

Дизайн-мышление в социальной сфере: от запроса человека к решению

Патраков Эдуард Викторович, к. п. н., руководитель образовательной программы магистратуры «Организация и управление в сфере социальной работы»,
доцент кафедры Инноватики и интеллектуальной собственности
Физико-технологического института ФГАОУ ВО «УрФУ имени первого Президента России Б.Н. Ельцина»



<https://programms.edu.urfu.ru/ru/9978/>



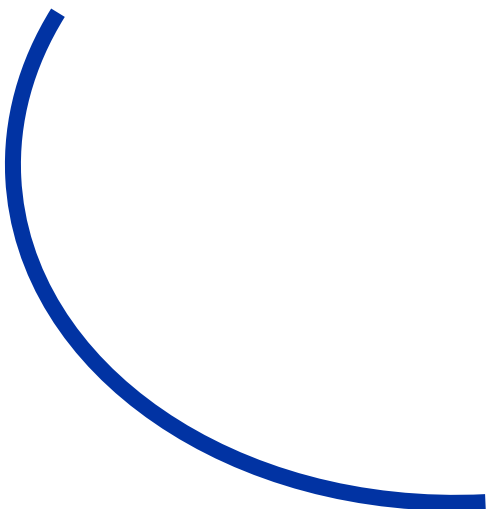
Дизайн-мышление в социальной сфере — это подход к решению сложных общественных проблем, который **ставит в центр человека**, опираясь на эмпатию, поиск идей и быстрое тестирование.

Главная цель метода — **понять реальные нужды людей**, попавших в трудную ситуацию, и **создать** для них полезную помощь

Быков В. А. ДИЗАЙН-МЫШЛЕНИЕ КАК МЕТОД ФОРМИРОВАНИЯ СОЦИАЛЬНОЙ ГРАМОТНОСТИ: ОПЫТ ВНЕДРЕНИЯ //Вестник науки. – 2026. – Т. 2. – №. 5 (98). – С. 539-547.

Сурова Н. Ю. Проектный менеджмент в социальной сфере и дизайн-мышление. – LitRes, 2022

ЗАПРОС КЛИЕНТА МОЖЕТ БЫТЬ
ДАЛЕКО НЕ ВСЕГДА ОДНОЗНАЧЕН,
ЕГО СМЫСЛ И ЦЕЛИ МОГУТ БЫТЬ
РАЗМЫТЫ ИЛИ СКРЫТЫ В ГЛУБИНЕ
РАССУЖДЕНИЙ



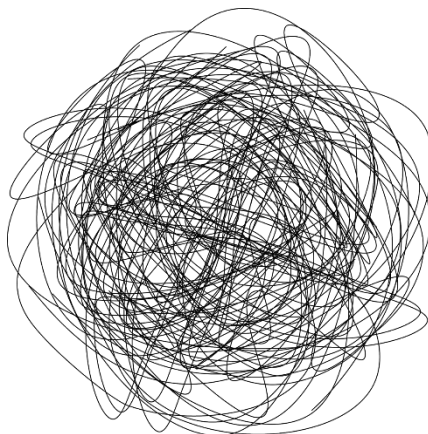
ДИЗАЙН-МЫШЛЕНИЕ СПОСОБНО
ПОМОЧЬ В ЭТОМ

ЧТО ТАКОЕ ДИЗАЙН-МЫШЛЕНИЕ?

- Несколько десятков формулировок. Но нет общепризнанных, универсальных
- Фокусировка на нравственных и коммуникативных качества специалистов
- Высокий уровень способности принимать решения в:
 - оценке состояния клиента,
 - понимании механизма взаимодействия,
 - планировании социально-значимого результата с учетом качества жизни населения,
- Полипрофессиональный подход (психология + социология + этика +....)
- Многие элементы дизайн-мышления в социальной сфере имеют общественную, а не индивидуальную природу, но и этот тезис весьма спорный.

СИСТЕМАТИЗИРУЕМ МНОГООБРАЗИЕ ПОНИМАНИЙ

- Быстрая оценка состояния клиента
- Формирование доверия клиента
- Следование ценностям профессии
- Доступ к клиентам к многообразию ресурсов
- Неформальные и формальные объединения специалистов
- Социальные сети
- Информационный обмен
- Совместные действия (взаимодействия)
- Структура организации
-
- **Сумма выгод для социальных служб, государства, общества**



«Запутанный клубок» VS «Разумная и полезная нейросеть» ?

Взято из открытых источников:

https://ya.ru/images/search?from=tabbar&img_url=https%3A%2F%2Ficon-library.com%2Fimages%2Fmessy-icon%2Fmessy-icon-0.jpg&lr=54&pos=13&rpt=simage&text=%D0%B7%D0%B0%D0%BF%D1%83%D1%82%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8B%D0%B9%20%D0%BA%D0%BB%D1%83%D0%B1%D0%BE%D0%BA%20%D0%BE%D1%82%D0%BA%D1%80%D1%8B%D1%82%D1%8B%D0%B9%20%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%BE%D1%87%D0%BD%D0%B8%D0%BA

https://ya.ru/images/search?from=tabbar&img_url=https%3A%2F%2Fceles.club%2Fuploads%2Fposts%2F2022-06%2F1654726738_13-celes-club-p-neiroset-obo-krasivie-14.jpg&lr=54&pos=25&rpt=simage&text=%D0%BD%D0%B5%D0%B9%D1%80%D0%BE%D1%81%D0%B5%D1%82%D1%8C%20%D0%BE%D1%82%D0%BA%D1%80%D1%8B%D1%82%D1%8B%D0%B9%20%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%BE%D1%87%D0%BD%D0%B8%D0%BA

ГДЕ ЛОКАЛИЗОВАНО ДИЗАЙН-МЫШЛЕНИЕ В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ?

«ВНУТРИ» ЛИЧНОСТИ СПЕЦИАЛИСТОВ

- мотивация (внутренние мотивы на выполнение работы)
- трудовое поведение
- культура труда и совместной деятельности
- коммуникативные навыки
-

Например, все знают, как сообщить клиенту конкретный алгоритм действий по получению какой-либо услуги, обращению в организацию?

В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ

- особенности корпоративной культуры
- структура организации
- единство ценностей
-

Например, все знают, как вести диалог о реализации проекта с максимальной экономией времени?

В ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВЕ

- поддержка социальных проектов
- гранты
-

Например, все знают, какие общественные организации в регионе оказывают поддержку определенным категориям граждан и какая конкретно это поддержка?

ОЦЕНКА УРОВНЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ КОЛЛЕКТИВА, КОМАНДЫ, ГРУППЫ ДЛЯ СОГЛАСОВАНИЯ И ДОСТИЖЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТА

Приложение 5

Уровни развития трудовой группы (модель опроса для фокус-группы)

Характеристики взаимодействия	Уровни взаимодействия				
	Базовый	Очень низкий	Низкий	Средний	Высокий

Организационно-психологический блок показателей

Цель	Не принята и не обсуждена	Не принята, обсуждалась фрагментарно	Принята, но не понятна
Результативность	Не согласована и не обсуждалась	Носит частичный или неопределенный характер	Сформулирована/разработана без учета изменяющихся условий среды

Продолжение прил. 5

Характеристики взаимодействия	Уровни взаимодействия				
	Базовый	Очень низкий	Низкий	Средний	Высокий
Профессиональные роли и функции	Не согласованы и не обсуждались	Обсуждались, но предварительно не формализованы	Жесткая схема закрепления ролей и функций, невозможна их трансформация с учетом изменяющихся условий среды или компетенций персонала	Схема трансформации ролей и функций декларирована, но на практике ротация затруднительна даже под влиянием факторов внешней среды или изменившихся профессиональных компетенций или достижений	Схема трансформации ролей и функций
Восприимчивость к изменениям среды	Отсутствует, факторы внешней среды не учтены	Очень низкая, практически не учитывается	Учитывается, но не является частью стратегии и политики трудовой группы	Декларирована, но реальные механизмы адаптации под условия среды или влияния на нее недостаточно развиты	

Продолжение прил. 5

Характеристики взаимодействия	Уровни взаимодействия				
	Базовый	Очень низкий	Низкий	Средний	Высокий

Социально-психологический блок показателей

Отношение к личности	Утилитарные или нивелирование, отсутствие ценностного отношения	Утилитарные	Личность рассматривается как фактор производства, совокупность функций и компетенций, и ее значение нивелируется	Ценностное отношение к личности носит декларативный характер, системы профилактики выгорания, взаимодействия с учетом личностного фактора не поддерживаются или декларируются формально	Ценностное отношение к личности, имеет место взаимодействие с учетом личностного фактора в трудовой деятельности
Востребуемые личностные и деловые качества	Индифферентны к личностным качествам	Не рассматриваются личностные качества или минимальный уровень неконфликтности	Востребуются деловые качества и профессиональные навыки без учета личностных особенностей, во взаимодействии приветствуются алгоритмичность, формальность	Уважение к принятым ценностям рабочей группы, ориентация на конструктивный стиль отношений в конфликте, взаимопонимание, ответственность	Оперативность, ориентация на ценности совместной трудовой деятельности. Сформированность ориентации на коммуникативную культуру, навыков профессиональной рефлексии, проявление ответственности, перенос навыков, полученных в трудовой группе,

ПОЛНЫЙ ТЕКСТ:

https://elar.urfu.ru/bitstream/10995/122221/2/978-5-7996-3652-4_2023.pdf

СОГЛАСНО НАШИМ ИССЛЕДОВАНИЯМ, КЛЮЧЕВЫМИ ФАКТОРАМИ РАЗВИТИЯ ДИЗАЙН-МЫШЛЕНИЯ, ЯВЛЯЮТСЯ:

ФАКТОРЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ СТАБИЛЬНОСТИ

- Ощущение стабильности своей работы
- Поддержка коллег
- Принадлежность к профессиональным сообществам в которых есть люди со схожими интересами
- Еще?

ФАКТОРЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО РОСТА

- Ощущение профессиональной успешности
- Чувство гордости (уважения) за себя (свои профессиональные успехи)
- Условия для профессионального развития
- Понимание направления профессионального развития
- Возможности для образования и самообразования
- Еще?

ФАКТОРЫ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ЖИЗНЬЮ

- Удовлетворенность жизнью
- Стабильный доход
- Еще?

ФАКТОРЫ ЛИЧНОСТИ

- Потребность в развитии
- Интерес к человеку
- Высокий уровень стрессоустойчивости
- Способность противостоять манипуляциям
- Еще?

ОДИН ПРИМЕР НЕОБХОДИМОСТИ СОЧЕТАНИЯ ЭМПАТИИ И НАБЛЮДАТЕЛЬНОСТИ СПЕЦИАЛИСТА

ФАКТОРЫ, СНИЖАЮЩИЕ СУБЪЕКТИВНОЕ ОЩУЩЕНИЕ КАЧЕСТВА ЖИЗНИ КЛИЕНТА

- отрицание проблем
- нежелательные, навязчивые воспоминания,
- подавленность,
- трудности в концентрации внимания,
- тревожность,
- психосоматические расстройства,
- раздражительность и фрустрация,
- эмоциональная нестабильность
- проблемы в психоэмоциональной сфере специалистов,
- сниженная способность сообщать о своих потребностях,
-
- ...

Выделите то, что можете
заметить в первую минуту
у клиента



5. Следующие вопросы посвящены манипулятивному воздействию со стороны заявителей на государственных гражданских служащих.

Под методами и средствами манипулятивного воздействия (манипуляции) принято понимать идеологические, психологические, а также иные (человеческие, технические, материальные и духовные) ресурсы, информацию и знания, к которым обращается манипулятор.

Пожалуйста, оцените Вашу реакцию на такие ситуации.

Ситуация манипуляции со стороны заявителя	ЧАСТОТА Как часто такая ситуация встречается в Вашей профессиональной деятельности? 1 - никогда 2 - иногда 3 - появилась в последнее время 4 - часто 5 - очень часто	БЕСПОКОЙСТВО Если такая ситуация встречается иногда или чаще, насколько сильно она беспокоит Вас? 1 - нисколько 2 - немного 3 - умеренно 4 - достаточно сильно 5 - очень сильно
1. Заставляет чувствовать себя виноватым, даже если Вы не сделали ничего плохого («Вы не хотите меня понять!»).	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
2. Отрицает факты, озвученные им ранее («Я такого не говорил!»).	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
3. Обесценивает Ваш профессионализм («Если бы Вы были профессионалом, Вы бы...», «Другие справляются, а Вы нет»).	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
4. Угрожает письменной жалобой в вышестоящую (или иную) инстанцию, если Вы не делаете то, что он хочет («Я напишу на Вас кому следует!»).	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
5. Угрожает негативными последствиями для Вас, если Вы не решите вопрос здесь и сейчас («Гореть Вам в аду за такую работу!», «Вас накажет судьба»).	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
6. Угрожает причинением вреда себе («Мне остается только»).	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
7. Угрожает жалобой к руководству («Запишите меня на прием к министру!»)	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

ПРИМЕР АНАЛИЗА МАНИПУЛЯЦИЙ СО СТОРОНЫ КЛИЕНТА

ЕЩЕ ОДИН ПРИМЕР НЕОБХОДИМОСТИ АНАЛИЗА МАНИПУЛЯТИНОГО ПОВЕДЕНИЯ КЛИЕНТА (ПРОДОЛЖЕНИЕ)

6. Какие способы применяемого Вами противодействия манипуляции наиболее эффективны?

Если Вы не применяет способ, то пропустите его.

Способы противодействия манипулятивному воздействию	МАНИПУЛЯЦИИ Впишите номера ситуаций из вопроса № 5, в отношении которых Вы применяете этот способ противодействия. <i>Например: 2, 5, 7.</i>	СТЕПЕНЬ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРОТИВОДЕЙСТВИЯ МАНИПУЛЯЦИИ Оцените степень эффективности от 1 до 5, где 1 – нисколько, 2 – немного, 3 – умеренно, 4 – достаточно сильно, 5 – очень сильно
1. Спокойно и монотонно повторяете свою позицию без лишних оправданий		<u>1</u> 2 3 4 5
2. Делаете вид, что не понимаете намеков, и просите объяснить все буквально		<u>1</u> 2 3 4 5
3. Соглашаетесь с правом собеседника на его мнение, не принимая его на свой счет		<u>1</u> 2 3 4 5
4. Предлагаете оставить письменное обращение для прекращения устной коммуникации (личного приема)		<u>1</u> 2 3 4 5
5. Уточняете у заявителя о том, что он уже предпринял для решения вопроса		<u>1</u> 2 3 4 5
6. Ваши варианты		<u>1</u> 2 3 4 5

Спасибо! Пожалуйста, верните анкету организатору исследования

ЭТО ФРАГМЕНТ
 ТЕСТИРОВАНИЯ ДЛЯ
 ТРЕНИНГОВ
 ПРОТИВОСТОЯНИЯ
 МАНИПУЛЯТИНОМУ
 ПОВЕДЕНИЮ КЛИЕНТОВ

Из дипломного проекта магистранта 2 курса Селивановой Е.В.

ПОЧЕМУ КЛИЕНТ НЕ ПОНИМАЕТ НАС?

- **Памятка от лица клиента, не получившего должной поддержки**
- Вы говорите, что понимаете меня, не узнав меня, как следует.
- У Вас готов ответ до того, как я закончил рассказывать о своей проблеме.
- Вы решили, что моя проблема слишком серьезна, поэтому избегаете ее обсуждения.
- Вы стараетесь разобраться в деталях, но не замечаете моих чувств, стоящих за словами.
- Вам очень хочется рассказать мне что-то и прежде всего самому поделиться своими переживаниями.
- Вы рассказываете о том, что было с Вами, а мой опыт оказывается незначимым.
- Вы обрываете меня до того, как я закончил говорить.
- Вы решаете мою проблему исходя из Вашего понимания проблемы.

Слова-паразиты из консультаций специалистов

- Как пойдет..
- Как получится..
- Если что, может и поможем..
- Насколько я знаю...
- Мне кажется...
- Да может и обойдется..
- Поищите там на сайте...
- Так если Вы не можете найти на сайте, я что могу сказать...

Приведите пример
замены

НЕМНОГО РЕФЛЕКСИИ О ПРОЦЕССЕ И РЕЗУЛЬТАТЕ

ПОЗИТИВНОЕ О РЕЗУЛЬТАТАХ



ПОЧЕМУ ЧТО-ТО НЕ ПОЛУЧАЕТСЯ У КЛИЕНТОВ ИЛИ ТЕХ ОРГАНИЗАЦИЙ, КОТОРЫЕ ХОТЕЛИ БЫ ИМ ПОМОЧЬ?

1. Отсутствие знаний:

- не знают, что подвергаются риску....
- не знают, какие общественные организации могут помочь ...
- не знают, как противостоять манипуляциям;

2. Отношение/убеждения/стереотипы:

- считают, что «все обманут», «никто по настоящему не поможет»;
- считают, что «это долго и сложно»;
- не верят;

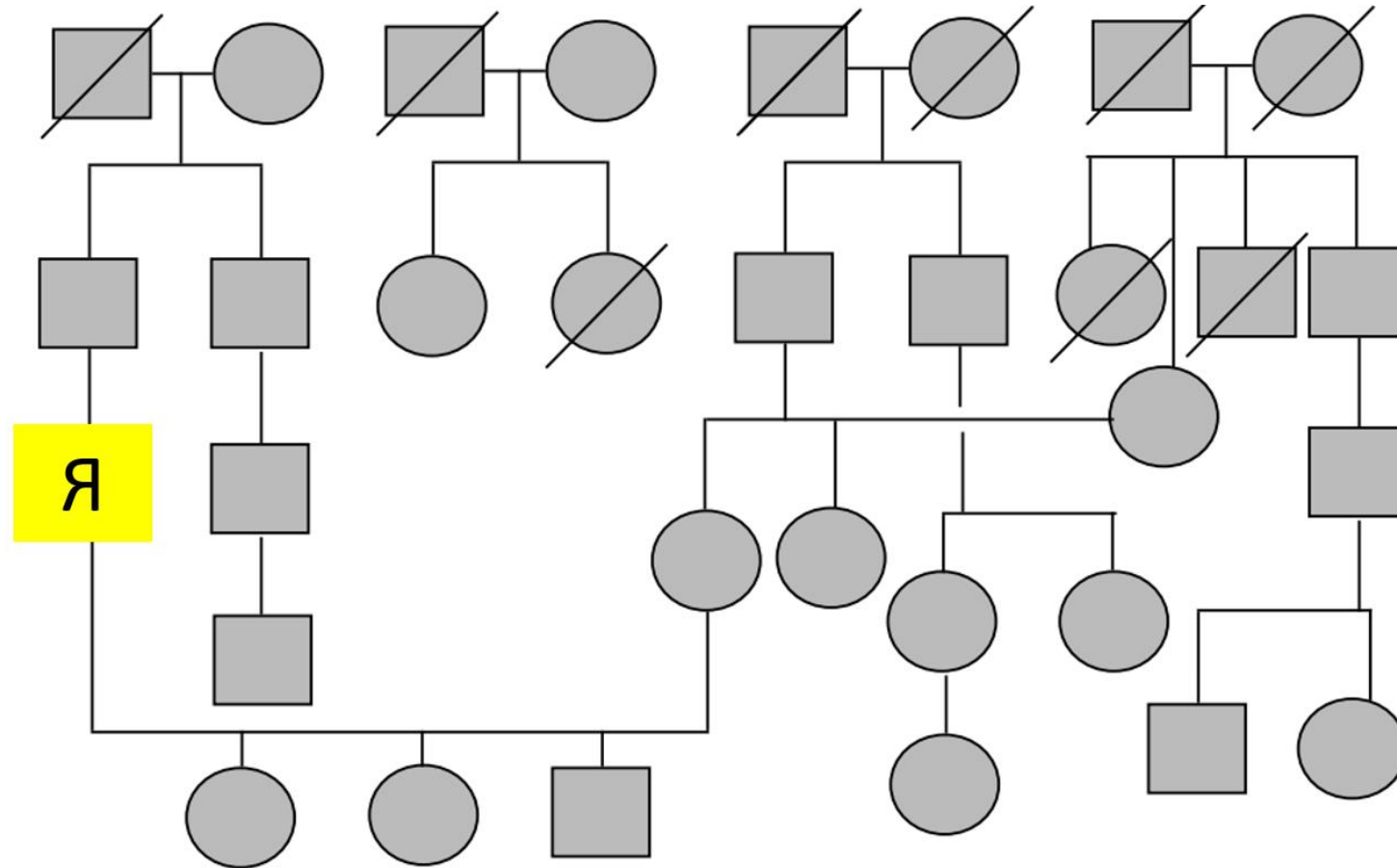
3. Отсутствие навыков:

- не знают как правильно запросить помощь;
- не знают как рассказать о реальной проблеме;

4. Структурные барьеры:

- ограниченный доступ к интернету или сай не дает четкой пошаговой инструкции подачи документа ;
- неоднозначная трактовка, избыток правовых терминов и их «перевода» на «человеческий» язык.

ОПЕРАЦИОНАЛИЗАЦИЯ И СТРУКТУРИРОВАНИЕ



ПРОДВИГАЕМСЯ К РЕШЕНИЮ

1. Понимаем и принимаем проблемы
2. Способны понятно описать желаемый результат
3. Пониманием ограничения и ресурсы в достижении результата
4. Способны соотносить ограничения и ресурсы
5. Способны изложить так, чтобы клиент понял алгоритм конкретных действий. По данным наших исследований, в 80 %, специалисты лишь думают, что они правильно объяснили. На самом деле, клиент не смог их понять
6. Совершаем конкретные действия, которые реально способны изменить ситуация.

Организация и управление в сфере социальной работы

Почему на кафедре Инноватики и интеллектуальной собственности **ФТИ УрФУ**?

- Программа обеспечивает уникальный союз социальной сферы, IT-исследований и инноваций
- Многие студенты и выпускники работают в реальном секторе экономики

Про Ваш комфорт и успех:

- Занятия в центре (ул. Мира, 21)
- 3-4 раза в неделю в вечернее время после 16 час.
- Гибридный формат

Бюджет Очно – 15, Очно-заочно – 15



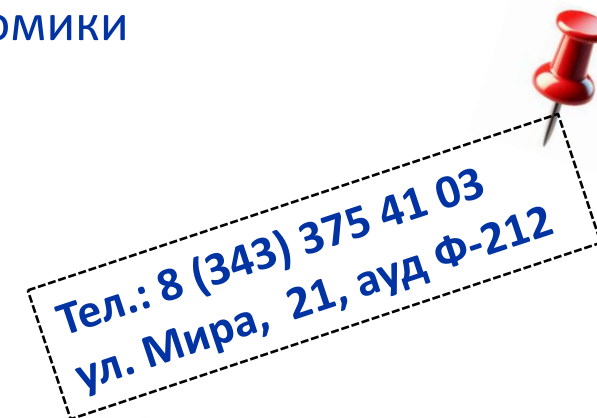
Подробнее о программе на сайте УрФУ
<https://programms.edu.urfu.ru/ru/9978/>



Наш канал в MAX
https://max.ru/join/IJsXK73hPYSRyiXSj8NrTu_7gNnSMtU8C2IvJkkiYrU
Креатив в социальной сфере: от идеи к практике



Презентация программы на Яндекс.Диске
<https://disk.yandex.ru/i/PUWoPtOW7vkh3Q>



СПАСИБО!