



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.

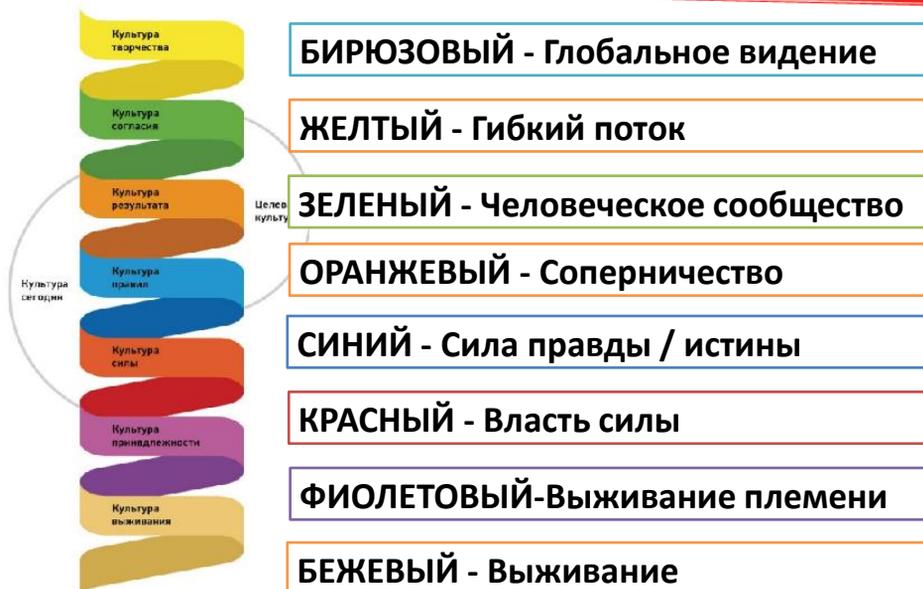
Адаптационные возможности нашего мозга неограниченны: в ответ на изменившиеся условия жизни люди развивают новые системы ценностей, изменяя собственный уровень психологического существования.



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

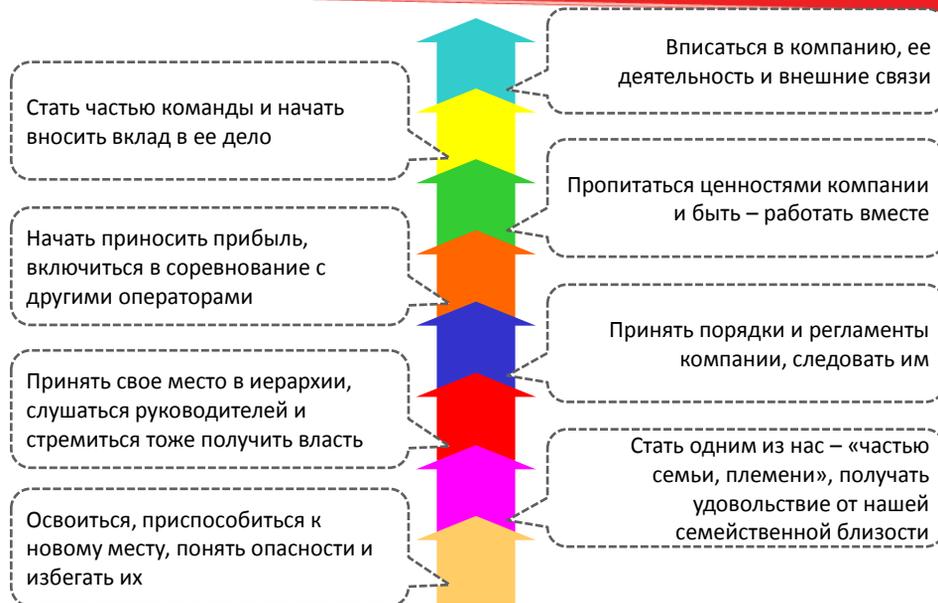


Коралловый уровень 😊

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.

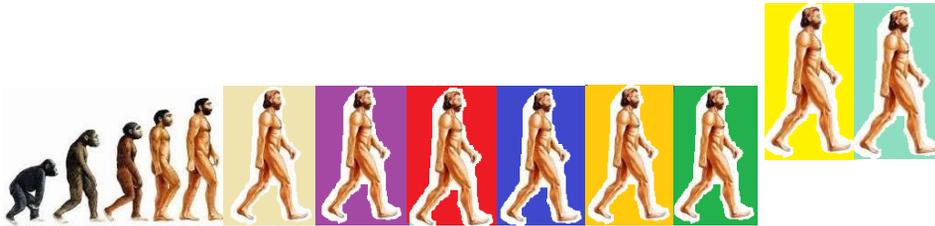
С любого уровня бывает
возможен и необходим
шаг назад,
если так изменились условия
жизни и бизнеса.



Несколько «важностей» и «табу»

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

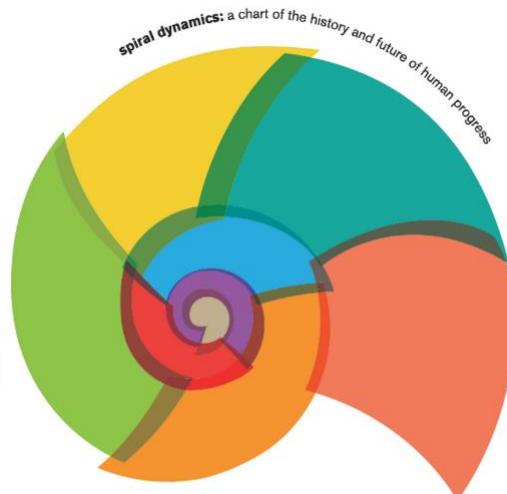
СД – это ЭВОЛЮЦИЯ,
когда и человек, и компания, и среда
готовы к следующему витку



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

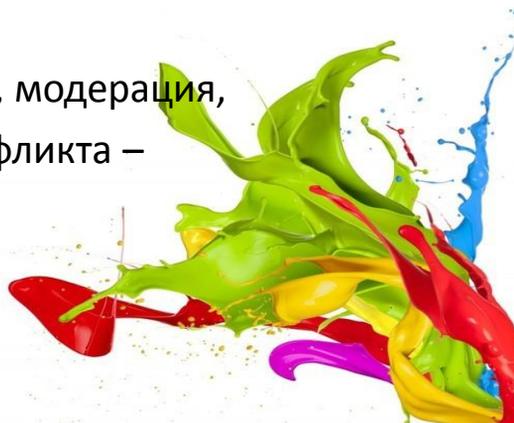


Что необходимо «живой организации» для жизни

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

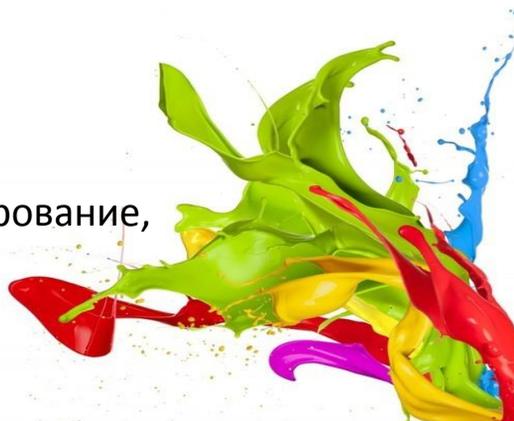


Что необходимо «живой организации» для жизни

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)

