

ЭФФЕКТИВНАЯ КОММУНИКАЦИЯ В КОМАНДЕ

КОМАНДА – ЛИНИЯ ГОРИЗОНТА

Команда – всегда искусственное образование.

Команду нужно создавать и поддерживать за счет коммуникации и взаимодействия.



ПРОСТРАНСТВО ДЛЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

BANK OF AMERICA СТОЛКНУЛСЯ С «ВЫГОРАНИЕМ»
КОЛЛЕКТИВОВ КОЛЛ-ЦЕНТРА

БЭН УЭЙБЕР ПОРЕКОМЕНДОВАЛ ИЗМЕНИТЬ ГРАФИК
РАБОТЫ, ЧТОБЫ У СОТРУДНИКОВ СОВПАДАЛ ЕЖЕДНЕВНЫЙ
ПЕРЕРЫВ НА КОФЕ

ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТЬ ВЫРОСЛА НА
20%, А ТЕКУЧКА КАДРОВ СНИЗИЛАСЬ С
40% ДО 12%

ПРАКТИКУМ ПАЗЛ СМЫСЛОВ

ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ПОЛЕ

Каждый участник говорит:

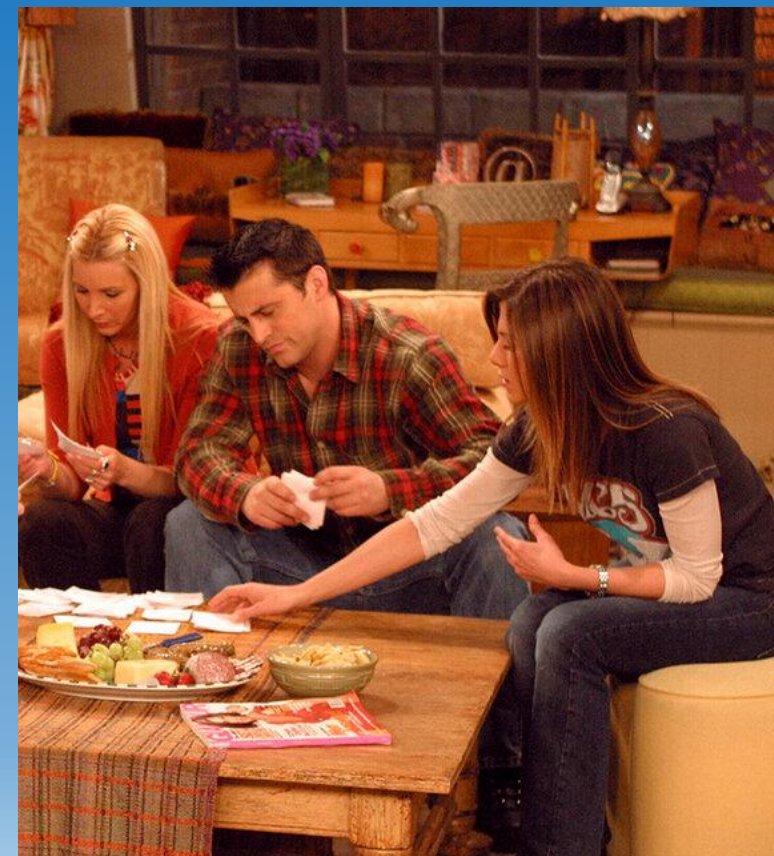
- Для меня в рабочей
- коммуникации важно...
- Для меня в неформальной
- коммуникации важно...



ПРАКТИКУМ ПАЗЛ СМЫСЛОВ

КОМАНДНОЕ ПОЛЕ

- Найдите общее. На основании этого сформируйте по 3 правила коммуникации в вашей команде: формальной и неформальной.
- Будьте готовы провести короткую презентацию от команд.



РАЗБОР ПОЛЁТОВ

- запланированная встреча членов команды (или 1-1) для подведения итогов проекта (задачи) после его завершения.

ЗАЧЕМ?

Повышает степень осознанности действий команды.

КОГДА?

После значимых достижений или неудач.



АЛГОРИТМ

Обратитесь к одному из коллег и дайте ему обратную связь по алгоритму:

- Продолжай...
- Пожалуйста, перестань...
- Начни в будущем...

Скажите комплименты и выразите благодарности друг другу.

ПРАКТИКУМ

Вспомните сотрудника/коллегу/друга, с которым вы в последнее время решали сложную задачу.

Напишите в чат рекомендации ему по схеме, обязательно напишите все 3 пункта:

- Продолжай и дальше (действия полезные, конструктивные) ...
- Пожалуйста, перестань (действия вредные, неконструктивные) ...
- Начни в будущем (как человек может ещё улучшить свою работу)...

КОМАНДНЫЙ АЛГОРИТМ

1. Каждый рассказывает, что он сделал в проекте.
2. Каждый анонимно оценивает персональный вклад каждого в %.
3. По каждому участнику проекта все оценки вклада усредняются. Проверяется, чтобы сумма вкладов равнялась 100%.
4. Команда обсуждает получившиеся %% вклада с точки зрения согласия или несогласия.
5. Утверждается финальная версия вклада в %.
6. При необходимости % вклада переводится в деньги, дни, бонусы, то есть в конкретное вознаграждение.

ПРАКТИКУМ



Командная задача – доставить подвески из Англии во Францию.

Команда: Д'Артаньян, Атос, Портос, Арамис.



Командная задача – вытащить репку.

Команда: дед, бабка, внучка, Жучка, кошка, мышка.

Выберите один сюжет и распределите между участниками команды 100% вклада в решение задачи.

ПРАКТИКУМ

Инструкция для работы в группе

1. Распределите роли.
2. Проведите разбор полетов по алгоритму.
3. Сформулируйте кратко выводы и будьте готовы выложить их в чат.

Поставьте в чат «+», кто понял инструкцию.

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕМ

- синхронизация членов команды,
которая помогает повысить
эффективность и удовольствие
от совместной работы.

ЗАЧЕМ?

повышает качество
взаимодействия и коммуникации.

КОГДА?

Регулярно или после окончания проектов



УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕМ

1. Насколько вы удовлетворены взаимодействием друг с другом, точнее с каждым в команде?
2. Представьте, что у нас есть 100 возможных процентов для каждого и предстоит оценить удовлетворенность взаимодействием с с ним.

100% - абсолютно удовлетворен взаимодействием

0% - абсолютно не удовлетворен взаимодействием

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕМ

Когда вы оцените удовлетворенность взаимодействием с каждым членом команды, включая лидера, для каждого продолжите фразу:

"Чтобы с тобой было 100% удовлетворенность взаимодействием, пожалуйста ... (что и как именно стоит делать?)»

В результате получаем:

- индивидуальные средние показатели;
 - среднее значение по команде;
- перечень предложений для каждого

По данным Оксфордского словаря, это слово стало главным по частотности употребления в 2018 году.

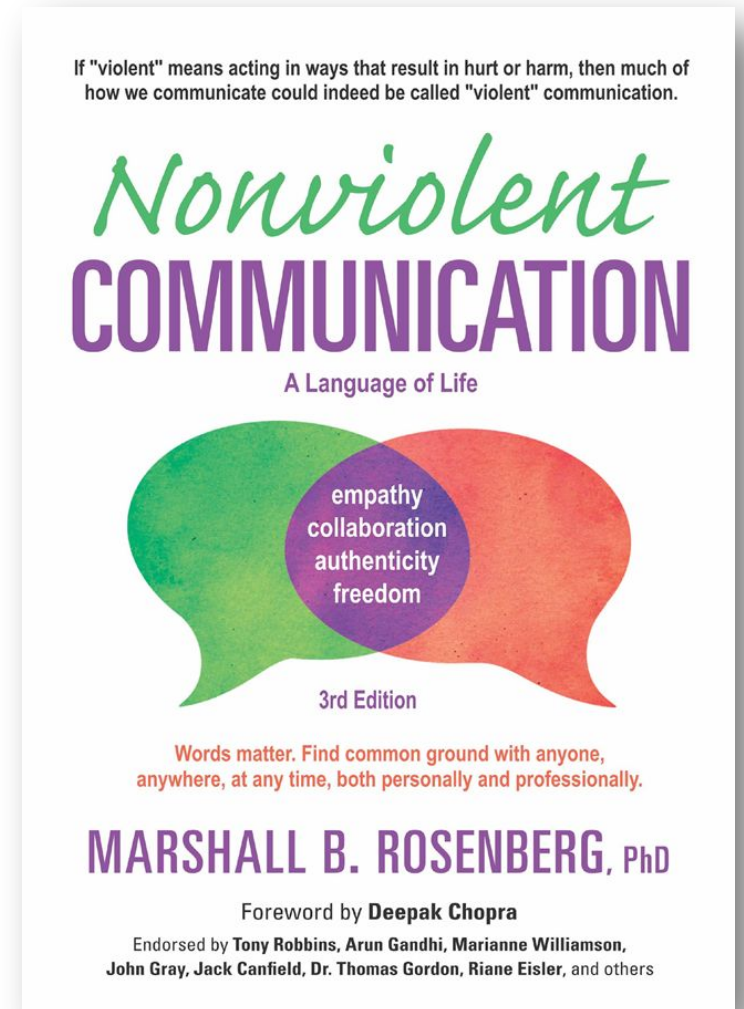
Какое это слово? Напишите в чат

ТОКСИЧНЫЕ ПРИВЫЧКИ

- Отрицание ответственности
- Моралистические суждения
- Сравнения
- Критика
- Требования вместо просьб
- Непрошенные советы
- Перетягивание внимания на себя

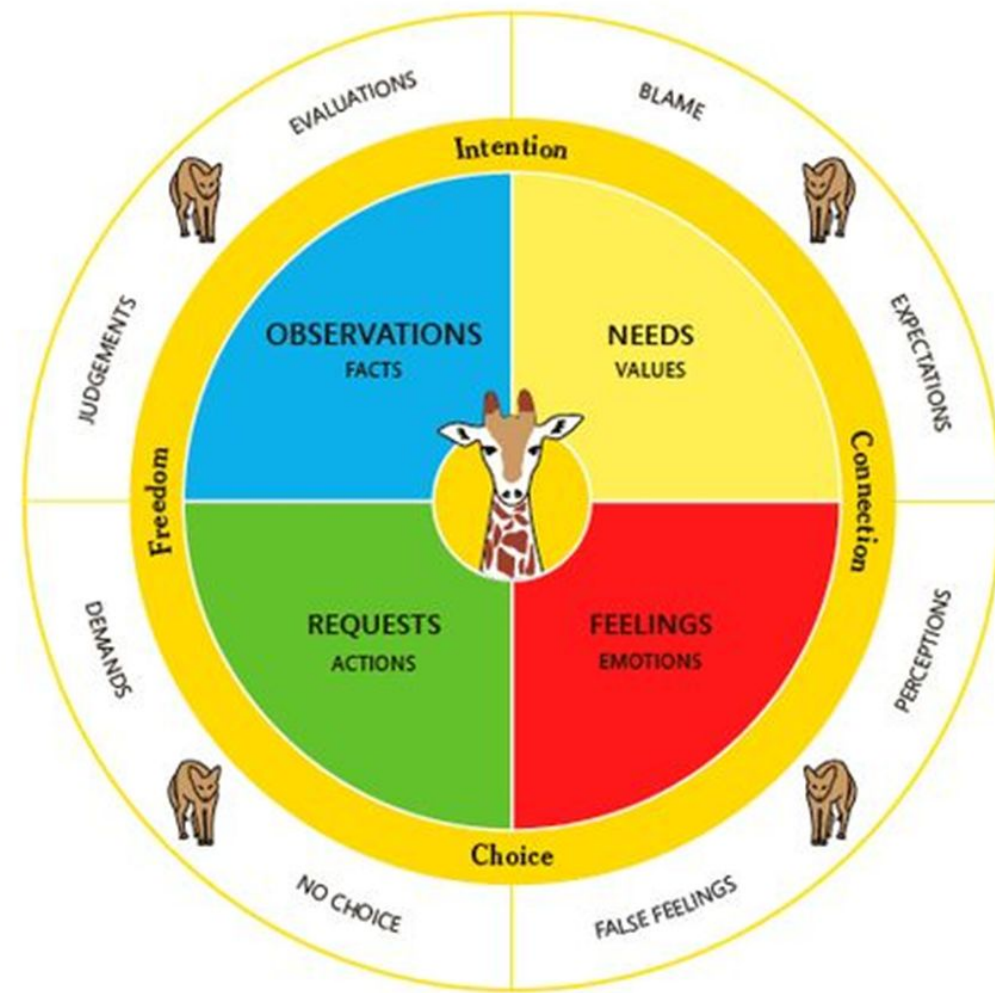
НЕНАСИЛЬСТВЕННОЕ ОБЩЕНИЕ

- Все люди обладают способностью к сопереживанию и состраданию.
- Люди прибегают к “насильственному” общению, когда не находят лучших стратегий для удовлетворения своих потребностей.



4 КОМПОНЕНТА ННО

1. **Наблюдения** - факты, без оценки или суждения
2. **Чувства** - эмоции, не мнения или умозаключения
3. **Потребности** - отсылка к нашим ценностям, без обвинений и ожиданий
4. **Просьбы** о конкретных действиях, без требования



НАБЛЮДЕНИЕ

Переделайте фразу, заменив
оценку на наблюдение:

*- Ты постоянно не слушаешь
то, что я тебе говорю!*

ЧУВСТВА/ЭМОЦИИ

1. Я чувствую, что ты не любишь меня

2. Мне жаль, что ты уходишь

3. Когда вы со мной не здороваетесь, я чувствую, что ко мне проявляют неуважение

4. Когда ты так говоришь, мне страшно

5. Я рад, что вы сможете прийти

6. Ты отвратителен

7. Мне хочется ударить тебя

8. Я чувствую, что меня неправильно поняли

9. Мне очень хорошо от того, что ты сделал для меня

10. Я ни на что не годен

ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОТРЕБНОСТИ

1. Для каждой фразы определите, какая потребность скрывается за данным высказыванием?
2. Подумайте, соответствуют ли фразы правилам ННО? Если нет, то перефразируйте их.
 - Меня раздражает, когда ты оставляешь важные бумаги где попало
 - Мне грустно, когда ты опаздываешь на работу

ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОТРЕБНОСТИ

”Я чувствую *****, потому что моя потребность в
***** была / не была удовлетворена.”

Примеры некоторых потребностей:

Автономия

Оценка

Принадлежность к группе

Безопасность

Понимание

Любовь

Уважение Понимание

Любовь

Уважение

ФОРМУЛИРОВКА ПРОСЬБЫ

- Используйте позитивный язык действий.
- Избегайте частицу “не”
- Будьте конкретны, а не абстрактны

ФОРМУЛИРОВКА ПРОСЬБЫ

Определите фразы, в которых просьба сформулирована ясно и конкретно:

1. Я хочу, чтобы ты меня понял.

2. Я хочу, чтобы ты назвал один из моих поступков, который тебе понравился.

3. Я хочу, чтобы ты позволил мне быть собой.

4. Мне бы хотелось, чтобы ты не превышал ограничения скорости.

5. С вашей стороны мне бы хотелось уважения к моему личному пространству.

АЛГОРИТМ

- Опишите ситуацию безоценочно
- Скажите о своих чувствах
- Скажите о своих потребностях
- Сформулируйте просьбу

ИНДИВИДУАЛЬНАЯ ПРАКТИКА

1. Выберите ситуацию, в которой вы регулярно переходите на неконструктивный способ общения.

2. Сформулируйте речевой шаблон вашего обращения к собеседнику, используя алгоритм ненасильственной коммуникации:

- Опишите ситуацию безоценочно
- Скажите о своих чувствах
- Скажите о своих потребностях
- Сформулируйте просьбу

РАБОТАЕМ В ГРУППАХ

1. Поделитесь в группах, что у вас получилось.
2. Дайте друг другу рекомендации, как можно доработать фразы.
3. Что вам понравилось и в каких ситуациях можете использовать?

КОЛЛЕКТИВНАЯ РЕФЛЕКСОЛОГИЯ БЕХТЕРЕВА

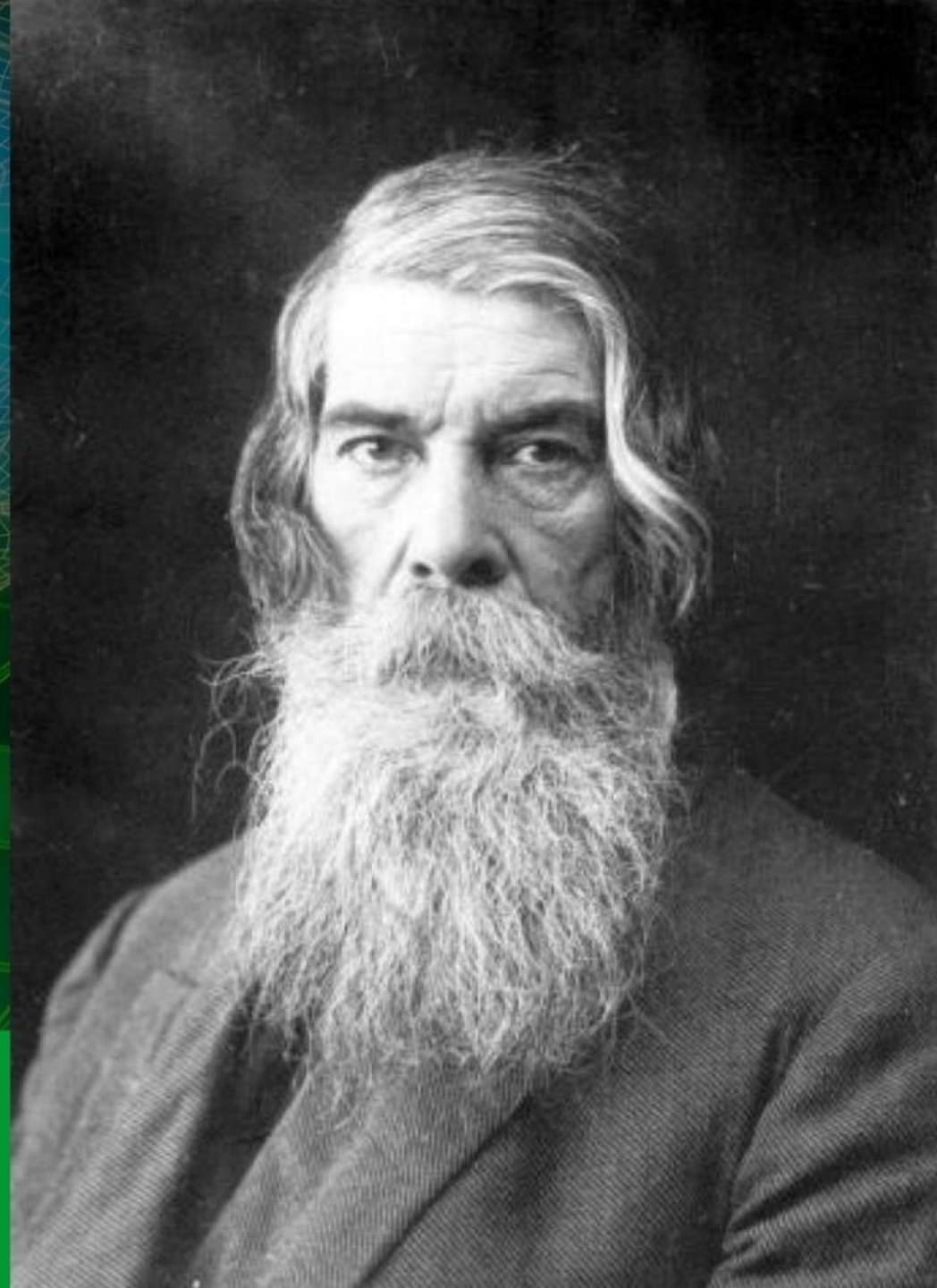
ВЛАДИМИР БЕХТЕРЕВ

ИССЛЕДОВАЛ КОЛЛЕКТИВ
КАК СОБИРАТЕЛЬНУЮ ЛИЧНОСТЬ

ОБЩИЕ ВЫВОДЫ

- ГРУППОВАЯ ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТЬ ВЫШЕ
- ГРУППА БОЛЕЕ НАБЛЮДАТЕЛЬНА
- ОБЪЕМ И ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТЬ ПАМЯТИ ГРУППЫ ВЫШЕ
- ВЫШЕ ДИВЕРГЕНТНОСТЬ МЫШЛЕНИЯ

БЕХТЕРЕВ: «ЛУЧШИЕ РЕЗУЛЬТАТЫ В ТВОРЧЕСТВЕ ДОСТИГАЮТСЯ В СОВМЕСТНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРИ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ ИНДИВИДУАЛЬНОГО И КОЛЛЕКТИВНОГО РАЗУМА»



Задавайте ваши вопросы

