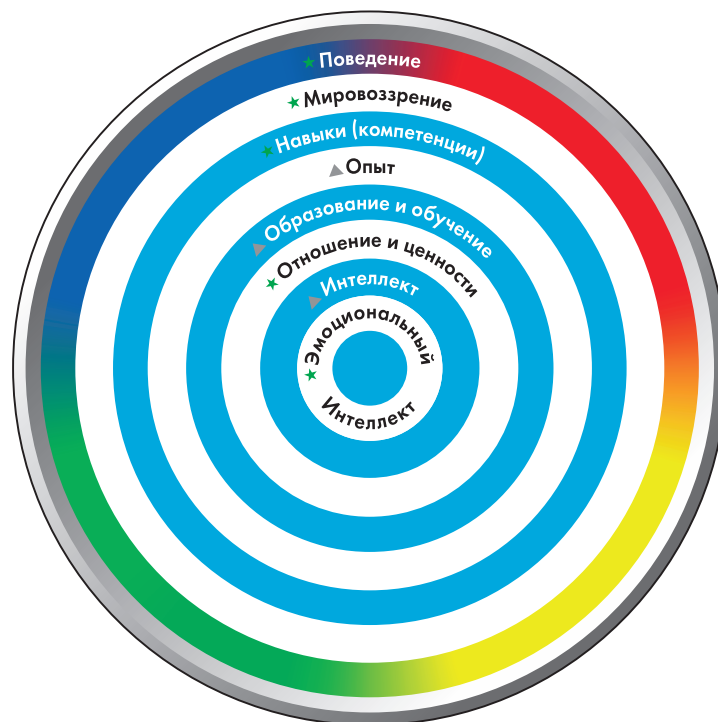




TTI SUCCESS INSIGHTS®
РОССИЯ

Каталог развивающих инструментов

Серии TriMetrix HD



© 2013 TTI Success Insights Russia

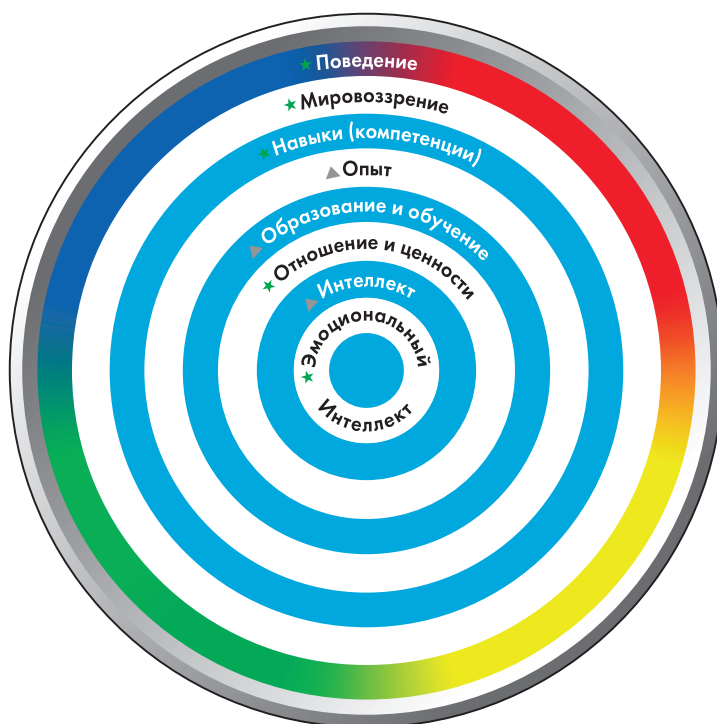
Россия, 107045, Москва, Печатников переулок, д.18, стр.2, оф.25

Телефон +7 (495) 728-2362, ttisuccessinsights@ttisuccessinsights.ru

Любая перепечатка и использование данных материалов допускается только с письменного согласия



ЧАСТЬ 1: РАЗВИВАЮЩИЕ МЕРОПРИЯТИЯ TTI TRIMETRIX®



ПРЕДИСЛОВИЕ

Настоящий каталог содержит описание развивающих мероприятий TriMetrix HD (часть 1) и TriMetrix ACI (часть 2) содержит материалы по развитию компетенции, оцениваемых с помощью данных технологий. входящих в систему инструмсписок компетенций серии инструментов TriMetrix, их определений, поведенческих индикаторов и вопросов для выявления уровня выраженности. Справочник одновременно является руководством по проведению интервью, его удобно использовать при приеме на работу, отборе в кадровый резерв и как отличное справочное пособие для коучей и тренеров при ведении развивающей работы. Компетенции серии TriMetrix HD используются при работе с отчетами серии TPI Success Insights(r) TriMetrix HD «Анализ компетенций», «Анализ талантов», «Анализ различий» и отчетами серии TPI Success Insights (r) Talent Insights для раздела «Поведенческие характеристики» и «Мотиваторы».

Часть 1я справочника включает описание 43 параметров оценки по системе TriMetrix HD (Hartmann & DNA)

- Поведенческие характеристики (12 характеристик)
- Мотиваторы (6 ценностных описаний)
- Навыки/компетенции (25 компетенции)

Часть 2я справочника – TriMetrix ACI содержит оригинальный набор компетенции, которые еще используются до 2014 года в составе инструмента TPI TriMetrix ACI «Анализ талантов». Они могут быть также полезны для более глубокого понимания компетенций TriMetrix HD (Часть 1), поскольку некоторые из них описываются субкомпетенциями. Аналогичные (но не идентичные!) компетенции в части 1 и 2 имеют одинаковые коды, например «CUSTF».

Часть 2я справочника включает описание 37 характеристик оценки по системе TriMetrix ACI:

- Поведенческие характеристики (8 характеристик)
- Мотиваторы (6 ценностных описаний)
- Навыки/компетенции (23 компетенции)

СОДЕРЖАНИЕ



I.Раздел: Поведенческие характеристики **7**

1.	Анализ данных	7
	Analysis of Data Код: AOD	
2.	Доведение начатого до конца	15
	Follow Up and Follow Through Код: FUFT	
3.	Многосторонность / Универсальность	19
	Versatility Код: VERS	
4.	Скорость реагирования	25
	Urgency Код: URG	
5.	Ориентированность на людей	33
	People Oriented Код: PEPO	
6.	Отношения с клиентами	39
	Customer Relations Код: CUSTO	
7.	Следование правилам	43
	Following Policy Код: FP	
8.	Последовательность	47
	Consistency Код: COnSIS	
9.	Склонность к частым изменениям	53
	Frequent Change Код: FREQC	
10.	Стремление быть впереди	59
	Competitiveness Код: COMP	
11.	Хорошо организованное рабочее место	67
	Organized Workplace Код: ORGWP	
12.	Частое взаимодействие с людьми	73
	Frequent Interaction with Others Код: FIWO	

II.Раздел: ценности и убеждения

79

13. Индивидуалистический тип	79
Individualistic Код: IND	
14. Социальный тип	87
Social Код: SOC	
15. Теоретический тип	95
Theoretical Код: THE	
16. Традиционный тип	101
Traditional Код: TRA	
17. Утилитарный тип	109
Utilitarian Код: TRA	
18. Эстетический тип	117
Aesthetic Код: AES	



III. Раздел: личностные навыки

125

19. Дипломатичность и такт	125
Diplomacy and Tact Код: DAT	
20. Достижение целей	129
Goal Achievement Код: GOALA	
21. Клиентоориентированность	137
Customer Focus Код: CUSTF	
22. Концептуальное мышление	143
Conceptual Thinking Код: CONS	
23. Креативность	153
Creativity Код: CREAT	
24. Личная ответственность	161
Personal Accountability Код: Perso	
25. Навыки ведения переговоров	167
Negotiation Код: NEGOT	
26. Навыки межличностного общения	173
Interpersonal skills Код: INTP	
27. Навыки презентации	181
Presenting Код: PRES	
28. Навыки принятия решений	185
Decision Making Код: DESM	
29. Навыки убеждения	195
Persuasion Код: INFLO	
30. Письменная коммуникация	201
Written Communication Код: WC	
31. Планирование и организация	205
Planning and Organizing Код: PLOGR	
32. Непрерывное обучение	211
Continuous Learning Код: CONTL	
33. Работа в команде	217
Teamwork Код: TEAM	

34. Урегулирование конфликтов	223
Conflict Management Код: CONFM	
35. Устойчивость к внешним воздействиям	229
Resiliency Код: RESIL	
36. Футуристическое мышление	235
Futuristic Thinking Код: FUT	
37. Эмпатия	243
Empathy Код: EMP	



TTI TRIMETRIX® HD

ПОСОБИЕ ПО РАЗВИТИЮ КОМПЕТЕНЦИЙ

РАЗДЕЛ: ПОВЕДЕНЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ

Компетенция

АНАЛИЗ ДАННЫХ
Analysis of Data

КОД: AOD

АНАЛИЗ ДАННЫХ

Analysis of Data

Анализ и пристальное внимание к деталям, данным и фактам, предшествующим принятию решения, чрезвычайно важны. Необходимы тщательный сбор и аккуратное хранение информации с тем, чтобы можно было использовать ее в будущем.

ПОЧЕМУ ЭТА ХАРАКТЕРИСТИКА ПОВЕДЕНИЯ ТАК ВАЖНА?

Согласно толковому словарю, данные являются «фактической информацией (такой, как статистические данные или единицы измерения), которую используют как базу для измерений, логического обоснования и обсуждений». Другими словами, данные интерпретируют, анализируют и используют для подведения итогов.

Однако данные сами по себе не дадут вам желаемого ответа. Для того чтобы получить информацию, которую можно использовать, необходимо интерпретировать и проанализировать имеющиеся данные. Данные отличаются от информации тем, что это «сырой» материал, в то время как информацию получают путем анализа и понимания алгоритма данных. Данные могут быть представлены в числовой форме, в форме отчетов или результатов прошлого опыта.

В области математики, информатики и финансов анализ данных включает в себя статистику и числовые показатели. В некоторых сферах бизнеса наряду с этим требуется такой тип анализа данных, как количественный. Однако в большинстве случаев анализ данных включает в себя только вашу способность собрать данные по определенной теме и извлечь из них нужную информацию. Как только вы определили алгоритм данных, необходимо принять решение, основывающееся на том, что вы узнали. Этот тип анализа данных называется «качественным».

Для того чтобы успешно работать с качественным анализом данных, необходимо знать, где можно получить соответствующие данные о методах или проектах, а также систематизировать их. Затем вам необходимо научиться делать адекватный анализ данных, результатом чего станет получение применимой и релевантной информации. И, наконец, вы должны быть в состоянии принять правильное решение, основанное на ваших знаниях, полученных в процессе анализа собранных данных.

Очень важно пройти все ступени этого процесса самостоятельно. Вы должны проявить инициативу в поиске данных, правильно их проанализировать и применить к настоящей ситуации. Вас будут оценивать не только по достигнутым результатам, но также и по применяемым вами методам.



КАКИЕ ПОВЕДЕНЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ СВЯЗАНЫ С НАВЫКОМ АНАЛИЗА ДАННЫХ?

Человек с развитыми аналитическими навыками:

- Знает где и как добыть необходимую информацию.
- Способен предугадывать наиболее ответственные моменты и самостоятельно их создавать. Способен принимать квалифицированные решения, основанные на доступных данных.
- Может применять опыт, полученный ранее, к новым ситуациям.
- С умом делает выводы на основе полученной информации и может взять на себя ответственность даже при отсутствии достаточного количества необходимых данных.

КАК РАЗВИВАТЬ В СЕБЕ НАВЫКИ, СВЯЗАННЫЕ СО СФЕРОЙ АНАЛИЗА ДАННЫХ?

- Создайте сеть, состоящую как из ваших коллег, так и из людей, не работающих в вашей организации. Такая сеть может стать источником необходимых данных. Фиксируйте ваши источники данных, и убедитесь в том, что они заслуживают доверия. Обсудите данные и анализ актуальной ситуации со своими коллегами. Проанализируйте это со своим начальством, если есть такая возможность. Не забывайте о прошлом опыте. Учитесь на этих примерах и применяйте вновь полученные знания в новых ситуациях.
- Разбивайте сложные данные на более простые элементы. Возможно, вы сможете построить алгоритм анализа «с нуля».
- Старайтесь подтверждать свои гипотезы. Другими словами, тестируйте свои наработки: попробуйте применить их с одним из клиентов или в какой-либо актуальной ситуации. Если всё получилось, то попробуйте применить их с пятью клиентами или в пяти ситуациях. Если в процессе были выявлены недоработки, то подумайте что можно сделать для их исправления.
- Разработайте системы слежения за проектами, в которых вы принимаете участие. Следите за предоставляемой информацией и результатами, расходами или другими важными данными.
- Изучите информацию, имеющуюся в библиотеке вашей организации. Используйте корпоративное программное обеспечение, которое может помочь вам записывать, отслеживать и анализировать данные.
- Будьте в курсе новых технологий и используйте чужой опыт и данные.
- Будьте предельно осторожны с альтернативными методами деятельности, а также при анализе новых проблем или ситуаций тщательно продумайте возможные последствия.
- Тренируйте свои навыки решения проблем. Проявите желание участвовать в организации новых проектов или примите участие в решении сложной задачи.
- Изучите причинно-следственные связи. Что стало причиной проблемы? Какие последствия можно ожидать от определенных действий? Не торопитесь принимать решение. Убедитесь в том, что обладаете достаточным количеством данных для наиболее полного анализа, так как от этого зависит обоснованность и адекватность принимаемых решений.
- Даже если вы работаете с такими субъективными видами информации, как мнения, интервью или неофициальные рассуждения, постарайтесь оценить их с объективной точки зрения: например, доступность ресурсов, прошлый опыт, ориентация на корпоративные цели и т.п. Рассчитайте соотношение риска и выгоды. Чем вы рискуете в случае принятия этого решения? Какова выгода? Каким образом можно их измерить?
- Не принимайте решения, основываясь только на формальных цифровых или других письменных данных. Убедитесь в том, что вы понимаете, как решение может повлиять на других людей.
- Делитесь своими знаниями с другими людьми. Позвольте им иметь доступ к полученной вами информации.

УПРАЖНЕНИЕ 1: «АНАЛИЗ ПРОШЛОГО»

Представьте себе одну из последних рабочих ситуаций, в которой вам пришлось анализировать данные.

Что это была за ситуация?

Какие знания вам необходимо было иметь или что потребовалось узнать?

Что, по вашему мнению, вы могли бы сделать иначе?

Кто мог бы помочь вам найти актуальную информацию?

Как изменилось бы ваше решение, если бы вы располагали бóльшим количеством информации или ваши знания были бы более глубокими?



УПРАЖНЕНИЕ 2: «ТРУДНЫЕ РЕШЕНИЯ»

Проанализируйте те трудные решения, которые вам приходится принимать в личной или профессиональной сфере. Подумайте, как вы можете собрать и проанализировать данные о подобном решении для того, чтобы принять его стало легче. Попробуйте найти ответы на следующие вопросы, которые помогут принять взвешенное решение:

Решение в какой сфере вам необходимо принять?

Это решение будет основываться на эмоциях, или на фактах и числах?

Какая информация необходима для принятия этого решения?

Что могло бы сделать принятие этого решения более комфортным для вас?

Где вы можете получить эту информацию?

УПРАЖНЕНИЕ 3: «ДЕЛИМСЯ ИНФОРМАЦИЕЙ»

Есть ли в вашей компании человек, который, как вам кажется, всегда принимает верные решения? Возможно, несколько человек в организации принимают правильные решения на основе тщательного анализа данных. Назначьте встречу для беседы как минимум с двумя знакомыми вам людьми, подходящими под это описание. Детально расспросите их о том, что они делают для того, чтобы собрать и проанализировать данные, а также о том, каким образом такой анализ влияет на эффективность принятых решений.



УПРАЖНЕНИЕ 4: «ИСТОЧНИКИ»

Одним из наиболее важных аспектов процесса анализа данных является сбор необходимой информации. Это значит, что ваши источники информации должны заслуживать доверия, а собираемые данные должны быть точными и полезными. Запишите как минимум пять подобных источников информации в вашей организации и работайте над развитием нужных взаимоотношений и над использованием этих источников наилучшим образом.

Профессиональная или отраслевая группа/ассоциация:

Внутриорганизационные библиотеки или другие банки данных:

Коллеги:

Книги или журналы:

Другие источники данных:



TTI TRIMETRIX® HD

ПОСОБИЕ ПО РАЗВИТИЮ КОМПЕТЕНЦИЙ

Компетенция

**ДОВЕДЕНИЕ
НАЧАТОГО ДО
КОНЦА**

Follow Up and Follow Through

КОД: FUFT

ДОВЕДЕНИЕ НАЧАТОГО ДО КОНЦА

Follow Up and Follow Through

Необходимость быть дотошным.

ПОЧЕМУ ЭТА ХАРАКТЕРИСТИКА ПОВЕДЕНИЯ ТАК ВАЖНА?

Даже самая гениальная идея остается всего лишь идеей до тех пор, пока ее не воплотят в жизнь. Доведение начатого до конца повышает эффективность вашей работы и демонстрирует вашу надежность и стремление к достижению высоких результатов.

Доведение начатого до конца формирует доверие как в личных отношениях, так и в сфере бизнеса. От этого зависит ваш долгосрочный успех. Клиенты, при этом, еще раз убедятся в том, что приняли верное решение сотрудничать с вами.

КАКИЕ ПОВЕДЕНЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ СВЯЗАНЫ С НАВЫКОМ "ДОВЕДЕНИЯ НАЧАТОГО ДО КОНЦА"?

Человек с развитыми навыками доведение начатого до конца:

- Последовательно и авторитетно ведет диалог, добиваясь желаемого результата от разговора.
- Использует свои навыки письма для установления хороших отношений с другими.
- Понимает важность качественного обслуживания в процессе построения эффективных отношений между клиентами и работниками.
- Улаживает конфликты для поддержания отношений на нужном уровне.
- Применяет долгосрочное планирование для создания логических систем, которые могут помочь в достижении желаемых результатов.
- Нацелен на достижение результата.
- Обеспечивает личную эффективность, вырабатывая необходимые привычки.
- Демонстрирует свою надежность в достижении целей посредством самоорганизации в принятии последующих шагов.
- Может проявлять гибкость, приспосабливаясь к меняющимся обстоятельствам.
- Завершает проекты, проводя оценку результатов.



КАК РАЗВИВАТЬ В СЕБЕ НАВЫКИ, СВЯЗАННЫЕ СО СФЕРОЙ "ДОВЕДЕНИЕ НАЧАТОГО ДО КОНЦА"?

Во всех сферах деятельности:

- Четко представляйте себе свои цели. Используйте визуальные напоминания в своем офисе для поддержания своей мотивации.
- Поощряйте и мотивируйте других. Тем самым вы будете еще лучше управлять своим бизнесом.
- Следуйте стандартизированным методам работы до тех пор, пока вы не овладеете ими в совершенстве. Берите пример с деятельности успешных людей.
- Заранее планируйте свою работу. Составьте список дел так, чтобы вам не пришлось полагаться на свою память, предпринимая дальнейшие шаги.
- Планируйте следующие шаги, ставя конкретные даты и время. Установите автоматическое напоминание на вашем телефоне или компьютере.
- Уважайте время и пожелания других. Спрашивайте, какое время удобно для них, и старайтесь не опаздывать.
- Планируйте свой день таким образом, чтобы планомерно двигаться к достижению своих целей.
- Периодически оценивайте свою эффективность. Определите, каких действий вам не хватило для достижения лучших результатов и добавьте их в свой список.
- Предлагайте действия, взаимновыгодные для обеих сторон.

В сфере продаж или бизнес-развития

- С осторожностью внедряйте свои методы. Это поможет вам строить новые взаимоотношения, поддерживать существующие и расширять свою деятельность.
- Создавайте себе репутацию среди клиентов путем частого обмена короткими письмами, сообщениями или телефонными звонками, чтобы обеспечить ту коммуникацию, в которой заинтересован клиент.
- Учите других использовать навыки принятия решений и побуждайте их к действиям. Ненавязчиво подталкивайте перспективного клиента к принятию решения.
- Персонализируйте свои усилия. Планируйте свои действия заранее, чтобы получить результаты, ценные с точки зрения другого человека.
- Будьте настойчивым, но не давите на человека, который уже отказал вам. Повлиять на решение клиента можно на основании веских доводов (например, появление новой информации).
- Спросите разрешения связаться с клиентом позже, когда у него могут возникнуть новые потребности. Установите себе напоминание.

УПРАЖНЕНИЕ 1: «УСИЛИВАЙТЕ СВОЮ МОТИВАЦИЮ»

- Выделите время на то, чтобы составить для себя систему мотивации.
- Перечислите все цели, которые вы действительно хотите достигнуть.
- Для каждой цели запишите выгоду, которую вы лично получите от ее достижения. Убедитесь в том, что это является достаточно веским стимулом для вас.
- Выберите какой-нибудь образ или символ, который визуально будет представлять собой ту выгоду, которую вы получите от достижения каждой цели. Представьте этот образ как можно более красочно и реалистично. Например, если это цель, касающаяся финансов, то представьте себе то количество денег, которое мотивирует вас на ее достижение. Если это какая-то вещь – найдите ее изображение. Если это отпуск, то возьмите фотографии тех людей, с которыми вы хотели бы встретиться, или мест, которые хотели бы посетить.
- На картинке или символе кратко опишите требования для получения награды. Например, если наградой является отпуск на Гавайях, то внизу картинки острова подпишите – «500 000 рублей в продажах к 31 декабря».
- Расположите эти символы и предметы на видных местах, там, где вы будете видеть их каждый день – на рабочем столе, в машине или в другом видном месте. Подойдите к вопросу творчески!

УПРАЖНЕНИЕ 2:

Определите основное место, где будут зафиксированы все ваши цели. Используйте это как хранилище идей, которые могут помочь вам в достижении целей.

- Ежедневник
- Компьютер
- Электронная почта
- Мобильный телефон

Как только вам в голову приходит хорошая идея – тут же записывайте ее. Если какой-то успешный человек предлагает методы, которые могли бы быть вам полезны – запишите их. Если вы прочитали информативную статью, скопируйте ее и отправьте себе на почту. Регулярно уделяйте время тому, чтобы перенести свои идеи в список дел для каждой цели.

УПРАЖНЕНИЕ 3:

Старайтесь предугадывать в своем бизнесе часто повторяющиеся вопросы, требующие завершения. Доведите этот процесс до автоматизма.

- Составьте пошаговый план последующих мероприятий.
- Составьте временную шкалу для выполнения работы.
- Используйте ее как график последовательности действий для каждой цели или клиента, с которым вы работаете.
- Определите те моменты в вашей коммуникации с клиентами, которые можно использовать как шаблон для достижения результатов на том или ином этапе. Изменяйте его, подстраивая под определенного клиента. Это сэкономит время и добавит последовательности в ваши действия.
- Установите автоматические напоминания для того, чтобы быть уверенным в том, что вы внесли в него все последующие мероприятия и действия.



TTI TRIMETRIX® HD

ПОСОБИЕ ПО РАЗВИТИЮ КОМПЕТЕНЦИЙ

Компетенция

**МНОГОСТОРОННОСТЬ /
УНИВЕРСАЛЬНОСТЬ**

Versatility

КОД: VERS

МНОГОСТОРОННОСТЬ / УНИВЕРСАЛЬНОСТЬ

Versatility

Высокий уровень оптимизма и исполнительности. Умение совмещать множество талантов и желание адаптировать их к меняющимся обстоятельствам в соответствии с требованиями.

ПОЧЕМУ ЭТА ХАРАКТЕРИСТИКА ПОВЕДЕНИЯ ТАК ВАЖНА?

Многосторонность/универсальность требует высокого уровня оптимизма и исполнительности, совмещения множества талантов и желания адаптировать их к меняющимся обстоятельствам. Люди, обладающие опытом и знаниями в различных областях, обычно более многосторонни в своей работе.

В современных словарях многосторонность определяется как «охват нескольких областей, дел или навыков, быстрое переключение от одного к другому». Вы, наверное, замечали, каким образом ваши начальники и коллеги реагируют на просьбы изменить направление деятельности. В зависимости от характера, они могут быть взволнованы, воодушевлены или недовольны по поводу перспективы сменить приоритеты. Изменения могут вызывать сложности, и переключение с одного задания на другое требует определенных навыков. Ваш успех напрямую зависит от того, насколько хорошо и быстро вы можете применить свой опыт в часто меняющихся условиях. И обычно это требует систематического мышления и высокого уровня организационных навыков.

Безусловно, разное количество и разные типы изменений могут вызывать различные эмоции. Жизнь состоит из сменяющих друг друга периодов стабильности и перемен. И мы должны уметь справляться с этим. Когда перемены касаются работы, то вы должны знать свою реакцию на них, а также реакцию других. Это нормально, если вы или ваши коллеги будете чувствовать разочарование или расстройство из-за быстрого переключения с одного проекта на другой. Вашей задачей является оставаться гибким во время таких периодов, кроме тех, когда вы сами инициируете перемены или поддерживаете того, кто решился на это. Для того, чтобы оставаться гибким при переменах, многосторонность требует от вас умения работать в режиме многозадачности.

Универсальность не означает, что вы должны концентрироваться на разных заданиях одновременно. На самом деле, она требует от вас умения, так сказать, жонглировать несколькими мячиками сразу. В то время как мячик, то есть задача, находится в вашей руке, все остальные – в воздухе. Если навык многосторонности у вас развит хорошо, то вы сделаете все необходимое для того задания, которое находится в вашей руке, и будете достаточно гибкими, чтобы быстро переключиться на те, которые находятся в воздухе. Как только вы научитесь управлять своей реакцией на быстро меняющиеся обстоятельства и будете в полной мере использовать свои навыки и полученный опыт, вы достигнете необходимой эффективности при решении нескольких задач одновременно и будете многосторонним человеком.



КАКИЕ НАВЫКИ СВЯЗАНЫ С ХАРАКТЕРИСТИКОЙ ПОВЕДЕНИЯ "УНИВЕРСАЛЬНОСТЬ"?

Человек с развитым навыком Многосторонность:

- Умеет быстро реагировать на смену направлений, приоритетов и сроков.
- Передвигается, думает и действует быстро.
- Способен работать в режиме многозадачности, меняя приоритеты в зависимости от специфики работы.
- Систематично подходит к работе, которая требует высокого уровня организации для управления несколькими процессами одновременно.
- Умеет не только справляться с изменениями, но также позитивно их принимать и получать удовольствие от всех последствий.

КАК РАЗВИВАТЬ В СЕБЕ НАВЫКИ, СВЯЗАННЫЕ СО СФЕРОЙ "УНИВЕРСАЛЬНОСТЬ"?

- Развивайте свои организационные навыки для того, чтобы всегда иметь возможность найти нужную информацию. Подпишите все папки и файлы. Осторожно и внимательно относитесь к хранению новой информации. Ваш рабочий стол не должен выглядеть так, как будто по нему пронесся ураган!
- Будьте готовы к тому, что, возможно, от вас потребуются знания в различных областях. Работайте над своими навыками и регулярно освежайте свои знания.
- Быстро реагируйте на смену направлений, приоритетов или сроков.
- Будьте гибкими при решении новых задач, возникающих в течение рабочего дня.
- Старайтесь относиться к переменам как к обыденности. Будьте готовы к постоянным изменениям.
- Тренируйте свою продуктивность во время стрессовых периодов. Держите под рукой свежий список дел и сохраняйте хладнокровие.
- Будьте в курсе всех разработок в вашей сфере или профессии. Имейте представление обо всех новых технологиях и методах.
- Тщательно планируйте любые перемены, которые вы хотите инициировать. Создайте временную линию тех шагов, которые потребуются для данного изменения, и внимательно относитесь к тем ресурсам, которые нужны для завершения процесса.
- Тренируйте гибкость сознания и всегда думайте о новых возможностях.
- Внимательно относитесь к возникающим вопросам. Будьте открыты и доступны для обсуждения проблем.
- Ожидайте постоянного улучшения как от себя, так и от других.
- Иницируйте переоценку принятых правил и норм.
- Приветствуйте и иницируйте улучшения и признавайте успешные перемены, исходящие от других.
- Будьте первым, кто применит новую технологию или последует новому методу.
- Будьте открытым для новых идей – своих или чужих.
- Если вы испытываете трудности при смене приоритетов и не знаете, каким образом изменить свой список приоритетов – немедленно попросите помочь вам.
- Распределяйте новую информацию и задания по категориям. Разработайте систему предварительных методов работы с похожими заданиями или ситуациями.
- Выполняйте как можно больше рутинных дел. Например, заполняйте все бумаги в конце дня, отвечайте на звонки в начале дня и так далее. Это поможет вам быть достаточно гибким и справиться с необходимыми переменами в течение дня.

УПРАЖНЕНИЕ 1: «ОБЛАСТИ ЗНАНИЯ»

В каких областях знания от вас ждут компетентности? Возможно, вам потребуется просмотреть вашу должностную инструкцию или свои ключевые обязанности и обсудить это с руководством.

Перечислите эти области:

Как вы считаете, достаточно ли у вас знаний или навыков для работы во всех этих областях? Если нет, то чему вам необходимо научиться для успешной работы?

Как Вы думаете, имеют ли требуемые навыки что-то общее? Что связывает их?



УПРАЖНЕНИЕ 2: «НАСКОЛЬКО ВЫ ЭФФЕКТИВНЫ?»

В течение двух следующих недель отводите по 10 минут в начале и в конце дня для того, чтобы записать то, что требовалось от Вас и что Вы выполнили в итоге.

Заполните таблицу ниже:

Назначенные задания	Что выполнено? Если нет, то почему?
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	
11.	

По окончании двух недель, соберите все свои записи и постарайтесь ответить на следующие вопросы:

Существуют ли какие-то определенные задания, с которыми у Вас возникают постоянные трудности? Почему?

Что может Вам помочь выполнять те задания, которые от Вас требуют?

Существуют ли такие задания, которые не являются частью Вашей должностной инструкции или не входят в ключевые зоны ответственности? Требуют ли они дополнительных знаний или навыков?

УПРАЖНЕНИЕ 2: «УСВОЕННЫЕ УРОКИ»

Каковы три аспекта многосторонности, в которых Вы особенно преуспели?

1.

2.

3.

Каковы три аспекта многосторонности, в которых, по Вашему мнению, Вы не оказались особо успешными?

1.

2.

3.

Какие знания, которые Вы получили в этом задании Вы можете незамедлительно применить в своей работе?

1.

2.

3.



TTI TRIMETRIX® HD

ПОСОБИЕ ПО РАЗВИТИЮ КОМПЕТЕНЦИЙ

Компетенция

**СКОРОСТЬ
РЕАГИРОВАНИЯ**

Urgency

КОД: UR6

СКОРОСТЬ РЕАГИРОВАНИЯ

Urgency

Решительность, быстрота реагирования и действия. Способность принимать незамедлительные решения в критических ситуациях. Умение укладываться в заданные сроки.

ПОЧЕМУ ЭТА ХАРАКТЕРИСТИКА ПОВЕДЕНИЯ ТАК ВАЖНА?

Представьте, что вы диспетчер службы спасения. Вам необходимо расценивать каждый звонок как экстренный, будь то гражданин, который звонит по поводу остановившейся на дороге машины или работник банка, сообщающий о вооруженном ограблении. Как вы видите, существуют разные уровни срочности поступающих звонков. Остановившаяся машина, вне сомнений, может представлять собой опасность и быть причиной аварий, но именно жизнь работника банка находится под угрозой во время ограбления. Даже если срочность звонков разная, диспетчер обязан быстро и должным образом отвечать в обоих случаях.

Скорость реагирования очень важна для успеха. Нам всем приходилось в срочном порядке решать проблемы, которые неожиданно возникали в работе. Однако это не совсем то, что подразумевается под скоростью реагирования. Безусловно, вы должны быстро действовать при в непредсказуемых ситуациях. Но, кроме этого, быстрота реагирования включает в себя желание завершить работу досрочно, а также отношение к каждому проекту с большой ответственностью.

Чтобы быть успешным, вы должны стремиться к достижению цели или завершению проекта без давления извне. Точно также как в ситуации с диспетчером, описанной выше, где вы должны самостоятельно оперативно оценивать ситуацию и принимать решение. Другими словами:

- Вы не должны ждать, что руководитель будет вас подгонять и направлять. Наоборот, вы должны сами проявлять инициативу.
- Вы должны научиться доверять своей интуиции насчет того, какие действия предпринять в определенное время.
- Вы должны расставлять приоритеты, не забывая о менее важных делах.
- вы должны целенаправленно работать на улучшение и развитие необходимых вам навыков.

Скорость реагирования не только поможет вам добиться успеха в подходе к новым заданиям и проблемам, но также создаст вам образ компетентного, эффективного и знающего свое дело человека в глазах других. В дополнение ко всему, если вы будете относиться к каждому коллеге с уважением и к каждому проекту как к самому важному, то уровень внешнего и внутреннего сервиса, который вы предлагаете, будет увеличиваться в геометрической прогрессии.



КАКИЕ ПОВЕДЕНЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ СВЯЗАНЫ СО СКОРОСТЬЮ РЕАГИРОВАНИЯ?

Человек с развитой поведенческой характеристикой «Скорость реагирования»

- Способен концентрироваться на нескольких проектах одновременно.
- Умеет быстро определять уровень срочности, который требует каждая ситуация.
- Уверен в том, что предоставление быстрого и качественного сервиса является залогом успешного бизнеса.
- Доверяет своей инициативе при выполнении работы или принятии решений.
- Имеет способность быстро адаптироваться к изменяющимся условиям.

КАК РАЗВИВАТЬ В СЕБЕ НАВЫКИ, СВЯЗАННЫЕ СО СФЕРОЙ "СКОРОСТЬ РЕАГИРОВАНИЯ"?

- Расставьте дела, которые вам необходимо выполнять ежедневно, еженедельно и ежемесячно в приоритетном порядке. Поставьте на первое место наиболее срочные вопросы.
- Если что-то прерывает Вашу работу над проектом, то постарайтесь оценить степень срочности нового задания.
- Не беритесь за такое количество дел, которое вы не в состоянии завершить. Берите ровно столько, сколько вы сможете выполнить, не жертвуя качеством или количеством необходимого времени на работу.
- Не откладывайте ничего на потом! Чем дольше вы тянете с выполнением трудного задания, тем более крутой оборот может принять ситуация.
- Ставьте конкретные цели для каждой проблемы, с которой сталкиваетесь. Определите сроки, к которым вы надеетесь полностью завершить работу над данной проблемой.
- Будьте уверенным в себе. Высказывайте свою точку зрения, так чтобы она была понятна остальным, и при этом оставайтесь открытым для всех комментариев и сомнений.
- Концентрируйтесь на результате. Контролируйте свои действия. Не тратьте энергию на незначительные или бессмысленные вопросы.
- Ставьте сроки выполнения проектов или их этапов.
- Давайте обещания, которые можете выполнить. Не обещайте невыполнимое только для того, чтобы произвести впечатление. Вы можете произвести гораздо большее впечатление, если выполните свои обещания и достигните высоких результатов.
- Отслеживайте ваш прогресс, работая над проектом, и оценивайте результаты таким образом, чтобы в будущем вы могли составить более эффективный план действий.
- Всегда осуществляйте обещанную доставку в срок или немного раньше.
- Постоянно находитесь в поиске возможностей превзойти ожидания других.
- Делегируйте задания, когда возможно. Не заставляйте других выполнять вашу работу, но, определяя профессиональные области сотрудников, делегируйте им те вопросы, в которых они более компетентны.
- Не бойтесь просить других о помощи.

- Помните о том, что общение, которое вы ведете с человеком лично, является более важным, чем любое другое. Не отвлекайтесь на телефонные звонки, электронные письма и другую деятельность.
- Поймите разницу между срочным и важным. Важные задания должны быть выполнены очень внимательно и аккуратно. Срочные дела более существенны и требуют мгновенного ответа. Они должны выполняться в первую очередь.
- Ведите отчет по всем документам и электронным файлам. Убедитесь в том, что правильно организовали все данные и можете найти нужную информацию в любой момент.
- Если вам приходится выполнять несколько срочных дел одновременно, то ставьте на первое место те, у которых сроки выполнения короче, требуется большее количество работы и др.



УПРАЖНЕНИЕ 1: «СПИСОК ПРИОРИТЕТОВ»

Составьте список всех дел, которые сейчас находятся в области вашей ответственности:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____
8. _____
9. _____
10. _____

- Сколько из них являются срочными? Менее срочными?
- Что сегодня вы можете сделать по каждому проекту?
- Какие вопросы вы можете делегировать другим?
- Могут ли какие-нибудь задания быть полностью удалены ввиду их малой важности?
- Нуждаетесь ли вы в помощи по какому-то из вопросов?

Продолжайте этот список. Добавляйте новые проекты и переоценивайте его по мере дополнения.

УПРАЖНЕНИЕ 2: «ВЕРИМ СВОИМ ИНСТИНКТАМ»

Прекращали ли вы когда-либо свою работу над проектом, потому что ждали обратной связи?

Срывали ли вы когда-либо сроки выполнения, потому что хотели несколько раз перепроверить работу перед сдачей?

Когда вы не знаете что дальше делать с проектом, ждете ли вы наставлений от своего начальника?

Если вы ответили «да» хотя бы на один из этих вопросов, то, скорее всего, у вас трудности с доверием своим инстинктам и интуиции. Важное место в развитии скорости реагирования занимает понимание того, что иногда нужно уметь самостоятельно принимать быстрые решения.

Подумайте над тем, почему вам трудно принимать быстрые решения. Бойтесь ли вы провалить работу? Возможно, у вас были проблемы из-за совершенных ошибок? Часто ли вы недооцениваете ситуации или людей? Чувствуете ли вы неуверенность, когда берете на себя ответственность?



УПРАЖНЕНИЕ 3: «САМОСОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ»

В развитии своей скорости реагирования важно понимание своих возможностей и способностей. Если вы будете абсолютно точно уверены в том, что сможете выполнить работу, а также знаете какие вопросы задавать и какие вопросы делегировать, то будет намного проще достигать нужных результатов.

А теперь ответьте на следующие вопросы:

Какие пять навыков наиболее развиты у вас?

1.

2.

3.

4.

5.

Каковы пять самых Важных аспектов вашей работы?

1.

2.

3.

4.

5.

Соответствуют ли пять ваших навыков пяти важным аспектам вашей работы? Может быть, они в чем-то совпадают? Имеют различия?

Каковы три самых частых из комплиментов, которые Вы получаете от людей?

1.

2.

3.

Каковы три самые распространенные критические замечания?**1.****2.****3.**

Где Вы можете получить необходимые знания и навыки в тех областях, требующих развития?



TTI TRIMETRIX® HD

ПОСОБИЕ ПО РАЗВИТИЮ КОМПЕТЕНЦИЙ

Компетенция

ОРИЕНТИРОВАННОСТЬ НА ЛЮДЕЙ

People Oriented

КОД: PEPO

ОРИЕНТИРОВАННОСТЬ НА ЛЮДЕЙ

People Oriented

Уделять много времени работы с широким кругом самых разных людей для достижения взаимовыгодных результатов.

ПОЧЕМУ ЭТА ХАРАКТЕРИСТИКА ПОВЕДЕНИЯ ТАК ВАЖНА?

Быть ориентированным на людей важно как при работе с внешними клиентами, например, с покупателями или бизнес-партнерами, так и с внутренними – с физическими или юридическими лицами. Ориентированность на людей подразумевает понимание желаний, потребностей и сомнений клиента и нацеленность на их удовлетворение.

Способность концентрироваться на клиенте, быть ориентированным на него является наиважнейшим фактором успеха. Для того, чтобы улучшить свою ориентацию на клиента необходимо смотреть на ситуацию с его точки зрения.

1. Представление себя на месте клиента может помочь вам понять, какие товары или услуги, необходимые клиенту, может предложить Ваша организация.
2. Знание того, о чем клиент думает, во что верит и что требует очень важно для предоставления нужных товаров или услуг в нужное время.
3. Понимание клиента помогает построить более продуктивные отношения с ним. Отношения, основанные на доверии и уважении, являются фундаментом Вашего бизнеса!

Для некоторых ориентированность на людей может представлять собой трудности из-за большого корпоративного давления выполнять больше продаж или достигать какой-либо другой цели. Возможно, такие сотрудники от природы необщительны и поэтому не имеют особого желания выяснять действительные потребности клиента. Или они думают, что товар или услуга организации настолько полезна, что клиент просто не может не воспользоваться ею. В независимости от того, почему вы не являетесь ориентированным на клиента человеком, вы должны работать над этим, если хотите стать успешным и эффективным в своей деятельности.

Как только вы действительно поймете, что из себя представляют ваши клиенты, и что они ожидают от вас и вашей организации, вы сможете предоставить им отличный сервис. Разработка четких стратегий, основанных на клиентоориентированности, необходима. Такие стратегии должны быть реалистичными и соответствовать потребностям клиента.

Ориентированность на людей требует умения предвидеть, выявлять и понимать желания, потребности и сомнения клиента. Затем, вам необходимо повысить стандарты предоставления товаров и услуг вашей организации, чтобы соответствовать всем требованиям клиентов.



КАКИЕ НАВЫКИ СВЯЗАНЫ С ХАРАКТЕРИСТИКОЙ ПОВЕДЕНИЯ "ОРИЕНТИРОВАННОСТЬ НА ЛЮДЕЙ"?

- Человек с развитой характеристикой поведения Ориентированность на людей:
- Ведет себя спокойно, вежливо и жизнерадостно со всеми клиентами, старыми или новыми.
- Развил или продолжает развивать хорошие отношения с клиентами.
- Прилагает большие усилия для удовлетворения всех нужд клиентов.
- Работает в команде с клиентом для того, чтобы помочь им достичь поставленных целей.
- Защищает желания клиентов и иногда идет на профессиональный риск во имя клиента.

КАК РАЗВИВАТЬ В СЕБЕ НАВЫКИ, СВЯЗАННЫЕ СО СФЕРОЙ "ОРИЕНТИРОВАННОСТЬ НА ЛЮДЕЙ"?

- Четко определите, кто ваши клиенты. Можете ли вы разделить их по определенным группам, таким как отрасль, товар или услуга, которые вы им предоставляете, или по какому-либо иному критерию? Если да, то старайтесь использовать эту информацию, чтобы общаться с ними наиболее эффективно.
- Будьте в курсе всех товаров и услуг, которые предоставляет Ваша организация.
- Изучайте все особенности, преимущества и детали каждого нового товара или услуги.
- Внимательно слушайте клиентов. Обращайте внимание на вербальные и невербальные знаки.
- Задавайте вопросы! Интересуйтесь тем, как вы можете предоставить лучший сервис клиенту, и позитивно реагируйте на любую информацию, которой он с вами делится.
- Ведите записи о своем общении с клиентами. Перечитывайте их время от времени. Это поможет вам быть готовым к любой возможности для осуществления продаж, а также не забывать обо всех обещаниях, которые вы дали клиенту.
- Дайте клиенту возможность напрямую говорить о своих желаниях, потребностях или сомнениях. Также напрямую спрашивайте о том, как вы можете помочь им и внимательно отнеситесь к их ответам.
- Будьте в курсе новостей в области, к которой относится клиент. Просматривайте торговые публикации, газеты и другие источники информации о разработках в данной индустрии.
- Приглашайте клиентов, бизнес-партнеров или поставщиков сотрудничать с вами в разработке нового товара или услуги.
- Сделайте ваши товары и услуги понятными и доступными для клиентов.
- Разработайте брошюры, которые вкратце описывают предоставляемые товары и услуги.
- Предоставьте несколько телефонных номеров или адресов электронной почты, по которым с вами можно связаться. Если вас нет в офисе, то убедитесь в том, что у клиентов есть человек, который может помочь им в ваше отсутствие.
- Осуществляйте обещанную доставку вовремя или заранее назначенной даты. Если вы не используете спутниковую навигацию в автомобиле, то убедитесь в том, что знаете адрес доставки и время, которое на это потребуется.
- Если вы совершили ошибку, позвольте клиенту разочароваться или расстроиться, но сразу же четко сообщите о том, что работаете над разрешением проблемы. Будьте на связи с клиентом, пока проблема не разрешится.

- Постоянно ищите возможности превзойти ожидания клиентов. Спрашивайте их о том, что вы можете сделать для расширения ассортимента или улучшения сервиса. Следите за тем, что предлагают конкуренты, и старайтесь быть впереди.
- Даже если клиенты удовлетворены вашими товарами или услугами, постоянно повышайте ожидания от себя или организации.
- Старайтесь как можно чаще озвучивать желания и потребности клиентов остальным работникам компании. Вы должны стараться защищать клиента перед своей организацией.
- Регулярно общайтесь с клиентами. Даже если в данный момент вы не предоставляете клиенту никаких товаров или услуг, высылайте рассылку с новой информацией. Если вы достаточно хорошо знаете цель информации, которую рассылаете, то, вполне возможно, что вам удастся создать новые деловые связи, которые клиенты никогда не забудут.



УПРАЖНЕНИЕ 1: «ОПРЕДЕЛЕНИЕ ТИПА КЛИЕНТА»

Определите, кем являются ваши клиенты. Как только вы составите список основных клиентов, подумайте над тем, что ожидают клиенты от вас и вашей организации. Свои предположения можно подтвердить путем совместного обсуждения с клиентами их ожиданий.

Для каждого клиента запишите несколько действий, которые помогут лучше узнать о его потребностях, и работать в направлении удовлетворения определенных ожиданий. Периодически обновляйте этот список для того, чтобы оставаться в курсе и вовремя отвечать на желания и потребности клиентов.

Клиент	Ожидания клиента	Действия
		1.
		2.
		1.
		2.
		1.
		2.
		1.
		2.
		1.
		2.

УПРАЖНЕНИЕ 2: «СБОР ИНФОРМАЦИИ»

Позвоните 15-20 клиентам. При разговоре спросите их, насколько они удовлетворены предоставляемыми товарами или услугами. Поинтересуйтесь, соответствует ли организация их ожиданиям и что вы можете сделать для улучшения качества предоставления услуг. Объективно слушайте их комментарии и сомнения. Поблагодарите каждого клиента за конструктивную критику и пообещайте им, что улучшите уровень сервиса. Если вы получили отрицательную оценку, дайте клиенту понять, что вы немедленно начнете работать над решением проблемы.

УПРАЖНЕНИЕ 3: «СБОР ИНФОРМАЦИИ»

Составьте список наиболее распространенных вопросов клиентов:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____
8. _____

Соберите всю информацию по этой теме, включая то, каким образом были использованы ваши товары и услуги. Возможно, вам придется сотрудничать с отделом маркетинга или с директором по информационным технологиям организации.

УПРАЖНЕНИЕ 4: «КАРТОТЕКА»

Если вы до сих пор не используете подробный календарь или файл с напоминаниями о важных сроках или возможностях, сделайте это как можно скорее. Просматривайте свой календарь и предстоящие сроки каждый день и добавляйте в него все новые возможности. Выполнение сроков и использование возможностей является лишь начальными шагами на пути к успеху в ориентированности на людей.



TTI TRIMETRIX® HD

ПОСОБИЕ ПО РАЗВИТИЮ КОМПЕТЕНЦИЙ

Компетенция

**ОТНОШЕНИЯ С
КЛИЕНТАМИ**

Customer Relations

КОД: CUSTO

ОТНОШЕНИЯ С КЛИЕНТАМИ

Customer Relations

Желание выражать свой искренний интерес к клиентам.

ПОЧЕМУ ЭТА ХАРАКТЕРИСТИКА ПОВЕДЕНИЯ ТАК ВАЖНА?

Клиенты являются наиважнейшей составляющей роста бизнеса. Поиск, привлечение и расположение клиентов важно, но все же этого не достаточно для постоянного успеха. Непрерывная деятельность является залогом успешного роста, который не дает маркетинговым расходам вырасти за счет сохранения существующих клиентов. При таких условиях даже покинувшие вас клиенты могут вернуться обратно.

Сейчас в Интернете существует огромное множество сервисов, с помощью которых клиенты могут высказать свое мнение об услугах, которые вы предлагаете, а также рассказать о своем опыте сотрудничества с вашей компанией. Хорошо это или плохо, традиционные методы рекламы постепенно уступают место медийной рекламе, такой как социальные сети и сайты по обмену информацией.

Как никогда ранее создание положительной репутации компании теперь зависит от удовлетворенности клиентов. Работники, обладающие навыками поддержания хороших отношений с клиентами, являются ценными сотрудниками компании, так как именно это представляет собой неотъемлемый элемент успешного бизнеса.

КАКИЕ ПОВЕДЕНЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ СВЯЗАНЫ С НАВЫКОМ ПОДДЕРЖАНИЯ ХОРОШИХ ОТНОШЕНИЙ С КЛИЕНТАМИ?

Человек с развитыми навыками поддержания хороших отношений с клиентами:

- Умеет слушать клиента для того, чтобы определить его видимые и скрытые желания, с учетом его взгляда на ситуацию.
- Способен договориться на приемлемых для всех условиях.
- Зарабатывает к себе доверие, выполняя свои обещания.
- Вырабатывает навыки успешного решения проблем посредством анализа ситуации и необходимых деталей.
- Ценит свое время, разделяя дела на срочные и не очень срочные, и действует соответственно..
- Эффективно организует свою работу для того, чтобы последовательно следовать стратегии по удовлетворению клиентов.
- Поддерживает позитивное отношение и объективный подход к работе.
- Определяет и преодолевает коммуникативные барьеры и культурные различия.
- Налаживает контакт с новыми людьми с перспективой развития более глубоких отношений в будущем.



- Придерживается дипломатичности и такта при общении с людьми.
- Постоянно изучает актуальную информацию о продуктах и услугах компании, чтобы иметь возможность удовлетворить все потребности клиентов.
- Всегда в курсе текущей ситуации в отрасли своего бизнеса и потребностей клиента.

КАК РАЗВИВАТЬ В СЕБЕ НАВЫКИ, СВЯЗАННЫЕ С НАВЫКОМ "ОТНОШЕНИЯ С КЛИЕНТАМИ"?

- Возьмите себе за привычку относиться ко всем людям с пониманием и уважением.
- Проявляйте инициативу в создании позитивных взаимоотношений с другими.
- Зарабатывайте себе доверие, обещая мало и делая много.
- Держите других в курсе дел посредством активного общения.
- Всегда говорите правду.
- Если вам необходимо сообщить плохие новости, то не откладывайте это надолго. Люди ценят прямоту.
- Извиняйтесь, когда этого требует ситуация. Все допускают ошибки, но вы можете выделиться тем, что возьмете на себя ответственность за свои ошибки.
- Тренируйтесь слушать других и обращайтесь внимание на слова и язык тела. Повторите то, что было сказано, и попросите людей подтвердить, правильно ли вы их поняли. Это даст всем понять, что вы серьезно относитесь к предоставлению качественного сервиса.
- Всегда разговаривайте с клиентом спокойно, даже если он злится.
- Узнайте больше о своих конкурентах. Делайте все возможное для того, чтобы доказать свое превосходство.
- Делайте записи решений распространенных проблем клиентов на случай возникновения аналогичного вопроса. Но лучше всего, если вы будете предотвращать такие проблемные ситуации в будущем.
- Постоянно проверяйте свои системы и методы на предмет того, как они влияют на клиентов. Относитесь к клиентам как к стратегическим партнерам.
- Ищите способы отблагодарить своих постоянных клиентов.
- Перед тем, как предпринимать какое-либо действие, представьте себя на месте клиента и подумайте, как это может повлиять на него. Принимайте такие решения, которые будут выгодны не только вам, но и клиенту.

УПРАЖНЕНИЕ 1

Создайте информационную рассылку для того, чтобы клиенты были в курсе текущих событий вашего бизнеса. Поищите в Интернете примеры такой рассылки (например, American Marketing Association). Вне зависимости от того, направлена ли она на бизнес или на клиента, вы сможете найти информацию, которая будет актуальна и полезна с точки зрения клиента.. Привлеките клиента к нужной для него информации, приложив к рассылке некое поощрение в виде, например, купона на скидку, либо другими способами. Рассылка должна быть краткой и информативной.

УПРАЖНЕНИЕ 2: «ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С КЛИЕНТАМИ – СОЦИАЛЬНЫЕ СЕТЕВЫЕ СЕРВИСЫ»

Запланируйте время для регулярного посещения таких социальных сетей, как ВКонтакте, Facebook, LinkedIn, Twitter. Если вы являетесь новичком в социальных сетях, то начните просто с изучения его содержания. Когда вы будете чувствовать себя более уверенно, присоединяйтесь к обсуждениям, созданным клиентами. Это даст понять клиентам, что вас, как провайдера услуг, беспокоят их потребности.

Изучите те сайты, которые напрямую относятся к отрасли вашей деятельности и подпишитесь на соответствующие рассылки для того, чтобы всегда быть в курсе разработок, которые могут повлиять на клиентов и ваш бизнес. Посещайте сайты конкурентов для того, чтобы изучить их подход к отношениям с клиентами.

Регулярно просматривайте ссылки с информацией о вашем бизнесе, набирая ключевое слово в поисковой строке интернета. Если клиент обозначил проблему, то уделите время ее решению. Ищите системы, которые помогут обеспечить лучшее обслуживание клиентов.

УПРАЖНЕНИЕ 3: «ПОЛУЧЕНИЕ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ ОТ КЛИЕНТОВ»

Разработайте опросник, с помощью которого вы познакомитесь с опытом который был у клиентов при сотрудничестве с вашей организацией. Используйте их комментарии для улучшения сервиса.

Отслеживайте и записывайте любые взаимодействия с клиентами, включая электронные письма и т.п.. Обратите внимание – возможно, существует некий алгоритм вашего общения с ними. Это поможет выявить области, в которых вы действуете правильно, и также те области, которые требуют доработки.

Запланируйте регулярные совещания по обмену информацией со своими коллегами и/или подчиненными. Делитесь своим опытом, который привел к положительным результатам, а также обсуждайте способы улучшения сервиса для удовлетворения клиентов. Установление хороших отношений с клиентами должно стать одной из главных целей всей команды.



TTI TRIMETRIX® HD

ПОСОБИЕ ПО РАЗВИТИЮ КОМПЕТЕНЦИЙ

Компетенция

**СЛЕДОВАНИЕ
ПРАВИЛАМ**

Following Policy

КОД: FP

СЛЕДОВАНИЕ ПРАВИЛАМ

Following Policy

Следование правилам или, если их нет, то устоявшейся практике.

ПОЧЕМУ ЭТА ХАРАКТЕРИСТИКА ПОВЕДЕНИЯ ТАК ВАЖНА?

Правила необходимы для установления бизнес процессов, а также для успешного ведения дела. Они обеспечивают ежедневную последовательность в работе, указывая всем участникам нужное направление их движения к цели.

Правила помогают предпринять необходимые действия в ситуациях повышенной значимости, а также разобраться в проблемах, которые могут вызвать серьезные последствия, например, вопросы с предоставлением отчетности. Мудрость, заложенная в правилах, работает на повышение качества работы. Ставя ограничения и обеспечивая выбор альтернативы, регламент соопутствует процессу принятия верных решений. Это помогает избежать серьезных ошибок.

Установление правил обеспечивает людям понимание того, что от них ожидается и каким образом они должны действовать. Четкое понимание своих обязанностей является залогом успеха в выполнении трудных задач.

КАКИЕ ПОВЕДЕНЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ СВЯЗАНЫ С НАВЫКОМ "СЛЕДОВАНИЯ ПРАВИЛАМ"?

Человек с развитой характеристикой поведения «следование правилам»:

- Использует критическое мышление для принятия правильных решений.
- Имеет высокую мотивацию для работы.
- Аккуратно выполняет работу, уделяя особое внимание деталям.
- Демонстрирует высокий уровень командной работы путем поддержания стандартов.
- Тренирует свою дисциплинированность.
- Надежен.
- Использует футуристическое мышление для выявления последствий.
- Всегда стремится наилучшим образом выполнить свою работу.



КАК РАЗВИВАТЬ В СЕБЕ НАВЫКИ, СВЯЗАННЫЕ СО СФЕРОЙ "СЛЕДОВАНИЕ ПРАВИЛАМ"?

Будьте всегда в курсе существующих правил.

- Подумайте о причине создания того или иного правила. Если вам не понятна логика принятого регламента, уточните.
- Поймите, что правила создаются для того, чтобы достичь нужного результата с минимальным количеством ошибок и проблем.
- Избегайте спешки, которая в будущем может вылиться в серьезные трудности. Поспешные решения, принятые при не соблюдении правил, чаще всего вредят поставленным целям.
- Учитывайте возможные последствия для себя, коллег и целей бизнеса, если существующие правила не соблюдаются.
- Поддерживайте необходимую осмотрительность и призывайте других к рациональности и логичности.
- Старайтесь предугадать, когда действия могут пойти в разрез с установленными правилами.
- Аккуратно и четко следуйте всем правилам.
- Интересуйтесь правильностью принятых решений, если они относятся к существующим правилам.
- Настаивайте на том, чтобы вся работа выполнялась при соблюдении регламента и стандартов.
- Существующие правила могут быть пересмотрены. Следуйте старым правилам, пока новые еще не одобрены.
- Будьте дипломатичны и принимайте участие в обсуждениях по поводу улучшения правил.
- Помогайте своей команде выполнять работу последовательно, следуя стандартам.
- Будьте систематичным и методичным в подходе к решению задач.

УПРАЖНЕНИЕ 1:

Словарь определяет правила как курс или метод действий. Для лучшего понимания или оценки важности существования правил возьмите листок бумаги, ножницы и зайдите на сайт:

<http://www.origami-instructions.com>

Выберите понравившееся оригами в левой части страницы и четко следуйте инструкции.

Смогли ли вы сделать оригами по инструкции?

УПРАЖНЕНИЕ 2:

Выберите правило, которое является самым важным для вашей организации.

Внимательно прочитайте и осознайте его.

Определите пять преимуществ, которые вы получаете, следуя этому правилу. Запишите их.

Теперь определите пять последствий, которые могут возникнуть, если НЕ следовать этому правилу. Запишите их.

1.

2.

3.

4.

5.

УПРАЖНЕНИЕ 3:

Вспомните любое правило, установленное вашим местным управлением, спортивно-оздоровительным центром и т.д., с которым вы не совсем согласны. Прочитайте и полностью осознайте их.

Определите пять преимуществ, которые вы получаете, следуя этому правилу. Запишите их.

Теперь определите пять последствий, которые могут возникнуть, если НЕ следовать этому правилу. Запишите их.

1.

2.

3.

4.

5.



TTI TRIMETRIX® HD

ПОСОБИЕ ПО РАЗВИТИЮ КОМПЕТЕНЦИЙ

Компетенция

ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ

Consistency

КОД: CONSIS

ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ

Consistency

Умение справляться с несколькими задачами одновременно.

ПОЧЕМУ ЭТА ХАРАКТЕРИСТИКА ПОВЕДЕНИЯ ТАК ВАЖНА?

Люди должны быть уверены в том, что могут вам доверять. Они хотят, чтобы качество предоставляемых услуг было на высшем уровне при каждом их обращении. Последовательность является краеугольным камнем в создании долгосрочных и надежных отношений с клиентом.

Мы живем в то время, когда желание получить мгновенное удовлетворение потребностей широко распространено. Люди ожидают быстрых результатов, но значимый и долгосрочный успех требует длительной и последовательной работы. Любой может время от времени хорошо выполнять свою работу, но для того, чтобы добиваться постоянных результатов, мы должны быть последовательны в своих мыслях и действиях. Иногда результаты не заставляют себя ждать, но чаще всего мы добиваемся успеха через какое-то время благодаря постоянной практике в своей работе.

КАКИЕ НАВЫКИ СВЯЗАНЫ С ХАРАКТЕРИСТИКОЙ ПОВЕДЕНИЯ "ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ"?

Человек с развитой характеристикой поведения «Последовательность»:

- Устанавливает причинно-следственные связи между своим поведением и последствиями своего выбора.
- Остается надежным вне зависимости от ситуации.
- Вселяет доверие к себе.
- Использует установленные бизнес-стандарты.
- Имеет привычку принимать решения рационально.
- Берет на себя ответственность за предполагаемые результаты работы.
- Задает темп движению посредством последовательных и постоянных усилий.



КАК РАЗВИВАТЬ В СЕБЕ НАВЫКИ, СВЯЗАННЫЕ С ТАКОЙ ОБЛАСТЬЮ, КАК "СИСТЕМАТИЧНОСТЬ"?

- Четко обозначьте для себя цели, которые вы обязаны достичь.
- Развивайте в себе такие привычки, которые способствовали бы достижению ваших целей.
- Устанавливайте для себя высшие стандарты для каждой деятельности и старайтесь их придерживаться.
- Общайтесь с другими людьми, основываясь на долгосрочных взаимоотношениях.
- Не забывайте, что беспорядочные изменения ваших планов могут привести к путанице или лишней работе для других.
- Несите ответственность за свои обещания. Если вы не в состоянии сдержать свое слово, то признайтесь себе в этом и займитесь тем делом, которое сможете выполнить.
- Если это возможно, составьте себе алгоритм или список повторяющихся заданий. При использовании такого алгоритма вам будет легче достигнуть ожидаемых и надежных результатов.

УПРАЖНЕНИЕ 1:

- Какие действия вам приходится систематически выполнять для достижения ваших целей?
- Определите те действия, которые вы делаете не постоянно и уделите им первостепенное внимание. Решите, какие из них вы хотели бы выполнять регулярно. Определите препятствия, которые могли помешать вам в прошлом, и составьте план по их преодолению. Попросите помощи или совета у человека, который обладает высоко развитым навыком последовательности, особенно если этот человек выполняет схожую с вашей работу.
- Делайте записи и в конце недели проследите ваш прогресс.

УПРАЖНЕНИЕ 2:

- Определите ваши три наиважнейшие сферы ответственности. Какие действия требуются для достижения успеха в этих сферах?
- Составьте пошаговый план действий для достижения успеха в каждой из них.. Установите стандартные процедуры, с помощью которых можно добиться лучших результатов. Обсудите свои идеи с человеком, мнение которого вы уважаете, и попросите дать рекомендации.
- Ежедневно составляйте отчет о ваших достижениях и о том, насколько точно вы следуете стандартным процедурам (отчеты развивают ответственность). Регулярно просматривайте свои отчеты.



УПРАЖНЕНИЕ 3:

Составьте список действий, которые вы выполняете каждое утро рабочего дня. Расположите их в хронологическом порядке.

Например:

1. Выключаю будильник
2. Заправляю кровать
3. Принимаю душ
4. Чищу зубы
5. Одеваюсь
6. Делаю кофе и т.д.

Теперь представьте себе следующие ситуации:

Что случится, если вы пропустите действие под номером 4?

Что случится, если вы поменяете местами действия 3 и 5 ?

Это упражнение даст вам понимание того, насколько небольшие, но беспорядочные изменения могут повлиять на ход ситуации.



TTI TRIMETRIX® HD

ПОСОБИЕ ПО РАЗВИТИЮ КОМПЕТЕНЦИЙ

Компетенция

**СКЛОННОСТЬ К
ЧАСТЫМ
ИЗМЕНЕНИЯМ**

Frequent Change

КОД: FREQC

СКЛОННОСТЬ К ЧАСТЫМ ИЗМЕНЕНИЯМ

Frequent Change

Умение легко без предупреждения переключаться с одной задачи на другую и, если требуется, оставлять несколько заданий незавершенными.

ПОЧЕМУ ЭТА ХАРАКТЕРИСТИКА ПОВЕДЕНИЯ ТАК ВАЖНА?

Как в профессиональной, так и личной жизни все мы встречаемся с какими-либо изменениями. Кто-то говорит, что любит перемены, кто-то – что их ненавидит. Но в независимости от того, любим мы их или нет, мы должны уметь с ними справляться. Главной идеей этого раздела является умение управлять частыми изменениям, а не предотвращать их. Управление частыми изменениям является умение адаптироваться и адекватно реагировать на перемены, а также улучшение своей эффективности в ситуациях, где приоритеты часто меняются.

Для того чтобы научиться управлять частыми изменениями, необходимо не только иметь гибкое мышление, но также быть организованным и эффективным в своей работе. Все смотрели видео с Нью-Йоркской фондовой биржи. Все, что там происходит, похоже на хаос, и брокеры находятся в постоянном стрессе. Обстановка на бирже постоянно меняется, и нервы напряжены до предела, но эти люди обладают гибким и эффективным мышлением, которое помогает им оставаться организованными.

Такое описание навыков брокеров также иллюстрирует важность сочетания скорости работы с точностью и эффективностью в управлении частыми изменениям. Что бы произошло, если бы брокер поставил не на ту группу акций? Или продал акции, на которые у него не было прав? Что если бы он не мог справиться со скоростью биржи и терял возможности одну за другой?

Креативность – еще одна неотъемлемая составляющая управления частыми изменениями. Все мы сталкивались с ситуациями, когда нам дают новое срочное задание, когда предыдущее еще не закончено. Зачастую, мы думаем, что новое задание становится первостепенным по важности, но на самом деле это означает, что у вас появился еще один приоритет. Успешные менеджеры творчески подходят к изменениям, комбинируя однотипные задания, применяя полученный ранее опыт, делегируя ответственность и отводя больше времени на обдумывание более эффективных способов выполнения задания или новых подходов к проблеме.

Помимо прочего, вы должны быть в состоянии адекватно оценивать и переоценивать приоритеты. Это не означает, что вы должны полностью задвигать менее приоритетные дела. Нельзя бросать начатый проект на полпути только потому, что никто не стоит у вас над душой и не требует результата. Достижение успеха в управлении частыми изменениями требует того, чтобы вы не забывали про дела, которые попали к вам даже тогда, когда никто не просит их немедленного выполнения.

Другими словами, успех в управлении частыми изменениями требует гибкости, креативности, эффективности, организованности и умения расставлять приоритеты.



КАКИЕ НАВЫКИ СВЯЗАНЫ С ХАРАКТЕРИСТИКОЙ ПОВЕДЕНИЯ "СКЛОННОСТЬ К ЧАСТЫМ ИЗМЕНЕНИЯМ"?

Человек с развитой характеристикой поведения «Склонность к частым изменениям»:

- Способен быстро реагировать на смену приоритетов.
- Творчески подходит к решению проблем.
- Быстро выполняет свою работу в указанные сроки.
- Обладает гибким мышлением.
- Способен оценивать ситуации и применять полученный ранее опыт к новым ситуациям.

КАК РАЗВИВАТЬ В СЕБЕ НАВЫКИ, СВЯЗАННЫЕ СО СФЕРОЙ "СКЛОННОСТЬ К ЧАСТЫМ ИЗМЕНЕНИЯМ"?

- Будьте готовы к изменениям. Старайтесь отреагировать еще до того, как столкнетесь с ними лицом к лицу.
- Ищите пути для улучшения и сами вносите продуктивные изменения.
- Находите положительные моменты в переменах. Даже если вы не совсем довольны характером изменений, старайтесь думать о тех плюсах, которые эти изменения принесут.
- Творчески реагируйте на изменения, которые вас коснулись.
- Иницилируйте перемены обоснованно.
- Приведите в порядок файлы и документы на вашем столе для того, чтобы всегда иметь возможность быстро найти нужные бумаги.
- Четко сформулируйте схему приоритетов. Расставьте приоритетные задания, рассортируйте их по категориям и установите соответствующие сроки их выполнения.
- Не паникуйте, если произошли перемены. Приостановите работу и выберите иную стратегию, если изменения застали вас врасплох.
- Если от вас требуется выполнять комплексные задания или быстро реагировать на изменения, не бросайте начатое. По возможности закончите задание, над которым работаете в данный момент. Или, по меньшей мере, доведите задание до какой-нибудь точки, с которой сможете возобновить работу позже.
- Тренируйте гибкость мышления. Разгадывайте загадки или головоломки. Старайтесь разглядеть возможности и перспективы.
- Креативно подходите к решению проблем. Убедитесь в том, что применяете свой опыт к новым ситуациям.
- Не расстраивайтесь, если вас просят оставить работу над почти завершенным проектом и перейти к новой задаче. Возможно, на это есть веские причины, которые могут объяснить подобную смену приоритетов.
- Не будьте стопроцентным идеалистом. Убедитесь в том, что сделали все, что могли, но не тратьте много времени, по несколько раз перепроверяя работу. За это время вы уже можете приступить к выполнению нового задания.
- Учитесь двигаться в одном направлении с переменами. Не позволяйте себе застревать в одном положении надолго.
- Старайтесь улучшать скорость и эффективность своей работы. Убедитесь в том, что обладаете всеми необходимыми инструментами, подходящими навыками и знаниями для наилучшего выполнения работы.
- Старайтесь понять алгоритмы предыдущих перемен. Возможно, они имеют что-то общее? Что привело к этим изменениям? Каким образом вы можете предвидеть их?

УПРАЖНЕНИЕ 1: «ИНТЕРВЬЮ»

Пообщайтесь с тем, кто добился успеха в управлении частыми изменениями. Чему вы можете научиться у этого человека? Для этого расспросите его, как он подходит к изменениям, справляется с несколькими делами одновременно и расставляет приоритеты при выполнении новых заданий. Из разговора вынесите для себя, как минимум, три конкретных рекомендации того, как улучшить свою работу над частыми изменениями.

УПРАЖНЕНИЕ 2: «ГОЛОВОЛОМКИ»

Исследования показали, что люди, работающие над гибкостью своего мышления, являются более продуктивными и счастливыми. Кроме того, они также могут жить дольше и способны избежать некоторых возрастных психических заболеваний.

Купите книжку с кроссвордами, головоломками и книгу по совершенно незнакомой для вас тематике. Ежедневно выполняйте часть заданий из этих книг для того, чтобы повысить гибкость вашего мышления.



УПРАЖНЕНИЕ 3: «РЕАКЦИЯ НА ИЗМЕНЕНИЯ»

Опишите недавнюю ситуацию, в которой изменения застали вас врасплох.

Почему эти изменения вас удивили?

Могли ли вы их предвидеть? Каким образом?

Легче было бы вам справиться с изменениями, если бы вы их предвидели?

Как вы считаете, может ли эта или подобная ситуация возникнуть снова?

Как вы справитесь с изменениями, если они возникнут снова?

УПРАЖНЕНИЕ 4: «ГРЯДУЩИЕ ИЗМЕНЕНИЯ»

Подумайте над приведенным ниже списком и соберите информацию по каждому пункту.

- Проекты, которые занесены в ваш список дел на следующую неделю.
- Проекты, которые занесены в ваш список дел на следующий месяц.
- Проекты, которые занесены в ваш список дел на следующие полгода.
- Организационные приоритеты.
- Предполагаемые изменения в управлении.
- Возможные кадровые перестановки.
- События вашей личной жизни, которые состоятся в ближайшие недели или месяцы.

Теперь, когда вы собрали все свои проекты и идеи в одном месте, подумайте, какие изменения вы можете предугадать в каждой области. Не важно, окажетесь ли вы правы насчет своих предположений. Данное упражнение нацелено на то, чтобы вы научились предвидеть потенциальные изменения. Главной целью здесь является использование воображения для того, чтобы предугадать потенциальные задержки, которые могут повлиять на ваш прогресс в каждой из перечисленных областей.



TTI TRIMETRIX® HD

ПОСОБИЕ ПО РАЗВИТИЮ КОМПЕТЕНЦИЙ

Компетенция

**СТРЕМЛЕНИЕ БЫТЬ
ВПЕРЕДИ**

Competitiveness

КОД: СОТР

СТРЕМЛЕНИЕ БЫТЬ ВПЕРЕДИ

Competitiveness

Упорство, предприимчивость, настойчивость и желание быть первым в любых ситуациях.

ПОЧЕМУ ЭТА ХАРАКТЕРИСТИКА ПОВЕДЕНИЯ ТАК ВАЖНА?

Всех преуспевших в своей профессии людей объединяет одна главная черта — стремление быть первым. Те, кто достиг вершин, считают себя способными, уверенными в себе и достойными успеха людьми. Кроме того, практически все из них любят трудности, которые им предстоит, несомненно с блеском преодолеть.

Вспомните, как ведут себя олимпийские чемпионы на пьедестале победы. Никто не скажет, что не заслужил своей медали. Каждый из них много работал для достижения успеха, кому-то приходилось пожертвовать чем-то на пути к вершине. Именно поэтому никто не считает себя недостойным победы.

Мир бизнеса в действительности ничем не отличается от мира спорта. Люди, преуспевающие в бизнесе, не отсиживаются в тихой гавани и не наблюдают за тем, как мир проходит мимо. Самые успешные люди, лучшие менеджеры по продажам, признанные руководители и предприниматели очень много работают, идут на жертвы и прикладывают максимум усилий для достижения своих целей. Такие люди не задумываются о том, что они могут быть недостойны успеха, и уж тем более они не собираются сдаваться на пути к тому, что для них действительно важно.

Есть люди, которые склонны к соперничеству от природы. Они стараются быть первыми во всем, как в повседневной жизни, так и в профессии. Это внутреннее чувство первенства может быть чрезвычайно ценным качеством при условии, что оно направлено на позитивную и продуктивную деятельность. Все мы знаем таких людей, которые утомляют себя и других своей постоянной тягой к соперничеству, расходуя при этом свою положительную энергию на бесполезную деятельность.

Если у Вас от природы не развит дух соперничества, Вам может показаться, что Вы отстаете от тех, кто стремится всегда быть впереди. У Вас может возникнуть впечатление, что у них есть тот необходимый уровень упорства и то видение, которых Вам как раз не достает. Однако Вы можете развить в себе такой конкурентный дух и диспользовать его для достижения тех результатов, которые действительно важны для Вас.

Человек с развитым духом соперничества – это такой человек, который на финишной прямой сделает все возможное, чтобы пересечь ее раньше прошлогоднего победителя. Ключ к лидерству находится внутри Вас. Не концентрируйтесь на том, что у других есть то, чего нет у Вас, или на том, что делают другие, чего не делаете Вы. Наоборот, старайтесь сосредоточить свое внимание на своих желаниях, на том, как Вы их будете осуществлять и что Вы будете делать, когда они исполнятся.



КАКИЕ НАВЫКИ СВЯЗАНЫ С ХАРАКТЕРИСТИКОЙ ПОВЕДЕНИЯ "СТРЕМЛЕНИЕ БЫТЬ ВПЕРЕДИ"?

Человек с развитой характеристикой поведения Стремление быть впереди:

- Способен ясно видеть и определять свои цели.
- Настроен на конкурентную борьбу и четко видит результат.
- Различает ключевые пункты на пути достижения своих целей.
- Твёрдо верит, что он достоин победы.
- Хочет развивать новые навыки и способность адаптировать своё отношение к ситуации.

КАК РАЗВИВАТЬ В СЕБЕ НАВЫКИ, СВЯЗАННЫЕ СО СФЕРОЙ "СТРЕМЛЕНИЕ БЫТЬ ВПЕРЕДИ"?

- Концентрируйтесь на постановке, достижении и переоценке целей.
- Представляйте себя победителем.
- Не всякая цель должна быть труднодостижимой, поэтому иногда давайте себе возможность для легких побед.
- Заставляйте себя достигать больше, чем Вы предполагали.
- Не забывайте, что победа требует больших усилий и огромного количества времени.
- Играйте по правилам. Даже если Вам кажется, что легче их нарушить, жульничать или воспользоваться чьим-то неведением, честная игра всегда является наилучшим вариантом.
- Стройте дружеские отношения со всеми работниками организации.
- Помогайте другим достигать целей.
- Просите других о помощи, если нуждаетесь в ней. Определяйте границы своих возможностей, но никогда не недооценивайте свой потенциал!
- Ищите любые возможности развить в себе новые компетенции и улучшить существующие навыки.
- Не тратьте время впустую, завидуя чужим успехам. Вместо этого концентрируйтесь на достижении своих!
- Сосредоточьтесь на своих целях. Этого требует любой результат, которого Вы хотите достигнуть.
- Вы должны понимать, что иногда Ваш успех зависит от успеха Вашего начальника, организации или даже отрасли, в которой Вы работаете. Однако не тратьте время на ситуации, в которых нет места конкуренции.
- С уважением относитесь к людям, но при этом не давайте им себя стеснять или запугивать.

- Не забывайте расслабляться. Ежедневно уделяйте достаточное количество времени отдыху, переключая свои мысли на другие вопросы
- Не позволяйте своим профессиональным целям нанести ущерб тому, что важно для Вас в личной жизни. Убедитесь в том, что Ваши решения основаны на Вашей системе ценностей и приоритетов.
- Придите к пониманию того, что иногда то, что Вы достигаете цели, означает, что другим людям это не удалось. Гордитесь собой, но не унижайте достоинства других. Будьте достойным победителем.
- Не сдавайтесь на пути к своим мечтам. Если Вы очень чего-то хотите, всегда есть как минимум два пути этого достичь. Не бойтесь подойти к делу творчески.
- Иногда спокойствие может сыграть Вам на руку. Очень часто Вы не сможете увидеть результаты мгновенно, поэтому следуйте своему плану и продолжайте движение.



УПРАЖНЕНИЕ 1: «ПОСТАНОВКА ЦЕЛИ»

Внимательно подумайте над своими целями. Определите три основных цели в Вашей профессиональной и личной жизни. Затем, составьте план из трех шагов для достижения каждой.

Профессиональная цель№1:

Шаги:

1.

2.

3.

Профессиональная цель№2:

Шаги:

1.

2.

3.

Профессиональная цель№3:

Шаги:

1.

2.

3.

Личная цель№1:

Шаги:**1.**

2.

3.

Личная цель№1:

Шаги:**1.**

2.

3.

Личная цель№1:

Шаги:**1.**

2.

3.



УПРАЖНЕНИЕ 2: «ВЫ ЗАСЛУЖИВАЕТЕ УСПЕХА»

Уделите время поразмышлять над вопросом, приведенным ниже. Запишите свои мысли и идеи на отведенном поле, или возьмите другой лист.

Почему Вы заслуживаете успеха? Что Вы можете предложить, чего другие люди не могут? Что Вы можете сделать для того, чтобы иметь еще больше права на успех?

УПРАЖНЕНИЕ 3: «ПОТЕНЦИАЛ ДЛЯ РОСТА»

Если Вы еще этого не делали, то серьезно поговорите со своим начальником насчет того, какой у Вас имеется потенциал для достижения целей. Возьмите с собой записи, которые Вы сделали в Упражнении №1. Можете ли Вы развить свой прогресс в достижении своих профессиональных целей? Готов ли Ваш начальник немного переделать Ваши должностные обязанности для того, чтобы они лучше соответствовали Вашим интересам?

УПРАЖНЕНИЕ 4: «ГЛУБОКИЕ МЫСЛИ»**Насколько Вам важны цели?**

Чем бы Вы могли пожертвовать для их достижения?

Перед чем бы Вы абсолютно точно не остановились бы для достижения целей?



TTI TRIMETRIX® HD

ПОСОБИЕ ПО РАЗВИТИЮ КОМПЕТЕНЦИЙ

Компетенция

**ХОРОШО
ОРГАНИЗОВАННОЕ
РАБОЧЕЕ МЕСТО**

Organized Workplace

КОД: ОРБШР

ХОРОШО ОРГАНИЗОВАННОЕ РАБОЧЕЕ МЕСТО

Organized Workplace

Следование системам и процедурам для достижения успеха. Внимательная организация деятельности, заданий и проектов, требующие повышенной точности. Ведение отчетов и планирование.

ПОЧЕМУ ЭТА ХАРАКТЕРИСТИКА ПОВЕДЕНИЯ ТАК ВАЖНА?

Вы когда-нибудь теряли что-то важное? Не очень приятное чувство, верно? Или убрали что-то для сохранности, а потом забывали, куда это положили? Находите ли вы те вещи, которые были вам когда-то так нужны, спустя недели или месяцы? Пропускали ли вы назначенные встречи только потому, что просто о них забыли?

Почти каждый из нас проходил через это в своей жизни. Невозможно быть абсолютно организованным постоянно. Однако можно с уверенностью сказать, что вы знаете таких людей, которые, кажется, никогда не пропускают ни одной встречи и всегда могут быстро найти необходимые бумаги на своем идеально организованном столе. Как они это делают? Каким образом им удается до минимума сократить уровень дезорганизации в своей жизни?

Некоторые люди от природы более организованы, чем другие. Однако большинство людей, которые кажутся организованными, на самом деле развили в себе эти навыки самостоятельно. Они не были рождены с этой привычкой. Для того чтобы иметь хорошо организованное рабочее место, вы должны думать о себе как об организованном человеке:

- Останавливайте себя, прежде чем бросить лист бумаги в общую кучу на столе.
- Считайте для себя обязательным вовремя приходить на встречи.
- Перезванивайте как можно оперативнее и ведите записи о важных обсуждаемых темах.

Очень важно, чтобы вы свели дезорганизацию к абсолютному минимуму. Чтобы быть успешным, вы должны держать свое рабочее место в порядке: бумаги, электронная информация и другие важные документы должны лежать на своих местах, там, где их можно легко найти. Один из лучших способов достижения в этом успеха – это отводить некоторое время на неделе, когда вы будете приводить в порядок рабочее место. Уберите на столе, обновите список дел и убедитесь, что все встречи записаны в ежедневник.



Чтобы организовать себя, вам необходима система. Самые организованные люди пользуются всеми инструментами, которые имеют. Они используют электронные файловые системы для электронных писем и других электронных файлов, также у них есть система отслеживания контактов с клиентами. Их рабочие столы всегда в идеальном порядке, так как их файловая система работает на них. Для того чтобы добиться успеха в должности, где требуется хорошо организованное рабочее место, вы должны научиться быть более организованным, справляться с темпом работы и быть настолько эффективным, насколько это возможно.

КАКИЕ НАВЫКИ СВЯЗАНЫ С ХАРАКТЕРИСТИКОЙ ПОВЕДЕНИЯ "ХОРОШО ОРГАНИЗОВАННОЕ РАБОЧЕЕ МЕСТО"?

Человек с развитой характеристикой поведения Склонность к частым изменениям:

- Человек с развитым навыком «Хорошо организованное рабочее место»:
- Может быстро и эффективно найти нужные бумаги, информацию или данные.
- Хорошо организован для встреч и совещаний, так как он всегда подготовлен, пунктуален и продуктивен.
- Использует организационные системы, такие как компьютеры, системы сбора данных, планеры и т.д., для того, чтобы оптимизировать продуктивность.
- Ведет эффективную файловую систему, в которой старые файлы архивируются или утилизируются, а новые можно легко найти.
- Следует правилу перезванивать и отвечать на электронные письма.

КАК РАЗВИВАТЬ В СЕБЕ НАВЫКИ, СВЯЗАННЫЕ С ОБЛАСТЬЮ "ХОРОШО ОРГАНИЗОВАННОЕ РАБОЧЕЕ МЕСТО"?

- Начните со своего рабочего стола. Выбросите или сложите в отдельные файлы все бумаги.
- Поставьте на рабочий стол отдельный лоток для входящей корреспонденции и для бумаг от людей, с которыми вы чаще всего работаете.
- Ведите отдельный список дел, который вы не потеряете и который будет лежать на видном месте. Распределите дела на категории – ежедневные, еженедельные и ежемесячные. Пользуйтесь ежедневником, записывайте свои дела на доске в кабинете – находите удобные для вас способы. Обновляйте этот список каждый день или чаще, если требуется.
- Освободите ящики рабочего стола и используйте их только для Ваших личных бумаг и файлов.
- Отведите время на организацию своей файловой системы. Будьте внимательны к тому, что вы храните. Старайтесь выбрасывать то, что вам уже не нужно. Те документы, которые необходимо оставить, упорядочите в шкафу для документов, дав папкам логичные названия.
- Установите цветовую маркировку папок для более быстрого поиска информации.
- Не храните слишком много файлов в папке и не перегружайте шкафы для документов. Выбрасывайте старую ненужную информацию или создайте дополнительные папки для основной информации.
- В конце каждого проекта приводите в порядок документацию и организуйте ее логичное хранение в шкафах для файлов.
- Используйте коробки для хранения датированных файлов, если вы обязаны хранить их согласно закону или правилам вашей организации.

- Сортируйте входящую корреспонденцию. Сразу же избавляйтесь от любых ненужных писем.
- Незамедлительно выполняйте приоритетные задания.
- Приобретите коробки для хранения каталогов, журнал или газет, которые вы хотите оставить, но не храните их вечно! Регулярно просматривайте ваши журналы и выбрасывайте их в случае, если они больше не нужны. Сейчас многие журналы выпускают диски или выкладывают онлайн собрание выпусков за год. Подумайте о том, сколько места вы можете сэкономить.
- В полной мере используйте файловую систему на компьютере. Используйте понятные названия для документов, папок, электронных писем и другой информации.
- Освободите свое рабочее место от всего, что не касается проекта, над которым вы сейчас работаете.
- Используйте диспетчер звонков или календарь для отслеживания входящих и исходящих звонков.
- Быстро отвечайте на входящие сообщения, либо храните их, пока не ответите.
- Протирайте и убирайте рабочий стол в конце каждого дня. Раз в неделю заставляйте себя провести генеральную уборку рабочего стола и обновить список дел.



УПРАЖНЕНИЕ 1: «НАБЛЮДЕНИЕ»

Подумайте о людях, с которыми вы работаете. Есть ли среди них неорганизованные люди, которые постоянно роются в своих столах в поисках бумаг, отвечают на звонки спустя несколько дней, записывают информацию на маленьких бумажках и потом закладывают их в ежедневник?

- Насколько эффективны эти люди в работе?
- Какая у них репутация?
- Теряли ли они когда-нибудь важные данные или бумаги?
- Являются ли они «дежурными» людьми в важных проектах?
- Какое впечатление производят их рабочие столы?
- Кажется ли они слишком напряженными или слишком расслабленными?
- Забывают ли они про встречи или опаздывают на них?

Как вы думаете, как связана неорганизованность этих людей с теми вопросами, на которые вы ответили? Возможно, вы ответили бы иначе, если бы у них было иное рабочее место? Более аккуратный стол? Более организованный метод хранения записей и бумаг?

УПРАЖНЕНИЕ 2: «РЕАЛИЗАЦИЯ»

Взгляните на свои записи, которые вы делали в начале этого занятия и обновите в памяти все подсказки для реализации более совершенной файловой системы. Теперь поработайте над выполнением своей собственной системы, следуя следующим пунктам, приведенным ниже:

1. Приобретите специальные папки для бумаг и бирки на них.
2. Просмотрите бумаги, которые лежат на вашем столе, отсортируйте важные и выбросьте ненужные.
3. Маркируйте разными цветами файловые папки, если это может помочь. Например, если у вас есть оплаченные и только полученные счета, то определите синюю папку для неоплаченных счетов и красную для оплаченных.
4. Избавьтесь или сдайте в архив все документы, которые не используются больше двух лет.
5. Разбивайте перегруженные файлы на части.
6. Отдельно храните свои личные записи и записи, касающиеся работы.

УПРАЖНЕНИЕ 3: «ПОДГОТОВЬТЕ СВОЙ СТОЛ ДЛЯ РАБОТЫ»

1. Если возможно, разверните свой стол от окна.
2. Рассортируйте свои бумаги на три категории:
 - Дела
 - Информация
 - Чтение
3. Поставьте на стол три лотка:
 - Входящие документы
 - Исходящие документы
 - Чтение
4. Каждый раз, когда вы получаете какую-то бумагу или документ, ставьте точку в верхнем правом углу. Старайтесь уделить полноценное внимание этому документу единожды. Если вы видите документ с несколькими точками, то тут же уберите его со стола.
5. В конце каждого дня подготавливайте свой стол на завтра. Расположите все бумаги в соответствующие категориальные папки или лотки.



TTI TRIMETRIX® HD

ПОСОБИЕ ПО РАЗВИТИЮ КОМПЕТЕНЦИЙ

Компетенция

**ЧАСТОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ
С ЛЮДЬМИ**

Frequent Interaction with Others

КОД: FIWO

ЧАСТОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЛЮДЬМИ

Frequent Interaction with Others

Умение справляться с множеством отвлекающих факторов в долгосрочном периоде, приветливость в отношениях с окружающими.

ПОЧЕМУ ЭТА ХАРАКТЕРИСТИКА ПОВЕДЕНИЯ ТАК ВАЖНА?

На некоторых должностях человек сидит за столом и работает с компьютером без необходимости общаться с другими людьми. Но на большинстве должностей частое взаимодействие с окружающими является неотъемлемой частью рабочего процесса.

Отвечаете ли Вы на редкие звонки поставщиков или обслуживаете клиента по телефону в call-центре – Вы должны чувствовать себя при общении комфортно и непринужденно. То, как Вы понимаете клиента, реагируете на него и умеете управлять последствиями такого общения, является наиважнейшей частью выполнения работы «на отлично». Для того, чтобы стать эффективным в общении с окружающими, необходимо развить в себе требуемый навык.

В зависимости от должности, уровень и цель общения с людьми будет разными. Медсестры, специалисты по обслуживанию клиентов и преподаватели имеют самую интенсивный уровень общения с окружающими. Системные администраторы, художники и бухгалтеры – наоборот, общаются минимально. Объединение в группы и взаимодействие являются частью социальной природы человека. Поэтому неудивительно, что некоторым приходится общаться с другими, чтобы выжить. Однако длительность такого общения может быть разной в зависимости от выполняемой работы и должности.

Уровень комфорта при взаимодействии с людьми в основном зависит либо от Вашей личной природной предрасположенности к общению, либо от его непринятия. К счастью, можно развить в себе такие качества, как терпимость, общительность, эмпатия и открытость. К тому же, можно поработать над тем, чтобы избавиться от предрассудков и стать более открытым и понимающим человеком. Эти навыки помогут чувствовать себя более комфортно при общении с людьми.

КАКИЕ НАВЫКИ СВЯЗАНЫ С ХАРАКТЕРИСТИКОЙ ПОВЕДЕНИЯ "ЧАСТОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЛЮДЬМИ"?

Человек с развитой характеристикой поведения Склонность к частым изменениям:

- Способен адекватно общаться с разными типами людьми.
- Имеет искренний интерес к нуждам, потребностям и желаниям других.
- Обладает высоким уровнем эмпатии.
- Не имеет предрассудков.
- Сочетает терпимость с отличными навыками слушателя.



КАК РАЗВИВАТЬ В СЕБЕ НАВЫКИ, СВЯЗАННЫЕ С ОБЛАСТЬЮ "ЧАСТОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЛЮДЬМИ"?

- Убеждайте себя, что Вы являетесь экспертом в своей области.
- Найдите способ быть представленным новому для Вас человеку перед тем, как Вы начнете с ним общаться.
- Тренируйтесь при общении с людьми быть вежливым и спокойным.
- Учитесь не только говорить, но и слушать во время беседы.
- Контролируйте тему и время совещания или встречи, которые Вы назначили.
- Подготовьте план, раздаточный материал и другие записи, которые помогут Вам направлять ход беседы.
- Управляйте своими эмоциями при общении с людьми.
- Будьте эмпатичным. Попытайтесь себе представить, о чем думают другие при общении с Вами.
- Будьте открытым и позитивным человеком. Люди лучше реагируют, когда Вы встречаете их с улыбкой и общаетесь с удовольствием.
- Отдавайте приоритет человеку, с которым Вы в данный момент общаетесь лично, а не прерывающим ваш разговор телефонным звонкам или иным задачам.
- Будьте организованным. Если Ваша должность подразумевает частое общение с другими, то, скорее всего, Вас должны отвлекать часто. Держите все свои бумаги организованными на рабочем столе, чтобы в случае необходимости быстро найти нужное.
- Работайте над своим навыком задавания вопросов. Убедитесь в том, что Вы поняли в процессе общения интересы и проблемы окружающих.
- Адаптируйте тему и характер общения к человеку, с которым общаетесь, и что можно от него ожидать в зависимости от его возраста, опыта, уровня образования, стиля поведения и т.д.
- Ведите себя честно. Не делайте поспешных выводов о человеке, основываясь на таких внешних факторах, как пол, раса или слухи.
- Научитесь анализировать Ваше повседневное взаимодействие с окружающими. Возможно, Ваша должность требует специфического общения? Можно ли выделить особенности того, как к Вам относятся люди? Как Вы при этом реагируете на них?
- Уважайте ценности, цели и желания других людей. Старайтесь их учитывать в общении с ними. Вам будет проще соответствовать как их требованиям, так и своим.
- Попросите кого-нибудь дать Вам обратную связь по поводу того, как Вы общаетесь с окружающими. Возможно Ваш руководитель, близкий друг или коллега смогут дать Вам полезные идеи по поводу того, как улучшить даже то, в чем Вы уже и так преуспели.

УПРАЖНЕНИЕ 1: «УЧИМСЯ НА ОПЫТЕ»

Вспомните о своем недавней опыте работы со специалистом отдела по работе с клиентами, человеком, который целый день общается с другими людьми,

Что он делал правильно?

Что он делал неправильно?

Как Вы опишите отношение специалиста к Вам? К его работе?

Как специалист общался с Вами?

Что он мог сделать лучше?

Чему Вы можете научиться у других, улучшая свой навык «Частого взаимодействия с окружающими»?



УПРАЖНЕНИЕ 2: «ПОСТОЯННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ»

Какие виды общения Вы регулярно совершаете? Запишите как минимум пять ситуаций, в которых Вы общаетесь с другими каждый день. Каких из этих видов общения случаются чаще, чем остальные?

Взаимодействие с другими людьми	Как часто

УПРАЖНЕНИЕ 3: «РАЗВИТИЕ НАВЫКА ЧАСТОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ОКРУЖАЮЩИМИ»

Подумайте о некоторых способах контроля над навыком частого взаимодействия с другими, оставаясь открытым и позитивным. Контроль за частым взаимодействием означает, что Вы следите за своей реакцией и своими ответами в ходе беседы. Для каждого типа взаимодействия, которые Вы описали в Упражнении 2, ответьте на следующие вопросы:

1. Почему этот тип взаимодействия является важным для моей работы?
2. Какова цель такого вида взаимодействия?
3. Существует ли закономерность для данного типа общения? (например, моя реакция, необходимые ответы и т.д.)
4. Что я могу сделать для улучшения своих ответов в данном виде общения?

УПРАЖНЕНИЕ 4: «РАЗВИТИЕ НАВЫКА ЧАСТОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ОКРУЖАЮЩИМИ»

Приходилось ли Вам когда-нибудь работать или работать с человеком, гораздо более образованным, чем Вы? Менее образованным? А с намного более богатым? Менее состоятельным? Вспомните о Ваших недавних контактах с отличающимся от Вас человеком.

Как Вы поняли разницу?

Какое первое впечатление у Вас было?

Что оказалось трудным в общении с этим человеком? Почему?

Что можно было сделать лучше, общаясь с этим человеком?



TTI TRIMETRIX® HD

ПОСОБИЕ ПО РАЗВИТИЮ КОМПЕТЕНЦИЙ

РАЗДЕЛ: ЦЕННОСТИ И УБЕЖДЕНИЯ

Мотиватор

**ИНДИВИДУАЛИСТИЧЕСКИЙ
ТИП**

Individualistic

КОД: 100

ИНДИВИДУАЛИСТИЧЕСКИЙ ТИП

Individualistic

Стремление занять самое высокое положение и обладать властью и влиянием.

ПОЧЕМУ ЭТОТ МОТИВАТОР ТАК ВАЖЕН?

Власть является основным мотивирующим фактором для индивидуалистического типа личности. Исследования убедительно доказывают, что лидеры, занимающие ответственные руководящие должности в различных сферах деятельности, больше всего ценят власть. Поскольку конкуренция и борьба играют важную роль во всех сферах человеческой жизни, многие философы рассматривают власть как основной мотивирующий фактор. Однако, у некоторых людей, стремление к власти наиболее ярко выражено. Эти люди стремятся к личной власти, влиянию и славе.

Людей с ярко выраженным индивидуалистическим типом личности легко узнать. Они отличаются стремлением к независимости и склонностью брать на себя ответственность за ситуации и людей. Большинству окружающих представители этого типа кажутся решительными. В своем стремлении к удовлетворению своей индивидуалистической мотивации они часто поднимаются высоко по карьерной лестнице, получая необходимые им титулы, признание и власть. Действительно, лидеры во многих областях принадлежат к ярко выраженному индивидуалистическому типу личности.

Однако представителей индивидуалистического типа личности можно встретить не только в бизнесе. Таких людей в сочетании с другими типами личности (например, с теоретическим или утилитарным) отличает сильное, непоколебимое стремление к успеху. Они любят оказываться в ситуациях, в которых они могут контролировать как собственную жизнь, так и жизнь окружающих. Целью индивидуалистического типа личности является самоутверждение и победа во всех начинаниях.

Человек с выраженным индивидуалистическим типом личности, в первую очередь, заинтересован в независимости. Он будет стремиться к сохранению своей индивидуальности и в отношениях с другими. Такие люди хотят признания своих достижений, но и в других людях они уважают решительность и конкурентоспособность.



Обычно представители индивидуалистического типа личности:

- Достигают высоких результатов в жизни.
- Стремятся к соперничеству и считают, что, если не получилось с первого раза, надо пробовать снова и снова.
- Уверенно выражают свои мысли и чувства.
- Отвечают за свои действия.

И напротив, если индивидуалистический тип личности выражен слишком сильно, человек может искать самоутверждения за счет потребностей и чувств других людей, показывая им свое превосходство. И также стойкая неприязнь к ограничениям и авторитетам может заставлять такого человека нарушать важные правила и казаться бесцеремонным.

КАКИЕ ПОВЕДЕНЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ПРИСУЩИ ЧЕЛОВЕКУ ИНДИВИДУАЛИСТИЧЕСКОГО ТИПА?

Человек с выраженным индивидуалистическим типом личности:

- Нуждается в возможности контролировать не только свою жизнь, но и жизнь других.
- Демонстрирует свою независимость.
- Стремится к самоутверждению.
- Решительно настроен на успех и признание своих достижений окружающими.
- Обладает врожденной способностью командовать или контролировать ситуацию.

КАК НАУЧИТЬСЯ ЛУЧШЕ ПОНИМАТЬ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ ИНДИВИДУАЛИСТИЧЕСКОГО ТИПА?

- Берите на себя ответственность! Будьте лидером всегда, когда это возможно.
- Четко обозначайте цели и требования. Возможно вам стоит составить список своих целей и идеалов, чтобы учитывать их при принятии решений.
- Будьте независимы. Сами принимайте решения – не ждите, пока кто-то скажет вам, что делать.
- Подумайте о том, каким вы хотели бы остаться в памяти людей, и делайте все, чтобы быть таким.
- Руководите проектными командами и отдельными сотрудниками исходя из ваших ценностей и убеждений. Открыто продвигайте цели, способствующие воплощению ваших ценностей.
- Выбирайте с умом, за что бороться. Определите, какие задачи прямо влияют на вашу миссию, цели или работают на ваши ключевые ценности.
- Важно не просто отстаивать свои позиции, но и стремиться к тому, чтобы ваши требования удовлетворяли интересы остальных.
- Будьте решительны. Нерешительность создает впечатление, что вы не способны делать выбор и отстаивать свою позицию в трудных ситуациях.
- Для решения проблем ставьте конкретные цели и сроки, в которые вы ожидаете осуществить постановку задачи, завершить процесс ее решения и вынести окончательную резолюцию.

- Обнаружив проблему, которая может повлиять на других людей, ваш отдел или всю компанию в целом, предупредите о ней соответствующие лица, не создавая при этом лишней паники: можно написать записку, поговорить лично с заинтересованными лицами или созвать собрание для обсуждения вопроса. При этом важно, чтобы вы действительно контролировали ситуацию и вас воспринимали как ответственного лицо.
- Будьте настойчивы в решении проблем. Это создаст впечатление, что вы хотите решать все вопросы быстро и в полной мере, чтобы больше к ним не возвращаться.
- Уверенно выражайте свои мысли и мнения там, где это уместно.
- Необходимо знать, в каких областях вы являетесь экспертом, и использовать свои навыки с максимальной пользой.
- Не притворяйтесь, что вы что-то хорошо умеете, если это не так, но и не пренебрегайте возможностью учиться чему-то новому на практике. Если вы уверены в том, что сможете что-то сделать, скорее всего, так и есть.
- Рассматривайте неудачи как временную задержку, а не как постоянное условие. Подумайте, чему вас научила каждая из ваших неудач, и используйте полученные знания в новой попытке. "Если с первого раза не получилось – пробуйте снова и снова!"



УПРАЖНЕНИЕ 1: «ВОСПРИЯТИЕ»

Подумайте, кто из ваших знакомых может принадлежать к индивидуалистическому типу личности.

Почему вы думаете, что этот человек принадлежит к данному типу личности?

Кем он/она работает?

Успешен ли этот человек в выбранной карьере? Почему?

Чем этот человек похож на вас? Чем он от вас отличается?

УПРАЖНЕНИЕ 2: «ВОСПРИЯТИЕ»

Составьте список своих целей и требований к выбранной вами работе и карьере. Держите его всегда при себе и учитывайте его, принимая решения. Главное – всегда помнить о своих целях и видеть, что нужно делать, чтобы совмещать их с успешной работой на вашей должности.

Ваши профессиональные цели на ближайшие полгода:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

Какие цели перед вами ставит компания на ближайшие полгода:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

Что вам нужно для того, чтобы быть довольным своей должностью:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

Что вы можете сделать с этой информацией? Как можно совмещать ваш карьерный путь и необходимые вам достижения? Как можно совмещать хорошую работу на благо вашей компании и удовлетворенности этой работой?



УПРАЖНЕНИЕ 3: «ЛИДЕРСКИЕ КАЧЕСТВА»

Важной частью лидерских качеств являются ваши знания и контакты в вашей отрасли. Для продвижения необходимо учиться у своих коллег, так что профессиональные объединения могут дать вам необходимую информацию для продвижения важных решений.

Укажите 3-5 отраслевых групп, организаций или клубов, связанных с вашей профессиональной деятельностью.

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

Старайтесь быть не просто членом этих групп, но и активно общаться, добровольно брать на себя обязательства и ходить на встречи с другими профессионалами.

УПРАЖНЕНИЕ 4: «ОТВЕТСТВЕННОСТЬ»

Подумайте о ваших основных проблемах на работе. Теперь составьте список ваших "любимых мозолей".

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

Есть ли конкретные меры, которые вы можете предпринять для разрешения или, по крайней мере, улучшения ситуации? Составьте список возможных решений каждого из вышеперечисленных вопросов.

Список действий:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

УПРАЖНЕНИЕ 5: «ЧЕМУ ВЫ НАУЧИЛИСЬ?»

Перечислите три важнейших урока, которые вы извлекли из этого модуля.

1.

2.

3.

Принадлежите ли вы к индивидуалистическому типу личности?

Если да, насколько материал этого модуля подходит вам? Если нет, чему вы научились в плане общения с представителями этого типа?

Какие черты индивидуалистического типа личности вам нравятся?

Напишите три способа, которыми вы можете начать пользоваться уже сегодня, чтобы лучше понимать представителей индивидуалистического типа личности?

1.

2.

3.



TTI TRIMETRIX® HD

ПОСОБИЕ ПО РАЗВИТИЮ КОМПЕТЕНЦИЙ

Мотиватор

СОЦИАЛЬНЫЙ ТИП

Social

КОД: SOC

СОЦИАЛЬНЫЙ ТИП

Social

Стремление вкладывать душу, время и возможности в помощь другим для раскрытия их потенциала.

ПОЧЕМУ ЭТОТ МОТИВАТОР ТАК ВАЖЕН?

Представители социального типа личности отличаются врожденной любовью к людям. Они высоко ценят других людей, им свойственна доброта, способность к состраданию и бескорыстие. Люди теоретического, утилитарного и индивидуалистического типов кажутся им холодными и равнодушными, потому что люди социального типа личности полагают, что стремление к взаимопомощи является единственно правильной формой человеческих отношений..

Обычно у людей социальные ценности выходят на первый план после того, как будут полностью удовлетворены утилитарные. Другими словами, почувствовав себя уверенно в финансовом плане и достигнув поставленных материальных целей, люди чувствуют потребность или долг – помочь менее удачливым.

Если человек принадлежит к социальному типу личности, благосостояние других для него будет важнее собственного. Для такого человека единственно правильной формой человеческих отношений является любовь. Исследования социального типа личности показывают, что в чистом виде интересы его представителей бескорыстны. Целью людей, принадлежащих к этому типу личности, является борьба с ненавистью и конфликтами во всем мире.

В повседневной жизни приоритетом представителей социального типа является помощь другим. Это может проявляться в сознательном осуществлении такой деятельности, как, например, работа волонтером в столовой для бездомных, организация сбора средств на программу обучения грамотности для взрослых или продвижение программ здравоохранения для бедных детей.

Кроме того, представителям социального типа личности свойственны и такие подсознательные качества, как:

- Искренняя, неподдельная забота об окружающих.
- Сильная способность к сочувствию и готовность слушать.
- Щедрость по отношению к своему времени, талантам и ресурсам.

В лучших своих проявлениях представители социального типа умеют заботиться и сострадать, и эти качества помогают им достигать впечатляющих результатов в помощи другим. Такие люди могут заниматься социальной работой, защитой прав несовершеннолетних и даже политикой. Многие из них работают в некоммерческих организациях. Представители социального типа личности осознают, насколько ценна их помощь окружающим. Они также умеют побуждать других дарить людям свое время и возможности.



Человек с ярко выраженной склонностью к данному мировоззренческому типу может быть склонен к самопожертвованию, помогая другим даже в ущерб своим интересам. Представителям этого типа личности трудно отказывать, и они могут довести себя до истощения постоянным решением проблем других людей. Кроме того, некоторые из них будут избегать конфронтации, если отношения может разрушить тяжелая правда.

КАКИЕ ПОВЕДЕНЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ПРИСУЩИ ЧЕЛОВЕКУ СОЦИАЛЬНОГО ТИПА?

Человек с выраженным социальным типом личности:

- Проявляет терпение по отношению к людям и относится к ним с чуткостью и вниманием.
- Щедро делится своим талантом, временем, возможностями со всеми, кто в этом нуждается..
- Охотно уделяет время исследованию, изучению различных социальных вопросов.
- Считает, что нужно поощрять благотворительность.

КАК НАУЧИТЬСЯ ЛУЧШЕ ПОНИМАТЬ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ СОЦИАЛЬНОГО ТИПА?

- Стремитесь видеть внутреннюю ценность каждого человека, даже если кажется, что этот человек совершил дурные поступки.
- Признайте свою способность быть неравнодушным и менять других к лучшему.
- Освободите свои мысли и действия от предрассудков в отношении расы, пола, физических способностей, финансового статуса, политических убеждений и т.д.
- Не судите о людях по внешности.
- Поддерживайте благотворительность, направленную на важные для вас аспекты жизни.
- Обращайте внимание на эмоциональное состояние других людей. Попробуйте представить себе, что заставляет их вести себя именно так, а не иначе.
- Учитесь слушать. Нужно не просто слушать людей, но и уделять особое внимание не только их словам, но и языку тела.
- Узнавайте как можно больше о других людях, их опыте, мыслях и мнениях.
- Подумайте о причинах таких мыслей и мнений у людей и постарайтесь их понять и научиться уважать.
- Будьте добрыми. Даже если вы устали, расстроены или рассержены, сохраняйте спокойствие и будьте деликатны с другими людьми.
- Думайте не только о деньгах. Как ваши решения влияют на других людей?
- Если кто-то не может присутствовать на назначенной вами встрече, предоставьте ему подробные материалы этой встречи.
- Поддерживайте миссии и цели других людей. Если вас просят о помощи, подумайте, чем вы можете поспособствовать.
- При этом, не забывайте иногда говорить "нет". Ваша помощь может перестать быть эффективной, если вы пообещаете помочь слишком многим.
- Выполняйте свои обещания. Будьте человеком слова и делайте все, чтобы сдержать данное другому человеку обещание.
- Может показаться банальным, но относитесь к людям так, как вы хотели бы, чтобы они относились к вам. Подумайте, прежде чем сказать что-то злое или резкое. Извиняйтесь за свои ошибки, делайте искренние комплименты.

УПРАЖНЕНИЕ 1: «ВОСПРИЯТИЕ»

Подумайте, кто из ваших знакомых может принадлежать к социальному типу личности.

Почему вы думаете, что этот человек принадлежит к данному типу личности?

Кем он/она работает?

Успешен ли этот человек в выбранной карьере? Почему?

Чем этот человек похож на вас? Чем он от вас отличается?



УПРАЖНЕНИЕ 2: «ОБЩЕСТВЕННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ»

Напишите три сферы, которые вам важны или интересны:

1.

2.

3.

Скорее всего, существует направление добровольной бесплатной общественной деятельности, так или иначе связанное с вашими интересами.

Изучите такие общественные объединения и найдите две для каждой области ваших интересов.

Область интересов 1:

1.

2.

Область интересов 2:

1.

2.

Область интересов 3:

1.

2.

Выберите одну организацию, которую вы хотите активно поддерживать. Свяжитесь с их координатором и узнайте, чем можете помочь. Постарайтесь сделать хотя бы маленький вклад в каждую из организаций.

УПРАЖНЕНИЕ 3: «ВСПОМНИТЬ ВСЕ»

Подумайте о трех людях, с которыми вы регулярно общаетесь. Что вы знаете о каждом из них? Чем они интересуются? Что их беспокоит? Чем они сейчас занимаются по работе? Какая у каждого из этих людей семейная ситуация? Как вы могли бы сделать приятное каждому из них?

Список людей, с которыми вы регулярно общаетесь:

1. _____
2. _____
3. _____

Перечислите по 5 известных вам фактов из их жизни:**Человек 1:**

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

Человек 2:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

Человек 3:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

Спросите каждого из них, что сейчас происходит в их жизни. Сделайте каждому что-то приятное, проявите к ним внимание.



УПРАЖНЕНИЕ 5: «ЧЕМУ ВЫ НАУЧИЛИСЬ?»

Перечислите три важнейших урока, которые вы извлекли из этого модуля.

1.

2.

3.

Принадлежите ли вы к социальному типу личности?

Если да, насколько материал этого модуля подходит вам? Если нет, чему вы научились в плане общения с представителями этого типа?

Какие черты социального типа личности вам нравятся?

Напишите три способа, которыми вы можете начать пользоваться уже сегодня, чтобы лучше понимать представителей социального типа личности?

1.

2.

3.



TTI TRIMETRIX® HD

ПОСОБИЕ ПО РАЗВИТИЮ КОМПЕТЕНЦИЙ

Мотиватор

ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ ТИП

Theoretical

КОД: THE

ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ ТИП

Theoretical

Стремление к поиску, пониманию и систематизации истины и знаний через познание.

ПОЧЕМУ ЭТОТ МОТИВАТОР ТАК ВАЖЕН?

Основной движущей силой для данного типа личности является поиск ИСТИНЫ через познание окружающего мира. Такой человек не проявляет интереса к красоте или практическому использованию вещей, он стремится исключительно к наблюдениям, размышлениям, поиску первопричины. Он обладает сильнейшей потребностью в знаниях, обучении и понимании.

Главной целью представителя теоретического типа личности является накопление знаний, а движущей силой – логический поиск этих знаний. Человеку, который принадлежит к данному типу, свойственен эмпирический, рациональный, критичный взгляд на вещи. В глазах окружающих он выглядит интеллектуальным человеком. Главная цель его жизни – упорядочить и систематизировать знания. Его девиз: "Знания ради знаний".

Помните курс биологии в старших классах и научный метод? Давайте освежим память. Научный метод требует выдвижения рабочей гипотезы на основании тщательного изучения определенной темы. Затем эту гипотезу необходимо проверять в контролируемых ситуациях, беспристрастно наблюдая за результатами. И, наконец, когда в определенном количестве подходящих случаев или ситуаций гипотеза подтверждается, она становится теорией.

Одним из главных достоинств людей, склонных к теоретическому мышлению, является их способность решать задачи, ставя правильные вопросы и формулируя теории, используя методы, близкие к научному. Они умеют быстро и эффективно применять прошлый опыт к текущим ситуациям или задачам. Однако такие люди не всегда стремятся применять свои знания на практике.

Наибольших результатов они достигают там, где им необходимо постоянно исследовать новые «территории» и составлять о них отчеты или синтезировать информацию для других. Им нравится быть экспертами в своей области и сотрудничать с людьми, которые разделяют или, по крайней мере, уважают их интерес к интеллектуальному труду. Представители теоретического типа личности и вне работы склонны увлекаться тем, что требует умственного сосредоточения, изучения нового и внимания к мелочам.

Люди, принадлежащие к этому типу личности, в первую очередь, – мыслители, а не деятели, поэтому им бывает трудно иметь дело с практическими проблемами или заставлять себя отвлекаться от деталей. В результате, людям, склонным к абстрактному мышлению, часто нужна мощная система контроля, в рамках которой их деятельность будет отслеживаться. Также таким людям бывает необходимо учиться терпению и умению чувствовать других, поскольку обычно они невнимательны к тем, кто воспринимает ситуации иначе (особенно к тем, чьи решения основаны скорее не на фактах, а на эмоциях).



КАКИЕ ПОВЕДЕНЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ПРИСУЩИ ЧЕЛОВЕКУ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО ТИПА?

Человек с выраженным теоретическим типом личности:

- Чувствует себя комфортно в обществе людей, разделяющих его интерес к знаниям, особенно если эти люди разделяют и его убеждения.
- Ему интересна работа, которая требует глубоких знаний.
- Обладает необходимым потенциалом для того, чтобы стать экспертом в выбранной области.
- Умеет использовать прошлый опыт для решения текущих проблем.
- Обычно подкрепляет свои убеждения необходимой информацией.
- С трудом отрывается от интересной книги.

КАК НАУЧИТЬСЯ ЛУЧШЕ ПОНИМАТЬ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО ТИПА?

- Всегда четко и организованно представляйте всю информацию и цифры.
- Избегайте излишней эмоциональности. Даже страстная поддержка идеи или теории может показаться представителю теоретического типа личности чрезмерно эмоциональной.
- Не пытайтесь взывать к эмоциям представителя теоретического типа личности.
- Заинтересовывайте представителя теоретического типа личности строгими данными и неоспоримыми фактами.
- Не забывайте подогревать интерес представителей теоретического типа личности, предоставляя им возможность исследовать новые задачи и разрабатывать их решения.
- Будьте внимательны к деталям. Представитель теоретического типа личности заметит каждую пропущенную запятую.
- Дайте представителю теоретического типа личности почувствовать себя экспертом в своей области. Пусть он почувствует ваше уважение к нему как к специалисту.
- Представитель теоретического типа личности предпочитает четкие системы мониторинга результатов, так чтобы он понимал, что ожидается в конце.
- В отчетах и презентациях представляйте информацию четко и логично. Составляйте план выступления таким образом, чтобы одна часть плавно и логично вытекала из другой.
- Не теряйтесь, если представитель теоретического типа личности будет задавать много вопросов. Постарайтесь не волноваться и помнить, что, скорее всего, вы можете на них ответить.
- Если представитель теоретического типа личности – ваш начальник или непосредственный руководитель, обращайтесь особое внимание на то, в какой форме он предпочитает получать информацию.
- Чередуйте тщательный поиск информации с совещаниями, на которых вы сможете делиться идеями и мыслями с другими.
- Дайте представителям теоретического типа личности возможность самостоятельно изучить важные темы. Не ждите, что они поверят вам на слово.
- Записывайте то, как вам удалось решить особенно сложные проблемы. Эти записи помогут вам использовать полученные уроки в последующих ситуациях.
- Попробуйте глубже изучать интересующие вас темы. Используйте библиотеки, Интернет и ваши личные возможности для того, чтобы получить полную картину проблемы.

УПРАЖНЕНИЕ 1: «ВОСПРИЯТИЕ»

Подумайте, кто из ваших знакомых может принадлежать к теоретическому типу личности.

Почему вы думаете, что этот человек принадлежит к данному типу личности?

Кем он/она работает?

Успешен ли этот человек в выбранной карьере? Почему?

Чем этот человек похож на вас? Чем он от вас отличается?



УПРАЖНЕНИЕ 2: «ПРАКТИКА»

Выберите популярную тему недавних новостей. Тщательно изучите ее, используя библиотеки, Интернет и ваши личные возможности. Соберите факты по этой теме с указанием используемых источников. После тщательного изучения темы сформулируйте свое мнение о ней. Запишите свое мнение по этому вопросу и три аргумента в его пользу.

Ваше мнение:

Аргумент 1:

Аргумент 2:

Аргумент 3:

УПРАЖНЕНИЕ 3: «ЧЕМУ ВЫ НАУЧИЛИСЬ?»

Перечислите три важнейших урока, которые вы извлекли из этого модуля.

1.

2.

3.

Принадлежите ли вы к теоретическому типу личности?

Если да, насколько материал этого модуля подходит вам? Если нет, чему вы научились в плане общения с представителями этого типа?

Какие черты теоретического типа личности вам нравятся?

Напишите три способа, которыми вы можете начать пользоваться уже сегодня, чтобы лучше понимать представителей теоретического типа личности?

1.

2.

3.



TTI TRIMETRIX® HD

ПОСОБИЕ ПО РАЗВИТИЮ КОМПЕТЕНЦИЙ

Мотиватор

ТРАДИЦИОННЫЙ ТИП

Traditional

КОД: ТРА

ТРАДИЦИОННЫЙ ТИП

Traditional

Стремление жить по определенной системе и посвящать себя ей.

ПОЧЕМУ ЭТОТ МОТИВАТОР ТАК ВАЖЕН?

Представителям традиционного типа личности важно, прежде всего, соблюдение порядка. Они сильно привязаны к своим убеждениям. Люди такого типа любят придерживаться системы, которая бы определяла и регулировала их жизнь, например, религия или определенная система государственной власти.

Представители традиционного типа личности обычно придерживаются духовной системы мировоззрения, что хорошо подходит для такой работы как миссионер или священник. Их целью является поиск высшей жизненной ценности через приверженность духовным убеждениям. Если такие люди живут не по духовной системе мировоззрения, они могут испытывать сильную потребность во внешних авторитетах, четкой структуре, ясном понимании организационной иерархии и прозрачном карьерном пути. Им комфортнее работать в крупных компаниях, чем на небольших предприятиях.

Каждый, кто знаком с любым подразделением армии, знает, насколько успех и эффективность военных организаций зависит от жесткой иерархии. Кроме того, и многие известные компании (например, Mary Kay и Ferguson Enterprises) разработали четкие системы вознаграждения за результат на основании прозрачной иерархии, что может привлекать представителей традиционного типа личности.

Обычно представители традиционного типа личности всегда верны своим личным представлениям, всецело полагаясь на свои мнения и убеждения. Если они понимают иерархию и обоснованность системы вознаграждения за результат, они наверняка будут преданными и эффективными сотрудниками. Они будут следовать заведенному порядку, а не искать короткие пути.

Чаще всего яркие представители этого типа перегибают палку в склонности оценивать других исходя из собственных жизненных установок. В каком-то смысле это может показаться склонностью к осуждению или даже к предубеждениям. Кроме того, человек с ярко выраженной мотивацией по традиционному типу личности часто не умеет выходить за рамки привычного мышления и создавать креативные решения или продвигать новые идеи.



КАКИЕ ПОВЕДЕНЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ПРИСУЩИ ЧЕЛОВЕКУ ТРАДИЦИОННОГО ТИПА?

Человек с выраженным традиционным типом личности:

- Любит постоянство и порядок в жизни.
- Предпочитает следовать заведенному распорядку, а не искать способы "срезать угол".
- Всегда придерживается своего взгляда на жизнь.
- Твердо уверен в собственном мнении.
- Оценивает других с точки зрения собственных жизненных правил.
- Готов отстаивать свои убеждения.

КАК НАУЧИТЬСЯ ЛУЧШЕ ПОНИМАТЬ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ ТРАДИЦИОННОГО ТИПА?

- Признайте, что в компании, где вы работаете, есть четкая система.
- Уважайте организационную иерархию в вашей компании.
- Выясните миссию вашей организации и всеми силами постарайтесь в нее поверить.
- Помните, что все поручения, которые вам дают, тем или иным образом работают на цели или миссию организации.
- Следуйте установленным процедурам выполнения рабочих заданий.
- Перед тем, как вносить необходимые, с вашей точки зрения, изменения, получите нужные для этого разрешения.
- Верьте в то, что вы делаете.
- Содержите в порядке свое рабочее место и компьютер.
- Приходя на работу, будьте пунктуальны и опрятны.
- Ведите себя вежливо и уважительно со всеми, особенно с руководящими сотрудниками.
- Если в вашей компании есть стандарты продвижения по службе, старайтесь работать на соответствующем им уровне или выше.
- Не подвергайте сомнению задания, полученные от начальства, если только вам не требуется разъяснение инструкций.
- Если вы даете инструкции, делайте это максимально точно и четко.
- Давая задания, устанавливайте четкие критерии выполнения – сроки, результат и т.д.
- Ждите от ваших подчиненных хороших результатов. Говорите об этом на совещаниях по результатам работы.
- Убедитесь, что вы следуете всем требованиям дисциплины, принятым в вашей организации. В решении проблем руководствуйтесь корпоративной политикой и необходимыми процедурами.

УПРАЖНЕНИЕ 1: «ВОСПРИЯТИЕ»

Подумайте, кто из ваших знакомых может принадлежать к традиционному типу личности.

Почему вы думаете, что этот человек принадлежит к данному типу личности?

Кем он/она работает?

Успешен ли этот человек в выбранной карьере? Почему?

Чем этот человек похож на вас? Чем он от вас отличается?



УПРАЖНЕНИЕ 2: «ПРАВИЛА И ПРОЦЕДУРЫ»

Возьмите все руководства по процедурам, существующим в вашей компании (даже те, которые не относятся к вашей работе напрямую).

1. Уделите время изучению всех этих руководств. Каким языком они написаны? Как сформулированы инструкции? Следуют ли сотрудники процедурам на практике?

2. Теперь оставьте только те руководства, которые имеют прямое отношение к работе вашего подразделения. Каким языком они написаны? Четко ли сформулированы инструкции? Следуют ли сотрудники процедурам на практике?

3. Выделите примерно 10 задач, которые обычно поручают вам. Как вы их обычно выполняете? А как нужно их выполнять согласно руководству? Что вы делали правильно? А что – неправильно?

УПРАЖНЕНИЕ 3: «РАБОТА НАД СОБОЙ»

Перечислите ситуации, в которых традиционный тип личности приносит пользу на работе:

1. _____
2. _____
3. _____

Для каждой из перечисленных ситуаций запишите три способа того, как научиться лучше понимать точку зрения представителей традиционного типа личности.

Ситуация 1:

1. _____
2. _____
3. _____

Ситуация 2:

1. _____
2. _____
3. _____

Ситуация 3:

1. _____
2. _____
3. _____



УПРАЖНЕНИЕ 4: «ЧЕМУ ВЫ НАУЧИЛИСЬ?»

Перечислите три важнейших урока, которые вы извлекли из этого модуля.

1.

2.

3.

Принадлежите ли вы к традиционному типу личности?

Если да, насколько материал этого модуля подходит вам? Если нет, чему вы научились в плане общения с представителями этого типа?

Какие черты традиционного типа личности вам нравятся?

Напишите три способа, которыми вы можете начать пользоваться уже сегодня, чтобы лучше понимать представителей традиционного типа личности?

1.

2.

3.



TTI TRIMETRIX® HD

ПОСОБИЕ ПО РАЗВИТИЮ КОМПЕТЕНЦИЙ

Мотиватор

УТИЛИТАРНЫЙ ТИП

Utilitarian

КОД: ТРА

УТИЛИТАРНЫЙ ТИП

Utilitarian

Стремление к пользе и практичности с целью получения максимальной отдачи затраченного времени и/или ресурсов.

ПОЧЕМУ ЭТОТ МОТИВАТОР ТАК ВАЖЕН?

Интересы человека, принадлежащего утилитарному типу личности, связаны с практической стороной бизнеса – производство, маркетинг, потребление товаров, использование кредитов, инвестиции. Этот тип абсолютно практичного человека хорошо вписывается в стереотип бизнесмена. Человек с высоким уровнем интенсивности проявления данного мировоззрения, весьма вероятно, будет оценивать других по уровню их благосостояния.

Для утилитарного типа личности также характерен интерес к деньгам и богатству. Это означает, что человек, принадлежащий к данному типу, стремится к материальному благополучию, которое обеспечит ему безопасность и статус в глазах других. Антиподами сконцентрированных на практичности, полезности и осязаемых результатах представителей утилитарного типа личности являются зачастую далекие от всякой практичности представители теоретического типа личности. Люди с мотивацией по утилитарному типу личности нацелены на достижения, причем они хотят получать результаты здесь и сейчас. От медленного продвижения и недостаточно внушительных результатов они быстро устают и теряют терпение.

Такие люди, как и представители теоретического типа личности, тоже интересуются изучением нового. Но интерес к знаниям представителя утилитарного типа личности ограничивается тем, как он эти знания может применить на практике, а не возможностями накопления информации.

Свои достижения представители утилитарного типа личности измеряют деньгами и материальными ценностями.

Из них получаются отличные предприниматели, и они действительно достигают великолепных результатов! Такие люди всегда ищут нестандартные способы увеличения своих шансов получить желаемое или необходимое. При этом их мотивирует повышение своего благосостояния или получение адекватного финансового вознаграждения за свою работу. Таким людям хорошо подходит обучение в процессе работы и система вознаграждения, основанная на материальном стимулировании.

Однако в погоне за материальной выгодой представители утилитарного типа личности могут стать трудоголиками, оправдывая чрезмерные затраты своего времени и других ресурсов возможной экономической выгодой. Им необходимо научиться находить равновесие между своими материальными потребностями и важными аспектами личной жизни. Также таким людям необходимо развивать свои интересы и таланты, не связанные с работой.



КАКИЕ ПОВЕДЕНЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ПРИСУЩИ ЧЕЛОВЕКУ УТИЛИТАРНОГО ТИПА?

Человек с выраженным утилитарным типом личности:

- Готов много и упорно работать для удовлетворения своих потребностей.
- Успешен в достижении поставленных целей.
- Может измерять свои усилия, затраченные на работе, в деньгах.
- Легко достигает поставленных целей благодаря своей способности использовать прошлый опыт в текущих ситуациях.
- Оценивает вещи по их полезности и экономической выгоде.
- Упорно работает и достигает целей для накопления материальных благ.
- Готов делиться своим временем и ресурсами, но будет ожидать отдачи.

КАК НАУЧИТЬСЯ ЛУЧШЕ ПОНИМАТЬ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ УТИЛИТАРНОГО ТИПА?

- Постарайтесь не считать человека с материальной мотивацией эгоистом. Старайтесь воспринимать его просто практичным и целеустремленным.
- Пользуйтесь их интересом к достижениям, приносящим финансовую выгоду. За достаточное вознаграждение они могут свернуть горы.
- Попробуйте взглянуть на ситуацию с точки зрения полезности и личной выгоды для вас.
- Научитесь ценить свое время.
- Не тратьте время на пустые или бесполезные попытки.
- Сосредоточьтесь на самых важных своих целях.
- Помните о том, что 80% ваших усилий должно быть направлено на 20% самых важных задач.
- Расставляйте свои приоритеты в зависимости от финансовой выгоды, которую вам принесет каждая задача.
- Как можно чаще отказывайтесь от задач, которые не приносят вам прибыли.
- Делайте выбор осознанно и организованно. Не соглашайтесь бездумно на участие в кажущихся прибыльными проектах.
- Внимательно управляйте своими финансами. Используйте для этого специальные программы и обращайтесь внимание на то, во что вы вкладываете свои деньги.
- Общаясь с представителями утилитарного типа личности, помните, что их трудно мотивировать к участию в благотворительных программах или проектах на благо людей, если не предлагать им взамен рекламу, бесплатные услуги и т.д.
- Ставьте себе четкие финансовые цели и сроки их выполнения.
- Ищите возможности расширять свои знания по темам, которые были бы вам интересны и могли бы принести прибыль.
- Поддерживайте регулярное общение с людьми, которые могут помочь вам, дать вам работу или стать вашим партнером в достижении целей.

УПРАЖНЕНИЕ 1: «ВОСПРИЯТИЕ»

Подумайте, кто из ваших знакомых может принадлежать к утилитарному типу личности.

Почему вы думаете, что этот человек принадлежит к данному типу личности?

Кем он/она работает?

Успешен ли этот человек в выбранной карьере? Почему?

Чем этот человек похож на вас? Чем он от вас отличается?



УПРАЖНЕНИЕ 2: «ФИНАНСОВЫЕ ЦЕЛИ»

Напишите список своих финансовых целей, учитывая выбранную вами карьеру. Держите этот список всегда наготове и учитывайте его при принятии решений, не забывая о них в ходе успешной работы.

Ваши финансовые цели на ближайшие полгода:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____

Что вы делаете прямо сейчас для достижения этих финансовых целей?

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____

Как еще вы можете способствовать достижению своих финансовых целей? Обсуждали ли вы их с консультантом по финансовому планированию? Как вы можете расширить ваши финансовые горизонты?



Ближайшие 6 мес.	Что нужно сделать	Приоритет №

Ближайший год	Что нужно сделать	Приоритет №

УПРАЖНЕНИЕ 4: «ЧЕМУ ВЫ НАУЧИЛИСЬ?»

Перечислите три важнейших урока, которые вы извлекли из этого модуля.

1.

2.

3.

Принадлежите ли вы к утилитарному типу личности?

Если да, насколько материал этого модуля подходит вам? Если нет, чему вы научились в плане общения с представителями этого типа?

Какие черты утилитарного типа личности вам нравятся?

Напишите три способа, которыми вы можете начать пользоваться уже сегодня, чтобы лучше понимать представителей утилитарного типа личности?

1.

2.

3.



TTI TRIMETRIX® HD

ПОСОБИЕ ПО РАЗВИТИЮ КОМПЕТЕНЦИЙ

Мотиватор

ЭСТЕТИЧЕСКИЙ ТИП

Aesthetic

КОД: AES

ЭСТЕТИЧЕСКИЙ ТИП

Aesthetic

Стремление чувствовать красоту мира, наслаждаться ею и сливаться с ней, насколько это возможно.

ПОЧЕМУ ЭТОТ МОТИВАТОР ТАК ВАЖЕН?

Человек с эстетическим типом личности воспринимает жизнь как череду событий, каждое из которых само по себе может являться источником наслаждения. Принадлежность к данному типу не означает, что человек обязательно наделен артистическими талантами. Это указывает лишь на то, что интересы личности связаны с эстетической стороной жизни.

Эстетический тип личности демонстрирует интерес к "форме и гармонии". Человек данного типа судит обо всем с позиции красоты, симметрии, совершенства. Представители этого типа, как правило, очень чувствительные люди, тонко воспринимающие красоту и гармонию. В любой вещи они видят скорее красоту и очарование, чем пользу и практическую выгоду.

Даже если люди с таким типом личности не являются актерами или художниками, они, тем не менее, переносят воспринимаемую ими красоту в окружающую действительность. В силу такого внутреннего восприятия мира они постоянно стремятся к самореализации, иногда при этом теряя способность к восприятию реальных событий. Они умеют воспринимать внешний мир только через призму собственной внутренней реальности.

Так как в жестких условиях бизнеса трудно удовлетворять эстетическую мотивацию, представители этого типа обычно тяготеют к более гибким и мягким условиям работы. Наилучших результатов они добиваются в приятной и гармоничной обстановке. Их целью является воплощение своего внутреннего видения мира. Представитель эстетического типа будет получать удовольствие от работы, предполагающей получение визуально привлекательных результатов, или в среде, требующей чувственного восприятия окружающей обстановки.

У человека с эстетическим типом личности могут возникнуть трудности в общении с теми людьми, у кого в приоритете другие ценности. Например, представитель утилитарного/экономического типа не видит ценности в искусстве ради искусства, которая очень важна для человека эстетического типа личности. Такие люди пытаются воздействовать на других через красоту, создают красивые офисы с элегантными столами и т.д. Главная проблема состоит в том, что люди с другими внутренними мотиваторами не ценят усилия представителей эстетического типа так, как их ценят они сами.

Если вы представитель эстетического типа личности и работаете в бизнесе, вам придется в значительной степени корректировать свое поведение для того, чтобы достигать успехов. Если же вас не мотивируют ценности эстетического типа личности, но ваша работа этого требует, вам и в этом случае придется адаптировать свое поведение для эффективности в работе.



КАКИЕ ПОВЕДЕНЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ПРИСУЩИ ЧЕЛОВЕКУ ЭСТЕТИЧЕСКОГО ТИПА?

Человек с выраженным эстетическим типом личности:

- Работает в визуально приятной и хорошо продуманной обстановке.
- Заботится о форме и красоте того, что его окружает.
- Предпочитает красоту, форму и гармонию практической полезности.
- Нуждается в ощущении гармонии со всем, что его окружает.
- Видит необходимость в красоте и ценит связанные с ней аспекты жизни.

КАК НАУЧИТЬСЯ ЛУЧШЕ ПОНИМАТЬ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ ЭСТЕТИЧЕСКОГО ТИПА?

- Попробуйте думать о том, что вас окружает, с точки зрения красоты, а не практической пользы.
- Подробнее изучите теорию цвета и композиции.
- Не смотрите сразу на стоимость вещи – сначала подумайте о том, как она может сделать жизнь человека приятнее.
- Не будьте сторонним наблюдателем, фокусируйтесь на активном получении жизненного опыта.
- Обустройте свой кабинет или рабочее пространство согласно соответствующим принципам дизайна интерьеров.
- Включайте эстетику в свою повседневную жизнь. Выбирайте эстетически приятные аксессуары, красиво оформляйте отчеты и т.д.
- Признайте необходимость творчества и самовыражения в работе.
- Развивайте в себе интерес к природе – охраняйте ее, любуйтесь ею и т.д.
- Стремитесь к достижению баланса и гармонии в своей работе.
- Добавьте индивидуальности своему рабочему месту с помощью фотографий, растений и т.д.
- Хвалите проявления эстетических ценностей у других людей. Замечайте оформление их рабочего места, одежду и т.д.
- Посвящайте свой досуг развитию своей эстетической стороны – займитесь лепкой, живописью или актерским мастерством.
- Ходите в музеи или на выставки. Изучение истории мирового искусства поможет вам лучше понимать представителей эстетического типа личности.

УПРАЖНЕНИЕ 1: «ВОСПРИЯТИЕ»

Подумайте, кто из ваших знакомых может принадлежать к эстетическому типу личности.

Почему вы думаете, что этот человек принадлежит к данному типу личности?

Кем он/она работает?

Успешен ли этот человек в выбранной карьере? Почему?

Чем этот человек похож на вас? Чем он от вас отличается?



УПРАЖНЕНИЕ 2: «КРЕАТИВНОСТЬ И САМОВЫРАЖЕНИЕ»

Есть ли у вас время и возможность самовыражаться на работе? Или вы не выходите за рамки инструкций?

Можете ли вы придумать 10 способов выражения своего творческого начала и проявления своего истинного «я»? Первый способ мы уже для вас придумали.

1. Принесите на работу свои любимые фотографии или художественные поделки.

2.

3.

4.

5.

6.

7.

8.

9.

10.

УПРАЖНЕНИЕ 3: «ОБРАЩАЙТЕ ВНИМАНИЕ НА КРАСОТУ»

Возьмите в библиотеке несколько книг по искусству, стилю или моде. Можете попросить библиотекаря помочь вам с выбором. Каждый вечер уделяйте время изучению этих книг и обращайтесь внимание на те вещи, которые привлекают ваше внимание.

Помечайте все понравившиеся вам стикерами. В конце недели просмотрите все отмеченные предметы.

Что вы думаете о выбранных вами вещах ?

Почему они привлекли ваше внимание?

Как бы вы себя чувствовали, если бы они находились у вас дома или на рабочем месте? Куда бы вы их поставили?

Как вы думаете, что чувствовали авторы этих работ, когда создавали их?



УПРАЖНЕНИЕ 4: «ЧЕМУ ВЫ НАУЧИЛИСЬ?»

Перечислите, пожалуйста, три важнейших урока, которые вы извлекли из этого модуля.

1. _____

2. _____

3. _____

Принадлежите ли вы к эстетическому типу?

Если да, насколько материал этого модуля подходит вам? Если нет, чему вы научились в плане общения с представителями данного типа?

Какие ценности эстетического типа вам близки?

Напишите три способа, которыми вы можете начать пользоваться уже сегодня, чтобы лучше понимать представителей эстетического типа личности?

1. _____

2. _____

3. _____

