5 błędów komunikacyjnych, które popełniają menedżerowie

Negocjacje i komunikacja | Artykuły / Katarzyna Klimek-Michno

To, jak postrzegamy szefów, zależy w znacznym stopniu od komunikatów, które wysyłają oni swoim pracownikom.

TREŚĆ ARTYKUŁU:

Za słowami idą konkretne postawy i zachowania. Niestety, komunikacja w firmach nieraz szwankuje i na nic się zda intranet czy integracyjna impreza, jeśli wiele do życzenie pozostawia codzienny przepływ informacji i sposób rozmowy na linii przełożony – podwładny. Sprawdź, czy spotykasz się z którymś z poniższych komunikatów.

Komunikat-widmo

Słowa padają, ale niewiele z nich wynika. Komunikat jest, ale tak jakby go nie było. Szef wydaje polecenie służbowe, nie do końca jednak wiadomo, o co chodzi. **Zero konkretów, jasnych wytycznych, ciągle zmieniające się wskazówki czy deadline`y**. Ogólnikowość w rozmowie albo obietnice bez pokrycia. Tymczasem wielokrotna zmiana zdania i wysyłanie sprzecznych komunikatów może tylko utrudniać pracę i demobilizować do działania.

– *Lubię mieć jasne sytuacje, wiedzieć, czego się ode mnie oczekuje, bo to ułatwia już samą realizację zadania. Mój szef mówił, co mam zrobić, ale bardzo lakonicznie, zdawkowo. Gdy jego słowa trzeba było przełożyć na praktykę, to okazywało się, że albo jego wizja była bardzo mglista albo zupełnie nieprzystająca do realiów. To działało na mnie bardzo frustrująco* – opowiada Ewa, zajmująca się social media.

Komunikat-atak

Zamiast konstruktywnej krytyki i merytorycznych wskazówek, pojawia się wyłącznie **wytykanie błędów**, narzekanie i obwinianie pracownika lub cały zespół. Jeśli takie sytuacje systematycznie powtarzają się, to dowód nie tylko na słabą komunikację i niekonsekwentny przepływ informacji, ale również na niezbyt kompetentny styl zarządzania.

Komunikat-unik

„Tak, tak, pamiętam", „Tak, tak, pomyślę o tym", „Tak, tak, zastanowimy się nad tym", „Tak, tak, porozmawiamy o tym później". Tego typu **komunikaty rzucane pośpiesznie i wymijająco** niosą zapowiedź jakichś konkretnych działań, ale w efekcie czasem okazują się zwykłym unikiem i ucieczką od trudnych rozmów czy niezręcznych dla menedżera pytań, np. o nasz dalszy rozwój, oczekiwania wobec firmy itd. Komunikację potrafią burzyć również uniki, polegające na niepodejmowaniu rozmowy z pracownikiem, którego dany problem dotyczy, a opowiadanie o nim innym osobom. O kiepskim przepływie informacji świadczy również dowiadywanie się zespołu o jakichś zmianach nie od bezpośredniego przełożonego, a od osób trzecich.

– *O niektórych sprawach słyszeliśmy od ludzi z sąsiedniego działu, a nie od naszego przełożonego* – wspomina Karolina, zajmująca się promocją.

Komunikat–bomba emocji

Uszczypliwości, złośliwości, krytyka, zdenerwowanie, irytacja – w słowach szefów może pomieścić się naprawdę wiele emocji. Szef to też człowiek, ale jeśli to emocje zwykle biorą górę i poza nimi nie starcza już miejsca na wyważony, konstruktywny dialog – nie łudźmy się, że taki styl komunikacji przyczyni się do przyjaznej atmosfery i przyniesie pozytywne rezultaty.

Komunikat–intryga

W tym wypadku trudno mówić o jakimkolwiek profesjonalizmie. Komentarze, opinie czy polecenia, mające docelowo skłócić ze sobą podwładnych czy innych menedżerów, **„podkręcić" rywalizację**, uzyskać jakieś informacje o pracowniku, by potem je przeciwko niemu wykorzystać – to wszystko jest przejawem niezdrowej komunikacji i może być poważną przyczyną rozważań o zmianie pracy.

Źródło: www.pracuj.pl