Не откладывайте

«Однажды наша фирма упустила очень выгодных клиентов: мы потратили несколько недель, разрабатывая для них проект магазина, но в последний момент представители заказчика отказались от сотрудничества, — рассказывает дизайнер Олег Муратов. — Времени и сил в эскиз было вложено огромное количество, и мы с коллегами долго не решались сообщить об этом боссу. Два дня спустя после переговоров начальник сам решил узнать, как у нас дела. Когда он услышал о случившемся, заперся на целый день в своем кабинете. Под вечер вышел оттуда с приказом об увольнении моего коллеги, который вел проект. Единственное, что сказал ему босс, было: «Надо было сообщить мне сразу».

Поэтому первое правило таково: не тяните с признанием. Сообщить новость нужно своевременно. Это не та ситуация, когда нужно выиграть время, поскольку длительное молчание только усилит гнев руководителя. К тому же чем раньше вы сообщите о случившемся, тем больше шансов будет все исправить или хотя бы минимизировать убытки.

Сохраняйте спокойствие

Но не тянуть с объяснением вовсе не означает стремглав нестись к шефу с докладом о коллапсе. Прежде всего человека необходимо подготовить. Не стоит говорить об упущенном тендере между делом — лучше предупредить начальника заранее с классической формулировкой: «У меня для вас плохие новости». Но избегайте крайностей: не нужно извиняться и заниматься словесным самобичеванием в течение десяти минут, прежде чем сообщить новость.

«Помню, мы организовывали корпоративный праздник. Действие происходило в парке, где беседки должны были быть украшены синими лентами, — рассказывает event-менеджер Елена Данилова. — За десять минут до начала ко мне подбежала моя помощница. Вид у нее был жуткий: язык заплетался, голос дрожал. Она что-то лепетала про „трагедию“, но понять ее было невозможно. Я тут же занервничала, представив себе тысячу катастроф: артисты отказались приехать, еда не готова и т. д. Помощница тем временем говорила только „это кошмар“ и „простите меня, пожалуйста“. Наконец мне удалось вытянуть из нее, что, собственно, случилось: оказывается, вместо синих лент нам привезли белые. Проблема и яйца выеденного не стоила!»

Чего нельзя говорить ни в коем случае, так это фраз типа «только не волнуйтесь». Такие формулировки нервируют человека и способны раньше времени заставить паниковать кого угодно.

«Но и не нужно делать заискивающий вид и пытаться сгладить негативную информацию пряничным поведением, — советует психолог-консультант центра „Навигатор“ Надежда Кузьмина. — Это только вызовет отторжение — человек почувствует неискренность. Плохие новости лучше сообщать спокойно, лаконично, глядя собеседнику в глаза. Не пытайтесь оправдываться».

Доносить до руководства плохие известия по электронной почте или SMS-сообщениями можно только в самом крайнем случае, когда нет никакой альтернативы, поскольку визуальный контакт и ваше личное присутствие чрезвычайно важны, как бы вам ни было страшно. К тому же, сообщив новость письменно, вы лишитесь возможности оперативно ответить на вопросы шефа.

«Место и время всегда очень важны, — считает Надежда Кузьмина. — Конечно, может произойти всякое, и в случае форс-мажора вам придется сообщить о проблеме немедленно. Но есть вещи, которые могут подождать до следующего утра. Тогда действительно лучше не торопиться: это даст вам время отойти от стресса, пережить его, подумать над решением проблемы и заодно подготовиться эмоционально к непростому разговору».

Только не затягивайте с объяснением. Нужно проанализировать собственные страхи, осознать их и постараться преодолеть, иначе вы столкнетесь с еще большими проблемами.

Владейте информацией

Также постарайтесь заранее продумать все вопросы, которые могут возникнуть у начальника. Чем более полной информацией вы располагаете, тем проще будет решить проблему.

Отвечайте на все вопросы прямо и не увиливая. Если неприятность произошла по вине

конкретного человека, не стоит пытаться обезличить проблему, чтобы спасти от наказания коллегу или отдел. Помните, что вы рискуете доверием начальника. Если к и без того серьезной проблеме прибавится еще и ваша неискренность, шеф вряд ли скажет вам спасибо. К тому же, получив информацию в искаженном виде, он может неправильно понять ситуацию и в итоге накажет невиновного.

Предложите решение

Понятно, что неожиданное известие может стать шоком для неподготовленного человека, независимо от того, какую должность он занимает. Ваша задача в данной ситуации — не бессмысленно сокрушаться, а, во-первых, изложить свой анализ проблемы и, во-вторых, сформулировать хотя бы какое-то позитивное решение проблемы. Это создаст ощущение спокойствия у собеседника.

Не оставляйте человека с проблемой один на один. Если часть вины за случившееся лежит на вас, ваша прямая обязанность — предложить начальнику варианты решения проблемы. «Умейте признавать свои ошибки, — говорит Надежда Кузьмина. — Падать в ноги и рвать на себе волосы не стоит: такое поведение только разозлит собеседника. Сознайтесь в проступке и обязательно предложите решение по выходу из сложившейся ситуации. Хорошо, если их будет несколько».

Однако даже если вы непричастны к произошедшему и прокол произошел по вине коллег или самого босса, не стоит бросать их в трудной ситуации. Предложите свою помощь — шеф останется вам благодарен.

Карьерный совет дня

Готовьтесь к разговору заранее

Если ситуация не форс-мажорная и время терпит, потратьте день на то, чтобы подготовиться к неприятной беседе с боссом. Так вы сможете выбрать оптимальный формат сообщения новости и продумать заранее все ответы на вопросы.

Источник: Job.tltnews.ru