

Фактор сотрудничества

Библия дает нам много хороших примеров того, как члены тела Христова должны работать вместе. Рим. 12, 1 Кор. 12 и 14, Еф. 4, а также Ин. 17.

В природе мы тоже находим немало наглядных примеров эффективного взаимодействия. Например, полет гусей. Когда они летят, движение крыльев каждой птицы создает волну разряжения для летящих сзади. Форма классического клина такова, что дальность полета для всей стаи на 71% выше, чем для отдельно летящей птицы. Если какой-то гусь выпадает из клина, он сразу же чувствует лобовое сопротивление воздуха и стремится снова занять положение за летящей впереди птицей. Если у людей будет такое же чувство, как у гусей, то и они будут пытаться остаться в «клине» с теми, кто ведет их к желаемой цели, принимая помощь других и охотно помогая им по мере сил.

Команда – это группа людей с общей целью, которые решили взаимодействовать для достижения желаемых результатов. Команда обычно состоит из добровольцев. Заставить работать кого-то в команде нельзя. Сотрудничество – это выбор, который каждый член команды делает для себя сам. Это решение основывается на его или ее представлении о том, является ли сотрудничество наилучшим способом достижения желаемой цели или нет. Причем сотрудничество это не то, что можно «включить-выключить»; оно подразумевает определенную степень постоянного вовлечения в общую работу. Цель любой команды – достичь максимального уровня сотрудничества между всеми членами команды.

Общая цель

Чтобы команда работала эффективно, цель должна быть четко сформулированной, общей для всех и убедительной. Решение сформировать команду должно приниматься в ответ на существование каких-то конкретных целей и стратегий, для достижения которых создание команды будет самой подходящей организационной мерой.

Чтобы достичь такого уровня заинтересованности и самоотдачи, который требуется для высокоэффективной работы в команде, нужно нечто большее, чем просто хорошо сформулированная цель. Члены команды должны искренне желать достижения этой цели, а это требует некоторой гармонии между ними. Во многих командах деятельность ведется большая, но результаты невысоки, потому что между членами команды возникают недоразумения из-за разности направлений. Они впустую тратят силы, пытаясь тащить друг друга в разные стороны вместо того, чтобы идти в одну. Необходимо выбрать общее направление и конечный пункт. Ведь всем ясно, что можно успешно добраться до места отправки парома в Сиэтле, но при этом сесть на не тот паром.

Отличительные черты согласованной работы:

1. Четкость (я вижу). Преимущества работы в команде должны быть очевидны и понятны каждому члену команды.

2. Обоснованность (я хочу). Конечные результаты, которых должна достичь команда, должны быть тесно связаны не только с целью организации, но и с потребностями, интересами и целями отдельных членов команды.
3. Значимость (это стоит делать). Работать в команде нелегко. Члены команды не будут прилагать усилий к достижению цели, если она незначительна. Для них цель должна быть стоящей.
4. Достижимость (я в это верю). Если цель считается нереальной или недостижимой, члены команды не будут усердно трудиться для ее достижения. Стоящая цель не значит преувеличенная или нереальная цель. Цель должна соответствовать уровню навыков и зрелости команды и должна быть исключительно желанной и достижимой.
5. Безотлагательность (я хочу этого прямо сейчас!). Успешные руководители хорошо понимают важность чувства безотлагательности и, используя свои творческие способности, прикладывают все усилия для разъяснения преимуществ работы «сейчас» по сравнению с «потом». Безотлагательность порождает в людях стремление, которым пробуждаются заложенные в них ресурсы.

Чтобы достичь согласованности в работе, необходимо работать со всеми членами команды по очереди. Достичь этого посредством «обязаловки» или страстных призывов нельзя. Каждый член команды должен ответить на свои собственные вопросы, которые и станут его личным стимулом к сотрудничеству. Полезно провести некоторое время полной командой, чтобы всем вместе сформулировать миссию. Пусть даже лидер уже сформулировал ее, полезно обсудить ее совместно и, возможно, подкорректировать в соответствии с мнениями других членов команды. Каждый член команды должен иметь возможность оценить миссию по пятибальной шкале (очень плохая, плохая, средняя, хорошая, очень хорошая). Низкая оценка указывает на необходимость переформулирования миссии или на необходимость выделения дополнительного времени для ее разработки.

Предельно четкие роли

Успешные лидеры осознают сложность четкого определения ролей в нашем динамичном мире, и делают все возможное, чтобы помочь членам команды избежать неясности. Постоянно пересматривайте роли членов команды по мере того, как команда переходит от одной фазы задачи к другой, или по мере достижения ими конкретных целей и ключевых вех. Роль каждого члена должна быть четко сформулирована, а его участие должно быть четко определено. Очень важно составить документ, в котором была бы обозначена роль каждого члена, чтобы каждый мог видеть всю картину целиком – как роли сочетаются друг с другом.

Особенно четко роли следует очертить по трем областям.

1. Проект: Кто что будет делать? Пять аспектов хорошего проекта:
 - a. четкость
 - b. завершенность: необходимо охватить всю задачу целиком – без каких-либо упущений.

- с. совместимость: подбирайте задания в соответствии со способностями и сильными сторонами членов команды.
 - d. взаимодополняемость: роли должны быть определены таким образом, чтобы их выполнение не блокировало и не мешало кому-либо выполнять свою роль.
 - e. согласованность: члены команды должны прийти к согласию относительно распределения обязанностей.
2. Восприятие ролей. Я выполняю часть НАШЕЙ работы, никто не закончит дела, пока каждый член команды не завершит свою часть работы. Особенно это относится к «звездам». Ищите людей, которые выполняют свою роль «профессионально», но не требуют, чтобы к ним относились как к звездам. Если вы хотите создать сильную команду, ищите самых сильных игроков, каких только можете найти.
3. Границы ролей:
- а. Используйте все доступные ресурсы. Иногда важно узнать мнение всех членов команды. Самые лучшие идеи часто исходят из неожиданных источников.
 - б. Постарайтесь узнать как можно больше о каждом игроке? Откуда он? Что знает? Какие у него интересы, что он умеет?
 - в. Старайтесь активно вовлекать его в работу.
 - г. Члены команды должны иметь разные, но подходящие для работы в команде способности.

Практический метод определения ролей:

Сформулируйте роль для каждого члена команды по каждому виду деятельности, используя следующие описания:

R = человек, который отвечает за результат по конкретному виду работ (задачи)

S = лицо или лица, ответственные за выполнение конкретного вида работы (задачи)

C = лицо или лица, у которых можно проконсультироваться

I = лица, которых необходимо информировать

Признанное лидерство

Настоящая свобода не означает отсутствие структуры. Четкие организационные рамки позволяют людям самостоятельно и творчески работать в пределах установленных границ. Очень важно с самого начала очертить правила и границы: какие решения члены группы могут принимать, а какие нет. Не имея структуры, команда работает неэффективно, и в итоге члены команды делают вывод, что лишь напрасно тратят время. Чем меньше рамок, тем больше времени будет потрачено на прояснение структуры – не на выполнение задач. Одним словом, руководители, т.е. люди, имеющие возможность мобилизовать других и задавать рамки, являются важнейшей составляющей организации; именно они необходимы для наиболее полного участия членов команды в общей работе. Благодаря четко установленным границам участники начинают осознавать себя

членами команды, появляется чувство стабильности в нашем весьма нестабильном мире.

Мы можем дать следующее определение руководителя – это человек, оказывающий влияние на других ради достижения определенной цели. Это определение позволяет нам выделить отличительные черты (характер, знания, ответственность и т.д.) того человека, за которым другие пойдут с охотой, а также увидеть, насколько важно знать умения, потребности и желания тех, на кого вы будете оказывать влияние, и характер задачи, которую необходимо выполнить. В большинстве случаев именно лидер ставит задачу для команды и призывает к обсуждению ее важности и содержания. Во многом именно видение, преданность и умение лидера команды общаться с другими влияет на то, как члены команды видят задачу. Лидер не требует от членов команды усердия и самоотдачи, а, скорее, пробуждает в них желание работать с отдачей. Эффективные лидеры умеют настроить членов команды на выполнение задач.

Образ мышления лидера

Образ мышления – это система представлений об окружающем мире.

Пять качеств, которые формируют мышление эффективных лидеров команд, следующие:

- 1 Они понимают преимущества работы в команде.
- 2 Они верят в важность разнообразия.
- 3 Они рассматривают свое лидерство как роль, а не как должность (Мф. 20:26).
- 4 Они воспринимают свое лидерство и полномочия как нечто, что они отдают и разделяют с другими, а не то, что держат при себе и контролируют.
- 5 Они понимают, что команды создаются для того, чтобы решать конкретные задачи.

Этот стиль отличается от традиционного стиля руководства. Такой лидер понимает, что у него нет ни знаний, ни времени, ни энергии, чтобы знать все подробности работы, необходимые для ее выполнения.

Новый образ лидерства

Традиционный лидер

- Руководит
- Говорит
- Направляет
- Убеждает
- Решает/дает ответы
- Контролирует
- Координирует

Лидер команды

- Ведет за собой
- Слушает
- Задает вопросы
- Обсуждает
- Содействует
- Наставляет
- Предоставляет возможность для проявления инициативы и творчества

Роль лидера команды

1. Задавать направление.
2. Устанавливать границы. Взаимодействовать с другими командами, оговаривать сроки, разрешать конфликты.
3. Способствовать выполнению задач. Разрешать проблемы. Помогать членам команды консолидировать знания и умения.
4. Вести переговоры. Время, финансы, информация и т.д. Лидер команды несет ответственность за то, чтобы найти необходимые ресурсы и упорядочить их использование.
5. Подготавливать. Ставить цели, слушать, задавать рамки, определять ценности и оттачивать навыки.

Звание лидера заслуживается; его нельзя вытребовать. Основные факторы, влияющие на признание человека лидером:

1. Честность. Сделал ли он то, что обещал?
2. Компетентность. Есть ли у него навыки и знания, чтобы привести нас к намеченной цели?
3. Умение видеть перспективу. Может ли он видеть то, что скрыто за горизонтом? Есть ли у него четкое представление о том, что мы хотим достичь в будущем?
4. Умение вдохновлять. Смотрит ли он в будущее с оптимизмом и энтузиазмом?

Лидеры команд должны создать атмосферу, в которой все члены команды могли бы открыто:

1. говорить о том, что, с их точки зрения, лидеры должны делать.
2. спрашивать мнение лидеров о предлагаемых ими идеях и рекомендациях.
3. просить лидера объяснить свое решение, а также просить заранее сообщать им, для чего требуется их мнение: чтобы лидер самостоятельно принял решение или чтобы решение приняла вся команда.
4. говорить о том, что, с их точки зрения, лидер должен перестать делать.
5. говорить о том, что им нравится, и о том, что они хотели бы, чтобы лидеры продолжали делать.

Эффективность процессов

Если вы заранее определитесь с методами работы, это снимет необходимость в дополнительном планировании (особенно в кризисной ситуации) и создаст атмосферу уверенности, предсказуемости и точности. Кроме того, это поможет команде избежать действий, противоречащих Библии, а также исключить небрежность и самодовольство. Четко разработанный порядок действий в стандартных ситуациях способствует творчеству, креативному мышлению и желанию пробовать новое. Если вы видите, что ваша стандартная методика не срабатывает, это сподвигнет вас к тому, чтобы искать новые пути и придумывать что-то новое.

Четко выверенный и эффективный порядок действий может иметь «высвобождающий» эффект. Все знают, что и как делать. Все могут проявлять инициативу с целью совершенствования работы, если кому-то в голову приходит хорошая идея. Неуверенные в себе руководители, впрочем, не всегда совместимы с таким уровнем свободы.

Командам следует разделить все рабочие процессы на две категории: процессы обдумывания и процессы исполнения. Процессы обдумывания – это такая деятельность как планирование, принятие решений, разрешение проблем и конфликтов.

Разработайте четкий порядок действий, например, для крещения, похорон, евангелизации, работы с новыми членами, детьми или молодежью, консультирования, финансов, обслуживания помещений, возрастания в вере (ученичества), воспитания лидеров, венчаний.

Прочные отношения

Эффективные лидеры хорошо понимают, какие качества из области взаимоотношений требуются для результативности команды, и неустанно работают над тем, чтобы развивать культуру взаимодействия в команде, которая способствовала бы развитию этих качеств.

Хотя членам команды необязательно хорошо знать друг друга на личном уровне, для работы в команде необходимо, как минимум, знать способности друг друга и то, какой вклад каждый может внести в общее дело. Дружба строится, кроме всего прочего, на общих интересах, ценностях и совпадении других отношенческих и философских аспектов. В отличие от дружбы, успех командной работы рождается из различий членов команды. Творчество и совместная деятельность развиваются в процессе реализации различий, а не в результате консолидации схожих черт и качеств. Недостаток разнообразия вредно сказывается на жизнедеятельности команды.

Как поощрять разнообразие:

1. Открыто и честно выражайте свои чувства.
2. Принимайте разнообразие как нечто само собой разумеющееся – как позитивное, так и негативное.
3. Обсуждайте все вопросы, ничего не скрывая
4. Не путайте разнообразие с недостатком единства.

Развитие прочных отношений

Под прочными отношениями имеются в виду отношения, которые могут выдержать все перипетии повседневной работы, недопонимания, промахи, разногласия и просто неудачные дни. Для прочных взаимоотношений характерно следующее:

1. Доверие:

Развитие отношений до такой степени, когда вы можете сказать: «Я знаю, что ты не обманешь меня намеренно (характер) или нечаянно (компетентность), сознательно или неосознанно. Это значит, что я могу с полной уверенностью предать всего себя – свое положение, уважение в группе, наши отношения, работу, карьеру и даже

свою жизнь в твои руки. Мое чувство безопасности в отношениях с тобой основывается на том, что я доверяю тебе.

У каждого есть свой «счет доверия»

Характер Компетентность

Пополнение вклада

Снятие с вклада

Остаток на счете

2. Взаимопонимание. Члены команды должны понимать роли и потенциальный вклад друг друга.
3. Признание. Уважать кого-то в команде, значит признавать его или ее вклад в общее дело.
4. Вежливость. Проявляется в том, как члены команды обращаются друг к другу, слушают друг друга и отвечают, особенно в стрессовых ситуациях. Вежливость часто является проявлением доверия, признания и уважения.
5. Взаимная подотчетность. Члены команды могут сопротивляться принципу подотчетности по нескольким причинам. Во-первых, они могут считать свою работу только своей, а не частью общей. Во-вторых, они могут бояться последствий плохого исполнения своей работы. В-третьих, барьером могут послужить не очень хорошие взаимоотношения. Таким образом, подотчетность требует умений и взаимной чуткости.

Принципы управления командой (см. Обязательства, относящиеся к отношениям)

- 1 Мы открыты и честны друг с другом
- 2 Мы уважаем и ценим друг друга
- 3 Мы слушаем мнение друг друга и относимся к нему со вниманием
- 4 Мы доверяем друг другу
- 5 Мы выполняем взятые обязательства
- 6 Мы поддерживаем друг друга и помогаем друг другу развиваться
- 7 Мы регулярно оцениваем проделанную работу
- 8 Мы получаем удовольствие от работы

Два важных аспекта управления командой: во-первых, необходимо уделять время развитию отношений, даже если кажется, что они не нужны. Часто именно они оказываются наиболее важной составляющей процесса работы, особенно в ситуации стресса; если же их нет, то у вас едва ли получится найти себе друзей в самый критический момент. Во-вторых, благодаря общим принципам работы создаются одинаковые условия для всех членов команды, что позволяет им внести в дело свой значительный вклад, даже если им отведена скромная роль.

Общение без недопониманий

Общение начинается тогда, когда кто-то получает от кого-то какую-то информацию и понимает ее так, как этого хотел отправитель. Самая большая проблема в общении – это уверенность в том, что оно состоялось. Каждый из нас имеет какие-то предпочтения в том, как посылать и как получать информацию. Чаще всего мы полагаем, что другие доносят мысль точно так же, как мы. Если мы переходим сразу к сути вопроса, если нас интересует только практический результат разговора, мы можем не понять, почему кому-то нравится вдаваться в подробности. С другой стороны, если мы не можем принять решения, не зная всех фактов, то, возможно, мы захотим узнать все «о том, как это делается», прежде чем решить «что нужно делать». Сознать различия в стилях общения и адаптироваться к стилю собеседника чрезвычайно важно, чтоб мы могли четко излагать свои мысли.

Слушание:

Часто то, насколько внимательно мы слушаем собеседника, зависит от обстоятельств. Специалисты утверждают, что стать хорошим слушателем может лишь тот, кто понял, что слушать собеседника очень важно. Препятствия слушанию могут быть как внешние, так и внутренние. Если, например, вы узнали что-то плохое, то вы не в состоянии внимательно слушать собеседника – ваши мысли блуждают где-то далеко. Слушание – это нечто большее, чем просто ожидание своей очереди высказаться. Хорошие слушатели задают вопросы, чтобы убедиться, что они все правильно поняли, и стараются показать говорящему, что они внимательно его слушают. Если вы внимательно слушаете собеседника, это видно и по вашей жестикуляции и по мимике.

Слишком много совместимости = слишком мало взаимопонимания

Иногда в командах развивается такой высокий уровень совместимости, что желание единства и единодушия становится сильнее, чем потребность найти наиболее мудрые и эффективные решения. Далее приводятся восемь симптомов чрезмерной согласованности в работе:

1. Иллюзия неуязвимости, которая возникает у всех или у большинства членов команды. Она приводит к излишнему оптимизму и толкает группу на чрезмерный риск.
2. Непоколебимая вера в высокую мораль группы – приводит к тому, что члены группы игнорируют этические или нравственные последствия своих решений.
3. Коллективные попытки оправдать общие решения группы, не учитывающие предостережения или другую информацию, которая могла бы заставить членов команды пересмотреть точку зрения.
4. Стереотипное представление о врагах и конкурентах, согласно которому они изображаются злыми, слабыми или глупыми.
5. Самоосуждение за отклонение от группового мнения.

6. Иллюзия единства, которая оказывает огромное влияние на отдельных членов группы и заставляет их приспосабливаться к точке зрения большинства.
7. Прямое давление на членов группы, которые высказываются против общей точки зрения, иллюзий или решений группы.
8. Самопровозглашенные защитники, которые действуют как бич, заставляющий несогласных принять позицию группы и ее лидеров.

Еще одна опасность – «мышление лидера».

Чтобы сформировать в группе привычку говорить открыто и откровенно обсуждать вопросы, необходимо приложить немало усилий. Прямые высказывания всегда приводят к спорам, и чем более открыто люди высказываются, тем быстрее проявляются противоречия. Большинство людей чувствуют это интуитивно. Когда есть вероятность возникновения разногласий, люди говорят не то, что на самом деле чувствуют. Если мы относимся к противоречиям как к чему-то негативному, чего нужно избегать (а большинство так к ним и относятся), мы стараемся «замять» разговор. Мы занимаем позицию нападения или защиты. А чем больше кто-то вынужден защищать свою позицию, тем труднее ему становится отказаться от своей точки зрения. Это как айсберг, в котором важно то, что под водой. Наши истинные интересы и мотивы находятся не на поверхности, а скрыты в глубине, и без доверия мы вряд ли откроем их другим. Однако когда есть доверие друг к другу, мы становимся более открытыми и рассказываем друг другу о своих потребностях, которые заставляют нас выбирать ту или иную точку зрения.

Разъяснение приводит к сотрудничеству, при котором команда может работать сообща с целью принятия продуманных решений, не поддаваясь искушению пойти на компромисс.

Сотрудничество дает возможность для совместных действий и творчества, которые необходимы, чтобы найти беспроигрышное решение, наиболее полно удовлетворяющее потребностям всех сторон. Компромисс не создает ничего нового, а задействует лишь то, что уже есть. Решения же, основанные на сотрудничестве, приводят к созданию чего-то нового. Таким образом используется творческая сторона конфликта. Когда не проигрывает ни одна из сторон, можно достичь консенсуса и, далее такой отдачи, при которой энергия команды направляется на сотрудничество, не омрачаемое неразрешенными конфликтами. Конфликт открывает дверь для творчества, консенсуса и самоотдачи.

Когда люди не понимают друг друга, у них не может быть одной общей цели. Команда движется со скоростью общения ее членов. На следующих двух страницах изложены методы оценки общения в команде. **Не перескакивайте эти страницы.**

Оценка общения в команде

	Нет	Редко	Иногда	Часто	Всегда
1. Мы ценим мнение каждого, и хотим, чтобы все участвовали в процессе обсуждения	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Мы активные слушатели – мы слушаем открытыми ушами, глазами, разумом и сердцем (слушаем и слова и музыку)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Мы используем творческие методы, чтобы найти самые подходящие идеи (мозговой штурм, и т.д.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Мы храним тайны друг друга, не копируем, не пересылаем и не разглашаем сведения деликатного свойства	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Мы замечаем и учитываем то, что человек <i>умолчал</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Мы поощряем конструктивную критику и оспаривание идей	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Мы слушаем друг друга с таким же уважением и вежливостью, с каким слушаем клиентов или начальников.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Мы обсудили и вынесли решение относительно приемлемых видов связи (например, личная встреча, письменное сообщение, факс, голосовая почта, электронная почта и т.д.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Нет	Редко	Иногда	Часто	Всегда
9. Мы обсудили различные формы связи (например, личная	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<p>встреча, письменное сообщение, факс, голосовая почта, электронная почта и т.д.), предпочитаемые членами команды</p> <p>10. Мы делаем все, что в наших силах, чтобы создать позитивную атмосферу в команде и избежать напряжения при возникновении недопонимания в этом быстро меняющемся мире, где общение часто происходит «на ходу»</p> <p>11. В нашей команде сложилась здоровая атмосфера, которая способствует открытому общению</p> <p>12. Члены команды чувствуют, что к их мнению прислушиваются</p> <p>13. Члены команды чувствуют связь друг с другом и знают, что происходит в команде</p> <p>14. У нас есть четко разработанная процедура для разрешения конфликтов, которой придерживаются все</p> <p>15. Являясь командой, мы освоили искусство «говорить напрямую»; мы суровы к проблемам, но не к людям</p> <p>16. Мы никогда не критикуем человека за его характер или индивидуальные особенности.</p> <p>17. При составлении документов мы придерживаемся дружелюбного тона и четко формулируем инструкции.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

<p>18. Читатель сообщения сразу видит тему, важность/срочность и желаемые действия (н-р, сделать что-то, решить что-то, ответить, сохранить, ознакомиться и т.п.)</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>19. Мы стараемся не загружать друг друга письмами и голосовыми сообщениями (не злоупотребляем письмами просто «для ознакомления»).</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>20. В электронных письмах и голосовой почте четко указываются тема, срочность и желаемые действия.</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Подведение итогов: отмеченные в колонке 1 квадраты получают по 1 баллу, в колонке 2 – по 2 балла, в 3 – по 3 балла, и так далее. Подсчитайте итог, который должен быть между 20 и 100.

- 80-100 Все предельно ясно
- 60-79 Неплохо, но могло бы быть лучше
- 40-59 «Повторите, пожалуйста, я не понял...»
- 30-39 Разрозненная информация и неразбериха
- Менее 30 Да уж!