

## Эволюция системы управления Контакт-Центром (исследование и провокация)

Неделя Контакт-центров  
Ноябрь 2016 - Елена Войтова



## Основная идея СПИРАЛЬНОЙ ДИНАМИКИ

Основоположник – Клер Грейвз

Человек — это открытая развивающаяся система.

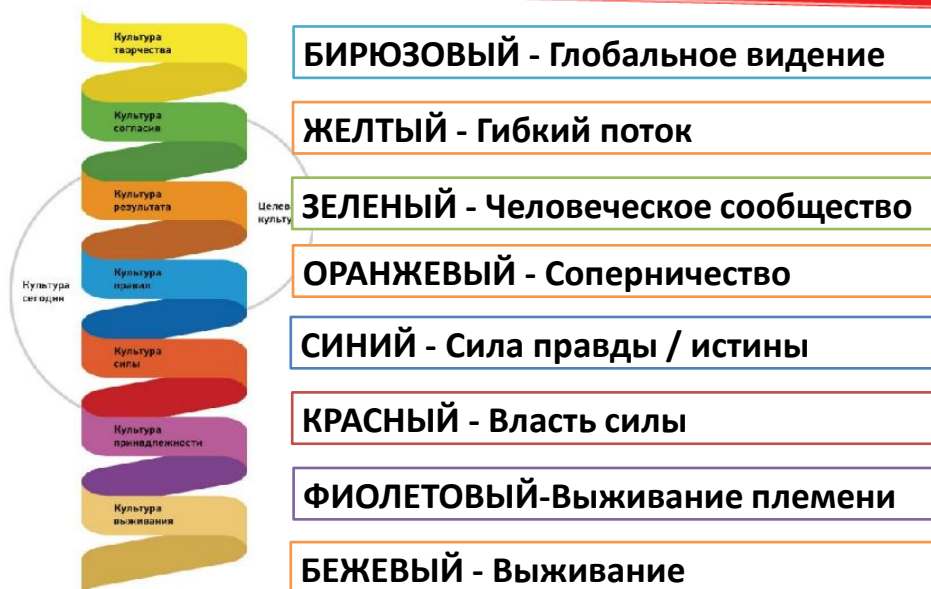
Адаптационные возможности нашего мозга неограниченны: в ответ на изменившиеся условия жизни люди развивают новые системы ценностей, изменяя собственный уровень психологического существования.



Развитие мировоззренческих систем идет по двойной спирали. Из взаимодействия первой и второй спирали возникают относительно устойчивые пары условий жизни и способов мышления.

*Первая спираль* - градация условий жизни.  
*Вторая спираль* - градация психологических и когнитивных процессов, фильтры внимания, через которые люди воспринимают мир.

## Спиральная динамика



## Бежевый уровень СД

### Выживание



- Выжить
- Прокормиться
- Спастись
- Базовая безопасность
- Продолжение рода
- Инстинкты, рефлексы
- Здоровье



## Фиолетовый уровень СД

### Выживание племени



- Родственные узы
- Племя
- Магия и Духи
- Самосохранение
- Традиции и ритуалы



## Красный уровень СД



### Власть силы

Власть, Авторитет

Сила

Героизм

Действие

Захват

Территория

Подчинение

Эгоцентризм



## Синий уровень СД



### Сила правды / истины

Истина, вера и догма

Деление на «хорошо» и  
«плохо» - праведных и еретиков

Общая истина объединяет

«Измы» – патриотизм,  
национализм, ...

Послушание и чувство вины

Закон



## Оранжевый уровень СД

### Соперничество

- Конкуренция за ресурсы
- Оптимизация и Эффективность
- Рациональность
- Гонка и соревнование
- Развитие технологий
- Предпринимательство
- Целеустремленность
- Статус, успех, имидж
- Системность



## Зеленый уровень СД

### Человеческое сообщество

- Межличностные связи
- Сообщество, принадлежность
- Взаимное развитие
- Информационная демократия
- Сообщества по ценностям
- Консенсус и союз равных
- Забота, экология, духовность
- Цели всего человечества
- Сострадание

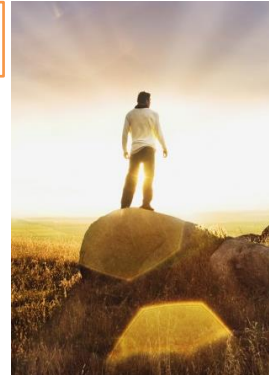


## Желтый уровень СД



### Гибкий поток

- Неопределенность - норма
- Живые системы
- Баланс и гибкость
- Поток
- Знания
- Множественные реальности
- Независимость, Достоинство
- Призвание



## Бирюзовый уровень СД



### Глобальное видение

- Гармония
- «Глобальная деревня»
- Мировое сообщество
- Взаимодействие всех существ без исключений
- Коллективный индивидуализм
- Взаимосвязанность
- Интегральность

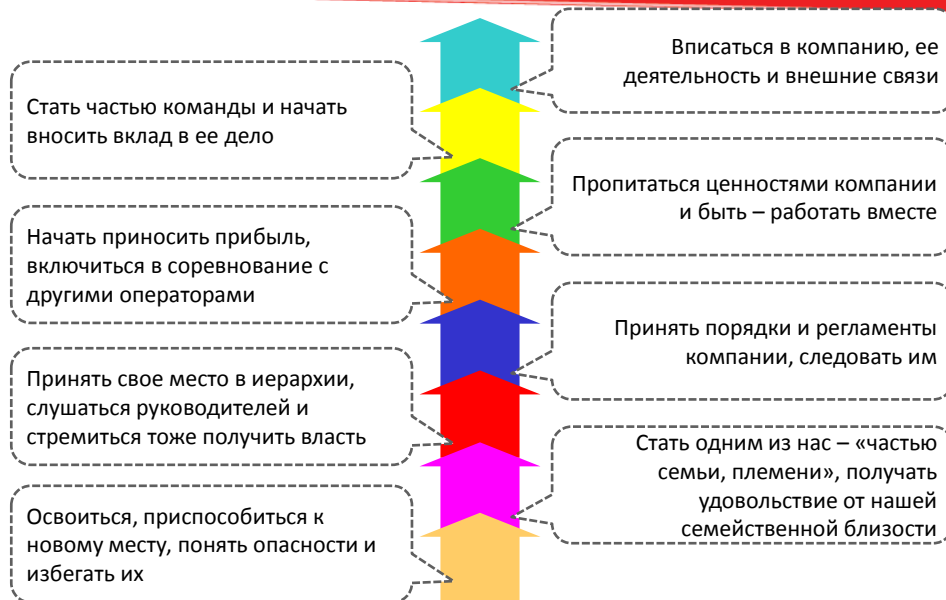


Коралловый уровень 😊

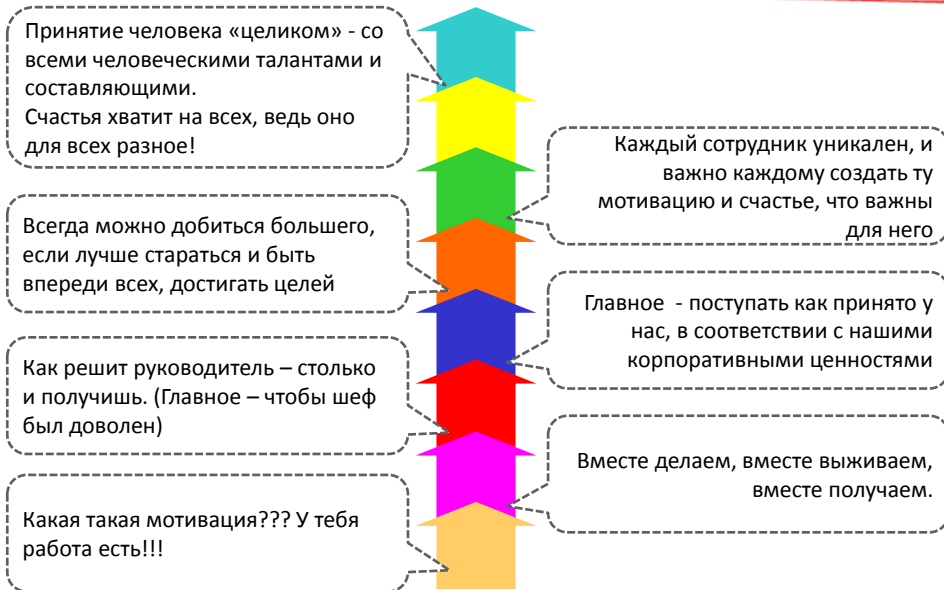
## 3 волны в Спиральной динамике



## Адаптация новеньких в КЦ - это..



## Мотивация сотрудников КЦ - это..

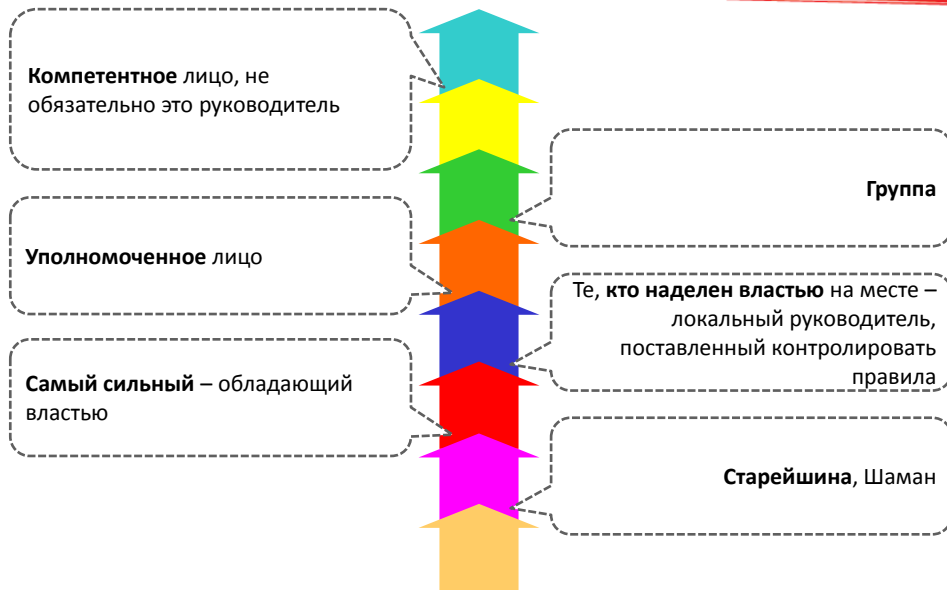


## Руководители в КЦ - это..





## Принятие решений



## Правила в КЦ - это..



## Какие МЫ сейчас?

Итоги голосования:  
Больше 40%  
отметили ОРАНЖЕВЫЙ уровень.



### Несколько «важностей» и «табу»

#### Нет плохих и хороших уровней!

Каждый по своему полезен и необходим –  
в разных условиях  
и при разных целях.

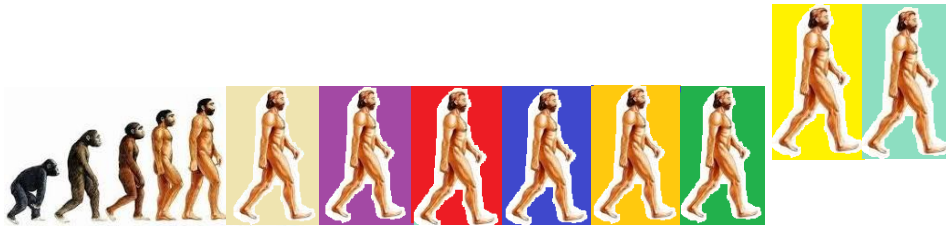
С любого уровня бывает  
возможен и необходим  
шаг назад,  
если так изменились условия  
жизни и бизнеса.



## Несколько «важностей» и «табу»

**Нет обязанности немедленно меняться, «зубами и когтями» карабкаться на следующий уровень.**

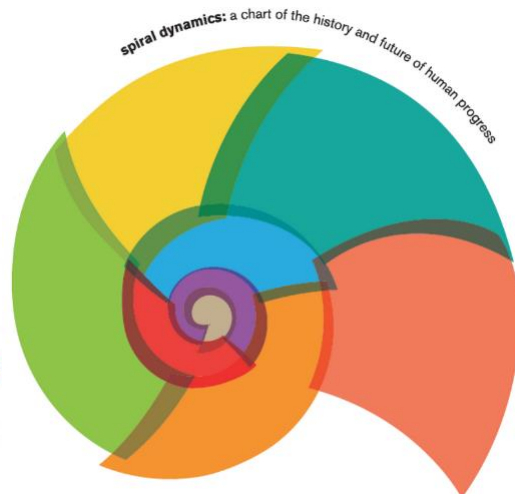
**СД – это ЭВОЛЮЦИЯ,**  
когда и человек, и компания, и среда  
готовы к следующему витку



## Несколько «важностей» и «табу»

**СД – это не типология личности.**  
**И не ступени к успеху.**

И вообще –  
это **живая**  
**дополняющаяся**  
**модель**





**Что необходимо «живой организации» для жизни**

**Информационное пространство.**

**Важен** оперативный обмен идеями и результатами. Информация становится «кровью».

**Что есть:** новые технологии информационного обмена - общие веб – пространства для обсуждения

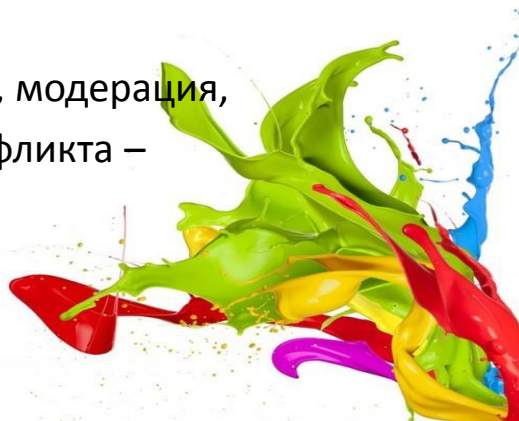


## Что необходимо «живой организации» для жизни

### Новые способы обсуждения

**Важно** создать пространство для обсуждений и совместной работы без централизации власти.

**Что есть:** фасилитация, модерация, новое понимание конфликта – его ценности и способов работы с конфликтами

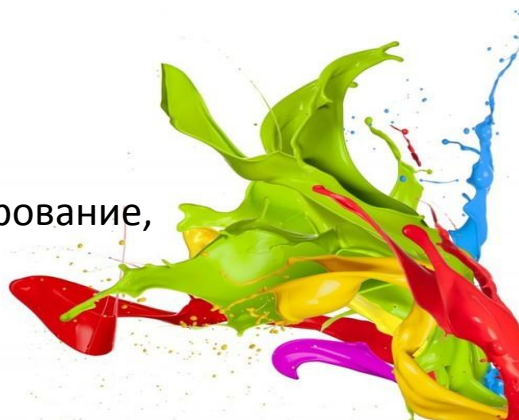


## Что необходимо «живой организации» для жизни

### Поддержка в развитии и принятии решений

**Важно** обеспечить роли и функции, объединяющие и развивающие.

**Что есть:** коучинг, практики холакрации, Внутреннее консультирование, соглашения между ролями и группами



## Что необходимо «живой организации» для жизни

### Уровень готовности самих людей!

**Важно**, что на каждом уровне эволюции появляются «новые» люди, готовые к новым условиям.

**Что есть:** новые поколения, отличные от прошлых – с иным подходом к себе, к миру, к общности и технологиям



## Что почитать \ посмотреть по теме

**Клер Грейвз.** Основная концепция – «Теория эмерджентных циклических уровней существования»

**Кен Уилбер.** «Краткая история всего»

**Фредерик Лалу.** «Открывая организации будущего»

**Крис Кован и Дон Бек.** «Спиральная динамика»

**Элвин Тоффлер.** «Третья волна»

**Питер Друкер.** «Вызовы XXI века»

<http://spiraldynamics.ru> – сайт, посвященный спиральной динамике (спасибо, Анатолий Баляев)

<http://spiraldynamics.ru/manifestum/> - Манифест живых организаций 1.0

**Fb группа «Бирюзовые организации»**

(спасибо, Филипп Гузенюк)

