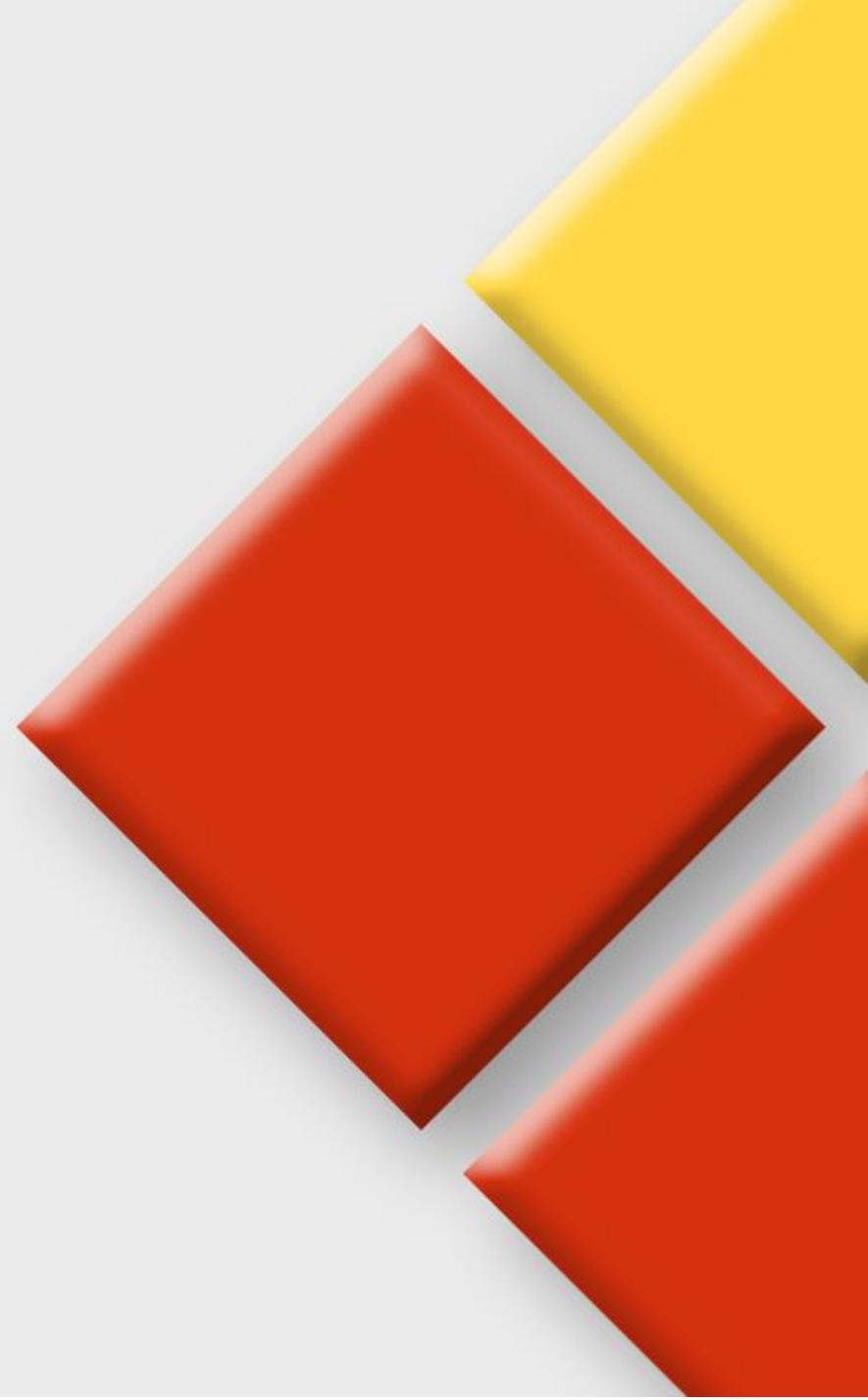


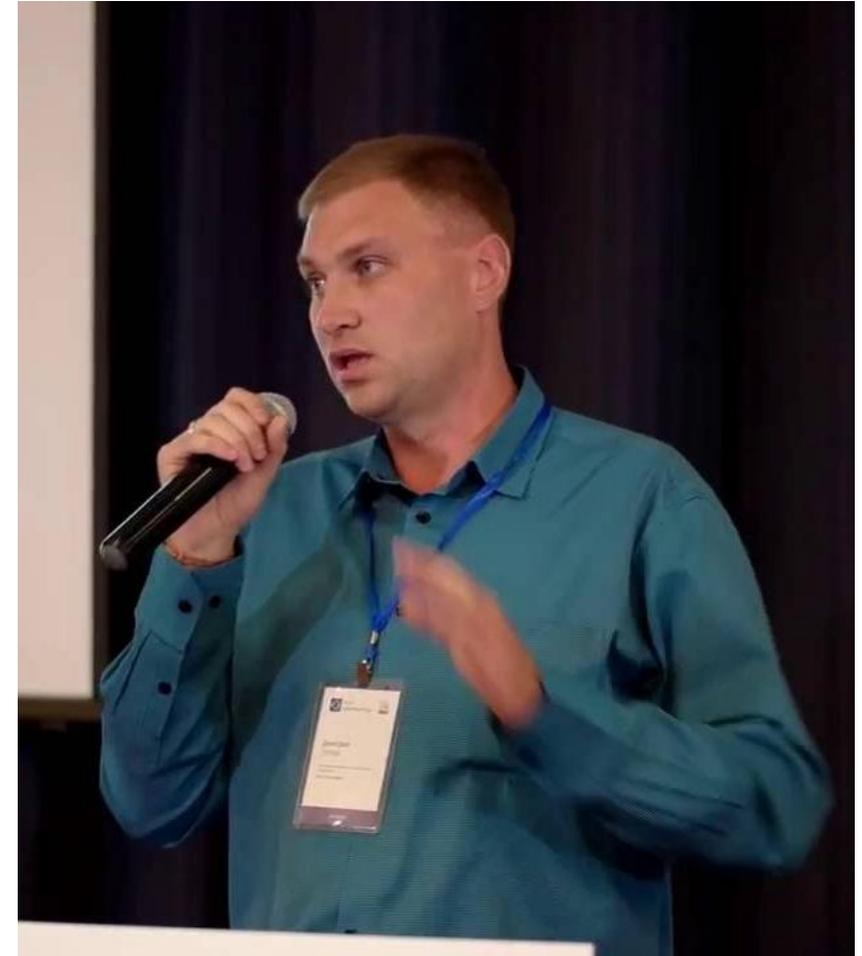
5 этапов становления команды внутри КЦ

КМФ
Алматы 2023



◆ Коротко о себе?

- Более 15 лет в финансовом секторе
- Из них 9 лет в КЦ и клиентском сервисе
- Руководитель более 10 лет
- Сейчас руководитель КЦ в КМФ
- Руководитель, коуч, тренер





Есть ли проблемы в команде?

“МЫ ВСЁ-ВСЁ БУДЕМ ДЕЛАТЬ ВМЕСТЕ!”



ОЖИДАНИЕ

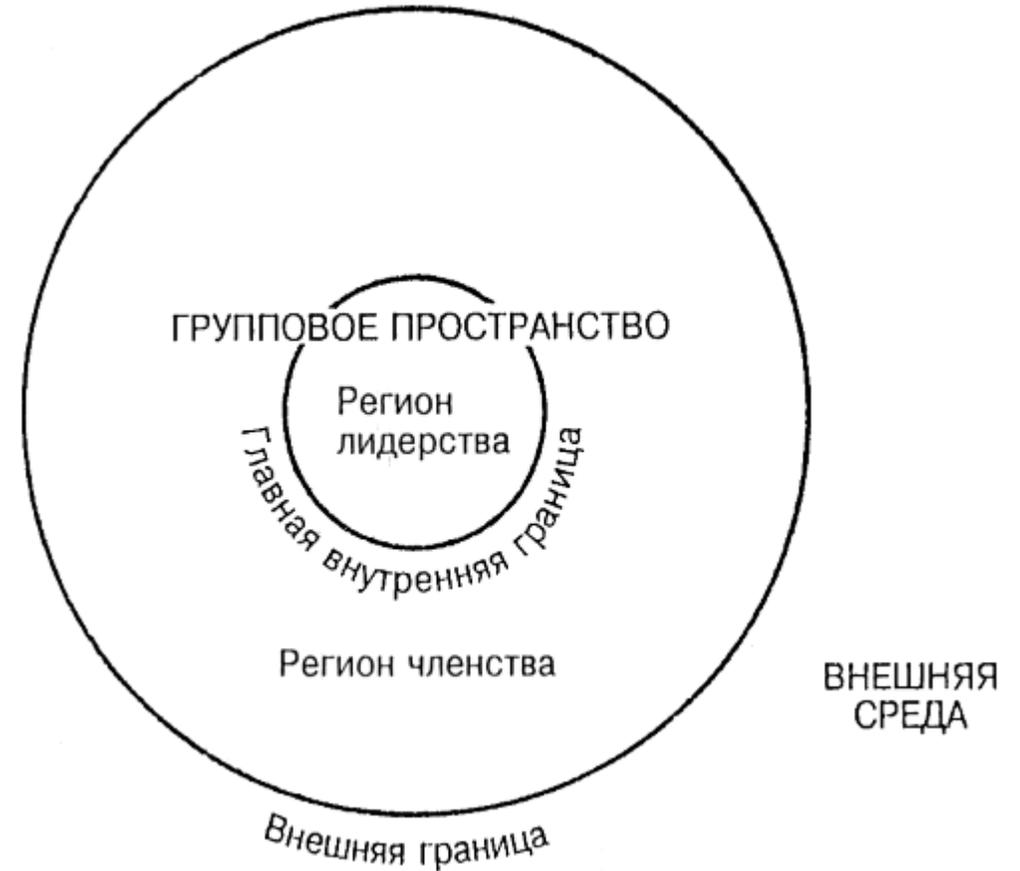
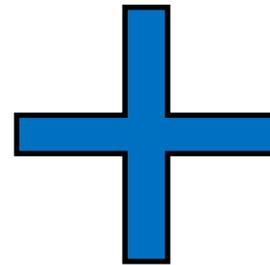


РЕАЛЬНОСТЬ

Теория Такмана и Берна



Брюс Такман



Эрик Берн

Стадия Формирования

Лидер всегда прав, знает все, защитит нас везде и предвидит любую ситуацию

Задача лидера

- Принимать и «возвращать» похвалу
- Осознавать «реальность»

Ошибки лидера на данной стадии

- Верить что он «всемогущий»
- Верить что похвалы на 100% реальны

Плюсы стадии

- Быстрый старт



❖ Стадия Становления

Лидер не знает ничего, он меня не защищает, ему интересны другие участники

Задача лидера

- «Держать удар» (Контролировать границы)
- Осознавать «реальность»

Ошибки лидера на данной стадии

- Исключать из группы участников
- Пытаться вернуть 1 стадию

Плюсы стадии

- Зона роста лидера



Стадия Конфликтов

Все вокруг меня дураки, никто меня не слышит и не понимает, почему они такие «странные»

Задача лидера

- Контролировать границы

Ошибки лидера на данной стадии

- Исключать из группы участников
- Пытаться вернуть 1 стадию
- Отпустить ситуацию на «самотек»

Плюсы стадии

- Зона роста участников





Стадия Функционирования

Мы команда, каждый знает свое дело, я могу надеется на помощь других, говорить о своих слабостях безопасно

Задача лидера

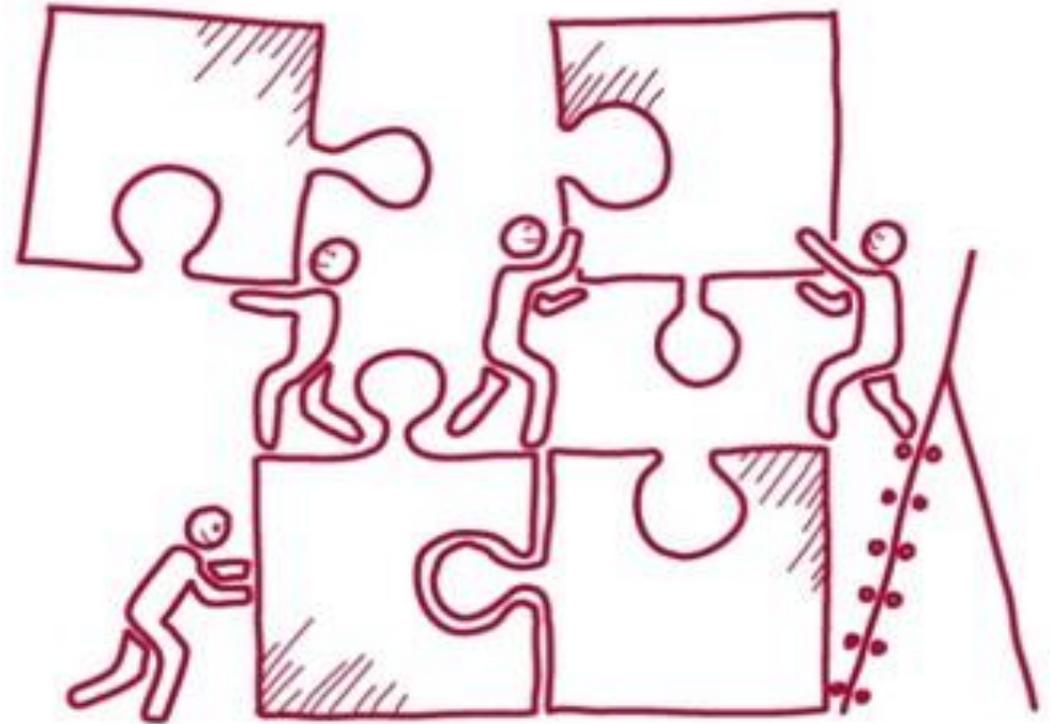
- Напитаться энергией

Ошибки лидера на данной стадии

- Сопротивляться изменениям
- Пытаться вернуть предыдущие стадии
- Пытаться контролировать ситуацию

Плюсы стадии

- Минимум энергии и максимум результатов



Стадия Расставания

Мы смогли, мы сделали, мы достигли, я смогу все повторить снова и с новой группой

Задача лидера

- Отпустить участников
- Помочь участникам создать «свою» группу

Ошибки лидера на данной стадии

- Сопrotивляться распаду
- Отстранится на этой стадии

Плюсы стадии

- Подвести итоги

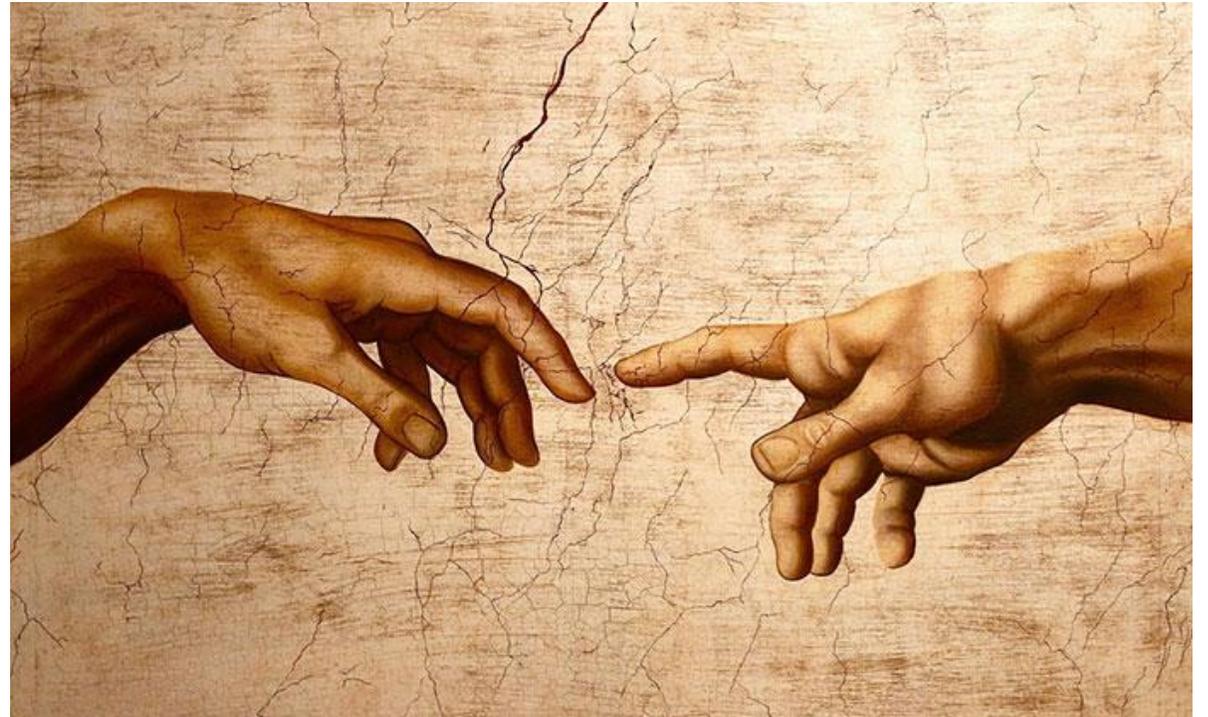
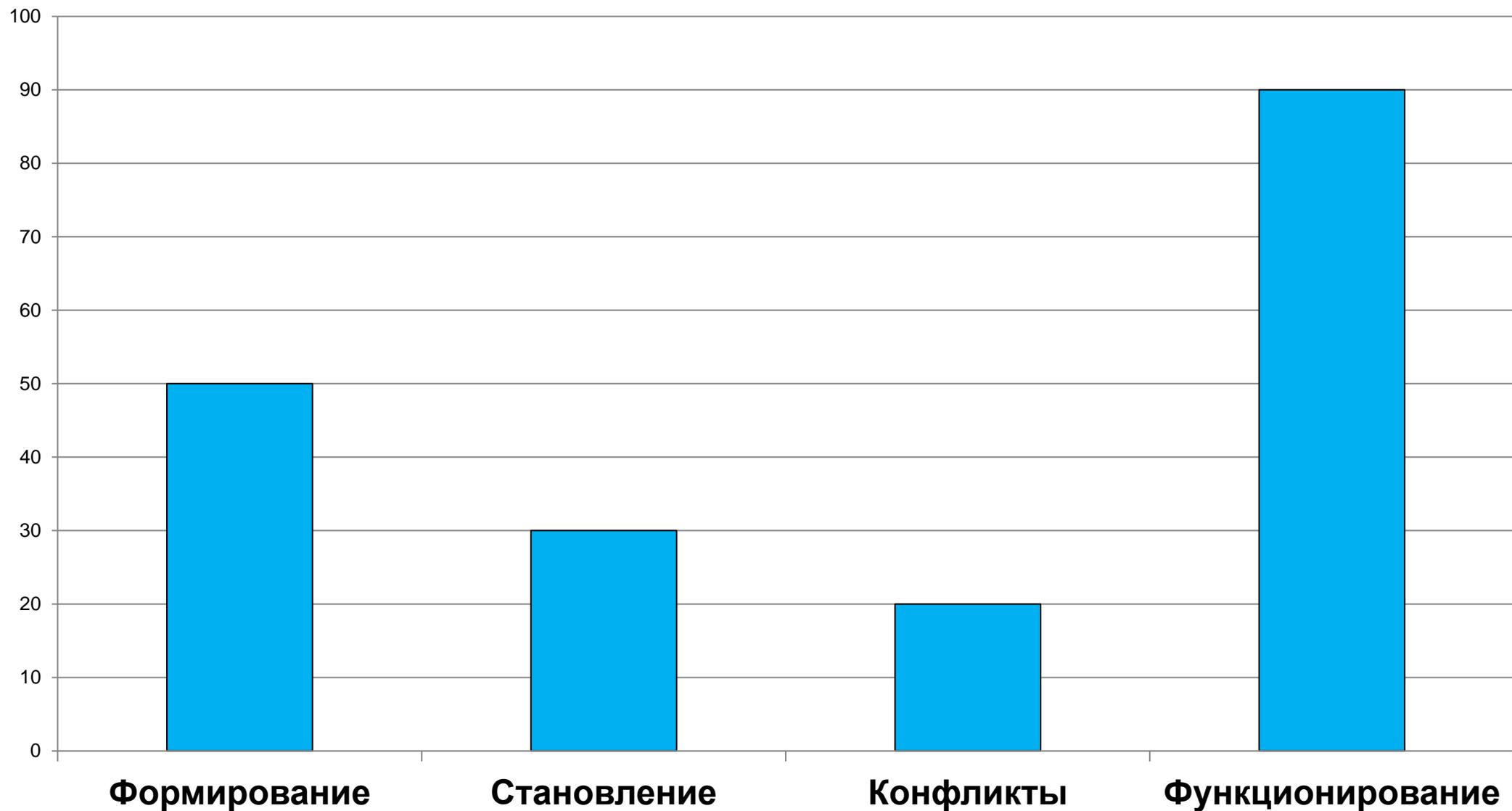




График эффективности



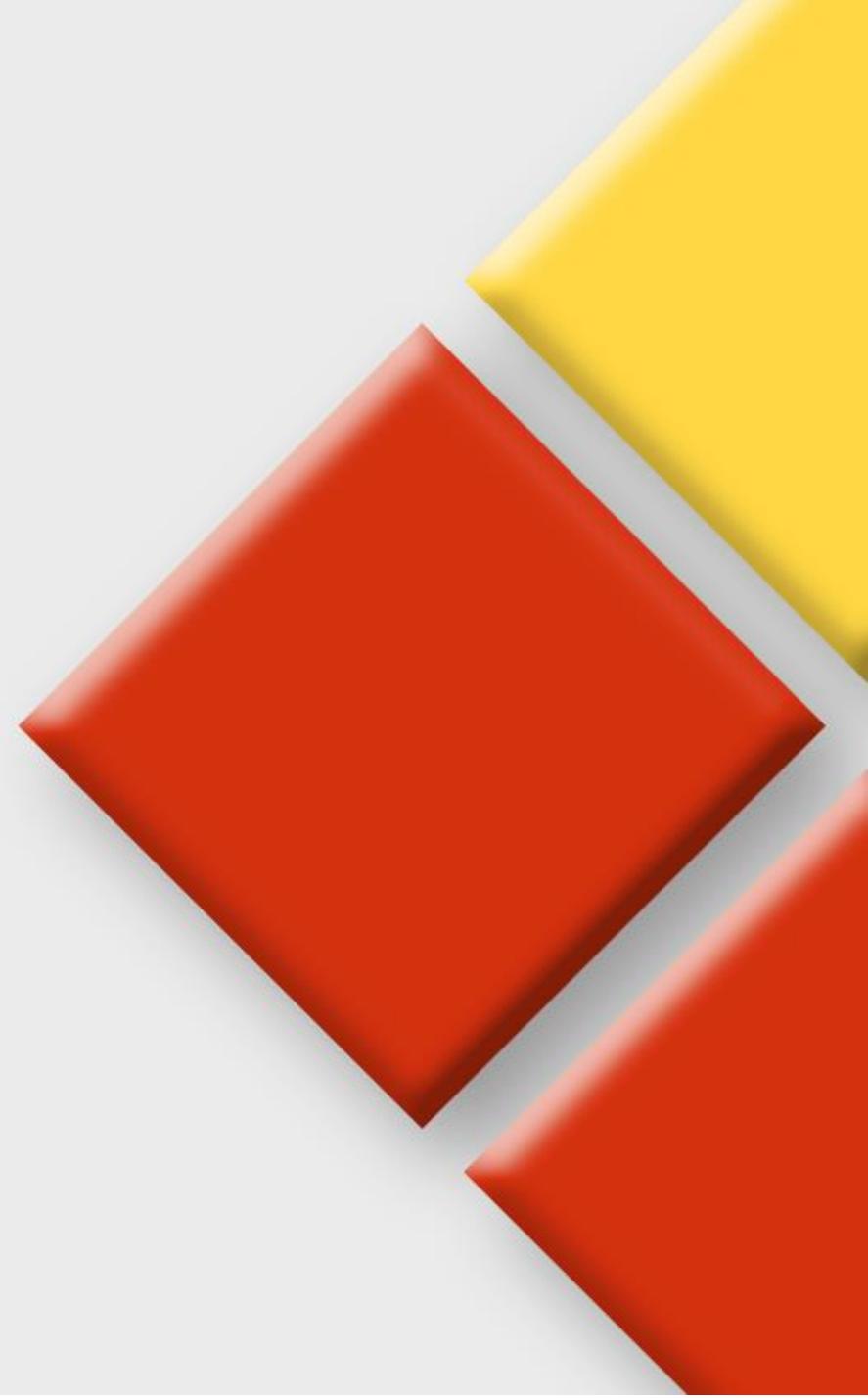


Напутствие

«Проходя через пять стадий развития группы члены данной группы должны решить несколько проблем, и способ их решения определяет, удастся ли группе выполнить свои задачи.»

Брюс Такман

Вопросы?



Спасибо за внимание!

