ДЕЛОВАЯ ЭТИКА
СОЦИАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ

БРЕЙНШТОРМ СОБЕСЕДОВАНИЕ ТИМБИЛДИНГ СТРАТЕГИЯ КОММУНИКАЦИЯ
ПУБЛИЧНЫЕ ВЫСТУПЛЕНИЯ УПРАВЛЕНИЕ ПРЕЗЕНТАЦИЯ ИНИЦИАТИВА ЛИДЕРСТВО



ЯРЦЕВ АЛЕКСЕЙ

Алексей Ярцев

Деловая этика. Социальное общение

«Автор»
2024

Ярцев А. В.

Деловая этика. Социальное общение / А. В. Ярцев — «Автор», 2024

Выбирают по навыкам, — а нанимают по умению общаться. Это реальность нашего века — уже на собеседовании вас больше оценивают по тому, какие слова вы подбираете и как ведете себя при общении, нежели по образованию и навыкам, которые итак известны из вашего резюме.Что уж говорить об увольнении. Когда последний раз вы слышали, что кого-то увольняют не из-за конфликта на работе, а из-за недостатка компетенций?Книга, которую вы держите в руках — сборник упражнений и игр, которые вы можете делать самостоятельно для того, чтобы подготовиться к самым разнообразным конфликтам, возникающим в командной работе даже в удаленных и распределённых командах.Задания проверены в боевых условиях на сотнях специалистов в ходе живых тренингов лицом к лицу. Опыт автора — бизнес-консультанта, с более чем 15-летним опытом в сфере развития персонала ценен и кейсами и глубокой аналитикой психологических процессов, которые проходят в современных офисах и командах.Загляни в бесплатный отрывок уже сейчас!

© Ярцев А. В., 2024
© Автор, 2024

Содержание

Глава 1. Типы конфликтов на Работе 5
Глава 2. Эволюция Общения 8
2.1 Белиберда 12
Глава 3 Эмоциональный Интеллект в Середине 21го Века. 15
Глава 4. Agile. Еще Одно Очередное Умное Слово? 19
Глава 5. Коммуникация. Общение. Работа в Команде. Взаимопонимание 22
5.1 Замкнутый Круг 25
5.2 ЭМОрской бой 27
5.3 Только не я! 31
5.4 А, Давайте! 34
5.5 Походный рюкзак 36
Глава 6. Страх Общения. 39
6.2 Страх Общения в Каменном Веке 43
Конец ознакомительного фрагмента. 45

Алексей Ярцев
Деловая этика. Социальное общение

Глава 1. Типы конфликтов на Работе



Прежде, чем я опишу круг конфликтов, которые решает эта книга и упражнения для команд, которые в ней описаны, давайте обратимся к тому, как вообще конфликты появляются в коллективах, которые первоначально добровольно собрались для того, чтобы делать одно общее дело. Да еще и зарабатывать, то есть улучшать свое благосостояние на этом!

Как так получается, что люди собираются в команды на основе профессиональных навыков и интересов в общей нише, а затем между ними возникают конфликты?



Давайте вспомним, что на работе конфликты могут возникать по разным причинам и могут быть классифицированы по нескольким конкретным критериям. Вот несколько типов конфликтов, которые часто встречаются в рабочей среде:

1. **Конфликты из-за личностных разногласий**:

Эти конфликты возникают из-за различий в характерах, ценностях, или манере поведения сотрудников. Например, конфликты из-за разницы в допустимых уровнях агрессии, личных границ, вежливости, деликатности.

2. **Конфликты из-за ролевых разногласий**:

Это конфликты, которые происходят из-за неясности или перекрывающихся обязанностей между сотрудниками или подразделениями. Неопределенность ролей может быть источником конфликтов. Профессионально они называются проблемами субординации и возникают из-за недостаточности разграничений ролей описанных регламентам, уставом компании или инструкций.

3. **Конфликты по поводу ресурсов**:

Они возникают, когда сотрудники конкурируют за ограниченные ресурсы, такие как бюджет, персонал или время. Даже такие «мелочи» как недостаточное количество принтеров для распечатывания документов или недостаток курьеров могут спровоцировать конфликты в том числе.

4. **Конфликты из-за разногласий в целях и приоритетах**:

Когда у сотрудников различаются цели, интересы или приоритеты, это может приводить к конфликтам. Эти конфликты проявляются на этапах определения стратегии. Такой тип конфликтов обнажается в переговорах на более высоком уровне управления, когда опытные сотрудники умело маскируют свои личные цели в выборе решений для компании.

5. **Конфликты из-за недостаточной коммуникации**:

Один из наиболее распространенных типов конфликтов на работе. Непонимание, недостаток обратной связи или неэффективная коммуникация могут создавать избыточную растрату ресурсов, забегания вперед, ошибочные ожидания от вспомогательных отделов.

Теперь давайте выделим конфликты, которые решаются не через книгу, которую вы держите в руках.

Здесь не будет фокуса внимания на:

– регламентах
– субординации
– разграничении ролей
– планировании внутренних ресурсов
– конфликты связанные со злым умыслом

Если у вас возникли конфликты на работе, не стесняйтесь обсудить их с руководством или специалистами по управлению персоналом. Взвешенный подход к разрешению конфликтов поможет улучшить атмосферу и сотрудничество в коллективе.

К тому же вовремя решать конфликты – это самый верный путь к тому, чтобы предотвратить их эскалацию, нарастание, вовлечение дополнительных участников.

HR должен знать, что два поцапавшихся сотрудника – это не просто два сотрудника, – ведь каждый из них сплетнями, обсуждениями и манипуляциями начинает вовлекать в курилке или за обедом все новых и новых союзников, день за днём раскалывая коллектив на два лагеря. Поэтому конфликты необходимо купировать, иначе вы даже не будете замечать, почему продуктивность отдела упала, а дело все в том, что теперь они в курилке вместо работы обсуждают конфликт.

Решение конфликтов на работе важно для поддержания продуктивной атмосферы. Иногда полезно привлекать специалистов по урегулированию конфликтов или проводить тренинги по коммуникации как инструмент превентивной борьбы.

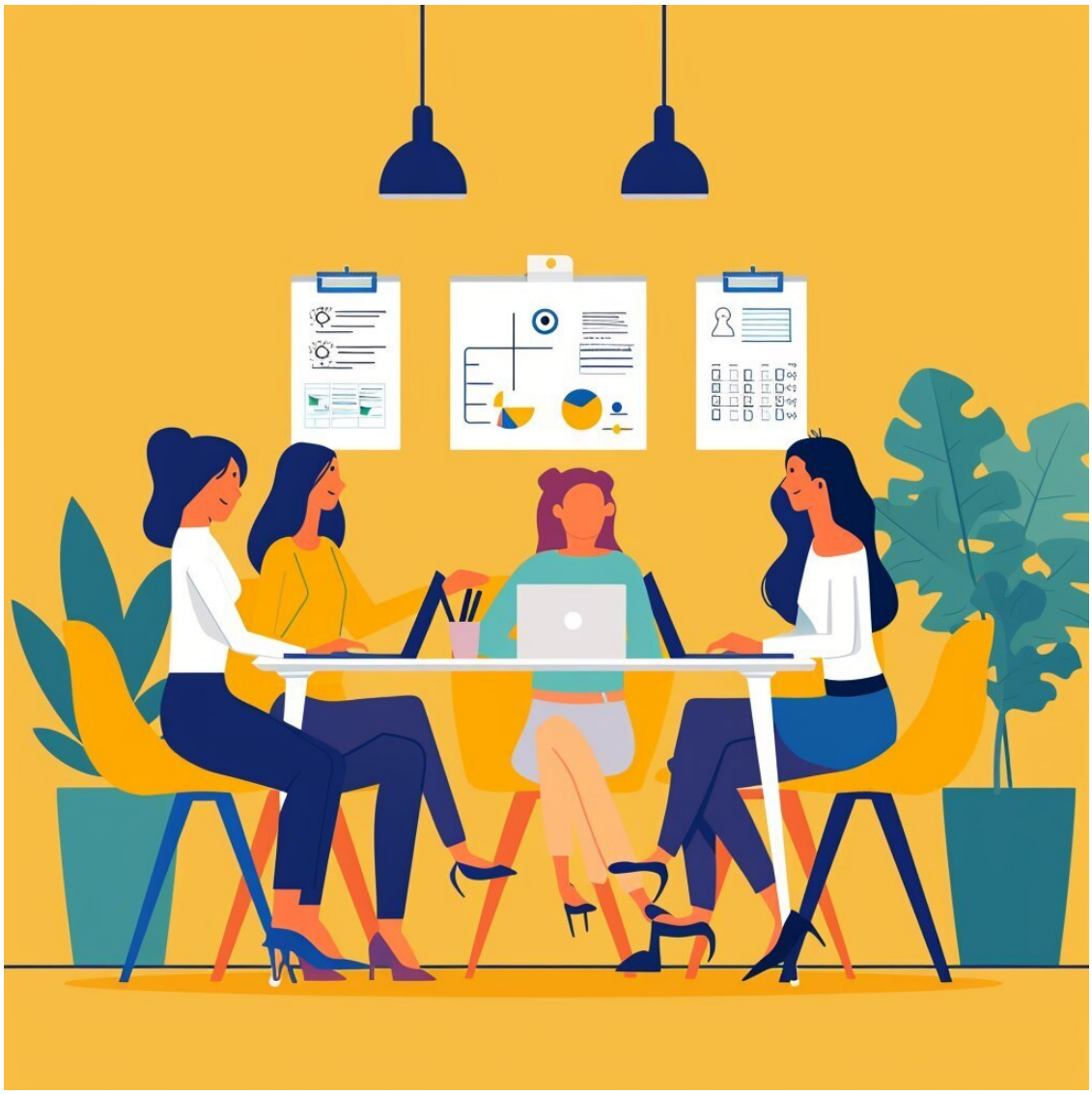
Важно помнить, что конструктивная обработка конфликтов может помочь улучшить рабочие отношения и продуктивность команды.

Эта же книга посвящена конфликтам, которые возникают из-за недопонимания, недостаточной вежливости. Не очень высокого эмоционального интеллекта, инициативности.

Вы сможете пользоваться этой книгой и как:

– сборником игры и упражнений для своей команды
–набором тренинговых упражнений для саморазвития
–источником теоретических знаний о развитии эмоционального интеллекта

Глава 2. Эволюция Общения



Эволюция общения у Homo Sapiens – это действительно удивительный процесс, который имел решающее значение для развития человеческого общества.

Есть четкая корреляция между общительностью человека и его долголетием.
На досуге можете поразмышлять о том, почему литераторы, историки, ученые и композиторы научно доказано дольше живут.

А мы пока быстренько пробежимся по истории эволюции общения человека.
Ведь именно общение создало наш вид и отделило его от остального животного мира.

А работа в офисе, работа в компаниях или даже распределенных командах – это новый челендж на витке эволюции именно **общения**. И от того, как мы сумеем научиться работать сообща в коллективах зависит будущее человечества.

Давайте рассмотрим, какие этапы прошло человеческое общение до появления книги, которую вы держите в руках.



Этап 1:

Неязыковая коммуникация

Предки Homo Sapiens использовали жесты, мимику, а также звуки и звуковые сигналы для общения. Это были первые формы коммуникации, позволявшие передавать базовые сообщения и эмоции.

В качестве тренинга попробуйте провести презентацию достижений на языке белиберды. Эта игра будет детально описана ниже.

Этап 2:

Развитие речи

У Homo Sapiens развился сложный аппарат для продвинутой речи. Это позволило им обмениваться идеями, передавать знания и формировать более сложные сообщения. Развитие языка дало возможность для более точного обмена информацией и координации совместных действий.

В это время команды и коллективы могли представлять из себя только племена, в которых существовал единый язык и стиль общения. Членом команды мог стать только человек проживавший и выросший на этой территории.

Тот до кого можно было «докричаться». Язык передавался из уст в уста, воспитывался у детей и трансформировался от поколения к поколению. Однако чужак не обладал языком, а значит у HR тех времен был очень узкий выбор кандидатов для пополнения племени – это были только члены их стаи.

Этап 3:

Письменная коммуникация

Изобретение письменности дало возможность сохранять информацию на материальных носителях. Это способствовало развитию культуры, передаче знаний через поколение, а также расширению границ общения за счет письменного обмена сообщениями на расстоянии.

Стаи могли увеличиваться за счет письменного сообщения. Так же постоянный размер коллектива мог становиться больше.

В этот момент команды получают возможность дистанционного распределения. То есть члены одного коллектива могут находиться на отдалении друг от друга и сообщаться письменно.

Этап 4:

Дистанционная коммуникация

С появлением радио, телевидения, цифровых технологий и интернета Homo Sapiens обрел возможность мгновенного общения на мировом уровне.

Носитель информации перестал быть устным от человека к человеку, перестал быть физическим – бумажное письмо, книга, а стал неосязаемым и скоростным.

Социальные сети, мессенджеры, видеозвонки – все это стало нормой в повседневной жизни, расширяя возможности коммуникации.

Это привело к 100% охвату человечества единой культурой. А так же к возможности «вербовки» сотрудников из других коллективов. Это порождает информационные конфликты, которые проявляются обвинениями в пропаганде, госизмене и тому подобном.

Для бизнеса это создает новый виток развития подхода к формированию коллектива. Сотрудников больше не обучают, воспитывают и выращивают внутри коллектива, а в основном нанимают за пределами стаи.

Этап 5:
Будущее общения

С развитием искусственного интеллекта (ИИ) и возможностей виртуальной реальности (ВР), будущее общения Homo sapiens может принести еще более интересные инновации. Возможно, появятся новые способы взаимодействия, которые мы сейчас даже не можем представить.

Вот такой путь прошло человеческое общение.

Еще раз напомню, что конфликты на работе – это результат общения в «стаях» – коллективах. Это и отличительная и сильная сторона человека и человечества, и в то же время однозначно стрессовая область деятельности человека. Много общения порождает много микроошибок. Их мы исправим и отполируем в этой книге.

2.1 Белиберда



Для закрепления знаний об эволюции общения, эволюции коллективов предлагаю игру, которая поможет развлечься в скучный день на работе.

В зависимости от обычаев, поверий и обрядов в вашем офисе вы можете играть в нее в понедельник, чтобы вспомнить чем вы занимаетесь на работе или наоборот в пятницу, чтобы снять накопившийся стресс.

Простая игра подойдет на начинающих. Хорошая игра для офисных сотрудников. Можно даже использовать как упражнение для подготовки презентаций и публичных выступлений.

Отличная идея для ваших детей. Хорошая игра в дороге.

Прикольно играть голосовыми в телеграм чате – проверено!

Ведущий делит игроков на пары, и участники должны рассказывать друг другу как они провели ушедшую неделю, не используя реально существующих языков.

Начинающий тренер может выбрать для своих игроков темы из списка:

– самопрезентация на собеседовании

– годовой отчет

– сплетни о начальстве

– переговоры с клиентом

– конфликтная ситуация на работе

Это может быть похоже на тексты Григория Остера.

–

Риму задах инушшаклиди вранта…

Так надо продержаться сначала 20 секунд, потом сорок, потом минуту.

Практика показывает, что для новичка это такая импровизационная «планка».

Секунды вдруг начинают тянуться долго. Есть желание сбиться на смех, но вы держитесь.

Эта игра очень понравится детям, особенно младшего возраста, потому что они как ни странно наиболее к ней готовы – для них еще совсем недавно всё, что мы говорили было сплошнейшей белибердой и они еще помнят, как к этому адаптировались.

–

Ну молотит мама что-то, а мне 2 года – я не понимаю. Пускай молотит, даже спорить не буду.

Вы можете попытаться изобразить при помощи белиберды речь своего начальника или наоборот подчиненного или клиента. Ну то есть людей, с которыми вы общаетесь по работе. Очень полезно.

Это простое упражнение так же будет очень полезно представителям офисного планктона, которые хотят научиться публично выступать на начальном или даже экспертном уровне.

Бизнес тренер задаст вам задание прочитать вашу презентацию, но не используя реальных слов, и вы моментально увидите насколько вы статичны и как (в подавляющем большинстве случаев) преступно пренебрегаете интонациями или используете их однообразно.

Упражнение, которые вы сейчас выполняете напротив же сделает вас более искусным оратором.

Это станет для вас отправной точкой – зоной роста и вы быстро уделаете нос коллегам и конкурентам. А они даже не будут догадываться, что ваш секрет в том, что кто-то посоветовал вам эту неочевидную книгу для бизнеса.

Болтание белибердой при постоянной тренировке командой позволяет раскрепоститься и начать использовать весь арсенал возможностей, которые есть у человека, помимо собственно диджитального канала – канала, через который мы передаем смыслы.

Жесты, интонации, язык тела, тон, громкость голоса, суффиксы паузы и темп речи.

После того, как игроки продержатся минуту, ведущий предложит вам теперь рассказать так же ярко и интересно, но уже с использованием языка.

Результат тоже будет очевиден и любопытен. Кто-то неизбежно обратно «превратится» в зануду, а кто-то начнет использовать эффективные пасы или интонации уже по-новому.

Важно предупредить новичков, так как среди них больше всего читеров, что рассказывая как они провели ушедшую неделю на белиберде не нужно юлить, читить и выдумывать, – правда, правда и ничего кроме правды. Иначе бывают случаи, когда на белиберде все так ярко и интересно, что уже хочется услышать реальную версию, а на деле человек сидел на диване.

Искренность и правда очень важны.

Эта игра очень проста в проведении, и я бы рекомендовал высоко ее оценить и вставлять в ваши регулярные упражнения часто, так как она помогает разминать речевой аппарат, раскрепощать ораторов, а иногда даже и обогащать словарный запас.

Глава 3 Эмоциональный Интеллект в Середине 21го Века.



Эмоциональный интеллект это не только распознавание чужих эмоций, но еще и управление своими.

– Решиться ответить обидчику, а не промолчать – эмоциональный интеллект

– Умение презентовать себя на собеседовании – эмоциональный интеллект

– Способность попросить прощения, когда виновата – эмоциональный интеллект

– Найти союзников для продвижения по службе – эмоциональный интеллект

В том числе контроль над тем, чтобы ваши эмоции влияли на людей с предсказуемым результатом, а не «хотели как лучше, а получилось как всегда».

Важно, чтобы люди понимали вас. Сопереживали. Или реагировали требуемым образом.
Чтобы вы не психовали, когда вас пытаются нарочно выбесить.

Чтобы не уходили в агрессию, столкнувшись с махинатором, который принимает вас за просточка.
Чтобы вы не стеснялись подойти к нужному человеку, прикрываясь отмазками вроде «будет неловко», «ему сейчас неудобно».
Чтобы ваши эмоции стали инструментом получения нужной реакции от других людей.

Потому что, если вы шутите, а люди вокруг вас закатывают глаза – что-то не так. Если вы серьезный, а люди думают, что вы шутите – снова что-то не так.
А вот если после нескольких смешных и веселых тостов на юбилее или свадьбе, вы встаете, и уже по тому, как вы держите паузу, по вашему языку тела и выражению лица гости понимают, что сейчас будет лирическая нотка и перестраиваются на новый лад – то поздравляю – у вас отличное сцепление с аудиторией.
Показателем этого может быть не только ваше умение «попасть в струю», поддержать уже сложившееся настроение в компании, но и управление вайбом коллектива.
Высший пилотаж – это когда вы можете изменять настроение у публики с одного полюса на другой и, маневрируя, ведете его словно пилот формулы один.
Не случайно ведущий на свадьбе – такая важная роль. Ведь публика на свадьбе, выпившая и разгоряченная – это гоночный болид, который несется на полной скорости. И нередко им надо «подруливать».

Чудеса эмоционального интеллекта это пара или команда людей, семья например, которые молниеносно могут переключаться между ржачем и серьезной скрупулёзной работой.

Примеры вы можете увидеть в шоу «Что? Где? Когда?» например, когда в паузах игроки улыбаются и шутят с ведущим или пританцовывают под музыку, а во время обсуждения кипят серьезные страсти.

Таким образом эмоциональный интеллект это «новая адекватность».

И вы можете за счет тренировок и грамотного подхода к своему лайвстайлу сделать из своей психики формулу один, которая способна на мультитаск:

По телефону общаться на повышенных тонах, чтобы заставить ленивого клерка сделать свою работу, в переписке обмениваться милыми мемами со своей второй половинкой и еще успевать при этом приветливо подмигнуть начальнику.
Все эти чудеса, которые принято называть артистизмом или харизмой базируются на высокоразвитом эмоциональном интеллекте.
В книге Дэниэла Гоулмана вы найдете массу негативных примеров того, как эмоции выходившие из-под контроля мешали людям. Как неумение понять самих себя приводило к неадекватному и деструктивному поведению.

Однако нельзя ограничиваться изучением только лишь негативного опыта, исследуя то или иное явление. Поэтому давайте вынесем из книги Гоулмана главное: Не стоит недооценивать эмоции. Это не просто «шуточки». Эмоции влияют на наши решения и действия напрямую. А значит эмоции формируют ваш лайвстайл.

И, если вы хоть чем-то недовольны в своей текущей рутинной жизни – обратите внимание на эмоциональный фон, внутри которого вы проживаете свою жизнь.

Сегодня мы можем оглянуться на десятилетие видео в интернете.

Вы сможете оценить, как на ютубе произошла эволюция от блогеров, которые читали по телетексту написанные тексты к блогерами, которые «жили в кадре».

От рубленных фраз, каждая из которых заканчивалась монтажом и сменой плана, до влогов, подкастов и круглых столов, где люди спорят и звучат значительно более натурально.

В другой, запрещенной социальной сети, где любят постить свои селфи девочки, с приходом видео, так же произошла революция: модели, которые не смогли разговаривать на камеру уступали в популярности тем, кто мог играть не только 2D картинкой, но и «анимировать» своего персонажа.

Другими словами, девушки, которые могли играть мимикой, походкой, движениями, голосом,– эмоциями в кадре – резко росли в популярности. Те же, кто не выкладывал сторис, а только статичные фотографии – стали отставать в популярности.

Отдельно стоит сказать о том, как сильно связан эмоциональный интеллект и чувство юмора.

Ведь умение пошутить требует невероятно мощного интеллекта: это можно сравнить с боевым вылетом на истребителе: тебе необходимо не только мастерски управлять собой: темпом речи, паузами, тембром голоса, интонацией, подбором слов, вордингом (порядком расстановки слов), смыслом говоримого, акцентами, но и… следить за полетом чужого истребителя, чужой психики.

Необходимо просчитать, а что этому человеку смешно? А как пройти по грани, чтобы и не обидеть слишком резкой остротой и не быть пресным слишком беззубой шуткой?

Сказать, что-то свежее и непроверенное еще ни на ком?

Или наоборот рассказать проверенный временем панчлайн?

А что, если он это уже слышал? Есть риск прослыть баянистом.

Наблюдать за тем, какая тема и какая подача наиболее «заходит» и на ходу каннотировать (тюнинговать смысл – от слова каннотация) свой материал.

Смешить людей, особенно незнакомых, особенно, если ты еще пока что не узнаваемый артист (а может и не артист вообще) со сложившимся имиджем и ожиданиями от тебя публики – это очень сложно.

Поэтому чувство юмора так сильно и ценится. И доступно только смелым, ведь натренировать его можно исключительно рискуя. Только рискуя.

Выполните задание:

Вспомните хотя бы одну ситуацию в вашей собственной жизни, когда вам удалось рассмешить незнакомого человека: может быть удачный комментарий в лифте или выкрик на корпоративе.

_____

_____
_____
_____

Запишите на полях этой книги, не бойтесь ее замарать.

Это сама главная часть чтения – ваши мысли на этот счет.
Похвалите себя: ваш эмоциональный интеллект сработал в той ситуации на пятерку.

Вместе с тем, стоит понимать, что мы называем чувством юмора две очень разные вещи: умение шутить и умение понимать чужие шутки.
Эти два понятия требуют дифференциации.

Точно так же, как быть искусствоведом и быть талантливым художником это не одно и то же.

Обозревать политические события в своем саркастичном телеграм блоге и быть политиком не одно и то же.

Быть футбольным комментатором и быть полезным футболистом на поле не одно и то же. Спросите у Василия Уткина.

Точно так же – чтение книг об успехе делает вас ровно настолько же ближе к успеху, насколько просмотр диснеевских мультфильмов делает из вас художника, или поедание шоколадок – кондитером.

Еще раз подчеркну: конечно просмотр огромного количества кинофильмов приближает вас к тому, чтобы вы и сами стали эмоционально гибкими, как голливудский актер, но без регулярной практики, грамотной нагрузки на вашу психику – прогресс будет слишком медленным.

А вот если нагружать себя необычными задачами, может быть совсем немного, но регулярно, то ваша жизнь изменится кардинально. Эти задачи есть у меня.

Глава 4. Agile. Еще Одно Очередное Умное Слово?



За последние двадцать лет в бизнес-тренингах и бизнес-среде были популярны такие термины, как agile, бизнес-игры, кейсы, MBA-образование, шесть сигм, технологии влияния, дизайн-мышление, стратегические сессии, клиентоориентированность, тренинги продаж, эмоциональный интеллект, эмпатия, мягкие навыки (soft skills) и win-win стратегии. Все эти понятия, по сути, сводятся к одному – эффективному общению между людьми.

Не верьте мне на слово: остановитесь, перечитайте первый абзац, покопайтесь в памяти и проверьте.

В этой главе я хочу обсудить, почему Agile является неотъемлемой частью современного бизнеса. Те, кто принимает участие в бизнесе на протяжении последних 20, 30 или 40 лет, отмечают, что время от времени возникают новые тренды. Эти тренды становятся темами для тренингов и активно внедряются в образовательную сферу бизнеса, чтобы привлечь больше внимания к обучающим программам.

Например тот же самый agile произрастает на почве щедро удобренной тренингами по CRM системам, клиенториентированности, бизнес-процессам.

Однако, с другой стороны, постоянная смена вывесок может создать негативные последствия, такие как нигилизм. В частности, это вызывает отторжение у сотрудников, особенно у тех, кто работает в бизнесе долгое время и успел посетить множество неудачных тренингов.

В результате у них формируется нигилистическое отношение к новым подходам, и люди начинают издеваться над Agile и Scrum, утверждая, что эти методологии никогда не работают.

Действительно, когда вы проходите через один полный курс лечения за другим, естественным образом может возникнуть нигилизм к медицине и отторжение к врачам. Кроме того, бизнес-тренеры иногда используют термин "Agile" лишь для того, чтобы переупаковать свои старые тренинги, не добавляя к ним ничего нового, кроме искусственно созданной эйфории о том, что «с Agile все начнет работать по-новому».

Теперь давайте поговорим о том, почему Agile является неизбежным, почему его применение вполне нормально, и как к этому можно отнестись проще, чем кажется.

С одной стороны, Agile не является панацеей, а с другой стороны, это не обман и не плацебо. Главное, что стоит понимать, – количество инструментов для бизнеса продолжает расти, включая CRM- и ERP-системы, GIT и Notion. Это позволяет компаниям выбирать подходящие методологии и инструменты для улучшения своей работы и достижения успеха.

Различные системы, которые способствуют упорядочиванию корпоративной памяти, такие как создание библиотек лучших практик, внутренних порталов и инструментов управления знаниями, все больше упрощают бизнес-процессы. Техническое оснащение бизнеса продолжает расти, что способствует развитию компаний.

Однако в любом бизнесе ключевую роль играют люди. Например, для того чтобы компания Coca-Cola сотрудничала с компанией Mercedes, требуется взаимодействие двух сотрудников – Ксюши из Coca-Cola и Олега из Mercedes. Коммуникация между ними должна быть эффективной. Здесь возникает проблема, связанная с индивидуальностью каждого человека, поскольку сотрудники постоянно меняются, и у каждого из них своя психика.

То есть с уходом сотрудника меняется и коммуникация между целыми большими коллективами людей, так как эти два человека, Ксюша и Олег – были «клемами» соприкосновения двух мощностных цепей.

Долгое время это обозначалось как корпоративная культура, и внутри компаний проводилась некая психотерапия, направленная на изменение поведения в мелких коммуникациях, таких как приветствия, прощания, уход с работы, обсуждение конфликтных ситуаций и их разрешение.

Все это пытались зарегламентировать субординационными директивами и административными предписаниями.

В компаниях возникают сложности во взаимодействии между отделами, где также требуется эффективное общение между сотрудниками, например, между Олегом из IT и Колей службы технической поддержки или Игорем из маркетинга и Васей из продаж.

Именно здесь Agile и другие современные методологии могут оказать значительную помощь в оптимизации процессов и улучшении коммуникации.

На данном этапе возникает множество конфликтов из-за различий в характерах людей: некоторые слишком энергичные, другие чересчур пассивные, в то время как необходимо проявлять инициативу. В следующих главах мы подробнее рассмотрим эту проблематику.

Agile сильно сосредоточен на коммуникации между сотрудниками, что порождает проблему: когда мы приходим на очередной тренинг, внимательно слушаем лектора, который вновь рассказывает нам об Agile, мы не приобретаем практических навыков.

Мы узнаем несколько новых умных слов, которые можно красиво расставить в соцсетях, можем даже получить красивый сертификат, который будет рекламировать нашего тренера у нас на странице, но все это больше похоже на кулинарный уикенд с шеф-поваром, с классными фотками на красивой кухне или даже на репостинг рецептов из популярного паблика себе на сцену, но почему-то наши домашние продолжают оставаться голодными…

Знания должны изменять вашу прибыль.

А не вызывать преждевремнные лайки.

В качестве резюме хочется подчеркнуть, что Agile – это о гибкости и ежедневной коммуникации. Сама по себе эта глава статична, в отличие от тренингов, которые я провожу, расписание можно посмотреть на моем сайте. Они динамичны и направлены на взаимодействие между участниками, позволяя им приобрести огромный опыт в области коммуникации всего за один день.

Опыт, а не знания.

Глава 5. Коммуникация. Общение. Работа в Команде. Взаимопонимание



Умение работать в команде настолько востребованный навык, что его пишут даже в описании вакансии как требование.

Но что это такое?

В чем измеряется?

Как, кроме субъективной оценки начальника оценить, кто лучше в работе в команде, а кто нет?

а) Лена здоровается со всеми и приносит печеньки раз в неделю на работу, а еще рассылает смешные и мотивирующие мемы с котятами. Но обязанности свои Лена предпочитает сбагрить на своих ближайших друзей и прочих экспертов, которым неудобно ей отказать.

б) Марат нелюдимый, и часто сидит в офисе за компом в наушниках и с надвинутой на лицо кепкой, но когда горят сроки, именно Марат доделывает за отстающими коллегами срочную работу.

в) Иван со всеми дружит, но бесит всех своими пошлыми анекдотами в курилке. Сам себя считает рубахой-парнем, а его все избегают. Работу делает быстро и в срок, но ровно в 18:00 уходит.

Как оценить, кто из них более ценен для коллектива и кто больше заряжен на работу в команде?

Сегодня каждый находит на этот вопрос сам. Это приводит к новым и новым конфликтам, когда у разных участников коллектива разное видение того, что более ценно для команды.

Решать задачу командной игры часто поручают сотрудникам департамента персонала, отдела кадров, эйчарам, которые должны импровизировать в выработке непроверенной методики.

Однако то, что я предлагаю в этой книге – это настоящая палочка выручалочка, так как это игры и упражнения отобранные из сотен других психологических и тимбилдинг игр.

Тут отсеяны слишком актерские игры, которые развивают, но на таком уровне, который в офисе не требуется. Игры, которые больше подходят для тех людей, которые будут связывать свою жизнь со сценой тут убраны.

С другой стороны слишком простые игры и детские игры, которые в большей степени развлекают, нежели учат. Которые создают много смеха и фана в процессе, но мало что меняют в поведении человека – тут так е убраны.

Все таки это не сборник конкурсов для корпоратива или развлекательного тимбилдинга. Это психологические упражнения в форме игр, которые как минимум должны открыть глаза на специфику нашего каждодневного поведения. А в лучшем случае скорректировать поведение для тех, кто хочет меняться в лучшую сторону.

В этом пакете упражнений я собрал для вас игры, которые помогут ненавязчиво показать, что такое на самом деле есть работа в команде и пусть на некоторое время, но сплотить коллектив.

Их нужно повторять регулярно не реже раза в две недели. Для маленьких команд до 10 человек это идеально.

5.1 Замкнутый Круг



Здоровская игра для тренировки коллектива. Для корпоративов, выходных и минут отдыха. Тренирует сыгранность и командность на бизнес-тренингах.

Все игроки ложатся на пол. На спины. Головами друг к другу. Они образует эдакое солнышко на земле.

Ведущий объясняет правила, что сейчас они будут считать от одного до тридцати. Но нельзя перебивать друг друга, говорить одновременно и нельзя называть несколько числе по очереди.

Так же, каждый раз, когда игроки скажут число одновременно – все игроки должны вскинуть в воздух и руки и ноги с выкриком «Ура, мы облажались!»

Начнем

– Раз…

– Два…

– Два…

– Мы облажались!!!

Игра продолжается либо около 10 раундов либо пока вы не досчитаете до 30. Удивительно, но как только вы попробуете вам станет понятнее правила этой игры, чем когда вы их читаете.

И это не так просто как кажется. Однако именно эта игра тренирует слышать друг друга. Вы увидите ее волшебные свойства и что игроки постепенно станут лучше понимать друг друга. Чувствовать.

Так же ведущий может столкнуться с тем, что кто-то отмалчивается в стороне. Как решение можно отобрать более пассивных игроков и дать им поиграть в эту игру без активных лидеров эмоционального интеллекта.

Упражняйтесь и развивайте своих коллег. Классная игра!

5.2 ЭМОрской бой



Простая игра, в которую можно играть один на один и в группе. Хороша при знакомстве с новыми людьми. Можно играть в дороге. Даже при знакмостве в купе поезда или бизнес-классе самолета. На торжественном фуршете или если вы застряли вместе в лифте.

Каждый игрок пишет в тетрадке/заметках в телефоне 5 прилагательных, каким он сам себя считает.

Затем все игроки пишут еще 5 прилагательных (других), каким, как ему кажется его считают другие игроки. Что они про него думают.

Затем ведущий объявляет:

–

Окей, давайте поговорим про Ваню.

И игроки по кругу называют по одному прилагательному. Ваня отвечает «ранил», если это прилагательное из списка «я думаю, что про меня так думают» и «убил», если это прилагательное из списка «я думаю, что я такой».

За каждое ранение и Ваня и игрок, сделавший такое ранение получают по 1 баллу, а за «убийство» по 2 балла.

Например я написал про себя:

спокойный
умный
целеустремленный
красивый
журчащий

А то, что думают про меня другие написал:

остроумный
серьёзный
интеллектуальный
красивый
недоступный

Олеся говорит про меня:

смешной

Я отвечаю: «Ранила» (потому что «смешной» это почти «остроумный»)

Олег говорит про меня:

грубый

Я отвечаю: «Мимо»

Сергей говорит про меня:

целеустремленный

Я отвечаю: «Убил»

В финале подсчитываете баллы и находите победителя – человека, который лучше всех разбирается в других и в себе.

Это простая игра очень важна для начинающих, потому что, как показывает практика многие люди в ходе нее впервые сталкиваются с необходимостью самоидентификации, осознанию того, какими их видят другие люди.

Психологи, которые читают эту книгу уже догадались, что тут я напрямую затрагиваю тему «окон Джохари», где человеческая личность делится на четыре «окна». Оставлю загадку – будьте любопытными и заинвестируйте 5 минут в то, чтобы загуглить эту тему.

А после – напишите положительный комментарий к этой книге на Литресе, чтобы рассказать сомневающимся, чему может научить их эта книга, какие возможности откроет и какие эмоции доставит.

Даже опытные актеры услышат о себе новые прилагательные. Иногда они даже будут прямопротивоположными тому, что они о себе думают. Однако упражнение имеет огромную социальную ценность, так как акцентирует внимание на наиболее ярких проявлениях личности и помогает построить цельный образ самого себя.

Будет правильным, если игроки будут записывать наиболее точные прилагательные, которые о них скажут. Накапливать их для создания более точного понимания, какое впечатление они производят на окружающих.

Это, что касается слушания прилагательных о себе.

«Майндгеймс» более сложного уровня заключается в том, что чтобы набрать больше баллов опытному игроку нужно не только уметь наблюдать и описывать качества окружающих, но и суметь просчитать: какие из них тот сам в себе замечает, а какие бросаются в глаза только окружающим.

Для ведущего важно понимать, что если в группе будут проявления типа «а это вообще корректно говорить о других?» и прочие болезненные проявления чрезмерной уязвимости и пессимизма, то это резкий сигнал о том, что человеку лучше сначала обратиться за профессиональной психологической помощью, так как вероятно, что любая откровенность у него ассоциируется с агрессией и вероятным ущербом, который по его мнению нанесут ему окружающие.

Такие проявления виктимности имеют место. Некоторые люди излишне себя оберегают и сами не замечают, как вместо обороны переходят к нападению и установлению слишком «душных» личных границ.

Как вы понимаете стать артистом, когда тебе страшно, что о тебе подумают другие – это невероятный риск для личности. Лучше сначала разобраться с этими внутренними страхами.

С другой стороны участников группы, которые нарочно пытаются оскорбить или максимально жестко задеть окружающих, следует попросить быть более экологичными.

По опыту скажу, что живодерская жестокость купируется проще, чем попытка «задушить» откровенный разговор от избегателей искренности. Но не пугайтесь – это просто предупреждение, чаще всего все проходит на ура.

Мы всего лишь очертили две крайности, между которыми находится огромное поле нормального и допустимого.

Люди в большей мере склонны шутить и говорить друг другу комплименты. Так уж эволюционно сложилось.

Эта игра вынудит всех игроков проявлять эмпатию – то есть основной навык, который мы с вами развиваем в этой книге. Умение наблюдать и сопереживать другим людям. Мы «зачищаем клемы» наших контактов между друг другом и на самом деле улучшаем качество общения и качество жизни.

Эту вещь не купишь за деньги – её можно только натренировать большим количеством позитивного и качественного общения. Поэтому порекомендуйте эту книгу своим коллегам в общем чате на работе или даже своему боссу в личной беседе.

Мой опыт показывает, что хорошая качественная рекомендация начальству незаметно, но очень точечно повышает ваш статус среди остальных сотрудников.

Уже есть психологические эксперименты доказывающие, что большее количество общения, большая включённость человека в различные социальные группы, более крепкое, глубокое его взаимодействие с окружающими не только делает нас более счастливыми, но и увеличивает срок жизни.

Так что начинайте инвестировать в свое будущее уже сегодня. Относитесь бережно и внимательно друг к другу. Играйте в эти игры и живите долго и счастливо.

5.3 Только не я!



Простая игра, в которую вы можете играть на следующем занятии после ЭМОрского боя. Хороша для подростков от 10 до 40 лет. Можно играть в дороге.

Используя накопленные прилагательные о себе, каждый игрок прописывает напротив каждого прилагательного его антоним.

Таким образом составляя карту, каким он не является.

Например:

лысый – волосатый
растерянный – собранный

болтливый – молчаливый

Далее, взяв антонимичные прилагательные игрок продумывает, какие места и обстоятельства максимально не подходят ему и «направляет» себя именно туда.

Например:
Я лысый, антоним – волосатый. Где волосатые люди? В парикмахерской, в группе «Металлика».
Окей, значит я могу придумать про себя сценку: я трясу волосами в составе группы «Металлика».

Далее игроки по очереди выходят на сцену, чтобы инсценировать получившиеся сценки. Пофантазируйте, что будет, если вы будете делать неподходящую работу или окажетесь в неудобных обстоятельствах?

Например:

Я спокойный.

Спокойный – Возбуждённый

Где возбужденные люди? На стадионе болеют во время финала чемпионата.

Окей, моя сценка:

Финал чемпионата мира по футболу, Месси и Мбапе бьют пенальти, а я попиваю калмыцкий чай, укутываясь в пледик.

Еще пример:
Я растерянный

Растерянный – собранный, сфокусированный, сосредоточенный

Где надо быть максимально собранным?

Я гонщик формулы один? Я нейрохирург? Я космонавт?

Изобретайте несколько вариантов. Выбирайте лучший.

Основная цель этой игры – перестать быть костными и зажатыми в своих социальных ролях. Отправьтесь (для начала хотя бы мысленно) в неподходящие для себя условия. Это немного страшно, но на самом деле вы узнаете себя с лучшей стороны.

Повышение сложности.

На следующем уровне, вы можете отвести 5 минут на то, чтобы каждый вспомнил, когда в жизни он оказывался в самых конфузных для него условиях и подготовил об этом небольшую историю. Это будет шаг полезный для будущих стендап комиков, потому что у меня на личных консультациях очень частый вопрос: «Как придумать историю».

Вопрос стоит не в том, чтобы «придумать», а в том, чтобы выбрать из ваших историй ту, которая больше всего подходит «для разгона».

Из неё же в опытной группе вы сможете сыграть и Аскет.

Эта игра может оказать очень полезный эффект на формирование личности подростка, заранее разрушив «стеклянные потолки».

Часто среда, в которой формируется подросток, его социальное происхождение, особенности воспитания в семье слишком рано накладывают матрицу представлений о том, где он может появляться, а где не может. И эта игра может дать юному человеку возможность расправить плечи.

Для людей бизнеса же она поможет в первую очередь тем, кто создает новые продукты, чтобы раскрыть их креативность и научиться видеть, как продуктом будут пользоваться люди, совершенно не похожие на вас. Что они о нём будут думать. UX как он есть.

Поэтому не забывайте рекомендовать эту книгу в чатах, в которых вы состоите.

5.4 А, Давайте!



Простая игра для тренировки импровизационной команды. Тренирует сыгранность.

Хорошо подойдет для детей в дороге. Удобна для разминки на бизнес тренинге, тимбилдинге.

Все достаточно просто. Игра построена на памяти физического действия. На ПФД.

Все актеры ходят по комнате, пока один из них выкрикнет

– А давайте мы все врачи!

В этот момент все должны хором выкрикнуть:

– А давайте!

И моментально превратиться во врачей. Каждый показывает физически врача так, как он себе его представляет: кто-то выписывает рецепт, кто-то делает хирургическую операцию, кто-то слушает кашель.

Эту игру хорошо снимать на видео и выкладывать в сторис – разумеется со ссылкой на эту книгу.

Затем кто-то другой выкрикивает

– А, давайте мы все клоуны!

И игра продолжается пока ведущий ее не остановит. Важно проработать разных персонажей. Убедить физически всех членов вашей команды, что надо физически и визуально показывать различные профессии и персонажей. А не только словами.

5.5 Походный рюкзак



Простая игра для новичков.

Эта игра может наглядно продемонстрировать силу импровизации и взаимодействия новичкам.

Ведущий делит игроков на пары.

1 раунд.

Каждой паре предлагается собрать рюкзак в поход. При этом игроки обязаны использовать такую формулировку: «Нет. Это плохая идея. Давай вместо этого возьмем…»

Пример:

–

Давай возьмем в поход шампуры для шашлыка.

–

Нет. Это плохая идея. Давай вместо этого возьмем консервы.
–
Нет. Это плохая идея. Давай вместо этого возьмем личного повара.

После пары минут таких сборов игрокам предлагается осмыслить, как проходили сборы, что них получилось. Что почувствовали?

Во втором раунде игрокам надо собираться используя формулировку
«Да, хорошая идея, но лучше вместо этого возьмем…»
Пример:
–
Давай возьмем палатку
–
Да, хорошая идея, но лучше вместо этого возьмем надувную кровать
–
Да, хорошая идея, но лучше вместо этого возьмем яхту
–
Да, хорошая идея, но лучше вместо этого возьмем переносной хостел.

Снова предложите командам поделиться ощущениями.

В третьем раунде ведущий предлагает игрокам использовать формулировку «Отличная идея, а еще к этому мы возьмем…»
Пример
–
Давай возьмем спички
–
Отличная идея, а еще к спичкам мы возьмем дрова.
–
Отличная идея, а еще к дровам мы возьмем шампуры.
–
Отличная идея, а еще к шампурам мы возьмем шашлык.
И снова дайте им минуты три-пять.

Потом предложите поделиться ощущениями.
Как собираться было проще?
Что вы чувствовали несмотря на то, что знали, что все это игра?
В каком из раундов сложилась история?
Где было больше взаимодействия?
В каком случае вы смогли больше самореализоваться?

Эта наглядно показывает как разрушительно «работает» отрицание в коммуникации. И даже как любимая многими форма «да, но» все равно все губит.

Если въедаться в детали, то отрицание превращает игру в перечисление никак не связанных вместе предметов. более того в голове начинается хаос, потому что в итоге за час таких «сборов» они не собрали в поход ничего.

«Да, но» превращает все в соревнование. Часто вы будете замечать, что игроки невольно начинают соревноваться выбирая предметы из одного ряда:

–Спички

–Да, но лучше зажигалку

–Да, но лучше газовую горелку

Если вы в жизни играете в такие игры, то чаще всего слишком фокусируетесь на этом соревновании, а на деле забываете взять то, что можно было бы приготовить на костре или спастись от дождя.

Эта игра простая и медленная демонстрация того, во что может превратиться ваша жизнь, если вы примете и имплиментируете принципы импровизации в свою жизнь: общение станет проще и продуктивнее, ваши отношения с людьми станут крепче и начнут производить истории, события, бизнес, семьи и произведения искусства. Надо только отказаться от отрицания и избегать «да, но».

Поздравляю, теперь вы счастливый человек и знаете (но скорее всего еще не умеете), как правильно общаться. Осталось только сколотить команду людей, которые тоже будут исповедовать эти принципы.

Принцип тотального принятия всего, что «дает» партнер и есть ключ к хорошей коммуникации. Он состоит в том, чтобы искать позитивное во всем, что предлагает вам реальность, будь то обстоятельство исходящие от вашего партнера по сцене или заданные залом обстоятельства.

Эти принципы гораздо важнее для жизни, чем для сцены. Для семейных отношений и бизнеса. Поэтому описывая игры в этой книге я часто буду возвращаться к тому, как данные тренировки могут сделать качественней вашу каждодневную коммуникацию.

Глава 6. Страх Общения.
6.1 Кейс «Валерины Глаза»



Чтобы не быть голословным, вот вам пример одного моего ученика Валеры, у которого были большие психологические сложности с публичными выступлениями и с тем, чтобы вообще смотреть человеку в глаза при общении.

Страх публичных выступлений во всей своей красе.

Мы обсудили с Валерой и саму проблему и ту драму из детства, что к ней привела.

– Вот с психологом даже занимаюсь раз в неделю… – соображал в слух Валера.

С сожалений я пытался подобрать нужные слова:

– Но, понимаешь, психологи занимаются тем, что было. Копаются в прошлом. Психология как учебник истории: даже если выучишь наизусть все даты – никак тебе это не поможет предсказать, что будет завтра.

– А чо делать тогда?

– Вот именно. Важно, что ты будешь «делать». Смотри: есть такое простое упражнение: идешь в людное место. Никольская или Красная Площадь. Или переход на какой-нибудь популярной станции метро. Например на Киевской или на Курской.

– Ну…

– Стоишь спокойно, никого не трогаешь, но если видишь людей, которые замешкались и смотрят по сторонам, то подходишь и говоришь: «Вам что-нибудь подсказать?»

– Хм… Да им же не надо это.

– Это только так кажется. Половина будет адресовать свой внутренний вопрос тебе. Будешь подсказывать и пробовать смотреть в глаза. Смотреть в глаза людям, которым ты нужен, которые ищут от тебя помощи, гораздо проще. А когда ты еще и грамотно дорогу укажешь, то увидишь благодарность. Улыбку. «Спасибо».

– Кстати да, у меня было пару раз такое.

– Главное, что твой мозг будет тренироваться. И выстроятся новые нейронные связи: «Я говорил с человеком и смотрел в глаза – он улыбался». Вместо старых.

Валера, не сразу конечно, но начал так делать. Через полгода это вошло в привычку – помогать тем, кто рядом замешкался.

И через девять месяцев его поведение на сцене в стендапе сильно изменилось. Ушел этот взгляд прячущийся в листочек или в пол. Он стал чаще с улыбкой смотреть в глаза поддерживающим его людям. Находить их, а не тех, кто сидит насупившись в зале и опираться на них. Развивать коммуникацию со сцены именно с ними. Все изменилось. И зритель конечно же не поймет почему.

Но ежедневная практика по пути с работы побольше времени провести на Боровицкой, где трафик «потеряшек» большой, а подсказать им ничего не стоит, потому что у всех по сути один и тот же вопрос «Как выйти к Кремлю?» – такая практика сделала свое дело.

– И зачем я только тратил время на психолога? О готов был меня «лечить» годами, а по сути мы просто разговаривали.

– Словно говорить о причинах ожирения вместо того, чтобы начать бегать.

– Во-во. Просто мозолили больную тему.

Валера стал выступать. Смотреть в глаза со сцены становилось все проще с каждым удачным выступлением и пускай пока что любая неудачная шутка в тишину вызывала у него рецидивы, но он уже видел свет в конце туннеля.

Мы уже перестали заниматься, когда я встретил его на Петровке через год. Он выходил из самого популярного московского клуба Moscow Standup Store.

– Сегодня у нас был сольник на троих! – его глаза горели, а зрители выходившие из клуба фотографировались с ним и смотрели как на звезду.

От взрослого человека, боявшегося смотреть в глаза даже при разговоре с малознакомым человеком не осталось и среда. Даже осанка у него изменилась, так как взгляд стал более прямым и положение головы «орлиным».

Иногда, чтобы подняться на огромную гору – сначала нужно вытащить крохотный камушек из ботинка.

Выполните задание:

Запишите, где в вашем городе есть место, где людям нужна помощь прохожих?

_____

_____
_____
_____

Где по пути с работы вы могли бы подсказывать прохожим дорогу?

_____

_____
_____
_____

Когда вы сможете сделать это в первый раз?

_____

_____
_____
_____

Что вы почувствовали, делая это?

_____

_____

_____

_____

6.2 Страх Общения в Каменном Веке



Это лишь одна из иллюстраций, как можно вытащить наш эмоциональный интеллект из «болота» рутины, даже если ситуация запущенная. Есть и другие упражнения или даже правильнее сказать «привычки», которые могут изменить вашу личность в лучшую сторону.

Ежедневно мы живем в повседневности и у большинства людей необходимости знакомиться, вовлекать, направлять и управлять другими людьми нет. Поэтому наш эмоциональный интеллект может годами пребывать в дремлющем состоянии. Пропуская вперед более ретивых соплеменников.

Я нарочно привел пример для самых трудных случаев, но не требующих шоковой терапии или хирургического вмешательства. Страх публичных выступлений, страх незнакомцев

– вообще штука совершенно не постыдная, а в историческом прошлом очень даже полезная. Особенно для детей.

Нужно вполне отдавать себе отчет, что в племенные, до государственные времена ситуация, когда на вас смотрит сразу множество людей могла возникать только в одном случае: вас осуждают и скорее всего хотят съесть.

Вам смотрят в глаза только при конфликте. Когда хотят контролировать движение ваших зрачков, чтобы предугадывать действия в драке. Это по прежнему так у большинства приматов. Но не у человека. У нас, в отличие, например от шимпанзе, зрачки сильно заметны на бельмах глаз. Поэтому мы можем передавать информацию не только мимическими мышцами лица, голосом, языком жестов, но и «языком зрачков», то есть одним лишь движением глаз.

Вспомните, как много может сказать вам непроизвольное закатывание глаз у партнера на первом свидании или резко указующее движение зрачков при розыгрыше товарища.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, купив полную легальную версию на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.