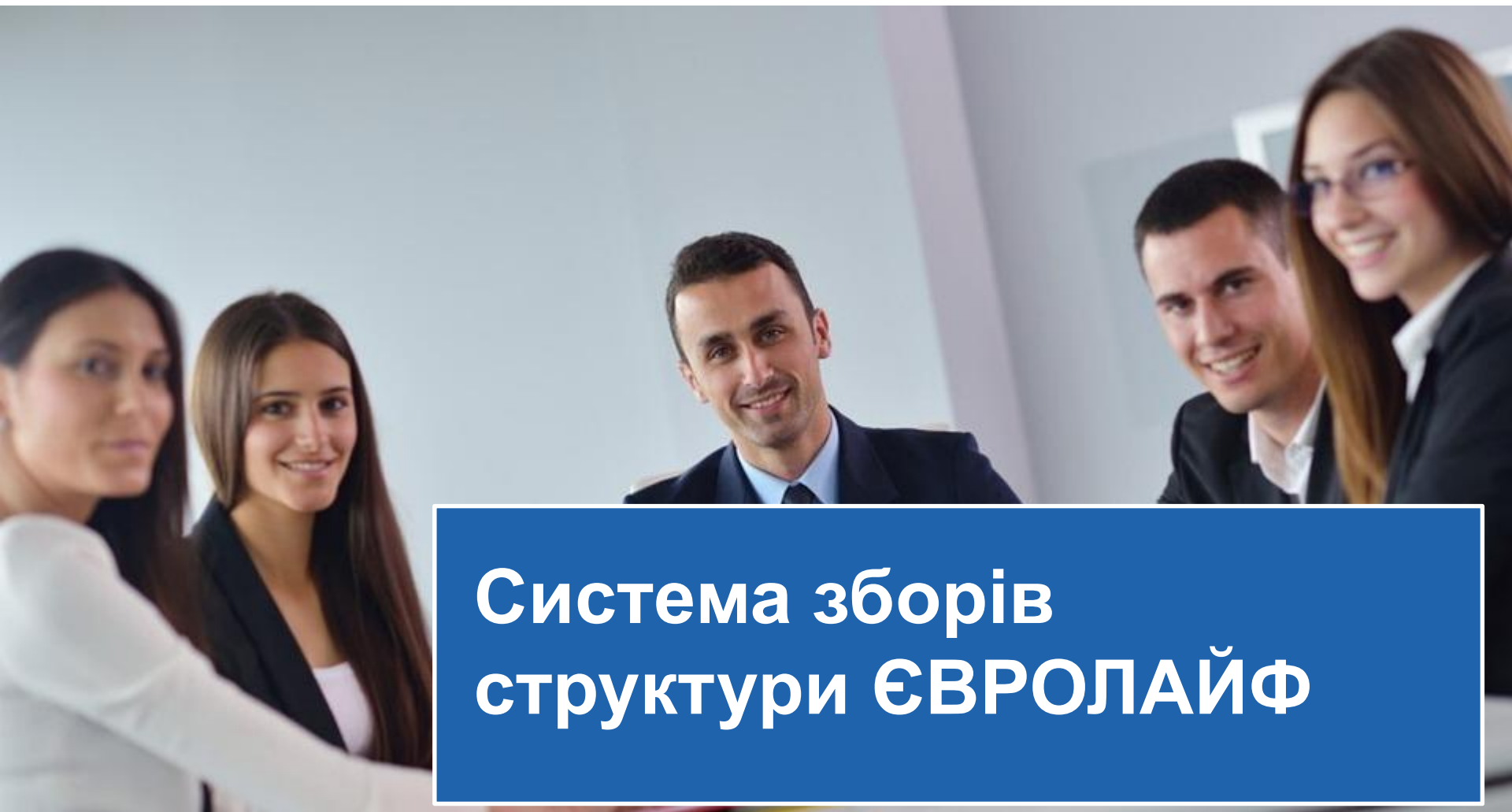




Система зборів структури ЄВРОЛАЙФ

Для співробітників

- Зміцнення емоційних зв'язків
- Ототожнення з групою
- Зміцнення почуття власної гідності
- Впевненість у роботі
- Набуття нових знань, зміцнення професійної та поведінкової компетентностей
- Зняття страхів
- Придбання нових ідей
- Джерело інформації
- Мотивація
- Можливість навчання від інших



Додатково для керівників

- Розпізнавання сильних та слабких якостей співробітників
- Розпізнавання процесів групової динаміки
- Розвиток групових стандартів
- Своєчасне розпізнавання конфліктів та управління ними
- Визнання та заохочення успіхів
- Вміння давати Feedback
- Коучинг команди



- Збори в Eurolife проводяться один раз на тиждень
- Без винятків регулярно в один і той же час (наприклад, у п'ятницю в другій половині дня)
- Тривалість : близько 3-х годин



Збори команди складається з трьох частин :

- **1-а частина : призначення зустрічей**
Мета : призначити зустрічі на наступний тиждень
- **2-я частина : збори**
Ціль : інформація та мотивація
- **3-я частина : навчання**
Мета : зміцнення компетентностей, зняття страхів



Ціль :

- Набути впевненості при призначенні зустрічей
- Призначити достатньо зустрічей на наступний тиждень
- Підвищення мотивації завдяки роботі у команді



- Склад : 1 керівник ,
близько 5-ти співробітників
- Загальне проведення дзвінків: завдяки цьому у всіх є можливість вчитися в інших та отримати задоволення .
- Керівник також проводить телефонні дзвінки та домовляється про зустрічі.
- Керівник «відкриває» вечір першим дзвінком.
- Якщо співробітник не досяг поставленої мети, домовтеся з ним про подальшу зустріч у суботу і надолужте втрачене
- Жоден співробітник не повинен розпочати наступний тиждень із недостатньою кількістю зустрічей.



Проведення зборів за призначенням зустрічей :

- Підготовка та дзвінки наміченим клієнтам та клієнтам за рекомендаціями, а також планування кількості зустрічей.
 - 6 – 8 для співробітників, які працюють за сумісництвом ,
 - 10 -15 для співробітників, котрим це основна діяльність
- Дзвінки (2-3 спроби провести дзвінок, доки не буде досягнутий клієнт).

Сама розмова по телефону триває близько 5 хвилин



- Інформація _
- Мотивація
- Feedback
- Коучинг команди



- **Статистика тижня :**
 - Презентація результатів
 - Мотивуючий подарунок для найкращих
 - Що пройшло добре?
 - Що ми можемо покращити?
 - Яка Вам необхідна підтримка?
 - Загальна постановка цілей наступного тижня
 - Можливо невеликий конкурс на наступний тиждень
- **Загальні теми :**
 - Обмін досвідом після проведених розмов
 - Новини у структурі / компанії
 - Інформація про продукти
- **Нагородження**



- Зміцнення професійних знань
- Зняття страхів
- Тренуватися, тренуватися, тренуватись.



- Заключний тренінг проводиться у двох групах .
 - Одна група новачків
 - Друга група для співробітників, які володіють певними знаннями
- Тренінг для співробітників володіють певними знаннями проводиться керівником 5-го – 6-го рівня.
- Тренінг для нових працівників проводиться керівником 4 рівня.



Рівні 1-3

- Планування
- Продукти
- Адміністрація документів
- Призначення зустрічей
- Розмова про продаж
- Відвідування клієнта
- Залучення нових співробітників

Рівні 3-5

- Риторика
- Послідовна робота із співробітниками
- Розвиток команди та побудова структури
- Робота з щоденником успіху
- Система зборів команди



- Приділяти увагу навчально-теоретичним відомостям
- Розпізнавання та управління груповими процесами динаміки





Навчально-теоретичні відомості





Продавцям, керівникам і тренерам в першу чергу необхідно :

- інтраособовий інтелект і
- інтерособовий інтелект





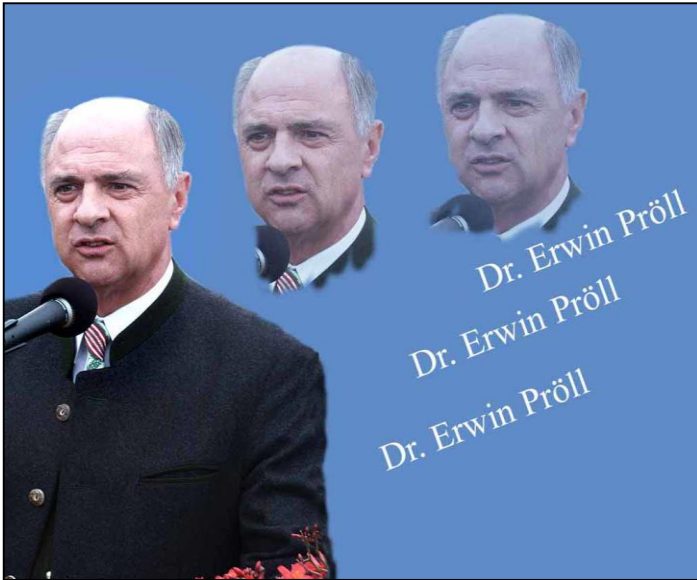
Як тільки під час навчання виникають негативні емоції, матеріал не запам'ятовується .

Тому тренер завжди повинен дбати про таку позитивну подачу навчального матеріалу , щоб у слухачів виникали приємні емоції .

Страх перешкоджає навчанню!



Вчитися – означає перенести щось із короткострокової пам'яті у довгострокову.



- Створити атмосферу позитивних стресових факторів
- Створити асоціацію з відомим
- Пропонувати паузи для «переварювання»
- Зачіпати всі канали сприйняття
- Пропонувати повторення





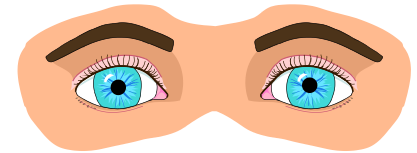
Які методи полегшують
навчання?





20% за допомогою слуху

30% у вигляді зору



50% за допомогою слуху та зору

70% про що людина говорить сама



90% від того , що людина сама робить



Чинник успіху 1: Вчитися всіма органами сприйняття

together on the top

21



Чарівна формула для успішного
навчання свідчить :
" Вчитися всіма органами сприйняття!"

Коли людина сприймає інформацію
через кілька каналів (багатоканальне
навчання) ,
він краще розуміє зміст і більше
запам'ятовує .



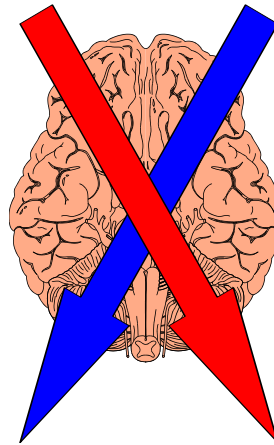
Наш мозок розділений на 2 половини

together on the top

22

Ліва півкуля

Асоціації
Почуття
Емоції
Огляд
Зображення
Мова тіла
Кольори



Права півкуля

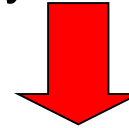
Логіка
Деталі
Аналіз
Теорія
Поняття
Правила



Навчання складається з сприйняття і збереження



Нові ідеї (Сприйняття)
права півкуля



Логічна ув'язка (збереження)
ліва півкуля

Співпраця обох половин головного мозку стимулюється уявою , картинками , малюнками , вправами на розслаблення.



Розуміти ➡ **Випробувати** ➡ **Робити самому**



Навчання на досвіді та
випробуванні стимулюється
груповими та парними
вправами,
рольовими іграми,
презентаціями, вправами на
свіжому повітрі.



Нам подобаються люди, які схожі на нас, і тому ми намагаємося бути такими, як ті, хто є для нас прикладом.



Демонструвати компетентність та насагу

Передавати цінності та зміст

Показувати емоції та звертатися до них

Бути сприйнятливим

По-материнськи вимагати та стимулювати



Фактор успіху 5: Вчитися через зв'язок з практикою

together on the top

26



Немає навчання, у процесі якого знання передаються відокремлено від конкретних життєвих ситуацій.

«Ви навчитеся будувати каное, будуючи каное, і вивчите назви риб під час риболовлі».

Тренуватися , тренуватися , тренуватися ,
тренуватися
на конкретних прикладах із практики.





- Вчитися всіма органами сприйняття
- Навчатися через зв'язок між обома півкулями мозку
- Вчитися за допомогою інтенсивного випробування
- Вчитися за допомогою дії прикладу
- Навчання за допомогою зв'язки з практикою





- Узгоджувати з рівнем знань кожного слухача
- Залучати слухачів (активне навчання)
- Структуровано
- Мотивовано і з натхненням
- Компетентно, але не в ролі всезнайки

Стиль тренера , який забезпечує максимальний успіх навчання, це кооперативний стиль тренера.



together on the top

29

Орієнтація на співробітників

Рівень співробітника	Можу Не хочу (більше) Не впевнений	Не можу Хочу Впевнений
Стиль тренера Вимога	Радити брати участь Позитивно налаштовувати	Переконувати , аргументувати Показати як треба Багато контролювати , Пояснювати «чому»
Рівень співробітника	Можу Хочу Впевнений в собі	Не можу Не хочу Не впевнений
Стиль тренера Вимога	Делегувати Надати відповідальність Спільно обговорювати	Вказувати Диктувати Чітко вказати , що робити

Орієнтація на мету

висока **Ступінь продуктивності / зрілості співробітника** низька





Чому дорослі іноді не вчаться ?

- Не підходить груповий клімат
- Тимчасові чи професійні завищені чи занижені вимоги
- Не зачеплять тип навчання, до якого людина належить
- Немає інтересу до теми
- Немає взаємозв'язку з практикою
- Страх перед групою
- Впевненість у тому, що всі можуть



Дорослі хочуть знати, чому вони повинні вчитися



- Спочатку чітко оголошувати цілі, зміст та спосіб дій
- Прості, точні пояснення
- Частіше повторювати та узагальнювати
- Компетентно відповідати на запитання або переадресовувати їх групі для обговорення
- Постійно проводити взаємозв'язок із практикою
- Посилено залучати до процесу слухачів
- Цікава доповідь – частіше міняти засоби презентації та дидактику, що використовуються.



Коли група готова до навчання?

together on the top

32



- Що б у групі не відбувалося , спочатку треба з цим упоратися.
- Доти, доки група не впоралася зі своїми особистими проблемами , вона не вчитиметься.
- Мистецтво тренера полягає в тому, щоб поєднати процеси групової динаміки з педагогічними засадами.



Звертати увагу на процеси групової динаміки

together on the top

33



- Боротьба за керівництво
- Місце під сонцем
- Створення пар
- Вибір ролей
- Розвиток групового стандарту





- Знання
- Розуміння
- Застосування
- Аналіз
- Синтез
- Оцінка





- З самого початку і до кінця – червона нитка
- Орієнтовано на слухачів
- Прив'язування до практики





Ціль :

- Повідомити про організацію та зміст
- З'ясувати знання та очікування слухачів
- Налаштувати слухачів на тему та надихнути змістом тренінгу
- Розпізнати та мінімізувати невпевненість у слухачів
- Стимулювати взаємне знайомство





- Можливості познайомитись
 - прогулянка учасників , інтуїтивне уявлення , представити друга і т.д.
- Опитування за допомогою фліп-чарта чи карток
 - очікування/побоювання , успіх/невдача
- Групова робота
 - прив'язка до майбутньої теми
- Ігри для «розігріву»





Ціль :

- Передати зміст, зробити його зрозумілим
- Підвищувати увагу
- Мотивувати учасників на навчання
- Заохочувати активну участь
- Уникати підвищеної/заниженої вимогливості





- Часта зміна методів
 - завдання - Вправа - Завдання - вправа
- Ігри
 - рольові ігри, уявлення, індивідуальні та групові вправи, вправи в образах, вправи на свіжому повітрі, і т.д.
- Залучення учасників
 - відгуки по колу, презентації / доповіді учасників, групові роботи
- Тести
- Відеозйомки





Мета :

- Перенесення вивченого на практику
- Відгуки про задоволення учасників





- Письмове опитування
 - анкета , шкала самопочуття , барометр настрою
- Листи / доповіді
 - наприклад : «Яким я бачу себе через 3 місяці?»
- Спалах
 - наприклад . " Ось це з тренінгу я використовую на практиці ..."
 - «Це буде моїм першим кроком після повернення додому...»
- Ігри
- Тести/іспити





Розуміти та керувати процесами групової динаміки



- Перша група, до якої належить людина, – це сім'я. Саме в сім'ї закладаються програми, які є основою для двох основних якостей, а саме: моральна етика та соціальні норми
- Крім того, саме в сім'ї людина вчиться грати певну роль, необхідну для терпимого співіснування.
- У сім'ї людина відчуває у собі перші процеси груповий динаміки.
- Це впливає на його поведінку в інших групах, до яких він належить протягом свого життя.



- У кожній групі неусвідомлено встановлюється ранговий порядок.
- Ранговий порядок створюється у боротьбі за лідерство
- Нові члени вносять сум'яття до існуючого рангового порядку (необхідно встановити новий порядок)



1. Доки ранговий порядок не встановлений, неможлива конструктивна робота
2. Після встановлення конструктивного порядку групи виникає гармонійна атмосфера для подальшої роботи
3. Чим вище прийнятність групи, тим швидше встановлюється ранговий порядок
4. Авторитарний керівник може частково придушити процес встановлення рангового порядку, але з довгий термін



- **Боротьба за неофіційне лідерство**
 - Перемагає той учасник, який поєднує бажання панувати з сильним потенціалом енергії, а не той, хто знає найбільше.
 - Неофіційний лідер у групі той, хто впливає на громадську думку, він також тестує і тренера!
- **Боротьба за місце у бойовому ряду**
 - У кожній групі тварин лідер визначається шляхом реального чи символічного поєдинку (хто має право когось кусати чи клювати). Таким чином створюється ранговий ряд – від найсильнішої тварини до найслабшої. Цей ранговий ряд існує до того моменту, поки в череді не з'являється нова тварина. І тут виникає хвилювання. Доки нова тварина не займе місце в ранговому ряду, стадо неспокійне. Аналогічна динаміка спостерігається й у робочих групах! У цьому випадку рангова низка показує соціальний статус кожного з учасників, який залежить від походження, освіти, посади, благополуччя, зовнішнього вигляду, а також хобі.



- **Виникнення групового стандарту**

- Тут мається на увазі неймовірно високе співзвуччя думок та почуттів у групі. Виникають правила поведінки, що діють всім, і порушення яких карається санкціями.
- Цей неписаний закон встановлює рамки роботи групи.
- Тиск у групі!

- **Освіта пар**

- Причиною зближення 2-х чи 3-х учасників групи може бути симпатія чи слабкість – учасники об'єднуються, щоб утвердити себе у групі чи показати свою перевагу перед тренером чи керівником.



- Поведінка людей у групах відрізняється від їхньої звичайної поведінки
- Груповий тиск змушує членів групи до дій
- Груповий тиск сильніший, ніж прагнення індивідуальності
- Група може наприклад знищити ідею
- Керівник групи повинен знати про процеси групової динаміки



- **Вибір ролі**

- Існують активні та пасивні ролі. Ролі, яких прагнуть, які комусь випадають чи ролі, які комусь нав'язуються.
- **Активні ролі (сильні ролі групової динаміки) :**
 - Неофіційний лідер
 - Найпорядніший
 - Опозиційний
- **Пасивні ролі (слабкі ролі групової динаміки) :**
 - Популярний
 - Простофіля
 - Пристосовується
 - Знехтуваний



- На початку зборів необхідно з'ясувати, чи встановлений ранговий порядок у групі
- Якщо ні, необхідно приділити групі час встановлення рангового порядку
- Для цього застосовується стратегічне процесуальне питання (= огляд поля бою)
- Практичне застосування : я, як керівник, даю групі «неважливу тему» для обговорення і даю їй достатньо часу, для встановлення рангового порядку в процесі обговорення теми
- Після встановлення рангового порядку, я можу почати суттєву тему. Група кооперативно працюватиме.



- 1 учасник із домінантною промовою бере слово
- 1 або більше підтримують його думку (соратники)
- 1 учасник , також із домінантною промовою, займає протилежну позицію.
- Він також шукає соратників

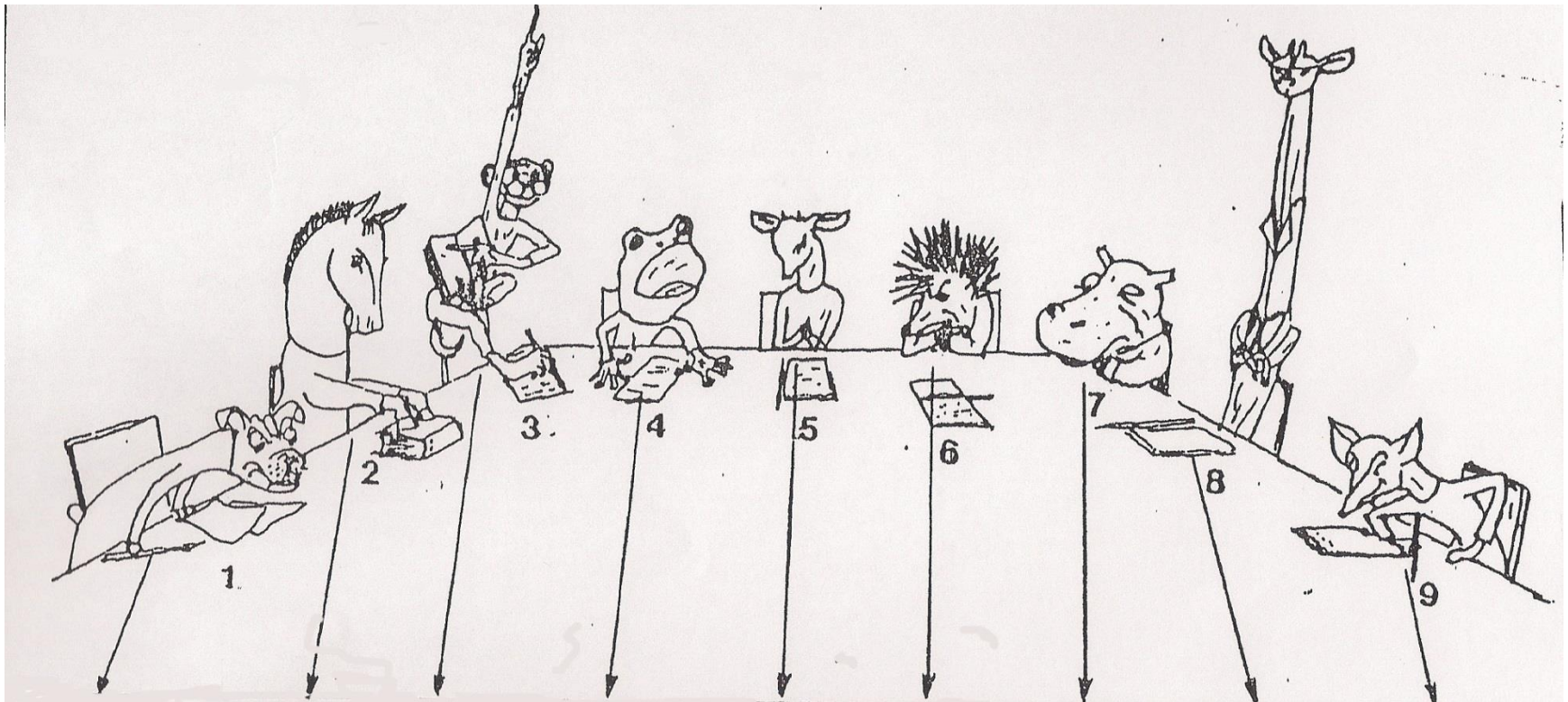


1. Дотик
2. Зоровий контакт
3. Грудна клітка (спрямована у бік наших інтересів)

На практиці :

Якщо група приймає оратора до уваги, вона звертається до нього.





Скандальний	Позитивний _	Всезнайка	Балакучий	Сором'язливий	Відхиляючий _	Товстошкірий	Піднесений _	Випитуючий
-------------	--------------	-----------	-----------	---------------	---------------	--------------	--------------	------------



Скандальні	Говоріть сутнісно, зберігайте спокій, не вступайте у конфлікт, дайте групі його спростувати, тактика «мертвого кута»
Позитивні	Опора зборів , дайте узагальнити результати, усвідомлено залучати до дискусії
Всезнайки	Дати групі висловити думку щодо його висловлювань
Балакучі	Проміжні висловлювання тактично переривати, обмежити час висловлювання
Сором'язливі	Задавати легкі питання, підвищити самовпевненість, посилити похвалу
Відхиляючі	Пробудити натхнення, визнати його знання та навички та використовувати їх
Товстошкірі	Запитати про його роботу, наводити приклади з його кола інтересів



Піднесений	„ Зарозумілий “ не критикувати, використовувати техніку «так..., але...»
Випитуючий	" Хитра лисиця " хоче провести керівника зборів . Його питання перенаправляти публіці для відгуків.



- Створіть 3 невеликі групи
- У кожній групі виберіть керівника

Завдання

Підготовка : (час для підготовки : 30 хвилин)

- Група №1 : підготуйте першу частину зборів структури (призначення зустрічей)
- Група №2 : підготуйте другу частину зборів структури (збори)
- Група №3 : підготуйте третину структурних зборів (навчання)

Презентація завдань :

Кожна група представляє своє завдання перед усією групою

