



三個職場溝通提示

筆者認識不少人做事很優秀，卻不願意擔任管理職位。有些會說更喜歡前線工作，仔細詢問聽到更多是覺得溝通協調工作很困難，薪水又漲不了多少，因此寧可繼續做自己擅長的實務工作。說了這裡，眼利的讀者就會發現這裡把職場的溝通協調都說成不像「實務工作」。事實上，溝通協調順暢時整個團隊的工作效率都會大大提高，是實務而富意義的。在此想跟大家分享三個職場溝通時的小提示：

一、遇到問題時主動匯報

有些人會害怕把工作問題或自己的過錯向上級報告時會招來麻煩，寧可假裝看不見或等待被發現時再處理。當下屬出現隱瞞工作問題時，主管應先放下不悅的心情，千萬別人身攻擊，要以完成工作目標為大前提，了解下屬不願如實匯報背後的成因及想清楚解決方案。而向上級匯報問題時只要把狀況簡單而清晰地呈現即可，不用帶情緒去指控別人，其實很多時候上司會生氣並不是因為下屬犯錯，而是下屬報告問題時沒有先思考如何去處理，因此，匯報重點應放在釐清問題的核心並主動提供一至兩個可行的解決方法供上司選擇。

二、確認工作項目內容

高級主管日理萬機，一般無法清晰給出可立即執行的工作指示，因此中層管理者的主要任務是把抽象的目標化成具體可執行的工作計劃。首先，確認好任務範圍，適當提出自己的想法並確認處理到怎樣的程度及工作時間表；同時，向下屬分配工作時則要確認指示清晰簡短，而且下屬有足夠的能力去完成項目。而作為下屬，向上司確認項目的優先排序同樣重要，如手頭上已同時執行多個項目，當上司再有新任務安排時，應與上司確認項目的緩急輕重，既能提醒上司重新考量對工作任務的期望，亦可避免因無法同時完成多項任務時產生的誤會。

三、定期見面了解彼此狀況

上司與下屬面見時，可訂出明確的業務核心指標，定期跟進與討論，盡量避免含糊不清的主觀想法，以事實根據作檢視基礎，讓下屬感到公平和受尊重。而下屬主動向上司定期報告工作進度，亦有助於確定目前項目的擬計劃推進的工作方向正確，也能讓上司們感到安心；對於一些控制感較強、需要凡事匯報的上司，其實多半是未能掌握到彼此合作的節奏，可試著盡量詳細的回應，讓上司更信任自己的工作與管理能力後，較容易放權讓彼此工作變更有彈性。



—以上文章由婦聯心理治療中心提供