9 стереотипов, от которых крайне важно избавить сотрудников и руководителей

08.11.2017 [*Персонал*](http://www.knigikratko.ru/news/personal)

В статье мы расскажем о ментальных привычках, которые характерны именно для наших соотечественников в силу разных исторических причин. Эти, чисто наши, национальные черты сильно вредят и компании, и ее сотрудникам, их карьере. С ними обязательно нужно бороться. Итак, существуют 4 вредные установки в головах у руководителей и пять — у сотрудников российских компаний. Перечислим их.

***Вредные установки в голове руководителей***

1. **Высокомерие.**Руководители уверены, что принадлежат к особой касте. Среди них редко встретишь скромных людей, обедающих в общей столовой и не обвешанных дорогими безделушками, подчёркивающими их «высоту». Прямо сказать, высокомерие не способствует тому, чтобы сотрудники на всех других должностях чувствовали себя в компании комфортно, уважали себя и клиентов.
2. **Грубость.**Многие начальники убеждены, что единственный способ объяснить нечто работникам — наорать на них. Стоит ли говорить, что такая манера общения идёт в разрез с принципом заботы о «внутреннем клиенте». Персонал, который привык бояться босса, никогда не станет клиентоориентированным.
3. **Эмоциональность.**Когда случаются конфликты и ошибки в работе, задача руководителя — разобраться в ситуации и расставить всё по своим метам. При этом не обязательно краснеть, размахивать руками, восклицать «*Как вы вообще могли такое сделать*?», «*Вы в своём уме*?» и пр. Чем меньше эмоций и чем больше конструктива, тем лучше для всех. Безусловно, сотрудники должны осознать ошибку. Однако бурные эмоции начальника лишь блокируют мыслительный процесс, вызывая в ответ исключительно эмоции (страх, обиду, злость и пр.).
4. **«Делегирование» вины.**Наши начальники очень не любят быть виноватыми (они, так же как все остальные, привыкли бояться наказаний). Поэтому за любую ошибку они назначают виновного. Важно отучить менеджмент от этой привычки: не важно, кто виноват, важно — как исправить.

***Вредные установки в голове сотрудников***

1. **Настороженность.** Сотрудники, которые каждый момент опасаются, что их одёрнут, отругают, накажут и пр., выглядят соответствующе — напряжение проявляется в движениях, выражении лица, голосе. Это состояние передаётся тем, с кем они общаются (то есть клиентам). Нужно постараться, чтобы люди чувствовали себя на рабочем месте в меру расслаблено, «в своей тарелке».
2. **Ирония.**Мы привыкли иронизировать, можно сказать, что это — черта национального характера. Таким образом мы привыкли защищаться от внешнего мира, от которого не ждём ничего хорошего. Постарайтесь завоевать доверие своих сотрудников: когда они перестанут ожидать подвоха со стороны руководства, они смогут стать более искренними и доброжелательными с клиентами.
3. **Критичность.**Желая обезопасить себя, мы «закапываем» других. К сожалению, в подсознание зашито убеждение, что чужие инициативы и успехи негативно отразятся на нас (понизят статус, лишат работы и пр.). Поэтому безопаснее не поддерживать коллег в начинаниях и вообще сопротивляться всему новому.
4. **Нетерпеливость.**Из-за неверия в будущее мы предпочитаем получать всё и сразу (особенно вознаграждение). Стратегическое планирование своей жизни, долгосрочные инвестиции в своё благополучие, к сожалению, не свойственны нашему национальному характеру. Противостоять нетерпеливости сотрудников крайне сложно: придётся часть ожиданий удовлетворять немедленно, чтобы постепенно укреплять веру в будущие большие улучшения.
5. **Беспомощность.**В нашей действительности не очень приветствуется собственное мнение, большинство людей привыкли думать «как скажут» и утратили способность и желание мыслить самостоятельно. Они делают, что им говорят и стараются избегать «самодеятельности». С точки зрения вау-сервиса такой подход — путь к провалу.

Чтобы преодолеть патологический страх рядовых сотрудников проявлять инициативу, нужно оставлять за ними право на ошибку (но поскольку руководство компании также страдает своими ментальными стереотипами, осуществить этот совет непросто). Кроме этого, важно научить персонал превращать проблему в задачу. Каждый раз, когда возникает проблема, не давайте прямых распоряжений, а вместо этого собирайте сотрудников, чтобы вместе кропотливо и спокойно переформулировать проблему в задачу и сообща найти решения.