

## **Искусство выживания для руководителя в эпоху изобилия**

Кириллов И.О. – к.м.н., врач психиатр, психотерапевт

### ***Избавление от иллюзии дефицита***

Итак, поздравляю Вас очаровательные дамы и благородные господа! Мы живём в эпоху изобилия. То, о чём тысячелетиями мечтал Его-Величество-Обыватель, определяющий пристрастия рынка, СВЕРШИЛОСЬ!

Мы живем в мире, где денег стало настолько много, что тысячи людей постоянно трудятся для того, чтобы найти им достойное применение. Экономическая наука уже давно показала, что бедность, существует сегодня не от недостатка средств, а от проблем их распределения. Кроме того, крупный бизнес сегодня заинтересован в обогащении (росте покупательной способности) населения земли куда больше чем любое существующее правительство. Как Вы думаете почему?

Перепроизводство товара, стало очевидной проблемой уже несколько десятилетий назад и тоже произошло в конце прошлого века с информацией, которая устаревает, не успев материализоваться. Тысячи прекрасно обученных профессионалов во всём мире вынуждены соглашаться на менее квалифицированную работу, потому что людей с отличными профессиональными знаниями и замечательными навыками стало слишком много.

Увы, мало кто заметил наше вступление в век изобилия. Толи от нашей вечной неудовлетворённости, толи от того, что Г-н и г-жа Homo Sapiens, избавленные от необходимости изнурительного физического труда, тут же приобрели абонемент фитнес клуба, где с радостью и воодушевлением проливают свой благородный пот на сверх технологичных тренажёрах. Толи...

### ***Чего не хватает сытым и свободным***

Толи, согревшись и насытившись, мы продолжаем по привычке стремиться к росту благосостояния, удовлетворяя, однако, уже далеко не материальные нужды. Например, стремление обрести уверенность в себе, завоевать авторитет и/или придать смысл своему существованию...

Знакомо?!

Так мы поступаем в своей личной жизни, также строим и бизнес. Повышение зарплаты, вряд ли прибавит любви в вашей семье, которую вы, благодаря росту бизнеса будете видеть ещё реже. Также и увеличение вложений в покупку сверхнового оборудования и даже увеличение зарплаты вряд ли надолго воодушевят ваш персонал, а снижение цен лишь временно привлечёт клиентов, если Вы не сделаете чего-то главного.

Сомневаетесь? Понаблюдайте за своими даже самыми высоко оплачиваемыми сотрудниками, чем они заняты в течение дня на работе. Опросы показывают, что даже очень любящие свою работу сотрудники весьма часто в рабочее время просматривают новости в интернете, ведут личную переписку и душевно общаются по телефону совсем не с вашими клиентами, «чатятся» и умно просматривают бумаги, гуляют по офису, курят, обсуждают новости и... Вас, мечтают и думают о решении своих проблем.

Причины можно разделить на две группы:

**1. Жизнь ваших сотрудников.** Трудно ожидать внимательности, инициативности и живого общения с клиентами от сотрудника, у которого вчера ушла жена, болят зубы и не понятно когда и в какую поликлинику идти, который просто устал или не внял вашим новым решениям или повздорил с коллегами.

2. Ваши отношения с персоналом. Хотите узнать, что Вы делаете не так то в отношениях со своими сотрудниками? Посмотрите, как они общаются со своими коллегами подчинёнными и клиентами – это лучшее зеркало!

- вы видите, что Ваши сотрудники больше заняты собой, чем клиентами. Быть может самое время обратить внимание на тех, кто с Вами работает, на их достижения и результаты, потому что, скорее всего им кажется, что их не ценят, и они ведут себя также. Корпоративная культура начинается с Вас.
- оказывается, что подчинённые не достаточно чётко отвечают на вопросы и весьма расплывчато представляют некоторые аспекты работы компании. Что ж, судя по всему, информация в компании не циркулирует должным образом, и Ваши сотрудники не уверены в имеющихся у них сведениях или не понимают их.
- если в коллективе начались интриги, злословие и проч., а клиенту говорят: «Вы знаете, я тоже считаю это правило компании ерундой, но что поделаешь...», наверняка требуется обновить или создать единство видения и действия в команде, для этого понадобятся ваши лидерские качества.

Можно продолжить перечисления, однако, похоже, что важнее ответить на вопрос, чего же не хватает Вашим покупателям и клиентам, чтобы остаться с вами на долгие годы и стать вашей живой и самой надёжной рекламой? В чём нуждаются (быть может, сами того не зная) Ваши сотрудники и коллеги, чтобы работать с полной отдачей?

Ответ на эти вопросы прост. И тем и другим нужно одно и тоже, то в чём и Вы сами отчаянно нуждаетесь – внимание и чувство безопасности, ощущение принадлежности к чему-то большему и понимание смысла, радость совместного труда и побед.

В мире современного города, где всё происходит очень быстро, человек проживает свою историю, не успев ею насладиться.

«Как-то не принято хвалиться достижениями, а другие их замечают редко, а если замечают, то чаще не победы – это считается нормой, а ошибки, поэтому в следующий раз стремишься сделать всё, чтобы тебя никто не заметил» - говорит менеджер среднего звена крупной компании, мужчина, 35 лет.

Люди нуждаются в том, чтобы рассказать кому-то свою историю и прожить с кем-то свою жизнь, и чтобы этот кто-то заметил и оценил. Чтобы не врать (даже себе) и не прятаться, нам всем нужна безопасность – кто будет что-то делать творчески, если знает, что может быть наказан за любую ошибку? И, наконец, мы все стремимся быть важными, полезными, быть частью чего-то большего. Возможно, поэтому современная экономика – самый точный социальный барометр – всё меньше ориентируется на национальность рынков, всё больше стремясь завладеть группами по интересам, объединёнными философией и образом жизни (Harley Davidson, Amway, Marlboro, Planet Fitness).

### **Сервис – возвращение к человечности**

Очевидно, что все эти нужды могут быть удовлетворены только в живом человеческом общении. Это значит что:

1. основная возможность увеличивать добавочную стоимость, побеждая в борьбе за покупателя, может обеспечиваться искренней заинтересованностью, приветливой улыбкой, стремлением понять желания клиента, его вкус и пристрастия, умением создать атмосферу и быть достойным, мудрым и ненавязчивым помощником.
2. ваши сотрудники перестают быть пассивной наёмной силой и легко сокращаемой статьёй расходов. Они становятся вашими партнёрами и основным достоянием, отличием и рыночным преимуществом Вашей компании.

**Эмоциональная  
зрелость –  
профессиональное  
качество №1 в XXI в?**

Есть только одно «но»: многие ли из работающих с Вами людей действительно готовы взять такую ответственность, обладают эмоциональной зрелостью и квалификацией, открытостью и готовностью учиться и развиваться для того, чтобы работать в сервисе (от слова to SERVE –

СЛУЖИТЬ!!!). Увы, исследования показывают, что таких людей в современных компаниях всего 5% - это плохая новость, хорошая состоит в том, что ваши сотрудники наделены способностью к развитию, а это значит, что оставшиеся 95% - это Ваш потенциал развития и побед!

### **Как не терять деньги по глупости.**

Теперь просто представьте себе, что каждый Ваш сотрудник верит в то, чем занимается, чувствует заботу компании, её понимание, когда у него что-то не клеится, поддержку в сложных ситуациях и доверие в его действиях и компетенциях. Как такой сотрудник встретит вашего общего клиента? Что он расскажет о Вашей компании вечером в разговоре с друзьями?

А тот клиент, которого, приятно улыбаясь по причине искренней радости, а не выслушанных вчера нравоучений, сейчас внимательно слушает ваш коллега, стремясь понять, как он, клиент и компания могут быть максимально полезны друг другу. Что этот человек сейчас чувствует?

Считайте! Это ваши доходы!

Самое забавное, что все эти нехитрые человеческие способности заложены в каждом изначально, просто вряд ли кто-то занимался их систематическим развитием. Все были заняты, постигая физику, математику, профессиональные навыки и программы MBA...

### **Заметки для практиков?**

Есть несколько вещей, которые Вы можете сделать для развития людей, которые с Вами работают:

1. Тренинги и обучение. Прежде, чем приступить к такой программе (а это должна быть программа, а не отдельное мероприятие). Вам лучше детально договориться с теми, кто вам будет услугу предоставлять, каких результатов вы хотите добиться, на каком этапе работы и как эти результаты можно будет оценить
2. Коучинг – индивидуальная работа с вами и вашими сотрудниками, помогающая сформировать наиболее эффективные навыки и рутины работы, найти баланс работа/жизнь, разобраться в текущей ситуации, принять решения и конструктивно воплотить их, научиться извлекать максимум пользы из стрессов и заметно улучшить качество жизни.
3. Программа помощи сотрудникам – постоянный доступ Ваших сотрудников к специалистам службы не только поможет им справиться со своими жизненными и рабочими проблемами, но и поможет Вам правильнее распределять ответственность и создать более удобные и безопасные условия работы для людей, которые поднимают Ваш бизнес.

И помните любимое выражение Говарда Баэра, члена совета директоров Starbucks: «Лучшие минуты в моей жизни – те, которые я отдаю людям».