

Leadership I



Основи керівництва



Керівництво – це спосіб, який дозволяє, при допомозі інших людей досягнути певної мети та спонукати, як групи, так і окремих співробітників, ефективно виконувати свою роботу.

Завданням керівництва є:
досягнення результатів



Об'єднайтеся в невеликі групи

Час на подготовку: 20 хвилин

Презентація: макс. 5 хвилин/група

Питання:

- Які риси повинен мати хороший керівник ?
- Як конкретно ми плануємо працювати з нашими співробітниками ?
- Які «страхи» в нас є на сьогодні ?
- Як виглядає робочий тиждень керівника Eurolife?



Найважливіші завдання керівництва:

together on the top

4



1. Постановка мети та чітке планування

together on the top

5

**«Той, хто не знає куди він хоче рухатися,
буде здивований тим, де він опиниться!»**

Марк Твен



Ставте перед собою визначені цілі. Завдяки цьому, Ви отримаєте необхідну силу і устремління для їх досягнення.



Визначення поставлених цілей

Що я хочу, що я можу, що я повинен для цього зробити ?

Письмове формулювання цілі

**Плани по досягненню різних цілей мають бути покроково зафіксовані
письмово**

Аналіз можливості досягнення цілі

Розмежування етапів та планування процесу досягнення цілі

Що конкретно і коли я хочу досягнути ?

Вміння радити кожному досягненню !



- **ставте перед собою чіткі цілі;**
- **виявляйте наявні проблеми і не миріться з ними;**
- **проаналізуйте ці проблеми, щоб зрозуміти причини;**
- **розробіть план, який допоможе впоратися з проблемами;**
- **робіть все необхідне, щоб втілити свій план і отримати результат.**



2. Планування та делегування

together on the top

8

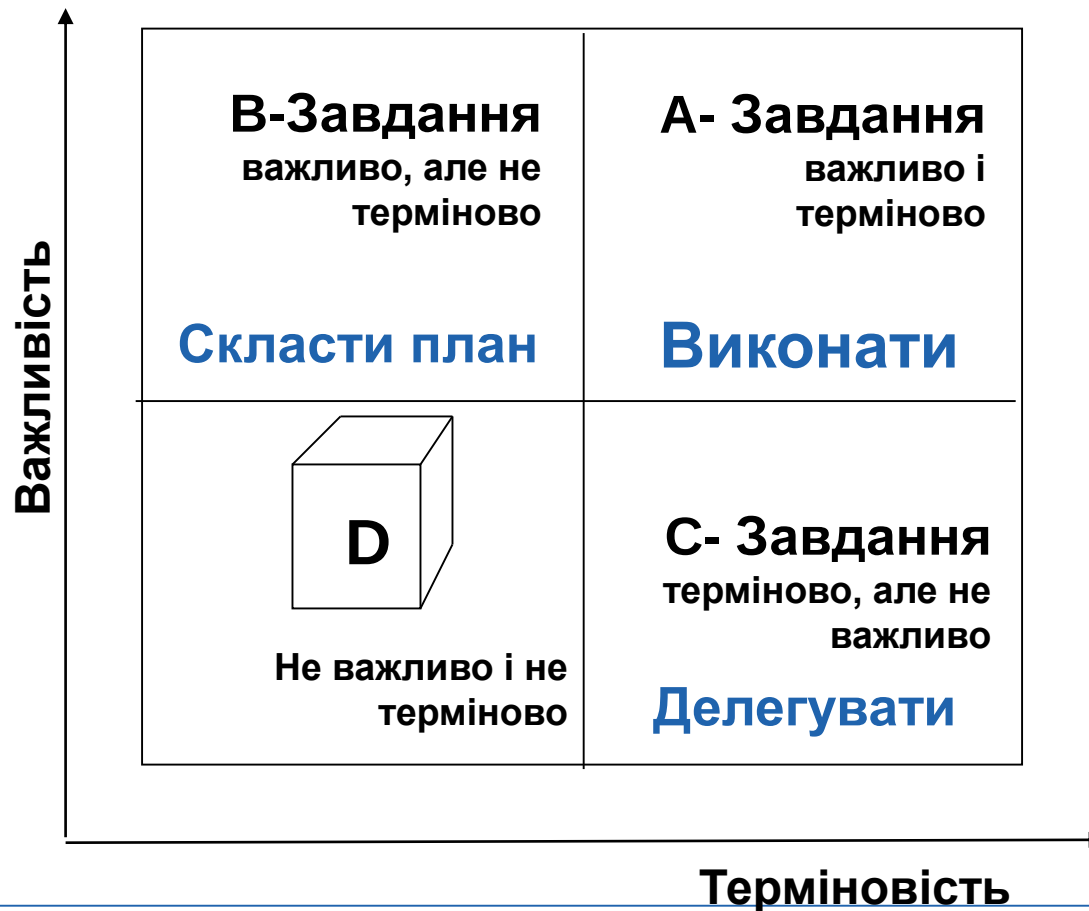


- Складіть плани на тиждень, місяць, рік
- Визначте відповідальність та терміни
- Контролюйте поетапне досягнення цілей

Трансформуйте Ваші цілі в конкретні дії !



Принцип Айзенхауера



- Делегування ризиковане – результат може бути невірним !
- Мої співробітники «безтолкові» !
- Мої співробітники ніколи не зроблять так, як мені би хотілось!
- Я можу зробити краще, я - професіонал!
- Буде швидше, якщо я зроблю це сам !
- Синдром «помічника» – я допоможу співробітникам, тому що вони самі не справляться!
- Тривога – страх втратити авторитет !



3. Усвідомлена комунікація

together on the top

11



- Керівництво, в першу чергу, включає в себе багатосторонню роботу з людьми
- Керівникам необхідно мати високу особисту та соціальну компетенцію
- Тільки той, що може керувати собою, зможе керувати іншими

Тому закликаємо Вас:

**Працюйте над розвитком своєї особистості
та комунікаційних здібностей !**





Комунікація – це вплив

- на співрозмовника
- на стан справ
- на взаєморозуміння

Тому завжди потрібно скрупульозно продумувати, якої цілі Ви хочете досягнути тією чи іншою розмовою !

Готуйтеся до кожної бесіди !

Керівники та консультанти повинні вміти за допомогою комунікації досягати поставлених цілей!



Ми посилаємо сигнали через

- мову (вербально)
- рухи тіла (невербально)

Ми приймаємо сигнали через

- усвідомлене сприйняття
- наші органи відчуття





Людина здатна уважно сприймати інформацію протягом 10 хвилин. Потім її увага розсіюється.

Результат: неповне розуміння теми.
Важливі деталі можуть бути прослухані.

При побудові бесіди завжди звертайте увагу на те, щоб вона проходила в формі діалогу, з великою кількістю запитань, направлених до співрозмовника, що демонструє інтерес до його особи.





- Перефразувати: повторити почуте своїми словами
- Озвучити: описати відчуття співрозмовника
- Постійне повторення прийнятих разом рішень та домовленостей

Вміння бути активним слухачем створює впевненість в тому, що співрозмовники правильно розуміють один одного.



Гармонізація вербальної і невербальної комунікації

together on the top

16



- Зміст вербальної та невербальної комунікації повинен відповідати один одному. Тільки таким чином можна добитися довіри співрозмовника.
- Негативна мова жестів блокує розмову.
- Дружелюбні жести можуть позитивно впливати навіть на неприємну розмову
- Чітка позиція викликає відчуття впевненості та довіри у співрозмовника.

Мова жестів ніколи не обманює, адже вона відображає Ваші істинні почуття.





- Це відображення жестів співрозмовника в залежності від ситуації. По відношенню до приємних Вам співрозмовників це відбувається автоматично.
- Співрозмовники знаходяться «на одній хвилі»
- Звичайно, не можна «напрягати» співрозмовника.
- Поважайте встановлені співрозмовником межі



Комунікація складається з наступних рівнів:

- Змістова комунікація: **20 % значення**
- Ставлення до співрозмовника і до теми, яка обговорюється (емоційне і фізичне сприйняття): **80 % значення**



 **Саме ставлення до співрозмовника і визначає, в основному, успіх розмови !**



Успішна комунікація – успіх клієнтів і співробітників

together on the top

19



- Добра підготовка до кожної розмови
- Чітке визначення цілі розмови
- Діалог замість монологу
- Використання простих і зрозумілих висловів в розмові, підібраних до кожного конкретного співрозмовника, зменшити до мінімуму використання незрозумілих та іноземних слів
- При допомозі запитань впевнитися в тому, що співрозмовник правильно зрозумів мене
- Зміст вербальної і невербальної комунікації повинен відповідати один одному
- Бути активним слухачем
- Зеркальний ефект
- Звертати увагу на «мікросигнали» комунікації зі сторони співрозмовника.



4. Турбуйтеся про Ваших співробітників

together on the top

20



- Інтенсивна робота з новими співробітниками
- Постійний зв'язок та вчасна допомога співробітникам у випадку необхідності
- Обговорення задач та пошук конкретних рішень
- Постійне навчання співробітників
- Проведення регулярних бесід з співробітниками (структурована розмова)
- Контроль досягнення цілей та постановка нових задач

Успіх Ваших співробітників – Ваш успіх !



- **Щотижнева участь та організація презентацій**
- **Щотижневі тренінги в структурі
(груповий, обмін знаннями, практичні вправи та
планування роботи)**
- **Щоденні індивідуальні координуючі розмови**



5. Будьте хорошим прикладом

together on the top

22



- Керівники завжди сприймаються, як зразок поведінки
- Співробітники уподібнюють себе з Вами і хочуть бути схожими на Вас
- Ваші співробітники змінюються з Вашою допомогою, уподібнюючи себе з Вами.
- Співробітники уподібнюють себе з Вашими як позитивними, так і негативними якостями

Вам приймати рішення – хорошим чи поганим прикладом для наслідування Ви хочете бути !



Вікно Джогарі:

Те, що знаю я і що знають про мене інші (моє Відкрите)	Те, що знаю я, але чого не знають інші (моє Особисте)
Те, чого не знаю я і чого інші про мене також не знають (моя Підсвідомість)	Те, чого не знаю я, але що відомо про мене іншим (моя «Сліпа пляма»)





- Усвідомити підсвідоме
- Усвідомити особисті «сліпі плями»
- Усвідомити особисті принципи поведінки
- Усвідомити особисті слабші і сильніші сторони
- Усвідомити особисті емоції і навчитися контролювати їх
- Усвідомити, що потрібно змінити і змінитися

**Прагнути розвинути в собі зрілу, сильну, авторитетну
і харизматичну особистість.**



Що ми можемо зробити для розвитку нашої особистості ?

together on the top

25



- **Самоаналіз**
 - Прийняти себе таким, який ти є зі всіма сильними і слабкими сторонами характеру
 - Проаналізувати свої дії
 - Проаналізувати сприйняття своєї особистості оточенням
 - Проаналізувати, які емоції викликають наші дії в оточення
- Попросити і прийняти зворотній зв'язок від інших: сім'я, друзі, колеги, а також співробітники
- Скористатися можливістю Coaching (індивідуального аналітичного тренінгу) від вищого керівника структури
- У випадку необхідності, звернутися за професійною допомогою
- Бути готовому до змін

Розвиток особистості – це процес, який триває вічно !



Давати зворотній зв'язок (Feedback) означає висловити свої спостереження, не оцінюючи

<u>Правила надання зворотнього зв'язку</u>	1. Правило «Сендвіча» - Спочатку позитивне - Критика, яка висловлена у вигляді побажання - На завершення - позитивні перспективи розвитку 2. Чесно, конкретно, без оцінки 3. Висловлювання повинно йти від «першої особи»
<u>Правила отримання зворотнього зв'язку</u>	1. Не оправдовуватися 2. «Дякую» 3. Самоаналіз, в випадку необхідності - постаратися змінитися

Зворотній зв'язок –

важливий інструмент в діяльності керівника



Бути керівником «Євролайфу» - це відповідально і гонорово !



Нехай щастить !