

Персонализация отношений в коллективе.

Семенникова Марианна Геннадьевна



Джек Митчелл

Обнимите СВОИХ СОТРУДНИКОВ

Прививка от жесткого
менеджмента



Jack Mitchell
Hug Your People

[Хороший перевод!]

В лексиконе Джека Митчелла, владельца успешной сети магазинов одежды в США, нет слов «босс» или «подчиненный». Эти понятия просто не уживаются в свободной и **счастливой атмосфере** его организации, где каждый сотрудник чувствует, что его по-настоящему ценят. Приятные мелочи, незначительные знаки внимания или совместный выходной могут сделать многое для успеха компании. Митчелл делится в этой книге своим пятидесятилетним опытом реального руководства и открывает секреты успешной мотивации персонала.

Что такое персонализация взаимоотношений в коллективе? И как она влияет на повышение эффективности работы?

ПЕРСОНАЛИЗАЦИЯ - *англ.* personalization; *нем.* Personalisierung. Процесс, в результате которого социальные отношения принимают личностный характер.



Персонализация взаимоотношений означает, что сотрудники общаются как обычные реальные люди, а не роботы, «думающие» только о рабочем функционале и должностных инструкциях.

Такие люди знают, что Сергей не просто электромеханик, а человек, который любит сплавляться на байдарках и растит восьмилетних близняшек.



Светлана не просто работает в бухгалтерии, а участвует в марафонах и любит вишневый пирог.

В коллективах не ограничиваются и не урезаются отношения сотрудников, напротив, создаются условия сделать их полноценными. А создание полноценных отношений между людьми означает, что между ними складываются личные отношения. И это очень важно, потому что персонализация рабочих отношений способствует созданию эффективной коммуникации.

Без коммуникации организация умирает.

В данной книге рассказывается, как проявлять заботу о сотрудниках при помощи созданной в компании **культуры объятий**.

Обниматься можно по-разному. Можно на самом деле заключить человека в крепкие, медвежьи объятия. В данном случае это слово будет использоваться в качестве метафоры. Будем считать, что **объятие — это любое положительное или позитивное действие, жест или проявление чувств**.

Персонализация отношений означает, что вы пытаетесь выяснить, что людям важно и как они себя чувствуют. Тогда у вас получится «обнять» их таким образом, чтобы они подумали: «Ого, они действительно обо мне заботятся, им не все равно. Вот это приятное место для работы»



В чем плюсы таких отношений в коллективе.

ПЛЮС № 1: Благоприятная атмосфера.

Во многих компаниях руководство согласно тратить много денег на совместное времяпровождение сотрудников, для того, чтобы создать теплые **отношения в коллективе**, сделать его единым целым с высокой эффективностью работы. Когда идешь на работу и понимаешь, что там тебя окружают неприятные люди, когда не с кем и поговорить – работа будет сплошной каторгой.

Другое дело, когда есть друг на работе! Совсем с другим настроением будешь идти на работу.

Не редко можно услышать « Меня не совсем устраивает моя заработная плата, уйти бы куда, но у меня такой коллектив, что вряд ли я еще найду такой».

Психологический климат в коллективе не менее важен, чем оплата труда, а для многих и более важен.

И обратный пример. Работа интересная, сотруднику она нравится, платят хорошо, но он ищет другую работу. Оказывается в коллективе тяжелый психологический климат.

ПЛЮС № 2: Помощь.

Редко во всем коллективе найдется человек, который готов бескорыстно потратить свое время и силы, чтобы помочь тебе разобраться с работой, которую ты сделать, просто не успеваешь. Но близкий друг по работе обязательно выручит в трудную минуту.

ПЛЮС № 3: Информированность.

Человек, который держится в коллективе один, часто страдает от недостатка информации и общения. Итак, имея на работе друга, Вы будете в курсе всех дел.

ПЛЮС № 4: Предупредят об опасности.

Когда что-то неладно и над Вами собираются тучи, кто первым сообщит Вам об опасности, как ни Ваш единомышленник? Так Вы сможете основательно подготовиться к текущей ситуации и все обдумать.

Позитивная энергия сотрудников — основа достижения успеха в любом бизнесе.

Основные принципы отношения к сотрудникам следующие:

- быть по отношению к ним внимательным,
- верить им,
- помогать им испытывать гордость за свою работу,
- участвовать в работе и жизни коллектива,
- также щедро признавать их заслуги.

Все пять принципов внутренне связаны и вместе дают мощнейший синергетический эффект и потрясающие результаты.

Если вам удастся успешно привить в компании все пять принципов, вас будут окружать лояльные и продуктивные сотрудники-коллеги. Вы создадите сильнейшую из сильнейших команд. Ключ к этому — персонализация, позитивный настрой и страстное отношение к работе.





Итак разберем подробнее те составляющие, которые помогут создать благоприятные отношения в коллективе:



- внимательность,



доверие,



честность,



- участие,



- признание.

Внимательность

❖ Знайте сотрудников по именам — тех, кому вы подчиняетесь, тех, кто подчиняется вам, а также тех, чья работа имеет огромное значение для достижения ваших планов.

«Обнимайте» сотрудников всеми возможными способами, учитывая их вкусы. Делайте это постоянно и искренне. Улыбайтесь, благодарите, поздравляйте их с праздниками.



❖ Знайте их интересы и проблемы – это поможет вам персонализировать отношения и «обнять» сотрудника/коллегу именно тогда, когда ему это будет крайне необходимо.

❖ Не все объятия достигают своей цели. Не дарите бутылку сотруднику, который пытается бросить пить, или конфеты диабетiku. Следите за сигналами, которые показывают, что ваш подарок пришелся не к месту. Исправьте ситуацию с улыбкой, еще раз «обнимите» сотрудника и добавьте еще один подарок, чтобы компенсировать первоначальную ошибку, тем самым вы покажете сотруднику неформальное отношение к данному процессу.

Внимательность

- ❖ Культура внимательности (если вы создадите ее в вашей компании) привлечет хороших и позитивных людей, которые уже никогда не покинут компанию.

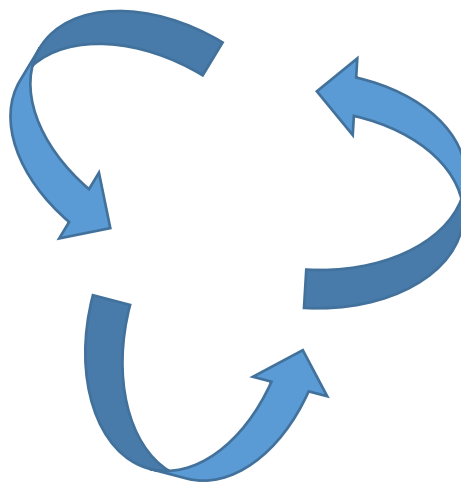
И производительность от этого только увеличится — ведь люди работают лучше всего тогда, когда они хорошо себя чувствуют.

Когда люди благодарны за созданные рабочие условия, они начинают делиться своим хорошим настроением с окружающими.

Они будут с удовольствием «обнимать» клиентов.



Внимательность



Доверие

Необходимо поддерживать честность.
Не наказывайте сотрудников за честные ошибки.

Правила холодны, негибачемы и зачастую убивают доверие.
Составляйте списки, чего вы ожидаете от своих сотрудников.

Если кто-то сделал ошибку, то лучше сказать, что он сделал меньше, чем от него ожидали (или ожидал он сам).

Доверие

Доверие — это обстановка, в которой нет никаких сюрпризов. Это ситуация, в которой никто ничего не скрывает и нет места полуправде. Касается всех от руководителей до рядовых сотрудников.

Будьте последовательны и делайте то, что говорите. Непоследовательное поведение быстро уничтожает атмосферу доверия.

В некоторых компаниях любят без конца проверять сотрудников. Не делайте этого. Будьте осторожны, чтобы не стать церберами. Лучше спросить как дела? Это объятие, это позитив, это более мягкий и эффективный способ

Доверие

Крайне важно доверять сотрудникам в мелочах, потому что мелочи значат гораздо больше, чем вы думаете.

Когда возникает щекотливый вопрос, лучше использовать так называемый процесс обратной связи. Смысл ее примерно таков: «Могу ли я позволить себе немного конструктивной критики без того, чтобы ты воспринимал это как личную обиду?»

Необходимо давать сотруднику обратную связь не только в случаях совершения ошибок, но и относительно его успехов.

Трудолюбивому и амбициозному сотруднику необходимы четкость и честность в обсуждении результатов его работы. Все ценят адекватное признание своих заслуг.

Гордость

Победа – это общая заслуга.

Где бы ты не трудился , любая работа имеет большое значение. Вклад каждого сотрудника идет в общую копилку процветания предприятия.



Для победы в матче важны не только основные игроки, но и запасные, которые вступают в игру, когда кто-нибудь на поле получил травму. Каждый должен себя чувствовать частью одной команды и гордиться общими победами!

Гордость

Давайте понять сотрудникам, что они главное достояние вашего предприятия.

Рабочее место – продолжение дома. организуйте рабочие места так, чтобы сотрудники чувствовали себя на работе так же удобно, как дома.

Развитие гордости у сотрудников

Раструбите об этом всем: Если у вас появились хорошие новости, расскажите о них всем. Пусть хвалебные высказывания цитируют и произносят при личных встречах, на собраниях сотрудников, пусть они появятся на досках объявлений и в письмах коллегам.

Поддерживайте социально полезные инициативы, вовлекайте в них сотрудников. Проводите благотворительные и общественные мероприятия

Поддержите сотрудников аплодисментами: очень, очень важно вовремя отмечать вклад сотрудников. Овации стоя – лучший способ выразить уважение.

Участие

Одному не справиться.

Все должны почувствовали себя участниками процесса принятия решений и утверждения стратегий.

Этого можно добиться путем внедрения пяти принципов участия, которые помогают создать единую команду.

1. Приглашать.

Обсуждайте все возникающие вопросы с коллективом.

2. Вкладывать.

Стремитесь получить вклад (мнение) всех, а не только руководителя.

Используйте полученную информацию.

Лучшим способом узнать о том, что сотрудник хотел бы вложить в общее дело, будут фразы «Мне нужна твоя помощь» и «Что ты думаешь?».

3. Участвовать.

Каждый приглашенный сотрудник должен иметь право участвовать в принятии решения.

4. Задействовать

Чтобы вдохновлять сотрудников на претворение планов, вам необходима честная коммуникация. Говорите сотрудникам не то, что, по вашему мнению, им стоит знать, а то, что они хотят знать.

Как об этом узнать? Просто. Спросите их.

5. Вовлекать: это кульминация процесса

Признание

- ❖ Дело не только в деньгах: деньги – не единственный и даже не главный способ мотивации.
- ❖ Используйте фотографии сотрудников в рекламе, собирайте обеды в честь сотрудников – делайте все, чтобы люди чувствовали, что они особенные и их ценят.
- ❖ Главное в программе поощрений – это продолжительность и последовательность: если вы сворачиваете программу поощрений, едва начав, у сотрудников на протяжении многих лет может остаться дурное послевкусие.
Не начинайте ничего, что не сможете долго поддерживать.
- ❖ Справедливо не значит поровну: способности сотрудников различны, поэтому вознаграждение должно быть разным, но справедливость должна сохраняться.
- ❖ Поддерживайте сотрудников в тяжелые для них времена: сотрудники могут столкнуться с личными проблемами – конфликтами в семье или зависимостью. В жизни может случиться все, что угодно. Делайте все возможное, чтобы им помочь (главное не оставлять человека один на один с его трудностями).

Я уверена, что вы уже претворяете в жизнь некоторые из приведенных советов. Главное – это продолжать строительство на заложенном фундаменте.

Как я уже говорила, большинство упомянутых сегодня техник не стоят ни копейки. Это всего лишь вопрос вашего отношения. Для их внедрения не потребуются выделение специальных бюджетов или прием на работу новых сотрудников. Нужно только желание.

Так что не откладывайте. Будьте внимательными и поблагодарите кого-нибудь из вашего офиса. Верьте вашим коллегам. Передайте им чувство гордости. Включайтесь в процесс принятия решений всеми возможными способами. Признавайте их заслуги.

Пять простых принципов в состоянии изменить душу коллектива и жизнь всех ее сотрудников. Попробуйте – сегодня, завтра и навсегда. Вы будете счастливы и ни о чем не пожалеете. Измените бизнес-приоритеты и сыграйте в замечательную игру обнимания, и я уверяю, что, однажды начав, вы не сможете остановиться.

В своем отделе мы обнимаем друг друга, и нам это очень помогает. Это поможет и вам.

