

МЕТА-НАВЫКИ 2024

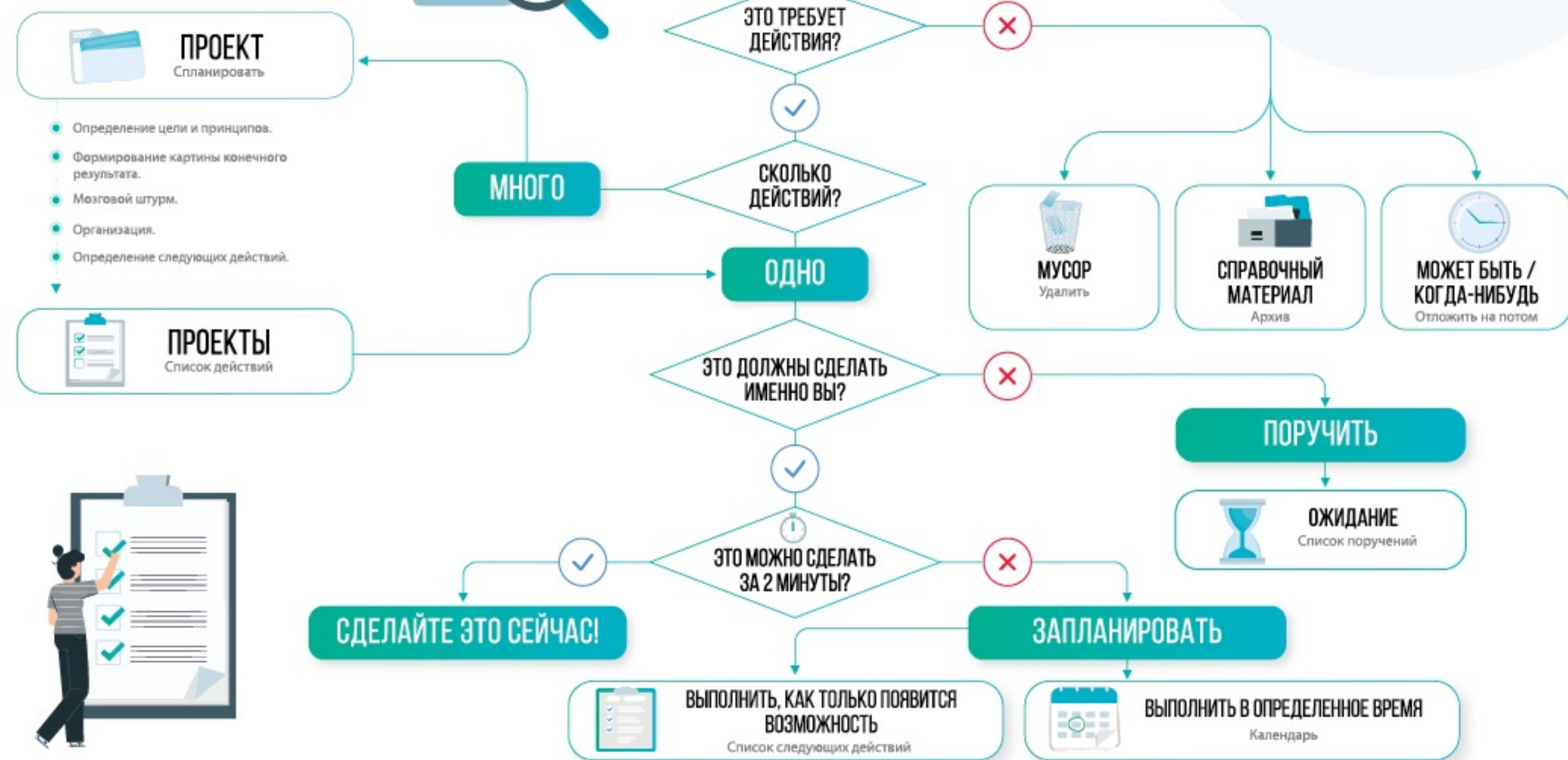


ПРИВОДИМ ДЕЛА В ПОРЯДОК ПРАВИЛА ПЕРЕПИСКИ ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ
КАК ПОМЕНЯТЬ ПРИВЫЧКИ 7 НАВЫКОВ ЭФФЕКТИВНОЙ РАБОТЫ СТОЙКОСТЬ ОБУЧЕНИЕ
СЕКРЕТЫ ОБЩЕНИЯ ЧИТАЕМ БЫСТРО ЛИДЕРСТВО КАК СОЗДАТЬ КОМАНДУ УПРАВЛЕНИЕ НАСТРОЕНИЕМ

ПРИВОДИМ ДЕЛА В ПОРЯДОК



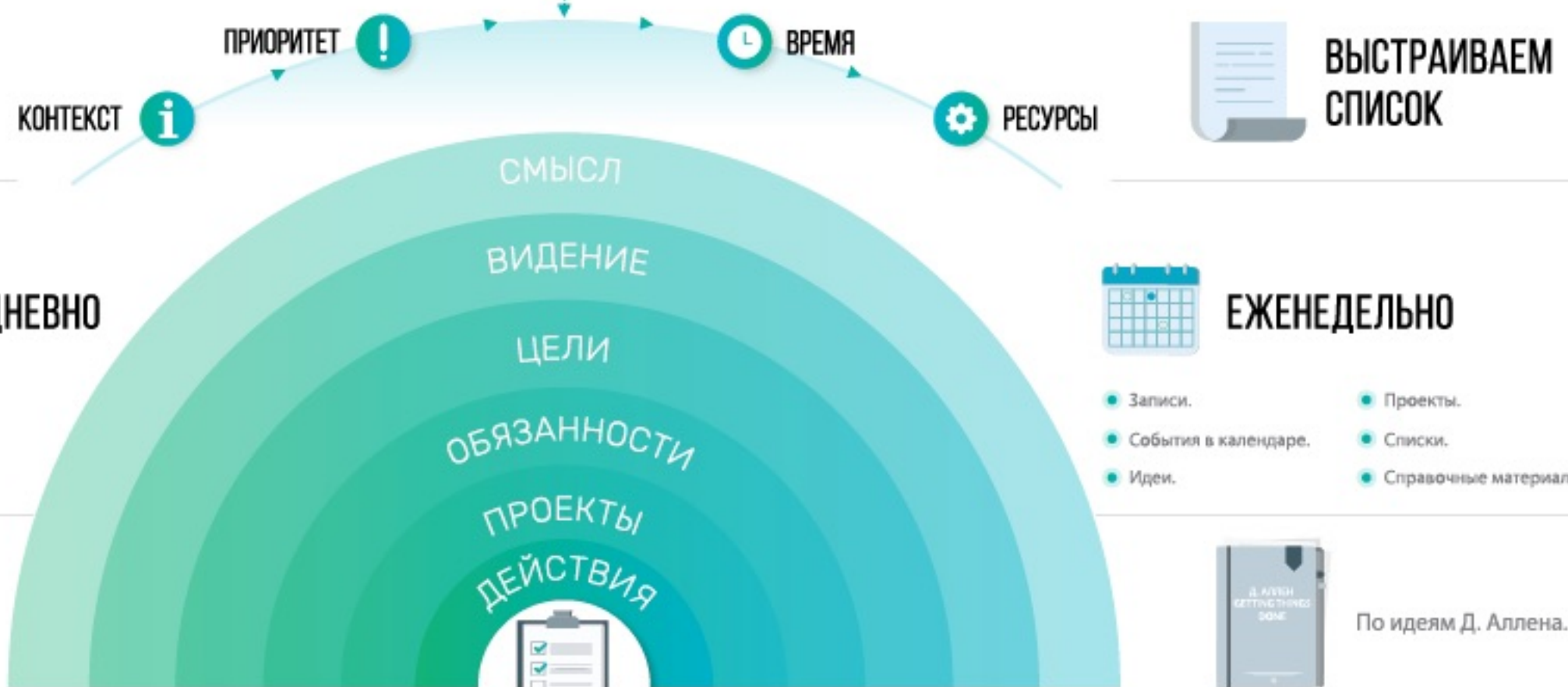
ОБРАБОТКА



ДЕЙСТВИЯ

РЕВИЗИЯ

ПЛАНИРОВАНИЕ



01 ЯНВАРЬ



ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31	1	2	3	4

СЕКРЕТЫ ОБЩЕНИЯ



3 КОМПОНЕНТА ЭФФЕКТИВНОЙ КОММУНИКАЦИИ

Самая главная проблема общения заключается в иллюзии, что оно имело место.
(Джордж Бернард Шоу)

РЕЗУЛЬТАТ

- К какому результату – конечной цели, следующему шагу или решению – я/мы стремимся?
- Почему результат важен?
- Сконцентрирован ли я на достижении положительного для обеих сторон результата?
- Я трачу больше времени на решение или на проблему?
- Что я могу сделать, чтобы позволить другому человеку почувствовать себя важным или значимым?

ТОЧКА ЗРЕНИЯ

- Понимаю и уважаю ли я точку зрения другого человека?
- Ясно ли собеседник понимает мою точку зрения?
- Есть ли в наших точках зрения что-то общее, на что можно опереться в общении?
- Можно ли четко донести мою точку зрения с помощью примеров или метафор?



СВЯЗЬ

- Внимательно ли я прислушиваюсь к тому, что было/не было сказано?
- Вслушиваюсь ли я в смысл, а не просто в слова?
- Поддерживаю ли я зрительный контакт?
- Отзеркаливаю ли я движения собеседника?
- Что показывает мой язык тела?
- Задаю ли я достаточно вопросов, относящихся к делу?
- Как я показываю искреннюю заинтересованность?

СЦЕНАРИИ:

- обычная беседа,
- решение проблем,
- переговоры,
- собрания,
- телефонные звонки.

ТРИГГЕРЫ:

- лица,
- голоса других людей,
- собственный голос,
- рукопожатия,
- объятия.

02 ФЕВРАЛЬ



ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС
29	30	31	1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	1	2	3

ПРАВИЛА ДЕЛОВОЙ ПЕРЕПИСКИ



01. ПРАВИЛЬНО АДРЕСУЕМ ПИСЬМО

- СВОЕВРЕМЕННО
- РУТИННАЯ БЛАГОДАРНОСТЬ
- ДУБЛИРОВАНИЕ
- ПРЕДСТАВЛЯЕТ ЦЕННОСТЬ ДЛЯ ПОЛУЧАТЕЛЯ
- ОБЩЕИЗВЕСТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ
- ДЛЯ ИНФОРМАЦИИ (FYI)



02. ВЫБИРАЕМ СТИЛЬ



ФОРМАЛЬНЫЙ

- Показывает административный ресурс.
- Указывает ошибки или просчеты.
- Использует существительные, а не личные местоимения.
- Констатирует.
- Предпочтение безэмоциональным выражениям.
- Канцелярские клише.
- Длинные фразы.



ЛИЧНЫЙ

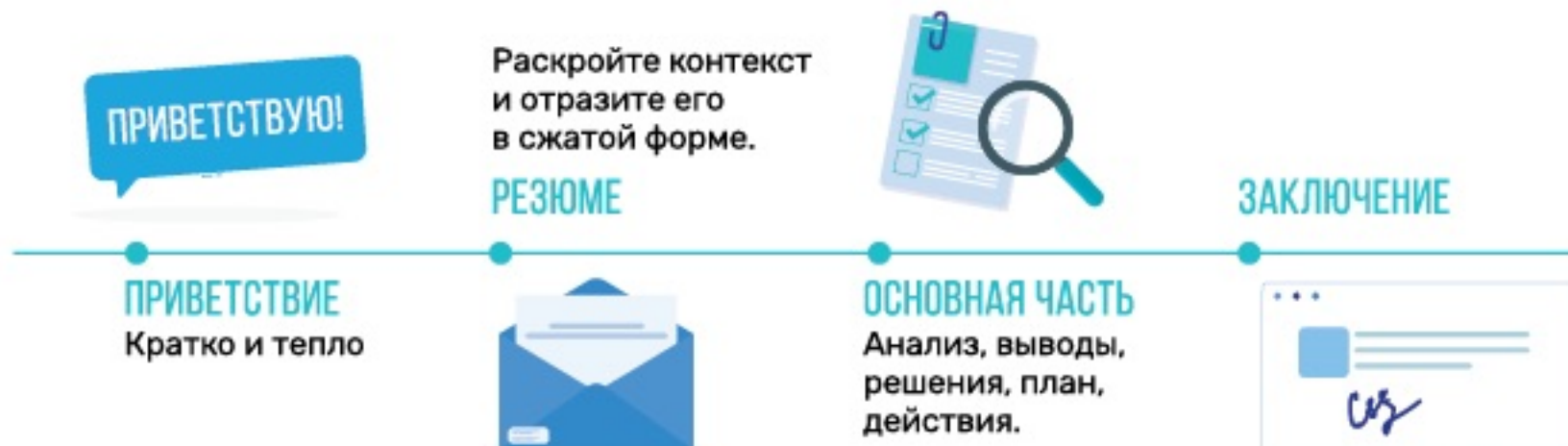
- Добивается сопереживания и вовлечения.
- Выражает чувства.
- Активно использует местоимения.
- Применяются эмоциональные фразы и суждения.
- Используйте активные обороты.
- Простые слова.
- Короткие предложения.

03. ПИШЕМ ПО СУЩЕСТВУ

ТЕМА КОНТЕКСТ + ОПИСАТЕЛЬНОЕ НАЗВАНИЕ

- Действие
- Информация
- Запрос
- Подтверждение
- Ответное действие

СОБЛЮДАЕМ СТРУКТУРУ



04. ОФОРМЛЯЕМ

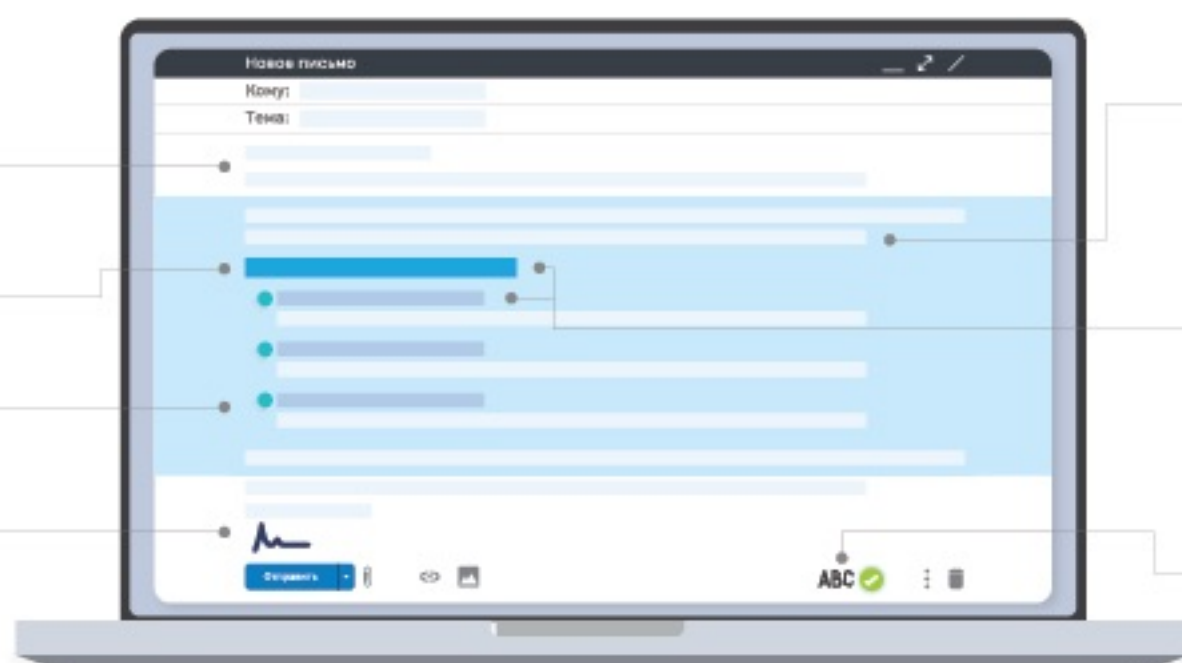
1 СТРАНИЦА

1 ВИД ВЫДЕЛЕНИЯ ШРИФТОМ

БУЛЛЕТЫ

- для коротких списков.

ПОДПИСЬ



АБЗАЦЫ

- Помогают понять сколько идей в письме.

2 УРОВНЯ ВЛОЖЕННОСТИ

- ЗАГОЛОВК.
- ПОДЗАГОЛОВК.

ПРОВЕРИТЬ ОРФОГРАФИЮ

По книге: Белка в колесе, или E-mail революция. Как справиться с электронной почтой, прежде чем она расправится с вами. Сонг М., Хэлси В., Баррес Т.

03 МАРТ



ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС
26	27	28	29	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

ЛИДЕРСТВО БЕЗ СТРЕССА

РЕАГИРУЙТЕ
КОНСТРУКТИВНО



КАК ВЫ РЕАГИРУЕТЕ НА СТРЕСС?

	Избегание	Склонность отвлекать себя от стресс-фактора и тянуть время.
	Жалобы	Склонность к выплескиванию стресса и негативных эмоций на других.
	Неуверенность в себе	Внутренние переживания и обвинение самого себя.
	Одержимость	Тенденция к сосредоточению всех сил и времени на стресс-факторе.

РЕАГИРУЙТЕ
ОСОЗНАННО

- Больше прорабатывайте стресс-факторы.
- Получите объективное представление о ваших стресс-факторах.
- Не делайте поспешных выводов.
- Отдыхайте от факторов стресса.



ОБОЗНАЧЬТЕ СВОИ ПРИОРИТЕТЫ

ОПРЕДЕЛИТЕ 3 САМЫХ ВАЖНЫХ ПРИОРИТЕТА В РАБОТЕ

Что считается приоритетом?

- ✓ Напрямую поддерживает стратегическую инициативу или потребность бизнеса.
- ✓ Это вершина вашего мастерства.
- ✓ Эта область может быть значительно улучшена в следующем месяце.



СОКРАТИТЕ ВАШ СПИСОК ЗАДАЧ

- Отложите:** перенесите задачу на более позднюю дату.
- Делегируйте:** передайте задачу коллеге или другой команде.
- Исключите:** откажитесь от выполнения задачи.

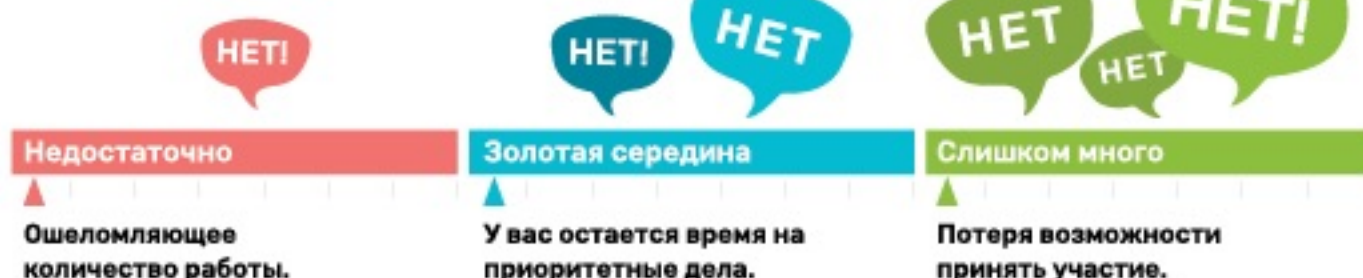
ЗАБОТЬТЕСЬ О СЕБЕ

ПРОСИТЕ ПОМОЩИ

КАКАЯ ПОДДЕРЖКА НЕОБХОДИМА?

	Материальная	Вещи, деньги, техника, стратегия, сотрудничество.
	Информационная	Экспертность, факты/информация, обратная связь, обучение, поддержка.
	Эмоциональная	Выговориться, отдохнуть, пошутить, выслушать совет или мнение.

ЧАЩЕ ГОВОРИТЕ НЕТ



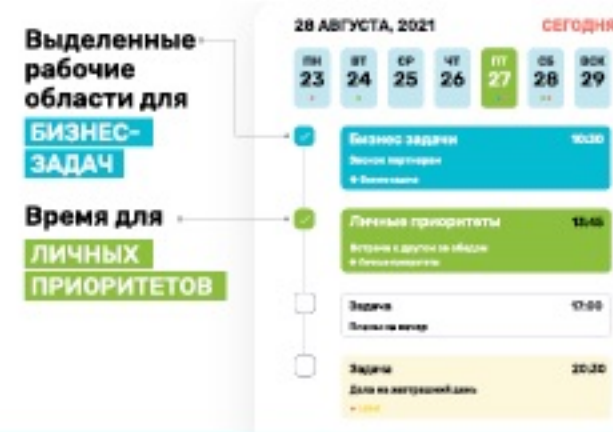
ОБРАТИТЕСЬ К РУКОВОДИТЕЛЮ

- УБЕДИТЕСЬ, ЧТО ВЫ ВЕРНО РАССТАВИЛИ ПРИОРИТЕТЫ.
- РЕШИТЕ, ГДЕ ПРИОРИТЕТ МОЖЕТ БЫТЬ ПОНИЖЕН.

ОПРЕДЕЛИТЕ ЛИЧНЫЕ ПРИОРИТЕТЫ



ВЫДЕЛИТЕ ВРЕМЯ ДЛЯ КАЖДОЙ ПРИОРИТЕТНОЙ ЗАДАЧИ



СТРОЙТЕ КОМФОРТНЫЕ ОТНОШЕНИЯ

ПРАКТИКУЙТЕ ПОЛОЖИТЕЛЬНУЮ РАЗРЯДКУ

- Устройте специальный форум. Решите, когда, где и с кем вам будет комфортнее всего.
- Установите период времени. Ограничьте ваше время для разрядки и постарайтесь его не превышать.
- Сосредоточьтесь на решениях. Оставьте немного времени, чтобы набросать возможные решения, и завершите на позитивной ноте.

СОЗДАЙТЕ ЛИЧНЫЙ СОВЕТ ДИРЕКТОРОВ

- Ровесники-лидеры в других отделах.
- Люди с другим опытом.
- Старшие лидеры и наставники.
- Люди, чьи цели схожи с вашими.

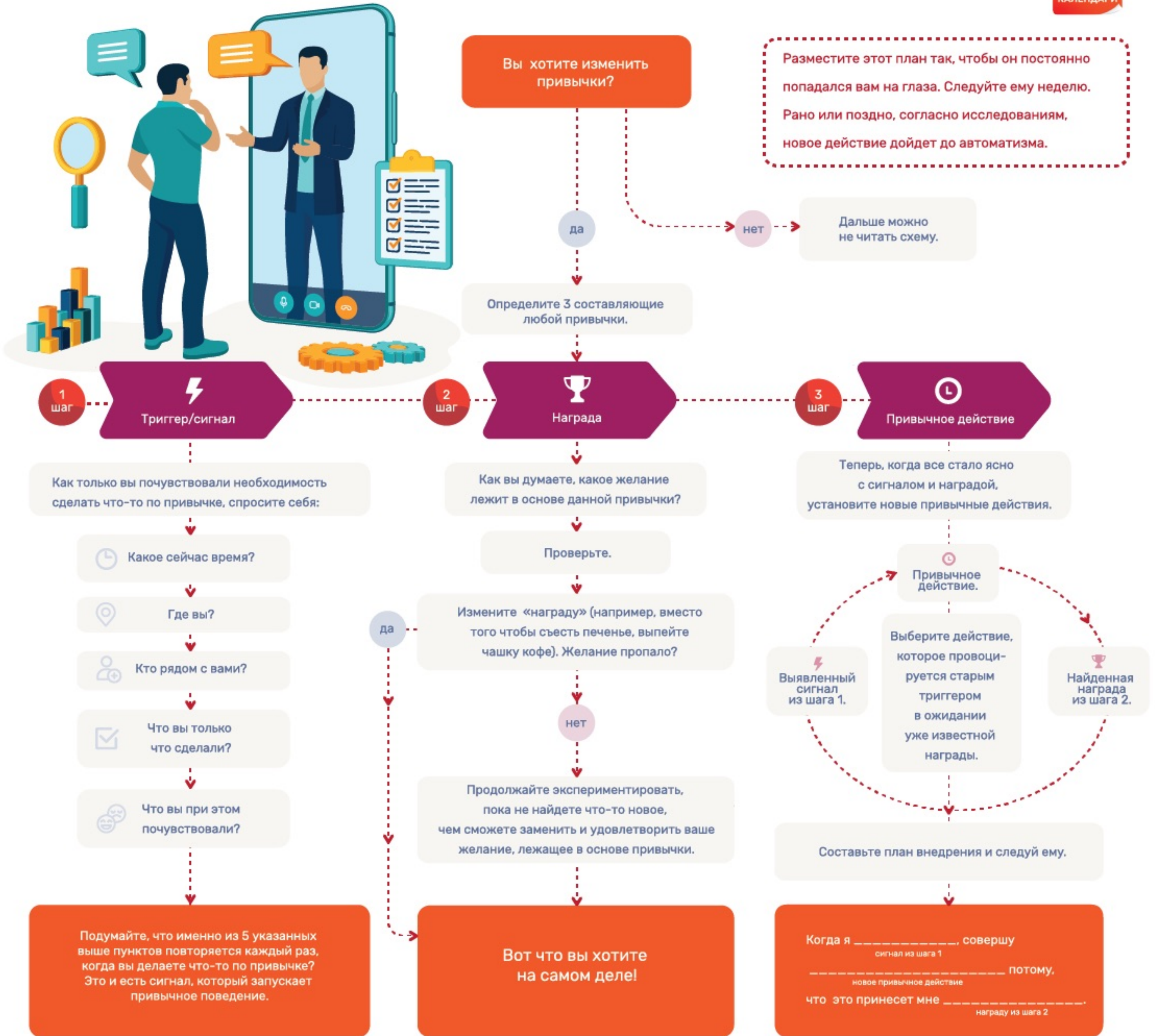


04 АПРЕЛЬ



ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	1	2	3	4	5

КАК ИЗМЕНИТЬ ПРИВЫЧКИ



По книге: Власть привычки: почему мы живем и работаем именно так, а не иначе. Дахиг Ч.

05 МАЙ



ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС
29	30	1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31	1	2

СТОЙКОСТЬ



НЕУДАЧА - НОВЫЙ ОПЫТ

Путь каждого профессионала - дорога, на которой допускались десятки и сотни ошибок. Иногда становится очевидно, что следующий шаг будет неудачным, но его все равно необходимо сделать.



СМЕНА ПРИВЫЧЕК

При тренировке полезных привычек вырабатывается определенная модель поведения, благодаря которой становится проще действовать.



ОТВЕТСТВЕННОСТЬ - ПУТЬ К ОБРЕТЕНИЮ СТОЙКОСТИ

Ответственность накладывает на человека, принявшего ее, определенные обязательства и заставляет решить задачу, несмотря на ее сложность.



УКРЕПИТЬ ХАРАКТЕР В БОРЬБЕ ЗА ЖЕЛАЕМОЕ

Нужно точно понять, чего хочется достичь, и бороться с трудностями на пути к этой цели. Именно такая борьба рождает стойкость.



ИЗБЕГАТЬ САМООПРАВДАНИЯ

Оправдание своих действий заставляет привыкать к роли жертвы и провоцировать самого себя на дальнейшее избегание серьезных задач.



УЧИТЬСЯ, ПОДРАЖАЯ

Необходимо найти для себя пример успешного человека. Следовать за кем-то всегда проще, чем пробираться через дебри самому. Кроме того, очевиден конечный результат всех трудов.



ТРЕНИРОВАТЬСЯ

Стойкость - навык, который приобретается путём постоянного совершенствования. Нужно раз за разом достигать целей и сразу же ставить новые, не оставляя времени на расслабление.



ОБУЗДАТЬ ЭМОЦИИ

Человек подвержен влиянию своих эмоций, и это нормально. Однако для успешного созидания не всегда можно давать волю гневу и другим низменным чувствам. Перед тем как дать им волю, стоит спросить себя о том, что это изменит.



МЫСЛИ МАТЕРИАЛЬНЫ

Чтобы добиться стойкости, нужно примерить на себя амплу такого человека. Чем дольше эта «маска» будет держаться, тем быстрее к ней можно привыкнуть.



ПРЕОДОЛЕВАТЬ БОЛЬ

Боль - не то чувство, которое нельзя испытывать или нужно блокировать. Ее не избежать, и единственное, что остается, единственное, что укрепит дух, - ее преодоление.

По книге: Стойкость. С трудом завоеванная мудрость для лучшей жизни. Эрик Грейтенс.

06 ИЮНЬ



ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС
27	28	29	30	31	1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

ЧИТАЕМ БЫСТРО



1

ПОДГОТОВКА



ПОСТАВЬТЕ ЦЕЛИ

- Каких изменений я ожидаю после прочтения этой информации?
- Сколько времени я готов уделять достижению цели прямо сейчас?
- Для чего предназначена эта информация?



ДЛЯ ЧЕГО ПРЕДНАЗНАЧЕНА ЭТА ИНФОРМАЦИЯ?

- Чтение для удовольствия.
- Изучение деталей и фактов.
- Общее понимание темы.

2

ЗНАКОМСТВО С ТЕКСТОМ



ОТ ОБЩЕГО К ДЕТАЛЯМ

- Найдите слова-триггеры.
- Еще раз пробегитесь по тексту.
- Определите ваши цели.



ПРЕДСТАВЛЕНИЕ О СЛЕДУЮЩЕМ ШАГЕ

- Понятие структуры.
- Дает нам стратегию.

3

ФОТО ЧТЕНИЕ



ВОЙДИТЕ В СОСТОЯНИЕ УСКОРЕННОГО ОБУЧЕНИЯ ТЕЛА И УМА



ПЕРИФЕРИЧЕСКОЕ ЗРЕНИЕ



ТЕХНИКА МАНДАРИНА

4

АКТИВАЦИЯ



Снова активируйте свой мозг, задавая вопросы о том, что привлекло ваше внимание.



Изучайте самое важное с помощью техники сканирования, фокусируясь взглядом в центр каждой страницы или столбца.



Актуализируйте свою цель для чтения.



СКАНИРУЙТЕ МАТЕРИАЛ ГЛАЗАМИ ОТ НАЧАЛА И ДО КОНЦА.

5

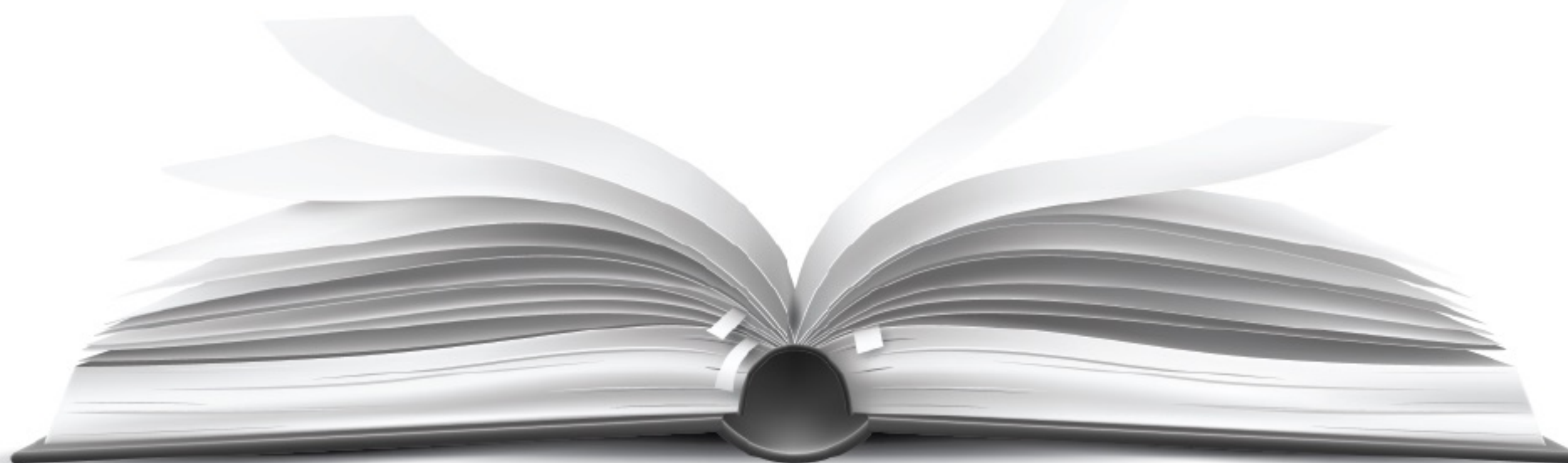
БЫСТРОЕ ЧТЕНИЕ



Затрачивайте столько времени, сколько необходимо.



Меняйте скорость в зависимости от сложности материала.



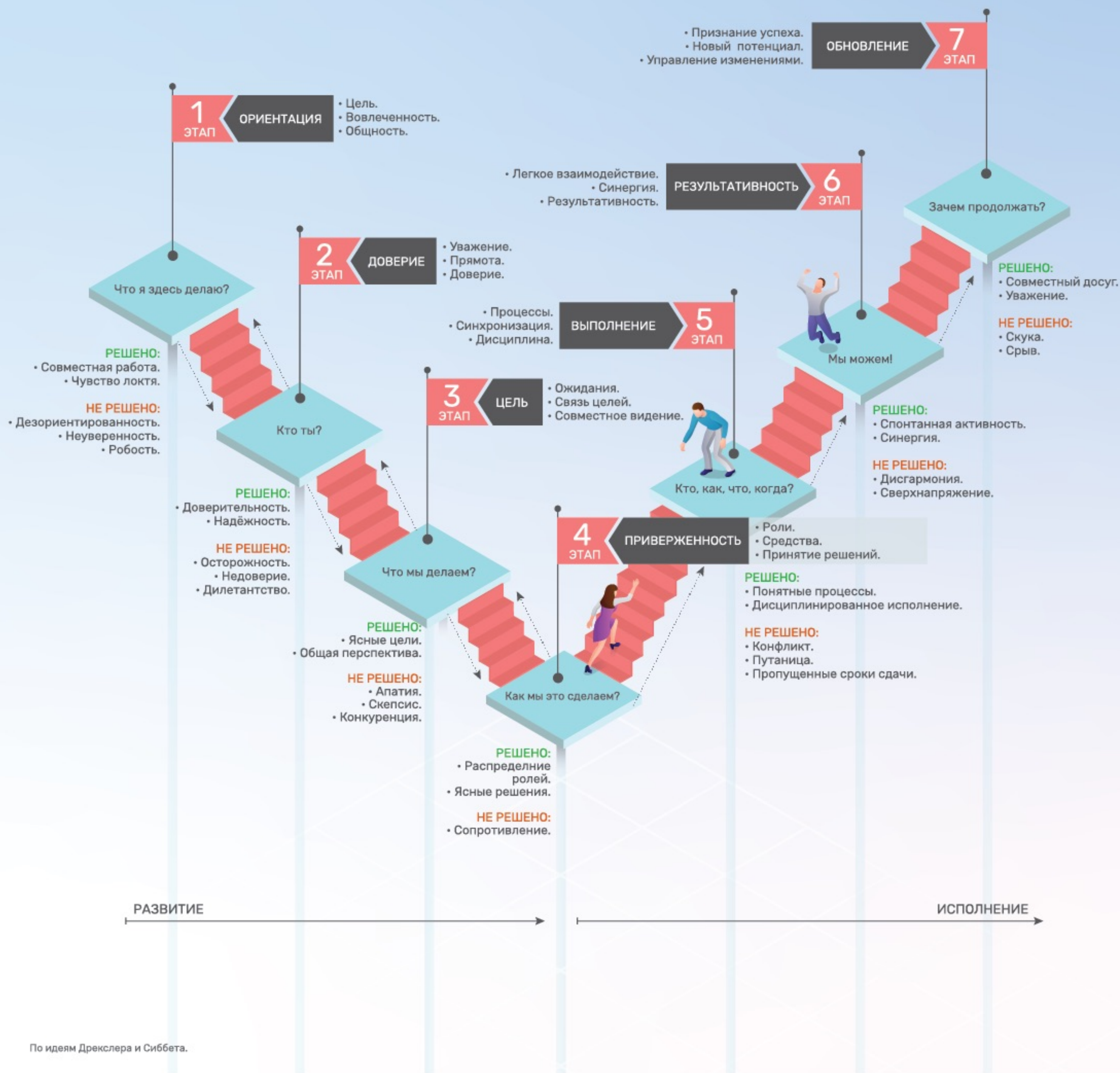
По идеям Пола Шили. Фоточтение.

07 ИЮЛЬ



ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31	1	2	3	4

КАК СОЗДАТЬ КОМАНДУ?



По идеям Дрекслера и Сиббета.

08 АВГУСТ



ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС
29	30	31	1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

УЧИМСЯ ПРАВИЛЬНО



АКТИВИСТ

«ЧУВСТВОВАТЬ И ДЕЛАТЬ»

- СТИЛЬ ОБУЧЕНИЯ**
Активное экспериментирование.
- СИЛЬНЫЕ СТОРОНЫ**
Пытливый и энергичный ум, не боящийся рисковать.
- ОПТИМАЛЬНЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ ОБУЧЕНИЯ**
Обучение с примерами и случаями из жизни. Познают все на собственном примере.
- СПЕЦИАЛЬНОСТЬ**
Менеджмент, маркетинг, продажи.

МЫСЛИТЕЛЬ

«ЧУВСТВОВАТЬ И НАБЛЮДАТЬ»

- СТИЛЬ ОБУЧЕНИЯ**
Вдумчивое многогранное осмысление.
- СИЛЬНЫЕ СТОРОНЫ**
Воображение, интерес к людям и их мнению, эмоциональность.
- ОПТИМАЛЬНЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ ОБУЧЕНИЯ**
Мозговые штурмы, синтез новых знаний в ходе обсуждений, споров и получения обратной связи.
- СПЕЦИАЛЬНОСТЬ**
Искусствоведы, представители гуманитарных профессий.



ПРАГМАТИК

«ДУМАТЬ И ДЕЙСТВОВАТЬ»

- СТИЛЬ ОБУЧЕНИЯ**
Получение конкретного опыта.
- СИЛЬНЫЕ СТОРОНЫ**
Применение знаний на практике, высокая скорость обучения.
- ОПТИМАЛЬНЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ ОБУЧЕНИЯ**
Минимум теории, максимум практики и примеров из реальной жизни. Оценка с помощью однозначных тестовых заданий.
- СПЕЦИАЛЬНОСТЬ**
Технические специалисты и аналитики, работающие с цифрами.

ТЕОРЕТИК

«ДУМАТЬ И НАБЛЮДАТЬ»

- СТИЛЬ ОБУЧЕНИЯ**
Глубокое погружение в теорию.
- СИЛЬНЫЕ СТОРОНЫ**
Видит логику в казалось бы несвязанных между собой фактах и явлениях. Сильный аналитик.
- ОПТИМАЛЬНЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ ОБУЧЕНИЯ**
Курсы, книги, презентации с большим количеством структурированной информации.
- СПЕЦИАЛЬНОСТЬ**
Люди науки, финансов и юристы.

Based on Kolb, D. A., Rubin, I. M., Osland, J. S. (1994) Organizational Behavior: An Experiential Approach (6th Ed.), London, Prentice Hall.

09 СЕНТЯБРЬ



ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС
26	27	28	29	30	31	1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	1	2	3	4	5	6

ПРИНЦИПЫ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ



МОМЕНТАЛЬНАЯ

Высказывается своевременно.



ПОЛЬЗА

Чем своевременнее, тем эффективнее. Обеспечьте обратную связь в течение 48 часов с момента наблюдения, события или взаимодействия.

СЦЕНАРИЙ КОММУНИКАЦИИ

Я хотел бы обсудить ситуацию вашего общения с клиентом, которую наблюдал сегодня утром.

КОНКРЕТНАЯ

Ссылается на конкретные ситуации, результаты или поведение.



ПОЛЬЗА

Предоставляет получателю точный и конкретный пример.

СЦЕНАРИЙ КОММУНИКАЦИИ

В ходе разговора клиент не получил ответа, когда будет осуществлена поставка.

ОБЪЕКТИВНАЯ

Опирается на факты, а не на личные суждения.



ПОЛЬЗА

Человек с меньшей вероятностью займет оборонительную позицию, если обратная связь основана на наблюдениях.

СЦЕНАРИЙ КОММУНИКАЦИИ

Если нужно обсудить сроки выполнения заказа, то есть утвержденный документ, который содержит данную информацию.

ПОНЯТНАЯ

Идея должна быть ясной и четкой.



ПОЛЬЗА

Понятную мысль проще усвоить, она легче запоминается.

СЦЕНАРИЙ КОММУНИКАЦИИ

Используя данный документ, вы даете клиенту необходимую информацию и не берете невыполнимых обязательств.

ПОЛЕЗНАЯ

Сосредоточена на выполнимых рекомендациях.



ПОЛЬЗА

Получатель знает, как применить полученную обратную связь.

СЦЕНАРИЙ КОММУНИКАЦИИ

Попробуйте при следующей беседе обсудить сроки поставки и установить корректную дату выполнения заказа.

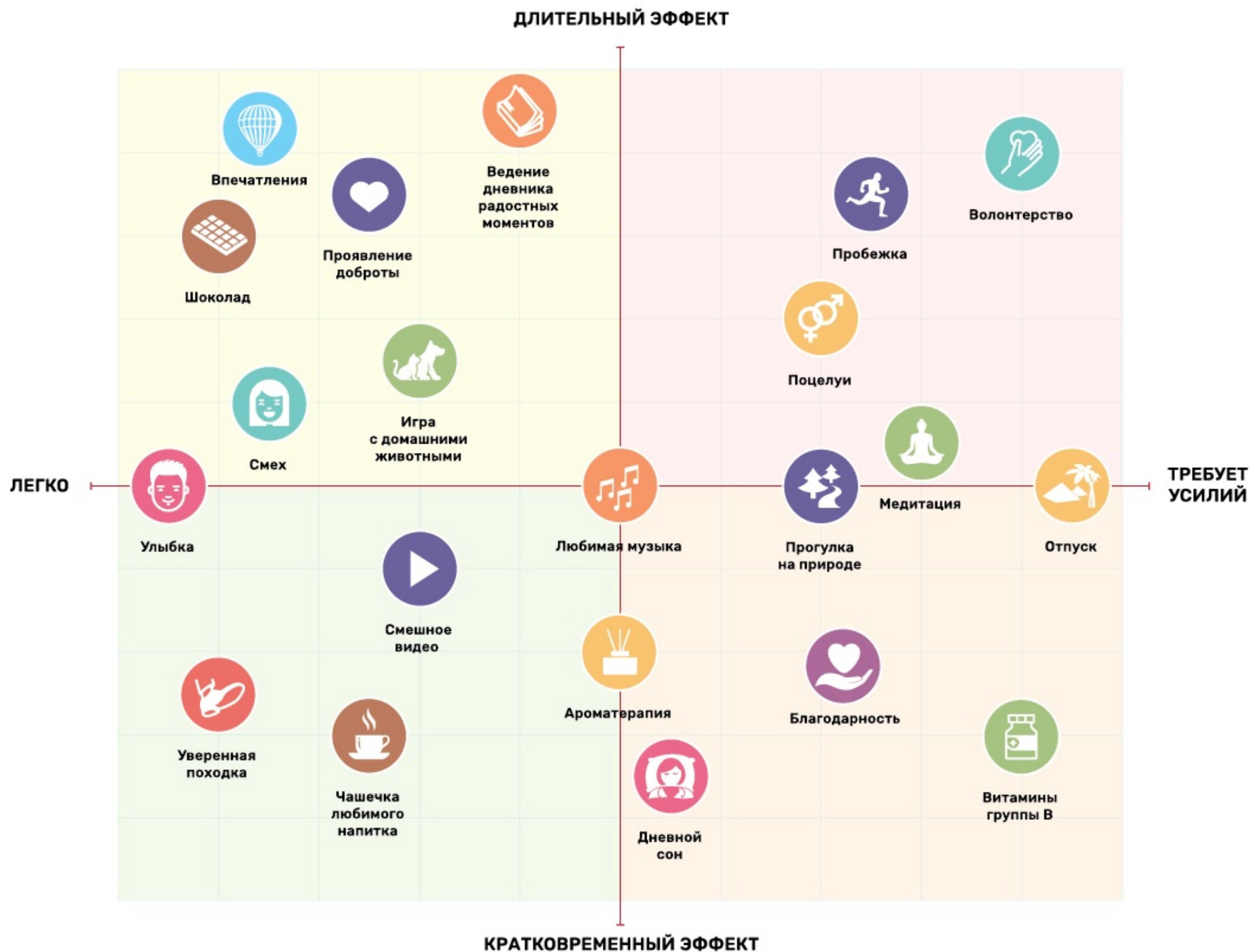
По книгам: Спасибо за отзыв. Как научиться принимать обратную связь. Д. Стоун, Ш. Хин; Коучинг. Повышайте собственную эффективность, мотивируя и развивая тех, с кем вы работаете, М. Ландсберг и др.

10 ОКТЯБРЬ



ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС
30	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31	1	2	3

КАК ПОДНЯТЬ НАСТРОЕНИЕ: НАУЧНЫЙ ПОДХОД



Указанные занятия будут влиять на каждого из нас по-разному. Попробуйте их все и составьте свою собственную диаграмму настроения.

Immediate effects of chocolate on experimentally induced mood states. Michael Macht, Jochen Mueller Department of Psychology (Biological Psychology, Clinical Psychology and Psychotherapy), University of Würzburg, Marcusstr. 9-11, 97070, Würzburg, Germany doi:10.1016/j.appet.2007.05.004. Vitamins, minerals, and mood Bonnie J Kaplan 1, Susan G Crawford, Catherine J Field, J Steven A Simpson Affiliations PMID: 17723028 DOI: 10.1037/0033-2909.133.5.747.

11 НОЯБРЬ



ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС
28	29	30	31	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	

7 НАВЫКОВ ЭФФЕКТИВНОЙ РАБОТЫ



06. ДИСЦИПЛИНИРОВАННОЕ СОТРУДНИЧЕСТВО

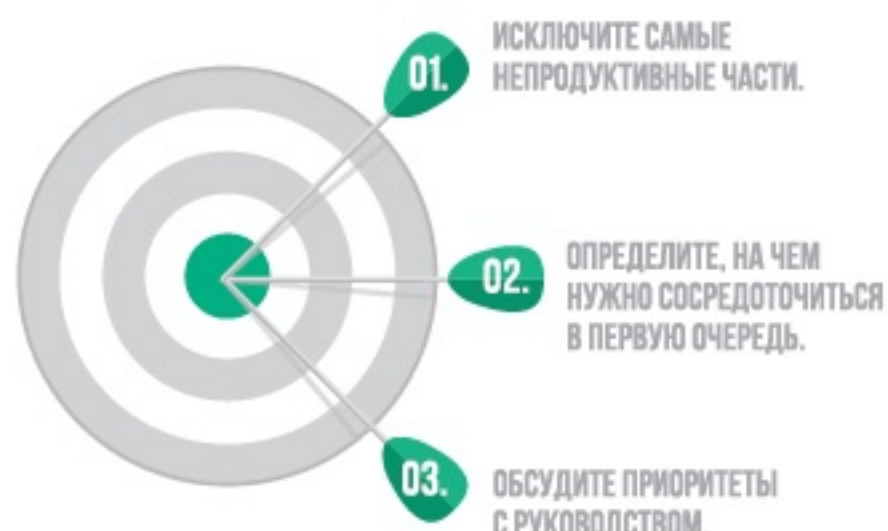


- ПРОСЧИТАЙТЕ ВЫГОДЫ И УБЫТКИ** перед началом сотрудничества.
- ПООЩРЯЙТЕ ВСЕХ УЧАСТНИКОВ** сотрудничества за результаты.
- МОТИВИРУЙТЕ СОТРУДНИКОВ** объединяющими целями, обозначив их критерии.

07. ЦЕННОСТЬ РАБОТЫ

- Поймите, кому нужна ваша работа.**
- Измеряйте эффективность** достижениями, а не занятостью.
- Поразмышляйте на тему: как можно** сделать по-другому?

01. ФОКУС НА ОДНОМ НАПРАВЛЕНИИ



05. ПОДДЕРЖКА ИДЕЙ



02. СТРАСТЬ – НЕ КЛЮЧ К УСПЕХУ



04. КАЧЕСТВО СОВЕЩАНИЙ

- ГОВОРИТЕ ЧЕСТНО, ЧТО СЧИТАЕТЕ** нужным, а не то, что хочет услышать руководство.
- ДОПУСКАЙТЕ СПОРЫ И ДЕБАТЫ** в них рождается истина.



03. НЕПРЕРЫВНОЕ ОБУЧЕНИЕ

- СОВЕРШЕНСТВУЙТЕСЬ ВСЕГДА,** даже когда вы на вершине.
- УДЕЛЯЙТЕ ВНИМАНИЕ КАЧЕСТВУ ТРЕНИРОВОК,** а не количеству часов.
- ТЕСТИРУЙТЕ НОВЫЕ ПОДХОДЫ** прямо во время работы.

По книге: Мастер своего дела. 7 практик высокой продуктивности. Х. Мортен.

12 ДЕКАБРЬ



ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС
25	26	27	28	29	30	1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31	1	2	3	4	5