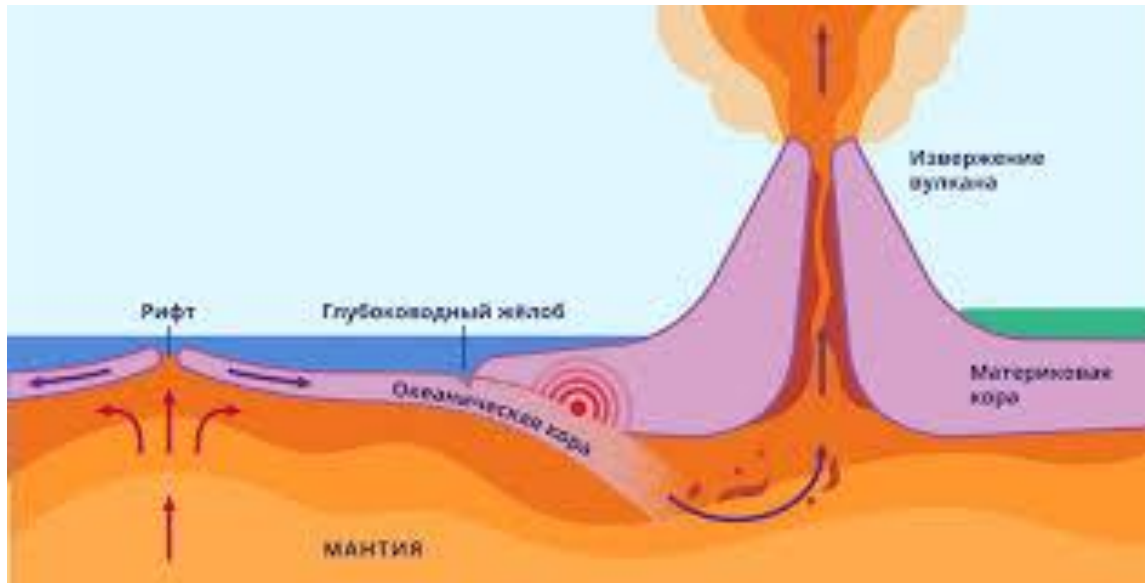


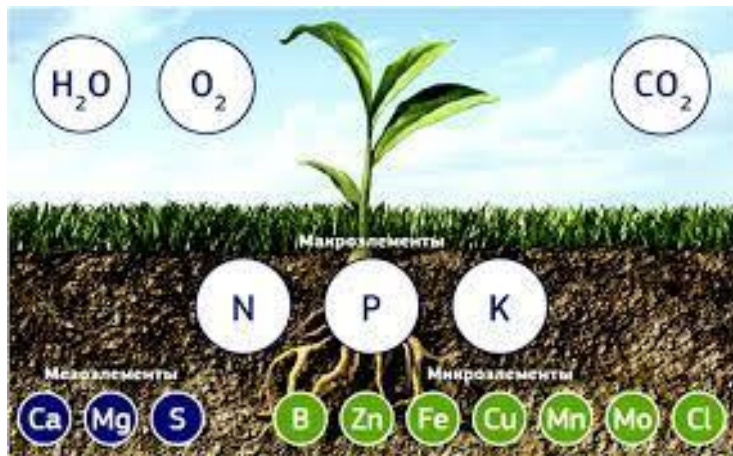


Новый BANI-мир & метакомпетенции руководителя

*СС Week
Октябрь 2022*



Метанавыки / метакомпетенции





Метакомпетенции



- Наши **глубинные способности и свойства**
- **Влияют** на развитие и применение знаний и навыков
- ЗУН, поведение и результаты словно растут на почве наших метакомпетенций





Что было раньше?

- **SPOD** - мир
- **S**teady – устойчивый
- **P**redictable - предсказуемый
- **O**rdinary – простой
- **D**efinite - определенный





Что было недавно, в 2015 - 2020

- **VUCA** - мир
- **V**olatile — изменчивый, неустойчивый
- **U**ncertain — неопределенный
- **C**omplex — сложный
- **A**mbiguous — противоречивый, неясный





Что было в 2015 – 2020 для VUCA - мира

- **VUCA** - мир
- **V**olatile — изменчивый, неустойчивый
- **U**ncertain — неопределенный
- **C**omplex — сложный
- **A**mbiguous — противоречивый, неясный

in 2015

1. Complex Problem Solving
2. Coordinating with Others
3. People Management
4. Critical Thinking
5. Negotiation
6. Quality Control
7. Service Orientation
8. Judgment and Decision Making
9. Active Listening
10. Creativity

in 2020

1. Complex Problem Solving
2. Critical Thinking
3. Creativity
4. People Management
5. Coordinating with Others
6. Emotional Intelligence
7. Judgment and Decision Making
8. Service Orientation
9. Negotiation
10. Cognitive Flexibility

Source: Future of Jobs Report, World Economic Forum





Что будет актуально в новом BANI - мире

- **BANI** - мир
- **B**rittle - хрупкий
- **A**nxious - тревожный
- **N**onlinear -
нелинейный
- **I**ncomprehensible -
непостижимый



Вопросы для блиц-теста про самооценку. Шкала 1 - 4!



Недоволен! Плохо ☹

Скорее недоволен!
Почти плохо ☹

Почти доволен!
Почти хорошо!

Доволен! Хорошо ☺

1 2 ~~3~~ 4 5

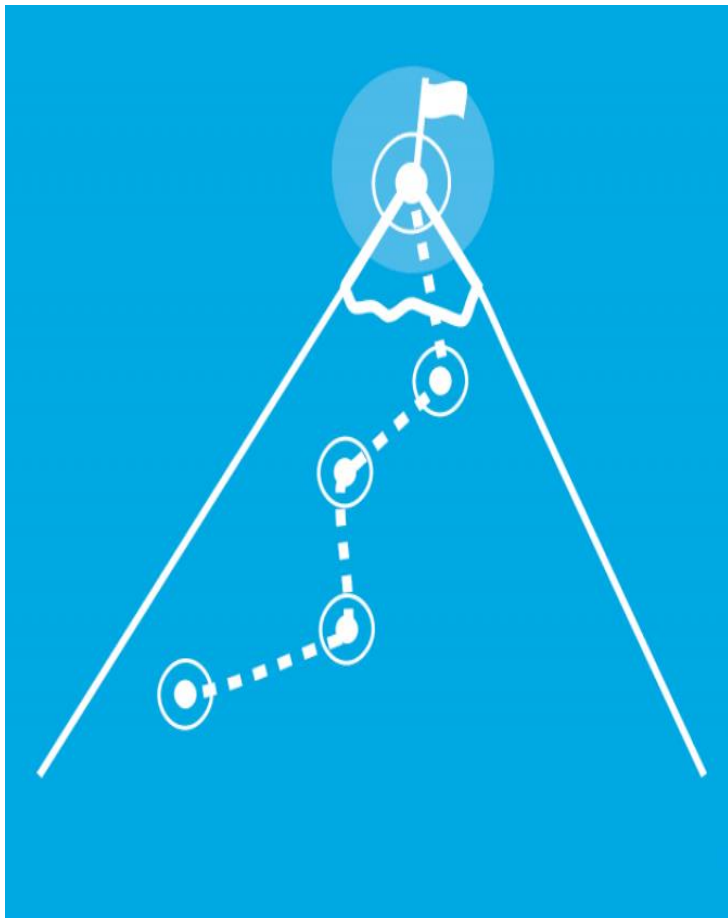


Stick to target

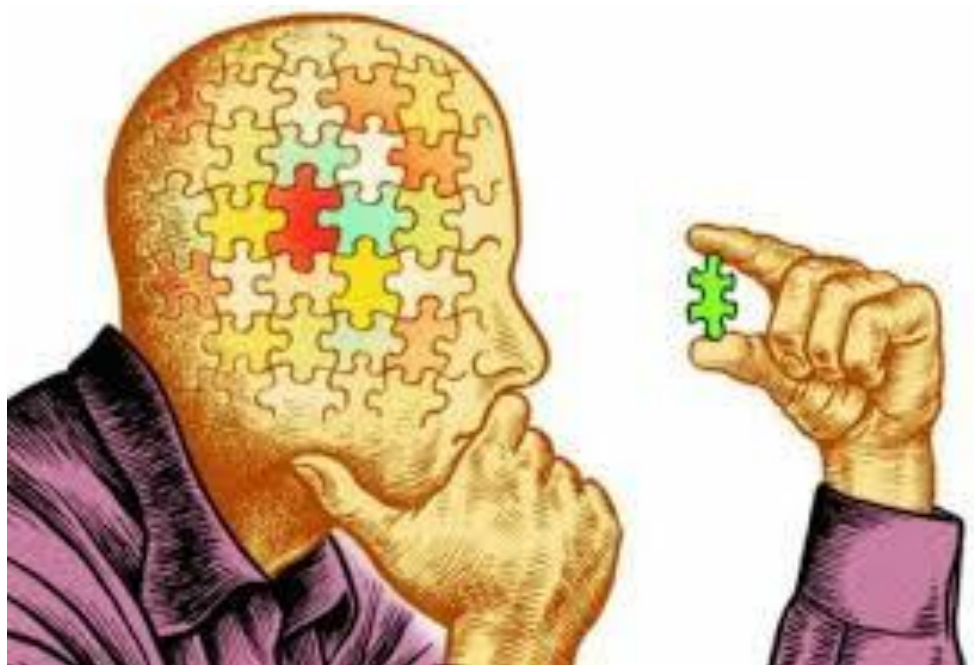




Держаться цели – Stick to target



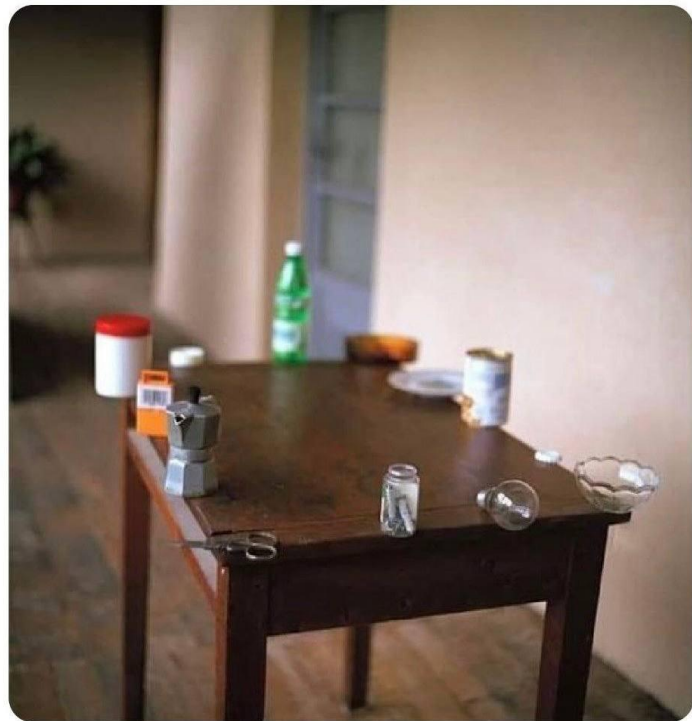
- Просыпаться – и помнить цель
- Спотыкаться, отвлекаться – и все равно держать в фокусе цель
- Вообще иметь эту цель – **подход OKR** в помощь



Критическое мышление



День рождения у кота



Критическое мышление

- Фильтровать информацию
- Видеть причины и следствия
- Видеть интересы и корысть
- Отделять эмоции от рационального
- Анализировать, сопоставлять, делать выводы
- Находиться в состоянии объективного наблюдателя



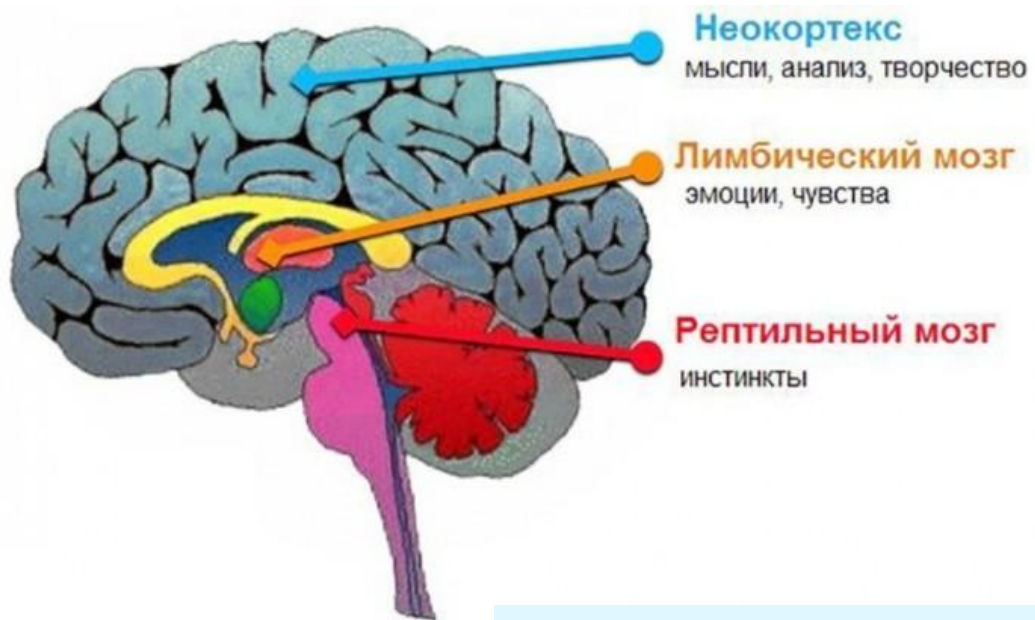
**«Серфинг» -
гибкое
мышление и
оперативная
маневренность**



«Серфинг» - гибкое мышление и оперативная маневренность



- Мыслить гибко, пластично
- Маневрировать оперативно на ходу
- Принимать изменение
- «Таковость»
- Отделять круги влияния и заботы
- Предугадывать волну
- Менять ритм, такт, направление вместе с волной



Эмоциональный интеллект





Эмоциональный интеллект

Триггер,
Событие

Осознание
Выбор

Реакция,
Действие

- Контакт с собой на уровне эмоций, понимание своего состояния
- Контакт с другими, понимание и принятие
- Эмпатия
- Сохранение себя и своего состояния
- Управление эмоциями



4 Ветви Эмоционального интеллекта

**1. Идентификация
своих эмоций
и эмоций других
людей**



**2. Понимание и
анализ эмоций и
причин их
возникновения**



ЭИ

**3. Управление своими эмоциями
и эмоциями других людей**



**4. Использование эмоций
для решения задач**





Плавучесть



Плавучесть

- Умение встать и идти дальше
- Способность сохранить внутреннюю устойчивость, словно внутри есть гироскоп
- Способность получать отказы – и продолжать общаться и продавать
- Совершать ошибки и не тонуть, а плыть дальше



**Часть целого,
«интегральность»**



Часть целого, «интегральность»



- Чувствовать связность Клиентов и компании, Сотрудников и Клиентов, Компании и сотрудников
- Забота о других как о части большего целого
- Искреннее построение отношений с Сотрудниками и Клиентами
- Понимание взаимного влияния всего на все



Адекватная самооценка



Адекватная самооценка

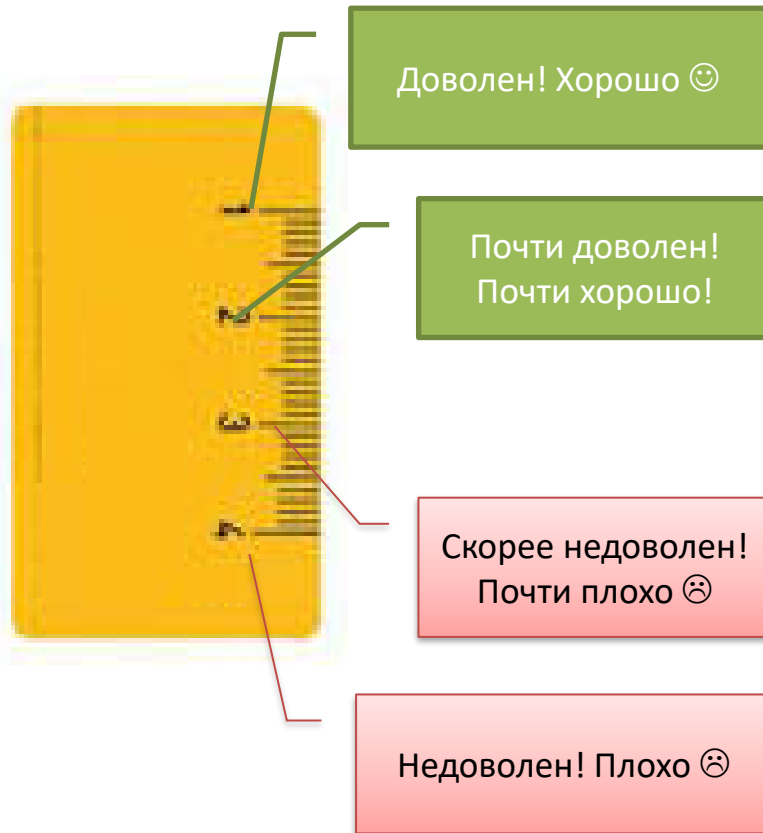


- Оценка своих способностей, действий, результатов ни выше, ни ниже – а как есть на основе объективных данных
- Понимание, что всегда есть более успешные, и менее успешные, и это нормально. Не терять от этого устойчивость. Без фрустрации и «короны»
- Сопоставление своих задач и своей зрелости. Готовность работать там, где нужно стать сильнее

Вопросы для блиц-теста про самооценку. Шкала 1 - 4!



Насколько сейчас Вы собой довольны? Честно?



1. Вы **профессионально** знаете и умеете то, что сейчас нужно знать и уметь на вашей позиции
2. Вы **умеете** давать сотрудникам конструктивную помогающую обратную связь с учетом специфики задачи и специфики самого сотрудника
3. Вы **умеете** планировать свои дела на день и на неделю так, что план вам действительно помогает быть эффективными, а не «отжирает» ваше время, силы и нервы?
4. Вы **умеете** посчитать и проанализировать основные показатели работы вашего подразделения
5. Вы **довольны** результатами вашей работы за прошлую неделю
6. Как оцениваете ваше **критическое мышление**?
7. Как оцениваете ваш **метанавык «прилипание к цели»**?
8. Насколько сейчас вы «интегральны», чувствуете связь всего в мире?
9. Как оцениваете ваш **метанавык «серфинга»** - гибкости мышления и маневренности в действиях



- **BANI** - мир
- **B**rittle - хрупкий
- **A**nxious - тревожный
- **N**onlinear -
нелинейный
- **I**ncomprehensible -
непостижимый

Что ждет в 2020 ++

Некоторые метанавыки руководителя

- Stick to target
- Критическое мышление
- «Серфинг» - гибкое мышление и оперативная маневренность
- Эмоциональный интеллект
- Плавучесть
- Адекватная самооценка
- Интегральность, часть целого



Мои ключевые направления работы и контакты



Елена Войтова

- Тренер, Консультант
- Верю в лучший Клиентский опыт
- Помогаю с процессами и Сотрудниками



Почта Elena.Voytova@gmail.com

Сайт www.BossVnutri.ru

Telegram https://t.me/boss_vnutri

Youtube – канал <https://clck.ru/32TMW7>

Тлф **+7 999 904 0123**

- **Личная эффективность руководителя (обучение, консультации)**
 - Критическое мышление
 - Управление собой во времени
 - Эмоциональный интеллект
 - Анализ сильных и слабых зон в компетенциях руководителя
- **Работа с Клиентами:**
 - Анализ процессов взаимодействия с Клиентами
 - Исследование удовлетворенности, потребностей и ожиданий
 - Проектирование процессов взаимодействия с Клиентами
 - Стандарты общения с Клиентами
 - Работа с жалобами
- **Работа с командой**
 - Командные сессии
 - Распределение зон ответственности
 - Анализ профиля мотивации
 - Анализ удовлетворенности рабочими условиями
 - Обучение
- **Оптимизация процессов**
 - Проверка эффективности, ревизия процессов
 - Улучшение, оптимизация процессов
 - Описание процессов, «закрепление» в матрицах, регламентах