

# PSYCHOLOGIA ZARZĄDZANIA W CZASIE KRYZYSU



**Izabela Kielczyk**

Psycholog biznesu

Psychoterapeuta i trener ludzi biznesu

Właściciel i Generalny Dyrektor Zarządzający Bellako Sp. z o.o.

# Co się dzieje z człowiekiem w sytuacji STRESU?

Zawężenie uwagi:

**Nasza uwaga koncentruje się  
tylko na zagrożeniu:**

informacje o wirusie  
strata pracy  
nie zwracamy uwagi  
na pozostałe rzeczy  
w otoczeniu



Dlatego odczuwamy niepokój,  
lęk, czasem złość, gniew, strach



Nie widzimy innych aspektów  
naszego życia



# CO SIĘ Z NAMI DZIEJE?



13 maja 2020 r.

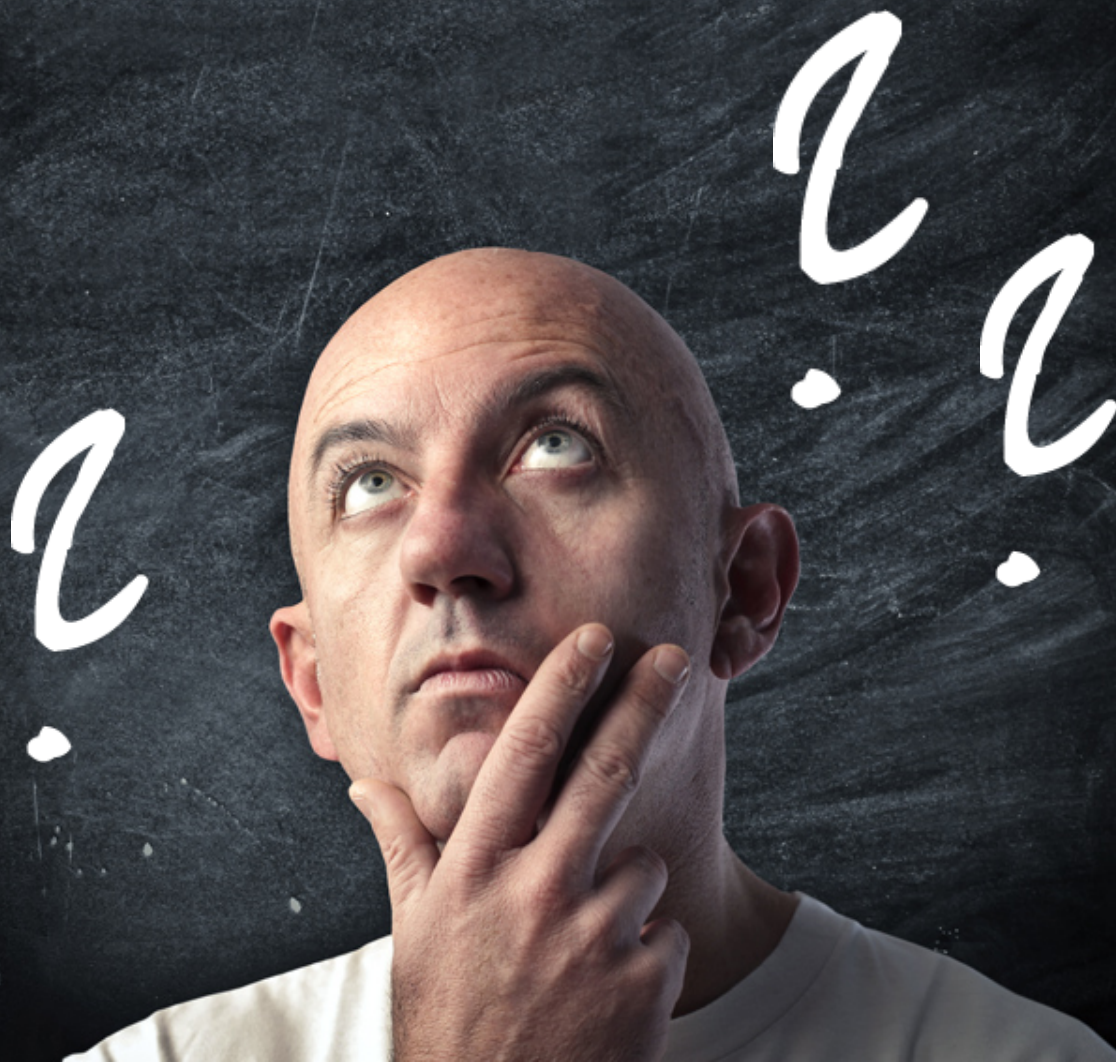
Ekspert ONZ **apeluje** o działania  
na rzecz **zdrowia psychicznego**  
społeczeństw objętych pandemią

Sekretarz Generalny ONZ  
Wypowiedź na temat wytycznych dotyczących COVID-19  
oraz potrzeby działań na rzecz zdrowia psychicznego  
13 maja 2020 r.





# PRZEANALIZUJMY





# Czym jest STRES?



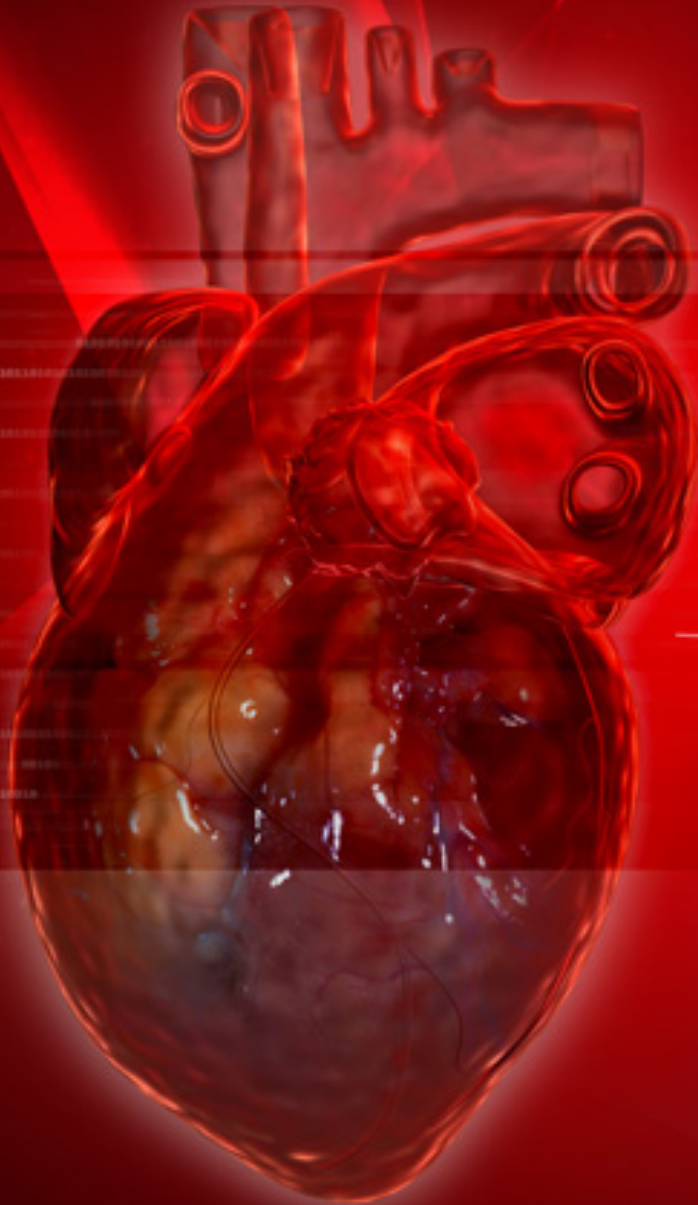
## KIEDY MAMY DO CZYNNIENIA ZE STRESEM?

Stres pojawia się kiedy brakuje nam równowagi pomiędzy naszymi możliwościami a wymogami sytuacji.

Ma on charakter subiektywny  
i jego siła zależy od stanu naszej psychiki.

# Co się dzieje z człowiekiem w sytuacji STRESU?

- Aktywowane są wszystkie układy wewnętrzne człowieka:
  - przyspieszanie akcji serca,
  - zwiększanie napięcia mięśni,
  - pogłębianie i przyspieszanie oddechu,
  - wzrost ciśnienia krwi,
  - zmniejszanie wrażliwości na ból,
  - przyspieszanie procesów przemiany materii,
  - wzrost wydolności i siły fizycznej.



# STRES nie jest chorobą

- ⚡ jest ludzką **reakcją** na wymagania
- ⚡ stanowi **czynnik obronny** każdego organizmu
- ⚡ pojawia się kiedy **brakuje równowagi** pomiędzy  
możliwościami a nowymi wymogami
- ⚡ ma charakter **subiektywny**
- ⚡ w założeniu **ma mobilizować** do działania

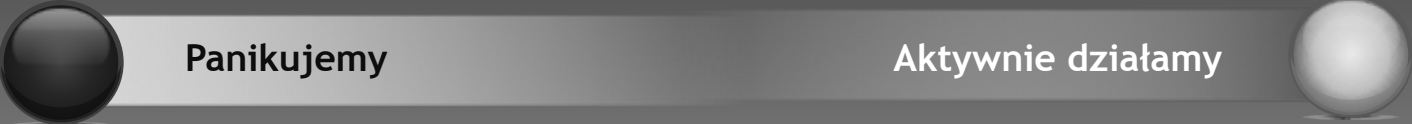




# KRYZYSEM RZĄDZI PSYCHOLOGIA

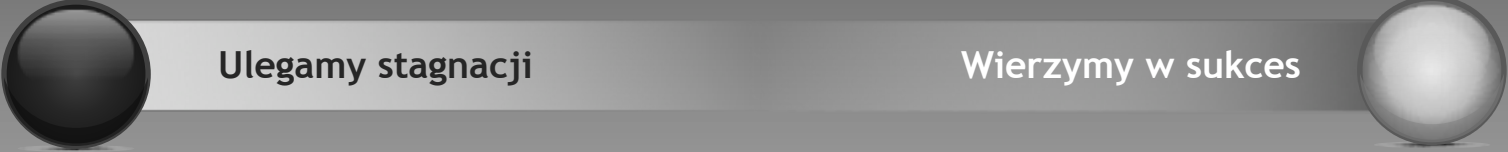
## Zagrożenia

## Szanse



Panikujemy

Aktywnie działamy



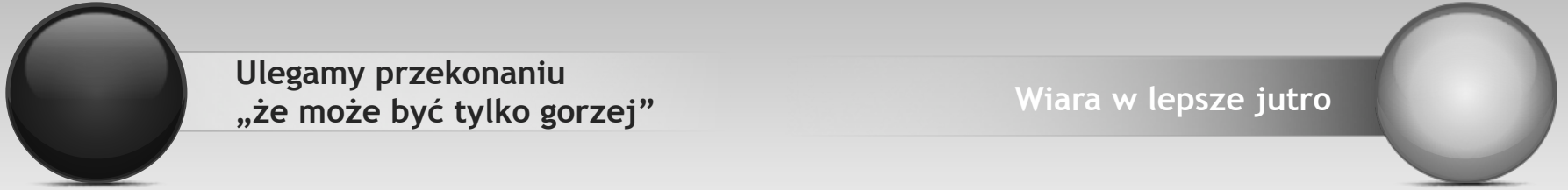
Ulegamy stagnacji

Wierzymy w sukces



Ulegamy czarownictwu

Mamy wizje



Ulegamy przekonaniu  
„że może być tylko gorzej”

Wiara w lepsze jutro

# ZARZĄDZANIE stresem w firmie

**SZEFIE -  
zaczniј  
od siebie**

- czym dla Ciebie jest stres?
- jak Ty go przeżywasz?
- jaka jest Twoja reakcja na stres? (mocne i słabe strony)

**SZEFIE -  
jesteś  
lustrem**

- Twój zespół  
odzwierciedla  
Twoje zachowania

**SZEFIE -  
rozmawiaј**

- daj przyzwolenie pracownikom na przeżywanie stresu
- ukierunkuj myślenie pracowników
- określ strefę wpływu - na co mamy wpływ, a na co nie

# ĆWICZENIE

## 4 strefy świadomości



# Kiedy STRES staje się groźny?

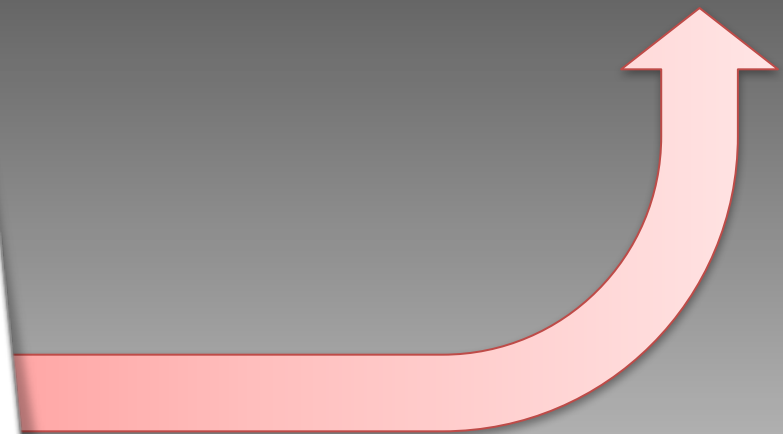
STRESS



WIEDZA, UMIEJĘTNOŚCI,  
DOŚWIADCZENIE,  
ODPORNOŚĆ PSYCHICZNA



ROZWIĄZANIE  
PROBLEMU



wzrasta poczucie własnej wartości

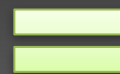


# Kiedy STRES staje się groźny?

**STRESS**



ZA MAŁĄ LUB BRAK  
ODPOWIEDNIEJ  
WIEDZY,  
DOŚWIADCZENIA,  
UMIEJĘTNOŚCI,  
WSPARCIA  
I ODPORNOŚCI  
PSYCHICZNEJ



**STRES  
PERMANENTNY**



Obniżenie poczucia  
własnej wartości



Emocje są kluczowymi elementami całego procesu doświadczania [stresu](#).

Dlatego aby lepiej zrozumieć doświadczanie stresu i sobie z nim poradzić, ważne jest, aby **nauczyć się rozumieć swoje emocje**.

# EMOCJE - co to jest?



**EMOCJE MÓWIAĆ CI  
O TWOICH POTRZEBACH I WARTOŚCIACH**

# EMOCJE MÓWIĄ CI O TWOICH POTRZEBACH I WARTOŚCIACH



## RADOŚĆ

autentyczność  
odpowiedzialność



## SMUTEK

brak szacunku  
brak docenienia



## ZŁOŚĆ

spokój  
uczciwość



# EMOCJE NIE KŁAMIAJĄ

Masz prawo odczuwać rozmaite emocje

Nie ma „złych” emocji,  
są niewłaściwe sposoby ich wyrażania

To co czujesz, jest wskaźnikiem  
prawdziwego Ciebie

Emocje dają Ci informację:  
Co jest dla MNIE ważne?

Zaprzeczanie odczuwanym  
emocjom powoduje choroby  
i frustracje





# 4 ZDOLNOŚCI INTELIGENCJI EMOCJONALNEJ

Rozpoznawanie i rozumienia emocji u innych

Zarządzanie i kontrolowanie emocji

Wykorzystywanie emocji

Rozpoznawanie własnych emocji



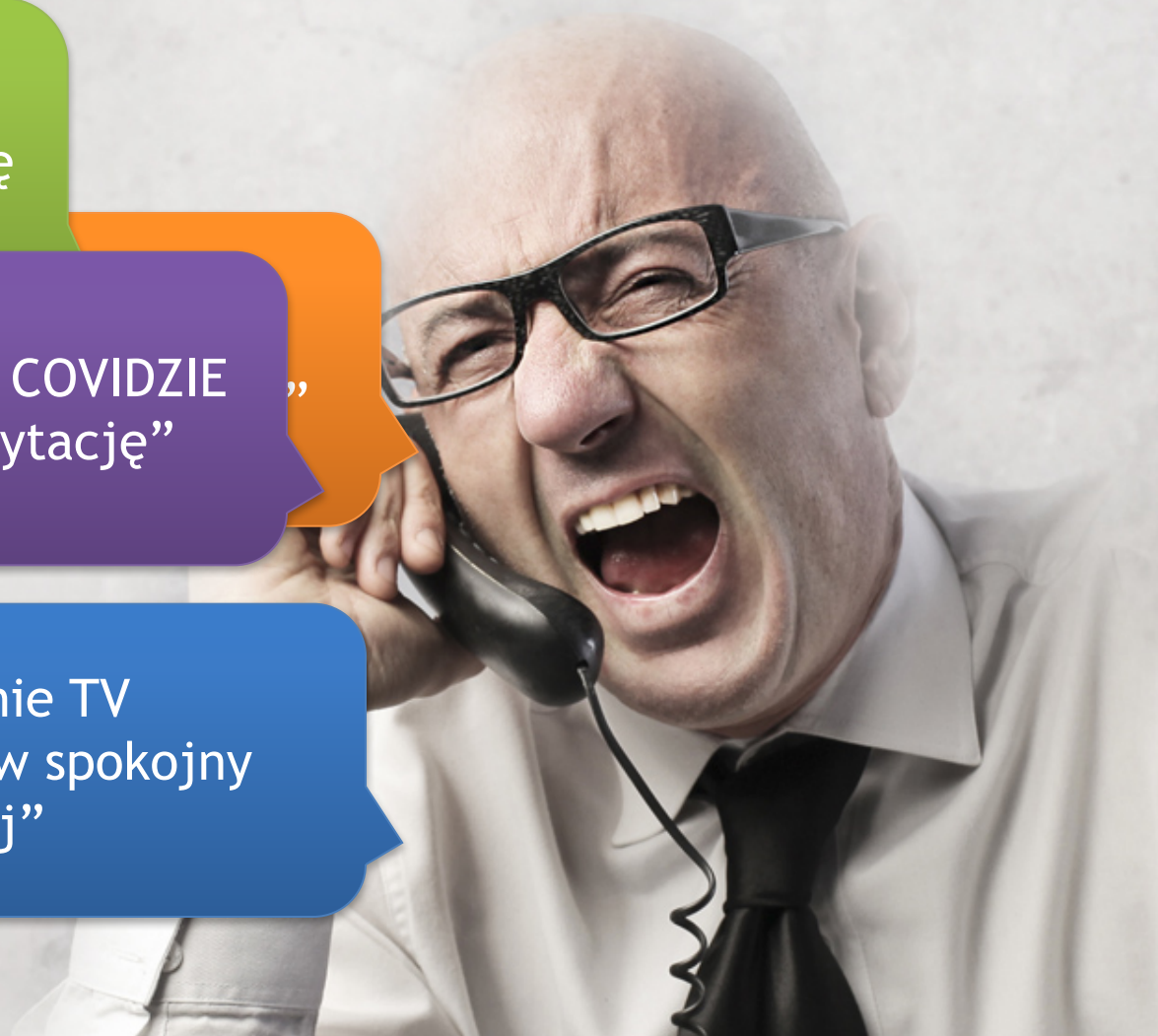
# Rozpoznawanie własnych emocji

Restruiswladonje smoclieinwiczzi, skalesie biorzawac:

„Sprzeczne informacje  
rządu powodują, że czuję  
niepewność

„ciągłe informacje o COVIDZIE  
wprawia mnie w irytację”

„wyłączenie TV  
wprawia mnie w spokojny  
nastrój”





## Wykorzystywanie emocji

**Potrafisz skutecznie pracować mimo złego nastroju:**

*„Staram się wykonywać dobrze swoją pracę,  
pomimo informacji rządu o możliwym lockdownie”*

**Mówisz o emocjach:**

*„Kiedy mi przerywasz, denerwuję się, gubię wątek  
i nie mogę przekazać ważnej informacji”*

**Dodajesz sobie otuchy w trudnych momentach:**

*„Kiedy sprawy idą źle, staram się myśleć o dobrych  
stronach życia”*



# Zarządzanie i kontrolowanie emocji

## **Podjmujesz właściwe decyzje:**

*„Czuję się dziś podenerwowany, więc przełożę rozmowę z trudnym klientem”*

## **Kontrolujesz emocje:**

*„Wyczuwam moment, kiedy mogę zapanować nad złością”  
„Kiedy czuję pierwsze objawy zmęczenia, zwalniam tempo”*

## **Różnicujesz emocje:**

*„Stan niepokoju nie wpływa na rutynowe zadania,  
ale wpływa na pracę twórczą”*





# Rozpoznawanie i rozumienie emocji innych ludzi

**Odczytujesz intencje ludzi i reagujesz na nie:**

*„Widzę, że szef jest zdenerwowany,  
więc nie będę dziś z nim rozmawiał o podwyżce”*

**Odróżniasz szczere uczucia innych od manipulacji:**

*„Czuję, że pracownik nie mówi mi prawdy”*

**Wiesz, jakie odczucia wywołują u innych Twoje zachowania:**

*„Kiedy jestem podminowany, pracownicy  
nie dzielą się ze mną nowymi pomysłami”*

# Jak twoi pracownicy reagują na KRYZYS w firmie?

Oporem

Blokadą

Biernością

Podejmują  
decyzje pod  
wpływem  
emocji

Tworzą  
„grupy  
spiskowe”

Lękiem przed  
nieznanym

Lękiem  
przed utratą  
„czegoś”

Zanika ich  
zdolność do  
racjonalnego  
myślenia

Boją się  
zwolnień

# 3-stopniowa ZASADA BRAKU KOMUNIKACJI

Nie chcę nic mówić



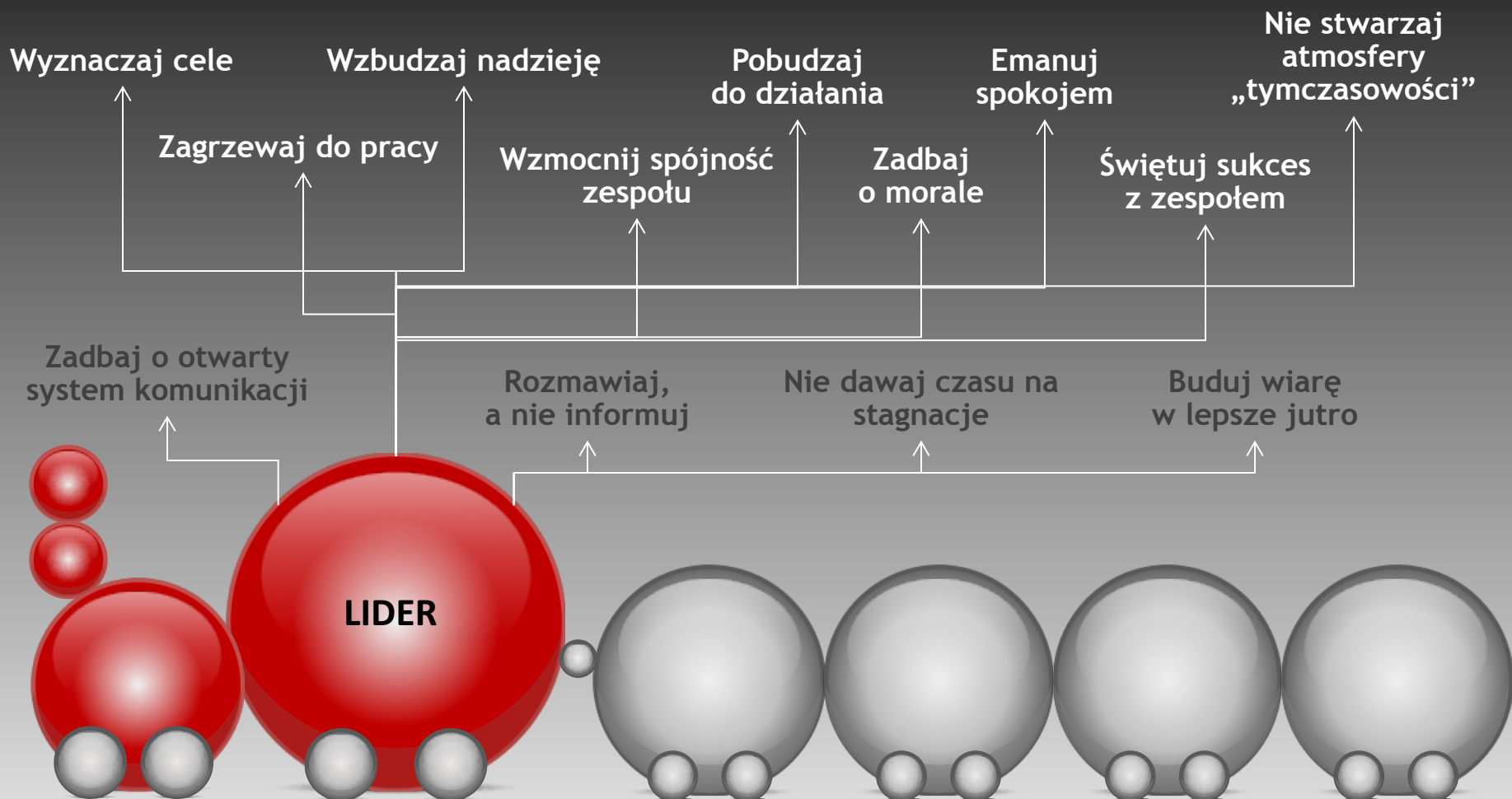
Nie chcę nic słyszeć



Nie chcę nic widzieć



# Jak manager powinien się zachować podczas KRYZYSU?





# ODPOWIEDNIA MOTYWACJA, DOCENIANIE PRACOWNIKÓW I SIEBIE

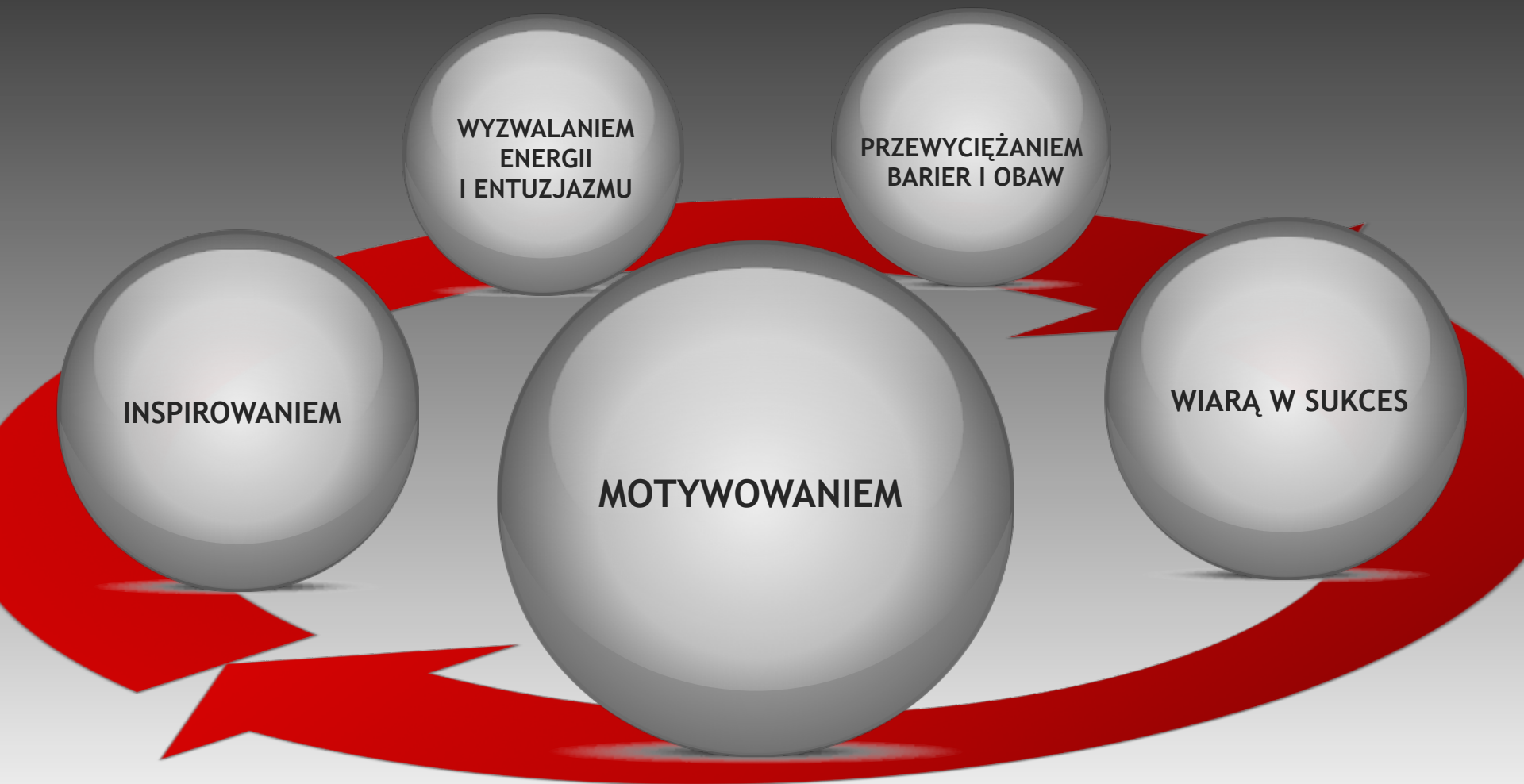


„wow, ale mi się spodobało jak stanowczo powiedziałeś koledze, że nie zgadzasz się na robienie pracy za niego”

„cenię moją spontaniczność, która pomaga mi poradzić sobie w zaskakujących sytuacjach”

„jestem pod wrażeniem jak twój spokój w głosie sprawia, że klienci się mniej denerwują”

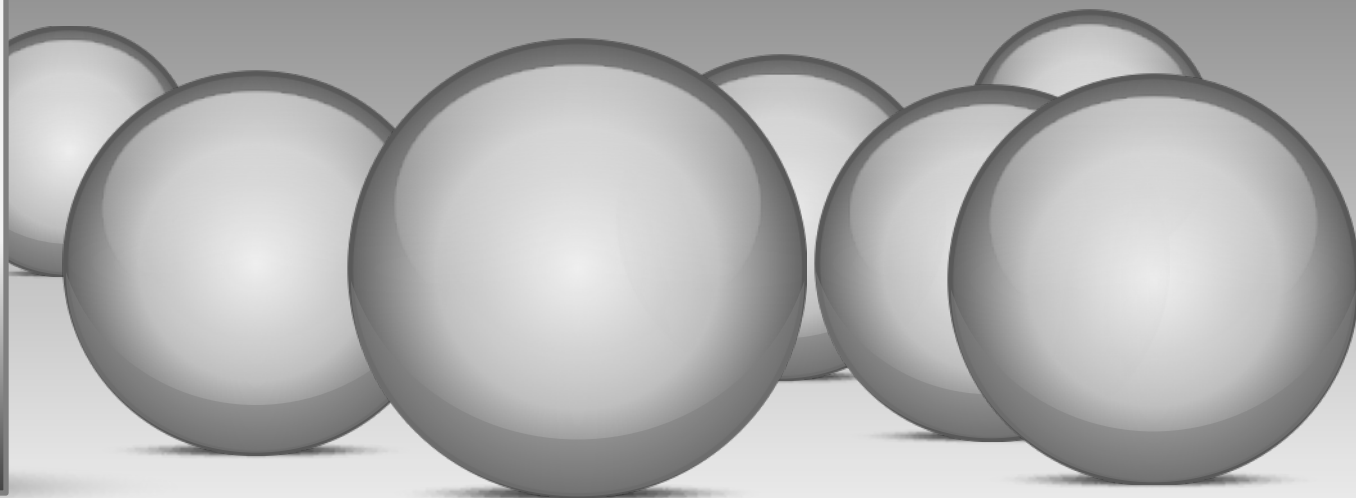
„Przywódca w kryzysie to ktoś kto **zna** drogę,  
**idzie** tą drogą i **wskazuje** tą drogę zespołowi”



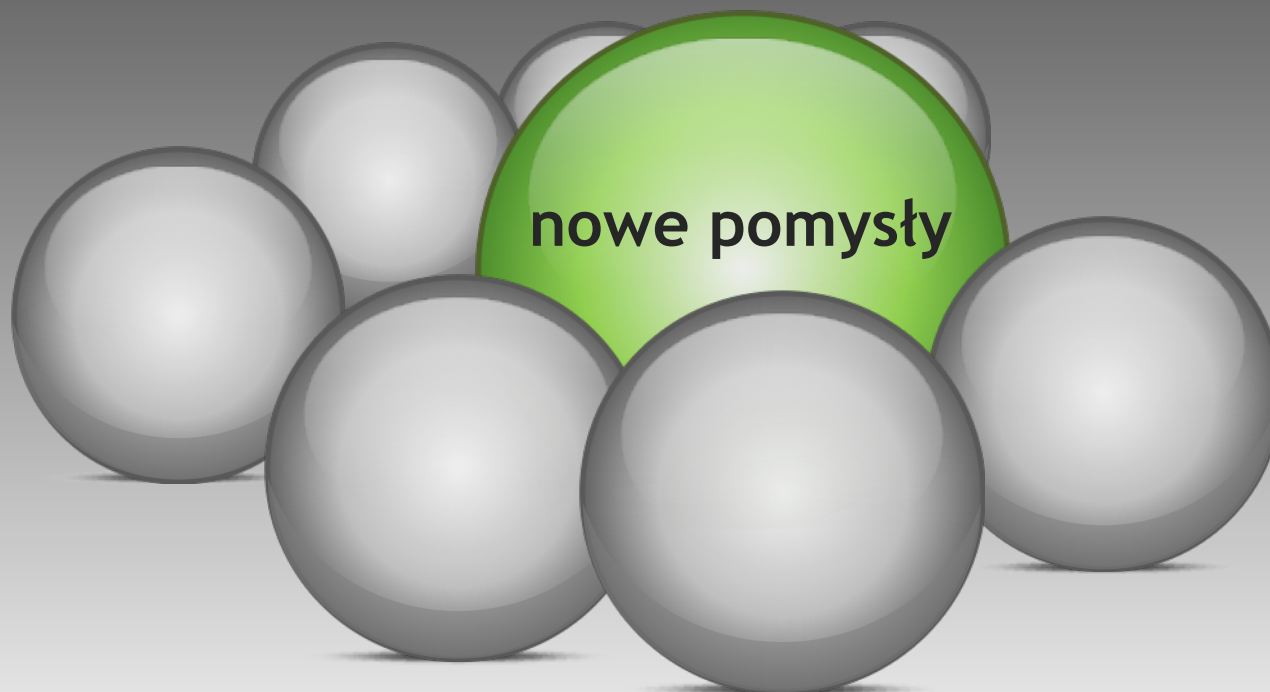
# Pozytywne aspekty kryzysu i zmian

- Co możemy robić, produkować, wytwarzać innego by zarobić?
- Jak możemy poszerzyć naszą działalność?
- Co nowego możemy zaoferować naszym klientom?
- Na czym obecnie możemy zarobić?
- Jak możemy działać w obecnej sytuacji?
- Może zmienimy ofertę firmy?
- Jakie nowe produkty wprowadzimy na rynek?

**BANK POMYSŁÓW**



„burza mózgów”



# Pozytywne aspekty kryzysu i zmian





# Sytuacja kryzysowa w rękach kompetentnego menagera

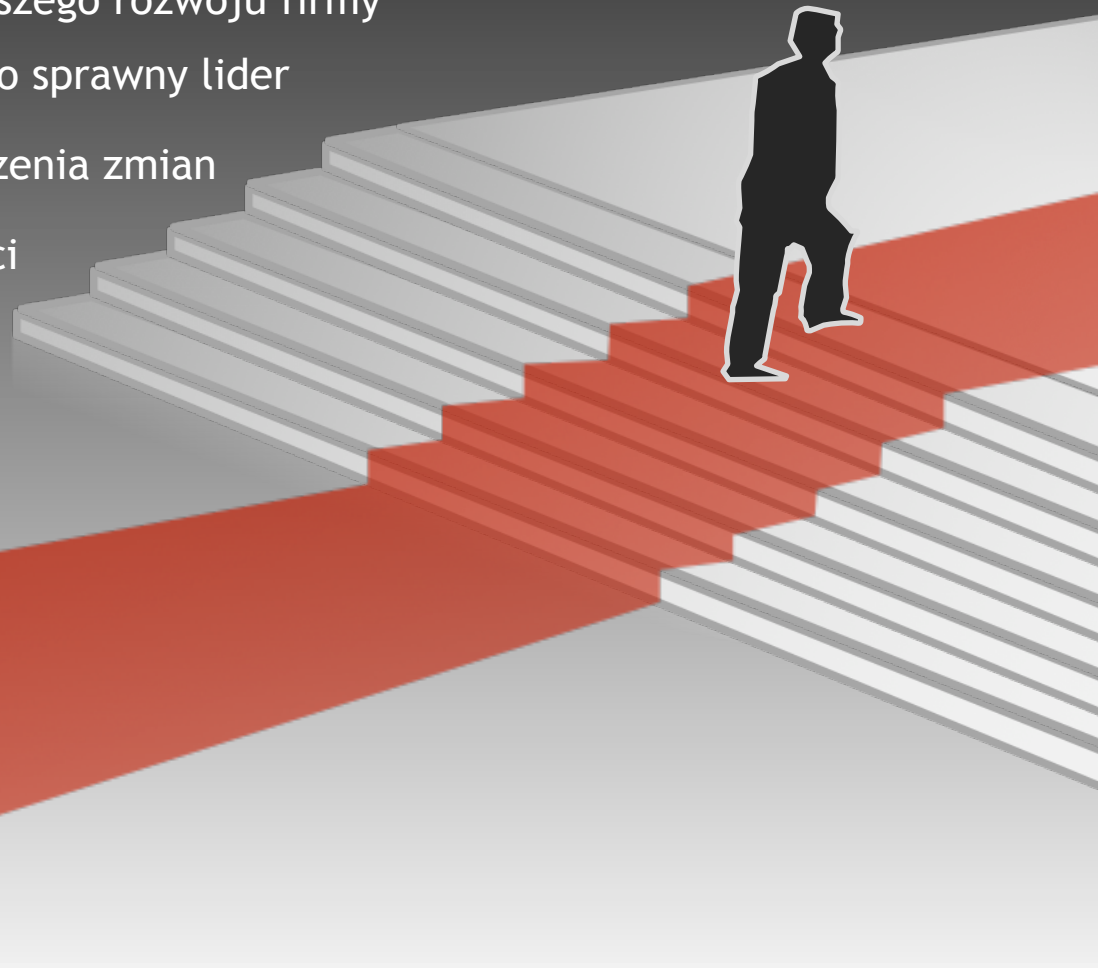
Szansa dalszego rozwoju firmy

Szansa do pokazania się jako sprawny lider

Czynnik przyspieszenia i przeprowadzenia zmian

Okazja do wzrostu innowacyjności

Początek nowego etapu firmy



*„Najważniejszą cechą lidera w sytuacji kryzysu  
jest zdolność do tworzenia wizji przyszłego sukcesu”*

Warren Bennis



Izabela Kielczyk

PSYCHOLOG BIZNESU  
COACHING MENEDŻERSKI

[www.izabela.kielczyk.pl](http://www.izabela.kielczyk.pl)

***„Najważniejszą cechą lidera w sytuacji kryzysu  
jest zdolność do tworzenia wizji przyszłego sukcesu”***

Warren Bennis



**Izabela Kielczyk**

Psycholog biznesu  
Psychoterapeuta i trener ludzi biznesu  
Właściciel i Generalny Dyrektor  
Zarządzający Bellako Sp. z o.o.