

Vadovo rolės bendraujant su skirtingų kartų darbuotojais

Aida Matulevičiūtė

HBH Vilnius

Darbuotojų kartos (BB, X, Y, Z)

- ▶ Šeimos verslas nuo HBH susikūrimo 1996
- ▶ 5 metų vadovavimo patirtis HBH Vilnius
- ▶ Kartų įvairovė, patirtys maitinime
- ▶ Iššūkiai dirbant su skirtingomis kartomis
- ▶ Grijtamojo ryšio skirtumai kartų atžvilgiu
- ▶ Įmonės sėkmės kūrimas
- ▶ Vadovo įrankiai ugdant darbuotojus

Teigiamas grįžtamasis ryšys

► BB - asmeninis kontaktas, empatija

Giriu asmeniškai, tačiau girdint kitiems. Išreiškiu adekvačią pagarbą, vertinu jų stabilumą bei nuoseklumą darbe bei ištikimybę darbui ir mums. Svarbu - kontaktas ir artimas ryšys bei asmeninių dovanų skyrimas.

► X - veržlumas, savarankiškumas, asmenybė

Pabrėžiu X aktyvumą, lyderystę, tinkamą sprendimų priėmimą, ypač kritinėmis situacijomis, skatinu atsakomybę ir pasitikėjimą naujovėse. Įvertinu kūrybinį polėkį. Kartu kuriant šeimos atmosferą darbo aplinkoje.

► Y - individualizmas, taisyklių nesilaikymas

Įvertinu profesionalumą, kompetenciją, dalyko išmanymą, įvaizdį, net aprangos detales, laisvą apsisprendimą dirbti įmonėje kaip gerą įmonės įvertinimą. Šiai kartai ypač svarbios dovanos, paskatinimai bei konkurencijos skatinimas.

► Z - Naujovės, išskirtinumas, tobulo siekimas

Teigiamai įvertinu jų išskirtinį požiūrį, pastabas ir aktyvumą klausiant, palaikau tolimesnį jų įsitraukimą įmonės veikloje. Skatinu teisingos ir atsakingos elgsenos ir požiūrio į kitus ir to kontroliavimo tarpusavyje modelį

► Patirtis:

Prisilietimo galia, šeimos atmosfera darbovietėje

Neigiamas grįžtamasis ryšys

► BB - neracionalūs, priima asmeniškai

Kritiką išsakau atsargiai, kritikuoju patį veiksmą stengiantis nepaliesti asmeninių aspektų, prieš tai pagiriant. Per situaciją einame kartu su darbuotoju, ją aptariant. Naudoju klausiamąją formą, teigiamus žodžius, draugišką toną. Vengiu kaltinimų, išsakau kitiems negirdint.

► X - priima kritiką, bet mėgsta kritikuoti ir patys

Kritiką išreiškiu aiškiai, trumpai ir suprantamai. Leidžiant darbuotojui išsakyti ir papildyti eigoje. Jeigu kritika priimama, galima situaciją atkurti ir aptarti veiksmų planą, įtraukiant darbuotoją į sprendimų įgyvendinimą.

► Y - racionalūs, logiški, teisybės ieškantys

Kritiką išsakau lakoniškai su priežastimi ir pasekme, paklausiu jų nuomonės. Sutinka ar ne ir kodėl. Sakant kritiką vadovaujuosi moralės, teisingumo, sąžiningumo normomis. Kritiką išsakau nerodant neigiamų emocijų, sulaukiu pritarimo. Patikrinu.

► Z - reikalinga kontrolė, sprendėjai, strategai, atsakomybė su instrukcijomis

Kritiką naudoju lygiagrečiai ir apmokant, paaiškinu kodėl. Situacijos eigoje sukuriame dokumentai, darbuotojas pasirašo, pakartotinai perskaitomos jo pareigos, jas pagrindžiame. Situacijos sprendimas: duodamos tolimesnės instrukcijos, sekamas progresas.

► Patirtis:

Girk viešai, kritikuok asmeniškai, naujų metų dovana, pasekmių kitimas

► Vadovo rolės bendraujant su skirtingų kartų darbuotojais

Emocinis darbuotojų ugdymas - vadovo vaidmuo

► Emocinis intelektas (EQ) - mokėjimas gyventi, jausmų visuma

► **BB - Savimi nepasitikintys, sunkiai prie pokyčių prisitaikantys**

Mokau džiaugtis kasdienine veikla, akcentuojant jų darbo svarbą, ir mokau pagrįsti savo jausmus ir veiksmus. Jei būna neramu, klausiu, kokios jų nerimo priežastys, ir bandom surasti išeitis tam tikrais sakiniais, kuriuos prisimintų ir nusiramintų (virtuvės darbuotojų nesutarimai dėl maisto kokybės, bei atsakomybės prisiėmimo).

► **X - Savimi pasitikintys, tikras emocijas slepiantys, siekiantys dvasinio tobulėjimo**

Mokau valdyti emocijas ir jas suprasti bei būti empatiškais kitų darbuotojų ir kolegų atžvilgiu, įsijausti į jų savijautas ir būti tolerantiškais, nes jie, kad ir išmano savo veiklą, tačiau turi suteikti progą ir kitiems nevaržomai ir nekritikuojant jos mokytis.

► **Y - Nekantrūs, orientuoti į greitą rezultatą, specialistai, stokoiantys EQ supratimo**

Labiausiai aktualu savitvardą, patariu nepulti į paniką įtemptu metu, bet susidėlioti veiksmų planą mintyse ir jo laikytis. Šiai kartai svarbus situacijų valdymas valdant emocijas. Skatinu atkaklumą ir tikslo siekimą, suteikiant daugiau progų, ir neleidžiu mesti to darbo. Tinka konstruktyviai „pabarti“

► **Z - Laisvi, nesuvaržyti, kartais nejaučia ribų, reikalaujantys vadovo tikrojo išmanymo ir instrukcijų**

Mažiau patirties, tačiau pirmiausia reikalingas aiškus pareigų suskirstymas ir, kokia yra vadovo rolė įmonėje, bei vadovas turi kartas nuo karto parodyti savo žinias, kad įgytų pagarbą. Jiems būtinas strateginis ugdymas, nes jie nėra patiklūs, tad reikia prisijaukinti. Skatinu jų atjautą ir supažindinu su EQ. Pati būdama to pavyzdžiu (pabūti šalia, pakalbėti apie kažką emocinio, kūrybiško ar situacijos su atjauta pavyzdžiu).

Naudos vadovui ir verslui

- ▶ Teigiamas organizacijos mikroklimatas
- ▶ Saugumo pojūtis darbuotojams - stabilumas darbe
- ▶ Didesnis asmeninis darbuotojų indėlis ir atsakomybė
- ▶ Darbo efektyvumas ir sklandumas

Aida Matulevičiūtė
HBH Vilnius