

Joanna Pawlak-Jęczewska

## Komunikacja w miejscu pracy

Komunikacja w miejscu pracy to zagadnienie bardzo istotne, gdyż wpływa na sukces firmy, wciąż jednak nie zawsze jest dostrzegana i doceniana przez pracodawców i pracowników.

Współczesny i nowoczesny rynek pracy stawia coraz większy nacisk na współpracę, innowacyjność i elastyczność. Świadomi pracodawcy wiedzą, że kompetencje społeczne są niezbędne do skutecznego zarządzania (na przykład projektami), przekazywania informacji, rozwiązywania konfliktów. Od idealnego kandydata do pracy, oprócz kompetencji twardych, oczekują posiadania szeregu umiejętności miękkich. Wiedza, jak skutecznie się komunikować w pracy ma coraz większe znaczenie. Według raportu „Przyszłość edukacji, scenariusze 2046” na pierwszym miejscu w TOP 5 kompetencji przyszłości znajduje się umiejętność współpracy w zespole, która nie jest możliwa bez sprawnej komunikacji. Chcąc utrzymać się na rynku pracy, warto inwestować w stały rozwój wielu umiejętności społecznych, a szczególnie w sprawną komunikację ze współpracownikami.

### *Dlaczego ważna jest komunikacja w pracy?*

Komunikacja w firmie to podstawa, niezależnie od charakteru pracy, jaką zajmuje się przedsiębiorstwo. Dobra komunikacja sprawia, że firma lepiej funkcjonuje, pracownicy słuchają siebie i współpracują, zespoły lepiej się dogadują, a wykonywane zadania są na wysokim poziomie. W przedsiębiorstwach, w których występują problemy np. techniczne czy finansowe, często główną ich przyczyną jest nieprawidłowa komunikacja. Niestety kadra kierownicza, jak i wielu pracowników nie uświadamia sobie istoty i źródła problemu.

Najczęściej w zakładzie pracy występuje komunikacja pozioma. Udział w niej biorą członkowie organizacji znajdujący się na równorzędnych stanowiskach. Natomiast komunikacja z pracownikami odbywa się przy pomocy komunikacji pionowej, czyli takiej, gdzie mamy do czynienia z hierarchią np. komunikat dyirekcji czy zarządu do pracowników niższego rzędu (komunikacja w dół). Komunikacja pionowa może odbywać się w górę (np. list pracowników do dyrekcji). Taka forma na ogół wyrażana jest w sposób formalny, często na piśmie.

Aby komunikacja była prawidłowa na różnych szczeblach, warto stosować się do reguł komunikacji pionowej i poziomej, a także poznać stosowne narzędzia takie jak: regularne zebrania, spotkania zespołów zadaniowych, kontakty indywidualne z pracownikami. W organizacjach warto zwrócić także uwagę na kulturę komunikacji, gdyż nie dotyczy ona tylko tego, co

powiedzieć i komu powiedzieć, ale również jak powiedzieć, by zostać zrozumianym i szanowanym. Kultura osobista przejawia się w różnych sytuacjach, zarówno w pierwszych kontaktach pracodawcy z pracownikiem podczas rozmowy kwalifikacyjnej, jak i w kontaktach pracowników między sobą, w kontaktach z klientami, ale także podczas rozwiązywania trudnych sytuacji.

Poprawna komunikacja interpersonalna ma miejsce wówczas, gdy przekaz nadawcy oddaje jego zamiary, a jednocześnie, gdy odbiorca rozumie ten przekaz zgodnie z oczekiwaniami nadawcy. Do błędów, które stanowią bariery komunikacyjne w miejscu pracy zalicza się między innymi:

- niespójne komunikaty,
- brak informacji zwrotnej,
- nieprecyzyjne oczekiwania lub zakres obowiązków,
- unikanie kontaktów na linii przełożony – pracownik lub pracownik – przełożony,
- niekonstruktywna krytyka,
- nagradzanie ze względów osobistych, a nie merytorycznych,
- brak otwartości na zmiany.

Odpowiednia komunikacja w miejscu pracy jest niezbędna zarówno osobom zarządzającym, które potrzebują jej do skutecznego planowania strategii, kierowania pracą, jak i pracownikom, gdyż otrzymując jasne komunikaty, działają sprawniej i skuteczniej. Prawidłowa komunikacja w miejscu pracy wprowadza porządek do organizacji, który jest niezbędny w realizacji zadań i osiągania celów, a jej brak powoduje opóźnienia, konflikty, błędy w realizowanych zadaniach.

Trzeba pamiętać, że komunikacja prowadzona w sposób umiętny i sprawny decyduje o sukcesie zawodowym i zadowoleniu z wykonywanej pracy, wpływa na polepszenie relacji między ludźmi, na efektywność wprowadzanych zmian, satysfakcję klientów, wizerunek organizacji, jak również samych pracowników.

### **Netografia:**

<https://infuture.institute/raporty/przyszlosc-edukacji/> [dostęp: 29.11.2023]  
<https://kwalifikacje.edu.pl/jak-efektywnie-komunikowac-sie-w-pracy/> [dostęp: 29.11.2023]  
<https://rynekpracy.pl/artykuly/komunikacja-w-firmie-jak-ja-ulepszac> [dostęp: 29.11.2023]

### **Joanna Pawlak-Jęczewska**

Konsultant ds. przedmiotów zawodowych i doradztwa zawodowego w Pomorskim Ośrodku Doskonalenia Nauczycieli w Słupsku.