низкого качества общения (преобладание общения на манипулятивном уровне) было решено разработать и внедрить программу социально-психологического тренинга «Гений общения».

После проведения обработки данных и формирования группы, нами была апробирована программа по развитию социально – перцептивной компетентности сотрудников административного подразделения на производственном предприятии и проведен диагностический срез повторно.

Выше мы представили результаты психодиагностики до и после проведения тренинга, выявляющая динамику развития социально – перцептивной компетентности сотрудников административного подразделения на производственном предприятии.

Целью данной программы является повышение уровня развития социально-перцептивной компетентности сотрудников административного подразделения на производственном предприятии.

Задачи данной программы является:

– сформировать у участников понимание важности развития социально-перцептивной компетентности сотрудников на производственном предприятии;

– научить распознавать свои эмоции, эмоции других людей и управлять ими.

Программа, как мы упоминали ранее, включает в себя три блока:

Блок № 1. «Мир эмоций и законы коммуникации» – представляет собой просветительский инфо-лекторий о механизмах восприятия людьми друг друга, структуре перцепции, эмоций и коммуникативных процессах в целом.

Данный блок был реализован в сентябре 2019 г.: было проведено две встречи в рамках просветительских занятий, направленных на расширение представлений о закономерностях механизмов общения и понимания людей друг другом. В ходе данных встреч был представлен анонс программы планируемого тренинга «Гений общения». Во время проведения первого блока была разработана и рекомендована к использованию в ежедневном общении памятка «принципы конструктивного общения» – тезисы, определяющие принципы конструктивного и эффективного общения, связанные с пониманием друг друга. Данная памятка представлена в Приложении Г. Был составлен свод правил успешного общения на каждый день, ведется работа над утверждением новых внутренних правил деловой переписки. Данный свод правил успешного общения представлен в Приложении В. Так же было проведено анкетирование и по результатам мероприятия получена обратная связь о наличии повышенного интереса со стороны сотрудников и готовности к изучению данной темы.

Блок № 2. Социально-психологический тренинг «Гений общения» был рекомендован в 2018 г. к включению в план развития сотрудников корпоративных мероприятий и проведен в сентябре 2019 г. Тренинг-погружение, рассчитанный на два дня с отрывом от производства, был проведен на базе отдыха. Структура тренинга приводится ниже.

Структура группового занятия представлена в таблице 9 ниже и включает в себя:

- разминочную часть, направленную на подготовку к работе;
- основную часть, направленную на реализацию поставленных задач (мини-лекции, специальные упражнения, решение кейсов-задач с последующим обсуждением, анализом ситуаций);
- завершающую часть, направленную на рефлекссию и интеграцию приобретенного опыта;
- подведение итогов.

Структура программы по развитию социально-перцептивной компетентности
сотрудников административного подразделения производственного
предприятия «Гений общения»

№ п/п	Тема занятий	Цель	Содержание	Время
1	2	3	4	5
Развивающий блок				
1	Установление контакта	Обзор целей работы группы, установление эмоционального контакта психолога с коллективом. Рассмотрение самоуважения как способности уважать и принимать себя и свои поступки	Приветствие. Знакомство. Игра-беседа «Мои сильные стороны». Игра-беседа «Мои успехи». Рефлексия «Я-герой». Рефлексия «Аналоговые состояния». Домашнее задание «Случай, за который мне стыдно до сих пор»	40–50 минут
2	Эмоциональная самоосознанность и межличностные отношения	Развитие способности понимать свои чувства и причины, их вызывающие. Развитие способности устанавливать и поддерживать эмоционально удовлетворяющие взаимоотношения	Лекторий «Мир эмоций и его законы». Упражнение «Заполнение дневника чувств». Анализ конкретных ситуаций «Назови эмоцию» (слайд-шоу). Упражнение «Психологическая скульптура». Групповая дискуссия «Я и мои чувства».	40–50 минут

Продолжение таблицы 9

1	2	3	4	5
			<p>Упражнение «Я среди людей».</p> <p>(психологическая скульптура).</p> <p>Рефлексия «Я уважаю границы другой личности».</p> <p>Беседа «Мои личностные границы».</p> <p>Домашнее задание «Я люблю апельсины. А вы?»»</p>	40–50 минут
3	Ассертивность	Развитие способности выражать чувства, убеждения и мысли и защищать свои права в неструктивной форме	<p>Упражнение «Мои недостатки».</p> <p>Упражнение в парах «Критика руководителя»</p>	40–50 минут
4	Независимость	Развитие способности думать и решать за себя, не будучи излишне подверженным эмоциям других людей	<p>Упражнение в парах «Вежливый отказ».</p> <p>Упражнение в парах «Просьба о помощи».</p> <p>Упражнение в парах «Навык ведения переговоров».</p> <p>Упражнение в парах «Отстаивание своего мнения». Рефлексия «Преодоление обвинения»</p>	40–50 минут

1	2	3	4	5
5	Самоактуализация	Развитие стремления реализовать свой потенциал, ставить и достигать цели	Упражнение «Мой герб и девиз». Игра «Мой потенциал (способности и возможности)». Рефлексия «Чего я хочу на самом деле». Психорисунок «Постановка цели по критериям SMART». Упражнение в парах «Поэтапное достижение моих целей»	40–50 минут
6	Эмпатия	Развитие способности понимать, различать и быть чувствительным к эмоциям других людей	Психорисунок «Нарисуй за минуту свое настроение и настроение соседа». Упражнение в парах «Живые руки». Упражнение «Разные маски»	40–50 минут
7	Социальная ответственность	Развитие способности делать что-то ради других и вместе с другими, осознанно и в соответствии с социальными правилами	Ролевая творческая игра «Жизнь как она есть...»	40–50 минут

Продолжение таблицы 9

1	2	3	4	5
8	Стрессоустойчивость	Развитие способности активно и позитивно противостоять стрессогенным ситуациям	Мини-лекция «Что такое стресс?». Индивидуальная карта стрессоров. Мозговой штурм «А что, если...». Упражнение «Способы нормализации настроения». Техника «ИИП»	40–50 минут
9	Контроль импульсивности	Развитие способности сопротивляться импульсу к действию, контролировать агрессивность, враждебность и безответственное поведение	Говорим гадости. Испытание. Групповая дискуссия «Как мне удастся контролировать свою импульсивность?»	40–50 минут
10	Реалистичность и гибкость	Развитие способности ясно различать, что происходит в действительности «здесь и сейчас» и способности приспособлять свои мысли, чувства и поведение к изменениям условий и ситуации	Беседа «Проблема – задача». Работа по вопроснику самосознания (письменная, затем комментарии в парах). Ролевая творческая игра «Два королевства»	40–50 минут

1	2	3	4	5
11	Решение проблем и оптимизм	Развитие способности выявлять и определять проблемы, а также находить и внедрять эффективные пути их решения; способности видеть светлую сторону жизни и сохранять позитивный настрой в любых, в том числе тяжелых, обстоятельствах	Мини-лекция «Как принимать решения». Игра «Проблема атомного убежища». Путешествие на воздушном шаре. Упражнение «Давайте найдем в этом хорошее!»	40–50 минут
12	Счастье	Развитие самоудовлетворённости, способности получать удовольствие от жизни	Мотивация и самомотивация (слайд-шоу) и мини-лекция «Качество жизни». Подведение итогов тренинга.	40–50 минут
Аналитический блок				
13	Итоговая диагностика	Повторная диагностика	– тест-опросник самоотношения (В.В. Столин, С.Р. Пантеев); – методика «Направленность личности в общении» (С.Л. Братченко); – тест на измерение эмоционального интеллекта (методика Н. Холла)	

Блок № 3. Поддерживающие практические занятия после проведения социально-психологического тренинга, рассчитанные на 2–3 месяца, представляют собой инфо-встречи, проводимые раз в две недели для закрепления полученных знаний, умений и навыков. Данный блок включен в план развития сотрудников корпоративных мероприятий на 1 квартал 2020 г.

2.3. Результативность проекта «Гений общения» и методические рекомендации

После проведения тренинга, направленного на формирование и развитие социально-психологических (в области социальной перцепции) навыков и эффективных коммуникаций сотрудников административного предприятия, была получена обратная связь от сотрудников подразделения в результате проведения итогового анкетирования, который определил тематику практических рекомендаций и перспективу дальнейшего обучения.

Таким образом можно утверждать, что развитие социально-перцептивной компетентности сотрудников административного подразделения за счет позитивных изменений основных компонентов социально-перцептивной компетентности позволит повысить качество общения в организации, раскрыть личностный и профессиональный потенциал сотрудников, как инструмента формирования и развития их социально-психологических навыков для повышения качества и эффективности трудовой деятельности подразделения и как результат – минимизации разбалансировки внутреннего и внешнего организационного взаимодействия.

Ниже представлены практические рекомендации для руководства с целью повышения эффективных коммуникаций сотрудников административного предприятия.

1. В течение года сотрудникам подразделения рекомендуется пройти по одному-два обучающих курса или тренинга по успешному коммуникативному взаимодействию.

2. Дополнительно среди сотрудников административного подразделения провести методику по определению типа поведения личности в конфликте: на уровень умения слушать и воспринимать собеседника с помощью теста «Определение способов регулирования конфликтов».

3. Прочитать в течение года минимум одну книгу по вопросам эффективных коммуникаций в организации и разработать не менее пяти практических шагов на ее основе:

Например: Регнет, Э. Организационные конфликты. Формы, функции и способы преодоления / Э. Регнет, пер. с немецкого С. С. Дмитров. – Харьков, Гуманитарный центр, 2014. – 408 с.

Колризер, Д. Спасти заложника. Как управлять эмоциями, оказывать влияние на людей и разрешать конфликты. Практические советы от опытного переговорщика / Дж. Колризер, пер. с англ. Г. Любомова. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014. – 336 с.

4. Посетить тренинги или семинары по решению конфликтных ситуаций. Примерные темы семинаров: Управление конфликтами. Профилактика конфликтов. Тренинг уверенного поведения.

Выводы по главе 2

Можно с уверенностью утверждать, что социально-перцептивная компетентность сотрудников административного подразделения представляет собой интегративную характеристику личности, которая требует постоянного развития и совершенствования. Осознание степени ее значимости позволит специалисту занять активную позицию по отношению к себе, своим коллегам, организации для достижения успешности в реализации собственного профессионального потенциала. Разработанная программа «Гений общения» поможет не только профессиональному, но и личностному раскрытию потенциала сотрудников административного подразделения, будет способствовать формированию и дальнейшему развитию социально-психологических навыков для повышения эффективности качества общения и трудовой деятельности подразделения в целом, об этом говорят полученные данные исследования о и после эксперимента. Данные позитивные изменения произойдут благодаря активному включению всех сотрудников в учебную деятельность для того, чтобы закрепить усвоенные на тренинговых занятиях знания, умения и навыки и успешно применить их в повседневной профессиональной деятельности.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В процессе данного исследования мы выполнили следующие задачи.

1. Изучили основные подходы к пониманию социально-перцептивной компетентности в отечественной и зарубежной литературе; в ходе исследования особенностей формирования социально-перцептивной компетентности сотрудников административного подразделения производственного предприятия позволило выявить принципиально важные для нас позиции.

Во-первых, социально-перцептивной компетентность является одной из ключевых компетентностей, необходимых специалисту для успешного осуществления профессиональной деятельности.

Во-вторых, социально-перцептивной компетентность сотрудника административного подразделения производственного предприятия может быть осмыслена как часть общей профессиональной компетентности специалиста, которая позволяет сформировать новое мышление и ценностно-смысловые основания профессиональной деятельности в контексте становления у данного сотрудника культуры общения, культуры мышления, культуры отношений.

В-третьих, социально-перцептивной компетентность сотрудников административного подразделения производственного предприятия представляет собой такую интегративную характеристику личности, которая требует постоянного развития и совершенствования, и осознание ее значимости позволяет специалисту занять активную позицию по отношению к себе, другим людям, обществу для достижения успешности в реализации собственного профессионального потенциала.

В-четвертых, целенаправленность процесса формирования социально-перцептивной компетентности сотрудников административного подразделения производственного предприятия в реализации которых

обеспечивает успешность выполнения профессиональных функций специалиста.

В-пятых, формирование социально-перцептивной компетентности сотрудников административного подразделения производственного предприятия является следствием оптимальной организации двух взаимосвязанных процессов: образовательного процесса и саморазвития, самоорганизации субъектов образования, интеграционное единство которых обеспечивает успешность профессиональной адаптации и профессионального становления специалистов административного подразделения производственного предприятия.

2. В ходе исследования был определен уровень развития социально-перцептивной компетентности у сотрудников административного подразделения производственного.

3. В ходе проектной деятельности была разработана и апробирована программа развития социально-перцептивной компетентности для сотрудников организации.

4. В ходе работы над проектом была обоснована руководству значимость развития социально-перцептивной компетентности сотрудников административного подразделения для решения трудностей коммуникации на производственном предприятии.

5. В ходе проектной деятельности были составлены методические рекомендации для руководителя административного подразделения на предприятия по снижению дефицитарности коммуникаций на производственном предприятии.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Ананьев Б.Г. О человеке как объекте и субъекте воспитания // Избранные психологические труды. М.: Педагогика, 1980. Т. 2. С. 110–127.
2. Андреева Г.М. Социальная психология: учебник для высших учебных заведений. 5-е изд., испр. и доп. М.: Аспект Пресс, 2007. 363 с.
3. Андреева Г.М. Принципы исследования межличностного восприятия в условиях совместной деятельности // Межличностное восприятие в группе. М.: Изд-во Моск. ун-та, 1981. С. 68–85.
4. Андреева Г.М. Социальная психология: учебник для высших учебных заведений. М.: Аспект Пресс, 2003. 364 с.
5. Арсентьева Ю.А., Борисов А.В. Современные проблемы руководства и лидерства в системе управления человеческими ресурсами организации // NovaInfo.Ru. 2015. № 39. С. 101–106.
6. Балашова В.А. Динамические особенности социально-перцептивной компетентности при оценке необходимости компетенций в рамках будущей профессиональной деятельности // Педагогика и психология образования. 2016. № 2. С. 83–92.
7. Берн Э. Введение в психиатрию и психоанализ для непосвященных. Пер. с англ. А.И. Федорова. СПб.: МФИН, 1992. 448 с.
8. Бодалев А.А. Восприятие и понимание человека человеком. М.: Изд-во Моск. ун-та, 1982. 200 с.
9. Бодалев А.А. Психология общения. М.: Издательство «Институт практической психологии»: НПО «МОДЭК», 1996. 256 с.
10. Бодалев А.А. Восприятие и понимание человека человеком. М.: МГУ, 1982. 200 с.
11. Бодалев А.А., Ковалев, А.Г. Современные тенденции в исследовании межличностного восприятия // Психология межличностного познания - НИИ общей педагогики АПН СССР. Вып 5(20). 1981. С. 2–20.

12. Борисов А.В., Выприцкая Е.Ю. Роль высшего образования в современном мире для студента. В сборнике: Актуальные проблемы развития вертикальной интеграции системы образования, науки и бизнеса: экономические, правовые и социальные аспекты. Материалы IV Международной научно-практической конференции. Воронеж, 2015. С. 99–103.

13. Борисова А.А. Восприятие эмоционального состояния человека по интонационному рисунку речи // Вопросы психологии. 1989. № 1. С. 117–121.

14. Борисова Н.И., Андреева Е.О., Романова А.В. Инновационные формы, технологии и методы обучения в системе высшего образования в Волгоградской области // В сборнике: Актуальные проблемы развития вертикальной интеграции системы образования, науки и бизнеса: экономические, правовые и социальные аспекты. Материалы IV Международной научно-практической конференции. Воронеж, 2015. С. 168–173.

15. Борисова Н.И., Борисов А.В. К вопросу о подготовке и переподготовке рабочих кадров в условиях современного развития экономики России. В сборнике: Актуальные проблемы развития вертикальной интеграции системы образования, науки и бизнеса: экономические, правовые и социальные аспекты. Материалы II Международной научно-практической конференции. 2014. С. 6–12

16. Борисова Н.И., Борисов А.В. К вопросу об энергоресурсосбережении и энергоаудите ЖКХ регионов России в новых экономических условиях // Актуальные проблемы экономики и менеджмента. 2014. № 3 (03). С. 11–17.

17. Борисова Н.И., Борисов А.В. Современное состояние и проблемы отрасли водоснабжения и водоотведения в условиях нового экономического развития России и ее регионов // Экономика и предпринимательство. 2014. № 8 (49). С. 728–732.

18. Борисова Н.И., Гаврилко Л.В. Психологические аспекты управления человеческими ресурсами организации в современных рыночных условиях // NovaInfo.Ru. 2015. Т. 1. № 39. С. 70–75.

19. Волков И.П. Руководителю о человеческом факторе. Социально-психологический практикум. СПб.: Питер. 2012.
20. Голованова Н.Ф. Социализация младшего школьника как педагогическая проблема. СПб.: Специальная Литература, 1997. 192 с.
21. Гусева С.И. Образ математически одаренного ученика в сознании педагога: автореф. дис. на соиск. учен. степ. канд. психол. наук. СПб., 2000. 18 с.
22. Ершова Н.Н. Развитие социально-перцептивной компетентности в системе профессионального общения: автореферат диссертации кандидата психологических наук. М., 1997. С. 29–29.
23. Жарновецкая Н.Ю. Возрастно-половые особенности восприятия агрессивности: дис. канд. псих. наук: 19.00.13. СПб., 2006. 148 с.
24. Жильцов Ю.А., Борисов А.В., Борисова Н.И. Статистика. теория и практика: учебное пособие. Волгоград. 2008. 180 с.
25. Жильцов Ю.А., Борисов А.В., Борисова Н.И. Основы логистики. Учебное пособие. Волгоград. 2008. 140–143.
26. Совместная деятельность. /А.Л. Журавлев [и др.]. М.: Наука, 1988. 229 с.
27. Казначеева Н.Б. Я-образ и образ профессионального психолога в сознании студентов. Автореф. дис. канд. психол. наук. СПб., 2006. 22 с.
28. Каррильо Линд Е. Формирование социально-перцептивной компетентности бакалавра педагогического образования в условиях // Вестник университета. 2012. № 8. С. 246–249.
29. Келли Г. Процесс каузальной атрибуции // Современная зарубежная социальная психология: тексты; под общ. ред. Г.М. Андреевой, Н.Н. Богомоловой, Л.А. Петровской. М.: Изд. Московского университета, 1984. С. 127–137.
30. Кули Ч. Социальная самость. Москва: Директ-Медиа, 2007. 16 с.
31. Куницына В.Н. Межличностное общение: учебник для вузов. СПб.: Питер, 2001. 544 с.

32. Майерс Д. Социальная психология: пер. с англ. СПб.: Питер, 2000. 688 с.
33. Мясищев В.Н. Психология отношений: избр. психол. Труды. М.: Издательство «Институт практической психологии», Воронеж: НПО «МОДЭК», 1995. 356 с.
34. Обухов В.Л. Основы человековедения: человек как микрокосм: учеб.пособ. СПб: Химиздат, 2001. 272 с.
35. Панферов В.Н. Социально-психологическая интерпретация личности как феномен познания человека человеком // Теоретические и прикладные проблемы психологии познания людьми друг друга. Краснодар, 1975. С. 142–153.
36. Парнюк Н.В. Образ преподавателя в сознании студентов гуманитарных вузов: автореф. на соиск. учен. степ. канд. психол. наук. СПб., 2003. 23 с.
37. Попов А.Н. Особенности формирования профессионально-коммуникативной компетентности будущего инженера // Современные проблемы науки и образования. 2016. № 6. 22 с.
38. Психология: словарь / Под общ. ред. А.В. Петровского, М.Г. Ярошевского. М.: Политиздат, 1990. 494 с.
39. Реан А.А. Социальная педагогическая психология. СПб.: Питер, 1999. 416 с.
40. Реан А.А., Кудашев, А.Р., Баранов, А.А. Психология адаптации личности. СПб.: Медицинская пресса, 2002. 352 с.
41. Росс Л., Нисбетт Р. Человек и ситуация. Уроки социальной психологии. Пер. с англ. В. В. Румынского под ред. Е. Н. Емельянова, В.С. Магуна. М.: Аспект Пресс, 1999. 429 с.
42. Сластенин В.А. Педагогика: учебное пособие для студентов педагогических учебных заведений. 3-е изд. М.: Школа-Пресс, 2000. 512 с.
43. Словарь практического психолога / Сост. С.Ю. Головина. Минск: Харвест, 1998. 800 с.

44. Социальная психология: учебное пособие для вузов / Сост.: А.В. Мокашенцева. М.: ИНФРА-М, 2007. 356 с.

45. Социально-перцептивное значение компетентности и ее воздействие на жизнедеятельность человека // Вестник Университета. Серия социология и управление персоналом № 7 (23) / Под ред. Филиппова А.В; ГУУ. М.; 2006. 211 с.

46. Талызина Н.Ф. Теоретические основы разработки модели специалиста. М.: Знание, 1986. 198 с.

47. Тимошина Е.И. Педагогические условия развития социально-перцептивной компетентности будущих педагогов в процессе высшего профессионального образования: автореферат диссертации кандидата педагогических наук. Череповец. 2002. 161 с.

48. Товбаз Е.Г. Восприятие человеческих отношений в подростковом и юношеском возрасте: дисс. канд. психол. наук. Комсомольск-на-Амуре, 1997. 176 с.

49. Федорова Н.В. «Управление персоналом» [Электронный ресурс]: Библиотека АФ КНИТУ-КАИ. URL: <http://alf-kai.ru/> (дата обращения: 09.12.2019).

50. Чаркова М.Н. Психотехнологии когнитивного развития личности. Абакан.: Изд-во Хабар, инст-та бизнеса, 2001. 185 с.

51. Чаркова М.Н. Мониторинг качества когнитивных процессов // Высшее образование в России. М., 2003. С. 213–217.

52. Чугунова В.С. Социально-психологические особенности профессиональной мотивации в инженерной деятельности и проблемы творческой активности. // Психол. журн. 1985. Т.6. №4. С.73–86.

53. Шадрина И.В. Положительный опыт внутрифирменного обучения в условиях введения ФГОС ДО // Сборник статей участников районной педагогической конференции «Петербургская школа: прогресс и инновации». СПб., 2014. С. 160–164.

54. Шарков Ф.И. Теория коммуникаций (базовый курс). М.: РИП-холдинг, 2005. С. 113.
55. Шадриков В.Д. О структуре познавательных способностей // Психол. журнал. 1983. № 5. С. 3–10.
56. Шейнис М. Ю. Рабочая книга психолога организации. Самара: Издательский дом «Бахрах-М», 2001. 224 с.
57. Ackermann A., The Idea and Practice of Conflict Prevention. Journal of Peace Research [Электронный ресурс], 2003. №40. P.339. URL: <http://jpr.sagepub.com/cgi/content/abstract/40/3/339> (дата обращения: 15.11.2019).
58. Guiford J.P. (1980). Cognitive styles: What are they? *Educational and Psychological Measurement*. V. 40(3). P. 715–735.
59. James J. Heckman J. and Tim Kauz. Hard evidence on soft skills [Электронный ресурс]. URL: <https://doi.org/10.1016/j.labeco.2012.05.014> (дата обращения 10.12.2019).
60. Perruchet P., Vinter A. The self-organizing consciousness // *Behavioral and Brain Studies*. 2002. Vol. 25. № 3. P. 297–388.
61. West C. H., Pines (Eds.) (1995). *Cognitive structure and conceptual change*. Orlando etc: Acad. Press.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение А

Программа по развитию социально-перцептивной компетентности.

Занятие 1.

1. Упражнение «Мои сильные стороны», (выполняется устно или письменно). Каждый участник тренинга рассказывает по кругу о своих сильных сторонах характера. Группа после самопрезентации каждого аплодирует.

2. Упражнение «Мои успехи». Участники группы по очереди рассказывают о своих реальных жизненных достижениях на данный момент времени. Например, кто-то закончил университет с отличием, кто-то успешно завершил сложный проект, другой, например, бросил курить и др. Группа приветствует каждого аплодисментами.

3. Упражнение «Я-герой». Участники группы получают задание проанализировать свою биографию. Необходимо найти в ней что-либо героическое, ценное, хотя бы пять-шесть событий. И постараться выстроить на этих фактах свою биографию. Красочно описать ее в героическом ракурсе.

4. Упражнение «Рефлексия». Участники закрывают глаза и представляют, что находятся в большой комнате с двумя зеркалами на противоположных стенах. В одном из них они видят свое отражение. Ваш внешний вид, выражение лица, поза – все говорит о крайней степени неуверенности. Вы слышите, как робко и тихо вы произносите слова, а ваш внутренний голос постоянно твердит: «Я хуже всех!». Далее дается задание для участников в следующем ключе: постарайтесь абсолютно слиться со своим отражением в зеркале и почувствовать полное погружение в болото неуверенности. С каждым вдохом и выдохом усиливайте ощущения страха, тревоги, мнительности. Потом медленно «выйдите» из зеркала и отметьте, как ваш образ становится все более тусклым и наконец, гаснет совсем. Вы уже никогда не вернетесь к нему. Медленно повернитесь и всмотритесь в свое

отражение в другом зеркале. Вы уверенный в себе человек! Память подсказывает три ярких события вашей жизни, когда вы были «на коне». Вспомните звуки, образы, запахи, сопровождавшие тогда ваше чувство уверенности. Ваш внутренний голос прорвался наружу: «Я верю в себя! Я уверен в себе!». Красный столбик вашей уверенности поднимается по шкале градусника и с каждым вашим вдохом и выдохом приближается к стоградусной отметке. Каков цвет вашей уверенности? Наполните себя им. Создайте вокруг себя облако уверенности и окружите им свое тело. Добавьте музыку уверенности, запахи. Постарайтесь увидеть символы, образ вашей уверенности и слейтесь с ним. Представьте размашистую надпись золочеными буквами на базальте: «Я уверен в себе!». Глубоко вдохните и откройте глаза.

5. Упражнение «Аналоговые состояния». Участникам предлагается вспомнить моменты, когда они испытывали чувство максимальной уверенности в себе. Может быть, это был успешно сданный экзамен, лучший результат на спортивных соревнованиях, выступление на концерте, превосходный доклад, или вы просто что-то сумели сделать лучше других. Вспомните момент, когда вы почувствовали себя героем. Еще раз эмоционально ярко переживите его. Отметьте опорные симптомы вашей уверенности. А теперь постарайтесь детально вспомнить вчерашний день, восстановить в подробностях события прошедшей недели. Какой настрой у вас преобладал? Уверенность наполняла вашу душу или ее терзали бесконечные сомнения? Вспомните пики своей уверенности и провалы в бездну неуверенности. Как в том и другом случае звучал ваш голос? Как работала голова? Каким было выражение лица? Сделайте глубокий вдох, на выдохе улыбнитесь. Вдох, на выдохе улыбка. И так несколько раз до закрепления навыка, до автоматизма. Добейтесь того, чтобы ваши глаза тоже освещались улыбкой.

Домашнее задание «Случай, за который мне стыдно до сих пор» (выполняется письменно). Требуется описать подробно реальную ситуацию, когда участник группы повел себя непродуктивно. После создания такого

мини-сочинения участник большими буквами внизу пишет: «Я принимаю себя вместе с этим!»»

После упражнения происходит подведение итогов занятия.

Занятие 2

1. Заполнение дневника чувств.

2. Упражнение «Психологическая скульптура». Участникам тренинга предлагается в статике и в динамике изобразить разные эмоции, например, радость, испуг, тоску, восторг и т.д. После упражнения необходим обмен чувствами.

3. Дискуссия «Я и мои чувства». Участники должны ответить на следующие вопросы: какие чувства я испытываю большую часть времени? Понимаю ли я, чем вызвано то или иное чувство? Подавляю ли я те чувства, которые в нашем обществе считаются негативными (гнев, зависть, разочарование и пр.)? Почему? Знаю ли я, как правильно, неструктивным способом выражать свои чувства? Как именно?

4. Домашнее задание: «Я люблю апельсины. А вы?» Выполняется на улице. Нужно остановить такси или автобус и спросить у водителя: «Я люблю апельсины. А вы?». После возвращения в аудиторию происходит обмен чувствами и впечатлениями.

После упражнения происходит подведение итогов занятия.

Занятие 3

1. Упражнение «Мои недостатки». По центру круга ставится стул, на который в порядке очередности садится каждый участник тренинга. Каждый участник, сидя на стуле, называет свои 3 недостатка. Участники тренинга начинают упрекать сидящего на стуле за его недостатки, а он активно оправдывается и защищается. Обмен чувствами и мыслями после упражнения обязателен.

2. Критика руководителя. Группа объединяется в пары. Каждый участник из пары по очереди играет руководителя, затем подчиненного. Требуется покритиковать руководителя и получить от него обратную связь.

После выполнения упражнения происходит обмен чувствами и оценка нового приобретенного опыта.

Занятие 4

1. Упражнение «Вежливый отказ». Выполняется в парах. Шеринг после упражнения обязателен. Предлагаемые шаги:

- выслушать просьбу спокойно, доброжелательно.
- попросить разъяснения, если что-то непонятно.
- оставаться спокойным и сказать «нет».
- объяснить, почему вы говорите «нет».
- если собеседник настаивает и пытается манипулировать вами, давить на чувство вины, повторить «нет» без дополнительных объяснений, кратко и четко.

2. Упражнение «Просьба о помощи». Выполняется аналогично предыдущему упражнению. Участнику предлагается рассказать человеку о своей проблеме и попросить его помочь. Вежливо, но твердо необходимо добиться от него помощи.

3. Упражнение «Навык ведения переговоров». Выполняется так же, как и предыдущее упражнение – в парах. Шеринг после упражнения обязателен.

Предлагаемые шаги:

- решите, имеете ли вы и другой человек различия во мнениях;
- скажите другому человеку, что вы думаете о проблеме;
- спросите собеседника, что он думает о проблеме;
- выслушайте внимательно его ответ;
- подумайте, почему другой человек может выбрать этот путь
- предложите компромисс.

4. Упражнение «Отстаивание своего мнения». Выполняется аналогично предыдущему упражнению. Предлагаются следующие шаги:

- обратите внимание на то, что происходит в вашем теле, чтобы помочь себе узнать, чем вы недовольны и что бы хотели изменить;

- подумайте, что случилось, из-за чего вы почувствовали себя недовольным;
- подумайте о способах, которыми вы можете отстоять свои права, и выберите один (конструктивный);
- следовательно отстаивайте свое мнение разумным способом.

5. Упражнение «Преодоление обвинения». Участникам даются следующие утверждения: подумайте о том, в чем и почему вас обвиняет другой человек. Подумайте о способах, как можно ответить на обвинение. Выберите наилучший способ и сделайте это.

Проводится подведение итогов занятия.

Занятие 5

1. «Упражнение» Мой герб и девиз. Девиз и герб являются такими символами, которые предоставляют возможность человеку в предельно лаконичной форме отразить жизненную философию и свое кредо. Это один из способов заставить человека задуматься, сформулировать, описать и представить другим главные стержни своих мировоззренческих позиций. Герб рисуется в произвольной форме, главное, чтобы он отражал разные аспекты Я-образа его владельца. После создания герба прописывается девиз (жизненное кредо) человека. Каждый представляет свой герб и девиз по кругу по ходу часовой стрелки. Шеринг обязателен.

2. Упражнение «Передай эмоцию». Упражнение выполняется в круге. Тренер пантомимическими методами, без слов, передает по часовой стрелке какую-либо эмоцию участнику, находящемуся слева. Тот – следующему участнику. И так до конца круга. Последний участник в круге сообщает, что за эмоцию он получил. По окончании упражнения – обмен чувствами. Упражнение можно повторить с разными эмоциями 3-4 раза.

3. Упражнение «Фантом». Каждый участник получает листок бумаги со схематичным изображением человеческого тела, и по одному карандашу синего, красного, желтого и черного цветов. Требуется заштриховать участки тела на рисунке следующим образом: черным цветом те места, которые

реагируют на чувство страха (например, холодеет в желудке – заштриховываем область живота, и т.п.); синим цветом – места, которые реагируют на грусть, желтым – на радость, красным – на злость. Шеринг обязателен.

4. Упражнение «Психорисунок – нарисуй за минуту». За одну минуту необходимо нарисовать свое настроение, не рисуя ничего конкретного, только линии, формы, различные цвета. Затем передать свой рисунок соседу справа. Рассмотреть внимательно полученный рисунок и попробовать угадать, какое настроение на нем изображено.

Проводится подведение итогов занятия.

Занятие 6

1. Упражнение «Живые руки». Выполняется в парах. Один участник передает руками другому какую-либо эмоцию (говорить нельзя). Второй пытается отгадать, какая это эмоция. Затем упражнение выполняется в обратном порядке. После него следует обмен чувствами.

2. Упражнение «Разные маски». Из плотной бумаги вырезаются заготовки для масок – овал лица с прорезью для глаз. Участники зарисовывают маски так, чтобы получилось задуманное чувство. Когда маски готовы, можно предложить походить в них, озвучить маски, взаимодействовать с другими масками. Шеринг обязателен.

Проводится подведение итогов занятия.

Занятие 7

1. Ролевая игра «Жизнь как она есть...»

Сред участников происходит распределение ролей. Предлагаются следующие роли: анархист, дедушка-инвалид без ноги, чиновница – взяточница, вор, мафиози. Участникам зачитывается сюжет. Дедушка решил, что его пенсия недостаточна и пошел в пенсионный фонд сделать перерасчет. Там ему чиновница намекнула, что сможет все сделать буквально за 3 часа, если он отдаст ей половину пенсии в качестве благодарности за труд. По пути домой у дедушки вор украл кошелечек с последними деньгами. Попался

«сочувствующий» – анархист, который говорит, что так все должно и быть, потому что каждый выживает как может. Надо каждому дать полную свободу, и все станет на свои места само собой.

Затем дедушка костылем случайно поцарапал джип мафиози. Мафиози хочет ехать к деду домой осмотреть его квартиру с целью отобрать ее в качестве компенсации за поцарапанную машину.

Участникам предлагается разыграть игру и завершить ее каким-либо приемлемым окончанием. Каждый участник перед игрой получает карточку с описанием своей роли, сохраняя инструкцию в тайне.

По окончании игры проводится аналитико-рефлексивный этап. Участникам задаются вопросы. Какой индивидуальный опыт вы получили в этой игре? Какие фрагменты были самыми эмоционально травмирующими? Какие ободряли и давали надежду? Что вы думали и чувствовали во время игры?

Проводится подведение итогов занятия.

Занятие 8

1. Упражнение «Я среди людей» (психологическая скульптура). Каждый участник группы исполняет по очереди роль скульптора. Он «ваяет» скульптурную композицию из других участников группы. Первая тема: «Я среди людей – реальный»; вторая тема: «Я среди людей – идеальный». В символической форме каждый тренируемый изображает свое место среди других более-менее приближенное к реальности; во втором случае – как бы ему хотелось, чтобы было на самом деле. Шеринг обязателен.

Проводится подведение итогов занятия.

Занятие 9

1. Упражнение «Техника ИИП» (Изменить – Избежать – Принять). Выполняется письменно. Каждый участник описывает типичную для себя стрессовую ситуацию в подпункте «сценарий». Затем он размышляет и записывает, как он может изменить эту ситуацию, избежать ее или принять.

После этого выбирается лучший вариант. Обсуждение результатов и шеринг обязательны. Предлагается следующий сценарий действий.

1. Изменить: (Как вы можете убрать источник стресса?)
2. Избежать: (Как вы можете отдалиться от источника стресса?)
3. Принять: (Как вы можете жить со стрессом?)
4. Сопротивляться путем...
5. Изменить себя и/или свое восприятие путем...
6. Наилучший вариант для Вас.

Проводится подведение итогов занятия.

Занятие 10

1. Упражнение «Говорим гадости». Группа объединяется в две команды, участники становятся друг напротив друга. Каждая получившаяся пара говорит по очереди. Члены одной команды говорят гадости. А члены другой команды отвечают на них комплиментами. Нецензурные слова не употреблять, говорить с улыбкой, ровно и спокойно. Затем команды меняются ролями и упражнение повторяется снова. При обсуждении итогов важно задать вопрос: в каких ситуациях было трудно удержаться в рамках упражнения.

2. Упражнение «Испытание». По центру круга ставится стул, на который садятся по очереди участники тренинга. Группа говорит участнику неприятные и обидные фразы. Задача – никак не отвечать на услышанное. В процессе обсуждения итогов важно сделать акцент на следующих моментах: легко ли было молчать в ответ? Какие слова задевали сильнее всего, какой тон? Что помогало сдерживаться и не реагировать? После этого упражнения желательно провести какую-то подвижную игру с юмористическим оттенком.

Проводится подведение итогов занятия.

Занятие 11

1. Участникам предлагается заполнить вопросник по самосознанию. В него включены следующие вопросы.

1. Что я собой представляю как человек?

2. Как я выгляжу со стороны?
3. Какие черты моей личности воспринимаются другими положительно, а какие – отрицательно?
4. Как мое понимание себя совпадает с пониманием меня другими людьми?
5. Какие я имею способности понимать ситуации, других людей?
6. Какими стереотипными установками в понимании и оценивании других людей я обладаю?
7. Что мешает мне в ситуациях общения?
8. Умею ли я анализировать и оценивать ситуации с позиции будущего?
9. Какими положительными и отрицательными коммуникативными качествами я обладаю?
10. Какие личностные качества мне помогают или мешают уживаться с другими людьми?
11. Какие внутренние, жесткие, стереотипные тенденции поведения владеют мною в процессе общения? Думаю ли я, как справиться с ними?
12. Мое место в жизни.
13. На какие свои качества я могу опираться в процессе общения, а какие из них нужно подкорректировать?
14. Что больше всего мешает мне в процессе общения?
15. Достоин ли я уважения и могут ли меня любить?
16. Что для меня является важным в общении, а что второстепенным?
17. Знаю ли я свои «слабые места», которые будут отрицательно сказываться на моем общении?

2. Упражнение «Защитные маски». Предлагается ряд масок: клоун, герой, козел отпущения (всегда виноватый), незаметный. Предлагаются последствия масок: высокий уровень самоубийств, психосоматические заболевания, аутоиммунные заболевания, личная неустроенность, плохая карьера, нестабильные семьи, низкий уровень дохода. Участникам требуется дать письменные ответы на следующие вопросы.

1. Какие виды защитного поведения вы используете чаще всего? Можете ли вы вспомнить, когда в первый раз попытались «защититься»?

2. Вспомните еще по крайней мере 3 случая, когда вы в детском или подростковом возрасте использовали изобретенную вами защиту.

3. Для каждого из описанных выше случаев приведите примеры тревожных или неприятных чувств, от которых вы пытались защититься.

4. Вспомните, когда вы использовали защиту во взрослом возрасте. Какие внешние обстоятельства заставили вас прибегнуть к защите? В чем она помогла вам?

5. Перечислите 3 способа, которые в будущем помогут вам ослабить защитные механизмы.

Проводится подведение итогов занятия.

Занятие12

1. Упражнение «Проблема атомного убежища». Выполняется в микрогруппах. Каждая микрогруппа получает следующее фантастическое задание: «Представьте себе, что произошла атомная война. Вся планета погрузилась в ядерную зиму. Спаслись лишь 10 человек, которые сейчас находятся в ядерном убежище глубоко под землей. Однако проблема состоит в том, что в убежище всех необходимых ресурсов для жизнеобеспечения осталось только на 5 человек. Необходимо избавиться каким-либо образом от «лишних» 5 человек с тем, чтобы оставшиеся в живых пятеро смогли потом выйти на поверхность и начать жизнь на планете заново. Вот список этих десяти человек:

1. Мисс Вселенная, 20 лет, просто красавица, и все.
2. Ядерный физик, 30 лет, высокий уровень интеллекта.
3. Медсестра-акушерка, 27 лет, профессионалка в своем деле, интеллект средний.
4. Эпилептоидный психопат, профессиональный военный, чернокожий, 56 лет.
5. Ученик 11-го класса школы, интеллект снижен, 17 лет.

6. Инженер-строитель, гомосексуалист, 40 лет.
7. Повар-кондитер, женщина 38 лет, бесплодная.
8. Слесарь-сантехник, алкогользависимый, интеллект средний, 32 года.
9. Художница, очень талантливая, хитрая и коварная, выносливая, 30 лет.
10. Мать семерых детей, швея, 38 лет (все дети погибли во время взрыва).

Группы обсуждают задание. После завершения обмен чувствами обязателен.

2. Упражнение «Путешествие на воздушном шаре».

Каждый участник путем жеребьевки выбирает себе профессию: врач, инженер, учитель, художник, повар и т.д. Один участник в микрогруппе – наблюдатель. Всем участникам игры предлагается представить, что они оказались членами одного экипажа на воздушном шаре. Шар начинает терять высоту и падать и остается совсем немного времени до того момента, когда он упадет в море. Чтобы этого не произошло, кто-то должен выпрыгнуть из корзины. Группа должна принять общее решение о том, кто прыгнет из корзины, исходя из того, кто из них будет менее полезен, если воздушный шар приземлится на необитаемом острове. После завершения дискуссии происходит оценка работы группы: Наблюдатель докладывает, что он заметил в ходе дискуссии: использование веских доводов, аргументов в защиту «своей» профессии; умение выслушивать друг друга; авторитарное давление; сдача без борьбы, тактика ухода от активных действий.

Проводится подведение итогов занятия

Занятие 13

1. Мини-лекция «Качество жизни».

Многие путают качество жизни с уровнем жизни (фокусируясь на доходах), но качество жизни – намного более глубокое понятие. Оно охватывает общественную жизнь и отношения, здоровье, достаток, отдых и духовность.

К тому же, это крайне субъективное понятие. Оно определяется взглядами и запросами человека. И что для одного счастливая жизнь, то для другого – несчастье. Так что будьте верны своему видению качества жизни!

Улучшение качества вашей жизни начинается прямо сейчас.

Определите, что для вас значит качество жизни. Решите, чего вы хотите достигнуть в следующих областях жизни: здоровье, богатство, отношения, карьера, отдых, духовность, предназначение.

Качество жизни можно приравнять к счастью. Все мы хотим здоровья, богатства, хороших отношений, счастья и т. д. Но достижение успеха в некоторых из этих сфер жизни еще не гарантирует счастья.

Ирония в том, что многие люди говорят что-то вроде: «Я буду счастлив, когда...». И когда достигают того, чего желали, все равно остаются несчастливymi!

Так что, когда вы решите, чего хотите от жизни, смените эту установку.

Вместо того, чтобы думать: «Я буду счастлив, когда...», примите решение быть счастливым прямо сейчас. Счастливое расположение духа может очень быстро изменить все к лучшему. Как? Когда вы счастливы, вы...

Привлекаете счастливых, позитивных, оптимистично настроенных людей, которые поднимают вам настроение и говорят на языке достатка, здоровья, радости, полноты и осмысленности жизни.

Полны энергии и энтузиазма. Вы смотрите на большие цели и проекты, думая, наполнят ли вашу жизнь духом приключений и доставят ли они вам удовольствие, вместо того, чтобы проживать жизнь, как на рутинную обязанность. Лучше принимаете решения. Решения, затуманенные стрессом, страхом, негативом и волнениями, редко приводят к желаемым результатам. Лучше заботитесь о себе и своем имуществе, испытываете чувство благодарности за то, что уже имеете.

Фокусируетесь на том, что действительно важно для вас – на ваших ценностях. Чтобы стать счастливее и улучшить качество жизни прямо сейчас: упрощайте, избавляйтесь от всего, что уже не приносит вам пользы или

радости. Говорите «нет» общественным делам, в которых не хотите участвовать.

Говорите «нет» своему начальнику, когда вы перегружены заданиями по работе (вам нужно делать акцент на качество, а не на количество).

Перестаньте смотреть телевизор (кроме юмористических, образовательных и вдохновляющих передач, все остальное – пустая трата драгоценного времени).

Выделяйте время на то, что действительно важно, и не обращайтесь внимание на все остальное.

Начинайте свой день с позитива и заканчивайте его благодарностью. Эта простая медитативная практика займет не более 30 минут в день (15 утром и 15 вечером), но в корне изменит ваше мировоззрение.

Делайте то, что любите, каждый день. Большинство из нас настолько загружено обязательствами перед другими, что мы забываем об одном человеке, который пытается «успеть все» – нас самих. Действительно ли это «все» так важно? Делайте что-то, что вам нравится, каждый день. Работайте над своими целями каждый день. Выделяйте хотя бы несколько минут на то, что приближает вас к цели, и вы будете чувствовать, что не топчетесь на одном месте, что вы делаете что-то важное.

Будьте снисходительнее к себе. Всех дел не переделаешь, и нужно оставлять какое-то время и энергию на личные потребности. Невозможно все делать идеально. Поэтому очень важно уметь упрощать. Не корите себя за то, что не можете переделать все дела. Вы не бездушный робот, который должен выполнить определенную последовательность функций. Да, у вас есть обязанности, но вы можете расставить приоритеты и отбросить то, что забирает больше всего времени, вызывает стресс и делает вас несчастливым.

Взгляните на общение с людьми по-новому. Часто мы чувствуем, что качество нашей жизни понижается из-за неприятных нам людей, с которыми приходится иметь дело каждый день. Вместо того, чтобы испытывать стресс по этому поводу, представьте, что эти люди – актеры. Представьте, что и они,

и вы снимаетесь в фильме о вашей жизни – ведь надо же кому-то играть отрицательных персонажей! И эти актеры очень хорошо справляются со своими ролями! Смотрите, как мастерски они расстраивают и злят вас своими словами и поступками! Этот простой фокус может вызывать у вас улыбку. И даже если этого не произойдет, он поможет вам ослабить эмоциональную нагрузку, связанную со словами и действиями этих людей. Визуализируйте свою идеальную жизнь.

Каждый день выделяйте по несколько минут на визуализацию идеального развития вашей жизни. Делайте это постоянно, с чувством, и вы удивитесь, как быстро на вашем пути начнут возникать «правильные» люди и «правильные» ситуации. Визуализируйте все в настоящем времени: «Моя жизнь так прекрасна, у меня столько причин для благодарности, разве не прекрасно, что я достиг всего этого?»

Проводится подведение итогов.

Кейсы для решения

Диагностика поведенческого компонента

Кейс «Воспитание лояльности». Цель данного кейса: чтобы оценить социально-личностные компетенции:

- готовность смириться с временными трудностями компании и проявлять верность;
- умение творчески подходить к решению проблем;
- инициативность и склонность к новаторскому подходу, нешаблонность мышления и решений.

Кейс направлен на развитие следующих компетенций: критическое мышление, ценности.

Описание ситуации: компания по оказанию ремонтных услуг насчитывала 57 сотрудников, среди них:

- пять бригад по пять-шесть работников по ремонту и монтажу;
- два менеджера по продажам;
- сотрудники, обслуживающие офис и выполняющие работу с персоналом.

В год на одну бригаду приходилось около 15 заказов на ремонтные работы, которые они проводили в среднем по три с половиной недели. Работали всегда динамично и качественно. Стоимость услуг по рынку была средней. По сравнению с конкурентами некоторые услуги оказывали дешевле, а некоторые немного дороже. При этом в год всего 3–4 % клиентов отказывались от услуг на этапе переговоров. От бригад отказы не зависели, так как клиенты уходили после разговора с менеджерами по продажам. За последние полгода число отказавшихся выросло до 10 %. Когда спрашивали у менеджеров отдела продаж о причинах, те не могли их назвать. Обратились к службе безопасности, чтобы проверить потоки информации, которые поступали в компанию и исходили от нее к клиентам. Выяснили, что из шести

замерщиков, которые выезжали к клиентам после получения заказа из отдела продаж, двое отдавали заказы конкурентам. Как выяснилось, виновников не устроили объем работы и размер заработка. Нужно было не только произвести сами замеры, но еще и заинтересовать клиента: рассказать о материалах, предложить разные варианты установки и крепежа, порекомендовать, что лучше подойдет. Но вознаграждение за такую работу с клиентами не полагалось. Замерщики настаивали, что это работа продавцов. Независимо от того, сколько заказов замерщик принес в компанию, зарплата составляла 20–25 тысяч рублей в месяц. Процент получали только менеджеры по продажам, договаривающиеся о проведении замеров и рассчитывающие точную сумму заказа.

Вопросы и задания. Дайте оценку действиям замерщиков. Можно ли осуждать сотрудников за то, что им недоплачивают? Справедливо ли, по Вашему мнению, начисляется вознаграждение всем категориям сотрудников? Предложите компании решение проблемы.

Интерпретация ответов на вопросы кейса. Варианты ответов. Как толковать.

1. Кандидат убежден: компании следовало учесть тот факт, что замерщикам приходится еще и продавать товары и услуги по ремонту и монтажу. Значит, их обида вполне закономерна.

Может быть, они поступили не совсем верно, но вполне оправданно. Компании следует пересмотреть систему вознаграждения и начисления премиальных.

1 балл: ответ дан без учета требований трудового договора, игнорируются нормы трудовой этики и не принимается во внимание, что функциональные задачи менеджеров по продажам и замерщиков пересекаются. Между тем, это необходимо учитывать, вырабатывая критерии оценки.

2. По мнению соискателя, чтобы замерщики работали только на свою компанию, нужно разработать стандарты оценки их труда и правила

вознаграждения. Кандидат считает, что зарплата менеджерам по продажам начислена справедливо, так как они свою работу выполнили – продали услуги клиенту, а вот задача замерщиков заключается в том, чтобы давать консультацию по ремонту и материалам, которые они будут использовать. Нужно уволить замерщиков.

2 балла: сложно согласиться с тем, что стандарты оценки труда заставят сотрудника быть лояльным. Увольнение одних сотрудников не дает гарантии, что те, кто будут работать на их месте, не станут отдавать заказы конкурентам. Поэтому можно предполагать, что соискатель стремится к справедливости. Правда, не исключено, что отвечающий на вопрос старался дать социально желаемый ответ.

3. Претендент предлагает: чтобы сотрудники компании не передавали заявки конкурентам, нужно изначально подбирать работников, которые обладают определенными личностными качествами и убеждениями. В то же время следует стимулировать замерщиков на продажи, так как они непосредственно общаются с заказчиками. Вполне логично, чтобы на них эта обязанность тоже возлагалась, и работа по ее выполнению оплачивалась.

Интерпретация ответов на вопросы кейса. Варианты ответов. Как толковать.

3 балла: этот ответ можно назвать наиболее полным. Он основан на социально-личностных компетенциях, от которых зависит развитие лояльности. Рекомендации нельзя назвать креативными, но они вполне обоснованы и рациональны.

Кейс «Сотрудники-конкуренты» направлен на следующие умения:

- умение вести переговоры в конфликтной ситуации;
- склонность к пониманию позиции оппонента;
- способность придерживаться нейтралитета, объективно оценивать проблему.

Кейс направлен на развитие следующих компетенций: коммуникации, социальный интеллект.

Описание ситуации: несмотря на то что Ирина П. и Сергей Г. работали в соседних отделах, по роду деятельности пересекались очень редко. Как правило, это были общие совещания, планерки и корпоративные празднования. Однажды на очередной коллективной встрече между ними завязался спор по одному профессиональному вопросу, который касался организации работы между сотрудниками их отделов. Начав с замечаний по поводу недостатков работы соседних кабинетов, они перешли на личные оскорбления, и только когда их общий руководитель попросил успокоиться, они прекратили публичные разборки. После этого они старались избегать общения друг с другом, объясняя это тем, что просто не могут найти общий язык. Прошло время, и в результате горизонтального перемещения по карьерной лестнице Сергей оказывается в одном отделе с Ириной. После перехода Сергея в отдел, где работала Ирина, их неприязнь стала совсем очевидной. Что бы ни сказала Ирина, Сергей всегда комментировал ее слова в язвительной форме. Они не упускали момента, чтобы подколоть друг друга. Руководитель отдела поговорила с обоими, и вроде все прекратилось. Но на самом деле негативное отношение не исчезло, а стало тщательно скрываться. Напряжение росло. Коллеги стали выражать антипатию друг к другу, соревнуясь в работе. Старались опередить друг друга с решением рабочих вопросов, быстрее другого выполнить свои задачи и показать руководителю, что лучше справляется с заданиями. Проработав рядом с Сергеем три месяца в состоянии активной борьбы, Ирина перестала стараться. Она сдала позиции, приняла тактику равнодушия и безучастия, в то время как Сергей отлично справлялся со своей работой и показывал высокие результаты. Через какое-то время Ирина решилась на откровенный разговор с руководителем отдела и объяснила ситуацию. Руководитель в ответ принял решение отправить Ирину на курсы повышения квалификации и через два месяца поставил ее на должность ведущего специалиста, в результате чего Сергей стал ее подчиненным.

Вопросы и задания: кто из участников выбрал неверную модель поведения? Можно ли было избежать конфликта? От кого это зависело? Смогут ли коллеги наладить отношения?

Как толковать данные ситуации.

1. Соискатель выбирает одну из сторон конфликта. Обвиняет руководителя в неверном решении, считает несправедливым повышение Ирины либо обвиняет руководителя в том, что он перевел Сергея в ее отдел. Категорично судит о том, какие решения можно принять. Видит выход для Сергея в увольнении или предлагает перевести его в другой отдел, тоже повысить.

Интерпретация ответов на вопросы кейса. Варианты ответов. Как толковать.

1 балл. Такой ответ говорит о необходимости развивать навыки переговоров и оценки конфликтных ситуаций. Неспособность видеть проблему в целом не дает соискателю возможность принять рациональное решение. Скорее, он склонен действовать, руководствуясь эмоциями, личными симпатиями.

2. Соискатель придерживается мнения, что руководителю следовало бы вмешаться сразу. По его мнению, участники конфликта должны были сразу идти к руководителю вместе и при нем высказать свои претензии. Соискатель считает, что стороны вряд ли смогут когда-то стать друзьями.

2 балла. Соискатель склонен к разрешению ситуации путем переговоров в присутствии всех заинтересованных сторон. Можно прогнозировать, что в подобном случае он будет искать справедливости исходя из личных интересов, а не профессиональных, ссылаясь на авторитетное лицо в решении конфликта.

3. Соискатель оценивает поведение участников конфликта как некомпетентное и непрофессиональное. Видит решение данной ситуации в повышении коммуникативных навыков (...взять себя в руки и вспомнить, что

они на работе и прежде всего должны быть профессионалами и не обращать внимания на личные споры).

3 балла. Ответ говорит об объективной оценке ситуации, глубоком анализе ее причин. Можно сделать выводы, что соискатель склонен предупреждать подобные ситуации, нежели решать их. Умеет отделять личное от профессионального.

Свод правил для успешного общения на каждый день

1. Больше активных действий. Будь в центре интересных событий, позволь энергии бить ключом. Не говори о себе много, лучше пусть люди сами интересуются тобой.

2. Когда общаешься с людьми, внимательно слушай и старайся понять.

3. Уважай чужое мнение, не навязывай свою точку зрения.

4. Улыбайся чаще, пусть окружающие видят, что у тебя все прекрасно.

5. Играй! Будь одинаково настоящим и при этом разным. Попробуй воплотить разные образы.

6. Не умничай. Не стоит слишком усердно демонстрировать свои знания в различных областях, за ними скроется твоя личность.

7. Чувство юмора позволит очаровать любого. Не бойся смеяться над собой, немного самоиронии любому на пользу.

8. Естественность! Не стоит воображать: использовать картинные жесты или нарочито небрежный тон. Это только веселит окружающих.

9. Будь проще! Не стоит преувеличивать и делать из мухи слона, лучше просто игнорировать мелкие неприятности.

10. Принимай и разделяй интересы близких людей.

11. Высокомерие может поразить только неуверенных людей. Не стоит смотреть свысока на окружающих, это мало кто оценит.

12. Все тайное становится явным, не привирай. Ложь часто приводит к неловким ситуациям. Если тебя и не разоблачат в открытую, то впредь доверять уже точно не будут.

13. Никогда не унижай других людей! Это никому неприятно, а тебе непозволительно.

14. Цени людей! Не забывай о старых друзьях.

15. Акцентируй всеобщее внимание на том, что тебе интересно и тебя запомнят.

16. Пунктуальность говорит об умении планировать свое время и твоём уважении к окружающим. Не стоит опаздывать больше чем на пять минут.

17. Заинтересуй! Делись с окружающими всем новым и интересным.

18. Не молчи. Смелость в высказывании своей позиции вызывает уважение.

19. Добрые отношениями с окружающими всегда тебе в плюс. Стоит учиться любую взрывоопасную ситуацию нейтрализовать или оборачивать в шутку.

Памятка по приемам конструктивного общения

1. Активное слушание противопоставляется оценочному слушанию, предполагающему предвзятость, стереотипность, навешивание ярлыков; а также псевдо-слушанию – отвлечению на посторонние мысли.

Приемы активного слушания: слушать, не перебивая; задавать уточняющие вопросы; резюмировать высказывания собеседника, чтобы развить и продолжить его мысль. Например: «Правильно ли я понял(а), Вы хотели сказать?»

2. Навыки описательного поведения противопоставляются оценивающим суждениям о поведении. Предполагают объективное изложение ситуации, за которым следует описание ее последствий, выражение пожелания, рекомендация что-либо изменить или одобрение. Важно умение описывать ситуацию безоценочно, чтобы изложение ее последствий, предложение, просьба были обоснованы с точки зрения собеседника. Например: «Мы не закончили отчет, который нужно было сдать сегодня, поэтому нам так важно поработать сверхурочно».

3. Конструктивная критика. Имеет смысл в том случае, если отношение к человеку, которому она высказывается, позитивное, есть вера в силы и способности критикуемого улучшить ситуацию или качество, которые стали объектом критики. Целью здесь является помочь улучшить ситуацию, решить вопрос. Конструктивная критика не вызывает чувства обиды или агрессии у собеседника. Она предполагает психологическое равенство общающихся, отсутствие чувства превосходства и желания самоутвердиться у автора критики, поэтому она максимально конкретна; относится к поведению человека, а не его личности; сообщается лично объекту критики, один на один. Алгоритм конструктивной критики:

1) описание того, что сделано человеком хорошо, положительная оценка этого действия;

2) безоценочное описание того, что необходимо изменить, с аргументацией причин необходимости изменений;

3) конструктивное предложение: как и какие изменения лучше внести?

Конструктивное предложение обладает следующими свойствами: направлено на будущее, формулируется позитивно, осуществимо силами критикуемого, поддерживает его чувство собственного достоинства. Важно отметить, что конструктивная критика сообщается лично объекту критики. Оптимально высказывать ее, без зрителей. Пример конструктивной критики: «Ваш доклад на предыдущем собрании был очень важен для оценки результатов нашей работы. А в сегодняшней презентации не все факты были отражены, в частности... (назвать). Опишите их, пожалуйста, в Вашем докладе на следующем собрании».

4. Compliment как способ выразить одобрение. В процессе общения очень важно выражать одобрение, положительную оценку качеств или поступков человека, если Вы действительно обратили на них внимание. Для этого можно применить комплимент. Самое важное правило комплимента, которое отличает его от лести, – искренность. Поэтому важно, чтобы комплимент был основан на описании фактов, вызвавших желание его высказать. Если говорить о деловых отношениях, то комплимент акцентирует личные качества и достижения человека, а не его внешность. А также значимо, чтобы он соответствовал контексту разговора, обстановке и отношениям. Пример делового комплимента: «Выполненный Вами перевод позволил нам объективно рассмотреть изучаемую тему».

Итак, для того, чтобы общаться конструктивно, необходимо постоянно поддерживать позитивные и экологичные форму и содержание коммуникаций, установки по отношению к другим людям – и конечно, знать и применять основные приемы конструктивного влияния.