

# **ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИННОВАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ФОРМИРОВАНИИ КОММУНИКАТИВНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ МЕНЕДЖЕРОВ ПО РАБОТЕ С ПЕРСОНАЛОМ**

Н.А. Тимошкина Н.А. к.п.н., доцент

*«МАТИ» - Российский государственный технологический университет*

*им. К.Э. Циолковского, г. Москва*

Одной из проблем современного общества становится процесс раскрытия творческого потенциала личности, самореализации в профессиональной деятельности. Профессиональная деятельность менеджера отличается постоянным эмоциональным напряжением, обусловленным как содержанием, так и спецификой управленческой деятельности. Поэтому в свете новых требований к образовательному процессу встает вопрос о поиске новых способов формирования коммуникативных компетенций выпускников ВУЗов.

Для успешной профессиональной деятельности у будущих специалистов должна быть сформирована коммуникативная компетенция, которая включает:

- способность вступать в контакт, высказывать свою точку зрения, слушать и понимать точку зрения собеседника, вести дискуссию;
- готовность решать коммуникативные задачи, адекватно вести себя в различных социальных ситуациях;
- владение устными и письменными средствами общения и пр.

В функциях общения в соответствии с содержанием выделяют инструментальную, интегративную, трансляционную, экспрессивную функции, а также функции самовыражения, социализации и социального контроля.

Одним из способов организации и оптимизации того или иного вида предметной деятельности (производственной, научной, коммерческой) служит деловое общение, находящееся вне самого взаимодействия субъектов. Почти каждый взрослый человек, имеющий опыт общения, способен по внешности человека, его одежде, манере говорить и поведению достаточно точно

определить его социально-психологические характеристики: черты характера, возраст, социальный слой, профессию [5]. Однако при восприятии незнакомых людей достаточно часто допускаются ошибки, обусловленные следующими факторами:

- фактор превосходства - действует при неравенстве партнеров. Превосходство может проявляться во внешнем оформлении (одежда, оформление кабинета и т.п.) и манере поведения. Под воздействием фактора превосходства возможна недооценка или переоценка партнера.
- фактор привлекательности - склонность переоценивать внешне привлекательного человека и недооценивать непривлекательного.
- фактор отношения к нам - люди, хорошо к нам относящиеся, оцениваются выше, чем люди, относящиеся к нам плохо. Отношение к нам проявляется в согласии или несогласии с нашей позицией.

Стабильность отношений, складывающихся в результате общения, зависит от уверенности человека в том, что объем положительного влияния от контакта для него выше, чем отрицательного.

Положительное влияние на контакты людей оказывают их взаимные симпатии. Чтобы расположить человека к себе, следует иметь в виду следующие особенности поведения, влияющие на это:

- необходимо отмечать достоинства людей и искренне, ненавязчиво выражать свое признание этих достоинств;
- следует проявлять искренний интерес к людям, быть внимательным к ним;
- вступая в личные и деловые контакты, необходимо больше говорить о том, что волнует и интересуется партнеров и др.

Отрицательное влияние на успешность контактов между людьми могут оказать следующие недостатки в поведении, которым они часто не придают значение:

- неумение слушать других;

- формирование преждевременного вывода о том, что хотел выразить партнер;
- недооценка или переоценка интеллектуальных возможностей партнеров и др. [1]

Успешности делового общения способствует также умение людей убеждать, переубеждать, вести дискуссию и переговоры.

В психологическом обеспечении различных видов профессиональной деятельности сегодня все чаще применяются методы психотерапии и психокоррекции, основанные на творчестве, в том числе методы арт-терапии.

В научно-педагогической интерпретации словосочетание «арт-терапия» понимается как забота об эмоциональном самочувствии и психологическом здоровье личности, группы, коллектива средствами художественной деятельности (изобразительная деятельность, музыка, танец). Использование арт-терапии в системе высшего образования - это инновация, которая характеризуется:

- комплексом новых технологий;
- многообразием связей с социальными, психологическими и педагогическими явлениями;
- способностью к интеграции, трансформации и др.

Основополагающей для арт-терапии является ее связь с искусствоведением, психологией творчества, социологией искусства. Знания в этих областях необходимы для понимания роли искусства в социальной, духовной жизни человека и общества. К настоящему времени в отечественной и зарубежной психологической практике накоплен значительный опыт использования разных видов творчества в терапевтических, корректирующих и развивающих целях (К. Юнг, К. Роджерс, К. Уэлсби, Л.С. Выготский, Б.Г. Ананьев, Б.М. Теплов и др.).

В жизни человека эмоции играют важную роль, помогая воспринимать действительность и правильно реагировать на нее. Не каждый взрослый человек способен разобраться во всей гамме своих переживаний. Человеку

бывает достаточно трудно осознать те разнообразные переживания, которые возникают по мере расширения его связей с окружающим миром [2].

Арт-терапевтическая работа в системе подготовки менеджеров по работе с персоналом имеет широкий спектр показаний для проведения. Среди них:

- негативная «Я-концепция», искаженная самооценка;
- трудности эмоционального развития, импульсивность, повышенная тревожность, страхи, агрессивность;
- переживания эмоционального отвержения, чувство одиночества, стрессовые состояния;
- неадекватное поведение, нарушения отношений с близкими людьми, конфликты в межличностных отношениях.

В арт-терапевтическом процессе специалисты работающие с персоналом организаций приобретают ценный опыт позитивных изменений. Происходит углубленное самопознание, самопринятие, гармонизация развития, личностный рост. «Помочь людям стать личностями - это значительно более важно, чем помочь им стать математиками или знатоками французского языка...» - писал К. Роджерс [4].

Менеджеры по работе с персоналом должны знать, что арт-терапевтические занятия эффективны при нарушенной адаптации, с целью психологической помощи сотрудникам, испытывающим трудности в установлении деловых контактов с партнерами.

Важное значение имеет использование арт-терапевтических техник в работе с людьми, совершившими те или иные правонарушения. В реальной жизни правонарушители далеко не всегда соответствуют тому образу, который создан средствами массовой информации; среди них много «обычных» людей - мужчин и женщин, экстравертов и интровертов, добродушных и агрессивных. Они совершают правонарушения по разным причинам, и подчас очень трудно понять, что же на самом деле подтолкнуло их к этому.

Среди позитивных феноменов арт-терапии зафиксированных как зарубежными, так и отечественными специалистами можно назвать

следующие:

- облегчение процесса коммуникации;
- укрепление культурной идентичности личности, преодоление языкового барьера, особенно в многонациональных коллективах;
- исследование и выражение своих чувств в социально приемлемой форме;
- развитие чувства внутреннего контроля;
- творческое самовыражение и др. [3]

Следует отметить, что арт-терапия не представляет чудодейственную силу, способную полностью разрушить поведенческие и ментальные отклонения. Вместе с тем в арт-терапевтическом процессе субъект приобретает опыт позитивных индивидуально-личностных изменений. «Исцеляющими» факторами являются групповая сплоченность и поддержка, освоение новых ролей, получение обратной связи в условиях особой, демократичной атмосферы, обусловленной равенством прав и ответственности.

Ознакомление специалистов по работе с персоналом с арт-терапевтическими техниками позволит им не только лучше понять природу людей и свои собственные переживания, но и сделает профессию менеджера в сфере управления более интересной, творческой, престижной.

Библиографический список:

1. Бороздина Г.В. Психология делового общения. – 2-е изд. – М.: ИНФРА-М, 2008. – 295 с.
2. Лебедева Л.Д. Практика арт-терапии: подходы, диагностика, система занятий. – СПб.: Речь, 2008. – 256 с.
3. Пурнис Н.Е. Арт-терапия в развитии персонала. – СПб.: Речь, 2008. – 176 с.
4. Роджерс К. Взгляд на психотерапию. Становление человека. - М.: Прогресс; Универс, 1994. - 480 с.
5. Управление персоналом /под ред. А.Я. Кибанова, Л.В. Ивановской. – 2-е изд., М.: Издательство «Экзамен», 2008. – 352 с.