

ЭФФЕКТИВНОЕ РАБОЧЕЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ

Рабочее взаимодействие — это взаимодействие на работе касательно самой этой работы.

В частности, эффективное взаимодействие:

Подразумевает чёткость. Отправляя сообщение, составляя письмо по электронной почте или отвечая на чей-то запрос, старайтесь чётко доносить то, что хотите сказать.

Направлено на разрешение конфликтов, а не на их создание. Взаимодействие осуществляется с тем, чтобы решить проблему или способствовать эффективной совместной работе над проектом или задачей. Эффективное рабочее взаимодействие позволяет выявлять препятствующие факторы и обеспечивать обратную связь, но главная цель при этом заключается в том, чтобы добиться улучшения текущей ситуации.

Является двухсторонним. Любое рабочее взаимодействие представляет собой обмен информацией, даже если она передаётся невербальным способом и только одним человеком.

Чтобы повысить качество общения с коллегами.

1. Учитывайте место и предмет взаимодействия

Какой вариант подходит для вашего вопроса или комментария? Требуется ли вам оперативный обмен информацией, или несрочного сообщения будет достаточно? Если вы не уверены, уточните у коллеги или руководителя, куда вам отправлять те или иные сообщения. Крайне важно, чтобы все следовали **одним правилам**.

2. Развивайте навыки общения

Для развития навыков совместной работы в коллективе необходимо уметь **общаться открыто и честно**. Это не значит, что нужно всего со всем соглашаться. Для эффективного взаимодействия очень важно знать, как правильно выражать несогласие и преодолевать разногласия.

3. По возможности используйте личное общение

Самый надёжный и проверенный способ избежать недопонимания — **поговорить с человеком лично**. Если ваша команда работает в виртуальном режиме, также подойдёт **общение по видеосвязи**. Личное общение особенно важно, когда предстоит непростой разговор. Бывает трудно передать правильную интонацию в письменном виде, поэтому в идеале желательно, чтобы собеседник видел вашу мимику и жесты.



При удалённом или распределённом режиме работы видеосвязь можно заменить **разговором по телефону**. Усталость от видеоконференций — это реальная проблема, которая способна заметно осложнить совместную работу и взаимодействие для коллективов, работающих в удалённом режиме. Общение по телефону снижает визуальную нагрузку и при этом позволяет слышать голос и интонацию собеседника.

4. Контролируйте интонацию и жесты

Общение — это не только то, что вы говорите, но и то, **как вы это говорите**. Не допускайте скрещивания рук и резкого тона. Зачастую жесты могут не иметь никакого отношения к текущей ситуации, например, когда вы устали или испытываете стресс из-за каких-то личных переживаний. Но ваши коллеги, не зная этих обстоятельств, могут неправильно понять вас и предположить, что вы рассержены или чем-то расстроены. Постарайтесь выглядеть и говорить **спокойно**, чтобы **не давать ложных сигналов**, особенно когда предстоит сложный разговор.

5. Отдавайте предпочтение двустороннему общению

Существует два распространённых варианта слушать других: **слушать, чтобы ответить**, и **слушать, чтобы понять**.

Когда вы **слушаете** ради того, **чтобы ответить**, то в первую очередь уделяете внимание собственным высказываниям, а не тому, что говорит собеседник. При таком способе слушать вы рискуете упустить ключевую информацию или даже повторить уже сказанное собеседником.

Лучше стараться **слушать, чтобы понять** собеседника, то есть слышать, что он говорит, а не думать, что ему ответить. Если вы надумаете что-то сказать, запишите эту мысль, чтобы можно было продолжить слушать собеседника, а не пытаться удержать в голове то, что вы собираетесь сказать дальше.

6. Опиривайтесь фактами, а не предположениями

«Факты» — это то, что **действительно имело место**, и то, с чем никто из присутствующих не станет спорить, а «предположение» — это **ваша интерпретация** той или иной ситуации.

7. Разговаривайте с нужным человеком

Эффективность рабочего взаимодействия зависит не только от того, что вы говорите, но и от того, **с кем вы разговариваете**. Неэффективное взаимодействие зачастую возникает, когда вы говорите **не с теми людьми** или пытаетесь передать информацию **в неподходящей обстановке**.

Во избежание такой ситуации позаботьтесь о том, чтобы сообщение дошло до **нужных людей**. Если вы точно не знаете, кто это должен быть, определите всех важных заинтересованных сторон рабочего процесса.



Способы развить навыки взаимодействия у руководителя

1. Контролируйте значительные изменения

Прежде чем приступить к отработке навыков общения в коллективе, позаботьтесь об отсутствии значительных проблем, препятствующих открытому обмену информацией. Все ли чувствуют себя комфортно, разговаривая открыто с коллегами? Нет ли каких-либо факторов, мешающих сотрудникам быть самими собой? Одним из самых ценных ваших достижений в качестве руководителя может быть создание для сотрудников такой атмосферы, в которой они могут быть на работе самими собой (в той степени, в которой они на это готовы).

2. Интересуйтесь мнениями как можно чаще

Если не спрашивать мнения о вашем стиле общения, можно никогда и не узнать, что о нём думают другие.

3. Обеспечьте понимание стилей общения, принятых в коллективе

Точно зная, что удобнее вашим коллегам: видеоконференции или телефонные звонки, утренние совещания или дневные собрания, вы сможете создать для них более комфортную рабочую обстановку.

Важно выяснить следующие моменты:

- К какому хронотипу они себя относят: «жаворонки» или «совы»?
- Предпочитают ли они структурно проработанные совещания или коллективное обсуждение вопросов в свободной форме?
- Как им удобнее формулировать мысли: вслух, с места или на бумаге?
- К какому психотипу они себя относят: интроверты, экстраверты или амбиверты?
- Есть ли у сотрудников чувство локтя по отношению друг к другу, или нужно проводить больше мероприятий по сплочению коллектива?
- В какой форме лучше проводить совещания и ставить задачи, чтобы обеспечивался максимальный импульс к действию?

4. Уделяйте время мероприятиям по сплочению коллектива и преодолению психологических барьеров

Важно находить время для знакомства с коллективом в неформальной обстановке. Вопросы для снятия психологических барьеров помогают понять индивидуальные особенности людей и снизить напряжённость на совещании. Поэтому желательно провести непринуждённую беседу с коллегами, прежде чем погружаться в повестку совещания.

5. Задавайте правильный тон

Помните: то, как вы общаетесь и взаимодействуете с сотрудниками, влияет на всю вашу команду. Именно вы должны задать настрой на открытое рабочее взаимодействие. Как только вы это сделаете, вашему примеру последуют другие.



Шаблон плана обмена информацией

Описание процесса обмена информацией

По какой схеме осуществляется обмен информацией?

Частота

Как часто будет производиться обмен информацией?

Канал

Какой инструмент вы будете для этого использовать? Будет ли обмен информацией вестись в реальном времени или с задержкой по времени?

Аудитория

Кто будет получателем передаваемой информации?

Ответственный

Кто отвечает за распространение передаваемой информации?

Эффективный обмен информацией начинается с соответствующего плана

Чёткая схема обмена информацией помогает отправлять актуальные сообщения в нужное время. Обеспечьте возможность выполнения совместной работы без лишних усилий, наладив своевременный обмен информацией между участниками коллектива. Так ваша команда сможет тратить меньше энергии на организацию работы, и у неё будет больше времени на действительно полезную деятельность.

Главный компонент чёткого взаимодействия — наличие **единого источника** достоверной информации для всего процесса рабочего взаимодействия.

