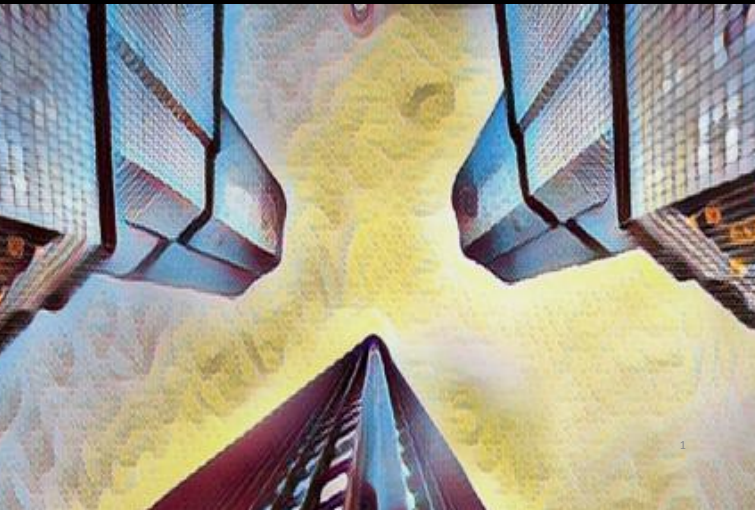


Декларация

Человекоцентричности: культура деятельности

*Алгоритмы применения принципов
гуманизма в жизни, бизнесе
и гос. управлении*

~~Нормально делай —
нормально будет~~



Декларация - это часть большого проекта по оценке Человекоцентричности менеджмент-систем

Составные части проекта:

1. Декларация.

Ценностно-идейная основа Гуманизации менеджмент-системы. Слайд-бук, текст, схемы, картинки.

2. Манифест.

Набор тезисов, стандартов, ценностей.

3. Фреймворк зрелости.

Человекоцентричность менеджмент-системы.

4. Онлайн-диагностика зрелости.

Человекоцентричность коробочного продукта.

5. Полная диагностика и рекомендации

к росту, консалтинг.



**#1. Декларация
Человекоцентричности.
Ценностная основа гуманизации
трудовых отношений**



Гуманизация трудовой деятельности

(также этичность, человекоцентричность) – это наличие рабочих принципов и правил в трудовых отношениях, которые не только помогают добиться операционной эффективности, но и не вредят личности, обществу и окружающей среде, а также помогают развивать гуманистические ценности в человеке:

- честность,
- творчество,
- ответственность,
- удовольствие от труда,
- сотрудничество.

Человекоцентричность

– это культура деятельности, основанная на принципах гуманизма.

Основа Человекоцентричности

– это принятие иррациональной сущности Человека и освобождение от принуждения соответствовать его функциональной роли.

Быть Человекоцентричным

– это понимать, что человек не существует в вакууме, а живет в контексте, и потому на него влияют как разнообразные внешние силы, так и собственные ценности и эмоции.

– это учитывать все факторы при взаимодействии с ним.

Человекоцентричная деятельность

– это использование знаний о Человеке для создания условий, при которых он склонен сделать лучший для него выбор, который, в силу несовершенного аппарата принятия решений, в других условиях человек может игнорировать.

Главные принципы Человекоцентричной деятельности

– честность, творчество, ответственность, удовольствие от труда, сотрудничество.

Человекоцентричные отношения

– это обращаться с человеком будто он лучше, чем есть на самом деле, и тем самым подталкивать к росту.

Человекоцентричное видение

– это признание факта, что
Человек – это возможность.
Какую бы роль он ни исполнял
сейчас, у него всегда есть
возможность принести в мир
счастье.

Человекоцентричное развитие

– это обучение, нацеленное на
раскрытие потенциала человека и
его самореализацию.

Цель Человекоцентричности

– это снижение веса
функциональных ролей в
идентичности людей и тем самым
снятие барьеров при
сотворчестве, сотрудничестве,
общении. Минимизация
отчуждения, оценок, отношений по
принципу “свой-чужой”.

Мы различаем три уровня Человекоцентричности:

Уровни	Проблемы/задачи	Способ преодоления
Личностный	Отчужденность	Понимание основ поведения и восприятия
Корпоративный	Невовлечённость, непривлекательность для молодежи. Доверительная и безопасная Корпоративная среда, Стимулирование творческого подхода	Управление опытом сотрудника и клиента
Государственный	Разрыв между чиновником и гражданином Рост социального негатива	Стратегия малых дел, ориентированных на опыт гражданина

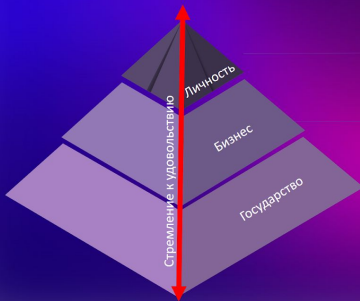


Сквозной подход на всех трёх уровнях - это понимание, что такое человек с точки зрения его поведения и восприятия. И главный драйвер поведения Человека, как биологического существа - **стремление к удовольствию.**

Пирамида Человекоцентричности

RBU
RUSSIAN BEHAVIORAL UNIT

Три уровня: индивидуальный, бизнес, государственный.
Строятся вокруг стержневого принципа, определяющего поведение - принципа удовольствия.



ОСОЗНАННОСТЬ: ПОНИМАНИЕ ПОВЕДЕНИЯ
Свобода в обществе, со-свобода

УПРАВЛЕНИЕ ОПЫТОМ
Рыночный успех продуктов и экосистем

УПРАВЛЕНИЕ ГРАЖДАНСКИМ ОПЫТОМ
Снятие барьеров государство - гражданин

Кратко опишем все три уровня.

1. Личностный уровень Человекоцентричности

*#Теги: цифровая отчужденность,
непонимание людей, удовольствие*

Сегодня инновации воспринимаются как появление новых технологий. Фонды, СМИ, политики ориентированы на развитие через искусственный интеллект, цифровые данные и гаджеты. Считается, что это объединит людей.
Но так ли это на самом деле?

Технологический прогресс делает индивида все более обособленным. Рост депрессий (300 млн. чел), рост числа заключенных в тюрьмах (+20% за 15 лет), разводов (60% от браков), потребления наркотиков (опий +20%, кокаин +30% в 2016 г.), в т.ч. легализованных, рост количества бытового насилия (в 3 раза в РФ), жертв терроризма (+50% в Мире) - все это сопровождает технологический прогресс.

Есть проблематика:

отчужденность людей растет.

Как вы помните, «Золотое правило этики» звучит так: относись к другим так, как хочешь чтобы относились к тебе. Но оно не работает.

Почему?

Из-за иррациональности человеческого мышления и восприятия.

Из-за него мы только думаем, что даем другим то, что от них требуем. А на самом деле нет. Пресловутая библейская «соринка и бревно», научно подтвержденная нейрофизиологами и бихевиористами.

Где истоки этого расхождения?

В том, что себя оцениваем по мыслям, эмоциям и обстоятельствам, других – по поступкам. Отсюда возникают барьеры между людьми.

Решение:

понимание основ поведения
и восприятия.

Мы видим решение этой проблемы в изучении процессов мышления и поведения человека. После этого становится понятно, что **всеми людьми всеми движут одни и те же факторы, и у нас одинаковые** реакции.

Меняется только ситуация и контекст. Надо просто научиться их брать в расчет: и в себе, и в людях.

Как это сделать?

Ниже приведен список книг и обучающих курсов. После их прохождения, вы научитесь видеть свое поведение без искажений. Пройдите тест, чтобы узнать свой уровень.

ТОП КНИГ по Человекоцентричности

- Н.Бердяев «Смысл Творчества»
- Э. Фромм «Бегство от свободы»
- В. Франкл «Страдание от бессмысленности жизни»
- Ф. Ницше «Так говорил Заратустра»
- Карл Роджерс «Становление личности»
- Йонге Мингьюр Ринпоче «Будда, мозг и нейрофизиология счастья»
- Гагарин и Лебедев «Психология и космос»
- Эрих Фромм «Дзен-буддизм и психоанализ»
- Чогьям Трунгпа Ринпоче «Преодоление духовного материализма»
- Р. Джафаров «Марк и Эзра»
- Д. Канеман «Думай медленно решай быстро»
- Л. Выготский «Мышление и речь»
- А. Леонтьев. «Деятельность. Сознание. Личность»

Больше книг

ТОП КУРСОВ по Человекоцентричности

- Поведенческий Марафон, free. [Смотреть>>>](#)
- Введение в поведенческий маркетинг и продажи. [Смотреть>>>](#)
- Вау-моменты в бизнесе. [Смотреть>>>](#)

Больше курсов

ПРОВЕРЬ СЕБЯ.

Симулятор принятия управленческих решений.

*Оценка твоей личной
Человекоцентричности.*

Тест из 5 дилемм по результатам которых вы выбираете Человека, в которого верите, чтобы взять его в свою команду при слиянии компаний.

Полезен для тех, кто хочет проверить, насколько Человекоцентрична культура в микро-командах его Компании.

Проверь себя

В наши дни, чтобы понять себя, индивиду не нужно покидать общество, что важно. Наоборот: нахождение в обществе помогает ему достичь успеха. Ведь опыт определяет и экономическую политику, и менеджмент организации.

Без знаний поведения тяжело создать востребованный цифровой сервис, трудно управлять большой компанией.

Об этом - в следующей главе.

2. Корпоративный уровень Человекоцентричности

*#Теги: осознанность, карьера, опыт
клиента и сотрудника, корпоративная
среда, условия труда*

В корпорациях существует осязаемая проблема:

- Отсутствие доверительной
и пси-безопасной
корпоративной среды**
- Непривлекательность
для молодежи**
(44% недовольны оплатой труда, источник,
78% от 20 до 34 лет не хотят работать из-за
слабой экономики, завышенных
ожиданий и большой нагрузки, источник)
- Отсутствие творческого подхода**
(75% людей считают, что не реализуют
свой творческий потенциал, источник)
только 29% понимают, что от них ожидают
креативных решений, источник)

Все это влияет на бизнес-показатели, например:

- Дискомфорт в корпоративной среде приводил к сокращению воронки клиентов на 27% (источник)
- Компании с гуманной корпоративной средой показывают на 32% больше выручки по сравнению с традиционными организациями (источник)
- Открытость и доверие ускоряет Time to market вдвое

Где истоки этих, казалось бы, разных проблем?


В том, что рядовой сотрудник не видит результат своего труда. Работа его не влияет на чью-либо жизнь.

Что является смыслом любого труда?

Человек.

Что бы вы ни делали, в конечном счёте вы оказываете влияние на человека: на его быт или эмоции. Не важно, где вы работаете: банк, металлургическая компания или пекарня.

Человек - смысл любого труда.



Решение

Человекоцентричность трудовой деятельности начинается с чувства **ответственности перед этим** человеком, чувства заботы о нем и любви. Главным инструментом создания такой эмпатии является "управление опытом" сотрудника, клиента или партнёра.

Однако нельзя просто так взять и построить систему управления опытом, если не подготовлена корпоративная среда.

Что входит в корпоративную среду:

- внутренние и межличностные коммуникации;
- ценности компании и сотрудников;
- мотивация, пространство, эмоциональный фон, технологии, модель лидерства, программы развития и организационная структура.

Подробнее о системе управления, основанной на опыте мы описали в Российской Человекоцентричной бизнес-модели

([скачать здесь>>>](http://www.humanai.ru))
www.humanai.ru

Составные части
человекоцентричного подхода в
корпорации

Либо фрейм сюда поставить,
либо аналог слайда ГПН.

Человекоцентричность менеджмент-модели

подразумевает, что в процессе создания и потребления выпускаемого на рынок продукта/сервиса сотрудник и клиент удовлетворяют не только свои прямые потребности, но и запросы личностного и социального развития, такие как экологическое поведение, социальная ответственность, групповая идентичность.

Человекоцентричная культура деятельности – это основа устойчивого развития и драйвер роста ESG – зрелости

3. Государственный уровень Человекоцентричности

*#Теги: стратегия малых дел, гражданская
удовлетворённость , федеральная выставка
«Достижения государственного сервиса»*

В государственном управлении есть проблема:

барьер между гражданами и государственными инструментами

В разные времена этот барьер провоцирует социальное напряжение.

А такие события как пандемия, экономический кризис, негативная инфо-повестка являются бустером для социального напряжения.

Решение:

Поменять объект управления.
Вместо проектов, предписаний,
законопроектов сделать
объектом **управления опыт**
гражданина.

Человекоцентричность государства начали
обсуждать совсем недавно и только в
вопросах создания сервисов,
ориентированных на удобство их
использования.

Это важно само по себе. Но еще важнее
сделать саму модель управления
государственными органами
человекоцентричной.

Шаг №1 по построению
Человекоцентричной
модели управления
государственными
органами -
ввод метрики
удовлетворенность
гражданина.

После этого сразу поменяется
характер проектов с «пиара»
когда проект “красиво”
смотрится в отчетах СМИ, а в
жизни не сильно улучшает опыт
гражданина, **на про**екты в
рамках стратегии “малых дел”,
которые меняют опыт
гражданина в лучшую сторону
здесь и сейчас.

*Например, когда вместо
строительства очередного “арт-
пространства” регион решает
проблему бродячих собак, которые
представляют опасность для детей.*

Человекоцентричность государственного управления

ставит в основу работу
государственного органа опыт
гражданина, его впечатления и
эмоции, тем самым позволяет
снизить риск социального
негатива, который с 2020 и по 2026
год ожидается крайне высоким.

Гуманизация госуправления
подразумевает снижение
барьеров “власть - народ” через
эмпатию и общение на одном
языке, отказ от канцелярита.

Ключевым проектом по реализации стратегии гуманизации госуправления может служить возрождение государственной выставки на ВДНХ, но теперь регионы будут показывать достижения не народного хозяйства, а государственного сервиса.

ВЫСТАВКА ДОСТИЖЕНИЙ ГОСУДАРСТВЕННОГО СЕРВИСА

Главным показателем будет прирост гражданской удовлетворенности за счет изменения опыта граждан.



ОСТАВАЙТЕСЬ №1

***Гуманизируйте
управление!***

rbu@humanai.ru