

Дирижёр гармонии

Как слышать себя в шумном мире
и создавать жизнь, в которую веришь



Сапкина
Елизавета Кирилловна

Елизавета Сапкина

Дирижёр гармонии

«Автор»

2025

Сапкина Е. К.

Дирижёр гармонии / Е. К. Сапкина — «Автор», 2025

«Дирижёр гармонии» — это вдохновляющая книга о том, как обрести влияние, не теряя себя. Через личные истории, упражнения и глубокие вопросы автор ведёт читателя от самоосознания к осознанному лидерству. Эта книга — не про «успешный успех», а про силу честности, доверия и внутренней музыки, которую слышно даже в тишине.

© Сапкина Е. К., 2025

© Автор, 2025

Елизавета Сапкина

Дирижёр гармонии

Введение. Дирижер Гармонии: Станьте Мастером Влияния, Начиная с Себя

Что такое настоящее влияние? Власть над другими или способность вдохновлять, мотивировать и создавать гармонию в своей жизни и в мире вокруг себя?

Долгое время я искала ответы на этот вопрос. Я погружалась в книги, посещала тренинги, пыталась освоить техники убеждения и манипуляции. Но что-то всегда оставалось не так.

Пока однажды я не поняла: путь к истинному влиянию начинается с себя. С самопознания, доверия и умения выражать себя.

Эта книга – приглашение в захватывающее путешествие, в котором вы:

Откроете свои уникальные таланты.

Научитесь строить доверительные отношения.

Освоите искусство слова.

Погрузитесь в мир эмоционального интеллекта.

Раскроете свой лидерский потенциал.

Освоите техники разрешения конфликтов.

Готовы ли вы стать настоящим Дирижером Гармонии, вдохновляя мир вокруг себя? Тогда откройте первую страницу и начните свою трансформацию!

Глава 1. Загляни в Зеркало, чтобы Увидеть Другого: Путь к Истинному Влиянию начинается с себя

В каждой жизни наступает момент, когда мы останавливаемся и задаемся вопросами, которые пронизывают самую суть нашего существования: “Кто я?”, “Куда я иду?”, “Какой след я хочу оставить после себя?” Эти вопросы терзают душу, не дают спать по ночам, заставляют искать ответы в книгах, в беседах с мудрыми людьми, в шуршании осенних листьев под ногами и, конечно же, в глубине собственных переживаний.

Долгое время я искала эти ответы в привычных местах: в карьерном успехе, в громком признании, в шелесте купюр, символизирующих материальное благополучие. Мне казалось, что если я добьюсь всего этого, то автоматически стану счастливой и, безусловно, влиятельной. Смогу изменить мир к лучшему... (Сейчас я вспоминаю это с легкой усмешкой) как же я тогда наивно полагала!

Но однажды, прямо посреди “успешного” карьерного взлета, меня настигло странное чувство... Пустота. Да, у меня было почти все, о чем принято мечтать: престижная должность в

крупной компании, уважение коллег, финансовая стабильность. Но внутри образовалась зияющая, леденящая дыра, которую, казалось, ничем не заполнить. Знаете, как будто ты выиграл гонку, а на финише понял, что бежал не туда.

Именно тогда, словно гром среди ясного неба, меня осенило: я гналась за ложными маяками, подменила истинные ценности мишурой. Я жила чужой жизнью, исполняя роль, написанную не мной.

Тогда я и задумалась о настоящем влиянии. Не о том, которое строится на манипуляциях и использовании других людей как пешек в своей игре (бррр! Даже думать об этом неприятно!), а о том, которое рождается из искреннего желания помочь, вдохновить, поддержать, направить. О влиянии, которое способно изменить мир, начиная с преображения самого себя.

1 стр.

Эта книга – не сборник готовых рецептов “как стать влиятельным за 5 минут”. Это, скорее, приглашение в захватывающее путешествие к центру собственного “Я”. Путешествие, которое поможет отыскать ваши уникальные сильные стороны, осознать глубинные ценности и, наконец, обрести свой собственный, неповторимый голос, способный перевернуть мир!

История из жизни: Как я потеряла свой голос и нашла его заново.

Я всегда была хорошей девочкой. Старалась угодить всем, соответствовать ожиданиям, боялась возражать. В итоге, я заглушила свой собственный голос, перестала понимать, чего хочу на самом деле. На работе я боялась высказывать свое мнение, предлагать новые идеи, опасаясь критики. Я чувствовала себя маленькой и незначительной.

Но однажды, меня пригласили на важную встречу с крупным клиентом. Я должна была представить свой проект. Я ужасно волновалась, заранее готовила шаблонные фразы, чтобы не сказать чего-нибудь “неправильного”. Но в самый ответственный момент, когда начальник передал слово мне, я вдруг почувствовала, что не могу произнести ни слова из заготовленного текста. У меня пересохло во рту, сердце бешено колотилось, и я поняла, что задыхаюсь от фальши.

Тогда я закрыла глаза, сделала глубокий вдох и просто заговорила от сердца. Я рассказала о своей страсти к этому проекту, о своей вере в его успех, о том, как он может помочь клиенту решить его проблемы. И, к моему удивлению, меня слушали с интересом. Мой начальник, который обычно был очень строгим, одобрительно кивал. А клиент, в конце моей презентации, пожал мне руку и сказал: “Я вижу, что вы действительно верите в то, что делаете. И это меня убеждает.”

В тот день я поняла, что самое главное – быть собой. Не бояться высказывать свое мнение, не подстраиваться под других, а говорить от души. Именно тогда я нашла свой настоящий голос и начала по-настоящему влиять на окружающий мир.

Мы поговорим о том, как научиться слышать и понимать других людей, как строить искренние и доверительные отношения, как вдохновлять их на достижение собственных целей. Мы разберем множество практических примеров и действенных техник, которые помогут вам стать более эффективным лидером, более успешным переговорщиком, более чутким слушателем.

2 стр.

Но, пожалуй, самое главное, о чем мы будем говорить – как оставаться человеком в любой ситуации. Как не потерять свою человечность, даже когда мир вокруг кажется жестоким и несправедливым. Ведь именно в этом, я уверена, и заключается секрет подлинного, долгосрочного и позитивного влияния.

Итак, если вы готовы отправиться в это захватывающее путешествие, если вы жаждете раскрыть свой безграничный потенциал и изменить мир к лучшему, то давайте начнем прямо сейчас! Впереди нас ждет множество открытий и удивительных поворотов.

Упражнение: “Мое личное зеркало”.

Пришло время взглянуть вглубь себя! Возьмите свой любимый блокнот, заварите чашечку ароматного чая и найдите тихое, укромное местечко, где вас никто не потревожит.

3 стр.

Потратьте 20-30 минут на то, чтобы максимально честно и откровенно ответить на вопросы, которые мы обсудили в этой главе. Не бойтесь углубиться в свои переживания и раскрыть даже те стороны своей личности, которые вы обычно стараетесь скрыть.

Что для меня абсолютно неприемлемо? Что вызывает во мне бурю негодования?

Во что я верю настолько сильно, что готова отстаивать это до последнего?

В какой области я чувствую себя абсолютно уверенно и компетентно? А чего я стараюсь избегать любой ценой?

После завершения упражнения внимательно проанализируйте свои ответы.

Что нового вы узнали о себе?

Какие открытия вас удивили, а какие подтвердили ваши давние подозрения?

Какие выводы вы можете сделать на основе полученной информации? Как это поможет вам стать более влиятельным человеком?

И вот, вооружившись результатами этой внутренней инспекции, я села за свой любимый письменный стол, окруженная книгами и ароматом свежесваренного кофе. Казалось, я только что заново познакомилась с собой. Знала, чего хочу, чего категорически не приемлю, что мне удастся лучше всего, а где я, мягко говоря, не блистаю.

В этот раз, анализируя ответы, меня поразила одна простая, но очень важная вещь: связь между моими ценностями и моим влиянием. Я вдруг осознала, что все мои попытки влиять на людей были безуспешными, пока я не начала жить в соответствии со своими глубинными убеждениями. Пока я пыталась соответствовать чужим ожиданиям, я была фальшивой, неуверенной в себе и, как следствие, не могла убедить других в своей правоте.

Как только я начала действовать в соответствии со своими ценностями, мои слова приобрели силу и убедительность. Люди почувствовали мою искренность и начали доверять мне. Именно тогда я поняла, что настоящее влияние – это не про манипуляции и техники, а про целостность и соответствие между внутренним и внешним.

4 стр.

Вспоминаю случай с моей коллегой, Еленой. Она работала аналитиком в нашем банке. Елена была очень компетентной, отлично разбиралась в цифрах и умела делать глубокий анализ данных. Но она была очень скромной и неуверенной в себе. На совещаниях она часто молчала, боялась высказывать свое мнение, даже если знала, что права. Она считала, что ее идеи недостаточно хороши и что ее могут раскритиковать.

Из-за этого ее талант оставался незамеченным, а ее ценные аналитические выводы не доходили до руководства. Она чувствовала себя недооцененной и демотивированной.

Но однажды, Елена решила изменить ситуацию. Она поняла, что ей нужно перестать бояться и начать высказывать свое мнение. Она начала готовиться к совещаниям более тщательно, собирать больше доказательств в пользу своих идей и тренироваться в их презентации.

На следующем совещании она пересилила себя и высказала свое мнение по одному важному вопросу. К ее удивлению, ее выслушали с интересом, ее доводы показались убедительными, и ее предложение было принято.

Этот небольшой успех придал Елене уверенности в себе. Она начала чаще высказывать свое мнение на совещаниях, делиться своими идеями и знаниями. И постепенно, ее влияние в команде стало расти. Ее начали уважать за ее аналитические способности и умение находить нестандартные решения.

Вскоре Елену повысили в должности, и она стала руководителем аналитического отдела. Она смогла создать команду, в которой каждый сотрудник чувствовал себя ценным и важным, где каждый мог свободно высказывать свое мнение и делиться своими идеями.

Этот случай с Еленой показал мне, что влияние – это не только про навыки коммуникации и убеждения, но и про уверенность в себе, про веру в свои знания и способности, про готовность делиться своими идеями с другими, даже если есть риск быть раскритикованным.

5 стр.

Глава 2. Доверие – Ключ к Влиянию: Строим Мосты, а Не Стены

Итак, друзья, мы заглянули вглубь себя, разобрались со своими ценностями, убеждениями и “тараканами” (надеюсь, вы уже подружились со своими внутренними демонами!). Мы даже попытались расслышать “симфонию сердца” в голосах других людей, практикуя осознанное слушание. Но что дальше? Как перейти от простого понимания к построению прочных и доверительных отношений, которые станут фундаментом для настоящего, позитивного влияния?

Знаете, это как научиться читать ноты, но так и не сыграть ни одной мелодии. Теория хороша, но без практики она мертва. И практика в нашем случае – это построение доверия.

Ответ прост, но не всегда очевиден: раппорт и доверие. Эти два понятия – словно два крыла, позволяющие нам взлететь ввысь, над барьерами непонимания и предубеждений. Без

них любое наше усилие повлиять на другого человека обречено на провал. Это как пытаться построить дом на песке – рано или поздно он рухнет под тяжестью времени и обстоятельств.

Я убедилась в этом на собственном опыте, когда пыталась убедить своего начальника в необходимости внедрения нового проекта. Я подготовила блестящую презентацию, собрала кучу статистики, привела аргументы, которые казались мне неопровержимыми. Но мой начальник слушал меня с каменным лицом и в конце сказал: “Спасибо, очень интересно, но мы пока не готовы”.

Только потом я поняла, что моя ошибка была в том, что я не построила доверительные отношения с моим начальником. Я не пыталась понять его точку зрения, его опасения, его приоритеты. Я просто пыталась навязать ему свою идею, не учитывая его интересы.

Этот случай стал для меня хорошим уроком. Я поняла, что прежде чем пытаться влиять на кого-то, нужно сначала заслужить его доверие. А доверие – это не то, что можно купить или получить в подарок. Его нужно завоевывать, шаг за шагом, своими словами и поступками.

6 стр.

Что же такое этот загадочный раппорт и как его установить? Если говорить простым языком, раппорт – это состояние взаимопонимания, гармонии и эмоциональной связи между двумя людьми. Это когда вы чувствуете, что с человеком “на одной волне”, когда вам легко и комфортно общаться, когда вы понимаете друг друга с полуслова. Это не какая-то мистическая сила, а вполне конкретный набор техник и приемов, которые можно освоить и применять на практике.

История из жизни: Недавно я познакомилась с одной женщиной на конференции. Она была очень интересным спикером, но после ее выступления ко мне подошла коллега и сказала: “Что-то в ней не так. Вроде говорит правильные вещи, но ей не веришь”. Я задумалась над этим и поняла, что моя коллега почувствовала отсутствие раппорта. Спикер говорила очень сухо, формально, без эмоций. Она не установила эмоциональную связь с аудиторией, поэтому ее слова не затронули сердца слушателей.

Одним из самых эффективных способов установления раппорта является подстройка. Это умение адаптироваться к поведению, языку тела и манере речи вашего собеседника. Наблюдайте за его позой, тембром голоса, скоростью речи, используемыми словами и фразами. И постепенно, ненавязчиво, начните отражать эти элементы в своем собственном поведении.

Не стоит копировать человека, как попугай. Это может вызвать лишь раздражение и отторжение. Важно делать это деликатно и естественно, чтобы создать ощущение общности и взаимопонимания.

Практический совет: Чтобы подстройка выглядела естественно, начните с малого. Например, если ваш собеседник говорит медленно и спокойно, попробуйте немного замедлить свой темп речи. Если он использует много профессиональных терминов, попробуйте включить их в свою речь. Главное – не переусердствовать и не делать это слишком явно.

Другая мощная техника – отражение. Это умение повторять, перефразировать или обобщать слова вашего собеседника, чтобы показать ему, что вы внимательно его слушаете и понимаете. Например, если он говорит: “Я очень расстроен из-за этой ситуации”, вы можете ответить: “Я вижу, что это действительно сильно вас огорчило”. Этот прием помогает создать

ощущение, что вы действительно слышите и понимаете чувства и переживания другого человека. Он чувствует, что его слова не просто пролетают мимо ушей, а находят отклик в вашей душе.

7 стр.

История из жизни: Однажды я участвовала в переговорах с очень сложным клиентом. Он был постоянно недоволен, критиковал все наши предложения и вообще вел себя очень агрессивно. Я чувствовала, что мы не можем найти с ним общий язык и переговоры зашли в тупик. Тогда я решила использовать технику отражения. Я начала повторять его слова, перефразировать его фразы и показывать ему, что я понимаю его чувства и опасения. К моему удивлению, это сработало. Клиент стал более спокойным и разговорчивым, и мы смогли найти компромиссное решение.

И, наконец, третий важный элемент – создание общих точек соприкосновения. Постарайтесь найти то, что объединяет вас с вашим собеседником. Общие интересы, ценности, взгляды на жизнь, опыт работы, хобби – все это может стать прочным фундаментом для построения доверительных отношений.

Помните, что люди тянутся к тем, кто похож на них. Кто разделяет их взгляды, кто понимает их проблемы, кто говорит с ними на одном языке. Поэтому, чем больше общих точек соприкосновения вы найдете, тем легче вам будет установить раппорт и завоевать доверие.

А вот и еще одна история из жизни: У меня есть подруга, которая работает HR-менеджером. Она часто жалуется на то, что ей сложно находить общий язык с кандидатами на технические должности. Она говорит, что не понимает их профессиональный сленг и их увлечения. Я посоветовала ей почитать статьи о программировании и сходить на пару IT-конференций, чтобы лучше понимать интересы своих кандидатов. Она последовала моему совету, и это помогло ей наладить контакт с кандидатами и находить более подходящих людей для работы в компании.

Доверие как основа влияния: как его завоевать и поддерживать? Доверие – это клей, который скрепляет любые отношения, будь то личные или деловые. Без доверия невозможно построить прочный фундамент для влияния. Люди не будут слушать вас, не будут следовать за вами, если не верят в вашу честность, искренность и компетентность.

Честность, открытость, последовательность – вот три кита, на которых зиждется доверие. Будьте честны в своих словах и поступках, даже если это не всегда выгодно для вас. Открыто делитесь своими мыслями и чувствами, не скрывайте свои намерения. И будьте последовательны в своих действиях, чтобы люди знали, чего от вас ожидать.

8 стр.

Чтобы показать свою открытость и честность, не бойтесь признавать свои ошибки. Если вы совершили ошибку, признайте ее, извинитесь и сделайте все возможное, чтобы ее исправить. Это покажет людям, что вы не боитесь быть уязвимым и что вы готовы брать на себя ответственность за свои действия.

Помните, что доверие завоевывается годами, а теряется в один миг. Поэтому, относитесь к нему бережно и дорожите им, как самым ценным сокровищем.

И вот, вооруженные этими знаниями, мы готовы к практическому заданию.

Упражнение: “Мост Доверия – своими руками!”

В течение следующей недели превратитесь в строителя мостов! Ваша задача – установить раппорт и укрепить доверие в трех разных ситуациях, где вам предстоит общаться с другими людьми. Выберите ситуации, которые обычно вызывают у вас затруднения, или в которых вам особенно важно установить контакт (например, разговор с раздраженным клиентом, общение с новым коллегой, просьба о помощи у начальника).

После каждого общения проведите детальный разбор полетов, ответив на следующие вопросы:

Ситуация под прицелом: Опишите ситуацию максимально подробно. Кто был ваш собеседник? Какова была ваша цель? Какие барьеры стояли на вашем пути?

Инструменты строителя: Какие техники установления раппорта вы использовали (подстройка, отражение, создание общих точек соприкосновения)? Приведите конкретные примеры, что именно вы говорили и делали.

Реакция собеседника: “Зеленый свет” или “Красный”? Как, по вашему мнению, отреагировал ваш собеседник на ваши действия? Какие признаки указывали на то, что раппорт установлен (или не установлен)? Обратите внимание на язык тела, тон голоса, готовность к сотрудничеству.

Самый сложный кирпичик: Что было самым сложным в установлении раппорта в данной ситуации? Возможно, вам было сложно контролировать свои эмоции, найти общие темы для разговора, или правильно интерпретировать невербальные сигналы.

9 стр.

Улучшаем проект: Что вы можете сделать в следующий раз, чтобы установить раппорт более эффективно? Какие новые техники вы хотите попробовать? Какие ошибки вы хотите избежать?

Мои выводы о строительстве мостов: Какие выводы вы можете сделать о своей способности устанавливать раппорт в целом? Какие сильные стороны вы обнаружили? Какие области требуют дальнейшего развития?

В конце недели проанализируйте все свои ответы. Подумайте, что нового вы узнали о себе, о своих собеседниках, и о том, как работает механизм доверия.

И вот, вы уже держите в руках ключи от замка, за которым скрывается мир доверия и взаимопонимания. Не бойтесь экспериментировать, не стесняйтесь пробовать новые подходы, не опускайте руки, если что-то не получается с первого раза. Ведь каждый шаг на этом пути, каждая маленькая победа – это кирпичик в фундаменте вашего будущего успеха. Теперь в ваших руках – карта к сердцам других людей. Не бойтесь исследовать неизведанное, прокладывать новые маршруты. Помните, даже самый хрупкий мостик доверия, построенный с искренностью, прочнее любой неприступной крепости. Вперед, к новым вершинам взаимопонимания!

И в заключение, хочу поделиться с вами одной мудрой мыслью: Доверие – это не то, что можно требовать от других. Это то, что нужно заслужить своим отношением к людям, своими словами и поступками. Если вы хотите, чтобы вам доверяли, будьте достойны доверия.

10 стр.

Итак, друзья мои, мы возвели прочные мосты доверия, научились слушать сердцем и понимать язык души. Теперь пришло время научиться говорить так, чтобы вас слушали, слышали и, главное, хотели следовать за вами.

Ведь, как сказал один мудрец, слово – это серебро, а молчание – золото. Но иногда слово может быть дороже золота, если оно сказано вовремя, в нужном месте и с правильным настроением.

Вспомните, как часто мы произносим слова, не задумываясь об их силе и последствиях. Мы говорим то, что думаем, не обращая внимания на то, как это может повлиять на наших собеседников. Мы спорим, доказываем свою правоту, пытаемся переубедить других, не слушая их аргументы. И в результате, вместо того, чтобы строить мосты, мы возводим стены.

Я сама много раз попадала в такие ситуации. Я была уверена в своей правоте, пыталась доказать свою точку зрения любыми способами, и в итоге только портила отношения с людьми. Я не понимала, что самое главное – не просто говорить, а говорить так, чтобы вас услышали.

Искусство слова – это не про красивые фразы и сложные обороты речи. Это про умение выражать свои мысли четко, ясно и убедительно, с учетом интересов и потребностей ваших собеседников. Это про умение слушать и слышать, понимать и сочувствовать, находить общий язык и строить доверительные отношения.

Представьте себе оркестр. Каждый инструмент играет свою партию, но только вместе они создают гармоничную симфонию. Так и в искусстве слова, каждый элемент – активное слушание, конструктивная обратная связь, невербальная коммуникация – играет свою роль, создавая мощную симфонию влияния.

Давайте рассмотрим ключевые элементы, которые помогут нам дирижировать этой симфонией и превратить обычный разговор в настоящий шедевр:

Глава 3. Искусство Слова: Превращаем Разговор в Шедевр, а Влияние – в Гармонию

11 стр.

Активное слушание: Когда ушки слушают, а сердце слышит.

Мы уже говорили о важности обратной связи, но давайте углубимся в тему активного слушания. Это не просто вежливое молчание, а искреннее желание понять другого человека. Это умение слышать не только слова, но и чувства, страхи и надежды, стоящие за ними. Это умение читать между строк и улавливать то, что не было сказано вслух.

История из жизни: Однажды я была свидетелем очень напряженного разговора между двумя коллегами. Они спорили из-за распределения обязанностей по одному проекту. Каждый настаивал на своем, никто не хотел уступать. Я видела, что они оба очень расстроены и раздражены. Тогда я предложила им сделать перерыв и просто выслушать друг друга. Я попросила их не перебивать, не критиковать, а просто дать возможность каждому высказать свою точку

зрения. К моему удивлению, это сработало. Когда они оба выговорились, они успокоились и смогли найти компромиссное решение.

Активное слушание требует:

Присутствия здесь и сейчас: Отключите телефон, забудьте о своих проблемах и полностью сосредоточьтесь на говорящем. Смотрите ему в глаза, кивайте головой и демонстрируйте свою заинтересованность.

Эмпатии: Попробуйте увидеть мир глазами говорящего, почувствовать его эмоции. Представьте себя на его месте и подумайте, что бы вы чувствовали в такой ситуации.

Открытых вопросов: Задавайте вопросы, которые требуют развернутых ответов и стимулируют говорящего к размышлению. Вместо того, чтобы спрашивать “Вам нравится этот проект?”, спросите “Что вам больше всего нравится в этом проекте?”.

Перефразирования: Повторяйте своими словами то, что услышали, чтобы убедиться, что вы правильно поняли. Например, если ваш собеседник говорит “Я очень недоволен работой команды”, вы можете ответить “Я правильно понимаю, что вы обеспокоены тем, как команда выполняет свою работу?”.

Поддержки и поощрения: Кивайте головой, улыбайтесь и используйте слова поддержки, чтобы показать, что вы внимательно слушаете и сопереживаете.

12 стр.

2. Конструктивная обратная связь: Помогаем расти, а не обрушиваем критикой.

Обратная связь – это ценный инструмент, который помогает нам и другим расти и развиваться. Но, к сожалению, часто обратная связь превращается в критику, которая только ранит и демотивирует. Чтобы обратная связь была конструктивной, она должна быть:

Конкретной: Не говорите “Вы плохо работаете”, говорите “В вашем отчете не хватает конкретных данных и примеров”.

Объективной: Описывайте факты, а не свои чувства и эмоции. Вместо того, чтобы говорить “Я недоволен вашей работой”, скажите “Я заметил, что вы опоздали на три встречи на этой неделе”.

Позитивной: Начинайте и заканчивайте обратную связь с позитивных моментов. Подчеркните сильные стороны человека и его достижения.

Направленной на будущее: Сосредоточьтесь на том, что можно сделать в будущем, чтобы улучшить ситуацию. Предлагайте конкретные решения и поддержку.

История из жизни: Однажды я получила очень жесткую обратную связь от своего начальника. Он раскритиковал меня за все, что только можно было. Я была в шоке и чуть не расплакалась. Я чувствовала себя униженной и демотивированной. Но потом я успокоилась и решила проанализировать его слова. Я поняла, что он был прав во многом, но его подача была совер-

шенно неправильной. С тех пор я стараюсь давать обратную связь своим подчиненным таким образом, чтобы она помогала им расти, а не уничтожала их.

Именно тогда я поняла, как важно разделять конструктивную критику и простое “вымещение негатива”. Конструктивная критика – это как скальпель хирурга: она может быть болезненной, но в конечном итоге помогает исцелиться и стать лучше. А вот простое “вымещение” – это как удар кувалдой: разрушает, но ничего не созидает.

И теперь, когда мне нужно дать обратную связь, я стараюсь придерживаться нескольких простых, но эффективных правил:

13 стр.

Начинайте с позитива: Найдите что-то хорошее, что можно отметить в работе человека. Даже если ситуация сложная, всегда можно найти что-то, за что можно похвалить. Это поможет создать позитивный настрой и показать человеку, что вы цените его вклад.

Будьте конкретны: Избегайте общих фраз, таких как “Вы плохо работаете”. Вместо этого, укажите на конкретные примеры, которые вызывают у вас беспокойство. Например, “Я заметила, что в отчете, который вы представили, не хватает данных за третий квартал”.

Говорите о фактах, а не о своих чувствах: Вместо “Мне кажется, вы не стараетесь”, скажите “Я вижу, что вы пропустили дедлайн по этому проекту”.

Предлагайте решения: Не просто указывайте на недостатки, но и предлагайте конкретные способы их исправления. Спросите, чем вы можете помочь, предложите свою поддержку.

Фокусируйтесь на будущем: Обратная связь должна быть направлена на улучшение результатов в будущем, а не на то, чтобы копаться в прошлом. Спросите человека, какие шаги он собирается предпринять, чтобы исправить ситуацию.

Пример: Представьте, что вам нужно дать обратную связь сотруднику, который часто опаздывает на встречи. Вместо того, чтобы сказать: “Вы постоянно опаздываете, вы не уважаете нас!”, вы можете сказать: “Иван, я ценю ваш вклад в нашу команду. Но я заметила, что вы часто опаздываете на наши утренние совещания. Это мешает нам эффективно работать и тратит наше общее время. Как вы думаете, что можно сделать, чтобы решить эту проблему?”

Такой подход помогает не только улучшить результаты работы, но и сохранить хорошие отношения с сотрудником. Ведь, как гласит народная мудрость: “Неважно, что ты говоришь, важно – как ты говоришь”.

3. Невербальная коммуникация: Танец души без слов.

Помните, как мы говорили о том, что люди часто оценивают нас по первому впечатлению? Так вот, большая часть этого впечатления формируется не словами, а тем, что мы делаем, как мы выглядим и как себя чувствуем. Невербальная коммуникация – это наш немой язык, который говорит гораздо больше, чем мы можем себе представить. Это как танец души, который разворачивается перед глазами наших собеседников.

На самом деле, исследования показывают, что слова составляют лишь небольшую часть нашего общения. Гораздо больше информации мы передаем через язык тела, жесты, мимику, тон голоса и даже запах!

14 стр.

Практический совет: Чтобы понять, что на самом деле чувствует ваш собеседник, обращайте внимание на его невербальные сигналы. Если его слова расходятся с его жестами, верьте жестам. Например, если человек говорит “Я очень рад вас видеть”, но при этом скрещивает руки на груди и избегает зрительного контакта, скорее всего, он не испытывает тех эмоций, которые озвучивает.

Давайте разберем основные элементы невербальной коммуникации, которые помогут вам “читать” людей, как открытую книгу, и использовать свой язык тела для достижения своих целей.

Язык тела: Поза, осанка, движения тела – все это говорит о нашем настроении, уверенности в себе и отношении к собеседнику. Например, открытая поза (расслабленные плечи, раскрытые ладони) свидетельствует об открытости и готовности к общению, а закрытая поза (скрещенные руки, сгорбленная спина) – о защите и недоверии.

Жесты: Жесты – это движения рук, которые дополняют наши слова и помогают выразить наши мысли и чувства. Например, кивок головой означает согласие, а покачивание головой – несогласие. Важно помнить, что жесты могут иметь разное значение в разных культурах, поэтому нужно быть осторожным, чтобы не попасть в неловкое положение.

Мимика: Выражение лица – это самый мощный инструмент невербальной коммуникации. Мимика может рассказать о наших эмоциях больше, чем любые слова. Улыбка выражает радость, нахмуренные брови – недовольство, а приподнятые брови – удивление.

Тон голоса: Тон голоса может передавать самые разные эмоции: от радости и восхищения до гнева и презрения. Например, громкий и резкий тон голоса может свидетельствовать о гневе, а тихий и спокойный тон – о спокойствии и уверенности.

История из жизни: Когда я работала в банке, мне часто приходилось общаться с VIP-клиентами. Однажды я заметила, что один из наших клиентов всегда выглядел очень напряженным, когда приходил в офис.

15 стр.

Он избегал зрительного контакта, скрещивал руки на груди и говорил очень быстро и нервно. Я поняла, что что-то не так, и решила поговорить с ним. Оказалось, что он переживал из-за финансовых трудностей. Я выслушала его, посочувствовала ему и предложила ему помощь в решении его проблем. После этого он расслабился, стал более открытым и начал доверять мне.

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.