Cechy komunikacyjne dobrego pracownika (cz.1)

Kategoria: Styl życia
Opublikowano: wtorek, 15, luty 2011 00:00
Odsłony: 4697

"Nie jest tajemnicą, że jedną z najważniejszych cech pracownika, bez względu na rodzaj wykonywanej pracy, jest umiejętność komunikacji.

W wyniku przeprowadzonych w ponad 100 przedsiębiorstwach badaniach, stwierdzono, że najbardziej pożądaną cechą są zdolności komunikacyjne.

Z definicji komunikacja (z łac. communicare = dzielić się) jest dwustronnym procesem, polegającym na dzieleniu się informacją, który wymaga zarówno słuchania, jak i mówienia, bądź też użycia wizualnych symboli powodujących znaczenie u słuchacza. Dobry pracownik powinien potrafić w sposób jasny i klarowny porozumiewać się z innymi osobami zarówno wewnątrz organizacji, jak i poza nią, podczas negocjacji z klientami, dostawcami lub konkurencją. Wymiana informacji jest bowiem najważniejszym procesem, napędzającym każdą organizację.

Jakie więc cechy powinien posiadać "dobry" pracownik, poprawnie wykonujący swoje zadania i odnoszący sukcesy w pracy? Należy zrozumieć, że komunikowanie się nie jest tylko naturalną umiejętnością. Wiedzę o niej należy szlifować i uaktualniać, bowiem cały czas powstają i rozwijają się nowe narzędzia komunikacji, usprawniające ten proces.

Do najbardziej efektywnych sposobów komunikacji należą:

- metoda twarzą w twarz – użyteczna w bezpośrednim zarządzaniu jako naczelna metoda komunikacji,
- zatrudnienie specjalistów ds. komunikacji – zarówno na początku, jak i końcu danego procesu; pomaga zidentyfikować informacje, dostarczyć je w odpowiedni sposób do docelowych odbiorców i uzyskać od nich informacje zwrotne,
- wyjaśnienie załodze zasad – zapoznanie zespołu z zasadami efektywnej komunikacji i wspólne opracowanie schematu przekazywania informacji,
- określenie i ogłoszenie pozytywnych zmian – dotyczy tego rodzaju zmian, które będą rezultatem właściwej komunikacji,
- koordynowanie czasu komunikacji z personelem w różnych zespołach celu uniknięcia demoralizujących plotek rozsiewanych przed formalnym oświadczeniem,
- brak spekulacji – metoda ta prowadzi do zmniejszenia niepewności wśród personelu,
- zapewnianie ludziom wystarczającej ilości czasu na wypowiedź – istotne jest jej stosowanie bez względu na poruszane kwestie, zezwolenie na swobodne wyrażanie opinii,
- komunikowanie się z zespołem w sposób jasny, uczciwy i konsekwentny: nie unikanie drażliwych tematów, stawianie wszystkich problemów otwarcie, przekazywanie informacji powinno być maksymalnie uproszczone i łatwe do zapamiętania,
- tworzenie nowych nośników komunikacji,
- tworzenie komórek komunikacji wewnętrznej,
- struktury partycypacyjne: grupy dyskusyjne, spotkania oceniające, koła jakości, grupy postępu.

Jakich rad można zatem udzielić osobie, która pragnie rozwinąć swoje umiejętności komunikacyjne?

Beata Kozyra daje trzy główne: naucz się słuchać, naucz się mówić i zminimalizuj negatywne postawy. Dobry pracownik winien zatem koncentrować się na mówiącym (nawiązując przy tym kontakt wzrokowy). Powinien być otwarty na nowe rozwiązania i nastawiony pozytywnie do problemów. Ważnym jest stworzenie dobrego klimatu – odrobina profesjonalnego dowcipu nie zaszkodzi a

Phoca PDF

niewerbalne potwierdzenia pozwolą komunikującym się poczuć się swobodniej. Warto pamiętać o opanowaniu i cierpliwości. Robienie notatek i wyrażanie własnego zdania w kontaktach biznesowych świadczy o profesjonalizmie i zaangażowaniu w negocjacje. Jeżeli chodzi o wyrażanie własnych myśli to przede wszystkim trzeba wiedzieć co chcemy przekazać. Rozmowa musi być rzeczowa, dlatego warto szybko przechodzić do sedna, w czym pomogą jasne, przemyślane i konkretne wypowiedzi. Jeśli rozmowa ma przynieść efekty, to trzeba być w niej autentycznym. Emocje (kontrolowane) i mowa ciała również są istotną częścią komunikacji, świadczą bowiem o zaangażowaniu rozmówcy.

Aby komunikacja była udana, należy przestrzegać kilku niezbędnych reguł. Jedną z nich jest uprzejmość, która zakłada mówienie poprawnym językiem i aktywne słuchanie. Należy również wykonywać swoje role – w przypadku pracownika chodzi tu oczywiście o wypełnianie roli zawodowej. Sama treść komunikatu powinna być odpowiednio uargumentowana, pozostawać w zgodzie z tematem rozmowy. Konstruktywna krytyka jest zawsze mile widziana. Mówić należy na temat, asertywnie, ale bez naruszania praw drugiej osoby. W rozmowach należy również okazywać zaufanie i czuć się swobodnie, zachowując przy tym właściwy poziom dominacji/uległości wynikający ze stanowiska. Aby coś osiągnąć, należy w siebie wierzyć. Mieć o sobie dobre mniemanie i potwierdzać wzajemnie swoje wypowiedzi. Mówić w sposób zrozumiały i pracować na empatią.

Źródło: www.timecamp.pl

Phoca PDF