



Self-management

Бизнес-тренер, психолог-консультант, автор программ обучения и развития персонала

Более 15 лет – опыт разработки и проведения авторских бизнес-тренингов

Более 5 лет - опыт корпоративного и психологического консультирования команд и сотрудников

Специализация в тренерстве:

"Эффективный сервис и работа с клиентом", «wow-сервис в гостеприимстве», «Эффективные коммуникации», "Эмоциональная компетентность руководителя", «нематериальная мотивация», «Формирование команды: от подбора до коммуникаций», "Работа с жалобами и претензиями клиентов", "Основные управленческие навыки и инструменты работы руководителя", "Управление конфликтами", "Личная эффективность и уверенное поведение" "Постановка и достижение целей", "Стресс-менеджмент", «Профилактика профессионального выгорания», «Психология отношений в команде» «Взросление взрослых», Развитие клиент-ориентированного мышления, и другие.

Профессиональная подготовка:

- институт ИМАТОН (Санкт-Петербург) Тренинг бизнес-тренеров, Мастерская авторского тренинга
- Институт психологического консультирования «Новый век» (Санкт-Петербург) - психолог-консультант
- НОУ ДПО Институт аналитической психологии (Москва) – аналитический психолог, психоаналитик
- Московский институт Гештальта и Психодрамы



В программе:

1. "Self-management или персональный менеджмент.
2. Персональный трудовой ресурс менеджера
3. Дискуссия по темам:
  - Управляя собой - ты управляешь бизнесом
  - Способности и личностные качества предпринимателя
  - Родиться и/или стать предпринимателем. В чем же залог успеха?
  - Предпринимательство и предприимчивость.
4. Групповая работа по теме «Самоменеджмент»
5. Способности. Личностные качества

Самоменеджмент — это саморазвитие менеджера как личности и организация его личной деятельности. Самоменеджмент подразумевает целенаправленное и последовательное использование проверенных методов работы в повседневной практике. Он особенно эффективен в специфических условиях преобладания самоорганизации.

Предпринимательский селф-менеджмент — управление предпринимателем самим собой как владельцем бизнеса и своей персональной деятельностью в этом бизнесе. Необходимость предпринимательского селф-менеджмента определяется полной самостоятельностью предпринимателей в ведении собственного дела.



При ежедневном решении разного рода задач менеджер выполняет различные функции. В нем обозначено шесть функций:

постановка целей;

планирование;

определение приоритетов по предстоящим делам;

составление расписания дня и организация трудового процесса;

самоконтроль и корректировка целей;

Управление собственным эмоциональным состоянием и мотивацией.



## Управление эмоциями



Задание: опишите названия для эмоций по 10-балльной шкале для каждой эмоции, выраженной на 1 балл и на 10 баллов.



## Знание себя и своих уязвимых мест

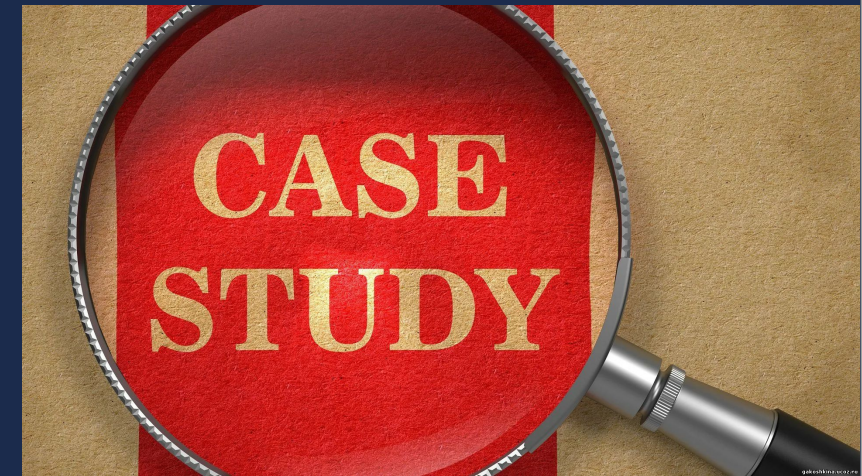


Алгоритм работы с ограничивающими убеждениями

- 1) Вспомните ситуацию, когда эмоция была выражена ближе к отметке 10.
- 2) Какое убеждение о себе обусловило эмоцию
- 3) Когда это убеждение впервые появилась (возможно, ваше воображение подскажет образ ситуации или человека, в отношении с которым убеждение сформировалось)
- 4) Как это убеждение влияет на жизнь? Зачем оно нужно? Какую позитивную роль играет в жизни?
- 5) Что в моей жизни точно не произойдет, если останусь верен/верна убеждению?
- 6) Какие факты опровергают убеждение?
- 7) Сформулируйте альтернативное убеждение

## Ситуации в гостеприимстве

- 1) Гость воспользовался сервисом бесплатной прачечной, однако утром, перед важной встречей, одежду из прачечной так и не получил
- 2) Банкомат у стойки ресепшен «съел» в 01.00 ночи карту Гостя, сотрудник не может вызвать службу эквайринга в ночное время. Гость негодует
- 3) Сотрудник регулярно нарушает стандарты, извиняется, но ситуация не меняется. На одном из мероприятий решил примкнуть к свадьбе гостей и танцевать вместе с ними. Знает, что по стандартам делать этого не стоит, но ссылается на просьбы Гостей, желания которых в заведении – закон
- 4) Официант случайно облил гостя томатным соком. Или выкинул салфетку, в которую была завернута какая-то важная для Гостя вещь.





## work-life balance и целеполагание



Поставьте цель или цели по smart.

С какими убеждениями довелось столкнуться при постановке цели?

## Модель GROW или РОСТ

- **Goals – РАССТАНОВКА ЦЕЛЕЙ** для данной встречи, на ближайшее будущее, на долгосрочную перспективу.
- **Reality – ОБСЛЕДОВАНИЕ** текущей ситуации с позиции понимания действительности (РЕАЛЬНОСТЬ).
- **Options – СПИСОК ВОЗМОЖНОСТЕЙ** и дальнейших стратегий или направлений действий.
- **What, When, Who – ТО**, что надо сделать, определив, когда и кому (выявление НАМЕРЕНИЙ).



## МАТРИЦА ЭЙЗЕНХАУЭРА

	Срочные дела	Несрочные дела
Важные	<b>I</b> Разрешение кризисов, неотложные задачи. Проекты, у которых подходят сроки сдачи.	<b>II</b> Планирование новых проектов. оценка полученных результатов. Превентивные мероприятия. Налаживание отношений. Определение новых перспектив, альтернативных проектов.
Неважные	<b>III</b> Прерывания, перерывы. Некоторые телеф. звонки. Некоторые совещания. Общественная деятельность.	<b>IV</b> Рутинная работа. Некоторые письма. Некоторые телефонные звонки. “Пожиратели” времени. Развлечения.

- Правило 1-3-5
- Правило трёх
- Способ 10 минут
- 90/30
- Поедание лягушек
- GTD
- GTD (Getting Things Done) — это система продуктивности, придуманная бизнес-тренером Дэвидом Алленом. Её основные принципы заключаются в следующем:

Записывайте все дела и идеи в одном месте, так называемом Inbox («Входящих»).

Периодически сортируйте содержимое Inbox, присваивая делам приоритеты и сроки. Размещайте заметки по папкам в соответствии с их содержанием — «Работа», «Дом», «Покупки» и так далее.

Проводите ревизии — выбрасывайте ненужные заметки, вычёркивайте выполненные дела, перемещайте утратившие актуальность материалы в архив.

Когда всё распланировано, приступайте к исполнению.

Задачи, которые можно сделать за пару минут, решайте сразу же. Другие же можно делегировать или поместить в календарь.

- Канбан
- Правило двух минут
- Хронометраж

**«Если утром съесть жабу — то остаток дня пройдет с приятным ощущением, что хуже уже не будет...»**

**Марк Твен**



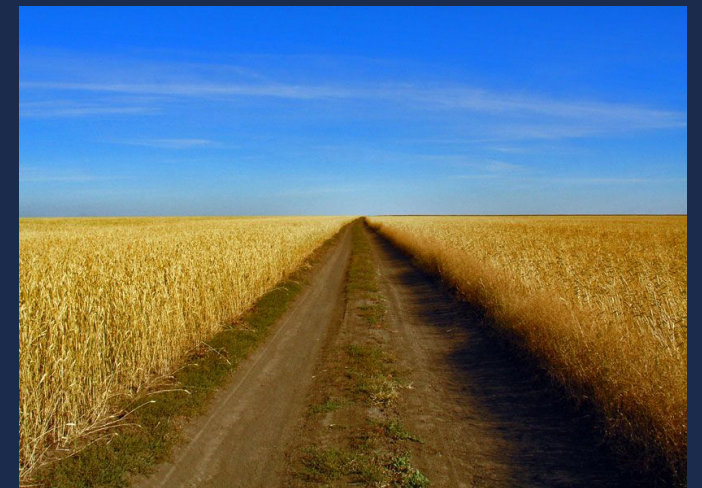
- дела, сделанные в начале «рабочего» дня, удаются легче;
- облегчение — отличный мотиватор, поэтому на волне эйфории от того, что неприятная часть обязанностей выполнена, все остальное тоже удастся легче;
- невыполненное дело, висящее над вами дамокловым мечом — эффективный демотиватор, который сделает ваш день омраченным, серым и непродуктивным

Грамотное планирование повышает качество выполнения задач и способствует скорейшему достижению целей. По своему значению планирование фактически служит подготовкой к действиям. Определять надо не только ежедневные дела, но и выполнение среднесрочных и долгосрочных задач.

Опытные менеджеры уверены, что тщательное планирование, входящее в самоменеджмент руководителя, заметно экономит время, помогает решить задачи и получить отличный результат в короткие сроки. Эта деятельность благотворно влияет не только на работу компаний, но и очень полезна для каждого человека.

Известная пропорция 60 : 40 помогает правильно распределить рабочее время. Соотношение означает, что планировать ежедневную работу надо только на 60 % времени. Остальные 40 % остаются в резерве для решения непредусмотренных задач.

Всегда должен работать принцип: регулярность – системность – последовательность. Это означает, что планирование должно быть регулярным, системным и последовательным. Тогда вся работа будет выполнена в срок.



## Принятие решений

Здесь очень важно соблюдать приоритетность выполнения задач – какие из них требуют немедленного решения, а какие можно отложить на конец рабочего дня. Проблема многих руководителей заключается в том, что они пытаются работать в режиме многозадачности – делать все сразу. Это приводит к тому, что на выполнение множества незначительных проблем уходят все силы, а важные задачи остаются нерешенными.

Поэтому для самоменеджмента в работе управленцев были разработаны методы, помогающие в принятии правильного решения:

Принцип Парето, или соотношение 80 : 20. Эта пропорция подтверждает правило: до 80 % всех задач можно решить за 20 % рабочего времени. Поэтому первыми к исполнению должны быть выбраны наиболее серьезные и важные проблемы.

# Реализация и организация, контроль

## *Правила для начала дня:*

- Начинайте день в хорошем настроении.
- Первые шаги к достижению цели совершайте каждый день строго в одно и то же время.
- Рабочий план на день составляйте накануне, а с утра обязательно просматривайте его.
- В число приоритетных включайте только самые важные задачи.
- Если считаете необходимым, можно согласовывать план с сотрудниками.

## *Правила для основной части дня:*

- Подготовка к выполнению задач требует логического мышления.
- Отмечайте сроки выполнения задач так, как вам это удобно.
- Если постановка задачи того требует, перепроверяйте результаты ее решения.
- Не отклоняйтесь от пунктов плана из-за минутных желаний.
- Поддерживайте размеренный темп выполнения работ, используя небольшие перерывы.



- Старайтесь объединять схожие по исполнению задачи и решать их одновременно.
- Все задачи должны иметь логическое завершение. Если придется отвлечься от работы до ее окончания, то вернуться к ней будет сложно.
- Запас времени используйте для рутинной, повседневной деятельности.
- В течение дня следуйте принципу антицикличности. В первой половине решайте самые важные и сложные задачи, а ближе к концу дня разбирайтесь с теми, что попроще.
- Не забывайте контролировать время и те планы, что еще не выполнены.

*Планы на конец дня:*

- Все начатые в середине дня несложные задачи постарайтесь закончить к концу работы.
- Отслеживайте результаты, оценивайте их эффективность и контролируйте себя.
- Не забудьте составить план работ на следующий день.
- Конец рабочего времени должен быть ознаменован кульминацией всех запланированных дел.





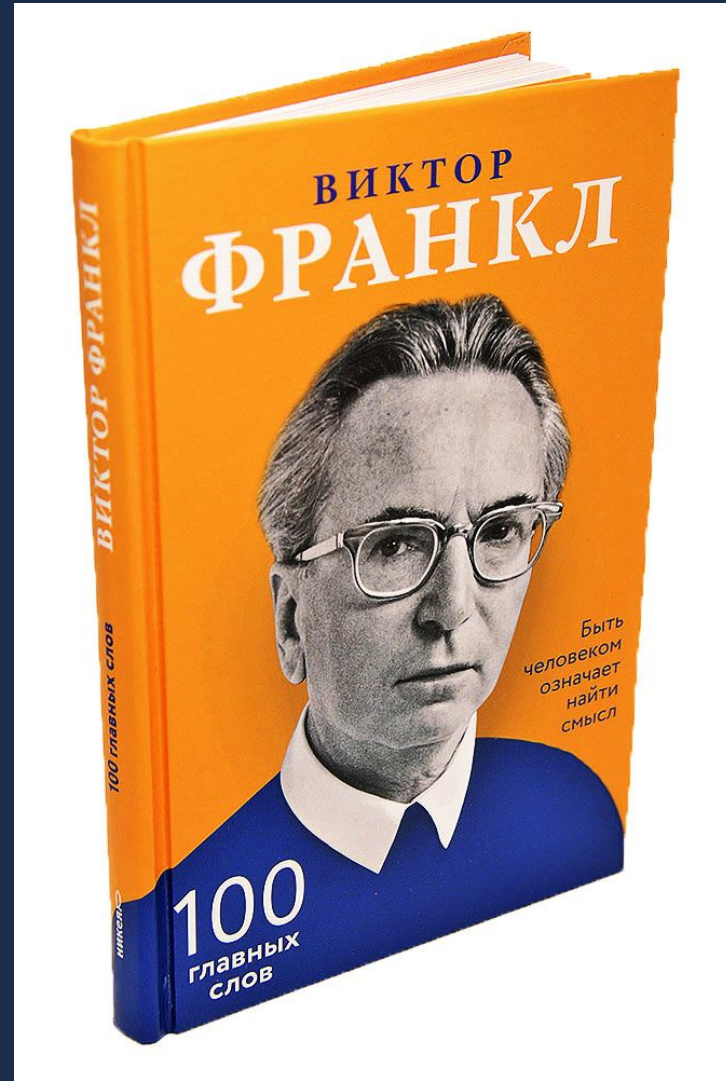
## Определите миссию и ценности

Миссия – для чего?

Ценности – критерии, на основе которых мы принимаем решения

Ценности – не в том, что мы о себе думаем, а в том, как мы живем. Посмотрите на ключевые решения жизни за последние 3-5 лет: они обусловлены ценностями

Каждая ценность характеризуется поведенческими индикаторами



Выявим ценности?

Личная жизнь (семья, отношения)

Бизнес

Здоровье, спорт

Хобби



Носсрат Пезешкиан – немецкий невролог и психолог израильского происхождения, основатель позитивной психологии

1. Установить связи между действиями и последствиями  
Всегда ищите связь между тем, что вы сделали, и тем, что вы получили. Это касается как позитивных, так и негативных событий. Нужно понять, какой вклад сделали вы, чтобы результат стал таким, каким он стал. Важно не переставать действовать.

### 2. Принять неудачи

Если у вас случаются неудачи, значит, вы действуете. Без неудач не обойтись, более того, они учат нас не совершать ошибки вновь. Относитесь к ним как к опыту, благодаря которому вы скоро добьётесь успехов.

### 3. Стать оптимистом

Селигман считал, что у пессимистов больше шансов научиться беспомощности, чем у оптимистов, так как у них разные стили атрибуции — объяснения причин тех или иных действий человека.

Чтобы стать оптимистом, нужно переосмыслить стиль атрибуции. В своей книге «Как научиться оптимизму. Измените взгляд на мир и свою жизнь» Селигман предлагает тест, который поможет определить ваш стиль атрибуции.

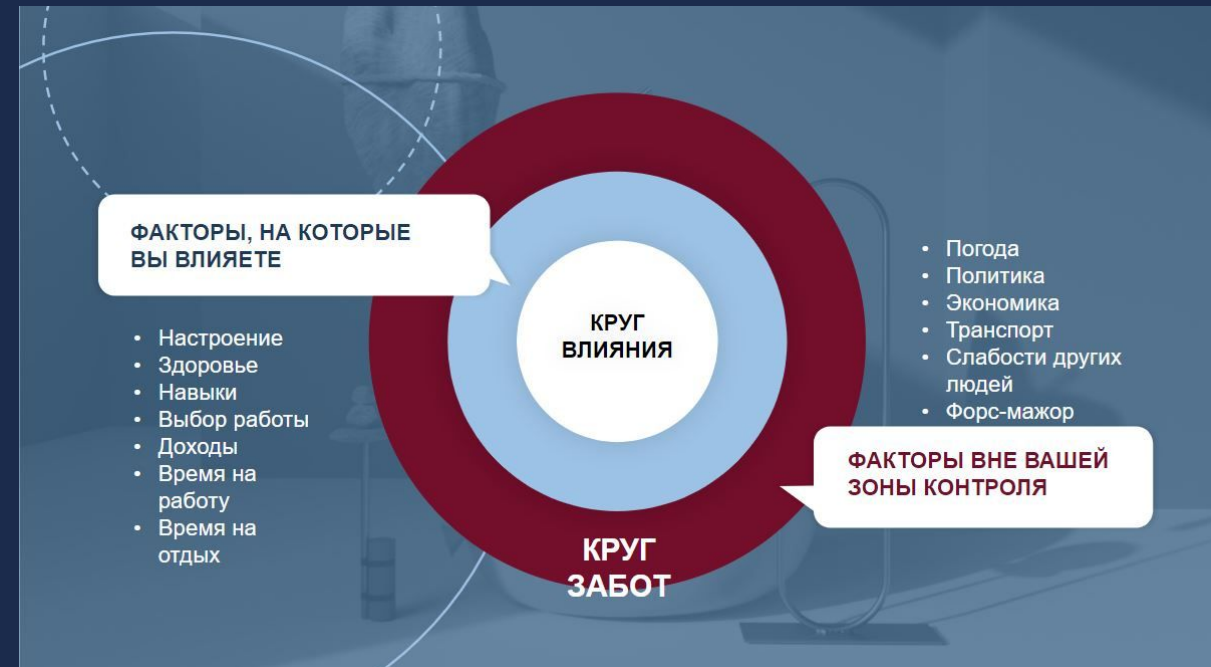


- Управляя собой - ты управляешь бизнесом
- Способности и личностные качества предпринимателя
- Родиться и/или стать предпринимателем. В чем же залог успеха?
- Предпринимательство и предприимчивость



## Профиль менеджера, или способности и личные качества

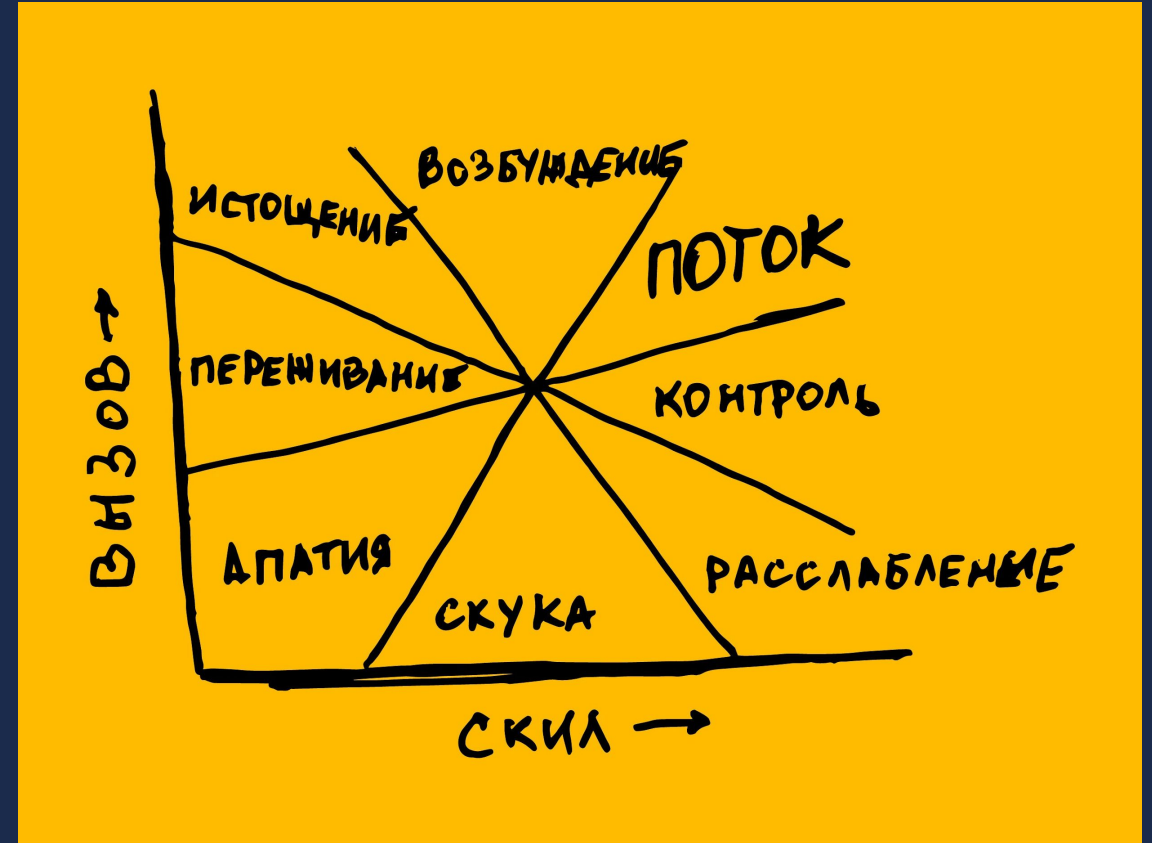
организаторские способности  
настойчивость  
целеустремленность  
инициативность  
ответственность  
уверенность в себе  
грамотная речь  
уравновешенность  
терпеливость  
эмоциональная стабильность  
стрессоустойчивость  
харизматичность  
оптимизм  
умение расположить к себе  
отзывчивость  
готовность к саморазвитию



*Как вы понимаете каждое из этих личных качеств?*

восемь характеристик «потока»:

- Человек полностью концентрируется на задаче.
- Он ясно видит цель, даёт себе обратную связь и мысленно вознаграждает.
- Чувствует, что время ускоряется или замедляется.
- Понимает, что опыт ценен сам по себе, и не стремится любой ценой достичь цели.
- Выполняет задачу легко и непринужденно, не заставляя себя.
- Для него задача достаточно интересна, чтобы искать решение, но осуществима, учитывая навыки.
- Человек полностью погружен в выполнение задачи, теряется осознанное размышление.
- Он чувствует, что может её выполнить и всё контролирует.



## С чем уходите?

1. Self-management или персональный менеджмент.
2. Персональный трудовой ресурс менеджера
3. Дискуссия по темам:
  - Управляя собой - ты управляешь бизнесом
  - Способности и личностные качества предпринимателя
  - Родиться и/или стать предпринимателем. В чем же залог успеха?
  - Предпринимательство и предприимчивость.
  - Групповая работа по теме Самоменеджмент
4. Способности. Личностные качества

**Благодарю за  
внимание**

