

## Нехитрі, але дієві поради для ефективного спілкування на роботі

1

### Не кажіть «Нам треба поговорити»

Душа в п'ятки тікає від цих слів! У співрозмовника виникає передчуття, що нічого доброго йому чекати не слід. Людина, якій ви це сказали, приготується захищатися, а це вам ні до чого. Тож просто одразу кажіть у чому проблема, починайте розмову із суті справи: «Пані Галино, ви занадто критично ставитеся до колег. Обговорімо, чому так відбувається?».

2

### Переставте місцями свої «але»

«Мені дуже сподобався ваш новий проєкт, *але* візуальний матеріал слабкий». Таке «але» лякає і демотивує співрозмовника. Воно зводить нанівець все хороше, що ви сказали до цього. Переформулюйте висловлення так, щоб позитивне було вкінці: «Треба поліпшити візуальний матеріал, бо він слабкий, але мені дуже сподобався ваш проєкт».

3

### Реагуйте, а не перебивайте

Якщо ви переб'єте співрозмовника, то цим відволічете його і не дізнаєтеся, що ще він хотів сказати. Ба більше, співрозмовник матиме відчуття, що ви не хочете його слухати і не поважаєте його думку. Спробуйте реагувати на розповідь короткими вигуками чи схвальними зауваженнями: «Справді?», «Ох», «Чудово!», «Це дуже доречна думка» тощо.

4

### Уникайте слова «повинні»

Те, що співрозмовник щось «повинен» і «мусить», тисне на нього й спричиняє зайве хвилювання. Нікому не подобається чути такі слова. Замініть їх на «можете», «можна»: «Подивилася вашу презентацію. Можна допрацювати її, щоб мати більше шансів виграти в конкурсі. Перегляньте ще ці ідеї», «Ольго Петрівно, ви можете поліпшити цю страву за новим збірником рецептур».

5

### Стежте за своїм голосом, спілкуючись по телефону

Якщо ви розмовляєте по телефону і паралельно робите ще щось, то ваш голос обов'язково «повідомить» про це співрозмовника. Це може його образити, тому всю увагу приділяйте людині, з якою говорите. Люди ліпше сприймають те, не *що* ви сказали, а *як* ви це сказали. Якщо ви маєте мало часу на розмову, то одразу попередьте про це співрозмовника.

6

### Пам'ятайте про позитив на роботі

Добре слово не коштує нічого, а варте дорого. Тож у публічних розмовах давайте працівникам позитивний зворотний зв'язок. Зосереджуйтеся на тому, *що* вони роблять правильно, *чому* це ефективно і дякуйте за це. Це їх мотивуватиме і допоможе створити атмосферу підтримки в колективі. А негативний зворотний зв'язок, якщо такий буде, давайте працівнику віч-на-віч.