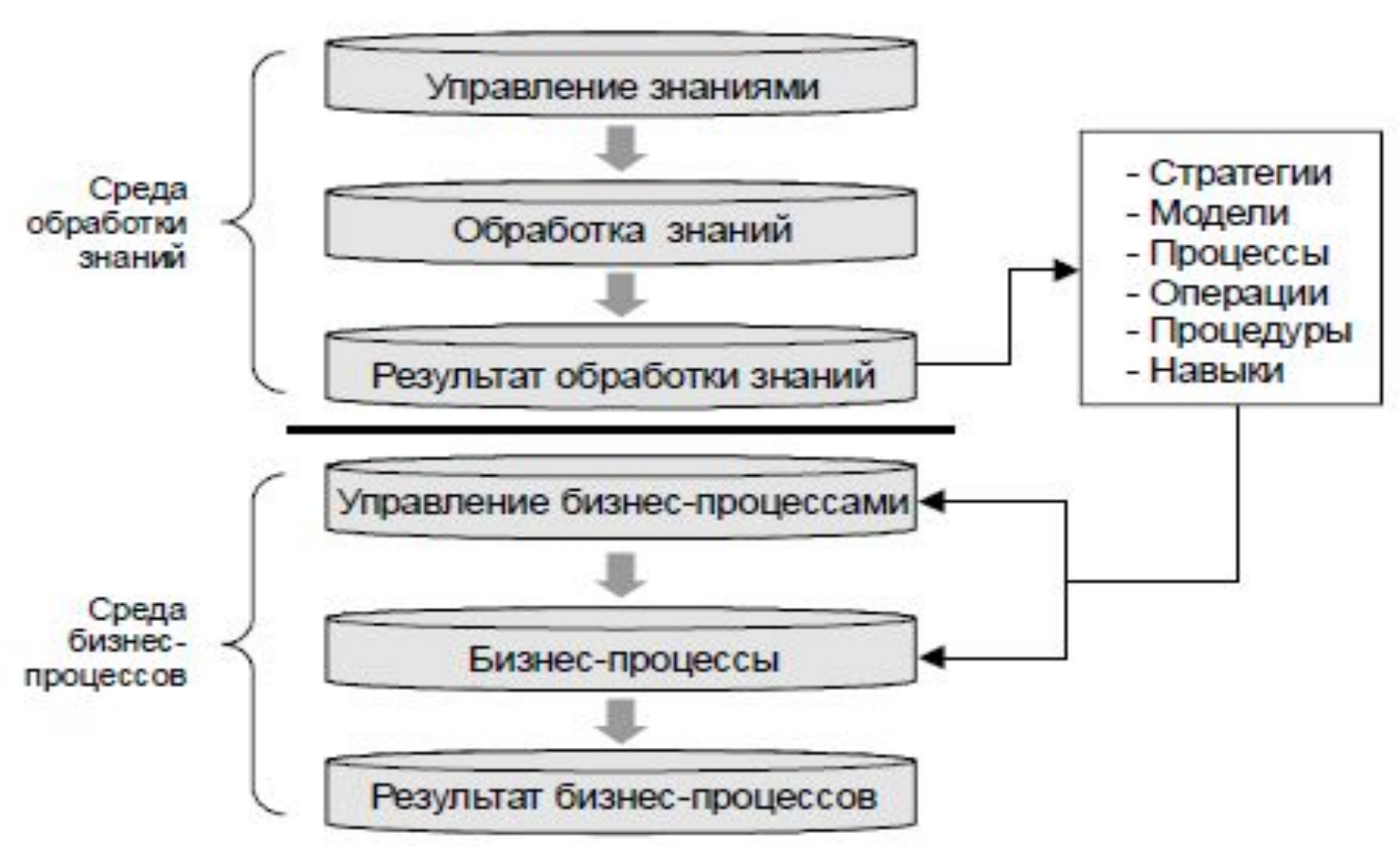
Лекция 5.

Основы управления знаниями

к.т.н. Петров И.Е.

Связь между процессами работы со знаниями и бизнес-процессами



- **Связь** между **процессами работы со знаниями** и **бизнес процессами** приведена на рисунке, а бизнес-процессы и процессы работы со знанием приведены на следующем рисунке.

Психоинформационные аспекты управления знаниями

- Сегодня от руководителей различных структур все чаще требуется понимать сложный современный деловой мир, чтобы иметь возможность развивать своё видение цели, мотивировать персонал и содействовать подготовке и развитию талантов, которые придут им на смену.
- Очень большую роль играет способность понимать себя самого и окружающих — ваши цели, желания, предпочтения.

Различия в стиле поведения

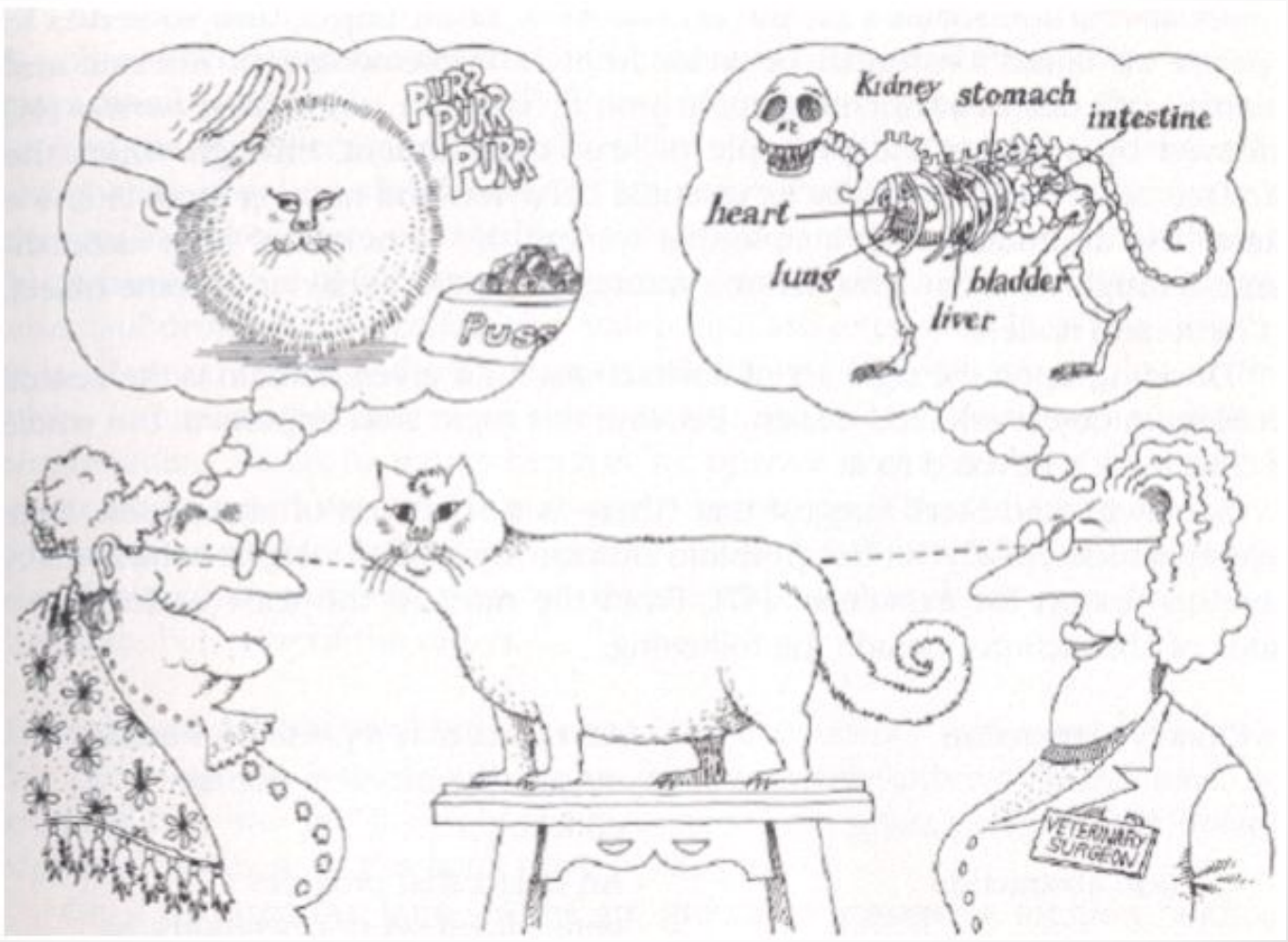
Все дело в том, что каждый из нас руководствуется своим стилем поведения, своими личными предпочтениями, а также своими методами решения жизненных проблем.

- *Когда кто-то из нас собирается с мыслями , другой может счесть это за нерешительность .*
- *Вы любите думать вслух, а кто-то усмотрит в этом лишь докучливую помеху .*
- *А в чужом стремлении идти в ногу с переменами кто-то может увидеть собственную тенденцию торопить события .*

Подобные различия в стиле поведения могут привести к взаимному непониманию, стать помехой в общении и породить взаимные обиды.

Различия в восприятии различных объектов

Различие в абстрактных моделях разных субъектов при рассмотрении одного и того же объекта



Психоинформационные аспекты восприятия информации человеком

- Соционика призвана развить сознание руководителя так, чтобы повысить эффективность его управления при принятии решений.
- ***Соционика*** – наука, изучающая процесс переработки информации из окружающего мира психикой человека.
- **Уникальность соционики** состоит в том, что, в отличие от психологии, она имеет *четкую структурную основу* (модель психики) и с ее помощью можно *с большой долей достоверности прогнозировать взаимоотношения между членами социума*.

Психоинформационные аспекты восприятия информации человеком

- Этот вопрос приобретает принципиально важное значение при создании коллективов «под» конкретного руководителя, при подборе кадров для решения определенных задач, имеющих узкую направленность, а также *при управлении явными и неявными знаниями*.
- Здесь мы говорим о том, чтобы заставить многочисленные индивидуальные различия между людьми **приносить пользу**, а **не превращать их в препятствие.**
- Все это позволяет считать соционику одним из наиболее прогрессивных направлений в изучении механизмов управления коллективом и устройства личности в целом.

Психоинформационные аспекты восприятия информации человеком

Предмет изучения *соционики* – **различия человеческой психики в переработке информации** из окружающего мира

Примеры того, как можно описать одно и то же понятие с разных позиций:

- **- логики:** «семья – это ячейка общества, группа людей, объединенных родственными узами. Это социальный институт, пара, вместе ведущая хозяйство и воспитывающая детей»;
- **- этики:** «семья – это радость общения с любимыми и близкими, общие переживания, семейные традиции, потребность в любви, грусть разлук и радость встреч…»;
- **- сенсорики:** «семья – это те люди, за которых мы всегда в ответе, в которых мы видим свою опору и ощущаем их поддержку. Это радость обладания любимым человеком, удовольствие от прикосновений к нему, вида его внешности и звуков голоса…»;
- **- интуиции:** «семья – это возможность строить планы и реализовать свои мечты о счастливой совместной жизни
- рядом с другим человеком».

Психоинформационные аспекты восприятия информации человеком

- Чтобы избежать проблем в понимании, необходимо помнить, что в *голове у вашего собеседника установлена совершенно другая система обработки информационных данных и в любое сказанное вами слово может быть вложен абсолютно противоположный смысл*.
- Давно известно разделение на «физиков и лириков», «материалистов и идеалистов», в соционике это отражается названиями определенных признаков.

Психоинформационные аспекты восприятия информации человеком

- Согласно соционической концепции, психика людей может быть представлена в виде 16 возможных вариантов восприятия и обработки информации – что соответствует определенному **типу информационного метаболизма** (сокращенно ТИМ).
- Благодаря соционике удалось *предметно разрешить дилемму индивидуального и общего в человеке*.
- Человек, с одной стороны, несомненно, уникален: нет двух совершенно идентичных людей. Но, с другой стороны, никто не станет отрицать, что в людях есть и много общего, повторяющегося.

Психоинформационные аспекты восприятия информации человеком

- Это можно изобразить следующей схемой:

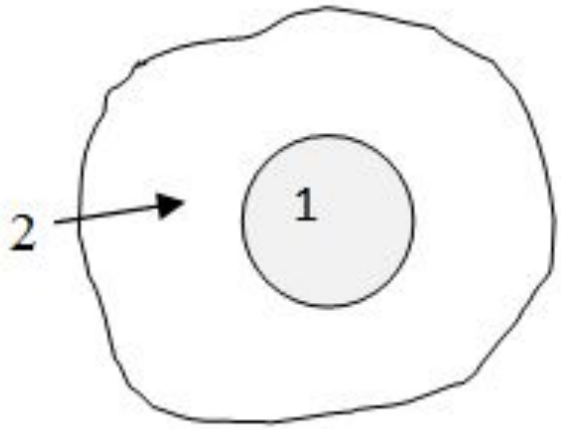


Схема личности

1 — ядро личности (социотип); 2 — изменчивая оболочка (функциональное состояние типа, при помощи которого человек адаптируется к изменчивым окружающим условиям)

Психоинформационные аспекты восприятия информации человеком

Отсюда вывод: хотя человек всегда будет субъективно неповторим, но для цели управления имеет смысл различать в нем устойчивое ядро природных качеств (социотип), определяющее основную линию его поведения в **рабочей команде**.

Этим достигается *объективизация принятия управленческих решений на этапе формирования и реорганизации коллектива*.

Оптимальный метод объективизации социально-психологических решений — ***соционический анализ***.

Сравнение соционического анализа с психологическим

- Сравним *соционический анализ* с тем, что предлагают западные специалисты по психологии управления.
- А предлагают они либо совершенно простые подходы, основывающиеся на здравом смысле, либо различные техники медитации, самовнушения, совершенствования своего ума, которые погружают вас в подсознание.
- Однако остается загадкой, *к кому какой подход применить*. Их так много, этих советов для руководителя, и они почти никак не увязаны между собой.

Сравнение соционического анализа с психологическим

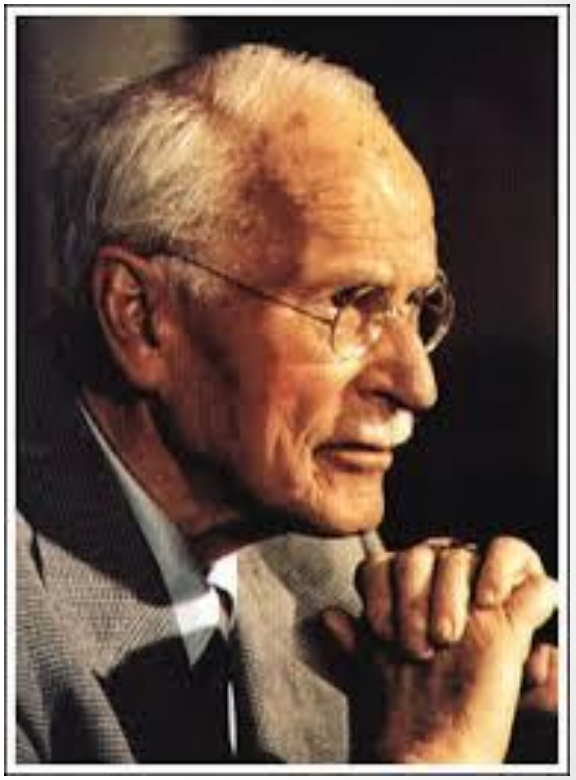
- Отсюда вытекает *потребность в новом способе работать с фактами, касающимися поведения людей, и отношениями*, которые складываются между ними. Его преимущества *соционического анализа* — **объективность** и **системность**.
- Люди, относящиеся к одному и тому же ТИМу, демонстрируют достаточно *типичное поведение* в тех или иных условиях, при принятии тех или иных решений, а также руководствуются одинаковыми мотивами при решении определенных задач.
- Немаловажно отметить, что **подобные обобщения** допустимы только в тех случаях, когда идет речь об *общих способах восприятия и выдачи информации представителями того или иного типа*.

Сравнение соционического анализа с психологическим

- Методы соционики, возникшей на стыке психологии и информатики, *позволяют получить прогнозы поведения того или иного человека и взаимодействия его с определенными представителями других типов.*
- В соответствии с этим *для каждого типа можно составить свои рекомендации,* как в области профессионального взаимодействия, так и в сфере личных интересов.
- **Это является *ключевым моментом в управлении знаниями*.**

Основы типологии

- Соционика базируется на типологии, разработанной младшим современником и учеником З. Фрейда, великим швейцарским психоаналитиком **Карлом Густавом Юнгом**.
- Работая с пациентами, Юнг выделил и описал 8 типов личности. Далее он обнаружил, что каждый из этих типов имеет две различных ориентации — итого получилось **16 психологических типов**.



Принципы типизации

Каковы же **принципы** этой **типизации**?

Чтобы понять это, мы должны усвоить ряд определений — тот язык, которым в настоящее время пользуется соционика и истоки которого мы находим в книге Юнга «Психологические типы».

Всего нам предстоит познакомиться с четырьмя альтернативными парами следующих понятий:

- *рациональность — иррациональность;*
- *экстраверсия — интроверсия;*
- *логика — этика;*
- *сенсорность — интуитивность.*

Рациональность и иррациональность

- При сопоставлении доминирующих функций психики все типы подразделяются на две основные группы, с которых и начинается их «отсчет».

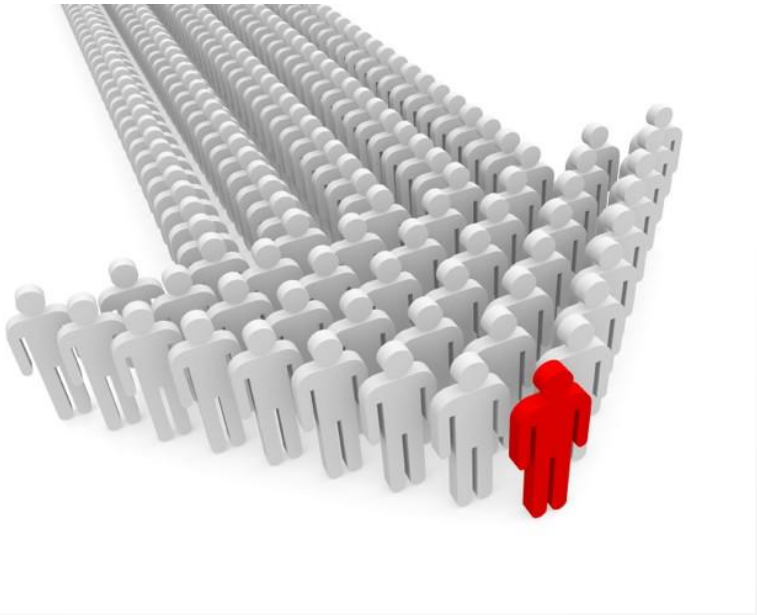
Рациональность

- **Рациональные типы** (с преобладанием мыслительных и чувствующих процессов) – с опорой на социальные традиции и строгие планы, четким следованием выбранной жизненной концепции, предпочитающие стабильность и надежность.
- Рационалам *сложно вести несколько дел одновременно,* потому что каждое начатое и не завершенное дело доставляет внутренний дискомфорт.
- **Планы, как правило, далеко идущие и их выполнение доставляет удовольствие.**

Рациональность

Рекомендуемые виды деятельности:

- *планомерные, регулярные, предсказуемые по срокам задачи;*
- *задачи, требующие систематичности, последовательности;*
- *задачи, которые предполагают или допускают упорядочение.*



Иррациональность

- **Иррациональные типы** (с преобладанием интуитивных и ощущающих процессов в психике)– ориентированные на непосредственное восприятие текущего момента, способные гибко приспосабливаться к меняющимся внешним условиям.
- **Иррационалы** склонны начинать несколько дел одновременно и с меньшими потерями для психики относятся к незавершенным проектам, планы на жизнь более гибки и предусматривают множество мелких и крупных «но» в зависимости от того, как повернется ситуация.
- **Строгие временные рамки и правила поведения рассматриваются как ограничение внутренней свободы.**

Иррациональность

Рекомендуемые виды деятельности:

- мало предсказуемые по срокам, разнообразные по подходам задачи;
- задачи с элементами стихийности, требующие смекалки, наблюдательности, гибкости;
- задачи, возникающие в экстремальных и кризисных ситуациях.

Экстраверсия и интроверсия

- По *установке психики* люди подразделяются на экстравертов и интровертов.

Экстраверсия

- **Экстраверты** ориентированы на восприятие внешних сторон жизни, «к объекту», способны легко расширять поле внимания и производить оценку объектов по их внешним чертам и проявлениям.
- *Способ постижение мира идет от внешних проявлений объектов к их внутренним свойствам.*
- Экстраверты относятся ко всем существующим в мире объектам как к равноценным, не выражая своего собственного отношения к ним, поэтому способны держать в поле зрения много разной информации.
- **Экстраверты черпают энергию из общения с окружающим миром и сами склонны к ее большему расходованию.**

Экстраверсия

Рекомендуемые виды деятельности:

- масштабные задачи, дающие широкое поле деятельности;
- задачи, требующие повышенной активности и интенсивных энергозатрат;
- первоочередные задачи, требующие не столько качественного, сколько быстрого, активного решения.

Интроверсия

- **Интроверты** ориентированы на внутренние проявления жизни, «к субъекту», лучше «видят» связи объектов одного с другим, углубляются в предмет.
- *Постижение мира* происходит от внутренних процессов, проистекающих в объектах, к их внешним проявлениям.
- Для интровертов важно определить свое собственное субъективное отношение к каждому из объектов и явлений, поэтому удержать внимание на большем их количестве сложнее.
- **Интроверт старается сохранять энергию в себе, для собственных нужд.**

Интроверсия

Рекомендуемые виды деятельности:

- локальные, ограниченные по масштабу задачи;
- не первоочередные, но требующие глубокой качественной проработки задания;
- задания, допускающие неспешность и постепенность в своем решении.

Логика и этика

- При разделении типов по способу *оценки действительности* происходит деление на логические и этические типы.

Логика

Логики предпочитают опираться на *смысловые закономерности, объективные факты и точные расчеты, анализируют информацию*, для них главное то, ЧТО сказано, это «физики».

Рекомендуемые виды деятельности:

- управление, организация и контроль производственной деятельности;
- составление и анализ планов, графиков, программ и других логических структур;
- технические задания, не требующие частых и глубоких контактов с клиентами.

Этика

Этики опираются в своих умозаключениях на *общечеловеческие ценности, мораль и нравственность, идеи гуманизма*.

Этики выражают к информации свое отношение, для них важно, КАК сказано, это «лирики».

Рекомендуемые виды деятельности:

- постоянные контакты с клиентами, удовлетворение их эмоциональных и этических запросов;
- реклама, поиск человеческих ресурсов, установление неформальных связей с окружающим миром;
- вопросы отдыха, праздничных мероприятий, налаживание благоприятной психологической атмосферы в коллективе.

Сенсорика и интуиция

- Разделение *по способу непосредственного восприятия действительности* ведет к образованию интуитивных и сенсорных типов.

Интуиция

Интуиты способны точно оценить возможности, тенденции, свои предчувствия и сделать прогноз событий. Они воспринимают информацию на основе теоретических догадок (сначала приходит идея, и только после этого начинается ее обдумывание), это «идеалисты».

Рекомендуемые виды деятельности:

- решение задач перспективы, предполагающих отдаленный по времени результат;
- решение нестандартных, неясных по содержанию, запутанных задач.

Сенсорика

Сенсорики четко осознают собственные ощущения (органы чувств у них развиты лучше), конкретные обстоятельства, физические свойства предметов и явлений. Делают теоретические выводы только на основе уже накопленных фактов (сначала факты, потом гипотеза), это «материалисты».

Рекомендуемые виды деятельности:

- выполнение текущих, повседневных, производственных задач;
- решение практически ориентированных задач с гарантированной материальной отдачей.

Дихтомические признаки формирования типа

- Итак, система дифференцированных (различных) признаков — это набор из четырех дихотомических (делящихся надвое) шкал. На схеме она может быть представлена следующим образом:

Соционические типы

- Следовательно, если рассматривать личность человека как структурный тип, то нужно, во-первых, показать ее ориентацию относительно четырех юнговских шкал, а во-вторых, определить проявления всех четырех признаков на разных уровнях коммуникативного пространства.

Соционические типы

Психологическая ориентация				Названия типа
интроверсия	иррациональность	этик	интуит	ИЭИ, INFP, Есенин, Лирик
			сенсорик	СЭИ, ISFP, Дюма, Посредник
		логик	интуит	ИЛИ, INTP, Бальзак, Критик
			сенсорик	СЛИ, ISTP, Габен, Мастер
	рациональность	этик	интуит	ЭИИ, INFJ, Достоевский, Гуманист
			сенсорик	ЭСИ, ISFJ, Драйзер, Хранитель
		логик	интуит	ЛИИ, INTJ, Робеспьер, Аналитик
			сенсорик	ЛСИ, ISTJ, Максим, Инспектор
экстраверсия	иррациональность	этик	интуит	ИЭЭ, ENFP, Гексли, Инициатор
			сенсорик	СЭЭ, ESFP, Наполеон, Лидер
		логик	интуит	ИЛЭ, ENTP, Дон Кихот, Искатель
			сенсорик	СЛЭ, ESTP, Жуков, Организатор
	рациональность	этик	интуит	ЭИЭ, ENFJ, Гамлет, Артист
			сенсорик	ЭСЭ, ESFJ, Гюго, Энтузиаст
		логик	интуит	ЛИЭ, ENTJ, Джек, Предприниматель
			сенсорик	ЛСЭ, ESTJ, Штирлиц, Администратор

Спасибо за внимание!