

19 июля 2023

13 советов, как улучшить коммуникацию между сотрудниками и руководством

Чем лучше выстроена коммуникация между сотрудниками и руководством, тем успешнее функционирует организация в целом. Согласно [исследованию](#), организации с эффективной системой коммуникации между персоналом и топ-менеджерами добились более высокого уровня удовлетворенности сотрудников и лучших показателей производительности.





Антон Бобров,
директор по развитию
интранет-платформы K-Team
от «КОРУС Консалтинг»

Разрыв подобной коммуникации часто приводит к необъективной оценке ситуации руководителями и непониманию решений, которые принимают сотрудники. Это перетекает во взаимные упреки, потерю эффективности, нарушение взаимопонимания, конфликты и увольнение ценных кадров.

В статье Антон Бобров, директор по развитию интранет-платформы K-Team от «КОРУС Консалтинг», рассказал, как выстроить качественную коммуникацию между сотрудниками и топ-менеджментом с помощью корпоративной культуры и технологичных решений в интранете.

**СОЗДАЙТЕ ОТКРЫТУЮ И ДОВЕРИТЕЛЬНУЮ
АТМОСФЕРУ**

Поощряйте открытую обратную связь и продумайте, как быть доступным для общения со своими сотрудниками. Доверие и уважительное отношение позволят людям чувствовать себя комфортно, не бояться выражать свои идеи, опасения и предложения.

ПРОВОДИТЕ РЕГУЛЯРНЫЕ СОБРАНИЯ И ОБМЕН ИНФОРМАЦИЕЙ

Организируйте регулярные встречи с сотрудниками один на один, где можно обсудить важные вопросы, новости и изменения. В K-Team руководители проводят такие совещания продолжительностью от 30 минут до часа с каждым прямым подчиненным раз в неделю. За это время мы успеваем обсудить не только ключевые задачи, но и то, что волнует людей.

ДОНОСИТЕ ЦЕЛИ И РЕГУЛЯРНО ПОДВОДИТЕ ПРОМЕЖУТОЧНЫЕ ИТОГИ

Предоставляйте сотрудникам всю необходимую информацию, связанную с работой. Например, изменения в политике компании или стратегических целях. Если есть успехи в достижении этих задач, стоит обращать на них внимание и давать обратную связь. Такой подход воодушевляет, создает положительный настрой. Если на пути к цели возникают сложности, будет правильно разобраться — почему так происходит, дать рекомендации или совместно скорректировать цели.

ИСПОЛЬЗУЙТЕ ЭФФЕКТИВНЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ КОММУНИКАЦИИ

Например, создайте рабочие чаты и группы на корпоративном портале, предоставьте людям возможность писать комментарии к новостям, ставить реакции. Не забывайте отвечать на них, чтобы люди понимали, что их мнение важно. Также дайте сотрудникам возможность задать вопрос руководству, в том числе и анонимно.

Руководителям следует вести собственные блоги и регулярно появляться в корпоративном портале или чате. Можно организовать видеообращения и поздравления от топ-менеджеров, прописав к ним субтитры на случай, если не все сотрудники могут посмотреть ролики в наушниках. По опыту K-Team мы вывели правило для топов: публикация минимум 1 поста, 2 ответа на комментарии и 3 лайка в неделю. Это займет всего 5 минут, но команда увидит вовлеченность со стороны руководства, и разрыв между уровнями управления сократится.

Например, в блоге генерального директора можно рассказать о ценностях и миссии организации, разъяснить нововведения, поделиться результатами проектов и отметить достижения членов команды.

Еще одно правило, которое часто игнорируют — включенная камера во время видеоконференций. Когда люди видят друг друга, появляется

эмоциональный контакт и они меньше отвлекаются при общении. Это позволит лучше узнать коллег и сделать коммуникацию с ними приятнее.

Кроме того, используйте функциональность контроля и постановки поручений / task-трекера — это позволит держать договоренности под контролем, повысит исполнительскую дисциплину и сократит количество конфликтов из-за того, что кто-то что-то забыл или не сделал вовремя.

ПОДДЕРЖИВАЙТЕ ОТКРЫТУЮ ДВУСТОРОННЮЮ КОММУНИКАЦИЮ

Выслушивайте мнения и предложения сотрудников активно и заинтересованно. Не забывайте о них при принятии решений. Это позволит людям чувствовать себя услышанными и вовлеченными в процесс. Если какие-то идеи коллег были реализованы, обязательно поделитесь обратной связью и поощрите ответственных, чтобы повысить их мотивацию.

ОРГАНИЗУЙТЕ КОМАНДНЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ И ТРЕНИНГИ

Проводите тренинги по коммуникационным навыкам, семинары по лидерству и командообразованию. Такие мероприятия помогут улучшить коммуникацию, сотрудничество и понимание между сотрудниками и руководством.

ПОСТОЯННО СОВЕРШЕНСТВУЙТЕ КОММУНИКАТИВНЫЕ ПРОЦЕССЫ

Регулярно оценивайте эффективность коммуникации в организации и вносите необходимые коррективы. Например, распространите анкеты или проведите опросы среди сотрудников, чтобы получить обратную связь о качестве коммуникации. Задайте вопросы о понимании корпоративной информации, доступности руководства, уровне участия сотрудников и других аспектах коммуникации.

Внимательно следите за возникающими конфликтами сотрудников, недоразумениями или недовольством, которые могут быть связаны с проблемами в коммуникации. Это может стать сигналом, что нужно внести изменения в коммуникационные процессы. Получайте обратную связь от клиентов и партнеров: благодаря ей вы сможете оперативно заметить проблемы и улучшить коммуникацию как внутри, так и вне организации.

ПООЩРЯЙТЕ КОМАНДНУЮ РАБОТУ И СОТРУДНИЧЕСТВО

Создайте условия, чтобы сотрудники могли взаимодействовать между собой, обмениваться идеями и решать задачи вместе. Коллективные проекты и командные задачи способствуют укреплению коммуникации и взаимодействию между сотрудниками и топ-менеджерами.

ОПИРАЙТЕСЬ НА ДАННЫЕ

При разработке и внесении изменений в корпоративную культуру, коммуникацию и другие процессы в коллективе старайтесь оценивать факты. Например, можно проводить exit-интервью и узнавать у увольняющихся сотрудников причины их ухода или делать пульс-опросы в интранете, чтобы собрать обратную связь.

Зачастую одной интуиции недостаточно, чтобы всесторонне оценить ситуацию и сделать верные выводы, которые уберегут от конфликтов и проблем в коллективе.

СОЗДАЙТЕ БАНК ИДЕЙ

Еще один способ мотивировать сотрудников делиться мнением и быть более открытым к общению с руководством — создать банк идей. Например, его можно реализовать в интранете, корпоративных соцсетях или на сервере. В компаниях, в которых не только «спускают» указания сверху, но и поощряют специалистов генерировать предложения, получается создать более вовлеченный и продуктивный коллектив.

Кроме того, банк идей помогает выстраивать коммуникацию с сотрудниками, которые работают на производстве или «в поле». В отличие от коллег из офиса, они реже видят руководство и не имеют возможности обсудить

важные рабочие моменты при встрече возле кофемашины. Банк идей даст таким специалистам возможность быть услышанными и проявить себя.

ЗАПИШИТЕ ОБУЧАЮЩИЕ ВИДЕО ОТ РУКОВОДСТВА

Авторитет руководителя возрастает, когда сотрудники видят в нем эксперта и наставника. Поэтому небольшие обучающие видеокурсы от лица топ-менеджеров — отличная идея для улучшения коммуникации и повышения вовлеченности персонала.

Руководители могут рассказать о новой CRM-системе, полезных функциях корпоративного портала или даже провести урок бизнес-английского. Если перед компанией стоит задача развития soft skills, будет полезно записать видео об ораторском искусстве, взаимодействии с клиентами, личной эффективности или разрешении конфликтных ситуаций.

СФОРМИРУЙТЕ БАЗУ ЗНАНИЙ

Часто компании хранят корпоративные документы в облаке или на сервере. Со временем в папках начинается беспорядок, люди отвлекают друг друга, чтобы найти нужные файлы, из-за путаницы в документах возникает все больше ошибок. Это негативно сказывается на бизнес-показателях и общении между людьми, возникают конфликты.

Чтобы облегчить работу с информацией и коммуникацию между коллегами, можно сделать структурированную базу знаний. Избежать путаницы поможет назначение ответственных редакторов, которые будут следить за актуальностью документов. И каждый сотрудник сможет быстро получать необходимые файлы без лишних нервов и обращений к коллегам.

При создании базы знаний опирайтесь на пользовательские сценарии — опросите команду, узнайте, какой функциональности им не хватает для работы. Это позволит сделать базу знаний востребованной и полезной, а также покажет коллективу, что их мнение ценно.

ПРОРАБОТАЙТЕ ДЕРЕВО ЦЕЛЕЙ

Топ-менеджеры ставят стратегические цели компании, которые отображаются в первом столбце такого дерева. По каждой отдельной цели выставляются задачи. Их оценивают по плановым и фактическим показателям.

Например, можно сделать интеграцию интранета и CRM-системы, чтобы проанализировать план продаж. Результаты продаж появятся в показателях эффективности и отобразятся в карточке самой задачи.

Каждому отделу, руководителю подразделения и сотруднику назначаются не только задачи, но и KPI. Это позволяет отслеживать прогресс и

эффективность, вовремя вносить корректировки в план и выстроить более понятную и прозрачную коммуникацию между коллегами.

Исследование, проведенное Американской психологической ассоциацией (АРА), подтвердило, что качественное взаимодействие и коммуникация между руководителями и сотрудниками улучшает взаимоотношения в коллективе, повышает уровень доверия и удовлетворенность работой. Добиться качественно новых результатов в коммуникации позволяет синтез корпоративной культуры и современных технологий, которые облегчают общение и минимизируют стресс в рабочее время.

Важно помнить, что сотрудники хотят быть услышанными и полезными для компании. Поэтому прямой контакт команды и руководства — это необходимость, без которой невозможно выстроить по-настоящему эффективную работу в коллективе.