Як розвиток людяності призводить до рівноваги та поваги у відносинах з клієнтами

— Марусич Оксана —

Людоцентричність

Основні принципи

Людина — не лише «споживач», а й активний учасник, якого слухають, залучають до прийняття рішень і розвитку

Кожна людина має право бути почутою, без приниження чи тиску

Людяність —

це не «м’якість», а сила бізнесу,
яка перетворює компанії на живі,
відповідальні та унікальні спільноти

Що блокує людяність?

Ідеологія або фанатизм

Ненависть

Страх

Упередження

Дегуманізація

Влада та ієрархія

Соціальний тиск

Байдужість або виснаження

Приклад

- Альо
- Це «Компанія…», правильно?
- Так
- Пропоную співпрацю, з ким можна поспілкуватись?
- Не цікавить
- Можливо не зараз
- Все одно не цікавить
- Я розумію, сьогодні ні, а завтра може …
- Можете відправити мені на Вайбер
- А телеграм?
- Мені не зручно
- Ви приймаєте рішення?
- Ні, я передам

Прислухайтесь, хто з вами зараз говорить Людина чи Експерт?

- Експерт з Експертом = повага
- Дилетант з Дилетантом = біда
- Людина з Експертом = роздратування
- Людина з Дилетантом = злість
- Людина з Людиною = любов
- Людина + Експерт з Людина + Експерт = задоволення

Приклад

- Де світло? Як ви могли вимкнути світло та не попередити, в мене ж холодець пропаде?!
- За борг та несвоєчасну сплату Вас вимкнуто. Ми Вас попереджали!
- Коли буде світло?
- Коли Ви сплатите.
- Вмикайте, будь ласка, в мене ж холодець пропаде! Я сплачу.
- Це неможливо, світло з’явиться протягом 2-х тижнів після сплати боргу.

Намагайтесь досліджувати невідоме

Вікно Йохарі

	Я знаю	Я не знаю
Інші знають	Відкрита зона	Сліпа пляма
Інші не знають	Прихована зона	Невідома зона

Людоцентричність —

це підхід, за якого в центрі уваги стоїть людина, її потреби, досвід, цінності, емоції та розвиток

Інструменти, підтримуючі людяність в бізнесі

1 ЄДИНІ СТАНДАРТИ

2 ЗРУЧНІ ПРОЦЕСИ

3 ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ТА ЖИТТЄВОГО СТАНУ ПРАЦІВНИКІВ ТА КЛІЄНТІВ

4 ДІАЛОГ У ЗВОРОТНЬОМУ ЗВ`ЯЗКУ

Головне — визначитись, ким ви хочете бути для вашого клієнта?

Якщо ви не визначитесь, хто ви для себе,
вас спустошать фантазії та претензії інших людей до вас

Чіткий образ

Друг

Мама

Партнер

Експерт

Мудра подруга

Професіонал

Наставник

Друг

Заздрісний

Щедрий

Щирий

Відданий

Цинічний

Прискипливий

Чуйний

Відвертий

Чіткий образ

- Хто ви для клієнта?
- Яке враження створюєте?
- Як реагуєте?
- Як спілкуєтесь?
- Як дієте?
- Що думаєте про клієнта?
- Куди прямуєте?
- Як знаходите рішення?
- Як робите висновки?
- Як вдосконалюєтесь?

Розвиток людяності можливий за допомогою розвитку

Емпатії

Відповідальності

Усвідомлення спільності з іншими

Єдність сприяє ефективності!

Коли в думках порядок, а у відчуттях приємно — одне задоволення створювати та взаємодіяти

Як розвивати людяність?

1 Емпатія — здатність відчути стан іншого, поставити себе на йогомісце. Її розвивають
через спілкування, літературу, мистецтво, досвід

2 Освіта та критичне мислення — розуміння історичних помилок, філософії моралі, етики, психології дає основи для гуманного світогляду

3 Живий приклад — особистий контакт із добром: приклад батьків, вчителів, друзів, лідерів думок, що формує уявлення про «норму» поведінки

4 Добровольча діяльність та служіння — допомога іншим (у лікарнях, притулках, армії, громадських ініціативах) поглиблює розуміння потреб ближнього

Як розвивати людяність?

5 Культура діалогу — відкритість до інших точок зору, толерантність до інакшого, вміння слухати і бути почутим

6 Духовний розвиток — релігія, філософські роздуми, медитація чи просто глибоке самопізнання можуть допомогти відчути єдність із людством

7 Безпечне та підтримуюче середовище — ЛЮДЯНІСТЬ ЛЕГШЕ РОЗКРИВАЄТЬСЯ ТАМ, ДЕ Є ДОВІРА, ПОВАГА І БАЗОВА СТАБІЛЬНІСТЬ

Останнім часом ми багато тривожимось

Якщо тривога починається з думок — працюйте з мисленням

Якщо тривога починається з тіла — дійте через тіло, а не намагайтесь «заспокоїти себе логікою»

Чим більше ти боїшся
чогось,
тим більше сили
ти надаєш страху

Модель триєдиного мозку (Пол Маклін)

Мислення

Відчуття

Інстинкти

У нас є три «поверхи», і в стані тривоги ми часто «спускаємось вниз»

Як це працює в тривожній ситуації?

Сигнал (слово, обличчя, звук)

Емоційний мозок: «Це загроза!»
Рептильний мозок: «Реагуй!» → бий/біжи/завмри
Розумний мозок: (із запізненням) «Та зачекай... може, це не страшно?»

Чек-лист: як реагує твоє тіло на тривогу? (Кетрін Піттман)

Реакція «БИЙ»

- ☐ У стресі хочеться щось або когось вдарити
- ☐ Якщо хтось мене ображає — хочу відповісти
- ☐ Часто зриваюсь на близьких, коли засмучений(-а)
- ☐ Можу жбурнути речі, коли злюсь
- ☐ Не залишаю образи «без відповіді»
- ☐ Мені важко мовчати в напруженій ситуації
- ☐ Якщо хтось мене лякає — я можу напасти
- ☐ Іноді легше вдарити себе, ніж кричати на когось

Реакція «БІЖИ»

- ☐ Я зазвичай уникаю ситуацій, які викликають у мене стрес
- ☐ Коли щось іде не так, я просто хочу піти
- ☐ Якщо щось не складається гладко — я втрачаю інтерес
- ☐ Я часто відкладаю справи, які мене напружують
- ☐ Можу зробити вигляд, що «не бачу проблеми»
- ☐ Відмовляюся від заходів, на які спершу погодився(лася)
- ☐ Часто думаю: «Хочу втекти від усього цього»
- ☐ Знаходжу мільйон відмовок, щоб нічого не робити

Реакція «ЗАВМРИ»

- ☐ У стресі не можу знайти слів
- ☐ У паніці складно зробити щось конструктивне
- ☐ В складній ситуації мовчу й намагаюсь «розчинитись»
- ☐ Відчуваю повну бездіяльність під час стресу
- ☐ М’язи стають ригідними, коли боюсь
- ☐ При небезпеці — буквально застигаю
- ☐ Реагую дуже повільно, ніби «торможу»
- ☐ Замикаюсь і ніби паралізуюсь, коли на мене кричать

Чого найбільше та що далі?

Важливо: Це не «погано», не «діагноз», це автоматична робота мозку.
Добра новина — її можна змінити.

«БИЙ» — контроль, гнів, дія

«БІЖИ» — ухилення, уникання, втеча

«ЗАВМРИ» — заціпеніння, параліч

Тривога ≠ слабкість, це реакція мозку

Коли людина це розуміє — зменшується сором і провина

Це відкриває шлях до зміни — не «боротьба з собою», а навчання мозку реагувати інакше

Мозок може запускати тривогу не тому, що дійсно є небезпека, а через певні звички мислення, які активують тривожну реакцію

Типові способи мислення, що запускають тривожні

Перфекціонізм

Страх

Песимізм

Жахи уяви

Хронічна тривога

Нав’язливі думки

Провина і сором

Катастрофізація

Чек-лист: які думки «розганяють» мою тривогу?

Песимізм

- ☐ Я частіше думаю, що щось не вийде, ніж що вийде
- ☐ Усе, що трапляється — здається негативом
- ☐ Мені важко уявити щасливий фінал
- ☐ Я боюся радіти, бо «за це потім прилетить»
- ☐ Часто думаю: «Щастя не довговічне»
- ☐ Мені складно повірити, що буде краще
- ☐ У мені більше скепсису, ніж надії
- ☐ Я рідко відчуваю вдячність за своє життя

Нав’язливі думки

- ☐ Я постійно прокручую одну й ту саму ситуацію
- ☐ Не можу «відпустити» навіть дрібницю
- ☐ Постійно думаю: «А якби я зробив(ла) інакше…»
- ☐ Часто ловлю себе на фразі: «Знову про це думаю»
- ☐ Я перепитую або перевіряю, щоб “перестрахуватись»
- ☐ Лежу вночі і не можу зупинити думки
- ☐ Думки «скачуть» і я не можу зосередитись
- ☐ Навіть після пояснень я ще довго тривожусь

Перфекціонізм

- ☐ Маю відчуття, що завжди можу краще
- ☐ Боюся помилок — навіть маленьких
- ☐ Вважаю, що «поганий результат» — це мій особистий провал
- ☐ Соромлюсь показувати недосконале
- ☐ Рідко задоволений(а) своєю роботою
- ☐ Критика для мене — болісна
- ☐ Мені важко делегувати, бо «я зроблю краще»
- ☐ Я відкладаю початок справи, бо ще «не ідеально готовий(а)»

Катастрофізація

- ☐ Моя уява миттєво малює найгірший сценарій
- ☐ Через одну дрібницю думаю: «Це кінець»
- ☐ Часто відчуваю, що все вийшло з-під контролю
- ☐ Проблема здається мені набагато більшою, ніж є
- ☐ Не можу заспокоїтись, доки все не «ідеально вирішено»
- ☐ Після тривоги я бачу, що «перебільшив(ла)» — але в моменті це неможливо
- ☐ Мене сильно «заносить», коли щось іде не запланом
- ☐ Думка «А раптом я втрачу все» часто виникає без причини

Хронічна тривога — мозок «на варті»

- ☐ Навіть у спокійні моменти відчуваю напругу
- ☐ Мій мозок ніколи не «вимикається»
- ☐ Постійно щось контролюю, навіть коли не треба
- ☐ Важко розслабитися — бо ніби «зараз щосьстанеться»
- ☐ Думаю: «Краще підготуватись до гіршого»
- ☐ Якщо немає проблем — відчуваю підозру
- ☐ Завжди очікую «удару в спину»
- ☐ Тривожусь навіть через дрібниці, які не контролюю

Провина і сором

- ☐ Часто думаю, що «недостатньо хороший(-а)»
- ☐ Мені важко пробачити собі помилки
- ☐ Почуваюся винним(-ою), коли щось роблю для себе
- ☐ Думаю, що всі бачать мої «недоліки»
- ☐ Часто критикую себе в голові
- ☐ Якщо щось пішло не так — я звинувачую себе
- ☐ Соромлюсь показувати справжні емоції
- ☐ Вважаю себе відповідальним за чужі почуття

Жахи уяви

- ☐ У голові часто виникають тривожні образи (сцени, голоси, реакції)
- ☐ Я «бачу», як щось погане трапляється з близькими
- ☐ Моя фантазія яскраво малює майбутні провали
- ☐ Голос у голові «озвучує», як мене будуть осуджувати
- ☐ Я можу розплакатися або заніміти — лише від уяви
- ☐ Вночі прокручую страшні картинки або події
- ☐ Часто думаю образами, а не словами
- ☐ У стресі мені важко «вимкнути кіно в голові»

Песимізм — очікування найгіршого

«Напевно щось піде не так» або «Це все безнадійно»

- Проблема: автоматичне очікування негативу
- Ціль: натренувати мозок бачити нейтральне і позитивне
- Допомагає: помічати хороше, вправи на подяку, зміна фокуса

Нав’язливі думки — не можу відпустити ситуацію

«Знову і знову думаю про ту розмову» або «Постійно перевіряю телефон»

- Проблема: мозок «жує» одну і ту ж думку
- Ціль: зупинити цикл повторень

Перфекціонізм — все має бути ідеально або ніяк

«Маю бути кращим» або «Я не маю права на помилку»

- Проблема: жорсткі стандарти, страх помилок
- Ціль: дозволити собі бути «нормальним» та приймати помилки

Катастрофізація — маленька проблема й велика біда

«Все пропало через одну помилку» або «Це кінець»

- Проблема: дрібна загроза сприймається, як катастрофа
- Ціль: повернути відчуття масштабу і контролю над фактами

Провина і сором — страх бути поганим

«Я розчарував людей» або «Мені соромно за себе»

- Проблема: внутрішнє самозвинувачення, жорстка критика
- Ціль: розвивати м’яке ставлення до себе та самоспівчуття

Жахи уяви — думки про негативне майбутнє

«Я бачу в голові, як мене критикують» або «Мені чутно їхній тон»

- Проблема: живі образи страху, емоційне перевантаження
- Ціль: створити нові образи — безпечні, ресурсні

Хронічна тривога — мозок постійно «на варті»

«Я думаю про те, що може піти не так» або «Тривожусь, навіть коли все добре»

- Проблема: постійна напруга навіть без причини
- Ціль: дати тілу досвід безпеки

Як працювати з тілом?

Що не працює?

- Казати собі «заспокойся»
- Аналізувати тривогу в моменті
- Ігнорувати симптоми

Що працює?

- Дихання, заземлення, рух
- Діяти через тіло, стабілізувати фізіологію
- Давати мозку досвід: «я в безпеці»

Що допомагає «перепрошити» мозок?

Дія:

- Повторення нових безпечних реакцій
- Практики заземлення, дихання
- Виявлення і зміна автоматичних думок
- Практики усвідомленості

Алгоритм самостійної роботи з думками та інтерпретаціями

Крок 1. Зафіксуйте ситуацію або думку
Крок 2. Дослідіть інтерпретацію
Крок 3. Задайте уточнювальні питання
Крок 4. Оцініть вплив
Крок 5. Оберіть альтернативу
Крок 6. Перевірка реальності
Крок 7. Висновок

Що допомагає «перепрошити» мозок?

Що тренується?

- Амігдала вчиться: «не страшно»
- Тіло вчиться реагувати спокійніше
- Кора вчиться бачити ситуацію ширше
- Нові зв’язки між зонами мозку

Шлях до рівноваги

Розуміння того, що людина в центрі,
як зовні так і всередині вас

«Взаєморозуміння досягається природним чином, коли щирість у спілкуванні безпечна»

Що підтримує безпечне середовище?

- Чітко сформульоване сервісне бачення
- Зрозумілі принципи та цінності
- Алгоритми взаємодії
- Живі люди-приклади
- Постійне вдосконалення
- Відкритість до зворотного зв`язку

Створюйте нові звички

Знайдіть те, за що любите свою роботу

Закохуйте в себе, як в Професіонала, так і в Людину

Давайте конструктивний зворотний зв’язок

Робіть компліменти

Діліться позитивними новинами

Дякуйте один одного

Згадуйте, як допомогли комусь

Радійте успіхам інших

Робіть добрі справи

Будьте людьми!
Це врятує світ!

Оксана Марусич

Професійне виховання персоналу

marusich9@gmail.com
+38 067 407 37 22

Юлія Макоід

Тренінг «Тривога та занепокоєння»

+38 067 486 81 96