

Коммуникативные кризисы и факторы организационного стресса

Цели:

Повышение профессиональной и личной эффективности
Формирование/оптимизация внутренней готовности к
клиентоориентированному мышлению и поведению

Дубинина Т.В., к.пс.н., доцент

Мы живём с вами в период парадоксального отношения российского общества к Профессионалу: с одной стороны, массовая депрофессионализация населения, с другой стороны, на рынке труда не хватает компетентных специалистов.

*Что сделал лично я, чтобы стать и быть
Профессионалом?*

Что я сделал для этого, благодаря...?

Что я сделал для этого, вопреки...?

Дэниел Бюррис, признанный исследователь глобальных тенденций, сообщает:

- В 25 ключевых областях промышленности, от телекоммуникаций до охраны здоровья и строительства, появились новейшие технологии, которые полностью изменят требования к навыкам и компетенциям людей.
 - Две из четырёх профессий, в которых будут люди работать через 5 лет, ещё даже не придуманы.
 - Большинство тех людей, которые сейчас ходят на работу, сменят от трёх до пяти направлений деятельности в течении своей жизненной карьеры.
-

В рыночной экономике ценятся не те работники, которые "в принципе" могут работать хорошо, а те, которые "не умеют" работать плохо.

В. Тарасов

Шкала эмоций

полный успех

~~ликование~~

энтузиазм

радостность

заинтересованность

удовлетворённость

амбивалентность

антагонизм

гневность

негодование

скрытая враждебность

беспокойство

страх

горестность

апатичность

полная неудача

Негативные явления в профессиональной жизни

- Явления профессиональной некомпетентности или сверхкомпетентности
 - Сложности профессиональной адаптации
 - Профессиональные кризисы
 - Профессиональная деформация
 - Синдром эмоционального выгорания
 - Профессиональный маргинализм
 - Временная профнепригодность
 - Неоднозначные явления в профессиональной жизни
-

Профессиональная пригодность – величина динамическая

Профессиональная пригодность – это
одновременное соответствие требованиям:

- Профессии
- Организации (орг. культура, технология работы)
- Должности (компетент., некомпетент., сверхком.)
- Руководителя (стиль управления, критерии оценки)
- Коллег (негласные правила о том, кто «хороший»)

(Дубинина Т.В. «Психология труда для психологов и менеджеров по персоналу», Барнаул, 2007)

В результате опроса 100 лучших топ-менеджеров США, были выделены пять качеств, которые помогают им быть эффективными руководителями:

- 1.** Здравый смысл
 - 2.** Позитивное отношение к людям
 - 3.** Уверенность в себе
 - 4.** Умение доводить дело до конца
 - 5.** Высокий уровень внутренней культуры
-

МОДЕЛЬ РЕГУЛЯЦИИ ПОВЕДЕНИЯ Д. ЛЕОНТЬЕВА

Почему люди делают то, что они делают?

- 1 уровень: **НАДО, ХОЧУ (БОЮСЬ)** (удовлетворение потребностей)
 - 2 уровень: **А ОН ПЕРВЫЙ НАЧАЛ** (реагирование на стимулы или человека в ситуации)
 - 3 уровень: **А Я ВСЕГДА ТАК ДЕЛАЮ** (собственные привычки)
 - эти три первых уровня есть у и животных!!!
 - 4 уровень: **А ВСЕ ТАК ДЕЛАЮТ** (уровень социальных правил, норм группы)
 - 5 уровень: **ПОТОМУ, ЧТО ДЛЯ МЕНЯ ЭТО ИМЕЕТ СМЫСЛ** (это уровень жизненных смыслов, отношений, уровень личностной регуляции)
 - 6 уровень: **А ПОЧЕМУ БЫ И НЕТ...** (логика свободного выбора, творчество)
-

Какая логика в поведении доминирует у Вас?

Какая логика в поведении доминирует у Ваших коллег?

Какую логику в поведении Вы позволяете иметь своим подчинённым, а также детям и близким ?

Что может выступать ресурсами для человека, для решения его задач

- Желание Это делать
 - Способности к Этому
 - Интеллект, навыки, обучение
 - Здоровье
 - Время
 - Финансы
 - Пространство (место жительства, климат и пр), территория (квадратные метры, соседство и пр.)
 - Отношения (близкие, родственные)
 - Социальные связи
 - Жизненный опыт
-

СВОИ РЕСУРСЫ –

это возможность вкладывать в Себя

ЧУЖИЕ РЕСУРСЫ – это желание других инвестировать в Вас свои ресурсы

Вопросы:

- Насколько чужие ресурсы доступны Вам?
 - Насколько добровольно и безвозмездно другие готовы инвестировать свои ресурсы в Вас?
 - Насколько то, что в Вас инвестируют, Вам действительно нужно, Вас развивает?
-

Типы смысловой вовлечённости в общение

- 1) Идейный лидер
- 2) Лидер-организатор
- 3) Чрезмерно эмоционально-заинтересованные
- 4) «Жуки-наездники»

Кто **меньше** заинтересован
в общности/совместности – **тот и**
управляет контактом

Четыре иерархии в организации:

- 1) Должностная
 - 2) По стажу
 - 3) По компетенциям
 - 4) По возрасту
-

Установки в общении – это мысли, чувства и поведение по отношению к себе и к своему партнёру по общению в ситуации взаимодействия с ним. Выделяют четыре основных установки в общении.

АГРЕССИЯ	<i>Я благополучен</i> СОТРУДНИЧЕСТВО
<i>Ты неблагополучен</i> ОБЕСЦЕНИВАНИЕ	<i>Ты благополучен</i> МНИТЕЛЬНОСТЬ <i>Я не благополучен</i>

В ситуации плохого сервиса у Клиента создаётся о Вас одно из следующих впечатлений:

- Вам всё надоело
 - Вы находитесь в стрессовой ситуации
 - Вы не контролируете события
 - Вас раздражают Клиенты
 - Вам не нравится Ваша работа
 - Вы недоброжелательны
 - Вы не уважаете других людей
 - В глубине души Вы не хотите помочь и делаете это через силу и пр.
-

ТИПОЛОГИЯ СИСТЕМ ЦЕННОСТЕЙ КЛЭРА ГРЭЙВЗА

2 уровень.

Лиловый – Родовой дух

Центр – это группа

Мистический, Магический

Анимистический

Племенная сущность, сильная потребность в безопасности и защите; живёт в мире духов, которые могут вызывать болезни и исцелять. Верит в символы, сглаз, талисманы, суеверия и табу. В более мягкой форме проявляется в идентификации с группой.

ТИПОЛОГИЯ СИСТЕМ ЦЕННОСТЕЙ КЛЭРА ГРЭЙВЗА

3 уровень.

Красный – Боги силы

Центр – это я сам

Бунтарь/изгой

Собака сверху

Склонен к конфронтации

Движим силой, требует немедленного удовлетворения, мыслит: «Хочу всё и сразу». Доверяет только себе. Отвергает вину, реагирует на немедленное позитивное подкрепление. Презирает стыд. Сильное утверждение себя, стремится командовать и выделяться. Часто эксплуатирует других. Заводила и забияка. Решает жизненные проблемы со своей личной позиции.

ТИПОЛОГИЯ СИСТЕМ ЦЕННОСТЕЙ КЛЭРА ГРЭЙВЗА

4 уровень.

Синий – Сила правды

Абсолютист

Верит в святость

Конформист

Идеолог

Только один правильный
путь

Внешняя сила, Путь, Правда, Система управляют жизнью. Это становится внутренним руководством, структурой и кодексом поведения. Это придаёт назначение и вечный смысл жизни и смерти. Проявляется в виде «должен» и «обязан», выражениях моральной правоты и великой цели жизни. Решает проблему достижения душевного покоя.

ТИПОЛОГИЯ СИСТЕМ ЦЕННОСТЕЙ КЛЭРА ГРЭЙВЗА

5 уровень.

Оранжевый – Жажда
успеха

Материалистичный

Множественный

Достигатель

Стратег

Манипулятор

Ориентирован на успех, на статус, стремится к целям, чтобы достичь «лучшего» для себя и для общества. Стиль жизни высоко конкурентный, стремящийся к богатству и ориентированный на технологию. Руководствуется прагматизмом, научным мышлением и поиском реальных результатов. Решает проблему покорения физической вселенной.

ТИПОЛОГИЯ СИСТЕМ ЦЕННОСТЕЙ КЛЭРА ГРЭЙВЗА

6 уровень.

Зелёный – Круговая связь

Гуманистичный

Эгалитарный

Личностный

Социоцентричный

Релятивистский

Ориентирован на людей, человечество – одна семья, мир – это круг равных; отвергает догматизм, антигуманную технологию и грубый материализм. Потребности и чувства людей более важны, чем великие достижения, практические результаты или священные войны. Нет абсолютов, всё относительно. Решает проблему гуманизации жизни.

ТИПОЛОГИЯ СИСТЕМ ЦЕННОСТЕЙ КЛЭРА ГРЭЙВЗА

7 уровень.

Жёлтый – Поток
гибкости

Интегративный

Системный

Функциональный

Холистичный

Естественный

Большая картина. Стремится выразить себя, но не любой ценой. Отстаивает компетентность, естественный поток, неизбежность конфликтов и исключительную важность целостности (конгруэнтности). Отвергает статус, «-измы», идеологии, эксплуатацию природы и ненужный конформизм. Решает проблему восстановления жизнеспособности потерявшего порядок мира.

Работа с Клиентами третьего уровня (по Грейвзу)

- ❑ Не допускать, чтобы Клиент перехватывал инициативу
 - ❑ Игнорировать его «выпады», провокации
 - ❑ Следить за регламентом времени
 - ❑ Твёрдый отказ с мягким лицом
 - ❑ Сказать, что о его ситуации/вопросе будет сообщено руководству
 - ❑ Со своей стороны не допускать интонацию «воина», но в вашем голосе должно быть достаточно энергии
-

Работа с Клиентами четвёртого уровня (по Грейвзу)

- Перефразировать его жалобы в конструктивные высказывания «Я понял, что Вы...»
 - Местоимение «Мы» должно доминировать в вашей речи
 - Окажите ему поддержку, дайте совет
 - Эффективна партнёрская интонация
 - Расскажите ему об аналогичных сложностях и способах решения вопросов у других Клиентов (лейтмотив -«вы не одиноки»)
-

Работа с Клиентами пятого уровня (по Грейвзу)

- Для Клиента должна быть очевидна Ваша компетентность в данном вопросе
 - Ищите решение и демонстрируйте свой интеллект
 - Будьте доброжелательны, но лаконичны
 - Будьте оперативны: здесь ценят скорость
 - Интонация эксперта и партнёра
-

Установки, позволяющие достичь конструктивного взаимодействия

- 1) – человеку нужно **признание**, чтобы он чувствовал себя в общении с вами «хорошим»; признание важно давать именно в той форме, которую человек ожидает;
- 2) – человек **эгоцентричен** по своей природе; с партнёром по общению важно говорить о проблемах, актуальных для него;
- 3) – человек **всегда прав**, он имеет право на это, как бы он себя ни вел (человек прав хотя бы в своих намерениях).

Одновременная реализация в общении всех этих установок позволяет создавать благоприятную обстановку в ситуации деловых контактов.

Экология взаимодействия

- **Экологичным** мы называем такое общение, в процессе которого *психологическое состояние партнёров по общению улучшается или хотя бы не ухудшается.*
 - Мы исходим из положения Шри Ауробиндо, что **критерием развития человека является радость**. Поэтому если в процессе общения состояние партнёров улучшилось, то можно предположить, что данное взаимодействие было развивающим.
-

Экология взаимодействия

- **Психологическим индикатором экологичности конкретного взаимодействия является собственное состояние человека, поэтому, вступая во взаимодействие, важно научиться осознавать динамику собственного психологического состояния: улучшается оно или ухудшается.**
-

Экология взаимодействия

В наших исследованиях выявлено:

- у партнёров по непосредственному взаимодействию **изменение психологического состояния происходит синхронно**: состояние практически одновременно или ухудшается или улучшается;
 - различным у партнёров по общению может быть лишь **интенсивность изменения** состояния, а также различной будет **интерпретация** того, почему изменилось собственное состояние.
-

-
- Общение не может быть экологичным для одного, и одновременно неэкологичным для другого партнёра по общению.

Взаимодействие для всех партнёров по общению или экологично или нет.

- ***Логика развития коммуникативной компетентности – от освоения техник позитивного манипулирования к развитию способности к экологичному взаимодействию с другими людьми***
-

Признаки экологичного общения:

- время летит незаметно;
 - состояние, в котором находятся партнёры, начинает улучшаться и может стать возвышенным и утонченным;
 - есть ощущение значительности, важности содержания, которое возникает в общении с этим человеком;
 - во время расставания остро ощущается внезапно возникшее родство душ;
 - сам факт общения рассматривается как очень ценный для дальнейшей жизни;
 - у человека, находящегося в ситуации экологичного взаимодействия, возникает ощущение, что он становится лучше относительно самого себя.
-

Некоторые техники, которым можно следовать, с целью установления благоприятного общения

- Никогда не спорить, ни при каких обстоятельствах. Большинство споров идут для самоутверждения. Вступая в спор, мы угрожаем компетентности другого, и вызываем на себя агрессию. Если возник спор, то это должен быть обмен победами.
- Надо позволять другим одерживать над собой маленькие победы. Мы не интересны, когда чересчур великолепны.
- Самокритика. Не ждите, когда вас будут ругать, опередите вашего партнера. Важно говорить о проблемах, волнующих Клиента. Скажите, когда вы некомпетентны. Честно признаться – это всегда эффективно и полезно.
- Как можно больше искренности в работе с людьми. Не тратьте жизнь на имитацию!
- Способы возражения другому человеку. Возражая, важно показать, что не сам человек не прав, а просто он не учел некоторых условий. «Вы правы, однако...», «Вы были бы правы, если ...»

Инструменты для снижения стресса

«Социологические» инструменты
«Межличностные» инструменты
«Эмоциональные инструменты
«Физические \соматические» инструменты
«Духовные» инструменты»

Поэкспериментируйте с этими инструментами.

Проявите инициативу.

Попробуйте разные подходы.

Создайте свои собственные инструменты.

«Социологические» инструменты»

- Приведите свою работу в равновесие со своей жизнью.
 - Сформируйте личную привязанность к сообществу, к которому вы принадлежите, независимо от того, как вы понимаете это понятие (коллеги, соседи, круг единомышленников и т.д.)
-

«Межличностные» инструменты»

- Проводите время с теми, кто вам дорог.
 - Поддерживайте тесные, глубокие отношения с разными людьми.
 - Развивайте по-настоящему близкие отношения со своим супругом(ой) или партнером
-

«Эмоциональные инструменты»

- Используйте позитивный внутренний диалог для того, чтобы генерировать позитивные эмоции и позитивные ожидания. Используйте инструменты эмоциональной проработки, такие как:
 - Проговаривание своих чувств,
 - Проверки эмоционального состояния в течение дня для того, чтобы отслеживать свои эмоции
 - Ведение записей в свободной форме для того, чтобы идентифицировать и вывести наружу свои чувства и эмоции.
-

«Физические \ соматические» инструменты

- Здоровое питание, физические упражнения
 - Релаксации
 - Массаж, танцы, йога
-

*Желаю осознанности,
благополучия и оптимизма
на Вашем профессиональном
и жизненном пути!*

**Дубинина Т.В.
8 903 995 4907**

E-mail: dubinina777@mail.ru

Сайт www.Сайт www.Сайт www.dubinina.pro
