

Słowa mają moc. Szczególnie kiedy wypowiada je przełożony. Źle dobrane, mogą na dobre zdemotywowować pracownika. Poniżej zdania, które lepiej wyrzucić ze swojego słownika.

Odpowiedzialny przełożony uważa na to, co i jak mówi podwładnym. Nie pozwala sobie na brak wyczucia, nawet (a może zwłaszcza wtedy), kiedy działa w stresie, pod dużą presją czasu. Tym bardziej, że źle dobrane słowa, mogą być opacznie zrozumiane.

- Motywacja w pracy to bardzo często składowa wielu czynników. Jednym z nich niewątpliwie jest stosunek szefa do pracowników. Dlatego pracodawcy powinni szczególnie dbać o to, w jaki sposób rozmawiają z pracownikami – mówi Joanna Żukowsk, ekspert międzynarodowego serwisu rekrutacyjnego MonsterPolska.pl.

„To strata czasu”

Sytuacja: Widzimy, że nasz pracownik zajmuje się czymś, co nie przystaje do aktualnych celów i priorytetów zespołu. Doświadczenie mówi nam, że jego praca jest marnowaniem czasu.

Pracownik słyszy: „Zakładam, że nie wiesz, co robisz. Nie szanuję twoich pomysłów”.

Lepiej: „Opowiedz mi o tym, co robisz?” Zadajemy kolejne pytania w taki sposób, by pracownik uświadomił sobie, że jego pomysł nie przyniesie oczekiwanych efektów. Możemy też powiedzieć, że pracowaliśmy nad czymś podobnym i jakie to miało efekty.

„Prawdopodobnie nie wiesz o tym, ale...”

Sytuacja: Nasz podwładny popełnia błąd, którego mógłby uniknąć, gdyby miał dodatkowe informacje.

Pracownik słyszy: „Ja tu jestem szefem i wiem lepiej”.

Lepiej: Podkreślamy, że błąd jest po naszej stronie: „zapomniałem ci powiedzieć, że...” To ważne, bo wtedy ludzie czują, że są ważni i mają nasze wsparcie.

„Nie mogę ci w tym pomóc”

Sytuacja: Pracownik zadał pytanie albo poprosił o pomoc w zadaniu, które jest poza naszymi kompetencjami albo nie powinno nas zaprzętać.

Pracownik słyszy: „Nie mam ochoty ani czasu pomagać ci, w zdobyciu informacji, których potrzebujesz.”

Lepiej: Jeśli to pytanie skierowane nie do nas, pomagamy podwładnemu w dotarciu do właściwej osoby. Mówimy np. „nie zajmowałem się tym, ale wygląda na to, że to działka Wojciecha. Chciałbym, żebyś z nim porozmawiał, przedstawię cię”.

„Bez obrazy, ale...”

Sytuacja: Pracownik mówi lub robi coś, co uważamy za błędne lub mylące. Najprawdopodobniej wynika

to z jego naiwności i braku wiedzy.

Pracownik słyszy: „Powiedziałeś coś głupiego, więc zaraz cię obrażę”.

Lepiej: To zdanie brzmi niedojrzale i nieprofesjonalnie. Lepiej powiedzieć „nie zgadzam się z tobą” i wytłumaczyć dlaczego. A jeśli pracownik zrobił coś niewłaściwego, trzeba poprosić go na bok i powiedzieć: „rozumiem, dlaczego mogłeś pomyśleć, że to najlepsze rozwiązanie. Następnym razem wolałbym, byś to zrobił w ten sposób”.

„Nieważne, sam się tym zajmę”

Sytuacja: Błąd lub niedoświadczenie pracownika przysparza nam na dłuższą metę więcej pracy. Decydujemy, że lepiej będzie przejąć jego zadanie.

Pracownik słyszy: „Nie ufam ci w tej sprawie i nie chcę poświęcić czasu, by ci wytłumaczyć albo pomóc”.

Lepiej: Można przejąć zadanie podwładnego, ale trzeba obiecać, że potem wyjaśnimy, co poszło nie tak – na przykład: „Nie dałem ci wystarczająco dużo czasu i informacji, byś sobie sam poradził. Przejmę to na razie. Kiedy skończę, porozmawiamy, tak byś umiał w przyszłości zająć się tym sam”.