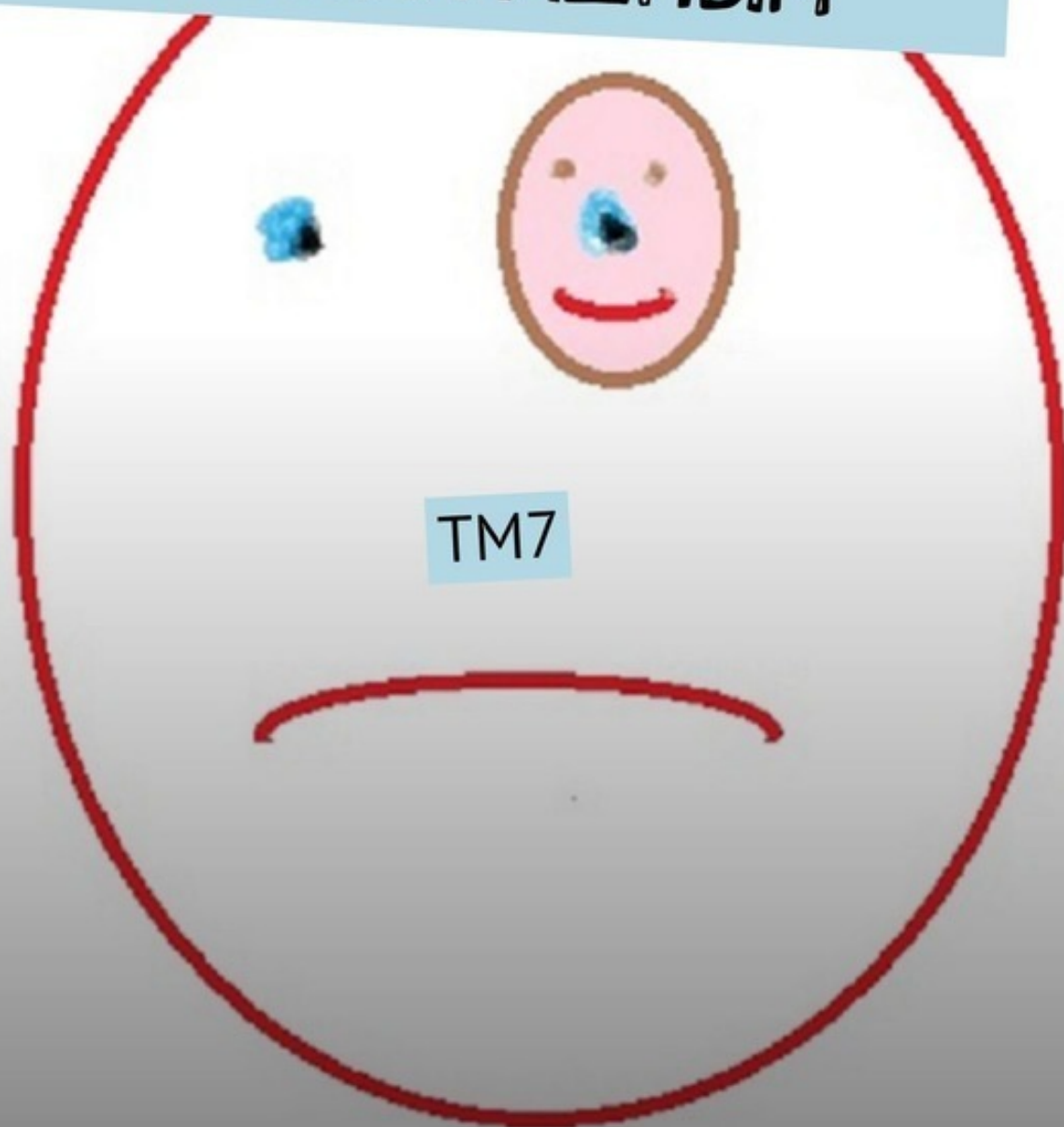


Владимир Токарев

КАК СТАТЬ БЕССТРАШНЫМ



Владимир Токарев

Как стать бесстрашным. ТМ7

«Издательские решения»

Токарев В.

Как стать бесстрашным. ТМ7 / В. Токарев — «Издательские решения»,

ISBN 978-5-44-967196-7

Это седьмой номер журнала по новому тайм-менеджменту. В этом номере журнала представлена новая модель борьбы со страхом. В качестве примеров рассмотрена, в частности, работа продавцов.

ISBN 978-5-44-967196-7

© Токарев В.
© Издательские решения

Содержание

Эмоции в розницу	6
Содержание номера	7
1. Наши новости по проекту краудфандинга	8
2. Эмоции в менеджменте	12
Эмоции при мотивации	13
Эмоции при планировании	14
Эмоции при делегировании	15
Эмоции при контроле	17
Эмоции при принятии решений	19
Эмоции при коммуникации	20
Конец ознакомительного фрагмента.	21

Как стать бесстрашным TM7

Владимир Токарев

© Владимир Токарев, 2019

ISBN 978-5-4496-7196-7

Создано в интеллектуальной издательской системе Ridero

Лучший (с точки зрения экономической выгоды) вариант приобретения книги «Менеджмент эмоций» – стать акционером (спонсором) проекта краудфандинга по изданию серии из 9 книг по новому тайм-менеджменту – и получить соответствующие выгодные вознаграждения (книги со скидкой до 50%).



Рис. 1. Серия практикумов по новому тайм-менеджменту.

ВНИМАНИЮ ЧИТАТЕЛЕЙ! Вы можете присоединиться к проекту по ссылке https://planeta.ru/campaigns/tm_9books

Эмоции в розницу Вместо аннотации

После кризиса 1998¹ года наши потенциальные клиенты отказывались от консультационных услуг по докризисным ценам – они стали для них слишком дороги.

И тогда мы... повысили цены. Стали предлагать услуги «нарезанными кусочками» – но дороже. Консультант по управлению выполнял только методическую работу, например, по стратегии, а клиент выполнял всю работу сам. Спрос вернулся.

Этот же прием я решил использовать при подготовке последней книги серии книг по новому тайм-менеджменту. Читателям предлагается на выбор:

1. Желающие могут приобрести нужную книгу по самомотивации, силе воли, тренировке памяти, управлению временем и т. д. – в любом книжном магазине. Но, к слову дешевле всего книги стоят в магазине издательства Ридеро. Но нам уже известно – деловые книги – товар неэластичный по цене, если книга нужна – ее купят, если нет – не скачают и бесплатно, чтоб не засорять свой ноутбук.

2. Читатель может стать спонсором проекта краудфандинга, ссылка на который в начале книги, и получить всю серию книг по новому тайм-менеджменту (либо книгу по менеджменту эмоций) в качестве вознаграждения спонсора примерно за половину магазинной цены.

3. Но если читатель захочет научиться управлять только одной – двумя конкретными эмоциями – ему предлагается один из специальных номеров журнала по новому тайм-менеджменту. Вы читаете четвертый такой журнал (он имеет 7 порядковый номер).

¹ В предыдущих выпусках была описка.

Содержание номера

- 1. Наши новости по проекту краудфандинга**
 - 2. Эмоции в менеджменте**
 - 3. Мотивация и страх**
 - 4. Таблетка от страха**
 - 5. Пара частных случаев**
 - 6. Полезные инструкции**
- Задание**

1. Наши новости по проекту краудфандинга

Итак, в настоящее время идет проект краудфандинга по изданию серии книг по новому тайм-менеджменту, куда я приглашаю читателя.

А новости такие: наряду с решением издать последнюю книгу – «Менеджмент эмоций» двумя частями, мы начали, как отмечено в аннотации, издавать «эмоции в розницу»: издавать части книги «Менеджмент эмоций» в специальных номерах журнала «Новый тайм-менеджмент».

Первая эмоция – «Как перестать обижаться» уже издана и ждет своего читателя.



Рис. 2. Первая эмоция, «продаваемая в розницу», предлагается в 4 номере журнала «Новый тайм-менеджмент».

Второй эмоцией в розницу планировалось описание чувства вины, а следом книжка про эмоцию стыда.

Но порядок был нарушен – у автора деловых книг также есть своя Муза – вот она-то и смешала мои карты, кто же еще.

Она рекомендовала сначала подготовить новую статью для международного сообщества менеджеров про чувство вины, а требования редакции этого сетевого СМИ достаточно жесткие – размещение статьи в книге возможно, но только после публикации в этом сообществе, пришлось подчиниться.

И в силу самой высокой готовности, было решено издать сначала книгу про стресс и юмор, что и было сделано,



Рис. 3. Вторая «эмоция, продаваемая в розницу», предлагается в 5 номере журнала «Новый тайм-менеджмент».

А тем временем вышла следующая книга – о том, как не нужно стыдиться.



Рис. 4. Третья «эмоция, продаваемая в розницу», предлагается в 6 номере журнала «Новый тайм-менеджмент».

А поскольку в книге про менеджмент эмоций, что является содержательной целью проекта краудфандинга, запланировано описание всего 6 эмоций, то можно говорить, что половина пути пройдена.

Ну а я двигаюсь к финишу – приступил к следующей эмоции – страху, конечно страшновато, не скрою.



Рис. 5. Книга, которую вы читаете.

2. Эмоции в менеджменте

Рассмотрим все функции управления – мотивацию, планирование, организацию, контроль, принятие решений и коммуникацию.

Эмоции при мотивации

Согласно пирамиде потребностей Маслоу, которая активно используется в менеджменте², одна из потребностей – в безопасности.

Специалист или руководитель, беспокоясь о возможном невыполнении задания вышестоящего начальства, может испытывать такую эмоцию, как страх. Эта эмоция окрашивает мотивацию, связанную с потребностью в безопасности.

А что у нас при анализе «Теории справедливости», относящейся к одной из процессуальных теорий мотивации?

Специалист или руководитель сравнивает свои усилия и вознаграждения с усилиями и вознаграждениями коллег. При оценке «Не справедливо» он будет показывать самое разное поведения (снижение мотивации, требования повышения вознаграждения и др.). Но «несправедливость» может одновременно сопровождаться такой эмоцией, как зависть к коллеге, который тратит, по его мнению, меньше усилий, но получает большее вознаграждение.

² См. «Сила воли: как победить свою лень. Книга 1».

Эмоции при планировании

Процесс планирования предполагает получение ответов на 3 вопроса:

Где вы (человек, компания, регион и т.д.) находитесь?

Куда собираетесь двигаться?

Как именно собираетесь достичь поставленных целей?

Любозн. гендир. – Мне казалось, что планирование чисто рациональный процесс и эмоциям здесь не место. Это не так?

Автор – Представим, что руководитель ставит себе или своей компании красивые высокие цели. Разве он не будет испытывать при этом чувство гордости?

Любозн. гендир. – Уговорил. Можно я продолжу?

Автор – Валяй!

Любозн. гендир. – Если, отвечая на вопрос «Где я нахожусь?» или «Где находится моя компания?», руководитель увидит, что высокие красивые цели слишком далеко, то он может сильно расстроиться.

Автор – Годится. А какие могут быть эмоции при определении путей достижения деловых целей?

Любозн. гендир. — Вероятно разные.

Если человеку придется для достижения, например, своих карьерных целей, поступиться своими принципами, он может испытывать серьезное огорчение.

Автор – Ты мне напомнил одну историю. Я попросил нового заведующего кафедры экономики³, где я тогда работал, вынести на рассмотрение кафедры вопрос о рекомендации меня на ученое звание доцента. Заведующий сказал, что пока рано, так как я еще ничего не сделал. Однако, когда я стал перечислять свои достижения, в частности, опубликованные работы, включая свою первую книгу и статьи в международном журнале по управлению, он заметил мне следующее: «Вы еще ничего не сделали лично для меня».

Любозн. гендир. — И как же ты достиг поставленную карьерную цель получить заветное ученое звание?

Автор – Никак. В этот же день я написал заявление об уходе и перешел работать руководителем бизнес-курсов УИЦ НГЛУ, где до этого, под руководством замечательного человека – проректора по экономике, выполнял такую работу по совместительству.

³ Заведующий, про которого моя история, давно не работает.

Эмоции при делегировании

Результатом делегирования является организационная структура организации. А процесс делегирование – называется функцией организации.

Любозн. гендир. – Мне стало любопытно. Какие эмоции проявляются, когда руководитель поручает какое-то дело своему подчиненному?

Автор – Почему обязательно руководитель.

Я повторю три подлинных истории, представленные в третьей книге серии, где речь идет не о коммерческой компании.

Теперь ты уже знаешь из книг по тренировке памяти (они входят в серию), что при повторении правильно не механически повторять материал, а познавать его глубже, открывая в нем что-то новое. Обрати внимание в этих историях на эмоциях при делегировании.

Урок делегирования, 1961 год

– Сашенька, сы-ы-на, Са-а-ашенька! – громко прогудел через весь осенний сад призывный голос отца. Даже стекла веранды, казалось, слегка зазвенели не от порыва осеннего ветра, а от этого крика.

– Вероятно, папе нужно помочь, одень шапочку, а то замерзнешь, – мать ласково толкнула сына из дверей веранды к отцу в глубину сада, – беги скорей.

– Что случилось, папочка? – пропищал тонюсеньким голосочком запыхавшийся от быстрого бега шестилетний мальчуган.

– Сашенька, видишь вон то упавшее яблочко? – наполовину съеденное червяком грязно-желтое яблоко лежало в двух шагах от корзины, стоявшей на земле рядом с отцом.

– Да—а-а, вижу.

– Подними его и положи в эту корзину с опавшими яблоками.

– Положил, – выполнив важное поручение, малыш устался на отца блестящими любопытными глазками.

– Молодец! А теперь беги к маме.

Ответственность и вина, 1986 год

Мать с отцом молча ели вкуснящий борщ со сметаной и грустно посматривали на пустую тарелку для хлеба – она была пуста. А как бы хорошо хлебушко, да с чесночком!

А дело все в том, что Аленушка, очень прилежная ученица уже четвертого класса «А», с сегодняшнего дня была «Ответственной за хлеб».

– Я не смогу, у меня и фигурное катание, и шахматы, и школа, это у вас полно времени, – по-взрослому серьезно выговаривала она вчера вечером родителям, когда получала новое поручение.

Но отец (преподаватель спортивного факультета Александр Александрович) был непреклонен: «Не волнуйся, тебе не нужно всегда покупать хлеб самой, ты будешь просто ответственной. Не сможешь купить, позвонишь мне или маме по телефону на работу, чтобы мы не забыли и купили. Но если хлеба не будет, виновата будешь ты».

Аленушка давно уже стала Елена Александровна, она несет сегодня ответственность за продажи продуктов солидной фирмы в целом регионе, но до сих пор помнит, как ее слезы градом катились в тарелку с ярко-бордовым борщом, который так вкусно умела готовить только мама. Тогда ее никто

не попрекнул, но в то время магазины поздно вечером уже не работали, и потому на тарелке не было хлеба...

Задатки топ-менеджера. Наше время

Лариса Ивановна, секретарь спортивного факультета, поздно придя с работы домой и заглянув по дороге на кухню в комнату мальчиков, очередной раз удивилась на любимых сыновей Николашу и Мишаню: «Братья почти погодки, а такие разные!»

У старшего Николаши опять беспорядок – чистая футболка валяется на полу вместе с домашними тапочками. Вот Мишаня, хотя всего в третьем классе, а как у него все прибрано в уголке: тетрабочка к тетрабочке, книжки все обернуты, никаких клякс и проблем в школе – одни четверки и пятерки.

«Пожалуй, сделаю, как советовал декан Сан Саныч», – она вспомнила рассказанную сегодня забавную историю про «ответственность за покупку хлеба».

– Николаша, иди-ка сюда. Иди, иди, ругать не буду, по делу поговорим, – строго сказала она чуть побледневшему сыну.

– Ты знаешь, что папа приходит поздно, устает, я не всегда успеваю в магазин после работы. А вчера, вон, забыла про хлеб и ели вчерашний. А ты у нас старший, не забывай, – погладила она по голове насупившегося на всякий случай Николашу. – Так вот, с завтрашнего дня ты будешь у нас «Ответственный за хлеб». Если сам купить не сможешь, позвонишь по мобильному мне или папе. Все понял?

– Мне надо подумать, – удивил своим ответом как будто возмужавший в одну минуту Николаша, и важно прошагал в комнату мальчиков.

Материнское любопытство заставило побороть пятничную усталость и заглянуть в комнату мальчиков. Там она увидела, как Николаша наставлял младшего брата: «Все, Мишаня, хватит дурака валять – тетради по ниточке выравнивать. Тебе семья решила дать первое взрослое поручение – теперь ты будешь ответственным в нашей семье за хлеб».

Обернувшись на легкий скрип двери, будущий топ-менеджер неспешно сказал матери: «Вот, Мишаня у нас теперь будет главным по хлебу, я ему доверяю».

Ну а главные страхи при делегировании это такие:

- руководитель боится, что подчиненный не справится с задачей,
- а подчиненный боится ответственности – вдруг он плохо выполнит задание.

Эмоции при контроле

*Все ближе, ближе контролер,
А сердце сильно бьется.
Билет я что-то не найду, Мне выйти сейчас придется.*

*Но помню, вроде покупал,
Или вчера то было?
Но вот нашел. Вдохнул. Достал.*

Напрасно в жилах стыло.

*Мерзавец! Проверять не стал,
На остановке вышел!
Ну, я утроил тут скандал,*

Скандал, что выше крыши.

*– Вот подпишите здесь еще,
Что мне вы рассказали.*

*Я десять суток получил,
Поверите едва ли.*

Функция контроля (к слову, самая главная функция при описании менеджмента эмоций, но мы здесь пока рассматриваем эмоции в менеджменте) включает в себя следующие подпроцессы: *определение стандартов – измерение – сравнение – корректирующие действия*.

Раньше, когда я проводил тренинги по менеджменту эмоций, я приводил пример с общественным транспортом и контролером, многие, пользуясь личным автомобилем, могут не понять сегодня мой рассказ из недалекого для меня прошлого.

Пример

Семья решила посетить культурно-массовое мероприятие. Глава большого семейства купил билеты и вот все нарядные подходят к контролеру билетов.

Ситуация

Отец семейства лезет в карман за билетом, а билета там нет. Он вспоминает, что жена в последний момент уговорила его одеть другой костюм: «Неужели билеты я забыл переложить в этот пиджак?» – в страхе (про себя) восклицает мужчина.

Мы видим, что контроль вызывает отрицательные эмоции.

Продолжение ситуации

Муж напоследок заглядывает еще и в портмоне. И, «О, счастье!» – билеты на массовое мероприятие оказываются там. Отец семейства разглаживает чуть помятые билеты для представления их контролеру.

А время поджимает, и у контролера скапливается большая толпа пройти в зал, а до начала представления остается совсем малое время. И тогда наш контролер, молодой человек с вес-

нушками на улыбающемся лице, принимает судьбоносное решение для нашего героя – он пропускает толпу без проверки билетов, задерживая для выборочной проверки билетов только подозрительных, на его взгляд, молодых людей: «Проходите, проходите, представление скоро начнется», – подталкивает контролер все большое семейство к зрительному залу.

Глава семейства, нашедший вовремя билеты на представление, опять испытывает отрицательные эмоции, но уже по другой причине: разочарование, что его не проверили, и он не смог продемонстрировать, что у него с билетами полный порядок.

Итак, контроль – с одной стороны неприятен, но также, если у вас все в порядке, например, с выполнением задания руководителя, также неприятно отсутствие контроля. Специально, для реализации принципа «Контроль должен быть, и его при этом быть не должно» в менеджменте был разработан метод «Управление по целям».

Эмоции при принятии решений

Функцию принятия решений многие специалисты в сфере научного менеджмента считают главной среди других функций управления.

Решения бывают разных типов – рутинные, основанные на здравом смысле или прошлом опыте, повторяющиеся, решения новых сложных проблем и др.

Два крайних случая, когда нужно решить новую проблему:

Решение найдено – человека в таком случае могут переполнять положительные эмоции.

В процессе мучительного поиска решений человек может испытывать отрицательные эмоции, что, в свою очередь, может способствовать возникновению эмоционального стресса.

Пример выбора одной из альтернатив.

Подчиненный не справился с заданием.

Руководитель принимает решение его наказать.

При принятии такого решения эмоции могут быть как положительные (например, когда, по мнению руководителя, подчиненный метит на его место), так и отрицательные (в случае, когда руководитель делал ставку на подчиненного и надеялся по результатам выполнения задания его продвинуть на новую более высокую должность).

А с учетом того, что процесс принятия решений (принять решение = сделать выбор) пронизывает все функции управления, количество ситуаций и проявления при этом самых разных эмоций, по сути, безгранично.

Эмоции при коммуникации

Мы не можем (да и не хотим) сдерживать улыбку, когда встречаем приятного нам знакомого.

Но можем испытывать раздражение, страх и даже гнев, когда встречаем нашего врага.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.